

ทักษะดิจิทัลในการทำงาน ยุค Digital Transformation

Readiness of Workforce's Digital Skills
in the Digital Transformation Era



Research

February 2021

TRIS
ACADEMY

Introduction	4
Key Findings	5
Discussion	10
Results	13
Appendix	26



Introduction

TRIS DIGITAL ACADEMY ได้จัดงาน TRIS Digital Academy Forum “ทักษะดิจิทัลกับการทำงานแห่งอนาคต” เมื่อวันที่ 17 ธันวาคม 2563 โดยเป็นการสัมมนาว่าด้วยการตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงและการทำงานในยุคดิจิทัล

เพื่อที่จะสามารถเข้าใจทักษะทางดิจิทัลของแรงงานในปัจจุบันได้ TRIS Digital Academy ได้จัดทำการสำรวจขนาดเล็ก (Small Research) ศึกษาทำความเข้าใจถึงระดับความสามารถและทักษะดิจิทัลพื้นฐาน ประโยชน์และอุปสรรคในการพัฒนาทักษะดิจิทัล รวมถึงความเห็นของบุคลากรในองค์กรต่อแรงงานยุคใหม่ ซึ่งเป็นกลุ่มที่มีระดับความพร้อมในทักษะดิจิทัลพื้นฐาน และมีแนวโน้มที่จะพัฒนาระดับความสามารถทักษะดิจิทัลได้สูงกว่าแรงงานในปัจจุบัน (OECD, 2016)

การศึกษานี้เป็นลักษณะการสำรวจแบบ Online Survey ด้วยวิธีการวิจัยเชิงปริมาณ โดยได้ทำการสำรวจช่วงวันที่ 17 ธันวาคม 2563 ถึง 15 มกราคม 2564 มีผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานะการทำงานอยู่ในองค์กรประเภทต่างๆ เข้าร่วมตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งหมด 117 คน โดยแบ่งเป็นผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในภาคเอกชน 64 คน รัฐวิสาหกิจ/องค์การมหาชน 34 คน และส่วนราชการ 19 คน



What You'll Find in this Report

- ระดับทักษะดิจิทัลแรงงานปัจจุบันตามกรอบแนวคิด Digital Workplace Skills Framework
- ระดับทักษะพื้นฐานการใช้งานคอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต และโปรแกรมสำนักงาน MS Office
- ความกังวลต่อทักษะดิจิทัลของแรงงานรุ่นใหม่ และการถูกแทนที่ตำแหน่งงานโดยคอมพิวเตอร์
- ความคิดเห็นต่อประโยชน์ของการมีทักษะดิจิทัล และอุปสรรคของการพัฒนาทักษะดิจิทัล

Key Findings

ทักษะดิจิทัลในการทำงาน Digital Workplace Skills

- โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีทักษะดิจิทัลในระดับ **“ดีถึงดีมาก”**
 - โดยเมื่อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากสูงไปต่ำพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีทักษะในด้านการค้นหาข้อมูลประมวลผลข้อมูลเพื่อนำมาใช้งาน (Process and apply) อันดับหนึ่ง ถัดมาคือทักษะด้านการใช้อุปกรณ์ดิจิทัลในที่ทำงาน (Using the digital workplace) และ ทักษะการใช้โปรแกรมต่าง ๆ เพื่อสร้างข้อมูลดิจิทัล (Create and Connect) และ อันดับสุดท้ายคือทักษะการจัดการกับข้อมูลและประยุกต์ใช้ (Think and Adapt) ตามลำดับ
 - อย่างไรก็ตามยังคงมีสัดส่วนที่แสดงถึงความไม่มั่นใจในทักษะดิจิทัลทั้งสี่ด้าน โดยเฉพาะกลุ่มบุคลากรในภาคราชการ



7.72

การค้นหาข้อมูล
ประมวลผลข้อมูล
เพื่อนำมาใช้งาน



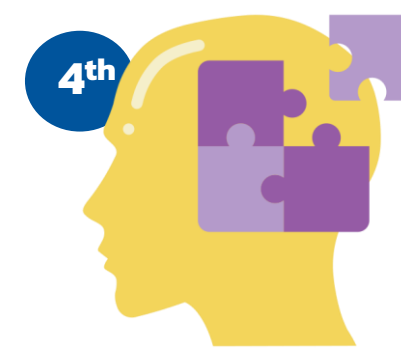
7.40

การใช้อุปกรณ์ดิจิทัล
ในที่ทำงาน



7.22

การใช้โปรแกรมต่าง ๆ
เพื่อสร้างข้อมูลดิจิทัล



7.06

การจัดการกับข้อมูล
และประยุกต์ใช้

Key Findings

พื้นฐานการใช้งานคอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต และโปรแกรม Microsoft Office

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ (68.4%) มีทักษะที่ระดับ **“ดีถึงดีมาก”** ในพื้นฐานการใช้งานคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยขององค์การเพื่อความร่วมมือและการพัฒนาทางเศรษฐกิจ (OECD) ในปี 2016 ที่เผยว่าแรงงานส่วนใหญ่ (มากกว่า 50%) มีความสามารถพื้นฐานในการใช้งานคอมพิวเตอร์ เช่น การเขียน/ส่ง E-mail การใช้ browsers ต่าง ๆ



- ในด้านของทักษะการใช้โปรแกรม Microsoft Office พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีทักษะในการใช้โปรแกรมในระดับที่ **“ดีถึงดีมาก”**
 - โดยเมื่อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากสูงไปต่ำพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความมั่นใจในการใช้โปรแกรม Word เป็นอันดับที่หนึ่ง ถัดมาคือ โปรแกรม Excel และโปรแกรม PowerPoint ตามลำดับ
 - ด้านทักษะการใช้โปรแกรม Word เมื่อเปรียบเทียบกับบุคลากรในภาคส่วนอื่น ๆ ดูเหมือนว่าผู้ตอบแบบสอบถามในภาคราชการที่มีทักษะในระดับ **“ดีถึงดีมาก”** มีสัดส่วนค่อนข้างน้อยเมื่อเทียบกับภาคส่วนอื่น ๆ
 - ผู้ตอบแบบสอบถามในภาครัฐวิสาหกิจ/องค์การมหาชนและเอกชนมีสัดส่วนของผู้ที่มีทักษะในโปรแกรม Excel ในระดับดีถึงดีมากค่อนข้างสูง



7.93



7.33



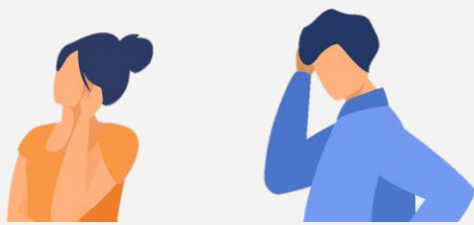
7.26

Remark: 10 point-Likert Scales

Key Findings

ความกังวลต่อทักษะทางดิจิทัล ของแรงงานรุ่นใหม่ และการถูก แทนที่ตำแหน่งงานโดย คอมพิวเตอร์

- โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ (59%) แสดงความกังวลและคิดว่าควรพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของตนเองให้ดียิ่งขึ้น
 - ภาคส่วนราชการแสดงความกังวลมากที่สุดเมื่อเทียบกับภาคอื่น ๆ โดยแสดงความกังวลมากถึงถึงร้อยละ 82
 - อย่างไรก็ตามยังมีผู้ตอบแบบสอบถามบางส่วน (32.5%) ที่ไม่กังวล เพราะคิดว่ามีทักษะด้านอื่น ๆ ที่เด็กรุ่นใหม่หรือ AI ไม่สามารถแทนที่ได้



กังวลและคิดว่า แรงงานปัจจุบันควรมีการพัฒนาความสามารถด้านดิจิทัลมากยิ่งขึ้น

59.0%

ไม่กังวล เพราะคิดว่ามีทักษะด้านอื่น ๆ ที่เด็กรุ่นใหม่หรือ AI ไม่สามารถแทนที่ได้

32.5%

กังวลแต่ยังขาดการสนับสนุน

6.0%

ผู้ตอบแบบสอบถามบางส่วนเผยความรู้สึกกังวลแต่ขาดการสนับสนุนจากองค์กรในการพัฒนาทักษะทางดิจิทัล ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Digital Work Research ปี 2018 ที่เผยว่าแรงงานส่วนใหญ่ (70%) คาดหวังให้องค์กรช่วยสนับสนุนบุคลากรในเรื่องการพัฒนาทักษะทางดิจิทัล ให้มีความสามารถในการทำงานในยุคดิจิทัลได้ อย่างไรก็ตามบริษัทส่วนใหญ่ยังขาดนโยบายในการสนับสนุนบุคลากรในการพัฒนาทักษะทางดิจิทัล

AI = Artificial Intelligence หรือปัญญาประดิษฐ์ เป็นระบบประมวลผลที่สามารถเรียนรู้และเพิ่มประสิทธิภาพการประมวลผลได้ตามจำนวนข้อมูลที่เพิ่มขึ้นผ่านกระบวนการเรียนรู้ด้วยตนเอง เหมือนระบบสมองของมนุษย์

Key Findings

ประโยชน์ของการมีทักษะดิจิทัล

- ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่คิดว่าทักษะทางดิจิทัลจะช่วยให้เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานมากถึง 92.6% ถัดมาคือ มีความพึงพอใจในการทำงานมากยิ่งขึ้น และ มีความมั่นใจในการทำงานมากขึ้นสามารถนำไปเพิ่มค่าแรงได้ ตามลำดับ



- ผลการศึกษามีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ Digital Work Research ปี 2018 ที่เผยว่า บุคลากรที่ขาดทักษะเกี่ยวกับดิจิทัลจะเสียเวลาในการแก้ปัญหาเกี่ยวกับ IT มากถึง 22 นาทีต่อวัน และส่งผลทำให้ประสิทธิภาพการทำงานลดลงราว 8% และผู้ที่มีทักษะทางดิจิทัลที่สูงจะมีแนวโน้มที่จะได้รับค่าแรงที่สูงกว่าผู้ที่มีทักษะดิจิทัลระดับพื้นฐานโดยได้รับค่าแรงสูงกว่ามากถึง 50% โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเทศ อังกฤษ สิงคโปร์ และ สหรัฐอเมริกา
- และตรงกับผลการศึกษา Digital Work Research ปี 2018 ที่เผยว่าผลประโยชน์ของการที่บุคลากรมีทักษะดิจิทัลคือจะสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานรวมถึง ความพึงพอใจของบุคลากรก็จะสูงขึ้นด้วย

เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

92.6%

บุคลากรในองค์กรจะมีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น

63.6%

บุคลากรจะมีความมั่นใจในการทำงานมากขึ้น

56.2%

สามารถนำทักษะที่มีเพื่อเพิ่มค่าแรงได้

51.2%

Key Findings

อุปสรรคของการเสริมสร้างทักษะดิจิทัล

- อุปสรรคหลักในการเรียนรู้ทักษะดิจิทัลคือ **การขาดความกระตือรือร้นที่จะอยากเรียนรู้ทักษะใหม่ ๆ ของคนในองค์กร** คิดเป็นร้อยละ 69.4% ถัดมาคือ การขาดความตระหนักถึงความสำคัญของทักษะดิจิทัล และ คนในองค์กรยังมีความถนัดในการทำงานแบบดั้งเดิมอยู่ ตามลำดับ
- โดย 46.3% ของผู้ตอบแบบสอบถามเผยว่า **ขาดนโยบายการสนับสนุนจากองค์กร**
- และร้อยละ 33.9 เผยว่ามีอุปสรรคในการเข้าถึงแหล่งความรู้ทักษะทางดิจิทัล โดยไม่ทราบว่าจะสามารถเรียนรู้ได้จากแหล่งใดบ้าง

คนในองค์กรขาดความพยายามในการเรียนรู้ทักษะใหม่ ๆ

69.4%

คนในองค์กรไม่ตระหนักความสำคัญของการมี digital skills

61.2%

คนในองค์กรยังมีความถนัดในการทำงานแบบดั้งเดิม

59.5%

ไม่มีนโยบายสนับสนุนจากองค์กร

46.3%

ไม่ทราบว่าสามารถเรียนรู้ Digital skills ได้จากแหล่งใดบ้าง

33.9%



Discussion (1/2)

ทักษะดิจิทัลถือเป็นทักษะที่สำคัญในปัจจุบันที่มีการประยุกต์ใช้คอมพิวเตอร์และโปรแกรมต่าง ๆ ในการทำงานเกือบทุก Function ของการทำงาน โดยในอนาคตทักษะดิจิทัลพื้นฐานอาจจะไม่เพียงพอ แต่อาจจะต้องอาศัยทักษะดิจิทัลที่สูงขึ้น เช่น การใช้ทักษะดิจิทัลเพื่อการประเมินปัญหา หรือ หา Solution ในการแก้ปัญหา โดยบุคลากรรุ่นใหม่มีแนวโน้มที่จะมีทักษะดิจิทัลมากกว่าบุคลากรที่มีอายุมากกว่า นอกจากนั้นบุคลากรที่มีทักษะดิจิทัลที่สูงกว่าจะได้รับค่าตอบแทนที่สูงกว่าด้วย (OECD, 2016) ดังนั้นทักษะดิจิทัลจึงมีความสำคัญมากขึ้นเรื่อย ๆ ในอนาคต

