

การจัดการทรัพยากรมนุษย์ในยุคดิจิทัลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานจ้างของเทศบาล ในเขตอำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง

วันที่ได้รับต้นฉบับบทความ: 1 เมษายน 2567
วันที่แก้ไขปรับปรุงบทความ: 27 มิถุนายน 2567
วันที่ตอบรับตีพิมพ์บทความ: 20 สิงหาคม 2567

*พิมพ์พร เทพปิ่นตา**

คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยี วิทยาลัยอินเตอร์เทคโนโลยี

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ 2) เพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และ 3) เพื่อศึกษาถึงการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในยุคดิจิทัลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานจ้างเทศบาลเมือง ในเขตอำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานจ้างของเทศบาลนครลำปาง เทศบาลเมืองเขลางค์นคร เทศบาลเมืองพิชัย และเทศบาลเมืองบ่อแฮ้ว การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการอาศัยความน่าจะเป็น ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 273 คน เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ สถิติพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติอนุมานวิเคราะห์ คือ การถดถอยเชิงพหุคูณ ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการพนักงานจ้างของเทศบาล อยู่ในระดับมาก โดยด้านการสรรหา ($\bar{X}=4.37$) ด้านการสื่อสารในองค์กร ($\bar{X}=4.33$) ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน ($\bar{X}=4.26$) ด้านการคัดเลือก ($\bar{X}=4.24$) ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ($\bar{X}=4.21$) และ ด้านการให้ค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์ ($\bar{X}=4.00$) ส่วนความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ด้านปริมาณผลงาน ผลงานของท่านเป็นไปตามมาตรฐานที่หน่วยงานกำหนด ($\bar{X}=4.41$) ด้านคุณภาพผลงาน โดยรวมทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องมีความพึงพอใจในผลงานของท่าน ($\bar{X}=4.29$) และด้านความรวดเร็วหรือความทันเวลา ปริมาณงานที่ท่านทำเสร็จเป็นไปตามระยะเวลาที่หน่วยงานกำหนด ($\bar{X}=4.21$) การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในยุคดิจิทัล ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ร้อยละ 59.80 ซึ่งด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน ส่งผลมากที่สุด รองลงมาด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และด้านการสื่อสารในองค์กรในยุคดิจิทัล ซึ่งส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานจ้างของเทศบาล อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: การจัดการทรัพยากรมนุษย์ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน พนักงานจ้างของเทศบาล

วิธีการอ้างอิง:

พิมพ์พร เทพปิ่นตา. (2568). การจัดการทรัพยากรมนุษย์ในยุคดิจิทัลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานจ้างของเทศบาล ในเขตอำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง. *วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม*, 7(1), 1-15.

*ผู้ประสานงานหลัก: phimlccct@hotmail.com

Effects of Human Resource Management in the Digital Age on Performance of the Municipality's Employees in Mueang Lampang District, Lampang Province

Received: April 1, 2024

Revised: June 27, 2024

Accepted: August 20, 2024

*Phimphorn Theppinta**

Faculty of Business Administration and Technology,
Lampang Inter-Tech College

Abstract

The objectives of this research were 1) to study opinions on human resource management 2) examine the opinions on operational efficiency and 3) investigate effects of human resource management in the digital age on the work efficiency of municipal employees in Mueang Lampang District, Lampang Province. The sample consisted of 273 employees hired by Lampang Municipality, Khelang Nakhon Municipality, Phichai Municipality, and Bo Haew Municipality, determined by using probability methods.

A questionnaire was used as a tool for collecting the data for this quantitative research. The statistics used in the analysis were descriptive statistics, including percentages, means, and standard deviations, and multiple regression was used for inferential statistics analysis. The results of the study showed that participants' opinions regarding the management of municipal employees were at a high level, with the highest mean on recruiting ($\bar{X}=4.37$), organizational communication ($\bar{X}=4.33$), performance evaluation ($\bar{X}=4.26$), selection ($\bar{X}=4.24$), human resource development ($\bar{X}=4.21$) and compensation and benefits ($\bar{X}=4.00$). The overall opinions regarding operational efficiency were at a high level, with the highest mean on quantity of work meeting the standards set by the agency ($\bar{X}=4.41$), work quality satisfied by all colleagues ($\bar{X}=4.29$), and the speed or timeliness of work completed in accordance with the time period specified by the agency ($\bar{X}=4.21$). Multiple regression analysis of human resource management in the digital age indicated that it affected the work efficiency of employees by 59.80 percent, in which the most impact factors were performance evaluation, human resource development, and communication in organizations in the digital age. They affected the performance of the municipality's employees significantly at the 0.05 level.

Keywords: Human Resource Management, Operational Efficiency, Municipal Employees

* Corresponding Author: phimlcct@hotmail.com

Cite this article as:

Theppinta, T. (2025). Effects of Human Resource Management in the Digital Age on Performance of the Municipality's Employees in Mueang Lampang District, Lampang Province. *Journal of Management Science Pibulsongkram Rajabhat University*, 7(1), 1-15.

