



## ใบรับรองสารนิพนธ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการรู้ดิจิทัลและผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทกลุ่มประกัน  
โดย ว่าที่ร้อยตรีนิติกร เถาว์ชาติ

ได้รับอนุมัติให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ

๗๗

คณบดีคณะศิลปศาสตร์ประยุกต์  
(ศาสตราจารย์ ดร.มานพ ชูนิล)

วเชตีวิรัช วิมลภักดิ์

หัวหน้าภาควิชามนุษยศาสตร์  
(อาจารย์ ดร.นนทิรัตน์ พัฒนภักดิ์)

คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์

วท

ประธานกรรมการ  
(รองศาสตราจารย์ ดร.มารุต พัฒนาผล)

ชรัตน์ เชื้อรุ่งฟู

กรรมการ  
(อาจารย์ ดร.ชรัตน์ เชื้อรุ่งฟู)

วเชตีวิรัช วิมลภักดิ์

กรรมการ  
(อาจารย์ ดร.นนทิรัตน์ พัฒนภักดิ์)

ความสัมพันธ์ระหว่างการรู้ดิจิทัลและผลการปฏิบัติ  
ของพนักงานบริษัทกลุ่มประกัน

ว่าที่ร้อยตรีนิติกร เก่าวาลี

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ ภาควิชามนุษยศาสตร์  
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

ปีการศึกษา 2565

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

ชื่อ	: ว่าที่ร้อยตรีนิติกร เกาว์ชาติ
ชื่อสารนิพนธ์	: ความสัมพันธ์ระหว่างการเรียนรู้ดิจิทัลและผลการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริษัทกลุ่มประกัน
สาขาวิชา	: จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์หลัก	: อาจารย์ ดร.นนทริรัตน์ พัฒนภักดี
ปีการศึกษา	: 2565

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับการเรียนรู้ดิจิทัลและผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทกลุ่มประกัน 2) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการเรียนรู้ดิจิทัลและผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทกลุ่มประกัน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานบริษัทกลุ่มประกัน จำนวน 385 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล คือ แบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเชิงส่วน

ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับการเรียนรู้ดิจิทัลโดยรวมของพนักงานบริษัทกลุ่มประกันมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และผลการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงานบริษัทกลุ่มประกันมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 2) การเรียนรู้ดิจิทัลโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทกลุ่มประกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง ( $r = .428$ ) 3) การเรียนรู้ดิจิทัลด้านการใช้มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทกลุ่มประกันมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อยู่ในระดับต่ำที่สุด ( $r = .125$ ) 4) การเรียนรู้ดิจิทัลด้านการเข้าใจมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทกลุ่มประกันมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 อยู่ในระดับต่ำ ( $r = .212$ ) 5) การเรียนรู้ดิจิทัลด้านการสร้างสรรค์มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทกลุ่มประกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อยู่ในระดับต่ำที่สุด ( $r = .025$ )

(สารนิพนธ์มีจำนวนทั้งสิ้น 68 หน้า)

คำสำคัญ : การรู้ดิจิทัล ผลการปฏิบัติงาน พนักงานบริษัทกลุ่มประกัน

Name : Acting Sub Lt. Nitikorn Touchalee  
Thesis Title : Relationship between Digital Literacy and Job Performance of Insurance  
Company Employees  
Major Field : Industrial and Organizational Psychology  
King Mongkut's University of Technology North Bangkok  
Thesis Advisor : Dr. Nontirat Pattanakdee  
Academic Year: 2022

### Abstract

The objectives of this research are 1) study the level of digital literacy and job performance of insurance company employees 2) study the relationship between digital literacy and job performance of insurance company employees. The research samples included 385 employees from insurance companies. The research instrument used was a rating scale questionnaire. The statistics used for data analysis were percentage, mean, Pearson's product-moment correlation coefficient, and partial correlation coefficient.

The results of the study were as follows 1) The overall digital literacy level of insurance company employees was at a high level and the overall job performance level of insurance company employees was also at a high level. 2) The overall digital literacy was positively correlated with job performance of insurance company employees at a statistically significant level at 0.01 with a moderate correlation. ( $r = .428$ ) 3) Digital literacy usage was correlated with job performance of insurance company employees at a statistically significant level of 0.05, with the lowest correlation. ( $r = .125$ ) 4) Digital literacy comprehension was correlated with job performance of insurance company employees at a statistically significant level of 0.01, with a low correlation. ( $r = .212$ ) 5) Digital literacy creativity was correlated with job performance of insurance company employees at a statistically insignificant level of 0.05, with the lowest correlation. ( $r = .025$ )

(Total 68 Pages)

Keywords : Digital Literacy, Job Performance, Insurance Company Employees

## กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ด้วยความกรุณา และความอนุเคราะห์เอาใจใส่ เป็นอย่างดีจาก อาจารย์ ดร.นนทิรัตน์ พัฒนภักดี อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ท่านได้ให้คำแนะนำและคำ ปรึกษาเพื่อแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ตลอดจนแนะแนวทางในการปฏิบัติและแก้ไขปัญหาต่างๆ ในทุกขั้นตอน ตลอดระยะเวลาการดำเนินการวิจัยสารนิพนธ์นี้

ขอขอบพระคุณ ผู้ทรงคุณวุฒิทั้งสามท่านที่กรุณาเสียสละเวลาอันมีค่าเป็นผู้เชี่ยวชาญใน การตรวจสอบให้คำแนะนำ เสนอข้อคิดเห็น และทำการประเมินคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ซึ่ง ได้แก่ ศาสตราจารย์ ดร.มานพ ชูนิล, รองศาสตราจารย์ ดร.ปิ่นกนก วงศ์ปิ่นเพชร และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุนทรี ศักดิ์ศรี

ขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.มารุต พัฒนาผล ที่กรุณาเป็นประธานการสอบป้องกันสาร นิพนธ์และอาจารย์ ดร.ชนัดดา เพ็ชรประยูร ที่กรุณาเป็นกรรมการการสอบป้องกันสารนิพนธ์

ขอขอบพระคุณ พนักงานบริษัทกลุ่มประกันทุกท่านที่กรุณาให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดีในการ เก็บข้อมูลในการวิจัยฉบับนี้

ขอขอบพระคุณ เพื่อนๆ และผู้มีให้ความช่วยเหลือทุกท่าน ที่มีได้เอ่ยนาม ณ ที่นี้ ที่ได้ให้การ สนับสนุนและเป็นกำลังใจในการทำวิจัยสารนิพนธ์ฉบับนี้จนสำเร็จลุล่วง

ขอขอบพระคุณ เจ้าของงานวิจัย หนังสือ วารสาร และบทความ ทุกท่านที่ได้นำมาอ้างอิงใน งานวิจัยครั้งนี้เป็นอย่างยิ่ง

ขอขอบคุณ คณาจารย์สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การทุกท่านที่ให้ความความรู้และทักษะ ที่เป็นประโยชน์ในการนำมาปรับใช้ในการทำงานวิจัยให้แก่คณะผู้วิจัย ซึ่งทำให้การวิจัยครั้งนี้เป็นไปอย่าง ราบรื่น รวมถึงมหาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือที่เป็นแหล่งรวบรวมความรู้ต่างๆ ได้นำมา ประกอบการทำงานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วง

สุดท้ายนี้ขอขอบพระคุณครอบครัวของคณะผู้วิจัยที่สนับสนุนในด้านการศึกษาอย่างเต็มที่ รวมทั้ง ให้กำลังใจและการสนับสนุนในทุกๆ เรื่องตลอดมา

นิติกร เก่าวชาลี

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ข
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ง
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ฅ
สารบัญภาพ	ฎ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์	2
1.3 ขอบเขตของการวิจัย	2
1.4 นิยามศัพท์	3
1.5 ประโยชน์ของผลการวิจัย	4
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	5
2.1 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการรู้ดิจิทัล	5
2.2 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับผลการปฏิบัติงาน	18
2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	20
2.4 ที่มาของสมมติฐานในการวิจัย	23
2.5 สมมติฐานการวิจัย	24
2.6 กรอบแนวคิดการวิจัย	25
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย	26
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย	26
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	28
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล	33
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	33



## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลวิเคราะห์ข้อมูล	35
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะบุคคล	35
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการรู้ดิจิทัลและผลการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริษัทกลุ่มประกัน	38
4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน	44
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	46
5.1 สรุปผลการวิจัย	47
5.2 อภิปรายผลการวิจัย	48
5.3 ข้อเสนอแนะจากการนำผลการวิจัยไปใช้	50
5.4 ข้อเสนอแนะในการทำงานวิจัยครั้งต่อไป	52
บรรณานุกรม	53
ภาคผนวก ก	57
รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถามประกอบทำสารนิพนธ์	58
หนังสือขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจประเมินความเที่ยงตรงตาม เนื้อหาแบบสอบถามเพื่อประกอบการทำสารนิพนธ์	
ภาคผนวก ข	62
การประเมินความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถามจากผู้เชี่ยวชาญ (IOC)	63
ภาคผนวก ค	71
เอกสารข้อมูลคำอธิบายสำหรับผู้รับการวิจัย	72
แบบสอบที่ใช้ในการวิจัย	73
ประวัติผู้วิจัย	78

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า	
2-1	สรุปลักษณะประกอบการรู้ดิจิทัล	13
3-1	จำนวนผู้เข้าร่วมโครงการวิจัย (คน)	27
3-2	ค่าความเชื่อมั่นและค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	32
3-3	องค์ประกอบของแบบสอบถามการรู้ดิจิทัล	32
3-4	สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานการวิจัย	34
4-1	จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ	36
4-2	จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ	36
4-3	จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา	37
4-4	จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามประสมการณ์การทำงาน	37
4-5	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของการรู้ดิจิทัลของพนักงาน บริษัทกลุ่มประกัน โดยรวม	38
4-6	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของการรู้ดิจิทัลด้านการใช้ของพนักงาน บริษัทกลุ่มประกันจำแนกเป็นรายข้อ	39
4-7	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของการรู้ดิจิทัลด้านการเข้าใจของพนักงาน บริษัทกลุ่มประกันจำแนกเป็นรายข้อ	40
4-8	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของการรู้ดิจิทัลด้านการสร้างสรรค์ของพนักงาน บริษัทกลุ่มประกัน ด้านสร้างสรรค์ จำแนกเป็นรายข้อ	41
4-9	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทกลุ่มประกันโดยรวมและจำแนกรายข้อ	42
4-10	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการรู้ดิจิทัลโดยรวมและรายด้านมีความสัมพันธ์กับ ผลการปฏิบัติงานของพนักงานของบริษัทกลุ่มประกัน	44
4-11	สมมติฐานการวิจัยและผลการทดสอบสมมติฐาน	45
ข-1	ค่าความเที่ยงตรงตามเนื้อหาของแบบสอบถามการรู้ดิจิทัล	63

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
ข-2 ค่าความเที่ยงตรงตามเนื้อหาของแบบสอบถามผลการปฏิบัติการ	65
ข-3 ค่าอำนาจจำแนกของข้อความในแบบสอบถามการรู้ดิจิทัล	67
ข-4 ค่าอำนาจจำแนกของข้อความในแบบสอบถามผลการปฏิบัติงาน	69

## สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
2-1 กรอบแนวคิดการวิจัย	25

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การที่ประเทศไทยจะก้าวไปสู่ยุคอุตสาหกรรม 4.0 คงปฏิเสธไม่ได้ว่าเทคโนโลยีจะเข้ามา มีบทบาทสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจ ไม่ว่าจะธุรกิจจะมีขนาดเล็กหรือขนาดใหญ่ต่างจำเป็นต้องพึ่งพาเทคโนโลยีเป็นหลัก ยิ่งในปัจจุบันที่กล่าวได้ว่าเป็นช่วงยุคดิจิทัล (Digital Age) ที่บริบทของโลกมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วทั้งรูปแบบการดำเนินธุรกิจหรือพฤติกรรมของผู้บริโภค การที่ธุรกิจจะอยู่รอดได้ในสภาวะการณ์เช่นนี้ จำเป็นต้องเร่งปรับตัว ไม่ว่าจะเป็นการลงทุนในเทคโนโลยีใหม่ๆ ที่จะช่วยให้สามารถแข่งขันได้ การตอบสนอง ความต้องการของลูกค้าได้ตรงจุดและเหนือความคาดหมาย รวมถึงการพัฒนาทักษะบุคลากร ให้ออกทันกับความก้าวหน้าของเทคโนโลยี เพื่อให้สอดคล้องกับการดำเนินธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงไป การเตรียมความพร้อมของบุคลากรในยุคดิจิทัลจึงเป็นเรื่องสำคัญ ทำอย่างไร จึงจะให้คนในองค์กรสามารถปรับตัวและเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ที่จะเกิดขึ้นได้อย่างทันท่วงที โดยเฉพาะเทคโนโลยีดิจิทัลที่นับวันจะยิ่งมีความอัจฉริยะมากขึ้น ดังนั้นผู้ใช้งานจึงต้องมี ความเข้าใจและสามารถใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลได้อย่างเหมาะสม เพื่อให้พนักงาน สามารถทำงานในบริบทที่เปลี่ยนแปลงไปได้อย่างมีประสิทธิภาพซึ่งจะช่วยให้องค์กรมีผลิตภาพเพิ่มขึ้นได้อย่างแท้จริง (สุวิทย์,2559)

การรู้ดิจิทัลจำเป็นต่อการปฏิบัติงานและเป็นกลไกสำคัญ ในการขับเคลื่อนสังคมโลกให้ดำรงอยู่และพัฒนาไปได้ด้วยดี การพัฒนาบุคคลไปสู่การเป็นผู้รู้ดิจิทัลจึงเป็นภารกิจสำคัญ ก่อให้เกิดความตระหนักของภาคส่วนที่เกี่ยวข้องถึงความสำคัญ ของการร่วมปลูกฝังทักษะการรู้ดิจิทัลแก่ผู้ปฏิบัติงานทุกองค์กร ซึ่งการรู้ดิจิทัลจะสอดคล้องกับการรู้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ส่งผลให้เกิดการจัดเก็บความรู้เปลี่ยนแปลงไปด้วย ความรู้ต่าง ๆ ถูกจัดเก็บอยู่ในรูปของสื่อดิจิทัล และอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ หนังสือดิจิทัล วารสารอิเล็กทรอนิกส์ การแบ่งปันความรู้ก็เปลี่ยนแปลงไปเป็นการแบ่งปันบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ได้แก่ การประชุมอิเล็กทรอนิกส์ (Altbach, 2007) ซึ่งหากเทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจ ภายใต้องค์กรจะต้องมีการปรับตัวโดยนำเทคโนโลยีเข้ามาเป็นหนึ่งและเป็นส่วนสำคัญในการปฏิบัติงานของพนักงาน จนอาจส่งผลโดยตรงกับผลการปฏิบัติงานต่อตัวพนักงานเอง

โดยผลการปฏิบัติงานที่ทางบริษัทคาดหวังคือผลลัพธ์ของการปฏิบัติงานของพนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ได้สำเร็จตามงานที่ได้รับมอบหมายหรือทำตามเป้าหมายขององค์การจนบรรลุเป้าหมายขององค์กร (วัฒนา, 2547) โดยแสดงออก มาในรูปของการปฏิบัติงานที่แสดงให้เห็นถึงศักยภาพและประสิทธิภาพของบุคลากร โดยผลที่เกิดจากการประเมินผลการปฏิบัติงานที่องค์กรได้นั้นจะนำมากำหนดเป็นเกณฑ์มาตรฐานไว้เพื่อให้การปฏิบัติงานของบุคลากรมีประสิทธิภาพและบรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์กร (Campbell and Wiernik, 2015) และหากเทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทสำคัญในองค์กร การตั้งเป้าหมายหรือความคาดหวังขององค์กรจะส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานภายในองค์กรมากขึ้น โดยองค์กรจะมีเป้าหมายและความคาดหวังให้พนักงานมีการนำเทคโนโลยีมาปรับใช้กับการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานให้มากยิ่งขึ้นจนส่งผลให้พนักงานสามารถบรรลุเป้าหมายที่องค์กรตั้งไว้อย่างมีประสิทธิภาพ

โดยสรุปจากที่กล่าวมา ผู้ศึกษาในฐานะที่เป็นส่วนหนึ่งบริษัทด้านเทคโนโลยี จึงมีความสนใจศึกษาเรื่อง การรู้ดิจิทัลและผลการปฏิบัติงานว่าการรู้ดิจิทัลนั้นมีความสัมพันธ์ต่อผลการปฏิบัติงานหรือไม่ ซึ่งผลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อองค์กร ให้นำไปปรับปรุงและพัฒนาบุคลากรให้มีการรู้ดิจิทัลเพื่อที่บุคลากรสามารถนำการรู้ดิจิทัลไปปรับใช้กับการทำงานให้มีผลการปฏิบัติงานที่ยอดเยี่ยมและส่งผลดีต่อองค์กร ในการก้าวไปสู่ยุคอุตสาหกรรม 4.0 ของประเทศไทย

## 1.2 วัตถุประสงค์

1.2.1 เพื่อศึกษาระดับการรู้ดิจิทัลและผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทกลุ่มประกัน

1.2.2 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรู้ดิจิทัลและผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทกลุ่มประกัน

## 1.3 ขอบเขตของการวิจัย

1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสหสัมพันธ์ โดยผู้วิจัยได้ทำการศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างการรู้ดิจิทัลและผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทกลุ่มประกัน

1.3.2 ขอบด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.3.2.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานบริษัทกลุ่มประกัน 2 แห่ง คือ บริษัท A จำนวน 1388 คน บริษัท B จำนวน 1396 คน (ณ วันที่ 18 มกราคม 2565) รวมจำนวนประชากรทั้งหมด 2784 คน

1.3.2.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้จากสูตร Taro Yamane (1973) รวมกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 350 คน

1.3.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา

การวิจัยครั้งนี้ทำการศึกษาในช่วงระยะเวลาตั้งแต่เดือน กันยายน 2564 - สิงหาคม 2565

1.3.4 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

1.3.4.1 ตัวแปรที่ 1 การรู้ดิจิทัล ประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่

ก) การใช้ (Use)

ข) การเข้าใจ (Understand)

ค) การสร้างสรรค์ (Create)

1.3.4.2 ตัวแปรที่ 2 ผลการปฏิบัติงาน

## 1.4 นิยามศัพท์เฉพาะ

1.4.1. การรู้ดิจิทัล หมายถึง ความสามารถทั้งการตระหนักรู้และทักษะทางเทคนิคในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และสื่อดิจิทัลต่าง ๆ เพื่อค้นหา ประเมิน สร้าง และสื่อสารสารสนเทศตามต้องการได้อย่างมีประสิทธิภาพ องค์ประกอบของการรู้ดิจิทัล 3 ด้าน ดังนี้

1.4.1.1 การใช้ (Use) หมายถึง ความคล่องแคล่วทางเทคนิคของพนักงานที่จำเป็นในการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต รวมถึงความสามารถในการ ใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์พื้นฐาน เช่น โปรแกรม Microsoft office 365, โปรแกรม Zoom, โปรแกรม Google Meet, โปรแกรม Microsoft teams เป็นต้น

1.4.1.2. การเข้าใจ (Understand) หมายถึง ความสามารถของพนักงานในการเข้าใจเนื้อหาและประเมินสื่อดิจิทัลได้อย่างมีวิจารณญาณจากสื่อสังคมออนไลน์โดยผ่านทางเว็บไซต์ต่างๆ เช่น Google, Facebook, Instagram เป็นต้น

1.4.1.3. การสร้างสรรค์ (Create) หมายถึง ความสามารถของพนักงานในการสร้างสรรค์เนื้อหาและสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วยการใช้เครื่องมือสื่อดิจิทัลที่หลากหลายเป็นเครื่องมือการสร้างเนื้อหาและสื่อสารในการนำเสนองานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.4.2. ผลการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลลัพธ์ที่เกิดจากพนักงานภายในองค์กรที่แสดงออกมาในรูปของการปฏิบัติงานที่แสดงให้เห็นถึงศักยภาพและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ขององค์กรโดยได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงาน รวมทั้งการแก้ไขปัญหาในการดำเนินงานได้สำเร็จและสามารถส่งมอบงานตามที่ได้รับมอบหมายและรวมไปถึงการให้ความร่วมมือเพื่อนร่วมงานและผู้อื่น

## 1.5 ประโยชน์ของการวิจัย

1.5.1 ทำให้ทราบถึงระดับการรู้ดิจิทัลและการปฏิบัติงานของบุคลากรซึ่งองค์กรสามารถนำผลวิจัยที่ได้ไปพัฒนาทั้งการรู้ดิจิทัลและผลการปฏิบัติงานของบุคลากรให้มีมากยิ่งขึ้น

1.5.2 ทำให้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างการรู้ดิจิทัลและการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทกลุ่มประกัน ในส่วนนี้องค์กรสามารถนำผลการศึกษาไปใช้ประโยชน์เพื่อกำหนดแนวทางการปรับปรุงและพัฒนาบุคลากรภายในองค์กรเพื่อให้มีการรู้ดิจิทัลมากยิ่งขึ้น เพื่อที่บุคลากรสามารถนำการรู้ดิจิทัลไปปรับใช้กับการทำงานให้มีการปฏิบัติงานที่ยอดเยี่ยมและส่งผลดีต่อองค์กร ในการก้าวไปสู่ยุคอุตสาหกรรม 4.0 ของประเทศไทย



## บทที่ 2

### เอกสารและการวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องความสัมพันธ์ระหว่างการเรียนรู้ดิจิทัลและผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทกลุ่มประกัน ดังต่อไปนี้

- 2.1 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการรู้ดิจิทัล
- 2.2 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับผลการปฏิบัติงาน
- 2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.4 ที่มาสมมติฐานการวิจัย
- 2.5 สมมติฐาน
- 2.6 กรอบแนวคิดการวิจัย

#### 2.1 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการรู้ดิจิทัล

##### 2.1.1 ความหมายของการรู้ดิจิทัล

สำนักงาน ก.พ. (2561) ได้กล่าวว่า การรู้ดิจิทัล หมายถึง ทักษะในการเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่มีอยู่ในปัจจุบัน เช่น คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์ แท็บเล็ต โปรแกรมคอมพิวเตอร์ และสื่อออนไลน์ มาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ในการสื่อสาร การปฏิบัติงาน และการทำงานร่วมกัน หรือใช้เพื่อพัฒนากระบวนการทำงาน หรือระบบงานในองค์กรให้มีความทันสมัยและมีประสิทธิภาพ

สุกานดา จงเสริมตระกูล (2556 ) ได้กล่าวว่า การรู้ดิจิทัล หมายถึง ความสามารถในการเข้าถึงและเลือกใช้รูปแบบมัลติมีเดียที่นำเสนอผ่านคอมพิวเตอร์จากแหล่งสารสนเทศบนอินเทอร์เน็ตได้ตรงความต้องการ โดยใช้การคิดวิเคราะห์เป็นส่วนสำคัญในการ ประเมินสารสนเทศที่พบ และนำไปสู่การสรุปองค์ความรู้ที่น่าเชื่อถือจากการสืบค้นผ่านเครื่องมือสืบค้นโดยค้นหาข้อมูลสารสนเทศจากเว็บไซต์ที่มีอยู่จำนวนมาก โดยคำนึงถึงคุณภาพของสารสนเทศรูปแบบดิจิทัลที่มาจากแหล่งต่าง ๆ ความน่าเชื่อถือของแหล่งที่มาและการจัดเก็บ ตลอดจนการใช้งานสารสนเทศอย่างเหมาะสม โดยคำนึงถึงกฎหมายลิขสิทธิ์ที่คุ้มครองสารสนเทศนั้นไว้

