

## การประยุกต์ใช้ทักษะดิจิทัลของบุคลากรสายสนับสนุนในสถาบันการศึกษา

### Application of Digital Skills among Support Staff in Educational Institutions

อรรถพล ผลประเสริฐ<sup>1</sup> ชาวฤทธิ์ เชาว์แสงรัตน์<sup>2</sup> และศุภวัฒน์ สุขะประเมษฐ์<sup>3</sup>

Auttapon Phonprasert, Chaowarit Chaowsangrat and Supawat Sukhaparamate

Received: March 19, 2025

Revised: April 12, 2025

Accepted: April 15, 2025

#### บทคัดย่อ

บทความวิชาการนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอองค์ประกอบของทักษะดิจิทัลที่สำคัญสำหรับการปฏิบัติงาน และการประยุกต์ใช้ทักษะดิจิทัลของบุคลากรสายสนับสนุนในสถาบันการศึกษา โดยพบว่าองค์ประกอบของทักษะดิจิทัลที่สำคัญสำหรับการปฏิบัติงาน สามารถแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ประกอบด้วย ทักษะพื้นฐาน ทักษะทางเทคนิค และทักษะข้ามสายงาน เพื่อให้สามารถปรับตัวและพัฒนาไปพร้อมกับการเปลี่ยนแปลงในเทคโนโลยีและการทำงานในยุคดิจิทัล ซึ่งทักษะเหล่านี้สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนในสถาบันการศึกษารอบคอบ 7 ด้านสำคัญ ได้แก่ ด้านธุรการและสารบรรณ ด้านการวางแผนงาน และยุทธศาสตร์ ด้านบริหารงานบุคคล ด้านการคลังและการบริหารการเงิน ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ด้านการบริการนักศึกษา และด้านการเผยแพร่ศิลปวัฒนธรรม ซึ่งได้พบองค์ความรู้ใหม่ คือ ทักษะดิจิทัลของบุคลากรสายสนับสนุนในสถาบันการศึกษา ประกอบด้วย 12 ทักษะ ได้แก่ ทักษะการเข้าใจ ทักษะการเข้าถึง ทักษะการใช้ ทักษะการสร้าง ทักษะการวิเคราะห์ ทักษะการจัดการ ทักษะการประยุกต์ใช้ ทักษะการสร้างสรรค์ ทักษะการสื่อสาร ทักษะการทำงานร่วมกัน ทักษะการปฏิบัติตามและใช้กฎหมายด้านดิจิทัล และทักษะความปลอดภัยทางดิจิทัล ซึ่งการประยุกต์ใช้ทักษะดิจิทัลเหล่านี้จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและยกระดับการจัดการในสถาบันการศึกษาให้ตอบสนองต่อความท้าทายในยุคดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว อันจะทำให้สถาบันการศึกษาสามารถสร้างความสามารถในการแข่งขันในระดับสูงในวงการการศึกษาและพัฒนาไปในทิศทางที่ทันสมัยและยั่งยืน

**คำสำคัญ:** ทักษะดิจิทัล, บุคลากรสายสนับสนุน, สถาบันการศึกษา

<sup>1-3</sup> มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี; Rajamangala University of Technology Rattanakosin  
Corresponding author, e-mail: auttapon.pho@rmutr.ac.th, Tel. 082-2423620

## Abstract

This academic article aimed to present the components of essential digital skills for job performance and the application of digital skills among support staff in educational institutions. It was found that the components of essential digital skills for job performance can be divided into three groups: basic skills, technical skills, and cross-functional skills. This enabled adaptation and development alongside changes in technology and work in the digital age. These skills can be applied to the work of support staff in educational institutions across seven key areas: general administration and clerical work, planning and strategy, human resource management, finance and financial management, information technology and communication, student services, and arts and culture dissemination, new knowledge was discovered regarding the digital skills of support staff in educational institutions. These 12 skills included: understanding skills, accessing skills, using skills, creating skills, analyzing skills, managing skills, applying skills, innovating skills, communicating skills, collaborating skills, complying skills with and applying digital laws, and digital security skills. Applying these digital skills will enhance work efficiency and elevate management in educational institutions to effectively respond to the challenges of the digital age. This will enable institutions to adapt to rapid changes, build high competitiveness in the education sector, and develop in a modern and sustainable direction.

**Keywords:** digital skills, support staff, educational institutions

## บทนำ

ในปัจจุบันที่เทคโนโลยีสารสนเทศมีบทบาทสำคัญต่อทุกภาคส่วนของสังคมในทุกมิติ ทั้งด้านเศรษฐกิจ การเมือง หรือการดำเนินชีวิตของประชาชน การเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัล (Digital Transformation) เป็นปัจจัยสำคัญที่ผลักดันให้องค์กรภาครัฐปรับตัว การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการบริหารจัดการและให้บริการสาธารณะอย่างมีประสิทธิภาพ (พระมหาไถยน้อย ญาณเมธี (สลาภสิงห์) และพระศิลาศักดิ์ สุเมโธ (บุญทอง), 2564) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อรองรับยุคดิจิทัลขององค์กรภาครัฐ ที่สำคัญคือ การเสริมทักษะที่จำเป็น เพิ่มความสามารถที่จะเรียนรู้และอยู่ร่วมกับเทคโนโลยีใหม่ ๆ รวมถึงการปรับปรุงกระบวนการทำงาน พัฒนาเครื่องมือ และเสริมสร้างกลไกสนับสนุน เพื่อให้การเปลี่ยนผ่านสู่ยุคดิจิทัลเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมุ่งเน้นการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลให้เกิดประโยชน์สูงสุด (โสมวลี ชยามฤต, 2564) ทักษะดิจิทัลทำให้บุคคลสามารถใช้เทคโนโลยีในการสื่อสาร การจัดการข้อมูล และการทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ การพัฒนาทักษะดิจิทัลยังเกี่ยวข้องกับการปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีที่เกิดขึ้น

ในทุกช่วงเวลา เช่น การเรียนรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้นในอุตสาหกรรมต่าง ๆ หรือการทำความเข้าใจเกี่ยวกับเทคโนโลยีที่สามารถช่วยในการพัฒนาหรือเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานได้ นอกจากนี้ การมีทักษะดิจิทัลยังช่วยให้บุคคลสามารถเข้าใจและตัดสินใจในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีได้อย่างมีวิจารณญาณ เช่น การเลือกใช้เครื่องมือดิจิทัลที่เหมาะสมกับการทำงานหรือการศึกษาของตนเอง (วรพจน์ วงศ์กิจรุ่งเรือง, 2561)

