เทคโนโลยีดิจิทัลในการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ของสถานประกอบการขนาดเล็กในจังหวัดสงขลา

สายฝน ไชยศรี[1*] และปราการ หังสวนัส[1]

[1]*คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา*
[*]*y_saiphon@hotmail.com*

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาระดับการนำเทคโนโลยีดิจิตัลมาใช้ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ และเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ของสถานประกอบการขนาดเล็กในจังหวัดสงขลา จำแนกตามประเภทธุรกิจ ได้แก่ ธุรกิจการผลิต ธุรกิจการค้า และธุรกิจบริการ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถาม ที่มีค่าความเที่ยงหรือค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ทั้งฉบับ คือ .805 ทำการศึกษานายจ้างในสถานประกอบการขนาดเล็ก จำนวน 400 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One-way ANOVA กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.5 ผลการวิจัยพบว่า 1) สถานประกอบการขนาดเล็กมีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ในระดับปานกลาง ($\bar{x}$=2.84) ทั้งในงานบริหาร งานพัฒนา งานสรรหาคัดเลือก และงานค่าตอบแทน โดยเทคโนโลยีดิจิทัลที่มีการนำมาใช้มากที่สุด คือ ใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Network) และเว็บไซต์ (Website) ในการรับสมัครงาน ($\bar{x}$=4.25) รองลงมาคือ ใช้ User Experience (UX/UI) สร้างประสบการณ์และโอกาสให้พนักงานได้ใช้ดิจิทัลทำงาน เช่น ระบบการลางาน online รับ-ส่งหนังสือด้วย E-doc ตารางการทำงาน online ($\bar{x}$=4.18) และใช้ Digital Application เพื่อติดต่อ ประสานงาน ประชุม สื่อสารระหว่างพนักงานด้วยกันและในการทำงานร่วมกันของพนักงานข้ามฝ่าย ($\bar{x}$=3.98) ตามลำดับ 2) ระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ได้จากการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$=3.58) โดยด้านเวลาอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x}$=4.01) รองลงมาคือ ด้านคุณภาพ ($\bar{x}$=3.40) และด้านปริมาณ ($\bar{x}$=3.32) อยู่ในระดับปานกลาง และ 3) ลักษณะกิจการที่แตกต่างกัน มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการบริหารทรัพยากรมนุษย์แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ : เทคโนโลยีดิจิทัล, การบริหารทรัพยากรมนุษย์, ประสิทธิภาพ, จังหวัดสงขลา

Digital Technology for Increasing Human Resource Management Efficiency of Small Establishments, Songkhla Province.

Saifon Chaisri[1,*] and Prakarn Hangsawanus[1]

[1] *Faculty of Management Sciences. Songkhla Rajabhat University*

** y_saiphon@hotmail.com*

Abstract

The objective of study the level of digital technology implementation in human resource management, level of opinions on the efficiency of using digital technology in human resource management and compare lavel of opinions on the efficiency of using digital technology in human resource management of small establishments in Songkhla Province. Classified by business type such as manufacturing, commercial and service. The study adopted a quantitative research using a questionnaire that the reliability of coefficient alpha was .805 with 400 employer. The statistics used in data analysis are mean, percentage and one-way ANOVA at a statistical significance level of 0.5. The results was found that 1) The small establishments used digital technology for human resource management at a medium level ($\bar{x}$ = 2.84), in administration, development, recruitment/selection and compensation tasks. The most commonly applied digital technology is social networks and websites for job applications ($\bar{x}$ = 4.25), followed by User Experience (UX / UI) to create experiences and Opportunities for employees to use digital work such as : online leave system, send and receive document by E-doc, online work schedule ($\bar{x}$ = 4.18) and Digital Application to coordinate meetings, communicate between employees together and to work across departments ($\bar{x}$ = 3.98), respectively. 2) The effective management of human resources obtained from digital technology used is high level ($\bar{x}$ = 3.58) by time efficiency had the highest average ($\bar{x}$ = 4.01), followed by quality efficiency ($\bar{x}$ = 3.40) and quantity efficiency ($\bar{x}$ = 3.32) at a medium level. And 3) The different business type are different mean levels of opinions on the efficiency of human resource management. Statistical significance at the level of .05

Keywords : Digital Technology, Human Resource Management, Efficiency, Songkhla Province

1. บทนำ

ยุคเทคโนโลยี (Technology) 4.0 เป็นการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาพัฒนามูลค่าและคุณค่า (Value Creation) ที่สร้างการเปลี่ยนแปลงด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมอย่างรวดเร็ว ด้วยการนำเทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันและการดำเนินธุรกิจมากขึ้น เพื่อจะช่วยขับเคลื่อนเศรษฐกิจไปสู่ “เศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม” เปลี่ยนจากการผลิตสินค้า “โภคภัณฑ์” ไปสู่สินค้าเชิง “นวัตกรรม” และต้องผลิตอย่างสร้างสรรค์ หรือ Creative production (ศุภกร ศิรสุนทร, 2560) ในด้านเศรษฐกิจมีการนำเทคโนโลยีดิจิทัล โดยระบบอินเทอร์เน็ต แบบทันทีทันใด (Real Time) มาเป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการทุกๆ ด้าน โดยเฉพาะด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ที่จะแก้ปัญหาหรือสนองความต้องการของมนุษย์ให้มากที่สุด หลายองค์กรจึงได้นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในงานทรัพยากรมนุษย์ หรือ Digital HR ในงานธุรการ/ทะเบียนประวัติ งานสรรหางานคัดเลือก งานพัฒนา งานจ่ายค่าตอบแทน หรืองานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น งานประชาสัมพันธ์ข่าวสาร งานประชุม เป็นต้น เพื่อให้สามารถสื่อสารและเชื่อมโยงระหว่างกัน สร้างการมีส่วนร่วม และใช้ในการตัดสินใจทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์ โดยอาศัยข้อมูลที่ทันสมัย ถูกต้องและเข้าถึงได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งจะเป็นพื้นฐานในการพัฒนาองค์กรให้คงความสามารถ และก้าวทันต่อการเปลี่ยนแปลง ช่วยลดต้นทุน ประหยัดค่าใช้จ่าย ประหยัดเวลา นำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร จากการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีดิจิทัลต่อประสิทธิภาพในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ทำให้สถานประกอบการในจังหวัดสงขลาซึ่งเป็นเมืองหลัก เมืองเศรษฐกิจที่สำคัญของภาคใต้ ได้ปรับเปลี่ยนกระบวนการบริหารและนำเทคโนโลยีดิจิทัล มาใช้ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่หลากหลายซึ่งอาจแตกต่างกันตามศักยภาพขององค์กร ดังนั้นจึงทำการศึกษาเทคโนโลยีดิจิทัลในการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ของสถานประกอบการขนาดเล็กในจังหวัดสงขลา เพื่อศึกษาว่าสถานประกอบการขนาดเล็ก ซึ่งมีจำนวนพนักงานไม่มาก มีศักยภาพค่อนข้างต่ำ ทั้งด้านคน เงินทุน งบประมาณ และความพร้อมของเทคโนโลยี จะมีประสิทธิภาพในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลสำหรับงานบริหารทรัพยากรมนุษย์หรือไม่ เพียงใด เพื่อนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ให้เกิดประสิทธิภาพต่อไป