จากผลการสำรวจพบว่าผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่มีทักษะดิจิทัลพื้นฐานในระดับดีถึงดีมาก รวมถึงยังสามารถใช้โปรแกรมพื้นฐานต่าง ๆ อย่าง Microsoft Office ได้ดี อย่างไรก็ตาม ทักษะทางดิจิทัลในระดับพื้นฐานอาจจะไม่เพียงพอในการทำงานตลอดไป บุคลากรควรมีการ Up-Skill และ Re-Skill ทักษะดิจิทัลของตัวเอง โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความกังวลว่าทักษะดิจิทัลที่ตัวเองมีจะ Outdated และไม่สามารถแข่งขันกับแรงงานรุ่นใหม่ หรือ AI ได้ในอนาคต อย่างไรก็ตามอุปสรรคหลักของการเรียนรู้ทักษะใหม่ ๆ ก็คือ ความไม่กระตือรือร้นของตัวบุคลากรเอง และ ขาดการสนับสนุนจากองค์กร



Discussion (2/2)

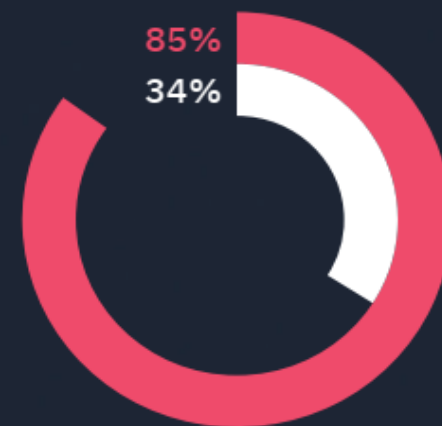
ในการพัฒนาทักษะของบุคลากร องค์กรควรมีส่วนร่วมในการช่วยพัฒนาโดยเริ่มตั้งแต่ผู้บริหารระดับสูงขององค์กร ที่ควรกำหนดนโยบายที่สนับสนุนและสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรมีการพัฒนาทักษะทางดิจิทัลของตนเอง เช่น การมีสิ่งจูงใจ (Incentive) ให้บุคลากรที่มีความขยันหมั่นเพียรในการ Up-Skill หรือ Re-Skill ทักษะดิจิทัลของตนเอง หรือควรมีนโยบายที่ส่งเสริมให้บุคลากรมีการไฟ้เรียนรู้ด้วยตนเอง องค์กรควรมีการคาดการณ์รวมถึงมีการตอบสนองที่ดีสำหรับความต้องการการพัฒนาทักษะของบุคลากร และองค์กรควรมีการใช้ทักษะดิจิทัลของบุคลากรให้เป็นประโยชน์มากยิ่งขึ้น (OECD, 2016)

TRIS Digital Academy ได้ตระหนักถึงความสำคัญของทักษะดิจิทัลต่อการทำงานในยุคปัจจุบัน โดยทางทริสได้ร่วมมือในการออกแบบหลักสูตรฝึกอบรมและประเมินทักษะดิจิทัลร่วมกับศูนย์พัฒนาและรับรองทักษะดิจิทัลสากล (ICDL) ในการเสนอหลักสูตรการพัฒนาทักษะทางดิจิทัลที่ได้มาตรฐานระดับสากล และมีความเหมาะสมสามารถเตรียมความพร้อมของแรงงานให้มีความมั่นใจในการทำงาน ที่จะสามารถใช้ทักษะดิจิทัลในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพในยุคที่องค์กรกำลังเปลี่ยนแปลงไปสู่โลกยุคดิจิทัล (Digital Transformation)

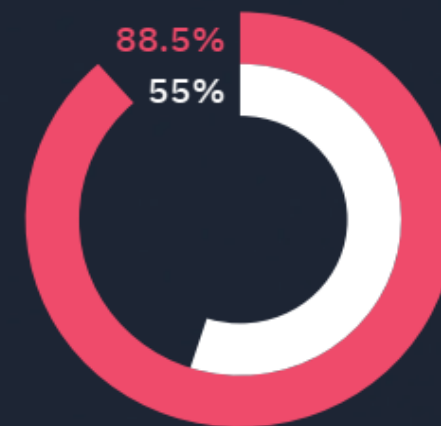




จากผลการสำรวจของ ICDL Asia พบว่าผลการประเมินตนเอง
ในทักษะความสามารถการใช้ดิจิทัลของบุคลากรในองค์กรต่าง ๆ
สูงถึงร้อยละ 88.5 ในขณะที่เมื่อมีการทดสอบจริงตามมาตรฐาน
ICDL แล้ว อยู่ที่ระดับร้อยละ 55 เท่านั้น
ผลการสำรวจในหลาย ๆ ประเทศก็สะท้อนออกมาในลักษณะ
เดียวกัน ทำให้เกิดปรากฏการณ์ที่เรียกว่า “Over-estimate”
คือการประเมินตนเองด้านความสามารถการใช้ดิจิทัลสูงกว่า
ความเป็นจริง หรืออีกนัยหนึ่งบุคลากรมีความสามารถทางดิจิทัล
ต่ำกว่าที่รับรู้และเข้าใจไปเอง



SWITZERLAND
Using internet and email
Actual Skills
Self Assessed Skills
Source: ECDL Switzerland



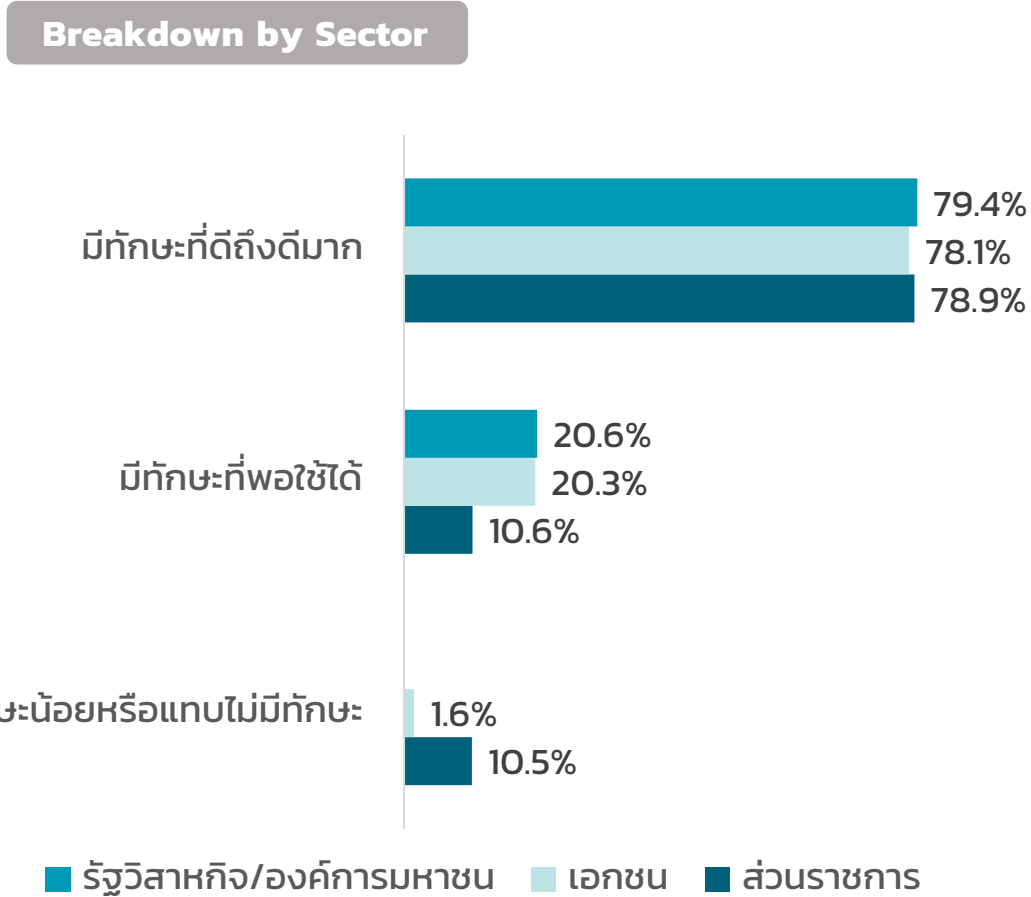
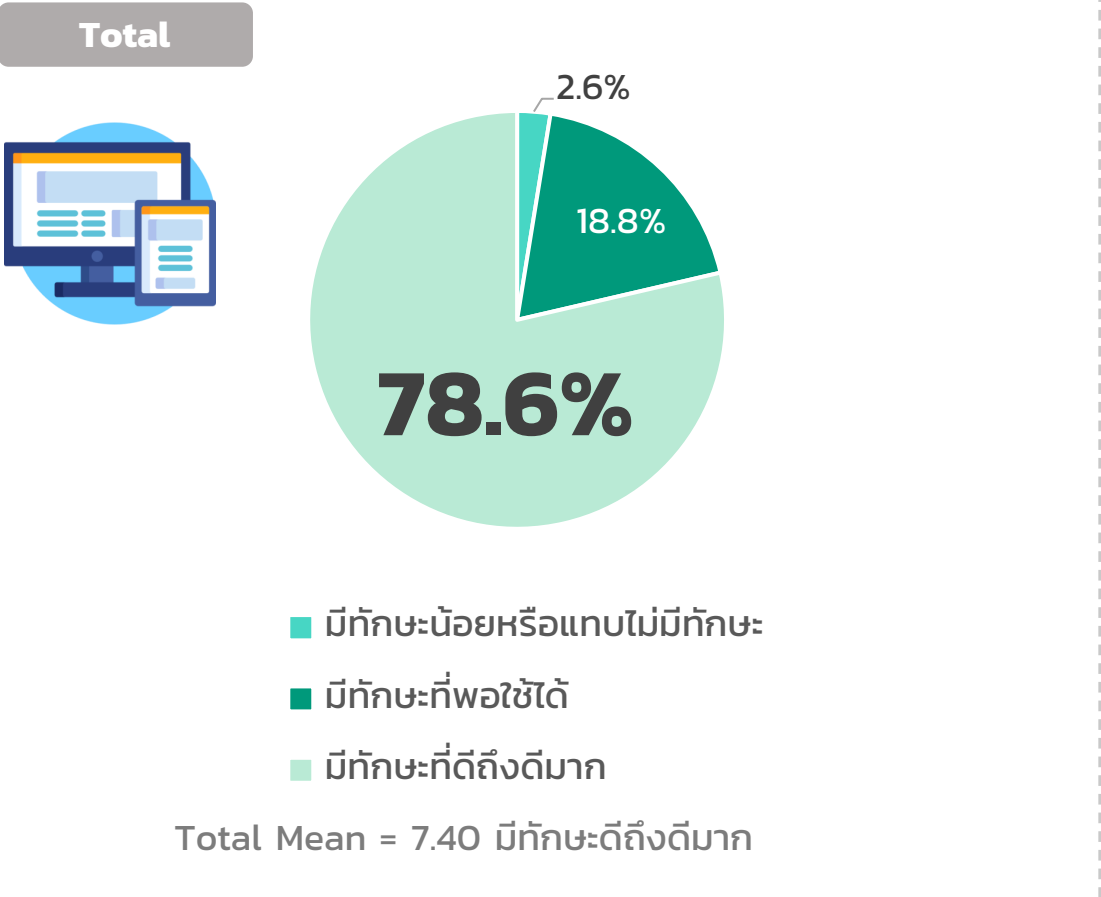
SINGAPORE
General Digital Skills
Actual Skills
Self Assessed Skills
Source: ICDL Asia



