



การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

**ปัจจัยที่ส่งผลต่อทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยี (Digital Literacy)
ของบุคลากรในองค์กรยุค Digital Transformation
ในเขตกรุงเทพมหานคร**

**Factors Affecting the Understanding and Use of Technology Skills
(Digital Literacy) of Employees in Bangkok's Corporate
Digital Transformation Era**

**อริษา ห่วงทอง
ARISA HUANGTHONG**

**รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร
พ.ศ. 2567**

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

ปัจจัยที่ส่งผลต่อทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยี (Digital Literacy)
ของบุคลากรในองค์กรยุค Digital Transformation
ในเขตกรุงเทพมหานคร

อริษา ห่วงทอง

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร

พ.ศ. 2567

INDEPENDENT STUDY

**Factors Affecting the Understanding and Use of Technology Skills
(Digital Literacy) of Employees in Bangkok's Corporate
Digital Transformation Era**

ARISA HUANGTHONG

**AN INDEPENDENT STUDY SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT
OF THE REQUIREMENTS FOR THE DEGREE
MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION GRADUATE SCHOOL
MAHANAKORN UNIVERSITY OF TECHNOLOGY**

ปัจจัยที่ส่งผลต่อทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยี (Digital Literacy)
ของบุคลากรในองค์กรยุค Digital Transformation
ในเขตกรุงเทพมหานคร

**Factors Affecting the Understanding and Use of Technology Skills
(Digital Literacy) of Employees in Bangkok's Corporate
Digital Transformation Era**

อริษา ห่วงทอง เลขประจำตัว 6538120005

อาจารย์ที่ปรึกษา.....

(รองศาสตราจารย์ ดร.ชินสุมล บุนนาค)

อาจารย์ผู้สอน.....

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กาญจนาภรณ์ พลประทีป)

ชื่อโครงการวิจัย	ปัจจัยที่ส่งผลต่อทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยี (Digital Literacy) ของบุคลากรในองค์กรยุค Digital Transformation ในเขตกรุงเทพมหานคร
ชื่อนักวิจัย	นางสาวอริษา ห่วงทอง
ปีที่วิจัย	2567

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยี (Digital Literacy) ของบุคลากรในองค์กรยุค Digital Transformation ในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) โดยใช้แบบสอบถามออนไลน์ (Online questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างกับบุคลากรในองค์กรยุค Digital Transformation ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน วิเคราะห์ด้วยสถิติความถี่ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ การวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้วย t-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธี LSD และสถิติการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 237 คน คิดเป็นร้อยละ 59.25 ระดับการศึกษาส่วนใหญ่เป็นปริญญาตรี จำนวน 223 คน คิดเป็นร้อยละ 55.75 อายุงานส่วนใหญ่มีอายุงานระหว่าง 1 – 5 ปี จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 33.25 ตำแหน่งที่รับผิดชอบส่วนใหญ่เป็นระดับปฏิบัติการ จำนวน 221 คน คิดเป็นร้อยละ 55.25 และประเภทธุรกิจส่วนใหญ่เป็นธุรกิจบริการ จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 27.50

ปัจจัยด้านองค์กร แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความคิดเห็นโดยรวมต่อทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยี (Digital Literacy) อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.53 โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นสูงสุด คือ ค่าเฉลี่ยของการสนับสนุนจากองค์กร มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.71 บรรยากาศการสร้างนวัตกรรม มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.83 และรองลงมาแรงจูงใจ โดยมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.75 ตามลำดับ

ทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยี (Digital Literacy) แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความคิดเห็นโดยรวมต่อทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยี (Digital Literacy) อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.69 โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นสูงสุด คือ ค่าเฉลี่ยของทักษะการเข้าถึง มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.63 รองลงมาคือ ทักษะการ

ใช้ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.68 รองลงมา คือ ทักษะการสร้าง มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.71 และทักษะการเข้าใจ โดยมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.72 ตามลำดับ

การทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา อายุงาน ตำแหน่งที่รับผิดชอบ ไม่มีผลต่อทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยี (Digital Literacy) ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 มีเพียงประเภทธุรกิจที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยี (Digital Literacy) ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05

การทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับปัจจัยด้านองค์กร ได้แก่ การสนับสนุนจากผู้บริหาร แรงจูงใจ ส่งผลต่อทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยี (Digital Literacy) ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 มีเพียงบรรยากาศด้านการสร้างนวัตกรรมไม่ส่งผลต่อทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยี (Digital Literacy) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

คำสำคัญ : ปัจจัยด้านองค์กร, ทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยี (Digital Literacy) ของบุคลากร
ในองค์กรยุค Digital Transformation

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าด้วยตนเองฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดีเนื่องจากได้รับความอนุเคราะห์จาก รองศาสตราจารย์ ดร.ชื่นสมล บุนนาค อาจารย์ที่ปรึกษางานวิจัยที่กรุณาให้คำแนะนำ ตรวจสอบ ปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องในงานทุกขั้นตอนให้ถูกต้องสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ ในความกรุณาเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กาญจนาภรณ์ พลประทีป อาจารย์ผู้สอนวิชา งานวิจัยที่ได้กรุณามอบความรู้ที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการศึกษาวิจัย รวมทั้ง ดร.ชิตชนก อินทอง และดร.จริญญา จันทร์ปาน ที่กรุณาตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย และให้ ข้อเสนอแนะแก่ผู้วิจัย ทำให้การค้นคว้าด้วยตนเองฉบับนี้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

ทั้งนี้ขอขอบพระคุณคณาจารย์หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานครทุกท่านที่กรุณาประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ต่างๆ ตลอดจนเจ้าหน้าที่ของ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานครที่ช่วยประสานงาน และอำนวยความสะดวกตลอดการศึกษา รวมถึงผู้เกี่ยวข้องในด้านอื่นๆ ที่ไม่ได้กล่าวนามที่มีส่วนช่วยเหลือให้งานวิจัยสำเร็จลุล่วงไปได้ ด้วยดี

สุดท้ายนี้ ขอขอบคุณครอบครัวอันเป็นที่รักยิ่งที่เป็นกำลังใจ อยู่เคียงข้างตลอดมา และ เหนือสิ่งอื่นใด ขอขอบคุณพระเจ้าผู้ยิ่งใหญ่สูงสุด

.....
(นางสาวอริษา ห่วงทอง)

30 ตุลาคม 2567

สารบัญ

หน้า

สารบัญตาราง	(ค)
สารบัญภาพ	(จ)
บทที่ 1 บทนำ	
ความสำคัญและที่มาของปัญหา	1
คำถามนำวิจัย	3
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
ขอบเขตการศึกษา	4
สมมติฐานการศึกษา	5
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
กรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัย	7
ระยะเวลาในการศึกษาวิจัย	7
บทที่ 2 การตรวจเอกสาร	
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัล (Digital Transformation)	8
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล	10
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร	11
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ	15
แนวคิดเกี่ยวกับบรรยากาศการสร้างนวัตกรรม	24
ความหมายของทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยี (Digital Literacy)	26
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	29
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย	
วิธีการศึกษาวิจัย	33
ประชากรที่ใช้ในการศึกษา	33
กลุ่มตัวอย่าง	34
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	34
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	35
การตรวจสอบเครื่องมือวิจัย	37

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย(ต่อ)

แหล่งที่มาของข้อมูล	40
การวิเคราะห์ข้อมูล	40

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	46
ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล	47
ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการสนับสนุนจากองค์กร	48
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยแรงจูงใจ	51
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านบรรยากาศการสร้างนวัตกรรม	53
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยี (Digital Literacy)	56
ผลการทดสอบสมมติฐานความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคล	60
ผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยที่ส่งผลต่อทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยี (Digital Literacy) จำแนกตามปัจจัยด้านการสนับสนุนจากองค์กร ด้านแรงจูงใจ และด้านบรรยากาศการสร้างนวัตกรรม	66
สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	69

บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย	71
อภิปรายผลการวิจัย	74
ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย	77
ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป	78

รายการอ้างอิง	79
---------------	----

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก แบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บข้อมูล	82
ภาคผนวก ข รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบเครื่องมือวิจัย	89

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่	
1.1 ระยะเวลาในการศึกษาวิจัย	7
1.2 นิยามเชิงปฏิบัติการในการศึกษาวิจัย	13
2.2 สรุปการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	32
3.1 แสดงค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของข้อคำถาม	39
3.2 สรุปสมมติฐานการวิจัย และวิธีทางสถิติที่ใช้ทดสอบ	45
4.1 แสดงค่าความถี่และร้อยละปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม เพศ ระดับการศึกษา อายุงาน ตำแหน่งที่รับผิดชอบ และประเภทธุรกิจของกลุ่มตัวอย่าง	47
4.2 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของปัจจัยการ สันับสนุนจากองค์กรด้านผู้นำ	48
4.3 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของปัจจัยการ สันับสนุนจากองค์กร ด้านความรู้	49
4.4 ค่าเฉลี่ย และระดับระดับความคิดเห็นของปัจจัยการสนับสนุนจากองค์กร ด้าน ผลตอบแทน	50
4.5 สรุปค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของปัจจัยการ สันับสนุนจากองค์กรด้านต่างๆ	50
4.6 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของปัจจัย แรงจูงใจด้านส่วนบุคคล	51
4.7 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของปัจจัย แรงจูงใจด้านองค์กร	52
4.8 สรุปค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของปัจจัย แรงจูงใจด้านต่างๆ	53
4.9 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของด้าน มาตรฐานการทำงาน	53
4.10 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของด้าน โครงการขององค์กร	54
4.11 สรุปค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของปัจจัยด้าน บรรยากาศการสร้างนวัตกรรม	55

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่

4.12	สรุปค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของปัจจัยด้านองค์กร	55
4.13	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของทักษะการใช้	56
4.14	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของทักษะการเข้าใจ	57
4.15	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของทักษะการสร้าง	58
4.16	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของทักษะการเข้าถึง	58
4.17	สรุปค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยี (Digital Literacy)	59
4.18	แสดงค่าสถิติของการเปรียบเทียบความแตกต่างของทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยี (Digital Literacy) จำแนกตามเพศ	60
4.19	แสดงค่าสถิติของการเปรียบเทียบความแตกต่างของทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยี (Digital Literacy) ของบุคลากรในองค์กรยุค Digital Transformation ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามระดับการศึกษา	61
4.20	แสดงค่าสถิติของการเปรียบเทียบความแตกต่างของทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยี (Digital Literacy) ของบุคลากรในองค์กรยุค Digital Transformation ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุงาน	62
4.21	แสดงค่าสถิติของการเปรียบเทียบความแตกต่างของทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยี (Digital Literacy) ของบุคลากรในองค์กรยุค Digital Transformation ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามตำแหน่งที่รับผิดชอบ	63
4.22	แสดงค่าสถิติของการเปรียบเทียบความแตกต่างของทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยี (Digital Literacy) ของบุคลากรในองค์กรยุค Digital Transformation ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามประเภทธุรกิจ	64
4.23	แสดงเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยี (Digital Literacy) ของบุคลากรในองค์กรยุค Digital Transformation ในเขตกรุงเทพมหานครจำแนกตามประเภทธุรกิจ	65

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่

- | | | |
|------|--|----|
| 4.24 | ผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณเกี่ยวกับปัจจัยด้านองค์กรที่ส่งผลต่อทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยี (Digital Literacy) ของบุคลากรในองค์กรยุค Digital Transformation ในเขตกรุงเทพมหานคร | 66 |
| 4.25 | สรุปผลการทดสอบสมมุติฐาน | 69 |

สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่

1.1	กรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัย	7
2.1	ลำดับชั้นความต้องการของมนุษย์	17
2.2	ลำดับชั้นความต้องการของ Alderfer (Alderfer's ERG Theory)	19
2.3	การตั้งเป้าหมายของ Locke (Locke's Goal-Setting Theory)	21

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในยุคการเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัล (Digital Transformation) เทคโนโลยีดิจิทัลนับว่ามีบทบาทสำคัญต่อองค์กรในการเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงาน ตลอดจนช่วยในการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล รวมถึง การใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ เช่น แพลตฟอร์มการทำงานร่วมกัน (Microsoft Teams) เพื่อใช้สำหรับการสื่อสารและการประสานงานร่วมกัน ทำให้สามารถใช้ในการพูดคุยผ่านแชท การประชุมทางไกล การนำเสนอ ตลอดจน มีการจัดเก็บบทสนทนา และไฟล์ที่อยู่ในการสนทนา (Chat) อย่างเป็นหมวดหมู่และค้นหาได้ง่าย ซึ่งองค์กรสามารถใช้ประโยชน์จากนวัตกรรมเหล่านี้เพื่อลดช่องโหว่ เพิ่มความสามารถในการแข่งขัน และเพิ่มความทักษะทางดิจิทัลให้กับพนักงาน เนื่องจากพนักงานเป็นบุคลากรที่สำคัญในการพัฒนาและขับเคลื่อนองค์กรให้บรรลุสู่เป้าหมาย

การพัฒนาบุคลากรให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงนั้น มีงานวิจัยหลายชิ้นได้กล่าวว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง อายุการทำงาน ตำแหน่งที่รับผิดชอบ และประเภทธุรกิจ เป็นปัจจัยที่นำมาใช้ในการวางแผนเป้าหมาย การรับรู้และเข้าใจในการสื่อสารข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด ต่อมาปัจจัยทางด้านองค์กร เป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้พนักงานมีความรู้และทักษะดิจิทัลที่เหมาะสม เพื่อให้สามารถปรับตัวให้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี มีความพร้อมที่จะปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ รวมทั้ง สามารถนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในกระบวนการทำงานของตน โดยปัจจัยทางด้านองค์กรประกอบด้วย 1.การสนับสนุนจากองค์กร การอบรมทางเทคนิค การพัฒนาทักษะการวิเคราะห์ข้อมูล หรือการเรียนรู้เครื่องมือการทำงานใหม่ เพื่อให้บุคลากรมีความรู้และความสามารถในการใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ 2.แรงจูงใจ การให้โอกาสในการเติบโตและพัฒนาตนเองในองค์กร เช่น การเลื่อนตำแหน่ง การทำโครงการที่สำคัญ หรือการรับผิดชอบเพิ่มขึ้น จะช่วยสร้างแรงจูงใจให้บุคลากร 3.บรรยากาศด้านการสร้างนวัตกรรม สร้างบรรยากาศที่เปิดกว้างต่อการทดลองและความผิดพลาด โดยไม่ลงโทษการลองผิดลองถูก แต่ควรเรียนรู้จากประสบการณ์เพื่อพัฒนาต่อไป เพื่อให้สามารถปรับตัวและทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ธนกฤต แซ่ไคว้, 2557; จุฑามาศ อ้วนแก้ว และคณะ, 2564; ปัทมา นพรัตน์, 2565)

อย่างไรก็ตาม บุคลากรองค์กรในยุคการเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัล (Digital Transformation) จำเป็นต้องพัฒนาทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Literacy) คือ ทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่มีอยู่ในปัจจุบัน เช่น คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์ แท็บเล็ต โปรแกรมคอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต และสื่อสังคมออนไลน์ ให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการสื่อสาร การปฏิบัติงาน และการทำงานร่วมกัน หรือใช้เพื่อพัฒนากระบวนการทำงาน ซึ่งเป็นสังคมแห่งการเรียนรู้ที่นับวันจะมีความยุ่งยากและซับซ้อนมากยิ่งขึ้น เพื่อเตรียมความพร้อมและก้าวของบุคลากร และเพื่อการพัฒนาทักษะดิจิทัลมีความจำเป็นเพื่อป้องกันความเสี่ยงที่อาจเกิดจากการใช้เทคโนโลยีที่ไม่เหมาะสม เช่น การสูญเสียความเป็นส่วนตัว ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การโจรกรรมข้อมูล และการโจมตีทางไซเบอร์ นอกจากนี้ ทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล(Digital Literacy) ยังเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนประเทศตามโมเดลการพัฒนาที่เน้นการสร้างผู้รู้ทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล(Digital Literacy) ทั้ง 4 ด้านประกอบไปด้วย 1. ด้านการใช้ (Use) ทักษะและความสามารถในการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ เช่น เว็บเบราว์เซอร์ (Web Browser) อีเมล (e-mail) และเครื่องมือสื่อสารอื่นๆ ไปสู่เทคนิคขั้นสูงขึ้น สำหรับการเข้าถึงและการใช้ความรู้ 2.การเข้าใจ (Understand) ทักษะที่ทำให้เราเข้าใจบริบทและประเมินสื่อดิจิทัลเพื่อให้สามารถตัดสินใจเกี่ยวกับอะไรที่ทำและพบบนโลกออนไลน์ ความเชื่อและความรู้สึกเกี่ยวกับโลกรอบตัวของเราอย่างไร 3.การสร้าง (Create) ทักษะในการผลิตเนื้อหาและการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพผ่านทางสื่อดิจิทัลประเภทต่างๆ การสร้าง เนื้อหาด้วยสื่อดิจิทัลเป็นมากกว่าการรู้วิธีการใช้โปรแกรมประมวลผลคำหรือการเขียนอีเมล แต่ยังรวมถึงความสามารถในการดัดแปลงสื่อสำหรับผู้ชมที่หลากหลาย 4. เข้าถึง (Access) การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารและใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัล เช่น การค้นหาข้อมูลผ่าน Search engine รู้จักช่องทางการค้นหา (สรียาภา คันธวัลย์ และคณะ, 2564)

จากที่มาและความสำคัญดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยี (Digital Literacy) ของบุคลากรในองค์กรยุค Digital Transformation ในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อศึกษาถึง (1) ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ, ระดับการศึกษา, ระดับตำแหน่ง, อายุการทำงาน, ตำแหน่งที่รับผิดชอบ และประเภทธุรกิจ (2) ปัจจัยทางด้านองค์กร ได้แก่ การสนับสนุนจากองค์กร แรงจูงใจ และบรรยากาศ ที่ส่งผลต่อทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยี (Digital Literacy) ได้แก่ การใช้ การเข้าใจ การสร้าง และการเข้าถึง ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรให้พร้อมรับมือกับการเปลี่ยนแปลงและนวัตกรรมใหม่ๆ ที่อาจเกิดขึ้น โดยมีคำถามนำวิจัยดังนี้

1.2 คำถามนำวิจัย

1.2.1 ปัจจัยส่วนบุคคลส่วนใดบ้างที่ส่งผลต่อทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยี (Digital Literacy) ของบุคลากรในองค์กรยุค Digital Transformation ในเขตกรุงเทพมหานคร

1.2.2 ปัจจัยด้านองค์กรด้านใดบ้างที่ส่งผลต่อทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยี (Digital Literacy) ของบุคลากรในองค์กรยุค Digital Transformation ในเขตกรุงเทพมหานคร

1.3 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1.3.1 เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยี (Digital Literacy) ของบุคลากรในองค์กรยุค Digital Transformation ในเขตกรุงเทพมหานคร

1.3.2 เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นปัจจัยด้านองค์กรและทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยี (Digital Literacy) ของบุคลากรในองค์กรยุค Digital Transformation ในเขตกรุงเทพมหานคร

1.3.3 เพื่อศึกษาปัจจัยด้านองค์กรที่ส่งผลต่อทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยี (Digital Literacy) ของบุคลากรในองค์กรยุค Digital Transformation ในเขตกรุงเทพมหานคร

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.4.1 ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ สามารถนำผลวิจัยไปใช้เพื่อวางแผนพัฒนาบุคลากร โดยจัดทำแผนการฝึกอบรมที่ครอบคลุมทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยี (Digital Literacy) ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ การใช้ การเข้าใจ การสร้าง และการเข้าถึงให้กับบุคลากรในองค์กร

1.4.2 บุคลากร สามารถนำผลวิจัยไปใช้เพื่อตระหนักถึงความสำคัญของทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยี (Digital Literacy) ของตนเอง และเตรียมพร้อมเข้าร่วมการฝึกอบรมพัฒนาทักษะตามที่องค์กรจัดทำให้

1.4.3 ผลวิจัยสามารถช่วยผู้บริหารในการสนับสนุนทรัพยากรเพื่อพัฒนาทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยี (Digital Literacy) ของบุคลากรในองค์กร

1.4.4 นักวิจัยหรือนักวิชาการ สามารถนำผลวิจัยไปใช้เพื่อการศึกษาและทำงานวิจัยต่อไปในอนาคต

1.5 ขอบเขตการศึกษาวิจัย

การศึกษาวิจัยที่ส่งผลต่อทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยี (Digital Literacy) ของบุคลากรในองค์กรยุค Digital Transformation ในเขตกรุงเทพมหานคร มีการกำหนดขอบเขตการวิจัยไว้ดังนี้

1.5.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชากรแรงงานไทยในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 5,829,902 คน จากสถิติ สำนักงานสถิติแห่งชาติ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ไตรมาสที่ 1: มกราคม - มีนาคม พ.ศ. 2567

1.5.2 กลุ่มตัวอย่างในการศึกษา

กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชากรแรงงานไทยในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน ซึ่งแบ่งเป็นกลุ่มบริษัทการศึกษา เช่น ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ การเงินการธนาคาร ก่อสร้าง การบริการ ค้าขาย และโรงงานอุตสาหกรรม โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random) เก็บรวบรวมข้อมูลผ่าน Google Form

1.5.3 เนื้อหาในการวิจัย ประกอบด้วย

1) ตัวแปรอิสระ คือ

1.1) ปัจจัยส่วนบุคคล

- เพศ
- ระดับการศึกษา
- ระดับตำแหน่ง
- อายุการทำงาน
- ตำแหน่งที่รับผิดชอบ
- ประเภทธุรกิจ

1.2) ปัจจัยด้านองค์กร

- การสนับสนุนจากองค์กร ได้แก่ การสนับสนุนด้านผู้นำ การสนับสนุนด้านความรู้ และการสนับสนุนด้านผลตอบแทน
- แรงจูงใจ ได้แก่ แรงจูงใจด้านส่วนบุคคล และแรงจูงใจด้านองค์กร
- บรรยากาศด้านการสร้างนวัตกรรม ได้แก่ ด้านมาตรฐานการทำงาน และด้านโครงการขององค์กร

2) ตัวแปรตาม คือ

- ทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยี (Digital Literacy) ได้แก่ ทักษะการใช้ ทักษะการเข้าใจ ทักษะการสร้างสรรค์ และทักษะการเข้าถึง

1.5.4 ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา

เริ่มศึกษาวิจัยตั้งแต่วันที่ กรกฎาคม 2567 ถึงวันที่ ตุลาคม 2567 รวมระยะเวลาในการศึกษาทั้งหมด 4 เดือน

1.6 สมมติฐานการวิจัย

ในการศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยี (Digital Literacy) ของบุคลากรในองค์กรยุค Digital Transformation ในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้กำหนดสมมติฐานการวิจัยดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา อายุงาน ตำแหน่งที่รับผิดชอบ และประเภทธุรกิจที่แตกต่างกันมีผลต่อทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยี (Digital Literacy) แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านการสนับสนุนจากองค์กรส่งผลต่อทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยี (Digital Literacy) ของบุคลากรในองค์กรยุค Digital Transformation ในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยด้านแรงจูงใจส่งผลต่อทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยี (Digital Literacy) ของบุคลากรในองค์กรยุค Digital Transformation ในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานที่ 4 ปัจจัยด้านบรรยากาศด้านการสร้างนวัตกรรมส่งผลต่อทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยี (Digital Literacy) ของบุคลากรในองค์กรยุค Digital Transformation ในเขตกรุงเทพมหานคร

1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ

ทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital literacy) หมายถึง ทักษะในการนำเครื่องมือ อุปกรณ์ และเทคโนโลยีดิจิทัลที่มีอยู่ในปัจจุบัน อาทิ คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์ แทปเล็ต โปรแกรมคอมพิวเตอร์ และสื่อออนไลน์ มาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ในการสื่อสาร การปฏิบัติงาน และการทำงานร่วมกัน หรือใช้เพื่อพัฒนากระบวนการทำงาน หรือระบบงานในองค์กรให้มีความทันสมัยและมีประสิทธิภาพ

การเปลี่ยนผ่านองค์กรสู่ดิจิทัล (Digital Transformation) หมายถึง การนำเอาเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เพื่อปรับปรุง หรือเปลี่ยนแปลงกระบวนการและการทำงานทั้งหมด เพื่อให้สามารถใช้ประโยชน์จากนวัตกรรมและความเปลี่ยนแปลงทางองค์กรไปในทางที่ทันยุคสมัยที่เปลี่ยนไป ส่งผลให้การทำงานของทุก ๆ ฝ่ายมีประสิทธิภาพ ลดช่องโหว่ได้มากขึ้น

ปัจจัยด้านองค์กร หมายถึง การนำเอาส่วนต่าง ๆ ที่มีความเกี่ยวข้องกันมารวมกันอย่างมีระเบียบ หรือเป็นการรวมกลุ่มกันอย่างมีเหตุผลของบุคคลกลุ่มหนึ่ง เพื่อเป็นศูนย์อำนาจการให้การดำเนินงานลุล่วงไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยมีการใช้อำนาจการบริหารที่ชัดเจน มีการแบ่งงานและหน้าที่ มีลำดับขั้นของการบังคับบัญชาและความรับผิดชอบ เป็นความสัมพันธ์ทางสังคมที่มีต่อองค์กรและเป็นการให้ความร่วมมือกับองค์กรที่นอกเหนือจากการปฏิบัติงานที่เป็นทางการโดยความสมัครใจ เช่น การช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน หรืออดทนต่อความไม่สะดวกสบายโดยไม่มีการต่อว่าองค์กรโดยประกอบไปด้วย การสนับสนุนจากองค์กร แรงจูงใจ และบรรยากาศด้านนวัตกรรมในองค์กร

การสนับสนุนจากองค์กร หมายถึง องค์กรให้การสนับสนุน ส่งเสริม และอำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ เพื่อให้การดำเนินงานหรือโครงการต่าง ๆ บรรลุเป้าหมาย รวมถึงการจัดสรรทรัพยากร การให้คำแนะนำ และการสร้างวิสัยทัศน์ที่ชัดเจนเพื่อนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จ

แรงจูงใจ หมายถึง สิ่งกระตุ้นหรือผลักดันให้บุคคลมีความต้องการที่จะกระทำหรือแสดงพฤติกรรมไปในทิศทางใดทิศทางหนึ่ง เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ แรงจูงใจอาจเป็นปัจจัยภายใน (เช่น ความต้องการความสำเร็จ) หรือปัจจัยภายนอก (เช่น รางวัล หรือการยกย่องชมเชย)

บรรยากาศด้านนวัตกรรมในองค์กร หมายถึง สภาพแวดล้อมโดยรวมในที่ทำงาน ทั้งทางกายภาพและจิตใจ ที่ส่งผลต่อความรู้สึก ทศนคติ และพฤติกรรมของพนักงานในองค์กร รวมถึงวัฒนธรรมองค์กร ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน และสภาพแวดล้อมทางกายภาพในที่ทำงาน

บทที่ 2

การตรวจเอกสาร

งานวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยี (Digital Literacy) ของบุคลากรในองค์กรยุค Digital Transformation ในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้นำแนวคิด และทฤษฎีต่าง ๆ โดยศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร ทบทวนวรรณกรรม และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาใช้ประกอบกับการกำหนดกรอบงานวิจัย สมมติฐาน และออกแบบเครื่องมือการวิจัย ซึ่งมีหัวข้อดังต่อไปนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัล (Digital Transformation)
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล
- 2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร
- 2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวข้องกับความตั้งใจ
- 2.5 แนวคิดเกี่ยวกับบรรยากาศการสร้างนวัตกรรม
- 2.6 ความหมายของทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยี (Digital Literacy)
- 2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัล (Digital Transformation)

การเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัล (Digital Transformation) คือ กระบวนการที่นำเอาเทคโนโลยี และกลยุทธ์การทำงานแบบดิจิทัลเข้ามาใช้ในการวางรากฐาน กำหนดเป้าหมาย ดำเนินธุรกิจ ไปจนถึงปรับใช้กับขั้นตอนการทำงานและการขับเคลื่อนวัฒนธรรมองค์กรการทำ Digital Transformation เป็นการเปลี่ยนผ่านการทำงานแบบระบบ Analog เช่น การจดบันทึกข้อมูล ด้วยคน การเก็บข้อมูลแบบเป็นแฟ้มเอกสาร การเก็บข้อมูลเป็นเอกสารในรูปแบบของกระดาษ หรือ Hard copy ซึ่ง Digital Transformation จะเปลี่ยนมาเป็นการเก็บข้อมูลเป็น Soft file หรือ ในรูปแบบดิจิทัลแทน หรือการปรับกระบวนการทำงานให้เป็นแบบออนไลน์ ใช้ Cloud Computing เข้ามาอำนวยความสะดวกให้พนักงานสามารถเข้าถึงข้อมูลได้โดยไม่ต้องอยู่ออฟฟิศก็ได้ เพื่อให้ตอบสนองต่อ การทำงานแบบ Remote-working หรือทำงานที่ไหนก็ได้โดยไม่ต้องเข้ามานั่งออฟฟิศเท่านั้น ซึ่งปัจจุบันบริษัทหลายแห่งได้เล็งเห็นความสำคัญของการทำ Digital Transformation ในองค์กรที่จะทำช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน และลดต้นทุนโดยรวมของบริษัทอีกด้วย

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

กัญญาณัฐ ปิ่นเกษ (2559) กล่าวว่า ปัจจัยส่วนบุคคลเป็นคุณลักษณะสำคัญที่สามารถวัดได้ทางสถิติของประชากร ประกอบด้วยลักษณะเฉพาะตัวของกลุ่มตัวอย่าง เช่น เพศ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อายุงาน ตำแหน่งหน้าที่รับผิดชอบ และประเภทของธุรกิจ ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์นี้มีประสิทธิผลในการทำงานและช่วยในการเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้ดียิ่งขึ้น นอกจากนี้ ยังพบว่าบุคคลที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์แตกต่างกันมักจะมีลักษณะทางความสามารถที่แตกต่างกันด้วยโดยวิเคราะห์ ดังนี้

1. เพศ ความแตกต่างทางเพศส่งผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารของบุคคล โดยเพศหญิงมักมีแนวโน้มต้องการส่งและรับข่าวสารมากกว่าเพศชาย ในขณะที่เพศชายนอกจากต้องการแลกเปลี่ยนข้อมูลแล้ว ยังมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์อันดีผ่านการสื่อสารด้วย นอกจากนี้ เพศหญิงและเพศชายมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญในด้านความคิด ค่านิยม และทัศนคติ ซึ่งเป็นผลมาจากการที่วัฒนธรรมและสังคมได้กำหนดบทบาทและกิจกรรมที่แตกต่างกันสำหรับแต่ละเพศ
2. ระดับการศึกษา เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อ ความรู้ ความคิด และทัศนคติซึ่งสามารถบ่งบอกถึงความสนใจในสิ่งต่างๆ ได้โดยผู้ที่มีการสูงกว่าส่วนใหญ่มักจะมีความสนใจสิ่งต่างๆ ที่ดีกว่ากลุ่มผู้ที่มีระดับการศึกษาน้อยกว่า
3. อายุงาน เป็นปัจจัยที่ทำให้พนักงานมีความแตกต่างกันในเรื่องของประสบการณ์ทำงานหรือความคุ้นเคยกับงานได้มากกว่าคนที่เพิ่งเริ่มทำงานใหม่
4. ตำแหน่งหน้าที่รับผิดชอบ เป็นปัจจัยที่บ่งบอกถึงความสามารถ วุฒิภาวะที่มากกว่า โดยหากเป็นตำแหน่งหน้าที่สูงๆ ก็จะมีความรู้ความสามารถที่มากกว่า
5. ประเภทของธุรกิจ เป็นสิ่งที่บอกถึงความเฉพาะทางของแต่ละประเภทต่างๆ เช่น ธุรกิจบริการ มีทักษะการสื่อสาร ความสามารถในการฟังและเข้าใจความต้องการของลูกค้า เป็นต้น

จากแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยส่วนบุคคล ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ปัจจัยส่วนบุคคลเป็นคุณลักษณะสำคัญที่สามารถวัดได้ทางสถิติของประชากร โดยจะมีตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาประกอบด้วย เพศ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อายุงาน ตำแหน่งหน้าที่รับผิดชอบ และประเภทของธุรกิจ เพื่อนำมาใช้ในการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลและระดับความคิดเห็นของทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยี (Digital Literacy) ของบุคลากรในองค์กรยุค Digital Transformation ในเขตกรุงเทพมหานคร

2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

Shore & Tetrick (1991) กล่าวว่า ทฤษฎีการรับรู้การสนับสนุนองค์กร คือ ความมุ่งมั่นขององค์กรที่มีความสัมพันธ์กับบุคลากรถึงการรับรู้การสนับสนุนองค์กรในด้านต่างๆ และความพึงพอใจขององค์กรต่อบุคลากรในด้านผลตอบแทนที่ได้รับการสนับสนุนองค์กร (Eisenberger et al 1986)

Eisenberger (2002) กล่าวว่า ทฤษฎีการรับรู้การสนับสนุนองค์กร คือ การที่บุคลากรในองค์กรมีความเชื่อมั่นเกี่ยวกับความชัดเจนที่องค์กรเห็นคุณค่าของการมีส่วนร่วมและใส่ใจในความเป็นอยู่ที่ดีของบุคลากร การสนับสนุนจากองค์กรที่รับรู้ดังกล่าวช่วยสร้างความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ การสนับสนุนจากองค์กรสู่บุคลากร เพื่อการแลกเปลี่ยนให้บุคลากรมีส่วนร่วมต่อการพัฒนาองค์กร การรับรู้ถึงความมุ่งมั่นขององค์กรที่มีต่อบุคลากร การสนับสนุนจากองค์กรที่รับรู้จะถือว่าเพิ่มความผูกพันบุคลากรต่อองค์กร และความคาดหวังว่าการแลกเปลี่ยนในการบรรลุเป้าหมายขององค์กรและจะได้รับผลตอบแทนที่กำหนดไว้

รชฏ ชยสดมภ์ (2550) กล่าวว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร คือ การที่บุคลากรรู้สึกว่าคุณค่าของตนเองนั้นมีความสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้จนประสบความสำเร็จ และตนเองนั้นมีคุณค่าต่อองค์กร ตนเองเป็นส่วนหนึ่งในความสำเร็จต่อองค์กร ซึ่งเมื่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเกิดขึ้นกับบุคลากรจะทำให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพภายในขอบเขตหน้าที่ของตน

อัมพิกา สุนทรภักดี (2559) กล่าวว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเริ่มต้นจากการพบว่าผู้นำมีความกังวลในเรื่องของความผูกพันในองค์กรของบุคลากร จึงเริ่มมีความสนใจในเรื่องของการสนับสนุนต่างๆ ที่องค์กรมีให้ต่อพนักงาน (Eisenberger, Huntington, Hutchinson, & Sowa, 1986) ทฤษฎีการรับรู้สนับสนุนจากองค์กรระบุว่าบุคลากรพัฒนาการรับรู้การสนับสนุน จากองค์กรเพื่อที่จะบรรลุความต้องการที่จะได้รับการยอมรับ ความเคารพ ยกย่อง และเพื่อประเมินประโยชน์ที่ตนเองจะได้รับเมื่อเพิ่มความพยายามในการปฏิบัติงาน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรส่งผลต่อความรู้สึกผูกมัด ยึดมั่น ซึ่งส่งผลให้บุคลากรช่วยให้องค์กรไปถึงเป้าหมาย และบุคลากรคาดหวังว่าการปฏิบัติที่มีประสิทธิภาพมากขึ้นจะส่งผลให้ได้รับผลตอบแทนในอนาคต

สมพงษ์ เพชร (2561) กล่าวว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร คือ ความเชื่อของบุคลากรว่าองค์กรได้มองเห็นคุณค่าในการทุ่มเทของบุคลากร องค์กรแสดงความใส่ใจ ต้องการให้บุคลากรมีความเป็นอยู่ที่ดีซึ่งจะรับรู้สิ่งเหล่านี้ได้จากผลการตอบแทนที่ได้รับจากการปฏิบัติงานให้กับองค์กรไม่ว่าจะเป็นการได้รับผลตอบแทนเพิ่มขึ้น การได้เลื่อนตำแหน่ง รวมถึง

การได้รับในสิ่งที่เป็นรูปธรรม เช่น สิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน สวัสดิการต่าง ๆ หรือสิ่งที่เป็นนามธรรมเช่น บรรยากาศ หรือการส่งเสริมให้คนในองค์กรเกิดความร่วมมือกัน เพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย และ ได้รับการยอมรับ (Eisenberger et al., 1986, pp.500-507)

ญานิศา เพื่อนเพาะ และวิโรจน์ เจษฎาลักษณ์ (2562) ได้กล่าวว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร คือการที่บุคลากรรับรู้ว่าตนเองได้รับการส่งเสริมสนับสนุน มีการกำหนดผลตอบแทนไว้รับรู้ว่ามีคุณค่าของบุคลากรมี สนับสนุนให้ความรู้ แรงจูงใจในการปฏิบัติงานแก่บุคลากร และได้ผลตอบแทนรวมถึงบรรยากาศในการปฏิบัติการ เช่น มาตรฐานการทำงาน การแบ่งงานที่ชัดเจน เมื่อบุคลากรปฏิบัติงานอยู่ในองค์กร ซึ่งหากผลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเป็นไปในทิศทางที่ดีประสิทธิภาพของงานก็จะดีตามไปด้วย นอกจากนี้ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรยังส่งผลถึงความคิดสร้างสรรค์ในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เมื่อพนักงานรู้สึกว่าได้รับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมากขึ้นจะส่งผลให้บุคลากรอยากมีส่วนร่วมในความมั่นคงขององค์กรตนเองและช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย (Linda Rhoades and Robert Eisenberger, 2002)

ณดนย์ พุดตังเงิน (2565) กล่าวว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร คือ การสนับสนุนจากองค์กรเป็นความคิด ความเชื่อ หรือความรู้สึกรู้สึกของบุคลากรซึ่งเกิดจากประสบการณ์ในการทำงานว่าองค์กรให้ความสำคัญและเห็นคุณค่าในการทำงานของบุคลากรมีนโยบายที่สนับสนุนการปฏิบัติงานและพร้อมที่จะช่วยเหลือด้วยวิธีการ ต่าง ๆ เมื่อบุคลากรต้องการ

สุชนา ฟองอนันต์รัตน์ (2560) กล่าวว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรได้พัฒนาขึ้นเพื่ออธิบายพัฒนาการของความผูกพันของบุคลากรที่มีต่อองค์กร โดยมีพื้นฐานจากความสัมพันธ์ในการแลกเปลี่ยนได้แบ่งการแลกเปลี่ยนออกเป็น 2 ประเภท คือ การแลกเปลี่ยนทางเศรษฐกิจ และการแลกเปลี่ยนทางสังคม

การแลกเปลี่ยนทางเศรษฐกิจนั้น ผู้รับจะให้การตอบแทนที่มีลักษณะเฉพาะเจาะจงชัดเจนและแน่นอนตายตัว ในขณะที่การแลกเปลี่ยนทางสังคมจะเน้นที่ความสมัครใจที่อยู่บนพื้นฐานของความไว้วางใจกัน โดยมีความคาดหวังว่าจะได้รับรางวัลที่ตรงตามความต้องการจากอีกฝ่ายและมีการตอบแทนคืนกลับมาในอนาคตโดยทฤษฎีนี้มุ่งเน้นที่บรรทัดฐานของการแลกเปลี่ยนต่างตอบแทน ตามปกติ เมื่อบุคคลได้รับสิ่งของหรือผลประโยชน์ใด ๆ จากบุคคลอื่นแล้ว เขาก็ควรตอบแทนด้วยสิ่งต่าง ๆ แก่บุคคลนั้นอย่างเหมาะสม ซึ่งสามารถนำทฤษฎีการแลกเปลี่ยนมาอธิบายความสัมพันธ์ในองค์กรได้ และอธิบายว่าเมื่อบุคลากรมีการรับรู้ว่ามีคุณค่าหรือใส่ใจในความเป็นอยู่ที่ดีของบุคลากรแล้ว บุคลากรก็จะตอบแทนองค์กรด้วยการเพิ่มความพยายามในการทำงาน เพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่ตั้งเอาไว้

ทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคม (Social Exchange Theory) เป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นตลอดเวลาในการอยู่ร่วมกัน ทฤษฎีนี้พิจารณาบนพื้นฐานของกระบวนการมีความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เพื่อใช้อธิบายพฤติกรรมของกลุ่มคนในสังคมที่ซับซ้อน สิ่งสำคัญของการมีความสัมพันธ์กันในสังคมก็เพื่อแลกเปลี่ยนผลประโยชน์หรือความพอใจด้านต่าง ๆ กัน การนำประสบการณ์นั้น ๆ มาใช้ได้ในการดำเนินการแลกเปลี่ยนทางสังคม ไม่ใช่แต่เพียงผลประโยชน์ด้านวัตถุ ยังรวมทางด้านจิตใจ เช่น การถูกยอมรับ ยกย่องและผลกระทบทางจิตใจอื่น ๆ ปัจจุบันมีการเรียนรู้การแลกเปลี่ยนทางสังคม และพัฒนาการแลกเปลี่ยนตามความคาดหวังของตนเองมากขึ้น และต้องการความยุติธรรมมากขึ้นอีกด้วย สิ่งจูงใจให้บุคลากรเกิดการแลกเปลี่ยนกับองค์กร เมื่อองค์กรมีการให้รางวัลทางสังคมหรือรางวัลที่จับต้องได้ บุคลากรได้รับการตอบสนองที่ดี บุคลากรก็จะรับรู้ถึงการพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน และแลกเปลี่ยนกับองค์กรโดยการพยายามทำงานและมีความจงรักภักดีกับองค์กรเป็นการตอบแทนนั่นเอง นอกจากนี้ยังมีแนวคิดในเรื่องบรรทัดฐานการตอบแทน (Norm of reciprocity) ที่เป็นเสมือนหน้าที่ทางศีลธรรมและกลไกเบื้องต้นในการแลกเปลี่ยนความช่วยเหลือที่เป็นประโยชน์ต่อกัน เป็นความรู้สึกต่างตอบแทนโดยบุคคลจะรู้สึกสำนึกถึงภาระหน้าที่ที่จะต้องตอบแทนการกระทำของผู้อื่นที่เป็นประโยชน์ต่อตนด้วยการปฏิบัติที่ดีและเป็นประโยชน์กลับคืนให้เช่นกัน สิ่งนี้เองที่ช่วยทำให้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลแข็งแกร่งขึ้น ในด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรกับองค์กร องค์กรส่วนใหญ่มักใช้การให้ขึ้นเพิ่มเงินเดือนและสวัสดิการ รวมถึงการสนับสนุนในด้านต่าง ๆ แสดงออกถึงการให้คุณค่าและความสำคัญ (Eisenberger et al, 2001) เพื่อเป็นแรงจูงใจให้บุคลากรตั้งใจปฏิบัติงาน โดยบุคลากรจะถูกทำให้รู้สึกถึงภาระหน้าที่และเป็นหนี้บุญคุณกับองค์กรเพื่อเป็นการตอบแทนและคาดหวังให้องค์การยังปรารถนาที่จะถนอมรักษาเขาไว้เป็นบุคลากรขององค์กรเรื่อยไปบุคลากรก็จะมีพฤติกรรมการทำงานที่ดี

ธนาคุณ จุลกระเศียร (2565) กล่าวว่า ทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคม คือ การแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ในแง่มูลค่าทางสังคมหรือเศรษฐกิจโดยพื้นฐานของการแลกเปลี่ยนทางเศรษฐกิจ บุคคลจะกระทำการสิ่งใดสิ่งหนึ่งเพื่อแลกกับผลตอบแทนที่เป็นมูลค่า เช่น ค่าตอบแทน ค่าจ้างสวัสดิการต่าง ๆ ในขณะที่การแลกเปลี่ยนทางสังคมนั้นขึ้นอยู่กับแสดงความสามารถดินพื้นฐานของความไว้วางใจเพื่อแลกกับผลตอบแทนที่จะได้รับ (Blau, 1964)

นำชัย ศุภฤกษ์ชัยสกุล (2550) กล่าวว่า ความหมายการแลกเปลี่ยนทางสังคม และเสนอแนวคิดกรอบบูรณาการที่เรียกว่า เครือข่ายการแลกเปลี่ยนทางสังคมในที่ทำงาน หรือ (Workplace Social Exchange Network: WSEN) ที่ทำหน้าที่เชื่อมโยงเครือข่ายรูปแบบของ 5 การแลกเปลี่ยนในที่ทำงาน เนื่องจากบุคคลต้องมีการติดต่อ สร้างปฏิสัมพันธ์หรือแลกเปลี่ยน

ความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงาน ไม่ว่าจะเป็นหัวหน้างาน เพื่อนร่วมงานหรือองค์กร ดังนั้น การแลกเปลี่ยนทางสังคมจึงก่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนกันอย่างใกล้ชิดมากขึ้น โดย Settoon et al. (1996) ได้แยกประเภทของการแลกเปลี่ยนทางสังคมออกเป็น 2 ระดับด้วยกัน คือ 1. การแลกเปลี่ยนในระดับบุคลากรและองค์กร โดยบุคลากรหรือสมาชิกในองค์กรรับรู้ถึงการสนับสนุนจากองค์กร เมื่อสมาชิกทุ่มเทกับการทำงาน องค์กรจะให้คุณค่าทางด้านผลงานและความใส่ใจด้านความเป็นอยู่ที่ดีรวมถึงรูปแบบของรางวัล (Eisenberger et al., 1986) 2. การแลกเปลี่ยนระดับบุคลากรและหัวหน้า มักจะมีกิจกรรมที่ทำร่วมกันนอกเหนือจากเนื้องานตามสัญญาจ้าง การแลกเปลี่ยนทางสังคมจึงถูกนำมาอธิบายว่า สมาชิกแต่ละคนจะมีลักษณะของสัญญาจ้างหรือจำนวนเงินค่าตอบแทนที่แตกต่างกันแต่สมาชิกที่ได้รับประโยชน์จากการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำและสมาชิกจะมีความรู้สึกผูกพันและเต็มใจที่จะมีส่วนร่วม ร่วมในกิจกรรมนั้นขององค์กร แม้ว่ากิจกรรมเหล่านั้นจะไม่ได้ถูกระบุตามสัญญาจ้างหรือสมาชิกนั้น เป็นผู้ที่มีความสัมพันธ์ในการแลกเปลี่ยนกับผู้นำในระดับที่ต่ำก็ตาม (Liden & Graen, 1980; Wayne & Green, 1993 as cited in Settoon et al., 1996)

จากแนวคิดและทฤษฎีที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจะให้ความหมายว่า การที่บุคลากรเชื่อมั่นว่าได้รับการส่งเสริมสนับสนุนให้ตนเองมีการพัฒนาที่มีประสิทธิภาพเห็นผลชัดเจน โดยบุคลากรรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรผ่านทางวิสัยทัศน์ กลยุทธ์แนวทางการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ และสนับสนุนด้านความรู้ พร้อมทั้งมีการมีปฏิสัมพันธ์กับบุคลากรในด้านต่างๆ เช่น ค่าผลตอบแทน สวัสดิการ ให้โอกาสในการพัฒนาตนเอง เป็นต้น สนับสนุนจากองค์กรเป็นการส่งเสริมและการสนับสนุนให้เกิดการเปลี่ยนแปลงองค์กร และบุคลากรเพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นให้การปรับเปลี่ยน แนวคิด กระบวนการ และโอกาสใหม่ๆในองค์กร โดยผู้วิจัยได้สรุปปัจจัยด้านองค์กร ประกอบด้วย

(1) การสนับสนุนด้านผู้นำ ผู้นำเป็นผู้มีส่วนสำคัญอย่างมากต่อการเปลี่ยนแปลงขององค์กร การเปลี่ยนแปลงองค์กรจะไม่สามารถเกิดขึ้นได้หากผู้นำไม่เป็นผู้ริเริ่ม เช่น การสนับสนุนสู่การเปลี่ยนแปลงขององค์กรจนกระทั่งเป็นที่ยอมรับแก่บุคลากรในองค์กร

(2) การสนับสนุนด้านความรู้ การสนับสนุนให้บุคลากรค้นคว้าเกี่ยวกับการพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีใหม่ๆ เช่น การใช้โปรแกรมที่พัฒนาและรองรับต่อสถานการณ์ เพื่อขับเคลื่อนพัฒนาองค์กรไปสู่องค์กรที่ทันสมัย

(3) การสนับสนุนด้านผลตอบแทน การที่ทำให้บุคลากรในองค์กรยอมรับและมีความรู้สึก ร่วมกันในการค้นหานวัตกรรมในการปฏิบัติงานเพื่อให้เป็นประโยชน์ทางตรงและทางอ้อม โดยผู้นำจะให้การส่งเสริมและการสนับสนุนจ่ายค่าตอบแทนพิเศษเมื่อได้ค้นหาเทคโนโลยีใหม่ๆ ใน

การปฏิบัติให้ดียิ่งขึ้นเพื่อแลกกับผลงานที่บุคลากรได้ทำให้ เช่น มอบเวลาให้ไปศึกษาค้นคว้าความรู้ภายนอกองค์กร การให้รางวัลเป็นผลผลตอบแทน ประเมินผลประจำปีระดับที่ดีขึ้น (ธนภุต แซ่ไคว้, 2557)

2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ

ปรียานูช หน่อท้าว (2560) กล่าวว่า แรงจูงใจ คือ แรงผลักดันให้บุคลากรมีพฤติกรรม และยัง กำหนดทิศทาง เป้าหมายของพฤติกรรมนั้นด้วย บุคลากรที่มีแรงจูงใจสูงจะใช้ความพยายามในการกระทำไปสู่เป้าหมายโดยไม่ลดละ แต่คนที่ไม่มีแรงจูงใจจะไม่แสดงพฤติกรรม หรือไม่ก็ล้มเลิกการกระทำก่อนบรรลุเป้าหมาย

จุฑารัตน์ ดีวิ (2560) กล่าวว่า แรงจูงใจ คือ สภาวะของบุคลากรที่ถูกกระตุ้นให้แสดงพฤติกรรม ความพยายามของบุคลากรในการปฏิบัติงาน หรือการพัฒนาทักษะของบุคลากรให้ดียิ่งขึ้น ทักษะสมัยที่พัฒนาไปอย่างต่อเนื่องซึ่งมีความสำคัญต่อองค์กรเป็นอย่างมาก

สุวรรณา ศรีรักษา และคณะ (2565) กล่าวว่า แรงจูงใจแยกออกเป็นปัจจัยภายใน คือ ความต้องการของบุคลากรที่จะแสดงพฤติกรรมต่าง ๆ ที่เกิดจากปรับเปลี่ยนตนเองโดยใช้ทักษะส่วนบุคคลใช้ในปฏิบัติงานเพื่อความรู้ โอกาสในการพัฒนาทักษะ ในขณะที่แรงจูงใจภายนอก คือ ความต้องการของบุคลากรที่จะแสดงพฤติกรรมออกมาโดยต้องอาศัยสิ่งจูงใจภายนอก อาทิ รางวัล ผลตอบแทน ส่งเสริมความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว หรือใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการปฏิบัติงาน เช่น การทำงานแบบไฮบริด (การทำงานออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชันหรือระบบที่สามารถเข้าทำงานได้ทุกที่) ทดแทนการเข้าออฟฟิศทุกวัน เพื่อลดเวลาในการเดินทางและความเครียดจากการจราจร ถือเป็นอีกหนึ่งแรงกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถทำงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น เป็นต้น

2.4.1 ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg (Herzberg's Two-Factor Theory)

นำเสนอแนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานที่องค์กรสามารถนำไปประยุกต์ใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท ดังนี้

2.4.1.1 ปัจจัยจูงใจ (Motivators) ซึ่งเป็นปัจจัยที่จะนำไปสู่ความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานมีอยู่ 5 ประการ ดังต่อไปนี้

- (1) ความสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคลากร คือ การที่บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้เสร็จสิ้นและประสบความสำเร็จอย่างดี เป็นความสามารถในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น เมื่อผลงานสำเร็จจึงเกิดความรู้สึกพึงพอใจและปลาบปลื้มในผลสำเร็จของงานนั้น ๆ

- (2) การได้รับการยอมรับนับถือ คือ การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บริหาร การยอมรับนี้อาจจะอยู่ในการยกย่องชมเชยแสดงความยินดี การให้กำลังใจหรือการแสดงออกอื่นใดที่สื่อให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถเมื่อได้ทำงานอย่างหนึ่งอย่างใดบรรลุผลสำเร็จการยอมรับนับถือจะแฝงอยู่กับความสำเร็จในงานด้วย
- (3) ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ คือ งานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ทำให้ต้องลงมือทำ หรือเป็นงานที่มีลักษณะสามารถกระทำได้ตั้งแต่ต้นจนจบโดยลำพังแต่ผู้เดียว
- (4) ความรับผิดชอบ คือ ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างดี ไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด
- (5) ความก้าวหน้า คือ ได้รับการเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นของบุคลากรในองค์กร การมีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติมหรือได้รับการฝึกอบรม

2.4.1.2 ปัจจัยจำจน (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงานและเป็นปัจจัยที่จะสามารถป้องกันการเกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน ดังต่อไปนี้

- (1) เงินเดือน คือ เงินเดือนและการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้น ๆ เป็นที่พอใจของบุคลากรในการปฏิบัติงาน
- (2) โอกาสที่ คือ การที่บุคคลได้รับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งภายในหน่วยงานแล้ว ยังหมายถึงสถานการณ์ที่บุคคลสามารถได้รับความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพด้วย
- (3) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน หมายถึง การติดต่อไปไม่ว่าเป็นกิริยา หรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกันมีความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดี
- (4) สถานะของอาชีพ คือ อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคมที่มีเกียรติ และศักดิ์ศรี
- (5) นโยบายและการบริหารงาน คือ การจัดการและการบริหารองค์กร การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร
- (6) สภาพการปฏิบัติงาน คือ สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสงเสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งลักษณะของสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่าง ๆ อีกด้วย

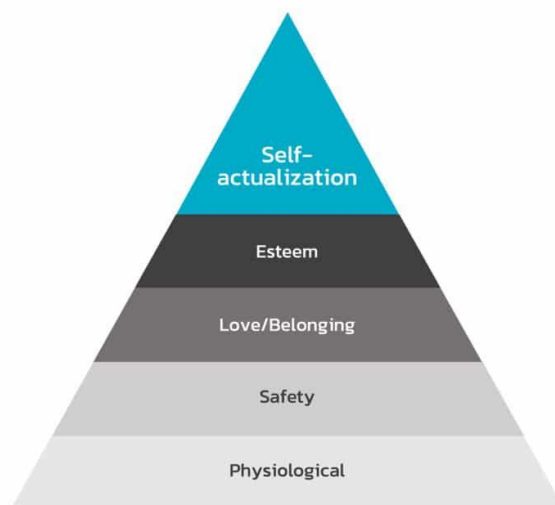
(7) ความเป็นอยู่ส่วนตัว คือ ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีอันเป็นผลที่ได้รับจากงานในหน้าที่ของบุคลากรไม่มีความสุข และพอใจกับการปฏิบัติงานในแห่งใหม่

(8) ความมั่นคงในการปฏิบัติงาน คือ ความรู้สึกของบุคลากรที่มีต่อความมั่นคงในการปฏิบัติงาน ความยั่งยืนของอาชีพ หรือความมั่นคงขององค์กร

(9) วิธีการปกครองของผู้บริหาร คือ ความสามารถของผู้บริหารในการดำเนินงานหรือความยุติธรรมในการบริหาร (บุญชัย มูลธำ, 2556)

2.4.2 ทฤษฎีลำดับชั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs)

เป็นทฤษฎีจิตวิทยาที่ อับราฮัม เอช. มาสโลว์ คิดขึ้นเมื่อปี ค.ศ. 1943 ในเอกสารชื่อ “A Theory of Human Motivation” Maslow ระบุว่า มนุษย์มีความต้องการทั้งหมด 5 ชั้นด้วยกัน ความต้องการทั้ง 5 ชั้น มีเรียงลำดับจากชั้นต่ำสุดไปหาสูงสุด มนุษย์จะมีความต้องการในชั้นต่ำสุดก่อน เมื่อได้รับการตอบสนองจนพอใจแล้วก็จะเกิดความต้องการชั้นสูงต่อไป ความต้องการของบุคคลจะเกิดขึ้น 5 ชั้นเป็นลำดับ ดังนี้



