

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่องความพร้อมของข้าราชการกรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช ในการเข้าสู่รัฐบาลดิจิทัล ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักบริหารงานกลาง ผู้ศึกษาได้รวบรวมแนวคิดทฤษฎี และเอกสารงานศึกษาที่เกี่ยวข้อง ซึ่งจะได้นำเสนอเป็นลำดับ ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความพร้อม
2. แนวคิดเกี่ยวกับความพร้อมด้านดิจิทัล
3. นโยบายของรัฐบาลด้านดิจิทัล
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับความพร้อม

ความหมายของความพร้อม

จากการศึกษาเกี่ยวกับแนวคิดเกี่ยวกับความพร้อม พบว่า มีนักคิดนักวิชาการ ให้คำอธิบายไว้ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 ว่า “พร้อม” เป็นคำวิเศษณ์ที่มีความหมายว่า ครบถ้วน ส่วนคำว่า “ความพร้อม” เป็นคำนาม มีความหมายว่า ความครบครัน หรือมีทุกอย่างครบแล้ว “ความพร้อม” เป็นคำแสดงกิจยาร่วมหรือในเวลาเดียวกัน หรือในทำนองนั้น เช่น ไปพร้อมกัน ถึงพร้อมกัน

กมลรัตน์ หล้าสุวรรณ (2540) ให้ความหมายไว้ว่า ความพร้อม หมายถึง สภาพความสมบูรณ์ ทั้งร่างกายและจิตใจที่พร้อมจะตอบสนองสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ทางด้านร่างกาย ได้แก่ วุฒิภาวะ (Maturity) ซึ่งหมายถึง การเติบโตอย่างเต็มที่ของอวัยวะร่างกาย ทางด้านจิตใจ ได้แก่ ความพอใจที่จะตอบสนองต่อสิ่งเร้า หรือพอใจที่จะกระทำสิ่งต่าง ๆ

เนาวรัตน์ พลายน้อย (2546) ให้คำนิยามเกี่ยวกับความพร้อมว่าเป็นความสามารถ ตกลงใจ ความปรารถนา และความสามารถที่จะเข้าร่วมกิจกรรม ความพร้อมเกิดจากลักษณะทางวุฒิภาวะ ประสบการณ์และอารมณ์ ความพร้อมจึงเป็นการพัฒนาคนให้มีความสามารถในการทำกิจกรรมนั้น

ภขพน เชื้อมทอง (2556) ให้ความหมายว่า ความพร้อม หมายถึง สภาพหรือคุณภาพการเตรียมพร้อมอันเนื่องมาจากการเตรียมการ ความถนัด ความพอใจ หรือความกระตือรือร้น

พรรณิ ชูชัย เจนจิต (2540) กล่าวว่า ความพร้อม หมายถึง สภาวะของบุคคลที่จะเรียนรู้สิ่งหนึ่งสิ่งใด

วิชุดา หารษาจารย์พันธ์ (2540) กล่าวว่า ความพร้อม หมายถึง สภาพที่เตรียมพร้อมในการปฏิบัติหรือดำเนินกิจกรรมนั้น ๆ ให้สามารถสำเร็จลุล่วงไปอย่างมีประสิทธิภาพ อันเป็นผลมาจากการเตรียมตัวไว้แล้วสำหรับกิจกรรมนั้น ๆ

ศรีสุภาภรณ์ บินทาประสิทธิ์ (2541) กล่าวว่า ความพร้อม หมายถึง ภาวะที่บุคคลมีวุฒิภาวะทางด้านร่างกาย จิตใจและประสบการณ์ ตลอดจนสามารถทำกิจกรรมต่าง ๆ ให้บรรลุผลสำเร็จได้

วิชญพร สุวรรณแทน (2541) กล่าวว่า ความพร้อม หมายถึง การที่บุคคลมีความสนใจ มีความเต็มใจและมีความกระตือรือร้นที่จะกระทำบางสิ่งบางอย่างให้สำเร็จลุล่วงโดยได้เตรียมการไว้ล่วงหน้า