RESULTS

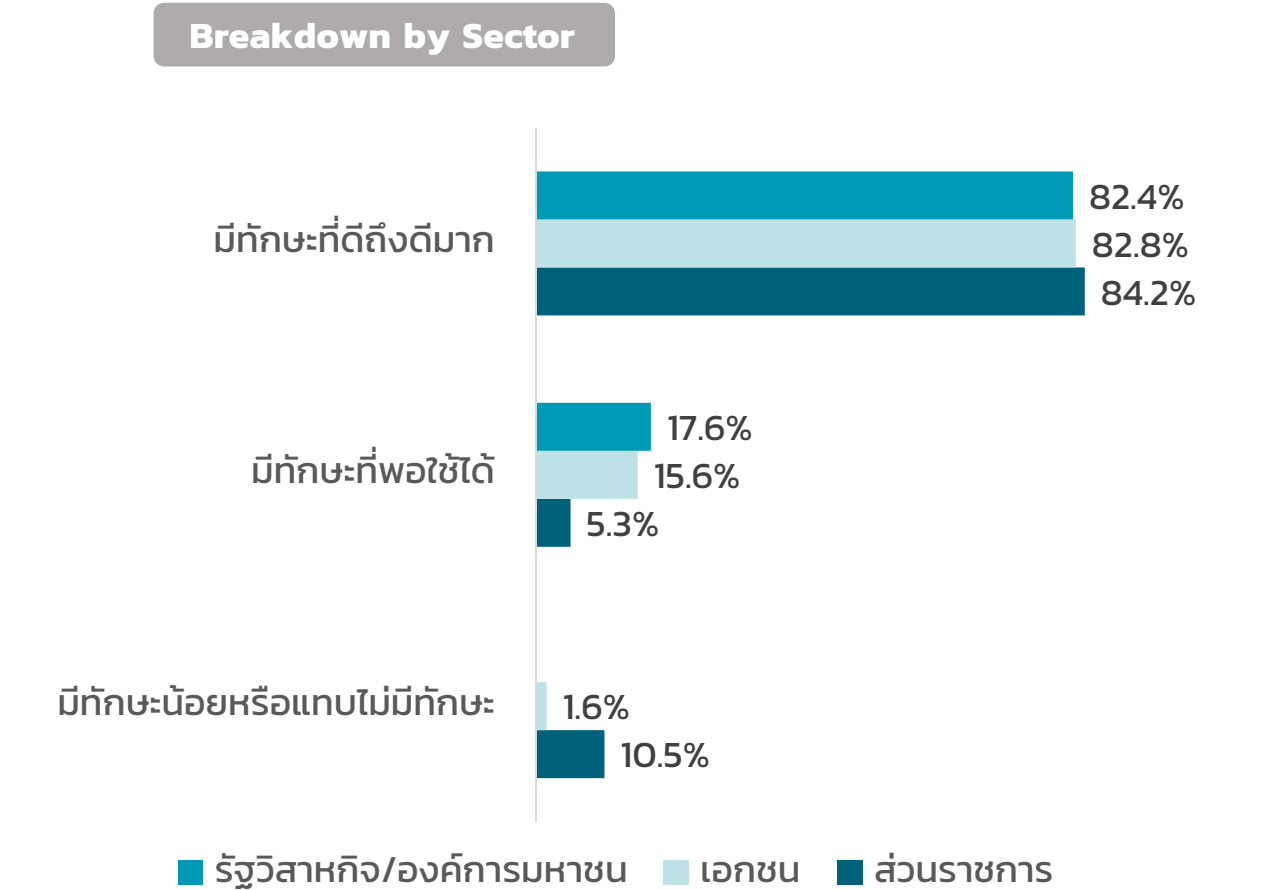
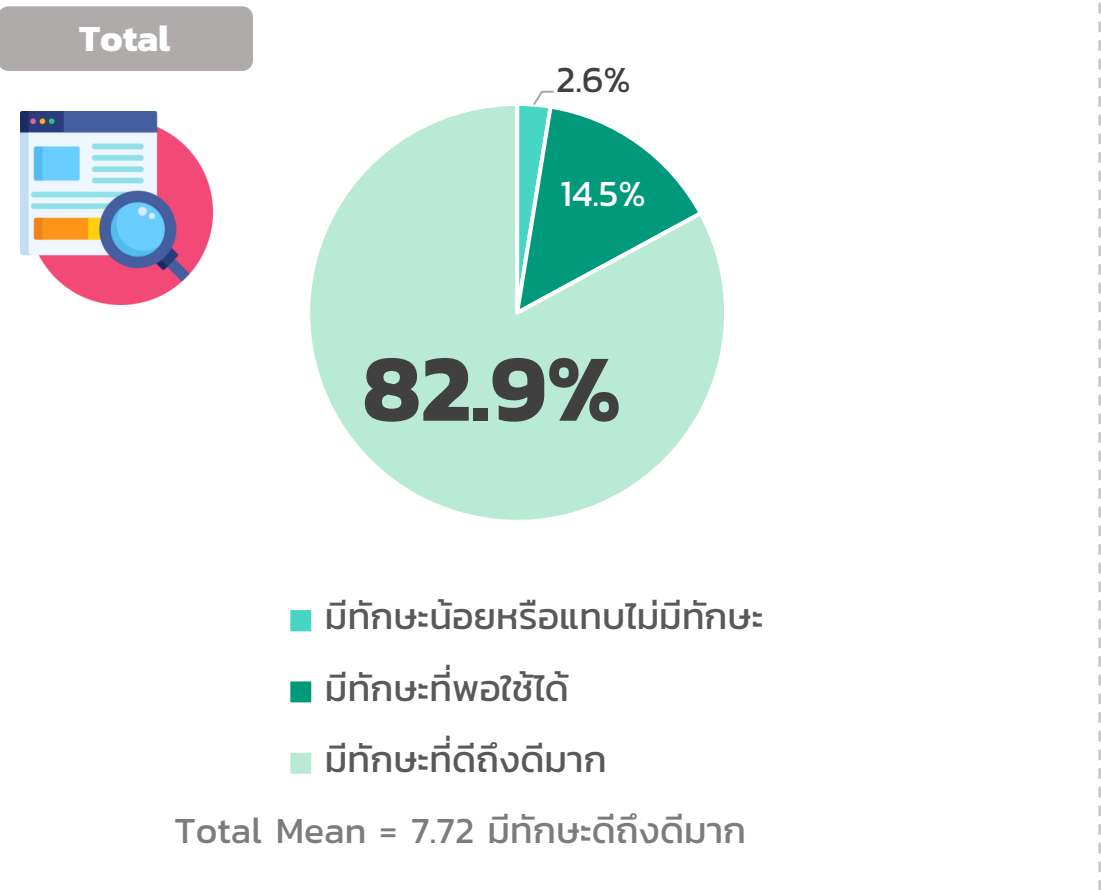
Dimension 1: ทักษะการใช้อุปกรณ์ IT และดิจิทัลต่าง ๆ อย่างมีประสิทธิภาพและมีความปลอดภัย (Using the Digital Workplace)

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีทักษะในการใช้อุปกรณ์ IT และดิจิทัลต่าง ๆ อย่างมีประสิทธิภาพ และมีความปลอดภัย อย่างไรก็ตาม ร้อยละ 10.5 ของผู้ตอบแบบสอบถามในส่วนราชการเผยให้เห็นว่ายังมีทักษะที่น้อยหรือแทบไม่มีทักษะในด้านดังกล่าว



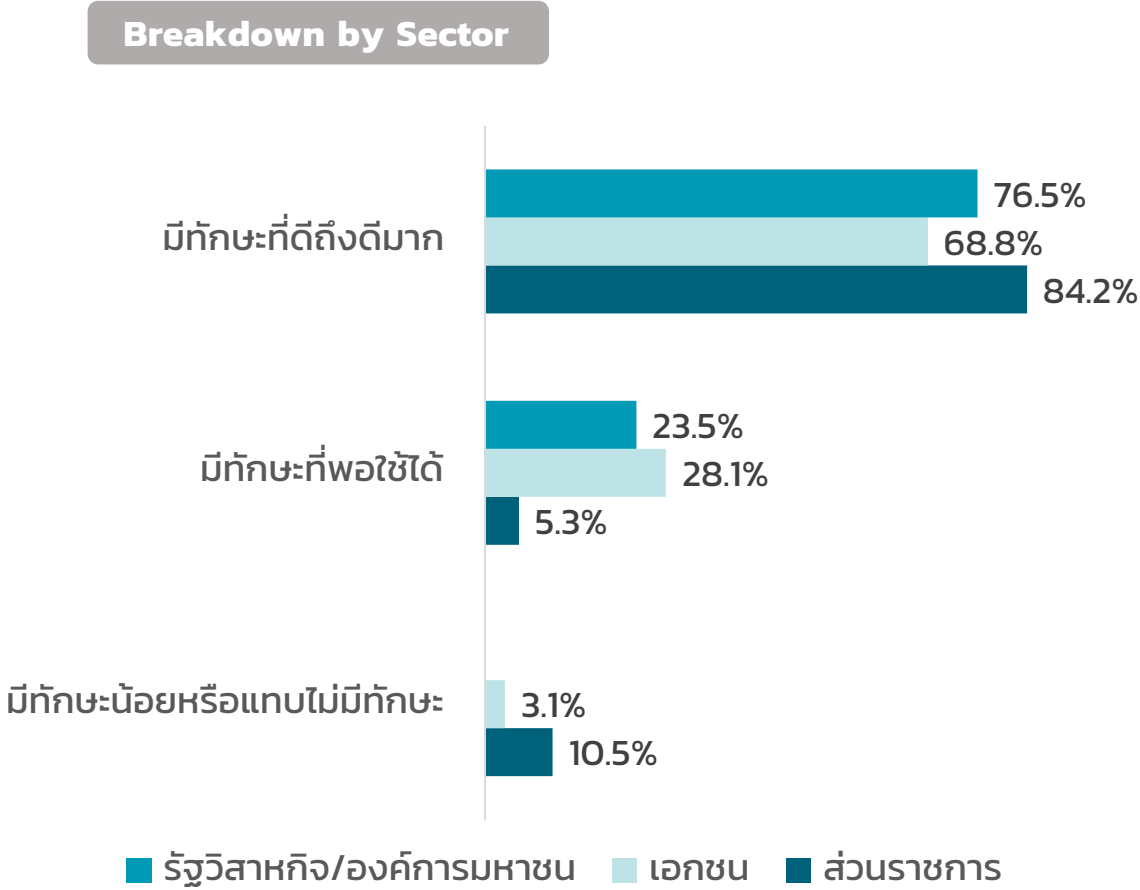
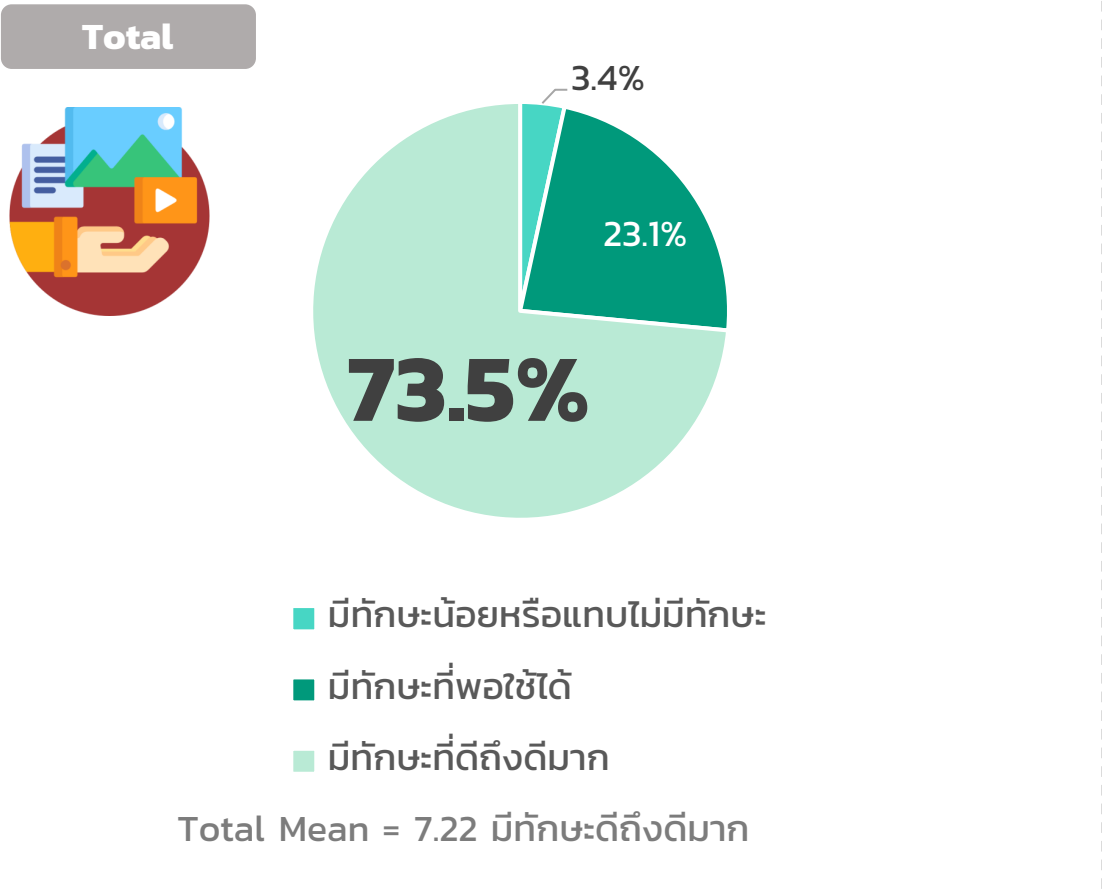
Dimension 2: ทักษะการค้นหาข้อมูลประเมินความน่าเชื่อถือของข้อมูล ประมวลผลข้อมูล เพื่อนำมาประยุกต์ใช้งาน (Process and Apply)

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประเมินตนเองว่ามีทักษะที่ดีถึงดีมาก ในทักษะการประมวลผลข้อมูลเพื่อนำมาใช้ โดยเมื่อเปรียบเทียบกับด้านอื่น ๆ ใน Digital Skills Workplace Framework พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความมั่นใจในด้านดังกล่าวสูงสุด โดยพบค่าเฉลี่ย (Mean) มากถึง 7.72 (เต็ม 10) แปลผลได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามเฉลี่ยส่วนใหญ่มีทักษะที่ดีถึงดีมาก



Dimension 3: ทักษะการใช้โปรแกรมต่าง ๆ เพื่อสร้างสรรค์ข้อมูลดิจิทัลและสื่อสารกับผู้อื่น (Create and Connect)