2. วัตถุประสงค์

ศึกษาประสิทธิภาพการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ของสถานประกอบการขนาดเล็กในจังหวัดสงขลา โดยมีวัตถุประสงค์ย่อย ดังนี้

1. ศึกษาระดับการนำเทคโนโลยีดิจิตัลมาใช้ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์
2. ศึกษาระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการบริหารทรัพยากรมนุษย์
3. ศึกษาเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพ การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ จำแนกตามประเภทธุรกิจ : ธุรกิจการผลิต ธุรกิจการค้า และธุรกิจบริการ ของสถานประกอบการขนาดเล็ก ในจังหวัดสงขลา

3. วิธีดำเนินการ

วิธีดำเนินการวิจัย ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Qualitative Research) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ประกอบด้วย ประสิทธิภาพด้านคุณภาพของงาน ปริมาณงาน และระยะเวลา

ประชากร ได้แก่ นายจ้างในสถานประกอบการขนาดเล็กในจังหวัดสงขลา ที่มีจำนวนลูกจ้างไม่เกิน 50 คน จำนวน 49,640 แห่ง (สำนักงานสถิติจังหวัดสงขลา,2562) กลุ่มตัวอย่าง คำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของ ทาโร่ ยามาเน่ ความเชื่อมั่นที่ 95% แทนค่าสูตรได้ $N=49,640/1+49,640(0.05)^2 = 396.80$ ให้โควต้าสถานประกอบการแยกตามลักษณะกิจการ ได้แก่ การผลิต การค้า และการบริการ ในสัดส่วน 1 : 2 : 1 ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 แห่ง เลือกตัวอย่างโดยใช้ตารางเลขสุ่มจากรายชื่อสถานประกอบการขนาดเล็กของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดสงขลา

เครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล ใช้แบบสอบถามซึ่งมีทั้งหมด 3 ส่วน ประกอบด้วย ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับลักษณะทั่วไปของนายจ้างสถานประกอบการ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน รายได้ต่อเดือน และลักษณะกิจการ ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ได้แก่ งานบริหาร งานสรรหาคัดเลือก งานพัฒนา

งานค่าตอบแทน ส่วนที่ 3 ระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการบริหาร ได้แก่ ด้านคุณภาพ ด้านปริมาณ และด้านเวลา โดยก่อนนำไปใช้ได้นำแบบสอบถามที่ได้ให้ผู้เชี่ยวชาญทำการตรวจเครื่องมือและทำการหาค่าความเที่ยงหรือค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา แบบสอบถามทั้งฉบับได้ค่าแอลฟา (alpha) คือ .805 แสดงว่าสัมประสิทธิ์ของความเชื่อมั่นสูง

การวิเคราะห์ข้อมูล กำหนดเกณฑ์ระดับ 5= มากที่สุด 4=มาก 3=ปานกลาง 2=น้อย และ 1=น้อยที่สุด ระดับค่าเฉลี่ย (กมลชนก เบญจภุมริน, 2556) กำหนดค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.80 น้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60 น้อย, ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40 ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20 มาก และค่าเฉลี่ย 4.21 - 5.00 มากที่สุด สถิติที่ใช้ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.5

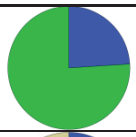
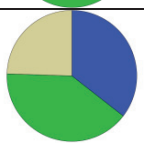
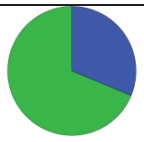
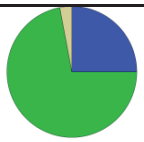
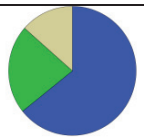
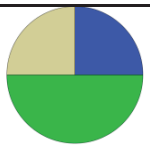
4. ผลการศึกษา

ผลการวิจัยได้สรุปเป็น 4 ตอน คือ ตอนที่ 1 ลักษณะทั่วไปของนายจ้าง ตอนที่ 2 ผลการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ตอนที่ 3 ผลระดับประสิทธิภาพการบริหาร และตอนที่ 4 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการบริหารจำแนกตามลักษณะกิจการ ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ลักษณะทั่วไปของนายจ้างสถานประกอบการ

ผลการวิเคราะห์ลักษณะทั่วไปของนายจ้างสถานประกอบการ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน อายุงาน ลักษณะกิจการ จากกลุ่มตัวอย่าง 400 ชุด มีผลการศึกษา ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของลักษณะทั่วไปของนายจ้างสถานประกอบการ

