

พรวแพรวสิริรัตน์ พงศ์พันธ์^{1*} ภัทธิภรณ์ คำยัง² ศุภลักษณ์ ภาวันนา³
กานดา ไสยรัตน์⁴ รัตนา สีดี้⁵

⁵ Faculty of Management Sciences, Valaya Alongkorn Rajabhat University under the Royal Patronage

เทคโนโลยีดิจิทัล HR ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานทรัพยากรบุคคล ได้แก่ ด้านสื่อสารสังคม ด้านอุปกรณ์เคลื่อนที่ และด้านการวิเคราะห์ข้อมูล โดยค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของการพยากรณ์ Digital HR ทั้ง 3 ด้าน สามารถทำนายประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานทรัพยากรบุคคลได้ร้อยละ 21 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่

Received 1 October 2022; Revised 2 November 2022; Accepted 3 November 2022

ระดับ 0.05 (โดยด้านการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถทำนายประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานทรัพยากรบุคคลได้มากที่สุด รองลงมาเป็นด้านอุปกรณ์เคลื่อนที่ และอันดับสามด้านสื่อสังคม)

คำสำคัญ: เทคโนโลยีดิจิทัล, ประสิทธิภาพการทำงาน, พนักงานทรัพยากรบุคคล

ABSTRACT

The objectives of this research article were (1) to study digital HR technology and the working efficiency of human resource officers, (2) to compare the performance of human resources officers classified by personal factors, and (3) to study the digital HR technology affects the performance of human resource officers. This research is quantitative research. The tools used for collecting data include the distribution of online questionnaires. The respondents are human resource officers, with the use of digital technology in their work, which is done in Bangkok and its vicinity. The statistics used in the data analysis were confidence test, percentage, mean, standard deviation, T-Test, one-way analysis of variance, and multiple regression analysis.

The results of the study revealed that from the analysis of the use of digital HR technology in the work of HR officers It was high overall, and when each aspect was examined, it was discovered that the data analysis aspect had the highest level of opinion, followed by mobile, and cloud. In terms of the efficiency of the work of HR officers Overall, it was found to be at a high level, with very high levels of opinion on quality, quantity, and time.

When comparing the performance of human resource officers separated by personal factors, it was found that sex, age, education, job position, and province were not different. The type of organization, nature of work, and type of industry have different working efficiency, with a statistically significant level of 0.05.

Digital HR technologies that affect the performance of human resource officers include social media, mobile, and data analysis. The regression coefficient of digital HR forecasting in all 3 areas was able to predict the work efficiency of HR staff by 21% with a statistical significance at the 0.05 level.

Keywords: Digital Technology, Working Efficiency, Human Resource Officers

บทนำ

เมื่อโลกก้าวสู่ยุคดิจิทัล (Digital Age) มากขึ้นเรื่อยๆ ประเด็นหนึ่งที่โดดเด่นขึ้นตามก็คือ เรื่องของการปฏิวัติทางอาชีพ (Career Disruption) แล้วอย่างที่รู้กันดีแล้วว่าหนึ่งในฝ่ายที่ต้องปรับตัวมากที่สุด หรือเปลี่ยนโฉมหน้าแผนกตลอดจนปรับกลยุทธ์แบบพลิกหน้ามือเป็นหลังมือใหม่หมดก็คือฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ (HR) นั่นเอง แต่หากมองกันจริงๆ แล้วแทบทุกอย่างกลับกลายเป็นข้อดีของการเปลี่ยนแปลงครั้งนี้ ทั้งต่อการทำงานของฝ่าย HR เอง ไปจนถึงตัวพนักงานในองค์กร ตลอดจนตัวองค์กรเองที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งการก้าวเข้าสู่ยุคดิจิทัลนั้นทำให้ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ (HR) มีบทบาทที่ต้องปรับเปลี่ยนเพื่อก้าวเข้าสู่โลกดิจิทัลยุคใหม่ (HR Note Thailand, 2562)

ยุคดิจิทัลเกิดขึ้นอย่างรวดเร็วและมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องจนเทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวัน และกลายมาเป็นส่วนหนึ่งของการดำรงชีวิตเพื่อตอบสนองความต้องการและอำนวยความสะดวกสบาย ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงและปรับตัวต่อการใช้เทคโนโลยีเกิดการเชื่อมโยงสื่อสารถึงกันอย่างไร้พรมแดนผ่านอินเทอร์เน็ต จากการเก็บข้อมูลของสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (2562) ที่สำรวจพฤติกรรมการใช้งานอินเทอร์เน็ตของคนไทย จะเห็นแนวโน้มที่เพิ่มขึ้นอย่างชัดเจนของการใช้อินเทอร์เน็ตในช่วง 10 ปีที่ผ่านมาได้มีการเติบโตอย่างต่อเนื่องซึ่งเพิ่มขึ้น

จากปี 2562 ถึงร้อยละ 47.5 รวมถึงสิ่งของในชีวิตประจำวันที่มีการเชื่อมต่อกับอินเทอร์เน็ตเพิ่มขึ้นเช่นกัน โดยเชื่อมต่อไปยังระบบคลาวด์ก่อให้เกิดการเชื่อมต่อกันระหว่างอุปกรณ์และอุปกรณ์ในการเข้าถึงข้อมูลผ่านอินเทอร์เน็ต โดยไม่จำเป็นต้องป้อนข้อมูล (Internet of Thing) โดยอุปกรณ์เหล่านี้เกือบ 2,000 ล้านเครื่องมีการเชื่อมต่อกับอินเทอร์เน็ตแล้ว ดังผลการสำรวจโทรทัศน์ที่สามารถเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตได้ (Smart TV) ในประเทศไทยมีจำนวนเพิ่มขึ้นจากปี 2563 ถึง 8 เท่า การดำเนินธุรกิจจึงต้องปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วและมีการแข่งขันทางธุรกิจที่มีความรุนแรงมากขึ้น การนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยบริหารจัดการจึงมีบทบาทสำคัญที่จะช่วยผลักดันองค์กรให้พร้อมรับมือและปรับตัวได้ทันในยุคดิจิทัล และเทคโนโลยียังช่วยส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ทันสมัยขององค์กรให้มีความน่าดึงดูดใจต่อผู้สมัครงานที่มีศักยภาพสูงมาร่วมเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่า เทคโนโลยีได้กลายมาเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งในการขับเคลื่อนองค์กรให้ประสบความสำเร็จและมีความได้เปรียบทางการแข่งขัน (Isari, Bissola and Imperatori, 2019)

