

การปรับตัวของบุคลากรภาครัฐเพื่อเตรียมความพร้อมสู่การเป็นองค์กรดิจิทัล

ด้วยสถานการณ์ปัจจุบันโลกมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในมิติต่าง ๆ ทั้งด้านเศรษฐกิจ การเมือง สังคม และเทคโนโลยี ตลอดจนสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค COVID – 19 ที่เกิดขึ้นไปทั่วโลกส่งผลให้พฤติกรรมและวิถีชีวิตประจำวันของคนเปลี่ยนไป และทำให้รูปแบบการทำงานและการดำเนินธุรกิจต่าง ๆ เปลี่ยนไปจากเดิม จนเกิดเป็น New Normal หรือความปกติใหม่ เมื่อประกอบกับความก้าวหน้าของเทคโนโลยีที่เข้ามาอำนวยความสะดวกจนสามารถทดแทนงานบางอย่างได้อย่างมาก ก็ยิ่งเป็นตัวเร่งให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัลอย่างรวดเร็ว หน่วยงานภาครัฐควรให้ความสำคัญกับการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงานมากขึ้น เพื่อส่งเสริมภาพลักษณ์ของหน่วยงานราชการให้ทันสมัย และเพิ่มความสะดวกให้กับประชาชนที่ต้องการติดต่อทางออนไลน์ ซึ่งการพัฒนาเหล่านี้เรียกว่า “รัฐบาลดิจิทัล” หรือ “Digital government” ที่ทั่วโลกต่างกำลังปรับใช้ในการปฏิบัติงาน ดังนั้น ทักษะการทำงานในรูปแบบเดิม ๆ ที่มีอยู่อาจไม่เพียงพอสำหรับการทำงานในโลกปัจจุบันอีกต่อไป ทำให้บุคลากรภาครัฐที่ต้องเร่งปรับตัวและพัฒนาทักษะ เพื่อเตรียมความพร้อมต่อการทำงานในทุกสถานการณ์รองรับการเปลี่ยนแปลงอย่างพลิกผัน

สำนักตรวจราชการ สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ซึ่งมีการกิจในการสนับสนุนการตรวจราชการและขับเคลื่อนงานแบบบูรณาการ บุคลากรของสำนักตรวจราชการ จึงต้องเร่งปรับตัวเตรียมความพร้อมด้านทักษะการทำงานในยุครัฐบาลดิจิทัล เพื่อให้เกิดผลิตภาพ (productivity) ต่อองค์กร ประกอบด้วยทักษะ 7 ด้าน (Marr, 2020) ดังนี้

1. ทักษะการปรับตัวและมีความยืดหยุ่น (Adaptability and Flexibility)

ในยุครัฐบาลดิจิทัล ทำให้วิถีชีวิตการทำงานเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการกระบวนการทำงานมากขึ้น ดังนั้น คนทำงานต้องพร้อมที่จะเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา มีทัศนคติที่เปิดกว้างในการทำงาน ไม่สร้างเงื่อนไขในการทำงานมากเกินไป พร้อมที่จะยืดหยุ่นให้กับองค์กรและรูปแบบการทำงานใหม่ ๆ และมองหาโอกาสที่ซ่อนอยู่เพื่อพลิกวิกฤตให้เป็นโอกาสให้ได้

2. ทักษะการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Critical Thinking Technology Digital)

ด้วยวิกฤติการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา COVID – 19 เป็นตัวเร่งให้หลายองค์กรต้องปรับตัวเข้าสู่ Digital Transformation มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานในแง่มุมต่าง ๆ มากขึ้น เช่น เทคโนโลยีคลาวด์ อัจฉริยะและปัญญาประดิษฐ์ (AI) ข้อมูลมหัต หรือ บิ๊กดาต้า (Big Data) มาใช้มากขึ้น เพราะช่วยอำนวยความสะดวกให้กับการทำงาน บุคลากรภาครัฐจึงต้องพัฒนาตนเองให้มีทักษะการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เพราะเป็นทักษะที่จำเป็นที่จะช่วยเพิ่มศักยภาพให้กับตนเอง และเป็นการปรับตัวเข้าสู่ยุครัฐบาลดิจิทัล

3. ทักษะด้านความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม (Creativity & Innovation)

