

ทักษะดิจิทัลและการทำงานของบุคลากรด้านสารสนเทศในจังหวัดสงขลา

: การทบทวนวรรณกรรม

Digital skills affecting the work competency of information professionals in Songkhla Province: A literature review

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง ทักษะดิจิทัลที่ส่งผลต่อสมรรถนะการทำงานของบุคลากรด้านสารสนเทศ มีวัตถุประสงค์เพื่อทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดทักษะดิจิทัล แนวคิดสมรรถนะการทำงาน การพัฒนาทักษะและสมรรถนะ รวมถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในและต่างประเทศ เพื่อสังเคราะห์องค์ความรู้และกำหนดกรอบแนวคิดสำหรับการศึกษาต่อไป โดยการศึกษาครั้งนี้ดำเนินการตามขั้นตอน ได้แก่ (1) การทบทวนแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับทักษะดิจิทัลและสมรรถนะการทำงาน (2) การทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับทักษะดิจิทัลและสมรรถนะการทำงานของบุคลากรด้านสารสนเทศ และ (3) การสังเคราะห์องค์ประกอบของตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาเพื่อนำไปสู่การสร้างกรอบแนวคิดการวิจัย ผลการทบทวนวรรณกรรมพบว่า ทักษะดิจิทัลเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อสมรรถนะการทำงานของบุคลากรด้านสารสนเทศ โดยทักษะดิจิทัลประกอบด้วย ทักษะการใช้เทคโนโลยีและระบบสารสนเทศ ทักษะการจัดการข้อมูลดิจิทัล ทักษะการเรียนรู้และปรับตัวด้านเทคโนโลยี และทักษะการแก้ไขปัญหาด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล ซึ่งมีความสัมพันธ์กับสมรรถนะการทำงานในด้านความรู้และความสามารถในการปฏิบัติงาน ประสิทธิภาพในการทำงาน ความสามารถในการแก้ไขปัญหา และการทำงานร่วมกับผู้อื่น กรอบแนวคิดที่ได้จากการศึกษานี้สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการศึกษาข้อมูลเชิงประจักษ์ และใช้ประกอบการวางแผนพัฒนาทักษะดิจิทัลเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการทำงานของบุคลากรด้านสารสนเทศในบริบทขององค์กรในจังหวัดสงขลาต่อไป

Abstract

This study on Digital Skills and the Work Competency of Information Technology Personnel in Songkhla Province aims to review literature related to digital skills, work competency, skill and competency development, and relevant research studies at both national and international levels. The purpose is to synthesize knowledge and develop a conceptual framework for further empirical study. The review process consisted of three steps: (1) reviewing concepts and theories related to digital skills and work competency, (2) reviewing related research on digital skills and work competency of information technology personnel, and (3) synthesizing key variables and components to construct the research conceptual framework. The results of the literature review indicate that digital skills are a significant factor influencing the work competency of information technology personnel. Digital skills consist of information technology and information system usage skills, digital data management skills,

learning and technological adaptability skills, and problem-solving skills using digital technology. These skills are closely related to work competency in terms of job knowledge and ability, work efficiency, problem-solving ability, and teamwork. The conceptual framework derived from this study can be applied as a guideline for empirical research and used to support planning for digital skill development to enhance the work competency of information technology personnel in organizations in Songkhla Province.

คำสำคัญ: ทักษะดิจิทัล, สมรรถนะการทำงาน, บุคลากรด้านสารสนเทศ, การพัฒนาทักษะ

Keyword: Digital skills, Work competency, Information technology personnel, Skill development

บทนำ

ในปัจจุบันเทคโนโลยีดิจิทัลมีบทบาทสำคัญต่อการดำเนินงานขององค์กรในทุกภาคส่วน การเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยีสารสนเทศส่งผลให้รูปแบบการทำงาน กระบวนการดำเนินงาน และความต้องการของตลาดแรงงานเกิดการปรับตัวอย่างต่อเนื่อง องค์กรจึงให้ความสำคัญกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ โดยเฉพาะบุคลากรด้านสารสนเทศซึ่งกำลังสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรให้สามารถแข่งขันและปรับตัวได้อย่างมีประสิทธิภาพในยุคดิจิทัล ทักษะดิจิทัลจึงกลายเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อสมรรถนะการทำงานของบุคลากรด้านสารสนเทศ ทั้งในด้านความรู้ ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีและระบบสารสนเทศ การจัดการข้อมูลดิจิทัล การแก้ไขปัญหา และการเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่อย่างต่อเนื่อง งานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า บุคลากรที่มีทักษะดิจิทัลในระดับที่เหมาะสมจะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความคล่องตัวในการทำงาน และสามารถตอบสนองต่อความต้องการขององค์กรได้ดียิ่งขึ้น (จิราพร วงศ์คำ, 2565; พิชราภรณ์ นาคทอง, 2566) อย่างไรก็ตามจากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า บุคลากรด้านสารสนเทศในหลายองค์กรยังมีระดับทักษะดิจิทัลที่แตกต่างกัน ซึ่งส่งผลต่อสมรรถนะการทำงานและประสิทธิภาพขององค์กรโดยรวม อีกทั้งการพัฒนาทักษะดิจิทัลในบางองค์กรยังไม่สอดคล้องกับบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบ และบริบทของการทำงานในยุคดิจิทัล ส่งผลให้ศักยภาพของบุคลากรไม่สามารถนำมาใช้ได้อย่างเต็มที่

