

THE COMPARISON OF WORK PERFORMANCE EFFICIENCY OF PERSONNEL WITH DIGITAL LEARNING SKILLS: A CASE STUDY OF BBB INSTITUTE

Gotchamon MANHA^{1*}, Wilailak RAKBUMRUNG¹, Premkamon JANKAWEKUN¹ and Paramet SANG-ON¹

¹ College of Innovation and Management, Suansunandha Rajabhat University, Thailand;

s64563829076@ssru.ac.th (Corresponding Author)

ARTICLE HISTORY

Received: 18 October 2024

Revised: 1 November 2024

Published: 15 November 2024

ABSTRACT

This research is aim to compare the performance efficiency of personnel at BBB institution classified by personal characteristics. This research is a quantitative study, and the sample group used in this study was of 260 personnel from BBB institution and using a multi-stage random sampling technique. The data collected from questionnaires and data analysis were using frequency, percentage, mean, and standard deviation and One way Analysis of variance: One Way ANOVA. The results found that BBB institution in Bangkok that are gender, age, work position and education level. The efficiency of personnel categorized by personal characteristics is not different.

Keywords: Personal Characteristics, Personnel, Digital Literacy Skills, Work Performance

CITATION INFORMATION: Manha, G., Rakbumrung, W., Jankaweekun, P., & Sang-On, P. (2024). The Comparison of Work Performance Efficiency of Personnel with Digital Learning Skills: A Case Study of BBB Institute. *Procedia of Multidisciplinary Research*, 2(11), 23

การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรที่มีทักษะการเรียนรู้ดิจิทัล กรณีศึกษา สถาบัน BBB

กชมน หมั่นหา¹, วิไลลักษณ์ รักบำรุง¹, เปรมกมล จันทร์ทวีกุล¹ และ ประเมษฐ์ แสงอ่อน¹

1 วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา; s64563829076@ssru.ac.th
(ผู้ประพันธ์บรรณกิจ)

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในภาพรวมของบุคลากรของสถาบัน BBB จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลของบุคลากร ซึ่งเป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรของสถาบัน BBB จำนวน 260 คน โดยใช้วิธีการสุ่มสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา เพื่อหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ความแปรปรวนทางเดียว ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรของสถาบัน BBB ที่มี เพศ ช่วงอายุ ตำแหน่งงาน และการศึกษา แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ: คุณลักษณะส่วนบุคคล, บุคลากร, ทักษะการเรียนรู้ดิจิทัล, ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ข้อมูลการอ้างอิง: กชมน หมั่นหา, วิไลลักษณ์ รักบำรุง, เปรมกมล จันทร์ทวีกุล และ ประเมษฐ์ แสงอ่อน. (2567). การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรที่มีทักษะการเรียนรู้ดิจิทัล กรณีศึกษา สถาบัน BBB. *Procedia of Multidisciplinary Research*, 2(11), 23

บทนำ

ในยุคดิจิทัลที่เทคโนโลยีก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว การพัฒนาทักษะการเรียนรู้ดิจิทัลกลายเป็นสิ่งสำคัญที่บุคลากรในองค์กรจำเป็นต้องมี เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงของตลาดและเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อกระบวนการทำงานในหลายๆ ด้าน การมีทักษะการเรียนรู้ดิจิทัลไม่เพียงแต่ช่วยให้บุคลากรสามารถใช้เครื่องมือดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่ยังช่วยส่งเสริมความสามารถในการปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง ซึ่งส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (Turel & Serenko, 2020) การศึกษาเกี่ยวกับทักษะการเรียนรู้ดิจิทัลมีความสำคัญเนื่องจากในปัจจุบันหลายองค์กรได้ลงทุนในการพัฒนาทักษะดิจิทัลของพนักงานเพื่อให้สามารถทำงานในสภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Voogt et al., 2015) จากการทบทวนวรรณกรรมผลการศึกษที่ผ่านมาแสดงให้เห็นว่า บุคลากรที่มีทักษะดิจิทัลที่ดีจะสามารถทำงานได้เร็วขึ้น มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีได้ดีกว่า และสามารถทำงานร่วมกับทีมได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น (Hameed et al., 2017) จากความสำคัญข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะทำวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรที่มีทักษะการเรียนรู้ดิจิทัล โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในภาพรวมของบุคลากร จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลของบุคลากร โดยมุ่งเน้นการวิเคราะห์ผลของทักษะเหล่านี้ต่อประสิทธิภาพในการทำงานทั้งในด้านคุณภาพและความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน รวมถึงการทำงานร่วมกับผู้อื่น การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้หวังว่าจะสามารถนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการพัฒนาและส่งเสริมทักษะการเรียนรู้ดิจิทัลให้กับบุคลากรในองค์กรต่างๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในองค์กรได้อย่างยั่งยืน