นอกจากเทคโนโลยีจะเข้ามาเปลี่ยนแปลงสภาพการแข่งขันทางธุรกิจแล้ว แม้แต่ภายในองค์กรก็กำลังเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงเช่นเดียวกัน เทคโนโลยีได้เข้ามาเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงาน รูปแบบการติดต่อสื่อสาร และสิ่งที่เกี่ยวข้องกับการทำงานแทบจะทุกภาคส่วน รวมทั้งยังเข้ามาปรับเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา ก่อให้เกิดการบริหารจัดการงานและการสื่อสารระหว่างกันในรูปแบบใหม่ อีกทั้งเทคโนโลยีไม่ได้เปลี่ยนแปลงแค่กระบวนการทำงาน แต่ยังรวมไปถึงการบริหารงานบุคคลภายในองค์กร เพื่อให้บุคลากรสามารถทำงานสอดคล้องไปกับเทคโนโลยีและสามารถประยุกต์ใช้กับการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ แผนกทรัพยากรบุคคลซึ่งเป็นแรงขับเคลื่อนหลักของการบริหารบุคลากร จึงต้องมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานเพื่อรองรับความท้าทายอันเนื่องมาจากเทคโนโลยีและปรับแนวทางการดำเนินงานให้มีความเหมาะสม รวมถึงปรับเปลี่ยนมุมมองของพนักงานต่อการเข้ามาของเทคโนโลยีการใช้งาน และรูปแบบการทำงานใหม่ ๆ (Bondarouk and Brewster, 2016)

ท่ามกลางความก้าวหน้าของเทคโนโลยีนี้พนักงานทรัพยากรบุคคลจำเป็นต้องเรียนรู้และอยู่กับดิจิทัล เพื่อใช้ประโยชน์ในการขับเคลื่อนองค์กรให้ประสบความสำเร็จหรือไปถึงเป้าหมายที่ตั้งไว้ การนำเทคโนโลยีมาปรับใช้จะช่วยยกระดับการบริหารงานทรัพยากรบุคคลให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ทั้งด้านกระบวนการสรรหาและคัดเลือกบุคลากรที่มีความสามารถ มีหลายองค์กรที่เริ่มมีการนำระบบปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence หรือ AI) เข้ามาใช้สำหรับการสรรหาและคัดเลือกบุคลากรซึ่งช่วยค้นหาคนที่เหมาะสมผ่านช่องทางสื่อสังคมออนไลน์ที่หลากหลายซึ่งนอกจากจะช่วยในการจัดการฐานข้อมูลผู้สมัครที่มีจำนวนมากแล้วยังช่วยวิเคราะห์ใบสมัคร ประเมิน และนัดหมายผู้สมัครเบื้องต้น ช่วยให้เลือกคนได้เหมาะสมกับงานที่มีความแม่นยำและรวดเร็ว ลดงานธุรการ งานเอกสาร และลดความผิดพลาดในงาน ซึ่งถือได้ว่าเป็นรากฐานของกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์การนำเทคโนโลยีดิจิทัลในการบริหารทรัพยากรมนุษย์จึงเป็นพื้นฐานของการเปลี่ยนแปลงเพื่อให้เกิดความพร้อมในการรับมือและสามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของทรัพยากรบุคคลเอง และยังช่วยเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กรในรูปแบบที่เป็นกลยุทธ์มากยิ่งขึ้น

บทความนี้นำเสนอผลจากการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในงานทรัพยากรบุคคลซึ่งส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานด้านทรัพยากรบุคคลให้ดียิ่งขึ้น ด้วยการนำเทคโนโลยีมาใช้ในทุกขั้นตอนการทำงานของงานบุคคลไม่ว่าจะเป็นกระบวนการสรรหาและคัดเลือก การประเมิน และการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับงาน ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาเทคโนโลยีดิจิทัล HR และประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานทรัพยากรบุคคล เพื่อจะนำผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัยไปเป็นข้อมูลและแนวทางการปฏิบัติและปรับปรุงแก้ไขตลอดจนการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานทรัพยากรบุคคลให้เป็นประโยชน์ต่อองค์กรต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อวิเคราะห์ระดับเทคโนโลยีดิจิทัลด้าน HR และประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานทรัพยากรบุคคล
2. เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพของการทำงานของพนักงานทรัพยากรบุคคล แยกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อวิเคราะห์ระดับของเทคโนโลยีดิจิทัลด้าน HR ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานทรัพยากรบุคคล

บุคคล

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative) โดยมีวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานทรัพยากรบุคคลในจังหวัดกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ที่มีการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการทำงาน เนื่องจากประชากรมีขนาดใหญ่และไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างสำหรับงานวิจัยในครั้งนี้จึงกำหนดกลุ่มตัวอย่างตามหลักของ W.G. Cochran (1953) กำหนดระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยใช้วิธีคำนวณตามสูตร ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{จากสูตร} \quad n &= \frac{P(1-P)z^2}{e^2} \\ n &= \text{จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ} \\ P &= \text{สัดส่วนของประชากรที่ผู้วิจัยต้องการ (0.5)} \\ z &= \text{ระดับความเชื่อมั่นที่ผู้วิจัยกำหนดไว้ } z \text{ มีค่าเท่ากับ } 1.96 \text{ ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95} \\ e &= \text{ระดับความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ มีค่า } = 0.05 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{แทนค่าในสูตร} \quad n &= \frac{0.5(1-0.5)1.96^2}{0.05^2} \\ n &= 384.16 \end{aligned}$$

ดังนั้น ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องเก็บข้อมูลเท่ากับ 385 คน และเพื่อให้ข้อมูลเกิดความน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น และป้องกันความไม่ครบถ้วนและความไม่สมบูรณ์ของแบบสอบถาม ผู้วิจัยจึงกำหนดให้ขนาดกลุ่มตัวอย่างของงานวิจัยครั้งนี้เท่ากับ 400 คน แล้วจึงทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างตามความสะดวก (Convenience Sampling) โดยเก็บข้อมูลผ่านแบบสอบถามออนไลน์และนำข้อมูลมาวิเคราะห์ทางสถิติ

