



การศึกษาสมรรถนะด้านการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงาน
ของบุคลากร สังกัดสำนักงาน กศน.

โดย

นางสาวพนิดา จำจด

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
รัฐศาสตรมหาบัณฑิต (บริหารรัฐกิจและกิจการสาธารณะ)
สาขาวิชาบริหารรัฐกิจและกิจการสาธารณะ สำหรับนักบริหาร
คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
ปีการศึกษา 2561
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

การศึกษามรรณณะด้านการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงาน
ของบุคลากร สังกัดสำนักงาน กศน.

โดย

นางสาวพนิตา จำจด



การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
รัฐศาสตรมหาบัณฑิต (บริหารรัฐกิจและกิจการสาธารณะ)
สาขาวิชาบริหารรัฐกิจและกิจการสาธารณะ สำหรับนักบริหาร
คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
ปีการศึกษา 2561
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

STUDYING DIGITAL COMPETENCY
AMONG OFFICE OF THE NON-FORMAL AND
INFORMAL EDUCATION PERSONNEL IN THAILAND

BY

MISS PANITA CHAMCHOD



AN INDEPENDENT STUDY SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF
THE REQUIREMENTS FOR THE DEGREE OF
MASTER OF POLITICAL SCIENCE
(PUBLIC ADMINISTRATION AND PUBLIC AFFAIRS)
EXECUTIVE PROGRAM IN PUBLIC ADMINISTRATION AND PUBLIC AFFAIRS
FACULTY OF POLITICAL SCIENCE
THAMMASAT UNIVERSITY
ACADEMIC YEAR 2018
COPYRIGHT OF THAMMASAT UNIVERSITY

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

คณะรัฐศาสตร์

การค้นคว้าอิสระ

ของ

นางสาวพนิดา จำจด

เรื่อง

การศึกษาสมรรถนะด้านการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงาน
ของบุคลากร สังกัดสำนักงาน กศน.

ได้รับการตรวจสอบและอนุมัติ ให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
รัฐศาสตรมหาบัณฑิต (บริหารรัฐกิจและกิจการสาธารณะ)

เมื่อ วันที่ 5 สิงหาคม พ.ศ. 2562

ประธานกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ไตรรัตน์ โภคพลากรณ์)

กรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ

(รองศาสตราจารย์ ดร.อรรถกฤต ปัจฉิมนันท์)

คณบดี

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทวิตา กมลเวช)

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ

การศึกษาศมรรถนะด้านการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล
ในการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดสำนักงาน กศน.

ชื่อผู้เขียน

นางสาวพนิดา จำจด

ชื่อปริญญา

รัฐศาสตรมหาบัณฑิต (บริหารรัฐกิจและกิจการสาธารณะ)

สาขาวิชา/คณะ/มหาวิทยาลัย

บริหารรัฐกิจและกิจการสาธารณะ สำหรับนักบริหาร

รัฐศาสตร์

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ

รองศาสตราจารย์ ดร.อรรถกฤต ปัจฉินันท์

ปีการศึกษา

2561

บทคัดย่อ

การค้นคว้าอิสระ เรื่อง การศึกษาศมรรถนะด้านการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดสำนักงาน กศน. มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับสมรรถนะด้านการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงานของบุคลากรตามสภาพความเป็นจริง และตามที่บุคลากรคาดหวัง เพื่อรองรับรัฐบาลดิจิทัล 2) ศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างสมรรถนะด้านการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงานตามสภาพความเป็นจริง และตามที่คาดหวัง เพื่อรองรับรัฐบาลดิจิทัล 3) กำหนดแนวทางการพัฒนาสมรรถนะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงานของบุคลากร การค้นคว้าอิสระครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งผู้ค้นคว้าอิสระได้ใช้แบบสอบถามในการศึกษาระดับสมรรถนะด้านการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงาน กศน. จำนวน 100 คน ซึ่งจากผลการศึกษา พบว่า

(1) ระดับสมรรถนะของบุคลากรตามสภาพความเป็นจริง โดยรวม อยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ สมรรถนะขั้นต้นสำหรับการทำงาน สมรรถนะขั้นพื้นฐาน และสมรรถนะขั้นประยุกต์สำหรับการทำงาน

(2) ระดับสมรรถนะตามที่บุคลากรคาดหวัง โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุดเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ สมรรถนะขั้นต้นสำหรับการทำงาน สมรรถนะขั้นพื้นฐาน และสมรรถนะขั้นประยุกต์สำหรับการทำงาน

(3) ในภาพรวม สมรรถนะของบุคลากรตามสภาพความเป็นจริงมีระดับต่ำกว่าที่คาดหวังในทุกประเภทสมรรถนะ โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายประเภทสมรรถนะ พบว่า สมรรถนะขั้นประยุกต์สำหรับการทำงานมีช่องว่างระดับสมรรถนะมากที่สุด รองลงมาคือ สมรรถนะขั้นพื้นฐาน และสมรรถนะขั้นต้นสำหรับการทำงาน มีช่องว่างระดับสมรรถนะน้อยที่สุด

(4) แนวทางการพัฒนาสมรรถนะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงาน กศน. ควรส่งเสริมให้บุคลากรได้เข้าเรียนในสถาบันที่ได้รับมาตรฐานด้านเทคโนโลยีดิจิทัล หรือเข้ารับการอบรมหลักสูตรเทคโนโลยีดิจิทัลกับหน่วยงาน/องค์กรที่มีความเชี่ยวชาญ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง สมรรถนะขั้นประยุกต์สำหรับการทำงาน ปรับกระบวนการทำงาน โดยใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลให้มากขึ้น เช่น การใช้ระบบคลาวด์ การส่งหนังสือหรือเอกสารต่าง ๆ ผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ จัดเก็บสำเนาหนังสือด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ด้วยการสแกนเอกสาร แทนการจัดเก็บเป็นเอกสารหรือถ่ายสำเนา การใช้ระบบการประชุมทางไกล จัดให้มีแหล่งเรียนรู้ด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของหน่วยงานที่มีความพร้อมด้านสื่อการเรียนรู้ประเภทต่าง ๆ รวมถึงดำเนินการจัดการความรู้ (KM) เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงาน ประชาสัมพันธ์และสร้างความตระหนักให้บุคลากรเห็นถึงความสำคัญของสมรรถนะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ตั้งแต่ระดับผู้ปฏิบัติงานถึงระดับผู้บริหาร ตลอดจนสนับสนุนรางวัลหรือสิ่งจูงใจต่าง ๆ เพื่อเป็นแรงกระตุ้นและจูงใจให้บุคลากรเกิดความต้องการในการพัฒนาสมรรถนะของตนเองอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ

คำสำคัญ: สมรรถนะ, เทคโนโลยีดิจิทัล, สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย (กศน.), รัฐบาลดิจิทัล

Independent Study Title	STUDYING DIGITAL COMPETENCY AMONG OFFICE OF THE NON-FORMAL AND INFORMAL EDUCATION PERSONNEL IN THAILAND
Author	Miss Panita Chamchod
Degree	Master of Political Science (Public Administration and Public Affairs)
Major Field/Faculty/University	Executive Program in Public Administration and Public Affairs Political Science Thammasat University
Independent Study Advisor	Associate Professor Attakrit Patchimnan, Ph.D.
Academic Years	2018

ABSTRACT

Thailand's Office of the Non-Formal and Informal Education (ONIE) was created in 1979 under Article 14 of the Promotion of Non-Formal and Informal Education Act, B.E.2551 (2008). A quantitative study of digital competency among ONIE office employees was made. Readiness to match goals set by the Digital Government plan as part of the Thailand 4.0 development program were evaluated, and suggestions proposed. Samples were 100 ONIE staff. Data was gathered by online questionnaire and analyzed.

Results were that samples had a high level of competency in introductory, basic and applied levels, in decreasing order of achievement. Future potential for sample competency for work was expected to be high, in the same respective fields. Yet current levels were inferior to expected degrees of expertise in all categories, including applied, basic, and introductory levels, in decreasing order of significance.

These findings suggest that specialized training in digital technology, especially applied levels, would be indicated. By adjusting sample work processes to incorporate more digital technology, such as cloud computing, online transfer, document scanning,

and teleconferencing should increase facility. A media-equipped digital technology academy at ONIE would communicate knowledge management (KM) on workplace digital technology. Public relations (PR) efforts and employment rewards might heighten digital awareness and encourage continuous development.

Keywords: Competency, Digital technology, Office of the Non-formal and Informal Education (ONIE), Digital Government



กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระ เรื่อง “การศึกษาสมรรถนะด้านการใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงาน กศน.” ในครั้งนี้ สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาเป็นอย่างยิ่งจากรองศาสตราจารย์ ดร. ไตรรัตน์ โภคพลากรณ์ ประธานกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ และรองศาสตราจารย์ ดร. อรรถกฤต ปัจฉิมนันท์ อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ ซึ่งได้ให้ความรู้ คำปรึกษา คำชี้แนะ ตลอดจนผลักดันให้เกิดการเรียนรู้ในการค้นคว้าอิสระครั้งนี้ นอกจากนี้ขอขอบพระคุณคณะอาจารย์ประจำสาขาวิชาบริหารรัฐกิจและกิจการสาธารณะ สำหรับนักบริหารคณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ที่ได้ให้ความรู้ต่าง ๆ อันเป็นประโยชน์ต่อการค้นคว้าอิสระ และการประยุกต์ใช้ในการทำงานด้วย

ขอขอบพระคุณผู้ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม อันได้แก่ บุคลากรสังกัดสำนักงาน กศน. ที่ปฏิบัติงานในส่วนกลาง และหัวหน้างานทุกท่านที่ช่วยประสานการตอบแบบสอบถามของบุคลากร และผู้สนับสนุนข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการค้นคว้าอิสระ

ขอขอบพระคุณบิดา มารดา ครอบครัว ที่เป็นความรัก ความอบอุ่น คอยสนับสนุนให้กำลังใจ และช่วยเหลือทุกสิ่งทุกอย่างโดยไม่มีเงื่อนไข รวมถึงขอบคุณกลุ่มเพื่อน และเพื่อนร่วมงานทุกท่าน ที่คอยให้กำลังใจตลอดระยะเวลาของการค้นคว้าอิสระ

ผู้ค้นคว้าอิสระขอขอบพระคุณทุกท่านเป็นอย่างสูง หากการค้นคว้าอิสระในครั้งนี้มีข้อผิดพลาดหรือข้อบกพร่องประการใด ขออภัยไว้ ณ ที่นี้ด้วย

นางสาวพนิดา จำจด

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	(1)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(3)
กิตติกรรมประกาศ	(5)
สารบัญตาราง	(11)
สารบัญภาพ	(13)
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ที่มาและความสำคัญ	1
1.2 วัตถุประสงค์การค้นคว้าอิสระ	6
1.3 ขอบเขตการค้นคว้าอิสระ	7
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	7
บทที่ 2 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
2.1 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับสมรรถนะ (Competency)	9
2.1.1 แนวคิดและความหมายเกี่ยวกับสมรรถนะ	9
2.1.2 องค์ประกอบของสมรรถนะ	11
2.1.3 ประเภทของสมรรถนะ	11

2.2 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	12
2.2.1 ความหมายของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	12
2.2.2 กระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	13
2.2.3 รูปแบบการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	15
2.2.3.1 การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์โดยการศึกษา	15
2.2.3.2 การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์โดยการพัฒนาอาชีพ	15
2.2.3.3 การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์โดยการให้อำนาจ	16
2.2.3.4 การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์โดยใช้อำนาจการแห่งการเรียนรู้	17
2.2.3.5 การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์โดยการจัดการความรู้	18
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยีดิจิทัล	20
2.3.1 ความหมายของเทคโนโลยีดิจิทัล	20
2.3.2 แนวโน้มเทคโนโลยีดิจิทัลที่สำคัญ	22
2.3.3 เทคโนโลยีกับการปฏิบัติงานสำนักงาน	24
2.4 แนวทางการขับเคลื่อนด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของภาครัฐไทย	25
2.4.1 นโยบายการปรับเปลี่ยนจากระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ไปสู่ระบบรัฐบาลดิจิทัล	25
2.4.2 การพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ เพื่อการปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัล	26
2.4.3 แผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	28
2.4.4 นโยบายและจุดเน้นการดำเนินงาน ของสำนักงาน กศน.	30
2.5 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสำนักงาน กศน.	31
2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	40
2.7 กรอบแนวคิดการค้นคว้าอิสระ	44

บทที่ 3 วิธีการค้นคว้าอิสระ	45
3.1 การกำหนดประชากรกลุ่มตัวอย่าง	45
3.1.1 วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ	47
3.2 นิยามศัพท์ที่ใช้ในการค้นคว้าอิสระ	47
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการค้นคว้าอิสระ	48
3.3.1 โครงสร้างเนื้อหาแบบสอบถาม	48
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล	49
3.5 การวิเคราะห์และการประมวลผล	49
3.5.1 ตรวจสอบความถูกต้อง สมบูรณ์ของแบบสอบถาม	49
3.5.2 บันทึกข้อมูลลงในโปรแกรมคอมพิวเตอร์	50
3.5.3 ประมวลผลข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการค้นคว้าอิสระ	50
3.5.3.1 สถิติพื้นฐาน	50
3.5.3.2 การแปลความหมายระดับความคิดเห็น	51
3.5.3.3 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	51
บทที่ 4 ผลการค้นคว้าอิสระและอภิปรายผล	52
4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	52
4.2 ผลการวิเคราะห์สมรรถนะของบุคลากรตามสภาพความเป็นจริง	55
4.2.1 ภาพรวม	55
4.2.2 สมรรถนะขั้นพื้นฐาน	56
4.2.3 สมรรถนะขั้นต้นสำหรับการทำงาน	59
4.2.4 สมรรถนะขั้นประยุกต์สำหรับการทำงาน	61

4.3 ผลการวิเคราะห์สมรรถนะตามที่บุคลากรคาดหวัง เพื่อรองรับรัฐบาลดิจิทัล	64
4.3.1 ภาพรวม	64
4.3.2 สมรรถนะขั้นพื้นฐาน	65
4.3.3 สมรรถนะขั้นต้นสำหรับการทำงาน	68
4.3.4 สมรรถนะขั้นประยุกต์สำหรับการทำงาน	70
4.4 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ	73
4.5 เปรียบเทียบช่องว่างระดับสมรรถนะของบุคลากรระหว่างสมรรถนะตามสภาพความเป็นจริงและตามที่คาดหวัง เพื่อรองรับรัฐบาลดิจิทัล	73
4.5.1 ภาพรวม	73
4.5.2 สมรรถนะขั้นพื้นฐาน	74
4.5.3 สมรรถนะขั้นต้นสำหรับการทำงาน	77
4.5.4 สมรรถนะขั้นประยุกต์สำหรับการทำงาน	80
บทที่ 5 สรุปผลการค้นคว้าอิสระและข้อเสนอแนะ	82
5.1 สรุปผลการค้นคว้าอิสระ	82
5.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	82
5.1.2 ระดับสมรรถนะของบุคลากรตามสภาพความเป็นจริง	82
5.1.2.1 ภาพรวม	82
5.1.2.2 สมรรถนะขั้นพื้นฐาน	83
5.1.2.3 สมรรถนะขั้นต้นสำหรับการทำงาน	83
5.1.2.4 สมรรถนะขั้นประยุกต์สำหรับการทำงาน	84
5.1.3 ระดับสมรรถนะตามที่บุคลากรคาดหวัง	84
5.1.3.1 ภาพรวม	84
5.1.3.2 สมรรถนะขั้นพื้นฐาน	84
5.1.3.3 สมรรถนะขั้นต้นสำหรับการทำงาน	85
5.1.3.4 สมรรถนะขั้นประยุกต์สำหรับการทำงาน	85
5.1.4 ช่องว่างระดับสมรรถนะของบุคลากรระหว่างสมรรถนะตามสภาพความเป็นจริงและตามที่คาดหวัง เพื่อรองรับรัฐบาลดิจิทัล	86

5.1.4.1 ภาพรวม	86
5.1.4.2 สมรรถนะขั้นพื้นฐาน	86
5.1.4.3 สมรรถนะขั้นต้นสำหรับการทำงาน	87
5.1.4.4 สมรรถนะขั้นประยุกต์สำหรับการทำงาน	87
5.2 อภิปรายผลการค้นคว้าอิสระ	88
5.2.1 สมรรถนะของบุคลากรตามสภาพความเป็นจริง	88
5.2.2 สมรรถนะตามที่บุคลากรคาดหวัง เพื่อรองรับรัฐบาลดิจิทัล	89
5.2.3 ช่องว่างระดับสมรรถนะของบุคลากรระหว่างสมรรถนะ ตามสภาพความเป็นจริงและตามที่คาดหวัง เพื่อรองรับรัฐบาลดิจิทัล	90
5.3 ข้อเสนอแนะจากการศึกษา	91
5.4 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป	92
รายการอ้างอิง	93
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก	97
ภาคผนวก ข	103
ภาคผนวก ค	104
ภาคผนวก ง	105
ประวัติผู้เขียน	107

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1 จำนวนและสถานภาพของหน่วยงาน/สถานศึกษา สังกัดสำนักงาน กศน.	33
2.2 อัตรากำลังบุคลากร สังกัดสำนักงาน กศน.	39
3.1 จำนวนบุคลากรที่ปฏิบัติงานภายในหน่วยงานส่วนกลางของสำนักงาน กศน.	45
4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของบุคลากร สังกัดสำนักงาน กศน.	52
4.2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลของสมรรถนะของบุคลากร ตามสภาพความเป็นจริง ในภาพรวม	55
4.3 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลของสมรรถนะ ขั้นพื้นฐานของบุคลากรตามสภาพความเป็นจริง	56
4.4 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลของสมรรถนะ ขั้นต้นสำหรับการทำงานของบุคลากรตามสภาพความเป็นจริง	59
4.5 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลของสมรรถนะ ขั้นประยุกต์สำหรับการทำงานของบุคลากรตามสภาพความเป็นจริง	61
4.6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลของสมรรถนะตามที่บุคลากร คาดหวัง เพื่อรองรับรัฐบาลดิจิทัล ในภาพรวม	64
4.7 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลของสมรรถนะ ขั้นพื้นฐานตามที่บุคลากรคาดหวัง เพื่อรองรับรัฐบาลดิจิทัล	65
4.8 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลของสมรรถนะ ขั้นต้นสำหรับการทำงานตามที่บุคลากรคาดหวัง เพื่อรองรับรัฐบาลดิจิทัล	68
4.9 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลของสมรรถนะ ขั้นประยุกต์สำหรับการทำงานตามที่บุคลากรคาดหวัง เพื่อรองรับรัฐบาลดิจิทัล	70
4.10 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เกี่ยวกับสมรรถนะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงาน	73
4.11 ค่าเฉลี่ยของช่องว่างระดับสมรรถนะของบุคลากรระหว่างสมรรถนะ ตามสภาพความเป็นจริงและตามที่คาดหวัง เพื่อรองรับรัฐบาลดิจิทัล ในภาพรวม	73
4.12 เปรียบเทียบช่องว่างระดับสมรรถนะขั้นพื้นฐานของบุคลากรระหว่างสมรรถนะ ตามสภาพความเป็นจริงและตามที่คาดหวัง เพื่อรองรับรัฐบาลดิจิทัล	74

- 4.13 เปรียบเทียบช่องว่างระดับสมรรถนะขั้นต้นสำหรับการทำงานของบุคลากรระหว่าง
สมรรถนะตามสภาพความเป็นจริงและตามที่คาดหวัง เพื่อรองรับรัฐบาลดิจิทัล 77
- 4.14 เปรียบเทียบช่องว่างระดับสมรรถนะขั้นประยุกต์สำหรับการทำงานของบุคลากร
ระหว่างสมรรถนะตามสภาพความเป็นจริงและตามที่คาดหวัง เพื่อรองรับรัฐบาลดิจิทัล 80



สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1.1 ร้อยละของประชากรอายุ 6 ปีขึ้นไปที่ใช้คอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต โทรศัพท์มือถือ พ.ศ. 2557 – 2561	1
1.2 ร้อยละของประชากรอายุ 6 ปีขึ้นไปที่ใช้คอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต โทรศัพท์มือถือ จำแนกตามภาค	2
1.3 ร้อยละของประชากรอายุ 6 ปีขึ้นไปที่ใช้คอมพิวเตอร์ เพื่อทำรายการ	4
2.1 กระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ตามแนวคิดของ Desimone, Werner และ Harris	14
2.2 โครงสร้างองค์กร สำนักงาน กศน.	32
3.1 คิวอาร์โค้ดแบบสอบถาม	49
4.1 เปรียบเทียบช่องว่างระดับสมรรถนะขั้นพื้นฐานของบุคลากรระหว่างสมรรถนะ ตามสภาพความเป็นจริงและตามที่คาดหวัง เพื่อรองรับรัฐบาลดิจิทัล	77
4.2 เปรียบเทียบช่องว่างระดับสมรรถนะขั้นต้นสำหรับการทำงานของบุคลากรระหว่าง สมรรถนะตามสภาพความเป็นจริงและตามที่คาดหวัง เพื่อรองรับรัฐบาลดิจิทัล	79
4.3 เปรียบเทียบช่องว่างระดับสมรรถนะขั้นประยุกต์สำหรับการทำงานของบุคลากร ระหว่างสมรรถนะตามสภาพความเป็นจริงและตามที่คาดหวัง เพื่อรองรับรัฐบาลดิจิทัล	81

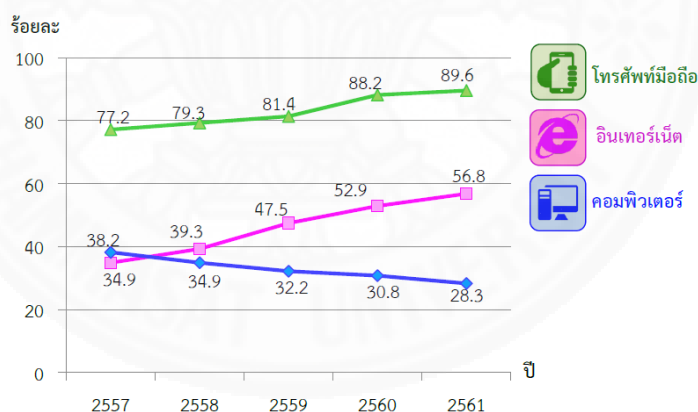
บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญ

ขณะนี้โลกได้เข้าสู่ยุคสังคมดิจิทัลอย่างก้าวกระโดดและต่อเนื่อง เกิดการเปลี่ยนผ่านจากยุค Analog ไปสู่ยุค Digital ทำให้วิถีชีวิตของผู้คนในโลกพลิกโฉมไปอย่างสิ้นเชิง เดิมเทคโนโลยีดิจิทัลเคยเป็นเพียงเครื่องมือสนับสนุนการทำงาน แต่ปัจจุบันนี้กลับกลายเป็นสิ่งที่มีบทบาทสำคัญในชีวิตของผู้คนแทบทุกด้าน ทั้งการดำเนินธุรกิจ การค้า การบริการ การศึกษา การสาธารณสุข การบริหารราชการแผ่นดิน ตลอดจนการดำรงชีวิตและการทำงาน ดังจะเห็นได้จากผลการสำรวจการใช้คอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต และโทรศัพท์มือถือของประชากรไทย ในปี พ.ศ. 2561¹ ดังนี้

ผลการสำรวจประชากรอายุ 6 ปีขึ้นไปประมาณ 63.3 ล้านคน พบว่า มีผู้ใช้คอมพิวเตอร์ 17.9 ล้านคน (ร้อยละ 28.3) ผู้ใช้อินเทอร์เน็ต 36.0 ล้านคน (ร้อยละ 56.8) และผู้ใช้โทรศัพท์มือถือ 56.7 ล้านคน (ร้อยละ 89.6) (ภาพที่ 1.1)

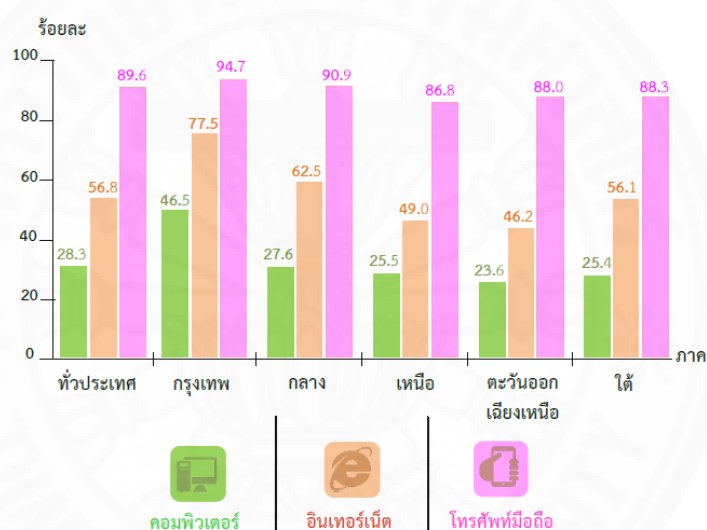


ภาพที่ 1.1 ร้อยละของประชากรอายุ 6 ปีขึ้นไปที่ใช้คอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต โทรศัพท์มือถือ พ.ศ. 2557-2561²

¹ สำนักงานสถิติแห่งชาติ. สรุปผลที่สำคัญ การสำรวจการมีเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในครัวเรือน พ.ศ. 2561 (ไตรมาส 1). 2561. สืบค้นเมื่อวันที่ 19 ตุลาคม 2561, http://www.nso.go.th/sites/2014/DocLib13/ด้านICT/เทคโนโลยีในครัวเรือน/2561/ict61-สรุปผลที่สำคัญ_Q1.pdf.

² เรื่องเดียวกัน.

เมื่อพิจารณาผู้ใช้คอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต และโทรศัพท์มือถือเป็นรายภาค พบว่า กรุงเทพมหานครมีผู้ใช้คอมพิวเตอร์สูงที่สุดคือ ร้อยละ 46.5 รองลงมา คือ ภาคกลาง ร้อยละ 27.6 ภาคเหนือ ร้อยละ 25.5 ภาคใต้ ร้อยละ 25.4 และต่ำที่สุด คือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ร้อยละ 23.6 สำหรับการใช้อินเทอร์เน็ตเช่นเดียวกันคือ กรุงเทพมหานครมีผู้ใช้สูงที่สุด ร้อยละ 77.5 รองลงมา คือ ภาคกลาง ร้อยละ 62.5 ภาคใต้ ร้อยละ 56.1 ภาคเหนือ ร้อยละ 49.0 และต่ำที่สุด คือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือร้อยละ 46.2 ในขณะที่การใช้โทรศัพท์มือถือ กรุงเทพมหานครยังมีผู้ใช้สูงที่สุดเช่นเดียวกันคือ ร้อยละ 94.7 รองลงมาคือ ภาคกลาง ร้อยละ 90.9 ภาคใต้ร้อยละ 88.2 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือร้อยละ 88.0 และต่ำที่สุดคือ ภาคเหนือ ร้อยละ 86.8 (ภาพที่ 1.2)



ภาพที่ 1.2 ร้อยละของประชากรอายุ 6 ปีขึ้นไปที่ใช้คอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต โทรศัพท์มือถือ จำแนกตามภาค³

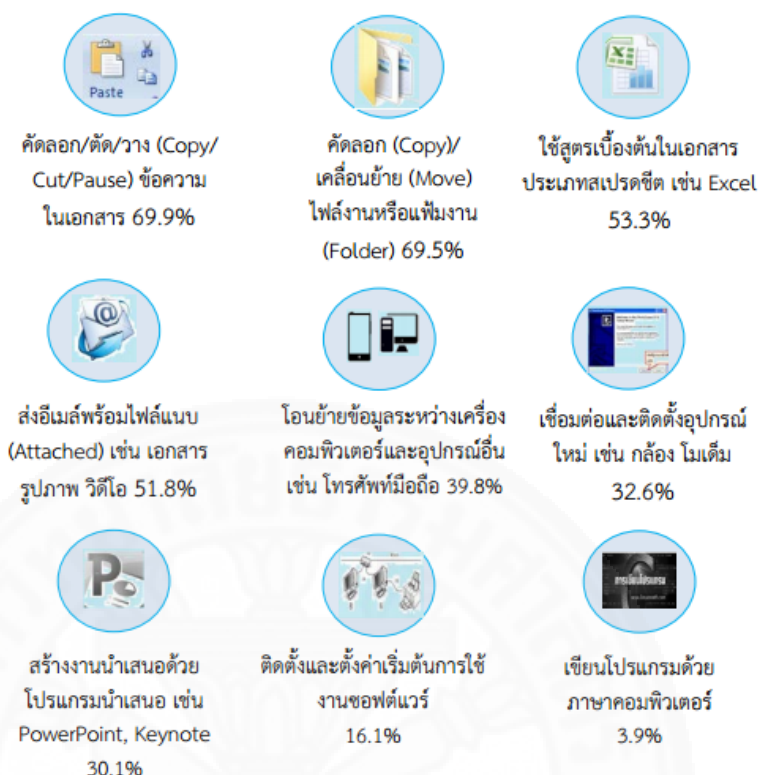
พลวัตของเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไป ส่งผลให้เกิดการเชื่อมโยงแบบไร้พรมแดน ทุกคนทั่วโลกสามารถรับรู้ข่าวสาร ใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ตในการสื่อสารและติดต่อระหว่างกัน ได้รวดเร็วมากขึ้น นอกจากนั้นรูปแบบขององค์กรจะเปลี่ยนไป โดยองค์กรสามารถประกอบการหรือ ดำเนินกิจกรรมได้ทุกสถานที่ และทุกเวลา โดยอาศัยระบบเครือข่าย เทคโนโลยีและนวัตกรรม ที่ก้าวหน้า เช่น การประชุมทางวิดีโอ การทำงาน รับ-ส่งงาน ประชุมผ่านเครือข่ายออนไลน์ เป็นต้น รวมถึงองค์กรจะมีลักษณะแบบเครือข่ายมากขึ้น มีการวางแผนลำดับขั้นสายการบังคับบัญชา

³ เรืองเดียวกัน.

จากบนลงล่าง แต่เมื่อการสื่อสารแบบสองทางและการกระจายข่าวสารดีขึ้น มีการใช้เครือข่ายคอมพิวเตอร์ในองค์กรผูกพันกันเป็นกลุ่มงานเพิ่มคุณค่าขององค์กรด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศองค์กรกลายเป็นการบริหารอย่างงานที่มีลักษณะการบังคับบัญชาแบบแนวนราบมากขึ้น จากผลกระทบดังกล่าวข้างต้นจะเห็นได้ว่า หากหน่วยงานภาครัฐยังมีการทำงานในรูปแบบเดิม วิธีการเดิมที่มากด้วยระเบียบ กฎเกณฑ์ ขาดความยืดหยุ่นคล่องตัว ก็คงจะไม่สามารถก้าวทันยุคดิจิทัลได้อย่างแน่นอน จึงเป็นเรื่องจำเป็นอย่างยิ่งที่ภาครัฐจะต้องมีการเตรียมความพร้อมเพื่อรับมือกับสิ่งที่เกิดขึ้นในอนาคต

หนึ่งในทรัพยากรสำคัญในการเปลี่ยนแปลงองค์กรสู่ดิจิทัลประสบความสำเร็จ คือ บุคลากรที่มีทักษะเทคโนโลยีดิจิทัล ดังนั้น หน่วยงานภาครัฐควรหมั่นปรับปรุงกลยุทธ์ขององค์กรอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้มั่นใจว่าองค์กรจะสามารถก้าวไปข้างหน้า และใช้เทคโนโลยีต่าง ๆ เพื่อการพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพดีขึ้น นอกจากนี้ เพื่อป้องกันความเสี่ยงที่อาจเกิดจากการใช้เทคโนโลยีที่ไม่เหมาะสม เช่น การสูญเสียการเป็นส่วนตัว ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การโจรกรรมข้อมูล การโจมตีทางไซเบอร์ เป็นต้น หน่วยงานภาครัฐต้องพัฒนาทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัลให้แก่บุคลากร เพื่อนำไปสู่การประยุกต์ใช้และการดำเนินการทางเทคโนโลยีดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันในโลกดิจิทัลมากขึ้น

จากผลสำรวจทักษะของผู้ใช้คอมพิวเตอร์ เมื่อพิจารณาทักษะในการใช้คอมพิวเตอร์ ส่วนใหญ่ ผู้ใช้มีทักษะในการคัดลอก/ตัด/วางข้อความในเอกสาร ร้อยละ 69.9 รองลงมา มีทักษะในการคัดลอก เคลื่อนย้าย ไฟล์งาน หรือแฟ้มงาน ร้อยละ 69.5 มีทักษะในการใช้สูตรในเอกสารประเภทสเปรดชีต เช่น Excel ร้อยละ 53.3 และส่งอีเมลพร้อมไฟล์แนบ เช่น เอกสาร รูปภาพ วิดีโอ ร้อยละ 51.8 (ภาพที่ 1.3)



ภาพที่ 1.3 ร้อยละของประชากรอายุ 6 ปีขึ้นไปที่ใช้คอมพิวเตอร์ เพื่อทำรายการ⁴

เมื่อพิจารณาถึงกิจกรรมในการใช้โทรศัพท์มือถืออื่น ๆ ของประชากรไทย นอกเหนือจากการใช้โทรออกและรับสายเข้าเป็นหลักแล้ว ส่วนใหญ่ใช้ฟังก์ชันบนโทรศัพท์มือถือ (เช่น ถ่ายรูป เครื่องคิดเลข ฟังวิทยุ) ร้อยละ 82.4 รองลงมาใช้บริการ SMS ร้อยละ 66.1 ใช้บริการ Data Internet (เช่น e-mail Social Media) ร้อยละ 50.2 จากผลการสำรวจสะท้อนให้เห็นว่า แม้ประชากรไทยจะมีทักษะในการใช้คอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงานต่าง ๆ ในระดับปานกลาง แต่มีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติในระดับที่น้อยมาก

แนวทางการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของรัฐบาลเป็นแนวคิดสากลที่ให้ความสำคัญกันอย่างแพร่หลาย เนื่องจากภาครัฐมีภารกิจหลักในการส่งเสริมและอำนวยความสะดวกให้แก่ทุกภาคส่วน และเพื่อประโยชน์ในการขับเคลื่อนและส่งเสริมเศรษฐกิจของประเทศ และเพื่อให้ประชาชนกินดีอยู่ดี (Well-being) ด้วยเหตุนี้ การขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัลจึงเป็นปัจจัยสำคัญต่อการพัฒนาประเทศในปัจจุบัน

⁴ เรืองเดียวกัน.

ภาครัฐไทยได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล โดยมีการขับเคลื่อนการดำเนินงานตั้งแต่การกำหนดนโยบายปรับเปลี่ยนจากระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ไปสู่ระบบรัฐบาลดิจิทัล โดยการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารจัดการและการให้บริการของหน่วยงานรัฐ ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค สร้างบริการของรัฐที่ประชาชนทุกคนสามารถเข้าถึงได้ โดยไม่มีข้อจำกัด มีการเปิดเผยข้อมูลภาครัฐที่ไม่กระทบต่อสิทธิส่วนบุคคลและความมั่นคงของชาติ ตลอดจนภาครัฐจะเปลี่ยนเป็นผู้อำนวยความสะดวกในการสร้างบริการสาธารณะโดยเอกชนและประชาชน เรียกว่าบริการร่วมกันตามหลักการออกแบบที่เป็นสากล (Universal design) เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็นต่อการดำเนินงานของภาครัฐ นอกจากนี้ยังได้มีการจัดตั้ง “สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน)” ขึ้น เพื่อสนับสนุนการเป็นรัฐบาลดิจิทัลโดยเฉพาะ มีบทบาทหน้าที่ในการพัฒนาและบูรณาการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของภาครัฐเพื่อพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) ซึ่งเป็นยุทธศาสตร์ของประเทศที่ใช้ยกระดับระบบบริหารจัดการและการบริการภาครัฐ

หน่วยงานภาครัฐต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล ได้ร่วมเป็นพลังขับเคลื่อนให้การปรับเปลี่ยนจากระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ไปสู่ระบบรัฐบาลดิจิทัลบรรลุวัตถุประสงค์ ได้แก่ สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (สำนักงาน ก.พ.) ได้จัดทำแนวทางการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐเพื่อการปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัล เพื่อใช้เป็นกลไกสำคัญในการพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพกำลังคนภาครัฐ โดยให้ข้าราชการและบุคลากรภาครัฐเร่งพัฒนาตนเองและสนับสนุนการพัฒนาผู้อื่นอย่างต่อเนื่อง และให้ทุกส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ องค์การกลางบริหารงานบุคคล และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการให้มีการนำแนวทางการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลดังกล่าวไปปรับใช้ในการพัฒนาและเสริมสร้างกำลังคน รวมถึงกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ซึ่งมีความเกี่ยวข้องโดยตรงกับเทคโนโลยีดิจิทัล ได้จัดทำแผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ภายใต้วิสัยทัศน์ “ปฏิรูปประเทศไทยสู่ดิจิทัลไทยแลนด์” โดยดิจิทัลไทยแลนด์หมายถึง ประเทศไทยที่สามารถสร้างสรรค์และใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลอย่างเต็มศักยภาพในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน นวัตกรรม ข้อมูล ทุนมนุษย์ และทรัพยากรอื่นใด เพื่อขับเคลื่อนการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศไปสู่ความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายในภาพรวม 4 ประการ ได้แก่ 1) เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันทาง เศรษฐกิจของประเทศด้วยการใช้นวัตกรรมและ เทคโนโลยีดิจิทัล เป็นเครื่องมือหลักในการสร้างสรรค์ นวัตกรรม การผลิต การบริการ 2) สร้างโอกาสทางสังคมอย่างเท่าเทียม ด้วยข้อมูลข่าวสารและบริการต่าง ๆ ผ่านสื่อดิจิทัลเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน 3) เตรียมความพร้อมให้บุคลากรทุกกลุ่ม มีความรู้และทักษะที่เหมาะสมต่อการดำเนินชีวิตและการประกอบอาชีพในยุคดิจิทัล 4) ปฏิรูปกระบวนการทัศน์

การทำงานและการให้บริการของภาครัฐ ด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลและการใช้ประโยชน์จากข้อมูล เพื่อให้การปฏิบัติงานเกิดความโปร่งใส มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล

สำนักงาน กศน. เป็นหน่วยงานทางการศึกษา อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงาน ปลัดกระทรวงศึกษาธิการ มีภารกิจในการจัดการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยให้กับประชาชนผู้ด้อย ผู้พลาด และผู้ขาดโอกาสทางการศึกษา และประชาชนทั่วไป ให้ได้รับโอกาสทางการศึกษาที่มีคุณภาพอย่างเท่าเทียมและทั่วถึง โดยมี สำนักงาน กศน. เป็นหน่วยงานกลางในการส่งเสริม สนับสนุน และประสานงานการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย ขับเคลื่อนนโยบาย ยุทธศาสตร์ และแผนการจัดการศึกษา พัฒนาคุณภาพวิชาการ หลักสูตร นวัตกรรมทางการศึกษา ติดตาม ประเมินผล ตลอดจนติดต่oprสานงานกับหน่วยงานในสังกัดกว่า 8,000 แห่ง ซึ่งกระจายอยู่ทั่วประเทศ ตั้งแต่ระดับภูมิภาค จังหวัด อำเภอ และตำบล ทั้งนี้ การส่งเสริมและสนับสนุนให้การจัดการศึกษามีความครอบคลุมทุกพื้นที่และทุกกลุ่มเป้าหมายได้อย่างทั่วถึงและรวดเร็ว นั้น มีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในการจัดการเรียนรู้ พร้อมทั้งพัฒนาทักษะของบุคลากรเพื่อเพิ่มสมรรถนะในการปฏิบัติงาน และเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงด้านสังคมและเทคโนโลยีเข้าสู่ยุคดิจิทัล ผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะศึกษาสมรรถนะด้านการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงาน กศน. ว่ามีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานหรือไม่ และมีการนำไปประยุกต์ใช้อย่างไร เพื่อเป็นข้อมูลเบื้องต้นในการจัดทำแนวทางพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรสังกัดสำนักงาน กศน. ต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์การค้นคว้าอิสระ

1.2.1 เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะด้านการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงาน กศน. ตามสภาพความเป็นจริง และตามที่บุคลากรคาดหวัง เพื่อรองรับรัฐบาลดิจิทัล

1.2.2 เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างสมรรถนะด้านการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงาน กศน. ตามสภาพความเป็นจริง และตามที่บุคลากรคาดหวัง เพื่อรองรับรัฐบาลดิจิทัล

1.2.3 เพื่อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาสมรรถนะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงาน กศน.