Gilster (1997) กล่าวว่า การรู้ดิจิทัล หมายถึง การทำความเข้าใจในเทคโนโลยีและการใช้สารสนเทศที่หลากหลายรูปแบบมานำเสนอผ่านคอมพิวเตอร์ โดยครอบคลุมถึงความเข้าใจในการทำงาน

โดยใช้สารสนเทศและ การรู้ดิจิทัลยังเป็นแนวคิดและวิธีการคิด โดยมีการใช้ทักษะการรู้ดิจิทัลในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

Tyner (1998) ได้กล่าวว่า การรู้ดิจิทัล หมายถึง ความสามารถใน 2 ด้าน ได้แก่ การรู้เกี่ยวกับเครื่องมือดิจิทัล และการรู้เกี่ยวกับการนำเสนอ ซึ่งสามารถนำเสนอผ่านสื่อได้

Cornell University (2009) ได้กล่าวว่า การรู้ดิจิทัล หมายถึง ความสามารถในการค้นหา ประเมิน ใช้ประโยชน์ แบ่งปัน และสร้างเนื้อหาโดยใช้เทคโนโลยี สารสนเทศและอินเทอร์เน็ต และสามารถสร้างการนำเสนอด้วยสื่อและโพสต์สารสนเทศเกี่ยวกับตนเองหรือผู้อื่นบนโลกออนไลน์ได้เสมือนกิจวัตรประจำวัน

Bawden (2008 ) ได้กล่าวว่า การรู้ดิจิทัล หมายถึง การรู้ในคอมพิวเตอร์ โดยสามารถ เข้าใจ สื่อสาร ประเมิน และสร้างความรู้ใหม่จากสารสนเทศดิจิทัลได้ รวมทั้ง การมีทัศนคติต่อการเรียนรู้และใช้สื่อดิจิทัลอย่างมีจริยธรรมและรับผิดชอบต่อสังคม

Tiffany Gallagher (2019) ได้กล่าวว่า การรู้ดิจิทัล หมายถึง ทักษะที่ซับซ้อนขององค์ประกอบและการวิเคราะห์ โดยรวมถึงความเข้าใจ และความสามารถในการสร้างเนื้อหาสาระได้อย่างกว้างขวางด้วยเครื่องมือดิจิทัลที่หลากหลาย ความสามารถทั้งการตระหนักรู้และทักษะทางเทคนิคในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และสื่อดิจิทัลต่าง ๆ เพื่อค้นหา ประเมิน สร้าง และสื่อสารสารสนเทศตามต้องการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

European Commission (2003) ได้กล่าวว่า การรู้ดิจิทัล หมายถึง เป็นความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารและความรู้พื้นฐานในการใช้อินเทอร์เน็ต และ เป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับความคิดสร้างสรรค์เพื่อนำไปเป็นนวัตกรรม

Martin and Grudziecki (2006) ได้กล่าวว่า การรู้ดิจิทัล หมายถึง ความตระหนัก ทักษะสติ และความสามารถของบุคคลในการใช้เครื่องมือดิจิทัล ในการเข้าถึง, จัดการ, และใช้สารสนเทศในการสร้างความรู้ใหม่ ๆ แสดงออกด้วยการสร้างสรรค์ผ่านสื่อ และการสื่อสาร

Hockly and Pegrum (2013) ได้กล่าวว่า การรู้ดิจิทัล หมายถึง ทักษะส่วนบุคคลที่ใช้ในการแปลความหมาย (Interpret) จัดการ (Manage) แบ่งปัน (Share) และสร้างสรรค์ (Create) ได้อย่างมีประสิทธิภาพในช่วงการเจริญเติบโตของช่องทางการสื่อสารดิจิทัล

Geaham Walton (2016) ได้กล่าวว่า การรู้ดิจิทัล หมายถึง ความสามารถที่แบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ 1) การใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เป็นเครื่องมือสื่อสาร ค้นหา ประเมินและสร้างสารสนเทศ 2) ความเข้าใจและใช้สารสนเทศจากแหล่งที่หลากหลายโดยสารสนเทศเหล่านี้สามารถถูกนำเสนอผ่านทางคอมพิวเตอร์ และ 3) ความสามารถในการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพในสภาพแวดล้อมดิจิทัล

Nihuka, Mbwette and Kihwelo (2014) ได้กล่าวว่า การรู้ดิจิทัล หมายถึง ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เข้าถึง สืบค้น คัดวิเคราะห์ สังเคราะห์ ประเมินสารสนเทศและสร้างความรู้ใหม่ด้วยเครื่องมือดิจิทัลต่าง ๆ ที่เหมาะสมกับงานได้ด้วยตนเองอย่างมีวิจารณญาณและถูกต้องตามกฎหมายและอินเทอร์เน็ต รวมทั้งสามารถรับมือกับความเสี่ยงอาจเกิดขึ้นได้บนอินเทอร์เน็ต

จากความหมายดังกล่าวมาแล้วนั้น ผู้วิจัยได้ให้ความหมายของ การรู้ดิจิทัล หมายถึง ความเข้าใจในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลสารสนเทศและความรู้พื้นฐานในการใช้อินเทอร์เน็ตและสื่อดิจิทัลต่างๆ จนสามารถนำไปใช้ ประเมิน วิเคราะห์ข้อมูลที่สืบค้น และสร้างสรรค์การนำเสนอผลงานผ่านทางสื่อดิจิทัลได้ ตลอดจนสามารถนำการรู้ดิจิทัลไปปรับใช้ในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

### 2.1.2. แนวคิดและองค์ประกอบของการรู้ดิจิทัล

แนวคิดและองค์ประกอบของการรู้ดิจิทัล ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้ศึกษาไว้ ดังนี้

Stepic (2013) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับ การรู้ดิจิทัลไม่ได้เป็นเพียงมีทักษะด้านเทคนิคทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเท่านั้น ต้องมีทักษะในด้าน 1. Cognitive skill. เป็นความรู้ความเข้าใจ 2. Motor skill. ในการปฏิบัติงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องทั้งโดยตรงและทางอ้อมกับเทคโนโลยีต่าง ๆ 3. Social skill ที่ประพฤติดีปฏิบัติตนเช่นพลเมืองดีของ สังคม โดยคำนึงถึงผลกระทบต่อสวนรวมและชุมชน และ 4. Emotion skill ที่มีการ จัดการอารมณ์ของตร รวมทั้งถึงตระหนักถึงผลกระทบต่อบุคคลอื่น ทั้งนี้การรู้ดิจิทัลเพื่อให้ สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพในสภาพแวดล้อมแบบดิจิทัล

Tiffany Gallagher (2019) กำหนดความการรู้ดิจิทัลและจัดองค์ประกอบของการรู้ดิจิทัลไว้ 3 ด้าน ได้แก่

1.การใช้ (Use) หมายถึง ความคล่องแคล่วทางเทคนิคที่จำเป็นในการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต รวมถึงความสามารถในการ ใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์พื้นฐาน ได้แก่ อีเมล เว็บเบราว์เซอร์ และเครื่องมือในการสื่อสารอื่นๆ รวมทั้งสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากอุปกรณ์และแหล่งสืบค้นข้อมูลต่างๆ ได้แก่ คอมพิวเตอร์ โน้ตบุ๊ก ซอฟต์แวร์ และ ฐานข้อมูลออนไลน์

2.ความเข้าใจ (Understand) หมายถึง ความสามารถของในการเข้าใจเนื้อหาและประเมินสื่อดิจิทัลได้อย่างมีวิจารณญาณจากสื่อสังคมออนไลน์โดยผ่านทางเว็บไซต์ต่างๆ รวมทั้งการพัฒนาทักษะการใช้สังคมออนไลน์ และมีความรับผิดชอบเกี่ยวกับทรัพย์สินทางปัญญา

3.การสร้างสรรค์ (Create) หมายถึง ความสามารถในการสร้างสรรค์เนื้อหาและสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วยการใช้เครื่องมือสื่อดิจิทัลที่หลากหลายเป็นเครื่องมือการสร้างเนื้อหาและสื่อสารในการนำเสนอ และรวมถึงความสามารถในการประยุกต์การสื่อสารที่หลากหลาย สามารถสื่อสารได้ด้วยภาพ เสียง และการสร้างเนื้อหาในเว็บ

สุกานดา จงเสริมตระกูล (2556) ได้วิเคราะห์และนำเสนอการรู้ดิจิทัล ได้ 7 องค์ประกอบ ดังนี้

1. กำหนดปัญหา (Define) หมายถึง การกำหนดขอบเขตของสารสนเทศที่เป็นปัญหาในการค้นหาผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์อย่างชัดเจน

2. เข้าถึง (Access) หมายถึง การรู้วิธีการเข้าถึง โดยค้นหาและรวบรวมจากแหล่งสืบค้นดิจิทัล เช่น เว็บไซต์ ฐานข้อมูล อีเมล เป็นต้น

3. ประเมิน (Evaluate) หมายถึง การวิเคราะห์คุณภาพและประสิทธิภาพของสารสนเทศ โดยพิจารณาด้านความถูกต้อง ความเหมาะสม

4. จัดการ (Manage) หมายถึง การจัดระบบสารสนเทศเพื่อให้นำไปใช้ โดยการจัดจำแนกหมวดหมู่ตามความเกี่ยวข้องสัมพันธ์ของสารสนเทศ

5. บูรณาการ (Integrate) หมายถึง การตีความต่าง ๆ โดยใช้เครื่องมือดิจิทัลในการสังเคราะห์ สรุปความ เปรียบเทียบ หรือบอกความแตกต่างของสารสนเทศที่มาจากแหล่งสารสนเทศหลากหลาย

6. สร้างสรรค์ (Create) หมายถึง การประยุกต์ ออกแบบ สร้าง หรือเขียนขึ้นมาใหม่ โดยแก้ไขหรือปรับรูปแบบสารสนเทศตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการเพื่อนำไปสร้างงานนำเสนอ

7. สื่อสาร (Communicate) หมายถึง การเผยแพร่ที่เหมาะสมในรูปแบบของสื่อดิจิทัล โดยเฉพาะ โดยจัดการให้สามารถใช้ประโยชน์ได้กับกลุ่มเป้าหมาย

Eshet (2012) ได้วิเคราะห์องค์ประกอบของการรู้ดิจิทัล ได้ 5 ประองค์ประกอบ มีดังต่อไปนี้

1.การเห็นภาพ (Photo-visual) มีความเข้าใจในข้อความจากภาพที่ปรากฏและนำมาพัฒนาสู่รูปแบบของการแสดงควมหมายด้วยภาพ

2.การสร้าง (Reproduction) ความสามารถในการสร้างความหมายใหม่หรือการตีความใหม่ในรูปแบบต่างๆ เช่น ภาพ เสียง ข้อความ โดยใช้เทคโนโลยีเครื่องมือในการปรับ

3.ประเมิน (Evaluate) ความสามารถในการมีวิจารณ์ญาณในการประเมินคุณภาพและความถูกต้องในการบริโภคสื่อสารสนเทศ มีความเกี่ยวข้องกับสิ่งที่กำหนดไว้มีความถูกต้องหรือผิดหรือไม่เป็นการบิดเบือนสื่อจากความเป็นจริง

4.สังคมและอารมณ์ (Socio-Emotional ) มีความเข้าใจในเทคโนโลยีและการประยุกต์ความเข้าใจนี้ในการสื่อสารบนอินเทอร์เน็ต ไม่เพียงแต่จะใช้สามารถในการแบ่งปันความรู้แต่สามารถแบ่งปันอารมณ์ในการสื่อสารผ่านทางดิจิทัลได้

5.การคิดแบบเรียลไทม์ (Real Time Thinking) เป็นความสามารถในการประมวลผลด้วยข้อมูลในปริมาณมากในเวลาเดียวกันหรือในเสี้ยววินาทีหนึ่งซึ่งผู้ใช้งานจะต้องแยก ความเข้าใจ การตอบสนอง และแรงกระตุ้นในรูปแบบอื่นๆ ที่ปรากฏในสื่อสารดิจิทัลต่างๆให้ได้มีความสามารถประมวลผลงานที่แตกต่างกัน

Ferrari (2012) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการรู้ดิจิทัล ว่าการรู้ดิจิทัลเป็นการพัฒนากรอบแนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะดิจิทัลโดยเป็นวิเคราะห์ จำนวน 15 ตัวแบบ และสังเคราะห์เป็นการรู้ดิจิทัลสำหรับประชาชนทุกเพศทุกวัยและทุกระดับการศึกษา ซึ่งได้การวิเคราะห์และสังเคราะห์การรู้ดิจิทัลประกอบด้วย 7 องค์ประกอบ ได้แก่

1. การจัดการความรู้ (Information management) หมายถึง ความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Attitudes) และทักษะ (Skills) ที่จำเป็นต่อการกำหนดความต้องการในการใช้ เข้าถึง สืบค้น จัดเก็บ และจัดการสารสนเทศ

2. ความร่วมมือ (Collaboration) หมายถึง ทักษะและการเชื่อมโยงกับ ผู้ใช้คนอื่น โดยมีการมีส่วนร่วมในเครือข่ายและชุมชนออนไลน์ และการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นอย่างสร้างสรรค์และมีความรับผิดชอบ

3. การสื่อสารและแบ่งปัน (Communication and sharing) หมายถึง มีความรู้และทักษะในการสื่อสารผ่านเครื่องมือออนไลน์ โดยคำนึงถึงความเป็นส่วนตัว ความปลอดภัย และมีมารยาทบนอินเทอร์เน็ต

4. การสร้างเนื้อหาและองค์ความรู้ (Create content and knowledge) หมายถึง การแสดงออกถึงความคิดสร้างสรรค์ต่าง ๆ การสร้างองค์ความรู้ใหม่ผ่านทางเทคโนโลยีและสื่อต่าง ๆ รวมทั้งการบูรณาการความรู้และเนื้อหาเดิม และการเผยแพร่ผ่านสื่อออนไลน์

5. จริยธรรมและความรับผิดชอบ (Ethics and responsibility) หมายถึง การทัศนคติที่จำเป็นต่อความศรัทธาในจริยธรรมและความรับผิดชอบ และมีความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับกฎหมาย

6. การประเมินและแก้ปัญหา (Evaluation and problem-solving) หมายถึง การกำหนดการใช้งานโดยใช้เทคโนโลยีหรือสื่อที่ถูกต้องในการแก้ไขปัญหาหรือปฏิบัติงานได้สำเร็จ รวมทั้งการประเมินสารสนเทศที่ได้รับได้

7. การปฏิบัติทางเทคนิค (Technical operation) หมายถึง การใช้เทคโนโลยีและสื่ออย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ ปลอดภัยและถูกต้อง

Hobbs (2011) ได้เสนอแนวเกี่ยวกับการรู้ดิจิทัล ว่าการรู้ดิจิทัลเป็นความสามารถในการเข้าถึงสารสนเทศโดยการระบุแหล่งและสืบค้นสารสนเทศวิเคราะห์ ข้อความหลายหลายรูปแบบตามจุดประสงค์ คุณภาพความน่าเชื่อถือของเนื้อหาที่ได้รับ เนื้อหาในหลากหลายรูปแบบโดยใช้ภาษาภาพ เสียงและเครื่องมือและเทคโนโลยีดิจิทัลใหม่ๆ และพฤติกรรมกรสื่อสารและกำกับด้วยตนเองโดยมีความรับผิดชอบต่อสังคมและมีหลักจริยธรรมการปฏิบัติต่อสังคมโดยการทำงานและร่วมมือเพื่อแบ่งปันความรู้และแก้ปัญหาทางดิจิทัลได้ และได้ใช้ความรู้ดิจิทัลสำหรับการคิดอย่างมีวิจารณญาณและการวิเคราะห์ การนำความคิดสร้างสรรค์ ไปปรับใช้ผ่านการทำงานเป็นทีมและการทำงานร่วมกัน โดยมี 4 องค์ประกอบได้แก่

1. การเข้าถึง (Access) การค้นหา และการใช้สื่อและเครื่องมือเทคโนโลยีโดยมีความชำนาญ และการแบ่งปันข้อมูลที่เหมาะสมและความเกี่ยวข้องกับคนอื่น ๆ

2. วิเคราะห์และประเมิน (Analyze and Evaluate) การทำความเข้าใจข้อความและการใช้ความคิดในการวิเคราะห์คุณภาพของสื่อถึงข้อเท็จจริง ความน่าเชื่อถือและมุมมองที่ต้องพิจารณาผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น

3. สร้าง (Create) การสร้างเนื้อหาที่ใช้ความคิดสร้างสรรค์และความเชื่อมั่นในการแสดงออกถึงวัตถุประสงค์ของผู้ชมและเทคนิคองค์ประกอบ

4. ปฏิบัติ (Act) การทำงานเป็นรายบุคคลและร่วมกันเพื่อแบ่งปันความรู้และแก้ปัญหาในที่ทำงานและการมีส่วนร่วมในฐานะสมาชิกขององค์กร

Wan Ng (2012) ได้จัดองค์ประกอบของการรู้ดิจิทัล มี 8 องค์ประกอบ ดังนี้

1. การรู้การปฏิบัติการ (Operational Literacy) เป็นความสามารถทางเทคนิคการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล และฟังก์ชันต่างของเครื่องมือหรืออุปกรณ์ มีความรู้ด้านการทำงานของแต่ละส่วนของเครื่องมือ โดยการเข้าถึง Control panel และรู้จักส่วนประกอบของคอมพิวเตอร์ สามารถเชื่อมต่อและใช้อุปกรณ์นำเข้าและต่อพ่วงได้ เช่น การเชื่อมต่อเมาส์ คีย์บอร์ด หูฟัง USB ลำโพง และยังสามารถแก้ปัญหา

ทางเทคนิคได้ โดยสามารถหาวิธีการแก้ไขปัญหาจากเว็บไซต์ เพื่อจัดการกับปัญหาทางเทคนิคง่าย ๆ โดยสามารถสืบค้นในโปรแกรมค้นหา เช่น Google หรือ Youtube สามารถใช้ฟังก์ชันต่าง ๆ ของโปรแกรมได้ดี มีความเข้าใจโครงสร้างของการจัดเก็บไฟล์และสามารถจัดการไฟล์ในระบบได้ สามารถจัดการโอนย้ายไฟล์ และเข้าใจขนาดของไฟล์ เช่น ไฟล์เสียง ไฟล์วิดีโอ และจัดการพื้นที่ว่างที่จะ สามารถจัดเก็บได้ มีความสามารถค้นหา ดาวนโหลด และติดตั้งโปรแกรม หรือถอนโปรแกรมที่ไม่ต้องการออกจากระบบได้อย่างถูกต้องวิธี

2. การรู้สารสนเทศ (Information literacy) เป็นความสามารถ ในการใช้อินเทอร์เน็ตอย่างมีประสิทธิภาพ มีประสิทธิผลสำหรับการรวบรวมข้อมูลและการสังเคราะห์ความรู้ โดยสามารถใช้อินเทอร์เน็ตทั้งเป็นผู้ใช้งานและเป็นผู้สร้างสารสนเทศ โดยมีความสามารถในการท่องไปบนอินเทอร์เน็ตอย่างมีระบบ เพื่อเรียนรู้ ค้นหาสารสนเทศ และ สร้างความรู้ สืบค้น เช่น ใช้เบราว์เซอร์และโปรแกรมค้นหาที่เหมาะสม โดยการวิเคราะห์และประเมินความถูกต้อง ความน่าเชื่อถือ และระดับความยากของเนื้อหา นอกจากนี้ ยังมีความสามารถประเมินและเลือกซอฟต์แวร์หรือแอปพลิเคชันที่เหมาะสมตรงตามจุดประสงค์ เพื่อแก้ปัญหา มีความสามารถเลือกฟังก์ชันที่เหมาะสมที่สุดของแอปพลิเคชันนั้นในการทำงานได้ เช่น สถานการณ์ใดที่จะเลือกใช้ OneNote, VoiceThread, Moodle, Collaborate, Wimba, Skype, Ning, Blogster, Wikispaces, Tweeter, Facebook หรือ GoogleApps ซึ่งสามารถนำมาปรับใช้กับการทำงานได้

3. การรู้อย่างมีวิจารณญาณ (Critical literacy) เป็นความสามารถในการวิเคราะห์ ระหว่างการปฏิบัติของสังคม ข้อความ ในบริบทที่เกี่ยวข้องกับการเขียนข้อความ ภาพ เสียง ดนตรี เพลง บทสนทนา ภาพยนตร์ และสื่อมัลติมีเดียอื่น ๆ อย่างมีวิจารณญาณ เพื่อตั้งคำถามให้แสดงความทัศนคติ ค่านิยม และความเชื่อที่แสดงอยู่บนจอภาพ

4. การรู้หลายรูปแบบ (Multimodal) เป็นความสามารถในการตีความ การถอดรหัส และการสร้างความหมายใหม่ มีความสามารถสร้างความเชื่อมโยงระหว่างความแตกต่างของสื่อต่าง ๆ ที่ต้องการนำเสนอ เพื่อพัฒนาและแสดงกระบวนการความเป็นเหตุเป็นผลและความเข้าใจ และใช้รูปแบบมากกว่าสองอย่างขึ้นไป เช่น การเล่าเรื่อง ใช้การฟังมากกว่าให้เห็นภาพโดยใช้แอปพลิเคชัน

5. การรู้ความปลอดภัยทางไซเบอร์ (Cybersafety literacy) เป็นความสามารถในวิเคราะห์ สถานการณ์และรับรู้ได้เมื่อมีภัยคุกคามและจะดำเนินการกับสถานการณ์นั้นอย่างไร และยังสามารถประเมินสถานการณ์ เพื่อให้แน่ใจว่าปลอดภัย และมีการปฏิสัมพันธ์อย่างเป็นมิตร ไม่ว่าจะโต้ตอบกับคนใกล้ชิดหรือคนแปลกหน้าภายใต้สถานการณ์ใด ๆ ก็ตาม

6. การรู้การสร้างชิ้นงาน (Reproduction literacy) เป็นความสามารถในการใช้ดิจิทัลเทคโนโลยี เพื่อสร้างงานชิ้นใหม่ หรือผสมรวมกับงานชิ้นที่มีอยู่เดิมที่ทำด้วยตนเอง ในการสร้างงานจำเป็นต้องสามารถเลือกแอปพลิเคชันที่เหมาะสมกับวัตถุประสงค์ ยกตัวอย่างเช่น การสร้างภาพกรอบแนวคิด อาจจะใช้สร้างด้วยแม่แบบของ Microsoft's SmartArt เพื่อวาดไดอะแกรม แผนผัง แสดงความสัมพันธ์ที่แตกต่างกันได้ หรือใช้เครื่องมืออื่น ๆ ที่สามารถวาดภาพได้ด้วย เช่น Microsoft Publisher, PowerPoint เพื่อสร้างงานดังกล่าว การเลือกเครื่องมือขึ้นอยู่กับความคุ้นเคยทางเทคนิคของแต่ละบุคคลและเครื่องมือที่มีให้ใช้ และความซับซ้อนของงาน การสร้างชิ้นงาน มีความสัมพันธ์กับการรู้จริยธรรม (Ethical Literacy) ที่บุคคลจำเป็นต้องรู้เกี่ยวกับลิขสิทธิ์และแหล่งที่มาของข้อความ ภาพเพลง หรือวิดีโอ ที่ฝังลงในสิ่งที่สร้างขึ้นด้วย และจำเป็นต้องได้รับอนุญาตจากเจ้าของต้นฉบับเดิม

