



**แนวทางการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลเพื่อการปฏิบัติงาน
ของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏ
กำแพงเพชร**

**GUIDELINES FOR DEVELOPING DIGITAL SKILLS FOR THE
PERFORMANCE OF SUPPORT PERSONNEL INKAMPHAENG
PHET RAJABHAT UNIVERSITY**

จกกริช มีสี*, ทวนทอง เขาวีรติพงษ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

*Corresponding email: j_tomren@hotmail.com

Receives: 21 February 2023, Revised: 31 May 2023, Accepted: 1 June 2023

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทักษะด้านดิจิทัลเพื่อการปฏิบัติงาน ความต้องการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลเพื่อการปฏิบัติงาน และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลเพื่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร หาแนวทางการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลเพื่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร และประเมินแนวทางการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลเพื่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชรวิธีดำเนินการวิจัยแบ่งเป็น 3 ขั้นตอนคือ ศึกษาทักษะด้านดิจิทัลเพื่อการปฏิบัติงาน ความต้องการทักษะด้านดิจิทัลเพื่อการปฏิบัติงาน และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลเพื่อการปฏิบัติงาน โดยใช้แบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างคือ บุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 159 คน หาแนวทางการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลเพื่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน โดยการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง ผู้ให้ข้อมูลประกอบด้วย ผู้บริหารมหาวิทยาลัย ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการบริหารงานบุคคลและด้านเทคโนโลยีดิจิทัล และบุคลากรสายสนับสนุนที่มีตำแหน่งทางการบริหาร จำนวน 17 คน และประเมินแนวทางการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลเพื่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน โดยใช้แบบประเมิน ผู้ให้ข้อมูลประกอบด้วย ผู้บริหารมหาวิทยาลัย ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการบริหารงานบุคคลและด้านเทคโนโลยีดิจิทัล และบุคลากรสายสนับสนุนที่มีตำแหน่งทางการบริหาร จำนวน 30 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัยพบว่าทักษะด้านดิจิทัลเพื่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน ในภาพรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาในรายด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าด้านอื่น ๆ คือ ด้านคุณลักษณะ ความต้องการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยภายในและภายนอกที่เกี่ยวข้องโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก แนวทางการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลเพื่อการปฏิบัติงาน ด้านการวางแผน มี 6 แนวทาง ด้านการจัดองค์การ มี 5 แนวทาง ด้านการนำ มี 10 แนวทาง และด้านการควบคุม มี 6 แนวทาง และแนวทางการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลเพื่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนที่พัฒนาขึ้นมีความเหมาะสม ความเป็นไปได้ และความเป็นประโยชน์ ในระดับมากถึงมากที่สุด

คำสำคัญ: แนวทาง, ทักษะด้านดิจิทัล, บุคลากรสายสนับสนุน

Abstract

The objectives of this research were: 1. to study digital skills for performance, the need to develop digital skills for performance, and factors related to the development of digital skills for the performance of support personnel; 2. to find guidelines for developing digital skills for the performance of support personnel; and 3. to assess guidelines for developing digital skills for the performance of

support personnel. The research method was divided into three steps as follows: 1. Studying digital skills for performance, the need to develop digital skills for work, and factors related to the development of digital skills for performance using a questionnaire. The samples were 159 support personnel. 2. Finding guidelines for the development of digital skills for the performance of support personnel. The informants included 17 university administrators, experts in personnel management and digital technology, and support personnel with administrative positions. 3. Assessing the guidelines for the development of digital skills for the performance of support personnel. The informants included 30 university administrators, experts in personnel management and digital technology, and support personnel with administrative positions. The data were analyzed using mean, standard deviation, and content analysis.

The research results revealed that 1. the overall digital skills for the performance, and the need to develop digital skills for the performance of support personnel were at a high level. The overall related internal and external factors were at a high level. 2. As for the guidelines for developing digital skills for performance, it was found that there were six guidelines for planning, five for organizing, ten for leading, and six for controlling. 3. The guidelines for developing digital skills for the performance of support personnel were appropriate, feasible, and useful from the high to the highest levels.

Keywords: Guidelines, Digital Skills, Support Personnel

บทนำ

ทิศทางการพัฒนาประเทศไทยไปสู่การเป็นประเทศที่พัฒนาแล้ว มีความมั่นคง มั่งคั่งและยั่งยืนในระยะยาวตามนโยบายของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 กรอบยุทธศาสตร์ชาติระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2561 - 2580) แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 13 (พ.ศ. 2566 - 2570) และแนวคิดประเทศไทย 4.0 : โมเดลขับเคลื่อนสู่ความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน ได้มีการกล่าวถึงการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เป็น

เครื่องมือสำคัญในการพัฒนาระบบเศรษฐกิจที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานของการใช้นวัตกรรมการปฏิรูปกระบวนการทางธุรกิจ การผลิต การค้าและการบริการ การปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารราชการแผ่นดิน และการยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน โดยมีการเตรียมความพร้อมหลายประการ อาทิ การสร้างโครงสร้างพื้นฐานที่ทันสมัยมีขนาดเพียงพอ การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเป็นเครื่องมือสำคัญในการยกระดับคุณภาพชีวิต และการเข้าถึงบริการสาธารณะของประชาชนทุกคน ทุกกลุ่ม ทุก

ท้องถิ่นอย่างทั่วถึงและเท่าเทียม การพัฒนากำลังคน การวิจัย พัฒนา และนวัตกรรม รวมทั้งระบบ การศึกษาด้านเทคโนโลยีดิจิทัล และการสร้างความ พร้อมด้านไอซีทีโดยรวมของประเทศเพื่อยกระดับ ชีตความสามารถในการแข่งขันระหว่างประเทศ โดย แผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ใน ยุทธศาสตร์ที่ 5 ได้กล่าวถึงการพัฒนากำลังคนให้ พร้อมเข้าสู่ยุคเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล โดยให้ ความสำคัญในเรื่องการ พัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยี ดิจิทัลให้แก่บุคลากรในตลาดแรงงาน ทั้งบุคลากร ภาครัฐและเอกชนทุกสาขาอาชีพ ตลอดจนส่งเสริม การพัฒนาบุคลากรวัยทำงาน และวัยเกษียณ ให้มี ความสามารถสร้างสรรค์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลอย่าง ชาญฉลาด รวมทั้งส่งเสริมการพัฒนาทักษะ ความ เชี่ยวชาญเฉพาะด้านที่รองรับเทคโนโลยีใหม่ใน อนาคตให้กับบุคลากรในสายวิชาชีพด้านเทคโนโลยี ดิจิทัลที่ปฏิบัติงานในภาครัฐและเอกชน และการ พัฒนาผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ (กระทรวง เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร, 2559)

สำหรับการมีทักษะดิจิทัลจำเป็นต่อการ ปฏิบัติงานและเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อน สังคมโลกให้ดำรงอยู่และพัฒนาไปได้ด้วยดี ดังนั้น การพัฒนาบุคลากรไปสู่การเป็นผู้ที่มีทักษะด้าน ดิจิทัลจึงเป็นสิ่งสำคัญของทุกองค์กร ทั้งนี้ คณะรัฐมนตรีในการประชุมเมื่อวันที่ 26 กันยายน 2560 มีมติเห็นชอบแนวทางการพัฒนาทักษะด้าน ดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐเพื่อการ ปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัล (สำนักเลขาธิการ คณะรัฐมนตรี, 2560) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้

ภาครัฐมีกำลังคนที่มีทักษะด้านดิจิทัลที่เหมาะสมที่ จะเป็นกลไกขับเคลื่อนที่สำคัญในการปรับเปลี่ยน ภาครัฐเป็นรัฐบาลดิจิทัล และให้ข้าราชการและ บุคลากรภาครัฐสามารถปรับตัวให้เท่าทันกับการ เปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี มีความพร้อมที่จะ ปฏิบัติงานตามบทบาทและพฤติกรรมที่คาดหวังใน บริบทของการปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัล และ สามารถนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ให้เกิดประโยชน์ สูงสุดในการปฏิบัติงาน โดยแนวทางดังกล่าว ครอบคลุมข้าราชการพลเรือนสามัญและผู้ปฏิบัติงาน ในกระทรวง กรม และเจ้าหน้าที่หน่วยงานของรัฐ ข้าราชการฝ่ายพลเรือน ตลอดจนข้าราชการและ บุคลากรภาครัฐทั้งหมด

