

การพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากรสายสนับสนุน
ในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

The Development of Digital Skills of Support Staff
at Rajamangala University of Technology Rattanakosin

พิชยา อานอาชา

Phichaya Arnacha

นักวิชาการศึกษา วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ

Academic Officer, College of Innovation Management

E-mail: phichaya.arn@rmutr.ac.th

Received 23-04-2026; Revised 27-04-2026; Accepted 28-04-2026

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้ (1) เพื่อสำรวจทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ (2) เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ การวิจัยนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน การวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 234 คน ได้แก่ บุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 7 คน ได้แก่ ผู้บริหารมหาวิทยาลัย ผู้บริหารที่มีหน้าที่กำกับดูแลงานที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยี ผู้เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ผู้บริหารด้านการบริหารงานบุคคล ผู้บริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ หัวหน้างานพัฒนาบุคคล และนักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสัมภาษณ์ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์เนื้อหาผลการวิจัย พบว่า (1) ทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก (2) ด้านแนวทางการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ควรมุ่งพัฒนาความรู้และทักษะด้านการใช้เทคโนโลยีอย่างปลอดภัย การปฏิบัติตามกฎหมายดิจิทัล และการรู้เท่าทันข้อมูล ควบคู่กับการเสริมสร้างภาวะผู้นำด้านดิจิทัล การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพงานและการบริการ รวมถึงการใช้และแบ่งปันข้อมูลอย่างเป็นระบบและปลอดภัย พร้อมเตรียมความพร้อมในการรับมือภัยคุกคามทางไซเบอร์

คำสำคัญ: ทักษะด้านดิจิทัล บุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

Abstract

The objectives of this research were: (1) to examine the digital skills of support staff at Rajamangala University of Technology Rattanakosin, and (2) to propose guidelines for the development of digital skills among support staff at Rajamangala University of Technology Rattanakosin. This study employed a mixed-methods research design. The quantitative component involved a sample of 234 support staff members at Rajamangala University of Technology Rattanakosin. Data were collected using a questionnaire and analyzed using descriptive statistics, including frequency, percentage, mean, and standard deviation. The qualitative component involved seven key informants, comprising university administrators, administrators responsible for technology-related functions, digital technology experts, administrators in human resource management, administrators from the Office of Academic Resources and Information Technology, a head of personnel development, and a computer technical officer. Data were collected through interviews and analyzed using content analysis. The findings revealed that (1) the overall digital skills of support staff, as well as each specific dimension, were at a high level. (2) Regarding guidelines for digital skills development, the results indicated the need to focus on enhancing knowledge and skills in secure technology use, compliance with digital laws, and digital literacy, alongside strengthening digital leadership, applying technology and innovation to improve work efficiency and service quality, promoting systematic and secure data sharing, and preparing personnel to effectively respond to cybersecurity threats.

Keywords: Digital skills, support staff, Rajamangala University of Technology Rattanakosin

บทนำ

ในยุคปัจจุบัน โลกกำลังเปลี่ยนแปลงผ่านเข้าสู่ยุคดิจิทัลอย่างเต็มรูปแบบ การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวส่งผลกระทบต่ออย่างลึกซึ้งต่อระบบเศรษฐกิจ สังคม และการศึกษา โดยเฉพาะในภาคการศึกษาระดับอุดมศึกษาซึ่งมีบทบาทสำคัญในการผลิตกำลังคนและสร้างองค์ความรู้เพื่อขับเคลื่อนประเทศ การพัฒนาองค์กรให้สามารถปรับตัวและก้าวทันกับการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีจึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง (UNESCO, 2022) มหาวิทยาลัยในศตวรรษที่ 21 ต้องมุ่งสู่การเป็น “มหาวิทยาลัยอัจฉริยะ” (Smart University) ซึ่งหมายถึงการบูรณาการเทคโนโลยีดิจิทัลในการบริหารจัดการ การเรียนการสอน การบริการวิชาการ และการวิจัย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและคุณภาพของการจัดการศึกษาอย่างรอบด้าน หนึ่งในกลุ่มบุคลากรที่มีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนระบบงานในมหาวิทยาลัยให้บรรลุเป้าหมายดังกล่าว คือ “บุคลากรสายสนับสนุน” แม้บุคลากรกลุ่มนี้จะได้มีหน้าที่ในการสอนโดยตรงเช่นคณาจารย์ แต่กลับมีความสำคัญอย่างยิ่งในการขับเคลื่อนระบบสำนักงาน การให้บริการนักศึกษา การบริหารจัดการระบบสารสนเทศ ตลอดจนการดำเนินกิจกรรมสนับสนุนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับภารกิจหลักของมหาวิทยาลัย

อย่างไรก็ตาม ในบริบทของการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีที่รวดเร็ว บุคลากรสายสนับสนุนจำเป็นต้องมี “ทักษะด้านดิจิทัล” ที่เพียงพอและเหมาะสม เพื่อให้สามารถปรับตัวและใช้เทคโนโลยีได้อย่างมีประสิทธิภาพ (สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล, 2565) ดังนั้นแล้ว รัฐบาลจึงจัดทำคู่มือการดำเนินการตามแนวทางการพัฒนาบุคลากรภาครัฐ พ.ศ. 2566–2570 เพื่อให้บุคลากรทุกระดับได้รับการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลเพื่อขับเคลื่อนภารกิจ และพัฒนาองค์กรสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล และตอบสนองความต้องการของประชาชน การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีที่รวดเร็วการใช้ประโยชน์เทคโนโลยีให้เท่าทัน ความไม่ปลอดภัยต่าง ๆ รวมถึงความต้องการของประชาชน และผู้รับบริการที่ต้องการความรวดเร็ว สะดวกเข้าถึงง่าย ใช้งานได้ทุกที่ ประเด็นเหล่านี้ทำให้การพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลแก่ราชการและบุคลากรภาครัฐ จำเป็นต้องมีการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง เป็นระบบ และมีความร่วมมือจากหน่วยงานหลายภาคส่วนที่มีความเชี่ยวชาญด้านดิจิทัลเป็นกำลังสำคัญในการขับเคลื่อนการพัฒนา ด้วยเหตุนี้ สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนจึงให้ความสำคัญกับการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัล โดยกำหนดเป็นประเด็นการพัฒนาทั้งกรอบความคิด และทักษะ ที่ต้องพัฒนาควบคู่ไปกับการพัฒนาทักษะเพื่อการปฏิบัติงาน (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2566)

