



สมรรถนะด้านดิจิทัลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร กรณีศึกษา
ส่วนงานอำนวยการ สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์
และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

โดย

สิบเอก พชร นามบุญชู

การค้นคว้าอิสระฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สถาบันรัฐประศาสนศาสตร์และนโยบายสาธารณะ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรังสิต

ปีการศึกษา 2568



**DIGITAL COMPETENCY AFFECTING WORK PERFORMANCE OF
PERSONNEL : A CASE STUDY OF ADMINISTRATIVE DIVISION, OFFICE
OF THE NATIONAL BROADCASTING AND TELECOMMUNICATIONS
COMMISSION (NBTC)**

**BY
SERGEANT PACHARA NAMBOONCHOO**

**AN INDEPENDENT STUDY SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT
OF THE REQUIREMENTS FOR
THE DEGREE OF MASTER OF PUBLIC ADMINISTRATION
INSTITUTE OF PUBLIC ADMINISTRATION AND PUBLIC POLICY**

**GRADUATE SCHOOL, RANGSIT UNIVERSITY
ACADEMIC YEAR 2025**

ใบรับรองการศึกษาค้นคว้าอิสระ

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยรังสิต

เรื่อง สมรรถนะด้านดิจิทัลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร กรณีศึกษา ส่วนงาน
อำนวยการ สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคม
แห่งชาติ

**DIGITAL COMPETENCY AFFECTING WORK PERFORMANCE OF PERSONNEL : A
CASE STUDY OF ADMINISTRATIVE DIVISION, OFFICE OF THE NATIONAL
BROADCASTING AND TELECOMMUNICATIONS COMMISSION (NBTC)**

โดย สิบเอก พชร นามบุญชู

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรังสิต อนุมัติให้นับวิชาการศึกษาค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการ
ศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ประจำปีการศึกษา 2568

.....

(ดร.เฉลิมพร เอ็นเอ็ก)

ผู้อำนวยการหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

.....ประธานกรรมการสอบ

รศ.ดร.จุมพล หนิมพานิช

.....กรรมการ

รศ.ดร.ปธาน สุวรรณมงคล

.....กรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษา

รศ.ดร.จิระ ประทีป

ลิขิตrixของหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรังสิต

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ผู้วิจัยได้ดำเนินการจัดทำรายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระให้ได้ผลสรุปการวิจัยที่มีคุณค่า และมีความสมบูรณ์ โดยได้รับคำแนะนำที่ทำให้การจัดทำรายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ สำเร็จลุล่วงได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ ดร.เฉลิมพร เข็นเชื้อ รองคณบดีฝ่ายวิชาการและผู้อำนวยการหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันรัฐประศาสนศาสตร์และนโยบายสาธารณะ ที่ได้ชี้แนะให้สามารถกำหนดประเด็นการศึกษาได้สอดคล้องกับความรู้ ความสามารถของผู้วิจัย ทำให้ผู้วิจัยสามารถดำเนินการวิจัยได้สำเร็จตามกระบวนการทำวิจัยที่ถูกต้อง ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ คณาจารย์ประจำหลักสูตรทุกท่าน ที่ได้กรุณาประสิทธิ์ประสาทความรู้ พร้อมสร้างแรงบันดาลใจให้กับผู้วิจัยตลอดระยะเวลาการศึกษาในหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรังสิตแห่งนี้

ผู้วิจัยขอขอบคุณเพื่อนๆ พี่ๆ น้องๆ สถาบันรัฐประศาสนศาสตร์และนโยบายสาธารณะ ที่เป็นกำลังใจให้กันและกันอย่างดียิ่งตลอดเวลา และ ขอขอบคุณทุกท่านที่ได้กรุณาให้ข้อมูลประกอบการศึกษาค้นคว้านี้ จนทำให้สำเร็จลุล่วงได้อย่างดียิ่ง

ท้ายที่สุดนี้ ผู้วิจัยขอขอบคุณครอบครัว ที่ให้กำลังใจและสนับสนุน ช่วยเหลือทุกด้านอย่างเข้มแข็งมาโดยตลอด จนทำให้สามารถสำเร็จการศึกษาได้อย่างรวดเร็ว คุณค่าจากผลงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะเป็นประโยชน์ต่อผู้สนใจทุกท่าน หากมีข้อผิดพลาดประการใด ผู้วิจัย ขออ้อมรับคำแนะนำเพื่อนำไปพัฒนาให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

สิบเอก พชร นามบุญชู

ผู้วิจัย

6610838 : สิปปเอก พชร นามบุญชู
 ชื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ : สมรรถนะด้านดิจิทัลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร
 กรณีศึกษา ส่วนงานอำนวยการ สำนักงานคณะกรรมการกิจการ
 กระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ
 หลักสูตร : รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
 อาจารย์ที่ปรึกษา : รศ.ดร.จิระ ประทีป

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับสมรรถนะด้านดิจิทัล และ ระดับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร ส่วนงานอำนวยการ สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และ กิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ 2) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะด้านดิจิทัล กับ ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร กรณีศึกษาส่วนงานอำนวยการ สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และ กิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ใช้วิธีวิจัยแบบผสมผสาน โดยวิธีวิจัยเชิงปริมาณ เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 120 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติพรรณนา คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน คือ การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย t-test , F-test และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และวิธีวิจัยเชิงปริมาณ เก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลจำนวน 5 ท่านแล้ววิเคราะห์ข้อมูลโดยสรุปผลตามวัตถุประสงค์การวิจัย

ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับสมรรถนะดิจิทัลในภาพรวมของบุคลากรสังกัดสำนักงาน กสทช. มีค่าเฉลี่ย 4.13 (ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.54) และ ระดับประสิทธิภาพการทำงานในภาพรวมของบุคลากรสังกัดสำนักงาน กสทช. มีค่าเฉลี่ย 4.14 (ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.53) 2) ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะดิจิทัล และ ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร สำนักงาน กสทช. ในภาพรวมอยู่ระดับมาก ($r = .748$) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผลการสัมภาษณ์พบว่าการเสริมสร้างสมรรถนะด้านดิจิทัลของบุคลากรต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง และครอบคลุมในทุกมิติของทักษะ ทั้งนี้ เพื่อเป็นการเสริมสร้างสมรรถนะด้านดิจิทัลและเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน หัวหน้าสำนักงาน หรือ ผู้บริหารควรจัดกิจกรรมเพื่อสร้างความตระหนักรู้ถึงความสำคัญของคุณค่าในการใช้ระบบเทคโนโลยีดิจิทัลในการทำงาน และ ตระหนักรู้ถึงภัยจากโลกไซเบอร์ให้ครอบคลุมทั้งในการทำงาน และในชีวิตประจำวันเพื่อส่งผลต่อการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

(การศึกษาค้นคว้าอิสระมีจำนวนทั้งสิ้น 92 หน้า)

คำสำคัญ: สมรรถนะด้านดิจิทัล, ประสิทธิภาพการทำงาน, สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการ

6610838 : Sergeant Pachara Namboonchoo

Independent Study Title : Digital Competency Affecting Work Performance of personnel : A Case Study of Administrative Division, Office of The National Broadcasting and Telecommunications Commission (NBTC)

Program : Master of Public Administration

Independent Study Advison : Assoc.Prof. Chira Prateep, Ph.D.

Abstract

This research objectives were to 1) study the levels of digital competence of personnel in the Administrative Division of the Office of the National Broadcasting and Telecommunications Commission (NBTC) 2) study the levels of work performance among personnel in the Administrative Division of the Office of the National Broadcasting and Telecommunications Commission (NBTC); and 3) study the relationship between digital competence and work performance of these personnel. The study employed a mixed-methods approach. The quantitative component collected data through questionnaires from a sample of 120 participants. Data were analyzed using descriptive statistics including frequency, percentage, mean, and standard deviation, inferential statistics including t-test, F-test, and Pearson's correlation coefficient. The qualitative component collected data from 5 key informants, and the results were analyzed and summarized according to the research objectives.

The findings revealed that: 1) the overall digital competence level of NBTC personnel had a mean score of 4.13 (SD = 0.54), 2) the overall work performance level had a mean score of 4.14 (SD = 0.53); and 3) the relationship between digital competence and work performance was high ($r = .748$) at the 0.05 statistical significance level. The interview results indicated that enhancing the digital competence of personnel requires continuous development across all dimensions of digital skills. To strengthen digital competence and improve work performance, office heads or executives should organize activities to raise awareness of the value of using digital technology systems in work processes, as well as awareness of cybersecurity threats, both in the workplace and in daily life, in order to further enhance effective work performance.

(Total 92 pages)

Keywords: Digital Competency, Work Performance, The National Broadcasting and Telecommunications Commission (NBTC)

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ข
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ค
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญรูป	ช
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 คำถามการวิจัย	4
1.3 วัตถุประสงค์การวิจัย	4
1.4 กรอบแนวคิดการวิจัย	4
1.5 นิยามศัพท์	5
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
บทที่ 2 การทบทวนวรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับทักษะด้านดิจิทัล	8
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสมรรถนะ	14
2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทักษะในศตวรรษที่ 21	16
2.4 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน	18
2.5 แนวทางการขับเคลื่อนด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของภาครัฐไทย	22
2.6 ข้อมูลพื้นฐานของสำนักงาน กสทช.	26
2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	34
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการวิจัย	44
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	44
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	45

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล	47
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล	48
บทที่ 4 ผลการวิจัย	50
4.1 ผลการศึกษาลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	50
4.2 ผลการศึกษาระดับสมรรถนะดิจิทัลของกลุ่มตัวอย่าง	52
4.3 ผลการศึกษาศักยภาพการทำงานของกลุ่มตัวอย่าง	57
4.4 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสังกัด สำนักงาน กสทช. จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล	62
4.5 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะดิจิทัล กับประสิทธิภาพ การทำงานของกลุ่มตัวอย่าง	67
4.6 สรุปผลการสัมภาษณ์	72
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และ ข้อเสนอแนะ	77
5.1 สรุปผลการวิจัย	77
5.2 อภิปรายผลการวิจัย	84
5.3 ข้อเสนอแนะ	87
บรรณานุกรม	88
ประวัติผู้วิจัย	92

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
4.1	จำนวนและร้อยละลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ	50
4.2	จำนวนและร้อยละลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ	50
4.3	จำนวนและร้อยละลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา	51
4.4	จำนวนและร้อยละลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพ	51
4.5	จำนวนและร้อยละลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระยะเวลาการทำงาน	51
4.6	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของสมรรถนะดิจิทัลของบุคลากรสังกัดสำนักงาน กสทช. ด้านความรู้ดิจิทัล (Digital Literacy)	52
4.7	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของสมรรถนะดิจิทัลของบุคลากรสังกัดสำนักงาน กสทช. ด้านการใช้ดิจิทัล (Digital Skill / ICT Skill)	53
4.8	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของสมรรถนะดิจิทัลของบุคลากรสังกัดสำนักงาน กสทช. ด้านการแก้ปัญหาด้วยเครื่องมือดิจิทัล (Problem Solving with Digital Tools)	54
4.9	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของสมรรถนะดิจิทัลของบุคลากรสังกัดสำนักงาน กสทช. ด้านการปรับตัวการเปลี่ยนแปลงดิจิทัล (Adaptive Digital Transform)	55
4.10	สรุปค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของสมรรถนะดิจิทัลของบุคลากรสังกัดสำนักงาน กสทช.	56
4.11	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสังกัดสำนักงาน กสทช. ด้านคุณภาพงาน	57
4.12	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสังกัดสำนักงาน กสทช. ด้านปริมาณงาน	58
4.13	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสังกัดสำนักงาน กสทช. ด้านระยะเวลาในการทำงาน	59
4.14	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสังกัดสำนักงาน กสทช. ด้านค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงาน	60

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.15	สรุปค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสังกัดสำนักงาน กสทช.	61
4.16	ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสังกัดสำนักงาน กสทช. จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศ	62
4.17	ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสังกัดสำนักงาน กสทช. จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุ	62
4.18	การทดสอบรายคู่ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสังกัดสำนักงาน กสทช. ด้านค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงาน	62
4.19	ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสังกัดสำนักงาน กสทช. จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา	65
4.20	ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสังกัดสำนักงาน กสทช. จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลด้านสถานภาพ	66
4.21	ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสังกัดสำนักงาน กสทช. จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา	66
4.22	ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะดิจิทัล ด้านความรู้ดิจิทัล (Digital Literacy) และ ประสิทธิภาพการทำงาน ของบุคลากร สำนักงาน กสทช.	68
4.23	ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะดิจิทัล ด้านการใช้ดิจิทัล (Digital Skill / ICT Skill) และ ประสิทธิภาพการทำงาน ของบุคลากร สำนักงาน กสทช.	69
4.24	ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะดิจิทัล ด้านการแก้ปัญหาด้วยเครื่องมือดิจิทัล (Problem Solving with Digital Tools) และประสิทธิภาพการทำงาน ของบุคลากร สำนักงาน กสทช.	70
4.25	ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะดิจิทัล ด้านการปรับตัวการเปลี่ยนแปลงดิจิทัล (Adaptive Digital Transform) และประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสำนักงาน กสทช.	71
4.26	สรุปความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะดิจิทัล และประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร สำนักงาน กสทช.	72

สารบัญรูป

รูปที่		หน้า
1.1	กรอบแนวคิดการวิจัย	5
2.1	ภาพรวมกระบวนการให้บริการของสำนักงาน กสทช.	27
2.2	แนวทางการพัฒนาสำนักงาน กสทช. ไปสู่การเป็นสำนักงานดิจิทัล	30
2.3	ผังโครงสร้างการแบ่งส่วนงานภายในสำนักงาน กสทช.	33

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การเปลี่ยนแปลงของโลกในยุคดิจิทัลส่งผลต่อกระบวนการดำเนินงานขององค์กรอย่างกว้างขวาง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในภาครัฐที่มีภารกิจในการให้บริการสาธารณะ จำเป็นต้องปรับตัวเพื่อตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี การเสริมสร้างสมรรถนะด้านดิจิทัลของบุคลากร (Digital Competency) จึงเป็นกลยุทธ์สำคัญที่สามารถส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (Job Performance) และการบรรลุเป้าหมายขององค์กร (European Commission, 2013) อย่างไรก็ตาม การใช้ระบบดิจิทัลให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดนั้น ไม่สามารถพึ่งพาเทคโนโลยีเพียงอย่างเดียว หากแต่ต้องอาศัยสมรรถนะของบุคลากรในการประยุกต์ใช้เครื่องมือ เทคโนโลยี และสารสนเทศได้อย่างเหมาะสม สอดคล้องกับแนวคิดของ Van Laar et al. (2017) ที่เสนอว่าทักษะดิจิทัลในภาคการทำงานควรประกอบด้วยความสามารถด้านเทคนิค (Technical skills) การสื่อสาร (Communication) การคิดเชิงวิพากษ์ (Critical Thinking) และความสามารถในการปรับตัว (Adaptability) ซึ่งองค์ประกอบเหล่านี้มีความสัมพันธ์กับการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญและได้รับการยอมรับจากทุกหน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ที่ตระหนักถึงความสำคัญของยุคสมัยที่เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรให้เป็นองค์กรดิจิทัลเต็มรูปแบบ (Full Digital Organization) มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในทุกขั้นตอนของการดำเนินงาน ทั้งการบริหารจัดการภายใน ทั้งกระบวนการทำงานและการให้บริการ การติดต่อสื่อสารกับผู้รับบริการ และการตัดสินใจทางกลยุทธ์สำหรับผู้บริหาร ทำให้ทุกหน่วยงานในองค์กรสามารถเชื่อมโยงกันได้อย่างราบรื่น มีความสามารถในการปรับตัวรองรับการเปลี่ยนแปลงในสถานการณ์ที่อาจเกิดขึ้นอย่างรวดเร็วได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้ การขับเคลื่อนองค์กรให้เป็นองค์กรดิจิทัลเต็มรูปแบบนั้น จะมีกระบวนการที่ซับซ้อนและหากต้องการปรับเปลี่ยนในมิติต่างๆ พร้อมๆ กันในองค์กร เช่น การปรับเปลี่ยนด้านด้านเทคโนโลยี ด้านวัฒนธรรมองค์กร และด้านกระบวนการทำงาน จึงต้องมีการวางแผนดำเนินการอย่างเป็นระบบ อาทิ 1) การกำหนดวิสัยทัศน์และ ยุทธศาสตร์ด้านดิจิทัล 2) การปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมองค์กร ด้วยการสร้าง Mindset ที่ชัดเจน สามารถทำความเข้าใจได้ง่าย และสามารถสร้างการยอมรับของ

บุคลากรในองค์กรถึงความจำเป็นและคุณค่าของการเปลี่ยนแปลงนั้น 3) การใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมและสอดคล้องกับการทำงาน 4) การพัฒนากระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพและเชื่อมโยงระหว่างกันมากยิ่งขึ้น 5) การจัดการข้อมูลและรักษาความปลอดภัยของข้อมูลที่มีประสิทธิภาพและ 6) การพัฒนาบุคลากรให้เป็นบุคลากรที่มีสมรรถนะด้านดิจิทัล เนื่องจากการขับเคลื่อนให้เป็นองค์กรดิจิทัลเต็มรูปแบบต้องการทีมงานที่มีความรู้และความเชี่ยวชาญที่เหมาะสม เพื่อให้สามารถวางแผนและดำเนินการขับเคลื่อนองค์กรให้บรรลุเป้าหมายในการเป็นองค์กรดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น การพัฒนาสมรรถนะด้านดิจิทัลของบุคลากรจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน หน่วยงานภาครัฐหลายแห่งได้ปรับปรุงกระบวนการทำงานโดยนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เพื่อเพิ่มความคล่องตัว ความแม่นยำ และความโปร่งใสในการดำเนินงาน หนึ่งในหน่วยงานที่ได้รับผลกระทบจากการเปลี่ยนผ่านนี้ คือ สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช., 2567)

ส่วนงานอำนวยการของสำนักงานคณะกรรมการ กิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการด้านการบริหารงานทั่วไป สำนักงานคณะกรรมการ กิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ประกอบด้วย 47 สำนัก 1 สถาบัน และ 1 ศูนย์วิจัย และ ส่วนอำนวยการ มีหน้าที่รับผิดชอบการปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับเอกสารการจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี แผนงบประมาณ แผนการจัดซื้อจัดจ้าง แผนควบคุมภายใน จัดทำตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานประจำปี ติดตามและจัดทำรายงานผลการดำเนินงาน รายงานการเบิกจ่ายงบประมาณ รายงานการจัดซื้อจัดจ้าง รายงานการควบคุมภายใน รายงานตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานประจำปี ปฏิบัติงานพัสดุครุภัณฑ์ จัดซื้อ จัดจ้าง ควบคุม ดูแลรักษา เบิกจ่าย ตรวจสอบ รายงานผลการตรวจสอบพัสดุลงคลังประจำปี ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จัดกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม สนับสนุนการปฏิบัติงานตามภารกิจ ปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย และพัฒนาคุณภาพการบริการเพื่อสนองตอบภารกิจหลักของสำนักงาน คณะกรรมการ กิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ โดยได้มีการสนับสนุนให้ใช้ระบบเทคโนโลยีในรูปแบบต่างๆ รวมถึง ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ระบบโปรแกรมสำเร็จรูปที่พัฒนาขึ้นตาม “ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2548” เป็นแนวทางในการพัฒนาเพื่อมุ่งให้ผลการปฏิบัติงานขององค์กรให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด สามารถรองรับปริมาณงานได้จำนวนมาก อาทิ เช่น งานเอกสารรับเข้า-ส่งออก หนังสือเวียน ระเบียบ คำสั่งต่าง ๆ ที่สื่อสาร

กันทั้งภายใน และ ภายนอก สำนักงานคณะกรรมการ กิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และ กิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ในแต่ละวันมีเอกสารเข้า-ออกหลายประเภทและมีปริมาณมากขึ้น มี ขั้นตอนในการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน หรือ บางเรื่องอาจซับซ้อน ละเลียดอ่อนต่อ การ ปฏิบัติงาน ดังนั้นการสนับสนุนให้นำระบบดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในกระบวนการทำงานของ บุคลากร จึงกล่าวได้ว่าจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในภาพรวมขององค์กรได้ แต่ทั้งนี้ หากบุคลากร ขององค์กร จะสามารถดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายดังกล่าวได้อย่างแท้จริงนั้น จำเป็นต้องอาศัย สมรรถนะด้านดิจิทัลของบุคลากรในระดับที่เหมาะสมกับงาน และ เทคโนโลยีขององค์กรที่ นำมาใช้ในการปฏิบัติ รวมถึงต้องมีความเข้าใจในเทคโนโลยี และมีความสามารถในการ ประยุกต์ใช้เครื่องมือดิจิทัล และความสามารถในการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงของระบบงาน หากบุคลากรยังมีระดับสมรรถนะที่ไม่เหมาะสม หรือไม่เพียงพอกับการทำงาน อาจทำให้งานนั้น ไม่บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลเท่าที่ควร และอาจทำให้เกิดความคลาดเคลื่อน ไปจากเป้าหมายและทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานลดลงอีกด้วย ทั้งนี้ จากการที่สำนักงาน กสทช. กำลังอยู่ในกระบวนการปรับตัวสู่การเป็นองค์กรดิจิทัลอย่างเต็มรูปแบบจึงได้มีความ พยายามในการพัฒนาบุคลากรในทุกส่วนงานให้เป็นผู้มีความรู้ความสามารถทางด้านดิจิทัลที่ สอดคล้องกับความต้องการพัฒนาบุคลากรในศตวรรษที่ 21 บุคลากรทุกส่วนงานของสำนักงาน กสทช. จำเป็นต้องได้รับการส่งเสริมและพัฒนาให้มีสมรรถนะที่สามารถรองรับการเปลี่ยนแปลงใน ศตวรรษที่ 21 ได้อย่างมีประสิทธิภาพ การศึกษาในครั้งนี้จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งในการวิเคราะห์ ระดับสมรรถนะด้านดิจิทัลของบุคลากร ตลอดจนตรวจสอบความสัมพันธ์ที่มีต่อประสิทธิภาพการ ปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นปัจจัยเชิงกลยุทธ์ในการพัฒนาองค์กร (Wagner et al., 2014) ที่บุคลากรสามารถ ประยุกต์ใช้ระบบเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาช่วยสนับสนุนการทำงานได้อย่างมีคุณค่า อาทิ สามารถ บันทึกรายข้อมูลทะเบียนรับ-ส่ง เอกสารได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว การใช้ระบบค้นหาเอกสารหรือ ติดตามงานเอกสารได้อย่างรวดเร็ว สามารถทราบสถานะปัจจุบันของเอกสาร ป้องกันการสูญหาย ระหว่างดำเนินการ ตลอดจนนำมาปรับเป็นแนวทางเพื่อลดขั้นตอนการทำงานภายใน และเพิ่มการ ใช้ทรัพยากรต่างๆ ได้อย่างคุ้มค่า ช่วยลดงบประมาณ ค่าใช้จ่ายขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จากที่มาและความสำคัญของปัญหาที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยซึ่งเป็นบุคลากรของส่วนงาน อำนาจการ สำนักงานคณะกรรมการ กิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม แห่งชาติ ได้ตระหนักถึงความสำคัญของสมรรถนะด้านดิจิทัลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนงานอำนาจการ สำนักงานคณะกรรมการ กิจการกระจายเสียง กิจการ โทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ โดยเฉพาะระดับสมรรถนะด้านดิจิทัลของบุคลากรใน

ระดับปฏิบัติการ ซึ่งเป็นหน่วยปฏิบัติงานที่จะส่งผลให้การดำเนินงานด้านเอกสาร การจัดเก็บเอกสาร การสืบค้นคว้าข้อมูล และ การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในการทำงานให้เกิดประโยชน์สูงสุด ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ จะทำให้ได้สารสนเทศประกอบการวางแผน กำหนดแนวทางการพัฒนาระดับสมรรถนะด้านดิจิทัลของบุคลากร รวมถึง ทักษะในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี ร่วมกับ อุปกรณ์ เครื่องมือ และอื่นๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้มากยิ่งขึ้นต่อไป

1.2 คำถามการวิจัย

สมรรถนะด้านดิจิทัลของบุคลากร มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร กรณีศึกษาส่วนงานอำนวยการ สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และ กิจการโทรคมนาคมแห่งชาติในระดับใด

1.3 วัตถุประสงค์การวิจัย

การศึกษานี้ ผู้วิจัยได้กำหนดวัตถุประสงค์การศึกษา ดังต่อไปนี้

1.3.1 เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะด้านดิจิทัลของบุคลากร ส่วนงานอำนวยการ สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และ กิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

1.3.2 เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร ส่วนงานอำนวยการ สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และ กิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

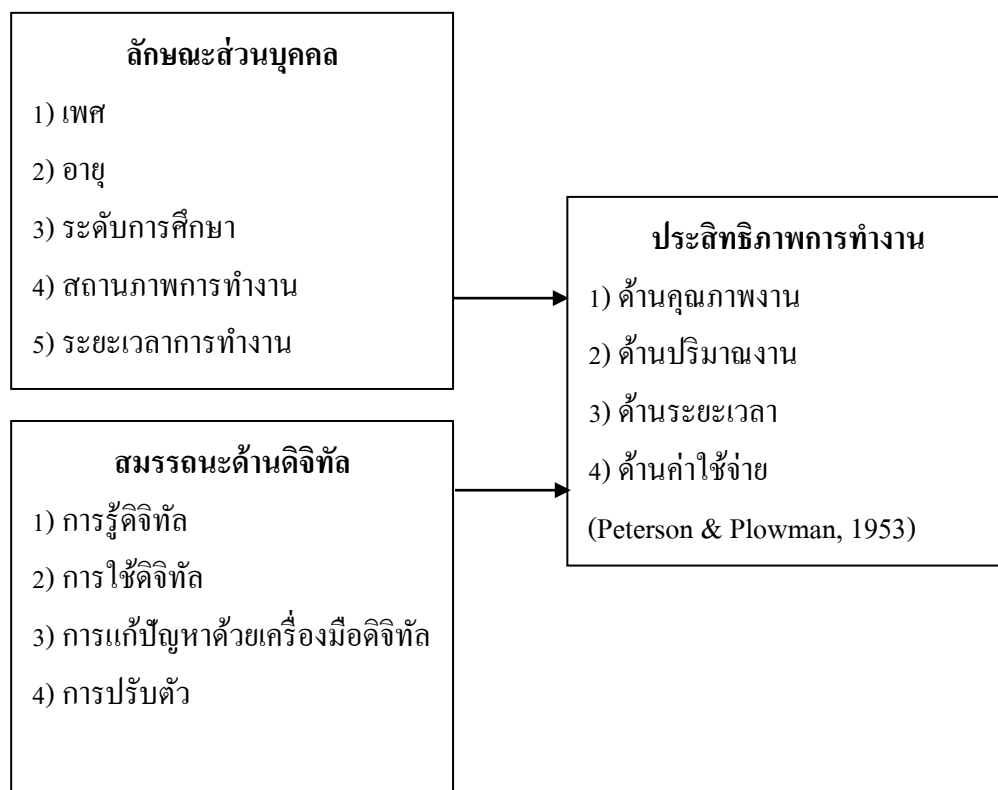
1.3.2 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะด้านดิจิทัล กับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร กรณีศึกษาส่วนงานอำนวยการ สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และ กิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

1.4 กรอบแนวคิดการวิจัย

การศึกษาเรื่อง “สมรรถนะด้านดิจิทัลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร กรณีศึกษาส่วนงานอำนวยการ สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และ กิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ” ครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย ดังต่อไปนี้

ตัวแปรอิสระ (Independent Variable)

ตัวแปรตาม (Dependent Variable)



รูปที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ที่มา : ผู้วิจัย, 2568

1.5 นิยามศัพท์

การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดนิยามศัพท์เพื่อสร้างความเข้าใจตรงกันในการศึกษาครั้งนี้ดังต่อไปนี้

สมรรถนะด้านดิจิทัล หมายถึง ความสามารถของบุคลากรสังกัดสำนักงาน กสทช. ในการทำงานโดยมีสมรรถนะด้านดิจิทัล 4 ด้าน ดังต่อไปนี้

1) ด้านความรู้ดิจิทัล (Digital Literacy) หมายถึง สมรรถนะของบุคลากรสังกัดสำนักงาน กสทช. ในการเข้าถึง ค้นหาคัดกรอง วิเคราะห์ สังเคราะห์ จัดการ ประยุกต์ใช้สื่อสาร สร้าง แบ่งปัน

การติดตามข้อมูลสารสนเทศและเนื้อหา (Content Media) ได้อย่างเหมาะสม ไม่ละเมิดสิทธิผู้อื่น มีความรับผิดชอบ ปลอดภัย มีมารยาท ไม่ละเมิดกฎหมาย

2) ด้านการใช้ดิจิทัล (Digital Skill/ICT Skill) หมายถึง สมรรถนะของบุคลากรสังกัดสำนักงาน กสทช. ในการใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีต่างๆ ด้านดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพหลากหลาย และสามารถประยุกต์ใช้ในงานได้มากขึ้นได้แก่ การประกอบอาชีพ การศึกษาและเรียนรู้เพื่อพัฒนาตนเองการดำเนินชีวิตประจำวัน เป็นต้น

3) ด้านการแก้ปัญหาด้วยเครื่องมือดิจิทัล (Problem Solving with Digital Tools) หมายถึง สมรรถนะของบุคลากรสังกัดสำนักงาน กสทช. ในการระบุนความ ต้องการและทรัพยากรได้ตัดสินใจใช้เครื่องมือดิจิทัลที่เหมาะสม ได้อย่างชาญฉลาดตามวัตถุประสงค์และความต้องการได้แก้ปัญหา อย่างเชื่อมโยงกันด้วยเครื่องมือดิจิทัลได้ ใช้เทคโนโลยีอย่างสร้างสรรค์ สามารถแก้ปัญหาเชิงเทคนิค และสามารถปรับปรุงพัฒนาสมรรถนะ ตนเองให้เท่าทันโลกได้

4) ด้านการปรับตัวการเปลี่ยนแปลงดิจิทัล (Adaptive Digital Transform) หมายถึง สมรรถนะของบุคลากรสังกัดสำนักงาน กสทช. ในการยืดหยุ่นและปรับตัว ต่อโลกที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและกระแสความเปลี่ยนแปลงต่างๆ เช่น การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี กระแสโลกาภิวัตน์ เป็นต้น ทำงานร่วมกับผู้อื่นที่มีสังคมและวัฒนธรรมที่หลากหลาย ริเริ่มและเรียนรู้ด้วยตนเอง

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยคาดว่าจะได้รับประโยชน์สำคัญ ดังต่อไปนี้

1.6.1 ทำให้ทราบถึงระดับสมรรถนะด้านดิจิทัล และ ระดับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร ส่วนงานอำนาจงาน สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และ กิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

1.6.2 ทำให้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะด้านดิจิทัล กับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร กรณีศึกษาส่วนงานอำนาจงาน สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และ กิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

16.3 ทำให้ได้สารสนเทศประกอบการพิจารณาเพื่อนำไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาระดับระดับสมรรถนะด้านดิจิทัล และ ระดับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร ของส่วนงานอำนวยการ สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และ กิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ และ ส่วนงานที่สนใจต่อไป

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง “สมรรถนะด้านดิจิทัลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร
กรณีศึกษาส่วนงานอำนาจาน สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และ
กิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ” ครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษา ทบทวนวรรณกรรม และงานวิจัยที่
เกี่ยวข้อง มีเนื้อหา ดังต่อไปนี้

- 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับทักษะด้านดิจิทัล
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสมรรถนะ
- 2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทักษะในศตวรรษที่ 21
- 2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน
- 2.5 แนวทางการขับเคลื่อนด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของภาครัฐไทย
- 2.6 ข้อมูลพื้นฐานของสำนักงาน กสทช.
- 2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับทักษะด้านดิจิทัล

2.1.1 ความหมายและความสำคัญของทักษะด้านดิจิทัล (Digital Literacy)

การศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาทักษะด้านคอมพิวเตอร์ในยุคที่มีการใช้งานอย่างแพร่หลาย
ตั้งแต่ทศวรรษที่ 70 มีการใช้คอมพิวเตอร์อย่างแพร่หลาย ต่อมาเป็นยุคของเทคโนโลยีสารสนเทศมี
คำเรียกการรู้เทคโนโลยีสารสนเทศ ว่า “การรู้ไอที” หรือ “การรู้ไอซีที” และในปัจจุบันกล่าวกันว่า
เป็นยุคดิจิทัล ซึ่งหมายถึง ข้อมูลข่าวสารเป็นดิจิทัล การติดต่อสื่อสาร การทำกิจกรรม และธุรกรรม
ต่าง ๆ ผ่านคอมพิวเตอร์และระบบเครือข่ายโดยเฉพาะอินเทอร์เน็ตแทบทั้งหมด ทำให้ตระหนักถึง
สมรรถนะด้านดิจิทัลหรือทักษะดิจิทัล โดยบุคคลจำเป็นต้องเรียนรู้และมีทักษะดิจิทัล ทักษะดิจิทัล
(Digital Literacy) เป็นสมรรถนะหรือทักษะที่มีความสำคัญต่อการศึกษาและการดำรงชีวิตและเป็น
พื้นฐานของกระบวนการศึกษา เนื่องจากการเรียนรู้ในปัจจุบันได้เปลี่ยนแปลง วิธีการเรียนรู้ โดย
ผู้เรียนจะสามารถศึกษาค้นคว้าความรู้ให้ตนเองเพิ่มเติมได้ด้วยตนเอง ดังนั้นจึงนำไปสู่การค้นหา

ข้อมูลของผู้เรียนในการค้นหาสารสนเทศได้ การรู้ดิจิทัลจึงยังเป็นสมรรถนะหลักที่จำเป็นต่อการศึกษายุคปัจจุบันที่มุ่งพัฒนาทักษะการเรียนรู้ การสร้างสรรค์ และการเรียนรู้ตลอดชีวิต โดยหลักคิดการเรียนรู้วิธีการเรียนซึ่งเป็นทักษะที่จำเป็นของบุคคลในศตวรรษที่ 21 และจัดเป็นความสามารถที่จำเป็นสำหรับสังคมเศรษฐกิจดิจิทัล (Digital Economy) ที่มีลักษณะเป็นเศรษฐกิจที่กิจกรรมทางเศรษฐกิจอาศัยเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งมีอินเทอร์เน็ตเป็นสำคัญ ทั้งนี้ ได้มีผู้ให้ความหมายของทักษะด้านดิจิทัลจำนวนมาก ดังต่อไปนี้

ทักษะดิจิทัล (Digital literacy)

Newman (2012) สมาชิกของคณะทำงานของสมาคมห้องสมุดอเมริกันเป็นผู้เริ่มให้มีการรณรงค์การใช้ทักษะการรู้ดิจิทัล โดยได้ให้ความหมายของทักษะดิจิทัลว่า เป็นความสามารถทั้งการตระหนักรู้และทักษะทางเทคนิคในการใช้ สารสนเทศและเทคโนโลยีการสื่อสารต่าง ๆ เพื่อค้นหา ประเมินสร้างและสื่อสารสารสนเทศตาม ต้องการ และนอกจากนี้จึงได้มีนักวิชาการศึกษาหลายท่านได้ให้ความหมายของทักษะดิจิทัลและได้เสนอความหมายของทักษะดิจิทัลไว้ ดังนี้

Gilster (1997) ได้ให้ความหมายของทักษะดิจิทัลหมายความว่า เป็นความสามารถในการทำความเข้าใจและใช้สารสนเทศในรูปแบบต่าง ๆ จากหลากหลายแหล่งสารสนเทศ นำเสนอด้วยคอมพิวเตอร์ผ่านเครือข่ายและจำเป็นจะต้องมีสมรรถนะด้านการคิดวิเคราะห์ โดยต้องมีความสามารถในการประเมินสารสนเทศที่พบจากอินเทอร์เน็ต มีความสามารถในการจัดเรียงลำดับสารสนเทศที่ถูก รวมถึงมีความสามารถในการสรุปความรู้จากข้อมูลบนแหล่งสารสนเทศที่หลากหลายที่เชื่อถือได้ และมีความสามารถในการสืบค้นผ่านเครื่องมือสืบค้นในการหาสารสนเทศจากเว็บไซต์

Bawden (2008) ได้ให้ความหมายของทักษะดิจิทัลหมายความว่า เป็นความสามารถอ่านและประมวลรายการสารสนเทศในรูปแบบของไฮเปอร์เท็กซ์ (Hypertext) หรือมัลติมีเดีย (Multimedia) ที่สามารถนำไปใช้งานได้ Martin and Grudziecki (2008 : 166-167) ได้ให้ความหมายของทักษะดิจิทัลว่า เป็นความตระหนักทัศนคติและความสามารถของบุคคลในการใช้เครื่องมือดิจิทัลอย่างเหมาะสม และใช้ในการอำนวยความสะดวกในการระบุ (Identify) เข้าถึง (Access) จัดการ (Manage) บูรณาการ (Integrate) ประเมิน (Evaluate) วิเคราะห์ (Analyze) และสังเคราะห์ (Synthesize) ทักษะการรู้ดิจิทัล การสร้างความรู้ใหม่ การแสดงออกโดยการสร้างสื่อและการสื่อสาร

กับผู้อื่นในบริบทของสถานการณ์ต่าง ๆ ในชีวิตที่เฉพาะเจาะจง เพื่อสามารถแสดงออกและสะท้อนทางสังคม

Steele (2009) ได้ให้ความหมายของทักษะดิจิทัลหมายความว่า เป็นความสามารถในการค้นหา (Find) ประเมิน (Evaluate) ใช้ (Utilize) และสร้าง (Create) สารสนเทศโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและอินเทอร์เน็ต

Hobbs (2010) ได้ให้ความหมายของทักษะดิจิทัลว่า คือ ความสามารถเข้าถึง (Access) สารสนเทศ โดยการระบุแหล่งและสืบค้นสารสนเทศวิเคราะห์ (Analyze) ข้อความหลายรูปแบบจากจุดประสงค์ของผู้แต่งประเมิน (Evaluate) คุณภาพและความน่าเชื่อถือของเนื้อหาที่ได้รับ สร้าง (Create) เนื้อหาในหลากหลายรูปแบบ โดยใช้ภาษาภาพ เสียงและเครื่องมือ และเทคโนโลยีดิจิทัลใหม่ ๆ สะท้อน (Reflect) พฤติกรรมการสื่อสารและกำกับด้วยตนเอง โดยมีความรับผิดชอบต่อสังคมและมีหลักจริยธรรมการปฏิบัติต่อสังคม โดยการทำงานของตนเองและร่วมมือเพื่อแบ่งปันความรู้และแก้ปัญหาในครอบครัวที่ทำงานชุมชนและมีส่วนร่วมเป็นเหมือนสมาชิกในชุมชน”

American Library Association (2012) ได้ให้ความหมายของทักษะดิจิทัลว่าเป็นความสามารถในการใช้สารสนเทศและใช้เทคโนโลยีการสื่อสาร เพื่อค้นหาประเมินสร้างและสื่อสารสารสนเทศดิจิทัลเป็นความสามารถที่จำเป็นต้องมีทั้งความรู้ความเข้าใจและทักษะทางเทคนิค”

สำนักบริหารงานกรมมัธยมศึกษาตอนปลาย กระทรวงศึกษาธิการ (2553) ให้ความหมายว่า การรู้ดิจิทัล คือ การอ่านและการเขียนข้อความดิจิทัล เช่น สามารถอ่านเว็บไซต์ โดยผ่านการเชื่อมโยงหลายมิติ และการเขียนโดยการอัปโหลดภาพถ่ายดิจิทัลบนเว็บไซต์เครือข่ายสังคม เป็นต้น รวมทั้งทักษะการทำงานที่จำเป็นอื่น ๆ ในการดำเนินการและการสื่อสารด้วยเทคโนโลยีและสื่อ นอกจากนี้ยังหมายรวมถึงความรู้เกี่ยวกับความสำคัญและผลกระทบของเทคโนโลยีและสื่อ แต่ที่สำคัญ คือ ความสามารถที่จะวิเคราะห์และประเมินความรู้ที่มีอยู่บนเว็บไซต์ การรู้ดิจิทัลจึงมีความหมายมากกว่าทักษะพื้นฐานด้านเทคโนโลยี โดยมีความเข้าใจและทักษะที่ซับซ้อนมากขึ้นขององค์ประกอบและการวิเคราะห์ความสามารถ ในการสร้างความหลากหลายของเนื้อหาที่มีการใช้เครื่องมือดิจิทัลต่าง ๆ ทักษะและความรู้ที่จะใช้ความหลากหลายของการใช้งานซอฟต์แวร์ สื่อดิจิทัล และอุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ เช่น คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์มือถือ และเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ต

ความสามารถในการเข้าใจสื่อดิจิทัลเนื้อหาการใช้งานและความรู้ ความสามารถในการสร้างด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล

จากข้างต้นกล่าวโดยสรุปได้ว่า ทักษะดิจิทัล (Digital Literacy) หมายถึง ความสามารถในการเข้าถึง ความรู้ ความเข้าใจ ประเมิน การจัดการ และการใช้สารสนเทศอย่างมีวิจารณญาณ และเลือกใช้สารสนเทศจากแหล่งสารสนเทศบนอินเทอร์เน็ต โดยมีความสามารถประเมินและใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่เหมาะสมเพื่อสร้างสารสนเทศได้ด้วยตนเอง และสามารถสื่อสารไปยังกลุ่มชุมชนเครือข่ายความรู้ มีปฏิสัมพันธ์ร่วมกันและสะท้อนกลับทางสังคมอย่างมีจริยธรรม และสามารถสรุป ความรู้จากแหล่งข้อมูลสารสนเทศที่น่าเชื่อถือ โดยการสืบค้นผ่านเครื่องมือสืบค้นสารสนเทศจาก เว็บไซต์ ตลอดจนความสามารถในใช้งานสารสนเทศอย่างเหมาะสม โดยคำนึงกฎหมายลิขสิทธิ์ ประเภทที่คุ้มครองสารสนเทศนั้นเอาไว้

2.1.2 องค์ประกอบทักษะการรู้ดิจิทัล

ทักษะการรู้ดิจิทัลมีนักวิชาการศึกษาหลายท่านได้นำเสนอองค์ประกอบของทักษะการรู้ดิจิทัลที่หลากหลายไว้ดังนี้

The Open University (2018) ได้กำหนดองค์ประกอบทักษะการรู้ดิจิทัลไว้ 5 ประการ มีดังต่อไปนี้

- 1) ด้านความเข้าใจพื้นฐานเกี่ยวกับข้อมูลดิจิทัล สามารถเข้าใจในข้อมูลดิจิทัลจากข้อมูลที่แสดงอยู่บนเว็บไซต์อินเทอร์เน็ต โดยแสดงให้เห็นถึงการใช้งานพื้นฐานของเครื่องมือ และเว็บไซต์ต่าง ๆ เพื่อค้นหาและบันทึกข้อมูลออนไลน์จากเว็บเบราว์เซอร์อินเทอร์เน็ต และสามารถใช้อุปกรณ์ค้นหา คัดลอก วางและดาวน์โหลดฟังก์ชันต่าง ๆ ได้
- 2) การค้นหาข้อมูล สามารถกำหนดการหาข้อมูลจากแหล่งข้อมูลได้ โดยมีการวางแผนและดำเนินการค้นหาในฐานข้อมูลตามหัวข้อที่กำหนดไว้ล่วงหน้าได้ โดยใช้แหล่งข้อมูลที่กำหนดได้สำเร็จตามเป้าหมาย
- 3) การประเมินข้อมูลออนไลน์และการใช้อุปกรณ์ออนไลน์ สามารถระบุและใช้เกณฑ์คุณภาพที่เหมาะสมเพื่อประเมินข้อมูลที่ได้พบจากแหล่งสารสนเทศออนไลน์ และสามารถติดต่อสื่อสารแสดงความคิดเห็นในการสนทนาออนไลน์ได้

4) จัดการสร้างข้อมูล สามารถสร้างข้อมูลจากการอ้างอิงได้ และทราบว่าการอ้างอิงสามารถสร้างขึ้นในรูปแบบที่แตกต่างกันได้ ซึ่งจะต้องมีการแสดงให้เห็นถึงความสามารถในการเลือกรายการอ้างอิงที่เหมาะสมเพื่อการอ้างอิงข้อมูลต่างในข้อความตามที่กำหนดไว้

5) การทำงานร่วมกันและการแชร์เนื้อหาดิจิทัล แสดงให้เห็นถึงความสามารถในการสร้างและเผยแพร่เนื้อหาในรูปแบบมัลติมีเดียเพื่อสื่อสารความคิดเห็นและแนวคิด โดยแสดงให้เห็นถึงความสามารถในการเข้าถึงเว็บไซต์สื่อสังคมออนไลน์ภายนอก ด้วยเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาและสนับสนุนหรือดาวน์โหลดเนื้อหาดิจิทัล

สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (2559) อ้างถึง Media Smarts (2015) ได้กำหนดองค์ประกอบของการรู้ดิจิทัลไว้ 3 ประการมีดังต่อไปนี้

1) ใช้ (Use) หมายถึง ความคล่องแคล่วทางเทคนิคที่จำเป็นในการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต ทักษะและความสามารถที่เกี่ยวข้องกับคำว่า “ใช้” ครอบคลุมตั้งแต่เทคนิคขั้นพื้นฐานคือการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ เช่น โปรแกรมประมวลผลคำ (Word processor) เว็บเบราว์เซอร์ (Web browser) อีเมล และเครื่องมือสื่อสารอื่น ๆ ผู้เทคนิคขั้นสูงขึ้นสำหรับการเข้าถึงและการใช้ความรู้ เช่น โปรแกรมที่ช่วยในการสืบค้นข้อมูลหรือเสิร์ชเอนจิน (Search engine) และฐานข้อมูลออนไลน์ รวมถึงเทคโนโลยีอุบัติใหม่ เช่น Cloud computing

2) เข้าใจ (Understand) หมายถึง ชุดของทักษะที่จะช่วยผู้เรียนเข้าใจบริบทและประเมินสื่อดิจิทัล เพื่อให้สามารถตัดสินใจเกี่ยวกับอะไรที่ทำและพบบนโลกออนไลน์ จัดว่าเป็นทักษะที่สำคัญและจำเป็น ที่จะต้องเริ่มสอนเด็กให้เร็วที่สุดเท่าที่พวกเขาสู่โลกออนไลน์ เข้าใจยังรวมถึงการตระหนักว่า เทคโนโลยีเครือข่ายมีผลกระทบต่อพฤติกรรมและมุมมองของผู้เรียนอย่างไร มีผลกระทบต่อความเชื่อและความรู้สึกเกี่ยวกับโลกรอบตัวผู้เรียนอย่างไร เข้าใจยังช่วยเตรียมผู้เรียนสำหรับเศรษฐกิจฐานความรู้ที่ผู้เรียนพัฒนาทักษะการจัดการสารสนเทศเพื่อค้นหาประเมิน และใช้สารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อติดต่อสื่อสาร ประสานงานร่วมมือและแก้ไขปัญหา

3) สร้าง (Create) หมายถึง ความสามารถในการผลิตเนื้อหาและการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพผ่านเครื่องมือสื่อดิจิทัลที่หลากหลาย การสร้างด้วยสื่อดิจิทัลเป็นมากกว่าแค่การรู้วิธีการใช้โปรแกรมประมวลผลคำหรือการเขียนอีเมล แต่มันยังรวมความสามารถในการดัดแปลงสิ่งที่ผู้เรียนสร้างสำหรับบริบทและผู้ชมที่แตกต่างและหลากหลาย ความสามารถในการสร้างและสื่อสารด้วยการใช้ Rich media เช่น ภาพ วิดีโอ และเสียง ตลอดจนความสามารถในการมีส่วนร่วมด้วย Web 2.0 อย่างมีประสิทธิภาพและรับผิดชอบ เช่น Blog การแชร์ภาพและวิดีโอ และ Social media รูปแบบอื่น ๆ หรือสร้างเนื้อหาผ่านเทคโนโลยีที่หลากหลายอย่างถูกต้องและสร้างสรรค์ การสื่อสารโดยใช้

ความหลากหลายของสื่อดิจิทัลเป็นเครื่องมือ โดยคำนึงถึงจริยธรรมการปฏิบัติทางสังคมและการสะท้อนสิ่งที่ฝังอยู่ในการเรียนรู้และการใช้ชีวิตประจำวัน สิ่งสำคัญของการพัฒนาทักษะดิจิทัล คือ กระบวนการการเรียนรู้ตลอดชีวิต ทักษะเฉพาะที่มีความจำเป็นสำหรับทักษะดิจิทัลที่จะแตกต่างจากคนหนึ่งถึงอีกคนหนึ่ง โดยขึ้นอยู่กับความต้องการและสถานการณ์ของผู้เรียน ซึ่งอาจครอบคลุมตั้งแต่การรับรู้ขั้นพื้นฐานและการฝึกอบรมสู่การประยุกต์ใช้งานที่มีความยุ่งยากและซับซ้อนยิ่งขึ้น นอกจากนี้ทักษะดิจิทัลยังมีความหมายมากกว่าแค่การรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีแต่หมายถึงการครอบคลุมถึงประเด็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับจริยธรรม สังคม และการสะท้อนกลับซึ่งฝังอยู่ในการทำงาน การเรียนรู้ การพักผ่อนและการใช้ชีวิตประจำวัน (สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ, 2015) นอกจากนี้ยังมีแนวคิดมากมายที่เกี่ยวข้องกับทักษะการรู้ดิจิทัลที่สำคัญอย่างหนึ่งคือ การรู้เท่าทันสื่อ (Media Literacy) การรู้เท่าทันสื่อทำให้เด็กและเยาวชนมีทักษะในการใช้สื่ออย่างชาญฉลาด สามารถคัดกรองข้อมูลที่ไม่เหมาะสมออกไป การรู้เท่าทันสื่อยังช่วยให้ผู้บริโภคสื่อเกิดความตระหนักในคุณค่าของการเลือกและจัดสรรเวลาที่ใช้กับสื่อ รู้จักเปิดรับสื่ออย่างวิเคราะห์ วิพากษ์ ประเมินสิ่งที่สื่อนำเสนอได้แยกแยะได้ว่าสิ่งใดควรเชื่อสิ่งใดไม่ควรเชื่อ

จากองค์ประกอบของทักษะการรู้ดิจิทัลที่กล่าวมาข้างต้น มีหลากหลายขึ้นอยู่กับภูมิหลังของผู้คิดค้นที่มีลักษณะแตกต่างกันออกไป ซึ่งได้สรุปองค์ประกอบของทักษะดิจิทัลและแบ่งออกได้เป็น 3 ด้าน ดังนี้

- 1) การใช้ (Use) เป็นกระบวนการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตที่หลากหลายไปถึงเทคนิคขั้นสูงสำหรับการเข้าถึงและใช้ความรู้
- 2) การเข้าใจ (Understand) เป็นการช่วยให้เกิดการคิดวิเคราะห์สื่อดิจิทัลที่ทำให้เข้าใจเกี่ยวกับเนื้อหานั้น ๆ และมีความรับผิดชอบต่อสิทธิความเป็นเจ้าของ
- 3) การสร้างสรรค์ (Create) เป็นการผลิตหรือสร้างเนื้อหาผ่านเทคโนโลยีที่หลากหลาย โดยใช้สื่อดิจิทัลเป็นเครื่องมือโดยคำนึงถึงจริยธรรมการปฏิบัติทางสังคมและการสะท้อนสิ่งที่ฝังอยู่ในการเรียนรู้

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสมรรถนะ (Competency)

แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะ ตามแนวคิดของ McClelland (1973) นักจิตวิทยาแห่งมหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ด สามารถอธิบายได้ด้วยโมเดลภูเขาน้ำแข็ง (Iceberg Model) โดยส่วนที่ลอยเหนือน้ำ คือ ส่วนที่เห็นและพัฒนาได้ง่าย ได้แก่ องค์ความรู้ และทักษะต่างๆ ที่บุคคลมีอยู่ และส่วนที่อยู่ใต้น้ำ มองเห็น

และพัฒนาได้ยาก ได้แก่ แรงจูงใจ อุปนิสัย ภาพลักษณ์ภายใน และบทบาทที่แสดงออกต่อสังคม ซึ่งส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมในการทำงานของบุคคลอย่างมาก

McClelland (1973) ให้คำจำกัดความไว้ว่า สมรรถนะ หมายถึงคุณลักษณะที่ซ่อนอยู่ในตัวบุคคล ซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้จะเป็นตัวผลักดันให้บุคคลสามารถสร้างผลการปฏิบัติงานในงานที่ตนรับผิดชอบให้สูงกว่า หรือเหนือกว่าเป้าหมายที่กำหนดไว้

Spencer and Spencer (1993) กล่าวว่า สมรรถนะ หมายถึง คุณลักษณะพื้นฐานภายในตัวบุคคล ได้แก่ แรงจูงใจ อุปนิสัย ความรู้ และทักษะ ซึ่งจะเป็นตัวผลักดันหรือมีความสัมพันธ์เชิงเหตุผล ให้บุคคลสามารถปฏิบัติงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบ หรือสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงกว่าเป้าหมายที่กำหนดไว้

Arnauld de Nadaillac (2003) ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า สมรรถนะเป็นสิ่งที่ต้องลงมือปฏิบัติให้เกิดขึ้น กล่าวคือ ความสามารถที่ใช้ เพื่อให้บรรลุผลและวัตถุประสงค์ต่างๆ ซึ่งเป็นตัวขับเคลื่อนที่ทำให้เกิดความรู้ การเรียนรู้ทักษะ และเจตคติ/ลักษณะนิสัยหรือบุคลิกต่างๆ ที่ช่วยให้สามารถเผชิญและแก้ไขสถานการณ์ต่างๆ ได้

Dubois and Rothwell (2004) กล่าวว่า สมรรถนะ หมายถึง คุณลักษณะที่ทุกคนมีและใช้อย่างเหมาะสม เพื่อทำให้ผลการปฏิบัติงานบรรลุตามเป้าหมาย คุณลักษณะ ประกอบด้วย ความรู้ ทักษะ บุคลิกภาพ แรงจูงใจทางสังคมลักษณะ นิสัยส่วนบุคคล ตลอดจนรูปแบบความคิดและวิธีการความรู้สึและการกระทำ

เดชา เดชะวัฒนไพศาล (2559) กล่าวว่า สมรรถนะ หมายถึง ทักษะ ความรู้ความสามารถ หรือ พฤติกรรมที่จำเป็นในการปฏิบัติงานใดงานหนึ่ง กล่าวคือ ในการทำงานหนึ่ง ๆ เราต้องมีความรู้หรือข้อมูล จากนั้นเราต้องรู้ว่าจะทำงานนั้น ๆ อย่างไร และควรมีพฤติกรรมหรือคุณลักษณะเฉพาะอย่างไรจึงจะทำงานประสบความสำเร็จ

อุกฤษณ์ กาญจนเกตุ (2543) กล่าวว่า สมรรถนะ หมายถึง ความสามารถ ความชำนาญ ด้านต่าง ๆ ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่ทำให้บุคคลสามารถกระทำ หรือดเว้นการกระทำใด ๆ ให้

ประสบความสำเร็จหรือล้มเหลว ซึ่งความสามารถเหล่านี้ได้มาจากการเรียนรู้ ประสบการณ์ การฝึกฝน และการปฏิบัติจนเป็นนิสัย

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (สำนักงาน ก.พ.) กล่าวว่า สมรรถนะ คือ คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่เป็นผลมาจากความรู้ ความสามารถ ทักษะ และคุณลักษณะต่าง ๆ ที่ทำให้บุคคลสามารถสร้างผลงานได้โดดเด่นกว่าเพื่อนร่วมงานอื่น ๆ ในองค์กร

2.2.1 องค์ประกอบของสมรรถนะ

องค์ประกอบของสมรรถนะ ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ ตามหลักแนวคิดของ McClelland (1973) ดังนี้

1) ความรู้ (Knowledge) คือ ความรู้เฉพาะในเรื่องที่ต้องรู้ เป็นความรู้ที่เป็นสาระสำคัญ เช่น ความรู้ด้านเครื่องยนต์ ความรู้เรื่องก่อสร้าง ความรู้เรื่องโหราศาสตร์ เป็นต้น

2) ทักษะ (Skill) คือ สิ่งที่ต้องการให้ทำได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น ทักษะทางคอมพิวเตอร์ ทักษะการทำอาหาร ทักษะการพูด เป็นต้น ทักษะที่เกิดขึ้นนั้นมาจากพื้นฐานทางความรู้ และสามารถปฏิบัติได้อย่างคล่องแคล่วว่องไว

3) บทบาททางสังคม (Social Role) หมายถึง สิ่งที่บุคคลต้องการสื่อให้บุคคลอื่นในสังคมเห็นว่าตัวเขามีบทบาทอย่างไรต่อสังคม เช่น ชอบช่วยเหลือผู้อื่น

4) ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง (Self - image) คือ เจตคติ ค่านิยม และความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของตน เช่น ความมั่นใจในตนเอง เป็นต้น

5) แรงจูงใจ/เจตคติ (Motives/Attitude) เป็นแรงจูงใจ หรือแรงขับภายในซึ่งทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมที่มุ่งไปสู่เป้าหมาย หรือมุ่งสู่ความสำเร็จ

2.2.2 ประเภทของสมรรถนะ

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (สำนักงาน ก.พ.) ได้กำหนดสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับตำแหน่งข้าราชการพลเรือนสามัญ ประกอบด้วยสมรรถนะ 3 ประเภท คือ สมรรถนะหลัก สมรรถนะทางการบริหาร และสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ ซึ่งแต่ละสมรรถนะประกอบด้วยด้านต่าง ๆ ดังนี้

1) สมรรถนะหลัก มี 5 ด้าน ได้แก่ การมุ่งผลสัมฤทธิ์การบริการที่ดี การสั่งสม ความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม และการทำงานเป็นทีม

2) สมรรถนะทางการบริหาร มี 6 ด้าน ได้แก่ สถานะผู้นำ วิสัยทัศน์ การวางกลยุทธ์ภาครัฐ ศักยภาพเพื่อนำการปรับเปลี่ยน การควบคุมตนเอง และการสอนงานและการมอบหมายงาน

3) สมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ กำหนดให้มีอย่างน้อย 3 ด้านโดยเลือกจาก 16 ด้าน ดังต่อไปนี้

- 3.1 การคิดวิเคราะห์
- 3.2 การมองภาพองค์รวม
- 3.3 การพัฒนาศักยภาพคน
- 3.4 การสั่งการตามอำนาจหน้าที่
- 3.5 การสืบเสาะหาข้อมูล
- 3.6 ความเข้าใจข้อแตกต่างทางวัฒนธรรม
- 3.7 ความเข้าใจผู้อื่น
- 3.8 ความเข้าใจองค์กรและระบบราชการ
- 3.9 การดำเนินการเชิงรุก
- 3.10 การตรวจสอบความถูกต้องตามกระบวนการงาน
- 3.11 ความมั่นใจในตนเอง
- 3.12 การยืดหยุ่น ผ่อนปรน
- 3.13 ศิลปะการสื่อสารเชิงใจ
- 3.14 สุนทรียภาพทางศิลปะ
- 3.15 ความผูกพันที่มีต่อส่วนราชการ
- 3.16 การสร้างสัมพันธภาพ

2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทักษะในศตวรรษที่ 21

2.3.1 ที่มาและความสำคัญของทักษะในศตวรรษที่ 21

ปัจจุบันเป็นยุคที่โลกมีความเจริญก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว อันสืบเนื่องมาจากกระแส การเปลี่ยนแปลงทางสังคมที่เกิดขึ้นในศตวรรษที่ 21 ทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 เป็นทักษะที่มีความสำคัญ ในการดำรงชีวิตและทำงานในระบบสังคมและเศรษฐกิจ ซึ่งมีนักวิชาการได้กล่าวถึง ความสำคัญ ของทักษะในศตวรรษที่ 21 ไว้ดังนี้

วิจารณ์ พานิช (2555) ได้กล่าวถึงความสำคัญโดยสรุปไว้ว่า การศึกษาในศตวรรษ ที่ 21 เป็นการเตรียมคนไปเผชิญการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็ว รุนแรง พลิกผัน และคาดไม่ถึง คนยุคใหม่จึงต้องมีทักษะที่สูงในการเรียนรู้และปรับตัว ต้องพัฒนาตนเองให้มีทักษะของการเรียนรู้ด้วย และในขณะเดียวกันต้องมีทักษะในการทำหน้าที่บุคลากรในศตวรรษที่ 21 ซึ่งไม่เหมือนการทำหน้าที่บุคลากรในศตวรรษที่ 20 หรือ 19

สมเกียรติ ตั้งกิจวานิชย์ (2556) ได้กล่าวถึงความสำคัญโดยสรุปไว้ว่า วรรณกรรม ด้านการศึกษาพร้อมสมัยชี้ไปในทิศทางเดียวกันว่า ทักษะและความรู้ที่จำเป็นต่อการเป็นพลเมืองและการทำงานในศตวรรษที่ 21 นั้นค่อนข้างแตกต่างจากศตวรรษที่ 20 บางทักษะแม้จะมีลักษณะถาวรกล่าวคือมีความสำคัญมาในทุกยุคทุกสมัย ไม่ใช่เฉพาะในศตวรรษที่ 21 เช่น ทักษะ 4C คือความคิดสร้างสรรค์ (Creativity) การคิดอย่างมีวิจารณญาณ (Critical Thinking) การสื่อสาร (Communication) และการทำงานเป็นทีม (Collaboration) แต่ทักษะเหล่านี้ มีลักษณะเปลี่ยนไปในโลกยุคดิจิทัล รวมถึงทวีความสำคัญมากยิ่งขึ้นจนกลายเป็นสิ่งที่ “ต้อง” มีมากกว่า “น่าจะ” มี ขณะที่บางทักษะ ถือเป็นทักษะชุดใหม่ที่จำเป็นในบริบทของศตวรรษใหม่ เช่น ทักษะด้านสารสนเทศและการสื่อสาร (Information and Communication Technologies ICTs) ซึ่งได้ ส่งผลกระทบต่อรูปแบบความสัมพันธ์ทางเศรษฐกิจ การเมือง สังคม และวัฒนธรรมอย่างรอบด้าน ซึ่งสามารถสรุปเหตุผล 3 ประการว่า เหตุใดทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 จึงจำเป็นยิ่งต่อการดำรงชีวิตในศตวรรษใหม่ นั่นคือ รูปแบบเศรษฐกิจที่เปลี่ยนไป การพึ่งพาอาศัยในระดับโลกที่เพิ่มมากขึ้น และภูมิทัศน์ การเรียนรู้ที่เปลี่ยนไป

2.3.2 กรอบแนวคิดหลักสำหรับทักษะในศตวรรษที่ 21

ศตวรรษที่ 21 ที่อยู่ในช่วงเวลาระหว่าง ค.ศ. 2001 – ค.ศ. 2100 หรือ พ.ศ. 2544 – พ.ศ. 2643 ทั้งนี้ได้มีนักวิชาการให้ความหมายของทักษะในศตวรรษที่ 21 ไว้ดังนี้ Gonzalez-Mena (2009) ได้ให้ความหมายของทักษะในศตวรรษที่ 21 ไว้ว่า ทักษะในศตวรรษที่ 21 หมายถึงความสามารถพิเศษที่เด็กจะต้องพัฒนา เพื่อให้สามารถเตรียมตัวสำหรับความท้าทายในการทำงานและการดำรงชีวิตในศตวรรษที่ 21 Larson & Miller (2011) ได้ให้ความหมายของทักษะในศตวรรษที่ 21 ไว้ว่า ทักษะในศตวรรษที่ 21 หมายถึงทักษะที่สำคัญที่นักเรียนพึงมีเพื่อให้ประสบความสำเร็จในการเรียน การทำงาน และการดำรงชีวิต

วิจารณ์ พานิช (2555) ได้ให้ความหมายของทักษะในศตวรรษที่ 21 ไว้ว่า ทักษะในศตวรรษที่ 21 หมายถึง ทักษะการดำรงชีวิตที่คนในศตวรรษที่ 21 ทุกคนจะต้องเรียนรู้ ตั้งแต่ชั้นอนุบาลไปจนถึงมหาวิทยาลัยและตลอดชีวิต เพื่อเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็ว รุนแรง พลิกผัน และคาดไม่ถึงอย่างมีประสิทธิภาพ