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2.1 การหาค่าความเที่ยงตรง (Validity) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปเสนอต่ออาจารย์และผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อทำการตรวจสอบความถูกต้อง ความครอบคลุมของเนื้อหา ตลอดจนภาษาและถ้อยคำที่เหมาะสมของแต่ละ ข้อคำถาม เพื่อทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ด้วยวิธีการตรวจสอบค่าดัชนี ความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Index of Item-Objective Congruence: IOC) จำนวน 3 ท่าน เพื่อพิจารณาตรวจสอบแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเป็นรายชื่อ ซึ่งมีเกณฑ์การพิจารณาให้ คะแนน 3 ระดับ ดังนี้

ให้คะแนน +1 เมื่อมั่นใจว่าข้อคำถามมีความสอดคล้องกับจุดประสงค์

ให้คะแนน 0 เมื่อไม่มั่นใจว่าข้อคำถามมีความสอดคล้องกับจุดประสงค์

ให้คะแนน -1 เมื่อมั่นใจว่าข้อคำถามไม่สอดคล้องกับจุดประสงค์

จากนั้นนำคะแนนของผู้เชี่ยวชาญมาหาค่าดัชนีความสอดคล้องในแต่ละข้อคำถาม ดังนี้

$$\text{จากสูตร} \quad \text{IOC} = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IOC คือ ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับจุดประสงค์

$\sum R$ คือ ผลรวมของคะแนนแต่ละข้อ

N คือ จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

ทั้งนี้ เกณฑ์การให้ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามรายข้อกับ วัตถุประสงค์ (IOC) จะต้องมีความตั้งแต่ 0.50 – 1.00 คะแนน แสดงว่าข้อคำถามมีเนื้อหาตรงตามที่ต้องการวัด สามารถนำมาใช้ในแบบสอบถามได้ แต่ถ้าค่า IOC น้อยกว่า 0.5 คะแนน จะจัดอยู่ในเกณฑ์ที่เนื้อหาไม่มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์จะต้องแก้ไขและปรับปรุงข้อคำถามให้สอดคล้องกับจุดประสงค์ที่ต้องการวัดตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญหรือตัดข้อคำถามดังกล่าวออก และงานวิจัยในครั้งนี้ผลสรุปออกมาได้ค่า IOC เท่ากับ 0.905

2.2 การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ได้ตรวจสอบและปรับปรุงเรียบร้อยแล้วทดสอบนำร่อง (Pilot test) กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน เพื่อทดสอบความเข้าใจและตรวจสอบการเรียงลำดับเนื้อหาของแบบสอบถาม จากนั้นนำผลจากแบบสอบถามมาทดสอบความเชื่อมั่น โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ว่าแต่ละข้อคำถามมีความสอดคล้องกันหรือไม่ โดยระดับค่าแอลฟาที่ยอมรับได้ต้องอยู่ในระดับ 0.7 ขึ้นไป ในการหาค่าความเชื่อมั่นได้ใช้สูตรหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค ซึ่งคำนวณได้ดังนี้

$$a = \left[\frac{n}{n-1} \right] \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right]$$

a	=	สัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม
n	=	จำนวนข้อในแบบสอบถาม
S_i^2	=	ความแปรปรวนของแบบสอบถามเป็นรายข้อ
S_t^2	=	ความแปรปรวนของแบบสอบถามในภาพรวม

ตามเกณฑ์การวิจัยทางสังคมศาสตร์จากการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค พบว่าแบบสอบถาม Digital HR มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาคเท่ากับ 0.905 และแบบสอบถามประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานทรัพยากรบุคคล มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค เท่ากับ 0.813 ซึ่งมากกว่า 0.7 จึงถือได้ว่าทั้งแบบสอบถาม Digital HR และแบบสอบถามประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานทรัพยากรบุคคล มีค่าถามที่ต้องการวัดชัดเจนและเหมาะสมสามารถนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างได้

3. สมมติฐานการวิจัย

- 3.1 ประสิทธิภาพของการทำงานของพนักงานทรัพยากรบุคคลแตกต่างกัน แยกตามปัจจัยส่วนบุคคล
- 3.2 เทคโนโลยีดิจิทัล HR ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานทรัพยากรบุคคล

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

4.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) งานวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลช่วงเวลาเดียว (Cross Sectional Approach) จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ซึ่งเป็นพนักงานทรัพยากรบุคคลในกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล โดยใช้แบบสอบถามผ่านช่องทางออนไลน์ Google Form และนำข้อมูลที่ได้มาตรวจสอบความครบถ้วนและถูกต้องของข้อมูลพร้อมดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ

4.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาข้อมูลเชิงเอกสาร จากหนังสือ บทความทางวิชาการ งานวิจัย การค้นคว้าอิสระ วิทยานิพนธ์ และข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตที่มีความน่าเชื่อถือประกอบการเก็บข้อมูลปฐมภูมิ เพื่อใช้ประกอบการศึกษาวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูล

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

5.1 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ความเป็นอิสระในการทำงาน ตำแหน่งงาน ลักษณะของงานทรัพยากรบุคคล และประเภทธุรกิจ โดยใช้ค่าความถี่และค่าร้อยละ

5.2 ข้อมูลด้าน Digital HR ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ สื่อสังคม (Social Media) อุปกรณ์เคลื่อนที่ (Mobility) การวิเคราะห์ข้อมูล (Analytic) และคลาวด์ (Cloud) ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานทรัพยากรบุคคล จังหวัดกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล

ผู้วิจัยได้แบ่งช่วงระดับคะแนนของแบบสอบถามเกี่ยวกับเทคโนโลยีดิจิทัล HR กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานทรัพยากรบุคคล เพื่ออธิบายตัวแปรตามความกว้างของอันตรภาคชั้น ดังนี้

