



สมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่พึงประสงค์สำหรับการปฏิบัติงานของบุคลากร องค์กรภาครัฐในยุคประเทศไทย 4.0

Desirable Information Technology Competencies for Government Employees in Thailand 4.0 Era

ชุลีกร นวลสมศรี^{1*}, สุทธิศักดิ์ จันทวงษ์โส¹

Chuleekorn Nuansomsri^{1*}, Suttisak Jantavongso¹

(Received: September 20, 2019; Revised: November 4, 2019; Accepted: November 25, 2019)

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) สังเคราะห์กรอบสมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่พึงประสงค์สำหรับการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรภาครัฐในยุคประเทศไทย 4.0 และ 2) ศึกษาสมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่พึงประสงค์สำหรับการปฏิบัติงานของบุคลากรในมุมมองของผู้บริหารระดับสูง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ ได้แก่ ผู้บริหารระดับสูงขององค์กรภาครัฐ จำนวน 323 คน สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลจากการวิจัยพบว่า กรอบสมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่พึงประสงค์สำหรับการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรภาครัฐในยุคประเทศไทย 4.0 โดยมี 8 องค์ประกอบ 40 ตัวแปร สมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่พึงประสงค์สำหรับการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรในมุมมองของผู้บริหารระดับสูงมี 5 องค์ประกอบ 20 ตัวแปร ซึ่งสมรรถนะด้านความรู้พื้นฐานด้านเทคโนโลยีมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด

คำสำคัญ: สมรรถนะ สมรรถนะด้านไอซีที สมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่พึงประสงค์

Abstract

The objectives of this research were: 1) to synthesize the desirable Information Technology (IT) competency framework of work performance of government employees in Thailand 4.0 era and 2) to study the desirable IT competencies for employees from the perspectives of executives. The questionnaires were used to collect data. The target group was 323 executives working in government organizations. Data were analyzed using basic statistics: means and standard deviation.

¹วิทยาลัยนวัตกรรมดิจิทัลและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยรังสิต

¹College of Digital Innovation and Information Technology, Rangsit University

*Corresponding Author: chuleekorn.rsu@hotmail.com



The results revealed the desirable IT competency framework for government employees in Thailand 4.0 era consisted of 8 components and 40 variables. From the perspectives of executives, the desirable IT competencies consisted of 5 components and 20 variables in which the competency in Technology had the highest mean.

Keywords: Performance, ICT competencies, Desirable information technology competencies

บทนำ

เมื่อโลกได้ก้าวเข้าสู่ระบบเศรษฐกิจแบบดิจิทัล (Digital Economy) เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (Information and Communication Technology: ICT) ไม่ได้เป็นเพียงแค่เครื่องมือสำหรับสนับสนุนการปฏิบัติงานอีกต่อไป หากแต่จะหลอมรวมเข้ากับชีวิตมนุษย์และเปลี่ยนแปลงโครงสร้างรูปแบบกิจกรรมทางเศรษฐกิจ กระบวนการผลิต การค้า การบริการ และกระบวนการทางสังคมอื่น ๆ เช่น การปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ดังนั้น ประเทศต่าง ๆ ทั่วโลกจึงจำเป็นต้องเร่งพัฒนาและนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เป็นเครื่องมือที่สำคัญในการขับเคลื่อนและพัฒนาประเทศให้เจริญก้าวหน้าอย่างยั่งยืน ทั้งในบริบทของการเพิ่มโอกาสในการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม รวมถึงการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร

สำหรับประเทศไทย รัฐบาลได้ตระหนักถึงความสำคัญของการเพิ่มประสิทธิภาพและขีดความสามารถในการแข่งขันด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จึงได้กำหนดกรอบยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2560-2579) แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560-2564) และนโยบายประเทศไทย 4.0 ที่มุ่งเน้นให้องค์กรและบุคลากรได้ใช้นวัตกรรมเทคโนโลยีดิจิทัลมาเป็นเครื่องมือสำคัญในการยกระดับและพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานทั้งด้านนวัตกรรม ข้อมูล ทรัพยากรมนุษย์ และทรัพยากรอื่น ๆ เพื่อขับเคลื่อนการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศไปสู่ความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน การขับเคลื่อนนโยบายประเทศไทย 4.0 นั้น รัฐบาลจะต้องปฏิรูปปรับกระบวนการทำงาน การให้บริการของภาครัฐ กระบวนการคิดของข้าราชการให้เป็นการเปลี่ยนแปลงด้วยการนำระบบดิจิทัลมาช่วยในการดำเนินงาน โดยคำนึงถึงความต้องการของประชาชนเป็นหลัก ซึ่งจากนโยบายดังกล่าวทำให้หน่วยงานต่าง ๆ มีความต้องการบุคลากรที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญและสมรรถนะทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมากขึ้นเพื่อตอบสนองกับการเปลี่ยนแปลงของโลก รองรับการทำงาน และนำพาประเทศก้าวเข้าสู่ยุคดิจิทัลอย่างสมบูรณ์แบบ