2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน

นักวิชาการหลายท่านให้ความหมายของประสิทธิภาพการปฏิบัติ โดยมุ่งเน้นถึงความสำเร็จในผลการปฏิบัติงาน กล่าวคือ เมื่อผลการปฏิบัติงานดี แสดงว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูง และถ้าผลการปฏิบัติงานไม่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานก็ลดน้อยลง การจะพิจารณาว่าหน่วยงานหรือองค์กรนั้น สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีปัจจัยหลายประการ โดยขึ้นอยู่กับการบริหารงานแต่ละหน่วยงาน แต่ละฝ่ายงาน บุคลากรประจำหน่วยงานหรือฝ่ายงานนั้น ตระหนักรู้ในหน้าที่ของตนเองและมีความรับผิดชอบงานนั้น เพื่อให้บุคลากรในองค์กรนั้นสามารถที่จะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล โดยได้มีการนิยามความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพที่สำคัญไว้ดังต่อไปนี้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2558 ให้ความหมายของประสิทธิภาพไว้ว่า หมายถึงความสามารถที่ทำงานให้เกิดผลในการปฏิบัติงาน

ปราณี กิตติมาและมังกร แต้มทิ้ง (2549) กล่าวว่า ประสิทธิภาพหมายถึง ความสำเร็จใน 3 กรณี คือ 1) ใช้คนเท่าเดิมทำงานให้ได้ปริมาณมากขึ้น

2) งานเท่าเดิมแต่ใช้จำนวนคนให้น้อยลง และ

3) คุณภาพต้องเท่าเดิมหรือดีกว่า

ธงชัย สันติวงษ์ (2550) เสนอว่าประสิทธิภาพการทำงาน หมายถึง ความสามารถในการทำงานให้ได้ผลงานตามเกณฑ์ที่กำหนดหรือสูงกว่า

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2552) ให้ความหมายของประสิทธิภาพได้จำแนกเป็น 3 ด้านคือ

1) ด้านการจัดการ คือ ความสามารถในการบรรลุจุดมุ่งหมายโดยใช้ทรัพยากรต่ำสุด ประสิทธิภาพวัดจากอัตราส่วนระหว่าง ปัจจัยนำเข้า (Input) และผลลัพธ์ที่ออกมา (Output) ประสิทธิภาพจะคำนึงถึงต้นทุนต่ำสุดสำหรับทรัพยากรต่ำสุด (Doing Thing Right) โดยคำนึงถึงวิธีการ (Means) ทรัพยากรที่ใช้ (Resource) ให้เกิดการประหยัดหรือสิ้นเปลืองน้อยที่สุด

2) ด้านโฆษณา หมายถึง ประสิทธิภาพในการวางแผนสื่อหรือสิ้นเปลืองน้อยที่สุดที่สามารถใช้สื่อที่กำหนดไว้

3) ด้านการผลิตหรือการปฏิบัติ หมายถึงผลผลิตที่แท้จริงหารด้วยผลผลิตมาตรฐาน

บุริโท ชามะรัตน์ (2548) เสนอว่า ประสิทธิภาพการทำงาน หมายถึง การเปรียบเทียบ ต้นทุนกับผลผลิตหรือผลงานที่ได้ เมื่อใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดเป็นการจัดระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) กับผลที่ได้ (Output) โดยพิจารณาถึงเวลา คือ ความเร็วการใช้ทรัพยากรหรือการประหยัด ถูกต้อง ไม่สูญเปล่า ไม่สิ้นเปลืองใช้วิธีการบริหาร หรือการจัดการที่ดีมีความเหมาะสม โดยบุคคล หรือผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการทำงาน

Millet (1954) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ และได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงาน ซึ่งความพึงพอใจนั้น เป็นความพึงพอใจในการบริการ ให้กับประชาชน โดยพิจารณาจาก เช่น การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน รวดเร็วทันเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ ต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า เป็นต้น และยังได้เสนอเพิ่มเติมว่า ประสิทธิภาพยังรวมถึงผลการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่มวลมนุษย์และได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงานนั้นด้วย

Vause (1997) เสนอว่าประสิทธิภาพขององค์กร เป็นความสัมพันธ์ระหว่างผลผลิตของผลผลิตหรือบริการ กับปัจจัยนำเข้าของทรัพยากรอันจำเป็นในการผลิตนั้น ความรับผิดชอบหลักของฝ่ายการจัดการ คือการใช้ทรัพยากรบุคคล (Human Resource) ทรัพยากรสิ่งของทางกายภาพและ ทรัพยากรเงินอย่างมีประสิทธิภาพ

สิริวดี ชูเชิด (2556) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพการทำงาน หมายถึง ความสามารถและทักษะ ในการกระทำของตนเอง หรือของผู้อื่นให้ดีขึ้น เจริญขึ้น เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของตนเอง และของ องค์กรอันจะทำให้ตนเอง ผู้อื่น และองค์กร เกิดความพึงพอใจและสงบสุขในที่สุด

จากการทบทวนแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพของนักวิชาการดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปความหมายของประสิทธิภาพการทำงานได้ว่าเป็น ระดับพฤติกรรมและความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่อคุณภาพงานที่บุคคลนั้นใช้ในการปฏิบัติงานให้ดีที่สุด ภายใต้มาตรฐานหรือความวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานได้มีนักวิชาการ หลายท่านได้ทำ การศึกษา และสรุปเป็นปัจจัยหรือองค์ประกอบสำคัญที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่สำคัญ ดังนี้

Peterson and Plowman (1953) ได้กล่าวว่า องค์ประกอบของประสิทธิภาพการทำงาน ไว้ดังนี้

1) คุณภาพของงาน (Quality) ผลงานหรือผลผลิตจะต้องมีคุณภาพสูง โดยผู้ผลิตและผู้ใช้จะต้องได้ประโยชน์ที่คุ้มค่า ผลการทำงานจะต้องมีความถูกต้องได้มาตรฐาน รวดเร็ว และก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร และสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าหรือผู้ที่มาใช้บริการ

2) ปริมาณ (Quantity) ผลงานหรือผลผลิตที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร โดยผลงานที่ปฏิบัติได้นั้นจะต้องมีปริมาณงานที่เหมาะสมตามแผนงานที่กำหนดหรือเป้าหมายที่องค์กรวางไว้ และควรมีการกำหนดระยะเวลาหรือวางแผนบริหารเวลาเพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่มีการกำหนดไว้ โดยผลงานที่ออกมานั้นต้องสอดคล้องกับอัตรากำลังคน มีการสำรวจวัสดุอุปกรณ์ก่อนใช้ทุกครั้งและมีการเก็บวัสดุอุปกรณ์ไว้ในจำนวนที่เหมาะสม

3) เวลา (Time) ที่ต้องใช้ในการดำเนินงานจะต้องมีการกำหนดอย่างเหมาะสมกับลักษณะงาน มีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้มีความสะดวกและรวดเร็วมากขึ้น ผลงานสำเร็จตามกำหนดเมื่อเทียบกับความยากง่ายของงาน ใช้เวลาในการปฏิบัติงานน้อย การส่งมอบตรงตามกำหนด และพนักงานทำงานถูกต้องรวดเร็ว

4) ค่าใช้จ่าย (Cost) ในการดำเนินงานทั้งหมด จะต้องมีความเหมาะสมกับงาน โดยจะต้องลงทุนน้อยที่สุดและได้รับผลกำไรมากที่สุด ประสิทธิภาพด้านค่าใช้จ่ายหรือต้นทุน คือ การใช้ทรัพยากรบุคคล วัสดุ เทคโนโลยี และการเงิน ที่มีอยู่อย่างประหยัดและคุ้มค่าที่สุด มีการวางแผนก่อนเริ่มงานเพื่อขจัดความซ้ำซ้อนในการผลิต นำความรู้จากการฝึกอบรมมาใช้งานให้เกิดประโยชน์สูงสุด และให้ความร่วมมือในการประหยัดพลังงาน

ต่อมาในปี 1989 Peterson & Plowman ได้เสนอสาระสำคัญเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการบริหารงานด้านธุรกิจในความหมายที่เฉพาะเจาะจงว่าเป็นการลดต้นทุนในการผลิต ส่วนความหมายในภาพกว้างว่ารวมถึงคุณภาพ (Quality) ของการมีประสิทธิภาพ (Effectiveness) และความสามารถในการผลิต (Competence and Capacity) และการดำเนินการด้านเนินด้านธุรกิจที่จะถือว่ามีประสิทธิภาพสูงสุดนั้นก็เพื่อสามารถผลิตสินค้าหรือบริการในปริมาณและคุณภาพที่ต้องการในเวลาที่เหมาะสมและต้นทุนน้อยที่สุด เพื่อคำนึงถึงสถานการณ์และข้อผูกพันด้านการเงินที่มีอยู่ ดังนั้นแนวความคิดของคำว่าประสิทธิภาพทางด้านธุรกิจในที่นี้ จึงมีองค์ประกอบ 5 ประการ ได้แก่ ต้นทุน (Cost) คุณภาพ (Quality) ปริมาณ (Quantity) เวลา (Time) และวิธีการ (Method) ที่สอดคล้องกับแนวความคิดข้างต้น

องค์ประกอบของประสิทธิภาพ ยังแสดงถึงการใช้จ่ายและกระบวนการในการดำเนินงาน โดยประสิทธิภาพอาจไม่แสดงเป็นตัวเลข แต่แสดงด้วยการบันทึกถึงลักษณะการใช้เงิน วัสดุ คน และเวลา ในการปฏิบัติงานอย่างคุ้มค่า ประหยัด ไม่มีการสูญเสียเปล่าเกินความจำเป็น รวมถึงมีการใช้กลยุทธ์หรือเทคนิควิธีการปฏิบัติที่เหมาะสม สามารถนำไปสู่การบังเกิดผลได้เร็วและมีคุณภาพ ประเภทของประสิทธิภาพ มี 2 ระดับ คือ

- 1) ประสิทธิภาพของบุคคล หมายถึง การทำงานของบุคคลที่สำเร็จลุล่วงโดยสูญเสียเวลาและพลังงานน้อยที่สุด เป็นการทำงานได้เร็วและได้งานดีตามค่านิยมการทำงานที่ดีกับสังคม บุคคลที่มีประสิทธิภาพในการทำงาน คือ บุคคลที่ตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ ใช้กลวิธีหรือเทคนิคการทำงานที่จะสร้างผลงานได้มาก เป็นผลงานที่มีคุณภาพ เป็นที่น่าพอใจ โดยสิ้นเปลืองค่าใช้จ่าย พลังงาน และเวลาน้อย เป็นบุคคลที่มีความสุข พอใจในการ ทำงาน เพิ่มพูน คุณภาพ และปริมาณของผลงาน สามารถคิดค้น คิดแปลง วิธีการทำงานให้ได้ผลดียิ่งขึ้นอยู่เสมอ

- 2) ประสิทธิภาพขององค์กร หมายถึง การที่องค์กรสามารถดำเนินงานต่าง ๆ ตามภารกิจหน้าที่ขององค์กร บรรลุตามวัตถุประสงค์ โดยประหยัดทั้งเวลา ทรัพยากร และกำลังคน องค์กรมีความสามารถในการใช้ยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ เทคนิควิธีการ และเทคโนโลยี ทำให้เกิดวิธีการทำงานที่เหมาะสม มีความราบรื่นใน การดำเนินงาน มีปัญหาอุปสรรค ความขัดแย้ง และการสูญเปล่าที่น้อยที่สุด บุคลากรมีขวัญกำลังใจดี และมีความสุขในการทำงาน

Ryan and Smith (1954) ได้ กล่าวถึง ประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคล (Human Efficiency) ว่าเป็นความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งที่ทุ่มเทและลงทุนให้กับงานในแง่บวก ซึ่งสามารถ

พิจารณาจากการทำงานของแต่ละบุคคลโดยเปรียบเทียบกับผลลัพธ์ที่ได้จากงานนั้น ๆ เช่น ความพยายามในการทำงานกับผลลัพธ์ที่ได้จากงานนั้น

สรุปได้ว่า การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน คือ การปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติม ความสามารถ และทักษะในการทำงานของตนเองหรือผู้อื่นให้ดีขึ้น เจริญขึ้น เพื่อให้ บรรลุเป้าหมายขององค์กร ซึ่งจะทำให้ตนเอง ผู้อื่น และองค์กร เกิดความสุขในที่สุด โดยการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานมีความสำคัญยิ่งต่อการพัฒนาองค์กรและสังคม

2.5 แนวทางการขับเคลื่อนด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของภาครัฐไทย

นโยบายปรับเปลี่ยนจากระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ไปสู่ระบบรัฐบาลดิจิทัล

รัฐบาลดิจิทัล (Digital Government) หมายถึง การออกแบบและปรับเปลี่ยนรูปแบบบริการของรัฐ โดยอาศัยข้อมูลดิจิทัลเพื่อสร้างบริการของรัฐในรูปแบบใหม่ ผ่านเทคโนโลยีดิจิทัล โดยมีคุณลักษณะ 4 ประการ ได้แก่

1) E-government หรือ Electronic Government หมายถึง รัฐบาลซึ่งนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะเพิ่มความโปร่งใส และความน่าเชื่อถือ

2) Connected Government หมายถึง E-government ที่ถูกพัฒนาให้หน่วยงานภาครัฐอย่างน้อย 2 หน่วยงาน สามารถเชื่อมโยงการทำงานและข้อมูลข้ามหน่วยงานโดยไม่ยึดติดกับขอบเขตของหน้าที่ความรับผิดชอบตามพันธกิจของหน่วยงาน แต่คำนึงถึงประโยชน์ของประชาชน เป็นที่ตั้งและมีเป้าหมายในการส่งมอบบริการที่มีคุณภาพแก่ประชาชน

3) Open Government หมายถึง รัฐบาลที่เปิดให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมและตรวจสอบกระบวนการ วิธีการดำเนินงาน รวมถึงเอกสารและข้อมูลต่าง ๆ ของภาครัฐ

4) Smart Government หมายถึง รัฐบาลที่มีการนำเทคโนโลยีอัจฉริยะมาปรับใช้กับการดำเนินงานและการให้บริการต่าง ๆ ของรัฐบาล

2.5.1 การพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ เพื่อการปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัล

ในการสร้างและพัฒนากำลังคนด้านดิจิทัลภาครัฐ เพื่อสนับสนุนการปรับเปลี่ยนภาครัฐเป็นรัฐบาลดิจิทัล สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาข้าราชการพลเรือน (สำนักงาน ก.พ.) ได้กำหนดทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ ว่ามีทักษะที่ควรให้การส่งเสริมและพัฒนาใน 5 มิติการเรียนรู้ 7 กลุ่มทักษะ ดังนี้

มิติที่ 1 รู้เท่าทันและใช้เทคโนโลยี ประกอบด้วย 1 กลุ่มทักษะ ได้แก่ กลุ่มทักษะด้านความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล

มิติที่ 2 เข้าใจนโยบาย กฎหมายและมาตรฐาน ประกอบด้วย 1 กลุ่มทักษะ ได้แก่ กลุ่มทักษะด้านการควบคุมกำกับ และการปฏิบัติตามกฎหมาย นโยบาย และมาตรฐานการจัดการด้านดิจิทัล

มิติที่ 3 ใช้ดิจิทัลเพื่อการประยุกต์และพัฒนาประกอบด้วย 2 กลุ่มทักษะ ได้แก่ กลุ่มทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อยกระดับศักยภาพองค์กร และกลุ่มทักษะด้านการออกแบบกระบวนการ และการให้บริการ ด้วยระบบดิจิทัลเพื่อพัฒนาคุณภาพงานภาครัฐ

มิติที่ 4 ใช้ดิจิทัลเพื่อการวางแผน บริหารจัดการ และนำองค์กรประกอบด้วย 2 กลุ่มทักษะ ได้แก่ กลุ่มทักษะด้านการจัดการ โครงการและการบริหารกลยุทธ์ และกลุ่มทักษะด้านผู้นำดิจิทัล

มิติที่ 5 ใช้ดิจิทัลเพื่อขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงและสร้างสรรค์ประกอบด้วย

1) กลุ่มทักษะ ได้แก่ กลุ่มทักษะด้านการขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงด้านดิจิทัล อนึ่ง กลุ่มทักษะด้านความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในมิติที่ 1 เป็นกลุ่มทักษะพื้นฐานที่ข้าราชการ และบุคลากรภาครัฐทุกคนควรได้รับการพัฒนา ซึ่งสำนักงาน ก.พ. ได้จัดทำหลักสูตรพัฒนาทักษะด้านความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Literacy) โดยกำหนดให้ข้าราชการและบุคลากรภาครัฐจะต้องมีทักษะด้านดิจิทัลสำหรับการปฏิบัติงานดังนี้

1.1) ทักษะขั้นพื้นฐาน ประกอบด้วย การใช้งานคอมพิวเตอร์ การใช้งานอินเทอร์เน็ต การใช้งานเพื่อความปลอดภัย โดยเป็นการเรียนรู้เกี่ยวกับการใช้ดิจิทัล การใช้งานอุปกรณ์ไอที การติดต่อสื่อสารบนสื่ออินเทอร์เน็ต การรู้จักและเข้าใช้บริการพื้นฐาน ตลอดจนการทำธุรกรรมออนไลน์ขั้นต้นได้

1.2) ทักษะขั้นต้นสำหรับการทำงาน ประกอบด้วย การใช้โปรแกรมประมวลผลคำ การใช้โปรแกรมตารางคำนวณ และการใช้โปรแกรมนำเสนอ โดยเป็นการเรียนรู้เกี่ยวกับการใช้งานเครื่องมือด้านดิจิทัลหรือแอปพลิเคชันขั้นต้นสำหรับการทำงาน

1.3) ทักษะประยุกต์สำหรับการทำงาน ประกอบด้วย การทำงานร่วมกันแบบออนไลน์ การใช้โปรแกรมสร้างสื่อดิจิทัล และการใช้ดิจิทัลเพื่อความมั่นคงปลอดภัย โดยเป็นการเรียนรู้เกี่ยวกับการเลือกใช้งานเครื่องมือต่างๆ ด้านดิจิทัล ได้หลากหลายและประยุกต์ใช้ในงานได้มากขึ้น

2.5.2 แผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม

สำนักงานดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ได้กำหนดกรอบยุทธศาสตร์การพัฒนาดิจิทัลใน 6 ด้าน ดังนี้

ยุทธศาสตร์ที่ 1 พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัล ประสิทธิภาพสูงให้ครอบคลุมทั่วประเทศ โดยมุ่งพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลประสิทธิภาพสูงที่ประชาชนสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้แบบทุกที่ ทุกเวลา โดยกำหนดให้เทคโนโลยีที่ใช้มีความเร็วพอเพียงกับความต้องการและให้มีราคาค่าบริการที่ไม่เป็นอุปสรรคในการเข้าถึง นอกจากนี้ ในระยะยาวโครงสร้างพื้นฐานอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงจะกลายเป็นสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐาน เช่นเดียวกับ ถนน ไฟฟ้า น้ำประปาที่สามารถรองรับการเชื่อมต่อของทุกคนและทุกสรรพสิ่ง

ยุทธศาสตร์ที่ 2 ขับเคลื่อนเศรษฐกิจด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อกระตุ้นเศรษฐกิจของประเทศโดยผลักดันให้ภาคธุรกิจไทยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการลดต้นทุน ผลิตสินค้าและบริการเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินธุรกิจ ตลอดจนพัฒนาไปสู่การแข่งขันเชิงธุรกิจรูปแบบใหม่ในระยะยาว นอกจากนี้ ยังมุ่งเน้นการสร้างระบบนิเวศสำหรับธุรกิจดิจิทัล เพื่อเสริมความสามารถในการแข่งขันของภาคธุรกิจไทย ที่จะส่งผลต่อการขยายฐานเศรษฐกิจและอัตราการจ้างงานของไทยอย่างยั่งยืนในอนาคต

ยุทธศาสตร์ที่ 3 สร้างสังคมคุณภาพที่ทั่วถึงเท่าเทียมด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล ซึ่งให้ความสำคัญกับประชาชนทุกกลุ่ม โดยเฉพาะกลุ่มเกษตรกรผู้ที่อยู่ในชุมชน ห่างไกล ผู้สูงอายุ ผู้ด้อยโอกาส และคนพิการ สามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากบริการต่าง ๆ ของรัฐผ่านเทคโนโลยีดิจิทัล มีข้อมูลองค์ความรู้ทั้งระดับประเทศ และระดับท้องถิ่น ในรูปแบบดิจิทัลที่สามารถเข้าถึงและนำไปใช้ประโยชน์ได้โดยง่ายและสะดวก ประชาชนรู้เท่าทันข้อมูลข่าวสาร และมีทักษะในการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม โดยยุทธศาสตร์นี้ ประกอบด้วย แผนงานเพื่อขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ 5 ด้าน คือ

- 1) สร้างโอกาสและความเท่าเทียมในการเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลสำหรับประชาชน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง กลุ่มผู้สูงอายุ กลุ่มผู้พิการ กลุ่มผู้ที่อยู่อาศัยในพื้นที่ห่างไกล
- 2) พัฒนาศักยภาพของประชาชนในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลให้เกิดประโยชน์และสร้างสรรค์ รวมถึงความสามารถในการคิดวิเคราะห์ และแยกแยะ ข้อมูลข่าวสารในสังคมดิจิทัลที่เปิดกว้างและเสรี
- 3) สร้างคลังสื่อและแหล่งเรียนรู้ดิจิทัล เพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิตที่ประชาชนเข้าถึงได้อย่างสะดวกผ่านทั้งระบบโทรคมนาคม ระบบแพร่ภาพกระจายเสียงและสื่อหลอมรวม
- 4) เพิ่มโอกาสการได้รับการศึกษาที่มีมาตรฐานของนักเรียนและประชาชนแบบทุกวัย ทุกที่ ทุกเวลา ด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล
- 5) เพิ่มโอกาสการได้รับบริการทางการแพทย์และสุขภาพที่ทันสมัยทั่วถึง และเท่าเทียม สู่สังคม สูงวัย ด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล

ยุทธศาสตร์ที่ 4 ปรับเปลี่ยนภาครัฐสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล มุ่งใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปรับปรุง ประสิทธิภาพการบริหารจัดการของหน่วยงานรัฐ ทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาคให้เกิดบริการภาครัฐที่ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการได้ โดยไม่มีข้อจำกัด นำไปสู่การหลอมรวมการทำงานของภาครัฐเสมือนเป็นองค์กรเดียว นอกจากนี้ รัฐบาลดิจิทัลในอนาคตจะเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการกำหนด แนวทางการพัฒนาสังคมและเศรษฐกิจ การบริหาร บ้านเมือง และเสนอความคิดเห็นต่อการดำเนินงานของภาครัฐ

ยุทธศาสตร์ที่ 5 พัฒนากำลังคนให้พร้อมเข้าสู่ยุคเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล เป็นยุทธศาสตร์ที่ให้ความสำคัญกับการพัฒนากำลังคน วิทยาทานทุกสาขาอาชีพ ทั้งบุคลากรภาครัฐและภาคเอกชน ให้มีความสามารถในการสร้างสรรค์และใช้เทคโนโลยีดิจิทัลอย่างชาญฉลาดในการประกอบอาชีพ

และพัฒนาบุคลากรในสาขาเทคโนโลยีดิจิทัลโดยตรง ให้มีความรู้ความสามารถ และความเชี่ยวชาญ เฉพาะด้านในระดับมาตรฐานสากล อันจะนำไปสู่การสร้างและจ้างงานที่มีคุณค่าสูงในยุคดิจิทัล โดย ยุทธศาสตร์นี้ประกอบด้วย แผนงานเพื่อขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ 3 ด้าน คือ

- 1) พัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลให้แก่บุคลากรในตลาดแรงงาน รวมถึง บุคลากรภาครัฐ ภาคเอกชน บุคลากรทุกสาขาอาชีพ และบุคลากร ทุกช่วงวัย
- 2) ส่งเสริมการพัฒนาทักษะความเชี่ยวชาญเทคโนโลยีเฉพาะด้านให้กับบุคลากรใน สายวิชาชีพ ด้านเทคโนโลยีดิจิทัลที่ปฏิบัติงานในภาครัฐและเอกชน เพื่อรองรับความต้องการใน อนาคต
- 3) พัฒนาผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศให้สามารถวางแผนการนำเทคโนโลยี ดิจิทัลไปพัฒนา ภารกิจ ตลอดจนสามารถสร้างคุณค่าจากข้อมูลขององค์กร

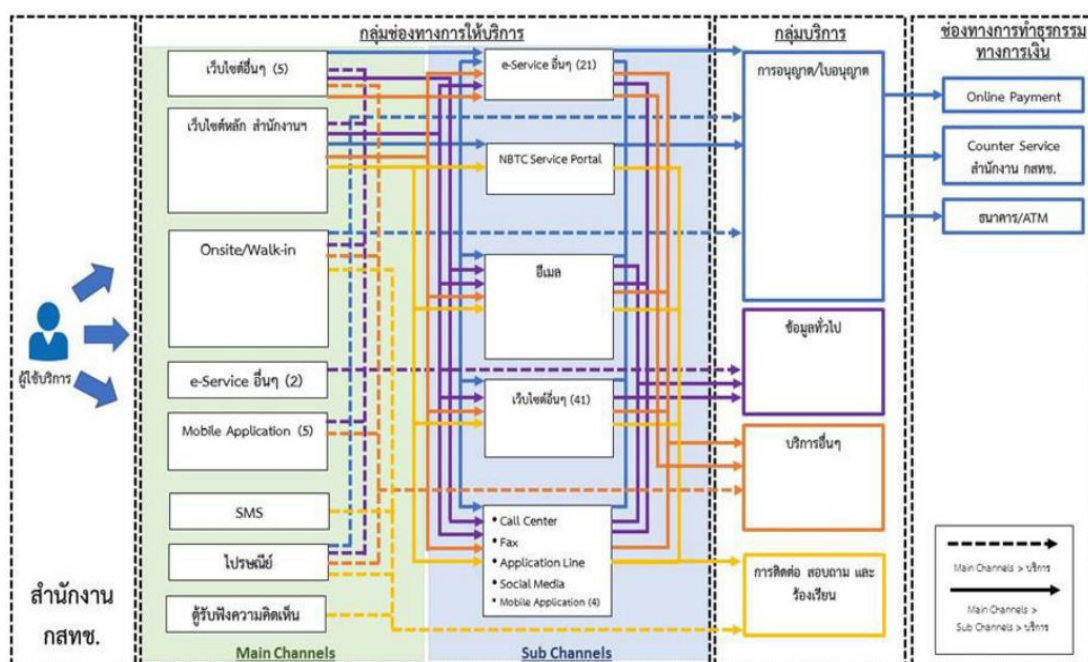
ยุทธศาสตร์ที่ 6 สร้างความเชื่อมั่นในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล จะมุ่งเน้นการมีกฎหมาย กฎระเบียบ กติกาและมาตรฐานที่มีประสิทธิภาพ ทันสมัย และสอดคล้องกับหลักเกณฑ์สากล เพื่อ อำนวยความสะดวก ลดอุปสรรค เพิ่มประสิทธิภาพในการประกอบกิจกรรมและทำธุรกรรม ออนไลน์ต่าง ๆ รวมถึงสร้างความมั่นคง ปลอดภัย และความเชื่อมั่น ตลอดจนคุ้มครองสิทธิให้แก่ ผู้ใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลในทุกภาคส่วน เพื่อรองรับการเติบโตของเทคโนโลยีดิจิทัลและการใช้งาน ที่เพิ่มขึ้นในอนาคต

2.6 ข้อมูลพื้นฐานของสำนักงาน กสทช.

รายการการศึกษาของ วิธีร์ พานิชวงศ์ (2566) เรื่องแนวทางการขับเคลื่อนสำนักงาน กสทช.สู่ การเป็นองค์กรดิจิทัลเต็มรูปแบบ ที่ได้จัดทำในการฝึกอบรมหลักสูตรนักบริหารระดับสูง : ผู้นำที่มี วิสัยทัศน์และคุณธรรมของสำนักงาน ก.พ. ได้นำเสนอแนวทางการขับเคลื่อนสำนักงาน กสทช.สู่การ เป็นองค์กรดิจิทัลเต็มรูปแบบ อันเนื่องมาจากการพัฒนาของเทคโนโลยีดิจิทัลได้เข้ามามีบทบาท ต่อสภาพเศรษฐกิจและสังคมของ ประเทศและมีความสำคัญต่อการดำเนินชีวิตของประชาชนเป็นอย่างมาก เช่น การทำ Digital transformation การปฏิบัติงานแบบ Anywhere Operation การใช้ปัญญาประดิษฐ์ หรือ Artificial Intelligence (AI) การใช้ Automation Tool การใช้ Digital Identification การใช้ Blockchain Augmented Reality (AR)/ Virtual Reality (VR) Internet of Things (IoT) เป็นต้น ในขณะที่ภาครัฐเองได้ ให้ความสำคัญกับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวและได้กำหนดทิศทางนโยบายและแผนระดับชาติทั้ง 3 ระดับ มุ่งไปสู่ประเทศไทย 4.0 ซึ่งต้องเร่งดำเนินการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานภาครัฐภายใต้

หลักการ “รัฐบาลดิจิทัล” ที่มุ่งเน้นการอำนวยความสะดวกในการให้บริการแก่ประชาชนโดยการใช้เครื่องมือเทคโนโลยีดิจิทัล ต่าง ๆ และนำข้อมูลมาใช้ประโยชน์ในการขับเคลื่อนนโยบายและการทำงาน

สำนักงาน กสทช. นั้นได้ให้ความสำคัญกับการขับเคลื่อนองค์กรโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ครอบคลุม มีการจัดหาหรือพัฒนาเพื่อตอบสนองต่อความต้องการในการใช้งานของแต่ละหน่วยงานภายใน องค์กร อย่างไรก็ดี ในการพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ผ่านมา ยังไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการ ในการปฏิบัติการกิจและการให้บริการประชาชนในปัจจุบันได้ เนื่องจากระบบต่าง ๆ ขาดการเชื่อมโยงกันของ ข้อมูลและมีความเป็นไซโล (SILO) ในบางกลุ่มงาน เจ้าหน้าที่ต้อง Log in เข้าใช้งานหลายระบบ ทำให้ขั้นตอน มีความซับซ้อน และเพิ่มระยะเวลาในการดำเนินงาน ในด้านของการบริการ จากการศึกษาพบว่า สำนักงาน กสทช. มีช่องทางการให้บริการทั้งสิ้น 89 ช่องทาง ซึ่งทำให้ประชาชนผู้รับบริการเกิดความสับสนในการขอรับบริการ ดังรูปต่อไปนี้



รูปที่ 2.1 แสดงภาพรวมกระบวนการให้บริการของสำนักงาน กสทช.

