



พฤติกรรมการทำงานที่บ้านและการรับรู้ทักษะการรู้ดิจิทัล

ในชีวิตวิถีใหม่ของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษา

Work from Home Behavior and Digital Skill Perception Under the New Normal of Higher Education Institution

เตวิช โสภณปฏีมา^{1*} และ อัญมณี วัฒนรัตน์²

^{1,2}สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) ประเทศไทย

*ผู้รับผิดชอบบทความ

Taywit Soponpatima^{1*} and Anyamanee Watthanarat²

^{1,2}Office for National Education Standards and Quality Assessment (Public Organization), Thailand

*Corresponding author: dr.taywit@gmail.com

Received: June 14, 2023 / Revised: August 2, 2023 / August 4, 2023

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการทำงานที่บ้านของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษา ในช่วงที่รัฐบาลประกาศสถานการณ์ฉุกเฉินเพื่อควบคุมการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 และ (2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับการรับรู้ทักษะการรู้ดิจิทัลของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษา แบบสำรวจฉบับออนไลน์ ถูกจัดทำขึ้นเพื่อเก็บข้อมูลจากบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษา จำนวน 400 คน สถิติที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย การหาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานด้วย การทดสอบไคสแควร์ การทดสอบค่า t และการทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA)

ผลการวิจัยเบื้องต้นพบว่า บุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาส่วนใหญ่ ใช้โน้ตบุ๊ก (laptop) ในการทำงานที่บ้าน แอปพลิเคชัน (application) ไลน์ (Line) ถูกนำมาใช้เป็นช่องทางในการติดต่อสื่อสารมากที่สุด เช่นเดียวกับกับ โปรแกรม ZOOM Cloud Meetings คือโปรแกรมยอดนิยมที่ถูกนำมาใช้ในการประชุม ในด้านประสิทธิภาพ/ประสิทธิผลในการทำงานที่บ้านเมื่อเปรียบเทียบกับการทำงานที่มหาวิทยาลัย พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่คิดว่า ตนเองมีประสิทธิภาพ/ประสิทธิผลในการทำงานลดน้อยลงเกือบครึ่งหนึ่งของผู้ตอบแบบประเมินทั้งหมด (ร้อยละ 44.2) ส่วนในด้านการรับรู้ทักษะการรู้ดิจิทัลของบุคลากร พบว่า ส่วนใหญ่มีทักษะอยู่ในระดับดี ยกเว้น ความสามารถในการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลและสารสนเทศทางดิจิทัล เช่น การป้องกันการโจรกรรมข้อมูลหรือการป้องกันการถูกแฮกข้อมูล เป็นต้น ที่พบว่ามีความอยู่ในระดับปานกลาง

คำสำคัญ: พฤติกรรมการทำงานที่บ้าน; ทักษะการรู้ดิจิทัล; ชีวิตวิถีใหม่

Abstract

The purposes of this research were (1) to study the relationship between personal data and work from home behavior of personnel in higher education institutions, during the government declaring a state of emergency to control the spread of COVID-19, and (2) to compare the level of perception in digital literacy skills of personnel in higher education institutions, by used an online survey to collected data from personnel in higher education institutions 400 people. Statistics used in this research consisted of finding the frequency, percentage, mean, standard deviation and test the hypothesis Chi-square test, *t* test and one-way variance test (One-way ANOVA).

The results of the primary research found--the most of personnel in higher education institutions use laptops to work from home. Application and Line are the most used of communication. Likewise, ZOOM Cloud Meetings is the most popular program used for meetings. In terms of efficiency for working at home compared to working at university, found that the most of staff members were less efficient/effective to work by almost half of all respondents (44.2 percent). In part of perceiving in the digital literacy skills of the personnel found that the most of the skills is in "Good" level, except ability to secure data and digital information, such as data theft prevention or hack prevention, etc. It was found that there is in "moderate" level of skill.

Keywords: Work from Home; Digital Skill; New Normal

1. บทนำ

ในปัจจุบันโลกมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ไม่ว่าจะเป็นด้านสังคม เศรษฐกิจ เทคโนโลยี ตลอดจนสภาพแวดล้อม โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเปลี่ยนแปลงครั้งยิ่งใหญ่ที่สุดของมวลมนุษยชาติที่ส่งผลไปทั่วโลก คือ การเกิดโรคระบาด COVID-19 ซึ่งคร่าชีวิตผู้คนเป็นจำนวนมาก (BBC News, 2020) การเปลี่ยนแปลงดังกล่าว ส่งผลให้การดำรงชีวิตและการทำงานจำเป็นต้องปรับตัวอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะด้านเทคโนโลยีที่แต่เดิมจากยุคแอนะล็อก (analog) ไปสู่ยุคดิจิทัลและยุคหุ่นยนต์ (robotic) เพื่อสนับสนุนการทำงาน ซึ่งใช้เวลาเกือบทศวรรษเพื่อเปลี่ยนแปลง (สำนักงานปลัด กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัย และนวัตกรรม, ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร, 2563) เพียงไม่นานการเกิดโรคระบาด COVID-19 กลับเป็นตัวเร่งปฏิกิริยาการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ให้เร็วยิ่งขึ้น จนเกิดภาวะเสียสมดุลหรือเรียกว่า "Culture Shock" เนื่องจากการเปลี่ยนผ่านเทคโนโลยี การปรับตัวเพื่อการดำรงชีวิต และการทำงานตามแนววิถีใหม่ (new normal) อย่างเฉียบพลัน (มัญชรี โชติรสสุทธิ, 2556)

สถานการณ์โรคระบาด COVID-19 ที่แพร่กระจายไปทั่วโลก ได้เพิ่มความซับซ้อนให้บุคลากรเกี่ยวกับการทำงานมากขึ้น เช่น รูปแบบการทำงานจากภายในสำนักงานสู่การทำงานนอกสถานที่ (remote work) หรือการทำงานจากที่บ้าน (work from home) เป็นต้น สร้างความท้าทายสำหรับองค์กรที่เคยชินกับวิถีดั้งเดิมโดยเฉพาะองค์การภาครัฐ ที่จำเป็นต้องเร่งเปลี่ยนแปลงไปสู่องค์กรดิจิทัลอย่างรวดเร็ว องค์กรที่ไม่สามารถปรับตัวและเลือกใช้วิธีการแก้ไขปัญหาทางเทคโนโลยีได้อย่างทันท่วงที จะประสบกับความล้มเหลวอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ นอกจากนี้ ความท้าทายที่แท้จริงของการเปลี่ยนผ่านสู่องค์กรดิจิทัลไม่ได้เป็นเพียงการนำเทคโนโลยีใหม่เข้ามาใช้ในที่ทำงานเกี่ยวกับฮาร์ดแวร์หรือซอฟต์แวร์เท่านั้น แต่เป็นเรื่องของบุคลากรที่ต้องยอมรับกับการเปลี่ยนแปลง รู้จักวิธีการใช้เทคโนโลยีและปรับเปลี่ยนพฤติกรรมเดิมให้กลายเป็นพฤติกรรมใหม่ที่มีความสำคัญกับทักษะทางดิจิทัลมากยิ่งขึ้น จึงจะทำให้องค์กรสามารถดำเนินการต่อไปได้แม้ว่าจะอยู่ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID-19 (Nikou, Reuver, & Kanafi, 2022)



ในปี พ.ศ. 2563 กรุงเทพมหานคร (2563) ได้ประกาศปิดสถานที่เป็นการชั่วคราว โดยกำหนดให้อาคารสถานที่โรงเรียนหรือสถาบันการศึกษาเป็นหนึ่งในสถานที่ที่ต้องปฏิบัติตามมาตรการการควบคุมโรคของทางราชการ ส่งผลให้สถาบันอุดมศึกษาของรัฐทุกแห่งต้องปิดสถานที่ทำการเป็นการชั่วคราว ส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐตามไปด้วย โดยปัญหาสำคัญที่เกิดขึ้นคือ การปรับตัวกับการทำงานรูปแบบใหม่ที่แตกต่างไปจากการทำงานในรูปแบบดั้งเดิมเนื่องจากเป็นเรื่องใหม่และยังไม่สามารถปรับตัวรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเรื่องของการทำงานจากที่บ้านในช่วงระยะเวลาที่สถาบันอุดมศึกษาปิดทำการเป็นการชั่วคราว ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานที่ลดลง

ปรากฏการณ์ข้างต้น ทำให้เห็นช่องว่างสู่การวิจัยว่า สถาบันอุดมศึกษาควรเตรียมความพร้อมสู่การรับมือกับการเปลี่ยนแปลง ที่ต้องพึ่งพาเทคโนโลยีดิจิทัล ซึ่งเป็นปัจจัยหลักในการทำงานยุคใหม่ที่เข้ามามีบทบาทในระยะยาวและต่อเนื่อง ดังนั้นจากเหตุผลความจำเป็นดังกล่าวข้างต้น ทำให้คณะผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาถึงพฤติกรรมการทำงานที่บ้านของบุคลากรและการรับรู้ทักษะการรู้ดิจิทัลในวิถีชีวิตใหม่ของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษา เพื่อมุ่งหวังให้บุคลากรมีศักยภาพสอดคล้องกับกระแสการเปลี่ยนแปลงของโลกในการเตรียมความพร้อมรับมือกับสถานการณ์ที่ไม่ปกติ ซึ่งเป็นความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นได้อีกอย่างต่อเนื่อง ให้บุคลากรสามารถทำงานทั้งในปัจจุบันและอนาคตต่อไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 2.1 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการทำงานที่บ้านของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษา
- 2.2 เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับการรับรู้ทักษะการรู้ดิจิทัลของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษา

3. การทบทวนวรรณกรรม

3.1 แนวคิดเรื่องวิถีชีวิตใหม่

การระบาดของเชื้อไวรัส COVID-19 ส่งผลกระทบต่อไปทั่วโลกทำให้เกิดวิกฤตทางสาธารณสุข เศรษฐกิจ การเมือง และสังคม ทำให้การใช้ชีวิตของผู้คนทั่วโลกต้องเปลี่ยนไปอย่างเฉียบพลัน ก่อให้เกิดความปกติใหม่หรือฐานวิถีชีวิตใหม่ที่ใช้แทนแบบเดิม ในภาษาอังกฤษเรียกว่า “New Normal” ความรุนแรงของ COVID-19 ทำให้ผู้ติดเชื้อล้มตายจำนวนมาก และเศรษฐกิจของประเทศตกต่ำลงมากกว่าครั้งใด ๆ ที่ผ่านมา รัฐบาลต้องออกประกาศมาตรการการควบคุมโรคเพื่อปกป้องชีวิตและสุขภาพอนามัยของประชาชน (ปองสิน วิเศษศิริและอารีย์วรรณ สุทธิพงศ์พันธ์, 2563 หน้า 126) ไม่ว่าจะเป็น การเว้นระยะห่างทางสังคม (social distancing) การทำงานที่บ้าน การรักษาสุขอนามัยด้วยการสวมใส่หน้ากากอนามัย และการล้างมืออย่างสม่ำเสมอ จากปรากฏการณ์ต่าง ๆ ข้างต้น ทำให้รูปแบบการใช้ชีวิตและการทำงานต้องปรับตัวตามเช่นกัน ส่งผลให้การใช้ชีวิตและการทำงานจำเป็นจะต้องพึ่งพาเทคโนโลยีมากขึ้น ดังจะเห็นได้จากงานวิจัยของสถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย (ทีดีอาร์ไอ) ที่ทำการศึกษาศักยภาพเกี่ยวกับการทำงานที่บ้าน ผลการศึกษาพบว่า ช่วยลดอัตราการแพร่เชื้อโรคได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงที่ยังไม่มีวัคซีนและยารักษาโรค นอกจากนี้ การทำงานที่บ้านมีผลดีทั้งต่อองค์กรและพนักงาน คือ (1) ค่าใช้จ่ายลดลง (2) ประหยัดเวลาจากการเดินทางที่ลดลง และ (3) ผลผลิตในการทำงานที่เพิ่มขึ้น ผลประโยชน์ส่วนใหญ่เกือบทั้งหมดตกอยู่กับพนักงาน ทำให้พนักงานมีเวลาในการทำกิจกรรมตามที่ต้องการเพิ่มขึ้น และมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น (เสาวราช รัตนคำฟู และเมธาวิรัชตวิจิน, 2563) แม้ว่าในหลายพื้นที่ สถานการณ์ของ COVID-19 จะทุเลาลงบ้างแล้วก็ตาม จากปรากฏการณ์ดังกล่าว เห็นได้ชัดเจนว่าความนิยมของการทำงานที่บ้านมีเพิ่มมากขึ้น และสร้างความเปลี่ยนแปลงให้กับตลาดแรงงานอย่างมาก นำไปสู่การปรับรูปแบบการจ้างงานในอนาคต ซึ่งถือเป็นรูปแบบวิถีชีวิตใหม่ในเรื่องของการทำงาน (ปิยพร ประสมทรัพย์, พิเชษฐ์ เชื้อมั่น และโชติ บดีรัฐ, 2564) จากทั้งหมดที่กล่าวมาข้างต้น จึงเป็นเหตุผลสนับสนุนให้แนวคิดวิถีชีวิตใหม่ ควรได้รับการศึกษา ไม่เว้นแม้แต่บุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาที่ควรเป็นบุคลากรที่มีคุณภาพชีวิตและการปรับตัวสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วเพื่อเป็นแนวหน้าในการขับเคลื่อนและให้ความรู้กับผู้เรียน ชุมชน และสังคมโดยรวมอย่างยั่งยืน

3.2 แนวคิดเกี่ยวกับการทำงานที่บ้าน

การทำงานที่บ้าน เป็นการทำงานนอกองค์การโดยอาศัยเทคโนโลยีเชื่อมโยงการทำงาน รูปแบบการทำงานนี้ได้รับความนิยมอย่างมากในต่างประเทศ โดยเฉพาะสหรัฐอเมริกาที่มีการใช้ Telework Program ตั้งแต่ปี ค.ศ. 1972 และในปี ค.ศ. 1990 ได้นำมาใช้ในหน่วยงานรัฐบาลกลาง โดยหน่วยงานนำร่องคือ The Office of Personnel Management (OPM) หรือสำนักงานบริหารงานบุคคล ซึ่งเป็นหน่วยงานทำหน้าที่ทำนองเดียวกับสำนักงาน ก.พ. (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน) (ปิติกุณ นิลถนอม, 2563) โดยมีเป้าหมายเพื่อประหยัดพลังงาน ลดมลภาวะทางอากาศ บรรเทาสภาพการจราจรที่ติดขัด นับเป็นนวัตกรรมสำหรับผู้ปฏิบัติงานภาครัฐในขณะนั้น มนัสนันท์ ศรีนาคารและพิชิต พิทักษ์เทพสมบัติ (2553, หน้า 112) รายงานว่า การทำงานที่บ้าน เป็นรูปแบบการทำงานรูปแบบหนึ่งที่ทำให้อิสระกับผู้ปฏิบัติงานในการเลือกสถานที่ทำงาน โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นตัวเชื่อมโยงการสื่อสารและการปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สถานที่ทำงานเหล่านั้นอาจจะเป็นที่บ้านหรือสถานที่ใกล้เคียงที่พักของพนักงานก็ได้ ขณะที่บุคลากรที่เหมาะสมกับการทำงานแบบออนไลน์ได้ดัดนั้น วันเฉลิม สิริพันธุ์ (2563) รายงานว่า จะต้องเป็นผู้ที่ประกอบไปด้วย (1) มีความมุ่งมั่นในงาน (2) มีความรับผิดชอบในงาน (3) มีความคล่องตัว (agility) และ (4) พร้อมเปิดใจให้ความร่วมมือกับผู้อื่นด้วยดี สำหรับการทำงานแบบออนไลน์นั้น ในหลายคนมักเกิดขึ้นในที่พักของตัวเอง ซึ่งถ้าเป็นที่พักอยู่ลำพังคนเดียวก็อาจไม่ลำบากนักในเรื่องของการบริหารเวลาส่วนตัวกับเวลาทำงาน แต่หากเป็นที่บ้าน มีสมาชิกคนอื่นในครอบครัวอยู่ด้วย ไม่ว่าจะเป็นญาติผู้ใหญ่ คู่สมรส หรือแม้แต่บุตร การบริหารเวลาส่วนตัวกับเวลาทำงานจะกลายเป็นเรื่องที่ไม่อาจมองข้าม เพราะไม่ใช่เรื่องง่ายที่จะสื่อสารกับพนักงานทุกคนว่า ช่วงเวลาทำงานไม่สามารถมีส่วนร่วมกิจกรรมในครอบครัวได้

Useem (2017) รายงานว่า ในปี ค.ศ. 1983 บริษัท IBM มีพนักงานทำงานนอกสถานที่ (Work From Anywhere--WFA) ราว 2,000 คน และมีแนวโน้มที่จะมีจำนวนเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ การทำงานนอกสถานที่ทำให้บริษัทประหยัดค่าใช้จ่ายในเรื่องสถานที่ลงได้มาก เพราะไม่ต้องจัดพื้นที่ส่วนกลางสำหรับพนักงาน การทำงานนอกสถานที่จึงกลายเป็นธรรมเนียมปฏิบัติของบริษัทตลอดมา จากรายงานพบว่า ในปี 2009 พนักงาน IBM รวบรวม 40 ของพนักงานใน 173 ประเทศทั่วโลก ไม่มีสถานที่ทำงานเป็นของตัวเอง เพราะสามารถทำงานจากบ้านหรือจากสถานที่อื่น ๆ ได้ด้วยเทคโนโลยี โดยคอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต และแอปพลิเคชันต่าง ๆ ได้ถูกพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ทำให้งานหลายประเภทสามารถทำที่บ้าน ร้านกาแฟ หรือแม้แต่กระทั่งการประชุมข้ามประเทศก็สามารถทำได้โดยสะดวก เทคโนโลยีเหล่านี้นอกจากทำให้ประหยัดงบประมาณของบริษัทแล้ว ยังช่วยให้พนักงานไม่ต้องเดินทางสามารถใช้ชีวิตใกล้ชิดกับครอบครัวและเชื่อว่าอาจทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มมากขึ้น ขณะที่ พันธุ์อาจ ชัยรัตน์ (2563) ได้ทำการสำรวจในช่วงการระบาดของ COVID-19 พบว่า พนักงานรุ่นใหม่ในองค์กรส่วนใหญ่พึงพอใจต่อรูปแบบการทำงานที่บ้าน เนื่องจากตอบโจทย์วิถีชีวิต สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด ทั้งยังชื่นชอบที่จะได้นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาเป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการงาน จากมาตรการการทำงานที่บ้านในช่วงที่ผ่านมา สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ ได้สำรวจความเห็นต่อระบบการทำงานที่บ้านของบุคลากร โดยร้อยละ 36.4 เป็นคนรุ่นใหม่ ต่างให้ความเห็นว่า มีประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากงานส่วนใหญ่เกี่ยวกับการคิดวิเคราะห์หรือวางแผนจึงสามารถทำงานที่ใดก็ได้ ไม่ต้องเสียเวลาในการเดินทาง การประชุมติดตามงานก็มีความกระชับมากขึ้น ในขณะที่ ร้อยละ 50 ให้ความเห็นว่า การทำงานที่บ้านเป็นปรากฏการณ์ใหม่ที่ควรดำเนินการต่อไป แม้ว่าจะผ่านวิกฤตการณ์การระบาดของ COVID-19 ไปแล้วก็ตาม เพราะเชื่อว่า การทำงานที่บ้านสามารถบริหารจัดการเวลาได้เต็มที่ทั้งเรื่องงานและกิจกรรมส่วนตัว สร้างสมดุลชีวิตการทำงาน (work life balance) แต่ต้องมีการวางแผนต่าง ๆ ให้ชัดเจน และอีกร้อยละ 62.5 เสนอให้มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาเป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการ ซึ่งเหมาะกับองค์การนวัตกรรมยุคใหม่ที่บุคลากรควรมีความพร้อมสำหรับการเรียนรู้เทคโนโลยีและเครื่องมือใหม่ ๆ อยู่เสมอ แต่ทั้งนี้ การทำงานที่บ้านจะประสบความสำเร็จได้ จำเป็นต้องอาศัยปัจจัยสำคัญ 3 ด้านคือ คน เทคโนโลยี และนโยบาย ในด้านของคนไม่ใช่แค่มีความพร้อมในการใช้เทคโนโลยีเท่านั้น แต่ต้องมีวัฒนธรรมการทำงานแบบออนไลน์ และสำคัญที่สุดคือ ต้องมีวินัยในการทำงาน รับผิดชอบ