สาวิตรี มะเรงสิทธิ์ และจันทร์จิรา นพมติ (2556) กล่าวว่า ความพร้อม คือ วุฒิภาวะทางกายภาพ วุฒิภาวะทางปัญญา ความรู้พื้นฐาน หรือประสบการณ์เดิม และสภาพการจูงใจ

รศนา ขุนแก้ว (2557) กล่าวว่า ความพร้อม หมายถึง ความสมบูรณ์ทั้งร่างกายและจิตใจ มีความพร้อมที่จะตอบสนองต่อสิ่งใดทางร่างกาย ได้แก่ วุฒิภาวะ ซึ่งหมายถึง การเจริญเติบโตของอวัยวะของร่างกาย ทางด้านจิตใจ ได้แก่ ความพอใจที่จะตอบสนองต่อสิ่งเร้าหรือพอใจที่จะกระทำสิ่งต่าง ๆ

อนุชิตา พลายอยู่วงศ์ (2556) กล่าวว่า ความพร้อมเป็นความตกลงใจ ความปรารถนาและความสามารถที่จะเข้าร่วมกิจกรรม เกิดจากลักษณะทางวุฒิภาวะ ประสบการณ์และอารมณ์ ความพร้อมจึงเป็นการพัฒนาคนให้มีความสามารถที่จะกระทำกิจกรรมต่าง ๆ

ถาวรณ เมฆจินดา (2557) กล่าวว่า ความพร้อม เป็นรากฐานและแนวโน้มของบุคคลที่ทำงานให้ประสบความสำเร็จหรือล้มเหลว บุคคลที่มีความพร้อมที่ดีจะทำงานด้วยความราบรื่นและประสบความสำเร็จอย่างน่าพอใจ ส่วนบุคคลที่ไม่พร้อมเปรียบเทียบบเสมือนการถูกบังคับให้ทำงานที่ได้ออกมา นั้นจึงไม่ประสบความสำเร็จ

Sinclair and Hanks (1987) กล่าวว่า ความพร้อม หมายถึง

1. การที่บุคคลได้เตรียมตัวเพื่อกระทำกิจกรรมบางอย่างให้สำเร็จตามเป้าหมาย
2. การที่บุคคลเต็มใจ กระตือรือร้นที่จะกระทำกิจกรรมบางอย่าง

Barrow and Milburn (1990) กล่าวว่า ความพร้อม หมายถึง การที่บุคคลมีความสนใจและเริ่มต้นที่จะกระทำบางสิ่งบางอย่าง โดยมีปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพร้อม คือ สภาพจิตใจ กายวิภาค และสรีรวิทยา

Good (1973) ให้คำนิยามเกี่ยวกับความพร้อมว่า เป็นการตกลงใจ ความปรารถนาและความสามารถที่จะเข้าร่วมกิจกรรม ความพร้อมเกิดจากลักษณะวุฒิภาวะ ประสบการณ์และอารมณ์ความพร้อมจึงเป็นการพัฒนาคนให้มีความสามารถทำกิจกรรมนั้น ๆ

Hanks and Hunter (1995) กล่าวว่า ความพร้อม หมายถึง การที่บุคคลได้เตรียมตัวเพื่อกระทำกิจกรรมบางอย่างให้สำเร็จตามเป้าหมาย ด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้นที่จะกระทำกิจกรรม

จากการศึกษาเกี่ยวกับความหมายของความพร้อม สรุปได้ว่า ความพร้อมเป็นพื้นฐานรากฐาน และแนวโน้มของบุคคลที่ทำงานให้ประสบความสำเร็จหรือล้มเหลว บุคคลที่มีความพร้อมจะทำงานด้วยความราบรื่นและประสบความสำเร็จเป็นที่น่าพอใจ ส่วนบุคคลที่ไม่พร้อมเปรียบเสมือนการถูกบังคับให้ทำงาน งานที่ได้จึงไม่ประสบความสำเร็จ ซึ่งความพร้อมประกอบด้วย ความพร้อมด้านจิตใจ ความพร้อมด้านร่างกาย และความพร้อมด้านความรู้ สติปัญญา