ดังนั้นมหาวิทยาลัยในฐานะเป็นองค์กร ภาครัฐที่สำคัญในการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษา ทั้งในด้านวิชาการและวิชาชีพชั้นสูงหลากหลาย สาขาวิชา รวมถึงการทำการวิจัย การให้บริการทาง วิชาการแก่ท้องถิ่น ตลอดจนการทุนบำรุงศิลปะและ วัฒนธรรม ดังนั้นบุคลากรของมหาวิทยาลัยจึงเป็นตัว จักรสำคัญที่จะขับเคลื่อนภารกิจต่าง ๆ ของ มหาวิทยาลัยให้บรรลุเป้าหมาย มหาวิทยาลัยจึงต้อง มีการจัดการทรัพยากรบุคคลที่ดี เป้าหมายของการ จัดการทรัพยากรบุคคลมี 4 วัตถุประสงค์หลักที่ สำคัญ คือ สรรหา พัฒนา รักษาไว้ ใช้ประโยชน์ กล่าวคือ 1. การสรรหา คือ หาคณบดีคนเก่งเข้ามา ทำงาน มีการวางแผนด้านบุคลากรให้พร้อมสำหรับ ในอนาคตตามที่องค์กรต้องการ 2. การพัฒนา คือ รับเข้าบุคลากรมาแล้วพัฒนาต้องพัฒนาให้เป็นคนดี คนเก่งยิ่ง ๆ ขึ้นไปอีก การที่จะพัฒนาให้เก่งขึ้นไป

อีกต้องรู้ว่าเขาเป็นใคร เข้าใจความถนัด มีจุดแข็ง จุดอ่อนอย่างไร ก็ต้องไปทำสิ่งที่เรียกว่าเส้นทางอาชีพ ทำการวางแผนพัฒนารายบุคคลกล่าวคือต้องมีระบบพัฒนาในเรื่องที่จำเป็นในการสร้างคน ต้องพัฒนาอย่างทั่วถึงทั้งองค์กร พัฒนาอย่างต่อเนื่อง เป็นต้น 3. การรักษาไว้ คือ รักษาบุคลากรที่เป็นคนดี คนเก่งไว้ให้อยู่กับเราเป็นเรื่องการจัดการทางก้าวหน้าในอาชีพ การมีค่าตอบแทนที่เหมาะสม การสร้างความพึงพอใจ คุณภาพชีวิตในการทำงาน และเป็นผู้รักองค์กร 4. การใช้ประโยชน์ คือ การใช้บุคลากรให้ตรงกับงานให้ความเป็นอิสระและมีส่วนร่วม ให้ทำงานได้อย่างเต็มศักยภาพ (มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร, 2562, น.4-5)

สำหรับมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร เป็นสถาบันอุดมศึกษาสังกัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม มีการบริหารโดยแบ่งหน่วยงานทั้งสิ้น 14 หน่วยงาน ประกอบด้วย คณะครุศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม คณะพยาบาลศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย สำนักงานอธิการบดี สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักศิลปะและวัฒนธรรม สถาบันวิจัยและพัฒนา สำนักบริการวิชาการและจัดหารายได้ และมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร แม่สอด โดยมีการแบ่งการทำงานเป็น 2 สายงานหลัก ได้แก่ สายวิชาการ ซึ่งทำหน้าที่ด้านการเรียนการสอน และสายสนับสนุน มีหน้าที่สำคัญในการสนับสนุนการทำงานทั้งสนับสนุน

ด้านการบริหาร และสนับสนุนด้านวิชาการ โดยบุคลากรสายสนับสนุนนั้นมีส่วนสำคัญที่จะผลักดันส่งเสริมผลสัมฤทธิ์ขององค์กร และขับเคลื่อนภารกิจให้บรรลุตามวิสัยทัศน์ที่วางไว้ ซึ่งในปัจจุบันมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชรได้มีการกำหนดแผนพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง โดยส่วนใหญ่จะเน้นการพัฒนาเพื่อเพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติงาน เช่น การฝึกอบรมด้านการให้บริการ การฝึกอบรมการใช้เทคโนโลยี การฝึกอบรมทักษะทางด้านภาษาอังกฤษ เป็นต้น (มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร, 2562, น.4-10)

ถึงแม้มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร จะได้กำหนดพันธกิจหลักไว้ 4 ข้อคือ 1. สร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชนท้องถิ่น 2. ผลิตและพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษา 3. ผลิตบัณฑิตให้มีความรู้ ทักษะ และความสามารถในการคิด การแก้ปัญหา การสร้างสรรค์ และการสื่อสารด้วยหลักคุณธรรม คุณภาพและมาตรฐานระดับชาติและสากล 4. บริหารจัดการมหาวิทยาลัยด้วยเทคโนโลยีและนวัตกรรมที่ทันสมัย โปร่งใสด้วยหลักธรรมาภิบาล มีการพัฒนาอย่างก้าวหน้า ต่อเนื่องและยั่งยืน โดยเฉพาะพันธกิจที่ 4 จะต้องอาศัยบุคลากรที่มีศักยภาพทางด้านเทคโนโลยี นวัตกรรม และความคิดสร้างสรรค์ในการขับเคลื่อนพันธกิจ แต่จากการวิเคราะห์สภาพแวดล้อม (SWOT Analysis) ในแผนการบริหารและการพัฒนาบุคลากร สายสนับสนุน ประจำปีงบประมาณ 2564 พบว่าบุคลากรสายสนับสนุนยังมีความรู้ทางวิทยาการระดับสากล และมีทักษะทางเทคโนโลยีหรือพร้อมสร้างนวัตกรรม

เข้ามาทำหน้าที่ต่างๆ ไม่เพียงพต่อการยกระดับองค์กรสู่ผู้นำทางวิชาการได้อย่างรวดเร็ว และรองรับการเป็นมหาวิทยาลัยในยุคประเทศไทย 4.0 รวมไปถึงระบบข้อมูลสารสนเทศเพื่อการบริหารและการตัดสินใจด้านบุคลากรยังไม่เพียงพอต่อการวางแผนและพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน ประกอบกับอุปสรรคทางด้านระบบอินเทอร์เน็ตในทุกสรรพสิ่ง (Internet of Things หรือ IOT) และระบบอัจฉริยะ (Artificial Intelligence หรือ AI) มีความก้าวหน้าอย่างก้าวกระโดดจนทำให้ระบบและกลไกการพัฒนาของบุคลากรสายสนับสนุนไม่ทันต่อการเปลี่ยนแปลง (มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร, 2563, น.10-11) นอกจากนี้จากรายงานประเมินผลการดำเนินงานตามแผนการบริหารและการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน ประจำปีงบประมาณ 2564 ยังพบว่าตัวชี้วัดที่ 15 ระดับความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อระบบบริหารจัดการมหาวิทยาลัยอิเล็กทรอนิกส์ ยังไม่บรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้ โดยมีข้อเสนอแนะท้ายรายงานว่าควรสนับสนุนให้บุคลากรนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการพัฒนากระบวนการทำงานของหน่วยงาน เพื่อความรวดเร็วเกิดความคล่องตัว (มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร, 2564, หน้า 7-8)

จากเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะหาแนวทางการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัล เพื่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและมหาวิทยาลัยฯ ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาทักษะด้านการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการ

ปฏิบัติงานที่เหมาะสมของบุคลากรสายสนับสนุน และเพื่อให้สอดคล้องกับทิศทางการพัฒนาองค์กร และรองรับการเปลี่ยนแปลงของสังคมอย่างเป็นระบบต่อเนื่อง และยั่งยืนต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาทักษะด้านดิจิทัลเพื่อการปฏิบัติงาน ความต้องการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลเพื่อการปฏิบัติงาน และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลเพื่อการปฏิบัติงาน ของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร
2. เพื่อหาแนวทางการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลเพื่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร
3. เพื่อประเมินแนวทางการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลเพื่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีขั้นตอนดำเนินการวิจัย 3 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การศึกษาทักษะด้านดิจิทัลเพื่อการปฏิบัติงาน ความต้องการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลเพื่อการปฏิบัติงาน และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลเพื่อการปฏิบัติงาน ของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

การศึกษาทักษะด้านดิจิทัลเพื่อการปฏิบัติงาน และการศึกษาความต้องการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลเพื่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร มีขอบเขตด้านเนื้อหา ใน 4 ด้าน ประกอบด้วย 1. ด้านความสามารถ 2. ด้านความรู้ 3. ด้านประสบการณ์ และ 4. ด้านคุณลักษณะ ส่วนการศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลเพื่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร มีขอบเขตด้านเนื้อหา ประกอบด้วย ปัจจัยภายใน 6 ด้าน ได้แก่ 1. ด้านผู้บริหารและบุคลากร 2. ด้านโครงสร้างองค์กร 3. ด้านวัสดุและอุปกรณ์ 4. ด้านการเงินและงบประมาณ 5. ด้านการบริหารจัดการ และ 6) ด้านวัฒนธรรมองค์กร และปัจจัยภายนอก 5 ด้าน ได้แก่ 1. ด้านเทคโนโลยี 2. ด้านสังคมและวัฒนธรรม 3. ด้านนโยบายและการเมือง 4. ด้านกฎหมาย และ 5. ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ บุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร รวมจำนวน 262 คน ประกอบด้วย ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ และเจ้าหน้าที่ประจำตามสัญญาจ้าง (ภาคปฏิบัติการ) ทั้งนี้ไม่รวมบุคลากรในตำแหน่งนักวิชาการคอมพิวเตอร์ กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางของเครซีและมอร์แกน (Krejcie & Morgan) ได้กลุ่มตัวอย่าง 159 คน กลุ่มตัวอย่างได้มาโดยวิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling)

เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามออนไลน์ โปรแกรม Google Form โดยส่งบันทึกข้อความถึงหัวหน้าหน่วยงานในสังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร เพื่อขอความอนุเคราะห์ให้บุคลากรในสังกัดตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ขั้นตอนที่ 2 การหาแนวทางการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลเพื่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร มีขอบเขตในการศึกษาดังนี้

2.1 การยกร่างแนวทางการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลเพื่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

ข้อมูลสำหรับการยกร่างแนวทางการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากรสายสนับสนุน ได้แก่ ผลการศึกษาทักษะด้านดิจิทัลเพื่อการปฏิบัติงาน ความต้องการพัฒนาทักษะดิจิทัลเพื่อการปฏิบัติงาน และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลเพื่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร รวมทั้งงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาบุคลากรในองค์กร

ผู้วิจัยยกร่างแนวทางการพัฒนาทักษะดิจิทัลเพื่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร โดยพิจารณาจากข้อมูลผลการวิจัยในขั้นตอนที่ 1 ซึ่งนำผลการศึกษาทักษะด้านดิจิทัลเพื่อการปฏิบัติงาน โดยเลือกรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่ารายการอื่น ๆ มาพิจารณา

สำหรับความต้องการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัล เลือกรายการความต้องการและปัจจัยที่เกี่ยวข้องที่มีค่าเฉลี่ยสูงกว่ารายการอื่น ๆ มาใช้ในการยกร่างแนวทางทางการพัฒนาทักษะดิจิทัลเพื่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน จากนั้นผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การวิเคราะห์เนื้อหา และสรุปเป็นร่างแนวทางการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลเพื่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

2.2 การตรวจสอบร่างแนวทางการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลเพื่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

ผู้ให้ข้อมูล ได้แก่ ผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้และประสบการณ์ด้านการบริหาร ด้านการพัฒนาบุคคล และด้านเทคโนโลยีดิจิทัล จำนวน 17 คน โดยกำหนดผู้ให้ข้อมูลด้วยวิธีการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ประกอบด้วย ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้และประสบการณ์ด้านการบริหารงานบุคคล จำนวน 4 คน ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้และประสบการณ์ด้านเทคโนโลยีดิจิทัล จำนวน 4 คน ผู้บริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร จำนวน 5 คน และบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ที่มีตำแหน่งทางการบริหาร จำนวน 4 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง ตามประเด็นที่เกี่ยวข้องกับความเหมาะสมของแนวทางการพัฒนาทักษะด้าน

ดิจิทัลเพื่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ใน 4 ด้าน ประกอบด้วย 1. ด้านการวางแผน 2. ด้านการจัดองค์กร 3. ด้านการนำ และ 4. ด้านการควบคุม โดยผู้วิจัยดำเนินการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูล ระหว่างวันที่ 16 สิงหาคม – 3 ตุลาคม 2565

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) โดยนำเนื้อหาที่จัดบันทึกไว้ในแบบบันทึกการสัมภาษณ์มาวิเคราะห์ตามประเด็นที่เกี่ยวข้อง หาความเชื่อมโยงและเหตุผลของข้อมูลแต่ละด้าน เพื่อสรุปเป็นแนวทางการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลเพื่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

ขั้นตอนที่ 3 การประเมินแนวทางการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลเพื่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร มีขอบเขตในการศึกษาดังนี้

ผู้ให้ข้อมูล ได้แก่ ผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้และประสบการณ์ด้านการบริหาร ด้านการพัฒนาบุคลากร และด้านดิจิทัล จำนวน 30 คน ประกอบด้วย 1. ผู้บริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร จำนวน 10 คน 2. ผู้เชี่ยวชาญด้านการบริหารบุคคลหรือด้านดิจิทัล 10 คน และ 3. บุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ที่มีตำแหน่งทางการบริหาร จำนวน 10 คน โดยกำหนดผู้ให้ข้อมูลด้วยวิธีการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบประเมินแนวทางการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลเพื่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ซึ่งเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มีตัวเลือก 5 ระดับ โดยมีการประเมินใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความเหมาะสม ความเป็นไปได้ และความเป็นประโยชน์

วิเคราะห์ข้อมูลโดยการ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน แล้วนำไปเปรียบเทียบกับเกณฑ์แปลความหมายของค่าเฉลี่ย ข้อที่มีค่าเฉลี่ย ≥ 3.51 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ≤ 1.00 แสดงว่าแนวทางนั้น ๆ มีความเหมาะสม ความเป็นไปได้ และความเป็นประโยชน์

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาทักษะดิจิทัลเพื่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร สรุปได้ดังนี้

1. ผลการศึกษาทักษะด้านดิจิทัลเพื่อการปฏิบัติงาน ความต้องการพัฒนาทักษะดิจิทัล และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลเพื่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร โดยการใช้แบบสอบถาม มีรายละเอียดดังนี้

1.1 ทักษะด้านดิจิทัลเพื่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.66$) เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ส่วน

ใหญ่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากแต่มีเพียงด้านเดียวที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านประสบการณ์ โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ดังนี้ ด้านคุณลักษณะ ($\bar{X} = 3.78$) ด้านความสามารถ ($\bar{X} = 3.68$) ด้านความรู้ ($\bar{X} = 3.67$) และ ด้านประสบการณ์ ($\bar{X} = 3.44$) ตามลำดับ

1.2 ความต้องการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลเพื่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.16$) เมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ทุกด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าด้านอื่นๆ คือ ด้านคุณลักษณะ โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ดังนี้ ด้านคุณลักษณะ ($\bar{X} = 4.26$) ด้านประสบการณ์ ($\bar{X} = 4.15$) ด้านความสามารถ ($\bar{X} = 4.09$) และ ด้านความรู้ ($\bar{X} = 4.08$) ตามลำดับ

1.3 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลเพื่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

1.3.1 ปัจจัยภายในที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลเพื่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.19$) เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูง 3 ลำดับแรกคือ ด้านผู้บริหารและบุคลากร ($\bar{X} = 4.29$) ด้านโครงสร้างองค์กร ($\bar{X} = 4.20$) และด้านการบริหารจัดการ ($\bar{X} = 4.19$)

1.3.2 ปัจจัยภายนอกที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลเพื่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.15$) เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ($\bar{X} = 4.22$) รองลงมาคือ ด้านนโยบายและการเมือง ($\bar{X} = 4.19$) และด้านเทคโนโลยี ($\bar{X} = 4.18$)

การหาแนวทางการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลเพื่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร สรุปผลได้ดังนี้

2. แนวทางการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลเพื่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ใน 4 ด้าน มีรายละเอียดดังนี้

2.1 แนวทางการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลเพื่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชรด้านการวางแผน มี 6 แนวทาง ประกอบด้วย

2.1.1 จัดทำแผนการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลเพื่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน โดยเน้นกระบวนการการมีส่วนร่วมของบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยฯ และดำเนินการจัดทำแผนให้สอดคล้องและครอบคลุมกับนโยบายด้านดิจิทัลทั้งในระดับชาติ ระดับท้องถิ่น และระดับหน่วยงาน

2.1.2 กำหนดทักษะด้านดิจิทัลที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน

ตามมาตรฐานสากลที่ครอบคลุมทักษะขั้นพื้นฐาน และทักษะเฉพาะทาง เช่น ทักษะการใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีดิจิทัล ความรู้ความเข้าใจประเด็นทางจริยธรรมและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการกระทำ ความผิดทางคอมพิวเตอร์และการใช้งานดิจิทัล เป็นต้น

2.1.3 มีการวางแผนการพัฒนาทักษะดิจิทัลเพื่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนที่ครอบคลุมและเชื่อมโยงกันใน 3 ระดับ (POP) คือ 1. การวางแผนในระดับนโยบาย (Policy) 2. การวางแผนในระดับหน่วยงาน (Organization) และ 3. การวางแผนในระดับบุคคล (Person)

2.1.4 มีการวางแผนเพื่อนำแผนการพัฒนาทักษะดิจิทัลเพื่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนไปสู่การปฏิบัติจริง

2.1.5 กำหนดเป้าหมายความสำเร็จของการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากรสายสนับสนุนใน 3 ระดับ (POP) คือ 1. ระดับนโยบาย (Policy) 2. ระดับหน่วยงาน (Organization) และ 3. ระดับบุคคล (Person) ที่สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกขององค์กร

2.1.6 มีการกำหนดพันธกิจในระดับมหาวิทยาลัยฯ และระดับหน่วยงาน ที่เน้นการบริหารจัดการด้วยเทคโนโลยีและนวัตกรรมที่ทันสมัยด้วยหลักธรรมาภิบาลที่เอื้อต่อการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากรสายสนับสนุน

2.2 แนวทางการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลเพื่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน

มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ด้านการจัด
องค์การ มี 5 แนวทางประกอบด้วย

2.2.1 จัดให้มีหน่วยงานหลักที่
รับผิดชอบในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของ
บุคลากรสายสนับสนุน โดยมีคณะทำงานจาก
หน่วยงานภายในต่างๆ ทั้งจากคณะ ศูนย์/สำนัก

