

Development of digital competency components and indicators of human resources practitioners in local government organizations

Pattanan Khotsriwong¹ and Sukhumvit Saiyasopon²

Received	Reviewed	Revised	Accepted
10/03/2564	18/03/2564	18/03/2564	19/03/2564

Abstract

Local government organization at present, it is found that less digital technology has been used in human resource management. There are some problems and obstacles facing digital technology operations, especially in the field of digital applications in human resource management. Due to the lack of knowledge and expertise of human resources personnel or human resource personnel. And lack of digital capabilities in performance including unable to resolve problems that arise in the work. The research is therefore interested in conducting a study in order to use the aforementioned research results as a guideline for local government organizations to know the digital competencies of human resource personnel that are necessary for effective work performance and to use the research results as a guideline for the development of digital competencies for human resources personnel in local government organizations in the future. The purposes of this research were: 1) To identify digital competency components and indicators of human resources personnel in local government organizations 2) To develop digital competency components and indicators of human resources personnel in local government organizations. Research is mixed method using Delphi technique with 20 human resource management experts. Tools used were a structured-interview and the closed-ended questionnaire in the estimation scale model. The statistics used were the median, mean, mode, the absolute value of the difference between the mode and the median (MO-MD), the quartile and Interquartile.

The research results were found that:1. The digital competency components and indicators of human resources in local government organizations consisted of 1)

¹ Udon Thani Rajabhat University, Email-sy_215@hotmail.com

² Udon Thani Rajabhat University, Email-Sukhumvt@kku.ac.th

Knowledge in digital 18 issues 2) Digital skills (Skill) 28 issues 3) Digital attributes (Attributes) 20 issues. 2. Development of digital competency components and indicators of human resources personnel in local government organizations, consisted of 1) Knowledge in digital 16 competencies 2) Digital skills (Skill) 20 competencies 3) Digital attributes (Attributes) 17 competencies. All competencies had a median (MD.) of not less than 3.50, the absolute value of the difference between the mode and median (MO - MD) was not more than 1, the quartile range $(Q3 - Q1)/2$ was not more than 1.5 for all competencies.

Keywords: Competency, Digital, Human Resources

การพัฒนาองค์ประกอบและตัวบ่งชี้สมรรถนะด้านดิจิทัลของนักทรัพยากรบุคคล ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

พัทธนันท์ โคตรศรีวังษ์³ และสุชุมวิทย์ ไสยโสภณ⁴

บทคัดย่อ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในปัจจุบันพบว่ามี การนำเอาเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการบริหาร ทรัพยากรมนุษย์น้อย การดำเนินงานเกี่ยวกับเทคโนโลยีดิจิทัลยังประสบปัญหาและอุปสรรคบาง ประการโดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านการใช้งานดิจิทัลในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เนื่องจากนักทรัพยากร บุคคลหรือผู้ปฏิบัติงานแทนนักทรัพยากรบุคคลยังขาดความรู้ความชำนาญ และขาดสมรรถนะการใช้ งานดิจิทัลในการปฏิบัติงาน เป็นผลทำให้การปฏิบัติงานไม่มีประสิทธิภาพบุคลากรที่ปฏิบัติงานไม่มีความ มั่นใจในการตัดสินใจ รวมไปถึงไม่สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงานได้ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจ ดำเนินการศึกษาเพื่อนำผลการวิจัยดังกล่าวมาเป็นแนวทางให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ทราบถึง สมรรถนะด้านดิจิทัลของนักทรัพยากรบุคคลที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ และนำ ผลการวิจัยมาเป็นแนวทางการพัฒนาสมรรถนะด้านดิจิทัลให้กับนักทรัพยากรบุคคลในองค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นในอนาคต โดยการศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์คือ 1) เพื่อค้นหาองค์ประกอบและตัวบ่งชี้ สมรรถนะด้านดิจิทัลของนักทรัพยากรบุคคลในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 2) เพื่อพัฒนาองค์ประกอบ และตัวบ่งชี้สมรรถนะด้านดิจิทัลของนักทรัพยากรบุคคลในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นการวิจัย แบบผสมผสาน(Mixed Methods) ระเบียบวิธีวิจัยใช้เดลฟายเทคนิค ใช้ผู้เชี่ยวชาญด้านการบริหาร ทรัพยากรมนุษย์ จำนวน 20 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง และแบบสอบถาม ปลายปิดในรูปแบบมาตราส่วนประมาณค่า สถิติที่ใช้คือการหาค่ามัธยฐาน (Median) ค่าเฉลี่ย($\bar{x}$) ฐาน นิยม(Mode.) ค่าสมบรูณ์ของผลต่างระหว่างฐานนิยมกับมัธยฐาน (MO-MD) และค่าควอไทล์ (Quartile) ค่าพิสัยควอไทล์ (Interquartile)

ผลการวิจัยพบว่า 1. การค้นหาองค์ประกอบและตัวบ่งชี้สมรรถนะด้านดิจิทัลของนักทรัพยากร บุคคลในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย 1) ความรู้ในการใช้งานดิจิทัล (Knowledge) จำนวน18 ประเด็น 2) ทักษะในการใช้งานดิจิทัล (Skill) จำนวน 28 ประเด็น 3) คุณลักษณะในการใช้ งานดิจิทัล (Attributes) จำนวน 20 ประเด็น 2. การพัฒนาองค์ประกอบและตัวบ่งชี้สมรรถนะด้าน ดิจิทัลของนักทรัพยากรบุคคลในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย 1) ความรู้ในการใช้งาน ดิจิทัล (Knowledge) จำนวน 16 สมรรถนะ 2) ทักษะในการใช้งานดิจิทัล (Skill) จำนวน 20 สมรรถนะ 3) คุณลักษณะในการใช้งานดิจิทัล (Attributes) จำนวน 17 สมรรถนะ โดยทุกสมรรถนะมีค่ามัธยฐาน

³ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี, Email-sy_215@hotmail.com

⁴ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี, Email-Sukhumvt@kku.ac.th

(MD.) ไม่ต่ำกว่า 3.50 ค่าสมบูรณ์ของผลต่างระหว่างฐานนิยมและมัธยฐาน ($MO - MD$) ไม่เกิน 1 ค่า พิสัยควอไทล์ $(Q_3 - Q_1)/2$ ไม่เกิน 1.5 ทุกสมรรถนะ

