

ปัจจัยเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานและสมรรถนะการปฏิบัติงานในยุคดิจิทัล ของบุคลากรบริษัท ไทย โซน่า ไฟเบอร์ ออปติกส์ จำกัด

สุนันท์ ฮ้อแสงชัย^{1,*}, ทวีป พรหมอยู่²

^{1,2} หลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต สาขาวัตกรรมการจัดการ วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

Received: 13 August 2020

Revised: 01 February 2021

Accepted: 17 March 2021

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ มีวัตถุประสงค์ 3 ข้อ คือ (1) เพื่อศึกษาระดับปัจจัยเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานและระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานในยุคดิจิทัลของบุคลากรบริษัท ไทย โซน่า ไฟเบอร์ ออปติกส์ จำกัด (2) เพื่อเปรียบเทียบสมรรถนะการปฏิบัติงานในยุคดิจิทัลของบุคลากร จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล และ (3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานและสมรรถนะการปฏิบัติงานในยุคดิจิทัลของบุคลากร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรบริษัท ไทย โซน่า ไฟเบอร์ ออปติกส์ จำกัด จำนวน 150 คน ด้วยแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรง และค่าความเชื่อมั่น อธิบายผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติการแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การทดสอบความแปรปรวนทางเดียว และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ผลการวิจัยพบว่า (1) ระดับปัจจัยเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานโดยรวม อยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านการรับรู้ความสามารถของตนเอง ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน และด้านสมรรถนะดิจิทัล ตามลำดับ และ ระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานในยุคดิจิทัลของบุคลากรบริษัท ไทย โซน่า ไฟเบอร์ ออปติกส์ จำกัด อยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ และด้านความคิดสร้างสรรค์ ตามลำดับ (2) บุคลากรบริษัท ไทย โซน่า ไฟเบอร์ ออปติกส์ จำกัด ที่มีอายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประสบการณ์การทำงาน ต่างกัน มีสมรรถนะการปฏิบัติงานในยุคดิจิทัลแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนบุคคลที่มีเพศ ต่างกัน มีสมรรถนะการปฏิบัติงานในยุคดิจิทัลไม่แตกต่างกัน และ (3) ปัจจัยเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับสมรรถนะการปฏิบัติงานในยุคดิจิทัลของบุคลากรบริษัท ไทย โซน่า ไฟเบอร์ ออปติกส์ จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำมาก

คำสำคัญ: ปัจจัยเสริมสร้างสมรรถนะ สมรรถนะการปฏิบัติงาน ยุคดิจิทัล

* ผู้ประสานงานหลัก; อีเมล: sunan_hor@hotmail.com

Factors to Build Competencies and Competency in the Digital Age of Personnel of Thai China Fiber Optics Co., Ltd.

Sunan Horsaengchai^{1,*}, Taweep Promyoo²

^{1,2} Master of Management Program in Management Innovation, College of Innovation
and Management, Suan Sunandha Rajabhat University

Received: 13 August 2020

Revised: 01 February 2021

Accepted: 17 March 2021

Abstract

The objectives of this quantitative research are (1) to study the level of factors to build competencies and the level of competency in the digital age of Thai China Fiber Optics Company personnel (2) to compare the digital age competency of personnel classified by personal characteristics, and (3) to study the relationship between factors to build competencies and the digital age competency of the sample personnel used in this research. Is 150 Thai China Fiber Optics Company personnel with questionnaires that were examined for accuracy and confidence, explaining the results of data analysis using statistics, frequency distribution, percentage, mean and standard deviation. One-way test of variance and Pearson correlation coefficient. The research found that (1) the overall factors to build competencies level were at high level in all aspects, namely self-efficacy. In terms of quality of work life and digital competency, respectively, and the level of competency in the digital age of personnel of Thai China Fiber Optics Co., Ltd. At a high level in all areas, namely teamwork, achievement-oriented, and creativity, respectively, (2) Thai China Fiber Optics Company personnel with age, education level, average monthly income and experience. Different functions There is a statistically significant difference in competency in the digital age. 05 Individuals with different genders had no difference in digital age competency, and (3) factors to build competencies positively correlated with the digital age competency of Thai China Fiber personnel. Optics were significantly limited at the. 05 with a very low correlation.

