

การศึกษาพฤติกรรมปรับตัวการทำงานในยุคดิจิทัลเพื่อการดำเนินธุรกิจที่ยั่งยืน

Study Behavior of Working Adaptation in the Digital Age for Sustainable Business Operation

สุรางค์ บุญยะพงศ์ไชย (Surang Boonyayongchai) *

Received: September 28, 2020

Revised: November 30, 2020

Accepted: December 26, 2020

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมปรับตัวการทำงานในยุคดิจิทัลเพื่อการดำเนินธุรกิจที่ยั่งยืน ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้บริหาร พนักงาน บริษัท พนักงานสถาบันการเงิน ฝ่ายวิเคราะห์ เจ้าของกิจการ หรือผู้ที่เกี่ยวข้อง ระยะเวลาที่ใช้ในการเก็บข้อมูล คือ เดือนตุลาคม-ธันวาคม พ.ศ. 2562 ผลการศึกษาพบว่า ด้านเทคโนโลยีโดยเฉลี่ยมีผลต่อการดำเนินธุรกิจในยุคดิจิทัลเพื่อการดำเนินธุรกิจที่ยั่งยืน อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 โดยให้ความสำคัญกับการนำเทคโนโลยีการผลิต เทคโนโลยีสารสนเทศ และเทคโนโลยีต่าง ๆ มาใช้ในองค์กร มีส่วนทำให้เกิดการพัฒนาและการปรับตัวในการทำงาน ด้านการประเมินองค์กร และด้านการบริหาร มีผลต่อการดำเนินธุรกิจในยุคดิจิทัลเพื่อการดำเนินธุรกิจที่ยั่งยืน เท่ากับ 3.83 ให้ความสำคัญเรื่องการสื่อสาร การให้ความสำคัญ และการขึ้นนำวิสัยทัศน์ มีผลต่อการกำหนดทิศทางขององค์กรเพื่อนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงที่จะนำพาทั้งองค์กรให้ก้าวไปข้างหน้าได้อย่างมั่นคง ด้านประสิทธิภาพการปรับตัวมีผลต่อการดำเนินธุรกิจในยุคดิจิทัลเพื่อการดำเนินธุรกิจ การดำเนินธุรกิจที่ยั่งยืน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 ให้ความสำคัญ บุคลากรมีการคิดวิเคราะห์เชิงกลยุทธ์ มีการคิดอย่างเป็นเหตุผล และวางแผนอย่างรอบคอบ มีลักษณะเป็นขั้นเป็นตอน มีความยืดหยุ่นและสามารถพลิกแพลงได้ตามสถานการณ์สอดคล้องกับยุคดิจิทัล ด้านการประเมินการทำงานตนเอง มีผลต่อการดำเนิน

ธุรกิจในยุคดิจิทัลเพื่อการดำเนินธุรกิจที่ยั่งยืน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 ให้ความสำคัญเกี่ยวกับหน้าที่ความรับผิดชอบ ลักษณะงานในปัจจุบันของท่านตรงตามความสามารถและความถนัด ด้านปัจจัยด้านอื่นๆ มีผลต่อการดำเนินธุรกิจในยุคดิจิทัลเพื่อการดำเนินธุรกิจที่ยั่งยืน ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.03 ให้ความสำคัญกับการปรับตัวให้เข้ากับบุคคลและสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลง การเปิดโอกาสให้บุคคลเข้ามามีส่วนร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมรับผิดชอบ รวมทั้งการเสริมแรงทางบวก จะเป็นวิธีการปรับตัวและนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงที่เหมาะสมและคงทนอยู่ได้นาน ระดับความรู้สึกที่ท่านในการเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร

คำสำคัญ: พฤติกรรม, การปรับตัวการทำงาน, ยุคดิจิทัล, การดำเนินธุรกิจที่ยั่งยืน

Abstract

This research aims to study behavior of working adaptation in the digital age for sustainable business operation. The research population included executives and employees of financial institutions (such as insurance securities company) analysis, Department Business owner or those involved. The amount of time it takes for the data to be retained is during October-December 2019. The results showed that the respondents had opinions concerning Technology affects business operations in the digital age for sustainable business practices, the mean is 3.95

* อาจารย์ประจำ วิทยาลัยเทคโนโลยีสยาม

University Staff, Siam Technology College

with the focus manufacturing technology Information technology and various technologies used in the organization contribute to the development and adaptation of work. Organization assessment and the average management aspect affects business operations in the digital age for sustainable business operations were at a high level, the average was 3.83, focus and guiding the vision affect the direction of the organization to lead to changes that will lead the entire organization keep moving forward steadily. In term of adaptation efficiency affects business operations in the digital age for business operations sustainable business practice, the average was 3.76. Focus on giving importance to personnel with strategic thinking; There are a logical thought and carefully plan, step by step flexible and adaptable according to the situation in line with the digital age. The assessment of average self-work affects business operations in the digital age for sustainable business operations with a mean of 4.10. Focus on duties and responsibilities current job description of your ability and their aptitude. The other factors had influences on business operations in the digital age for sustainable business operations, the mean was 4.03. Focus on Adaptation to people and environments change, enabling individuals to participate, think, act, take responsibility, as well as positive reinforcement. It is a method of adaptation and leading to change that is appropriate and lasting. The level of feeling in which you belong to the organization.

Keywords: behavior, working adaptation, the digital age, sustainable business operation.

