

การจัดการความรู้เทคโนโลยีสารสนเทศ สำหรับทักษะดิจิทัล ของพนักงานและ
ลูกจ้าง ธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่

**Information Technology Knowledge Management for the Digital Literacy
of Employees in the Government Savings Bank, Head Office.**

วรากร หมีทอง¹ , กรเอก กาญจนโกคิน²

บทคัดย่อ

ชื่อเรื่องการค้นคว้าอิสระ	การจัดการความรู้เทคโนโลยีสารสนเทศ สำหรับทักษะดิจิทัล ของพนักงานและ ลูกจ้างธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่
ชื่อผู้เขียน	นายวรากร หมีทอง
ชื่อปริญญา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชา	การจัดการ
ปีการศึกษา	2562
อาจารย์ที่ปรึกษา	อาจารย์ ดร.กรเอก กาญจนะ โภคิน

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาการจัดการความรู้เทคโนโลยีสารสนเทศของธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ (2) เพื่อศึกษาทักษะดิจิทัลของพนักงานและลูกจ้างธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ (3) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับทักษะดิจิทัลของพนักงานและลูกจ้างธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ (4) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการความรู้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับทักษะดิจิทัลของพนักงาน และลูกจ้างธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ (5) เพื่อหาการจัดการความรู้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ส่งผลต่อทักษะดิจิทัลของพนักงาน และลูกจ้างธนาคารออมสิน

สำนักงานใหญ่ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการสำรวจข้อมูล กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานและลูกจ้าง ธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ จำนวน 400 คน สถิติเชิงพรรณนา ที่ใช้ได้แก่ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบน สถิติเชิงอนุมานที่ใช้ทดสอบ ได้แก่ Independent Samples t-test กับ One way ANOVA ทดสอบความแตกต่าง และ สถิติ Chi-Square กับ Pearson Correlation ทดสอบความสัมพันธ์ ที่ระดับนัยสำคัญ .05

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 64 และเป็นเพศชายคิดเป็นร้อยละ 36 โดยส่วนใหญ่มีช่วงอายุระหว่าง 20-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 51 ส่วนใหญ่การศึกษาอยู่ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 81 ตำแหน่งหน้าที่การปฏิบัติงานส่วนใหญ่เป็นลูกจ้าง และเป็นพนักงาน คิดเป็นร้อยละ 47.0 และคิดเป็นร้อยละ 43.5 ตามลำดับ ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ที่ 1.) การจัดการความรู้เทคโนโลยีสารสนเทศของธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ ด้านการการสร้างความรู้ ด้านการจัดเก็บความรู้ ด้านการเผยแพร่แลกเปลี่ยนความรู้ และด้านการนำความรู้ไปใช้ พบว่าทุกด้านมีระดับความเห็นมากที่สุด ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ที่ 2.) ทักษะดิจิทัลของพนักงาน และลูกจ้างธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ ด้านการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ด้านความเข้าใจเทคโนโลยีดิจิทัล ด้านการสร้างเทคโนโลยีดิจิทัล และด้านการเข้าถึงเทคโนโลยีดิจิทัล พบว่าทุกด้านมีระดับความเห็นมากที่สุด ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ที่ 3.) ผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 1 พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ที่ส่งผลต่อ ทักษะดิจิทัลของพนักงาน และลูกจ้างธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ ด้านการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ด้านความเข้าใจเทคโนโลยีดิจิทัล ด้านการสร้างเทคโนโลยีดิจิทัล และด้านการเข้าถึงเทคโนโลยีดิจิทัล พบว่า อายุ การศึกษา และตำแหน่งหน้าที่การปฏิบัติงาน มีความคิดเห็นต่อทักษะดิจิทัลที่แตกต่างกัน มีเพียง เพศ ที่มีความคิดเห็นต่อทักษะดิจิทัล ที่ไม่แตกต่างกัน ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ที่ 4.) ผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 2 พบว่า การจัดการความรู้เทคโนโลยีสารสนเทศทุกด้าน ได้แก่ ด้านการสร้างความรู้ ด้านการจัดเก็บความรู้ ด้านการเผยแพร่แลกเปลี่ยนความรู้ และด้านการนำความรู้ไปใช้ มีความสัมพันธ์กับกับทักษะดิจิทัลทุกด้าน ได้แก่ ด้านการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ด้านความเข้าใจ

เทคโนโลยีดิจิทัล ด้านการสร้างเทคโนโลยีดิจิทัล และด้านการเข้าถึงเทคโนโลยีดิจิทัล ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ที่ 5.) ผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 3 พบว่า การจัดการความรู้เทคโนโลยีสารสนเทศส่งผลต่อทักษะดิจิทัลของพนักงานและลูกจ้างธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ทุกด้าน ดังนี้ การจัดการความรู้เทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการจัดเก็บความรู้ ส่งผลสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 30.8 รองลงมา การจัดการความรู้เทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการสร้างความรู้ คิดเป็นร้อยละ 23.8 การจัดการความรู้เทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการเผยแพร่แลกเปลี่ยนความรู้ คิดเป็นร้อยละ 17.6 และ การจัดการความรู้เทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการนำความรู้ไปใช้ คิดเป็นร้อยละ 16.1 ตามลำดับ

