

องค์ประกอบหลักและกลุ่มปัจจัยคุณลักษณะในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานตามทัศนคติของสถานประกอบการยุคดิจิทัล

Principal Components and Factors of Working Attribute of Employee in Establishment of the Digital Age

◆ กันต์ธนาท วังษ์สิริมณตรี

อาจารย์ประจำสาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ วิทยาลัยเทคโนโลยีสยาม

Kanthanat Wongsirimontri

Lecturer, Management, Faculty of Business Administration, Siam Technology College,

Email:pakinp@siamtechno.ac.th

◆ กฤษฎา เครือชาลี

ดร., รักษาการหัวหน้าศูนย์บริหารงานวิจัย / อาจารย์ประจำสาขาวิชาการจัดการธุรกิจระหว่างประเทศ

คณะบริหารธุรกิจ วิทยาลัยเทคโนโลยีสยาม

Krisada Khruachalee

Ph.D., Acting Head of Research Administration Center / Lecturer, International

Business Management, Faculty of Business Administration, Siam Technology College,

Email: krisadak@siamtechno.ac.th

Received: March 2, 2022; Revised: April 27, 2022; Accepted: May 5, 2022

Abstract

Advances in technology and digitalization in the globalized world have affected economic and society of all countries. The adoption of technology in the workplace makes the people who want to work today recognizing the characteristics of the workforce according to the attitude of the digital workplace in order to meet the needs of entrepreneurs. The aims of this study, therefore, focus on the principal components and factors that are relevant to the work environment of the digital age business operation. The data was collected from 400 entrepreneurs and employees from 18 establishments in Bangkokyai area. Because of the similarity of each aspect, a principal component analysis method is used to reduce the dimensions of the data set and extracted the key components that can account for a large variation of working attribute associated with being a business operation in the digital age. After obtaining the principal components, we applied the K-Means classification method. The results found that a characteristic of self-development and professional development, including the use of information technology

and innovation in overall work, aspect of synthetic thinking, leadership and team work communication, and the use of language are all of them have a high average. As for the analysis of the principal component factors, it was found that there were 2 principal components which are the use of information technology and innovation in workplace and the leadership and teamwork. Both principal components accounted for 68.74 percent of the total variance of all characteristics in the digital establishment's attitudes. In addition, the clustering results can be found that there are two significant groups: the communication traits within the organization and the various professional skills development. Based on the empirical results, it can be implied that the current characteristics are all at a high level. However, the employee should be developed continuously especially some features that need to be developed urgently, such as communication within the organization and the development of a wide range of professional skills.

Keywords: Principal Component, Factors, Establishment of the digital age, Information Technology, Innovation

บทคัดย่อ

ความเจริญก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีและดิจิทัลในโลกยุคโลกาภิวัตน์มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและสังคมของทุกประเทศการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการประกอบการทำให้ผู้ต้องการทำงานในปัจจุบันจำเป็นต้องรับรู้ถึงปัจจัยคุณลักษณะในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานตามทัศนคติของสถานประกอบการยุคดิจิทัลเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ประกอบการนั้นการศึกษานี้จึงมุ่งเน้นค้นหาองค์ประกอบหลักและจัดกลุ่มปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะสำคัญต่อการทำงานของผู้ปฏิบัติงานในสถานประกอบการธุรกิจในยุคดิจิทัลโดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ประกอบการและพนักงาน จำนวน 400 คน จากสถานประกอบการต่างๆ ในเขตบางกอกใหญ่ จำนวน 18 แห่งเนื่องจากคุณลักษณะบางประการในการทำงานมีความคล้ายคลึงกันจึงจำเป็นต้องอาศัยวิธีวิเคราะห์องค์ประกอบหลักในการลดมิติของข้อมูลและสกัดองค์ประกอบหลักที่สามารถนำมาอธิบายความแปรปรวนส่วนใหญ่ของคุณลักษณะที่เกี่ยวข้องกับการเป็นผู้ปฏิบัติงานในสถานประกอบการธุรกิจในยุคดิจิทัลได้หลังจากได้องค์ประกอบหลักผู้วิจัยประยุกต์ใช้วิธีการจำแนกกลุ่มแบบ K-Means ผลการศึกษาพบว่าคุณลักษณะด้านการพัฒนาตนเองและวิชาชีพด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรมในการทำงานด้านคุณลักษณะด้านการคิดวิเคราะห์สังเคราะห์ด้านภาวะผู้นำและการทำงานเป็นทีมด้านการสื่อสารและการใช้ภาษาโดยภาพรวมทั้งหมดมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ส่วนผลการวิเคราะห์ปัจจัยหลักพบว่ามี 2 ปัจจัยหลัก คือ ด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรมในการทำงาน และด้านภาวะผู้นำและการทำงานเป็นทีม โดยปัจจัยหลักทั้งสอง

สามารถอธิบายความแปรปรวนของของคุณลักษณะสำคัญในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานตามทัศนคติของสถานประกอบการยุคดิจิทัลได้ถึงร้อยละ 68.74 ส่วนผลการจัดกลุ่มซึ่งสามารถจำแนกได้เป็นสองกลุ่ม คือ กลุ่มคุณลักษณะด้านการสื่อสารภายในองค์กรและกลุ่มคุณลักษณะด้านการพัฒนาทักษะวิชาชีพที่หลากหลายผลการศึกษานี้ทำให้เห็นว่าคุณลักษณะด้านต่าง ๆ ในปัจจุบันอยู่ในระดับที่สูงแต่อย่างไรก็ตาม ผู้ปฏิบัติงานตามทัศนคติของสถานประกอบการยุคดิจิทัลก็ยังคงต้องมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะคุณลักษณะที่จำเป็นที่ต้องพัฒนาอย่างเร่งด่วน คือ การสื่อสารภายในองค์กร และการพัฒนาทักษะวิชาชีพที่หลากหลาย

คำสำคัญ: องค์กรประกอบหลัก, ปัจจัยสถานประกอบการยุคดิจิทัล, เทคโนโลยีสารสนเทศ, นวัตกรรม

