

สมรรถนะการปฏิบัติงานในยุคดิจิทัลของพนักงาน บริษัท ฟังก์ชั่น
อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด (มหาชน)

WORK COMPETENCY FOR STAFFS IN DIGITAL ERA FOR FUNCTION
INTERNATIONAL PUBLIC COMPANY LIMITED STAFFS

ภาวิน ชินะโชติ
Pavin Chinachoti

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
School of Management Science, Sukhothai Thammathirat Open University
E-mail: pavin.chi@stou.ac.th

Received:	May 29, 2022
Revised:	September 6, 2022
Accepted:	September 8, 2022

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสมรรถนะในการปฏิบัติงานในยุคดิจิทัลของพนักงานบริษัท ฟังก์ชั่น อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด (มหาชน) งานวิจัยนี้มีผู้ให้ข้อมูลหลัก คือ ผู้บริหารของ บริษัท ฟังก์ชั่น อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด (มหาชน) หรือตัวแทนที่ได้รับมอบหมายจากผู้ประกอบการ ทั้งหมด 10 คน เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลใช้แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์เนื้อหา และตรวจสอบยืนยัน

ผลการวิจัยพบว่า สมรรถนะการปฏิบัติงานในยุคดิจิทัลของพนักงานบริษัท ฟังก์ชั่น อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด (มหาชน) ได้แก่ ความรู้และความสามารถในการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัล และซอฟต์แวร์ในการทำงาน ลักษณะงาน การทำงานแบบผสมผสาน กฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ทักษะในการสื่อสารด้านภาษาอังกฤษ การตัดสินใจแก้ไขปัญหาที่ซับซ้อนและความคิดริเริ่ม และนวัตกรรม การทำงานเป็นทีม การพัฒนาตนเอง ความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง และการมีมนุษยสัมพันธ์

คำสำคัญ

สมรรถนะการปฏิบัติงาน ยุคดิจิทัล สังคมยุคดิจิทัล 4.0

ABSTRACT

The objectives of this research were to study work competency for staffs in digital era for function international public company limited staffs. The key informants were executives of Function International Public Company Limited or their

representatives. The data was collected by an in-depth semi-structured interview. and was analyzed by the content analysis and text verification synthesis.

The result of the research revealed that: work competency for Function International Public Company Limited Staffs which were, knowledge and ability to use digital technology and software, job description, hybrid work, privacy laws, English communication skills, complicated problem solving decision making, intuitiveness and innovation, teamwork, self-improvement, readiness for changes, and human relations.

Keywords

Work Competency, Digital Era, Digital Society 4.0

ความสำคัญของปัญหา

ภายใต้การก้าวสู่ศตวรรษที่ 21 ทุกประเทศทั่วโลกกำลังเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงเพื่อเข้าสู่โลกแห่งสังคมยุคดิจิทัล 4.0 ซึ่งเป็นยุคที่มีการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาอย่างรวดเร็วโดยเฉพาะอย่างยิ่งการเปลี่ยนแปลงในด้านเทคโนโลยี ซึ่งสังคมยุคดิจิทัลนั้นจะนำเทคโนโลยีหลอมรวมเข้าไปในการใช้ชีวิตของคนและมีการเปลี่ยนรูปแบบโครงสร้างด้านกิจกรรมทางเศรษฐกิจต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นกระบวนการผลิต การค้า และการบริการ ทำให้ทุกองค์การธุรกิจจำเป็นต้องมีการปรับตัวและดำเนินการนำเอาเทคโนโลยีต่าง ๆ มาใช้ในการจัดการเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพที่สูงมากขึ้น ในประเทศไทยจึงจำเป็นต้องผลักดันให้ส่วนของธุรกิจเร่งนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการขับเคลื่อนและพัฒนาประเทศซึ่งเห็นได้จากแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560-2564) (NESDC, 2022) ซึ่งปัจจุบันเมื่อมีการผลักดันให้นำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการดำเนินงานทางธุรกิจเพื่อทดแทนอัตรากำลังของคน (Human) แต่จากการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วนั้นได้เห็นถึงปัญหาจากสมรรถนะของพนักงานทั้งด้านความรู้ ทักษะ และความเชี่ยวชาญ ที่เปลี่ยนไปในหลายมิติ เช่น จากพนักงานที่ไร้ทักษะจะกลายมาเป็นพนักงานที่มีความรู้ การทำงานที่ต้องเน้นให้เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ การทำงานแบบต่างคนต่างทำต้องเปลี่ยนมาเป็นการทำงานแบบทีม รวมถึงบุคลากรที่จะมีทักษะชำนาญเพียงอย่างเดียวเป็นพนักงานที่มีทักษะหลากหลายด้าน การเข้าสู่ยุคดิจิทัล (Digital Era) เป็นการใช้เทคโนโลยีที่มีความรวดเร็วในการสื่อสารการส่งผ่านข้อมูลความรู้ต่าง ๆ ที่มีอยู่ในสังคมไม่ว่าจะเป็น ข่าวสาร ภาพหรือวิดีโอที่ทุกคนสามารถเข้าถึงได้อย่างรวดเร็วทุกที่และทุกเวลา องค์การต่างสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานในทุกด้านจากการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้

