



ปัจจัยที่ส่งผลต่อทักษะดิจิทัลของข้าราชการสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร
THE FACTORS THAT AFFECT THE DIGITAL SKILLS OF THE GOVERNMENT
EMPLOYEE AT THE DEPARTMENT OF REVENUE IN BANGKOK AREA



รินรดา เลิศวิราม

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

2567

ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อทักษะดิจิทัลของข้าราชการสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร



ปริญญานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
คณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ปีการศึกษา 2567
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

THE FACTORS THAT AFFECT THE DIGITAL SKILLS OF THE GOVERNMENT
EMPLOYEE AT THE DEPARTMENT OF REVENUE IN BANGKOK AREA



A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION
(Business Administration(Management))

Faculty of Business Administration for Society, Srinakharinwirot University

2024

Copyright of Srinakharinwirot University

ปริญญานิพนธ์

เรื่อง

ปัจจัยที่ส่งผลต่อทักษะดิจิทัลของข้าราชการสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

ของ

วินรดา เลิศวิราม

ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ

ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

(รองศาสตราจารย์ นายแพทย์ฉัตรชัย เอกปัญญาสกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

คณะกรรมการสอบปากเปล่าปริญญานิพนธ์

..... ที่ปรึกษาหลัก ประธาน
(อาจารย์ ดร.ณัฐนี สุวานะจาโร) (ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิโรจน์ บุรณศิริ)

..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภูธิป มีถาวรกุล)

ชื่อเรื่อง	ปัจจัยที่ส่งผลต่อทักษะดิจิทัลของข้าราชการสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร
ผู้วิจัย	รินรดา เลิศวิราม
ปริญญา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
ปีการศึกษา	2567
อาจารย์ที่ปรึกษา	อาจารย์ ดร. ณัฐินี ฐานะจาโร

การวิจัยครั้งนี้ มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อทักษะทางดิจิทัลของข้าราชการสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่าง คือ ข้าราชการสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำนวน 356 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ใช้วิธีการทางสถิติ ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน คือ การวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สังกัดสรรพากรภาค 2 (สรรพากรพื้นที่ กรุงเทพมหานคร 10-21 และสรรพากรพื้นที่สาขาในสังกัด) จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า 1. ปัจจัยด้านองค์กร ได้แก่ ลักษณะงานที่ต้องทำ ด้านเพื่อนร่วมงานและการดำเนินงานภายใน และด้านสภาพการทำงาน ส่งผลเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ต่อทักษะดิจิทัลของข้าราชการสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร สามารถพยากรณ์ได้ร้อยละ 30.7 2. ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี ได้แก่ การรับรู้ว่ามีประโยชน์ การรับรู้ว่าง่ายต่อการ และความตั้งใจในการใช้ ส่งผลเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ต่อทักษะดิจิทัลของข้าราชการสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร สามารถพยากรณ์ได้ร้อยละ 33.9 3. ปัจจัยด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ได้แก่ การฝึกอบรม การศึกษา และการพัฒนา ส่งผลเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อทักษะดิจิทัลของข้าราชการสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร สามารถพยากรณ์ได้ร้อยละ 43.8 โดยเฉพาะด้านการรับรู้ว่ามีประโยชน์ และการได้รับการฝึกอบรมที่เกี่ยวข้องกับทักษะดิจิทัล เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลสูงที่สุดในการส่งเสริมทักษะทางดิจิทัล ผลการวิจัยนี้สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายหรือกลยุทธ์การพัฒนาทักษะดิจิทัลของบุคลากรในภาคราชการ เพื่อให้สามารถปรับตัวและปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพในยุคสังคมดิจิทัล

คำสำคัญ : ทักษะดิจิทัล, ปัจจัยด้านองค์กร, การยอมรับเทคโนโลยี, การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

Title	THE FACTORS THAT AFFECT THE DIGITAL SKILLS OF THE GOVERNMENT EMPLOYEE AT THE DEPARTMENT OF REVENUE IN BANGKOK AREA
Author	RINRADA LERTWIRAM
Degree	MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION
Academic Year	2024
Thesis Advisor	Dr. Natinee Thanajaro

This study aimed to investigate the factors that influence the digital skills of revenue officers in the Bangkok Metropolitan Area. The sample consisted of 356 revenue officers. Data were collected using a structured questionnaire and analyzed using descriptive statistics, including frequency, percentage, mean, and standard deviation, as well as multiple regression analysis. The results revealed that most respondents were affiliated with Revenue Region 2 (comprising Revenue Offices 10–21 and their branches). Hypothesis testing identified three groups of factors that significantly influenced digital skills at the 0.05 significance level: (1) Organizational factors, including job characteristics, coworker and operational support, and working conditions, which explained 30.7% of the variance; (2) Technology acceptance factors, including perceived usefulness, perceived ease of use, and intention to use, which accounted for 33.9% of the variance; (3) Human resource development factors, including training, education, and development activities, had the most significant influence, explaining 43.8% of the variance. Among these, perceived usefulness and participation in digital skills training emerged as the most influential factors. The findings provide valuable insights for policymakers and public sector administrators in formulating strategies to enhance digital skills development, thereby improving the adaptability and efficiency of government personnel in the digital era.

Keyword : Digital Skills Organizational Factors Technology Acceptance Human Resource Development

กิตติกรรมประกาศ

ข้าพเจ้าขอแสดงความขอบคุณอย่างสูงต่ออาจารย์ ดร.ณัฐณี ฐานะจาโร อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก ผู้ให้คำแนะนำ ตลอดจนช่วยชี้แนะแนวทางการดำเนินการวิจัยอย่างใกล้ชิดด้วยความเอาใจใส่ ทำให้ข้าพเจ้าสามารถดำเนินงานวิจัยเรื่องนี้จนสำเร็จลุล่วงด้วยดี

ขอขอบคุณ ผศ.ดร.จิโรจน์ บุรณศิริ ประธานกรรมการสอบ และ ผศ.ดร.ภูธิป มีถาวรกุล คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ทุกท่าน ที่ได้ให้ข้อเสนอแนะอันเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงและพัฒนางานวิจัยฉบับนี้

ขอขอบพระคุณ ข้าราชการกรมสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครทุกท่าน ที่สละเวลาในการตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นข้อมูลสำคัญในการดำเนินการวิจัยครั้งนี้

นอกจากนี้ ข้าพเจ้าขอขอบคุณ ครอบครัว และ เพื่อนร่วมรุ่น ทุกคน ที่คอยให้กำลังใจและสนับสนุนข้าพเจ้าในทุกช่วงเวลา ทั้งในด้านการศึกษาและการดำเนินชีวิตตลอดระยะเวลาที่ศึกษาในหลักสูตรนี้

สุดท้ายนี้ ข้าพเจ้าขออุทิศความสำเร็จของวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ให้แก่ทุกท่านที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการเรียนรู้และเติบโตของข้าพเจ้า ขอขอบคุณจากใจจริง

รินรดา เลิศวิราม

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง.....	ญ
สารบัญรูปภาพ	ฐ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	5
ความสำคัญของการวิจัย	5
ขอบเขตของการวิจัย	6
วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง	6
ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	6
สมมติฐานการวิจัย.....	9
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	10
1. แนวคิดและทฤษฎีปัจจัยด้านองค์กร	10
2. แนวคิดและทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี	13
2.1 ความหมายของการยอมรับเทคโนโลยี	13
2.2 ขั้นตอนการยอมรับเทคโนโลยี	14
2.3 ทฤษฎีแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (The Technology Acceptance Model : TAM)	14

3.แนวคิดและทฤษฎีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	17
3.1 ความหมายของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	17
3.2 องค์ประกอบของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	17
4. แนวคิดและทฤษฎีทักษะดิจิทัล	19
4.1 ความหมายของทักษะดิจิทัล	19
4.2 องค์ประกอบของทักษะดิจิทัล	20
5.ข้อมูลแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัล	22
แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย พ.ศ. 2566 – 2570.....	22
วิสัยทัศน์ของแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย	23
ยุทธศาสตร์การพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย	24
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	24
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	31
1. การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	31
ประชากรที่ใช้ในการวิจัย	31
กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย	31
วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง	32
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	32
ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและทดสอบเครื่องมือ	35
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล	36
4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล	36
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	40
การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	40
ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา.....	40

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน.....	40
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	41
ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา.....	41
ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน.....	58
สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	70
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	71
ความมุ่งหมายการวิจัย.....	71
สรุปผลการวิจัย.....	71
ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา.....	71
ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน	75
ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย	81
ข้อจำกัดของการวิจัย.....	84
ข้อเสนอแนะเพื่อการทำวิจัยครั้งต่อไป.....	84
บรรณานุกรม	86
ภาคผนวก ก	93
ภาคผนวก ข	103
ภาคผนวก ค	105
ประวัติผู้เขียน.....	109

สารบัญตาราง

หน้า

ตาราง 1 แสดงค่าแจกแจงความถี่และค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสังกัดพื้นที่ ของพนักงานราชการสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร.....	41
ตาราง 2 การแจกแจงค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลข้อมูล: ปัจจัยด้านองค์กรของ ข้าราชการสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยรวม	42
ตาราง 3 การแจกแจงค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลข้อมูล: ปัจจัยด้านองค์กรของ ข้าราชการสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ด้านลักษณะงานที่ต้องทำ.....	43
ตาราง 4 การแจกแจงค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลข้อมูล: ปัจจัยด้านองค์กรของ ข้าราชการสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ด้านนิเทศงาน	44
ตาราง 5 การแจกแจงค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลข้อมูล: ปัจจัยด้านองค์กรของ ข้าราชการสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ด้านเพื่อนร่วมงานและการดำเนินงานภายใน ..	44
ตาราง 6 การแจกแจงค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลข้อมูล: ปัจจัยด้านองค์กรของ ข้าราชการสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ด้านสภาพการทำงาน.....	45
ตาราง 7 การแจกแจงค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลข้อมูล: ปัจจัยด้านองค์กรของ ข้าราชการสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ด้านการสื่อสาร	46
ตาราง 8 การแจกแจงค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลข้อมูล: การยอมรับเทคโนโลยี ของข้าราชการสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยรวม	47
ตาราง 9 การแจกแจงค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลข้อมูล: การยอมรับเทคโนโลยี ของข้าราชการสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ด้านการรับรู้ว่ามีประโยชน์.....	48
ตาราง 10 การแจกแจงค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลข้อมูล: การยอมรับ เทคโนโลยีของข้าราชการสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ด้านการรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้ ...	49
ตาราง 11 การแจกแจงค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลข้อมูล: การยอมรับ เทคโนโลยีของข้าราชการสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ด้านทัศนคติต่อการใช้	50

ตาราง 12 การแจกแจงค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลข้อมูล: การยอมรับเทคโนโลยีของข้าราชการสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ด้านความตั้งใจในการใช้	50
ตาราง 13 การแจกแจงค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลข้อมูล: การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของข้าราชการสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยรวม	51
ตาราง 14 การแจกแจงค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลข้อมูล: การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของข้าราชการสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ด้านการฝึกอบรม	52
ตาราง 15 การแจกแจงค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลข้อมูล: การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของข้าราชการสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ด้านการศึกษา	53
ตาราง 16 การแจกแจงค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลข้อมูล: การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของข้าราชการสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ด้านการพัฒนา	54
ตาราง 17 การแจกแจงค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลข้อมูล: ทักษะดิจิทัลของข้าราชการสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยรวม	55
ตาราง 18 การแจกแจงค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลข้อมูล: ทักษะดิจิทัลของข้าราชการสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ด้านความสามารถด้านความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล	56
ตาราง 19 การแจกแจงค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลข้อมูล: ทักษะดิจิทัลของข้าราชการสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ด้านความสามารถด้านการควบคุมกำกับ และปฏิบัติตามกฎหมาย นโยบาย และมาตรฐานการจัดการด้านดิจิทัล	57
ตาราง 20 การแจกแจงค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลข้อมูล: ทักษะดิจิทัลของข้าราชการสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ด้านความสามารถด้านผู้นำดิจิทัล	58
ตาราง 21 แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณปัจจัยด้านองค์กร ส่งผลต่อทักษะดิจิทัลของข้าราชการสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ใช้การวิเคราะห์ Multiple Regression (Enter)	59
ตาราง 22 แสดงค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรในสมการปัจจัยด้านองค์กร ส่งผลต่อทักษะดิจิทัลของข้าราชการสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร	60

ตาราง 23 แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี ส่งผลต่อ ทักษะดิจิทัลของข้าราชการสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ใช้การวิเคราะห์ Multiple Regression (Enter).....	62
ตาราง 24 แสดงค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรในสมการปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี ส่งผลต่อทักษะดิจิทัลของข้าราชการสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร.....	63
ตาราง 25 แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณปัจจัยด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ส่งผล ต่อทักษะดิจิทัลของข้าราชการสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ใช้การวิเคราะห์ Multiple Regression (Enter).....	65
ตาราง 26 แสดงค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรในสมการปัจจัยด้านการพัฒนาทรัพยากร มนุษย์ส่งผลต่อทักษะดิจิทัลของข้าราชการสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร	66
ตาราง 27 แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณปัจจัยโดยรวม ส่งผลต่อทักษะดิจิทัลของ ข้าราชการสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ใช้การวิเคราะห์ Multiple Regression (Enter).....	67
ตาราง 28 แสดงค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรในสมการปัจจัยโดยรวม ส่งผลต่อทักษะ ดิจิทัลของข้าราชการสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร	68
ตาราง 29 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	70

สารบัญรูปภาพ

หน้า

ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในงานวิจัย	8
ภาพประกอบ 2 แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (The Technology Acceptance Model : TAM)	16



บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ในปัจจุบันเทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทสำคัญต่อการดำเนินชีวิตและการพัฒนาประเทศ ทำให้ทั่วโลกเข้าสู่ยุคดิจิทัล การนำเทคโนโลยีใหม่มาใช้เพิ่มมากขึ้น การเข้าถึงดิจิทัลที่กว้างขึ้น เนื่องจากมีแนวโน้มที่จะขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงขององค์กร แรงงานที่มีเพียงการศึกษาขั้นพื้นฐาน จะเผชิญกับการจ้างงานที่ต่ำกว่า (FORUM, 2023) การปรับตัวให้เข้ากับเทคโนโลยีกลายเป็นสิ่งสำคัญ องค์กรจำเป็นต้องมีการปรับตัว คนในองค์กรจำเป็นต้องพัฒนาทักษะเพื่อรับมือกับการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยี โดย Ramadian et al. (2025) รายงานว่า องค์กรทั่วโลกต่างตระหนักถึงการเปลี่ยนแปลงของภาคแรงงานที่ให้ความสำคัญกับการพัฒนาทักษะใหม่ ในรายงานของ World Economic Forum ได้สำรวจความเห็นของบรรษัทขนาดใหญ่ทั่วโลก พบว่า แรงงานประมาณ 40 เปอร์เซ็นต์ของการสำรวจ ต้องพัฒนาทักษะการทำงานให้เท่าทันโลกยุคดิจิทัล ผู้บริหารกว่า 94 เปอร์เซ็นต์คาดหวังว่าพนักงานของตนเองจะได้รับทักษะการทำงานใหม่ๆ และผู้บริหารกว่า 84 เปอร์เซ็นต์จะทำให้กระบวนการทำงานเป็นแบบดิจิทัล (FORUM, 2020) ทักษะดิจิทัลจึงกลายเป็นหนึ่งในทักษะที่จำเป็นสำหรับคนทำงาน (กมลพร กัลยาณมิตร, 2564)

จากการศึกษาของ Intaratat (2021) พบว่า ประเทศไทยมีจำนวนผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในระดับสูง แต่จากการจัดอันดับความสามารถในการแข่งขันทางดิจิทัล จาก Competitiveness Ranking 2023 โดยสถาบัน International Institute for Management Development (FORUM, 2023) กลับพบว่าคนไทยมีความพร้อมด้านดิจิทัลอยู่ลำดับที่ 30 จาก 64 ประเทศสมาชิกทั่วโลก สะท้อนถึง ปัญหาความพร้อมการทำงานในอนาคตของแรงงานไทย ทั้งนี้มีผลสำรวจแรงงานที่ทำงานอยู่ในองค์กรต่างๆ พบว่า 59 เปอร์เซ็นต์ แสดงความกังวลและมีความเห็นว่าควรพัฒนาทักษะดิจิทัลของตนเองให้ดียิ่งขึ้น โดยภาคส่วนราชการมีความกังวลมากที่สุดเมื่อเทียบกับภาคเอกชนและภาครัฐวิสาหกิจ อีกทั้งยังพบว่าอุปสรรคในการเสริมสร้างทักษะทางดิจิทัลคือ คนในองค์กรยังขาดความตระหนักในความสำคัญของทักษะทางดิจิทัล คิดเป็น 61.2 เปอร์เซ็นต์และไม่ทราบว่าจะเรียนรู้ทักษะทางดิจิทัลจากแหล่งใดได้บ้างอีก 33.9 เปอร์เซ็นต์ (สถาบันวิทยาการด้านดิจิทัล, 2563)

ภาคส่วนราชการได้มีการจัดทำยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี พ.ศ. 2561 – 2580 ซึ่งในยุทธศาสตร์เหล่านั้นมีด้านการพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพทรัพยากรมนุษย์ ช่างวัยแรงงานโดย

มีการยกระดับทักษะแรงงานอย่างต่อเนื่องให้ตรงกับความต้องการของตลาดแรงงาน ด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐให้ทันสมัยพร้อมปรับตัวให้ทันกับโลกที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วตลอดเวลา สิ่งสำคัญอย่างหนึ่งเลยคือ การนำนวัตกรรม ข้อมูล เทคโนโลยีขนาดใหญ่ รวมถึงระบบการทำงานแบบดิจิทัลเข้ามาปรับใช้ (ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี, 2561) นอกจากนี้ยังมีการจัดทำนโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ระยะ 20 ปี พ.ศ. 2561 – 2580 ปฏิรูปประเทศไทยสู่ดิจิทัลไทยแลนด์ ซึ่งสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี โดยจะใช้เป็นกรอบในการสนับสนุนเทคโนโลยีดิจิทัลให้กลายเป็นส่วนสำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจสังคมของประเทศ แผนดังกล่าวมีด้วยกัน 6 ยุทธศาสตร์ ในยุทธศาสตร์ที่ 4 ได้กล่าวถึง การปรับเปลี่ยนภาครัฐสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล กล่าวคือให้ความสำคัญกับการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในกระบวนการทำงาน จนเกิดการปฏิรูปกระบวนการทำงาน พัฒนาแพลตฟอร์มการบริหารจัดการภายในองค์กรของภาครัฐให้อยู่ในรูปแบบดิจิทัล ยกระดับความรู้และทักษะบุคลากรภาครัฐ ให้สอดคล้องกับการทำงานของรัฐบาลดิจิทัล สำหรับยุทธศาสตร์ที่ 5 นั้นคือการพัฒนากำลังคนให้พร้อมเข้าสู่ยุคเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล ซึ่งได้พูดถึงการพัฒนากำลังคนดิจิทัล ว่าคือการพัฒนาบุคลากรผู้ทำงานให้สามารถสร้างสรรค์และใช้เทคโนโลยีดิจิทัลอย่างชาญฉลาด พัฒนาทักษะการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากร (นโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ระยะ 20 ปี, 2562)

การที่องค์กรจะสามารถเปลี่ยนแปลงหรือบรรลุเป้าหมายตามที่ได้กำหนดเอาไว้ได้นั้น จำเป็นต้องอาศัยความสามารถของบุคลากรภายในองค์กรที่เป็นผู้ช่วยสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรให้ก้าวต่อไปข้างหน้าได้ องค์กรจำเป็นต้องมีการสนับสนุนปัจจัยด้านองค์กรในด้านต่างๆ ให้แก่บุคลากร เพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานไปได้อย่างราบรื่น องค์กรจะต้องมีการมอบหมายงานที่มีขอบเขตชัดเจน ทั้งในเรื่องของงาน บทบาทหน้าที่ เพื่อให้เกิดความสัมพันธ์อันดีต่อกันในการทำงาน ทำให้พนักงานได้แสดงบทบาทอย่างเหมาะสมและแสดงความสามารถได้อย่างเต็มที่ ทราบถึงงานตนเองรับผิดชอบได้ชัดเจน (อมรรัตน์ แสงสาย, 2558) อีกหนึ่งสิ่งที่สำคัญคือ การจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เหมาะสมให้กับพนักงาน ถ้าหากสภาพแวดล้อมน่าดึงดูดและสะดวกสบายจะช่วยเพิ่มพลังงานเชิงบวกในที่ทำงาน ในทางกลับกัน สถานที่ทำงานที่น่าพิงพอใจจะทำให้ประสิทธิภาพของพนักงานลดลงและยังทำให้พวกเขาเกิดความเครียดขึ้นได้ นอกจากนี้การสร้างความสัมพันธ์อันดีต่อกันระหว่างพนักงาน ก็เป็นอีกสิ่งหนึ่งที่จะช่วยส่งเสริมให้

สภาพแวดล้อมในการทำงานดีขึ้นไปด้วย (KRYZANOVSKA, 2020) จึงอาจกล่าวได้ว่า ปัจจัยด้านองค์กรนั้นสามารถส่งผลกระทบต่อการทำงานของบุคลากรได้เป็นอย่างมากเลยทีเดียว

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์นับเป็นปัจจัยสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรให้สามารถปรับตัวและแข่งขันได้ในยุคการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะอย่างยิ่งในยุคดิจิทัลที่เทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทในทุกกระบวนการทำงานขององค์กร การส่งเสริมให้บุคลากรมีความรู้ ทักษะ และทัศนคติที่เหมาะสม จึงเป็นหัวใจสำคัญของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในยุคปัจจุบัน (Ulrich et al., 2015) นอกจากนี้ รายงานของ FORUM (2023) ได้ชี้ให้เห็นว่าองค์กรส่วนใหญ่ทั่วโลกตระหนักถึงความจำเป็นในการพัฒนาทักษะใหม่ให้แก่บุคลากร เพื่อตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี โดยเฉพาะความสามารถในการทำงานร่วมกับระบบอัตโนมัติ ปัญญาประดิษฐ์ และข้อมูลขนาดใหญ่ ทั้งนี้ Davenport et al. (2018) ยังกล่าวเสริมว่า การพัฒนาทักษะดิจิทัลของบุคลากรมีความสำคัญอย่างยิ่งในการผลักดันองค์กรให้สามารถประยุกต์ใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะช่วยเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันในยุคดิจิทัลได้อย่างเป็นรูปธรรม ดังนั้น การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ถือเป็นขั้นตอนสำคัญที่สุดขั้นตอนหนึ่งในการบริหาร และมีผลอย่างมากต่อความสำเร็จขององค์กรสมัยใหม่ ซึ่งก้าวเข้าสู่ยุคดิจิทัล และมีการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาปรับใช้ในองค์กรมากมาย การดำเนินการด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จึงต้องมีการวางแผนและเตรียมความพร้อมบุคลากรทุกประเภทและทุกระดับในองค์กรให้มีความรู้ และทักษะที่เหมาะสมเพื่อให้สามารถปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี มีความพร้อมที่จะปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ รวมทั้งสามารถนำเทคโนโลยีดิจิทัล มาประยุกต์ใช้ในกระบวนการทำงานของตนได้ (นิตยา สุริน, 2562)

กรมสรรพากรซึ่งเป็นหนึ่งในหน่วยงานของภาครัฐ มีหน้าที่ในการจัดเก็บภาษีอากรตามประมวลรัษฎากรและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง เสนอแนะนโยบายการจัดเก็บภาษีอากรต่อกระทรวงการคลัง และปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมาย หรือกระทรวง/คณะรัฐมนตรีมอบหมาย มีทิศทางการขับเคลื่อนองค์กรด้วย Digital Transformation เพื่อมุ่งสู่การเป็นองค์กรดิจิทัลโดยมีเป้าหมายในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับใช้ในกระบวนการทำงาน เช่น การใช้ Big Data ในการจัดเก็บ จำแนก และเชื่อมโยงข้อมูลเพื่อให้จัดเก็บภาษีได้อย่างถูกต้อง การพัฒนา AI มาช่วยลดระยะเวลาในการคืนและตรวจสอบภาษี การใช้งานระบบดิจิทัลในการทำงานนอกสถานที่การนำเข้าข้อมูลเป็นดิจิทัล เป็นต้น และพัฒนาศักยภาพบุคลากรให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของดิจิทัล มีเป้าหมายปีงบประมาณ พ.ศ. 2566-2570 ด้วยกัน 4 เป้าหมายคือ ขับเคลื่อนการจัดเก็บภาษีด้วย

ข้อมูล เพื่อเพิ่มศักยภาพการจัดเก็บภาษีด้วยข้อมูลและเทคโนโลยี ,การทำงานรูปแบบใหม่ โดยนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการทำงาน ,การทำภาษีให้เป็นเรื่องที่สะดวก พัฒนาศักยภาพที่ตรงกับความต้องการของผู้เสียภาษี ,องค์กรขีดสมรรถนะสูงและทันต่อการเปลี่ยนแปลง เพื่อพัฒนาบุคลากรให้มีทัศนคติ พร้อมรับมือบริบทโลกยุคใหม่ (กรมสรรพากร, 2566) จนกลายเป็น 1 ใน 10 หน่วยงานที่ได้รับรางวัล “รัฐบาลดิจิทัล” (สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล, 2566) ทั้งนี้แม้ว่าในภาพรวมกรมสรรพากรจะได้รับการจัดอันดับให้เป็น 1 ใน 10 หน่วยงานของภาครัฐที่ได้รับรางวัลรัฐบาลดิจิทัล (Digital Government Award) ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความสำเร็จในด้านการวางโครงสร้างพื้นฐานและการลงทุนในเทคโนโลยีดิจิทัลระดับองค์กร เช่น การพัฒนาระบบ Big Data, AI, Chatbot, ระบบคืนภาษีอัตโนมัติ รวมถึงบริการภาษีออนไลน์ที่มีความสะดวกมากขึ้น (สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล, 2566) อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาในเชิงรายละเอียดพบว่า ศักยภาพของเจ้าหน้าที่ภาครัฐในด้านทักษะดิจิทัลยังคงเป็นจุดอ่อนสำคัญของหน่วยงาน โดยผลการประเมินระดับความพร้อมของเจ้าหน้าที่ภาครัฐด้านดิจิทัล (Digital Capability Maturity Model) พบว่าเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรส่วนใหญ่อยู่ในระดับ 1 ซึ่งเป็นระดับเริ่มต้นมากถึง 38.46% (สถาบันวิทยาการด้านดิจิทัล, 2563) สถานการณ์ดังกล่าวสะท้อนให้เห็นความขัดแย้งเชิงโครงสร้างระหว่างพัฒนาระบบเทคโนโลยีขององค์กรในภาพรวม กับความพร้อมของบุคลากรในการใช้งานและบริหารจัดการเทคโนโลยีเหล่านั้นอย่างเต็มศักยภาพ ซึ่งส่งผลกระทบในหลายมิติ ได้แก่ การไม่สามารถใช้ระบบใหม่ได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ การเกิดความล่าช้าในการทำงานจากความไม่คุ้นชินกับระบบใหม่ การต่อต้านการเปลี่ยนแปลงของบุคลากรบางกลุ่ม ไปจนถึงความเสี่ยงด้านความผิดพลาดในการปฏิบัติงานเมื่อระบบมีความซับซ้อนสูงขึ้น (Davenport et al., 2018) ยิ่งไปกว่านั้น ในอนาคตเมื่อเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI), การวิเคราะห์ข้อมูลขั้นสูง (Advanced Analytics) และระบบอัตโนมัติ (Automation) เข้ามามีบทบาทมากขึ้นในการจัดเก็บภาษี การให้บริการประชาชน รวมถึงการบริหารจัดการภายในองค์กรแล้ว การขาดทักษะดิจิทัลในระดับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานจะยิ่งส่งผลกระทบต่อความสามารถในการปรับตัวและรักษาคุณภาพงานขององค์กรในระยะยาว (FORUM, 2023) ดังนั้น การพัฒนาทักษะดิจิทัลของบุคลากรภาครัฐจึงมิใช่เพียงแค่การอบรมเพิ่มพูนความรู้ในระยะสั้น แต่ต้องเป็นการวางรากฐานสมรรถนะเชิงดิจิทัล (Digital Competency Framework) อย่างเป็นระบบ เพื่อยกระดับศักยภาพของบุคลากรในทุกกระดับให้สามารถปรับตัวเข้าสู่ระบบงานภาครัฐยุคใหม่อย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน รวมทั้งในบทความวิชาการเรื่องการก้าวเข้าสู่ยุคดิจิทัลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของกรมสรรพากร

ยุคใหม่ ได้กล่าวว่ากรมสรรพากรต้องพัฒนาค้นคว้าไปกับการพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัล ทำการส่งเสริมข้าราชการของกรมสรรพากรให้มีความรู้และทักษะดิจิทัล (ธนิดา ยอดทอง, 2564)

จากที่ได้กล่าวมาทั้งหมดข้างต้น ผู้วิจัยเห็นถึงปัญหาด้านทักษะดิจิทัลของประเทศไทยซึ่งจากงานวิจัยของ ภาณุ เขียวสอาด (2562) พบว่า ข้าราชการในหน่วยงานราชการไทยจำนวนมากยังขาดทักษะด้านดิจิทัลขั้นสูงที่จำเป็นต่อการดำเนินงานดิจิทัลอย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งแรงงานในภาคส่วนราชการมีความกังวลเกี่ยวกับทักษะทางดิจิทัลมากที่สุดเมื่อเทียบกับภาคเอกชนและภาครัฐวิสาหกิจ รวมถึงยังพบเห็นถึงอุปสรรคในการเสริมสร้างทักษะทางดิจิทัลนั้นคือการขาดความตระหนักถึงความสำคัญของทักษะทางดิจิทัลในการทำงานของแรงงาน ซึ่งหากปัญหาเหล่านี้ไม่ได้รับการแก้ไข การพัฒนาทักษะดิจิทัลให้กับบุคลากรก็จะพบเจอกับอุปสรรคต่อไป ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อทักษะดิจิทัลของข้าราชการสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนาทักษะดิจิทัลของบุคลากรภาครัฐให้สูงขึ้นเพื่อตอบรับกับนโยบายการปรับเปลี่ยนองค์กรภาครัฐสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ มุ่งเน้นไปที่ข้าราชการสรรพากรที่ปฏิบัติงานอยู่ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยมีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 356 คน ซึ่งได้มาจากการคำนวณตามสูตรของ Krejcie & Morgan ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และระดับความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 การศึกษาครั้งนี้จะพิจารณาปัจจัยด้านองค์กร ซึ่งประกอบด้วย ด้านลักษณะงานที่ต้องทำ ด้านนิเทศงาน ด้านเพื่อนร่วมงานและการดำเนินงานภายใน ด้านสภาพการทำงาน และด้านการติดต่อสื่อสาร ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี ซึ่งประกอบด้วย การรับรู้ว่ามีประโยชน์ การรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้ ทักษะคิดต่อการใช้ และความตั้งใจในการใช้ และปัจจัยด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งได้แก่ การฝึกอบรม การศึกษา และการพัฒนา โดยมีตัวแปรตามคือ ทักษะดิจิทัลของข้าราชการสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ซึ่งประกอบด้วย ความสามารถด้านความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ความสามารถด้านการควบคุมกำกับ และการปฏิบัติตามกฎหมาย นโยบาย และมาตรฐานการจัดการด้านดิจิทัล และความสามารถด้านผู้นำดิจิทัล

ความสำคัญของการวิจัย

1. กองบริหารทรัพยากรบุคคลสามารถนำผลการวิจัยมาหาแนวทางในการพัฒนาทักษะดิจิทัลสำหรับข้าราชการสรรพากร เพื่อให้ทักษะดิจิทัลของข้าราชการสรรพากรสูงขึ้นและทันต่อการ

เปลี่ยนแปลง ข้าราชการสรรพากรมีการพัฒนาทักษะดิจิทัลของตนเอง รองรับกับเทคโนโลยีที่นำมาใช้ ทำให้ทำงานสะดวก รวดเร็วขึ้น

2. หน่วยงานภาครัฐอื่นๆสามารถนำผลการวิจัยนี้ไปปรับใช้ในการหาแนวทางการพัฒนาทักษะดิจิทัลสำหรับข้าราชการในสังกัดของตน เพื่อให้ข้าราชการเหล่านั้นมีทักษะดิจิทัลที่สูงขึ้น พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงต่างๆที่จะเกิดขึ้นได้

3. นำไปใช้เป็นแหล่งข้อมูลต่อผู้ที่สนใจศึกษา และต้องการทราบข้อมูลเกี่ยวกับทักษะดิจิทัล เพื่อเป็นแนวทางการพัฒนางานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ข้าราชการสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำนวน 4,770 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 16 มกราคม 2567) โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ข้าราชการสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำนวน 4,770 คน ผู้วิจัยใช้กลุ่มตัวอย่าง 356 คน

วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage Sampling)