Keywords: Factors to build competencies, Competency, The digital age

* Corresponding Author; Email: sunan_hor@hotmail.com

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ภายใต้การก้าวเข้าสู่ทศวรรษที่ 21 นานาประเทศทั่วโลกกำลังเผชิญกับการเปลี่ยนผ่านเข้าสู่โลกแห่งสังคมยุคดิจิทัล 4.0 ซึ่งเป็นยุคที่มีการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี องค์การภาคธุรกิจจำเป็นต้องปรับทั้งกระบวนการคิดและวิธีการในการบริหารจัดการ โดยการนำเทคโนโลยีมาใช้ในทุกกระบวนการตั้งแต่กระบวนการผลิตต้นทางจนกระทั่งถึงการส่งมอบสินค้าสู่ผู้บริโภคเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อตอบสนองความต้องการที่หลากหลายและรวดเร็วของลูกค้า ปัจจุบันมีการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้เพื่อแทนที่ “คน” (Human) เนื่องจากเทคโนโลยีนั้นมีความแม่นยำกว่า และมีความผิดพลาดเกิดขึ้นน้อยกว่าการใช้แรงงานคน ถึงแม้ว่าเทคโนโลยีที่ทันสมัยจะสามารถทดแทนความสามารถของคนได้หลากหลาย แต่บางทักษะเทคโนโลยี ก็ยังไม่สามารถทดแทนได้ อาทิ ทักษะที่ต้องอาศัยจินตนาการในการคิดและสร้างสรรค์ องค์การยังคงมีความจำเป็นต้องอาศัยบุคลากรในการปฏิบัติงานร่วมกับเทคโนโลยี แต่ต้องพัฒนาบุคลากรให้มีคุณลักษณะที่สอดคล้องและรองรับเทคโนโลยีที่เปลี่ยนไป ได้แก่ เปลี่ยนจากบุคลากรที่ไร้ทักษะมาเป็นบุคลากรที่มีความรู้ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และเปลี่ยนจากทำงานต่างคนต่างทำมาเป็นการทำงานเป็นทีม เปลี่ยนจากบุคลากรที่มีทักษะด้านเดียวมาเป็นบุคลากรที่มีทักษะหลายด้าน หากปราศจากบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถทำหน้าที่เป็นตัวขับเคลื่อนแล้ว การบริหารจัดการต่างๆ ก็จะมีประสิทธิภาพและองค์กรก็จะไม่บรรลุความสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ เพราะความสำเร็จขององค์กรนั้นขึ้นอยู่กับศักยภาพของบุคลากรเป็นสำคัญ จึงจำเป็นที่ผู้บริหารจะต้องทราบว่าบุคลากรมีประสิทธิภาพและศักยภาพในการปฏิบัติงานเพียงใด ด้วยการศึกษาและวัดสมรรถนะการปฏิบัติงาน ที่จำเป็นต่อการดำเนินธุรกิจขององค์กร ซึ่งมีทั้งสมรรถนะหลัก และสมรรถนะของงาน ตัวอย่างเช่น การมุ่งผลสัมฤทธิ์ การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงาน ความคิดสร้างสรรค์ การพัฒนาตนเอง การทำงานเป็นทีม สมรรถนะดิจิทัล เป็นต้น ผลของการวัดสมรรถนะการปฏิบัติงานนั้น จะทำให้องค์กรทราบระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากร และสามารถนำไปพัฒนาบุคลากรให้มีสมรรถนะที่สูงขึ้น ส่งผลให้องค์กรได้บุคลากรที่มีประสิทธิภาพ สามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างราบรื่นและประสบผลสำเร็จ (Phithakthum, 2016)

บริษัท ไทย โซน่า ไฟเบอร์ ออฟติคส์ จำกัด ดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับการผลิตและจำหน่ายเคเบิลใยแก้วนำแสงสำหรับงานโทรคมนาคม ซึ่งในแต่ละกระบวนการผลิต บุคลากรจำเป็นต้องมีความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์เพียงพอในการวิเคราะห์ และแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น แต่ในทางปฏิบัติยังพบว่า ปัญหาส่วนใหญ่เกิดจากพนักงานจะปฏิบัติงานแบบต่างคนต่างทำงานในหน้าที่ที่ตนรับผิดชอบเท่านั้น ซึ่งเมื่อมีพนักงานคนใด ลางานหรือขาดงานก็มักประสบปัญหาการปฏิบัติงานแทนกันไม่ได้ ประกอบกับเทคโนโลยีดิจิทัลที่เปลี่ยนไปอย่างรวดเร็ว ซึ่งทำให้บริษัทเกิดความเสียหายบางครั้งนับเป็นมูลค่ามหาศาล

ด้วยเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่อง ปัจจัยเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานและสมรรถนะการปฏิบัติงานในยุคดิจิทัล ของบุคลากรบริษัท ไทย โซน่า ไฟเบอร์ ออฟติคส์ จำกัด เพื่อนำผลการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการวางแผน และเป็นข้อมูลเบื้องต้นให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องนำไปพัฒนาบุคลากรให้มีสมรรถนะการปฏิบัติงานสูงขึ้น อันเป็นปัจจัยที่สำคัญในการขับเคลื่อนองค์การให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ และทำให้ธุรกิจดำรงอยู่ได้อย่างยั่งยืน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับปัจจัยเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานและระดับสมรรถนะการปฏิบัติงาน ในยุคดิจิทัลของบุคลากร บริษัท ไทย ไซน่า ไฟเบอร์ ออฟติคส์ จำกัด
2. เพื่อเปรียบเทียบสมรรถนะการปฏิบัติงานในยุคดิจิทัลของบุคลากร บริษัท ไทย ไซน่า ไฟเบอร์ ออฟติคส์ จำกัด จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประสบการณ์การทำงาน
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานกับสมรรถนะการปฏิบัติงานในยุคดิจิทัลของบุคลากร บริษัท ไทย ไซน่า ไฟเบอร์ ออฟติคส์ จำกัด

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงาน

1.1 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

การศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Working Life) ได้เริ่มขึ้นในตอนปลายของทศวรรษ 1960 ในสหรัฐอเมริกา เนื่องจากมีการตื่นตัวด้านคุณภาพชีวิตของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งถือว่าเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งเพราะคนเป็นทรัพยากรที่มีค่า และมีความสำคัญต่อองค์กร หากบุคลากรมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี ก็จะทำงานอย่างมีความสุข มีความพึงพอใจในงานที่ทำ ส่งผลต่อประสิทธิภาพ และการเพิ่มผลผลิตของบริษัทหรือองค์กรนั้น (Thamjinda, 2007)

Boonlorm (2008) ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานว่า หมายถึง สิ่งต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับชีวิตการทำงาน ประกอบด้วย ค่าจ้าง ระยะเวลาในการทำงาน ผลประโยชน์เพิ่มเติมต่างๆ ความมั่นคง และความปลอดภัยในการทำงาน การได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรม มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ มีความก้าวหน้าในอาชีพ รวมถึงการพัฒนาทางสมรรถภาพของมนุษย์ซึ่งมีผลต่อความพึงพอใจในงาน และเป็นแรงจูงใจให้พนักงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