บทนำ

ปัจจุบันโลกมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วจากยุค Analog ไปสู่ยุค Digital และยุค Robotic จึงทำให้เทคโนโลยีดิจิทัลมีอิทธิพลต่อการดำรงชีวิตและการทำงาน ข้าราชการและพนักงานจ้าง ซึ่งเป็นแกนหลักของการพัฒนาประเทศ จึงต้องปรับตัวให้สอดคล้องกับบริบทของการเปลี่ยนแปลง เพื่อป้องกันความเสี่ยงที่อาจเกิดจากการใช้เทคโนโลยีที่ไม่เหมาะสม เช่น การสูญเสียการเป็นส่วนตัว ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การโจรกรรมข้อมูล การโจมตีทางไซเบอร์ เป็นต้น ทักษะความเข้าใจเพื่อการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เป็นทักษะด้านดิจิทัลพื้นฐานที่จะเป็นตัวช่วยสำคัญ สำหรับข้าราชการในการปฏิบัติงาน การสื่อสาร และการทำงานร่วมกันกับผู้อื่น เป็นเครื่องมือช่วยให้ข้าราชการ สามารถเรียนรู้และพัฒนาตนเองเพื่อให้ได้รับโอกาสการทำงานที่ดีและเติบโตก้าวหน้าในอาชีพราชการ ด้วยประโยชน์สำหรับข้าราชการ การทำงานได้รวดเร็วลดข้อผิดพลาด และมีความมั่นใจในการทำงานมากขึ้น มีความภาคภูมิใจในผลงานที่สามารถสร้างสรรค์ได้เอง แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงานได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ภายใต้ Digital Economy องค์กรต้องปรับตัวไปเป็น Digital Organization โดยนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาช่วยงาน 4 ประเภท ได้แก่ Social, Mobility, Analytics และ Cloud Technologies สามารถลดต้นทุนจากการเลิกจ้างงานพนักงานที่ไม่จำเป็นได้ (ณัฐภูมิ พงศ์ศิริ, 2563) และที่สำคัญบุคลากรยังสามารถทำงานสอดคล้องไปกับเทคโนโลยีและสามารถประยุกต์ใช้กับการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ แผนกทรัพยากรบุคคลซึ่งเป็นแรงขับเคลื่อนหลักของการบริหารบุคลากร จึงต้องมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานเพื่อรองรับความท้าทายอันเนื่องมาจากเทคโนโลยีและปรับแนวทางการดำเนินงานให้มีความเหมาะสม รวมถึงปรับเปลี่ยนมุมมองของพนักงานต่อการเข้ามาของเทคโนโลยีการใช้งาน และรูปแบบการทำงานใหม่ ๆ (Bondarouk & Brewster, 2016)

ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในยุคดิจิทัลในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 (พ.ศ. 2566-2570) มุ่งตอบสนองเป้าหมายหลักของแผนพัฒนาฯ ได้แก่ เป้าหมายที่ 1) การพัฒนาคนสำหรับโลกยุคใหม่ โดยคนทุกช่วงวัยได้รับการพัฒนาในทุกมิติ การพัฒนากำลังคนสมรรถนะสูงสอดคล้องกับความต้องการของภาคการผลิตเป้าหมาย สามารถสร้างงานอนาคต และสร้างผู้ประกอบการอัจฉริยะที่มีความสามารถในการสร้างและใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรม รวมทั้งเป้าหมายที่ 2) การมุ่งสู่สังคมแห่งโอกาสและความเป็นธรรมด้วยการส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต ทั้งการพัฒนาระบบนิเวศเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิตและพัฒนาทางเลือกในการเข้าถึงการเรียนรู้สำหรับผู้ที่ไม่สามารถเรียนในระบบการศึกษาปกติ เพื่อให้การขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงเป็นไปอย่างรวดเร็วเป็นรูปธรรมและเหมาะสมรวมทั้งส่งเสริมการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรยกระดับการใช้ทรัพยากรบุคคลทุกคนให้เกิดความคุ้มค่าและประโยชน์ต่อการพัฒนาประเทศ (สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2566) ความสามารถเชิงนวัตกรรมทรัพยากรมนุษย์เป็นเครื่องมือที่มีความจำเป็นและมีส่วนสำคัญอย่างยิ่งในการสร้างโอกาสให้ธุรกิจประสบความสำเร็จได้ง่ายขึ้น การปรับตัวขนานใหญ่จะทำการผลักดันให้องค์กรสามารถปรับตัวเพื่อให้เท่าทันกับการเปลี่ยนแปลงของเศรษฐกิจในโลกยุคดิจิทัล สอดรับกับกระบวนการทางธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงไป และเมื่อสถานการณ์ของโลกที่เปลี่ยนแปลงเป็นไปอย่างรวดเร็ว การบริหารทรัพยากรมนุษย์จำเป็นต้องรู้จักปรับเปลี่ยนวิธีการทำงาน ออกแบบสร้างวัฒนธรรมนวัตกรรม และระบบนิเวศนวัตกรรมที่เหมาะสม สอดคล้องกับบริบทของแต่ละองค์กร อย่างไรก็ตามการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ภายใต้การเปลี่ยนแปลงสู่ยุคดิจิทัล (Digital HR) ควรบริหารงานด้วยยกระดับประสิทธิภาพในการดำเนินงาน โดยการประเมินกลยุทธ์อย่างต่อเนื่อง (Digital Refinement) เปลี่ยนแปลงกระบวนการทัศน กระบวนการทางความคิด (Mindset) และรูปแบบ

การบริหารงานให้รู้เท่าทันเทคโนโลยี และใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เพื่ออำนวยความสะดวกในการทำงานสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน และสามารถเข้าถึงโอกาสใหม่ ๆ เพื่อให้องค์กรอยู่รอดและเติบโตท่ามกลางกระแสการเปลี่ยนแปลงได้อย่างมีประสิทธิภาพ (มนิรัตน์ ชัยยะ, 2566) ในด้านความสามารถของบุคลากรเป็นเรื่องที่มองข้ามไม่ได้ เพราะเป็นปัจจัยสำคัญต่อการขับเคลื่อนขององค์กร การบริหารจัดการในส่วนของบุคคลได้แก่ เรื่องทักษะการทำงาน ประสิทธิภาพการทำงาน ไปจนถึงเรื่องของลักษณะนิสัย หากทุกอย่างสอดคล้องและเหมาะสมกับการทำงานก็จะยิ่งทำให้ทำงานได้ราบรื่นไม่เกิดปัญหา สามารถฝึกอบรมได้เพื่อให้บุคลากรแต่ละคนพัฒนาศักยภาพของตัวเองให้สูงขึ้นได้เช่นกัน (ชลัมพ์ ศุภวาที, 2566)