คำสำคัญ: สมรรถนะ , ดิจิทัล , นักรักษาพยาบาล

บทนำ

เมื่อโลกก้าวสู่ยุคดิจิทัล (Digital Age) ทำให้ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์มีบทบาทที่เปลี่ยนแปลงไป หลายองค์กรเริ่มนำเอาเทคโนโลยีเข้ามาแทนที่การทำงานของมนุษย์เพราะนอกจากจะทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากกว่าแล้วยังมีต้นทุนในการดูแลระยะยาวที่ต่ำกว่าด้วย ในขณะที่หลายองค์กรส่งเสริมให้บุคลากรของตนเองใช้เทคโนโลยีทำงานเพิ่มมากขึ้นเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของตน กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นก็ได้ให้การสนับสนุนนโยบายของรัฐบาลเพื่อขับเคลื่อนประเทศไทย 4.0 ตามวิสัยทัศน์ “กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นองค์กรดิจิทัลตามแนวคิดประเทศไทย 4.0” และพันธกิจ “พันธกิจของแผนปฏิบัติการดิจิทัล กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น 4 ปี พ.ศ. 2561 – 2564 มี 2 ประเภท” ได้แก่ 1) ส่งเสริมให้กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นองค์กรดิจิทัลเพื่อสนับสนุนการขับเคลื่อนประเทศไทย 4.0 2) พัฒนาบุคลากรของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้พร้อมขับเคลื่อนองค์กรไปสู่การเป็นองค์กรดิจิทัล จากนโยบายดังกล่าว การนำดิจิทัลมาใช้ในการบริหารงานบุคคลในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงมีความสำคัญเป็นอย่างมาก เพราะการบริหารคนมีผลต่อความสำเร็จขององค์กรสามารถนำพาองค์กรให้บรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเพื่ออำนวยความสะดวกในการบริหาร ลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ลดความซ้ำซ้อน ลดข้อผิดพลาดในการจัดการข้อมูลสารสนเทศภายในองค์กร องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจำเป็นต้องมีการปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีดิจิทัล ซึ่งจากการศึกษาการนำดิจิทัลมาใช้ในการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่ามีการนำเอาเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์น้อย การดำเนินงานเกี่ยวกับเทคโนโลยีดิจิทัลยังประสบปัญหาและอุปสรรคบางประการโดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านการใช้งานดิจิทัลในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เนื่องจากนักทรัพยากรบุคคลหรือผู้ปฏิบัติงานแทนนักทรัพยากรบุคคลยังขาดความรู้ความชำนาญ และขาดสมรรถนะการใช้งานดิจิทัลในการปฏิบัติงาน เป็นผลทำให้การปฏิบัติงานไม่มีประสิทธิภาพบุคลากรที่ปฏิบัติงานไม่มีความมั่นใจในการตัดสินใจ รวมไปถึงไม่สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงานได้ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจดำเนินการศึกษาเพื่อนำผลการวิจัยดังกล่าวมาเป็นแนวทางให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ทราบถึงสมรรถนะด้านดิจิทัลของนักทรัพยากรบุคคลที่จำเป็นต้องการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ และนำผลการวิจัยมา

เป็นแนวทางการพัฒนาสมรรถนะด้านดิจิทัลให้กับนักทรัพยากรบุคคลในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอนาคต

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อค้นหาลักษณะประกอบและตัวบ่งชี้สมรรถนะด้านดิจิทัลของนักทรัพยากรบุคคลในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
2. เพื่อพัฒนาองค์ประกอบและตัวบ่งชี้สมรรถนะด้านดิจิทัลของนักทรัพยากรบุคคลในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ขอบเขตการวิจัย

ด้านเนื้อหา ประกอบด้วย

สมรรถนะด้านดิจิทัลของนักทรัพยากรบุคคลในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องประกอบด้วย ความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) คุณลักษณะ (Attributes)

ด้านประชากรและกลุ่มเป้าหมาย

ผู้เชี่ยวชาญด้านการบริหารงานทรัพยากรบุคคลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประกอบด้วย หัวหน้างานจากกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจำนวน 1 คน หัวหน้างานด้านบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่สำนักงานท้องถิ่นจังหวัดหนองบัวลำภูจำนวน 4 คน ปลัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มาจากสายงานนักทรัพยากรบุคคล จำนวน 5 คนผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 5 คน และนักทรัพยากรบุคคลระดับชำนาญการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจำนวน 5 คน รวมผู้เชี่ยวชาญทั้งสิ้น 20 คน

ด้านพื้นที่

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดหนองบัวลำภู

ระเบียบวิธีวิจัย

เป็นการวิจัยแบบผสม (Mixed Method) ระเบียบวิธีวิจัยใช้เดลฟายเทคนิค

เครื่องมือที่ใช้

1. แบบสัมภาษณ์ แบบมีโครงสร้าง
2. แบบสอบถามปลายปิด มาตรฐานประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale)

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย 1) การหาค่ามัธยฐาน (Median) 2) ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) 3) ฐานนิยม (Mode) 4) ค่าสมบูรณ์ของผลต่างระหว่างฐานนิยมกับมัธยฐาน (MO-MD) 5) ค่าควอไทล์ (Quartile) 6) ค่าพิสัยควอไทล์ (Interquartile) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปวิเคราะห์ตามสูตร

การรวบรวมข้อมูล

เดลฟายเทคนิค รอบที่ 1 เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้เชี่ยวชาญ ตอนที่ 2 สัมภาษณ์เกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลที่นักทรัพยากรบุคคลในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่ควรมี แล้วนำผลที่ได้รับมาสรุปข้อความคิดเห็นทั้งหมดเป็นรายด้าน

เดลฟายรอบที่ 2 นำข้อมูลที่ได้จากการสรุปความคิดเห็นในรอบที่ 1 มาพัฒนาเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่ามี 5 ระดับ (Rating Scale) นำเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญอีกครั้ง แล้วนำผลของการตอบแบบสอบถามมาทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาอันดับของผู้เชี่ยวชาญจากค่ามัธยฐาน (Median) ค่าเฉลี่ย ฐานนิยม (Mode.) ค่าสมบูรณ์ของผลต่างระหว่างฐานนิยมกับมัธยฐาน (MO-MD) และค่าควอไทล์ (Quartile) ค่าพิสัยควอไทล์ (Interquartile)

เดลฟายรอบที่ 3 นำข้อมูลที่ได้จากการสรุปความคิดเห็นในรอบที่ 2 มาพัฒนาเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่ามี 5 ระดับ (Rating Scale) นำเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญอีกครั้ง แล้วนำผลของการตอบแบบสอบถามมาทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาอันดับของผู้เชี่ยวชาญจากค่ามัธยฐาน (Median) ค่าเฉลี่ย ฐานนิยม (Mode.) ค่าสมบูรณ์ของผลต่างระหว่างฐานนิยมกับมัธยฐาน (MO-MD) และค่าควอไทล์ (Quartile) ค่าพิสัยควอไทล์ (Interquartile)