การทบทวนวรรณกรรม

คุณลักษณะส่วนบุคคลของบุคลากร หมายถึง คุณลักษณะส่วนบุคคล หมายถึง ตัวแปรต่างๆ ที่ระบุคุณสมบัติของบุคคล ซึ่งงานวิจัยนี้มุ่งเน้นศึกษาในด้าน เพศ อายุ ตำแหน่งงานปัจจุบัน ระดับการศึกษา และหน่วยงานที่ปฏิบัติ

ทักษะการเรียนรู้ดิจิทัล หมายถึง ความสามารถ ทักษะ การใช้เครื่องมือสารสนเทศและเทคโนโลยีการสื่อสารในการค้นหา ประเมิน ใช้ และสร้างสารสนเทศโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและอินเทอร์เน็ตอย่างมีประสิทธิภาพและเหมาะสมเพื่อสื่อสาร และตอบสนองกับการปฏิบัติงานในยุคดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีทักษะ 8 ด้าน ได้แก่ ด้านการปฏิบัติงาน ด้านการค้นหาและจัดเก็บข้อมูล ด้านการคิดวิเคราะห์และการประเมินผล ด้านความปลอดภัย ด้านความตระหนักในวัฒนธรรมและสังคม ด้านความร่วมมือ ด้านการสื่อสาร และด้านการคิด โดยมีรายละเอียด (Helen, 2016) ดังนี้

- 1) ด้านการปฏิบัติงาน หมายถึง พื้นฐานแรกของการรู้ดิจิทัลที่นำมาใช้ในการปฏิบัติงาน เช่น ความรู้เรื่องการใช้อุปกรณ์ ซอฟต์แวร์ ฮาร์ดแวร์ การใช้โปรแกรมหรือแอปพลิเคชันต่างๆ ที่มีอยู่ในเครื่องมือสื่อสาร หรือคอมพิวเตอร์ ให้เหมาะสมกับความต้องการของการใช้งานได้
- 2) ด้านการค้นหาและจัดเก็บข้อมูล หมายถึง ทักษะการรู้วิธีการใช้อินเทอร์เน็ต หรือแอปพลิเคชันในการสืบค้น หรือค้นหาแหล่งสารสนเทศต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานของผู้ปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องรวมถึงการจัดเก็บหรือบันทึกข้อมูลในรูปแบบดิจิทัลได้
- 3) ด้านการคิดวิเคราะห์และการประเมินผล หมายถึง ทักษะที่ต้องใช้ทัศนคติ และประสบการณ์จากการปฏิบัติงานในการวิเคราะห์และประเมินผลข้อมูลสารสนเทศที่ได้จากอินเทอร์เน็ต เพื่อให้ได้สารสนเทศที่ดีนำมาใช้ปฏิบัติงานและมีความถูกต้องตรวจสอบข้อมูลสารสนเทศทางดิจิทัลได้
- 4) ด้านความปลอดภัย หมายถึง ทักษะที่ผู้ปฏิบัติงานต้องตระหนักและให้ความสำคัญในการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อความปลอดภัยทางดิจิทัลในการปกป้องข้อมูลสารสนเทศของผู้ใช้ หรือองค์กรที่ใช้งานผ่านอินเทอร์เน็ต
- 5) ด้านความตระหนักในวัฒนธรรมและสังคม หมายถึง ทักษะผู้ปฏิบัติงานจำเป็นต้องมีการรับรู้วัฒนธรรมและสังคมในการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์ โดยสามารถยอมรับความคิดเห็นที่แตกต่างที่เผยแพร่บนเครือข่ายสังคมออนไลน์ การใช้ภาษาที่เหมาะสมในการติดต่อสื่อสาร การแยกแยะสารสนเทศในการนำเสนอบนเครือข่ายสังคมออนไลน์