ที่มา : วิจิตร พานิชวงศ์, 2566

จากสภาพปัญหาและความท้าทายดังกล่าวผนวกกับแนวคิดในการพัฒนาองค์กรไปสู่องค์กรดิจิทัลเต็มรูปแบบและแนวคิดเรื่อง Growth Mindset จึงนำไปสู่ข้อเสนอ “แนวทางการขับเคลื่อนสำนักงาน กสทช.สู่การเป็นองค์กรดิจิทัลเต็มรูปแบบ” ซึ่งประกอบด้วย การดำเนินการ 2

ระยะเพื่อเป็นการยกระดับการทำงานของสำนักงาน กสทช. ให้ได้มาตรฐานและมีประสิทธิภาพดังต่อไปนี้

2.6.1 แนวทางการขับเคลื่อนสำนักงาน กสทช. สู่อการเป็นองค์กรดิจิทัลเต็มรูปแบบระยะที่ 1

เป็นการสร้างกรอบแนวคิดการพัฒนาสำนักงาน กสทช. ไปสู่การเป็นสำนักงานดิจิทัลการกำหนดวิสัยทัศน์และ ยุทธศาสตร์ดิจิทัล สร้างหน่วยงานกลางรับผิดชอบ การสำรวจความคิดเห็นความต้องการ และปัญหาอุปสรรค ในการทำงาน สร้าง Platform กลางเพื่อการเชื่อมโยงการทำงานแบบดิจิทัล สร้างการมีส่วนร่วมของผู้ที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาวิเคราะห์และประเมินผลการดำเนินการ โดยมีเป้าหมายการดำเนินการดังต่อไปนี้

1) จัดทำกรอบแนวคิดการพัฒนาสำนักงาน กสทช. ไปสู่การเป็นสำนักงานดิจิทัล โดยกรอบแนวคิดสำคัญของการพัฒนาสำนักงานดิจิทัลของสำนักงาน กสทช. นั้นมุ่งเน้นไปที่บุคลากรของ องค์กรเป็นหลักหรือ “คน” ภายใต้แนวคิด “user centric” และมุ่งเน้นเกี่ยวกับการสร้าง “Growth Mindset” เป็นตัวนำในการขับเคลื่อน สร้างทัศนคติใหม่ให้พนักงานทุกคนมองเห็นตรงกันว่า การพัฒนา สำนักงาน กสทช. ไปสู่การเป็นสำนักงานดิจิทัลเป็นเรื่องของทุกพนักงานคนและเป็นเรื่องที่ต้องเร่งดำเนินการ และยอมรับการเปลี่ยนแปลง การทำความเข้าใจว่าดิจิทัลคือ การเชื่อม โยงข้อมูลกับกระบวนการให้สามารถ ทำงานร่วมกันได้เป็นหนึ่งเดียว ทุกคนต้องร่วมกันสะท้อนภาพความต้องการ รวมถึง Pain point ในการ ปฏิบัติงานต่าง ๆ (Identify need and pain point) เพื่อนำไปสู่การพัฒนานวัตกรรมและการออกแบบ เทคโนโลยีที่สามารถตอบโจทย์ความต้องการของประชาชนและพนักงานได้อย่างตรงเป้ามากที่สุดร่วมกัน

2) แต่งตั้งคณะทำงานขับเคลื่อนการพัฒนาสำนักงาน กสทช. ไปสู่การเป็นสำนักงาน ดิจิทัล ซึ่งประกอบด้วยผู้บริหารระดับเลขาธิการ กสทช. รองเลขาธิการ กสทช. ผู้ช่วยเลขาธิการ กสทช. และ ผู้อำนวยการสำนักทุกสำนัก เพื่อกำหนดวิสัยทัศน์และยุทธศาสตร์ดิจิทัล รวมถึงเป็นตัวกลางในการสื่อสารในระดับ นโยบาย

3) ปรับโครงสร้างให้มีหน่วยงานกลางในการรับผิดชอบเรื่องของการพัฒนาองค์กร ดิจิทัล โดยเฉพาะ โดยกำหนดให้มีสำนักพัฒนาองค์กรดิจิทัลเพื่อมาเป็นตัวกลางในการเชื่อมโยงและสื่อสารความ ต้องการของหน่วยงานที่เป็นภารกิจหลักกับหน่วยงานด้านเทคโนโลยี

4) การสำรวจความคิดเห็น ความต้องการ และปัญหาอุปสรรคในการทำงาน มีการสัมภาษณ์เชิงลึกเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเพื่อให้ทราบถึงสถานการณ์ที่เกิดขึ้นจริงหน้างานและสัมภาษณ์เชิงลึกผู้บริหารเพื่อให้ทราบถึงภาพสุดท้ายที่หน่วยงานเจ้าของบริการต้องการให้เป็น เพื่อให้การออกแบบพัฒนาสอดคล้อง กับวิธีการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และสามารถใช้งานได้จริง

5) นำผลสำรวจและผลการสัมภาษณ์เชิงลึกดังกล่าวมาจัดทำ “NBTC Digital Roadmap 2563 - 2565” ขึ้นเพื่อเป็นแผนที่นำทางในการยกระดับสำนักงาน กสทช. ให้เป็นสำนักงานดิจิทัลเต็มรูปแบบ โดยหัวใจสำคัญคำว่า “ดิจิทัล” ในบริบทของสำนักงาน กสทช. คือ “การเชื่อมโยง” และได้กำหนด 5 ปัจจัยหลัก ในการปฏิบัติงานเป็นแกนกลางในการเชื่อมโยง หรือ ที่เรียกว่า “5 เชื่อมสู่การเป็นองค์กรดิจิทัล” ได้แก่ 1) เชื่อมบริการ 2) เชื่อมข้อมูล 3) เชื่อมกระบวนการ 4) เชื่อมเอกสาร และ 5) เชื่อมคน และได้พัฒนา Platform กลางของสำนักงานเพื่อรองรับการดำเนินงาน ได้แก่

5.1) ระบบ NBTC Service Portal เพื่อ “เชื่อมบริการ” ของสำนักงาน กสทช. ให้ประชาชนสามารถเข้าถึงได้จากจุดเดียว และให้บริการประชาชนแบบ End-To-End Service และ Anywhere Anytime ซึ่งเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการของสำนักงาน กสทช. โดยประชาชนไม่ จำเป็นต้องเข้ามายื่นเอกสารด้วยตนเอง ลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาติดต่อที่หน่วยงาน และสามารถ ดำเนินการได้ทุกที่ทุกเวลา

5.2) ระบบสืบค้นข้อมูลจุดเดียว เพื่อ “เชื่อมข้อมูล” เป็นตัวกลางเชื่อมต่อ ระหว่างพนักงานผู้ใช้ข้อมูลกับฐานข้อมูลต่าง ๆ ซึ่งช่วยให้การสืบค้นข้อมูลภายในสำนักงาน กสทช. เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นไปตามสิทธิ ส่งผลให้การปฏิบัติงานในภาพรวมรวดเร็วขึ้น รวมถึงทำให้การจัดการ ข้อมูลเป็นระเบียบตามหลักธรรมาภิบาลข้อมูล (Data Governance)

5.3) Employee Portal เพื่อ “เชื่อมกระบวนการ (Workflow)” และระบบงาน ต่าง ๆ ภายในสำนักงาน กสทช. เข้าด้วยกัน เป็น Digital Transformation Platform ที่เข้ามาเปลี่ยนกระบวนการ การทำงานของพนักงานที่เป็น Manual ให้เป็น Automation เป็นเครื่องมือเพื่อบูรณาการกระบวนการที่ หลากหลายของสำนักงานฯ ให้เกิดความสอดคล้อง ทำงานร่วมกันโดยใช้ข้อมูลเป็นศูนย์กลางในการขับเคลื่อน อันก่อให้เกิดการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรและองค์กรในภาพรวม

5.4) New e-Saraban เป็นการ “เชื่อมงานเอกสาร” เปลี่ยนระบบสารบรรณเดิม ที่ เป็นเพียงงานธุรการให้เป็น e-Document Flow ของพนักงานทุกคน โดยมี Digital Signature เป็นตัวกลาง สำคัญในการเชื่อมโยงและส่งต่อเอกสารในแต่ละขั้นตอน

5.5) NBTC Community APP เป็น Chat App ภายในที่ “เชื่อมคน” เพื่อเป็น พื้นที่ กลางในการสื่อสารและบริหารจัดการข่าวสารทั้งในระดับองค์กรและบุคลากร เพื่อช่วยให้ทุกคน เข้าถึง ข้อมูลภายในองค์กร ได้เร็วและง่ายขึ้น รวมถึงเชื่อมโยงสังคมของพนักงาน กสทช. เข้าด้วยกัน

6) สร้างการมีส่วนร่วม (Engagement) ของผู้ที่เกี่ยวข้อง โดยได้มีการแต่งตั้งผู้แทน ของแต่ละหน่วยงานภายในสำนักงาน กสทช. (Agent) ใน 3 ด้าน ได้แก่ Digital Agent เพื่อเชื่อมโยงด้าน ดิจิทัลในภาพรวม Data Agent เพื่อเชื่อมด้านข้อมูล และ Integration Agent เพื่อเชื่อมโยงด้าน กระบวนการ 13 การทำงาน เพื่อเป็นผู้แทนให้การให้ข้อมูลและเสนอความคิดเห็นในส่วน ของหน่วยงานภายในองค์กร และมีการ เก็บข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการภายนอกและสอบถาม ความคิดเห็น ความต้องการ จากผู้ประกอบการ เพื่อนำมาออกแบบ Platform กลางเพื่อเชื่อมโยงการ พัฒนาทั้ง 5 Platform เพื่อให้สามารถตอบโจทย์ความ ต้องการของผู้รับบริการ ประชาชน และ พนักงาน ได้อย่างตรงเป้าหมายที่สุดร่วมกัน



รูปที่ 2.2 แนวทางการพัฒนาสำนักงาน กสทช. ไปสู่การเป็นสำนักงานดิจิทัล

ที่มา : วิธีร์ พานิชวงศ์, 2566

2.6.2 แนวทางการขับเคลื่อนสำนักงาน กสทช. สู่การเป็นองค์กรดิจิทัลเต็มรูปแบบระยะที่ 2

การดำเนินการยกระดับการ พัฒนาสู่การเป็นองค์กรดิจิทัลผ่านการขับเคลื่อนองค์ประกอบ 4 ด้าน ได้แก่

1) ด้านการปรับปรุงโครงสร้าง พื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้สอดคล้องกับการเป็นสำนักงานดิจิทัลเต็มรูปแบบ

โครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลจำเป็นที่จะต้องมีความทันสมัย ครอบคลุม เพียงพอ และ พร้อมใช้งาน และสอดคล้องกับการเป็นสำนักงานดิจิทัลเต็มรูปแบบ รวมถึงต้องพัฒนาระบบเครือข่ายให้มีเสถียรภาพสูง (High Availability) รองรับการใช้งานตามภารกิจได้ทุกที่ ทุกเวลา รวมไปถึงการเตรียมความพร้อมในการป้องกันและแก้ไขปัญหาการโจมตีทางไซเบอร์ (Cyber Attack) การเฝ้าระวังและวิเคราะห์ ภัยคุกคามทางไซเบอร์ (Cyber Threat) การรับมือกับภัยคุกคามทางไซเบอร์ที่สอดคล้องกับสภาพปัญหาด้าน ภัยคุกคามทางไซเบอร์ที่มีวิวัฒนาการอย่างเป็นพลวัต (Dynamic) และนำไปสู่การคืนสภาพได้ทางไซเบอร์ (Cyber Resilience) ได้

2) ด้านการบริหารจัดการข้อมูลตามกรอบธรรมาภิบาลข้อมูลภาครัฐ

ข้อมูลถือว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรไปสู่การเป็นองค์กรดิจิทัลและ เพื่อยกระดับการบริหารจัดการข้อมูลตามกรอบธรรมาภิบาลข้อมูลภาครัฐ การกำกับดูแลข้อมูลให้รองรับการใช้งาน ทุกภาคส่วน ตั้งแต่กระบวนการสร้างข้อมูล การจัดเก็บข้อมูล การใช้งานข้อมูล การเผยแพร่ข้อมูล การจัดเก็บข้อมูล ถาวร และการทำลายข้อมูล เป็นปัจจัยสำคัญที่ต้องดำเนินการเพื่อให้มั่นใจได้ว่าข้อมูลพร้อมใช้ (Availability) มี คุณภาพ (Quality) ปลอดภัย (Security) และคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Privacy)

3) ด้านการบูรณาการระบบดิจิทัลต่าง ๆ เข้าด้วยกันเพื่อ นำไปสู่การทำงานเชื่อมโยงกัน

จากการพัฒนา Platform กลางเพื่อเชื่อมโยงกระบวนการการทำงานของสำนักงาน กสทช และจากข้อเท็จจริงที่ระบุว่าสำนักงาน กสทช. มีระบบดิจิทัลจำนวนมากและไม่เชื่อมโยง การมุ่งเน้นการบูรณาการ (Integration) ระบบดิจิทัล เชื่อมโยงกระบวนการต่าง ๆ เพื่อให้บุคลากรสามารถทำงานผ่าน ระบบได้ทุกที่ ทุกเวลา ลดระยะเวลาการทำงาน รวมทั้งมุ่งเน้นพัฒนารูปแบบการให้บริการของสำนักงาน กสทช. ให้มีความสะดวก รวดเร็ว ผ่านเทคโนโลยีดิจิทัลต่าง ๆ ที่มีความมั่นคงปลอดภัยและทันสมัยได้แบบ เบ็ดเสร็จจุดเดียว เป็นสิ่งที่ต้องเน้นการ

4) ด้านการพัฒนาบุคลากรดิจิทัล

บุคลากรถือเป็นส่วนสำคัญที่สุดในการพัฒนาสำนักดิจิทัลของสำนักงาน กสทช. ดังนั้น การพัฒนาบุคลากรของสำนักงานให้มีทัศนคติและขีดความสามารถทั้งในมิติของความรู้ ทักษะ และ สมรรถนะ ในการ 20 นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อขับเคลื่อนสำนักงาน กสทช. ให้เป็นองค์กรดิจิทัลชั้นนำของประเทศ เป็นสิ่งที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยได้มีการ ดำเนินการพัฒนาบุคลากรของสำนักงาน กสทช. ให้มีทัศนคติที่พร้อมต่อการปฏิบัติงานในยุค ดิจิทัล และสร้างการมีส่วนร่วมโดยการเปิดโอกาสให้พนักงานที่สนใจเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนา ด้าน ดิจิทัล ผู้บริหารอาจกำหนดการพัฒนาที่สำคัญให้เป็น Agile Project เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน และสร้างโอกาสในการ สลาย Silo ซึ่งเป็นอุปสรรคสำคัญในการพัฒนาดิจิทัล ทำให้ทุกภาคส่วน เชื่อมโยงกัน มีการพัฒนาบุคลากรของสำนักงาน กสทช. ให้มีทักษะและขีดความสามารถที่จำเป็น สำหรับการปฏิบัติงานในยุคดิจิทัล และสามารถยกระดับไปสู่การเป็นผู้มีความเชี่ยวชาญเฉพาะทาง ในการขับเคลื่อน องค์กรดิจิทัลได้ในอนาคต

โดยในการดำเนินการบริหารจัดการแนวทางการขับเคลื่อนสำนักงาน กสทช. ผู้การเป็น องค์กรดิจิทัลเต็มรูปแบบไปสู่การปฏิบัตินั้นจะต้องมีตัวกลาง ในการเชื่อมโยงองค์ประกอบในการ ขับเคลื่อนองค์กรดิจิทัลทั้ง 4 ด้านเข้าด้วยกันและจำเป็นต้องพัฒนาองค์ประกอบ ทั้ง 4 ด้านไปพร้อม กัน เนื่องจากจำเป็นที่จะต้องนำองค์ประกอบทั้ง 4 มาออกแบบการทำงานร่วมกัน นอกจากนี้ ใน การ ดำเนินการจะต้องเชื่อมโยงทุกหน่วยงานเข้าด้วยกันทั้งในส่วนของ 4 หน่วยงานหลักที่รับผิดชอบ จัดการ องค์ประกอบในการขับเคลื่อนองค์กรดิจิทัลทั้ง 4 ด้านและกลุ่มผู้แทน Agent ทั้ง 3 ด้าน มาร่วมกันขับเคลื่อน สำนักงาน กสทช. ผู้การเป็นสำนักงานดิจิทัลเต็มรูปแบบอย่างมีทิศทาง เห็น ภาพและเป้าหมายเดียวกัน สำนักงาน กสทช. ก็จะสามารถบรรลุวิสัยทัศน์ “ระบบดิจิทัลของ สำนักงาน กสทช. สามารถตอบสนองต่อการกำกับดูแลเชิงรุก (Pro-active Regulator) ในกิจการ เป้าหมาย และสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพสูง” ได้

ข้อมูลพื้นฐานของสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการ โทรทัศน์ และ กิจการ โทรคมนาคมแห่งชาติ

สำนักงาน กสทช. ได้กำหนดโครงสร้างการแบ่งส่วนงานภายใน สำนักงาน กสทช. ดังต่อไปนี้



รูปที่ 2.3 พังโครงสร้างการแบ่งส่วนงานภายในสำนักงาน กสทช.

ที่มา : กสทช., 2565

จากผังโครงสร้างองค์การ สำนักงานสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และ กิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ จะประกอบด้วยสายงาน 6 สายงานที่ร่วมขับเคลื่อนให้การดำเนินงานของ สำนักงาน กสทช. ได้สำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ คือ

- 1) สายงานกิจการ กระจายเสียงและโทรทัศน์
- 2) สายงานยุทธศาสตร์และกิจการองค์กร
- 3) สายงานบริหารองค์กร
- 4) สายงานวิชาการ
- 5) สายงานกิจการภูมิภาค
- 6) สายงานกิจการโทรคมนาคม

โดยแต่ละสายงานจะมีหน้าที่รับผิดชอบที่แตกต่างกันไป โดยสำนักอำนวยการกลาง มีขอบเขตหน้าที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านสารบรรณ งานพิธีการ การบริหารและจัดการห้องประชุม เครื่องโสตทัศนูปกรณ์ และการจัดเลี้ยงในการประชุมต่างๆ รวมทั้งจัดทำแผนและติดตามการรักษาความปลอดภัยของสำนักงาน กสทช. ในด้านต่างๆ ตามแนวปฏิบัติการรักษาความปลอดภัยของ

สำนักงาน กสทช. ตลอดจนปฏิบัติงานอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งกล่าวได้ว่าเป็นสายงานที่ต้องใช้สมรรถนะด้านดิจิทัลเพื่อมาช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานในหน้าที่รับผิดชอบให้บรรลุตามเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จันทร์จิรา ตลับแก้ว (2559) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการประเมินประสิทธิภาพการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินประสิทธิภาพ ศึกษาความพึงพอใจ และศึกษาปัญหาอุปสรรค ข้อเสนอแนะปรับปรุงการใช้งานระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสัมภาษณ์ผู้ดูแลระบบจำนวน 5 คน และแบบสอบถามบุคลากรที่ใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 340 คน นำมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป สถิติที่ใช้คือ ความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย โดยผลการศึกษา พบว่า ผู้ดูแลระบบมีความคิดเห็นต่อการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีว่า สามารถการเข้าถึงการรับ-ส่งหนังสือ ได้ง่ายและรวดเร็ว มีความแม่นยำ ความถูกต้องของการแสดงผลพีซีในการค้นหา กระบวนการรับ-ส่งหนังสือ การออกเลขหนังสือ การลงนาม เกษียณหนังสือ การร่างบันทึกข้อความ เป็นไปตามระเบียบงานสารบรรณ การออกแบบในส่วนของการปฏิสัมพันธ์ได้ตอบกับผู้ใช้ มีกราฟิกที่สวยงามเรียบง่าย เหมาะสม ง่ายต่อการใช้งาน และระบบมีการรักษาความปลอดภัยของระบบ ยกเว้นยังไม่มีโปรโตคอลการสื่อสาร อินเทอร์เน็ตที่ช่วยรักษาความสมบูรณ์ถูกต้องของข้อมูลผู้ใช้และเก็บข้อมูลไว้เป็นความลับระหว่างคอมพิวเตอร์ของผู้ใช้กับเว็บไซต์ (HTTPS) ในด้านความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรที่เกี่ยวข้องพบว่า มีความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบอยู่ในระดับมาก และปัญหาที่พบมากที่สุดคือการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตไม่เสถียร เช่น การโหลดข้อมูลช้า เป็นต้น

อลิศรา เปี่ยมถาวร (2560) ศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาสมรรถนะการทำงานของบุคลากร ในสาขาวิชาชีพด้านเทคโนโลยีดิจิทัลที่ปฏิบัติงานในภาคเอกชนกรณีศึกษาบริษัทเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยมีจุดประสงค์เพื่อศึกษาสมรรถนะและแนวทางการพัฒนาบุคลากรในสาขาวิชาชีพด้านเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการปฏิบัติงานในภาคเอกชนในยุคเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล โดยระเบียบวิธีวิจัยประกอบด้วย การทบทวนทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง การแจกแบบสอบถามกับบุคลากรสาขาวิชาชีพด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้บริหารที่มีส่วน

ร่วมกับโครงการเทคโนโลยีสารสนเทศ ผลการศึกษาพบว่า สมรรถนะที่ควรพัฒนา มีทั้งหมด 9 สมรรถนะ ดังนี้

- 1) การปรับตัวให้สามารถทำงานได้กับทุกวัย
- 2) ทักษะในการเจรจาท้าทาย
- 3) ความรู้กฎหมายเกี่ยวกับลิขสิทธิ์สิทธิบัตร การปกป้องข้อมูลส่วนบุคคล
- 4) ความรู้นโยบายบริษัทลูกค้า
- 5) ทักษะการเรียนรู้ด้วยตนเอง
- 6) ความต้องการรู้สิ่งใหม่ๆ
- 7) ความกระตือรือร้น
- 8) การทำงานเป็นทีม และ
- 9) ทักษะการสื่อสาร

ในส่วนการนำแนวทางไปพัฒนาควรแบ่งการพัฒนาเป็น 2 แผน ดังนี้

1) แผนระยะยาว 3 ปี เพื่อเพิ่มโอกาสในการขยายธุรกิจและองค์กรปรับตัวให้เข้ากับยุคดิจิทัลได้

2) แผนระยะสั้น 1 ปี เพื่อเพิ่มขีดความสามารถของสมรรถนะที่จำเป็นต่อบุคลากรในยุคดิจิทัล

นภสร สดท้วม (2560) ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีในยุคดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการอัยการ สำนักงานอัยการสูงสุด ขาดวัตถุประสงค์ กลุ่มตัวอย่าง ซึ่ง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีในยุคดิจิทัล ของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการอัยการ สำนักงานอัยการสูงสุดนั้นมีองค์ประกอบหลัก คือ 1. ด้านคุณภาพของงาน ความพึงพอใจ ผลการทำงานมีความถูกต้อง มีมาตรฐานและรวดเร็ว ผู้ปฏิบัติงาน หรือ บุคลากรในสำนักงานคณะกรรมการอัยการได้มีทักษะในการนำเครื่องมือ อุปกรณ์และเทคโนโลยีดิจิทัลที่มีอยู่ในปัจจุบัน มาใช้ให้เกิดประโยชน์ในการปฏิบัติงาน การทำงานร่วมกันหรือเพื่อใช้ในการพัฒนากระบวนการทำงาน ระบบงานใน สำนักงานให้มี ความทันสมัยโดยครอบคลุมความสามารถในด้านการใช้ ความเข้าใจ การสร้างสรรค์ และการเข้าถึง เทคโนโลยีดิจิทัลได้ อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้เกิดประโยชน์ต่อบุคลากร 2. ด้านปริมาณงานเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงานเป็นไปตามแผนและเป้าหมายที่วางไว้ จากการนำ เทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานได้ในปริมาณที่มากขึ้นและใช้เวลาน้อยลง 3. ด้านเวลา เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานมีความถูกต้องตามหลักการเหมาะสมกับงานและทันสมัย มีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้สะดวกรวดเร็วขึ้น มีการบริหารเวลาจากการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีของบุคลากรในสำนักงาน คณะกรรมการอัยการ สามารถจัดการ

เวลาได้ศึกษามากยิ่งขึ้น กระบวนการทำงานของหน่วยงานกระชับขึ้น คล่องตัวขึ้น 4. ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินการด้านเทคโนโลยีมีความเหมาะสมกับงาน และวิธีการ การใช้ทรัพยากรด้าน การเงิน คน วัสดุ ที่มีอยู่อย่างคุ้มค่าประหยัด เกิดการสูญเสียน้อยที่สุด หน่วยงานสามารถประหยัดทรัพยากรในการดำเนินงานในแต่ละกระบวนการได้มากขึ้น

พนิดา จำจด (2561) การศึกษาสมรรถนะด้านการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดสำนักงาน กสณ. มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะด้านการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงานของบุคลากรตามสภาพความเป็นจริง และตามที่บุคลากรคาดหวัง เพื่อรองรับรัฐบาลดิจิทัล 2) ศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างสมรรถนะด้านการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงานตามสภาพความเป็นจริง และตามที่คาดหวัง เพื่อรองรับรัฐบาลดิจิทัล 3) กำหนดแนวทางการพัฒนาสมรรถนะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงานของบุคลากร เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือข้าราชการ พนักงานราชการ และบุคลากรประเภทอื่น ๆ ที่ปฏิบัติงานภายในหน่วยงานส่วนกลางของสำนักงาน กสณ. จำนวน 539 คนโดยใช้แบบสอบถามในการศึกษาระดับสมรรถนะด้านการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงาน กสณ. จำนวน 100 คน ซึ่งจากผลการศึกษา พบว่า 1) ระดับสมรรถนะของบุคลากรตามสภาพความเป็นจริง โดยรวมอยู่ในระดับมากเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ สมรรถนะขั้นต้นสำหรับการทำงาน สมรรถนะขั้นพื้นฐาน และสมรรถนะขั้นประยุกต์สำหรับการทำงาน 2) ระดับสมรรถนะตามที่บุคลากรคาดหวัง โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุดเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ สมรรถนะขั้นต้นสำหรับการทำงาน สมรรถนะขั้นพื้นฐาน และสมรรถนะขั้นประยุกต์สำหรับการทำงาน 3) ในภาพรวม สมรรถนะของบุคลากรตามสภาพความเป็นจริงมีระดับต่ำกว่าที่คาดหวังในทุกประเภทสมรรถนะ 4) แนวทางการพัฒนาสมรรถนะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงาน กสณ. ควรส่งเสริมให้บุคลากรได้เข้าเรียนในสถาบันที่ได้รับมาตรฐานด้านเทคโนโลยีดิจิทัล หรือเข้ารับการอบรมหลักสูตรเทคโนโลยีดิจิทัลกับหน่วยงาน/องค์กรที่มีความเชี่ยวชาญ โดยเฉพาะอย่างยิ่งสมรรถนะขั้นประยุกต์สำหรับการทำงาน

อาคม วรรณ (2562) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากร สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคณะกรรมการ 2 สำนักงานอัยการสูงสุด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ประสิทธิภาพ แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพ ปัญหา อุปสรรค และแนวทางในการแก้ไขปัญหา อุปสรรค ในการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคณะกรรมการ 2 สำนักงานอัยการสูงสุด โดยใช้วิธีวิจัยเอกสาร และวิจัยสนาม ในส่วนของการวิจัย

สนามเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 10 คน ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคณะกรรมการ 2 สามารถนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพโดยสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมีความถูกต้อง ได้มาตรฐาน ก่อเกิดประโยชน์ต่อองค์การ งานที่ปฏิบัติมีปริมาณที่เหมาะสมตามที่กำหนดในแผนงานหรือตามเป้าหมายที่วางไว้การปฏิบัติงานมีความรวดเร็วและมีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้สะดวกรวดเร็วขึ้น มีการใช้ทรัพยากรและค่าใช้จ่ายในการดำเนินการทั้งหมดเหมาะสมกับงาน อย่างประหยัดคุ้มค่าเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพได้แก่ ประชุมวางแผนเพื่อสร้างความเข้าใจ จัดอบรมเพื่อเพิ่มทักษะการปฏิบัติงาน กำหนดนโยบายให้มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงาน ส่วนปัญหาและอุปสรรคได้แก่ เจ้าหน้าที่ขาดความเชี่ยวชาญ การไม่ยอมรับการเปลี่ยนแปลงเนื่องจากกลัวความผิดพลาด ขาดการสนับสนุนด้านอุปกรณ์และค่าใช้จ่าย ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ การส่งต่อหรือ แลกเปลี่ยนข้อมูลต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องเพื่อป้องกันความผิดพลาด ผู้บริหารควรมีบทบาทในการสนับสนุนให้มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามามีใช้ในการปฏิบัติงานให้มากขึ้นและสนับสนุนการศึกษา เรียนรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีสมัยใหม่ที่สามารถนำมาใช้ในการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ และควรมีการปรับเปลี่ยนกระบวนการทางความคิดของผู้ปฏิบัติงานให้เป็นไปในแนวทางเดียวกันเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานร่วมกันได้อย่างคล่องตัวมากขึ้น

อมรรัตน์ สิริศักดิ์ (2563) ศึกษาเรื่อง สมรรถนะการรู้ดิจิทัลที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานของบุคลากรคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล สมรรถนะการรู้ดิจิทัล และปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาสมรรถนะการรู้ดิจิทัลของบุคลากรคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ โดยกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย ศึกษา วิเคราะห์ สังเคราะห์ แนวคิด ทฤษฎี เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรู้ดิจิทัลในการปฏิบัติงาน กลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากร จำนวน 149 คน เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามออนไลน์ ได้รับตอบกลับจำนวน 133 ชุด คิดเป็นร้อยละ 89.26 นำมาวิเคราะห์สถิติ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า (1) การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรทั้งประเภทวิชาการ และประเภทสนับสนุน ใช้อุปกรณ์เทคโนโลยีดิจิทัลมากที่สุดเหมือนกันคือคอมพิวเตอร์ ตั้งโต๊ะ และ Smart phone มีวัตถุประสงค์ในการใช้เพื่อการทำงานมากที่สุด ส่วนการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงานและการทำงานร่วมกันนั้น บุคลากรทั้งสองประเภท มีการใช้งานที่แตกต่างกัน คือ บุคลากรประเภทวิชาการใช้ Microsoft word มากที่สุด ส่วนบุคลากรประเภทสนับสนุนใช้ Social media มากที่สุด (2) สมรรถนะการรู้ดิจิทัลของ บุคลากรในภาพรวมอยู่ในระดับ

มาก โดยสมรรถนะที่อยู่ระดับมากที่สุดคือการตระหนักรู้ และการเป็นพลเมืองดิจิทัล และการสื่อสารแบบดิจิทัล ส่วนสมรรถนะที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือการสร้างสรค์นวัตกรรม (3) ปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาสมรรถนะการรู้ดิจิทัล บุคลากรมีความเห็นว่า ปัจจัยที่ส่งผลกระทบมากที่สุด ได้แก่ ปัจจัยด้านนโยบายของมหาวิทยาลัย คือ การที่มหาวิทยาลัยกำหนดให้สมรรถนะด้านการรู้ดิจิทัลเป็นคุณสมบัติหนึ่งในอัตลักษณ์ของบัณฑิต และปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมภายนอก คือการเกิดโรคระบาดหนักที่ส่งผลต่อการตื่นตัวให้เข้าสู่สังคมยุคดิจิทัล การประยุกต์ใช้จากการศึกษานี้ในระดับหน่วยงานสามารถนำผลการศึกษามาพัฒนาทักษะการรู้ดิจิทัลของบุคลากรโดยการจัดกลุ่มอบรมและให้การสนับสนุนอุปกรณ์เทคโนโลยี สารสนเทศอย่างทั่วถึงเป็นรายบุคคล รวมถึงใช้ในการกำหนดแผนกลยุทธ์ในการพัฒนาบุคลากรด้านสมรรถนะดิจิทัล

ฉัฐพล บัวเปลี่ยนสี และ ปรีดาพร อารักษ์สมบูรณ์ (2564) ศึกษาเรื่องการพัฒนารูปแบบนวัตกรรมการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในยุคดิจิทัล สำหรับเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอแนวทางการพัฒนา รูปแบบนวัตกรรมการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในยุคดิจิทัลสำหรับเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก คณะผู้วิจัยใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมผสานคือ ใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณ กำหนดตัวอย่างแบบโควต้า ในการเก็บรวบรวมข้อมูลกับผู้ปฏิบัติงานด้านทรัพยากรมนุษย์ในกลุ่มจังหวัดเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก 3 จังหวัด ประกอบด้วย ฉะเชิงเทรา ชลบุรี และระยอง รวม 450 ตัวอย่าง ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา และสถิติเชิงอนุมาน ในส่วนของการวิจัยเชิงคุณภาพ มีกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักคือ นักวิชาการสถาบันการศึกษา นักวิชาการแรงงาน และผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ในภาคธุรกิจ รวมทั้งสิ้น 10 คน และใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง ผลการวิจัยพบว่าธุรกิจในพื้นที่เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออกมีปัญหาเกี่ยวกับนวัตกรรมการจัดการทรัพยากรมนุษย์โดยขาดความชัดเจนในวิสัยทัศน์ ขาดการสร้างเครือข่ายการแลกเปลี่ยนข้อมูลและทรัพยากรต่าง ๆ กับเครือข่ายส่วนงานทรัพยากรมนุษย์จากธุรกิจภายนอก ประกอบกับสถานการณ์โรคระบาดโควิด 19 ทำให้ต้องปรับเปลี่ยนรูปแบบการบริหารจัดการโดยการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในการดำเนินงาน ซึ่งรูปแบบนวัตกรรมการจัดการทรัพยากรมนุษย์ต้องให้ความสำคัญกับนวัตกรรมการฝึกอบรมและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มากที่สุด รองลงมาคือ นวัตกรรมด้านการสรรหาและคัดเลือกทรัพยากรมนุษย์ และนวัตกรรมค่าตอบแทนและพนักงานสัมพันธ์ตามลำดับ ส่วนทักษะของทรัพยากรมนุษย์ในยุคดิจิทัล พนักงานควรมีทักษะในการเรียนรู้เทคโนโลยีสมัยใหม่มากที่สุด รองลงมาคือ มีความรู้เรื่องโซเชียลมีเดีย และมีการวิเคราะห์และตัดสินใจแก้ไขปัญหาตามลำดับ ดังนั้นองค์กรธุรกิจควรส่งเสริมให้ทรัพยากรมนุษย์ได้พัฒนา รูปแบบนวัตกรรมการ

จัดการทรัพยากรมนุษย์ โดยการเสริมทักษะใหม่ให้ตอบสนองในยุคดิจิทัล ตลอดจนพัฒนาระบบการบริหารจัดการภายในองค์กรด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อช่วยให้องค์กรมีความแข็งแกร่ง และสามารถยืนหยัดท่ามกลางกระแสความเปลี่ยนแปลงในยุคดิจิทัลได้