กลุ่มเป้าหมายของบุคลากรเพื่อการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัล จำแนกกลุ่มตามการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาทักษะที่สอดคล้องกับการนำไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงาน ในการนี้ได้จำแนกกลุ่มเป้าหมายออกเป็น 2 กลุ่มหลัก คือ 1. ผู้ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ได้แก่ ผู้ที่ดำรงตำแหน่งในสายงานที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนา ดูแลจัดการระบบเทคโนโลยีดิจิทัลและเครือข่ายของส่วนราชการ โดยจำแนกเป็น 1) ผู้ปฏิบัติงาน 2) ตำแหน่งประเภทอำนวยการ หรือหัวหน้างาน และ 3) ตำแหน่งประเภทบริหาร หรือตำแหน่งผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับกระทรวง กรม 2. กลุ่มผู้ปฏิบัติงานที่ไม่เกี่ยวข้องกับด้านเทคโนโลยีดิจิทัลโดยตรง ซึ่งได้แก่ ผู้ปฏิบัติงานในส่วนราชการที่ไม่ได้จัดอยู่ในกลุ่มผู้ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ที่ดำรงตำแหน่งในสายงานอื่น ซึ่งเป็นผู้ใช้งาน ระบบเทคโนโลยีดิจิทัลและเครือข่ายของส่วนราชการที่ได้รับพัฒนาขึ้น หรือระบบปฏิบัติการด้านคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานภายในส่วนราชการ หรือเพื่อให้บริการประชาชนตามภารกิจของส่วนราชการ สำหรับส่วนบุคคลฝ่ายสนับสนุนการพัฒนาทักษะดิจิทัลที่เกี่ยวข้องทั้งหมด 7 ข้อ ได้แก่ 1. ความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล โดยครอบคลุมความสามารถใน 4 มิติ ดังนี้ 1) ความเข้าใจ 2) การเข้าถึง 3) การใช้ และ 4) การสร้าง 2. การปฏิบัติตามและใช้กฎหมายด้านดิจิทัล 3. ความเป็นผู้นำด้านดิจิทัล 4. การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเพื่อการพัฒนา 5. การพัฒนานวัตกรรมเพื่อการบริหาร 6. การใช้ประโยชน์และการใช้ข้อมูลร่วมกัน และ 7. ความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2566)

ตามแผนกลยุทธ์ด้านดิจิทัลของมหาวิทยาลัยในช่วงปี พ.ศ. 2565–2570 มินโยบาย มหาวิทยาลัยที่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร หรือที่เรียกว่า เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อให้ทันต่อยุคสมัย เป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนการปฏิรูประบบการบริหารจัดการการศึกษาในระดับอุดมศึกษา ที่ส่งผลกระทบต่อพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนในสังคม มีองค์ประกอบ 5 ด้าน (5D) ประกอบด้วย D1 – Digital Workplace คือ

การทำงานรูปแบบใหม่ ที่ทุกขั้นตอนในการทำงานจำเป็นต้องใช้เครื่องมือทางดิจิทัลเข้ามาใช้งาน เพื่อให้การทำงานในองค์กรสะดวกและมีประสิทธิภาพทุกทีม ทุกแผนกในองค์กรสามารถติดต่อสื่อสารกันได้ตลอดเวลา สามารถเห็นกระบวนการทำงานของแต่ละทีมได้พร้อมทั้งแบ่งปันข้อมูลการทำงานได้ง่ายและสะดวกมากขึ้น ซึ่งทำให้ประหยัดเวลาในการทำงานและมีการบันทึกข้อมูลต่าง ๆ ไว้แบบอัตโนมัติ D2 – Digital literacy คือ ทักษะในการนำเครื่องมือ อุปกรณ์ และเทคโนโลยีดิจิทัลที่มีอยู่ในปัจจุบัน อาทิ คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์ แท็บเล็ต โปรแกรมคอมพิวเตอร์ และสื่อออนไลน์ มาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ในการสื่อสาร การปฏิบัติงาน และการทำงานร่วมกัน หรือใช้เพื่อพัฒนากระบวนการทำงาน หรือระบบงานในองค์กรให้มีความทันสมัยและมีประสิทธิภาพ ซึ่งทักษะดังกล่าวจะครอบคลุมความสามารถ 4 มิติ ได้แก่ การใช้, เข้าใจ, การสร้าง และการเข้าถึงเทคโนโลยีดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพ D3 – Digital Eco-System คือ การสร้างระบบนิเวศทางไอที ด้วยการใช้เทคโนโลยีช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานและเพิ่มความสะดวกสบายให้กับบุคลากรและนักศึกษาภายในสถาบัน และ D4 – Digital service คือ การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานการให้บริการเพื่อส่งเสริมให้เกิดนวัตกรรมบริการผ่านระบบดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดโดยมีต้นทุนที่ต่ำที่สุด D5 – Digital for SMEs, Start Up คือ การส่งเสริมผู้ประกอบการหรือธุรกิจชุมชนด้วยดิจิทัล เพื่อกระตุ้นเศรษฐกิจและปรับเปลี่ยนวิธีการทำธุรกิจจากการแข่งขันเชิงราคาไปสู่การแข่งขันเชิงการสร้างคุณค่าของสินค้าและบริการ ที่ผู้บริโภคพึงพอใจสูงสุด

จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา พบว่าบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ยังมีความแตกต่างกันอย่างมากในด้านระดับความรู้และทักษะการใช้เทคโนโลยี บางส่วนยังขาดความมั่นใจหรือมีทัศนคติที่ไม่เปิดรับเทคโนโลยีใหม่ อีกทั้งการจัดอบรมหรือพัฒนาทักษะในปัจจุบันยังไม่มีผลการประเมินผลหรือวิเคราะห์ความต้องการอย่างเป็นระบบ ทำให้การพัฒนาไม่ได้ตรงจุดหรือไม่เกิดผลอย่างยั่งยืน ผู้วิจัยจึงมีความจำเป็นต้องศึกษาเรื่องการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ เพื่อมุ่งเน้นการวิเคราะห์ระดับทักษะในปัจจุบัน และเสนอแนวทางในการส่งเสริมศักยภาพดิจิทัลให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของมหาวิทยาลัยในยุคดิจิทัล ซึ่งผลการวิจัยจะนำไปสู่การวางแผนพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ได้อย่างตรงเป้าหมายและยั่งยืน

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อสำรวจทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์
2. เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

การทบทวนวรรณกรรม

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สังเคราะห์ตัวแปรจากคู่มือการดำเนินการตามแนวทางการพัฒนาบุคลากรภาครัฐ พ.ศ. 2566–2570 (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2566) ประกอบด้วย ทักษะ

7 ด้าน ได้แก่ 1) ความเข้าใจและใช้เทคโนโลยี 2) การปฏิบัติตามและใช้กฎหมายด้านดิจิทัล 3) ความเป็นผู้นำด้านดิจิทัล 4) การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเพื่อการพัฒนางาน 5) การพัฒนานวัตกรรมเพื่อการบริการ 6) การใช้ประโยชน์และการใช้ข้อมูลร่วมกัน และ 7) ความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ มีรายละเอียดพอสรุปได้ ดังนี้

1. ทักษะด้านดิจิทัล หมายถึง ความสามารถในการใช้ประโยชน์เทคโนโลยี และสามารถปรับเปลี่ยนรูปแบบวิธีการทำงานและการให้บริการด้วยเทคโนโลยี สามารถทำงานและตัดสินใจบนฐานข้อมูลได้อย่างถูกต้องเหมาะสมและปลอดภัยต่อตนเอง ผู้ที่เกี่ยวข้องและองค์กร ประกอบด้วย ทักษะ

1) ความเข้าใจและใช้เทคโนโลยี หมายถึง บุคลากรสายสนับสนุนมีความรู้ความเข้าใจในการใช้โปรแกรมสำนักงานและระบบสารสนเทศของหน่วยงาน การรักษาความปลอดภัยของข้อมูลตลอดจนสามารถตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลดิจิทัลและปฏิบัติตามหลักสิทธิและข้อจำกัดในการใช้สื่อดิจิทัลได้อย่างเหมาะสม อีกทั้งยังมีทักษะในการใช้แอปพลิเคชันเพื่อการสื่อสาร การจัดเก็บและแบ่งปันข้อมูลออนไลน์ รวมถึงการใช้ปฏิทินอิเล็กทรอนิกส์เพื่อการทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ยังสามารถประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อยกระดับคุณภาพการทำงานสนับสนุน อันสะท้อนให้เห็นถึงบทบาทสำคัญของเทคโนโลยีต่อการพัฒนาประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กรในยุคดิจิทัล

2) การปฏิบัติตามและใช้กฎหมายด้านดิจิทัล หมายถึง ความสามารถของบุคลากรฝ่ายสนับสนุนมีความรู้ความเข้าใจด้านกฎหมายดิจิทัลและสามารถประยุกต์ใช้ในการทำงาน โดยยึดหลักพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA) กฎหมายความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ และกฎหมายว่าด้วยการกระทำความผิดทางคอมพิวเตอร์อย่างเคร่งครัด อีกทั้งตระหนักถึงการใช้สิทธิด้านทรัพย์สินทางปัญญาและการใช้ซอฟต์แวร์ที่ถูกต้องตามกฎหมาย รวมถึงการปฏิบัติตามระเบียบของหน่วยงานด้านอีเมลราชการ ระบบสารสนเทศ และเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ตลอดจนมีความรับผิดชอบต่อการคุ้มครองสิทธิในโลกดิจิทัลและการป้องกันการรั่วไหลของข้อมูลสำคัญของหน่วยงาน

3) ความเป็นผู้นำด้านดิจิทัล หมายถึง ความสามารถของบุคลากรฝ่ายสนับสนุนมีวิสัยทัศน์และศักยภาพในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อยกระดับคุณภาพการทำงานของหน่วยงาน โดยสามารถแนะนำและชี้แนะแนวทางการใช้เทคโนโลยีแก่เพื่อนร่วมงาน รวมถึงการริเริ่มและแสดงบทบาทเชิงรุกในการนำเครื่องมือดิจิทัลใหม่ ๆ มาปรับใช้ ขณะเดียวกันยังมีความรับผิดชอบในการใช้เทคโนโลยีอย่างถูกต้องและปลอดภัย ตลอดจนส่งเสริม สร้างแรงจูงใจ และเป็นต้นแบบในการเรียนรู้ดิจิทัล เพื่อผลักดันการพัฒนาหน่วยงานสู่การทำงานเชิงดิจิทัลอย่างมีประสิทธิภาพ

4) การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเพื่อการพัฒนางาน หมายถึง ความสามารถของบุคลากรฝ่ายสนับสนุนสามารถเลือกและประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่เหมาะสมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ทั้งในการใช้โปรแกรมสำนักงาน ซอฟต์แวร์เฉพาะทาง และระบบอัตโนมัติ เพื่อลดขั้นตอนซ้ำซ้อนและเพิ่มความถูกต้องของงาน อีกทั้งยังสามารถติดตามและเรียนรู้เครื่องมือดิจิทัลใหม่ ๆ เพื่อนำมาปรับใช้ในการพัฒนาคุณภาพงาน การจัดการเวลา และการวางแผนงาน ตลอดจนการใช้เทคโนโลยีบนอุปกรณ์พกพา