รูปที่ 2.1 ลำดับชั้นความต้องการของมนุษย์

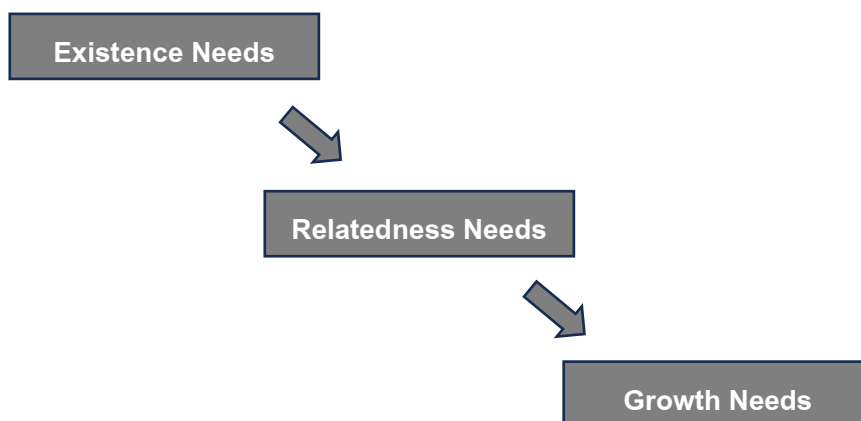
ที่มา Maslow (Maslow's Hierarchy of Needs) (1943)

- (1) ความต้องการพื้นฐานทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการลำดับต่ำสุดและเป็นพื้นฐานของชีวิต ได้แก่ ความต้องการเพื่อตอบสนองความหิว ความกระหาย ความต้องการเพื่อความอยู่รอดของชีวิต เรียกว่า ง่าย ๆ ก็คือ ปัจจัยสี่ อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ยา รักษาโรค ที่พักรักษา รวมถึงสิ่งที่ทำให้การดำรงชีวิตสะดวกสบาย นั่นเอง ในขั้นนี้สิ่งที่ลูกค้าต้องการ หนีไม่พ้น สินค้าและบริการ อุปโภค บริโภค ทั่วไปๆ เช่น ร้านอาหาร ร้านขายยา บ้าน รถยนต์ มือถือ

- (2) ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Safety Needs) เป็นความต้องการที่จะเกิดขึ้นหลังจากที่ความต้องการทางร่างกายได้รับการตอบสนองจนเป็นที่พอใจแล้ว ความต้องการขั้นนี้ถึงจะเกิดขึ้น ได้แก่ ความต้องการความปลอดภัยที่มีที่ยึดเหนี่ยวทางจิตใจ ปราศจากความกลัว การสูญเสียและภัยอันตราย เช่น สภาพสิ่งแวดล้อมบ้านปลอดภัย การมีงานที่มั่นคง การมีเงินเก็บออม ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย รวมถึง ความมั่นคงปลอดภัยส่วนบุคคล สุขภาพและความเป็นอยู่ ระบบประกัน-ช่วยเหลือ ในกรณีของอุบัติเหตุ/ความเจ็บป่วยในขั้นนี้สิ่งที่ลูกค้าต้องการ ก็คือ สินค้าและบริการที่ตอบโจทย์ในด้านการสร้างความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน เช่น กล้องวงจรปิด การลงทุน การออม การทำประกันชีวิต หรือ การย้ายบ้านที่อยู่อาศัย ปรับเปลี่ยนสิ่งแวดล้อมที่มีการดูแลรักษาความปลอดภัยเป็นอย่างดี
- (3) ความต้องการความรักและสังคม (Belonging and Love Needs) เมื่อมีความปลอดภัยในชีวิตและมั่นคงในการงานแล้ว คนเราจะต้องการความรัก ความสัมพันธ์กับผู้อื่น มีความต้องการเป็นเจ้าของและมีเจ้าของ ความรักในรูปแบบต่างกัน เช่น ความรักระหว่าง คู่รัก พ่อแม่ ลูก เพื่อน สามเณร ภรรยา ได้รับการยอมรับเป็นสมาชิกในกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งหรือหลายกลุ่ม ในขั้นนี้สิ่งที่ลูกค้าต้องการ ก็คือ สินค้าและบริการที่สามารถตอบสนองอารมณ์ ความรู้สึกของเขาได้ เช่น บริการจัดหาคู่ บริการจัดงานแต่งงาน บริการทัวร์ท่องเที่ยว หรือหากเป็นสินค้า
- (4) ความต้องการการได้รับการยกย่องนับถือในตนเอง (Esteem Needs) เมื่อความต้องการความรักและการยอมรับได้รับการตอบสนองแล้ว คนเราจะต้องการสร้างสถานภาพของตัวเองให้สูงขึ้น เด่นขึ้น มีความภูมิใจและสร้างความนับถือตนเอง ชื่นชมในความสำเร็จของงานที่ทำ ความรู้สึกมั่นใจในตนเองและมีเกียรติ ความต้องการเหล่านี้ เช่น ยศ ตำแหน่ง ระดับเงินเดือนที่สูง งานที่ทำท้าทาย ได้รับการยกย่องจากผู้อื่น มีส่วนร่วมในการตัดสินใจในงาน โอกาสแห่งความก้าวหน้าในงานอาชีพ ฯลฯ
- (5) ความต้องการพัฒนาศักยภาพของตน (Self-actualization) เป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์และความต้องการนี้ยากต่อการบอกได้ว่าเป็นอะไร เราเพียงสามารถกล่าวได้ว่า ความต้องการพัฒนาศักยภาพของตนเป็นความต้องการที่มนุษย์ต้องการจะเป็น ต้องการที่จะได้รับผลสำเร็จในเป้าหมายชีวิตของตนเอง และต้องการความสมบูรณ์ของชีวิตสินค้าและบริการที่ตอบโจทย์คนในขั้นนี้อาจมองหาได้ยาก เพราะความต้องการสูงสุดของคนกลุ่มนี้ จะมาจากแรงบันดาลใจ หรือ Passion ด้านจิตใจที่ต้องการมากกว่า ด้านวัตถุที่จับต้องได้

2.4.2 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Alderfer (Alderfer's ERG Theory)

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Alderfer (Alderfer's ERG Theory) คือ ทฤษฎีความต้องการของมนุษย์ที่แบ่งรูปแบบออกตามความต้องการของมนุษย์เป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ Existence Needs, Relatedness Needs, และ Growth Needs ซึ่งเป็นที่มาของชื่อทฤษฎี ERG ตามชื่อย่อของแต่ละความต้องการในแต่ละระดับ ทฤษฎี ERG เป็นทฤษฎีความต้องการที่พัฒนาต่อยอดมาจากมาจาก Maslow's Hierarchy of Needs โดย Clayton P. Alderfer จากมหาวิทยาลัย Yale เมื่อปี 1969 โดยการจัดกลุ่มความต้องการใหม่จากเดิมที่มี 5 ชั้นให้เหลือเพียง 3 ชั้น ซึ่งแต่ละชั้นจะมีความหมาย ดังนี้



ภาพที่ 2.2 ลำดับขั้นความต้องการของ Alderfer (Alderfer's ERG Theory)

ที่มา : Alderfer (Alderfer's ERG Theory) (1969)

- (1) Existence Needs คือ ความต้องการที่เกี่ยวกับการเอาตัวรอดและดำรงชีวิต อย่างเช่น น้ำ อาหาร ยา เสื้อผ้า ที่อยู่อาศัย ความปลอดภัยในการใช้ชีวิต ความปลอดภัยของทรัพย์สิน สุขภาพ ประกัน ความปลอดภัยในการทำงาน เป็นต้น ถ้าหากเทียบขั้น Existence Needs กับพีระมิดความต้องการของ Maslow ในส่วนนี้ก็คือ Physiological Needs และ Safety Needs (2 ชั้นล่างสุด)
- (2) Relatedness Needs คือ ความต้องการมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่น ตัวอย่างเช่น ความรัก เพื่อน เพื่อนร่วมงาน การมีสังคม การได้รับการยอมรับจากคนรอบตัว ได้รับการยกย่อง ความเคารพนับถือจากคนรอบตัว ความปลอดภัย รวมถึงความสำเร็จที่นำไปสู่การให้ความเคารพตัวเอง ในส่วนของ Relatedness Needs จะเทียบได้กับขั้น Love and Belonging Needs และ Esteem Needs ในส่วนของ Social Esteem ของทฤษฎีความต้องการตามแนวคิดมาสโลว์

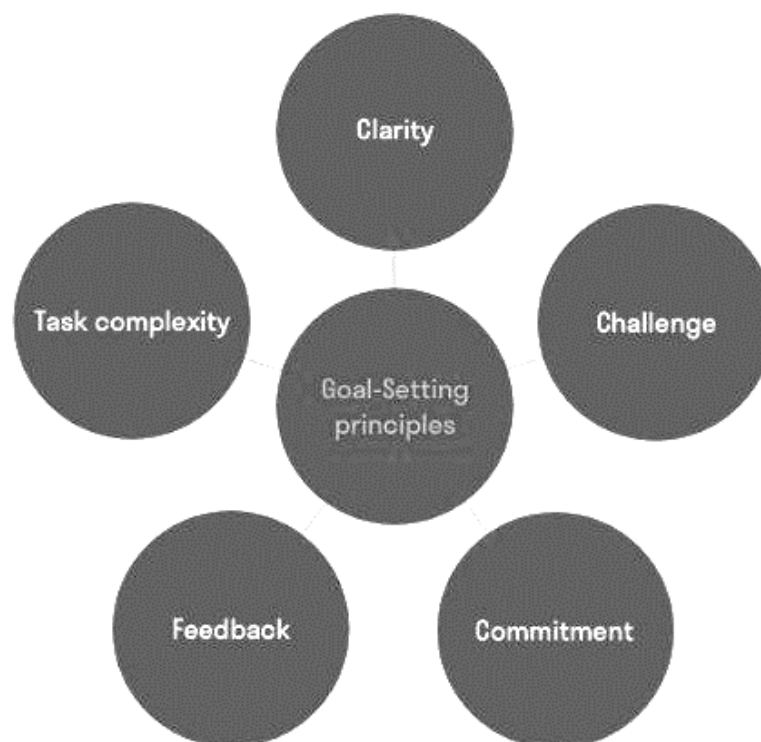
- (3) Growth Needs คือ ความต้องการเกี่ยวกับการเติบโตหรือก้าวหน้าทั้งในหน้าที่การงาน และความเคารพนับถือ โดย Growth Needs จะเป็นความต้องการสูงสุดของทฤษฎี ERG ซึ่งการบรรลุความต้องการขั้นนี้ก็จะเกิดจากการใช้ความรู้ความสามารถของแต่ละคน Growth Needs จะเทียบได้กับขั้น Esteem Needs (ส่วน Self Esteem Needs) และ Self Actualization Needs ของทฤษฎีความต้องการตามแนวคิดมาสโลว์ เพราะ Esteem คือสิ่งที่ได้รับจากทั้งความสัมพันธ์จากคนรอบข้างและจากตัวเอง ทำให้ในขั้น Self Esteem ของ Maslow จัดอยู่ทั้งในกลุ่มของ Relatedness Needs กับ Growth Needs ของ ERG Theory

แนวคิดของทฤษฎี ERG Model เชื่อว่าในกรณีปกติความต้องการจะเกิดขึ้นตามลำดับ (ลำดับตามลูกศรสีดำ) เมื่อความต้องการที่มีระดับต่ำกว่าได้รับการตอบสนองในระดับหนึ่งแล้ว ความสำคัญของความต้องการส่วนนั้นจะลดลง และบุคคลจะหันไปให้ความสำคัญกับความต้องการระดับที่สูงกว่าแทน ซึ่งแนวคิดในส่วนนี้จะ เป็นสิ่งที่ ERG Theory เหมือนกับแนวคิดของ Maslow แต่ในขณะเดียวกัน Alderfer ก็เชื่อว่าในบางกรณีความต้องการอาจเกิดขึ้นแบบไม่ต้องมีลำดับขั้นก็ได้ อย่างเช่น ในกรณีที่ความต้องการระดับสูงกว่าไม่ได้รับการตอบสนองมากพอจนทำให้บุคคลกลับไปให้ความสำคัญกับความต้องการระดับต่ำกว่าแทน

2.5.3 ทฤษฎีการตั้งเป้าหมายของ Locke (Locke's Goal-Setting Theory)

ทฤษฎีการตั้งเป้าหมายของ Locke (Locke's Goal-Setting Theory) คือ แนวคิดที่ช่วยในการกำหนดและสร้างเป้าหมายที่มีประสิทธิภาพในการบริหารและส่งเสริมแรงจูงใจในการทำงานของบุคคลากรโดยได้ให้นิยามเป้าหมายที่ดีไว้ 2 เป้าหมาย ได้แก่

- (1) เป้าหมายที่ยากในระดับที่พอดี จะทำให้ประสบความสำเร็จได้มากกว่าเป้าหมายที่ง่ายเกินไปเพราะต้องใช้ความพยายามที่จะต้องทำให้เป้าหมายสำเร็จ ก่อให้เกิดความท้าทายที่กระตุ้นความอยากพัฒนาตัวเอง และเอาชนะเป้าหมายนั้นไปให้ได้
- (2) เป้าหมายที่เฉพาะเจาะจง จะทำให้ทีมประสบความสำเร็จมากกว่าเป้าหมายที่เลื่อนลอย หรือไม่มีเป้าหมายเลย ยิ่งเรามีเป้าหมายที่ชัดเจนเท่าไร เรายิ่งรู้ว่าต้องทำอะไรถึงจะทำให้เป้าหมายนั้นสำเร็จ ดังนั้นทีมที่เห็นเป้าหมายที่ละเอียดเป็นภาพเดียวกันอย่างชัดเจน ก็จะทำให้มีแรงฮึดและรู้ว่าต้องทำงานอย่างไรเพื่อให้เป้าหมายนั้นเกิดขึ้นจริงได้ โดยมีหลักการ 5 ดังนี้



ภาพที่ 2.3 การตั้งเป้าหมายของ Locke (Locke's Goal-Setting Theory)

ที่มา : (Locke & Latham, 2015)

- (1) ความชัดเจน Clarity เป้าหมายควรจะต้องชัดเจนและเข้าใจได้ง่าย เพื่อให้พนักงานเข้าใจว่าต้องการอะไรและวัตถุประสงค์ของเป้าหมายนั้นคืออะไร การคำนึงถึงความชัดเจนช่วยให้พนักงานทราบว่าทำงานอย่างไรเพื่อให้บรรลุเป้าหมายนั้นๆ และมีความเข้าใจที่แน่นอนว่าต้องทำอะไร
- (2) ทำทาย Challenge เป้าหมายควรมีความท้าทายที่เหมาะสม เพื่อสร้างแรงจูงใจและกระตุ้นให้พนักงานทำงานในระดับที่ดีขึ้น ถ้าเป้าหมายมีความท้าทายมากเกินไปหรือน้อยเกินไปก็อาจทำให้เกิดความเครียดหรือไม่มีความกระตุ้น
- (3) มีจุดมุ่งหมายร่วมกัน Commitment พนักงานควรมีความมุ่งมั่นและเชื่อมั่นในเป้าหมายที่ตั้งไว้ สำคัญที่จะมีความรับผิดชอบต่อเป้าหมายและต้องการที่จะทำให้บรรลุเป้าหมายนั้นๆ นอกจากนี้ เป้าหมายที่มีการร่วมมือกันยังทำให้มีความรับผิดชอบต่อกันมากขึ้น
- (4) คำติชม Feedback การให้คำติชมและข้อคิดเห็นเป็นสิ่งสำคัญในการสร้างแรงจูงใจและช่วยให้พนักงานทราบว่าพวกเขาก้าวไปในทิศทางที่ถูกต้องหรือไม่ คำติชมที่เป็นบวกและสร้างสรรค์ช่วยเสริมความมุ่งมั่นและความสุขในการทำงาน

- (5) ความซับซ้อนของภารกิจ Task complexity เป้าหมายควรจะต้องเหมาะสมกับความซับซ้อนของภารกิจ ถ้าภารกิจมีความซับซ้อนมาก การตั้งเป้าหมายควรที่จะแบ่งเป็นส่วนย่อยๆ ที่เป็นไปได้และมีความท้าทายในระดับที่เหมาะสม

การใช้ทฤษฎีการตั้งเป้าหมายของ Edwin A. Locke, 1976 ในการบริหารและส่งเสริมบุคลากรช่วยให้องค์กรสามารถบรรลุผลสำเร็จและเพิ่มความมุ่งมั่นในการทำงานของบุคลากรได้เป็นอย่างดี โดยที่เป้าหมายที่ถูกตั้งไว้อย่างเหมาะสมจะช่วยให้การเพิ่มผลผลิตและคุณภาพของงานที่ทำในองค์กร และช่วยสร้างสภาวะการทำงานที่ดีขึ้นในระยะยาว

2.5.4 ทฤษฎีความคาดหวัง Victor Vroom (1964)

กระบวนการจูงใจของบุคลากรในการทำงาน มีความเห็นว่าการที่จะจูงใจให้บุคลากรทำงานเพิ่มขึ้นนั้นจะต้องเข้าใจกระบวนการทางความคิดและการรับรู้ของบุคคลก่อน โดยปกติเมื่อคนจะทำงานเพิ่มขึ้นจากระดับปกติเขาจะคิดว่าเขาจะได้อะไรจากการกระทำนั้นหรือการคาดหวังว่าจะอะไรจะเกิดขึ้นเมื่อเขาได้แสดงพฤติกรรมบางอย่างในกรณีของการทำงาน บุคลากรจะเพิ่มความพยายามมากขึ้นเมื่อเขาคิดว่าการกระทำนั้นนำไปสู่ผลลัพธ์บางประการที่เขามีความพึงพอใจ เช่น เมื่อทำงานหนักขึ้นผลการปฏิบัติงานของเขาอยู่ในเกณฑ์ที่ดีขึ้นทำให้เขาได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งและได้ค่าจ้างเพิ่มขึ้น ค่าจ้างกับตำแหน่งเป็นผลของการทำงานหนักและเป็นรางวัลที่เขาต้องการเพราะทำให้เขารู้สึกว่าได้รับการยกย่องจากผู้อื่นมากขึ้น แต่ถ้าเขาคิดว่าแม้เขาจะทำงานหนักขึ้นเท่าไรก็ตามหัวหน้าของเขาก็ไม่เคยสนใจดูแลยกย่องเขาจึงเป็นไปได้ที่เขาจะได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งเขาก็ไม่เห็นความจำเป็นของการทำงานเพิ่มขึ้น ความรุนแรงของพฤติกรรมที่จะทำงานขึ้นอยู่กับการคาดหวังที่จะกระทำตามความคาดหวังนั้นรวมถึงความดึงดูดใจของผลลัพธ์ที่จะได้รับซึ่งจะมีเรื่องของการดึงดูดใจ การเชื่อมโยงรางวัลกับผลงาน และการเชื่อมโยงระหว่างผลงานกับความพยายามโดยทฤษฎีนี้จะเน้นเรื่องของการจ่ายและ การให้รางวัลตอบแทนเน้นในเรื่องพฤติกรรมที่คาดหวังเอาไว้ต่อเรื่องผลงาน ผลรางวัลและผลลัพธ์ของความพึงพอใจต่อเป้าหมายจะเป็นตัวกำหนดระดับของความพยายามของบุคคล รูปแบบของความคาดหวังในการทำงานเรียกว่า VIE Theory ซึ่งได้รับความนิยมอย่างมากในการอธิบายกระบวนการจูงใจของมนุษย์ในการทำงาน

$V = \text{Valance}$ คือ ระดับความรุนแรงของความต้องการของบุคคลในเป้าหมายรางวัลคือคุณค่าหรือความสำคัญของรางวัลที่บุคคลให้กับรางวัลนั้น

$I = \text{Instrumentality}$ คือ ความเป็นเครื่องมือของผลลัพธ์ (Outcomes) หรือรางวัลระดับที่ 1 ที่จะนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ 2 หรือรางวัลอีกอย่างหนึ่ง คือเป็นการรับรู้ในความสัมพันธ์ของผลลัพธ์ที่ได้ (เชื่อมโยงรางวัลกับผลงาน)

E= Expectancy ได้แก่ ความคาดหวังถึงความเป็นไปได้ของการได้ซึ่งผลลัพธ์หรือรางวัลที่ต้องการเมื่อแสดงพฤติกรรมบางอย่าง (การเชื่อมโยงระหว่างผลงานกับความพยายาม) ตามหลักทฤษฎีความคาดหวังจะแย้งว่า ผู้บริหารจะต้องพยายามเข้าไปแทรกแซงในสถานการณ์การทำงาน เพื่อให้บุคคลเกิดความคาดหวังในการทำงาน, คุณลักษณะที่ใช้เป็นเครื่องมือ และคุณค่าจากผลลัพธ์ สูงสุด ซึ่งจะสนับสนุนต่อวัตถุประสงค์ขององค์กรด้วยโดย 1. สร้างความคาดหวังโดยมีแรงดึงดูด ซึ่งผู้บริหารจะต้องคัดเลือกบุคคลที่มีความสามารถให้การอบรมพวกเขาให้การสนับสนุนพวกเขาด้วยทรัพยากรที่จำเป็นและระบุเป้าหมายการทำงานที่ชัดเจน 2. ให้เกิดความเชื่อมโยงรางวัลกับผลงานโดยผู้บริหารควรกำหนดความสัมพันธ์ระหว่างผลการปฏิบัติงานกับรางวัลให้ชัดเจน และเน้นย้ำในความสัมพันธ์เหล่านี้โดยการให้รางวัลเมื่อบุคคลสามารถบรรลุผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน 3. ให้เกิดความเชื่อมโยงระหว่างผลงานกับความพยายามซึ่งเป็นคุณค่าจากผลลัพธ์ที่เขาได้รับ ผู้บริหารควรทราบถึงความต้องการของแต่ละบุคคล และพยายามปรับการให้รางวัลเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของพนักงานเพื่อเขาจะได้รู้สึกถึงคุณค่าของผลลัพธ์ที่เขาได้รับจากความพยายามของเขา มีการแบ่งรางวัลออกเป็น 2 ประเภท คือ

(1) รางวัลภายนอก (Extrinsic rewards) เป็นรางวัลที่นอกเหนือจากการทำงาน เช่น การเพิ่มค่าตอบแทน การเลื่อนตำแหน่ง หรือผลประโยชน์ตอบแทนอื่นๆ (Schermerhorn, Hunt and Osborn 2003 : 118) หรือเป็นผลลัพธ์ของการทำงานซึ่งมีคุณค่าเชิงบวกที่ให้กับบุคคลในการทำงาน

(2) รางวัลภายใน (Intrinsic rewards) เป็นรางวัลซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของงาน ประกอบด้วย ความรับผิดชอบ ความท้าทาย หรือเป็นผลลัพธ์ของการทำงานที่มีคุณค่าเชิงบวกซึ่งบุคคลได้รับโดยตรงจากผลลัพธ์ของการทำงาน ตัวอย่างเช่น ความรู้สึกของความสำเร็จในการปฏิบัติงานที่ความท้าทาย

จากแนวคิดและทฤษฎีที่กล่าวมาข้างต้นที่ได้ยกมากล่าวอ้างในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงขอประยุกต์ใช้สองปัจจัยของ Herzberg (Herzberg's Two-Factor Theory) ในด้านบุคคลที่เกิดจากปรับเปลี่ยนตนเองโดยใช้ทักษะส่วนบุคคลใช้ในปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มความรู้ โอกาสในการพัฒนาทักษะของตนเอง และในด้านองค์กร ช่วยให้ผู้บริหารแบ่งออกเป็นสามารสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่เอื้อต่อความพึงพอใจและแรงจูงใจของบุคลากร โดยการจัดการปัจจัยคำจูงใจให้เพียงพอและเหมาะสม จะช่วยลดความไม่พึงพอใจและสร้างพื้นฐานที่มั่นคงสำหรับการทำงาน ในขณะที่การนำปัจจัยจูงใจมาใช้อย่างมีประสิทธิภาพจะช่วยกระตุ้นให้บุคลากรทำงานอย่างเต็มศักยภาพ ส่งผลให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายและเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวมได้อย่างยั่งยืน

2.5 แนวคิดเกี่ยวกับบรรยากาศการสร้างนวัตกรรม

บรรยากาศการสร้างนวัตกรรม คือ การรับรู้ของพนักงานในองค์กร เกี่ยวกับนโยบาย กระบวนการทำงาน การบริหารงานและการจัดสรรทรัพยากรที่ส่งเสริมและยอมรับการสร้างแนวคิดใหม่หรือนวัตกรรมภายในองค์กร

ฉวีวรรณ เอี่ยมพญา (2559) กล่าวว่า บรรยากาศองค์กรเป็นส่วนสำคัญของการเชื่อมโยงระหว่างบุคคลกับองค์กร ซึ่งอธิบายถึงการรับรู้ของบุคลากรในองค์กรที่มีต่อองค์ประกอบของบรรยากาศองค์กรแต่ละด้านแตกต่างกัน โดยองค์ประกอบบรรยากาศองค์กรมี 9 ด้าน ได้แก่

- (1) โครงสร้างองค์กร (structure) คือ ความรู้สึกของบุคลากรที่มีต่อกฎระเบียบและกระบวนการทำงาน ซึ่งอาจเคร่งครัดหรือยืดหยุ่น
- (2) ความรับผิดชอบ (responsibility) คือ ความรู้สึกเป็นผู้นำตนเองของบุคลากรโดยไม่ต้องถูกตรวจสอบซ้ำเมื่อเข้าใจงานดีแล้ว
- (3) การให้รางวัล (rewards) คือ ความรู้สึกเกี่ยวกับการให้รางวัลสำหรับการปฏิบัติงาน เน้นการให้รางวัลทางบวกสำหรับผลงานที่ดี และความยุติธรรมในการจ่ายค่าตอบแทนและเลื่อนตำแหน่ง
- (4) ความเสี่ยงของงาน (risk) คือ ความรู้สึกกับความเสี่ยง ไม่ปลอดภัยและความท้าทายในงานและในองค์กร เน้นที่การคำนวณถึงความเสี่ยงหรือการปฏิบัติงานที่ปลอดภัย หาวิธีที่ดีที่สุดในการ ปฏิบัติงาน
- (5) ความอบอุ่น (warmth) คือ ความรู้สึกของการเป็นลูกน้องที่ดีต่อบรรยากาศที่ทำงานกับหัวหน้า เน้นที่ความสัมพันธ์อันดี และบรรยากาศที่เป็นกันเองเป็นมิตรและมีกลุ่มสังคมที่ไม่เป็นทางการ
- (6) การสนับสนุน (support) คือ การได้รับความช่วยเหลือของหัวหน้างานและบุคลากร สะท้อนการเปิดรับความคิดเห็นที่แตกต่างและการจัดการปัญหาอย่างเปิดเผย
- (7) มาตรฐานงานการปฏิบัติงาน (standards) คือ การรับรู้ถึงความสำคัญของมาตรฐานการปฏิบัติงานและเป้าหมายชัดเจน เน้นการปฏิบัติงานที่ดี ปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้ มีเป้าหมาย ส่วนตัวและกลุ่มท้าทาย
- (8) การยอมรับความขัดแย้ง (conflict) คือ ความรู้สึกของหัวหน้างานและพนักงานคนอื่นๆ ที่ต้องการรับฟังความคิดเห็นที่แตกต่าง เน้นการนำปัญหามาเปิดเผยมากกว่าการไม่สนใจปัญหา หรือเพิกเฉย ต่อปัญหาที่เกิดขึ้น

(9) ความเป็นหนึ่งเดียวกันต่อองค์กร (identity) คือ ความรู้สึกว่าเป็นเจ้าของผู้บริหาร และบุคลากร แสดงถึงความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรและความภาคภูมิใจในการทำงาน (Litwin & Stringer, 1968)

ต่อมาในปี 2002 Stringer ได้ศึกษาเพิ่มเติมร่วมกับ Litwin และเขียนหนังสือที่มีชื่อว่า Leadership and Organizational Climate (The cloud Chamber Effect) โดยอ้างถึงประสบการณ์ การทำงานเป็นที่ปรึกษาให้กับหลายๆ องค์กรจนเขาคิดว่าจะต้องมีการจัดกลุ่มมิติบรรยากาศองค์ใหม่เป็น 6 ด้าน คือ