การแบ่งเขตการปกครองส่วนภูมิภาค ในอำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง พบว่า ในอำเภอเมืองลำปางมีการแบ่งพื้นที่การปกครองส่วนท้องถิ่น ออกเป็น 15 แห่ง และมีเทศบาล 4 แห่ง เป็นเทศบาลที่อยู่ในเขตอำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง และมีจำนวนประชากรและความหนาแน่นของประชากร/ตร.กม. มากเป็นลำดับต้น ๆ ซึ่งข้อมูลด้านบุคลากรของเทศบาลทั้ง 4 แห่ง มีจำนวนบุคลากรจำกัด บุคลากรที่เป็นข้าราชการประจำมีไม่เพียงพอ เทศบาลแต่ละแห่งมีการจัดจ้างพนักงานจ้าง และพนักงานจ้างตามภารกิจเป็นจำนวนมาก เพื่รองรับความต้องการรับบริการด้านต่าง ๆ ของประชาชนในเขตเทศบาล พนักงานจ้างจึงมีบทบาทหน้าที่สำคัญในการให้บริการแก่ประชาชนและช่วยบำบัดทุกข์บำรุงสุขแก่ประชาชน ดังนั้นผู้วิจัยจึงอยากศึกษาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในยุคดิจิทัล ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานจ้างในเขตอำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปางจำนวน 4 แห่ง ได้แก่ เทศบาลนครลำปาง เทศบาลเมืองเชลียงคันคร เทศบาลเมืองพิชัย เทศบาลเมืองบ่อแฮ้ว เพื่อสอบถามความคิดเห็นของพนักงานจ้าง ด้านการบริหารจัดการด้านทรัพยากรบุคคลของเทศบาลที่สังกัดอยู่ ตั้งแต่ด้านการสรรหา ด้านการคัดเลือก ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน ด้านการให้ค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์ ด้านการสื่อสารในองค์กร และประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ด้านปริมาณผลงาน ด้านคุณภาพผลงาน ด้านความรวดเร็วหรือความทันเวลา เพื่อนำไปเป็นแนวทางในการบริหารจัดการให้กับองค์กรต่อไปในอนาคตที่จะส่งผลให้พนักงานจ้างปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ของพนักงานจ้างของเทศบาลในเขตอำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง
2. เพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานจ้างของเทศบาลเมืองในเขตอำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง
3. เพื่อศึกษาถึงการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในยุคดิจิทัล ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานจ้างเทศบาลเมือง ในเขตอำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง

ขอบเขตของการวิจัย

ด้านเนื้อหา การศึกษาครั้งนี้ มุ่งเน้นศึกษาความคิดเห็นด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในยุคดิจิทัลของพนักงานจ้างของเทศบาลในเขตอำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานจ้างของเทศบาล ในเขตอำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง และเพื่อหารูปแบบการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในยุคดิจิทัลของพนักงานจ้างของเทศบาลเมือง ในเขตอำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง

ด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากร ที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือ พนักงานจ้างของเทศบาล
ในเขตอำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง จำนวน 4 แห่งประกอบด้วย พนักงานจ้างของเทศบาลนครลำปาง
จำนวน 383 คน (เทศบาลนครลำปาง, 2566) พนักงานจ้างของเทศบาลเมืองเขลางค์นคร จำนวน 393 คน
(เทศบาลเมืองเขลางค์นคร, 2566) พนักงานจ้างของเทศบาลเมืองพิชัย จำนวน 58 คน (เทศบาลเมืองพิชัย,
2566) และพนักงานจ้างของเทศบาลเมืองบ่อแฮ้ว จำนวน 29 คน (เทศบาลเมืองบ่อแฮ้ว, 2566) รวมทั้งหมด
จำนวน 863 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา จำนวน 273 คน

ด้านพื้นที่ ได้แก่ เทศบาลนครลำปาง เทศบาลเมืองเขลางค์นคร เทศบาลเมืองพิชัย และเทศบาลเมือง
บ่อแฮ้ว ในเขตอำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง

ด้านเวลา ผู้วิจัยกำหนดระยะเวลาในการวิจัยตั้งแต่ พฤศจิกายน 2566 ถึง ตุลาคม 2567

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย

1. ทราบถึงระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ของพนักงานจ้างของเทศบาล
ในเขตอำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง
2. ทราบถึงระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานจ้างของเทศบาล
เมือง ในเขตอำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง
3. ทราบถึงการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในยุคดิจิทัล ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ
พนักงานจ้างเทศบาล ในเขตอำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดและทฤษฎีการจัดการทรัพยากรมนุษย์ใน
ยุคดิจิทัลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานจ้างของเทศบาล ในเขตอำเภอเมืองลำปาง
จังหวัดลำปางดังนี้

1. แนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์

French (1994) อธิบายความหมายโดยใช้แนวคิดเชิงระบบว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง
การวางแผนการพัฒนา และการควบคุมกระบวนการต่าง ๆ ที่ เกี่ยวข้องสัมพันธ์กันเชิงระบบ มีผลต่อสมาชิกทุก
คนในองค์การ กระบวนการต่าง ๆ ได้แก่ การวางแผน การสรรหา การคัดเลือกสรรทรัพยากรมนุษย์ การพัฒนา
ทรัพยากรมนุษย์ การจ่ายค่าตอบแทนและผลประโยชน์เกื้อกูล การประเมินผลการปฏิบัติงาน และการสื่อสาร
ในองค์การ การคุ้มครองบุคลากร ตลอดจนรวมถึงการพัฒนาปรับปรุงองค์การ

Byars and Rue (2006) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ เป็นการให้ทรัพยากรบุคคลอันทรงคุณค่าของ
องค์การให้ปฏิบัติงานได้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์การ โดยมีภารกิจหลัก 6 ด้านซึ่งได้แก่ การวางแผน
การสรรหา การคัดเลือกสรรทรัพยากรมนุษย์ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ การจ่ายค่าตอบแทน
และผลประโยชน์เกื้อกูล การประเมินผลการปฏิบัติงาน และการสื่อสารในองค์การ

2. แนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในยุคดิจิทัล

การทำงานของทรัพยากรมนุษย์ในยุคนี้อาจเรียกได้ว่าเป็นการบริหารทรัพยากรมนุษย์โดยใช้
เทคโนโลยีดิจิทัล กล่าวคือ การทำงานต้องอิงอยู่บนเทคโนโลยีเป็นหลัก เพื่อก้าวให้ทันกับเทคโนโลยีและ
พฤติกรรมของทรัพยากรมนุษย์ที่เปลี่ยนแปลง ทุกอาชีพหรือทุกหน่วยงานต่างให้ความสำคัญ ตามกระแสนิยม

หรือเพื่อแสดงให้เห็นว่าตามทันกระแสโลกที่เปลี่ยนแปลงบริหารจัดการ เพื่อให้ปรับตัวและรับมาปฏิบัติได้อย่างเหมาะสมในแต่ละองค์การ และเป็นตัวชี้วัดว่าสิ่งต่าง ๆ ที่ทรัพยากรมนุษย์ได้นำมาริเริ่มจัดทำมีผลกระทบหรือผลประโยชน์ต่อบุคลากรและองค์การ (ประคอง สุคนธจิตต์, 2562) Digital HR จึงเป็นพื้นฐานของการเปลี่ยนแปลงและการเตรียมความพร้อมขององค์การในอนาคต โดยการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีเพื่อสร้างการเปลี่ยนแปลง ด้านทรัพยากรมนุษย์และการตัดสินใจทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์ท่ามกลางกระแสการแย่งชิงคนเก่งและการตัดสินใจทางธุรกิจได้อย่างทันท่วงที โดยอาศัยข้อมูล ที่ทันสมัย ถูกต้องและเข้าถึงได้อย่างรวดเร็วและตลอดเวลาเทคโนโลยีสมัยใหม่ที่ กำลังเข้ามามีบทบาทอย่างมากในทุกภาคส่วนนั้น ไม่เพียงเปลี่ยนแปลงรูปแบบการดำเนินชีวิต หรือพฤติกรรมของคนในปัจจุบัน แต่กำลังเปลี่ยนแปลงวิธีคิดรูปแบบการติดต่อสื่อสาร รวมถึงรูปแบบการทำงานก็กำลังจะเปลี่ยนแปลงเช่นกัน ไม่ว่าจะเป็นกระบวนการทำงาน การมีส่วนร่วมของพนักงาน การกระตุ้นการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมองค์การ (พัชรภา โพธิ์อ่อง, 2561)

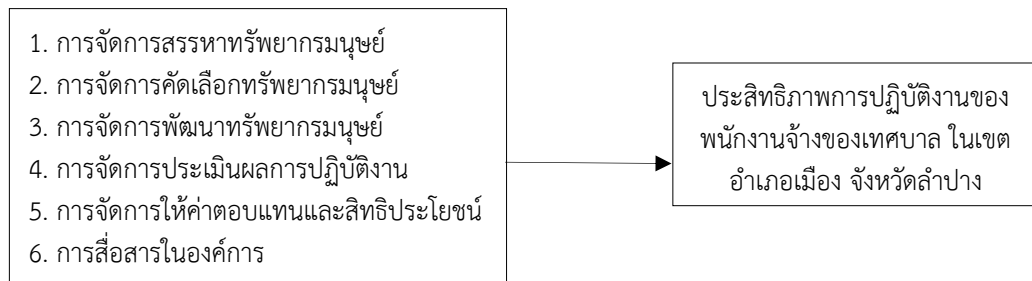
3. แนวคิด เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

Plowman and Peterson (1989) ได้ให้แนวคิดองค์ประกอบของประสิทธิภาพไว้ 4 ได้แก่

1) คุณภาพของงาน (Quality) จะต้องมีความสูงคือผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่า 2) มีความพึงพอใจ 3) ปริมาณงาน (Quantity) งานที่เกิดขึ้น จะต้องเปลี่ยนไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน และ 4) เวลา (Time) คือ เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการเหมาะสมกับงานและทันสมัยสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพ คือระดับของพฤติกรรม หรือความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่อคุณภาพ ของงานที่บุคคลนั้นใช้ความพยายามที่จะกระทำให้ดีที่สุด ภายใต้มาตรฐานที่กำหนด หรือความสามารถในการดำเนินงานให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้โดยเร็ว ปัจจัยประสิทธิภาพการปฏิบัติงานประกอบด้วย ต้นทุน คุณภาพงาน ปริมาณงาน ระยะเวลา และวิธีการ โดยยึดหลักความเสมอภาคและใช้ระบบคุณธรรมอย่างเท่าเทียมกันจัดทำแผนพัฒนาเป็นรายบุคคล การกำหนดหลักสูตรที่จะพัฒนาพัฒนาบุคลากรของแต่ละสาย กำหนดวิธีการและหลักเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นที่ยอมรับ มีการจัดสวัสดิการและผลประโยชน์อื่นให้แก่บุคลากรอย่างเสมอภาคกัน แรงกระตุ้นและสร้างขวัญกำลังใจต่อบุคลากรในองค์การ เพื่อให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นไป (ไพรินทร์ สงละเอียด, 2560)

ทั้งนี้ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำมาประยุกต์ใช้ในงานวิจัย ประกอบด้วย ปัจจัยการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ได้แก่ ด้านการสรรหา ด้านการคัดเลือก ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน ด้านการให้ค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์ ด้านการสื่อสารในองค์การ และปัจจัยด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านปริมาณผลงาน คือ ผลงานของท่านเป็นไปตามมาตรฐานที่หน่วยงานกำหนด ด้านคุณภาพผลงาน คือ โดยรวมทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องมีความพึงพอใจในผลงานของท่าน ด้านความรวดเร็วหรือความทันเวลา คือ ปริมาณงานที่ท่านทำเสร็จเป็นไปตามระยะเวลาที่หน่วยงานกำหนดนำมาใช้ในการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในยุคดิจิทัลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานจ้างของเทศบาล ในเขตอำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง

กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวความคิดที่ใช้ในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัย เรื่องการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในยุคดิจิทัลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานจ้างของเทศบาล ในเขตอำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง เป็นการวิจัยเชิงปริมาณโดยแบ่งวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ พนักงานจ้างของเทศบาล ในเขตอำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง จำนวน 4 แห่งประกอบด้วย พนักงานจ้างของเทศบาลนครลำปาง จำนวน 383 คน (เทศบาลนครลำปาง, 2566) พนักงานจ้างของเทศบาลเมืองเขลางค์นคร จำนวน 393 คน (เทศบาลเมืองเขลางค์นคร, 2566) พนักงานจ้างของเทศบาลเมืองพิชัย จำนวน 58 คน (เทศบาลเมืองพิชัย, 2566) และพนักงานจ้างของเทศบาลเมืองบ่อแก้ว จำนวน 29 คน (เทศบาลเมืองบ่อแก้ว, 2566) รวมทั้งหมดจำนวน 863 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา จำนวน 273 คน โดยการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการอาศัยความน่าจะเป็น ใช้สูตรของ Taro Yamane (Yamane, 1973) ในการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง (Sample size)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เป็นแบบสอบถาม โดยผู้วิจัยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เทศบาลที่สังกัด หน่วยงานที่สังกัด ประเภทพนักงาน เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษาระดับสูงสุด ระยะเวลาที่ทำงาน

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ของพนักงานจ้างของเทศบาลเมืองในเขตอำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง ประกอบด้วย ด้านการสรรหา ด้านการคัดเลือก ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน ด้านการให้ค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์ ด้านการสื่อสารในองค์กร ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยใช้มาตรวัดแบบ Likert Scale 5 ระดับ จากมาตรวัดของ Likert (Likert, 1967) โดยการวัดตัวแปรแบบ Interval scale

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานจ้างของเทศบาลเมือง ในเขตอำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง ได้แก่ ด้านปริมาณผลงาน ด้านคุณภาพผลงาน และด้านความรวดเร็วหรือความทันเวลา ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยใช้มาตรวัดแบบ Likert Scale 5 ระดับ จากมาตรวัดของ Likert โดยการวัดตัวแปรแบบ interval scale

การตรวจสอบเครื่องมือ โดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) เพื่อวิเคราะห์หาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Item Objective Congruence Index=IOC) ตามความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ โดยคัดเลือกเฉพาะข้อคำถามที่มีค่า IOC=0.50 ขึ้นไป (Riviovelli & Hambleton, 1997) ผลการประเมินคุณภาพของแบบสอบถาม ได้ค่าดัชนีความสอดคล้องโดยรวมเท่ากับ 0.87 และทดสอบหาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม จำนวน 30 ชุด ด้วยวิธีการหาความสอดคล้องภายใน (Internal Consistency Method) โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์ อัลฟาครอนบาค (Cronbach, 1990) ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ซึ่งสามารถวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยหาค่า ดังนี้ การจัดการทรัพยากรมนุษย์ มีค่าเท่ากับ .950 และประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน มีค่าเท่ากับ .939 (ซึ่งมีค่ามากกว่า .70) (Nunnally, 1978) ดังนั้นแสดงว่าแบบสอบถามมีความเชื่อมั่น และเชื่อถือได้ นำแบบสอบถามไปใช้ในการเก็บข้อมูล จำนวน 273 คน

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 ผู้วิจัยดำเนินการจัดทำแบบสอบถามโดยมีจำนวนเท่ากับจำนวนของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

3.2 ผู้วิจัยทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ไปยังนายกเทศมนตรีเทศบาลนครลำปาง เทศบาลเมืองเขลางค์นคร เทศบาลเมืองพิชัย และเทศบาลเมืองบ่อแก้ว ในเขตอำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง และไปพบเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานกองการเจ้าหน้าที่ของเทศบาล ทั้ง 4 แห่ง เพื่อขอความอนุเคราะห์เก็บแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง

3.3 ผู้วิจัยเป็นผู้เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้รับ นำมาวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามทุกฉบับ เพื่อนำคะแนนของแบบสอบถามแต่ละข้อไปใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

4.2 นำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์ตามวิธีการทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ และการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาความสัมพันธ์ทางสถิติ โดยสถิติเชิงพรรณนา การวิเคราะห์เพื่ออธิบายลักษณะ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงอนุมาน ด้วยสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน โดยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ของพนักงานจ้างของเทศบาลในเขตอำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 การวิเคราะห์การจัดการทรัพยากรมนุษย์ของพนักงานจ้างของเทศบาล ในเขตอำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง

การจัดการทรัพยากรมนุษย์	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านการสรรหา	4.37	0.623	มาก
ด้านการคัดเลือก	4.24	0.699	มาก
ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	4.21	0.821	มาก

การจัดการทรัพยากรมนุษย์ในยุคดิจิทัลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานจ้างของเทศบาล
ในเขตอำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง

ตารางที่ 1 (ต่อ)

การจัดการทรัพยากรมนุษย์	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน	4.26	0.673	มาก
ด้านการให้ค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์	4.00	0.739	มาก
ด้านการสื่อสารในองค์กร	4.33	0.680	มาก
รวม	4.23	0.633	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ของพนักงานจ้างของเทศบาล
ในเขตอำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.23$, S.D.=0.633) เมื่อพิจารณาเป็น
รายด้านโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการสรรหา ($\bar{X}=4.37$, S.D.=0.623)
ด้านการสื่อสารในองค์กร ($\bar{X}=4.33$, S.D.=0.680) ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน ($\bar{X}=4.26$, S.D.=0.673)

2. ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานจ้างของเทศบาล
เมือง ในเขตอำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 การวิเคราะห์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานจ้างของเทศบาลเมือง ในเขตอำเภอ
เมืองลำปาง จังหวัดลำปาง

