

**การศึกษาสมรรถนะการปฏิบัติงานด้านดิจิทัลของบุคลากรสำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ  
มหาวิทยาลัยขอนแก่น\***

**The Study of Digital Competency of Personnel of Bureau of Academic  
Administration and Development, KhonKaen University**

ศุภกร ถือธรรม<sup>1</sup>

Supparkhorn Thuettham<sup>1</sup>

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น<sup>1</sup>

Faculty of Humanities and Social Science, KhonKaen University<sup>1</sup>

Email : supparkhorn.thuetham@kkumail.com

**บทคัดย่อ**

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านดิจิทัลของบุคลากรในสำนักงานบริหารและพัฒนาวิชาการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยประชากร คือ บุคลากรในสำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น จำนวน 53 คน เครื่องมือการวิจัย คือ แบบสอบถามสถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า ระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า บุคลากรมีระดับสมรรถนะมากที่สุด คือ ด้านที่ 2 การสื่อสารและการสร้างความร่วมมือ รูปแบบวิธีการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในสำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยภาพรวมเห็นด้วยในรูปแบบการพัฒนาทักษะทั้ง 9 รูปแบบ อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารูปแบบของการพัฒนาของบุคลากรในสำนักและบริหารและพัฒนาวิชาการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น เป็นรายประเด็นพบว่าที่บุคลากรมีมากที่สุด การศึกษาด้วยตนเองผ่านสื่อสังคมออนไลน์ เช่น Facebook Line YouTube อยู่ในระดับมาก

**คำสำคัญ :** สมรรถนะ; การพัฒนา; ผลการปฏิบัติงาน; ดิจิทัล

\* Received: May 19, 2021; Revised: September 3, 2021, 2021; Accepted: September 10, 2021

## ABSTRACT

The objective of the research article was study the level of digital competency of personnel Bureau of Academic Administration and Development, KhonKaen University. It is a quantitative research whereby the population is personnel in Bureau of Academic Administration and Development, KhonKaen University, 53 people. The research tool was a questionnaire. Data were analyzed to find frequency, percentage, mean, standard deviation.

The results of the study showed that competency level in performance of personnel Bureau of Academic Administration and Development, KhonKaen University. Overall, it was at a high level. Personnel had the highest competency level, which was in area 2, communication and collaboration. A model for development of personnel potential in Bureau of Academic Administration and Development, KhonKaen University, Overall, it was agreed that the 9 skill development models were at a high level. When considering the development model of office personnel and administrative and academic development, KhonKaen University. On a case-by-case basis, it was found that the personnel had the most Self-study through social media such as Facebook Line YouTube is at a high level.

**Keywords :** Competency; Development; Performance; Digital

### 1. ความสำคัญและที่มาของปัญหาที่ทำการวิจัย

ประเทศไทยกำลังก้าวเข้าสู่ยุคดิจิทัลภายใต้นโยบาย ไทยแลนด์ 4.0 ของรัฐบาล ทำให้โครงสร้างทางเศรษฐกิจ สังคม เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ก่อให้เกิดความท้าทายของประเทศในการวางแผนทางการดำเนินการด้วยการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ซึ่งรัฐบาลได้มีการกำหนดและจัดทำแผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ปรากฏในแผนยุทธศาสตร์ที่ 5 มีสาระสำคัญดังนี้ การพัฒนากำลังคนให้มีความพร้อมในการเข้าสู่ยุคเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล ให้มีความสำคัญกับการพัฒนากำลังคนในวัยทำงานในทุกสาขาอาชีพ ทั้งบุคลากรภาครัฐ และภาคเอกชน ให้มีความสามารถในการสร้างสรรค์และใช้เทคโนโลยีอย่างชาญฉลาดในการประกอบอาชีพ เพื่อนำมาพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลให้แก่บุคลากรในตลาดแรงงาน ส่งเสริมการพัฒนาทักษะ ความเชี่ยวชาญเทคโนโลยีดิจิทัลที่ปฏิบัติงานใน

ภาครัฐและเอกชน และพัฒนาผู้บริหารเทคโนโลยี ให้สามารถวางแผนการนำเทคโนโลยีดิจิทัลไปพัฒนา  
ภารกิจตลอดจนสามารถสร้างคุณค่าจากสารสนเทศขององค์กร (กองสนเทศเศรษฐกิจ, 2559)