7. การรู้การเข้าถึง (Branching literacy) เป็นความสามารถในการสืบค้นบนอินเทอร์เน็ตที่จำเป็นต้องใช้ทักษะทางเทคนิค เพื่อท่องไปในเว็บอย่างมีระบบ ซึ่งการรู้การเข้าถึง ความรู้ทางเทคนิคของการรู้ดิจิทัล ทั้งนี้ยังเป็นองค์ประกอบสำคัญในการออกแบบเว็บเพจ ออกแบบไฮเปอร์ลิงก์ของหัวเรื่องหรือส่วนต่าง ๆ ของหน้าเว็บที่จำเป็นต้องมีการจัดเรียงตามตรรกะและจัดระเบียบของโครงสร้าง เพื่อให้แน่ใจว่าผู้เข้าชมเว็บจะไม่ต้องใช้ความพยายามมากเกินไปในการเข้าถึงเว็บเพจ

8. การรู้ทางอารมณ์และสังคม (Socio-Emotional literacy) เป็นความสามารถในการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ มีการปฏิสัมพันธ์กับสังคม โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล และปกป้องตนเองในโลกออนไลน์ เพื่อความปลอดภัยและเป็นมิตรในขณะที่ปฏิสัมพันธ์ทางสังคมกับผู้คนบนอินเทอร์เน็ต มารยาทบนอินเทอร์เน็ต เป็นการประยุกต์กฎของการสื่อสาร ที่จะต้องมีความเคารพ และใช้ภาษาที่เหมาะสมในบริบทต่าง ๆ หลีกเลี่ยงการตีความและความเข้าใจผิด โดยต้องตระหนักถึงการส่งข้อความและการใช้ภาษาแบบย่อที่ส่งผลกระทบต่อการพัฒนาภาษาทางการในการปกป้องตนเองในโลกออนไลน์ ให้ปลอดภัยและเป็นส่วนตัว โดยมีความสามารถในการจัดการข้อมูลและจัดเก็บข้อมูลของตนเองให้เป็นส่วนตัวเท่าที่จะเป็นไปได้ ไม่เปิดเผยข้อมูลมากเกินไปจนเกินความจำเป็น และต้องตระหนักถึงข้อมูลที่ตนเองได้โพสต์ส่งขึ้นไปบนอินเทอร์เน็ตนั้นจะถูกจัดเก็บไว้ตลอดไป และถ้าเป็นไปได้ควรจะออกจากระบบทุกครั้งที่ใช้อินเทอร์เน็ต เพื่อไม่ให้ทิ้งร่องรอยการเข้าใช้ เพื่อเป็นการป้องกันผู้ไม่ประสงค์ดีนำไปใช้ในทางที่ผิด นอกจากนี้ การรู้ทางอารมณ์และสังคม ยังมีความสัมพันธ์กับมิติทางเทคนิค ในด้านเครือข่ายสังคม (Social Networking) มีความสามารถในการท่องไปในเว็บไซต์สื่อสังคมอย่างมีประสิทธิภาพ

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องข้างต้น ผู้วิจัยได้นำสรุปประเด็นสำคัญเพื่อนำสู่การวิเคราะห์องค์ประกอบของการรู้ดิจิทัล ดังแสดงในตารางที่ 2-1 ดังนี้



ตารางที่ 2-1 สรุปองค์ประกอบการเรียนรู้ดิจิทัล

ผู้เชี่ยวชาญ/องค์การ	องค์ประกอบการเรียนรู้ดิจิทัล
1.Tiffany Gallagher (2019)	1.การใช้ (Use) 2.ความเข้าใจ (Understand) 3.การสร้างสรรค์ (Create)
2.สุกานดา จงเสริมตระกูล (2556)	1. กำหนดปัญหา (Define) 2. เข้าถึง (Access) 3. ประเมิน (Evaluate) 4. จัดการ (Manage) 5. บูรณาการ (Integrate) 6. สร้างสรรค์ (Create) 7. สื่อสาร (Communicate)
3.Eshet (2012)	1.การเห็นภาพ (Photo-visual) 2.การสร้าง (Reproduction) 3.ประเมิน (Evaluate) 4.สังคมและอารมณ์ (Socio-Emotional ) 5.การคิดแบบเรียลไทม์ (Real Time Thinking)
4.Ferrari (2012)	1. การจัดการความรู้ (Information management) 2. ความร่วมมือ (Collaboration) 3. การสื่อสารและแบ่งปัน (Communication and sharing) 4. การสร้างเนื้อหาและองค์ความรู้ (Create content and knowledge)

ตารางที่ 2-1 (ต่อ) สรุปลองค์ประกอบการรู้ดิจิทัล

ผู้เชี่ยวชาญ/องค์การ	องค์ประกอบการรู้ดิจิทัล
	5. จริยธรรมและความรับผิดชอบ (Ethics and responsibility) 6. การประเมินและแก้ปัญหา (Evaluation and problem-solving) 7. การปฏิบัติทางเทคนิค (Technical operation)
5. Hobbs (2011)	1. การเข้าถึง (Access) 2. วิเคราะห์และประเมิน (Analyze and Evaluate) 3. สร้าง (Create) 4. ปฏิบัติ (Act)
6. Wan Ng (2012)	1. การรู้การปฏิบัติการ (Operational Literacy) 2. การรู้สารสนเทศ (Information literacy) 3. การรู้อย่างมีวิจารณญาณ (Critical literacy) 4. การรู้หลายรูปแบบ (Multimodal) 5. การรู้ความปลอดภัยทางไซเบอร์ (Cybersafety literacy) 6. การรู้การสร้างชิ้นงาน (Reproduction literacy) 7. การรู้การเข้าถึง (Branching literacy) 8. การรู้ทางอารมณ์และสังคม (Socio-Emotional literacy)

จากตารางสรุปลองค์ประกอบการรู้ดิจิทัล ผู้วิจัยได้ใช้องค์ประกอบการรู้ดิจิทัลของ Tiffany Gallagher (2019) ที่ทำการศึกษาโดยองค์ประกอบของการรู้ดิจิทัล ประกอบไปด้วย 3 ด้าน ดังนี้ 1.ด้าน การใช้ เป็นกระบวนการใช้คอมพิวเตอร์ ความคล่องแคล่วทางเทคนิคที่จำเป็นในการใช้คอมพิวเตอร์และ

อินเทอร์เน็ต รวมถึงความสามารถในการ ใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์พื้นฐาน 2.ด้านการเข้าใจ เป็นการช่วยให้เกิดการคิด วิเคราะห์ ในการเข้าใจเนื้อหาและประเมินสื่อดิจิทัลได้อย่างมีวิจารณญาณจากสื่อสังคมออนไลน์โดยผ่านทางเว็บไซต์ต่างๆและ 3.ด้านการสร้างสรรค์ การสร้างสรรค์เนื้อหาและสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วยการใช้เครื่องมือสื่อดิจิทัลที่หลากหลายเป็นเครื่องมือการสร้างเนื้อหาและสื่อสารในการนำเสนองานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

### 2.1.3 ความสำคัญและประโยชน์ของการรู้ดิจิทัล

#### 2.1.3.1 ความสำคัญของการรู้ดิจิทัล

Dron (2005) กล่าวว่า ความสำคัญของการรู้ดิจิทัล คือ รูปแบบขององค์ความรู้ดังกล่าว จะทำให้มีค่าใช้จ่ายที่ถูกกลงและอยู่ในรูปแบบของอุปกรณ์พกพาที่ผู้ปฏิบัติงานสามารถใช้ในการเข้าถึงการเรียนรู้ได้ทั่วโลกโดยผู้ปฏิบัติงานจะสามารถติดต่อสื่อสารและแลกเปลี่ยนองค์ความรู้กับผู้อื่นผ่านทางเว็บไซต์การเรียนรู้ได้ไม่จำกัด

ยีน ภู่วรรณ (2547) กล่าวว่า ความสำคัญของการรู้ดิจิทัล การรู้ดิจิทัลนั้นทำให้สังคมเปลี่ยนจากสังคมอุตสาหกรรมเป็นสังคมเทคโนโลยี ซึ่งจะทำให้ระบบเศรษฐกิจเปลี่ยนจากระบบแห่งชาติไปเป็นเศรษฐกิจโลก ที่ทำให้ระบบเศรษฐกิจของโลกผูกพันกับทุกประเทศทั่วโลก ความเชื่อมโยงของเครือข่ายเทคโนโลยีทำให้เกิดสังคมโลกาภิวัตน์ อีกทั้งทำให้องค์กรมีลักษณะผูกพัน มีการบังคับบัญชาแบบแนวราบมากขึ้น หน่วยธุรกิจมีขนาดเล็กลง และเชื่อมโยงกันกับหน่วยธุรกิจอื่นเป็นเครือข่าย การดำเนินธุรกิจมีการแข่งขันกันในด้านความเร็ว โดยอาศัยการใช้ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ และการสื่อสารโทรคมนาคมเป็นตัวสนับสนุน เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนข้อมูลได้ง่ายและรวดเร็ว และสามารถที่จะทำงานได้ในทุกสถานที่และทุกเวลา ซึ่งจะก่อให้เกิดการวางแผนการดำเนินการระยะยาวขึ้น อีกทั้งยังทำให้การตัดสินใจหรือมีทางเลือกได้ละเอียดขึ้น ตลอดจนสามารถตอบสนองตามความต้องการการใช้เทคโนโลยีในรูปแบบใหม่ที่เลือกได้เอง

สมหมาย อ่าดอนกอย (2556) กล่าวว่า ความสำคัญของการรู้ดิจิทัล คือ ทักษะแห่งยุคอุตสาหกรรม 4.0 ซึ่งความสำคัญของการรู้ดิจิทัล ประกอบด้วย 1.ทักษะการเรียนรู้และนวัตกรรม 2.ทักษะชีวิตและอาชีพ และ 3. ทักษะด้านสื่อสารและเทคโนโลยี จึงเป็นภาระที่สำคัญของผู้บริหารที่จะต้องรับผิดชอบจัดรูปแบบการบริหารให้มีประสิทธิภาพ ซึ่งผู้บริหารจะต้องรู้เท่าทันความเปลี่ยนแปลง พัฒนาขีดความสามารถในการบริหารจัดการใหม่ๆปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงาน ให้มีความสำคัญกับ

ความสัมพันธ์ของผู้ปฏิบัติงานในองค์กร และนอกองค์กรให้ความสนใจต่อวัฒนธรรมองค์กรที่มุ่งผลลัพธ์และใส่ใจในเรื่องของการเร่งปรับเปลี่ยนรูปแบบการจัดการ การพัฒนาทักษะใหม่ ๆ ให้กับพนักงานและส่งเสริมให้มีการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อพัฒนาคุณภาพการบริหารให้สูงขึ้น รวมทั้งปรับบทบาทในการสร้างเครือข่ายการเรียนรู้ทั้งภายในองค์กรและภายนอกองค์กร เพื่อพัฒนาพนักงานให้มีความรู้ ความสามารถ และมีทักษะที่เตรียมเป็นที่ยอมรับของชาติอื่น

จากการศึกษาในข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปความสำคัญการรู้ดิจิทัล ได้ว่า การรู้ดิจิทัลเป็นการพัฒนาความรู้ด้านเทคโนโลยี ที่เป็นทักษะเฉพาะที่มีความจำเป็นอย่างยิ่งในโลกยุคปัจจุบัน ที่ต้องปรับตัวให้สอดคล้องกับยุคอุตสาหกรรม 4.0 ที่เป็นการนำเทคโนโลยีมา มีบทบาทสำคัญในการบริหารองค์กรและเป็นเครือข่ายการสื่อสารของธุรกิจ ผู้บริหารจะต้องรู้เท่าทันความเปลี่ยนแปลง พัฒนา คิดหา ยุทธศาสตร์ในการบริหารจัดการใหม่ๆปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงาน ซึ่งรวมไปถึงตัวของพนักงานที่ต้องเรียนรู้และพัฒนาทักษะการรู้ดิจิทัลและครอบคลุมตั้งแต่การรับรู้เทคโนโลยีขั้นพื้นฐานตลอดจนสามารถนำ ประยุกต์ใช้กับการทำงานได้อย่างเหมาะสม

### 2.1.3.2 ประโยชน์ของการรู้ดิจิทัล

Steele (2009) ได้อธิบายถึงประโยชน์ของการรู้ดิจิทัล สำหรับบุคคล (Individuals) ซึ่งได้แบ่ง ประโยชน์ของการรู้ดิจิทัลไว้ ดังนี้

#### 1) ประโยชน์ของการรู้ดิจิทัลสำหรับการทำงาน

- 1.1) สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสบความสำเร็จมากขึ้น
- 1.2) สามารถทำงานได้อย่างมีความยืดหยุ่นมากขึ้นหรือสามารถทำงานได้ไม่ว่าจะอยู่ที่ไหน
- 1.3) ขยายโอกาสก้าวหน้าในการทำงานได้มากขึ้น
- 1.4) ดึงดูดความสนใจให้กับตนเองด้วยคุณสมบัติความสามารถทางเทคโนโลยี

#### คอมพิวเตอร์

#### 2) ประโยชน์ของการรู้ดิจิทัล สำหรับการใช้ชีวิต

- 2.1) เราสามารถติดต่อสื่อสารและมีปฏิสัมพันธ์กันได้อย่างสะดวกสบายมากขึ้น
- 2.2) เราสามารถเข้าถึงแหล่งข้อมูลข่าวสารหรือบริการต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ในการ

ใช้ชีวิตได้มากขึ้น

2.3) สามารถเสริมสร้างความมั่นใจและความสามารถในการพัฒนาตนเองในการใช้เทคโนโลยีและเตรียมพร้อมสำหรับเทคโนโลยีที่พัฒนาต่อไปในอนาคต

3) ประโยชน์ของการมีรู้ดิจิทัลสำหรับผู้ประกอบการ

3.1) เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงานโดยภาพรวม

3.2) สามารถติดต่อประสานงานภายในและภายนอกองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3.3) สามารถบรรลุเป้าหมายการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

3.4) สามารถประหยัดเวลาและทรัพยากรที่อาจต้องเสียไปอย่างไร้ประโยชน์จากการทำงานที่ไร้ความสามารถ

3.5) ลดภาระการเอกสาร ธุรกิจ หรือการบริหารลง ด้วยระบบการทำงานที่มีระเบียบแบบแผน

3.6) ทำให้แน่ใจว่าทุกบาททุกสตางค์ที่คุณลงทุนไปกับเทคโนโลยีใหม่ๆ ในองค์กร จะถูกใช้อย่างเต็มขีดความสามารถของเทคโนโลยีนั้นๆ

3.7) เสริมสร้างความมั่นใจและความพึงพอใจในการทำงานของลูกจ้างและส่งเสริมให้ลูกจ้างสามารถทำงานจากที่อื่นได้นอกจากภายในองค์กร

4) ประโยชน์ของรู้ดิจิทัลสำหรับพนักงาน

(1) ช่วยให้การสื่อสารและเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานได้ดีขึ้น

(2) ประหยัดเวลาในการบริหารจัดการงานต่าง ๆ

(3) การทำงานมีประสิทธิภาพและประสพผลสำเร็จมากขึ้น

(4) สามารถใช้ความคิดสร้างสรรค์ที่มีอย่างเต็มที่และสามารถถ่ายทอดออกมาได้อย่าง

หลากหลาย

(5) สะดวกในการเข้าถึงแหล่งข้อมูลต่างๆ ผ่านทางเว็บไซต์

จากการศึกษาในข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปประโยชน์ของการรู้ดิจิทัล ได้ว่า ประโยชน์ของการรู้ดิจิทัลนั้น เป็นทักษะความเข้าใจและการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเป็นทักษะด้านดิจิทัลพื้นฐานที่จะเป็นตัวช่วยสำคัญ สำหรับพนักงานในการปฏิบัติงาน การสื่อสารและการทำงานร่วมกันกับผู้อื่น และมีความยืดหยุ่น กระชับขึ้นคล่องตัวมากขึ้นในการสื่อสารขององค์กร ตลอดจนการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

## 2.2 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับผลการปฏิบัติงาน

### 2.2.1 ความหมายของผลการปฏิบัติงาน

วัฒนา (2547) ได้กล่าวว่า ผลการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลลัพธ์ของการปฏิบัติงานของพนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ได้สำเร็จตามงานที่ได้รับมอบหมายหรือทำตามเป้าหมายขององค์กรจนบรรลุเป้าหมายขององค์กร และมีความเข้าใจในงาน ความเข้าใจในคำสั่ง ความถูกต้องของงานที่ทำงาน และความร่วมมือต่างๆ โดยก่อให้เกิดคุณค่าและประโยชน์ต่อองค์กรมากหรือน้อยเท่าที่ควรจะเป็น

Campbell and Wiernik (2015) ได้กล่าวว่า ผลการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลลัพธ์ที่เกิดจากพฤติกรรมของบุคลากรในองค์กรที่แสดงออกมาในรูปของการปฏิบัติงานที่แสดงให้เห็นถึงศักยภาพและประสิทธิภาพของบุคลากร โดยผลที่เกิดจากการประเมินผลการปฏิบัติงานที่องค์กรได้นั้นจะนำมากำหนดเป็นเกณฑ์มาตรฐานไว้เพื่อให้การปฏิบัติงานของบุคลากรมีประสิทธิภาพและบรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์กร

Viswesvaran and Ones (2000) ได้กล่าวว่า ผลการปฏิบัติงาน หมายถึง การกระทำ หรือพฤติกรรมของพนักงานที่มีส่วนร่วมหรือนำมาซึ่งการมีส่วนเกี่ยวข้องในเป้าหมายขององค์กร และปฏิบัติจนบรรลุเป้าหมายขององค์กร

Campbell (1990) ได้กล่าวว่า ผลการปฏิบัติงาน หมายถึง การปฏิบัติหน้าที่ที่ถูกกำหนดขึ้น โดยบุคคลที่ได้รับมอบหมายหน้าที่จะต้องนำความรู้ความสามารถ ที่มีมาใช้ในการปฏิบัติงานโดยมีเป้าหมายที่จะให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้อย่างมีประสิทธิภาพ

Honiball (2009) ได้กล่าวว่า ผลการปฏิบัติงาน หมายถึง การปฏิบัติงานที่มุ่งหวังต่อความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร โดยผลการปฏิบัติงานต้องเป็นสิ่งที่เชื่อมโยงกับเป้าหมายขององค์กรหรือเป็นเป้าหมายรายบุคคลที่องค์กรได้มอบหมายให้ทำงานสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ

จากความหมายดังที่กล่าวมาแล้วนั้น ผู้วิจัยได้ให้ความหมายของ ผลการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลลัพธ์ที่เกิดจากพนักงานภายในองค์กรที่แสดงออกมาในรูปของการปฏิบัติงานที่แสดงให้เห็นถึงศักยภาพและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ขององค์กรโดยได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงาน รวมทั้งการแก้ไขปัญหาในการดำเนินงานได้สำเร็จและสามารถส่งมอบงานตามที่ได้รับมอบหมายและรวมไปถึงการให้ความร่วมมือเพื่อนร่วมงานและผู้อื่น

### 2.2.2 แนวคิดของผลปฏิบัติงาน

Rue and Byars (2004) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับ ผลการปฏิบัติงานเป็นผลลัพธ์ที่บ่งบอกถึงความสามารถของบุคคลรวมไปถึงความสามารถและการรับรู้ในบทบาทหน้าที่รับผิดชอบ ซึ่งการที่ผลลัพธ์ในการปฏิบัติงานจะออกมาดีได้นั้นเกิดต้องเกิดจากแรงจูงใจจะส่งผลให้บุคคลเกิดความทุ่มเททั้งด้านร่างกายและจิตใจในการปฏิบัติงาน ส่วนความสามารถเฉพาะด้านนั้นเป็นคุณลักษณะที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการทำงานของตัวเอง

Cumming and Schwab (1973) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับ ผลปฏิบัติงาน ปัจจัยที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์กร เป็นผลมาจากปัจจัยสภาพแวดล้อม ได้แก่ การออกแบบงานการบริหารงาน เพื่อนร่วมงาน การตอบแทน สภาพการปฏิบัติงาน การฝึกอบรมและการประเมินผลงาน ซึ่งเกี่ยวข้องกับนโยบายการบริหารขององค์กรนั้นๆ ส่วนปัจจัยบุคคลได้แก่ ความสามารถของบุคคลนั้นและแรงจูงใจที่จะทำงานให้ได้ผลลัพธ์ที่ต้องการทั้งสองปัจจัยจะช่วยให้การปฏิบัติงานได้ผลเป็นที่น่าพอใจ

Campbell (1990) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับ ผลการปฏิบัติงานของบุคคล โดยจำแนกจากพฤติกรรมของบุคคลไว้โดยผู้ถึงความชำนาญในการปฏิบัติงาน โดยความชำนาญในการปฏิบัติงานในหน้าที่เฉพาะงานเป็นระดับความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติภารกิจต่างๆที่จำเป็นสำหรับตำแหน่งงานหนึ่งๆ ความชำนาญในการปฏิบัติงานนอกเหนือหน้าที่เป็นระดับความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติภารกิจต่างๆที่ไม่จำกัดอยู่เฉพาะเพียงตำแหน่งงานหนึ่งๆเท่านั้น ความชำนาญในการสื่อสารการทำงานด้วยการเขียนและการพูดเป็นระดับความเชี่ยวชาญในการเขียนและการพูดเพื่อถ่ายทอดข้อมูลต่างๆสู่ผู้อื่น โดยการแสดงตัวอย่างของความพยายาม ความอดสาหะความพยายามและความเต็มที่ทำงานภายใต้สภาพการณ์ที่ยากลำบาก การรักษาระเบียบวินัย และหลีกเลี่ยงการกระทำที่ฝ่าฝืนกฎระเบียบ การเกื้อหนุนการปฏิบัติงานของเพื่อนร่วมงานและที่มระดับการกระทำที่เอื้ออำนวยให้ทีมทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ การบังคับบัญชาหรือภาวะผู้นำ (Supervision / headership) หมายถึง การโน้มน้าวจูงใจหรือมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชาเพื่อให้งานบรรลุผลสำเร็จ การบริหารจัดการ (Management and administration) หมายถึง ภารกิจต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการ

Schermerhorn and Bachrach (2010) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับ ผลการปฏิบัติงาน เป็นคุณลักษณะส่วนบุคคล เป็นความสามารถและประสบการณ์ของแต่ละบุคคลรวมกับการสนับสนุนสิ่งต่าง ๆ จากองค์กรอีกทั้งความพยายามในการทำงานของแต่ละบุคคล ความพยายามในการทำงานหรือความสามารถที่จะสร้างผลงาน ตอบสนองกับความต้องการและเป้าหมายของแต่ละบุคคล แนวคิดของ Schermerhorn และ Bachrach ได้เสนอ ทำให้เกิดคุณลักษณะส่วนบุคคล (Individual Attributes) และแนวทางของ