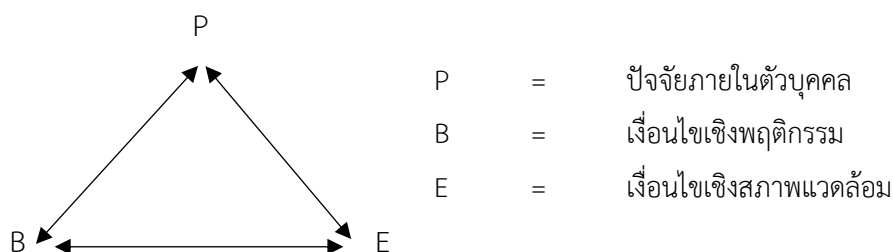
สรุปได้ว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง สภาพการทำงานที่มีความสุข ทั้งทางร่างกาย และจิตใจ อันเนื่องมาจากการได้รับการตอบสนองความต้องการในด้านต่าง ๆ อย่างเพียงพอและเหมาะสม ทำให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในการทำงาน เกิดขวัญและกำลังใจในการทำงาน มีสุขภาพจิตดี นำไปสู่การเพิ่มประสิทธิผลในการทำงานขององค์กร

1.2 แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ความสามารถของตนเอง

แนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับการรับรู้ความสามารถของตนเอง เป็นทฤษฎีที่ Bandura นักจิตวิทยาชาวแคนาดา ได้เป็นผู้ทำการศึกษาและพัฒนามาจากทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคม (Social Learning Theory) โดย Bandura ได้ขยายแนวคิดทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคมให้กว้างมากขึ้น และมีการเปลี่ยนชื่อทฤษฎีใหม่เป็นทฤษฎีการเรียนรู้ทางปัญญาสังคม (Social Cognitive Theory) โดยมีความเชื่อว่า พฤติกรรมของคนเราไม่ได้เกิดขึ้นและเปลี่ยนแปลงไปเนื่องจากปัจจัยทางสภาพแวดล้อมเพียงอย่างเดียว จะต้องมียปัจจัยส่วนบุคคลภายใน ได้แก่ ความคิด ความรู้สึก และชีวภาพอื่นๆ ร่วมด้วย

Bandura (1997) กล่าวว่า พฤติกรรมของบุคคลเกิดจากองค์ประกอบ 3 ประการคือ

1. ปัจจัยภายในตัวบุคคล (Internal Person Factor = P)
2. เงื่อนไขเชิงพฤติกรรม (Behavior Condition = B)
3. เงื่อนไขเชิงสภาพแวดล้อม (Environment Condition = E)



ภาพที่ 1 ปฏิสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยภายในตัวบุคคล เงื่อนไขเชิงพฤติกรรม และเงื่อนไขเชิงสภาพแวดล้อม
(Bandura, 1997)

1.3 แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะดิจิทัล

Calvani et al. (2009) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับกรอบของสมรรถนะดิจิทัล โดยได้แบ่งความสามารถในการใช้เทคโนโลยีออกเป็น 3 ระดับ ได้แก่ (1) การค้นหาข้อมูล (2) การแก้ไขปัญหา (3) การสร้างความรู้ร่วมกัน ซึ่งในระดับที่ 3 จะต้องอาศัยความสามารถในการปฏิบัติตนเมื่ออยู่ในโลกเทคโนโลยี โดยต้องรู้จักการป้องกันตัวเองและระแวดระวังปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นให้เป็นอย่างราบรื่น สมรรถนะดิจิทัลประกอบด้วยมิติทั้งหมด 4 ด้าน ได้แก่ มิติด้านเทคโนโลยี (technological) มิติด้านความรู้ (cognitive) มิติด้านจริยธรรม (ethical) และมิติของการบูรณาการ (Integrated)

Krumsvik (2008) ได้เสนอโมเดลสมรรถนะดิจิทัล เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะดิจิทัลให้แก่ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาโดยเฉพาะผู้ถ่ายทอดหรือสอนงาน โมเดลสมรรถนะดิจิทัลนี้ได้แสดงให้เห็นถึงความซับซ้อนของสมรรถนะที่ผู้สอนจะต้องมีในยุคดิจิทัล โดยโมเดลมีส่วนประกอบทั้งหมด 4 ส่วน คือ (1) ทักษะไอซีทีพื้นฐาน (Basic ICT skill) (2) สมรรถนะไอซีทีสำหรับการสอน (didactic ICT competence) (3) วิธีการเรียนรู้ (learning strategies) (4) การพัฒนาทางดิจิทัล (digital bildung)

2. แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะการปฏิบัติงาน

McClelland (1970) นักจิตวิทยาแห่งมหาวิทยาลัย Harvard ได้ทำการศึกษาว่าทำไมบุคลากรที่ทำงานในตำแหน่งเดียวกันจึงมีผลงานที่แตกต่างกัน ผลการศึกษาสรุปได้ว่า บุคลากรที่มีผลปฏิบัติงานดีจะมีสิ่งหนึ่งที่เรียกว่า สมรรถนะ (Competency) และในปี ค.ศ. 1973 McClelland ได้เขียนบทความวิชาการเรื่อง “Testing for Competence Rather Than Intelligence” โดยแนวคิดเรื่องสมรรถนะของ McClelland สามารถอธิบายบุคลิกลักษณะของคนว่าเปรียบเสมือนกับภูเขาน้ำแข็ง (Iceberg) โดย McClelland อธิบายว่า คุณลักษณะของบุคคลนั้นเปรียบเสมือนภูเขาน้ำแข็งที่ลอยอยู่ในน้ำ โดยมีส่วนหนึ่งที่เป็นส่วนน้อยลอยอยู่เหนือน้ำซึ่งสามารถสังเกตเห็นได้ง่าย ได้แก่ ความรู้สาขาต่างๆ ที่เรียนมา (Knowledge) และส่วนของทักษะ ได้แก่ ความเชี่ยวชาญ ความชำนาญพิเศษด้านต่างๆ (Skill) สำหรับส่วนของภูเขาน้ำแข็งจมอยู่ในน้ำเป็นส่วนที่มีปริมาณมากกว่านั้น เป็นส่วนที่ไม่อาจสังเกตเห็นได้