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (2559) ได้กล่าวถึงบริบทของประเทศไทยในยุคดิจิทัล ในแผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมเรื่องการใช้

ประโยชน์เทคโนโลยีดิจิทัลของประชาชนและภาคสังคม กล่าวคือ เทคโนโลยีดิจิทัลสามารถช่วยยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนได้ในหลากหลายมิติ เช่น การสร้างโอกาสทางการเรียนรู้ การเพิ่มรายได้ การเข้าถึงบริการของภาครัฐ เทคโนโลยีดิจิทัลถือเป็นเครื่องมือสำคัญต่อการเรียนรู้และการศึกษา การเข้าถึงเทคโนโลยีดิจิทัลมีปริมาณเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งจากอุปกรณ์พกพา สิ่งสำคัญคือการพัฒนา ทักษะดิจิทัลที่จำเป็นสำหรับสังคมใหม่ ที่รวมไปถึงการคิด วิเคราะห์ แยกแยะ สื่อต่างๆ หรือที่เรียกว่าการรู้เท่าทันสื่อ และการใช้เทคโนโลยีอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมด้วย เพื่อให้สอดคล้องกับเป้าหมายสำคัญของการพัฒนาประเทศคือการพัฒนาทุนมนุษย์สู่ยุคดิจิทัลด้วยการเตรียมความพร้อมให้บุคลากรทุกกลุ่มมีความรู้และทักษะที่เหมาะสมต่อการดำเนินชีวิตในยุคดิจิทัล มีความสามารถในการพัฒนาและใช้สารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพ มีความตระหนัก ความรู้ ความเข้าใจ มีทักษะการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลให้เกิดประโยชน์และสร้างสรรค์

องค์กรธุรกิจในปัจจุบันกำลังก้าวเข้าสู่ยุคดิจิทัล ส่งผลให้กระบวนการทำงานและพัฒนาศักยภาพบุคลากรและผู้นำองค์กรมีความสำคัญ เพื่อให้สอดคล้องกับทิศทางการเปลี่ยนแปลงและสามารถบริหารจัดการแก้ปัญหาและลดอุปสรรคในการดำเนินงานแบบเดิม ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทและเป็นเครื่องมือสำคัญที่ทำให้การทำงานยุคดิจิทัล ที่เพิ่มการเชื่อมโยงในการติดต่อ ความคล่องตัว ความสะดวกสามารถทำงานได้ไม่จำกัดเวลาและสถานที่ เพื่อตอบสนองความต้องการในการปรับเปลี่ยนอย่างรวดเร็ว ซึ่งในยุคดิจิทัลแบบนี้ หลายองค์กรให้ความสำคัญกับการพลิกโฉมธุรกิจสู่ Digital Transformation ด้วยการลงทุนพัฒนาด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและไอที เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ช่วงชิงโอกาสและความสามารถในการแข่งขัน แต่อย่างไรก็ตาม เทคโนโลยีไม่ใช่ตัวแปรหรือปัจจัยเดียวที่ทำให้เกิด Digital Transformation การขับเคลื่อน Digital Transformation ให้ประสบความสำเร็จจึงเป็นความท้าทายของผู้บริหารในยุคนี้ จะเห็นว่า Digital Transformation คือ “การเปลี่ยนแปลง” ซึ่งองค์กรประกอบพื้นฐานอย่างเช่น กลยุทธ์ทางธุรกิจ บุคลากร และวัฒนธรรมองค์กร ที่เป็นกลไกขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงให้ประสบความสำเร็จ

องค์กรในปัจจุบันจำนวนมากมีปัญหาเกี่ยวกับการค้นหา และการพัฒนาผู้นำที่เหมาะสมเพื่อช่วยให้องค์กรของตนเปลี่ยนแปลงไปสู่ยุคดิจิทัล และพัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพเพียงพอที่จะทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพในยุคสมัยที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ในขณะเดียวกันการเปลี่ยนผ่านจากเทคโนโลยีทรัพยากรบุคคลที่เน้นการผลักดันประสิทธิผล และกระบวนการผลิตที่ทันสมัยไปสู่ยุคแห่งข้อมูลและความรู้ความสามารถที่จะทำให้สามารถคาดการณ์ และประเมินศักยภาพความเป็นผู้นำ และส่งมอบประสบการณ์ที่ดีกว่าให้แก่บุคลากรตลอดเส้นทางอาชีพ ดังนั้น บริษัทจะต้องให้ความสำคัญเป็นพิเศษ คือ การพัฒนาทักษะของบุคลากรให้สอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น โดยจะต้องมีการปรับเปลี่ยนกระบวนการทางความคิด (Mindset) ควบคู่กันไป นอกจากนี้ จะต้องค้นหาปัญหาช่องว่างทางด้านทักษะให้พบ และจัดการฝึกอบรมที่จำเป็น เพื่อให้แน่ใจว่าพนักงานทุกคนสามารถที่จะก้าวตามได้ทันและมีส่วนร่วมในการเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัล

ทบทวนวรรณกรรม

การรู้ดิจิทัล เป็นทักษะในการค้นหา การประเมินผล การใช้ร่วมกัน และการสร้างเนื้อหา โดยใช้ เทคโนโลยีสารสนเทศและอินเทอร์เน็ต (Cornell Information Technologies, n.d.) ความสามารถสำหรับทักษะการรู้ดิจิทัลสามารถแบ่งเป็นส่วนสำคัญ 3 ส่วน ได้แก่ (National Economic and Social Development Board Office, 2016)