1.3 ขอบเขตการค้นคว้าอิสระ

1.3.1 ขอบเขตด้านพื้นที่ การค้นคว้าอิสระครั้งนี้เป็นการศึกษาสมรรถนะด้านการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรสังกัดสำนักงาน กศน. ที่ปฏิบัติงานภายในหน่วยงานส่วนกลาง

1.3.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา สมรรถนะด้านการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงาน โดยอ้างอิงจากทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ ภายใต้หลักสูตรพัฒนาทักษะด้านความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Literacy) ของสำนักงาน ก.พ.

1.3.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา การค้นคว้าอิสระครั้งนี้ เริ่มศึกษาค้นคว้าข้อมูล ตั้งแต่เดือนตุลาคม พ.ศ. 2561 ถึง เดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2562

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.4.1 ผู้ค้นคว้าอิสระสามารถนำผลการค้นคว้าอิสระไปประยุกต์ใช้ในการจัดทำนโยบาย และแนวทางการพัฒนาสมรรถนะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงาน

1.4.2 นักทรัพยากรบุคคล หรือบุคลากรกลุ่มการเจ้าหน้าที่ สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการค้นคว้าอิสระเป็นแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรให้สอดคล้องกับทักษะที่มี

1.4.3 หน่วยงานภาครัฐที่ดำเนินการด้านเทคโนโลยีดิจิทัล สามารถนำผลจากการค้นคว้าอิสระ ไปประยุกต์ใช้ในการกำหนดนโยบายและจัดทำแผนพัฒนาบุคลากร

1.4.4 เป็นข้อมูลเบื้องต้นสำหรับผู้ที่ต้องการศึกษาเรื่องสมรรถนะด้านการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงาน ตลอดจนนำข้อมูลไปต่อยอดการศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดข้อมูลอันเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานทั้งในภาครัฐและภาคเอกชนต่อไป

บทที่ 2

วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาสมรรถนะด้านการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดสำนักงาน กศน. ในครั้งนี้ ผู้ค้นคว้าอิสระได้ทำการศึกษา ค้นคว้า ทบทวนเอกสาร หนังสือ แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษา โดยนำมารวบรวมเป็นประเด็นสำคัญ ดังนี้

2.1 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับสมรรถนะ (Competency)

2.1.1 แนวคิด และความหมายเกี่ยวกับสมรรถนะ

2.1.2 องค์ประกอบของสมรรถนะ

2.1.3 ประเภทของสมรรถนะ

2.2 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

2.2.1 ความหมายของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

2.2.2 กระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

2.2.3 รูปแบบการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยีดิจิทัล

2.3.1 ความหมายของเทคโนโลยีดิจิทัล

2.3.2 แนวโน้มเทคโนโลยีดิจิทัลที่สำคัญ

2.3.3 เทคโนโลยีกับการปฏิบัติงานสำนักงาน

2.4 แนวทางการขับเคลื่อนด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของภาครัฐไทย

2.4.1 นโยบายปรับเปลี่ยนจากระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ไปสู่ระบบรัฐบาลดิจิทัล

2.4.2 แนวทางการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ

เพื่อการปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัล

2.4.3 แผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม

2.4.4 นโยบายและจุดเน้นการดำเนินงานของสำนักงาน กศน.

2.5 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสำนักงาน กศน.

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.7 กรอบแนวคิดการค้นคว้าอิสระ

2.1 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับสมรรถนะ (Competency)

2.1.1 แนวคิด และความหมายเกี่ยวกับสมรรถนะ

แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะ¹ ตามแนวคิดของเดวิด แมคเคลแลนด์ (David C. McClelland) นักจิตวิทยาแห่งมหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ด สามารถอธิบายได้ด้วยโมเดลภูเขาน้ำแข็ง (Iceberg Model) โดยส่วนที่ลอยเหนือน้ำ คือ ส่วนที่เห็นและพัฒนาได้ง่าย ได้แก่ องค์ความรู้ และทักษะต่าง ๆ ที่บุคคลมีอยู่ และส่วนที่อยู่ใต้น้ำ มองเห็นและพัฒนาได้ยาก ได้แก่ แรงจูงใจ อุปนิสัย ภาพลักษณ์ ภายใน และบทบาทที่แสดงออกต่อสังคม ซึ่งส่งผลต่อพฤติกรรมในการทำงานของบุคคลอย่างมาก

นักวิชาการหลายท่าน ได้ให้ความหมายของคำว่า สมรรถนะ² ไว้ ดังนี้

David C. McClelland ให้คำจำกัดความไว้ว่า สมรรถนะ หมายถึงคุณลักษณะ ที่ซ่อนอยู่ในตัวบุคคล ซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้จะเป็นตัวผลักดันให้บุคคลสามารถสร้างผลการปฏิบัติงาน ในงานที่ตนรับผิดชอบให้สูงกว่า หรือเหนือกว่าเกณฑ์/เป้าหมายที่กำหนดไว้

Boyatzis กล่าวว่า สมรรถนะ หมายถึง คุณลักษณะพื้นฐานบุคคล ได้แก่ แรงจูงใจ อุปนิสัย ทักษะ จินตภาพส่วนตนหรือบทบาททางสังคม องค์ความรู้ (Body of Knowledge) ซึ่งบุคคล จำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อให้ได้ผลงานสูงกว่า/เหนือกว่าเกณฑ์เป้าหมายที่กำหนดไว้

Boam and Sparrow กล่าวว่า สมรรถนะ หมายถึง กลุ่มของคุณลักษณะเชิง พฤติกรรมที่บุคคลพึงมีในการปฏิบัติงานในตำแหน่งหนึ่ง ๆ เพื่อให้การปฏิบัติงานที่รับผิดชอบ ประสบผลสำเร็จ

Spencer and Spencer กล่าวว่า สมรรถนะ หมายถึง คุณลักษณะพื้นฐาน ภายในตัวบุคคล ได้แก่ แรงจูงใจ อุปนิสัย อัตตมโนทัศน์ ความรู้ และทักษะ ซึ่งจะเป็นตัวผลักดันหรือ มีความสัมพันธ์เชิงเหตุผล ให้บุคคลสามารถปฏิบัติงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบ หรือสถานการณ์ ต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพและ/หรือสูงกว่าเกณฑ์อ้างอิงหรือเป้าหมายที่กำหนดไว้

¹ กัญญาภา พวงมะลิ, มหาวิทยาลัยบูรพา, สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงาน วิทยาเขตศรีราชา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, มิถุนายน 2556, สืบค้นเมื่อวันที่ 4 กุมภาพันธ์ 2562, http://digital_collect.lib.buu.ac.th/dcims/files/54930209/chapter2.pdf.

² มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร, ความหมายของสมรรถนะ, สืบค้นเมื่อวันที่ 4 กุมภาพันธ์ 2562, <http://competency.rmutp.ac.th/ความหมายของสมรรถนะ>.

Arnauld de Nadaillac ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า สมรรถนะเป็นสิ่งที่ต้องลงมือปฏิบัติให้เกิดขึ้น กล่าวคือ ความสามารถที่ใช้ เพื่อให้บรรลุผลและวัตถุประสงค์ต่าง ๆ ซึ่งเป็นตัวขับเคลื่อนที่ทำให้เกิดความรู้ การเรียนรู้ทักษะ และเจตคติ/ลักษณะนิสัยหรือบุคลิกภาพต่าง ๆ ที่ช่วยให้สามารถเผชิญและแก้ไขสถานการณ์ต่างๆ ได้

David D. Dubois, William J. Rothwell กล่าวว่า สมรรถนะ หมายถึง คุณลักษณะที่ทุกคนมีและใช้อย่างเหมาะสม เพื่อให้ผลการปฏิบัติงานบรรลุตามเป้าหมาย คุณลักษณะ ประกอบด้วย ความรู้ ทักษะ บุคลิกภาพ แรงจูงใจทางสังคมลักษณะ นิสัยส่วนบุคคล ตลอดจนรูปแบบความคิดและวิธีการคิด ความรู้สึกและการกระทำ

เดชา เดชะวัฒน์ไพศาล กล่าวว่า สมรรถนะ หมายถึง ทักษะ ความรู้ความสามารถ หรือพฤติกรรมที่จำเป็นในการปฏิบัติงานใดงานหนึ่ง กล่าวคือ ในการทำงานหนึ่ง ๆ เราต้องมีความรู้หรือข้อมูล จากนั้นเราต้องรู้ว่าจะทำงานนั้น ๆ อย่างไร และควรมีพฤติกรรมหรือคุณลักษณะเฉพาะอย่างไรจึงจะทำงานประสบความสำเร็จ

อุกฤษณ์ กาญจนเกตุ กล่าวว่า สมรรถนะ หมายถึง ความสามารถ ความชำนาญ ด้านต่าง ๆ ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่ทำให้บุคคลสามารถกระทำ หรือดเว้นการกระทำใด ๆ ให้ประสบความสำเร็จหรือล้มเหลว ซึ่งความสามารถเหล่านี้ได้มาจากการเรียนรู้ ประสบการณ์ การฝึกฝน และการปฏิบัติจนเป็นนิสัย

ณรงค์วิทย์ แสนทอง กล่าวว่า สมรรถนะ หมายถึง ความรู้ ความสามารถ ทักษะ และแรงจูงใจ ที่มีความสัมพันธ์และส่งผลต่อความสำเร็จของงานในตำแหน่งนั้น สมรรถนะแต่ละตัวจะมีความสำคัญต่องานแต่ละงานแตกต่างกันไป

HAY Group ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า สมรรถนะ หมายถึง คุณลักษณะเชิงพฤติกรรม ที่ทำให้บุคลากรมีผลการปฏิบัติงานโดดเด่นกว่าเพื่อนร่วมงาน โดยบุคลากรเหล่านี้จะแสดงคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมได้มากกว่าในสถานการณ์ที่หลากหลายกว่า และได้ผลงานดีกว่าผู้อื่น

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (สำนักงาน ก.พ.) กล่าวว่า สมรรถนะ คือ คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่เป็นผลมาจากความรู้ ความสามารถ ทักษะ และคุณลักษณะต่าง ๆ ที่ทำให้บุคคลสามารถสร้างผลงานได้โดดเด่นกว่าเพื่อนร่วมงานอื่น ๆ ในองค์กร

2.1.2 องค์ประกอบของสมรรถนะ

องค์ประกอบของสมรรถนะ³ ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ ตามหลักแนวคิดของ David McClelland ดังนี้

1. ความรู้ (Knowledge) คือ ความรู้เฉพาะในเรื่องที่ต้องรู้ เป็นความรู้ที่เป็นสาระสำคัญ เช่น ความรู้ด้านเครื่องยนต์ ความรู้เรื่องก่อสร้าง ความรู้เรื่องโหราศาสตร์ เป็นต้น
2. ทักษะ (Skill) คือ สิ่งที่ต้องการให้ทำได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น ทักษะทางคอมพิวเตอร์ ทักษะการทำอาหาร ทักษะการพูด เป็นต้น ทักษะที่เกิดขึ้นมาจากพื้นฐานทางความรู้ และสามารถปฏิบัติได้อย่างคล่องแคล่วว่องไว
3. บทบาททางสังคม (Social Role) หมายถึง สิ่งที่บุคคลต้องการสื่อให้บุคคลอื่นในสังคมเห็นว่าตัวเขามีบทบาทอย่างไรต่อสังคม เช่น ชอบช่วยเหลือผู้อื่น
4. ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง (Self - image) คือ เจตคติ ค่านิยม และความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของตน เช่น ความมั่นใจในตนเอง เป็นต้น
5. แรงจูงใจ/เจตคติ (Motives/Attitude) เป็นแรงจูงใจ หรือแรงขับภายในซึ่งทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมที่มุ่งไปสู่เป้าหมาย หรือมุ่งสู่ความสำเร็จ

2.1.3 ประเภทของสมรรถนะ

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (สำนักงาน ก.พ.) ได้กำหนดสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับตำแหน่งข้าราชการพลเรือนสามัญ⁴ ประกอบด้วยสมรรถนะ 3 ประเภท คือ สมรรถนะหลัก สมรรถนะทางการบริหาร และสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ ซึ่งแต่ละสมรรถนะประกอบด้วยด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. สมรรถนะหลัก มี 5 ด้าน ได้แก่ การมุ่งผลสัมฤทธิ์การบริการที่ดี การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม และการทำงานเป็นทีม

³ นิลรัตน์ นวกิจไพฑูรย์, องค์ประกอบของสมรรถนะ, 2555, สืบค้นเมื่อวันที่ 4 กุมภาพันธ์ 2562, <https://www.gotoknow.org/posts/500930>.

⁴ สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (สำนักงาน ก.พ.), มาตรฐานและแนวทางการกำหนดความรู้ความสามารถ ทักษะ และสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับตำแหน่งข้าราชการพลเรือนสามัญ (ว 27), 2552, สืบค้นเมื่อวันที่ 6 กุมภาพันธ์ 2562, <https://www.ocsc.go.th/หนังสือเวียน/ว27-2552-มาตรฐานและแนวทางการกำหนดความรู้ความสามารถ-ทักษะ>.

2. สมรรถนะทางการบริหาร มี 6 ด้าน ได้แก่ สภาวะผู้นำ วิสัยทัศน์ การวางกลยุทธ์ ภาครัฐ ศักยภาพเพื่อนำการปรับเปลี่ยน การควบคุมตนเอง และการสอนงานและการมอบหมายงาน

3. สมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ กำหนดให้มือน้อย 3 ด้าน โดยเลือกจาก 16 ด้าน ดังต่อไปนี้

- 3.1 การคิดวิเคราะห์
- 3.2 การมองภาพองค์รวม
- 3.3 การพัฒนาศักยภาพคน
- 3.4 การสั่งการตามอำนาจหน้าที่
- 3.5 การสืบเสาะหาข้อมูล
- 3.6 ความเข้าใจข้อแตกต่างทางวัฒนธรรม
- 3.7 ความเข้าใจผู้อื่น
- 3.8 ความเข้าใจองค์กรและระบบราชการ
- 3.9 การดำเนินการเชิงรุก
- 3.10 การตรวจสอบความถูกต้องตามกระบวนการงาน
- 3.11 ความมั่นใจในตนเอง
- 3.12 การยืดหยุ่นผ่อนปรน
- 3.13 ศิลปะการสื่อสารจูงใจ
- 3.14 สุนทรียภาพทางศิลปะ
- 3.15 ความผูกพันที่มีต่อส่วนราชการ
- 3.16 การสร้างสัมพันธภาพ

2.2 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์⁵

2.2.1 ความหมายของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของคำว่า “การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์” ไว้ดังต่อไปนี้

⁵ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource management), ประมวลสาระชุดวิชาสาขาวิชาการจัดการ (นนทบุรี : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2549).

Randy, L. Desimone John M. Werner and David, M. Harris ได้อธิบายว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง ชุดของกิจกรรมที่เป็นระบบและมีการวางแผน โดยที่กิจกรรมดังกล่าวได้มีการออกแบบโดยองค์การ เพื่อเปิดโอกาสให้สมาชิกขององค์การเรียนรู้ทักษะที่จำเป็นต่อการทำงานทั้งในปัจจุบันและอนาคต การเรียนรู้เป็นหัวใจของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มุ่งตอบสนองการเปลี่ยนแปลงงานและบูรณาการแผนระยะยาวและกลยุทธ์ขององค์การ เพื่อให้แน่ใจว่ามีการใช้ทรัพยากรที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

จีระ หงส์ลดารมภ์ ได้กล่าวว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง การปรับปรุงคุณภาพด้านทักษะการจ้างงาน โดยเน้นความสามารถของทรัพยากรมนุษย์ เพื่อให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ในด้านรัฐศาสตร์ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง การเตรียมประชาชนสำหรับการเข้าไปมีส่วนร่วมในกระบวนการทางการเมือง โดยเฉพาะประชาชนในระบอบประชาธิปไตย

R. Wayne Pace กล่าวว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เป็นระบบปรับปรุงประสิทธิภาพของพนักงานในการทำงานให้ดีขึ้น เมื่อใดก็ตามที่พนักงานทำงานมีประสิทธิภาพ จะส่งผลให้กลุ่มและองค์การมีประสิทธิภาพด้วย การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จึงมีขอบข่ายถึงการพัฒนาบุคคล (Individual Development) รู้จักวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อนของตนเอง แล้วพัฒนาปรับปรุงเพื่อให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งการพัฒนาองค์การ (Organization Development) และการพัฒนาอาชีพ (Career Development)

อาจกล่าวโดยสรุปว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เป็นกลวิธีที่ทำให้บุคลากรขององค์การมีคุณภาพและสามารถปรับตัวให้สอดคล้องกับสภาพการณ์ในอนาคต ถ้าบุคลากรมีคุณภาพและมีขวัญกำลังใจที่ดีแล้ว ย่อมส่งผลดีต่อผลงานทั้งในระดับบุคคล กลุ่ม และองค์การในที่สุด

2.2.2 กระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

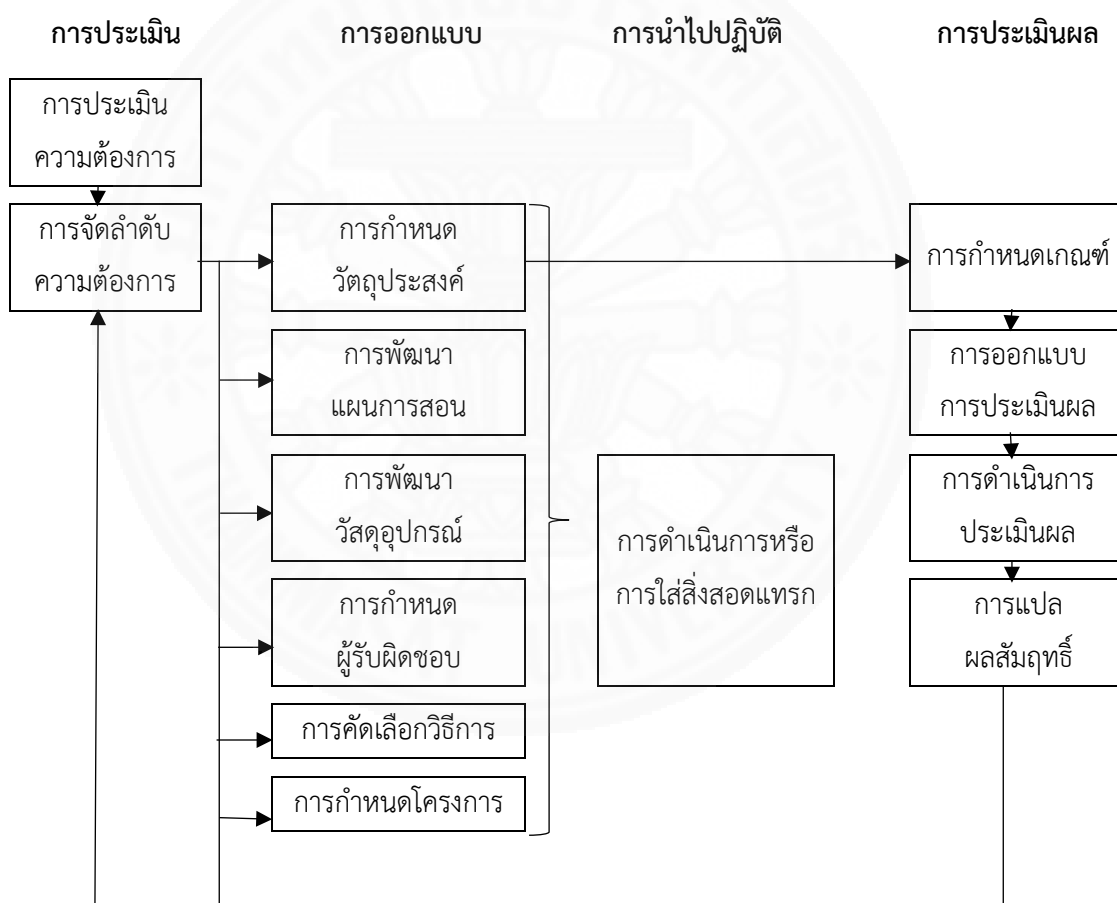
Desimone, Werner และ Harris กล่าวว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน ดังนี้

1. การประเมินความต้องการ (Needs Assessment) คือ การกำหนดความต้องการเกี่ยวกับการศึกษาขององค์การ สภาพแวดล้อม งาน และผลงานของพนักงาน เพื่อประโยชน์ในการจัดลำดับการใช้ความพยายามในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ การกำหนดวัตถุประสงค์เฉพาะของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ การกำหนดเกณฑ์การประเมินผล

2. การออกแบบ (Design) เป็นการคัดเลือกวัสดุประสงค์เฉพาะ การพัฒนาแผนการสอน การจัดหาวัสดุอุปกรณ์ การกำหนดผู้รับผิดชอบ การคัดเลือกวิธีการ และการกำหนดโครงการ

3. การนำไปปฏิบัติ (Implementation) มีความสำคัญอย่างมาก เพราะหากไม่สามารถนำไปปฏิบัติให้เกิดผลตามที่ต้องการและออกแบบมาได้ก็จะมีประโยชน์ใด ๆ

4. การประเมินผล (Evaluation) เป็นขั้นตอนที่จะช่วยวัดและตรวจสอบความสำเร็จของการพัฒนาว่าได้ผลตามต้องการหรือไม่ สามารถทำให้กลุ่มเป้าหมายมีความรู้ความเข้าใจ และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้หรือไม่ ซึ่งการประเมินผลจะช่วยให้การตัดสินใจเกี่ยวกับการกำหนดโครงการ การจัดสรรทรัพยากร และการกำหนดแนวทางการพัฒนาในอนาคต



ภาพที่ 2.1 กระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
ตามแนวคิดของ Desimone, Werner และ Harris⁶

⁶ เรืองเดียวกัน.

2.2.3 รูปแบบการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

2.2.3.1 การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์โดยการศึกษา

การศึกษา หมายถึง การพยายามทำให้บุคคลพัฒนาด้านความสามารถ ทักษะ และพฤติกรรมด้านอื่น ๆ อันจะเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานขององค์กร ซึ่งการให้การศึกษา สามารถกระทำได้ตามรูปแบบใดรูปแบบหนึ่งหรือผสมกันทั้ง 3 รูปแบบ ดังนี้

(1) การศึกษาในระบบ (Formal education) เป็นการศึกษาที่จัดอย่างเป็นระเบียบแบบแผน มีหลักสูตรที่แน่นอนชัดเจน มีขั้นตอนการเรียนการสอนแน่ชัด มีชั้นเรียน มีการประเมินผล มีสถาบันหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบในการเรียนการสอน การศึกษาในระบบ มีความสำคัญต่อบุคลากรในหลายประการ เช่น การเพิ่มพูนศักยภาพให้ชีวิตมนุษย์ เป็นการพัฒนาปัญญาของบุคคล สามารถนำไปใช้ในการประกอบอาชีพ เกิดความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน เป็นต้น

(2) การศึกษานอกระบบ (Non-formal education) เป็นการศึกษาตลอดชีวิตที่ไม่จำกัดอายุ และวิชาที่ต้องศึกษา ผู้เรียนสามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง

(3) การศึกษาตามอัธยาศัย (Informal education) เป็นการศึกษาที่เกิดจากความสนใจจากสภาพแวดล้อมทั่วไป ซึ่งสามารถเรียนรู้จากปรากฏการณ์หรือสิ่งที่เกิดขึ้นรอบตัวได้ตลอดเวลา เช่น การอ่านหนังสือพิมพ์ การฟังวิทยุ การชมรายการโทรทัศน์ การสนทนา การเรียนรู้จากเหตุการณ์ในชีวิตประจำวัน เป็นต้น

2.2.3.2 การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์โดยการพัฒนาอาชีพ

การพัฒนาอาชีพ หมายถึง ความพยายามที่จะประเมินศักยภาพของบุคคลเพื่อกำหนดเส้นทางอาชีพให้เหมาะสม อันเป็นการเปิดโอกาสให้พนักงานแต่ละคนมีโอกาสก้าวหน้าและเจริญเติบโต โดยมุ่งเน้นให้บุคลากรปฏิบัติงานในอาชีพที่ถนัด จึงต้องมีการวางแผนรวมทั้งฝึกอบรมและเสริมสร้างประสบการณ์เพื่อเตรียมบุคลากรให้พร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงต่อไป

การพัฒนาอาชีพมีความสำคัญ ดังนี้

(1) ทำให้องค์การดึงดูดและคงไว้ซึ่งทรัพยากรที่มีความสามารถ เนื่องจากการพัฒนาอาชีพเป็นการตอบสนองความต้องการที่จะเพิ่มคุณภาพชีวิตของบุคลากรให้ทำงานตามที่ถนัดและต้องการ จึงทำให้บุคลากรผูกพันและภักดีต่อองค์การ

(2) ช่วยลดความล้าสมัยของบุคลากร เพราะในการพัฒนาอาชีพ จะเปิดโอกาสให้บุคลากรได้มีการเปลี่ยนแปลงในอาชีพและตำแหน่งตามต้องการ ทำให้ไม่เกิดความเบื่อหน่าย เกิดประสบการณ์ใหม่ ๆ และมีความกระตือรือร้นต่อสิ่งใหม่ ๆ อันจะช่วยจูงใจในการทำงานต่อไปได้มาก

(3) เป็นหลักประกันว่าองค์การให้ความสำคัญกับบุคลากรภายใน การพัฒนาอาชีพเป็นการเตรียมคนสำหรับความก้าวหน้าในอาชีพ ส่งผลให้บุคลากรรู้สึกมั่นใจและมั่นคงในอาชีพ เพราะรู้สึกว่าเป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อองค์การ เปิดโอกาสให้มีความเจริญเติบโตและมีการลงทุนเพื่อบรรจุในตำแหน่งที่ว่าง

(4) ช่วยให้บุคลากรและองค์การบรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกัน การพัฒนาอาชีพ คือ การหาความต้องการขององค์การและของบุคลากร เพื่อนำมากำหนดแผนการพัฒนาอาชีพ ให้สอดคล้องกับความต้องการของทั้งสองฝ่าย จึงทำให้องค์การและบุคลากรเจริญเติบโตไปพร้อมกัน

2.2.3.3 การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์โดยการให้อำนาจ

การให้อำนาจ (Empowerment) เป็นแนวคิดทางการจัดการสมัยใหม่ที่มุ่งเน้นให้ผู้ปฏิบัติงานมีอำนาจมากขึ้น มีอิสระในการตัดสินใจ และสามารถใช้อยุทธศาสตร์ของตนเอง เพื่อดำเนินการให้สำเร็จตามเป้าหมายที่ต้องการ ซึ่งเท่ากับยอมรับคุณค่าของผู้ปฏิบัติงานว่าสามารถดำเนินการได้ เป็นคนมีความรับผิดชอบ มีเหตุผล และมีศักดิ์ศรี การให้อำนาจจึงสามารถส่งผลดีต่อองค์การได้ในที่สุด

แนวทางการให้อำนาจที่มีประสิทธิภาพ

การให้อำนาจบุคลากรอาจกระทำได้หลายแนวทาง แต่การให้อำนาจที่ได้ผลควรยึดหลักเบื้องต้น ดังนี้

(1) คัดเลือกบุคลากรที่จะให้อำนาจ ต้องมีการพิจารณาหาผู้ที่เหมาะสมที่จะทำให้การปฏิบัติงานเสร็จสมบูรณ์เมื่อมีการให้อำนาจ และควรพิจารณาเลือกงานที่มีความสำคัญและท้าทายความสามารถของบุคลากร เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ในงานและพัฒนาตนเองอีกด้วย

(2) สื่อสารให้บุคลากรมีความเข้าใจถึงเหตุผลและภารกิจที่ต้องกระทำ มีความรับผิดชอบอย่างไร บุคลากรจะใช้องค์การของตนเองอย่างไรให้องค์การประสบผลสำเร็จได้อย่างสมบูรณ์แบบมากที่สุด ซึ่งการสื่อสารถือว่าเป็นทักษะที่สำคัญของผู้บริหารที่จะต้องมีการเรียนรู้ในเรื่องการสื่อสาร ยิ่งในองค์กรที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรม ยิ่งต้องอาศัยผู้บริหารที่สามารถโน้มน้าวบุคลากรให้เห็นความสำคัญและจำเป็นในการให้อำนาจ

(3) มอบอำนาจหน้าที่และพันธภาระ การให้อำนาจนั้นจำเป็นอย่างยิ่งที่บุคลากรที่ถูกให้อำนาจจะต้องมีสิทธิในการใช้ทรัพยากรและต้องรับผิดชอบในผลงาน กล่าวคือต้องยอมรับว่าตนเองเป็น “เจ้าภาพ” ที่จะต้องมีหน้าที่ผลักดันให้เกิดผลงานตามที่ต้องการ

(4) เลือกระดับในการมอบหมาย ให้อำนาจกับพนักงานแล้ว ไม่ได้หมายความว่าหัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชาหมดหน้าที่ แต่จะต้องเข้าไปควบคุมและร่วมรับผิดชอบในผลงานด้วย การมอบอำนาจให้พนักงานผู้ใดมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับพนักงานและความสำคัญของงาน

2.2.3.4 การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์โดยใช้องค์การแห่งการเรียนรู้

องค์การแห่งการเรียนรู้ หมายถึง องค์การที่ให้ความสำคัญกับการแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นระหว่างกัน ทำให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกัน เป็นการเรียนรู้เพื่อสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ เพื่อให้้องค์การสามารถปรับตัวให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น

(1) ลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้

(1.1) มีเวทีแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างสมาชิกในองค์การ โดยสมาชิกของ้องค์การจะต้องมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น มีความคิดที่กว้างไกลและเปิดกว้าง

(1.2) มีความคิดใหม่ ซึ่งได้รับการพัฒนาขึ้นมาจากสมาชิกของ้องค์การ ดังนั้น สมาชิกต้องมีการพัฒนาความรู้ ทักษะ และความชำนาญส่วนตัว ความคิดใหม่นี้จะช่วยให้้องค์การก้าวหน้ามากกว่าคู่แข่ง

(1.3) มีการส่งผ่านความรู้ทั่ว้องค์การ การติดต่อสื่อสารเป็นปัจจัยสำคัญในความสำเร็จของ้องค์การแห่งการเรียนรู้ ต้องมีการเผยแพร่ความรู้และข้อมูลใหม่อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพทั่ว้องค์การ

(1.4) พฤติกรรมเปลี่ยนแปลงอันเป็นผลมาจากความรู้ใหม่ สมาชิกของ้องค์การจะต้องมีความรู้สึกร่วมกันในการมุ่งให้เกิดการเรียนรู้ และนำความรู้นั้นมาใช้ให้เกิดประโยชน์

(2) วินัย 5 ประการของ้องค์การแห่งการเรียนรู้

Sage กล่าวว่า การจะทำให้องค์การกลายเป็น้องค์การแห่งการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพ ต้องประกอบด้วยหลักการ 5 ประการ ดังนี้

(2.1) การคิดอย่างเป็นระบบ (Systems thinking) โดยพิจารณาปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการ ทั้งปัจจัยภายนอกปัจจัยภายใน หรือปัจจัยทางตรงและปัจจัยทางอ้อม

(2.2) การเป็นเจ้านายตนเอง (Personal Mastery) หมายถึง การให้ความสำคัญกับความสามารถของตนเอง เข้าใจจุดแข็ง-จุดอ่อน และหาวิธีแก้ไขจุดอ่อนนั้นได้ ผู้ที่มีความเป็นเจ้านายตนเองสูงจะมีการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง มีความเชื่อมั่นว่าวิสัยทัศน์ของตนเองมีความสำคัญ มองความจริงและความขัดแย้งเป็นพันธมิตรกัน เรียนรู้ที่จะรับมือการเปลี่ยนแปลงชอบที่จะสื่อสาร เข้ากับผู้อื่นได้ และเข้าใจตนเอง

(2.3) การสร้างวิสัยทัศน์ร่วม (Shared Vision) คือ การทำให้บุคลากรในองค์กรเข้าใจพันธกิจ และค่านิยมขององค์กร เพื่อจะได้ทราบว่าต้องทำอะไรบ้าง โดยพนักงานแต่ละคนอาจมีวิธีในการบรรลุเป้าหมายขององค์กรที่แตกต่างกัน การมีวิสัยทัศน์ร่วมกันจึงทำให้องค์กรมีความมั่นคง และเจริญเติบโตในที่สุด การสร้างวิสัยทัศน์ร่วมกันสามารถทำได้ โดยการเชื่อมต่อแนวคิดของแต่ละคนเข้าหากัน เพื่อประโยชน์สูงสุดขององค์กร

(2.4) แบบจำลองความคิด (Mental Model) โดยเริ่มจากการมีวิสัยทัศน์ของตน คือ การพยายามค้นหาตนเองและนำมาพิจารณา ซึ่งจะต้องมีการสนับสนุนให้บุคลากรพัฒนาวิสัยทัศน์ส่วนบุคคล เพราะวิสัยทัศน์ถือว่าเป็นจุดเริ่มของการกระทำ และสามารถพัฒนาไปสู่การสร้างความร่วมมือหรือการรวมพลัง (Synergy) เพื่อให้เกิดผลงานที่ต้องการได้

การพัฒนาแบบจำลองความคิดจะทำให้เกิดความคิดใหม่ ๆ ซึ่งในหลายองค์กรมักไม่ได้รับการยอมรับ เนื่องจากอาจเปลี่ยนแปลงความเคยชินของมนุษย์ การให้บุคลากรมีการพัฒนาความคิดใหม่ ๆ จะเท่ากับเป็นการฝึกฝนให้รู้จักคิดและยอมรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น

(2.5) การเรียนรู้เป็นทีม (Team Learning) องค์กรจะต้องมีการส่งเสริมให้บุคลากรทำงานร่วมกันเป็นทีม (Teamwork) เนื่องจากจะทำให้บุคลากรเกิดการเรียนรู้ร่วมกัน มีโอกาสในการแสดงความคิดเห็นเต็มที่ อันจะทำให้เกิดความเข้าใจซึ่งกันและกัน

2.2.3.5 การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์โดยการจัดการความรู้

(1) ความหมายของการจัดการความรู้

สมาคมฝึกอบรมและการพัฒนาของอเมริกา (American Society for Training and Development) กล่าวว่า การจัดการความรู้ (Knowledge Management) เป็นการค้นหาความรู้ที่มีอยู่ในองค์กร เพื่อนำมาใช้ให้กลายเป็นสินทรัพย์เกี่ยวกับทุนทางปัญญา

ศูนย์ด้านการเพิ่มผลผลิตและคุณภาพของอเมริกา อธิบายว่าการจัดการความรู้ เป็นแนวทางที่จะช่วยให้ข่าวสารและความรู้ปรากฏขึ้น และมีการนำไปใช้กับบุคลากรที่ต้องการในช่วงเวลาที่เหมาะสมเพื่อเพิ่มมูลค่า

การจัดการความรู้ จึงถือเป็นวิธีการจัดการข้อมูลที่เป็นความรู้ ให้เป็นระเบียบครบถ้วนตามต้องการและง่ายต่อการค้นหา ประโยชน์ที่สำคัญอีกประการ คือ การเก็บรักษาความรู้ให้อยู่กับองค์กรตลอดไป การจัดการความรู้ได้ดั่งนั้น จำเป็นต้องอาศัยเทคโนโลยีสำคัญ 5 ประการ ดังนี้

(1.1) Business Intelligence ได้แก่ OLAP หรือ Data Mining จะช่วยในการวิเคราะห์ข้อมูลทางธุรกิจ โดยการรวบรวมข้อมูลทั้งหมดจากรูปแบบต่าง ๆ เพื่อการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

(1.2) Collaboration เป็นการผสมผสานการใช้เครื่องมือหลาย ๆ ตัวเข้าด้วยกันในการจัดเก็บข้อมูล ข้อมูลอาจจะมีการเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา จึงย่อมมีการใช้เครื่องมือในการจัดการที่แตกต่างกันไป

(1.3) Knowledge Transfer เป็นการถ่ายทอดวิชาความรู้ในรูปแบบ e - Learning อันจะทำให้ผู้ใช้ระบบมีความเข้าใจในข้อมูลเหล่านี้ หรือทำอย่างไรให้พนักงานใหม่สามารถเรียนรู้งานของพนักงานที่ลาออกไปแล้วด้วยตนเองอย่างรวดเร็ว

(1.4) Knowledge Discovery เป็นการหาวิธีการที่จะเข้าถึงส่วนต่าง ๆ ที่ไม่เคยเข้าได้มาก่อน จึงต้องหาวิธีสกัดข้อมูลเหล่านี้ออกมาในรูปแบบที่เข้าถึงได้ทุกคน

(1.5) Expertise Location ช่วยในการค้นหาว่าใครในองค์กรที่มีความเชี่ยวชาญในเรื่องใด มีการเก็บข้อมูลบุคคลในองค์กรและผลงานของคน ๆ นั้น ซึ่งจะทำให้รู้ว่าถนัดในเรื่องอะไร

(2) องค์ประกอบของการจัดการความรู้

(2.1) คน (People) หมายถึง ผู้เกี่ยวข้องทั้งหลายไม่ว่าจะเป็นพนักงาน ลูกค้า หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น ๆ การจัดการความรู้จะช่วยในการรวบรวมข้อมูลของคนที่เกี่ยวข้องไว้ให้เป็นประโยชน์ต่อการใช้งานต่อไป

(2.2) สถานที่ (Place) หมายถึง สถานที่ที่ที่คนในองค์กรสามารถมาระดมความคิดเห็นร่วมกัน หรือเปิดประเด็นแสดงความคิดเห็นในเรื่องหนึ่ง ๆ อาจจะอยู่ในรูปแบบของ Webboard หรือ Video Conference

(2.3) ข้อมูล (Thing) หมายถึง เนื้อหา ความรู้ ภูมิปัญญา หรือข่าวสารที่จะเก็บ และต้องการให้ผู้ใช้เข้าถึงข้อมูลเหล่านี้ได้โดยง่าย

(3) กระบวนการจัดการความรู้

ประกอบด้วย 5 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 Define เป็นการกำหนดประเภทของความรู้เพื่อตอบสนองกลยุทธ์ขององค์กร หรือการหาองค์ความรู้หลัก ๆ ที่สามารถสร้างความแตกต่างเมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่งขั้นได้อย่างเด่นชัด

ขั้นตอนที่ 2 Create เป็นการศึกษาเพิ่มเติม การสอนงาน การหาจากแหล่งภายนอก ได้แก่ ที่ปรึกษา การหาหน่วยงานที่ดีที่สุด หรือจะทำให้สามารถสร้างความรู้และค้นหาใช้ประโยชน์จากสิ่งที่มีอยู่แล้ว

ขั้นตอนที่ 3 Capture เป็นการเสาะหา และการจัดเก็บความรู้ในองค์กรให้เป็นระบบ เพื่อให้เป็นทุนความรู้ขององค์กรต่อไป ซึ่งจะทำให้สามารถยกระดับความรู้และขยายความรู้ใหม่ให้ทั่วทั้งองค์กรได้โดยง่าย

ขั้นตอนที่ 4 Share เป็นการแบ่งปัน แลกเปลี่ยน เผยแพร่ กระจายถ่ายโอนความรู้ ซึ่งมีหลายรูปแบบหลายช่องทาง เช่น การฝึกอบรม การประชุม หรือการถ่ายโอนความรู้ในลักษณะผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (e – Learning) เป็นต้น

ขั้นตอนที่ 5 Use เป็นการใช้ประโยชน์ การนำไปประยุกต์ใช้ ก่อให้เกิดประโยชน์และขยายผลให้ระดับความรู้และขีดความสามารถในการแข่งขันขององค์กรสูงขึ้น

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยีดิจิทัล

2.3.1 ความหมายของเทคโนโลยีดิจิทัล⁷

พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน ให้ความหมายของเทคโนโลยีว่า เทคโนโลยี คือ วิทยาการที่เกี่ยวกับศิลปะในการนำเอาวิทยาศาสตร์ประยุกต์มาใช้ให้เกิดประโยชน์ในทางปฏิบัติและอุตสาหกรรม

ผดุงยศ ดวงมาลา ให้ความหมายของเทคโนโลยีไว้ว่า เทคโนโลยี หมายถึง กิจกรรมเกี่ยวกับเครื่องจักรหรือสิ่งประดิษฐ์ใหม่ ๆ ทางอุตสาหกรรม ในแง่ของความรู้เทคโนโลยี หมายถึง ความรู้หรือศาสตร์เกี่ยวกับเทคนิคการผลิตในอุตสาหกรรม และกิจกรรมอื่น ๆ ที่เอื้ออำนวยต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์ หรืออาจสรุปว่า เทคโนโลยี คือ ความรู้ที่มนุษย์ใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ให้เกิดประโยชน์แก่มนุษย์ ทั้งในแง่ความเป็นอยู่และการควบคุมสิ่งแวดล้อม

สิปปนนท์ เกตุทัต อธิบายว่า เทคโนโลยี คือ การนำความรู้ทางวิทยาศาสตร์ และศาสตร์อื่น ๆ มาประยุกต์ใช้ เพื่อสนองตามความต้องการเฉพาะของมนุษย์ ด้วยการนำทรัพยากรต่าง ๆ มาใช้ในการผลิตและจำหน่าย ตลอดทั้งกระบวนการ

⁷ จีระพงษ์ โพพันธ์, นิยามของเทคโนโลยีสารสนเทศ, 2560, สืบค้นเมื่อวันที่ 10 กุมภาพันธ์ 2562, <https://www.krui3.com/content/definition-information-technology>.

