

## ปัจจัยที่ส่งผลต่อทักษะดิจิทัลของข้าราชการกรมสรรพากร ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

### Factors Affecting the Digital Skills of Revenue Department Government Officials in the Bangkok Metropolitan Area

รินรดา เลิศวิราม (Rinrada Lertwiram)<sup>1</sup>

ณัฐนิฐ ฐานะจาวโร (Natinee Thanajao)<sup>2\*</sup>

#### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อทักษะดิจิทัลของข้าราชการกรมสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยข้าราชการกรมสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำนวน 356 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล วิเคราะห์ด้วยสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน รวมถึงทดสอบสมมติฐานผ่านการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลอย่างมีนัยสำคัญระดับ 0.05 ต่อทักษะดิจิทัล ได้แก่ ปัจจัยด้านองค์กร ซึ่งประกอบด้วยลักษณะงานที่ต้องดำเนินการ เพื่อนร่วมงานและการดำเนินงานภายใน ตลอดจนสภาพการทำงาน ส่งผลเชิงบวกและสามารถพยากรณ์ทักษะดิจิทัลได้ถึงร้อยละ 30.7 ส่วนปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี ซึ่งประกอบด้วยความรู้ถึงประโยชน์ การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน และความตั้งใจที่จะใช้เทคโนโลยี ส่งผลเชิงบวกและสามารถพยากรณ์ทักษะดิจิทัลได้ถึงร้อยละ 33.9 และปัจจัยด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งรวมถึง

<sup>1</sup>สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ Business Administration Program in Management Srinakharinwirot University

<sup>2</sup>สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ Business Administration Program in Management Srinakharinwirot University

\*Corresponding author, E-mail: natinee@g.swu.ac.th

การฝึกอบรม การศึกษา และการพัฒนาส่งผลเชิงบวกและสามารถพยากรณ์ทักษะดิจิทัลได้ถึงร้อยละ 43.8 โดยเฉพาะการรับรู้ถึงประโยชน์ของเทคโนโลยี และการได้รับการฝึกอบรมที่เกี่ยวข้องกับทักษะดิจิทัล มีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมทักษะทางดิจิทัล ผลการวิจัยนี้ สามารถเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายหรือกลยุทธ์เพื่อพัฒนาทักษะดิจิทัลของบุคลากรภาครัฐให้สามารถปรับตัวและปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพในยุคสังคมดิจิทัล

**คำสำคัญ :** ทักษะดิจิทัล องค์กร การยอมรับเทคโนโลยี การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์  
กรมสรรพากร

### Abstract

This study aims to investigate factors influencing the digital skills of revenue department officers in the Bangkok metropolitan area. The sample consisted of 356 revenue officers. Data were collected using a questionnaire and analyzed using frequency, percentage, mean, and standard deviation, and multiple regression analysis. The results revealed three main factors that significantly influenced digital skills at the 0.05 significance level: organizational factors, technology acceptance factors, and human resource development factors. The organizational factors, including job characteristics, coworker support, and working conditions, had a positive impact and explained 30.7% of the variance. The technology acceptance factors, such as perceived usefulness, perceived ease of use, and intention to use, positively influenced digital skills, accounting for 33.9% of the variance. The human resource development factors, including training, education, and development, had the strongest impact, explaining 43.8% of the variance. Among these, perceived usefulness and participation in digital skills training were the most influential. The findings provide guidelines for developing policies and strategies to enhance government personnel's digital skills for effective adaptation and efficient performance in the digital era.

**Keywords:** Digital Skills, Organization, Technology Acceptance, Human Resource Development, Revenue Department

## บทนำ

ในยุคปัจจุบัน เทคโนโลยีดิจิทัลได้เข้ามามีบทบาทสำคัญต่อการดำเนินชีวิต การพัฒนาเศรษฐกิจและระบบการทำงานในทุกภาคส่วนอย่างกว้างขวาง โดยเฉพาะในภาคราชการที่ต้องปรับตัวอย่างรวดเร็วเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยี รายงานของ World Economic Forum. (2023). ระบุว่าแรงงานทั่วโลกมากกว่าร้อยละ 40 จำเป็นต้องพัฒนาทักษะใหม่ให้สอดคล้องกับความต้องการของยุคดิจิทัล ขณะที่ผู้บริหารส่วนใหญ่มีความคาดหวังให้บุคลากรสามารถใช้งานเทคโนโลยีอย่างมีประสิทธิภาพ อย่างไรก็ตาม จากการศึกษาของ Intaratat. (2021). พบว่า ประเทศไทยมีจำนวนผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในระดับสูง โดยมีผู้ใช้งานถึง 85.3% ของประชากรทั้งหมด อย่างไรก็ตาม จากรายงาน Competitiveness Ranking 2023 ของ International Institute for Management Development (IMD) พบว่า ประเทศไทยอยู่ในอันดับที่ 30 จาก 64 ประเทศด้านความสามารถในการแข่งขันทางดิจิทัล สะท้อนถึงข้อจำกัดด้านความพร้อมของแรงงาน แม้จะสามารถเข้าถึงเทคโนโลยีได้กว้างขวาง นอกจากนี้ ข้อมูลจากสถาบันวิทยการด้านดิจิทัล. (2563). ชี้ว่า 59% ของแรงงานในองค์กรต่างๆ มีความกังวลเกี่ยวกับทักษะดิจิทัลของตนเอง โดยเฉพาะในภาคราชการที่มีความกังวลมากที่สุดเมื่อเทียบกับภาคเอกชน และรัฐวิสาหกิจ อีกทั้งยังเผชิญอุปสรรค เช่น ขาดความตระหนักในความสำคัญของทักษะดิจิทัล และไม่รู้แหล่งเรียนรู้ที่เหมาะสม

ภาครัฐจึงได้กำหนดยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561–2580) และแผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม เพื่อยกระดับศักยภาพของบุคลากรภาครัฐให้สามารถปรับตัวเข้าสู่บริบทของรัฐบาลดิจิทัล โดยมุ่งเน้นการพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีอย่างต่อเนื่อง กรมสรรพากรในฐานะหน่วยงานหลักด้านการจัดเก็บภาษีของประเทศ ได้ดำเนินการตามแนวทาง Digital Transformation ด้วยการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่ เช่น Big Data, AI และระบบดิจิทัลอื่นๆ มาประยุกต์ใช้ในกระบวนการทำงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริการและการบริหารจัดการภาษี ขณะเดียวกันก็ได้กำหนดเป้าหมายในการพัฒนาบุคลากรให้มีสมรรถนะที่สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี อย่างไรก็ตาม ข้อมูลจากสถาบันวิทยการด้านดิจิทัล. (2563). พบว่า ข้าราชการภาครัฐส่วนใหญ่ยังมีระดับความพร้อมด้านดิจิทัลในระดับต่ำที่สุด

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเห็นความจำเป็นในการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อทักษะดิจิทัลของข้าราชการสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีวงวิเคราะห้ใน 3 ด้านหลัก ได้แก่ ปัจจัยด้านองค์กร ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี และปัจจัยด้านทรัพยากรมนุษย์ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงประจักษ์ที่สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาทักษะดิจิทัลของบุคลากรภาครัฐอย่างเป็นระบบ และสอดคล้องกับเป้าหมายของการเป็นรัฐบาลดิจิทัลอย่างแท้จริง