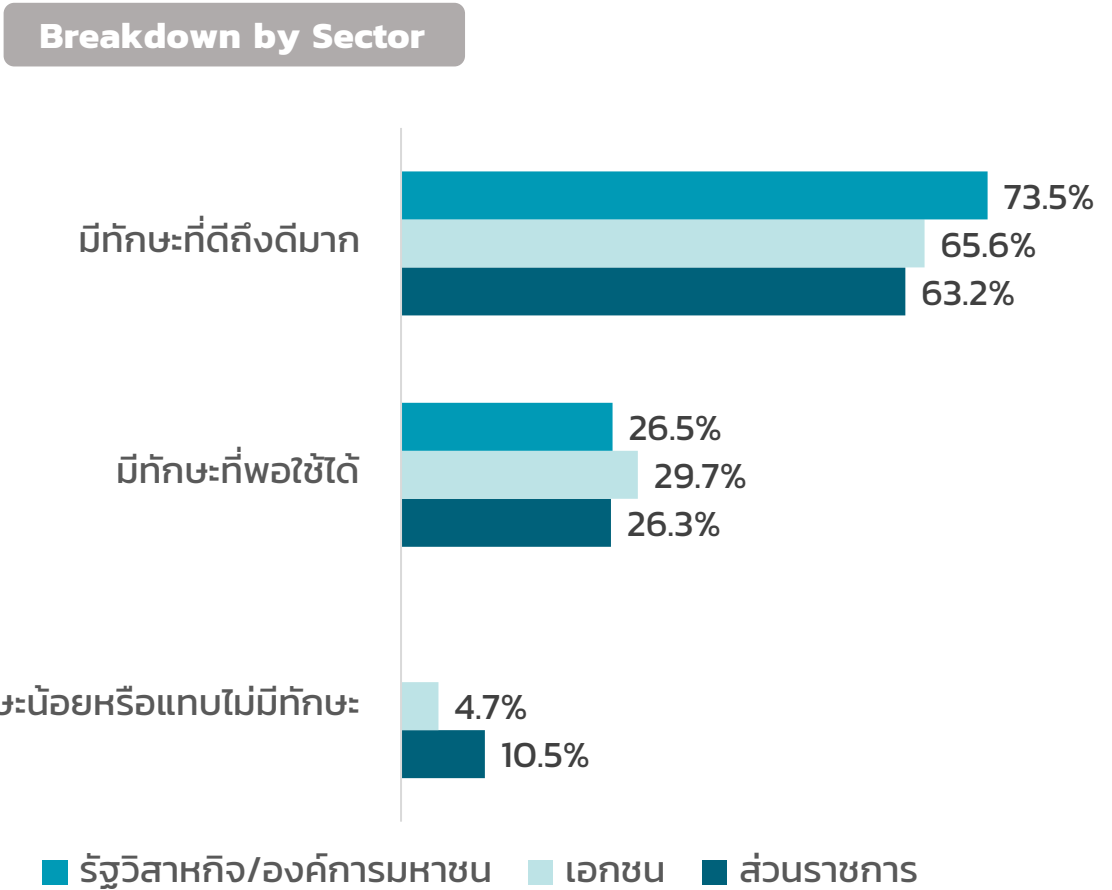
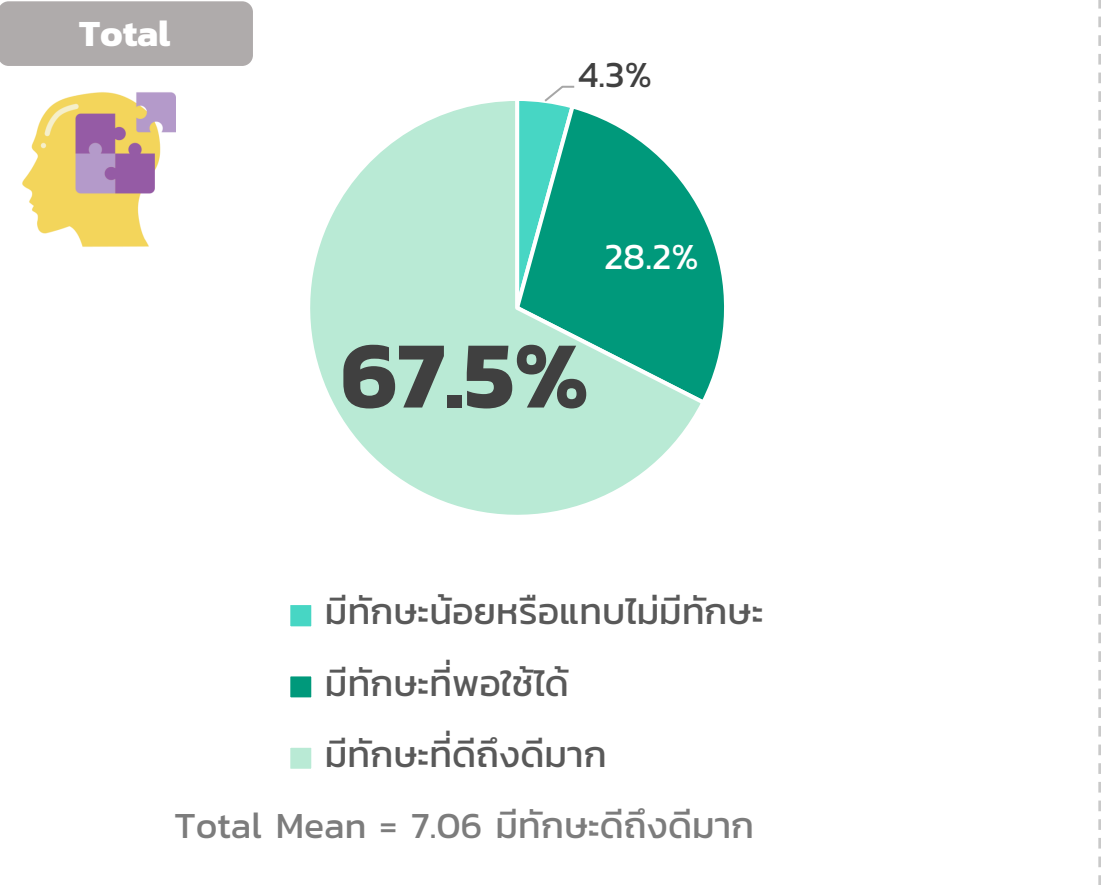
ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สามารถใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ เพื่อสร้างสรรค์งานต่าง ๆ และใช้เพื่อสื่อสารกับผู้อื่นได้ในระดับที่ดีถึงดีมาก



Question: กรุณาประเมินทักษะของท่านเองในเรื่องต่อไปนี้ โดย 1 หมายถึง ไม่มีทักษะ และ 10 หมายถึง มีทักษะที่ยอดเยี่ยมการใช้โปรแกรมต่าง ๆ เพื่อสร้างสรรค์ข้อมูลดิจิทัลและสื่อสารกับผู้อื่น

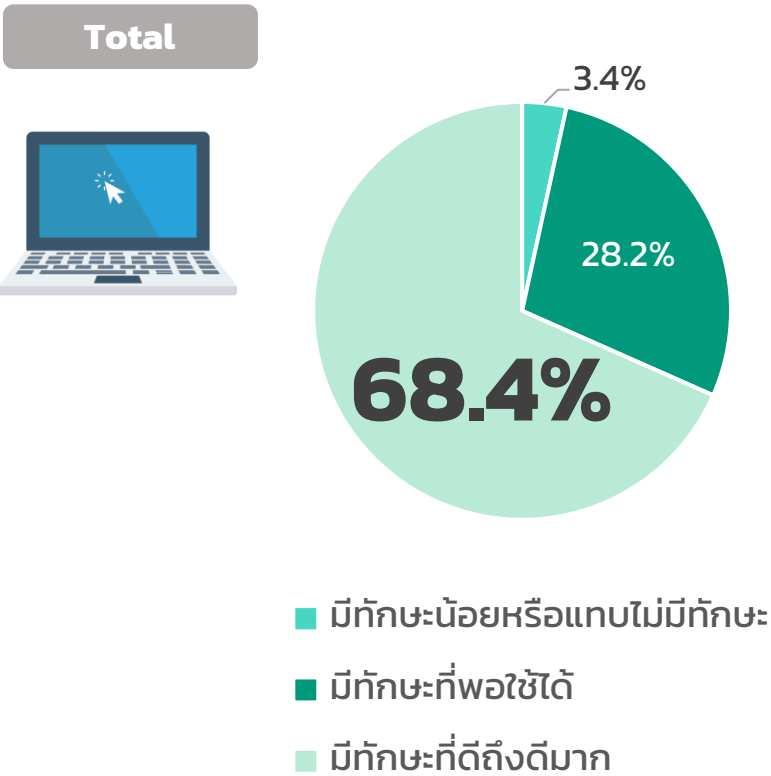
Dimension 4: ทักษะการจัดการกับข้อมูลจำนวนมากและประยุกต์ใช้ IT สนับสนุนการทำงานอย่างยืดหยุ่น (Think and Adapt)

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีทักษะในการจัดการกับข้อมูลจำนวนมาก และการประยุกต์ใช้ IT สนับสนุนการทำงานในระดับดีถึงดีมาก อย่างไรก็ตามเมื่อเปรียบเทียบกับด้านอื่น ๆ ใน Digital Skills Workplace Framework พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีทักษะในด้านดังกล่าวน้อยสุดเมื่อเปรียบเทียบกับทั้งสี่ด้าน โดยพบค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 7.06

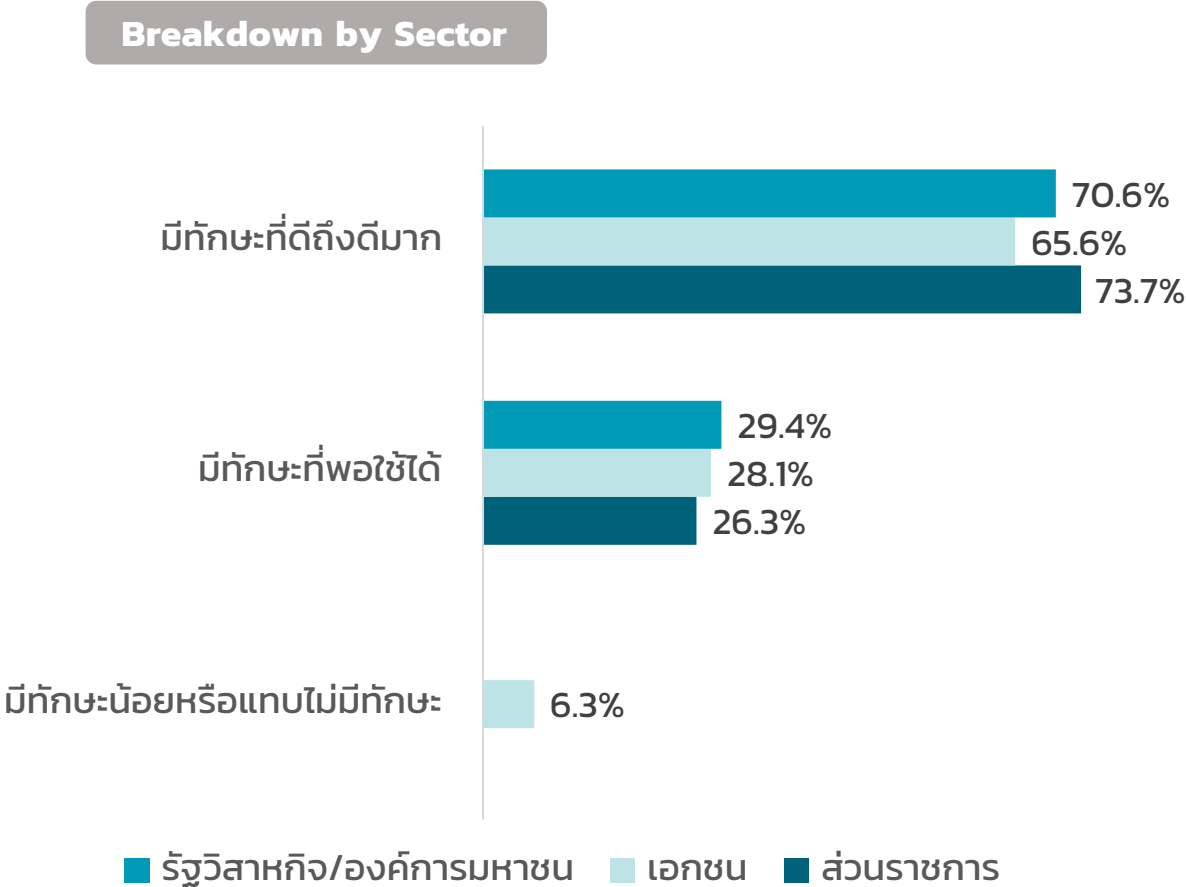


พื้นฐานการใช้งานคอมพิวเตอร์ (Computer Basics)

ในด้านของ พื้นฐานการใช้งานคอมพิวเตอร์พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าบุคลากรในองค์กรของตนมีทักษะที่ดีถึงดีมากในการใช้งานคอมพิวเตอร์ในระดับพื้นฐาน เช่น การเข้าโปรแกรมต่าง ๆ การเขียน/ส่ง Email การใช้ browsers ต่าง ๆ