เบญจมาศ ต้นสูงเนิน (2564) ศึกษาเรื่ององค์ประกอบสมรรถนะของผู้บริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นนทบุรี เขต 1 โดยมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาองค์ประกอบสมรรถนะของผู้บริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นนทบุรี เขต 1 2) เพื่อ ศึกษาสมรรถนะของผู้บริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นนทบุรี เขต 1 จำนวน 32 โรงเรียน ผู้ให้ข้อมูลประกอบไปด้วย ผู้บริหารสถานศึกษา รองผู้บริหาร สถานศึกษา และครูผู้สอน ผู้ใช้ข้อมูลทั้งสิ้น 360 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปโดยการหาค่าความถี่ (frequency) ค่าร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory factor analysis) โดยใช้วิเคราะห์ด้วยวิธีสกัดองค์ประกอบ (Exploratory Factor Analysis) ผลการวิจัยพบว่า องค์ประกอบสมรรถนะของผู้บริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นนทบุรี เขต 1 ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ จำนวน 83 ตัวแปร ประกอบด้วย 1) นวัตกรรม มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง .516 - .839 ค่าความแปรปรวนของตัวแปร (Eigenvalues) 41.219 ค่าร้อยละของความแปรปรวน (Percent of variance) 49.661 2) ความสามารถในการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ 2 มีค่าน้ำหนัก องค์ประกอบอยู่ระหว่าง .462 - .792 ค่าความแปรปรวนของตัวแปร (Eigenvalues) 7.529 ค่าร้อยละของความแปรปรวน (Percent of variance) 9.071 3) ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์มีค่าน้ำหนัก องค์ประกอบอยู่ระหว่าง .519 - .801 ค่าความแปรปรวนของตัวแปร (Eigenvalues) 3.756 ค่าร้อยละของความแปรปรวน (Percent of variance) 4.525 4) ทักษะด้านคอมพิวเตอร์ มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง .505 - .796 ค่าความแปรปรวนของตัวแปร (Eigenvalues) 3.443 ค่าร้อยละของความแปรปรวน (Percent of variance) 4.148

ภัทราพร เขาวรัตน์ (2565) ศึกษาเรื่อง สมรรถนะและแนวทางการพัฒนาสมรรถนะดิจิทัลของบุคลากรในสถานศึกษาสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุตรดิตถ์ เขต 1 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสมรรถนะและแนวทางการพัฒนาสมรรถนะดิจิทัล ของบุคลากรในสถานศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุตรดิตถ์เขต 1 มีวิธีดำเนินการวิจัย แบ่งออกเป็น 2 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนที่ 1 การศึกษาสมรรถนะดิจิทัลของบุคลากรในสถานศึกษา

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุตรดิตถ์ เขต 1 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ บุคลากรผู้สอนในสถานศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุตรดิตถ์ เขต 1 จำนวน 310 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามสมรรถนะดิจิทัลของบุคลากรในสถานศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุตรดิตถ์ เขต 1 มีลักษณะเป็นมาตราประมาณค่า 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลด้วย ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ขั้นตอนที่ 2 การศึกษาแนวทางการพัฒนาสมรรถนะดิจิทัลของบุคลากรในสถานศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุตรดิตถ์ เขต 1 กลุ่มผู้ให้ข้อมูล ได้แก่ ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 4 คน ได้มาโดยการเลือกแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสัมภาษณ์แนวทางการพัฒนาสมรรถนะดิจิทัลของบุคลากรในสถานศึกษา และวิเคราะห์ข้อมูลด้วย การวิเคราะห์เนื้อหา ผลการวิจัย พบว่า 1) ผลการศึกษาสมรรถนะดิจิทัลของบุคลากรในสถานศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาอุตรดิตถ์ เขต 1 ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มี ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการรู้ดิจิทัล อยู่ในระดับมาก และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านการใช้ดิจิทัล อยู่ในระดับมาก 2) ผลการศึกษาแนวทางการพัฒนาสมรรถนะดิจิทัลของบุคลากรในสถานศึกษา สำนักงานเขต พื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุตรดิตถ์ เขต 1 พบว่า สำนักงานเขตพื้นที่ควรสนับสนุนให้มีการสร้างความรู้ความเข้าใจให้กับบุคลากรโดยมีการจัดอบรม ประชาสัมพันธ์ความรู้ให้แก่บุคลากรมีการจัดตั้งทีมงานที่มีความเชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีดิจิทัล รวมทั้งมีการนิเทศ ติดตาม ส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล โดยสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาควรให้ความสำคัญในการสร้างความตระหนักให้บุคลากรผู้สอนปฏิบัติตามมาตรการรักษา ความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ เพื่อป้องกันความปลอดภัยส่วนบุคคลสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาอุตรดิตถ์ เขต 1 นอกจากนั้นผู้บริหารหน่วยงาน หรือ หัวหน้างานควรส่งเสริมการตรวจสอบรายการ ด้านไอทีภายในองค์กร เพื่อเตรียมรับมือกับภัยคุกคามทางไซเบอร์ และส่งเสริมให้บุคลากรพัฒนาตนเองอยู่เสมอโดยการเข้ารับการอบรมเชิงปฏิบัติการด้านการรู้ดิจิทัลและควรให้ความสำคัญในการนิเทศ กำกับ ติดตาม ประเมินผลภายหลังการดำเนินงานการพัฒนาบุคลากรด้านดิจิทัล และผู้บริหารหน่วยงาน หรือ หัวหน้างานควรส่งเสริมให้มีการจัดตั้งโครงการในสถานศึกษา เพื่อจัดสรรทรัพยากรที่จำเป็นในการพัฒนาตนเองของบุคลากร เพื่อให้บุคลากร ได้รับประโยชน์จากการพัฒนาอย่างเต็มที่ รวมถึงสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาควรให้ความสำคัญในการสร้างทีมงาน บุคลากรที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา เพื่อให้คำปรึกษาและช่วยเหลือบุคลากรเมื่อเกิดปัญหาทางเครื่องมือดิจิทัลให้ครบทุกอำเภอ และผู้บริหารหน่วยงาน หรือ หัวหน้างานควรสนับสนุนให้บุคลากร เข้ารับการอบรมพัฒนา ประชุมเชิงปฏิบัติการเพิ่มความรู้ ความสามารถ ทักษะและความเชี่ยวชาญ ด้านดิจิทัลเพื่อให้ก้าวทันความก้าวหน้าของเทคโนโลยี และ ควรมีการจัดประชุมเชิง

ปฏิบัติการเพื่อพัฒนาทักษะความรู้ด้านการใช้เครื่องมือ ดิจิทัลแก่บุคลากรและผู้บริหารหน่วยงาน หรือ หัวหน้างานควรส่งเสริมให้บุคลากรเข้าร่วมการประกวดผลงานสื่อและนวัตกรรมของบุคลากร มีการเผยแพร่ผลงานที่ได้รับรางวัลผ่านทางช่องทางต่าง ๆ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา และผู้บริหารหน่วยงาน หรือ หัวหน้างานควรส่งเสริมให้บุคลากรผลิตสื่อและนวัตกรรมเพื่อเผยแพร่ในคลังสื่อเทคโนโลยี ดิจิทัลบนเว็บไซต์ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

อริรัตน์ อาษาไชย (2566) ศึกษาเรื่องการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากรในพื้นที่สำนักงานอัยการภาค 3 จังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ (1) เพื่อวิเคราะห์ทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากรในพื้นที่สำนักงาน อัยการภาค 3 จังหวัดนครราชสีมา (2) เพื่อเปรียบเทียบทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากรในพื้นที่สำนักงานอัยการ ภาค 3 จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ (3) เพื่อเสนอแนวทางในการพัฒนาทักษะด้าน ดิจิทัลของบุคลากรในพื้นที่สำนักงาน อัยการภาค 3 จังหวัดนครราชสีมา เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน การวิจัยเชิงปริมาณ มีกลุ่มตัวอย่าง 203 คน ได้แก่ ข้าราชการธุรการในพื้นที่สำนักงานอัยการภาค 3 ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที และค่าความแปรปรวน ส่วนการวิจัยคุณภาพ มีผู้ให้ข้อมูล จำนวน 8 คน ได้แก่ ผู้อำนวยการในพื้นที่สำนักงานอัยการภาค 3 ใช้แบบสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการวิจัย วิเคราะห์ข้อมูลด้วย การวิเคราะห์เนื้อหา ผลการวิจัย (1) บุคลากรมีความพร้อมต่อการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัล อยู่ในระดับมาก (2) บุคลากรที่มีเพศ อายุ และประสบการณ์การทำงาน มีทักษะด้านดิจิทัลไม่แตกต่างกัน ส่วนบุคลากรที่มีระดับ การศึกษา และ ตำแหน่ง มีทักษะด้านดิจิทัลแตกต่างกัน (3) แนวทางในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของ บุคลากรในพื้นที่สำนักงานอัยการภาค 3 จังหวัดนครราชสีมา ได้แก่ ทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ให้เกิดประโยชน์สูงสุด การสร้างและพัฒนาคนให้เท่าทันและสามารถใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงานได้ อย่างรอบรู้ และมีประสิทธิภาพ

พงศภัค แสงใสแก้ว ชาดิชัย อุดมกิจมงคล และ สามารธ อัยกร (2567) ศึกษาเรื่องประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านดิจิทัลของบุคลากร กรมการปกครองสังกัดกระทรวงมหาดไทย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับปัจจัยด้านทักษะดิจิทัลที่จำเป็นของบุคลากร กรมการปกครอง สังกัดกระทรวงมหาดไทย และระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านดิจิทัลของบุคลากร กรมการปกครอง สังกัดกระทรวงมหาดไทย 2) ศึกษาปัจจัยด้านทักษะดิจิทัลที่จำเป็นของบุคลากรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านดิจิทัลของบุคลากร กรมการปกครอง สังกัดกระทรวงมหาดไทย 3) หาแนวทางพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านดิจิทัลของบุคลากร กรมการปกครอง สังกัด

กระทรวงมหาดไทย กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ปลัดอำเภอ สังกัดกระทรวงมหาดไทย จำนวน 310 คน โดยการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างใช้วิธีการคำนวณจากสูตรของยามานะเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัย พบว่า 1) ปัจจัยด้านทักษะดิจิทัลที่จำเป็นของบุคลากร กรมการปกครอง สังกัดกระทรวงมหาดไทย โดยรวมอยู่ในระดับมาก 2) ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านดิจิทัลของบุคลากรกรมการปกครอง สังกัดกระทรวงมหาดไทย โดยรวมอยู่ในระดับมาก 3) ปัจจัยด้านทักษะดิจิทัลที่จำเป็นของบุคลากรส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากร กรมการปกครอง สังกัดกระทรวงมหาดไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $<.05$ มีค่าสัมประสิทธิ์พหุคูณ = .4234) แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านดิจิทัลของบุคลากร กรมการปกครอง สังกัดกระทรวงมหาดไทย ควรมีการสนับสนุนงบประมาณในการจัดหาวัสดุอุปกรณ์ด้านเทคโนโลยีที่เหมาะสม มาประยุกต์ใช้ในการบริหารราชการแผ่นดิน และการจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ในการบริหารราชการแผ่นดิน และเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน มีการส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรให้มีทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล โดยเน้นการเรียนรู้จากการทำงานจริง การสลับหมุนเวียนกันทำงานโดยกำหนดแนวทาง วางแผนกำกับ ติดตาม ดูแล อย่างต่อเนื่อง ให้เกิดการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการดำเนินงานให้อยู่ในรูปแบบของดิจิทัล มีการการติดตั้งอุปกรณ์การใช้งานบริเวณที่ตั้งขององค์กร โดยเฉพาะการใช้เครื่องมือสื่อสารที่เป็นโทรศัพท์มือถือซึ่งมีการใช้อินเทอร์เน็ต (Internet) ผ่านสัญญาณไวไฟ (Wi-Fi) เพื่อรองรับกับบุคลากรและการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคลากรด้วยกันหรือการติดต่อสื่อสารกับบุคคลภายนอก เป็นกระบวนการเพิ่มศักยภาพของบุคลากรได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีการทำงานร่วมกันแบบออนไลน์การใช้งานและการแบ่งปันพื้นที่การทำงานออนไลน์การใช้งานโปรแกรมแบ่งปันหน้าจอ การใช้งานโปรแกรมประชุมทางไกลผ่านจอภาพ เรียนรู้การทำงานโดยใช้เครื่องมือต่าง ๆ ได้แก่ Video conference, E-mail, Messaging และเครื่องมือเทคโนโลยีในการแชร์ข้อมูล เพื่อให้สามารถทำงานร่วมกันได้ในสถานที่ต่าง ๆ ได้อย่างสะดวก และรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

ภาวิน ชินะโชติ (2567) ศึกษาเรื่องสมรรถนการปฏิบัติงานในยุคดิจิทัลของพนักงาน บริษัท ฟังก์ชั่น อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด (มหาชน) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสมรรถนะในการปฏิบัติงานในยุคดิจิทัลของพนักงานบริษัท ฟังก์ชั่น อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด (มหาชน) งานวิจัยนี้มีผู้ให้ข้อมูลหลัก คือ ผู้บริหารของบริษัท ฟังก์ชั่น อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด (มหาชน) หรือตัวแทนที่ได้รับมอบหมายจากผู้ประกอบการทั้งหมด 10 คน เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลใช้แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์เนื้อหา

และตรวจสอบยืนยัน ผลการวิจัยพบว่า สมรรถนะการปฏิบัติงานในยุคดิจิทัลของพนักงานบริษัท ฟังก์ชัน อินเตอร์ เนชั่นแนล จำกัด (มหาชน) ได้แก่ ความรู้และความสามารถในการใช้งาน เทคโนโลยีดิจิทัล และซอฟต์แวร์ในการทำงาน ลักษณะงาน การทำงานแบบผสมผสาน กฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ทักษะในการสื่อสารด้านภาษาอังกฤษ การตัดสินใจแก้ไขปัญหาที่ซับซ้อนและความคิดริเริ่ม และนวัตกรรม การทำงานเป็นทีม การพัฒนาตนเอง ความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง และการมีมนุษยสัมพันธ์ โดยสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ฟังก์ชัน อินเตอร์ เนชั่นแนล จำกัด (มหาชน) ทางฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ของบริษัทควรจะมีการศึกษาหรือสอบถามเครื่องมือเทคโนโลยีดิจิทัล ที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการทำงานได้อยู่เสมอ เพื่อสร้างหลักสูตรในการให้ความรู้หรือสามารถประยุกต์ใช้เครื่องมือที่ทันสมัยแก่พนักงาน รวมถึงสร้างความเข้าใจในระเบียบ นโยบายในการทำงาน และรูปแบบการทำงานที่กำลังจะเปลี่ยนแปลงไปในแบบผสมผสานมากขึ้น ส่วนสำคัญที่สุดคือ การสร้างความเข้าใจในเพื่อนร่วมงาน การสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่สนับสนุนการทำงาน การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพให้มากขึ้น รวมถึงการทำงานเป็นทีม ทั้งภายในหน่วยงานและนอกหน่วยงาน โดยวิธีในการจัดกิจกรรม ฝึกอบรมในเรื่องที่เกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอ 2) แนวทางในการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานในยุคดิจิทัลของพนักงานบริษัท ฟังก์ชัน อินเตอร์ เนชั่นแนล จำกัด (มหาชน) แบ่งตามสมรรถนะ ด้านความรู้ องค์กรต้องใช้วิธีที่มุ่งเน้นให้ผู้รับการพัฒนามีความรู้ที่เกี่ยวข้องกับนโยบาย ระเบียบในการปฏิบัติงานอย่างถูกต้อง กฎหมาย คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล เช่น การบรรยาย การอภิปรายกลุ่ม สำหรับด้านทักษะและความสามารถ องค์กรต้องใช้วิธีที่มุ่งเน้นให้ผู้รับการพัฒนาศามารถปฏิบัติงาน ทั้งในเรื่อง การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล การทำงานที่ยืดหยุ่น การทำงานแบบผสมผสาน เช่น การฝึกอบรมในงาน การสาธิต และการจำลองสถานการณ์ และด้านคุณลักษณะอื่นๆ องค์กรสามารถใช้วิธีที่มุ่งเน้นให้ผู้รับการพัฒนามีพฤติกรรมการทำงานเป็นทีม ทักษะที่ดีเกี่ยวกับสิ่งต่างๆ มีมนุษยสัมพันธ์ ความพร้อมในการเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงาน เช่น การแสดงบทบาทสมมติ และการแสดงแบบพฤติกรรม

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการวิจัย

การศึกษาเรื่อง “สมรรถนะด้านดิจิทัลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร
กรณีศึกษาส่วนงานอำนาจาน สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และ
กิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ” ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาวิจัย ดังเสนอตามลำดับ ดังต่อไปนี้

3.1 ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ พนักงาน ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราวของส่วน
อำนาจาน ของสำนักงานคณะกรรมการ กิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม
แห่งชาติ ประกอบด้วย 47 สำนัก 1 สถาบัน และ 1 ศูนย์วิจัย จำนวนบุคลากรรวม 1,936 คน

กลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยคำนวณหากลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการ G*Power ที่ระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 ซึ่ง
กำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) เท่ากับ ร้อยละ 5
ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้จำนวน 120 คน

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การสร้างและการทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การสร้างและการทดสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้าง
เครื่องมือโดยมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

1) ศึกษารวบรวมข้อมูลต่าง ๆ จากงานวิจัย แนวคิด หนังสือ วารสาร เอกสาร บทความ วิชาการ และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะดิจิทัลของบุคลากร

2) กำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยเกี่ยวกับสมรรถนะด้านดิจิทัล เป็น 4 ด้าน คือ

2.1) ด้านการรู้ดิจิทัล

2.2) ด้านการใช้ดิจิทัล

2.3) ด้านการแก้ปัญหาด้วยเครื่องมือดิจิทัล

2.4) ด้านการปรับตัวสอดคล้องความเปลี่ยนแปลงดิจิทัล

3) เขียนนิยามศัพท์เฉพาะและสร้างข้อคำถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และ นิยามศัพท์เฉพาะของการวิจัยในครั้งนี้

4) นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อรับคำแนะนำและ ทำการปรับปรุงแก้ไข

5) นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาเรียบร้อยแล้ว ไปให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คน เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ โดยพิจารณาความสอดคล้องระหว่างนิยามศัพท์เฉพาะกับข้อคำถาม และปรับปรุงแก้ไขให้แบบสอบถามมีคุณภาพสมบูรณ์ยิ่งขึ้น โดยกำหนดเกณฑ์การพิจารณาความสอดคล้อง ดังนี้

+1 หมายถึง แน่ใจว่าข้อคำถามนี้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย

0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่าข้อคำถามนี้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย

-1 หมายถึง แน่ใจว่าข้อคำถามนี้ไม่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย

โดยนิยามศัพท์คำดัชนี ความสอดคล้อง (IOC) ที่ยอมรับได้ต้องมีค่าระหว่าง 0.67 – 1.00

6) นำผลการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญมาหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่าง ข้อคำถามกับ วัตถุประสงค์ในการวัด (Index of Item Objective Congruence : IOC) โดยคัดเลือก ข้อคำถามที่มีค่า ดัชนีความสอดคล้องตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป ถือว่าเป็นข้อคำถามที่นำมาใช้ได้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2560) ผลปรากฏว่าได้ข้อคำถามตามเกณฑ์ จำนวน 40 ข้อ และปรับปรุงบางข้อเพื่อให้ครอบคลุมทุก พฤติกรรมตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ โดยมีค่า IOC ระหว่าง 0.67 - 1.00

7) นำแบบสอบถามที่ แก้ไขปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (Try - Out) กับบุคลากรสังกัดสำนักงาน กสทช. ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย จำนวน 30 คน จากนั้นนำผลที่ได้จากการไปทดลองใช้มาหาคุณภาพของเครื่องมือ โดยการวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ซึ่งทดสอบความเชื่อมั่นโดยใช้สูตรหาค่าสัมประสิทธิ์ แอลฟา (Alpha - Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach, 1970) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ เท่ากับ 0.890

8) นำผลการวิเคราะห์พิจารณาการปรับปรุงแก้ไขแล้ว จัดพิมพ์แบบสอบถามสมรรถนะด้านดิจิทัลของบุคลากรสังกัดสำนักงาน กสทช. ฉบับสมบูรณ์ เพื่อนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยต่อไป

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาข้อมูลครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ประกอบด้วยข้อคำถาม 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อคำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่

- 1) เพศ
- 2) อายุ
- 3) ระดับการศึกษา
- 4) สถานภาพการทำงาน
- 5) ระยะเวลาการทำงาน

ส่วนที่ 2 ข้อคำถามเกี่ยวกับสมรรถนะด้านดิจิทัลของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วยข้อคำถามดังต่อไปนี้

- | | |
|--|-------------|
| 1) ด้านความรู้ดิจิทัล (Digital Literacy) | จำนวน 6 ข้อ |
| 2) ด้านการใช้ดิจิทัล (Digital Skill/ICT Skill) | จำนวน 5 ข้อ |
| 3) ด้านการแก้ปัญหาด้วยเครื่องมือดิจิทัล (Problem Solving with Digital Tools) | จำนวน 5 ข้อ |
| 4) ด้านการปรับตัวการเปลี่ยนแปลงดิจิทัล (Adaptive Digital Transform) | จำนวน 5 ข้อ |

โดยลักษณะข้อคำถามเป็นแบบประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนดังต่อไปนี้

5	หมายถึง	มีระดับสมรรถนะด้านดิจิทัลมากที่สุด
4	หมายถึง	มีระดับสมรรถนะด้านดิจิทัลมาก
3	หมายถึง	มีระดับสมรรถนะด้านดิจิทัลปานกลาง
2	หมายถึง	มีระดับสมรรถนะด้านดิจิทัลน้อย
1	หมายถึง	มีระดับสมรรถนะด้านดิจิทัลน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน ประกอบด้วยลักษณะสำคัญ 4 ประการ ดังต่อไปนี้

1) ด้านคุณภาพของงาน	จำนวน 5 ข้อ
2) ด้านปริมาณงาน	จำนวน 5 ข้อ
3) ด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	จำนวน 5 ข้อ
4) ด้านค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงาน	จำนวน 5 ข้อ

โดยลักษณะข้อคำถามเป็นแบบประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนดังต่อไปนี้

5	หมายถึง	มีระดับประสิทธิภาพในการทำงานมากที่สุด
4	หมายถึง	มีระดับประสิทธิภาพในการทำงานมาก
3	หมายถึง	มีระดับประสิทธิภาพในการทำงานปานกลาง
2	หมายถึง	มีระดับประสิทธิภาพในการทำงานน้อย
1	หมายถึง	มีระดับประสิทธิภาพในการทำงานน้อยที่สุด

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน โดยมีวิธีการ ดังนี้

1) ผู้วิจัยติดต่อขอหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากสถาบันรัฐประศาสนศาสตร์และนโยบายสาธารณะ เพื่อขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลจากบุคลากรสังกัดสำนักงาน กสทช.

2) ผู้วิจัยนำส่งหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลพร้อมแบบสอบถาม เมื่อได้รับอนุญาตแล้ว ผู้วิจัยจึงเก็บรวบรวมข้อมูลตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างด้วยการแจกแบบสอบถาม ด้วยตนเอง พร้อมรื้อกลับด้วยตัวเอง และตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลจากแบบสอบถาม และ นำมาวิเคราะห์ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติพรรณนา

ผู้วิจัยดำเนินวิเคราะห์ข้อมูลโดยนำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์มาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ซึ่งแบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ (Check List) วิเคราะห์โดยใช้ค่าจำนวน (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลสมรรถนะด้านจิตพิสัยของบุคลากรสังกัดสำนักงาน กสทช. โดยการหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) แล้วนำไปแปลผลโดยการเปรียบเทียบกับเกณฑ์ค่าเฉลี่ย 5 ระดับ ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2556) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายถึง มีระดับสมรรถนะด้านจิตพิสัยมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.60 หมายถึง มีระดับสมรรถนะด้านจิตพิสัยมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายถึง มีระดับสมรรถนะด้านจิตพิสัยปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายถึง มีระดับสมรรถนะด้านจิตพิสัยน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายถึง มีระดับสมรรถนะด้านจิตพิสัยน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 วิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสังกัดสำนักงาน กสทช. โดยการหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) แล้วนำไปแปลผลโดยการเปรียบเทียบกับเกณฑ์ค่าเฉลี่ย 5 ระดับ ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2556) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายถึง มีระดับประสิทธิภาพการทำงานมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.60 หมายถึง มีระดับประสิทธิภาพการทำงานมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายถึง มีระดับประสิทธิภาพการทำงานปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายถึง มีระดับประสิทธิภาพการทำงานน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายถึง มีระดับประสิทธิภาพการทำงานน้อยที่สุด

สถิติอนุมาน

ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะด้านจิตพิสัยกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสังกัดสำนักงาน กสทช. ด้วยสถิติ Pearson Correlation แล้วนำมาแปลความหมายของระดับความสัมพันธ์ที่ระดั้นัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยได้กำหนดเกณฑ์การแปลความหมายของระดับความสัมพันธ์ดังต่อไปนี้

ระดับความสัมพันธ์ระหว่าง 0.81 – 1.00 หมายถึง ระดับความสัมพันธ์มากที่สุด

ระดับความสัมพันธ์ระหว่าง 0.61 – 0.80 หมายถึง ระดับความสัมพันธ์มาก

ระดับความสัมพันธ์ระหว่าง 0.41 – 0.60 หมายถึง ระดับความสัมพันธ์ปานกลาง

ระดับความสัมพันธ์ระหว่าง 0.21 – 0.40 หมายถึง ระดับความสัมพันธ์น้อย

ระดับความสัมพันธ์ระหว่าง 0.01 – 0.20 หมายถึง ระดับความสัมพันธ์น้อยที่สุด

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การศึกษาเรื่อง “สมรรถนะด้านดิจิทัลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร
กรณีศึกษาส่วนงานอำนวยการ สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกากระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และ
กิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ” สามารถสรุปผลการวิจัยได้ตามลำดับการนำเสนอ ดังต่อไปนี้

4.1 ผลการศึกษาลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	42	35.00
หญิง	78	65.00
รวม	120	100.00

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 78 คน (ร้อยละ 65.00)

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 30 ปี	28	23.33
31 – 35 ปี	18	15.00
36 – 40 ปี	21	17.50
41 – 45 ปี	21	17.50
46 – 50 ปี	17	14.17
มากกว่า 50 ปี	15	12.50
รวม	120	100.00

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุไม่เกิน 30 ปี จำนวน 28 คน (ร้อยละ 23.33) รองลงมาคืออายุระหว่าง 36 – 40 ปี และ 41 – 45 ปี มีจำนวนเท่ากันคือ 21 คน (ร้อยละ 17.50) และ น้อยที่สุดคือ ช่วงอายุมากกว่า 50 ปี มีจำนวน 15 คน (ร้อยละ 12.50)

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ปริญญาตรี	81	67.50
ปริญญาโท	39	32.50
รวม	120	100.00

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 81 คน (ร้อยละ 67.50)

ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
พนักงาน	31	25.83
ลูกจ้างประจำ	42	35.00
ลูกจ้างชั่วคราว	47	39.17
รวม	120	100.00

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสถานภาพการจ้างงานเป็นลูกจ้างชั่วคราว จำนวน 47 คน (ร้อยละ 39.17) และ น้อยที่สุดคือ พนักงานมีจำนวน 31 คน (ร้อยละ 25.83)

ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระยะเวลาการทำงาน

ระยะเวลาการทำงาน	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 3 ปี	35	29.17
3 - 6 ปี	40	33.33
7 - 10 ปี	17	14.17
11 - 13 ปี	23	19.17
มากกว่า 13 ปี	5	4.17
รวม	120	100.00

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระยะเวลาการทำงานระหว่าง 3 - 6 ปี จำนวน 40 คน (ร้อยละ 33.33) รองลงมามีระยะเวลาการทำงาน ไม่เกิน 3 ปี มีจำนวน 35 คน (ร้อยละ 29.17) และ น้อยที่สุดคือ ระยะเวลาการทำงานมากกว่า 13 ปี (ร้อยละ 4.17)

4.2 ผลการศึกษาระดับสมรรถนะดิจิทัลของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของสมรรถนะดิจิทัลของบุคลากรสังกัดสำนักงาน กสทช. ด้านความรู้ดิจิทัล (Digital Literacy)

ความรู้ดิจิทัล (Digital Literacy)	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลความ	ลำดับที่
1. ท่านสามารถใช้คำสำคัญในการสืบค้นข้อมูลในการทำงานจากแหล่งข้อมูลออนไลน์ต่างๆ ได้ อย่างดี	4.34	0.69	มากที่สุด	3
2. ท่านได้สารสนเทศที่ต้องการจากการใช้เครื่องมือ สืบค้นต่างๆ ได้อย่างรวดเร็ว เช่น Google Search	4.02	0.79	มาก	6
3. ท่านสามารถคัดเลือกข้อมูลสารสนเทศที่ต้องการ ได้ตรงตามวัตถุประสงค์	4.37	0.72	มากที่สุด	2
4. ท่านสามารถตรวจสอบความถูกต้องของแหล่ง ข้อมูลก่อนนำมาใช้ประกอบการทำงานได้	4.32	0.71	มากที่สุด	4
5. ท่านตระหนักถึงความสำคัญในการเผยแพร่หรือ คัดลอกข้อมูลที่มีลิขสิทธิ์	4.11	0.78	มาก	5
6. ท่านระมัดระวังการให้ข้อมูลต่างๆ ในแหล่ง ออนไลน์ต่างๆ	4.45	0.72	มากที่สุด	1
รวม	4.42	0.58	มากที่สุด	

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความเห็นสมรรถนะดิจิทัล ด้านความรู้ดิจิทัล (Digital Literacy) ของบุคลากรสังกัดสำนักงาน กสทช. ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.42 (ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.58) โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านความระมัดระวังการให้ข้อมูลต่างๆ ในแหล่งออนไลน์ต่างๆ มีค่าเฉลี่ย 4.45 (ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.72) รองลงมาคือ ด้านท่านสามารถคัดเลือกข้อมูลสารสนเทศที่ต้องการได้ตรงตามวัตถุประสงค์ มีค่าเฉลี่ย 4.37 (ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.72)

และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือด้าน ท่านได้สารสนเทศที่ต้องการจากการใช้เครื่องมือสืบค้นต่างๆ ได้อย่างรวดเร็ว เช่น Google Search มีค่าเฉลี่ย 4.02 (ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.79)

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของสมรรถนะดิจิทัลของบุคลากรสังกัดสำนักงาน กสทช. ด้านการใช้ดิจิทัล (Digital Skill / ICT Skill)

การใช้ดิจิทัล (Digital Skill / ICT Skill)	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลความ	ลำดับที่
1. ท่านสามารถใช้เครื่องมือดิจิทัล อาทิ Facebook, Line, Microsoft team หรือ Google meet เป็นช่องทางในการทำกิจกรรมต่างๆ ของบุคลากร ได้อย่างเหมาะสม	3.98	0.86	มาก	4
2. ท่านสามารถใช้สื่อสังคมออนไลน์เป็นช่องทางในการแลกเปลี่ยนข้อมูลสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง ได้อย่างเหมาะสม	4.15	0.77	มาก	1
3. ท่านสามารถใช้โปรแกรมต่างๆ ประกอบการทำงานในหน้าที่รับผิดชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ อาทิ โปรแกรมการคำนวณ โปรแกรมการนำเสนอข้อมูล	3.99	0.84	มาก	3
4. ท่านสามารถใช้โปรแกรมหรือแอปพลิเคชันต่างๆ ในการสร้างสรรค์รูปแบบ หรือวิดีโอประกอบการทำงานได้อย่างเหมาะสม อาทิ Canva Movie Maker	3.87	0.94	มาก	5
5. ท่านสามารถเลือกใช้ช่องทางอินเทอร์เน็ตเพื่อการเผยแพร่ แลกเปลี่ยนข้อมูลต่างๆ ในการทำงานไม่ว่าจะเป็นข้อมูลสำคัญหรือข้อมูลทั่วไป ได้อย่างเหมาะสม	4.02	0.86	มาก	2
รวม	4.05	0.67	มาก	

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความเห็นสมรรถนะดิจิทัล ด้านการใช้ดิจิทัล (Digital Skill / ICT Skill) ของบุคลากรสังกัดสำนักงาน กสทช. ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.05 (ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.67) โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านท่านสามารถใช้สื่อสังคมออนไลน์

