JSSP: Journal of Social Science Panyapat, 2025. 7(3): 503-518.

PANYAPAT
ปัญญาพัฒน์

JSSP
Journal of Social Science Panyapat
https://so06.tci-thaijo.org/index.php/JSSP/index

Academic Article

Digital Competency Development and Work Performance Efficiency

Natpadchara Somngam[1*] Panida Ninaroon[2] and Cholpassorn Sitthiwarongchai[2]

[1] *Master's degree student, Master of Business Administration Program in Human Capital and Entrepreneurship Innovation, College of Innovation and Management, Suan Sunandha Rajabhat University Thailand*

[2] *Human Capital and Entrepreneurship Innovation, College of Innovation and Management, Suan Sunandha Rajabhat University, Thailand*

* *Corresponding author. E-mail: s66567810003@ssru.ac.th*

ABSTRACT

This academic article aims to present the concept of digital competency development and work performance efficiency. In the digital era, where technology plays an integral role in daily life and the workplace, people are crucial for driving organizations forward and ensuring continuous development. To gain a competitive advantage and adapt to the changing landscape of the digital age, it is essential for all organizations, both public and private, to develop high-quality human resources. Developing digital competencies enhances employees' ability to leverage digital technology fully, which directly impacts work performance efficiency. The key development strategies are threefold: Education, which builds a deeper theoretical understanding; Training, which enhances specific practical skills required for the job; and Development, which emphasizes learning through on-the-job experience for sustainable change. These developments in digital competency affect work performance in four key areas: work quality, work quantity, time taken to complete tasks, and cost and resource utilization. A summary of the article has been translated into a conceptual diagram that links education, training, and development with the four dimensions of work efficiency. This diagram serves as a guideline for designing personnel development activities in both the public and private sectors.

Keywords: Digital Competency, Employee Performance, Work Efficiency, Training and Development, Human Resource Development

Received: 20 August 2025;
Revised: 20 September 2025;
Accepted: 23 September 2025

© 2025 JSSP: Journal of Social Science Panyapat
ISSN: 3027-6748 (Online)

การพัฒนาสมรรถนะดิจิทัลและประสิทธิภาพการทำงาน

นัฐพัชร สมงาม[1*] พนิดา นิลอรุณ[2] และ ชลภัสสรณ์ สิทธิวรงค์ชัย[2]

[1] *นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชานวัตกรรมการจัดการทุนมนุษย์และการประกอบการ วิทยาลัยนวัตกรรมและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ประเทศไทย*

[2] *สาขาวิชานวัตกรรมการจัดการทุนมนุษย์และการประกอบการ วิทยาลัยนวัตกรรมและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ประเทศไทย*

[*] *Corresponding author. E-mail: s66567810003@ssru.ac.th*

บทคัดย่อ

บทความวิชาการนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอแนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาสมรรถนะด้านดิจิทัลและประสิทธิภาพการทำงาน ในยุคดิจิทัลที่เทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทแทรกซึมอยู่ในการดำเนินชีวิตประจำวันและในการทำงาน ซึ่งทุกองค์กรมี “คน” เป็นส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนให้องค์กรพัฒนาเดินไปข้างหน้าอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้องค์กรได้เปรียบทางการแข่งขันสามารถปรับตัวให้เท่าทันกับโลกแห่งการเปลี่ยนแปลงในยุคดิจิทัลได้นั้น การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีคุณภาพจึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งในโลกขององค์กรไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือภาคเอกชน ดังนั้นการพัฒนาสมรรถนะดิจิทัลจะช่วยยกระดับความสามารถของบุคลากรให้สามารถใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลได้อย่างเต็มที่ ซึ่งจะส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยแนวทางการพัฒนาสมรรถนะดิจิทัลที่สำคัญมี 3 ด้าน ได้แก่ การศึกษา เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจเชิงทฤษฎีในระดับที่สูงขึ้น การฝึกอบรม เพื่อเพิ่มทักษะเชิงปฏิบัติที่เฉพาะเจาะจงกับงาน และการพัฒนา ซึ่งเน้นการเรียนรู้จากการปฏิบัติงานจริงเพื่อการเปลี่ยนแปลงที่ยั่งยืน การพัฒนาสมรรถนะดิจิทัลเหล่านี้ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานใน 4 ด้าน ได้แก่ คุณภาพของงาน ปริมาณงาน ระยะเวลาในการทำงาน ค่าใช้จ่ายและทรัพยากร บทความนี้ได้สรุปเป็นกรอบแนวคิดเชิงแผนภาพ ที่เชื่อม การศึกษา การฝึกอบรม การพัฒนา กับ 4 มิติของประสิทธิภาพการทำงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางออกแบบกิจกรรมพัฒนาบุคลากรในหน่วยงานภาครัฐและเอกชน

คำสำคัญ: สมรรถนะดิจิทัล, ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน, ประสิทธิภาพการทำงาน, การฝึกอบรมและพัฒนา, การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

© 2025 JSSP: Journal of Social Science Panyapat

บทนำ

ในยุคดิจิทัลมนุษย์ต้องปรับตัวให้เข้ากับเทคโนโลยีเพื่อการดำเนินชีวิตประจำวันและการทำงาน โดยเทคโนโลยีดิจิทัลได้เข้ามามีบทบาทสำคัญและยกระดับการใช้ชีวิตให้สะดวก รวดเร็ว ประหยัดเวลา รวมถึงในบริบทอื่น ๆ ในหลากหลายด้าน ไม่ว่าจะเป็นการศึกษา การทำธุรกิจ การรับรู้ข่าวสาร หรือการเดินทาง ยกตัวอย่างเช่น ในด้านการศึกษา มนุษย์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อสืบค้นข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว ในขณะที่การรับรู้ข่าวสารสามารถทำได้ตลอดเวลาผ่านสื่อดิจิทัลต่าง ๆ บนโทรศัพท์มือถือ นอกจากนี้ในภาคธุรกิจ เทคโนโลยีดิจิทัลยังถูกนำมาใช้เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติ เพื่อเป็นพื้นฐานในการวางแผนกลยุทธ์และผลักดันองค์กรให้ประสบความสำเร็จ (เอกลักษณ์ เขตจัตุรัส, 2567) ซึ่งในยุคแห่งการเปลี่ยนแปลงที่ขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล องค์กรต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนต่างต้องเผชิญกับความท้าทายในการปรับตัวที่รวดเร็วเพื่อรักษาความสามารถในการแข่งขันและบรรลุเป้าหมายขององค์กร

การปรับตัวและใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลจึงเป็นปัจจัยสำคัญในการช่วยพัฒนาเศรษฐกิจ ธุรกิจ ให้เติบโต จากผลการสำรวจระดับทักษะดิจิทัลของแรงงานไทยในเชิงลึกพบว่า แรงงานไทยปรับตัวด้านการใช้ดิจิทัลในชีวิตประจำวันได้ดี โดยสัดส่วนเพิ่มขึ้นจากปี พ.ศ. 2555 จากร้อยละ 21 เป็นร้อยละ 83 ในปี 2563 (ปภัสสร แสวงสุขสันต์, 2564) อย่างไรก็ตามแม้ว่าทักษะดิจิทัลเพื่อใช้ชีวิตประจำวันจะเพิ่มขึ้น แต่ในด้านทักษะดิจิทัลเพื่อการทำงาน ทั้งบุคลากรในระดับใช้ดิจิทัลเพื่อการทำงาน เช่น ใช้โปรแกรม Microsoft Office รับ-ส่ง E-mail และบุคลากรที่ใช้ทักษะดิจิทัลระดับสูง เช่น การเขียนโค้ด (Coding) การเขียนโปรแกรม ดูแลปรับระบบปฏิบัติการ ยังคงมีบุคลากรในด้านนี้เป็นส่วนน้อยคิดเป็น

ร้อยละ 36 ของแรงงานทั้งหมด ซึ่งปัจจัยส่วนหนึ่งคือการกระจุกตัวของกลุ่มคนที่ไม่จำเป็นต้องใช้ทักษะดิจิทัลในการทำงาน รวมไปถึงความไม่พร้อมในเรื่องความรู้ความเข้าใจด้านดิจิทัล (Digital literacy) และมีความเป็นไปได้ที่ประเทศไทยเผชิญกับปัญหา Digital Mismatch หรือช่องว่างทางทักษะดิจิทัล ที่ยังมีความต้องการแรงงานที่มีทักษะดิจิทัลมีเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องแต่จำนวนแรงงานที่มีทักษะดังกล่าวมีน้อยและเพิ่มขึ้นในอัตราที่ช้า เฉลี่ยปีละ 700,000 คน หรือร้อยละ 2 ของแรงงานทั้งหมด (ปภัสสร แสวงสุขสันต์, 2564)

จากการสำรวจความพร้อมด้านทักษะดิจิทัลดังกล่าวมุ่งเน้นการสำรวจไปที่ประชากร บุคลากร พนักงาน ที่เป็นแรงงานสำคัญ จึงกล่าวได้ว่า “มนุษย์” เป็นหัวใจหลักของการขับเคลื่อนองค์กร จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในมีคุณภาพ มีความรู้ ทักษะ และความสามารถ โดยวิธีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์สามารถทำได้จากหลายกิจกรรม เช่น การฝึกอบรม การเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจ ทักษะและทัศนคติ ซึ่งจะช่วยให้บุคลากรนั้น ๆ มีขีดความสามารถในการปฏิบัติงานที่สูงขึ้นเท่าทันต่อความเจริญก้าวหน้าของเทคโนโลยี (ธัญญารัตน์ พรหมสุทธิ์ และคณะ, 2564) โดยเฉพาะในยุคที่มีเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามีบทบาทในองค์กรมากขึ้น การพัฒนามนุษย์จึงเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการเตรียมความพร้อมให้กับมนุษย์ในการรับมือกับความท้าทายและโอกาส โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการศึกษาและการทำงาน (พระครูสุนทรมหาเจติยานุรักษ์, 2567) ดังนั้น บุคลากรคือตัวแปรที่สำคัญ ในการเปลี่ยนผ่านสู่ยุคดิจิทัล (Digital Transformation) ในโลกธุรกิจแม้ว่าองค์กรจะพยายามเปลี่ยนกระบวนการทำงานให้เป็นดิจิทัล แต่นักวิจัยเชื่อว่าความสำเร็จของการเปลี่ยนผ่านนี้ขึ้นอยู่กับบทบาทและความสามารถของ “มนุษย์” หรือ “ทรัพยากรมนุษย์” เพราะมนุษย์คือผู้ที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงจริง (กฤตพลลภ์ คิรินทร์ และคณะ, 2566) การกำหนดกรอบการทำงานในองค์กร จึงต้องคำนึงถึงศักยภาพและความสามารถของพนักงานแต่ละคน ที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัล เพื่อให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายการเปลี่ยนแปลงได้อย่างยั่งยืน