การเรียนรู้ดิจิทัลจึงจำเป็นต่อการปฏิบัติงานและเป็นกลไกที่มีความสำคัญอย่างยิ่งในการ  
ขับเคลื่อนประเทศตามโมเดลการพัฒนาที่ต้องการพัฒนากำลังคนให้เป็นผู้ที่มีทักษะดิจิทัลหรือผู้รู้ดิจิทัล  
(Digital literacy) ตลอดจนการปลูกฝังให้มีทักษะการรู้ดิจิทัลแก่ผู้ที่ปฏิบัติงานในทุกองค์กร ซึ่งทักษะการรู้  
ดิจิทัล คือ ทักษะความเข้าใจและการใช้เทคโนโลยีที่มีอยู่ในปัจจุบัน ซึ่งประกอบด้วยคอมพิวเตอร์  
โทรศัพท์มือถือ โปรแกรมคอมพิวเตอร์ และสื่อออนไลน์ต่างๆ มาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการสื่อสาร  
การทำงาน และการปฏิบัติงานร่วมกัน เพื่อสามารถพัฒนากระบวนการในการทำงานหรือระบบงานใน  
องค์กรให้มีความทันสมัยและเกิดประสิทธิภาพอย่างสูงสุด ซึ่งทักษะจะสามารถครอบคลุมความสามารถได้  
4 มิติ อาทิเช่น การใช้(Use) การเข้าใจ(Understand) การสร้าง(Create) และการเข้าถึง(Access) เทคโนโลยี  
ดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพ (อมรรัตน์ สิทธิศักดิ์, 2563)

มหาวิทยาลัยขอนแก่น มีส่วนสำคัญในที่จะผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพ เกิดการบูรณาองค์ความรู้  
เป็นผู้มีทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 และการเรียนรู้ มีความพร้อมในการประกอบอาชีพในอนาคต ซึ่ง  
มหาวิทยาลัยขอนแก่น มีนโยบายในการพัฒนาเพื่อมุ่งสู่การเป็นมหาวิทยาลัยดิจิทัล โดยนำเทคโนโลยี  
สารสนเทศมาใช้ในการบริหารและบริการ ประกอบกับความก้าวหน้าของเทคโนโลยีก้าวกระโดดจน  
ก่อให้เกิดผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีอย่างฉับพลัน(Disruptive Technology) เพื่อสอดคล้อง  
กับนโยบายของสภามหาวิทยาลัย ได้กำหนดพันธกิจ และนโยบายในการบริหารและพัฒนามหาวิทยาลัย  
ปี พ.ศ. 2562-2566 ด้าน People คือ ดำเนินการให้ประชาคมหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของมหาวิทยาลัย  
มีความรู้ความสามารถในการใช้และพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลในทุกภารกิจตามหน้าที่และความรับผิดชอบ  
และก้าวสู่ระดับสากลอย่างต่อเนื่อง ส่งเสริมและพัฒนาทักษะคณาจารย์และบุคลากร และบุคลากรให้มี  
ความรู้ความสามารถเทคโนโลยี(Digital Literacy and Skills) ตามประกาศมหาวิทยาลัยขอนแก่น ฉบับที่  
1689/2561 เรื่องพันธกิจและนโยบายในการบริหารและพัฒนามหาวิทยาลัย(พ.ศ. 2562-2566)

ด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยซึ่งเป็นผู้ที่ปฏิบัติสหกิจศึกษาในสำนักบริหารและพัฒนา  
มหาวิทยาลัยขอนแก่น ได้ตระหนักถึงความสำคัญของนโยบายของการพัฒนาบุคลากรในองค์กรและ  
เทคโนโลยี เพราะเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนให้มหาวิทยาลัยขอนแก่นไปสู่เป้าหมายสามารถบรรลุ  
วิสัยทัศน์ของมหาวิทยาลัย และมีสมรรถนะในการแข่งขันกับหน่วยงานอื่น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษา  
การศึกษาสมรรถนะการปฏิบัติงานด้านดิจิทัลของบุคลากรสำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น  
เพื่อนำข้อมูลที่ได้รับไปสู่การพัฒนาสมรรถนะด้านดิจิทัลของบุคลากรต่อไป

## 2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านดิจิทัลของบุคลากรในสำนักงานบริหารและพัฒนาวิชาการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