ตัวเองและสังคม นอกจากนี้จะต้องเป็นคนที่เปิดกว้าง ไม่ยึดติดกับวิธีการทำงานแบบเดิม พร้อมทั้งจะรับการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ อย่างรวดเร็ว และสามารถสร้างความเข้าใจกับครอบครัวและเพื่อน ๆ ด้วยว่า การอยู่บ้านคือการทำงาน เพราะบางคนอาจเข้าใจว่าเป็นวันหยุดยาว ซึ่งเป็นเรื่องไม่สมควรอย่างยิ่ง บุคลากรเองเมื่อถึงเวลาที่ต้องทำงานก็ควรทำตัวให้เสมือนทำงานอยู่ในที่ทำงาน คล้ายกับการมาทำงานแบบปกติ

ภัทรพร มณี (2563, หน้า 23) ชี้ว่า การทำงานที่บ้าน ได้รับความนิยมในภาคเอกชน แต่สำหรับภาครัฐทำให้บุคลากรทำงานที่บ้านถือเป็นเรื่องใหม่และมีข้อจำกัดทางกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ รวมทั้งปัญหาด้านอุปกรณ์ สัญญาณเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่ใช้นอกสถานที่ตั้งของส่วนราชการ รวมถึงบุคลากรยังไม่มี ความชำนาญในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่มากนัก อย่างไรก็ตาม เพื่อให้การบริหารราชการยุคซิงค์และเดินหน้าต่อไป ผู้บริหารได้ให้บุคลากรสามารถทำงานแบบยืดหยุ่นตามความเหมาะสมตามแต่ละตำแหน่ง โดยบางตำแหน่งสามารถทำงานนอกสถานที่ตั้งของส่วนราชการได้ โดยกำหนดให้มีการเลื่อนวันทำงาน เพื่อลดการเดินทาง การเคลื่อนย้ายและความแออัดในการทำงาน เป็นต้น นอกจากนี้ นุช สัทธาฉัตรมงคล (2562) และเศรษฐวิรุทธิ์ คงกะพันธ์ (2562) ได้ศึกษาพฤติกรรมของพนักงานที่เน้นไปที่กลุ่ม Generation Y โดยพบว่า กลุ่ม Gen Y คือ บุคคลที่เติบโตมาพร้อมกับการประชุมและการระดมความคิดเห็น ชอบทำงานเป็นทีมและช่วยเหลือสังคม ตลอดจนรักการเดินทางท่องเที่ยว เมื่อมีโอกาสจะชอบพบปะผู้คน ร่วมงานสังสรรค์และเข้าสังคม พฤติกรรมดังกล่าว อาจเป็นอุปสรรคต่อการทำงานที่บ้านในระยะแรก ขณะที่ สุมาวลี จินตพล (2562) พบว่า ผู้สูงวัยโดยส่วนใหญ่ จะสนใจการพักผ่อนและทำกิจกรรมที่ผ่อนคลาย เน้นการได้อยู่กับครอบครัวและบุตรหลาน การทำงานที่บ้านจึงอาจเป็นสิ่งที่ทำให้ผู้สูงวัยมีเวลาอยู่กับครอบครัวมากยิ่งขึ้น

ดังนั้น การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการทำงานที่บ้านในครั้งนี้ จึงเป็นการทดสอบว่า ช่วงวัย สถานะการสมรสหรือลักษณะการพักอาศัยมีส่วนทำให้พนักงานมีพฤติกรรมการทำงานที่บ้านแตกต่างกันหรือไม่

3.3 แนวคิดเกี่ยวกับการรู้ดิจิทัล

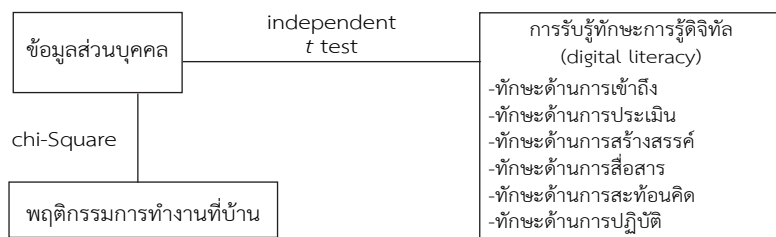
ธิดา แซ่ซุ่นและทัศนีย์ หมอสอน (2559, หน้า 121) ได้ให้ความหมายของการรู้ดิจิทัล (digital literacy) คือ ความตระหนักถึงความเข้าใจ (understand) การประเมิน (evaluate) การจัดการ (manage) และใช้งานสารสนเทศอย่างมี วิจารณญาณผ่านเทคโนโลยีดิจิทัลที่เหมาะสม สามารถสร้างสารสนเทศได้ด้วยตนเองโดยสื่อสารไปยังกลุ่มชุมชนเครือข่าย ความรู้ที่มีปฏิสัมพันธ์ร่วมกัน พร้อมทั้งสะท้อนกลับทางสังคมได้อย่างมีจริยธรรม เป็นต้น ส่วน กิตติพงศ์ สมชอบ, วัลลภา อารีรัตน์, ปาริชาติ ทูมนันท์และวราเทพ ฉิมทิม (2563) ให้ความหมายไว้ว่า คือ ทักษะการใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ และเทคโนโลยีดิจิทัลที่มี อยู่ในปัจจุบัน ซึ่งประกอบด้วยคอมพิวเตอร์ โทรศัพท์มือถือ โปรแกรมคอมพิวเตอร์และสื่อออนไลน์ต่าง ๆ มาใช้ให้เกิดประโยชน์ เพื่อพัฒนาการทำงานหรือระบบงานในองค์กรให้มีความทันสมัยและเกิดประสิทธิภาพสูงสุด

ขณะที่ พีรวิชัย คำเจริญและวีรพงษ์ พลนิกรกิจ (2563, หน้า 56-57) อธิบายว่า การรู้ดิจิทัล คือ ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการเข้าถึง การผลิต และการสื่อสารกับบุคคล ผ่านเครื่องมือดิจิทัลต่าง ๆ รวมถึงสามารถเลือกใช้ เครื่องมือดิจิทัลที่เหมาะสมกับวัตถุประสงค์ของการทำงาน ทั้งนี้ ผู้ใช้งานต้องมีทักษะเกี่ยวกับการวิเคราะห์การแยกแยะข้อมูล สารสนเทศ และการมีส่วนร่วมในเครือข่ายสังคมสำหรับการสร้างและแบ่งปันความรู้ ซึ่งก่อให้เกิดประโยชน์ต่อสังคม การศึกษา วัฒนธรรม และเศรษฐกิจสมัยใหม่ โดยแบ่งทักษะการรู้ดิจิทัลออกเป็น 7 ทักษะ ดังนี้ (1) ทักษะการเข้าถึง คือ ความสามารถในการใช้อุปกรณ์ดิจิทัลต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม จากแหล่งข้อมูลสารสนเทศที่มีความหลากหลาย เพื่อการศึกษา เพื่อความบันเทิง และเพื่อติดตามข่าวสาร (2) ทักษะการวิเคราะห์ คือ ความสามารถในการอ่านและเข้าใจข้อมูลสารสนเทศ และสัญลักษณ์ต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้อง (3) ทักษะการประเมิน คือ ความสามารถในการตัดสินคุณภาพ คุณค่า และคุณประโยชน์เพื่อการถ่วง การคัดแยก และแยกแยะข้อมูลสารสนเทศได้อย่างมีวิจารณญาณ (4) ทักษะการสร้างสรรค์ คือ ความสามารถในการสร้างเนื้อหา สารสนเทศด้วยเครื่องมือดิจิทัล เช่น เว็บไซต์ กระดานสนทนา บล็อก รูปภาพและวิดีโอ เป็นต้น ด้วยวิธีการปรับ ประยุกต์ ออกแบบ ประดิษฐ์ หรือเขียนเนื้อหาของสารในรูปแบบต่าง ๆ (5) ทักษะการสื่อสาร คือ ความสามารถในการเลือกช่องทาง การสื่อสาร

ผ่านอุปกรณ์ดิจิทัล เช่น ไอแพด ไอพอด แท็บเล็ต และโทรศัพท์สมาร์ทโฟน เป็นต้น เพื่อการสื่อสารเนื้อหาดิจิทัลไปยังกลุ่มเป้าหมาย ภายใต้บริบททางดิจิทัล ซึ่งผู้ใช้งานต้องมีความรับผิดชอบในการใช้งานสื่อดิจิทัลอีกด้วย (6) ทักษะการสะท้อนคิด (reflect skill) คือ ความสามารถในการแสดงความคิดเห็นและโต้ตอบผ่านบริบททางดิจิทัล ไปยังบุคคลอื่น เพื่อให้ความช่วยเหลือ ให้ความคิดเห็น และการสอน เป็นต้น ทั้งนี้ ต้องอยู่บนพื้นฐานจริยธรรมและความรับผิดชอบต่อสังคมส่วนรวม และ (7) ทักษะการปฏิบัติ คือ ความสามารถในการทำงานและการร่วมมือกับผู้อื่นผ่านสิ่งแวดล้อมดิจิทัล เพื่อแบ่งปันข้อมูล ความรู้ การแก้ปัญหาและการปรับปรุงข้อมูลหรือเหตุการณ์ที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมส่วนรวม