ขั้นตอนแรกผู้วิจัยทำการสุ่มตัวอย่างตามสัดส่วน (Proportional Sampling) จาก ข้าราชการสรรพากรในพื้นที่กรุงเทพมหานครทั้งหมด 3 ภาค ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 4770 คน โดยเลือกจำนวนตัวอย่างตามจำนวนข้าราชการสรรพากรแต่ละภาค ดังนี้ ข้าราชการสรรพากรภาค 1 จำนวน 1641 คน ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 123 คน ข้าราชการสรรพากรภาค 2 จำนวน 1628 คน ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 121 คน และข้าราชการสรรพากรภาค 3 จำนวน 1501 คน ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 112 คน ในขั้นตอนที่สอง ผู้วิจัยทำการสุ่มตัวอย่างตามความสะดวก (Convenience Sampling) ในการรวบรวมข้อมูลโดยนำแบบสอบถามจัดเก็บจนครบจำนวน 356 คน

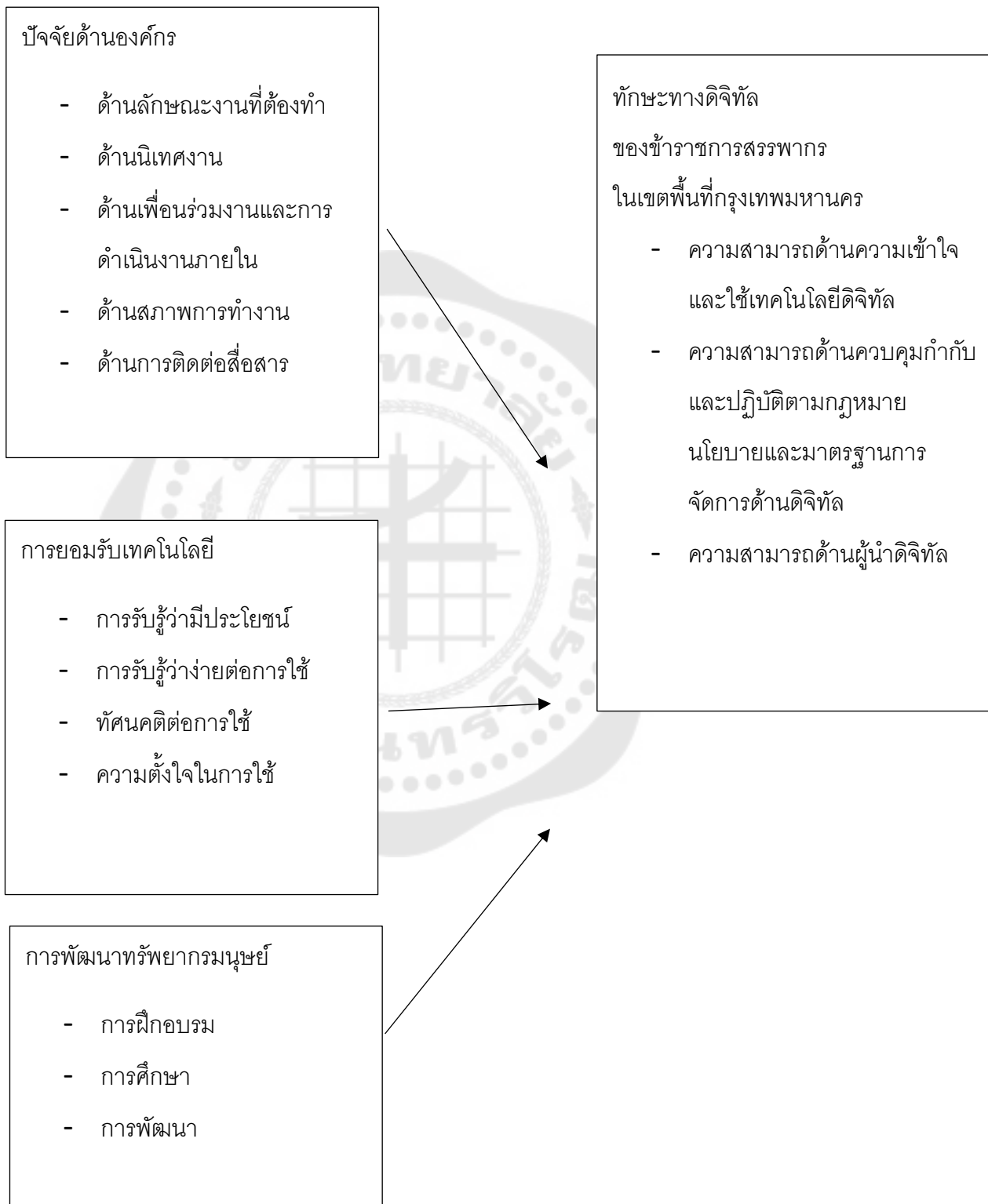
ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยนี้มีตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาดังนี้ ตัวแปรอิสระประกอบด้วย ปัจจัยด้านองค์กร ได้แก่ ด้านลักษณะงานที่ต้องทำ ด้านนิเทศงาน ด้านเพื่อนร่วมงานและการดำเนินงานภายใน ด้านสภาพการทำงาน และด้านการติดต่อสื่อสาร การยอมรับเทคโนโลยี ได้แก่ การรับรู้ว่ามีประโยชน์ การรับรู้ว่าย่่งต่อการใช้งาน ทักษะคติต่อการใช้ และความตั้งใจในการใช้ และการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ได้แก่ การฝึกอบรม การศึกษา และการพัฒนา สำหรับตัวแปรตามคือ ทักษะดิจิทัลของ

ข้าราชการสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ซึ่งประกอบด้วย ความสามารถด้านความเข้าใจ และใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Literacy) ความสามารถด้านการควบคุมกำกับ และการปฏิบัติตามกฎหมาย นโยบาย และมาตรฐานการจัดการด้านดิจิทัล (Digital Governance, Standard, and Compliance) และความสามารถด้านผู้นำดิจิทัล (Digital Leadership)



กรอบแนวคิดในงานวิจัย



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในงานวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยด้านองค์กร ประกอบด้วย ด้านลักษณะงานที่ต้องทำ ด้านนิเทศงาน ด้านเพื่อนร่วมงานและการดำเนินงานภายใน ด้านสภาพการทำงาน และด้านการติดต่อสื่อสาร มีผลต่อทักษะดิจิทัลของข้าราชการสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร
2. การยอมรับเทคโนโลยี ประกอบด้วย การรับรู้ว่ามีประโยชน์ การรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้ทัศนคติต่อการใช้ และความตั้งใจในการใช้ มีผลต่อทักษะดิจิทัลของข้าราชการสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร
3. การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ประกอบด้วย การฝึกอบรม การศึกษา และการพัฒนา มีผลต่อทักษะดิจิทัลของข้าราชการสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อทักษะทางดิจิทัลของข้าราชการสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีปัจจัยด้านองค์กร
2. แนวคิดและทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี
3. แนวคิดและทฤษฎีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
4. แนวคิดและทฤษฎีทักษะทางดิจิทัล
5. ข้อมูลแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัล
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีปัจจัยด้านองค์กร

การที่องค์กรประสบความสำเร็จและอยู่รอดต้องเป็นองค์กรที่มีการปรับตัว พัฒนาให้ก้าวทันโลกที่เปลี่ยนแปลงในแต่ละยุค เป้าหมายของทุกองค์กรคือพัฒนาองค์กรเพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น ซึ่งบุคลากรถือเป็นผู้มีส่วนสำคัญในองค์กร (ฐิตาภรณ์ ทูมมา, 2563) ในปัจจุบันเทคโนโลยีดิจิทัลได้เข้ามามีบทบาทที่สำคัญในการเปลี่ยนรูปแบบการทำงาน ซึ่งการเข้ามามีบทบาทของเทคโนโลยีอย่างรวดเร็ว (Digital Disruption) ทำให้องค์กรนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ (อภิชัย ญูชรชัย, 2564) องค์กรต้องทำให้บุคลากรมีทักษะดิจิทัล ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยองค์กรที่จะส่งผลต่อทักษะดิจิทัลของบุคลากร โดยผู้วิจัยได้รวบรวมแนวคิดทฤษฎีไว้ ดังนี้

ปัจจัยที่เกี่ยวกับองค์กรตามแนวคิดของ Robbins and Judge (Judge, 2013) ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับองค์กรเป็นตัวแปรสำคัญที่ก่อให้เกิดความกดดันแก่บุคลากรภายในองค์กร อันเนื่องมาจากความต้องการหรือความคาดหวังที่องค์กรมีต่อบุคลากร โดยความต้องการดังกล่าวครอบคลุมทั้งในแง่ของหน้าที่ ความรับผิดชอบ ระเบียบข้อบังคับ รวมไปถึงความไม่แน่นอนที่บุคลากรต้องเผชิญในสถานที่ทำงาน ซึ่งสามารถจำแนกออกเป็นสามด้านหลัก ได้แก่ ความต้องการด้านงาน ความต้องการด้านบทบาท และความต้องการด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สำหรับความต้องการด้านงานนั้นเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับโครงสร้างของงานที่แต่ละบุคคลได้รับ โดยรวมถึงระดับของเสรีภาพหรือความเป็นอิสระในการทำงาน ความสนใจและการมีส่วนร่วมใน

การดำเนินงาน การใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม เงื่อนไขการทำงาน และรูปแบบของงานที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งหากพนักงานได้รับการสนับสนุนจากองค์กรในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอและเหมาะสม ย่อมส่งผลให้ระดับความเครียดในการทำงานลดลง อย่างไรก็ตาม สภาพแวดล้อมที่เต็มไปด้วยสิ่งรบกวน เช่น เสียงดังรบกวน ห้องทำงานที่แออัด เสียงโทรศัพท์ที่ดังต่อเนื่อง หรือการจัดวางอุปกรณ์ที่ไม่เหมาะสมและไม่ปลอดภัย ล้วนเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความวิตกกังวลและความเครียดในการทำงานได้เช่นกัน ขณะที่สถานที่ทำงานที่ได้รับการดูแลและตรวจสอบอย่างสม่ำเสมอจากผู้บริหารหรือผู้มีหน้าที่รับผิดชอบสามารถช่วยเสริมสร้างความรู้สึกมั่นคงและปลอดภัยในการทำงานให้แก่พนักงานได้อย่างมีนัยสำคัญ ความต้องการด้านบทบาทถือเป็นอีกปัจจัยที่สร้างแรงกดดันให้กับบุคลากรภายในองค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกรณีที่พนักงานต้องรับผิดชอบหลายบทบาทในเวลาเดียวกัน ซึ่งอาจก่อให้เกิดความสับสน ไม่มั่นใจ หรือรู้สึกว่าตนเองไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ความคลุมเครือในบทบาท หน้าที่ที่ไม่ชัดเจน รวมถึงระยะเวลาที่จำกัดในการปฏิบัติงานก็ล้วนส่งผลให้เกิดความเครียดได้ทั้งสิ้น พนักงานที่ต้องรับผิดชอบงานในปริมาณมาก หรือเผชิญกับความคาดหวังที่สูงเกินไปจากองค์กร ย่อมมีโอกาสประสบกับความตึงเครียดทั้งทางร่างกายและจิตใจในระดับสูง ความต้องการด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในสถานที่ทำงานก็เป็นอีกหนึ่งปัจจัยสำคัญที่ก่อให้เกิดความกดดัน โดยเฉพาะเมื่อพนักงานเผชิญกับความสัมพันธ์ที่ไม่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน เช่น ความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงานใหม่ การขาดการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานหรือหัวหน้างาน ความรู้สึกไม่เป็นธรรม หรือการไม่ได้รับการยอมรับจากบุคคลรอบข้าง รวมไปถึงการแสดงพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม เช่น การไม่เคารพในความแตกต่างของเชื้อชาติหรือวัฒนธรรม ซึ่งล้วนเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อสภาพจิตใจของพนักงาน และอาจลดทอนแรงจูงใจในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยเหตุนี้ องค์กรจึงควรให้ความสำคัญกับการจัดการปัจจัยต่างๆ ที่อาจก่อให้เกิดความกดดันต่อบุคลากร เพื่อส่งเสริมให้เกิดสภาพแวดล้อมการทำงานที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานอย่างเต็มศักยภาพ พร้อมทั้งลดโอกาสในการเกิดความเครียดเรื้อรังที่อาจส่งผลเสียทั้งต่อพนักงานและต่อประสิทธิภาพขององค์กรโดยรวม

Gilmer (1971) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยขององค์กรที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน และการรับรู้ความสามารถของตนเอง โดยพบว่าหลายปัจจัยที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อความรู้สึกและทัศนคติของบุคลากรต่อการทำงาน ภายใต้ปัจจัยแรกพบว่าลักษณะของงานที่ได้รับมอบหมายนั้นมีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับความรู้ ความสามารถ และความถนัดของผู้ปฏิบัติงาน หากบุคลากรได้ทำงานตรงตามความถนัดและความสามารถของตนเอง ย่อมส่งผลให้

เกิดความพึงพอใจในงานสูงขึ้น ในขณะที่การมอบหมายงานที่ไม่เหมาะสมกับความถนัดอาจสร้างความรู้สึกเบื่อหน่ายและขาดแรงจูงใจในการทำงานตามมา นอกจากนี้ การนิเทศงานยังเป็นอีกปัจจัยที่มีอิทธิพลอย่างมากต่อความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน หากมีการนิเทศงานอย่างมีประสิทธิภาพและเหมาะสม จะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถทำงานได้อย่างราบรื่น มีความเข้าใจในหน้าที่และความคาดหวังจากองค์กร แต่หากการนิเทศงานขาดประสิทธิภาพหรือขาดการสนับสนุนที่เหมาะสม ก็อาจนำไปสู่ปัญหาการขาดงาน การลาออก และความรู้สึกไม่พึงพอใจในงานในระยะยาว ความมั่นคงในงานถือเป็นอีกหนึ่งปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความรู้สึกของบุคลากร ซึ่งครอบคลุมถึงความมั่นคงในการทำงานร่วมกับองค์กร ความน่าเชื่อถือขององค์กร และความเหมาะสมของหน้าที่งานที่ได้รับมอบหมาย บุคลากรที่มีความเชื่อมั่นในเสถียรภาพขององค์กรและมีความมั่นใจในอนาคตของตนเองภายในองค์กรจะมีแนวโน้มที่จะปฏิบัติงานด้วยความทุ่มเทมากขึ้น ในขณะเดียวกัน เพื่อนร่วมงานและการดำเนินงานภายในองค์กรก็มีบทบาทสำคัญไม่แพ้กัน สภาพแวดล้อมในการทำงานที่เต็มไปด้วยมิตรภาพ ความร่วมมือ และความไว้วางใจระหว่างเพื่อนร่วมงานจะส่งเสริมให้บุคลากรมีความสุขในการทำงานมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้ยังรวมถึงชื่อเสียงและการบริหารจัดการภายในขององค์กรที่มีความโปร่งใสและเป็นธรรมด้วย สภาพการทำงานที่เหมาะสม ทั้งในด้านแสงสว่าง เสียง อากาศ บรรยากาศในสำนักงาน รวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น ห้องอาหาร ห้องน้ำ และชั่วโมงการทำงานที่เหมาะสม ก็เป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่ช่วยสนับสนุนการทำงานของบุคลากรให้เกิดความพึงพอใจ เพราะเมื่อสภาพแวดล้อมในการทำงานเอื้อต่อการปฏิบัติงานแล้ว ย่อมช่วยลดความตึงเครียดและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานได้อย่างเป็นรูปธรรม ค่าจ้างและผลตอบแทนที่เหมาะสมกับงานเป็นสิ่งที่บุคลากรให้ความสำคัญเป็นอย่างมาก การได้รับค่าตอบแทนในระดับที่เหมาะสม สอดคล้องกับความสามารถและภาระงานที่ได้รับมอบหมาย รวมถึงระบบการเลื่อนขั้นเงินเดือนที่เป็นธรรม จะทำให้บุคลากรรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่า และได้รับการยอมรับจากองค์กร ความก้าวหน้าในการทำงานเป็นอีกแรงจูงใจสำคัญที่กระตุ้นให้บุคลากรมีความมุ่งมั่นและตั้งใจทำงาน การได้เลื่อนตำแหน่ง หรือได้รับสิ่งตอบแทนจากความสามารถในการทำงาน ช่วยเสริมสร้างแรงบันดาลใจให้บุคลากรพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง และพร้อมรับผิดชอบในหน้าที่ที่เพิ่มขึ้น ลักษณะทางสังคมซึ่งเกี่ยวข้องกับความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของสังคมและการได้รับการยอมรับจากผู้อื่น ก็มีผลโดยตรงต่อความพึงพอใจในการทำงาน หากบุคลากรสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข มีความสัมพันธ์ที่ดีในที่ทำงาน ย่อมทำให้เกิดความพึงพอใจและความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรเพิ่มมากขึ้น การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

ทั้งในด้านการรับส่งข้อมูล ข่าวสาร รายงาน และการติดต่อสื่อสารภายในและภายนอกองค์กร ก็เป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่ช่วยให้การทำงานดำเนินไปอย่างราบรื่น ลดความคลาดเคลื่อนในการปฏิบัติงาน และสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างฝ่ายต่างๆ ในองค์กร ทำได้ดีที่สุด ผลตอบแทนอื่นๆ ที่ได้รับจากการทำงาน เช่น เงินบำเหน็จตอบแทนเมื่อออกจากงาน การประกันสุขภาพ สวัสดิการอาหาร ที่อยู่อาศัย และวันหยุดพักผ่อนต่างๆ ล้วนเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ช่วยสร้างขวัญกำลังใจและความมั่นคงในชีวิตให้กับบุคลากร ซึ่งทั้งหมดนี้ส่งเสริมให้เกิดความพึงพอใจในงานอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน จากการศึกษาของ Gilmer จึงสามารถสรุปได้ว่าปัจจัยทั้งสิบประการนี้มีความสำคัญและมีผลโดยตรงต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร รวมถึงส่งเสริมการรับรู้ความสามารถในตนเอง ซึ่งเป็นรากฐานสำคัญในการสร้างความผูกพันต่อองค์กรและการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานอย่างยั่งยืน

จากแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยด้านองค์กรที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยได้นำแนวคิดของ Gilmer มาใช้ในการศึกษาปัจจัยด้านองค์กร ทั้งนี้หน่วยงานภาครัฐยังคงมีข้อจำกัดทำให้การเปลี่ยนแปลงต้องใช้ปัจจัยภายนอกหลายอย่าง ทำให้การเปลี่ยนแปลง ด้านค่าจ้าง ด้านผลตอบแทนที่ได้จากการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในการทำงานเปลี่ยนแปลงได้ยากผู้วิจัยจึงไม่นำมาใช้ ในด้านความมั่นคงในงานผู้วิจัยมองว่าข้าราชการสรรพากรซึ่งเป็นทำงานในหน่วยงานภาครัฐมีความมั่นคงอย่างแน่นอน และสุดท้ายด้านลักษณะทางสังคม ข้าราชการนั้นย่อมรู้สึกว่ามีเกียรติและได้รับการยอมรับจากสังคม ผู้วิจัยจึงเลือกปัจจัยเพียง 5 ด้าน อันได้แก่ ด้านลักษณะงานที่ต้องทำ ด้านนิเทศงาน ด้านเพื่อนร่วมงานและการดำเนินงานภายใน ด้านสภาพการทำงาน และด้านการติดต่อสื่อสาร ซึ่งผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่าเหมาะสมกับบริบทของสรรพากรซึ่งผู้วิจัยต้องการศึกษา

2. แนวคิดและทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี

2.1 ความหมายของการยอมรับเทคโนโลยี

ชรินทร์ เขียวรัตน์ (2563) กล่าวว่า การยอมรับเทคโนโลยีจะทำให้เกิดประโยชน์และการเปลี่ยนแปลงที่เกี่ยวกับพฤติกรรม ทศนคติ ทำให้ใช้เทคโนโลยีได้ง่ายขึ้น รวมทั้งยังทำให้เกิดประสบการณ์ ความรู้ และทักษะการใช้งานเพิ่มขึ้น

Shoemaker (1971) ได้อธิบายความหมายของการยอมรับเทคโนโลยีไว้ว่า เป็นการตัดสินใจที่จะนำเทคโนโลยีหรือนวัตกรรมใหม่ๆ มาใช้ การยอมรับของบุคคลจะเกิดขึ้นเป็น

กระบวนการซึ่งเริ่มตั้งแต่ การสัมผัส รู้จัก จนเกิดการสร้างสรรค์ที่ถูกต้องให้เกิดการยอมรับหรือการปฏิเสธ

LI (2021) ได้กล่าวถึงการยอมรับนวัตกรรม ว่าคือกระบวนการซึ่งบุคคลซึ่งเป็นเป้าหมายเปิดรับ พิจารณา และท้ายที่สุดมีการปฏิเสธ (Reject) หรือยอมรับนำไปปฏิบัติ (Practice/adopt) ตามนวัตกรรมใดนวัตกรรมหนึ่ง โดยมีกระบวนการตัดสินใจในนวัตกรรม (Innovation-Decision Process)

2.2 ขั้นตอนการยอมรับเทคโนโลยี

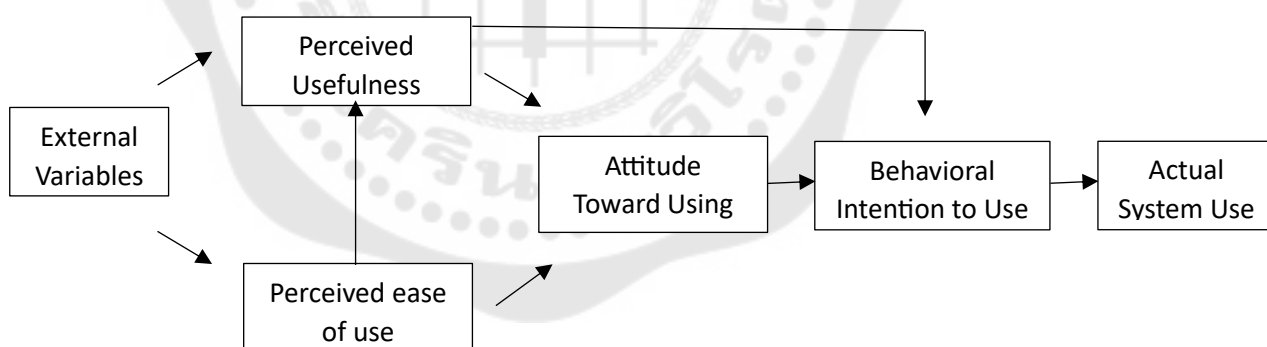
Shoemaker (1971) ได้อธิบายไว้ว่าการยอมรับของผู้ใช้บริการที่มีต่อนวัตกรรมและเทคโนโลยี (Adoption and Innovation Theory) เรียกว่า “กระบวนการยอมรับ” ซึ่งพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกถึงการยอมรับและนำไปปฏิบัติสามารถแบ่งได้เป็น 5 ขั้นตอน เริ่มต้นที่ขั้นรับรู้ (Awareness Stage) ซึ่งเป็นช่วงที่บุคคลเริ่มตระหนักถึงการมีอยู่ของนวัตกรรมหรือเทคโนโลยีใหม่ แม้ยังไม่มีข้อมูลหรือความเข้าใจอย่างลึกซึ้ง แต่เกิดความสนใจใคร่รู้และต้องการศึกษาด้วยตนเอง ถัดไปเป็นขั้นสนใจ (Interest Stage) ต่อมาคือขั้นความสนใจ (Interest Stage) ซึ่งบุคคลจะเริ่มค้นหาข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อทำความเข้าใจเกี่ยวกับเทคโนโลยีหรือวิธีการใหม่นั้น โดยปัจจัยส่วนบุคคล เช่น บุคลิกภาพ ค่านิยม สภาพแวดล้อมทางสังคม และประสบการณ์ส่วนตัว มีผลต่อระดับความสนใจนี้ ต่อมาคือขั้นประเมินค่า (Evaluation Stage) ซึ่งเป็นกระบวนการที่บุคคลพิจารณาว่าเทคโนโลยีหรือแนวทางใหม่นั้นมีความเหมาะสมหรือเป็นประโยชน์ต่อตนเองหรือไม่ โดยมักเปรียบเทียบข้อดีข้อเสีย และประเมินความคุ้มค่าของการนำมาใช้ ซึ่งในขั้นนี้อาจต้องมีแรงสนับสนุนหรือข้อมูลที่ช่วยเสริมความมั่นใจในการตัดสินใจ หลังจากนั้นเป็น ขั้นทดลอง (Trial Stage) ซึ่งเป็นช่วงที่บุคคลเริ่มทดลองใช้งานจริงในระดับจำกัดเพื่อสังเกตผลลัพธ์ และประเมินว่าเทคโนโลยีนั้นสามารถปรับใช้ให้เหมาะสมกับสถานการณ์ของตนได้หรือไม่ ขั้นสุดท้ายเป็นขั้นยอมรับ (Adoption Stage) ซึ่งเป็นช่วงที่บุคคลตัดสินใจนำเทคโนโลยีหรือนวัตกรรมมาใช้จริงอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากเชื่อมั่นว่าเทคโนโลยีนั้นสามารถสร้างประโยชน์ได้จริงและส่งผลกระทบต่อการดำเนินงานหรือการใช้ชีวิต

2.3 ทฤษฎีแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (The Technology Acceptance Model : TAM)

ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM) ซึ่งพัฒนาโดย Fred D. Davis ในปี 1989 เป็นทฤษฎีที่ใช้อธิบายและทำนายการยอมรับและการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยมีสองตัวแปรหลักที่สำคัญคือ การรับรู้ถึงประโยชน์ (Perceived Usefulness: PU)

และการรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้ (Perceived Ease of Use: PEU) บุคคลจะมีความตั้งใจที่จะใช้เทคโนโลยีหากพวกเขารู้ว่าเทคโนโลยีนั้นมีประโยชน์ต่อการทำงานของพวกเขา และใช้งานได้ง่าย ไม่ซับซ้อน (Davis, 1989) ถูกพัฒนามาจากทฤษฎีของการกระทำตามหลักเหตุและผลของมนุษย์ (Theory of Reasoned Action: TRA) ของ Ajzen ซึ่งกล่าวไว้ว่าในการแสดงพฤติกรรมต่างๆของมนุษย์นั้น ได้มีการถูกกำหนดไว้แล้วโดยมนุษย์ ว่ามีความตั้งใจที่จะแสดงพฤติกรรมนั้นๆ ออกมาหรือไม่ หากสามารถทำนายความตั้งใจได้ก็สามารถทำนายพฤติกรรมได้แม่นยำยิ่งขึ้น ซึ่งความตั้งใจดังกล่าว (Attitude toward Behavior) และบรรทัดฐานของแต่ละบุคคล (Subjective Norm) ในบางครั้งบรรทัดฐานของบุคคลสามารถตีความได้เป็น การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงในการที่จะกระทำพฤติกรรม (ศิริพร เหมือนศรีชัย, 2554) กล่าวคือ ในการที่บุคคลหนึ่งจะแสดงพฤติกรรมใดๆออกมา จะขึ้นอยู่กับว่าแต่ละบุคคลมีการประเมินถึงพฤติกรรมที่จะแสดงออกมาอย่างไร ถ้าประเมินแล้วว่าพฤติกรรมที่จะแสดงออกมามีผลทางบวกต่อตนเองแล้ว บุคคลนั้นก็จะแสดงพฤติกรรมนั้น แต่ถ้าประเมินแล้วว่าเป็นผลลบต่อตัวเอง บุคคลนั้นก็จะไม่แสดงพฤติกรรมนั้นออกมา ซึ่งความเชื่อนี้เป็นองค์ประกอบสำคัญในการเชื่อมโยงกับองค์ประกอบภายในที่มีความสัมพันธ์ถึงทฤษฎีแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (The Technology Acceptance Model : TAM) ทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านประโยชน์ที่ได้รับ (Perceived Usefulness) หมายถึง ประโยชน์ในการรับรู้ถึงเทคโนโลยีของแต่ละบุคคลว่ามีส่วนช่วยในการพัฒนาประสิทธิภาพการดำเนินงานของตนเองอย่างไร ด้านความง่ายในการใช้งาน (Perceived Easy of Use) หมายถึง ความง่ายในการใช้งานเทคโนโลยีเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานของแต่ละบุคคล อาจรับรู้ได้จากปริมาณงานที่ได้รับ หรือระยะเวลาในการดำเนินงานว่ามีผลสัมฤทธิ์เป็นอย่างไร ด้านความตั้งใจที่จะใช้ (Behavior Intention to Use) หมายถึง พฤติกรรมที่แสดงออกมาว่ามีความสนใจ หรือเจตนาในการตั้งใจที่จะใช้งานเทคโนโลยีหรือไม่ โดยได้รับอิทธิพลจากการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานและทัศนคติที่มีต่อการใช้งานเทคโนโลยีนั้น ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้ (Attitude Toward Using) หมายถึง ทัศนคติที่มีต่อเทคโนโลยีว่ามีความสนใจ หรือได้ให้ความสำคัญกับการใช้งานเทคโนโลยีหรือไม่ ซึ่งทัศนคติที่มีต่อการใช้นั้นอาจเป็นผลลัพธ์ที่มาจากการรับรู้ถึงการยอมรับเทคโนโลยีทั้ง 2 ด้าน คือ ด้านประโยชน์ที่ได้รับ (Perceived Usefulness) และด้านความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) ซึ่งหากผู้ใช้รับรู้ว่ามีประโยชน์หรือใช้งานง่ายผู้ใช้อาจเกิดทัศนคติที่ดีต่อระบบนั้น ซึ่งจะส่งผลต่อไปยังความตั้งใจที่จะใช้เทคโนโลยีนั้น (Behavior Intention to Use) สุดท้ายคือด้านการนำมาใช้งานจริง (Actual System Use) หมายถึง มีการนำเทคโนโลยี

มาใช้จริงและเกิดการยอมรับเทคโนโลยีนั้นว่ามีอิทธิพลของตัวแปรภายนอกทำให้เกิดทัศนคติความเชื่อและความสนใจที่จะใช้เทคโนโลยีนั้น โดยผ่านการรับรู้ถึงการยอมรับเทคโนโลยีทั้ง 2 ด้าน คือ การรับรู้ถึงประโยชน์ที่จะได้รับจากระบบเทคโนโลยีและการรับรู้ในระบว่ามีคามง่ายต่อการใช้งาน สามารถทำงานได้สะดวกสบายขึ้น ทำให้แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (The echnology Acceptance Model) กลายมาเป็นต้นแบบในการคาดการณ์ หรือพยากรณ์การตัดสินใจที่ประสบผลสำเร็จอย่างกว้างขวางรวมทั้งยังชี้ให้เห็นถึงสาเหตุที่เกี่ยวข้องกับการยอมรับเทคโนโลยีของแต่ละบุคคลในด้านประโยชน์ที่ผู้ใช้จะได้รับและด้านการใช้งานที่ง่ายต่อการเกิดพฤติกรรมในการสนใจที่จะใช้เทคโนโลยีต่างๆที่เกี่ยวข้องเนื่องให้เกิดการนำมาใช้จริงและยอมรับในเทคโนโลยี อีกทั้ง Marikyan et al. (2023) ศึกษาเรื่องแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี พบว่าปัจจัยสำคัญที่ทำให้ผู้ใช้งานเกิดการยอมรับและใช้เทคโนโลยี 3 ปัจจัย ได้แก่ 1) การรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness) รับรู้ว่าจะสามารถได้รับประโยชน์จากการใช้เทคโนโลยี 2) การรับรู้ว่าจะใช้งานง่าย (Perceived Ease of Use) ผู้ใช้รับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน และ 3) ทัศนคติต่อการใช้งาน (Attituded Toward Using) การรับรู้ประโยชน์และรับรู้ว่าการใช้เทคโนโลยีนั้นสามารถใช้งานได้ง่าย จะส่งผลต่อทัศนคติในการใช้งานในเชิงบวก เกิดการยอมรับการใช้เทคโนโลยีในที่สุด



ภาพประกอบ 2 แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (The Technology Acceptance Model : TAM)

ที่มา F. Davis, 1989

จากแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีที่กล่าวมาข้างต้น สามารถสรุปได้ว่าการยอมรับเทคโนโลยี หมายถึง การที่บุคคลตัดสินใจที่จะนำเทคโนโลยีหรือนวัตกรรมใหม่ๆ เข้ามาประยุกต์ใช้ในกระบวนการทำงาน โดยมีกระบวนการตัดสินใจในการยอมรับหรือปฏิเสธใน

เทคโนโลยีหรือนวัตกรรมนั้นๆ และผู้วิจัยได้เลือกแนวคิดของ Davis (1989) ที่กล่าวถึงทฤษฎีแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (The Technology Acceptance Model : TAM) มาใช้ในการศึกษาปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี อันได้แก่ การรับรู้ว่ามีประโยชน์ (Perceived Usefulness) การรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้ (Perceived Ease of Use) ทักษะคติต่อการใช้ (Attitude Toward Using) และความตั้งใจในการใช้ (Behavior Intention to Use) ผู้วิจัยเลือกตัวแปรดังกล่าวที่มีความคิดเห็นว่าจะเหมาะสมกับบริบทที่ผู้วิจัยต้องการศึกษา เนื่องจากการนำมาใช้งานจริง (Actual System Use) เป็นสิ่งที่ข้าราชการสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครต้องนำมาใช้งานจริงทุกคน

3.แนวคิดและทฤษฎีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

3.1 ความหมายของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

สุภาวดี ขุนทองจันทร์ (2559) ได้ให้ความหมายของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ไว้ว่า การพัฒนาทรัพยากรบุคคลเป็นกระบวนการเรียนรู้ที่ต่อเนื่องเพื่อเพิ่มความรู้ ทักษะ สมรรถนะ และทัศนคติของบุคคลให้พฤติกรรมการทำงานก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร อาจกระทำได้หลายวิธี เช่น การศึกษาต่อ การฝึกอบรม การสัมมนาทางวิชาการ การศึกษาดูงาน และการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง การพัฒนาตนเอง

สาธินี หมัดสะและ (2566) ได้ให้ความหมายของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ไว้ว่า การพัฒนาบุคลากรเป็นกระบวนการในการพัฒนาให้บุคคลมีความเข้าใจ ความรู้ ทักษะในการปฏิบัติงานทั้งในปัจจุบันและอนาคต ทำให้บุคลากรมีความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและจะส่งผลดีต่อองค์กรด้วย

ชุตติกาญจน์ สลาหลง (2563) ได้ให้ความหมายของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ไว้ว่า การเพิ่มความรู้ ทักษะ ความสามารถ เพื่อจะปรับปรุงผลงานภายในองค์กร พัฒนาคณะในองค์กรสู่ความเป็นมืออาชีพ โดยการพัฒนามาตรฐานด้านอาชีพ เพื่อมุ่งสู่การพัฒนาองค์กร

Kuchinke (2017) ได้ให้ความหมายของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ไว้ว่า การปฏิบัติทั้งหมดที่สนับสนุน การฝึกอบรม การเรียนรู้ในการทำงาน การจูงใจพนักงาน นอกจากนี้การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ยังมุ่งสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่สนับสนุนการแบ่งปันและถ่ายทอดความรู้

3.2 องค์ประกอบของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

ศิริพร เชาวลิต (2559) ได้แบ่งกิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ออกเป็น 4 กลุ่มสำคัญ ได้แก่ การฝึกอบรม การศึกษา การพัฒนา และการเรียนรู้ โดยแต่ละกลุ่มมีลักษณะและ

เป้าหมายในการดำเนินกิจกรรมที่แตกต่างกัน สำหรับการฝึกอบรมนั้น หมายถึง ความพยายามที่จะก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงใน 4 ด้าน ได้แก่ การเปลี่ยนแปลงความรู้ การเปลี่ยนแปลงทักษะ การเปลี่ยนแปลงทัศนคติ และการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ซึ่งจะช่วยให้บุคลากรสามารถนำความรู้และทักษะใหม่ไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ส่วนการศึกษานั้นเป็นการให้ความรู้อย่างกว้างขวางในสาขาวิชาต่าง ๆ เพื่อให้ผู้เรียนมีความรู้ความเข้าใจในสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับงาน สามารถวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะเป็นพื้นฐานสำคัญสำหรับการพัฒนาศักยภาพในด้านต่าง ๆ ต่อไป สำหรับการพัฒนานั้นเป็นกิจกรรมที่มุ่งเน้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในพฤติกรรมของบุคลากรไปในทางที่ดีขึ้น ทั้งในด้านความสามารถ ความมีอิสระในการคิดวิเคราะห์ และความมีเมตตาในการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในองค์กรที่ให้ความสำคัญกับการเติบโตและการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จึงมีความเกี่ยวข้องอย่างมากกับการจัดกิจกรรมที่มุ่งสร้างการเรียนรู้และประสบการณ์ใหม่ ๆ ให้แก่บุคลากรในองค์กรเพื่อเตรียมพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอยู่เสมอ สุดท้ายคือการเรียนรู้ ซึ่งหมายถึงกระบวนการเปลี่ยนแปลงที่ค่อนข้างถาวรซึ่งเกิดขึ้นจากการปฏิบัติหรือประสบการณ์ที่ผ่านมา การเรียนรู้ช่วยเสริมสร้างความรู้ ทักษะ และทัศนคติใหม่ที่สามารถนำมาใช้ในการปรับตัวและพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องในระยะยาว

Mondy et al. (2022) กล่าวว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ประกอบด้วย การฝึกอบรม การพัฒนา การวางแผนการประกอบอาชีพ การพัฒนากิจกรรม และการประเมินผลการปฏิบัติงาน

Nadler (1980) ได้แบ่งกิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ การฝึกอบรม การศึกษา และการพัฒนา โดยในส่วนของการฝึกอบรมนั้น เป็นกระบวนการเตรียมพนักงานให้เรียนรู้งานที่ปฏิบัติอยู่ในปัจจุบัน รวมถึงการเสริมสร้างประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการยกระดับความสามารถในการทำงาน เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานในตำแหน่งหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ หรือรองรับงานที่มีความซับซ้อนและต้องใช้ทักษะความรู้ในระดับที่สูงขึ้นไปอีก ทั้งนี้ เมื่อพนักงานผ่านกระบวนการฝึกอบรมแล้วจะสามารถนำความรู้ความสามารถที่ได้รับไปใช้ได้ทันทีในการปฏิบัติงาน หรือแสดงออกผ่านพฤติกรรมการทำงานที่สอดคล้องกับนโยบายและเป้าหมายขององค์กร ส่วนการศึกษานั้นเป็นการเตรียมพนักงานให้มีความพร้อมสำหรับการปฏิบัติงานในหน้าที่หรือกลุ่มงานเฉพาะกิจที่องค์กรคาดหวังในอนาคต ซึ่งแตกต่างจากการฝึกอบรมที่เน้นงานปัจจุบัน โดยการศึกษาจะเน้นเตรียมความพร้อมในระยะยาว

เช่น การเตรียมพนักงานสำหรับการเลื่อนตำแหน่งหรือการรับผิดชอบงานในหน้าที่ใหม่ในอนาคต โดยทั่วไปแล้วการศึกษามักใช้ระยะเวลาค่อนข้างยาวนาน และต้องมีการวางแผนพัฒนาบุคลากรอย่างเป็นระบบและชัดเจนรองรับการเติบโตในสายอาชีพของพนักงานแต่ละคน สำหรับการพัฒนา นั้นเป็นกระบวนการที่มุ่งเตรียมความพร้อมให้แก่พนักงานเพื่อให้สามารถปรับตัวและเปลี่ยนแปลงตามความต้องการขององค์กรที่มีการเจริญเติบโตและมีความเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่องในอนาคต การพัฒนาจะเกี่ยวข้องกับการจัดโปรแกรมต่างๆ เพื่อส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้และเพิ่มพูนประสบการณ์ที่หลากหลายแก่บุคลากรภายในองค์กร ทั้งนี้เพื่อให้พนักงานมีความพร้อมในการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงตนเองให้สอดคล้องกับทิศทางและความต้องการขององค์กรที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วในยุคปัจจุบัน จากแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่กล่าวมาข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง กระบวนการพัฒนาบุคคลให้เกิดความรู้ ทักษะ สมรรถนะในการปฏิบัติงาน ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร และผู้วิจัยได้เลือกแนวคิดของ Nadler (1980) ที่กล่าวว่ากิจกรรมการพัฒนามนุษย์ มี 3 กลุ่ม ได้แก่ การฝึกอบรม การศึกษา และการพัฒนา เนื่องจากเป็นแนวทางหลักในการพัฒนาบุคลากร (ภานุวัฒน์ แสงทอง, 2557)

4. แนวคิดและทฤษฎีทักษะดิจิทัล

4.1 ความหมายของทักษะดิจิทัล

Boutin (2019) ได้นิยามความหมายของทักษะดิจิทัลว่า หมายถึง ความสามารถในการทำความเข้าใจและใช้ข้อมูลข่าวสารในรูปแบบต่างๆ จากแหล่งข้อมูลหลายๆ แหล่งผ่านคอมพิวเตอร์ นอกจากนี้ทักษะทางดิจิทัลยังมีความหมายรวมไปถึงความรู้และความสามารถในการตัดสินใจ ความต้องการข้อมูลสารสนเทศจากแหล่งเทคโนโลยีสารสนเทศต่างๆ และสามารถใช้เครื่องมือทางดิจิทัลในการบ่อนข้อมูล เข้าถึง จัดการ บูรณาการ และประเมินแหล่งข้อมูลทางดิจิทัล รวมถึงการสร้างความรู้ใหม่ สร้างการแสดงออกทางสื่อ และสื่อสารกับผู้อื่นผ่านระบบดิจิทัล

UNESCO (2018) ได้ให้ความหมายของทักษะดิจิทัลไว้ว่า ทักษะดิจิทัล หมายถึง ความสามารถในการใช้อุปกรณ์ดิจิทัล แอปพลิเคชันการสื่อสาร และเครือข่ายในการเข้าถึงและจัดการข้อมูล ช่วยให้ผู้คนสามารถสร้างสรรค์และแบ่งปันเนื้อหาดิจิทัล, สื่อสารและทำงานร่วมกัน และแก้ไขปัญหาเพื่อการเติมเต็มชีวิต, การเรียนรู้, การทำงาน และกิจกรรมทางสังคมโดยรวมอย่างมีประสิทธิภาพ

Preston (2023) ได้กล่าวว่า ทักษะด้านดิจิทัลเป็นทักษะที่ครอบคลุมความสามารถต่างๆที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยี รวมถึงซอฟต์แวร์และแอปพลิเคชันคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ดิจิทัล และฮาร์ดแวร์คอมพิวเตอร์อื่นๆ ทักษะเหล่านี้เกี่ยวข้องกับงานต่างๆโดยใช้ความรู้ด้านดิจิทัลและวิธีการคำนวณเพื่อทำหน้าที่รับผิดชอบที่จำเป็นสำหรับทั้งกิจกรรมภายในและกิจกรรมที่ต้องพบปะกับลูกค้า

4.2 องค์ประกอบของทักษะดิจิทัล

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2561) ได้กำหนดทักษะดิจิทัล สำหรับข้าราชการ ซึ่งประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ ได้แก่ ความสามารถ ความรู้ ประสบการณ์ และคุณลักษณะ โดยมีความสามารถเป็นองค์ประกอบหลักที่สำคัญที่สุด ซึ่งความสามารถดังกล่าวประกอบด้วย 7 ด้าน ได้แก่ ความสามารถด้านความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Literacy) หมายถึง การเข้าถึงและตระหนักรู้ดิจิทัล การใช้งานเครื่องมือหรือแอปพลิเคชันขั้นต้นสำหรับการทำงาน การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการทำงานร่วมกัน การประยุกต์ใช้เครื่องมือดิจิทัลเพื่อการปฏิบัติงาน การผลิตชุดข้อมูลเพื่อการบริการสาธารณะ การใช้ข้อมูลร่วมกันระหว่างหน่วยงาน และการใช้โปรแกรมดิจิทัลเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการทำงานประจำ ความสามารถด้านการควบคุมกำกับและการปฏิบัติตามกฎหมาย นโยบายและมาตรฐานการจัดการด้านดิจิทัล (Digital Governance, Standard, and Compliance) ประกอบด้วย การปฏิบัติตามกฎหมาย กรอบธรรมาภิบาล และหลักปฏิบัติที่ดีด้านดิจิทัล การกำกับและตรวจสอบการปฏิบัติตามกฎหมาย และหลักธรรมาภิบาล การประยุกต์ใช้กรอบการดำเนินงานร่วมกันสำหรับพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ การปฏิบัติตามข้อตกลงระดับการให้บริการร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การบริหารความเสี่ยงดิจิทัล และการจัดทำ แก้ไขเพิ่มเติม หรือยกเลิกกฎหมายเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงผ่านสู่รัฐบาลดิจิทัล ความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อยกระดับศักยภาพองค์กร (Digital Technology) ได้แก่ การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลสนับสนุนการเปลี่ยนผ่านสู่องค์กรดิจิทัล การจัดทำสถาปัตยกรรมองค์กร การกำกับการใช้งานสถาปัตยกรรมองค์กร การบริการเทคโนโลยีดิจิทัล การพัฒนาแผนบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยและความต่อเนื่องของการให้บริการดิจิทัล การวิเคราะห์ข้อมูลและตีความเพื่อนำไปสู่ข้อสรุปที่เป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจ รวมทั้งการพัฒนาซอฟต์แวร์ตามแนวทางพลวัตรปรับต่อเนื่อง ความสามารถด้านการออกแบบกระบวนการและการให้บริการด้านระบบดิจิทัลเพื่อการพัฒนาคุณภาพงานภาครัฐ (Digital Process and Service Design) ประกอบด้วย การกำหนดกรอบการให้บริการแบบเชื่อมโยง เทคนิคการออกแบบ

กระบวนการ การวางกลยุทธ์การให้บริการสมาร์ตดิจิทัล การออกแบบนวัตกรรมบริการ การสร้างเครือข่ายเพื่อสร้างนวัตกรรมบริการดิจิทัล การสร้างนวัตกรรมบริการที่ใช้การได้และประสบความสำเร็จโดยใช้ทรัพยากรและเวลาอย่างมีประสิทธิภาพ การปรับปรุงกระบวนการทำงานและพัฒนานวัตกรรมบริการอย่างต่อเนื่อง รวมถึงการบริหารจัดการประสิทธิภาพการให้บริการและการทำงานดิจิทัล ความสามารถด้านบริหารกลยุทธ์และการจัดการโครงการ (Strategic and Project Management) คือ การกำหนดทิศทาง นโยบาย และยุทธศาสตร์เพื่อพัฒนาองค์กรดิจิทัลที่มีการเชื่อมโยงข้อมูลและการทำงานข้ามหน่วยงาน การออกแบบองค์กรดิจิทัล การจัดเตรียมทรัพยากรเพื่อการบูรณาการ ริเริ่มและวางแผนโครงการภายใต้รัฐบาลดิจิทัล การดำเนินโครงการและควบคุมโครงการดิจิทัล ตลอดจนการทบทวนและปิดโครงการ ความสามารถด้านผู้นำดิจิทัล (Digital Leadership) ได้แก่ การพัฒนาคนพันธุ์ใหม่ (Digital DNA) เพื่อขับเคลื่อนองค์กรดิจิทัล การพัฒนาการทำงานข้ามหน่วยงานอย่างมีประสิทธิภาพ การเข้าใจกระบวนการและโครงสร้างองค์กรดิจิทัล รวมทั้งการสื่อสารและต่อยอดการเปลี่ยนแปลงในองค์กร สุดท้ายคือความสามารถด้านการขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงด้านดิจิทัล (Digital Transformation) ซึ่งครอบคลุมถึงการขับเคลื่อนการเปลี่ยนผ่านสู่รัฐบาลดิจิทัล การบริหารจัดการกระบวนการเปลี่ยนแปลงสู่องค์กรดิจิทัล และการสนับสนุนให้การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวเป็นไปอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน ทางผู้วิจัยได้เลือกทักษะดิจิทัลที่จำเป็นในด้านความสามารถที่เหมาะสมสำหรับบุคลากรสรรพากร ซึ่งถูกจัดอยู่ในองค์กรที่มีพัฒนาการด้านดิจิทัลตามที่สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัลได้กำหนด โดยทักษะดิจิทัลของข้าราชการเพื่อเปลี่ยนสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล เป็นทักษะทั่วไป (Generic Skills) ไม่ครอบคลุมถึงทักษะเฉพาะทางสำหรับวิชาชีพ (Professional Skills) ได้แก่ การเข้าถึงและตระหนักดิจิทัล การใช้งานเครื่องมือด้านดิจิทัลหรือแอปพลิเคชันขั้นต้นสำหรับการทำงาน การใช้ดิจิทัลเพื่อการทำงานร่วมกัน การประยุกต์ใช้เครื่องมือดิจิทัลเพื่อการทำงาน การใช้ข้อมูลระหว่างหน่วยงาน การใช้โปรแกรมดิจิทัลเพื่อการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับงานประจำ การปฏิบัติตามกฎหมาย กรอบธรรมาภิบาลและหลักปฏิบัติที่ดีด้านดิจิทัล การปฏิบัติตามข้อตกลงระดับการให้บริการและกระบวนการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และเก่งกระบวนการ เข้าใจองค์กรดิจิทัล และสื่อสารต่อยอดการเปลี่ยนแปลง ในต่างประเทศมีการศึกษาเกี่ยวกับทักษะดิจิทัล ดังนี้ แผนการศึกษารัฐบาลสหราชอาณาจักร (2018) ได้กำหนดกรอบทักษะดิจิทัลที่จำเป็นสำหรับประชากรวัยทำงาน 5 องค์ประกอบ ได้แก่ Communicating คือการสื่อสาร ทำงานร่วมกัน และแลกเปลี่ยนความคิด, Handling information and content คือการค้นหา จัดการ เก็บรวบรวมข้อมูลดิจิทัลได้อย่าง

ปลอดภัย, Transacting คือการสมัครใช้บริการ ซื้อ ขายและทำธุรกรรมออนไลน์, Problem Solving คือค้นหาวิธีแก้ไขปัญหาโดยใช้เครื่องมือดิจิทัลและบริการออนไลน์ องค์ประกอบสุดท้าย Being safe and legal online คือ มีความรู้กฎหมายดิจิทัล ทำให้สามารถใช้เทคโนโลยีได้อย่าง ปลอดภัย จากแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทักษะดิจิทัลที่กล่าวมาข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ทักษะดิจิทัล หมายถึง ความสามารถในการใช้งานอุปกรณ์ดิจิทัลและเครือข่ายในการเข้าถึงข้อมูล การปันข้อมูล การจัดการข้อมูลต่างๆ และการสื่อสารเพื่อทำงานร่วมกันผ่านซอฟต์แวร์หรือแอปพลิเคชัน รวมไปถึงความรู้และความสามารถในการตัดสินใจในการเลือกใช้ข้อมูลสารสนเทศจาก แหล่งเทคโนโลยีสารสนเทศต่างๆ และผู้วิจัยได้เลือกแนวคิดองค์ประกอบของทักษะดิจิทัลของ สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (กพ.) มาใช้ในการศึกษาปัจจัยทักษะทางดิจิทัล อัน ได้แก่ ความสามารถด้านความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ประกอบด้วย การเข้าถึงและตระหนัก ดิจิทัล การใช้งานเครื่องมือดิจิทัลหรือแอปพลิเคชันขั้นต้นสำหรับการทำงาน การใช้ดิจิทัล เพื่อ ทำงานร่วมกัน ประยุกต์ใช้เครื่องมือดิจิทัลเพื่อการทำงาน การใช้ข้อมูลระหว่างหน่วยงาน การใช้ โปรแกรมดิจิทัลเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับงานประจำ และความสามารถด้านการควบคุมกำกับ และการปฏิบัติตามกฎหมาย นโยบาย และ มาตรฐานการจัดการด้านดิจิทัล ประกอบด้วย ปฏิบัติ ตามกฎหมาย กรอบธรรมาภิบาล และหลักปฏิบัติที่ดีด้านดิจิทัล ปฏิบัติตามข้อตกลงระดับการ ให้บริการและกระบวนการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (Service-Level Agreement) และความสามารถด้านผู้นำดิจิทัล (Digital Leadership) คือ เก่งกระบวนการ เข้าใจ องค์การดิจิทัล และสื่อสารต่อยอดการเปลี่ยนแปลง ซึ่งผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่าเหมาะสมกับบริบทที่ ผู้วิจัยต้องการศึกษา

5.ข้อมูลแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัล

แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย พ.ศ. 2566 – 2570

ภายหลังจากที่มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการ ภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562 ซึ่งมีเป้าหมายเพื่อผลักดันให้การดำเนินงานของหน่วยงาน ภาครัฐเปลี่ยนผ่านสู่ระบบดิจิทัลอย่างเป็นรูปธรรม สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (สพร.) จึงได้ จัดทำแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย พ.ศ. 2566 – 2570 ขึ้น โดยแผนดังกล่าวมี จุดมุ่งหมายหลัก 3 ประการ ประการแรก คือ การยกระดับการให้บริการของภาครัฐผ่านช่องทาง ดิจิทัลให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น มีมาตรฐานคุณภาพที่ประชาชนสามารถเข้าถึงได้สะดวก รวดเร็ว และสร้างความเชื่อมั่นในการให้บริการ ประการต่อมา คือ การเป็นแนวทางที่ส่งเสริมให้หน่วยงาน

ของรัฐนำเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรมมาประยุกต์ใช้ในกระบวนการทำงาน เพื่อให้การบริหารจัดการมีความคล่องตัว ยืดหยุ่น บูรณาการระหว่างหน่วยงานอย่างไร้รอยต่อ และส่งเสริมความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ตลอดจนเปิดโอกาสให้ทุกภาคส่วนมีส่วนร่วมในกระบวนการภาครัฐ และประการสุดท้าย คือ การทำหน้าที่เป็นกรอบทิศทางสำหรับการจัดทำแผนปฏิบัติการของหน่วยงานภาครัฐให้มีความสอดคล้องกับพระราชบัญญัติฯ ดังกล่าว ตลอดจนสนับสนุนให้เกิดความต่อเนื่องในการพัฒนาและขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัลของประเทศอย่างยั่งยืน

วิสัยทัศน์ของแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย

แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย พ.ศ. 2566 – 2570 มีเป้าหมายสำคัญในการยกระดับประสิทธิภาพของภาครัฐให้สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส และสอดคล้องกับบริบทของสังคมดิจิทัลที่เปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง โดยกำหนดวิสัยทัศน์ในการพัฒนาภาครัฐให้เป็นกลไกที่ทันสมัยและตอบสนองต่อความต้องการของสาธารณชนได้อย่างแท้จริง ภายใต้แนวคิดดังกล่าว ภาครัฐจำเป็นต้องพัฒนาโครงสร้างการทำงานให้มีความยืดหยุ่นมากขึ้น โดยลดขั้นตอนที่ซ้ำซ้อน เชื่อมโยงข้อมูลและการดำเนินงานระหว่างหน่วยงานอย่างมีระบบ เพื่อให้สามารถปรับตัวต่อความเปลี่ยนแปลงในเชิงนโยบาย เทคโนโลยี และความคาดหวังของสังคมได้อย่างทันทั่วทั้งที่ ควบคู่ไปกับการออกแบบระบบบริการที่เปิดโอกาสให้ประชาชนทุกกลุ่มสามารถเข้าถึงได้อย่างเท่าเทียม ไม่ว่าจะเป็นในเขตเมืองหรือพื้นที่ห่างไกล โดยเฉพาะกลุ่มที่มีข้อจำกัดในการเข้าถึงบริการสาธารณะ ซึ่งมักถูกมองข้ามในการจัดทำนโยบายสาธารณะในอดีต นอกจากนี้ ภาครัฐยังให้ความสำคัญกับการสนับสนุนภาคธุรกิจในฐานะพันธมิตรหลักของเศรษฐกิจ ด้วยการพัฒนาแพลตฟอร์มดิจิทัลที่ช่วยให้ผู้ประกอบการสามารถใช้บริการของรัฐได้อย่างครบวงจรตั้งแต่ต้นทางถึงปลายทางผ่านระบบออนไลน์ และมีศูนย์กลางบริการที่เข้าถึงได้ในจุดเดียว เพื่ออำนวยความสะดวกในการดำเนินธุรกิจในทุกระดับ พร้อมทั้งจัดเตรียมข้อมูลที่จำเป็นต่อการตัดสินใจและการวางแผนอย่างเป็นระบบ ในขณะเดียวกัน การสร้างความเชื่อมั่นในภาครัฐผ่านความโปร่งใสและการมีส่วนร่วมของประชาชนถือเป็นอีกหนึ่งกลยุทธิ์สำคัญ รัฐจึงมุ่งเน้นการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะโดยไม่ต้องมีการร้องขอ และส่งเสริมการเข้าถึงข้อมูลที่หลากหลายผ่านช่องทางต่าง ๆ พร้อมเปิดพื้นที่ให้ประชาชนเข้ามามีบทบาทในการเสนอแนะ ตรวจสอบ และร่วมพัฒนานโยบายของรัฐอย่างสร้างสรรค์ กระบวนการทั้งหมดนี้ไม่เพียงแต่จะช่วยยกระดับคุณภาพของการบริการภาครัฐเท่านั้น หากยังเป็นการวางรากฐานสำคัญ

ต่อการพัฒนาโครงสร้างรัฐในระยะยาว ให้สามารถตอบสนองต่อความเปลี่ยนแปลงของสังคมและสร้างความเข้มแข็งในระดับโครงสร้างเชิงนโยบายได้อย่างมั่นคงและยั่งยืน

ยุทธศาสตร์การพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย

แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย พ.ศ. 2566 – 2570 ได้กำหนดวิสัยทัศน์หลักไว้ว่า “บริการภาครัฐสะดวก โปร่งใส ทันสมัย ตอบโจทย์ประชาชน” ซึ่งตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักการดำเนินงานสำคัญ 4 ด้าน ได้แก่ 1) การสร้างภาครัฐที่สามารถปรับตัวได้อย่างรวดเร็ว (Agile Government) โดยเน้นการบูรณาการข้อมูลและบริการระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ให้สอดคล้องและทำงานร่วมกันบนมาตรฐานเดียว ลดขั้นตอนที่ซ้ำซ้อน และเพิ่มความคล่องตัวในการตอบสนองต่อความเปลี่ยนแปลงและความต้องการของประชาชน 2) การให้บริการที่เข้าถึงง่าย และลดความเหลื่อมล้ำ (Responsive Government) โดยมุ่งให้ประชาชนทุกกลุ่มสามารถใช้บริการดิจิทัลของภาครัฐได้อย่างเท่าเทียม ไม่ว่าจะอยู่ในพื้นที่ใดหรืออยู่ในสถานะทางสังคมแบบใด โดยเฉพาะกลุ่มเปราะบางซึ่งไม่ควรถูกทิ้งไว้ข้างหลัง 3) การสนับสนุนภาคธุรกิจให้สามารถเข้าถึงบริการของรัฐได้สะดวกและครบถ้วน (Enhance Competitiveness) ผ่านการให้บริการแบบครบวงจร ณ จุดเดียว (One-Stop Service) และเชื่อมโยงทุกขั้นตอนอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ต้นจนจบ (End-to-End Process) พร้อมทั้งจัดให้มีข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการประกอบธุรกิจเพื่อเสริมสร้างศักยภาพในการแข่งขันของประเทศ และ 4) การสร้างความโปร่งใสและความเชื่อมั่นผ่านการเปิดเผยข้อมูลและการมีส่วนร่วมของประชาชน (Open Government & Trust) โดยภาครัฐจะเปิดเผยข้อมูลต่อสาธารณะโดยไม่ต้องรอการร้องขอ (Open by Default) และจัดให้มีช่องทางที่หลากหลายสำหรับให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูล แสดงความคิดเห็น เสนอแนะ และตรวจสอบการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งจะช่วยยกระดับความโปร่งใสและสร้างวัฒนธรรมของการมีส่วนร่วมในสังคมอย่างแท้จริง(แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย พ.ศ.2566-2570, 2566)

6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ณพล ทับทิมหิน (2562) ได้ศึกษาเรื่อง การปรับเปลี่ยนสู่รัฐบาลดิจิทัลในหน่วยงานภาครัฐไทย 4 หน่วยงาน ได้แก่ กรมสรรพากร สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล และธนาคารแห่งประเทศไทย ซึ่งเป็นการวิจัยในรูปแบบการวิจัยเชิงประจักษ์ โดยใช้ข้อมูลจากแบบสำรวจ "การปรับเปลี่ยนสู่รัฐบาลดิจิทัลในหน่วยงานภาครัฐไทย" พร้อมด้วยการทบทวนวรรณกรรม ในการสังเคราะห์เพื่อบ่งชี้ถึงการเตรียมความพร้อมสำหรับ Digital Transformation ของภาครัฐ ผลการวิจัยพบว่า หน่วยงานภาครัฐที่ทำการสำรวจมี

การเตรียมความพร้อมสำหรับ Digital Transformation ในระดับที่มีนัยสำคัญทั้ง 4 ด้าน เรียงตามลำดับ ได้แก่ Business Process Transformation, Business Operation Transformation, Digital Culture Transformation และ Service Delivery Transformation โดยมีผลคะแนนจากการสำรวจถึงการดำเนินงานของหน่วยงานเป้าหมายเหล่านี้ในบรรดา 15 ปัจจัยรอง และ 31 ตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้องกับการ Transformation ทั้ง 4 ด้านเป็นเครื่องบ่งชี้ โดยปัจจัยหลัก 4 ด้าน มีผลการดำเนินการใกล้เคียงกัน ซึ่งสามารถสะท้อนให้เห็นถึงภาพรวมของการเตรียมความพร้อมสำหรับ Digital Transformation ของหน่วยงานตัวอย่างภาครัฐอยู่ในระดับที่น่าพอใจศักยภาพเพียงพอที่จะบรรลุเป้าหมาย Digital Transformation และสามารถเป็นผู้นำและแบบอย่างที่ดีในการดำเนินการที่จะนำไปต่อยอดและขยายผลในวงกว้างทั่วทั้งภาครัฐ พร้อมด้วยการนำข้อเสนอแนะในเชิงสร้างสรรค์จากผู้เชี่ยวชาญต่างประเทศในวงความร่วมมือสถาบันซีไอโอระหว่างประเทศ (IAC) ไปช่วยเสริมสร้างแนวคิดและวิธีการพัฒนาต่อยอดเพื่อให้ผลลัพธ์การพัฒนาอยู่ในแนวทางที่เป็นสากลต่อไป

ภสุ เทียวสอาด (2562) ได้ศึกษาเรื่อง ทักษะทางดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรกรมศุลกากร ต่อความท้าทายในการพัฒนาองค์กรสู่การเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัล (Digital Transformation) ผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการและบุคลากรกรมศุลกากรเห็นด้วยกับการแทรกแซงการพัฒนาองค์กรที่นำไปสู่การมีทักษะทางดิจิทัล เพื่รองรับการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัล และมีระดับทักษะทางดิจิทัลอยู่ในระดับมาก แต่การแทรกแซงการพัฒนาองค์กรของกรมศุลกากรที่ผ่านมา ยังไม่มีความสัมพันธ์กับการมีทักษะทางดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากร เนื่องจากกระบวนการส่วนใหญ่มุ่งใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเป็นเพียงเครื่องมือในการอำนวยความสะดวกทางการค้าที่ยังคงรูปแบบการทำงานแบบราชการ กล่าวคือ ยังมีข้อจำกัดทางโครงสร้างและกฎหมายบางประการที่ไม่เอื้อต่อการนำเอาเทคโนโลยีดิจิทัลประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด และการแทรกแซงการพัฒนาองค์กรในด้านต่าง ๆ ยังไม่มีความสอดคล้องกันมากนัก แม้ว่าเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานจะมีทักษะทางดิจิทัล แต่ด้วยข้อจำกัดดังกล่าว ทำให้การพัฒนาองค์กรเพื่รองรับการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัลด้วยทักษะทางดิจิทัลยังไม่เห็นผลลัพธ์ที่ชัดเจน

ชนิสรา ฝนทอง (2563) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การเปลี่ยนแปลงตนเองของบุคลากรในยุค Digital Transformation ประชาชนวัยทำงาน กรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนวัยทำงานในกรุงเทพมหานครนั้นมีการเปลี่ยนแปลงตนเองในยุค Digital Transformation ในด้านทัศนคติต่อการเปลี่ยนแปลงอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความสามารถทาง

เทคโนโลยี ความคาดหวัง ความคิดสร้างสรรค์เชิงนวัตกรรมอยู่ในระดับมาก และความสามารถทางภาษาอยู่ในระดับปานกลาง โดยประชาชนวัยทำงานในกรุงเทพมหานครที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อายุงานและรายได้แตกต่างกันมีการเปลี่ยนแปลงตนเองที่แตกต่างกัน

ณัฐวิวัฒน์ ภควันฉัตร et al. (2565) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในองค์กรของพนักงานภาคเอกชน จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า พนักงานในองค์กรภาคเอกชน จังหวัดชลบุรี ที่มีปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน ระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในองค์กรของพนักงานภาคเอกชน จังหวัดชลบุรีต่างกัน และพนักงานในองค์กรภาคเอกชน จังหวัดชลบุรี ที่มีปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงานต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในองค์กรของพนักงานภาคเอกชน จังหวัดชลบุรีไม่ต่างกัน นอกจากนี้การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านการศึกษาและด้านการพัฒนาส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในองค์กรของพนักงานภาคเอกชน จังหวัดชลบุรี

ณัฐสุครินทร์ มังคละนาเคศวร (2562) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อการเป็นองค์กรสมรรถนะสูง โดยวิธีวิจัยแบบผสมผสาน กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้บริหารและบุคลากรของการยางแห่งประเทศไทย จำนวน 97 คน ผลการวิจัยพบว่า ระดับความคิดเห็นต่อการเป็นองค์กรสมรรถนะสูงของการยางแห่งประเทศไทยโดยรวมอยู่ในระดับสูง ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การมุ่งเน้นผลลัพธ์ระยะยาว ด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านคุณภาพของพนักงาน การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการเป็นองค์กรสมรรถนะสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มีอิทธิพลทางบวกต่อการเป็นองค์กรสมรรถนะสูงของการยางแห่งประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ณัฐรัตน์ ผดุงถิ่น (2564) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยแรงจูงใจที่ส่งผลต่อสมรรถนะดิจิทัลของครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษานครปฐมและสุพรรณบุรี ผลการวิจัยพบว่า 1) สมรรถนะดิจิทัลของครู โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมากทั้งหมด โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการประเมินรองลงมา คือ ด้านการใช้ทรัพยากรดิจิทัล ขณะที่ด้านการอำนวยความสะดวกให้ผู้เรียนมีสมรรถนะดิจิทัลมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด 2) ปัจจัยแรงจูงใจของครู โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมากทั้งหมด โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากร รองลงมา คือ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ และด้านการได้รับการยอมรับ