## 3. ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

3.1 ได้สารสนเทศเกี่ยวกับสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านดิจิทัลของบุคลากรในสำนักงานบริหารและพัฒนาวิชาการ มหาวิทยาลัยขอนแก่นเพื่อประโยชน์ในการพัฒนางานและสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรในอนาคต

## 4. วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรในสำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น จำนวน 53 คน จำแนกเป็น กลุ่มงานบริหารและสารสนเทศ จำนวน 16 คน กลุ่มงานบริการและทะเบียนการศึกษา จำนวน 11 คน งานรับเข้าและการตลาด จำนวน 13 คน งานหลักสูตรและสหกิจศึกษาจำนวน 13 คน โดยผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลจากประชากรทั้งหมด เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม โดยสร้างแบบสอบถามตามกรอบแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย ซึ่งแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วยประเด็นคำถาม 5 ด้าน ดังนี้ ด้านที่ 1 ความรอบรู้เกี่ยวกับข้อมูลและสารสนเทศ ด้านที่ 2 การสื่อสารและการสร้างความร่วมมือ ด้านที่ 3 การสร้างเนื้อหาดิจิทัล ด้านที่ 4 ความปลอดภัย และด้านที่ 5 การแก้ปัญหา นอกจากนี้ผู้วิจัยยังตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือการวิจัยก่อนนำไปใช้ด้วยการหาค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถามหรือค่าสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์หรือเนื้อหา (IOC: Index of item objective congruence) ของผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่านได้ค่าIOC เท่ากับ 1.00 สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล ใช้สถิติ ได้แก่ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

## 5. ผลการวิจัย

5.1 ผลการวิเคราะห์ระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านดิจิทัลของบุคลากรในสำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยภาพรวม

**ตารางที่ 1** ระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านดิจิทัลของบุคลากรในสำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยภาพรวม

สมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านดิจิทัล	ระดับสมรรถนะ			
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	อันดับ
1. ด้านความรอบรู้เกี่ยวกับข้อมูลและสารสนเทศ	3.97	0.12	มาก	3
2. ด้านการสื่อสารและการสร้างความร่วมมือ	4.10	0.63	มาก	1
3. ด้านการสร้างเนื้อหาดิจิทัล	3.90	0.70	มาก	5
4. ด้านความปลอดภัย	4.03	0.74	มาก	2
5. ด้านการแก้ปัญหา	3.92	0.64	มาก	4

จากตารางที่ 1 พบว่าระดับสมรรถนะอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.90$ , S.D.= 0.71) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า ระดับสมรรถนะด้านดิจิทัลในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านที่ 2 การสื่อสารและการสร้างความร่วมมือ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.10$ , S.D.= 0.63) รองลงมาด้านที่ 4 ความปลอดภัย อยู่ในระดับมาก( $\bar{X}=4.03$ , S.D.= 0.74)และน้อยที่สุด ด้านที่ 3 การสร้างเนื้อหาดิจิทัล อยู่ในระดับมาก( $\bar{X}=3.90$ , S.D.= 0.70) โดยสรุปผลการวิจัยเป็นรายด้าน ดังนี้

5.2 รูปแบบวิธีการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในสำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยภาพรวมเห็นด้วยในรูปแบบการพัฒนาทักษะทั้ง 9 รูปแบบ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.89$  S.D.=0.75) เมื่อพิจารณารูปแบบของการพัฒนาของบุคลากรในสำนักและบริหารและพัฒนาวิชาการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น เป็นรายประเด็นพบว่าที่บุคลากรมีมากที่สุด การศึกษาด้วยตนเองผ่านสื่อสังคมออนไลน์ เช่น Facebook Line YouTube อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.09$  S.D.=0.71)

## 6. อภิปรายผลการวิจัย

6.1 จากผลการศึกษาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น สามารถนำมาอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

6.1.1 ด้านที่ 1 ความรอบรู้เกี่ยวกับข้อมูลและสารสนเทศ ระดับสมรรถนะในการปฏิบัติของบุคลากรในสำนักบริหารและพัฒนาวิชาการมหาวิทยาลัยขอนแก่น ในด้านความรอบรู้เกี่ยวกับข้อมูลและสารสนเทศอยู่ในระดับมาก ประกอบด้วยหลายประเด็น ได้แก่ การเรียกดูหรือมีวิธีการในการเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศ และเนื้อหาดิจิทัลที่ต้องการได้ การสืบค้นข้อมูลสารสนเทศที่ต้องการโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล

การสร้างหรือพัฒนาแนวทางการสืบค้นข้อมูลของตนเองได้ การกลั่นกรองความน่าเชื่อถือข้อมูลสารสนเทศ และเนื้อหาดิจิทัล การวิเคราะห์ความน่าเชื่อถือของข้อมูลสารสนเทศและเนื้อหาดิจิทัล การตีความความน่าเชื่อถือของข้อมูล สารสนเทศและเนื้อหาดิจิทัล การเปรียบเทียบความน่าเชื่อถือของข้อมูลสารสนเทศและเนื้อหาดิจิทัล การประเมินความน่าเชื่อถือของข้อมูลสารสนเทศและเนื้อหาดิจิทัล การจัดเก็บข้อมูลสารสนเทศ และเนื้อหาดิจิทัลอย่างเป็นระบบ การสืบค้นและนำมาใช้อย่างสะดวกและรวดเร็ว ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกัมพล เกศสาลี และกันยารัตน์ เคียวเช่น (2561) ที่ได้ทำวิจัยเรื่องการเรียนรู้ดิจิทัลในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏเลย โดยระบุว่าความรู้ดิจิทัลจำเป็นต่อการปฏิบัติงานและเป็นกลไกสำคัญ ในการขับเคลื่อนสังคมโลกให้ดำรงอยู่และพัฒนาไปได้ด้วยดีการพัฒนาบุคคลไปสู่การเป็นผู้รู้ดิจิทัลจึงเป็นภารกิจสำคัญ ดังนั้น ผู้วิจัยมีความเห็นว่า สมรรถนะในด้านที่ 1 เป็นสมรรถนะพื้นฐานของการเรียกใช้ข้อมูลและสารสนเทศ เนื่องจากในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ มหาวิทยาลัยขอนแก่นจะต้องจัดเก็บข้อมูลทะเบียนนักศึกษาจำนวนมากและการบริการนักศึกษา เช่น การลงทะเบียนเรียน การต่อทะเบียนนักศึกษา ข้อมูลจำนวนต้องถูกจัดเก็บด้วยระบบข้อมูลและสารสนเทศ ทั้งเรียกการถูกเรียกใช้และสืบค้น ผู้ปฏิบัติงานควรมีสมรรถนะด้านนี้เพื่อการสืบค้นข้อมูลและจัดการการบริการแก่นักศึกษาได้อย่างมีรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ผู้ปฏิบัติงานสามารถเปรียบเทียบและประเมินความน่าเชื่อถือของข้อมูลสารสนเทศและเนื้อหาดิจิทัลได้อย่างแม่นยำและน่าเชื่อถือได้

6.1.2 ด้านที่ 2 การสื่อสารและการสร้างความร่วมมือ ระดับสมรรถนะในการปฏิบัติของบุคลากรในสำนักบริหารและพัฒนาวิชาการมหาวิทยาลัยขอนแก่น ในด้านการสื่อสารและการสร้างความร่วมมืออยู่ในระดับมาก ประกอบด้วยหลายประเด็น ได้แก่ การสร้างปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ครอบครัว เพื่อนร่วมงาน และสังคมผ่านเทคโนโลยีดิจิทัลที่หลากหลาย ความเข้าใจวิธีการติดต่อสื่อสารผ่านสื่อดิจิทัลที่เหมาะสมในบริบทต่างๆ เช่น อีเมล โทรศัพท์มือถือ Facebook line การส่วนร่วมการใช้บริการแบบดิจิทัลของภาครัฐและภาคเอกชน เช่น การทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชัน บริการพร้อมแพทย์ เป็นต้น การใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีสำหรับการทำงาน การติดต่อสื่อสาร และแลกเปลี่ยนข้อมูล ร่วมสร้างและใช้ทรัพยากรในการพัฒนาองค์ความรู้ร่วมกัน การตระหนักถึงพฤติกรรมที่เหมาะสมในการใช้สื่อดิจิทัล เช่น การใช้ภาษาที่ถูกต้องและสุภาพ การเข้าเว็บไซต์ที่สร้างสรรค์และมีประโยชน์ มีพฤติกรรมการสื่อสารที่เหมาะสมเฉพาะกลุ่ม การสร้างและปกป้องชื่อเสียงของตนเองไว้อย่างดีจากการใช้สื่อดิจิทัล การรับมือกับข้อมูลและบริการต่างๆ ที่ส่งผ่านเทคโนโลยีดิจิทัล การสร้างและจัดการความเป็นตัวตนและภาพลักษณ์ของตนเองในโลกดิจิทัล ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย กาญจนา หุทธิรัชพงศ์ (2562) ที่ระบุว่าทักษะการเรียนรู้ดิจิทัลจะประกอบไปด้วยหลากหลายทักษะที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กัน ได้แก่ การรู้สื่อ(Media literacy) การรู้เทคโนโลยี(Technology literacy) การรู้สารสนเทศ(Information literacy) การรู้เกี่ยวกับสิ่งที่เห็น(Visual literacy) การรู้สารสนเทศ เป็นสิ่งที่สำคัญของการรู้ดิจิทัลซึ่งครอบคลุมความสามารถในการ