	ข้อมูลพื้นฐาน (N=400)		จำนวน	ร้อยละ
	เพศ	ชาย	96	24.0
		หญิง	304	76.0
	อายุ	15-29 ปี	142	35.5
		30-44 ปี	160	40.0
		45-59 ปี	98	24.5
	ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	125	31.3
		ปริญญาตรี	275	68.7
		สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
	รายได้ : เดือน	ไม่เกิน 15,000 บ.	100	25.0
		15,001-30,000 บ.	288	72.0
		มากกว่า 30,000 บ.	12	3.0
	อายุงาน	ไม่เกิน 5 ปี	257	64.2
		6 – 10 ปี	89	22.3
		มากกว่า 10 ปี	54	13.5
	ลักษณะกิจการ	การผลิตสินค้า	100	25.0
		การค้า	200	50.0
		บริการ	100	25.0

จากตารางที่ 1 ลักษณะทั่วไปของนายจ้างสถานประกอบการ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 76 มีอายุเฉลี่ย 30-44 ปี คิดเป็นร้อยละ 40 ระดับการศึกษา ปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 68.7 มีรายได้ต่อเดือน 15,001-30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 72 มีอายุงานไม่เกิน 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 64.2 ลักษณะกิจการประเภทการค้า คิดเป็นร้อยละ 50

ตอนที่ 2 การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์

ผลการวิเคราะห์การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ได้แก่ งานบริหาร งานสรรหาคัดเลือก งานพัฒนา และงานค่าตอบแทน แสดงผลเป็นค่าเฉลี่ย (Mean) ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์

เทคโนโลยีดิจิทัลที่ใช้ในงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Digital HR)	**ระดับการใช้**		
	$\bar{x}$	**S.D**	**ระดับ**
งานบริหาร (Administration)	**3.37**	**.24**	**ปานกลาง**
-ใช้ Digital work place ขับเคลื่อนประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานผ่านโปรแกรม ใช้ติดตามงานอย่างเป็นระบบ ด้วยการเชื่อ มระบบ Employee Self Service (ESS) และ Manager Self Service (MSS)	2.60	.59	น้อย
-ใช้เทคโนโลยีแบบ Real time เพื่อวิเคราะห์ คาดการณ์ และตัดสินใจได้ทันท่วงที แก้ปัญหาข้อผิดพลาดในการทำงานได้อย่างรวดเร็ว (Fail fast)	3.35	.56	มาก
-ใช้ระบบ Big Data ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึก (Insightful Analytics) ได้แก่ ข้อมูลการเข้าทำงาน จำนวนพนักงาน เงินเดือน เป็นต้น	2.18	.72	น้อย
-ใช้ระบบ GPS, QR code หรือ Beacon เพื่อบันทึกเวลาการเข้า ออกงาน	3.91	.51	มาก
- ใช้ User Experience (UX/UI) สร้างประสบการณ์และโอกาสให้พนักงานได้ใช้ดิจิทัลทำงาน เช่น ระบบการลางาน online รับ-ส่งหนังสือด้วย E-doc ตารางการทำงาน online	4.18	.63	มาก
-ใช้ Digital Application เพื่อติดต่อ ประสานงาน ประชุม สื่อสารระหว่างพนักงานด้วยกันและในการทำงานร่วมกันของพนักงานข้ามฝ่าย	3.98	.53	มาก
งานสรรหาคัดเลือก (Recruitment&Selection)	**2.66**	**.32**	**ปานกลาง**
-ใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Network) และเว็บไซต์ (Website) ในการรับสมัครงาน	4.25	.54	มากที่สุด
-ใช้ระบบปัญญาประดิษฐ์ Algorithms (AI) ในการสรรหาและคัดเลือกพนักงาน ด้วยการประเมินและวัดความเป็นไปได้ของผู้สมัครกับตำแหน่งงาน	1.44	.61	น้อยที่สด
-ใช้ระบบ Online ในการสัมภาษณ์ และทดสอบพนักงานใหม่เข้าทำงาน	2.28	.45	น้อย
งานพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Development)	**2.75**	**.81**	**ปานกลาง**
-ใช้การเรียนหรือการอบรมออนไลน์ (Online Learning / Learning Platforms)ให้การเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง Continuous Learning	3.63	1.59	มาก
-ใช้ระบบ Cloud HR เพิ่มศักยภาพและความสามารถของพนักงานที่หลากหลาย	1.86	.53	น้อย
งานค่าตอบแทน (Compensation)	**2.61**	**.43**	**ปานกลาง**
-ใช้ Internet of things (IoT) และอุปกรณ์สวมใส่ Wearable เพื่อควบคุม ดูแลระบบการจัดการสุขภาพและความปลอดภัยในการทำงาน	1.71	.72	น้อยที่สุด
-ใช้ HR Tech แพลตฟอร์ม (Platform) เงินเดือน โดยเชื่อมโยงงาน HR อย่างครบวงจรกับการจ่ายเงินเดือน/ค่าจ้าง ได้แก่ Payroll System, Time attendance	3.52	.83	มาก
รวม	**2.84**	**.26**	**ปานกลาง**

จากตารางที่ 2 การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ของสถานประกอบการขนาดเล็ก โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$=2.84) เมื่อพิจารณาเป็นงาน พบว่า ด้านบริหาร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x}$=3.37) ระดับปานกลาง รองลงมา งานพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$=2.75) ระดับปานกลาง งานสรรหาและคัดเลือก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$=2.66) ระดับปานกลาง และงานค่าตอบแทน มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$=2.61) ระดับปานกลาง ตามลำดับ โดยงานบริหาร ใช้ User Experience (UX/UI) สร้างประสบการณ์และโอกาสให้พนักงานได้ใช้ดิจิทัลทำงาน เช่น ระบบการลางาน online รับ-ส่ง

หนังสือด้วย E-doc ตารางการทำงาน online มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$=4.18) งานพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ใช้การเรียนหรือการอบรมออนไลน์ (Online Learning / Learning Platforms)ให้การเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง Continuous Learning มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$=3.63) งานสรรหาและคัดเลือก ใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Network) และเว็บไซต์ (Website) ในการรับสมัครงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$=4.25) และงานค่าตอบแทน ใช้ HR Tech แพลตฟอร์ม (Platform) เงินเดือน โดยเชื่อมโยงงาน HR อย่างครบวงจรกับการจ่ายเงินเดือน/ค่าจ้าง ได้แก่ Payroll System, Time attendance มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$=3.52)