ดังนั้น องค์การต่าง ๆ จึงมีการมุ่งเน้นการพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานให้ เป็นไปตามการเปลี่ยนแปลงในยุคดิจิทัล แต่การปฏิบัติของพนักงานยังมีการยึดติดในแนวคิดในการทำงานแบบเดิม ทำให้ผู้บริหารต้องมีการศึกษาถึงระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานและสามารถนำไปพัฒนาให้มีสมรรถนะที่สูงขึ้น ส่งผลให้องค์การได้พนักงานที่มีประสิทธิภาพสามารถดำเนินงานทางธุรกิจได้อย่างราบรื่นและประสบความสำเร็จ บริษัท ฟังก์ชัน อินเทอร์เน็ต เนชั่น จำกัด (มหาชน) เป็นบริษัทดำเนินการผลิต นำเข้า และขายส่ง ผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับระบบน้ำ

อย่างครบวงจร ยังมีแผนขยายธุรกิจแบบครบวงจรในรูปแบบร้าน One stop service ทำให้การดำเนินการในการผลิตและการจัดจำหน่ายโดยขายส่งเครื่องกรองน้ำที่ใช้ในกลุ่มพาณิชย์ (Function International Public Company Limited, 2022) ซึ่งทางองค์การกำลังเตรียมความพร้อมการพัฒนากระบวนการทำงานให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงในยุคดิจิทัล โดยเฉพาะการเปลี่ยนแปลงสมรรถนะของพนักงานในการปฏิบัติงานให้สูงขึ้นซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการขับเคลื่อนองค์การให้ประสบความสำเร็จตามท้องถื่นที่ตั้งเอาไว้ ซึ่งเครื่องมือสำคัญที่องค์การนำมาใช้ในการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน เรียกว่า สมรรถนะ หรือ (Competency) เป็นการเพิ่มสมรรถนะของพนักงานที่นับว่าเป็นความสามารถพื้นฐานในการสร้างความได้เปรียบและนำไปสู่การพัฒนาให้องค์การมีความสามารถด้านอื่น ๆ รวมถึงนำมาประยุกต์ใช้มากยิ่งขึ้น โดยทั่วไปสมรรถนะสามารถจำแนกได้เป็นสองประเภทใหญ่ ๆ 1) ความสามารถเชิงสมรรถนะหลัก (Core Competency) และ 2) ความสามารถเชิงสมรรถนะด้านเทคนิค (Technical Competency) ซึ่งจะมีชั้นความสามารถแตกต่างกันไปตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายหรือคาดหวัง สมรรถนะจะสะท้อนถึงความสามารถที่พนักงานต้องมีก่อนที่จะได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานหนึ่ง ๆ โดยองค์ประกอบของสมรรถนะ มีองค์ประกอบสำคัญ 5 ประการ คือ ความรู้ ทักษะ ทักษะ บุคลิกประจำตัวของบุคคล และแรงจูงใจหรือแรงขับภายใน สอดคล้องกับ Spencer and Spencer (1993) ที่อธิบายถึงคุณลักษณะดังกล่าวในโมเดลภูเขาน้ำแข็ง (Iceberg Model) โดยแบ่งออกเป็นสองส่วนคือ ส่วนที่มองเห็นได้ ได้แก่ ความรู้ และทักษะ กับส่วนที่ซ่อนอยู่ภายใน ได้แก่ ทักษะ ค่านิยม ภาพลักษณ์ของตนเอง บุคลิกประจำตัว และแรงจูงใจ สอดคล้องกับ Parry (1997) ได้จัดองค์ประกอบของสมรรถนะออกเป็น 3 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) ความรู้ 2) ทักษะ และ 3) คุณลักษณะ โดยได้รวมอุปนิสัย แรงจูงใจ และอัตมโนทัศน์ ไว้ด้วยกันโดยสรุปองค์ประกอบของสมรรถนะที่กล่าวมาทั้งหมด มักจะเห็นได้เพียง 2 ส่วนที่อยู่เหนือน้ำเท่านั้น อีก 4 ส่วนที่อยู่ใต้น้ำนั้นค่อนข้างจะเป็นเรื่องยุ่งยากที่จะรับรู้เพราะอาจจะต้องใช้เวลานาน และแต่ละคนมีความแตกต่างกัน ซึ่งสมรรถนะจะมีผลกระทบต่องานหลักของตำแหน่งงานหนึ่ง ๆ โดยกลุ่มความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะที่สัมพันธ์กับผลงานของตำแหน่งงานนั้น