นับถือ ตามลำดับ ขณะที่ด้านการให้รางวัลมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด 3) ปัจจัยส่วนบุคคลกับสมรรถนะดิจิทัลของครู มีความสัมพันธ์โดยรวมทางบวกอยู่ในระดับสูง ($r = 0.78$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนปัจจัยแรงจูงใจกับสมรรถนะดิจิทัลของครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา นครปฐมและสุพรรณบุรี มีความสัมพันธ์โดยรวมทางบวกอยู่ในระดับปานกลาง ($r = 0.63$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ 4) ปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยแรงจูงใจส่งผลต่อสมรรถนะดิจิทัลของครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา นครปฐมและสุพรรณบุรี โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ได้ร้อยละ 71.3 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยปัจจัยทัศนคติต่อการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลสามารถพยากรณ์สมรรถนะครูได้สูงสุด ในส่วนของปัจจัยแรงจูงใจด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเป็นองค์ประกอบที่ส่งผลต่อสมรรถนะครูสูงสุด

นาฏญา อู่แสงทอง (2565) ได้ศึกษาเรื่อง การจัดการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ภายใต้การเปลี่ยนแปลงดิจิทัลขององค์การขนส่งมวลชน ผลการวิจัยพบว่า การจัดการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ยุคดิจิทัล แบ่งเป็น 2 ส่วน คือ ในส่วนของผู้บริหารพบว่ายบายการพัฒนาโครงสร้าง พื้นฐานด้านดิจิทัลเพื่อสนับสนุนระบบเทคโนโลยีดิจิทัลและข้อมูลสารสนเทศที่มีคุณภาพ การกำหนดกรอบพัฒนาทักษะ แผนการฝึกอบรมที่มุ่งเน้นการศึกษา การสรรหา คัดเลือก และ พัฒนาบุคลากรที่มีศักยภาพสูงให้มีโอกาสในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง พัฒนาด้านเทคโนโลยี บริหารและการปฏิบัติงานแบบมีส่วนร่วม นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในทุกกระบวนการ ทำงาน รวมทั้งให้บุคลากรมีทัศนคติด้านเทคโนโลยีดิจิทัลเป็นบวก ในส่วนของผู้ใช้งาน ด้านการรับรู้ได้ถึงประโยชน์ของระบบ ผู้ใช้งานเมื่อเข้าใจและรู้วิธีการใช้งานที่ถูกต้องจะใช้งานได้ง่ายขึ้น มีความตั้งใจฝึกฝนการใช้งาน และรับรู้ได้ว่าระบบเชื่อมโยงกับระบบงานอื่นๆ ได้ ผู้ใช้งานมีทัศนคติว่าระบบดี แต่ต้องเรียนรู้และพัฒนาจนเกิดความชำนาญ ปัญหาที่พบ คือ ระบบใหม่มีความซับซ้อนในการใช้งาน สิทธิการเข้าใช้งานไม่เพียงพอ ผู้ใช้งานบางส่วนขาดทักษะด้านดิจิทัล นอกจากนี้ ผู้ใช้งานได้เสนอแนะเพิ่มเติมว่าควรอบรมให้ผู้ใช้งานเข้าถึงการใช้งานได้อย่างถูกต้อง จัดให้มีที่ปรึกษา มีคู่มือที่ง่ายต่อความเข้าใจในการใช้งานเพื่อให้บุคลากรเกิดการยอมรับเทคโนโลยีส่งผลให้การปฏิบัติงานมีผลสัมฤทธิ์สูงขึ้น

เอมิกา นักระโทก (2564) ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนาทักษะดิจิทัลของบุคลากรในการปฏิบัติงานเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงสู่องค์กรดิจิทัลของสำนักงานอัยการภาค 3 ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรส่วนใหญ่มีทักษะดิจิทัลพื้นฐานในด้านการใช้งานคอมพิวเตอร์ ด้านการใช้งานอินเทอร์เน็ต ด้านการใช้โปรแกรมประมวลผลคำ ด้านการใช้โปรแกรมตารางคำนวณ และด้านการ

ทำงานร่วมกันแบบออนไลน์ ส่วนทักษะด้านโปรแกรมนำเสนอและด้านการใช้งานสร้างสื่อดิจิทัลมีบุคลากรส่วนน้อยที่มีทักษะ ส่วนด้านการใช้งานเพื่อความมั่นคงปลอดภัยกับด้านการใช้ดิจิทัลเพื่อความมั่นคงปลอดภัย พบว่าบุคลากรไม่มีความรู้ในด้านดังกล่าว ปัญหาและอุปสรรค พบว่าบุคลากรมีทัศนคติไม่ยอมรับการเปลี่ยนแปลงทางด้านดิจิทัล ขาดแรงจูงใจขาดการส่งเสริมในการพัฒนาทักษะดิจิทัลของตนเองและไม่มีการกำหนดแนวทางที่ชัดเจนในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีทักษะด้านดิจิทัลในการปฏิบัติงาน ปัญหาเรื่องงบประมาณ ด้านวัสดุอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยี และระบบอินเทอร์เน็ตที่ล่าช้า รวมถึงไม่มีการจัดฝึกอบรม ส่วนแนวทางการแก้ไขปัญหา พบว่าควรมีการสร้างทัศนคติที่ดีในการเรียนรู้และนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงานควรกำหนดเป็นข้อบังคับให้ข้าราชการและบุคลากรในสำนักงานทุกคนต้องพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลอย่างจริงจัง ควรจัดสรรงบประมาณด้านเทคโนโลยีดิจิทัลให้เพียงพอและจัดให้มีการฝึกอบรมโดยมีรูปแบบที่หลากหลาย

ชนินาถ อมรรัตน์ธำรงค์ (2567) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จสู่การเป็นองค์กรดิจิทัลกรณีศึกษา ธุรกิจซีเมนต์และวัสดุก่อสร้างแห่งหนึ่งในประเทศไทย พบว่าการที่องค์กรจะประสบความสำเร็จสู่การเป็นองค์กรดิจิทัลได้นั้นต้องอาศัยความร่วมมือกันในทุก ภาคส่วน ตั้งแต่ผู้นำ ซึ่งผู้นำต้องมีความพร้อมและสามารถวางแผนกลยุทธ์ นโยบายที่พร้อมจะสนับสนุนองค์การเปลี่ยนแปลง ในทุกมิติของการบริหารการเปลี่ยนแปลง เช่น เครื่องมือและอุปกรณ์งบประมาณ รวมถึงผลักดันวัฒนธรรมขององค์กรที่ ผลักดันและส่งเสริมให้บุคลากรเห็นคุณค่าและข้อดีของเครื่องมือดิจิทัล ผ่านการทดลองใช้ การเรียนรู้ที่นำมาสู่ประสบการณ์ และทัศนคติที่ดีของบุคลากร ซึ่งเมื่อบุคลากรสามารถมองไปในทิศทางเดียวกับองค์กรได้ ส่งผลให้องค์กรขับเคลื่อนได้รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ เนื่องจากบุคลากรคือหัวใจสำคัญของการขับเคลื่อนองค์กร และเมื่อองค์กรประสบความสำเร็จทำให้องค์กร สามารถแข่งขันในตลาดได้อย่างมีประสิทธิภาพรวมถึงสามารถมอบบริการที่ตอบโจทย์ต่อพฤติกรรมของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงไป

Susano et al. (2023) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “HR Development Through Capacity Building To Increase Company Productivity” โดยผลการวิจัยพบว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรส่งผลโดยตรงกับการพัฒนาความสามารถ ความยืดหยุ่นของพนักงาน และการพัฒนาด้านอาชีพของพนักงาน นอกจากนี้ยังแสดงให้เห็นถึงแนวทางในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์โดยมีองค์ประกอบที่จะช่วยให้้องค์กรสามารถดำรงอยู่ได้ในสถานการณ์ที่เลวร้าย ประกอบด้วย สมรรถนะ ความสามารถ และความยืดหยุ่น นอกจากนี้ยังกล่าวไว้อีกด้วยว่า หาก

พนักงานมีความยืดหยุ่น ตัวพนักงานจะสามารถรับมือกับสถานการณ์ต่างๆได้อย่างใจเย็นและสามารถนำปัญหาที่เกิดขึ้นมาใช้ประโยชน์เพื่อให้เกิดประสิทธิผลต่อองค์กรได้และทำให้องค์กรสามารถประสบความสำเร็จและแข่งขันต่อไปได้

Technologies (2022) ศี ก ษ า ร ี อ ง Breaking through barriers to digital transformation at the intersection of people and technology กลุ่มตัวอย่างที่ใช้สำหรับการวิจัย คือ ผู้ตอบแบบสอบถาม 10,500 คน เป็นผู้มีอำนาจตัดสินใจด้านไอทีและธุรกิจระดับสูง พนักงานที่เกี่ยวข้องกับโครงการการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัลในอเมริกาเหนือ ละตินอเมริกา ยุโรป เอเชีย แปซิฟิก และญี่ปุ่น พบว่า ทักษะ ความต้องการของคนในองค์กร ที่มีผลการปฏิบัติงานสูง ผู้ที่เตรียมความพร้อมด้านบุคลากร 1) สร้างประสบการณ์การทำงานที่ต่อเนื่องและปลอดภัย มีระบบโครงสร้างและเครื่องมือที่จำเป็นที่ช่วยให้ทำงานได้จากทุกที่ รวมทั้งให้อิสระในการเลือกรูปแบบการทำงานได้ตามต้องการ 2) สร้างผลลัพธ์ที่มีประสิทธิภาพ ด้วยการนำเครื่องมือเทคโนโลยีมาช่วยเพิ่มความสามารถในงาน ที่ต้องทำซ้ำให้เป็นกระบวนการดำเนินงานแบบอัตโนมัติ ทำให้พนักงานมีเวลาเพิ่มขึ้น สร้างงานที่มีคุณค่าได้มากขึ้น 3) สร้างวัฒนธรรมที่มีความเข้าใจของเข้าใจระหว่างกัน และดูแลพนักงานเสมือนเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุด

Kosmajadi (2021) ได้ ศี ก ษ า วิ จัย ร ี อ ง “The Impact of Human Resources Development and Organizational Culture on Employee Performance” โดยผลการวิจัยพบว่า 1. จากผลการวิเคราะห์เชิงพรรณนาในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ พบว่า วัฒนธรรมองค์กรและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานอยู่ในเกณฑ์ดี แต่มีจุดอ่อนในบางด้าน 2. การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญ โดยมีอิทธิพลที่ 66.69% 3. วัฒนธรรมองค์กรส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญ โดยมีอิทธิพลที่ 51.84% และ 4. การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และวัฒนธรรมองค์กรส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานร่วมกันอย่างมีนัยสำคัญ โดยมีอิทธิพลที่ 78.30% ส่วนที่เหลืออีก 21.70% จะเป็นอิทธิพลที่ได้รับมาจากปัจจัยด้านอื่นๆที่ไม่รวมอยู่ในการศึกษาครั้งนี้ กล่าวโดยสรุปคือ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และวัฒนธรรมองค์กรต่างก็ส่งผลถึงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานโดยส่งผลทั้งแบบเป็นอิสระต่อกันและส่งผลร่วมกัน

Hafseld et al. (2022) ศี ก ษ า ร ี อ ง “Government inter-organizational, digital transformation projects: five key lessons learned from a Norwegian case study” กลุ่มตัวอย่างที่ใช้สำหรับการวิจัย คือ ผู้เข้าร่วมโครงการทั้งหมด 10 คน จากตัวแทน 4 องค์กรที่มีส่วนร่วมใน

โครงการการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัลระหว่างองค์กรของรัฐบาลนอร์เวย์ ผลการวิจัยพบว่า 5 บทเรียนที่สำคัญสำหรับโครงการการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัลระหว่างองค์กรของรัฐบาล ได้แก่ 1) ความคิดริเริ่มโครงการ (Project Initiative) ในโครงการที่อยู่บนพื้นฐานของความสมัครใจ จำเป็นต้องเสริมสร้างความมุ่งมั่นของทุกฝ่ายเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของโครงการ 2) ระยะเวลาที่ใช้ในการตัดสินใจเลือกใช้เทคโนโลยี (Timing of the final choice of digital enabler) ควรพิจารณาการเลือกใช้เทคโนโลยีให้เร็วที่สุดเท่าที่จะทำได้ เพื่อรักษาการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในโครงการ 3) การเลือกเทคโนโลยีและการพึ่งพาซัพพลายเออร์ (Choice of technology and the dependency on private suppliers) การแสวงหาโอกาสทางเทคโนโลยีและวิธีการแก้ปัญหาทางดิจิทัลที่เป็นนวัตกรรมจะต้องมีการจัดการให้มีความสมดุลโดยคำนึงถึงขอบเขตของโครงการ การพึ่งพาซัพพลายเออร์เอกชน และการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลัก 4) โครงสร้างการกำกับดูแล (The governance structure) โครงสร้างที่ไม่ชัดเจนและการขาดผู้รับผิดชอบความเป็นเจ้าของโครงการ จะส่งผลต่อความล่าช้าและเกิดความคลุมเครือในการตัดสินใจในโครงการ หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับโครงการควรมีระหว่างองค์กรควรคำนึงว่าโครงการการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัลทุกประเภทจำเป็นต้องได้รับการยึดถือจากฝ่ายบริหารระดับสูงภายในหน่วยงานที่เข้าร่วม หากไม่เป็นเช่นนั้น โครงการอาจประสบปัญหาจากการขาดความสนใจ การจัดลำดับความสำคัญ และการจัดสรรทรัพยากร 5) ผู้นำโครงการ (Project leadership) การจัดการการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัลระหว่างองค์กรและภาครัฐ ผู้นำโครงการจะต้องมีความสามารถในการจัดการ บริหารงบประมาณ และคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดขององค์กรต่างๆที่เข้าร่วมในโครงการ

ดังนั้นจากการทบทวนทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่าทักษะดิจิทัลเป็นที่กล่าวถึงมากและบุคลากรต้องมีการปรับตัว ซึ่งพบว่าปัญหาและอุปสรรคคือบุคลากรมีทัศนคติไม่ยอมรับการเปลี่ยนแปลงทางด้านดิจิทัล โดยบุคลากรมีแต่ละคนมีทักษะดิจิทัลที่แตกต่างกันออกไป ทำให้องค์กรต้องทราบถึงปัจจัยองค์กรและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่จะส่งผลต่อทักษะดิจิทัลของบุคลากรเพื่อจัดแนวทางในการพัฒนาทักษะดิจิทัลของบุคลากร ดังนั้นการวิจัยนี้จึงทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อทักษะดิจิทัลของข้าราชการสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อทักษะดิจิทัลของข้าราชการสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร เลือกใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ในรูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถามออนไลน์ (Online Question, Google Form) เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลแบบสำรวจ ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ข้าราชการสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำนวน 4770 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 16 มกราคม 2567)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ข้าราชการสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำนวน 4770 คน ผู้วิจัยกำหนดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 356 คน โดยได้จากการคำนวณโดยใช้สูตรของ Krejcie & Morgan(1970) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และระดับความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 (กัลยา วาณิชย์บัญชา, 2561)

$$n = \frac{X^2 N p (1 - p)}{e^2 (N - 1) + X^2 p (1 - p)}$$

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากร

e = ระดับความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้

X^2 = ค่าไคสแควร์ที่ df เท่ากับ 1 และระดับความเชื่อมั่น 95% ($X^2 = 3.841$)

P = สัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากร (ถ้าไม่ทราบให้กำหนด p = 0.5)

เมื่อนำขนาดประชากร (N) = 4,770 ใส่ในสูตร จะได้กลุ่มตัวอย่างดังนี้

$$n = \frac{3.841^2 4770 * 0.5(1 - 0.5)}{0.05^2 (4770 - 1) + X^2 p(1 - p)}$$

$$n = 355.54$$

ดังนั้นผู้วิจัยจึงปัดขึ้นเป็นจำนวนเต็ม ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง(n) = 356 คน

วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage Sampling) โดยขั้นตอนแรกผู้วิจัยทำการสุ่มตัวอย่างตามสัดส่วน (Proportional Sampling) จากข้าราชการสรรพากรในพื้นที่กรุงเทพมหานครทั้งหมด 3 ภาค ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 4770 คน โดยเลือกจำนวนตัวอย่างตามจำนวนข้าราชการสรรพากรแต่ละภาค ดังนี้ ข้าราชการสรรพากรภาค 1 จำนวน 1641 คน ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 123 คน ข้าราชการสรรพากรภาค 2 จำนวน 1628 คน ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 121 คน และข้าราชการสรรพากรภาค 3 จำนวน 1501 คน ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 112 คน ในขั้นตอนที่สอง ผู้วิจัยทำการสุ่มตัวอย่างตามความสะดวก (Convenience Sampling) ในการรวบรวมข้อมูลโดยนำแบบสอบถามจัดเก็บจนครบจำนวน 356 คน

2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูลจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาเป็นแนวทางสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อศึกษาปัจจัยด้านองค์กร และการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อทักษะดิจิทัลของข้าราชการสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร โดยแบ่งเป็น 4 ส่วน

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านองค์กร ได้แก่ ด้านลักษณะงานที่ต้องทำ ด้านนิเทศงาน ด้านเพื่อนร่วมงานและการดำเนินงานภายใน ด้านสภาพการทำงาน และด้านการติดต่อสื่อสาร จำนวน 15 ข้อ ลักษณะข้อคำถามแบบปลายปิด (Close-ended Question) ซึ่งข้อคำถามมีลักษณะเป็นมาตราส่วนอันตรภาคชั้น (Interval Scale) ตามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Likert scale) เป็นแบบเลือกตอบได้ 5 ระดับ โดยแต่ละระดับมีค่าคะแนน ดังนี้

5	หมายถึง	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
4	หมายถึง	เห็นด้วย
3	หมายถึง	ไม่แน่ใจ

2	หมายถึง	ไม่เห็นด้วย
1	หมายถึง	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

เมื่อรวบรวมข้อมูลและแจกแจงความถี่แล้ว จะใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มประชากรพิจารณาระดับความถี่ ซึ่งผู้วิจัยใช้เกณฑ์เฉลี่ยในการอภิปรายผลคำนวณ โดยใช้สูตรการคำนวณช่วงความกว้างของชั้น ดังนี้

$$\text{ความกว้างของชั้น} = \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{5-1}{5} = 0.8$$

แสดงเกณฑ์การแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ยในแบบสอบถามดังนี้

4.21 – 5.00 ปัจจัยด้านองค์การอยู่ในระดับมากที่สุด

3.41 – 4.20 ปัจจัยด้านองค์การอยู่ในระดับมาก

2.61 – 3.40 ปัจจัยด้านองค์การอยู่ในระดับปานกลาง

1.81 – 2.60 ปัจจัยด้านองค์การอยู่ในระดับน้อย

1.00 – 1.80 ปัจจัยด้านองค์การอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี ได้แก่ การรับรู้ว่ามีประโยชน์ การรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้ ทศนคติต่อการใช้ และความตั้งใจในการใช้ จำนวน 12 ข้อ ลักษณะข้อคำถามแบบปลายปิด (Close-ended Question) ซึ่งข้อคำถามมีลักษณะเป็นมาตราส่วนอันดับภาคชั้น (Interval Scale) ตามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Likert scale) เป็นแบบเลือกตอบได้ 5 ระดับ โดยแต่ละระดับมีค่าคะแนน ดังนี้

5	หมายถึง	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
4	หมายถึง	เห็นด้วย
3	หมายถึง	ไม่แน่ใจ
2	หมายถึง	ไม่เห็นด้วย
1	หมายถึง	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

เมื่อรวบรวมข้อมูลและแจกแจงความถี่แล้ว จะใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มประชากรพิจารณาระดับความถี่ ซึ่งผู้วิจัยใช้เกณฑ์เฉลี่ยในการอภิปรายผลคำนวณ โดยใช้สูตรการคำนวณช่วงความกว้างของชั้น ดังนี้

$$\text{ความกว้างของชั้น} = \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$= \frac{5-1}{5} = 0.8$$

แสดงเกณฑ์การแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ยในแบบสอบถามดังนี้

- 4.21 – 5.00 ความเห็นด้วยเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีอยู่ในระดับมากที่สุด
 3.41 – 4.20 ความเห็นด้วยเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีอยู่ในระดับมาก
 2.61 – 3.40 ความเห็นด้วยเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีอยู่ในระดับปานกลาง
 1.81 – 2.60 ความเห็นด้วยเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีอยู่ในระดับน้อย
 1.00 – 1.80 ความเห็นด้วยเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ได้แก่ การฝึกอบรม การศึกษา และการพัฒนา จำนวน 9 ข้อ ลักษณะข้อคำถามแบบปลายปิด (Close-ended Question) ซึ่งข้อคำถามมีลักษณะเป็นมาตราส่วนอันดับ (Interval Scale) ตามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Likert scale) เป็นแบบเลือกตอบได้ 5 ระดับ โดยแต่ละระดับมีค่าคะแนน ดังนี้

5	หมายถึง	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
4	หมายถึง	เห็นด้วย
3	หมายถึง	ไม่แน่ใจ
2	หมายถึง	ไม่เห็นด้วย
1	หมายถึง	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

เมื่อรวบรวมข้อมูลและแจกแจงความถี่แล้ว จะใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มประชากรพิจารณาระดับความถี่ ซึ่งผู้วิจัยใช้เกณฑ์เฉลี่ยในการอภิปรายผลคำนวณ โดยใช้สูตรการคำนวณช่วงความกว้างของชั้น ดังนี้

$$\text{ความกว้างของอันดับ} = \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{5-1}{5} = 0.8$$

แสดงเกณฑ์การแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ยในแบบสอบถามดังนี้

- 4.21 – 5.00 ความเห็นด้วยเกี่ยวกับพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อยู่ในระดับมากที่สุด
 3.41 – 4.20 ความเห็นด้วยเกี่ยวกับพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อยู่ในระดับมาก
 2.61 – 3.40 ความเห็นด้วยเกี่ยวกับพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อยู่ในระดับปานกลาง
 1.81 – 2.60 ความเห็นด้วยเกี่ยวกับพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อยู่ในระดับน้อย
 1.00 – 1.80 ความเห็นด้วยเกี่ยวกับพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อยู่ในระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับทักษะดิจิทัลของข้าราชการสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ได้แก่ ความสามารถด้านความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Literacy), ความสามารถด้านการควบคุมกำกับ และการปฏิบัติตามกฎหมาย นโยบาย และ มาตรฐานการจัดการด้านดิจิทัล (Digital Governance, Standard, and Compliance) และความสามารถด้านผู้นำดิจิทัล (Digital Leadership) จำนวน 10 ข้อ ลักษณะข้อคำถามแบบปลายปิด (Close-ended Question) ซึ่งข้อคำถามมีลักษณะเป็นมาตราส่วนอันตรภาคชั้น (Interval Scale) ตามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Likert scale) เป็นแบบเลือกตอบได้ 5 ระดับ โดยแต่ละระดับมีค่าคะแนน ดังนี้

5	หมายถึง	มากที่สุด
4	หมายถึง	มาก
3	หมายถึง	ปานกลาง
2	หมายถึง	น้อย
1	หมายถึง	น้อยที่สุด

เมื่อรวบรวมข้อมูลและแจกแจงความถี่แล้ว จะใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มประชากรพิจารณาระดับความถี่ ซึ่งผู้วิจัยใช้เกณฑ์เฉลี่ยในการอภิปรายผลคำนวณ โดยใช้สูตรการคำนวณช่วงความกว้างของชั้น ดังนี้

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{5-1}{5} = 0.8$$

แสดงเกณฑ์การแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ยในแบบสอบถามดังนี้

4.21 – 5.00 ทักษะดิจิทัลอยู่ในระดับมากที่สุด

3.41 – 4.20 ทักษะดิจิทัลอยู่ในระดับมาก

2.61 – 3.40 ทักษะดิจิทัลอยู่ในระดับปานกลาง

1.81 – 2.60 ทักษะดิจิทัลอยู่ในระดับน้อย

1.00 – 1.80 ทักษะดิจิทัลอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและทดสอบเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยมีขั้นตอนสร้างเครื่องมือ คือ การศึกษาข้อมูลจากเอกสาร งานวิจัย แนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่จะศึกษา เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างกรอบแนวคิด การวิจัยและการสร้างแบบสอบถาม หลังจากนั้นกำหนดประเภทแบบสอบถามและประเภทมาตรา

วัดข้อมูลที่ต้องการในแต่ละคำถามเพื่อใช้ในการแปลผลข้อมูล พร้อมทั้งมีการเรียบเรียงประโยคคำถามให้สามารถเข้าใจได้ง่ายกับผู้ตอบแบบสอบถาม โดยแบ่งเป็น 4 ส่วน ได้แก่ ปัจจัยด้านองค์กร การยอมรับเทคโนโลยี การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และทักษะดิจิทัลของข้าราชการสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร เมื่อสร้างแบบสอบถามเรียบร้อยแล้วผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาทำการตรวจสอบและเสนอแนะเพิ่มเติม

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

งานวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อทักษะดิจิทัลของข้าราชการสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยแบ่งลักษณะของแหล่งข้อมูล เป็นแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้มาจากการค้นคว้าเอกสาร สารสาร บทความ สารนิพนธ์ วิทยานิพนธ์ ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แหล่งข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต และแหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้มาจากระบบสอบถามที่เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยผู้วิจัยเตรียมแบบสอบถามจำนวน 356 ชุด หลังจากนั้นนำแบบสอบถามไปขอความร่วมมือจากกลุ่มตัวอย่าง

4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

การจัดกระทำข้อมูล หลังจากที่ได้ผู้วิจัยได้รวบรวมแบบสอบถามทั้งหมดจากผู้ตอบแบบสอบถามแล้ว ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามทั้งหมดมาดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปตามขั้นตอนดังนี้ เริ่มจากการตรวจสอบข้อมูล (Editing) โดยนำแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก จากนั้นทำการลงรหัส (Coding) ข้อมูลจากแบบสอบถามที่สมบูรณ์ตามที่กำหนดไว้ในแต่ละส่วน และนำข้อมูลที่ลงรหัสเรียบร้อยแล้วมาประมวลผล (Processing) โดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูป เพื่อวิเคราะห์ตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ในการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยองค์กร การยอมรับเทคโนโลยี การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และทักษะดิจิทัล โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) ในการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

การวิเคราะห์ข้อมูล การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยองค์กร ที่ประกอบด้วย ด้านลักษณะงานที่ต้องทำ ด้านนิเทศงาน ด้านเพื่อนร่วมงานและการดำเนินงานภายใน ด้านสภาพการทำงาน และด้านการติดต่อสื่อสาร มาวิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การ

วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี ได้แก่ การรับรู้ว่ามีประโยชน์ การรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้ ทักษะติดต่อการใช้ และความตั้งใจในการใช้ มาวิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ได้แก่ การฝึกอบรม การศึกษา และการพัฒนา มาวิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับทักษะดิจิทัลของข้าราชการสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ได้แก่ ความสามารถด้านความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Literacy) ความสามารถด้านการควบคุมกำกับ และการปฏิบัติตามกฎหมาย นโยบาย และ มาตรฐานการจัดการด้านดิจิทัล (Digital Governance, Standard, and Compliance) และความสามารถด้านผู้นำดิจิทัล (Digital Leadership) มาวิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) เพื่อทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติต่างๆ ในการวิเคราะห์ ดังนี้ สมมติฐานข้อที่ 1 ปัจจัยด้านองค์กร ประกอบด้วย ด้านลักษณะงานที่ต้องทำ ด้านนิเทศงาน ด้านเพื่อนร่วมงานและการดำเนินงานภายใน ด้านสภาพการทำงาน และด้านการติดต่อสื่อสาร ส่งผลต่อทักษะดิจิทัลของข้าราชการสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) สมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี ประกอบด้วย การรับรู้ว่ามีประโยชน์ การรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้ ทักษะติดต่อการใช้ และความตั้งใจในการใช้ ส่งผลต่อทักษะดิจิทัลของข้าราชการสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) สมมติฐานข้อที่ 3 ปัจจัยด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ประกอบด้วย การฝึกอบรมการศึกษา และการพัฒนา ส่งผลต่อทักษะดิจิทัลของข้าราชการสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS และใช้สถิติเชิงพรรณนาและสถิติอนุมาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ ดังต่อไปนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ประกอบด้วย

1.1 ค่าสถิติร้อยละ (Percentage) (วณิชยบัญชา, 2561) โดยมีสูตรดังต่อไปนี้

$$P = \frac{f}{n} \times 100$$

เมื่อ	P	แทน	ค่าร้อยละ หรือ % (Percentage)
	f	แทน	ค่าความถี่ของข้อมูล
	n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean) โดยมีสูตรดังต่อไปนี้

$$\bar{x} = \frac{\sum x}{n}$$

เมื่อ	x	แทน	คะแนนเฉลี่ย
	$\sum$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
	n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

1.3 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) (วาณิชยบัณฑิต, 2561) โดยมีสูตรดังต่อไปนี้

$$S.D. = \frac{\sqrt{n \sum x^2 - (\sum x)^2}}{n(n-1)}$$

เมื่อ	S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนกลุ่มตัวอย่าง
	$\sum x^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
	$(\sum x)^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
	n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
	n - 1	แทน	จำนวนตัวแปรอิสระ
	x	แทน	คะแนนแต่ละตัวในกลุ่มตัวอย่าง

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Analysis) ประกอบด้วย

2.1 การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงเส้น (Multiple Regression Analysis) เป็นการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระที่ทำหน้าที่พยากรณ์ตั้งแต่ 2 ตัวขึ้นไปกับตัวแปรตาม

1 ตัวเพื่อให้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระทุกตัว (กัลยา วาณิชยปัญญา, 2561) จากสมการความถดถอยเชิงซ้อน ซึ่งมีพารามิเตอร์ $k+1$ ตัว คือ $\beta_0, \beta_1, \beta_2, \beta_3, \dots, \beta_k$ การประมาณ $\beta_0, \beta_1, \beta_2, \beta_3, \dots, \beta_k$ จะต้องใช้ข้อมูลตัวอย่างของตัวแปร $Y, x_1, x_2, x_3, \dots, x_k$ โดยใช้ตัวอย่างขนาด n จากสมการถดถอยเชิงซ้อน โดยมีสูตรดังนี้

$$Y = \beta_0 + \beta_1 x_{i1} + \beta_2 x_{i2} + \dots + \beta_k x_{ik} + e$$

$$i = 1, 2, \dots, n$$

เมื่อ	Y	แทน	ตัวแปรตาม (Dependent Variable)
	X	แทน	ตัวแปรอิสระ (Independent Variable)
	β_0	แทน	ส่วนตัดแกน y หรือค่าของ y เมื่อ x มีค่าเท่ากับศูนย์
	e	แทน	ค่าความคลาดเคลื่อนจากการสุ่ม
	β_1	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย (Regression Coefficient)

3. สถิติที่ใช้หาคุณภาพของแบบสอบถาม

การทดสอบความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามหรือเป็นค่าที่ใช้วัดความสอดคล้องภายในของ คำตอบโดยใช้หาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (α - Coefficient) โดยใช้สูตรของ Cronbach ค่าอัลฟาที่ได้จะแสดงถึงระดับความคงที่ของแบบสอบถาม โดยจะมีค่าระหว่าง $0 \leq \alpha \leq 1$ แสดงว่ามีค่าความเชื่อมั่นสูง สูตรดังนี้

$$Cronbach's\ alpha(\alpha) = \frac{k \overline{convariance} / \overline{variance}}{1 + (k - 1) \overline{convariance} / \overline{variance}}$$

เมื่อ	α	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์ของความเชื่อมั่น
	k	แทน	จำนวนคำถาม
	$\overline{convariance}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของความแปรปรวนระหว่างคำถามต่างๆ
	$\overline{variance}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนของคำถาม

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อทักษะดิจิทัลของข้าราชการสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร” จำนวน 356 ตัวอย่าง ผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลความหมาย ผู้วิจัยได้นำเสนอดังนี้

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลและแปลผลสำหรับการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ทางผู้วิจัยได้สรุปข้อมูลในการนำเสนอผลการวิเคราะห์หรือขยายผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนาในส่วนที่ 1 ในตอนที่ 1 ถึงตอนที่ 5 และส่วนที่ 2 เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐานดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านองค์กรของข้าราชการสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีของข้าราชการสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของข้าราชการสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับทักษะดิจิทัลของข้าราชการสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 ปัจจัยด้านองค์กร ประกอบด้วย ด้านลักษณะงานที่ต้องทำ ด้านนิเทศงาน ด้านเพื่อนร่วมงานและการดำเนินงานภายใน ด้านสภาพการทำงาน และด้านการติดต่อสื่อสาร ส่งผลต่อทักษะดิจิทัลของข้าราชการสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

สมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี ประกอบด้วย การรับรู้ว่ามีประโยชน์ การรับรู้ว่าย่่ายต่อการใช้ ทศนคติต่อการใช้ และความตั้งใจในการใช้ ส่งผลต่อทักษะดิจิทัลของข้าราชการสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