Abstract

Independent Study Title :	Information Technology Knowledge Management For The Digital Literacy Of Employees The Government Savings Bank, Head Office.
Name's Author	Mr. Waragorn Meethong
Degree Sought	Master of Business Administration
Major	Business management
Academic Year	2019
Advisory Committee	Dr.Korneak Kanjanaphokin

The purpose of this dissertation (paper) is to (1) study the management of information technology knowledge in the Head office of Government Saving Bank, (2) examine the digital skills of both temporary and permanent employees in the Head office of Government Saving Bank, (3) analyze the comparison between individual factors and digital skills of both temporary and permanent employees in the Head office of Government Saving Bank, (4) identity the relationship between information technology knowledge and digital skills of both temporary and permanent employees in the Head office of Government Saving Bank, (5) investigate the influence of information technology knowledge on the digital skills on both temporary and permanent employees in the Head office of Government Saving Bank. In order to conduct the research, the questionnaire method is used to survey the sample of 400 employees both temporary and permanent employees in the Head office of

Government Saving Bank. While the descriptive statistics used in this paper are frequency, percentage, mean, and deviation. The inferential statistics used under this research were Independent Sample t-test and One-way ANOVA to test the difference and statistics on the relationship between Chi-Square and Pearson Correlation at the significant level of 0.5.

The finding of this study indicates that most of the survey's respondents were female which accounted for 64 percent, whereas male respondents accounted for only 36 percent. At the same time, most participants have the age range between 20-30 years accounted for 51 percent and 81 percent of them have a bachelor's degree level. While the employees' type is classified as 47 percent is temporary and 43.5 percent is permanent respectively. The research result according to objectives 1.) show the management of information knowledge in the head of the Office of Government Saving Bank which indicates that all perspectives listed below have the most in response: the management of the generation of knowledge; the management of information storage; the distribution of knowledge exchange and the application of knowledge usage.

2.) Permanent employee's digital skill and temporary employees of Government Savings Bank in Headquarters which shows that all factors listed below have the most in response: the comprehension of digital technology; the creation of digital technology and the accessibility to digital technology. 3) The result of the examination under the 1st assumption reveals that personal aspects have influenced the digital skill of both types of employees. While the use of digital technology, the understanding of digital technology, the creation of digital technology, and the accessibility of digital

technology suggest that ages, education, and employment position have an influence on different comments in digital skills. However, only gender's factor that makes no different comments accounting to digital skill. The outcome of 4.) objective under the 2nd assumption indicate that all of the aspects of the management technology knowledge; the creation of knowledge, the storage of knowledge; the distribution of knowledge exchange, and the application of knowledge usage correlate with every digital skill factors: the use of digital technology, the understanding of digital technology, the creation of digital technology and the accessibility of digital technology. Finally, the result accounting the 5.) objective under the 3rd assumption shows that the management technology knowledge is influence on the digital skill of both types employees of Government Savings Bank in headquarters in every aspect according to the management technology knowledge which is the storage of knowledge is highly accounted for 30.8 percent, secondly, the creation of knowledge is accounted for 23.8 percent. Then, the distribution of knowledge exchange is accounted for 17.6 percent and lastly, the use of technology knowledge is accounted for 16.1 percent respectively.

บทนำ

สังคมโลกได้มีการพัฒนาการมาอย่างต่อเนื่องเริ่มตั้งแต่มนุษย์เราดำรงชีวิตได้อยู่ด้วยการหาของป่าล่าสัตว์เป็นอาหาร เมื่อสามารถคิดค้นการใช้เครื่องมือทางการเกษตรได้จึงเปลี่ยนวิถีชีวิตจาก การเก็บของป่าล่าสัตว์เป็นการเพาะปลูกและเลี้ยงสัตว์ด้วยแรงคนและสัตว์เป็นหลัก โดยมีที่ดิน เป็น ปัจจัยสำคัญในการผลิต ในยุคนี้เริ่มมีการค้าขายแลกเปลี่ยนสินค้าทางการเกษตรเกิดขึ้น เมื่อมีความ เจริญทางวิทยาศาสตร์มนุษย์สามารถสร้างเครื่องมือเครื่องจักรกลเพื่อ ใช้งานแทนแรงคนและสัตว์ได้ จึงเข้าสู่ยุคอุตสาหกรรมโดยมีการใช้เทคโนโลยีและเครื่องจักรขนาดใหญ่ในการผลิตเพื่อการอุตสาหกรรม ต่อมาเมื่อมนุษย์สามารถประดิษฐ์คิดค้นคอมพิวเตอร์ และสามารถเชื่อมต่อกันได้ไปทั่วโลกเทคโนโลยี สารสนเทศและการสื่อสารจึงปัจจัยสำคัญที่ผลักดันในการนำโลกเข้าสู่ยุคการสื่อสาร การเข้าสู่ยุคต่าง ๆ ในการวิวัฒนาการของโลกที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงจากการคิดค้นเทคโนโลยีใหม่ๆ ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงสังคมโลก ทั้งทาง การเมือง เศรษฐกิจ สังคมจิตวิทยา ความมั่นคง มาอย่างต่อเนื่อง และมีอัตราเร่งของการเปลี่ยนแปลงสูงมากขึ้นเรื่อย ๆ ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงวิถีชีวิตของคนในสังคมอย่างรวดเร็วและซับซ้อนมากขึ้น

ในปัจจุบันการพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลกำลังนำสังคมโลกเข้าสู่การวิวัฒนาการอย่าง รวดเร็วแบบก้าวกระโดด มีความซับซ้อน เชื่อมโยงได้หลายมิติ ไร้พรมแดนและคาดการณ์ได้ยาก โดยการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร การโทรคมนาคม เครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่เชื่อมโยงไปทุกพื้นที่ สามารถส่งผ่านข้อมูลขนาดใหญ่ด้วยความเร็วสูงได้อย่างมีประสิทธิภาพเป็นการเปลี่ยนผ่านจาก ยุคอนาล็อกเข้าสู่ยุคดิจิทัล ทำให้กิจการต่าง ๆ ทุกภาคส่วนถูกพัฒนาโดยเทคโนโลยีให้มีความทันสมัย ในทุก ๆ ด้าน ส่งผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจ การเมือง สังคมจิตวิทยา ความมั่นคง และวิถีชีวิตของ ประชาชนทุกคนในสังคมทั้งในเชิงสร้างสรรค์และการทำลาย เกิดอาชีพใหม่รูปแบบ และกระบวนการทำงานใหม่ ซึ่งองค์กรต่าง ๆ ต้องปรับตัวให้มีความทันสมัย และสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของ เทคโนโลยีในยุคปัจจุบัน ทั้งนี้หากไม่สามารถปรับตัวได้ทันเวลาอาจมีผลกระทบต่อความอยู่รอดของ องค์กรและต้องยุติกิจการใน

ที่สุด การรู้และปรับตัวก่อนจะทำให้ได้ประโยชน์จากการเปลี่ยนแปลงของ เทคโนโลยี และก้าวเข้าสู่ยุคดิจิทัลได้อย่างมีความพร้อม สามารถสร้างโอกาสที่เป็นประโยชน์ในการพัฒนากิจการขององค์กร และพัฒนาคุณภาพในการดำรงชีวิตประชาชนในสังคมได้อย่างมากมาย

โลกยุคดิจิทัลเริ่มจากการพัฒนาเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์มาใช้งานแทนเครื่องมือแบบเก่า พร้อมกับการพัฒนาเทคโนโลยีด้านการสื่อสารมาใช้เชื่อมโยงเครื่องคอมพิวเตอร์ เป็นระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตสามารถส่งข้อมูลไปทั่วโลกได้อย่างรวดเร็ว ได้อย่างไร้ขีดจำกัด และมีการพัฒนาแอปพลิเคชันหลากหลายรูปแบบมาใช้ประโยชน์ในการทำงานให้เป็นไปได้ด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ มีค่าใช้จ่ายลดลง ทั้งในการบริหารจัดการ การผลิต การค้า การลงทุน การบริการ ทั้งภาครัฐราชการ และภาคเอกชน โดยสามารถแบ่งวิวัฒนาการของโลกยุคดิจิทัลเป็น 4 ยุค ดังนี้

Digital 1.0

ยุคของการเปิดโลกอินเทอร์เน็ต ซึ่งถือว่าเป็นจุดเปลี่ยนของพฤติกรรมการใช้ชีวิตของคนในสังคม เนื่องจากหลายสิ่งได้เริ่มปรับบทบาทให้เข้าถึงอินเทอร์เน็ตมากขึ้น

Digital 2.0

ยุคของโซเชียลมีเดีย เมื่ออินเทอร์เน็ตได้เข้ามาสู่สังคมเป็นวงกว้าง คนในสังคมก็ได้มีการปรับตัวและใช้งานอินเทอร์เน็ต และนำเข้ามาอยู่ในชีวิตประจำวันมากยิ่งขึ้น เช่น มีการสื่อสารโดยผ่านสื่อโซเชียล

Digital 3.0

ยุคแห่งข้อมูลและบิ๊กดาต้า โดยสิ่งเหล่านี้ล้วนแล้วมาจากพฤติกรรมของผู้บริโภคในยุค Digital 2.0 และ 3.0 ซึ่งส่งผลให้ข้อมูลต่าง ๆ ได้มีมากขึ้น เกิดเป็นการขยายข้อมูลที่มากมาย

Digital 4.0

ยุคปัจจุบันที่มีความก้าวหน้าของเทคโนโลยีอย่างครบครัน และมี AI เข้ามาเกี่ยวข้องมากขึ้น ซึ่งเทคโนโลยีที่กล่าวไปในยุคข้างต้น ตั้งแต่ยุค 1.0 ไปจนถึง 3.0 เสมือนเป็นจุดเริ่มต้นและได้มีการพัฒนามาเรื่อย ๆ และเป็นการเพิ่มศักยภาพในการประดิษฐ์ของมนุษย์ เพื่อข้ามขีดจำกัดต่าง ๆ รวมถึงเป็นการสร้างสรรค์และพัฒนาสิ่งใหม่ หรือจะเรียกยุคนี้ว่า ยุค Machine to Machine เช่น เราสามารถเปิด-ปิดเครื่องใช้ไฟฟ้าในบ้านของตัวเองโดยผ่าน Application บนมือถือได้