ในยุคที่เทคโนโลยีดิจิทัลมีผลต่อการขับเคลื่อนการทำงาน นอกจากบุคลากรที่เป็นหัวใจสำคัญแล้วนั้น สมรรถนะดิจิทัล เป็นอีกหนึ่งเครื่องมือสำคัญที่บุคลากรจำเป็นต้องพัฒนา เนื่องจากหากบุคลากรมีความเข้าใจดิจิทัลสามารถเลือกใช้เครื่องมือดิจิทัลได้อย่างเหมาะสม สามารถแก้ปัญหาด้วยเครื่องมือดิจิทัล ตลอดจนปรับตัวสู่การเปลี่ยนแปลงดิจิทัลได้จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน ดังเช่นงานวิจัยในเรื่องอิทธิพลของ Digital HR ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานทรัพยากรบุคคล พบว่า Digital HR ทั้ง 4 ด้าน คือ สื่อสังคม อุปกรณ์เคลื่อนที่ การวิเคราะห์และคลาวด์ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้านคุณภาพและด้านเวลาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น .05 (กชกร จงเกริกเกียรติ, 2563) 2) ด้านปริมาณงาน คือ สามารถจัดการปริมาณงานที่เพิ่มขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นในเวลาที่เท่าเดิม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พราวแพรวสิริรัตน์ พงศ์พันธ์ และคณะ (2565) ที่ได้สรุปผลการวิจัยไว้ว่า การนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาในการทำงานด้าน HR ส่งผลดีต่อปริมาณงาน ทำให้ช่วยลดปริมาณและภาระบางอย่างที่เกี่ยวข้องกับเอกสารลงได้ ช่วยลดเวลาการทำงาน ทำให้สามารถทำงานได้รวดเร็วยิ่งขึ้น ส่งให้มีบุคลากรมีเวลาในการพัฒนาทักษะของตนเองมากขึ้นด้วย (พราวแพรวสิริรัตน์ พงศ์พันธ์ และคณะ, 2565) ด้านระยะเวลา การที่ใช้ระยะเวลาการทำงานได้อย่างที่ประสิทธิภาพ เช่น เปลี่ยนการจัดเก็บเอกสารจากรูปแบบกระดาษให้อยู่ในรูปแบบดิจิทัล จัดระเบียบหมวดหมู่เอกสาร บุคลากรสามารถเรียกใช้เอกสารจากแหล่งข้อมูลส่วนกลางร่วมกันได้อย่างรวดเร็ว จะช่วยลดเวลา ลดกระบวนงานซ้ำซ้อน และลดความผิดพลาดจากการค้นหา ลดความเสี่ยงต่อการสูญหายโดยเฉพาะเอกสารที่มีความสำคัญ (กนกพร พลคชา, 2566) ด้านค่าใช้จ่ายและทรัพยากร คือ ช่วยลดต้นทุนค่าใช้จ่ายและทรัพยากรได้อย่างคุ้มค่าที่สุด เช่น การใช้ IoT (Internet of Things) ในโครงการห่วงโซ่การผลิตมะกอกอัตโนมัติ (Automated Olive Chain) ราชอาณาจักรสเปน ซึ่งโครงการนี้ติดตั้งอุปกรณ์ IoT เพื่อวัดความชื้นในดินและอากาศที่ต้นไม้ และตัวรดน้ำต้นไม้พร้อมติดตั้งโซลูชั่นบนเครื่องจักรที่ใช้ในการเก็บเกี่ยวและใช้อุปกรณ์ตรวจวัดความดันและอุณหภูมิที่โรงสกัดน้ำมันมะกอก ทำให้สามารถช่วยเพิ่มผลผลิต ลดชั่วโมงการทำงาน ลดค่าใช้จ่าย ลดการใช้พลังงาน ลดการใช้น้ำ และลดการใช้ปุ๋ย (วนิตา บุญภิรักษ์, 2566) ตามที่กล่าวมานี้หากบุคลากรขาดความเข้าใจดิจิทัลไม่สามารถเลือกใช้เครื่องมือดิจิทัลได้อย่างเหมาะสมกับงานของตนเองจะทำให้เสียเวลาและเกิดข้อผิดพลาดเสียเวลาไปอย่างสูญเปล่าส่งผลให้งานที่ได้ไม่มีประสิทธิภาพ ดังนั้น การพัฒนาสมรรถนะดิจิทัลจึงเป็นกระบวนการสำคัญที่มุ่งสร้างการเปลี่ยนแปลงสู่องค์กรดิจิทัลโดยมีเป้าหมายสูงสุด

เพื่อส่งผลให้มีประสิทธิภาพการทำงานมากขึ้น ซึ่งผลลัพธ์เหล่านี้สะท้อนให้เห็นถึงความสำเร็จของการพัฒนาสมรรถนะดิจิทัลของบุคลากรที่นำไปสู่การเติบโตอย่างยั่งยืนและช่วยเพิ่มยกระดับความสามารถขององค์กรให้ได้เปรียบในโลกธุรกิจดิจิทัล

การก้าวเข้าสู่ยุคดิจิทัล

ในปัจจุบันเป็นยุคที่โลกขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรมและเทคโนโลยี องค์กรที่ประสบความสำเร็จคือองค์กรที่ใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลอย่างมีประสิทธิภาพ การก้าวเข้าสู่ยุคดิจิทัลสำหรับองค์กร ไม่ได้หมายถึงแค่การมีเครื่องมือดิจิทัลเท่านั้น แต่หมายถึงการปรับเปลี่ยนระบบการบริหารจัดการและวิธีปฏิบัติงานให้สามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็วด้วย จึงได้รวบรวมเกี่ยวกับแนวคิดในยุคดิจิทัล ไว้ดังนี้

โลกในยุคดิจิทัล เป็นยุคที่มีการแสวงหาความรู้ในรูปแบบออนไลน์แบบไม่มีที่สิ้นสุด โดยได้รับอิทธิพลจากกระแสโลกาภิวัตน์ที่ทำให้พฤติกรรมของผู้คนเปลี่ยนไป และสามารถเข้าถึงข้อมูลความรู้ได้อย่างง่ายดายผ่านอินเทอร์เน็ต รวมถึงรูปแบบและพฤติกรรมในการแสวงหาความรู้ในโลกยุคดิจิทัล ในสังคมโลกยุคดิจิทัลเป็นสังคมที่มนุษย์สามารถก้าวข้ามพรมแดนประเทศเพื่อติดต่อสื่อสารกันอย่างรวดเร็วผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศ รูปแบบและพฤติกรรมการเข้าถึงข้อมูลความรู้จึงมีความสะดวก รวดเร็ว และง่ายดาย (เบญจภัคค์ เจริญมหาวิทย์, 2563) การพัฒนามนุษย์ในยุคที่เทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามามีบทบาทสำคัญ จึงกลายเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งเพื่อให้ทันการเปลี่ยนแปลงและรับมือกับความท้าทายใหม่ ๆ การพัฒนามนุษย์จึงเป็นกระบวนการที่ต้องปรับตัวต่อแนวโน้มและปรากฏการณ์ที่เกี่ยวข้องกับสังคมและเทคโนโลยีในยุคดิจิทัล มีดังนี้ 1) การทำงานแบบดิจิทัล 2) การเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง 3) การทำงานร่วมกับเทคโนโลยี 4) การพัฒนาทักษะใหม่ ๆ 5) ความสำคัญของความเป็นมนุษย์ 6) ความสามารถในการปรับตัว 7) การรักษาความสมดุลในชีวิต (อรรถยุทธ คงคาวงค์, 2563) กล่าวได้ว่า เป็นยุคที่เทคโนโลยีทันสมัยเข้ามามีบทบาทสำคัญในชีวิตประจำวันของมนุษย์ในทุกมิติของชีวิต ไม่ว่าจะเป็นการศึกษา ธุรกิจ การสื่อสาร การแพทย์ เกษตรกรรม หรือภาครัฐ เพื่อช่วยให้มนุษย์ใช้ชีวิตได้ง่ายและมีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งแตกต่างจากยุคสมัยก่อน ดังนั้นมนุษย์จะต้องปรับตัวให้รู้เท่าทันต่อยุคดิจิทัล มีการเรียนรู้พัฒนาตัวเองอยู่ตลอดเพื่อสร้างโอกาสในการทำงานและอยู่รอดในโลกดิจิทัลต่อไป (เอกลักษณ์ เขตจัตุรัส, 2567)

การเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัลในระดับองค์กรยังมีปัจจัยสำคัญที่ไม่เพียงแต่นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับใช้เท่านั้น แต่ยังมีโครงสร้างอื่นๆ มาเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนผ่านนี้ด้วย ดังที่ปรากฏในงานวิจัย Understanding digital transformation: A review and a research agenda ได้กล่าวถึงการเปลี่ยนแปลงสู่ดิจิทัลในหลายปัจจัย ทั้งในด้านเชิงโครงสร้างทางสังคม (Social Structure) การเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัลนั้นเกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงในระดับสังคมและอุตสาหกรรมด้วยการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล การเปลี่ยนแปลงนี้กระตุ้นให้องค์กรต่างๆ ต้องปรับตัวเพื่อรักษาความสามารถในการแข่งขัน การเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัลไม่ใช่แค่การนำเทคโนโลยีมาใช้แต่เป็นการปรับทั้งโครงสร้างและกระบวนการทางธุรกิจ กระบวนการทำงาน (Work Processes) เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงได้อย่างรวดเร็ว (Vial, G., 2019) การที่องค์กรจะเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัลจะสำเร็จได้นั้นองค์กรจะต้องปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมองค์กรและทัศนคติของบุคลากรไปพร้อมกับการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลด้วย

จากการที่ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับดิจิทัลนั้นสามารถสรุปได้ว่า ในปัจจุบันเป็นยุคที่เทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามามีบทบาทสำคัญในทุกด้านของชีวิตมนุษย์ ทั้งการสื่อสาร ชีวิตประจำวัน ตลอดจนภาคการศึกษา ภาคธุรกิจ องค์กรและอุตสาหกรรมต่าง ๆ ทำให้มนุษย์ต้องมีการพัฒนาหรือปรับตัวอย่างอยู่ตลอดเวลา หากกล่าวถึงองค์กรกับการทำงาน มนุษย์ในที่นี้จะหมายถึงบุคลากรที่อยู่ภายในองค์กรด้วยซึ่งไม่ใช่แค่การเรียนรู้ทักษะใหม่ ๆ แต่คือการปรับเปลี่ยนวิธีคิดและพัฒนาตนเองให้สอดคล้องกับแนวโน้มทางสังคม วัฒนธรรมองค์กรและเทคโนโลยีดิจิทัลใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว เพื่อให้มนุษย์สามารถใช้ชีวิตและทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพในโลกดิจิทัลที่กำลังเปลี่ยนแปลงไปตลอดเวลา

สมรรถนะด้านดิจิทัล

สมรรถนะเป็นบุคลิกลักษณะที่ซ่อนอยู่ภายในปัจเจกบุคคล ซึ่งสามารถผลักดันให้ปัจเจกบุคคลนั้นสร้างผลการปฏิบัติงานที่ดี หรือตามเกณฑ์ที่กำหนดในงานที่ตนรับผิดชอบ David Clarence McClelland ได้ให้องค์ประกอบของสมรรถนะไว้ 5 ส่วน คือ ความรู้ ทักษะ ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง หรือทัศนคติ บุคลิกประจำตัวของบุคคล และแรงจูงใจ ยังได้กล่าวไว้อีกว่า สมรรถนะด้านทักษะ ความรู้ เป็นสิ่งที่สามารถพัฒนาและเรียนรู้ให้เกิดความชำนาน สามารถมองเห็นได้ แต่สมรรถนะในด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง หรือทัศนคติ บุคลิกประจำตัวของบุคคล และแรงจูงใจ เป็นสิ่งที่ซ่อนอยู่ภายในแต่ละบุคคลซึ่งพัฒนาได้ยาก (David Clarence McClelland, 1993 อ้างถึงใน อลิศรา เปี่ยมถาวร, 2560) นอกจากนี้ วันชนะ บุญบรรเจิด และคณะ (2567) ได้อธิบายว่า สมรรถนะ คือ ความรู้ ที่มีการรวมกันระหว่างทักษะ ความสามารถ และคุณลักษณะอื่น ๆ ในตัวบุคคล ที่จะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพแก่ตนเองและองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับ สิริวดี ชูเชิด (2565) ให้ความหมายไว้ว่า สมรรถนะ คือ ความสามารถ ผสมกับความรู้ และทักษะต่าง ๆ ซึ่งเป็นแรงผลักดันที่ทำให้บุคคลสามารถปฏิบัติงานได้อย่างบรรลุเป้าหมายและมีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นสมรรถนะพื้นฐานที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานที่บุคคลมีอยู่ในตัวเอง ที่แสดงออกมาจากการกระทำ ซึ่งจะทำให้การทำงานของแต่ละบุคคลประสบความสำเร็จ (ศุภฤกษ์ เทียรฤกษ์, 2565)

ส่วนในด้านสมรรถนะดิจิทัล สำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ได้กำหนด “กรอบสมรรถนะดิจิทัล” (Digital Competency Framework) หมายความว่า กรอบการพัฒนาสมรรถนะของบุคคล เพื่อให้มีความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะที่สามารถใช้เทคโนโลยีดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพ เหมาะสม ปลอดภัย สร้างสรรค์ มีจริยธรรมและมีเสรีภาพ (สำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม, 2563) มีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารอย่างมั่นใจ วิพากษ์ วิจารณ์ และสร้างสรรค์เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน การเรียนรู้ การมีส่วนร่วมในสังคม รวมไปถึงการ มีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นผ่านทางเทคโนโลยีอย่างมีวิจารณญาณและสร้างสรรค์ (Punie & Redecker, 2017)

วันชนะ บุญบรรเจิด และคณะ (2567) ได้เสนอรูปแบบ “สมรรถนะดิจิทัล K U D A” สำหรับข้าราชการและพนักงานส่วนท้องถิ่นที่จำเป็นในยุคดิจิทัล ประกอบด้วย

1) K: (Knowing and Understanding) สมรรถนะด้านการรู้และเข้าใจเทคโนโลยีดิจิทัล

2) U: (Using) สมรรถนะด้านการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล

3) D: (Development) สมรรถนะด้านการพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัล

4) A: (Adaptivity) สมรรถนะด้านการปรับตัวกับดิจิทัล (วันชนะ บุญบรรเจิด และคณะ, 2567)

ในส่วนของกรอบสมรรถนะด้านดิจิทัลสำหรับพลเมืองไทย ได้แบ่งสมรรถนะออกเป็น 4 ด้าน เพื่อให้สอดคล้องกับบริบทของประเทศไทย ประกอบไปด้วย

1) การเข้าใจดิจิทัล (Digital Literacy) การที่ประชาชนมีความสามารถในการเข้าถึง วิเคราะห์ และสร้างข้อมูลสารสนเทศ รวมถึงเนื้อหาต่างๆ ได้อย่างถูกต้อง ปลอดภัย และไม่ผิดกฎหมาย

2) การใช้ดิจิทัล (Digital Skill/ICT Skill) การที่ประชาชนสามารถใช้เครื่องมือดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อใช้ในการประยุกต์ใช้ในการประกอบอาชีพ การดำเนินชีวิตประจำวัน และการพัฒนาตนเอง

3) การแก้ปัญหาด้วยเครื่องมือดิจิทัล (Problem Solving with Digital tools) การที่ประชาชนสามารถใช้เครื่องมือดิจิทัลหรือเทคโนโลยี เพื่อช่วยในการแก้ปัญหาต่าง ๆ ได้ และสามารถใช้งานได้อย่างสร้างสรรค์

4) การปรับตัวสู่การเปลี่ยนแปลงดิจิทัล (Adaptive Digital Transformation) การที่ประชาชนมีความสามารถในการเอาตัวรอดในโลกปัจจุบัน รวมถึงสามารถปรับตัวได้อย่างคล่องแคล่ว (Digital Agility) สามารถใช้เทคโนโลยีในการสร้างสรรค์นวัตกรรม และเกิดเป็นวัฒนธรรมดิจิทัล (Digital Culture) รวมไปถึงสามารถพัฒนาตนเองได้อย่างยั่งยืน (สำนักงานคณะกรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม, 2563)

รพี ม่วงนนท์ และคณะ (2566) ได้สรุปองค์ประกอบของสมรรถนะเชิงดิจิทัลไว้ 3 องค์ประกอบ ดังนี้ 1) ความรู้ทางดิจิทัล เป็นความรู้ในการนำเครื่องมือ อุปกรณ์ และเทคโนโลยีดิจิทัลที่มีใช้ในการปฏิบัติงาน พัฒนากระบวนการทำงานและระบบงานในองค์กรให้เกิดประโยชน์และเกิดประสิทธิภาพสูงสุด 2) คุณลักษณะภายใน เป็นลักษณะประจำตัวที่อยู่ภายในจิตใจ เช่นอารมณ์ จิตใจ ทัศนคติ 3) ทักษะทางดิจิทัล เป็นเรื่องของความคล่องแคล่วในเรื่องการใช้เครื่องมือทางดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยผู้เขียนได้นำคำนิยามและองค์ประกอบสมรรถนะดิจิทัลมาสรุปเพื่อสังเคราะห์ความสอดคล้องกันดังที่ปรากฏในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 สรุปแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสมรรถนะดิจิทัล

นักวิชาการ	นิยามสมรรถนะดิจิทัล	องค์ประกอบสมรรถนะดิจิทัล
สำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม (2563)	การพัฒนาสมรรถนะของบุคคล เพื่อให้มีความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะที่สามารถใช้เทคโนโลยีดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพ เหมาะสม ปลอดภัย สร้างสรรค์ มีจริยธรรมและมีเสรีภาพ	1) การเข้าใจดิจิทัล 2) การใช้ดิจิทัล 3) การแก้ปัญหาด้วยเครื่องมือดิจิทัล 4) การปรับตัวสู่การเปลี่ยนแปลงดิจิทัล
จุฬารัตน์ บุษบงก์ (2566)	ความสามารถ ทักษะ และคุณลักษณะในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยสามารถเลือก วิเคราะห์ และประเมินข้อมูลสารสนเทศ เพื่อให้สามารถแก้ปัญหาและใช้งานอย่างสร้างสรรค์ด้วยความรับผิดชอบและมีวิจารณญาณ รวมไปถึงสร้างองค์ความรู้ใหม่อย่างต่อเนื่อง	1) การเข้าใจดิจิทัล 2) การใช้ดิจิทัล 3) การผลิตและการติดต่อสื่อสารด้วยเครื่องมือดิจิทัล 5) การประเมินข้อมูลสารสนเทศดิจิทัล 6) การใช้เทคโนโลยีอย่างมีจริยธรรม
วันชนะ บุญบรรเจิด และคณะ (2567)	การผสมผสานความรู้, ทักษะ และคุณลักษณะเพื่อใช้เทคโนโลยีดิจิทัลอย่างมีประสิทธิภาพ ใช้งานได้อย่างเหมาะสม ปลอดภัย และมีจริยธรรม รวมถึงนำเทคโนโลยีดิจิทัลไปใช้ในการแก้ปัญหา ใช้งานอย่างสร้างสรรค์เพื่อพัฒนาตนเองและองค์กร	1) ด้านการรู้และเข้าใจเทคโนโลยีดิจิทัล 2) ด้านการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล 3) สมรรถนะด้านการพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัล 4) สมรรถนะด้านการปรับตัวกับดิจิทัล
รพี ม่วงนนท์และคณะ (2566)	เป็นสิ่งที่แสดงถึงความสามารถในใช้อุปกรณ์เทคโนโลยีดิจิทัลในการการปฏิบัติงาน การเรียนรู้เพื่อปรับปรุง พัฒนากระบวนการทำงานหรือระบบงานในองค์กรให้มีความทันสมัย และสามารถใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการยกระดับงานให้มีคุณค่าสูงขึ้น	1) ความรู้ทางดิจิทัล 2) คุณลักษณะภายใน 3) ทักษะทางดิจิทัล

จากตารางสามารถสังเคราะห์นิยามและองค์ประกอบของสมรรถนะดิจิทัลพบว่า มีองค์ประกอบที่สอดคล้องกัน 3 ด้าน ได้แก่

1) ด้านความรู้ (Knowledge) การที่บุคคลากรมีความรู้ดิจิทัล ความเข้าใจในดิจิทัล สามารถนำความรู้นั้นมาปฏิบัติงานภายในองค์กรได้อย่างเหมาะสม

2) ทักษะ (Skills) คือ การต่อยอดจากที่นำความรู้ทางดิจิทัลมาประยุกต์ใช้กับการทำงานได้อย่างคล่องแคล่ว ไม่ว่าจะเป็นการแก้ไขปัญหาด้วยเครื่องมือดิจิทัล การใช้เครื่องมือดิจิทัลในการติดต่อสื่อสารร่วมกัน สามารถพัฒนากระบวนการทำงานด้วยเครื่องมือดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3) คุณลักษณะ (Attributes) คือ การที่บุคลากรสามารถใช้เครื่องมือดิจิทัลได้อย่างมีวิจารณญาณ คำนึงถึงหลักจริยธรรม ความปลอดภัยทางไซเบอร์ ตลอดจนปรับตัวให้เท่าทันกับเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา

จึงสามารถสรุปได้ว่า **สมรรถนะดิจิทัล** เป็นการต่อยอดมาจากสมรรถนะพื้นฐานเหล่านี้ โดยมุ่งเน้นไปที่การประยุกต์ใช้ความรู้ ทักษะของเทคโนโลยีดิจิทัล ที่จำเป็นต่อการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้สามารถบรรลุเป้าหมายที่หลากหลาย ทั้งในด้านการทำงาน การเรียนรู้ การสื่อสาร การแก้ปัญหา และการสร้างสรรค์นวัตกรรมต่าง ๆ รวมไปถึงการมีและคุณลักษณะส่วนบุคคลที่สามารถใช้อย่างระมัดระวัง มีวิจารณญาณและจริยธรรมในการใช้งาน สามารถปรับตัวเข้ากับเทคโนโลยีใหม่ ๆ ได้อย่างเท่าทัน

การพัฒนาสมรรถนะ

ในยุคที่เทคโนโลยีเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว การพัฒนาสมรรถนะ ไม่ได้เป็นแค่ทางเลือก แต่คือสิ่งจำเป็นที่องค์กรและบุคลากรต้องให้ความสำคัญ เพราะสมรรถนะคือเครื่องมือที่จะช่วยให้ปรับตัว รับมือกับความท้าทาย ในยุคที่ดิจิทัลเข้ามามีบทบาทในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจ ธุรกิจและองค์กร ผลการจัดอันดับความสามารถในการแข่งขันทางดิจิทัล (World Digital Competitiveness Ranking 2021) โดยสถาบัน International Institute for Management Development (IMD) พบว่าอันดับของไทยในด้านการฝึกอบรมและการศึกษายังอยู่ในระดับต่ำ โดยอยู่ที่อันดับ 56 จาก 63 ประเทศ และลดลงอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปี พ.ศ. 2561 ซึ่งสวนทางกับความต้องการในตลาดแรงงานด้านดิจิทัลที่ยังคงมีความต้องการคนที่มีทักษะดิจิทัลเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง สะท้อนให้เห็นถึงถึงปัญหาในการพัฒนากำลังแรงคน บุคลากรของไทยเพื่อรองรับทักษะดิจิทัลเพื่อการทำงานในอนาคต (ปภัสสร แสวงสุขสันต์, 2564) ซึ่งสอดคล้องกับผลการสำรวจดัชนีช่องว่างทักษะดิจิทัล ปี ค.ศ. 2021 (Digital Skill Gap Index 2021) ของสำนักพิมพ์ Wiley ซึ่งได้รายงานเรื่องสำรวจช่องว่างทักษะดิจิทัล (เฉพาะเศรษฐกิจ APEC) โดยในด้านความพร้อมของการฝึกอบรมทักษะดิจิทัลสำหรับพนักงานในองค์กร พบว่า ร้อยละ 60.6 ของผู้ตอบแบบสำรวจเชื่อว่าความพร้อมของโปรแกรมการฝึกอบรมทักษะดิจิทัลนั้นต่ำกว่าที่จำเป็น โดยประเทศไทย แคนาดา อินโดนีเซีย สหรัฐอเมริกา และเวียดนาม เป็นประเทศที่อาจต้องปรับปรุงการจัดหาการฝึกอบรมในองค์กรให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น (Wiley John & Sons, Inc., 2021) การพัฒนาทักษะและสมรรถนะดิจิทัลของคนไทยจึงจำเป็นต้องได้รับการพัฒนาอย่างเร่งด่วน ไม่ว่าจะเป็นด้วยการฝึกอบรม การศึกษา และการพัฒนาสมรรถนะบุคลากร ทั้งนี้เพื่อให้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงทั้งในระดับประเทศ ไปจนถึงการส่งผลต่อระดับสากลและเพื่อลดช่องว่างทักษะดิจิทัลที่อาจส่งผลต่อภาคธุรกิจ เศรษฐกิจในอนาคต

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์นั้น เป็นการวางแผนเกี่ยวกับกระบวนการในการพัฒนาและส่งเสริมให้บุคคลมีทักษะ ความรู้ ความสามารถ ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน และมีความพร้อมที่จะทำงานในบทบาทหน้าที่ให้เกิดผลดีต่อองค์กร จากที่ผู้เขียนทบทวนแนวคิดทฤษฎี “สมรรถนะ” นั้นประกอบไปด้วย ความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะ หรือความสามารถของแต่ละบุคคลที่ผสมผสานเข้าด้วยกันเกิดขึ้นเป็นสมรรถนะ ซึ่งเป็นแรงผลักดันในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ อาจกล่าวได้ว่า การพัฒนาสมรรถนะ จึงเป็นการมุ่งเน้นไปที่พัฒนาทักษะเฉพาะด้าน เช่น การพัฒนาสมรรถนะด้านการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากร การพัฒนาสมรรถนะบุคลากรให้มีประสิทธิภาพในการทำงาน สามารถพัฒนาได้หลายรูปแบบ เช่น การฝึกอบรม การศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น การเปลี่ยนงาน รับผิดชอบงานที่มีความท้าทายมากขึ้น เป็นต้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ จอมภัค จันทะคัต (2561) กล่าวว่า สมรรถนะหลัก และสมรรถนะหน้าที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานในเชิงบวก ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผู้เขียนจึงขอเสนอแนวคิดเกี่ยวกับวิธีการพัฒนาสมรรถนะ ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้สรุปแนวคิดและทฤษฎีและแบ่งวิธีการพัฒนาไว้หลากหลายองค์ประกอบ โดย มี 3 วิธี คือ 1) การฝึกอบรม เป็นการเรียนรู้งานในปัจจุบันของผู้เรียน 2) การศึกษา เป็นการเรียนรู้งานในอนาคตของผู้เรียน และ 3) การพัฒนา เป็นการเรียนรู้ที่เน้นไปยังตัวองค์กร เพื่อทำให้

องค์กรปรับตัวได้ในทุกสถานการณ์ (Nadler, L., & Nadler, Z., 1989) สอดคล้องกับ สาธินี หมัดสะและ (2566) ที่กล่าวว่า การพัฒนาเป็นกระบวนการวางแผน ในการพัฒนาศักยภาพการการปฏิบัติงานของพนักงานให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มสมรรถนะ รวมทั้งปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์กรให้สูงขึ้นด้วยวิธีการฝึกอบรม (Training) การศึกษา (Education) และการพัฒนา (Development) นอกจากนี้ ชนิศา หาญสมบุญ และกรเอก กาญจนาโภคิน (2563) กล่าวว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้วย 3 วิธีการดังกล่าว ส่งผลให้มนุษย์ หรือในภาคองค์กรเรียกว่า บุคลากร ให้เกิดการเรียนรู้มีทักษะ ความเชี่ยวชาญชำนาญการเพิ่มมากขึ้นทั้งภาคทฤษฎีและปฏิบัติในการส่งเสริมให้บุคลากรมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องทำให้มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีและมีประสิทธิภาพ ดังนั้นการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จึงเป็นกุญแจสำคัญที่ให้องค์กรก้าวเข้าสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ นอกจากนี้ Noe, R. A. (2013) ได้กล่าวว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มีหลากหลายวิธี เช่น 1) การให้การศึกษาอย่างเป็นทางการ 2) การประเมิน เช่น การทำงาน พฤติกรรม 3) ประสบการณ์ในการทำงาน เช่น การหมุนเวียนงาน เลื่อนตำแหน่ง 4) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล นอกจากนี้ ยังมีวิธีการอื่น ๆ เช่น การให้คำปรึกษา การมอบหมายงานที่ท้าทาย จากทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากร จึงสามารถสรุปวิธีการพัฒนาสมรรถนะได้เป็น 3 กลุ่ม ดังนี้ การศึกษา (Education) การฝึกอบรม (Training) การพัฒนา (Development)