ในยุคปัจจุบันการพัฒนาด้านเศรษฐกิจ อุตสาหกรรม และเทคโนโลยีอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้ความต้องการบุคลากรด้านสารสนเทศที่มีสมรรถนะการทำงานสูงเพิ่มมากขึ้น การศึกษาทักษะดิจิทัลที่ส่งผลต่อสมรรถนะการทำงานของบุคลากรด้านสารสนเทศจึงมีความจำเป็น เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สามารถนำไปใช้ประกอบการกำหนดนโยบาย การวางแผนพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และการเสริมสร้างศักยภาพการทำงานของบุคลากร ตลอดจนสนับสนุนการพัฒนาองค์กร

ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาทักษะดิจิทัล และสมรรถนะการทำงาน โดยการทบทวนแนวคิดและองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องเพื่อนำไปสู่การสร้างกรอบแนวคิดที่จะใช้ทดสอบกับข้อมูลเชิงประจักษ์ต่อไป

วัตถุประสงค์

เพื่อสร้างกรอบแนวคิดทักษะดิจิทัลและการทำงานของบุคลากรด้านสารสนเทศในจังหวัดสงขลา

กระบวนการทบทวนวรรณกรรม

1. การทบทวนแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับตัวแปร เพื่อกำหนดกรอบแนวคิดการศึกษาตัวแปรต้นและตัวแปรตามที่ใช้ในการศึกษา

1.1 แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรในการศึกษา

1.1.1 แนวคิดเกี่ยวกับทักษะดิจิทัล (ตัวแปรต้น)

ทักษะดิจิทัลหมายถึง ความรู้ ความสามารถ และทักษะในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เครื่องมือดิจิทัล และระบบสารสนเทศในการทำงาน การเรียนรู้ และการดำเนินชีวิตประจำวัน โดยครอบคลุมตั้งแต่การใช้เทคโนโลยีพื้นฐาน เช่น คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต ไปจนถึงการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน การแก้ไขปัญหา การสื่อสาร และการตัดสินใจในสถานการณ์ต่าง ๆ ทักษะดิจิทัลจึงถือเป็นทักษะที่จำเป็นอย่างยิ่งในยุคที่เทคโนโลยีมีบทบาทต่อทุกภาคส่วนของสังคมและตลาดแรงงาน

UNESCO (2018) อธิบายว่า ทักษะดิจิทัลเป็นความสามารถพื้นฐานของบุคคลในการเข้าถึง ใช้ วิเคราะห์ และประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการทำงาน การเรียนรู้ และการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ โดยเน้นการใช้เทคโนโลยีอย่างเหมาะสม มีวิจารณญาณ และคำนึงถึงจริยธรรมในการใช้สื่อดิจิทัล ซึ่งจะช่วยส่งเสริมศักยภาพของบุคคลและเพิ่มโอกาสในการพัฒนาอาชีพในตลาดแรงงานยุคดิจิทัล

Gilster (1997) กล่าวว่าทักษะดิจิทัลไม่ได้หมายถึงเพียงความสามารถในการใช้เครื่องมือหรือเทคโนโลยีเท่านั้น แต่รวมถึงความสามารถในการทำความเข้าใจ วิเคราะห์ ประเมิน และเลือกใช้ข้อมูลจากสื่อดิจิทัลอย่างมีวิจารณญาณ แนวคิดนี้สะท้อนให้เห็นว่าทักษะดิจิทัลเป็นพื้นฐานสำคัญที่ช่วยให้แรงงานสามารถรับมือกับข้อมูลจำนวนมาก และนำข้อมูลเหล่านั้นไปใช้ในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงานในปัจจุบัน

กล่าวได้ว่าแนวคิดทักษะดิจิทัลคือความรู้ ความเข้าใจและทักษะในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เครื่องมือดิจิทัล และระบบสารสนเทศในการทำงาน การเรียนรู้ และการดำเนินชีวิตประจำวันเพื่อการทำงาน การเรียนรู้ และการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ โดยเน้นการใช้เทคโนโลยีอย่างเหมาะสมเป็นพื้นฐานสำคัญที่ช่วยให้แรงงานสามารถรับมือกับข้อมูลจำนวนมาก และนำข้อมูลเหล่านั้นไปใช้ในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงานในปัจจุบัน

1.1.2 แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะดิจิทัล (ตัวแปรต้น)

สมรรถนะดิจิทัลหมายถึง ความสามารถของบุคคลในการบูรณาการความรู้ ทักษะ ทักษะคิด และประสบการณ์ด้านดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงานจริง เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของงานและองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงความสามารถในการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีและสภาพแวดล้อมการทำงานในยุคดิจิทัล

European Commission (2019) ระบุว่าสมรรถนะดิจิทัลครอบคลุมความสามารถในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลอย่างเหมาะสม ปลอดภัย และมีความรับผิดชอบ โดยเน้นการใช้เทคโนโลยีเพื่อการทำงาน การสื่อสาร การจัดการข้อมูล

และการแก้ไขปัญหาในบริบทของงานจริง สมรรถนะดิจิทัลจึงเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ช่วยเพิ่มคุณค่าให้กับงานและเสริมสร้างความสามารถในการแข่งขันขององค์กร

Eshet-Alkhalai (2004) อธิบายว่าสมรรถนะดิจิทัลเป็นการบูรณาการทักษะหลายด้าน ได้แก่ ทักษะการคิดวิเคราะห์เชิงดิจิทัล ทักษะการใช้เทคโนโลยีอย่างสร้างสรรค์ และทักษะการประเมินข้อมูลจากสื่อดิจิทัล ซึ่งช่วยให้บุคลากรสามารถใช้เทคโนโลยีได้อย่างมีประสิทธิภาพและเหมาะสมกับบริบทของงาน

กล่าวได้ว่าแนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะดิจิทัลเป็นความสามารถของบุคคลในการบูรณาการความรู้ ทักษะทัศนคติ และประสบการณ์ด้านดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงานจริง เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของงานและองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพโดยเน้นการใช้เทคโนโลยีเพื่อการทำงาน การสื่อสาร การจัดการข้อมูล และการแก้ไขปัญหาในบริบทของงานจริงซึ่งช่วยให้บุคลากรสามารถใช้เทคโนโลยีได้อย่างมีประสิทธิภาพและเหมาะสมกับบริบทของงาน

1.1.3 แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาทักษะและสมรรถนะ (ตัวแปรต้น)

ทักษะและสมรรถนะ หมายถึง กระบวนการเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ และศักยภาพของบุคคลผ่านการเรียนรู้ การฝึกอบรม และประสบการณ์จากการปฏิบัติงานจริง เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับความต้องการขององค์กรในยุคดิจิทัล

Noe (2017) กล่าวว่า การพัฒนาทักษะและสมรรถนะเป็นกระบวนการสำคัญที่ช่วยให้บุคลากรมีความรู้ ความสามารถ และพฤติกรรมที่เหมาะสมกับการทำงาน โดยเน้นการเรียนรู้จากการฝึกอบรม การเรียนรู้จากการทำงานจริง และการเรียนรู้ตลอดชีวิต

OECD (2020) ชี้ให้เห็นว่าการพัฒนาทักษะดิจิทัลอย่างต่อเนื่องมีบทบาทสำคัญต่อการเสริมสร้างสมรรถนะของบุคลากร เนื่องจากช่วยให้สามารถปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีและรูปแบบการทำงานที่เปลี่ยนแปลงไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ

กล่าวได้ว่าแนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาทักษะและสมรรถนะคือกระบวนการเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ และศักยภาพของบุคคลผ่านการเรียนรู้ การฝึกอบรม และประสบการณ์จากการปฏิบัติงานจริง ช่วยให้บุคลากรมีความรู้ ความสามารถ และพฤติกรรมที่เหมาะสมกับการทำงานสามารถปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีและรูปแบบการทำงานที่เปลี่ยนแปลง

1.1.4 แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะการทำงาน (ตัวแปรตาม)

สมรรถนะการทำงาน หมายถึง ระดับความสามารถของบุคคลในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายที่องค์กรกำหนด โดยพิจารณาจากคุณภาพ ปริมาณ ประสิทธิภาพของงาน และพฤติกรรมการทำงานที่สอดคล้องกับบทบาทหน้าที่

Campbell (1990) อธิบายว่าสมรรถนะการทำงานเป็นผลลัพธ์ที่เกิดจากพฤติกรรมการทำงานของบุคคล ซึ่งสามารถประเมินได้จากประสิทธิภาพและคุณภาพของงาน