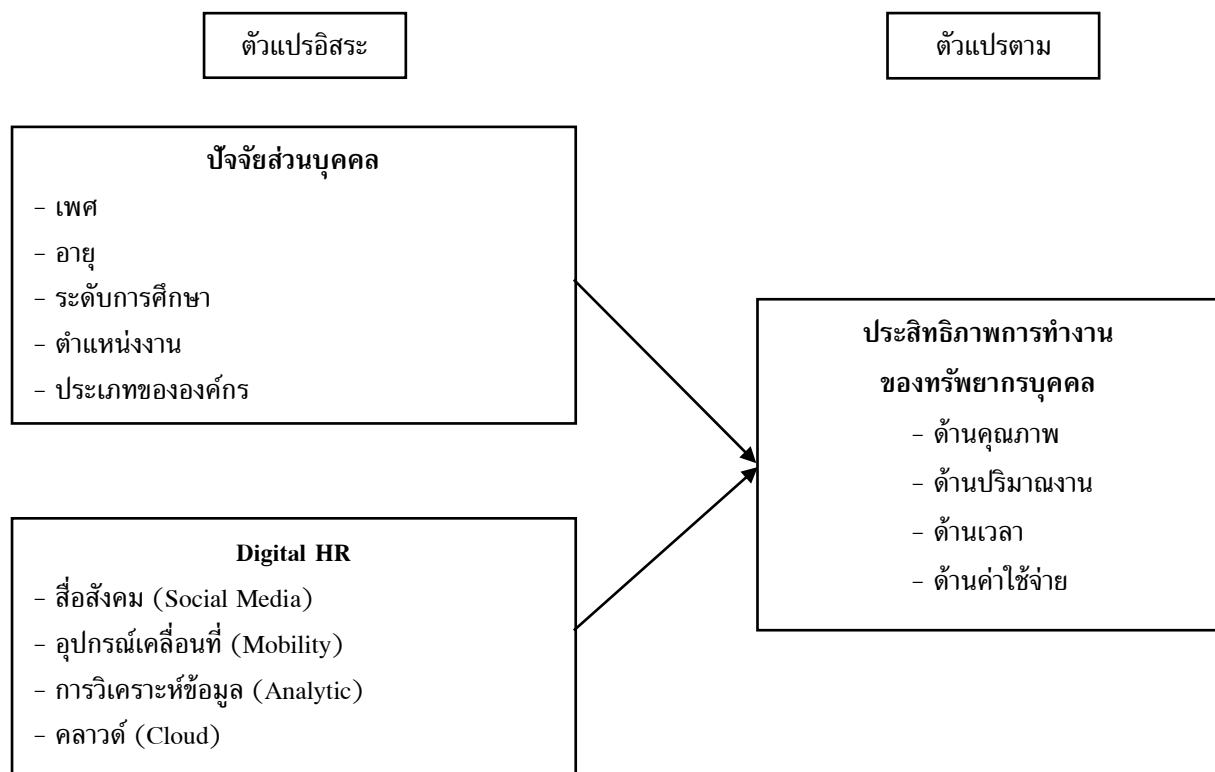
$$\begin{aligned}
 \text{สูตร อันตรภาคชั้นของความกว้าง} &= \frac{\text{พิสัย}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{(\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด})}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5-1}{5} \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

จากการพิจารณาค่าอันตรภาคชั้น สามารถแบ่งระดับคะแนนเฉลี่ยของอันตรภาคชั้นได้ ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 การแปลค่าระดับความคิดเห็นตามอันตรภาคชั้น

ระดับความคิดเห็น	คะแนนคำถาม	การแปลค่า
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	4.21-5.00	ระดับสูงมาก
เห็นด้วย	3.41-4.20	ระดับสูง
ปานกลาง	2.61-3.40	ระดับปานกลาง
ไม่เห็นด้วย	1.81-2.60	ระดับต่ำ
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1.00-1.80	ระดับต่ำมาก

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ผลการวิจัย

จากการศึกษาวิจัย พบว่า

1. การใช้เทคโนโลยีดิจิทัล HR และประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานทรัพยากรบุคคล

ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 400 คน แบ่งเป็นเพศชายและเพศหญิงอย่างละเท่ากันคือ 200 คน คิดเป็นร้อยละ 50 อายุ 31-40 ปี จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 40 การศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 276 คน คิดเป็นร้อยละ 69 เป็นระดับพนักงานหรือเจ้าหน้าที่ จำนวน 232 คน คิดเป็นร้อยละ 58 เป็นองค์กรธุรกิจ จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 20.50 งานส่วนสรรหาและคัดเลือกบุคลากร จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 23.80 ประเภทธุรกิจการเงิน จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 23.30 จังหวัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 34.80

1.1 ผลการวิเคราะห์การใช้เทคโนโลยีดิจิทัล HR ในการทำงาน of พนักงานทรัพยากรบุคคล

จากการวิเคราะห์การใช้เทคโนโลยีดิจิทัล HR ในการทำงาน of พนักงานทรัพยากรบุคคล โดยรวมอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.03$, S.D. = 0.33) และเมื่อวิเคราะห์ในแต่ละด้าน พบว่า ด้านการวิเคราะห์ข้อมูลมีความคิดเห็นระดับสูงมาก ($\bar{X} = 4.37$, S.D. = 0.40) รองลงมาคือ ด้านอุปกรณ์เคลื่อนที่ ($\bar{X} = 4.04$, S.D. = 0.40) และอันดับสามด้านคลาวด์ ($\bar{X} = 3.93$, S.D. = 0.62) ดังแสดงตามตารางที่ 2

ตารางที่ 2 การใช้เทคโนโลยีดิจิทัล HR ในการทำงาน of พนักงานทรัพยากรบุคคล

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
สื่อสังคม (Social Media)	3.76	0.48	สูง
อุปกรณ์เคลื่อนที่ (Mobility)	4.04	0.40	สูง
การวิเคราะห์ข้อมูล (Analytic)	4.37	0.40	สูงมาก
คลาวด์ (Cloud)	3.93	0.62	สูง
รวม	4.03	0.33	สูง