เพื่อสนับสนุนการทำงานได้ทุกที่ทุกเวลา อันเป็นการปรับปรุงแบบการทำงานให้สอดคล้องกับนโยบายขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

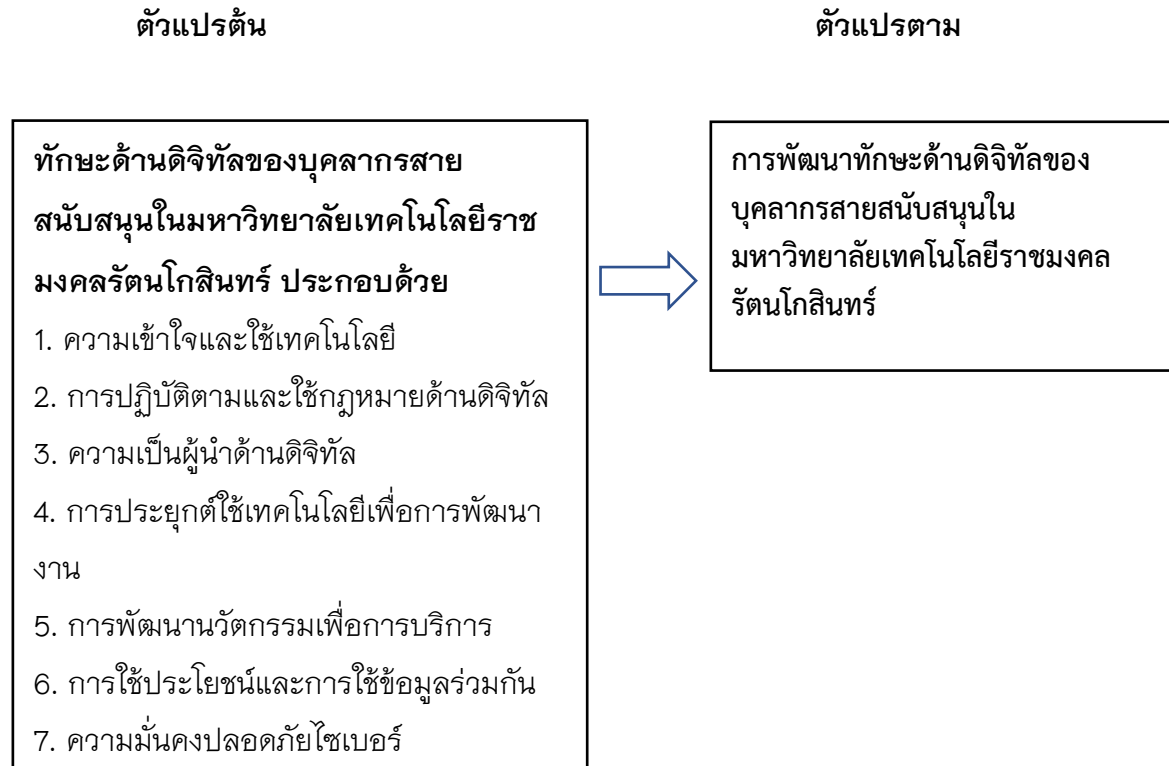
5) การพัฒนานวัตกรรมเพื่อการบริการ หมายถึง ความสามารถของบุคลากรฝ่ายสนับสนุนสามารถริเริ่มและประยุกต์การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อพัฒนางานบริการ โดยสามารถออกแบบกระบวนการและสร้างวิธีการใหม่ ๆ ที่ช่วยยกระดับประสิทธิภาพและเพิ่มความสะดวกแก่ผู้รับบริการ อีกทั้งยังสามารถใช้ระบบดิจิทัลเพื่อเพิ่มความรวดเร็วและความถูกต้องในการให้บริการ พร้อมทั้งนำผลสะท้อนความคิดเห็นของผู้รับบริการมาปรับปรุงและสร้างนวัตกรรมบริการอย่างต่อเนื่อง ตลอดจนปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการในยุคดิจิทัล

6) การใช้ประโยชน์และการใช้ข้อมูลร่วมกัน หมายถึง ความสามารถของบุคลากรฝ่ายสนับสนุนในการจัดเก็บ จัดการ และใช้ประโยชน์จากข้อมูลดิจิทัลอย่างเป็นระบบ โดยสามารถบันทึก แบ่งปัน และเข้าถึงข้อมูลผ่านระบบออนไลน์หรือแพลตฟอร์ม Cloud ได้อย่างถูกต้อง ปลอดภัย และมีประสิทธิภาพ อีกทั้งสามารถวิเคราะห์และสรุปข้อมูลเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจเชิงปฏิบัติการ รวมถึงจัดระเบียบข้อมูลเพื่อลดความซ้ำซ้อนและเพิ่มความถูกต้อง พร้อมทั้งกำหนดสิทธิ์การเข้าถึงข้อมูลให้เหมาะสมตามบริบทการใช้งาน ตลอดจนยึดมั่นในหลักจริยธรรมและการเคารพสิทธิของผู้เกี่ยวข้องในการใช้ข้อมูลดิจิทัล

7) ความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ หมายถึง ความสามารถของบุคลากรฝ่ายสนับสนุนมีความรู้และความสามารถในการปฏิบัติตามมาตรการด้านความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์อย่างเคร่งครัด โดยสามารถตั้งและปรับเปลี่ยนรหัสผ่านที่ปลอดภัย ระบุและหลีกเลี่ยงการโจมตีในรูปแบบ Phishing รวมถึงปฏิบัติตามแนวทางการใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ตและ Wi-Fi ของหน่วยงานอย่างปลอดภัย อีกทั้งมีความรู้ด้านการป้องกันไวรัส มัลแวร์ และภัยคุกคามไซเบอร์ ตลอดจนการจัดการข้อมูลที่เป็นความลับอย่างถูกต้องตามกฎหมาย พร้อมทั้งใช้ระบบสำรองข้อมูลเพื่อป้องกันการสูญหาย และมีความพร้อมในการรับมือกับเหตุการณ์ด้านความมั่นคงปลอดภัยที่อาจเกิดขึ้น