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านองค์กรที่ส่งผลกระทบต่อทักษะทางดิจิทัลของข้าราชการสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลกระทบต่อทักษะทางดิจิทัลของข้าราชการสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลกระทบต่อทักษะทางดิจิทัลของข้าราชการสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

### แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อทักษะดิจิทัลของข้าราชการสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ใช้กรอบแนวคิดที่ประกอบด้วย 4 ปัจจัยหลัก ได้แก่ ปัจจัยด้านองค์กร ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี ปัจจัยด้านทรัพยากรมนุษย์ และทักษะดิจิทัล โดยมีรายละเอียดของแต่ละแนวคิดและทฤษฎีดังนี้

#### แนวคิดและทฤษฎีปัจจัยด้านองค์กร

แนวคิดของ Robbins and Judge. (2013). มองว่า ปัจจัยองค์กรเป็นองค์ประกอบที่ส่งผลโดยตรงต่อ ความสามารถและพฤติกรรมของบุคลากรในสถานที่ทำงาน ไม่ว่าจะเป็นโครงสร้างองค์กร ลักษณะงานที่ทำ ความสัมพันธ์ในที่ทำงาน และวัฒนธรรมองค์กร ล้วนเป็นตัวแปรที่สร้างแรงกดดัน หรือสนับสนุนการปรับตัวต่อเทคโนโลยีและการพัฒนาทักษะใหม่ๆ ขณะที่แนวคิดของ Gilmer. (1971) อ้างถึงใน เสฏฐวุฒิ จินตามงคล. (2561). ได้เสนอปัจจัยองค์กร 10 ด้าน

ที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน ได้แก่ ลักษณะของงานที่ทำ การนิเทศงาน ความมั่นคงในงาน เพื่อนร่วมงานและการดำเนินงานภายใน สภาพการทำงาน ค่าจ้าง ความก้าวหน้าในการทำงาน ลักษณะทางสังคม กาดิตต่อสื่อสาร ผลตอบแทนที่ได้จากการทำงาน ซึ่งงานวิจัยนี้ได้เลือกใช้เฉพาะ 5 ด้านที่เหมาะสมกับบริบทของหน่วยงานราชการ ได้แก่ ด้านลักษณะของงานที่ทำ ด้านนิเทศงาน ด้านเพื่อนร่วมงาน และการดำเนินงานภายใน ด้านสภาพการทำงาน ด้านการติดต่อสื่อสาร

### แนวคิดและทฤษฎีปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี

UNESCO. (2018). ได้ให้ความหมายของทักษะดิจิทัลไว้ว่า ทักษะดิจิทัลหมายถึง ความสามารถในการใช้อุปกรณ์ดิจิทัล แอปพลิเคชันการสื่อสาร และเครือข่ายในการเข้าถึงและจัดการข้อมูล ช่วยให้ผู้คนสามารถสร้างสรรค์และแบ่งปันเนื้อหาดิจิทัล สื่อสารและทำงานร่วมกัน และแก้ไขปัญหาเพื่อการเติมเต็มชีวิต การเรียนรู้ การทำงาน และกิจกรรมทางสังคมโดยรวมอย่างมีประสิทธิภาพ

ทฤษฎีหลักที่ใช้ คือ แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (TAM - Technology Acceptance Model) Davis. (1989). อ้างถึงใน ปรานปรียา ดาวศิริโรจน์. (2565). ซึ่งอธิบายกระบวนการที่บุคคลตัดสินใจว่าจะใช้หรือปฏิเสธเทคโนโลยี ผ่านตัวแปร 4 ประการ ดังนี้

1. Perceived Usefulness (PU): การรับรู้ว่าคุณประโยชน์นั้นช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน
2. Perceived Ease of Use (PEOU): ความง่ายในการเรียนรู้และใช้งาน
3. Attitude Toward Using (ATU): ทศนคติของผู้ใช้ต่อเทคโนโลยีนั้น
4. Behavioral Intention to Use (BI): ความตั้งใจที่จะใช้งานในอนาคต

ดังภาพที่ 1 แบบจำลองนี้มีรากฐานจาก Theory of Reasoned Action (TRA) ของ Ajzen and Fishbein. (1980). ซึ่งเสนอว่าพฤติกรรมของมนุษย์มีที่มาจากความตั้งใจ (intention) และทัศนคติ โดย TAM ได้ประยุกต์ให้เหมาะสมกับการศึกษาการใช้งานเทคโนโลยี การนำ TAM มาใช้ในการวิจัยนี้ ช่วยให้เข้าใจ

แรงจูงใจเบื้องหลังพฤติกรรมการใช้งานเทคโนโลยีของข้าราชการ และสามารถระบุอุปสรรคที่อาจเกิดขึ้นได้

### **แนวคิดและทฤษฎีปัจจัยด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์**

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Development: HRD) คือ กระบวนการอย่างต่อเนื่องในการเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ และความสามารถของบุคลากร เพื่อตอบสนองต่อความต้องการขององค์กรและการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมทางเทคโนโลยี

แนวคิดของ Nadler. (1980). แบ่งกิจกรรม HRD ออกเป็น 3 ด้านหลัก ดังนี้

1. Training (การฝึกอบรม): เตรียมบุคลากรให้สามารถปฏิบัติงานได้ตรงตามเป้าหมายทันที
2. Education (การศึกษา): การเสริมสร้างความรู้เชิงลึกสำหรับบทบาทหน้าที่ในอนาคต
3. Development (การพัฒนา): การเตรียมบุคลากรให้สามารถรับมือกับการเปลี่ยนแปลงระยะยาว

แนวคิดนี้เหมาะสมกับบริบทของราชการที่ต้องเผชิญการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีและมีความจำเป็นต้องเสริมสร้างทักษะใหม่ๆ ให้บุคลากรอย่างยั่งยืน

### **แนวคิดและทฤษฎีทักษะดิจิทัล**

ทักษะดิจิทัล (Digital Skills) คือ ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล อุปกรณ์ และเครื่องมือสารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพ ครอบคลุมตั้งแต่ความเข้าใจเทคโนโลยีพื้นฐาน การประยุกต์ใช้ซอฟต์แวร์ การสื่อสารออนไลน์ ไปจนถึงการวิเคราะห์ข้อมูล

แนวคิดหลักมาจากการรอบแนวทางของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2561). ซึ่งกำหนดองค์ประกอบของทักษะดิจิทัลที่ใช้ในการศึกษา ไว้ 3 ส่วน ดังนี้

1. Digital Literacy: ความสามารถในการเข้าถึง ใช้งาน และจัดการข้อมูลดิจิทัล
2. Digital Compliance & Governance: การปฏิบัติตามกฎหมายและมาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยี

3. Digital Leadership: การมีภาวะผู้นำในการขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงองค์กรด้วยเทคโนโลยี

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เมธินี พิงม่วง. (2560). ได้ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจในงานที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของพนักงาน: กรณีศึกษา บริษัท เอซีดี (ประเทศไทย) จำกัด” พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในงาน ในหลากหลายองค์ประกอบ ได้แก่ ลักษณะของงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน โอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง การดูแลเอาใจใส่จากองค์กร และค่าตอบแทน ซึ่งองค์ประกอบเหล่านี้มีความสัมพันธ์กับระดับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรในด้านต่างๆ อาทิ ความเป็นอยู่ที่ดี การได้รับข้อมูลข่าวสารอย่างเพียงพอ ความรู้สึกถึงความเป็นธรรม และการมีส่วนร่วมในงานอย่างมีนัยสำคัญ สะท้อนให้เห็นว่าความพึงพอใจในงานเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการสร้างความผูกพันและการมีส่วนร่วมของพนักงานภายในองค์กร นอกจากนี้ ณพล ทับทิมหิน. (2562). ได้ศึกษาเรื่อง “การปรับเปลี่ยนสู่รัฐบาลดิจิทัลในหน่วยงานภาครัฐ” โดยศึกษาความพร้อมของ 4 หน่วยงานภาครัฐต่อการเปลี่ยนผ่านสู่รัฐบาลดิจิทัล (Digital Transformation) ได้แก่ กรมสรรพากร สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล และธนาคารแห่งประเทศไทย พบว่า ทุกหน่วยมีระดับความพร้อมสูงในด้านกระบวนการภายใน วัฒนธรรมองค์กร การดำเนินงาน และการให้บริการ แสดงให้เห็นว่า องค์กรภาครัฐมีศักยภาพในการเปลี่ยนผ่านหากได้รับการสนับสนุนด้านโครงสร้างและเทคโนโลยี

ขณะที่ภัสร์ เชี่ยวสอาด. (2562). ได้ศึกษาเรื่อง “ทักษะทางดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรกรมศุลกากร ต่อความท้าทายในการพัฒนาองค์กรสู่การเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัล (Digital Transformation)” พบว่า บุคลากรมีทักษะดิจิทัลในระดับมาก แต่การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในองค์กรยังไม่สะท้อนผลเชิงประสิทธิภาพอย่างแท้จริง เนื่องจากมีข้อจำกัดทางโครงสร้างและกฎหมายราชการ ทำให้ไม่สามารถประยุกต์ใช้เทคโนโลยีได้อย่างเต็มที่ เช่นเดียวกับ ณัฐฐครณัฐ มังคละนาเคศวร. (2562). ได้ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยและการพัฒนา

ทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อการเป็นองค์กรสมรรถนะสูง” พบว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการเป็นองค์กรสมรรถนะสูง โดยเฉพาะการฝึกอบรม และการจัดการความรู้ภายในองค์กร ซึ่งช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน และชนิสรฯ ผณิตทอง. (2563). ได้ศึกษาเรื่อง “การเปลี่ยนแปลงตนเองของบุคลากรในยุค Digital Transformation ประชาชนวัยทำงาน กรุงเทพมหานคร” พบว่า ประชาชนวัยทำงานในกรุงเทพฯ มีทัศนคติเชิงบวกต่อการเปลี่ยนแปลงด้านดิจิทัล และมีความสามารถด้านเทคโนโลยีในระดับสูง สะท้อนว่าปัจเจกบุคคลสามารถปรับตัวได้หากมีแรงจูงใจและทัศนคติที่ดี ณัฐรัฐวัฒน์ ภควันฉัตร, กฤติยา อิศวเรศตระกูล และวณิชญดา วาจิรัมย์. (2565). ได้ศึกษา “การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในองค์กรของพนักงานภาคเอกชน จังหวัดชลบุรี” พบว่า การศึกษาและพัฒนาบุคลากรมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานอย่างมีนัยสำคัญ โดยเฉพาะในกลุ่มที่มีรายได้ ประสพการณ์ และอายุการทำงานที่หลากหลาย ซึ่งให้เห็นถึงความสำคัญของ การลงทุนในทรัพยากรมนุษย์ ในการเพิ่มสมรรถนะองค์กร

ส่วน Hafsel, Hussein & Rauzy. (2022). ได้ศึกษาเรื่อง “โครงการเปลี่ยนผ่านสู่ยุคดิจิทัลระหว่างหน่วยงานรัฐบาล: 5 บทเรียนสำคัญจากกรณีศึกษาของประเทศนอร์เวย์” โดยใช้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนจาก 4 องค์กร จำนวน 10 คน ซึ่งมีส่วนร่วมในโครงการการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัลระหว่างองค์กร ผลการศึกษาสรุปเป็นบทเรียนสำคัญ 5 ประการ ได้แก่ (1) การสร้างความมุ่งมั่นร่วมกันในโครงการ โดยเฉพาะโครงการที่อยู่บนพื้นฐานของความสมัครใจ (2) การตัดสินใจเลือกเทคโนโลยีที่เหมาะสมตั้งแต่ต้นเพื่อไม่ให้เสียโอกาสในการมีส่วนร่วม (3) การเลือกใช้เทคโนโลยีและการบริหารความสัมพันธ์กับซัพพลายเออร์เอกชนอย่างสมดุล (4) การจัดโครงสร้างการกำกับดูแลโครงการที่ชัดเจน พร้อมกำหนดผู้รับผิดชอบอย่างแน่นอน และ (5) ภาวะผู้นำของผู้บริหารโครงการ ที่ต้องมั่งคั่งวิสัยทัศน์การบริหารจัดการ และความสามารถในการประสานผลประโยชน์ของทุกภาคส่วนร่วมกัน

## กรอบแนวคิดการวิจัย

การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อทักษะดิจิทัลของข้าราชการกรมสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิด ดังภาพที่ 2

## วิธีการดำเนินการวิจัย

ในการดำเนินงานสามารถแบ่งเป็น 5 ขั้นตอน ตั้งแต่การกำหนดประชากร และกลุ่มตัวอย่าง การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูล การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล รวมกับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การกำหนดประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ข้าราชการกรมสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำนวน 4,770 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 16 มกราคม 2567) การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างใช้สูตรของ Krejcie & Morgan. (1970). ซึ่งกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และค่าความคลาดเคลื่อน 5% ทำให้ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 356 คน กระบวนการสุ่มตัวอย่างใช้วิธีสุ่มแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage Sampling) ประกอบด้วย 1) สุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling) แบ่งตาม 3 ภาค ได้แก่ ภาค 1, 2 และ 3 2) สุ่มแบบตามสัดส่วน (Proportional Sampling) ตามจำนวนข้าราชการแต่ละภาค 3) สุ่มแบบสะดวก (Convenience Sampling) จัดเก็บข้อมูลจนได้ครบ 356 ชุด

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) แบบปลายปิด ซึ่งพัฒนาขึ้นจากการศึกษางานวิจัย เอกสารทางวิชาการ และแนวคิดที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งแบบสอบถามเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านองค์กร ได้แก่ ด้านลักษณะงานที่ต้องทำ ด้านนิเทศงาน ด้านเพื่อนร่วมงานและการดำเนินงานภายใน ด้านสภาพการทำงาน และด้านการติดต่อสื่อสาร จำนวน 15 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี ได้แก่ การรับรู้ว่ามีประโยชน์ การรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้งาน ทักษะติดต่อการใช้และความตั้งใจในการใช้ จำนวน 12 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ได้แก่ การฝึกอบรม การศึกษา และการพัฒนา จำนวน 9 ข้อ

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับทักษะดิจิทัลของข้าราชการสรรพากร ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ได้แก่ ความสามารถด้านความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ความสามารถในการควบคุมกำกับและการปฏิบัติตามกฎหมาย นโยบาย และมาตรฐานการจัดการด้านดิจิทัล และด้านความสามารถด้านผู้นำดิจิทัล จำนวน 10 ข้อ