นอกจากนี้ยังได้ศึกษาความหมายและนิยามความพร้อมด้านดิจิทัล ไว้ดังนี้

สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล DGA (2561) ได้ให้ความหมายและขอบเขตของความพร้อมในการเข้าสู่ดิจิทัลว่า เป็นความสามารถในการใช้ประโยชน์จากสินค้าและบริการดิจิทัลเพื่อแก้ปัญหา หรือพัฒนาคุณภาพชีวิต รวมถึงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และสามารถตอบสนองต่อเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่จะเกิดขึ้นในอนาคต

เกษรา รัชฎ์ลักษณะภาคย์ (2560) กล่าวว่า ความพร้อมด้านดิจิทัล คือ การเปลี่ยนแปลงของโลกธุรกิจที่ต้องเตรียมและหลีกเลี่ยงไม่ได้ เป็นการเปลี่ยนแปลงคลื่นลูกใหม่ที่จะเข้ามากระทบกับวิถีชีวิตของผู้บริโภคและวิธีการทำธุรกิจของผู้ประกอบการยุคใหม่ ความพร้อมด้านดิจิทัลนั้นประกอบด้วย 3 ด้าน ประกอบด้วย

1. Customer Experience หรือประสบการณ์ของลูกค้าในรูปแบบดิจิทัลและออนไลน์เต็มรูปแบบ พฤติกรรมของผู้บริโภคยุคใหม่มีประสบการณ์กับสินค้าและบริการผ่านช่องทางออนไลน์ ไม่ว่าจะเป็นหน้าจอ Smart Phone คอมพิวเตอร์ Tablet หรือแม้แต่สินค้าอื่นก็ต้องปรับตัวให้มีการติดต่อสื่อสารกับผู้ใช้งานไม่แตกต่างจากการใช้โทรศัพท์มือถือหรือคอมพิวเตอร์ ต้องมีการเก็บข้อมูล เชื่อมโยง ประมวลผลออกมาเพื่อพัฒนาประสบการณ์การใช้งานให้ดีขึ้น

2. Operational Process หรือกระบวนการดำเนินงานของธุรกิจ เทคโนโลยี โดยเฉพาะด้าน IT ได้เข้ามามีบทบาทในการเปลี่ยนแปลงวิธีการบริหารจัดการธุรกิจเพื่อตอบสนองกับประสบการณ์ของผู้บริโภคที่กำลังจะเปลี่ยนแปลงไป ระบบงานออนไลน์จะช่วยในการพัฒนาให้พนักงานและผู้บริหารสามารถทำงานจากที่ใดก็ได้ ซึ่งจะช่วยสร้างความยืดหยุ่นและตอบสนองเร็วขึ้นต่อการเปลี่ยนแปลงของผู้บริโภค นอกจากนั้นยังมีเทคโนโลยีใหม่ ๆ เกิดขึ้น เช่น Cloud และ

Big Data ซึ่งจะช่วยให้องค์กรมีข้อมูลที่ครบถ้วนและเชื่อมโยงกัน สามารถนำข้อมูลมาประมวลผล เพื่อพัฒนาสินค้าและบริการที่ตอบสนองต่อความต้องการที่แปรเปลี่ยนอย่างรวดเร็วของลูกค้าได้