บทนำ

ปัจจุบันความเจริญก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีและดิจิทัลในโลกยุคโลกาภิวัตน์มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและสังคมของทุกประเทศเป็นอย่างมาก (Charoenmahavit, 2020) ซึ่งหนึ่งในนั้นก็มีประเทศไทยรวมอยู่ด้วย สถานประกอบการทางธุรกิจทุกแห่งต่างมีการแข่งขันกันค่อนข้างสูง เพื่อหวังให้ธุรกิจของตนเองอยู่เหนือคู่แข่งและเพื่อให้ธุรกิจที่กำลังดำเนินการอยู่นั้นสามารถอยู่รอดได้ท่ามกลางเศรษฐกิจที่กำลังซบเซาและยังมีการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส Covid-19 นอกจากนี้ โครงสร้างทางเศรษฐกิจของประเทศไทยกำลังอยู่ระหว่างการเปลี่ยนแปลงไปสู่เศรษฐกิจที่ถูกขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม (Value-based Economy) โดยเป็นการเปลี่ยนโครงสร้างเศรษฐกิจอุตสาหกรรมไปสู่การสร้างมูลค่าผลิตภาพเพิ่มขึ้น จากการเปลี่ยนผ่านทางดิจิทัลซึ่งถือได้ว่าเป็นแรงขับเคลื่อนสำคัญอย่างหนึ่งที่จะนำพาประเทศไทยไปสู่เป้าหมายของการปฏิวัติอุตสาหกรรม 4.0 ซึ่งการเปลี่ยนแปลงนี้มีผลกระทบโดยตรงกับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมซึ่งมีอยู่เป็นจำนวนมากในภาคเศรษฐกิจ (Wilaisakoolyong, 2021) ฉะนั้นสถานประกอบการทุกแห่งจึงมีความคาดหวังค่อนข้างสูงในการรับบุคลากรเข้ามาปฏิบัติงานในสถานประกอบการหรือในหน่วยงานของตน ซึ่งผู้ที่เข้ามาปฏิบัติงานนั้นจะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถ มีทักษะในการทำงาน สามารถปรับตัวให้เข้ากับที่ทำงานและเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี รวมไปถึงความสามารถในการทำงานกันเป็นทีม และความพร้อมที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ เพื่อพัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลา อีกทั้งยังต้องสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามนโยบายของสถานประกอบการนั้นๆ และสิ่งสำคัญที่จำเป็นต้องพัฒนาอย่างเร่งด่วน คือ ความสามารถในการใช้เครื่องมือดิจิทัลในการทำงานได้เป็นอย่างดี เพราะทุกหน่วยงานมีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาใช้ในการทำงาน เพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพต่างๆในการทำงานให้ดียิ่งขึ้น (Trachoo and Chalongsri, 2021)

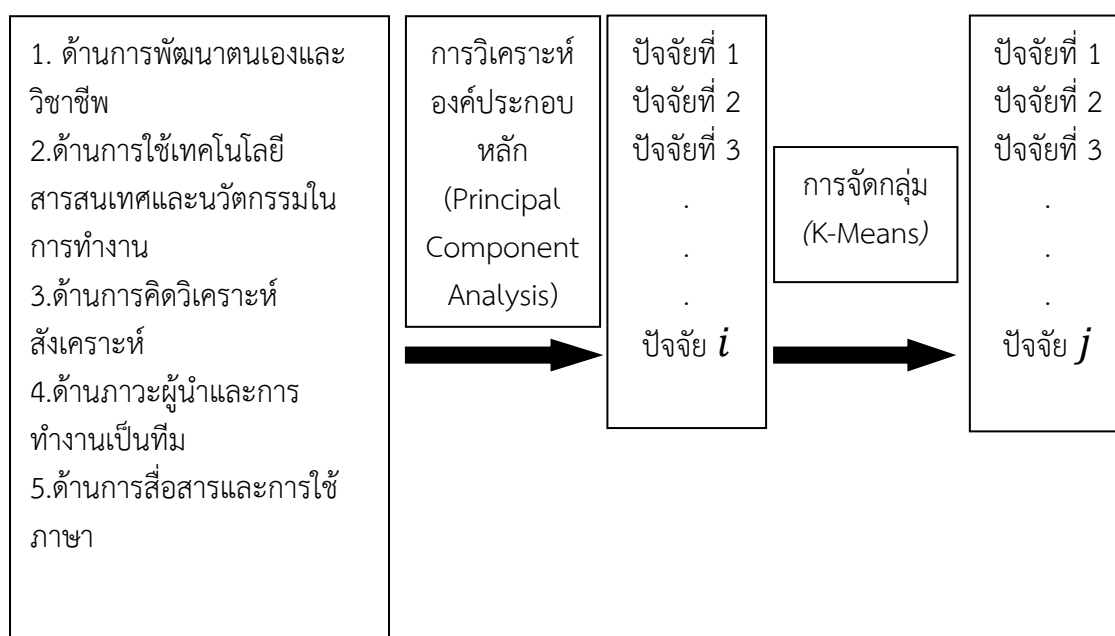
จากความสำคัญของการนำเอาเทคโนโลยีมาใช้ในการทำงานของสถานประกอบการ จึงทำให้ผู้ต้องการทำงานในปัจจุบันจำเป็นต้องรับรู้และเข้าใจถึงปัจจัยคุณลักษณะในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานตามทัศนคติของสถานประกอบการยุคดิจิทัลเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ประกอบการนั้นๆ ดังนั้น

การศึกษานี้จึงมุ่งเน้นค้นหาองค์ประกอบหลักและกลุ่มปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะสำคัญต่อการทำงานของผู้ปฏิบัติงานในสถานประกอบการธุรกิจในยุคดิจิทัลโดยผู้วิจัยมุ่งหวังเป็นอย่างยิ่งว่าผู้ที่ต้องการเข้าทำงานในสถานประกอบการต่างๆ จะสามารถนำเอาปัจจัยที่ได้จากการศึกษานี้ไปพัฒนาตนเองให้มีทักษะได้ตรงตามที่คุณลักษณะที่ผู้ประกอบการในยุคดิจิทัลต้องการ นอกจากนี้สถาบันการศึกษาต่างๆ ยังสามารถนำเอาปัจจัยหลักและกลุ่มปัจจัยที่ได้นี้ไปเป็นแนวทางในการพัฒนาหรือปรับปรุงหลักสูตรให้มีความทันสมัยและสอดคล้องกับผู้ใช้บัณฑิต เพื่อที่สถาบันการศึกษาต่างๆ จะได้บัณฑิตที่มีคุณภาพและทักษะที่ตรงตามความต้องการของสถานประกอบการในปัจจุบัน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยนี้มุ่งเน้นศึกษาการวิเคราะห์องค์ประกอบหลักและการจัดกลุ่มเพื่อให้ได้ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะสำคัญต่อการทำงานของผู้ปฏิบัติงานในสถานประกอบการธุรกิจในยุคดิจิทัล

กรอบแนวคิด



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยนี้ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มพนักงานในสถานประกอบการ เจ้าของกิจการ และรวมถึงผู้จัดการสถานประกอบการธุรกิจต่างๆจำนวน 18 แห่ง ในเขตบางกอกใหญ่ ซึ่งเป็นเขตที่มีความหลากหลายในการทำธุรกิจ จึงทำให้ข้อมูลที่ได้รับนั้นสามารถนำมาอนุมานถึงความหลากหลายของประชากรในเขตอื่นๆ ได้เป็นอย่างดีด้วยเช่นกัน เนื่องจากประชากรมีขนาดใหญ่และไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน ดังนั้น ในการหาขนาดของตัวอย่าง ผู้วิจัยได้คำนวณจากสูตรไม่ทราบขนาดตัวอย่างของ W.G.