2.2.2 มีการกำหนดบทบาท
หน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบในการพัฒนาทักษะ
ด้านดิจิทัลของบุคลากรสายสนับสนุนอย่างชัดเจน
โดยนำระบบ KPI มาใช้ในการประเมินคุณภาพการ
บริหารจัดการ

2.2.3 สนับสนุนทรัพยากรสำหรับ
การพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลเพื่อการปฏิบัติงานของ
บุคลากรสายสนับสนุน เช่น จัดสรรงบประมาณ วัสดุ
อุปกรณ์ รวมถึงซอฟต์แวร์สำเร็จรูป (Software
Packages) อย่างเหมาะสม โดยมีการสำรวจความ
ต้องการจำเป็นของบุคคล หน่วยงาน และ
มหาวิทยาลัย

2.2.4 สร้างเครือข่ายร่วมกับ
องค์กรทั้งภายในและภายนอกที่มีการใช้เทคโนโลยี
ดิจิทัลเป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงาน เพื่อ
แลกเปลี่ยนประสบการณ์การปฏิบัติงานและเรียนรู้
ร่วมกัน

2.2.5 มีการประสานงานและให้
ความร่วมมือในการทำงานร่วมกันระหว่างเครือข่าย
ทั้งหน่วยงานของรัฐและเอกชน

2.3 แนวทางการพัฒนาทักษะด้าน
ดิจิทัลเพื่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน

มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ด้านการนำ มี 10
แนวทาง ประกอบด้วย

2.3.1 กำหนดนโยบายในการ
พัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากรที่ชัดเจน โดยใช้
หลักการบริหารงานแบบมีส่วนร่วม

2.3.2 มีการเสริมสร้างบรรยากาศ
และการสร้างแรงจูงใจที่ดี เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรมี
การพัฒนาทักษะด้านดิจิทัล และนำทักษะด้านดิจิทัล
มาใช้ในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง

2.3.3 ผู้บริหารและหัวหน้างาน
ทุกระดับปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีต่อบุคลากรสาย
สนับสนุน โดยให้ความสำคัญกับการพัฒนา
ทักษะดิจิทัล และการใช้เครื่องมือดิจิทัลในการ
ปฏิบัติงาน

2.3.4 มีการสร้างความเข้าใจกับ
บุคลากรในทุกระดับถึงความสำคัญของการพัฒนา
ทักษะดิจิทัล และการเปลี่ยนแปลงไปสู่หน่วยงานใน
ยุคดิจิทัล

2.3.5 ผู้บริหารสร้างวัฒนธรรม
องค์กรและค่านิยมร่วมของบุคลากรสายสนับสนุนให้
มีทัศนคติที่ดีต่อการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อ
การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ

2.3.6 สนับสนุนให้บุคลากรมี
โอกาสเข้าถึงเทคโนโลยีดิจิทัลที่ทันสมัยได้ง่ายและ
สะดวก เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรเกิดการพัฒนาระบบ
สารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงาน

2.3.7 มีการส่งเสริมให้บุคลากร
สายสนับสนุนทุกคนได้รับการฝึกทักษะด้านดิจิทัลที่
สอดคล้องกับงานที่ปฏิบัติ โดยเน้นความสามารถขั้น

สูงในการใช้งานกลุ่มโปรแกรมพื้นฐานสำนักงาน
ความสามารถในการใช้งานระบบคลาวด์และ
อินเทอร์เน็ต แอปพลิเคชันต่าง ๆ รวมไปถึงองค์
ความรู้ในเชิงกฎหมายและจริยธรรมด้านดิจิทัล เพื่อ
การปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ

2.3.8 มีการจัดทำแพลตฟอร์ม
ดิจิทัลกลางที่มีประสิทธิภาพ เพื่อเป็นสื่อกลางในการ
แลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับทักษะดิจิทัล และเรียนรู้
สิ่งใหม่ ๆ ของบุคลากรสายสนับสนุน

2.3.9 มีการส่งเสริมทักษะและ
ประสบการณ์ของบุคลากรสายสนับสนุนอย่าง
ต่อเนื่อง โดยการจัดให้มีการฝึกอบรม การศึกษาคุ
งงาน และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับการพัฒนา
ทักษะดิจิทัลเพื่อการปฏิบัติงาน

2.3.10 เสริมสร้างการทำงานเป็น
ทีมภายในหน่วยงาน โดยกำหนดบุคลากรที่มีระดับ
ทักษะดิจิทัลที่ต่างกันให้รับผิดชอบโครงการหรือ
กิจกรรมเพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนประสบการณ์และ
พัฒนาความสามารถทางด้านดิจิทัล โดยมี
วัตถุประสงค์เพื่อให้เกิดกระบวนการเรียนรู้จากการ
ปฏิบัติงาน

2.4 แนวทางการพัฒนาทักษะด้าน
ดิจิทัลเพื่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน
มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ด้านการควบคุม มี
6 แนวทาง ประกอบด้วย

2.4.1 มีการกำหนดตัวชี้วัดทักษะ
ด้านดิจิทัลที่ครอบคลุมทั้ง 3 ระดับ (POP) คือ
1. Policy ระดับนโยบาย 2. ระดับหน่วยงาน

(Organization) และ 3. ระดับบุคคล (Person)
อย่างเหมาะสมและชัดเจน

2.4.2 จัดให้มีคณะกรรมการ
ติดตามตรวจสอบผลการดำเนินงานการพัฒนาทักษะ
ด้านดิจิทัล ใน 3 ระดับ ทั้งระดับมหาวิทยาลัยฯ
ระดับหน่วยงาน และระดับบุคคล โดยมี
คณะกรรมการที่เชี่ยวชาญด้านดิจิทัลที่มาจากต่าง
หน่วยงาน

2.4.3 มีระบบกลไกการติดตาม
ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานผู้รับผิดชอบและของ
บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัล
ของบุคลากรสายสนับสนุน

2.4.4 มีคู่มือและปฏิทินสำหรับ
การติดตามประเมินผลการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัล
เพื่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนอย่าง
เหมาะสมและชัดเจน

2.4.5 มีการติดตามและ
ประเมินผลการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลเพื่อการ
ปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน ตามมาตรฐาน
ตัวชี้วัดที่กำหนดไว้

2.4.6 มีการปรับปรุงการ
ดำเนินงานการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากร
สายสนับสนุน โดยพิจารณาจากผลการประเมิน เพื่อ
นำไปสู่การพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลอย่างต่อเนื่อง

3. ผลการประเมินแนวทางการพัฒนา
ทักษะด้านดิจิทัลเพื่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสาย
สนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร สรุปได้
ดังนี้

3.1 ด้านความเหมาะสม พบว่า ทุกแนวทางมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า แนวทางที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในการวางแผน ได้แก่ แนวทางที่ 1.3 มีการวางแผนการพัฒนาทักษะดิจิทัลเพื่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนที่ครอบคลุมและเชื่อมโยงกันใน 3 ระดับ (POP) คือ 1. การวางแผนในระดับนโยบาย (Policy) 2. การวางแผนในระดับหน่วยงาน (Organization) และ 3. การวางแผนในระดับบุคคล (Person) ($\bar{X} = 4.70$) แนวทางที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในการจัดองค์การ ได้แก่ แนวทางที่ 2.1 จัดให้มีหน่วยงานหลักที่รับผิดชอบในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากรสายสนับสนุน โดยมีคณะทำงานจากหน่วยงานภายในต่างๆ ทั้งจากคณะ ศูนย์/สำนัก และ แนวทางที่ 2.4 สร้างเครือข่ายร่วมกับองค์กรทั้งภายในและภายนอกที่มีการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงาน เพื่อแลกเปลี่ยนประสบการณ์การปฏิบัติงานและเรียนรู้ร่วมกัน ($\bar{X} = 4.70$) แนวทางที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในการนำ ได้แก่ แนวทางที่ 3.7 มีการส่งเสริมให้บุคลากรสายสนับสนุนทุกคนได้รับการฝึกทักษะด้านดิจิทัลที่สอดคล้องกับงานที่ปฏิบัติ โดยเน้นความสามารถขั้นสูงในการใช้งานกลุ่มโปรแกรมพื้นฐานสำนักงานความสามารถในการใช้งานระบบคลาวด์และอินเทอร์เน็ต แอปพลิเคชันต่างๆ รวมไปถึงองค์ความรู้ในเชิงกฎหมายและจริยธรรมด้านดิจิทัล เพื่อการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ และ แนวทางที่ 3.8 มีการจัดทำแพลตฟอร์มดิจิทัลกลางที่มีประสิทธิภาพ เพื่อเป็นสื่อกลางในการแลกเปลี่ยน

เรียนรู้เกี่ยวกับทักษะดิจิทัล และเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ของบุคลากรสายสนับสนุน ($\bar{X} = 4.77$) แนวทางที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในการควบคุม ได้แก่ แนวทางที่ 4.4 มีคู่มือและปฏิทินสำหรับการติดตามประเมินผลการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลเพื่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนอย่างเหมาะสมและชัดเจน ($\bar{X} = 4.67$)