- (1) ด้านการมีส่วนร่วม คือ การเปิดโอกาสให้บุคลากรสามารถแสดงความคิดเห็นหรือใช้อำนาจได้อย่างอิสระในการปฏิบัติงาน โอกาสในการเข้าไปมีส่วนร่วมในการตัดสินใจแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน
- (2) ด้านโครงสร้าง คือ การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบ ขั้นตอนในการปฏิบัติงาน ตลอดจนวิธีการในการสื่อสารระหว่างบุคลากรในองค์กร
- (3) ด้านการให้รางวัล คือ การให้รางวัลผลตอบแทน มีนโยบายในการจ่ายค่าตอบแทนและสวัสดิการที่มีความยุติธรรม ตลอดจนการที่พนักงานรับรู้ว่าจะได้รับรางวัลตอบแทนเมื่อมีผลการปฏิบัติงานที่ดี
- (4) ด้านความอบอุ่นและการสนับสนุน คือ ความรู้สึกที่เป็นมิตรภายในองค์กร การยอมรับ ให้ความร่วมมือและช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการปฏิบัติงานทั้งจากผู้นำและผู้ร่วมงาน
- (5) ด้านความเจริญก้าวหน้าและการพัฒนา คือ การส่งเสริมให้บุคลากรมีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน การจัดให้มีการฝึกอบรมและพัฒนาความรู้ความสามารถ รวมทั้งการสนับสนุนให้พนักงานใช้แนวคิดและวิธีการใหม่ๆ ในการปฏิบัติงาน
- (6) ด้านการควบคุม คือ ลักษณะของนโยบายและกฎระเบียบต่างๆ ที่องค์กรกำหนดขึ้นเพื่อควบคุมพฤติกรรมของพนักงานในองค์กรให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน ตลอดจนมาตรฐานในปฏิบัติงานที่องค์กรกำหนดขึ้นเพื่อให้บุคลากรมีการปรับปรุงและการพัฒนาผลการปฏิบัติงานให้ได้ผลดี (กิริชัญญา ของโพธิ์, 2565)

จากแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับบรรยากาศการสร้างนวัตกรรม โดยผู้วิจัยขอนำองค์ประกอบบรรยากาศองค์กร 2 ด้าน ได้แก่ โครงสร้างองค์กร การรับรู้ถึงกฎระเบียบข้อบังคับในการทำงานที่เหมาะสม และด้านมาตรฐานงานการทำงาน การปรับปรุงระบบการทำงานให้มีมาตรฐานและทันสมัยอยู่อย่างสม่ำเสมอ เช่น การส่งเสริมหรือการพัฒนานวัตกรรมใหม่ๆ ภายในองค์กร สำหรับใช้เป็นแนวทางเพื่อเป็นกรอบแนวคิดในการทำวิจัย

2.6 ความหมายของทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยี (Digital Literacy)

Alex Christian (2022) กล่าวว่า ทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยี (Digital Literacy) ในอดีต หมายถึงความสามารถในการส่งอีเมลหรือพิมพ์โดยใช้โปรแกรมประมวลผลคำและทักษะดังกล่าวเป็นทักษะที่จำเป็นอย่างยิ่งสำหรับบุคลากรที่มีความรู้ซึ่งอาจใช้ซอฟต์แวร์เฉพาะในการทำงานและจำเป็นต้องคล่องแคล่วในการใช้งานตามความเหมาะสม แต่คำกล่าวนี้อาจได้พัฒนาไปอย่างมากปัจจุบันทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยี (Digital Literacy) หมายถึงทักษะที่จำเป็นในการเติบโตในสังคมที่การสื่อสารและการเข้าถึงข้อมูลทำผ่านเทคโนโลยีดิจิทัลมากขึ้น เช่น แพลตฟอร์มออนไลน์และอุปกรณ์พกพา ครอบคลุมถึงความเข้าใจในวงกว้างเกี่ยวกับเครื่องมือดิจิทัลต่างๆ ที่ช่วยให้สามารถทำงานในสำนักงาน ไฮบริด และจากระยะไกลได้ในทุกสถานที่ทำงาน เช่น ซอฟต์แวร์การทำงานร่วมกันแบบเรียลไทม์ แอปพลิเคชันที่ใช้สำหรับในสถานที่ทำงานแบบเรียลไทม์ ทั้งนี้เพื่อเตรียมความพร้อมก้าวสู่การเป็นประเทศไทย 4.0 ภายใต้ทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยี (Digital Literacy) ความหลากหลายของทักษะต่างๆ ที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กันซึ่งทักษะเหล่านั้น ดังนี้

(1) การรู้สื่อ (Media Literacy)

การรู้สื่อสะท้อนความสามารถของผู้เรียนเกี่ยวกับการเข้าถึง การวิเคราะห์ และการผลิตสื่อผ่านความเข้าใจและการตระหนักเกี่ยวกับ 1.ศิลปะ ความหมาย และการส่งข้อความในรูปแบบต่างๆ 2.ผลกระทบและอิทธิพลของสื่อมวลชนและวัฒนธรรมที่เป็นที่นิยม 3. สื่อข้อความถูกสร้างขึ้นอย่างไรและทำไมถึงถูกผลิตขึ้น และ 4.สื่อสามารถใช้ในการสื่อสารความคิดของเราเองได้อย่างมีประสิทธิภาพได้อย่างไร

(2) การรู้เทคโนโลยี (Technology literacy)

ความชำนาญในเทคโนโลยีส่วนใหญ่มักจะเกี่ยวข้องกับความรู้ดิจิทัล ซึ่งครอบคลุมจากทักษะคอมพิวเตอร์ขั้นพื้นฐานสู่ทักษะที่ซับซ้อนมากขึ้นเช่นการแก้ไขภาพยนตร์ดิจิทัลหรือการเขียนรหัสคอมพิวเตอร์

(3) การรู้สารสนเทศ (Information literacy)

การรู้สารสนเทศเป็นอีกสิ่งสำคัญของการรู้ดิจิทัลซึ่งครอบคลุมความสามารถในการประเมินว่าสารสนเทศใดที่ผู้เรียนต้องการ การรู้วิธีการที่จะค้นหาสารสนเทศที่ต้องการออนไลน์และการรู้การประเมินและการใช้สารสนเทศที่สืบค้นได้ การรู้สารสนเทศถูกพัฒนาเพื่อการใช้ห้องสมุด มันยังสามารถเข้าได้ดีกับยุคดิจิทัลซึ่งเป็นยุคที่มีข้อมูลสารสนเทศออนไลน์มหาศาลซึ่งไม่ได้มีการกรอง ดังนั้นการรู้วิธีการคิดวิเคราะห์เกี่ยวกับแหล่งที่มาและเนื้อหา นับเป็นสิ่งจำเป็น

(4) การรู้เกี่ยวกับสิ่งที่เห็น (Visual literacy)

การรู้เกี่ยวกับสิ่งที่เห็นสะท้อนความสามารถของของผู้เรียนเกี่ยวกับความเข้าใจ การแปลความหมายสิ่งที่เห็น การวิเคราะห์ การเรียนรู้ การแสดงความคิดเห็น และความสามารถในการใช้สิ่งที่เห็นนั้นในการทำงานและการดำรงชีวิตประจำวันของตนเองได้ รวมถึงการผลิตข้อความภาพไม่ว่าจะผ่านวัตถุ การกระทำ หรือสัญลักษณ์ การรู้เกี่ยวกับสิ่งที่เห็นเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการเรียนรู้และการสื่อสารในสังคมสมัยใหม่

(5) การรู้การสื่อสาร (Communication literacy)

การรู้การสื่อสารเป็นรากฐานสำหรับการคิด การจัดการ และการเชื่อมต่อกับคนอื่น ๆ ในสังคมเครือข่าย ทุกวันนี้เด็กและเยาวชนไม่เพียงจำเป็นต้องเข้าใจการบูรณาการความรู้จากแหล่งต่าง ๆ เช่น เพลง วิดีโอ ฐานข้อมูลออนไลน์ และสื่ออื่นๆ พวกเขาจำเป็นต้องรู้วิธีการใช้แหล่งสารสนเทศเหล่านั้นเพื่อเผยแพร่และแลกเปลี่ยนความรู้

(6) การรู้สังคม (Social literacy)

การรู้สังคม หมายถึงวัฒนธรรมแบบการมีส่วนร่วม ซึ่งถูกพัฒนาผ่านความร่วมมือและเครือข่าย เยาวชนต้องการทักษะสำหรับการทำงานภายในเครือข่ายทางสังคม เพื่อการรวบรวมความรู้ การเจรจาข้ามวัฒนธรรมที่แตกต่าง และการผานความขัดแย้งของข้อมูล

ต่อมาได้ให้ความหมายของทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยี (Digital Literacy) คือ ทักษะในการนำเครื่องมือ อุปกรณ์ และเทคโนโลยีดิจิทัลที่มีอยู่ในปัจจุบัน อาทิ คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์ แทปเลต โปรแกรมคอมพิวเตอร์ และสื่อออนไลน์ มาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ในการสื่อสาร การปฏิบัติงาน หรือใช้เพื่อพัฒนากระบวนการปฏิบัติงาน หรือระบบงานในองค์กรให้มีความทันสมัยและมีประสิทธิภาพ โดยทักษะดังกล่าวครอบคลุมความสามารถ 4 มิติ ได้แก่ ใช้ (Use) เข้าใจ (Understand) สร้าง (Create) และ เข้าถึง (Access) เทคโนโลยีดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพในแต่ละส่วนมีรายละเอียดดังนี้

(1) ใช้ (Use) หมายถึง ความคล่องแคล่วทางเทคนิคที่จำเป็นในการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต ทักษะและความสามารถที่เกี่ยวข้องกับคำว่า “ใช้” ครอบคลุมตั้งแต่เทคนิคขั้นพื้นฐาน คือ การใช้โปรแกรม คอมพิวเตอร์ เช่น โปรแกรมประมวลผลคำ (Word processor) เว็บเบราว์เซอร์ (Web browser) อีเมล และ เครื่องมือสื่อสารอื่นๆ สู่เทคนิคขั้นสูงขึ้นสำหรับการเข้าถึงและการใช้ความรู้ เช่น โปรแกรมที่ช่วยในการสืบค้น ข้อมูล หรือ เลิร์ชเอนจิน (Search engine) และฐานข้อมูลออนไลน์ รวมถึงเทคโนโลยีอุบัติใหม่ เช่น Cloud computing

(2) เข้าใจ (Understand) คือ ชุดของทักษะที่จะช่วยผู้เรียนเข้าใจบริบทและประเมินสื่อดิจิทัล เพื่อให้ สามารถตัดสินใจเกี่ยวกับอะไรที่ทำได้และพบบนโลกออนไลน์ จัดว่าเป็นทักษะที่

สำคัญและที่จำเป็นที่จะต้องเริ่ม สอนเด็กให้เร็วที่สุดเท่าที่พวกเขาเข้าสู่โลกออนไลน์ เข้าใจยังรวมถึงการตระหนักว่าเทคโนโลยีเครือข่ายมี ผลกระทบต่อพฤติกรรมและมุมมองของผู้เรียนอย่างไร มีผลกระทบต่อความเชื่อและความรู้สึกเกี่ยวกับโลก รอบตัวผู้เรียนอย่างไร เข้าใจยังช่วยเตรียมผู้เรียนสำหรับเศรษฐกิจฐานความรู้ที่ผู้เรียนพัฒนาทักษะการจัดการ สารสนเทศเพื่อค้นหา ประเมิน และใช้สารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อติดต่อสื่อสาร ประสานงานร่วมมือ และแก้ไขปัญหา

(3) สร้าง (Create) คือ ความสามารถในการผลิตเนื้อหาและการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพผ่าน เครื่องมือสื่อดิจิทัลที่หลากหลาย การสร้างด้วยสื่อดิจิทัลเป็นมากกว่าแค่การรู้วิธีการใช้โปรแกรมประมวลผลคำ หรือการเขียนอีเมล แต่มันยังรวมความสามารถในการจัดแปลงสิ่งที่ผู้เรียนสร้างสำหรับบริบทและผู้ชมที่แตกต่าง และหลากหลาย ความสามารถในการสร้างและสื่อสารด้วยการใช้ Rich media เช่น ภาพ วิดีโอ และเสียง ตลอดจนความสามารถในการมีส่วนร่วมร่วมกับ Web 2.0 อย่างมีประสิทธิภาพและรับผิดชอบ เช่น Blog การแชร์ ภาพและวิดีโอ และ Social media รูปแบบอื่นๆ

(4) เข้าถึง (Access) คือ การเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัล และข้อมูลข่าวสาร เป็นฐาน รากในการพัฒนา การสร้างความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ พนักงานจำเป็นต้องเข้าใจอินเทอร์เน็ตและการเข้าถึง อินเทอร์เน็ตด้วยช่องทางต่าง ๆ รวมถึง ข้อดีข้อเสียของแต่ละช่องทางได้ เพื่อให้สามารถใช้ Search Engine ค้นหาข้อมูลที่ต้องการจาก อินเทอร์เน็ตได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ยังจำเป็นต้องเข้าใจสื่อทางดิจิทัลชนิด ต่าง ๆ รวมถึง การนำไปประยุกต์ใช้งานในปัจจุบัน

จากแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยี (Digital Literacy) ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยี (Digital Literacy) คือ ทักษะความเข้าใจและความสามารถในการใช้เทคโนโลยี จัดเป็นทักษะพื้นฐานด้านดิจิทัลที่จำเป็นต่อการนำไปพัฒนาต่อยอดเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการปฏิบัติงาน สื่อสาร และทำงานร่วมกับคนอื่น ผ่านการใช้งานเครื่องมือทางด้านดิจิทัลและเทคโนโลยีต่าง ๆ เช่น คอมพิวเตอร์ สมาร์ทโฟน โปรแกรมคอมพิวเตอร์ โปรแกรมและแพลตฟอร์มออนไลน์ เทคโนโลยีใหม่ ๆ อย่าง Cloud computing ในการทำงาน ซึ่งสามารถแบ่งทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยี (Digital Literacy) ได้ออกเป็น 4 มิติ คือ ใช้ (Use) เข้าใจ (Understand) สร้าง (Create) และ เข้าถึง (Access) โดยผู้วิจัยจะนำแนวคิดนี้มาใช้เป็นกรอบแนวคิดและสร้างข้อคำถามต่อไป

2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการทบทวนวรรณกรรมงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลต่อทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยี (Digital Literacy) ของบุคลากรในองค์กรยุค Digital Transformation ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ยังมีงานวิจัยไม่มากนัก ผู้วิจัยจึงค้นคว้าจากงานวิจัยอื่นที่มีบริบทคล้ายคลึงหรือมีความเกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

ธนกฤต แซ่ไคว่ (2557) ได้ทำการศึกษาวิจัยปัจจัยด้านองค์กรที่ส่งผลต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการปฏิบัติงานเพื่อรองรับเศรษฐกิจอาเซียนของกลุ่มอุตสาหกรรมแปรรูปเนื้อสัตว์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ศึกษาพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการปฏิบัติงานเพื่อรองรับเศรษฐกิจอาเซียนของกลุ่มอุตสาหกรรมแปรรูปเนื้อสัตว์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลและเพื่อศึกษาอิทธิพลของการสนับสนุนจากผู้บริหาร แรงจูงใจที่ทำให้เกิดพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมและบรรยากาศด้านการสร้างนวัตกรรมในการปฏิบัติงานที่มีต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร

อมรรัตน์ แสงสาย (2558) ได้ทำการศึกษาวิจัยปัจจัยด้านองค์กรและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีผลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานเจนเนอเรชันวาย : กรณีศึกษาบริษัท เอเซียเน สแตนเลย์ อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด จากผลการวิจัยพบว่าปัจจัยองค์กร ซึ่งประกอบด้วยมิติด้านความต้องการด้านงาน และมิติด้านความต้องการความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มีผลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานเจนเนอเรชันเอ็กซ์ และปัจจัยด้านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านจิตวิทยาสังคม ส่งผลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานเจนเนอเรชันเอ็กซ์

สุวิทย์ ใจงาม (2560) ได้ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับบรรยากาศองค์กร แรงจูงใจในการทำงาน และความมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครจากผลการวิจัยพบว่าผลการวิจัย พบว่า 1) การรับรู้บรรยากาศองค์กร แรงจูงใจในการทำงาน และความมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครอยู่ในระดับมากทั้งในภาพรวม และรายด้าน 2) บรรยากาศองค์กรที่ส่งผลต่อความมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร มีด้วยกัน 4 ด้าน ได้แก่ด้านความยืดหยุ่นผูกพันด้านโครงสร้างองค์กรด้านการได้รับการยอมรับ และด้านมาตรฐานการทำงาน และ 3) แรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร มีด้วยกัน 2 ด้าน ได้แก่ ด้านความยืดหยุ่นผูกพันและด้านการได้รับการยอมรับ

รัชฎ์ลักษณะ จำจต (2561) ได้ทำการศึกษาวิจัยการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Literacy) ของครู กศน.ตำบล สังกัด สำนักงาน กศน.จังหวัดชลบุรี จากผลการวิจัยพบว่า (1) ระดับสมรรถนะปัจจุบันของครู กศน.ตำบล อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับสมรรถนะจากมากไปน้อย ได้แก่ สมรรถนะขั้นต้นสำหรับการทำงาน สมรรถนะขั้นพื้นฐาน และสมรรถนะประยุกต์สำหรับการทำงาน (2) ระดับสมรรถนะที่คาดหวังของครู กศน.ตำบล อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับสมรรถนะจากมากไปน้อย ได้แก่ สมรรถนะขั้นต้นสำหรับการทำงาน สมรรถนะขั้นพื้นฐาน และสมรรถนะประยุกต์สำหรับการทำงาน (3) ช่องว่างระดับสมรรถนะระหว่างสมรรถนะปัจจุบันและที่คาดหวัง มีความแตกต่างกันโดยเรียงลำดับช่องว่างสมรรถนะจากมากไปน้อย ได้แก่ สมรรถนะประยุกต์สำหรับการทำงาน สมรรถนะขั้นพื้นฐาน และสมรรถนะขั้นต้นสำหรับการทำงาน (4) แนวทางการพัฒนาด้านสมรรถนะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Literacy) ของ ครู กศน. ตำบล เพื่อเตรียมความพร้อมในการจัดกระบวนการเรียนรู้ในยุคดิจิทัลควรออกแบบนโยบายและแผนการพัฒนาสมรรถนะด้านดิจิทัล ของครู กศน.ตำบล จังหวัดชลบุรี

ภัทรพล อังคณานุวัฒน์ (2563) ได้ทำการศึกษาวิจัยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมของพนักงานบริษัท ทิสโก้ไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) และผลการวิจัยพบว่า ทราบถึงอิทธิพลของการสนับสนุนจากผู้บริหารบรรยากาศด้านการสร้างนวัตกรรม และแรงจูงใจในการสร้างนวัตกรรมที่ทำให้เกิดพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมของพนักงานบริษัท ทิสโก้ไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน)

สริยาภา คันธวัลย์ และคณะ (2564) ได้ทำการศึกษาวิจัยปัจจัยที่ส่งผลต่อทักษะความเข้าใจและการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลของแรงงานกลุ่มอุตสาหกรรมการบิน ในเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก เพื่อหาความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีผลต่อทักษะความเข้าใจและการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลของแรงงานกลุ่มอุตสาหกรรมการบินในโครงการเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก และผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมการใช้สื่อ ความคาดหวังต่อผู้ปฏิบัติงานและการใช้นวัตกรรม อิทธิพลจากสังคม และสิ่งอำนวยความสะดวก มีความสัมพันธ์กับทักษะความเข้าใจและการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล

พรทิวา ชนะโยธา (2564) ได้ทำการศึกษาวิจัยการพัฒนาทักษะความเข้าใจและการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล โดยใช้เทคนิค think-pair-share ของนักศึกษาครู มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตอภัยภูเบศร์ ศึกษาความต้องการด้านการพัฒนาทักษะความเข้าใจและการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล พัฒนาทักษะความเข้าใจและการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล โดยใช้เทคนิค think-pair-share ของนักศึกษาครูมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตอภัยภูเบศร์ และศึกษา

แนวทางและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาทักษะความเข้าใจและการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล กลุ่มตัวอย่างคือนักศึกษาคณะ ชั้นปีที่ 3 วิทยาเขตร้อยเอ็ด จำนวน 47 คน เครื่องมือที่ใช้วิจัย ได้แก่ 1) แบบสอบถามความต้องการเกี่ยวกับการพัฒนาทักษะความเข้าใจและการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล 2) บทเรียนออนไลน์ และ 3) แบบทดสอบเก็บคะแนนทักษะความเข้าใจและการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล

สุวรรณ ศรีรักษา และคณะ (2565) ได้ทำการศึกษาวิจัยปรัชญาทางสังคมศาสตร์และการวิเคราะห์ทฤษฎีสองปัจจัยของเฟรดเดอริก เฮิร์ชเบอร์ก ทฤษฎีสองปัจจัยของ เฮิร์ชเบอร์ก มีมุมมองเชิงทฤษฎีแบบพื้นฐานนิยม และมีฐานคติแบบประจักษ์นิยม ในด้านญาณวิทยามีฐานคติแบบปฏิฐานนิยม ที่มุ่งเน้นการสร้างทฤษฎี ที่ใช้ เป็นการทั่วไป เพื่อการทำนายปรากฏการณ์ ขณะที่ในด้านวิธีวิทยา มีฐานคติแบบปฏิฐานนิยม ที่อยู่บนพื้นฐานแบบวิธีการทางวิทยาศาสตร์ และมีรูปแบบการอธิบายที่เน้นการกระทำ

อริสรา โหงวบุญล้อม (2566) ได้ทำการศึกษาวิจัยรูปแบบปัจจัยที่เอื้อต่อการเปลี่ยนผ่านองค์กรสู่ดิจิทัล ทราบถึงรูปแบบปัจจัยต่าง ๆ ที่เอื้อต่อการเปลี่ยนผ่านองค์กรสู่ดิจิทัลและเป็นแนวทางการกำหนดกลยุทธ์เบื้องต้นในการเปลี่ยนผ่านองค์กรสู่ดิจิทัล จากผลการวิจัยพบว่า รูปแบบปัจจัยที่เอื้อต่อการเปลี่ยนผ่านองค์กรสู่ดิจิทัล มีทั้งสิ้น 8 รูปแบบปัจจัย ได้แก่ บุคลากร ผู้นำเทคโนโลยี เป้าหมายและทิศทาง วัฒนธรรมองค์กร กระบวนการ โครงสร้างองค์กร และปัจจัยภายนอก

ตารางที่ 2.1 สรุปการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัย/ปี	ตัวแปรที่ใช้ศึกษาในงานวิจัย			
	การสนับสนุน จากองค์กร	แรงจูงใจ	บรรยากาศ ด้านการสร้าง นวัตกรรม	ทักษะ ความเข้าใจและ ใช้เทคโนโลยี (Digital Literacy)
ธนกฤต แซ่ไคว่ (2557)	✓	✓	✓	
อมรรัตน์ แสงสาย (2558)	✓			
สุริวัลย์ ใจงาม (2560)		✓	✓	
รัชฎ์ลักษณ์ จำจด (2561)				✓
ภัทรพล อังคนานุวัฒน์ (2563)	✓	✓	✓	
สริยาภา คันทวัลย์ และคณะ (2564)				✓
พรทิวา ชนะโยธา (2564)				✓
สุวรรณา ศรีรักษา และคณะ (2565)		✓		

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยี (Digital Literacy) ของบุคลากรในองค์กรยุค Digital Transformation ในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) โดยใช้แบบสอบถามออนไลน์ (Online questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างกับบุคลากรในองค์กรยุค Digital Transformation ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน ซึ่งเก็บรวบรวมข้อมูลโดยแบบสอบถามที่ได้พัฒนาขึ้นบนพื้นฐานของการทบทวนวรรณกรรมและการโดยประกอบด้วย ส่วนต่าง ๆ ดังนี้

- 3.1 วิธีการศึกษาวิจัย
- 3.2 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา
- 3.3 กลุ่มตัวอย่าง
- 3.4 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.5 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.6 การตรวจสอบเครื่องมือวิจัย
- 3.7 แหล่งที่มาของข้อมูล
- 3.8 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 วิธีการศึกษาวิจัย

เพื่อให้การศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยี (Digital Literacy) ของบุคลากรในองค์กรยุค Digital Transformation ในเขตกรุงเทพมหานคร” ตรงตามวัตถุประสงค์ในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยจึงใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research Method) โดยมีแบบสอบถามออนไลน์ (Online Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่สามารถนำมาแปลค่าการวัดเป็นตัวเลขได้ แล้วนำมาวิเคราะห์และนำเสนอข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

3.2 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา

ผู้วิจัยเลือกศึกษาเฉพาะบุคลากรในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 5,829,902 คน จากสถิติ สำนักงานสถิติแห่งชาติ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ไตรมาสที่ 1 : มกราคม - มีนาคม พ.ศ. 2567

3.3 กลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณ Taro Yamane (Yamane, 1973) เป็นการหาขนาดกลุ่มตัวอย่างในกรณีที่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และสัดส่วนของความคลาดเคลื่อนที่สามารถยอมรับให้เกิดขึ้นได้ร้อยละ 5 ซึ่งทำการคำนวณได้ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

โดยที่ n = จำนวนของขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

N = จำนวนทั้งหมดของประชากรที่ใช้ในการศึกษา

e = ความคลาดเคลื่อนจากการประมาณค่า (เท่ากับ 0.05)

เมื่อแทนค่าจะได้ดังนี้

$$n = \frac{5,829,902}{1 + 5,829,902(0.05)^2}$$

$$n = 399.97$$

$$n = 400$$

ดังนั้น ขนาดของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 400 ตัวอย่าง

ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ได้จากการคำนวณเท่ากับ 400 ตัวอย่าง ซึ่งผู้วิจัยได้เลือกกลุ่มตัวอย่างโดยใช้หลักการสุ่มตัวอย่างแบบใช้ความน่าจะเป็น (Probability Sampling) โดยใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย (Sample Random Sampling) ในการเลือกตัวแทนที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย โดยเลือกเก็บตัวอย่างเฉพาะบุคลากรในองค์กรยุค Digital Transformation ในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อทำการตอบแบบสอบถามจนครบจำนวน 400 ชุด

3.4 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามออนไลน์ ที่สร้างขึ้นจาก Google Forms ซึ่งผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามด้วยการส่งลิงก์ข้อมูลหรือรหัสคิวอาร์ (QR Code) ด้วยตนเองให้กับบุคลากรในองค์กรยุค Digital Transformation ในเขตกรุงเทพมหานคร เช่น แอปพลิเคชันไลน์ ผ่านกรุปไลน์ของบุคลากรในองค์กรยุค Digital Transformation ในเขตกรุงเทพมหานคร และแอปพลิเคชันเฟสบุ๊ก ผ่านกลุ่มเฟสบุ๊กของบุคลากรในองค์กรยุค Digital Transformation ในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อให้ได้ข้อมูลครบถ้วนตามจำนวนที่ต้องการ

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

ในการสร้างเครื่องมือ ผู้วิจัยได้ดำเนินการดังนี้

1. ทำการศึกษาทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการยอมรับ ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจ ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยี(Digital Literacy) บทความวิชาการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยพิจารณาถึงรายละเอียดต่าง ๆ เป็นกรอบในการสร้างแบบสอบถาม
2. สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยองค์กร ประกอบด้วย ด้านการสนับสนุนจากองค์กร ด้านแรงจูงใจ และด้านบรรยากาศการสร้างนวัตกรรม ที่ส่งผลต่อทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยี (Digital Literacy) ของบุคลากรในองค์กรยุค Digital Transformation ในเขตกรุงเทพมหานคร แบบสอบถามเกี่ยวกับทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยี (Digital Literacy) และแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นเพิ่มเติม ข้อเสนอแนะ ปัญหา เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้น นำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อพิจารณาตรวจสอบความถูกต้อง และปรับปรุงตามข้อเสนอแนะเพิ่มเติม
4. นำแบบสอบถามส่งให้กับกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย โดยให้กลุ่มตัวอย่างกรอกแบบสอบถามออนไลน์ด้วยตนเอง