สมมติฐานข้อที่ 3 ปัจจัยด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ประกอบด้วย การฝึกอบรม การศึกษา และการพัฒนา ส่งผลต่อทักษะดิจิทัลของข้าราชการสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย สังกัดพื้นที่ของพนักงานราชการสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยการแจกแจงความถี่ และร้อยละ ดังตาราง 1

ตาราง 1 แสดงค่าแจกแจงความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสังกัดพื้นที่ของพนักงานราชการสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

ลักษณะประชากรศาสตร์	จำนวน	ร้อยละ
สังกัดพื้นที่ของพนักงานราชการสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร		
สรรพากรภาค 1		
สรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1-9 และสรรพากรพื้นที่สาขาในสังกัด	91	25.5
สรรพากรภาค 2		
สรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 10-21 และสรรพากรพื้นที่สาขาในสังกัด	145	40.7
สรรพากรภาค 3		
สรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22-30 และสรรพากรพื้นที่สาขาในสังกัด	120	33.7
รวม	356	100

จากตาราง 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนทั้งสิ้น 356 คน ผู้วิจัยจึงได้จำแนกรูปข้อมูลเชิงพรรณนาตามตัวแปรดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สังกัดสรรพากรภาค 2 (สรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 10-21 และสรรพากรพื้นที่สาขาในสังกัด) จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 40.73 รองลงมาสังกัดสรรพากร

ภาค 3 (สรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22-30 และสรรพากรพื้นที่สาขาในสังกัด) จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 33.71 และสังกัดสรรพากรภาค 1 (สรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1-9 และสรรพากรพื้นที่สาขาในสังกัด) จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 25.56 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านองค์การของข้าราชการสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยแจกแจงค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลข้อมูล

ตาราง 2 การแจกแจงค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลข้อมูล: ปัจจัยด้านองค์การของข้าราชการสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยรวม

ปัจจัยด้านองค์การ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ด้านลักษณะงานที่ต้องทำ	3.80	0.67	สำคัญมาก
2. ด้านนิเทศงาน	4.15	0.67	สำคัญมาก
3. ด้านเพื่อนร่วมงานและการดำเนินงานภายใน	4.35	0.54	สำคัญมากที่สุด
4. ด้านสภาพการทำงาน	3.82	0.68	สำคัญมาก
5. ด้านการสื่อสาร	4.03	0.66	สำคัญมาก
ปัจจัยด้านองค์การโดยรวม	4.03	0.48	สำคัญมาก

จากตาราง 2 แสดงว่า ปัจจัยด้านองค์การ ข้าราชการสรรพากรให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านองค์การโดยรวมในระดับสำคัญมาก โดยมี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.48

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเพื่อนร่วมงานและการดำเนินงานภายใน ข้าราชการสรรพากรให้ความสำคัญในระดับสำคัญมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.54 รองลงมาคือด้านนิเทศงาน ข้าราชการสรรพากรให้ความสำคัญในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.67 ด้านการสื่อสาร ข้าราชการสรรพากรให้ความสำคัญในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.66 ด้านสภาพการทำงาน ข้าราชการสรรพากรให้ความสำคัญในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.68 และด้านลักษณะงานที่ต้องทำ ข้าราชการสรรพากรให้ความสำคัญในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.67

ตาราง 3 การแจกแจงค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลข้อมูล: ปัจจัยด้านองค์การของข้าราชการสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ด้านลักษณะงานที่ต้องทำ

ปัจจัยด้านองค์กร	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านลักษณะงานที่ต้องทำ			
1. งานในตำแหน่งมีความน่าสนใจและท้าทายกับความรู้ความสามารถทางดิจิทัล	4.02	0.76	สำคัญมากที่สุด
2. ปริมาณงานและความรับผิดชอบในงานมีความเหมาะสมกับตำแหน่ง	3.54	0.95	สำคัญมาก
3. งานในหน้าที่ทำให้ได้ใช้ความรู้ความสามารถทางดิจิทัลอย่างเต็มที่	3.86	0.84	สำคัญมาก
ด้านลักษณะงานที่ต้องทำ โดยรวม	3.80	0.67	สำคัญมาก

จากตาราง 3 แสดงว่า ด้านลักษณะงานที่ต้องทำ ข้าราชการสรรพากรให้ความสำคัญต่อด้านลักษณะงานที่ต้องทำโดยรวมในระดับสำคัญมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.67

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ งานในตำแหน่งมีความน่าสนใจและท้าทายกับความรู้ความสามารถทางดิจิทัล ข้าราชการสรรพากรให้ความสำคัญในระดับสำคัญมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.76 รองลงมาคือ งานในหน้าที่ทำให้ได้ใช้ความรู้ความสามารถทางดิจิทัลอย่างเต็มที่ ข้าราชการสรรพากรให้ความสำคัญในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.84 และ ปริมาณงานและความรับผิดชอบในงานมีความเหมาะสมกับตำแหน่ง ข้าราชการสรรพากรให้ความสำคัญในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.95

ตาราง 4 การแจกแจงค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลข้อมูล: ปัจจัยด้านองค์กรของข้าราชการสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ด้านนิเทศงาน

ปัจจัยด้านองค์กร	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านนิเทศงาน			
1. การเอาใจใส่ ช่วยเหลือ แนะนำจากผู้บังคับบัญชา	4.28	0.71	สำคัญมากที่สุด
2. ผู้บังคับบัญชาสอนงานได้เหมาะสม	4.14	0.78	สำคัญมาก
3. ผู้บังคับบัญชามอบหมายงานได้เหมาะสม	4.02	0.78	สำคัญมาก
ด้านนิเทศงาน โดยรวม	4.15	0.67	สำคัญมาก

จากตาราง 4 แสดงว่า ด้านนิเทศงาน ข้าราชการสรรพากรให้ความสำคัญต่อด้านนิเทศงานโดยรวมในระดับสำคัญมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.67

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การเอาใจใส่ ช่วยเหลือ แนะนำจากผู้บังคับบัญชา ข้าราชการสรรพากรให้ความสำคัญในระดับสำคัญมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.71 รองลงมาคือ ผู้บังคับบัญชาสอนงานได้เหมาะสม ข้าราชการสรรพากรให้ความสำคัญในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.78 และผู้บังคับบัญชามอบหมายงานได้เหมาะสม ข้าราชการสรรพากรให้ความสำคัญในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.78

ตาราง 5 การแจกแจงค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลข้อมูล: ปัจจัยด้านองค์กรของข้าราชการสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ด้านเพื่อนร่วมงานและการดำเนินงานภายใน

ปัจจัยด้านองค์กร	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านเพื่อนร่วมงานและการดำเนินงานภายใน			
1. ท่านมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน	4.53	0.65	สำคัญมากที่สุด
2. เพื่อนร่วมงานให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการปฏิบัติงาน	4.53	0.64	สำคัญมากที่สุด
3. ระบบดิจิทัลขององค์กรมีประสิทธิภาพเพียงพอในการสนับสนุนการทำงาน	3.98	0.80	สำคัญมาก
ด้านเพื่อนร่วมงานและการดำเนินงานภายใน โดยรวม	4.35	0.54	สำคัญมากที่สุด

จากตาราง 5 แสดงว่า ด้านเพื่อนร่วมงานและการดำเนินงานภายใน ข้าราชการสรรพากรให้ความสำคัญต่อด้านเพื่อนร่วมงานและการดำเนินงานภายในโดยรวมในระดับสำคัญมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.54

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยสูงสุดมี 2 ข้อ คือ ท่านมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน และเพื่อนร่วมงานให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการปฏิบัติงาน ข้าราชการสรรพากรให้ความสำคัญในระดับสำคัญมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.65 และ 0.64 ตามลำดับ รองลงมาคือ ผู้ระบบดิจิทัลขององค์กรมีประสิทธิภาพเพียงพอในการสนับสนุนการทำงาน ข้าราชการสรรพากรให้ความสำคัญในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.80

ตาราง 6 การแจกแจงค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลข้อมูล: ปัจจัยด้านองค์กรของข้าราชการสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ด้านสภาพการทำงาน

ปัจจัยด้านองค์กร	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านสภาพการทำงาน			
1. องค์กรมีการจัดให้ทำงานในสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล	3.82	0.78	สำคัญมาก
2. องค์กรให้การสนับสนุนด้านวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ที่เอื้อต่อการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เช่น คอมพิวเตอร์ที่มีประสิทธิภาพ อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง ซอฟต์แวร์ที่จำเป็นในการทำงาน	3.58	0.96	สำคัญมาก
3. จำนวนชั่วโมงและช่วงเวลาการทำงานที่องค์กรกำหนดมีความเหมาะสม	4.07	0.78	สำคัญมาก
ด้านสภาพการทำงาน โดยรวม	3.82	0.68	สำคัญมาก

จากตาราง 6 แสดงว่า ด้านสภาพการทำงาน ข้าราชการสรรพากรให้ความสำคัญต่อด้านสภาพการทำงานโดยรวมในระดับสำคัญมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.68

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ จำนวนชั่วโมงและช่วงเวลาการทำงานที่องค์กรกำหนดมีความเหมาะสม ข้าราชการสรรพากรให้ความสำคัญในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.78 รองลงมาคือ องค์กรมีการ

จัดให้ทำงานในสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ข้าราชการสรรพากรให้ความสำคัญในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.78 และองค์กรให้การสนับสนุนด้านวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ที่เอื้อต่อการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เช่น คอมพิวเตอร์ที่มีประสิทธิภาพ อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง ซอฟต์แวร์ที่จำเป็นในการทำงาน ข้าราชการสรรพากรให้ความสำคัญในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.96

ตาราง 7 การแจกแจงค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลข้อมูล: ปัจจัยด้านองค์กรของข้าราชการสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ด้านการสื่อสาร

ปัจจัยด้านองค์กร	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านการสื่อสาร			
1. องค์กรมีการติดต่อสื่อสารกันทั้งภายนอก(กับประชาชน/หน่วยงานอื่น) และภายใน (ระหว่างพนักงาน/หน่วยงาน) อย่างเป็นระบบ	4.16	0.69	สำคัญมาก
2. องค์กรมีการใช้เทคโนโลยีในการสื่อสารที่เหมาะสมกับลักษณะงาน	3.99	0.72	สำคัญมาก
3. องค์กรมีการใช้เทคโนโลยีในการสื่อสารที่ทันสมัย	3.93	0.84	สำคัญมาก
ด้านการสื่อสาร โดยรวม	4.03	0.66	สำคัญมาก

จากตาราง 7 แสดงว่า ด้านการสื่อสาร ข้าราชการสรรพากรให้ความสำคัญต่อการสื่อสารโดยรวมในระดับสำคัญมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.66

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ องค์กรมีการติดต่อสื่อสารกันทั้งภายนอกและภายในอย่างเป็นระบบ ข้าราชการสรรพากรให้ความสำคัญในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.69 รองลงมาคือ องค์กรมีการใช้เทคโนโลยีในการสื่อสารที่เหมาะสมกับลักษณะงาน ข้าราชการสรรพากรให้ความสำคัญในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.72 และองค์กรมีการใช้เทคโนโลยีในการสื่อสารที่ทันสมัย ข้าราชการสรรพากรให้ความสำคัญในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.84

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีของข้าราชการสรรพากร
ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยแจกแจงค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลข้อมูล

ตาราง 8 การแจกแจงค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลข้อมูล: การยอมรับเทคโนโลยี
ของข้าราชการสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยรวม

การยอมรับเทคโนโลยี	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. การรับรู้ว่ามีประโยชน์	4.31	0.55	สำคัญมากที่สุด
2. การรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้งาน	4.27	0.49	สำคัญมากที่สุด
3. ทศนคติต่อการใช้	4.34	0.49	สำคัญมากที่สุด
4. ความตั้งใจในการใช้	4.47	0.52	สำคัญมากที่สุด
การยอมรับเทคโนโลยี โดยรวม	4.35	0.44	สำคัญมากที่สุด

จากตาราง 8 แสดงว่า การยอมรับเทคโนโลยี ข้าราชการสรรพากรให้ความสำคัญต่อการยอมรับเทคโนโลยีโดยรวมในระดับสำคัญมากที่สุด โดยมี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.44

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความตั้งใจในการใช้ ข้าราชการสรรพากรให้ความสำคัญในระดับสำคัญมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.52 รองลงมาคือ ทศนคติต่อการใช้ ข้าราชการสรรพากรให้ความสำคัญในระดับสำคัญมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.49 การรับรู้ว่ามีประโยชน์ข้าราชการสรรพากรให้ความสำคัญในระดับสำคัญมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.55 และการรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้งาน ข้าราชการสรรพากรให้ความสำคัญในระดับสำคัญมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.49

ตาราง 9 การแจกแจงค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลข้อมูล: การยอมรับเทคโนโลยีของข้าราชการสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ด้านการรับรู้ว่ามีประโยชน์

การยอมรับเทคโนโลยี	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านการรับรู้ว่ามีประโยชน์			
1. ทักษะดิจิทัลทำให้ทำงานได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น	4.34	0.59	สำคัญมากที่สุด
2. ทักษะดิจิทัลทำให้สามารถบริหารจัดการงานและเวลาได้ดีมากขึ้น	4.30	0.58	สำคัญมากที่สุด
3. ทักษะดิจิทัลทำให้สามารถระบุทางเลือกและตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น	4.28	0.60	สำคัญมากที่สุด
ด้านการรับรู้ว่ามีประโยชน์โดยรวม	4.31	0.55	สำคัญมากที่สุด

จากตาราง 9 แสดงว่า ด้านการรับรู้ว่ามีประโยชน์ ข้าราชการสรรพากรให้ความสำคัญต่อการรับรู้ว่ามีประโยชน์ โดยรวมในระดับสำคัญมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.55

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ทักษะดิจิทัลทำให้ทำงานได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ข้าราชการสรรพากรให้ความสำคัญในระดับสำคัญมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.59 รองลงมาคือ ทักษะดิจิทัลทำให้สามารถบริหารจัดการงานและเวลาได้ดีมากขึ้น ข้าราชการสรรพากรให้ความสำคัญในระดับสำคัญมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.58 และทักษะดิจิทัลทำให้สามารถระบุทางเลือกและตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ข้าราชการสรรพากรให้ความสำคัญในระดับสำคัญมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.60

ตาราง 10 การแจกแจงค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลข้อมูล: การยอมรับเทคโนโลยีของข้าราชการสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ด้านการรับรู้ว่าย่่ายต่อการใช้

การยอมรับเทคโนโลยี	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านการรับรู้ว่าย่่ายต่อการใช้งาน			
1. ท่านเห็นว่าทักษะดิจิทัลสามารถเรียนรู้และนำไปใช้ได้ง่่าย	4.29	0.58	สำคัญมากที่สุด
2. ท่านสามารถพัฒนาทักษะดิจิทัลของท่านได้ด้วยตนเอง	4.17	0.62	สำคัญมาก
3. ท่านเห็นว่าทักษะดิจิทัลช่วยทำให้การทำงานง่่ายยิ่งขึ้น	4.35	0.55	สำคัญมากที่สุด
ด้านการรับรู้ว่าย่่ายต่อการใช้ โดยรวม	4.27	0.49	สำคัญมากที่สุด

จากตาราง 10 แสดงว่า ด้านการรับรู้ว่าย่่ายต่อการใช้ ข้าราชการสรรพากรให้ความสำคัญต่อด้านการรับรู้ว่าย่่ายต่อการใช้ โดยรวมในระดับสำคัญมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.49

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ท่านเห็นว่าทักษะดิจิทัลช่วยทำให้การทำงานง่่ายยิ่งขึ้น ข้าราชการสรรพากรให้ความสำคัญในระดับสำคัญมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.55 รองลงมาคือ ท่านเห็นว่าทักษะดิจิทัลสามารถเรียนรู้และนำไปใช้ได้ง่่าย ข้าราชการสรรพากรให้ความสำคัญในระดับสำคัญมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.58 และท่านสามารถพัฒนาทักษะดิจิทัลของท่านได้ด้วยตนเอง ข้าราชการสรรพากรให้ความสำคัญในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.62

ตาราง 11 การแจกแจงค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลข้อมูล: การยอมรับเทคโนโลยีของข้าราชการสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ด้านทัศนคติต่อการใช้

การยอมรับเทคโนโลยี	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านทัศนคติต่อการใช้			
1. ท่านรู้สึกพอใจทุกครั้งที่ได้ใช้งานทักษะดิจิทัล	4.24	0.57	สำคัญมากที่สุด
2. ท่านเห็นว่าทักษะดิจิทัลส่งผลดีต่อการทำงานของท่านมากกว่าผลเสีย	4.39	0.53	สำคัญมากที่สุด
3. ท่านเห็นว่าการนำทักษะดิจิทัลมาใช้ ทำให้มีความทันสมัย น่าเชื่อถือ	4.39	0.56	สำคัญมากที่สุด
ด้านทัศนคติต่อการใช้ โดยรวม	4.34	0.49	สำคัญมากที่สุด

จากตาราง 11 แสดงว่า ด้านทัศนคติต่อการใช้ ข้าราชการสรรพากรให้ความสำคัญต่อด้านทัศนคติต่อการใช้ โดยรวมในระดับสำคัญมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.49

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยสูงสุดมี 2 ข้อคือ ท่านเห็นว่าการนำทักษะดิจิทัลมาใช้ ทำให้มีความทันสมัย น่าเชื่อถือ และท่านเห็นว่าทักษะดิจิทัลส่งผลดีต่อการทำงานของท่านมากกว่าผลเสีย ข้าราชการสรรพากรให้ความสำคัญในระดับสำคัญมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.56 และ 0.53 ตามลำดับ รองลงมาคือ ท่านรู้สึกพอใจทุกครั้งที่ได้ใช้งานทักษะดิจิทัล ข้าราชการสรรพากรให้ความสำคัญในระดับสำคัญมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.57

ตาราง 12 การแจกแจงค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลข้อมูล: การยอมรับเทคโนโลยีของข้าราชการสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ด้านความตั้งใจในการใช้

การยอมรับเทคโนโลยี	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านความตั้งใจในการใช้			
1. ท่านตั้งใจจะใช้ทักษะดิจิทัลในอนาคตอันใกล้	4.45	0.56	สำคัญมากที่สุด
2. ท่านตั้งใจจะนำทักษะดิจิทัลมาใช้อย่างสม่ำเสมอ	4.46	0.58	สำคัญมากที่สุด
3. ท่านตั้งใจจะใช้ทักษะดิจิทัลทันทีที่มีโอกาส	4.50	0.54	สำคัญมากที่สุด
ด้านความตั้งใจในการใช้ โดยรวม	4.47	0.52	สำคัญมากที่สุด

จากตาราง 12 แสดงว่า ด้านความตั้งใจในการใช้ ข้าราชการสรรพากรให้ความสำคัญต่อด้านความตั้งใจในการใช้ โดยรวมในระดับสำคัญมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.52

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ท่านตั้งใจจะใช้ทักษะดิจิทัลทันทีที่มีโอกาส ข้าราชการสรรพากรให้ความสำคัญในระดับสำคัญมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.54 รองลงมาคือ ท่านตั้งใจจะนำทักษะดิจิทัลมาใช้อย่างสม่ำเสมอ ข้าราชการสรรพากรให้ความสำคัญในระดับสำคัญมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.58 และท่านตั้งใจจะใช้ทักษะดิจิทัลในอนาคตอันใกล้นี้ ข้าราชการสรรพากรให้ความสำคัญในระดับสำคัญมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.56

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของข้าราชการสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยแจกแจงค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลข้อมูล

ตาราง 13 การแจกแจงค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลข้อมูล: การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของข้าราชการสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยรวม

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. การฝึกอบรม	3.86	0.72	สำคัญมาก
2. การศึกษา	3.49	0.83	สำคัญมาก
3. การพัฒนา	3.95	0.60	สำคัญมาก
การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์โดยรวม	3.77	0.64	สำคัญมาก

จากตาราง 13 แสดงว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ข้าราชการสรรพากรให้ความสำคัญต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์โดยรวมในระดับสำคัญมาก โดยมี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.64

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การพัฒนา ข้าราชการสรรพากรให้ความสำคัญในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.60 รองลงมาคือ การฝึกอบรม ข้าราชการสรรพากรให้ความสำคัญในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย

เท่ากับ 3.86 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.72 และการศึกษา ขำราชการสรรพากรให้
ความสำคัญในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.83

ตาราง 14 การแจกแจงค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลข้อมูล: การพัฒนาทรัพยากร
มนุษย์ของข้าราชการสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ด้านการฝึกอบรม

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านการฝึกอบรม			
1. องค์กรเปิดโอกาสให้บุคลากรเข้าฝึกอบรมหลักสูตร เกี่ยวกับทักษะดิจิทัล	3.90	0.77	สำคัญมาก
2. ได้ฝึกอบรมหลักสูตรที่เป็นประโยชน์ต่อทักษะ ดิจิทัล	3.78	0.83	สำคัญมาก
3. สามารถนำทักษะที่ได้รับจากการฝึกอบรมด้าน ดิจิทัลไปใช้ในการทำงานได้จริง	3.90	0.78	สำคัญมาก
ด้านการฝึกอบรม โดยรวม	3.86	0.72	สำคัญมาก

จากตาราง 14 แสดงว่า ด้านการฝึกอบรม ขำราชการสรรพากรให้ความสำคัญต่อ
ด้านการฝึกอบรม โดยรวมในระดับสำคัญมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 และค่าเบี่ยงเบน
มาตรฐานเท่ากับ 0.72

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยสูงสุดมี 2 ข้อคือ สามารถนำทักษะ
ที่ได้รับจากการฝึกอบรมด้านดิจิทัลไปใช้ในการทำงานได้จริง และองค์กรเปิดโอกาสให้บุคลากรเข้า
ฝึกอบรมหลักสูตรเกี่ยวกับทักษะดิจิทัล ขำราชการสรรพากรให้ความสำคัญในระดับสำคัญมาก มี
ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.78 และ 0.77 ตามลำดับรองลงมาคือ ได้
ฝึกอบรมหลักสูตรที่เป็นประโยชน์ต่อทักษะดิจิทัล ขำราชการสรรพากรให้ความสำคัญในระดับ
สำคัญมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.83

ตาราง 15 การแจกแจงค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลข้อมูล: การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของข้าราชการสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ด้านการศึกษา

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านการศึกษา			
1. องค์กรของท่านให้ทุนการศึกษาเพื่อพัฒนาทักษะดิจิทัล	3.47	0.86	สำคัญมาก
2. ท่านมีโอกาสศึกษาดูงานองค์กรที่มีความเป็นเลิศในด้านทักษะดิจิทัล	3.33	0.97	สำคัญปานกลาง
3. ท่านได้ศึกษาหลักสูตรเตรียมความพร้อมด้านทักษะดิจิทัลสำหรับการทำงานในอนาคต	3.64	0.87	สำคัญมาก
ด้านการศึกษา โดยรวม	3.49	0.83	สำคัญมาก

จากตาราง 15 แสดงว่า ด้านการศึกษา ข้าราชการสรรพากรให้ความสำคัญต่อด้านการศึกษา โดยรวมในระดับสำคัญมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.83

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ท่านได้ศึกษาหลักสูตรเตรียมความพร้อมด้านทักษะดิจิทัลสำหรับการทำงานในอนาคต ข้าราชการสรรพากรให้ความสำคัญในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.87 รองลงมาคือ องค์กรของท่านให้ทุนการศึกษาเพื่อพัฒนาทักษะดิจิทัล ข้าราชการสรรพากรให้ความสำคัญในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.86 และท่านมีโอกาสศึกษาดูงานองค์กรที่มีความเป็นเลิศในด้านทักษะดิจิทัล ข้าราชการสรรพากรให้ความสำคัญในระดับสำคัญปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.97

ตาราง 16 การแจกแจงค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลข้อมูล: การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของข้าราชการสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ด้านการพัฒนา

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านการพัฒนา			
1. ท่านค้นหาความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับทักษะดิจิทัลจากช่องทางต่างๆ เช่น ช่องทางออนไลน์ด้วยตนเองเพื่อนำมาพัฒนาทักษะดิจิทัล	4.19	0.60	สำคัญมาก
2. ได้รับการสอนเกี่ยวกับทักษะดิจิทัลจากบุคลากรที่มีประสบการณ์เพื่อสร้างทักษะดิจิทัล	3.79	0.84	สำคัญมาก
3. ท่านนำข้อเสนอแนะของผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงานมาปรับปรุงทักษะดิจิทัลให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น	3.88	0.78	สำคัญมาก
ด้านการพัฒนา โดยรวม	3.95	0.60	สำคัญมาก

จากตาราง 16 แสดงว่า ด้านการพัฒนา ข้าราชการสรรพากรให้ความสำคัญต่อการพัฒนา โดยรวมในระดับสำคัญมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.60

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ท่านนำข้อเสนอแนะของผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงานมาปรับปรุงทักษะดิจิทัลให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ข้าราชการสรรพากรให้ความสำคัญในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.87 รองลงมาคือ ท่านค้นหาความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับทักษะดิจิทัลจากช่องทางต่างๆ เช่น ช่องทางออนไลน์ด้วยตนเองเพื่อนำมาพัฒนาทักษะดิจิทัล ข้าราชการสรรพากรให้ความสำคัญในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.86 และได้รับการสอนเกี่ยวกับทักษะดิจิทัลจากบุคลากรที่มีประสบการณ์เพื่อสร้างทักษะดิจิทัล ข้าราชการสรรพากรให้ความสำคัญในระดับสำคัญปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.97

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับทักษะดิจิทัลของข้าราชการสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยแจกแจงค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลข้อมูล

ตาราง 17 การแจกแจงค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลข้อมูล: ทักษะดิจิทัลของข้าราชการสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยรวม

ทักษะดิจิทัล	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ความสามารถด้านความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล	3.98	0.59	สำคัญมาก
2. ความสามารถด้านการควบคุมกำกับ และการปฏิบัติตามกฎหมาย นโยบาย และมาตรฐานการจัดการด้านดิจิทัล	4.14	0.62	สำคัญมาก
3. ความสามารถด้านผู้นำดิจิทัล	3.69	0.79	สำคัญมาก
ทักษะดิจิทัล โดยรวม	3.96	0.57	สำคัญมาก

จากตาราง 17 แสดงว่า ทักษะดิจิทัล ข้าราชการสรรพากรให้ความสำคัญต่อทักษะดิจิทัลโดยรวมในระดับสำคัญมาก โดยมี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.57

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความสามารถด้านการควบคุมกำกับ และการปฏิบัติตามกฎหมาย นโยบาย และมาตรฐานการจัดการด้านดิจิทัล ข้าราชการสรรพากรให้ความสำคัญในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.62 รองลงมาคือ ความสามารถด้านความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ข้าราชการสรรพากรให้ความสำคัญในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.59 และความสามารถด้านผู้นำดิจิทัล ข้าราชการสรรพากรให้ความสำคัญในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.79

ตาราง 18 การแจกแจงค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลข้อมูล: ทักษะดิจิทัลของข้าราชการสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ด้านความสามารถด้านความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล

ทักษะดิจิทัล	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ความสามารถด้านความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล			
1. ท่านสามารถเข้าถึงเทคโนโลยีดิจิทัลได้มากน้อยเพียงใด	4.04	0.64	สำคัญมาก
2. ท่านสามารถใช้งานเครื่องมือด้านดิจิทัลหรือแอปพลิเคชันขั้นต้นสำหรับการทำงาน เช่น โปรแกรมประมวลผลคำ โปรแกรม ได้มากน้อยเพียงใด	3.98	0.70	สำคัญมาก
3. ท่านสามารถใช้ดิจิทัลเพื่อการทำงานร่วมกันผู้อื่นได้มากน้อยเพียงใด	3.98	0.67	สำคัญมาก
4. ท่านสามารถใช้เครื่องมือดิจิทัลเพื่อการทำงานได้มากน้อยเพียงใด	4.06	0.66	สำคัญมาก
5. ท่านสามารถใช้ข้อมูลระหว่างหน่วยงานเพื่อการทำงานได้มากน้อยเพียงใด	3.96	0.71	สำคัญมาก
6. ท่านสามารถใช้โปรแกรมดิจิทัลเพื่อการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับงานประจำ เช่น จัดทำข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการทำงาน ได้มากน้อยเพียงใด	3.88	0.72	สำคัญมาก
ความสามารถด้านความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล โดยรวม	3.98	0.59	สำคัญมาก

จากตาราง 18 แสดงว่า ด้านความสามารถด้านความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัลข้าราชการสรรพากรให้ความสำคัญต่อความสามารถด้านความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัลโดยรวมในระดับสำคัญมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.59

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ท่านสามารถใช้เครื่องมือดิจิทัลเพื่อการทำงานได้มากน้อยเพียงใด ข้าราชการสรรพากรให้ความสำคัญในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.66 รองลงมาคือ ท่านสามารถเข้าถึงเทคโนโลยีดิจิทัลได้มากน้อยเพียงใด ข้าราชการสรรพากรให้ความสำคัญในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย

เท่ากับ 4.04 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.64 ท่านสามารถใช้งานเครื่องมือด้านดิจิทัลหรือแอปพลิเคชันขั้นต้นสำหรับการทำงาน เช่น โปรแกรมประมวลผลคำ โปรแกรม ได้มากน้อยเพียงใด ข้าราชการสรรพากรให้ความสำคัญในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.70 ท่านสามารถใช้ดิจิทัลเพื่อการทำงานร่วมกันผู้อื่นได้มากน้อยเพียงใด ท่านสามารถใช้ดิจิทัลเพื่อการทำงานร่วมกันผู้อื่นได้มากน้อยเพียงใด ข้าราชการสรรพากรให้ความสำคัญในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.67 ท่านสามารถใช้ข้อมูลระหว่างหน่วยงานเพื่อการทำงานได้มากน้อยเพียงใด ข้าราชการสรรพากรให้ความสำคัญในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.71 และท่านสามารถใช้โปรแกรมดิจิทัลเพื่อการจัดหาข้อมูลสำหรับงานประจำ เช่น จัดทำข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการทำงาน ได้มากน้อยเพียงใด ข้าราชการสรรพากรให้ความสำคัญในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.72

ตาราง 19 การแจกแจงค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลข้อมูล: ทักษะดิจิทัลของ ข้าราชการสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ด้านความสามารถด้านการควบคุมกำกับ และการปฏิบัติตามกฎหมาย นโยบาย และมาตรฐานการจัดการด้านดิจิทัล

ทักษะดิจิทัล	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ความสามารถด้านการควบคุมกำกับ และการปฏิบัติตามกฎหมาย นโยบาย และมาตรฐานการจัดการด้านดิจิทัล			
1. ท่านสามารถปฏิบัติตามกฎหมาย กรอบ ธรรมชาติ บาลและหลักปฏิบัติที่ดีด้านดิจิทัลได้มากน้อยเพียงใด	4.16	0.65	สำคัญมาก
2. ท่านสามารถปฏิบัติตามข้อตกลงระดับการให้บริการ ร่วมกันกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้มากน้อยเพียงใด	4.11	0.63	สำคัญมาก
ความสามารถด้านการควบคุมกำกับ และการปฏิบัติ ตามกฎหมาย นโยบาย และมาตรฐานการจัดการด้าน ดิจิทัล โดยรวม	4.14	0.62	สำคัญมาก

จากตาราง 19 แสดงว่า ความสามารถด้านการควบคุมกำกับ และการปฏิบัติตามกฎหมาย นโยบาย และมาตรฐานการจัดการด้านดิจิทัล ข้าราชการสรรพากรให้ความสำคัญ โดยรวมในระดับสำคัญมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.62

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ท่านสามารถปฏิบัติตามกฎหมาย กรอบ ธรรมนูญและหลักปฏิบัติที่ดีด้านดิจิทัลได้มากน้อยเพียงใด ข้าราชการสรรพากรให้ความสำคัญในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.65 รองลงมาคือ ท่านสามารถปฏิบัติตามข้อตกลงระดับการให้บริการร่วมกันกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้มากน้อยเพียงใด ข้าราชการสรรพากรให้ความสำคัญในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.63

ตาราง 20 การแจกแจงค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลข้อมูล: ทักษะดิจิทัลของข้าราชการสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ด้านความสามารถด้านผู้นำดิจิทัล

ทักษะดิจิทัล	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ความสามารถด้านผู้นำดิจิทัล			
1. ท่านสามารถเป็นผู้นำกระบวนการได้มากน้อยเพียงใด	3.64	0.83	สำคัญมาก
2. ท่านเข้าใจองค์กรดิจิทัล และสื่อสารต่อยอดการเปลี่ยนแปลงได้มากน้อยเพียงใด	3.74	0.80	สำคัญมาก
ความสามารถด้านผู้นำดิจิทัล โดยรวม	3.69	0.79	สำคัญมาก

จากตาราง 20 แสดงว่า ความสามารถด้านผู้นำดิจิทัล ข้าราชการสรรพากรให้ความสำคัญต่อความสามารถด้านผู้นำดิจิทัลโดยรวมในระดับสำคัญมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.79

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ท่านเข้าใจองค์กรดิจิทัล และสื่อสารต่อยอดการเปลี่ยนแปลงได้มากน้อยเพียงใด ข้าราชการสรรพากรให้ความสำคัญในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.80 รองลงมาคือ ท่านสามารถเป็นผู้นำกระบวนการได้มากน้อยเพียงใด ข้าราชการสรรพากรให้ความสำคัญในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.83