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยพบว่าผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด 20 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 55 ผู้เชี่ยวชาญมีอายุระหว่าง 41 - 50 ปี มากที่สุดถึง 12 คน คิดเป็นร้อยละ 60 ผู้เชี่ยวชาญมีการศึกษาในระดับปริญญาโทมากที่สุดจำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 90 ตำแหน่งงานของผู้เชี่ยวชาญในแต่ละตำแหน่งนั้นมีตำแหน่งละ 5 คน คิดเป็นร้อยละ 25 และอายุราชการ/อายุงานของผู้เชี่ยวชาญส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 11 - 15 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 35

ผลการดำเนินการค้นหาความสามารถด้านดิจิทัลของนักทรัพยากรบุคคลในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ข้อมูลปฐมภูมิ) ด้วยเดลฟายเทคนิคครั้งที่ 1 ประกอบด้วย 1) ด้านความรู้ในการใช้งานดิจิทัล (Knowledge) รวม 41 ข้อ 2) ด้านทักษะในการใช้งานดิจิทัล (Skill) รวม 51 ข้อ 3) ด้านคุณลักษณะในการใช้งานดิจิทัล (Attributes) รวม 41 ข้อ

ผลการดำเนินการวิจัยระยะที่ 2 การพัฒนาองค์ประกอบและตัวบ่งชี้สมรรถนะด้านดิจิทัลของนักทรัพยากรบุคคลในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ด้วยเดลฟายเทคนิคครั้งที่ 2 ที่ผ่านเกณฑ์พิจารณาฉันทามติ ประกอบด้วย 1) ด้านความรู้ในการใช้งานดิจิทัล (Knowledge) รวม 18 ข้อ 2) ด้านทักษะในการใช้งานดิจิทัล (Skill) รวม 24 ข้อ 3) ด้านคุณลักษณะในการใช้งานดิจิทัล (Attributes) รวม 20 ข้อ

ผลการดำเนินการวิจัยระยะที่ 3 การพัฒนาองค์ประกอบและตัวบ่งชี้สมรรถนะด้านดิจิทัลของนักทรัพยากรบุคคลในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ด้วยเดลฟายเทคนิคครั้งที่ 3 ที่ผ่านเกณฑ์การพิจารณาฉันทามติ โดยทุกสมรรถนะมีค่ามัธยฐาน (MD.) ไม่ต่ำกว่า 3.50 ค่าสมบูรณ์ของผลต่างระหว่างฐานนิยมและมัธยฐาน (MO – MD) ไม่เกิน 1 ค่าพิสัยควอไทล์ ($Q_3 - Q_1$)/2 ไม่เกิน 1.5 ทุกสมรรถนะประกอบด้วย

สมรรถนะ	สมรรถนะด้านดิจิทัลของนักทรัพยากรบุคคล
1. ความรู้ในการใช้งานดิจิทัล (Knowledge)	1.1 ความรู้ในการใช้งานโปรแกรม Microsoft office
	1.2 ความรู้ในการใช้โปรแกรมบุคลากรท้องถิ่นแห่งชาติ
	1.3 ความรู้เกี่ยวกับการสำรองข้อมูลบนฐานข้อมูลออนไลน์
	1.4 ความรู้ในการใช้โซเชียลมีเดีย
	1.5 ความรู้เกี่ยวกับการบันทึกข้อมูลในระบบปฏิบัติการคอมพิวเตอร์
	1.6 ความรู้เกี่ยวกับการใช้เครื่องมือ และอุปกรณ์ไอที
	1.7 ความรู้เกี่ยวกับการจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ โดยโปรแกรมสร้างสื่อ Multimedia
	1.8 ความรู้ในการใช้งานคอมพิวเตอร์
	1.9 ความรู้ในการใช้งานอินเทอร์เน็ต
	1.10 ความรู้ในการเลือกใช้โปรแกรมให้ถูกต้อง และเหมาะสมกับงาน
	1.11 ความรู้ในการเชื่อมโยงข้อมูลในระบบบุคลากรท้องถิ่นแห่งชาติและฐานข้อมูลกลาง
	1.12 ความรู้ในการใช้งาน google ฟอรัม
	1.13 ความรู้ในการใช้อุปกรณ์ หรือเครื่องมือทางดิจิทัลในการนำเสนอ
	งาน
	1.14 ความรู้ในการใช้สืบค้นข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต
	1.15 ความรู้ในการบันทึกข้อมูลบุคลากรในโปรแกรม NHSO Client (โปรแกรมบันทึกข้อมูลหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ)
	1.16 ความรู้ในการพัฒนาบุคลากรด้วยระบบออนไลน์
รวม	16 สมรรถนะ

สมรรถนะ	สมรรถนะด้านดิจิทัลของนักทรัพยากรบุคคล
2. ทักษะในการใช้งาน ดิจิทัล (Skill)	2.1 ทักษะในการใช้งานคอมพิวเตอร์ 2.2 ทักษะในการใช้งานอินเทอร์เน็ต 2.3 ทักษะในการใช้งานโปรแกรมบุคลากรท้องถิ่นแห่งชาติ 2.4 ทักษะในการสำรองข้อมูลผ่านฐานข้อมูลออนไลน์ 2.5 ทักษะในการใช้งาน google ฟอรัม 2.6 ทักษะในการใช้งานโปรแกรม Microsoft office 2.7 ทักษะในการดำเนินการรับสมัครและสอบด้วยระบบออนไลน์ 2.8 ทักษะในการใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ 2.9 ทักษะในการอัปโหลดข้อมูลลงในเว็บไซต์ 2.10 ทักษะในการใช้งานจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ 2.11 ทักษะในการสืบค้นข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ 2.12 ทักษะในการบันทึกการมาปฏิบัติราชการด้วยการสแกนลายนิ้วมือ 2.13 ทักษะในการใช้โปรแกรมคำนวณเงินเดือนสำเร็จรูป 2.14 ทักษะในการใช้โปรแกรมประชุมสนทนาออนไลน์ 2.15 ทักษะในการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน และหน่วยงาน ฝึกอบรม 2.16 ทักษะในการใช้เครื่องมือดิจิทัล ในการนำเสนองาน 2.17 ทักษะในการบันทึกข้อมูลบุคลากรในโปรแกรม NHSO Client (โปรแกรมบันทึกข้อมูลหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ) 2.18 ทักษะในการบันทึกข้อมูลผ่านระบบฐานข้อมูลกลางขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น 2.19 ทักษะในการเชื่อมโยงข้อมูลผ่านฐานข้อมูลออนไลน์ของหน่วยงาน อื่น 2.20 ทักษะในการใช้งานโปรแกรมคำนวณบำเหน็จบำนาญออนไลน์
รวม	20 สมรรถนะ