การพัฒนาทักษะดิจิทัลของบุคลากรจึงถือเป็นหัวใจสำคัญที่ช่วยยกระดับประสิทธิภาพการทำงานและสร้างคุณค่าเพิ่มให้กับองค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสถาบันการศึกษา ที่ไม่เพียงแต่จะต้องเตรียมความพร้อมให้กับนักเรียนหรือนักศึกษาเท่านั้น แต่ยังต้องพัฒนาบุคลากร ส่งเสริมพัฒนาบุคลากรอย่างเต็มศักยภาพ มีระบบการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ เชื่อมโยงระบบไซเบอร์กับการศึกษา เสริมสร้างทักษะดิจิทัลให้กับบุคลากรภายในองค์กร เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานและปรับตัวต่อสถานการณ์ในปัจจุบัน (ยงยุทธ สงพะโยม, 2565) ซึ่งในการขับเคลื่อนองค์กรในการดำเนินงานบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมาย ตามภารกิจของหน่วยงานนั้น บุคลากรสายสนับสนุนในสถาบันการศึกษาเป็นปัจจัยสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรไปข้างหน้า ท่ามกลางการแข่งขันที่เข้มข้นในแวดวงสถานศึกษา การพัฒนาศักยภาพของบุคลากรจึงไม่ใช่การพัฒนาเฉพาะด้านวิชาการ หรือหลักสูตรเพียงเท่านั้น แต่ต้องพัฒนาด้านการบริหารจัดการและการให้บริการในทุกด้าน (อารีรัตน์ สายทอง, 2564)

การประยุกต์ใช้ทักษะดิจิทัลของบุคลากรสายสนับสนุนในสถาบันการศึกษาเป็นประเด็นสำคัญและเป็นปัจจัยเชิงกลยุทธ์ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญ ทักษะดิจิทัลในบริบทของบุคลากรสายสนับสนุนไม่ได้จำกัดอยู่เพียงแค่การใช้เทคโนโลยีพื้นฐาน แต่ครอบคลุมถึงความสามารถในการประยุกต์ใช้เครื่องมือดิจิทัลเพื่อจัดการข้อมูล ติดตามผลการดำเนินงาน และสนับสนุนการตัดสินใจอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งล้วนส่งผลโดยตรงต่อความสามารถขององค์กรในการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงและตอบสนองต่อความท้าทายที่เกิดขึ้นในยุคดิจิทัล ซึ่งตัวอย่างเชิงประจักษ์ ได้แก่ การนำระบบจัดการฐานข้อมูล (Database Management Systems) มาใช้ในการจัดเก็บและค้นหาข้อมูลนักศึกษาอย่างเป็นระบบ ซึ่งช่วยลดภาระงานซ้ำซ้อน เพิ่มความแม่นยำ และย่นระยะเวลาในการให้บริการ อีกทั้งยังมีการใช้แพลตฟอร์มออนไลน์ในการประชุม การติดต่อสื่อสาร และการประสานงานภายในหน่วยงาน ซึ่งส่งผลให้การสื่อสารมีความต่อเนื่อง คล่องตัว และสามารถดำเนินการได้แม้ในสถานการณ์ที่ไม่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานในรูปแบบดั้งเดิม (จกกรีช มีสี และทวนทอง เขาวงกิตพิงค์, 2566)

จากมิติที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่า ทักษะดิจิทัลไม่เพียงเป็นเครื่องมือสนับสนุนการทำงานในระดับปฏิบัติการเท่านั้น แต่ยังเป็นองค์ประกอบสำคัญของการบริหารจัดการเชิงกลยุทธ์ที่ช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันขององค์กรในระยะยาว อันเป็นเหตุผลสำคัญที่บทความนี้ผู้เขียนต้องการสื่อให้เห็นถึงความสำคัญกับการศึกษาประเด็นดังกล่าวอย่างลึกซึ้งและรอบด้าน

## ความหมายของทักษะดิจิทัล

นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของคำว่า ทักษะดิจิทัล (Digital Skills) ในหลาย ความหมายด้วยกัน อาทิ ความหมายที่อธิบายว่าทักษะดิจิทัลเป็นความสามารถในการใช้งานคอมพิวเตอร์ และเครือข่าย Bawden, D. (2001) ได้เสนอคำนิยามของทักษะดิจิทัลไว้ว่า เป็นความสามารถในการอ่าน และประมวลผลรายการสารสนเทศในรูปแบบของมัลติมีเดียเพื่อนำไปใช้งาน สอดคล้องกับ Jun, F. & Pow, J. (2011) ที่ได้ให้ความหมายของทักษะดิจิทัลว่า เป็นผลมาจากพัฒนาการทางเทคโนโลยี ส่งผลให้ เกิดความตระหนัก ทศนคติ และความสามารถของแต่ละบุคคลในการใช้เครื่องมือและสื่ออำนวยความสะดวก อย่างเหมาะสม เพื่อระบุงการเข้าถึง การจัดการ การบูรณาการ การประเมิน การวิเคราะห์ และการ สังเคราะห์ทรัพยากรดิจิทัล สร้างการนำเสนอผ่านสื่อเพื่อสื่อสารกับผู้อื่น โดยผู้ที่มีทักษะดิจิทัลต้องเป็นผู้ที่มี ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือในการจัดการสารสนเทศในยุคดิจิทัล และมีนักวิชาการอีก หลายท่านได้สนับสนุนแนวคิดดังกล่าวว่า ทักษะดิจิทัล เป็นทักษะที่มีความจำเป็นในการใช้งาน คอมพิวเตอร์และเครือข่าย สอดคล้องกับ Kiss, M. (2017) ได้ให้ความหมายของทักษะดิจิทัลว่า เป็นทักษะ ที่จำเป็นในการค้นหา รวบรวม ประมวลผลข้อมูล และใช้งานอย่างมีวิจารณญาณและเป็นระบบ สามารถ ประเมินความเชื่อมโยงและแยกแยะความเป็นจริงออกจากโลกเสมือน มีทักษะในการใช้เครื่องมือในการ ผลิต นำเสนอ และเข้าใจข้อมูลที่ซับซ้อน และความสามารถในการเข้าถึงค้นหาและใช้บริการบน อินเทอร์เน็ต บุคคลควรสามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรมอย่างสร้างสรรค์ ซึ่งนอกจาก ความสามารถในการค้นหา ติความ ประเมินค่าและแบ่งปันข้อมูลในสภาพแวดล้อมแบบดิจิทัลได้แล้วนั้น Khan, S. A. & Waheed, A. (2015) กล่าวว่า ผู้ที่มีทักษะดิจิทัลจะต้องมีความตระหนักในการนำ สารสนเทศดิจิทัลมาใช้ โดยพิจารณาถึงความน่าเชื่อถือและความถูกต้องของข้อมูล รวมทั้งต้องมึ ความสามารถในการใช้เครื่องมือดิจิทัล เพื่อสร้างและพัฒนาสื่อดิจิทัลในรูปแบบต่าง ๆ