1. การใช้ (Use) หมายถึง ทักษะมวลรวมในการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตที่หลากหลายตั้งแต่พื้นฐาน เช่น การใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์เบื้องต้น ไปถึงเทคนิคขั้นสูงสำหรับการเข้าถึงและใช้ความรู้ เช่น การใช้ โปรแกรมค้นหา (search engine) รวมถึงเทคโนโลยีอุบัติใหม่ เช่น cloud computing

2. การเข้าใจ (Understand) หมายถึง ทักษะที่ช่วยให้เกิดการคิด วิเคราะห์ ประเมิน สังเคราะห์ สื่อดิจิทัลจนทำให้เข้าใจถึงบริบทต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหานั้นๆ การพัฒนาทักษะการจัดการสารสนเทศและความรับผิดชอบต่อสิทธิความเป็นเจ้าของ การมีส่วนร่วมในสังคมดิจิทัล

3. การสร้างสรรค์ (Create) หมายถึง ทักษะในการผลิตหรือสร้างเนื้อหาผ่านเทคโนโลยีที่หลากหลายอย่างถูกต้องและสร้างสรรค์การสื่อสารโดยใช้ความหลากหลายของสื่อดิจิทัลเป็นเครื่องมือ โดยคำนึงถึงจริยธรรม การปฏิบัติทางสังคมและการสะท้อนสิ่งที่ฝังอยู่ในการเรียนรู้ และการใช้ชีวิตประจำวัน

ทักษะของการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่มีประสิทธิภาพ ควรประกอบด้วย ทักษะในการใช้ความหลากหลายของการใช้งานเทคโนโลยี เช่น ทักษะด้านการทำงานของเทคโนโลยีที่ต้องรู้เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลอย่างมีประสิทธิภาพ ทักษะการคิดเชิงวิเคราะห์ และประเมินสารสนเทศดิจิทัล ทักษะการทำงานร่วมกันทางออนไลน์ และทักษะการสร้างความรู้ความตระหนักรู้ในการใช้เทคโนโลยี (Nittaya Wongyai, 2560)

การรู้ดิจิทัลเป็นทักษะของบุคคลในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการเข้าถึงและการสื่อสารกันใช้ในการจัดการ วิเคราะห์ ประเมินผลสารสนเทศ เพื่อนำไปสู่การสร้างความรู้ใหม่ และสื่อสารไปยังผู้อื่นได้ซึ่งมีความสำคัญเป็นอย่างมากเนื่องจากเทคโนโลยีดิจิทัลเป็นการเปิดโอกาสของการมีส่วนร่วมในการเรียนรู้แบบใหม่ มีผลต่อสังคมโดยรวมในการสร้างโอกาสการเข้าถึงข้อมูลต่างๆ เกิดความคิดสร้างสรรค์และการสร้างนวัตกรรมและความเป็นพลเมืองดิจิทัล (Sommarat Pibulmanee, 2017)

ทักษะการรู้ดิจิทัล เป็นทักษะที่เกี่ยวข้องกับการรู้สารสนเทศ (Information Literacy) ที่ผู้ใช้ควรมีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีและการ สื่อสารเพื่อค้นหา ประเมิน สร้าง และสื่อสารสารสนเทศดิจิทัล โดยใช้ทั้งทักษะพุทธิพิสัยและทักษะทางเทคนิค โดยเป็นการใช้งานอย่างมีวิจารณญาณและมีความตระหนักรู้ทางสังคม ดังนั้นทักษะการรู้ดิจิทัล จึงเป็นทักษะที่สำคัญในยุคปัจจุบันและอนาคต ซึ่งถูกกำหนดเป็นทักษะสำคัญของการเรียนรู้สำหรับศตวรรษที่ 21 และเป็น สมรรถนะหลักในการเรียนรู้ตลอดชีวิตของกลุ่มสหภาพยุโรป (Wawta Techataweewan et al., 2016)

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาพฤติกรรมปรับตัวการทำงานในยุคดิจิทัลเพื่อการดำเนินธุรกิจที่ยั่งยืน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ด้านข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ประเภทสถานที่ทำงาน วุฒิการศึกษา ตำแหน่ง ประสบการณ์การทำงาน

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ด้านพฤติกรรมปรับตัวการทำงานในยุคดิจิทัลเพื่อการดำเนินธุรกิจที่ยั่งยืน ได้แก่ ด้านเทคโนโลยี ด้านการประเมินองค์กรและด้านการบริหาร ปัจจัยด้านประสิทธิภาพการปรับตัว ด้านการประเมินการทำงานตนเอง ปัจจัยด้านอื่นๆ โดยด้านพฤติกรรมปรับตัวการทำงานในยุคดิจิทัล ผู้วิจัยประยุกต์มาจากสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (2559)

ตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือพฤติกรรมปรับตัวการทำงานในยุคดิจิทัลเพื่อการดำเนินธุรกิจที่ยั่งยืน

วิธีดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยดำเนินการศึกษา รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมปรับตัวการทำงานในยุคดิจิทัล กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้บริหาร พนักงานบริษัท พนักงานสถาบันการเงิน (เช่น ประกันภัย บริษัทหลักทรัพย์) ฝ่ายวิเคราะห์เจ้าของกิจการ หรือผู้ที่เกี่ยวข้องใช้วิธีการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive sampling) จำนวน 153 ตัวอย่าง ระยะเวลาที่ใช้ในการเก็บข้อมูล คือ เดือนตุลาคม–ธันวาคม พ.ศ. 2562 การวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงพรรณนา โดยใช้ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลของการวิจัย

การวิเคราะห์และการนำเสนอข้อมูลในการวิจัย ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปของตารางคำอธิบายผล ความหมายตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย เก็บข้อมูลทั้งหมด 153 ตัวอย่าง เป็นผู้บริหาร 37 คน พนักงานบริษัท จำนวน 86 คน พนักงานธนาคาร จำนวน 23 คน เจ้าของกิจการ จำนวน 7 คน

ตาราง 1 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับพฤติกรรมปรับตัวการทำงาน ในยุคดิจิทัลด้านเทคโนโลยี

ข้อ	รายการ	ระดับความเห็นด้วย ที่จะต้องปรับตัว		
		$\bar{X}$	S.D.	ลำดับ
1. ด้านเทคโนโลยี				
1.1	การพัฒนานวัตกรรมและเทคโนโลยีใหม่ๆ มีส่วนทำให้พนักงานมีการปรับตัว	3.93	.77	3
1.2	การนำเทคโนโลยีการผลิตเทคโนโลยีสารสนเทศและเทคโนโลยีต่างๆ มาใช้ในองค์กรมีส่วนทำให้เกิดการพัฒนาและการปรับตัวในการทำงาน	4.13	.84	1
1.3	กระบวนการทำงานที่เปลี่ยนแปลงไปส่วนหนึ่งมีผลมาจากการใช้เทคโนโลยี ทำให้องค์กร และพนักงานต้องเกิดการปรับตัว	4.07	.60	2
1.4	องค์กรในปัจจุบันจะเก็บบันทึกข้อมูล ไว้ในระบบฐานข้อมูลทั้งออฟไลน์ และออนไลน์ บุคลากรในองค์กรยุคดิจิทัลจึงต้องปรับตัวให้มีความรู้ มีความสามารถปฏิบัติงานได้	3.78	.84	5
1.5	ในองค์กร ท่านมีบุคลากรที่มีทักษะ มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ทันสมัยรูปแบบใหม่ ๆ รวมถึงการใช้ซอฟต์แวร์และโปรแกรมต่าง ๆ ในการประมวลผลข้อมูลได้	3.82	.86	4
ค่าเฉลี่ย		3.95	.80	

จากตาราง 1 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็น ด้านเทคโนโลยี โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 เมื่อพิจารณาข้อย่อย พบว่า ให้ความสำคัญการนำเทคโนโลยีการผลิต เทคโนโลยีสารสนเทศ และเทคโนโลยีต่างๆ มาใช้ในองค์กร มีส่วนทำให้เกิดการพัฒนาและการปรับตัวในการทำงาน เป็นลำดับแรก รองลงมา คือ กระบวนการทำงานที่เปลี่ยนแปลงไป ส่วนหนึ่งมีผลมาจากการใช้เทคโนโลยี ทำให้องค์กร และพนักงานต้องเกิดการปรับตัว และการพัฒนานวัตกรรมและเทคโนโลยีใหม่ๆ มีส่วนทำให้พนักงานมีการปรับตัว

ตาราง 2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
เกี่ยวกับพฤติกรรมปรับตัวการทำงาน ในยุคดิจิทัล
ด้านการประเมินองค์กร และด้านการบริหาร

ข้อ	รายการ	ระดับความเห็นด้วย ที่จะต้องปรับตัว		
		$\bar{X}$	S.D.	ลำดับ
2. ด้านการประเมินองค์กร และด้านการบริหาร				
2.1	องค์กรของท่านกำลังปรับตัวตามยุค Digital (คือ การนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามามีบทบาทให้เกิดประโยชน์ในหลายๆ ด้าน อย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ทั้งการติดต่อสื่อสาร การปฏิบัติงาน การทำธุรกิจ การทำธุรกรรม การเงิน การธนาคาร การซื้อสินค้า ฯลฯ การพัฒนากระบวนการทำงานร่วมกัน เราจึงต้องปรับตัวให้ทัน)	3.75	.74	9
2.2	องค์กรให้การสนับสนุนบุคลากรเท่าเทียมกันทุกคน ปรับตัวให้มีความรู้ด้านดิจิทัล เพื่อรองรับการปรับตัวของสภาพเศรษฐกิจและสังคม	4.21	.67	2
2.3	องค์กรแจ้งทิศทาง นโยบาย การปรับองค์กร ให้บุคลากรได้เข้าใจอย่างละเอียด	3.88	.99	7
2.4	องค์กรมีเกณฑ์การวัดผล ประเมินผลตัวองค์กรอย่างสม่ำเสมอ ทันต่อสถานการณ์ เพื่อให้ทันต่อคู่แข่ง	3.67	.90	12
2.5	องค์กรมีเกณฑ์การวัดผล ประเมินผลตัวบุคลากรองค์กรอย่างสม่ำเสมอ ทันต่อสถานการณ์ เพื่อสามารถผลักดันองค์กรให้พัฒนาได้ตามเป้าหมาย	4.17	.85	3
2.6	องค์กรมีบทลงโทษสำหรับบุคลากรที่ไม่ปรับตัว/พัฒนาตามความจำเป็น ตามลำดับ	3.94	.97	4
2.7	องค์กร มีแนวทางการดำเนินงาน และการลงทุนที่ชัดเจน มีความพร้อมด้านงบประมาณและและโครงสร้างพื้นฐาน การเป็นองค์กรยุคดิจิทัล	3.56	.93	15
2.8	องค์กรของท่าน มีแนวนโยบายในเชิงธุรกิจยุคใหม่ อยู่ในรูปแบบดิจิทัล มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานให้ก้าวไปในทิศทางที่สอดคล้องกับสถานการณ์ในโลกโลกาภิวัตน์	3.89	.90	6