หากกล่าวถึงทักษะการรู้ดิจิทัล หรือ Digital Literacy สำนักงาน ก.พ. (2563) ซึ่งถือว่าเป็นหน่วยงานภาครัฐที่มีความสำคัญในการขับเคลื่อนสมรรถนะจำเป็นในการยกระดับขีดความสามารถของบุคลากรภาครัฐ ได้ให้ความหมายไว้ว่า ทักษะการรู้ดิจิทัล เป็นทักษะการนำเครื่องมือ อุปกรณ์ และเทคโนโลยีดิจิทัลที่มีอยู่ในปัจจุบัน เช่น คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์ แท็บเล็ต โปรแกรมคอมพิวเตอร์ และสื่อออนไลน์ มาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการสื่อสาร การปฏิบัติงาน และการทำงานร่วมกัน หรือใช้เพื่อพัฒนากระบวนการทำงาน หรือระบบงานในองค์กรให้มีความทันสมัยและมีประสิทธิภาพ โดยครอบคลุมความสามารถใน 4 มิติ ประกอบด้วย (1) การใช้ (2) การเข้าใจ (3) การสร้าง และ (4) การเข้าถึงเทคโนโลยีดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดย สำนักงาน ก.พ. ได้ร่วมกับสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) จัดทำองค์ประกอบทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัลให้เหมาะสมและสอดคล้องกับบริบทและลักษณะงาน โดยมีแนวทางว่า ข้าราชการและบุคลากรภาครัฐจะต้องมีทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล 9 ด้าน ประกอบด้วย (1) การใช้คอมพิวเตอร์ (2) การใช้งานอินเทอร์เน็ต (3) การใช้งานเพื่อความมั่นคงปลอดภัย (4) การใช้โปรแกรมประมวลคำ (5) การใช้โปรแกรมตารางคำนวณ (6) การใช้โปรแกรมนำเสนองาน (7) การใช้โปรแกรมสร้างสื่อดิจิทัล (8) การทำงานร่วมกันแบบออนไลน์ และ (9) การใช้ดิจิทัลเพื่อความมั่นคงปลอดภัย โดยบุคลากรภาครัฐจะได้รับประโยชน์จากการมีทักษะการรู้ดิจิทัล คือ ทำงานได้รวดเร็ว ลดข้อผิดพลาด มีความมั่นใจในการทำงานมากขึ้น ภูมิใจในผลงานที่สามารถสร้างสรรค์ได้เอง สามารถนำทักษะมาแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงานได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ช่วยระบุทางเลือกและตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ บริหารจัดการงานและเวลาได้ดีมากขึ้น สร้างสมดุลในชีวิตและการทำงาน ตลอดจนมีเครื่องมือช่วยในการเรียนรู้และเติบโตอย่างเหมาะสม จากประโยชน์ข้างต้น ทำให้เห็นว่าการพัฒนาความรู้ความสามารถในการใช้งานเทคโนโลยีเพื่อแสวงหาความรู้และการทำงานนั้น มีความสำคัญอย่างยิ่ง ขณะที่ปัญหาหลักที่พบเกี่ยวกับผู้ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล พบว่า ช่วงวัยมีผลต่อทักษะการรู้ดิจิทัลอย่างมาก ธัญมาศ ทองมูลเล็กและปรีชา วิจิตรธรรมรส (2560) รายงานว่า ผู้สูงอายุเป็นกลุ่มบุคคลที่เข้าถึงเทคโนโลยีได้ค่อนข้างยาก เนื่องจากมีความอนุรักษ์นิยมสูง ไม่ค่อยมีประสบการณ์ในการใช้งานเทคโนโลยี ส่งผลทำให้การยอมรับเทคโนโลยีที่มีความซับซ้อนต่ำ สอดคล้องกับ สำนักงานสถิติแห่งชาติ (2558) ที่รายงานเป็นไปในทิศทางเดียวกันว่า เมื่อประชากรมีอายุเพิ่มมากขึ้นอัตราในการใช้เทคโนโลยีจะลดลง ทั้งผู้ที่อยู่ในเขตชุมชนเมืองและชนบท เป็นต้นด้วย ดังนั้น การกำหนดนโยบาย โดยเริ่มต้นจากการสำรวจเพื่อเปรียบเทียบระดับการรับรู้ทักษะการรู้ดิจิทัล จึงเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้องค์กรได้ทราบข้อมูลเพื่อเสริมทักษะและแก้ไขปัญหาส่วนบุคคลด้านดิจิทัลแก่พนักงานให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพเมื่อจำเป็นต้องทำงานที่บ้าน

3.4 กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย



หมายเหตุ: หลักการวิเคราะห์ทางสถิติ การทดสอบ Chi-Square test, Independent simple t test และ One-way ANOVA ไม่สามารถอภิปรายผลได้ว่า ตัวแปรใดเป็นตัวแปรอิสระหรือตัวแปรตาม จึงไม่มีหัวข้อกราฟแสดงทิศทางความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

4. วิธีดำเนินการวิจัย

4.1 ประชากรและตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัยนี้ คือ บุคลากรในสถาบันอุดมศึกษา เนื่องจากใช้แบบสอบถามฉบับออนไลน์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจึงไม่ทราบค่าประชากรที่แน่นอน โดยใช้สูตรในการคำนวณขนาดตัวอย่าง ดังนี้ ที่ความคลาดเคลื่อนไม่เกินร้อยละ 5 และระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (n = จำนวนตัวอย่างที่ได้; Z = ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 หรือ 1.96; E = ค่าความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่าเฉลี่ยประชากรที่ระดับ .05) (กัลยา วาณิชย์บัญชา, 2555)

$$\text{ในที่นี้จะใช้สูตร } n = \frac{Z^2}{4E^2} = \frac{(1.96)^2}{4(.05)^2} = 384$$

อย่างไรก็ตาม ขนาดตัวอย่างที่เก็บควรมากกว่าขนาดตัวอย่างที่คำนวณได้ ดังนั้น ขนาดตัวอย่างเท่ากับ 400 คน จึงถือว่าเหมาะสมเพียงพอที่จะใช้ในการวิจัยครั้งนี้

4.2 วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บข้อมูลครั้งนี้ ใช้แบบสอบถามฉบับออนไลน์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลแบ่งเป็น 3 ตอน ประกอบด้วย (1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 8 ข้อ (2) พฤติกรรมการทำงานที่บ้าน จำนวน 14 ข้อ และ (3) การรับรู้ทักษะการรู้ดิจิทัล จำนวน 15 ข้อ ทั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ประชาสัมพันธ์และขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามผ่านไลน์กลุ่มและ Facebook ของบุคลากรทางการศึกษาในระดับอุดมศึกษา และได้รับการตอบกลับแบบสอบถามจำนวนครบถ้วน 400 ชุด ในเดือนกรกฎาคม 2564

4.3 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

แบบสอบถามฉบับนี้ ผ่านการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาจากผู้เชี่ยวชาญของมหาวิทยาลัย จำนวน 3 ท่าน (สาขา วิชาด้านจิตวิทยา การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และบริหารธุรกิจ) ทั้งนี้ แบบสอบถามดังกล่าว ได้ผ่านการรับรองจริยธรรมการวิจัย จากคณะกรรมการจริยธรรมและจรรยาบรรณการวิจัย เมื่อวันที่ 12 พฤษภาคม 2564 (หมายเลขรับรอง RU-HRE 64/0064)

การทดสอบความเที่ยงของคำถามมาตรวัดแบบช่วง มีเพื่อวัดความสอดคล้องภายใน ด้วยสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient- α) (สุวิมล ติกรานนท์, 2550, หน้า 173-175) ซึ่งทำการ Try Out กับบุคลากรที่มีลักษณะใกล้เคียงกับตัวอย่างจริง แต่ไม่ใช่บุคลากรที่ใช้ในการศึกษา จำนวน 30 คน โดยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาในระดับดีนั้น ควรมีค่า α ตั้งแต่ .8 ขึ้นไป ตามแนวคิดของ George and Mallery (2003) การทดสอบพบค่าความสอดคล้องภายในที่ค่า $\alpha = .977$ จึงขอสรุปว่า มาตรวัดแบบช่วงทุกข้อในแบบสอบถามนี้ มีความสอดคล้องภายในที่มากกว่าระดับดี

4.4 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ คณะผู้วิจัยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติประมวลผลข้อมูล โดยมีสถิติวิเคราะห์ ดังนี้ (1) สถิติพื้นฐาน ได้แก่ การหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation- SD) และ (2) สถิติทดสอบ ได้แก่ การทดสอบ Chi-Square การทดสอบค่า t และการทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA)

5. สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

5.1 ข้อมูลส่วนบุคคลและระดับการรับรู้ทักษะการรู้ดิจิทัลของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษา การสำรวจครั้งนี้ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 62.3) มีอายุระหว่าง 41-50 ปี (ร้อยละ 38.2) ขณะที่สถานภาพพบว่า

ส่วนใหญ่อยู่ในสถานภาพโสด (ร้อยละ 55.0) ในด้านวุฒิการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโท (ร้อยละ 58.5) ด้านตำแหน่งงานพบว่า ส่วนใหญ่เป็นบุคลากรสายสนับสนุน (ร้อยละ 74.0) โดยเป็นบุคลากรระดับปฏิบัติการ/ปฏิบัติงานมากที่สุด (มีจำนวน 230 คน จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) ขณะที่บุคลากรสายวิชาการ พบว่า มีตำแหน่งเป็นอาจารย์มากที่สุด (78 คน) ส่วนงบประมาณจากประเภทตำแหน่ง พบว่า เป็นพนักงานมหาวิทยาลัยมากที่สุด (ร้อยละ 61.2) และสุดท้ายด้านลักษณะที่พักอาศัยพบว่า ส่วนใหญ่เป็นบ้านเดี่ยว/บ้านแฝด/ทาวน์เฮาส์/ทาวน์โฮม/ตึกแถวมากที่สุด (ร้อยละ 65.5) โดยอาศัยอยู่กับครอบครัว (ขนาดเล็ก) มากที่สุดถึงร้อยละ 66.2

การสำรวจการรับรู้ทักษะการรู้ดิจิทัลในครั้งนี้ (ดูตาราง 1 ประกอบ) พบว่า บุคลากรมีการรับรู้ทักษะการรู้ดิจิทัลเมื่อจำแนกเป็นรายด้านในทุก ๆ ด้านพบว่า บุคลากรมีการรับรู้ทักษะในระดับดี ประกอบด้วย (1) ทักษะการเข้าถึง (2) ทักษะด้านการประเมิน (3) ทักษะด้านการสร้างสรรค์ (4) ทักษะด้านการสื่อสาร (5) ทักษะด้านการสะท้อนคิดและ (6) ทักษะด้านการปฏิบัติ ขณะที่ เมื่อลงลึกในรายละเอียดเป็นรายข้อ พบว่า มี 2 ข้อ ที่มีระดับทักษะแตกต่างออกไปคือ ความสามารถในการใช้อินเทอร์เน็ตพบว่า มีทักษะระดับดีมาก และความสามารถในการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลและสารสนเทศทางดิจิทัลพบว่า มีทักษะระดับปานกลาง

ตาราง 1

ค่าเฉลี่ยและระดับการรับรู้ทักษะการรู้ดิจิทัลของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษา (n = 400)