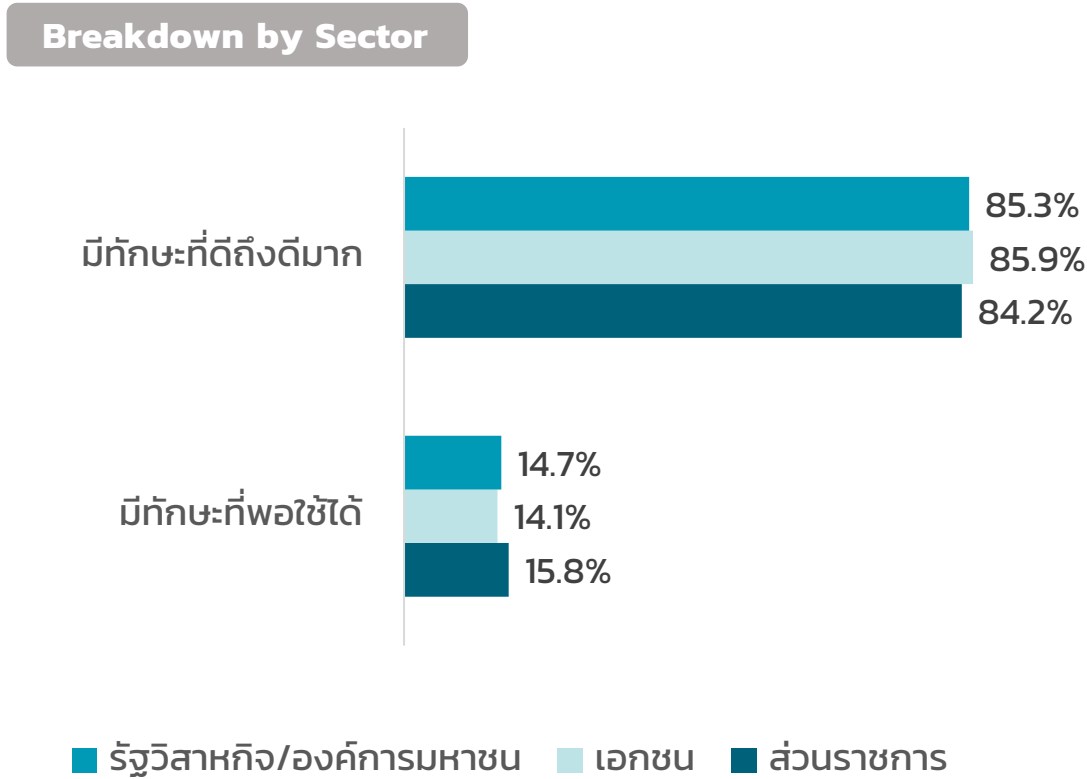
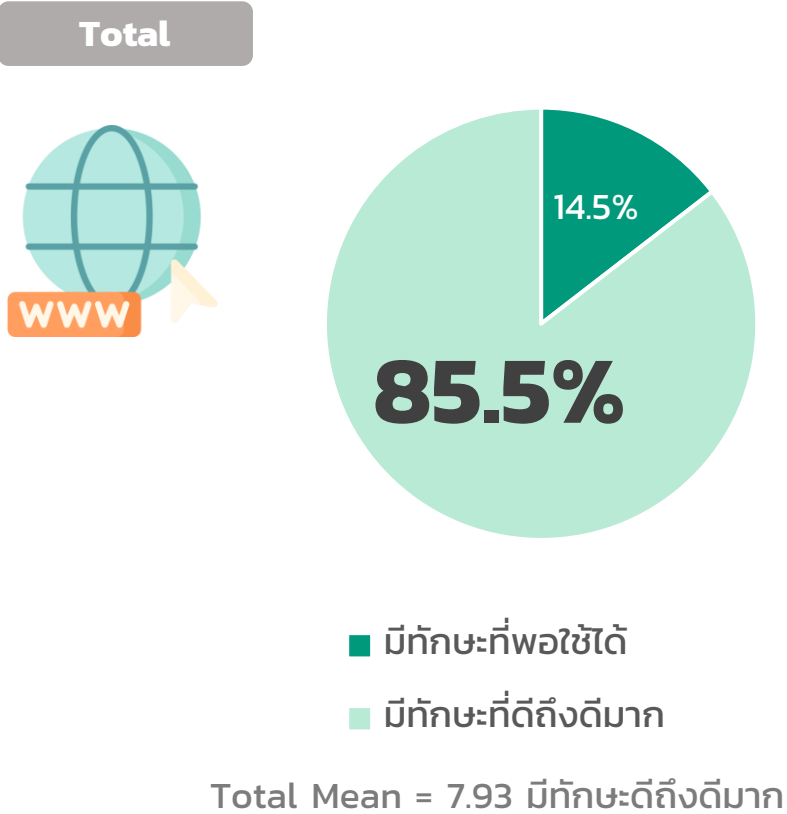
Total Mean = 7.15 มีทักษะดีถึงดีมาก



Question: ท่านคิดว่าบุคลากรในองค์กรของท่าน ส่วนใหญ่ มีทักษะในแต่ละด้านเป็นอย่างไร โดย 1 หมายถึงไม่มีทักษะและ 10 หมายถึง มีทักษะที่ยอดเยี่ยม "พื้นฐานการใช้งานคอมพิวเตอร์"

พื้นฐานการใช้งานอินเทอร์เน็ต (Online Basics)

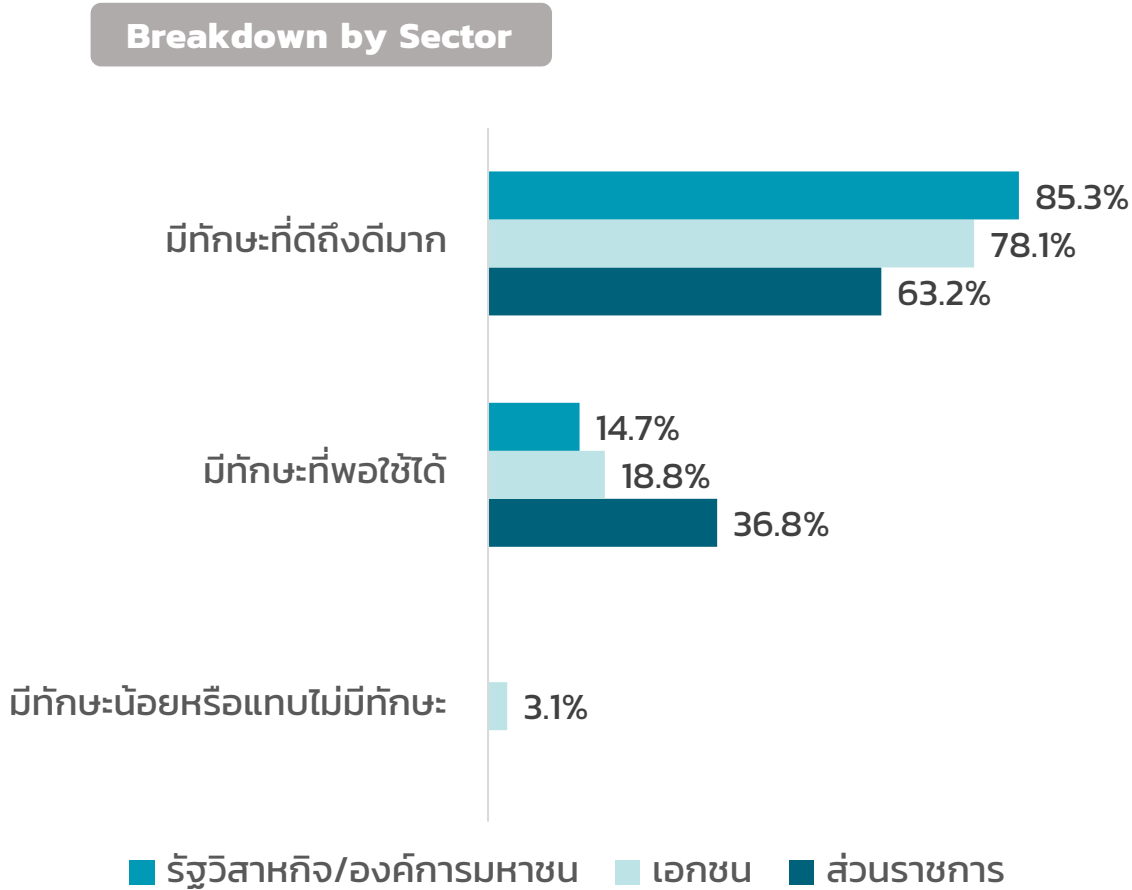
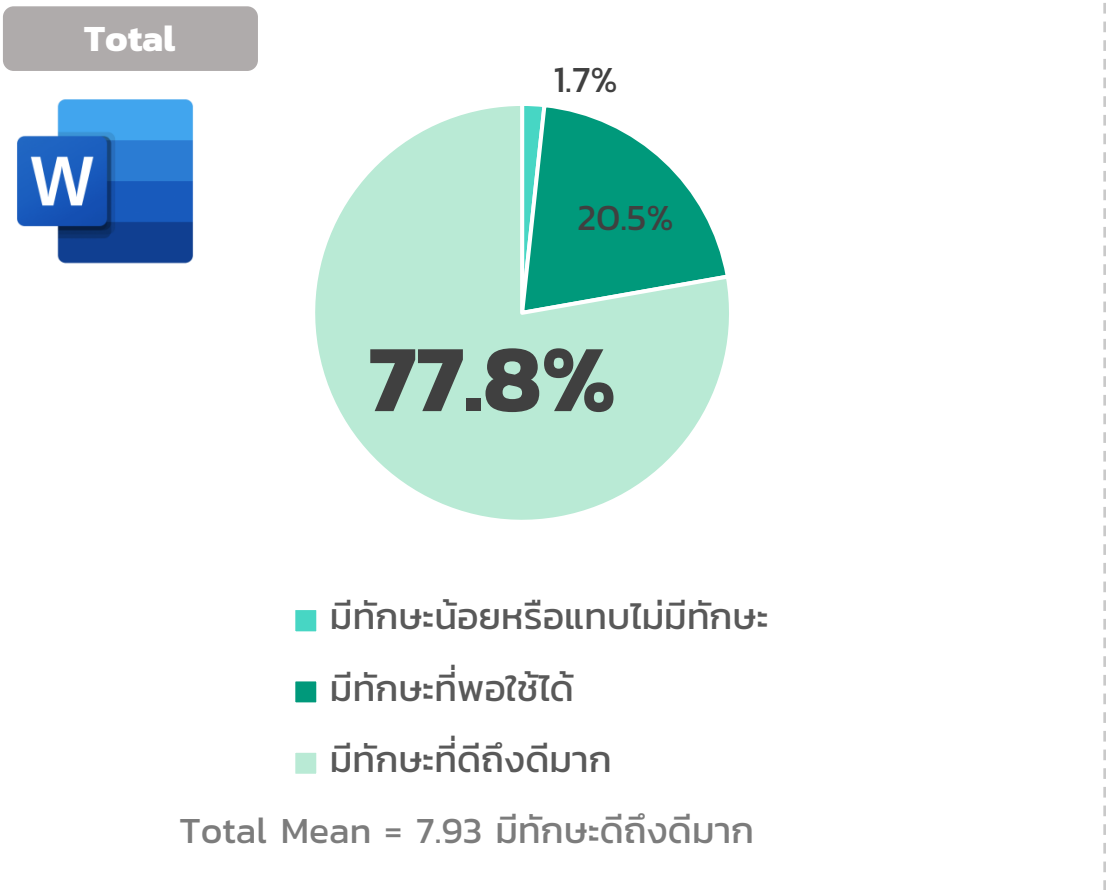
ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่แสดงความมั่นใจอย่างสูงในทักษะพื้นฐานการใช้งานอินเทอร์เน็ตของบุคลากรในองค์กรของตน โดยทั้งสามภาคส่วนมีทักษะที่ดีถึงดีมาก และไม่มีสัดส่วน “มีทักษะน้อยหรือแทบไม่มีทักษะ” ถูกแสดงในหัวข้อนี้



Question: ท่านคิดว่าบุคลากรในองค์กรของท่าน ส่วนใหญ่ มีทักษะในแต่ละด้านเป็นอย่างไร โดย 1 หมายถึงไม่มีทักษะและ 10 หมายถึง มีทักษะที่ยอดเยี่ยม “พื้นฐานการใช้งานอินเทอร์เน็ต”

พื้นฐานงานเอกสารประมวลคำ (Word Processing Basics)