6) ด้านความร่วมมือ หมายถึง การใช้ความร่วมมือกับเพื่อนร่วมงานในการนำทักษะความรู้ด้านการรู้ดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงาน เช่น Google calendar, Google drive หรือช่องทางการติดต่อสื่อสารอื่นบนเครือข่ายสังคมออนไลน์ เป็นต้น เพื่อให้งานบรรลุเป้าหมายได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

7) ด้านการสื่อสาร หมายถึง ทักษะที่ต้องใช้เครื่องมือสื่อสารต่างๆ บนอินเทอร์เน็ตที่ต้องอาศัยความรวดเร็ว ในการปฏิบัติงาน เช่น Yahoo, Messenger, Facebook, Line หรือ การส่งแนบไฟล์ทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น

8) ด้านการคิดและออกแบบสร้างสรรค์ หมายถึง ทักษะที่ต้องใช้ความคิดสร้างสรรค์ในการประยุกต์ใช้โปรแกรมต่างเพื่อพัฒนาวิธีการปฏิบัติงาน หรือการวิเคราะห์สารสนเทศจากหลายแหล่งนำมาสร้างหรือปรับแต่งให้สารสนเทศนั้นอยู่ในรูปแบบใหม่ให้สามารถรองรับ ส่งเสริม การปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในภาพรวม หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานที่ต้องใช้ ความรู้ ความสามารถ เทคนิค รวมถึงประสบการณ์ต่างๆ เพื่อให้ชิ้นงานที่ได้รับมอบหมายแล้วเสร็จ โดยคำนึงถึงความถูกต้อง รวดเร็วของงาน ความสะดวกสบาย ความประหยัดความยุติธรรมและ ความเสมอภาค รวมถึงปริมาณผลงานที่สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร โดยประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย 3 ด้าน ดังนี้

1) ด้านปริมาณงาน มีการวางแผนการจัดการจัดการปริมาณงานเพื่อให้มีความเหมาะสมกับลักษณะงานที่ได้รับมอบหมาย งานที่ปฏิบัติมีปริมาณงานที่เหมาะสม และปริมาณงานที่เกิดขึ้นเป็นไปตามเป้าหมายตามที่กำหนดไว้

2) ด้านคุณภาพของงาน สามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างถูกต้อง ผลงานที่ทํานปฏิบัติสอดคล้องกับเป้าหมายที่กำหนดไว้ และผลงานที่ทํานปฏิบัติก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร

3) ด้านความทันเวลา มีการวางแผนบริหารจัดการการทำงาน เพื่อทำงานให้เสร็จทันเวลา มีการกำหนดระยะเวลาในการดำเนินงานอย่างเหมาะสมตามลักษณะของงาน มีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้มีความสะดวกและรวดเร็วขึ้น และสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้ทันตามกำหนดเวลา

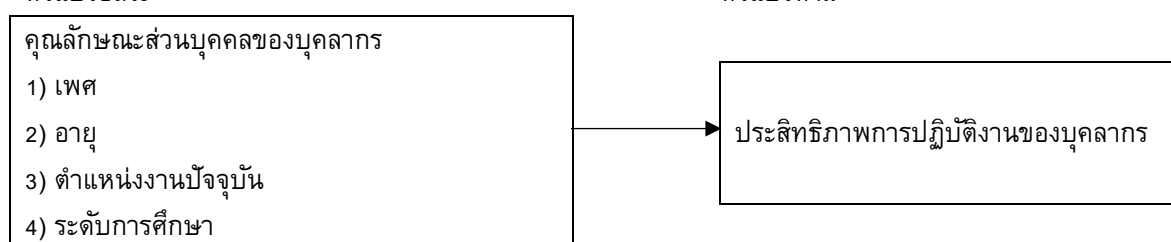
สมมติฐานการวิจัย

คุณลักษณะส่วนบุคคลของบุคลากรที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในภาพรวมของบุคลากรของสถาบัน BBB แตกต่างกัน

กรอบแนวคิดการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิด

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรของสถาบัน BBB จำนวน 740 คน ทั้งนี้ ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิอย่างเป็นสัดส่วน ตามสัดส่วนขนาดของกลุ่มประชากรในแต่ละประเภท กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรของสถาบัน BBB จำนวน 260 คน โดยใช้วิธีการสุ่มสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เกณฑ์การให้คะแนนแบบ Likert Scale 5 ระดับ การทดสอบความเชื่อมั่น (Cronbach's Alpha) โดยรวมมีค่าตั้งแต่ .80 ขึ้นไปทุกด้าน ซึ่งถือว่าแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือ (กัลยา วานิชย์บัญชา และ จิตา วานิชย์บัญชา, 2558: 159) การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา ใช้ แจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อใช้อธิบายข้อมูล และ การวิเคราะห์

ข้อมูลสถิติเชิงอนุมาน ใช้การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยแบบอิสระ (Independent Sample t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า อายุส่วนใหญ่ อยู่ในช่วงน้อยกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 45.39 รองลงมาคือ ช่วงอายุ 31-40 ปี จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 35.38 และ ช่วงอายุ 41-50 ปี จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00 และ ตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 4.23 ตามลำดับ ตำแหน่งงานปัจจุบันส่วนใหญ่ เป็นเจ้าหน้าที่สนับสนุน จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 35.38 รองลงมาคือ อาจารย์ จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 18.85 แพทย์ จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 15.77 พยาบาล จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 13.46 ผู้บังคับบัญชา จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 12.31 ผู้บริหาร จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 2.31 และ ผู้ช่วยอาจารย์ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.92 ตามลำดับ ระดับการศึกษาส่วนใหญ่ สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 50.77 รองลงมาคือ ปริญญาโท จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 36.92 ปริญญาเอก จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 11.54 และต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.77 ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย มีดังนี้

ตัวแปร	p-value
1) เพศ	0.263
2) ช่วงอายุ	0.986
3) ตำแหน่งงาน	0.547
4) ระดับการศึกษา	0.263

จากผลการวิจัยพบว่า บุคลากรที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงาน ไม่แตกต่างกัน ทั้งการจำแนกตาม เพศ ช่วงอายุ ตำแหน่งงาน และระดับการศึกษา ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัย สามารถอภิปรายผลได้ผลตามผลการวิจัย ดังนี้

1) ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานไม่แตกต่างกัน ทั้งการจำแนกตาม เพศ ช่วงอายุ ตำแหน่งงาน และระดับการศึกษา บุคลากรของสถาบัน BBB ที่มีเพศแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน เนื่องจาก สถาบัน BBB ให้ความสำคัญกับด้านเพศสภาพ สิทธิเท่าเทียมกัน โดยไม่แบ่งเพศชายและหญิง แต่มุ่งเน้นการปฏิบัติงานเป็นสำคัญ กอปรกับในปัจจุบันสังคมเปิดกว้างในการยอมรับเพศสภาพที่หลากหลาย ปัจจัยด้านเพศจึงไม่ใช่ข้อจำกัดในการปฏิบัติงาน อีกทั้งความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานทั้งเพศชายและเพศหญิง มีลักษณะในการทำงานเหมือนกัน ปริมาณงานที่เท่ากัน จึงทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่ต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนภรณ์ พรรณราย (2565) ผลการวิจัยพบว่า การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร องค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เพศที่ต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน และ จิราพร ชุมบางหมิง (2556) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรบริษัท สีมารุกิจ จำกัด ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรบริษัท สีมารุกิจ จำกัด ที่มีเพศแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานไม่แตกต่างกัน

2) บุคลากรของสถาบัน BBB ที่มีช่วงอายุแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน เนื่องจากสถาบัน BBB มีการก่อตั้งมาอย่างยาวนานทำให้มีบุคลากรมีหลากหลายช่วงอายุทำงานร่วมกัน โดยช่วงอายุของระดับบริหารหรือบังคับบัญชาจะมีความรู้มีประสบการณ์มาก สามารถถ่ายทอดความรู้ต่าง ๆ มายังผู้ปฏิบัติงาน ผู้ปฏิบัติงานที่มีช่วง