3. Business Model หรือรูปแบบการทำธุรกิจที่มีการเปลี่ยนแปลงในหลายอุตสาหกรรม เพื่อตอบสนองความต้องการที่เป็นแบบเฉพาะและเหมาะสมของลูกค้าที่มีความต้องการหลากหลาย โดยนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาใช้ในองค์กร การเปลี่ยนแปลงดิจิทัลที่ประสบความสำเร็จ ผู้บริหารงานสามารถใช้กรอบแนวคิดเพื่อเพิ่มเติมและผลักดันการเปลี่ยนแปลงดิจิทัลในองค์กรของตน นำการวิเคราะห์คุณค่าที่อาจเกิดขึ้นของสินทรัพย์ของบริษัทที่มีอยู่และสร้างวิสัยทัศน์การเปลี่ยนแปลงในอนาคต ลงทุนในทักษะและความคิดริเริ่มเพื่อให้วิสัยทัศน์เป็นจริงบนพื้นฐานของการเปลี่ยนแปลง คือ การสื่อสารและการกำกับดูแลที่มีประสิทธิภาพเพื่อให้แน่ใจว่าบริษัทมีการเคลื่อนไหวไปในทิศทางที่ถูกต้อง

จากการศึกษาเกี่ยวกับองค์ประกอบความพร้อม สรุปได้ว่า ความพร้อม มี 4 องค์ประกอบ คือ ด้านร่างกาย ด้านอารมณ์ ด้านสังคม และด้านสติปัญญา ส่วนความพร้อมด้านดิจิทัล ประกอบด้วย ความพร้อมด้านประสบการณ์ลูกค้า กระบวนการดำเนินงาน และรูปแบบธุรกิจ

ภขพน เชื่อมทอง (2556) สรุปได้ว่า ความพร้อม มีองค์ประกอบ 4 ประการ ดังนี้

1. ด้านร่างกาย เป็นการพัฒนาทางร่างกายที่เจริญงอกงามตามภาวะปกติ ได้แก่ การมองเห็น การได้ยิน การสัมผัส และการเคลื่อนไหวต่าง ๆ

2. ด้านอารมณ์ ได้แก่ ความต้องการ การเรียนรู้ ความสนใจ ความอยากรู้อยากเห็น และความมั่นคงทางอารมณ์

3. ด้านสังคม ได้แก่ ความสามารถด้านความคิด ความเข้าใจ ความสามารถในการรับรู้ และการใช้ความคิดในการแก้ปัญหาทางด้านภาษา ซึ่งสอดคล้องกับ เบญจมาศ วัชโรภาส (2545) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบความพร้อมไว้ 4 ด้าน คือ ด้านร่างกาย ด้านสติปัญญา ด้านอารมณ์และด้านสังคม และด้านจิตวิทยาและสิ่งแวดล้อม

แนวคิดเกี่ยวกับความพร้อมด้านดิจิทัล

ความหมายและขอบเขตของ “ความพร้อมด้านดิจิทัล” (Digital Readiness) โดยรวมหมายถึง “ความสามารถในการใช้ประโยชน์จากสินค้าและบริการดิจิทัล เพื่อแก้ปัญหา หรือพัฒนาคุณภาพชีวิต กระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น รวมถึงสามารถตอบสนองต่อเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่จะเกิดขึ้นในอนาคต” (สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล, 2561)

การศึกษาเกี่ยวกับความพร้อมด้านดิจิทัล มีนักวิชาการได้อธิบายไว้ดังนี้

1. นภาพรณ มีศรี และมณฑล เฟื่องฟูตระกูล ได้ทำการวัดระดับความพร้อมด้านดิจิทัล (Digital Readiness Indices) สภาเศรษฐกิจโลก (World Economic Forum) ได้จัดอันดับความพร้อมด้านเทคโนโลยีและการสื่อสาร (Network Readiness Index) โดยพัฒนาเครื่องมือ DMM (Digital Maturity Model) โดยมีการวัดผลใน 7 ปัจจัย คือ