ส่วนคำว่า ดิจิทัล⁸ หมายถึง เซตของ ในทฤษฎีข้อมูลหรือระบบข้อมูล เป็นวิธีแทนความหมายของข้อมูลหรือชิ้นงานต่างๆในรูปแบบของตัวเลข โดยเฉพาะเลขฐานสองที่ไม่ต่อเนื่องกัน ซึ่งต่างจากระบบแอนะล็อกที่ใช้ค่าต่อเนื่องหรือสัญญาณแอนะล็อกซึ่งเป็นค่าต่อเนื่อง หรือแทนความหมายของข้อมูลโดยใช้ฟังก์ชันที่ต่อเนื่อง

ดิจิทัลยังแบ่งออกเป็น 4 ยุค⁹ ดังนี้

Digital 1.0 เป็นยุคเริ่มต้นของ “Internet” เป็นช่วงเวลาที่กิจกรรมและการดำเนินชีวิตของผู้คนเปลี่ยนจาก ออฟไลน์ (Offline) มาเป็นออนไลน์ (Online) มากขึ้น เช่น การส่งจดหมายทางไปรษณีย์ก็เปลี่ยนมาเป็นการส่ง E-mail เกิดเว็บไซต์ที่ทำให้สามารถเข้าถึงทุกอย่างได้ง่ายขึ้นและทั่วถึง การอัปเดตรวดเร็วตลอด 24 ชั่วโมง เกิดกิจกรรมเชิงพาณิชย์และโฆษณาผ่านเครื่องมือออนไลน์เสมือนกับมีหน้าร้านที่ทุกคนบนโลกจะเห็นเราได้ง่ายขึ้น

Digital 2.0 เป็นยุคที่เริ่มมีการสร้างเครือข่ายติดต่อสื่อสารกันในโลกออนไลน์ เรียกว่า เครือข่ายสังคม (Social Network)

Digital 3.0 เป็นยุคแห่งข้อมูลและ Big Data เนื่องจากการเติบโตของโซเชียลมีเดีย และ E-Commerce ทำให้เกิดการขยายของข้อมูลอย่างมหาศาล ทุกแพลตฟอร์ม ไม่ว่าจะเป็นสื่อโซเชียล เว็บไซต์ หรือแม้แต่ธุรกิจอย่างธนาคาร โลจิสติกส์ ประกันภัย ต่างมีข้อมูลเข้าออกเป็นจำนวนมากในแต่ละวัน และเริ่มมีการนำข้อมูลเหล่านั้นมาประมวลผล วิเคราะห์ถึงความต้องการของผู้บริโภคเพื่อสร้างสินค้าและบริการที่สามารถตอบสนองโจทย์ของลูกค้าได้ ในการนำ Big Data มาตอบสนองอย่างเรียลไทม์นั้น จำเป็นต้องมีระบบคลาวด์ (Cloud Computing) มาช่วยอำนวยความสะดวก จัดเก็บข้อมูล เลือกรูปภาพการตามการใช้งาน และทำให้เราเข้าถึงข้อมูลบนคลาวด์จากที่ใดก็ได้ ผู้ใช้ทุกคนสามารถเข้าถึงระบบ หรือข้อมูลต่าง ๆ ผ่านอินเทอร์เน็ต สามารถจัดการ บริหารข้อมูล และแบ่งปันข้อมูลกับผู้อื่น ลดต้นทุน ลดความยุ่งยาก และเพิ่มความรวดเร็วได้มากขึ้น บิ๊กดาต้าสามารถนำมาพัฒนาต่อยอดเป็นแอปพลิเคชันที่ให้ความสะดวกสบายแก่ผู้บริโภคผ่านทางสมาร์ทโฟนและแท็บเล็ตอีกด้วย

Digital 4.0 เป็นยุคที่ความฉลาดของเทคโนโลยีจะทำให้อุปกรณ์ต่าง ๆ สามารถสื่อสารและทำงานได้อย่างอัตโนมัติ เทคโนโลยีใน 3 ยุคแรกที่ถูกกล่าวไปเปรียบเสมือนเป็นแขน

⁸ วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี, ดิจิทัล, สืบค้นเมื่อวันที่ 11 กุมภาพันธ์ 2562, <https://th.wikipedia.org/wiki/ดิจิทัล>.

⁹ บริษัท ไวส์ โลจิสติกส์ จำกัด (มหาชน), ดิจิทัล 4.0, สืบค้นเมื่อวันที่ 11 กุมภาพันธ์ 2562, <http://www.wice.co.th/2018/01/11/digital-4-0-technology>.

ขา ให้แก่มนุษย์ เป็นเทคโนโลยีที่ช่วยเหลือ อำนวยความสะดวก หยิบจับ คำนวณ ประมวลผล ให้มนุษย์ มีแขน ขา แต่ไม่มีสมองเป็นของตัวเอง ในยุค 4.0 เทคโนโลยีถูกนำมาพัฒนาต่อยอด เพื่อลดบทบาทของมนุษย์ และเพิ่มศักยภาพของมนุษย์ในการใช้ความคิดสร้างสรรค์พัฒนาสิ่งใหม่ ๆ โดยใช้ชื่อยุคนี้ว่า ยุค Machine-to-Machine เช่น เราสามารถสั่งงานเครื่องใช้ไฟฟ้าในบ้าน ผ่านแอปพลิเคชันโดยไม่ต้องเดินไปกดสวิตช์ หรือ การพูดคำว่า “Capture” แทนการกดถ่ายภาพ ด้วยสมาร์ตโฟน หรือแม้แต่เทคโนโลยี Simulation จำลองสถานการณ์ เพื่อฝึกอบรมพนักงาน โดยที่ไม่ต้องเดินทางไปถึงสถานที่จริง หรือเป็นสื่อการเรียนรู้แบบ Interactive เป็นต้น

จากข้อมูลดังกล่าว ผู้ค้นคว้าอิสระจึงได้สรุปความหมายของคำว่า เทคโนโลยี ดิจิทัล คือ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องจักร วัสดุ หรือสิ่งของที่จับต้องไม่ได้ เช่น กระบวนการต่าง ๆ ที่มนุษย์พัฒนาขึ้น เพื่อช่วยในการทำงาน แก้ปัญหาต่าง ๆ และอำนวยความสะดวกในชีวิตประจำวัน โดยมีระบบประมวลผลที่ฉลาดขึ้นและมีความเป็นอัตโนมัติมากขึ้น

2.3.2 แนวโน้มเทคโนโลยีดิจิทัลที่สำคัญ

การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีได้เข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องในแทบทุกมิติ ไม่เว้น แม้แต่มิติการทำงานของหน่วยงานภาครัฐ โดยหน่วยงานภาครัฐสามารถนำเทคโนโลยีเหล่านั้น มาปรับใช้กับการให้บริการประชาชน การบริหารจัดการภาครัฐ รวมไปถึงการแก้ไขปัญหา อุปสรรค หรือความท้าทายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ซึ่งจะทำให้รูปแบบการดำเนินการต่าง ๆ ของภาครัฐเปลี่ยนแปลงไป จากเดิม ปัจจุบันแนวโน้มเทคโนโลยีที่สำคัญ¹⁰ต่อการพัฒนาเพื่อมุ่งไปสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล มีดังนี้

(1) Virtual Reality (VR) / Augmented Reality (AR)

การนำเทคโนโลยี Virtual Reality (VR) และ Augmented Reality (AR) มาปรับใช้ในการจำลองภาพหรือสถานการณ์เหมือนจริง เพื่อบริหารจัดการความปลอดภัยสาธารณะ การขยายพื้นที่การรักษาสภาพไปยังพื้นที่ห่างไกล (Telemedicine) รวมถึงการเพิ่มรูปแบบใหม่ ๆ ในการเรียนการสอน และการท่องเที่ยว

¹⁰ สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) (สรอ.), (ร่าง) แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัล ของประเทศไทย พ.ศ. 2560 – 2564, 2560, สืบค้นเมื่อวันที่ 11 กุมภาพันธ์ 2562, https://www.dga.or.th/upload/download/file_393911b24363a5551c13acd6a68ffd3a.pdf.

(2) Advanced Geographic Information System

การนำเทคโนโลยี Advanced Geographic Information System มาใช้ในการบริหารจัดการข้อมูลในเชิงพื้นที่ โดยสามารถประยุกต์ใช้สำหรับการจัดสรรทรัพยากรด้านการเกษตร การบริหารจัดการระบบคมนาคมขนส่ง และด้านอื่น ๆ

(3) Big Data

การนำข้อมูล Big Data มาประมวล และใช้เป็นเครื่องมือในการคาดการณ์ และประเมินสภาพธุรกิจการให้บริการ โดยอาศัยเทคโนโลยี (Internet of Things : IoT) และ Smart Machine เพื่อให้การวิเคราะห์และตอบสนองต่อผู้รับบริการเป็นแบบ real-time

(4) Open Any Data

การเปิดเผยข้อมูล (Open Data) ที่เป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการ โดยปรับปรุงเว็บไซต์ และฐานข้อมูล เพื่อสร้างการเข้าถึงจากสาธารณะมากขึ้น และผลักดันให้เกิดการเชื่อมโยงข้อมูลที่เปิดเผยเหล่านั้นกับหน่วยงานทุกภาคส่วน

(5) Smart Machines / Artificial Intelligence

การนำเทคโนโลยี Smart Machine หรือ Artificial Intelligence (AI) มาปรับใช้เพื่อให้เกิดการบริหารจัดการ และตอบสนองการให้บริการอัตโนมัติ โดยระบบ Smart Machine จะพัฒนาขึ้น และสามารถประเมินปัญหา และจัดการสมดุตลอดห่วงโซ่การบริการ

(6) Cloud Computing

การนำเทคโนโลยีด้าน Cloud Computing มาปรับใช้ในการเก็บข้อมูล เพื่อลดความยุ่งยากในการติดตั้งระบบ ลดต้นทุนในการดูแลระบบ และต้นทุนสำหรับการสร้างเครือข่ายด้วยตนเอง

(7) Cyber Security

การคำนึงถึงความปลอดภัยทางไซเบอร์ (Cyber Security) โดยจัดทำมาตรฐานความปลอดภัยทางไซเบอร์ ปรับปรุงกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องให้ทันต่อเหตุการณ์ และมีความยืดหยุ่น อีกทั้งปรับเปลี่ยน Mindset ในการจัดการประเด็นด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์

(8) Internet of Things (IoT)

การอาศัยเทคโนโลยี Internet of Things (IoT) สร้างสภาพแวดล้อมให้ภาครัฐปรับเปลี่ยนรูปแบบบริการเป็นดิจิทัลมากยิ่งขึ้น ขณะเดียวกัน เทคโนโลยีดังกล่าวยังสนับสนุนภาครัฐในด้านต่าง ๆ อาทิ การสื่อสาร การใช้โมบายเทคโนโลยี การวิเคราะห์ Big Data รวมถึงการประสานงานกับภาคธุรกิจและเอกชน

(9) Block Chain / Distributed Ledger Technology

การประยุกต์ใช้เทคโนโลยี Block Chain หรือ Distributed Ledger Technology ในการจัดเก็บข้อมูลและใช้ประโยชน์จากเครือข่ายเพื่อตรวจสอบความถูกต้อง และลดภาระการพึ่งพาคนกลางในการทำธุรกรรม ภายใต้ความปลอดภัยที่มีความน่าเชื่อถือ

2.3.3 เทคโนโลยีกับการปฏิบัติงานสำนักงาน

การปฏิบัติงานสำนักงาน ต้องมีการบันทึกข้อมูลเป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อเป็นหลักฐานของทางราชการ ซึ่งในบางงานอาจมีเรื่องของตัวเลขหรือรูปภาพเข้ามาเกี่ยวข้องด้วย ในอดีต ผู้ปฏิบัติงานต้องพิมพ์เอกสารด้วยเครื่องพิมพ์ดีด ที่สามารถพิมพ์ได้เพียงข้อความหรือตัวเลข ไม่สามารถสร้างรูปภาพได้ ตลอดจนสามารถจัดทำสำเนาเอกสารได้อย่างมากเพียงไม่กี่ฉบับเท่านั้น แต่ด้วยความก้าวหน้าของเทคโนโลยี ทำให้ในปัจจุบันได้มีการนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการปฏิบัติงาน สำนักงานอย่างแพร่หลาย เช่น พิมพ์หรือแก้ไขข้อความ ตัวเลข สร้างรูปภาพ บันทึกและจัดการข้อมูล ได้อย่างรวดเร็วและแม่นยำ อันเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้อย่างมาก

นอกจากคอมพิวเตอร์ที่เป็นทรัพยากรด้านเทคโนโลยีที่สำคัญของสำนักงานแล้ว ยังมีอุปกรณ์เทคโนโลยีอื่น ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานสำนักงาน ได้แก่ เครื่องสแกน, โปรเจคเตอร์, แผ่นซีดี, แฟลชไดรฟ์, เครื่องแฟกซ์, โปรแกรมคอมพิวเตอร์ต่าง ๆ ซึ่งโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่นิยมใช้ในการปฏิบัติงาน¹¹ มีดังนี้

(1) Microsoft Word เป็นโปรแกรมสำหรับงานพิมพ์เอกสาร สามารถลบ แก้ไข แทรกรูปภาพ จัดรูปแบบ เปลี่ยนสีและรูปแบบของตัวอักษรได้ สามารถจัดทำจดหมายเวียน และยังมี พจนานุกรมตรวจสอบการสะกดคำ

(2) Microsoft Excel เป็นโปรแกรมสำหรับงานด้านคำนวณ ตารางตัวเลข สร้างกราฟ วิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติ มีฟังก์ชันทางการเงิน และสถิติ สามารถจัดการเอกสาร ตัวเลข กราฟ ให้มีรูปแบบสวยงามตามต้องการ

(3) Microsoft PowerPoint เป็นโปรแกรมทางด้านการนำเสนอข้อมูลในรูปแบบ สไลด์ ซึ่งมีรูปแบบนำเสนอข้อความที่เข้าใจง่าย สามารถแสดงผลในรูปแบบกราฟ ข้อความ รูปภาพ เสียง ทั้งในแบบภาพนิ่งหรือเคลื่อนไหวได้

¹¹ สุรศักดิ์ วงศ์สันติ, เทคโนโลยีกับการปฏิบัติงานสำนักงานยุคใหม่, 2550, สืบค้นเมื่อวันที่ 10 พฤษภาคม 2562, http://www.esbuy.net/_files_school/00000636/news/00000636_1_20160327-143130.pdf.

(4) Adobe Acrobat เป็นโปรแกรมแปลงไฟล์ PDF (Portable Document Format) การแปลงไฟล์เอกสารให้เป็นไฟล์ PDF มีขั้นตอนการจัดทำที่ไม่เปลืองเนื้อที่ และเอกสารมีความสวยงาม เมื่อเปิดในคอมพิวเตอร์เครื่องอื่น ตัวอักษรจะไม่มีการเคลื่อนย้ายหรือสูญหาย

(5) ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) เป็นชื่อเรียกโปรแกรมที่ใช้ประมวลผลกับเครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อส่งข้อความหรือจดหมายระหว่างกันผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

2.4 แนวทางการขับเคลื่อนด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของภาครัฐไทย

2.4.1 นโยบายปรับเปลี่ยนจากระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ไปสู่ระบบรัฐบาลดิจิทัล

รัฐบาลดิจิทัล (Digital Government) หมายถึง การออกแบบและปรับเปลี่ยนรูปแบบบริการของรัฐ โดยอาศัยข้อมูลดิจิทัลเพื่อสร้างบริการของรัฐในรูปแบบใหม่ ผ่านเทคโนโลยีดิจิทัล โดยมีคุณลักษณะ 4 ประการ¹² ได้แก่

(1) E-government หรือ Electronic Government หมายถึง รัฐบาลซึ่งนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะ เพิ่มความโปร่งใส และความน่าเชื่อถือ

(2) Connected Government หมายถึง E-government ที่ถูกพัฒนาให้หน่วยงานภาครัฐอย่างน้อย 2 หน่วยงาน สามารถเชื่อมโยงการทำงานและข้อมูลข้ามหน่วยงาน โดยไม่ยึดติดกับขอบเขตของหน้าที่ความรับผิดชอบตามพันธกิจของหน่วยงาน แต่คำนึงถึงประโยชน์ของประชาชน เป็นที่ตั้ง และมีเป้าหมายในการส่งมอบบริการที่มีคุณภาพแก่ประชาชน

(3) Open Government หมายถึง รัฐบาลที่เปิดให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม และตรวจสอบกระบวนการ วิธีการดำเนินงาน รวมถึงเอกสารและข้อมูลต่าง ๆ ของภาครัฐ

(4) Smart Government หมายถึง รัฐบาลที่มีการนำเทคโนโลยีอัจฉริยะมาปรับใช้กับการดำเนินงานและการให้บริการต่าง ๆ ของรัฐบาล

กล่าวโดยสรุป การปรับเปลี่ยนภาครัฐเป็นรัฐบาลดิจิทัล หมายถึง การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารจัดการและการให้บริการของหน่วยงานรัฐ ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาคอย่างมีแบบแผนและเป็นระบบ สร้างบริการของรัฐที่มีธรรมาภิบาล

¹² สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (สำนักงาน ก.พ.), แนวทางการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐเพื่อการปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัล, 2560, 4. สืบค้นเมื่อวันที่ 15 กุมภาพันธ์ 2562, https://www.ocsc.go.th/sites/default/files/attachment/page/process_devskill_digital.pdf

ที่ประชาชนทุกคนสามารถเข้าถึงบริการได้ โดยไม่มีข้อจำกัดทางกายภาพ พื้นที่ และภาษา มีการเปิดเผยข้อมูลภาครัฐที่ไม่กระทบต่อสิทธิส่วนบุคคลและความมั่นคงของชาติ ผ่านการจัดเก็บ รวบรวม และแลกเปลี่ยนข้อมูลอย่างมีมาตรฐาน และในท้ายที่สุดภาครัฐจะเปลี่ยนเป็นผู้อำนวยความสะดวกในการสร้างบริการสาธารณะโดยเอกชนและประชาชน เรียกว่าบริการร่วมกันตามหลักการออกแบบที่เป็นสากล (Universal design) ประชาชนมีส่วนร่วมในการกำหนดแนวทางการพัฒนาสังคม เศรษฐกิจ การปกครอง และเสนอความคิดเห็นต่อการดำเนินงานของภาครัฐได้อย่างสมบูรณ์

2.4.2 การพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ เพื่อการปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัล

ในการสร้างและพัฒนากำลังคนด้านดิจิทัลภาครัฐ เพื่อสนับสนุนการปรับเปลี่ยนภาครัฐเป็นรัฐบาลดิจิทัล สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาข้าราชการพลเรือน (สำนักงาน ก.พ.) ได้กำหนดทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ¹³ ว่ามีทักษะที่ควรให้การส่งเสริมและพัฒนาใน 5 มิติการเรียนรู้ 7 กลุ่มทักษะ ดังนี้

มิติที่ 1 รู้เท่าทันและใช้เทคโนโลยีเป็น

ประกอบด้วย 1 กลุ่มทักษะ ได้แก่ กลุ่มทักษะด้านความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล

มิติที่ 2 เข้าใจนโยบาย กฎหมายและมาตรฐาน

ประกอบด้วย 1 กลุ่มทักษะ ได้แก่ กลุ่มทักษะด้านการควบคุมกำกับ และการปฏิบัติตาม กฎหมาย นโยบาย และมาตรฐานการจัดการด้านดิจิทัล

มิติที่ 3 ใช้ดิจิทัลเพื่อการประยุกต์และพัฒนา

ประกอบด้วย 2 กลุ่มทักษะ ได้แก่ กลุ่มทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อยกระดับศักยภาพ องค์กร และกลุ่มทักษะด้านการออกแบบกระบวนการและการให้บริการ ด้วยระบบดิจิทัล เพื่อการพัฒนาคุณภาพงานภาครัฐ

¹³ สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (สำนักงาน ก.พ.), แนวทางการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐเพื่อการปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัล, 2560, 30. สืบค้นเมื่อวันที่ 15 กุมภาพันธ์ 2562, https://www.ocsc.go.th/sites/default/files/attachment/page/process_devskill_digital.pdf.

มิติที่ 4 ใช้ดิจิทัลเพื่อการวางแผน บริหารจัดการ และนำองค์กร

ประกอบด้วย 2 กลุ่มทักษะ ได้แก่ กลุ่มทักษะด้านการจัดการโครงการและการบริหารกลยุทธ์ และกลุ่มทักษะด้านผู้นำดิจิทัล

มิติที่ 5 ใช้ดิจิทัลเพื่อขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงและสร้างสรรค์

ประกอบด้วย 1 กลุ่มทักษะ ได้แก่ กลุ่มทักษะด้านการขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงด้านดิจิทัล

อนึ่ง กลุ่มทักษะด้านความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในมิติที่ 1 เป็นกลุ่มทักษะพื้นฐานที่ข้าราชการ และบุคลากรภาครัฐทุกคนควรได้รับการพัฒนา ซึ่งสำนักงาน ก.พ. ได้จัดทำหลักสูตรพัฒนาทักษะด้านความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Literacy) ¹⁴ โดยกำหนดให้ข้าราชการและบุคลากรภาครัฐต้องมีทักษะด้านดิจิทัลสำหรับการปฏิบัติงาน ดังนี้

1. ทักษะขั้นพื้นฐาน ประกอบด้วย การใช้งานคอมพิวเตอร์ การใช้งานอินเทอร์เน็ต การใช้งานเพื่อความปลอดภัย โดยเป็นการเรียนรู้เกี่ยวกับการใช้ดิจิทัล การใช้งานอุปกรณ์ไอที การติดต่อสื่อสารบนสื่ออินเทอร์เน็ต การรู้จักและเข้าใช้บริการพื้นฐาน ตลอดจนการทำธุรกรรมออนไลน์ขั้นต้นได้
2. ทักษะขั้นต้นสำหรับการทำงาน ประกอบด้วย การใช้โปรแกรมประมวลผลคำ การใช้โปรแกรมตารางคำนวณ และการใช้โปรแกรมนำเสนอ โดยเป็นการเรียนรู้เกี่ยวกับการใช้งานเครื่องมือด้านดิจิทัลหรือแอปพลิเคชันขั้นต้นสำหรับการทำงาน
3. ทักษะประยุกต์สำหรับการทำงาน ประกอบด้วย การทำงานร่วมกันแบบออนไลน์ การใช้โปรแกรมสร้างสื่อดิจิทัล และการใช้ดิจิทัลเพื่อความมั่นคงปลอดภัย โดยเป็นการเรียนรู้เกี่ยวกับการเลือกใช้งานเครื่องมือต่างๆด้านดิจิทัล ได้หลากหลายและประยุกต์ใช้ในงานได้มากขึ้น

¹⁴ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาข้าราชการพลเรือน (สำนักงาน ก.พ.), หลักสูตรพัฒนาทักษะด้านความเข้าใจ และใช้เทคโนโลยีดิจิทัล, 2561, สืบค้นเมื่อวันที่ 30 เมษายน 2562, <https://www.ocsc.go.th/DLProject/skill-dlp>.

2.4.3 แผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม¹⁵

สำนักงานดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ได้กำหนดกรอบยุทธศาสตร์การพัฒนาดิจิทัลใน 6 ด้าน ดังนี้

ยุทธศาสตร์ที่ 1 พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัล ประสิทธิภาพสูงให้ครอบคลุมทั่วประเทศ โดยมุ่งพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลประสิทธิภาพสูงที่ประชาชนสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้แบบทุกที่ ทุกเวลา โดยกำหนดให้เทคโนโลยีที่ใช้มีความเร็วพอเพียงกับความต้องการ และให้มีราคาค่าบริการที่ไม่เป็นอุปสรรคในการเข้าถึง นอกจากนี้ ในระยะยาว โครงสร้างพื้นฐานอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงจะกลายเป็นสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐาน เช่นเดียวกับ ถนน ไฟฟ้า น้ำประปาที่สามารถรองรับการเชื่อมต่อของทุกคนและทุกสรรพสิ่ง

ยุทธศาสตร์ที่ 2 ขับเคลื่อนเศรษฐกิจด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อกระตุ้นเศรษฐกิจของประเทศโดยผลักดันให้ภาคธุรกิจไทยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการลดต้นทุน ผลิตสินค้าและบริการ เพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินธุรกิจ ตลอดจนพัฒนาไปสู่การแข่งขันเชิงธุรกิจรูปแบบใหม่ในระยะยาว นอกจากนี้ ยังมุ่งเน้นการสร้างระบบนิเวศสำหรับธุรกิจดิจิทัล เพื่อเสริมความสามารถในการแข่งขันของภาคธุรกิจไทยที่จะส่งผลต่อการขยายฐานเศรษฐกิจและอัตราการจ้างงานของไทยอย่างยั่งยืนในอนาคต

ยุทธศาสตร์ที่ 3 สร้างสังคมคุณภาพที่ทั่วถึงเท่าเทียมด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล ซึ่งให้ความสำคัญกับประชาชนทุกกลุ่ม โดยเฉพาะกลุ่มเกษตรกรผู้ที่อยู่ในชุมชน ห่างไกลผู้สูงอายุ ผู้ด้อยโอกาส และคนพิการ สามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากบริการต่าง ๆ ของรัฐผ่านเทคโนโลยีดิจิทัล มีข้อมูลองค์ความรู้ทั้งระดับประเทศ และระดับท้องถิ่น ในรูปแบบดิจิทัลที่สามารถเข้าถึงและนำไปใช้ประโยชน์ได้โดยง่ายและสะดวก ประชาชนรู้เท่าทันข้อมูลข่าวสาร และมีทักษะในการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม โดยยุทธศาสตร์นี้ ประกอบด้วยแผนงานเพื่อขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ 5 ด้าน คือ

1) สร้างโอกาสและความเท่าเทียมในการเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลสำหรับประชาชนโดยเฉพาะอย่างยิ่ง กลุ่มผู้สูงอายุ กลุ่มผู้พิการ กลุ่มผู้ที่อยู่อาศัยในพื้นที่ห่างไกล

¹⁵ กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร, แผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม, 2559, สืบค้นเมื่อวันที่ 4 มีนาคม 2562, http://www.mdes.go.th/assets/portals/1/files/590613_4Digital_Economy_Plan-Book.pdf.

2) พัฒนาศักยภาพของประชาชนในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลให้เกิดประโยชน์และสร้างสรรค์ รวมถึงความสามารถในการคิดวิเคราะห์ และแยกแยะ ข้อมูลข่าวสารในสังคมดิจิทัลที่เปิดกว้างและเสรี

3) สร้างสื่อ คลังสื่อและแหล่งเรียนรู้ดิจิทัล เพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิตที่ประชาชนเข้าถึงได้อย่างสะดวกผ่านทั้งระบบโทรคมนาคม ระบบแพร่ภาพกระจายเสียงและสื่อหลอมรวม

4) เพิ่มโอกาสการได้รับการศึกษาที่มีมาตรฐานของนักเรียนและประชาชนแบบทุกวัย ทุกที่ ทุกเวลา ด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล

5) เพิ่มโอกาสการได้รับบริการทางการแพทย์และสุขภาพที่ทันสมัยทั่วถึง และเท่าเทียม สุขสังคม สุขวัย ด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล

ยุทธศาสตร์ที่ 4 ปรับเปลี่ยนภาครัฐสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล มุ่งใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปรับปรุง ประสิทธิภาพการบริหารจัดการของหน่วยงานรัฐ ทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ให้เกิดบริการภาครัฐที่ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการได้ โดยไม่มีข้อจำกัด นำไปสู่การหลอมรวมการทำงานของภาครัฐเสมือนเป็นองค์กรเดียว นอกจากนี้ รัฐบาลดิจิทัลในอนาคตจะเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการกำหนด แนวทางการพัฒนาสังคมและเศรษฐกิจ การบริหาร บ้านเมือง และเสนอความคิดเห็นต่อการดำเนินงานของภาครัฐ

ยุทธศาสตร์ที่ 5 พัฒนากำลังคนให้พร้อมเข้าสู่ยุคเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล เป็นยุทธศาสตร์ที่ให้ความสำคัญกับการพัฒนากำลังคน วิทยาลัยอาชีวศึกษาทุกสาขาอาชีพ ทั้งบุคลากรภาครัฐและภาคเอกชนให้มีความสามารถในการสร้างสรรค์และใช้เทคโนโลยีดิจิทัลอย่างชาญฉลาดในการประกอบอาชีพ และพัฒนาบุคลากรในสาขาเทคโนโลยีดิจิทัลโดยตรง ให้มีความรู้ความสามารถ และความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านในระดับมาตรฐานสากล อันจะนำไปสู่การสร้างและจ้างงานที่มีคุณค่าสูงในยุคดิจิทัล โดยยุทธศาสตร์นี้ประกอบด้วย แผนงานเพื่อขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ 3 ด้าน คือ

1) พัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลให้แก่บุคลากรในตลาดแรงงาน รวมถึงบุคลากรภาครัฐ ภาคเอกชน บุคลากรทุกสาขาอาชีพ และบุคลากร ทุกช่วงวัย

2) ส่งเสริมการพัฒนาทักษะความเชี่ยวชาญเทคโนโลยีเฉพาะด้านให้กับบุคลากรในสายวิชาชีพ ด้านเทคโนโลยีดิจิทัลที่ปฏิบัติงานในภาครัฐและเอกชน เพื่อรองรับความต้องการในอนาคต

3) พัฒนาผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศให้สามารถวางแผนการนำเทคโนโลยีดิจิทัลไปพัฒนา ภารกิจ ตลอดจนสามารถสร้างคุณค่าจากข้อมูลขององค์กร

ยุทธศาสตร์ที่ 6 สร้างความเชื่อมั่นในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล จะมุ่งเน้นการมีกฎหมาย กฎระเบียบ กติกาและมาตรฐานที่มีประสิทธิภาพ ทันสมัย และสอดคล้องกับหลักเกณฑ์สากล เพื่ออำนวยความสะดวก ลดอุปสรรค เพิ่มประสิทธิภาพในการประกอบกิจกรรมและทำธุรกรรมออนไลน์ต่าง ๆ รวมถึงสร้างความมั่นคงปลอดภัย และความเชื่อมั่น ตลอดจนคุ้มครองสิทธิให้แก่ผู้ใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลในทุกภาคส่วน เพื่อรองรับการเติบโตของเทคโนโลยีดิจิทัลและการใช้งานที่เพิ่มขึ้นในอนาคต

2.4.4 นโยบายและจุดเน้นการดำเนินงานของสำนักงาน กศน.¹⁶

สำนักงาน กศน. ได้กำหนดนโยบายเร่งด่วนเพื่อร่วมขับเคลื่อนยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จำนวน 6 ยุทธศาสตร์ ดังนี้

ยุทธศาสตร์ที่ 1 ยุทธศาสตร์ด้านความมั่นคง เป็นยุทธศาสตร์ที่มุ่งเน้นเรื่องการจัดการศึกษาและการจัดการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างความจงรักภักดีต่อสถาบันหลักของชาติ ความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับการปกครองระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข รวมถึงการพัฒนาการจัดการศึกษาในเขตพัฒนาพิเศษเฉพาะกิจจังหวัดชายแดนภาคใต้ และพื้นที่ชายแดน

ยุทธศาสตร์ที่ 2 ยุทธศาสตร์ด้านการสร้างความสามารถในการแข่งขัน เป็นยุทธศาสตร์ที่ให้ความสำคัญกับการจัดการศึกษาอาชีพเพื่อยกระดับทักษะอาชีพของประชาชนสู่ฝีมือแรงงาน พัฒนาทักษะภาษาอังกฤษ โดยเน้นทักษะภาษาเพื่อการประกอบอาชีพเป็นหลัก

ยุทธศาสตร์ที่ 3 ยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพทรัพยากรมนุษย์ เพื่อพัฒนาประชาชนในให้มีศักยภาพพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงของพลวัตโลก โดยการให้ความรู้ และพัฒนาทักษะต่าง ๆ ที่จำเป็น

ยุทธศาสตร์ที่ 4 ยุทธศาสตร์ด้านการสร้างโอกาสและความเสมอภาคทางสังคม เพื่อเพิ่มโอกาสทางการศึกษาให้กับประชากรวัยเรียนที่อยู่นอกระบบการศึกษา รวมถึงพัฒนาหลักสูตรให้มีคุณภาพและความทันสมัย

¹⁶ สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย (กศน.), นโยบายและจุดเน้นการดำเนินงาน สำนักงาน กศน. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562, 2562, สืบค้นเมื่อวันที่ 4 มีนาคม 2562, <https://drive.google.com/file/d/1T3odobuULnt4ax5FrTClfM2wnkzWA1s/view>.

ยุทธศาสตร์ที่ 5 ยุทธศาสตร์ด้านการสร้างการเติบโตบนคุณภาพชีวิตที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม เพื่อส่งเสริมประชาชนให้มีความรู้และตระหนักถึงความสำคัญของการสร้างสังคมสีเขียว ตลอดจนการป้องกันผลกระทบและปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและภัยพิบัติธรรมชาติ

ยุทธศาสตร์ที่ 6 ยุทธศาสตร์ด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ เพื่อพัฒนาและปรับระบบวิธีการปฏิบัติราชการให้ทันสมัย โปร่งใส ปลอดภัย ยุติธรรม พัฒนาระบบฐานข้อมูลสารสนเทศด้านการศึกษา และส่งเสริมการพัฒนาบุคลากรทุกระดับอย่างต่อเนื่อง

ทั้งนี้ สำนักงาน กสณ. ได้ให้ความสำคัญกับการปรับบทบาทภาครัฐสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล จึงได้บรรจุเรื่องเทคโนโลยีดิจิทัลไว้ในยุทธศาสตร์ที่ 3 ในข้อ 3 ว่า **พัฒนาศักยภาพคนด้านทักษะและความเข้าใจในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Literacy)** โดยการพัฒนาความรู้และทักษะเทคโนโลยีดิจิทัลของครูและบุคลากรทางการศึกษา และส่งเสริมการจัดการเรียนรู้ด้านเทคโนโลยีดิจิทัลให้แก่ประชาชน เพื่อให้มีทักษะความเข้าใจและใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลในชีวิตประจำวันได้

2.5 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสำนักงาน กสณ.