อายุน้อยกว่า มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน โดยทุกช่วงอายุต่างให้ความเคารพและพร้อมที่รับฟัง มุ่งเน้นการทำงานร่วมกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ จิตราวรรณ ถาวรวงศ์สกุล (2554) ได้ศึกษาปัจจัยกระบวนการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานระดับ 2-7 ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสำนักงานใหญ่ ผลการวิจัยพบว่า อายุต่างกันจะมีประสิทธิภาพการทำงานไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับ สุริรัตน์ คำชมภู (2563) ศึกษาปัจจัยในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 23 พบว่า บุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 23 ที่มีอายุต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 23 ไม่ต่างกัน

3) บุคลากรของสถาบัน BBB ที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน เนื่องจากทุกตำแหน่งงานมีการกำหนดบทบาทหน้าที่ไว้อย่างชัดเจน ส่งผลให้เกิดความเข้าใจเป็นอย่างดีถึงบทบาทหน้าที่ของตนเอง และยอมรับหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเองได้ และทุกตำแหน่งได้รับโอกาสในการพัฒนาตนเอง เช่น การอบรมสัมมนา ตามสายงานอย่างครอบคลุมทั่วถึง สอดคล้องกับงานวิจัยของ นิมนวล ทองแสน (2557) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานกลุ่มธุรกิจผลิตเครื่องสำอางในเขตจังหวัดปทุมธานี ผลการวิจัยพบว่า ตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน

4) บุคลากรของสถาบัน BBB ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน เนื่องจากสถาบันมีการบริการจัดการนโยบายด้านบริหารจัดการค่าตอบแทนให้เหมาะสมกับตัวบุคลากร ตำแหน่ง รวมทั้งประสบการณ์ที่ได้รับ พร้อมยังสนับสนุนให้บุคลากรทุกระดับการศึกษาได้มีโอกาสต่อยอดทางการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้นทั้งในเวลาและนอกเวลาปฏิบัติงาน เมื่อบุคลากรได้รับความเท่าเทียมในโอกาสพัฒนาจึงไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในปัจจุบัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ อัครเดช ไหมจันทร์ (2561) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันเช่นกัน

ข้อเสนอแนะที่ได้รับจากการวิจัย

1) สนับสนุนความเสมอภาค: สถาบัน BBB ควรกำหนดนโยบายที่สนับสนุนความเสมอภาคในการจ้างงานและการเลื่อนขั้นตำแหน่ง อย่างไรก็ตาม ควรเลือกบุคลากรโดยพิจารณาจากความสามารถและประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องเป็นหลัก และไม่ควรพิจารณาตามเพศอายุ ตำแหน่งงาน และระดับการศึกษา นอกจากนี้ควรสนับสนุนการฝึกอบรมและพัฒนาทักษะให้แก่บุคลากรทุกคนเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพวกเขา

2) วัฒนธรรมที่เชื่อมโยง: สถาบัน BBB ควรสร้างวัฒนธรรมที่เชื่อมโยงระหว่างบุคลากรที่มี เพศ อายุ ตำแหน่งงาน และระดับการศึกษา แตกต่างกัน ควรส่งเสริมความเข้าใจและความรับผิดชอบต่อกัน และสร้างพื้นที่ที่เปิดกว้างสำหรับการพูดคุยและการแบ่งปันเพื่อสนับสนุนความหลากหลายและการทำงานร่วมกัน

3) นโยบายและกระบวนการ: สถาบัน BBB ควรตรวจสอบนโยบายและกระบวนการต่างๆ เพื่อให้มั่นใจว่าไม่มีการแบ่งแยกหรือปฏิบัติที่ไม่เชื่อมโยงกันตามเพศอายุ ตำแหน่งงาน และระดับการศึกษา นอกจากนี้ยังควรตรวจสอบว่ามีการเสริมสร้างความเสมอภาคในเรื่องการตัดสินใจเกี่ยวกับการเลื่อนขั้นตำแหน่ง การเลือกใช้โครงการพิเศษ หรือข้อดีอื่นๆ ซึ่งจะช่วยส่งเสริมการเสมอภาคในองค์กร