- 1) ด้านกลยุทธ์และความเป็นผู้นำ
- 2) ด้านกระบวนการและการปฏิบัติงาน
- 3) ด้านรูปแบบธุรกิจ
- 4) ด้านความสามารถทางดิจิทัล
- 5) ด้านการส่งเสริมจากภาครัฐ
- 6) ด้านความปลอดภัยทางสารสนเทศ
- 7) ด้านบริหารประสบการณ์ลูกค้า

ทั้งนี้ DMM (Digital Maturity Model) ต้องมีการพัฒนาให้พร้อมใช้งานในหลากหลายองค์กร ไม่ว่าจะเป็นองค์กรขนาดใหญ่ไปจนถึงองค์กรขนาดเล็ก เพื่อให้ผู้บริหารองค์กรจะได้นำเครื่องมือนี้ไปวัด เพื่อทราบความพร้อมขององค์กรและทำการพัฒนาองค์กรให้ดียิ่งขึ้น นอกจากนี้ เครื่องมือนี้ยังขาดปัจจัยด้านการเข้าใจลูกค้า จึงทำให้เครื่องมือยังไม่มี การวัดความพร้อมจากการติดต่อลูกค้าโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่แท้จริงในการตอบสนองลูกค้าได้ และกลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษาเป็นกลุ่มที่อยู่ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล เท่านั้น

2. สิรินทรา มินเดินเรือ (2561) ได้พัฒนาเครื่องมือที่ใช้วัดความพร้อมด้านดิจิทัลในองค์กร จากการศึกษา สรุปได้ว่า เครื่องมือที่มีอยู่ในปัจจุบันมีความแตกต่างกัน และความหลากหลายในเรื่องของตัวแปรที่ใช้ ทำให้เครื่องมือแต่ละเครื่องมือมีข้อจำกัดที่แตกต่างกัน ซึ่งทำให้ไม่ทราบแน่ชัดว่า ควรใช้เครื่องมือแบบใดในการวัดความพร้อมที่ได้ประสิทธิภาพมากที่สุด โดยเลือกปัจจัยที่ค้นพบมากที่สุดจากการศึกษาเครื่องมือวัดความพร้อมด้านดิจิทัลที่มีอยู่ในปัจจุบัน ได้แก่

- 1) ด้านกลยุทธ์และความเป็นผู้นำ
- 2) ด้านประสบการณ์ของลูกค้า
- 3) ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน
- 4) ด้านรูปแบบธุรกิจ
- 5) ด้านความสามารถทางดิจิทัล
- 6) ด้านการสนับสนุนจากภาครัฐ

7) ด้านความปลอดภัยทางสารสนเทศ

8) ด้านวัฒนธรรมภายในองค์กร

ผู้ศึกษาจึงใช้แนวคิดดังกล่าว มาเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาครั้งนี้

นโยบายของรัฐบาลด้านดิจิทัล

การปรับเปลี่ยนภาครัฐเป็นรัฐบาลดิจิทัล เป็นยุทธศาสตร์สำคัญของรัฐบาลในการเพิ่มศักยภาพทางการแข่งขันและเศรษฐกิจของประเทศ และเป็นประเด็นนโยบายที่กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ได้นำมากำหนดเป็นหนึ่งใน 6 ยุทธศาสตร์ของการขับเคลื่อนแผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ระยะ 20 ปี ซึ่งได้รับความเห็นชอบจากคณะรัฐมนตรีในการประชุมเมื่อวันที่ 5 เมษายน 2559 ภายใต้วิสัยทัศน์การพัฒนาประเทศไทยไปสู่ “ดิจิทัลไทยแลนด์” หรือประเทศไทยที่สามารถสร้างสรรค์และใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลอย่างเต็มศักยภาพในการพัฒนาโครงสร้าง พื้นฐาน นวัตกรรม ข้อมูล ทุนมนุษย์ และทรัพยากรอื่นใด เพื่อขับเคลื่อนการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศไปสู่ความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน

การปรับเปลี่ยนภาครัฐเป็นรัฐบาลดิจิทัล ได้มีการให้คำนิยามไว้ในยุทธศาสตร์ที่ 4 ของแผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมว่า หมายถึง การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารจัดการและการให้บริการของหน่วยงานรัฐทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาคอย่างมีแบบแผนและเป็นระบบ สร้างบริการของรัฐที่มีธรรมาภิบาลที่ประชาชนทุกคนสามารถเข้าถึงบริการได้โดยไม่มีข้อจำกัดทางกายภาพ พื้นที่ และภาษา สามารถบูรณาการการทำงานภาครัฐเสมือนเป็นองค์กรเดียว มีการเปิดเผยข้อมูลภาครัฐที่ไม่กระทบต่อสิทธิส่วนบุคคลและความมั่นคงของชาติ ผ่านการจัดเก็บ รวบรวมและแลกเปลี่ยนข้อมูลอย่างมีมาตรฐาน และรัฐบาลจะต้องเป็นผู้อำนวยความสะดวกในการสร้างบริการสาธารณะ (Universal Design) โดยให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการกำหนดแนวทางการพัฒนาสังคม เศรษฐกิจ การปกครอง และเสนอความคิดเห็นต่อการดำเนินงานของภาครัฐได้อย่างสมบูรณ์

จากนิยามและความหมายของการปรับเปลี่ยนภาครัฐเป็นรัฐบาลดิจิทัล สามารถสรุปลักษณะของรัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทยได้ ดังนี้

1. E-government หรือ Electronic Government หมายถึง รัฐบาลซึ่งนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะ เพิ่มความโปร่งใสและความน่าเชื่อถือ

2. Connected Government หมายถึง E-government ที่ถูกพัฒนาถึงขั้นที่ทำให้หน่วยงานภาครัฐอย่างน้อย 2 หน่วยงาน สามารถเชื่อมโยงการทำงานและเชื่อมโยงข้อมูลข้ามหน่วยงาน โดย

ไม่ยึดติดกับขอบเขตของหน้าที่ความรับผิดชอบตามพันธกิจของหน่วยงาน แต่คำนึงถึงประโยชน์ของประชาชนเป็นที่ตั้งและมีเป้าหมายในการส่งมอบบริการที่มีคุณภาพแก่ประชาชน รูปแบบของการปฏิสัมพันธ์ด้านดิจิทัลระหว่างหน่วยงาน (Digital Interaction) มีหลายรูปแบบ เช่น ปฏิสัมพันธ์ระหว่างประชาชนกับรัฐบาล (C2G) ระหว่างรัฐบาลกับหน่วยงานภาครัฐ (G2G) ระหว่างภาครัฐกับประชาชน(G2C)และระหว่างภาครัฐและภาคธุรกิจ(G2B)

3. Open Government หมายถึง รัฐบาลที่เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมและตรวจสอบกระบวนการ วิธีการดำเนินงาน รวมถึงเอกสารและข้อมูลต่าง ๆ ของภาครัฐ ซึ่งจะช่วยสนับสนุนการสร้างสังคมประชาธิปไตย สร้างความโปร่งใสและความเชื่อมั่นและศรัทธาในหมู่ประชาชน

4. Smart Government หมายถึง รัฐบาลที่มีการนำเทคโนโลยีอัจฉริยะมาปรับใช้กับการดำเนินงานและการให้บริการต่าง ๆ ของรัฐบาล

ในการพัฒนาภาครัฐของไทยในการเข้าสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลนั้น คณะรัฐมนตรีได้พิจารณาและให้ความเห็นชอบแผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2559 - 2579) ตามที่กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมได้นำเสนอ ซึ่งแผนดังกล่าวได้กล่าวถึงภูมิทัศน์ของการพัฒนาประเทศไทย ไปสู่ดิจิทัล ไทยแลนด์และเป้าหมายการพัฒนารัฐบาลเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ ไปสู่ความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน และกล่าวถึงการดำเนินงานทั้งในส่วนของการปรับเปลี่ยนองค์กรและการพัฒนา “กำลังคน” ให้มีความพร้อมไว้ใน 2 ยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้องและเชื่อมโยงกัน ดังนี้