ทั้งนี้ ความหมายโดยสรุปของทักษะดิจิทัล หมายถึง ความสามารถในการสืบค้น รวบรวม ประมวลผล การใช้งานคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ดิจิทัล จัดเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบและนำมาใช้ให้เกิด ประโยชน์สูงสุดในการสื่อสาร การปฏิบัติงาน การทำงานร่วมกัน การจัดการ การบูรณาการ การประเมิน การวิเคราะห์ การสังเคราะห์ทรัพยากรดิจิทัล รวมถึงการสร้างและนำเสนอผ่านสื่อเพื่อสื่อสารกับผู้อื่น เพื่อให้สามารถใช้ชีวิตและทำงานในโลกที่เทคโนโลยีมีบทบาทสำคัญ สามารถปฏิบัติตามและใช้กฎหมาย ด้านดิจิทัล รวมถึงความสามารถในการจัดการความเสี่ยงจากพฤติกรรมการใช้งานและการติดต่อกับบุคคล อื่น

## องค์ประกอบของทักษะดิจิทัลที่สำคัญสำหรับการปฏิบัติงาน

องค์ประกอบของทักษะดิจิทัลที่สำคัญสำหรับการปฏิบัติงานได้รับการศึกษาและอธิบาย โดยนักวิชาการหลายท่าน หลากหลายหน่วยงาน และหลากหลายมุมมอง ดังนี้

Kempster Group (2008) ได้นำเสนอองค์ประกอบขั้นพื้นฐานของการรู้ดิจิทัล ที่พัฒนาขึ้นจากกรอบหลักสูตรและการประเมินการรู้ดิจิทัลของรัฐแคลิฟอร์เนีย โดยระบุว่าทักษะ การรู้ดิจิทัลมี 6 องค์ประกอบสำคัญ ได้แก่ 1) ทักษะการเข้าถึง ซึ่งเป็นการพัฒนาและใช้กลยุทธ์ใน การค้นหาและคัดกรองข้อมูลจากแหล่งที่เชื่อถือได้ 2) ทักษะการประเมิน ที่เน้นการวิเคราะห์ความ ถูกต้อง 3) ทักษะการจัดการ ซึ่งเป็นการจัดระบบและจำแนกข้อมูลให้สามารถนำไปใช้ได้อย่างมี

ประสิทธิภาพ 4) ทักษะการบูรณาการ ที่เกี่ยวข้องกับการบูรณาการและสรุปสารสนเทศจากหลายแหล่ง 5) ทักษะการสร้าง ซึ่งเป็นการออกแบบข้อมูลให้เหมาะสมกับบริบทดิจิทัล และ 6) ทักษะการสื่อสาร ที่มุ่งเน้นการถ่ายทอดสารสนเทศอย่างเหมาะสมเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้

Jun, F. & Pow, J. (2011) ได้นำเสนอแนวคิดเกี่ยวกับทักษะดิจิทัลที่ส่งเสริมการเรียนรู้และความรู้ด้านดิจิทัล ซึ่งประกอบด้วย 4 องค์ประกอบสำคัญ ได้แก่ 1) ทักษะการรวบรวม ประเมิน วิเคราะห์ และสังเคราะห์ข้อมูลจากสื่อดิจิทัลเพื่อให้ได้สารสนเทศที่ถูกต้องและมีคุณภาพ 2) ทักษะการสร้าง สิ่งประดิษฐ์ที่เกี่ยวข้องกับมัลติมีเดียเพื่อนำเสนอและสื่อสารข้อมูลอย่างสร้างสรรค์ 3) ทักษะการสื่อสาร ผ่านช่องทางออนไลน์เพื่อแลกเปลี่ยนและเผยแพร่ความรู้ และ 4) ทักษะการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล อย่างเหมาะสมเพื่อสนับสนุนกระบวนการเรียนรู้และการทำงาน

Hobbs, R. (2011) ได้นำเสนอแนวคิดเกี่ยวกับทักษะการรู้ดิจิทัล ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบสำคัญ ได้แก่ 1) ทักษะการเข้าถึง ที่เน้นการใช้เทคโนโลยีเพื่อค้นหาและเข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการ 2) ทักษะการวิเคราะห์และสังเคราะห์ และการประเมินสารสนเทศเพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีคุณภาพ 3) ทักษะการสร้าง ผลผลิตองค์ความรู้หรือเนื้อหาในรูปแบบต่าง ๆ 4) ทักษะการสะท้อนคิด ช่วยกระตุ้นให้เกิดการทบทวนและพัฒนาตนเองผ่านกระบวนการคิดเชิงวิพากษ์ และ 5) ทักษะการนำเสนอ ซึ่งเป็นการแบ่งปันความรู้และสร้างความร่วมมือกับผู้อื่น

Chinien, C. & Boutin, F. (2011) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับทักษะดิจิทัลที่จำเป็นในการทำงานของแคนาดา โดยทักษะดิจิทัลที่สำคัญออกเป็น 4 องค์ประกอบสำคัญ ได้แก่ 1) ทักษะด้านการประมวลผลสารสนเทศดิจิทัล ซึ่งครอบคลุมกระบวนการกำหนดความต้องการ เข้าถึง จัดระเบียบ บูรณาการ ประเมิน ใช้ สร้าง และสื่อสารข้อมูล 2) ทักษะทางเทคนิคด้านดิจิทัล เกี่ยวข้องกับการใช้เครื่องมือดิจิทัล ซอฟต์แวร์ประยุกต์ และมาตรการรักษาความปลอดภัยทางดิจิทัล 3) ทักษะทักษะพื้นฐาน ซึ่งรวมถึงความสามารถด้านการอ่าน การเขียน และการสื่อสาร และ 4) ทักษะข้ามสายงาน ซึ่งครอบคลุมทักษะการคิด การแก้ปัญหา การเรียนรู้ และการทำงานร่วมกับผู้อื่น

Van Laar, E., et al., (2017) ได้นำเสนอกรอบทักษะดิจิทัลในศตวรรษที่ 21 ซึ่งเชื่อมโยงกับทักษะที่จำเป็นสำหรับบุคลากรที่มีความรู้ ประกอบด้วย 7 องค์ประกอบสำคัญ ได้แก่ 1) ทักษะทางเทคนิค ที่เกี่ยวข้องกับการใช้เครื่องมือดิจิทัลและการแก้ปัญหาขั้นพื้นฐานในการทำงาน 2) ทักษะการจัดการข้อมูล เน้นการจัดเก็บ จัดระเบียบ บำรุงรักษา และวางแผนการใช้ข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพ 3) ทักษะการสื่อสาร ช่วยให้สามารถถ่ายทอดแนวคิด ข้อมูล และความรู้ได้อย่างชัดเจน 4) ทักษะการทำงานร่วมกัน ส่งเสริมการทำงานเป็นทีมและการแลกเปลี่ยนความคิดสร้างสรรค์ 5) ทักษะความคิดสร้างสรรค์ ช่วยให้เห็นแนวทางใหม่ ๆ ในการแก้ปัญหา 6) ทักษะการคิดวิเคราะห์ เป็นการคิดเชิงวิพากษ์ที่ช่วยให้สามารถประเมินข้อมูลและเชื่อมโยงข้อเท็จจริงได้อย่างมีประสิทธิภาพ และ 7) ทักษะการแก้ปัญหา ช่วยให้บุคคลเข้าใจและจัดการกับปัญหาได้เป็นระบบ

สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) และมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี (2557) กำหนดให้ข้าราชการและบุคลากรภาครัฐมีทักษะดิจิทัลที่เหมาะสมกับลักษณะงาน ประกอบด้วย 8 องค์ประกอบสำคัญ ได้แก่ 1) ทักษะการสื่อสาร สามารถเลือกใช้วิธีการสื่อสารที่

สร้างสรรค์และเหมาะสมกับงาน 2) ทักษะการใช้ สามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศขั้นพื้นฐาน และแก้ปัญหาเบื้องต้นที่เกี่ยวข้องกับงาน 3) ทักษะในการคิดริเริ่มสร้างสรรค์ สามารถวิจัย พัฒนา และประยุกต์ใช้เทคโนโลยีให้เหมาะสมกับงาน 4) ทักษะด้านความปลอดภัย เข้าใจและสามารถ ป้องกันความเสี่ยงด้านความปลอดภัยไซเบอร์ 5) ทักษะในการประยุกต์ใช้ ความรู้เชิงทฤษฎีและ ประสบการณ์เพื่อวิเคราะห์และแก้ไขปัญหา 6) ทักษะในการวางแผนและบริหารจัดการ กำหนด นโยบายและวางแผนการทำงานโดยใช้เทคโนโลยี 7) ทักษะการผลิต สามารถพัฒนาและให้บริการ นวัตกรรมทางเทคโนโลยี และ 8) ทักษะการวิเคราะห์ สถานการณ์ที่ซับซ้อนและสามารถพัฒนาองค์ ความรู้ใหม่ได้

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2567) ได้กำหนดทักษะดิจิทัล ประกอบด้วย 7 องค์ประกอบสำคัญ เพื่อส่งเสริมให้ข้าราชการและบุคลากรภาครัฐสามารถนำ ความรู้ไปพัฒนางานได้อย่างเป็นรูปธรรม ได้แก่ 1) ทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ซึ่ง ครอบคลุมความเข้าใจ การเข้าถึง การใช้ และการสร้างเนื้อหาดิจิทัล 2) ทักษะการปฏิบัติตามและใช้ กฎหมายด้านดิจิทัล เน้นการบริหารจัดการความเสี่ยงและกำกับดูแลมาตรฐานดิจิทัล 3) ทักษะความ เป็นผู้นำด้านดิจิทัล ซึ่งเกี่ยวข้องกับการพัฒนาเทคโนโลยีและสร้างวัฒนธรรมการทำงานแบบดิจิทัล 4) ทักษะการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเพื่อพัฒนางาน 5) ทักษะการพัฒนานวัตกรรมเพื่อการบริหาร มุ่งเน้นการพัฒนาระบบบริการดิจิทัลที่เชื่อมโยงและมีประสิทธิภาพ 6) ทักษะการใช้ประโยชน์และ การใช้ข้อมูลร่วมกัน เน้นการบริหารจัดการข้อมูลตามมาตรฐาน Open Data และสนับสนุนการบูร ณาการข้อมูลของหน่วยงาน และ 7) ทักษะความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ เกี่ยวข้องกับการ ป้องกัน ตรวจจับ และตอบสนองต่อภัยคุกคามไซเบอร์

จากข้อมูลข้างต้น สามารถวิเคราะห์องค์ประกอบของทักษะดิจิทัลที่สำคัญสำหรับการ ปฏิบัติงาน ออกเป็น 3 กลุ่ม ประกอบด้วย 1) ทักษะพื้นฐานที่จำเป็นต่อการใช้งานเครื่องมือดิจิทัลใน ชีวิตประจำวัน ซึ่งเป็นความสามารถขั้นพื้นฐานในการปฏิบัติงาน ครอบคลุมถึง ทักษะความเข้าใจ ทักษะการเข้าถึง ทักษะการใช้เครื่องมือดิจิทัล ทักษะการวิเคราะห์และประเมินผล รวมถึงทักษะการ สื่อสารและการนำเสนอข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพ 2) ทักษะทางเทคนิค ซึ่งเกี่ยวข้องกับการใช้ เครื่องมือ ซอฟต์แวร์ และเทคโนโลยีดิจิทัลที่ซับซ้อนขึ้น รวมถึงมาตรการรักษาความปลอดภัยทาง ดิจิทัล ครอบคลุมถึงทักษะการสร้าง ทักษะการปฏิบัติตามและใช้กฎหมายด้านดิจิทัล ทักษะความ มั่นคงปลอดภัยทางดิจิทัล ทักษะการประยุกต์ใช้ ทักษะการสร้างสรรค์ และ 3) ทักษะข้ามสายงาน ซึ่งเกี่ยวข้องกับการพัฒนาทักษะการคิดวิเคราะห์ การแก้ปัญหา การทำงานร่วมกับผู้อื่น และการ เรียนรู้ตลอดชีวิต เพื่อให้สามารถปรับตัวและพัฒนาไปพร้อมกับการเปลี่ยนแปลงในเทคโนโลยีและ การทำงานในยุคดิจิทัล ครอบคลุมถึง ทักษะการคิดวิเคราะห์ แก้ปัญหา ทักษะความเป็นผู้นำด้าน ดิจิทัล ทักษะการบูรณาการ ทักษะการจัดการ ทักษะการทำงานร่วมกัน

## การประยุกต์ใช้ทักษะดิจิทัลของบุคลากรสายสนับสนุนในสถาบันการศึกษา

บุคลากรสายสนับสนุนในสถาบันการศึกษาเป็นทรัพยากรบุคคลที่เป็นกำลังสำคัญในการขับเคลื่อนความสำเร็จของสถาบันการศึกษาในด้านการสนับสนุนการเรียนการสอน และด้านการบริหารจัดการ และการเผยแพร่ศิลปวัฒนธรรม เพื่อให้สถาบันการศึกษาสามารถปฏิบัติภารกิจต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (นัทกร ประจุศิลป์ และคณะ, 2565) โดยมีหน้าที่สัมพันธ์กับการประยุกต์ใช้ทักษะดิจิทัลในการปฏิบัติงาน 7 ด้าน ดังนี้