ตาราง 2 (ต่อ)

ข้อ	รายการ	ระดับความเห็นด้วย ที่จะต้องปรับตัว		
		$\bar{X}$	S.D.	ลำดับ
2.9	องค์กรของท่าน มีเทคโนโลยีเป็นเครื่องมือสำคัญในการจัดเก็บ วิเคราะห์ และประมวลผลข้อมูลแบบองค์รวม โดยปรับเปลี่ยนมาเป็นรูปแบบระบบฐานข้อมูลกลาง เพื่อลดความซ้ำซ้อนในการจัดเก็บ และบุคลากรทุกคนสามารถเข้าถึงข้อมูลองค์กรที่อัปเดตใหม่อยู่เสมอ	3.43	.94	16
2.10	การสื่อสาร การให้ความสำคัญ และการชี้แนะวิสัยทัศน์ มีผลต่อการกำหนดทิศทางขององค์กร เพื่อนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงที่จะนำพาทั้งองค์กร ให้ก้าวไปข้างหน้าได้อย่างมั่นคง	4.38	.67	1
2.11	องค์กรของท่านสามารถดึงศักยภาพ ด้านดิจิทัลในตัวบุคลากร มาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร	3.99	.84	5
2.12	บุคลากรในทุกช่วงอายุ ในองค์กรของท่าน ก้าวผ่านสู่การเปลี่ยนแปลงเป็นยุคดิจิทัลได้โดยไม่เกิดความขัดแย้ง	3.81	.88	8
2.13	องค์กรของท่าน มีความคล่องตัว สะดวก ไม่จำกัดเวลา สามารถตอบโต้โดยตรง ประเด็นและรวดเร็ว	3.60	.90	14
2.14	องค์กรของท่านมีการปรับวัฒนธรรมองค์กร ให้เข้าสู่วัฒนธรรมการทำงานที่มุ่งเน้นการสร้างผลงาน มีการแก้ปัญหา และลดอุปสรรคในการทำงาน	3.71	.86	10
2.15	ผู้บริหารของท่านสามารถการสร้างแรงจูงใจในการเสริมสร้างและพัฒนาตนเอง และพนักงานในองค์กร	3.69	.84	11
2.16	ผู้บริหารจะต้องวินิจฉัยความขัดแย้ง และพิจารณาใช้เทคนิคในการบริหารความขัดแย้งที่เหมาะสม	3.62	.97	13
ค่าเฉลี่ย		3.83	.89	

จากตาราง 2 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็น ด้านการประเมินองค์กร และด้านการบริหาร โดยเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 เมื่อพิจารณาข้อย่อย พบว่า ให้ความสำคัญเรื่องการสื่อสาร การให้ความสำคัญ และการชี้้นำวิสัยทัศน์ มีผลต่อการกำหนดทิศทางขององค์กร เพื่อนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงที่จะนำพาทั้งองค์กร ให้ก้าวไปข้างหน้าได้อย่างมั่นคง เป็นลำดับแรก รองลงมา คือ องค์กรให้การสนับสนุนบุคลากรเท่าเทียมกันทุกคน ปรับตัวให้มีความรู้ด้านดิจิทัล เพื่อรองรับการปรับตัวของสภาพเศรษฐกิจและสังคม และองค์กรมีเกณฑ์การวัดผล ประเมินผลตัวบุคลากรองค์กร อย่างสม่ำเสมอ ทันต่อสถานการณ์ เพื่อสามารถผลักดันองค์กรให้พัฒนาได้ตามเป้าหมาย

ตาราง 3 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับพฤติกรรมปรับตัวการทำงาน ในยุคดิจิทัล ปัจจัยด้านประสิทธิภาพการปรับตัว

ข้อ	รายการ	ระดับความเห็นด้วย ที่จะต้องปรับตัว		
		$\bar{X}$	S.D.	ลำดับ
3. ปัจจัยด้านประสิทธิภาพการปรับตัว				
3.1	บุคลากรในองค์กร มีความสามารถในการสร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ๆ เพื่อก้าวตามการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีและความต้องการของลูกค้า	3.92	.74	2
3.2	บุคลากรมีทักษะการแก้ไข้ปัญหา การคิดวิเคราะห์ได้อย่างมีประสิทธิภาพโดยมีข้อมูลเชิงประจักษ์สนับสนุน	3.68	.89	8
3.3	บุคลากรมีการคิดวิเคราะห์เชิงกลยุทธ์ มีการคิดอย่างเป็นเหตุผล และวางแผนอย่างรอบคอบ มีลักษณะเป็นขั้นเป็นตอน มีความยืดหยุ่นและสามารถพลิกแพลงได้ตามสถานการณ์สอดคล้องกับยุคดิจิทัล	4.13	.76	1
3.4	บุคลากรมีความคิดสร้างสรรค์ มีการนำความรู้ บวกกับประสบการณ์ที่มีสร้างเป็นแนวความคิดใหม่ๆ	3.47	.96	9

ตาราง 3 (ต่อ)