Cochran โดยกำหนดระดับค่าความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 และกำหนดระดับค่าความคลาดเคลื่อนไว้ที่ร้อยละ 5 Vanitbuncha (2006) ซึ่งทำให้ได้ขนาดตัวอย่างจำนวน 385 คน และเพื่อความสะดวกในการประเมินผลและการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยจึงได้เก็บข้อมูลเพิ่มเติมจนได้ขนาดตัวอย่างทั้งสิ้น 400 ตัวอย่าง

การทบทวนวรรณกรรม

ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมทั้งแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะของผู้ปฏิบัติงานในสถานประกอบการในยุคดิจิทัล ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. แนวคิดด้านการพัฒนาตนเองและวิชาชีพ

แนวคิดในด้านนี้ได้มีผู้เสนอไว้ในหลายมุมมอง โดยเห็นได้จาก Khakhai (2002) เสนอว่าเป็นกระบวนการปรับเปลี่ยนการจัดระบบพฤติกรรมให้สอดคล้องกลมกลืนเหมาะสมทั้งในด้านของตนเองและในด้านการสร้างความสัมพันธ์กับสังคมเพื่อให้เกิดความปกติสุขในการดำรงชีวิตนอกจากนี้ยังเห็นได้จาก Veanphet (2005) ที่ให้ความหมายว่าเป็นการดำเนินการปรับปรุงเสริมสร้างความรู้ความสามารถ และทักษะในด้านต่างๆ และเป็นการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมให้เกิดการเรียนรู้อยู่ตลอดเวลา พร้อมทั้งจะปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอซึ่งในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานนั้นจะต้องมีการพัฒนาตนเองใน 3 ด้าน ได้แก่ด้านตนเอง ด้านสังคม และด้านงาน เพื่อช่วยให้สามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบอีกทั้งยังสามารถเป็นตัวอย่างหรือเป็นที่อ้างอิงจนทำให้เกิดการพัฒนาในคนอื่นๆ ต่อไปได้ ตลอดทั้งในการศึกษาของ Pimchangthong and Apirada (2015) ที่พบว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ คือการพัฒนาความเฉลียวฉลาดและส่งเสริมให้คนมีความรู้ความสามารถและมีสมรรถนะในการทำงานให้สูงขึ้น ซึ่งเป็นกระบวนการที่วางแผนอย่างเป็นระบบเพื่อพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน จนทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายและทำให้งานออกมามีประสิทธิภาพ ซึ่งการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์นั้นเป็นการดำเนินกิจกรรมเพื่อก่อให้เกิดการเรียนรู้ในด้านต่างๆ เพื่อเพิ่มความรู้ความสามารถประสบการณ์และทักษะฝีมือโดยทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

2. แนวคิดด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรมในการทำงาน

จากการศึกษาของ Chernsonbat Vichai and Prasong (2008) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับความต้องการการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของนักศึกษาระดับอุดมศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย โดยเครื่องมือที่ใช้ได้เลือกใช้แบบสอบถามที่ดัดแปลงมาจากแบบประเมินคุณภาพการบริการของ Valarie A. Zeithaml, Parasuraman & Leonard L. Berry (1985) เพื่อทำการประเมินระดับคุณภาพการบริการในส่วนฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ บุคลากรคอมพิวเตอร์ การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ และการเรียนเชิงอิเล็กทรอนิกส์ โดยนักศึกษาส่วนมากจะใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในระดับกลาง ในขณะที่นักศึกษาบางส่วนมีความต้องการในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอยู่ในระดับมาก ซึ่งทำให้พบว่าการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการเรียนการสอนนั้นมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อการเรียนรู้ของนักศึกษา นอกจากนี้ Phunthaprawat and Kiatananttha (2017) ยังศึกษาทักษะด้านการใช้งานอินเทอร์เน็ตของ

พนักงานเครือโรงแรมไทยในเขตกรุงเทพมหานคร แล้วพบว่า พนักงานมีทักษะด้านอินเทอร์เน็ตในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาในหลายด้าน พบว่าพนักงานเครือโรงแรมไทยมีทักษะการใช้งาน (Operational Skill) และทักษะการค้นหาข้อมูล (Information Navigation Skill) มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาคือทักษะเกี่ยวกับ สังคม (Social Skill) และทักษะการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile Using Skill) ส่วนทักษะที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ทักษะด้านความคิดสร้างสรรค์ (Creative Skill) ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่า พนักงานเครือโรงแรมไทยในเขตกรุงเทพมหานคร รู้ว่าจะใช้งานอินเทอร์เน็ตอย่างไร รู้ว่าจะต้องค้นหาข้อมูลในอินเทอร์เน็ตแบบไหน รู้ว่าจะใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อสื่อสารกับสังคมได้เช่นใด รวมถึงรู้วิธีการใช้อินเทอร์เน็ตบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ แต่กลับไม่รู้วิธีการสร้างสรรค์งานผ่านระบบอินเทอร์เน็ตที่มีอยู่ซึ่งสามารถสะท้อนให้เห็นว่า พนักงานในเครือโรงแรมไทยอาจจะยังไม่พร้อมเข้าสู่ยุค Thailand 4.0 อย่างเต็มรูปแบบ