ความพยายามในการทำงาน (Work Effort) ร่วมกับการสนับสนุนองค์การ (Organizational Support) โดยคุณลักษณะส่วนบุคคล (Individual Attributes) คุณลักษณะส่วนบุคคลเป็นคุณลักษณะส่วนตัวของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ที่เป็นลักษณะที่ช่วยให้เห็นถึง ภูมิหลังของบุคคล เช่น เพศ อายุ เชื้อชาติ สถานะทางเศรษฐกิจ สังคม สถานที่อยู่อาศัย ขนาดครอบครัวตลอดจนสิ่งอื่น ๆ ที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน ลักษณะประชากรอย่างเดียวนั้นไม่สามารถเป็นเครื่องชี้วัดที่ดีที่สุดที่จะแสดงถึงผลการปฏิบัติงานที่ดี และอีกสิ่งหนึ่งที่สำคัญในการพิจารณาคัดเลือกบุคคลเพื่อเข้ามาปฏิบัติงาน การใช้ความรู้ความสามารถเป็นแรงจูงใจอย่างหนึ่ง ซึ่งสามารถกระตุ้นให้เกิดความพยายามในการทำงานเป็นแรงจูงใจขั้นต้นที่มีผลกระทบต่อการแสดงออกทางไหวพริบของบุคคลที่เอาชนะสภาพแวดล้อมได้ บุคคลที่มีความรู้ความสามารถในการทำงานนั้นจะสามารถคิดได้ว่าจะทำงานอย่างนั้นอย่างจริงจัง และความพยายามในการทำงาน ซึ่งเป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นถึงความตั้งใจที่จะปฏิบัติงานนั้น โดยจะต้องมีแรงจูงใจที่จะทำงาน เป็นแรงผลักดันภายในตัวบุคคลที่มีผลโดยตรงและถาวร ซึ่งความพยายามในการทำงานของบุคคลที่มีแรงจูงใจนั้น เป็นสิ่งหนึ่งที่สำคัญที่จะช่วยกำหนดความพยายามในการทำงาน รวมไปถึงการได้รับการสนับสนุนจากองค์การ ในการปฏิบัติงานของบุคคลนั้นจำเป็นต้องได้รับการสนับสนุนจากองค์การที่ปฏิบัติงานอยู่ หากบุคคลมีลักษณะส่วนบุคคลตรงกับความต้องการและมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในระดับสูงอาจไม่เป็นผู้ปฏิบัติงานที่ดี ถ้าหากได้รับการสนับสนุนจากองค์การที่ไม่เพียงพอจากข้อจำกัดด้านสถานการณ์

ในการศึกษาการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้สรุปแนวคิดเกี่ยวผลการปฏิบัติงาน เป็นปัจจัยที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์กรผลลัพธ์ที่เกิดจากพฤติกรรมของบุคลากรในองค์กรที่แสดงออกมาในรูปของการปฏิบัติงานที่แสดงให้เห็นถึงศักยภาพความชำนาญในการปฏิบัติงานและประสิทธิภาพของบุคลากร และเป็นคุณลักษณะส่วนบุคคล เป็นความสามารถและประสบการณ์ของแต่ละบุคคลร่วมกับการสนับสนุนสิ่งต่าง ๆ จากองค์การอีกทั้งความพยายามในการทำงานของแต่ละบุคคล ความพยายามในการทำงานหรือความสามารถที่จะสร้างผลงาน ซึ่งเป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นถึงความตั้งใจในการปฏิบัติงานและช่วยให้การปฏิบัติงานได้ผลเป็นอย่างดีมีประสิทธิภาพ

## 2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### 2.3.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรู้ดิจิทัล

นิตยา วงศ์ใหญ่ (2560) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาทักษะการรู้ดิจิทัลของดิจิทัลเนทีฟ จากงานวิจัยพบว่า การเตรียมความพร้อมของดิจิทัลเนทีฟในการมุ่งไปสู่การเป็นพลเมืองที่ดีเป็นผู้ซึ่งเติบโตขึ้นด้วย



เทคโนโลยีที่ทันสมัยมากมายไม่ว่าจะเป็นเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ต เทคโนโลยีของอุปกรณ์สื่อสารที่ทันสมัย สื่อหรือ ข้อมูลมากมายมหาศาลในโลกดิจิทัล นั้นหมายถึงการสอนให้พวกเขารู้จักที่จะเป็นพลเมืองดิจิทัลที่มีความ รับผิดชอบและสามารถใช้สิ่งต่างๆ เหล่านั้นในการมีปฏิสัมพันธ์และใช้ประโยชน์กับสารสนเทศได้อย่างปลอดภัย และมีความรับผิดชอบต่อสภาพแวดล้อมในการเรียนรู้ที่เปลี่ยนไป ทักษะการรู้ดิจิทัลเป็นทักษะหลักที่มีความสำคัญ และมีความจำเป็นต่อการศึกษา และการดำรงชีวิต ผู้เขียนเห็นว่าครอบครัว และครูผู้สอนเป็นผู้ที่อยู่ใกล้ชิด เยาวชนมากที่สุดที่จะสามารถสอดส่องดูแล แนะนำและให้คำปรึกษาในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลด้วยความเข้าใจบทความนี้จึงมุ่งเน้นนำเสนอแนวทางในการพัฒนาทักษะการรู้ดิจิทัลของดิจิทัลเนทีฟในประเด็นของครอบครัว และครูผู้สอนเป็นหลัก ดังนั้นสถาบันครอบครัวและสถาบันการศึกษา จึงเป็นแกนสำคัญในการส่งเสริม พัฒนา และให้ความรู้แก่เยาวชนกลุ่มดิจิทัลเนทีฟเกี่ยวกับการดำรงอยู่ในโลกดิจิทัลอย่างปลอดภัยและรู้เท่าทันเพื่อให้ สังคมเกิดคุณภาพท่ามกลางกระแสโลกาภิวัตน์ที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ดิจิทัลเนทีฟจึงควรรู้จักการใช้สื่อ ดิจิทัลให้เป็นประโยชน์ทั้งต่อตนเองและส่วนรวมให้มากที่สุด

แววตาและอัจฉรา (2559) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ การพัฒนาแบบวัดการรู้ดิจิทัลสำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรี. การดำเนินการวิจัยเป็น 4 ระยะ คือ ระยะที่ 1 การศึกษาองค์ประกอบและตัวบ่งชี้การรู้ดิจิทัล เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักศึกษาระดับ ปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล 14 แห่ง จำนวน 1,183 คน องค์ประกอบและตัวบ่งชี้การรู้ดิจิทัลสำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ 12 ตัวบ่งชี้ คือ องค์ประกอบที่ 1 ทักษะการปฏิบัติมี 3 ตัวบ่งชี้ ได้แก่ พุทธิพิสัย การประดิษฐ์ และการนำเสนอ องค์ประกอบที่ 2 ทักษะการคิด มี 3 ตัวบ่งชี้ ได้แก่ การวิเคราะห์ การประเมินและความคิดสร้างสรรค์ องค์ประกอบที่ 3 ทักษะการร่วมมือ มี 3 ตัวบ่งชี้ ได้แก่ การทำงานเป็นทีม การเป็นเครือข่าย และการแบ่งปัน และองค์ประกอบที่ 4 ทักษะการตระหนักรู้ มี 3 ตัวบ่งชี้ ได้แก่ ความมีจริยธรรม การรู้กฎหมาย และการป้องกันตนเอง ผลการวิจัยดังกล่าวสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการวัดประเมินทักษะการรู้ดิจิทัลของนักศึกษาระดับปริญญาตรี เพื่อกำหนดนโยบายและวางแผนอย่างเป็นรูปธรรมและพัฒนาศักยภาพด้านการรู้ดิจิทัลแก่นักศึกษาของทุกมหาวิทยาลัย ในอันที่จะส่งเสริมการเรียนรู้แห่งศตวรรษที่ 21 ความเป็นพลเมืองดิจิทัลและเตรียมพร้อมสำหรับการทำงานเมื่อสำเร็จการศึกษาแล้ว

กิตติพงศ์ สมชอบ (2563) ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยทางการบริหารที่ส่งผลต่อการรู้ดิจิทัลสำหรับบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยขอนแก่นศึกษาปัจจัย ทางการบริหารที่ส่งผลต่อการรู้ดิจิทัลของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยขอนแก่น ประชากร คือ บุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยขอนแก่น จำนวน 8,944 คน ระดับปัจจัยทางการบริหารสำหรับบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยขอนแก่น ปัจจัย

ทางการบริหารที่ส่งผลต่อการเรียนรู้ดิจิทัลบุคคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยของแก่นมี 2 ด้าน ได้แก่ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านการมีวิสัยทัศน์ สามารถพยากรณ์ได้ว่า ส่งผลต่อการเรียนรู้ดิจิทัลสำหรับบุคคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยของแก่น

Ala-Mutka (2011) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ Mapping Digital Competence: Towards a Conceptual Understanding โดยใช้แนวคิดด้านการรู้ดิจิทัล (Digital Literacy) เพราะการรู้ดิจิทัลจะครอบคลุมการรู้หรือทักษะด้านต่างๆ ได้แก่ 1) การรู้คอมพิวเตอร์ขั้นพื้นฐานและการรู้เทคโนโลยี (Computer Literacy or Technology Literacy) เป็นความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์ และ ซอฟต์แวร์ที่เกี่ยวข้อง 2) การรู้ด้านอินเทอร์เน็ตหรือเครือข่าย (Internet or Network Literacy) เป็นทักษะที่จำเป็นต่อการค้นหา เลือก และประเมินผลข้อมูลบนอินเทอร์เน็ต 3) การรู้สารสนเทศ (Information Literacy) เป็นทักษะที่จำเป็นต่อการค้นหาและประเมินผลข้อมูล การจัดเก็บและค้น คินสารสนเทศ การใช้สารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพและจริยธรรม รวมถึงการประยุกต์ใช้สารสนเทศในการสร้างและสื่อสารความรู้ 4) การรู้ด้านสื่อ (Media Literacy) เป็นทักษะที่ช่วยใน การวิเคราะห์ ประเมินผลและสร้างข้อความ ที่มีความหลากหลาย ทั้งประเภทและรูปแบบของสื่อ

จากการศึกษาทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรู้ดิจิทัลที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่าการรู้ดิจิทัลเป็นแนวคิดที่เกี่ยวกับการรู้หรือทักษะด้านต่างๆ ใช้การใช้เทคโนโลยีเป็นความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์และซอฟต์แวร์ตั้งแต่ขั้นพื้นฐาน และมีการประเมิน วิเคราะห์สื่อทางดิจิทัลในการนำไปใช้ รวมถึงการประยุกต์ใช้การรู้ดิจิทัลในการวัดประเมินทักษะการรู้ดิจิทัลของบุคคล

### 2.3.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับผลการปฏิบัติงาน

ศศิธรและญาณินท์ (2556) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างทักษะในการทำงานกับผลการปฏิบัติงานของผู้ทำบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยใช้การเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ทำบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 300 คน โดยพบว่า ทักษะในการทำงาน ด้านมนุษย์สัมพันธ์และด้านกระบวนการคิด มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานโดยรวม ดังนั้น จึงสรุปได้ว่า ทักษะในการทำงานมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับผลการปฏิบัติงานของผู้ทำบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือผลลัพธ์ได้จากการทำวิจัยนี้สามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาศักยภาพของผู้ทำบัญชี เพื่อให้เกิดทักษะและความเชี่ยวชาญในการทำงานตามความรับผิดชอบได้คืออยู่เสมอ ซึ่งจะทำให้ผลการปฏิบัติงานบรรลุวัตถุประสงค์และมีประสิทธิภาพ รวมทั้งยังทำให้ผู้ทำบัญชีสามารถแข่งขันได้ทั้งในปัจจุบันและอนาคต

Steers (1991) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ของแรงจูงใจในการทำงานที่มีต่อทัศนคติในการทำงานและผลการปฏิบัติงาน โดยทำการศึกษากับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเพศหญิงตำแหน่งหัวหน้างานระดับต้นทำหน้าที่ดูแลงาน เสมียน พนักงานระดับล่าง ทำงานในองค์กรเกี่ยวกับสาธารณสุขขนาดใหญ่แห่งหนึ่ง ผลการศึกษาพบว่าแรงจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน

LooSee and Raduan (2007) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ของคุณภาพชีวิตการทำงานกับผลปฏิบัติงานสำหรับองค์กร ผลการวิจัยพบว่า มีความสัมพันธ์ในทิศทางบวกระหว่างคุณภาพชีวิตกับการผลการปฏิบัติงาน

Vanhala and Tuomi(2006) ได้ศึกษาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ผลการปฏิบัติงานขององค์กรและความสุขของพนักงานผลวิจัยพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างผลการปฏิบัติงานขององค์กรกับความสุขของพนักงานอยู่ในระดับต่ำ ส่วนการบริหารทรัพยากรมนุษย์และความสุขของพนักงาน ควรอธิบายโดยใช้ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ซึ่งจะอธิบายได้ดีกว่าและข้อปฏิบัติทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เป็นตัวทำนายที่ดีต่อการปฏิบัติงานขององค์กร

จากการศึกษาทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับผลการปฏิบัติงานที่กล่าวมาข้างต้น เป็นพฤติกรรมหรือการปฏิบัติของพนักงานที่สามทำงานให้บรรลุผลสำเร็จตามเกณฑ์ที่บริษัทกำหนด โดยมีความรู้ความสามารถ ที่จะปฏิบัติตามหน้าที่ ความรับผิดชอบในการทำงานตามที่ได้รับมอบหมายตามมาตรฐานองค์กรได้กำหนด และผลปฏิบัติงานของพนักงานต้องได้คุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนด มีความถูกต้องหรือมีความผิดพลาดอยู่ในเกณฑ์ที่รับได้ ผลการปฏิบัติจึงเป็นพฤติกรรมการปฏิบัติงานในหน้าที่มุ่งกระทำให้สำเร็จและเกิดผลของงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

## 2.4 ที่มาสมมติฐานในการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 การรู้ดิจิทัลมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทกลุ่มประกัน

จากการศึกษาแนวคิดทฤษฎีของ European Commission (2003) พบว่า การรู้ดิจิทัลเป็นความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารและความรู้พื้นฐานในการใช้อินเทอร์เน็ตและสิ่งที่จำเป็นสำหรับความคิดสร้างสรรค์ของบุคคล สอดคล้องกับการศึกษา สำนักงาน ก.พ. (2561) ได้กล่าวว่าการรู้ดิจิทัลเป็นทักษะในการเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่มีอยู่ในปัจจุบัน เช่น คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์ แท็บเล็ต โปรแกรมคอมพิวเตอร์ และสื่อออนไลน์ มาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ในการสื่อสาร การปฏิบัติงาน และการทำงานร่วมกัน หรือใช้เพื่อพัฒนากระบวนการทำงาน หรือระบบงานในองค์กรให้มี

ความทันสมัยและมีประสิทธิภาพ และ Gilster (1997) กล่าวว่า การทำความเข้าใจในเทคโนโลยีและการใช้สารสนเทศที่หลากหลายรูปแบบนำเสนอผ่านคอมพิวเตอร์ โดยครอบคลุมถึงความเข้าใจในการทำงานโดยใช้สารสนเทศและการรู้ดิจิทัลยังเป็นแนวคิดและวิธีการคิด โดยมีการใช้ทักษะการรู้ดิจิทัลในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยผู้วิจัยได้สืบค้นและศึกษาว่าสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Tiffany Gallagher (2019) ซึ่งได้มีการอธิบายและรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับการรู้ดิจิทัลไว้เป็นจำนวนมากและได้สรุปพร้อมอธิบายถึงการรู้ดิจิทัล ออกเป็น 3 ด้าน คือ ด้านการใช้ ด้านการเข้าใจ และด้านการสร้างสรรค์ ดังนั้นผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานไว้ ดังนี้

สมมติฐานที่ 1.1 การรู้ดิจิทัลด้านการใช้มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทกลุ่มประกัน

สมมติฐานที่ 1.2 การรู้ดิจิทัลด้านการเข้าใจมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทกลุ่มประกัน

สมมติฐานที่ 1.3 การรู้ดิจิทัลด้านการสร้างสรรค์มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทกลุ่มประกัน

## 2.5 สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 การรู้ดิจิทัลมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทกลุ่มประกัน โดยมีสมมติฐานย่อยดังต่อไปนี้

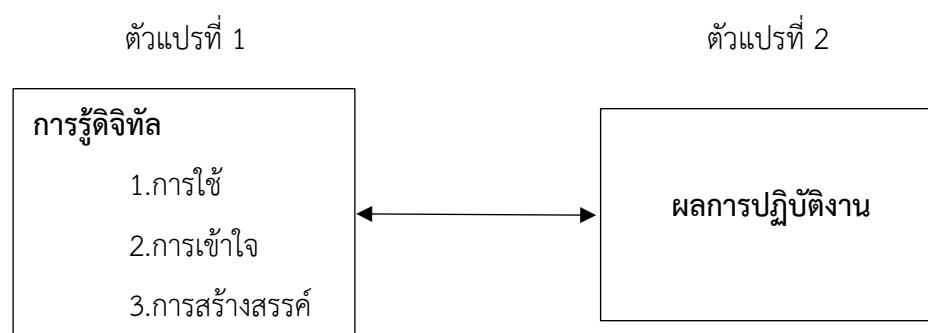
สมมติฐานที่ 1.1 การรู้ดิจิทัลด้านการใช้มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทกลุ่มประกัน

สมมติฐานที่ 1.2 การรู้ดิจิทัลด้านการเข้าใจมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทกลุ่มประกัน

สมมติฐานที่ 1.3 การรู้ดิจิทัลด้านการสร้างสรรค์มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทกลุ่มประกัน

## 2.6 กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



ภาพที่ 2-1 กรอบแนวคิดการวิจัย

## บทที่ 3

### วิธีการดำเนินการวิจัย

การดำเนินการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้วิธีศึกษาเชิงสหสัมพันธ์ (Correlation Studies) เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการรู้ดิจิทัลและผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทกลุ่มประกัน โดยมีระเบียบวิธีวิจัยตามขั้นตอน ดังนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

#### 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

##### 3.1.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานกลุ่มบริษัทประกัน 2 แห่ง คือ บริษัท A จำนวน 1,388 คน บริษัท B จำนวน 1,396 คน (ณ วันที่ 18 มกราคม 2565) รวมจำนวนประชากรทั้งหมด 2,784 คน

##### 3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้จากสูตร Taro Yamane (1973) ซึ่งมีการแทนค่าในสูตรการคำนวณกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

การคำนวณโดยใช้สูตรทาโร ยามาเน่

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

เมื่อ  $n$  = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

$N$  = ขนาดของประชากรที่ใช้ในการวิจัย

$e$  = ระดับความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้ (ยอมให้เกิด

ความคลาดเคลื่อนได้ร้อยละ 5 หรือ 0.05)

จากการศึกษาครั้งนี้พบว่า มีประชากรที่ใช้ในการวิจัยจำนวน 2784 คน และยอมรับให้เกิดความคลาดเคลื่อนจากตัวอย่างได้ 5 % แทนค่าสูตรได้ดังต่อไปนี้

$$n = \frac{2,784}{1 + 2,784 \times (0.05)^2}$$

$$n = 350 \text{ คน}$$

### 3.1.3 วิธีการสุ่มตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่างโดยอาศัยหลักความน่าจะเป็น (Probability sampling) ซึ่งผู้วิจัยจะใช้การสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) โดยการแบ่งชั้นจะแบ่งเป็น 2 องค์การ แล้วจึงสุ่มตัวอย่างแยกกัน ดังนี้

- |             |                                  |          |
|-------------|----------------------------------|----------|
| 1. บริษัท A | $\frac{350 \times 1,388}{2,784}$ | = 174 คน |
| 2. บริษัท B | $\frac{350 \times 1,396}{2,784}$ | = 176 คน |

ต้องการตัวอย่าง 174+176 = 350 คน

จำนวนผู้เข้าร่วมโครงการวิจัยที่จำเป็นต้องใช้ในการให้ข้อมูลคำนวณได้ 350 คน เพื่อป้องกันการถอนตัวของผู้เข้าร่วมโครงการวิจัย ผู้ทำวิจัยได้ทดแทนแบบสอบถามโดยทำการเพิ่มผู้เข้าร่วมโครงการวิจัย ร้อยละ 10 ดังนั้นได้ ขนาดของผู้เข้าร่วมโครงการวิจัย เท่ากับ 385 คน ซึ่งในการเก็บข้อมูลงานวิจัยใช้ Google Form ทำให้มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 383 คน โดยบริษัท A จำนวน 189 คน และ บริษัท B จำนวน 194คน ผู้วิจัยได้พิจารณาคุณสมบัติและตรวจสอบพบว่ามีคุณสมบัติของแบบสอบถามทั้งหมด 383 คน ดังตารางที่ 3-1

ตารางที่ 3-1 จำนวนผู้เข้าร่วมโครงการวิจัย (คน)

ชื่อองค์การ	จำนวนพนักงาน (คน)	จำนวนผู้เข้าร่วม โครงการวิจัยที่ คำนวณได้ (คน)	จำนวนผู้เข้าร่วม โครงการวิจัยที่แจก จริง เพิ่ม 10% (คน)	กลุ่มตัวอย่างที่เก็บ ได้จริง
บริษัท A	1,388	174	191	189
บริษัท B	1,396	176	194	194
รวม	2,784	350	385	383

## 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

### 3.2.1 แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูล โดยยึดกรอบแนวคิด การทบทวนวรรณกรรม และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องแล้วตั้งคำถามให้สอดคล้องกับคำนิยามที่ค้นคว้าไว้ โดยแบบสอบถามแบ่งเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เกณฑ์ผู้เข้าร่วมวิจัยจำนวน 2 ข้อ เป็นลักษณะแบบสำรวจรายการ (Check List) มีตัวเลือกให้เลือกตอบ ตามความเป็นจริง

ตอนที่ 2 แบบสอบถามข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล จำนวน 4 ข้อ เป็นลักษณะแบบสำรวจรายการ (Check List) มีตัวเลือกให้เลือกตอบตามความเป็นจริงประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน

ตอนที่ 3 แบบสอบถามถามเกี่ยวกับการรู้ดิจิทัลจำนวน 18 ข้อ แบบสอบถามมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ประเมินความคิดเห็นความมากน้อย โดยผู้ตอบมีคุณลักษณะในเรื่องของความคิดเห็นเกี่ยวข้องกับการรู้ดิจิทัล (Digital Literacy) โดยเนื้อหาของข้อคำถามจะแบ่งเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการใช้ ด้านการเข้าใจ และด้านการสร้างสรรค์ กำหนดให้ผู้ตอบเลือกคุณลักษณะอย่างใดอย่างหนึ่งให้ตรงกับตนตามที่เป็นจริง ดังนี้

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

เมื่อรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลแล้ว จะใช้คะแนนเฉลี่ยแบ่งระดับของการรู้ดิจิทัล โดยแบ่งเป็น 5 ระดับ โดยการหาความกว้างของอันตรภาคชั้น ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ระดับคะแนนเฉลี่ย} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0.80 \end{aligned}$$



