

สมรรถนะด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารพื้นฐาน
ของพนักงานบริษัทเอกชน*
BASIC INFORMATION AND COMMUNICATION TECHNOLOGY COMPETENCY
OF PRIVATE COMPANY EMPLOYEES

*แสงอุษา ไชยวุฒิ¹, เอนก ประดิษฐารมณ²

Saengausa Chaiwut¹, Anek Pradittharom²

มหาวิทยาลัยรามคำแหง, ประเทศไทย^{1,2}

Ramkhamhaeng University, Thailand^{1,2}

*Corresponding Author, E-mail: Saengausa2503@gmail.com

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับสมรรถนะด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารพื้นฐานของพนักงานบริษัทเอกชน 2) เปรียบเทียบสมรรถนะดังกล่าวจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทตำแหน่งงาน และระยะเวลาการปฏิบัติงาน เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างคือพนักงานบริษัทเอกชน 400 คน คัดเลือกแบบสะดวก เครื่องมือเป็นแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา มีค่าดัชนีความสอดคล้อง 0.67–1.00 และมีค่าความเชื่อมั่น 0.98 วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวและการเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี Scheffé

ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีสมรรถนะด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารพื้นฐานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.30$, S.D. = 0.48) เมื่อพิจารณาารายด้าน พบว่า ด้านลักษณะนิสัยและทัศนคติเชิงบวกต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x} = 4.39$, S.D. = 0.57) รองลงมา ได้แก่ ด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารอย่างถูกต้องตามจริยธรรมและความปลอดภัยของข้อมูล ($\bar{x} = 4.35$, S.D. = 0.58) และด้านแรงจูงใจในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ($\bar{x} = 4.35$, S.D. = 0.54) ตามลำดับ ผลการเปรียบเทียบจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เพศ อายุ ประเภทตำแหน่งงาน และระยะเวลาการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีสมรรถนะดังกล่าวแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ขณะที่ระดับการศึกษาไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผลการวิจัยชี้ว่าการพัฒนาสมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของบุคลากรอย่างต่อเนื่องช่วยยกระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและเสริมสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันขององค์กรในยุคดิจิทัล

*Received: 8 June 2026; Revised: 3 August 2026; Accepted: 10 August 2026.

คำสำคัญ: สมรรถนะ, เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร, พนักงานบริษัทเอกชน

Abstract

This research aimed to: 1) examine the level of basic information and communication technology (ICT) competency among employees of private companies; and 2) compare such competency according to gender, age, educational level, job position, and length of employment. This study employed a quantitative research design. The sample consisted of 400 employees of private companies selected through convenience sampling. The research instrument was a questionnaire on basic ICT competency. Its content validity was verified, with Item-Objective Congruence (IOC) indices ranging from 0.67 to 1.00, and its reliability coefficient was 0.98. Data were analyzed using descriptive statistics, including frequency, percentage, mean, and standard deviation, as well as inferential statistics consisting of one-way analysis of variance (ANOVA) and Scheffé's method for pairwise comparisons.

The findings revealed that the employees' overall basic ICT competency was at a high level ($\bar{x} = 4.30$, S.D. = 0.48). Among the individual dimensions, behavioral dispositions and positive attitudes toward the use of ICT in work had the highest mean score ($\bar{x} = 4.39$, S.D. = 0.57), followed by the ethical and secure use of ICT and information ($\bar{x} = 4.35$, S.D. = 0.58), and motivation to apply ICT to improve work efficiency ($\bar{x} = 4.35$, S.D. = 0.54), respectively. Comparisons based on personal factors indicated that employees differing in gender, age, job position, and length of employment had significantly different levels of basic ICT competency at the .05 level, whereas no statistically significant difference was found according to educational level. The findings suggest that continuous development of employees' ICT competency can enhance work performance and strengthen organizational competitiveness in the digital era.

Keywords: competency, information and communication technology, private company employees.