วิสัยทัศน์

คนไทยได้รับโอกาสการศึกษาและการเรียนรู้ตลอดชีวิตอย่างมีคุณภาพ สามารถดำรงชีวิตที่เหมาะสมกับช่วงวัย สอดคล้องกับหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง และมีทักษะที่จำเป็นในโลกศตวรรษที่ 21

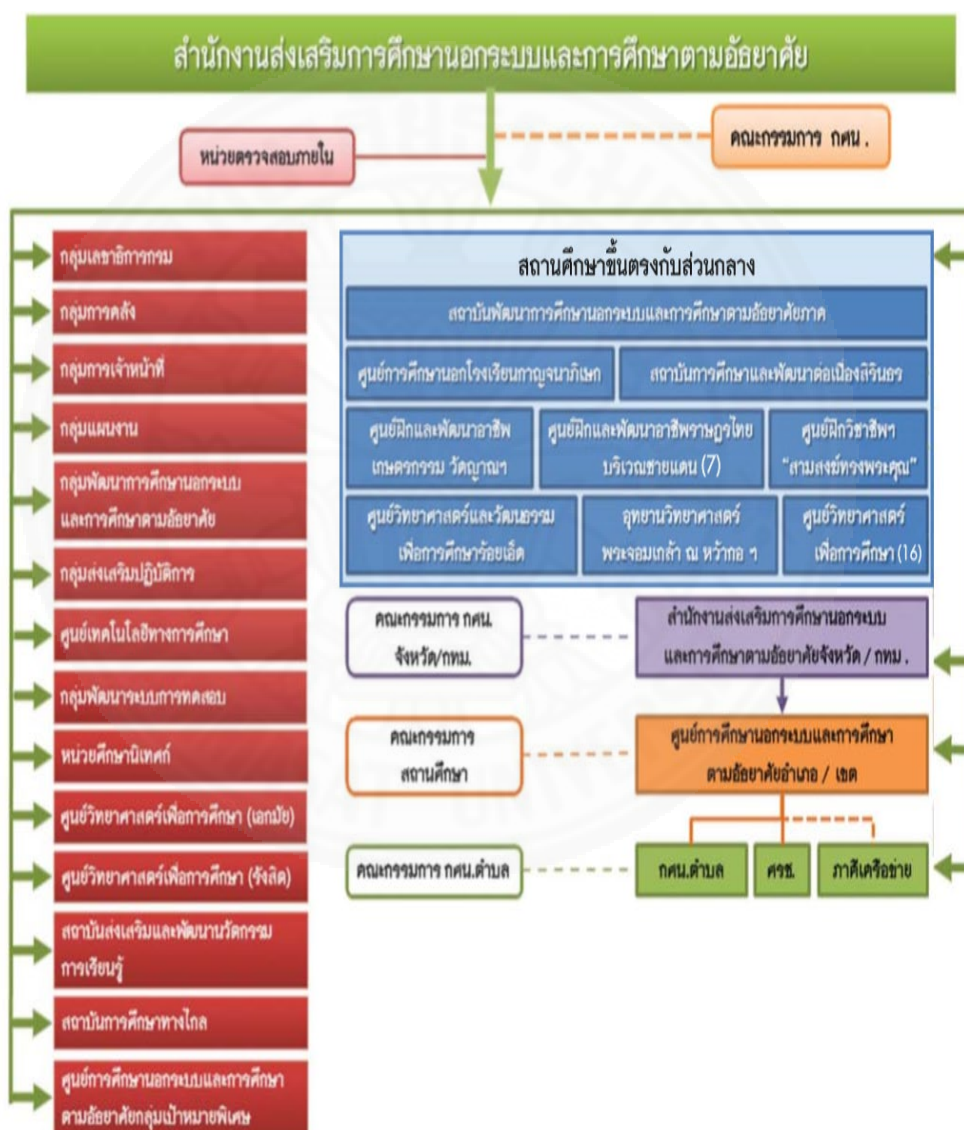
พันธกิจ

1. จัดและส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยที่มีคุณภาพ เพื่อยกระดับการศึกษา พัฒนาทักษะการเรียนรู้ของประชาชนทุกกลุ่มเป้าหมายให้เหมาะสมทุกช่วงวัย พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงบริบททางสังคม และสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้ตลอดชีวิต
2. ส่งเสริม สนับสนุน และประสานภาคีเครือข่าย ในการมีส่วนร่วมจัดการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย และการเรียนรู้ตลอดชีวิต รวมทั้งการดำเนินกิจกรรมของศูนย์การเรียนรู้ และแหล่งการเรียนรู้ในรูปแบบต่าง ๆ
3. ส่งเสริมและพัฒนาก่อนนำเทคโนโลยีทางการศึกษา และเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ให้เกิดประสิทธิภาพในการจัดการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยให้กับประชาชนอย่างทั่วถึง

4. พัฒนาหลักสูตร รูปแบบการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ สื่อและนวัตกรรม การวัดและประเมินผลในทุกรูปแบบให้สอดคล้องกับบริบทในปัจจุบัน

5. พัฒนาบุคลากรและระบบการบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพ เพื่อมุ่งจัดการศึกษาและการเรียนรู้ที่มีคุณภาพ โดยยึดหลักธรรมาภิบาล

โครงสร้างองค์กร



ภาพที่ 2.2 โครงสร้างองค์กร สำนักงาน กศน.,ผู้ศึกษา.

หน่วยงาน/สถานศึกษา สังกัดสำนักงาน กศน.

ตารางที่ 2.1 จำนวนและสถานภาพของหน่วยงาน/สถานศึกษา สังกัดสำนักงาน กศน.

ที่	รายชื่อหน่วยงานการศึกษา / สถานศึกษา	ชื่อย่อ	จำนวน	สถานภาพ
1	กลุ่มเลขาธิการกรม	กล.	1 แห่ง	หน่วยงาน ส่วนกลาง
2	กลุ่มการคลัง	กค.	1 แห่ง	หน่วยงาน ส่วนกลาง
3	กลุ่มแผนงาน	กผ.	1 แห่ง	หน่วยงาน ส่วนกลาง
4	กลุ่มพัฒนาการศึกษานอกระบบและการศึกษา ตามอัธยาศัย	กพ.	1 แห่ง	หน่วยงาน ส่วนกลาง
5	กลุ่มส่งเสริมปฏิบัติการ	กป.	1 แห่ง	หน่วยงาน ส่วนกลาง
6	กลุ่มการเจ้าหน้าที่	กจ.	1 แห่ง	หน่วยงาน ส่วนกลาง
7	กลุ่มพัฒนาระบบการทดสอบ	กท.	1 แห่ง	หน่วยงาน ส่วนกลาง
8	หน่วยตรวจสอบภายใน	ตสน.	1 แห่ง	หน่วยงาน ส่วนกลาง
9	หน่วยศึกษานิเทศก์	ศน.	1 แห่ง	หน่วยงาน ส่วนกลาง
10	ศูนย์เทคโนโลยีทางการศึกษา	ศท.	1 แห่ง	หน่วยงาน ส่วนกลาง
11	ศูนย์วิทยาศาสตร์เพื่อการศึกษา (เอกมัย)	ศว.เอกมัย	1 แห่ง	หน่วยงาน ส่วนกลาง
12	ศูนย์วิทยาศาสตร์เพื่อการศึกษา (รังสิต)	ศว.รังสิต	1 แห่ง	สถานศึกษา (ส่วนกลาง)
14	ศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษา ตามอัธยาศัยกลุ่มเป้าหมายพิเศษ	ศกพ.	1 แห่ง	สถานศึกษา (ส่วนกลาง)
15	สถาบันการศึกษาทางไกล	สทก.	1 แห่ง	สถานศึกษา (ส่วนกลาง)
16	สถาบันส่งเสริมและพัฒนานวัตกรรมการเรียนรู้	สพร.	1 แห่ง	สถานศึกษา (ส่วนกลาง)
17	ศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนกาญจนาภิเษก (วิทยาลัยในวัง)	ศกภ.	1 แห่ง	สถานศึกษา

ตารางที่ 2.1 จำนวนและสถานภาพของหน่วยงาน/สถานศึกษา สังกัดสำนักงาน กศน. (ต่อ)

ที่	รายชื่อหน่วยงานการศึกษา / สถานศึกษา	ชื่อย่อ	จำนวน	สถานภาพ
18	อุทยานวิทยาศาสตร์พระจอมเกล้า ณ หว้ากอ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์	อวท.	1 แห่ง	สถานศึกษา
19	สถาบันการศึกษาและพัฒนาต่อเนื่องสิรินธร	สธ.	1 แห่ง	สถานศึกษา
20	สถาบันพัฒนาการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยภาค	สถาบัน กศน.ภาค	5 แห่ง	สถานศึกษา
21	สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัด/กทม.	สำนักงาน กศน. จังหวัด	77 แห่ง	หน่วยงาน การศึกษา
22	ศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอ	กศน. อำเภอ	878 แห่ง	สถานศึกษา
23	ศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยเขต	กศน. เขต	50 แห่ง	สถานศึกษา
24	กศน.ตำบล/แขวง	กศน.ตำบล/แขวง	7,424 แห่ง	สถานศึกษา
25	ศูนย์วิทยาศาสตร์เพื่อการศึกษา	ศว.	16 แห่ง	สถานศึกษา
26	ศูนย์ฝึกและพัฒนาอาชีพราษฎรไทยบริเวณชายแดน	ศฝช.	7 แห่ง	สถานศึกษา
27	ศูนย์ฝึกและพัฒนาอาชีพเกษตรวิทยานวนาสังวราราม วรมหาวิหารอันเนื่องมาจากพระราชดำริ	ศฝก.	1 แห่ง	สถานศึกษา
28	ศูนย์ฝึกวิชาชีพจังหวัดกาญจนบุรี "สามสงฆ์ทรงพระคุณ"	ศฝส.	1 แห่ง	สถานศึกษา
29	ห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี”		90 แห่ง	แหล่งการเรียนรู้
30	หอสมุดรชมังคลาภิเษกวังไกลกังวล		1 แห่ง	แหล่งการเรียนรู้
31	ห้องสมุดประชาชนจังหวัด		73 แห่ง	แหล่งการเรียนรู้
32	ห้องสมุดประชาชนอำเภอ		745 แห่ง	แหล่งการเรียนรู้
33	ศูนย์การเรียนรู้ชุมชน	ศรช.	1,340 แห่ง	แหล่งการเรียนรู้
34	บ้านหนังสืออัจฉริยะ (ห้องสมุดประจำหมู่บ้านหรือชุมชน)		41,800 แห่ง	แหล่งการเรียนรู้

บทบาทหน้าที่ของสำนักงาน กศน.

(ตามบทบัญญัติแห่งพระราชบัญญัติส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย พ.ศ. 2551)

1. เป็นหน่วยงานกลางในการดำเนินการ ส่งเสริม สนับสนุน และประสานงานการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย และรับผิดชอบงานธุรการของคณะกรรมการส่งเสริมสนับสนุนและประสานความร่วมมือการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย
2. จัดทำข้อเสนอแนะ นโยบาย ยุทธศาสตร์ แผน และมาตรฐานการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยต่อคณะกรรมการส่งเสริมสนับสนุนและประสานความร่วมมือการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย
3. ส่งเสริม สนับสนุน และดำเนินการพัฒนาคุณภาพทางวิชาการ การวิจัยการพัฒนาหลักสูตร และนวัตกรรมทางการศึกษา บุคลากร และระบบข้อมูลสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย
4. ส่งเสริม สนับสนุน และดำเนินการเทียบโอนผลการเรียน การเทียบโอนความรู้และประสบการณ์ และการเทียบระดับการศึกษา
5. ส่งเสริม สนับสนุน และประสานงานให้บุคคล ครอบครัว ชุมชน องค์กรชุมชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรเอกชน องค์กรวิชาชีพ สถาบันศาสนา สถานประกอบการ และองค์กรอื่นรวมตัวกันเป็นภาคีเครือข่ายเพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งในการดำเนินงานการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย
6. จัดทำข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการใช้ประโยชน์เครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สถานีวิทยุโทรทัศน์เพื่อการศึกษา วิทยุชุมชน ศูนย์วิทยาศาสตร์เพื่อการศึกษา หอสมุดประชาชน พิพิธภัณฑ์ศูนย์การเรียนรู้ชุมชน และแหล่งการเรียนรู้อื่น เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้และการพัฒนาคุณภาพชีวิตอย่างต่อเนื่องของประชาชน
7. ดำเนินการเกี่ยวกับการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินงานการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย
8. ปฏิบัติงานอื่นใดตามพระราชบัญญัตินี้หรือกฎหมายอื่นที่บัญญัติให้เป็นอำนาจหน้าที่ของสำนักงาน หรือตามที่รัฐมนตรีมอบหมาย

บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานและสถานศึกษา ส่วนกลาง สังกัดสำนักงาน กศน.

1. หน่วยตรวจสอบภายใน

ศึกษา วิเคราะห์ ตรวจสอบความถูกต้องและเชื่อถือได้ของข้อมูลด้วยวิธีการตรวจสอบที่ยอมรับได้ ประเมินผล และเสนอแนะวิธีการการปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้การปฏิบัติงานเกี่ยวกับการบริหารงบประมาณ การบริหารการเงินบัญชี วัสดุและทรัพย์สิน และการบริหารงานอื่นให้เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนดตรวจสอบการดูแลรักษาทรัพย์สิน และการใช้ทรัพย์สินทุกประเภทให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ และประหยัด เสนอแนะวิธีการป้องกันการรั่วไหลหรือการทุจริตเกี่ยวกับการเงินและทรัพย์สินต่าง ๆ

2. กลุ่มเลขาธิการกรม

ปฏิบัติงานราชการทั่วไปของสำนักงาน กศน. และราชการที่มีได้แยกให้เป็นหน้าที่ของกลุ่ม/ศูนย์ใดโดยเฉพาะ ในด้านงานสารบรรณ งานช่วยอำนวยความสะดวก งานประชาสัมพันธ์ เผยแพร่กิจกรรม ความก้าวหน้าและผลงานการออกแบบก่อสร้าง

3. กลุ่มการคลัง

จัดทำนโยบาย เป้าหมาย วิธีดำเนินงานเกี่ยวกับการบริหารงบประมาณ การบริหารงานคลังของหน่วยงานและสถานศึกษา พัฒนาระบบงานและจัดทำแนวปฏิบัติในการดำเนินงานการเงิน บัญชี การพัสดุ และการบริหารทรัพย์สิน จัดทำระบบบัญชีทางราชการ เอกสารรายงานทางการเงิน เป็นหน่วยกำกับหน่วยงานย่อยในการจัดทำและควบคุมระบบบัญชีอิเล็กทรอนิกส์ กำหนดดูแลการบริหารงบประมาณของ สำนักงาน กศน. ในระบบอิเล็กทรอนิกส์ เร่งรัดติดตามผลการใช้จ่ายเงินงบประมาณให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ทำความตกลงกับกรมบัญชีกลาง สำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน และสำนักงบประมาณเพื่อการปฏิบัติงานด้านการเงินและพัสดุ

4. กลุ่มการเจ้าหน้าที่

ศึกษาวิเคราะห์วางแผนอัตรากำลัง และจัดกรอบอัตรากำลัง ศึกษา วิเคราะห์ประสานงาน การจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการ จัดทำรายละเอียดตัวชี้วัด ติดตามประเมินผล และรายงานผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ ดำเนินการเกี่ยวกับนวัตกรรมการบริหารจัดการภาครัฐ การพัฒนาระบบงาน พัฒนาการดำเนินการสรรหา การบรรจุแต่งตั้ง การทดลองปฏิบัติหน้าที่ราชการ การปรับอัตราเงินเดือน การเลื่อนตำแหน่ง การย้าย การโอน การรักษาราชการแทน การรักษาราชการในตำแหน่ง การลาออกจากราชการ การรับรองสิทธิการขอมีใบประกอบวิชาชีพครู งานทะเบียนประวัติ จัดทำฐานข้อมูลบุคลากร จัดทำแผนพัฒนาบุคลากร และดำเนินการเกี่ยวกับกฎหมาย ระเบียบงานนิติกรรมสัญญา งานคดี การพัฒนาวินัย การอุทธรณ์ และการร้องทุกข์

5. กลุ่มแผนงาน

จัดทำนโยบาย ยุทธศาสตร์ แผน และจุดเน้นการดำเนินงานการส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย จัดตั้งและจัดสรรงบประมาณรายจ่ายประจำปี ติดตาม ประเมินผล และรายงานผลการดำเนินงานของหน่วยงาน สถานศึกษา และภาคีเครือข่าย จัดทำและเผยแพร่ข้อมูล สถิติและสารสนเทศ การเผยแพร่ทางอินเทอร์เน็ต จัดทำแผนความร่วมมือในการพัฒนาทางวิชาการ การพัฒนาบุคลากรและการใช้ทรัพยากรทางการศึกษาในการส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยกับต่างประเทศ พัฒนาระบบเครือข่ายและการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ทั้งด้านฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ และพีเพิลแวร์ ตลอดจนงบประมาณ พัฒนาระบบการบริหารจัดการฐานข้อมูลเพื่อการบริหารจัดการ และการจัดกิจกรรมการเรียนรู้การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย รวมทั้งดำเนินการเกี่ยวกับงานเลขานุการของคณะกรรมการส่งเสริม สนับสนุน และประสานความร่วมมือการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย

6. กลุ่มพัฒนาการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย

กำหนดนโยบายทิศทางการกิจด้านวิชาการการศึกษานอกระบบ พัฒนาหลักสูตร การจัดการกระบวนการเรียนรู้ สื่อและการตรวจสอบคุณภาพสื่อ ตามหลักสูตรการศึกษานอกระบบระดับ การศึกษาขั้นพื้นฐานทั้งสายสามัญสายอาชีพ รวมทั้งหลักสูตรการส่งเสริมการรู้หนังสือและหลักสูตร อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง พัฒนาระบบการเทียบระดับการศึกษา การเทียบโอนผลการเรียนและการประเมิน ความรู้และประสบการณ์ พัฒนาเครื่องมือวัดและประเมินผลการเรียนรู้ตามหลักสูตร เครื่องมือประเมิน คุณภาพการศึกษานอกระบบระดับชาติ

7. กลุ่มส่งเสริมปฏิบัติการ

ศึกษา วิเคราะห์ ส่งเสริม สนับสนุนและพัฒนาการดำเนินงานของหน่วยงานและ สถานศึกษา พัฒนาเอกสารคู่มือการดำเนินงานและการบริหารจัดการ จัดทำและปรับปรุงกฎ ระเบียบ หลักเกณฑ์ แนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง ชี้แจง อบรม สร้างความเข้าใจในขอบข่ายงาน ประกอบด้วย การดำเนินงาน กศน.ตำบล ศูนย์การเรียนรู้ชุมชน ศูนย์ฝึกอาชีพชุมชน อาสาสมัคร กศน. มุมที่อ่านหนังสือ ประจำหมู่บ้าน การป้องกันแก้ไขภัยพิบัติ เศรษฐกิจพอเพียง การจัดการศึกษาร่วมกับภาคีเครือข่าย ทั้งภาครัฐและเอกชน การสร้างขวัญกำลังใจและจัดประกวดบุคลากร หน่วยงานสถานศึกษาดีเด่น การจัดกิจกรรมพัฒนาคุณภาพผู้เรียนและทักษะชีวิตในเนื้อหาที่เป็นจุดเน้นตามนโยบาย ตลอดจน กำกับ ติดตาม ประเมินผล เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ และสรุปรายงานผลการดำเนินงาน

8. ศูนย์เทคโนโลยีทางการศึกษา

บริหารจัดการสถานีวิทยศึกษา และสถานีวิทย์โทรทัศน์เพื่อการศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ (ETV) จัด ผลิตและพัฒนาสื่อเทคโนโลยีเพื่อการศึกษา ในรูปแบบวิทยุเพื่อการศึกษา โทรทัศน์เพื่อการศึกษา คอมพิวเตอร์เพื่อการศึกษา สื่อการศึกษาเพื่อคนพิการ และสื่อในรูปแบบอื่น ๆ เผยแพร่ และให้บริการสื่อเทคโนโลยีเพื่อการศึกษาผ่านอินเทอร์เน็ต พัฒนาบุคลากรให้มีความรู้และทักษะ ในด้านการผลิตและการใช้เทคโนโลยีเพื่อการศึกษา สำรวจ วิจัยและติดตามผล เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพ การผลิต การเผยแพร่และการให้บริการเทคโนโลยีเพื่อการศึกษา

9. กลุ่มพัฒนาระบบการทดสอบ

ศึกษา วิเคราะห์ พัฒนาระบบการทดสอบ จัดทำต้นฉบับแบบทดสอบการศึกษา หลักสูตร การศึกษานอกระบบระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน ระบบการทดสอบเทียบระดับการศึกษา หลักสูตรที่สำนักงาน กศน.กำหนด พัฒนาระบบการทดสอบด้วยเครื่องอิเล็กทรอนิกส์ (E-exam) พัฒนาระบบการคลังข้อสอบ เพื่อประเมินคุณภาพการศึกษานอกระบบในหลักสูตรต่างๆ จัดทำคู่มือ การรายงาน ผลการทดสอบการศึกษาทุกหลักสูตร และเอกสารทางวิชาการด้านการวัดและประเมินผล

10. หน่วยศึกษานิเทศก์

นิเทศ ติดตาม ประเมินผล และรายงานผลการจัดการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยของสถานศึกษา ภาควิชาเครือข่าย และหน่วยงานอื่นที่ได้รับมอบหมาย ให้เป็นไปตามแผนปฏิบัติการ พัฒนาระบบนิเทศ และสารสนเทศการนิเทศการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย พัฒนาการนิเทศระบบการประกันคุณภาพ รวมทั้ง ส่งเสริม สนับสนุน ให้สถานศึกษาสามารถพัฒนาระบบ การประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา ตามมาตรฐานการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย ส่งเสริม สนับสนุน และให้คำปรึกษาแนะนำด้านการนิเทศและด้านวิชาการ วิจัยและพัฒนานวัตกรรม การนิเทศการศึกษา ประสานงานและจัดระบบสนับสนุนเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการนิเทศการศึกษาของ สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัด/กรุงเทพมหานคร

11. ศูนย์วิทยาศาสตร์เพื่อการศึกษา

จัดและให้บริการการเรียนรู้ด้านวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และสิ่งแวดล้อมแก่นักเรียน นักศึกษาทั้งในและนอกระบบโรงเรียนและประชาชนในพื้นที่ที่รับผิดชอบ ศึกษา ค้นคว้า วิจัย และพัฒนา รูปแบบกิจกรรมหลักสูตร สื่อและกระบวนการเรียนรู้ด้านวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และสิ่งแวดล้อม เผยแพร่และบริการรูปแบบกิจกรรม หลักสูตรสื่อ และกระบวนการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ด้านวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และสิ่งแวดล้อม ส่งเสริม สนับสนุน และประสานงานร่วมกับภาคีเครือข่าย ในการจัดกิจกรรม การเรียนรู้ด้านวิทยาศาสตร์เทคโนโลยี และสิ่งแวดล้อม

12. สถาบันส่งเสริมและพัฒนานวัตกรรมการเรียนรู้

จัดการเรียนรู้ตามอัธยาศัยด้วยกระบวนการและรูปแบบการเรียนรู้ที่หลากหลาย อาทิ จัดและส่งเสริมสนับสนุนการดำเนินงานห้องสมุดประชาชนให้เป็นแหล่งการเรียนรู้ตลอดชีวิต พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เชื่อมโยงแหล่งเรียนรู้ พัฒนาเว็บไซต์ e-Book e-Library รวมทั้งจัดตั้งห้องสมุดประชาชน และบ้านหนังสือชุมชน

13. สถาบันการศึกษาทางไกล

จัดการศึกษาทางไกลในหลักสูตรการศึกษานอกระบบขั้นพื้นฐานและการศึกษาต่อเนื่อง พัฒนาหลักสูตร สื่อ รูปแบบ กระบวนการเรียนรู้ การวัดผลประเมินผล การเทียบโอนความรู้และประสบการณ์ จัดทำ ผลิต เผยแพร่สื่อ เทคโนโลยี พัฒนาระบบการบริหาร การบริการ และพัฒนาบุคลากร ส่งเสริม สนับสนุน และประสานการดำเนินงานร่วมกับภาคีเครือข่าย วิจัยและพัฒนาการจัดการศึกษาทางไกล ดำเนินการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา

14. ศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยสำหรับกลุ่มเป้าหมายพิเศษ

จัดทำแผนแม่บทการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยกลุ่มเป้าหมายพิเศษ เช่น คนพิการ ผู้สูงอายุ เด็กด้อยโอกาส เด็กเร่ร่อน เด็กออกกลางคัน คนต่างด้าว คนไทยในต่างประเทศ จัดการศึกษานอกระบบระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน และการศึกษาต่อเนื่องให้กับกลุ่มเป้าหมายพิเศษ จัดทำและพัฒนามาตรฐานการศึกษา พัฒนาหลักสูตร รูปแบบ สื่อ กระบวนการเรียนการสอน และการวัดผลประเมินผล รวมทั้งส่งเสริม สนับสนุน ประสานงาน และจัดการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย จัดทำระบบฐานข้อมูลสารสนเทศ และติดตามประเมินผลและรายงานผลการดำเนินงาน

อัตรากำลัง

ตารางที่ 2.2 อัตรากำลัง บุคลากร สังกัดสำนักงาน กศน. (ข้อมูล ณ เดือนเมษายน 2561)

ตำแหน่ง	กรอบอัตรา
ข้าราชการพลเรือน	308
ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา	3,236
พนักงานราชการ	14,285
ลูกจ้างประจำ	780
รวม	18,609

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นางสาวอารียา จารุภูมิ ศึกษาวิจัยเรื่อง “การศึกษาสมรรถนะของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อรองรับเศรษฐกิจดิจิทัลของหน่วยงานราชการ : กรณีศึกษาศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง”¹⁷ โดยทำการศึกษาสมรรถนะในปัจจุบัน และสมรรถนะที่ต้องการเมื่อประเทศไทยเข้าสู่สังคมเศรษฐกิจดิจิทัลของบุคลากรในสังกัดศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร จำนวน 58 คน และสัมภาษณ์ความคิดเห็นเพิ่มเติมจากผู้เชี่ยวชาญเพื่อให้เกิดความชัดเจนในคำตอบ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจ และวิเคราะห์ช่องว่างของสมรรถนะของบุคลากร รวมถึงเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรเพื่อรองรับเศรษฐกิจดิจิทัล ซึ่งจากผลการศึกษาพบว่า (1) สมรรถนะในปัจจุบันอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านสมรรถนะหลักที่จำเป็นในงาน ด้านสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านทักษะ และด้านความรู้ (2) ความต้องการสมรรถนะเมื่อประเทศไทยเข้าสู่สังคมเศรษฐกิจดิจิทัล มีความต้องการอยู่ในระดับสูงทุกด้าน เรียงลำดับมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านความรู้ ด้านทักษะ ด้านสมรรถนะหลักที่จำเป็นในงาน และด้านสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ ทั้งนี้ช่องว่างสมรรถนะสูงสุด 5 อันดับแรก ได้แก่ ด้านความรู้ที่จำเป็นในกฎหมาย ด้านทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ ทักษะการคำนวณ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ และทักษะที่จำเป็นในงาน (3) แนวทางการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อเตรียมพร้อมรองรับเศรษฐกิจดิจิทัล ควรมีการส่งเสริมในเรื่อง Digital Mindset วัฒนธรรมดิจิทัลในองค์กร ได้แก่ ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีต่าง ๆ ความสามารถในการค้นหาข้อมูลต่าง ๆ รวมถึงการวิเคราะห์ข้อมูลที่มีคุณภาพ การเรียนรู้เกี่ยวกับทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ถูกต้อง ทักษะในการทำงานรูปแบบใหม่ การใช้เครื่องมือเพื่อให้สามารถทำงานร่วมกันได้ในสถานที่ต่าง ๆ ทักษะการปกป้องข้อมูลและผู้อื่นที่เกี่ยวข้องรวมถึงจรรยาบรรณในการใช้งาน

¹⁷ อารียา จารุภูมิ, “การศึกษาสมรรถนะของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อรองรับเศรษฐกิจดิจิทัลของหน่วยงานราชการ : กรณีศึกษาศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง,” 2559, สืบค้นเมื่อวันที่ 16 มีนาคม 2562, http://ethesisarchive.library.tu.ac.th/thesis/2016/TU_2016_5803010031_5466_4962.pdf.

ชมพู วิฑูรานุพงษ์ และคณะ วิจัย เรื่อง พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อปฏิบัติการพยาบาลโดยใช้หลักฐานเชิงประจักษ์ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช¹⁸ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) การรู้เท่าทันสารสนเทศ การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศและพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อปฏิบัติการพยาบาลโดยใช้หลักฐานเชิงประจักษ์ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช และ 2) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล การรู้เท่าทันสารสนเทศ การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศกับพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อปฏิบัติการพยาบาล โดยใช้หลักฐานเชิงประจักษ์ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช ประชากรในการวิจัย คือ พยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยใน โรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช จำนวน 534 คน กลุ่มตัวอย่าง 336 คน ได้จากการสุ่มแบบชั้นภูมิตามสัดส่วนของหอผู้ป่วย เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่มีความเที่ยงด้านการรู้เท่าทันสารสนเทศ การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศและพฤติกรรมการใช้สารสนเทศ อยู่ระหว่าง 0.89 ถึง 0.94 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา การทดสอบไค-สแควร์ และสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

ผลการวิจัย พบว่า 1) พยาบาลวิชาชีพมีการรู้เท่าทันสารสนเทศการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อปฏิบัติการพยาบาลโดยใช้หลักฐานเชิงประจักษ์ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และ 2) ปัจจัยส่วนบุคคลด้านหน่วยงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อปฏิบัติการพยาบาลโดยใช้หลักฐานเชิงประจักษ์ของพยาบาลวิชาชีพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 การรู้เท่าทันสารสนเทศและการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อปฏิบัติการพยาบาลโดยใช้หลักฐานเชิงประจักษ์ของพยาบาลวิชาชีพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

¹⁸ ชมพู วิฑูรานุพงษ์ และคณะ, “การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อปฏิบัติการพยาบาลโดยใช้หลักฐานเชิงประจักษ์ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช,” 2559, สืบค้นเมื่อวันที่ 17 มีนาคม 2562, <https://www.tci-thaijo.org/index.php/JSH/article/view/134912/100886>.

สุริยานนท์ พลสิม วิจัย เรื่อง สถานภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษาเทศบาลตำบลบ้านเป็ด อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น¹⁹ ซึ่งมุ่งศึกษาสถานภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยศึกษารูปแบบในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รวมถึงศึกษาปัญหาด้านความเหมาะสมและความเพียงพอของเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ดำเนินงานอยู่ในปัจจุบัน โดยศึกษากรณีเทศบาลตำบลบ้านเป็ด อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ซึ่งผู้ศึกษาได้ใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์ และการสังเกต เป็นเครื่องมือในการศึกษา จากการศึกษาพบว่า เทศบาลตำบลบ้านเป็ด มีสถานภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารอยู่ในระดับมาก ทั้งด้านการบริการประชาชน ด้านการบริหารงาน และด้านการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ยังมีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันต่อสถานการณ์ ปัจจุบันมาใช้ในการทำงาน เช่น สื่อสังคมออนไลน์ อาทิ ไลน์ เฟสบุ๊ก อีเมล เว็บไซต์ เป็นต้น ซึ่งสามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้ง่ายและรวดเร็ว อย่างไรก็ตามผู้ศึกษาพบว่า ปริมาณของเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ยังไม่เพียงพอต่อความต้องการใช้งานบุคลากร และเทคโนโลยีที่ใช้ในการปฏิบัติงานในองค์กรบางส่วนยังเป็นแบบดั้งเดิม ทั้งนี้บุคลากรบางส่วนยังไม่มีความรู้และทักษะในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการทำงานเท่าที่ควร

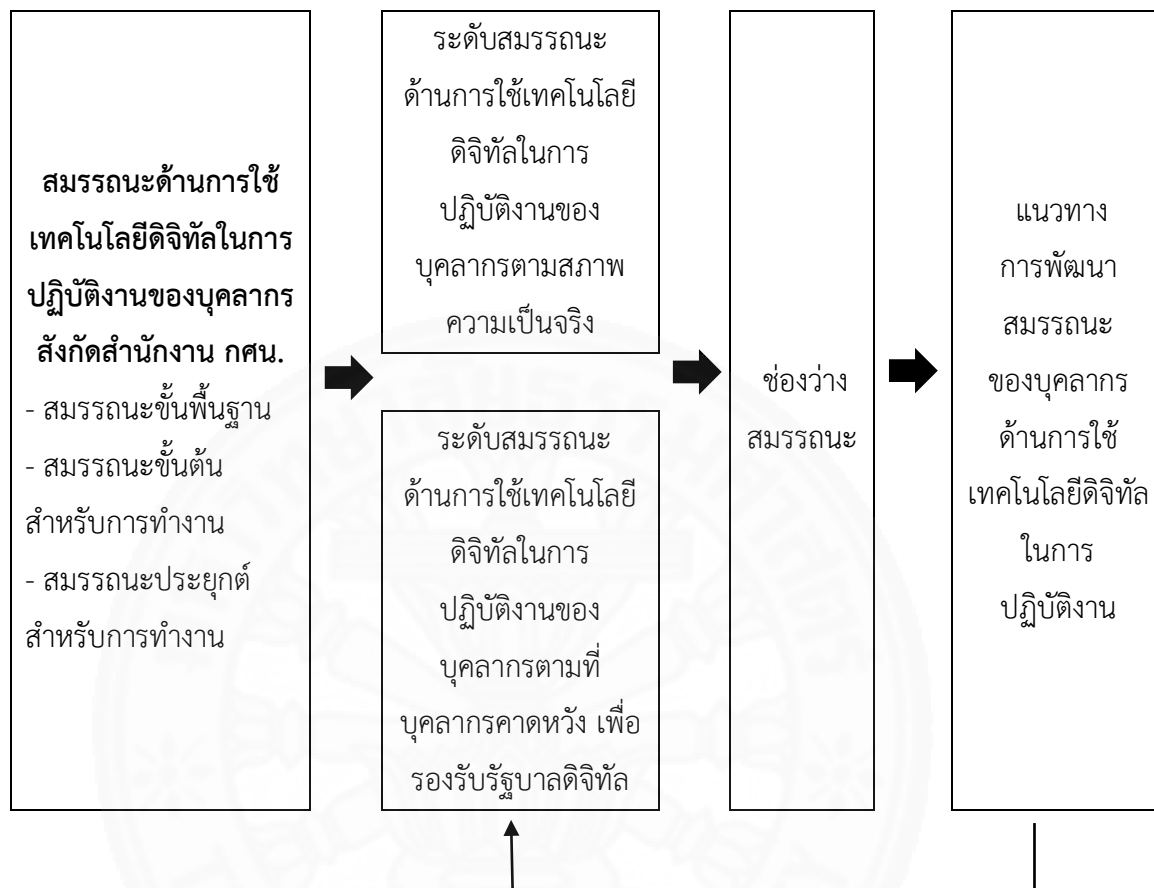
¹⁹ สุริยานนท์ พลสิม, “สถานภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษาเทศบาลตำบลบ้านเป็ด อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น,” 2557, สืบค้นเมื่อวันที่ 17 มีนาคม 2562, https://www.researchgate.net/publication/322593381_thanphaphkarchithekhnologyisarsnthesnikarbriharngankhxngxngkhkrpkkhrxngswnthxngt_hinknrisuksathesbaltablbpanpedxaphexmeuxngcanghwadkhnkaen_Information_Technology_Usage_Status_in_Local_Administrative_Org.

ธาริณี อภัยโรจน์ ได้ทำการศึกษา เรื่อง การศึกษาสมรรถนะหลักเพื่อการพัฒนาบุคลากร กรณีศึกษา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตศาลายา²⁰ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะหลักของบุคลากร ความแตกต่างของสมรรถนะหลักในบุคลากรที่ปฏิบัติงานของแต่ละหน่วยงาน การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างสมรรถนะหลักในปัจจุบันกับสมรรถนะหลักตามความคาดหวังของบุคลากร และเสนอแนวทางการพัฒนาบุคลากรที่เหมาะสมตามสมรรถนะหลักของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตศาลายา ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย แบ่งออกเป็น (1) หน่วยงานของบุคลากร (2) สมรรถนะหลักของมหาวิทยาลัยมหิดล (3) แนวทางการพัฒนาบุคลากร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ข้าราชการและพนักงานมหาวิทยาลัยที่ปฏิบัติงานของสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตศาลายา จำนวน 233 คน ใช้แบบสัมภาษณ์ผู้บริหารและแบบสอบถามเป็นเครื่องมือการวิจัย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ผลข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ, ค่าเฉลี่ย, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน Sample T-Test Paired-Sample T-Test และ One-Way ANOVA

ผลการวิจัย พบว่า 1. สมรรถนะหลักของบุคลากรในปัจจุบัน โดยรวมอยู่ในระดับมาก และสมรรถนะหลักของบุคลากรตามความคาดหวัง โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด 2. สมรรถนะหลักของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในแต่ละหน่วยงาน มีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยยะสำคัญทางสถิติ 3. ค่าเฉลี่ยของสมรรถนะหลักในปัจจุบันของบุคลากรแตกต่างกับค่าเฉลี่ยของสมรรถนะหลักตามความคาดหวังของบุคลากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 4. แนวทางการพัฒนาบุคลากรที่เหมาะสมตามช่องว่างของสมรรถนะหลัก (Core Competency Gap) ที่มีค่าเฉลี่ยต่างกันมากที่สุดตามลำดับ ดังนี้ (1) หลักสูตรการพัฒนาความคิดเชิงวิเคราะห์ (2) หลักสูตรการสร้างบุคลากรที่มีศักดิ์ศรีและจริยธรรมที่พึงประสงค์ และ (3) หลักสูตรการสร้างสรรคความคิดเชิงนวัตกรรม

²⁰ ธาริณี อภัยโรจน์, “การศึกษาสมรรถนะหลักเพื่อการพัฒนาบุคลากร กรณีศึกษา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตศาลายา,” 2554, สืบค้นเมื่อวันที่ 17 มีนาคม 2562, <https://journal.oas.psu.ac.th/index.php/asj/article/view/184>.