ความเป็นพลเมืองดิจิทัล คือ พลเมืองผู้ใช้งานสื่อดิจิทัลและสื่อสังคมออนไลน์อย่างเข้าใจบรรทัดฐาน ของการปฏิบัติตัวให้เหมาะสม และมีความรับผิดชอบในการใช้เทคโนโลยี โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสื่อสารในยุคดิจิทัลเป็นการสื่อสารที่ไร้พรมแดน จำเป็นต้องมีความฉลาดทางดิจิทัล (Digital Intelligence Quotient : DQ) ซึ่งก็คือกลุ่มของความสามารถทางสังคม อารมณ์ และการรับรู้ที่จะทำให้นักคนหนึ่งสามารถเผชิญกับความท้าทายบนเส้นทางของชีวิตในยุคดิจิทัล และสามารถปรับตัวให้เข้ากับชีวิตดิจิทัลได้ โดยครอบคลุมทั้งความรู้ ทักษะ ทักษะคิด และค่านิยมที่จำเป็นต่อการใช้ชีวิตในฐานะสมาชิกของโลกออนไลน์ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคือ ทักษะการใช้สื่อและการเข้าสังคมในโลกออนไลน์ (ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร, 2562)

ทักษะดิจิทัล (Digital literacy) หรือทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เป็นทักษะด้านดิจิทัลพื้นฐานที่จะเป็นตัวช่วยสำคัญในการปฏิบัติงาน การสื่อสาร และการทำงานร่วมกันกับผู้อื่นในลักษณะ “ทำน้อย ได้มาก” หรือ “Work less but get more impact” และช่วยสร้างคุณค่า (Value Co-creation) และความคุ้มค่าในการดำเนินงาน (Economy of Scale) เพื่อการก้าวไปสู่การเป็นประเทศไทย 4.0

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการจัดการความรู้เทคโนโลยีสารสนเทศของธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่
2. เพื่อศึกษาทักษะดิจิทัลของพนักงานและลูกจ้างธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่
3. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับทักษะดิจิทัลของพนักงานและลูกจ้างธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่

4. เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการความรู้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับทักษะดิจิทัลของพนักงาน และลูกจ้างธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่

5. เพื่อหาการจัดการความรู้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ส่งผลต่อทักษะดิจิทัลของพนักงาน และลูกจ้างธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่

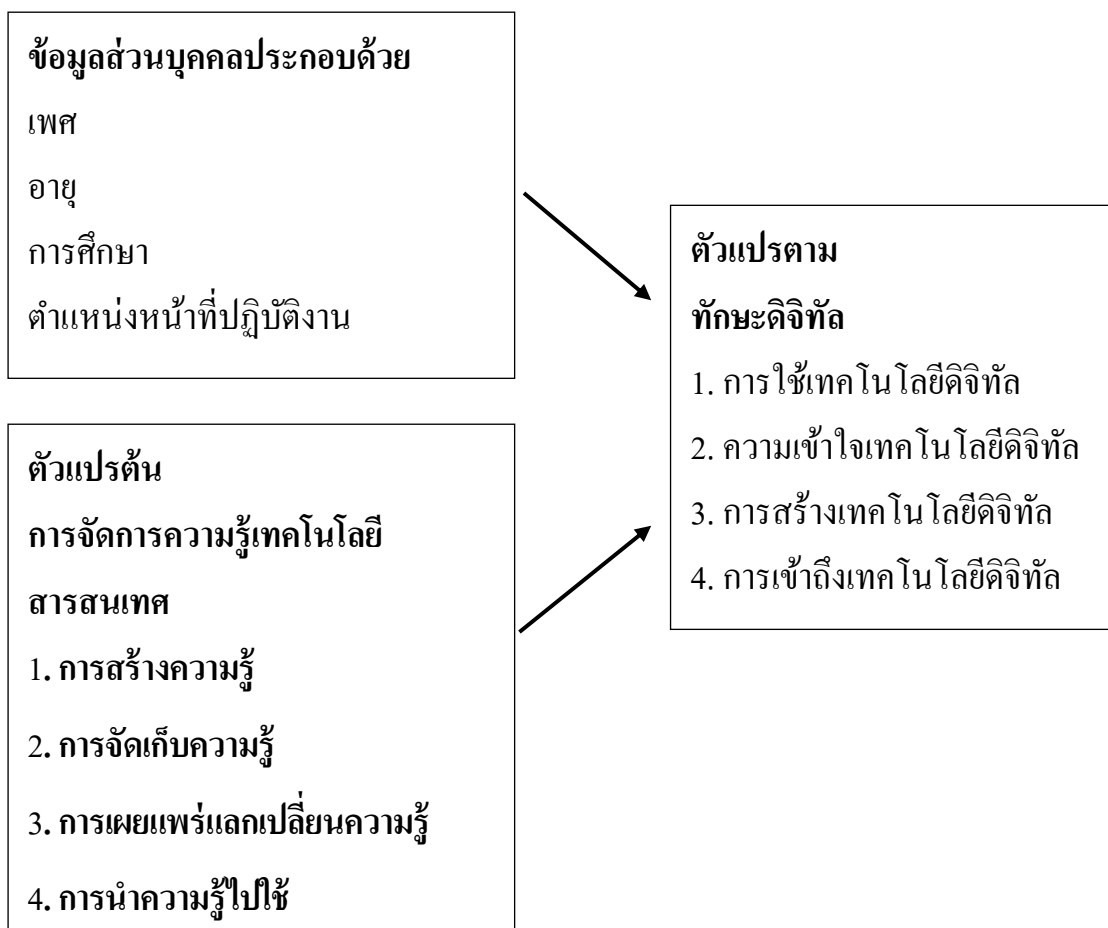
สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานและลูกจ้างธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ มีความคิดเห็นต่อทักษะดิจิทัลที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 การจัดการความรู้เทคโนโลยีสารสนเทศมีความสัมพันธ์ต่อทักษะดิจิทัลของพนักงานและลูกจ้าง ธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่