1.2 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานทรัพยากรบุคคล

ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานทรัพยากรบุคคล โดยรวมแล้วอยู่ในระดับสูง และเมื่อวิเคราะห์ในแต่ละด้าน พบว่า ด้านคุณภาพ มีความคิดเห็นระดับสูงมาก ($\bar{X} = 4.38$, S.D. = 0.41) รองลงมาคือ ด้านปริมาณ ($\bar{X} = 4.37$, S.D. = 0.45) และอันดับสามด้านเวลา ($\bar{X} = 4.11$, S.D. = 0.39) ตามตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานทรัพยากรบุคคล

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
คุณภาพ (Quality)	4.38	0.41	สูงมาก
ปริมาณ (Quantity)	4.37	0.45	สูงมาก
เวลา (Time)	4.11	0.39	สูง
ค่าใช้จ่าย (Cost)	3.59	0.53	สูง
รวม	4.11	0.30	สูง

2. ประสิทธิภาพของการทำงาน of พนักงานทรัพยากรบุคคล แยกตามปัจจัยส่วนบุคคล

2.1 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานทรัพยากรบุคคลจำแนกตามเพศ

จากการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานทรัพยากรบุคคลจำแนกตามเพศในภาพรวมแล้ว ไม่มีความแตกต่างกัน และเมื่อวิเคราะห์ในแต่ละด้าน พบว่า ทุกด้านไม่มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 นั่นคือประสิทธิภาพในการทำงานของผู้ชายและผู้หญิงใกล้เคียงกัน (Sig. = 0.22)

2.2 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานทรัพยากรบุคคลจำแนกตามอายุ

จากการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานทรัพยากรบุคคลจำแนกตามอายุ พบว่า ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานทรัพยากรบุคคลไม่ขึ้นอยู่กับอายุ หรือแต่ละกลุ่มอายุไม่มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 (Sig.= 0.21)

2.3 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานทรัพยากรบุคคลจำแนกตามระดับการศึกษา

จากการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานทรัพยากรบุคคลจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่าประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานทรัพยากรบุคคลไม่ขึ้นอยู่กับระดับการศึกษา หรือแต่ละกลุ่มการศึกษาไม่มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 (Sig.= 0.13)

2.4 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานทรัพยากรบุคคลจำแนกตามตำแหน่งงาน

จากการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานทรัพยากรบุคคลจำแนกตามตำแหน่งงาน พบว่าประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานทรัพยากรบุคคลไม่ขึ้นอยู่กับตำแหน่งงาน หรือแต่ละกลุ่มตำแหน่งงานไม่มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 (Sig.= 0.09)

2.5 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานทรัพยากรบุคคลจำแนกตามประเภทองค์กร

จากการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานทรัพยากรบุคคลจำแนกตามประเภทองค์กร พบว่าประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานทรัพยากรบุคคลขึ้นอยู่กับประเภทขององค์กร หรือแต่ละกลุ่มองค์กรมีความแตกต่างกัน ตามตารางที่ 4 ดังนั้นจึงต้องนำไปเปรียบเทียบกับเชงซ้อน (Multiple Comparison) โดยการใช้การทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน พบว่า เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ประสิทธิภาพในการทำงานระหว่างประเภทองค์กร พบว่ากลุ่มองค์กรธุรกิจมีค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานทรัพยากรบุคคลมากกว่ากลุ่มรัฐวิสาหกิจ หน่วยงานภาครัฐ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตารางที่ 4 ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานทรัพยากรบุคคล จำแนกตามประเภทองค์กร

Model (แหล่งความแปรปรวน)	Sum of Squares (ผลรวมกำลังสอง)	DF (องศาความเป็นอิสระ)	Mean Square (ค่าเฉลี่ยกำลังสอง)	F	Sig.
Between Groups	1.77	3	0.59	7.00	0.001*
Within Groups	33.41	396	0.08		
Total	35.18	399			

* Sig ≤ 0.05

2.6 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานทรัพยากรบุคคลจำแนกตามลักษณะงาน

จากการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานทรัพยากรบุคคลจำแนกตามลักษณะงาน พบว่า มีความแตกต่างกัน ตามตารางที่ 5 ดังนั้นจึงต้องนำไปเปรียบเทียบกับเชงซ้อน (Multiple Comparison) โดยการใช้การทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน พบว่า ส่วนงานทั่วไปมีค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพในการทำงานมากกว่าส่วนงานสรรหาและคัดเลือก และส่วนระบบสารสนเทศ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตารางที่ 5 ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานทรัพยากรบุคคล จำแนกตามลักษณะงาน

Model (แหล่งความแปรปรวน)	Sum of Squares (ผลรวมกำลังสอง)	DF (องศาความเป็นอิสระ)	Mean Square (ค่าเฉลี่ยกำลังสอง)	F	Sig.
Between Groups	1.60	7	0.23	2.67	0.01*
Within Groups	33.58	392	0.09		
Total	35.18	399			

* Sig ≤ 0.05

2.7 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานทรัพยากรบุคคลจำแนกตามประเภทอุตสาหกรรม

จากการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานทรัพยากรบุคคลจำแนกตามประเภทอุตสาหกรรม พบว่า มีความแตกต่างกัน ตามตารางที่ 6 เมื่อนำไปเปรียบเทียบกับเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้การทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน พบว่าอุตสาหกรรมเทคโนโลยีมีค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพในการทำงานมากกว่าประเภทสินค้าอุตสาหกรรม และอสังหาริมทรัพย์และการก่อสร้าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตารางที่ 6 ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานทรัพยากรบุคคล จำแนกตามประเภทอุตสาหกรรม

Model (แหล่งความแปรปรวน)	Sum of Squares (ผลรวมกำลังสอง)	DF (องศาความเป็นอิสระ)	Mean Square (ค่าเฉลี่ยกำลังสอง)	F	Sig.
Between Groups	2.12	8	0.27	3.24	0.01*
Within Groups	33.00	391	0.08		
Total	35.18	399			

* Sig $\leq$ 0.05

2.8 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานทรัพยากรบุคคลจำแนกตามจังหวัด

จากการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานทรัพยากรบุคคลจำแนกตามจังหวัด พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 (Sig. = 0.06)

3. เทคโนโลยีดิจิทัล HR ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานทรัพยากรบุคคล

ผลการวิเคราะห์การเทคโนโลยีดิจิทัล HR ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานทรัพยากรบุคคล โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ (Multiple Linear Regression) ด้วยวิธี Stepwise ได้มีการตัดตัวแปรด้านคลาวด์ออกไป แสดงให้เห็นว่า Digital HR ด้านสื่อสังคม (Sig. = 0.005) ด้านอุปกรณ์เคลื่อนที่ (Sig. = 0.001) และด้านการวิเคราะห์ข้อมูล (Sig. = 0.000) สามารถทำนายประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานทรัพยากรบุคคลได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ตามตารางที่ 7

ตารางที่ 7 เทคโนโลยีดิจิทัล HR ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานทรัพยากรบุคคล

Model (แหล่งความแปรปรวน)	R	R ²	Unstandardized		Standardized Coefficients	t	Sig.
			B	Std. Error	Beta		
(Constant)	0.46 ^a	0.21	1.90	0.17		11.40	0.000*
การวิเคราะห์ข้อมูล			0.31	0.03	0.42	9.05	0.000*
อุปกรณ์เคลื่อนที่			0.13	0.04	0.18	3.40	0.001*
สื่อสังคม			0.08	0.03	0.14	2.82	0.005*

* Sig $\leq$ 0.05

จากตารางที่ 7 พบว่าตัวแปรอิสระที่มีอำนาจพยากรณ์มากที่สุด คือ การวิเคราะห์ข้อมูล มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของการพยากรณ์ เท่ากับ 0.42 รองลงมาเป็นอุปกรณ์เคลื่อนที่ ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของการพยากรณ์ เท่ากับ 0.18 และสื่อสังคม ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของการพยากรณ์ เท่ากับ 0.14 ซึ่ง Digital HR ทั้ง 3 ด้าน สามารถทำนายประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานทรัพยากรบุคคลได้ร้อยละ 21.00

สรุปผลการทดลองสมมติฐาน Digital HR ทั้ง 3 ด้านส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานทรัพยากรบุคคล ทั้งด้านคุณภาพ ปริมาณ เวลา และค่าใช้จ่าย ผลการทดสอบยอมรับสมมติฐาน (Sig. < 0.05)

อภิปรายผล

การใช้เทคโนโลยีดิจิทัล HR และประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานทรัพยากรบุคคล พบว่า เทคโนโลยีดิจิทัล HR อยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการวิเคราะห์ข้อมูลมีความคิดเห็นอยู่ในระดับสูงมาก รองลงมาเป็นอุปกรณ์เคลื่อนที่ คลาวด์ และสื่อสังคม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง ซึ่งสอดคล้องกับ ณัฐวุฒิ พงศ์สิริ (2559) ศึกษาเรื่อง การบริหารทรัพยากรมนุษย์ในยุคดิจิทัล พบว่า การนำเทคโนโลยี SMAC (Social, Mobility, Analytic และ Cloud) มาใช้ในการทำงาน ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ให้ดีขึ้น

จากผลการวิจัยประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานทรัพยากรบุคคล ผล อยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านคุณภาพ และด้านปริมาณงาน อยู่ในระดับสูงมาก ส่วนด้านเวลาและค่าใช้จ่าย อยู่ในระดับสูง เรียงอันดับจากมากไปน้อย ซึ่งสอดคล้องกับ กชกร จงเกริกเกียรติ (2563) ศึกษาเรื่อง อิทธิพลของ Digital HR ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานทรัพยากรบุคคล พบว่า ด้านคุณภาพ ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่าย ทั้ง 4 ด้านสามารถอธิบายถึงประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานทรัพยากรบุคคลได้

การเปรียบเทียบประสิทธิภาพของการทำงานของพนักงานทรัพยากรบุคคล แยกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ประเภทขององค์กร ลักษณะงาน และประเภทอุตสาหกรรม ที่แตกต่างกันทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานทรัพยากรบุคคลแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับ รุ่งอรุณ จงเสมอสิทธิ์ (2560) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานกสิกรไทยในเขตจังหวัดชลบุรี พบว่า ลักษณะงานที่แตกต่างกันมีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทยในเขตจังหวัดชลบุรีแตกต่างกัน และยังสอดคล้องกับ กชกร จงเกริกเกียรติ (2563) ศึกษา อิทธิพลของ Digital HR ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานทรัพยากรบุคคล พบว่า ประเภทอุตสาหกรรมที่แตกต่างกันมีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานทรัพยากรบุคคลแตกต่างกัน

เทคโนโลยีดิจิทัล HR ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานทรัพยากรบุคคล พบว่า เทคโนโลยีดิจิทัล HR ทั้ง 3 ด้าน ส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานทรัพยากรบุคคล (ด้านคุณภาพ ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่าย) โดยค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของการพยากรณ์ Digital HR ทั้ง 3 ด้าน สามารถทำนายประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานทรัพยากรบุคคลได้ร้อยละ 21.00 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ส่วนด้านคลาวด์ผลการวิจัยพบว่าไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานทรัพยากรบุคคล) ซึ่งสอดคล้องกับ จุฑามาศ นิ่มจิตต์ และ โกวิทย์ กังสนันท์ (2564) ศึกษาเรื่องประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรของสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรีที่มีผลมาจากการปรับใช้เทคโนโลยีดิจิทัล พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจากการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับใช้ ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณของงาน ด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่ายได้

องค์ความรู้ใหม่

จากการวิจัยการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล HR กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานทรัพยากรบุคคล สามารถจำแนกองค์ความรู้ใหม่ได้ 4 ด้าน ดังนี้