Boyatzis (1982) กล่าวว่าสมรรถนะการทำงานเป็นการผสมผสานระหว่างความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน ซึ่งสะท้อนให้เห็นความเชื่อมโยงระหว่างทักษะดิจิทัล สมรรถนะดิจิทัล และผลการทำงานในยุคดิจิทัล

กล่าวได้ว่าแนวคิดสมรรถนะการทำงานคือระดับความสามารถของบุคคลในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายที่องค์กรกำหนด เป็นการผสมผสานระหว่างความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน

1.1.5 แนวคิดเกี่ยวกับองค์กรและบริษัทในจังหวัดสงขลา

องค์กรและบริษัทในจังหวัดสงขลา หมายถึง หน่วยงานภาครัฐกิจและภาคอุตสาหกรรมที่ตั้งอยู่ในพื้นที่จังหวัดสงขลา ซึ่งประกอบด้วยธุรกิจหลากหลายประเภท เช่น ธุรกิจอุตสาหกรรม การค้า การบริการ และธุรกิจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ องค์กรเหล่านี้มีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของจังหวัด โดยเฉพาะในด้านการจ้างงานและการพัฒนากำลังแรงงานให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีและตลาดแรงงานในยุคดิจิทัล

สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (2565) ระบุว่า จังหวัดสงขลาเป็นศูนย์กลางทางเศรษฐกิจที่สำคัญของภาคใต้ มีโครงสร้างเศรษฐกิจที่หลากหลาย และมีการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีและระบบสารสนเทศอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้องค์กรและบริษัทในพื้นที่ต้องมีการปรับตัวโดยการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการบริหารจัดการ การดำเนินงาน และการให้บริการมากขึ้น

การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในองค์กรส่งผลให้ความต้องการบุคลากรที่มีทักษะดิจิทัลและสมรรถนะการทำงานที่เหมาะสมเพิ่มสูงขึ้น โดยเฉพาะบุคลากรด้านสารสนเทศซึ่งมีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนกระบวนการทำงานและการตัดสินใจขององค์กร

Orter (1985) กล่าวว่า องค์กรที่สามารถพัฒนาศักยภาพของบุคลากรให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมทางธุรกิจและการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี จะสามารถสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันและเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานได้ แนวคิดดังกล่าวสามารถนำมาประยุกต์ใช้กับบริบทของบริษัทในจังหวัดสงขลา ซึ่งกำลังเผชิญกับการแข่งขันและการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีอย่างต่อเนื่อง

ดังนั้น การศึกษาทักษะดิจิทัลและสมรรถนะการทำงานของบุคลากรด้านสารสนเทศในบริษัทจังหวัดสงขลาจึงมีความสำคัญ เพื่อให้เข้าใจถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร และสามารถนำผลการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และเสริมสร้างความเข้มแข็งให้กับองค์กรในระดับจังหวัดต่อไป

2. การทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับทักษะดิจิทัล สมรรถนะดิจิทัล และสมรรถนะการทำงานของบุคลากรด้านสารสนเทศ

ดำรงศ์ สุขเกิด (2563) ได้ทำการศึกษาการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อรองรับการเปลี่ยนผ่านสู่มหาวิทยาลัยดิจิทัล โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับทักษะและสมรรถนะด้านดิจิทัลของบุคลากรสายสนับสนุน รวมถึงวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะดิจิทัลกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน งานวิจัยนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในสถาบันอุดมศึกษา เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลคือแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบค่าความเชื่อมั่นตามเกณฑ์มาตรฐานทางสถิติ ผลการวิจัยพบว่า สมรรถนะด้านดิจิทัลของบุคลากรโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางถึงสูง โดยเฉพาะด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน การจัดการและวิเคราะห์ข้อมูลสารสนเทศ รวมถึงความสามารถในการเรียนรู้และปรับตัวต่อเทคโนโลยีใหม่อย่างต่อเนื่อง ซึ่งสมรรถนะดังกล่าวมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกจากนี้ งานวิจัยยังชี้ให้เห็นว่าบุคลากรที่ได้รับโอกาสเข้ารับการอบรมและพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลอย่างสม่ำเสมอ จะสามารถปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงของระบบงาน นโยบาย และสภาพแวดล้อมการทำงานในยุคดิจิทัลได้ดีกว่าบุคลากรที่ไม่ได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยสรุป การพัฒนาทักษะและสมรรถนะด้านดิจิทัลถือเป็นกลไกสำคัญในการเสริมสร้างสมรรถนะการทำงานและสนับสนุนการเปลี่ยนผ่านขององค์กรสู่ระบบดิจิทัลอย่างมีประสิทธิภาพ