สมมติฐานที่ 3 การจัดการความรู้เทคโนโลยีสารสนเทศของ ธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ ส่งผลกระทบต่อทักษะดิจิทัลของ พนักงานและลูกจ้าง ธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่

การกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย



ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาวิจัย เรื่อง การจัดการความรู้เทคโนโลยีสารสนเทศ สำหรับทักษะดิจิทัลของพนักงานและลูกจ้างธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ โดยกำหนดขอบเขตการวิจัยดังต่อไปนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา การศึกษาวิจัย มุ่งศึกษาการจัดการความรู้เทคโนโลยีสารสนเทศ สำหรับทักษะดิจิทัลของพนักงานและลูกจ้างธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ โดยมีขอบเขตของเนื้อหา ดังนี้

1.1 ข้อมูลของโลกดิจิทัล

1.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการความรู้ เทคโนโลยีสารสนเทศ

1.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทักษะดิจิทัล

2. ขอบเขตด้านพื้นที่และประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นพนักงานและลูกจ้าง ของธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ ซึ่งจะทำการสุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน โดยแบบสอบถามออนไลน์

3. ขอบเขตด้านระยะเวลา ในการศึกษาและเก็บข้อมูลการวิจัยครั้งนี้ เริ่มตั้งแต่วันที่ 1 พฤษภาคม ถึง เดือน กรกฎาคม พ.ศ. 2563 รวมระยะเวลา 3 เดือน

นิยามศัพท์

นิยามศัพท์ตามทฤษฎี (Constitutive definition) ตัวแปรต้น

การจัดการความรู้ หมายถึง ระบบบริหารจัดการความรู้ให้เป็นระเบียบ ครบถ้วน ง่ายต่อการเรียกใช้ จัดเก็บตามความต้องการ เก็บรักษาความรู้ให้ควบคู่กับองค์กรตลอดไป โดยนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการจัดการ

เทคโนโลยี หมายถึง สิ่งที่มีมนุษย์พัฒนาขึ้น เพื่อช่วยในการทำงานหรือแก้ปัญหาต่าง ๆ เช่น อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องจักรวัสดุ หรือ แม้กระทั่งสิ่งที่จับต้องไม่ได้ เช่น ระบบหรือกระบวนการต่าง ๆ เพื่อให้การดำรงชีวิตของมนุษย์ง่ายและสะดวกยิ่งขึ้น

สารสนเทศ หมายถึง หมายถึง ข้อมูล ข้อเท็จจริง ข่าวสาร ความรู้ ที่ได้มีการบันทึก ประมวลหรือดำเนินการด้วยวิธีใด ๆ ไว้ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์และเผยแพร่ทั้งส่วนบุคคลและสังคม

เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง การนำเอาเทคโนโลยีมาใช้สร้างมูลค่าเพิ่มให้กับสารสนเทศ ทำให้สารสนเทศมีประโยชน์ และใช้งานได้กว้างขวางมากขึ้น เทคโนโลยีสารสนเทศรวมไปถึงการใช้เทคโนโลยีด้านต่าง ๆ ที่จะรวบรวม จัดเก็บ ใช้งาน ส่งต่อ หรือสื่อสารระหว่างกัน

นิยามศัพท์ปฏิบัติการ (Operational definition) ดังนี้ตัวแปรต้น

1.ด้านการสร้างความรู้ 2.ด้านการจัดเก็บความรู้ 3.ด้านการเผยแพร่แลกเปลี่ยนความรู้ 4.ด้านการนำความรู้ไปใช้

นิยามศัพท์ตามทฤษฎี (Constitutive definition) ตัวแปรตาม

ทักษะดิจิทัล หมายถึง ทักษะในการนำเครื่องมือ อุปกรณ์ และเทคโนโลยีดิจิทัลที่มีอยู่ในปัจจุบันมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ในการสื่อสาร การปฏิบัติงาน และการทำงานร่วมกัน หรือใช้เพื่อพัฒนากระบวนการทำงาน หรือระบบงานในองค์กรให้มีความทันสมัยและมีประสิทธิภาพ

นิยามศัพท์ปฏิบัติการ (Operational definition) ดังนี้ตัวแปรตาม

1.ด้านการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล 2. ความเข้าใจเทคโนโลยีดิจิทัล 3.การสร้างเทคโนโลยีดิจิทัล 4.การเข้าถึงเทคโนโลยีดิจิทัล

ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยเรื่อง การจัดการความรู้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับทักษะดิจิทัลของพนักงานและลูกจ้าง ธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ ผู้วิจัยได้มีการทบทวนวรรณกรรม

และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ประกอบไปด้วย แนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวข้อง จากตำรา เอกสาร วารสาร บทความวิชาการ งานวิจัย รวมถึงเว็บไซต์ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษา ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการความรู้ เทคโนโลยีสารสนเทศ 4 ด้าน ได้แก่ ด้าน การสร้างความรู้ การจัดเก็บความรู้ การเผยแพร่แลกเปลี่ยนความรู้ และการนำความรู้ไปใช้
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทักษะดิจิทัล 4 ด้าน ได้แก่ การใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ความเข้าใจเทคโนโลยีดิจิทัล การสร้างเทคโนโลยีดิจิทัล และการเข้าถึงเทคโนโลยีดิจิทัล
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ การจัดการความรู้เทคโนโลยีสารสนเทศและทักษะดิจิทัล