3.2 ด้านความเป็นไปได้ พบว่า ทุกแนวทางมีความเป็นไปได้อยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า แนวทางที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในการวางแผน ได้แก่ แนวทางที่ 1.1 จัดทำแผนการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลเพื่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน โดยเน้นกระบวนการมีส่วนร่วมของบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยฯ และดำเนินการจัดทำแผนให้สอดคล้องและครอบคลุมกับนโยบายด้านดิจิทัลทั้งในระดับชาติ ระดับท้องถิ่น และระดับหน่วยงาน แนวทางที่ 1.2 กำหนดทักษะด้านดิจิทัลที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนตามมาตรฐานสากลที่ครอบคลุมทักษะขั้นพื้นฐานและทักษะเฉพาะทาง เช่น ทักษะการใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีดิจิทัล ความรู้ความเข้าใจประเด็นทางจริยธรรมและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการกระทำ ความผิดทางคอมพิวเตอร์และการใช้งานดิจิทัล เป็นต้น และแนวทางที่ 1.3 มีการวางแผนการพัฒนาทักษะดิจิทัลเพื่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนที่ ครอบคลุมและเชื่อมโยงกันใน 3 ระดับ (POP) คือ 1. การวางแผนในระดับนโยบาย (Policy) 2. การวางแผนในระดับหน่วยงาน

(Organization) และ 3. การวางแผนในระดับบุคคล (Person) ($\bar{X} = 4.53$) แนวทางที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในด้านการจัดองค์การ ได้แก่ แนวทางที่ 2.1 จัดให้มีหน่วยงานหลักที่รับผิดชอบในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากรสายสนับสนุน โดยมีคณะทำงานจากหน่วยงานภายในต่างๆ ทั้งจากคณะ ศูนย์/สำนัก ($\bar{X} = 4.40$) แนวทางที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในด้านการนำ ได้แก่ แนวทางที่ 3.2 มีการเสริมสร้างบรรยากาศและการสร้างแรงจูงใจที่ดี เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรมีการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัล และนำทักษะด้านดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 4.57$) และแนวทางที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในด้านการควบคุม ได้แก่ แนวทางที่ 4.4 มีคู่มือและปฏิทินสำหรับการติดตามประเมินผลการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลเพื่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนอย่างเหมาะสมและชัดเจน ($\bar{X} = 4.53$)

3.3 ความเป็นประโยชน์ พบว่า ทุกแนวทางมีความเป็นประโยชน์อยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า แนวทางที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในด้านการวางแผน ได้แก่ แนวทางที่ 1.2 กำหนดทักษะด้านดิจิทัลที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนตามมาตรฐานสากลที่ครอบคลุมทักษะขั้นพื้นฐานและทักษะเฉพาะทาง เช่น ทักษะการใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีดิจิทัล ความรู้ความเข้าใจประเด็นทางจริยธรรมและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการกระทำ ความผิดพลาดคอมพิวเตอร์และการใช้งานดิจิทัล เป็นต้น ($\bar{X} = 4.77$) แนวทางที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในด้านการจัดองค์การ ได้แก่ แนวทางที่ 2.1 จัดให้มี

หน่วยงานหลักที่รับผิดชอบในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากรสายสนับสนุน โดยมีคณะทำงานจากหน่วยงานภายในต่างๆ ทั้งจากคณะ ศูนย์/สำนัก ($\bar{X} = 4.70$) แนวทางที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในด้านการนำ ได้แก่ แนวทางที่ 3.3 ผู้บริหารและหัวหน้างานทุกระดับปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีต่อบุคลากรสายสนับสนุน โดยให้ความสำคัญกับการพัฒนาทักษะดิจิทัล และการใช้เครื่องมือดิจิทัลในการปฏิบัติงาน และแนวทางที่ 3.6 สนับสนุนให้บุคลากรมีโอกาสเข้าถึงเทคโนโลยีดิจิทัลที่ทันสมัยได้ง่ายและสะดวก เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรเกิดการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.77$) แนวทางที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในด้านการควบคุม ได้แก่ แนวทางที่ 4.6 มีการปรับปรุงการดำเนินงานการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากรสายสนับสนุน โดยพิจารณาจากผลการประเมิน เพื่อนำไปสู่การพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 4.63$)

อภิปรายผลการวิจัย

1. ทักษะด้านดิจิทัลเพื่อการปฏิบัติงาน
ความต้องการพัฒนาทักษะดิจิทัลการปฏิบัติงาน
และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาทักษะด้าน
ดิจิทัลเพื่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสาย
สนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

1.1 ทักษะด้านดิจิทัลเพื่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ในภาพรวมอยู่ในระดับสูง ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะบุคลากรสายสนับสนุนซึ่งส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วงระหว่าง 30 - 39 ปี ที่มีความคุ้นเคยกับเทคโนโลยีดิจิทัล จากการใช้งานในชีวิตประจำวัน และการปฏิบัติงาน ซึ่งมีทั้งคอมพิวเตอร์ สมาร์ทโฟน

แทบเล็ต เป็นต้น ทำให้มีความรู้ความเข้าใจและประสบการณ์ด้านเทคโนโลยีดิจิทัล รวมถึงมีโอกาสเข้าถึงเทคโนโลยีดิจิทัล และสื่อดิจิทัลต่างๆ ได้ในทุกเวลาทุกสถานที่ ประกอบกับมหาวิทยาลัยมีการพัฒนาศักยภาพ ทักษะ และสมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง ซึ่งสอดคล้องกับแผนการบริหารและการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน ประจำปีงบประมาณ 2563 มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร (มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร, 2562, น.12-15) โดยมีการกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาศักยภาพบุคลากรเพื่อสร้างผลิตภาพที่ดีแก่องค์กรและสังคม กลยุทธ์ที่ 2.1 ยกระดับบุคลากรสู่การเป็น Smart Working และกลยุทธ์ที่ 2.2 พัฒนาบุคลากรให้มีความรู้เท่าทันระบบอัจฉริยะ เพื่อเตรียมพร้อมเข้าสู่มหาวิทยาลัยอัจฉริยะ ที่มุ่งเน้นการส่งเสริมศักยภาพบุคลากรสายสนับสนุนเพื่อเพิ่มศักยภาพตามสมรรถนะวิชาชีพ และเพิ่มทักษะเกี่ยวกับเทคโนโลยีใหม่ ทั้งนี้ ผลการวิจัยยังสอดคล้องกับผลสำรวจความพร้อมทักษะดิจิทัลจาก Global Digital Skills Index ซึ่งได้มีการสำรวจเพื่อชี้วัดความพร้อมด้านดิจิทัลของบุคลากรคนทำงานทั่วโลกกว่า 23,000 รายใน 19 ประเทศ รวมถึงผู้ร่วมตอบแบบสำรวจจากประเทศไทยกว่า 1,400 ราย เพื่อสำรวจมุมมองและทัศนคติของคนทำงานถึงความพร้อมด้านทักษะดิจิทัลที่สำคัญสำหรับธุรกิจในปัจจุบัน และในอีก 5 ปี ข้างหน้า จากผลสำรวจพบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจคนไทยมากกว่าครึ่งหรือร้อยละ 51 รู้สึกว่าตนมีทักษะด้านดิจิทัลที่เพียงพอสำหรับการทำงานในปัจจุบัน ซึ่งสูงกว่าเปอร์เซ็นต์เฉลี่ยของผู้ตอบแบบสำรวจทั่วโลก (ร้อยละ 40) โดยผู้ตอบแบบสำรวจคนไทยให้คะแนนความพร้อมต่อทักษะทางดิจิทัลของตนเองสูงที่สุดเป็นอันดับที่ 3 (48 จาก 100 คะแนน) จากทั้งหมด 19 ประเทศ โดยร้อยละ 51 ของผู้ตอบแบบสำรวจ

คนไทยลงความเห็นเห็นว่า ตนเองมีความพร้อมด้านทักษะทางดิจิทัลสำหรับการทำงาน และอีกร้อยละ 39 พร้อมต่อการเรียนรู้ทักษะดิจิทัลใหม่ ๆ (ฐานเศรษฐกิจ, 2565)

เมื่อพิจารณาทักษะด้านดิจิทัลเพื่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชรเป็นรายด้าน พบว่า มีเพียงด้านเดียวที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านประสบการณ์ ซึ่งน้อยกว่าทักษะด้านดิจิทัล ในด้านอื่น ๆ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะบุคลากรสายสนับสนุนยังไม่ค่อยได้รับประสบการณ์เกี่ยวกับการประสานความร่วมมือหรือทำงานแบบเป็นเครือข่ายกับหน่วยงานของรัฐและเอกชน หรือการได้รับการศึกษาดูงาน หรือการแลกเปลี่ยนประสบการณ์กับหน่วยงานต่าง ๆ ที่มีการปรับเปลี่ยนเป็นหน่วยงานดิจิทัลเท่าที่ควร ถึงแม้ว่าจะคุ้นเคยกับการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงานและในชีวิตประจำวัน อยู่อย่างต่อเนื่องก็ตาม ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าด้านอื่น ๆ ได้แก่ ด้านคุณลักษณะ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะบุคลากรสายสนับสนุนมีคุณลักษณะในการยอมรับความคิดเห็นจากผู้อื่น เรียนรู้จากผู้อื่น หรือหาแหล่งเรียนรู้เพื่อพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง และสามารถเรียนรู้ได้จากทุกสถานการณ์ มีการพัฒนาตนเองให้มีคุณธรรม และจริยธรรมในการใช้สื่อดิจิทัลและการปฏิบัติงาน รวมถึงมีการพัฒนาตนเองอยู่เสมอให้สามารถคิดวิเคราะห์ แก้ปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถรับมือได้กับอุปสรรคต่าง