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านปริมาณผลงาน :			
1. ผลงานของท่านเป็นไปตามมาตรฐานที่หน่วยงาน กำหนด	4.41	0.653	มาก
ด้านคุณภาพผลงาน :			
2. โดยรวมทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องมีความพึงพอใจในผลงานของ ท่าน	4.29	0.627	มาก
ด้านความรวดเร็วหรือความทันเวลา :			
3. ปริมาณงานที่ท่านทำเสร็จเป็นไปตามระยะเวลาที่ หน่วยงานกำหนด	4.21	0.596	มาก
รวมค่าเฉลี่ย	4.30	0.592	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานจ้างของเทศบาล
ในเขตอำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.30$, S.D.=0.592) เมื่อพิจารณาเป็น
รายด้านโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านปริมาณผลงาน ผลงานของท่านเป็นไปตาม
มาตรฐานที่หน่วยงานกำหนด ($\bar{X}=4.41$, S.D.=0.653) ด้านคุณภาพผลงาน โดยรวมทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องมี
ความพึงพอใจในผลงานของท่าน ($\bar{X}=4.29$, S.D.=0.627) และด้านความรวดเร็วหรือความทันเวลา ปริมาณงาน
ที่ท่านทำเสร็จเป็นไปตามระยะเวลาที่หน่วยงานกำหนด ($\bar{X}=4.21$, S.D.=0.596)

3. ผลการวิเคราะห์การจัดการทรัพยากรมนุษย์ในยุคดิจิทัล ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
ของพนักงานจ้างเทศบาลเมือง ในเขตอำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในยุคดิจิทัล ที่ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานจ้างของเทศบาล ในเขตอำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง

การจัดการพนักงานจ้าง	B	β	t	Sig.
ค่าคงที่ (α)	2.767		12.275	.000
ด้านการสรรหา (X_1)	.195	.205	1.850	.065
ด้านการคัดเลือก (X_2)	.045	.053	.471	.638
ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (X_3)	.412	.571	4.586	.000***
ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน (X_4)	.513	.583	4.912	.000***
ด้านการให้ค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์ (X_5)	.028	.035	.430	.668
ด้านการสื่อสารในองค์กร (X_6)	.422	.485	3.750	.000***

R=0.598, $R^2 = 0.357$, Adjusted $R^2 = 0.343$, F= 24.623, SE = 0.4801

***มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

จากตารางที่ 3 พบว่า ปัจจัยการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในยุคดิจิทัลทั้ง 6 ปัจจัย ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานจ้าง มีเพียง 3 ปัจจัยได้แก่ ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และด้านการสื่อสารในองค์กร ซึ่งมีค่าพยากรณ์เท่ากับ 0.357 และปัจจัยที่ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานจ้าง ได้แก่ ด้านการสรรหา ด้านการคัดเลือก และด้านการให้ค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์

ดังนั้น การจัดการทรัพยากรมนุษย์ในยุคดิจิทัลกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานจ้างของเทศบาล ในเขตอำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง มีอิทธิพลต่อกันในระดับมาก โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานจ้างของเทศบาล เท่ากับ 0.357 ซึ่งประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานจ้างของเทศบาล ในเขตอำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง ขึ้นอยู่กับ การจัดการพนักงานจ้าง ร้อยละ 35.70 ดังนั้นอิทธิพลของการจัดการพนักงานจ้าง ในด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน ส่งผลมากที่สุด รองลงมาด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และด้านการสื่อสารในองค์กร ซึ่งส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานจ้างของเทศบาล ในเขตอำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.001 สามารถเขียนเป็นสมการได้ดังนี้

$$\hat{y} = 2.767 (\alpha) + .513 (X_4) + .412 (X_3) + .422 (X_6); R^2 = 0.357$$

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการศึกษาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในยุคดิจิทัล ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานจ้างของเทศบาล ในเขตอำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการพนักงานจ้างของเทศบาล ในภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดย ด้านการสรรหา พบว่า องค์กรมีการกำหนดเกณฑ์ในการสรรหาที่ชัดเจน เช่น ลักษณะงานหรือตำแหน่งหน้าที่ของงาน ส่วนด้านการสื่อสารในองค์กร พบว่า มีพนักงานจ้างมีทักษะการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการสื่อสารการทำงานร่วมกัน ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน พบว่า องค์กรมีเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานที่มีมาตรฐาน ด้านการคัดเลือก พบว่า องค์กรมีวิธีการสอบข้อเขียนหรือการสอบสัมภาษณ์ผู้สมัครที่เหมาะสมกับความต้องการในตำแหน่งที่เปิดรับ ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ พบว่า พนักงานจ้างได้รับการฝึกอบรมและการพัฒนาที่เป็นการเพิ่มพูนความรู้

ทัศนคติ และประสบการณ์อย่างต่อเนื่อง ด้านการให้ค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์ พบว่า ค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์สามารถกระตุ้นและสร้างแรงจูงใจในการทำงานได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ รจนานันท์ ชูติมา (2563) กล่าวว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์ ประกอบด้วย การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ การสรรหาและคัดเลือก การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ การประเมินผลการปฏิบัติงาน ค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์ และปัจจัยด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หน่วยงานต้องมีการวางแผนอัตราค่าจ้างให้สอดคล้องกับภารกิจขององค์กร และสถานการณ์ในปัจจุบัน เพื่อกำหนดกรอบอัตราค่าจ้างบุคลากรของแต่ละหน่วยงานได้อย่างเหมาะสม ควรสร้างระบบและเกณฑ์ในการสรรหาและคัดเลือกที่มีความโปร่งใสตรวจสอบได้ โดยยึดหลักความเสมอภาคและใช้ระบบคุณธรรมอย่างเท่าเทียมกัน จัดทำแผนพัฒนาเป็นรายบุคคลการกำหนดหลักสูตรที่จะพัฒนาบุคลากรของแต่ละสาย กำหนดวิธีการและหลักเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นที่ยอมรับ มีการจัดสวัสดิการและผลประโยชน์อื่นให้แก่บุคลากรอย่างเสมอภาคกัน เพื่อให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นไป