การรับรู้ทักษะการรู้ดิจิทัล	ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับทักษะ
1. การรับรู้ทักษะด้านการเข้าถึง	4.19	.689	ระดับดี
-ความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์เพื่อการทำงาน	4.05	.752	ระดับดี
-ความสามารถในการใช้อินเทอร์เน็ตสืบค้นข้อมูลเพื่อการศึกษา พัฒนางาน และติดตามข่าวสาร	4.32	.744	ระดับดีมาก
2. การรับรู้ทักษะด้านการประเมิน	4.03	.751	ระดับดี
-ความสามารถในการรวบรวม จัดระบบ แยกแยะข้อมูลและสารสนเทศที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน	4.01	.796	ระดับดี
-ความสามารถในการตัดสินใจเลือกใช้อุปกรณ์ดิจิทัลที่เหมาะสมกับงานได้ด้วยตนเอง	4.05	.818	ระดับดี
3. การรับรู้ทักษะด้านการสร้างสรรค์	3.70	.872	ระดับดี
-ความสามารถในการผลิตสื่อดิจิทัล	3.58	.998	ระดับดี
-ความสามารถในการประยุกต์ใช้อุปกรณ์ดิจิทัลเพื่อการทำงาน	3.83	.867	ระดับดี
4. การรับรู้ทักษะด้านการสื่อสาร	4.02	.746	ระดับดี
-ความสามารถในการใช้อุปกรณ์ดิจิทัลเพื่อการสื่อสาร	4.13	.795	ระดับดี
-ความสามารถในการใช้โปรแกรมออนไลน์เพื่อการสื่อสารระหว่างบุคคลหรือสื่อสารแบบกลุ่ม	3.91	.858	ระดับดี
5. การรับรู้ทักษะด้านการสะท้อนคิด	3.53	.860	ระดับดี
-ความสามารถในการอธิบายหลักการใช้งานของอุปกรณ์ดิจิทัลและโปรแกรมดิจิทัลให้ผู้อื่นได้ทราบ	3.56	.891	ระดับดี
-ความสามารถในการให้ความช่วยเหลือผู้อื่นเมื่อเกิดปัญหาเกี่ยวกับอุปกรณ์ดิจิทัลและโปรแกรมดิจิทัล	3.50	.898	ระดับดี
6. การรับรู้ทักษะด้านการปฏิบัติ	3.71	.756	ระดับดี
-ความสามารถในการทำงานและร่วมมือกับผู้อื่นโดยใช้อุปกรณ์ดิจิทัล	3.88	.803	ระดับดี
-ความสามารถในการใช้โปรแกรมนำเสนอผลงาน (PowerPoint)	3.72	.994	ระดับดี
-ความสามารถในการใช้โปรแกรมประมวลคำ (Microsoft Word)	3.99	.883	ระดับดี
-ความสามารถในการใช้โปรแกรมตารางคำนวณ (Microsoft Excel)	3.63	.960	ระดับดี
-ความสามารถในการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลและสารสนเทศทางดิจิทัล	3.33	1.031	ระดับดีปานกลาง

หมายเหตุ: เกณฑ์การแปลผลคะแนนทักษะเฉลี่ยมีดังนี้ ดีมาก = 4.21-5.00, ดี = 3.41-4.20, ปานกลาง = 2.61-3.40, น้อย = 1.81-2.60 และไม่มีทักษะทางนี้เลย = 1.00-1.80 (ละเอียด ศิลา น้อยและกันทิมาลย์ จินดาประเสริฐ, 2562)



5.2 พฤติกรรมการทำงานที่บ้านของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษา การสำรวจพบว่า บุคลากรส่วนใหญ่ใช้โน้ตบุ๊กทำงานที่บ้าน (ร้อยละ 56.4) ใช้แอปพลิเคชันไลน์เป็นช่องทางติดต่อสื่อสารหลัก (ร้อยละ 87.5) ด้านการประชุมพบว่า ร้อยละ 86.2 (จำนวน 345 คน จากผู้ตอบแบบสอบถาม 400 คน) มีการประชุมออนไลน์จากที่บ้าน โปรแกรม ZOOM Cloud Meetings คือ โปรแกรมที่ได้รับความนิยมมากที่สุด รองลงมาคือ แอปพลิเคชันไลน์, โปรแกรม Microsoft Teams และโปรแกรม Google Meet ตามลำดับ

ในส่วนการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตพบว่า บุคลากรส่วนใหญ่สามารถเข้าถึงอินเทอร์เน็ตมีความเร็วพอประมาณที่สามารถทำงานที่บ้านได้ (ร้อยละ 58.9) รองลงมา คือ มีอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (ร้อยละ 23.8) มีอินเทอร์เน็ตแต่ไม่เสถียรและช้ามาก (ร้อยละ 10.8) และสุดท้าย ที่บ้านไม่มีอินเทอร์เน็ต (ร้อยละ 6.5) ตามลำดับ ด้านความมุ่งมั่นที่จะทำงานให้สำเร็จเมื่อเปรียบเทียบกับการทำงานที่มหาวิทยาลัย พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่มีความมุ่งมั่นเท่าเดิม (ร้อยละ 50.0) รองลงมา คือ มีความมุ่งมั่นมากขึ้น (ร้อยละ 37.0) และมีความมุ่งมั่นน้อยลง (ร้อยละ 13.0) ตามลำดับ โดยพบว่า มีส่วนร่วมแก้ไขปัญหของงานกับเพื่อนร่วมงาน ร้อยละ 93.3 นอกนั้นไม่มีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหของงานกับเพื่อนร่วมงานร้อยละ 6.7 ในส่วนของการวางแผนการทำงานเมื่อทำงานที่บ้านพบว่า ส่วนใหญ่มีการกำหนดแผนเสร็จสิ้นของงาน (ร้อยละ 81.0) โดยเป็นผู้ที่ไม่มีการกำหนดแผนในการทำงานทำงานไปเรื่อย ๆ ร้อยละ 19.0 ด้านบรรยากาศการทำงานที่บ้าน พบว่า ส่วนใหญ่รู้สึกเฉย ๆ ทำงานที่ไหนก็ได้ (ร้อยละ 57.0) รองลงมา คือ รู้สึกอึดอัดเพราะบ้านมีพื้นที่จำกัด (ร้อยละ 22.3) และรู้สึกชอบเพราะที่บ้านมีพื้นที่ที่กว้างขวาง (ร้อยละ 20.7) ในส่วนการคิดค้นงานใหม่ ๆ และการปรับปรุงงานพบว่า สามารถทำได้ร้อยละ 77.5 และไม่สามารถทำได้เลยร้อยละ 22.5 ขณะที่ ช่วงเวลาที่ชอบเมื่อทำงานที่บ้านพบว่า ส่วนใหญ่ชอบทำงานในช่วงเวลาทำงานปกติหรือเวลาราชการ (ร้อยละ 59.7) รองลงมา คือ ทำงานไม่เป็นช่วงเวลาร้อยละ 23.7 ซึ่งโดยส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าการทำงานที่บ้านเมื่อเปรียบเทียบกับการทำงานที่มหาวิทยาลัยนั้น มีประสิทธิภาพ/ประสิทธิผลน้อยลง (ร้อยละ 44.2) รองลงมาคือ มีประสิทธิภาพ/ประสิทธิผลเท่าเดิม (ร้อยละ 41.0) และมีประสิทธิภาพ/ประสิทธิผลมากขึ้น (ร้อยละ 14.8) ตามลำดับ ในส่วนของลักษณะงานเมื่อต้องทำงานที่บ้านพบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าคุณสมบัติของงานสามารถทำงานที่บ้านได้ในระดับหนึ่ง ยังไม่สามารถทำงานที่บ้านได้ทุกวัน (ร้อยละ 75.5) ซึ่งเล็งเห็นถึงความจำเป็นของเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีต่อการทำงานที่บ้านว่ามีความจำเป็น เพราะช่วยให้การทำงานมีความสะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้นถึงร้อยละ 96.5 นอกนั้นคิดว่า ไม่มีความจำเป็น เพราะงานที่ทำอยู่ไม่ใช่เทคโนโลยีสารสนเทศร้อยละ 3.5

5.3 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการทำงานที่บ้านของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาโดยใช้สถิติทดสอบ Chi-Square (ผลการทดสอบเฉพาะที่มีนัยสำคัญทางสถิติปรากฏตาราง 2) โดยพฤติกรรม การเลือกใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์และการเลือกช่องทางติดต่อสื่อสารเมื่อทำงานที่บ้านนั้นพบว่า มีความสัมพันธ์กับอายุและงบประมาณจากตำแหน่ง คณะผู้วิจัยคิดว่า บุคลากรที่เป็นข้าราชการน่าจะมีการเชื่อมโยงกันกับพฤติกรรมเลือกใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์และการเลือกช่องทางติดต่อสื่อสาร โดยพบว่า บุคลากรช่วงอายุ 51 ปีขึ้นไป ส่วนใหญ่คือ บุคลากรที่เป็นข้าราชการ ซึ่งคิดว่า ตนเองมีมีประสิทธิภาพ/ประสิทธิผลลดลงเมื่อทำงานที่บ้าน สาเหตุหนึ่งอาจเกิดจากขาดความชำนาญด้านเทคโนโลยีดิจิทัล สอดคล้องกับ ธีธัญญา ทงมูลเล็กและปรีชา วิจิตรธรรมรส (2560) ที่รายงานว่า ผู้สูงอายุเป็นกลุ่มบุคคลที่เข้าถึงเทคโนโลยีได้ค่อนข้างยาก เนื่องจากมีความอนุรักษ์นิยมสูงไม่ค่อยใช้งานและปฏิเสธเทคโนโลยีที่มีความซับซ้อน สอดคล้องกับ สำนักงานสถิติแห่งชาติ (2558) ที่ว่า เมื่อประชากรมีอายุเพิ่มขึ้นอัตราการใช้เทคโนโลยีจะลดลงทั้งในเขตเมืองและชนบท ผลการวิจัยยังชี้ให้เห็นว่า บุคลากรที่มีอายุน้อยกว่า เช่น พนักงานหรือลูกจ้าง จะมีความสามารถเลือกใช้อุปกรณ์ดิจิทัลสำหรับทำงานที่บ้านได้ดีกว่า เนื่องจากบุคลากรช่วงอายุระหว่าง 20-30 ปี เกิดมาพร้อมกับสังคมดิจิทัล คณะผู้วิจัยคิดว่า การปรับตัวด้านเทคโนโลยีของบุคลากรที่อายุน้อยน่าจะเป็นสิ่งที่ทำได้ไม่ยาก