ในการทำงานยุคดิจิทัลองค์การสามารถนำกรอบสมรรถนะด้านดิจิทัลมากระดัดมาตรฐานเพื่อสร้างความสามารถด้านดิจิทัลขององค์การ ได้แบ่งไว้เป็นส่วนคือ 1) การเข้าใจดิจิทัล (Digital Literacy) หมายถึง บุคคลมีสมรรถนะในการเข้าถึง ค้นหาคัดกรอง วิเคราะห์ สังเคราะห์ จัดการ ประยุกต์ใช้ สื่อสาร สร้าง แบ่งปัน และติดตามข้อมูล (Data) สารสนเทศ (Information) และสาร (Content Media) ได้อย่างเหมาะสม ไม่ละเมิดสิทธิผู้อื่น มีความรับผิดชอบ ปลอดภัย มีมารยาทไม่ละเมิดกฎหมาย ด้วยเครื่องมือและเทคโนโลยีที่เหมาะสมและหลากหลาย 2) การใช้ดิจิทัล (Digital Skill/ICT Skill) บุคคลมีสมรรถนะในการใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีต่าง ๆ ด้านดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพ หลากหลาย และสามารถประยุกต์ใช้ในงานได้มากขึ้น ได้แก่ การประกอบอาชีพ การศึกษาและเรียนรู้เพื่อพัฒนาตนเอง การดำเนินชีวิตประจำวัน เป็นต้น 3) การแก้ปัญหาด้วยเครื่องมือดิจิทัล (Problem Solving with Digital Tools) หมายถึง บุคคลมีสมรรถนะในการระบุนความต้องการและทรัพยากรได้ สามารถตัดสินใจใช้เครื่องมือดิจิทัลที่เหมาะสมได้อย่างชาญฉลาดตามวัตถุประสงค์และความต้องการได้ สามารถแก้ปัญหาอย่างเชื่อมโยงกันด้วยเครื่องมือดิจิทัลได้สามารถใช้เทคโนโลยีอย่างสร้างสรรค์ สามารถแก้ปัญหาเชิงเทคนิค และสามารถปรับปรุงพัฒนา

สมรรถนะตนเองให้เท่าทันโลกได้ และส่วนสุดท้ายคือ 4) การปรับตัวการเปลี่ยนแปลงดิจิทัล (Adaptive Digital Transform) หมายถึง บุคคลมีสมรรถนะในการยืดหยุ่นและปรับตัวต่อโลกที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและกระแสความเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ เช่น การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี (Digital disruption) กระแสโลกาภิวัตน์ (Globalization) เป็นต้น

ด้วยเหตุผลดังกล่าวผู้วิจัยจึงมีความสนใจในการศึกษาเรื่อง สมรรถนะในการปฏิบัติงานในยุคดิจิทัลของพนักงานบริษัท ฟังก์ชั่น อินเทอร์เน็ตชั้นเนล จำกัด (มหาชน) เพื่อนำผลการศึกษาเป็นแนวทางในการพัฒนาพนักงานของบริษัทให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงในยุคดิจิทัล

โจทย์วิจัย/ปัญหาวิจัย

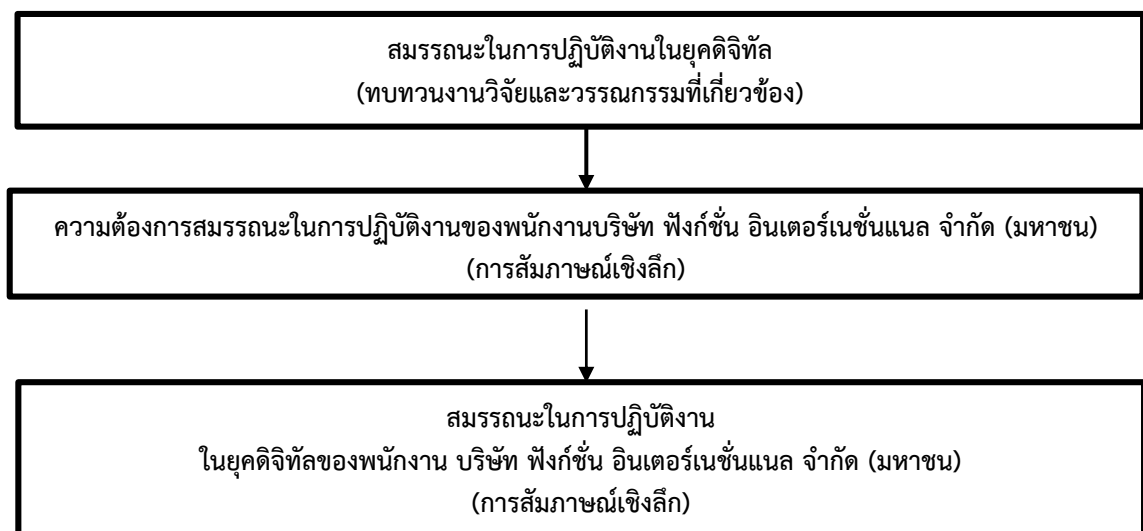
จากการเปลี่ยนแปลงในอดีตจนมาถึงยุคดิจิทัลในปัจจุบันที่เทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทสำคัญ ซึ่งทุกองค์กรต้องนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานในทุกด้าน ทำให้สมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานก็ต้องเปลี่ยนแปลงไป ดังนั้นสมรรถนะในการปฏิบัติงานในยุคดิจิทัลของพนักงานบริษัท ฟังก์ชั่น อินเทอร์เน็ตชั้นเนล จำกัด (มหาชน) มีองค์ประกอบที่สำคัญอะไรบ้าง

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาสมรรถนะในการปฏิบัติงานในยุคดิจิทัลของพนักงานบริษัท ฟังก์ชั่น อินเทอร์เน็ตชั้นเนล จำกัด (มหาชน)

กรอบแนวความคิด

การวิจัยเรื่องสมรรถนะในการปฏิบัติงานในยุคดิจิทัลของพนักงานบริษัท ฟังก์ชั่น อินเทอร์เน็ตชั้นเนล จำกัด (มหาชน) ผู้วิจัยใช้องค์ประกอบของสมรรถนะ Parry (1997) ได้แก่ 1) ความรู้ 2) ทักษะ และ 3) คุณลักษณะ ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดดังต่อไปนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องสมรรถนะในการปฏิบัติงานในยุคดิจิทัลของพนักงานบริษัท ฟังก์ชั่น อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด (มหาชน) เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพซึ่ง ผู้ให้ข้อมูลหลัก คือ ผู้บริหารของบริษัท ฟังก์ชั่น อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด (มหาชน) หรือตัวแทนที่ได้รับมอบหมายจากผู้ประกอบการ ทั้งหมด 10 คน เกณฑ์ในการเลือกผู้ให้ข้อมูลหลัก คือ เป็นผู้บริหารระดับกลางขึ้นไป เป็นผู้ที่รับผิดชอบในสายงาน และมีความเต็มใจในการให้ข้อมูล ซึ่งจะประกอบด้วยตัวแทนจากสายงานต่าง ๆ 10 คน ได้แก่ จัดจำหน่ายและการตลาด จำนวน 2 คน, จัดซื้อผลิตภัณฑ์ จำนวน 1 คน, การผลิตและคลังสินค้า จำนวน 1 คน, วิจัยและพัฒนา จำนวน 1 คน, เทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 2 คน, ทรัพยากรมนุษย์ จำนวน 1 คน, ธุรกิจและซ่อมบำรุง จำนวน 1 คน, และ บัญชี จำนวน 1 คน

เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลใช้แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) ตรวจสอบคุณภาพด้วยวิธีการตรวจสอบสามเส้าด้านข้อมูลโดยพิจารณาจากแหล่งบุคคลคือ นักวิจัย ผู้ตอบแบบสอบถาม และนักวิชาการ การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การสังเคราะห์ข้อความ

การเก็บรวบรวมข้อมูลโดย 1) ผู้วิจัยจะมีการศึกษาข้อมูลทุติยภูมิ จากงานวิจัย วารสาร และบทความต่าง ๆ เพื่อค้นหาสมรรถนะในการปฏิบัติงานในยุคดิจิทัล 2) การศึกษาความต้องการสมรรถนะของบริษัทโดยทำจดหมายขอสัมภาษณ์แก่ผู้ประกอบการ จากนั้นผู้วิจัยทำการสัมภาษณ์โดยคำนึงถึงหลักจริยธรรมในการวิจัย โดยใช้วิธีการบันทึกเสียงหลังจากนั้นจึงถอดข้อความในการสัมภาษณ์แล้วส่งกลับไปให้ผู้ให้สัมภาษณ์ยืนยันความถูกต้อง เพื่อให้ได้สมรรถนะในการปฏิบัติงานในยุคดิจิทัลของพนักงานบริษัท ฟังก์ชั่น อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด (มหาชน) วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

ผลการวิจัย

1. สมรรถนะในการปฏิบัติงานในยุคดิจิทัล จากการทบทวนงานวิจัย วารสาร และบทความต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง มีข้อมูลดังนี้ Calvani et al (2009) ได้เสนอกรอบของสมรรถนะดิจิทัลประกอบด้วยมิติทั้งหมด 4 ด้าน ได้แก่ ด้านเทคโนโลยี ด้านความรู้ ด้านจริยธรรม และด้านการบูรณาการ Wladawsky-Berger (2015) ได้เขียนบทความเรื่อง Skills and Jobs in the Digital Economy ได้กล่าวถึงการเปลี่ยนแปลงปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้ 1) กระบวนการคิด ได้แก่ การแก้ไขปัญหาที่ซับซ้อน ความมีเหตุผล การคิดเชิงวิพากษ์ ทักษะในการพูด ความเร็วในการทำความเข้าใจ และทักษะการเขียนบรรยาย 2) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ได้แก่ การปรับตัว การช่วยเหลือผู้อื่น ทำงานร่วมกัน ความไว้วางใจ การบริการที่ดี และความอดทนจากความเครียด 3) ความคิดริเริ่ม ได้แก่ ความสำเร็จ ความคิดริเริ่ม และแนวคิดนวัตกรรม Warman (2013) ได้เขียนบทความเรื่อง Digital Economy needs 75,000 Workers ได้กล่าวว่าเศรษฐกิจดิจิทัลจะมีส่วนช่วยในการพัฒนาเศรษฐกิจได้อย่างยั่งยืนแต่ต้องให้แรงงานมีความรู้และทักษะในด้านดิจิทัล OECD (2014) ได้ทำการวิจัยเรื่อง Skill and Jobs in Internet Economy ผลการศึกษาพบว่าเศรษฐกิจดิจิทัลจะต้องมีแรงงานที่มีทักษะทั่วไปและความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านเทคโนโลยี ตลอดจนทักษะความรู้และประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์นอกจากนี้ยังพบปัญหาในเรื่องความขัดแย้งในการทำงาน เช่น ทักษะคิด