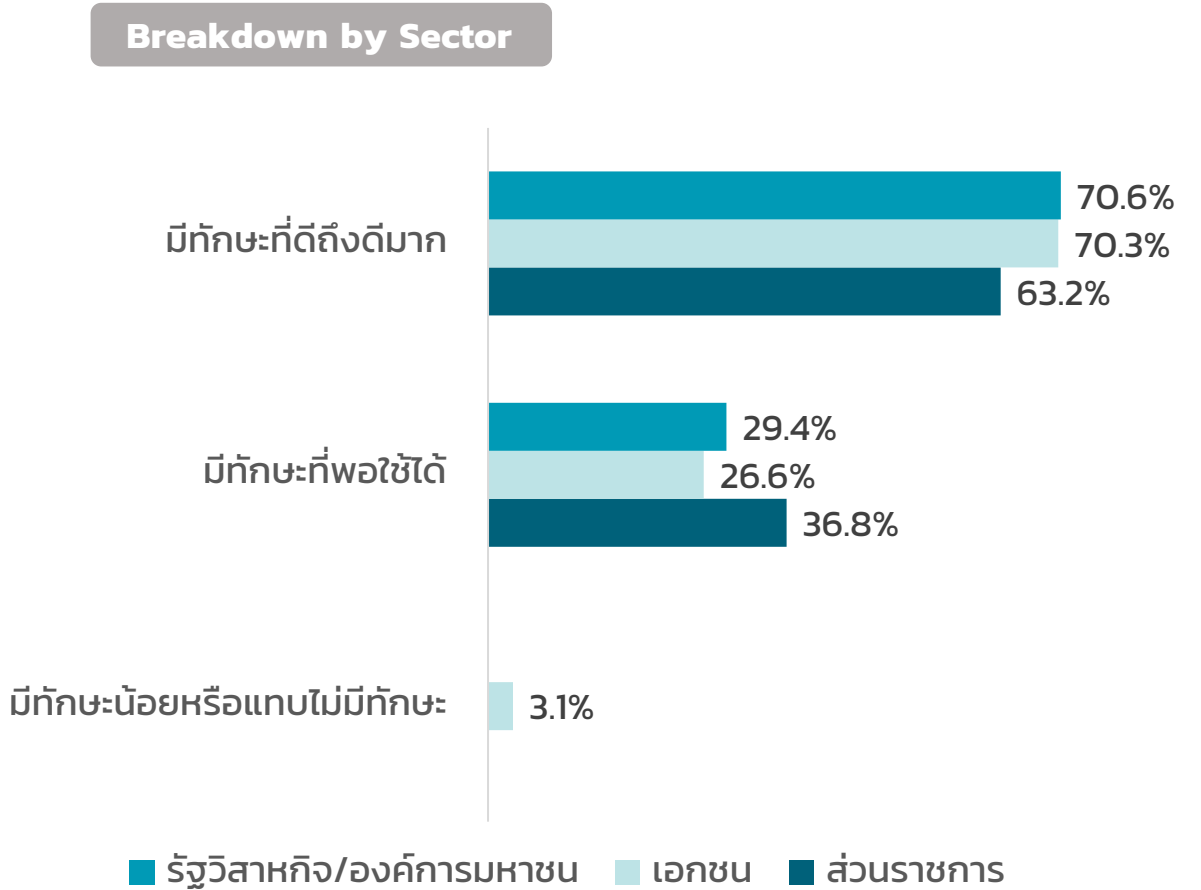
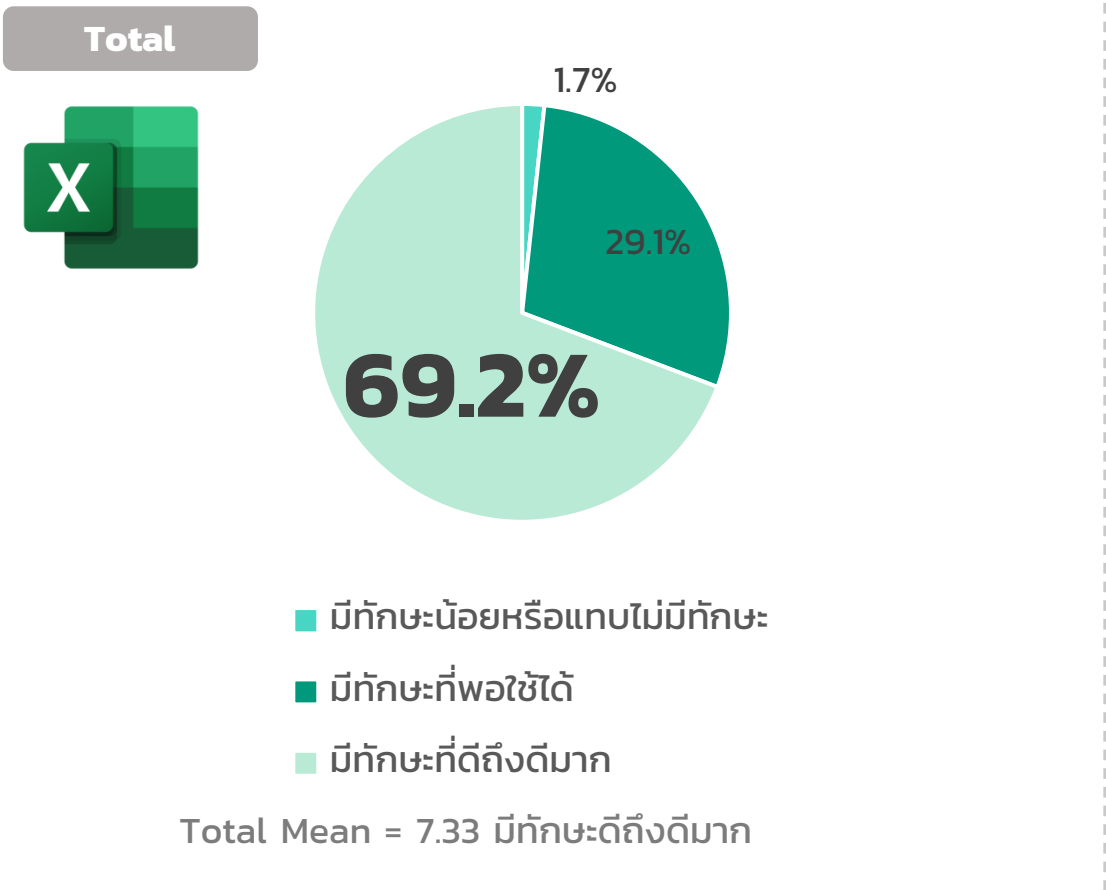
ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าบุคลากรในองค์กรของตนมีพื้นฐานงานเอกสารประมวลคำ (Word) ในระดับที่ดีถึงดีมาก อย่างไรก็ตามสัดส่วนของผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในภาคราชการ มีการตอบในระดับ "ดีถึงดีมาก" ค่อนข้างน้อยกว่าภาคส่วนอื่น ๆ



Question: ท่านคิดว่าบุคลากรในองค์กรของท่าน ส่วนใหญ่ มีทักษะในแต่ละด้านเป็นอย่างไร โดย 1 หมายถึงไม่มีทักษะและ 10 หมายถึง มีทักษะที่ยอดเยี่ยม พื้นฐาน งานเอกสารประมวลคำ (Word)

พื้นฐานตารางคำนวณ (Spreadsheet Basics)

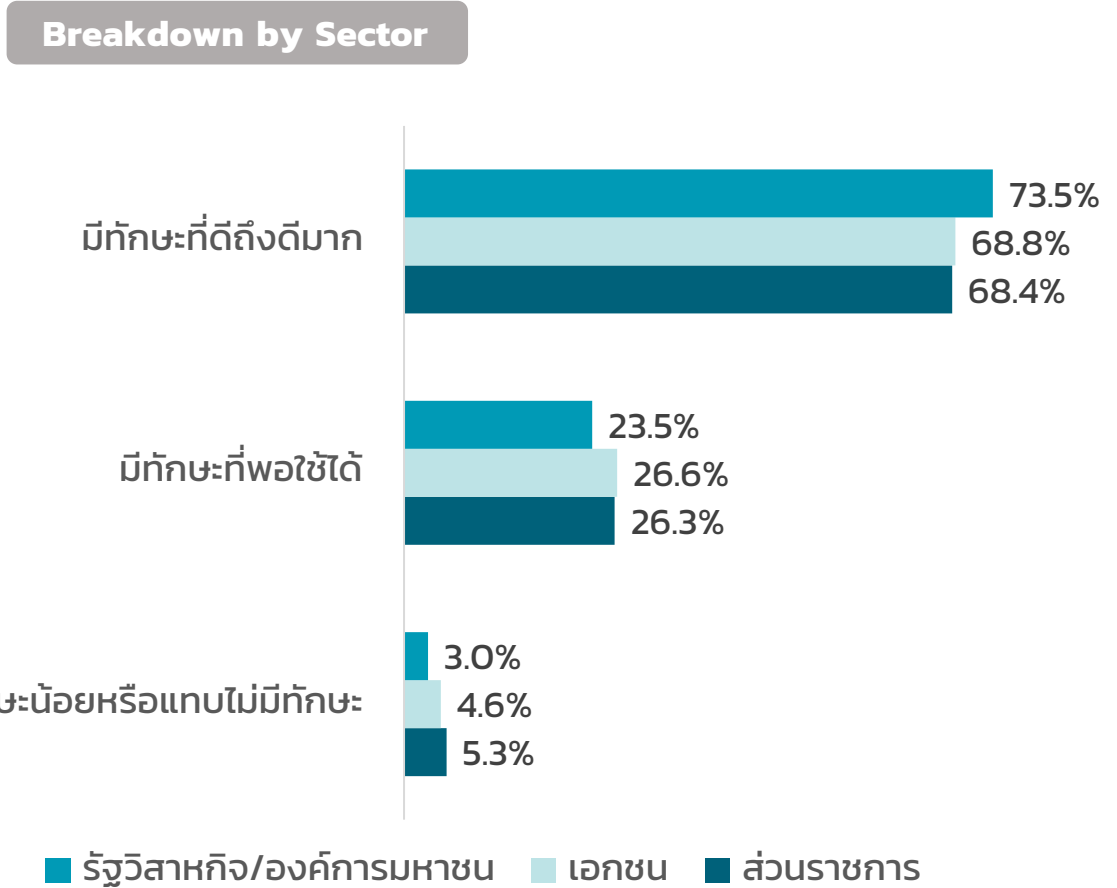
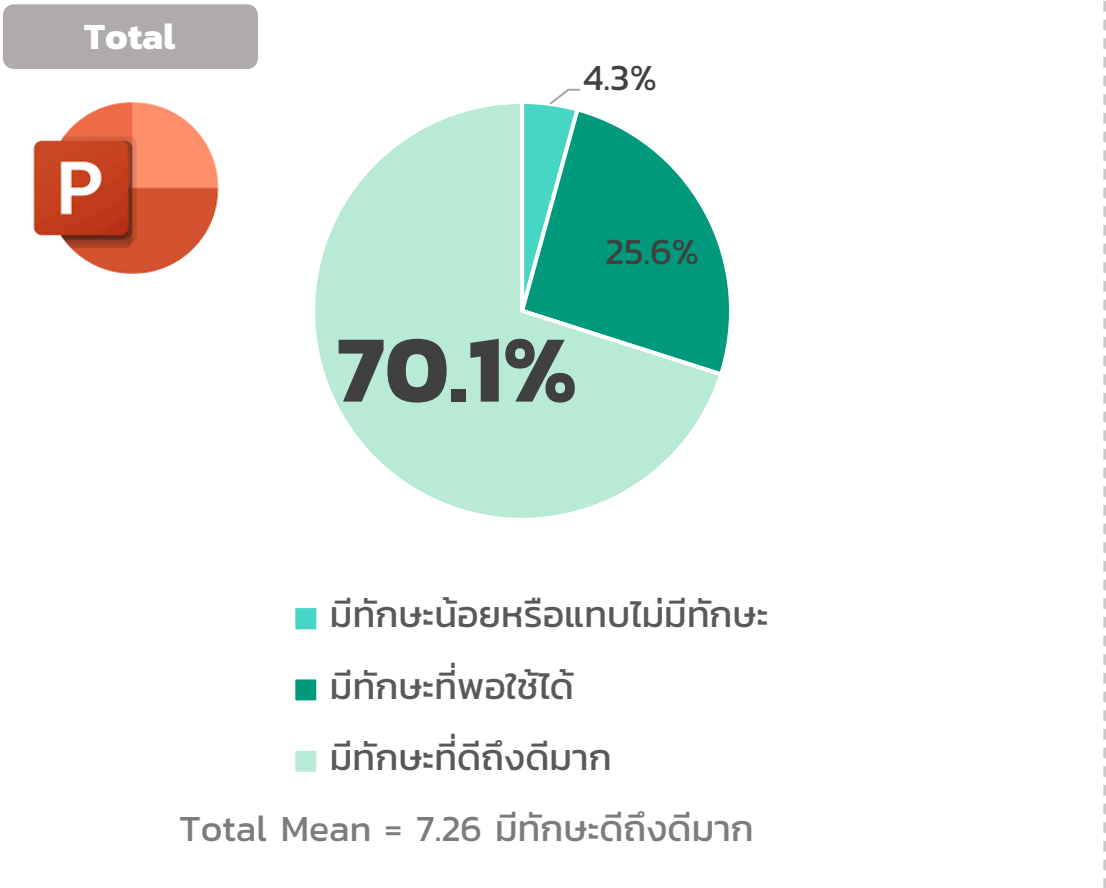
ในด้านทักษะการใช้ตารางคำนวณ (Excel) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความมั่นใจในทักษะพื้นฐานตารางคำนวณของบุคลากรในองค์กรของตน ในระดับดีถึงดีมาก โดยเฉพาะ ในภาครัฐวิสาหกิจ/องค์การมหาชน และเอกชน



Question: ท่านคิดว่าบุคลากรในองค์กรของท่าน ส่วนใหญ่ มีทักษะในแต่ละด้านเป็นอย่างไร โดย 1 หมายถึงไม่มีทักษะและ 10 หมายถึง มีทักษะที่ยอดเยี่ยม พื้นฐาน ตารางคำนวณ (Excel)

พื้นฐานการนำเสนองาน (Presentation Basics)

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าบุคลากรในองค์กรของตนมีพื้นฐานการนำเสนองาน (Presentation) ในระดับที่ดีถึงดีมาก อย่างไรก็ตาม เมื่อเปรียบเทียบระหว่าง โปรแกรม Microsoft Office ทั้งหมด พื้นฐานการนำเสนองาน (PowerPoint) ได้รับค่าเฉลี่ยคะแนนน้อยกว่าโปรแกรมอื่น ๆ โดยได้รับค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 7.26



ความกังวลต่อทักษะทางดิจิทัลของแรงงานรุ่นใหม่ และการถูกแทนที่ตำแหน่งงานโดยคอมพิวเตอร์

ผู้ตอบแบบสอบถามในภาคราชการและภาคเอกชนแสดงถึงความกังวลและคิดว่าควรพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของตนเองให้ดีขึ้น โดยเฉพาะภาคส่วนราชการแสดงความกังวลมากถึงร้อยละ 84.2 ในส่วนของรัฐวิสาหกิจหรือองค์การมหาชนความคิดเห็นข้างแบ่งเป็นสองฝั่งคือมีความกังวล และอีกครึ่งไม่กังวลเพราะคิดว่ามีทักษะด้านอื่น ๆ ที่เด็กรุ่นใหม่หรือ AI ไม่สามารถแทนที่ได้ น่าสนใจที่มีผู้ตอบแบบสอบถามบางส่วนแสดงความกังวลแต่ขาดการสนับสนุนให้พัฒนา โดยสังเกตได้ในภาครัฐวิสาหกิจ/องค์การมหาชนและส่วนราชการ