1.2 ความต้องการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลเพื่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชรในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งแสดงให้เห็นว่าบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชรให้ความสำคัญ

ในการพัฒนาตนเองให้มีทักษะด้านดิจิทัลเพื่อการปฏิบัติงานในทุก ๆ ด้าน ทั้งด้านความสามารถ ที่ต้องการที่จะพัฒนาความสามารถในใช้งานกลุ่มโปรแกรมพื้นฐานสำนักงานขั้นสูง ความสามารถในการใช้งานระบบคลาวด์และอินเทอร์เน็ตให้มีประสิทธิภาพถูกต้องและปลอดภัย รวมถึงการใช้งานแอปพลิเคชัน และสื่อสังคมออนไลน์เพื่อสนับสนุนทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ ในด้านความรู้ ที่ต้องการพัฒนาความรู้ความเข้าใจในเรื่องดิจิทัลขั้นพื้นฐาน ประเด็นทางจริยธรรมและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการกระทำความผิดทางคอมพิวเตอร์ และการใช้งานดิจิทัล ในด้านประสบการณ์ มีความต้องการที่จะได้รับการสนับสนุนให้เข้ารับการอบรมเกี่ยวกับการพัฒนาทักษะดิจิทัลเพื่อการปฏิบัติงาน การจัดโครงการศึกษาดูงาน หรือการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ด้านการปฏิบัติงานของบุคลากรกับหน่วยงานต่าง ๆ ที่มีการปรับเปลี่ยนเป็นหน่วยงานดิจิทัล รวมไปถึงการมอบหมายงาน โครงการ หรือกิจกรรมใหม่ ๆ ที่ใช้ทักษะด้านดิจิทัลให้รับผิดชอบ นอกเหนือจากงานประจำ และในด้านคุณลักษณะ มีความต้องการที่จะได้มีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็นหรือกำหนดเป้าหมายในการดำเนินงานของหน่วยงานหรือมหาวิทยาลัย รวมไปถึงการได้รับการพัฒนาทักษะที่จำเป็นในยุคดิจิทัล เช่น ความสามารถในการคิดวิเคราะห์ ความคิดสร้างสรรค์ การแก้ไขปัญหา รวมไปถึงพัฒนาความสามารถในการสื่อสารและการทำงานเป็นทีมร่วมกับผู้อื่นในสภาวะการทำงานบนโลกเสมือนผ่านสื่อดิจิทัล ซึ่งสอดคล้องกับ พรพ.พ.ล.น. (2562, น. 83-86) ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความต้องการในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของเจ้าหน้าที่พัสดุ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี จังหวัดจันทบุรี โดยผลการวิจัยพบว่า เจ้าหน้าที่พัสดุ

มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี จังหวัดจันทบุรี มีความต้องการพัฒนาตนเองด้านทักษะดิจิทัลด้านความสามารถ และด้านความรู้ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และมีความต้องการพัฒนาตนเองด้านทักษะดิจิทัลด้านประสบการณ์และด้านคุณลักษณะ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

1.3 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลเพื่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

1.3.1 ปัจจัยภายในที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลเพื่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านผู้บริหารและบุคลากรที่มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าด้านอื่นๆ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ การที่ผู้บริหารและบุคลากรให้ความสำคัญ และมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับทักษะด้านดิจิทัลเพื่อการปฏิบัติงาน บุคลากรมีการพัฒนาตนเองพัฒนาทำงานที่ตนเองรับผิดชอบ ผู้บริหารมีภาวะผู้นำ มีทักษะด้านดิจิทัลที่เหมาะสมและสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน บุคลากรมีโอกาสใช้และเข้าถึงเทคโนโลยีดิจิทัล มีสมาร์ตโฟน แท็บเล็ต และอุปกรณ์ดิจิทัลอื่นๆ เป็นส่วนสำคัญที่จะส่งผลให้การพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลเพื่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร อย่างไรก็ตามปัจจัยภายในทั้ง 6 ด้าน ล้วนแล้วแต่มีความสำคัญซึ่งจะส่งผลให้การพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลเพื่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน ดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สอดคล้องกับผลการวิจัยของ นันทนิตี พงศ์โพธิธรรม (2564, น. 93-110) ที่ได้ศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาทักษะการรู้ดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานเทศบาล

นครปากเกร็ดสู่การเป็นนวัตกรรมผู้ประกอบการ
สาธารณะในยุคไทยแลนด์ 4.0 ที่พบว่า ปัจจัย
ความสำเร็จ ปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาทักษะ
การรู้ดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานเทศบาลนครปาก
เกร็ดที่สำคัญ 3 ลำดับแรก คือ 1. เสถียรภาพของ
เครือข่ายไร้สาย 2. ความทันสมัยของอุปกรณ์
คอมพิวเตอร์ และ 3. ศักยภาพของบุคลากร
ตามลำดับ สำหรับ 5 ปัจจัยหลังประกอบด้วย
1. ระเบียบกฎหมายที่สอดคล้องต่อการพัฒนาทักษะ
ดิจิทัล 2. ด้านนโยบาย/ยุทธศาสตร์ระดับประเทศ
3. ด้านทิศทาง/นโยบายของผู้บริหารระดับสูง
4. ด้านทัศนคติต่อการพัฒนาทักษะดิจิทัลของ
ผู้บังคับบัญชา และ 5. ด้านวัฒนธรรมของหน่วยงาน
และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ พิรุฬห์ภัก
เนตรสืบสาย และนวัรัตน์ การะเกษ (2560, น.75-
77) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนา
มหาวิทยาลัยสู่การเป็นมหาวิทยาลัยดิจิทัล ที่พบว่า
ปัจจัยที่มีความสำคัญซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก
ที่สุด คือ ปัจจัยด้านบริหารจัดการองค์กร และปัจจัย
ด้านโครงสร้างเทคโนโลยีดิจิทัลภายในมหาวิทยาลัย
ส่วนปัจจัยที่มีความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก
คือด้านบุคลากร และด้านการจัดการเรียนการสอน

1.3.2 ปัจจัยภายนอกที่เกี่ยวข้อง
กับการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลเพื่อการปฏิบัติงาน
ของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏ
กำแพงเพชร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มี
ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ด้านสิ่งแวดล้อม
ทางกายภาพ รองลงมาคือ ด้านนโยบายและ
การเมือง และด้านเทคโนโลยี ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ
การที่มหาวิทยาลัยมีการกำหนดพันธกิจที่เน้นการ
บริหารจัดการด้วยเทคโนโลยีและนวัตกรรมที่ทันสมัย
การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานทางด้านไอทีอย่าง

ต่อเนื่อง ตามนโยบายของภาครัฐ ทั้งเรื่องแนวคิด
ประเทศไทย 4.0 แผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนา
ดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม นโยบายการปฏิรูป
การศึกษาของรัฐบาล ซึ่งเป็นโมเดลที่จะขับเคลื่อน
ประเทศสู่ความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน รวมไปถึงการ
พัฒนานวัตกรรมใหม่ ๆ ที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยี
ดิจิทัลในปัจจุบันและอนาคต ทำให้บุคลากรมีโอกา
สใช้และเข้าถึงเทคโนโลยีดิจิทัลที่ทันสมัย ซึ่งเป็นปัจจัย
สำคัญที่จะเอื้อต่อการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลเพื่อ
การปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน โดยปัจจัย
ภายนอกทั้ง 5 ด้านล้วนแล้วแต่มีความสำคัญที่จะ
เป็นได้ทั้งโอกาสและอุปสรรคในการการพัฒนาทักษะ
ด้านดิจิทัลเพื่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสาย
สนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร
สอดคล้องกับ สุดใจ วันอุดมเดชาชัย (2556, น. 46-
71) ที่กล่าวว่า ปัจจัยสภาพแวดล้อมทั่วไปที่มี
ผลกระทบต่อการทำงานสามารถจำแนกออกเป็น
4 ประเภท ได้แก่ 1. สภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจ
เป็นปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการทำงานของ
องค์การอย่างมีนัยสำคัญ 2. สภาพแวดล้อมทาง
สังคม วัฒนธรรม ประชากรศาสตร์ และสิ่งแวดล้อม
เป็นปัจจัยที่จะก่อให้เกิดโอกาสและอุปสรรคในการ
ดำเนินงานให้แก่องค์การ ซึ่งแนวโน้มที่เปลี่ยนแปลง
ทางสังคม วัฒนธรรม ประชากรศาสตร์ และ
สิ่งแวดล้อม มีอิทธิพลต่อวิถีทางการดำเนินชีวิต การ
ทำงาน การผลิต และการบริโภค แนวโน้มปัจจัยตัว
แปรที่เปลี่ยนแปลงนี้ก่อให้เกิดประเภทของลูกค้าที่มี
ความต้องการในสินค้าหรือบริการที่มีลักษณะเฉพาะ
แตกต่างกันไป องค์การแต่ละแห่งจำเป็นต้องเลือกกล
ยุทธ์ที่เหมาะสม เพื่อฉกฉวยโอกาสสภาพแวดล้อม
ภายนอกที่เปลี่ยนแปลง และพยายามหลีกเลี่ยง
อุปสรรคจากปัจจัยที่เปลี่ยนแปลงดังกล่าว ทั้งนี้เพื่อ