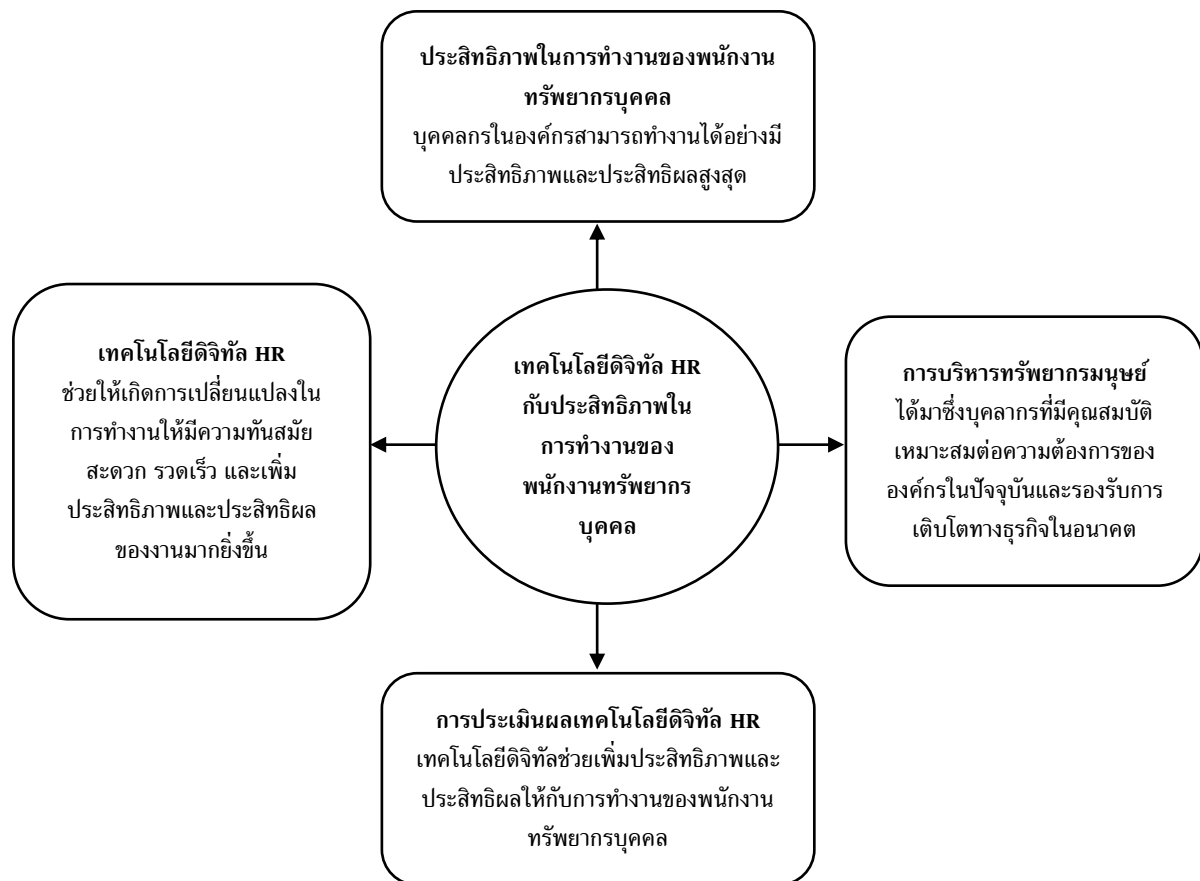
1. เทคโนโลยีดิจิทัล HR การนำเครื่องมือ อุปกรณ์ และเทคโนโลยีดิจิทัลที่มีอยู่ในปัจจุบัน เช่น คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์ แทปเลต โปรแกรมคอมพิวเตอร์ และสื่อออนไลน์ มาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการสื่อสาร การปฏิบัติงาน และการทำงานร่วมกัน หรือใช้เพื่อพัฒนาระบบการทำงาน หรือระบบงานในองค์กรเพื่อช่วยให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในการทำงานให้มีความทันสมัย สะดวก รวดเร็ว และเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานให้มากขึ้น

2. ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานทรัพยากรบุคคล การใช้ทักษะความสามารถในการปฏิบัติงาน การบริหารจัดการทรัพยากรที่มีอยู่ เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการดำเนินงานขององค์กรมากที่สุด รวมถึงการเริ่มสร้างสรรค์

ความคิด หรือวิธีการ หรือแนวทางปฏิบัติงาน ให้บรรลุตามเป้าหมายของงาน สามารถจัดการปริมาณงานได้อย่างมีคุณภาพ มีความรับผิดชอบต่อความสำเร็จของงาน สามารถแก้ปัญหาทางาน และทำงานร่วมกับผู้อื่นในองค์กร

3. การบริหารทรัพยากรมนุษย์ กระบวนการตัดสินใจและการปฏิบัติการที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรทุกระดับในหน่วยงาน เพื่อให้เป็นทรัพยากรบุคคลที่มีประสิทธิภาพสูงสุดที่จะส่งผลสำเร็จต่อเป้าหมายขององค์กร ได้แก่ การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ การวิเคราะห์งาน การสรรหา การคัดเลือก การฝึกอบรมและการพัฒนา การประเมินผลการปฏิบัติงาน การจ่ายค่าตอบแทน ฯลฯ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการบริหารหรือได้มาซึ่งบุคลากรที่มีคุณสมบัติเหมาะสมต่อความต้องการขององค์กรในปัจจุบัน และรองรับแนวทางการเติบโตทางธุรกิจในอนาคต

4. การประเมินผลเทคโนโลยีดิจิทัล HR กระบวนการที่ผู้บริหารใช้พิจารณาผลการปฏิบัติงานของพนักงานเพื่อเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่ตั้งไว้ รวมทั้งให้ข้อมูลย้อนกลับแก่พนักงาน เพื่อให้มีการปรับปรุงการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ได้แก่ องค์กรมีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการทำงานของพนักงานทรัพยากรบุคคล เช่น การสรรหาและคัดเลือกบุคลากร การเก็บข้อมูลการฝึกอบรมหรือพัฒนา การติดตามผลการปฏิบัติงานของพนักงาน งานระบบเงินเดือนและบันทึกข้อมูลพนักงาน งานแรงงานสัมพันธ์ เทคโนโลยีดิจิทัลช่วยให้การทำงานของพนักงานทรัพยากรบุคคลมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น



ภาพที่ 2 องค์กรความรู้ใหม่

สรุปผลการวิจัย

จากการวิจัยการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล HR ส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานทรัพยากรบุคคล พบว่า ประชากรทั้งหมดเป็นกลุ่มพนักงานทรัพยากรบุคคลในจังหวัดกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ที่มีการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล HR ด้วยงานทรัพยากรบุคคลเกี่ยวข้องกับข้อมูลจำนวนมาก การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการทำงานช่วยให้ความผิดพลาดของงานลดน้อยลง งานมีความถูกต้องแม่นยำมากขึ้น อีกทั้งพนักงานทรัพยากรบุคคลต้องดูแลพนักงานทั้งหมดในองค์กร ตั้งแต่รับเข้าทำงาน ดูแลระหว่างการเป็นพนักงาน และการลาออกจากองค์กร ทำให้งานที่ต้องดูแล

