

Digital Literacy

พื้นฐานการนำองค์การสู่ยุคดิจิทัล

พฤษภาคม 2021 • IT & Digital •

ดร.สุรเดช จงจวรรณศิริ ผู้อำนวยการอาวุโส บริษัท ทริส คอร์ปอเรชั่น จำกัด

ในช่วงเวลานี้ หลายองค์กรอาจเพิ่งผ่าน**การเปลี่ยนแปลงองค์กรทางดิจิทัล**หรือ **Digital Transformation** มาได้ไม่นาน ขณะที่หลายองค์กรอาจกำลังอยู่ในช่วงของการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว หรืออีกหลายองค์กรก็กำลังพิจารณาถึงการเปลี่ยนแปลงที่จะทำให้องค์กรอยู่รอดหรือเติบโตต่อไปได้ในยุคดิจิทัล แต่ทั้งหมดนั้น ไม่ว่าจะองค์กรใดในปัจจุบัน ต่างก็รับรู้ว่าการนำดิจิทัลมาสู่องค์กรเป็นสิ่งสำคัญคือมันสามารถที่จะสร้างผลกระทบต่อการทำงานและการแข่งขันขององค์กรได้อย่างกว้างขวาง

Digital Transformation นั้นจะเป็นการเปลี่ยนแปลงครั้งสำคัญขององค์กร โดยเป็นการนำองค์การเข้าสู่ยุค

ของข้อมูล สารสนเทศ และความรู้อย่างเต็มรูปแบบ ซึ่งถึงแม้การเปลี่ยนแปลงในหลายส่วนจะเป็นการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและดิจิทัลต่างๆ มาสนับสนุน รวมทั้งทดแทนสมรรถนะบางด้านของคนด้วยนั้น แต่อย่างไรก็ตาม คนก็ยังมีบทบาทในทุกกระบวนการไม่มากนักน้อย โดยคนหรือบุคลากรที่เรากล่าวถึงนั้นจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีความรู้ที่สอดคล้องกัน นั่นคือ**ทักษะด้านดิจิทัล**



กระนั้นก็ตาม ค่อนข้างน่าประหลาดใจที่องค์กรส่วนใหญ่ยังขาดความตระหนักในความสำคัญของทักษะดิจิทัลของบุคลากร โดยผลการศึกษาของคณะกรรมการยุโรปในปี 2018 (Curtarelli, M., ICT for work: Digital skills in the workplace) พบว่าองค์กรกว่าร้อยละ 88 ยังไม่ได้แก้ไขปัญหาการขาดทักษะดิจิทัลให้กับบุคลากรของตน รวมทั้งการศึกษานั้นยังพบว่าท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงองค์กรทางดิจิทัลนั้น ปัญหาจากการขาดทักษะดิจิทัลที่จำเป็นและการไม่ได้รับการฝึกอบรมทักษะดิจิทัลที่เพียงพอของบุคลากรคือความยากลำบากที่เกิดขึ้นในช่วงของการเปลี่ยนผ่านดังกล่าว

ทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัลหรือ **Digital Literacy** นั้นเป็นทักษะด้านดิจิทัลพื้นฐานที่จะเป็นตัวช่วยสำคัญในการปฏิบัติงาน การสื่อสารและการทำงานร่วมกับผู้อื่น รองรับการพัฒนากระบวนการทำงานหรือระบบงานขององค์กรให้มีความทันสมัยและมีประสิทธิภาพในโลกยุคดิจิทัล รวมทั้งสร้างโอกาสการเติบโตก้าวหน้าทางอาชีพให้กับบุคลากรที่มีความพร้อมด้านดิจิทัลดังกล่าวด้วย

คำว่า **Digital Literacy** นั้นถูกเริ่มต้นโดย Paul Gilster ในหนังสือของเขา Digital Literacy ที่ตีพิมพ์ในปี 1997 ที่ให้ความหมายไว้ในช่วงเริ่มต้นของยุคดิจิทัลคือ **ความสามารถในการเข้าใจและใช้สารสนเทศในรูปแบบที่หลากหลายจากแหล่งข้อมูลต่างๆ ผ่านระบบคอมพิวเตอร์** เมื่อมาพิจารณาถึงความต้องการในทักษะดิจิทัลของบุคลากรนั้น องค์กรต่างๆ จะคาดหวังถึงความตระหนัก ทักษะ และความสามารถของบุคลากรที่เพียงพอต่อการใช้อุปกรณ์