ขณะที่ สถานภาพการสมรสพบว่า มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมเลือกใช้อุปกรณ์ดิจิทัลเมื่อทำงานที่บ้านเช่นกัน คณะผู้วิจัยคิดว่า น่าจะมีผลมาจากปัจจัยทางเศรษฐกิจด้านรายได้และค่าตอบแทน ที่สถานภาพโสดอาจมีอำนาจในการซื้ออุปกรณ์

ดิจิทัลที่ทันสมัยมากกว่าบุคลากรที่สมรส/ไม่สมรสแต่อยู่ด้วยกันเพราะมีภาระค่าใช้จ่ายในครอบครัว สอดคล้องกับ ศูนย์วิจัย กสิกรไทย (2563) ที่รายงานว่า บุคคลที่สถานะโสดจะเป็นผู้ที่ตัดสินใจรวดเร็วด้านการใช้จ่ายหากสินค้าหรือบริการนั้นมีความ สอดคล้องกับความต้องการ เพราะภาระผูกพันด้านค่าใช้จ่ายในครอบครัวมีน้อยกว่าบุคคลที่อยู่ในสถานะสมรส โดยเฉพาะ คนโสดในวัยทำงานที่อายุยังไม่สูงมากนัก เนื่องจากไม่ต้องแบ่งเวลาในการดูแลครอบครัว จึงทำให้บุคคลกลุ่มนี้มีอำนาจในการ ชื้อมากกว่า ขณะที่ บุคคลที่สมรสมีครอบครัวจะวางแผนด้านการเงินเพื่อความมั่นคงของชีวิตเข้มงวดมากกว่า สอดคล้องกับผล การวิจัยครั้งนี้ ที่คณะผู้วิจัยคิดว่า บุคลากรที่สมรส/ไม่สมรสแต่อยู่ด้วยกัน หากบุตรหลานมีความจำเป็นที่จะต้องเรียนหนังสือผ่าน ระบบออนไลน์ในช่วงการระบาดของ COVID-19 ความจำเป็นในการซื้ออุปกรณ์ดิจิทัลที่ทันสมัย จะมีเพื่อสนับสนุนการศึกษา ของบุตรหลานมากกว่าการซื้ออุปกรณ์ดิจิทัลเพื่อทำงานที่บ้าน

ส่วนประเภทบุคลากรที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเลือกใช้อุปกรณ์ดิจิทัลนั้น พบว่า บุคลากรสายวิชาการมีความ สามารถในการเลือกใช้อุปกรณ์ดิจิทัลเพื่อการทำงานได้ดีกว่าบุคลากรสายสนับสนุน เนื่องจากมีรายได้และค่าตอบแทนสูงกว่า อีกทั้ง มีความสามารถในการใช้อุปกรณ์ดิจิทัลได้ชำนาญกว่า เนื่องจากจำเป็นต้องใช้ในชีวิตประจำวันเพื่อทำการสอน ดังนั้น การทำงานที่บ้านจึงไม่ใช่อุปสรรคของบุคลากรสายวิชาการ ส่วนการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตเมื่อทำงานที่บ้านผลการวิจัยพบว่า ก็มีความสัมพันธ์กับประเภทบุคลากรเช่นกัน พบว่า บุคลากรสายวิชาการมีอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงใช้เมื่อทำงานที่บ้าน ในสัดส่วน ที่มากกว่าบุคลากรสายสนับสนุน เนื่องจากกลุ่มบุคลกรดังกล่าว มีความจำเป็นต้องใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อค้นคว้าและดาวน์โหลด เอกสารวิชาการและวิจัย รวมทั้งจัดการสอนผ่านระบบออนไลน์ให้กับนักศึกษา อินเทอร์เน็ตความเร็วสูงจึงมีความสำคัญ ต่อบุคลากรสายวิชาการอย่างมาก

การมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาของงานกับเพื่อนร่วมงานและการวางแผนการทำงานเมื่อทำงานที่บ้าน ผลการวิจัย พบว่า มีความสัมพันธ์กับวุฒิการศึกษา โดยพบว่า บุคลากรที่มีวุฒิปริญญาสูงสามารถเข้าถึงและมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหา กับเพื่อนร่วมงานในขณะที่ทำงานที่บ้านได้ดีกว่า รวมถึงสามารถวางแผนการทำงานเมื่อต้องทำงานที่บ้านได้ดีกว่าบุคลากรที่มีวุฒิ การศึกษาน้อยกว่า เนื่องจาก มีประสบการณ์จากการเรียนรู้ที่มากกว่า ส่งผลให้เกิดกระบวนการแก้ปัญหาได้ดีกว่า อีกทั้ง เป็นผู้ ที่ได้รับโอกาสในการแสดงความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์มากกว่ากลุ่มอื่น

ความรู้สึกเกี่ยวกับบรรยากาศในการทำงานที่บ้าน ผลการวิจัยพบว่า มีความสัมพันธ์กับอายุ โดยพบว่า บุคลากรช่วง อายุระหว่าง 20-30 ปี จะรู้สึกอึดอัดเพราะบ้านมีพื้นที่ที่จำกัด ซึ่งมีจำนวนมากเมื่อเปรียบเทียบกับช่วงอายุอื่น ๆ ทั้งนี้ อาจเพราะ กลุ่มบุคลากรที่มีอายุน้อย เป็นวัยที่ต้องการการเรียนรู้และต้องการเข้าสังคมมากกว่ากลุ่มอายุมาก เพราะต้องการประสบการณ์ การทำงานจากเพื่อนร่วมงานเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน การพัฒนาแบบ On the Job Training และการสอนงานแบบ ตัวต่อตัว อาจทำให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานดีขึ้น สอดคล้องกับ นุช สัทธานัตร์มงคล (2562) และเศรษฐวิรุฬห์ คงกะพันธ์ (2562) ที่รายงานว่า Generation Y คือ บุคคลที่เติบโตมาพร้อมกับการประชุมและการระดมความคิดเห็น ชอบทำงานเป็นทีมและ ช่วยเหลือสังคม และรักการเดินทางท่องเที่ยว เมื่อมีโอกาสจะชอบพบปะผู้คน ร่วมงานสังสรรค์และเข้าสังคม ในทางตรงกันข้าม คณะผู้วิจัยคิดว่า บุคลากรที่อายุมากมักจะมีความสุขในการทำงานมาแล้ว รวมถึงการมีอุปนิสัยชอบอยู่บ้าน สอดคล้องกับ สุมาลี จินดาพล (2562) ที่พบว่า ผู้สูงวัยโดยส่วนใหญ่จะสนใจการพักผ่อนและทำกิจกรรมที่ผ่อนคลาย เน้นการได้อยู่กับครอบครัว และบุตรหลาน แต่ก็ยังคงสนใจทำกิจกรรมที่สามารถมีส่วนร่วมกับเพื่อน ๆ ในวัยเดียวกัน และด้วยปัจจัยทางเศรษฐกิจด้านรายได้ และค่าตอบแทน คณะผู้วิจัยคิดว่า อาจทำให้บุคลากรที่อายุมากกว่า สามารถซื้อบ้านที่มีพื้นที่ที่กว้างขวางกว่า ดังนั้น บรรยากาศ ในการทำงานที่บ้านจึงไม่ใช่อุปสรรคของบุคลากรที่อายุมากกว่า ขณะที่ บุคลากรที่มีอายุน้อยอาจต้องเช่าหอพักหรือแมนชั่นเป็น ที่พักอาศัย จึงมีสถานที่ทำงานที่บ้านคับแคบมากกว่า

การคิดค้นงานใหม่ ๆ และการปรับปรุงงานขณะทำงานที่บ้าน ผลการวิจัยพบว่า มีความสัมพันธ์กับวุฒิการศึกษาและ ประเภทบุคลากร โดยพบว่า บุคลากรที่จบการศึกษาระดับปริญญาเอกสามารถคิดค้นงานใหม่ ๆ และปรับปรุงงานในขณะที่ทำงาน



ที่บ้านได้ถึงร้อยละ 87.2 สอดคล้องกับบุคลากรสายวิชาการที่พบว่า สามารถคิดค้นงานใหม่ ๆ และปรับปรุงงานในขณะที่ทำงานที่บ้านได้ถึงร้อยละ 87.5 เช่นกัน ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากบุคลากรกลุ่มดังกล่าว ได้ใช้ทักษะความรู้ความสามารถเกี่ยวกับการคิดค้นงานใหม่ ๆ และปรับปรุงงานอยู่เสมอทั้งที่บ้านและที่มหาวิทยาลัย ดังนั้น การทำงานในต่างสถานที่จึงไม่ส่งผลกระทบต่อทักษะและความสามารถดังกล่าว ด้านช่วงเวลาที่ชอบเมื่อทำงานที่บ้าน ผลการวิจัยพบว่า มีความสัมพันธ์กับวุฒิการศึกษา โดยพบว่าบุคลากรที่จบการศึกษาในระดับปริญญาเอก โดยส่วนใหญ่ชอบทำงานในช่วงเวลาออกราชการมากกว่ากลุ่มวุฒิการศึกษาอื่น เนื่องจากกลุ่มวุฒิการศึกษาที่สูงจะมีการทำงานนอกสถานที่และการทำงานนอกเวลาราชการอยู่เสมอ ดังนั้น จึงทำให้ลักษณะงานและช่วงเวลาการทำงานมีความยืดหยุ่นสูง เพราะความคิดสร้างสรรค์หรือนวัตกรรมใหม่ ๆ อาจเกิดขึ้นในช่วงเวลาที่หลากหลายได้ การทำงานที่บ้านจึงเป็นช่วงเวลาหนึ่งในการสร้างผลงานวิจัยหรือนวัตกรรม สำหรับระดับวุฒิการศึกษาอื่นนั้น ไม่ได้มีกระบวนการทำงานหรือฝึกประสบการณ์ทำงานในช่วงเวลาที่หลากหลาย โดยส่วนใหญ่จะทำงานตามเวลาปกติหรือเวลาราชการ สำหรับเวลาออกราชการจะเป็นช่วงเวลาของครอบครัวและเพื่อนฝูงเสียเป็นส่วนใหญ่ ดังนั้น กระบวนการทำงานที่บ้านจึงไม่ค่อยมีประสิทธิภาพเท่ากับกลุ่มบุคลากรที่มีวุฒิการศึกษาสูงกว่า