2.7 กรอบแนวคิดการค้นคว้าอิสระ



บทที่ 3

วิธีการค้นคว้าอิสระ

การศึกษาศมรรถนะด้านการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงาน กศน. เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งมีระเบียบวิธีการวิจัยที่ใช้ในการค้นคว้าอิสระ ดังนี้

1. การกำหนดประชากรกลุ่มตัวอย่าง
2. นิยามศัพท์ที่ใช้ในการค้นคว้าอิสระ
3. เครื่องมือที่ใช้ในการค้นคว้าอิสระ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์และการประมวลผลข้อมูล

3.1 การกำหนดประชากรกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ ข้าราชการ พนักงานราชการ และบุคลากรประเภทอื่น ๆ ที่ปฏิบัติงานภายในหน่วยงานส่วนกลางของสำนักงาน กศน. จำนวน 539 คน รายละเอียด ดังนี้

ตารางที่ 3.1 จำนวนบุคลากรที่ปฏิบัติงานภายในหน่วยงานส่วนกลางของสำนักงาน กศน.
(ข้อมูล ณ เดือนเมษายน 2562)

ที่	หน่วยงาน	ข้าราชการ	พนักงาน ราชการ	อื่น ๆ*	รวม
1	กลุ่มเลขาธิการกรม	17	14	9	40
2	กลุ่มการคลัง	32	10	10	52
3	กลุ่มการเจ้าหน้าที่	25	24	3	52
4	กลุ่มแผนงาน	24	7	1	32
5	กลุ่มพัฒนาการศึกษาในระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัย	27	15	-	42
6	กลุ่มพัฒนาระบบการทดสอบ	2	5	-	7
7	กลุ่มส่งเสริมปฏิบัติการ	20	11	1	32
8	หน่วยศึกษานิเทศก์	4	4	-	8

ตารางที่ 3.1 จำนวนบุคลากรที่ปฏิบัติงานภายในหน่วยงานส่วนกลางของสำนักงาน กศน.

(ข้อมูล ณ เดือนเมษายน 2562) (ต่อ)

ที่	หน่วยงาน	ข้าราชการ	พนักงาน ราชการ	อื่น ๆ*	รวม
9	หน่วยตรวจสอบภายใน	5	4	-	9
10	ศูนย์เทคโนโลยีทางการศึกษา	109	11	13	133
11	ศูนย์วิทยาศาสตร์เพื่อการศึกษา (เอกมัย)	42	10	19	71
12	ศูนย์วิทยาศาสตร์เพื่อการศึกษา (รังสิต)	3	9	1	-
13	ศูนย์การศึกษานอกระบบและ การศึกษาตามอัธยาศัย กลุ่มเป้าหมายพิเศษ	13	4	1	18
14	สถาบันการศึกษาทางไกล	11	9	-	20
15	สถาบันส่งเสริมและพัฒนา นวัตกรรมการเรียนรู้	5	5	-	10
รวม		339	142	58	539

หมายเหตุ : อื่น ๆ หมายถึง ลูกจ้างประจำ, จ้างเหมาบริการ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ข้าราชการ พนักงานราชการ และบุคลากรประเภทอื่น ๆ ที่ปฏิบัติงานในกลุ่มงานทางวิชาการ จำนวน 4 กลุ่มงาน ประกอบด้วย กลุ่มแผนงาน กลุ่มพัฒนาการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย กลุ่มพัฒนาระบบการทดสอบ และกลุ่มส่งเสริมปฏิบัติการ จำนวน 117 คน โดยกำหนดการเก็บข้อมูลแบบสอบถามโดยการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) เป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบตั้งใจ ไม่มีการสุ่ม (Random) ใด ๆ เข้ามาเกี่ยวข้อง

การศึกษาสมรรถนะด้านการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงาน กศน. ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยมีการเก็บข้อมูล ดังนี้

3.1.1 วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research)

การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เป็นการเก็บข้อมูลในลักษณะการวิจัยเชิงสำรวจ โดยมีกลุ่มประชากรที่ใช้ศึกษา คือ ข้าราชการ พนักงานราชการ และบุคลากรประเภทอื่น ๆ ที่ปฏิบัติงานภายในหน่วยงานส่วนกลางของสำนักงาน กศน.

ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยสอบถามจากข้าราชการ พนักงานราชการ และบุคลากรประเภทอื่น ๆ ที่ปฏิบัติงานภายในหน่วยงานส่วนกลางของสำนักงาน กศน.

ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) เป็นข้อมูลจากการเก็บข้อมูลที่ได้จากการค้นคว้าเอกสารที่เกี่ยวข้อง จากแหล่งข้อมูลสารสนเทศต่าง ๆ เช่น บทความ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และเว็บไซต์ต่าง ๆ

3.2 นิยามศัพท์ที่ใช้ในการค้นคว้าอิสระ

สมรรถนะด้านการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล หมายถึง ทักษะด้านความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Literacy Skill Set) ที่สำนักงาน ก.พ. กำหนด ประกอบด้วย 1) ทักษะขั้นพื้นฐานเป็นการเรียนรู้เกี่ยวกับการใช้ดิจิทัล การใช้งานอุปกรณ์ไอทีการติดต่อสื่อสารบนสื่ออินเทอร์เน็ต การรู้จักและเข้าใช้บริการพื้นฐาน ตลอดจนการทำธุรกรรมออนไลน์ขั้นต้นได้ 2) ทักษะขั้นต้นสำหรับการทำงานเป็นการเรียนรู้เกี่ยวกับการใช้งานเครื่องมือด้านดิจิทัลหรือแอปพลิเคชันขั้นต้นสำหรับการทำงาน และ 3) ทักษะขั้นประยุกต์สำหรับการทำงาน เป็นการเรียนรู้เกี่ยวกับการเลือกใช้งานเครื่องมือต่าง ๆ ด้านดิจิทัล ได้หลากหลายและประยุกต์ใช้ในงานได้มากขึ้น

สมรรถนะขั้นพื้นฐาน หมายถึง สมรรถนะด้านการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลขั้นพื้นฐาน ประกอบด้วย การใช้งานคอมพิวเตอร์ การใช้งานอินเทอร์เน็ต การใช้งานเพื่อความปลอดภัย

สมรรถนะขั้นต้นสำหรับการทำงาน หมายถึง สมรรถนะด้านการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ประกอบด้วย การใช้โปรแกรมประมวลผลคำการใช้โปรแกรมตารางคำนวณ และการใช้โปรแกรมนำเสนอ

สมรรถนะขั้นประยุกต์สำหรับการทำงาน หมายถึง สมรรถนะด้านการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลขั้นพื้นฐาน ประกอบด้วย การทำงานร่วมกันแบบออนไลน์ การใช้โปรแกรมสร้างสื่อดิจิทัล และการใช้ดิจิทัลเพื่อความมั่นคงปลอดภัย

หน่วยงานส่วนกลาง หมายถึง หน่วยงานสังกัดสำนักงาน กศน. ระดับส่วนกลาง มีชื่อเรียกอีกชื่อหนึ่งว่า “กลุ่ม/ศูนย์/สถานศึกษา ส่วนกลาง” มีจำนวน 15 หน่วยงาน ได้แก่ กลุ่มเลขาธิการกรม กลุ่มการคลัง กลุ่มการเจ้าหน้าที่ กลุ่มแผนงาน กลุ่มพัฒนาการศึกษานอกระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัย กลุ่มพัฒนาระบบการทดสอบ กลุ่มส่งเสริมปฏิบัติการ หน่วยศึกษานิเทศก์ หน่วยตรวจสอบภายใน ศูนย์เทคโนโลยีทางการศึกษา ศูนย์วิทยาศาสตร์เพื่อการศึกษา (เอกมัย) ศูนย์วิทยาศาสตร์เพื่อการศึกษารังสิต ศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย กลุ่มเป้าหมายพิเศษ สถาบันการศึกษาทางไกล และสถาบันส่งเสริมและพัฒนานวัตกรรมการเรียนรู้

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการค้นคว้าอิสระ

ผู้ค้นคว้าอิสระได้สร้างเครื่องมือในการค้นคว้าอิสระครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) เรื่องสมรรถนะด้านการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดสำนักงาน กศน. แบ่งออกเป็น 5 ส่วน โดยมีรายละเอียดดังนี้

3.3.1 โครงสร้างเนื้อหาแบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นข้อคำถามที่ผู้ค้นคว้าอิสระสร้างขึ้นเอง จำนวน 11 ข้อ เพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย ข้อคำถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ ตำแหน่ง ประเภทตำแหน่ง ระดับตำแหน่ง ระดับการศึกษา การจบการศึกษาในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีดิจิทัลหรือคอมพิวเตอร์

ส่วนที่ 2 - 4 เป็นแบบสอบถามที่ผู้ค้นคว้าอิสระสร้างขึ้นโดยประยุกต์ใช้ข้อมูลจากทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ ภายใต้หลักสูตรพัฒนาทักษะด้านความเข้าใจ และใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Literacy) ที่สำนักงาน ก.พ. กำหนด เพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับระดับสมรรถนะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลตามสภาพความเป็นจริงของบุคลากร และตามที่บุคลากรคาดหวังเพื่อรองรับรัฐบาลดิจิทัล โดยแต่ละส่วนประกอบด้วยรายละเอียด ดังนี้

ส่วนที่ 2 สมรรถนะขั้นพื้นฐาน ประกอบด้วย 3 ทักษะ คือ การใช้งานคอมพิวเตอร์ การใช้งานอินเทอร์เน็ต และการใช้งานเพื่อความปลอดภัย

ส่วนที่ 3 สมรรถนะขั้นต้นสำหรับการทำงาน ประกอบด้วย 3 ทักษะ คือ การใช้โปรแกรมประมวลผลคำ โปรแกรมตารางคำนวณ และโปรแกรมนำเสนอ

ส่วนที่ 4 สมรรถนะประยุกต์สำหรับการทำงาน ประกอบด้วย 3 ทักษะ คือ การทำงานร่วมกันแบบออนไลน์ การใช้โปรแกรมสร้างสื่อดิจิทัล และการใช้ดิจิทัลเพื่อความมั่นคงปลอดภัย

และส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะ เป็นส่วนที่ให้ผู้ตอบแบบสอบถามกรอกความคิดเห็น ที่อยู่นอกเหนือจากประเด็นที่ผู้ค้นคว้าอิสระกำหนด

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ค้นคว้าอิสระได้ส่งแบบสอบถามออนไลน์ในรูปแบบลิงค์และคิวอาร์โค้ดให้กับบุคลากร ประกอบด้วย ข้าราชการ พนักงานราชการ และบุคลากรประเภทอื่น ๆ ที่ปฏิบัติงานภายในหน่วยงาน ส่วนกลางของสำนักงาน กศน. จำนวน 117 คน



ภาพที่ 3.1 คิวอาร์โค้ดแบบสอบถาม

3.5 การวิเคราะห์และการประมวลผล

ผู้ค้นคว้าอิสระใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ (Statistical Package to the Social Sciences : SPSS) เพื่อคำนวณหาค่าสถิติจากแบบสอบถามในระดับต่าง ๆ ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3.5.1 ตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถาม

ผู้ค้นคว้าอิสระทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถามโดยให้ผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้และประสบการณ์ จำนวน 3 คน เป็นผู้ตรวจสอบ และคัดเลือกเฉพาะแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์มาทำการวิเคราะห์ข้อมูล

3.5.2 บันทึกข้อมูลลงในโปรแกรมคอมพิวเตอร์

ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล โดยใช้โปรแกรม Microsoft Excel และ นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์มาลงรหัส โดยกำหนดระดับลักษณะการตอบแบบสอบถามตามมาตรวัด ลิเคิร์ท (Likert Scale) ทั้งหมด 5 ระดับ ดังนี้

ระดับสมรรถนะ/ ความคาดหวัง	กำหนดเชิงบวกมีค่าเท่ากับ	กำหนดเชิงลบมีค่าเท่ากับ
มากที่สุด	5	1
มาก	4	2
ปานกลาง	3	3
น้อย	2	4
น้อยที่สุด	1	5

3.5.3 ประมวลผลข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการค้นคว้าอิสระ

โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ (Statistical Package to the Social Sciences : SPSS) ในการวิเคราะห์ข้อมูล ตามรายละเอียด ดังนี้

3.5.3.1 สถิติพื้นฐาน

- (1) ค่าความถี่ (Frequency) เพื่อใช้แสดงความถี่ของข้อมูลด้านต่าง ๆ
- (2) ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) เพื่อใช้แปลความหมายของข้อมูลในด้านต่าง ๆ
- (3) ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้เพื่อการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง
- (4) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้ร่วมกับค่าเฉลี่ย เพื่อแสดงการกระจายของข้อมูล

3.5.3.2 การแปลความหมายระดับความคิดเห็น

การแปลความหมายระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะด้านการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงาน พิจารณาจากค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็น ตามแนวคิดของบุญชม ศรีสะอาด¹ โดยจัดระดับค่าเฉลี่ยออกเป็นช่วง ดังนี้

$$\begin{aligned}\text{ช่วงการวัด} &= \frac{\text{ค่าคะแนนสูงสุด} - \text{ค่าคะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ \text{แทนค่าได้ดังนี้} &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.8\end{aligned}$$

ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00	หมายถึง	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20	หมายถึง	มาก
ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40	หมายถึง	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60	หมายถึง	น้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80	หมายถึง	น้อยที่สุด

3.5.3.3 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อการแปลความหมาย ผู้ค้นคว้าอิสระได้ทำการกำหนดสัญลักษณ์เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

X แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง

S.D. แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

¹ บุญชม ศรีสะอาด, การแปลผลเมื่อใช้เครื่องมือรวบรวมข้อมูลแบบมาตราส่วนประมาณค่า, 2559, สืบค้นเมื่อวันที่ 23 มีนาคม 2562, https://edu.msu.ac.th/jem/home/journal_file/63.pdf.

บทที่ 4

ผลการค้นคว้าอิสระและอภิปรายผล

สำหรับการศึกษาสมรรถนะด้านการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดสำนักงาน กศน. ผู้ค้นคว้าอิสระได้ทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือ ข้าราชการ พนักงาน ราชการ และบุคลากรประเภทอื่น ๆ ที่ปฏิบัติงานภายในหน่วยงานส่วนกลาง และเป็นกลุ่มงาน ทางวิชาการ จำนวน 4 กลุ่มงาน ประกอบด้วย กลุ่มแผนงาน กลุ่มพัฒนาการศึกษาในระบบและ การศึกษาตามอัธยาศัย กลุ่มพัฒนาระบบการทดสอบ และกลุ่มส่งเสริมปฏิบัติการ จำนวน 117 คน ซึ่งมีผู้ตอบกลับจำนวน 100 คน อัตราการตอบกลับ คิดเป็นร้อยละ 85.47 โดยขอนำเสนอผลการศึกษา แต่ละส่วนตามลำดับดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. สมรรถนะของบุคลากรตามสภาพความเป็นจริง
3. สมรรถนะตามที่บุคลากรคาดหวัง

4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของบุคลากร สังกัดสำนักงาน กศน.

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	30	30.00
หญิง	70	70.00
อายุ		
ต่ำกว่า 21 ปี	-	-
21 – 30 ปี	16	16.00
มากกว่า 30 – 40 ปี	43	43.00
มากกว่า 40 – 50 ปี	21	21.00
มากกว่า 50 – 60 ปี	20	20.00

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของบุคลากร
สังกัดสำนักงาน กศน. (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ตำแหน่ง		
นักจัดการงานทั่วไป/เจ้าพนักงานธุรการ	27	27.00
นักวิชาการคอมพิวเตอร์/เจ้าพนักงานเครื่องคอมพิวเตอร์	7	7.00
นักวิเคราะห์นโยบายและแผน	22	22.00
นักวิชาการศึกษา	41	41.00
นักวิเทศสัมพันธ์	3	3.00
นักประชาสัมพันธ์/เจ้าพนักงานโสตทัศนศึกษา	-	-
อื่น ๆ	-	-
ประเภทตำแหน่ง		
ข้าราชการ	62	62.00
พนักงานราชการ	38	38.00
อื่น ๆ	-	-
ระดับ		
ปฏิบัติงาน	26	26.00
ปฏิบัติการ/ชำนาญงาน	38	38.00
ชำนาญการ/ชำนาญการพิเศษ/อาวุโส	36	36.00
เชี่ยวชาญ/ทักษะพิเศษ/ทรงคุณวุฒิ	-	-
อื่น ๆ	-	-
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3	3.00
ปริญญาตรี	56	56.00
ปริญญาโท	38	38.00
ปริญญาเอก	3	3.00
การจบการศึกษาในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้องกับด้านเทคโนโลยี ดิจิทัลหรือคอมพิวเตอร์		
ใช่	33	33.00
ไม่ใช่	67	67.00

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม สามารถสรุปได้ดังนี้

4.1.1 **ด้านเพศ** พบว่า มีบุคลากรที่เป็นเพศชาย จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 30 และเพศหญิง จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 70

4.1.2 **ด้านอายุ** พบว่า มีบุคลากรอายุ 21 – 30 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 16 อายุมากกว่า 30 – 40 ปี จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 43 อายุมากกว่า 40 – 50 ปี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 21 และอายุมากกว่า 50 – 60 ปี จำนวน 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 20

4.1.3 **ด้านตำแหน่ง** พบว่า มีบุคลากรที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งนักจัดการงานทั่วไป/เจ้าพนักงานธุรการ จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 27 นักวิชาการคอมพิวเตอร์/เจ้าพนักงานเครื่องคอมพิวเตอร์ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 7 นักวิเคราะห์นโยบายและแผน จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 22 นักวิชาการศึกษา จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 41 และนักวิเทศสัมพันธ์ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3

4.1.4 **ด้านประเภทตำแหน่ง** พบว่า มีบุคลากรที่เป็นข้าราชการ จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 62 และพนักงานราชการ จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 38

4.1.5 **ด้านระดับ** พบว่า มีบุคลากรระดับปฏิบัติงาน จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 26 ระดับปฏิบัติการ/ชำนาญงาน จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 38 และระดับชำนาญการ/ชำนาญการพิเศษ/อาวุโส จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 36

4.1.6 **ด้านระดับการศึกษา** พบว่า มีบุคลากรที่จบการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3 ปริญญาตรี จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 56 ปริญญาโท จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 38 และปริญญาเอก จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3

4.1.7 **ด้านการจบการศึกษาในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้องกับด้านเทคโนโลยีดิจิทัลหรือคอมพิวเตอร์** พบว่า มีบุคลากรที่จบการศึกษาในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้องกับด้านเทคโนโลยีดิจิทัลหรือคอมพิวเตอร์ จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 33 และบุคลากรที่ไม่จบการศึกษาในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้องกับด้านเทคโนโลยีดิจิทัลหรือคอมพิวเตอร์ จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 67

4.2 ผลการวิเคราะห์สมรรถนะของบุคลากรตามสภาพความเป็นจริง

4.2.1 ภาพรวม

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลของสมรรถนะของบุคลากร
ตามสภาพความเป็นจริง ในภาพรวม

ประเภทสมรรถนะ	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
สมรรถนะขั้นพื้นฐาน	3.77	0.67	มาก
สมรรถนะขั้นต้นสำหรับการทำงาน	3.94	0.88	มาก
สมรรถนะขั้นประยุกต์สำหรับการทำงาน	3.24	1.21	ปานกลาง
รวม	3.65	0.92	มาก

จากผลการศึกษาสมรรถนะของบุคลากรตามสภาพความเป็นจริง ในภาพรวม พบว่าบุคลากรสังกัดสำนักงาน กศน. มีระดับสมรรถนะอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.65) ซึ่งจะนำเสนอจำแนกรายประเภทสมรรถนะ ดังนี้ สมรรถนะขั้นพื้นฐาน พบว่า มีระดับสมรรถนะอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.77) สมรรถนะขั้นต้นสำหรับการทำงาน พบว่า มีระดับสมรรถนะอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.94) และ สมรรถนะขั้นประยุกต์สำหรับการทำงาน พบว่า มีระดับสมรรถนะอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.24)

4.2.2 สมรรถนะขั้นพื้นฐาน

ตารางที่ 4.3 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลของสมรรถนะขั้นพื้นฐานของบุคลากรตามสภาพความเป็นจริง

ประเด็นสมรรถนะ	ระดับสมรรถนะ					$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
การใช้งานคอมพิวเตอร์								
1. ใช้งานฮาร์ดแวร์ ระบุองค์ประกอบของคอมพิวเตอร์ และเชื่อมต่ออุปกรณ์ต่าง ๆ ได้	23.0 (23)	22.0 (2)	45.0 (45)	7.0 (7)	3.0 (7)	3.55	1.02	มาก
2. ใช้งานฟังก์ชันของระบบปฏิบัติการได้	23.0 (23)	34.0 (34)	40.0 (40)	2.0 (2)	1.0 (1)	3.76	0.87	มาก
3. สร้าง เคลื่อนย้าย กำหนดค่า และใช้งานแฟ้มข้อมูลได้	30.0 (30)	34.0 (34)	34.0 (34)	1.0 (1)	1.0 (1)	3.91	0.88	มาก
4. เลือกประเภท ใช้ และปรับแต่งแอปพลิเคชันบนอุปกรณ์เคลื่อนที่ รวมถึงเชื่อมต่ออุปกรณ์กับเครือข่ายได้	23.0 (23)	28.0 (28)	40.0 (40)	7.0 (7)	2.0 (2)	3.63	0.98	มาก
5. ใช้งานบริการบนระบบคลาวด์ (เช่น Google Drive, Dropbox) และแบ่งปันทรัพยากรไปยังผู้อื่นได้	26.0 (26)	30.0 (30)	32.0 (32)	6.0 (6)	6.0 (6)	3.64	1.12	มาก
รวม						3.70	0.97	มาก
การใช้งานอินเทอร์เน็ต								
6. ใช้งานเว็บเบราว์เซอร์ เพื่อเปิดดูหน้าเว็บไซต์ที่ต้องการ และปรับแต่งเว็บเบราว์เซอร์ได้	34.0 (34)	32.0 (32)	25.0 (25)	5.0 (5)	4.0 (4)	3.87	1.07	มาก
7. ใช้เครื่องมือสืบค้น (เช่น Google) สืบค้นข้อมูลได้ถูกต้องตามคำค้นหา และใช้ฟังก์ชันคัดกรองผลการค้นหาได้	44.0 (44)	41.0 (41)	14.0 (14)	1.0 (1)	-	4.28	0.74	มากที่สุด
8. สร้าง ปรับแต่ง และจัดการอีเมลตามข้อกำหนดด้านความปลอดภัย รวมถึงจัดการรายชื่อผู้ติดต่อบนอีเมลได้	29.0 (29)	36.0 (36)	30.0 (30)	1.0 (1)	4.0 (4)	3.85	0.99	มาก

ตารางที่ 4.3 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลของสมรรถนะ
ขั้นพื้นฐานของบุคลากรตามสภาพความเป็นจริง (ต่อ)

ประเด็นสมรรถนะ	ระดับสมรรถนะ					$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
9. สร้างตารางนัดหมายบนปฏิทินออนไลน์ และแบ่งปันให้ผู้อื่นใช้งานได้	18.0 (18)	37.0 (37)	32.0 (32)	9.0 (9)	4.0 (4)	3.56	1.02	มาก
10. เลือกใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ และโปรแกรมการสื่อสารได้	31.0 (31)	48.0 (48)	17.0 (17)	1.0 (1)	3.0 (3)	4.03	0.89	มาก
11. ซื้อ/ขายสินค้า บริการ ระบบการชำระเงินออนไลน์ และธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์อื่น ๆ ได้ถูกต้อง	30.0 (30)	41.0 (41)	26.0 (26)	1.0 (1)	2.0 (2)	3.96	0.89	มาก
รวม						3.93	0.93	มาก
การใช้งานเพื่อความปลอดภัย								
12. สร้างบัญชี กำหนดรหัสผ่านได้ถูกต้องตามหลักความมั่นคงปลอดภัย รวมถึงใช้อัตลักษณ์บุคคลเพื่อยืนยันตัวตนเข้าสู่ระบบได้	30.0 (30)	37.0 (37)	26.0 (26)	2.0 (2)	5.0 (5)	3.85	1.04	มาก
13. กำหนดค่าไฟร์วอลล์ส่วนบุคคล และป้องกันข้อมูลส่วนบุคคลได้	19.0 (19)	31.0 (31)	35.0 (35)	9.0 (9)	6.0 (6)	3.48	1.09	ปานกลาง
14. เลือกใช้ซอฟต์แวร์ป้องกันมัลแวร์ที่เหมาะสม และตรวจสอบอาการผิดปกติจากมัลแวร์ตามลักษณะเฉพาะได้ถูกต้อง	17.0 (17)	29.0 (29)	40.0 (40)	9.0 (9)	5.0 (5)	3.44	1.04	ปานกลาง
15. ใช้งานเว็บเบราว์เซอร์ และอุปกรณ์เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตได้เหมาะสมกับข้อกำหนดความปลอดภัย	22.0 (22)	35.0 (35)	38.0 (38)	3.0 (3)	2.0 (2)	3.72	0.91	มาก
16. เลือกใช้เนื้อหาออนไลน์ได้ถูกต้องตามลิขสิทธิ์ และใช้อินเทอร์เน็ตได้ถูกต้องตามกฎหมาย	27.0 (27)	41.0 (41)	28.0 (28)	2.0 (2)	2.0 (2)	3.89	0.90	มาก
รวม						3.68	0.10	มาก
รวมทั้งหมด						3.77	0.67	มาก

จากผลการศึกษาสมรรถนะขั้นพื้นฐานของบุคลากรตามสภาพความเป็นจริง พบว่า ในภาพรวมบุคลากร สังกัดสำนักงาน กศน. มีระดับสมรรถนะอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.77) ซึ่งจะนำเสนอจำแนกรายด้าน ดังนี้

ด้านการใช้งานคอมพิวเตอร์ พบว่า มีระดับสมรรถนะในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.70) โดยสามารถจำแนกเป็นรายชื่อโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ การใช้งานแฟ้มข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 3.91) มีระดับสมรรถนะมาก การใช้งานฟังก์ชันของระบบปฏิบัติการ (ค่าเฉลี่ย 3.76) มีระดับสมรรถนะมาก การใช้งานบริการบนระบบคลาวด์ (ค่าเฉลี่ย 3.64) มีระดับสมรรถนะมาก การใช้งานแอปพลิเคชันบนอุปกรณ์เคลื่อนที่ (ค่าเฉลี่ย 3.63) มีระดับสมรรถนะมาก การใช้งานฮาร์ดแวร์ (ค่าเฉลี่ย 3.55) มีระดับสมรรถนะมาก

ด้านการใช้งานอินเทอร์เน็ต พบว่า มีระดับสมรรถนะในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.93) โดยสามารถจำแนกเป็นรายชื่อโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ การใช้เครื่องมือสืบค้น (ค่าเฉลี่ย 4.28) มีระดับสมรรถนะมากที่สุด การเลือกใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ และโปรแกรมการสื่อสาร (ค่าเฉลี่ย 4.03) มีระดับสมรรถนะมาก การซื้อ/ขายสินค้า บริการ ระบบการชำระเงินออนไลน์ และธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์อื่น ๆ อย่างถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.96) มีระดับสมรรถนะมาก การใช้งานเว็บเบราว์เซอร์ (ค่าเฉลี่ย 3.87) มีระดับสมรรถนะมาก การจัดการอีเมลล์ตามข้อกำหนดด้านความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.85) มีระดับสมรรถนะมาก การสร้างตารางนัดหมายบนปฏิทินออนไลน์ (ค่าเฉลี่ย 3.56) มีระดับสมรรถนะมาก

ด้านการใช้งานเพื่อความปลอดภัย พบว่า มีระดับสมรรถนะในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.68) โดยสามารถจำแนกเป็นรายชื่อโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ การเลือกใช้เนื้อหาออนไลน์ถูกต้องตามลิขสิทธิ์ และใช้อินเทอร์เน็ตถูกต้องตามกฎหมาย (ค่าเฉลี่ย 3.89) มีระดับสมรรถนะมาก การสร้างบัญชี กำหนดรหัสผ่านตามหลักความมั่นคงปลอดภัย รวมถึงใช้อัตลักษณ์บุคคล (ค่าเฉลี่ย 3.85) มีระดับสมรรถนะมาก การใช้งานเว็บเบราว์เซอร์ และอุปกรณ์เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตเหมาะสมกับข้อกำหนดความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.72) มีระดับสมรรถนะมาก การกำหนดค่าไฟร์วอลล์ส่วนบุคคล และป้องกันข้อมูลส่วนบุคคล (ค่าเฉลี่ย 3.48) มีระดับสมรรถนะมาก การเลือกใช้ซอฟต์แวร์ป้องกันมัลแวร์ (ค่าเฉลี่ย 3.44) มีระดับสมรรถนะมาก

4.2.3 สมรรถนะขั้นต้นสำหรับการทำงาน

ตารางที่ 4.4 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลของสมรรถนะขั้นต้น
สำหรับการทำงานของบุคลากรตามสภาพความเป็นจริง

ประเด็นสมรรถนะ	ระดับสมรรถนะ					$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
การใช้โปรแกรมประมวลผลคำ								
1. จัดการเอกสาร แสดงมุมมอง เคลื่อนย้ายข้อมูล ยกเลิกการกระทำ ค้นหาข้อความ และแทนที่ข้อความบนเอกสารได้	30.0 (30)	38.0 (38)	30.0 (30)	2.0 (2)	-	3.96	0.83	มาก
2. จัดรูปแบบข้อความ เช่น ปรับแต่งรูปแบบตัวอักษร แทรก/ปรับแต่งวัตถุและตาราง และใช้เครื่องหมายนำหน้าหัวข้อได้	31.0 (31)	45.0 (45)	24.0 (24)	-	-	4.07	0.74	มาก
3. จัดรูปแบบย่อหน้าเอกสาร ปรับแต่งเอกสารด้วยชุดรูปแบบ และแบ่งส่วนเอกสารได้	32.0 (32)	42.0 (42)	25.0 (25)	1.0 (1)	-	4.05	0.78	มาก
4. ตั้งค่านำกระดาษ จัดรูปแบบหน้ากระดาษ และแทรกหัวหรือท้ายกระดาษในเอกสารได้	35.0 (35)	43.0 (43)	22.0 (22)	-	-	4.13	0.75	มาก
5. ตั้งค่าการพิมพ์ และแสดงตัวอย่างก่อนพิมพ์เอกสารได้	40.0 (40)	40.0 (40)	20.0 (20)	-	-	4.20	0.75	มาก
6. ตรวจสอบงานเอกสารได้ เช่น การสะกดคำและไวยากรณ์	28.0 (28)	48.0 (48)	24.0 (24)	-	-	4.04	0.72	มาก
รวม						4.08	0.76	มาก
การใช้โปรแกรมตารางคำนวณ								
7. จัดการแผ่นงาน จัดเซลล์ แถว และคอลัมน์ได้	26.0 (26)	38.0 (38)	30.0 (30)	5.0 (5)	1.0 (1)	3.83	0.91	มาก
8. ป้อน เคลื่อนย้าย คัดกรอง และเรียงลำดับข้อมูลได้	29.0 (29)	34.0 (34)	30.0 (30)	6.0 (6)	1.0 (1)	3.84	0.96	มาก
9. จัดรูปแบบข้อมูล แทรก/ปรับแต่งวัตถุได้	27.0 (27)	43.0 (43)	23.0 (23)	6.0 (6)	1.0 (1)	3.89	0.91	มาก

ตารางที่ 4.4 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลของสมรรถนะขั้นต้น
สำหรับการทำงานของบุคลากรตามสภาพความเป็นจริง (ต่อ)

ประเด็นสมรรถนะ	ระดับสมรรถนะ					$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
10. ตั้งค่าการพิมพ์ แสดงตัวอย่างแผ่นงาน ก่อนพิมพ์ได้	28.0 (28)	47.0 (47)	20.0 (20)	5.0 (5)	-	3.98	0.83	มาก
11. ใช้สูตรคำนวณข้อมูล และใช้ฟังก์ชัน ข้อมูลได้	23.0 (23)	38.0 (38)	26.0 (26)	12.0 (12)	1.0 (1)	3.70	1.00	มาก
12. ตั้งค่าป้องกันแผ่นงานได้	24.0 (24)	34.0 (34)	26.0 (26)	14.0 (14)	2.0 (2)	3.64	1.06	มาก
รวม						3.81	0.95	มาก
การใช้โปรแกรมนำเสนอ								
13. สร้างงานนำเสนอ จัดการมุมมอง และ เลือกใช้เค้าโครงงานนำเสนอได้	30.0 (30)	38.0 (38)	27.0 (27)	5.0 (5)	-	3.93	0.88	มาก
14. จัดรูปแบบข้อความ แทรก/ปรับแต่ง วัตถุได้	33.0 (33)	36.0 (36)	26.0 (26)	5.0 (5)	-	3.97	0.90	มาก
15. กำหนดการเคลื่อนไหวของวัตถุ และ รูปแบบการเปลี่ยนสไลด์ได้	33.0 (33)	33.0 (33)	26.0 (26)	8.0 (8)	-	3.91	0.95	มาก
16. กำหนดสไลด์สำหรับนำเสนอ ตั้งค่า การนำเสนอ และใช้งานขณะนำเสนอได้	30.0 (30)	35.0 (35)	26.0 (26)	9.0 (9)	-	3.86	0.95	มาก
รวม						3.92	0.92	มาก
รวมทั้งหมด						3.94	0.88	มาก

จากผลการศึกษาสมรรถนะขั้นต้นสำหรับการทำงานของบุคลากรตามสภาพความเป็นจริง พบว่า ในภาพรวมบุคลากร สังกัดสำนักงาน กศน. มีระดับสมรรถนะอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.94) ซึ่งจะนำเสนอจำแนกรายด้าน ดังนี้

ด้านการใช้โปรแกรมประมวลผลคำ พบว่า มีระดับสมรรถนะในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.08) โดยสามารถจำแนกเป็นรายชื่อโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ การตั้งค่าการพิมพ์ และแสดงตัวอย่างก่อนพิมพ์เอกสาร (ค่าเฉลี่ย 4.20) มีระดับสมรรถนะมาก การตั้งค่าหน้ากระดาษ จัดรูปแบบหน้ากระดาษ และแทรกหัวหรือท้ายกระดาษในเอกสาร (ค่าเฉลี่ย 4.13) มีระดับสมรรถนะมาก

การจัดรูปแบบข้อความ (ค่าเฉลี่ย 4.07) มีระดับสมรรถนะมาก การจัดรูปแบบย่อหน้าเอกสาร ปรับแต่งเอกสารด้วยชุดรูปแบบ และแบ่งส่วนเอกสาร (ค่าเฉลี่ย 4.05) มีระดับสมรรถนะมาก การตรวจทานงานเอกสาร (ค่าเฉลี่ย 4.04) มีระดับสมรรถนะมาก การจัดการเอกสาร (ค่าเฉลี่ย 3.96) มีระดับสมรรถนะมาก

ด้านการใช้โปรแกรมตารางคำนวณ พบว่า มีระดับสมรรถนะในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.81) โดยสามารถจำแนกเป็นรายชื่อโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ การตั้งค่าการพิมพ์ แสดงตัวอย่างแผ่นงานก่อนพิมพ์ (ค่าเฉลี่ย 3.98) มีระดับสมรรถนะมาก การจัดรูปแบบข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 3.89) มีระดับสมรรถนะมาก การป้อน เคลื่อนย้าย คัดกรอง และเรียงลำดับข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 3.84) มีระดับสมรรถนะมาก การจัดการแผ่นงาน (ค่าเฉลี่ย 3.83) มีระดับสมรรถนะมาก การใช้สูตรคำนวณข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 3.70) มีระดับสมรรถนะมาก การตั้งค่าป้องกันแผ่นงาน (ค่าเฉลี่ย 3.64) มีระดับสมรรถนะมาก

ด้านการใช้โปรแกรมนำเสนอ พบว่า มีระดับสมรรถนะในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.92) โดยสามารถจำแนกเป็นรายชื่อโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ การจัดรูปแบบข้อความ (ค่าเฉลี่ย 3.97) มีระดับสมรรถนะมาก การสร้างงานนำเสนอ (ค่าเฉลี่ย 3.93) มีระดับสมรรถนะมาก การกำหนดการเคลื่อนไหวของวัตถุ และรูปแบบการเปลี่ยนสไลด์ (ค่าเฉลี่ย 3.91) มีระดับสมรรถนะมาก การกำหนดสไลด์สำหรับนำเสนอ ตั้งค่าการนำเสนอ และใช้งานขณะนำเสนอ (ค่าเฉลี่ย 3.86) มีระดับสมรรถนะมาก

4.2.4 สมรรถนะขั้นประยุกต์สำหรับการทำงาน

ตารางที่ 4.5 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลของสมรรถนะขั้นประยุกต์สำหรับการทำงานของบุคลากรตามสภาพความเป็นจริง

ประเด็นสมรรถนะ	ระดับสมรรถนะ					$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
การทำงานร่วมกันแบบออนไลน์								
1. ทำงานบนพื้นที่ทำงานออนไลน์ (เช่น Google Doc) และแบ่งปันพื้นที่เพื่อทำงานร่วมกับผู้อื่นได้	20.0 (20)	31.0 (31)	29.0 (29)	11.0 (11)	9.0 (9)	3.42	1.19	มาก

ตารางที่ 4.5 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลของสมรรถนะ
ขั้นประยุกต์สำหรับการทำงานของบุคลากรตามสภาพความเป็นจริง (ต่อ)