จากเกณฑ์ความกว้างของอันตรภาคชั้นคำนวณโดยใช้สูตรของ Best (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และ คณะ, 2549) ผู้วิจัยได้กำหนดคะแนนและหลักเกณฑ์ในการแปลความหมายค่าคะแนนเฉลี่ยของการรู้ดิจิทัล ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.21 - 5.00	หมายถึง	การรู้ดิจิทัลอยู่ในระดับมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย 3.41 - 4.20	หมายถึง	การรู้ดิจิทัลอยู่ในระดับมาก
คะแนนเฉลี่ย 2.61 - 3.40	หมายถึง	การรู้ดิจิทัลอยู่ในระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย 1.81 - 2.60	หมายถึง	การรู้ดิจิทัลอยู่ในระดับน้อย
คะแนนเฉลี่ย 1.00 - 1.80	หมายถึง	การรู้ดิจิทัลอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานจำนวน 12 ข้อ ลักษณะเป็นแบบสอบถามประเมินความมากน้อย โดยวัดจากผู้ตอบมีคุณลักษณะในเรื่องของความคิดเห็นเกี่ยวข้องกับผลการปฏิบัติงาน มาตราวัดเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) กำหนดให้ผู้ตอบเลือกคุณลักษณะอย่างใดอย่างหนึ่งให้ตรงกับตนตามที่เป็นจริง ดังนี้

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

เมื่อรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลแล้ว จะใช้คะแนนเฉลี่ยแบ่งระดับของผลการปฏิบัติงาน โดยแบ่งเป็น 5 ระดับ โดยการหาความกว้างของอันตรภาคชั้น ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ระดับคะแนนเฉลี่ย} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

จากเกณฑ์ความกว้างของอันตรภาคชั้นคำนวณโดยใช้สูตรของ Best (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และ คณะ, 2549) ผู้วิจัยได้กำหนดคะแนนและหลักเกณฑ์ในการแปลความหมายค่าคะแนนเฉลี่ยของผลการปฏิบัติงาน ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.21 - 5.00	หมายถึง	ผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย 3.41 - 4.20	หมายถึง	ผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก
คะแนนเฉลี่ย 2.61 - 3.40	หมายถึง	ผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย 1.81 - 2.60	หมายถึง	ผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อย
คะแนนเฉลี่ย 1.00 - 1.80	หมายถึง	ผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อยที่สุด

### 3.2.2 การพัฒนาเครื่องมือและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

#### 3.2.2.1 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการเก็บข้อมูลเพื่อวิจัยนั้น จะใช้เครื่องมือแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ลักษณะการตอบเป็นแบบประเมินความมากน้อย โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

(1) การศึกษาค้นคว้าเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ศึกษาดำเนินการศึกษาค้นคว้า เพื่อรวบรวมข้อมูลจากเอกสารงานวิจัย แนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรในแต่ละตัวเพื่อสร้างกรอบแนวคิด และกำหนดนิยามต่อตัวแปร

(2) ร่างแบบสอบถาม ลงมือเขียนข้อคำถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และครอบคลุมและตรงตามนิยามที่กำหนดไว้ จำนวนข้อคำถามอาจมีจำนวนมากเพื่อไว้พิจารณา และมีคำถามเชิงลบเพื่อตรวจสอบความคงที่ของคำตอบในบางตัวแปร

(3) ตรวจสอบแบบสอบถามฉบับร่างกับอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อขอคำแนะนำปรับปรุงแก้ไขในได้แก่

(ก) ถ้อยคำและประโยคของแบบสอบถาม ต้องมีความชัดเจน เพื่อให้ผู้ตอบเข้าใจในคำถาม และข้อความใดไม่จำเป็นต้องมี และต้องครอบคลุมตรงตามนิยามของตัวแปร

(ข) การเรียงลำดับข้อคำถามก่อนหลัง เพื่อความสะดวกต่อผู้ตอบให้สามารถคิดคำตอบได้อย่างต่อเนื่อง ลดเวลาและความสับสนในการตอบแบบสอบถาม

#### 3.2.2.2 การทดสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity)

การตรวจสอบในระดับผู้ร่างและผ่านการปรับปรุงแก้ไขจากคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาผู้วิจัยจะดำเนินการตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหาจากผู้เชี่ยวชาญทางด้านจิตวิทยาอุตสาหกรรมจำนวน 3 คน (ภาคผนวก ก) เพื่อตรวจสอบพิจารณาเกี่ยวกับความเที่ยงตรง (Validity) ของข้อคำถาม ให้สอดคล้อง ครอบคลุมกับนิยามของตัวแปรที่ศึกษา (Face validity) เมื่อทางผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแล้วทางผู้วิจัยนำมาปรับปรุงแก้ไขตามที่ได้รับคำแนะนำ โดยใช้เกณฑ์การประเมิน ดังนี้

+1 หมายถึง ท่านแน่ใจว่าข้อความนี้ สามารถวัดได้ตรงตามนิยามปฏิบัติการของแบบสอบถาม  
 0 หมายถึง ท่านไม่แน่ใจว่าข้อความนี้ สามารถวัดได้ตรงตามนิยามปฏิบัติการของแบบสอบถาม  
 -1 หมายถึง ท่านแน่ใจว่าข้อความนี้ ไม่สามารถวัดได้ตรงตามนิยามปฏิบัติการของแบบสอบถาม  
 จากนั้นนำคะแนนรวมจากผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 คน มาหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อความกับ  
 นิยามศัพท์ ดังสูตร

สูตร หาค่า IOC

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

IOC = ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับลักษณะพฤติกรรม

$\sum R$  = ผลรวมคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเนื้อหาทั้งหมด

N = จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

เมื่อได้รับการพิจารณาและตรวจสอบแล้วผู้วิจัยหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถาม โดยหาค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถาม (Index of Item Objective Congruence : IOC) ที่คำนวณได้ มากกว่าหรือเท่ากับ 0.5 ข้อคำถามนั้นสามารถวัดได้ตามนิยามปฏิบัติการของแบบสอบถาม ถ้าข้อคำถามใดมี ดัชนีต่ำกว่า 0.5 (ฉัตรศิริ, 2548) จะถูกตัดออก หรือนำมาไปปรับปรุงแก้ไขใหม่ตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ และปรึกษากับอาจารย์ที่ปรึกษาอีกครั้งหนึ่ง

### 3.2.2.3 ทำการทดลองใช้แบบสอบถาม (Tryout)

ผู้วิจัยดำเนินการนำแบบสอบถามที่ผ่านการทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ไปทดลอง เก็บข้อมูลกับทางกลุ่มตัวอย่างที่มีคุณสมบัติใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษา จำนวน 40 คน

ซึ่งกลุ่มตัวอย่างดังกล่าวมีลักษณะเดียวกับกลุ่มตัวอย่างจริงที่จะศึกษา เพื่อนำผลมา วิเคราะห์หาคุณภาพของแบบสอบถาม และปรับปรุงให้มีคุณภาพดียิ่งขึ้น

3.2.2.4 การทดสอบค่าอำนาจจำแนก (Discrimination) และการทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) หลังจากทำการทดลองแบบสอบถาม (Tryout) กลุ่มตัวอย่างจำนวน 40 คนเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัย จะนำข้อมูลมาคำนวณหาค่าอำนาจจำแนกโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อความรายข้อกับ ภาพรวม ข้อคำถามที่เหลือ (Corrected Item Total Correlation) ของแบบสอบถามแต่ละด้าน หาก ข้อความใดมีค่าอำนาจจำแนกต่ำกว่า 0.2 (บัณฑิตา, 2554) ถูกตัดออกแต่หากพิจารณาแล้วพบว่าข้อคำถาม นั้นเมื่อตัดทิ้งแล้วจะกระทบต่อค่านิยามศัพท์ ผู้วิจัยจะปรับข้อคำถามนั้นใหม่ และนำแบบสอบถามมาหาค่า ความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient)

(Cronbach, 1990) ทำการวิเคราะห์แบบสอบถามเป็นรายด้านของแต่ละตัวแปร หากพบว่าค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค มีค่าตั้งแต่ .70 ขึ้นไปกล่าวได้ว่าแบบสอบถามนั้นเชื่อถือได้ค่อนข้างสูง (Nunnally, 1978)

การทดสอบความเชื่อมั่นและค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของแบบสอบถามชุดจริง ปรากฏดังตารางที่ 3-2

ตารางที่ 3-2 ค่าความเชื่อมั่นและค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

แบบสอบถาม	ค่าอำนาจจำแนก	ค่าความเชื่อมั่น
การรู้ดิจิทัล	.238 - .784	.853
1) ด้านการใช้	.345 - .683	.788
2) ด้านการเข้าใจ	.349 - .542	.594
3) ด้านการสร้างสรรค์	.603 - .658	.761
ผลการปฏิบัติงาน	.376 - .651	.842

จากนั้นนำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ มาเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ แบบสอบถามทั้ง 2 ตอน มีดังนี้

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการรู้ดิจิทัลที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาแนวคิด เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจำนวน 18 ข้อ เนื้อหาของข้อคำถามจะแบ่งเป็น 3 ด้าน ตามองค์ประกอบของการรู้ดิจิทัล เป็นข้อความเชิงบวกทั้งหมดจำนวน 18 ข้อ โดยใช้มาตราวัดเป็นมาตราวัดประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ดังตารางที่ 3-3

ตารางที่ 3-3 องค์ประกอบของแบบสอบถามการรู้ดิจิทัล

การรู้ดิจิทัล	จำนวนข้อคำถาม
1) ด้านใช้	11
2) ด้านเข้าใจ	4
3) ด้านสร้างสรรค์	3

ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาแนวคิด เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจำนวน 12 ข้อ เนื้อหาของข้อความ โดยใช้มาตรวัดเป็นมาตราวัดประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ

### 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน และรายละเอียดดังต่อไปนี้

3.3.1 ผู้วิจัยติดต่อประสานงานกับหน่วยงานขององค์การ เพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์ของการวิจัยและขอความร่วมมือในการช่วยเหลือเกี่ยวกับการส่งและตอบแบบสอบถาม

3.3.2 เมื่อได้รับอนุญาตแล้ว ดำเนินการแจกแบบสอบถามผ่าน Google Form ให้กับพนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยในแบบสอบถามจะมีรายละเอียดขั้นตอนต่างๆ ในการกรอกแบบถามอย่างละเอียด เพื่อให้ผู้เข้าร่วมการวิจัยเกิดความเข้าใจและสามารถดำเนินการได้อย่างถูกต้อง

\* หมายเหตุ การยินยอม จะเป็นการยินยอมระบบ Online ผ่านทาง Google Form ผู้เข้าร่วมงานวิจัยได้อ่านข้อความทั้งหมดนี้และมีความเข้าใจดีทุกประการแล้ว จึงสามารถยินยอมเข้าร่วมในการวิจัยด้วยความเต็มใจ

3.3.3 ผู้วิจัยใช้เวลาในการรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างเป็นระยะเวลา 2 เดือน โดยจำนวนแบบสอบถามที่ได้รับการตอบกลับมีจำนวน 383 คน ผู้วิจัยได้พิจารณาคุณสมบัติและตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม เมื่อพิจารณาแล้วได้ข้อมูลของแบบสอบถามทั้งหมด 383 คน

3.3.4 นำแบบสอบถาม จำนวน 383 ชุด มาตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ แล้วนำคะแนนที่ได้ไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปของคอมพิวเตอร์

### 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้รับมาจาก Google Form ทำการนำเข้าข้อมูลไปยังโปรแกรมและวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยมีรายละเอียดดังนี้

3.4.1 ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้วิเคราะห์สถิติเชิงบรรยายของข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน

3.4.2 ค่าเฉลี่ย (Mean) และ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้ในการวิเคราะห์อธิบายถึงระดับการรับรู้จิตัลและผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทกลุ่มประกัน

3.4.3 วิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Products Moment Correlation Coefficient) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรู้ดิจิทัลและผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ประกัน โดยรวมและวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เชิงส่วน (Partial Correlation) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรู้ดิจิทัลรายด้านและผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทกลุ่มประกัน

ซึ่งการวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยใช้เกณฑ์การแปลความหมาย ของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Best, 1997) ดังนี้

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่า 0.80 ขึ้นไป แสดงว่า มีความสัมพันธ์ในระดับสูงมาก

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่า 0.60 - 0.79 แสดงว่า มีความสัมพันธ์ในระดับสูง

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่า 0.40 - 0.59 แสดงว่า มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่า 0.20 - 0.39 แสดงว่า มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าน้อยกว่า 0.20 แสดงว่า มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำมาก

ตารางที่ 3-4 สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานในการวิจัย	สถิติที่ใช้
สมมติฐานที่ 1 การรู้ดิจิทัล มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทกลุ่มประกัน	Pearson Product Moment Correlation Coefficient
สมมติฐานที่ 1.1 การรู้ดิจิทัลมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานด้านใช้ของพนักงานกลุ่มบริษัทกลุ่มประกัน	Partial Correlation
สมมติฐานที่ 1.2 การรู้ดิจิทัลมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานด้านเข้าใจของพนักงานกลุ่มบริษัทกลุ่มประกัน	Partial Correlation
สมมติฐานที่ 1.3 การรู้ดิจิทัลมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานด้านด้านสร้างสรรค์ของพนักงานบริษัทกลุ่มกลุ่มประกัน	Partial Correlation

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสหสัมพันธ์ (Correlation Research) เพื่อทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ดิจิทัลและผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทประกัน ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยตามขั้นตอนและนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 383 ชุด โดยเป็นแบบสอบถามที่สมบูรณ์ทั้งหมด

ในการวิเคราะห์และแปลความหมายของผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ใช้สัญลักษณ์ดังนี้

n	หมายถึง	จำนวนตัวอย่าง
$\bar{x}$	หมายถึง	ค่าเฉลี่ยของคะแนน
S.D.	หมายถึง	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
r	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน
$r^2$	หมายถึง	ค่ากำลังสองของสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
p	หมายถึง	ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ
**	หมายถึง	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01
*	หมายถึง	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลนำเสนอข้อมูล ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิจัยในรูปแบบของตารางประกอบคำอธิบาย โดยแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

- 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล
  - 4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการรู้ดิจิทัลและผลการปฏิบัติของพนักงานบริษัทกลุ่มประกัน
  - 4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน
- โดยการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับดังต่อไปนี้

#### 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล

4.1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ ดังตารางที่ 4-1

**ตารางที่ 4-1** จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ชาย	177	46.21
หญิง	206	53.79
รวม	383	100

จากตารางที่ 4-1 แสดงการวิเคราะห์ข้อมูลและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ พบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 206 คน คิดเป็นร้อยละ 53.79 และเป็นเพศชาย จำนวน 177 คน คิดเป็นร้อยละ 46.21

4.1.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ ดังตารางที่ 4-2

**ตารางที่ 4-2** จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 25 ปี	25	6.53
25 – 34 ปี	108	28.20
35 – 44 ปี	128	33.42
45 – 55 ปี	117	30.55
56 ปี ขึ้นไป	5	1.30
รวม	383	100

จากตารางที่ 4-2 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ พบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 35 – 44 ปี จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 33.42 รองลงมาคือช่วงอายุ 45-55 ปี จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 30.55 ช่วงอายุ 25 – 34 ปี จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 28.20 ช่วงอายุต่ำกว่า 25 ปี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.53 ช่วง 56 ปี ขึ้นไป จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.31 ตามลำดับ



4.1.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา ดังตารางที่ 4-3

ตารางที่ 4-3 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน(คน)	ร้อยละ
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	8	2.09
ปวส.	2	0.52
ปริญญาตรี	313	81.72
ปริญญาโท	60	15.67
ปริญญาเอก	0	0
รวม	383	100

จากตารางที่ 4-3 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาที่ระดับปริญญาตรี จำนวน 313 คน คิดเป็นร้อยละ 81.72 รองลงมาคือระดับปริญญาโท จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 15.67 ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช จำนวนคน 8 คิดเป็นร้อยละ 2.09 และระดับปวส. จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.52 คน และส่วนระดับปริญญาเอกในการเก็บข้อมูลครั้งนี้ไม่มีกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาเอก

4.1.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน ดังตารางที่ 4-4

ตารางที่ 4-4 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน

ประสบการณ์การทำงาน	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 2 ปี	29	7.57
2 – 5 ปี	180	47.00
6 – 9 ปี	11	28.72

**ตารางที่ 4-4** (ต่อ)จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน

ประสบการณ์การทำงาน	จำนวน(คน)	ร้อยละ
10 ปีขึ้นไป	64	16.71
รวม	383	100

จากตารางที่ 4-4 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงานอยู่ที่ 2 -5 ปี จำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 47.00 รองลงมาผู้ที่มีประสบการณ์การทำงาน 6-9 ปี จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 28.72 ผู้ที่มีประสบการณ์การทำงาน 10 ปีขึ้นไป จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 16.71 ผู้ที่มีประสบการณ์การทำงานต่ำกว่า 2 ปี จำนวน 29 คิดเป็นร้อยละ 7.57 ตามลำดับ

#### 4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการรู้ดิจิทัลและผลการปฏิบัติของพนักงานบริษัทกลุ่มประกัน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการรู้ดิจิทัลและผลการปฏิบัติของพนักงานบริษัทกลุ่มประกัน โดยรวมและแบบแยกตามองค์ประกอบได้แก่ ด้านการใช้ ด้านการเข้าใจ และด้านการสร้างสรรค์ ปรากฏผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามตารางที่ 4-5

**ตารางที่ 4-5** ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของการรู้ดิจิทัลของพนักงานบริษัทกลุ่มประกัน โดยรวม

ตัวแปร	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
ด้านการใช้ (Use)	4.49	0.48	มากที่สุด
ด้านการเข้าใจ (Understand)	4.35	0.57	มากที่สุด
ด้านการสร้างสรรค์ (Create)	4.26	0.69	มากที่สุด
การรู้ดิจิทัลโดยรวม	4.42	0.49	มากที่สุด

จากตารางที่ 4-5 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของการรู้ดิจิทัลของพนักงานบริษัทกลุ่มประกัน พบว่า การรู้ดิจิทัลของพนักงานบริษัทกลุ่มประกัน โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.42$ , S.D. = 0.49) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการใช้มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.49$ , S.D. = 0.57) รองลงมาคือด้านการเข้าใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.35$ , S.D. = 0.57) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านการสร้างสรรค์มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.26$ , S.D. = 0.69)

**ตารางที่ 4-6** ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของการรู้ดิจิทัลด้านการใช้ของพนักงานบริษัทกลุ่มประกัน จำแนกเป็นรายชื่อ

ข้อ	ด้านการใช้	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
1	ท่านสามารถเปิด/ปิดเครื่องคอมพิวเตอร์หรือโน้ตบุ๊กได้	4.94	0.37	มากที่สุด
2	ในกรณีที่เครื่องคอมพิวเตอร์หรือโน้ตบุ๊กของท่านมีอาการค้างท่านสามารถรู้วิธีการ Restart เครื่องคอมพิวเตอร์หรือโน้ตบุ๊กได้	4.85	0.51	มากที่สุด
3	ท่านสามารถเปลี่ยนรหัส Username/Password ในเข้าใช้เครื่องคอมพิวเตอร์หรือโน้ตบุ๊กของท่านได้	4.78	0.62	มากที่สุด
4	ท่านสามารถใช้คีย์บอร์ด และฟังก์ชันการทำงานของคีย์บอร์ด อาทิ Print Screen, Num lock, Delete เป็นต้น ในการปฏิบัติงานตามที่ต้องการได้	4.67	0.60	มากที่สุด
5	ท่านสามารถสร้าง Folder และจัดการไฟล์รูปแบบต่างๆได้ อาทิ สร้าง เปิด บันทึก คัดลอก ลบ ย้าย จัดเก็บ ไว้ในภายในเครื่องคอมพิวเตอร์หรือโน้ตบุ๊กของท่านได้	4.60	0.68	มากที่สุด
6	ท่านสามารถสร้าง Folder และจัดการไฟล์รูปแบบต่างๆได้ อาทิ สร้าง เปิด บันทึก คัดลอก ลบ ย้าย จัดเก็บ ไว้ในตำแหน่งที่ต้องการได้ในรูปแบบ online เช่น Google Drive , Cloud Storage ต่างๆ ได้	4.39	0.78	มากที่สุด
7	ท่านสามารถเพิ่มรูปแบบอักษรเข้าสู่เครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อใช้งานผ่านโปรแกรมต่างๆได้	4.28	0.84	มากที่สุด
8	ท่านสามารถตั้งค่าการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตด้วย Wi-Fi / สาย LAN เพื่อใช้อินเตอร์ในการสืบค้นข้อมูลการทำงานต่างๆได้	4.31	0.79	มากที่สุด

**ตารางที่ 4-6 (ต่อ) ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของการรู้ดิจิทัลด้านการใช้ของพนักงานบริษัทกลุ่มประกัน จำแนกเป็นรายข้อ**

ข้อ	ด้านการใช้	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
9	ท่านสามารถใช้โปรแกรมสนทนารูปแบบต่างๆ อาทิ โปรแกรม Zoom, โปรแกรม Google Meet, โปรแกรม Microsoft teams เพื่อใช้ในการประชุมออนไลน์หรือแลกเปลี่ยนข่าวสารข้อมูลกับผู้อื่นได้	4.30	0.87	มากที่สุด
10	ท่านสามารถติดตั้งและใช้งานโปรแกรม remote อาทิ โปรแกรม AnyDesk, TeamViewer, RealVNC เป็นต้น เพื่อให้สามารถเข้าใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์หรือโน้ตบุ๊กภายในบริษัทของท่านได้	3.96	1.12	มาก
11	ท่านสามารถใช้ โปรแกรม Microsoft office 365 อาทิ Word, Excel , PowerPoint เป็นต้น เพื่อช่วยในการปฏิบัติงานของท่านได้	4.28	0.77	มากที่สุด

จากตารางที่ 4-6 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของการรู้ดิจิทัลด้านการใช้ของพนักงานบริษัทกลุ่มประกัน พบว่า ข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือท่านสามารถเปิด/ปิดเครื่องคอมพิวเตอร์หรือโน้ตบุ๊กได้ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x}$  =4.94, S.D. = 0.37 ) รองลงมา คือ ในกรณีที่เครื่องคอมพิวเตอร์หรือโน้ตบุ๊กของท่านมีอาการค้างท่านสามารถรู้วิธีการ Restart เครื่องคอมพิวเตอร์หรือโน้ตบุ๊กได้ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด. ( $\bar{x}$  =4.85, S.D. = 0.51 ) ท่านสามารถเปลี่ยนรหัส Username/Password ในเข้าใช้เครื่องคอมพิวเตอร์หรือโน้ตบุ๊กของท่านได้มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด. ( $\bar{x}$  =4.78, S.D. = 0.62 ) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือท่านสามารถติดตั้งและใช้งานโปรแกรม remote อาทิ โปรแกรม AnyDesk, TeamViewer, RealVNC เป็นต้น เพื่อให้สามารถเข้าใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์หรือโน้ตบุ๊กภายในบริษัทของท่านได้ ค่าเฉลี่ยอยู่ระดับมาก ( $\bar{x}$  =3.96, S.D. = 1.12 )

**ตารางที่ 4-7 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของการรู้ดิจิทัลด้านการเข้าใจของพนักงานบริษัทกลุ่มประกัน จำแนกเป็นรายข้อ**