3. แนวคิดด้านการคิดวิเคราะห์

เราจะเห็นได้จากการศึกษาส่วนใหญ่ที่ได้นำเอา ผลการศึกษาของ Watson & Glaser (1964) ที่ได้นิยามการคิดวิเคราะห์ว่าเป็นสิ่งที่เกิดจากส่วนประกอบของทัศนคติความรู้ และทักษะโดยทัศนคตินั้นเป็นการแสดงออกทางจิตใจที่ต้องการสืบค้นปัญหาที่มีอยู่และความรู้ ซึ่งมักจะเกี่ยวข้องกับการใช้เหตุผลในการประเมินสถานการณ์การสรุปความอย่างเที่ยงตรงและการเข้าใจในความเป็นนามธรรม ส่วนทักษะจะประยุกต์รวมอยู่ในทัศนคติและความรู้ นอกจากนี้ Hannah & Michaelis (1977) ให้ความหมายเกี่ยวกับการคิดวิเคราะห์ว่าเป็นความสามารถในการแยกแยะส่วนย่อยของสิ่งต่างๆ เพื่อดูความสำคัญที่มีความสัมพันธ์กับหลักการของความเป็นไป ซึ่งหลักการนี้ได้ถูก Khummoon (2011) นำมาใช้ในการศึกษา และพบว่าความหมายของการคิดวิเคราะห์ คือ ความสามารถในการจำแนกการแยกแยะองค์ประกอบต่างๆ ของสิ่งใดสิ่งหนึ่งอาจจะเป็นวัตถุ สิ่งของ เรื่องราวหรือเหตุการณ์ตลอดถึงหาความสัมพันธ์เชิงเหตุผลระหว่างองค์ประกอบนั้นๆ เพื่อค้นหาสภาพความเป็นจริงหรือสิ่งสำคัญของสิ่งที่กำหนดให้ อีกทั้ง ในการศึกษาของ Chindarat (2017) ที่ได้ศึกษาแนวทางการคิดเชิงวิพากษ์ (critical thinking) จากพจนานุกรมศัพท์ศึกษาศาสตร์ร่วมสมัย ฉบับราชบัณฑิตยสภาด้วยคำว่า Critical Thinking และพบว่านอกจากจะหมายถึงการคิดเชิงวิพากษ์แล้ว ในอีกความหมายหนึ่งยังใช้คำว่า การคิดอย่างมีวิจารณญาณ ได้ด้วย ซึ่งก็คือหลักการคิดประเภทหนึ่งที่เน้นกระบวนการพิจารณาและประเมินข้อมูลหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่คิดทุกด้านอย่างรอบคอบ โดยใช้เกณฑ์ที่กำหนดหลักเหตุผลจนได้คำตอบที่เหมาะสมหรือดีที่สุดเพื่อนำไปใช้ในการตัดสินใจเพื่อประเมินหรือแก้ปัญหาต่างๆ ซึ่งเป็นกระบวนการคิดที่มีปัญญาเป็นตัวนำ คิดอย่างมีวิจารณญาณและถือว่าเป็นกระบวนการคิดที่ใช้ปัญญาขั้นสูงโดยพิจารณาไตร่ตรองสืบสาวจากเหตุไปหาผลหรือจากผลไปหาเหตุ จนเห็นความสัมพันธ์กันอย่างถูกต้องตามความเป็นจริง ส่วนการคิดเชิงวิพากษ์นั้นเป็นกระบวนการคิดที่ใช้ปัญญาขั้นเหตุผลนำหน้าความถูกต้อง ดีชั่ว คุณโทษ มีประโยชน์ ไม่มีประโยชน์ โดยพิจารณาใคร่ครวญเปรียบเทียบจนตัดสินใจได้ว่าควรทำหรือไม่ควรทำเทียบกับสัมปชัญญะ (Clear Comprehension)

4. แนวคิดด้านภาวะผู้นำและการทำงานเป็นทีม

แนวคิดนี้ถูกทำให้เห็นได้อย่างชัดเจนจากการศึกษาของ Khunthasiri (2013) ที่ได้ให้ความหมายของภาวะผู้นำ (Leadership) หรือความเป็นผู้นำนั้นแตกต่างจากคำว่าผู้นำ ที่ผู้วิจัยก่อนๆได้เคยเสนอซึ่งได้กล่าวว่าภาวะผู้นำมักจะมีอยู่ในผู้นำเสมอ แต่ไม่ใช่ผู้นำทุกคนที่จะมีภาวะผู้นำ ซึ่งรวมไปถึงการศึกษาของ Khruanet (2015) ที่ได้ศึกษาภาวะผู้นำกับแรงจูงใจในการทำงานโดยพบว่าภาวะผู้นำของหัวหน้างานเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าภาวะผู้นำแบบทำงานเป็นทีม ภาวะผู้นำแบบมุ่งคน ภาวะผู้นำแบบมุ่งงาน ภาวะผู้นำแบบมุ่งงานต่ำ มุ่งคนต่ำ และภาวะผู้นำแบบทางสายกลาง มีความสำคัญมากน้อยตามลำดับ ทั้งนี้ Ruboon Annop and Prasit (2014) ได้ศึกษารูปแบบภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาว่ามีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของการบริหารงานวิชาการของสถานศึกษา ซึ่งพบว่าภาวะผู้นำแบบมีส่วนร่วม ภาวะผู้นำแบบมุ่งความสำเร็จ และภาวะผู้นำแบบสั่งการ เป็นรูปแบบที่มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับมาก ส่วนภาวะผู้นำแบบสนับสนุนจะอยู่ในระดับปานกลาง นอกจากนี้ ประสิทธิผลของการบริหารงานวิชาการในสถานศึกษายังมีความสัมพันธ์กับรูปแบบภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาในทิศทางเดียวกันแต่อย่างไรก็ตาม ด้านการพัฒนาห้องสมุดและแหล่งเรียนรู้ไม่มีความสัมพันธ์กันเลยนอกจากนี้การศึกษาของ Limprasert (2016) ทำให้พบว่า ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร และปัจจัยด้านกระบวนการสื่อสารภายในองค์กร ที่มีผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญ

5. ด้านการสื่อสารและการใช้ภาษา

จะพบได้จากการศึกษาของ Thong-In (2012) ที่ได้ให้ความหมายของกระบวนการสื่อสารภายในองค์กรว่าเป็นการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลที่ทำหน้าที่เป็นผู้ส่งสารและผู้รับสารเพื่อแลกเปลี่ยนความคิด ข้อมูลที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานในองค์กร ทั้งนี้กระบวนการสื่อสารภายในองค์กร ยังหมายรวมถึงกระบวนการในการแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างบุคคลหรือกลุ่มบุคคลในระดับต่างๆที่มีความสามารถหรือความถนัดตามสายงานที่ต่างกันหลายพื้นที่โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้มีการปรับรูปแบบองค์กรใหม่ หรือเพื่อการเปลี่ยนแปลงการปรับรูปแบบองค์กรแล้วดำเนินการตามรูปแบบองค์กรใหม่นั้นๆ หรือเพื่อการประสานงานกิจกรรมประจำวันต่างๆ ในองค์กร ซึ่งรวมไปถึงการศึกษาของ Kanyaphat (2014) ที่ได้ให้ความหมายของกระบวนการสื่อสารภายในองค์กรว่าเป็นการถ่ายทอดหรือแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารต่างๆ ระหว่างสมาชิกภายในองค์กรภายใต้รูปแบบและวิธีการสื่อสารต่างๆ เพื่อสร้างการรับรู้และความเข้าใจร่วมกันเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในองค์กรเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ นอกจากนี้ การศึกษาของ Chaiyim (2015) ยังให้ความหมายเพิ่มเติมในส่วนกระบวนการสื่อสารภายในองค์กร ว่าเป็นกิจกรรมที่ทุกคนจะต้องปฏิบัติอยู่เสมอไม่ว่าจะอยู่ในตำแหน่งใดในองค์กร ซึ่งก็ต้องมีการสื่อสารกันเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลการทำงาน หรือเพื่อการประสานงานและทำความเข้าใจต่างๆ อย่างเหมาะสม และในแง่ขององค์กรการ

สื่อสารจะช่วยสร้างและจรรโลงวัฒนธรรมขององค์กรให้ยาวสืบต่อไป และสร้างองค์กรให้ก้าวไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้อีกด้วย

จากการทบทวนวรรณกรรมทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องข้างต้นทำให้ผู้วิจัยสามารถสรุปปัจจัยที่สำคัญต่อการศึกษาคูณลักษณะในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานตามทัศนคติของสถานประกอบการยุคดิจิทัลได้โดยนำเอาปัจจัยต่างๆ เหล่านี้มาใช้เป็นแนวทางในการสร้างกรอบความคิดในการทำงานวิจัย ดังแสดงในภาพที่ 1 ข้างต้น โดยกรอบแนวคิดดังกล่าวจะเป็นภาพรวมของการวิจัยครั้งนี้

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อค้นหาคุณลักษณะของผู้ปฏิบัติงานในสถานประกอบการในยุคดิจิทัล โดยตัวอย่างของงานวิจัย คือ พนักงานในสถานประกอบการเจ้าของกิจการ และผู้จัดการ โดยเลือกใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) ในการรวบรวมข้อมูลได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือสำคัญในการจัดเก็บข้อมูล ทั้งนี้ข้อคำถามในแบบสอบถามได้ผ่านการปรึกษากับผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 ท่านเพื่อช่วยตรวจสอบความถูกต้องและความครอบคลุมของเนื้อหาซึ่งได้ผลวิเคราะห์ดัชนีความสอดคล้อง (IOC) เท่ากับ 0.86 และได้เลือกข้อคำถามที่มีค่า IOC มากกว่า 0.5 มาใช้ในการสอบถาม จากการทดลองนำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลจากพนักงานในสถานประกอบการเจ้าของกิจการ และผู้จัดการในสถานที่ใกล้เคียง (Pilot test) จำนวน 35 ตัวอย่าง เพื่อตรวจสอบว่าคำถามสามารถสื่อความหมายตรงตามความต้องการและมีความเหมาะสมหรือไม่นั้นได้ผลการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) เท่ากับ 0.985 และจากการพิจารณาเกณฑ์การประเมินความเที่ยงของสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค (Kanchanawasssi, 2001) ถือได้ว่าแบบสอบถามนี้อยู่ในระดับดีมาก โดยเป็นแบบสอบถามที่มีความน่าเชื่อถือและสามารถนำไปศึกษากับกลุ่มตัวอย่างจริงได้ หลังจากนั้นได้ใช้แบบสอบถามปลายปิดที่ได้ผ่านการปรับปรุงแก้ไขและตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือไปทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้กรอกข้อมูลในแบบสอบถามด้วยตนเอง ซึ่งแบ่งออกเป็น 6 ส่วนประกอบด้วย 1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ตำแหน่งงาน เพศ อายุวุฒิการศึกษาประสบการณ์การทำงานประเภทสถานที่ทำงาน 2) คุณลักษณะของผู้ปฏิบัติงานในสถานประกอบการธุรกิจในยุคดิจิทัลด้านการพัฒนาตนเองและวิชาชีพ 3) คุณลักษณะของผู้ปฏิบัติงานในสถานประกอบการธุรกิจในยุคดิจิทัลด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรมในการทำงาน 4) คุณลักษณะของผู้ปฏิบัติงานในสถานประกอบการธุรกิจในยุคดิจิทัลด้านการคิดวิเคราะห์สังเคราะห์ 5) คุณลักษณะของผู้ปฏิบัติงานในสถานประกอบการธุรกิจในยุคดิจิทัลด้านภาวะผู้นำและการทำงานเป็นทีม และ 6) คุณลักษณะของผู้ปฏิบัติงานในสถานประกอบการธุรกิจในยุคดิจิทัลด้านการสื่อสารและการใช้ภาษา โดยระยะเวลาที่ใช้ในการเก็บข้อมูลจากพนักงานในสถานประกอบการ เจ้าของกิจการ และผู้จัดการ จำนวน 200 คน จากสถานประกอบการ จำนวน 18 แห่ง คือระหว่าง เดือนพฤษภาคม -

ธันวาคม 2564 ในส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงพรรณนาของข้อมูลตัวอย่าง ผู้วิจัยเลือกใช้ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานในการอธิบายระดับความสำคัญของตัวแปรที่ได้ศึกษาจากตัวอย่าง

การลดมิติของข้อมูลด้วยการวิเคราะห์องค์ประกอบหลัก

คุณลักษณะสำคัญบางประการของการเป็นผู้ปฏิบัติงานในสถานประกอบการธุรกิจในยุคดิจิทัลนั้นมีอยู่จำนวนมากและแต่ละคุณลักษณะยังมีความคล้ายคลึงกันอยู่บ้างจึงจำเป็นต้องอาศัยวิธีวิเคราะห์องค์ประกอบหลัก (Principal Component Analysis) ในการลดมิติของข้อมูลและสกัดองค์ประกอบหลักที่สามารถอธิบายความแปรปรวนส่วนใหญ่ของคุณลักษณะที่เกี่ยวข้องกับการเป็นผู้ปฏิบัติงานในสถานประกอบการธุรกิจในยุคดิจิทัลโดยผู้วิจัยได้ประยุกต์ใช้แนวคิดของ (Khruachalee, 2020a, 2020b) ที่ได้เลือกใช้การหมุนแกนปัจจัยให้ตั้งฉาก (Orthogonal Rotation) ด้วยวิธีการ Varimax with Kaiser Normalization ทั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้เกณฑ์การพิจารณาเลือกองค์ประกอบหลักจากค่า Eigenvalues ของแต่ละองค์ประกอบหลัก ซึ่งองค์ประกอบหลักที่จะถูกเลือกนั้นจะต้องมีค่า Eigenvalues มากกว่า 1

การจำแนกกลุ่มด้วยวิธี K-Mean

หลังจากที่ได้องค์ประกอบหลักที่สามารถอธิบายความแปรปรวนส่วนใหญ่ของคุณลักษณะของการเป็นผู้ปฏิบัติงานในสถานประกอบการธุรกิจในยุคดิจิทัลแล้วผู้วิจัยได้นำองค์ประกอบหลักดังกล่าวมาจำแนกกลุ่มคุณลักษณะของการเป็นผู้ปฏิบัติงานในสถานประกอบการธุรกิจในยุคดิจิทัลเพราะผู้ปฏิบัติงานในสถานประกอบการธุรกิจในยุคดิจิทัลนั้นอาจไม่ได้ใช้ทุกองค์ประกอบหลักในการปฏิบัติใช้ ดังนั้น การจำแนกกลุ่มคุณลักษณะของการเป็นผู้ปฏิบัติงานในสถานประกอบการธุรกิจในยุคดิจิทัลจึงช่วยให้สามารถระบุได้ชัดเจนว่ากลุ่มคุณลักษณะใดที่ผู้ปฏิบัติงานในสถานประกอบการธุรกิจในยุคดิจิทัลเลือกใช้ โดยผู้วิจัยประยุกต์ใช้วิธีการจำแนกกลุ่มแบบ K-Means เพราะตัวอย่างในการวิจัยได้ถูกเก็บด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) และส่วนการจัดกลุ่มนั้นยังได้กำหนดจำนวนรอบในการคำนวณมากที่สุด (Maximum Iteration) เท่ากับ 30 รอบ ซึ่งได้กำหนดเงื่อนไขการหยุดการคำนวณด้วยการกำหนดสัดส่วนของระยะห่างที่สั้นที่สุด (Convergence Criterion) ระหว่างค่ากลางของ cluster เท่ากับ 0 ทั้งนี้ผู้วิจัยยังได้ทำการทดสอบวิธีการจำแนกกลุ่มแบบ K-Means หลายครั้ง เพื่อพิจารณาหาจำนวนกลุ่มที่สามารถอธิบายได้อย่างเหมาะสมที่สุดจากค่า Final Cluster Centers โดยกำหนดให้ $k = 2, 3, \dots, 8$ ตามลำดับ นอกจากนี้ ก่อนการทดสอบด้วยวิธีการจำแนกกลุ่มแบบ K-Means ผู้วิจัยได้แปลงข้อมูลคะแนนปัจจัยให้เป็นค่ามาตรฐาน (Standardized) ก่อน เพื่อลดผลกระทบในกรณีที่ตัวแปรมีมาตรวัดคะแนนที่แตกต่างกัน (Pasunon and Wiriawuttikai, 2011)