1. ด้านธุรการและสารบรรณ มีบทบาทสำคัญในการใช้ระบบดิจิทัล ได้แก่ ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Saraban) เพื่อจัดเก็บและส่งต่อหนังสือราชการ ระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (DMS-Document Management System) ช่วยลดการใช้กระดาษและเพิ่มประสิทธิภาพการค้นหาเอกสาร ระบบจัดการประชุมออนไลน์ (Microsoft Teams, Zoom) เพื่อให้การประชุมสามารถดำเนินการได้อย่างสะดวก ซึ่งทักษะดิจิทัลที่ประยุกต์ใช้ ประกอบไปด้วย ทักษะการเข้าใจ ที่ช่วยให้บุคลากรสามารถตระหนักถึงบทบาทของระบบดิจิทัลและผลกระทบของการใช้เทคโนโลยีต่อกระบวนการทำงาน ทักษะการเข้าถึง ช่วยให้สามารถใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทักษะการใช้ สนับสนุนความคล่องแคล่วในการทำงานกับซอฟต์แวร์ เช่น e-Saraban, DMS และแพลตฟอร์มการประชุมออนไลน์ ทักษะการสร้าง มีบทบาทในกระบวนการจัดทำเอกสารและการปรับแต่งเนื้อหาดิจิทัลให้เหมาะสมกับการใช้งาน ทักษะการจัดการ ช่วยให้สามารถบริหารจัดการเอกสารอย่างเป็นระบบและเพิ่มประสิทธิภาพการค้นหา ทักษะการสื่อสาร ส่งเสริมการถ่ายทอดข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์และแพลตฟอร์มประชุมออนไลน์ ทักษะการทำงานร่วมกัน มีส่วนสำคัญในการใช้เครื่องมือดิจิทัลเพื่อประสานงานและแลกเปลี่ยนข้อมูลในทีมได้อย่างราบรื่น และทักษะการปฏิบัติตามและใช้กฎหมายด้านดิจิทัล ช่วยให้บุคลากรสามารถใช้งานระบบดิจิทัลโดยคำนึงถึงข้อกำหนดด้านความปลอดภัยและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

2. ด้านการวางแผนงานและยุทธศาสตร์ มีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี เช่น ระบบวิเคราะห์ข้อมูลเชิงยุทธศาสตร์ (Business Intelligence - BI Tools) เพื่อช่วยวางแผนและตัดสินใจจากข้อมูลขนาดใหญ่ การใช้ Google Sheets หรือ Microsoft Excel ขั้นสูง ในการวิเคราะห์งบประมาณและวางแผนการดำเนินงาน รวมถึงการใช้ระบบติดตามแผนปฏิบัติการออนไลน์ เพื่อตรวจสอบความคืบหน้าของแผนงานต่าง ๆ ซึ่งทักษะดิจิทัลที่ประยุกต์ใช้ ประกอบไปด้วย ทักษะการเข้าใจ ที่ช่วยให้บุคลากรสามารถตระหนักถึงความสำคัญของเทคโนโลยีในการวิเคราะห์และตัดสินใจ ทักษะการเข้าถึง ทำให้สามารถใช้เครื่องมือวิเคราะห์ข้อมูลเชิงยุทธศาสตร์ เช่น BI Tools ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทักษะการใช้ สามารถใช้ซอฟต์แวร์ เช่น Google Sheets และ Microsoft Excel ขั้นสูงเพื่อวิเคราะห์งบประมาณและวางแผนดำเนินงาน ทักษะการสร้าง สนับสนุนกระบวนการจัดทำรายงานและสรุปผลเชิงยุทธศาสตร์ ทักษะการวิเคราะห์ ช่วยให้สามารถแปลผลข้อมูลจากระบบวิเคราะห์ต่าง ๆ เพื่อใช้ในการตัดสินใจอย่างแม่นยำ ทักษะการจัดการ ช่วยบริหารจัดการข้อมูลและติดตามแผนปฏิบัติการออนไลน์อย่างเป็นระบบ ทักษะการประยุกต์ใช้ ทำให้สามารถเลือกใช้

เทคโนโลยีที่เหมาะสมกับการติดตามและประเมินผล ทักษะการสื่อสาร สนับสนุนการนำเสนอข้อมูล และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นผ่านแพลตฟอร์มดิจิทัล ทักษะการทำงานร่วมกัน ช่วยให้ทีมงานสามารถประสานงานและดำเนินการตามแผนงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และทักษะการปฏิบัติตาม และใช้กฎหมายด้านดิจิทัล ช่วยให้บุคลากรสามารถใช้งานระบบดิจิทัลโดยคำนึงถึงข้อกำหนดด้านความปลอดภัยและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

3. ด้านบริหารงานบุคคล มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในหลายด้าน ได้แก่ ระบบสารสนเทศบุคลากร (HRIS - Human Resource Information System) เพื่อจัดการข้อมูลบุคลากร ระบบ E-Learning สำหรับอบรมและพัฒนาศักยภาพบุคลากร แพลตฟอร์มการสมัครงานออนไลน์ ช่วยเพิ่มความสะดวกในการคัดเลือกบุคลากร ซึ่งทักษะดิจิทัลที่ประยุกต์ใช้ ประกอบไปด้วย ทักษะการเข้าใจ ช่วยให้บุคลากรตระหนักถึงความสำคัญของระบบดิจิทัล เช่น HRIS และ E-Learning ทักษะการเข้าถึง สนับสนุนการใช้ระบบจัดการข้อมูลบุคลากรและแพลตฟอร์มสมัครงานออนไลน์ ทักษะการใช้ ช่วยให้สามารถดำเนินงานผ่านระบบดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทักษะการสร้าง มีบทบาทในการพัฒนาเนื้อหาอบรมและออกแบบกระบวนการคัดเลือกบุคลากร ทักษะการวิเคราะห์ สนับสนุนการใช้ข้อมูลเพื่อปรับปรุงกระบวนการบริหารบุคลากร ทักษะการจัดการ ช่วยให้สามารถบริหารข้อมูลพนักงานและกระบวนการพัฒนาองค์กรได้อย่างเป็นระบบ ทักษะการประยุกต์ใช้ ทำให้สามารถเลือกใช้เครื่องมือดิจิทัลที่เหมาะสมกับงานบริหารบุคคล ทักษะการสื่อสาร สนับสนุนการใช้แพลตฟอร์มดิจิทัลในการประสานงานและติดต่อสื่อสาร ทักษะการทำงานร่วมกัน มีบทบาทสำคัญในการใช้เทคโนโลยีเพื่อเชื่อมโยงข้อมูลและการทำงานเป็นทีม และทักษะการปฏิบัติตามและใช้กฎหมายด้านดิจิทัล ช่วยให้บุคลากรสามารถใช้งานระบบดิจิทัลโดยคำนึงถึงข้อกำหนดด้านความปลอดภัยและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