หรือวัฒนธรรมของแรงงาน PWC (2013) ได้ทำการวิจัยเรื่อง Global 100 Software Leaders 2013 จากการศึกษาพบว่าแนวโน้มของอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์อุปกรณ์มือถือจะมีการเปลี่ยนแปลงในหลาย ๆ ด้าน ดังนั้นต้องมีความเข้าใจในตัวแอปพลิเคชันและซอฟต์แวร์ที่ถูกพัฒนาขึ้นมาใหม่และต้องมีความเข้าใจลูกค้ามากยิ่งขึ้น Adalet McGowan and Andrews (2015) ได้เขียนบทความเรื่อง Skills for Digital World จากการศึกษาพบว่าการยกระดับทักษะและความสามารถของแรงงานเพื่อให้รองรับความท้าทายของยุคดิจิทัล ได้แก่ 1) ทักษะด้านพื้นฐานด้านไอซีทีกับทักษะอื่น ๆ เช่น ความรู้ในเรื่อง Machine learning ความรู้ความเข้าใจในการนำไอซีทีไปใช้ในธุรกิจ 2) ความสามารถในการประเมินและคาดการณ์การนำเอาข้อมูลที่ได้รับมาเป็นประโยชน์ในการใช้งาน 3) ทักษะเพื่อแข่งขันและเพิ่มความสามารถในการทำงาน เช่น ทำงานเป็นทีม การทำงานแบบยืดหยุ่น การอบรม เป็นต้น 4) ควรพัฒนาสิ่งที่ตอบสนองต่อความต้องการของทักษะใหม่ ๆ ได้ Bloomberg (2015) ได้ทำวิจัยเรื่อง Job Skill Companies Want but Can't Get จากการศึกษาพบว่าความสำคัญที่นายจ้างให้กับทักษะที่ต้องการ ได้แก่ ความสามารถในการแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์ ความสามารถในการสื่อสาร การคิดเชิงกลยุทธ์ ภาวะผู้นำ ส่วนทักษะที่นายจ้างไม่สนใจ ได้แก่ ความคิดริเริ่ม การตัดสินใจ ความขยันและอดทน และ Peamthaworn (2017) ได้มีการวิจัยเรื่องแนวทางการพัฒนาสมรรถนะการทำงานของบุคลากรในสายวิชาชีพด้านเทคโนโลยีดิจิทัลที่ปฏิบัติงานในภาคเอกชนกรณีศึกษาบริษัทเทคโนโลยีสารสนเทศ ผลการวิจัยพบว่าสมรรถนะของบุคลากรในสายวิชาชีพดิจิทัลควรพัฒนาสมรรถนะ ได้แก่ การปรับตัวให้สามารถทำงานได้กับทุกวัย ทักษะในการเจรจากับลูกค้า ความรู้กฎหมายเกี่ยวกับลิขสิทธิ์ สิทธิบัตรและการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคล ความรู้นโยบายบริษัทลูกค้า ทักษะการเรียนรู้ด้วยตนเอง ความต้องการรู้สิ่งใหม่ ความกระตือรือร้นการทำงานเป็นทีม และทักษะการสื่อสาร

2. สมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ฟังก์ชัน อินเทอร์เน็ตบนชั้นแนล จำกัด (มหาชน) ผลจากการสัมภาษณ์ ทางบริษัทได้มีการเปลี่ยนแปลงระบบการทำงานโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ตลอดจนโปรแกรมใหม่ ๆ มาประยุกต์ใช้มากขึ้น ทั้งนี้มาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน รวมถึงการสื่อสารภายในหน่วยงาน แต่จากการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวยังไม่เห็นถึงสมรรถนะที่ยังมีความต้องการเพื่อสนับสนุนการทำงาน ได้แก่ ความรู้และความสามารถในการใช้เทคโนโลยีใหม่ การประยุกต์ใช้โปรแกรมหรือเครื่องมือที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ความสามารถในการเลือกใช้เทคโนโลยีมาสนับสนุนในการทำงาน เช่น ERP Cloud Application ต่าง ๆ รูปแบบการทำงานที่เป็นแบบผสมผสาน (Hybrid Work) ทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ ความเข้าใจในระเบียบและนโยบายของบริษัท ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

ในส่วนของพฤติกรรมของพนักงานที่ควรให้ความสำคัญ ได้แก่ การทำงานเป็นทีม ทักษะที่ดีในการทำงาน ความอยากรู้ในสิ่งใหม่และการพัฒนาตนเอง ความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง การสื่อสาร ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ การตัดสินใจในการแก้ปัญหา ความหลากหลายในการทำงาน แรงจูงใจในการทำงาน ความอดทนและรับผิดชอบในการทำงาน