การพัฒนาสมรรถนะโดยการศึกษา การฝึกอบรม การพัฒนา

ตามแนวคิดของ Nadler (1980) และ Nadler & Wiggs (1989) อธิบายว่า การศึกษา (Education) เป็นการเตรียมความพร้อมให้กับพนักงานที่จะทำงานให้กับองค์กรในตำแหน่งงานเฉพาะตามความต้องการขององค์กรในอนาคต ซึ่งแตกต่างจากการฝึกอบรม เนื่องจากเป็นการเตรียมเรื่องหน้าที่การงานในอนาคต อาจกล่าวได้ว่า เป็นการพัฒนางานในสายอาชีพเตรียมความพร้อมในการเลื่อนตำแหน่ง เลื่อนระดับในตำแหน่งงานที่สูงขึ้น การศึกษาจึงเป็นการวางแผนในระยะยาวใช้ระยะเวลานานในการดำเนินงาน กล่าวคือ เป็นการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น เช่น ศึกษาต่อในระดับปริญญาโทหรือปริญญาเอก ในสาขาที่เกี่ยวข้องกับตำแหน่งงาน ซึ่งเป็นการลงทุนอย่างหนึ่งขององค์กรในการเตรียมความพร้อมให้พนักงานพร้อมที่จะทำงานให้องค์กรในอนาคต (Nadler ,1980; Nadler & Wiggs, 1989)

การฝึกอบรม (Training) เป็นกระบวนการที่จัดขึ้นเพื่อการเรียนรู้สำหรับพัฒนางานในปัจจุบัน บุคลากรที่ได้เข้าร่วมอบรมสามารถนำความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงานได้ทันที เพื่อปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการทำงานให้สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร แต่อย่างไรก็ตามการฝึกอบรมมีความเสี่ยง เพราะอาจไม่บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ สาเหตุอาจมาจากจัดหลักสูตรยังไม่เหมาะสมกับความเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น การเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีและเครื่องมือ ตลอดจนสภาพการแข่งขันที่เปลี่ยนแปลงไป ในบางครั้งอาจทำให้ผลลัพธ์ที่ได้จากการฝึกอบรมไม่เป็นไปตามที่คาดหวังได้ (Nadler & Wiggs, 1989) ทั้งนี้อาจกล่าวได้ว่า ความรู้และทักษะที่ได้รับจากการฝึกอบรมที่จะนำกลับมาประยุกต์ใช้กับการทำงานนั้นขึ้นอยู่ในหลายปัจจัย เช่น หลักสูตรการเข้าอบรม ทักษะเดิมของบุคลากรที่เข้ารับการอบรม เป็นต้น

การพัฒนา (Development) เป็นกระบวนการที่มุ่งเน้นไปที่ บุคลากร เป็นหลัก โดยมีเป้าหมายเพื่อสร้างการเรียนรู้และประสบการณ์ใหม่ ๆ ให้แก่พนักงานเตรียมความพร้อม ของบุคลากรสำหรับสิ่งต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ และศักยภาพ ที่ซ่อนเร้นอยู่ภายใน ตลอดจนเปิดโอกาส ให้บุคลากรได้แสดงออกซึ่งความสามารถและความคิดเห็นของตนเองได้อย่างเต็มที่ (Nadler & Wiggs, 1989)

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนา สามารถสรุปได้ว่า วิธีการพัฒนาบุคลากร สามารถพัฒนาได้ 3 ด้าน ดังนี้

1) การศึกษา (Education) มุ่งเน้นไปที่องค์ความรู้เชิงทฤษฎีหรือความรู้พื้นฐานในลักษณะที่เป็นระบบ เช่น การศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น ในทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อเตรียมความพร้อมในการเข้าใจเทคโนโลยีใหม่ ๆ นำมาประยุกต์ใช้กับองค์กรซึ่งปัจจุบันการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมีบริบทของการทำงานที่ซับซ้อนมากขึ้น ทั้งนี้เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพสูงสุด

2) การอบรม (Training) มุ่งเน้นไปที่การพัฒนาทักษะเฉพาะด้านที่สามารถนำไปใช้กับงานในปัจจุบันได้ โดยเลือกหลักสูตรอบรมให้สอดคล้องกับตำแหน่งงาน เช่น การฝึกอบรมการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล การใช้โปรแกรมเฉพาะทาง หรือการแก้ปัญหาเชิงเทคนิค

3) การพัฒนา (Development) อาจกกล่าวได้ว่า เป็นกระบวนการที่ก้าวไกลกว่าการอบรมทั่วไป โดยเน้นความต่อเนื่องและความยั่งยืนของการเปลี่ยนแปลง เช่น การพัฒนาทักษะผ่านการปฏิบัติงานจริง การเรียนรู้ผ่านโครงการ การออกแบบระบบดิจิทัลที่ช่วยส่งเสริมการทำงาน หรือการสร้างสื่อและเนื้อหาดิจิทัลเพื่อยกระดับความสามารถในการสื่อสาร

อาจกกล่าวได้ว่า เป็นกระบวนการที่ก้าวไกลกว่าการอบรมทั่วไป โดยเน้นความต่อเนื่องและความยั่งยืนของการเปลี่ยนแปลง รวมไปถึงการเรียนรู้ผ่านโครงการ การประยุกต์ใช้เครื่องมือดิจิทัลที่ช่วยส่งเสริมการทำงาน หรือการสร้างสื่อและเนื้อหาดิจิทัลเพื่อยกระดับความสามารถในการสื่อสาร วิธีการพัฒนาทั้ง 3 กระบวนการมีความเห็นสอดคล้องกับ พิพรรธน์ พิเชฐศิรประภา และคณะ (2564) ที่ศึกษาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของภาคอุตสาหกรรมการผลิตในเขตภาคตะวันออกเพื่อรองรับ AEC จากการศึกษาพบว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานในด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อยู่ในระดับมากและประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับมาก เช่นเดียวกับ กชกร สุขศิริสมบัติ และคณะ (2566) ได้สรุปและอภิปรายผลเกี่ยวกับปัจจัยการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของพนักงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พบว่าปัจจัยการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของพนักงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน อีกทั้งยังพบว่าผลที่ได้จากการทดสอบ มีอย่างน้อย 1 ด้านที่ได้จากการวิเคราะห์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญ ดังนั้น ผู้เขียนจึงนำวิธีการพัฒนา 3 ด้านดังกล่าวมาใช้ในการพัฒนาสมรรถนะดิจิทัล ซึ่งสามารถสรุปเป็นตารางเปรียบเทียบวิธีการพัฒนาสมรรถนะดิจิทัล ดังนี้

ตารางที่ 2 การเปรียบเทียบวิธีการพัฒนาสมรรถนะดิจิทัล

สมรรถนะดิจิทัล	**วิธีการพัฒนาสมรรถนะดิจิทัล**		
	การศึกษา	**การฝึกอบรม**	**การพัฒนา**
1) ด้านการเข้าใจเทคโนโลยีดิจิทัล	ศึกษาต่อ สาขาวิทยาการคอมพิวเตอร์ ช่วยให้สร้างความเข้าใจเชิงลึกที่เกี่ยวกับการทำงานของระบบคอมพิวเตอร์ ซอฟต์แวร์และเทคโนโลยี	เข้าอบรมหลักสูตรเกี่ยวกับการเข้าใจดิจิทัล | Digital Literacy เพื่อเข้าใจและการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล การสื่อสาร การสืบค้นข้อมูลในยุคดิจิทัล	ติดตามข่าวสารและข้อมูลเพื่ออัพเดทเทรนในปัจจุบันของเทคโนโลยีใหม่อยู่เสมอ
2) ด้านการใช้ดิจิทัล	ศึกษาเกี่ยวกับด้านการตลาดดิจิทัล (Digital Marketing) เป็นการประยุกต์ใช้ความรู้พื้นฐานที่มีอยู่ต่อยอดนำมาใช้ประโยชน์ในเชิงดิจิทัล	การฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ (Work shop) โดยการปฏิบัติแลสามารถนำมาประยุกต์ใช้กับงานได้จริง เช่น อบรมการใช้ฟังก์ชันสำคัญที่ใช้บ่อยในชีวิตการทำงาน เช่น Microsoft Excel, PivotTable, VLOOKUP หรือ การอบรมพัฒนาทักษะทางด้าน Python	การพัฒนาตนเองจากประสบการณ์จริง On the Job Training ลงมือทำโดยใช้เครื่องมือดิจิทัลเข้ามาช่วยในการทำงาน เรียนรู้ผ่านโปรกเจต์หรืองานที่ได้รับมอบหมายอย่างท้าทาย

ตารางที่ 2 การเปรียบเทียบวิธีการพัฒนาสมรรถนะดิจิทัล (ต่อ)