3.5 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือในการเก็บข้อมูลโดยสร้างขึ้นจากการสังเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ครอบคลุมและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียว จำนวน 5 ข้อหลัก ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา อายุงาน ตำแหน่งที่รับผิดชอบ และประเภทธุรกิจ เพื่อใช้วิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของบุคลากรในเขตกรุงเทพมหานครที่ทำแบบสอบถาม นำเสนอในรูปแบบตารางประกอบการพรรณนาข้อมูล

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยี (Digital Literacy) ของบุคลากรในองค์กรยุค Digital Transformation ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 21 ข้อ ประกอบด้วย

- | | |
|---------------------------------------|-------------|
| 1) ปัจจัยด้านการสนับสนุนจากองค์กร | จำนวน 9 ข้อ |
| 2) ปัจจัยด้านแรงจูงใจ | จำนวน 6 ข้อ |
| 3) ปัจจัยด้านบรรยากาศการสร้างนวัตกรรม | จำนวน 6 ข้อ |

เพื่อประเมินระดับความคิดเห็นในแต่ละปัจจัยของผู้ตอบแบบสอบถาม ชนิดคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ ตามมาตรวัดของลิเคิร์ต (Likert scale) โดยให้ค่าคะแนนประเมิน ดังนี้

ระดับ 5	หมายถึง	มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด
ระดับ 4	หมายถึง	มีระดับความคิดเห็นมาก
ระดับ 3	หมายถึง	มีระดับความคิดเห็นปานกลาง
ระดับ 2	หมายถึง	มีระดับความคิดเห็นน้อย
ระดับ 1	หมายถึง	มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยี (Digital Literacy) ชนิดคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ จำนวน 12 ข้อ ตามมาตรวัดของลิเคิร์ต (Likert scale) โดยให้ค่าคะแนนประเมิน ดังนี้

ระดับ 5	หมายถึง	มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด
ระดับ 4	หมายถึง	มีระดับความคิดเห็นมาก
ระดับ 3	หมายถึง	มีระดับความคิดเห็นปานกลาง
ระดับ 2	หมายถึง	มีระดับความคิดเห็นน้อย
ระดับ 1	หมายถึง	มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

ในการวิเคราะห์ข้อมูลของแบบสอบถามส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 จะใช้เกณฑ์เฉลี่ยในแต่ละระดับชั้นโดยใช้สูตรการคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้น (กัลยา วาณิชย์บัญชา, 2560)

ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{(\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด})}{\text{จำนวนชั้น}} \\ \text{แทนค่า ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{(5 - 1)}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

กำหนดเกณฑ์เฉลี่ยของระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยี (Digital Literacy) ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	1.00 – 1.80	มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	1.81 – 2.60	มีระดับความคิดเห็นน้อย
คะแนนเฉลี่ย	2.61 – 3.40	มีระดับความคิดเห็นปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	3.41 – 4.20	มีระดับความคิดเห็นมาก
คะแนนเฉลี่ย	4.21 – 5.00	มีระดับความคิดเห็นที่สุด

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นเพิ่มเติม ข้อเสนอแนะ สำหรับ ปัจจัยที่ส่งผลต่อทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยี (Digital Literacy) ของบุคลากรในองค์กร ยุค Digital Transformation ในเขตกรุงเทพมหานคร มีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด (Open-ended Questions) เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติม

3.6 การตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

ผู้วิจัยได้ดำเนินการตรวจสอบเครื่องมือวิจัย โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารทางวิชาการ และงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง
2. กำหนดประเด็นและขอบเขตของคำถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของงานวิจัย เพื่อนำมาสร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมเนื้อหาของกรอบแนวคิดที่ต้องการจะศึกษาลักษณะของคำถามคำตอบเพื่อให้ผู้ที่ตอบแบบสอบถามเข้าใจได้ง่าย โดยมีอาจารย์ที่ปรึกษาเป็นผู้ตรวจสอบ และให้คำแนะนำ จากนั้นนำมาแก้ไขปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ
3. ผู้วิจัยทำการตรวจสอบความถูกต้องของเครื่องมือวิจัยโดยการนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วมาทดสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยใช้การวิเคราะห์ดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence: IOC) ในการพิจารณาเนื้อหาของข้อคำถามแต่ละข้อว่า ภาษาที่ใช้ในแบบสอบถามเป็นอย่างไร เนื้อหาของข้อคำถามวัดได้ตรงตามเนื้อหา

ของตัวแปรที่ต้องการจะวัดหรือไม่นั้น ผู้วิจัยได้ขอความอนุเคราะห์ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน (ดังรายนามในภาคผนวก ก) ซึ่งเป็นผู้มีความเชี่ยวชาญด้านการวิจัย ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านนวัตกรรมและองค์ความรู้อื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อที่ผู้วิจัยศึกษา โดยจัดทำหนังสือจากหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตเพื่อแต่งตั้งผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาเพื่อนำไปทดลองใช้ (Try-out) ซึ่งผู้ทรงคุณวุฒิได้นำนิยามศัพท์ นิยามเชิงปฏิบัติการ และวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัยมาพิจารณาความสอดคล้องกับข้อความถามพร้อมกรอผลพิจารณา โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

- ให้ +1 เมื่อแน่ใจว่าข้อความถามสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษา
 ให้ 0 เมื่อไม่แน่ใจว่าข้อความถามสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษา
 ให้ -1 เมื่อแน่ใจว่าข้อความถามไม่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษา

จากนั้นนำผลของผู้ทรงคุณวุฒิแต่ละท่านมารวมกันคำนวณหาความตรงเชิงเนื้อหา ซึ่งคำนวณจากความสอดคล้องระหว่างตัวแปรที่ต้องการวัดกับข้อความถามที่สร้างขึ้น ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อความถามและวัตถุประสงค์ (Rovinelli and Hambleton, 1977) มีสูตรคำนวณ ดังนี้

$$IOC = \frac{\sum R}{n}$$

- เมื่อ IOC = ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อความถามกับวัตถุประสงค์
 R = คะแนนความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ
 n = จำนวนผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

การคำนวณหาค่า IOC แต่ละข้อความถามในแบบสอบถาม วัดจากค่าเฉลี่ยและเกณฑ์ที่ยอมรับได้จะต้องสูงกว่า 0.50 (Fornell and Larcker, 1981) มีเกณฑ์ประเมินผลค่าดัชนี IOC ดังนี้

1) ข้อความถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.50 – 1.00 มีค่าความตรงผ่านเกณฑ์ สามารถนำไปใช้ในการทดสอบก่อนการใช้งานได้

2) ข้อความถามที่มีค่า IOC น้อยกว่า 0.50 ไม่ผ่านเกณฑ์ ต้องปรับปรุงแก้ไข

ข้อความถามสำหรับการวิจัยก่อนการหาค่าดัชนีความสอดคล้องมีทั้งหมดจำนวน 38 ข้อ ซึ่งหลังจากประเมินค่า IOC แล้ว พบว่า ข้อความถามทุกข้อมีค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.67–1.00 แสดงว่ามีค่าความตรงผ่านเกณฑ์ ข้อความถามสามารถวัดได้ตรงกับวัตถุประสงค์การวิจัย

3. ผู้วิจัยได้ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขข้อคำถาม ความเหมาะสมของการใช้ภาษา และความถูกต้องครบถ้วนของแบบสอบถามตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิ โดยไม่มีการตัดข้อคำถามใดจากแบบสอบถาม

4. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try-out) โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มที่ใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ตัวอย่าง เพื่อทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามในแต่ละข้อคำถามของตัวแปรแต่ละตัวว่ามีความสอดคล้องภายใน (Internal consistency) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) ในการประเมินความสอดคล้องภายใน ทั้งนี้ ความเชื่อมั่นอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ถ้าตัวชี้วัดเหล่านี้มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ตั้งแต่ 0.7 ขึ้นไป (Hair et al., 2014) มีสมการ ดังนี้

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right]$$

โดย α คือ สัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น

n คือ จำนวนข้อ

S_i^2 คือ คะแนนความแปรปรวนของรายการแต่ละข้อ

S_t^2 คือ คะแนนความแปรปรวนของทั้งฉบับ

5. ทำการวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) จากการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามสำหรับทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้โปรแกรมทางสถิติสำเร็จรูป SPSS for Windows ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของข้อคำถามในแต่ละตัวแปร ดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 แสดงค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของข้อคำถาม

ตัวแปร	ข้อคำถาม	Cronbach's Alpha
ปัจจัยด้านองค์กร	21 ข้อ	0.94
ทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยี(Digital Literacy)	12 ข้อ	0.91
รวม	33 ข้อ	0.95

จากตารางที่ 3.1 เมื่อพิจารณาผลการตรวจสอบความเชื่อมั่น พบว่า มีค่า Cronbach's alpha ของแต่ละตัวแปรตั้งแต่ 0.91 ถึง 0.94 และมีค่า Cronbach's alpha ของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.94 ผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่า แบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่นอยู่ในระดับสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนดสามารถนำไปใช้ในการเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างจริงในขั้นตอนต่อไปได้

3.7 แหล่งที่มาของข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลจากแหล่งข้อมูล ดังนี้

แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ เป็นข้อมูลที่ผู้วิจัยทำการรวบรวมแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ตัวอย่าง โดยเก็บรวบรวมข้อมูลตั้งแต่เดือนกรกฎาคม 2567 ถึงเดือนตุลาคม 2567

3.8 การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อทำการเก็บรวบรวมแบบสอบถามได้ครบถ้วนตามจำนวนของกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดแล้ว ผู้วิจัยจะนำแบบสอบถามที่ตอบแล้วทั้งหมด 400 ชุด มาดำเนินการ ดังต่อไปนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม ว่ามีข้อมูลขาดหาย (Missing Data) หรือไม่

2. การลงรหัส (Coding) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามมาลงรหัสที่ได้กำหนดขอบเขตการให้คะแนนไว้แล้ว

3. การประมวลผลข้อมูล (Processing) ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้ลงรหัสเรียบร้อยแล้ว มาทำการประมวลผลข้อมูล โดยใช้โปรแกรมทางสถิติสำเร็จรูป SPSS เพื่อคำนวณค่าทางสถิติต่างๆ นำผลที่ได้มาอภิปรายและสรุปผลการวิจัยต่อไป โดยสถิติที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

4. การวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analysis) ใช้การวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้วย t-test สำหรับตัวแปรต้น 2 ตัว และการวิเคราะห์ข้อมูลทางเดียว (One-way ANOVA) เพื่อวิเคราะห์ความแตกต่างของตัวแปรเป็นรายกลุ่ม กรณีพบค่าความแตกต่างเป็นรายกลุ่มจะวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยใช้ Scheffe

การวิจัยในครั้งนี้จะทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for window (Statistical Package for the Social Science for Windows) ในการวิเคราะห์ โดยมีขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

3.8.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้สำหรับการอธิบายลักษณะของตัวแปรต่างๆ โดยการนำเสนอในรูปแบบตาราง ประกอบการแปลความหมายเชิงบรรยาย ได้แก่

1) วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา อายุงาน ตำแหน่งที่รับผิดชอบ และประเภทธุรกิจ สถิติที่ใช้ คือ ความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

2) วิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของปัจจัยด้านการสนับสนุนจากองค์กร ปัจจัยด้านแรงจูงใจ และปัจจัยด้านบรรยากาศการสร้างนวัตกรรม สถิติที่ใช้ คือ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3) วิเคราะห์ระดับความคิดเห็นด้านทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยี (Digital Literacy) สถิติที่ใช้ คือ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3.8.2 สถิติวิเคราะห์เชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย (Hypothesis Testing) ที่ตั้งไว้ ดังนี้

1) การทดสอบความแตกต่างของตัวแปร 2 กลุ่ม คือ ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ ด้วยค่าสถิติ Independent t-test โดยใช้ทดสอบสมมติฐานวิจัยดังต่อไปนี้

1. เปลี่ยนสมมติฐานงานวิจัยเป็นสถิติ

2. สมมติฐานทางสถิติที่ใช้ทดสอบ มีดังนี้

$\mu_0 : \mu_1 = \mu_2$ ค่าเฉลี่ยของประชากรที่ 1 และ 2 ไม่แตกต่างกัน

$\mu_1 : \mu_1 \neq \mu_2$ ค่าเฉลี่ยของประชากรที่ 1 และ 2 แตกต่างกัน

3. ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบ

กรณีที่ 1 เมื่อ $\sigma_1^2 = \sigma_2^2$

$$t = \frac{(\bar{x}_1 - \bar{x}_2) - (\mu_1 - \mu_2)}{s_p \sqrt{\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2}}}$$

$$\text{เมื่อ } s_p^2 = \frac{(n_1 - 1)S_1^2 + (n_2 - 1)S_2^2}{n_1 + n_2 - 2}$$

$$S_i^2 = \frac{\sum x_i^2 - \frac{(\sum x_i)^2}{n}}{n_i - 1}$$

กรณีที่ 2 เมื่อ $\sigma_1^2 \neq \sigma_2^2$

$$t = \frac{(\bar{x}_1 - \bar{x}_2) - (\mu_1 - \mu_2)}{\sqrt{\frac{s_1^2}{n_1} + \frac{s_2^2}{n_2}}}$$

$$df, v = \frac{\left[\frac{s_1^2}{n_1} + \frac{s_2^2}{n_2} \right]^2}{\frac{\left[\frac{s_1^2}{n_1} \right]^2}{n_1-1} + \frac{\left[\frac{s_2^2}{n_2} \right]^2}{n_2-1}}$$

โดยมี df, v

4. การตัดสินใจ

เมื่อกำหนดระดับนัยสำคัญ $= \alpha$

ถ้าค่า t ที่คำนวณได้มีค่ามากกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับค่า t จากตารางที่ $df=n_1+n_2-2$ หรือ V หรือถ้าโปรแกรมให้ค่า P -value ซึ่งเป็นค่าความน่าจะเป็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีค่า t ที่คำนวณได้ มากกว่าค่า t ที่คำนวณได้ ถ้าค่า p -value มีค่าน้อยกว่าค่า α จะปฏิเสธ H_0 ยอมรับ H_1 นั่นคือยอมรับว่า μ_1 ไม่เท่ากับ μ_2 หรือค่าเฉลี่ยประชากรที่ 1 และ 2 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

ถ้าค่า t ที่คำนวณได้น้อยกว่าหรือเท่ากับเมื่อเปรียบเทียบกับค่า t จากตารางที่ $df = n_1+n_2-2$ หรือ V แล้วแต่กรณี หรือถ้ามีค่า p -value มากกว่าหรือเท่ากับ α จะยอมรับ H_0 ปฏิเสธ H_1 หรือค่าเฉลี่ยของประชากรที่ 1 และ 2 ไม่แตกต่างกัน

การทดสอบ $\sigma_1^2 \neq \sigma_2^2$

การที่เลือกใช้สูตรกรณีที่ 1 หรือ 2 จำเป็นต้องทดสอบว่า $\sigma_1^2 = \sigma_2^2$ หรือไม่ โดยทำการทดสอบโดยใช้ F -test ตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

สมมติฐานสถิติ $\mu_0 : \mu_1 = \mu_2$

$\mu_1 : \mu_1 \neq \mu_2$

สถิติที่ใช้ทดสอบ $F = \frac{s_1^2}{s_2^2}$ เมื่อ $S_1, df = (n_1-1), (n_2-1)$ 1

หรือ $F = \frac{s_1^2}{s_2^2}$ เมื่อ $S_2, df = (n_2-1), (n_1-1)$

การตัดสินใจ

เมื่อระดับนัยสำคัญ $= \alpha$

ถ้าค่า F ที่คำนวณได้มีค่ามากกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับ F จากตาราง $df=(n_1-1), (n_2-1)$ หรือ $df=(n_2-1), (n_1-1)$ แล้วแต่กรณีจะปฏิเสธ H_0 ยอมรับ H_1 นั่นคือยอมรับว่า $\sigma_1^2 \neq \sigma_2^2$ ถ้าค่า F ที่คำนวณได้น้อยกว่าหรือเท่ากับเมื่อเทียบจากค่า F จากตาราง $df=$

$(n_1-1), (n_2-1)$ หรือ $df=(n_2-1), (n_1-1)$ แล้วแต่กรณีจะยอมรับ H_0 ปฏิเสธ H_1 นั่นคือยอมรับว่า $\sigma_1^2 = \sigma_2^2$

2) การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปรต้นมากกว่า 2 กลุ่ม ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา อายุงาน ตำแหน่งที่รับผิดชอบ และประเภทธุรกิจ ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) โดยใช้ทดสอบสมมติฐานวิจัยดังต่อไปนี้

ทรีทเมนต์ (treatment)						
	1	2	3	...	K	
	x_{11}	x_{21}	x_{31}	...	x_{k1}	
	x_{12}	x_{22}	x_{32}	...	x_{k2}	
	x_{13}	x_{23}	x_{33}	...	x_{k3}	
	:	:	:	...	:	
	x_{1n1}	x_{2n2}	x_{3n3}	...	x_{knk}	
รวม	T_1	T_2	T_3	...	T_k	T
ค่าเฉลี่ย	$\bar{x}_1$	$\bar{x}_2$	$\bar{x}_3$	...	$\bar{x}_k$	$\bar{x}$

เมื่อ x_{ij} แทนข้อมูลของทรีทเมนต์ที่ i หน่วยทดลองที่ j

$i = 1, 2, 3, \dots, k$ และ $j = 1, 2, 3, \dots, n_1$

T_i แทนผลรวมของข้อมูลทรีทเมนต์ที่ i

T แทนผลรวมของข้อมูลทั้งหมด

$\bar{x}_i$ แทนค่าเฉลี่ยของข้อมูลทรีทเมนต์ที่ i

$\bar{x}$ แทนค่าเฉลี่ยของข้อมูลทั้งหมด

K แทนจำนวนทรีทเมนต์

n แทนจำนวนของข้อมูลทั้งหมด เท่ากับ $n_1 + n_2 + n_3 + \dots + n_k$

กรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะทำการตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 หรือระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยใช้สูตรตามวิธี Least Significant Difference: LSD เพื่อเปรียบเทียบผลต่างระหว่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยต้องสุ่มตัวอย่างแต่ละชุดเป็นอิสระกัน ซึ่งเรียกว่า Fisher's LSD (Kirk, 1995: 144–155) มีสมการ ดังนี้

$$LSD = t_{1-\frac{\alpha}{2}, n-k} \sqrt{MSE \left(\frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j} \right)}$$

เมื่อ	LSD	แทน สถิติทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยวิธี Fisher's LSD
	k	แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
	n	แทน จำนวนตัวอย่างทั้งหมด
	MSE	แทน ค่าประมาณของความแปรปรวนของความคลาดเคลื่อน

3) วิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยี (Digital Literacy) ของบุคลากรในองค์กรยุค Digital Transformation ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีตัวแปรอิสระจำนวน 3 ตัวแปร ได้แก่ ด้านการสนับสนุนจากองค์กร ด้านแรงจูงใจ ด้านบรรยากาศการสร้างนวัตกรรม ที่ส่งผลต่อตัวแปรตาม คือ ทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยี (Digital Literacy) โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) มาทำการวิเคราะห์และพยากรณ์ค่าตัวแปรตามจากตัวแปรอิสระในการ ศึกษาอิทธิพลหรือผลกระทบของตัวแปรอิสระหรือตัวแปรต้นที่ทำหน้าที่พยากรณ์ตั้งแต่ 2 ตัวขึ้นไป ที่มีต่อตัวแปรตาม 1 ตัว เพื่อการทดสอบสมมติฐาน และขนาดของทิศทางความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม โดยมีสมการ ดังนี้

$$y_i = \beta_0 + \beta_1 x_{j1} + \dots + \beta_p x_{jp} + e_i$$

โดยที่	Y	แทน ตัวแปรตาม
	X	แทน ตัวแปรอิสระตัวที่ 1

β_0 แทน ค่าคงที่ (Constant)

e_i แทน ความคลาดเคลื่อนที่เกิดขึ้น

ความหมายของผลลัพธ์ที่ได้จากโปรแกรมสำเร็จรูปเพื่องานวิจัย มีดังนี้

R แทน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ

R Square (R^2) แทน ค่าประสิทธิภาพในการพยากรณ์ ซึ่งจะแสดงอิทธิพลของตัวแปรอิสระที่มีต่อตัวแปรตาม

Adjusted R Square (Adjusted R^2) แทน ค่า R Square ที่มีการปรับแก้ให้เหมาะสมเมื่อข้อมูลที่ใช้มีจำนวนน้อยและตัวแปรอิสระมีจำนวนมาก

Standard Error (S.E.) แทน ค่าความคลาดเคลื่อนของการพยากรณ์ตัวแปรตามด้วยตัวแปรอิสระ

Beta (β) แทน ค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยในแบบคะแนนมาตรฐาน สำหรับสร้างสมการพยากรณ์ในรูปแบบของคะแนนมาตรฐาน จากค่า Beta สามารถบอกได้ว่าตัวแปรอิสระใด มีผลหรือมีค่าอิทธิพลต่อตัวแปรตามมากหรือน้อยกว่ากัน ถ้า Beta ของตัวแปรอิสระใดมีค่ามาก แสดงว่าตัวแปรอิสระนั้นจะมีอิทธิพลต่อตัวแปรตามมาก

F แทน ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาการแจกแจงแบบเอฟ (F-distribution)

Sig. แทน ระดับนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 3.2 สรุปสมมติฐานการวิจัย และวิธีทางสถิติที่ใช้ทดสอบ

ในการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยี (Digital Literacy) ของบุคลากรในองค์กรยุค Digital Transformation ในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยสามารถสรุปสมมติฐานการวิจัย และวิธีทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ดังต่อไปนี้

สมมติฐาน	สถิติที่ใช้
สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา อายุงาน ตำแหน่งที่รับผิดชอบ และประเภทธุรกิจที่แตกต่างกันมีผลต่อทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยี (Digital Literacy) แตกต่างกัน	T-Test และ One-Way ANOVA
สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านการสนับสนุนจากองค์กรส่งผลต่อทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยี (Digital Literacy) ของบุคลากรในองค์กรยุค Digital Transformation ในเขตกรุงเทพมหานคร	Multiple Regression Analysis
สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยด้านแรงจูงใจส่งผลต่อทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยี (Digital Literacy) ของบุคลากรในองค์กรยุค Digital Transformation ในเขตกรุงเทพมหานคร	Multiple Regression Analysis
สมมติฐานที่ 4 ปัจจัยด้านบรรยากาศด้านการสร้างนวัตกรรมส่งผลต่อทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยี (Digital Literacy) ของบุคลากรในองค์กรยุค Digital Transformation ในเขตกรุงเทพมหานคร	Multiple Regression Analysis

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยี (Digital Literacy) ของบุคลากรในองค์กรยุค Digital Transformation ในเขตกรุงเทพมหานคร” มีกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามเป็นพนักงานในองค์กรยุค Digital Transformation ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 ตัวอย่าง โดยผู้วิจัยได้มีการนำแบบสอบถามดังกล่าวมาตรวจสอบความถูกต้อง จากนั้นนำมาลงรหัสป้อนข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมทางสถิติสำเร็จรูปทำการแปลผลและนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับดังนี้

สัญลักษณ์ทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการแปลความหมายของการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยกำหนดสัญลักษณ์ต่าง ๆ ได้ในการแปลความหมาย ดังนี้

$\bar{X}$	แทน ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	แทน ค่าสถิติทดสอบ
n	แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
P-Value	แทน ค่าความน่าจะเป็น
F	แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาความมีนัยสำคัญจากการแจกแจงแบบ F
R	แทน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ
R^2	แทน ประสิทธิภาพในการพยากรณ์ (R Square)
Adj. R^2	แทน ประสิทธิภาพการพยากรณ์ที่ปรับแล้ว (Adjusted R Square)
B	แทน ค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย
β	แทน ค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยมาตรฐาน
α	แทน ระดับนัยสำคัญที่ใช้ในการคำนวณระดับความเชื่อมั่น
S.E.	แทน ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของตัวพยากรณ์
Tolerance	แทน ค่าความแปรปรวนในตัวพยากรณ์ที่ไม่ได้รับอิทธิพลจากตัวพยากรณ์อื่น
VIF	แทน ค่าอิทธิพลความแปรปรวนของตัวพยากรณ์ (Variance Inflation Factor)
Sig.	แทน ค่านัยสำคัญทางสถิติจากการทดสอบ
LSD	แทน การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่
*	แทน ค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงพรรณนา

4.1.1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรในองค์กรยุค Digital Transformation ในเขตกรุงเทพมหานคร

การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรในองค์กรยุค Digital Transformation ในเขตกรุงเทพมหานคร จากกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 ตัวอย่าง โดยการหาค่าความถี่และร้อยละของเพศ ระดับการศึกษา อายุงาน ตำแหน่งที่รับผิดชอบและประเภทธุรกิจ ผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 แสดงค่าความถี่และร้อยละปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา อายุงาน ตำแหน่งที่รับผิดชอบ และประเภทธุรกิจของกลุ่มตัวอย่าง

ปัจจัยส่วนบุคคล	ข้อมูล	จำนวน (n = 400)	ร้อยละ
1. เพศ	ชาย	163	40.75
	หญิง	237	59.25
2. ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	79	19.75
	ปริญญาตรี	223	55.75
	ปริญญาโท	91	22.75
	สูงกว่าปริญญาโท	7	1.75
3. อายุงาน	น้อยกว่า 1 ปี	60	15.00
	1 – 5 ปี	133	33.25
	6 – 10 ปี	99	24.75
	มากกว่า 10 ปีขึ้นไป	108	27.00
4. ตำแหน่งที่รับผิดชอบ	ระดับปฏิบัติการ	221	55.25
	ระดับหัวหน้างาน	129	32.25
	ระดับผู้บริหาร	50	12.50
5.ประเภทธุรกิจ	การศึกษา	60	15.00
	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	41	10.25
	การเงินการธนาคาร	33	8.25
	ก่อสร้าง	41	10.25
	การบริการ	110	27.50
	ค้าขาย	40	10.00
	โรงงานอุตสาหกรรม	58	14.50
	อื่นๆ	17	4.25

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.1 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 237 คน คิดเป็นร้อยละ 59.25 ระดับการศึกษาส่วนใหญ่เป็นปริญญาตรี จำนวน 223 คน คิดเป็นร้อยละ 55.75 อายุงานส่วนใหญ่มีอายุงานระหว่าง 1 – 5 ปี จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 33.25 ตำแหน่งที่รับผิดชอบส่วนใหญ่เป็นระดับปฏิบัติการ จำนวน 221 คน คิดเป็นร้อยละ 55.25 และประเภทธุรกิจส่วนใหญ่เป็นธุรกิจบริการ จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 27.50

4.1.2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการสนับสนุนจากองค์กร

การศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยการสนับสนุนจากองค์กร จำนวน 400 ตัวอย่าง ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเฉลี่ยของปัจจัยด้านต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อปัจจัยด้านองค์กร ประกอบด้วย (1) ด้านผู้นำ (2) ด้านความรู้ และ (3) ด้านผลตอบแทน โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และแปลผลเป็นระดับความคิดเห็น ซึ่งผลการวิเคราะห์ของแต่ละปัจจัย ดังตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของปัจจัยการสนับสนุนจากองค์กรด้านผู้นำ

การสนับสนุนด้านผู้นำ	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ผู้นำมีการกำหนดวิสัยทัศน์ที่ชัดเจน ในการขับเคลื่อนองค์กรสู่การเปลี่ยนแปลง	4.14	0.81	มาก
ผู้นำสื่อสารให้เข้าใจถึงวิสัยทัศน์ขององค์กรร่วมกัน และมั่นใจว่าบุคลากร รับผิดชอบ และหน้าที่ของตนเองเป็นอย่างดี	4.07	0.82	มาก
ผู้นำสามารถปรับเปลี่ยนกลยุทธ์และแนวทางการทำงานตามสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง เช่น ใช้โปรแกรม Microsoft Teams หรือ Zoom ในการประชุมแบบออนไลน์	4.15	0.85	มาก
รวม	4.12	0.83	มาก

จากตารางที่ 4.2 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความคิดเห็นโดยรวมต่อการสนับสนุนด้านผู้นำอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.83