โลกการทำงานในยุครัฐบาลดิจิทัล ทำให้หลายองค์การก้าวเข้าสู่การเป็นองค์กรแห่งนวัตกรรม เพื่อความอยู่รอดขององค์กร ดังนั้น คนทำงานต้องใช้ความคิดสร้างสรรค์ ใช้จินตนาการประยุกต์พลิกแพลง สร้างสรรค์ให้เกิดสิ่งใหม่ ๆ หรือนวัตกรรมใหม่ ๆ ให้เกิดประโยชน์กับองค์กร ซึ่งความคิดสร้างสรรค์นี้เป็นสิ่งที่เทคโนโลยีและปัญญาประดิษฐ์ (AI) ทำแทนคนไม่ได้ ฉะนั้น การทำงานในยุคดิจิทัลนี้ ปัจจัยแห่งความสำเร็จของทุกองค์การคือ บุคลากรต้องมีทักษะจำเป็นในด้านความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม เพื่อนำเสนอเป็นทางเลือกใหม่ที่จะช่วยในการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพ

4. ทักษะความฉลาดรู้เรื่องข้อมูล (Data Literacy)

ในยุครัฐบาลดิจิทัล ถือเป็นช่วงเวลาที่สำคัญของการใช้ข้อมูลมหัต หรือ บิ๊กดาต้า (Big Data) หลายหน่วยงานควรเร่งผลักดันให้มีการรวบรวมข้อมูลในรูปแบบดิจิทัลและอาศัยข้อมูลในการตัดสินใจเรื่องสำคัญ ๆ ดังนั้น คนทำงานต้องมีทักษะมีความสามารถในการอ่านข้อมูลและเข้าใจความหมาย เช่น ตัวเลข กราฟ Dashboard ต่าง ๆ ทักษะทางด้านข้อมูลมีความจำเป็นและสำคัญสำหรับคนทำงานในยุคดิจิทัลเพราะเป็นยุคที่โลกเต็มไปด้วยข้อมูลข่าวสารมากมาย คนทำงานต้องสามารถอ่านแล้วเข้าใจข้อมูล สามารถแปลมาเป็นสารสนเทศ (Information) ได้ และสามารถใช้ประโยชน์จากข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5. ทักษะการคิดเชิงวิจารณ์ (Critical Thinking)

การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงานในปัจจุบัน ทำให้เข้าถึงข้อมูลมหาศาลต่าง ๆ ได้อย่างง่ายดาย แต่ข้อเสียก็คือข้อมูลเหล่านั้นไม่ได้ถูกคัดกรอง ฉะนั้น คนที่มีทักษะการคิดวิเคราะห์ตามหลักเหตุผลเป็นทักษะที่สำคัญในด้านการตัดสินใจ โดยเฉพาะในยุคที่มีข้อมูลมากมายนี้ การตั้งข้อสังเกต การตั้งคำถาม ต่อข้อมูลที่ได้รับจะเป็นการต่อยอดไปสู่การวิเคราะห์ การประเมินข้อมูลที่มีในมือ ดังนั้น บุคลากรที่พร้อมจะทำงานจึงต้องมีความสามารถในการสังเคราะห์ ตีความ และประเมินข้อมูลข่าวสารเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้อง หรือได้คำตอบที่เหมาะสม เพื่อนำไปใช้ในการตัดสินใจ การประเมิน และการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ขององค์กรได้อย่างดีที่สุด

6. ทักษะความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Intelligence)

การปรับเปลี่ยนองค์การจากรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ สู่รัฐบาลดิจิทัล (4.0) ทำให้ความสมดุลของการทำงานและการใช้ชีวิตเปลี่ยนแปลงไปเป็นในลักษณะที่ไร้ความสมดุลแบบไม่รู้ตัว ความฉลาดทางอารมณ์จึงเข้ามาช่วยจัดการทางอารมณ์และควบคุมจิตใจได้ ทำให้สามารถบริหารจัดการกับอารมณ์ที่เกิดจากการทำงาน จากเพื่อนร่วมงาน หรือหัวหน้างานได้เป็นอย่างดี ทำให้การทำงานเป็นไปอย่างราบรื่น สื่อสารกันได้เข้าใจในระยะไกล โดยไม่ใช้อารมณ์มาตัดสิน

7. ทักษะการเรียนรู้ตลอดชีวิต (Commit to a Lifetime of Learning)

การทำงานในยุคดิจิทัลนี้ คนทำงานต้องปรับเปลี่ยนวิธีเรียนรู้ และพัฒนาทักษะใหม่ให้พร้อมสำหรับการทำงานรูปแบบใหม่ ๆ ตลอดเวลา เพื่อพัฒนาตนเองให้สามารถก้าวทันต่อความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในทุก

สถานการณ์ ซึ่งการเรียนรู้ในยุคนี้ เน้นการเรียนรู้แบบผสมผสาน (Truly Blended) คือ การเรียนรู้เริ่มไม่หยุดยั้งอยู่กับช่องทางหรือรูปแบบเดิม ๆ เช่น การเรียนรู้ในระบบออนไลน์ เป็นต้น