สมรรถนะดิจิทัล	วิธีการพัฒนาสมรรถนะดิจิทัล		
	การศึกษา	**การฝึกอบรม**	**การพัฒนา**
3) ด้านการแก้ปัญหาด้วยเครื่องมือดิจิทัล	ศึกษาเกี่ยวกับเน้นในการวิเคราะห์เชิงลึก การแก้ปัญหา เช่น ด้าน Data Science หรือ Information Technology (IT)	เน้นการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการที่สามารถนำเครื่องมือดิจิทัลมาแก้ปัญหาเฉพาะทางได้ เช่น การอบรมเกี่ยวกับพัฒนาทักษะ Data Analytics ด้วย Microsoft Power BI	นำเครื่องมือดิจิทัลประยุกต์ใช้กับการทำงานเป็นประจำแบบเดิม ๆ เช่น ใช้ Google Drive ในการเก็บไฟล์เอกสารและแชร์ไฟล์ แบ่งปันไฟล์และเข้าถึงข้อมูลได้จากระยะไกลโดยที่ไม่ต้องอยู่ในออฟฟิศ
4) ด้านการปรับตัวสู่ดิจิทัล	เน้นไปในเรื่องของ การพัฒนาองค์กร (Organizational Development), การบริหารจัดการ (Management) จะช่วยให้บุคลากรที่ศึกษาในด้านนี้เข้าใจหลักการของวัฒนธรรมองค์กร แล้วนำมาประยุกต์ใช้เพื่อสร้างวัฒนธรรมดิจิทัล (Digital Culture) ในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ	เข้าอบรมเกี่ยวกับ Growth mindset ที่เกี่ยวกับการพัฒนาความคิดเชิงเติบโตที่เน้นการปรับตัวในยุคดิจิทัลเพื่อองค์กรและธุรกิจ	เปิดรับเทคโนโลยีหรือฟีเจอร์ใหม่ ๆ มาปรับใช้กับการทำงานและชีวิตประจำวันได้อย่างเหมาะสม

จากตารางที่ 2 ผู้เขียนได้เปรียบเทียบและยกตัวอย่างการพัฒนาสมรรถนะในแต่ละด้าน ซึ่งแต่ละด้านมีข้อดีและข้อจำกัดที่แตกต่างกัน ดังนี้

1) ข้อดี

ด้านการศึกษา : ได้ศึกษาในเชิงลึกที่เป็นทักษะเฉพาะด้านสามารถนำความรู้มาต่อยอดใช้กับการทำงานเพื่อต่อยอดความรู้และต่อยอดในตำแหน่งงานได้

ด้านการฝึกอบรม : ใช้ระยะเวลาสั้น ได้ลงมือปฏิบัติจริงสามารถนำความรู้ที่ได้จากการศึกอบรมมาใช้ได้ทันที

ด้านการพัฒนา : ได้เรียนรู้และพัฒนาตนเองได้ตลอดเวลาอย่างมีอิสระ ได้เรียนรู้และพัฒนาไปพร้อมกับการทำงานจริง On the Job Training

2) ข้อจำกัด

ด้านการศึกษาต่อ : การศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้นจะใช้ระยะเวลานาน

ด้านการฝึกอบรม : ในบางคอร์สการฝึกอบรมที่เกี่ยวกับทักษะดิจิทัล อาจมีค่าใช้จ่ายสูงในบางครั้ง

ด้านการพัฒนา : การพัฒนาที่เรียนรู้ด้วยตนเองสามารถทำได้แค่ทักษะดิจิทัลที่ใช้ในเบื้องต้น หากต้องการเรียนรู้ในทักษะที่สูงขึ้นอาจจะต้องได้รับการศึกษาหรือฝึกอบรมอย่างถูกวิธี

ประสิทธิภาพในการทำงาน

คำว่า “ประสิทธิภาพในการทำงาน หรือประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน” นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายไว้ โดย Peterson & Plowman (1953) กล่าวไว้ 2 ประการ ประการที่หนึ่ง ในความหมายอย่างแคบ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานทางธุรกิจ หมายถึง การลดต้นทุนในการผลิต ประการที่สองในความหมายอย่างกว้าง หมายถึง คุณภาพของการมีประสิทธิผล (Quality of Effectiveness) หมายถึง ความสามารถในการผลิต (Competence and Capability) ซึ่งในการดำเนินธุรกิจจะถือว่ามีประสิทธิภาพสูงสุดเมื่อสามารถผลิตสินค้าหรือบริการในปริมาณและคุณภาพที่ต้องการ โดยใช้ต้นทุนน้อยที่สุดและเหมาะสมกับสถานการณ์ทางการเงิน (Peterson & Plowman, 1953) ส่วนในความหมายของประสิทธิภาพ คือ ความสามารถของบุคคลในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จตามเป้าหมายและตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ได้อย่างมีคุณภาพ ถูกต้อง และได้มาตฐาน ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด (ศุภเชษฐ์ สิทธิสุนทรวงศ์, 2565) ซึ่งสอดคล้องกับ กัลยกร สัญญะ (2563) ว่าเป็นการปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายให้เสร็จตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ โดยการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ได้อย่างคุ้มค่า รวดเร็ว ถูกต้อง มีคุณภาพ และผลของการปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจแก่ทุกฝ่าย ดังนั้น จึงสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลการทำงานของพนักงานในองค์กรซึ่งปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจ ทำงานอย่างมีระเบียบแบบแผน ตามกฎเกณฑ์ในองค์กร งานเสร็จทันเวลาที่กำหนด ถูกต้อง มีคุณภาพตรงตามความต้องการขององค์กรและผู้ใช้บริการ เป็นที่ยอมรับขององค์กรภายนอกและสามารถใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ได้อย่างคุ้มค่า

นอกจากนี้แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานของนักวิชาการ Peterson & Plowman (1953) ได้ให้แนวคิดขององค์ประกอบในการวัดประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน 4 ด้าน คือ 1) คุณภาพงาน (Quality) 2) ปริมาณงาน (Quantity) 3) เวลา (Time) 4) ค่าใช้จ่าย (Costs) ซึ่งสอดคล้องกับ กฤตภาคิน มิ่งโสภา และนพปฎล สุวรรณทรัพย์ (2564) โดยได้ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีประสิทธิภาพการทำงาน ตามแนวคิดของ Peterson & Plowman โดยมีองค์ประกอบและได้อธิบายไว้ดังนี้

1) คุณภาพของงาน (Quality) คือ ผลิตภัณฑ์ที่มีมาตรฐานและมีคุณภาพดี ตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคได้อย่างคุ้มค่า จนเกิดเป็นความประทับใจ ความพึงพอใจสูงสุดในการใช้บริการ

2) ปริมาณงาน (Quantity) คือ การมีขอบเขตงานที่ชัดเจน ระบุหน้าที่ความรับผิดชอบในของแต่ละตำแหน่งได้อย่างชัดเจน ทำให้บุคลากรความเข้าใจบทบาทหน้าที่ที่ตรงกัน และสามารถปฏิบัติหน้าที่ของตนเองได้อย่างถูกต้อง แม่นยำตามความมุ่งหมายขององค์กร

3) เวลา (Time) คือ การบริหารทรัพยากรเวลาที่จำเป็นต้องกำหนดให้อยู่ในลักษณะการสอดคล้องกับเนื้องานและปริมาณงานที่ถูกต้อง

4) ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน (Costs) คือ ในการดำเนินงานทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงาน และวิธีการคือจะต้องลงทุนน้อยและให้ได้ผลกำไรมากที่สุด ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่าย หรือต้นทุนการผลิต คือการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้คุ้มค่า และเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด (กฤตภาคิน มิ่งโสภา และ นพปฎล สุวรรณทรัพย์, 2564)

หากบุคลากรได้รับการพัฒนาสมรรถนะดิจิทัล มีความเข้าใจดิจิทัล เลือกใช้เครื่องมือดิจิทัลกับการทำงานและสามารถเลือกใช้เครื่องมือดิจิทัลนำมาแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสม ตลอดจนสามารถปรับตัวสู่ดิจิทัล ยอมรับในวัฒนธรรมดิจิทัลที่เกิดขึ้นในองค์กรได้เป็นอย่างดี จะช่วยส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพการทำงานต่อองค์ประกอบทั้ง 4 ด้าน

1) ด้านคุณภาพของงาน คือ สามารถนำเครื่องมือดิจิทัลมาช่วยในการทำงานได้ โดยมีความถูกต้องและผลผลิตที่ได้ออกมามีคุณภาพตามที่กำหนด เช่น การใช้โปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูล Google Analytics ช่วยในการวิเคราะห์และติดตามพฤติกรรมผู้บริโภค

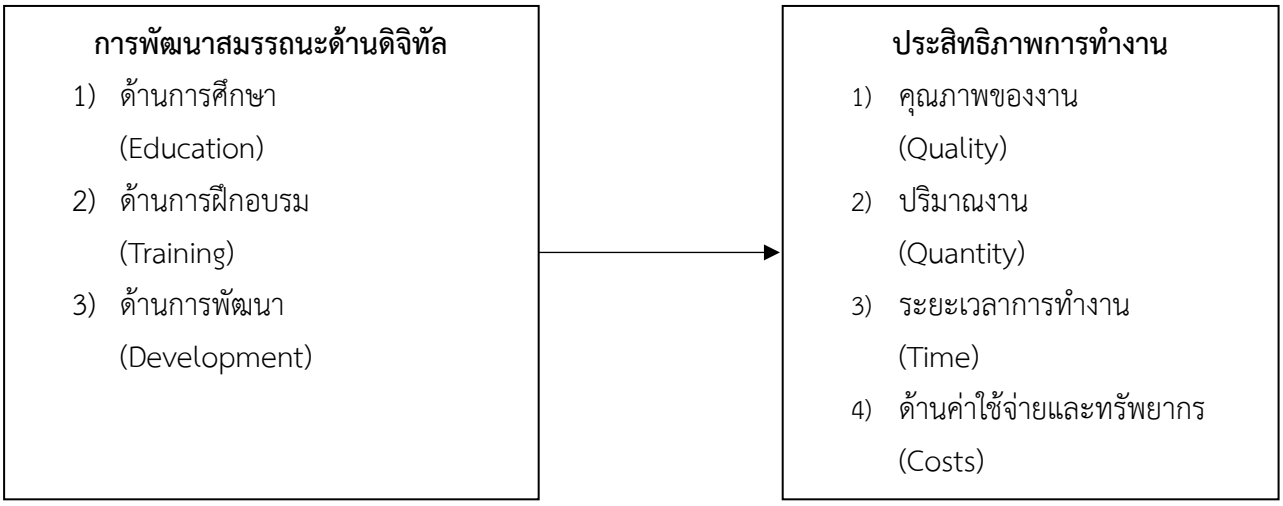
2) ด้านปริมาณงาน คือ การที่เครื่องมือดิจิทัลสามารถช่วยจัดการปริมาณงานได้ในระดับที่เหมาะสมและตรงตามเป้าหมายตามที่ตั้งไว้ เช่น การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลของฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ Digital HR ประกอบไปด้วย สื่อสังคม (Social Media) การวิเคราะห์ (Analytic) คลาวด์ (Cloud) ส่งผลโดยตรงต่อด้านปริมาณงาน เนื่องจาก HR จะต้องดูแลพนักงานทั้งหมดในองค์กรตั้งแต่รับเข้าทำงาน ระหว่างการเป็นพนักงาน และการลาออกจากองค์กร ทำให้ปริมาณงานที่รับผิดชอบมีหลายส่วนและเกี่ยวข้องกับงานเอกสารเป็นหลัก การนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้าช่วยมาจะช่วยลดปริมาณบางอย่างลงได้และลดปริมาณงานที่เกี่ยวข้องกับเอกสารได้ดี (กชกร จงเกริกเกียรติ, 2563)