ยุทธศาสตร์ที่ 4 การปรับเปลี่ยนภาครัฐเป็นรัฐบาลดิจิทัล กำหนดแผนงานหลักไว้ 4 เรื่อง คือ 1) จัดให้มีการบริการอัจฉริยะ (Smart Service) ที่ขับเคลื่อนโดยความต้องการของประชาชนหรือผู้ใช้บริการ 2) ปรับเปลี่ยนการทำงานภาครัฐด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลให้มีประสิทธิภาพและธรรมาภิบาล 3) สนับสนุนให้มีการเปิดเผยข้อมูลที่เป็นประโยชน์ (Open Data) และให้ประชาชนมีส่วนร่วมกับกระบวนการทำงานของรัฐ เพื่อนำไปสู่การเป็นดิจิทัล ไทยแลนด์ และ 4) พัฒนา Platform บริการพื้นฐานของรัฐ เพื่อรองรับการพัฒนา Application หรือบริการรูปแบบใหม่ที่เป็นบริการพื้นฐานของทุกหน่วยงานภาครัฐ

ยุทธศาสตร์ที่ 5 การพัฒนากำลังคนให้พร้อมเข้าสู่ยุคเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล กำหนดแผนงานที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนากำลังคน 3 กลุ่ม คือ

1) การพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลให้แก่บุคลากรในตลาดแรงงานรวมถึงบุคลากรภาครัฐ ให้มีความสามารถสร้างสรรค์และใช้เทคโนโลยีดิจิทัลอย่างชาญฉลาดในการประกอบอาชีพ ซึ่งจะนำไปสู่การสร้างคุณค่าสินค้าและบริการได้เท่าทันความต้องการของผู้รับประโยชน์

2) การพัฒนาทักษะความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านที่รองรับเทคโนโลยีใหม่ในอนาคต ให้กับบุคลากรในสายวิชาชีพด้านเทคโนโลยีดิจิทัล และ

3) การพัฒนาผู้บริหารระดับสูงของรัฐ ให้มีความเข้าใจและสามารถวางแผนยุทธศาสตร์การนำเทคโนโลยีดิจิทัลไปพัฒนาภารกิจขององค์กรที่สอดคล้องกับสภาพัฒนาการมองค์กรของหน่วยงาน ตลอดจนสามารถสร้างคุณค่าจากข้อมูลขององค์กรและเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานของรัฐ เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อสาธารณะ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร (2558) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการดำเนินนโยบายเศรษฐกิจแบบ Digital Economy โดยผลการศึกษาชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีที่ต้องพัฒนาให้ประชาชนและภาคธุรกิจสามารถเข้าถึงดิจิทัลได้ การพัฒนาด้านการศึกษาและทักษะภาษาอังกฤษในการเข้าถึงข้อมูลและความรู้ต่าง ๆ บนโลกออนไลน์ การกำหนดตัวบทกฎหมายเพื่อป้องกันอาชญากรรมทางคอมพิวเตอร์

นภาพรณ มีศรี (2558) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการขับเคลื่อนเศรษฐกิจดิจิทัลและความพร้อมในการปรับเปลี่ยนไปสู่ดิจิทัลของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ผลการศึกษพบว่าปัจจัยด้านสังคมชุมชนในบริบทประเทศไทยมีอิทธิพลต่อการขับเคลื่อนเศรษฐกิจดิจิทัล การมีวิสัยทัศน์ กลยุทธ์ที่เหมาะสม และการมีภาวะความเป็นผู้นำ มีส่วนช่วยในการปรับเปลี่ยนองค์กรไปสู่ดิจิทัลได้อย่างรวดเร็ว