วิธีการดำเนินการวิจัย

เป็นการใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ทำการศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร (Documentary Research) แนวคิดทฤษฎี และศึกษาผลงานงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ศึกษาการจัดการความรู้เทคโนโลยีสารสนเทศ สำหรับทักษะดิจิทัลของพนักงาน และลูกจ้างธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่
2. การสังเคราะห์เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (1) แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับการจัดการความรู้เทคโนโลยีสารสนเทศ (2) แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับทักษะดิจิทัล
3. นำตัวแปรที่ได้จากการสังเคราะห์ มากำหนดกรอบแนวคิด
4. จัดทำแบบสอบถาม ตามกรอบแนวคิดการวิจัยที่กำหนด และดำเนินการหาค่าความเที่ยงของเนื้อหา (IOC) โดยผู้เชี่ยวชาญ
5. ดำเนินการสำรวจเพื่อนำมาทำ Try Out การหาความเชื่อมั่น
6. ดำเนินการสำรวจแบบออนไลน์
7. แปลผลแบบสอบถามและทำการวิเคราะห์ข้อมูล พร้อมทำการวิเคราะห์สมมติฐาน และอภิปรายผล

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 64 และเป็นเพศชายคิดเป็นร้อยละ 36 โดยส่วนใหญ่มีช่วงอายุระหว่าง 20-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 51 ส่วนใหญ่การศึกษาอยู่ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 81 ตำแหน่งหน้าที่การปฏิบัติงานส่วนใหญ่เป็นลูกจ้าง และเป็นพนักงาน คิดเป็นร้อยละ 47.0 และคิดเป็นร้อยละ 43.5 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ การจัดการความรู้เทคโนโลยีสารสนเทศของธนาคารออมสิน

สำนักงานใหญ่

ความคิดเห็นของพนักงานและลูกจ้าง ธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ ในการจัดการความรู้เทคโนโลยีสารสนเทศ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้าน มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับ มากที่สุด แยกเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านการนำความรู้ไปใช้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 รองลงมาคือ ด้านการจัดเก็บความรู้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 ด้านการสร้างความรู้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 และการเผยแพร่แลกเปลี่ยนความรู้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ที่ 2 ทักษะดิจิทัลของพนักงาน และลูกจ้างธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่

ความคิดเห็นของพนักงานและลูกจ้าง ธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ ในทักษะดิจิทัล เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้าน มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับ มากที่สุด แยกเป็นรายด้าน ได้แก่ ภาพรวมด้านการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 รองลงมาคือ ภาพรวมด้านความเข้าใจเทคโนโลยีดิจิทัล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 ภาพรวมด้านการเข้าถึงเทคโนโลยีดิจิทัล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 และภาพรวมด้านการสร้างเทคโนโลยีดิจิทัล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 ตามลำดับ

การทดสอบสมมติฐาน

จากการศึกษาในครั้งนี้ โดยการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานจากการนำข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 400 คน ได้ผลสรุปการศึกษาและวิเคราะห์ตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ 3 ข้อ พบว่า

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อ ทักษะดิจิทัลของพนักงาน และลูกจ้างธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ ที่แตกต่างกัน

เพศ พนักงานและลูกจ้างธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ มีความคิดเห็นต่อทักษะดิจิทัล ที่ไม่แตกต่างกันทุก ๆ ด้าน ได้แก่ ด้านการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ด้านความเข้าใจเทคโนโลยีดิจิทัล ด้านการสร้างเทคโนโลยีดิจิทัล และด้านการเข้าถึงเทคโนโลยีดิจิทัล

อายุ พนักงานและลูกจ้างธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ มีความคิดเห็นต่อทักษะดิจิทัล ที่แตกต่างกันทุก ๆ ด้าน ได้แก่ ด้านการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ด้านความเข้าใจเทคโนโลยีดิจิทัล ด้านการสร้างเทคโนโลยีดิจิทัล และด้านการเข้าถึงเทคโนโลยีดิจิทัล

การศึกษา พนักงานและลูกจ้างธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ มีความคิดเห็นต่อทักษะดิจิทัล ที่แตกต่างกัน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ด้านการสร้างเทคโนโลยีดิจิทัล และด้านการเข้าถึงเทคโนโลยีดิจิทัล และมีความคิดเห็นต่อทักษะดิจิทัล ไม่แตกต่างกัน 1 ด้าน ได้แก่ ด้านความเข้าใจเทคโนโลยีดิจิทัล

ตำแหน่งหน้าที่การปฏิบัติงาน พนักงานและลูกจ้างธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ มีความคิดเห็นต่อทักษะดิจิทัล ที่แตกต่างกันทุก ๆ ด้าน ได้แก่ ด้านการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ด้านความเข้าใจเทคโนโลยีดิจิทัล ด้านการสร้างเทคโนโลยีดิจิทัล และด้านการเข้าถึงเทคโนโลยีดิจิทัล

สมมติฐานที่ 2 การจัดการความรู้เทคโนโลยีสารสนเทศ มีความสัมพันธ์กับทักษะดิจิทัลของพนักงาน และลูกจ้างธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่