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานจ้างของเทศบาล ในเขตอำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง อยู่ในระดับมาก พบว่า ด้านปริมาณผลงาน มีผลงานของพนักงานจ้างของเทศบาลเป็นไปตามมาตรฐานที่หน่วยงานกำหนด ด้านคุณภาพผลงาน มีความพึงพอใจในผลงานของพนักงานจ้างของเทศบาล และด้านความรวดเร็วหรือความทันเวลา ปริมาณงานที่พนักงานจ้างของเทศบาลทำเสร็จเป็นไปตามระยะเวลาที่หน่วยงานกำหนด สอดคล้องกับงานวิจัยของ ประภาพรณ กัณทวษ์ และนิศาตร์ณ์ โชติเชย (2565) กล่าวว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์เป็นกระบวนการที่ช่วยให้องค์การได้บุคลากรที่มีความรู้และความสามารถเข้ามาปฏิบัติงาน เพื่อสร้างความเจริญเติบโตก้าวหน้าให้แก่องค์กรให้พร้อมรองรับการเปลี่ยนแปลงของโลก ธุรกิจคนจึงเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดขององค์กร การให้ความสำคัญในเรื่องคนจะทำให้เกิดการเกิดความเจริญก้าวหน้าและพัฒนาเหนือองค์กรอื่น ๆ ได้ การบริหารทรัพยากรมนุษย์จึงเป็นที่ยอมรับและมีความสำคัญยิ่งต่อองค์กร และเป็นกระบวนการ ที่ช่วยให้องค์การได้บุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถเข้ามาปฏิบัติงาน นำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารจัดการด้านต่าง ๆ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ พรราวพรพรสิริรัตน์ พงศ์พันธ์, ภัททิราภรณ์ คำยัง, ศุภลักษณ์ ภาวันนา, กานดา ไสยรัตน์ และรัตน สีสี่ (2565) กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน คือ การใช้ทักษะความสามารถในการปฏิบัติงาน การบริหารจัดการทรัพยากรที่มีอยู่ เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการดำเนินงานขององค์กรมากที่สุด รวมถึงการริเริ่มสร้างสรรค์ความคิด หรือวิธีการ หรือแนวทางปฏิบัติงาน ให้บรรลุตามเป้าหมายของงาน สามารถจัดการปริมาณงานได้อย่างมีคุณภาพ มีความรับผิดชอบต่อความสำเร็จของงาน สามารถแก้ปัญหา และทำงานร่วมกับผู้อื่นในองค์กร

การจัดการทรัพยากรมนุษย์ในยุคดิจิทัล ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานจ้างของเทศบาล ในเขตอำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง พบว่า อิทธิพลของการจัดการพนักงานจ้างในด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน ส่งผลมากที่สุด รองลงมาด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และด้านการสื่อสารในองค์กร ซึ่งส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานจ้างของเทศบาล สอดคล้องกับงานวิจัยของ ไพรินทร์ สงละเอียด (2560) กล่าวว่า ปัจจัยด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ การสรรหาและคัดเลือก การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ การประเมินผลการปฏิบัติงานค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์ นอกจากนี้ การวางแผนอัตราค่าจ้างให้สอดคล้องกับภารกิจขององค์กร และสถานการณ์ในปัจจุบัน เพื่อกำหนดกรอบ

อัตรากำลังบุคลากรของแต่ละหน่วยงานได้อย่างเหมาะสม ควรสร้างระบบและเกณฑ์ในการสรรหาและคัดเลือกที่มีความโปร่งใสตรวจสอบได้ โดยยึดหลักความเสมอภาคและใช้ระบบคุณธรรมอย่างเท่าเทียมกัน จัดทำแผนพัฒนาเป็นรายบุคคลการกำหนดหลักสูตรที่จะพัฒนาพัฒนาบุคลากรของแต่ละสาย กำหนดวิธีการและหลักเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นที่ยอมรับ มีการจัดสวัสดิการและผลประโยชน์อื่นให้แก่บุคลากรอย่างเสมอภาคกัน แรงกระตุ้นและสร้างขวัญกำลังใจต่อบุคลากรในองค์กร เพื่อให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นไป

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 จากวัตถุประสงค์ 1 ผลการวิจัยที่พบว่า การจัดการทรัพยากรมนุษย์ของพนักงานจ้างของเทศบาล ในด้านการให้ค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์ ดังนั้นหน่วยงานควรให้ความสำคัญและมีการพิจารณาเนื่องจากเป็นปัจจัยในการจูงใจในการทำงานเป็นอย่างมาก ส่งเสริมให้พนักงานมีกำลังใจและมีประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้น

1.2 จากวัตถุประสงค์ 2 ผลการวิจัยที่พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานจ้างของเทศบาล ในด้านความรวดเร็วหรือความทันเวลา กับปริมาณงานที่ทำเสร็จเป็นไปตามระยะเวลาที่หน่วยงานกำหนด ดังนั้นหน่วยงานควรมีการพิจารณาและจัดลำดับการทำงาน อีกทั้งการฝึกอบรมในการเพื่อส่งเสริมให้พนักงานมีทักษะ ความรู้ เพิ่มขึ้นในงานที่ทำ ช่วยลดความผิดพลาดทำงานและทำงานให้เสร็จตามเป้าหมาย

1.3 จากวัตถุประสงค์ 3 ผลการวิจัยที่พบว่า การจัดการทรัพยากรมนุษย์ในยุคดิจิทัล ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานจ้างเทศบาล ในด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และด้านการสื่อสารในองค์กร ดังนั้นหน่วยงานควรให้ความสำคัญต่อระบบการประเมินผลอย่างชัดเจน อีกทั้งส่งเสริมให้พนักงานอบรมเพิ่มเติมทักษะ ความรู้ ความสามารถ ในงาน ส่งเสริมการพัฒนาในงานในยุคดิจิทัล การใช้เครื่องมือที่ทันสมัยและการใช้ระบบการประเมินผลที่ชัดเจนและเป็นระบบ