ประเด็นสมรรถนะ	ระดับสมรรถนะ					$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
2. ใช้งานโปรแกรมแบ่งปันหน้าจอได้	17.0 (17)	24.0 (24)	39.0 (39)	8.0 (8)	12.0 (12)	3.26	1.19	ปานกลาง
3. ใช้โปรแกรมประชุมทางไกลผ่านจอภาพได้	18.0 (18)	21.0 (21)	33.0 (33)	15.0 (15)	13.0 (13)	3.16	1.26	ปานกลาง
รวม						3.28	1.21	ปานกลาง
การใช้โปรแกรมสร้างสื่อดิจิทัล								
4. ออกแบบหน้าเว็บเพจ และเผยแพร่ได้	14.0 (14)	27.0 (27)	27.0 (27)	17.0 (17)	15.0 (15)	3.08	1.27	ปานกลาง
5. เลือกใช้สื่อดิจิทัลตามวัตถุประสงค์การใช้งาน และจำแนกรูปแบบสื่อดิจิทัลได้	17.0 (17)	28.0 (28)	29.0 (29)	15.0 (15)	11.0 (11)	3.25	1.23	ปานกลาง
6. ใช้โปรแกรมตกแต่งภาพได้	20.0 (20)	23.0 (23)	33.0 (33)	13.0 (13)	11.0 (11)	3.28	1.24	ปานกลาง
7. ใช้โปรแกรมจับการทำงานของหน้าจอและบันทึกไฟล์จากโปรแกรมได้	18.0 (18)	21.0 (21)	31.0 (31)	18.0 (18)	12.0 (12)	3.15	1.26	ปานกลาง
8. ใช้งานโปรแกรมตัดต่อสื่อภาพเคลื่อนไหวได้	18.0 (18)	20.0 (20)	33.0 (33)	17.0 (17)	12.0 (12)	3.15	1.25	ปานกลาง
รวม						3.18	1.25	ปานกลาง
การใช้ดิจิทัลเพื่อความมั่นคงปลอดภัย								
9. รักษาและป้องกันข้อมูล/โปรแกรมจากภัยคุกคามความมั่นคงปลอดภัยได้	11.0 (11)	32.0 (32)	35.0 (35)	12.0 (12)	10.0 (10)	3.22	1.12	ปานกลาง
10. ใช้งาน/ปรับแต่งเว็บเบราว์เซอร์ และเลือกใช้โปรแกรมเสริมสำหรับเว็บเบราว์เซอร์ได้อย่างปลอดภัย	14.0 (14)	27.0 (27)	35.0 (35)	13.0 (13)	11.0 (11)	3.20	1.17	ปานกลาง
11. พิสูจน์ตัวตนด้วยสิ่งที่เป็นและสิ่งที่มีได้ เช่น ลายนิ้วมือ รหัสผ่าน	19.0 (19)	28.0 (28)	31.0 (31)	11.0 (11)	11.0 (11)	3.33	1.22	ปานกลาง
รวม						3.25	1.17	ปานกลาง
รวมทั้งหมด						3.24	1.21	ปานกลาง

จากผลการศึกษาสมรรถนะขั้นประยุกต์สำหรับการทำงานของบุคลากรตามสภาพความเป็นจริง พบว่า ในภาพรวมบุคลากร สังกัดสำนักงาน กศน. มีระดับสมรรถนะอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.24) ซึ่งจะนำเสนอจำแนกรายด้าน ดังนี้

ด้านการทำงานร่วมกันแบบออนไลน์ พบว่า มีระดับสมรรถนะในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.28) โดยสามารถจำแนกเป็นรายชื่อโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ การทำงานบนพื้นที่ทำงานออนไลน์ และแบ่งปันพื้นที่เพื่อทำงานร่วมกับผู้อื่น (ค่าเฉลี่ย 3.42) มีระดับสมรรถนะปานกลาง การใช้งานโปรแกรมแบ่งปันหน้าจอ (ค่าเฉลี่ย 3.26) มีระดับสมรรถนะปานกลาง การใช้โปรแกรมประชุมทางไกลผ่านจอภาพ(ค่าเฉลี่ย 3.16) มีระดับสมรรถนะปานกลาง

ด้านการใช้โปรแกรมสร้างสื่อดิจิทัล พบว่า มีระดับสมรรถนะในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.18) โดยสามารถจำแนกเป็นรายชื่อโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ การใช้โปรแกรมตกแต่งภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.28) มีระดับสมรรถนะปานกลาง การใช้งานสื่อดิจิทัล (ค่าเฉลี่ย 3.25) มีระดับสมรรถนะปานกลาง การใช้โปรแกรมจับการทำงานของหน้าจอ (ค่าเฉลี่ย 3.15) มีระดับสมรรถนะปานกลาง การใช้งานโปรแกรมตัดต่อสื่อภาพเคลื่อนไหว (ค่าเฉลี่ย 3.15) มีระดับสมรรถนะปานกลาง การออกแบบหน้าเว็บเพจ (ค่าเฉลี่ย 3.08) มีระดับสมรรถนะปานกลาง

ด้านการใช้ดิจิทัลเพื่อความมั่นคงปลอดภัย พบว่า มีระดับสมรรถนะในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.25) โดยสามารถจำแนกเป็นรายชื่อโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ การพิสูจน์ตัวตนด้วยสิ่งที่เป็นและสิ่งที่มี (ค่าเฉลี่ย 3.33) มีระดับสมรรถนะปานกลาง การรักษาและป้องกันข้อมูล/โปรแกรมจากภัยคุกคามความมั่นคงปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.22) มีระดับสมรรถนะปานกลาง การใช้งาน/ปรับแต่งเว็บเบราว์เซอร์ และเลือกใช้โปรแกรมเสริมสำหรับเว็บเบราว์เซอร์อย่างปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.20) มีระดับสมรรถนะปานกลาง

4.3 ผลการวิเคราะห์สมรรถนะตามที่บุคลากรคาดหวัง เพื่อรองรับรัฐบาลดิจิทัล

4.3.1 ภาพรวม

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลของสมรรถนะตามที่บุคลากรคาดหวัง เพื่อรองรับรัฐบาลดิจิทัล ในภาพรวม

ประเภทสมรรถนะ	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
สมรรถนะขั้นพื้นฐาน	4.22	0.82	มากที่สุด
สมรรถนะขั้นต้นสำหรับการทำงาน	4.37	0.80	มากที่สุด
สมรรถนะขั้นประยุกต์สำหรับการทำงาน	4.10	0.89	มาก
รวม	4.23	0.84	มากที่สุด

จากผลการศึกษาสมรรถนะตามที่บุคลากรคาดหวัง เพื่อรองรับรัฐบาลดิจิทัล ในภาพรวม พบว่า บุคลากร สังกัดสำนักงาน กศน. มีระดับสมรรถนะอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.23) ซึ่งจะนำเสนอจำแนกรายประเภทสมรรถนะ ดังนี้ สมรรถนะขั้นพื้นฐาน พบว่า มีระดับสมรรถนะอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.22) สมรรถนะขั้นต้นสำหรับการทำงาน พบว่า มีระดับสมรรถนะอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.37) และ สมรรถนะขั้นประยุกต์สำหรับการทำงาน พบว่า มีระดับสมรรถนะอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.10)

4.3.2 สมรรถนะขั้นพื้นฐาน

ตารางที่ 4.7 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลของสมรรถนะขั้นพื้นฐานตามทื่บุคลากรคาดหวัง เพื่รองรับรัฐบาลดิจิทัล

ประเด็นสมรรถนะ	ระดับสมรรถนะ					$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
การใช้งานคอมพิวเตอร์								
1. ใช้งานฮาร์ดแวร์ ระบุองค์ประกอบของคอมพิวเตอร์ และเชื่อมต่ออุปกรณ์ต่าง ๆ ได้	33.0 (33)	42.0 (42)	20.0 (20)	5.0 (5)	-	4.03	0.86	มาก
2. ใช้งานฟังก์ชันของระบบปฏิบัติการได้	37.0 (37)	42.0 (42)	19.0 (19)	2.0 (2)	-	4.14	0.80	มาก
3. สร้าง เคลื่อนย้าย กำหนดค่า และใช้งานแฟ้มข้อมูลได้	42.0 (42)	37.0 (37)	19.0 (19)	2.0 (2)	-	4.19	0.81	มาก
4. เลือกประเภท ใช้ และปรับแต่งแอปพลิเคชันบนอุปกรณ์เคลื่อนที่ รวมถึงเชื่อมต่ออุปกรณ์กับเครือข่ายได้	39.0 (39)	37.0 (37)	23.0 (23)	1.0 (1)	-	4.14	0.80	มาก
5. ใช้งานบริการบนระบบคลาวด์ (เช่น Google Drive, Dropbox) และแบ่งปันทรัพยากรไปยังผู้อื่นได้	40.0 (40)	35.0 (35)	22.0 (22)	3.0 (3)	-	4.12	0.86	มาก
รวม						4.12	0.83	มาก
การใช้งานอินเทอร์เน็ต								
6. ใช้งานเว็บเบราว์เซอร์ เพื่อเปิดดูหน้าเว็บไซต์ที่ต้องการ และปรับแต่งเว็บเบราว์เซอร์ได้	47.0 (47)	39.0 (39)	13.0 (13)	-	1.0 (1)	4.31	0.78	มากที่สุด
7. ใช้เครื่องมือสืบค้น (เช่น Google) สืบค้นข้อมูลได้ถูกต้องตามคำค้นหา และใช้ฟังก์ชันคัดกรองผลการค้นหาได้	55.0 (55)	31.0 (31)	12.0 (12)	2.0 (2)	-	4.39	0.78	มากที่สุด

ตารางที่ 4.7 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลของสมรรถนะ
ขั้นพื้นฐานตามทีบุคลากรคาดหวัง เพื่อรองรับรัฐบาลดิจิทัล (ต่อ)

ประเด็นสมรรถนะ	ระดับสมรรถนะ					$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
8. สร้าง ปรับแต่ง และจัดการอีเมลตามข้อกำหนดด้านความปลอดภัย รวมถึงจัดการรายชื่อผู้ติดต่อบนอีเมลได้	52.0 (52)	32.0 (32)	14.0 (14)	1.0 (1)	1.0 (1)	4.33	0.83	มากที่สุด
9. สร้างตารางนัดหมายบนปฏิทินออนไลน์ และแบ่งปันให้ผู้อื่นใช้งานได้	45.0 (45)	36.0 (36)	16.0 (16)	1.0 (1)	2.0 (2)	4.21	0.90	มากที่สุด
10. เลือกใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ และโปรแกรมการสื่อสารได้	52.0 (52)	33.0 (33)	14.0 (14)	-	14.0 (14)	4.35	0.80	มากที่สุด
11. ซื้อ/ขายสินค้า บริการ ระบบการชำระเงินออนไลน์ และธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์อื่น ๆ ได้ถูกต้อง	54.0 (54)	33.0 (33)	11.0 (11)	1.0 (1)	1.0 (1)	4.38	0.80	มากที่สุด
รวม						4.33	0.82	มากที่สุด
การใช้งานเพื่อความปลอดภัย								
12. สร้างบัญชี กำหนดรหัสผ่านได้ถูกต้องตามหลักความมั่นคงปลอดภัย รวมถึงใช้อัตลักษณ์บุคคลเพื่อยืนยันตัวตนเข้าสู่ระบบได้	47.0 (47)	35.0 (35)	16.0 (16)	2.0 (2)	-	4.27	0.80	มากที่สุด
13. กำหนดค่าไฟร์วอลล์ส่วนบุคคล และป้องกันข้อมูลส่วนบุคคลได้	42.0 (42)	35.0 (35)	21.0 (21)	2.0 (2)	-	4.17	0.83	มาก
14. เลือกใช้ซอฟต์แวร์ป้องกันมัลแวร์ได้เหมาะสม และตรวจสอบอาการผิดปกติจากมัลแวร์ตามลักษณะเฉพาะได้ถูกต้อง	42.0 (42)	34.0 (34)	20.0 (20)	4.0 (4)	-	4.14	0.88	มาก
15. ใช้งานเว็บเบราว์เซอร์ และอุปกรณ์เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตได้เหมาะสมกับข้อกำหนดความปลอดภัย	43.0 (43)	40.0 (40)	15.0 (15)	2.0 (2)	-	4.24	0.79	มากที่สุด
16. เลือกใช้เนื้อหาออนไลน์ได้ถูกต้องตามลิขสิทธิ์ และใช้อินเทอร์เน็ตได้ถูกต้องตามกฎหมาย	45.0 (45)	36.0 (36)	19.0 (19)	-	-	4.26	0.77	มากที่สุด
รวม						4.22	0.81	มากที่สุด
รวมทั้งหมด						4.22	0.82	มากที่สุด

จากผลการศึกษาสมรรถนะขั้นพื้นฐานของบุคลากรตามที่บุคลากรคาดหวัง เพื่อรองรับรัฐบาลดิจิทัล พบว่า ในภาพรวมบุคลากร สังกัดสำนักงาน กศน. มีระดับสมรรถนะอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.22) ซึ่งจะนำเสนอจำแนกรายด้าน ดังนี้

ด้านการใช้งานคอมพิวเตอร์ พบว่า มีระดับสมรรถนะในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.12) โดยสามารถจำแนกเป็นรายชื่อโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ การใช้งานแฟ้มข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 4.19) มีระดับสมรรถนะมาก การใช้งานฟังก์ชันของระบบปฏิบัติการ (ค่าเฉลี่ย 4.14) มีระดับสมรรถนะมาก การใช้งานแอปพลิเคชันบนอุปกรณ์เคลื่อนที่ (ค่าเฉลี่ย 4.14) มีระดับสมรรถนะมาก การใช้งานบริการบนระบบคลาวด์ (ค่าเฉลี่ย 4.12) มีระดับสมรรถนะมาก การใช้งานฮาร์ดแวร์ (ค่าเฉลี่ย 4.03) มีระดับสมรรถนะมาก

ด้านการใช้งานอินเทอร์เน็ต พบว่า มีระดับสมรรถนะในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.33) โดยสามารถจำแนกเป็นรายชื่อโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ การใช้เครื่องมือสืบค้น (ค่าเฉลี่ย 4.39) มีระดับสมรรถนะมากที่สุด การซื้อ/ขายสินค้า บริการ ระบบการชำระเงินออนไลน์ และธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์อื่น ๆ อย่างถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.38) มีระดับสมรรถนะมากที่สุด การเลือกใช้อุปกรณ์ส่งคมออนไลน์ และโปรแกรมการสื่อสาร (ค่าเฉลี่ย 4.35) มีระดับสมรรถนะมากที่สุด การจัดการอีเมลตามข้อกำหนดด้านความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.33) มีระดับสมรรถนะมากที่สุด การใช้งานเว็บเบราว์เซอร์ (ค่าเฉลี่ย 4.31) มีระดับสมรรถนะมากที่สุด การสร้างตารางนัดหมายบนปฏิทินออนไลน์ (ค่าเฉลี่ย 4.21) มีระดับสมรรถนะมากที่สุด

ด้านการใช้งานเพื่อความปลอดภัย พบว่า มีระดับสมรรถนะในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.22) โดยสามารถจำแนกเป็นรายชื่อโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ การสร้างบัญชี กำหนดรหัสผ่านตามหลักความมั่นคงปลอดภัย รวมถึงใช้อัตลักษณ์บุคคล (ค่าเฉลี่ย 4.27) มีระดับสมรรถนะมากที่สุด การเลือกใช้อินเทอร์เน็ตถูกต้องตามลิขสิทธิ์ และใช้อินเทอร์เน็ตถูกต้องตามกฎหมาย (ค่าเฉลี่ย 4.26) มีระดับสมรรถนะมากที่สุด การใช้งานเว็บเบราว์เซอร์ และอุปกรณ์เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตเหมาะสมกับข้อกำหนดความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.24) มีระดับสมรรถนะมากที่สุด การกำหนดค่าไฟร์วอลล์ส่วนบุคคล และป้องกันข้อมูลส่วนบุคคล (ค่าเฉลี่ย 4.17) มีระดับสมรรถนะมาก การเลือกใช้อุปกรณ์ป้องกันมัลแวร์ (ค่าเฉลี่ย 4.14) มีระดับสมรรถนะมาก

4.3.3 สมรรถนะขั้นต้นสำหรับการทำงาน

ตารางที่ 4.8 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลของสมรรถนะขั้นต้น
สำหรับการทำงานตามที่เป็นกลางคาดหวัง เพื่อรองรับรัฐบาลดิจิทัล

ประเด็นสมรรถนะ	ระดับสมรรถนะ					$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
การใช้โปรแกรมประมวลผลคำ								
1. จัดการเอกสาร แสดงมุมมอง เคลื่อนย้ายข้อมูล ยกเลิกการกระทำ ค้นหาข้อความ และแทนที่ข้อความบนเอกสารได้	52.0 (52)	35.0 (35)	13.0 (13)	-	-	4.39	0.71	มากที่สุด
2. จัดรูปแบบข้อความ เช่น ปรับแต่งรูปแบบตัวอักษร แทรก/ปรับแต่งวัตถุและตาราง และใช้เครื่องหมายนำหน้าหัวข้อได้	58.0 (58)	32.0 (32)	9.0 (9)	1.0 (1)	-	4.47	0.70	มากที่สุด
3. จัดรูปแบบย่อหน้าเอกสาร ปรับแต่งเอกสารด้วยชุดรูปแบบ และแบ่งส่วนเอกสารได้	56.0 (56)	31.0 (31)	13.0 (13)	-	-	4.43	0.71	มากที่สุด
4. ตั้งค่านำกระดาษ จัดรูปแบบหน้ากระดาษ และแทรกหัวหรือท้ายกระดาษในเอกสารได้	58.0 (58)	31.0 (31)	10.0 (10)	1.0 (1)	-	4.46	0.72	มากที่สุด
5. ตั้งค่าการพิมพ์ และแสดงตัวอย่างก่อนพิมพ์เอกสารได้	56.0 (56)	32.0 (32)	12.0 (12)	-	-	4.44	0.70	มากที่สุด
6. ตรวจสอบงานเอกสารได้ เช่น การสะกดคำ และไวยากรณ์	59.0 (59)	30.0 (30)	11.0 (11)	-	-	4.48	0.69	มากที่สุด
รวม						4.45	0.71	มากที่สุด
การใช้โปรแกรมตารางคำนวณ								
7. จัดการแผ่นงาน จัดเซลล์ แถว และคอลัมน์ได้	49.0 (49)	37.0 (37)	9.0 (9)	5.0 (5)	-	4.30	0.84	มากที่สุด
8. ป้อน เคลื่อนย้าย คัดกรอง และเรียงลำดับข้อมูลได้	53.0 (53)	32.0 (32)	10.0 (10)	5.0 (5)	-	4.33	0.85	มากที่สุด
9. จัดรูปแบบข้อมูล แทรก/ปรับแต่งวัตถุได้	54.0 (54)	32.0 (32)	9.0 (9)	5.0 (5)	-	4.35	0.85	มากที่สุด

ตารางที่ 4.8 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลของสมรรถนะขั้นต้น
สำหรับการทำงานตามที่บุคลากรคาดหวัง เพื่อรองรับรัฐบาลดิจิทัล (ต่อ)

ประเด็นสมรรถนะ	ระดับสมรรถนะ					$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
10. ตั้งค่าการพิมพ์ แสดงตัวอย่างแผ่นงาน ก่อนพิมพ์ได้	51.0 (51)	34.0 (34)	11.0 (11)	4.0 (4)	-	4.32	0.83	มากที่สุด
11. ใช้สูตรคำนวณข้อมูล และใช้ฟังก์ชัน ข้อมูลได้	50.0 (50)	34.0 (34)	10.0 (10)	6.0 (6)	-	4.28	0.88	มากที่สุด
12. ตั้งค่าป้องกันแผ่นงานได้	47.0 (47)	35.0 (35)	13.0 (13)	5.0 (5)	-	4.24	0.87	มากที่สุด
รวม						4.30	0.85	มากที่สุด
การใช้โปรแกรมนำเสนอ								
13. สร้างงานนำเสนอ จัดการมุมมอง และ เลือกใช้เค้าโครงงานนำเสนอได้	56.0 (56)	28.0 (28)	12.0 (12)	4.0 (4)	-	4.36	0.85	มากที่สุด
14. จัดรูปแบบข้อความ แทรก/ปรับแต่ง วัตถุได้	53.0 (53)	32.0 (32)	12.0 (12)	3.0 (3)	-	4.35	0.81	มากที่สุด
15. กำหนดการเคลื่อนไหวของวัตถุ และ รูปแบบการเปลี่ยนสไลด์ได้	53.0 (53)	34.0 (34)	8.0 (8)	5.0 (5)	-	4.35	0.83	มากที่สุด
16. กำหนดสไลด์สำหรับนำเสนอ ตั้งค่า การนำเสนอ และใช้งานขณะนำเสนอได้	59.0 (59)	28.0 (28)	10.0 (10)	3.0 (3)	-	4.43	0.80	มากที่สุด
รวม						4.37	0.82	มากที่สุด
รวมทั้งหมด						4.37	0.80	มากที่สุด

จากผลการศึกษาสมรรถนะขั้นต้นสำหรับการทำงานตามที่บุคลากรคาดหวัง เพื่อรองรับ รัฐบาลดิจิทัล พบว่า ในภาพรวมบุคลากร สังกัดสำนักงาน กศน. มีระดับสมรรถนะอยู่ในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.37) ซึ่งจะนำเสนอจำแนกรายด้าน ดังนี้

ด้านการใช้โปรแกรมประมวลผลคำ พบว่า มีระดับสมรรถนะในภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.45) โดยสามารถจำแนกเป็นรายชื่อโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ การตรวจทานงานเอกสาร (ค่าเฉลี่ย 4.48) มีระดับสมรรถนะมากที่สุด การจัดรูปแบบข้อความ (ค่าเฉลี่ย 4.47) มีระดับสมรรถนะมากที่สุด การตั้งค่านำกระดาษ จัดรูปแบบหน้ากระดาษ และแทรกหัวหรือท้ายกระดาษในเอกสาร (ค่าเฉลี่ย 4.46) มีระดับสมรรถนะมากที่สุด การตั้งค่าการพิมพ์ และแสดงตัวอย่าง

ก่อนพิมพ์เอกสาร (ค่าเฉลี่ย 4.44) มีระดับสมรรถนะมากที่สุด การจัดรูปแบบย่อหน้าเอกสาร ปรับแต่งเอกสารด้วยชุดรูปแบบ และแบ่งส่วนเอกสาร (ค่าเฉลี่ย 4.43) มีระดับสมรรถนะมากที่สุด การจัดการเอกสาร (ค่าเฉลี่ย 4.39) มีระดับสมรรถนะมากที่สุด

ด้านการใช้โปรแกรมตารางคำนวณ พบว่า มีระดับสมรรถนะในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.30) โดยสามารถจำแนกเป็นรายชื่อโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ การจัดรูปแบบข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 4.35) มีระดับสมรรถนะมากที่สุด การป้อน เคลื่อนย้าย คัดกรอง และเรียงลำดับข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 4.33) มีระดับสมรรถนะมากที่สุด การตั้งค่าการพิมพ์ แสดงตัวอย่างแผ่นงาน ก่อนพิมพ์ (ค่าเฉลี่ย 4.32) มีระดับสมรรถนะมากที่สุด การจัดการแผ่นงาน (ค่าเฉลี่ย 4.30) มีระดับสมรรถนะมากที่สุด การใช้สูตรคำนวณข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 4.28) มีระดับสมรรถนะมากที่สุด การตั้งค่าป้องกันแผ่นงาน (ค่าเฉลี่ย 4.24) มีระดับสมรรถนะมากที่สุด

ด้านการใช้โปรแกรมนำเสนอ พบว่า มีระดับสมรรถนะในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.37) โดยสามารถจำแนกเป็นรายชื่อโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ การกำหนดสไลด์สำหรับนำเสนอ ตั้งค่าการนำเสนอ และใช้งานขณะนำเสนอ (ค่าเฉลี่ย 4.43) มีระดับสมรรถนะมากที่สุด การสร้างงานนำเสนอ (ค่าเฉลี่ย 4.36) มีระดับสมรรถนะมากที่สุด การจัดรูปแบบข้อความ (ค่าเฉลี่ย 4.35) มีระดับสมรรถนะมากที่สุด การกำหนดการเคลื่อนไหวของวัตถุ และรูปแบบการเปลี่ยนสไลด์ (ค่าเฉลี่ย 4.35) มีระดับสมรรถนะมากที่สุด

4.3.4 สมรรถนะขั้นประยุกต์สำหรับการทำงาน

ตารางที่ 4.9 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลของสมรรถนะขั้นประยุกต์สำหรับการทำงานตามที่บุคลากรคาดหวัง เพื่อรองรับรัฐบาลดิจิทัล

ประเด็นสมรรถนะ	ระดับสมรรถนะ					$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
การทำงานร่วมกันแบบออนไลน์								
1. ทำงานบนพื้นที่ทำงานออนไลน์ (เช่น Google Doc) และแบ่งปันพื้นที่เพื่อทำงานร่วมกับผู้อื่นได้	41.0 (41)	40.0 (40)	14.0 (14)	4.0 (4)	1.0 (1)	4.16	0.88	มาก

ตารางที่ 4.9 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลของสมรรถนะ
ขั้นประยุกต์สำหรับการทำงานตามที่บุคลากรคาดหวัง เพื่อรองรับรัฐบาลดิจิทัล (ต่อ)

ประเด็นสมรรถนะ	ระดับสมรรถนะ					$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
2. ใช้งานโปรแกรมแบ่งปันหน้าจอได้	38.0 (38)	41.0 (41)	16.0 (16)	4.0 (4)	1.0 (1)	4.11	0.88	มาก
3. ใช้โปรแกรมประชุมทางไกลผ่านจอภาพได้	41.0 (41)	35.0 (35)	19.0 (19)	5.0 (5)	-	4.12	0.89	มาก
รวม						4.13	0.88	มาก
การใช้โปรแกรมสร้างสื่อดิจิทัล								
4. ออกแบบหน้าเว็บเพจ และเผยแพร่ได้	32.0 (32)	45.0 (45)	16.0 (16)	5.0 (5)	2.0 (2)	4.00	0.93	มาก
5. เลือกใช้สื่อดิจิทัลตามวัตถุประสงค์การใช้งาน และจำแนกรูปแบบสื่อดิจิทัลได้	31.0 (31)	48.0 (48)	13.0 (13)	6.0 (6)	2.0 (2)	4.00	0.93	มาก
6. ใช้โปรแกรมตกแต่งภาพได้	38.0 (38)	42.0 (42)	14.0 (14)	4.0 (4)	2.0 (2)	4.10	0.93	มาก
7. ใช้โปรแกรมจับการทำงานของหน้าจอและบันทึกไฟล์จากโปรแกรมได้	33.0 (33)	48.0 (48)	13.0 (13)	4.0 (4)	2.0 (2)	4.06	0.90	มาก
8. ใช้งานโปรแกรมตัดต่อสื่อภาพเคลื่อนไหวได้	37.0 (37)	43.0 (43)	14.0 (14)	4.0 (4)	2.0 (2)	4.09	0.92	มาก
รวม						4.05	0.92	มาก
การใช้ดิจิทัลเพื่อความมั่นคงปลอดภัย								
9. รักษาและป้องกันข้อมูล/โปรแกรมจากภัยคุกคามความมั่นคงปลอดภัยได้	36.0 (36)	42.0 (42)	18.0 (18)	3.0 (3)	1.0 (1)	4.09	0.87	มาก
10. ใช้งาน/ปรับแต่งเว็บเบราว์เซอร์ และเลือกใช้โปรแกรมเสริมสำหรับเว็บเบราว์เซอร์ได้อย่างปลอดภัย	41.0 (41)	37.0 (37)	18.0 (18)	3.0 (3)	1.0 (1)	4.14	0.89	มาก
11. พิสูจน์ตัวตนด้วยสิ่งที่เป็นและสิ่งที่มีได้ เช่น ลายนิ้วมือ รหัสผ่าน	40.0 (40)	38.0 (38)	18.0 (18)	3.0 (3)	1.0 (1)	4.13	0.88	มาก
รวม						4.13	0.88	มาก
รวมทั้งหมด						4.10	0.89	มาก

จากผลการศึกษาสมรรถนะขั้นประยุกต์สำหรับการทำงานของบุคลากรตามที่คาดหวัง พบว่า ในภาพรวมบุคลากร สังกัดสำนักงาน กศน. มีระดับสมรรถนะอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.10) ซึ่งจะนำเสนอจำแนกรายด้าน ดังนี้

ด้านการทำงานร่วมกันแบบออนไลน์ พบว่า มีระดับสมรรถนะในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.13) โดยสามารถจำแนกเป็นรายชื่อโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ การทำงานบนพื้นที่ทำงานออนไลน์ และแบ่งปันพื้นที่เพื่อทำงานร่วมกับผู้อื่น (ค่าเฉลี่ย 4.16) มีระดับสมรรถนะมาก การใช้โปรแกรมประชุมทางไกลผ่านจอภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.12) มีระดับสมรรถนะมาก การใช้งานโปรแกรมแบ่งปันหน้าจอ (ค่าเฉลี่ย 4.11) มีระดับสมรรถนะมาก

ด้านการใช้โปรแกรมสร้างสื่อดิจิทัล พบว่า มีระดับสมรรถนะในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.05) โดยสามารถจำแนกเป็นรายชื่อโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ การใช้โปรแกรมตกแต่งภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.10) มีระดับสมรรถนะมาก การใช้งานโปรแกรมตัดต่อสื่อภาพเคลื่อนไหว (ค่าเฉลี่ย 4.09) มีระดับสมรรถนะมาก การใช้โปรแกรมจัดการทำงานของหน้าจอ (ค่าเฉลี่ย 4.06) มีระดับสมรรถนะมาก การออกแบบหน้าเว็บเพจ (ค่าเฉลี่ย 4.00) มีระดับสมรรถนะมาก การใช้งานสื่อดิจิทัล (ค่าเฉลี่ย 4.00) มีระดับสมรรถนะมาก

ด้านการใช้ดิจิทัลเพื่อความมั่นคงปลอดภัย พบว่า มีระดับสมรรถนะในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.13) โดยสามารถจำแนกเป็นรายชื่อโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ การใช้งาน/ปรับแต่งเว็บเบราว์เซอร์ และเลือกใช้โปรแกรมเสริมสำหรับเว็บเบราว์เซอร์อย่างปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.14) มีระดับสมรรถนะมาก การพิสูจน์ตัวตนด้วยสิ่งที่เป็นและสิ่งที่มี (ค่าเฉลี่ย 4.13) มีระดับสมรรถนะมาก การรักษาและป้องกันข้อมูล/โปรแกรมจากภัยคุกคามความมั่นคงปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.09) มีระดับสมรรถนะมาก

4.4 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ตารางที่ 4.10 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เกี่ยวกับสมรรถนะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงาน

ที่	ข้อเสนอแนะ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1	พัฒนาสมรรถนะและฝึกอบรมบุคลากรเกี่ยวกับเทคโนโลยีดิจิทัลทั้งในเรื่องของเครื่องมือ อุปกรณ์ และการใช้งานให้ถูกต้องและเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน	9	56.25
2	สนับสนุนและพัฒนาทรัพยากรต่าง ๆ ให้ทันสมัยและเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน เช่น คอมพิวเตอร์ อุปกรณ์สำนักงาน ระบบอินเทอร์เน็ต เป็นต้น	4	25.00
3	กระตุ้นการเรียนรู้ และสร้างระบบจูงใจ	1	6.25
4	จัดหลักสูตรอบรมการใช้งานแบบออนไลน์	1	6.25
5	จัด KM แลกเปลี่ยนความรู้ด้านการใช้สื่อดิจิทัลภายในหน่วยงาน	1	6.25
รวม		16	100.00

4.5 เปรียบเทียบช่องว่างระดับสมรรถนะของบุคลากรระหว่างสมรรถนะตามสภาพความเป็นจริงและตามที่คาดหวัง เพื่อรองรับรัฐบาลดิจิทัล

4.5.1 ภาพรวม

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ยของช่องว่างระดับสมรรถนะของบุคลากรระหว่างสมรรถนะตามสภาพความเป็นจริงและตามที่คาดหวัง เพื่อรองรับรัฐบาลดิจิทัล ในภาพรวม

ประเภทสมรรถนะ	สมรรถนะตามสภาพความเป็นจริง	สมรรถนะที่คาดหวัง	ช่องว่างสมรรถนะ
สมรรถนะขั้นพื้นฐาน	3.77	4.22	0.45
สมรรถนะขั้นต้นสำหรับการทำงาน	3.94	4.37	0.43
สมรรถนะขั้นประยุกต์สำหรับการทำงาน	3.24	4.10	0.86
รวม	3.65	4.23	0.58

จากผลการศึกษาช่องว่างระดับสมรรถนะระหว่างสมรรถนะตามสภาพความเป็นจริง และตามที่คาดหวัง เพื่อรองรับรัฐบาลดิจิทัล **ในภาพรวม** พบว่า บุคลากร สังกัดสำนักงาน กศน. มีระดับสมรรถนะตามสภาพความเป็นจริงต่ำกว่าสมรรถนะตามที่คาดหวังในทุกประเภทสมรรถนะ (ช่องว่าง 0.58) ซึ่งจะนำเสนอจำแนกรายประเภทสมรรถนะ ดังนี้ **สมรรถนะขั้นพื้นฐาน** พบว่า มีช่องว่างระดับสมรรถนะเท่ากับ 0.45 **สมรรถนะขั้นต้นสำหรับการทำงาน** พบว่า มีช่องว่างระดับสมรรถนะเท่ากับ 0.43 และ **สมรรถนะขั้นประยุกต์สำหรับการทำงาน** พบว่า มีช่องว่างระดับสมรรถนะเท่ากับ 0.86

4.5.2 สมรรถนะขั้นพื้นฐาน

ตารางที่ 4.12 เปรียบเทียบช่องว่างระดับสมรรถนะขั้นพื้นฐานของบุคลากรระหว่างสมรรถนะตามสภาพความเป็นจริงและตามที่คาดหวัง เพื่อรองรับรัฐบาลดิจิทัล

ประเด็นสมรรถนะ	สมรรถนะตามสภาพความเป็นจริง	สมรรถนะที่คาดหวัง	ช่องว่างสมรรถนะ
การใช้งานคอมพิวเตอร์			
1. ใช้งานฮาร์ดแวร์ ระบุองค์ประกอบของคอมพิวเตอร์ และเชื่อมต่ออุปกรณ์ต่าง ๆ ได้	3.55	4.03	0.48
2. ใช้งานฟังก์ชันของระบบปฏิบัติการได้	3.76	4.14	0.38
3. สร้าง เคลื่อนย้าย กำหนดค่า และใช้งานแฟ้มข้อมูลได้	3.91	4.19	0.28
4. เลือกประเภท ใช้ และปรับแต่งแอปพลิเคชันบนอุปกรณ์เคลื่อนที่ รวมถึงเชื่อมต่ออุปกรณ์กับเครือข่ายได้	3.63	4.14	0.51
5. ใช้งานบริการบนระบบคลาวด์ (เช่น Google Drive, Dropbox) และแบ่งปันทรัพยากรไปยังผู้อื่นได้	3.64	4.12	0.48
รวม	3.70	4.12	0.42
การใช้งานอินเทอร์เน็ต			
6. ใช้งานเว็บเบราว์เซอร์ เพื่อเปิดดูหน้าเว็บไซต์ที่ต้องการ และปรับแต่งเว็บเบราว์เซอร์ได้	3.87	4.31	0.44
7. ใช้เครื่องมือสืบค้น (เช่น Google) สืบค้นข้อมูลได้ถูกต้องตามคำค้นหา และใช้ฟังก์ชันคัดกรองผลการค้นหาได้	4.28	4.39	0.11

ตารางที่ 4.12 เปรียบเทียบช่องว่างระดับสมรรถนะขั้นพื้นฐานของบุคลากรระหว่างสมรรถนะ
ตามสภาพความเป็นจริงและตามที่คาดหวัง เพื่อรองรับรัฐบาลดิจิทัล (ต่อ)

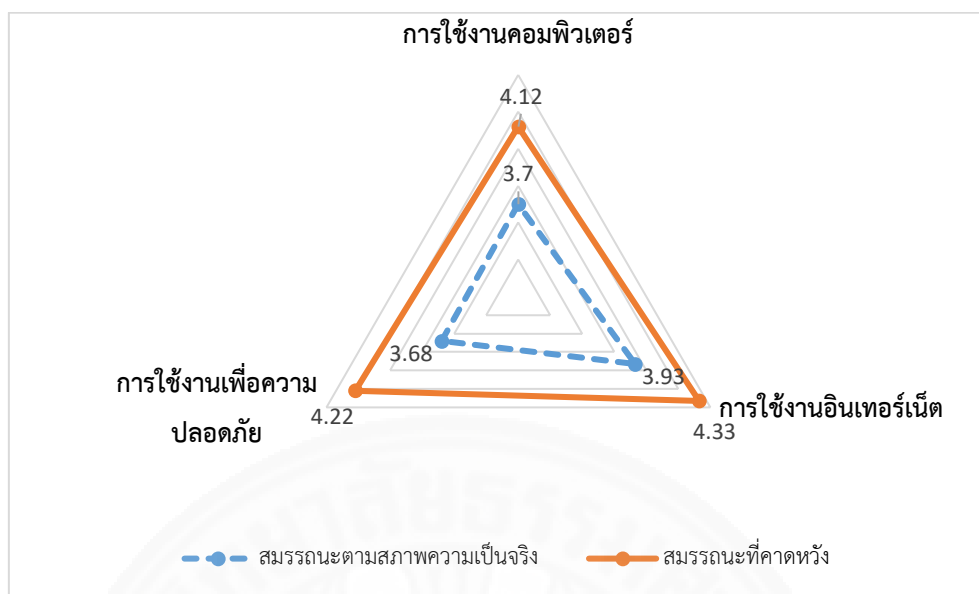
ประเด็นสมรรถนะ	สมรรถนะตามสภาพ ความเป็นจริง	สมรรถนะที่คาดหวัง	ช่องว่างสมรรถนะ
8. สร้าง ปรับแต่ง และจัดการอีเมลตาม ข้อกำหนดด้านความปลอดภัย รวมถึงจัดการ รายชื่อผู้ติดต่อบนอีเมลได้	3.85	4.33	0.48
9. สร้างตารางนัดหมายบนปฏิทินออนไลน์ และแบ่งปันให้ผู้อื่นใช้งานได้	3.56	4.21	0.65
10. เลือกใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ และ โปรแกรมการสื่อสารได้	4.03	4.35	0.32
11. ซื้อ/ขายสินค้า บริการ ระบบการชำระเงิน ออนไลน์ และธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์อื่น ๆ ได้ถูกต้อง	3.96	4.38	0.42
รวม	3.93	4.33	0.40
การใช้งานเพื่อความปลอดภัย			
12. สร้างบัญชี กำหนดรหัสผ่านได้ถูกต้องตาม หลักความมั่นคงปลอดภัย รวมถึงใช้อัตลักษณ์ บุคคลเพื่อยืนยันตัวตนเข้าสู่ระบบได้	3.85	4.27	0.42
13. กำหนดค่าไฟร์วอลล์ส่วนบุคคล และป้องกัน ข้อมูลส่วนบุคคลได้	3.48	4.17	0.69
14. เลือกใช้ซอฟต์แวร์ป้องกันมัลแวร์ได้ เหมาะสม และตรวจสอบอาการผิดปกติ จากมัลแวร์ตามลักษณะเฉพาะได้ถูกต้อง	3.44	4.14	0.70
15. ใช้งานเว็บเบราว์เซอร์ และอุปกรณ์เชื่อมต่อ อินเทอร์เน็ตได้เหมาะสมกับข้อกำหนด ความปลอดภัย	3.72	4.24	0.52
16. เลือกใช้เนื้อหาออนไลน์ได้ถูกต้อง ตามลิขสิทธิ์ และใช้อินเทอร์เน็ตได้ถูกต้อง ตามกฎหมาย	3.89	4.26	0.37
รวม	3.68	4.22	0.54
รวมทั้งหมด	3.77	4.22	0.45

จากผลการศึกษาการเปรียบเทียบช่องว่างระดับสมรรถนะขั้นพื้นฐานของบุคลากรพบว่า สมรรถนะตามสภาพความเป็นจริงของบุคลากรมีระดับต่ำกว่าสมรรถนะที่บุคลากรคาดหวัง (ช่องว่าง 0.45) โดยมีช่องว่างแต่ละด้านเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้

ด้านการใช้งานคอมพิวเตอร์ พบว่า การใช้งานแอปพลิเคชันบนอุปกรณ์เคลื่อนที่ (ช่องว่าง 0.51) การใช้งานฮาร์ดแวร์ (ช่องว่าง 0.48) การใช้งานบริการบนระบบคลาวด์ (ช่องว่าง 0.48) การใช้งานฟังก์ชันของระบบปฏิบัติการ (ช่องว่าง 0.38) การใช้งานแฟ้มข้อมูล (ช่องว่าง 0.28)

ด้านการใช้งานอินเทอร์เน็ต พบว่า การสร้างตารางนัดหมายบนปฏิทินออนไลน์ (ช่องว่าง 0.65) การจัดการอีเมลตามข้อกำหนดด้านความปลอดภัย (ช่องว่าง 0.48) การใช้งานเว็บเบราว์เซอร์ (ช่องว่าง 0.44) การซื้อ/ขายสินค้า บริการ ระบบการชำระเงินออนไลน์ และธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์อื่น ๆ อย่างถูกต้อง (ช่องว่าง 0.42) การเลือกใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ และโปรแกรมการสื่อสาร (ช่องว่าง 0.32) การใช้เครื่องมือสืบค้น (ช่องว่าง 0.11)

ด้านการใช้งานเพื่อความปลอดภัย พบว่า การเลือกใช้ซอฟต์แวร์ป้องกันมัลแวร์ (ช่องว่าง 0.70) การกำหนดค่าไฟร์วอลล์ส่วนบุคคล และป้องกันข้อมูลส่วนบุคคล (ช่องว่าง 0.69) การใช้งานเว็บเบราว์เซอร์ และอุปกรณ์เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตเหมาะสมกับข้อกำหนดความปลอดภัย (ช่องว่าง 0.52) การสร้างบัญชี กำหนดรหัสผ่านตามหลักความมั่นคงปลอดภัย รวมถึงใช้อัตลักษณ์บุคคล (ช่องว่าง 0.42) การเลือกใช้เนื้อหาออนไลน์ถูกต้องตามลิขสิทธิ์ และใช้อินเทอร์เน็ตถูกต้องตามกฎหมาย (ช่องว่าง 0.37)



ภาพที่ 4.1 เปรียบเทียบช่องว่างระดับสมรรถนะขั้นพื้นฐานของบุคลากรระหว่างสมรรถนะตามสภาพความเป็นจริงและตามที่ต้องการ เพื่อรองรับรัฐบาลดิจิทัล, ผู้ศึกษา.