โดยลักษณะข้อคำถามแบบปลายปิด (Close-ended Question) ซึ่งข้อคำถามมีลักษณะเป็นมาตราส่วนอันตรภาคชั้น (Interval Scale) ตามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Likert scale) เป็นแบบเลือกตอบได้ 5 ระดับ ซึ่งเกณฑ์การให้คะแนน 5 หมายความว่า เห็นด้วยมากที่สุด และ 1 หมายความว่า เห็นด้วยน้อยที่สุด ในการอธิบายผลการวิจัยของลักษณะแบบสอบถามที่ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval scale) ผู้วิจัยใช้เกณฑ์คะแนนเฉลี่ยในการอธิบายผล และแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ยเป็น 5 ระดับ แสดงเกณฑ์การแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ยในแบบสอบถามดังนี้ ค่าระดับคะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00 – 1.80 คือ สำคัญในระดับน้อยที่สุด ค่าระดับคะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 1.81 – 2.60 คือ สำคัญในระดับน้อย ค่าระดับคะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 2.61 – 3.40 คือ สำคัญในระดับปานกลาง ค่าระดับคะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 3.41 – 4.20 คือ สำคัญในระดับมาก และค่าระดับคะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 4.21 – 5.00 คือ สำคัญในระดับมากที่สุด

นอกจากนี้ผู้วิจัยได้ทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาเป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาตามกรอบแนวคิดในการวิจัย โดยผู้วิจัยได้ทำการแจกแบบสอบถามด้วยตนเองไปยังกลุ่มตัวอย่างจำนวน 356 ชุด และตรวจสอบความสมบูรณ์ของคำตอบในแบบสอบถาม รวมทั้งจัดหมวดหมู่ของข้อมูลในแบบสอบถาม เพื่อนำข้อมูลไปวิเคราะห์ทางสถิติ

### การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากรวบรวมแบบสอบถามครบถ้วนแล้ว ผู้วิจัยดำเนินการตรวจสอบความสมบูรณ์ การลงรหัส และการป้อนข้อมูลเข้าสู่โปรแกรม SPSS เพื่อวิเคราะห์ข้อมูล และทดสอบสมมติฐาน โดยการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย

การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และร้อยละ (Percentage) เพื่ออธิบายข้อมูล รวมถึงการวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน โดยใช้การวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่างๆ กับทักษะดิจิทัล ทั้งนี้ ได้มีการตรวจสอบปัญหาสหสัมพันธ์เชิงเส้นพหุคูณ (Multicollinearity) โดยพิจารณาจากค่า Variance Inflation Factor (VIF) เพื่อยืนยันความน่าเชื่อถือของโมเดล

## ผลการวิจัย

ผลการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อทักษะดิจิทัลของข้าราชการสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร สรุปผลได้ดังนี้

### 1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์

ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสังกัดพื้นที่ของพนักงานราชการสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำนวน 356 คน พบว่ามีส่วนใหญ่สังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 2 (สรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 10-21 และสรรพากรพื้นที่สาขาในสังกัด) จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 40.73

### 2. ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับปัจจัยด้านองค์กร

ผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการสรรพากรให้ความสำคัญต่อบัณฑิตด้านองค์กรโดยรวมในระดับสำคัญมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.48 เมื่อพิจารณาแต่ละตัวแปรพบว่า

2.1 ด้านลักษณะงานที่ต้องทำ ที่ส่งผลต่อทักษะทางดิจิทัลของข้าราชการสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครพบว่าอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.67

2.2 ด้านนิเทศงาน ที่ส่งผลต่อทักษะทางดิจิทัลของข้าราชการสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร พบว่าอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.67

2.3 ด้านเพื่อนร่วมงานและการดำเนินงานภายในที่ส่งผลต่อทักษะทางดิจิทัลของข้าราชการสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร พบว่าอยู่ในระดับสำคัญมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.54

2.4 ด้านสภาพการทำงานที่ส่งผลต่อทักษะทางดิจิทัลของข้าราชการสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร พบว่าอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.68

2.5 ด้านการติดต่อสื่อสารที่ส่งผลต่อทักษะทางดิจิทัลของข้าราชการสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร พบว่าอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.66

### 3. ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี

ผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการสรรพากรให้ความสำคัญต่อการยอมรับเทคโนโลยีโดยรวมในระดับสำคัญมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.44 เมื่อพิจารณาแต่ละตัวแปรพบว่า

3.1 การรับรู้ว่ามีประโยชน์ที่ส่งผลต่อทักษะทางดิจิทัลของข้าราชการสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร พบว่าอยู่ในระดับสำคัญมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.55

3.2 การรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้งาน ที่ส่งผลต่อทักษะทางดิจิทัลของข้าราชการสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร พบว่าอยู่ในระดับสำคัญมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.49

3.3 ทศนคติต่อการใช้ ที่ส่งผลต่อทักษะทางดิจิทัลของข้าราชการสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร พบว่าอยู่ในระดับสำคัญมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.49

3.4 ความตั้งใจในการใช้ ที่ส่งผลต่อทักษะทางดิจิทัลของข้าราชการสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร พบว่าอยู่ในระดับสำคัญมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.52

#### 4. ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับปัจจัยด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

ผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการสรรพากรให้ความสำคัญต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์โดยรวมในระดับสำคัญมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.64 เมื่อพิจารณาแต่ละตัวแปรพบว่า

4.1 การฝึกอบรม ที่ส่งผลกระทบต่อทักษะทางดิจิทัลของข้าราชการสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร พบว่าอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.72

4.2 การศึกษา ที่ส่งผลกระทบต่อทักษะทางดิจิทัลของข้าราชการสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร พบว่าอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.83

4.3 การพัฒนา ที่ส่งผลกระทบต่อทักษะทางดิจิทัลของข้าราชการสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร พบว่าอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.60

#### 5. ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับทักษะดิจิทัล

ผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการสรรพากรให้ความสำคัญต่อทักษะดิจิทัลโดยรวมในระดับสำคัญมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.57 เมื่อพิจารณาแต่ละตัวแปรพบว่า ข้าราชการสรรพากรให้ความสำคัญในระดับสำคัญมากทุกตัวแปร ได้แก่ ความสามารถในการควบคุมกำกับ และการปฏิบัติตามกฎหมาย นโยบาย และมาตรฐานการจัดการด้านดิจิทัล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 รองลงมา คือ ความสามารถด้านความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 และความสามารถด้านผู้นำดิจิทัล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 ตามลำดับ

#### 6. ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 ปัจจัยด้านองค์กร ประกอบด้วย ด้านลักษณะงานที่ต้องทำ ด้านนิเทศงาน ด้านเพื่อนร่วมงานและการดำเนินงานภายใน ด้านสภาพการทำงาน และด้านการติดต่อสื่อสาร ส่งผลกระทบต่อทักษะดิจิทัลของข้าราชการสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากตารางที่ 1 พบว่า ปัจจัยด้านองค์กรส่งผลต่อทักษะดิจิทัลของข้าราชการสรรพากรในพื้นที่กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 มีค่า Adjusted R Square เท่ากับ 0.307 แสดงให้เห็นว่ามีตัวแปรอิสระอย่างน้อย 1 ตัวสามารถนำไปพยากรณ์ทักษะดิจิทัลของข้าราชการสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครได้โดยที่ตัวแปรอิสระทั้ง 5 ตัวมีความแม่นยำในการพยากรณ์หรือส่งผลต่อตัวแปรตาม 30.7% ส่วนที่เหลืออีก 69.3% เกิดจากอิทธิพลของตัวแปรอื่นๆ จากการตรวจสอบปัญหาสหสัมพันธ์เชิงเส้นพหุคูณ (Multicollinearity) พบว่าค่า VIF ของตัวแปรอิสระทุกตัวในโมเดลมีค่าต่ำกว่า 10 (ซึ่งถือว่าไม่มีปัญหาสหสัมพันธ์เชิงเส้นพหุคูณ)