4. ด้านการคลังและการบริหารการเงิน มีการนำระบบดิจิทัลมาใช้เพื่อความโปร่งใสและลดข้อผิดพลาด เช่น ระบบการเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Finance System) ช่วยให้การเบิกจ่ายงบประมาณเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) เพื่อความโปร่งใสในการดำเนินงาน การใช้ Mobile Banking และ E-Payment ช่วยอำนวยความสะดวกในการทำธุรกรรมทางการเงิน ซึ่งทักษะดิจิทัลที่ประยุกต์ใช้ ประกอบไปด้วย ทักษะการเข้าใจ ช่วยให้บุคลากรตระหนักถึงความสำคัญของระบบดิจิทัล เช่น E-Finance และ e-GP ทักษะการเข้าถึง สนับสนุนการใช้งานระบบการเงินและการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ ทักษะการใช้ ทำให้สามารถดำเนินธุรกรรมผ่าน Mobile Banking และ E-Payment ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทักษะการวิเคราะห์ ช่วยตรวจสอบและวิเคราะห์ข้อมูลทางการเงินเพื่อลดความผิดพลาด ทักษะการจัดการ สนับสนุนการวางแผนงบประมาณและควบคุมการใช้จ่ายให้เป็นไปตามนโยบาย ทักษะการสื่อสาร มีบทบาทในการใช้แพลตฟอร์มดิจิทัลเพื่อติดต่อประสานงานด้านการเงิน ทักษะการทำงานร่วมกัน ช่วยให้สามารถประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ ผ่านระบบดิจิทัล ทักษะการปฏิบัติตามและใช้กฎหมายด้านดิจิทัล ช่วยให้บุคลากรสามารถใช้งานระบบดิจิทัลโดยคำนึงถึงข้อกำหนดด้านความปลอดภัยและกฎหมายที่

เกี่ยวข้อง และทักษะความปลอดภัยทางดิจิทัล ช่วยป้องกันความเสี่ยงด้านไซเบอร์ในการทำธุรกรรมทางการเงิน

5. ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ดูแลโครงสร้างพื้นฐานด้านไอทีของสถาบัน พัฒนาและดูแลระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของสถาบัน มีการใช้เทคโนโลยี เช่น การจัดการระบบอีเมลขององค์กรและ Cloud Computing การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงานของสถาบัน และการสนับสนุนด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์ ซึ่งทักษะดิจิทัลที่ประยุกต์ใช้ ประกอบไปด้วย ทักษะการเข้าใจ ช่วยให้บุคลากรตระหนักถึงความสำคัญของระบบเครือข่าย ความเป็นส่วนตัว และข้อมูลของทางราชการ ทักษะการเข้าถึง สนับสนุนการใช้และบริหารจัดการระบบไอทีให้มีประสิทธิภาพ ทักษะการใช้ ทำให้สามารถปฏิบัติงานกับระบบต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้อง ทักษะการสร้างมีบทบาทในการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงาน ทักษะการจัดการ สนับสนุนการดูแลจัดการโครงสร้างพื้นฐานด้านไอทีและเครือข่ายของสถาบัน ทักษะการสื่อสาร มีความสำคัญในการให้ประชาสัมพันธ์ ให้คำแนะนำและสนับสนุนด้านไอทีแก่บุคลากร ทักษะการทำงานร่วมกัน ช่วยให้สามารถบูรณาการระบบไอทีร่วมกับหน่วยงานอื่น ทักษะการปฏิบัติตามและใช้กฎหมายด้านดิจิทัล ช่วยให้การใช้งานเทคโนโลยีเป็นไปตามระเบียบข้อบังคับ และทักษะความปลอดภัยทางดิจิทัล ช่วยป้องกันภัยคุกคามทางไซเบอร์เพื่อรักษาความมั่นคงของระบบสารสนเทศ

6. ด้านการบริการนักศึกษา มีการใช้เทคโนโลยี เช่น แพลตฟอร์มลงทะเบียนกิจกรรมออนไลน์ เพื่อลดภาระงานเอกสาร ระบบแจ้งข่าวสารผ่านแอปพลิเคชัน Line Official ระบบให้คำปรึกษานักศึกษาออนไลน์ (E-Counseling) เพื่อสนับสนุนด้านสุขภาพจิตและการแนะแนวอาชีพ ซึ่งทักษะดิจิทัลที่ประยุกต์ใช้ ประกอบไปด้วย ทักษะการเข้าใจ เพื่อรับรู้ถึงความสำคัญของระบบดิจิทัลในการสนับสนุนการเรียนและพัฒนาการศึกษา ทักษะการเข้าถึง ช่วยให้สามารถใช้งานแพลตฟอร์มลงทะเบียนรายวิชาและกิจกรรมออนไลน์ และระบบแจ้งข่าวสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทักษะการใช้ ทำให้สามารถจัดการและใช้งานแอปพลิเคชัน Line Official และระบบ E-Counseling ได้อย่างเหมาะสม ทักษะการสร้าง สนับสนุนการพัฒนาและสร้างระบบหรือแพลตฟอร์มออนไลน์ เพื่อให้บริการ ทักษะการจัดการ มีบทบาทในการบริหารข้อมูลนักศึกษาและประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทักษะการสื่อสาร ช่วยให้สามารถถ่ายทอดข้อมูล ข่าวสาร และคำปรึกษาไปยังนักศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ และทักษะการปฏิบัติตามและใช้กฎหมายด้านดิจิทัล ช่วยให้บุคลากรสามารถใช้งานระบบดิจิทัลโดยคำนึงถึงข้อกำหนดด้านความปลอดภัยและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

7. ด้านการเผยแพร่ศิลปวัฒนธรรม มีการใช้โซเชียลมีเดีย (Social Media) เช่น Facebook, YouTube, Instagram และ TikTok ถูกใช้เป็นช่องทางสำคัญในการเผยแพร่ศิลปวัฒนธรรมผ่านวิดีโอสั้น การถ่ายทอดสด (Live Streaming) และการประชาสัมพันธ์กิจกรรมเว็บไซต์และบล็อก (Websites & Blogs) ใช้ในการเผยแพร่เนื้อหาด้านศิลปะ รวมถึงการถ่ายทำการแสดง ซึ่งทักษะดิจิทัลที่ประยุกต์ใช้ ประกอบไปด้วย ทักษะการเข้าใจ ช่วยให้สามารถเลือกใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมกับการเผยแพร่วัฒนธรรม ทักษะการเข้าถึง ทำให้สามารถใช้โซเชียลมีเดีย เช่น