ปัจจุบันองค์กรชั้นนำของโลกได้นำแนวคิดของสมรรถนะไปใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารงานขององค์กรมากยิ่งขึ้น ซึ่งจากการสำรวจพบว่ามี 708 บริษัททั่วโลกได้นำแนวคิดสมรรถนะ



ไปใช้ โดยเป็น 1 ใน 25 เครื่องมือที่ได้รับความนิยมเป็นอันดับ 3 รองจาก Corporate Code of Ethics และ Strategic Planning ซึ่งแสดงให้เห็นว่าสมรรถนะหลักมีบทบาทสำคัญที่จะเข้าไปช่วยให้งานบริหารงานประสบความสำเร็จ จึงทำให้มีผู้สนใจศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับการนำหลักการของสมรรถนะมาปรับใช้เพิ่มมากขึ้น (Sangkharom, 2017) สมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ คือ คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่เป็นผลมาจากความรู้ ทักษะ ความสามารถและคุณลักษณะอื่น ๆ ที่ทำให้นุคคลสามารถนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้ในการสร้างผลงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สำหรับองค์กรกรณีศึกษาซึ่งเป็นหน่วยงานภาครัฐนั้น เป็นที่ทราบกันดีว่าการปรับตัวทางด้านเทคโนโลยีเป็นเรื่องค่อนข้างยาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งกลุ่มบุคลากรในช่วงอายุ 45 ปีขึ้นไป ยังไม่สามารถเรียนรู้และปรับตัวให้เข้ากับเทคโนโลยีใหม่ ๆ เพื่อการปฏิบัติงานได้อย่างทันทั่วทั้งที่ องค์กรกรณีศึกษาได้ตระหนักและเล็งเห็นถึงความสำคัญในการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรให้มีความพร้อมในการปฏิบัติงานเทียบเท่ากับองค์กรชั้นนำ จึงต้องมีการกำหนดสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานและเพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมในการพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารให้สอดคล้องกับนโยบายเศรษฐกิจดิจิทัลของประเทศ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาสมรรถนะที่พึงประสงค์ของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่พึงประสงค์สำหรับการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรภาครัฐในยุคประเทศไทย 4.0

การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

McClelland (1970) ศาสตราจารย์ด้านจิตวิทยาแห่งมหาวิทยาลัยฮาวาร์ด กล่าวว่า สมรรถนะ คือ บุคลิกลักษณะที่ซ่อนอยู่ภายในปัจเจกบุคคล ซึ่งสามารถผลักดันให้ปัจเจกบุคคลนั้นสร้างผลการปฏิบัติงานที่ดีหรือตามเกณฑ์ที่กำหนดในงานที่ตนรับผิดชอบ

หน่วยงาน องค์กรต่าง ๆ รวมถึงนักวิชาการ ได้ให้ความสำคัญกับการกำหนดสมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร โดยได้กำหนดคุณลักษณะหรือองค์ประกอบที่น่าสนใจ เช่น

สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) (Thailand Professional Qualification Institute (Public Organization), 2017) ได้กำหนดมาตรฐานของสมรรถนะหลักในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานในระดับทักษะขั้นต้นและทักษะขั้นประยุกต์สำหรับการทำงาน ได้แก่ 1) การใช้งานคอมพิวเตอร์ 2) การใช้งานอินเทอร์เน็ต 3) การใช้งานเพื่อความมั่นคงปลอดภัย 4) การใช้โปรแกรมประมวลผลคำ 5) การใช้โปรแกรมตารางคำนวณ 6) การใช้โปรแกรมนำเสนอ 7) การทำงานร่วมกัน 8) การใช้โปรแกรมสร้างสื่อดิจิทัล และ 9) การใช้ดิจิทัลเพื่อความมั่นคงปลอดภัย



Connor (2011) ได้กล่าวถึงความรอบรู้ทางด้านไอซีที ไว้ว่าประกอบไปด้วย 1) การเข้าถึงข้อมูล 2) การจัดการกับข้อมูล 3) การแปลความหมายและการแสดงผล 4) การประเมินผลข้อมูล และ 5) การสร้างข้อมูลขึ้นมาใหม่

Paruang (2011) ได้วิเคราะห์ พัฒนาและสร้างแบบวัดสมรรถนะตามการรับรู้ของตนเองด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของนิสิตคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ประกอบไปด้วย 8 ด้าน ได้แก่ 1) ความรู้พื้นฐานด้านไอซีที 2) การเข้าถึงข้อมูล 3) การใช้สารสนเทศ 4) การผลิตและสร้างสรรค์สื่อสารสนเทศ 5) การสื่อสารสารสนเทศ 6) การจัดการสารสนเทศ 7) การประเมินค่าสารสนเทศ และ 8) จรรยาบรรณการใช้สารสนเทศ