4) ส่งเสริมการทำงานที่มีความร่วมมือ: สถาบัน BBB ควรส่งเสริมการทำงานที่มีความร่วมมือระหว่างทีมที่มีสมาชิกที่มี เพศ อายุ ตำแหน่งงาน และระดับการศึกษา ต่างกัน สามารถทำได้โดยสร้างโอกาสในการทำงานทีม ใช้กระบวนการทำงานที่โปร่งใสและเชื่อมโยงกัน และสร้างโอกาสในการทำงานร่วมกันผ่านโครงการหรือกิจกรรมที่สร้างแรงบันดาลใจ และสร้างความเข้มแข็งในทีม ทั้งนี้บุคลากรบางคนทำงานในตำแหน่งงานที่สูงและระดับการศึกษาที่สูงกว่าก็ควรรับฟังข้อเสนอแนะจากบุคลากรที่ตำแหน่งในระดับต่ำกว่าและการศึกษาน้อยกว่า เพื่อลดช่องว่างในการทำงาน เกิดการทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5) สร้างการสื่อสารที่เปิดโอกาส: สถาบัน BBB ควรสร้างระบบการสื่อสารที่เปิดโอกาสและโปร่งใส เช่น การจัดประชุม และการสนทนากลุ่ม เพื่อให้บุคลากรที่มีเพศ อายุ ตำแหน่งงาน และระดับการศึกษา ที่แตกต่างกัน ทุกคนสามารถแสดงความคิดเห็นและแนวคิดของพวกเขาได้อย่างเสรี การสื่อสารที่ดีช่วยสร้างความเข้าใจและความร่วมมือระหว่างบุคลากรในตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

- 1) ศึกษาผลกระทบของปัจจัยภายนอก (External Factors) แม้ผลการวิจัยปัจจุบันจะพบว่าเพศ ช่วงอายุ ตำแหน่งงาน และการศึกษาไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน แต่ยังมีปัจจัยภายนอกอื่นๆ ที่อาจมีอิทธิพล เช่น สภาพแวดล้อมในการทำงาน (Work Environment) วัฒนธรรมองค์กร (Organizational Culture) หรือ การสนับสนุนจากผู้บริหาร (Leadership Support) ที่อาจส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร
- 2) ศึกษาในมุมมองของทักษะดิจิทัลที่เฉพาะเจาะจง (Specific Digital Skills) วิจัยครั้งต่อไปควรมุ่งเน้นไปที่การศึกษาทักษะดิจิทัลเฉพาะด้าน เช่น การใช้ซอฟต์แวร์เฉพาะทาง (เช่น ซอฟต์แวร์การจัดการโครงการ การวิเคราะห์ข้อมูล หรือ การใช้เครื่องมือดิจิทัลที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรม) และตรวจสอบว่าทักษะเหล่านี้ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานอย่างไร
- 3) การศึกษาในแง่มุมมองประสบการณ์ในการทำงาน (Work Experience) ควรพิจารณา ประสบการณ์ในการทำงาน เพื่อศึกษาว่าบุคลากรที่มีประสบการณ์มากกว่า จะมีประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างจากผู้ที่ประสบการณ์น้อยหรือไม่
- 4) การศึกษาเปรียบเทียบระหว่างองค์กร (Cross-Organizational Study) ควรขยายขอบเขตไปยัง การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรในหลายๆ องค์กร ที่มีความแตกต่างในด้านการจัดการและการพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัล
- 5) การศึกษาผลกระทบจากการทำงานทางไกล (Remote Work Impact Study) การทำวิจัยเกี่ยวกับการทำงานทางไกล ซึ่งกำลังเป็นที่นิยมในยุคปัจจุบัน อาจมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรที่มีทักษะดิจิทัล เพราะการทำงานในสภาพแวดล้อมที่แตกต่างออกไปสามารถเปลี่ยนแปลงวิธีการปฏิบัติงานได้

เอกสารอ้างอิง

- กัลยา วานิชย์บัญชา และ จุฑา วานิชย์บัญชา. (2558). *การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์สามลดดา.
- กิตติพงศ์ สมชอบ. (2563). องค์ประกอบของการเรียนรู้ดิจิทัลสำหรับบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยขอนแก่น วิทยาเขตหนองคาย. *Journal of Modern Learning Development*, 6(4).
- กาญจนา หฤหรรษพงศ์. (2562). การเปรียบเทียบผลการเรียนรู้ในรายวิชา ธุรกิจอิเล็กทรอนิกส์ โดยการประยุกต์ใช้ระบบการทดสอบด้วยอิเล็กทรอนิกส์และการสอนแบบปกติ. *Walailak Procedia*, 2019(8), NCIs23-NCIs23.
- กัมพล เกตสาลี. (2560). *การรู้ดิจิทัลในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏเลย*. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยขอนแก่น. (ไม่ได้ตีพิมพ์).
- จิตรวรรณ ถาวรวงษ์สกุล. (2554). การศึกษาปัจจัยกระบวนการพัฒนาการบริหารที่ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานระดับ 2-7 ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ธนภรณ์ พรณราย. (2565). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัด สงขลา*. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- นันทวน ทองแสน. (2557). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานกลุ่มธุรกิจผลิตเครื่องสำอางในเขต จังหวัดปทุมธานี*. การค้นคว้าอิสระ, คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