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีค่าเฉลี่ยของการสนับสนุนด้านผู้นำแต่ละด้านผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.85 คือ ผู้นำสามารถปรับเปลี่ยนกลยุทธ์และแนวทางการทำงานตามสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง เช่น ใช้โปรแกรม Microsoft Teams หรือ Zoom ในการประชุมแบบออนไลน์ รองลงมาคือ ผู้นำมีการกำหนดวิสัยทัศน์ที่ชัดเจน ในการขับเคลื่อนองค์กรสู่การเปลี่ยนแปลง โดยมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.81 และผู้นำสื่อสารให้เข้าใจถึงวิสัยทัศน์ขององค์กรร่วมกัน และมั่นใจว่าบุคลากร ทุ่มเทบาท และหน้าที่ของตนเองเป็นอย่างดี โดยมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.82 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของปัจจัยการสนับสนุนจากองค์กร ด้านความรู้

สนับสนุนด้านความรู้	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
องค์กรมีการจัดวิทยากรภายในแลกเปลี่ยนให้ความรู้ในองค์กร	4.03	0.92	มาก
องค์กรมีการจัดวิทยากรภายนอกมาให้ความรู้ในองค์กร	3.86	0.98	มาก
องค์กรมีส่งเสริมให้บุคลากรค้นคว้าเกี่ยวกับการพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีใหม่ๆ เช่น การใช้โปรแกรม Canva แทน โปรแกรม PowerPoint	3.85	1.01	มาก
รวม	3.91	0.97	มาก

จากตารางที่ 4.3 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความคิดเห็นโดยรวมต่อการสนับสนุนด้านความรู้อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.97

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีค่าเฉลี่ยของการสนับสนุนความรู้แต่ละด้านผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความคิดเห็นในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.92 คือ องค์กรมีการจัดวิทยากรภายในแลกเปลี่ยนให้ความรู้ในองค์กร รองลงมาคือ องค์กรมีการจัดวิทยากรภายนอกมาให้ความรู้ในองค์กร โดยมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.98 และองค์กรมีส่งเสริมให้บุคลากรค้นคว้าเกี่ยวกับการพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีใหม่ๆ เช่น การใช้โปรแกรม Canva แทน โปรแกรม PowerPoint โดยมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.01 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย และระดับระดับความคิดเห็นของปัจจัยการสนับสนุนจากองค์กร ด้านผลตอบแทน

สนับสนุนด้านผลตอบแทน	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ท่านได้รับค่าตอบแทนพิเศษเมื่อได้ค้นหาเทคโนโลยีใหม่ๆ ในการทำงานให้ดียิ่งขึ้น	3.58	1.16	มาก
ท่านได้รับการประเมินผลประจำปีระดับที่ดีขึ้น	3.88	0.89	มาก
องค์กรให้เวลาในการออกไปศึกษาค้นคว้าความรู้ภายนอก องค์กร	3.76	0.98	มาก
รวม	3.74	1.01	มาก

จากตารางที่ 4.4 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความคิดเห็นโดยรวมต่อการสนับสนุนด้านผลตอบแทนอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.01

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ค่าเฉลี่ยของสนับสนุนด้านผลตอบแทนแต่ละด้าน ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.89 คือ ท่านได้รับการประเมินผลประจำปีระดับที่ดีขึ้น รองลงมา คือ ท่านให้เวลาในการออกไปศึกษาค้นคว้าความรู้ภายนอกองค์กร โดยมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.98 และลำดับสุดท้าย คือ องค์กรได้รับค่าตอบแทนพิเศษเมื่อได้ค้นหาเทคโนโลยีใหม่ๆ ในการทำงานให้ดียิ่งขึ้น โดยมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.16 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 สรุปค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของปัจจัยการสนับสนุนจากองค์กรด้านต่างๆ

ปัจจัยด้านการสนับสนุนจากองค์กร	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
สนับสนุนด้านผู้นำ	4.12	0.66	มาก
สนับสนุนด้านความรู้	3.91	0.81	มาก
สนับสนุนด้านผลตอบแทน	3.74	0.83	มาก
รวม	3.92	0.77	มาก

จากตารางที่ 4.5 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นโดยรวมต่อปัจจัยสนับสนุนจากองค์กรด้านต่างๆ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.77 โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นสูงสุด คือ การสนับสนุนด้านผู้นำมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.66 รองลงมาคือ การสนับสนุนด้านความรู้ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.81 และการสนับสนุนด้านผลตอบแทน มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.83 ตามลำดับ

4.1.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยแรงจูงใจ

การศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยแรงจูงใจ จำนวน 400 ตัวอย่าง ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเฉลี่ยของปัจจัยด้านต่างๆ ที่ส่งผลต่อปัจจัยด้านองค์กร ประกอบด้วย (1) แรงจูงใจด้านส่วนบุคคล และ(2) แรงจูงใจด้านองค์กร โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และแปลผลเป็นระดับความคิดเห็น ซึ่งผลการวิเคราะห์ของแต่ละปัจจัย ดังตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของปัจจัยแรงจูงใจด้านส่วนบุคคล

แรงจูงใจด้านส่วนบุคคล	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ท่านต้องการใช้ทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยี (Digital Literacy) เพื่อทำงานในยุค Digital Transformation	4.21	0.77	มากที่สุด
ท่านต้องการโอกาสในการพัฒนาทักษะ ความรู้ ที่ทันสมัย	4.29	0.74	มากที่สุด
ท่านต้องการทำงานในรูปแบบใหม่ เช่น การทำงานแบบไฮบริด (การทำงานออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชันหรือระบบที่สามารถเข้าทำงานได้ทุกที่) ทดแทนการเข้าออฟฟิศทุกวัน	4.33	0.77	มากที่สุด
รวม	4.28	0.67	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.6 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความคิดเห็นโดยรวมต่อการสนับสนุนด้านผลตอบแทนอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.67

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ค่าเฉลี่ยของแรงจูงใจด้านส่วนบุคคลผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.77 คือ ท่านต้องการทำงานในรูปแบบใหม่ เช่น การทำงานแบบไฮบริด (การทำงานออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชันหรือระบบที่สามารถเข้าทำงานได้ทุกที่) ทดแทนการเข้าออฟฟิศทุกวัน รองลงมา คือ ท่านต้องการโอกาสในการพัฒนาทักษะ ความรู้ ที่ทันสมัย โดยมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.74 และลำดับสุดท้าย คือ ท่านต้องการใช้ทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยี (Digital Literacy) เพื่อทำงานในยุค Digital Transformation โดยมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.77 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของปัจจัยแรงจูงใจด้านองค์กร

แรงจูงใจด้านองค์กร	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
องค์กรให้ค่าตอบแทนที่สูงขึ้นตามความสามารถของบุคลากร	3.96	0.92	มาก
องค์กรส่งเสริมความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัวให้บุคลากรมีเวลาในการดูแลชีวิตส่วนตัวและครอบครัว	3.88	0.95	มาก
ท่านได้รับการยกย่องจากองค์กร เช่น การมอบประกาศนียบัตร หรือประกาศพนักงานดีเด่นประจำเดือน	3.56	1.11	มาก
รวม	3.80	0.99	มาก

จากตารางที่ 4.7 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความคิดเห็นโดยรวมต่อแรงจูงใจด้านองค์กรอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.99

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ค่าเฉลี่ยของแรงจูงใจด้านองค์กรผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.92 คือ องค์กรให้ค่าตอบแทนที่สูงขึ้นตามความสามารถของบุคลากร รองลงมา คือ องค์กรส่งเสริมความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัวให้บุคลากรมีเวลาในการดูแลชีวิตส่วนตัวและครอบครัว โดยมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.95 และลำดับสุดท้าย คือ ท่านได้รับการยกย่องจากองค์กร เช่น การมอบประกาศนียบัตร หรือประกาศพนักงานดีเด่นประจำเดือน โดยมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.11 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 สรุปค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของปัจจัยแรงจูงใจด้านต่างๆ

ปัจจัยด้านแรงจูงใจ	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
แรงจูงใจด้านส่วนบุคคล	4.28	0.61	มากที่สุด
แรงจูงใจด้านองค์กร	3.80	0.82	มาก
รวม	4.04	0.71	มาก

จากตารางที่ 4.8 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความคิดเห็นโดยรวมต่อปัจจัยด้านแรงจูงใจด้านต่างๆ อยู่ในระดับความคิดเห็นมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.71 โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นสูงสุด คือ แรงจูงใจด้านส่วนบุคคล มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.61 และแรงจูงใจด้านองค์กรมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.82 ตามลำดับ

4.1.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านบรรยากาศการสร้างนวัตกรรม

การศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยด้านบรรยากาศการสร้างนวัตกรรม จำนวน 400 ตัวอย่าง ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเฉลี่ยของปัจจัยด้านต่างๆ ที่ส่งผลต่อปัจจัยด้านองค์กร ประกอบด้วย (1) มาตรฐานการทำงาน และ(2) โครงการขององค์กร โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และแปลผลเป็นระดับความคิดเห็น ซึ่งผลการวิเคราะห์ของแต่ละปัจจัย ดังตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของด้านมาตรฐานการทำงาน

ด้านมาตรฐานการทำงาน	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
องค์กรของท่านมีความยุติธรรมและโปร่งใสในการประเมินตัวชี้วัดตนเอง (KPI) ที่ชัดเจน	3.96	0.98	มาก
องค์กรของท่านปรับปรุงระบบการทำงานให้มี มาตรฐาน และทันสมัยอย่างสม่ำเสมอ	3.87	0.94	มาก
องค์กรของท่านกำหนดเกณฑ์การเลื่อนขั้น ปรับเงินเดือน มี ความยุติธรรมและโปร่งใส	3.78	0.99	มาก
รวม	3.87	0.97	มาก

จากตารางที่ 4.9 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความคิดเห็นโดยรวมต่อด้านมาตรฐานการทำงานอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.97

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ค่าเฉลี่ยของด้านมาตรฐานการทำงานผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.98 คือ องค์กรของท่านมีความยุติธรรมและโปร่งใสในการประเมินตัวชี้วัดตนเอง (KPI) ที่ชัดเจน รองลงมา คือ องค์กรของท่านปรับปรุงระบบการทำงานให้มี มาตรฐานและทันสมัยอยู่อย่างสม่ำเสมอ โดยมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.94 และลำดับสุดท้าย คือ องค์กรของท่านกำหนดเกณฑ์การเลื่อนขั้น ปรับเงินเดือน มีความยุติธรรมและโปร่งใส โดยมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.99 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของด้านโครงการขององค์กร

ด้านโครงการขององค์กร	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
องค์กรของท่านจัดการเรื่องการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละตำแหน่งไว้อย่างชัดเจน	3.96	0.96	มาก
องค์กรของท่านมีโครงสร้าง นโยบาย วิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมายในการบริหารงานชัดเจน	3.97	0.87	มาก
องค์กรของท่านมีกฎระเบียบ ข้อบังคับในการทำงานที่เหมาะสม	3.95	0.91	มาก
รวม	3.96	0.91	มาก

จากตารางที่ 4.10 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความคิดเห็นโดยรวมต่อด้านโครงการขององค์กรอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.91

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ค่าเฉลี่ยของด้านโครงการขององค์กรผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.87 คือ องค์กรของท่านจัดการเรื่องการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละตำแหน่งไว้อย่างชัดเจน รองลงมา คือ องค์กรของท่านจัดการเรื่องการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละ

ตำแหน่งไว้อย่างชัดเจน โดยมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.96 และลำดับสุดท้าย คือ องค์การของท่านมีกฎระเบียบ ข้อบังคับในการทำงานที่เหมาะสม โดยมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.91 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11 สรุปค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของปัจจัยด้านบรรยากาศการสร้างนวัตกรรม

ปัจจัยด้านบรรยากาศการสร้าง นวัตกรรม	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ด้านมาตรฐานการทำงาน	3.87	0.84	มาก
ด้านโครงการขององค์กร	3.96	0.76	มาก
รวม	3.91	0.80	มาก

จากตารางที่ 4.11 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความคิดเห็นโดยรวมต่อปัจจัยด้านบรรยากาศการสร้างนวัตกรรมอยู่ในระดับความคิดเห็นมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.80 โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นสูงสุด คือ ค่าเฉลี่ยของด้านมาตรฐานการทำงาน มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.76 และด้านโครงการขององค์กร มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.84 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.12 สรุปค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของปัจจัยด้านองค์กร

ปัจจัยด้านองค์กร	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
การสนับสนุนจากองค์กร	3.95	0.71	มาก
แรงจูงใจ	3.89	0.75	มาก
บรรยากาศการสร้างนวัตกรรม	3.95	0.83	มาก
รวม	3.93	0.53	มาก

จากตารางที่ 4.12 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความคิดเห็นโดยรวมต่อปัจจัยด้านองค์กรอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.53 โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นสูงสุด คือ ค่าเฉลี่ยของการสนับสนุนจากองค์กร มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.71 บรรยากาศการสร้างนวัตกรรม มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.83 และแรงจูงใจ โดยมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.75 ตามลำดับ

4.1.5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยี (Digital Literacy)

การศึกษาเกี่ยวกับทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยี (Digital Literacy) จำนวน 400 ตัวอย่าง ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเฉลี่ยของด้านต่างๆ ประกอบด้วย (1) ทักษะการใช้ (2) ทักษะการเข้าใจ (3) ทักษะการสร้าง และ (4) ทักษะการเข้าถึง โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และแปลผลเป็นระดับความคิดเห็น ซึ่งผลการวิเคราะห์ของแต่ละปัจจัย ดังตารางที่ 4.13

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของทักษะการใช้

ทักษะการใช้	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ท่านมีความสามารถในการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ เช่น โปรแกรมสำเร็จรูป (MS. Office)	4.12	0.80	มาก
ท่านมีความสามารถในการทำเอกสาร ตกแต่งใส่ภาพกราฟิก เสียง ในโปรแกรมนำเสนองาน	3.82	0.97	มาก
ท่านมีความสามารถในการค้นหาข้อมูล และสารสนเทศด้วยเครื่องมือทางเทคโนโลยี เช่น เว็บเบราว์เซอร์ เป็นต้น	4.21	0.79	มากที่สุด
รวม	4.05	0.85	มาก

จากตารางที่ 4.13 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความคิดเห็นโดยรวมต่อทักษะการใช้อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.85

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ค่าเฉลี่ยของทักษะการใช้ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.79 คือ ท่านมีความสามารถในการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ เช่น โปรแกรมสำเร็จรูป (MS. Office) รองลงมา

คือ ท่านมีความสามารถในการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ เช่น โปรแกรมสำเร็จรูป (MS. Office) โดยมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.80 และลำดับสุดท้าย คือ ท่านมีความสามารถในการทำเอกสาร ตกแต่งใส่ภาพกราฟิก เสียง ในโปรแกรมนำเสนองาน โดยมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.97 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของทักษะการเข้าใจ

ทักษะการเข้าใจ	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ท่านมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยี (Digital Literacy)	3.96	0.84	มาก
ท่านมีความเข้าใจในการเลือกและใช้ช่องทางการสื่อสารผ่านสื่อดิจิทัลได้ตรงตามวัตถุประสงค์	3.98	0.81	มาก
ท่านมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับความสามารถที่จะปกป้องพื้นที่ และจากการโจมตีทางไซเบอร์	3.69	1.00	มาก
รวม	3.88	0.88	มาก

จากตารางที่ 4.14 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความคิดเห็นโดยรวมต่อทักษะการเข้าใจอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.88

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ค่าเฉลี่ยของทักษะการเข้าใจผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.81 คือ ท่านมีความเข้าใจในการเลือกและใช้ช่องทางการสื่อสารผ่านสื่อดิจิทัลได้ตรงตามวัตถุประสงค์ รองลงมา คือท่านมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยี (Digital Literacy) โดยมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.84 และลำดับสุดท้าย คือ ท่านมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับความสามารถที่จะปกป้องพื้นที่ และจากการโจมตีทางไซเบอร์ โดยมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.15 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของทักษะการสร้าง

ทักษะการสร้าง	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ท่านสามารถใช้เทคโนโลยีในการสร้างสรรค์ ตัดต่อ และแพร่กระจายเนื้อหา เช่น การโพสต์ หรือแชร์สื่อต่างๆ	3.97	0.91	มาก
ท่านสามารถวิเคราะห์ และสื่อสารข้อมูลความต้องการใช้งานจนสามารถนำมาปรับปรุงระบบการทำงานได้	3.92	0.80	มาก
ท่านสามารถสร้าง หรือดัดแปลงสื่อ สำหรับบุคลากรเพื่อทุกตำแหน่งงานเข้าใจ	3.77	0.84	มาก
รวม	3.89	0.85	มาก

จากตารางที่ 4.15 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความคิดเห็นโดยรวมต่อทักษะการสร้างอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.85

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ค่าเฉลี่ยของทักษะการสร้างผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.91 คือ ท่านสามารถใช้เทคโนโลยีในการสร้างสรรค์ ตัดต่อ และแพร่กระจายเนื้อหา เช่น การโพสต์ หรือแชร์สื่อต่างๆ รองลงมา คือ ท่านสามารถวิเคราะห์ และสื่อสารข้อมูลความต้องการใช้งานจนสามารถนำมาปรับปรุงระบบการทำงานได้ โดยมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.80 และลำดับสุดท้าย คือ ท่านสามารถสร้าง หรือดัดแปลงสื่อ สำหรับบุคลากรเพื่อทุกตำแหน่งงานเข้าใจ โดยมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.84 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.16 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของทักษะการเข้าถึง

ทักษะการเข้าถึง	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ท่านสามารถใช้ Search engine ค้นหาที่ต้องการจากอินเทอร์เน็ตได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.18	0.80	มาก
ท่านสามารถจดจำและเข้าใจความหมายของคำศัพท์ สัญลักษณ์ และเทคนิคที่ใช้ในการสื่อสาร	3.94	0.82	มาก
ท่านมีความรู้เท่าทันสื่อ เช่น เมื่อได้รับข่าวสาร จะนำมาวิเคราะห์ก่อนจะตัดสินใจเชื่อจึงส่งต่อไปผู้อื่น	4.10	0.75	มาก
รวม	4.07	0.79	มาก

จากตารางที่ 4.16 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความคิดเห็นโดยรวมต่อทักษะการเข้าถึงอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.79

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ค่าเฉลี่ยของทักษะการเข้าถึงผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.80 คือ ท่านสามารถใช้ Search engine ค้นหาที่ต้องการจาก อินเทอร์เน็ตได้อย่างมีประสิทธิภาพ รองลงมา คือ ท่านมีความรู้เท่าทันสื่อ เช่น เมื่อได้รับข่าวสาร จะนำมาวิเคราะห์ก่อนจะตัดสินใจเชื่อจึงส่งต่อให้ผู้อื่น โดยมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.75 และลำดับสุดท้าย คือ ท่านสามารถจดจำและเข้าใจความหมายของคำศัพท์ สัญลักษณ์ และเทคนิคที่ใช้ในการสื่อสาร โดยมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.82 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.17 สรุปค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยี (Digital Literacy)

ทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยี (Digital Literacy)	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ทักษะการใช้	4.05	0.68	มาก
ทักษะการเข้าใจ	3.88	0.72	มาก
ทักษะการสร้าง	3.89	0.71	มาก
ทักษะการเข้าถึง	4.07	0.63	มาก
รวม	3.98	0.69	มาก

จากตารางที่ 4.17 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความคิดเห็นโดยรวมต่อทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยี (Digital Literacy) อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.69 โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นสูงสุด คือ ค่าเฉลี่ยของทักษะการเข้าถึง มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.63 รองลงมาคือ ทักษะการใช้ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.68 รองลงมา คือ ทักษะการสร้าง มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.71 และทักษะการเข้าใจ โดยมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.72 ตามลำดับ

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

4.2.1 ผลการทดสอบสมมติฐานความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรในองค์กรยุค Digital Transformation ในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานการวิจัยที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา อายุงาน ตำแหน่ง ที่รับผิดชอบ และประเภทธุรกิจที่แตกต่างกันมีผลต่อทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยี (Digital Literacy) แตกต่างกัน

สมมติฐานการวิจัยที่ 1.1 เพศชายและเพศหญิง มีทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยี (Digital Literacy) ของบุคลากรในองค์กรยุค Digital Transformation ในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

สมมติฐานทางสถิติ สามารถเขียนได้ดังนี้

H_0 เพศชายและเพศหญิง มีทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยี (Digital Literacy) ของบุคลากรในองค์กรยุค Digital Transformation ในเขตกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน

H_1 เพศชายและเพศหญิง มีทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยี (Digital Literacy) ของบุคลากรในองค์กรยุค Digital Transformation ในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.18 แสดงค่าสถิติของการเปรียบเทียบความแตกต่างของทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยี (Digital Literacy) จำแนกตามเพศ

จำแนกตามเพศ		N	$\bar{X}$	S.D.	t	P
ทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยี (Digital Literacy)	ชาย	163	4.12	0.65	0.35	0.73
	หญิง	237	4.10	0.64		

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.18 ผลการทดสอบสมมติฐานความแตกต่างของทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยี (Digital Literacy) จำแนกตามเพศ พบว่า มีค่า P-Value เท่ากับ 0.73 ซึ่งมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เท่ากับไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับ H_0 ปฏิเสธ H_1 หมายความว่า กลุ่มตัวอย่างเพศชายและเพศหญิง มีทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยี (Digital Literacy) ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานการวิจัยที่ 1.2 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยี (Digital Literacy) ของบุคลากรในองค์กรยุค Digital Transformation ในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

สมมติฐานทางสถิติ สามารถเขียนได้ดังนี้

H_0 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยี (Digital Literacy) ของบุคลากรในองค์กรยุค Digital Transformation ในเขตกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน

H_1 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยี (Digital Literacy) ของบุคลากรในองค์กรยุค Digital Transformation ในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.19 แสดงค่าสถิติของการเปรียบเทียบความแตกต่างของทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยี (Digital Literacy) ของบุคลากรในองค์กรยุค Digital Transformation ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามระดับการศึกษา

จำแนกตามระดับการศึกษา		N	$\bar{X}$	S.D.	F	P
ทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยี (Digital Literacy)	ต่ำกว่าปริญญาตรี	79	4.08	0.73	0.32	0.81
	ปริญญาตรี	223	4.10	0.61		
	ปริญญาโท	91	4.14	0.63		
	สูงกว่าปริญญาโท	7	4.29	0.81		
	รวม	400	4.11	0.64		

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.19 ผลการทดสอบสมมติฐานความแตกต่างของทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยี (Digital Literacy) จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า มีค่า P-Value เท่ากับ 0.81 ซึ่งมีความมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เท่ากับไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับ H_0 ปฏิเสธ H_1 หมายความว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยี (Digital Literacy) ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานการวิจัยที่ 1.3 อายุงานที่แตกต่างกัน มีทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยี (Digital Literacy) ของบุคลากรในองค์กรยุค Digital Transformation ในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

สมมติฐานทางสถิติ สามารถเขียนได้ดังนี้

H_0 อายุงานที่แตกต่างกัน มีทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยี (Digital Literacy) ของบุคลากรในองค์กรยุค Digital Transformation ในเขตกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน

H_1 อายุงานที่แตกต่างกัน มีทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยี (Digital Literacy) ของบุคลากรในองค์กรยุค Digital Transformation ในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.20 แสดงค่าสถิติของการเปรียบเทียบความแตกต่างของทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยี (Digital Literacy) ของบุคลากรในองค์กรยุค Digital Transformation ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุงาน

จำแนกตามอายุงาน		N	$\bar{X}$	S.D.	F	P
ทักษะความเข้าใจ และใช้เทคโนโลยี (Digital Literacy)	น้อยกว่า 1 ปี	60	4.30	0.61	1.72	0.16
	1 – 5 ปี	133	4.02	0.67		
	6 – 10 ปี	99	4.11	0.64		
	มากกว่า 10 ปี	108	4.13	0.62		
	รวม	400	4.11	0.64		

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.20 ผลการทดสอบสมมติฐานความแตกต่างของทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยี (Digital Literacy) จำแนกตามอายุงาน พบว่า มีค่า P-Value เท่ากับ 0.16 ซึ่งมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เท่ากับไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับ H_0 ปฏิเสธ H_1 หมายความว่า อายุงานที่แตกต่างกัน มีทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยี (Digital Literacy) ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานการวิจัยที่ 1.4 ตำแหน่งที่รับผิดชอบแตกต่างกัน มีทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยี (Digital Literacy) ของบุคลากรในองค์กรยุค Digital Transformation ในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

สมมติฐานทางสถิติ สามารถเขียนได้ดังนี้

H_0 ตำแหน่งที่รับผิดชอบแตกต่างกัน มีทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยี (Digital Literacy) ของบุคลากรในองค์กรยุค Digital Transformation ในเขตกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน

H_1 ตำแหน่งที่รับผิดชอบแตกต่างกัน มีทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยี (Digital Literacy) ของบุคลากรในองค์กรยุค Digital Transformation ในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.21 แสดงค่าสถิติของการเปรียบเทียบความแตกต่างของทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยี (Digital Literacy) ของบุคลากรในองค์กรยุค Digital Transformation ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามตำแหน่งที่รับผิดชอบ

จำแนกตามตำแหน่งที่รับผิดชอบ		N	$\bar{X}$	S.D.	F	P
ทักษะความเข้าใจ และใช้เทคโนโลยี (Digital Literacy)	ระดับปฏิบัติการ	221	4.08	0.64	0.52	0.59
	ระดับหัวหน้างาน	129	4.12	0.64		
	ระดับผู้บริหาร	50	4.18	0.67		
	รวม	400	4.11	0.64		

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.21 ผลการทดสอบสมมติฐานความแตกต่างของทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยี (Digital Literacy) จำแนกตามตำแหน่งที่รับผิดชอบ พบว่า มีค่า P-Value เท่ากับ 0.59 ซึ่งมีความมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เท่ากับไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับ H_0 ปฏิเสธ H_1 หมายความว่า ตำแหน่งที่รับผิดชอบแตกต่างกัน มีทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยี (Digital Literacy) ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานการวิจัยที่ 1.5 ประเภทธุรกิจที่แตกต่างกัน มีทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยี (Digital Literacy) ของบุคลากรในองค์กรยุค Digital Transformation ในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

สมมติฐานทางสถิติ สามารถเขียนได้ดังนี้

H_0 ประเภทธุรกิจที่แตกต่างกัน มีทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยี (Digital Literacy) ของบุคลากรในองค์กรยุค Digital Transformation ในเขตกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน

H_1 ประเภทธุรกิจที่แตกต่างกัน มีทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยี (Digital Literacy) ของบุคลากรในองค์กรยุค Digital Transformation ในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.22 แสดงค่าสถิติของการเปรียบเทียบความแตกต่างของทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยี (Digital Literacy) ของบุคลากรในองค์กรยุค Digital Transformation ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามประเภทธุรกิจ

จำแนกตามประเภทธุรกิจ		N	$\bar{X}$	S.D.	F	P
ทักษะความเข้าใจ และใช้เทคโนโลยี (Digital Literacy)	การศึกษา	60	4.33	0.62	2.17	0.04
	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	41	4.09	0.72		
	การเงินการ ธนาคาร	33	4.20	0.68		
	ก่อสร้าง	41	4.18	0.57		
	การบริการ	110	4.05	0.63		
	ค้าขาย	40	4.04	0.59		
	โรงงาน อุตสาหกรรม	58	4.05	0.66		
	อื่นๆ	17	3.76	0.66		
	รวม	400	4.11	0.64		

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.22 ผลการทดสอบสมมติฐานความแตกต่างของทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยี (Digital Literacy) จำแนกตามประเภทธุรกิจ พบว่า มีค่า P-Value เท่ากับ 0.04 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เท่ากับมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับ H_1 ปฏิเสธ H_0 หมายความว่า ประเภทธุรกิจที่แตกต่างกัน มีทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยี (Digital Literacy) แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นจึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยใช้วิธี LSD ดังตารางที่ 4.23

ตารางที่ 4.23 แสดงเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยี (Digital Literacy) ของบุคลากรในองค์กรยุค Digital Transformation ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามประเภทธุรกิจ

ประเภทธุรกิจ	$\bar{X}$	การศึกษา	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	การเงินการธนาคาร	ก่อสร้าง	การบริการ	ค้าขาย	โรงงานอุตสาหกรรม	อื่นๆ
		4.33	4.09	4.20	4.18	4.05	4.04	4.05	3.76
การศึกษา	4.33	-	0.24	0.13	0.15	0.28*	0.29*	0.27*	0.57*
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	4.09		-	0.11	0.09	0.04	0.05	0.04	0.44
การเงินการธนาคาร	4.20			-	0.02	0.15	0.15	0.15	0.43*
ก่อสร้าง	4.18				-	0.13	0.14	0.13	0.42*
การบริการ	4.05					-	0.01	0.00	0.29
ค้าขาย	4.04						-	0.01	0.28
โรงงานอุตสาหกรรม	4.05							-	0.29
อื่นๆ	3.76								-

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.23 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยี (Digital Literacy) ของบุคลากรในองค์กรยุค Digital Transformation ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามประเภทธุรกิจ พบว่า

กลุ่มการศึกษา ($\bar{X}=4.33$) มีทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยี (Digital Literacy) ประกอบไปด้วย ทักษะการใช้ ทักษะการเข้าใจ ทักษะการสร้าง และทักษะการเข้าถึง มีความน่าเชื่อถือมากกว่ากลุ่มการบริการ ($\bar{X}=4.05$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กลุ่มการศึกษา ($\bar{X}=4.33$) มีทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยี (Digital Literacy) ประกอบไปด้วย ทักษะการใช้ ทักษะการเข้าใจ ทักษะการสร้าง และทักษะการเข้าถึง มีความน่าเชื่อถือมากกว่ากลุ่มค้าขาย ($\bar{X}=4.04$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กลุ่มการศึกษา ($\bar{X}=4.33$) มีทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยี (Digital Literacy) ประกอบไปด้วย ทักษะการใช้ ทักษะการเข้าใจ ทักษะการสร้าง และทักษะการเข้าถึง มีความน่าเชื่อถือมากกว่าโรงงานอุตสาหกรรม ($\bar{X}=4.05$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กลุ่มการศึกษา ($\bar{X}=4.33$) มีทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยี (Digital Literacy) ประกอบไปด้วย ทักษะการใช้ ทักษะการเข้าใจ ทักษะการสร้าง และทักษะการเข้าถึง มีความน่าเชื่อถือมากกว่ากลุ่มอื่นๆ ($\bar{X}=3.76$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กลุ่มการการเงิน ($\bar{X}=4.20$) มีทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยี (Digital Literacy) ประกอบไปด้วย ทักษะการใช้ ทักษะการเข้าใจ ทักษะการสร้าง และทักษะการเข้าถึง มีความน่าเชื่อถือมากกว่ากลุ่มอื่นๆ ($\bar{X}=3.76$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กลุ่มก่อสร้าง ($\bar{X}=4.18$) มีทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยี (Digital Literacy) ประกอบไปด้วย ทักษะการใช้ ทักษะการเข้าใจ ทักษะการสร้าง และทักษะการเข้าถึง มีความน่าเชื่อถือมากกว่ากลุ่มอื่นๆ ($\bar{X}=3.76$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.2.2 ผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยที่ส่งผลต่อทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยี (Digital Literacy) ของบุคลากรในองค์กรยุค Digital Transformation ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยด้านการสนับสนุนจากองค์กร ด้านแรงจูงใจ และด้านบรรยากาศการสร้างนวัตกรรม

ตารางที่ 4.24 ผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณเกี่ยวกับปัจจัยด้านองค์กรที่ส่งผลต่อทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยี (Digital Literacy) ของบุคลากรในองค์กรยุค Digital Transformation ในเขตกรุงเทพมหานคร

ปัจจัยด้านองค์กรที่ส่งผลต่อทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยี (Digital Literacy) ของบุคลากรในองค์กรยุค Digital Transformation ในเขตกรุงเทพมหานคร	B	Beta	t	Sig.
การสนับสนุนจากองค์กร	0.15	1.69	2.92	0.04
แรงจูงใจ	0.25	0.30	5.18	0.00
บรรยากาศด้านการสร้างนวัตกรรม	0.97	0.12	2.20	0.28
Adjusted R2 = 0.25 F = 43.38, p < 0.05				

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.24 พบว่า ค่า R Square (R^2) = 0.25 อธิบายได้ว่าทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยี (Digital Literacy) ของบุคลากรในองค์กรยุค Digital Transformation ในเขตกรุงเทพมหานครนั้น เป็นผลจากปัจจัยด้านองค์กรประกอบด้วย

การสนับสนุนจากผู้บริหาร แรงจูงใจและบรรยากาศด้านการสร้างนวัตกรรม 25% ส่วนที่เหลืออีก 75% เป็นผลจากปัจจัยอื่นที่ไม่สามารถทราบได้ผลการศึกษาดังตารางที่ 4.17 แสดงให้เห็นว่าการสนับสนุนจากผู้บริหารส่งผลต่อทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยี (Digital Literacy) คิดเป็นร้อยละ 0.04 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และแรงจูงใจส่งผลต่อทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยี (Digital Literacy) คิดเป็นร้อยละ 0.00 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และบรรยากาศด้านการสร้างนวัตกรรมไม่ส่งผลต่อทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยี (Digital Literacy) คิดเป็นร้อยละ 0.28 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกจากนี้เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน(Beta) พบว่า การสนับสนุนจากผู้บริหาร และแรงจูงใจ ส่งผลต่อทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยี (Digital Literacy) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 บรรยากาศด้านการสร้างนวัตกรรม ไม่ส่งผลต่อทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยี (Digital Literacy) โดยที่การสนับสนุนจากองค์กรส่งผลต่อทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยี (Digital Literacy) มากที่สุด

เมื่อพิจารณาประกอบกับความสัมพันธ์แบบมีทิศทางพบว่าการสนับสนุนจากผู้บริหาร และแรงจูงใจ ส่งผลต่อทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยี (Digital Literacy) และบรรยากาศด้านการสร้างนวัตกรรมไม่ส่งผลต่อทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยี (Digital Literacy) ในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 – 4

ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ด้วยวิธี Enter ปรากฏผล ดังนี้

สมมติฐานการวิจัยที่ 2 ปัจจัยด้านการสนับสนุนจากองค์กรส่งผลต่อทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยี (Digital Literacy) ของบุคลากรในองค์กรยุค Digital Transformation ในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานทางสถิติ สามารถเขียนได้ดังนี้

H_0 : ปัจจัยด้านการสนับสนุนจากองค์กรไม่ส่งผลต่อทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยี (Digital Literacy) ของบุคลากรในองค์กรยุค Digital Transformation ในเขตกรุงเทพมหานคร

H_1 : ปัจจัยด้านการสนับสนุนจากองค์กรส่งผลต่อทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยี (Digital Literacy) ของบุคลากรในองค์กรยุค Digital Transformation ในเขตกรุงเทพมหานคร

สรุปผล ด้านการสนับสนุนจากองค์กร มีค่านัยสำคัญ เท่ากับ 0.04 น้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่ α เท่ากับ 0.05 แสดงว่าปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) จึง

สรุปได้ว่า ปัจจัยด้านการสนับสนุนจากองค์กรส่งผลต่อทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยี (Digital Literacy) ของบุคลากรในองค์กรยุค Digital Transformation ในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานการวิจัยที่ 3 ปัจจัยด้านแรงจูงใจส่งผลต่อทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยี (Digital Literacy) ของบุคลากรในองค์กรยุค Digital Transformation ในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานทางสถิติ สามารถเขียนได้ดังนี้

H_0 : ปัจจัยด้านแรงจูงใจไม่ส่งผลต่อทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยี (Digital Literacy) ของบุคลากรในองค์กรยุค Digital Transformation ในเขตกรุงเทพมหานคร

H_1 : ปัจจัยด้านแรงจูงใจส่งผลต่อทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยี (Digital Literacy) ของบุคลากรในองค์กรยุค Digital Transformation ในเขตกรุงเทพมหานคร

สรุปผล ด้านแรงจูงใจ มีค่ามีนัยสำคัญเท่ากับ 0.00 น้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่ α เท่ากับ 0.05 แสดงว่าปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) จึงสรุปได้ว่า ปัจจัยด้านแรงจูงใจส่งผลต่อทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยี (Digital Literacy) ของบุคลากรในองค์กรยุค Digital Transformation ในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานการวิจัยที่ 4 ปัจจัยด้านบรรยากาศด้านการสร้างนวัตกรรมส่งผลต่อทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยี (Digital Literacy) ของบุคลากรในองค์กรยุค Digital Transformation ในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานทางสถิติ สามารถเขียนได้ดังนี้

H_0 : ปัจจัยด้านบรรยากาศด้านการสร้างนวัตกรรมไม่ส่งผลต่อทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยี (Digital Literacy) ของบุคลากรในองค์กรยุค Digital Transformation ในเขตกรุงเทพมหานคร

H_1 : ปัจจัยด้านบรรยากาศด้านการสร้างนวัตกรรมส่งผลต่อทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยี (Digital Literacy) ของบุคลากรในองค์กรยุค Digital Transformation ในเขตกรุงเทพมหานคร

สรุปผล ด้านบรรยากาศด้านการสร้างนวัตกรรม มีค่ามีนัยสำคัญเท่ากับ 0.28 มากกว่าระดับนัยสำคัญที่ α เท่ากับ 0.05 แสดงว่ายอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) จึงสรุปได้ว่า ปัจจัยด้านบรรยากาศด้านการสร้างนวัตกรรม ไม่ส่งผลต่อทักษะความเข้าใจ

และใช้เทคโนโลยี (Digital Literacy) ของบุคลากรในองค์กรยุค Digital Transformation ในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.3 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ผลการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยี (Digital Literacy) ของบุคลากรในองค์กรยุค Digital Transformation ในเขตกรุงเทพมหานคร สรุปได้ดังนี้

ตารางที่ 4.25 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ
สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยี (Digital Literacy) แตกต่างกัน	
- สมมติฐานที่ 1.1 ด้านเพศ	ไม่ยอมรับ
- สมมติฐานที่ 1.2 ด้านระดับการศึกษา	ไม่ยอมรับ
- สมมติฐานที่ 1.3 ด้านอายุงาน	ไม่ยอมรับ
- สมมติฐานที่ 1.4 ด้านตำแหน่งที่รับผิดชอบ	ไม่ยอมรับ
- สมมติฐานที่ 1.5 ด้านประเภทธุรกิจ	ยอมรับ
สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านการสนับสนุนจากองค์กรส่งผลต่อทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยี (Digital Literacy) ของบุคลากรในองค์กรยุค Digital Transformation ในเขตกรุงเทพมหานคร	ยอมรับ
สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยด้านแรงจูงใจส่งผลต่อทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยี (Digital Literacy) ของบุคลากรในองค์กรยุค Digital Transformation ในเขตกรุงเทพมหานคร	ยอมรับ
สมมติฐานที่ 4 ปัจจัยด้านบรรยากาศด้านการสร้างนวัตกรรมส่งผลต่อทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยี (Digital Literacy) ของบุคลากรในองค์กรยุค Digital Transformation ในเขตกรุงเทพมหานคร	ไม่ยอมรับ

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษابัจจัยที่ส่งผลต่อทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยี (Digital Literacy) ของบุคลากรในองค์กรยุค Digital Transformation ในเขตกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์ของการศึกษาดังนี้

1 เพื่อศึกษาบัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยี (Digital Literacy) ของบุคลากรในองค์กรยุค Digital Transformation ในเขตกรุงเทพมหานคร

2 เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นบัจจัยด้านองค์กรของทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยี (Digital Literacy) ของบุคลากรในองค์กรยุค Digital Transformation ในเขตกรุงเทพมหานคร

1.3.3 เพื่อศึกษาบัจจัยด้านองค์กรที่ส่งผลต่อทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยี (Digital Literacy) ของบุคลากรในองค์กรยุค Digital Transformation ในเขตกรุงเทพมหานคร

การศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาบัจจัยที่ส่งผลต่อทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยี (Digital Literacy) ของบุคลากรในองค์กรยุค Digital Transformation ในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงเดือนกรกฎาคมถึงเดือนตุลาคม 2567 โดยเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมในครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามออนไลน์ (Questionnaire) ใช้หลักการสุ่มตัวอย่างแบบใช้ความน่าจะเป็น (Probability Sampling) โดยใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ในการเลือกตัวแทนที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย โดยเลือกเก็บตัวอย่างเฉพาะบุคลากรในองค์กรยุค Digital Transformation ในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อทำการตอบแบบสอบถามจนครบจำนวน 400 ชุด ซึ่งลักษณะของแบบสอบถามจะประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลบัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ ระดับการศึกษา อายุงาน ตำแหน่งที่รับผิดชอบ และประเภทธุรกิจที่แตกต่างกัน ที่ส่งผลต่อทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยี (Digital Literacy) แตกต่างกัน

ส่วนที่ 2 ข้อมูลระดับความคิดเห็นของบัจจัยด้านองค์กรที่ส่งผลต่อทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยี (Digital Literacy) ของบุคลากรในองค์กรยุค Digital Transformation ในเขตกรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 3 ข้อมูลระดับความคิดเห็นของบัจจัยด้านทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยี (Digital Literacy) ที่ส่งผลต่อทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยี (Digital Literacy) ของบุคลากรในองค์กรยุค Digital Transformation ในเขตกรุงเทพมหานคร

จากข้อมูลที่ถูกศึกษานำมาวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในแต่ละหัวข้อ ซึ่งข้อคำถามมีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) ใช้วิธีการคำนวณค่าความถี่และร้อยละ สำหรับข้อมูลระดับความคิดเห็นที่ส่งผลต่อทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยี (Digital Literacy) ของบุคลากรในองค์กรยุค Digital Transformation ในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นข้อคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ ใช้วิธีการคำนวณหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

การหาค่าความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นบุคลากรในองค์กรยุค Digital Transformation ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านเพศ ระดับการศึกษา อายุงาน ตำแหน่งที่รับผิดชอบ และประเภทธุรกิจ ที่ส่งผลทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยี (Digital Literacy) ของบุคลากรในองค์กรยุค Digital Transformation ในเขตกรุงเทพมหานคร ได้ใช้การวิเคราะห์ด้วยความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้วย t-test สำหรับตัวแปรต้น 2 ตัว ประกอบด้วย เพศ และการวิเคราะห์ข้อมูลทางเดียว (One-way ANOVA) สำหรับตัวแปรต้นมากกว่า 2 ตัวขึ้นไป ประกอบด้วย ระดับการศึกษา อายุงาน ตำแหน่งที่รับผิดชอบ และประเภทธุรกิจและเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ LSD

5.1 สรุปผลการวิจัย

สรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ ดังต่อไปนี้

5.1.1 ข้อมูลปัจจัยด้านบุคคล

ผู้ตอบแบบสอบถามในงานวิจัยนี้ ประกอบด้วย เพศ ระดับการศึกษา อายุงาน ตำแหน่งที่รับผิดชอบ และประเภทธุรกิจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 237 คน คิดเป็นร้อยละ 59.25 ระดับการศึกษาส่วนใหญ่เป็นปริญญาตรี จำนวน 223 คน คิดเป็นร้อยละ 55.75 อายุงานส่วนใหญ่มีอายุงานระหว่าง 1 – 5 ปี จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 33.25 ตำแหน่งที่รับผิดชอบส่วนใหญ่เป็นระดับปฏิบัติการ จำนวน 221 คน คิดเป็นร้อยละ 55.25 และประเภทธุรกิจส่วนใหญ่เป็นธุรกิจบริการ จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 27.50

5.1.2 ระดับความคิดเห็นของปัจจัยด้านองค์กรที่ส่งผลต่อทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยี (Digital Literacy) ของบุคลากรในองค์กรยุค Digital Transformation ในเขตกรุงเทพมหานคร

ด้านการสนับสนุนจากองค์กร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นโดยรวมต่อปัจจัยสนับสนุนจากองค์กรด้านต่างๆ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.77 โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นสูงสุด คือ การสนับสนุนด้านผู้นำมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 ส่วนเบี่ยงเบน

มาตรฐาน 0.66 รองลงมาคือ การสนับสนุนด้านความรู้ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.81 และการสนับสนุนด้านผลตอบแทน มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.83 ตามลำดับ

ด้านแรงจูงใจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความคิดเห็นโดยรวมต่อปัจจัยด้านแรงจูงใจด้านต่าง ๆ อยู่ในระดับความคิดเห็นมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.71 โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นสูงสุด คือ แรงจูงใจด้านส่วนบุคคล มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.61 และแรงจูงใจด้านองค์กรมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.82 ตามลำดับ

ด้านบรรยากาศการสร้างนวัตกรรม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความคิดเห็นโดยรวมต่อปัจจัยด้านบรรยากาศการสร้างนวัตกรรมอยู่ในระดับความคิดเห็นมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.80 โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นสูงสุด คือ ค่าเฉลี่ยของด้านมาตรฐานการทำงาน มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.76 และด้านโครงการขององค์กร มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.84 ตามลำดับ

5.1.3 ระดับความคิดเห็นของทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยี (Digital Literacy) ของบุคลากรในองค์กรยุค Digital Transformation ในเขตกรุงเทพมหานคร

ด้านทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยี (Digital Literacy) ของบุคลากรในองค์กรยุค Digital Transformation ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความคิดเห็นโดยรวมต่อทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยี (Digital Literacy) อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.69 โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นสูงสุด คือ ค่าเฉลี่ยของทักษะการเข้าถึง มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.63 รองลงมาคือ ทักษะการใช้ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.68 รองลงมา คือ ทักษะการสร้าง มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.71 และทักษะการเข้าใจ โดยมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.72 ตามลำดับ

5.1.4 ผลการทดสอบสมมติฐานความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรในองค์กรยุค Digital Transformation ในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานการวิจัยที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยี (Digital Literacy)

สมมติฐานการวิจัยที่ 1.1 เพศที่แตกต่างกัน มีทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยี (Digital Literacy) ของบุคลากรในองค์กรยุค Digital Transformation ในเขตกรุงเทพมหานครไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานการวิจัยที่ 1.2 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยี (Digital Literacy) ของบุคลากรในองค์กรยุค Digital Transformation ในเขตกรุงเทพมหานครส่งผลต่อทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยี (Digital Literacy) ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานการวิจัยที่ 1.3 อายุงานที่แตกต่างกัน มีทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยี (Digital Literacy) ของบุคลากรในองค์กรยุค Digital Transformation ในเขตกรุงเทพมหานครส่งผลต่อทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยี (Digital Literacy) ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานการวิจัยที่ 1.4 ตำแหน่งที่รับผิดชอบที่แตกต่างกัน มีทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยี (Digital Literacy) ของบุคลากรในองค์กรยุค Digital Transformation ในเขตกรุงเทพมหานครส่งผลต่อทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยี (Digital Literacy) ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานการวิจัยที่ 1.5 ประเภทธุรกิจที่แตกต่างกัน มีทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยี (Digital Literacy) ของบุคลากรในองค์กรยุค Digital Transformation ในเขตกรุงเทพมหานครส่งผลต่อทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยี (Digital Literacy) แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.1.4 ผลการทดสอบสมมติฐานความแตกต่างของปัจจัยองค์กรของบุคลากรในองค์กรยุค Digital Transformation ในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานการวิจัยที่ 2 ปัจจัยด้านการสนับสนุนจากองค์กรส่งผลต่อทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยี (Digital Literacy) ของบุคลากรในองค์กรยุค Digital Transformation ในเขตกรุงเทพมหานครส่งผลต่อทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยี (Digital Literacy) แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานการวิจัยที่ 3 ปัจจัยด้านแรงจูงใจส่งผลต่อทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยี (Digital Literacy) ของบุคลากรในองค์กรยุค Digital Transformation ในเขตกรุงเทพมหานครส่งผลต่อทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยี (Digital Literacy) แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานการวิจัยที่ 4 ปัจจัยด้านบรรยากาศด้านการสร้างนวัตกรรมส่งผลต่อทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยี (Digital Literacy) ของบุคลากรในองค์กรยุค Digital Transformation ในเขตกรุงเทพมหานครไม่ส่งผลต่อทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยี (Digital Literacy) ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยี (Digital Literacy) ของบุคลากรในองค์กรยุค Digital Transformation ในเขตกรุงเทพมหานคร ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำแนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาเชื่อมโยงเพื่ออภิปรายผลการทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 จากผลการศึกษาระดับความคิดเห็นปัจจัยที่ส่งผลต่อทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยี (Digital Literacy) ของบุคลากรในองค์กรยุค Digital Transformation ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา อายุงาน และตำแหน่งที่รับผิดชอบ

พบว่า เพศ ที่แตกต่างกันมีทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยี (Digital Literacy) ของบุคลากรในองค์กรยุค Digital Transformation ในเขตกรุงเทพมหานครส่งผลต่อทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยี (Digital Literacy) ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะทั้งเพศชายและเพศหญิงมีทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยี (Digital Literacy) ที่เท่าเทียมกัน และมีโอกาสในการพัฒนาทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยี (Digital Literacy) โดยองค์กรอาจไม่จำเป็นต้องออกแบบโปรแกรมการพัฒนาทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยี (Digital Literacy) ที่แตกต่างกันตามเพศ

ระดับการศึกษา แตกต่างกันมีทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยี (Digital Literacy) ของบุคลากรในองค์กรยุค Digital Transformation ในเขตกรุงเทพมหานครส่งผลต่อทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยี (Digital Literacy) ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะบุคลากรในองค์กรยุค Digital Transformation ในเขตกรุงเทพมหานคร มีทักษะที่สามารถเรียนรู้ได้จากประสบการณ์จริง การเข้าถึงเทคโนโลยีในปัจจุบันมีความทั่วถึงมากขึ้น มีแหล่งเรียนรู้ออนไลน์ที่หลากหลายและเข้าถึงได้ง่าย โดยองค์กรอาจมีการฝึกอบรมที่มีประสิทธิภาพให้กับพนักงานทุกระดับ

อายุงาน แตกต่างกันมีทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยี (Digital Literacy) ของบุคลากรในองค์กรยุค Digital Transformation ในเขตกรุงเทพมหานครส่งผลต่อทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยี (Digital Literacy) ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะไม่ว่าจะเป็นพนักงานใหม่และเก่ามีโอกาสเท่าเทียม ในมีการทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยี (Digital Literacy) จากประสบการณ์การทำงานอาจไม่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการเรียนรู้เทคโนโลยี โดยควรเปิดโอกาสให้พนักงานทุกระดับอายุงานได้พัฒนาตนเอง จัดอบรมแบบคละกลุ่มอายุงาน เพื่อส่งเสริมการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ ออกแบบหลักสูตรที่เหมาะสมกับความสนใจมากกว่าอายุงาน

และประเภทธุรกิจ แตกต่างกันมีทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยี (Digital Literacy) ของบุคลากรในองค์กรยุค Digital Transformation ในเขตกรุงเทพมหานครส่งผลต่อทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยี (Digital Literacy) แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะการมีทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยี (Digital Literacy) แตกต่างกัน เป็นสิ่งที่บ่งชี้ถึงเฉพาะทางของแต่ละประเภทต่าง ๆ เช่น ธุรกิจบริการ มีทักษะการสื่อสาร ความสามารถในการฟังและเข้าใจความต้องการของลูกค้า ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐานนี้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ กัญญานัฐ ปิ่นเกษ (2559) ผลดังกล่าวมีความสอดคล้องกับแนวคิดเรื่อง ปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์นี้มีประสิทธิภาพในการทำงานและช่วยในการเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้ดียิ่งขึ้น

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 พบว่า ปัจจัยด้านการสนับสนุนจากองค์กรส่งผลต่อทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยี (Digital Literacy) ของบุคลากรในองค์กรยุค Digital Transformation ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งยอมรับสมมติฐานทางการวิจัยที่ตั้งไว้ จากการแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐานนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนกฤต แซ่ไคว่ (2558) พบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้แบบสอบถามที่มีต่อการสนับสนุนจากองค์กรส่งผลต่อทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยี (Digital Literacy) ของบุคลากรในองค์กรยุค Digital Transformation ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 โดยมีค่าเฉลี่ยในระดับสูงสุดคือสนับสนุนด้านผู้นำร่องลงมาคือสนับสนุนด้านความรู้ และสนับสนุนด้านผลตอบแทน ผลดังกล่าวมีความสอดคล้องกับแนวคิดเรื่อง ด้านการสนับสนุนจากองค์กร ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่าสนับสนุนจากองค์กรเป็นการส่งเสริมและการสนับสนุนให้เกิดการเปลี่ยนแปลงองค์กร และบุคลากรเพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นให้การปรับเปลี่ยน แนวคิด กระบวนการ และโอกาสใหม่ๆในองค์กร

ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะบุคลากรในองค์กรยุค Digital Transformation ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีการแข่งขันสูงและต้องการการปรับตัวอย่างรวดเร็ว การสนับสนุนจากองค์กรที่ครอบคลุมทุกด้านจะช่วยให้องค์กรสามารถพัฒนาทักษะและปรับตัวได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยผู้วิจัยได้สรุปปัจจัยด้านองค์กร ประกอบด้วย

- (1) การสนับสนุนด้านผู้นำ ผู้นำเป็นผู้มีส่วนสำคัญอย่างมากต่อการเปลี่ยนแปลงขององค์กร การเปลี่ยนแปลงองค์กรจะไม่สามารถเกิดขึ้นได้หากผู้นำไม่เป็นผู้ริเริ่ม เช่น การสนับสนุนสู่การเปลี่ยนแปลงขององค์กรจนกระทั่งเป็นที่ยอมรับแก่บุคลากรในองค์กร
- (2) การสนับสนุนด้านความรู้ การสนับสนุนให้บุคลากรค้นคว้าเกี่ยวกับการพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีใหม่ๆ เช่น การใช้โปรแกรมที่พัฒนาและรองรับต่อสถานการณ์ เพื่อขับเคลื่อนพัฒนาองค์กรไปสู่องค์กรที่ทันสมัย
- (3) การสนับสนุนด้านผลตอบแทน การที่ทำให้บุคลากรในองค์กรยอมรับและมีความรู้สึก ร่วมกันในการค้นหานวัตกรรมในการปฏิบัติงานเพื่อให้เป็นประโยชน์ทางตรงและทางอ้อม โดยผู้นำจะให้การส่งเสริมและการสนับสนุนจ่ายค่าตอบแทนพิเศษเมื่อได้ ค้นหาเทคโนโลยีใหม่ๆ ในการปฏิบัติให้ดียิ่งขึ้นเพื่อแลกกับผลงานที่บุคลากรได้ทำให้ เช่น มอบเวลาให้ไปศึกษาค้นคว้าความรู้ภายนอกองค์กร การให้รางวัลผลตอบแทน ประเมินผลประจำปีระดับที่ดีขึ้น (ชนกฤต แชะโค้ว, 2557)

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3 พบว่า ปัจจัยด้านแรงจูงใจส่งผลต่อทักษะความเข้าใจ และใช้เทคโนโลยี (Digital Literacy) ของบุคลากรในองค์กรยุค Digital Transformation ในเขต กรุงเทพมหานคร ซึ่งยอมรับสมมติฐานทางการวิจัยที่ตั้งไว้ จากการแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน พบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้แบบสอบถามที่มีต่อแรงจูงใจส่งผลต่อทักษะความ เข้าใจและใช้เทคโนโลยี (Digital Literacy) ของบุคลากรในองค์กรยุค Digital Transformation ใน เขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 โดยมีค่าเฉลี่ยในระดับ สูงสุดคือแรงจูงใจส่วนบุคคล รองลงมาคือแรงจูงใจจากองค์กร