บทนำ

ภายใต้บริบทของเศรษฐกิจดิจิทัล (Digital Economy) องค์กรจำเป็นต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีอย่างรวดเร็ว ไม่ว่าจะเป็นการนำระบบอัตโนมัติ (Automation) ปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence: AI) และแพลตฟอร์มดิจิทัลต่าง ๆ เข้ามาใช้ในการดำเนินงาน ซึ่งส่งผลให้รูปแบบการทำงานเปลี่ยนแปลงไปอย่างมีนัยสำคัญ บุคลากรจึงไม่เพียงแต่ต้องมีความรู้พื้นฐานด้านเทคโนโลยีเท่านั้น แต่ยังสามารถปรับตัว เรียนรู้ และพัฒนาทักษะใหม่ ๆ ได้อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการขององค์กรและตลาดแรงงาน (OECD, 2019)

องค์การการศึกษาวิทยาศาสตร์และวัฒนธรรมแห่งสหประชาชาติ (UNESCO, 2018) ได้เสนอกรอบสมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT Competency Framework) โดยเน้นให้บุคลากรมีความสามารถทั้งด้านการเข้าถึงข้อมูล การประเมินข้อมูล การใช้เทคโนโลยีอย่างสร้างสรรค์ และการใช้เทคโนโลยีอย่างมีจริยธรรม ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าสมรรถนะด้าน ICT มิได้จำกัดอยู่เพียงทักษะทางเทคนิค แต่ยังรวมถึงมิติด้านจริยธรรม ความรับผิดชอบ และการคิดเชิงวิพากษ์ (critical thinking) อีกด้วย ในขณะเดียวกัน แนวคิดด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์สมัยใหม่ยังให้ความสำคัญกับการพัฒนาสมรรถนะ (Competency-based Development) ซึ่งมุ่งเน้นการพัฒนาความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะของบุคลากรให้สอดคล้องกับความต้องการขององค์กร โดย Spencer และ Spencer (1993) ระบุว่า สมรรถนะเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยอธิบายความแตกต่างของผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในระดับต่าง ๆ และสามารถนำมาใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนา ฝึกอบรม และประเมินผลการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สำหรับประเทศไทย การขับเคลื่อนนโยบาย Thailand 4.0 และแผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ได้เน้นย้ำถึงความสำคัญของการพัฒนาทักษะดิจิทัลของกำลังคนในทุกภาคส่วน โดยเฉพาะในภาคธุรกิจเอกชนที่มีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ (กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม, 2564) ดังนั้น องค์กรจึงจำเป็นต้องเร่งพัฒนาศักยภาพของบุคลากรให้มีความพร้อมในการใช้เทคโนโลยีอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงในยุคดิจิทัล แม้ว่าการใช้เทคโนโลยีจะเป็นสิ่งที่แพร่หลายมากขึ้น แต่ระดับสมรรถนะของบุคลากรยังคงมีความแตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเกิดจากปัจจัยด้านประสบการณ์ โอกาสในการเข้าถึงเทคโนโลยี รวมถึงการสนับสนุนจากองค์กร ซึ่งความแตกต่างดังกล่าวอาจส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและความสามารถในการแข่งขันขององค์กรโดยรวม

นอกจากนี้ ในบริบทของการทำงานยุคใหม่ องค์กรยังให้ความสำคัญกับทักษะด้านดิจิทัลขั้นสูง (Advanced Digital Skills) ควบคู่ไปกับทักษะด้านสังคมและอารมณ์ (soft skills) เช่น การทำงานร่วมกัน การสื่อสาร และการแก้ปัญหา ซึ่งล้วนเป็นปัจจัยที่ช่วยเสริมสร้างศักยภาพของบุคลากรในการ

ประยุกต์ใช้เทคโนโลยีได้อย่างมีประสิทธิภาพ การพัฒนาสมรรถนะจึงไม่ใช่เพียงการเพิ่มพูนความรู้ด้านเทคโนโลยีเท่านั้น แต่ต้องเป็นการพัฒนาแบบบูรณาการที่ครอบคลุมทั้งด้านความรู้ ทักษะ และทัศนคติ

ด้วยเหตุนี้ การศึกษาสมรรถนะด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารพื้นฐานของพนักงานบริษัทเอกชน จึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง เนื่องจากจะช่วยให้ได้ข้อมูลเชิงประจักษ์เกี่ยวกับระดับสมรรถนะและปัจจัยที่เกี่ยวข้อง อันจะเป็นประโยชน์ต่อการวางแผนพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ การออกแบบหลักสูตรฝึกอบรม และการกำหนดนโยบายด้านการพัฒนาบุคลากรให้สอดคล้องกับความต้องการขององค์กรในยุคดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารพื้นฐานของพนักงานบริษัทเอกชน
2. เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของสมรรถนะด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารพื้นฐานของพนักงานบริษัทเอกชน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยเรื่องสมรรถนะด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารพื้นฐานของพนักงานบริษัทเอกชน ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย โดยอาศัยแนวคิดด้านสมรรถนะ (Competency) ของ McClelland (1973) และ Spencer และ Spencer (1993) ซึ่งอธิบายว่าสมรรถนะประกอบด้วยความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skills) และคุณลักษณะภายใน (Attributes) ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน รวมถึงแนวคิดด้านสมรรถนะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT Competency) ที่ครอบคลุมทั้งด้านการใช้เทคโนโลยี การเข้าถึงข้อมูล และการใช้เทคโนโลยีอย่างมีจริยธรรมจากการทบทวนวรรณกรรม ผู้วิจัยได้กำหนดตัวแปรในการวิจัยออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ ตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม ดังนี้