ศิริพร จันทร์แสง (2562) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทักษะดิจิทัลกับสมรรถนะการทำงานของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในหน่วยงานภาครัฐ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับทักษะดิจิทัลของบุคลากร และวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทักษะดิจิทัลในด้านต่าง ๆ กับสมรรถนะการทำงาน งานวิจัยนี้ใช้การวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในหน่วยงานภาครัฐ และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรมีทักษะดิจิทัลโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางถึงสูง โดยเฉพาะทักษะด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ การจัดการข้อมูล และการแก้ไขปัญหาทางเทคนิค ซึ่งทักษะดิจิทัลดังกล่าวมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับสมรรถนะการทำงานของบุคลากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ งานวิจัยยังสะท้อนให้เห็นว่า หน่วยงานภาครัฐที่ส่งเสริมการพัฒนาทักษะดิจิทัลอย่างเป็นระบบ จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ลดข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน และเพิ่มความสามารถในการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี ส่งผลให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

พรทิพย์ วัฒนกุล (2561) ได้ทำการศึกษาทักษะดิจิทัลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในองค์กรเอกชน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับทักษะดิจิทัลของบุคลากร และวิเคราะห์ผลของทักษะดิจิทัลที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงาน งานวิจัยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างคือบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในองค์กรเอกชน และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรที่มีทักษะดิจิทัลในระดับสูงสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความคล่องตัวในการทำงาน และสามารถจัดการ

กับปัญหาที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีได้ดีกว่าบุคลากรที่มีทักษะดิจิทัลในระดับต่ำ นอกจากนี้ ยังพบว่าองค์กรเอกชนที่ให้ความสำคัญกับการพัฒนาทักษะดิจิทัลอย่างต่อเนื่อง จะช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันขององค์กร และเสริมสร้างศักยภาพของบุคลากรให้สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงานในยุคดิจิทัล

ชนพล ศรีสุข (2562) ได้ทำการศึกษาสมรรถนะดิจิทัลของบุคลากรด้านสารสนเทศในองค์กรภาครัฐ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะดิจิทัลและผลกระทบของสมรรถนะดังกล่าวต่อคุณภาพการปฏิบัติงาน งานวิจัยใช้การวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรด้านสารสนเทศในองค์กรภาครัฐผลการวิจัยพบว่า สมรรถนะดิจิทัลด้านการใช้เทคโนโลยี การจัดการข้อมูล และการเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ มีผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานและความสามารถในการแก้ไขปัญหาในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญ งานวิจัยสรุปว่า การพัฒนาสมรรถนะดิจิทัลของบุคลากรเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและความพร้อมขององค์กรภาครัฐในการปรับตัวเข้าสู่สภาพแวดล้อมการทำงานในยุคดิจิทัล

กัญญารัตน์ นาคทอง (2563) ได้ทำการศึกษาทักษะดิจิทัลของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในองค์กรภาครัฐ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับทักษะดิจิทัลและแนวทางการพัฒนาทักษะของบุคลากร งานวิจัยนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างคือบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในองค์กรภาครัฐ และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรมีทักษะดิจิทัลโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางถึงสูง โดยการพัฒนาทักษะดิจิทัลผ่านการฝึกอบรม การเรียนรู้จากการปฏิบัติงานจริง และการเรียนรู้ด้วยตนเอง ส่งผลให้สมรรถนะการทำงานของบุคลากรด้านสารสนเทศเพิ่มสูงขึ้นอย่างชัดเจน งานวิจัยสรุปว่า การส่งเสริมการเรียนรู้และพัฒนาทักษะดิจิทัลอย่างต่อเนื่อง เป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและความสามารถในการปรับตัวของบุคลากรในองค์กรภาครัฐ

สุพัตรา แก้วคำ (2561) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทักษะดิจิทัลกับสมรรถนะการทำงานของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในมหาวิทยาลัยของรัฐ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับทักษะดิจิทัลและวิเคราะห์ความสัมพันธ์กับสมรรถนะการทำงาน งานวิจัยใช้การวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างคือบุคลากรสายสนับสนุนด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในมหาวิทยาลัยของรัฐ ผลการวิจัยพบว่า ทักษะดิจิทัลด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ การจัดการข้อมูล และการเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับสมรรถนะการทำงานของบุคลากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผลการศึกษาชี้ให้เห็นว่า มหาวิทยาลัยควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาทักษะดิจิทัลของบุคลากรอย่างเป็นระบบเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการทำงานและรองรับการเปลี่ยนแปลงสู่ระบบการบริหารจัดการในยุคดิจิทัล