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 ปัจจัยด้านองค์กร ประกอบด้วย ด้านลักษณะงานที่ต้องทำ ด้านนิเทศงาน ด้านเพื่อนร่วมงานและการดำเนินงานภายใน ด้านสภาพการทำงาน และด้านการติดต่อสื่อสาร ส่งผลต่อทักษะดิจิทัลของข้าราชการสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ปัจจัยด้านองค์กร ประกอบด้วย ด้านลักษณะงานที่ต้องทำ ด้านนิเทศงาน ด้านเพื่อนร่วมงานและการดำเนินงานภายใน ด้านสภาพการทำงาน และด้านการติดต่อสื่อสาร ไม่ส่งผลต่อทักษะดิจิทัลของข้าราชการสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

H_1 : ปัจจัยด้านองค์กร ประกอบด้วย ด้านลักษณะงานที่ต้องทำ ด้านนิเทศงาน ด้านเพื่อนร่วมงานและการดำเนินงานภายใน ด้านสภาพการทำงาน และด้านการติดต่อสื่อสาร ส่งผลต่อทักษะดิจิทัลของข้าราชการสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

สำหรับสถิติที่ใช้วิเคราะห์ คือ การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยการเลือกตัวแปรอิสระเข้าสมการถดถอยด้วยเทคนิค Enter ใช้ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก H_0 และยอมรับสมมติฐานรอง H_1 ก็ต่อเมื่อค่า p-value มีค่าน้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานดังตาราง 21

ตาราง 21 แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณปัจจัยด้านองค์กร ส่งผลต่อทักษะดิจิทัลของข้าราชการสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ใช้การวิเคราะห์ Multiple Regression (Enter)

แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Square	F	p-value
Regression	37.137	5	7.427	32.424*	<0.001
Residual	80.174	350	0.229		
Total	117.312	355			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 21 ผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ ปัจจัยด้านองค์กร ส่งผลต่อทักษะดิจิทัลของข้าราชการสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร พบว่า ค่า p-value < 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก H_0 และยอมรับสมมติฐานรอง H_1 หมายความว่า ปัจจัยด้านองค์กร อย่างน้อย 1 ด้าน ส่งผลต่อทักษะดิจิทัลของข้าราชการสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และสามารถสร้างสมการพยากรณ์เชิงเส้นตรงได้ซึ่งจากการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ สามารถคำนวณค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยเชิงพหุคูณ ได้ดังตาราง 22 โดยกำหนดตัวแปร ดังนี้

ตัวแปรอิสระ X_1 คือ ด้านลักษณะงานที่ต้องทำ

ตัวแปรอิสระ X_2 คือ ด้านนิเทศงาน

ตัวแปรอิสระ X3 คือ ด้านเพื่อนร่วมงานและการดำเนินงานภายใน

ตัวแปรอิสระ X4 คือ ด้านสภาพการทำงาน

ตัวแปรอิสระ X5 คือ ด้านการติดต่อสื่อสาร

ตัวแปรตาม Y คือ ทักษะดิจิทัลของข้าราชการสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

ตาราง 22 แสดงค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรในสมการปัจจัยด้านองค์กร ส่งผลต่อทักษะดิจิทัลของข้าราชการสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

ตัวแปร	ทักษะดิจิทัล				
	b	Std.Error	β	t	p-value
ค่าคงที่ (Constant)	1.30	0.227		5.720	<0.001
ด้านลักษณะงานที่ต้องทำ (X1)	0.213	0.047	0.249	4.519	<0.001
ด้านนิเทศงาน (X2)	0.027	0.044	0.032	0.622	0.534
ด้านเพื่อนร่วมงานและการดำเนินงานภายใน (X3)	0.209	0.058	0.199	3.636	<0.001
ด้านสภาพการทำงาน (X4)	0.027	0.052	0.032	0.510	0.611
ด้านการติดต่อสื่อสาร (X5)	0.180	0.054	0.207	3.313	0.001
R = 0.563			Adjusted R^2 = 0.307		
R^2 = 0.317			Std.Error = 0.478		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 22 ผลการวิเคราะห์ทักษะดิจิทัลของข้าราชการสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร พบว่า ด้านลักษณะงานที่ต้องทำ (X1) ด้านเพื่อนร่วมงานและการดำเนินงานภายใน (X3) และด้านการติดต่อสื่อสาร (X5) สามารถร่วมทำนายทักษะดิจิทัลของข้าราชการสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ได้ร้อยละ 30.7 (Adjusted R^2 = 0.307) ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมการทักษะดิจิทัลของข้าราชการสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ได้ดังนี้

$$Y = 1.30 + 0.213(X1) + 0.209(X3) + 0.180(X5)$$

ผลการศึกษาพบว่า

ตัวแปรที่ส่งผลในทิศทางเดียวกันกับทักษะดิจิทัลของข้าราชการสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ด้านลักษณะงานที่ต้องทำ (X1) มีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.213 ด้านเพื่อนร่วมงานและการดำเนินงานภายใน (X3) มีค่าสัมประสิทธิ์

เท่ากับ 0.209 และด้านการติดต่อสื่อสาร (X5) มีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.180 ซึ่งจากค่าสัมประสิทธิ์ ดังกล่าว สามารถอธิบายได้ดังนี้

เมื่อปัจจัยด้านองค์กรทุกด้านมีค่าคงที่ ทักษะดิจิทัลของข้าราชการสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร จะเท่ากับ 1.30 หน่วย ทั้งนี้

เมื่อปัจจัยด้านองค์กร ในด้านลักษณะงานที่ต้องทำ(X1) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ทักษะดิจิทัลของข้าราชการสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร เพิ่มขึ้น 0.213 หน่วย เมื่อกำหนดให้ปัจจัยด้านองค์กรในด้านอื่นๆอีก 4 ด้าน มีค่าคงที่

เมื่อปัจจัยด้านองค์กร ในด้านเพื่อนร่วมงานและการดำเนินงานภายใน (X3) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ทักษะดิจิทัลของข้าราชการสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร เพิ่มขึ้น 0.209 หน่วย เมื่อกำหนดให้ปัจจัยด้านองค์กรในด้านอื่นๆอีก 4 ด้าน มีค่าคงที่

เมื่อปัจจัยด้านองค์กร ในด้านการติดต่อสื่อสาร (X5) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ทักษะดิจิทัลของข้าราชการสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร เพิ่มขึ้น 0.180 หน่วย เมื่อกำหนดให้ปัจจัยด้านองค์กรในด้านอื่นๆอีก 4 ด้าน มีค่าคงที่

ส่วนตัวแปรที่ไม่ส่งผลต่อทักษะดิจิทัลของข้าราชการสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร มี 2 ตัวแปร ได้แก่ ด้านนิเทศงาน (X2) และด้านความมั่นคงในงาน (X4) ไม่ได้

เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อทักษะดิจิทัลของข้าราชการสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

สมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี ประกอบด้วย การรับรู้ว่ามีประโยชน์ การรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้ ทศนคติต่อการใช้ และความตั้งใจในการใช้ ส่งผลต่อทักษะดิจิทัลของข้าราชการสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี ประกอบด้วย การรับรู้ว่ามีประโยชน์ การรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้ ทศนคติต่อการใช้ และความตั้งใจในการใช้ ไม่ส่งผลต่อทักษะดิจิทัลของข้าราชการสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

H_1 : ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี ประกอบด้วย การรับรู้ว่ามีประโยชน์ การรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้ ทศนคติต่อการใช้ และความตั้งใจในการใช้ ส่งผลต่อทักษะดิจิทัลของข้าราชการสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

สำหรับสถิติที่ใช้วิเคราะห์ คือ การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยการเลือกตัวแปรอิสระเข้าสมการถดถอยด้วยเทคนิค Enter ใช้ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก H_0 และยอมรับสมมติฐานรอง H_1 ก็ต่อเมื่อค่า p-value มีค่าน้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานดังตาราง 23

ตาราง 23 แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี ส่งผลต่อทักษะดิจิทัลของข้าราชการสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ใช้การวิเคราะห์ Multiple Regression (Enter)

แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Square	F	p-value
Regression	40.664	4	10.166	46.554*	<0.001
Residual	76.648	351	0.218		
Total	117.312	355			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 23 ผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี ส่งผลต่อทักษะดิจิทัลของข้าราชการสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร พบว่า ค่า p-value < 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก H_0 และยอมรับสมมติฐานรอง H_1 หมายความว่า ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี อย่างน้อย 1 ด้าน ส่งผลต่อทักษะดิจิทัลของข้าราชการสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และสามารถสร้างสมการพยากรณ์เชิงเส้นตรงได้ซึ่งจากการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ สามารถคำนวณค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยเชิงพหุคูณ ได้ดังตาราง 24 โดยกำหนดตัวแปร ดังนี้

ตัวแปรอิสระ X1 คือ การรับรู้ว่ามีประโยชน์

ตัวแปรอิสระ X2 คือ การรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้งาน

ตัวแปรอิสระ X3 คือ ทศนคติต่อการใช้

ตัวแปรอิสระ X4 คือ ความตั้งใจในการใช้

ตัวแปรตาม Y คือ ทักษะดิจิทัลของข้าราชการสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

ตาราง 24 แสดงค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรในสมการปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี ส่งผลต่อทักษะดิจิทัลของข้าราชการสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

ตัวแปร	ทักษะดิจิทัล				
	b	Std.Error	β	t	p-value
ค่าคงที่ (Constant)	0.660	0.249		2.649	0.008
การรับรู้ว่ามีประโยชน์ (X1)	0.168	0.068	0.162	2.474	0.014
การรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้งาน (X2)	0.280	0.080	0.243	3.513	<0.001
ทัศนคติต่อการใช้ (X3)	0.050	0.079	0.043	0.639	0.523
ความตั้งใจในการใช้ (X4)	0.259	0.063	0.237	4.144	<0.001
R = 0.589		Adjusted R ² = 0.339			
R ² = 0.347		Std.Error = 0.467			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 24 ผลการวิเคราะห์ทักษะดิจิทัลของข้าราชการสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร พบว่า การรับรู้ว่ามีประโยชน์ (X1) การรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้งาน (X2) และความตั้งใจในการใช้ (X4) สามารถรวมทำนายทักษะดิจิทัลของข้าราชการสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ได้ร้อยละ 33.9 (Adjusted R² = 0.339) ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมการทักษะดิจิทัลของข้าราชการสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ได้ดังนี้

$$Y = 0.660 + 0.168(X1) + 0.280(X2) + 0.259(X4)$$

ผลการศึกษาพบว่า

ตัวแปรที่ส่งผลในทิศทางเดียวกันกับทักษะดิจิทัลของข้าราชการสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ การรับรู้ว่ามีประโยชน์ (X1) มีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.168 การรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้งาน (X2) มีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.280 และความตั้งใจในการใช้ (X4) มีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.259 ซึ่งจากค่าสัมประสิทธิ์ ดังกล่าว สามารถอธิบายได้ดังนี้

เมื่อปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีทุกด้านมีค่าคงที่ ทักษะดิจิทัลของข้าราชการสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร จะเท่ากับ 1.30 หน่วย ทั้งนี้

เมื่อปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี ในด้านการรับรู้ว่ามีประโยชน์ (X1) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ทักษะดิจิทัลของข้าราชการสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร เพิ่มขึ้น 0.168 หน่วย เมื่อกำหนดให้ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีในด้านอื่นๆอีก 3 ด้าน มีค่าคงที่

เมื่อปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี ในด้านการรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้งาน (X2) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ทักษะดิจิทัลของข้าราชการสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร เพิ่มขึ้น 0.280 หน่วย เมื่อกำหนดให้ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีในด้านอื่นๆอีก 3 ด้าน มีค่าคงที่

เมื่อปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี ในด้านความตั้งใจในการใช้ (X4) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ทักษะดิจิทัลของข้าราชการสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร เพิ่มขึ้น 0.259 หน่วย เมื่อกำหนดให้ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีในด้านอื่นๆอีก 3 ด้าน มีค่าคงที่

ส่วนตัวแปรที่ไม่มีผลต่อทักษะดิจิทัลของข้าราชการสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร มี 1 ตัวแปร คือ ด้านทัศนคติต่อการใช้ (X3) ไม่ได้เป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อทักษะดิจิทัลของข้าราชการสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

สมมติฐานข้อที่ 3 ปัจจัยด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ประกอบด้วย การฝึกอบรม การศึกษา และการพัฒนา ส่งผลต่อทักษะดิจิทัลของข้าราชการสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ปัจจัยด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ประกอบด้วย การฝึกอบรม การศึกษา และการพัฒนา ไม่ส่งผลต่อทักษะดิจิทัลของข้าราชการสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

H_1 : ปัจจัยด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ประกอบด้วย การฝึกอบรม การศึกษา และการพัฒนา ส่งผลต่อทักษะดิจิทัลของข้าราชการสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

สำหรับสถิติที่ใช้วิเคราะห์ คือ การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยการเลือกตัวแปรอิสระเข้าสมการถดถอยด้วยเทคนิค Enter ใช้ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก H_0 และยอมรับสมมติฐานรอง H_1 ก็ต่อเมื่อค่า p-value มีค่าน้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานดังตาราง 25

ตาราง 25 แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณปัจจัยด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ส่งผลต่อทักษะดิจิทัลของข้าราชการสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ใช้การวิเคราะห์ Multiple Regression (Enter)

แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Square	F	p-value
Regression	51.886	3	17.295	93.051*	<0.001
Residual	65.426	352	0.186		
Total	117.312	355			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 25 ผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ ปัจจัยด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ส่งผลต่อทักษะดิจิทัลของข้าราชการสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร พบว่าค่า $p\text{-value} < 0.001$ ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก H_0 และยอมรับสมมติฐานรอง H_1 หมายความว่า ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี อย่างน้อย 1 ด้าน ส่งผลต่อทักษะดิจิทัลของข้าราชการสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และสามารถสร้างสมการพยากรณ์เชิงเส้นตรงได้ซึ่งจากการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ สามารถคำนวณค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยเชิงพหุคูณ ได้ดังตาราง 9 โดยกำหนดตัวแปร ดังนี้

ตัวแปรอิสระ X1 คือ การฝึกอบรม

ตัวแปรอิสระ X2 คือ การศึกษา

ตัวแปรอิสระ X3 คือ การพัฒนา

ตัวแปรตาม Y คือ ทักษะดิจิทัลของข้าราชการสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

ตาราง 26 แสดงค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรในสมการปัจจัยด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ส่งผลต่อทักษะดิจิทัลของข้าราชการสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

ตัวแปร	ทักษะดิจิทัล				
	b	Std.Error	β	t	p-value
ค่าคงที่ (Constant)	1.515	0.160		9.458	<0.001
การฝึกอบรม (X1)	0.128	0.045	0.162	2.828	0.005
การศึกษา (X2)	0.101	0.045	0.147	2.259	0.025
การพัฒนา (X3)	0.404	0.059	0.424	6.874	<0.001
R = 0.665		Adjusted R ² = 0.438			
R ² = 0.442		Std.Error = 0.4311			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 26 ผลการวิเคราะห์ทักษะดิจิทัลของข้าราชการสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร พบว่า การฝึกอบรม (X1) การศึกษา (X2) และการพัฒนา (X3) สามารถรวมทำนายทักษะดิจิทัลของข้าราชการสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ได้ร้อยละ 43.8 (Adjusted R² = 0.438) ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมการทักษะดิจิทัลของข้าราชการสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ได้ดังนี้

$$Y = 1.515 + 0.128 (X1) + 0.101 (X2) + 0.404 (X3)$$

ผลการศึกษาพบว่า

ตัวแปรที่ส่งผลในทิศทางเดียวกันกับทักษะดิจิทัลของข้าราชการสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ การฝึกอบรม (X1) มีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.128 การศึกษา (X2) มีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.101 และการพัฒนา (X3) มีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.404 ซึ่งจากค่าสัมประสิทธิ์ ดังกล่าว สามารถอธิบายได้ดังนี้

เมื่อปัจจัยด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ทุกด้านมีค่าคงที่ ทักษะดิจิทัลของข้าราชการสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร จะเท่ากับ 1.515 หน่วยทั้งนี้

เมื่อปัจจัยด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ในด้านการฝึกอบรม (X1) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ทักษะดิจิทัลของข้าราชการสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร เพิ่มขึ้น 0.128 เมื่อกำหนดให้ปัจจัยด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในด้านอื่นๆอีก 2 ด้าน มีค่าคงที่

เมื่อปัจจัยด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ในด้านการศึกษา (X2) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ทักษะดิจิทัลของข้าราชการสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร เพิ่มขึ้น 0.101 หน่วย เมื่อกำหนดให้ปัจจัยด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในด้านอื่นๆอีก 2 ด้าน มีค่าคงที่

เมื่อปัจจัยด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ในด้านการพัฒนา (X3) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ทักษะดิจิทัลของข้าราชการสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร เพิ่มขึ้น 0.404 หน่วย เมื่อกำหนดให้ปัจจัยด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในด้านอื่นๆอีก 2 ด้าน มีค่าคงที่

สมมติฐานข้อที่ 4 ปัจจัยด้านองค์กร ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี และปัจจัยด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ โดยรวม ส่งผลต่อทักษะดิจิทัลของข้าราชการสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ปัจจัยด้านองค์กร ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี และปัจจัยด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ โดยรวม ไม่ส่งผลต่อทักษะดิจิทัลของข้าราชการสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

H_1 : ปัจจัยด้านองค์กร ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี และปัจจัยด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ โดยรวม ส่งผลต่อทักษะดิจิทัลของข้าราชการสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

สำหรับสถิติที่ใช้วิเคราะห์ คือ การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยการเลือกตัวแปรอิสระเข้าสมการถดถอยด้วยเทคนิค Enter ใช้ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก H_0 และยอมรับสมมติฐานรอง H_1 ก็ต่อเมื่อค่า p-value มีค่าน้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานดังตาราง 27

ตาราง 27 แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณปัจจัยโดยรวม ส่งผลต่อทักษะดิจิทัลของข้าราชการสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ใช้การวิเคราะห์ Multiple Regression (Enter)

แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Square	F	p-value
Regression	62.987	3	20.996	136.041*	<0.001
Residual	54.325	352	0.154		
Total	117.312	355			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 27 ผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ ปัจจัยโดยรวม ส่งผลต่อทักษะดิจิทัลของข้าราชการสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร พบว่า ค่า $p\text{-value} < 0.001$ ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก H_0 และยอมรับสมมติฐานรอง H_1 หมายความว่า ปัจจัยโดยรวมอย่างน้อย 1 ด้าน ส่งผลต่อทักษะดิจิทัลของข้าราชการสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และสามารถสร้างสมการพยากรณ์เชิงเส้นตรงได้ซึ่งจากการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ สามารถคำนวณค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยเชิงพหุคูณ ได้ดังตาราง 28 โดยกำหนดตัวแปร ดังนี้

ตัวแปรอิสระ X_1 คือ ปัจจัยด้านองค์กร

ตัวแปรอิสระ X_2 คือ ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี

ตัวแปรอิสระ X_3 คือ ปัจจัยด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

ตัวแปรตาม Y คือ ทักษะดิจิทัลของข้าราชการสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

ตาราง 28 แสดงค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรในสมการปัจจัยโดยรวม ส่งผลต่อทักษะดิจิทัลของข้าราชการสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

ตัวแปร	ทักษะดิจิทัล				
	b	Std.Error	β	t	p-value
ค่าคงที่ (Constant)	0.195	0.215		0.908	0.365
ปัจจัยด้านองค์กร (X_1)	- 0.013	0.065	- 0.011	- 0.196	0.845
ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี (X_2)	0.494	0.060	0.380	8.263	<0.001
ปัจจัยด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (X_3)	0.441	0.042	0.496	10.422	<0.001
$R = 0.733$		Adjusted $R^2 = 0.533$			
$R^2 = 0.537$		Std.Error = 0.392			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 28 ผลการวิเคราะห์ทักษะดิจิทัลของข้าราชการสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี (X_2) และปัจจัยด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (X_3) สามารถร่วมทำนายทักษะดิจิทัลของข้าราชการสรรพากรในเขตพื้นที่

กรุงเทพมหานคร ได้ร้อยละ 53.3 ($\text{Adjusted } R^2 = 0.533$) ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมการทักษะดิจิทัลของข้าราชการสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ได้ดังนี้

$$Y = 0.195 + 0.494 (X_2) + 0.441 (X_3)$$

ผลการศึกษาพบว่า

ตัวแปรที่ส่งผลในทิศทางเดียวกันกับทักษะดิจิทัลของข้าราชการสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี (X_2) มีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.494 และปัจจัยด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (X_3) มีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.441 ซึ่งจากค่าสัมประสิทธิ์ ดังกล่าว สามารถอธิบายได้ดังนี้

เมื่อปัจจัยโดยรวมทุกด้านมีค่าคงที่ ทักษะดิจิทัลของข้าราชการสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร จะเท่ากับ 0.195 หน่วยทั้งนี้

เมื่อปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี (X_2) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ทักษะดิจิทัลของข้าราชการสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร เพิ่มขึ้น 0.494 หน่วย เมื่อกำหนดให้ปัจจัยในด้านอื่นๆ อีก 2 ด้าน มีค่าคงที่

เมื่อปัจจัยด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (X_3) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ทักษะดิจิทัลของข้าราชการสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร เพิ่มขึ้น 0.441 หน่วย เมื่อกำหนดให้ปัจจัยในด้านอื่นๆ อีก 2 ด้าน มีค่าคงที่

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 29 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	สถิติที่ใช้	ผลการทดสอบสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยด้านองค์กร ประกอบด้วย ด้านลักษณะงานที่ต้องทำ ด้านนิเทศงาน ด้านเพื่อนร่วมงาน และการดำเนินงานภายใน ด้านสภาพการทำงาน และด้านการติดต่อสื่อสาร ส่งผลต่อทักษะดิจิทัลของข้าราชการสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร		
ด้านลักษณะงานที่ต้องทำ	Multiple regression	สอดคล้องสมมติฐาน
ด้านนิเทศงาน	Multiple regression	ไม่สอดคล้องสมมติฐาน
ด้านเพื่อนร่วมงานและการดำเนินงานภายใน	Multiple regression	สอดคล้องสมมติฐาน
ด้านสภาพการทำงาน	Multiple regression	ไม่สอดคล้องสมมติฐาน
ด้านการติดต่อสื่อสาร	Multiple regression	สอดคล้องสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี ประกอบด้วย การรับรู้ว่ามีประโยชน์ การรับรู้ว่ายากต่อการใช้ ทักษะคิดต่อการใช้ และความตั้งใจในการใช้ ส่งผลต่อทักษะดิจิทัลของข้าราชการสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร		
การรับรู้ว่ามีประโยชน์	Multiple regression	สอดคล้องสมมติฐาน
การรับรู้ว่ายากต่อการใช้งาน	Multiple regression	สอดคล้องสมมติฐาน
ทักษะคิดต่อการใช้	Multiple regression	ไม่สอดคล้องสมมติฐาน
ความตั้งใจในการใช้	Multiple regression	สอดคล้องสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ประกอบด้วย การฝึกอบรม การศึกษา และการพัฒนา ส่งผลต่อทักษะดิจิทัลของข้าราชการสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร		
การฝึกอบรม	Multiple regression	สอดคล้องสมมติฐาน
การศึกษา	Multiple regression	สอดคล้องสมมติฐาน
การพัฒนา	Multiple regression	สอดคล้องสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 4 ปัจจัยด้านองค์กร ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี และปัจจัยด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์โดยรวม ส่งผลต่อทักษะดิจิทัลของข้าราชการสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร		
ปัจจัยด้านองค์กร	Multiple regression	ไม่สอดคล้องสมมติฐาน
ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี	Multiple regression	สอดคล้องสมมติฐาน
ปัจจัยด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	Multiple regression	สอดคล้องสมมติฐาน

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อทักษะดิจิทัลของข้าราชการสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร” ผู้วิจัยนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยมีประเด็นสำคัญที่จะนำมาสรุปอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ความมุ่งหมายการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านองค์กร ได้แก่ ด้านลักษณะงานที่ต้องทำ ด้านนิเทศงาน ด้านเพื่อนร่วมงานและการดำเนินงานภายใน ด้านสภาพการทำงาน ด้านการติดต่อสื่อสาร ที่ส่งผลต่อทักษะทางดิจิทัลของข้าราชการสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ได้แก่ การรับรู้ว่ามีประโยชน์ การรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้งาน ทศนคติต่อการใช้ ความตั้งใจในการใช้ ที่ส่งผลต่อทักษะทางดิจิทัลของข้าราชการสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ได้แก่ การฝึกอบรม การศึกษา การพัฒนา ที่ส่งผลต่อทักษะทางดิจิทัลของข้าราชการสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อทักษะดิจิทัลของข้าราชการสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร” จากกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาคั้งนี้ทั้งหมด จำนวน 365 คน สามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม สังกัดพื้นที่ของพนักงานราชการสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร จากแบบสอบถาม 356 ตัวอย่าง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สังกัดสรรพากรภาค 2 (สรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 10-21 และสรรพากรพื้นที่สาขาในสังกัด) จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 40.73

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านองค์กร ประกอบด้วย ด้านลักษณะงานที่ต้องทำ ด้านนิเทศงาน ด้านเพื่อนร่วมงานและการดำเนินงานภายใน ด้านสภาพการทำงาน และด้านการติดต่อสื่อสาร สามารถสรุปผลได้ดังนี้

ด้านลักษณะงานที่ต้องทำ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัจจัยด้านองค์กร ในด้านลักษณะงานที่ต้องทำโดยรวมให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัจจัยด้านองค์กรอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้องานในตำแหน่งมีความน่าสนใจและท้าทายกับความรู้ความสามารถทางดิจิทัล มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.02

ด้านนิเทศงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัจจัยด้านองค์กร ในด้านนิเทศงานโดยรวมให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัจจัยด้านองค์กรในระดับมากที่สุด 4 ข้อ ท่านได้รับการเอาใจใส่ ช่วยเหลือ แนะนำจากผู้บังคับบัญชา มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.28

ด้านเพื่อนร่วมงานและการดำเนินงานภายใน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัจจัยด้านองค์กร ในด้านเพื่อนร่วมงานและการดำเนินงานภายในโดยรวมให้ความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัจจัยด้านองค์กรในระดับมากที่สุด 2 ข้อ ได้แก่ ท่านมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน และเพื่อนร่วมงานให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากันอยู่ที่ 4.53

ด้านสภาพการทำงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัจจัยด้านองค์กร ในด้านสภาพการทำงานโดยรวมให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัจจัยด้านองค์กรในระดับมากที่สุด 4 ข้อ ท่านคิดว่าจำนวนชั่วโมงและช่วงเวลาการทำงานที่องค์กรกำหนดมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.07

ด้านการติดต่อสื่อสาร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัจจัยด้านองค์กร ในด้านการติดต่อสื่อสารโดยรวมให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัจจัยด้านองค์กรในระดับมากทุกข้อ โดยข้อ องค์กรของท่านมีการติดต่อสื่อสารกันทั้งภายนอก (กับประชาชน/หน่วยงานอื่น) และภายใน (ระหว่างพนักงาน/หน่วยงาน) อย่างเป็นระบบ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.16

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี ประกอบด้วย การรับรู้ว่ามีประโยชน์ การรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้ ทศนคติต่อการใช้ และความตั้งใจในการใช้ สามารถสรุปผลได้ดังนี้

การรับรู้ว่ามีประโยชน์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการยอมรับเทคโนโลยี การรับรู้ว่ามีประโยชน์โดยรวมให้ความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการยอมรับเทคโนโลยีในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อ ทักษะดิจิทัลทำให้ท่านทำงานได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.34

การรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการยอมรับเทคโนโลยี การรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้โดยรวมให้ความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการยอมรับเทคโนโลยีในระดับมากที่สุด ในข้อ ท่านเห็นว่าทักษะดิจิทัลช่วยให้การทำงานง่ายขึ้น มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.35

ทัศนคติต่อการใช้ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการยอมรับเทคโนโลยี ทัศนคติต่อการใช้โดยรวมให้ความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการยอมรับเทคโนโลยีในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อ เห็นว่าทักษะดิจิทัลส่งผลดีต่อการทำงานมากกว่าผลเสีย และเห็นว่าการนำทักษะดิจิทัลมาใช้ ทำให้ดูมีความทันสมัย น่าเชื่อถือ โดยทั้ง 2 ข้อนี้มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.39

ความตั้งใจในการใช้ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการยอมรับเทคโนโลยี ความตั้งใจในการใช้โดยรวมให้ความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการยอมรับเทคโนโลยีในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อ ตั้งใจจะใช้ทักษะดิจิทัลทันทีที่มีโอกาส มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.50

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ประกอบด้วย การฝึกอบรม การศึกษา และการพัฒนา สามารถสรุปผลได้ดังนี้

การฝึกอบรม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านการฝึกอบรมโดยรวมให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อ องค์กรของท่านเปิดโอกาสให้บุคลากรเข้าฝึกอบรมหลักสูตรเกี่ยวกับทักษะดิจิทัล มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.90

การศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านการศึกษาโดยรวมให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในระดับมาก ในข้อ ท่านนำข้อเสนอแนะของผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงานมาปรับปรุงทักษะดิจิทัลให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.64

การพัฒนา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านการพัฒนาโดยรวมให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อ ท่านค้นหาความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับทักษะดิจิทัลจากช่องทางต่างๆ เช่น ช่องทางออนไลน์ด้วยตนเองเพื่อนำมาพัฒนาทักษะดิจิทัล มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.19

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับทักษะดิจิทัล ประกอบด้วย ความสามารถด้านความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ความสามารถด้านการควบคุมกำกับ และการปฏิบัติตามกฎหมาย นโยบาย และมาตรฐานการจัดการด้านดิจิทัล และความสามารถด้านผู้นำดิจิทัล สามารถสรุปผลได้ดังนี้

ความสามารถด้านความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีทักษะดิจิทัล ในส่วนของความสามารถด้านความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล โดยรวมให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีทักษะดิจิทัลในระดับมากทุกข้อ โดยข้อ ท่านสามารถใช้เครื่องมือดิจิทัลเพื่อการทำงานได้มากนักน้อยเพียงใด มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.06

ความสามารถด้านการควบคุมกำกับ และการปฏิบัติตามกฎหมาย นโยบาย และมาตรฐานการจัดการด้านดิจิทัล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีทักษะดิจิทัล ในส่วนของความสามารถด้านการควบคุมกำกับ และการปฏิบัติตามกฎหมาย นโยบาย และมาตรฐานการจัดการด้านดิจิทัลโดยรวมให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีทักษะดิจิทัลในระดับมากทุกข้อ โดยข้อ ท่านสามารถปฏิบัติตามกฎหมาย กรอบธรรมาภิบาลและหลักปฏิบัติที่ดีด้านดิจิทัลได้มากนักน้อยเพียงใด มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.16

ความสามารถด้านผู้นำดิจิทัล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีทักษะดิจิทัล ในส่วนของความสามารถด้านผู้นำดิจิทัลโดยรวมให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีทักษะดิจิทัลในระดับมากทุกข้อ โดยข้อ ท่านเข้าใจองค์กรดิจิทัล และสื่อสารต่อยอดการเปลี่ยนแปลงได้มากน้อยเพียงใด มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.74

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยด้านองค์กร ประกอบด้วย ด้านลักษณะงานที่ต้องทำ ด้านนิเทศงาน ด้านเพื่อนร่วมงานและการดำเนินงานภายใน ด้านสภาพการทำงาน และด้านการติดต่อสื่อสาร ส่งผลต่อทักษะดิจิทัลของข้าราชการสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

ด้านลักษณะงานที่ต้องทำ พบว่าปัจจัยด้านองค์กร ด้านลักษณะงานที่ต้องทำ ส่งผลต่อทักษะดิจิทัลของข้าราชการสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจาก ขอบเขตของงานที่ต้องทำ องค์กรประกอบนี้จะสัมพันธ์กับความรู้ ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน หากผู้ปฏิบัติงานได้ทำงานตรงตามความถนัดก็จะเกิดความพึงพอใจในงาน ดังนั้น ถ้าลักษณะงานที่ต้องทำสอดคล้องกับความสามารถสามารถก็จะส่งผลต่อทัศนคติต่างๆในการทำงานในเชิงบวก ซึ่งผู้ปฏิบัติก็จะเปิดรับทักษะต่างๆที่จะต้องใช้ในการทำงานที่ได้รับมอบหมายในแต่ละวันอย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับงานวิจัยของชนินาถ อมรรัตน์ธำรงค์ (2567) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จสู่การเป็นองค์กรดิจิทัลกรณีศึกษา ธุรกิจซิเมนต์และวัสดุก่อสร้างแห่งหนึ่งในประเทศไทย พบว่าความเต็มใจ ความพร้อมและความสามารถของแต่ละบุคคลมีอิทธิพลอย่างมากต่อการขับเคลื่อนองค์กรสู่องค์กรดิจิทัล เนื่องจากองค์กรจะไม่สามารถขับเคลื่อนด้วยตัวเองได้หาก ไม่ได้ได้รับความร่วมมือจากบุคลากร เมื่อบุคคลรับรู้ถึงความสามารถของตนเองก็จะทำให้เกิดประโยชน์ในการใช้ของเทคโนโลยีอย่างมีประสิทธิภาพ และ Mburu, L. (2020) ที่กล่าวว่า ตัวแปรทางจิตวิทยาส่วนบุคคล (Individual Psychological) ส่งผลอย่างมาก ต่อการยอมรับเทคโนโลยีก็คือ เมื่อบุคคลรับรู้ว่าการใช้เครื่องมือดิจิทัลจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในกระบวนการทำงาน ทำให้การดำเนินงานมีความสะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น ส่งผลให้เกิดแรงจูงใจมากขึ้นที่จะมีส่วนร่วมในกระบวนการเปลี่ยนแปลง แรงจูงใจนี้นำไปสู่การนำไปใช้ การยอมรับ เรียนรู้และทดลองใช้เครื่องมือดิจิทัลมากขึ้น Peter, M. B. (2020)