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบริษัทเอกชน ประกอบด้วย

- 1.1 เพศ
- 1.2 อายุ
- 1.3 ระดับการศึกษา
- 1.4 ประเภทตำแหน่งงาน

- 1.5 ระยะเวลาการปฏิบัติงาน

2. ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่ สมรรถนะด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารพื้นฐานของพนักงานบริษัทเอกชน ซึ่งประกอบด้วย 10 ด้าน ได้แก่

- 2.1 ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่ใช้ในการปฏิบัติงาน
- 2.2 ด้านความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ดิจิทัลพื้นฐานในการทำงาน
- 2.3 ด้านความสามารถในการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปและซอฟต์แวร์ที่เกี่ยวข้องกับงาน
- 2.4 ด้านความสามารถในการสืบค้น วิเคราะห์ และจัดการข้อมูลสารสนเทศ
- 2.5 ด้านความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร
- 2.6 ด้านความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการทำงานร่วมกันเป็นทีม
- 2.7 ด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารอย่างถูกต้องตามจริยธรรมและความปลอดภัยของข้อมูล
- 2.8 ด้านการปรับตัวและการเรียนรู้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารใหม่ ๆ
- 2.9 ด้านแรงจูงใจในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน
- 2.10 ด้านลักษณะนิสัยและทัศนคติเชิงบวกต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการปฏิบัติงาน โดยสามารถสรุปกรอบแนวคิดการวิจัยได้ว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทตำแหน่งงาน และระยะเวลาการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์และส่งผลต่อระดับสมรรถนะด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารพื้นฐานในแต่ละด้าน

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research) โดยมุ่งศึกษาระดับสมรรถนะด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารพื้นฐานของพนักงานบริษัทเอกชน และเปรียบเทียบความแตกต่างของสมรรถนะดังกล่าวตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยมีขั้นตอนในการดำเนินการวิจัยดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานบริษัทเอกชน ผู้ประกันตนตามมาตรา 33 ในพื้นที่สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 7 จำนวน 241,134 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนที่ 0.05 ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 399 คน ผู้วิจัยจึงเก็บรวบรวมข้อมูลจริงจำนวน 400 คน เพื่อให้ข้อมูลมีความครบถ้วน โดยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) จากพนักงานที่มีคุณสมบัติตรงตามเกณฑ์และสมัครใจตอบแบบสอบถามออนไลน์ผ่านลิงก์ และ QR Code ก่อนตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลและนำไปวิเคราะห์ทางสถิติ

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยสร้างเครื่องมือซึ่งเป็นแบบสอบถาม (questionnaire) สมรรถนะด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารพื้นฐานของ

พนักงานบริษัทเอกชน โดยแบบสอบถามทุกข้อผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาและหาค่าดัชนีความสอดคล้อง ได้ค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.67–1.00 และค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของ ได้ค่าเท่ากับ 0.98 แสดงให้เห็นว่าเครื่องมือมีความน่าเชื่อถือในระดับสูง แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 5 ด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทตำแหน่งงาน และระยะเวลาการปฏิบัติงาน จำนวน 5 ข้อ ลักษณะคำถามปลายปิด

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามสมรรถนะด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารพื้นฐาน จำนวน 10 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ด้านความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ดิจิทัลพื้นฐานในการทำงาน ด้านความสามารถในการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปและซอฟต์แวร์ที่เกี่ยวข้องกับงาน ด้านความสามารถในการสืบค้น วิเคราะห์ และจัดการข้อมูลสารสนเทศ ด้านความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร ด้านความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการทำงานร่วมกันเป็นทีม ด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารอย่างถูกต้องตามจริยธรรมและความปลอดภัยของข้อมูล ด้านการปรับตัวและการเรียนรู้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารใหม่ ๆ ด้านแรงจูงใจในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน และด้านลักษณะนิสัยและทัศนคติเชิงบวกต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการปฏิบัติงาน เป็นข้อคำถามการวัดระดับสมรรถนะด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารพื้นฐาน แบบมาตราประเมินค่ามีทั้ง 5 ระดับ จากมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ตามแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) จำนวนทั้งหมด 47 ข้อ