อภิปรายผล

จากวัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อศึกษาสมรรถนะในการปฏิบัติงานในยุคดิจิทัลของพนักงานบริษัท ฟังก์ชั่น อินเทอร์เน็ต เนชั่นแนล จำกัด (มหาชน) จากการสรุปข้อมูลจากการทบทวนงานที่เกี่ยวข้องและผลจากการสัมภาษณ์ พบว่า สมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ฟังก์ชั่น อินเทอร์เน็ต เนชั่นแนล จำกัด (มหาชน) มีองค์ประกอบดังนี้

ด้านความรู้ ประกอบด้วย เทคโนโลยีดิจิทัล และซอฟต์แวร์ในการทำงาน นโยบาย ระเบียบ และวัฒนธรรมองค์กร ลักษณะงาน และกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล สอดคล้องกับ Peamthaworn (2017) ได้มีการวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาสมรรถนะการทำงานของบุคลากรในสายวิชาชีพด้านเทคโนโลยีดิจิทัลที่ปฏิบัติงานในภาคเอกชนกรณีศึกษาบริษัทเทคโนโลยีสารสนเทศ ผลการวิจัยพบว่า สมรรถนะของบุคลากรในสายวิชาชีพดิจิทัลควรพัฒนาสมรรถนะ ซึ่งจะมีเรื่องของความรู้กฎหมายเกี่ยวกับลิขสิทธิ์ สิทธิบัตรและการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคล และความรู้นโยบายบริษัททุกค่า

ด้านความสามารถและทักษะ ประกอบด้วย การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล และซอฟต์แวร์ในการทำงาน การทำงานที่ยืดหยุ่น การทำงานแบบผสมผสานทั้งในสถานที่และออนไลน์ (Hybrid Work) ทักษะในการสื่อสาร ภาษาอังกฤษ การตัดสินใจแก้ไขปัญหาที่ซับซ้อน และความคิดริเริ่มและนวัตกรรม สอดคล้องกับ Arruksomboon and Buapliansee (2021) ได้ศึกษาเรื่อง สมรรถนะของนักทรัพยากรมนุษย์มืออาชีพที่นำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานยุคดิจิทัล ในกลุ่มจังหวัดเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก พบว่า ทักษะของนักทรัพยากรมนุษย์ในยุคดิจิทัลควรมีทักษะ 3 ด้าน ประกอบด้วย 1) การเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ ๆ 2) มีความรู้เรื่องโซเซียลมีเดีย และ 3) มีทักษะด้านการตลาด และสอดคล้องกับ Sittisak (2020) ได้ศึกษาเรื่อง สมรรถนะการรู้ดิจิทัลที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานของบุคลากรคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น พบว่า การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรทั้งประเภทวิชาการ และประเภทสนับสนุน ใช้อุปกรณ์เทคโนโลยีดิจิทัลคือ คอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ และ Smart phone มีวัตถุประสงค์ในการใช้เพื่อการทำงาน ส่วนการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงานและการทำงานร่วมกันนั้น บุคลากรทั้งสองประเภทมีการใช้งานที่แตกต่างกัน คือ บุคลากรประเภทวิชาการใช้ Microsoft word ส่วนบุคลากรประเภทสนับสนุนใช้ Social media และสอดคล้องกับ Tansongnoen (2021) ได้ศึกษาเรื่อง องค์ประกอบสมรรถนะของผู้บริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต 1 พบว่า องค์ประกอบสมรรถนะของผู้บริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัลสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต 1 ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบได้แก่ 1) นวัตกรรม 2) ความสามารถในการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ 3) ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และ 4) ทักษะด้านคอมพิวเตอร์