วรชัย อินทร์สว่าง (2562) ได้ทำการศึกษาทักษะดิจิทัลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านสารสนเทศในองค์กรเอกชน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลของทักษะดิจิทัลต่อประสิทธิภาพการทำงาน งานวิจัยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ผลการวิจัยพบว่า การพัฒนาทักษะดิจิทัลอย่างต่อเนื่องผ่านการฝึกอบรม การเรียนรู้ด้วยตนเอง และการเรียนรู้จากประสบการณ์จริง ส่งผลให้

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรอยู่ในระดับสูง งานวิจัยสรุปว่า การส่งเสริมวัฒนธรรมการเรียนรู้ด้านดิจิทัลภายในองค์กร เป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและความสามารถในการแข่งขันขององค์กรเอกชน

ณัฐพล วงศ์ศรี (2564) ได้ทำการศึกษาปัจจัยด้านทักษะดิจิทัลที่ส่งผลต่อสมรรถนะการทำงานของบุคลากรด้านสารสนเทศในองค์กรขนาดกลางและขนาดใหญ่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับทักษะดิจิทัลและวิเคราะห์อิทธิพลต่อสมรรถนะการทำงาน งานวิจัยใช้การวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรด้านสารสนเทศในองค์กรขนาดกลางและขนาดใหญ่ ผลการวิจัยพบว่า ทักษะดิจิทัลด้านการใช้ระบบสารสนเทศ การจัดการข้อมูล และการเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ มีอิทธิพลต่อสมรรถนะการทำงานของบุคลากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผลการศึกษาสะท้อนให้เห็นว่าองค์กรควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาทักษะดิจิทัลของบุคลากร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและรองรับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีในอนาคต

อรอนงค์ ชูศักดิ์ (2564) ได้ทำการศึกษาทักษะดิจิทัลของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ส่งผลต่อสมรรถนะการทำงานในองค์กรภาครัฐและเอกชน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับทักษะดิจิทัลและผลที่มีต่อสมรรถนะการทำงาน งานวิจัยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ ผลการวิจัยพบว่า การส่งเสริมการเรียนรู้ด้านดิจิทัลและการพัฒนาทักษะอย่างต่อเนื่อง ช่วยเพิ่มสมรรถนะการทำงาน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และความสามารถในการปรับตัวของบุคลากรด้านสารสนเทศ งานวิจัยสรุปว่า การพัฒนาทักษะดิจิทัลอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง เป็นปัจจัยสำคัญที่สนับสนุนความสำเร็จขององค์กรทั้งภาครัฐและเอกชนในยุคดิจิทัล

3. การทบทวนองค์ประกอบของตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาเพื่อกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย

ผู้วิจัยได้ทำการทบทวนวรรณกรรม แนวคิดทางทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา โดยสามารถสรุปตัวแปรต้น ได้แก่ ทักษะดิจิทัล และสมรรถนะดิจิทัลของบุคลากรด้านสารสนเทศ และตัวแปรตาม คือ สมรรถนะการทำงานของบุคลากรด้านสารสนเทศซึ่งองค์ประกอบของตัวแปรแต่ละด้านแสดงไว้ตามตารางที่ 1 – 3 ดังต่อไปนี้

การตรวจสอบก่อนการส่งบทความ

ตารางที่ 1 ทักษะดิจิทัลของบุคลากรด้านสารสนเทศ

ผู้วิจัย (ปี พ.ศ.)	การใช้เทคโนโลยีดิจิทัล	การจัดการข้อมูลสารสนเทศ	การแก้ไขปัญหาทางเทคนิค
ดำรงค์ สุขเกิด (2563)	✓	✓	✓
ศิริพร จันทร์แสง (2562)	✓	✓	✓
พรทิพย์ วัฒนกุล (2561)	✓		✓
กัญญารัตน์ นาคทอง (2563)	✓	✓	
วรชัย อินทร์สว่าง (2562)	✓		✓
ณัฐพล วงศ์ศรี (2564)	✓	✓	
อรอนงค์ ชูศักดิ์ (2564)	✓	✓	✓