คณิงนิจ คชศิตา (2558) ศึกษาเรื่อง แนวทางในการส่งเสริมพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ เพื่อสร้างความมั่นคงทางเศรษฐกิจ มีข้อเสนอแนะแนวทางการส่งเสริมพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทย คือ 1) กำหนดแผนการขับเคลื่อนการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์เป็นการเฉพาะโดยต้องเชื่อมโยงกับนโยบายที่เกี่ยวข้อง และทิศทางการดำเนินงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยให้เก็บรวบรวมข้อมูลผลการดำเนินงานตามแผนเพื่อทบทวนและปรับปรุงแผนปฏิบัติการให้มีความเหมาะสมกับสถานการณ์ การทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศ 2) ให้นำหน่วยงานภาครัฐสนับสนุนและส่งเสริมการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศในด้านการเพิ่มขีดความสามารถในการปรับตัวและการแข่งขันของผู้ประกอบการ การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารให้ทั่วถึงและมีประสิทธิภาพตามมาตรฐานสากล การพัฒนาและปรับปรุงกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ และการผลักดันให้มีการพัฒนานวัตกรรมที่เกื้อหนุนให้เกิดการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ที่น่าเชื่อถือและมีความมั่นคงปลอดภัย

คณบดี เอื้อประชากุล (2560) ได้ศึกษาความพร้อมทางดิจิทัลเกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการดำเนินกิจกรรมและการให้บริการลูกค้า ของบริษัทประกันวินาศภัยในประเทศไทย เพื่อศึกษาความพร้อมขององค์กรและผู้นำ ในการนำเทคโนโลยีเข้าใช้เพื่อพัฒนาการดำเนินงานและการให้บริการลูกค้า รวมถึงช่องทางในการเข้าถึงผลิตภัณฑ์และการให้บริการ เพื่อขยายฐานลูกค้าในอนาคต เนื่องจากธุรกิจประกันวินาศภัยจำเป็นต้องมีการปรับตัวให้เข้ากับกระแสเศรษฐกิจดิจิทัล และเพิ่มประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้า จากการศึกษาพบว่า ภาพรวมปัจจัยและตัวแปรในการศึกษามีส่วนเกี่ยวข้องเป็นอย่างมากกับการศึกษาเรื่องความพร้อมขององค์กรและผู้นำ คือ บริษัทประกันวินาศภัยส่วนใหญ่มีความพร้อมทางด้านองค์กร เรื่องศักยภาพของโครงสร้างพื้นฐาน อุปกรณ์ การนำข้อมูลมาใช้วิเคราะห์ผล การส่งเสริมเกี่ยวกับเทคโนโลยี เช่นเดียวกันกับด้านความพร้อมของผู้นำ ที่ต้องมีศักยภาพเรื่องวิสัยทัศน์ในการที่จะขับเคลื่อนองค์กรสู่ดิจิทัล รวมถึงเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการเสนอความคิด

จากผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องซึ่งมีความสอดคล้องกันว่าความพร้อมของบุคลากรด้านดิจิทัลต้องดำเนินควบคู่ไปกับนโยบายของภาครัฐที่จะสนับสนุนการพัฒนาโครงข่ายอินเทอร์เน็ตและระบบเทคโนโลยีดิจิทัลที่ทำให้เพิ่มประสิทธิภาพในการเตรียมความพร้อมของบุคลากรในองค์กร ทิศทางการดำเนินงานของหน่วยงาน การได้รับการสนับสนุนจากภาครัฐในการพัฒนาภายในองค์กร ปัจจัยหลักที่มีอิทธิพลต่อการเตรียมความพร้อมองค์กรและกระบวนการพัฒนาภาวะผู้นำ เพื่อความชัดเจนในการกำหนดนโยบายและแนวทางในการพัฒนาความพร้อมองค์กรและผู้นำในทุกระดับต่อไป