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลการศึกษารั้งนี้ ตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1) ผู้วิจัยชี้แจงวัตถุประสงค์ของการวิจัย รายละเอียดของแบบสอบถาม และขอความยินยอมจากผู้ตอบแบบสอบถามก่อนการเก็บข้อมูล โดยเน้นย้ำว่าข้อมูลที่ได้รับจะถูกเก็บรักษาเป็นความลับและใช้เพื่อประโยชน์ทางการศึกษาเท่านั้น 2) ผู้วิจัยดำเนินการแจกแบบสอบถามจำนวน 400 ชุด ให้กับผู้ตอบแบบสอบถาม ผ่านการส่งทางอีเมลและช่องทางไลน์ พร้อมกับแนบลิงค์และ QR code ไปยังแบบสอบถามที่สร้างไว้บนแบบฟอร์มออนไลน์ 3) วิจัยตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์ของข้อมูล ก่อนนำไปบันทึกและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ 4) นำข้อมูลที่ถูกต้องครบถ้วนมาเข้ารหัสแทนค่าวัดทางสถิติเพื่อนำไปวิเคราะห์ในโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

4. การวิเคราะห์ข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่ออธิบายลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างและระดับสมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และใช้สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การทดสอบความแตกต่างด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และการเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี scheffe

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากร พนักงานบริษัทเอกชน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 236 คน คิดเป็นร้อยละ 59.0 สะท้อนให้เห็นว่าโครงสร้างกำลังแรงงานในกลุ่มตัวอย่างมีสัดส่วนเพศหญิงมากกว่าเพศชาย เมื่อจำแนกตามอายุของบุคลากร ส่วนใหญ่อยู่ในอายุ 25-34 ปี จำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 43.5 ซึ่งเป็นช่วงวัยทำงานหลักที่มีศักยภาพในการเรียนรู้และปรับตัวต่อเทคโนโลยีได้ดี ด้านระดับการศึกษาของบุคลากรส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 313 คน คิดเป็นร้อยละ 78.3 แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างมีพื้นฐานทางการศึกษาที่เอื้อต่อการพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยี ด้านระดับตำแหน่งงานส่วนใหญ่อยู่ในระดับปฏิบัติการ จำนวน 293 คน คิดเป็นร้อยละ 73.3 ซึ่งเป็นกลุ่มที่มีบทบาทสำคัญในการดำเนินงานขององค์กร และมีความจำเป็นต้องใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานในชีวิตประจำวัน และประสบการณ์ในการทำงานของบุคลากรส่วนใหญ่ มีอายุงาน 1 -5 ปี จำนวน 224 คน คิดเป็นร้อยละ 56.0 ซึ่งสะท้อนถึงกลุ่มพนักงานที่อยู่ในช่วงเริ่มต้นถึงระดับกลางของเส้นทางอาชีพ (early to mid-career) โดยกลุ่มนี้มักมีความพร้อมในการเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ และสามารถพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีได้อย่างต่อเนื่อง ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสมรรถนะด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารพื้นฐานของพนักงานบริษัทเอกชน ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 สมรรถนะด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารพื้นฐานของพนักงานบริษัทเอกชน

สมรรถนะด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารพื้นฐาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่ใช้ในการปฏิบัติงาน	4.25	0.63	มาก
2. ด้านความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ดิจิทัลพื้นฐานในการทำงาน	4.26	0.64	มาก
3. ด้านความสามารถในการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปและซอฟต์แวร์ที่เกี่ยวข้องกับงาน	4.22	0.59	มาก
4. ด้านความสามารถในการสืบค้น วิเคราะห์ และจัดการข้อมูลสารสนเทศ	4.31	0.58	มาก
5. ด้านความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร	4.30	0.58	มาก
6. ด้านความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการทำงานร่วมกันเป็นทีม	4.31	0.57	มาก
7. ด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารอย่างถูกต้องตามจริยธรรมและความปลอดภัยของข้อมูล	4.35	0.58	มาก