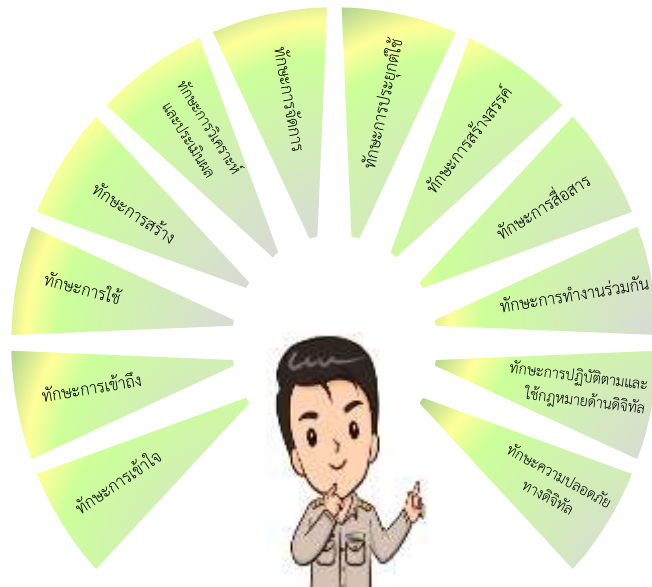
Facebook, YouTube, Instagram และ TikTok ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทักษะการใช้ ช่วยให้การจัดการแพลตฟอร์มออนไลน์เป็นไปอย่างมืออาชีพ ทักษะการสร้าง สนับสนุนการผลิตเนื้อหาทางวัฒนธรรม เช่น วิดีโอสั้น การถ่ายทอดสด และบทความทางศิลปะ ทักษะการประยุกต์ใช้ ทำให้สามารถนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้กับการถ่ายทำการแสดง ทักษะการสร้างสรรค์ เป็นหัวใจสำคัญของการผลิตเนื้อหาที่น่าสนใจและดึงดูดผู้ชม ทักษะการสื่อสาร ช่วยให้การประชาสัมพันธ์กิจกรรมมีประสิทธิภาพ และทักษะการปฏิบัติตามและใช้กฎหมายด้านดิจิทัล ช่วยให้บุคลากรสามารถใช้งานระบบดิจิทัลโดยคำนึงถึงข้อกำหนดด้านความปลอดภัยและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

## สรุปผล

การประยุกต์ใช้ทักษะดิจิทัลของบุคลากรสายสนับสนุนในสถาบันการศึกษามีบทบาทสำคัญต่อความสำเร็จและความยั่งยืนขององค์กร การดำเนินงานของสถาบันในยุคดิจิทัลจำเป็นต้องอาศัยการบริหารจัดการและการขับเคลื่อนเทคโนโลยีดิจิทัลอย่างเป็นระบบ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลทั้งในด้านการสนับสนุนการเรียนการสอน การบริหารจัดการ และการเผยแพร่ศิลปวัฒนธรรม ความสามารถของบุคลากรในการใช้และบูรณาการเทคโนโลยีดิจิทัลในกระบวนการทำงานไม่เพียงแต่ช่วยยกระดับคุณภาพและความคล่องตัวในการดำเนินงานเท่านั้น แต่ยังสามารถถึงสมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของสถาบันโดยรวม การจัดการและใช้เทคโนโลยีอย่างมีประสิทธิภาพจะช่วยให้สถาบันการศึกษาพัฒนาไปในทิศทางที่เป็นระบบ สอดคล้องกับแนวโน้มดิจิทัล และสามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงทางการศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ อย่างไรก็ตาม คำถามที่สำคัญคือ สถาบันการศึกษาจะสามารถออกแบบและพัฒนากลยุทธ์ที่ส่งเสริมทักษะดิจิทัลของบุคลากรสายสนับสนุนให้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีได้อย่างไร รวมถึงแนวทางใดที่จะช่วยให้บุคลากรนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดทั้งต่อการปฏิบัติงานและการพัฒนาองค์กร คำถามเหล่านี้ยังคงเป็นประเด็นที่ท้าทายและต้องการการศึกษาเพิ่มเติมเพื่อสร้างแนวทางที่สามารถยกระดับศักยภาพของบุคลากรและเสริมสร้างความก้าวหน้าของสถาบันการศึกษาในยุคดิจิทัลได้อย่างสมบูรณ์

## องค์ความรู้ใหม่

ทักษะดิจิทัลที่บุคลากรสายสนับสนุนในสถาบันการศึกษานำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน เป็นองค์ประกอบสำคัญที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและเสริมสร้างศักยภาพในการดำเนินงานขององค์กร ทักษะเหล่านี้ครอบคลุมการใช้เทคโนโลยีและเครื่องมือดิจิทัลในมิติต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนการบริหารจัดการ การสื่อสาร และการดำเนินงานเชิงกลยุทธ์ของสถาบันการศึกษาซึ่งมีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัลและแนวโน้มของยุคสมัย โดยสามารถจำแนกออกเป็น 12 ทักษะหลัก ดังนี้



ภาพที่ 1 ทักษะดิจิทัลของบุคลากรสายสนับสนุนในสถาบันการศึกษา

1. ทักษะการเข้าใจ (Understand Skills) ความสามารถในการประเมินศักยภาพและผลกระทบของเทคโนโลยีดิจิทัลต่อการปฏิบัติงาน เช่น เข้าใจระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ และระบบวิเคราะห์ข้อมูลเชิงยุทธศาสตร์ ตระหนักถึงความสำคัญของระบบดิจิทัล ความเป็นส่วนตัวและข้อมูลของทางราชการ

2. ทักษะการเข้าถึง (Access Skills) ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อเข้าถึงข้อมูลจากแหล่งที่หลากหลาย การใช้เครื่องมือดิจิทัลและระบบสารสนเทศ เช่น e-Saraban, BI Tools และ HRIS ในการเข้าถึงข้อมูลและระบบการทำงาน

3. ทักษะการใช้ (Use Skills) ความชำนาญด้านเทคนิคในการใช้งานเครื่องมือดิจิทัล ตั้งแต่โปรแกรมพื้นฐานไปจนถึงเทคโนโลยีขั้นสูง รวมถึงการใช้ซอฟต์แวร์และแพลตฟอร์มดิจิทัลในการปฏิบัติงาน เช่น Cloud Computing และ Internet of Things (IoT), Google Sheets, Microsoft Excel ได้

4. ทักษะการสร้าง (Create Skills) ความสามารถในการผลิตและดัดแปลงเนื้อหาดิจิทัลให้เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายและบริบทการใช้งาน รวมถึงการใช้เครื่องมือมัลติมีเดียและแพลตฟอร์ม Web 2.0 อย่างมีประสิทธิภาพ โดยครอบคลุมด้านต่าง ๆ เช่น การจัดทำเอกสารและการปรับแต่งเนื้อหาดิจิทัลให้เหมาะสมกับวัตถุประสงค์และการใช้งาน การสร้างระบบหรือแพลตฟอร์มออนไลน์

5. ทักษะการวิเคราะห์ (Analysis Skills) ความสามารถในการวิเคราะห์และสังเคราะห์สารสนเทศจากแหล่งข้อมูลที่หลากหลาย การตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูลและการอนุมาน

ข้อสรุปที่มีหลักฐานรองรับ และการแปลผลข้อมูลจากระบบวิเคราะห์ เช่น Big Data Analytics เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจอย่างแม่นยำ การใช้ข้อมูลเพื่อพัฒนากระบวนการบริหารบุคลากร

6. ทักษะการจัดการ (Management Skills) ความสามารถในการจำแนก จัดลำดับ และบริหารจัดการสารสนเทศอย่างเป็นระบบ เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจและนโยบายองค์กร รวมถึงการจัดการเอกสาร ข้อมูลพนักงาน และแผนปฏิบัติการออนไลน์อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น การบริหารโครงสร้างพื้นฐานด้านไอที และการจัดการข้อมูลนักศึกษา ร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

7. ทักษะการประยุกต์ใช้ (Application Skills) ความสามารถในการใช้ความรู้เชิงทฤษฎี และประสบการณ์ปฏิบัติเพื่อแก้ไขปัญหาซับซ้อน และสนับสนุนการพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลในองค์กร รวมถึงการเลือกใช้เทคโนโลยีและเครื่องมือดิจิทัลที่เหมาะสมสำหรับการติดตาม ประเมินผล และบริหารบุคลากรอย่างมีประสิทธิภาพ

8. ทักษะการสร้างสรรค์ (Creative Skills) – ความสามารถในการพัฒนานวัตกรรมดิจิทัลและบริการดิจิทัลที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ รวมถึงการกำหนดมาตรฐานการให้บริการดิจิทัล เช่น ความสามารถในการพัฒนานวัตกรรมและบริการดิจิทัลที่ตอบโจทย์ผู้ใช้ และการสร้างสรรค์เนื้อหาที่น่าสนใจเพื่อดึงดูดผู้ชมอย่างมีประสิทธิภาพ

9. ทักษะการสื่อสาร (Communication Skills) ความสามารถในการถ่ายทอดสารผ่านสื่อดิจิทัลให้เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย และทำงานร่วมกันผ่านเทคโนโลยีออนไลน์ สนับสนุนการประชาสัมพันธ์ การให้คำปรึกษา และการประสานงานผ่านแพลตฟอร์มดิจิทัล รวมถึงการนำเสนอข้อมูลและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นอย่างมีประสิทธิภาพผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์และการประชุมออนไลน์

10. ทักษะการทำงานร่วมกัน (Collaboration Skills) ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อเสริมสร้างการทำงานเป็นทีม การแลกเปลี่ยนข้อมูล และการบริหารจัดการร่วมกัน สนับสนุนการประสานงานภายในและระหว่างหน่วยงานผ่านระบบดิจิทัล เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ

11. ทักษะการปฏิบัติตามกฎหมายดิจิทัล (Digital Governance Skills) ความเข้าใจเกี่ยวกับธรรมาภิบาลดิจิทัล กฎหมายความเป็นส่วนตัว และมาตรฐานความมั่นคงดิจิทัล สนับสนุนการใช้งานเทคโนโลยีให้เป็นไปตามกฎระเบียบ

12. ทักษะความปลอดภัยทางดิจิทัล (Digital Security Skills) ความสามารถในการป้องกันภัยคุกคามทางไซเบอร์ จัดการความเสี่ยงด้านดิจิทัล และรักษาความปลอดภัยของข้อมูล ช่วยป้องกันความเสี่ยงไซเบอร์ในการทำธุรกรรมทางการเงินและการดำเนินงานองค์กร เพื่อเสริมสร้างความมั่นคงของระบบสารสนเทศ

## เอกสารอ้างอิง

- จักรกริช มีสี และทวนทอง เขาวกิริตพิงศ์. (2566). แนวทางการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลเพื่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร. *วารสารสหวิทยาการเพื่อการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์*, 13(1), 1-21.
- นัทกร ประจุติลปะ, วันชัย ปานจันทร์, อรไท ชั่วเจริญ และนวลละออ แสงสุข. (2565). รูปแบบการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐให้มีศักยภาพสูง. *วารสารสุโขทัยธรรมมาธิราช*, 35(2), 48-62.
- พระมหาไทยน้อย ญาณเมธี (สลางสิงห์) และพระศิลาศักดิ์ สุเมโธ (บุญทอง). (2564). การปรับตัวองค์กรภาครัฐสู่ยุคความเป็นรัฐบาลดิจิทัล. *วารสารวิชาการธรรมทรรคน์*, 21(3), 289-299.
- ยงยุทธ สงพะโยม. (2565). *กลยุทธ์การบริหารสถานศึกษาในยุคปกติใหม่*. (วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา). คณะศึกษาศาสตร์ : มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- วรพจน์ วงศ์กิจรุ่งเรือง. (2561). *คู่มือพลเมืองดิจิทัล*. กรุงเทพฯ : สำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล. สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) และมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. (2557). *มาตรฐานสมรรถนะด้านการใช้ดิจิทัล*. กรุงเทพฯ : สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2567). *คู่มือการดำเนินการตามแนวทางการพัฒนาบุคลากรภาครัฐ พ.ศ. 2566-2570*. นนทบุรี : สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน.
- โสมวลี ชยามฤต. (2564). การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อรองรับยุคดิจิทัลขององค์การภาครัฐและเอกชน. *วารสารสหวิทยาการมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 4(1), 38-50.
- อารีรัตน์ สายทอง. (2562). การพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนของคณะศึกษาศาสตร์ กับการส่งเสริมการบริหารงานของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร. *วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร*, 19(2), 162-177.
- Bawden, D. (2001). Information and digital literacies; a review of concepts. *Journal of Documentation*, 57(2), 218-259.
- Chinien, C. & Boutin, F. (2011). *Defining essential digital skills in the Canadian workplace*. (Final report). Retrieved from <https://search.gesis.org/publication/zis-ChinienBoutin2011Defining>
- Hobbs, R. (2011). Empowering Learners with Digital and Media Literacy. *Knowledge Quest*, 39(5), 12-17.
- Jun, F. & Pow, J. (2011). Fostering Digital Literacy through Web-Based Collaborative Inquiry Learning-A Case Study. *Journal of Information Technology Education*, 10(1), 57-71.
- Kempster Group. (2008). *California ICT Digital Literacy Assessments and Curriculum Framework*. California : California Emerging Technology Fund.

Khan, S. A. & Waheed, A. (2015). Digital Literacy Practices for Library Users at Government College University Libraries, Lahore. *Pakistan Library & Information Science Journal*, 46(4), 50-54.

Kiss, M. (2017). *Digital skills in the EU labour market*. Brussels : European Union.

Van Laar, E., Van Deursen, A. J. A. M., Van Dijk, J. A. G. M. & De Haan, J. (2017). The relation between 21st-century skills and digital skills: A systematic literature review. *Computers in Human Behavior Journal*, 72, 577-588.