เทคโนโลยีดิจิทัลที่มีการนำมาใช้มากที่สุด 3 ลำดับ ดังนี้ ใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Network) และเว็บไซต์ (Website) ในการรับสมัครงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$=4.25) รองลงมาคือ ใช้ User Experience (UX/UI) สร้างประสบการณ์และโอกาสให้พนักงานได้ใช้ดิจิทัลทำงาน เช่น ระบบการลางาน online รับ-ส่งหนังสือด้วย E-doc ตารางการทำงาน online มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$=4.18) และใช้ Digital Application เพื่อติดต่อ ประสานงาน ประชุม สื่อสารระหว่างพนักงานด้วยกัน และในการทำงานร่วมกันของพนักงานข้ามฝ่าย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$=3.98) ตามลำดับ

เทคโนโลยีดิจิทัลที่มีการนำมาใช้น้อยที่สุด 3 ลำดับ ดังนี้ ใช้ระบบปัญญาประดิษฐ์ Algorithms (AI) ในการสรรหาและคัดเลือกพนักงาน ด้วยการประเมินและวัดความเป็นไปได้ของผู้สมัครกับตำแหน่งงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อยที่สุด ($\bar{x}$=1.44) รองลงมาคือ ใช้ Internet of things (IoT) และอุปกรณ์สวมใส่ Wearable เพื่อควบคุม ดูแลระบบการจัดการสุขภาพและความปลอดภัยในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อยที่สุด ($\bar{x}$=1.71) และใช้ระบบ Cloud HR เพิ่มศักยภาพและความสามารถของพนักงานที่หลากหลาย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย ($\bar{x}$=1.86) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการบริหาร

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการบริหาร ได้แก่ ด้านคุณภาพ ด้านปริมาณ และด้านเวลา แสดงผลเป็นค่าเฉลี่ย (Mean) ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการบริหาร

ประสิทธิภาพการบริหาร (การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ทำให้....)	**ระดับความคิดเห็น**		
	$\bar{x}$	**S.D**	**ระดับ**
ด้านคุณภาพ (Quality)	**3.40**	**.16**	**ปานกลาง**
- ทุกคนทำงานง่ายขึ้นผ่าน App บนสมาร์ทโฟน สะดวกทุกที่ทุกเวลา เข้าถึงได้ครบวงจร	4.20	.51	มาก
- เกิดการทำงานร่วมกันระหว่างคนทั่วทั้งองค์กร ได้งานจากศักยภาพและความสามารถที่หลากหลายของพนักงาน	2.09	.28	น้อย
- มีข้อมูลเชิงลึกที่มีความแม่นยำ ถูกต้องตรงจากแหล่งเดียว และเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย สะดวกสำหรับทุกคน	2.65	.53	ปานกลาง
- สามารถประเมินผลการปฏิบัติงานที่ซับซ้อนได้ และสามารถติดตามงานได้ทุกมิติ	3.34	.51	ปานกลาง
- เกิดการจ้างงานที่ยืดหยุ่นมากขึ้น ทำให้พนักงานพึงพอใจและทำงานอย่างมีความสุข	4.19	.39	มาก
- ได้มาซึ่งผู้สมัครงานและพนักงานใหม่ที่มีคุณภาพและเหมาะสมกับตำแหน่งงาน	2.91	.33	ปานกลาง
- เกิดการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง (Learning Agility) ได้ความรู้ที่เข้มข้นกว่าเดิม และเฉพาะทางมากขึ้น	4.02	.36	มาก
- สามารถพัฒนาทักษะและเกิดทักษะใหม่ๆ (Upskill/Reskill) เพื่อนำไปใช้ในการทำงานที่เปลี่ยนแปลงไปได้	3.83	.50	มาก

ตารางที่ 3 ระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการบริหาร (ต่อ)

ประสิทธิภาพการบริหาร (การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ทำให้....)	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{x}$	S.D	ระดับ
ด้านปริมาณ (Quanlity)	**3.32**	**.23**	**ปานกลาง**
- ทำให้พนักงาน 1 คน สามารถทำงานได้หลายโปรเจ็กต์ (Collaboration)	1.97	.44	น้อย
- การรับคนเข้าทำงานเปิดกว้างมากกว่าเดิม สามารถดึงดูดผู้มีความรู้ ความสามารถสูงเข้ามาปฏิบัติงานกับองค์กรได้ตามจำนวนที่ต้องการ	4.08	.36	มาก
- มีเวลาในการพัฒนาตนเองมากขึ้น ได้รับการพัฒนาจากการอบรมออนไลน์อย่างเพียงพอ	3.93	.42	มาก
ด้านเวลา (Time)	**4.01**	**.83**	**มาก**
- ได้งานที่รวดเร็วตามระยะเวลาที่ต้องการ	4.35	.50	มากที่สุด
- สามารถแก้ปัญหาที่เกิดจากความผิดพลาดได้อย่างรวดเร็ว ทันเหตุการณ์ (Real time) และเรียนรู้เพื่อปรับปรุงได้ทันที (Fail Fast: Learn fast)	3.67	1.59	มาก
รวม	**3.58**	**.30**	**มาก**

จากตารางที่ 3 ระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการบริหาร ของสถานประกอบการขนาดเล็ก โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$=3.58) เมื่อพิจารณาเป็นด้าน ๆ พบว่า ด้านเวลา มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x}$=4.01) ระดับมาก รองลงมาคือ ด้านคุณภาพ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$=3.40) ระดับปานกลาง และ ด้านปริมาณ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$=3.32) ระดับปานกลาง ตามลำดับ