ชัดเจนและวัดได้ยากกว่า และเป็นส่วนที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคลมากกว่า ได้แก่ บทบาทที่แสดงออกต่อสังคม (Social Role) ภาพลักษณ์ของบุคคลที่มีต่อตนเอง (Self Image) คุณลักษณะส่วนบุคคล (Trait) และแรงจูงใจ (Motive) ซึ่งการที่บุคคลมีความฉลาด สามารถเรียนรู้องค์ความรู้ต่างๆ และทักษะได้นั้น ยังไม่เพียงพอที่จะทำให้มีผลการปฏิบัติงานที่โดดเด่น จึงจำเป็นต้องมีแรงผลักดันเบื้องต้นในส่วนของ คุณลักษณะส่วนบุคคล ภาพลักษณ์ของบุคคล ที่มีต่อตนเอง และบทบาทที่แสดงออกต่อสังคมอย่างเหมาะสมด้วย (Akaraborworn, 2006)

Spencer and Spencer (1993) กล่าวว่า สมรรถนะ หมายถึง คุณลักษณะพื้นฐาน (Underlying Characteristic) ที่มีอยู่ภายในตัวบุคคล ได้แก่ แรงจูงใจ (Motive) อุปนิสัย (Trait) อัตตมโนทัศน์ (Self-Concept) ความรู้ (Knowledge) และทักษะ (Skill) ซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้จะเป็นตัวผลักดันหรือมีความสัมพันธ์เชิงเหตุผล (Causal Relationship) ให้บุคคลสามารถปฏิบัติงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบหรือสถานการณ์ต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพหรือสูงกว่าเกณฑ์ อ้างอิงหรือเป้าหมายที่กำหนดไว้

Kongkhasawat (2017) ได้ให้ความหมายของ Competency หมายถึง คุณลักษณะ เช่น ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ ทักษะ ทัศนคติ ความเชื่อ ตลอดจนพฤติกรรมของบุคคลที่จะสามารถปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จ

สรุปว่า สมรรถนะการปฏิบัติงาน เป็นบุคลิกลักษณะที่ซ่อนอยู่ในปัจเจกบุคคล เป็นคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่เป็นผลมาจากความรู้ ทักษะ ความสามารถ และคุณลักษณะอื่นๆ ที่ทำให้บุคคลสามารถสร้างผลงานได้โดดเด่นกว่าเพื่อนร่วมงาน ซึ่งสามารถผลักดันให้ปัจเจกบุคคลนั้นสร้างผลการปฏิบัติงานที่ดี หรือตามเกณฑ์ที่กำหนดในงานที่ตนรับผิดชอบ

3. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความคิดสร้างสรรค์

ความคิดสร้างสรรค์ (Creativity Thinking) เป็นสิ่งที่มีอยู่ในตัวบุคคลแต่ละคน ซึ่งอาจมีมากมีน้อยแตกต่างกันไป ความคิดสร้างสรรค์นอกจากจะเกิดมาเฉพาะตัวบุคคลแล้วยังสามารถเกิดขึ้นได้ จากการสั่งสมความรู้ที่ได้จากการสะสมประสบการณ์ และการแก้ปัญหา (Thitajaree, 2007)

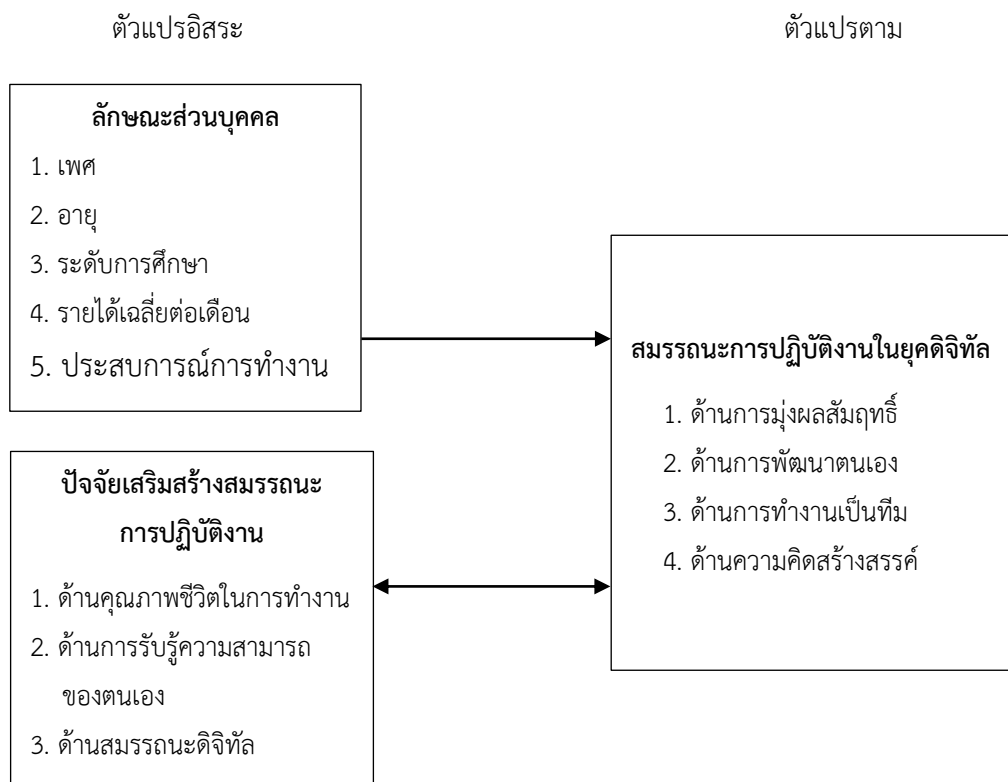
Guilford (1968) กล่าวว่า “ความคิดสร้างสรรค์เป็นความสามารถทางสมองในการคิดหลายทิศทาง ซึ่งมีองค์ประกอบความสามารถในการริเริ่ม ความยืดหยุ่นในการคิด ความสามารถในการแต่งเติมและให้คำอธิบายใหม่ตามหลักเหตุผลเพื่อหาคำตอบที่ถูกต้องเพียงคำตอบเดียว แต่องค์ประกอบที่สำคัญที่สุดของความคิดสร้างสรรค์ คือ ความคิดริเริ่ม นอกจากนี้ยังเชื่อว่า ความคิดสร้างสรรค์ไม่ใช่พรสวรรค์ที่บุคคลมี แต่เป็นคุณสมบัติที่มีอยู่ในตัวบุคคลซึ่งมีมากน้อยไม่เท่ากัน และบุคคลแสดงออกมาในระดับต่างกัน”