กล่าวโดยสรุป สมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ คือ คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่เป็นผลมาจากความรู้ ทักษะ ความสามารถและคุณลักษณะอื่น ๆ ที่ทำให้นุคคลสามารถนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้เพื่อสร้างผลงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยสมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ประกอบ 8 องค์ประกอบ ได้แก่ ความรู้พื้นฐานด้านเทคโนโลยี การใช้เทคโนโลยีเพื่อการติดต่อสื่อสาร การเข้าถึงและประเมินสารสนเทศ การจัดการสารสนเทศ การผลิตและสร้างสรรค์สื่อสารสนเทศ จรรยาบรรณในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารเพื่อประสิทธิผลของงาน และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารเพื่อการเสริมสร้างสมรรถนะในการปฏิบัติงาน

วัตถุประสงค์

1. เพื่อสังเคราะห์กรอบสมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่พึงประสงค์สำหรับการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรภาครัฐในยุคระบอบไทย 4.0
2. เพื่อศึกษาสมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่พึงประสงค์สำหรับการปฏิบัติงานของบุคลากรในมุมมองของผู้บริหารระดับสูง

วิธีการวิจัย

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่พึงประสงค์สำหรับการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรกรณีศึกษา โดยสังเคราะห์จากสมรรถนะขององค์กรหน่วยงาน นักวิชาการต่าง ๆ ได้แก่ สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ องค์การมหาชน (Thailand Professional Qualification Institute (Public Organization), 2017; Srimungkla, Wongchachom, & Romyen, 2018; Jarupoom, 2016; Arayapitaya, 2015; Mardthing, 2014; Ontavor, 2013; Seelapkuea, 2012; Paophanao,



2012; Paruang, 2011; Jong, Jung, & Lee, 2008; Salpeter, 2011; Connor, 2011) โดยใช้ความถี่ที่ตรงกันจำนวน 5 ขึ้นไป มากำหนดเป็นกรอบสมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่พึงประสงค์

2. สัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีสารสนเทศจากหน่วยงานภาครัฐจำนวน 10 ท่าน
3. นำข้อมูลจากการวิเคราะห์ สังเคราะห์ และสัมภาษณ์มาสร้างแบบสอบถามเพื่อหาสมรรถนะที่พึงประสงค์สำหรับการปฏิบัติงานบุคลากร
4. นำแบบสอบถามไปให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเหมาะสมของภาษาที่ใช้และความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) แล้วนำมาหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item-Objective Congruence หรือ IOC) ได้ค่า IOC ระหว่าง 0.67-1.00 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ที่สามารถนำเครื่องมือวิจัยไปใช้ได้
5. เก็บรวบรวมข้อมูล โดยกลุ่มเป้าหมายในการศึกษา ครั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริหารระดับสูงขององค์กรภาครัฐ จำนวน 323 คน ซึ่งประกอบไปด้วย ผู้อำนวยการเขตพื้นที่ 123 คน และหัวหน้ากลุ่มเขตพื้นที่ 200 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามประกอบด้วย 2 ส่วนคือ 1) คำถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามมีลักษณะเป็นสำรวจรายการ (Checklist) และ 2) คำถามความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่พึงประสงค์มีลักษณะเป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ

การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถาม 1) สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้สถิติ ร้อยละ (Percentage) ส่วนที่ 2) วิเคราะห์ข้อมูลระดับของสมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ใช้สถิติค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ผลการวิจัย

1. กรอบสมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่พึงประสงค์สำหรับการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรภาครัฐในยุคประเทศไทย 4.0 ประกอบด้วย 8 องค์ประกอบ 40 ตัวแปร ดังภาพที่ 1 ดังนี้

(1) ความรู้พื้นฐานด้านเทคโนโลยี ประกอบด้วย การใช้งานคอมพิวเตอร์ (ฮาร์ดแวร์) การใช้งานระบบปฏิบัติการ การใช้งานอินเทอร์เน็ตเพื่อการสืบค้นข้อมูล การใช้งานโปรแกรมสแกนไวรัสผ่านระบบเครือข่าย การกำหนดรูปแบบพิสูจน์ตัวตนเพื่อความปลอดภัย การใช้โปรแกรมประมวลผลคำ การใช้โปรแกรมตารางคำนวณ การใช้โปรแกรมนำเสนอผลงาน และการใช้งานปฏิทินออนไลน์

(2) การใช้เทคโนโลยีเพื่อการติดต่อสื่อสาร ประกอบด้วย การใช้แอปพลิเคชันบนโทรศัพท์เคลื่อนที่เพื่อการสื่อสาร การใช้งานจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ การทำธุรกรรมการเงินด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ และการใช้โปรแกรมประชุมทางไกลผ่านจอภาพ