จากตารางที่ 1 พบว่า งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับทักษะดิจิทัลของบุคลากรด้านสารสนเทศ สามารถสรุปองค์ประกอบของทักษะดิจิทัลได้ 3 ด้าน ได้แก่ 1) การใช้เทคโนโลยีดิจิทัล 2) การจัดการข้อมูลสารสนเทศ และ 3) การแก้ไขปัญหาทางเทคนิค โดยพบว่าองค์ประกอบด้านการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลปรากฏในงานวิจัยทุกฉบับ สะท้อนให้เห็นว่าทักษะดังกล่าวเป็นทักษะพื้นฐานที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านสารสนเทศ ขณะที่การจัดการข้อมูลสารสนเทศและการแก้ไขปัญหาทางเทคนิคเป็นทักษะที่มีความสำคัญรองลงมา ผู้วิจัยจึงนำองค์ประกอบทั้ง 3 ด้านนี้มาใช้ในการกำหนดองค์ประกอบของตัวแปรต้นด้านทักษะดิจิทัลในการศึกษาครั้งนี้

ตารางที่ 2

การทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะดิจิทัลของบุคลากรด้านสารสนเทศ

ผู้วิจัย (ปี พ.ศ.)	การเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่	การประยุกต์ใช้เทคโนโลยี	การปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลง
ดำรงค์ สุขเกิด (2563)	✓	✓	✓
ธนพล ศรีสุข (2562)	✓	✓	✓
สุพัตรา แก้วคำ (2561)	✓	✓	
ณัฐพล วงศ์ศรี (2564)	✓	✓	✓
อรอนงค์ ชูศักดิ์ (2564)	✓	✓	✓

จากตารางที่ 2 พบว่า งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะดิจิทัลของบุคลากรด้านสารสนเทศ สามารถสรุปองค์ประกอบของสมรรถนะดิจิทัลได้ 3 ด้าน ได้แก่ 1) การเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ 2) การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในการทำงาน และ 3) การปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี โดยองค์ประกอบด้านการเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่และการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีปรากฏในงานวิจัยทุกฉบับ แสดงให้เห็นถึงความจำเป็นของสมรรถนะดังกล่าวต่อการทำงานในยุคดิจิทัล ส่วนการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงเป็นองค์ประกอบที่ช่วยเสริมความสามารถในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพในสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ผู้วิจัยจึงนำองค์ประกอบเหล่านี้มาใช้เป็นตัวแปรต้นด้านสมรรถนะดิจิทัลในการศึกษา

ตารางที่ 3 สมรรถนะการทำงานของบุคลากรด้านสารสนเทศ

ผู้วิจัย (ปี พ.ศ.)	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	คุณภาพของงาน	ความสามารถในการแก้ไขปัญหา
ดำรงค์ สุขเกิด (2563)	✓	✓	✓
ธนพล ศรีสุข (2562)	✓	✓	✓
ศิริพร จันทร์แสง (2562)	✓	✓	
ผู้วิจัย (ปี พ.ศ.)	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	คุณภาพของงาน	ความสามารถในการแก้ไขปัญหา
ณัฐพล วงศ์ศรี (2564)	✓	✓	✓
อรอนงค์ ชูศักดิ์ (2564)	✓	✓	✓

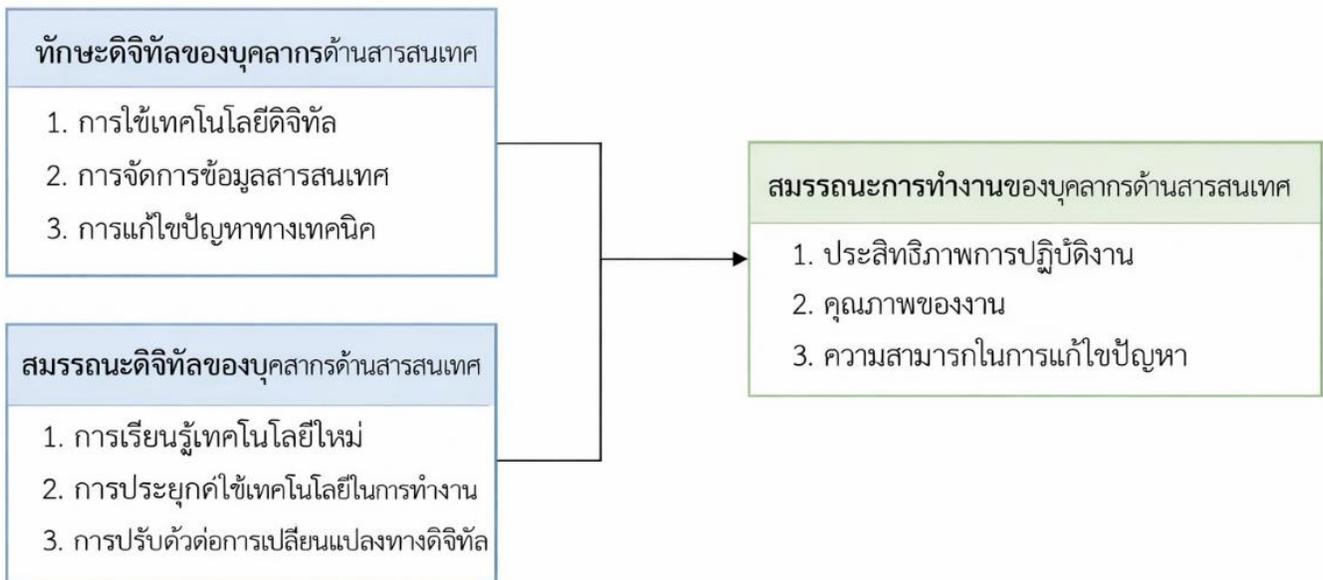
จากตารางที่ 3 พบว่า งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะการทำงานของบุคลากรด้านสารสนเทศ สามารถสรุปองค์ประกอบของสมรรถนะการทำงานได้ 3 ด้าน ได้แก่ 1) ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน 2) คุณภาพของงาน และ 3) ความสามารถในการแก้ไขปัญหา โดยประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเป็นองค์ประกอบที่ปรากฏในงานวิจัยทุกฉบับ แสดงให้เห็นว่าเป็นตัวชี้วัดหลักของสมรรถนะการทำงาน ขณะที่คุณภาพของงานและความสามารถในการแก้ไขปัญหาเป็นองค์ประกอบที่สะท้อนถึงผลลัพธ์และความสามารถเชิงพฤติกรรมของบุคลากร ผู้วิจัยจึงนำองค์ประกอบทั้ง 3 ด้านนี้มาใช้เป็นตัวแปรตามในการศึกษาครั้งนี้