ผลการทดสอบสมมติฐาน จากตารางที่ 1 พบว่า เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านของปัจจัยด้านองค์กร พบว่ามีเพียง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะงานที่ต้องทำ ด้านเพื่อนร่วมงานและการดำเนินงานภายใน และด้านการติดต่อสื่อสาร ส่งผลต่อทักษะดิจิทัลของข้าราชการสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร จึงยอมรับสมมติฐานและสามารถสร้างเป็นสมการทำนายได้ดังนี้

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

โดยที่ Y = ทักษะดิจิทัลของข้าราชการสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

X1 = ด้านลักษณะงานที่ต้องทำ

X3 = ด้านเพื่อนร่วมงานและการดำเนินงานภายใน

X5 = ด้านการติดต่อสื่อสาร

สมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี ประกอบด้วย การรับรู้ว่ามีประโยชน์ การรับรู้ว่าย่งต่อการใช้งานทัศนคติต่อการใช้และความตั้งใจในการใช้ส่งผลต่อทักษะดิจิทัลของข้าราชการสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากตารางที่ 2 พบว่า ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีส่งผลต่อทักษะดิจิทัลของข้าราชการสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 มีค่า Adjusted R Square เท่ากับ 0.339 แสดงให้เห็นว่ามีตัวแปรอิสระอย่างน้อย 1 ตัวสามารถนำไปพยากรณ์ทักษะดิจิทัลของข้าราชการ

สรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครได้โดยที่ตัวแปรอิสระทั้ง 4 ตัวมีความแม่นยำในการพยากรณ์ หรือส่งผลต่อตัวแปรตาม 33.9% ส่วนที่เหลืออีก 66.1% เกิดจากอิทธิพลของตัวแปรอื่นๆ จากการตรวจสอบปัญหาสหสัมพันธ์เชิงเส้นพหุคูณ (Multicollinearity) พบว่าค่า VIF ของตัวแปรอิสระทุกตัวในโมเดลมีค่าต่ำกว่า 10 (ซึ่งถือว่าไม่มีปัญหาสหสัมพันธ์เชิงเส้นพหุคูณ) ดังแสดงในตารางที่ 2

ผลการทดสอบสมมติฐาน จากตารางที่ 2 พบว่า เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านของปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี พบว่ามีเพียง 3 ด้าน ได้แก่ การรับรู้ว่ามีประโยชน์ การรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้งาน และความตั้งใจในการใช้ ส่งผลต่อทักษะดิจิทัลของข้าราชการสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร จึงยอมรับสมมติฐาน และสามารถสร้างเป็นสมการทำนายได้ดังนี้

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

โดยที่ Y = ทักษะดิจิทัลของข้าราชการสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

X1 = การรับรู้ว่ามีประโยชน์

X2 = การรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้งาน

X4 = ความตั้งใจในการใช้

สมมติฐานข้อที่ 3 ปัจจัยด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ประกอบด้วย การฝึกอบรม การศึกษา และการพัฒนา ส่งผลต่อทักษะดิจิทัลของข้าราชการสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากตารางที่ 3 พบว่า ปัจจัยด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ส่งผลต่อทักษะดิจิทัลของข้าราชการสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 มีค่า Adjusted R Square เท่ากับ 0.438 แสดงให้เห็นว่าตัวแปรอิสระอย่างน้อย 1 ตัวสามารถนำไปพยากรณ์ทักษะดิจิทัลของข้าราชการสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครได้โดยที่ตัวแปรอิสระทั้ง 3 ตัวมีความแม่นยำในการพยากรณ์ หรือส่งผลต่อตัวแปรตาม 43.8% ส่วนที่เหลืออีก 56.2% เกิดจากอิทธิพลของตัวแปรอื่นๆ จากการตรวจสอบปัญหาสหสัมพันธ์เชิงเส้นพหุคูณ (Multicollinearity) พบว่าค่า VIF ของตัวแปรอิสระทุกตัวในโมเดลมีค่าต่ำกว่า 10 (ซึ่งถือว่าไม่มีปัญหาสหสัมพันธ์เชิงเส้นพหุคูณ)

ผลการทดสอบสมมติฐาน จากตารางที่ 3 พบว่า เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านของปัจจัยด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ พบว่าทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ การฝึกอบรม การศึกษา และการพัฒนา ส่งผลต่อทักษะดิจิทัลของข้าราชการสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร จึงยอมรับสมมติฐานและสามารถสร้างเป็นสมการทำนายได้ดังนี้

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

โดยที่  $Y$  = ทักษะดิจิทัลของข้าราชการสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

$X1$  = การฝึกอบรม

$X2$  = การศึกษา

$X3$  = การพัฒนา

### สรุป และอภิปรายผล

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อทักษะดิจิทัลของข้าราชการสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยพิจารณาจาก 3 ด้านหลัก ได้แก่ ปัจจัยด้านองค์กร ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี และปัจจัยด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ผลการวิจัยจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 356 คน มีการตรวจสอบปัญหาสหสัมพันธ์เชิงเส้นพหุคูณ (Multicollinearity) ด้วยค่า VIF พบว่าตัวแปรอิสระทุกตัวมีค่า VIF ต่ำกว่า 10 ซึ่งยืนยันว่าโมเดลการถดถอยที่ใช้มีความน่าเชื่อถือและไม่มีปัญหา Multicollinearity แต่อย่างใด และสามารถสรุปสาระสำคัญได้ดังนี้

ปัจจัยด้านองค์กร พบว่า ด้านลักษณะงานที่ต้องทำ ด้านเพื่อนร่วมงาน และการดำเนินงานภายใน และด้านการติดต่อสื่อสาร ส่งผลต่อทักษะดิจิทัลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p < 0.05$ ) โดยเฉพาะงานที่สอดคล้องกับความสามารถ และความสัมพันธ์ที่ดีในที่ทำงาน มีส่วนช่วยให้ข้าราชการเปิดรับและพัฒนาทักษะดิจิทัลได้ดียิ่งขึ้น ขณะที่บุคลากรที่ปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม ได้รับมอบหมายงานที่ตรงกับทักษะ และสามารถทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานได้อย่างราบรื่น มีแนวโน้มที่จะพัฒนาทักษะดิจิทัลได้ดีกว่าผู้ที่ไม่ได้รับการสนับสนุนในลักษณะดังกล่าว ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่า บรรยากาศการทำงานที่ส่งเสริมการเรียนรู้ การสื่อสารภายในที่ดี และความชัดเจนของบทบาทหน้าที่ เป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยกระตุ้นให้