(3) การเข้าถึงและประเมินสารสนเทศ ประกอบด้วย การเข้าถึงแหล่งสารสนเทศที่ถูกต้องและน่าเชื่อถือ การเข้าถึงแหล่งสารสนเทศอย่างรวดเร็ว การวินิจฉัยความน่าเชื่อถือหรือแยกแยะข้อมูลจริงกับข้อมูลเท็จ และการเลือกใช้หรือส่งต่อสารสนเทศอย่างมีวิจารณญาณ

(4) การจัดการสารสนเทศ ประกอบด้วย การแปลงไฟล์เอกสารหรือรูปภาพเพื่อการใช้งาน การใช้เทคโนโลยีในการถ่ายโอนหรือสำรองข้อมูลสารสนเทศ การใช้เทคโนโลยีจัดเก็บสารสนเทศอย่างเป็นระบบเพื่อการใช้งาน การใช้คลาวด์คอมพิวเตอร์ในการทำงานหรือจัดเก็บสารสนเทศ และการใช้พื้นที่แบ่งปันข้อมูลออนไลน์

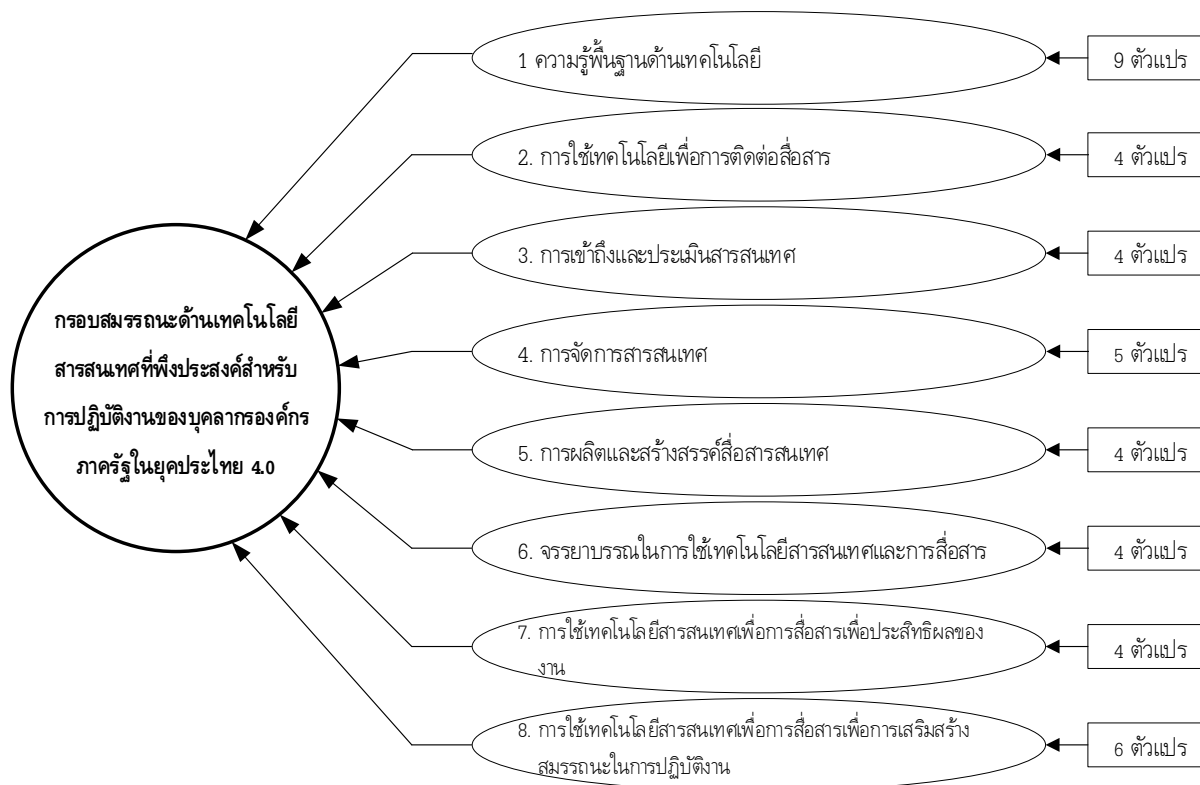
(5) การผลิตและสร้างสรรค์สื่อสารสนเทศ ประกอบด้วย การนำเสนอข้อมูลสารสนเทศในรูปแบบตารางหรือแผนภูมิ การใช้โปรแกรมตกแต่งภาพ/ข้อความ การใช้โปรแกรมผลิต ตัดต่อภาพเคลื่อนไหว และการใช้โปรแกรมสร้างเว็บไซต์

(6) จรรยาบรรณในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ประกอบด้วย การเคารพสิทธิและทรัพย์สินทางปัญญาของผู้อื่น การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารอย่างสุภาพ ความรับผิดชอบต่อข้อมูลและสารสนเทศที่นำมาใช้ และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารอย่างถูกต้องมีศีลธรรม