ด้านนิเทศงาน พบว่าปัจจัยด้านองค์กร ด้านนิเทศงาน ไม่ส่งผลกระทบต่อทักษะดิจิทัลของข้าราชการสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากการที่ผู้บังคับบัญชา หรือองค์กรมีการสอนการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจสูงสุดแล้ว แต่ในการทำงานบางส่วนงาน การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลอาจจะไม่ได้ตอบโจทย์ของงานที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งกรมสรรพากรมีการปรับเปลี่ยนการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการทำงาน แต่ก็ยังมีในส่วนของบางส่วนงานที่ไม่สามารถใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการทำงานได้ทั้งหมด ซึ่งทำให้การนิเทศงานนี้ไม่ได้ส่งผลกระทบต่อทักษะดิจิทัลของข้าราชการสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร สอดคล้องกับภสุ เขียวสอาด (2562) ได้ศึกษาเรื่อง ทักษะทางดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรกรมศุลกากร ต่อความท้าทายในการพัฒนาองค์กรสู่การเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัล (Digital Transformation) พบว่า แม้ข้าราชการและบุคลากรกรมศุลกากรจะมีทักษะทางดิจิทัลในระดับสูงและเห็นด้วยกับการพัฒนาองค์กรเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัล แต่การแทรกแซงที่ผ่านมาไม่สอดคล้องกันและยังไม่ส่งผลชัดเจน เนื่องจากข้อจำกัดด้านโครงสร้างและกฎหมาย รวมถึงการใช้เทคโนโลยีเพียงเพื่ออำนวยความสะดวกในระบบราชการแบบเดิม

ด้านเพื่อนร่วมงานและการดำเนินงานภายใน พบว่าปัจจัยด้านองค์กร ด้านเพื่อนร่วมงานและการดำเนินงานภายใน ส่งผลกระทบต่อทักษะดิจิทัลของข้าราชการสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากการมีสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้และใช้เทคโนโลยี เช่น โครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลที่ดี เพื่อนร่วมงานช่วยกันแลกเปลี่ยนความรู้ และกระบวนการทำงานที่มีการใช้เทคโนโลยีอย่างต่อเนื่อง ทำให้เจ้าหน้าที่ได้พัฒนาทักษะจากการปฏิบัติงานจริง ส่งผลให้เกิดการเรียนรู้และพัฒนาทักษะดิจิทัล สอดคล้องกับณัฐรัตน์ ผดุงถิ่น (2564) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยแรงจูงใจที่ส่งผลต่อสมรรถนะดิจิทัลของครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา นครปฐมและสุพรรณบุรี พบว่าแรงจูงใจด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเป็นองค์ประกอบที่ส่งผลต่อสมรรถนะดิจิทัลของครูสูงสุด ระดับความสามารถในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลของครูจะแตกต่างกันตามประสบการณ์ การฝึกอบรม ทักษะเดิม ความสนใจ และการฝึกฝนของแต่ละคน นอกจากนี้ สิ่งกระตุ้นจากภายนอก เช่น คำชม การยอมรับ และการช่วยเหลือจากเพื่อนครูและผู้บริหาร เป็นสิ่งที่ส่งผลต่อการพัฒนาทักษะดิจิทัลของครูให้ดีขึ้น

ด้านสภาพการทำงาน พบว่าปัจจัยด้านองค์กร ด้านสภาพการทำงาน ไม่ส่งผลกระทบต่อทักษะดิจิทัลของข้าราชการสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่

ระดับ 0.05 แม้ว่าสภาพแวดล้อมในการทำงานจะมีส่วนช่วยเพิ่มความสะดวกสบายและประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม แต่ไม่ได้ส่งผลต่อการพัฒนาทักษะดิจิทัลโดยตรง เนื่องจากทักษะดิจิทัลขึ้นอยู่กับการเข้าถึงเทคโนโลยี การฝึกฝนอย่างต่อเนื่อง และแรงจูงใจภายใน มากกว่าปัจจัยด้านกายภาพในสถานที่ทำงาน ซึ่งมีบทบาทเพียงในการสร้างความพึงพอใจแต่ไม่เกี่ยวข้องกับการเรียนรู้เชิงเทคนิคอย่างแท้จริง สอดคล้องกับแนวคิดของGilmer (1971) ที่ระบุว่าแม้สภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นหนึ่งในปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของบุคลากร แต่ไม่ใช่ตัวแปรหลักที่ส่งผลต่อการรับรู้สมรรถนะหรือการพัฒนาทักษะทางเทคนิค เช่น ทักษะดิจิทัล และสอดคล้องกับงานวิจัยของภสุ เขียวสอาด (2562) ได้ศึกษาเรื่อง ทักษะทางดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรกรมศุลกากร ต่อความท้าทายในการพัฒนาองค์กรสู่การเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัล พบว่า แม้บุคลากรมีทักษะดิจิทัลในระดับสูง แต่ปัจจัยด้านองค์กร เช่น โครงสร้างหรือสภาพแวดล้อมทั่วไป กลับไม่มีความสัมพันธ์ที่มีนัยสำคัญกับระดับทักษะ เนื่องจากข้อจำกัดของระบบราชการและโครงสร้างงานที่ไม่เอื้อต่อการเปลี่ยนแปลง

ด้านการติดต่อสื่อสาร พบว่าปัจจัยด้านองค์กร ด้านการติดต่อสื่อสาร ส่งผลต่อทักษะดิจิทัลของข้าราชการสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจาก การสื่อสารภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพช่วยเปิดโอกาสให้บุคลากรได้แลกเปลี่ยนข้อมูล ถ่ายทอดความรู้ และเข้าถึงแหล่งเรียนรู้ด้านเทคโนโลยีได้อย่างต่อเนื่อง ในฐานะที่กรมสรรพากรเป็นหน่วยงานหลักด้านการจัดเก็บรายได้และให้บริการประชาชนผ่านระบบดิจิทัล การมีระบบการสื่อสารภายในที่มีประสิทธิภาพจึงเป็นกลไกสำคัญที่ช่วยให้การปฏิบัติงานแม่นยำ รวดเร็ว ลดข้อผิดพลาด และยกระดับคุณภาพการให้บริการ ซึ่งย่อมมีนัยสำคัญต่อการยกระดับประสิทธิภาพขององค์กรโดยรวมในระยะยาว สอดคล้องกับแนวคิดของGilmer (1971) ที่ระบุว่า “การติดต่อสื่อสาร” เป็นองค์ประกอบที่สำคัญของปัจจัยด้านองค์กร เนื่องจากช่วยเอื้อต่อการแลกเปลี่ยนข้อมูล ข่าวสาร และการสนับสนุนซึ่งกันและกันระหว่างบุคลากรในหน่วยงาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของณพล ทับทิมหิน (2562) ได้ศึกษาเรื่อง เรื่อง การปรับเปลี่ยนสู่รัฐบาลดิจิทัลในหน่วยงานภาครัฐไทย 4 หน่วยงาน พบว่า องค์กรภาครัฐที่สามารถขับเคลื่อนสู่การเปลี่ยนผ่านทางดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพมักมีระบบการสื่อสารภายในที่เข้มแข็งและเป็นระบบ

สมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี ประกอบด้วย การรับรู้ว่ามีประโยชน์ การรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้ ทศนคติต่อการใช้ และความตั้งใจในการใช้ ส่งผลต่อทักษะดิจิทัลของข้าราชการสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

ด้านการรับรู้ว่ามีประโยชน์ พบว่าปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี ด้านรับรู้ว่ามีประโยชน์ ส่งผลต่อทัศนคติดิจิทัลของข้าราชการสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจาก เมื่อข้าราชการเชื่อว่าเทคโนโลยีสามารถช่วยให้งานสะดวกขึ้น เร็วขึ้น และมีประสิทธิภาพมากขึ้น เช่น การตรวจสอบข้อมูลผู้เสียภาษี การประมวลผลการจัดเก็บข้อมูล หรือการให้บริการประชาชน ก็จะทำให้เกิดแรงจูงใจในการเรียนรู้ ผักผ่อน และปรับใช้เทคโนโลยีในการทำงานมากยิ่งขึ้น สอดคล้องกับ Samad (2021) ที่กล่าวว่า การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน มีผลต่อพฤติกรรมความตั้งใจใช้งานของผู้ใช้งาน ซึ่งในขณะเดียวกันการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ยังมีผลต่อการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานของผู้ใช้งานอีกด้วย

ด้านการรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้ พบว่าปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้ ส่งผลต่อทัศนคติดิจิทัลของข้าราชการสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจาก ข้าราชการรู้สึกว่าการใช้เทคโนโลยีสามารถใช้งานได้สะดวก ไม่ซับซ้อน และไม่ต้องใช้ความพยายามมาก เมื่อข้าราชการสรรพากรมองว่าเทคโนโลยีใหม่ ๆ ใช้งานง่าย จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานไม่รู้สึกกลัวหรือหลีกเลี่ยงที่จะใช้เทคโนโลยีดิจิทัล พร้อมทั้งจะเรียนรู้ กล้าลอง และใช้งานบ่อยขึ้น เช่น การใช้งานระบบภาษีออนไลน์ การจัดการข้อมูล หรือการสื่อสารผ่านช่องทางดิจิทัล สอดคล้องกับ Technologies (2022) ได้ศึกษาเรื่อง Breaking through barriers to digital transformation at the intersection of people and technology พบว่า พนักงานที่เกี่ยวข้องกับโครงการการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัลในอเมริกาเหนือ ละตินอเมริกา ยุโรป เอเชียแปซิฟิก และญี่ปุ่น มีทัศนคติที่ดีต่อการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีดิจิทัล มองว่าเทคโนโลยีดิจิทัลการสร้างประสบการณ์การทำงานที่ต่อเนื่องและปลอดภัย มีระบบโครงสร้างและเครื่องมือที่จำเป็นที่ช่วยให้ทำงานได้จากทุกที่ รวมทั้งให้อิสระในการเลือกรูปแบบการทำงานได้ตามต้องการ

ด้านทัศนคติต่อการใช้ พบว่าปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี ด้านทัศนคติต่อการใช้ ไม่ส่งผลต่อทัศนคติดิจิทัลของข้าราชการสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แม้ว่าข้าราชการบางท่านอาจมีทัศนคติที่ดีและเชื่อว่าเทคโนโลยีมีประโยชน์ แต่หากไม่ได้ใช้งานจริง หรือใช้งานไม่บ่อย ทำให้ไม่มีความมั่นใจในการใช้เทคโนโลยี หรือไม่เข้าใจวิธีการใช้งาน ก็อาจไม่ได้ใช้เทคโนโลยีอย่างเต็มที่ ส่งผลให้ทัศนคติไม่พัฒนา ทำให้เกิดประสบการณ์ที่ไม่ดีต่อการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัล สอดคล้องกับ เอมิกา นัฏกระโทก (2564) ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนาทัศนคติดิจิทัลของบุคลากรในการปฏิบัติงานเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงสู่

องค์กรดิจิทัลของสำนักงานอัยการภาค 3 พบว่า พบว่าบุคคลากรที่ไม่มีความรู้ในเทคโนโลยี และไม่ได้ให้ช่วยบอย มักจะพบปัญหาและอุปสรรค พบว่าบุคคลากรมีทัศนคติไม่ยอมรับการเปลี่ยนแปลงทางด้านดิจิทัล ขาดแรงจูงใจขาดการส่งเสริมในการพัฒนาทักษะดิจิทัลของตนเอง และไม่มีการกำหนดแนวทางที่ชัดเจนในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีทักษะด้านดิจิทัลในการปฏิบัติงาน ปัญหาเรื่องงบประมาณ ด้านวัสดุอุปกรณ์เกี่ยวกับเทคโนโลยี และระบบอินเทอร์เน็ตที่ล่าช้า รวมถึงไม่มีการจัดฝึกอบรม

ความตั้งใจในการใช้ พบว่าปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี ด้านความตั้งใจในการใช้ ส่งผลต่อทักษะดิจิทัลของข้าราชการสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจาก ข้าราชการมีความตั้งใจที่จะใช้เทคโนโลยี ทำให้เกิดความสนใจและพร้อมที่จะเรียนรู้วิธีการใช้เครื่องมือดิจิทัลใหม่ ๆ และปรับตัวเข้ากับระบบหรือแพลตฟอร์มที่องค์กรนำมาใช้ เช่น ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์, ระบบ e-Tax หรือการทำงานผ่าน Cloud ซึ่งเป็นแรงผลักดันภายในที่ส่งผลต่อทักษะดิจิทัลของข้าราชการสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร สอดคล้องกับเกสรา ศักดิ์มณีวงศา (2561) ที่ได้กล่าวไว้ว่า การที่จะเปลี่ยนแปลงองค์กรให้เป็นองค์กรดิจิทัลได้นั้น บุคลากรในทุกระดับขององค์กรนอกจากจะต้องมีความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับเทคโนโลยีดิจิทัลแล้ว บุคลากรหรือพนักงานต้องให้ความสำคัญ และรู้สึกตื่นตัวกับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวด้วย

สมมติฐานข้อที่ 3 ปัจจัยด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ประกอบด้วย การฝึกอบรม การศึกษา และการพัฒนา ส่งผลต่อทักษะดิจิทัลของข้าราชการสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

การฝึกอบรม พบว่าปัจจัยด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านการฝึกอบรม ส่งผลต่อทักษะดิจิทัลของข้าราชการสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจาก ข้าราชการมองเห็นว่าการฝึกอบรมจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานได้รับความรู้ใหม่ๆ ฝึกปฏิบัติจริง เพิ่มความมั่นใจ และสามารถนำเทคโนโลยีมาใช้ในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งการฝึกอบรมช่วยให้ข้าราชการได้เรียนรู้ทักษะดิจิทัลใหม่ ๆ ทั้งในเชิงเทคนิค เช่น การใช้ระบบ e-Tax หรือซอฟต์แวร์ที่ใช้ในสำนักงาน สอดคล้องกับจรัญ แก่นเจริญ (2566) ได้ศึกษาเรื่อง การประเมินและการพัฒนาทักษะดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร พบว่า ถ้าบุคคลากรได้มีการฝึกอบรมความรู้ในด้านทักษะดิจิทัล ก็จะสามารถ

พัฒนาบุคลากรเพื่อให้มีทักษะในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลสำหรับการปฏิบัติงาน สร้างความรู้และพัฒนาคนให้เท่าทัน สามารถใช้เทคโนโลยีอย่างรอบรู้ เป็นประเด็นหลักในการพัฒนาทักษะดิจิทัล

การศึกษา พบว่าปัจจัยด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านการศึกษา ส่งผลต่อทักษะดิจิทัลของข้าราชการสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจาก ข้าราชการมองว่าการศึกษาเป็นส่วนสำคัญในการที่จะได้เรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ซึ่งการศึกษา ไม่ว่าจะเป็นทุนการศึกษา การศึกษาดูงาน หรือการเรียนหลักสูตรเฉพาะทางดิจิทัล ซึ่งล้วนมีส่วนสำคัญต่อทักษะดิจิทัลของบุคลากรได้ เมื่อองค์กรสนับสนุนด้านการศึกษา บุคลากรจะมีทัศนคติเชิงบวกต่อการเรียนรู้เทคโนโลยี และรู้สึกว่าองค์กรให้คุณค่า จึงเกิดแรงจูงใจในการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับสิริศจี จินตามัย (2561) ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง แนวทางการพัฒนาทักษะดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรสำนักงาน ก.ค.ศ. พบว่า ข้อเสนอแนะแนวทางในการเพิ่มพูนความรู้และทักษะคือ ควรมีการศึกษาดูงาน หรือฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนสมรรถนะทั้ง ในด้านความรู้ หลักสูตรเฉพาะทางดิจิทัล

การพัฒนา พบว่าปัจจัยด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านการพัฒนา ส่งผลต่อทักษะดิจิทัลของข้าราชการสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจาก ทักษะดิจิทัลได้เข้ามามีบทบาทสำคัญในการทำงานทุกด้านของข้าราชการสรรพากร ตั้งแต่การจัดการข้อมูลภาษี การให้บริการออนไลน์ และการตรวจสอบข้อมูลภาษีที่ซับซ้อน โดยในองค์กรมีการจัดอบรมและการให้คำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญและบุคลากรที่มีประสบการณ์ หรือการที่ข้าราชการได้รับข้อเสนอแนะจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานเป็นสิ่งที่ช่วยในการพัฒนาและปรับปรุงทักษะอย่างต่อเนื่อง ซึ่งเป็นการถ่ายทอดความรู้และทักษะที่สำคัญในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการทำงาน เมื่อข้าราชการได้รับการฝึกอบรมและคำแนะนำที่เป็นประโยชน์ จะสามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น ส่งผลให้ข้าราชการเกิดแรงจูงใจภายในในการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม และปรับปรุงทักษะดิจิทัลของตนเองอยู่เสมอ สอดคล้องกับสุภาวดี โพธิยะราช (2562) ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง การพัฒนาทักษะการทำงานของข้าราชการไทยในยุคดิจิทัล: กรณีศึกษาการบริหารจัดการภาษีและการบริการ พบว่า "การอบรมและพัฒนาต่อเนื่อง" เป็นหนึ่งในปัจจัยหลักที่ส่งผลต่อการพัฒนาทักษะการทำงานยุคดิจิทัล โดยเฉพาะในส่วนที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการภาษีและบริการออนไลน์ และสอดคล้องกับโมเดล UTAUT ของ Venkatesh et al. (2003) ที่ระบุว่าปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น การสนับสนุนทางเทคนิค หรือคำแนะนำจากบุคลากรผู้เชี่ยวชาญ มีอิทธิพลต่อการยอมรับและการใช้เทคโนโลยีในองค์กร

ข้อเสนอแนะที่ได้จากผลการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อทักษะดิจิทัลของข้าราชการสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยมีประเด็นข้อเสนอแนะดังนี้

1. ผู้บริหารควรพิจารณาขอบหมายงานที่สอดคล้องกับทักษะดิจิทัลของบุคลากร และควรจัดทำงานให้สอดคล้องกับความสามารถและความถนัดเฉพาะด้านของข้าราชการ ลักษณะงานที่มอบหมายมีอิทธิพลต่อการพัฒนาทักษะดิจิทัลของข้าราชการ หากงานที่ได้รับมอบหมายตรงกับความสามารถและทักษะดิจิทัลของบุคลากร จะทำให้ข้าราชการรู้สึกพึงพอใจในงานที่ทำ และส่งผลต่อการพัฒนาทักษะดิจิทัลอย่างมีประสิทธิภาพ

ในเชิงทฤษฎี ข้อเสนอแนะดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิดของ Gilmer (1971) ซึ่งระบุว่า “ลักษณะของงานที่ทำ” เป็นองค์ประกอบสำคัญที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานของบุคลากร หากบุคลากรได้ปฏิบัติงานตรงกับความสามารถและความถนัด จะมีแนวโน้มที่จะเกิดความพึงพอใจในงาน และส่งผลดีต่อการพัฒนาทักษะใหม่ ๆ โดยเฉพาะทักษะทางด้านดิจิทัลที่มีความจำเป็นต่อการปฏิบัติงานในยุคปัจจุบัน

2. กรมสรรพากรควรดำเนินการสื่อสารเชิงนโยบายภายในองค์กรอย่างเป็นระบบ เพื่อให้บุคลากรตระหนักถึงข้อดีและประโยชน์ของการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การเน้นให้เห็นถึงผลลัพธ์ที่เป็นรูปธรรม เช่น การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน การลดข้อผิดพลาด การย่นระยะเวลาในกระบวนการต่าง ๆ และการยกระดับคุณภาพการให้บริการประชาชน ควบคู่ไปกับการจัดอบรมหรือกิจกรรมให้ความรู้เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลอย่างต่อเนื่อง จะช่วยให้ข้าราชการเกิดความเข้าใจที่ถูกต้อง ตลอดจนเกิดความเชื่อมั่นในการนำเทคโนโลยีไปประยุกต์ใช้ในการทำงาน ซึ่งจะเอื้อต่อการเรียนรู้และพัฒนาทักษะดิจิทัลในระยะยาวอย่างมีประสิทธิภาพ

ในเชิงทฤษฎี ข้อเสนอแนะดังกล่าวสอดคล้องกับแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM) ของ Davis (1989) ซึ่งชี้ให้เห็นว่า การรับรู้ว่ามีประโยชน์ (Perceived Usefulness) และ การรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้ (Perceived Ease of Use) เป็นปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติของผู้ใช้งาน ความตั้งใจในการใช้งาน และการนำเทคโนโลยีมาใช้งานจริง โดยหากบุคลากรตระหนักถึงประโยชน์และไม่รู้สึกว่าการใช้เทคโนโลยีเป็นเรื่องยุ่งยาก ก็จะสามารถส่งผลให้เกิดทัศนคติในเชิงบวกต่อระบบ และนำไปสู่ความเต็มใจในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลอย่าง

ต่อเนื่องและยั่งยืน นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับ ชั้น Interest และ Evaluation ในทฤษฎีของ Shoemaker (1971) ที่บุคลากรต้องได้รับข้อมูลที่ชัดเจนและเชื่อถือได้เพื่อให้ประกอบการตัดสินใจยอมรับนวัตกรรม

3. ผู้บริหารควรส่งเสริมและจัดให้มีการอบรม รวมถึงกิจกรรมที่มุ่งเน้นการเสริมสร้างความรู้และทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลอย่างต่อเนื่อง โดยเนื้อหาควรมีความหลากหลายและสอดคล้องกับระดับความรู้ของบุคลากรในแต่ละกลุ่ม เช่น การอบรมสำหรับผู้ที่ยังไม่มีพื้นฐานด้านดิจิทัล การสัมมนาที่เชิญผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านมาให้ความรู้ คำแนะนำ ตลอดจนการอบรมออนไลน์ที่สามารถเข้าถึงได้ตลอดเวลา นอกจากนี้ ควรมีการใช้ช่องทางการสื่อสารภายในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้บุคลากรสามารถเข้าถึงข้อมูลที่เกี่ยวข้องได้อย่างทั่วถึงและตรงประเด็น กรมสรรพากรควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาทักษะดิจิทัลในด้านที่ทันสมัยและสอดคล้องกับลักษณะงาน เช่น การใช้งานระบบ e-Tax ซอฟต์แวร์สำนักงาน หรือเครื่องมือดิจิทัลที่ใช้งานง่าย และเหมาะสมกับบริบทของงาน การจัดการอบรมในลักษณะดังกล่าวจะช่วยเสริมสร้างความมั่นใจให้แก่ข้าราชการในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มศักยภาพ

ในเชิงทฤษฎี ข้อเสนอแนะนี้สอดคล้องกับแนวคิดของ Nadler (1980) ซึ่งระบุว่า “การฝึกอบรม” และ “การพัฒนา” เป็นกระบวนการสำคัญในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ โดยมีเป้าหมายเพื่อเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ความรู้ และสมรรถนะของบุคลากรให้สอดคล้องกับความต้องการขององค์กร ดังนั้น การจัดอบรมด้านเทคโนโลยีดิจิทัลจึงควรได้รับการออกแบบอย่างรอบคอบให้สอดคล้องกับระดับความสามารถของบุคลากรแต่ละกลุ่ม เพื่อให้การพัฒนาเกิดขึ้นอย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพในภาพรวมขององค์กร

4. จากผลการวิจัยพบว่า ระบบการนิเทศงานในบางส่วนของกรมสรรพากรยังไม่สามารถรองรับหรือส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น หน่วยงานจึงควรพิจารณาปรับโครงสร้างการทำงานและรูปแบบการนิเทศงานให้สอดคล้องกับบริบทของการใช้เทคโนโลยีในปัจจุบัน โดยเฉพาะการส่งเสริมให้การนิเทศงานสามารถสนับสนุนการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลได้อย่างเต็มที่ ทั้งในด้านการบริหารงาน เครื่องมือที่ใช้ และแนวทางการกำกับดูแล นอกจากนี้ ควรมีการเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจ และทัศนคติที่เหมาะสมให้แก่ผู้บังคับบัญชาเกี่ยวกับบทบาทของเทคโนโลยีดิจิทัลในกระบวนการทำงาน เพื่อให้สามารถให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหา และสนับสนุนการใช้เทคโนโลยีของผู้ใต้บังคับบัญชาได้อย่างมีประสิทธิภาพ การที่บุคลากรได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา รวมถึงมีโอกาสในการทดลอง

ใช้งานจริง จะช่วยให้เกิดความมั่นใจและสามารถนำเทคโนโลยีมาใช้ในการทำงานได้อย่างเกิดผลลัพธ์ที่เป็นรูปธรรม

ในเชิงทฤษฎี ข้อเสนอแนะนี้สอดคล้องกับแนวคิดของGilmer (1971) ที่ชี้ให้เห็นว่า “การนิเทศงาน” มีผลโดยตรงต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร หากการนิเทศไม่เหมาะสมหรือไม่สอดคล้องกับบริบทการทำงาน อาจนำไปสู่ปัญหาทางพฤติกรรมในการทำงาน เช่น ความไม่พึงพอใจ ขาดความตั้งใจ หรือการลาออก นอกจากนี้ ข้อเสนอแนะดังกล่าวยังสอดคล้องกับแนวคิดเรื่อง การเปลี่ยนผ่านสู่รัฐบาลดิจิทัล (Digital Government Transformation) ซึ่งเน้นการปรับโครงสร้างองค์กรและระบบการทำงานภายในให้รองรับการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะการพัฒนาผู้นำในองค์กรให้มีความรู้ ความเข้าใจ และทักษะด้านดิจิทัล เพื่อสามารถเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลงได้อย่างแท้จริง

5. กรมสรรพากรควรมีการสนับสนุนด้านอุปกรณ์และเครื่องมือเทคโนโลยีดิจิทัลอย่างเพียงพอและทั่วถึง เพื่อให้บุคลากรสามารถเข้าถึงและใช้งานเทคโนโลยีได้อย่างเท่าเทียมและมีประสิทธิภาพ โดยเครื่องมือและระบบดิจิทัลที่นำมาใช้ควรมีความเหมาะสมกับบริบทของงาน และสามารถทำงานร่วมกับระบบเดิมที่องค์กรใช้อยู่ได้อย่างราบรื่น

ในขณะเดียวกัน หน่วยงานควรลงทุนในการพัฒนาระบบดิจิทัลที่สามารถรองรับการขยายตัวของข้อมูล และมีความทันสมัยทั้งในด้านเทคโนโลยีและความปลอดภัย เช่น การจัดให้มีระบบสารสนเทศที่สามารถจัดเก็บและประมวลผลข้อมูลได้อย่างถูกต้อง มีเสถียรภาพ และมีมาตรการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลที่ได้มาตรฐาน พร้อมทั้งพัฒนาให้ระบบต่าง ๆ ภายในองค์กรสามารถเชื่อมโยงกันได้อย่างต่อเนื่อง และทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้การดำเนินงานภายในหน่วยงานเป็นไปอย่างรวดเร็ว โปร่งใส และตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้ดียิ่งขึ้น

ในเชิงทฤษฎี ข้อเสนอแนะนี้สอดคล้องกับแนวคิด Agile Governance ตาม แผนพัฒนา รัฐบาลดิจิทัล พ.ศ. 2566–2570 ที่มุ่งส่งเสริมให้หน่วยงานภาครัฐมีความคล่องตัวในการดำเนินงาน สามารถปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีได้อย่างรวดเร็ว และตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ การจัดหาเครื่องมือที่เหมาะสม การพัฒนาระบบที่สามารถเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน และการลดขั้นตอนการทำงานที่ซ้ำซ้อน เพื่อเพิ่มความคล่องตัวในการดำเนินงาน และเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการภาครัฐ ล้วนเป็นรากฐานสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรไปสู่ความเป็นรัฐบาลดิจิทัลอย่างยั่งยืน

6. กรมสรรพากรควรส่งเสริมบรรยากาศของการทำงานร่วมกันภายในองค์กร โดยเฉพาะในกรณีที่ต้องประสานงานข้ามแผนกหรือข้ามพื้นที่ เช่น การจัดกิจกรรมเชิงปฏิบัติการ (workshop) การประชุมแลกเปลี่ยนประสบการณ์ หรือการใช้แพลตฟอร์มดิจิทัลเพื่อการสื่อสารระหว่างทีมงานในองค์กร การสร้างช่องทางการสื่อสารที่เปิดกว้างและทั่วถึงจะช่วยให้บุคลากรสามารถแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ เรียนรู้จากกันและกัน เสริมสร้างทักษะดิจิทัลที่หลากหลาย และเข้าใจบริบทของงานในมิติต่าง ๆ ได้ครอบคลุมมากขึ้น

ในเชิงทฤษฎี ข้อเสนอแนะนี้สอดคล้องกับแนวคิดของ Judge (2013) และ Gilmer (1971) ซึ่งเน้นถึงความสำคัญของ สภาพแวดล้อมในการทำงาน และ การสื่อสารภายในองค์กร ว่ามีอิทธิพลโดยตรงต่อความพึงพอใจในการทำงาน ความร่วมมือระหว่างบุคลากร การทำงานร่วมกัน และการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรโดยรวม

ข้อจำกัดของการวิจัย

1. การสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ อาจไม่สามารถสะท้อนลักษณะของประชากรข้าราชการสรรพากรในแต่ละพื้นที่หรือเขตสรรพากรได้อย่างแท้จริง ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อความครอบคลุมและความสามารถในการสรุปผลไปยังประชากรเป้าหมายทั้งหมด

ข้อเสนอแนะเพื่อการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. การวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อทักษะดิจิทัลของข้าราชการสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครในครั้งนี้ ผู้ร่วมตอบแบบสอบถามมีหลากหลายส่วนงาน และตำแหน่งงานรวมกัน ทำให้เห็นเป็นภาพกว้าง แต่เพื่อเป็นการศึกษาให้เห็นผลที่ชัดเจนมากยิ่งขึ้น ดังนั้น การทำวิจัยครั้งต่อไปควรทำแยกส่วนงานให้ชัดเจนโดยเน้นไปที่ ความเกี่ยวข้องของลักษณะงานที่ทำกับทักษะดิจิทัล

2. ควรทำการขยายขอบเขตการวิจัยให้กว้างขึ้น โดยศึกษาเจาะจงกลุ่มข้าราชการสรรพากรในเขตพื้นที่อื่นๆ เช่น ภาคกลาง ภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงใต้ ภาคใต้ เป็นต้น เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุม และสามารถนำผลที่ได้มาวิเคราะห์ทักษะดิจิทัลของข้าราชการสรรพากรในแต่ละเขตพื้นที่

3. ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับทักษะดิจิทัลของข้าราชการสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครในบางประเด็นเท่านั้น ซึ่งอาจยังไม่ครอบคลุมปัจจัยทั้งหมด

ที่ส่งผลกระทบต่อทักษะดังกล่าว ดังนั้น การวิจัยในครั้งต่อไปควรพิจารณาศึกษาปัจจัยเพิ่มเติม เช่น ปัจจัยด้านแรงจูงใจ หรือปัจจัยอื่นๆ ที่อาจมีอิทธิพลต่อทักษะดิจิทัลของข้าราชการสรรพากรในแต่ละเขตพื้นที่ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมและลึกซึ้งยิ่งขึ้นสำหรับการพัฒนานโยบายและแนวทางการส่งเสริมทักษะดิจิทัลอย่างมีประสิทธิภาพ



บรรณานุกรม

- Boutin, C. (2019).). Digital competence: A systematic review of the literature. *Smart Learning Environments*, 6(1), 1-18.
- Davenport, Thomas, Ronanki, & Rajeev. (2018). Artificial intelligence for the real world. *Harvard Business Review*, 96(1), 108-116.
- Davis. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319-340.
- FORUM, W. E. (2020). <WEF_Future_of_Jobs_2020.pdf>
- FORUM, W. E. (2023). <WEF_Future_of_Jobs_2023.pdf>
- Gilmer, B. v. H. (1971). *Industrial and Organizational Psychology* (2nd ed.). McGraw-Hill.
- Hafsel, Bygstad, & Johansen. (2022). Government inter-organizational, digital transformation projects: five key lessons learned from a Norwegian case study. *Procedia Computer Science*, 196(1), 910-919. Retrieved from <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877050921023152>
- Intaratat. (2021). Digital skills scenario of the workforce to promote digital economy in Thailand under & post COVID-19 pandemic. *International Journal of Research and Innovation in Social Science*, 5(10), 116-127.
- Judge, R. (2013). *Organizational behavior* (15.). Pearson Education.
- Kosmajadi, E. (2021). The Impact of Human Resources Development and Organizational Culture on Employee Performance. *Budapest International Research and Critics Institute-Journal*, 4(2), 2227-2232. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/351333383_The_Impact_of_Human_Resources_Development_and_Organizational_Culture_on_Employee_Performance
- KRYZANOVSKA, A. (2020). *Impact of workplace environment on work performance*. Retrieved from <https://voip.review/2020/08/31/impact-workplace-environment-work-performance/>
- Kuchinke. (2017). Human Resource Development International. *The ethics of HRD practice*, 20(5), 361-370.