ประเมินว่าสารสนเทศใดที่ผู้เรียนต้องการ การรู้วิธีการค้นหาสารสนเทศแบบออนไลน์ สามารถประเมิน และใช้สารสนเทศที่สืบค้นได้ การรู้วิธีการคิดวิเคราะห์เกี่ยวกับแหล่งที่มาและเนื้อหาของสารสนเทศ ผู้วิจัย มีความคิดเห็นว่า การสร้างความสัมพันธ์และการสื่อสารเป็นสิ่งสำคัญ การปฏิบัติงานส่วนใหญ่ของ บุคลากรในสำนักบริหารพัฒนาวิชาการ มหาวิทยาลัยขอนแก่นนั้น ส่วนใหญ่เป็นงานที่ต้องมีการ ติดต่อสื่อสารทั้งทางบุคลากรด้วยกันเองหรือการให้บริการนักศึกษา ทั้งทาง walk in และจากสถานการณ์ การแพร่ระบาดของโควิด-19 ทำให้มีการเพิ่มช่องทางออนไลน์ และสื่อโซเชียลมีเดียเข้ามาเพื่อการอำนวยความสะดวกและลดการแออัด ช่วยเพิ่มความสะดวกสบายในติดต่อสอบถามต่างๆ ซึ่งการสื่อสารเป็นสิ่ง สำคัญอย่างยิ่ง อีกทั้งความพร้อมในการรับข้อมูลต่างๆรวมถึงการสอบถามต่างๆจากผู้ที่มาสอบถามและใช้ บริการ เพื่อให้ได้รับข้อมูลที่รวดเร็วและถูกต้อง ไปในทิศทางเดียวกัน

6.1.3 ด้านที่ 3 การสร้างเนื้อหาดิจิทัล ระดับสมรรถนะในการปฏิบัติของบุคลากรในสำนัก บริหารและพัฒนาวิชาการมหาวิทยาลัยขอนแก่น ในด้านการสร้างเนื้อหาดิจิทัลอยู่ในระดับมาก ประกอบด้วยหลายประเด็น ได้แก่ การวิเคราะห์และนำเสนอข้อมูล สารสนเทศ และเนื้อหาดิจิทัล โดยใช้ โปรแกรมคอมพิวเตอร์ แอปพลิเคชัน ภาพ และวิดีโอ เพื่อเผยแพร่เนื้อหาผ่านสื่อดิจิทัล การบูรณาการ ข้อมูลสารสนเทศ และเนื้อหาดิจิทัล เพื่อให้เกิดองค์ความรู้ใหม่ และสามารถประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน ได้ การปรับปรุงข้อมูลข้อมูลสารสนเทศ และเนื้อหาดิจิทัล เพื่อให้เกิดองค์ความรู้ใหม่ และสามารถ ประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้ มีความรู้เกี่ยวกับกฎหมายการละเมิดสิทธิในทรัพย์สินทางปัญญา การ อนุญาตให้ใช้ข้อมูลสารสนเทศ และเนื้อหาดิจิทัล และวางแผนและพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์เพื่อแก้ไข ปัญหาหรือดำเนินงานตามหน้าที่ที่รับผิดชอบ ผู้วิจัยมีความเห็นว่า บุคลากรในสำนักพัฒนาและบริหาร วิชาการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ควรมีทักษะในการวิเคราะห์และสร้างข้อมูลสารสนเทศผ่านเทคโนโลยี เพราะในทักษะนี้จะช่วยในเรื่องประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน ทำให้เกิดองค์ความรู้ใหม่ และสามารถจัดการ กับข้อมูลของตนเองได้เป็นอย่างดี ทั้งนี้การสร้างนวัตกรรมหรือการวิจัยที่มีการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการ อำนวยความสะดวกเรื่องมือดังกล่าว จะนำไปสู่การพัฒนาและการเลื่อนตำแหน่งทางวิชาการได้