- พรชนิตร์ สีนาราช. (2560). ทักษะการรู้ดิจิทัลเพื่อพัฒนาคุณภาพการเรียนรู้. *วารสารห้องสมุด*, 61(2), 76-92.
- แววตา เตชะทวิวรรณ และ อัจฉรา ประเสริฐสิน. (2559). การพัฒนาแบบวัดการรู้ดิจิทัลสำหรับนักศึกษาในระดับปริญญาตรี. กรุงเทพฯ: ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สุรัสวดี สุวรรณเวช. (2551). การสร้างรูปแบบความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร. ภาควิชาวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี. สาขาวิชาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สุรวิรัตน์ คำชภูมิ. (2563). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่ กรุงเทพมหานคร 23. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สิรินภา ทาระนัด. (2561). การศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ อำเภोजอมทอง จังหวัดเชียงใหม่. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.
- อัครเดช ไม้งจันทร์. (2561). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- Bawden, D. (2008). Origins and concepts of digital literacy. In C. Lankshear & M. Knobel (Eds.), *Digital literacies: Concepts, policies & practices* (pp. 17-32). New York: Peter Lang.
- Good, C. V. (1973). *Dictionary of Education*. 3rd ed. New York: McGraw-Hill Book Inc.
- Gregory. (2008). *Digital literacy definition and resources*. Urbana: University of Illinois at Urbana.
- Hague, C., & Payton, S. (2010). *Digital literacy across the curriculum*. Bristol: Futurelab.
- Hameed, W., Ali, I., & Ahmed, A. (2017). The role of digital literacy in workplace efficiency: An empirical analysis. *International Journal of Advanced Computer Science and Applications*, 8(12), 72-78.
- Helen, J. (2016). *Digital literacy in the workplace: Deciphering the Gobbledygook*. Retrieved March 7, 2016.
- Kauhanen-Simanainen, A. (2007). *Corporate literacy: Discovering the sense of the organization*. Oxford: Chandos Pub.
- Krumsvik, R. (2007). *A model of digital competence for teachers*. Bergen: UoB.
- Liu, X., & Mills, A. (2007). *Public Ends Private Means: Strategic Purchasing of Health Services*. Washington, DC: World Bank Publications.
- Martin, A. & Grudziecki, J. (2006). DigEuLit: Concepts and Tools for Digital Literacy Development. *Innovation in Teaching and Learning in Information and Computer Sciences*, 5(4), 249-267
- Sommarat Pibulmanee. (2017). *Librarian Space: Digital Literacy*. Retrieved from <http://km.li.mahidol.ac.th/librarian-space-digital-literacy>.
- Turel, O., & Serenko, A. (2020). Digital literacy and its impact on workplace performance: A review and research agenda. *Journal of Organizational Computing and Electronic Commerce*, 30(2), 126-141.
- Voogt, J., Erstad, O., Dede, C., & Mishra, P. (2015). *21st-century skills: Rethinking how students learn*. Springer.

Data Availability Statement: The raw data supporting the conclusions of this article will be made available by the authors, without undue reservation.

Conflicts of Interest: The authors declare that the research was conducted in the absence of any commercial or financial relationships that could be construed as a potential conflict of interest.

Publisher's Note: All claims expressed in this article are solely those of the authors and do not necessarily represent those of their affiliated organizations, or those of the publisher, the editors and the reviewers. Any product that may be evaluated in this article, or claim that may be made by its manufacturer, is not guaranteed or endorsed by the publisher.



Copyright: © 2024 by the authors. This is a fully open-access article distributed under the terms of the Attribution-NonCommercial-NoDerivatives 4.0 International (CC BY-NC-ND 4.0).