8. ด้านการปรับตัวและการเรียนรู้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารใหม่ๆ	4.32	0.59	มาก
9. ด้านแรงจูงใจในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน	4.35	0.54	มาก
10. ด้านลักษณะนิสัยและทัศนคติเชิงบวกต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการปฏิบัติงาน	4.39	0.57	มาก
รวม	4.30	0.48	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า สมรรถนะด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารพื้นฐานของพนักงานบริษัทเอกชน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า พนักงานบริษัทเอกชน มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อด้านสมรรถนะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มากที่สุด 3 ด้าน ดังนี้ ด้านลักษณะนิสัยและทัศนคติเชิงบวกต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการปฏิบัติงาน ด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารอย่างถูกต้องตามจริยธรรมและความปลอดภัยของข้อมูล และด้านแรงจูงใจในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ตามลำดับ

2. ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบสมรรถนะด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารพื้นฐานของพนักงานบริษัทเอกชน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ ประเภทตำแหน่งงาน และระยะเวลาการปฏิบัติงาน พบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนี้

2.1 ผลการเปรียบเทียบเพศกับสมรรถนะด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารพื้นฐานของพนักงานบริษัทเอกชน จำแนกตามเพศ พบว่า พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีสมรรถนะแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 7 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร ด้านความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการทำงานร่วมกันเป็นทีม ด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารอย่างถูกต้องตามจริยธรรมและความปลอดภัยของข้อมูล ด้านการปรับตัวและการเรียนรู้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารใหม่ ๆ ด้านแรงจูงใจในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน และด้านลักษณะนิสัยและทัศนคติเชิงบวกต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการปฏิบัติงาน และไม่พบความแตกต่างรายคู่ 1 ด้าน ได้แก่ ด้านความสามารถในการสืบค้นวิเคราะห์ และจัดการข้อมูลสารสนเทศแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.2 ผลการเปรียบเทียบสมรรถนะด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารพื้นฐานของพนักงานบริษัทเอกชน จำแนกตาม อายุ พบว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีสมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 9 ด้าน

ได้แก่ ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ด้านความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ดิจิทัลพื้นฐานในการทำงาน ด้านความสามารถในการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปและซอฟต์แวร์ที่เกี่ยวข้องกับงาน ด้านความในการสืบค้น วิเคราะห์ และจัดการข้อมูลสารสนเทศ ด้านความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร ด้านความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการทำงานร่วมกันเป็นทีม ด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารอย่างถูกต้องตามจริยธรรมและความปลอดภัยของข้อมูล ด้านแรงจูงใจในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านลักษณะนิสัยและทัศนคติเชิงบวกต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการปฏิบัติงาน และ ไม่พบความแตกต่างรายคู่ 1 ด้าน ได้แก่ ด้านการปรับตัวและการเรียนรู้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารใหม่ๆ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.3 ผลการเปรียบเทียบสมรรถนะด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารพื้นฐานของพนักงานบริษัทเอกชน จำแนกตามประเภทตำแหน่งงาน พบว่า พนักงานที่มีความแตกต่างกันมีสมรรถนะแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ดิจิทัลพื้นฐานในการทำงาน ด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารอย่างถูกต้องตามจริยธรรมและความปลอดภัยของข้อมูล และด้านแรงจูงใจในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.4 ผลการเปรียบเทียบสมรรถนะด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารพื้นฐานของพนักงานบริษัทเอกชน จำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงาน พบว่า พนักงานที่มีความแตกต่างกันมีสมรรถนะแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในทุกด้าน

อภิปรายผล

1. ผลการศึกษาระดับสมรรถนะด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารพื้นฐานของพนักงานบริษัทเอกชน มีระดับภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.30$) แสดงให้เห็นว่าพนักงานมีศักยภาพในการใช้เทคโนโลยีเพื่อสนับสนุนการทำงานในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้สามารถอธิบายได้ว่าองค์กรภาคเอกชนในยุคดิจิทัลมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในทุกกระบวนการทำงาน ส่งผลให้บุคลากรต้องมีการพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีอย่างต่อเนื่อง

ผลการวิจัยมีความสอดคล้องกับผลการศึกษาของผู้วิจัยหลายท่าน ได้แก่ McClelland (1973) และ Boyatzis (1982) ที่อธิบายว่าสมรรถนะเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน และสอดคล้องกับ Spencer & Spencer (1993) ที่ระบุว่าสมรรถนะประกอบด้วยทั้งความรู้ ทักษะ และปัจจัยภายใน และงานวิจัยของ ภาวิน ชินะโชติ (2567) ที่พบว่า สมรรถนะในยุคดิจิทัลของพนักงานประกอบด้วย ความสามารถในการใช้เทคโนโลยี การทำงานเป็นทีม การปรับตัว และการพัฒนาตนเอง