(7) การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารเพื่อประสิทธิผลของงาน ประกอบด้วย การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการวางแผน การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อเป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงาน การสร้างเครือข่ายเพื่อการแลกเปลี่ยนการเรียนรู้โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นเครื่องมือในการประเมินผลการปฏิบัติงาน

(8) การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารเพื่อการเสริมสร้างสมรรถนะในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย การมุ่งผลสัมฤทธิ์ การบริการที่ดี การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในอาชีพ ความร่วมแรงร่วมใจ ความถูกต้องของงาน และ ศิลปะการสื่อสารสูงใจ

2. สมรรถนะที่พึงประสงค์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรภาครัฐในยุคประเทศไทย 4.0 ในมุมมองของผู้บริหารระดับสูง ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 68.70 และเป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 13.30 ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 41-45 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.04 รองลงมาอยู่ในช่วงอายุ 36-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.18 และอายุ 45 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 17.60 มีประสบการณ์การทำงานในช่วงอายุ 16-20 ปี คิดเป็นร้อยละ 42.06 รองลงมา คือ 21 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 34.76 และ 11-15 ปี คิดเป็นร้อยละ 12.02 ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ระดับความคิดเห็นของตัวแปรต่าง ๆ ใน 5 องค์ประกอบไว้ดังนี้ (ตารางที่ 1)



ภาพที่ 1 องค์ประกอบและตัวแปรของสมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่พึงประสงค์สำหรับการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรภาครัฐในยุคประเทศไทย 4.0

(1) สมรรถนะความรู้พื้นฐานด้านเทคโนโลยี โดยตัวแปรที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 6 อันดับแรก ได้แก่ 1) การใช้งานคอมพิวเตอร์ (ฮาร์ดแวร์) 2) การใช้งานอินเทอร์เน็ตเพื่อการสืบค้นข้อมูล 3) การกำหนดรูปแบบพิสูจน์ตัวตนเพื่อความปลอดภัย 4) การใช้โปรแกรมประมวลผลคำ 5) การใช้โปรแกรมตารางคำนวณ และ 6) การใช้โปรแกรมนำเสนอผลงาน

(2) สมรรถนะการใช้เทคโนโลยีเพื่อการติดต่อสื่อสาร มีค่าเฉลี่ยของตัวแปรอยู่ในระดับมากที่สุด 4 ตัวแปร ได้แก่ 1) การใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่เพื่อการสื่อสาร 2) การใช้งานจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ 3) การใช้โปรแกรมประชุมทางไกลผ่านจอภาพ และ 4) การทำธุรกรรมการเงินด้วยระบบบิเล็กทรอนิกส์

(3) การเข้าถึงและประเมินสารสนเทศการเข้าถึงและประเมินสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ยของตัวแปรอยู่ในระดับมากที่สุด 4 ตัวแปร ได้แก่ 1) การวินิจฉัยความน่าเชื่อถือหรือแยกแยะข้อมูลจริงกับข้อมูลเท็จ 2) การเข้าถึงแหล่งสารสนเทศที่ถูกต้อง น่าเชื่อถือ 3) การเลือกใช้หรือส่งต่อสารสนเทศอย่างมีวิจารณญาณ และ 4) การเข้าถึงแหล่งสารสนเทศอย่างรวดเร็ว



(4) การจัดการสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ยของตัวแปรอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ตัวแปร ได้แก่ 1) การแปลงไฟล์เอกสารหรือรูปภาพเพื่อการใช้งาน 2) การใช้เทคโนโลยีในการถ่ายโอนหรือสำรองข้อมูลสารสนเทศ และ 3) การใช้คลาวด์คอมพิวเตอร์ในการจัดเก็บสารสนเทศ

(5) การผลิตและสร้างสรรค์สื่อสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ยของตัวแปรอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ตัวแปร ได้แก่ 1) การนำเสนอข้อมูลสารสนเทศในรูปแบบตารางหรือแผนภูมิ 2) การใช้โปรแกรมตกแต่งภาพ/ข้อความ และ 3) การใช้โปรแกรมผลิต ตัดต่อภาพเคลื่อนไหว

ตารางที่ 1 ระดับความคิดเห็นของผู้บริหารที่มีต่อสมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่พึงประสงค์
สำหรับการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรภาครัฐในยุคประเทศไทย 4.0

สมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่พึงประสงค์	Mean	S.D.	ระดับ
1. ความรู้พื้นฐานด้านเทคโนโลยี			
1.1 การใช้งานคอมพิวเตอร์ (ฮาร์ดแวร์)	4.92	0.28	มากที่สุด
1.2 การใช้งานอินเทอร์เน็ตเพื่อการสืบค้นข้อมูล	4.91	0.30	มากที่สุด
1.3 การกำหนดรูปแบบพิสูจน์ตัวตนเพื่อความปลอดภัย	4.89	0.29	มากที่สุด
1.4 การใช้โปรแกรมประมวลผลคำ	4.87	0.35	มากที่สุด
1.5 การใช้โปรแกรมตารางคำนวณ	4.65	0.57	มากที่สุด
1.6 การใช้โปรแกรมนำเสนอผลงาน	4.64	0.61	มากที่สุด
2. การใช้เทคโนโลยีเพื่อการติดต่อสื่อสาร			
2.1 การใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่เพื่อการสื่อสาร	4.45	0.62	มากที่สุด
2.2 การใช้งานจดหมายอิเล็กทรอนิกส์	4.49	0.60	มากที่สุด
2.3 การใช้โปรแกรมประชุมทางไกลผ่านจอภาพ	4.36	0.72	มากที่สุด
2.4 การทำธุรกรรมการเงินด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์	4.27	0.65	มากที่สุด
3. การเข้าถึงและประเมินสารสนเทศ			
3.1 การวินิจฉัยความน่าเชื่อถือหรือแยกแยะข้อมูลจริงกับข้อมูลเท็จ	4.85	0.38	มากที่สุด
3.2 การเข้าถึงแหล่งสารสนเทศที่ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.81	0.43	มากที่สุด
3.3 การเลือกใช้หรือส่งต่อสารสนเทศอย่างมีวิจารณญาณ	4.79	0.43	มากที่สุด
3.4 การเข้าถึงแหล่งสารสนเทศอย่างรวดเร็ว	4.60	0.53	มากที่สุด



ตารางที่ 1 (ต่อ)

สมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่พึงประสงค์	Mean	S.D.	ระดับ
4. การจัดการสารสนเทศ			
4.1 การแปลงไฟล์เอกสารหรือรูปภาพเพื่อการใช้งาน	4.72	0.54	มากที่สุด
4.2 การใช้เทคโนโลยีในการถ่ายโอนหรือสำรอง	4.52	0.61	มากที่สุด
4.3 การใช้คลาวด์คอมพิวเตอร์ในการจัดเก็บสารสนเทศ	4.28	0.72	มากที่สุด
5. การผลิตและสร้างสรรค์สื่อสารสนเทศ			
5.1 การนำเสนอข้อมูลสารสนเทศในรูปแบบตารางหรือแผนภูมิ	4.67	0.53	มากที่สุด
5.2 การใช้โปรแกรมตกแต่งภาพ/ข้อความ	4.59	0.57	มากที่สุด
5.3 การใช้โปรแกรมผลิต ตัดต่อภาพเคลื่อนไหว	4.38	0.63	มากที่สุด

อภิปรายผล

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล สามารถนำมาอภิปรายตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

1. สมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่พึงประสงค์สำหรับการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรภาครัฐในยุคประเทศไทย 4.0 ประกอบด้วย 8 องค์ประกอบ ได้แก่ ความรู้พื้นฐานด้านเทคโนโลยี การใช้เทคโนโลยีเพื่อการติดต่อสื่อสาร การเข้าถึงและการประเมินสารสนเทศ การจัดการสารสนเทศ การผลิตและสร้างสรรค์สื่อสารสนเทศ จรรยาบรรณในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารเพื่อประสิทธิผลของงาน และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (Sangkharom, 2017) ได้พัฒนาสมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของผู้ปฏิบัติหน้าที่ประชาสัมพันธ์ระดับสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา และ Paruang (2011) ได้ศึกษาสมรรถนะที่จำเป็นของนิสิตนักศึกษา ครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ซึ่งถือได้ว่าสมรรถนะทั้ง 8 องค์ประกอบนั้นมีความจำเป็นต่อการปฏิบัติงานของนิสิตในอนาคต เป็นการเตรียมความพร้อมพัฒนานิสิตให้มีทักษะและสมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีคุณภาพสอดคล้องกับความต้องการของภาคอุตสาหกรรม

2. สมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่พึงประสงค์สำหรับการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรในมุมมองของผู้บริหารระดับสูง ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ ได้แก่ สมรรถนะความรู้พื้นฐานด้านเทคโนโลยี สมรรถนะการใช้เทคโนโลยีเพื่อการติดต่อสื่อสาร การเข้าถึงและประเมินสารสนเทศ การจัดการสารสนเทศ และการผลิตและสร้างสรรค์สื่อสารสนเทศ ซึ่งสอดคล้องกับสมรรถนะของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (Mardthing, 2014) โดยสมรรถนะด้านความรู้พื้นฐานด้านเทคโนโลยีมี