- LI, Q. (2021). ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยการสร้างสรรค์นวัตกรรมจากงานประจำ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.
Retrieved from <http://cmruir.cmru.ac.th/handle/123456789/2222>
- Marikyan, D., Papagiannidis, S., & Stewart, G. (2023). *Technology acceptance research: Meta-analysis*. Retrieved from <https://journals.sagepub.com/doi/epub/10.1177/01655515231191177>
- Mondy, Noe, & Premeaux. (2022). *Human resource management* (8.). Prentice Hall.
- Nadler, L. (1980). *Corporate Human Resource Development: A Management Tool for Competitive Advantage*. Van Nostrand Reinhold.
- Preston, R. (2023). *What Are Digital Skills? (And Why They're Important)*. Retrieved from <https://www.indeed.com/career-advice/career-development/digital-skills>
- Ramadian, Nurlinda, & Ramadhina. (2025). Digital transformation in HR planning: Adaptation strategies and challenges in the Industrial Revolution 5.0 era. *Journal Akuntansi dan Management*, 22(1), 39-52.
- Samad, B. (2021). The impact of perceived ease of use and perceived usefulness on behavioral intention to use mobile learning: A study among university students in Malaysia. *International Journal of Asian Social Science*, 11(1), 1-9.
- Shoemaker, R. (1971). *Communication of Innovations: A Cross-Cultural Approach*. Free Press.
- Susano, A., Subianto, H., & Rinaldi, M. (2023). HR Development Through Capacity Building To Increase Company Productivity. *Journal of Indonesian Social Science*, 4(6), 499-508. Retrieved from <https://scispace.com/papers/hr-development-through-capacity-building-to-increase-company-2teorzw9>
- Technologies, D. (2022). *Breaking through barriers to digital transformation at the intersection of people and technology*. Retrieved from <https://www.delltechnologies.com/asset/en-my/solutions/business-solutions/industry-market/dell-technologies-breakthrough-report.pdf>
- Ulrich, Dulebohn, & James. (2015). Are we there yet? What's next for HR? *Human Resource Management*, 54(2), 189-207.

UNESCO. (2018). *Digital Competencies and Skills*. Retrieved from

<https://www.unesco.org/en/articles/digital-skills-critical-jobs-and-social-inclusion>

Venkatesh, Morris, Davis, & Davis. (2003). User acceptance of information technology: Toward a unified theory of acceptance and use of technology. *MIS Quarterly*, 27(3), 425-478.

กมลพร กัลยาณมิตร. (2564). ทักษะจำเป็นแห่งอนาคตการทำงานยุคหลังโควิด-19 [ปริญญานิพนธ์ปริญญาโท]. วารสาร มจร พุทธปัญญาปริทรรศน์, 6(3), 164-176. สืบค้นจาก <https://so03.tci-thaijo.org/index.php/jmbr/article/view/256756>

กรมสรรพากร. (2566). แผนปฏิบัติการกรมสรรพากร.

เกสร ศักดิ์มณีวงศา. (2561). เตรียมความพร้อมให้กับองค์กรยุคดิจิทัล. สืบค้นจาก <https://www.bangkokbiznews.com/blogs/columnist/119004>

จรัญ แก่นเจริญ. (2566). การประเมินและการพัฒนาทักษะดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร [สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, สุโขทัย]. สืบค้นจาก <https://ir.stou.ac.th/bitstream/123456789/13262/1/2613000138.pdf>

ชนินาถ อมรรัตน์ธำรงค์. (2567). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จสู่การเป็นองค์กรดิจิทัลกรณีศึกษาธุรกิจซีเมนต์และวัสดุก่อสร้างแห่งหนึ่งในประเทศไทย [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ]. สืบค้นจาก https://digital.library.tu.ac.th/tu_dc/frontend/Info/item/dc:313556

ชนิสรา ผนึกทอง. (2563). การเปลี่ยนแปลงตนเองของบุคลากรในยุค *Digital Transformation* ประชาชนวัยทำงาน กรุงเทพมหานคร [สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์, กรุงเทพฯ]. สืบค้นจาก <https://libdoc.dpu.ac.th/thesis/Chanissara.Phan.pdf>

ชรินทร์ เขียววรรตนา. (2563). ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการ QR Code ผ่านสมาร์ตโฟน กรณีศึกษา ลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา [สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, สงขลา]. สืบค้นจาก <https://kb.psu.ac.th/psukb/handle/2016/14089>

ชุดิภาญจน์ สลาหลง. (2563). ความต้องการและความคาดหวังในการพัฒนาตนเองของข้าราชการครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 13 มหาวิทยาลัยทักษิณ]. ตรัง.

ฐิตาภรณ์ พุฒมา. (2563). ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน กรณีศึกษา :

พนักงานบริษัทอายิโนะโมะ ไต๊ะ (ประเทศไทย) จำกัด สำนักงานใหญ่ มหาวิทยาลัยมหิดล, กรุงเทพฯ.

ณพล ทับทิมหิน. (2562). การปรับเปลี่ยนสู่รัฐบาลดิจิทัลในหน่วยงานภาครัฐไทย [สารนิพนธ์
ปริญญาามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ]. สืบค้นจาก

https://ethesisarchive.library.tu.ac.th/thesis/2019/TU_2019_6023036079_9547_11501.pdf

ณัฐวิวัฒน์ ภควันฉัตร, กฤติยา อิศวเรศตระกูล, & วณิศยุดา วาจิรัมย์. (2565). การพัฒนาทรัพยากร
มนุษย์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในองค์กรของพนักงานภาคเอกชน จังหวัด
ชลบุรี. วารสารวิจัยมหาวิทยาลัยเวสเทิร์น มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, 8(2), 30-37.

สืบค้นจาก <https://so04.tci-thaijo.org/index.php/WTURJ/article/view/259142/176463>

ณัฐสุศรีณัฐ มังคละนาเคศวร. (2562). ปัจจัยและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อการเป็น
องค์กรสมรรถนะสูง [ปริญญานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหาร

ศาสตร์, กรุงเทพฯ]. สืบค้นจาก <https://libdcms.nida.ac.th/thesis6/2562/b210806e.pdf>

ณัฐรัตน์ ผดุงถิ่น. (2564). ปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยแรงจูงใจที่ส่งผลต่อสมรรถนะดิจิทัลของครู
สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา นครปฐมและสุพรรณบุรี [ปริญญานิพนธ์
ปริญญาามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ]. สืบค้นจาก [http://ir-](http://ir-thesis.swu.ac.th/dspace/bitstream/123456789/1928/1/g631130011.pdf)

[thesis.swu.ac.th/dspace/bitstream/123456789/1928/1/g631130011.pdf](http://ir-thesis.swu.ac.th/dspace/bitstream/123456789/1928/1/g631130011.pdf)

ธนิดา ยอดทอง. (2564). การก้าวเข้าสู่ยุคดิจิทัลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของกรมสรรพากร
ยุคใหม่. วารสาร รามคำแหง, 11(3), 14. สืบค้นจาก [https://so05.tci-](https://so05.tci-thaijo.org/index.php/phdssj/article/view/208942/173190)

[thaijo.org/index.php/phdssj/article/view/208942/173190](https://so05.tci-thaijo.org/index.php/phdssj/article/view/208942/173190)

นโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ระยะ 20 ปี. (2562).
ราชกิจจานุเบกษา (เล่ม 136 ตอนที่47ก, น.30,37).

นาฏญา คู่แสงทอง. (2565). การจัดการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ภายใต้การเปลี่ยนแปลงดิจิทัลของ
องค์กรขนส่งมวลชน [สารนิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสยาม, กรุงเทพฯ].

สืบค้นจาก [https://e-research.siam.edu/wp-content/uploads/2022/04/MBA-2021-IS-](https://e-research.siam.edu/wp-content/uploads/2022/04/MBA-2021-IS-Human-Resource-Development-Management-Under-Digital-Transformation.pdf)
[Human-Resource-Development-Management-Under-Digital-Transformation.pdf](https://e-research.siam.edu/wp-content/uploads/2022/04/MBA-2021-IS-Human-Resource-Development-Management-Under-Digital-Transformation.pdf)

นิตยา สุริน. (2562). การพัฒนาศักยภาพบุคลากรในการเปลี่ยนสู่ยุคดิจิทัล : กรณีศึกษาสำนักงาน
เลขาธิการ คณะกรรมการวินิจฉัยชี้ขาดอำนาจหน้าที่ระหว่างศาล สำนักงานศาลยุติธรรม

- [สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพฯ]. สืบค้นจาก https://www3.ru.ac.th/mpa-abstract/files/2562_1582280458_6114830010.pdf
- แผนการศึกษา รัฐบาลสหราชอาณาจักร. (2018). *The essential digital skills framework defines the digital skills adults need to safely benefit from, participate in and contribute to the digital world*. Retrieved from <https://www.gov.uk/government/publications/essential-digital-skills-framework>
- แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย พ.ศ.2566-2570. (2566). ราชกิจจานุเบกษา (เล่ม 140 ตอนพิเศษ 48ง, น.5-6). สืบค้นจาก <https://www.dga.or.th/wp-content/uploads/2024/04/%E0%B9%81%E0%B8%9C%E0%B8%99%E0%B8%9E%E0%B8%B1%E0%B8%92%E0%B8%99%E0%B8%B2%E0%B8%A3%E0%B8%B1%E0%B8%90%E0%B8%9A%E0%B8%B2%E0%B8%A5%E0%B8%94%E0%B8%B4%E0%B8%88%E0%B8%B4%E0%B8%97%E0%B8%B1%E0%B8%A5-%E0%B8%A3%E0%B8%B2%E0%B8%8A%E0%B8%81%E0%B8%B4%E0%B8%88%E0%B8%88%E0%B8%B2.pdf>
- ภสุ เวียวสอาด. (2562). ทักษะทางดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรกรมศุลกากร ต่อความท้าทายในการพัฒนาองค์กรสู่การเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัล (*Digital Transformation*) [สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ]. สืบค้นจาก https://ethesisarchive.library.tu.ac.th/thesis/2019/TU_2019_6103010390_11581_12591.pdf
- ภาณุวัฒน์ แสงทอง. (2557). การศึกษาการพัฒนาบุคลากรกรณี บริษัทอบโนพรินด์ จำกัด. สืบค้นจาก <https://www.dspace.spu.ac.th/items/bc0260c9-b2e8-4044-b9a9-86a3ebdaa5c2>
- ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี. (2561). ราชกิจจานุเบกษา.
- วณิชย์บัญชา, ก. (2561). สถิติสำหรับงานวิจัย (พิมพ์ครั้งที่ 12.). หจก.สามลดา.
- ศศิพร เหมือนศรีชัย. (2554). ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับ *ERP Software* ของผู้ใช้งานด้านบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์]. กรุงเทพฯ.
- ศิริพร เชาวลิท. (2559). การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เชิงพุทธธรรม. สหวิทยวิทยาการนวัตกรรมปริทรรศน์, 6, 85-100.

สถาบันวิทยากรด้านดิจิทัล. (2563). รายงานผลการสำรวจระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัล

หน่วยงานภาครัฐของประเทศไทย ประจำปี 2563. สืบค้นจาก <https://www.dga.or.th/wp-content/uploads/2021/05/%E0%B8%A3%E0%B8%B2%E0%B8%A2%E0%B8%87%E0%B8%B2%E0%B8%99%E0%B8%9C%E0%B8%A5%E0%B8%81%E0%B8%B2%E0%B8%A3%E0%B8%AA%E0%B8%B3%E0%B8%A3%E0%B8%A7%E0%B8%88%E0%B8%AF-%E0%B8%A3%E0%B8%B0%E0%B8%94%E0%B8%B1%E0%B8%9A%E0%B8%84%E0%B8%A7%E0%B8%B2%E0%B8%A1%E0%B8%9E%E0%B8%A3%E0%B9%89%E0%B8%AD%E0%B8%A1%E0%B8%A3%E0%B8%B1%E0%B8%90%E0%B8%9A%E0%B8%B2%E0%B8%A5%E0%B8%94%E0%B8%B4%E0%B8%88%E0%B8%B4%E0%B8%97%E0%B8%B1%E0%B8%A5-%E0%B8%9B%E0%B8%B5-2563-%E0%B8%A0%E0%B8%B2%E0%B8%A9%E0%B8%B2%E0%B9%84%E0%B8%97%E0%B8%A2.pdf>

สารินี หมดสะและ. (2566). การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเจียไต๋ [สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยมหิดล, นครปฐม].

สืบค้นจาก

<https://archive.cm.mahidol.ac.th/bitstream/123456789/4984/1/TP%20HOM.007%202566.pdf>

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2561). ทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐเพื่อการปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัล. สืบค้นจาก

https://www.ocsc.go.th/?post_type=laws&p=42304

สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล. (2566). รางวัลรัฐบาลดิจิทัลปี 2023 ผู้ได้รับรางวัล *Digital Government Awards* ขับเคลื่อนประเทศด้วยรัฐบาลดิจิทัล บริการภาครัฐ โปร่งใส ทนสมัย ตอบโจทย์ประชาชน. สืบค้นจาก <https://www.dga.or.th/document-sharing/dga-news/101353/>

สิริศจี จินตามัย. (2561). แนวทางพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรสำนักงาน ก.ค.ศ. กรุงเทพฯ.

สุภาวดี ขุนทองจันทร์. (2559). การบริหารทรัพยากรมนุษย์อย่างบูรณาการ. ซีเอ็ดดูเคชั่น.

- สุภาวดี โพธิยะราช. (2562). การพัฒนาทักษะการทำงานของข้าราชการไทยในยุคดิจิทัล: กรณีศึกษา การบริหารจัดการภาษีและการบริการออนไลน์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์]. กรุงเทพฯ.
- อภิชัย กฤษณะชัย. (2564). การเปลี่ยนผ่านทางดิจิทัลขององค์กรภาครัฐ *Digital Government Transformation* กรณีศึกษา สำนักงานการต่างประเทศ กรุงเทพมหานคร [สารนิพนธ์ ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ]. สืบค้นจาก <https://digital.car.chula.ac.th/cgi/viewcontent.cgi?article=9047&context=chulaetd>
- อมรรัตน์ แสงสาย. (2558). ปัจจัยด้านองค์กรและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีผลต่อความผูกพันขององค์กรของพนักงานเจนเนอเรชั่นวาย : กรณีศึกษา บริษัท เอเซียเนต เอนเตอร์เทนเมนต์ จำกัด [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี].
- เอมิกา นัตถะโทก. (2564). การพัฒนาทักษะดิจิทัลของบุคลากรในการปฏิบัติงานเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงสู่องค์กรดิจิทัลของสำนักงานอัยการภาค 3. *Journal of Roi Kaensarn Academi*, 8(2), 194-208. สืบค้นจาก <https://so02.tci-thaijo.org/index.php/JRKSA/article/view/258489/175284>



ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อทักษะดิจิทัลของข้าราชการสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร
คำชี้แจง แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อทักษะดิจิทัลของข้าราชการสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ แบบสอบถามประกอบด้วย 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านองค์กร

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

ส่วนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับทักษะดิจิทัล

ในการตอบแบบสอบถามทั้ง 4 ส่วนทางผู้วิจัยขอความร่วมมือจากข้าราชการสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครในการให้ข้อมูลที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด ผู้วิจัยจะทำการเก็บข้อมูลของท่านเป็นความลับ และ ใช้เพื่อเป็นประโยชน์ทางการศึกษาเท่านั้น สุดท้ายนี้ทางผู้วิจัยขอขอบคุณข้าราชการสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครทุกท่าน ที่กรุณาสละเวลาตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้

นิตติปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านองค์กร

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียวเท่านั้น

ปัจจัยด้านองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
	5 เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง	4 เห็น ด้วย	3 ไม่ แน่ใจ	2 ไม่ เห็น ด้วย	1 ไม่ เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
ด้านลักษณะงานที่ต้องทำ					
1. งานในตำแหน่งของท่านมีความน่าสนใจและท้าทาย กับความรู้ความสามารถทางดิจิทัล					
2. ปริมาณงานและความรับผิดชอบในงานมีความ เหมาะสมกับตำแหน่งของท่าน					
3. งานในหน้าที่ทำให้ท่านได้ใช้ความรู้ความสามารถทาง ดิจิทัลอย่างเต็มที่					
ด้านนิเทศงาน					
1. ท่านได้รับการเอาใจใส่ ช่วยเหลือ แนะนำจาก ผู้บังคับบัญชา					
2. ผู้บังคับบัญชาของท่านสอนงานให้ท่านได้เหมาะสม					
3. ผู้บังคับบัญชาของท่านมอบหมายงานให้ท่านได้ เหมาะสม					
ด้านเพื่อนร่วมงานและการดำเนินงานภายใน					
1. ท่านมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน					
2. เพื่อนร่วมงานให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการ ปฏิบัติงาน					

ปัจจัยด้านองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
	5 เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง	4 เห็น ด้วย	3 ไม่ แน่ใจ	2 ไม่ เห็น ด้วย	1 ไม่ เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
3. ระบบดิจิทัลขององค์กรมีประสิทธิภาพเพียงพอในการสนับสนุนการทำงาน					
ด้านสภาพการทำงาน					
1. ท่านคิดว่าองค์กรของท่านจัดให้ทำงานในสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล					
2. ท่านคิดว่าองค์กรของท่านให้การสนับสนุนด้านวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ที่เอื้อต่อการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เช่น คอมพิวเตอร์ที่มีประสิทธิภาพ อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง ซอฟต์แวร์ที่จำเป็นในการทำงาน					
3. ท่านคิดว่าจำนวนชั่วโมงและช่วงเวลาการทำงานที่องค์กรกำหนดมีความเหมาะสม					
ด้านการติดต่อสื่อสาร					
1. องค์กรของท่านมีการติดต่อสื่อสารกันทั้งภายนอก(กับประชาชน/หน่วยงานอื่น) และภายใน (ระหว่างพนักงาน/หน่วยงาน) อย่างเป็นระบบ					
2. องค์กรของท่านมีการใช้เทคโนโลยีในการสื่อสารที่เหมาะสมกับลักษณะงาน					
3. องค์กรของท่านมีการใช้เทคโนโลยีในการสื่อสารที่ทันสมัย					

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียวเท่านั้น

การยอมรับเทคโนโลยี	ระดับความคิดเห็น				
	5 เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง	4 เห็น ด้วย	3 ไม่ แน่ใจ	2 ไม่ เห็น ด้วย	1 ไม่ เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
การรับรู้ว่ามีประโยชน์					
1. ทักษะดิจิทัลทำให้ท่านทำงานได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น					
2. ทักษะดิจิทัลทำให้ท่านสามารถบริหารจัดการงานและเวลาได้ดีมากขึ้น					
3. ทักษะดิจิทัลทำให้ท่านสามารถระบุทางเลือกและตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น					
การรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้					
1. ท่านเห็นว่าทักษะดิจิทัลสามารถเรียนรู้และนำไปใช้ได้ ง่าย					
2. ท่านสามารถพัฒนาทักษะดิจิทัลของท่านได้ด้วยตนเอง					
3. ท่านเห็นว่าทักษะดิจิทัลช่วยทำให้การทำงานง่ายยิ่งขึ้น					
ทัศนคติต่อการใช้					
1. ท่านรู้สึกพอใจทุกครั้งที่ได้ใช้งานทักษะดิจิทัล					
2. ท่านเห็นว่าทักษะดิจิทัลส่งผลดีต่อการทำงานของ มากกว่าผลเสีย					
3. ท่านเห็นว่าการนำทักษะดิจิทัลมาใช้ ทำให้มีความ ทันสมัย น่าเชื่อถือ					

การยอมรับเทคโนโลยี	ระดับความคิดเห็น				
	5 เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง	4 เห็น ด้วย	3 ไม่ แน่ใจ	2 ไม่ เห็น ด้วย	1 ไม่ เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
ความตั้งใจในการใช้					
1. ท่านตั้งใจจะใช้ทักษะดิจิทัลในอนาคตอันใกล้					
2. ท่านตั้งใจจะนำทักษะดิจิทัลมาใช้อย่างสม่ำเสมอ					
3. ท่านตั้งใจจะใช้ทักษะดิจิทัลทันทีที่มีโอกาส					

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับการพัฒนาศักยภาพคน

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียวเท่านั้น

การพัฒนาศักยภาพคน	ระดับความคิดเห็น				
	5 เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง	4 เห็น ด้วย	3 ไม่ แน่ใจ	2 ไม่ เห็น ด้วย	1 ไม่ เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
การฝึกอบรม					
1. องค์กรของท่านเปิดโอกาสให้บุคลากรเข้าฝึกอบรมหลักสูตรเกี่ยวกับทักษะดิจิทัล					
2. ท่านได้ฝึกอบรมหลักสูตรที่เป็นประโยชน์ต่อทักษะดิจิทัล					
3. ท่านสามารถนำทักษะที่ได้รับจากการฝึกอบรมด้าน					
3.ดิจิทัลไปใช้ในการทำงานได้จริง					
การศึกษา					
1. องค์กรของท่านให้ทุนการศึกษาเพื่อพัฒนาทักษะดิจิทัล					
2. ท่านมีโอกาสศึกษาดูงานองค์กรที่มีความเป็นเลิศในด้านทักษะดิจิทัล					
3. ท่านได้ศึกษาหลักสูตรเตรียมความพร้อมด้านทักษะดิจิทัลสำหรับการทำงานในอนาคต					
การพัฒนา					
1. ท่านค้นหาความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับทักษะดิจิทัลจากช่องทางต่างๆ เช่น ช่องทางออนไลน์ด้วยตนเองเพื่อนำมา					

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	ระดับความคิดเห็น				
	5 เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง	4 เห็น ด้วย	3 ไม่ แน่ใจ	2 ไม่ เห็น ด้วย	1 ไม่ เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
พัฒนาทักษะดิจิทัล					
2. ท่านได้รับการสอนเกี่ยวกับทักษะดิจิทัลจากบุคลากรที่มีประสบการณ์เพื่อสร้างทักษะดิจิทัล					
3. ท่านนำข้อเสนอแนะของผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงานมาปรับปรุงทักษะดิจิทัลให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น					

ส่วนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับทักษะดิจิทัล

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียวเท่านั้น

ทักษะดิจิทัล	ระดับความคิดเห็น				
	5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยที่สุด
ความสามารถด้านความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล					
1. ท่านสามารถเข้าถึงเทคโนโลยีดิจิทัลได้มากน้อยเพียงใด					
2. ท่านสามารถใช้งานเครื่องมือด้านดิจิทัลหรือแอปพลิเคชันขั้นต้นสำหรับการทำงาน เช่น โปรแกรมประมวลผลคำ โปรแกรม ได้มากน้อยเพียงใด					
3. ท่านสามารถใช้ดิจิทัลเพื่อการทำงานร่วมกันผู้อื่นได้มากน้อยเพียงใด					
4. ท่านสามารถใช้เครื่องมือดิจิทัลเพื่อการทำงานได้มากน้อยเพียงใด					
5. ท่านสามารถใช้ข้อมูลระหว่างหน่วยงานเพื่อการทำงานได้มากน้อยเพียงใด					
6. ท่านสามารถใช้โปรแกรมดิจิทัลเพื่อการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับงานประจำ เช่น จัดทำข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการทำงาน ได้มากน้อยเพียงใด					
ความสามารถด้านการควบคุมกำกับ และการปฏิบัติตามกฎหมาย นโยบาย และมาตรฐานการจัดการด้านดิจิทัล					
1. ท่านสามารถปฏิบัติตามกฎหมาย กรอบบรรทัดฐานและหลักปฏิบัติที่ดีด้านดิจิทัลได้มากน้อยเพียงใด					

ทักษะดิจิทัล	ระดับความคิดเห็น				
	5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยที่สุด
2. ท่านสามารถปฏิบัติตามข้อตกลงระดับการให้บริการร่วมกันกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้มากน้อยเพียงใด					
ความสามารถด้านผู้นำดิจิทัล					
1. ท่านสามารถเป็นผู้นำกระบวนการได้มากน้อยเพียงใด					
2. ท่านเข้าใจองค์กรดิจิทัล และสื่อสารต่อยอดการเปลี่ยนแปลงได้มากน้อยเพียงใด					

ขอบคุณที่ท่านได้ใช้เวลาตอบแบบสอบถาม



ภาคผนวก ข

หนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บแบบสอบถาม

23 กุมภาพันธ์ 2568

เรื่อง : ขอความอนุเคราะห์ในการเก็บแบบสอบถาม

เรียน : สรรพากรภาค 1, สรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1-9 และสรรพากรพื้นที่สาขาในสังกัด

สรรพากรภาค 2, สรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 10-21 และสรรพากรพื้นที่สาขาในสังกัด

สรรพากรภาค 3, สรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22-30 และสรรพากรพื้นที่สาขาในสังกัด

สิ่งที่แนบมาด้วย : แบบสอบถามเกี่ยวกับ "ปัจจัยที่ส่งผลต่อทักษะดิจิทัลของข้าราชการสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร"

ด้วยข้าพเจ้า นางสาวรินรดา เลิศวิราม นักวิชาการสรรพากรปฏิบัติการ สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 และนักศึกษาระดับปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ กำลังดำเนินการวิจัยในหัวข้อ "ปัจจัยที่ส่งผลต่อทักษะดิจิทัลของข้าราชการสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร" เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการ)

ในการนี้ข้าพเจ้ามีความประสงค์ขอความอนุเคราะห์จากท่าน ในการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามข้าราชการสรรพากรภาค 1, สรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1-9 และสรรพากรพื้นที่สาขาในสังกัด จำนวน 123 ฉบับ สรรพากรภาค 2, สรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 10-21 และสรรพากรพื้นที่สาขาในสังกัด จำนวน 121 ฉบับ สรรพากรภาค 3, สรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22-30 และสรรพากรพื้นที่สาขาในสังกัด จำนวน 112 ฉบับ ที่แนบมาพร้อมกับหนังสือฉบับนี้ โดยแนบคิวอาร์โค้ด เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการศึกษาและวิเคราะห์ผลการวิจัยดังกล่าว ข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถามทั้งหมดจะถูกเก็บเป็นความลับ และใช้เพื่อการศึกษาเท่านั้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลครั้งนี้อย่างยิ่ง



คิวอาร์โค้ดสำหรับตอบแบบสอบถาม

ขอแสดงความนับถือ

.....
โผ๑๑

(รินรดา เลิศวิราม)

นักศึกษาปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

โทรศัพท์ : 093-582-3014

E-mail : numwaaaa@gmail.com



นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ปัจจัยด้านองค์กร หมายถึง ปัจจัยที่ส่งผลต่อทักษะดิจิทัลของข้าราชการสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย

1.1 ด้านลักษณะงานที่ต้องทำ หมายถึง งานที่ปฏิบัติมีความท้าทายกับความรู้ความสามารถทางดิจิทัลของผู้ปฏิบัติงาน และการได้รับมอบหมายงานตามความถนัดของตนเอง

1.2 ด้านนิเทศงาน หมายถึง ผู้บังคับบัญชามีการสอนงานให้กับผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างเหมาะสมให้มอบหมายงานให้ตามหน้าที่ของผู้ใต้บังคับบัญชา

1.3 ด้านเพื่อนร่วมงานและการดำเนินงานภายใน หมายถึง การมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน การบริหารงานภายในเป็นไปอย่างมีระบบและกระบวนการดำเนินงานทางระบบดิจิทัลมีศักยภาพ

1.4 ด้านสภาพการทำงาน หมายถึง สถานที่ปฏิบัติงานมีสภาพที่เหมาะสม มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงาน

1.5 ด้านการติดต่อสื่อสาร หมายถึง มีการติดต่อสื่อสารกันทั้งภายในและภายนอกอย่างเป็นระบบ มีการใช้เทคโนโลยีในการสื่อสารที่เหมาะสมและทันสมัย

2. การยอมรับเทคโนโลยี หมายถึง การทำความเข้าใจในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและตัดสินใจที่จะยอมรับในการนำเทคโนโลยีนั้นมาใช้ในการทำงานของข้าราชการสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย

2.1 การรับรู้ว่ามีประโยชน์ หมายถึง การรับรู้ว่าเทคโนโลยีดิจิทัลสามารถช่วยปรับปรุงการทำงานของข้าราชการสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นและทำงานได้รวดเร็วขึ้น ทำให้เกิดประโยชน์ต่อผู้ใช้งาน

2.2 การรับรู้ว่ายางต่อการใช้งาน หมายถึง การรับรู้ว่าเทคโนโลยีดิจิทัลมีความง่ายในการมาประยุกต์ใช้ในงานของข้าราชการสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยไม่ต้องอาศัยความรู้ความสามารถมากนัก ไม่ซับซ้อนหรือไม่ต้องใช้ความพยายามมากนักในการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัล

2.3 ทศนคติต่อการใช่ หมายถึง ปฏิกริยาทางความรู้สึกโดยรวมของข้าราชการสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ที่มีต่อการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการทำงานซึ่งได้รับอิทธิพลจากการรับรู้ถึงประโยชน์และการรับรู้ว่าเป็นสิ่งที่ยางต่อการใช้งานของเทคโนโลยีดิจิทัล

2.4 ความตั้งใจในการใช้ หมายถึง ความตั้งใจหรือเจตนาของข้าราชการสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ที่จะใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการทำงาน

3. การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง กระบวนการพัฒนาข้าราชการสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครให้เกิดทักษะดิจิทัลในการปฏิบัติงาน ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร โดยแบ่งเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่

3.1 การฝึกอบรม หมายถึง การเปิดโอกาสให้ข้าราชการสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครเข้าฝึกอบรมหลักสูตรเกี่ยวกับทักษะดิจิทัลอย่างต่อเนื่อง แล้วสามารถนำความรู้ที่ได้จากการฝึกอบรมมาใช้เพื่อตอบสนองความต้องการขององค์กร

3.2 การศึกษา หมายถึง การเปิดโอกาสให้บุคลากรศึกษาต่อในระดับสูงขึ้น การให้ทุนการศึกษาเพื่อพัฒนาทักษะดิจิทัล ทำให้ข้าราชการสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครมีโอกาสได้ศึกษาดูงานหน่วยงานที่มีความเป็นเลิศในด้านทักษะดิจิทัล และได้รับการศึกษาหลักสูตรเตรียมความพร้อมด้านทักษะดิจิทัลสำหรับการปฏิบัติงานในอนาคต

3.3 การพัฒนา หมายถึง การค้นคว้าหาความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับทักษะดิจิทัลจากช่องทางต่างๆ เช่น ช่องทางออนไลน์ด้วยตนเองเพื่อนำมาพัฒนาทักษะดิจิทัล นำข้อเสนอแนะของผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงานมาปรับปรุงทักษะดิจิทัลให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น รวมทั้งได้รับการสอนเกี่ยวกับทักษะดิจิทัลจากบุคลากรที่มีประสบการณ์หรืออาวุโส

4. ทักษะดิจิทัล หมายถึง ความสามารถด้านดิจิทัลที่จำเป็นของข้าราชการสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ได้แก่ ความสามารถด้านความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Literacy) ประกอบด้วย การเข้าถึงและตระหนักดิจิทัล การใช้งานเครื่องมือด้านดิจิทัลหรือแอปพลิเคชันขั้นต้นสำหรับการทำงาน การใช้ดิจิทัลเพื่อการทำงานร่วมกัน ประยุกต์ใช้เครื่องมือดิจิทัลเพื่อการทำงาน การใช้ข้อมูลระหว่างหน่วยงาน การใช้โปรแกรมดิจิทัลเพื่อการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับงานประจำ, ความสามารถด้านการควบคุมกำกับ และการปฏิบัติตามกฎหมาย นโยบาย, มาตรฐานการจัดการด้านดิจิทัล (Digital Governance, Standard, and Compliance) ประกอบด้วย ปฏิบัติตามกฎหมาย กรอบธรรมาภิบาล และหลักปฏิบัติที่ดีด้านดิจิทัล, ปฏิบัติตามข้อตกลงระดับการให้บริการและกระบวนการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และความสามารถด้านผู้นำดิจิทัล (Digital Leadership) คือ เก่งกระบวนการ เข้าใจองค์กรดิจิทัล และสื่อสารต่อยอดการเปลี่ยนแปลง

5. ข้าราชการสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ในการศึกษารั้งนี้ หมายถึง ข้าราชการพลเรือนสามัญที่สังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 1 ซึ่งประกอบด้วย สรรพากรภาค 1, สรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1 ถึง 9 และสรรพากรพื้นที่สาขาในสังกัด สำนักงานสรรพากรภาค 2 ซึ่งประกอบด้วย สรรพากรภาค 2, สรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 10 ถึง 21 และสรรพากรพื้นที่

สาขาในสังกัด และสำนักงานสรรพากรภาค 3 ซึ่งประกอบด้วย สรรพากรภาค 3, สรรพากรพื้นที่
กรุงเทพมหานคร 22 ถึง 30 และสรรพากรพื้นที่สาขาในสังกัด



ประวัติผู้เขียน