สรุปผลการวิจัย

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นพนักงานจำนวน 242 คน และเป็นเพศหญิงถึง 158 คน ในการพิจารณาคูณลักษณะด้านการพัฒนาตนเองและวิชาชีพผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับศึกษาการเปลี่ยนแปลงของนวัตกรรม และเทคโนโลยีดิจิทัลต่างๆเพื่อมาใช้ในการพัฒนางานเป็นลำดับแรก โดยใน

ส่วนของคุณลักษณะด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และนวัตกรรมในการทำงานผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับการออกแบบและการสร้างนวัตกรรมในการทำงานที่ทันสมัย เพื่อช่วยให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น ส่วนคุณลักษณะด้านการคิดวิเคราะห์สังเคราะห์ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับการยอมรับในสถานการณ์ดิจิทัล ทำให้มีการพัฒนากระบวนการคิดเพื่อให้รู้จักตนเองและรู้เท่าทันสังคมปัจจุบัน เพราะสามารถนำมาปรับใช้กับวิธีการดำเนินงานเดิมที่ทำอยู่ได้เป็นอย่างดี ส่วนคุณลักษณะด้านภาวะผู้นำและการทำงานเป็นทีมผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับการมีความเต็มใจให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานและการแก้ปัญหาในการทำงาน เพราะการทำงานในยุคดิจิทัลนี้จำเป็นต้องมีการเชื่อมต่อหรือแลกเปลี่ยนข้อมูลกันระหว่างหน่วยงาน และในส่วนคุณลักษณะด้านการสื่อสารและการใช้ภาษาผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับทักษะในการฟัง การพูด การอ่าน และการเขียนภาษาอังกฤษ หรือ ภาษาต่างประเทศ เพื่อเป็นการแสวงหาความรู้ใหม่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการขยายทักษะการทำงานโดยการนำความรู้จากแหล่งต่างๆมาปรับใช้

ส่วนผลการวิเคราะห์องค์ประกอบหลักของคุณลักษณะสำคัญในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานตามทัศนคติของสถานประกอบการยุคดิจิทัล ซึ่งแสดงในตารางที่ 1 พบว่ามี 2 องค์ประกอบหลัก คือ องค์ประกอบด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรมในการทำงานซึ่งประกอบไปด้วย 7 คำถามที่สามารถอธิบายความแปรปรวนของของคุณลักษณะสำคัญในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานตามทัศนคติของสถานประกอบการยุคดิจิทัลได้ร้อยละ 60.391 และองค์ประกอบด้านภาวะผู้นำและการทำงานเป็นทีมซึ่งประกอบไปด้วย 10 คำถามที่สามารถอธิบายความแปรปรวนของของคุณลักษณะสำคัญในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานตามทัศนคติของสถานประกอบการยุคดิจิทัลได้ร้อยละ 8.349 ซึ่งโดยรวมแล้วองค์ประกอบหลักเพียงสององค์ประกอบนี้ก็สามารถอธิบายความแปรปรวนของคุณลักษณะสำคัญในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานตามทัศนคติของสถานประกอบการยุคดิจิทัลได้ถึงร้อยละ 68.74

ตารางที่ 1 ปัจจัยหลักของคุณลักษณะสำคัญในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานตามทัศนคติของสถานประกอบการยุคดิจิทัล

ปัจจัย	Factor Loading	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความสำคัญ
ปัจจัยที่ 1 ด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรมในการทำงาน (Eigenvalues =7.247 และร้อยละความแปรปรวน = 60.391)				
การส่งเสริมผู้ร่วมงานและตนเองให้พัฒนานวัตกรรมโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาเป็นเครื่องมือ	0.849	4.24	0.696	มาก

ปัจจัย	Factor Loading	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความสำคัญ
การเลือกใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรมทางดิจิทัล	0.815	4.22	0.710	มาก
การออกแบบ และสร้างนวัตกรรมในการทำงานที่ทันสมัย	0.788	4.44	0.748	มาก
การสร้างแรงจูงใจในทีมงานให้ยอมรับการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัล	0.805	4.30	0.832	มาก
มีความเต็มใจในการแนะนำการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในโอกาสสถานการณ์ต่างๆตามความเหมาะสม	0.836	4.21	0.747	มาก
การใช้กลยุทธ์แก้ปัญหาเกี่ยวกับเทคโนโลยีดิจิทัล เช่น การต่อต้านการเปลี่ยนแปลงรูปแบบใหม่ๆ	0.788	4.36	0.750	มาก
มีการนำผลการประเมินการทำงานหลังจากปรับเปลี่ยนการทำงานสู่ดิจิทัลหรือทันต่อสถานการณ์โลกเพื่อการนำผลการประเมินมาปรับปรุงพัฒนาแผนงานและการปฏิบัติงาน	0.776	4.21	0.732	มาก
ปัจจัยที่ 2 ด้านภาวะผู้นำและการทำงานเป็นทีม (Eigenvalues =1.002 และร้อยละความแปรปรวน = 8.349)				
การสนับสนุน เสริมแรง ให้กำลังใจและยกย่องให้เกียรติเพื่อนร่วมงานในโอกาสที่เหมาะสม	0.799	4.27	0.780	มาก
การยอมรับข้อติของทีมงาน	0.800	4.27	0.698	มาก
การรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น	0.801	4.26	0.718	มาก
การปฏิบัติตนเป็นผู้นำ หรือผู้ตามได้เหมาะสมกับบทบาท	0.799	4.30	0.709	มาก
การสร้างแรงจูงใจและแนะนำสมาชิกให้พัฒนาและมีส่วนร่วมที่จะเรียนรู้	0.770	4.26	0.709	มาก
การสาธิตการสอนงานแก่เพื่อนร่วมงานใหม่ และเพื่อนร่วมงานปัจจุบันตามความเหมาะสม	0.794	4.22	0.749	มาก