เป็นช่องทางในการแลกเปลี่ยนข้อมูลสารสนเทศที่เกี่ยวข้องได้อย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 4.15 (ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.77) รองลงมาคือ ด้านท่านสามารถเลือกใช้ช่องทางอินเทอร์เน็ตเพื่อการเผยแพร่ แลกเปลี่ยนข้อมูลต่างๆ ในการทำงานไม่ว่าจะเป็นข้อมูลสำคัญหรือข้อมูลทั่วไปได้อย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 4.02 (ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.67) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือด้าน ท่านสามารถใช้โปรแกรมหรือแอปพลิเคชันต่างๆ ในการสร้างสรรค์รูปแบบ หรือวิดีโอประกอบการทำงานได้อย่างเหมาะสม อาทิ Canva Movie Maker มีค่าเฉลี่ย 3.87 (ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.94)

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของสมรรถนะดิจิทัลของบุคลากรสังกัดสำนักงาน กสทช. ด้านการแก้ปัญหาด้วยเครื่องมือดิจิทัล (Problem Solving with Digital Tools)

การแก้ปัญหาด้วยเครื่องมือดิจิทัล (Problem Solving with Digital Tools)	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลความ	ลำดับที่
1. ท่านสามารถระบุปัญหาในการทำงานที่เกิดขึ้นจากการใช้อุปกรณ์ดิจิทัล หรือโปรแกรมต่างๆ ได้อย่างถูกต้อง	3.92	0.80	มาก	4
2. ท่านสามารถแก้ไขปัญหาในการทำงานที่เกิดขึ้นจากการใช้อุปกรณ์ดิจิทัล หรือโปรแกรมต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม	3.75	0.83	มาก	5
3. ท่านสามารถใช้เทคโนโลยีดิจิทัลช่วยอำนวยความสะดวกเพื่อให้ท่านสามารถทำงานในหน้าที่ได้อย่างเต็มที่ เช่น การโอนเงินผ่าน Smart Phone หรือการใช้บริการ Grabcar หรือบริการ Delivery ต่างๆ	4.21	0.78	มากที่สุด	1
4. ท่านสามารถสำรองข้อมูลการทำงานผ่าน Google Drive หรือ iCloud อยู่เสมอ เพื่อป้องกันการสูญหายของข้อมูล	4.07	0.89	มาก	3
5. ท่านสามารถเลือกใช้สื่อจาก Youtube เพื่อนำมาประกอบการทำงานได้อย่างเหมาะสมตามความต้องการใช้งาน	4.16	0.76	มาก	2
รวม	4.06	0.64	มาก	

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความเห็นสมรรถนะดิจิทัล ด้านการแก้ปัญหาด้วยเครื่องมือดิจิทัล (Problem Solving with Digital Tools) ของบุคลากรสังกัดสำนักงาน กสทช. ใน

ภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.06 (ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.64) โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านท่านสามารถใช้เทคโนโลยีดิจิทัลช่วยอำนวยความสะดวกเพื่อให้ท่านสามารถทำงานในหน้าที่ได้อย่างเต็มที่ เช่น การโอนเงินผ่าน Smart Phone หรือการใช้บริการ Grabcar หรือบริการ Delivery ต่างๆ มีค่าเฉลี่ย 4.21 (ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.78) รองลงมาคือ ด้านท่านสามารถเลือกใช้สื่อจาก Youtube เพื่อนำมาประกอบการทำงานได้อย่างเหมาะสมตามความต้องการใช้งาน มีค่าเฉลี่ย 4.16 (ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.76) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือด้าน ท่านสามารถแก้ไขปัญหาในการทำงานที่เกิดขึ้นจากการใช้อุปกรณ์ดิจิทัล หรือโปรแกรมต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 3.75 (ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.83)

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของสมรรถนะดิจิทัลของบุคลากรสังกัดสำนักงาน กสทช. ด้านการปรับตัวการเปลี่ยนแปลงดิจิทัล (Adaptive Digital Transform)

การปรับตัวการเปลี่ยนแปลงดิจิทัล (Adaptive Digital Transform)	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลความ	ลำดับที่
1. ท่านสามารถปรับตัวได้เท่าทันต่อการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี มีการนำโปรแกรม หรือแอปพลิเคชัน หรือเครื่องมือดิจิทัลใหม่ๆ มาใช้ในการทำงานในหน้าที่รับผิดชอบได้อย่างเหมาะสม	4.10	0.77	มาก	4
2. ท่านมักแสวงหาความรู้ใหม่ๆ และนำมาพัฒนาทักษะของท่านให้เพิ่มขึ้นผ่านระบบออนไลน์ เช่น Youtube หรือช่องทางอื่นๆ ที่เปิดให้เข้าเรียนรู้ได้อย่างเหมาะสม	4.15	0.73	มาก	3
3. ท่านมักแสวงหาข้อมูลใหม่ๆ มาประกอบการประยุกต์ใช้ในการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานในหน้าที่ของท่านอยู่เสมอ	4.28	0.70	มากที่สุด	1
4. หัวหน้างานหรือหน่วยงานของท่านให้การสนับสนุน ส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกในการทำงานให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง	4.05	0.78	มาก	5
5. ท่านสามารถปรับเปลี่ยนการบริหารจัดการงานในหน้าที่ โดยใช้เทคโนโลยีและสร้างการมีส่วนร่วมกับเพื่อนร่วมงานในการใช้เทคโนโลยีร่วมกัน ในการทำงานได้อย่างเหมาะสม	4.15	0.71	มาก	2
รวม	4.13	0.58	มาก	

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความเห็นสมรรถนะดิจิทัล ด้านการปรับตัว การเปลี่ยนแปลงดิจิทัล (Adaptive Digital Transform) ของบุคลากรสังกัดสำนักงาน กสทช. ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.13 (ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.58) โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านท่านมักแสวงหาข้อมูลใหม่ๆ มาประกอบการประยุกต์ใช้ในการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานในหน้าที่ของท่านอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ย 4.28 (ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.70) รองลงมาคือ ด้านท่านสามารถปรับเปลี่ยนการบริหารจัดการงานในหน้าที่โดยใช้เทคโนโลยีและสร้างการมีส่วนร่วมกับเพื่อนร่วมงานในการใช้เทคโนโลยีร่วมกัน ในการทำงานได้อย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 4.15 (ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.71) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือด้าน ท่านหัวหน้างานหรือหน่วยงานของท่านให้การสนับสนุน ส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกในการทำงานให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ย 4.05 (ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.78)

ตารางที่ 4.10 สรุปค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของสมรรถนะดิจิทัลของบุคลากรสังกัดสำนักงาน กสทช.

สมรรถนะด้านดิจิทัล	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลความ	ลำดับที่
1. ด้านความรู้ดิจิทัล (Digital Literacy)	4.42	0.58	มากที่สุด	1
2. ด้านการใช้ดิจิทัล (Digital Skill/ICT Skill)	4.05	0.67	มาก	4
3. ด้านการแก้ปัญหาด้วยเครื่องมือดิจิทัล (Problem Solving with Digital Tools)	4.06	0.64	มาก	3
4. ด้านการปรับตัวการเปลี่ยนแปลงดิจิทัล (Adaptive Digital Transform)	4.13	0.58	มาก	2
รวม	4.13	0.54	มาก	

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความเห็นสมรรถนะดิจิทัล ในภาพรวม ของบุคลากร สังกัดสำนักงาน กสทช. ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.13 (ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.54) โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านความรู้ดิจิทัล (Digital Literacy) มีค่าเฉลี่ย 4.42 (ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.58) รองลงมาคือ ด้านการปรับตัวการเปลี่ยนแปลงดิจิทัล (Adaptive Digital Transform) มีค่าเฉลี่ย 4.13 (ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.58) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือด้านการใช้ดิจิทัล (Digital Skill / ICT Skill) มีค่าเฉลี่ย 4.05 (ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.67)

4.3 ผลการศึกษาประสิทธิภาพการทำงานของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสังกัดสำนักงาน กสทช. ด้านคุณภาพงาน

ประสิทธิภาพการทำงาน ด้านคุณภาพงาน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลความ	ลำดับที่
1. ผลการปฏิบัติงานในหน้าที่รับผิดชอบของท่านมี คุณภาพ ตรงตามเป้าหมาย และมาตรฐานในงาน ของหน่วยงาน	4.16	0.74	มาก	2
2. ท่านสามารถปฏิบัติงานได้บรรลุเป้าหมายตาม ตัวชี้วัด หรือ ตามเกณฑ์การประเมินได้อย่าง ถูกต้อง	4.15	0.63	มาก	3
3. ผลการปฏิบัติงานของท่านมีความถูกต้อง มี ความน่าเชื่อถือ ได้รับการยอมรับจากส่วนงานที่ เกี่ยวข้อง	4.22	0.56	มากที่สุด	1
4. ท่านสามารถนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการ ทำงานในหน้าที่รับผิดชอบ เพื่อเพิ่มคุณค่าในผล การปฏิบัติงานของท่านได้ดียิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่อง	4.09	0.67	มาก	4
5. ท่านศึกษา เรียนรู้ข้อมูลสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง กับการปฏิบัติงานเพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในหน้าที่ รับผิดชอบของท่านอยู่เสมอ	4.07	0.57	มาก	5
รวม	4.15	0.51	มาก	

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความเห็นต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสังกัดสำนักงาน กสทช. ด้านคุณภาพงาน ของบุคลากรสังกัดสำนักงาน กสทช. ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.15 (ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.51) โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านผลการปฏิบัติงานของท่านมีความถูกต้อง มีความน่าเชื่อถือ ได้รับการยอมรับจากส่วนงานที่เกี่ยวข้อง มีค่าเฉลี่ย 4.22 (ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.56) รองลงมาคือ ด้านผลการปฏิบัติงานในหน้าที่รับผิดชอบของท่านมีคุณภาพ ตรงตามเป้าหมาย และมาตรฐานในงานของหน่วยงาน มีค่าเฉลี่ย 4.16 (ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.74) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือด้าน ท่านท่านศึกษา เรียนรู้ข้อมูลสารสนเทศที่

เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานเพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในหน้าที่รับผิดชอบของท่านอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ย 4.07 (ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.57)

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสังกัดสำนักงาน กสทช. ด้านปริมาณงาน

ประสิทธิภาพการทำงาน ด้านปริมาณงาน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลความ	ลำดับที่
1. ท่านสามารถวางแผนบริหารจัดการกับปริมาณงานที่เพิ่มมากขึ้นในช่วงระยะเวลาหนึ่งๆ และสามารถจัดการกับปริมาณงานที่เพิ่มมากขึ้นนั้นได้อย่างเหมาะสม	4.10	0.57	มาก	3
2. ท่านสามารถจัดลำดับความสำคัญของปริมาณงานที่เข้ามา และสามารถปฏิบัติงานได้บรรลุเป้าหมายของงานนั้นได้อย่างถูกต้อง	4.16	0.57	มาก	1
3. ท่านมีเทคนิคในการทำงาน เพื่อให้งานในหน้าที่รับผิดชอบสำเร็จลุล่วงได้ตามเป้าหมาย ถึงแม้จะมีปริมาณมากเพียงใดก็ตาม	4.12	0.52	มาก	2
4. ท่านสามารถกำหนดเป้าหมายในการทำงาน เพื่อให้ได้ปริมาณงานที่เหมาะสมกับหน้าที่รับผิดชอบได้ดียิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่อง	4.09	0.58	มาก	5
5. ผลการปฏิบัติงานของท่านในภาพรวมของท่าน สามารถบรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพไม่ว่าจะมีปริมาณมากน้อยเพียงใดก็ตาม	4.10	0.70	มาก	4
รวม	4.12	0.56	มาก	

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความเห็นต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสังกัดสำนักงาน กสทช. ด้านปริมาณงาน ของบุคลากรสังกัดสำนักงาน กสทช. ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.12 (ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.56) โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านท่านสามารถจัดลำดับความสำคัญของปริมาณงานที่เข้ามา และสามารถปฏิบัติงานได้บรรลุเป้าหมายของงานนั้นได้อย่างถูกต้องมีค่าเฉลี่ย 4.16 (ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.57) รองลงมาคือ ด้านท่านมีเทคนิคในการ

ทำงาน เพื่อให้งานในหน้าที่รับผิดชอบสำเร็จลุล่วงได้ตามเป้าหมาย ถึงแม้จะมีปริมาณมากเพียงใดก็ตาม มีค่าเฉลี่ย 4.12 (ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.52) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือด้าน ท่านสามารถกำหนดเป้าหมายในการทำงานเพื่อให้ได้ปริมาณงานที่เหมาะสมกับหน้าที่รับผิดชอบ ได้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ย 4.09 (ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.58)

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสังกัดสำนักงาน กสทช. ด้านระยะเวลาในการทำงาน

ประสิทธิภาพการทำงาน ด้านระยะเวลาในการทำงาน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลความ	ลำดับที่
1. ท่านมีการกำหนดระยะเวลาการทำงานในหน้าที่ รับผิดชอบให้สำเร็จลุล่วง โดยสอดคล้องกับ นโยบายของหน่วยงานได้อย่างเหมาะสม	4.06	0.57	มาก	3
2. ท่านสามารถบริหารเวลาการทำงานในหน้าที่ รับผิดชอบของท่านได้อย่างเหมาะสม ไม่ล่าช้า หรือ เร่งรีบเกินไป	4.01	0.70	มาก	4
3. ท่านยินดีใช้เวลาในการทำงาน ในหน้าที่ รับผิดชอบของท่านอย่างเต็มที่ ถึงแม้จะอยู่นอก เวลาทำงานก็ตาม หากงานในรับผิดชอบนั้น ยัง ไม่แล้วเสร็จ	4.25	0.76	มากที่สุด	1
4. ผลการปฏิบัติงานของท่านเป็นผลงานที่สำเร็จ ตามเป้าหมายหรือในบางครั้งอาจสำเร็จได้เกิน ความคาดหวัง ในระยะเวลาที่กำหนดทุกครั้ง หรือบางครั้งอาจสำเร็จเร็วกว่าที่กำหนด	4.00	0.87	มาก	5
5. ท่านมักแก้ไขปัญหาในการทำงานที่เกิดขึ้นจาก สาเหตุใดก็ได้อย่างรวดเร็ว และทันตามกำหนด ระยะเวลาการทำงาน	4.08	0.70	มาก	2
รวม	4.08	0.48	มาก	

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความเห็นต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสังกัดสำนักงาน กสทช. ด้านระยะเวลาในการทำงาน ของบุคลากรสังกัดสำนักงาน กสทช.

ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.08 (ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.48) โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านท่านยินดีใช้เวลาในการทำงานในหน้าที่รับผิดชอบของท่านอย่างเต็มที่ ถึงแม้จะอยู่นอกเวลาทำงานก็ตาม หากงานในรับผิดชอบนั้น ยังไม่แล้วเสร็จ มีค่าเฉลี่ย 4.25 (ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.76) รองลงมาคือ ด้านท่านมักแก้ไขปัญหาในการทำงานที่เกิดขึ้นจากสาเหตุใดได้อย่างรวดเร็ว และทันตามกำหนดระยะเวลาการทำงาน มีค่าเฉลี่ย 4.08 (ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.70) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือด้าน . ผลการปฏิบัติงานของท่านเป็นผลงานที่สำเร็จตามเป้าหมายหรือในบางครั้งอาจสำเร็จได้เกินความคาดหวัง ในระยะเวลาที่กำหนดทุกครั้ง หรือบางครั้งอาจสำเร็จเร็วกว่าที่กำหนด มีค่าเฉลี่ย 4.00 (ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.87)

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสังกัดสำนักงาน กสทช. ด้านค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพการทำงาน ด้านค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงาน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปล ความ	ลำดับ ที่
1. ท่านมีการวางแผนการใช้จ่ายงบประมาณ หรือวางแผนการใช้ทรัพยากรที่ได้รับให้เป็นไปตามที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.01	0.55	มาก	5
2. ท่านสามารถวางแผนงาน กำหนดเป้าหมายหรือตัวชี้วัดการทำงาน และ วิธปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายได้สอดคล้องกับทรัพยากรที่มีอยู่ของหน่วยงานได้อย่างเหมาะสม	4.03	0.57	มาก	4
3. ท่านสามารถใช้อุปกรณ์ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมถึงเครื่องมือต่างๆ ประกอบการทำงานได้อย่างเหมาะสม มีคุณค่าสอดคล้องกับลักษณะงานในหน้าที่รับผิดชอบ	4.07	0.67	มากที่สุด	2
4. ท่านสามารถใช้ทรัพยากรในการทำงานที่มีอยู่อย่างจำกัดของหน่วยงานให้เกิดประโยชน์ได้สูงสุด เกิดผลการปฏิบัติงานที่มีคุณค่าทั้งต่อตัวท่านและต่อหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง	4.16	0.77	มาก	1
5. ท่านสามารถประยุกต์ใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ขององค์กรมาช่วยลดขั้นตอนการทำงาน และยังเป็นการประหยัดทรัพยากรของหน่วยงานได้อย่างมีคุณค่า เช่น การรวบรวมส่งเอกสารในครั้งเดียวกัน	4.03	0.52	มาก	3
รวม	4.05	0.57	มาก	

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความเห็นต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสังกัดสำนักงาน กสทช. ด้านค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรสังกัดสำนักงาน กสทช. ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.05 (ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.57) โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านท่านสามารถใช้ทรัพยากรในการทำงานที่มีอยู่อย่างจำกัดของหน่วยงานให้เกิดประโยชน์ได้สูงสุด เกิดผลการปฏิบัติงานที่มีคุณค่าทั้งต่อตัวท่านและต่อหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ย 4.16 (ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.77) รองลงมาคือ ด้านท่านสามารถใช้อุปกรณ์ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมถึงเครื่องมือต่างๆ ประกอบการทำงานได้อย่างเหมาะสม มีคุณค่าสอดคล้องกับลักษณะงานในหน้าที่รับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ย 4.07 (ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.67) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือด้าน ท่านมีการวางแผนการใช้จ่ายงบประมาณ หรือวางแผนการใช้ทรัพยากรที่ได้รับให้เป็นไปตามที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ย 4.01 (ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.55)

ตารางที่ 4.15 สรุปค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสังกัดสำนักงาน กสทช.

ประสิทธิภาพการทำงาน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลความ	ลำดับที่
1. ด้านคุณภาพงาน (Work Quality)	4.15	0.51	มาก	1
2. ด้านปริมาณงาน (Work Quantity)	4.12	0.56	มาก	3
3. ด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงาน (Time)	4.08	0.48	มาก	2
4. ด้านค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงาน (Cost)	4.05	0.57	มาก	4
รวม	4.14	0.53	มาก	

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความเห็นต่อประสิทธิภาพการทำงาน ในภาพรวม ของบุคลากรสังกัดสำนักงาน กสทช. ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.14 (ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.53) โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านคุณภาพงาน (Work Quality) มีค่าเฉลี่ย 4.15 (ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.51) รองลงมาคือ ด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงาน (Time) มีค่าเฉลี่ย 4.08 (ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.48) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือด้านค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงาน (Cost) มีค่าเฉลี่ย 4.05 (ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.57)

4.4 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสังกัดสำนักงาน กสทช. จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

ตารางที่ 4.16 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสังกัดสำนักงาน กสทช. จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศ

ที่	ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสังกัด สำนักงาน กสทช.	เพศชาย $\bar{X}$ S.D.	เพศหญิง $\bar{X}$ S.D.	t (sig.)
1	ด้านคุณภาพงาน (Work Quality)	4.11 .382	4.05 .352	.596 (.552)
2	ด้านปริมาณงาน (Work Quantity)	4.08 .380	4.05 .315	.322 (.748)
3	ด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงาน (Time)	4.11 .368	4.04 .368	.724 (.470)
4	ด้านค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงาน (Cost)	4.10 .387	4.02 .304	.867 (.388)

ผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศที่แตกต่างกันมีความเห็นต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสังกัดสำนักงาน กสทช. ไม่ต่างกันในทุกด้าน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตารางที่ 4.17 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสังกัดสำนักงาน กสทช. จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุ

ที่	ประสิทธิภาพการทำงานของ บุคลากรสังกัดสำนักงาน กสทช.	อายุ (ปี)						F (Sig.)
		ไม่	31-	36 -	41 -	46 -	มาก	
		เกิน	35	40	45	50	กว่า	
		30					50	
		$\bar{X}$ S.D.	$\bar{X}$ S.D.	$\bar{X}$ S.D.	$\bar{X}$ S.D.	$\bar{X}$ S.D.	$\bar{X}$ S.D.	
1	ด้านคุณภาพงาน (Work Quality)	4.08 .342	4.08 .404	4.00 .378	4.18 .319	4.11 .258	3.83 .582	1.815 (.148)

ตารางที่ 4.17 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสังกัดสำนักงาน กสทช. จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุ (ต่อ)

ที่	ประสิทธิภาพการทำงานของ บุคลากรสังกัดสำนักงาน กสทช.	อายุ (ปี)						F (Sig.)
		ไม่	31-	36 -	41 -	46 -	มาก	
		เกิน	35	40	45	50	กว่า	
		30					50	
		$\bar{X}$	$\bar{X}$	$\bar{X}$	$\bar{X}$	$\bar{X}$	$\bar{X}$	
		S.D.	S.D.	S.D.	S.D.	S.D.	S.D.	
2	ด้านปริมาณงาน (Work Quantity)	4.06 .366	4.11 .355	4.07 .393	4.15 .262	4.17 .272	3.81 .619	1.811 (.149)
3	ด้านระยะเวลาใน การปฏิบัติงาน (Time)	4.04 .378	4.10 .364	4.10 .359	4.15 .347	4.22 .289	3.88 .692	1.348 (.262)
4	ด้านค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงาน (Cost)	4.05 .361	4.11 .343	4.07 .347	3.79 .542	4.15 .233	3.79 .542	3.889 (.011)*

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุที่แตกต่างกันมีความเห็นต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสังกัดสำนักงาน กสทช. แตกต่างกันในด้านค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยจะได้ทำการทดสอบรายคู่ต่อไป

ตารางที่ 4.18 การทดสอบรายคู่ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสังกัดสำนักงาน กสทช. ด้านค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงาน

อายุ (ปี)		31- 35	36 - 40	41 - 45	46 - 50	มาก กว่า 50
ไม่เกิน 30 ปี	Mean Difference	.013	-.177	.267	.061	.368
	(Sig.)	(.888)	(.073)	(.092)	(.537)	(.021)*
31 – 35	Mean Difference		.013	.032	.061	.368
	(Sig.)		(.016)*	(.729)	(.537)	(.021)*
36 – 40 ปี	Mean Difference			.177	.093	.336
	(Sig.)			(.073)	(.235)	(.023)*

ตารางที่ 4.18 การทดสอบรายคู่ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสังกัดสำนักงาน กสทช. ด้านค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงาน (ต่อ)

อายุ (ปี)	31- 35	36 - 40	41 - 45	46 - 50	มากกว่า 50
41 – 45	Mean Difference				.429
	(Sig.)				(.005)*
46 - 50	Mean Difference				.444
	(Sig.)				(.004)*

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผลการทดสอบรายคู่ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสังกัดสำนักงาน กสทช. ด้านค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงานพบว่ามีผลแตกต่างกัน 7 คู่ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนี้

คู่ที่ 1 กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี มีความเห็นต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสังกัดสำนักงาน กสทช. ด้านค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงาน ต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุมากกว่า 50 ปี

คู่ที่ 2 กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 31 – 35 ปี มีความเห็นต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสังกัดสำนักงาน กสทช. ด้านค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงาน ต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 36 – 40 ปี

คู่ที่ 3 กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 31 – 35 ปี มีความเห็นต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสังกัดสำนักงาน กสทช. ด้านค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงาน ต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุมากกว่า 50 ปี

คู่ที่ 4 กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 36 – 40 ปี มีความเห็นต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสังกัดสำนักงาน กสทช. ด้านค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงาน ต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุมากกว่า 50 ปี

คู่ที่ 5 กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 36 – 40 ปี มีความเห็นต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสังกัดสำนักงาน กสทช. ด้านค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงาน ต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 46 - 50 ปี

คู่ที่ 6 กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 41 – 45 ปี มีความเห็นต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสังกัดสำนักงาน กสทช. ด้านค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงาน ต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุมากกว่า 50 ปี

คู่ที่ 4 กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 46 – 50 ปี มีความเห็นต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสังกัดสำนักงาน กสทช. ด้านค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงาน ต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุมากกว่า 50 ปี

ตารางที่ 4.19 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสังกัดสำนักงาน กสทช. จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา

ที่	ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร สังกัดสำนักงาน กสทช.	ปริญญาตรี $\bar{X}$ S.D.	ปริญญาโท $\bar{X}$ S.D.	t (sig.)
1	ด้านคุณภาพงาน (Work Quality)	4.09 .373	4.09 .533	.244 (.784)
2	ด้านปริมาณงาน (Work Quantity)	4.07 .349	4.03 .569	.472 (.625)
3	ด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงาน (Time)	4.07 .364	4.14 .499	.127 (.328)
4	ด้านค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงาน (Cost)	4.10 .390	4.06 .469	.583 (.560)

ผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความเห็นต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสังกัดสำนักงาน กสทช. ไม่ต่างกันในทุกด้าน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตารางที่ 4.20 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสังกัดสำนักงาน กสทช. จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลด้านสถานภาพ

ที่	ประสิทธิภาพการทำงานของ บุคลากรสังกัดสำนักงาน กสทช.	สถานภาพ			F (sig.)
		พนักงาน	ลูกจ้างประจำ	ลูกจ้างชั่วคราว	
		$\bar{X}$ S.D.	$\bar{X}$ S.D.	$\bar{X}$ S.D.	
1	ด้านคุณภาพงาน (Work Quality)	4.15 .282	4.09 .373	4.04 .533	.244 (.784)
2	ด้านปริมาณงาน (Work Quantity)	4.14 .304	4.07 .349	4.03 .569	.472 (.625)
3	ด้านระยะเวลา ในการปฏิบัติงาน (Time)	4.20 .304	4.10 .364	4.14 .499	1.127 (.328)
4	ด้านค่าใช้จ่าย ในการปฏิบัติงาน (Cost)	4.17 .230	4.08 .390	4.06 .469	.583 (.560)

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพการจ้างงานที่แตกต่างกันมีความเห็นต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสังกัดสำนักงาน กสทช. ไม่ต่างกันในทุกด้าน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตารางที่ 4.21 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสังกัดสำนักงาน กสทช. จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลด้านระยะเวลาการทำงาน

ที่	ประสิทธิภาพการทำงานของ บุคลากรสังกัด สำนักงาน กสทช.	ระยะเวลาการทำงาน (ปี)					F (Sig.)
		ไม่เกิน 3 ปี	3- 6	7 - 10	11 - 13	46 - 50	
		$\bar{X}$ S.D.	$\bar{X}$ S.D.	$\bar{X}$ S.D.	$\bar{X}$ S.D.	$\bar{X}$ S.D.	
1	ด้านคุณภาพงาน (Work Quality)	4.10 .392	4.07 .314	4.14 .451	4.10 .319	4.11 .377	.316 (.730)
2	ด้านปริมาณงาน (Work Quantity)	4.11 .416	4.07 .336	4.06 .385	4.15 .369	4.08 .272	.115 (.892)

ตารางที่ 4.21 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสังกัดสำนักงาน กสทช. จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลด้านระยะเวลาการทำงาน (ต่อ)

ที่	ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสังกัดสำนักงาน กสทช.	ระยะเวลาการทำงาน (ปี)					F (Sig.)
		ไม่เกิน 3 ปี	3- 6	7 - 10	11 - 13	46 - 50	
		$\bar{X}$ S.D.	$\bar{X}$ S.D.	$\bar{X}$ S.D.	$\bar{X}$ S.D.	$\bar{X}$ S.D.	
3	ด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงาน (Time)	4.14 .429	4.10 .321	4.06 .385	4.10 .347	4.09 .375	.380 (.685)
4	ด้านค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงาน (Cost)	4.09 .421	4.07 .298	4.11 .444	4.09 .445	4.05 .375	.096 (.908)

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยส่วนบุคคลด้านระยะเวลาการทำงานที่แตกต่างกันมีความเห็นต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสังกัดสำนักงาน กสทช. ไม่แตกต่างกันในด้านค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

4.5 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะดิจิทัล กับประสิทธิภาพการทำงานของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะด้านดิจิทัล และ ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร สำนักงาน กสทช. โดยสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Correlation Coefficient) ดังแสดงตามตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.22 ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะดิจิทัล ด้านความรู้ดิจิทัล (Digital Literacy) และ ประสิทธิภาพการทำงาน ของบุคลากร สำนักงาน กสทช.

สมรรถนะดิจิทัล ด้านความรู้ดิจิทัล (Digital Literacy)	ประสิทธิภาพการทำงาน		
	r	Sig.	ระดับความสัมพันธ์
การใช้คำสำคัญในการสืบค้นข้อมูลในการทำงานจากแหล่งข้อมูลออนไลน์ต่างๆ ได้อย่างดี	.780	.000	ระดับมาก
การได้สารสนเทศที่ต้องการจากการใช้เครื่องมือสืบค้นต่างๆ ได้อย่างรวดเร็ว เช่น Google Search	.733	.000	ระดับมาก
การคัดเลือกข้อมูลสารสนเทศที่ต้องการได้ตรงตามวัตถุประสงค์	.819	.000	ระดับมากที่สุด
การตรวจสอบความถูกต้องของแหล่งข้อมูลก่อนนำมาใช้ประกอบการทำงานได้	.779	.000	ระดับมาก
การตระหนักถึงความสำคัญในการเผยแพร่หรือคัดลอกข้อมูลที่มีลิขสิทธิ์	.816	.000	ระดับมากที่สุด
การระมัดระวังการให้ข้อมูลต่างๆ ในแหล่งออนไลน์ต่างๆ	.903	.000	ระดับมากที่สุด
รวม	.805	.000	ระดับมากที่สุด

ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะดิจิทัล ด้านความรู้ดิจิทัล (Digital Literacy) และ ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร สำนักงาน กสทช. ในภาพรวมอยู่ระดับมากที่สุด ($r = .805$) โดยสมรรถนะดิจิทัล ด้านที่มีระดับความสัมพันธ์มากที่สุดคือ ด้านการระมัดระวังการให้ข้อมูลต่างๆ ในแหล่งออนไลน์ต่างๆ ($r = .903$) รองลงมาคือด้าน การคัดเลือกข้อมูลสารสนเทศที่ต้องการได้ตรงตามวัตถุประสงค์ ($r = .819$) และด้านที่มีค่าระดับความสัมพันธ์น้อยที่สุดคือด้านการได้สารสนเทศที่ต้องการจากการใช้เครื่องมือสืบค้นต่างๆ ได้อย่างรวดเร็ว เช่น Google Search ($r = .733$) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

ตารางที่ 4.23 ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะดิจิทัล ด้านการใช้ดิจิทัล (Digital Skill / ICT Skill) และประสิทธิภาพการทำงาน ของบุคลากร สำนักงาน กสทช.

สมรรถนะดิจิทัล ด้านการใช้ดิจิทัล (Digital Skill / ICT Skill)	ประสิทธิภาพการทำงาน		
	r	Sig.	ระดับความสัมพันธ์
การใช้เครื่องมือดิจิทัล อาทิ Facebook, Line, Microsoft team หรือ Google meet เป็นช่องทางในการทำกิจกรรมต่างๆ ของบุคลากร ได้อย่างเหมาะสม	.752	.000	ระดับมาก
การใช้สื่อสังคมออนไลน์เป็นช่องทางในการแลกเปลี่ยนข้อมูลสารสนเทศที่เกี่ยวข้องได้อย่างเหมาะสม	.712	.000	ระดับมาก
การใช้โปรแกรมต่างๆ ประกอบการทำงานในหน้าที่รับผิดชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ อาทิ โปรแกรมการคำนวณ โปรแกรมการนำเสนอข้อมูล	.756	.000	ระดับมาก
การใช้โปรแกรมหรือแอปพลิเคชันต่างๆ ในการสร้างสรรค์รูปแบบ หรือวิดีโอประกอบการทำงานได้อย่างเหมาะสม อาทิ Canva Movie Maker	.593	.000	ระดับมาก
การเลือกใช้ช่องทางอินเทอร์เน็ตเพื่อการเผยแพร่แลกเปลี่ยนข้อมูลต่างๆ ในการทำงานไม่ว่าจะเป็นข้อมูลสำคัญหรือข้อมูลทั่วไปได้อย่างเหมาะสม	.628	.000	ระดับมาก
รวม	.689	.000	ระดับมาก

ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะดิจิทัล ด้านการใช้ดิจิทัล (Digital Skill / ICT Skill) และ ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร สำนักงาน กสทช. ในภาพรวมอยู่ระดับมาก ($r = .689$) โดยสมรรถนะดิจิทัล ด้านที่มีระดับความสัมพันธ์มากที่สุดคือ ด้านการใช้โปรแกรมต่างๆ ประกอบการทำงานในหน้าที่รับผิดชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ อาทิ โปรแกรมการคำนวณ โปรแกรมการนำเสนอข้อมูล ($r = .756$) รองลงมาคือด้านการใช้เครื่องมือดิจิทัล อาทิ Facebook, Line, Microsoft team หรือ Google meet เป็นช่องทางในการทำกิจกรรมต่างๆ ของบุคลากร ได้อย่างเหมาะสม ($r = .752$) และด้านที่มีค่าระดับความสัมพันธ์น้อยที่สุดคือด้านการใช้โปรแกรมหรือแอปพลิเคชันต่างๆ ในการสร้างสรรค์รูปแบบ หรือวิดีโอประกอบการทำงานได้อย่างเหมาะสม อาทิ Canva Movie Maker ($r = .593$) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

ตารางที่ 4.24 ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะดิจิทัล ด้านการแก้ปัญหาด้วยเครื่องมือดิจิทัล (Problem Solving with Digital Tools) และ ประสิทธิภาพการทำงาน ของบุคลากร สำนักงาน กสทช.