6.1.4 ด้านที่ 4 ความปลอดภัย ระดับสมรรถนะในการปฏิบัติของบุคลากรในสำนักบริหาร และพัฒนาวิชาการมหาวิทยาลัยขอนแก่น ในด้านความปลอดภัยอยู่ในระดับมาก ประกอบด้วยหลาย ประเด็น ได้แก่ การดูแลรักษาเครื่องมือหรืออุปกรณ์ดิจิทัลได้เป็นอย่างดี การป้องกันความเสี่ยงภัยคุกคาม ในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เช่น การสแกนไวรัส การสำรองข้อมูลอยู่เสมอ การปกป้องข้อมูลในการใช้ เทคโนโลยีดิจิทัล เช่น การมีรหัสผู้ใช้และรหัสผ่านในการเข้าระบบคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์สื่อสาร สื่อออนไลน์ และมีการเปลี่ยนรหัสผ่านอยู่เสมอ การป้องกันตัวเองจากความเสียหายที่อาจได้รับการใช้ สื่อดิจิทัล ความเป็นส่วนตัวในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เช่น เคารพสิทธิความเป็นส่วนตัวของผู้อื่นที่แสดง ผ่านสื่อดิจิทัล การแบ่งปันข้อมูลสารสนเทศและสื่อดิจิทัล ที่สามารถระบุตัวตนหรือแหล่งที่มาได้ การ

ป้องกันตัวเองและบุคคลอื่นจากอันตรายที่อาจเกิดขึ้นจากการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เช่น การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ การหลอกลวงผ่านสื่อดิจิทัล การตระหนักถึงผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมจากการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เช่น การมีมนุษย์สัมพันธ์ระหว่างบุคคลน้อยลง การขาดความมั่นใจในการใช้ชีวิตในสังคม การใช้เทคโนโลยีเพื่อรักษาสิ่งแวดล้อม เช่น การบันทึกข้อมูลในระบบดิจิทัลแทนการใช้กระดาษ การประชุมทางไกลผ่านเทคโนโลยีแทนการเดินทางเพื่อเข้าร่วมการประชุม ผู้วิจัยมีความเห็นว่า เมื่อมีการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ มหาวิทยาลัยขอนแก่นแล้ว เทคโนโลยีดิจิทัลเป็นเหมือนดาบสองคมมีทั้งประโยชน์และความอันตราย ความอันตรายเป็นสิ่งที่สำคัญมากหากวิธีใช้แต่ไม่รู้วิธีป้องกันก็อาจส่งผลเสียกับงานได้ ทั้งนี้ในทักขะนี้ก็เป็นสิ่งสำคัญในการเรียนรู้เราสามารถป้องกันข้อมูลซึ่งแน่นอนข้อมูลส่วนใหญ่ของสำนักบริหารและพัฒนาวิชาการเป็นทะเบียนประวัติของตัวบุคคล หากมีการรั่วไหลหรือไปอยู่ในมือของมิถนาชีพ จะเกิดอันตรายแก่ตัวบุคคลนั้นแน่นอน