Total

กังวลและคิดว่า แรงงาน
ปัจจุบันควรมีการพัฒนา
ความสามารถด้านดิจิทัลมาก
ยิ่งขึ้น **59.0%**

ไม่กังวล เพราะคิดว่ามีทักษะ
ด้านอื่น ๆ ที่เด็กรุ่นใหม่หรือ AI
ไม่สามารถแทนที่ได้ **32.5%**

กังวล แต่ยังไม่พร้อมในการ
เรียนรู้ทักษะใหม่ๆ เพราะขาด
การสนับสนุน **6.0%**

อื่น ๆ **2.5%**

Breakdown by Sector

กังวลและคิดว่า แรงงาน
ปัจจุบันควรมีการพัฒนา
ความสามารถด้านดิจิทัล
มากยิ่งขึ้น **41.2%**
60.9%
84.2%

ไม่กังวล เพราะคิดว่ามี
ทักษะด้านอื่น ๆ ที่เด็กรุ่นใหม่หรือ AI ไม่สามารถ
แทนที่ได้ **44.1%**
32.8%
10.5%

กังวล แต่ยังไม่พร้อมใน
การเรียนรู้ทักษะใหม่ๆ
เพราะขาดการสนับสนุน **11.8%**
3.2%
5.3%

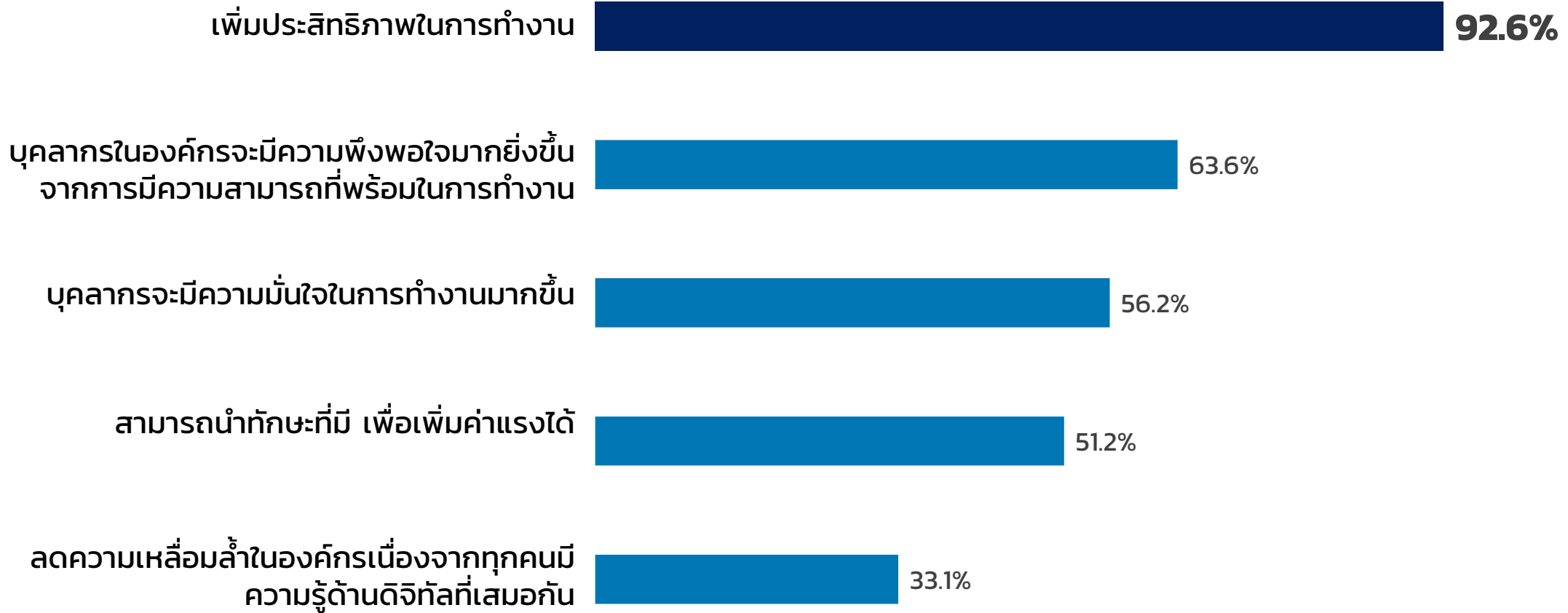
อื่น ๆ **2.9%**
3.1%

■ รัฐวิสาหกิจ/องค์การมหาชน ■ เอกชน ■ ส่วนราชการ

Question: จากผลการสำรวจพบว่า แรงงานรุ่นใหม่มีความสามารถทางดิจิทัลมากกว่าแรงงานในยุคก่อน รวมถึงคาดว่าจะ 70% ของงานจะสามารถถูกแทนที่ด้วยคอมพิวเตอร์ในอนาคต คุณมีความคิดเห็นอย่างไร

ประโยชน์ของการมีทักษะดิจิทัล

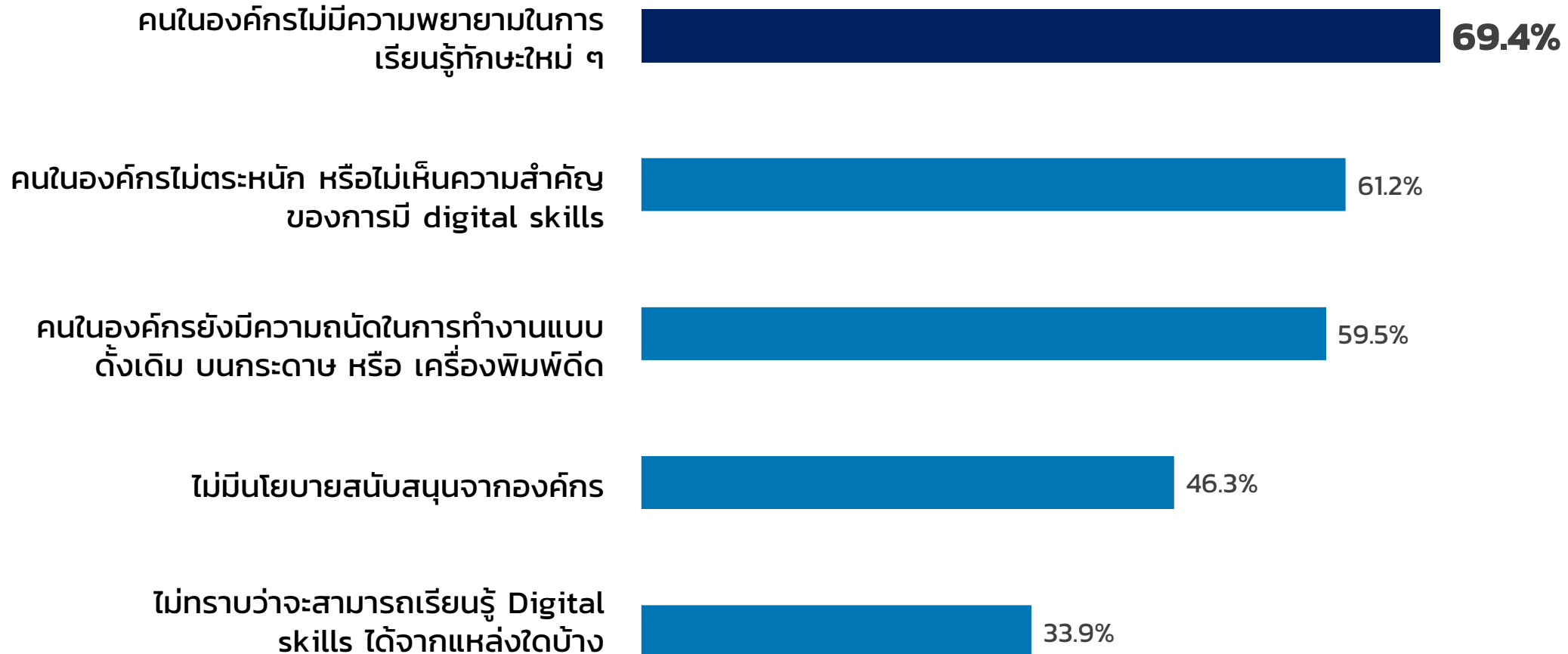
ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นว่า ประโยชน์ของการมี Digital Skills คือ ช่วยให้เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน มากถึงร้อยละ 92.6 ถัดมาคือ บุคลากรมีความพึงพอใจมากขึ้น และ มีความมั่นใจในการทำงานมากขึ้นตามลำดับ



Question: ในมุมมองของท่าน คิดว่าการมี Digital skills จะมีประโยชน์อย่างไรบ้าง (Multiple Choices)

อุปสรรคของการพัฒนาทักษะดิจิทัล

การขาดความกระตือรือร้นในการที่จะเรียนรู้ทักษะใหม่ ๆ การไม่ตระหนักถึงความสำคัญของทักษะดิจิทัล คืออุปสรรคหลักในการเรียนรู้ Digital Skills น่าสนใจที่ร้อยละ 46.30 เผยว่าไม่มีการสนับสนุนในเรื่องการเรียนรู้ทักษะทางดิจิทัลจากองค์กร



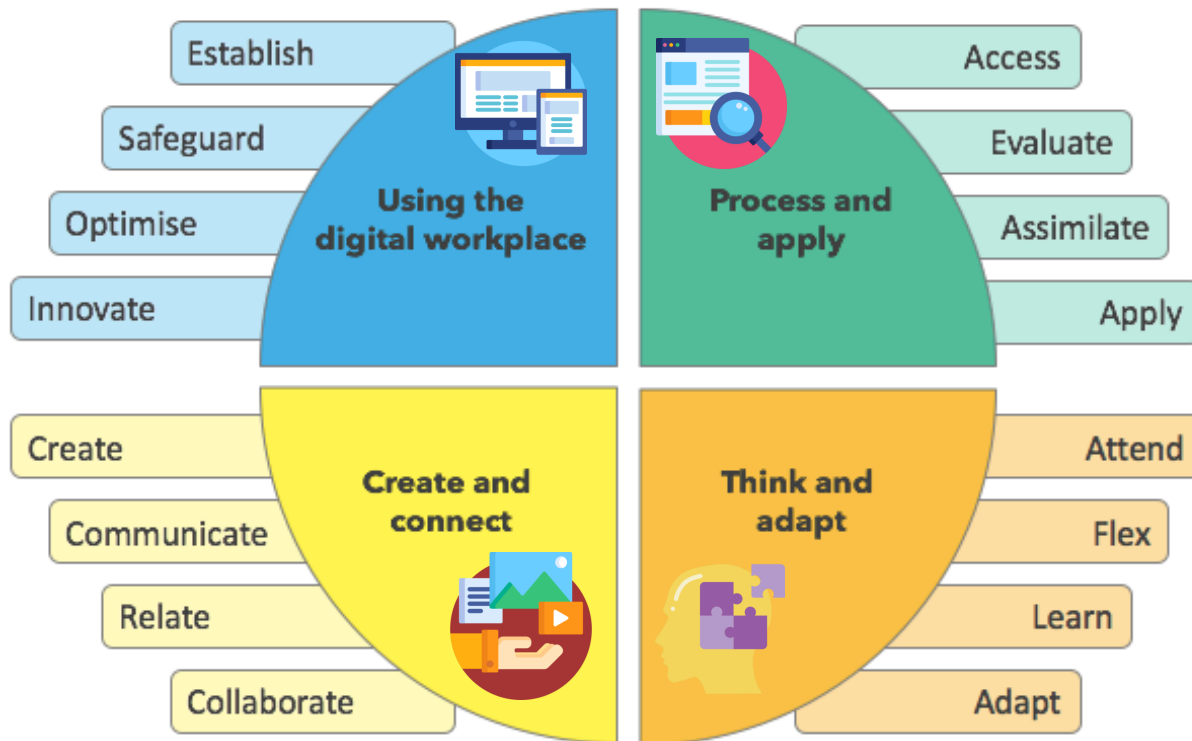
Question: ท่านคิดว่าสิ่งใดทำให้คนในองค์กรขาด Digital skills (Multiple Choices)



APPENDIX

Framework

ในการศึกษาทักษะความสามารถด้านดิจิทัลของบุคลากรในครั้งนี้ ได้ใช้กรอบแนวคิด **“Digital Workplace Skills Framework”** เป็นกรอบการศึกษาที่ใช้อ้างอิงในการวัดทักษะความรู้ด้านดิจิทัล โดยภายในกรอบแนวคิดจะแบ่งเป็น 4 Dimensions และแต่ละด้านก็จะถูกแบ่งไปอีกด้านละ 4 sub-dimensions โดยในการศึกษารั้งนี้จะใช้ 4 Dimensions หลักเพื่อเป็นกรอบในการออกแบบ แบบสอบถาม ในการวัดทักษะทางด้านดิจิทัล



ภายในกรอบแนวคิด **“Digital Workplace Skills Framework”** ได้แบ่งองค์ประกอบในการวัดความรู้ Digital Literacy ออกเป็น 4 ด้าน (4 dimensions) นั่นคือ