De Bono (1982) หมายถึง ความสามารถในการคิดนอกกรอบ (Lateral Thinking) เพื่อสร้างแนวคิดใหม่ที่จะนำมาใช้แก้ปัญหาได้หลายๆ แนวคิด และนำแนวคิดเหล่านี้ไปพัฒนาต่อเพื่อให้สามารถใช้แก้ปัญหาที่ต้องการได้

ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ความคิดสร้างสรรค์ หมายถึง กระบวนการคิดของสมองซึ่งมีความสามารถคิดได้อย่างหลากหลาย คิดกว้างไกล และแปลกใหม่จากเดิม โดยสามารถนำไปประยุกต์ทฤษฎี หรือหลักการจากประสบการณ์ได้อย่างรอบคอบและมีความถูกต้อง จนนำไปสู่การคิดค้นและสร้างสิ่งประดิษฐ์ที่แปลกใหม่หรือรูปแบบความคิดใหม่ ซึ่งความคิดสร้างสรรค์ เป็นความสามารถส่วนบุคคล มีความสำคัญต่อการใช้ชีวิตและการทำงานภายใต้สังคมแห่งยุคดิจิทัล

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรม แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังแสดงในภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

แบบแผนของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรบริษัท ไทย โซน่า ไฟเบอร์ ออฟติคส์ จำกัด จำนวน 240 คน

กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรบริษัท ไทย ไซนาไฟเบอร์ ออฟดิคส์ จำกัด จำนวน 150 คน ได้จากการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยสูตรของ Yamane และเลือกกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีสุ่มอย่างง่าย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น แบ่งออกเป็น 4 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามลักษณะส่วนบุคคลของบุคลากร ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงาน ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานในยุคดิจิทัลของบุคลากร และ ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะจากกลุ่มตัวอย่าง

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย ได้แก่ (1) ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ได้ค่าดัชนีความสอดคล้อง เท่ากับ 1 ทุกข้อ และ (2) ตรวจสอบค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับกลุ่มที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา จำนวน 30 คน แล้วนำมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นจากค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (alpha coefficient) เท่ากับ 0.950 และรายชื้อมีค่าอยู่ระหว่าง 0.947-0.954

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยส่งแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ให้บุคลากรทุกหน่วยงานของบริษัท ไทย ไซน่า ไฟเบอร์ ออปติคส์ จำกัด ได้รับแบบสอบถามที่สมบูรณ์ครบตามจำนวน 150 ชุด

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามมาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ได้แก่ (1) วิเคราะห์ลักษณะส่วนบุคคลด้วย ค่าความถี่ และค่าร้อยละ (2) วิเคราะห์ระดับปัจจัยเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานและระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานในยุคดิจิทัลด้วย ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (3) วิเคราะห์เปรียบเทียบสมรรถนะการปฏิบัติงานในยุคดิจิทัล จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลด้วย สถิติทดสอบทีแบบ Independent Samples t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และ (4) วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานกับสมรรถนะกับสมรรถนะการปฏิบัติงานในยุคดิจิทัล ด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 150 คน พบว่า (1) บุคลากรที่มีอายุต่างกัันมีสมรรถนะการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงทำการทดสอบเป็นรายคู่ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 1 คู่ ได้แก่ กลุ่มอายุไม่เกิน 30 ปี กับกลุ่ม 41 ปีขึ้นไป ส่วนคู่อื่นๆ ไม่แตกต่างกัน และ (2) ระดับปัจจัยเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และปัจจัยเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมและรายด้าน

ปัจจัยเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงาน	ระดับปัจจัยเสริมสร้างสมรรถนะ			
	การปฏิบัติงาน			
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับที่
1. ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน	3.85	0.61	มาก	2
2. ด้านการรับรู้ความสามารถของตนเอง	4.06	0.59	มาก	1
3. ด้านสมรรถนะดิจิทัล	3.83	0.73	มาก	3
ภาพรวม	3.91	0.59	มาก	

จากตารางที่ 1 พบว่า บุคลากรบริษัท ไทย ไซน่า ไฟเบอร์ ออปติคส์ จำกัด มีระดับปัจจัยเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานโดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.91$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทั้ง 3 ด้าน

เรียงลำดับได้แก่ ด้านการรับรู้ความสามารถของตนเอง ($\bar{X} = 4.06$) ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ($\bar{X} = 3.85$) และด้านสมรรถนะดิจิทัล ($\bar{X} = 3.83$)

2. ระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานในยุคดิจิทัลของบุคลากรบริษัท ไทย โซน่า ไฟเบอร์ ออฟติคส์ จำกัด ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสมรรถนะการปฏิบัติงานในยุคดิจิทัล โดยภาพรวมและรายด้าน

สมรรถนะการปฏิบัติงานในยุคดิจิทัล	ระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานในยุคดิจิทัล			
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับที่
1. ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์	4.03	0.58	มาก	2
2. ด้านการพัฒนาตนเอง	3.96	0.63	มาก	4
3. ด้านการทำงานเป็นทีม	4.10	0.63	มาก	1
4. ด้านความคิดสร้างสรรค์	4.00	0.37	มาก	3
ภาพรวม	4.02	0.42	มาก	

จากตารางที่ 2 พบว่า บุคลากรบริษัท ไทย โซน่า ไฟเบอร์ ออฟติคส์ จำกัด มีระดับสมรรถนะการปฏิบัติงาน โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.02$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 4 ด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกได้แก่ ด้านการทำงานเป็นทีม ($\bar{X} = 4.10$) ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ($\bar{X} = 4.03$) และด้านความคิดสร้างสรรค์ ($\bar{X} = 4.00$) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านการพัฒนาตนเอง ($\bar{X} = 3.96$)

3. ผลการทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับสมรรถนะการปฏิบัติงานในยุคดิจิทัลของบุคลากรบริษัท ไทย โซน่า ไฟเบอร์ ออฟติคส์ จำกัด ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานกับสมรรถนะการปฏิบัติงานในยุคดิจิทัลของบุคลากรบริษัท ไทย โซน่า ไฟเบอร์ ออฟติคส์ จำกัด

ปัจจัยเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงาน	สมรรถนะการปฏิบัติงานในยุคดิจิทัล				ภาพรวม
	ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์	ด้านการพัฒนาตนเอง	ด้านการทำงานเป็นทีม	ด้านความคิดสร้างสรรค์	
ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน	.572**	.633**	.576**	-.101	.625**
ด้านการรับรู้ความสามารถของตนเอง	.747**	.646**	.739**	.008	.776**
ด้านสมรรถนะดิจิทัล	.711**	.599**	.656**	-.067	.698**
ภาพรวม	.745**	.686**	.721**	-.061	.168*

** $p \leq .01$ * $p \leq .05$

ตารางที่ 3 พบว่า ปัจจัยเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับสมรรถนะการปฏิบัติงานในยุคดิจิทัลของบุคลากรบริษัท ไทย โซน่า ไฟเบอร์ ออฟติคส์ จำกัด ในภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.168 ซึ่งมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำมาก เมื่อพิจารณาเป็น

รายด้านได้แก่ ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านการรับรู้ความสามารถของตนเอง ด้านสมรรถนะดิจิทัล พบว่าทุกด้านมีความสัมพันธ์ทางบวกกับสมรรถนะการปฏิบัติงานในยุคดิจิทัลในภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีความสัมพันธ์ในระดับสูง

อภิปรายผล

1. ระดับปัจจัยเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรไทย ไซน่า ไฟเบอร์ ออฟติคส์ จำกัด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านการรับรู้ความสามารถของตนเอง ($\bar{X} = 4.06$) ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ($\bar{X} = 3.85$) และด้านสมรรถนะดิจิทัล ($\bar{X} = 3.83$) ตามลำดับ ดังนี้

1.1 ด้านความรู้ความสามารถของตนเอง

ด้านการรับรู้ความสามารถของตนเอง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ (1) พนักงานปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถจนรู้สึกภาคภูมิใจกับผลงานของตนเอง (2) เมื่อทำงานผิดพลาดพนักงานสามารถยอมรับคำตักเตือนจากเพื่อนร่วมงานและ (3) พนักงานสามารถทำงานตามคำแนะนำของผู้บังคับบัญชา ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ เมื่อบุคลากรประเมินได้ว่าตนเองมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานเพียงพอ จึงเกิดความมั่นใจ และกล้าแสดงออก ซึ่งมักแสดงความสามารถออกด้วยพฤติกรรมการปฏิบัติงานที่มีความตั้งใจ พยายาม และภูมิใจกับผลงานของตน ภายใต้การเป็นผู้ได้บังคับบัญชาที่ดี และพร้อมรับผลการแสดงพฤติกรรมนั้นไม่ว่าจะเป็นคำแนะนำและติชมจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา จึงส่งผลให้ปัจจัยเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานด้านการรับรู้ความสามารถของตนเอง อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัย ของแนวคิดของ Bandura (1997) ซึ่งการศึกษาพัฒนาแนวคิดพฤติกรรมของบุคคลอธิบายไว้ว่า การที่บุคคลจะตัดสินใจกระทำพฤติกรรมใดพฤติกรรมหนึ่งหรือไม่นั้น ส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับรับรู้ความสามารถของตนเองและความคาดหวังที่จะเกิดขึ้น การรับรู้ความสามารถของตนเองเป็นตัวที่ตัดสินความสามารถของตนว่าสามารถทำงานได้ในระดับใด ถ้าบุคคลรู้ว่าการกระทำนั้นๆ จะส่งผลที่เป็นประโยชน์กับตัวเองและรู้ว่าตนเองนั้นมีความสามารถเพียงพอที่จะกระทำพฤติกรรมนั้น บุคคลก็มีแนวโน้มที่จะกระทำสิ่งนั้น

1.2 ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน, พนักงานมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาในการปฏิบัติงานเสมอ, และองค์กรของท่านมีการพัฒนาปรับปรุงระบบการทำงานให้ดีขึ้นอยู่เสมอ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ นอกเหนือจากการที่องค์กรให้สวัสดิการและค่าตอบแทนที่เหมาะสม และสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานอย่างมีความสุขและพึงพอใจแล้ว องค์กรยังให้ความสำคัญกับการปรับปรุงระบบและวิธีการปฏิบัติงาน ภายใต้การมีส่วนร่วมของทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการวิเคราะห์และแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นร่วมกัน จึงส่งผลให้ปัจจัยเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ Boonlorm (2008) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ของข้าราชการครูวิทยาลัยเทคนิคในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เพราะความพึงพอใจในการทำงาน ทำให้พนักงานเกิดทัศนคติทางบวกต่อองค์กรและนำไปสู่การทุ่มเท

ร่างกายแรงใจให้กับการปฏิบัติงาน และต้องการที่จะมีส่วนร่วมในงานและกิจกรรมขององค์กร จึงเกิดการพัฒนาตนเองอยู่เสมอ

1.3 ด้านสมรรถนะดิจิทัล

ด้านสมรรถนะดิจิทัล โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ (1) การใช้เทคโนโลยีและสื่อดิจิทัลในการปฏิบัติงาน พนักงานคำนึงถึงการเคารพสิทธิของตนและผู้อื่นเสมอ (2) พนักงานใช้วิจารณ์อย่างถี่ถ้วนถึงความเหมาะสมของเนื้อหาเสมอเมื่อต้องใช้การสื่อสารผ่านเทคโนโลยีและสื่อดิจิทัล และ (3) พนักงานสามารถใช้เทคโนโลยีและสื่อดิจิทัลในการสร้างความรู้ใหม่เพื่อช่วยในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ Calvani et al. (2009) ที่เสนอว่า สมรรถนะดิจิทัลเป็นความสามารถในการสำรวจ และการเผชิญสถานการณ์ใหม่ๆ ทางเทคโนโลยี โดยสามารถเลือกวิเคราะห์และประเมินข้อมูลสารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้สามารถแก้ปัญหา และสร้างความรู้ใหม่ที่สามารถแบ่งปันร่วมกับผู้อื่นได้ อีกทั้งกระตุ้นให้เกิดความตระหนักในความรับผิดชอบทั้งในเรื่องส่วนตัวและเคารพสิทธิของผู้อื่น

2. ระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานในยุคดิจิทัลของบุคลากรบริษัท ไทย ไซน่า ไฟเบอร์ ออฟติคส์ จำกัด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ Sangpha (2016) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม พบว่าระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบลองค์การบริหารในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนมโดยรวมอยู่ในระดับมาก

3. ปัจจัยเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานในภาพรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับสมรรถนะการปฏิบัติงานในยุคดิจิทัลของบุคลากร ในภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.168 ซึ่งมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ Phithakthum (2016) ศึกษาเรื่อง สมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม คอลัมน์ แบงค็อก กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานไม่มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม คอลัมน์ แบงค็อก กรุงเทพมหานคร

3. ผลการเปรียบเทียบสมรรถนะการปฏิบัติงานในยุคดิจิทัลของบุคลากรบริษัท ไทย ไซน่า ไฟเบอร์ ออฟติคส์ จำกัด จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประสบการณ์การทำงาน ผู้วิจัยจะขออภิปรายเฉพาะในส่วนของการทดสอบสมมติฐานเท่านั้น เพราะเป็นส่วนที่สำคัญและสอดคล้องกับชื่อเรื่องงานวิจัย ดังนี้

3.1 บุคลากรที่มีเพศต่างกันมีสมรรถนะการปฏิบัติงานในยุคดิจิทัล ด้านการทำงานเป็นทีมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้เป็นเพราะปัจจุบันสังคมไทยให้ความสำคัญกับความเสมอภาคทางเพศ ไม่ว่าหญิงหรือชายต่างก็มีสิทธิเสรีภาพในการแสดงบทบาทของตน เช่นเดียวกับองค์กรก็ให้ความสำคัญในการปฏิบัติต่อบุคลากรทั้งเพศหญิงและเพศชายเท่าเทียมกัน ดังนั้นจึงส่งผลให้สมรรถนะการปฏิบัติงานในยุคดิจิทัลด้านการทำงานเป็นทีมต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ Hinkaew (2012) ศึกษาเรื่อง สมรรถนะหลักของผู้บริหารสถานศึกษากับการบริหารงานวิชาการของสถานศึกษาเอกชน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาปทุมธานีเขต 2 พบว่าผลการเปรียบเทียบสมรรถนะหลักของผู้บริหารสถานศึกษาเอกชน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานีเขต 2 เมื่อพิจารณาจำแนกตามเพศ พบว่า ภาพรวมแตกต่างกัน

3.2 บุคลากรที่มีอายุต่างกัน มีสมรรถนะการปฏิบัติงานในยุคดิจิทัล ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้เป็นเพราะพนักงานที่มีอายุมากกว่าส่วนใหญ่จะปฏิบัติงานกับองค์การมานานนับสิบปี เสมือนองค์กรเป็นบ้านที่สองที่ช่วยให้ตนเองและครอบครัวมีชีวิตรอดความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น จึงมีศรัทธาและความมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานให้เกิดผลสัมฤทธิ์เพื่อประโยชน์ต่อองค์กร ซึ่งอาจส่งผลดีต่อตนเองในภายหน้าด้วย สอดคล้องในแนวทางเดียวกันกับงานวิจัยของ Hinkaew (2012) ศึกษาเรื่อง สมรรถนะหลักของผู้บริหารสถานศึกษากับการบริหารงานวิชาการของสถานศึกษาเอกชน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาปทุมธานีเขต 2 พบว่า ผลการเปรียบเทียบสมรรถนะหลักของผู้บริหารสถานศึกษาเอกชน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานีเขต 2 เมื่อพิจารณาจำแนกตามอายุ พบว่า ภาพรวมแตกต่างกัน

3.3 บุคลากรที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีสมรรถนะการปฏิบัติงานในยุคดิจิทัลโดยภาพรวม และรายด้าน ได้แก่ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านการพัฒนาตนเอง และด้านการทำงานเป็นทีม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะลักษณะของงานบางอย่างที่สำคัญๆ ในกระบวนการผลิตผลิตภัณฑ์ขององค์กร นอกจากจะใช้ประสบการณ์จากการเรียนรู้งาน การสอนงานจากผู้บังคับบัญชาแล้ว ยังจำเป็นต้องใช้ความรู้พื้นฐานจากภาคทฤษฎีของผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่า ช่วยให้นั้นประสบความสำเร็จ ดังนั้นผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าอาจประสบความสำเร็จและได้รับการยอมรับมากกว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาที่ต่ำกว่าก็เป็นได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ KhaiKhaw (2010) ได้ศึกษาเรื่องสมรรถนะหลักของพนักงานบริษัท ครีวแม่ศรีเรือน จำกัด และบริษัทในเครือ ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และประสบการณ์ทำงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อสมรรถนะหลักแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.4 บุคลากรที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีสมรรถนะการปฏิบัติงานในยุคดิจิทัลโดยภาพรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านการพัฒนาตนเอง และด้านการทำงานเป็นทีม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะบุคลากรที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนสูงกว่า มักเป็นผู้ที่มีอายุและประสบการณ์การทำงานมากกว่าผู้ที่รายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า ซึ่งผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนสูงกว่าจะสั่งสมและพัฒนาความรู้ความสามารถในงานได้ดีกว่า สอดคล้องกับงานวิจัยของ Chayrungs (2014) ศึกษาเรื่อง สมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจโรงแรม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา พบว่า ระดับสมรรถนะของบุคลากรธุรกิจโรงแรมเขตอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา จำแนกตามรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานกับสมรรถนะการปฏิบัติงานในยุคดิจิทัลฯ พบว่า ปัจจัยเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานในภาพรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับสมรรถนะการปฏิบัติงานในยุคดิจิทัลของบุคลากรฯ แต่มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำมากสอดคล้องกับงานวิจัยของ Pithakthum (2016) ศึกษาเรื่องสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงาน: กรณีศึกษาโรงแรมคอลลัมน์ แบงค็อก กรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยเสริมสร้างสมรรถนะในการปฏิบัติงานไม่มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมคอลลัมน์ แบงค็อก กรุงเทพมหานคร