ด้านประสิทธิภาพ/ประสิทธิผลของงานเมื่อทำงานที่บ้านเปรียบเทียบกับการทำงานที่มหาวิทยาลัย ผลการวิจัยพบว่ามีความสัมพันธ์กับวุฒิการศึกษาและประเภทบุคลากร โดยเฉพาะบุคลากรที่จบการศึกษาในระดับปริญญาเอก ที่ส่วนใหญ่คิดว่าตนเองมีประสิทธิภาพ/ประสิทธิผลในการทำงานเท่าเดิม ส่วนบุคลากรที่จบปริญญาตรีหรือต่ำกว่าปริญญาตรีและในระดับปริญญาโทนั้น โดยส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า ตนเองมีประสิทธิภาพ/ประสิทธิผลในการทำงานลดลง สอดคล้องกับบุคลากรสายวิชาการที่ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า ตนเองมีประสิทธิภาพ/ประสิทธิผลในการทำงานเท่าเดิม ขณะที่ บุคลากรสายสนับสนุน โดยส่วนใหญ่คิดว่า ตนเองมีประสิทธิภาพ/ประสิทธิผลในการทำงานลดลง ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะบุคลากรสายวิชาการและบุคลากรที่จบการศึกษาระดับปริญญาเอก โดยส่วนใหญ่มีรูปแบบการทำงานที่เอื้อต่อการทำงานได้ทุกสถานที่ ดังนั้น ไม่ว่าจะเป็นการทำงานที่บ้านหรือที่มหาวิทยาลัย จึงไม่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพ/ประสิทธิผลในการทำงานของบุคลากรกลุ่มนี้

ตาราง 2

ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการทำงานที่บ้านของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษา
ที่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ข้อมูลส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานที่บ้าน เฉพาะที่มีระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95	พฤติกรรมการทำงานที่บ้านจำแนกเป็นรายชื่อ
1) อายุ	พฤติกรรมกรรมการเลือกใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์เมื่อทำงานที่บ้าน
2) สถานภาพการสมรส	
3) ประเภทบุคลากร	
4) งบประมาณจากตำแหน่ง	
1) อายุ	พฤติกรรมกรรมการเลือกใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์เมื่อทำงานที่บ้าน
2) งบประมาณจากตำแหน่ง	
1) ประเภทบุคลากร	การเข้าถึงอินเทอร์เน็ตเมื่อทำงานที่บ้าน
1) วุฒิการศึกษา	การมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาของงานกับเพื่อนร่วมงาน ในขณะที่ทำงานที่บ้าน
1) วุฒิการศึกษา	การวางแผนการทำงานเมื่อทำงานที่บ้าน
1) อายุ	ความรู้เกี่ยวกับบรรยากาศในการทำงานที่บ้าน
1) วุฒิการศึกษา	การคิดค้นงานใหม่ ๆ และการปรับปรุงงานในขณะที่ทำงานที่บ้าน
2) ประเภทบุคลากร	

ตาราง 2 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรม	พฤติกรรมการทำงานที่บ้านจำแนกเป็นรายชื่อ
การทำงานที่บ้าน เฉพาะที่มีระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95	
1) วุฒิการศึกษา	ช่วงเวลาที่ชอบเมื่อทำงานที่บ้าน
1) วุฒิการศึกษา	ประสิทธิภาพ/ประสิทธิผลของงานเมื่อทำงานที่บ้านเปรียบเทียบกับ
2) ประเภทบุคลากร	กับการทำงานที่มหาวิทยาลัย

5.4 ผลการเปรียบเทียบระดับการรับรู้ทักษะการรู้ดิจิทัลเมื่อจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล โดยใช้สถิติทดสอบค่า t และการทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (ผลการทดสอบเฉพาะที่มีนัยสำคัญทางสถิติปรากฏดังตาราง 3) โดยพบว่า ข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วย (1) อายุ (2) วุฒิการศึกษา (3) ประเภทบุคลากร และ (4) งบประมาณจากตำแหน่งที่ต่างกัน ทำให้ระดับการรับรู้ทักษะการรู้ดิจิทัลแตกต่างกันที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

ผลการวิจัยทำให้คณะผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า ช่วงอายุและงบประมาณจากตำแหน่งน่าจะมีการมีความแตกต่างในทิศทางเดียวกัน ยกตัวอย่าง ข้าราชการโดยส่วนใหญ่จะมีอายุมากกว่า 51 ปีขึ้นไป ขณะที่ พนักงานและลูกจ้างน่าจะมีช่วงอายุที่ต่ำกว่า ดังนั้น ในทัศนะของคณะผู้วิจัย ข้าราชการและบุคลากรที่มีอายุสูงโดยส่วนใหญ่จะมีระดับการรับรู้ทักษะการรู้ดิจิทัลต่ำกว่า บุคลากรที่มีอายุน้อยกว่า เช่น พนักงานและลูกจ้าง สอดคล้องกับ สำนักงานสถิติแห่งชาติ (2558) ที่ว่า เมื่อประชากรมีอายุเพิ่มมากขึ้นอัตราในการใช้เทคโนโลยีจะลดลง นอกจากนี้ยังมี ธรรมนูญ ทองมูลเล็กและปรีชา วิจิตรธรรมรส (2560) ที่รายงานว่า ผู้สูงอายุโดยส่วนใหญ่จะไม่ค่อยมีประสบการณ์ในการใช้งานเทคโนโลยี จึงทำให้การยอมรับเทคโนโลยีที่มีความซับซ้อนต่ำ สอดคล้องกับวุฒิการศึกษาและประเภทบุคลากร คณะผู้วิจัยมีความเห็นว่า น่าจะมีการมีความแตกต่างเป็นในทิศทางเดียวกัน เช่นกัน ยกตัวอย่าง บุคลากรสายวิชาการโดยส่วนใหญ่ จะสำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาเอก ขณะที่ บุคลากรสายสนับสนุนโดยส่วนใหญ่ จะสำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรีหรือต่ำกว่าปริญญาตรีและในระดับปริญญาโท ดังนั้น เป็นที่แน่นอนว่า บุคลากรสายวิชาการและบุคลากรที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาเอก โดยส่วนใหญ่จะมีระดับการรับรู้ทักษะการรู้ดิจิทัลสูงกว่า บุคลากรสายสนับสนุนและบุคลากรที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือต่ำกว่าปริญญาตรีและระดับปริญญาโท สอดคล้องกับ สำนักงานสถิติแห่งชาติ (2560) ที่พบว่า ทิศทางของระดับการศึกษายิ่งสูง ยิ่งจะมีสัดส่วนในการใช้คอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต และโทรศัพท์มือถือที่มากขึ้นไปด้วย

ตาราง 3

รายงานผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 เฉพาะข้อมูลส่วนบุคคลเมื่อเปรียบเทียบกับระดับการรับรู้ทักษะการรู้ดิจิทัลเป็นรายชื่อแล้วมีนัยสำคัญทางสถิติครบทุกข้อ

ข้อมูลส่วนบุคคลเมื่อเปรียบเทียบกับระดับการรับรู้ทักษะการรู้ดิจิทัลเป็นรายชื่อเฉพาะที่มีนัยสำคัญทางสถิติครบทุกข้อ	ระดับการรับรู้ทักษะการรู้ดิจิทัลเป็นรายชื่อ
1) อายุ (20-30 ปี, 31-40 ปี, 41-50 ปี และ 51 ปีขึ้นไป)	1) การรับรู้ทักษะด้านการเข้าถึง
2) วุฒิการศึกษา (ปริญญาตรีหรือต่ำกว่าปริญญาตรี, ปริญญาโท และปริญญาเอก)	2) การรับรู้ทักษะด้านการประเมิน
3) ประเภทบุคลากร (บุคลากรสายวิชาการ และบุคลากรสายสนับสนุน)	3) การรับรู้ทักษะด้านการสร้างสรรค์
4) งบประมาณจากตำแหน่ง (ข้าราชการ, พนักงานและลูกจ้าง)	4) การรับรู้ทักษะด้านการสื่อสาร
	5) การรับรู้ทักษะด้านการสะท้อนคิด
	6) การรับรู้ทักษะด้านการปฏิบัติ



6. ข้อเสนอแนะ

6.1 ข้อเสนอแนะจากการนำผลการวิจัยไปใช้มีดังนี้ (1) เห็นควรให้องค์การสื่อสารเป็นการภายในเกี่ยวกับ “การทำงานที่บ้านอย่างไรให้เกิดประสิทธิผลสูงสุด” เพื่อรองรับกับการทำงานรูปแบบใหม่ที่กำลังจะเกิดขึ้น เมื่อภาครัฐกำลังผลักดัน พระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงานฉบับใหม่ สนับสนุนการทำงานแบบ Work From Home เพราะข้อมูลที่ได้รับจากการวิจัยพบว่า บุคลากรส่วนใหญ่ (ร้อยละ 44.2) คิดว่า ตนเองมีประสิทธิภาพ/ประสิทธิผลลดลงเมื่อทำงานที่บ้าน การสื่อสารทำความเข้าใจ จะทำให้การทำงานออนไลน์มีแบบแผนที่เป็นรูปธรรมชัดเจน เกิดความตระหนักและให้ความสำคัญกับการนำเทคโนโลยีมาใช้กับชีวิตการทำงานต่อจากนี้ไป ซึ่งถือว่าเป็นโอกาสจากวิกฤตการณ์โรคระบาดที่จะได้นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร (2) เห็นควรให้จัดกิจกรรมฝึกอบรม โดยมีเป้าประสงค์เพื่อพัฒนางานให้มีความเหมาะสมตามแต่ละช่วงวัย ยกตัวอย่างการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลสำหรับผู้สูงอายุ เพราะผลการวิจัยพบว่า บุคลากรที่มีช่วงอายุ 51 ปีขึ้นไป มีจำนวนเกินกว่าครึ่งที่คิดว่าตนเองมีประสิทธิภาพ/ประสิทธิผลในการทำงานลดลงเมื่อทำงานที่บ้าน คณะผู้วิจัยคิดว่า ส่วนหนึ่งน่าจะมาจากอุปสรรคในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล อย่างไรก็ตาม การพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลสำหรับผู้สูงวัยนั้น สำหรับบางคนอาจไม่ประสบความสำเร็จ องค์กรควรกำหนดบุคลากรที่มีความชำนาญช่วยแก้ไข จะทำให้ผู้สูงวัยรู้สึกสบายใจ ไม่ตึงเครียดเมื่อต้องใช้เทคโนโลยีดิจิทัลสำหรับการทำงาน และ (3) เห็นควรสนับสนุนให้บุคลากรมีความรู้ความสามารถในด้านการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลและสารสนเทศทางดิจิทัล เพราะผลการศึกษาพบว่า บุคลากรในองค์กรมีทักษะในด้านนี้ต่ำกว่าข้ออื่น ๆ ดังนั้น จึงควรจัดหาคู่มือบุคลากรที่มีความสามารถด้านดังกล่าว มาฝึกอบรมให้กับบุคลากรในหน่วยงานได้มีความรู้ที่สามารถแก้ไขปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ในการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลเบื้องต้นขณะทำงานแบบออนไลน์ที่บ้านได้