อย่างต่อเนื่อง จากผลการศึกษาาระดับสมรรถนะด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารพื้นฐานของพนักงานบริษัทเอกชนทั้ง 10 ด้าน ชำรงตัน พบว่า ระดับสมรรถนะด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในทุกด้าน อยู่ในระดับมาก โดยที่มีระดับมากที่สุด 3 อันดับ ได้แก่ ด้านลักษณะนิสัยและทัศนคติเชิงบวกต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ในการปฏิบัติงาน ด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารอย่างถูกต้องตามจริยธรรมและความปลอดภัยของข้อมูล และด้านแรงจูงใจในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน สะท้อนให้เห็นว่าปัจจัยด้านภายในบุคคล มีบทบาทสำคัญต่อสมรรถนะมากกว่าทักษะเชิงเทคนิคเพียงอย่างเดียว กล่าวคือบุคลากรที่มีทัศนคติที่ดี มีแรงจูงใจ และมีจิตสำนึกในการใช้เทคโนโลยีอย่างเหมาะสม จะมีความพร้อมในการเรียนรู้ ปรับตัว และนำเทคโนโลยีไปประยุกต์ใช้ในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและต่อเนื่อง ส่งผลให้เกิดการพัฒนาสมรรถนะโดยรวมได้ดีกว่าบุคลากรที่มีเพียงความรู้หรือทักษะเชิงเทคนิคเพียงอย่างเดียว ทั้งนี้ ยังสะท้อนถึงความสำคัญของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรที่ควรเน้นทั้งด้านทัศนคติ แรงจูงใจ และจริยธรรมควบคู่ไปกับการพัฒนาทักษะทางเทคโนโลยีเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานอย่างยั่งยืน

2. ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบระดับสมรรถนะด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารพื้นฐานของพนักงานบริษัทเอกชนกับปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบไปด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทตำแหน่ง และระยะเวลาการปฏิบัติงาน สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

2.1 ผลการเปรียบเทียบสมรรถนะด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารพื้นฐานของพนักงานบริษัทเอกชน จำแนกตามเพศ พบว่า พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีสมรรถนะด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในหลายด้าน ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากความแตกต่างด้านประสบการณ์ในการใช้เทคโนโลยี การเปิดรับนวัตกรรม และรูปแบบการเรียนรู้ของแต่ละกลุ่มบุคคล ล้วนส่งผลต่อระดับความสามารถในการใช้งานเทคโนโลยีที่แตกต่างกัน นอกจากนี้ บริบททางสังคมและวัฒนธรรมการทำงาน ยังอาจมีส่วนสำคัญในการกำหนดโอกาสในการเข้าถึงและพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีของบุคลากรในแต่ละเพศให้แตกต่างกันไป ผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับคิวพร ศรีมั่งคละ และคณะ (2561) ศึกษาสมรรถนะด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของครู พบว่า ครูที่มีเพศแตกต่างกันมีสมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งในภาพรวมและรายด้าน เพราะว่า เพศชายมักให้ความสนใจและมีการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศในเชิงปฏิบัติสูงกว่า ขณะที่เพศหญิงอาจมีข้อจำกัดด้านโอกาสในการเข้าถึงหรือประสบการณ์การใช้งานในบางด้าน ส่งผลให้ระดับสมรรถนะเกิดความแตกต่างกัน

2.2 ผลการเปรียบเทียบสมรรถนะด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารพื้นฐานของพนักงานบริษัทเอกชน จำแนกตามอายุ ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีสมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในทุกด้าน ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากความแตกต่างของช่วงวัยในการเติบโตและการเรียนรู้เทคโนโลยี โดยกลุ่มคนรุ่นใหม่มีโอกาส

เข้าถึงและใช้งานเทคโนโลยีตั้งแต่อายุน้อย จึงมีความคุ้นเคยและสามารถพัฒนาทักษะได้ดีกว่ากลุ่มที่มีอายุน้อยกว่า อาจต้องใช้เวลาในการปรับตัวและเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่มากกว่า แนวโน้มดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิด Digital Native ที่อธิบายว่าคนรุ่นใหม่มีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสูงกว่า และสอดคล้องกับมณฑลญักกู อรรถชาติ (2557) ที่พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีสมรรถนะด้านเทคโนโลยีอยู่ในระดับมาก และมีความแตกต่างตามลักษณะของผู้ใช้