ข้อ	ด้านการเข้าใจ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
1	ท่านสามารถนำเนื้อหาที่ท่านสืบค้นจากอินเทอร์เน็ตนำมาใช้ให้สอดคล้องกับการทำงานของท่านได้	4.35	0.69	มากที่สุด

**ตารางที่ 4-7** (ต่อ) ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของการรู้ดิจิทัลด้านการเข้าใจ  
ของพนักงานบริษัทกลุ่มประกัน จำแนกเป็นรายชื่อ

ข้อ	ด้านการเข้าใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
2	เมื่อท่านเปิดเจอสื่อออนไลน์ที่ไม่เหมาะสมขณะทำงาน ท่านได้ทำการประเมินสื่อก่อนที่จะปิดสื่อดังกล่าว อาทิ สื่อการพนัน สื่อลามก เป็นต้น	4.25	0.90	มากที่สุด
3	ท่านสามารถใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ อาทิ Google, Facebook, Instagram เป็นต้น เพื่อนำข้อมูลมาใช้ในการทำงานของท่านได้อย่างมีวิจารณญาณ	4.41	0.68	มากที่สุด
4	ท่านสามารถประเมินสื่อดิจิทัลที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของท่านเพื่อนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์	4.38	0.67	มากที่สุด

จากตารางที่ 4-7 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของการรู้ดิจิทัลด้านการเข้าใจของพนักงานบริษัทกลุ่มประกัน พบว่า ข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือท่านสามารถใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ อาทิ Google, Facebook, Instagram เป็นต้น เพื่อนำข้อมูลมาใช้ในการทำงานของท่านได้อย่างมีวิจารณญาณ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.41$ , S.D. = 0.68) รองลงมา คือ ท่านสามารถประเมินสื่อดิจิทัลที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของท่านเพื่อนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.38$ , S.D. = 0.67) ท่านสามารถนำเนื้อหาที่ท่านสืบค้นจากอินเทอร์เน็ตนำมาใช้ให้สอดคล้องกับการทำงานของท่านได้ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.35$ , S.D. = 0.69) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือเมื่อท่านเปิดเจอสื่อออนไลน์ที่ไม่เหมาะสมขณะทำงาน ท่านได้ทำการประเมินสื่อก่อนที่จะปิดสื่อดังกล่าว อาทิ สื่อการพนัน สื่อลามก เป็นต้น ค่าเฉลี่ยอยู่ระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.25$ , S.D. = 0.90)

**ตารางที่ 4-8** ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของการรู้ดิจิทัลด้านการสร้างสรรค์  
ของพนักงานบริษัทกลุ่มประกัน จำแนกเป็นรายชื่อ

ข้อ	ด้านการสร้างสรรค์	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1	ท่านสามารถใช้โปรแกรมการนำเสนอผลการต่างๆ อาทิ Word, Excel , PowerPoint เป็นต้น เพื่อออกแบบสร้างสรรค์การนำเสนอผลของท่านได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.30	0.70	มากที่สุด

ตารางที่ 4-8 (ต่อ)ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของการรู้ดิจิทัลด้านการสร้างสรรค์ของพนักงานบริษัทกลุ่มประกัน จำแนกเป็นรายข้อ

ข้อ	ด้านการสร้างสรรค์	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
2	ท่านสามารถสร้างสรรค์สื่อออนไลน์ ผ่านแพลตฟอร์มต่างๆ อาทิ Facebook, Instagram, Line, YouTube เป็นต้น ในการนำเสนอผลงานต่างๆ	4.24	0.83	มากที่สุด
3	ท่านสามารถใช้เครื่องมือสื่อดิจิทัล อาทิ โปรแกรม Zoom,โปรแกรม Google Meet,โปรแกรม Microsoft teams เป็นต้น เพื่อให้นำเสนอผลงานของท่านในการประชุมได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.23	0.92	มากที่สุด

จากตารางที่ 4-8 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของการรู้ดิจิทัลด้านการสร้างสรรค์ของพนักงานบริษัทกลุ่มประกัน พบว่า ข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือท่านสามารถใช้โปรแกรมการนำเสนอผลการต่างๆ อาทิ Word, Excel , PowerPoint เป็นต้น เพื่อออกแบบสร้างสรรค์การนำเสนอผลของท่านได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด(  $\bar{x}$  =4.30, S.D. = 0.70 ) รองลงมา คือท่านสามารถสร้างสรรค์สื่อออนไลน์ ผ่านแพลตฟอร์มต่างๆ อาทิ Facebook, Instagram, Line, Youtube เป็นต้น ในการนำเสนอผลงานต่างๆ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด(  $\bar{x}$  =4.24, S.D. = 0.83 ) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือท่านสามารถใช้เครื่องมือสื่อดิจิทัล อาทิ โปรแกรม Zoom,โปรแกรม Google Meet,โปรแกรม Microsoft teams เป็นต้น เพื่อให้นำเสนอผลงานของท่านในการประชุมได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด(  $\bar{x}$  =4.23, S.D. = 0.92 )

ตารางที่ 4-9 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทกลุ่มประกันโดยรวมและจำแนกรายข้อ

ข้อ	ผลการปฏิบัติงาน	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
1	ท่านสามารถปฏิบัติงานได้บรรลุผลสัมฤทธิ์มีคุณภาพตามเกณฑ์หรือเป้าหมายของงานที่กำหนด	4.17	0.69	มาก

ตารางที่ 4-9 (ต่อ) ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทกลุ่มประกันโดยรวมและจำแนกรายข้อ

ข้อ	ผลการปฏิบัติงาน	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
2	ท่านสามารถปฏิบัติงานที่ท่านรับผิดชอบได้เกินกว่าเป้าหมายที่บริษัทได้กำหนด	4.04	0.67	มาก
3	ท่านสามารถปฏิบัติงานได้บรรลุผลสำเร็จโดยไม่มีข้อผิดพลาด	3.95	0.70	มาก
4	ท่านสามารถปฏิบัติงานตามที่รับมอบหมายได้สำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ	4.07	0.58	มาก
5	เมื่อท่านประสบผลสำเร็จในการทำงานท่านได้รับคำชื่นชมจากหัวหน้า	3.96	0.70	มาก
6	เมื่อท่านประสบผลสำเร็จในการทำงานท่านได้รับคำชื่นชมจากเพื่อนร่วมงาน	4.01	0.66	มาก
7	เมื่อท่านแสดงความคิดเห็นในการปฏิบัติงาน เพื่อนร่วมงานให้การยอมรับในความคิดเห็นของท่าน	4.05	0.64	มาก
8	เพื่อนร่วมงานของท่านมักขอคำแนะนำในการทำงานเพื่อทำไปปรับใช้ในการทำงานกับท่าน	4.02	0.68	มาก
9	ท่านสามารถปฏิบัติงานได้เสร็จภายในเวลาที่กำหนด	4.14	0.66	มาก
10	เมื่อเพื่อนร่วมงานของท่านพบปัญหาในระหว่างการทำงาน ท่านยินดีที่จะให้ความร่วมมือเพื่อนร่วมงานในการแก้ไขปัญหา	4.20	0.65	มาก
11	ท่านสามารถปฏิบัติงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานของท่านได้เป็นอย่างดี	4.19	0.63	มาก
12	เมื่อท่านพบปัญหาในระหว่างการทำงานท่านสามารถแก้ไขปัญหาในการดำเนินงานได้สำเร็จ	4.13	0.61	มาก
ผลการปฏิบัติงานโดยรวม		4.08	0.38	มาก

จากตารางที่ 4-9 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของผลการปฏิบัติการของพนักงานบริษัทกลุ่มประกันโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}=4.08$ , S.D. = 0.38 ) พบว่า ข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือเมื่อเพื่อนร่วมงานของท่านพบปัญหาในระหว่างการทำงาน ท่านยินดีที่จะให้ความร่วมมือเพื่อนร่วมงานในการแก้ไขปัญหา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก( $\bar{x}=4.20$ , S.D. = 0.65 ) รองลงมา คือ ท่านสามารถปฏิบัติงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานของท่านได้เป็นอย่างดีมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก( $\bar{x}=4.19$ , S.D. = 0.63 ) ท่านสามารถปฏิบัติงานได้บรรลุผลสัมฤทธิ์มีคุณภาพตามเกณฑ์หรือเป้าหมายของงานที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}=4.17$ , S.D. = 0.69 ) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อย

ที่สุด คือ ท่านสามารถปฏิบัติงานได้บรรลุผลสำเร็จโดยไม่มีข้อผิดพลาด ค่าเฉลี่ยอยู่ระดับมาก ( $\bar{x} = 3.95$  , S.D. = 0.70 )

#### 4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 การรู้ดิจิทัล มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทกลุ่มประกัน

สมมติฐานที่ 1.1 การรู้ดิจิทัลด้านการใช้มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทกลุ่มประกัน

สมมติฐานที่ 1.2 การรู้ดิจิทัลด้านการเข้าใจมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทกลุ่มประกัน

สมมติฐานที่ 1.3 การรู้ดิจิทัลด้านการสร้างสรรค์มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทกลุ่มประกัน

**ตารางที่ 4-10** ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการรู้ดิจิทัลโดยรวมและรายด้านมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทกลุ่มประกัน

การรู้ดิจิทัล	ผลการปฏิบัติงาน			
	r	r <sup>2</sup> x100	P	ระดับความสัมพันธ์
ด้านการใช้	.125**	1.56	.015	ต่ำมาก
ด้านการเข้าใจ	.212**	4.49	.000	ต่ำ
ด้านการสร้างสรรค์	.025	0.06	.626	ต่ำมาก
<b>การรู้ดิจิทัล โดยรวม</b>	<b>.428*</b>	<b>18.32</b>	<b>.000</b>	<b>ปานกลาง</b>

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4-10 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการรู้ดิจิทัลและผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทกลุ่มประกัน พบว่า การรู้ดิจิทัลโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการ



ปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทกลุ่มประกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 ( $p = .000$ ) โดยมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง ( $r = .428$ ) คิดเป็นร้อยละ 18.32

การรู้ดิจิทัลด้านการใช้ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทกลุ่มประกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ( $p = .015$ ) โดยมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำมาก ( $r = .125$ ) คิดเป็นร้อยละ 1.56

การรู้ดิจิทัลด้านการเข้าใจ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทกลุ่มประกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ( $p = .000$ ) โดยมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ ( $r = .212$ ) คิดเป็นร้อยละ 4.49

การรู้ดิจิทัลด้านสร้างสรรค์ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทกลุ่มประกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ( $p = .626$ ) โดยมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำมาก ( $r = .025$ ) คิดเป็นร้อยละ 0.06

**ตารางที่ 4- 11** สมมติฐานการวิจัยและผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานในการวิจัย	ผลการทดสอบสมมติฐาน
<b>สมมติฐานที่ 1</b> การรู้ดิจิทัลมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทกลุ่มประกัน	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 1.1 การรู้ดิจิทัล ด้านการใช้ มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทกลุ่มประกัน	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 1.2 การรู้ดิจิทัล ด้านการเข้าใจ มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทกลุ่มประกัน	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 1.3 การรู้ดิจิทัล ด้านการสร้างสรรค์ มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทกลุ่มประกัน	ไม่ยอมรับสมมติฐาน

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการรู้ดิจิทัลและผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทกลุ่มประกัน มีวัตถุประสงค์การวิจัย เพื่อศึกษาระดับการรู้ดิจิทัลและผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทกลุ่มประกัน และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรู้ดิจิทัลและผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทกลุ่มประกัน ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานกลุ่มบริษัทประกัน 2 แห่ง คือ บริษัท A จำนวน 1,388 คน บริษัท B จำนวน 1,396 คน รวมประชากรทั้งหมด จำนวน 2,784 คน กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Taro Yamane (1973) จำนวน 350 คน เพื่อป้องกันการสูญหายและไม่สมบูรณ์ของข้อมูล ผู้วิจัยได้เพิ่มขนาดกลุ่มตัวอย่างเป็น 385 คน และกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามใช้วิเคราะห์จริง 383 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษานี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูล โดยยึดกรอบแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องแล้วตั้งคำถามให้สอดคล้องกับคำนิยามที่ค้นคว้าไว้ โดยแบบสอบถามแบ่งเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เกณฑ์ผู้เข้าร่วมวิจัยจำนวน 2 ข้อ เป็นลักษณะแบบสำรวจรายการ (Check List) มีตัวเลือกให้เลือกตอบ ตามความเป็นจริง

ตอนที่ 2 แบบสอบถามข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล จำนวน 4 ข้อ เป็นลักษณะแบบสำรวจรายการ (Check List) มีตัวเลือกให้เลือกตอบตามความเป็นจริงประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน

ตอนที่ 3 แบบสอบถามถามเกี่ยวกับการรู้ดิจิทัลจำนวน 18 ข้อ แบบสอบถามมีลักษณะเป็นมาตราประมาณค่า (Rating Scale) แบ่งเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการใช้ ด้านการเข้าใจ ด้านการสร้างสรรค์ ได้ค่าความเชื่อมั่นโดยรวมทั้งหมด คือ .853

ตอนที่ 4 แบบสอบถามถามเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานจำนวน 12 ข้อ แบบสอบถามมีลักษณะเป็นมาตราประมาณค่า (Rating Scale) ได้ค่าความเชื่อมั่นโดยรวมทั้งหมด คือ .842

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard

Deviation) ใช้ในการอธิบายความหมายของข้อมูลในการวัดค่าของระดับ และวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ของข้อมูล โดยวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson' Correlation Coefficient) จะใช้วิเคราะห์สมมติฐาน การรู้ดิจิทัลโดยรวมมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทกลุ่มประกันและค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เชิงส่วน (Partial Correlation) จะใช้วิเคราะห์สมมติฐาน การรู้ดิจิทัลรายด้านมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทกลุ่มประกัน

## 5.1 สรุปผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลของแบบสอบถาม เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการรู้ดิจิทัลและผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทกลุ่มประกัน สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

### 5.1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า พนักงานบริษัทกลุ่มประกันส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน 206 คน คิดเป็นร้อยละ 46.21 มีอายุ 35-44 ปี จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 33.42 มีการศึกษาอยู่ระดับปริญญาตรี จำนวน 313 คนคิดเป็นร้อยละ 81.72 และมีประสบการณ์การทำงานอยู่ที่ 2-5 ปี จำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 47.00

5.1.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับการรู้ดิจิทัล โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.42$ , S.D. = 0.49) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการใช้มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.49$ , S.D. = 0.57) รองลงมาคือด้านการเข้าใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.35$ , S.D. = 0.57) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านการสร้างสรรค์มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.26$ , S.D. = 0.69)

5.1.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับผลการปฏิบัติงาน โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.08$ , S.D. = 0.38) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือเมื่อเพื่อนร่วมงานของท่านพบปัญหาในระหว่างการปฏิบัติงาน ท่านยินดีที่จะให้ความร่วมมือเพื่อนร่วมงานในการแก้ไขปัญหา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.20$ , S.D. = 0.65) รองลงมา คือ ท่านสามารถปฏิบัติงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานของท่านได้เป็นอย่างดีมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.19$ , S.D. = 0.63) ท่านสามารถปฏิบัติงานได้บรรลุผลสัมฤทธิ์ มีคุณภาพตามเกณฑ์หรือเป้าหมายของงานที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.17$ , S.D. = 0.69)

และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ท่านสามารถปฏิบัติงานได้บรรลุผลสำเร็จโดยไม่มีข้อผิดพลาด ค่าเฉลี่ยอยู่ระดับมาก ( $\bar{x} = 3.95$  , S.D. = 0.70 )

#### 5.1.4 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 การรู้ดิจิทัลโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทกลุ่มประกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง ( $r = .428$  ) คิดเป็นร้อยละ 18.32 จากผลการวิเคราะห์สรุปได้ว่า ยอมรับสมมติฐานที่ 1

สมมติฐานที่ 1.1 การรู้ดิจิทัลด้านการใช้มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทกลุ่มประกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำที่สุด ( $r = .125$  ) คิดเป็นร้อยละ 1.56 จากผลการวิเคราะห์สรุปได้ว่า ยอมรับสมมติฐานที่ 1.1

สมมติฐานที่ 1.2 การรู้ดิจิทัลด้านการเข้าใจมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทกลุ่มประกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ ( $r = .212$  ) คิดเป็นร้อยละ 4.49 จากผลการวิเคราะห์สรุปได้ว่า ยอมรับสมมติฐานที่ 1.2

สมมติฐานที่ 1.3 การรู้ดิจิทัลด้านการสร้างสรรค์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทกลุ่มประกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำที่สุด ( $r = .025$  ) คิดเป็นร้อยละ 0.06 จากผลการวิเคราะห์สรุปได้ว่า ไม่ยอมรับสมมติฐานที่ 1.3

## 5.2 อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิเคราะห์สามารถนำมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 การรู้ดิจิทัลโดยรวมมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทกลุ่มประกัน

ผลการวิจัยนี้พบว่า การรู้ดิจิทัลโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทกลุ่มประกัน ในระดับปานกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งยอมรับสมมติฐาน ทั้งนี้แสดงให้เห็นว่าพนักงานบริษัทกลุ่มประกันได้เริ่มทำความเข้าใจในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่มีอยู่ในปัจจุบันนำมาปรับใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อการทำงาน โดยทางองค์กรได้มีการนำคอมพิวเตอร์ โน้ตบุ๊ก อินเทอร์เน็ต และโปรแกรมคอมพิวเตอร์ต่างๆ อาทิเช่น โปรแกรม Microsoft office 365 มาใช้เป็นส่วนหนึ่งในการให้พนักงานใช้สำหรับปฏิบัติงานโดยเป็นโครงสร้างพื้นฐานในการทำงานของพนักงานบริษัทกลุ่มประกัน พนักงานบริษัทกลุ่มประกันจึงต้องมีความรู้ความเข้าใจในเทคโนโลยีดิจิทัล ดังนั้น การรู้ดิจิทัลจึงมีความ

เกี่ยวข้องในทางบวกในระดับปานกลางต่อผลการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ สำนักงาน ก.พ. (2561) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความรู้ดิจิทัลที่ใช้ในการพัฒนาทักษะของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ กล่าวว่า การรู้ดิจิทัลเป็นการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่มีอยู่ในปัจจุบัน เช่น คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์ แท็บเล็ต โปรแกรมคอมพิวเตอร์ และสื่อออนไลน์ มาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ในการสื่อสาร การปฏิบัติงาน และการทำงานร่วมกัน หรือใช้เพื่อพัฒนากระบวนการทำงานให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีต่อผลการปฏิบัติงาน

สมมติฐานที่ 1.1 การรู้ดิจิทัลด้านใช้มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทกลุ่มประกัน

ผลการวิจัยนี้พบว่า การรู้ดิจิทัลด้านใช้มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทกลุ่มประกัน ในระดับต่ำที่สุดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งยอมรับสมมติฐาน ทั้งนี้แสดงให้เห็นว่าการรู้ดิจิทัลด้านการใช้มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทกลุ่มประกัน เพราะองค์การได้ให้พนักงานมีการใช้เทคโนโลยีเป็นส่วนหนึ่งในการใช้ปฏิบัติงาน โดยพนักงานต้องมีความรู้ขั้นพื้นฐานสำหรับการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต รวมถึงความสามารถในการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์พื้นฐาน ได้แก่ อีเมล เว็บเบราว์เซอร์ แต่จากผลการวิจัยมีความสัมพันธ์ต่ำที่สุดเนื่องจากพนักงานบริษัทกลุ่มประกันเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการและใช้ความรู้ขั้นพื้นฐานในการใช้งานคอมพิวเตอร์หรือโปรแกรมขั้นพื้นฐานต่างๆเป็นแค่ส่วนหนึ่งของการจัดเก็บข้อมูลพื้นฐานตามตำแหน่งงานที่ปฏิบัติ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ European Commission (2003) ได้กล่าวว่า การรู้ดิจิทัลเป็นความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารและความรู้พื้นฐานในการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต

สมมติฐานที่ 1.2 การรู้ดิจิทัลด้านเข้าใจมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทกลุ่มประกัน

ผลการวิจัยนี้พบว่า การรู้ดิจิทัลด้านเข้าใจมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทกลุ่มประกัน ในระดับต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งยอมรับสมมติฐาน ทั้งนี้แสดงให้เห็นว่าการรู้ดิจิทัลด้านเข้าใจมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทกลุ่มประกัน โดยพนักงานบริษัทกลุ่มประกัน ทั้งนี้แสดงให้เห็นว่าพนักงานบริษัทกลุ่มประกันมีการรู้ดิจิทัลด้านเข้าใจในการประเมินข้อมูลที่สืบค้นจากทางอินเทอร์เน็ตเพื่อนำมาใช้ อย่างมีวิจารณญาณ และสามารถนำข้อมูลที่สืบค้นมาปรับใช้กับการทำงานและมีความรับผิดชอบเกี่ยวกับทรัพย์สินทางปัญญาของทางบริษัท การรู้ดิจิทัลด้านเข้าใจมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานในระดับต่ำ เนื่องจากในด้านการทำงานและหน้าที่ในการ

ปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทกลุ่มประกันจะเป็นการนำข้อมูลภายในองค์กรเพื่อใช้การปฏิบัติงานเป็นหลักมากกว่าการสืบค้นหรือการนำข้อมูลจากภายนอกองค์กรมาปรับใช้กับการทำงาน จึงทำให้พนักงานบริษัทกลุ่มประกันมีการประเมินหรือสืบค้นข้อมูลจากเว็บไซต์ต่างๆภายนอกน้อยจึงทำให้ความสัมพันธ์ค่อนข้างต่ำนั่นเอง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Bawden (2008) ได้กล่าวว่า การรู้ดิจิทัลเป็นการรู้ในคอมพิวเตอร์ โดยสามารถ เข้าใจ สื่อสาร ประเมิน และสร้างความรู้ใหม่จากสารสนเทศดิจิทัลได้ รวมทั้ง การมีทัศนคติต่อการเรียนรู้และใช้สื่อดิจิทัลอย่างมีจริยธรรม และสอดคล้องกับแนวคิดของ Nihuka, Mbwette, and Kihwelo (2014) ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เข้าถึง สืบค้น คิดวิเคราะห์ สังเคราะห์ ประเมินสารสนเทศและสร้างความรู้ใหม่ด้วยเครื่องมือดิจิทัลต่าง ๆ ที่เหมาะสมกับงานได้ด้วยตนเองอย่างมีวิจารณญาณและถูกต้องตามกฎหมายและอินเทอร์เน็ต รวมทั้งสามารถรับมือกับความเสี่ยงอาจจะเกิดขึ้นได้บนอินเทอร์เน็ต

สมมติฐานที่ 1.3 การรู้ดิจิทัลด้านสร้างสรรค์มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทกลุ่มประกัน