สมรรถนะดิจิทัล ด้านการแก้ปัญหาด้วยเครื่องมือดิจิทัล (Problem Solving with Digital Tools)	ประสิทธิภาพการทำงาน		
	r	Sig.	ระดับความสัมพันธ์
การระบุปัญหาในการทำงานที่เกิดขึ้นจากการใช้ อุปกรณ์ดิจิทัล หรือ โปรแกรมต่างๆ ได้อย่างถูกต้อง	.794	.000	ระดับมาก
การแก้ไขปัญหาในการทำงานที่เกิดขึ้นจากการใช้ อุปกรณ์ดิจิทัล หรือ โปรแกรมต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม	.722	.000	ระดับมาก
การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลช่วยอำนวยความสะดวกเพื่อ ทำให้ท่านสามารถทำงานในหน้าที่ได้อย่างเต็มที่ เช่น การโอนเงินผ่าน Smart Phone หรือการใช้บริการ Grabcar หรือบริการ Delivery ต่างๆ	.728	.000	ระดับมาก
การสำรองข้อมูลการทำงานผ่าน Google Drive หรือ iCloud อยู่เสมอ เพื่อป้องกันการสูญหายของข้อมูล	.743	.000	ระดับมาก
การเลือกใช้สื่อจาก Youtube เพื่อนำมาประกอบ การ ทำงานได้อย่างเหมาะสมตามความต้องการใช้งาน	.499	.000	ระดับปานกลาง
รวม	.697	.000	ระดับมาก

ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะดิจิทัล ด้านการแก้ปัญหาด้วยเครื่องมือดิจิทัล (Problem Solving with Digital Tools) และ ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร สำนักงาน กสทช. ในภาพรวมอยู่ระดับมาก ($r = .697$) โดยสมรรถนะดิจิทัล ด้านที่มีระดับความสัมพันธ์มากที่สุดคือ การระบุปัญหาในการทำงานที่เกิดขึ้นจากการใช้อุปกรณ์ดิจิทัล หรือ โปรแกรมต่างๆ ได้อย่างถูกต้อง ($r = .794$) รองลงมาคือด้านการสำรองข้อมูลการทำงานผ่าน Google Drive หรือ iCloud อยู่เสมอ เพื่อป้องกันการสูญหายของข้อมูล ($r = .743$) และด้านที่มีค่าระดับความสัมพันธ์น้อยที่สุดคือด้านการเลือกใช้สื่อจาก Youtube เพื่อนำมาประกอบการทำงานได้อย่างเหมาะสมตามความต้องการใช้งาน ($r = .499$) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

ตารางที่ 4.25 ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะดิจิทัล ด้านการปรับตัวการเปลี่ยนแปลงดิจิทัล (Adaptive Digital Transform) และ ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร สำนักงาน กสทช.

สมรรถนะดิจิทัล ด้านการปรับตัวการเปลี่ยนแปลงดิจิทัล (Adaptive Digital Transform)	ประสิทธิภาพการทำงาน		
	r	Sig.	ระดับความสัมพันธ์
การปรับตัวได้เท่าทันต่อการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี มีการนำโปรแกรม หรือแอปพลิเคชัน หรือเครื่องมือดิจิทัลใหม่ๆ มาใช้ในการทำงานในหน้าที่รับผิดชอบได้อย่างเหมาะสม	.846	.000	ระดับมากที่สุด
การแสวงหาความรู้ใหม่ๆ และนำมาพัฒนาทักษะของท่านให้เพิ่มขึ้นผ่านระบบออนไลน์ เช่น Youtube หรือ ช่องทางอื่นๆ ที่เปิดให้เข้าเรียนรู้ได้อย่างเหมาะสม	.864	.000	ระดับมากที่สุด
การแสวงหาข้อมูลใหม่ๆ มาประกอบการประยุกต์ใช้ในการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานในหน้าที่ของท่านอยู่เสมอ	.871	.000	ระดับมากที่สุด
หัวหน้างานหรือหน่วยงานของท่านให้การสนับสนุน ส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกในการทำงานให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง การปรับเปลี่ยนการบริหารจัดการงานในหน้าที่โดยใช้เทคโนโลยีและสร้างการมีส่วนร่วมกับเพื่อนร่วมงานในการใช้เทคโนโลยีร่วมกัน ในการทำงานได้อย่างเหมาะสม	.814	.000	ระดับมากที่สุด
รวม	.828	.000	ระดับมากที่สุด

ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะดิจิทัล ด้านการปรับตัวการเปลี่ยนแปลงดิจิทัล (Adaptive Digital Transform) และ ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร สำนักงาน กสทช. ในภาพรวมอยู่ระดับมากที่สุด ($r = .828$) โดยสมรรถนะดิจิทัล ด้านที่มีระดับความสัมพันธ์มากที่สุดคือ การแสวงหาข้อมูลใหม่ๆ มาประกอบการประยุกต์ใช้ในการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานในหน้าที่ของท่านอยู่เสมอ ($r = .871$) รองลงมาคือด้านการแสวงหาความรู้ใหม่ๆ และนำมาพัฒนาทักษะของท่านให้เพิ่มขึ้นผ่านระบบออนไลน์ เช่น Youtube หรือ ช่องทางอื่นๆ ที่เปิดให้เข้าเรียนรู้ได้อย่างเหมาะสม ($r = .864$) และด้านที่มีค่าระดับความสัมพันธ์น้อยที่สุดคือด้านการปรับเปลี่ยน

การบริหารจัดการงานในหน้าที่โดยใช้เทคโนโลยีและสร้างการมีส่วนร่วมกับเพื่อนร่วมงานในการใช้เทคโนโลยีร่วมกัน ในการทำงานได้อย่างเหมาะสม ($r = .780$) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

ตารางที่ 4.26 สรุปความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะดิจิทัล และ ประสิทธิภาพการทำงาน ของบุคลากร สำนักรงาน กสทช.

สมรรถนะดิจิทัล	ประสิทธิภาพการทำงาน		
	r	Sig.	ระดับความสัมพันธ์
ด้านการรู้ดิจิทัล (Digital Literacy)	.805	.000	ระดับมากที่สุด
ด้านการใช้ดิจิทัล (Digital Skill/ICT Skill)	.689	.000	ระดับมาก
ด้านการแก้ปัญหาด้วยเครื่องมือดิจิทัล (Problem Solving with Digital Tools)	.697	.000	ระดับมาก
ด้านการปรับตัวการเปลี่ยนแปลงดิจิทัล (Adaptive Digital Transform)	.802	.000	ระดับมากที่สุด
รวม	.748	.000	ระดับมาก

สรุปผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะดิจิทัล และ ประสิทธิภาพการทำงาน ของบุคลากร สำนักรงาน กสทช. ในภาพรวมอยู่ระดับมาก ($r = .748$) โดยสมรรถนะดิจิทัลด้านที่มีระดับความสัมพันธ์มากที่สุดคือ ด้านการรู้ดิจิทัล (Digital Literacy) ($r = .805$) รองลงมาคือด้านการปรับตัวการเปลี่ยนแปลงดิจิทัล (Adaptive Digital Transform) ($r = .802$) และด้านที่มีค่าระดับความสัมพันธ์น้อยที่สุดคือด้านการใช้ดิจิทัล (Digital Skill/ICT Skill) ($r = .689$) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

4.6 สรุปผลการสัมภาษณ์

ผลการศึกษาแนวทางการพัฒนาสมรรถนะดิจิทัล เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร สังกัดสำนักงาน กสทช.

1) ด้านการรู้ดิจิทัล (Digital Literacy)

ผลการสัมภาษณ์เกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะดิจิทัลของบุคลากร โดยส่งเสริมให้บุคลากรสามารถใช้โปรแกรมป้องกันการโจรกรรมข้อมูลหรือการคุกคามทางไซเบอร์ เช่น โปรแกรมป้องกันไวรัสคอมพิวเตอร์, โปรแกรมป้องกันสปายแวร์ เป็นต้น ได้โดย

1) สำนักงาน กสทช. ควรมีการจัดอบรมเชิงปฏิบัติการให้แก่บุคลากร เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจผ่านผู้บริหารหน่วยงาน หรือ หัวหน้างานในสังกัด โดยมีการจัดอบรม ประชุม สัมมนา ต่าง ๆ ทั้งแบบ On-site หรือ Online รวมถึงการความรู้แก่บุคลากรในหน่วยงาน เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรได้ใช้โปรแกรมป้องกันการโจรกรรมข้อมูลและการป้องกันการคุกคามทางไซเบอร์

2) สำนักงาน กสทช. ควรมีการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ให้ความรู้เกี่ยวกับการป้องกันข้อมูลส่วนตัว การป้องกันการคุกคามทางไซเบอร์ให้แก่บุคลากรผ่านช่องทางต่าง ๆ ของ สำนักงาน กสทช. โดยการ ประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางต่าง ๆ ของสำนักงาน กสทช. ให้ความรู้เกี่ยวกับการป้องกันข้อมูลส่วนตัวและการใช้งานอุปกรณ์สมาร์ตโฟน ในการป้องกันการโจรกรรมข้อมูลพื้นฐาน อาทิ การตั้งค่าความเป็นส่วนตัวในแอปพลิเคชันต่าง ๆ หลายช่องทาง การแชร์ข้อมูลข่าวสาร คลิปวิดีโอ กระตุ้นให้บุคลากรได้ตระหนักถึงความสำคัญในการป้องกัน การโจรกรรมข้อมูล และอันตรายจากกลุ่มมิจฉาชีพทางดิจิทัล

3) สำนักงาน กสทช. ควรส่งเสริมให้บุคลากรได้ศึกษา ค้นคว้าหาข้อมูลในการป้องกันไวรัส และการคุกคามทางออนไลน์ และสร้างความตระหนักให้บุคลากรปฏิบัติตามมาตรการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ และการปฏิบัติตามแนวทาง PDPA เพื่อป้องกันความปลอดภัยส่วนบุคคล เช่น ข้อมูลส่วนบุคคล การถ่ายภาพ การขออนุญาตเข้าถึงสิทธิ์ เป็นต้น สร้างความตระหนักในการใช้โปรแกรมที่ถูกกฎหมายและการละเมิดลิขสิทธิ์ การใช้โปรแกรมที่สุ่มเสี่ยง

4) สำนักงาน กสทช. ควรจัดให้บุคลากรได้ปฏิบัติตาม มาตรการการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ โดยสำรวจและทำการวิเคราะห์ร่วมกันถึงระบบงาน ทรัพย์สิน หรือ ข้อมูลสำคัญ อะไรบ้างที่มีความเสี่ยงและอาจส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน กรณีเกิดการโจมตีทางดิจิทัล มีการจัดลำดับความสำคัญในการดูแลรักษาระบบเครือข่าย เพื่อกำหนดมาตรการความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ของหน่วยงาน

5) ผู้บริหารหน่วยงาน หรือ หัวหน้างาน ควรส่งเสริมการตรวจสอบรายการด้านไอทีภายในองค์กร เพื่อบำรุงรักษา และเตรียมรับมือกับภัยคุกคามและการก่อกวนข้อมูลและระบบหลังเหตุการณ์คุกคามทางไซเบอร์ ด้วยการตรวจสอบรายการทางดิจิทัลที่เกี่ยวข้องภายในองค์กร เพื่อตรวจสอบ

การอัปเดตแพตช์ (Patch) หน่วยงานควรส่งเสริมสนับสนุนให้มีการใช้โปรแกรมป้องกันไวรัสที่ถูกลิขสิทธิ์

2) ด้านการใช้ดิจิทัล (Digital Skill/ICT Skill)

ผลการสัมภาษณ์ แนวทางในการพัฒนาสมรรถนะดิจิทัลของบุคลากรด้านการใช้ดิจิทัล โดยส่งเสริมให้บุคลากรนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการสร้างสรรค์ผลงาน การสร้างงานนำเสนอ สร้างรูปภาพหรือวิดีโอ ด้วยโปรแกรมหรือแอปพลิเคชัน เช่น Adobe Photoshop, Canva, Movie Maker เพื่อใช้ในการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยสามารถสรุปได้ดังนี้

1) สำนักงาน กสทช. ควรมีการจัดประชุมเชิงปฏิบัติการให้แก่บุคลากรหรือ ผู้ปฏิบัติงาน ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีทักษะความรู้ด้านการใช้เครื่องมือดิจิทัล ทั้ง On-site และ Online ควรมีการจัดโครงการส่งเสริมพัฒนาสมรรถนะบุคลากร โดยจัดการอบรมเชิงปฏิบัติการ เช่น การจัดทำ E-document โดยใช้โปรแกรม Canva การใช้ช่องทางออนไลน์ต่างๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน

2) ควรพัฒนาความรู้เชิงปฏิบัติการจัดการอบรมการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อสนับสนุนการทำงานให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น จัดการวิทยากรและสถานที่ที่มีเทคนิคการนำเสนอเพื่อสร้างแรงกระตุ้นให้กับบุคลากรได้อย่างเหมาะสม เพื่อสร้างความสนใจกับบุคลากร โดยเน้นการลงมือปฏิบัติและฝึกการใช้โปรแกรมเพื่อฝึกการใช้งานและแก้ปัญหาาร่วมกัน

3) ควรกำหนดทิศทางหรือเป้าหมายการพัฒนาสมรรถนะด้านดิจิทัลในด้านต่างๆ ให้ชัดเจน เพื่อให้การจัดประชุมเชิงปฏิบัติการ หรือพัฒนาผู้ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้เข้าใจ และเตรียมพร้อมที่จะเสริมสร้างทักษะ และเพิ่มเติมองค์ความรู้ที่ต้องการนั้นได้อย่างถูกต้อง

4) สำนักงาน กสทช. ควรจัดทำคลิปวิดีโอเพื่อเผยแพร่ความรู้ให้แก่ บุคลากรผ่านช่องทาง เว็บไซต์ และทางช่องทางกลุ่มไลน์ของสำนักงาน กสทช. เพื่อให้บุคลากรได้นำไปประยุกต์ใช้ในการทำงานในหน้าที่รับผิดชอบของตน ให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากยิ่งขึ้น ด้วยการใช้โปรแกรม ประกอบต่างๆ อาทิ โปรแกรม Canva เป็นต้น

5) สำนักงาน กสทช. ควรมีการจัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และจัดประกวด ผลงานสื่อนวัตกรรมของบุคลากร และเผยแพร่ผลงานที่ได้รับรางวัลผ่านทางช่องทางต่าง ๆ มีการยกย่อง ชมเชย ให้รางวัลกับบุคลากรที่มีผลงานหรือ ผลการปฏิบัติงาน ที่เป็นเลิศ (Best practice) ของหน่วยงาน

6) ผู้บริหารหน่วยงาน หรือ หัวหน้างาน ควรส่งเสริมให้บุคลากรผลิตสื่อและนวัตกรรม เพื่อเผยแพร่ใน คลังสื่อเทคโนโลยีดิจิทัลบนเว็บไซต์ของสำนักงาน กสทช. เพื่อให้บุคลากรได้ เข้ามาศึกษาเรียนรู้ผ่านช่องทางต่างๆ OBEC Content คัดเลือกผลงานเพื่อเก็บไว้ในคลังสื่อดิจิทัล เพื่อ แลกเปลี่ยนเรียนรู้และขยายผลต่อไปในวงกว้างให้มากยิ่งขึ้น ส่งเสริมและสนับสนุน ให้หน่วยงาน ได้สร้างสรรค์และพัฒนาสื่อ เครื่องมือ อุปกรณ์ดิจิทัลในการทำงานที่หลากหลาย ทันสมัย และทัน ต่อการเปลี่ยนแปลง อย่างต่อเนื่อง

3) ด้านการแก้ปัญหาด้วยเครื่องมือดิจิทัล (Problem Solving with Digital Tools)

ผลการสัมภาษณ์เกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะดิจิทัลของบุคลากรด้านการ ส่งเสริมการแก้ปัญหาด้วยเครื่องมือดิจิทัล หรือ ปัญหาในการทำงานที่เกิดจากการใช้อุปกรณ์ดิจิทัล หรือโปรแกรมต่าง ๆ โดยสามารถสรุปผลการสัมภาษณ์ได้ว่า

1) สำนักงาน กสทช. ควรมีการสร้างทีมงาน บุคลากรที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญด้าน เทคโนโลยีดิจิทัลของสำนักงาน กสทช. เพื่อให้คำปรึกษา แนะนำ ช่วยเหลือ บุคลากรเมื่อเกิดปัญหา ทางเครื่องมือดิจิทัลอย่างทั่วถึง พร้อมมอบหมายความรับผิดชอบให้ทุกหน่วยงานได้จัดทีมเพื่อให้ คำปรึกษา แก้ไขปัญหา และสนับสนุนการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ของบุคลากรให้เพิ่มมากยิ่งขึ้น

2) หัวหน้าหน่วยงานหรือผู้บังคับบัญชาควรกำหนดเป้าหมายให้บุคลากร ได้พัฒนาความรู้ ความสามารถ สมรรถนะ และทักษะในการทำงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลเพิ่มขึ้น อย่างชัดเจน สามารถ แก้ปัญหาและช่วยเหลือบุคลากรในหน่วยงานได้ ด้วยการแลกเปลี่ยน และช่วยกันแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น จากการใช้เครื่องมือดิจิทัลของบุคลากร หรือ ควรทำการสำรวจปัญหาและความต้องการเกี่ยวกับ การ ใช้งานอุปกรณ์ดิจิทัลหรือโปรแกรมต่าง ๆ ของบุคลากร เพื่อนำไปสู่การวางแผนการพัฒนาและหา แนวทางในการเพิ่มสมรรถนะดิจิทัลให้กับบุคลากรเพื่อนำไปเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในหน้าที่ รับผิดชอบของตนต่อไป ด้วยการสนับสนุนให้บุคลากรเข้ารับการอบรมพัฒนา ประชุม เชิงปฏิบัติการ เพิ่มความรู้ ความสามารถ ทักษะและความเชี่ยวชาญด้านดิจิทัลเพื่อให้รู้เท่าทัน ความก้าวหน้าของ เทคโนโลยี สนับสนุนให้บุคลากรมีความรู้ความสามารถทางด้านดิจิทัลเพิ่มมากขึ้น ด้วยการส่งเสริม ให้บุคลากรค้นคว้าหาความรู้เพิ่มเติมในการแก้ปัญหา การใช้งานอุปกรณ์ดิจิทัลผ่านอินเทอร์เน็ต สามารถเข้าใจและการแก้ปัญหาด้านเครื่องมือดิจิทัล ได้อย่างเหมาะสม รวมทั้งฝึกการแก้ปัญหาที่เกิด ขึ้นกับเครื่องมือดิจิทัลเฉพาะหน้าในระดับพื้นฐานหรือในระดับเบื้องต้น

4) ด้านการปรับตัวสอดคล้องความเปลี่ยนแปลงดิจิทัล (Adaptive Digital Transform)

ผลการสัมมนาแนวทางการพัฒนาสมรรถนะดิจิทัลของบุคลากร โดยส่งเสริมให้หน่วยงานได้จัดอบรมให้บุคลากรในหน่วยงานเพื่อให้บุคลากรสามารถใช้เครื่องมือดิจิทัลในการทำงานได้อย่างเหมาะสม โดยสามารถดำเนินการได้ดังต่อไปนี้

1) สำนักงาน กสทช. ร่วมกับหน่วยงานต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกสำนักงาน เพื่อพัฒนาบุคลากรร่วมกัน โดยการประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ เพื่อร่วมสนับสนุนพัฒนาสมรรถนะดิจิทัลของบุคลากร ด้วยการสำรวจความถนัด ความเชี่ยวชาญ การใช้โปรแกรม การใช้อุปกรณ์เครื่องมือดิจิทัลของบุคลากร เพื่อนำไปสู่การพัฒนาให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากยิ่งขึ้น โดยจัดอบรมเชิงปฏิบัติการในหัวข้อที่ต้องการพัฒนา ความรู้ของบุคลากรให้ดีขึ้น เช่น การอบรมการสร้างผลงานโดยการตัดต่อวิดีโอ VDO, การอบรมพัฒนาบุคลากรในรูปแบบออนไลน์ผ่าน Google meet, การอบรมออกแบบสื่อผ่านโปรแกรม Canva เป็นต้น

2) หัวหน้าหน่วยงานได้สร้างความตระหนักและสร้างวัฒนธรรมองค์การ กสทช. ที่ส่งเสริมให้บุคลากรได้เห็นความสำคัญของการเรียนรู้ เพื่อนำไปสู่การพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง และส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรทำงานในบทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยหัวหน้างานทำหน้าที่เป็นโค้ช ทำหน้าที่นิเทศ กำกับ ติดตาม ประเมินผลภายหลังการดำเนินงานการพัฒนาบุคลากรด้านดิจิทัล ให้สามารถทำงานตามหน้าที่รับผิดชอบที่ได้รับมอบหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3) สำนักงาน กสทช. มีการตรวจสอบ กำกับ ติดตาม ประเมินผลภายหลัง การดำเนินงานแบบมีส่วนร่วม เพื่อหาทางสนับสนุนการเสริมสร้างสมรรถนะการทำงานให้กับบุคลากรได้เพิ่มขึ้น ปฏิบัติงานได้ผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพได้อย่างคุ้มค่า จัดสรร สนับสนุนทรัพยากรที่จำเป็นต่อการพัฒนาตนเองของบุคลากร วางแผนจัดหางบประมาณ ฯลฯ เพื่อให้บุคลากรได้รับประโยชน์จากการพัฒนาอย่างเต็มที่ ให้เป็นผู้มีทักษะทางดิจิทัล ส่งเสริมให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในหน่วยงานร่วมกันกับบุคลากรทุกระดับในหน่วยงาน ส่งเสริมการเปิดโอกาสให้เกิดการพัฒนานวัตกรรมภายในหน่วยงาน และการสร้างเครือข่ายร่วมกับหน่วยงานภายนอก ได้ร่วมแลกเปลี่ยนข้อมูลสารสนเทศเพื่อนำมาพัฒนาเพื่อเพิ่มสมรรถนะดิจิทัลของบุคลากรได้ตรงตามความต้องการอย่างมีประสิทธิภาพ

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง “สมรรถนะด้านดิจิทัลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร
กรณีศึกษาส่วนงานอำนาจาน สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และ
กิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ” ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาและได้ผลสรุปการวิจัย โดยได้อภิปรายผล
ประกอบการนำเสนอตามลำดับ ดังต่อไปนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 ประชากรศาสตร์

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 120 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 78 คน (ร้อยละ 65.00) มีอายุไม่เกิน 30 ปี จำนวน 28 คน (ร้อยละ 23.33) รองลงมามีอายุระหว่าง 36 – 40 ปี และ 41 – 45 ปี มีจำนวนเท่ากันคือ 21 คน (ร้อยละ 17.50) และ น้อยที่สุดคือ ช่วงอายุมากกว่า 50 ปี มีจำนวน 15 คน (ร้อยละ 12.50) มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 81 คน (ร้อยละ 67.50) มีสถานภาพการจ้างงานเป็นลูกจ้างชั่วคราว จำนวน 47 คน (ร้อยละ 39.17) และ น้อยที่สุดคือ พนักงาน มีจำนวน 31 คน (ร้อยละ 25.83) มีระยะเวลาการทำงานระหว่าง 3 - 6 ปี จำนวน 40 คน (ร้อยละ 33.33) รองลงมามีระยะเวลาการทำงาน ไม่เกิน 3 ปี มีจำนวน 35 คน (ร้อยละ 29.17) และ น้อยที่สุดคือ ระยะเวลาการทำงานมากกว่า 13 ปี (ร้อยละ 4.17)

5.1.2 สมรรถนะดิจิทัลของบุคลากรสังกัดสำนักงาน กสทช.

ผลการศึกษาพบว่า

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความเห็นสมรรถนะดิจิทัล ด้านความรู้ดิจิทัล (Digital Literacy) ของบุคลากรสังกัดสำนักงาน กสทช. ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.42 (ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.58) โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านความระมัดระวังการให้ข้อมูลต่างๆ ในแหล่งออนไลน์ต่างๆ มี

ค่าเฉลี่ย 4.45 (ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.72) รองลงมาคือ ด้านความสามารถคัดเลือกข้อมูลสารสนเทศที่ต้องการได้ตรงตามวัตถุประสงค์ มีค่าเฉลี่ย 4.37 (ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.72) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือด้านการได้สารสนเทศที่ต้องการจากการใช้เครื่องมือสืบค้นต่างๆ ได้อย่างรวดเร็ว เช่น Google Search มีค่าเฉลี่ย 4.02 (ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.79)

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความเห็นสมรรถนะดิจิทัล ด้านการใช้ดิจิทัล (Digital Skill / ICT Skill) ของบุคลากรสังกัดสำนักงาน กสทช. ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.05 (ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.67) โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านความสามารถใช้สื่อสังคมออนไลน์เป็นช่องทางในการแลกเปลี่ยนข้อมูลสารสนเทศที่เกี่ยวข้องได้อย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 4.15 (ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.77) รองลงมาคือ ด้านความสามารถเลือกใช้ช่องทางอินเทอร์เน็ตเพื่อการเผยแพร่ แลกเปลี่ยนข้อมูลต่างๆ ในการทำงานไม่ว่าจะเป็นข้อมูลสำคัญหรือข้อมูลทั่วไปได้อย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 4.02 (ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.67) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือด้านความสามารถใช้โปรแกรมหรือแอปพลิเคชันต่างๆ ในการสร้างสรรค์รูปแบบ หรือวิดีโอประกอบการทำงานได้อย่างเหมาะสม อาทิ Canva Movie Maker มีค่าเฉลี่ย 3.87 (ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.94)

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความเห็นสมรรถนะดิจิทัล ด้านการแก้ปัญหาด้วยเครื่องมือดิจิทัล (Problem Solving with Digital Tools) ของบุคลากรสังกัดสำนักงาน กสทช. ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.06 (ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.64) โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านความสามารถใช้เทคโนโลยีดิจิทัลช่วยอำนวยความสะดวกเพื่อให้สามารถทำงานในหน้าที่ได้อย่างเต็มที่ เช่น การโอนเงินผ่าน Smart Phone หรือการใช้บริการ Grabcar หรือบริการ Delivery ต่างๆ มีค่าเฉลี่ย 4.21 (ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.78) รองลงมาคือ ด้านความสามารถเลือกใช้สื่อจาก Youtube เพื่อนำมาประกอบการทำงานได้อย่างเหมาะสมตามความต้องการใช้งาน มีค่าเฉลี่ย 4.16 (ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.76) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือด้านความสามารถแก้ไขปัญหาในการทำงานที่เกิดขึ้นจากการใช้อุปกรณ์ดิจิทัล หรือโปรแกรมต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 3.75 (ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.83)

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความเห็นสมรรถนะดิจิทัล ด้านการปรับตัวการเปลี่ยนแปลงดิจิทัล (Adaptive Digital Transform) ของบุคลากรสังกัดสำนักงาน กสทช. ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.13 (ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.58) โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านการแสวงหาข้อมูลใหม่ๆ มาประกอบการประยุกต์ใช้ในการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานในหน้าที่อยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ย 4.28 (ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.70) รองลงมาคือ ด้านความสามารถปรับเปลี่ยนการบริหารจัดการงานในหน้าที่

โดยใช้เทคโนโลยีและสร้างการมีส่วนร่วมกับเพื่อนร่วมงานในการใช้เทคโนโลยีร่วมกัน ในการทำงานได้อย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 4.15 (ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.71) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือด้าน หัวหน้างานหรือหน่วยงานให้การสนับสนุน ส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกในการทำงานให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ย 4.05 (ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.78)

สรุปผลการศึกษาระดับสมรรถนะดิจิทัล ในภาพรวม ของบุคลากรสังกัดสำนักงาน กสทช. ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.13 (ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.54) โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านความรู้ดิจิทัล (Digital Literacy) มีค่าเฉลี่ย 4.42 (ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.58) รองลงมาคือ ด้านการปรับตัวการเปลี่ยนแปลงดิจิทัล (Adaptive Digital Rransform) มีค่าเฉลี่ย 4.13 (ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.58) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือด้านการใช้ดิจิทัล (Digital Skill / ICT Skill) มีค่าเฉลี่ย 4.05 (ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.67)

5.1.3 ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสังกัดสำนักงาน กสทช.

ผลการศึกษาพบว่า

ระดับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสังกัดสำนักงาน กสทช. ด้านคุณภาพงาน ของบุคลากรสังกัดสำนักงาน กสทช. ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.15 (ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.51) โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านผลการปฏิบัติงานของท่านมีความถูกต้อง มีความน่าเชื่อถือ ได้รับการยอมรับจากส่วนงานที่เกี่ยวข้อง มีค่าเฉลี่ย 4.22 (ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.56) รองลงมาคือ ด้านผลการปฏิบัติงานในหน้าที่รับผิดชอบของท่านมีคุณภาพ ตรงตามเป้าหมาย และมาตรฐานในงานของหน่วยงาน มีค่าเฉลี่ย 4.16 (ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.74) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือด้าน การศึกษา เรียนรู้ข้อมูลสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานเพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในหน้าที่รับผิดชอบอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ย 4.07 (ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.57)

ระดับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสังกัดสำนักงาน กสทช. ด้านปริมาณงาน ของบุคลากรสังกัดสำนักงาน กสทช. ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.12 (ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.56) โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านความสามารถจัดลำดับความสำคัญของปริมาณงานที่เข้ามา และสามารถปฏิบัติงานได้บรรลุเป้าหมายของงานนั้น ได้อย่างถูกต้องมีค่าเฉลี่ย 4.16 (ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.57)

รองลงมาคือ ด้านการมีเทคนิคในการทำงาน เพื่อให้งานในหน้าที่รับผิดชอบสำเร็จลุล่วงได้ตามเป้าหมาย ถึงแม้จะมีปริมาณมากเพียงใดก็ตาม มีค่าเฉลี่ย 4.12 (ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.52) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือด้านความสามารถกำหนดเป้าหมายในการทำงานเพื่อให้ได้ปริมาณงานที่เหมาะสมกับหน้าที่รับผิดชอบได้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ย 4.09 (ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.58)

ระดับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสังกัดสำนักงาน กสทช. ด้านระยะเวลาในการทำงาน ของบุคลากรสังกัดสำนักงาน กสทช. ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.08 (ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.48) โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านความยินดีใช้เวลาในการทำงานในหน้าที่รับผิดชอบของงานอย่างเต็มที่ ถึงแม้จะอยู่นอกเวลาทำงานก็ตาม หากงานในรับผิดชอบนั้น ยังไม่แล้วเสร็จ มีค่าเฉลี่ย 4.25 (ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.76) รองลงมาคือ ด้านการแก้ไขปัญหาในการทำงานที่เกิดขึ้นจากสาเหตุใดก็ได้อย่างรวดเร็ว และทันตามกำหนดระยะเวลาการทำงาน มีค่าเฉลี่ย 4.08 (ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.70) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือด้านผลการปฏิบัติงานเป็นผลงานที่สำเร็จตามเป้าหมายหรือในบางครั้งอาจสำเร็จได้เกินความคาดหวัง ในระยะเวลาที่กำหนดทุกครั้ง หรือบางครั้งอาจสำเร็จเร็วกว่าที่กำหนด มีค่าเฉลี่ย 4.00 (ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.87)

ระดับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสังกัดสำนักงาน กสทช. ด้านค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรสังกัดสำนักงาน กสทช. ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.05 (ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.57) โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านความสามารถใช้ทรัพยากรในการทำงานที่มีอยู่อย่างจำกัดของหน่วยงานให้เกิดประโยชน์ได้สูงสุด เกิดผลการปฏิบัติงานที่มีคุณค่าทั้งต่อตัวเองและต่อหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ย 4.16 (ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.77) รองลงมาคือ ด้านความสามารถใช้อุปกรณ์ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมถึงเครื่องมือต่างๆ ประมวลการทำงานได้อย่างเหมาะสม มีคุณค่าสอดคล้องกับลักษณะงานในหน้าที่รับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ย 4.07 (ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.67) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือด้านการวางแผนการใช้จ่ายงบประมาณ หรือวางแผนการใช้ทรัพยากรที่ได้รับให้เป็นไปตามที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ย 4.01 (ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.55)

สรุประดับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสังกัดสำนักงาน กสทช. ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.14 (ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.53) โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านคุณภาพงาน (Work Quality) มีค่าเฉลี่ย 4.15 (ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.51) รองลงมาคือ ด้านระยะเวลาในการ

ปฏิบัติงาน (Time) มีค่าเฉลี่ย 4.08 (ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.48) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือด้านค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงาน (Cost) มีค่าเฉลี่ย 4.05 (ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.57)

5.1.4 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะดิจิทัล และ ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสังกัดสำนักงาน กสทช.