2.3 ผลการเปรียบเทียบสมรรถนะด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารพื้นฐานของพนักงานบริษัทเอกชน จำแนกตาม ระดับการศึกษา พบว่า การเปรียบเทียบระดับการศึกษา กับสมรรถนะด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของพนักงานบริษัทเอกชน ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศมีความไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในทุกด้าน แสดงให้เห็นว่า ระดับการศึกษาไม่ได้เป็นปัจจัยหลักที่ส่งผลต่อความสามารถในการใช้เทคโนโลยีของบุคลากร ทั้งนี้ อธิบายได้ว่า การพัฒนาสมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของบุคลากร เกิดจากประสบการณ์ในการปฏิบัติงานจริง การเรียนรู้จากการใช้งาน และโอกาสในการเข้าถึงเทคโนโลยีในองค์กร มากกว่าการเรียนรู้จากระบบการศึกษาเพียงอย่างเดียว

ผลการวิจัยครั้งนี้สะท้อนให้เห็นว่า การพัฒนาสมรรถนะด้านเทคโนโลยีควรมุ่งเน้นการสร้างโอกาสในการเรียนรู้จากการปฏิบัติจริง และการส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต เพื่อให้บุคลากรสามารถพัฒนาทักษะได้อย่างต่อเนื่องและสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีในยุคดิจิทัล

2.4 ผลการเปรียบเทียบสมรรถนะด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารพื้นฐานของพนักงานบริษัทเอกชน จำแนกตามประเภทตำแหน่งงาน พบว่า พนักงานที่มีประเภทตำแหน่งงานแตกต่างกันมีสมรรถนะด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากลักษณะงาน ความรับผิดชอบ และความจำเป็นในการใช้เทคโนโลยีที่แตกต่างกันในแต่ละตำแหน่ง โดยตำแหน่งงานที่เกี่ยวข้องกับการบริหาร การวิเคราะห์ข้อมูล หรือการใช้ระบบสารสนเทศโดยตรง มักมีโอกาสนำเทคโนโลยีอย่างต่อเนื่องและหลากหลายมากกว่า จึงส่งผลให้มีระดับสมรรถนะสูงกว่าตำแหน่งงานที่ใช้เทคโนโลยีในระดับพื้นฐาน แนวโน้มดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิดสมรรถนะที่ระบุว่า สมรรถนะของบุคคลสัมพันธ์กับบทบาทหน้าที่และบริบทของงาน รวมถึงสอดคล้องกับงานวิจัยของภาวิน ชินะโชติ (2567) ที่พบว่า สมรรถนะการทำงานในยุคดิจิทัลแตกต่างกันตามลักษณะงานและหน้าที่ความรับผิดชอบของบุคลากร

2.5 ผลการเปรียบเทียบสมรรถนะด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารพื้นฐานของพนักงานบริษัทเอกชน จำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงาน พบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีสมรรถนะด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากความแตกต่างด้านประสบการณ์ในการทำงานและการใช้เทคโนโลยี โดยพนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานมากมีโอกาสมีสัมผัสประสบการณ์และพัฒนาทักษะจากการปฏิบัติงานจริงอย่างต่อเนื่อง ขณะที่พนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานน้อยอาจมีข้อได้เปรียบ

ด้านความคุ้นเคยกับเทคโนโลยีสมัยใหม่ ส่งผลให้ระดับสมรรถนะในแต่ละกลุ่มมีความแตกต่างกัน แนวโน้มดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิดสมรรถนะที่ระบุว่า สมรรถนะเกิดจากการสะสมความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ รวมถึงสอดคล้องกับงานวิจัยของพิทักษ์ แก้วสืบ (2560) ที่พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านประสบการณ์ในการทำงานมีความสัมพันธ์กับสมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากร

สรุปผลวิจัยและข้อเสนอแนะ

1. สรุปผลวิจัย

พนักงานบริษัทเอกชนมีสมรรถนะด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารพื้นฐานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.30$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าทั้ง 10 ด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ประกอบด้วย 1) ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร 2) ด้านความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ดิจิทัลพื้นฐานในการทำงาน 3) ด้านความสามารถในการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปและซอฟต์แวร์ที่เกี่ยวข้องกับงาน 4) ด้านความสามารถในการสืบค้น วิเคราะห์ และจัดการข้อมูลสารสนเทศ 5) ด้านความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร 6) ด้านความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการทำงานร่วมกันเป็นทีม 7) ด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารอย่างถูกต้องตามจริยธรรมและความปลอดภัยของข้อมูล 8) ด้านการปรับตัวและการเรียนรู้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารใหม่ ๆ 9) ด้านแรงจูงใจในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน และ 10) ด้านลักษณะนิสัยและทัศนคติเชิงบวกต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการปฏิบัติงาน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ได้แก่ ด้านลักษณะนิสัยและทัศนคติเชิงบวกต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการปฏิบัติงาน รองลงมาคือ ด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารอย่างถูกต้องตามจริยธรรมและความปลอดภัยของข้อมูล และด้านแรงจูงใจในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ตามลำดับ ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าพนักงานบริษัทเอกชนมีทั้งความรู้ ทักษะ และทัศนคติที่เหมาะสมต่อการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. ข้อเสนอแนะ

2.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1) องค์กรควรส่งเสริมและพัฒนาทักษะการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปและซอฟต์แวร์เฉพาะทางให้แก่พนักงานอย่างต่อเนื่อง โดยจัดให้มีการฝึกอบรมหรือกิจกรรมพัฒนาทักษะที่สอดคล้องกับลักษณะงาน เนื่องจากเป็นด้านที่มีระดับสมรรถนะต่ำกว่าด้านอื่น ซึ่งจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและความถูกต้องในการปฏิบัติงานได้อย่างเป็นรูปธรรม

2) องค์กรควรพัฒนาทักษะด้านการวิเคราะห์และการจัดการข้อมูลสารสนเทศของบุคลากร โดยอาจจัดอบรมเชิงปฏิบัติการ (Workshop) หรือส่งเสริมการใช้เครื่องมือด้านข้อมูล เพื่อเสริมสร้างความสามารถในการนำข้อมูลมาใช้ในการประกอบการตัดสินใจอย่างมีประสิทธิภาพ

3) องค์กรควรส่งเสริมการเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่อย่างต่อเนื่อง โดยสนับสนุนการเรียนรู้ด้วยตนเอง (Self-learning) และการเรียนรู้ตลอดชีวิต (Lifelong Learning) รวมถึงการสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้ เพื่อให้พนักงานสามารถปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีได้อย่างเหมาะสม

2.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1) ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในเชิงลึก เช่น ปัจจัยด้านองค์กร วัฒนธรรมองค์กร และการสนับสนุนจากผู้บริหาร เพื่อให้เข้าใจสาเหตุของความแตกต่างของสมรรถนะได้อย่างชัดเจนยิ่งขึ้น

2) ควรศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หรือผลการดำเนินงานขององค์กร เพื่อแสดงให้เห็นถึงความสำคัญและผลกระทบของสมรรถนะดังกล่าวในเชิงประจักษ์

3) ควรขยายขอบเขตการวิจัยไปยังกลุ่มตัวอย่างในองค์กรประเภทอื่น หรือในอุตสาหกรรมที่ต่างกันไป เพื่อเปรียบเทียบผลการศึกษาและสร้างองค์ความรู้ที่ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม. (2564). *แผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม*. กรุงเทพมหานคร : สำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ.
- พิทักษ์ แก้วสืบ. (2560). สมรรถนะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของครูในสถานศึกษาสังกัดเทศบาลเมืองพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี. ใน *วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต*. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ภาวิน ชินชะโชติ. (2567). สมรรถนะการปฏิบัติงานในยุคดิจิทัลของพนักงานบริษัท ฟังก์ชั่น อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด (มหาชน). *วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์*, 8(1), 122–131.
- มณฑลัญญ์ อรรคชาติ. (2557). สมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 27. ใน *วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต*. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ศิวพร ศรีมงคล. (2561). สมรรถนะด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารพื้นฐานของครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต 3. ใน *วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต*. มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.

- Boyatzis, R. E. (1982). *The competent manager: A model for effective performance*. John Wiley & Sons.
- McClelland, D. C. (1973). Testing for competence rather than for intelligence. *American Psychologist*, 28(1), 1–14. <https://doi.org/10.1037/h0034092>
- OECD. (2019). *OECD skills outlook 2019: Thriving in a digital world*. OECD Publishing. สืบค้นเมื่อ 5 พฤษภาคม 2568 <https://doi.org/10.1787/df80bc12-en>
- Spencer, L. M., & Spencer, S. M. (1993). *Competence at work: Models for superior performance*. John Wiley & Sons.
- UNESCO. (2018). *UNESCO ICT competency framework for teachers (Version 3)*. UNESCO.