ข้อ	รายการ	ระดับความเห็นด้วย ที่จะต้องปรับตัว		
		$\bar{X}$	S.D.	ลำดับ
3.5	ยุคดิจิทัลซึ่งมีการแข่งขันสูงทุกรูปแบบทุกด้าน ทักษะความเป็นผู้นำของทีมงานจะช่วยนำพาทีมไปได้ถูกทิศทาง ผู้นำขององค์กรท่าน มีความสามารถในการบริหารคนให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด และผู้นำสามารถกระตุ้นให้ทีมงานทำงานได้มีประสิทธิภาพและดึงความสามารถของทีมงานออกมาได้	3.89	.87	3
3.6	บุคลากรของท่าน สามารถปรับตัวได้ตามสภาพแวดล้อมเนื่องจากการทำงานในยุคปัจจุบัน ต้องทำงานประสานงานกับหลากหลายองค์กรต่างวัฒนธรรม ต่างวัย ต่างแนวคิด มีความยืดหยุ่นในการทำงานร่วมกับผู้อื่น	3.76	.84	6
3.7	บุคลากรในองค์กรมีความสามารถควบคุมจัดการอารมณ์ตนเองและผู้อื่นได้ดี แยกแยะความคิดกับความรู้สึกได้ อย่างมีเหตุผลและมีข้อมูลรองรับ	3.70	.89	7
3.8	บุคลากรในองค์กรมีทักษะการเรียนรู้ เปิดใจยอมรับความคิดเห็นและเรียนรู้จากผู้อื่นเพื่อพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา	3.77	.90	5
3.9	บุคลากรในองค์กรสามารถนำเสนอ ถ่ายทอด สื่อสารด้านต่างๆ ได้น่าสนใจตรงความต้องการและเชื่อมโยงกับผู้ฟังได้ดี	3.41	.94	10
3.10	ท่านเป็นผู้มีส่วนร่วม และมีความพร้อมในการเข้าสู่ยุคดิจิทัล กล่าวคือ เป็นผู้มีความรู้ในยุคระดับสูง	3.83	.84	4
ค่าเฉลี่ย		3.76	.87	

จากตาราง 3 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็น ด้านประสิทธิภาพการปรับตัว โดยเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 เมื่อพิจารณาข้อย่อย พบว่า ให้ความสำคัญ บุคลากรมีการคิดวิเคราะห์เชิงกลยุทธ์ มีการคิดอย่างเป็นเหตุผล และวางแผนอย่างรอบคอบ มีลักษณะเป็นขั้นเป็นตอน มีความยืดหยุ่นและสามารถพลิกแพลงได้ตามสถานการณ์สอดคล้องกับยุคดิจิทัล เป็นลำดับแรก รองลงมาคือ บุคลากรในองค์กร มีความสามารถในการสร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ๆ เพื่อก้าวตามการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีและความต้องการของลูกค้า และยุคดิจิทัลซึ่งมีการแข่งขันสูงทุกรูปแบบทุกด้าน ทักษะความเป็นผู้นำของทีมจะช่วยนำพาทีมไปได้ถูกทิศทาง ผู้นำขององค์กรท่านมีความสามารถในการบริหารคนให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด และผู้นำสามารถกระตุ้นให้ทีมงานทำงานได้มีประสิทธิภาพและดึงความสามารถของทีมงานออกมาได้

ตาราง 4 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับพฤติกรรมปรับตัวการทำงาน ในยุคดิจิทัลด้านการประเมินการทำงานตนเอง

ข้อ	รายการ	ระดับความเห็นด้วย ที่จะต้องปรับตัว		
		$\bar{X}$	S.D.	ลำดับ
4. ด้านการประเมินการทำงานตนเอง				
4.1	บุคลากรในองค์กรมีการปรับตัว เอง ให้ทันต่อสถานการณ์อย่าง ต่อเนื่อง ทั้งในเรื่องการเปลี่ยนแปลง ทาง technology software สังคม ธุรกิจ รวมถึงการยอมรับต่อการ เปลี่ยนแปลง ไม่กังวลใจต่อ สถานการณ์การเปลี่ยนแปลงสู่ สังคมดิจิทัล	3.66	.85	14
4.2	ด้วยศักยภาพและลักษณะการ พัฒนาดตนเองของท่าน ท่านมี ความมั่นใจในความสำเร็จใน อาชีพของท่าน	4.23	.75	4
4.3	ท่านมีความมั่นใจถึงความสามารถ ของตนเอง ในการจัดการกับ ปัญหา ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.03	.79	11
4.4	โดยภาพรวม ทีมงานมีความพึง พอใจในศักยภาพการทำงาน ของท่าน	4.01	.89	12

ตาราง 4 (ต่อ)

ข้อ	รายการ	ระดับความเห็นด้วย ที่ต้องปรับตัว		
		$\bar{X}$	S.D.	ลำดับ
4.5	ท่านเป็นสมาชิกที่ดีของทีมงาน โดยให้ความร่วมมือ กับองค์กรอย่างเต็มความสามารถ ทั้งในเรื่องของการ ให้ความร่วมมือ ด้านเวลา และด้านเนื้อหา	4.17	.86	5
4.6	ท่านอยู่ในช่วงการพัฒนา ตนเองอย่างต่อเนื่อง	4.13	.70	8
4.7	บุคลากรทุกคน สามารถเข้า ถึง โดยได้รับความช่วยเหลือ จากองค์กรได้อย่างเป็น รูปธรรมและเป็นไปตามระบบ และกลไกอย่างชัดเจน	4.27	.68	3
4.8	หน้าที่ความรับผิดชอบ ลักษณะงานในปัจจุบันของ ท่านตรงตามความสามารถ และความถนัด	4.33	.75	1
4.9	ปัจจุบันท่านสามารถใช้ความ รู้ความสามารถในบทบาท หน้าที่หลักได้อย่างเต็มที่เต็ม ประสิทธิภาพ	4.05	.74	10
4.10	ท่านได้รับโอกาสในความ ก้าวหน้าอย่างสมเหตุสมผล ตามช่วงระยะเวลาอย่าง เหมาะสม	4.14	.77	7
4.11	ท่านมีระดับความสามารถใน การคิดริเริ่ม หาแนวทางการ ประยุกต์ วิเคราะห์ พร้อมทั้ง จะนำมาพัฒนาให้เป็นจริง	3.69	.94	13
4.12	ท่านมีระดับความสามารถใน การทำงานเป็นทีม	4.11	.60	9
4.13	ท่านมีระดับความสามารถใน การทำงานคนเดียว หากได้ รับมอบหมาย	4.15	.79	6
4.14	ท่านเป็นผู้ยอมรับข้อเสนอ แนะของผู้อื่น หรือ การขอรับ ข้อแนะนำ โดยพร้อมนำมา ประยุกต์หรือปฏิบัติตามตาม ความเหมาะสม	4.23	.76	4
4.15	ระดับความรู้สึกที่ท่านในการ เป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับ องค์กร	4.29	.65	2
ค่าเฉลี่ย		4.10	.79	