4.5.3 สมรรถนะขั้นต้นสำหรับการทำงาน

ตารางที่ 4.13 เปรียบเทียบช่องว่างระดับสมรรถนะขั้นต้นสำหรับการทำงานของบุคลากรระหว่างสมรรถนะตามสภาพความเป็นจริงและตามที่ต้องการ เพื่อรองรับรัฐบาลดิจิทัล

ประเด็นสมรรถนะ	สมรรถนะตามสภาพความเป็นจริง	สมรรถนะที่คาดหวัง	ช่องว่างสมรรถนะ
การใช้โปรแกรมประมวลผลคำ			
1. จัดการเอกสาร แสดงมุมมอง เคลื่อนย้ายข้อมูล ยกเลิกการกระทำ ค้นหาข้อความ และแทนที่ข้อความบนเอกสารได้	3.96	4.39	0.43
2. จัดรูปแบบข้อความ เช่น ปรับแต่งรูปแบบตัวอักษร แทรก/ปรับแต่งวัตถุและตาราง และใช้เครื่องหมายนำหน้าหัวข้อได้	4.07	4.47	0.40
3. จัดรูปแบบย่อหน้าเอกสาร ปรับแต่งเอกสารด้วยชุดรูปแบบ และแบ่งส่วนเอกสารได้	4.05	4.43	0.38

ตารางที่ 4.13 เปรียบเทียบช่องว่างระดับสมรรถนะขั้นต้นสำหรับการทำงานของบุคลากรระหว่าง
สมรรถนะตามสภาพความเป็นจริงและตามที่คาดหวัง เพื่อรองรับรัฐบาลดิจิทัล (ต่อ)

ประเด็นสมรรถนะ	สมรรถนะตามสภาพ ความเป็นจริง	สมรรถนะที่คาดหวัง	ช่องว่างสมรรถนะ
4. ตั้งค่านำกระดาศ จัดรูปแบบหน้ากระดาศ และแทรกหัวหรือท้ายกระดาศในเอกสารได้	4.13	4.46	0.33
5. ตั้งค่าการพิมพ์ และแสดงตัวอย่าง ก่อนพิมพ์เอกสารได้	4.20	4.44	0.24
6. ตรวจทานงานเอกสารได้ เช่น การสะกดคำ และไวยากรณ์	4.04	4.48	0.44
รวม	4.08	4.45	0.37
การใช้โปรแกรมตารางคำนวณ			
7. จัดการแผ่นงาน จัดเซลล์ แถว และคอลัมน์ได้	3.83	4.30	0.47
8. ป้อน เคลื่อนย้าย คัดกรอง และเรียงลำดับ ข้อมูลได้	3.84	4.33	0.49
9. จัดรูปแบบข้อมูล แทรก/ปรับแต่งวัตถุได้	3.89	4.35	0.34
10. ตั้งค่าการพิมพ์ แสดงตัวอย่างแผ่นงาน ก่อนพิมพ์ได้	3.98	4.32	0.34
11. ใช้สูตรคำนวณข้อมูล และใช้ฟังก์ชันข้อมูล ได้	3.70	4.28	0.58
12. ตั้งค่าป้องกันแผ่นงานได้	3.64	4.24	0.60
รวม	3.81	4.30	0.49
การใช้โปรแกรมนำเสนอ			
13. สร้างงานนำเสนอ จัดการมุมมอง และ เลือกใช้เค้าโครงงานนำเสนอได้	3.93	4.36	0.43
14. จัดรูปแบบข้อความ แทรก/ปรับแต่งวัตถุได้	3.97	4.35	0.38
15. กำหนดการเคลื่อนไหวของวัตถุ และ รูปแบบการเปลี่ยนสไลด์ได้	3.91	4.35	0.44
16. กำหนดสไลด์สำหรับนำเสนอ ตั้งค่า การนำเสนอ และใช้งานขณะนำเสนอได้	3.86	4.43	0.57
รวม	3.92	4.37	0.45
รวมทั้งหมด	3.94	4.37	0.43

จากผลการศึกษาการเปรียบเทียบช่องว่างระดับสมรรถนะขั้นต้นสำหรับการทำงานของบุคลากร พบว่า สมรรถนะตามสภาพความเป็นจริงของบุคลากรมีระดับต่ำกว่าสมรรถนะที่บุคลากรคาดหวัง (ช่องว่าง 0.43) โดยมีช่องว่างแต่ละด้านเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้

ด้านการใช้โปรแกรมประมวลผลคำ พบว่า การตรวจทานงานเอกสาร (ช่องว่าง 0.44) การจัดการเอกสาร (ช่องว่าง 0.43) การจัดรูปแบบข้อความ (ช่องว่าง 0.40) การจัดรูปแบบย่อหน้าเอกสาร ปรับแต่งเอกสารด้วยชุดรูปแบบ และแบ่งส่วนเอกสาร (ช่องว่าง 0.38) การตั้งค่าหน้ากระดาษ จัดรูปแบบหน้ากระดาษ และแทรกหัวหรือท้ายกระดาษในเอกสาร (ช่องว่าง 0.33) การตั้งค่าการพิมพ์ และแสดงตัวอย่างก่อนพิมพ์เอกสาร (ช่องว่าง 0.24)

ด้านการใช้โปรแกรมตารางคำนวณ พบว่า การตั้งค่าป้องกันแผ่นงาน (ช่องว่าง 0.60) การใช้สูตรคำนวณข้อมูล (ช่องว่าง 0.58) การป้อน เคลื่อนย้าย คัดกรอง และเรียงลำดับข้อมูล (ช่องว่าง 0.49) การจัดการแผ่นงาน (ช่องว่าง 0.47) การจัดรูปแบบข้อมูล (ช่องว่าง 0.34) การตั้งค่าการพิมพ์ แสดงตัวอย่างแผ่นงานก่อนพิมพ์ (ช่องว่าง 0.34)

ด้านการใช้โปรแกรมนำเสนอ พบว่า การกำหนดสไลด์สำหรับนำเสนอ ตั้งค่าการนำเสนอ และใช้งานขณะนำเสนอ (ช่องว่าง 0.57) การกำหนดการเคลื่อนไหวของวัตถุ และรูปแบบการเปลี่ยนสไลด์ (ช่องว่าง 0.44) การสร้างงานนำเสนอ (ช่องว่าง 0.43) การจัดรูปแบบข้อความ (ช่องว่าง 0.38)



ภาพที่ 4.2 เปรียบเทียบช่องว่างระดับสมรรถนะขั้นต้นสำหรับการทำงานของบุคลากรระหว่างสมรรถนะตามสภาพความเป็นจริงและตามที่คาดหวัง เพื่อรองรับรัฐบาลดิจิทัล, ผู้ศึกษา.

4.5.4 สมรรถนะขั้นประยุกต์สำหรับการทำงาน

ตารางที่ 4.14 เปรียบเทียบช่องว่างระดับสมรรถนะขั้นประยุกต์สำหรับการทำงานของบุคลากร

ระหว่างสมรรถนะตามสภาพความเป็นจริงและตามที่คาดหวัง เพื่อรองรับรัฐบาลดิจิทัล

ประเด็นสมรรถนะ	สมรรถนะตามสภาพความเป็นจริง	สมรรถนะที่คาดหวัง	ช่องว่างสมรรถนะ
การทำงานร่วมกันแบบออนไลน์			
1. ทำงานบนพื้นที่ทำงานออนไลน์ (เช่น Google Doc) และแบ่งปันพื้นที่เพื่อทำงานร่วมกับผู้อื่นได้	3.42	4.16	0.74
2. ใช้งานโปรแกรมแบ่งปันหน้าจอได้	3.26	4.11	0.85
3. ใช้โปรแกรมประชุมทางไกลผ่านจอภาพได้	3.16	4.12	0.96
รวม	3.28	4.13	0.85
การใช้โปรแกรมสร้างสื่อดิจิทัล			
4. ออกแบบหน้าเว็บเพจ และเผยแพร่ได้	3.08	4.00	0.92
5. เลือกใช้สื่อดิจิทัลตามวัตถุประสงค์การใช้งาน และจำแนกรูปแบบสื่อดิจิทัลได้	3.25	4.00	0.75
6. ใช้โปรแกรมตกแต่งภาพได้	3.28	4.10	0.82
7. ใช้โปรแกรมจัดการทำงานของหน้าจอ และบันทึกไฟล์จากโปรแกรมได้	3.15	4.06	0.91
8. ใช้งานโปรแกรมตัดต่อสื่อภาพเคลื่อนไหวได้	3.15	4.09	0.94
รวม	3.18	4.05	0.87
การใช้ดิจิทัลเพื่อความมั่นคงปลอดภัย			
9. รักษาและป้องกันข้อมูล/โปรแกรมจากภัยคุกคามความมั่นคงปลอดภัยได้	3.22	4.09	0.87
10. ใช้งาน/ปรับแต่งเว็บเบราว์เซอร์ และเลือกใช้โปรแกรมเสริมสำหรับเว็บเบราว์เซอร์ได้อย่างปลอดภัย	3.20	4.14	0.94
11. พิสูจน์ตัวตนด้วยสิ่งที่เป็นและสิ่งที่มีได้ เช่น ลายนิ้วมือ รหัสผ่าน	3.33	4.13	0.80
รวม	3.25	4.13	0.88
รวมทั้งหมด	3.24	4.10	0.86

จากผลการศึกษาการเปรียบเทียบช่องว่างระดับสมรรถนะขั้นประยุกต์สำหรับการทำงานของบุคลากร พบว่า สมรรถนะตามสภาพความเป็นจริงของบุคลากรมีระดับต่ำกว่าสมรรถนะที่บุคลากรคาดหวัง (ช่องว่าง 0.86) โดยมีช่องว่างแต่ละด้านเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้

ด้านการทำงานร่วมกันแบบออนไลน์ พบว่า การใช้โปรแกรมประชุมทางไกลผ่านจอภาพ (ช่องว่าง 0.96) การใช้งานโปรแกรมแบ่งปันหน้าจอ (ช่องว่าง 0.85) การทำงานบนพื้นที่ทำงานออนไลน์ และแบ่งปันพื้นที่เพื่อทำงานร่วมกับผู้อื่น (ช่องว่าง 0.74)

ด้านการใช้โปรแกรมสร้างสื่อดิจิทัล พบว่า การใช้งานโปรแกรมตัดต่อสื่อภาพเคลื่อนไหว (ช่องว่าง 0.94) การออกแบบหน้าเว็บเพจ (ช่องว่าง 0.92) การใช้โปรแกรมจับการทำงานของหน้าจอ (ช่องว่าง 0.91) การใช้โปรแกรมตกแต่งภาพ (ช่องว่าง 0.82) การใช้งานสื่อดิจิทัล (ช่องว่าง 0.75)

ด้านการใช้ดิจิทัลเพื่อความมั่นคงปลอดภัย พบว่า การใช้งาน/ปรับแต่งเว็บเบราว์เซอร์ และเลือกใช้โปรแกรมเสริมสำหรับเว็บเบราว์เซอร์อย่างปลอดภัย (ช่องว่าง 0.94) การรักษาและป้องกันข้อมูล/โปรแกรมจากภัยคุกคามความมั่นคงปลอดภัย (ช่องว่าง 0.87) การพิสูจน์ตัวตนด้วยสิ่งที่เป็นและสิ่งที่มี (ช่องว่าง 0.80)



ภาพที่ 4.3 เปรียบเทียบช่องว่างระดับสมรรถนะขั้นประยุกต์สำหรับการทำงานของบุคลากรระหว่างสมรรถนะตามสภาพความเป็นจริงและตามที่คาดหวัง เพื่อรองรับรัฐบาลดิจิทัล, ผู้ศึกษา.

บทที่ 5

สรุปผลการค้นคว้าอิสระและข้อเสนอแนะ

การศึกษาศมรรถนะด้านการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดสำนักงาน กศน. ในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะด้านการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงาน กศน. ตามสภาพความเป็นจริง และตามที่บุคลากรคาดหวัง เพื่อรองรับรัฐบาลดิจิทัล ศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างสมรรถนะด้านการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงาน กศน. ตามสภาพความเป็นจริงและตามที่บุคลากรคาดหวัง เพื่อรองรับรัฐบาลดิจิทัล รวมถึงเพื่อกำหนดแนวทางการพัฒนาสมรรถนะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงาน กศน. โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 100 คน ซึ่งผู้ค้นคว้าอิสระได้นำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์ แปลความหมาย และสรุปผลการค้นคว้าอิสระ เสนอตามลำดับดังนี้

5.1 สรุปผลการค้นคว้าอิสระ

5.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 70 มีอายุมากกว่า 30 – 40 ปี จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 43 ปฏิบัติงานในตำแหน่งนักวิชาการศึกษา จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 41 เป็นข้าราชการ จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 62 อยู่ในระดับปฏิบัติการ/ชำนาญงาน จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 38 วุฒิการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 56 และไม่จบการศึกษาในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้องกับด้านเทคโนโลยีดิจิทัลหรือคอมพิวเตอร์ จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 67

5.1.2 ระดับสมรรถนะของบุคลากรตามสภาพความเป็นจริง

5.1.2.1 ภาพรวม

ระดับสมรรถนะของบุคลากรตามสภาพความเป็นจริงในภาพรวม ทั้ง 3 ประเภทสมรรถนะ ประกอบด้วย สมรรถนะขั้นพื้นฐาน สมรรถนะขั้นต้นสำหรับการทำงาน สมรรถนะขั้นประยุกต์สำหรับการทำงาน พบว่า ค่าเฉลี่ยระดับสมรรถนะอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.65$) โดยสมรรถนะขั้นต้นสำหรับการทำงาน ($\bar{X} = 3.94$) มีค่าเฉลี่ยระดับสมรรถนะมากที่สุด

5.1.2.2 สมรรถนะขั้นพื้นฐาน

(1) ด้านการใช้งานคอมพิวเตอร์ พบว่า บุคลากร สังกัดสำนักงาน กศน. มีระดับสมรรถนะ ค่าเฉลี่ยระดับสมรรถนะในภาพรวมและเป็นรายข้อทุกประเด็นอยู่ในระดับมาก โดยในประเด็น การสร้าง เคลื่อนย้าย กำหนดค่า และใช้งานแฟ้มข้อมูล ($\bar{X} = 3.91$) มีค่าเฉลี่ยระดับสมรรถนะมากที่สุด

(2) ด้านการใช้งานอินเทอร์เน็ต พบว่า บุคลากร สังกัดสำนักงาน กศน. มีระดับสมรรถนะ ค่าเฉลี่ยระดับสมรรถนะในภาพรวม อยู่ในระดับมาก โดยในประเด็น การใช้เครื่องมือสืบค้น (เช่น Google) สืบค้นข้อมูลถูกต้องตามคำค้นหา และใช้ฟังก์ชันคัดกรองผลการค้นหา ($\bar{X} = 4.28$) มีค่าเฉลี่ยระดับสมรรถนะมากที่สุด

(3) ด้านการใช้งานเพื่อความปลอดภัย พบว่า บุคลากร สังกัดสำนักงาน กศน. มีระดับสมรรถนะ ค่าเฉลี่ยระดับสมรรถนะในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยในประเด็น การเลือกใช้อินเทอร์เน็ตได้ถูกต้องตามลิขสิทธิ์ และใช้อินเทอร์เน็ตได้ถูกต้องตามกฎหมาย ($\bar{X} = 3.89$) มีค่าเฉลี่ยระดับสมรรถนะมากที่สุด

5.1.2.3 สมรรถนะขั้นต้นสำหรับการทำงาน

(1) ด้านการใช้โปรแกรมประมวลผลคำ พบว่า บุคลากร สังกัดสำนักงาน กศน. มีระดับสมรรถนะ ค่าเฉลี่ยระดับสมรรถนะในภาพรวมและเป็นรายข้อทุกประเด็นอยู่ในระดับมาก โดยในประเด็น การตั้งค่าการพิมพ์ และแสดงตัวอย่างก่อนพิมพ์เอกสาร ($\bar{X} = 4.20$) มีค่าเฉลี่ยระดับสมรรถนะมากที่สุด

(2) ด้านการใช้โปรแกรมตารางคำนวณ พบว่า บุคลากร สังกัดสำนักงาน กศน. มีระดับสมรรถนะ ค่าเฉลี่ยระดับสมรรถนะในภาพรวมและเป็นรายข้อทุกประเด็นอยู่ในระดับมาก โดยในประเด็น การตั้งค่าการพิมพ์ แสดงตัวอย่างแผ่นงานก่อนพิมพ์ ($\bar{X} = 3.98$) มีค่าเฉลี่ยระดับสมรรถนะมากที่สุด

(3) ด้านการใช้โปรแกรมนำเสนอ พบว่า บุคลากร สังกัดสำนักงาน กศน. มีระดับสมรรถนะ ค่าเฉลี่ยระดับสมรรถนะในภาพรวมและเป็นรายข้อทุกประเด็นอยู่ในระดับมาก โดยในประเด็น การจัดรูปแบบข้อความ แทรก/ปรับแต่งวัตถุ ($\bar{X} = 3.97$) มีค่าเฉลี่ยระดับสมรรถนะมากที่สุด

5.1.2.4 สมรรถนะขั้นประยุกต์สำหรับการทำงาน

(1) ด้านการทำงานร่วมกันแบบออนไลน์ พบว่า บุคลากร สังกัดสำนักงาน กศน. มีระดับสมรรถนะ ค่าเฉลี่ยระดับสมรรถนะในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยในประเด็น การทำงานบนพื้นที่ทำงานออนไลน์ (เช่น Google Doc) และแบ่งปันพื้นที่เพื่อทำงานร่วมกับผู้อื่น ($\bar{X} = 3.42$) มีค่าเฉลี่ยระดับสมรรถนะมากที่สุด

(2) ด้านการใช้โปรแกรมสร้างสื่อดิจิทัล พบว่า บุคลากร สังกัดสำนักงาน กศน. มีระดับสมรรถนะ ค่าเฉลี่ยระดับสมรรถนะในภาพรวมและเป็นรายชื่อทุกประเด็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยในประเด็น การใช้โปรแกรมตกแต่งภาพ ($\bar{X} = 3.28$) มีค่าเฉลี่ยระดับสมรรถนะมากที่สุด

(3) ด้านการใช้ดิจิทัลเพื่อความมั่นคงปลอดภัย พบว่า บุคลากร สังกัดสำนักงาน กศน. มีระดับสมรรถนะ ค่าเฉลี่ยระดับสมรรถนะในภาพรวมและเป็นรายชื่อทุกประเด็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยในประเด็น การพิสูจน์ตัวตนด้วยสิ่งที่เป็นและสิ่งที่มี ($\bar{X} = 3.33$) มีค่าเฉลี่ยระดับสมรรถนะมากที่สุด

5.1.3 ระดับสมรรถนะตามที่บุคลากรคาดหวัง เพื่อรองรับรัฐบาลดิจิทัล

5.1.3.1 ภาพรวม

ระดับสมรรถนะตามที่บุคลากรคาดหวัง เพื่อรองรับรัฐบาลดิจิทัล ในภาพรวมทั้ง 3 ประเภทสมรรถนะ ประกอบด้วย สมรรถนะขั้นพื้นฐาน สมรรถนะขั้นต้นสำหรับการทำงาน สมรรถนะขั้นประยุกต์สำหรับการทำงาน พบว่า ค่าเฉลี่ยระดับสมรรถนะอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.23$) โดยสมรรถนะขั้นต้นสำหรับการทำงาน ($\bar{X} = 4.37$) มีค่าเฉลี่ยระดับสมรรถนะมากที่สุด

5.1.3.2 สมรรถนะขั้นพื้นฐาน

(1) ด้านการใช้งานคอมพิวเตอร์ พบว่า บุคลากร สังกัดสำนักงาน กศน. มีระดับสมรรถนะ ค่าเฉลี่ยระดับสมรรถนะในภาพรวมและเป็นรายชื่อทุกประเด็นอยู่ในระดับมากที่สุด โดยในประเด็น การสร้าง เคลื่อนย้าย กำหนดค่า และใช้งานแฟ้มข้อมูล ($\bar{X} = 4.19$) มีค่าเฉลี่ยระดับสมรรถนะมากที่สุด

(2) ด้านการใช้งานอินเทอร์เน็ต พบว่า บุคลากร สังกัดสำนักงาน กศน. มีระดับสมรรถนะ ค่าเฉลี่ยระดับสมรรถนะในภาพรวมและเป็นรายชื่อทุกประเด็นอยู่ในระดับมากที่สุด โดยในประเด็น การใช้เครื่องมือสืบค้น (เช่น Google) สืบค้นข้อมูลถูกต้องตามคำค้นหา และใช้ฟังก์ชันคัดกรองผลการค้นหา ($\bar{X} = 4.39$) มีค่าเฉลี่ยระดับสมรรถนะมากที่สุด

(3) ด้านการใช้งานเพื่อความปลอดภัย พบว่า บุคลากร สังกัดสำนักงาน กศน. มีระดับสมรรถนะ ค่าเฉลี่ยระดับสมรรถนะในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยในประเด็น การสร้างบัญชี กำหนดรหัสผ่านตามหลักความมั่นคงปลอดภัย รวมถึงใช้อัตลักษณ์บุคคลเพื่อยืนยันตัวตนเข้าสู่ระบบ ($\bar{X} = 4.27$) มีค่าเฉลี่ยระดับสมรรถนะมากที่สุด

5.1.3.3 สมรรถนะขั้นต้นสำหรับการทำงาน

(1) ด้านการใช้โปรแกรมประมวลผลคำ พบว่า บุคลากร สังกัดสำนักงาน กศน. มีระดับสมรรถนะ ค่าเฉลี่ยระดับสมรรถนะในภาพรวมและเป็นรายข้อทุกประเด็นอยู่ในระดับมากที่สุด โดยในประเด็น การตรวจทานงานเอกสาร เช่น การสะกดคำและไวยากรณ์ ($\bar{X} = 4.48$) มีค่าเฉลี่ยระดับสมรรถนะมากที่สุด

(2) ด้านการใช้โปรแกรมตารางคำนวณ พบว่า บุคลากร สังกัดสำนักงาน กศน. มีระดับสมรรถนะ ค่าเฉลี่ยระดับสมรรถนะในภาพรวมและเป็นรายข้อทุกประเด็นอยู่ในระดับมากที่สุด โดยในประเด็น การจัดรูปแบบข้อมูล แท็บ/ปรับแต่งวัตถุ ($\bar{X} = 4.35$) มีค่าเฉลี่ยระดับสมรรถนะมากที่สุด

(3) ด้านการใช้โปรแกรมนำเสนอ พบว่า บุคลากร สังกัดสำนักงาน กศน. มีระดับสมรรถนะ ค่าเฉลี่ยระดับสมรรถนะในภาพรวมและเป็นรายข้อทุกประเด็นอยู่ในระดับมากที่สุด โดยในประเด็น การกำหนดสไลด์สำหรับนำเสนอ ตั้งค่าการนำเสนอ และใช้งานขณะนำเสนอ ($\bar{X} = 4.43$) มีค่าเฉลี่ยระดับสมรรถนะมากที่สุด

5.1.3.4 สมรรถนะขั้นประยุกต์สำหรับการทำงาน

(1) ด้านการทำงานร่วมกันแบบออนไลน์ พบว่า บุคลากร สังกัดสำนักงาน กศน. มีระดับสมรรถนะ ค่าเฉลี่ยระดับสมรรถนะในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยในประเด็น การทำงานบนพื้นที่ทำงานออนไลน์ (เช่น Google Doc) และแบ่งปันพื้นที่เพื่อทำงานร่วมกับผู้อื่น ($\bar{X} = 4.16$) มีค่าเฉลี่ยระดับสมรรถนะมากที่สุด

(2) ด้านการใช้โปรแกรมสร้างสื่อดิจิทัล พบว่า บุคลากร สังกัดสำนักงาน กศน. มีระดับสมรรถนะ ค่าเฉลี่ยระดับสมรรถนะในภาพรวมและเป็นรายข้อทุกประเด็นอยู่ในระดับมาก โดยในประเด็น การใช้โปรแกรมตกแต่งภาพ ($\bar{X} = 4.10$) มีค่าเฉลี่ยระดับสมรรถนะมากที่สุด

(3) ด้านการใช้ดิจิทัลเพื่อความมั่นคงปลอดภัย พบว่า บุคลากร สังกัดสำนักงาน กศน. มีระดับสมรรถนะ ค่าเฉลี่ยระดับสมรรถนะในภาพรวมและเป็นรายข้อทุกประเด็นอยู่ในระดับมาก โดยในประเด็น การใช้งาน/ปรับแต่งเว็บเบราว์เซอร์ และเลือกใช้โปรแกรมเสริมสำหรับเว็บเบราว์เซอร์อย่างปลอดภัย ($\bar{X} = 4.14$) มีค่าเฉลี่ยระดับสมรรถนะมากที่สุด

5.1.4 ช่องว่างระดับสมรรถนะของบุคลากรระหว่างสมรรถนะตามสภาพความเป็นจริงและตามที่คาดหวัง เพื่รองรับรัฐบาลดิจิทัล

5.1.4.1 ภาพรวม

ช่องว่างระดับสมรรถนะของบุคลากรระหว่างสมรรถนะตามสภาพความเป็นจริงและตามที่คาดหวัง เพื่รองรับรัฐบาลดิจิทัล ในภาพรวมทั้ง 3 ประเภทสมรรถนะประกอบด้วย สมรรถนะขั้นพื้นฐาน สมรรถนะขั้นต้นสำหรับการทำงาน สมรรถนะขั้นประยุกต์สำหรับการทำงาน พบว่า ระดับสมรรถนะตามสภาพความเป็นจริงต่ำกว่าระดับสมรรถนะตามที่คาดหวัง เพื่รองรับรัฐบาลดิจิทัล เท่ากับ 0.58 โดยสมรรถนะขั้นประยุกต์สำหรับการทำงาน มีช่องว่างระดับสมรรถนะมากที่สุด เท่ากับ 0.86

5.1.4.2 สมรรถนะขั้นพื้นฐาน

(1) ด้านการใช้งานคอมพิวเตอร์ พบว่า ภาพรวมของระดับสมรรถนะตามสภาพความเป็นจริงต่ำกว่าระดับสมรรถนะตามที่คาดหวัง เพื่รองรับรัฐบาลดิจิทัล เท่ากับ 0.42 โดยในประเด็น การใช้แอปพลิเคชันบนอุปกรณ์เคลื่อนที่ มีช่องว่างระดับสมรรถนะมากที่สุด (ช่องว่าง 0.51)

(2) ด้านการใช้งานอินเทอร์เน็ต พบว่า ภาพรวมของระดับสมรรถนะตามสภาพความเป็นจริงต่ำกว่าระดับสมรรถนะตามที่คาดหวัง เพื่รองรับรัฐบาลดิจิทัล เท่ากับ 0.40 โดยในประเด็น การสร้างตารางนัดหมายบนปฏิทินออนไลน์ มีช่องว่างระดับสมรรถนะมากที่สุด (ช่องว่าง 0.65)

(3) ด้านการใช้งานเพื่อความปลอดภัย พบว่า ภาพรวมของระดับสมรรถนะตามสภาพความเป็นจริงต่ำกว่าระดับสมรรถนะตามที่คาดหวัง เพื่รองรับรัฐบาลดิจิทัล เท่ากับ 0.54 โดยในประเด็น การเลือกใช้ซอฟต์แวร์ป้องกันมัลแวร์ มีช่องว่างระดับสมรรถนะมากที่สุด (ช่องว่าง 0.70)

5.1.4.3 สมรรถนะขั้นต้นสำหรับการทำงาน

(1) ด้านการใช้โปรแกรมประมวลผลคำ พบว่า ภาพรวมของระดับสมรรถนะตามสภาพความเป็นจริงต่ำกว่าระดับสมรรถนะตามที่คาดหวัง เพื่อรองรับรัฐบาลดิจิทัล เท่ากับ 0.37 โดยในประเด็น การตรวจทานงานเอกสาร มีช่องว่างระดับสมรรถนะมากที่สุด (ช่องว่าง 0.44)

(2) ด้านการใช้โปรแกรมตารางคำนวณ พบว่า ภาพรวมของระดับสมรรถนะตามสภาพความเป็นจริงต่ำกว่าระดับสมรรถนะตามที่คาดหวัง เพื่อรองรับรัฐบาลดิจิทัล เท่ากับ 0.49 โดยในประเด็น การตั้งค่าป้องกันแผ่นงาน มีช่องว่างระดับสมรรถนะมากที่สุด (ช่องว่าง 0.60)

(3) ด้านการใช้โปรแกรมนำเสนอ พบว่า ภาพรวมของระดับสมรรถนะตามสภาพความเป็นจริงต่ำกว่าระดับสมรรถนะตามที่คาดหวัง เพื่อรองรับรัฐบาลดิจิทัล เท่ากับ 0.43 โดยในประเด็น การกำหนดสไลด์สำหรับนำเสนอ ตั้งค่าการนำเสนอ และใช้งานขณะนำเสนอ มีช่องว่างระดับสมรรถนะมากที่สุด (ช่องว่าง 0.57)

5.1.4.4 สมรรถนะขั้นประยุกต์สำหรับการทำงาน

(1) ด้านการทำงานร่วมกันแบบออนไลน์ พบว่า ภาพรวมของระดับสมรรถนะตามสภาพความเป็นจริงต่ำกว่าระดับสมรรถนะตามที่คาดหวัง เพื่อรองรับรัฐบาลดิจิทัล เท่ากับ 0.85 โดยในประเด็น การใช้โปรแกรมประชุมทางไกลผ่านจอภาพ มีช่องว่างระดับสมรรถนะมากที่สุด (ช่องว่าง 0.96)

(2) ด้านการใช้โปรแกรมสร้างสื่อดิจิทัล พบว่า ภาพรวมของระดับสมรรถนะตามสภาพความเป็นจริงต่ำกว่าระดับสมรรถนะตามที่คาดหวัง เพื่อรองรับรัฐบาลดิจิทัล เท่ากับ 0.87 โดยในประเด็น การใช้งานโปรแกรมตัดต่อสื่อภาพเคลื่อนไหว มีช่องว่างระดับสมรรถนะมากที่สุด (ช่องว่าง 0.94)

(3) ด้านการใช้ดิจิทัลเพื่อความมั่นคงปลอดภัย พบว่า ภาพรวมของระดับสมรรถนะตามสภาพความเป็นจริงต่ำกว่าระดับสมรรถนะตามที่คาดหวัง เพื่อรองรับรัฐบาลดิจิทัล เท่ากับ 0.88 โดยในประเด็น การใช้งาน/ปรับแต่งเว็บเบราว์เซอร์ และเลือกใช้โปรแกรมเสริมสำหรับเว็บเบราว์เซอร์อย่างปลอดภัย มีช่องว่างระดับสมรรถนะมากที่สุด (ช่องว่าง 0.94)

5.2 อภิปรายผลการค้นคว้าอิสระ

5.2.1 สมรรถนะของบุคลากรตามสภาพความเป็นจริง

จากการที่ผู้ค้นคว้าอิสระ ได้ทำการศึกษาสมรรถนะด้านการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ในการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดสำนักงาน กศน. ตามสภาพความเป็นจริง ทั้ง 3 ประเภท สมรรถนะ ประกอบด้วย สมรรถนะขั้นพื้นฐาน สมรรถนะขั้นต้นสำหรับการทำงาน และสมรรถนะ ขั้นประยุกต์สำหรับการทำงาน พบว่า ระดับสมรรถนะของบุคลากรตามสภาพความเป็นจริง โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.65$) เนื่องจากนโยบายและจุดเน้นการดำเนินงานของสำนักงาน กศน. ที่กำหนดไว้ในยุทธศาสตร์ที่ 3 ด้านการพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งมุ่งเน้น พัฒนาความรู้และทักษะของครูและบุคลากรทางการศึกษาด้านทักษะและความเข้าใจในการใช้ เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Literacy) เพื่อให้มีทักษะความเข้าใจและใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัล ในชีวิตประจำวันได้ อีกทั้งแผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมของสำนักงานดิจิทัล เพื่อเศรษฐกิจและสังคม ในยุทธศาสตร์ที่ 5 พัฒนากำลังคนให้พร้อมเข้าสู่ยุคเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล โดยให้ความสำคัญกับการพัฒนากำลังคนวัยทำงานทุกสาขาอาชีพ รวมทั้งบุคลากรภาครัฐ และ ภาคเอกชนให้มีความสามารถในการสร้างสรรค์และใช้เทคโนโลยีดิจิทัลอย่างชาญฉลาดในการ ประกอบอาชีพ และพัฒนาบุคลากรในสาขาเทคโนโลยีดิจิทัลโดยตรง ให้มีความรู้ความสามารถ และ ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านในระดับมาตรฐานสากล อันจะนำไปสู่การสร้างและจ้างงานที่มีคุณค่าสูง ในยุคดิจิทัล โดยกำหนดแผนงานเพื่อขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ด้วยการพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ให้แก่บุคลากรในตลาดแรงงาน รวมถึงบุคลากรภาครัฐ ภาคเอกชน บุคลากรทุกสาขาอาชีพ และ บุคลากรทุกช่วงวัย จึงทำให้บุคลากรตระหนักและเห็นถึงความสำคัญในการศึกษา หาความรู้ และ นำใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงานของตนเอง

นอกจากนี้ จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่มีผลการวิจัยคล้ายกับการค้นคว้า อิสระในครั้งนี้ ได้แก่ 1) งานวิจัยของชมพู วิฑูรานุพงษ์ และคณะ ที่ได้ศึกษา เรื่อง พฤติกรรมการใช้ เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อปฏิบัติการพยาบาลโดยใช้หลักฐานเชิงประจักษ์ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช พบว่า พยาบาลวิชาชีพมีการรู้เท่าทันสารสนเทศการยอมรับการใช้ เทคโนโลยีสารสนเทศ และพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อปฏิบัติการพยาบาล โดยใช้ หลักฐานเชิงประจักษ์ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก 2) งานวิจัยของสุรียานนท์ พลสมิ์ ที่ได้ศึกษา เรื่อง สถานภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษาเทศบาลตำบลบ้านเป็ด อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น พบว่า เทศบาลตำบลบ้านเป็ด

มีสถานภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารอยู่ในระดับมาก ทั้งด้านการบริการประชาชน ด้านการบริหารงาน และด้านการปฏิบัติงาน และ 3) งานวิจัยของธาริณี อภัยโรจน์ ได้ทำการศึกษา เรื่อง การศึกษาสมรรถนะหลักเพื่อการพัฒนาบุคลากร กรณีศึกษา สำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัย มหิดล วิทยาเขตศาลายา พบว่า สมรรถนะหลักของบุคลากรในปัจจุบัน โดยรวมอยู่ในระดับมาก