บุคลากรเกิดความสนใจและพร้อมเปิดรับเทคโนโลยีใหม่ๆ สอดคล้องกับแนวคิดของ Gilmer. (1971). อ้างถึงใน เสฏฐวุฒิ จินตามงคล. (2561). ที่เสนอว่า ความสอดคล้องระหว่างงานกับความสามารถของบุคลากร รวมถึงสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดีเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจและเพิ่มศักยภาพในการทำงาน ถือเป็นพื้นฐานสำคัญของการพัฒนาทักษะดิจิทัล สอดคล้องกับผลการศึกษาของ เมธินี พิงม่วง. (2560). พบว่า ความพึงพอใจในงานทั้งลักษณะของงานที่ต้องทำ และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน รวมถึงการที่พนักงานมีความพึงพอใจในงาน โดยเฉพาะงานที่สอดคล้องกับความสามารถ และการทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างราบรื่น ไม่เพียงแต่ส่งผลเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรเท่านั้น แต่ยังช่วยเพิ่มแรงจูงใจและศักยภาพในการทำงาน ซึ่งถือเป็นปัจจัยพื้นฐานสำคัญในการพัฒนาทักษะดิจิทัลในระยะยาว เช่นเดียวกับ ณัฐรัตน์ ผดุงถิ่น. (2564). ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยแรงจูงใจที่ส่งผลต่อสมรรถนะดิจิทัลของครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา นครปฐมและสุพรรณบุรี” พบว่า แรงจูงใจด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลส่งผลต่อสมรรถนะดิจิทัลของครูมากที่สุด โดยระดับความสามารถในการใช้เทคโนโลยีแตกต่างกันตามประสบการณ์ การฝึกอบรม ทักษะเดิม และแรงสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานและผู้บริหาร ล้วนมีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมทักษะดิจิทัล

ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี พบว่า การรับรู้ว่ามีประโยชน์ การรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้งาน และความตั้งใจในการใช้ มีผลต่อทักษะดิจิทัลอย่างมีนัยสำคัญ ( $p < 0.05$ ) โดยเฉพาะด้านความตั้งใจใช้เทคโนโลยี ซึ่งเป็นแรงขับเคลื่อนหลักในการเรียนรู้เทคโนโลยี ส่วนทัศนคติต่อเทคโนโลยีแม้อยู่ในระดับดี แต่ไม่ส่งผลอย่างชัดเจน โดยบุคลากรที่รับรู้ว่ายอมรับเทคโนโลยีดิจิทัลมีประโยชน์ต่อการทำงาน ใช้งานได้ง่าย และมีความตั้งใจที่จะนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงาน มีแนวโน้มที่จะพัฒนาทักษะดิจิทัลได้สูงกว่ากลุ่มที่ขาดความเข้าใจ หรือขาดความมั่นใจในการใช้เทคโนโลยี สอดคล้องกับโมเดล Technology Acceptance Model (TAM) ของ Davis. (1989) อ้างถึงใน ปราวณปริยา ดาวศิริโรจน์, (2565). ที่ชี้ว่า การรับรู้ถึงประโยชน์และความง่ายในการใช้งาน เป็นปัจจัยสำคัญที่นำไปสู่การยอมรับและการนำเทคโนโลยีไปใช้งานจริง ซึ่งในระยะยาวจะนำไปสู่การเรียนรู้และการพัฒนาทักษะอย่างเป็นรูปธรรม

นอกจากนี้ ยังพบว่า “ความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี” มีอิทธิพลสูงที่สุดในกลุ่มปัจจัยด้านนี้ สะท้อนว่า เจตนาารมณ์ของบุคลากรเป็นพลังขับเคลื่อนสำคัญในการปรับตัวและเรียนรู้ในโลกที่เทคโนโลยีเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา สอดคล้องกับ เกสรา คักคิมฉิงศา. (2561). ที่ได้กล่าวไว้ว่า การที่จะเปลี่ยนแปลงองค์กรให้เป็นองค์กรดิจิทัลได้นั้น บุคลากรในทุกระดับขององค์กรนอกจากจะต้องมีความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับเทคโนโลยีดิจิทัลแล้ว บุคลากรหรือพนักงานต้องให้ความสำคัญ และรู้สึกตื่นตัวกับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวด้วย

ปัจจัยด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ พบว่า การฝึกอบรม การศึกษา และการพัฒนา ส่งผลต่อทักษะดิจิทัลอย่างมีนัยสำคัญ ( $p < 0.05$ ) โดยเฉพาะ การฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง การเปิดโอกาสทางการศึกษา และการส่งเสริมให้บุคลากรแสวงหาความรู้ด้วยตนเอง ทั้งในรูปแบบออนไลน์และการแลกเปลี่ยนกับผู้เชี่ยวชาญภายในองค์กร มีส่วนสำคัญในการยกระดับทักษะดิจิทัลอย่างยั่งยืน ทั้งนี้การพัฒนาทักษะดิจิทัลของบุคลากรจำเป็นต้องอาศัยกระบวนการฝึกอบรม และเรียนรู้อย่างต่อเนื่องที่มีความเชื่อมโยงกับภาระงานจริง ซึ่งช่วยเสริมสร้างความสามารถในการใช้งานเทคโนโลยีอย่างมีประสิทธิภาพ และเพิ่มความพร้อมในการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงในยุคดิจิทัล สอดคล้องกับการศึกษาของ จรรย์ แก่นเจริญ. (2566). พบว่า การจัดอบรมความรู้ด้านทักษะดิจิทัลช่วยให้บุคลากรสามารถใช้งานเทคโนโลยีได้อย่างรอบรู้และเหมาะสมกับการปฏิบัติงานจริง ขณะที่ สิริศจี จินดามัย. (2561). เสนอว่า การฝึกอบรมหรือศึกษาดูงานเฉพาะทางถือเป็นแนวทางที่เหมาะสมในการเพิ่มพูนสมรรถนะดิจิทัลของบุคลากรภาครัฐ

## ข้อเสนอแนะ

### 1. ระดับนโยบาย

1.1 ส่งเสริมการฝึกอบรมที่ต่อเนื่องและเชื่อมโยงกับการปฏิบัติงานจริง

ควรมีนโยบายที่ชัดเจนในการส่งเสริมการฝึกอบรมด้านทักษะดิจิทัลอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะการออกแบบหลักสูตรที่สอดคล้องกับภาระงานและ

ลักษณะงานจริงของบุคลากร เพื่อให้สามารถนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ การฝึกอบรมควรเน้นการสร้างทักษะเชิงปฏิบัติและสามารถวัดผลได้อย่างเป็นรูปธรรม

## 1.2 สร้างระบบสนับสนุนการเรียนรู้ภายในองค์กร

องค์กรควรมีแนวทางในการส่งเสริมการเรียนรู้ร่วมกันระหว่างบุคลากร โดยสนับสนุนกิจกรรมแลกเปลี่ยนความรู้ การเรียนรู้จากผู้เชี่ยวชาญภายใน และการจัดการความรู้ในรูปแบบที่เข้าถึงได้ง่ายและสม่ำเสมอ การส่งเสริมบรรยากาศของการเรียนรู้นี้จะช่วยให้บุคลากรมีโอกาสพัฒนาทักษะดิจิทัลอย่างต่อเนื่อง และเกิดแรงจูงใจในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในการทำงาน

## 2. ระดับปฏิบัติการ

### 2.1 การจัดอบรมและพัฒนาทักษะที่หลากหลายและครอบคลุม

ควรพัฒนาหลักสูตรอบรมให้มีความหลากหลาย แบ่งตามระดับความสามารถ (ต้น กลาง สูง) และสอดคล้องกับลักษณะงานของแต่ละกลุ่มเป้าหมาย พร้อมทั้งส่งเสริมการเรียนรู้ในรูปแบบ e-learning หรือ on-demand เพื่อให้บุคลากรสามารถเข้าถึงเนื้อหาได้ตามความสะดวก