บทสรุป

จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยสามารถสังเคราะห์กรอบแนวคิดการวิจัยเกี่ยวกับทักษะดิจิทัลและสมรรถนะดิจิทัลที่ส่งผลต่อสมรรถนะการทำงานของบุคลากรด้านสารสนเทศ ดังแสดงในกรอบแนวคิดการวิจัย

กรอบแนวคิดการวิจัย

ทักษะดิจิทัลและสมรรถนะดิจิทัลที่ส่งผลต่อสมรรถนะการทำงานของบุคลากรด้านสารสนเทศ



เอกสารอ้างอิง

- กัญญารัตน์ นาคทอง. (2563). การพัฒนาทักษะดิจิทัลของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในองค์กรภาครัฐ. วารสารการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์, 8(1), 20–35.
- ณัฐพล วงศ์ศรี. (2564). ปัจจัยด้านทักษะดิจิทัลที่ส่งผลต่อสมรรถนะการทำงานของบุคลากรด้านสารสนเทศในองค์กรขนาดกลางและขนาดใหญ่. วารสารวิจัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ, 16(1), 15–30.
- ดำรงค์ สุขเกิด. (2563). การพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อรองรับการเปลี่ยนผ่านสู่มหาวิทยาลัยดิจิทัล. รายงานการวิจัย. มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- ธนพล ศรีสุข. (2562). สมรรถนะดิจิทัลของบุคลากรด้านสารสนเทศในองค์กรภาครัฐ. วารสารวิชาการการจัดการ, 10(2), 55–70.
- พรทิพย์ วัฒนกุล. (2561). ทักษะดิจิทัลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในองค์กรเอกชน. วารสารเทคโนโลยีสารสนเทศ, 12(1), 30–45.
- วรชัย อินทร์สว่าง. (2562). การพัฒนาทักษะดิจิทัลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านสารสนเทศในองค์กรเอกชน. วารสารเทคโนโลยีและการจัดการ, 11(1), 25–39.
- ศิริพร จันทร์แสง. (2562). ความสัมพันธ์ระหว่างทักษะดิจิทัลกับสมรรถนะการทำงานของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในหน่วยงานภาครัฐ. วารสารการบริหารจัดการภาครัฐ, 9(2), 45–60.
- สุพัตรา แก้วคำ. (2561). ความสัมพันธ์ระหว่างทักษะดิจิทัลกับสมรรถนะการทำงานของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในมหาวิทยาลัยของรัฐ. วารสารการบริหารการศึกษา, 14(2), 40–55.
- อรอนงค์ ชูศักดิ์. (2564). การพัฒนาทักษะดิจิทัลของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ส่งผลต่อสมรรถนะการทำงานในองค์กรภาครัฐและเอกชน. วารสารการบริหารทรัพยากรมนุษย์, 12(2), 50–65.
- Dreyfus, H. L., & Dreyfus, S. E. (1980). *A Five-Stage Model of the Mental Activities Involved in Directed Skill Acquisition*.
- UNESCO. (2022). *Global Standards for Media and Information Literacy Curricula Development Guidelines*.