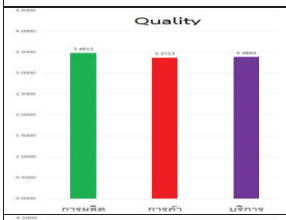
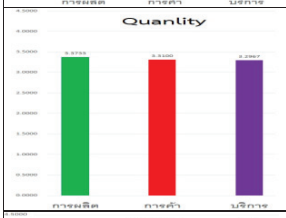
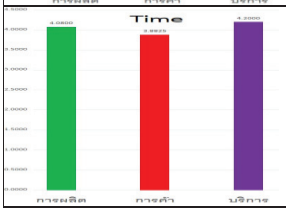
ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการบริหารจากการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ระดับมากที่สุด 3 ลำดับ ดังนี้ ได้งานที่รวดเร็วตามระยะเวลาที่ต้องการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$=4.35) รองลงมาคือ ทุกคนทำงานง่ายขึ้นผ่าน App บนสมาร์ทโฟน สะดวกทุกที่ทุกเวลา เข้าถึงได้ครบวงจร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$=4.20) และเกิดการจ้างงานที่ยืดหยุ่นมากขึ้น ทำให้พนักงานพึงพอใจและทำงานอย่างมีความสุข มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$=4.19) ตามลำดับ

ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการบริหารจากการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ระดับน้อยที่สุด 3 ลำดับ ดังนี้ ทำให้พนักงาน 1 คน สามารถทำงานได้หลายโปรเจ็กต์ (Collaboration) ($\bar{x}$=1.97) รองลงมาคือ เกิดการทำงานร่วมกันระหว่างคนทั่วทั้งองค์กร ได้งานจากศักยภาพและความสามารถที่หลากหลายของพนักงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย ($\bar{x}$=2.09) และมีข้อมูลเชิงลึกที่มีความแม่นยำ ถูกต้องตรงจากแหล่งเดียว และเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย สะดวกสำหรับทุกคน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย ($\bar{x}$=2.65) ตามลำดับ

ตอนที่ 4 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการบริหารจำแนกตามลักษณะกิจการ

ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการบริหาร จำแนกตามลักษณะกิจการ ได้แก่ การผลิต การค้าและการบริการ ผลการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One–way ANOVA) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ได้ค่าความแปรปรวนทางเดียว (Significant) มีนัยสำคัญที่ระดับ .05 คือ ค่า sig = 0.000, 0.031 และ 0.005 น้อยกว่า .05 ทั้งด้านคุณภาพ ด้านปริมาณ และด้านเวลา ผลการวิเคราะห์ พบว่าในแต่ละด้าน มีความแตกต่างกันของค่าเฉลี่ยอย่างน้อย 1 คู่ ซึ่งทำการวิเคราะห์ผลด้วยตาราง Post Hoc Test เพื่อทดสอบค่าความแตกต่าง แสดงผลดังตารางที่ 4 และ 5

ตารางที่ 4 วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One–way ANOVA) เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการบริหาร จำแนกตามลักษณะกิจการ

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
	Between Groups	.842	2	.421	17.285	.000
	Within Groups	9.668	397	.024		
	Total	10.510	399			
	Between Groups	.356	2	.178	3.510	.031
	Within Groups	20.152	397	.051		
	Total	20.509	399			
	Between Groups	7.351	2	3.675	5.437	.005
	Within Groups	268.349	397	.676		
	Total	275.699	399			

ตารางที่ 5 วิเคราะห์ความแตกต่างค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่ม ด้วย Post Hoc Tests

Dependent Variable	(I) ลักษณะกิจการ	(J) ลักษณะกิจการ	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.
คุณภาพ	การผลิต	การค้า	.11000*	.01911	.000
		บริการ	.09500*	.02207	.000
	การค้า	การผลิต	-.11000*	.01911	.000
		บริการ	-.01500	.01911	.433
	บริการ	การผลิต	-.09500*	.02207	.000
		การค้า	.01500	.01911	.433
ปริมาณ	การผลิต	การค้า	.06333*	.02759	.022
		บริการ	.07667*	.03186	.017
	การค้า	การผลิต	-.06333*	.02759	.022
		บริการ	.01333	.02759	.629
	บริการ	การผลิต	-.07667*	.03186	.017
		การค้า	-.01333	.02759	.629
เวลา	การผลิต	การค้า	.19750	.10069	.051
		บริการ	-.12000	.11627	.303
	การค้า	การผลิต	-.19750	.10069	.051
		บริการ	-.31750*	.10069	.002
	บริการ	การผลิต	.12000	.11627	.303
		การค้า	.31750*	.10069	.002

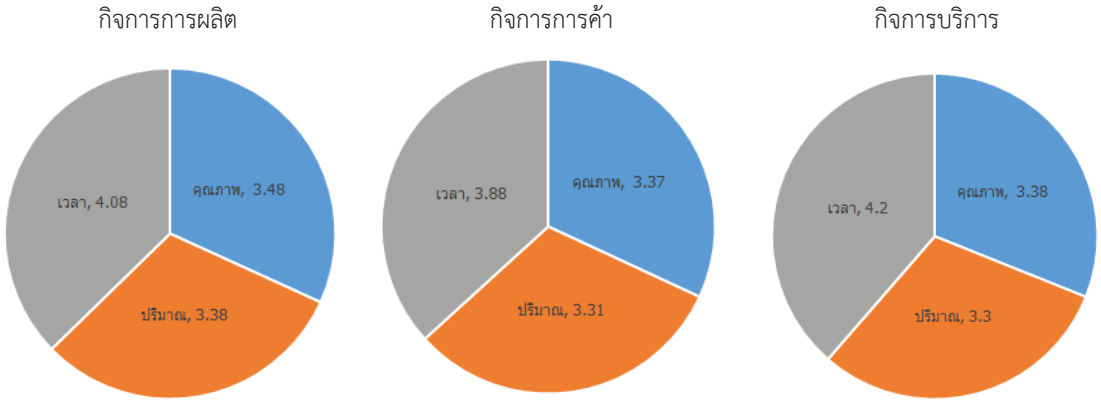
จากตารางที่ 5 พิจารณาจากค่า Sig พบว่า

ประสิทธิภาพด้านคุณภาพ คู่ที่แตกต่างกับคู่อื่น ๆ คือ การผลิต ต่างกับการค้าและบริการ มีค่า Sig.=.000 ซึ่งน้อยกว่า .05 เมื่อพิจารณาจากค่า Mean Difference (I-J) พบว่า การผลิตมีค่าเป็น บวก แสดงว่า กิจการการผลิต มีค่าเฉลี่ยสูงกว่ากิจการอื่น ๆ