### 2.2 การปรับระบบการนิเทศงานให้สนับสนุนการใช้เทคโนโลยี

การนิเทศงานควรประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เช่น ระบบติดตามงานออนไลน์ การประชุมผ่านวิดีโอคอล และการใช้แอปพลิเคชันจัดการงาน พร้อมทั้งพัฒนาศักยภาพของผู้บังคับบัญชาให้เป็นผู้นำด้านดิจิทัลที่สามารถแนะนำและเป็นแบบอย่างในการใช้เทคโนโลยีได้

### 2.3 การส่งเสริมบรรยากาศการทำงานแบบร่วมมือ

ควรส่งเสริมวัฒนธรรมการทำงานแบบ collaborative ผ่านการใช้แพลตฟอร์มสำหรับการทำงานร่วมกัน การจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างหน่วยงาน และการจัดตั้งกลุ่มผู้เชี่ยวชาญด้านดิจิทัลภายในองค์กรเพื่อเป็นแหล่งสนับสนุนและให้คำปรึกษาแก่เพื่อนร่วมงาน

### 2.4 การมอบหมายงานให้สอดคล้องกับทักษะของบุคลากร

องค์กรควรประเมินความถนัด ความสนใจ และศักยภาพของบุคลากรก่อนมอบหมายงาน เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมั่นใจและเกิดแรง

จูงใจในการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง การมอบหมายงานที่เหมาะสมยังช่วยลดความเครียดและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานอีกด้วย

### 3. ระดับบุคคล

#### 3.1 การส่งเสริมความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี

ควรส่งเสริมให้บุคลากรตระหนักถึงประโยชน์และความง่ายในการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัล ผ่านการสร้างแรงจูงใจและทัศนคติที่ดีต่อการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงานประจำวัน การพัฒนาเจตคติที่เป็นบวกจะช่วยกระตุ้นความตั้งใจและทำให้บุคลากรเปิดรับและปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีได้อย่างมีประสิทธิภาพ

#### 3.2 การสนับสนุนให้แสวงหาความรู้ด้วยตนเอง

บุคลากรควรได้รับการสนับสนุนและเปิดโอกาสให้สามารถเข้าถึงแหล่งความรู้ต่างๆ ทั้งในรูปแบบการเรียนรู้ออนไลน์ และการแลกเปลี่ยนประสบการณ์กับผู้เชี่ยวชาญภายในองค์กร เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้แบบมีส่วนร่วมและต่อเนื่อง ตลอดจนสามารถพัฒนาทักษะดิจิทัลได้อย่างยั่งยืนในระยะยาว

### กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยในครั้งนี้สามารถสำเร็จลุล่วงไปได้ดีด้วยการสนับสนุนจากคณาจารย์ผู้ทรงคุณวุฒิ ที่ได้ให้ข้อเสนอแนะอันเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงและพัฒนางานวิจัยฉบับนี้ รวมถึงข้าราชการกรมสรรพากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ที่ได้ร่วมตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นข้อมูลสำคัญในการดำเนินการวิจัยครั้งนี้

### เอกสารอ้างอิง

เกสรา ศักดิ์มณีวงศ์. (2561). *เตรียมความพร้อมให้กับองค์กรยุคดิจิทัล*.

ค้นเมื่อ 20 มีนาคม 2568, จาก <https://www.bangkokbiznews.com/blogs/columnist/119004>

จรัญ แก่นเจริญ. (2566). *การประเมินและการพัฒนาทักษะดิจิทัลของ*

*บุคลากรสำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์*

ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารรัฐกิจ  
สาขาวิชาวิทยาการจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสุโขทัย  
ธรรมาธิราช.

ชนิสรา ผนึกทอง. (2563). การเปลี่ยนแปลงตนเองของบุคลากรในยุค Digital  
Transformation ประชาชนวัยทำงาน กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์  
ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายและการบริหาร  
ดิจิทัล วิทยาลัยนวัตกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ณพล ทับทิมหิน. (2562). การปรับเปลี่ยนสู่รัฐบาลดิจิทัลในหน่วยงานภาครัฐ  
ไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบาย  
และการบริหารดิจิทัล วิทยาลัยนวัตกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ณัฐวิวัฒน์ ภควันฉัตร, กฤติยา อิศวเรศตระกูล และวณิศญดา วาจิรัมย์. (2565).  
การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลกระทบต่อ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน  
ในองค์กรของพนักงานภาคเอกชน จังหวัดชลบุรี [ฉบับอิเล็กทรอนิกส์].  
วารสารวิจัย มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์,  
8(2), 30–37.

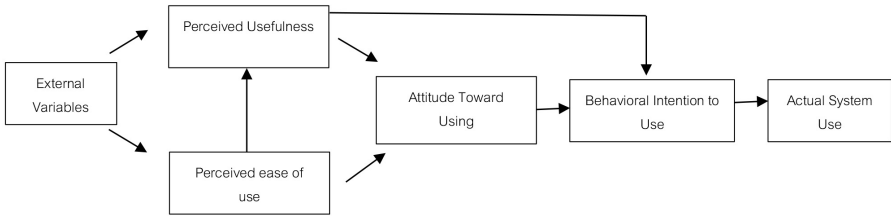
ณัฐศรัณย์ มังคละนาเคศวร. (2562). ปัจจัยและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์  
ที่ส่งผลกระทบต่อองค์การสมรรถนะสูง. วิทยานิพนธ์ปริญญา  
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิต  
พัฒนบริหารศาสตร์.

ณัฐรัตน์ ผดุงถิ่น. (2564). ปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยแรงจูงใจที่ส่งผล  
ต่อสมรรถนะดิจิทัลของครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา  
มัธยมศึกษา นครปฐมและสุพรรณบุรี. ค้นเมื่อ 18 เมษายน 2568,  
จาก [http://irithesis.swu.ac.th/dspace/bitstream/123456789/1928/1/  
gs631130011.pdf](http://irithesis.swu.ac.th/dspace/bitstream/123456789/1928/1/gs631130011.pdf)

ภสุ เขียวสอาด. (2562). ทักษะทางดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรกรม  
ศุลกากรต่อความท้าทายในการพัฒนาองค์กรสู่การเปลี่ยนแปลง  
ทางดิจิทัล (Digital Transformation). วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตร  
มหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารรัฐกิจและกิจการสาธารณะ  
สำหรับนักบริหาร คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