ปัจจัย	Factor Loading	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความสำคัญ
ใช้กลยุทธ์แก้ปัญหาความขัดแย้งได้อย่างเหมาะสม	0.749	4.23	0.742	มาก
การมีความเต็มใจให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงาน และการแก้ปัญหาในการทำงาน	0.791	4.31	0.683	มาก
การมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของตน	0.820	4.11	0.762	มาก
การสร้างทีมงานพัฒนาวิชาชีพที่มีประสิทธิภาพ	0.732	4.17	0.724	มาก

จากวิธีการจำแนกกลุ่มแบบ K-Means โดยนำค่ามาตรฐาน (Standardized) ที่ได้จากการแปลงคะแนนปัจจัย (Factor Score) ของทั้ง 5 ปัจจัยหลักมาพิจารณา โดยเริ่มต้นกำหนดให้ $k = 2, 3, 4, \dots, 8$ แล้วสามารถแบ่งกลุ่มคุณลักษณะสำคัญในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานตามทัศนคติของสถานประกอบการ ยุคดิจิทัล จากค่า Final cluster Centers ออกเป็น 2 กลุ่ม ดังตารางที่ 2 คือ 1) คุณลักษณะด้านการสื่อสารภายในองค์กร และ 2) คุณลักษณะด้านการพัฒนาทักษะวิชาชีพที่หลากหลาย โดยกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญต่อคุณลักษณะด้านการสื่อสารภายในองค์กรมีจำนวน 172 คน (คิดเป็นร้อยละ 43.00) ส่วนกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญต่อคุณลักษณะด้านการพัฒนาทักษะวิชาชีพที่หลากหลายมีจำนวน 228 คน (คิดเป็นร้อยละ 57.00)

ตารางที่ 2 การจัดกลุ่มคุณลักษณะสำคัญในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานตามทัศนคติของสถานประกอบการ ยุคดิจิทัลตามค่า Final Cluster Centers

ปัจจัย	กลุ่ม	
	การสื่อสารภายในองค์กร	การพัฒนาทักษะวิชาชีพที่หลากหลาย
1. การพัฒนาตนเองและวิชาชีพ	0.62	-0.83
2. การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรมในการทำงาน	0.64	-0.86
3. การคิดวิเคราะห์และสังเคราะห์	0.60	-0.76
4. ภาวะผู้นำและการทำงานเป็นทีม	-0.55	0.62
5. การสื่อสารและการภาษา	-0.58	0.61
จำนวนคน (ร้อยละ)	172(43.00)	228(57.00)

อภิปรายผล

จากการศึกษาคุณลักษณะในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานตามทัศนคติของสถานประกอบการยุคดิจิทัลทำให้พบว่าองค์ประกอบด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรมในการทำงานและองค์ประกอบด้านภาวะผู้นำและการทำงานเป็นทีมเป็นองค์ประกอบที่สำคัญ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Thongjumnong (2014) ที่ได้เสนอไว้ว่าพฤติกรรมผู้นำแบบสอนงาน พร้อมทั้งให้การสนับสนุน และพฤติกรรมผู้นำแบบมีส่วนร่วม จะมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการทำงาน นอกจากนี้ปัจจัยตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับการทำงานเป็นทีมได้แก่ การสนับสนุนความไว้วางใจต่อกันและความร่วมมือในทางขัดแย้งเชิงสร้างสรรค์ จะมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของการทำงานอีกด้วย นอกจากนี้ การศึกษาของ Senesinghanat, N., Pichai, L., Chanin Pichai and Winai (2021) ที่ได้ศึกษาศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการทำงานกับประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม โดยพบว่าหลักการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพจะต้องมีความเข้าใจการทำงานร่วมกันรู้จักบทบาทหน้าที่ในทีม และการมีปฏิสัมพันธ์กันระหว่างสมาชิกในกลุ่ม เพื่อให้บรรลุเป้าหมายเดียวกัน อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งยังมีความเข้าใจหลักการทำงานเป็นทีมและบทบาทหน้าที่ของตน ส่วนคุณลักษณะด้านการสื่อสารภายในองค์กรและคุณลักษณะด้านการพัฒนาทักษะวิชาชีพที่หลากหลายนั้น พบว่าเป็นคุณลักษณะสำคัญอย่างยิ่งที่จะนำมาปรับใช้กับการทำงานในยุคดิจิทัล ซึ่งด้านการสื่อสารในองค์กรนั้น พบว่ามีการศึกษาของ Pichaibovonphat (2017) สนับสนุนผลการศึกษานี้โดยการจัดการการสื่อสารที่ดีในภาวะวิกฤตในยุคดิจิทัลนั้น จะช่วยลดระดับความรุนแรงของความเสียหายที่เกิดขึ้นให้ทุเลาลงและไม่ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์องค์กรหรือรายได้ขององค์กรได้ นอกจากนี้ การพัฒนาทักษะวิชาชีพที่หลากหลายยังจะเป็นปัจจัยในการขับเคลื่อนการพัฒนาทักษะความสามารถของผู้ปฏิบัติงานได้ ซึ่งเห็นได้จากการศึกษาของ Prapaisri and Kanjana (2020) ที่แสดงให้เห็นว่าความสามารถในการใช้โมเดลการพัฒนาทักษะด้านอาชีพและทักษะด้านสารสนเทศทางการบัญชีต่อคุณภาพการสอบบัญชีของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีในยุคดิจิทัล 4.0 ในเขตกรุงเทพมหานครจะช่วยส่งเสริมประสิทธิภาพในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลวิจัยไปใช้ประโยชน์

ผลการศึกษาที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้สามารถนำไปใช้ประกอบการพิจารณาในเรื่องของการผลิตผู้ปฏิบัติงานให้ได้ตามทัศนะของสถานประกอบการในยุคดิจิทัล กล่าวคือ หากคุณลักษณะด้านใดในปัจจุบันที่อยู่ในระดับดีผู้ที่เกี่ยวข้องก็ควรจะต้องมีการพัฒนาต่อไปอย่างต่อเนื่อง แต่อย่างไรก็ตาม คุณลักษณะในการทำงานในยุคดิจิทัลบางประการก็ยังมีบางคุณลักษณะที่จำเป็นต้องพัฒนาอย่างเร่งด่วนเพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงทางสภาพแวดล้อมทางธุรกิจที่มีพลวัตสูง เช่น การสื่อสารภายในองค์กร และการพัฒนาทักษะวิชาชีพที่หลากหลาย เป็นต้น