รับผิดชอบมีความหลากหลายหน้าที่ และเกี่ยวข้องกับงานเอกสารเป็นส่วนใหญ่ การนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาใช้ช่วยลดปริมาณบางอย่างลงได้และลดปริมาณงานที่เกี่ยวข้องกับเอกสาร เกิดการทำงานรวดเร็วยิ่งขึ้น ช่วยลดเวลาการทำงานลง ส่งผลให้เวลาในการพัฒนาตนเอง ได้เรียนรู้งานที่ต้องใช้ทักษะและมีความท้าทายมากขึ้น และยังช่วยประหยัดทั้งเวลาและแรงงานในการทำงาน ซึ่งจะก่อให้เกิดค่าใช้จ่ายที่ลดลงตามมา ช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายเมื่อคำนึงถึงการใช้งานในระยะยาว แต่ก็ถือได้ว่าเป็นการลงทุนในระยะยาว

จากผลการวิจัยยังพบว่าการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล HR กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานทรัพยากรบุคคล ได้ดีที่สุด คือ ด้านการวิเคราะห์ข้อมูล รองลงมา คือ ด้านอุปกรณ์เคลื่อนที่ และอันดับสุดท้าย คือ ด้านสื่อสังคม

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1.1 องค์กรควรมีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการสรรหาและคัดเลือก การสรรหาในรูปแบบออนไลน์จะทำให้องค์กรได้คนที่มีคุณสมบัติเหมาะสมกับงานได้เร็วที่สุด เพราะองค์กรสามารถกำหนดแหล่งที่มาของการสรรหาที่ต้องการและสามารถกำหนดระยะเวลาที่ต้องการกำลังคนเพื่อให้ได้คนทันความต้องการใช้แรงงานได้ และประหยัดค่าใช้จ่ายในการดำเนินการสรรหาและได้บุคลากรที่มีคุณภาพจากทั่วประเทศและมีความหลากหลายทางด้านทักษะและองค์ความรู้

1.2 องค์กรควรมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการทุกกิจกรรมของงานด้านทรัพยากรบุคคล การนำเทคโนโลยีมาใช้จะช่วยลดการทำงานที่ซับซ้อน ลดความผิดพลาดในงาน ลดงานเอกสารและทำให้การทำงานในด้านต่าง ๆ มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ส่งผลให้พนักงานมีเวลาในการพัฒนาตนเองได้เรียนรู้งานที่ต้องใช้ทักษะและงานที่มีความท้าทายมากขึ้น

2. ข้อเสนอแนะด้านการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ในการศึกษาครั้งนี้ ได้ศึกษาเทคโนโลยีดิจิทัล HR ใน 4 ด้าน ซึ่งอาจจะไม่ครอบคลุมบริบทของเทคโนโลยีดิจิทัล HR ทั้งหมด หากมีการศึกษาตัวแปรอื่นที่เกี่ยวข้องเพิ่มเติม อาจจะได้ความคิดเห็นในแง่มุมอื่นเพิ่มเติมได้พบประเด็นใหม่ ๆ เพื่อนำไปสู่การศึกษาต่อไป

2.2 การศึกษาครั้งนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณที่เก็บข้อมูลจากการใช้แบบสอบถามออนไลน์ และได้ผลการวิจัยที่พบว่า ด้านคลาวด์ ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานทรัพยากรบุคคล เพื่อให้ได้ข้อมูลในเชิงลึกและทราบถึงสาเหตุของผลดังกล่าว ผู้วิจัยเสนอแนะให้ทำการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เพื่อให้ทราบถึงสาเหตุของคลาวด์ที่ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานทรัพยากรบุคคล และได้มาซึ่งคำแนะนำ ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม หรือประเด็นอื่นที่หลายหลาก และสามารถนำข้อมูลไปพัฒนาและต่อยอดงานวิจัยเพิ่มเติมในอนาคตได้

2.3 ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล HR ระหว่างธุรกิจหรืออุตสาหกรรมที่เจาะจง เพื่อศึกษาในแง่มุมและเห็นภาพที่ชัดเจนของอุตสาหกรรมนั้น ๆ

เอกสารอ้างอิง

กชกร จงเกริกเกียรติ. (2563). อิทธิพลของ Digital HR ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานทรัพยากรบุคคล.

(การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).

จุฑามาศ นิมจิตต์ และ โกวิทย์ กังสนันท์. (2564). ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรของสำนักงานอัยการจังหวัด

นนทบุรีที่มีผลมาจากการปรับใช้เทคโนโลยีดิจิทัล. *Journal of Administrative and Management Innovation*, 9(3), 36-50.

ณัฐภูมิ พงศ์ศิริ. (2559). สะดุดคิดสะกิดใจในงาน HR. กรุงเทพฯ: ธรรมนิติ.

รุ่งอรุณ จงเสมอสิทธิ์. (2560). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานกสิกรไทยในเขตจังหวัดชลบุรี.

(วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ สำหรับผู้บริหาร, มหาวิทยาลัยบูรพา).

สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์. (2562). *The digital transformation is a marathon journey*. สืบค้น 25 ตุลาคม 2565, จาก <https://www.etda.or.th/getattachment/b84e7b95-e4c2-47a2-81c2-f6bf0fb922f7/รายงานประจำปี-2562.aspx>.

Bondarouk, T., & Brewster, C. (2016). Conceptualising the future of HRM and technology research. *The International Journal of Human Resource Management*, 27(21), 2652–2671.

HR Note Thailand. (2562). *บทบาทใหม่ของฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ในยุคดิจิทัล (New Roles of HR in Digital Age)*. สืบค้น 25 ตุลาคม 2565, จาก <https://th.hrnote.asia/personnel-management/190902-hr-roles-digital-age/>.

Isari, D., Bissola, R., & Imperatori, B. (2019). HR devolution in the digital era: What should we expect?. In *HRM 4.0 for human-centered organizations*. Emerald Publishing Limited.