สมรรถนะ	สมรรถนะด้านดิจิทัลของนักทรัพยากรบุคคล
3. คุณลักษณะในการใช้งานดิจิทัล (Attributes)	3.1 คุณลักษณะในการคิด วิเคราะห์และการตัดสินใจ ในการนำเข้าสู่ข้อมูลส่วนบุคคลหรือในองค์กรก่อนทำการเผยแพร่ 3.2 คุณลักษณะในการมีคุณธรรม จริยธรรมในการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัล 3.3 คุณลักษณะในการใช้งานดิจิทัลโดยไม่ขัดต่อกฎหมายและ พรบ. คอมพิวเตอร์ 3.4 คุณลักษณะในการสนใจติดตามความก้าวหน้าด้านเทคโนโลยีอยู่เสมอ 3.5 คุณลักษณะในการรักษาความลับ และรักษาความปลอดภัยข้อมูลส่วนบุคคล 3.6 คุณลักษณะในการไม่ใช้คอมพิวเตอร์เพื่อสร้างหลักฐานที่เป็นเท็จ 3.7 คุณลักษณะในการยอมรับเทคโนโลยีใหม่ๆ และพร้อมที่จะเรียนรู้อยู่เสมอ 3.8 คุณลักษณะในการมีเจตคติในการใช้งานดิจิทัลเชิงบวกหากมีการตรวจสอบข้อมูลย้อนหลัง 3.9 คุณลักษณะในการพร้อมรับความเสี่ยงและรับผิดชอบต่อความผิดพลาดที่อาจจะเกิดขึ้นจากการใช้ดิจิทัล 3.10 คุณลักษณะในการไม่คัดลอกโปรแกรมที่มีลิขสิทธิ์ 3.11 คุณลักษณะในการตระหนักถึงข้อดีและข้อเสียของการใช้งานดิจิทัล 3.12 คุณลักษณะในการเลือกใช้เทคโนโลยีดิจิทัลไปในทางที่ถูกต้อง 3.13 คุณลักษณะด้านการศึกษาค้นคว้าและประยุกต์ใช้เทคโนโลยีให้เหมาะสมกับงาน 3.14 คุณลักษณะในการใช้งานดิจิทัลโดยคำนึงถึงความปลอดภัยทางเทคโนโลยีดิจิทัล 3.15 คุณลักษณะในการมีจรรยาบรรณต่อการใช้งานดิจิทัล 3.16 คุณลักษณะในการศึกษาหาความรู้และพัฒนาให้เท่าทันกับยุค IT 3.17 คุณลักษณะในการศึกษาค้นคว้าหาความรู้เกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาประยุกต์ใช้กับงาน
รวม	17 สมรรถนะ

อภิปรายผลการวิจัย

สมรรถนะด้านความรู้ในการใช้งานดิจิทัล (Knowledge) จำนวน 16 สมรรถนะ ประกอบด้วย 1) ความรู้ในการใช้งานโปรแกรม Microsoft office 2) ความรู้ในการใช้โปรแกรมบุคลากรท้องถิ่นแห่งชาติ 3) ความรู้เกี่ยวกับการสำรองข้อมูลบนฐานข้อมูลออนไลน์ 4) ความรู้ในการใช้โซเชียลมีเดีย 5) ความรู้เกี่ยวกับการบันทึกข้อมูลในระบบปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ 6) ความรู้เกี่ยวกับการใช้เครื่องมือ และอุปกรณ์ไอที 7) ความรู้เกี่ยวกับการจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ โดยโปรแกรมสร้างสื่อ Multimedia 8) ความรู้ในการใช้งานคอมพิวเตอร์ 9) ความรู้ในการใช้งานอินเทอร์เน็ต 10) ความรู้ในการเลือกใช้โปรแกรมให้ถูกต้อง และเหมาะสมกับงาน 11) ความรู้ในการเชื่อมโยงข้อมูลในระบบบุคลากรท้องถิ่นแห่งชาติและฐานข้อมูลกลาง 12) ความรู้ในการใช้งาน google ฟอรัม 13) ความรู้ในการใช้อุปกรณ์ หรือเครื่องมือทางดิจิทัลในการนำเสนองาน 14) ความรู้ในการใช้สืบค้นข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต 15) ความรู้ในการบันทึกข้อมูลบุคลากรในโปรแกรม NHSO Client (โปรแกรมบันทึกข้อมูลหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ) 16) ความรู้ในการพัฒนาบุคลากรด้วยระบบออนไลน์

ซึ่งสอดคล้องกับ (Chankrachang, S., 2013) ได้ศึกษาสมรรถนะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อการปฏิบัติงานของนักทรัพยากรบุคคล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา ผลปรากฏว่า สมรรถนะด้านความรู้ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ คือ นักทรัพยากรบุคคลมีความรู้ความเข้าใจในเทคโนโลยี การใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ การใช้โปรแกรมต่าง ๆ ดังนี้คือ การประมวลผลค่า การเขียน บันทึกข้อมูลลงแผ่นซีดีและดีวีดี การออกแบบและสร้างเว็บไซต์ การวิเคราะห์ ข้อมูลทางสถิติ และการสืบค้นข้อมูลผ่านอินเทอร์เน็ตและเว็บไซต์ อยู่ในระดับมาก Charoensawat, P., (2014) ได้ศึกษาสมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของนักทรัพยากรบุคคล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผลการวิจัย ปรากฏว่า สมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของนักทรัพยากรบุคคลสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา จังหวัด ประจวบคีรีขันธ์ โดยภาพรวมอยู่ใน ระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ สมรรถนะด้านความรู้ คือความรู้ในการใช้อุปกรณ์บันทึกข้อมูลต่าง ๆ และความรู้ในการเลือกสรรเทคโนโลยีเพื่อใช้ในการจัดการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม Saiyarin, R., (2017) กล่าวว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์ทางอิเล็กทรอนิกส์ มีดังนี้ 1) การจัดองค์กรเสมือน คือ รูปแบบองค์กรที่มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพทันสมัย 2) การสรรหาอิเล็กทรอนิกส์ คือ กระบวนการเสาะหา ทดสอบ และตัดสินใจ สำหรับว่าจ้างงานองค์กรผ่านเว็บไซต์บนอินเทอร์เน็ต 3) การประเมินผลการปฏิบัติงานทางอิเล็กทรอนิกส์ เจ้าหน้าที่ควบคุมงานมีหน้าที่ประเมินผู้ใต้บังคับบัญชาโดยบันทึกผลการประเมินลงบนแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ สารสนเทศที่ได้จากการประมวลผลจะสามารถใช้ในงานด้านการตัดสินใจ 4) การฝึกอบรมอิเล็กทรอนิกส์ คือ เทคโนโลยีหนึ่งที่ทำนำมาใช้ในงานด้านการพัฒนาและฝึกอบรมบุคลากร Phonphraya, S., (2012) ได้ทำการศึกษาสมรรถนะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของนักทรัพยากร

บุคคลในเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจังหวัดอุบลราชธานี ผลปรากฏว่า ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นว่าการรู้ความเข้าใจในเทคโนโลยี การใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ การใช้โปรแกรมประมวลผลคำ ตารางทำการ โปรแกรมนำเสนอ การเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต การใช้โปรแกรมค้นคว้า โปรแกรมสนทนา การใช้เครื่องมือค้นหาข้อมูล การมีเจตคติแง่บวก ความพยายามแก้ปัญหาขณะใช้งาน ความสนใจติดตามความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี การมีวินัยเคารพกฎ รับผิดชอบ การตระหนักเห็นคุณค่าและประโยชน์รวมถึงการใช้ดิจิทัลเพื่อพัฒนาทักษะด้านอื่น ๆ เป็นสมรรถนะที่จำเป็นมาก ที่สุด

ผู้วิจัยมีความเห็นว่า นักทรัพยากรบุคคลนอกจากจะมีความรู้ทางด้านดิจิทัลตามที่กล่าวมาแล้ว สิ่งที่เขาไม่ได้เลยที่ควรคำนึงเป็นอันดับแรกคือผู้บริหารองค์กรจะต้องมีความรู้ทางด้านเทคโนโลยีดิจิทัลควบคู่กันไปด้วย เพราะผู้บริหารองค์กรนั้นจะเป็นผู้สนับสนุนการปฏิบัติงานของนักทรัพยากรบุคคล ไม่ว่าจะเป็นด้านสถานที่ ระบบเทคโนโลยีภายในองค์กร งบประมาณ และที่สำคัญการสนับสนุนให้นักทรัพยากรบุคคลได้พัฒนาตนเองในด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ซึ่งแนวโน้มในการปฏิบัติงานของนักทรัพยากรบุคคลในอนาคตนั้นจะมีการนำระบบเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาช่วยในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น ในส่วนของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นก็ได้ให้ความสนใจกับการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับใช้กับการปฏิบัติงานขององค์กร ตามวิสัยทัศน์ของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นที่ว่า “กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นองค์กรดิจิทัลตามแนวคิดประเทศไทย 4.0” นักทรัพยากรบุคคลในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่ควรมีหน้าที่เฉพาะการรับสมัครพนักงาน การสอบบรรจุแต่งตั้ง การบริหารค่าจ้างและเงินเดือนและเท่านั้น นักทรัพยากรบุคคลควรจะต้องมีความคิดเชิงกลยุทธ์ คือสามารถเป็นที่ปรึกษาให้กับพนักงานในองค์กร เป็นที่ปรึกษาให้กับผู้บริหารในองค์กร ยอมรับความคิดเห็นที่หลากหลาย ตลอดจนสามารถนำเครื่องมือต่าง ๆ ในอินเทอร์เน็ตมาใช้งานร่วมกับคนอื่นได้ และในขณะนี้การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับใช้ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นยังมีน้อย เนื่องจากวัฒนธรรมขององค์กรนั้น ๆ ยังไม่มีระบบสนับสนุน ผู้บริหารให้ความสำคัญน้อย และการพัฒนาตนเองของนักทรัพยากรบุคคลด้านเทคโนโลยีดิจิทัลเป็นไปไม่ต่อเนื่อง ผู้วิจัยมีความเห็นว่าบทบาทและหน้าที่ที่สำคัญของนักทรัพยากรมนุษย์ต้องมีเพิ่มเติมจากสมรรถนะด้านความรู้ที่กล่าวมา คือ 1) จะต้องเข้าใจเป้าหมายและวัฒนธรรมขององค์กรให้ชัดเจน 2) ต้องมีความรู้ในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีรอบ ๆ ตัวได้อย่างเหมาะสม 3) ต้องมีความพร้อมที่จะเรียนรู้และพัฒนาตนเองด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของอยู่ตลอด และให้เหมาะสมกับบริบทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย 4) ต้องนำเทคโนโลยีดิจิทัลที่มีอยู่บางส่วนมาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับองค์กรเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด

2. สมรรถนะด้านทักษะในการใช้งานดิจิทัล (Skill) จำนวน 20 สมรรถนะ ประกอบด้วย 1) ทักษะในการใช้งานคอมพิวเตอร์ 2) ทักษะในการใช้งานอินเทอร์เน็ต 3) ทักษะในการใช้งานโปรแกรมบุคลากรท้องถิ่นแห่งชาติ 4) ทักษะในการสำรองข้อมูลผ่านฐานข้อมูลออนไลน์ 5) ทักษะในการใช้งาน google

ฟอร์ม 6) ทักษะในการใช้งานโปรแกรม Microsoft office 7) ทักษะในการดำเนินการรับสมัครและสอบด้วยระบบออนไลน์ 8) ทักษะในการใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ 9) ทักษะในการอัปโหลดข้อมูลลงในเว็บไซต์ 10) ทักษะในการใช้งานจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ 11) ทักษะในการสืบค้นข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต 12) ทักษะในการบันทึกการมาปฏิบัติราชการด้วยการสแกนลายนิ้วมือ 13) ทักษะการใช้โปรแกรมคำนวณเงินเดือนสำเร็จรูป 14) ทักษะในการใช้โปรแกรมประชุมสนทนาออนไลน์ 15) ทักษะในการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน และหน่วยงานฝึกอบรม 16) ทักษะในการใช้เครื่องมือดิจิทัล ในการนำเสนอ 17) ทักษะในการบันทึกข้อมูลบุคลากรในโปรแกรม NHSO Client (โปรแกรมบันทึกข้อมูลหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ) 18) ทักษะในการบันทึกข้อมูลผ่านระบบฐานข้อมูลกลางขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 19) ทักษะในการเชื่อมโยงข้อมูลผ่านฐานข้อมูลออนไลน์ของหน่วยงานอื่น 20) ทักษะในการใช้งานโปรแกรมคำนวณบำเหน็จบำนาญออนไลน์