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

ผู้วิจัยสามารถนำเอาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะของผู้ปฏิบัติงานในสถานประกอบการในยุคดิจิทัลด้านอื่นๆ นอกเหนือจากได้เสนอข้างต้นเช่น แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ความสามารถของตนเอง(Perceived Self- Efficacy)ที่เสนอโดย Bandura(1986) โดยการเลือกแนวคิดมาใช้นั้นให้ยึดถึงหลักความเหมาะสมกับสภาพธุรกิจและชนิดของสถานประกอบการเป็นสำคัญ

References

- Bandura, A. (1986). Social Foundations of Thought and Action: A Social Cognitive Theory. Prentice-Hall. Englewood Cliffs, New jersey.
- Chaiyim, V. (2015). Communication in the organization. Retrieved on 28 January 2022. <https://sites.google.com/sitedarunsitpattanarangsana/sara-na-ru/585>.
- Charoenmahavit, B. (2020). Knowledge Border in the Digital Age. Journal of Business Administration and Social Sciences, Ramkhamhaeng University, Vol. 3 No. 2, 1-13.
- Chindarat, P. (2017). *Critical Thinking*. [Online]. Retrieved on Tuesday, December 20, 2021. <https://www.dailynews.co.th/article/614294>.
- Chernsonbat, J, Vichai, V. and Prasong, P. (2008). Statistical Analysis for the Conditions and Needs for Information Technology Use of Phranakhon Rajabhat University Students. Information Technology Journal, Vol. 4 No. 2, 50-59.
- Hannah, J.S. and Michaelis, J.U. (1977). A Comprehensive Framework for Instructional Objectives; A Guide to Systematic Planning and Evaluation. MA: Addison-Wesley.
- Kanchanawassi, S. (2001). The Selection of Appropriate Statistics for Research. 4th edition, Bangkok: Chulalongkorn University.
- Kanyaphat C. (2014). Optimizing communication within the organization of the Royal Secretariat case study of communication channels (research report). Bangkok: Institute of Foreign Affairs DevawongWaropakarn Ministry of Foreign Affairs.
- Khakhai, K. (2002). *Behavior and Personal Development*, SuanSunandha Rajabhat Institute, Bangkok.
- Khruanet, T (2015). The Leadership and Work Motivation of the Employees at Thai Foods Group Public Company. Master Thesis. ValayaAlongkorn Rajabhat University Under the Royal Patronage. Prathumthani.

- Khruachalee, K. (2020a). Analysis of Principal Component and Clustering of Decision-Making Behavior to Use Service of Kerry Express Company Limited in Bangkok. *Burapha Journal of Business Management*, Vol. 9, No. 1, 1-18.
- Khruachalee, K. (2020b) “Analysis of Principle Component and Classification of Saving Decisions for Employees of the Bank of the Lao People's Democratic Republic, Luang Prabang Province”. *KKBS Journal of Business Administration and Accountancy*, Vol. 4. No. 3, 103 – 125.
- Khummoon, S. and et. al. (2011). *The Organization of Learning Activities That Focus on Thinking*. EK Book Publishing, Bangkok.
- Khunthasiri, N. (2013). *The Development of Koteb's Transformational Leadership in the Administration of Mosques in Thailand*. Doctoral Thesis, Valayalongkorn Rajabhat University, Prathumthani.
- Limprasert, N. (2016). *Leadership, Organization Culture and Communication Process Influencing Employees' Teamwork Efficiency in Bangkok and Metropolitan Areas*. Master Thesis, Bangkok University, Bangkok.
- Pimchangthong, D. and Apirada, S. (2015). The Influences of Information Technology Usage on Social Service Business for Early Elders. *Journal of Politics, Administration and Law*, Vol. 11, No. 1, 61-82.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of marketing* 49, Fall: 41-50.
- Phunthaprawat, N. and Kiatanantha, L. (2017). The Internet Skills of Thai Chain Hotel Staff in Bangkok. *Suthiparithat Journal*. Vol. 31 No. 100, 208-219.
- Pasunon, P. &Wiriawuttikai, K. (2011). Factors and Behavior of Silpakorn University Phetchburi IT Campus's Students to Worship to Ganesha. *Srinakharinwirot Research and Development (Journal of Humanities and Social Sciences)*, Vol. 3, No. 6, 27-38.
- Pichaibovonphat, P. (2017). *Strategic crisis communication management in digital era case study airline business: United Airline, Air Asia, and Nok Air*. Master Thesis for Business Administration. Bangkok University, Bangkok.
- Prapaisri, P. and Kanjana, N. (2020). Professional Development Guidelines for Accounting professionals in the Digital Age. *Journal of MCU Nakhonhat*, Vol. 7, No. 12, 421-435.

- Phongnam, N. (2014). A Study of Individual Characteristics, Leadership Behavior, and Teamwork Affecting Performance Effectiveness. Master Thesis for Business Administration. Bangkok University, Bangkok.
- Ruboon, K., Annop, A and Prasit, K. (2014). *The Relationship Between the Leadership Style of School Administrators and the Effectiveness of Management*, Faculty of Education, Sukhothai University. Bangkok.
- Seneesinghanat, N., Pichai, L., Chanin, V., Pichai, S., and Winai, K. (2021). The Relationship Between Work-Related Factors and the Teamwork Efficiency of Employees of SahaPathanapibul Public Company Limited. Vol. 15, No. 43, 281-292.
- Thong-In, Y. (2012). Communication Climate of Employee's Moe Ven Pick Resort & Spa, Karon Beach, Phuket. Master Thesis, Silpakorn University, Bangkok.
- Thongjumngong, J. (2014). Factors Affecting the Adoption of Information and Communication Technology of Employees of the Ministry of Information and Communication Technology. Master Thesis for Business Administration. Silpakorn University, Bangkok.
- Trachoo, T. and Chalongsri, P. (2021). The Development of Adaptability Competence of Thai Tour Business to Respond Tourism Demand in Digital Age. Journal of Southern Technology, Vol.14, No.1, 14-23.
- Vanitbuncha, K. (2006). Statistical Analysis: Statistics for Management and Research. Thailand: Department of Statistic, Faculty of Chulalongkon University.
- Veanphet, V. (2005). Human Relations in Industrial Management, Edition 3, Chulalongkorn University Press. Bangkok
- Watson, G. and Glaser, E.M. Watson - Glaser. (1964). Critical Thinking Appraisal Manual. New York: Brace and World Inc.
- Wilaisakoolyoung, N. (2021). The Expectations of Information Technology Administration for Digital Organization in Small and Medium Enterprises. Information, Vol. 28, No. 1, 59-76.



Kanthanat Wongsirimontri, MBA(general Management) , BBA (Computer Business), Siam Technology College. Lecturer of Business Administration, Faculty of Business Administration, Siam Technology College



Krisada Khruachalee, Ph. D. , Ph. D. (Statistics) , Kasetsart University / M.Sc. (Applied Statistics), National Institute of Development Administration (NIDA) / M.Sc. (Finance), Chulalongkorn University / BBA (Finance and Banking) Cum Laude, Assumption University. Acting Head of Research Administration Center and Lecturer of International Business Administration, Faculty of Business Administration, Siam Technology College