6.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไปมี ดังนี้ (1) การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ซึ่งทำให้ได้ข้อมูลเบื้องต้นในแนวกว้าง ขาดข้อมูลในเชิงลึก การศึกษาครั้งต่อไปจึงแนะนำให้ทำการศึกษาเชิงคุณภาพแบบสนทนากลุ่ม เพื่อให้ทราบปัญหาที่แท้จริงเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานที่บ้าน และ (2) ควรทำการศึกษาเชิงเปรียบเทียบระหว่างหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานที่บ้านและทักษะการรู้ดิจิทัล เพื่อให้เกิดการถ่ายโอนความรู้ระหว่างกัน โดยกำหนดเป็นกรณีศึกษา จะทำให้หน่วยงานภาครัฐมีกระบวนการใช้เทคโนโลยีและกระบวนการทำงานที่ทันสมัยมากยิ่งขึ้น

7. กิตติกรรมประกาศ

บทความฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของรายงานวิจัยที่ได้รับทุนสนับสนุนจากงบประมาณรายจ่ายจากรายได้ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยสถาบันวิจัยและพัฒนา คณะผู้วิจัยขอขอบคุณสำหรับโอกาสและประสบการณ์ที่ได้รับจากการทำวิจัยครั้งนี้อย่างยิ่ง

8. เอกสารอ้างอิง

- กัลยา วาณิชย์บัญชา. (2555). *สถิติสำหรับงานวิจัย* (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.
- กิตติพงษ์ สมชอบ, วัลลภา อารีรัตน์, ปารีชาติ ทูมนันท์และวรเทพ ฉิมทิม. (2563, มีนาคม). *การศึกษาองค์ประกอบของการเรียนรู้ดิจิทัลสำหรับบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยขอนแก่น วิทยาเขตหนองคาย*. เอกสารนำเสนอในการประชุมวิชาการเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษาแห่งชาติครั้งที่ 21 ณ มหาวิทยาลัยขอนแก่น, จังหวัดขอนแก่น.
- กรุงเทพมหานคร. (2563). *ประกาศกรุงเทพมหานครเรื่อง สั่งปิดสถานที่เป็นการชั่วคราว (ฉบับที่ 10)*. กรุงเทพมหานคร: ผู้แต่ง.
- ชัยมาศ ทองมูลเล็กและปรีชา วิจิตรธรรมรส. (2560). การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับและการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์ในสังคมไทย. *วารสารวิชาการนวัตกรรมสื่อสารสังคม*, 5(2), 114-124.

- จิตา แซ่ซิ่นและทัศนีย์ หมอสอน (2559). การรู้จักจิต: นิยาม องค์ประกอบ และสถานการณ์ในปัจจุบัน. *วารสารสารสนเทศศาสตร์*, 34(4), 116-145.
- นุช สัทธาฉัตรมงคล. (2562). การปรับองค์การเพื่อรับมือคนเจนเนอเรชันวาย. *วารสารธุรกิจปริทัศน์*, 11(2), 1-9.
- ปองสิน วิเศษศิริและอารีย์วรรณ สุทธิพงศ์พันธ์. (2563). นวัตกรรมในโรงเรียนนายร้อย. *วารสารวิชาการมนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์ โรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า*, 7, 126-141.
- ปิตักคุณ นิลถนอม. (2563). *ทำงานที่บ้านแบบ Work from Home “เวิร์ก” หรือ “ไม่เวิร์ก”*. ค้นเมื่อ 27 พฤศจิกายน 2563, จาก <https://thaipublica.org/2020/05/pitikhun-nilthanom-08/>
- ปิยพร ประสมทรัพย์, พิเชษฐ์ เชื้อมั่นและโชติ บดีรัฐ. (2564). Work from Home (WFH): “ทำงานที่บ้าน” อย่างไรให้เวิร์คและมีความสุข. *Journal of Roi Kaensarn Academi*, 6(10), 371-381.
- พันธุ์อาจ ชัยรัตน์. (2563). NIA หนุน Work from home เปิดเมืองปลอดภัย ยกระดับภาครัฐ-เอกชนเปลี่ยนผ่านสู่องค์กรนวัตกรรม. ค้นเมื่อ 27 พฤศจิกายน 2563, จาก <http://www.powertimeonline.com/index.php/economy /showcontent/149803>.
- พีรวิชัย คำเจริญและวีรพงษ์ พลนิกรกิจ (2563). การศึกษาพฤติกรรมการใช้สื่อดิจิทัลและทักษะการรู้เท่าทันดิจิทัลของนักเรียนชั้นประถมศึกษาตอนต้น. *วารสารวิชาการนวัตกรรมสื่อสารสังคม*, 8(1), 54-66.
- ภัทราพร มณี. (2563). คนสำเร็จ งานสำเร็จจาก Work from home. ใน ภัทรภัทร์ ดิษฐาภรณ์ (บรรณาธิการ). *วารสารทรัพยากรบุคคลรัฐสภา* (หน้า 22-26). กรุงเทพมหานคร: สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.
- มนัสนันท์ ศรีนาคารและพิชิต พิทักษ์เทพสมบัติ. (2553). การทำงานทางไกลและที่บ้าน. *วารสารการจัดการสิ่งแวดล้อม*, 6(1), 109-118.
- มัญชรี โชติรสสุติ. (2556). *การปรับตัวข้ามวัฒนธรรมของนักเรียนไทยในต่างประเทศ*. การค้นคว้าอิสระศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ละเอียต ศิลาน้อยและกันทิมาลย์ จินดาประเสริฐ. (2562). การใช้มาตรฐานค่าในการศึกษาวิจัยทางสังคมศาสตร์ มนุษยศาสตร์ การโรงแรม และการท่องเที่ยว. *วารสารบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี*, 8(15), 112-126.
- วันเฉลิม สิริพันธ์. (2563). *Your home: The virtual world of work* เปลี่ยน “บ้าน” ให้เป็นสเปซของ “การทำงาน” อย่างสร้างสรรค์. ค้นเมื่อ 27 พฤศจิกายน 2563, จาก <https://web.tcdc.or.th/th/Articles/Detail/Your-Home>
- ศูนย์วิจัยกสิกรไทย. (2563). *โศกสลายเปย์ ตลาดนี้ SME ต้องเกาะติด!*. ค้นเมื่อ 26 ธันวาคม 2564, จาก https://www.kasikornresearch.com/SiteCollectionDocuments/analysis/k-social-media/sme/Single_Saipay/Single_Saipay.pdf
- เศรษฐวิรุฬห์ คงกะพันธ์. (2562). รายงานการวิจัยเรื่อง อิทธิพลของรูปแบบการดำเนินชีวิตและค่านิยมที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าปลีกแบบดั้งเดิมของผู้บริโภคกลุ่มเจนเนอเรชันวาย จังหวัดภูเก็ต. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์.
- สำนักงาน ก.พ. (2563). *โครงการพัฒนาทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ*. ค้นเมื่อ 27 พฤศจิกายน 2563, จาก <https://www.ocsc.go.th/DLProject/mean-dlp>
- สำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม, ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร. (2563). *Digital literacy*. ค้นเมื่อ 27 พฤศจิกายน 2563, จาก <https://www.ops.go.th/main/index .php/knowledge-base/article-pr/854-zxfgsdgs>
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2558). *รายงานเชิงวิเคราะห์เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้อินเทอร์เน็ตของผู้สูงอายุในประเทศไทย*. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานสถิติแห่งชาติ, สำนักงานสถิติพยากรณ์.



- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2560). *การสำรวจการมี การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในครัวเรือน พ.ศ. 2560*. กรุงเทพมหานคร: กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม, สำนักงานสถิติแห่งชาติ.
- สุมาวลี จินดาพล. (2562). ความคาดหวังในชีวิตหลังเกษียณในกลุ่มเบบี้บูมเมอร์และเจนเนอเรชั่นเอกซ์ในกรุงเทพมหานครและเชียงใหม่. *วารสารสิ่งแวดล้อมสรรค์สร้างวิจัย คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น*, 18(3), 21-35.
- สุวิมล ตรีการนันท์. (2550). *การสร้างเครื่องมือวัดตัวแปรในการวิจัยทางสังคมศาสตร์: แนวทางสู่การปฏิบัติ*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เสาวรัจ รัตนคำฟูและเมธาวิรัชตวิจิน. (2563). *ผลกระทบของการทำงานที่บ้าน (work from home) ในช่วงโควิด-19: กรณีศึกษาของทีดีอาร์ไอ*. ค้นเมื่อ 27 พฤศจิกายน 2563, จาก <https://tdri.or.th/2020/05/impact-of-working-from-home-covid-19/>
- BBC News. (2020). *ไวรัสโคโรนา: อนามัยโลกประกาศให้โควิด-19 เป็น “การระบาดใหญ่” ทั่วโลก*. ค้นเมื่อ 27 พฤศจิกายน 2563, จาก <https://www.bbc.com/thai/international-51838536>
- George, D., & Mallery, P. (2003). *SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference, 11.0 update* (4th ed.). Boston: Allyn & Bacon.
- Nikou, S., Reuver, M. D., & Kanafi, M. M. (2022). Workplace literacy skills—how information and digital literacy affect adoption of digital technology. *Journal of Documentation*, 78(7), 371-391.
- Useem, J. (2017). *When working from home doesn't work*. Retrieved November 27, 2020, from <https://www.theatlantic.com/magazine/archive/2017/11/when-working-from-home-doesnt-work/540660/>