ค่าเฉลี่ยสูงสุด เนื่องจากรัฐบาลได้มีการปฏิรูประบบราชการเพื่อสร้างความพร้อมในการให้บริการโดยใช้ e-Government ซึ่งเป็นวิธีการบริหารจัดการภาครัฐสมัยใหม่ที่เน้นการใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และระบบเครือข่าย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของภาครัฐและปรับปรุงการบริการแก่ประชาชน โดยคณะรัฐมนตรีได้มีมติอนุมัติและมอบหมายให้กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารดำเนินการเพื่อบูรณาการระบบเครือข่ายสารสนเทศภาครัฐ (Network Infrastructure) และผลักดันให้เกิดการบริการของภาครัฐในลักษณะบริการสาธารณะอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) โดยมีเป้าหมายเชิงนโยบายเพื่อให้มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้ในการบริหารและบริการภาครัฐอย่างมีประสิทธิภาพและทั่วถึง ดังนั้น การพัฒนาระบบสารสนเทศ การพัฒนาทักษะ รวมทั้งองค์ความรู้ในแต่ละหน่วยงานจึงเป็นพื้นฐานสำคัญของการให้บริการภาครัฐ (Pleanbangyang, 2015) สมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่พึงประสงค์รองลงมา คือ สมรรถนะด้านการใช้เทคโนโลยีเพื่อการติดต่อสื่อสาร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (Jampatong, 1998) ได้ศึกษาสมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานของครู พบว่า สมรรถนะที่จำเป็น คือ ความสามารถใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ติดต่อสื่อสารส่งข้อมูลเพื่อแลกเปลี่ยนประสบการณ์ความรู้กับหน่วยงานอื่น ๆ (Srimungkla, Wongchachom, & Romyen, 2018; Pooksap, Arreerard, & Phomasakha Na Sakolnakorn, 2016)

สมรรถนะการเข้าถึงและประเมินสารสนเทศ การจัดการสารสนเทศ และการผลิตและสร้างสรรค์สารสนเทศ สอดคล้องกับแนวทางการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเตรียมพร้อมรองรับเศรษฐกิจดิจิทัลของ Jarupoom (2016) ที่เสนอแนะไว้ว่าควรมีการส่งเสริมในเรื่อง Digital Mindset วัฒนธรรมดิจิทัลในองค์กร ได้แก่ ความสามารถในการค้นหาข้อมูล การวิเคราะห์แยกแยะข้อมูลที่มีคุณภาพจากแหล่งข้อมูลที่มีอยู่มากมาย สามารถนำมาใช้และนำเสนอในรูปแบบที่เหมาะสม ซึ่งเป็นทักษะที่มีความจำเป็นอย่างมาก เนื่องจากปัจจุบันเป็นยุคแห่งข้อมูลข่าวสาร (Information Age) กล่าวคือ ข้อมูลมีอยู่เป็นจำนวนมากมหาศาลและมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ดังนั้นบุคลากรจะต้องสามารถวิเคราะห์แยกแยะได้ว่าข้อมูลใดคือข้อมูลที่มีคุณภาพและสามารถนำไปใช้งานได้อย่างเหมาะสม

สรุป

เมื่อเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารได้เข้ามามีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาประเทศในทุก ๆ ด้าน การพัฒนาสมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับบุคลากรองค์กรภาครัฐจะเป็นก้าวหนึ่งในการเปลี่ยนแปลงสู่ความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน โดยสมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่พึงประสงค์ประกอบไปด้วย ความรู้พื้นฐานด้านเทคโนโลยี การใช้เทคโนโลยีเพื่อการติดต่อสื่อสาร การ



เข้าถึงและการประเมินสารสนเทศ การจัดการสารสนเทศ การผลิตและสร้างสรรค์สื่อสารสนเทศ จรรยาบรรณในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นการยกระดับศักยภาพบุคลากรภาครัฐ เพิ่มขีดความสามารถของผู้ปฏิบัติงานด้านดิจิทัลเพื่อเป็นกลไกขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ รวมทั้งการสร้างสรค์นวัตกรรมการทำงานและการให้บริการของรัฐด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการยกระดับงานของภาครัฐเป็นงานที่มีคุณค่าสูงขึ้น

ข้อเสนอแนะ

1. องค์กรกรณีศึกษาควรนำกรอบสมรรถนะทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่พึงประสงค์สำหรับการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ได้จากการศึกษา ประกาศเป็นข้อกำหนดที่ชัดเจนสำหรับการปฏิบัติงานขององค์กรเพื่อรองรับนโยบายเศรษฐกิจดิจิทัลของประเทศ

2. ในการวิจัยครั้งต่อไป ควรศึกษาสภาพปัจจุบัน/ความต้องการในการพัฒนาสมรรถนะทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรเพิ่มเติมเพื่อเป็นข้อมูลสำหรับการพัฒนาสมรรถนะอย่างต่อเนื่อง โดยควรคำนึงถึงแรงจูงใจที่เหมาะสมเป็นรายบุคคลเพื่อให้บุคลากรได้เข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาสมรรถนะที่จำเป็น โดยควรเลือกรูปแบบหรือวิธีการให้เหมาะสมกับบุคลากรเป็นรายบุคคลหรือกลุ่มบุคคล เนื่องจากบุคคลมีความแตกต่างกัน ควรเปิดโอกาสให้บุคลากรทุกคนมีส่วนร่วมในการออกแบบและวางแผนการพัฒนาสมรรถนะทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของตนเอง มีการจัดเตรียมแผนพัฒนารายบุคคลทั้งระยะสั้นและระยะยาวที่ชัดเจนเพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ซึ่งอาจจะประกอบด้วยกรอบการอบรมที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพทั้งในและต่างประเทศ การอบรมความรู้พื้นฐานและความรู้เพิ่มเติมที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานเพื่อเป็นการเพิ่มศักยภาพในการทำงานขององค์กรอย่างยั่งยืน