ผลการทดสอบความสัมพันธ์พบว่า

ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะดิจิทัลด้านความรู้ดิจิทัล (Digital Literacy) และ ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร สำนักงาน กสทช. ในภาพรวมอยู่ระดับมากที่สุด ($r = .805$) โดยสมรรถนะดิจิทัล ด้านที่มีระดับความสัมพันธ์มากที่สุดคือ ด้านการระมัดระวังการให้ข้อมูลต่างๆ ในแหล่งออนไลน์ต่างๆ ($r = .903$) รองลงมาคือด้าน การคัดเลือกข้อมูลสารสนเทศที่ต้องการได้ตรงตามวัตถุประสงค์ ($r = .819$) และด้านที่มีค่าระดับความสัมพันธ์น้อยที่สุดคือด้านการได้สารสนเทศที่ต้องการจากการใช้เครื่องมือสืบค้นต่างๆ ได้อย่างรวดเร็ว เช่น Google Search ($r = .733$) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะดิจิทัล ด้านการใช้ดิจิทัล (Digital Skill / ICT Skill) และ ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร สำนักงาน กสทช. ในภาพรวมอยู่ระดับมาก ($r = .689$) โดยสมรรถนะดิจิทัล ด้านที่มีระดับความสัมพันธ์มากที่สุดคือ ด้านการใช้โปรแกรมต่างๆ ประกอบการทำงานในหน้าที่รับผิดชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ อาทิ โปรแกรมการคำนวณ โปรแกรมการนำเสนอข้อมูล ($r = .756$) รองลงมาคือด้านการใช้เครื่องมือดิจิทัล อาทิ Facebook, Line, Microsoft team หรือ Google meet เป็นช่องทางในการทำกิจกรรมต่างๆ ของบุคลากร ได้อย่างเหมาะสม ($r = .752$) และด้านที่มีค่าระดับความสัมพันธ์น้อยที่สุดคือด้านการใช้โปรแกรมหรือแอปพลิเคชันต่างๆ ในการสร้างสรรค์รูปแบบ หรือวิดีโอประกอบการทำงานได้อย่างเหมาะสม อาทิ Canva Movie Maker ($r = .593$) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะดิจิทัล ด้านการแก้ปัญหาด้วยเครื่องมือดิจิทัล (Problem Solving with Digital Tools) และ ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร สำนักงาน กสทช. ในภาพรวมอยู่ระดับมาก ($r = .697$) โดยสมรรถนะดิจิทัล ด้านที่มีระดับความสัมพันธ์มากที่สุดคือ การระบุปัญหาในการทำงานที่เกิดขึ้นจากการใช้อุปกรณ์ดิจิทัล หรือโปรแกรมต่างๆ ได้อย่างถูกต้อง ($r =$

.794) รองลงมาคือด้านการสำรองข้อมูลการทำงานผ่าน Google Drive หรือ iCloud อยู่เสมอ เพื่อป้องกันการสูญหายของข้อมูล ($r = .743$) และด้านที่มีค่าระดับความสัมพันธ์น้อยที่สุดคือด้านการเลือกใช้สื่อจาก Youtube เพื่อนำมาประกอบการทำงานได้อย่างเหมาะสมตามความต้องการใช้งาน ($r = .499$) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะดิจิทัล ด้านการปรับตัวการเปลี่ยนแปลงดิจิทัล (Adaptive Digital Transform) และ ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร สำนักงาน กสทช. ในภาพรวมอยู่ระดับมากที่สุด ($r = .828$) โดยสมรรถนะดิจิทัล ด้านที่มีระดับความสัมพันธ์มากที่สุดคือ การแสวงหาข้อมูลใหม่ๆ มาประกอบการประยุกต์ใช้ในการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานในหน้าที่ของท่านอยู่เสมอ ($r = .871$) รองลงมาคือด้านการแสวงหาความรู้ใหม่ๆ และนำมาพัฒนาทักษะของท่านให้เพิ่มขึ้นผ่านระบบออนไลน์ เช่น Youtube หรือ ช่องทางอื่นๆ ที่เปิดให้เข้าเรียนรู้ได้อย่างเหมาะสม ($r = .864$) และด้านที่มีค่าระดับความสัมพันธ์น้อยที่สุดคือด้านการปรับเปลี่ยนการบริหารจัดการงานในหน้าที่โดยใช้เทคโนโลยีและสร้างการมีส่วนร่วมด้วยเพื่อนร่วมงานในการใช้เทคโนโลยีร่วมกัน ในการทำงานได้อย่างเหมาะสม ($r = .780$) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

สรุปความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะดิจิทัล และ ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร สำนักงาน กสทช. ในภาพรวมอยู่ระดับมาก ($r = .748$) โดยสมรรถนะดิจิทัลด้านที่มีระดับความสัมพันธ์มากที่สุดคือ ด้านการรู้ดิจิทัล (Digital Literacy) ($r = .805$) รองลงมาคือด้านการปรับตัวการเปลี่ยนแปลงดิจิทัล (Adaptive Digital Transform) ($r = .802$) และด้านที่มีค่าระดับความสัมพันธ์น้อยที่สุดคือด้านการใช้ดิจิทัล (Digital Skill/ICT Skill) ($r = .689$) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

5.1.5 ผลการสัมภาษณ์สมรรถนะดิจิทัล และ ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสังกัดสำนักงาน กสทช.

ด้านการรู้ดิจิทัล (Digital Literacy)

สำนักงาน กสทช. ได้มีการจัดอบรมให้บุคลากรในหน่วยงานเพื่อให้บุคลากรสามารถรู้เท่าทันใช้เครื่องมือดิจิทัลในการทำงานได้อย่างเหมาะสม มีการสนับสนุนทรัพยากรต่างๆ เพื่อใช้ประกอบการทำงานได้อย่างเพียงพอ เหมาะสมกับหน้าที่ มีการเสริมสร้างความตระหนักถึง

ความสำคัญของความปลอดภัยในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ให้สามารถรู้เท่าทัน และสามารถรับมือกับภัยทางไซเบอร์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่งเสริมให้มีการวิเคราะห์ความสำคัญของข้อมูลอันเป็นแนวทางที่จะนำไปจัดระดับความสำคัญของข้อมูลก่อนนำไปใช้ประโยชน์ต่อไป

ด้านการใช้ดิจิทัล (Digital Skill / ICT Skill)

มีการส่งเสริมให้บุคลากรนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการสร้างสรรค์ผลงาน การสร้างงานนำเสนอ สร้างรูปภาพหรือวิดีโอ ด้วยโปรแกรมหรือแอปพลิเคชัน เช่น Photoshop, Canva เพื่อใช้ในการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ด้วยการจัดกิจกรรมส่งเสริมการจัดทำจัดทำ E-document โดยใช้โปรแกรม Canva การใช้ช่องทางออนไลน์ต่างๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน มีการกำหนดเป้าหมายการพัฒนาการใช้ดิจิทัลให้เกิดคุณค่าต่อองค์กร เกิดประโยชน์ในการทำงานให้มากที่สุด มีการจัดทำข้อมูลสารสนเทศเพื่อเผยแพร่แนวทางการปฏิบัติหรือการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในการทำงานให้บุคลากรทุกระดับได้รับทราบร่วมกันอย่างทั่วถึง สามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ด้านการแก้ปัญหาด้วยเครื่องมือดิจิทัล (Problem Solving with Digital Tools)

ผู้บริหารมีการส่งเสริมการส่งเสริมการแก้ปัญหาด้วยเครื่องมือดิจิทัล หรือ ปัญหาในการทำงานที่เกิดจากการใช้อุปกรณ์ดิจิทัลหรือโปรแกรมต่าง ๆ มีการสร้างทีมงานจากบุคลากรในหน่วยงาน ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของสำนักงาน กสทช. เพื่อให้คำปรึกษา แนะนำ ช่วยเหลือ บุคลากรเมื่อเกิดปัญหาทางเครื่องมือดิจิทัลอย่างทั่วถึง พร้อมมอบหมายความรับผิดชอบให้ทุกหน่วยงานได้จัดทีมเพื่อให้คำปรึกษา แก้ไขปัญหา และสนับสนุนการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรให้เพิ่มมากยิ่งขึ้น อันจะเป็นการเสริมสร้างสมรรถนะของบุคลากรด้านดิจิทัลให้เพิ่มมากขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพ

ด้านการปรับตัวสอดคล้องความเปลี่ยนแปลงดิจิทัล (Adaptive Digital Transform)

สำนักงาน กสทช. ได้มีการส่งเสริมให้บุคลากรได้เข้ารับอบรมด้านดิจิทัล เพื่อให้รู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัลที่เกิดขึ้น และเพื่อให้บุคลากรสามารถใช้เครื่องมือดิจิทัลในการทำงานได้อย่างเหมาะสมมีประสิทธิภาพ สามารถใช้เครื่องมือต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม กับภาระหน้าที่ที่ได้รับ

มอบหมาย โดยหัวหน้างานจะทำหน้าที่เป็นผู้กำกับ ติดตาม และให้การสนับสนุนทรัพยากรที่จำเป็นต่อการทำงาน มีการส่งเสริมให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในหน่วยงานร่วมกับบุคลากรทุกระดับในหน่วยงาน ส่งเสริมการเปิดโอกาสให้เกิดการพัฒนานวัตกรรมภายในหน่วยงาน และการสร้างเครือข่ายร่วมกับหน่วยงานภายนอก ได้ร่วมแลกเปลี่ยนข้อมูลสารสนเทศเพื่อนำมาพัฒนาเพื่อเพิ่มสมรรถนะดิจิทัลของบุคลากรได้ตรงตามความต้องการอย่างมีประสิทธิภาพ

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาเรื่อง “สมรรถนะด้านดิจิทัลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรณีศึกษาส่วนงานอำนาจาน สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ” โดยมีวัตถุประสงค์สำคัญคือ เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะด้านดิจิทัลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร โดยผลการวิเคราะห์เพื่อพัฒนาสมรรถนะด้านดิจิทัลของบุคลากร อันมีเป้าหมายเพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพการทำงานที่สำคัญ โดยจำแนกตามประสิทธิภาพการทำงาน ด้านคุณภาพงานที่สำคัญคือ ผู้บริหารหรือผู้เกี่ยวข้องมีการสนับสนุนการพัฒนาศักยภาพบุคลากรสู่ยุคเทคโนโลยีดิจิทัลโดยมีจัดการฝึกอบรมเพื่อให้ความรู้ด้านเทคโนโลยีดิจิทัล มีการจัดทำสื่อสำหรับถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อพัฒนาบุคลากรทุกระดับให้มีความสามารถในการประยุกต์ใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลและมีค่านิยมในการใช้งานเทคโนโลยีอย่างมีคุณภาพ และสร้างสรรค์ ในขณะเดียวกันยังพบว่าการพัฒนาช่องทางการสื่อสารทั้งภายในองค์กร และ ภายนอกองค์กร ด้วยช่องทางดิจิทัลแพลตฟอร์ม มีการพัฒนาระบบคลังความรู้ เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยคำนึงถึงความปลอดภัยของข้อมูลเป็นสำคัญด้วย รวมถึงการเผยแพร่ข้อมูลในรูปแบบดิจิทัลเพื่อให้บุคลากรภายในองค์กร และ ผู้รับบริการของสำนักงาน กสทช. สามารถรับรู้และ เข้าถึงสารสนเทศที่เป็นประโยชน์ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว มีขั้นตอนไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน

สำนักงาน กสทช. ได้มีการจัดหาและติดตั้งอุปกรณ์ประกอบการใช้เทคโนโลยีให้เพียงพอเหมาะสม กับการใช้งาน มีระบบอินเทอร์เน็ต (Internet) มีสัญญาณไวไฟ (Wi-Fi) ที่สามารถรองรับการใช้งานในหน้าที่รับผิดชอบให้กับบุคลากรและการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคลากรด้วยกันหรือการติดต่อสื่อสารกับบุคคลภายนอกเป็นกระบวนการเพิ่มศักยภาพของบุคลากรได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อรองรับการทำงานร่วมกันแบบออนไลน์ให้สามารถใช้งานได้มีประสิทธิภาพ มีการแบ่งปัน แลกเปลี่ยนพื้นที่การทำงานบนระบบออนไลน์ด้วยโปรแกรมแบ่งปันหน้าจอการใช้งาน

โปรแกรมประชุมทางไกลผ่านจอภาพเรียนรู้การทำงานโดยใช้เครื่องมือต่างๆ อาทิ Videoconference, E-mail, Messaging และเครื่องมือเทคโนโลยีในการแชร์ข้อมูลเพื่อที่จะให้สามารถทำงานร่วมกันได้ในสถานที่ต่างๆ ได้อย่างสะดวกและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

ประสิทธิภาพการทำงานด้านปริมาณงานที่ปฏิบัติในหน้าที่รับผิดชอบ หน่วยงานได้มีการสนับสนุนงบประมาณในการจัดหาวัสดุอุปกรณ์ด้านเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาประยุกต์ใช้ในการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพมากที่สุด และ ช่วยอำนวยความสะดวกให้กับบุคลากรให้สามารถทำงานได้อย่างถูกต้อง มีประสิทธิภาพตามเป้าหมาย ตามแผนงาน โดยส่งเสริมสนับสนุนให้มีการนำแอปพลิเคชันหรือระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ มาประยุกต์ใช้ร่วมกับอุปกรณ์ที่มีอยู่ของสำนักงาน กสทช. เพื่อมุ่งให้สามารถใช้ทำงานได้อย่างรวดเร็ว มีความพร้อมในการใช้งานได้ตลอดเวลา ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ พงศภัค แสงใสแก้ว ชาดิชัย อุดมกิจมงคล และ สามารถ อัยกร (2567) ที่ได้ศึกษาเรื่องประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านดิจิทัลของบุคลากร กรมการปกครองสังกัดกระทรวงมหาดไทย โดยพบว่าหากหน่วยงานหรือหัวหน้างาน ได้มีการจัดหาวัสดุอุปกรณ์ด้านเทคโนโลยีที่เหมาะสม มาประยุกต์ใช้ในการทำงาน มาอำนวยความสะดวกให้กับบุคลากรและผู้รับบริการ มีการส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรให้มีทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล โดยเน้นการเรียนรู้จากการทำงานจริง การสลับหมุนเวียนกันทำงานโดยกำหนดแนวทาง วางแผนกำกับ ติดตาม ดูแล อย่างต่อเนื่องให้เกิดการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการดำเนินงานให้อยู่ในรูปแบบของดิจิทัล รวมถึงมีการส่งเสริมการสื่อสารผ่านระบบเทคโนโลยีทุกช่องทาง จะเป็นการส่งเสริมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ข้อมูลสารสนเทศระหว่างกัน และ ยังเป็นการเพิ่มศักยภาพของบุคลากรได้อย่างมีประสิทธิภาพการทำงาน สร้างเครือข่ายการทำงานร่วมกันได้อย่างสะดวก รวดเร็วมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ หัวหน้างานควรมีการกำหนดมาตรการแรงจูงใจที่ทำให้ข้าราชการและบุคลากรในสำนักงานทุกคนต้องพัฒนาทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัลอย่างจริงจังโดยการเชื่อมโยงกับการบริหารทรัพยากรบุคคลของหน่วยงานเช่นการประเมินผลการปฏิบัติงานการเลื่อนตำแหน่งเป็นต้นและ 2.4) มีการส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรให้มีทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลโดยเน้นการเรียนรู้จากการทำงานจริงการสลับหมุนเวียนกันทำงาน โดยกำหนดแนวทางวางแผนกำกับติดตามดูแลอย่างต่อเนื่องให้เกิดการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการดำเนินงานให้อยู่ในรูปแบบของดิจิทัล

โดยผลการศึกษาพบว่า สมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรของสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และ กิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ มีองค์ประกอบสมรรถนะด้านดิจิทัลที่สำคัญ คือ ด้านความรู้ ประกอบด้วย เทคโนโลยีดิจิทัล และซอฟต์แวร์ในการทำงาน นโยบาย

ระเบียบ และวัฒนธรรมองค์กร ลักษณะงาน และกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล สอดคล้องกับ อลิศรา เปี่ยมถาวร (2560) ที่ได้ศึกษาถึง แนวทางการพัฒนาสมรรถนะการทำงานของบุคลากร ในสายวิชาชีพด้านเทคโนโลยีดิจิทัลที่ปฏิบัติงานในภาคเอกชนกรณีศึกษาบริษัทเทคโนโลยีสารสนเทศ ผลการวิจัยพบว่า สมรรถนะของบุคลากรในสายวิชาชีพดิจิทัลควรพัฒนาสมรรถนะ ซึ่งจะมีเรื่องของ ความรู้กฎหมายเกี่ยวกับลิขสิทธิ์ สิทธิบัตรและการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคล และความรู้นโยบาย บริษัทลูกค้า ด้านความสามารถและทักษะ ประกอบด้วย การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล และซอฟต์แวร์ในการทำงาน การทำงานที่ยืดหยุ่น การทำงานแบบผสมผสานทั้งในสถานที่และนอกสถานที่ หรือเป็นแบบ Hybrid Work ทักษะในการสื่อสาร ภาษาอังกฤษ การตัดสินใจแก้ไขปัญหาที่ ซับซ้อน และความคิดริเริ่มและ นวัตกรรม สอดคล้องกับการศึกษาของ ณัฐพล บัวเปลี่ยนสี และ ปรีดาพร อารักษ์สมบูรณ์ (2564) ได้ศึกษาเรื่อง สมรรถนะ ของนักทรัพยากรมนุษย์มืออาชีพที่นำไปสู่ การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานยุคดิจิทัล ในกลุ่มจังหวัดเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก พบว่า ทักษะของนักทรัพยากรมนุษย์ในยุคดิจิทัลควรมีทักษะ 3 ด้าน ประกอบด้วย 1) การเรียนรู้เทคโนโลยี ใหม่ ๆ 2) มีความรู้เรื่องโซเชี่ยลมีเดีย และ 3) มีทักษะด้านการตลาด

นอกจากนี้ ผลการศึกษายังพบความสอดคล้องกับการศึกษาของ อมรรัตน์ สิทธิศักดิ์ (2563) ที่ได้ศึกษาเรื่อง สมรรถนะการรู้ดิจิทัลที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานของบุคลากรคณะมนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น พบว่า การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรทั้งประเภท วิชาการ และประเภทสนับสนุน ใช้อุปกรณ์เทคโนโลยีดิจิทัล คือ คอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ และ Smart Phone มีวัตถุประสงค์ในการใช้เพื่อการทำงาน ส่วนการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงาน และการทำงานร่วมกันนั้น บุคลากรทั้งสองประเภทมีการใช้งานที่แตกต่างกัน คือ บุคลากรประเภท วิชาการใช้ Microsoft Word ส่วนบุคลากรประเภทสนับสนุน ใช้ Social Media และยังสอดคล้องกับ ผลการศึกษาของ เบญจมาศ ตันสูงเนิน (2564) ที่ได้ศึกษาเรื่อง องค์ประกอบสมรรถนะ ของผู้บริหาร หน่วยงาน หรือ หัวหน้างานในยุคดิจิทัล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวรี เขต 1 พบว่า องค์ประกอบสมรรถนะของผู้บริหารหน่วยงาน หรือ หัวหน้างานในยุคดิจิทัลสังกัดสำนักงาน เขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษานนทบุรี เขต 1 ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบได้แก่ 1) นวัตกรรม 2) ความสามารถ ในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ 3) ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และ 4) ทักษะด้านคอมพิวเตอร์ ส่วนคุณด้านคุณลักษณะอื่น ๆ ประกอบด้วย จริยธรรมการทำงานเป็นทีม ทักษะที่ดีและแรงจูงใจ ในการทำงาน ความอยากรู้อยากเห็นและการพัฒนาตนเอง ความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง มนุษย์ สัมพันธ์ และความอดทนและรับผิดชอบในการทำงาน สอดคล้องกับ Calvani et al (2009) ได้เสนอ กรอบของสมรรถนะดิจิทัลประกอบด้วยมิติทั้งหมด 4 ด้าน ได้แก่ ด้านเทคโนโลยี ด้านความรู้ ด้าน

จริยธรรม และด้านการบูรณาการ และยังสอดคล้องกับการศึกษาของ อลิศรา เปี่ยมถาวร (2560) ที่ได้ทำการวิจัย เรื่อง แนวทางการพัฒนาสมรรถนะการทำงานของบุคลากรในสายวิชาชีพด้านเทคโนโลยีดิจิทัลที่ปฏิบัติงานในภาคเอกชน ผลการศึกษาพบว่าสมรรถนะ ของบุคลากรในสายวิชาชีพดิจิทัลควรพัฒนาสมรรถนะ ซึ่งจะมีเรื่องของทักษะการเรียนรู้ด้วยตนเอง ความต้องการรู้สิ่งใหม่ ความกระตือรือร้น และการทำงานเป็นทีมร่วมด้วย เนื่องจากการเชื่อมโยงของงานของแต่ละหน่วยงาน ในองค์กร ล้วนเป็นงานที่ต้องมีความสัมพันธ์เชื่อมโยงกันและกัน ดังนั้น หากบุคลากรมีระดับความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน มีทักษะความสามารถในการทำงานเป็นทีมที่ดี ย่อมส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่ดีไปพร้อมกันด้วย

5.3 ข้อเสนอแนะ

1) หัวหน้าสำนักงาน หรือ ผู้บริหารควรจัดกิจกรรมเพื่อสร้างความตระหนักรู้ถึงความสำคัญของคุณค่าในการใช้ระบบเทคโนโลยีดิจิทัลในการทำงาน และ ตระหนักรู้ถึงภัยจากโลกไซเบอร์ให้ครอบคลุมทั้งในการทำงาน และในชีวิตประจำวัน

2) หัวหน้าสำนักงาน หรือ ผู้บริหารควรจัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างแรงกระตุ้นใจในการเรียนรู้ให้เท่าทันต่อการเปลี่ยนแปลงทางด้านดิจิทัล และ ให้รู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงของดิจิทัลที่เกิดขึ้น เพื่อให้สามารถรับมือกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นนั้น ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1) ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับนวัตกรรมการพัฒนาสมรรถนะด้านดิจิทัลของบุคลากรเฉพาะทางหรือเฉพาะวิชาชีพ เนื่องจากในบางหน่วยงาน บุคลากรอาจต้องมีสมรรถนะเฉพาะสำหรับการทำงาน ดังนั้น เพื่อพัฒนาสมรรถนะด้านดิจิทัลให้เหมาะสม สอดคล้องกับหน้าที่รับผิดชอบจึงควรมีการศึกษาเกี่ยวกับนวัตกรรมทางการจัดการทรัพยากรมนุษย์ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการเพิ่มคุณค่าให้กับทรัพยากรบุคคลในองค์กรให้มากขึ้น

2) ขยายการศึกษาในกลุ่มตัวอย่างอื่นๆ เพิ่มเติม อาทิ องค์กรภาครัฐ องค์กรภาคเอกชน เพื่อเพิ่มความหลากหลายของกลุ่มตัวอย่าง และนำมาเปรียบเทียบรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรแต่ละองค์กร เพื่อให้ทราบถึงความแตกต่าง จุดเด่น ของแต่ละหน่วยงานเพื่อนำมาปรับปรุงพัฒนาให้สอดคล้องกับบริบทขององค์กร

บรรณานุกรม

- กมลฤ สันตะจักร์ และกนกศักดิ์ สุขวัฒนาสินธิ์. (2562). ปัจจัยของนักบัญชียุคดิจิทัลที่มีผลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของหน่วยงานราชการในประเทศไทย. วารสารหาดใหญ่วิชาการ. 17(1). ม.ค.-มิ.ย. 2562.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2557). การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์สามลดา.
- จุฑามาศ นิมจิตต์. (2564). ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานอัยการ จังหวัดนนทบุรี. วารสารนวัตกรรมการบริหารและการจัดการ. 9(3). กันยายน-ธันวาคม 2564.
- ณัฐพล บัวเปลี่ยนสี และ ปรีดาพร อารักษ์สมบูรณ์. (2564). การพัฒนารูปแบบนวัตกรรมการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในยุคดิจิทัล สำหรับเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก. วารสารมติชนธรรม, 4(2), 1-16.
- ณิสรนันท์ จันทร์ทอง และสุชาดา นุบผา. (2564). ทักษะดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลกระทบต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาหนองคาย. อดุทธธานี: มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี.
- เบญจมาศ ต้นสูงเนิน. (2564). องค์ประกอบสมรรถนะของผู้บริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวรี เขต 1. วารสารการวิจัยและการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, 13(1), 22-40.
- พงศภัค แสงใสแก้ว ชาดิชัย อดุมกิจมงคล และ สามารถ อัยกร. (2567). ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านดิจิทัลของบุคลากร กรมการปกครองสังกัดกระทรวงมหาดไทย. วารสารวิทยาการการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร, 4(1), 45-48.
- ภัทราพร เขาวรัตน์. (2565). การศึกษาสมรรถนะและแนวทางการพัฒนาสมรรถนะดิจิทัลของบุคลากรในสถานศึกษาสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุดรดิษฐ์ เขต 1. สืบค้นจาก <http://nuir.lib.nu.ac.th/dspace/bitstream/123456789/5677/3/PatarapornYaowarat.pdf>
- ภาวิน ชินะโชติ. (2567). สมรรถนะการปฏิบัติงานในยุคดิจิทัลของพนักงาน บริษัท ฟังก์ชั่นอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด (มหาชน). วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์, 18(1), 123-131.
- ราชกิจจานุเบกษา. (2562). ประกาศเรื่อง นโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม. เล่มที่ 136 ตอนที่ 47 ก หน้า 1 ลงวันที่ 11 เมษายน 2562.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- วิธีร์ พานิชวงศ์. (2566). แนวทางการขับเคลื่อนสำนักงาน กสทช.สู่การเป็นองค์กรดิจิทัลเต็มรูปแบบ ที่ได้จัดทำในการฝึกอบรมหลักสูตรนักบริหารระดับสูง : ผู้นำที่มีวิสัยทัศน์และคุณธรรมของสำนักงาน ก.พ.. สืบค้นจาก <https://www.ocsc.go.th/wp-content/uploads/2024/05/IS9889.pdf>
- อมรรัตน์ สิทธิศักดิ์. (2563). สมรรถนะการรู้ดิจิทัลที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานของบุคลากรคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น. วารสารสารสนเทศศาสตร์, 38(4), 61-81.
- อลิสร่า เปี่ยมถาวร. (2560). แนวทางการพัฒนาสมรรถนะการทำงานของบุคลากร ในสายวิชาชีพด้านเทคโนโลยีดิจิทัลที่ปฏิบัติงานในภาคเอกชนกรณีศึกษาบริษัทเทคโนโลยีสารสนเทศ (Unpublished Master's thesis). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- อากม วรรณใจ. (2562). ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคณะกรรมการ 2 สำนักงานอัยการสูงสุด (Unpublished Master thesis). มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพฯ.
- อภิรักษ์ จันทะนี. (2565). *ระเบียบวิธีวิจัยทางการจัดการ*. สำนักวิจัยและนวัตกรรมการพัฒนาบุคลากร
วิชาการ
- Adalet McGowan, M. & Andrews, D. (2015). Skills for a Digital World, OECD Publishing. Retrieved from <https://www.oecd.org/els/emp/Skills-for-a-DigitalWorld.pdf>.
- Best, J. W. (1981). Research in education. (4th ed.). New jersey: Prentice-Hall. Kolter, P. (2010). Marketing management (The Millennium ed.). New Jersey: Prentice Hall
- Bloomberg. (2015). Job Skill Companies Want but Can't Get. Retrieved from <https://www.bloomberg.com/graphics/2015-job-skills-report/>
- Brown, R. (2020). Police and Public Safety: Challenges and Strategies. Routledge.
- Calvani, A., et al. (2009). Assessing Digital Competence in Secondary Education. issues, Models and Instruments. In M. Leaning (ed.). Issues in Information and Media Literacy: Education, Practice and Pedagogy. Santa Rosa, California: Informing Science Press.
- Cooper, A.M. (1985). How to supervise people. New York : McGraw – Hill. Fitzgerald. Michael R. and Robert F. Durant. “Citizan Evaluation and Urban Managemena

บรรณานุกรม (ต่อ)

- Creighton, J.L. (2005). A Guide book for Involving Citizens in Community Decision Making.
Retrieved from <https://elib.life.ac.th/wp-content/uploads/2021/06/11.pdf>
- Function International Public Company Limited. (2022). Company Information. Retrieved from
<https://www.functioninter.co.th/en/about-us/corporate-info>.
- Ghiselli, E. & Brown, C.W. (1992) Personal and industrial psychology. New York : McGraw – Hill.
- Jones, L. (2019). Decision Making in Law Enforcement. Cambridge University Press.
- McClelland, D. C. (1973). Testing for competence rather than for intelligence. American Psychologist, 28(1), 1-14.
- McClelland, D. C. (1973). Testing for Competence rather than Intelligence. American Psychologist. 28(1), 1-14.
- OECD. (2014). Skill and Jobs in Internet Economy, OEDC Publishing. Retrieved from
<https://www.oecd.org/digital/ministerial/meeting/New-Markets-and-New-Jobsdiscussion-paper.pdf>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., and Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. Journal of marketing, 49, 41-50
- Parry, S. B. (1997). Evaluating the Impact of Training. Alexandria. Virginia: American Society for Training and Development.
- Puttakhin, S. (2016). Attitudes perception and workplace safety behaviors in Pinthong industrial estate in ChonBuri. Master of Management Thesis. Burapha University, Chonburi.
- PwC. (2013). Global 100 Software Leaders 2013. Retrieved from <https://www.pwc.com/gx/en/technology/assets/pwc-global-100-oftwareleaders-2014.pdf>.
- Savicki, V., & Cooley, E. (1987). The relationship of work environment and client contact to burnout in mental health professionals. *Journal of Counseling & Development*, 65(5), 249–252. <https://doi.org/10.1002/j.1556-6676.1987.tb01276.x>
- Shultz, P. W. (2002). Inclusion with nature: The psychology of human-nature relations. In P. Schmuck & W. P. Schultz (Eds.), *Psychology of sustainable development* (pp. 61–78). Kluwer Academic Publishers. https://doi.org/10.1007/978-1-4615-0995-0_4

บรรณานุกรม (ต่อ)

Spencer, L. M. & Spencer, S. M. (1993). Competence at work: Model for superior performance.

New York: Wiley & Sons.

Warman, M. (2013). Digital economy needs 750,000 workers. Retrieved from

<http://www.telegraph.co.uk/technology/news/10281733/Digital-economyneeds-750000-workers.html>

Wladawsky-Berger, I. (2015). Skills and Jobs in the Digital Economy. Retrieved from

<http://www.irvingwb.com/>

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ - สกุล

สิบเอก พชร นามบุญชู

ประวัติการศึกษา

มหาวิทยาลัยเกริก

ปริญญาศิลปศาสตรบัณฑิต (รัฐศาสตร์), 2555

มหาวิทยาลัยรังสิต

ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, 2568

ที่อยู่ปัจจุบัน

11 ซอยพหลโยธิน87 ซอย10 แขวง10 ต.ประชาติปัดย์

อ.ธัญบุรี จ.ปทุมธานี 12130

สถานที่ทำงาน

สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง

กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

ตำแหน่งปัจจุบัน

นักจัดการงานทั่วไป ปฏิบัติการระดับต้น