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาข้อมูลที่มีความสัมพันธ์ต่อการปฏิบัติงานของพนักงานหรือเจ้าหน้าที่ในด้านอื่น ๆ เพิ่มเติม ในด้านแรงจูงใจในการทำงาน ด้านความจงรักภักดีต่อองค์กร เพื่อสามารถนำข้อมูลที่ได้มาประยุกต์ใช้ให้ตรงกับความต้องการของพนักงานต่อไป

เอกสารอ้างอิง

ชลัมภ์ ศุภวาทิ. (2562). 3 เทรนด์อนาคตของธุรกิจโรงแรมในไทยพบเริ่มใช้ AI หา Personalization ลูกค้า.

สืบค้น 23 พฤศจิกายน 2566, จาก <https://www.theeleader.com/news-enterprise/3-trends-in-the-future-of-hotel-business-in-thailand-found-to-start-using-ai-to-find-personalization-customers/>

ณัฐวุฒิ พงศ์สิริ. (2563). HR การบริหารทรัพยากรมนุษย์ในยุคดิจิทัล. *วารสารการบริหารคน*, 36(1), 51-57.

เทศบาลนครลำปาง. (2566). *ข้อมูลพนักงานเทศบาลนครลำปาง*. สืบค้น 23 พฤศจิกายน 2566, จาก

<https://lampangcity.go.th/th/about/about-1-2>

เทศบาลเมืองเขลางค์นคร. (2566). *ข้อมูลพนักงานเทศบาลเมืองเขลางค์นคร*. สืบค้น 23 พฤศจิกายน 2566, จาก

<https://www.kelangnakorn.go.th/kelang/?p=217#>

การจัดการทรัพยากรมนุษย์ในยุคดิจิทัลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานจ้างของเทศบาล
ในเขตอำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง

- เทศบาลเมืองบ่อแฮ้ว. (2566). ข้อมูลพนักงานเทศบาลเมืองบ่อแฮ้ว.. สืบค้น 23 พฤศจิกายน 2566, จาก
<https://www.tbouhaew.go.th/personnel?dpm=99>
- เทศบาลเมืองพิชัย. (2566). ข้อมูลพนักงานเทศบาลเมืองพิชัย. สืบค้น 23 พฤศจิกายน 2566, จาก
<https://www.pichaicity.go.th/1667>
- ประคอง สุคนธจิตต์. (2562). ทรัพยากรมนุษย์ยุค 4.0. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์* นายเรืออากาศ,
 7, 18-28.
- ประภาพรณ กัณทวษ์ และนิศารัตน์ โชติเชย. (2565). การจัดการทรัพยากรมนุษย์ในการก้าวสู่ยุค Digital
 HR. *วารสารวิทยาลัยบัณฑิตเอเชีย*, 12(1), 106-114.
- พรพรพรสิริรัตน์ พงศ์พันธ์, ภัททิราภรณ์ คำยัง, ศุภลักษณ์ ภาวันนา, กานดา ไสยรัตน์ และรัตน สีสดี.
 (2565). เทคโนโลยีดิจิทัล HR กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานทรัพยากรบุคคล.
วารสารสังคมศาสตร์ปัญญาพัฒน์, 4(4), 27-40.
- พัชรภา โปธิ่อง. (2561). เทคโนโลยีดิจิทัลทรัพยากรบุคคล (Digital HR) กับการเพิ่มประสิทธิภาพการสร
 ผลิตผลการในองค์กรธุรกิจค้าปลีก (การค้นคว้าอิสระ). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ไพรินทร์ สงละเอียด. (2560). การบริหารทรัพยากรมนุษย์ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน
 ราชการ กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน (โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต).
 กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- มนิรัตน์ ชัยยะ และเพ็ญศรี นิธินัง. (2566). การบริหารทรัพยากรมนุษย์ภายใต้การเปลี่ยนแปลงสู่ยุคดิจิทัล
 (Digital HR). *Journal of Administrative and Management Innovation*, 11(1), 104-115.
- รจนา นันทิขุติมา. (2563). การจัดการทรัพยากรมนุษย์ในยุคราชการ 4.0 กรณีศึกษาลำดับงานคณะกรรมการ
 ข้าราชการกรุงเทพมหานคร (การค้นคว้าอิสระ). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2566). *แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ พ.ศ.
 2566 -2570*. สืบค้น 23 พฤศจิกายน 2566, จาก [https://www.nesdc.go.th/ewt_news.
 php?nid=13651](https://www.nesdc.go.th/ewt_news.php?nid=13651)
- Bondarouk, T. & Brewster, C. (2016). Conceptualising the future of HRM and technology research.
The International Journal of Human Resource Management, 27(21), 2652-2671.
- Byars, L. L. & Leslie, W. R. (2006). *Human Resource Management*. (7thed.). United States of
 America: McGraw-Hill/Irwin
- Cronbach, L. J. (1990). Coefficient alpha and the internal structure of tests. *Psychometrika*,
 16(3), 297-334.
- Plowman, E. G & Peterson, E. (1989). *Business Organization and Management*. Illinois: Irwin
- French & Wendell, L. (1994). *Human Resources Management*. (3rd ed.) Boston: Houghton
 Mifflin.
- Likert, R. (1967). *The Method of Constructing and Attitude Scale Attitude Theory and
 Measurement*. New York: Wiley & Son.
- Nunnally, J. C. (1978). *Psychometric Theory*. New York: McGraw-Hill.

-
- Rovinelli, R. J. & Hambleton, R. K. (1997). On the use of content specialists in the assessment of criterion-referenced test item validity. *Dutch Journal of Educational Research*, 2, 49-60.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: an introductory analysis*. New York: Harper & Row.