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี โดยได้รับการอนุเคราะห์จากองค์กรกรณีศึกษาในการสนับสนุนข้อมูลต่าง ๆ ตลอดจนการตอบแบบสอบถามและสัมภาษณ์จากผู้ที่เกี่ยวข้องทุกท่าน ผู้วิจัยขอขอบพระคุณไว้ ณ โอกาสนี้



รายการอ้างอิง (References)

- Arayapitaya, S. (2015). *IT core competencies Maejo University*. Retrieved August 8, 2019 from <https://erp.mju.ac.th/articleDetail.aspx?qid=434>
- Connor, O.B. (2011). *A report of the international ICT literacy panel, digital transformation: a framework for ICT literacy U.S.A.*: Educational Testing Service (ETS).
- McClelland, D. C. (1970). Test for Competency. *Rather than intelligence American Psychologists*. 17(11), 57-83.
- Jompatong, S. (1998). *The Study of competencies of computer teacher during 1997-2007*. A thesis submitted in partial fulfillment of the requirements for the degree of Master of Science in Industrial Education King Mongkut's University of Technology Thonburi. (In Thai)
- Jarupoom, A. (2016). *A study of information technology competency for government readiness on digital economy: case study at information and communication technology centre - office of the permanent secretary, ministry of finance*. An independent study submitted in partial fulfillment of the requirements for the degree of master of political science (public administration and public affairs) executive program in public administration and public affairs faculty of political science Thammasat University. (In Thai)
- Jong H., K. Jung. S.Y., & Lee. W.G. (2008). *Design of contents for ICT literacy in-service training of teachers in Korea*. Retrieved August 8, 2019. from [http:// www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0360131508000651](http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0360131508000651)
- Mardthing, S. (2014). Key ICT competency of school administrators in the 21st century. *Journal of Education Prince of SongKla University*, 25(2), 1-12.
- Ontavor, K. (2013). *A development of ICT competency indicator model for faculty member in institute of physical education Thailand*. A thesis submitted in partial fulfillment of the requirements for the degree of doctor of philosophy in information technology school of information technology Sripatum University. (In Thai)
- Paophanao, S. (2012). The study of information technology and communication competencies for learning of undergraduate students in Rajamangala University of Technology. *Journal of Nursing and Education*, 5(1), 541-561.



- Paruang, S. (2011). *Development of information and communication technology competency of education students*. A Dissertation submitted in partial fulfillment of the requirements for the degree of doctor of philosophy program in higher education department of educational policy, management and leadership faculty of education Chulalongkorn University. (In Thai)
- Pleanbangyang, S. (2015). Effectiveness in Using Information Technology for Working of Local Administration Organization Officials Case Study: Amphoe Phutthamonthon. *E – Journal of Silpakorn University*, 8(3), 1051-1062.
- Pooksap, T., Arreerard, T., Jinjo, S., & Phomasakha Na Sakolnakorn, P. (2016). The Synthesis of the Competency Framework of Information and Communication Technology (ICT) for Undergraduate Students Majoring in Sport Science at the Institute of Physical Education. *Journal of Industrial Tehnology Ubon Ratchathani Rajabhat University*, 6(2), 145-165.
- Sangkharom, R. (2017). *Information and Communication Technology competency of public relations officers at the Pathumthani Primary Educational Service Area Office*. Document Plus Company Limited
- Salpeter, Judy. (2011). *21st Century Skills: Will Our Students Be Prepared?* Retrieved August 8, 2019. From <http://www.techlearning.com/article/13832>
- Seelapkuea, V. (2012). *Essential information and communication technology competencies for university operations: A case study of Prince of Songkla University supporting staff*. A thesis submitted in partial fulfillment of the requirements for the degree of Master of Science in Management of information technology Prince of Songkla University. (In Thai)
- Srimungkla, S., Wongchachom, J., & Romyen, L. (2018). Competency the use of information and communications technology Infrastructure of teachers under the office of Sakonnakhon Primary Educational service area 3. *Sakon nakhon graduate studies journal*, 15 (70), 189-197.
- Thailand Professional Qualification Institute (Public Organization). (2017). *Competency Standard*. Retrieved August 8, 2019. from <http://tpqi-net.tpq.go.th/home/Occ/group/industrial>