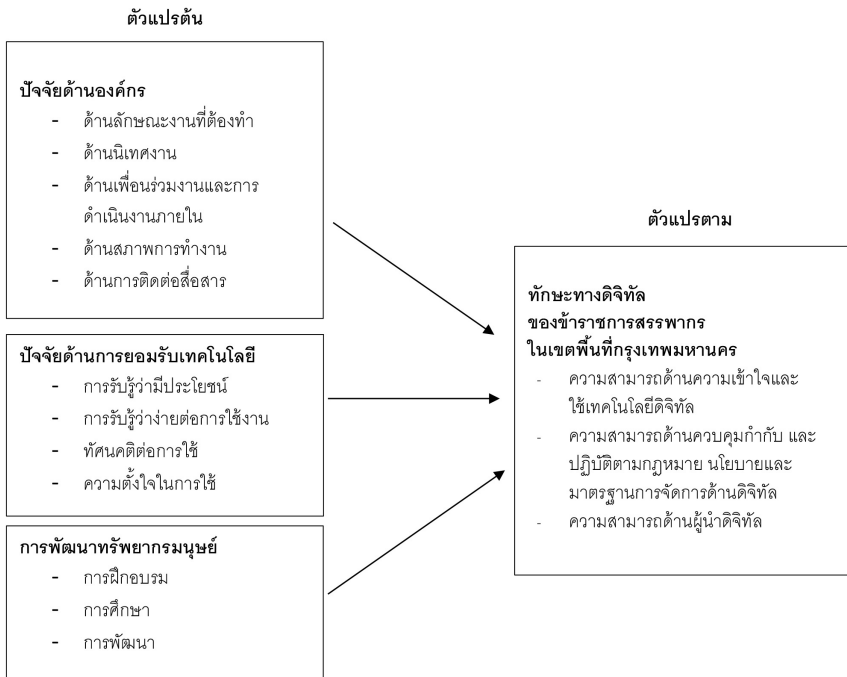
- เมธินี พิงม่วง. (2560). ความพึงพอใจในงานที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของพนักงาน  
กรณีศึกษา บริษัท เอซีดี (ประเทศไทย) จำกัด. **วารสารวิทยาลัยบัณฑิต  
ศึกษาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น**, 10(2), 52–71
- สถาบันวิทยาการด้านดิจิทัล. (2563). รายงานผลการสำรวจระดับความพร้อม  
รัฐบาลดิจิทัลหน่วยงานภาครัฐของประเทศไทย ประจำปี 2563. ค้น  
เมื่อ 5 มีนาคม 2568, จาก <https://shorturl.asia/iH0ln>
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2561). **ทักษะด้านดิจิทัลของ  
ข้าราชการและบุคลากรภาครัฐเพื่อปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาล  
ดิจิทัล**. ค้นเมื่อ 5 มีนาคม 2568, จาก [https://www.ocsc.go.th/?post\\_  
type=laws&p=42304](https://www.ocsc.go.th/?post_type=laws&p=42304)
- สิริศจี จินดามัย. (2561). **แนวทางพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการและ  
บุคลากรสำนักงาน ก.ค.ศ. กรุงเทพฯ**. นครปฐม: สถาบันพัฒนาครู  
คณาจารย์ และบุคลากรทางการศึกษา.
- Ajzen, I. & Fishbein, M. (1980). *Understanding attitudes and predicting  
social behavior*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and  
user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3),  
319–340. อ้างถึงใน ปรานปรียา ดาวศิริโรจน์. (2565). การศึกษาวิจัย  
การยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการตัดสินใจลงทุน GameFi ของ  
ผู้บริโภคกลุ่มสังคมออนไลน์ในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญา  
การจัดการมหาบัณฑิต วิทยาลัยการจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- Gilmer, B. V. H. (1971). *Industrial and Organizational Psychology*. 3<sup>rd</sup> ed.  
New York: McGraw-Hill. อ้างถึงใน เสฏฐวุฒิ จินดามงคล. (2561).  
**ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาตนเองของพนักงาน: กรณี  
ศึกษาร้านกาแฟสตาร์บัคส์ในเขตกรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์  
ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารจัดการ  
องค์การคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก.

- Hafseld, K. H. J., Hussein, B. & Rauzy, A. R. (2022). Government inter-organizational, digital transformation projects: five key lessons learned from a Norwegian case study. **Procedia Computer Science**, 196(1), 910-919. Retrieved March 20, 2025, from <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877050921023152>
- Intaratat, K. (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. Retrieved March 20, 2025, from <https://doi.org/10.47772/IJRISS.2021.51002>
- Krejcie, R. V. & Morgan, D. W. (1970). Determining sample size for research activities. **Educational and Psychological Measurement**, 30(3), 607–610.
- Nadler, L. (1980). **Cooperate Human Resource Development: Management tool**. Housto: Gulf.
- Robbins, S. P. & Judge, T. A. (2013). **Organization behavior**. Upper Saddle River, New Jersey: Pearson
- UNESCO. (2018). **Digital Competencies and Skills**. Retrieved March 20, 2025, from <https://www.unesco.org/en/articles/digital-skills-critical-jobs-and-social-inclusion>
- World Economic Forum. (2023). **The future of jobs report 2023**. Geneva, Switzerland: World Economic Forum. Retrieved March 10, 2025, from <https://www.weforum.org/publications/the-future-of-jobs-report-2023/>



ภาพที่ 1 แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี

(The Technology Acceptance Model : TAM)



ภาพที่ 2 กรอบแนวคิดการวิจัย

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ : ปัจจัยด้านองค์กร

| ปัจจัยด้านองค์กร                           | ทักษะดิจิทัล |           |         |             |         |               |
|--------------------------------------------|--------------|-----------|---------|-------------|---------|---------------|
|                                            | b            | Std.Error | $\beta$ | t           | p-value | VIF           |
| ค่าคงที่ (Constant)                        | 1.30         | 0.227     |         | 5.720       | <0.001  |               |
| ด้านลักษณะงานที่ต้องทำ (X1)                | 0.213        | 0.047     | 0.249   | 4.519       | <0.001  | 1.559         |
| ด้านนิเทศงาน (X2)                          | 0.027        | 0.044     | 0.032   | 0.622       | 0.534   | 1.351         |
| ด้านเพื่อนร่วมงานและการดำเนินงานภายใน (X3) | 0.209        | 0.058     | 0.199   | 3.636       | <0.001  | 1.534         |
| ด้านสภาพการทำงาน (X4)                      | 0.027        | 0.052     | 0.032   | 0.510       | 0.611   | 1.968         |
| ด้านการติดต่อสื่อสาร (X5)                  | 0.180        | 0.054     | 0.207   | 3.313       | 0.001   | 2.007         |
| Adjusted R Square = 0.307                  |              |           |         | F = 32.424* |         | Sig. = <0.001 |

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ : ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี

| ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี      | ทักษะดิจิทัล |           |         |             |         |               |
|-----------------------------------|--------------|-----------|---------|-------------|---------|---------------|
|                                   | b            | Std.Error | $\beta$ | t           | p-value | VIF           |
| ค่าคงที่ (Constant)               | 0.660        | 0.249     |         | 2.649       | 0.008   |               |
| การรับรู้ว่ามีประโยชน์ (X1)       | 0.168        | 0.068     | 0.162   | 2.474       | 0.014   | 2.313         |
| การรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้งาน (X2) | 0.280        | 0.080     | 0.243   | 3.513       | <0.001  | 2.571         |
| ทัศนคติต่อการใช้ (X3)             | 0.050        | 0.079     | 0.043   | 0.639       | 0.523   | 2.441         |
| ความตั้งใจในการใช้ (X4)           | 0.259        | 0.063     | 0.237   | 4.144       | <0.001  | 1.750         |
| Adjusted R Square = 0.339         |              |           |         | F = 46.554* |         | Sig. = <0.001 |

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**ตารางที่ 3** ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ : ปัจจัยด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

| ปัจจัยด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ | ทักษะดิจิทัล |           |         |             |               | VIF   |
|----------------------------------|--------------|-----------|---------|-------------|---------------|-------|
|                                  | b            | Std.Error | $\beta$ | 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         | 2.074 |
| การศึกษา (X2)                    | 0.101        | 0.045     | 0.147   | 2.259       | 0.025         | 2.667 |
| การพัฒนา (X3)                    | 0.404        | 0.059     | 0.424   | 6.874       | <0.001        | 2.405 |
| Adjusted R Square = 0.438        |              |           |         | F = 93.051* | Sig. = <0.001 |       |

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05