การจัดการความรู้เทคโนโลยีสารสนเทศ มีความสัมพันธ์กับทักษะดิจิทัล ทุกด้าน ได้แก่ ด้านการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ด้านความเข้าใจเทคโนโลยีดิจิทัล ด้านการสร้างเทคโนโลยีดิจิทัล และด้านการเข้าถึงเทคโนโลยีดิจิทัล

การจัดการความรู้เทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการสร้างความรู้ มีความสัมพันธ์กับทักษะดิจิทัลทุกด้าน ได้แก่ ด้านการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ด้านความเข้าใจเทคโนโลยีดิจิทัล ด้านการสร้างเทคโนโลยีดิจิทัล และด้านการเข้าถึงเทคโนโลยีดิจิทัล

การจัดการความรู้เทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการจัดเก็บความรู้ มีความสัมพันธ์กับทักษะดิจิทัลทุกด้าน ได้แก่ ด้านการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ด้านความเข้าใจเทคโนโลยีดิจิทัล ด้านการสร้างเทคโนโลยีดิจิทัล และด้านการเข้าถึงเทคโนโลยีดิจิทัล

การจัดการความรู้เทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการเผยแพร่แลกเปลี่ยนความรู้ มีความสัมพันธ์กับทักษะดิจิทัลทุกด้าน ได้แก่ ด้านการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่ ด้านความเข้าใจเทคโนโลยีดิจิทัล ด้านการสร้างเทคโนโลยีดิจิทัล และด้านการเข้าถึงเทคโนโลยีดิจิทัล

การจัดการความรู้เทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการนำความรู้ไปใช้ มีความสัมพันธ์กับทักษะดิจิทัลทุกด้าน ได้แก่ ด้านการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ด้านความเข้าใจเทคโนโลยีดิจิทัล ด้านการสร้างเทคโนโลยีดิจิทัล และด้านการเข้าถึงเทคโนโลยีดิจิทัล

สมมติฐานที่ 3 การจัดการความรู้เทคโนโลยีสารสนเทศส่งผลต่อทักษะดิจิทัลของพนักงาน และลูกจ้างธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่

ปัจจัยการจัดการความรู้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ส่งผลต่อทักษะดิจิทัลของพนักงานและลูกจ้างธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ พบว่า ส่งผลในทุก ๆ ด้าน ได้แก่ ด้านการจัดเก็บความรู้ คิดเป็นร้อยละ 30.8 รองลงมาคือ ด้านการสร้างความรู้ คิดเป็นร้อยละ 23.8 ด้านการเผยแพร่แลกเปลี่ยนความรู้ คิดเป็นร้อยละ 17.6 และด้านการนำความรู้ไปใช้ คิดเป็นร้อยละ 16.1 ตามลำดับ

การอภิปรายผลการศึกษาวิจัย

จากการศึกษาวิจัย เรื่อง การจัดการความรู้เทคโนโลยีสารสนเทศ สำหรับทักษะดิจิทัลของพนักงาน และลูกจ้างธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

วัตถุประสงค์ข้อ 1 เพื่อศึกษาการจัดการความรู้เทคโนโลยีสารสนเทศของธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่

การจัดการความรู้เทคโนโลยีสารสนเทศของธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ ด้านการการสร้างความรู้ ด้านการจัดเก็บความรู้ ด้านการเผยแพร่แลกเปลี่ยนความรู้ และด้านการนำความรู้ไปใช้ พบว่าทุกด้านมีระดับความเห็นมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นภาพร จินดาภิธ (2559) ผลการวิจัยพบว่า พนักงานในหน่วยงานธนาคารออมสินส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการจัดการความรู้ และในส่วนการศึกษาเรื่องการจัดการความรู้และองค์การการเรียนรู้ นั้น มีระดับความคิดเห็นของพนักงานในหน่วยงานที่ปฏิบัติงาน เฉลี่ยแล้วอยู่ในระดับมาก และยังสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีของ Alavi & Leidner (2001) ที่กล่าวถึงกระบวนการของการจัดการความรู้พื้นฐานอย่างน้อย 4 ประการ ได้แก่ การสร้างความรู้ การจัดทำคลังความรู้เพื่อเก็บและดึงความรู้กลับมาใช้งาน การเผยแพร่-ถ่ายโอนความรู้ และการประยุกต์ใช้ความรู้ภายในองค์กร

วัตถุประสงค์ข้อ 2 เพื่อศึกษาทักษะดิจิทัลของพนักงานและลูกจ้างธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่

ทักษะดิจิทัลของพนักงาน และลูกจ้างธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ ด้านการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ด้านความเข้าใจเทคโนโลยีดิจิทัล ด้านการสร้างเทคโนโลยีดิจิทัล และด้านการเข้าถึงเทคโนโลยีดิจิทัล พบว่าทุกด้านมีระดับความเห็นมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับ งานวิจัยของ กัมพล เกศสาดี และกันยารัตน์ เควียเช่น (2561) ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการรู้ดิจิทัลในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

วัตถุประสงค์ข้อ 3 เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล กับทักษะดิจิทัลของพนักงาน และลูกจ้างธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานและลูกจ้างธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ มีความคิดเห็นต่อทักษะดิจิทัลที่แตกต่างกัน