3) ระยะเวลาในการทำงาน คือ สามารถนำเครื่องมือดิจิทัลมาช่วยบริหารจัดการเวลาในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยงานจะต้องแล้วเสร็จตามเป้าหมายในเวลาที่กำหนด

4) ด้านค่าใช้จ่ายและทรัพยากร คือ สามารถใช้เครื่องมือดิจิทัลมาช่วยลดต้นทุนบางอย่างภายในองค์และนำมาใช้ได้อย่างคุ้มค่าที่สุด เพื่อลดความสูญเปล่าที่อาจเกิดขึ้นโดยไม่จำเป็น เช่น สามารถใช้แพลตฟอร์มการสื่อสารภายในองค์กร อย่าง Slack หรือ Microsoft Teams มาเป็นเครื่องมือในการทำงานร่วมกัน สามารถประชุมร่วมกันจากสถานที่ใดก็ได้ รวมไปถึงการแชร์ไฟล์เอกสารได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ส่งผลโดยตรงต่อด้านระยะเวลาและด้านค่าใช้จ่ายทรัพยากร โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ลดต้นทุนด้านวัสดุอุกรณ์ เช่น กระดาษ หมึกพิมพ์ รวมไปถึงสามารถจัดการเวลาใช้เวลาได้อย่างคุ้มค่าแทนที่จะใช้เวลาไปโดยสูญเปล่ากับการเดินทาง

โดยองค์ประกอบทั้ง 4 ด้านนี้หากองค์กรและบุคลากรมีการพัฒนาสมรรถนะดิจิทัล สามารถเลือกใช้เครื่องมือได้อย่างเหมาะสมจะสามารถนำพาองค์กรไปมุ่งสู่ความสำเร็จในอนาคตได้อย่างยั่งยืน สอดคล้องกับงานวิจัยของ Ingsih et al. (2024) และ Chaedir et al. (2024) ที่แสดงให้เห็นว่าการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลมีผลให้บริการและช่วยปรับปรุงคุณภาพการบริการได้อย่างมีนัยสำคัญ และส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน งานวิจัยของ ชนิศา หาญสมบุญ และ กรเอก กาญจนาโภคิน (2563) ได้ศึกษาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรการทางพิเศษแห่งประเทศไทย พบว่า ประสิทธิภาพการในทำงานของบุคลากรอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เมื่อพิจารณาเฉพาะด้าน พบว่า บุคลากรจะให้ความสำคัญอันดับแรก คือ ด้านเวลา รองลงมา ด้านคุณภาพของงาน อันดับที่สามคือ ด้านค่าใช้จ่าย และอันดับที่สุดท้าย คือ ด้านปริมาณงาน

จากการทบทวนวรรณกรรมผ่านการสังเคราะห์แนวคิดทฤษฎีงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้เขียนสามารถเสนอเป็นกรอบแนวคิด ดังแสดงในแผนภาพต่อไปนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิด

บทสรุป

ผลการสังเคราะห์แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง การพัฒนาสมรรถนะด้านดิจิทัลและประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ผู้เขียนสามารถนำมาสรุปเป็นกรอบแนวคิดดังกล่าวซึ่งแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างการพัฒนาสมรรถนะดิจิทัลและประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยชี้ให้เห็นว่า การพัฒนาสมรรถนะด้านดิจิทัลนั้นประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ การศึกษา การอบรม และการพัฒนา ซึ่งองค์ประกอบเหล่านี้ส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพของ ปริมาณงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และค่าใช้จ่ายและทรัพยากร

การพัฒนาสมรรถนะดิจิทัลจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่เพิ่มขีดความสามารถของบุคลากรให้มีประสิทธิภาพในการทำงานที่สูงขึ้นทั้งในด้าน การศึกษา การอบรม การพัฒนาสมรรถนะดิจิทัลจึงเปรียบเสมือนการเติมเชื้อเพลิงให้แก่บุคลากรในยุคดิจิทัล การที่พนักงานมีความรู้ความเข้าใจและสามารถใช้เครื่องมือดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนสามารถแก้ปัญหา

ด้วยเครื่องมือดิจิทัลได้เป็นอย่างดี ไม่ว่าจะเป็นการสื่อสาร การทำงานร่วมกัน และการวิเคราะห์ข้อมูล จะช่วยให้การทำงานเป็นไปอย่างราบรื่น รวดเร็ว และแม่นยำ รวมไปถึงสามารถปรับตัวสู่การเปลี่ยนแปลงดิจิทัล และสร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ ๆ ที่มีความแตกต่างให้แก่องค์กรได้อย่างต่อเนื่อง สิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยเสริมสร้างประสิทธิภาพการทำงานทั้งต่อตัวบุคลากร และโดยภาพรวมขององค์กรเพิ่มสูงขึ้น ทั้งในด้านคุณภาพของงาน สามารถบริหารจัดการในด้านปริมาณงานได้อย่างเหมาะสม ลดระยะเวลาเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน บริหารจัดการต้นทุน ค่าใช้จ่ายและทรัพยากรได้อย่างมีประสิทธิภาพ สุดท้ายนี้กล่าวได้ว่าการลงทุนในการพัฒนาสมรรถนะดิจิทัลกับบุคลากร จึงเป็นกุญแจสำคัญจึงนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน อีกทั้งผลลัพธ์จากการพัฒนาที่เกิดขึ้นกับบุคลากรจะส่งผลเชิงบวกต่อองค์กรในภาพรวม องค์กรสามารถเติบโตได้อย่างยั่งยืนในยุคที่มีการแข่งขันในโลกที่ขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล

1. ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ (Practical Implications)

- ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ (HRD) สามารถออกแบบเส้นทางการเรียนรู้ (Learning Path) และพัฒนาหลักสูตรอบรมที่เหมาะกับบุคลากรในแต่ละระดับและแต่ละสายงานได้

- องค์กรควรสนับสนุนการศึกษาต่อของบุคลากร ให้ทุนการศึกษาสำหรับบุคลากรที่ต้องการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้นในสาขาที่เกี่ยวข้องกับสายอาชีพ

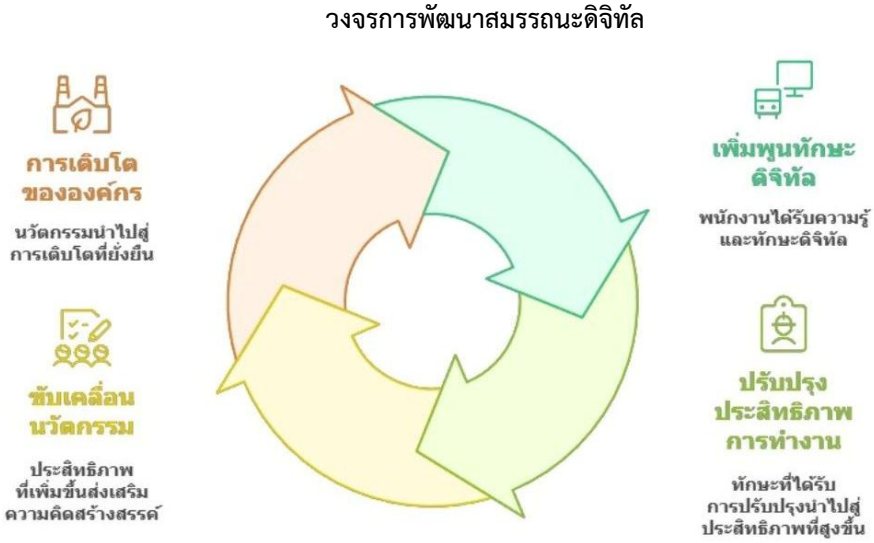
- ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์สามารถสร้างแพลตฟอร์มการเรียนรู้แบบออนไลน์ โดยรวบรวมแหล่งความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาตนเอง ไม่ว่าจะเป็นในรูปแบบ E-learning บทความที่น่าสนใจ คอร์สอบรมออนไลน์ เพื่อให้บุคลากรสามารถเข้าถึงองค์ความรู้ด้านดิจิทัลสามารถเรียนรู้พัฒนาตนเองได้ตลอดเวลา

- ควรสนับสนุนและจัดอบรมเพื่อพัฒนาทักษะดิจิทัลในด้านต่างๆ ให้กับบุคลากรในองค์กร ไม่ว่าจะเป็นการจัดอบรมแบบออนไลน์ ตลอดการอบรมเชิงปฏิบัติการ (Workshop) ในด้านเทคโนโลยีดิจิทัลที่เกี่ยวข้องกับสายงานและตำแหน่งงาน เช่น พนักงานทั่วไป อบรมการใช้ Microsoft Excel, vlookup สำหรับการทำงาน, พนักงานฝ่าย ICT อบรมในด้านที่เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศเฉพาะด้าน