ซึ่งสอดคล้องกับ (SongSaeng, P., 2018) ได้ศึกษาองค์ประกอบของสมรรถนะด้านดิจิทัลของนักทรัพยากรบุคคลในโรงพยาบาลของรัฐ ผลปรากฏว่า 2) องค์ประกอบด้านทักษะ มี 8 สมรรถนะย่อย ประกอบด้วย การเรียกดูสืบค้น กลั่นกรอง วิเคราะห์ข้อมูล สารสนเทศ และเนื้อหาดิจิทัล การประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล สารสนเทศ และเนื้อหาดิจิทัลที่รวบรวมได้ การนำเนื้อหาดิจิทัลมาประยุกต์ใช้กับการปฏิบัติงาน การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาบูรณาการกับงานปฏิบัติงาน การแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลขั้นพื้นฐาน การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลอย่างสร้างสรรค์และมีคุณธรรม การใช้อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ โปรแกรมพื้นฐานและสื่อดิจิทัล การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลโดยคำนึงถึงการมีปฏิสัมพันธ์กับบุคลากรภายในหน่วยงานควบคู่กันไป Thavorn, K., (2013) ได้ทำการศึกษาการพัฒนาตัวแบบสมรรถนะตัวบ่งชี้ด้านไอซีที สำหรับการบริหารงานบุคคล ในสถาบันการพลศึกษาในประเทศไทย ผลปรากฏว่า ทักษะ (Skill) ประกอบด้วย 1) การบูรณาการการบริหารงานบุคคลโดยใช้สื่อสังคมออนไลน์ 2) สามารถใช้ไอซีทีเป็นเครื่องมือในการแสวงหาความรู้และการสื่อสาร 3) เป็นผู้นำในการสนับสนุนการใช้สื่อนวัตกรรมและการเรียนรู้แบบต่อเนื่องในสังคมของสถาบัน 4) สามารถจัดเก็บและสืบค้นความรู้ด้วยไอซีที 5) สามารถใช้ซอฟต์แวร์สำเร็จรูปสำหรับการพิมพ์และจัดเก็บเอกสาร 6) สามารถใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการนำเสนอผลงาน 7) สามารถถ่ายทอดความรู้ทางด้านไอซีทีให้แก่เพื่อนคณาจารย์บุคลากรทางการศึกษา นักศึกษา และชุมชน 8) สามารถใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการบริหารงานบุคคล 10) สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าด้านไอซีที 11) มีการพัฒนาตนเองด้านไอซีทีอย่างสม่ำเสมอ 12) สามารถใช้ระบบไอซีทีบริหารจัดการองค์กร Chankrachang, S., (2013) ได้ทำการศึกษาสมรรถนะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงานของนักทรัพยากรบุคคล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา ผลปรากฏว่า สมรรถนะของนักทรัพยากรบุคคลด้านทักษะในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ คือ นักทรัพยากรบุคคลมีทักษะการใช้คอมพิวเตอร์อย่างถูกต้อง การสืบค้นข้อมูลผ่านอินเทอร์เน็ต และการออกแบบกิจกรรมโครงการ Charoentham, S., (2014) ได้ทำการศึกษา

สมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกับการบริหารงานบุคคลใน บริษัทเครือข่ายไทยฟู้ดส์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า สมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของหัวหน้าฝ่ายบริหารงานบุคคล และเจ้าหน้าที่บุคลากร ภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ย สูงสุดได้แก่ ด้านความรู้ความชำนาญเชิงวิชาชีพ การมีทักษะในการใช้งานด้านดิจิทัล และเทคโนโลยีสารสนเทศ ความสามารถในการเข้าถึงดิจิทัล และการพัฒนาองค์กรวิชาชีพต้นแบบ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านความสามารถในการควบคุมและปฏิบัติตามกฎหมายและจริยธรรม

ผู้วิจัยมีความเห็นว่า นักทรัพยากรบุคคลในองค์กรปกครองท้องถิ่นจะต้องมีการปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีดิจิทัลที่เกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา เช่น การเตรียมความพร้อมและความเหมาะสมของสถานที่ทำงาน วัฒนธรรม วิสัยทัศน์ พันธกิจขององค์กรจะต้องสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีหรือสอดคล้องกับ วิสัยทัศน์ของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ที่ว่า “กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นองค์กรดิจิทัลตามแนวคิดประเทศไทย 4.0” และพันธกิจของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นที่ว่า พันธกิจของแผนปฏิบัติการดิจิทัล กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น 4 ปี พ.ศ. 2561 – 2564 มี 2 ประเภท ได้แก่ 1) ส่งเสริมให้กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นองค์กรดิจิทัลเพื่อสนับสนุนการขับเคลื่อนประเทศไทย 4.0 2) พัฒนาบุคลากรของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้พร้อมขับเคลื่อนองค์กรไปสู่การเป็นองค์กรดิจิทัล

นอกจากสมรรถนะด้านทักษะในการใช้งานดิจิทัลที่กล่าวมาแล้วนั้น นักทรัพยากรบุคคลในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรจะมีทักษะในการเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ ๆ และหาเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพมาใช้เพื่อช่วยให้การทำงานง่ายขึ้นและรวดเร็วยิ่งขึ้น ต้องมีความรู้เรื่องโซเซียลมีเดียเพื่อเป็นการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างองค์กรกับพนักงาน และระหว่างองค์กรกับผู้ที่มาประสานงานระหว่างหน่วยงานราชการ ดังนั้น นักทรัพยากรบุคคลควรนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการบริหารงานบุคคลให้เป็นไปอย่างเหมาะสม เช่น ทักษะในการใช้งานอุปกรณ์สมาร์ทโฟน (Smart Phone) และแท็บเล็ต (Tablet) เพราะเป็นอุปกรณ์ที่ทุกคนจะต้องมีไม่ว่าอย่างใดก็อย่างหนึ่ง และเป็นอุปกรณ์ที่ง่ายต่อเข้าถึงเทคโนโลยีดิจิทัล เพราะฉะนั้นนักทรัพยากรบุคคลในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงจำเป็นต้องวางแผนกำหนดทิศทางขององค์กรเพื่อมุ่งสู่ความสำเร็จด้วยเทคโนโลยี โดยมีการบริหารทรัพยากรบุคคลให้สอดคล้องกับการดำเนินงานขององค์กร เพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมายและการดำเนินงานให้ไปเป็นไปตามวิสัยทัศน์ และภารกิจของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น

3. สมรรถนะด้านคุณลักษณะในการใช้งานดิจิทัล (Attributes) จำนวน 17 สมรรถนะประกอบด้วย 1) การคิด วิเคราะห์และการตัดสินใจ ในการนำเข้าสู่ข้อมูลส่วนบุคคลหรือในองค์กรก่อนทำการเผยแพร่ 2) การมีคุณธรรม จริยธรรมในการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัล 3) การใช้งานดิจิทัลโดยไม่ขัดต่อ

กฎหมายและ พรบ.คอมพิวเตอร์ 4) การสนใจติดตามความก้าวหน้าด้านเทคโนโลยีอยู่เสมอ 5) การรักษาความลับ และรักษาความปลอดภัยข้อมูลส่วนบุคคล 6) การไม่ใช้คอมพิวเตอร์เพื่อสร้างหลักฐานที่เป็นเท็จ 7) การยอมรับเทคโนโลยีใหม่ๆ และพร้อมที่จะเรียนรู้อยู่เสมอ 8) การมีเจตคติในการใช้งานดิจิทัลเชิงบวกหากมีการตรวจสอบข้อมูลย้อนหลัง 9) การพร้อมรับความเสี่ยงและรับผิดชอบต่อความผิดพลาดที่อาจจะเกิดขึ้นจากการใช้ดิจิทัล 10) การไม่คัดลอกโปรแกรมที่มีลิขสิทธิ์ 11) การตระหนักถึงข้อดีและข้อเสียของการใช้งานดิจิทัล 12) การเลือกใช้เทคโนโลยีดิจิทัลไปในทางที่ถูกต้อง 13) การศึกษาค้นคว้าและประยุกต์ใช้เทคโนโลยีให้เหมาะสมกับงาน 14) การใช้งานดิจิทัลโดยคำนึงถึงความมั่นคงปลอดภัยทางเทคโนโลยีดิจิทัล 15) การมีจรรยาบรรณต่อการใช้งานดิจิทัล 16) การศึกษาหาความรู้และพัฒนาให้เท่าทันกับยุค IT 17) การศึกษาค้นคว้าหาความรู้เกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาประยุกต์ใช้กับงาน