ผลดังกล่าวมีความสอดคล้องกับแนวคิด สองปัจจัยของ Herzberg (Herzberg's Two-Factor Theory) ในด้านบุคคลที่เกิดจากปรับเปลี่ยนตนเองโดยใช้ทักษะส่วนบุคคลใช้ใน ปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มความรู้ โอกาสในการพัฒนาทักษะของตนเอง และในด้านองค์กร ช่วยให้ ผู้บริหารแบ่งออกเป็นสามารถสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่เอื้อต่อความพึงพอใจและ แรงจูงใจของบุคลากร โดยการจัดการปัจจัยคำจูงใจให้เพียงพอและเหมาะสม จะช่วยลดความไม่ พึงพอใจและสร้างพื้นฐานที่มั่นคงสำหรับการทำงาน ในขณะที่การนำปัจจัยจูงใจมาใช้อย่างมี ประสิทธิภาพจะช่วยกระตุ้นให้บุคลากรทำงานอย่างเต็มศักยภาพ ส่งผลให้องค์กรสามารถบรรลุ เป้าหมายและเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวมได้อย่างยั่งยืน

ทั้งนี้ เป็นเพราะบุคลากรในองค์กรยุค Digital Transformation ในเขตกรุงเทพมหานคร ส่วนมากมีความต้องการความก้าวหน้าในอาชีพ ความสนใจในเทคโนโลยีใหม่ระบบรางวัลและ ผลตอบแทน โอกาสในการพัฒนาตนเอง เพื่อกำหนดเส้นทางความก้าวหน้าชัดเจน โดยจะ

ส่งผลให้องค์กรได้รับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรที่มากขึ้น สร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้ลดการต่อต้านการเปลี่ยนแปลง เพิ่มความผูกพันต่อองค์กรอีกด้วย

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 4 พบว่า ปัจจัยบรรยากาศด้านการสร้างนวัตกรรมไม่ส่งผลต่อทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยี (Digital Literacy) ของบุคลากรในองค์กรยุค Digital Transformation ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งไม่ยอมรับสมมติฐานทางทฤษฎีที่ตั้งไว้จากการแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน พบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้แบบสอบถามที่มีต่อบรรยากาศด้านการสร้างนวัตกรรมไม่ส่งผลต่อทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยี (Digital Literacy) ของบุคลากรในองค์กรยุค Digital Transformation ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 โดยมีค่าเฉลี่ยในระดับสูงสุดคือด้านโครงการขององค์กรรองลงมาคือด้านมาตรฐานการทำงาน

ทั้งนี้ เป็นเพราะบรรยากาศด้านการสร้างนวัตกรรมไม่ได้รับประกันระดับทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยี (Digital Literacy) แต่อาจต้องการฝึกฝนโดยตรงมากกว่า หรือมีปัจจัยอื่นที่สำคัญกว่าในการพัฒนาทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยี (Digital Literacy) โดยองค์กรสามารถเน้นการฝึกอบรมและปฏิบัติจริง สร้างระบบวัดผลที่ชัดเจนให้ความสำคัญกับปัจจัยที่ส่งผลโดยตรง เช่น ปัจจัยด้านการสนับสนุนจากองค์กร และแรงจูงใจ เป็นต้น

5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย

สำหรับปัจจัยด้านองค์กรสามารถนำผลวิจัยไปใช้พัฒนาด้านการสนับสนุนจากด้านผู้นำ โดย ผู้นำต้องกำหนดวิสัยทัศน์ที่ชัดเจน ในการขับเคลื่อนองค์กรสู่การเปลี่ยนแปลงผู้นำปรับเปลี่ยนกลยุทธ์และแนวทางการทำงานตามสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง เช่น ยุกระดับการประชุมหรือทำงานในรูปแบบออนไลน์ และการสนับสนุนด้านความรู้ โดยจัดทำแผนการฝึกอบรมที่ครอบคลุมทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยี (Digital Literacy) ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ การใช้ การเข้าใจ การสร้าง และการเข้าถึงให้กับบุคลากรในองค์กรยุค Digital Transformation

ต่อมาด้านแรงจูงใจ องค์กรสามารถส่งเสริมความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัวให้บุคลากรให้มีเวลาในการดูแลชีวิตส่วนตัวและครอบครัวตามแนวคิด Work Life Balance พร้อมทั้งการยกย่องบุคลากรจากองค์กร เช่น การมอบประกาศนียบัตร หรือประกาศพนักงานดีเด่น ประจำเดือนเพื่อเป็นกำลังใจในการทำงานให้ดียิ่งขึ้นไป

และสุดท้ายด้านบรรยากาศการสร้างนวัตกรรม องค์กรควรมีโครงสร้าง นโยบาย วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมายในการบริหารงานชัดเจน เช่น จัดการเรื่องการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละตำแหน่งไว้อย่างชัดเจน รวมทั้งพร้อมที่จะปรับปรุงระบบการทำงานให้มีมาตรฐานและทันสมัยอยู่อย่างสม่ำเสมอ

5.4 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

เนื่องจากวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ จึงเสนอแนะการทำวิจัยในอนาคตให้ใช้การวิจัยเชิงคุณภาพร่วมด้วย เพื่อให้ได้ผลวิจัยในเชิงลึกและได้ข้อมูลที่ละเอียดที่สามารถระบุถึงสาเหตุของปัจจัยที่ส่งผลต่อทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยี (Digital Literacy) ของบุคลากรในองค์กรยุค Digital Transformation ในเขตกรุงเทพมหานครได้มากยิ่งขึ้น เช่น การสังเกตพฤติกรรม การสัมภาษณ์เชิงลึก การสนทนากลุ่ม

ในการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยี (Digital Literacy) ของบุคลากรในองค์กรยุค Digital Transformation ในเขตกรุงเทพมหานคร นอกเหนือจากปัจจัยการส่วนบุคคล และปัจจัยด้านองค์กร ตามวิจัยฉบับนี้แล้ว ยังสามารถศึกษาเชิงลึกในด้านอื่นๆ ที่น่าสนใจได้อีก เช่น ด้านวัฒนธรรมและค่านิยมองค์กร ความมั่นคงและสวัสดิการ ความต่อเนื่องในงาน และความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน

รายการอ้างอิง

- กัมรภัทร์ เนื่อนวล. (2562). การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการระบบเช็คคืนผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติกรณีศึกษาท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ. วารสารระบบสารสนเทศด้านธุรกิจ (JISB) ปีที่ 5 ฉบับที่ 2 เดือน เมษายน – มิถุนายน 2562 หน้า 83
- ณดนัย พุดด้วงเงิน. (2565). การสนับสนุนจากองค์การและคุณภาพชีวิต การทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร. (การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร).
- ธัญลักษณ์ จำจด. (2561). การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Literacy) ของครู กศน.ตำบล สังกัด สำนักงาน กศน.จังหวัดชลบุรี (การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).
- दनัยรัฐ ธนบดีธรรมจารี. (2562). Digital transformation and enterprise architecture. https://www.sit.kmutt.ac.th/wp-content/uploads/2019/09/001_DX_Part1_Intro_v1082_DT.pdf
- ธนกฤต แซ่โค้ว. (2557). ปัจจัยด้านองค์กรที่ส่งผลต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการปฏิบัติงานเพื่อรองรับเศรษฐกิจอาเซียนของกลุ่มอุตสาหกรรมแปรรูปเนื้อสัตว์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ).
- นำชัย ศุภฤกษ์ชัยสกุล. (2550). การศึกษาความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นพระดัตถ์ปัจจัยภาวะผู้นำปัจจัยกลุ่มสาระการเรียนรู้และปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อเครือข่ายการแลกเปลี่ยนทางสังคมในที่ทำงานและตัวแปรผลทางด้านจิตพิสัยของหัวหน้ากลุ่มสาระการเรียนรู้และครูโรงเรียนมัธยมศึกษาในกรุงเทพมหานคร. วารสารพฤติกรรมศาสตร์, 13(1), 50-64.
- บุญชัย มูลธารี. (2556). ทฤษฎีแรงจูงใจของ Herzberg. สืบค้นเมื่อ 13 กรกฎาคม 2556 จาก <https://jokernum.blogspot.com/2013/07/herzberg.html>

- ปรมิินทร์ เชาว์ยืนยง. (2560). เหตุใดจึงเลือก Digital Transformation มาเป็นแนวคิดในการทำ Education Transformation ใน MonsoonSIM Seminar 2017. สืบค้นเมื่อ 15 สิงหาคม 2563, จาก <https://www.monsoonsimthailand.com/related-topic-to-seminar-theme/-digital-transformation-education-transformation-monsoonsim-seminar-2017>
- ปาจร่า ศรีเกื้อกลิ่น. (2566). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ (e-Tax Invoice & e-Receipt) ของผู้ประกอบการในเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21. (การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร).
- ภัทรพล อังคนานุวัฒน์. (2563). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมของพนักงานบริษัท ทีสโก้ไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) (การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ).
- สุรีวัลย์ ใจงาม. (2560). บรรยากาศองค์กร แรงจูงใจในการทำงาน และความมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยนเรศวร).
- สุทธาสินี ตูลานนท์. (2562). การยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าออนไลน์ของผู้สูงอายุ. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยนเรศวร).
- อมรรัตน์ แสงสาย. (2558). ปัจจัยด้านองค์กรและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีผลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานเจนเนอเรชันวาย : กรณีศึกษา บริษัท เอเชียน สแตนเลย์ อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี).
- Alex Christian. (2022). Why 'digital literacy' is now a workplace non-negotiable
<https://www.bbc.com/worklife/article/20220923-why-digital-literacy-is-now-a-workplace-non-negotiable>
- Eisenberger, R., Fasolo, P., & Davis-LaMastro, V. (1990). Perceived organizational support and employee diligence, commitment, and innovation. *Journal of applied psychology*, 75(1), 51-59

- Eisenberger, R., Stinglhamber, F., Vandenberghe, C., Sucharski, I. L., & Rhoades, L. (2002). Perceived supervisor support: Contributions to perceived organizational support and employee retention. *Journal of applied psychology*, 87(3), 565-573.
- Eisenberger, R., Armeli, S., Rexwinkel, B., Lynch, and Rhoades, L. (2001). Reciprocation of perceived organization support. *Journal of Applied Psychology*, 86, 42-51
- Eisenberger, R., Hutchison, S. and Sowa, D. (1986). Perceived Organization Support. *Journal of Applied Psychology*, 71, 500-507.
- Shore, L. M., Tetrick, L.E. (1991). A Construct Validity Study of the Survey of Perceived Organizational Support. *Journal of Applied Psychology*. 7, 637-643.
- Liden, R. C., & Dienesch, R. M. (1986). Leader-Member Exchange Model of Leadership: A Critique and Further Development. *Academy of Management Review*, 11(3). <https://doi.org/10.5465/amr.1986.4306242>
- Liden, R. C., & Maslyn, J. M. (1998). Multidimensionality of leader-member exchange: an empirical assessment through scale development. *Journal of Management Systems*, 24, 43-72. <https://doi.org/10.1177/014920639802400105>

ภาคผนวก ก
แบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง: ปัจจัยที่ส่งผลต่อทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยี (Digital Literacy) ของบุคลากรในองค์กรยุค Digital Transformation ในเขตกรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้นโดย เพื่อศึกษาถึง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยี (Digital Literacy) ของบุคลากรในองค์กรยุค Digital Transformation ในเขตกรุงเทพมหานคร” เพื่อนำไปสู่การพัฒนาทักษะ และข้อเสนอแนะเชิงนโยบายต่อไป ทั้งนี้ ข้อมูลของท่านจะถูกเก็บรักษาเป็นความลับ และรายงานผลการวิจัยเป็นข้อมูลส่วนรวมโดยไม่ระบุเป็นข้อมูลของท่านรายใดรายหนึ่ง ผู้วิจัยขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาสละเวลาในการตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน [] ที่ตรงกับความเป็นจริง เพียงข้อละ 1 ตัวเลือก

1. เพศ

[] ชาย

[] หญิง

2. ระดับการศึกษา

[] ต่ำกว่าปริญญาตรี

[] ปริญญาตรี

[] ปริญญาโท

[] สูงกว่าปริญญาโท

3. อายุงาน

[] น้อยกว่า 1 ปี

[] 1 – 5 ปี

[] 6 – 10 ปี

[] มากกว่า 10 ปีขึ้นไป

4. ตำแหน่งที่รับผิดชอบ

[] ระดับปฏิบัติการ

[] ระดับหัวหน้างาน

[] ระดับผู้บริหาร

[] อื่นๆ โปรดระบุ

5. ประเภทธุรกิจ

[] การศึกษา

[] ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ

[] การเงินการธนาคาร

[] ก่อสร้าง

[] การบริการ

[] ค้าขาย

[] โรงงานอุตสาหกรรม

[] อื่นๆ โปรดระบุ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านองค์กร ประกอบไปด้วย การสนับสนุนจากองค์กร แรงจูงใจ และบรรยากาศด้านการสร้างนวัตกรรม

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความคิดเห็นที่ตรงตามความคิดของท่านมากที่สุด โดยพิจารณาตามเกณฑ์ ดังนี้

ระดับ 5	หมายถึง	เห็นด้วยมากที่สุด
ระดับ 4	หมายถึง	เห็นด้วยมาก
ระดับ 3	หมายถึง	เห็นด้วยปานกลาง
ระดับ 2	หมายถึง	เห็นด้วยน้อย
ระดับ 1	หมายถึง	เห็นด้วยน้อยที่สุด

ปัจจัยด้านการสนับสนุนจากองค์กร	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยสุด (1)
1. การสนับสนุนด้านผู้นำ					
1.1 ผู้นำมีการกำหนดวิสัยทัศน์ที่ชัดเจน ในการขับเคลื่อนองค์กรสู่การเปลี่ยนแปลง					
1.2 ผู้นำสื่อสารให้เข้าใจถึงวิสัยทัศน์ขององค์กรร่วมกัน และมั่นใจว่าบุคลากร รับผิดชอบ และหน้าที่ของตนเองเป็นอย่างดี					
1.3 ผู้นำสามารถปรับเปลี่ยนกลยุทธ์และแนวทางการทำงานตามสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง เช่น ใช้โปรแกรม Microsoft Teams หรือ Zoom ในการประชุมแบบออนไลน์					
2. การสนับสนุนด้านความรู้					
2.1 องค์กรมีการจัดวิทยากรภายใน แลกเปลี่ยนให้ความรู้ในองค์กร					
2.2 องค์กรมีการจัดวิทยากรภายนอกมาให้ ความรู้ในองค์กร					
2.3 องค์กรมีส่งเสริมให้บุคลากรค้นคว้า เกี่ยวกับการพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยี ใหม่ๆ เช่น การใช้โปรแกรม Canva แทน โปรแกรม PowerPoint					

ปัจจัยด้านการสนับสนุนจากองค์กร(ต่อ)		ระดับความสำคัญ				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยสุด (1)
3. การสนับสนุนด้านผลตอบแทน						
	3.1 ท่านได้รับค่าตอบแทนพิเศษเมื่อได้ค้นหาเทคโนโลยีใหม่ๆ ในการทำงานให้ดียิ่งขึ้น					
	3.2 ท่านได้รับการประเมินผลประจำปีระดับที่ดีขึ้น					
	3.3 องค์กรให้เวลาในการออกไปศึกษาค้นคว้าความรู้ภายนอกองค์กร					
ปัจจัยด้านแรงจูงใจ		ระดับความสำคัญ				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยสุด (1)
1. แรงจูงใจด้านส่วนบุคคล						
	1.1 ท่านต้องการใช้ทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยี (Digital Literacy) เพื่อทำงานในยุค Digital Transformation					
	1.2 ท่านต้องการโอกาสในการพัฒนาทักษะความรู้ ที่ทันสมัย					
	1.3 ท่านต้องการทำงานในรูปแบบใหม่ เช่น การทำงานแบบไฮบริด (การทำงานออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชันหรือระบบที่สามารถเข้าทำงานได้ทุกที่) ทดแทนการเข้าออฟฟิศทุกวัน					
2. แรงจูงใจด้านองค์กร						
	2.1 องค์กรให้ค่าตอบแทนที่สูงขึ้นตามความสามารถของบุคลากร					
	2.2 องค์กรส่งเสริมความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัวให้บุคลากรมีเวลาในการดูแลชีวิตส่วนตัวและครอบครัว					
	2.3 ท่านได้รับการยกย่องจากองค์กร เช่น การมอบประกาศนียบัตร หรือประกาศพนักงานดีเด่นประจำเดือน					

ปัจจัยด้านบรรยากาศการสร้างนวัตกรรม		ระดับความสำคัญ				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยสุด (1)
1. ด้านมาตรฐานการทำงาน						
1.1	องค์กรของท่านมีความยุติธรรมและโปร่งใสในการประเมินตัวชี้วัดตนเอง (KPI) ที่ชัดเจน					
1.2	องค์กรของท่านปรับปรุงระบบการทำงานให้มี มาตรฐานและทันสมัยอย่างสม่ำเสมอ					
1.3	องค์กรของท่านกำหนดเกณฑ์การเลื่อนขั้น ปรับเงินเดือน มีความยุติธรรมและโปร่งใส					
2. ด้านโครงการขององค์กร						
2.1	องค์กรของท่านจัดการเรื่องการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละตำแหน่งไว้อย่างชัดเจน					
2.2	องค์กรของท่านมีโครงสร้าง นโยบาย วิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมายในการบริหารงานชัดเจน					
2.3	องค์กรของท่านมีกฎระเบียบ ข้อบังคับในการทำงานที่เหมาะสม					

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยี (Digital Literacy)

ของบุคลากรในองค์กรยุค Digital Transformation ในเขตกรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง: กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความคิดเห็นที่ตรงตามความคิดของท่านมากที่สุด

ทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยี (Digital Literacy)		ระดับความสำคัญ				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยสุด (1)
1. ทักษะการใช้						
1.1 ท่านมีความสามารถในการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ เช่น โปรแกรมสำเร็จรูป (MS. Office)						
1.2 ท่านมีความสามารถในการทำเอกสาร ตกแต่งใส่ภาพกราฟิก เสียง ในโปรแกรมนำเสนอ						
1.3 ท่านมีความสามารถในการค้นหาข้อมูล และสารสนเทศด้วยเครื่องมือทางเทคโนโลยี เช่น เว็บเบราว์เซอร์ เป็นต้น						
2. ทักษะการเข้าใจ						
2.1 ท่านมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยี (Digital Literacy)						
2.2 ท่านมีความเข้าใจในการเลือกและใช้ช่องทางการสื่อสารผ่านสื่อดิจิทัลได้ตรงตามวัตถุประสงค์						
2.3 ท่านมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับความสามารถที่จะปกป้องพื้นที่ และจากการโจมตีทางไซเบอร์						
3. ทักษะการสร้าง						
3.1 ท่านสามารถใช้เทคโนโลยีในการสร้างสรรค์ ตัดต่อ และแพร่กระจายเนื้อหา เช่น การโพสต์ หรือแชร์สื่อต่างๆ						

ทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยี (Digital Literacy) (ต่อ)		ระดับความสำคัญ				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยสุด (1)
3.2	ท่านสามารถวิเคราะห์ และสื่อสารข้อมูลความต้องการใช้งานจนสามารถนำมาปรับปรุงระบบการทำงานได้					
3.3	ท่านสามารถสร้าง หรือดัดแปลงสื่อสำหรับบุคลากรเพื่อทุกตำแหน่งงานเข้าใจ					
4.ทักษะการเข้าถึง						
4.1	ท่านสามารถใช้ Search engine ค้นหาที่ต้องการจาก อินเทอร์เน็ตได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
4.2	ท่านสามารถจดจำและเข้าใจความหมายของคำศัพท์ สัญลักษณ์ และเทคนิคที่ใช้ในการสื่อสาร					
4.3	ท่านมีความรู้เท่าทันสื่อ เช่น เมื่อได้รับข่าวสาร จะนำมาวิเคราะห์ก่อนจะตัดสินใจเชื่อ จึงส่งต่อให้ผู้อื่น					

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ และความคิดเห็นเพิ่มเติม

.....

.....

.....

-ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่ท่านได้สละเวลาตอบแบบสอบถาม-

ภาคผนวก ข

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย

การศึกษาวิจัยนี้ได้รับความอนุเคราะห์จากผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับด้านการวิจัย ด้านทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยี (Digital Literacy) ด้านนวัตกรรม ด้านการบริหารองค์กร และองค์ความรู้ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเป็นผู้ทำการตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ดังรายนามต่อไปนี้

1. รองศาสตราจารย์ ดร.ชินสุมล บุญนาค

ตำแหน่ง ผู้อำนวยการบัณฑิตศึกษา คณะบริหารธุรกิจ
 อาจารย์ประจำคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร
 บรรณาธิการวารสารบริหารธุรกิจเทคโนโลยีมหานคร

2. ดร.ชิตชนก อินทอง

ตำแหน่ง อาจารย์ประจำคณะบริหารธุรกิจ สาขาวิชาบริหารธุรกิจ
 คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร

3. ดร.จริญญา จันทรปาน

ตำแหน่ง ประธานเจ้าหน้าที่ฝ่ายนวัตกรรม
 บริษัท เอซิส โปรเฟสชันนัล เซ็นเตอร์ จำกัด

การวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC)

การวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC)

ข้อคำถาม		ความคิดเห็น			ค่า IOC	แปลผล
		ผู้ทรงคุณวุฒิท่านที่				
		1	2	3		
ข้อมูลทั่วไป						
1	เพศ	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
2	ระดับการศึกษา	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
3	อายุงาน	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
4	ตำแหน่งที่รับผิดชอบ	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
5	ประเภทธุรกิจ	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
ปัจจัยด้านการสนับสนุนจากองค์กร						
1. การสนับสนุนด้านผู้นำ						
	1.1 ผู้นำมีการกำหนดวิสัยทัศน์ที่ชัดเจนในการขับเคลื่อนองค์กรสู่การเปลี่ยนแปลง	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
	1.2 ผู้นำสื่อสารให้เข้าใจถึงวิสัยทัศน์ขององค์กรร่วมกันและมั่นใจว่าบุคลากรรับทราบและหน้าที่ของตนเองเป็นอย่างดี	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
	1.3 ผู้นำสามารถปรับเปลี่ยนกลยุทธ์และแนวทางการทำงานตามสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง เช่น ใช้โปรแกรม Microsoft Teams หรือ Zoom ในการประชุมแบบออนไลน์	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
2. การสนับสนุนด้านความรู้						
	2.1 องค์กรมีการจัดวิทยากรภายในแลกเปลี่ยนให้ความรู้ในองค์กร	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
	2.2 องค์กรมีการจัดวิทยากรภายนอกมาให้ความรู้ในองค์กร	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้

(ต่อ) ตารางที่ 3.1 ผลการวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC)

ข้อคำถาม		ความคิดเห็น			ค่า IOC	แปลผล
		ผู้ทรงคุณวุฒิท่านที่				
		1	2	3		
	2.3 องค์กรมีส่งเสริมให้บุคลากรค้นคว้าเกี่ยวกับการพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีใหม่ๆ เช่น การใช้โปรแกรม Canva แทน โปรแกรม PowerPoint	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
3. การสนับสนุนด้านผลตอบแทน						
	3.1 ท่านได้รับค่าตอบแทนพิเศษเมื่อได้ค้นหาเทคโนโลยีใหม่ๆ ในการทำงานให้ดียิ่งขึ้น	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
	3.2 ท่านได้รับการประเมินผลประจำปีระดับที่ดีขึ้น	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
	3.3 ท่านให้เวลาในการออกไปศึกษาค้นคว้าความรู้ภายนอกองค์กร	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
ปัจจัยด้านแรงจูงใจ						
1. แรงจูงใจด้านส่วนบุคคล						
	1.1 ท่านต้องการใช้ทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยี (Digital Literacy) เพื่อทำงานในยุค Digital Transformation	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
	1.2 ท่านต้องการโอกาสในการพัฒนาทักษะความรู้ ที่ทันสมัย	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
	1.3 ท่านต้องการทำงานในรูปแบบใหม่ เช่น การทำงานแบบไฮบริด (การทำงานออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชันหรือระบบที่สามารถเข้าทำงานได้ทุกที่) ทดแทนการเข้าออฟฟิตทุกวัน	+1	+1	0	0.67	ใช้ได้
2. แรงจูงใจด้านองค์กร						
	2.1 องค์กรให้ค่าตอบแทนที่สูงขึ้นตามความสามารถของบุคลากร	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้

(ต่อ) ตารางที่ 3.1 ผลการวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC)

ข้อคำถาม		ความคิดเห็น			ค่า IOC	แปลผล
		ผู้ทรงคุณวุฒิท่านที่				
		1	2	3		
	2.2 องค์กรส่งเสริมความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัวให้บุคลากรมีเวลาในการดูแลชีวิตส่วนตัวและครอบครัว	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
	2.3 ท่านได้รับการยกย่องจากองค์กร เช่น การมอบประกาศนียบัตร หรือประกาศพนักงานดีเด่นประจำเดือน	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
ปัจจัยด้านบรรยากาศการสร้างนวัตกรรม						
1. ด้านมาตรฐานการทำงาน						
	1.1 องค์กรของท่านมีความยุติธรรมและโปร่งใสในการประเมินตัวชี้วัดตนเอง (KPI) ที่ชัดเจน	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
	1.2 องค์กรของท่านปรับปรุงระบบการทำงานให้มี มาตรฐานและทันสมัยอย่างสม่ำเสมอ	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
	1.3 องค์กรของท่านกำหนดเกณฑ์การเลื่อนขั้นปรับเงินเดือน มีความยุติธรรมและโปร่งใส	+1	+1	0	0.67	ใช้ได้
2. ด้านโครงการขององค์กร						
	2.1 องค์กรของท่านจัดการเรื่องการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละตำแหน่งไว้อย่างชัดเจน	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
	2.2 องค์กรของท่านมีโครงสร้าง นโยบาย วิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมายในการบริหารงานชัดเจน	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
	2.3 องค์กรของท่านมีกฎระเบียบ ข้อบังคับในการทำงานที่เหมาะสม	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้

(ต่อ) ตารางที่ 3.1 ผลการวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC)

ข้อคำถาม		ความคิดเห็น			ค่า IOC	แปลผล
		ผู้ทรงคุณวุฒิท่านที่				
		1	2	3		
ทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยี Digital Literacy)						
1. ทักษะการใช้						
	1.1 ท่านมีความสามารถในการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ เช่น โปรแกรมสำเร็จรูป (MS. Office)	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
	1.2 ท่านมีความสามารถในการทำเอกสาร ตกแต่งใส่ภาพกราฟิก เสียง ในโปรแกรมนำเสนองาน	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
	1.3 ท่านมีความสามารถในการค้นหาข้อมูล และสารสนเทศด้วยเครื่องมือทางเทคโนโลยี เช่น เว็บเบราว์เซอร์ เป็นต้น	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
2. ทักษะการเข้าใจ						
	2.1 ท่านมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยี (Digital Literacy)	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
	2.2 ท่านมีความเข้าใจในการเลือกและใช้ช่องทางการสื่อสารผ่านสื่อดิจิทัลได้ตรงตามวัตถุประสงค์	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
	2.3 ท่านมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับความสามารถที่จะปกป้องพื้นที่ และจากการโจมตีทางไซเบอร์	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
3. ทักษะการสร้าง						
	3.1 ท่านสามารถใช้เทคโนโลยีในการสร้างสรรค์ ตัดต่อ และแพร่กระจายเนื้อหา เช่น การโพสต์ หรือแชร์สื่อต่างๆ	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้

(ต่อ) ตารางที่ 3.1 ผลการวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC)

ข้อคำถาม		ความคิดเห็น			ค่า IOC	แปลผล
		ผู้ทรงคุณวุฒิท่านที่				
		1	2	3		
	3.2 ท่านสามารถวิเคราะห์ และสื่อสารข้อมูลความต้องการใช้งานจนสามารถนำมาปรับปรุงระบบการทำงานได้	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
	3.3 ท่านสามารถสร้าง หรือดัดแปลงสื่อ สำหรับบุคลากรเพื่อทุกตำแหน่งงานเข้าใจ	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
4. ทักษะการเข้าถึง						
	4.1 ท่านสามารถใช้ Search engine ค้นหาที่ต้องการจาก อินเทอร์เน็ตได้อย่างมีประสิทธิภาพ	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
	4.2 ท่านสามารถจดจำและเข้าใจความหมายของคำศัพท์ สัญลักษณ์ และเทคนิคที่ใช้ในการสื่อสาร	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
	4.3 ท่านมีความรู้เท่าทันสื่อ เช่น เมื่อได้รับข่าวสาร จะนำมาวิเคราะห์ก่อนจะตัดสินใจเชื่อจึงส่งต่อให้ผู้อื่น	+1	+1	0	0.67	ใช้ได้
ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม		+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้