กรอบแนวคิดการวิจัย

ผู้วิจัยได้ศึกษาการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ โดยสรุปเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ระเบียบวิธีการวิจัย

1. ประชากร ได้แก่ บุคลากรสายสนับสนุน ทั้ง 4 พื้นที่ ได้แก่ พื้นที่เพาะช่าง พื้นที่บพิธพิมุขจักรวรรดิ วิทยาเขตวังไกลกังวล และพื้นที่ศาลายา จำนวนทั้งหมด 586 คน (กองบริหารงานบุคคลมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ณ วันที่ 1 กันยายน 2567)

2. กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ บุคลากรสายสนับสนุน ทั้ง 4 พื้นที่ กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางสำเร็จรูปของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie and Morgan, 1970) และการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified random sampling) โดยคำนวณเทียบสัดส่วน ทั้ง 4 พื้นที่ และใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ได้กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยทั้งสิ้นจำนวน 234 คน

3. ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ในการสร้างแนวทางการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ประกอบด้วยผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 7 คน ได้แก่ ผู้บริหารมหาวิทยาลัย ผู้บริหารที่มีหน้าที่กำกับดูแลงานที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยี ผู้เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ผู้บริหารด้านการบริหารงานบุคคล ผู้บริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี

สารสนเทศ หัวหน้างานพัฒนาบุคคล และนักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ โดยใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามเกี่ยวกับทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ และแบบสัมภาษณ์แนวทางการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

1.1 แบบสอบถาม

แบบสอบถามเกี่ยวกับทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ มีทั้งหมด 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นลักษณะแบบบังคับให้เลือก (Forced Choices) ประกอบด้วย เพศ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงานในสถานศึกษา เขตพื้นที่

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับ ทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ประกอบด้วย 7 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล 2) ด้านการปฏิบัติตามและใช้กฎหมายด้านดิจิทัล 3) ด้านความเป็นผู้นำด้านดิจิทัล 4) ด้านการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเพื่อพัฒนางาน 5) ด้านการพัฒนานวัตกรรมเพื่อให้บริการ 6) ด้านการใช้ประโยชน์และการใช้ข้อมูลร่วมกัน และ 7) ด้านความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ มีลักษณะมาตราส่วนประเมินค่า (rating scale) 5 ระดับ ของลิเคิร์ต (Likert) ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ เป็นลักษณะเปิดให้ผู้ตอบแบบสอบถามเขียนข้อเสนอแนะการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

1.2 แบบสัมภาษณ์แนวทางการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

2.การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2.1 แบบสอบถาม

1) ศึกษาหลักการ แนวคิด ทฤษฎี เอกสาร บทความทางวิชาการและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรและทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากร เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม และร่างแบบสอบถามตามขอบเขตของเนื้อหาที่จะศึกษาเสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อพิจารณาความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถามและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงแก้ไข

2) นำแบบสอบถามปรับปรุงแก้ไขแล้วเสนอผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Validity) ของแบบสอบถาม โดยนำไปหาดัชนีความสอดคล้องของคำถามกับวัตถุประสงค์ (Index of Item Objective Congruence: IOC) พบว่ามีค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.8 – 1 ถือว่าใช้ได้ทุกข้อ

3) นำแบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญเรียบร้อยแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับบุคลากรสายสนับสนุนที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α – coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าเท่ากับ .984 สามารถนำไปใช้ได้

2.2 แบบสัมภาษณ์

แบบสัมภาษณ์แนวทางการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ มีการดำเนินการ ดังนี้

1) ศึกษาหลักการ แนวคิด ทฤษฎี เอกสาร บทความทางวิชาการและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแนวทางการพัฒนาบุคลากรและทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากร เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสัมภาษณ์

2) นำผลการศึกษาจากแบบสอบถามมาพิจารณาเพื่อสร้างแนวทางการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ โดยพิจารณาจากด้านที่มีคะแนนค่าเฉลี่ยรวมรายด้านต่ำ 3 ลำดับท้าย รวมทั้งข้อเสนอแนะข้อเสนอนำการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ที่มีผู้เขียนตอบมาวิเคราะห์ และนำมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสัมภาษณ์ทั้งโครงสร้าง และในกรณีที่มีค่าคะแนนค่าเฉลี่ยรวมรายด้านใกล้เคียงกันจะใช้ทุกด้านในการสร้างแบบสัมภาษณ์ทั้งโครงสร้าง

3) นำแบบสัมภาษณ์แนวทางการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ไปสัมภาษณ์ต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. การเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1) ผู้วิจัยขอหนังสือจาก วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเป็นกลุ่มตัวอย่าง และการสัมภาษณ์

2) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามพร้อมหนังสือขอความร่วมมือส่งให้ผู้บริหารสถานศึกษา เพื่อเก็บข้อมูล จากกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเองและทาง Google Form จำนวน 234 ฉบับ ขอรับแบบสอบถามกลับคืนภายใน 1 เดือน

3) นำแบบสอบถามที่ได้รับคืน มาดำเนินการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม และได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาคิดเป็นร้อยละ 100 แล้วดำเนินการวิเคราะห์ผลตามขั้นตอนของการวิจัยต่อไป

4) ผู้วิจัยนำหนังสือขอความร่วมมือส่งให้ผู้บริหารสถานศึกษา เพื่อสัมภาษณ์จากผู้ให้ข้อมูลจำนวน 7 คนด้วยตนเอง

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติดังต่อไปนี้

1) วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการวิเคราะห์ความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

2) วิเคราะห์ระดับของทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ โดยหาค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) นำค่าเฉลี่ยแปลผลตามเกณฑ์ของช่วงคะแนนเฉลี่ย ของ (บุญชม ศรีสะอาด, 2554)

3) วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ใช้การวิเคราะห์ทางเนื้อหา (Content Analysis) การจัดกลุ่มข้อมูล (Categorization) และการตีความ (Interpretation) เพื่อหาข้อสรุปนำไปสู่การสร้างแนวทางการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

ผลการศึกษาวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ประกอบด้วย 7 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความเข้าใจและใช้เทคโนโลยี 2) ด้านการปฏิบัติตามและใช้กฎหมายด้านดิจิทัล 3) ด้านความเป็นผู้นำด้านดิจิทัล 4) ด้านการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเพื่อการพัฒนา 5) ด้านการพัฒนานวัตกรรมเพื่อการบริหาร 6) ด้านการใช้ประโยชน์และการใช้ข้อมูลร่วมกัน และ 7) ด้านความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ พบว่า ระดับทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ โดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน โดยเรียงอันดับจากค่าคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ด้านการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเพื่อการพัฒนา และด้านความเข้าใจและใช้เทคโนโลยี และด้านการใช้ประโยชน์และการใช้ข้อมูลร่วมกัน และด้านการปฏิบัติตามและใช้กฎหมายด้านดิจิทัล และด้านความเป็นผู้นำด้านดิจิทัล ส่วนด้านการพัฒนาวัตกรรมเพื่อการบริหาร มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด สอดคล้องกับผลการสัมภาษณ์ที่พบว่า ปัจจัยที่เป็นอุปสรรคสำคัญต่อการพัฒนาวัตกรรมเพื่อการบริหารของบุคลากรสายสนับสนุน เช่น มีข้อจำกัดด้านเวลาและภาระงาน ขั้นตอนการทำงานตามระเบียบราชการที่เคร่งครัดและเน้นความปลอดภัยของข้อมูลเป็นหลัก เป็นต้น

2. ผลการวิเคราะห์แนวทางการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ พอสรุป ได้ดังนี้

1) ด้านความเข้าใจและการใช้เทคโนโลยี แนวทางการพัฒนา

ส่งเสริมการอบรมด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ กฎหมาย PDPA และจริยธรรมดิจิทัลอย่างต่อเนื่อง พร้อมพัฒนาระบบการถ่ายทอดความรู้ภายในองค์กร จากผู้ผ่านการอบรมสู่บุคลากรอื่น

อย่างเป็นรูปธรรม ควบคู่กับการเสริมสร้างทักษะการรู้เท่าทันข้อมูล เพื่อให้บุคลากรสามารถคัดกรองและตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพก่อนนำไปใช้งานจริง

2) การปฏิบัติตามและใช้กฎหมายด้านดิจิทัล แนวทางการพัฒนา

ส่งเสริมการพัฒนาความรู้เชิงลึกด้านกฎหมาย PDPA ความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ และทรัพย์สินทางปัญญาให้สอดคล้องกับภารกิจของแต่ละตำแหน่งงาน พร้อมทั้งอัปเดตนโยบายและสิทธิดิจิทัลอย่างสม่ำเสมอ นอกจากนี้ควรมุ่งเน้นการประยุกต์ใช้กฎหมายดิจิทัลในการปฏิบัติงานจริงผ่านระบบ e-Office, e-Signature และระบบสารสนเทศต่าง ๆ เพื่อยกระดับประสิทธิภาพและความถูกต้องตามหลักธรรมาภิบาลข้อมูล

3) ความเป็นผู้นำด้านดิจิทัล แนวทางการพัฒนา

พัฒนาบุคลากรให้เป็น "ผู้นำการเปลี่ยนแปลง" ที่มีศักยภาพในการถ่ายทอดเทคโนโลยีแก่เพื่อนร่วมงาน พร้อมสร้างแรงจูงใจผ่านกิจกรรมอบรมภายในโดยใช้บุคลากรที่ผ่านประสบการณ์จากภายนอกมาเป็นวิทยากรต้นแบบ นอกจากนี้ต้องผลักดันโครงการเชิงรูปธรรมที่สนับสนุนการทำงานในระบบดิจิทัลอย่างต่อเนื่อง เพื่อขับเคลื่อนหน่วยงานสู่การเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัล อย่างยั่งยืนและเป็นระบบ

4) การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเพื่อการพัฒนางาน แนวทางการพัฒนา

มุ่งเน้นการสนับสนุนการใช้เครื่องมือดิจิทัลและแอปพลิเคชันเพื่อลดขั้นตอนงานที่ซ้ำซ้อนและเพิ่มคุณภาพงาน โดยส่งเสริมการเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่และระบบอัตโนมัติอย่างต่อเนื่อง พร้อมทั้งพัฒนาเทคโนโลยีที่ช่วยเพิ่มความแม่นยำและลดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ยังควรขยายขีดความสามารถการใช้งานบนอุปกรณ์พกพา เพื่อรองรับรูปแบบการทำงานที่ยืดหยุ่นได้ทุกที่ทุกเวลาอย่างมีประสิทธิภาพ

5) การพัฒนานวัตกรรมเพื่อการบริหาร แนวทางการพัฒนา

ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการออกแบบหรือปรับปรุงกระบวนการทำงาน เพื่อเพิ่มความสะดวก รวดเร็ว และคุณภาพการบริการ พร้อมนำผลสะท้อนความคิดเห็นจากผู้รับบริการมาวิเคราะห์ ประเมินผล และพัฒนานวัตกรรมหรือปรับปรุงรูปแบบการให้บริการให้สอดคล้องกับบริบทดิจิทัล

6) การใช้ประโยชน์และการใช้ข้อมูลร่วมกัน แนวทางการพัฒนา

ส่งเสริมการใช้แพลตฟอร์มออนไลน์หรือ Cloud ในการแบ่งปันข้อมูลอย่างถูกต้องและปลอดภัย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานแบบบูรณาการ และพัฒนาทักษะการวิเคราะห์ข้อมูล การสรุปรายงาน และการใช้ข้อมูลเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจเชิงปฏิบัติการ พร้อมเสริมความรู้ด้านการกำหนดสิทธิ์การเข้าถึงข้อมูลให้เหมาะสมกับระดับผู้ใช้งาน เพื่อป้องกันข้อมูลรั่วไหล

7) ความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ แนวทางการพัฒนา

พัฒนาความสามารถในการระบุและรับมือกับภัยคุกคาม เช่น Phishing ผ่านการอบรมและอัปเดตความรู้สม่ำเสมอ พร้อมกับเสริมความรู้ด้านการป้องกันไวรัส มัลแวร์ และภัยคุกคามทางไซเบอร์รูปแบบใหม่ มีการจัดการข้อมูลราชการและข้อมูลส่วนบุคคลด้วยระบบควบคุมสิทธิ์การเข้าถึงอย่างชัดเจน และ

เตรียมความพร้อมบุคลากรในการรับมือเหตุการณ์ด้านความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ และสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างทันทั่วทั้งที่

อภิปรายผลการวิจัย

จากการสรุปผลการศึกษา การพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ สามารถอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ได้ ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ พบว่า ระดับทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากรสายสนับสนุน โดยรวม อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เป็นเพราะบุคลากรสายสนับสนุนมีความจำเป็นต้องใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเป็นเครื่องมือหลักในการปฏิบัติงานประจำวันอย่างต่อเนื่อง เช่น ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร ระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ และระบบการสื่อสารภายในองค์กร ส่งผลให้บุคลากรเกิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติงานจริง มีความเข้าใจ และสามารถใช้เทคโนโลยีดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นไปตามความคิดของผู้วิจัยที่เห็นว่าการใช้เทคโนโลยีอย่างสม่ำเสมอในบริบทของงานจริงเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งเสริมให้ทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากรอยู่ในระดับสูง ผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิดการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของ Nadler (1980) ที่อธิบายว่าการพัฒนาทักษะของบุคลากรเป็นกระบวนการต่อเนื่องที่เกิดจากการฝึกอบรม การพัฒนา และการเรียนรู้จากประสบการณ์การทำงานจริง รวมทั้งสอดคล้องกับแนวคิดของ ธวัช บุญยมติ (2550) ที่กล่าวว่าการพัฒนาบุคลากรควรดำเนินการอย่างเป็นระบบและสอดคล้องกับภารกิจขององค์กร ซึ่งการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการบริหารจัดการภายในมหาวิทยาลัย ส่งผลให้บุคลากรมีโอกาสพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ ผลการวิจัยยังสอดคล้องกับแนวคิดของ Andreev Ivan (2025) ที่ระบุว่าสภาพแวดล้อมขององค์กรที่เอื้อต่อการเรียนรู้ การใช้เทคโนโลยี และการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัล มีอิทธิพลต่อระดับทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากร และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Kirine, K., Charoenarpomwattana, P., & Leeniwa, J. (2023) ที่พบว่าบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษามีระดับทักษะด้านดิจิทัลอยู่ในระดับมาก

2. ผลการวิเคราะห์แนวทางการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ พบการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลจำเป็นต้องดำเนินการอย่างเป็นระบบ ครอบคลุมทั้งมิติความรู้ ความเข้าใจ การปฏิบัติตามกฎหมาย การประยุกต์ใช้เทคโนโลยี ความเป็นผู้นำดิจิทัล การใช้ข้อมูลร่วมกัน และความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ โดยเน้นการอบรมอย่างต่อเนื่อง การถ่ายทอดความรู้ภายในองค์กร และการนำเทคโนโลยีดิจิทัลไปใช้จริงในการพัฒนางานและการให้บริการ ทั้งนี้เป็นเพราะบทบาทหน้าที่ของบุคลากรสายสนับสนุนต้องเกี่ยวข้องกับระบบสารสนเทศ ข้อมูลราชการ และข้อมูลส่วนบุคคลมากขึ้นในบริบทของการเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัล หากขาดความรู้ความเข้าใจด้านดิจิทัล กฎหมายที่เกี่ยวข้อง และการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ อาจส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน คุณภาพการบริการ และความเสี่ยงด้านข้อมูลขององค์กร สอดคล้องกับแนวคิดทักษะดิจิทัลของ สุปัญญดา สุนทรนนท์ (2025) และกรอบสมรรถนะดิจิทัล DigComp 2.2 ของ Vuorikari, Kluzer and Punie (2022) ที่เน้นการเข้าถึง การใช้ การสื่อสาร การจัดการข้อมูล และความปลอดภัยดิจิทัล รวมถึงสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิษณุพล ศิวินาและคณะ

(2567), Cherdchom, Jongsemtrakoon, and Piyasatit (2025); Loeknok and Kositpimanvach (2024) และ Polwik, Jaiman, and Phetsangsri (2023) ที่ชี้ให้เห็นว่าการใช้เทคโนโลยีในงานจริง การสนับสนุนเชิงองค์กร และการกำหนดแนวปฏิบัติที่ชัดเจน เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งเสริมให้บุคลากรในองค์กรการศึกษามีทักษะด้านดิจิทัลอยู่ในระดับสูงและสามารถนำไปใช้พัฒนางานและบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