ซึ่งสอดคล้องกับ Thavorn, K., (2013) ได้ทำการศึกษาการพัฒนาตัวแบบสมรรถนะตัวบ่งชี้ด้านไอซีทีสำหรับการบริหารงานบุคคล ในสถาบันการพลศึกษาในประเทศไทย ผลปรากฏว่า เจตคติ (Attitude) ประกอบด้วย 1) ความกระตือรือร้นในการหาความรู้ด้านไอซีทีใหม่ๆ 2) ตระหนักในนโยบายการศึกษาของชาติด้านไอซีที 3) เห็นคุณค่าการใช้ไอซีทีในการบูรณาการกับการปฏิบัติงาน 4) มีวินัยในตัวเองและเคารพ กฎเกณฑ์ในการใช้ไอซีที 5) มีความพยายามแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นขณะที่ใช้ไอซีที 6) ใฝ่รู้ในเรื่องไอซีที 7) มีจรรยาบรรณการใช้ไอซีที 8) เปิดโลกทัศน์ในการรับความรู้ด้านไอซีทีที่ทันสมัยตลอดเวลา Chankrachang, S., (2013) ได้ทำการศึกษาสมรรถนะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงานของนักทรัพยากรบุคคล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา โดยสมรรถนะของนักทรัพยากรบุคคลด้านเจตคติในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงาน คือ นักทรัพยากรบุคคลตระหนักและใช้เทคโนโลยีสารสนเทศไปในทางที่ถูกต้องไม่ขัดต่อศีลธรรมและหลักกฎหมาย และยอมรับข้อดกล่งร่วมกันกันในการทำงานร่วมกับผู้อื่นในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ สมรรถนะของนักทรัพยากรบุคคลด้านจริยธรรมในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ คือ นักทรัพยากรบุคคลใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอย่างมีเหตุผล การปรับปรุงงานตลอดเวลา และไม่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อการเผยแพร่ข้อมูลของบุคลากรในสังกัด SongSaeng, P., (2018) ได้ศึกษาองค์ประกอบของสมรรถนะด้านดิจิทัลของนักทรัพยากรบุคคล ในโรงพยาบาลของรัฐ ผลการศึกษาพบว่า องค์ประกอบด้านคุณลักษณะ มี 7 สมรรถนะย่อย ประกอบด้วย การติดต่อสื่อสารและประสานงานผ่านเทคโนโลยีดิจิทัล การมีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบสารสนเทศดิจิทัลที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน การสร้างความร่วมมือและการทำงานร่วมกับผู้อื่นผ่านเทคโนโลยีดิจิทัล การมีพฤติกรรมที่เหมาะสมในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล การเรียนรู้และพัฒนาตนเองให้เท่าทันกับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีดิจิทัล การส่งเสริมให้ผู้รับบริการเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศและเนื้อหาดิจิทัลด้านสุขภาพ การมีทัศนคติที่ดีต่อการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล

ผู้วิจัยมีความเห็นว่า เนื่องจากกระแสความเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีดิจิทัลที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วทำให้การดำเนินการของส่วนราชการมีความเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม พฤติกรรมของผู้มาใช้บริการ หรือพฤติกรรมของพนักงานภายในองค์กรนั้นก็เปลี่ยนแปลงไปจากเดิม ในยุคที่ต้องมีการแข่งขัน ส่วนราชการก็ต้องปรับตัวเพื่อให้เทียบเท่ากับภาคเอกชนที่จะดึงดูดคน คนเก่งเข้ามาทำงานด้วยโดยสิ่งที่จะต้องปรับเปลี่ยนมากที่สุดคือ เรื่องของแนวความคิด โดยต้องเริ่มที่ผู้นำองค์กรก่อนเป็นอันดับแรก จะต้องมีการผสมผสานวิธีการต่าง ๆ ให้เหมาะสมกับศักยภาพของบุคลากรในองค์กร ซึ่งนักทรัพยากรบุคคลเองก็ต้องมีส่วนร่วมในการเป็นที่ปรึกษาให้กับผู้บริหารในการกำหนดนโยบาย บนพื้นฐานของวัฒนธรรมองค์กรซึ่งต้องอาศัยและขับเคลื่อนองค์กรด้วยข้อมูล และเทคโนโลยีนวัตกรรม นักทรัพยากรบุคคลจะต้องสามารถวิเคราะห์ปัญหา กำหนดเป้าหมายและวางกลยุทธ์ เสริมสร้างจุดแข็งให้กับตนเอง และบุคลากรภายในองค์กรได้ โดยนักทรัพยากรบุคคลก็ควรจะมีทัศนคติที่ดีในการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการทำงาน ไม่ต่อต้านเทคโนโลยี และพร้อมที่จะเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ๆ อยู่เสมอเพื่อช่วยให้การทำงานง่ายขึ้น สะดวกขึ้น ดังนั้น เทคโนโลยีดิจิทัลจึงได้รับความสนใจจากหน่วยงานภาครัฐ เพราะเป็นระบบที่สามารถค้นหาข้อมูลข่าวสารได้ถูกต้อง รวดเร็ว เพียงพอและทันต่อเวลา เป็นประโยชน์ในการบริหาร และตัดสินใจเรื่องต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี

นอกจากสมรรถนะด้านคุณลักษณะที่กล่าวมาแล้ว นักทรัพยากรบุคคลในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรจะมีคุณลักษณะดังต่อไปนี้ คือ 1) การตระหนักถึงความสำคัญในการเข้าถึงเทคโนโลยีดิจิทัลของผู้อื่น คือไม่ควรดูหมิ่นบุคคลที่ขาดทักษะในการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัล แต่จะต้องช่วยส่งเสริมและหามาตรการเพื่อช่วยส่งเสริมความเสมอภาคในการเข้าถึงเทคโนโลยีให้กับบุคคลนั้น ๆ 2) การเป็นผู้ส่งสารและรับสารที่มีมารยาท คือ การส่งสารที่มีเจตนาที่ดี ไม่หมิ่นประมาทผู้อื่นและการส่งสารที่มีเจตนาให้สังคมเกิดความแตกแยกทั้งที่ทำได้โดยเจตนาหรือรู้เท่าไม่ถึงการณ์ ดังนั้น การเป็นผู้ส่งสารและรับสารที่มีมารยาทนั้นจะต้องฝึกขบต่อการกระทำของตนเองในโลกออนไลน์ 3) การใช้เทคโนโลยีให้เหมาะสมและไม่ส่งผลเสียต่อสุขภาพ เช่น ความเครียดต่อสุขภาพกายและสุขภาพจิต ตลอดจนก่อให้เกิดการสูญเสียสัมพันธในสังคม นักทรัพยากรบุคคลที่ดีต้องมีการควบคุมการใช้อุปกรณ์ดิจิทัลให้เหมาะสมเพื่อมิให้เกิดอาการเสพติดดิจิทัลจนเกิดผลเสียแก่ร่างกาย 4) การคิดวิเคราะห์มีวิจารณญาณที่ดี สามารถแยกแยะระหว่างข้อมูลที่ถูกต้อง และข้อมูลที่ผิด ข้อมูลที่มีเนื้อหาดีและข้อมูลที่เข้าข่ายอันตราย 5) การรับมือกับการคุกคามทางโลกออนไลน์ สามารถรับมือการคุกคามข่มขู่บนโลกออนไลน์ได้อย่างชาญฉลาด

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยดังกล่าวจึงสรุปได้ว่า ความรู้ในการใช้งานดิจิทัล (Knowledge) ประกอบด้วย 16 สมรรถนะ ทักษะในการใช้งานดิจิทัล (Skill) ประกอบด้วย 20 สมรรถนะ และคุณลักษณะในการใช้งานดิจิทัล (Attributes) ประกอบด้วย 17 สมรรถนะ ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

ด้านกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น

1. สถาบันพัฒนาบุคลากรท้องถิ่นสามารถนำผลการวิจัยไปพัฒนาหลักสูตรในการฝึกอบรมพัฒนาเฉพาะตำแหน่งของนักทรัพยากรบุคคลได้ในอนาคต
2. กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ต้องมีการส่งเสริม สนับสนุนการปฏิบัติงานของนักทรัพยากรบุคคลด้วยระบบเทคโนโลยีดิจิทัล เช่น การสั่งการผ่านระบบออนไลน์ การรายงานผ่านระบบออนไลน์ หรือผ่าน google form
3. กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นนำผลการวิจัยไปใช้ในการกำหนดนโยบายด้านงบประมาณ เพื่ออุดหนุนให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีระบบเทคโนโลยีภายในองค์กรที่ทันสมัย และเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานของนักทรัพยากรบุคคล
4. กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นสามารถนำผลการวิจัยไปพัฒนาต่อยอด เพื่อประกาศสมรรถนะด้านดิจิทัลเฉพาะตำแหน่งของนักทรัพยากรบุคคลในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอนาคต

ด้านองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

1. ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถนำผลการวิจัยที่ได้รับในครั้งนี้มากำหนดเป็นวิสัยทัศน์ถาวร ค่านิยมขององค์กรได้ ตามแนวนโยบายของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น
2. นำผลการวิจัยที่ได้รับไปปรับปรุงระบบเทคโนโลยีดิจิทัลภายในองค์กรให้เอื้อต่อการปฏิบัติงานของนักทรัพยากรบุคคล และบุคลากรภายในองค์กร
3. นำผลการวิจัยเป็นข้อมูลให้ผู้บริหารตัดสินใจในการอนุญาตให้นักทรัพยากรบุคคล หรือผู้ปฏิบัติหน้าที่แทนนักทรัพยากรบุคคลเข้ารับการพัฒนาตนเองตามสถาบันที่ได้รับมาตรฐาน

ด้านผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งนักทรัพยากรบุคคล

1. นำผลการวิจัยใช้เป็นแนวทางในการจัดทำแผนพัฒนาตำแหน่งนักทรัพยากรบุคคลโดยนำสมรรถนะด้านดิจิทัลมาประกอบและวางแผนตามแนวนโยบายของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น
2. นำผลการวิจัยเป็นแนวทางในการตัดสินใจเลือกหลักสูตรในการอบรมพัฒนาตนเองของตำแหน่งนักทรัพยากรบุคคลในอนาคต
3. นำผลการวิจัยเป็นแนวทางให้นักทรัพยากรบุคคลทราบข้อบกพร่องของตัวเองเพื่อพัฒนาตนเองให้เท่าทันกับเทคโนโลยีดิจิทัล

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรนำผลการวิจัยที่ได้รับในครั้งนี้ไปพัฒนาและทำการวิจัยกับนักทรัพยากรบุคคล เพื่อนำผลดังกล่าวมาวิเคราะห์และพัฒนา หรือจัดทำหลักสูตรพัฒนาบุคลากรในอนาคต
2. ควรศึกษาสภาพ ปัญหาหรือความพร้อมขององค์กร ในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้งาน การปฏิบัติงานของนักทรัพยากรบุคคล เพื่อนำผลการวิจัยดังกล่าวมาปรับปรุงระบบเทคโนโลยีให้เอื้อต่อการปฏิบัติงานมากขึ้น
3. ควรมีการศึกษาทัศนคติของนักทรัพยากรบุคคล หรือผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่แทนนักทรัพยากรบุคคล เกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงาน
4. ควรศึกษาในเชิงบูรณาการในการนำสมรรถนะดิจิทัลมาจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรหรือแผนพัฒนาตนเองของนักทรัพยากรบุคคลในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
5. นำผลการศึกษาในครั้งนี้ไปใช้ในการศึกษาเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มบุคลากรด้านเทคโนโลยีดิจิทัลในหน่วยงานอื่น องค์กรอื่น หรือในตำแหน่งอื่น ๆ

References

- Chankrachang, S. (2013). *Competency in using information technology for the performance of human resource personnel, under the Office of Secondary Education Service Area*. Bangkok: Ramkhamhaeng University.
- Charoensawat, P. (2014). *Competencies in Information Technology of Human Resources Under the Office of Primary Education Area, Prachuap Khiri Khan Province*. Bangkok: Suan Sunandha Rajabhat University.
- Charoentham, S. (2014). *Competence in information technology and personnel management in Thaifoods group public company limited*. Khon Kaen: Khon Kaen University.
- Phonphraya, S. (2012). *Competencies in the use of information technology of human resource personnel in primary education areas of Ubon Ratchathani Province*. Pathum Thani: Rajamangala University of Technology
- Saiyarin, R. (2017). *information system for human resource management*. [Online]. <https://sites.google.com/site/5530122115007rattapat/2>. [24 June 2020]
- SongSaeng, P. (2018). *Digital Competencies of Human Resources in Public Hospitals*. Nonthaburi: Sukhothai Thammathirat Open University.

Thavorn, K. (2013). *Developing an ICT Performance Indicator Model for Personnel Management in Physical Education Institutions in Thailand*. Master's Thesis: Sripatum University.