ประสิทธิภาพด้านปริมาณ คู่ที่แตกต่างกับคู่อื่น ๆ คือ การผลิต ต่างกับการค้าและบริการ มีค่า Sig.=.022 และ .017 ซึ่งน้อยกว่า .05 เมื่อพิจารณาจากค่า Mean Difference (I-J) พบว่า การผลิตมีค่าเป็น บวก แสดงว่า กิจการการผลิต มีค่าเฉลี่ยสูงกว่ากิจการอื่น ๆ

ประสิทธิภาพด้านเวลา คู่ที่แตกต่างกับคู่อื่น ๆ คือ การค้า ต่างกับการบริการ มีค่า Sig.=.002 ซึ่งน้อยกว่า .05 เมื่อพิจารณาจากค่า Mean Difference (I-J) พบว่า การค้ามีค่าเป็น ลบ แสดงว่า กิจการการค้า มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่ากิจการบริการ

เพื่อให้เห็นความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการบริหารทรัพยากรมนุษย์ทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านคุณภาพ ด้านปริมาณ และด้านเวลา ตามลักษณะกิจการ ได้แก่ การผลิต การค้าและการบริการ ผู้วิจัยได้สรุป ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการบริหารทรัพยากรมนุษย์ตามลักษณะกิจการ

5. บทสรุป อภิปรายผล

การศึกษาครั้งนี้ ทำการศึกษาการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของสถานประกอบการขนาดเล็กในจังหวัดสงขลา ซึ่งเป็นสถานประกอบการที่มีศักยภาพค่อนข้างต่ำ ทั้งด้านคน เงินทุน งบประมาณ และความพร้อมของเทคโนโลยี ว่าจะมีประสิทธิภาพในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลสำหรับงานบริหารทรัพยากรมนุษย์หรือไม่ เพียงใด โดยทำการวิจัยเชิงปริมาณ เก็บข้อมูลจากนายจ้างสถานประกอบการขนาดเล็ก หรือตัวแทนนายจ้าง จำนวน 400 แห่ง แบ่งตามลักษณะกิจการ ได้แก่ การผลิตสินค้า การค้า และการบริการ ด้วยการเก็บแบบสอบถามและสัมภาษณ์ ผลการศึกษาสรุปดังนี้

สรุปลักษณะทั่วไปของนายจ้างสถานประกอบการขนาดเล็ก จังหวัดสงขลา ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุเฉลี่ย 30-44 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีรายได้ต่อเดือน 15,001-30,000 บาท มีอายุงานไม่เกิน 5 ปี อภิปรายได้ว่า ลักษณะดังกล่าว เป็นไปตามฐานข้อมูลของสถานประกอบการขนาดเล็ก ของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดสงขลา (2562) จากลักษณะดังกล่าวนี้ จะเห็นว่าคนทำงานเป็นวัยกลางคน ซึ่งไม่ใช่คนจบใหม่ จึงมีประสบการณ์การทำงานมาพอสมควร และเป็นวัยที่เรียนรู้เทคโนโลยีดิจิทัลได้ และการศึกษาระดับปริญญาตรี ที่มีผู้จบการศึกษาระดับนี้จำนวนมากในจังหวัดสงขลา สอดคล้องกับรายงานข้อมูลลูกจ้างของสำนักงานสถิติจังหวัดสงขลา (2562) ซึ่งบุคคลที่มีการศึกษาระดับนี้ล้วนมีประสบการณ์การใช้เทคโนโลยีดิจิทัล สามารถเรียนรู้ได้ดี และในด้านอายุงานส่วนใหญ่มักทำงานได้ไม่เกิน 5 ปี จึงทำให้อัตรา

การเข้า-ออกของพนักงานมีสูง ทำให้เป็นปัญหาต่อการพัฒนาการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของพิไลวรรณ จ้อยผล (2554) ศึกษาเรื่องปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยีการศึกษาของครูเกียรติยศในประเทศไทย พบว่า การยอมรับนวัตกรรม และเทคโนโลยีการศึกษาของครูเกียรติยศ เป็นผลที่เกิดขึ้นจากคุณลักษณะส่วนตัว เช่น อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง และคุณลักษณะขององค์การ เป็นต้น

สรุปการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ สถานประกอบการขนาดเล็กมีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ในระดับปานกลาง ทั้งในงานบริหาร งานพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ งานสรรหาและคัดเลือก และงานค่าตอบแทน โดยเทคโนโลยีดิจิทัลที่มีการนำมาใช้มากที่สุด 3 ลำดับ คือ ใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Network) และเว็บไซต์ (Website) ในการรับสมัครงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ใช้ User Experience (UX/UI) สร้างประสบการณ์และโอกาสให้พนักงานได้ใช้ดิจิทัลทำงาน เช่น ระบบการลางาน online รับ-ส่งหนังสือด้วย E-doc ตารางการทำงาน online และใช้ Digital Application เพื่อติดต่อ ประสานงาน ประชุม สื่อสารระหว่างพนักงานด้วยกัน และในการทำงานร่วมกันของพนักงานข้ามฝ่าย ตามลำดับ อภิปรายได้ว่า เทคโนโลยีดิจิทัลทั้ง 3 ล้วนเป็นเทคโนโลยีดิจิทัลเบื้องต้นที่มีการใช้งานกันมานานและใช้กันทั่วไป ยังไม่นำเทคโนโลยีดิจิทัลอื่นมาใช้ ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่า การเปลี่ยนแปลงและพัฒนาเทคโนโลยียังต้องพัฒนาให้ทันสมัยกว่าเดิม