5.2.2 ระดับสมรรถนะตามที่บุคลากรคาดหวัง เพื่อรองรับรัฐบาลดิจิทัล

จากการที่ผู้ค้นคว้าอิสระ ได้ทำการศึกษาสมรรถนะด้านการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ในการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดสำนักงาน กศน. ตามที่บุคลากรคาดหวังทั้ง 3 ประเภทสมรรถนะ ประกอบด้วย สมรรถนะขั้นพื้นฐาน สมรรถนะขั้นต้นสำหรับการทำงาน และสมรรถนะขั้นประยุกต์ สำหรับการทำงาน พบว่า ระดับสมรรถนะตามที่บุคลากรคาดหวัง เพื่อรองรับรัฐบาลดิจิทัล โดยรวม ทั้ง 3 ประเภทสมรรถนะ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.23$) และเมื่อพิจารณาในรายประเภทสมรรถนะ แล้ว พบว่า สมรรถนะขั้นต้นสำหรับการทำงาน มีระดับความคาดหวังมากที่สุด ($\bar{X} = 4.37$) รองลงมา คือ สมรรถนะขั้นพื้นฐาน ($\bar{X} = 4.22$) และสมรรถนะขั้นประยุกต์สำหรับการทำงาน มีระดับ ความคาดหวังน้อยที่สุด ($\bar{X} = 4.10$) ซึ่งประเด็นที่น่าสนใจ คือ สมรรถนะขั้นต้นสำหรับการทำงาน อันประกอบด้วย การใช้งานโปรแกรมประมวลผลคำ การใช้งานโปรแกรมตารางคำนวณ และการใช้งานโปรแกรมนำเสนอ เป็นประเภทสมรรถนะที่บุคลากรคาดหวัง เพื่อรองรับรัฐบาลดิจิทัล มากที่สุดในประเภทสมรรถนะทั้งหมด ซึ่งสอดคล้องกับบทความของสุรศักดิ์ วงศ์สันติ ที่กล่าวว่า การ ปฏิบัติงานในสำนักงานส่วนมากจะต้องมีการจัดทำบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อเป็นหลักฐานของ ทางราชการ โดยโปรแกรมที่นิยมใช้ในการจัดการเอกสารต่าง ๆ ได้แก่ โปรแกรมประมวลผลคำ (Microsoft Word) โปรแกรมนำเสนอ (Microsoft Powerpoint) และโปรแกรมตารางคำนวณ (Microsoft Excel) ทำให้บุคลากรเห็นว่าโปรแกรมเหล่านี้มีประโยชน์ และจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี จึงทำให้บุคลากรมีความคาดหวังในสมรรถนะด้านนี้มากที่สุด

นอกจากนี้ ยังมีผลการวิจัยที่คล้ายกับการค้นคว้าอิสระในครั้งนี้ ได้แก่ งานวิจัยของนางสาวอารียา จารุภูมิ ศึกษาวิจัยเรื่อง “การศึกษาสมรรถนะของบุคลากร ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อรองรับเศรษฐกิจดิจิทัลของหน่วยงานราชการ : กรณีศึกษา ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง” พบว่า ความต้องการ สมรรถนะเมื่อประเทศไทยเข้าสู่สังคมเศรษฐกิจดิจิทัล มีความต้องการอยู่ในระดับสูงทุกด้าน และงานวิจัยของธาริณี อภัยโรจน์ ได้ทำการศึกษา เรื่อง การศึกษาสมรรถนะหลักเพื่อการพัฒนา บุคลากร กรณีศึกษา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตศาลายา พบว่า สมรรถนะ หลักของบุคลากรตามความคาดหวัง โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

5.2.3 ช่องว่างระดับสมรรถนะของบุคลากรระหว่างสมรรถนะตามสภาพความเป็นจริงและตามที่คาดหวัง เพื่อรองรับรัฐบาลดิจิทัล

จากการที่ผู้ค้นคว้าอิสระ ได้ทำการศึกษาสมรรถนะด้านการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ในการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดสำนักงาน กศน. ตามสภาพความเป็นจริง และตามที่บุคลากรคาดหวังทั้ง 3 ประเภทสมรรถนะ ได้แก่ สมรรถนะขั้นพื้นฐาน สมรรถนะขั้นต้นสำหรับการทำงาน และสมรรถนะขั้นประยุกต์สำหรับการทำงาน พบว่า ในภาพรวม สมรรถนะของบุคลากรตามสภาพความเป็นจริงมีระดับต่ำกว่าที่คาดหวังเท่ากับ 0.58 โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายประเภทสมรรถนะ พบว่า สมรรถนะขั้นประยุกต์สำหรับการทำงานมีช่องว่างระดับสมรรถนะมากที่สุด (ช่องว่าง 0.86) รองลงมาคือ สมรรถนะขั้นพื้นฐาน (ช่องว่าง 0.45) และสมรรถนะขั้นต้นสำหรับการทำงาน มีช่องว่างระดับสมรรถนะน้อยที่สุด (0.43) จากผลการศึกษาดังกล่าว อธิบายได้ว่า การที่ช่องว่างของระดับสมรรถนะขั้นประยุกต์สำหรับการทำงานมีมากที่สุด เนื่องจากบุคลากรมีระดับสมรรถนะตามที่คาดหวังอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.10$) อาจเนื่องมาจากสมรรถนะขั้นประยุกต์สำหรับการทำงาน ซึ่งประกอบด้วย การทำงานร่วมกันแบบออนไลน์ การใช้โปรแกรมสร้างสื่อดิจิทัล และการใช้ดิจิทัลเพื่อความมั่นคงปลอดภัย จะเป็นเทคโนโลยีที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน เสริมการปฏิบัติงานให้มีความสะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย รวมถึงช่วยเพิ่มคุณภาพ และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้มากยิ่งขึ้น ประกอบกับการเกิด Disruptive Technology หรือเทคโนโลยีที่มีความก้าวหน้าอย่างมากจนส่งผลกระทบอย่างรุนแรงและรวดเร็วต่อรูปแบบการดำเนินชีวิต การประกอบธุรกิจ และเศรษฐกิจโลก ซึ่งมนุษย์ทุกคน ทั้งในส่วนของหน่วยงานภาครัฐและภาคธุรกิจ ต้องไม่เพียงรับรู้ถึงสิ่งที่กำลังจะเกิดขึ้น แต่จะต้องเตรียมความพร้อมสำหรับผลกระทบที่จะเกิดขึ้นอีกด้วย ในขณะที่ตามสภาพความเป็นจริง ในปัจจุบัน บุคลากรยังมีระดับสมรรถนะขั้นดังกล่าวอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.24$) เท่านั้น จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่หน่วยงานต้องพัฒนาสมรรถนะขั้นประยุกต์สำหรับการทำงานอย่างเร่งด่วน เช่น การใช้ระบบคลาวด์ (Cloud Computing) ในการจัดเก็บข้อมูล บริหาร แบ่งปันข้อมูล และทำงานร่วมกับผู้อื่น การใช้อุปกรณ์และเทคโนโลยีใหม่ ๆ ในการสร้างสื่อดิจิทัล การจัดการความเสี่ยงทางออนไลน์ที่ไม่ควรเกิดขึ้น รวมถึงการตรวจจับภัยคุกคามทางดิจิทัล เพื่อให้สามารถใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลอย่างเต็มที่และชาญฉลาด เกิดความมั่นคงปลอดภัยทั้งต่อตนเอง ผู้อื่น และสังคม ตลอดจนสามารถปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นได้ทันเวลา อันจะส่งผลให้ช่องว่างของระดับสมรรถนะลดลงอีกด้วย

5.3 ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

(1) ควรส่งเสริมให้บุคลากรได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงาน โดยการสนับสนุนให้บุคลากรได้เข้าเรียนในสถาบันที่ได้รับมาตรฐานด้านเทคโนโลยีดิจิทัล หรือเข้ารับการอบรมหลักสูตรเทคโนโลยีดิจิทัลกับหน่วยงาน/องค์กรที่มีความเชี่ยวชาญ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง สมรรถนะขั้นประยุกต์สำหรับการทำงาน อันประกอบไปด้วยการทำงานร่วมกันแบบออนไลน์ เช่น การใช้ระบบคลาวด์ (Cloud Computing) ในการจัดเก็บข้อมูล บริหาร แบ่งปันข้อมูล และทำงานร่วมกับผู้อื่น การใช้อุปกรณ์และเทคโนโลยีใหม่ ๆ ในการสร้างสื่อดิจิทัล การจัดการความเสี่ยงทางออนไลน์ที่ไม่ควรเกิดขึ้น เช่น การกระจายส่งต่อเนื้อหาอันตราย หรือไม่มีประโยชน์ รวมถึงการตรวจจับภัยคุกคามทางดิจิทัล เช่น การลักลอบเข้าถึงข้อมูล การละเมิดข้อมูล การฉ้อโกง และการใช้ซอฟต์แวร์ที่แฝงตัวเข้ามาทำความเสียหาย เป็นต้น เพื่อลดช่องว่างของระดับสมรรถนะ และเพิ่มพูนสมรรถนะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรให้สอดคล้องกับยุคดิจิทัล

(2) ควรปรับกระบวนการทำงาน โดยใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลให้มากขึ้น เพื่อให้บุคลากรมีทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลสำหรับการปฏิบัติงาน ดังนี้

(2.1) จัดเก็บหรือสำรองข้อมูลไว้ในระบบคลาวด์ เช่น Google Drive, Dropbox, OneDrive เป็นต้น ซึ่งจะช่วยป้องกันข้อมูลสูญหาย และทำให้ทุกคนสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ทุกที่ทุกเวลา

(2.2) ส่งหนังสือ เอกสารเผยแพร่ต่าง ๆ ผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยการใช้คิวอาร์โค้ด (QR-Code) อัปโหลดลงบนเว็บไซต์ ส่งทางอีเมล หรือส่งต่อผ่านทางโปรแกรมสื่อสารออนไลน์ เช่น Line, Facebook Messenger

(2.3) จัดเก็บสำเนาหนังสือด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ด้วยการสแกนเอกสารแทนการจัดเก็บเป็นเอกสารหรือถ่ายสำเนา

(2.4) ใช้ระบบการประชุมทางไกลระหว่างส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ซึ่งจะช่วยประหยัดเวลา และค่าใช้จ่ายของหน่วยงานได้อย่างมาก

(3) ควรจัดให้มีแหล่งเรียนรู้ด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของหน่วยงานที่มีความพร้อมด้านสื่อการเรียนรู้ประเภทต่าง ๆ รวมถึงดำเนินการจัดการความรู้ (KM) เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงาน เช่น คู่มือการใช้งานโปรแกรมจัดการเอกสารในการปฏิบัติงาน (Microsoft Word, Excel, PowerPoint) เป็นต้น เพื่อส่งเสริม และสร้างโอกาสในการเข้าถึงแหล่งความรู้ ตลอดจนอำนวยความสะดวกให้บุคลากรได้พัฒนาตนเองตามความต้องการ

(4) ควรมีการประชาสัมพันธ์ สร้างความตระหนักให้บุคลากรเห็นถึงความสำคัญและจำเป็นของสมรรถนะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ตั้งแต่ระดับผู้ปฏิบัติงานถึงระดับผู้บริหาร ซึ่งจะเป็นผู้มีอำนาจในการส่งเสริมและผลักดันให้สมรรถนะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลเป็นสมรรถนะที่จำเป็นที่บุคลากรในหน่วยงานทุกคนต้องมี โดยเน้นหนักในสมรรถนะขั้นประยุกต์สำหรับการทำงาน

(5) ควรมีการสนับสนุนรางวัลหรือสิ่งจูงใจต่าง ๆ แก่บุคลากรที่มีความเป็นเลิศด้านการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อเป็นแรงกระตุ้นและจูงใจให้บุคลากรเกิดความต้องการในการพัฒนาสมรรถนะของตนเองอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ

5.4 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

(1) การศึกษาสมรรถนะด้านการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงาน กศน. ในครั้งนี้ เป็นการศึกษาภาพรวมเฉพาะกลุ่มตัวอย่างที่ได้เลือกไว้ ซึ่งยังไม่ครอบคลุมจำนวนบุคลากรทั้งหมดของหน่วยงาน การศึกษาในครั้งต่อไปจึงควรทำการศึกษากับกลุ่มบุคลากรที่เหลือ เพื่อให้ทราบถึงประเด็นการพัฒนาสมรรถนะที่เร่งด่วนและจำเป็น ตลอดจนเพื่อกำหนดแนวทางการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรด้านการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงานในเชิงลึกที่จำเป็น

(2) ควรใช้วิธีเชิงคุณภาพเข้ามาใช้ในการค้นคว้าอิสระร่วมด้วย เช่น การสัมภาษณ์ผู้บริหารผู้บังคับบัญชา เพื่อทราบแนวนโยบาย รวมถึงระดับความคาดหวังต่อสมรรถนะด้านการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงานที่บุคลากร สังกัดสำนักงาน กศน. พึงมี

(3) ควรนำผลการศึกษาสมรรถนะด้านการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดสำนักงาน กศน. ในครั้งนี้ไปใช้ศึกษาเปรียบเทียบกับผลการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงานหรือองค์กรอื่น ๆ ต่อไป

รายการอ้างอิง

หนังสือและบทความในหนังสือ

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, *การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource management)*, ประมวลสาระชุดวิชาสาขาวิชาวิทยาการจัดการ. นนทบุรี : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2549.

สื่ออิเล็กทรอนิกส์

กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร. แผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม. 2559. สืบค้นเมื่อวันที่ 4 มีนาคม 2562. http://www.mdes.go.th/assets/portals/1/files/590613_4Digital_Economy_Plan-Book.pdf.

กัญญาภา พวงมะลิ. มหาวิทยาลัยบูรพา. สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานวิทยาเขตศรีราชา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. มิถุนายน 2556. สืบค้นเมื่อวันที่ 4 กุมภาพันธ์ 2562. http://digital_collect.lib.buu.ac.th/dcms/files/54930209/chapter2.pdf.

จีระพงษ์ โพพันธ์. นิยามของเทคโนโลยีสารสนเทศ. 2560. สืบค้นเมื่อวันที่ 10 กุมภาพันธ์ 2562. <https://www.krui3.com/content/definition-information-technology>.

ชมพู วิฑูรานพวงษ์ และคณะ. การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อปฏิบัติการพยาบาลโดยใช้หลักฐานเชิงประจักษ์ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช. 2559. สืบค้นเมื่อวันที่ 17 มีนาคม 2562. <https://www.tci-thaijo.org/index.php/JSH/article/view/134912/100886>

ธาริณี อภัยโรจน์. การศึกษาสมรรถนะหลักเพื่อการพัฒนาบุคลากร กรณีศึกษา สำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตศาลายา. 2554. สืบค้นเมื่อวันที่ 17 มีนาคม 2562. <https://journal.oas.psu.ac.th/index.php/asj/article/view/184>.

นิลรัตน์ นวกิจไพฑูรย์. องค์ประกอบของสมรรถนะ. 2555. สืบค้นเมื่อวันที่ 4 กุมภาพันธ์ 2562. <https://www.gotoknow.org/posts/500930>

บริษัท ไวส์ โลจิสติกส์ จำกัด (มหาชน). ดิจิทัล 4.0. สืบค้นเมื่อวันที่ 11 กุมภาพันธ์ 2562. <http://www.wice.co.th/2018/01/11/digital-4-0-technology>.

บุญชม ศรีสะอาด. การแปลผลเมื่อใช้เครื่องมือรวบรวมข้อมูลแบบมาตราส่วนประมาณค่า. 2559. สืบค้นเมื่อวันที่ 23 มีนาคม 2562. https://edu.msu.ac.th/jem/home/journal_file/63.pdf.

- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร. ความหมายของสมรรถนะ. สืบค้นเมื่อวันที่ 4 กุมภาพันธ์ 2562. <http://competency.rmutp.ac.th/ความหมายของสมรรถนะ>.
- วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี. ดิจิทัล. สืบค้นเมื่อวันที่ 11 กุมภาพันธ์ 2562. <https://th.wikipedia.org/wiki/ดิจิทัล>.
- สุรียานนท์ พลสมิ. สถานภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษาเทศบาลตำบลบ้านเป็ด อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น. 2557. สืบค้นเมื่อวันที่ 17 มีนาคม 2562. https://www.researchgate.net/publication/322593381_ThanphaphkarchithekhnoloyisarsnthesnikarbriharnngankHxngxngkhkrpkkhxngswnthxngthinknisuksathesbaltabbanpedxaphexmeuxngcanghwadkhxnkaen_Information_Technology_Usage_Status_in_Local_Administrative_Org.
- สุรศักดิ์ วงศ์สันติ. เทคโนโลยีกับการปฏิบัติงานสำนักงานยุคใหม่. 2550. สืบค้นเมื่อวันที่ 10 พฤษภาคม 2562. http://www.esbuy.net/_files_school/00000636/news/00000636_1_20160327-143130.pdf.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (สำนักงาน ก.พ.). ทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ เพื่อการปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัล. 2560. สืบค้นเมื่อวันที่ 11 กุมภาพันธ์ 2562. https://www.ocsc.go.th/sites/default/files/attachment/page/00_circulation_letter_62561.pdf.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (สำนักงาน ก.พ.). มาตรฐานและแนวทางการกำหนดความรู้ความสามารถ ทักษะ และสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับตำแหน่งข้าราชการพลเรือนสามัญ (ว 27). 2552. สืบค้นเมื่อวันที่ 6 กุมภาพันธ์ 2562. <https://www.ocsc.go.th/หนังสือเวียน/ว27-2552-มาตรฐานและแนวทางการกำหนดความรู้ความสามารถ-ทักษะ>.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาข้าราชการพลเรือน (สำนักงาน ก.พ.). หลักสูตรพัฒนาทักษะด้านความเข้าใจ และใช้เทคโนโลยีดิจิทัล. 2561. สืบค้นเมื่อวันที่ 30 เมษายน 2562 <https://www.ocsc.go.th/DLProject/skill-dlp>.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (สำนักงาน ก.พ.). แนวทางการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐเพื่อการปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัล. 2560. 4, 30-31. สืบค้นเมื่อวันที่ 15 กุมภาพันธ์ 2562. https://www.ocsc.go.th/sites/default/files/attachment/page/process_devskill_digital.pdf.

- สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) (สโร.). (ร่าง) แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย พ.ศ. 2560 – 2564. 2560. สืบค้นเมื่อวันที่ 11 กุมภาพันธ์ 2562. https://www.dga.or.th/upload/download/file_393911b24363a5551c13acd6a68ffd3a.pdf.
- สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย (กศน.). นโยบายและจุดเน้นการดำเนินงาน สำนักงาน กศน. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562. 2562. สืบค้นเมื่อวันที่ 4 มีนาคม 2562. <https://drive.google.com/file/d/1T3odobuULnt4ax5FrTCLlfM2wnkzWA1s>.
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. สรุปผลที่สำคัญ การสำรวจการมี การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในครัวเรือน พ.ศ. 2561 (ไตรมาส 1). 2561. สืบค้นเมื่อวันที่ 19 ตุลาคม 2561. http://www.nso.go.th/sites/2014/DocLib13/ด้านICT/เทคโนโลยีในครัวเรือน/2561/ict61-สรุปผลที่สำคัญ_Q1.pdf.
- อารียา จารุภูมิ. การศึกษาสมรรถนะของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อรองรับเศรษฐกิจดิจิทัลของหน่วยงานราชการ : กรณีศึกษาศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง. 2559. สืบค้นเมื่อวันที่ 16 มีนาคม 2562. http://ethesisarchive.library.tu.ac.th/thesis/2016/TU_2016_5803010031_5466_4962.pdf.



ภาคผนวก ก

แบบสอบถามที่ใช้ในการค้นคว้าอิสระ

ชุดคำถามที่.....

แบบสอบถาม

เรื่อง การศึกษาสมรรถนะด้านการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดสำนักงาน กศน.

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาระดับสมรรถนะด้านการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดสำนักงาน กศน. ตามสภาพความเป็นจริง และตามที่บุคลากรสังกัดสำนักงาน กศน. คาดหวัง อันจะเป็นประโยชน์ในการกำหนดแนวทางพัฒนาสมรรถนะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดสำนักงาน กศน. ต่อไป

2. แบบสอบถามมีทั้งหมด 5 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 สมรรถนะขั้นพื้นฐาน

ส่วนที่ 3 สมรรถนะขั้นต้นสำหรับการทำงาน

ส่วนที่ 4 สมรรถนะขั้นประยุกต์สำหรับการทำงาน

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะ

โดยในส่วนที่ 2 – 4 ผู้ตอบแบบสอบถามจำเป็นต้องตอบแต่ละข้อคำถามใน 2 ประเด็น ประกอบด้วยระดับสมรรถนะที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีอยู่ในปัจจุบัน และ ระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่ต้องการมีเพื่อรองรับรัฐบาลดิจิทัล

3. ระดับสมรรถนะและระดับความคาดหวัง กำหนดให้มี 5 ระดับคือ 1, 2, 3, 4, และ 5 ดังนี้

- 1 หมายถึง ท่านสามารถปฏิบัติในกิจกรรมนั้นได้/คาดหวัง ในระดับน้อยที่สุด หรือไม่มี
- 2 หมายถึง ท่านสามารถปฏิบัติในกิจกรรมนั้นได้/คาดหวัง ในระดับน้อย
- 3 หมายถึง ท่านสามารถปฏิบัติในกิจกรรมนั้นได้/คาดหวัง ในระดับปานกลาง
- 4 หมายถึง ท่านสามารถปฏิบัติในกิจกรรมนั้นได้/คาดหวัง ในระดับมาก
- 5 หมายถึง ท่านสามารถปฏิบัติในกิจกรรมนั้นได้/คาดหวัง ในระดับมากที่สุด

4. ผู้วิจัยขอรับรองว่าข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้รับจากแบบสอบถามของท่าน จะถูกเก็บรักษาไว้เป็นความลับ และจะไม่ส่งผลกระทบต่อตัวท่านแต่อย่างใด ทั้งนี้ ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามนั้นมีความสำคัญ และมีความหมายอย่างยิ่งต่อความเที่ยงตรงและความน่าเชื่อถือของงานวิจัยครั้งนี้ จึงขอความกรุณาท่านได้โปรดให้ข้อมูลตามความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างยิ่งที่กรุณาสละเวลาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม มา ณ โอกาสนี้

สามารถทำแบบสอบถามออนไลน์

ได้ที่ <http://gg.gg/e08q6>

หรือ Scan QRCode



ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมายถูก (✓) ในช่องหน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
2. อายุ ☐ ต่ำกว่า 21 ปี ☐ 21 - 30 ปี ☐ มากกว่า 30 - 40 ปี
☐ มากกว่า 40 - 50 ปี ☐ มากกว่า 50 - 60 ปี
3. ตำแหน่ง ☐ นักจัดการงานทั่วไป/เจ้าพนักงานธุรการ
☐ นักวิชาการคอมพิวเตอร์/เจ้าพนักงานเครื่องคอมพิวเตอร์
☐ นักวิเคราะห์นโยบายและแผน
☐ นักวิชาการศึกษา
☐ นักวิทยาศาสตร์
☐ นักประชาสัมพันธ์/เจ้าพนักงานโสตทัศนศึกษา
☐ อื่น ๆ ระบุ.....
4. ประเภทตำแหน่ง ☐ ข้าราชการ
☐ พนักงานราชการ
☐ อื่น ๆ ระบุ.....
5. ระดับ ☐ ปฏิบัติงาน
☐ ปฏิบัติการ/ชำนาญงาน
☐ ชำนาญการ/ชำนาญการพิเศษ/อาวุโส
☐เชี่ยวชาญ/ทักษะพิเศษ/ทรงคุณวุฒิ
☐ อื่น ๆ ระบุ.....
6. ระดับการศึกษา ☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี
☐ ปริญญาตรี
☐ ปริญญาโท
☐ ปริญญาเอก
7. ท่านจบการศึกษาในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีดิจิทัลหรือด้านคอมพิวเตอร์
☐ ใช่ ☐ ไม่ใช่

คำชี้แจงสำหรับส่วนที่ 2 - 4

กรุณาทำเครื่องหมายถูก (✓) ในช่องหน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

- 1 หมายถึง ท่านสามารถปฏิบัติในกิจกรรมนั้นได้/คาดหวัง ในระดับน้อยที่สุด หรือไม่มี
- 2 หมายถึง ท่านสามารถปฏิบัติในกิจกรรมนั้นได้/คาดหวัง ในระดับน้อย
- 3 หมายถึง ท่านสามารถปฏิบัติในกิจกรรมนั้นได้/คาดหวัง ในระดับปานกลาง
- 4 หมายถึง ท่านสามารถปฏิบัติในกิจกรรมนั้นได้/คาดหวัง ในระดับมาก
- 5 หมายถึง ท่านสามารถปฏิบัติในกิจกรรมนั้นได้/คาดหวัง ในระดับมากที่สุด

ส่วนที่ 2 สมรรถนะขั้นพื้นฐาน

สมรรถนะ	ระดับสมรรถนะ					ระดับความคาดหวัง				
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
• การใช้งานคอมพิวเตอร์										
1. ใช้งานฮาร์ดแวร์ ระบุองค์ประกอบของคอมพิวเตอร์ และเชื่อมต่ออุปกรณ์ต่าง ๆ ได้										
2. ใช้งานฟังก์ชันของระบบปฏิบัติการได้										
3. สร้าง เคลื่อนย้าย กำหนดค่า และใช้งานแฟ้มข้อมูลได้										
4. เลือกประเภท ใช้ และปรับแต่งแอปพลิเคชันบนอุปกรณ์เคลื่อนที่ รวมถึงเชื่อมต่ออุปกรณ์กับเครือข่ายได้										
5. ใช้งานบริการบนระบบคลาวด์ (เช่น Google Drive, Dropbox) และแบ่งปันทรัพยากรไปยังผู้อื่นได้										
• การใช้งานอินเทอร์เน็ต										
6. ใช้งานเว็บเบราว์เซอร์ เพื่อเปิดดูหน้าเว็บไซต์ที่ต้องการ และปรับแต่งเว็บเบราว์เซอร์ได้										
7. ใช้เครื่องมือสืบค้น (เช่น Google) สืบค้นข้อมูลได้ถูกต้องตามคำค้นหา และใช้ฟังก์ชันคัดกรองผลการค้นหาได้										
8. สร้าง ปรับแต่ง และจัดการอีเมลล์ตามข้อกำหนดด้านความปลอดภัย รวมถึงจัดการรายชื่อผู้ติดต่อบนอีเมลล์ได้										
9. สร้างตารางนัดหมายบนปฏิทินออนไลน์ และแบ่งปันให้ผู้อื่นใช้งานได้										
10. เลือกใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ และโปรแกรมการสื่อสารได้										
11. ซื้อ/ขายสินค้า บริการ ระบบการชำระเงินออนไลน์ และธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์อื่น ๆ ได้ถูกต้อง										

สมรรถนะ	ระดับสมรรถนะ					ระดับความคาดหวัง				
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
• การใช้งานเพื่อความปลอดภัย										
12. สร้างบัญชี กำหนดรหัสผ่านได้ถูกต้องตามหลักความมั่นคงปลอดภัย รวมถึงใช้อัตลักษณ์บุคคลเพื่อยืนยันตัวตนเข้าสู่ระบบได้										
13. กำหนดค่าไฟร์วอลล์ส่วนบุคคล และป้องกันข้อมูลส่วนบุคคลได้										
14. เลือกใช้ซอฟต์แวร์ป้องกันมัลแวร์ได้เหมาะสม และตรวจสอบอาการผิดปกติจากมัลแวร์ตามลักษณะเฉพาะได้ถูกต้อง										
15. ใช้งานเว็บเบราว์เซอร์ และอุปกรณ์เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตได้เหมาะสมกับข้อกำหนดความปลอดภัย										
16. เลือกใช้เนื้อหาออนไลน์ได้ถูกต้องตามลิขสิทธิ์ และใช้อินเทอร์เน็ตได้ถูกต้องตามกฎหมาย										

ส่วนที่ 3 สมรรถนะขั้นต้นสำหรับการทำงาน

สมรรถนะ	ระดับสมรรถนะ					ระดับความคาดหวัง				
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
• การใช้โปรแกรมประมวลผลคำ										
1. จัดการเอกสาร แสดงมุมมอง เคลื่อนย้ายข้อมูล ยกเลิก การกระทำ ค้นหาข้อความ และแทนที่ข้อความบนเอกสารได้										
2. จัดรูปแบบข้อความ เช่น ปรับแต่งรูปแบบตัวอักษร แทรก/ปรับแต่งวัตถุและตาราง และใช้เครื่องหมายนำหน้าหัวข้อได้										
3. จัดรูปแบบย่อหน้าเอกสาร ปรับแต่งเอกสารด้วยชุดรูปแบบ และแบ่งส่วนเอกสารได้										
4. ตั้งค่านำกระดาษ จัดรูปแบบหน้ากระดาษ และแทรกหัวหรือท้ายกระดาษในเอกสารได้										
5. ตั้งค่าการพิมพ์ และแสดงตัวอย่างก่อนพิมพ์เอกสารได้										
6. ตรวจสอบงานเอกสารได้ เช่น การสะกดคำและไวยากรณ์										
• การใช้โปรแกรมตารางคำนวณ										
7. จัดการแผ่นงาน จัดเซลล์ แถว และคอลัมน์ได้										
8. ป้อน เคลื่อนย้าย คัดกรอง และเรียงลำดับข้อมูลได้										
9. จัดรูปแบบข้อมูล แทรก/ปรับแต่งวัตถุได้										
10. ตั้งค่าการพิมพ์ แสดงตัวอย่างแผ่นงานก่อนพิมพ์ได้										
11. ใช้สูตรคำนวณข้อมูล และใช้ฟังก์ชันข้อมูลได้										
12. ตั้งค่าป้องกันแผ่นงานได้										

สมรรถนะ	ระดับสมรรถนะ					ระดับความคาดหวัง				
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
• การใช้โปรแกรมนำเสนอ										
13. สร้างงานนำเสนอ จัดการมุมมอง และเลือกใช้เค้าโครงงานนำเสนอได้										
14. จัดรูปแบบข้อความ แทรก/ปรับแต่งวัตถุได้										
15. กำหนดการเคลื่อนไหวของวัตถุ และรูปแบบการเปลี่ยนสไลด์ได้										
16. กำหนดสไลด์สำหรับนำเสนอ ตั้งค่าการนำเสนอ และใช้งานขณะนำเสนอได้										

ส่วนที่ 4 สมรรถนะขั้นประยุกต์สำหรับการทำงาน

สมรรถนะ	ระดับสมรรถนะ					ระดับความคาดหวัง				
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
• การทำงานร่วมกันแบบออนไลน์										
1. ทำงานบนพื้นที่ทำงานออนไลน์ (เช่น Google Doc) และแบ่งปันพื้นที่เพื่อทำงานร่วมกับผู้อื่นได้										
2. ใช้งานโปรแกรมแบ่งปันหน้าจอได้										
3. ใช้โปรแกรมประชุมทางไกลผ่านจอภาพได้										
• การใช้โปรแกรมสร้างสื่อดิจิทัล										
4. ออกแบบหน้าเว็บเพจ และเผยแพร่ได้										
5. เลือกใช้สื่อดิจิทัลตามวัตถุประสงค์การใช้งาน และจำแนกรูปแบบสื่อดิจิทัลได้										
6. ใช้โปรแกรมตกแต่งภาพได้										
7. ใช้โปรแกรมจัดการทำงานของหน้าจอ และบันทึกไฟล์จากโปรแกรมได้										
8. ใช้งานโปรแกรมตัดต่อสื่อภาพเคลื่อนไหวได้										
• การใช้ดิจิทัลเพื่อความมั่นคงปลอดภัย										
9. รักษาและป้องกันข้อมูล/โปรแกรมจากภัยคุกคามความมั่นคงปลอดภัยได้										
10. ใช้งาน/ปรับแต่งเว็บเบราว์เซอร์ และเลือกใช้โปรแกรมเสริมสำหรับเว็บเบราว์เซอร์ได้อย่างปลอดภัย										
11. พิสูจน์ตัวตนด้วยสิ่งที่เป็นและสิ่งที่มีได้ เช่น สายนิ้วมือ รหัสผ่าน										

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

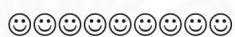
.....

.....

.....

.....

.....



ขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างยิ่งที่กรุณาสละเวลา
ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้

ภาคผนวก ข
หนังสือขอความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม

ที่ อว ๖๗.๒๓/๑๓๖๑



คณะรัฐศาสตร์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
๒ ถนนพระจันทร์ กทม. ๑๐๒๐๐

๒๙ พฤษภาคม ๒๕๖๒

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม

เรียน เลขาธิการ กคณ.

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม จำนวน ๑ ฉบับ

ด้วย นางสาวพนิดา จำจด นักศึกษาโครงการปริญญาโทสาขารัฐกิจและกิจการสาธารณะ คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เลขทะเบียน ๖๐๐๓๐๑๐๓๖๗ ขณะนี้อยู่ระหว่างการเก็บรวบรวมข้อมูลทำการค้นคว้าอิสระในหัวข้อเรื่อง “การศึกษาสมรรถนะด้านการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดสำนักงาน กคณ.” และมีความประสงค์จะขอความอนุเคราะห์ท่านมอบหมายบุคลากรในหน่วยงานตอบแบบสอบถามออนไลน์ที่เว็บไซต์ <http://gg.gg/eo8q6> หรือสแกนคิวอาร์โค้ด (รายละเอียดแบบสอบถามดังสิ่งที่ส่งมาด้วย) และขอรับรองว่าข้อมูลที่ได้รับมาจะถูกเก็บเป็นความลับและจะเผยแพร่ในลักษณะข้อมูลโดยรวมเท่านั้น ทั้งนี้ ขอความกรุณาส่งแบบสอบถามดังกล่าว ภายในวันที่ ๑๗ มิถุนายน ๒๕๖๒

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้การอนุเคราะห์ และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.สุเทพ เกชาคุปต์)

ผู้อำนวยการโครงการปริญญาโท

สาขารัฐกิจและกิจการสาธารณะ สำหรับนักบริหาร

ผู้ประสานงาน น.ส.พนิดา จำจด

โทร. ๐๙๐-๙๐๙-๙๐๖๑

QRCode

แบบสอบถามออนไลน์



ภาคผนวก ค
รายชื่อผู้ประเมินแบบสอบถาม

1. ดร.อภิรดี กันเดช

ตำแหน่ง นักวิเคราะห์นโยบายและแผน ชำนาญการพิเศษ

วุฒิการศึกษา ครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการศึกษานอกระบบโรงเรียน
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

2. นายกษิพัฒน์ ภูลังกา

ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์ ชำนาญการพิเศษ

วุฒิการศึกษา ศีษศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา
มหาวิทยาลัยรามคำแหง

3. นายอาคม ศาณศิลป์

ตำแหน่ง นักวิชาการศึกษา ชำนาญการพิเศษ

วุฒิการศึกษา วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ
และการสื่อสาร สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

ภาคผนวก ง
ความคิดเห็นจากผู้ประเมินแบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมายถูก (✓) ในช่องหน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
2. อายุ ☐ ต่ำกว่า 21 ปี ☐ 21 - 30 ปี ☐ 31 - 40 ปี ☐ 41 - 50 ปี ☐ 51 - 60 ปี เพื่อชวณค่า ช่วงอายุ
ค่า ๑๗ ใช้แทน ๑๗
3. ตำแหน่ง ☐ นักจัดการงานทั่วไป/เจ้าพนักงานธุรการ
☒ นักวิชาการคอมพิวเตอร์/เจ้าพนักงานเครื่องคอมพิวเตอร์
☐ นักวิเคราะห์นโยบายและแผน
☐ นักวิชาการศึกษา
☐ นักวิทยาศาสตร์
☐ นักประชาสัมพันธ์/เจ้าพนักงานโสตทัศนศึกษา
☐ อื่น ๆ ระบุ.....
4. ประเภทตำแหน่ง ☐ ข้าราชการ ☐ พนักงานราชการ → พนักงานนอกเหนือไป
5. ระดับ ☐ ปฏิบัติการ/ปฏิบัติงาน ↑ ในระดับที่ ๒ ปี 4
☐ ข้าราชการ/ชำนาญงาน
☐ ข้าราชการพิเศษ/อาวุโส
☐ เชี่ยวชาญ/ทักษะพิเศษ
6. ประสบการณ์การทำงาน ☐ ต่ำกว่า 1 ปี ☐ 1 - 5 ปี ☐ 6 - 10 ปี ☐ 11 - 15 ปี ☐ 16 - 20 ปี ☐ 21 ปีขึ้นไป } คอมพิวเตอร์ / วิศวกรรม
การวิเคราะห์
7. ระดับการศึกษา ☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี
☐ ปริญญาตรี
☐ ปริญญาโท
☐ ปริญญาเอก
8. ท่านจบการศึกษาในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีดิจิทัลหรือด้านคอมพิวเตอร์
☐ ใช่ ☐ ไม่ใช่

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

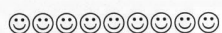
.....

.....

.....

.....

.....



ขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างยิ่งที่กรุณาใช้เวลา
ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้

ผู้ประเมินแบบสอบถาม

ลงชื่อ.....

(นางสาวจวิฑ์ กั้นเกว)

ตำแหน่ง ผู้ช่วยการกลุ่มส่งเสริมงานวิชาการ
(นักวิชาการศึกษาและพัฒนาระบบงาน)

ลงชื่อ.....

(นายอภิวัฒน์ กุลสิงห์)

ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์ชำนาญการพิเศษ
(ผู้ช่วยกลุ่มพัฒนาระบบงาน)

ลงชื่อ.....

(นายวิวัฒน์ วัฒนศิริ)

ตำแหน่ง ผู้อำนวยการศูนย์วิจัยและพัฒนา
(นักวิชาการศึกษาและพัฒนาระบบงาน)

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นางสาวพนิดา จำจด
วันเดือนปีเกิด	24 เมษายน พ.ศ. 2535
ตำแหน่ง	นักวิเคราะห์นโยบายและแผน ระดับปฏิบัติการ สำนักงาน กศน.
วุฒิการศึกษา	ปีการศึกษา 2557 : วิทยาศาสตร์บัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์ประยุกต์ - มัลติมีเดีย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี
ประสบการณ์ทำงาน	ปีพ.ศ. 2559 – ปัจจุบัน : นักวิเคราะห์นโยบาย และแผน ระดับปฏิบัติการสำนักงาน กศน.