6.1.5 ด้านที่ 5 ด้านการแก้ปัญหา ระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ในด้านการแก้ปัญหา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ประกอบด้วยหลายประเด็น ได้แก่ การระบุปัญหาทางเทคนิคจากการใช้อุปกรณ์ดิจิทัลและการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล และสามารถแก้ไขปัญหานั้นเบื้องต้นได้ การประเมินความต้องการและระบุหรือเลือกใช้เครื่องมือดิจิทัลในการแก้ไขปัญหา ปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานตามความต้องการของบุคคลหรือหน่วยงานได้ การใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีเพื่อสร้างองค์ความรู้ได้ การปรับปรุงกระบวนการทำงานตนเอง ให้มีส่วนร่วมในการใช้อองค์ความรู้และเทคโนโลยีดิจิทัล การทำความเข้าใจและระบุสมรรถนะดิจิทัลของตัวเองที่จำเป็นต้องได้รับการปรับปรุงและพัฒนา แสวงหาโอกาสในการพัฒนาตนเองได้ ผู้วิจัยมีความเห็นว่า การแก้ไขปัญหาคือสิ่งสำคัญในทุกทักขะ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องความเป็นภาวะผู้นำ หรือกระบวนการรับมือการเปลี่ยนแปลง หากเกิดปัญหาขึ้นมาจะแก้ไขปัญหายังไง ซึ่งบุคลากรในสำนักพัฒนาและบริหารวิชาการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ส่วนหนึ่งยังไม่มีทักขะในด้านของการแก้ไข หากเกิดข้อผิดพลาดหรือมีปัญหาที่ระบบนั้น การปฏิบัติงานทุกอย่างก็จะเป็นไปอย่างช้า แม้กระทั่งการแก้ปัญหาเบื้องต้นก็ไม่สามารถปฏิบัติได้ต้องรอผู้เชี่ยวชาญมาแก้ไขปัญหาคือ การแก้ไขปัญหาคือเบื้องต้นนี้ควรจะต้องรู้ไว้เป็นพื้นฐานในการแก้ปัญหาเบื้องต้นเพื่อให้การปฏิบัติงานยังสามารถดำเนินการต่อได้อย่างมีประสิทธิภาพ



## 7. ข้อเสนอแนะ

### 7.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

7.1.1 ควรมีการกำหนดบทบาทหน้าที่ของแต่ละตำแหน่ง ระดับสมรรถนะในแต่ละตำแหน่ง โดยจัดทำเป็นคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับบุคลากรเพื่อเป็นแนวทางการพัฒนางานที่ตรงกับตำแหน่ง บุคลากรเพื่อให้การทำงานนั้นมีประสิทธิภาพ

7.1.2 ควรวิเคราะห์ข้อมูลและรายละเอียดเกี่ยวกับขอบเขตของภารกิจหน้าที่ของแต่ละตำแหน่ง ผลการดำเนินงาน และปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานเพื่อนำข้อมูลไปพัฒนาบุคลากรต่อไป

### 7.2 ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ปฏิบัติ

7.2.1 ควรมีการจัดกิจกรรมการแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างบุคลากรในองค์กร เพื่อให้เกิด การเรียนรู้และการพัฒนาไปพร้อมกัน

7.2.2 ควรมีการอบรมความรู้เกี่ยวกับกฎหมายการละเมิดสิทธิในทรัพย์สินทางปัญญา การอนุญาตให้ใช้ข้อมูลสารสนเทศให้กับบุคลากร

### 7.3 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

7.3.1 ควรมีการทำวิจัยเชิงคุณภาพอย่างละเอียดเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกและนำมาสู่การศึกษา และวิเคราะห์อย่างละเอียดครอบคลุมในประเด็นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานด้าน ดิจิทัลของบุคลากรสำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

7.3.2 ควรมีทำการวิจัยเรื่องแนวทางการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานด้านดิจิทัลของ บุคลากรในองค์กรอื่นหรือพื้นที่อื่นเพื่อเปรียบเทียบระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานและแนวทางการ พัฒนาสมรรถนะดิจิทัลของบุคลากร

## 8. บรรณานุกรม

กองสนเทศเศรษฐกิจ. (2559). **Digital Thailand**. กรุงเทพฯ : กรมเศรษฐกิจระหว่างประเทศ.

กัมพล เกศสาสดี และกันยารัตน์ เควียเช่น. (2561). การรู้ดิจิทัลในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัย ราชภัฏเลย. **วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏ พิบูลสงคราม**. 12(2). 503-514.

กาญจนา หฤธรรมพงศ์. (2562). การรู้ดิจิทัลของนักศึกษาระดับปริญญาตรีมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์. **วารสารนวัตกรรมการเรียนรู้**. 5(2). 27-40.

อมรรัตน์ สิทธิศักดิ์. (2563). สมรรถนะการรู้ดิจิทัลที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานของบุคลากรคณะ มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น. **วารสารสารสนเทศศาสตร์**. 38(4). 61-81.