- 1. Using the digital Workplace:** การวัดความสามารถในด้านการใช้อุปกรณ์ดิจิทัลในออฟฟิศอย่างมีประสิทธิภาพ การจัดการรักษาข้อมูลส่วนตัว/องค์กร ให้มีความปลอดภัย สามารถใช้เครื่องมือ/ข้อมูลดิจิทัลในการคิดสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ
- 2. Process and Apply:** การวัดความสามารถในการหาข้อมูล ประเมินความน่าเชื่อถือของข้อมูล ประมวลผลข้อมูลเพื่อนำมาประยุกต์ใช้งานได้ทันเวลา
- 3. Create and Connect:** การวัดความสามารถในการสร้างข้อมูลดิจิทัลใหม่ ๆ เช่น การสร้าง post ใหม่ การแก้ไขข้อมูลบน Wiki page การสร้างวิดีโอ และสามารถใช้โปรแกรมหรือบอร์ดการสนทนาเพื่อสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานได้อย่างเหมาะสม
- 4. Think and adapt:** การวัดความสามารถในการจัดการกับข้อมูลจำนวนมากในคอมพิวเตอร์ ไม่มีปัญหาในการสับเปลี่ยนทำงาน หลายอย่างบนคอมพิวเตอร์ มีความยืดหยุ่นในการทำงาน สามารถทำงานที่หนักก็ได้ และพร้อมเรียนรู้ทักษะดิจิทัลใหม่ ๆ

Scoring and Interpretation

ในแบบสอบถามจะประกอบด้วยข้อคำถามที่ผู้ตอบแบบสอบถาม จะถูกถามให้ Rate ทักษะดิจิทัลของตนเอง ซึ่งการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวิธีการจัดกลุ่มคะแนน และการแปลผลคะแนนตามตารางด้านล่าง

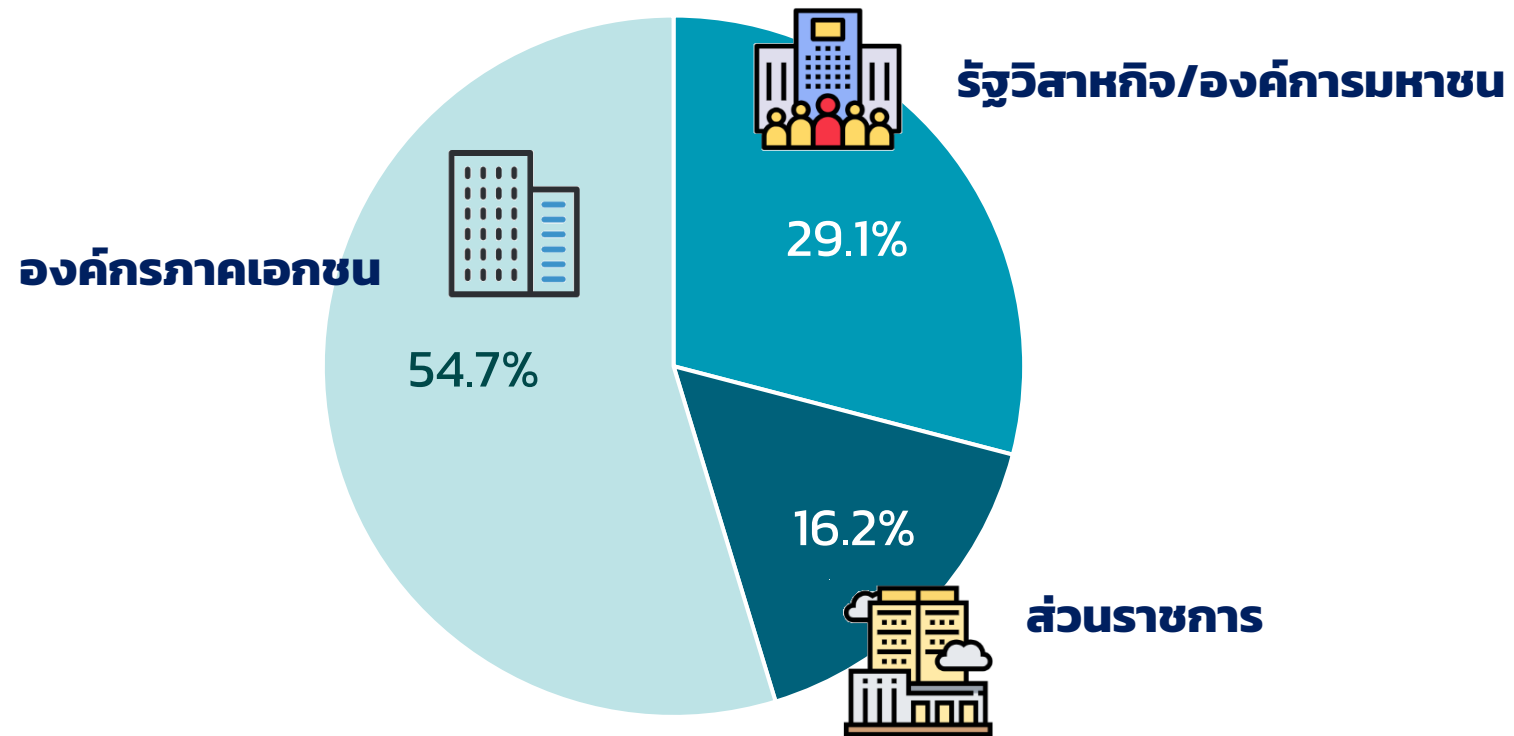
คะแนน	ระดับทักษะ
1-3	มีทักษะน้อย/แทบไม่มีทักษะ
4-6	มีทักษะที่พอใช้ได้
7-10	มีทักษะที่ดีถึงดีมาก

ค่าเฉลี่ย	แปลผล
1.00-4.00	มีทักษะน้อย/แทบไม่มีทักษะ
4.01-7.00	มีทักษะที่พอใช้ได้
7.01-10.00	มีทักษะที่ดีถึงดีมาก



Respondent

ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามทำงานอยู่ในภาคเอกชน รัฐวิสาหกิจ/องค์การมหาชน และส่วนราชการตามลำดับ



(n=117)

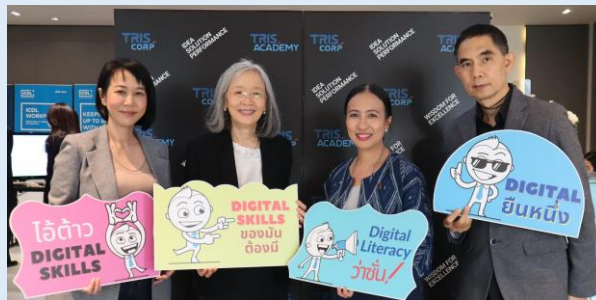
Question: คุณทำงานอยู่ภาคส่วนใดต่อไปนี้

Reference

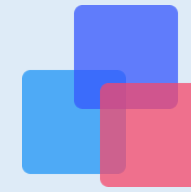
1	<p>Digital Work Research. (2018). The Digital Workplace Skills Framework Ensuring the workforce is ready to work digitally. สืบค้นเมื่อ 15 ธันวาคม 2563, จาก https://digitalworkresearch.com/wp-content/uploads/2018/02/The-Digital-Workplace-Skills-Framework-final.pdf</p>
2	<p>OECD. (2016). Skills for a digital world. สืบค้นเมื่อ 15 ธันวาคม 2563, จาก http://www.oecd.org/future-of-work/</p>

TRIS Digital Academy Forum 2020: Building a Future-Ready Workforce with Digital Skills

งานสัมมนา “ทักษะดิจิทัลกับการทำงานแห่งอนาคต” เมื่อวันพฤหัสบดีที่ 17 ธันวาคม 2563



TRIS Academy of management : ช่องทางการรับชมวิดีโองานสัมมนาย้อนหลัง



TRIS
**DIGITAL
ACADEMY**



TRIS Digital Academy

*Empowering People with
Digital Skills*

สถาบันวิทยาการด้านดิจิทัลภายใต้ ทริส คอร์ปอเรชั่น ซึ่งเป็นศูนย์สอบอย่างเป็นทางการหรือ Accredited Testing Centre ตามมาตรฐานสากลด้านทักษะดิจิทัลของ ICDL® (International Computer Driving License) ที่ยอมรับการเป็นมาตรฐานทักษะการใช้คอมพิวเตอร์และดิจิทัลของบุคลากร (Digital Literacy & Skills) อันดับหนึ่งของโลกในปัจจุบัน ให้บริการแนะนำแนวทางการพัฒนาบุคลากร ฝึกอบรม และทดสอบประเมินสมรรถนะ เพื่อก้าวเป็นกำลังสำคัญให้กับองค์กรในการก้าวสู่โลกดิจิทัลอย่างเข้มแข็ง

Contact Us

ศูนย์พัฒนาและรับรองทักษะดิจิทัลสากล ICDL
TRIS Digital Academy: ICDL ATC

PHONE

02-032-3000 ต่อ 8400, 8401

LINE

@tris

FACEBOOK PAGE

TRIS Digital Academy

EMAIL

trisacademy@tris.co.th

ADDRESS

บริษัท ทริส คอร์ปอเรชั่น จำกัด
เลขที่ 191 อาคารสีลมคอมเพล็กซ์ ชั้น 18
ห้อง 1-4, 4A ถนนสีลม แขวงสีลม
เขตบางรัก กรุงเทพฯ 10500



ICDL Workforce Basics

หลักสูตรประกาศนียบัตรมาตรฐานสมรรถนะความสามารถด้านการใช้ดิจิทัล (Digital Literacy Standard) โดยสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) ร่วมกับ ICDL ครอบคลุมทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ได้แก่ การใช้งานคอมพิวเตอร์, การใช้งานอินเทอร์เน็ต, การใช้งานเพื่อความมั่นคงปลอดภัย, การใช้โปรแกรมประมวลคำ, การใช้โปรแกรมตารางคำนวณ และการใช้โปรแกรมการนำเสนองาน แบ่งเป็นระดับ 1 และระดับ 2 ประกอบด้วย



ข้อสอบวุฒิบัตร (ICDL Certification Test)

- ภาษาที่ใช้ในการสอบประเมินสามารถเลือกได้ทั้งแบบภาษาอังกฤษ หรือภาษาไทย
- เกณฑ์การสอบผ่านแต่ละวิชาอยู่ที่ 75%

ระดับ 1

การรับรู้และเข้าถึงโลกดิจิทัล ICDL Computers & Online Basics



พื้นฐานการใช้งานคอมพิวเตอร์ Computer Basics

การประเมินความรู้พื้นฐานคอมพิวเตอร์ทั้งด้าน Hardware และ Software และความรู้พื้นฐานของผู้ใช้งานคอมพิวเตอร์



พื้นฐานการใช้งานอินเทอร์เน็ต Online Basics

การประเมินความรู้ด้านการใช้อีเมลและอินเทอร์เน็ต ได้แก่ การใช้งานเว็บไซต์ การค้นหาข้อมูลบนอินเทอร์เน็ต การสื่อสารออนไลน์และการใช้งานอีเมล ซึ่งเป็นพื้นฐานสำคัญของการติดต่อสื่อสารในปัจจุบัน

ระดับ 2

พื้นฐานความรู้ทักษะดิจิทัล ICDL Application Basics



พื้นฐานงานเอกสารประมวลคำ Word Processing Basics

การประเมินความรู้พื้นฐานด้านโปรแกรมสำนักงานสำเร็จรูป เป็นพื้นฐานสำหรับการใช้ผลิตผลงานด้านเอกสาร เช่น การทำรายงาน การทำจดหมาย และการจัดรูปแบบของเอกสาร เป็นต้น



พื้นฐานตารางงานคำนวณ Spreadsheet Basics

การประเมินความรู้พื้นฐานด้านโปรแกรมสำนักงานสำเร็จรูป เป็นพื้นฐานสำหรับการใช้ผลิตผลงานด้านการคำนวณ เช่น ตารางคำนวณ กราฟ การวิเคราะห์ข้อมูล และการเขียนสูตรคำนวณ เป็นต้น



พื้นฐานการนำเสนองาน Presentation Basics

ประเมินความรู้พื้นฐานด้านโปรแกรมสำนักงานสำเร็จรูป เป็นพื้นฐานสำหรับการใช้ผลิตผลงานด้านการนำเสนอ ด้วยข้อความ รูปภาพ เสียง และภาพเคลื่อนไหว



ทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เป็นทักษะด้านดิจิทัลพื้นฐาน
ที่จะเป็นตัวช่วยสำคัญในการปฏิบัติงาน การสื่อสารและการทำงาน
ร่วมกันกับผู้อื่น รองรับการพัฒนาระบบการทำงาน
หรือระบบงาน ขององค์กรให้มีความทันสมัยและมีประสิทธิภาพ
ในโลกยุคดิจิทัล รวมทั้งสร้างโอกาสการเติบโตก้าวหน้าทางอาชีพ
ให้กับบุคลากรที่มีความพร้อมด้านดิจิทัล

รายงานผลการศึกษา ทักษะดิจิทัลในการทำงานยุค Digital Transformation
Readiness of Workforce's Digital Skills in the Digital Transformation Era

สถาบันวิทยาการจัดการ (TRIS Academy of Management-TAM)

ทริส คอร์ปอเรชั่น (TRIS) เผยแพร่ กุมภาพันธ์ 2564

Line Official: @TRIS Phone: 0 2032 3000 Email: trisacademy@tris.co.th

ออกแบบการวิจัย จัดเก็บ และวิเคราะห์ข้อมูล

ดร.สุรเดช จอจวรรณศิริ, ภาณุจันกมล พรมเหล่า
ทีมวิจัย สถาบันวิทยาการจัดการ ทริส คอร์ปอเรชั่น
ภาณุจันกมล พรมเหล่า

เรียบเรียงและออกแบบการนำเสนอ