จากตาราง 4 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นด้านการประเมินการทำงานตนเอง โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.10 เมื่อพิจารณาข้อย่อย พบว่าให้ความสำคัญเกี่ยวกับหน้าที่ความรับผิดชอบ ลักษณะงานในปัจจุบัน ของท่านตรงตามความสามารถและความถนัด เป็นลำดับแรก รองลงมาคือ ระดับความรู้สึกที่ท่านในการเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร และบุคลากรทุกคน สามารถเข้าถึง โดยได้รับความช่วยเหลือจากองค์กร ได้อย่างเป็นรูปธรรมและเป็นไปตามระบบและกลไกอย่างชัดเจน

ตาราง 5 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับพฤติกรรมปรับตัวการทำงาน ในยุคดิจิทัล ปัจจัยด้านอื่นๆ

ข้อ	รายการ	ระดับความเห็นด้วย ที่จะต้องปรับตัว		
		$\bar{X}$	S.D.	ลำดับ
5. ปัจจัยด้านอื่นๆ				
5.1	องค์กรออกกฎ ระเบียบ ข้อ บังคับต่างๆ นโยบาย และการบริหารงานที่เปลี่ยนแปลงไป มีผลต่อการปรับตัวของพนักงาน	3.98	.81	2
5.2	การรับรู้สถานะเศรษฐกิจของทั้งในประเทศและต่างประเทศ มีผลต่อการปรับตัวของพนักงาน	3.87	.73	5
5.3	การรับรู้ถึงการแลกเปลี่ยน การรับวัฒนธรรม และแรงงานต่างชาติเข้ามาในองค์กร มีส่วนทำให้เกิดการปรับตัว	3.66	.95	4
5.4	ท่านคิดว่าความจำเป็นต่อการเปลี่ยนแปลงขององค์กรมีผลกระทบต่อระดับความปลอดภัยและมั่นคงของท่าน	4.17	.73	3
5.5	การปรับตัวให้เข้ากับบุคคลและสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลง การเปิดโอกาสให้บุคคลเข้ามามีส่วนร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมรับผิดชอบ รวมทั้ง การเสริมแรงทางบวก จะเป็นวิธีการปรับตัวและนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงที่เหมาะสมและคงทนอยู่ได้นาน	4.45	.76	1
ค่าเฉลี่ย		4.03	.81	

จากตาราง 5 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็น ปัจจัยด้านอื่นๆ โดยเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ

4.03 เมื่อพิจารณาข้อย่อย พบว่า ให้ความสำคัญกับการปรับตัวให้เข้ากับบุคคลและสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงการเปิดโอกาสให้บุคคลเข้ามามีส่วนร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมรับผิดชอบ รวมทั้งการเสริมแรงทางบวก จะเป็นวิธีการปรับตัวและนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงที่เหมาะสมและคงทนอยู่ได้นาน ระดับความรู้สึกที่ท่านในการเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร เป็นลำดับแรก รองลงมาคือ องค์กร ออกกฎ ระเบียบข้อบังคับต่างๆ นโยบาย และการบริหารงานที่เปลี่ยนแปลงไป มีผลต่อการปรับตัวของพนักงาน และ ท่านคิดว่าความจำเป็นต่อการเปลี่ยนแปลงขององค์กร มีผลกระทบต่อระดับความปลอดภัยและมั่นคง

สรุปและอภิปรายผล

ด้านเทคโนโลยีโดยเฉลี่ยมีผลต่อการดำเนินธุรกิจในยุคดิจิทัลเพื่อการดำเนินธุรกิจที่ยั่งยืน อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 ให้ความสำคัญการนำเทคโนโลยีการผลิต เทคโนโลยีสารสนเทศ และเทคโนโลยีต่างๆ มาใช้ในองค์กร มีส่วนทำให้เกิดการพัฒนาและการปรับตัวในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับ ศันสนีย์ เื้ออประชากุล (2560) ที่ศึกษาความพร้อมทางดิจิทัลเกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการดำเนินกิจกรรมและการให้บริการลูกค้า ของบริษัทประกันวินาศภัยในประเทศไทย พบว่า ด้านศักยภาพของ Infrastructure เช่น อินเทอร์เน็ต เงินทุนอุปกรณ์ การนำข้อมูลมาใช้วิเคราะห์ผล การส่งเสริมเกี่ยวกับเทคโนโลยี ในการที่จะขับเคลื่อนองค์กรสู่ดิจิทัล เปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการเสนอความคิด

ด้านประสิทธิภาพการปรับตัว มีผลต่อการดำเนินธุรกิจในยุคดิจิทัลเพื่อการดำเนินธุรกิจที่ยั่งยืน อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 ให้ความสำคัญบุคลากรมีการคิดวิเคราะห์เชิงกลยุทธ์ มีการคิดอย่างเป็นเหตุผล และวางแผนอย่างรอบคอบ มีลักษณะเป็นขั้นเป็นตอน มีความยืดหยุ่นและสามารถพลิกแพลงได้ตามสถานการณ์ สอดคล้องกับยุคดิจิทัล และด้านการประเมินองค์กร และด้านการบริหาร มีผลต่อการดำเนินธุรกิจในยุคดิจิทัลเพื่อการดำเนินธุรกิจที่ยั่งยืน อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 ให้ความสำคัญเรื่องการสื่อสาร การให้ความสำคัญและการชี้แนะวิสัยทัศน์ มีผลต่อการกำหนดทิศทางขององค์กร เพื่อนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงที่จะนำพาทั้ง

องค์กร ให้ก้าวไปข้างหน้าได้อย่างมั่นคง ซึ่งสอดคล้องกับ
กฤษฎาภส แยมนาม (2560) เรื่อง อุปสรรคและแนวทางการ
เตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงธุรกิจ ไปสู่ยุค
ดิจิทัลของธุรกิจครอบครัวขนาดกลางและขนาดย่อม
พบว่า การขาดแคลนบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ
ผู้บริหารขาดความรู้ความเข้าใจที่เพียงพอ การเข้าถึง
เทคโนโลยี ขาดความรู้เรื่องการลงทุน และผู้บริหารไม่ได้
สนับสนุนอย่างเพียงพอต่อการเปลี่ยนแปลง ตัวแปรหรือ
ปัจจัยดังกล่าวมีผลต่อการเปลี่ยนแปลงธุรกิจไปสู่ยุค
ดิจิทัลของธุรกิจครอบครัวขนาดกลางและขนาดย่อม

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัยเรื่อง ศึกษา
พฤติกรรมปรับตัวการทำงานในยุคดิจิทัลเพื่อการดำเนิน
ธุรกิจที่ยั่งยืน กล่าวคือ แต่ละองค์กร หรือแต่ละ
หน่วยงานมีทั้งทรัพยากรบุคคลและวัตถุดิบที่แตกต่าง
กันไป แต่ต้องพัฒนาให้องค์กรหรือหน่วยงานตนเอง
สามารถดำเนินการได้อย่างยั่งยืนในยุคดิจิทัลที่ปัจจุบันมี
การเปลี่ยนแปลงเร็วและมาก ซึ่งสามารถนำผลงานวิจัย
ไปประยุกต์ใช้ ให้เหมาะสมกับสถานการณ์ของหน่วยงาน
ตนเอง

2. ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในครั้งต่อไป
เนื่องจากสถานการณ์ทางเทคโนโลยี มีการเปลี่ยนแปลง
พัฒนาอย่างต่อเนื่อง รวมถึงสถานการณ์โลก ดังนั้น
แต่ละหน่วยงานต้องมีมาตรการหรือวิธีที่ตามให้ทันอย่าง
มีประสิทธิภาพโดยคำนึงถึง ต้นทุนและความเสี่ยง

เอกสารอ้างอิง

- กฤษฎาภส แยมนาม. (2560). *อุปสรรคและแนวทางการ
เตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงธุรกิจ
ไปสู่ยุคดิจิทัลของธุรกิจครอบครัวขนาดกลาง
และขนาดย่อม*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหาร
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- คันสนีย์ เอื้อประชากุล. (2560). *ความพร้อมทางดิจิทัล
เกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการดำเนิน
กิจกรรมและการให้บริการลูกค้า ของบริษัทประกัน
วินาศภัยในประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์ปริญญา
มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- Krittapas Yaemnam. (2017). *Barriers and possible
solutions for small and medium-sized family-*

owned enterprises to digital transformation. An
Independent study requirements for the
degree of master of Science Information
Technology Policy and Management College
of Innovation Thammasat University.

Ministry of Information and Communication
Technology. (2016, May). *Digital development
plan for economy and society*. Prepared and
published by Ministry of Information and
Communication Technology. www.mict.go.th

Ministry of Science and Technology. (2016). National
Science and Technology Development
Agency (NSTDA) Under the concept "25
years of science and technology for the future
of Thai economy and society" Date 30 March-
2 April 2016 at the Thailand Science Park,
Pathum Thani Province.

National Economic and Social Development Board
Office. (2016). *Office of the Economic
Development Plan and National society*.
The twelfth edition (2017-2021). Bangkok

Nittaya Wongyai. (2017, May-August). A guide to
developing digital literacy skills of digital
native. *Veridian E-Journal, Silpakorn
University* ISSN 1906-3431 Humanities,
Social Sciences and Arts. Year 10, Issue 2.

Sansanee Auaprachakul. (2017). *Study digital
readiness for technology adoption about
activities and provide customer service of
insurance companies in Thailand*. An
Independent study for the degree of master
of Science Information Technology Policy
and Management, College of Innovation,
Thammasat University.

Sommarat Pibulmanee. (2017). "Librarian space:
digital literacy." Accessed June 24. Available
from [http://km.li.mahidol.ac.th/librarian-space-
digital-literacy/](http://km.li.mahidol.ac.th/librarian-space-digital-literacy/)

Wawta Techataweewan et al., (2016, October-
December). Digital literacy assessment of

the undergraduate students of the
universities in Bangkok and its vicinity.
Journal of Information Science, 34(4).