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

ผู้วิจัยพบข้อสังเกตจากผลการวิจัยว่า ผลการเปรียบเทียบสมรรถนะการปฏิบัติงานในยุคดิจิทัลของบุคลากร จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลพบว่า บุคลากรที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประสบการณ์การทำงาน ต่างกัน มีสมรรถนะการปฏิบัติงานในยุคดิจิทัลทุกด้านต่างกัน ยกเว้น ด้านความคิดสร้างสรรค์ ที่ไม่แตกต่างกัน ในขณะที่เดียวกันพบว่า ปัจจัยเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานโดยภาพรวมและรายด้านมีความสัมพันธ์กับสมรรถนะการปฏิบัติงานในยุคดิจิทัล ในทุกด้าน ยกเว้น ด้านความคิดสร้างสรรค์ เช่นกัน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเห็นว่าการ ควรให้ความสำคัญกับสมรรถนะด้านความคิดสร้างสรรค์ ซึ่งจำเป็นต่อบุคลากรในยุคดิจิทัลเป็นอย่างยิ่ง โดยอาจทำการฝึกอบรมสัมมนา หรือจัดทำกิจกรรมโครงการต่างๆ ที่สนับสนุนให้บุคลากรได้มีความคิดสร้างสรรค์ อย่างสม่ำเสมอ เพราะความสามารถอย่างหนึ่งที่มนุษย์ หรือ “คน” มี แต่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์อย่าง AI ยังไม่มี คือ ความคิดสร้างสรรค์

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรเปรียบเทียบสมรรถนะการปฏิบัติงานในยุคดิจิทัลของบุคลากรจำแนกตามสายงาน หรือ ตำแหน่งงาน เพื่อสามารถนำผลการวิจัยมาใช้ในการกำหนดเป็นสมรรถนะหลักการปฏิบัติงานในยุคดิจิทัลของแต่ละสายงานหรือตำแหน่งงาน อันเป็นประโยชน์ต่อการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร

2.2 ควรศึกษาเปรียบเทียบสมรรถนะการปฏิบัติงานในยุคดิจิทัลของบุคลากรกับองค์การอื่นในกลุ่มธุรกิจเดียวกัน เพื่อประโยชน์ในการนำมาพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานในยุคดิจิทัลของบุคลากรในภาพรวม

เอกสารอ้างอิง

- Akaraborworn, C. (2006). *Create a person to create a portfolio*. Bangkok: K. polprint. (in Thai)
- Bandura, A. (1997). *Self-Efficacy: The Exercise of Control*. New York: W.H. Freeman and Company.
- Boonlorm, W. (2008). *The Relationship between quality of work life, organizational commitment and organizational citizenship behavior among teachers at technical colleges in the Three Southern Border Provinces*. Independent Study of the Degree of Master of Science Program in Organizational and Industry Psychology. Chiangmai University: Chiangmai University. (in Thai)
- Calvani, A., Cartelli, A., Fini, A. and Ranieri, M. (2009). Models and instruments for assessing digital competence at school. *Journal of E-learning and Knowledge Society*, 4(3), 183-193.
- Chayrung, S. (2014). *Job Competencies for Hotel Employees in Muang District, Songkhla Province*. Thesis of the Degree of Master of Business Administration. Songkhla: Songkhla Rajabhat University. (in Thai)
- De Bono, E. (1982). *Lateral Thinking: A Text book of Creativity*. Harondswort: Penquin Book.
- Guilford, J. P. (1968). *The nature of human intelligence*. New York: McGrawHill Book.

- Hinkaew, K. (2012). *The Core Competencies of the Private School Administrators under the Primary Educational Service Area Office 2 District Pathumthani*. Independent Study of the Degree of Master of Education. Bangkok: Krirk University. (in Thai)
- Khaikhaw, V. (2010). *Core competency of Maesriruen Limited's staff and Relate Company*. Thesis of the Degree of Master of Education. Bangkok: Ramkhamhaeng University. (in Thai)
- Khongkhasawat, T. (2017). *Training Roadmap from Competency... How do you do?*. Bangkok: Technology Promotion Association (Thailand-Japan). (in Thai)
- Krumsvik, R. J. (2008). Situated learning and teachers' digital competence. *Education and Information Technologies*, 13(4), 279-290.
- McClelland, D. C. (1970). Test for Competency Rather than intelligence. *American Psychologist*, 17(7), 57-83.
- Phithakthum, P. (2016). *Employee Competency: A Case Study of the employees of Column Bangkok Hotel, Bangkok*. Independent Study of the Degree of Master of Arts. Bangkok: Krirk University. (in Thai)
- Sangpha, R. (2016). *Factors affecting performance competency of employees under district administration organizations in Amphoe Muang area of Nakhon Phanom Province*. Thesis of the Degree of Master of Public Administration. Mahasarakham: Rajabhat Mahasarakham University. (in Thai)
- Spencer, L.M. and Spencer, S.M. (1993). *Competence at Work: Models for Superior Performance*. [Online]. Retrieved December 11, 2005. from www.joe.org/joe/1999december/iw4.html.
- Thamjinda, C. (2007). Personnel Management and Human Resource Management. *Journal of Dhamrongrachanupab*, 6(22), 7-16. (in Thai)
- ThitaJaree, K. (2007). *Art activities for teachers*. Bangkok: Press Office of Chulalongkorn University. (in Thai)