เหตุผลสำคัญที่ทำให้ทักษะด้านการพัฒนานวัตกรรมเพื่อการบริการมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด เนื่องจากการพัฒนานวัตกรรมไม่ได้อาศัยเพียงแค่ทักษะการใช้เครื่องมือ (Digital Literacy) แต่ต้องอาศัยทักษะการคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking) และการสนับสนุนเชิงระบบจากองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับอุปสรรคที่พบคือภาระงานประจำที่มากเกินไปจนทำให้บุคลากรไม่สามารถดึงศักยภาพในการสร้างสรรค์ออกมาได้ นอกจากนี้การขาดงบประมาณและนโยบายที่สร้างแรงจูงใจอย่างเป็นรูปธรรมในระดับกองหรือแผนก ส่งผลให้บุคลากรเลือกที่จะปฏิบัติงานตามมาตรฐานเดิมมากกว่าการแสวงหานวัตกรรม ซึ่งหากเปรียบเทียบกับทักษะด้านความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด เป็นเพราะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความเสี่ยงและกฎหมาย (PDPA) ที่มหาวิทยาลัยให้ความสำคัญและบังคับใช้อย่างเคร่งครัดในปัจจุบัน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. การสร้างเครือข่ายแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Community of Practice: CoP) มหาวิทยาลัยควรจัดตั้งกลุ่มเครือข่าย CoP ในแต่ละหน่วยงาน เพื่อเป็นเวทีแลกเปลี่ยนเทคนิคการทำงานดิจิทัล โดยคัดเลือกบุคลากรที่มีทักษะสูง (Digital Champions) มาทำหน้าที่เป็นพี่เลี้ยงให้คำปรึกษาแก่เพื่อนร่วมงานในลักษณะบูรณาการเข้ากับงานประจำ
2. การพัฒนาคลังเรียนรู้ดิจิทัลแบบ On-Demand โดยจัดทำ Micro-learning หรือคลิปวิดีโอสั้นสอนการใช้งานระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัย (เช่น e-Office, PDPA Checklist) ที่บุคลากรสามารถเข้าถึงและเรียนรู้ได้ด้วยตนเองทุกที่ทุกเวลา เพื่อแก้ปัญหาภาระงานประจำที่รัดตัวจนไม่มีเวลาเข้าอบรมเต็มวัน
3. มหาวิทยาลัยควรกำหนดให้การพัฒนาวัตกรรมการดิจิทัลในสายงานสนับสนุนเป็นส่วนหนึ่งของดัชนีชี้วัดผลงาน (KPI) หรือมีรางวัล Digital Innovation of the Year เพื่อสร้างแรงจูงใจและปรับทัศนคติให้เห็นว่าการพัฒนานวัตกรรมเป็นส่วนหนึ่งของความก้าวหน้าในอาชีพ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากรสายสนับสนุนในสถาบันอุดมศึกษา เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกสำหรับการวางแผนพัฒนาบุคลากรอย่างเป็นระบบ
2. ควรมีการศึกษาติดตามและประเมินผลการนำแนวทางการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลไปใช้เพื่อประเมินผลลัพธ์ของการพัฒนาอย่างเป็นรูปธรรม

3. ควรมีการศึกษาแนวทางการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากรในบริบทองค์การการศึกษาประเภทอื่น หรือเปรียบเทียบระหว่างสถาบัน เพื่อขยายขอบเขตองค์ความรู้และเพิ่มความสามารถในการนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้ในวงกว้าง

เอกสารอ้างอิง

- กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์. (2567). รายงานข้อมูลบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ (ข้อมูล ณ วันที่ 1 กันยายน 2567). นครปฐม: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์.
- ธวัช บุญยณ. (2550). การพัฒนาบุคลากร: กลยุทธ์การบริหารทรัพยากรมนุษย์. โอเดียนสโตร์.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2554). การวิจัยเบื้องต้น (พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพมหานคร: สุวีริยาสาส์น.
- วิษณุพล ศิวินา, วรณวิศา สืบบุญธรรม คล้ายจำแลง, พร้อมพิไล บัวสุวรรณ และเสฐียรพงษ์ ศิวินา. (2567). องค์ประกอบสมรรถนะเทคโนโลยีดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 2. *วารสารรัชต์ภาคย์*, 18(59), 436–451. <https://so05.tci-thaijo.org/index.php/RJPJ/article/view/272193>
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2566). แผนพัฒนาทรัพยากรบุคคลภาครัฐในยุคดิจิทัล. กรุงเทพฯ: สำนักงาน ก.พ.
- สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน). (2565). กรอบสมรรถนะดิจิทัลสำหรับบุคลากรภาครัฐไทย. กรุงเทพฯ: สพร.
- สุปัญญา สุนทรนนท์. (2025). ทักษะดิจิทัล: แนวคิด สมรรถนะ และการประยุกต์ใช้ในองค์การการศึกษา. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- Andreev, I. (2025). *Learning in the flow of work: a guide for managers*. Valamis Learning Solutions. Valamis. https://www.valamis.com/hub/organizational-learning?utm_source.com
- Cherdchom, P., Jongsermtrakoon, S., & Piyasatit, P. (2025). Organizational support and digital mastery in higher education. *Journal of Educational Technology Systems*, 53(3), 312–330. <https://journals.sagepub.com/home/ets>.
- Kirine, K., Charoenarpornwattana, P., & Leeniwa, J. (2023). Digital Transformation of Human Resource Development. *Journal of Information and Learning [JIL]*, 34(3), 154–165. <https://so04.tci-thaijo.org/index.php/jil/article/view/265310>
- Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). Determining sample size for research activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30(3), 607–610. <https://doi.org/10.1177/001316447003000308>.
- Loeknok, P., & Kositpimanvach, E. (2024). Digital Literacy Components of Basic Educational Institution Administrators. *Journal of Graduate MCU KhonKaen Campus*, 11(4), 55–61. <https://so02.tci-thaijo.org/index.php/jg-mcukk/issue/view/17872>

- Nadler, L. (1980). Defining the field: Is it HRD, OD, or something else?. *Training and Development Journal*, 34(10), 14–21. <https://scispace.com/journals/training-and-development-journal-3a83o3ca>.
- Polwik, S., Jaiman, P., & Phetsangsri, S. (2023). Development of a digital competency model for vocational teachers. *Journal of Social Science and Cultural*, 7(9), pp. 300–311. <https://so06.tci-thaijo.org/index.php/JSC/issue/view/17658>.
- UNESCO. (2022). *Global framework of digital literacy skills* (pp. 9–24). UNESCO Publishing.
- Vuorikari, R., Kluzer, S., & Punie, Y. (2022). *DigComp 2.2: The digital competence framework for citizens*. Luxembourg: Publications Office of the European Union.