ดิจิทัลในการระบุ เข้าถึง จัดการ เชื่อมโยง วิเคราะห์ และสังเคราะห์แหล่งข้อมูลต่างๆ และการสร้างสรรค์สารสนเทศ และองค์ความรู้ใหม่ รวมทั้งการติดต่อสื่อสารกับผู้อื่นในองค์กรและนอกองค์กรด้วย

เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

92.6%

บุคลากรในองค์กรจะมีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น

63.6%

บุคลากรจะมีความมุ่งมั่นในการทำงานมากขึ้น

56.2%

สามารถนำทักษะที่มีเพื่อเพิ่มค่าแรงได้

51.2%

จากรายงานผลการศึกษาทักษะดิจิทัลในการทำงานยุค Digital Transformation ที่สถาบันวิทยาการจัดการ ทรিস คอร์ปอเรชั่น (TRIS Academy of Management-TAM) เผยแพร่เมื่อเดือนกุมภาพันธ์ 2564 ที่ผ่านมา ปรากฏความคิดเห็นของผู้บริหารองค์กรไทยต่อประโยชน์ของทักษะดิจิทัลที่ส่วนใหญ่จะมองไปในด้านของการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Digital Work Research (2018) ที่เผยว่า **บุคลากรที่ขาดทักษะดิจิทัลจะเสียเวลาในการแก้ปัญหาเกี่ยวกับ IT มากถึง 22 นาที ต่อวัน และส่งผลทำให้ประสิทธิภาพการทำงานลดลงกว่าร้อยละ 8**

สำหรับอุปสรรคหลักในการเรียนรู้ทักษะดิจิทัลคือ การขาดความกระตือรือร้นที่จะอยากเรียนรู้ทักษะใหม่ ๆ ของบุคลากรเป็นประเด็นที่พบมากที่สุด รองลงมาคือการขาดความตระหนักรู้ในความสำคัญของทักษะดิจิทัล และบุคลากรยังยึดติดในการทำงานแบบดั้งเดิมอยู่ ตามลำดับ ทั้งนี้จากรายงานการศึกษา *Aligning the organization for its digital future* (Kiron, D. 2016) พบว่าบุคลากรส่วนใหญ่มากกว่าร้อยละ 70 คาดหวังให้องค์กรสนับสนุนการพัฒนาทักษะของตนให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมใหม่ในยุคดิจิทัล ขณะที่เพียงร้อยละ 42 ได้รับการสนับสนุนดังกล่าวแล้วในปัจจุบัน

คนในองค์กรขาดความพยายามในการเรียนรู้ทักษะใหม่ ๆ

69.4%

คนในองค์กรไม่ตระหนักความสำคัญของการมี digital skills

61.2%

คนในองค์กรยังมีความถนัดในการทำงานแบบดั้งเดิม

59.5%

ไม่มีนโยบายสนับสนุนจากองค์กร

46.3%

ไม่ทราบว่าสามารถเรียนรู้ Digital skills ได้จากแหล่งใดบ้าง

33.9%



ถึงเวลาแล้วที่องค์กรต้องให้ความสำคัญกับ Digital Literacy เพื่อให้การเปลี่ยนแปลงองค์กรเข้าสู่ยุคดิจิทัลหรือ Digital Transformation นั้น เป็นไปอย่างราบรื่น มีประสิทธิภาพ และบรรลุตามเป้าประสงค์ที่ตั้งไว้

ศึกษารายงานผลการศึกษาทักษะดิจิทัลในการทำงานยุค Digital Transformation ที่สถาบันวิทยาการจัดการ ทรिस คอร์ปอเรชั่น (TRIS Academy of Management-TAM) ได้ที่ https://www.tris.co.th/digital_transformation/