ผลการวิจัยนี้พบว่า การรู้ดิจิทัลด้านสร้างสรรค์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทกลุ่มประกัน ในระดับต่ำอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่ยอมรับสมมติฐานในด้านการสร้างสรรค์เนื้อหาหรือการนำเสนอ การใช้เครื่องมือสื่อดิจิทัลที่หลากหลายเป็นเครื่องมือการสร้างเนื้อหาและสื่อสารในการนำเสนอ และรวมไปถึงความสามารถในการประยุกต์การสื่อสารที่หลากหลาย เนื่องด้วยหน้าที่และการรับผิดชอบในงานที่ทำของพนักงานบริษัทกลุ่มประกันเป็นระดับปฏิบัติงาน จึงมีความเกี่ยวข้องกับรูปแบบการทำงานที่ไม่ค่อยสัมพันธ์กับการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการใช้สร้างสรรค์ผลงานหรือการทำงานเสนอผลงานในรูปแบบสื่อดิจิทัลหรือการสร้างองค์ความรู้ใหม่ผ่านทางเทคโนโลยีและสื่อต่าง ๆ รวมทั้งการบูรณาความรู้และเนื้อหาเดิม และการเผยแพร่ผ่านสื่อออนไลน์ ซึ่งไม่สอดคล้องแนวคิดของ Martin and Grudziecki (2006) ได้กล่าวว่า ในด้านการสร้างสรรค์ความตระหนักทัศนคติ และความสามารถของบุคคลในการใช้เครื่องมือดิจิทัล ในการเข้าถึง, จัดการ, และใช้สารสนเทศในการสร้างความรู้ใหม่ ๆ แสดงออกด้วยการสร้างสรรค์ผ่านสื่อ และการสื่อสาร

### 5.3 ข้อเสนอแนะจากการนำผลวิจัยไปใช้

5.3.1 จากผลการศึกษาพบว่า ค่าเฉลี่ยของด้านการสร้างสรรค์มีค่าเฉลี่ยที่น้อยสุด ดังนั้น ทางองค์กรควรมีการผลักดันและสนับสนุนให้พนักงานใช้เทคโนโลยีในการนำเสนอผลการปฏิบัติงานมากขึ้น เพื่อให้พนักงานนั้นสามารถนำความรู้ทางเทคโนโลยีมาปรับใช้ในการนำเสนอผลงานของตัวเอง มี

การให้สร้างสรรค์การนำเสนอผลการทำงานต่างๆ โดยใช้ระบบเทคโนโลยีเป็นตัวช่วยในการนำเสนอ รวมทั้งทางองค์การอาจสนับสนุนให้พนักงานสร้างเครือข่ายการรู้ดิจิทัลเพื่อพัฒนารูปแบบการปฏิบัติงาน และแลกเปลี่ยนความรู้ในการทำงานระหว่างเพื่อร่วมงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน

5.3.2 จากผลการศึกษาพบว่า ข้อคำถามของผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทกลุ่มประกัน มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ท่านสามารถปฏิบัติงานได้บรรลุผลสำเร็จโดยไม่มีข้อผิดพลาด ดังนั้น องค์การอาจต้องมีการเพิ่มแรงจูงใจในเรื่องผลตอบแทนหากพนักงานสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จโดยไม่มีข้อผิดพลาด เพื่อให้พนักงานมีความละเอียดรอบคอบในการปฏิบัติงานมากขึ้นหรือองค์การควรพัฒนาทักษะที่จำเป็นเฉพาะทางที่เกี่ยวข้องกับงานที่พนักงานรับผิดชอบในตำแหน่งนั้นๆ เพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จโดยไม่มีข้อผิดพลาดหรือมีข้อผิดพลาดที่น้อยที่สุด

5.3.3 จากผลการศึกษาพบว่า การรู้ดิจิทัลมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทกลุ่มประกัน โดยอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้น ทางองค์การควรจัดอบรมด้านการใช้เทคโนโลยีหรือเสริมสร้างกิจกรรมส่งเสริมการใช้งานด้านเทคโนโลยีภายในองค์การให้กับพนักงานให้มีความรู้ความเข้าใจในการใช้เทคโนโลยีมากขึ้นจนสามารถให้พนักงานนำการรู้ดิจิทัลนำไปประยุกต์ใช้กับการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น รวมถึงทางองค์การต้องให้ความสำคัญกับการรู้ดิจิทัลมากขึ้นเนื่องจากในปัจจุบันเทคโนโลยีมีบทบาทสำคัญในการพัฒนาธุรกิจเป็นอย่างมาก หากส่งเสริมพนักงานให้มีความรู้ความเข้าใจในการใช้เทคโนโลยีมากขึ้นก็จะส่งผลให้พนักงานบรรลุเป้าหมายขององค์การและมีผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น

5.3.4 จากผลการศึกษาพบว่า การรู้ดิจิทัลในด้านการใช้มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทกลุ่มประกันในระดับต่ำที่สุด ดังนั้นทางองค์การควรพัฒนาทักษะหรือนำการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลขั้นพื้นฐานในด้านการใช้คอมพิวเตอร์และโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการปฏิบัติงานให้กับพนักงาน เพื่อให้พนักงานเกิดประสิทธิภาพในการทำงานมากยิ่งขึ้น

5.3.5 จากผลการศึกษาพบว่า การรู้ดิจิทัลในด้านเข้าใจมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทกลุ่มประกันในระดับต่ำ ดังนั้น ทางองค์การควรจัดอบรมด้านความเข้าใจในการประเมินเนื้อหาและการนำข้อมูลทางเทคโนโลยีดิจิทัลไปใช้ เพื่อให้พนักงานสามารถประเมินและวิเคราะห์ข้อมูลที่สืบค้นเพื่อนำมาใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีวิจารณญาณ และยังทำให้พนักงานมีความเข้าใจในการเผยแพร่ข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลทางดิจิทัลไปใช้อย่างถูกต้อง

## 5.4 ข้อเสนอแนะในการทำงานวิจัยครั้งต่อไป

5.4.1 การวิจัยครั้งนี้เป็นการประเมินการรู้ดิจิทัลในบริษัทกลุ่มประกัน ดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไป อาจทำการศึกษาในกลุ่มธุรกิจที่ต่างไปร่วมด้วย เช่น กลุ่มอาหารและเครื่องดื่ม กลุ่มธนาคาร กลุ่มราชการ กลุ่มธุรกิจการขนส่ง เป็นต้น การศึกษาที่หลากหลายจะทำให้เห็นความแตกต่างและสามารถนำผลการวิจัยที่ได้ไปประยุกต์ใช้ในการวิเคราะห์ปรับปรุงและพัฒนาบุคลากรในกลุ่มธุรกิจต่างๆ ให้มีการรู้ดิจิทัลเพื่อที่บุคลากรสามารถนำการรู้ดิจิทัลไปปรับใช้กับการทำงานให้มีผลการปฏิบัติงานที่ยอดเยี่ยมและส่งผลดีต่อองค์กร ในการก้าวไปสู่ยุคอุตสาหกรรม 4.0 ของประเทศไทย

5.4.2 การวิจัยครั้งนี้กลุ่มพนักงานที่เข้าร่วมการวิจัยเป็นพนักงานที่ทำงานอยู่ในสำนักงาน ดังนั้น เพื่อให้ผลวิจัยตอบสนองต่อทั้งองค์กรควรทำวิจัยในหลายระดับ เพราะระดับที่ต่างกันจะมีหน้าที่และรูปแบบการทำงานที่แตกต่างกัน ซึ่งข้อมูลของการวิจัยจะได้ผลการวิจัยที่เฉพาะในแต่ละระดับและสามารถประเมินผลของส่วนงานในระดับนั้นเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้พัฒนาบุคลากรในแต่ละระดับได้อย่างเหมาะสม

5.4.3 การศึกษาครั้งนี้พบว่าการรู้ดิจิทัลเริ่มมีความสำคัญและส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ดังนั้น อาจมีการศึกษาวิจัยเชิงทดลองในการพัฒนาบุคลากรภายในองค์กรในตำแหน่งงานต่าง เพื่อพัฒนาความรู้ความเข้าใจในการรู้ดิจิทัลและปรับการใช้งานเทคโนโลยีให้เหมาะสมกับตำแหน่งงาน และหน้าที่ในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยงานวิจัยเชิงทดลองจะเป็นการวัดทักษะและความสามารถในการใช้งานเทคโนโลยีในแต่ละตำแหน่งงาน ซึ่งข้อมูลของการวิจัยจะสามารถนำไปพัฒนาทักษะการใช้เทคโนโลยีในแต่ละตำแหน่งงานที่มีทักษะในการใช้เทคโนโลยีที่แตกต่างกันเพื่อให้เหมาะสมกับแต่ละตำแหน่งงานและเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้กับพนักงานได้มากยิ่งขึ้น



## บรรณานุกรม

### ภาษาไทย

- กิตติพงษ์ สมชอบ. 2563. ปัจจัยทางการบริหารที่ส่งผลต่อการรู้ดิจิทัลสำหรับบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารและพัฒนาคุณภาพการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- นิตยา วงศ์ใหญ่. (2560). แนวทางการพัฒนาทักษะการรู้ดิจิทัลของดิจิทัลเนทีฟ. วารสารวิชาการ Veridian E-Journal.
- ยี่น ภู่วรรณ (2547). ความสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศ. วันที่ค้น ข้อมูล 16 มกราคม 2556 เข้าถึงได้จาก <http://khatakornmorrsee.blogspot.com/2012/07/html>.
- วัฒนา วงเกียรติรัตน์. (2547). การฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการหลักสูตรการประเมินผลและติดตามผลเชิงสัมฤทธิ์. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศศิธร ภูสีฤทธิ์ ญาณินท์ ตั้งภิญโญพุดผิคุณ และ ศุทธิณี ปราชญ์ศรีภูมิ. (2556). ความสัมพันธ์ระหว่างความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานทางการบัญชีกับผลการปฏิบัติงานของผู้ทำบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วารสารการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
- แหวดตา เตชาทวิวรรณ; และ อัจศรา ประเสริฐสิน. (2559). การพัฒนาแบบวัดการรู้ดิจิทัลสำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรี. กรุงเทพฯ: ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สุกานดา จงเสริมตระกูล. (2556). ระบบการเรียนแบบกลุ่มสืบสอบบนแหล่งทรัพยากร ด้านการศึกษา แบบเปิดเพื่อส่งเสริมการรู้ สารสนเทศดิจิทัลและการรับรู้ทางจริยธรรมทางสารสนเทศของ นิสิตนักศึกษาครุศาสตร์ศึกษาศาสตร์. วิทยานิพนธ์ ค.ม. (เทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา). กรุงเทพฯ:คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์
- สมหมาย อ่าดอนกลอย. (2556). บทบาทผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21. วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม, 7(1), 1-7.
- สำนักงาน ก.พ.(2561).[ออนไลน์] Digital Literacy Project . เข้าถึงได้จาก

<https://www.ocsc.go.th/DLProject/mean-dlp>

สุวิทย์ เมษินทรีย์. (2559). แนวคิดเกี่ยวกับประเทศไทย 4.0. เข้าถึงได้จาก :

<https://piu.ftpi.or.th/wp-content/uploads/2018/06/Digital-literacy>

## ภาษาอังกฤษ

Ala-Mutka, K. (2011). Mapping Digital Competence: Towards a Conceptual

Bawden, D. (2008). Origins and Concepts of Digital Literacy. In Digital Literacies:

Concepts, Policies and Practices. Ed. by C. Lankshear & M. Knobe. pp. 17-

32. New York: Peter Lang.

Campbell, J. and Wiernik, B. (2015). The modeling and assessment of work

performance. Annu. Rev. Organ. Psychol. Organ. Behav.

Campbell, J. P. (1990). Modeling the performance prediction problem in

industrial and organizational psychology. In M.D. Dunnette, and L.M.

Hough (Eds),

Cornell University. (2009). What is Digital Literacy?. From

<http://digitalliteracy.cornell.edu/welcome/dpl0000.html>

Cummings, L. L., & Schwab, D. P. (1973). Performance in organizations:

determinants and appraisal. Glenview, IL: Scott, Foresman.

Dron, J. (2005). Digital student and their use of learning environment.

Retrieved May 18, 2019

Dundency, Gavin; Hockly, Nicky; & Pegrum, Mark. (2013). Digital Literacies:

Research and Resources in Language Teaching. Harlow: Pearson.

European Commission. (2003). eLearning: Better eLearning for Europe Directorate-

General for Education and Culture. Luxembourg: Office for Official

Publications of the European Communities.

Ferrari, Anusca. (2012). Digital Competence in Practice: An Analysis of

Frameworks. Seville, Spain: Joint Research Center, European Commission.

- Geaham Walton (2016).Digital literacy definition and resources.University of Illinois
- Gilster, P.(1997). Digital literacy. New York: John Wilery and Son.
- Hobbs, R. (2011). Digital and Media Literacy: Connecting Culture and Classroom. Calif : Corwin Press.
- Honiball, C. F. (2009). Managers’ perceptions of the relationship between spirituality and work performance. Journal of Educational Psychology. Vol. 89
- LooSee, B., and Raduan, C.R. (2007). Linking Owl and job performance: Implications for organizations (Performance).
- Nihuka A. K., T. S. A. Mbwette, P. F. Kihwelo. (2014). Open Educational Resources (OER) Initiative at the Open University of Tanzania: Challenges and Lessons Learned in The Open and Flexible Higher Education Conference 2014-Proceedings “New Technologies and the future of Teaching and Learning” (Online).
- Piatip Phuapan; Chantana Viriyavejakul; & Paitoon Pimdee. (2016). An Analysis of Digital Literacy Skills Among Thai University Seniors. International Journal of Emerging Technologies in Learning. 11(3): 24-31.
- Rue, L. W. and Byars, L. L. (2004). Supervision: Key link to productivity. Irwin/McGraw- Hill.
- Schermerhorn, J. R. and Bachrach, D. G. (2010). Introduction to management.(n.p.)
- Tiffany Gallagher (2019).Digital Literacy in Canada: From Inclusion to Transformation.Ottawa: The Network.
- Tyner, K. (1998). Literacy in a Digital World. Mahwah
- Vanhala and Tuomi (2006). suggests that the relationship between human resource practices and employee well-being is weak.
- Viswesvaran, C., and Ones, D.(2000). Perspectives on models of job

performance. *International Journal of Selection and Assessment* 8 (4)

Wan Ng. (2012). Can we teach digital natives digital literacy?. *Computers & Education*.

### ภาคผนวก ก

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหาของแบบสอบถาม

หนังสือขอความอนุเคราะห์ผู้ทรงคุณวุฒิ

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถามประกอบการทำสารนิพนธ์

1. ศาสตราจารย์ ดร. มานพ ชูนิล

อาจารย์ประจำภาควิชามนุษยศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

2. รองศาสตราจารย์ ดร. ปิ่นกนก วงศ์ปิ่นเพชร

อาจารย์ประจำภาควิชามนุษยศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุนทรี ศักดิ์ศรี

อาจารย์ประจำภาควิชามนุษยศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

หนังสือขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบประเมินความเที่ยงตรงตามเนื้อหา  
แบบสอบถามเพื่อ  
ประกอบการทำสารนิพนธ์



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ... คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ โทร. 3537  
ที่... ศป. 043/2565... วันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2565  
เรื่อง... ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบประเมินความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาแบบสอบถามประกอบการทำสารนิพนธ์.....

เรียน ศาสตราจารย์ ดร.มานพ ชูนิล

ด้วย ว่าที่ร้อยตรีนิติกร เถาว์ชาติ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาจิตวิทยา  
อุตสาหกรรมและองค์การ ภาควิชามนุษยศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์เรื่อง  
“ความสัมพันธ์ระหว่างการรู้ดิจิทัลและผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทกลุ่มประกัน” โดยมีประธานที่  
ปรึกษาสารนิพนธ์ คือ อาจารย์ ดร.นนทิรัตน์ พัฒนภักดี ในกรณีนักศึกษาประสงค์จะขอความอนุเคราะห์ท่าน  
เพื่อตรวจสอบประเมินความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาแบบสอบถามประกอบการทำสารนิพนธ์ดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ด้วย จักขอบคุณยิ่ง

(อาจารย์ ดร.วัชรวิ ไพลิน)  
รองคณบดีฝ่ายวิชาการและวิเทศสัมพันธ์



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ... คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ โทร. 3537

ที่... คป. 047/2565 วันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2565

เรื่อง... ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจประเมินความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาแบบสอบถามประกอบการทำสารนิพนธ์

เรียน รองศาสตราจารย์ ดร.ปิ่นกนก วงศ์ปิ่นเพชร

ด้วย ว่าที่ร้อยตรีนิติกร เถาว์ขาลี นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาจิตวิทยา  
อุตสาหกรรมและองค์การ ภาควิชามนุษยศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์เรื่อง  
“ความสัมพันธ์ระหว่างการรู้ดิจิทัลและผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทกลุ่มประกัน” โดยมีประธานที่  
ปรึกษาสารนิพนธ์ คือ อาจารย์ ดร.นนทิรัตน์ พัฒนภักดี ในการนี้นักศึกษาประสงค์จะขอความอนุเคราะห์ท่าน  
เพื่อตรวจประเมินความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาแบบสอบถามประกอบการทำสารนิพนธ์ดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ด้วย จักขอบคุณยิ่ง

NW

(ศาสตราจารย์ ดร.มานพ ชูนิล)  
คณบดีคณะศิลปศาสตร์ประยุกต์





## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ... คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ โทร. 3537

ที่ ศป.๐44๖/2565 วันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2565

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจประเมินความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาแบบสอบถามประกอบการทำสารนิพนธ์.....

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุนทรี ศักดิ์ศรี

ด้วย ว่าที่ร้อยตรีนิติกร เถาว์ขาลี นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาจิตวิทยา  
อุตสาหกรรมและองค์การ ภาควิชามนุษยศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์เรื่อง  
“ความสัมพันธ์ระหว่างการรู้ดิจิทัลและผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทกลุ่มประกัน” โดยมีประธานที่  
ปรึกษาสารนิพนธ์ คือ อาจารย์ ดร.นนทรีรัตน์ พัฒนภักดี ในกรณีนักศึกษาประสงค์จะขอความอนุเคราะห์ท่าน  
เพื่อตรวจประเมินความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาแบบสอบถามประกอบการทำสารนิพนธ์ดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ด้วย จักขอบคุณยิ่ง



(ศาสตราจารย์ ดร.มานพ ชูนิล)  
คณบดีคณะศิลปศาสตร์ประยุกต์

### ภาคผนวก ข

การประเมินความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาโดยผู้ทรงคุณวุฒิ (IOC)  
การหาค่าอำนาจจำแนกและค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

### แบบประเมินความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถาม (IOC)

**คำชี้แจง** ขอความกรุณาให้ผู้เชี่ยวชาญทำงานเครื่องหมาย / ลงในช่องคะแนน (1, 0, -1) พร้อมทั้งเขียนข้อเสนอแนะ(ถ้ามี)

#### เกณฑ์การให้คะแนน

- 1 หมายถึง ท่านแน่ใจว่าข้อความนี้สามารถวัดได้ตามนิยามปฏิบัติการของตัวแปร
- 0 หมายถึง ท่านไม่แน่ใจว่าข้อความนี้ สามารถวัดได้ตามนิยามปฏิบัติการของตัวแปร
- 1 หมายถึง ท่านไม่แน่ใจว่าข้อความนี้ ไม่สามารถวัดได้ตามนิยามปฏิบัติการของตัวแปร

**ตารางที่ ข-1** ค่าความเที่ยงตรงตามเนื้อหาของแบบสอบถามการรู้ดิจิทัล

ข้อ	ข้อความ-การรู้ดิจิทัล	ผู้เชี่ยวชาญ			IOC
		1	2	3	
<b>ด้านการใช้ (Use)</b>					
1	ท่านสามารถเปิด/ปิดเครื่องคอมพิวเตอร์หรือโน้ตบุ๊กได้	1	1	1	1.00
2	ในกรณีที่เครื่องคอมพิวเตอร์หรือโน้ตบุ๊กของท่านมีอาการค้างท่านสามารถรู้วิธีการ Restart เครื่องคอมพิวเตอร์หรือโน้ตบุ๊กได้	1	1	1	1.00
3	ท่านสามารถเปลี่ยนรหัส Username/Password ในเข้าใช้เครื่องคอมพิวเตอร์หรือโน้ตบุ๊กของท่านได้	1	1	1	1.00
4	ท่านสามารถใช้คีย์บอร์ด และฟังก์ชันการทำงานของคีย์บอร์ด อาทิ Print Screen, Num lock, Delete เป็นต้น ในการปฏิบัติงานตามที่ต้องการได้	1	1	1	1.00
5	ท่านสามารถสร้าง Folder และจัดการไฟล์รูปแบบต่างๆได้ อาทิ สร้าง เปิด บันทึก คัดลอก ลบ ย้าย จัดเก็บ ไว้ในภายในเครื่องคอมพิวเตอร์หรือโน้ตบุ๊กของท่านได้	1	1	1	1.00
6	ท่านสามารถสร้าง Folder และจัดการไฟล์รูปแบบต่างๆได้ อาทิ สร้าง เปิด บันทึก คัดลอก ลบ ย้าย จัดเก็บ ไว้ในตำแหน่งที่ต้องการได้ในรูปแบบ online เช่น Google Drive , Cloud Storage ต่างๆ ได้	1	1	1	1.00
7	ท่านสามารถเพิ่มรูปแบบอักษรเข้าสู่เครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อใช้งานผ่านโปรแกรมต่างๆได้	1	0	1	0.67
8	ท่านสามารถตั้งค่าการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตด้วย Wifi / สาย LAN เพื่อใช้อินเตอร์ในการสืบค้นข้อมูลการทำงานต่างๆได้	1	1	1	1.00

ตารางที่ ข-1 (ต่อ) ค่าความเที่ยงตรงตามเนื้อหาของแบบสอบถามการรู้ดิจิทัล

ข้อ	ข้อความ-การรู้ดิจิทัล	ผู้เชี่ยวชาญ			IOC
		1	2	3	
<b>ด้านการใช้ (Use)</b>					
9	ท่านสามารถใช้โปรแกรมสนทนาในรูปแบบต่างๆ อาทิ โปรแกรม Zoom, โปรแกรม Google Meet, โปรแกรม Microsoft teams เพื่อใช้ในการประชุมออนไลน์หรือแลกเปลี่ยนข่าวสารข้อมูลกับผู้อื่นได้	1	1	1	1.00
10	ท่านสามารถติดตั้งและใช้งานโปรแกรม remote อาทิ โปรแกรม AnyDesk, TeamViewer, RealVNC เป็นต้น เพื่อให้สามารถเข้าใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์หรือโน้ตบุ๊กภายในบริษัทของท่านได้	1	0	1	0.67
11	ท่านสามารถใช้ โปรแกรม Microsoft office 365 อาทิ Word, Excel , PowerPoint เป็นต้น เพื่อช่วยในการปฏิบัติงานของท่านได้	1	1	1	1.00
<b>ด้านการเข้าใจ (Understand)</b>					
1	ท่านสามารถนำเนื้อหาที่ท่านสืบค้นจากอินเทอร์เน็ตนำมาใช้ให้สอดคล้องกับการทำงานของท่านได้	1	1	1	1.00
2	เมื่อท่านเปิดเจอสื่อออนไลน์ที่ไม่เหมาะสมขณะทำงาน ท่านได้ทำการประเมินสื่อก่อนที่จะปิดสื่อดังกล่าว อาทิ สื่อการพนัน สื่อลามก เป็นต้น	1	1	1	1.00
3	ท่านสามารถใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ อาทิ Google, Facebook, Instagram เป็นต้น เพื่อนำข้อมูลมาใช้ในการทำงานของท่านได้อย่างมีวิจารณญาณ	1	1	1	1.00
4	ท่านสามารถประเมินสื่อดิจิทัลที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของท่านเพื่อนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์	1	1	1	1.00
<b>ด้านการสร้างสรรค์ (Create)</b>					
1	ท่านสามารถใช้โปรแกรมการนำเสนอผลการต่างๆ อาทิ Word, Excel , PowerPoint เป็นต้น เพื่อออกแบบสร้างสรรค์การนำเสนอผลของท่านได้อย่างมีประสิทธิภาพ	1	1	1	1.00
2	ท่านสามารถสร้างสรรค์สื่อออนไลน์ ผ่านแพลตฟอร์มต่างๆ อาทิ Facebook, Instagram, Line, YouTube เป็นต้น ในการนำเสนอผลงานต่าง	1	1	1	1.00