ก่อให้เกิดความได้เปรียบทางการแข่งขัน

3. สภาพแวดล้อมทางเทคโนโลยี เป็นปัจจัยสำคัญที่สุดในการก่อให้เกิดโอกาสและอุปสรรคต่อการดำเนินธุรกิจที่ผู้ประกอบการต้องคำนึงถึงในการตรวจสอบ สภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร และ

4. สภาพแวดล้อมทางการเมือง รัฐบาล และกฎหมาย เป็นปัจจัยสภาพแวดล้อมที่องค์กรต้องปฏิบัติตาม โดยองค์การจำเป็นต้องทำการวิเคราะห์อย่างระมัดระวังเกี่ยวกับกฎหมายและกฎระเบียบต่าง ๆ สอดคล้องกับโชติชวัล พุทธิกาญจน์ (2559, น.97-98) ที่กล่าวว่า ปัจจัยภายนอกองค์กร ประกอบด้วย

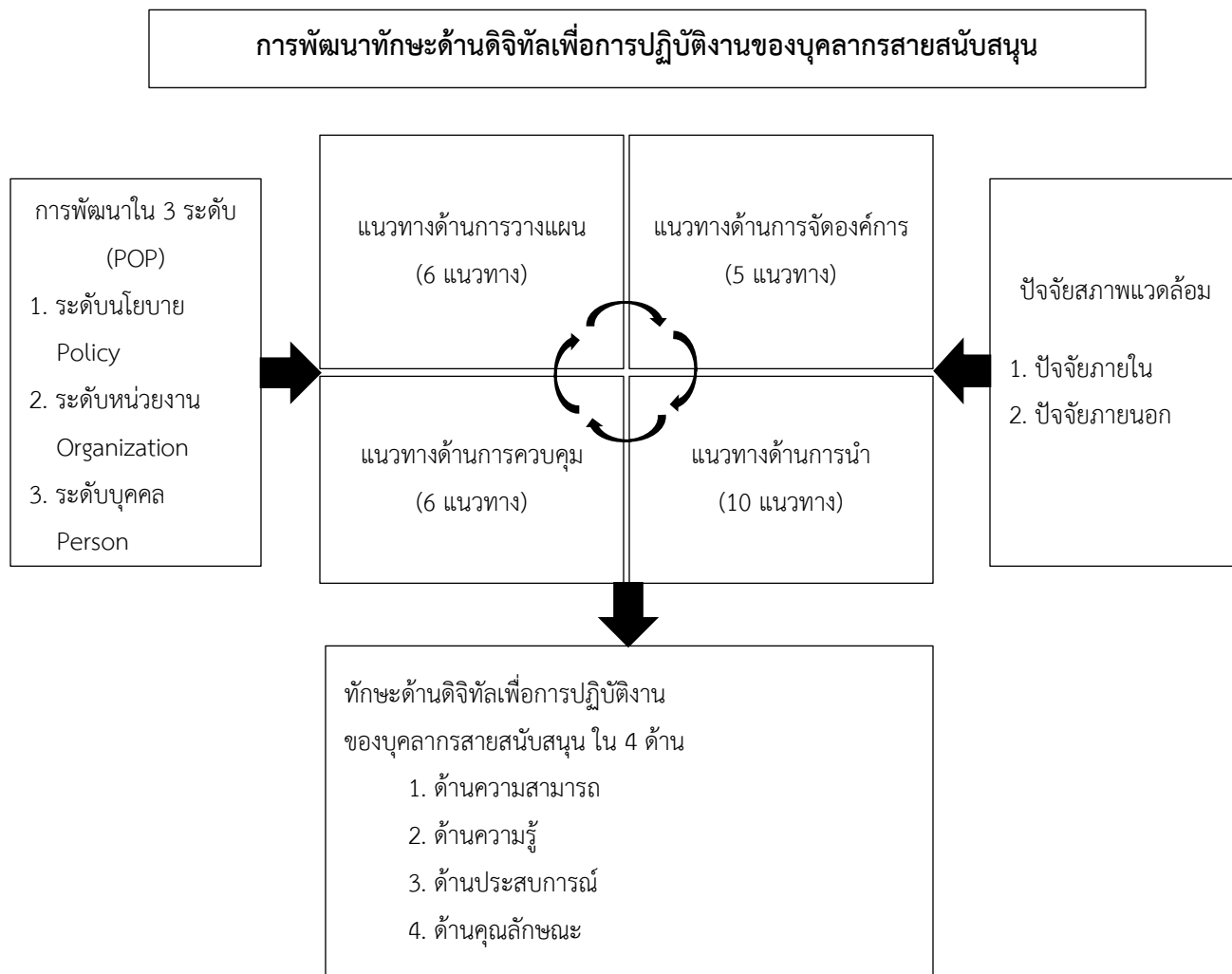
1. ปัจจัยสภาพแวดล้อมทางธรรมชาติ ได้แก่ สภาพแวดล้อมทางกายภาพ เช่น สภาพอากาศ สภาพภูมิประเทศ และสภาพแวดล้อมทางชีวภาพ
2. ปัจจัยสภาพทางการเมือง ได้แก่ สถานการณ์ความแตกต่างทางการเมือง นโยบายหรือแนวทางของประเทศ หรือกิจกรรมต่างๆ ที่ส่งผลกระทบต่อประชาชนทั้งทางบวกและทางลบ
3. ปัจจัยสภาพเศรษฐกิจ ได้แก่ สภาพทางการเงินโดยรวมของประเทศ รายได้เฉลี่ยต่อคน อัตราการว่างงาน
4. ปัจจัยสภาพทางสังคม ได้แก่ สถานการณ์ในประเทศ ทั้งด้านครอบครัว การศึกษา และศาสนา
5. ปัจจัยความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี ได้แก่ การพัฒนาอุปกรณ์ เครื่องจักรต่างๆ โดยมุ่งเน้นความสะดวกและประสิทธิภาพ ของการปฏิบัติงาน
6. ปัจจัยผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก ได้แก่ ผู้ที่ได้รับผลกระทบหากองค์กรมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง และ
7. ปัจจัยทิศทางในอนาคต ได้แก่ แนวโน้มที่คาดว่าจะเกิดขึ้นในอนาคต ทั้งในประเทศและต่างประเทศ

2. การประเมินแนวทางการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลเพื่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสาย

สนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร นำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

การประเมินแนวทางการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลเพื่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร พบว่า โดยภาพรวมแนวทางการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลเพื่อการปฏิบัติงานทุกด้าน มีความเหมาะสม ความเป็นไปได้ และความเป็นประโยชน์ อยู่ในระดับมากและมากที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้วิจัยได้ดำเนินการจัดทำแนวทางโดยอาศัยข้อมูลพื้นฐานคือ การศึกษาทักษะดิจิทัล ความต้องการพัฒนาทักษะดิจิทัลของบุคลากรสายสนับสนุน ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาทักษะดิจิทัลของบุคลากรสายสนับสนุน รวมทั้งมีการสัมภาษณ์ผู้บริหารและผู้ทรงคุณวุฒิที่มีประสบการณ์ด้านการพัฒนาบุคคล และด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ซึ่งได้มีการปรับปรุงแก้ไขแนวทางการพัฒนาทักษะดิจิทัลของบุคลากรสายสนับสนุน จึงทำให้แนวทางการพัฒนาทักษะดิจิทัลของบุคลากรสายสนับสนุนมีความเหมาะสม ความเป็นไปได้ และความเป็นประโยชน์ อยู่ในระดับมากและมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของกรณีรัฐ ฐิตากรพงศ์สถิต สุมาลี ศรีพุทธรินทร์ และวัชร ช่างบุญเรือง (2565, น.189) ที่ทำการวิจัยเรื่องสภาพ ความต้องการจำเป็นและแนวทางการพัฒนาทักษะดิจิทัลของครูเพื่อส่งเสริมการจัดการเรียนการสอนในศตวรรษที่ 21 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษามุกดาหาร ที่พบว่า แนวทางการพัฒนาทักษะดิจิทัลของครูเพื่อส่งเสริมการจัดการเรียนการสอนในศตวรรษที่ 21 โดยภาพรวมมีความเหมาะสมและความเป็นไปได้อยู่ในระดับมากที่สุด