- ออกแบบกิจกรรมฝึกอบรมโดยใช้ Gamification ร่วมกับเครื่องมือดิจิทัลเข้ามาเป็นส่วนหนึ่ง เพื่อดึงดูดความสนใจ เช่น การสะสมแต้ม Rewords ในแอพพลิเคชั่นและได้รับรางวัลเมื่อเข้าคอร์สอบรมตามโปรแกรมที่กำหนดครบถ้วน

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต (Suggestions for Future Research)

ในการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีการพัฒนาสมรรถนะดิจิทัลและประสิทธิภาพการทำงานในครั้งนี้ ผู้เขียนขอเสนอแนะให้มีการศึกษาการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ด้วยการใช้เครื่องมือแบบสอบถาม หรือวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึก ข้อคิดเห็น และข้อแนะนำเพิ่มเติมที่เกี่ยวกับกรอบแนวคิดการพัฒนาสมรรถนะดิจิทัลส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน เพื่อใช้เป็นกรณีศึกษาในองค์กรนั้น ๆ ต่อไป



ภาพที่ 2 วงจรการพัฒนาสมรรถนะดิจิทัล

เอกสารอ้างอิง

กชกร จงเกริกเกียรติ. (2563). *อิทธิพลของ Digital HR ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานทรัพยากรบุคคล*. (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).

กชกร สุขศิริสมบัติ, ยุทธชัย ฮารีบิน, บัญฑิต ไวว่อง และ รุ่งนภา อริยะพลปัญญา. (2566). แนวทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และการปรับตัวในชีวิตวิถีใหม่ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดภูเก็ต. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต, 19*(2), 78–98.

กนกพร พลคชา. (2566). *การเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงานด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ*. (รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).

กฤตพลลภ์ คิรินทร์, ปรัชนันท์ เจริญอาภรณ์วัฒนา และ จินดาภา ลีนิวา. (2566). การเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัลของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์. *Journal of Information and Learning, 34*(3), 154–165.

กฤตภาคิน มิ่งโสภา และ นพปฎล สุวรรณทรัพย์. (2564). แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยเอกชนแห่งหนึ่ง ในจังหวัดปทุมธานี. ใน *การประชุมนำเสนอผลงานวิจัยบัณฑิตศึกษาระดับชาติ ครั้งที่ 16 ประจำปีการศึกษา 2564* (น. 1615-1634). ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยรังสิต.

กัลยกร สัญญะ. (2563). *ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักคณะกรรมการตุลาการศาลยุติธรรม*. (รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีปทุม).

จอมภัค จันทะคัต. (2561). ปัจจัยสมรรถนะที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทางานของอาจารย์. สถาบันอุดมศึกษาในจังหวัดนครราชสีมา. *วารสารวิชาการบริหารธุรกิจ, 7*(1), 162-176.

จุฬารัตน์ บุษบงก์. (2566).สมรรถนะดิจิทัล: ทักษะเพื่อการเรียนรู้อย่างยั่งยืนตามเป้าหมายของการประชุมเอเปคด้านการศึกษา 2022. *วารสารเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา, 18*(24), 70-85.

ชนิศา หาญสมบุญ และ กรเอก กาญจนาโภคิน. (2563). การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรการทางพิเศษแห่งประเทศไทย. *วารสารศิลปการจัดการ, 4*(1), 46-58.

ธัญญารัตน์ พรหมสุทธิ์, สมพร เฟื่องจันทร์, เพ็ญศรี ฉิรินัง และ ศิริพร แย้มนิล. (2564). การพัฒนาสมรรถนะทรัพยากรมนุษย์เพื่อรองรับยุคประเทศไทย 4.0. *วารสารวิทยาลัยสงฆ์นครลำปาง, 10*(1), 228–243.

เบญจภัคค์ เจริญมหาวิทย์. (2563). พรมแดนความรู้ในโลกยุคดิจิทัล. *วารสารบริหารธุรกิจและสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 3*(2), 1-13.

ปภัสสร แสวงสุขสันต์. (2564). *สำรวจความพร้อมด้านทักษะดิจิทัลในอุปทานแรงงานของไทย*. สืบค้นจาก https://www.bot.or.th/content/dam/bot/documents/th/research-and-publications/research/stat-horizon-and-stat-in-focus/stat-in-focus/2021-DigitalSkillMismatch.pdf.

พระครูสุนทรมหาเจติยานุรักษ์. (2567). การพัฒนามนุษย์ในยุคดิจิทัล. ใน *ประชุมสัมมนาทางวิชาระดับชาติ ครั้งที่ 2 และนานาชาติ ครั้งที่ 1 มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา* (น. 205-214). เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา.

พราวแพรวสิริรัตน์ พงศ์พันธ์, ภัททิราภรณ์ คำยัง, ศุภลักษณ์ ภาวันนา, กานดา ไสยรัตน์ และ รัตนา สีดี. (2565). เทคโนโลยีดิจิทัล HR กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานทรัพยากรบุคคล. *วารสารสังคมศาสตร์ปัญญาพัฒน์, 4*(4), 27–40.

พิพรรธน์ พิเชฐศิรประภา, ชัยฤทธิ์ ทองรอด, นรินทร สมทอง และ วัฒนา พิลาจันทร์. (2564). การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของภาคอุตสาหกรรมการผลิตในเขตภาคตะวันออกเพื่อรองรับ AEC. *วารสารดุษฎีบัณฑิตทางสังคมศาสตร์, 11*(2), 1–15.

รพี ม่วงนนท์ ศักดิ์ชัย นิรัญทวี, โกศล มีคุณ และ สมศักดิ์ เอี่ยมคงสี. (2566). การพัฒนาสมรรถนะเชิงดิจิทัลบุคลากรมหาวิทยาลัย. *วารสารดุษฎีบัณฑิตทางสังคมศาสตร์ 13(3)*, 685-697.

วนิตา บุญภิรักษ์. (2566). *นวัตกรรมอาหารกับเทคโนโลยีดิจิทัล*. สืบค้นจาก https://www.depa.or.th/th/article-view/Food-innovation-and-digital-technology.

วันชนะ บุญบรรเจิด, ศุทธินี ประวิตราวงศ์, ขนิษฐา เจนจบ, ภูมิรักษ์ มีอุสาห์ และ อดิเรก ฟั่นเขียว. (2567). สมรรถนะดิจิทัลของข้าราชการและพนักงานส่วนท้องถิ่นไทยในยุคดิจิทัล. *วารสารการจัดการและพัฒนาท้องถิ่น มหาวิทยาลัยราภัฏพิบูลสงคราม, 4*(2), 62-73.

วิไลภรณ์ เพ็ชร์กูล. (2566). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของบุคลากรกระทรวงพลังงาน*. (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช).

ศุภเชษฐ์ สิทธิสุนทรวงศ์. (2565). *ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานตรวจสอบภายในสำนักงานตำรวจแห่งชาติ*. (รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย).

ศุภฤกษ์ เทียรฤกษ์. (2565). *การพัฒนาสมรรถนะด้านเทคโนโลยีของบุคลากรในธุรกิจขนส่งสินค้าพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา*. (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา).

สาธินี หมัดสะและ. (2566). *การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเจียไต๋ จำกัด*. (การจัดการมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหิดล).

สำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม. (2563). *กรอบสมรรถนะด้านดิจิทัลสำหรับพลเมืองไทย*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ.

สิริวดี ชูเชิด. (2565). การพัฒนาสมรรถนะบุคลากร ในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ. *วารสารวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์, 12*(1), 223–238.

อรรถยุทธ คงคาวงค์. (2563). *องค์กรยุคดิจิทัล: กลยุทธ์และแนวทางสู่ความสำเร็จ*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

อลิศรา เปี่ยมถาวร. (2560). *แนวทางการพัฒนาสมรรถนะการทำงานของบุคลากรในสายวิชาชีพด้านเทคโนโลยีดิจิทัลที่ปฏิบัติงานในภาคเอกชน กรณีศึกษา บริษัทเทคโนโลยีสารสนเทศ*. (วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).

เอกลักษณ์ เขตจัตุรัส. (2567). มนุษย์กับการใช้ชีวิตในยุคดิจิทัล. *วารสารเมธีวิจัย, 1*(3), 25-30.

Chaedir, C., M Anwar, S., Pajarianto, H., & Tahier, I. (2024). The Influence of Digital Competence, Motivation and Work Discipline on Employee Performance. *International Journal Of Entrepreneurship and Management Practices, 7*(27), 370-385.

Ingsih, K., Astuti, S. D., & Riyanto, F. (2024). The role of digital competence in improving service quality and employee performance. *SA Journal of Human Resource Management, 22*, 2689.

John Wiley & Sons, Inc. (2021). *Digital Skills Gap Index (White paper)*. New Jersey: John Wiley & Sons, Inc.

Nadler, L. & Wiggs, G. D. (1989). *Managing human resource development a practical guide*. San Francisco: Jossey Bass

Nadler, L. (1980). *Corporate Human Pesources Development*. New York: American For Training and Development.

Nadler, L., & Nadler, Z. (1989). *Developing human resources*. (3rd ed.). San Francisco: Jossey-Bass.

Noe, R. A. (2013). *Employee training and development.* (6th ed.). New York: McGraw-Hill.

Peterson, E., & Plowman, G. E. (1953). *Business organization and management*. (3rd ed.). Homewood, IL: Irwin.

Punie, Y. (Ed.). (2017). *European framework for the digital competence of educators: DigCompEdu*. Luxembourg: Publications Office of the European Union.

Vial, G. (2021). *Managing digital transformation: Understanding digital transformation: A review and a research agenda*. New York: Routledge.