ปัจจัยส่วนบุคคล ที่ส่งผลต่อ ทักษะดิจิทัลของพนักงาน และลูกจ้างธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ ด้านการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ด้านความเข้าใจเทคโนโลยีดิจิทัล ด้านการสร้างเทคโนโลยีดิจิทัล และด้านการเข้าถึงเทคโนโลยีดิจิทัล พบว่า อายุ การศึกษา และตำแหน่งหน้าที่การปฏิบัติงาน มีความคิดเห็นต่อทักษะดิจิทัลที่แตกต่างกัน มีเพียงเพศ ที่มีความคิดเห็นต่อทักษะดิจิทัล ที่ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับ งานวิจัยของ แวดตา เตชาทวิวรรณ และอัจศรา ประเสริฐสิน (2559) ผลการวิจัย พบว่า นักศึกษาที่มีเพศ ระดับชั้นปีและสังกัดประเภทของมหาวิทยาลัยที่แตกต่างกัน มีการรู้ดิจิทัลไม่แตกต่างกัน แต่นักศึกษาที่บิดา/มารดามีการศึกษาสูงสุด และรายได้รวมของบิดาและมารดาแตกต่างกันมีการรู้ดิจิทัลแตกต่างกัน

วัตถุประสงค์ข้อ 4 เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการความรู้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับทักษะดิจิทัลของพนักงาน และลูกจ้างธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่

สมมติฐานที่ 2 การจัดการความรู้เทคโนโลยีสารสนเทศ มีความสัมพันธ์กับทักษะดิจิทัลของพนักงาน และลูกจ้างธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่

การจัดการความรู้เทคโนโลยีสารสนเทศทุกด้าน ได้แก่ ด้านการสร้างความรู้ ด้านการจัดเก็บความรู้ ด้านการเผยแพร่แลกเปลี่ยนความรู้ และด้านการนำความรู้ไปใช้ มีความสัมพันธ์กับกับทักษะดิจิทัลทุกด้าน ได้แก่ ด้านการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ด้านความเข้าใจเทคโนโลยีดิจิทัล ด้านการสร้างเทคโนโลยีดิจิทัล และด้านการเข้าถึงเทคโนโลยีดิจิทัล ซึ่งสอดคล้องกับการให้ความหมายของการจัดการความรู้ ฮีสลอป (Hislop, 2009, p.59) ว่าหมายถึง ความพยายามจัดการความรู้ของบุคลากรในองค์กรอย่างมีทิศทาง โดยเน้นการมีส่วนร่วมในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เป็นช่องทางกระบวนการทางสังคมในการจัดการความรู้ โครงสร้างและวัฒนธรรมการมีส่วนร่วมขององค์กร และการจัดการบุคลากรในการนำความรู้ไปสู่การปฏิบัติ

วัตถุประสงค์ข้อ 5 เพื่อหาการจัดการความรู้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ส่งผลต่อทักษะดิจิทัลของพนักงานและลูกจ้างธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่

สมมติฐานที่ 3 การจัดการความรู้เทคโนโลยีสารสนเทศ ธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ ส่งผลกระทบต่อทักษะดิจิทัล ของพนักงานและลูกจ้าง ธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่

การจัดการความรู้เทคโนโลยีสารสนเทศส่งผลต่อทักษะดิจิทัลของพนักงานและลูกจ้างธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ทุกด้าน ดังนี้ การจัดการความรู้เทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการจัดเก็บความรู้ ส่งผลสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 30.8 รองลงมา การจัดการความรู้เทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการสร้างความรู้ คิดเป็นร้อยละ 23.8 การจัดการความรู้เทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการเผยแพร่แลกเปลี่ยนความรู้ คิดเป็นร้อยละ 17.6 และ การจัดการความรู้เทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการนำความรู้ไปใช้ คิดเป็นร้อยละ 16.1 ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ กัมพล เกศสาดี และกันยรัตน์ เควียเช่น (2561) กล่าวว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการรู้ดิจิทัลในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ปัจจัยโครงสร้างพื้นฐาน รองลงมา คือ ปัจจัยด้านนโยบายของมหาวิทยาลัย ปัจจัยด้านบุคลากร และปัจจัยด้านกระบวนการพัฒนา ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมภายนอก ตามลำดับ

เอกสารอ้างอิง

ชมสุภัค ครุฑทกะ. (2559). หลักการการจัดการความรู้. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง, หน้า 97-98

มนตรี ศิริจันทร์ชื่น, บรรณาธิการ. (2555). วารสารวิจัยราชภัฏเชียงใหม่. เชียงใหม่ : วนิดาการพิมพ์, หน้า 27

วงจันทร์ เพชรพิเชฐเชียร. (2559). การจัดการความรู้ด้านการสร้างเสริมสุขภาพ. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร : มาตา การพิมพ์, หน้า 19

สำนักงาน ก.พ. โครงการพัฒนาทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ. ค้นเมื่อ 23 พฤษภาคม 2563, จาก : <https://www.ocsc.go.th>

สำนักงาน ก.พ.ร.และสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ. (2548). คู่มือการจัดทำแผนจัดการความรู้. กรุงเทพมหานคร : สำนักงาน ก.พ.ร.และสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ, หน้า 4

อัญญาณี คล้ายสุบรรณ. (2550). การจัดการความรู้ฉบับปฐมบท. นครปฐม : เพชรเกษมพรินต์ติ้ง กรุป, หน้า 88-89