องค์ความรู้จากการวิจัยสู่การพัฒนา



ภาพที่ 1 การพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลเพื่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

จากการวิจัย ทำให้ได้ข้อมูลทักษะ และความต้องการพัฒนาทักษะดิจิทัลของพนักงานสายสนับสนุน รวมทั้งได้แนวทางการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลเพื่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน

มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ซึ่งผู้บริหารระดับต่าง ๆ ในมหาวิทยาลัยสามารถใช้เป็นแนวทาง การพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลเพื่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน โดยอาจเริ่มจากแนวทางฯ ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในด้านความเหมาะสม ซึ่งได้แก่ 1. มี

การส่งเสริมให้บุคลากรสายสนับสนุนทุกคนได้รับการฝึกทักษะด้านดิจิทัลที่สอดคล้องกับงานที่ปฏิบัติ โดยเน้นความสามารถขั้นสูงในการใช้งานกลุ่มโปรแกรมพื้นฐานสำนักงาน ความสามารถในการใช้งานระบบคลาวด์และอินเทอร์เน็ต แอปพลิเคชันต่างๆ รวมไปถึงองค์ความรู้ในเชิงกฎหมายและจริยธรรมด้านดิจิทัล เพื่อการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ และ

2. มีการจัดทำแพลตฟอร์มดิจิทัลกลางที่มีประสิทธิภาพ เพื่อเป็นสื่อกลางในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับทักษะดิจิทัล และเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ของบุคลากรสายสนับสนุน ส่วนแนวทางที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในด้านความเป็นไปได้ คือ มีการเสริมสร้างบรรยากาศและการสร้างแรงจูงใจที่ดี เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรมีการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัล และนำทักษะด้านดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง และแนวทางที่มีค่าเฉลี่ยของความเป็นประโยชน์สูงสุด คือ

1. สนับสนุนให้บุคลากรมีโอกาสเข้าถึงเทคโนโลยีดิจิทัลที่ทันสมัยได้ง่ายและสะดวก เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรเกิดการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงาน และ

2. ผู้บริหารและหัวหน้างานทุกระดับปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีต่อบุคลากรสายสนับสนุน โดยให้ความสำคัญกับการพัฒนาทักษะดิจิทัลและการใช้เครื่องมือดิจิทัลในการปฏิบัติงาน โดยการนำแนวทางแนวทางการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลเพื่อการปฏิบัติงานไปใช้นั้นจะต้องทำอย่างบูรณาการในทุกระดับ ทั้ง Policy ระดับนโยบาย Organization ระดับหน่วยงาน และ Person ระดับบุคคล ทั้งนี้จะต้องคำนึงถึงความสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกขององค์กรในปัจจุบัน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ มีดังต่อไปนี้

1. ข้อเสนอแนะสำหรับมหาวิทยาลัย มีดังนี้

1.1 จากผลการวิจัยพบว่า ทักษะดิจิทัลด้านประสบการณ์ของบุคลากรสายสนับสนุนมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งต่ำกว่าด้านอื่น ๆ ดังนั้นเพื่อเพิ่มทักษะดิจิทัลด้านนี้ มหาวิทยาลัยควรส่งเสริมให้บุคลากรสายสนับสนุนได้ไปศึกษาดูงานหรือการแลกเปลี่ยนประสบการณ์พัฒนาองค์ความรู้กับหน่วยงานต่าง ๆ ที่มีการปรับเปลี่ยนเป็นหน่วยงานดิจิทัล รวมทั้งมีโอกาสดำเนินงานเป็นเครือข่ายกับหน่วยงานอื่นทั้งของภาครัฐและเอกชน

1.2 จากผลการวิจัยพบว่า ความต้องการพัฒนาทักษะดิจิทัลด้านคุณลักษณะมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าด้านอื่น ๆ ดังนั้นมหาวิทยาลัยควรมุ่งเน้นการพัฒนาทักษะดิจิทัลด้านนี้ให้มากขึ้น ด้วยการพัฒนาทักษะที่จำเป็นในยุคดิจิทัล เช่น ความสามารถในการคิดวิเคราะห์ ความคิดสร้างสรรค์ การแก้ไขปัญหา การสื่อสาร การทำงานเป็นทีม รวมทั้งการได้มีส่วนร่วมในการเสนอความคิดหรือกำหนดเป้าหมายในการดำเนินงานของหน่วยงานหรือมหาวิทยาลัย เป็นต้น

1.3 มหาวิทยาลัยควรกำหนดให้มีหน่วยงานหลักที่รับผิดชอบในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลเพื่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน

2. ข้อเสนอแนะสำหรับหน่วยงาน/คณะ/ศูนย์/สำนัก/สถาบัน มีดังนี้

2.1 หน่วยงานควรกำหนดนโยบายและแผนการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากรให้มีความชัดเจน สอดคล้องกับนโยบายระดับมหาวิทยาลัย รวมถึงส่งเสริมให้บุคลากรสาย

สนับสนุนนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในการดำเนินงานของหน่วยงานเพิ่มมากขึ้น

2.2 หน่วยงานควรส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรได้รับการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัล ทั้งในรูปแบบของการได้รับการอบรม การศึกษาดูงาน และเรียนรู้จากการปฏิบัติงาน

3. ข้อเสนอแนะสำหรับบุคลากรสายสนับสนุน มีดังนี้

3.1 บุคลากรควรจัดทำแผนการพัฒนาศักยภาพด้านทักษะด้านดิจิทัลให้มีความชัดเจน สอดคล้องกับนโยบายระดับมหาวิทยาลัย ระดับหน่วยงาน และตำแหน่งงานที่รับผิดชอบ

3.2 บุคลากรควรมีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน รวมถึงการศึกษาหาความรู้เพื่อพัฒนาตัวเองอย่างสม่ำเสมอ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป มีดังต่อไปนี้

1. ควรศึกษาวิจัยถึงความต้องการการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากรในแต่ละตำแหน่งงาน เพื่อนำผลการวิจัยไปใช้ในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลให้สอดคล้องกับภาระงานและตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน

2. ควรศึกษาวิจัยการบูรณาการการดำเนินงานด้านการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลเพื่อการปฏิบัติงานของบุคลากรร่วมกับเครือข่ายที่เป็นองค์กรดิจิทัล เพื่อการพัฒนาไปสู่การเป็นมหาวิทยาลัยดิจิทัล

เอกสารอ้างอิง

- กรณัญญ์ ฐิตาการพงศ์สถิต สมาลี ศรีพุทธรินทร์ และวัชรีย์ แซงบุญเรือง. (2565). สภาพ ความต้องการจำเป็นและแนวทางพัฒนาทักษะดิจิทัลของครูเพื่อส่งเสริมการจัดการเรียนการสอนในศตวรรษที่ 21 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสมุทรปราการ. *วารสารรัชต์ภาค*, 16(47), 189-206.
- โชติชวัล พุทธิกาญจน์. (2559). *การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ฐานเศรษฐกิจ. (2565). 51 เปอร์เซนต์ คนไทยเชื่อมมีทักษะดิจิทัล พร้อมรองรับการทำงาน. สืบค้น 28 ธันวาคม 2565, จาก <https://www.thansettakij.com/technology/515121>.
- เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร, กระทรวง. (2559). *แผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม*. กรุงเทพฯ: กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร.
- นันทนิตี พงศ์โพธิธรรม (2564). แนวทางการพัฒนาทักษะการรู้ดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานเทศบาลนครปากเกร็ดสู่การเป็นนวัตกรรมผู้ประกอบการสาธารณะในยุคไทยแลนด์ 4.0. *วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร*, 12(2), 93-110.
- พรไพลิน ตะเกาทอง. (2562). *ความต้องการในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของเจ้าหน้าที่พัสดุ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี จังหวัดจันทบุรี*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.

- พิรุฬห์รักษ์ เนตรสืบสาย และนวรรตน์ การะเกษ. (2560). รายงานการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการพัฒนา มหาวิทยาลัยสู่การเป็นมหาวิทยาลัยดิจิทัล. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร.
- ราชภัฏกำแพงเพชร, มหาวิทยาลัย. (2562). แผนกลยุทธ์การบริหารและพัฒนาบุคลากร ประจำปี 2561-2565. กำแพงเพชร: มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร.
- ราชภัฏกำแพงเพชร, มหาวิทยาลัย. (2563). แผนการบริหารและการพัฒนาบุคลากร สายสนับสนุน ประจำปีงบประมาณ 2564. กำแพงเพชร: มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร.
- ราชภัฏกำแพงเพชร, มหาวิทยาลัย. (2564). รายงานประเมินผลการดำเนินงานตามแผนการบริหารและการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน ประจำปีงบประมาณ 2564. กำแพงเพชร: มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร.
- เลขาธิการคณะรัฐมนตรี, สำนัก. (2560). แนวทางการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ เพื่อการปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัล. กรุงเทพฯ: สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี.
- สุดใจ วันอุดมเดชชัย. (2556). การจัดการเชิงกลยุทธ์. กรุงเทพฯ: สามลดา.