ตารางที่ ข-1 (ต่อ) ค่าความเที่ยงตรงตามเนื้อหาของแบบสอบถามการรู้ดิจิทัล

ข้อ	ข้อความ-การรู้ดิจิทัล	ผู้เชี่ยวชาญ			IOC
		1	2	3	
<b>ด้านการสร้างสรรค์ (Create)</b>					
3	ท่านสามารถใช้เครื่องมือสื่อดิจิทัล อาทิ โปรแกรม Zoom,โปรแกรม Google Meet,โปรแกรม Microsoft teams เป็นต้น เพื่อให้นำเสนอผลงานของท่านในการประชุมได้อย่างมีประสิทธิภาพ	1	1	1	1.00

ตารางที่ ข-2 ค่าความเที่ยงตรงตามเนื้อหาของแบบสอบถามผลการปฏิบัติการ

ข้อ	ข้อความ-ผลการปฏิบัติงาน	ผู้เชี่ยวชาญ			IOC
		1	2	3	
1	ท่านสามารถปฏิบัติงานได้บรรลุผลสัมฤทธิ์มีคุณภาพตามเกณฑ์หรือเป้าหมายของงานที่กำหนด	1	1	1	1.00
2	ท่านสามารถปฏิบัติงานที่ท่านรับผิดชอบได้เกินกว่าเป้าหมายที่บริษัทได้กำหนด	1	1	0	0.67
3	ท่านสามารถปฏิบัติงานได้บรรลุผลสำเร็จโดยไม่มีข้อผิดพลาด	1	1	1	1.00
4	ท่านสามารถปฏิบัติงานตามที่รับมอบหมายได้สำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ	1	1	1	1.00
5	เมื่อท่านประสบผลสำเร็จในการทำงานท่านได้รับคำชื่นชมจากหัวหน้า	1	1	1	1.00
6	เมื่อท่านประสบผลสำเร็จในการทำงานท่านได้รับคำชื่นชมจากเพื่อนร่วมงาน	1	1	1	1.00
7	เมื่อท่านแสดงความคิดเห็นในการปฏิบัติงาน เพื่อนร่วมงานให้การยอมรับในความคิดเห็นของท่าน	1	1	1	1.00
8	เพื่อนร่วมงานของท่านมักขอคำแนะนำในการทำงานเพื่อทำไปปรับใช้ในการทำงานกับท่าน	1	1	1	1.00
9	ท่านสามารถปฏิบัติงานได้เสร็จภายในเวลาที่กำหนด	1	1	0	0.67
10	เมื่อเพื่อนร่วมงานของท่านพบปัญหาในระหว่างการทำงาน ท่านยินดีที่จะให้ความร่วมมือเพื่อนร่วมงานในการแก้ไขปัญหา	1	1	1	1.00
11	ท่านสามารถปฏิบัติงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานของท่านได้เป็นอย่างดี	1	1	1	1.00

ตารางที่ ข-2 (ต่อ) ค่าความเที่ยงตรงตามเนื้อหาของแบบสอบถามผลการปฏิบัติการ

ข้อ	ข้อความ-ผลการปฏิบัติงาน	ผู้เชี่ยวชาญ			IOC
		1	2	3	
12	เมื่อท่านพบปัญหาในระหว่างการทำงานท่านสามารถแก้ไขปัญหาในการดำเนินงานได้สำเร็จ	1	1	1	1.00

การหาค่าอำนาจจำแนกของข้อความในแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย

ตารางที่ ข-3 ค่าอำนาจจำแนกของข้อความในแบบสอบถามการรู้ดิจิทัล

ข้อ	ข้อความ-การรู้ดิจิทัล	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
<b>ด้านการใช้ (Use)</b>			
1	ท่านสามารถเปิด/ปิดเครื่องคอมพิวเตอร์หรือโน้ตบุ๊กได้	.345	.789
2	ในกรณีที่เครื่องคอมพิวเตอร์หรือโน้ตบุ๊กของท่านมีอาการค้างท่านสามารถรู้วิธีการ Restart เครื่องคอมพิวเตอร์หรือโน้ตบุ๊กได้	.504	.767
3	ท่านสามารถเปลี่ยนรหัส Username/Password ในเข้าใช้เครื่องคอมพิวเตอร์หรือโน้ตบุ๊กของท่านได้	.543	.761
4	ท่านสามารถใช้คีย์บอร์ด และฟังก์ชันการทำงานของคีย์บอร์ด อาทิ Print Screen, Num lock, Delete เป็นต้น ในการปฏิบัติงานตามที่ต้องการได้	.447	.774
5	ท่านสามารถสร้าง Folder และจัดการไฟล์รูปแบบต่างๆได้ อาทิ สร้าง เปิด บันทึก คัดลอก ลบ ย้าย จัดเก็บ ไว้ในภายในเครื่องคอมพิวเตอร์หรือโน้ตบุ๊กของท่านได้	.400	.780
6	ท่านสามารถสร้าง Folder และจัดการไฟล์รูปแบบต่างๆได้ อาทิ สร้าง เปิด บันทึก คัดลอก ลบ ย้าย จัดเก็บ ไว้ในตำแหน่งที่ต้องการได้ในรูปแบบ online เช่น Google Drive , Cloud Storage ต่างๆ ได้	.630	.751
7	ท่านสามารถเพิ่มรูปแบบอักษรเข้าสู่เครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อใช้งานผ่านโปรแกรมต่างๆได้	.521	.763
8	ท่านสามารถตั้งค่าการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตด้วย Wifi / สาย LAN เพื่อใช้อินเตอร์ในการสืบค้นข้อมูลการทำงานต่างๆได้	.469	.772

ตารางที่ ข-3 (ต่อ) ค่าอำนาจจำแนกของข้อความในแบบสอบถามการรู้ดิจิทัล

ข้อ	ข้อความ-การรู้ดิจิทัล	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
<b>ด้านการใช้ (Use)</b>			
9	ท่านสามารถใช้โปรแกรมสนทนาในรูปแบบต่างๆ อาทิ โปรแกรม Zoom, โปรแกรม Google Meet, โปรแกรม Microsoft teams เพื่อใช้ในการประชุมออนไลน์หรือแลกเปลี่ยนข่าวสารข้อมูลกับผู้อื่นได้	.683	.743
10	ท่านสามารถติดตั้งและใช้งานโปรแกรม remote อาทิ โปรแกรม AnyDesk, TeamViewer, RealVNC เป็นต้น เพื่อให้สามารถเข้าใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์หรือโน้ตบุ๊กภายในบริษัทของท่านได้	.353	.811
11	ท่านสามารถใช้ โปรแกรม Microsoft office 365 อาทิ Word, Excel , PowerPoint เป็นต้น เพื่อช่วยในการปฏิบัติงานของท่านได้	.430	.777
ค่าความเชื่อมั่นของการรู้ดิจิทัลด้านการใช้ = .788			
<b>ด้านการเข้าใจ (Understand)</b>			
1	ท่านสามารถนำเนื้อหาที่ท่านสืบค้นจากอินเทอร์เน็ตนำมาใช้ให้สอดคล้องกับการทำงานของท่านได้	.449	.514
2	เมื่อท่านเปิดเจอสื่อออนไลน์ที่ไม่เหมาะสมขณะทำงาน ท่านได้ทำการประเมินสื่อก่อนที่จะปิดสื่อดังกล่าว อาทิ สื่อการพนัน สื่อลามก เป็นต้น	.356	.635
3	ท่านสามารถใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ อาทิ Google, Facebook, Instagram เป็นต้น เพื่อนำข้อมูลมาใช้ในการทำงานของท่านได้อย่างมีวิจารณญาณ	.542	.442
4	ท่านสามารถประเมินสื่อดิจิทัลที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของท่านเพื่อนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์	.349	.543
ค่าความเชื่อมั่นของการรู้ดิจิทัลด้านการเข้าใจ = .594			



ตารางที่ ข-3 (ต่อ) ค่าอำนาจจำแนกของข้อความในแบบสอบถามการรู้ดิจิทัล

ข้อ	ข้อความ-การรู้ดิจิทัล	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
<b>ด้านการสร้างสรรค์ (Create)</b>			
1	ท่านสามารถใช้โปรแกรมการนำเสนอผลการต่างๆ อาทิ Word, Excel , PowerPoint เป็นต้น เพื่อออกแบบสร้างสรรค์การนำเสนอผลของท่านได้อย่างมีประสิทธิภาพ	.658	.700
2	ท่านสามารถสร้างสรรค์สื่อออนไลน์ ผ่านแพลตฟอร์มต่างๆ อาทิ Facebook, Instagram, Line, YouTube เป็นต้น ในการนำเสนอผลงานต่าง	.631	.638
3	ท่านสามารถใช้เครื่องมือสื่อดิจิทัล อาทิ โปรแกรม Zoom,โปรแกรม Google Meet,โปรแกรม Microsoft teams เป็นต้น เพื่อใช้นำเสนอผลงานของท่านในการประชุมได้อย่างมีประสิทธิภาพ	.603	.692
ค่าความเชื่อมั่นของการรู้ดิจิทัลด้านการสร้างสรรค์ = .761			
ค่าความเชื่อมั่นของการรู้ดิจิทัลโดยรวม = .853			

ตารางที่ ข-4 ค่าอำนาจจำแนกของข้อความในแบบสอบถามผลการปฏิบัติงาน

ข้อ	ข้อความ-ผลการปฏิบัติงาน	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
1	ท่านสามารถปฏิบัติงานได้บรรลุผลสัมฤทธิ์มีคุณภาพตามเกณฑ์หรือเป้าหมายของงานที่กำหนด	.535	.827
2	ท่านสามารถปฏิบัติงานที่ท่านรับผิดชอบได้เกินกว่าเป้าหมายที่บริษัทได้กำหนด	.650	.819
3	ท่านสามารถปฏิบัติงานได้บรรลุผลสำเร็จโดยไม่มีข้อผิดพลาด	.498	.830

ตารางที่ ข-4 (ต่อ) ค่าอำนาจจำแนกของข้อความในแบบสอบถามผลการปฏิบัติงาน

ข้อ	ข้อความ-ผลการปฏิบัติงาน	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
4	ท่านสามารถปฏิบัติงานตามที่รับมอบหมายได้สำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ	.651	.823
5	เมื่อท่านประสบผลสำเร็จในการทำงานท่านได้รับคำชื่นชมจากหัวหน้า	.487	.834
6	เมื่อท่านประสบผลสำเร็จในการทำงานท่านได้รับคำชื่นชมจากเพื่อนร่วมงาน	.494	.830
7	เมื่อท่านแสดงความคิดเห็นในการปฏิบัติงาน เพื่อนร่วมงานให้การยอมรับในความคิดเห็นของท่าน	.594	.823
8	เพื่อนร่วมงานของท่านมักขอคำแนะนำในการทำงานเพื่อทำไปปรับใช้ในการทำงานกับท่าน	.466	.834
9	ท่านสามารถปฏิบัติงานได้เสร็จภายในเวลาที่กำหนด	.455	.833
10	เมื่อเพื่อนร่วมงานของท่านพบปัญหาในระหว่างการทำงาน ท่านยินดีที่จะให้ความร่วมมือเพื่อนร่วมงานในการแก้ไขปัญหา	.443	.834
11	ท่านสามารถปฏิบัติงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานของท่านได้เป็นอย่างดี	.487	.831
12	เมื่อท่านพบปัญหาในระหว่างการทำงานท่านสามารถแก้ไขปัญหาในการดำเนินงานได้สำเร็จ	.376	.838
ค่าความเชื่อมั่นของผลการปฏิบัติงานโดยรวม = .842			

### ภาคผนวก ค

เอกสารข้อมูลคำอธิบายสำหรับผู้รับการวิจัย  
แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย



### แบบสอบถามการวิจัย

ความสัมพันธ์ระหว่างการรู้ดิจิทัลและผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทกลุ่มประกัน

### relationship between digital literacy and job performance of insurance company employees

เนื่องด้วยข้าพเจ้านักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ ภาควิชามนุษยศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ได้จัดทำการวิจัยเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างการรู้ดิจิทัลและผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทกลุ่มประกัน” ( relationship between digital literacy and job performance of insurance company employees ) มีความประสงค์ขอข้อมูลจากท่าน คำตอบของท่านมีความสำคัญและเป็นประโยชน์อย่างยิ่ง เพื่อใช้ในการวิจัยเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างการรู้ดิจิทัลและผลการปฏิบัติงาน แบบสอบถามนี้ไม่มีคำตอบที่ถูกหรือผิด โดยขอความร่วมมือจากท่านในการตอบคำถามด้วยตัวของท่านอย่าง เป็นจริงที่สุด คำตอบของท่านจะถือเป็นความลับไม่มีการเปิดเผยข้อมูลส่วนตัวผู้ใดทั้งสิ้นและไม่มีผลกระทบใดๆ ต่อตัวท่าน ข้อมูลจะนำมาวิเคราะห์ ร่วมกันโดยดูภาพรวมเท่านั้น จึงขอให้ท่านวางใจและกรุณาตอบคำถามให้ครบทุกข้อตามความเป็นจริงมากที่สุด

แบบสอบถามชุดนี้แบ่งเป็น 3 ตอน จำนวน 30 ข้อ คือ (ใช้เวลาในการตอบแบบสอบถามการวิจัยดังกล่าวประมาณ 30 นาที)

ตอนที่ 1	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	4	ข้อ
ตอนที่ 2	การรู้ดิจิทัล (Digital Literacy)	จำนวน	18	ข้อ
ตอนที่ 3	ผลการปฏิบัติงาน (job performance)	จำนวน	12	ข้อ

โปรดอ่านคำชี้แจงก่อนการตอบคำถามในแต่ละตอน

ผู้วิจัยขอขอบคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ที่กรุณาสละเวลาอันมีค่าเพื่อตอบคำถามแบบสอบถามครั้งนี้

หากมีข้อสงสัย สามารถสอบถามเพิ่มเติมได้ที่ คุณนิติกร เกียรติ เภอริโทร. 063-6141-655

ผู้วิจัย

สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

### แบบสอบถาม

เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการรู้ดิจิทัลและผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทกลุ่มประกัน  
relationship between digital literacy and job performance of insurance company  
employees

#### คำยินยอม

ท่านได้อ่านคำชี้แจงของโครงการวิจัยแล้ว ท่านยินยอมให้ข้อมูลโดยตอบแบบสอบถามหรือไม่

ยินยอม  ไม่ยินยอม

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง: กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง  ที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

1.เพศ

ชาย  หญิง

2.อายุ

ต่ำกว่า 25 ปี  25-34 ปี  35-44 ปี  
 45-55 ปี  56 ปีขึ้นไป

3.ระดับการศึกษา

มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.  ปวส. ปริญญาตรี  
 ปริญญาโท  ปริญญาเอก

4.ประสบการณ์การทำงาน

ต่ำกว่า 2 ปี  2-5 ปี  6-9 ปี  10 ปีขึ้นไป

## ตอนที่ 2 การรู้ดิจิทัล (Digital Literacy)

**คำชี้แจง:** โปรดอ่านข้อความต่อไปนี้แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความคิดเห็นที่ตรงเกณฑ์ ดังนี้  
มากที่สุดหรือสอดคล้องกับความรู้ของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว โดยมีเกณฑ์ ดังนี้

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

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
<b>ด้านการใช้ (Use)</b>						
1	ท่านสามารถเปิด/ปิดเครื่องคอมพิวเตอร์หรือโน้ตบุ๊กได้					
2	ในกรณีที่เครื่องคอมพิวเตอร์หรือโน้ตบุ๊กของท่านมีอาการค้างท่านสามารถรู้วิธีการ Restart เครื่องคอมพิวเตอร์หรือโน้ตบุ๊กได้					
3	ท่านสามารถเปลี่ยนรหัส Username/Password ในเข้าใช้เครื่องคอมพิวเตอร์หรือโน้ตบุ๊กของท่านได้					
4	ท่านสามารถใช้คีย์บอร์ด และฟังก์ชันการทำงานของคีย์บอร์ด อาทิ Print Screen, Num lock, Delete เป็นต้น ในการปฏิบัติงานตามที่ต้องการได้					
5	ท่านสามารถสร้าง Folder และจัดการไฟล์รูปแบบต่างๆได้ อาทิ สร้าง เปิด บันทึก คัดลอก ลบ ย้าย จัดเก็บ ไว้ในภายในเครื่องคอมพิวเตอร์หรือโน้ตบุ๊กของท่านได้					
6	ท่านสามารถสร้าง Folder และจัดการไฟล์รูปแบบต่างๆได้ อาทิ สร้าง เปิด บันทึก คัดลอก ลบ ย้าย จัดเก็บ ไว้ในตำแหน่งที่ต้องการได้ในรูปแบบ online เช่น Google Drive , Cloud Storage ต่างๆได้					
7	ท่านสามารถเพิ่มรูปแบบอักษรเข้าสู่เครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อใช้งานผ่านโปรแกรมต่างๆได้					

## ตอนที่ 2 (ต่อ) การรู้ดิจิทัล (Digital Literacy)

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
<b>ด้านการใช้ (Use)</b>						
8	ท่านสามารถตั้งค่าการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตด้วย Wifi / สาย LAN เพื่อใช้อินเทอร์เน็ตในการสืบค้นข้อมูลการทำงานต่างๆได้					
9	ท่านสามารถใช้โปรแกรมสนทนาในรูปแบบต่างๆ อาทิ โปรแกรม Zoom,โปรแกรม Google Meet, โปรแกรม Microsoft teams เพื่อใช้ในการประชุมออนไลน์หรือแลกเปลี่ยนข่าวสารข้อมูลกับผู้อื่นได้					
10	ท่านสามารถติดตั้งและใช้งานโปรแกรม remote อาทิ โปรแกรม AnyDesk, TeamViewer, RealVNC เป็นต้น เพื่อให้สามารถเข้าใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์หรือโน้ตบุ๊กภายในบริษัทของท่านได้					
11	ท่านสามารถใช้ โปรแกรม Microsoft office 365 อาทิ Word, Excel , PowerPoint เป็นต้น เพื่อช่วยในการปฏิบัติงานของท่านได้					
<b>ด้านการเข้าใจ (Understand)</b>						
1	ท่านสามารถนำเนื้อหาที่ท่านสืบค้นจากอินเทอร์เน็ตนำมาใช้ให้สอดคล้องกับการทำงานของท่านได้					
2	เมื่อท่านเปิดเจอสื่อออนไลน์ที่ไม่เหมาะสมขณะทำงาน ท่านได้ทำการประเมณสื่อก่อนที่จะปิดสื่อดังกล่าว อาทิ สื่อการพนัน สื่อลามก เป็นต้น					
3	ท่านสามารถใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ อาทิ Google, Facebook, Instagram เป็นต้น เพื่อนำข้อมูลมาใช้ในการทำงานของท่านได้อย่างมีวิจารณญาณ					
4	ท่านสามารถประเมณสื่อดิจิทัลที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของท่านเพื่อนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์					

ตอนที่ 2 การรู้ดิจิทัล (Digital Literacy) (ต่อ)

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
<b>ด้านการสร้างสรรค์ (Create)</b>						
1	ท่านสามารถใช้โปรแกรมการนำเสนอผลการต่างๆ อาทิ Word, Excel , PowerPoint เป็นต้น เพื่อออกแบบสร้างสรรค์การนำเสนอผลของท่านได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
2	ท่านสามารถสร้างสรรค์สื่อออนไลน์ ผ่านแพลตฟอร์มต่างๆ อาทิ Facebook, Instagram, Line, YouTube เป็นต้น ในการนำเสนอผลงานต่าง					
3	ท่านสามารถใช้เครื่องมือสื่อดิจิทัล อาทิ โปรแกรม Zoom,โปรแกรม Google Meet,โปรแกรม Microsoft teams เป็นต้น เพื่อใช้นำเสนอผลงานของท่านในการประชุมได้อย่างมีประสิทธิภาพ					



### ตอนที่ 3 ผลการปฏิบัติงาน (job performance)

คำชี้แจง: โปรดอ่านข้อความต่อไปนี้แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความคิดเห็นที่ตรงเกณฑ์ ดังนี้

มากที่สุดหรือสอดคล้องกับความรู้สึกของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว โดยมีเกณฑ์ ดังนี้

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

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
1	ท่านสามารถปฏิบัติงานได้บรรลุผลสัมฤทธิ์มีคุณภาพตามเกณฑ์หรือเป้าหมายของงานที่กำหนด					
2	ท่านสามารถปฏิบัติงานที่ท่านรับผิดชอบได้เกินกว่าเป้าหมายที่บริษัทได้กำหนด					
3	ท่านสามารถปฏิบัติงานได้บรรลุผลสำเร็จโดยไม่มีข้อผิดพลาด					
4	ท่านสามารถปฏิบัติงานตามที่รับมอบหมายได้สำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ					
5	เมื่อท่านประสบผลสำเร็จในการทำงานท่านได้รับคำชื่นชมจากหัวหน้า					
6	เมื่อท่านประสบผลสำเร็จในการทำงานท่านได้รับคำชื่นชมจากเพื่อนร่วมงาน					
7	เมื่อท่านแสดงความคิดเห็นในการปฏิบัติงาน เพื่อนร่วมงานให้การยอมรับในความคิดเห็นของท่าน					
8	เพื่อนร่วมงานของท่านมักขอคำแนะนำในการทำงานเพื่อทำไปปรับใช้ในการทำงานกับท่าน					
9	ท่านสามารถปฏิบัติงานได้เสร็จภายในเวลาที่กำหนด					
10	เมื่อเพื่อนร่วมงานของท่านพบปัญหาในระหว่างการทำงาน ท่านยินดีที่จะให้ความร่วมมือเพื่อนร่วมงานในการแก้ไขปัญหา					
11	ท่านสามารถปฏิบัติงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานของท่านได้เป็นอย่างดี					
12	เมื่อท่านพบปัญหาในระหว่างการทำงานท่านสามารถแก้ไขปัญหาในการดำเนินงานได้สำเร็จ					

**ประวัติผู้วิจัย**

ชื่อ นามสกุล : ว่าที่ร้อยตรีนิติกร เกาว์ชาติ  
วัน เดือน ปีเกิด : 12 กุมภาพันธ์ 2538  
ประวัติการศึกษา : ปริญญาตรี (2559) วิทยาศาสตร์การกีฬาและสุขภาพ  
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา  
ตำแหน่งปัจจุบัน : Implementer  
บริษัท โกลฟ์ จำกัด