ส่วนเทคโนโลยีดิจิทัลที่ยังนำมาใช้น้อยที่สุด 3 ลำดับ คือ ใช้ระบบปัญญาประดิษฐ์ Algorithms (AI) ในการสรรหาและคัดเลือกพนักงานด้วยการประเมินและวัดความเป็นไปได้ของผู้สมัครกับตำแหน่งงาน รองลงมาคือ ใช้ Internet of things (IoT) และอุปกรณ์สวมใส่ Wearable เพื่อควบคุม ดูแลระบบการจัดการสุขภาพและความปลอดภัยในการทำงาน และใช้ระบบ Cloud HR เพิ่มศักยภาพและความสามารถของพนักงานที่หลากหลาย ตามลำดับ อภิปรายได้ว่า เทคโนโลยีดิจิทัลทั้ง 3 ล้วนเป็นเทคโนโลยีดิจิทัลสมัยใหม่ชั้นสูง ที่ต้องอาศัยศักยภาพของเงินทุน บุคลากรที่เชี่ยวชาญ และต้องอาศัยการพัฒนามาอย่างยาวนาน และต่อเนื่อง ซึ่งสถานประกอบการขนาดเล็กยังไม่มีศักยภาพและความพร้อมในการใช้

ดังนั้นสถานประกอบการขนาดเล็ก ควรเพิ่มศักยภาพ และพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลให้ทันสมัย และก้าวทันต่อการเปลี่ยนแปลง เพื่อสร้างการได้เปรียบในการแข่งขัน ด้วยการการนำ Digital HR บนแอปพลิเคชันคลาวด์ พร้อมกับการพัฒนาปัญญาประดิษฐ์ (AI) และอินเทอร์เน็ตออฟธิงค์ (IoT) ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ สถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม เครือข่ายมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ (2559) เรื่อง การศึกษาศักยภาพในการปรับตัวของผู้ประกอบการธุรกิจ SMEs เพื่อรองรับการเปิดเสรีทางการค้า กรณีศึกษาจังหวัดสงขลา ที่ได้เสนอแนะผู้ประกอบการธุรกิจ SMEs ให้ทำการศึกษาและฝึกฝนให้เกิดความคุ้นชินกับเทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา เพื่อเพิ่มศักยภาพทางด้านการบริหารต่อไป

สรุประดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการบริหาร สถานประกอบการขนาดเล็ก มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ได้จากการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้อยู่ในระดับมาก โดยด้านเวลา มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านคุณภาพ และด้านปริมาณ อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ โดยประสิทธิภาพการบริหารจากการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ระดับมากที่สุด 3 ลำดับ คือ ได้งานที่รวดเร็วตามระยะเวลาที่ต้องการ รองลงมาคือ ทุกคนทำงานง่ายขึ้นผ่าน App บนสมาร์ทโฟน สะดวกทุกที่ทุกเวลา เข้าถึงได้ครบวงจร และเกิดการจ้างงานที่ยืดหยุ่นมากขึ้น ทำให้พนักงานพึงพอใจและทำงานอย่างมีความสุข ตามลำดับ อภิปรายได้ว่า การที่ประสิทธิภาพด้านคุณภาพและด้านปริมาณอยู่ในระดับปานกลาง ยังไม่สูงนั้น และเมื่อพิจารณาประสิทธิภาพที่ได้ จะเห็นว่ามีความสอดคล้องกับแนวคิดของ สุรพิชย์ พรหมสิทธิ์ (2561) ที่ได้กล่าวไว้ในงาน Digital Dialogue : “Digital HR-กระบวนการ HR ใหม่ในโลกดิจิทัล” จัดโดย คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ หัวข้อภาพรวมของการเปลี่ยนแปลงในองค์กรเมื่อยุคดิจิทัลมาถึงการรับการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว สะดวกทุกที่ทุกเวลา เข้าถึงได้ครบวงจร และเกิดการจ้างงานที่ยืดหยุ่นมากขึ้น ด้วยการทำให้ทุกคนทำงานง่ายขึ้นผ่าน App บนสมาร์ทโฟน สอดคล้องกับงานวิจัยของ พัชราภา โพธิ์อ่อง ศึกษา เทคโนโลยี (Digital HR) กับการเพิ่มประสิทธิภาพการสรรหาบุคลากรในองค์กรธุรกิจค้าปลีก พบว่า มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในทุกขั้นตอนของการสรรหาบุคลากร โดยภาพรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการสรรหาบุคลากรอยู่ในระดับสูง

และสูง มาก โดยปัจจัยด้านระยะเวลา เป็นปัจจัยเดียวที่มีระดับความคิดเห็นในระดับสูงมาก ซึ่งจากการ วิเคราะห์สามารถสรุปได้ว่า การนำเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital HR) มาใช้ในการสรรหาบุคลากร ส่งผลเชิงบวก ต่อประสิทธิภาพในการสรรหาบุคลากรทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน (ผู้สมัคร) และด้านระยะเวลา

ส่วนประสิทธิภาพการบริหารจากการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ระดับน้อยที่สุด 3 ลำดับ คือ ทำให้พนักงานสามารถทำงานได้หลายโปรเจ็กต์ (Collaboration) รองลงมาคือ เกิดการทำงานร่วมกันระหว่างคนทั่วทั้งองค์กร ได้งานจากศักยภาพและความสามารถที่หลากหลายของพนักงาน และมีข้อมูลเชิงลึกที่มีความแม่นยำ ถูกต้องตรงจากแหล่งเดียว และเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย สะดวกสำหรับทุกคน ตามลำดับ อภิปรายได้ว่า ทั้งนี้เนื่องมาจากสถานประกอบการขนาดเล็ก มีจำนวนลูกจ้างไม่มาก และส่วนใหญ่ทำงานแบบ Project based ที่มีการทำงานร่วมกัน ได้ใช้ความสามารถหลากหลายอยู่แล้วโดยปกติ เทคโนโลยีดิจิทัลจึงไม่ได้ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพที่มากขึ้นกว่าเดิม

สรุปการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการบริหารจำแนกตามลักษณะกิจการ ค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการบริหาร มีความแตกต่างกันตามลักษณะกิจการ โดยประสิทธิภาพด้านคุณภาพ และด้านปริมาณ กิจการการผลิต มีค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพสูงกว่ากิจการอื่น ๆ ส่วนประสิทธิภาพด้านเวลา กิจการการค้ามีค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพน้อยกว่ากิจการบริการ อภิปรายได้ว่า กิจการผลิต ต้องปรับเปลี่ยนจากการผลิตสินค้า “โภคภัณฑ์” ไปสู่สินค้าเชิง “นวัตกรรม” ที่จะต้องพัฒนาศักยภาพในการผลิตอย่างสร้างสรรค์ หรือ Creative production ด้วยประสิทธิภาพของเทคโนโลยี สอดคล้องกับ ศุภกร ศิรสุนทร (2560) ที่เขียนไว้ในบทความเรื่อง 4.0 คืออะไร ทำไมต้อง 4.0 ? ว่าการเปลี่ยนจากการผลิตแบบเดิมๆ ที่ใช้ทรัพยากรและแรงงานจำนวนมาก เพื่อให้เกิดผลทางเศรษฐกิจ (ทำมากแต่ได้น้อย) มาสู่การใช้ความคิดสร้างสรรค์ผนวกกับเทคโนโลยีและนวัตกรรมในการสร้างมูลค่า (ทำน้อย แต่ได้มาก) แทน ประเทศไทย 4.0 จะขับเคลื่อนด้วยเศรษฐกิจสร้างสรรค์ (Creative Economy) ก็จะต้องพัฒนาศักยภาพ และใช้เทคโนโลยีนวัตกรรมในการผลิตแทนคนมากขึ้น และการทำงานที่จะต้องเปลี่ยนรูปแบบใหม่ โดยการอาศัยเทคโนโลยีเป็นหลัก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุรศักดิ์ ชะมารัมย์ ทำการศึกษาการทำงานรูปแบบใหม่ด้วยเทคโนโลยีโทรศัพท์มือถือ : ประเด็นความท้าทายใหม่ของการสรรหาและการคัดเลือกบุคลากรในยุดประเทศไทย 4.0 ซึ่งทำการวิเคราะห์ให้เห็นถึงทิศทางและแนวโน้มของการทำงานรูปแบบใหม่ด้วยเทคโนโลยีโทรศัพท์มือถือ ที่จะช่วยพัฒนาประเทศให้เป็นประเทศที่มีเศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม โดยอาศัยเทคโนโลยี ความคิดสร้างสรรค์ และนวัตกรรม เป็นพื้นฐาน ดังนั้น รูปแบบการทำงานใหม่ จึงมีลักษณะที่ให้ความสำคัญและเน้นการทำงานแบบไร้สาย การเพิ่มความคล่องตัวในการทำงาน ให้เกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ประหยัดเวลา ลดค่าใช้จ่าย มุ่งให้ความสำคัญต่อการทำงานแทนคนด้วยระบบอัตโนมัติ เน้นเครื่องมือวิเคราะห์ที่ชาญฉลาด การทำงานแบบไร้กระดาษ แต่จะให้ความสนใจกับมนุษย์ที่ประสบการณ์และสมรรถนะที่ทำให้สามารถรับมือกับโอกาสและภัยคุกคามที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว

6. เอกสารอ้างอิง (References)

พิไลวรรณ จ้อยีผล. (2554). ปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยีการศึกษา ของครูเกียรติยศในประเทศไทย. สืบค้นเมื่อ 11 มกราคม 2563 จาก https://www.gotoknow.org/post/442126.

พัชราภา โพธิ์อ่อง. (2561). **เทคโนโลยี (Digital HR) กับการเพิ่มประสิทธิภาพการสรรหาบุคลากรในองค์กรธุรกิจค้าปลีก.** ปริญญานิพนธ์ระดับบัณฑิตศึกษา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ศุภกร ศิรสุนทร. (2560). 4.0 คืออะไร ทำไมต้อง 4.0 ?. สืบค้นเมื่อ 19 มกราคม 2563 จาก https://www.esanbiz.com

สถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม เครือข่ายมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. (2559). การศึกษาศักยภาพในการปรับตัวของผู้ประกอบการธุรกิจ SMEs เพื่อรองรับการเปิดเสรีทางการค้า กรณีศึกษาจังหวัดสงขลา . สืบค้นเมื่อ 22 กุมภาพันธ์ 2563 จาก http://www.sme.go.th/thupload.php

สุรพิชย์ พรหมสิทธิ์. (2561). Digital HR-กระบวนการ HR ใหม่ในโลกดิจิทัล. เสวนา Digital Dialogue คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.สืบค้นเมื่อ 8 มกราคม 2563 จาก https://www.the101.word/digitalhr

สุรศักดิ์ ชะมารัมย์. (2560). **ทำการศึกษาการทำงานรูปแบบใหม่ด้วยเทคโนโลยีโทรศัพท์มือถือ : ประเด็นความท้าทายใหม่ของการสรรหาและการคัดเลือกบุคลากรในยุดประเทศไทย 4.0.** วารสารบริหารธุรกิจ เศรษฐศาสตร์และการสื่อสาร. ปีที่ 12 ฉบับที่ 2 กรกฎาคม – ธันวาคม 2560 หน้า 9-22.

สำนักงานสถิติจังหวัดสงขลา. (2562). รายงานสถิติจังหวัดสงขลา พ.ศ.2562. กองสถิติพยากรณ์ สำนักงานสถิติแห่งชาติ. กรุงเทพ.

สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดสงขลา. (2562). สถานการณ์แรงงานและการจ้างงานจังหวัดสงขลา พ.ศ. 2562. สำนักแรงงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดสงขลา. สงขลา.