ด้านคุณลักษณะอื่น ๆ ประกอบด้วย จริยธรรม การทำงานเป็นทีม ทศนคติที่ดีและแรงจูงใจในการทำงาน ความอยากรู้อยากเห็นและการพัฒนาตนเอง ความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง มนุษย์สัมพันธ์ และความอดทนและรับผิดชอบในการทำงาน สอดคล้องกับ Calvani et al (2009) ได้เสนอกรอบของสมรรถนะดิจิทัลประกอบด้วยมิติทั้งหมด 4 ด้าน ได้แก่ ด้านเทคโนโลยี ด้านความรู้ ด้านจริยธรรม และด้านการบูรณาการ และยังสอดคล้องกับ Peamthaworn (2017) ได้มีการวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาสมรรถนะการทำงานของบุคลากรในสายวิชาชีพด้านเทคโนโลยีดิจิทัล

ที่ปฏิบัติงานในภาคเอกชนกรณีศึกษาบริษัทเทคโนโลยีสารสนเทศ ผลการวิจัยพบว่าสมรรถนะของบุคลากรในสายวิชาชีพดิจิทัลควรพัฒนาสมรรถนะ ซึ่งจะมีเรื่องของทักษะการเรียนรู้ด้วยตนเอง ความต้องการรู้สิ่งใหม่ ความกระตือรือร้น และการทำงานเป็นทีม

สามารถสรุปสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ฟังก์ชั่น อินเทอร์เน็ตชั้นเนล จำกัด (มหาชน) ได้ตามภาพ



ภาพที่ 2 สมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ฟังก์ชั่น อินเทอร์เน็ตชั้นเนล จำกัด (มหาชน)

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. สมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ฟังก์ชั่น อินเทอร์เน็ตชั้นเนล จำกัด (มหาชน) ทางฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ของบริษัทควรจะมีการศึกษาหรือสอบถามเครื่องมือเทคโนโลยีดิจิทัล ที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการทำงานได้อยู่เสมอ เพื่อสร้างหลักสูตรในการให้ความรู้หรือสามารถประยุกต์ใช้เครื่องมือที่ทันสมัยแก่พนักงาน รวมถึงสร้างความเข้าใจในระเบียบ นโยบายในการทำงาน และรูปแบบการทำงานที่กำลังจะเปลี่ยนแปลงไปในแบบผสมผสานมากขึ้น ส่วนสำคัญที่สุดคือการสร้างความเข้าใจในเพื่อนร่วมงาน การสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่สนับสนุนการทำงาน การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพให้มากขึ้น รวมถึงการทำงานเป็นทีม ทั้งภายในหน่วยงานและนอกหน่วยงาน โดยวิธีในการจัดกิจกรรม ฝึกอบรม ในเรื่องที่เกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอ

2. แนวทางในการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานในยุคดิจิทัลของพนักงานบริษัท ฟังก์ชั่น อินเทอร์เน็ตชั้นเนล จำกัด (มหาชน) แบ่งตามสมรรถนะ ด้านความรู้ องค์กรต้องใช่วิธีที่มุ่งเน้นให้ผู้

ที่รับการพัฒนามีความรู้ที่เกี่ยวข้องกับนโยบาย ระเบียบในการปฏิบัติงานอย่างถูกต้อง กฎหมาย คัมครองข้อมูลส่วนบุคคล เช่น การบรรยาย การอภิปรายกลุ่ม สำหรับด้านทักษะและความสามารถ องค์การต้องใช้วิธีที่มุ่งเน้นให้ผู้รับการพัฒนาศักยภาพปฏิบัติงาน ทั้งในเรื่อง การประยุกต์ใช้ เทคโนโลยีดิจิทัล การทำงานที่ยืดหยุ่น การทำงานแบบผสมผสาน เช่น การฝึกอบรมในงาน การสาธิต และการจำลองสถานการณ์ และด้านคุณลักษณะอื่น ๆ องค์การสามารถใช้วิธีที่มุ่งเน้นให้ผู้รับการพัฒนามีพฤติกรรมการทำงานเป็นทีม ทักษะที่ดีเกี่ยวกับสิ่งต่าง ๆ มีมนุษยสัมพันธ์ ความพร้อมในการเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงาน เช่น การแสดงบทบาทสมมติ และการแสดงแบบพฤติกรรม

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. เนื่องจากการวิจัยในครั้งนี้มุ่งเน้นในส่วนของสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงาน ดังนั้น ควรจะมีการศึกษาถึงสมรรถนะในกลุ่มผู้บริหาร เนื่องจากเป็นกลุ่มที่มีผลกระทบต่อทิศทางการทำงานขององค์การมากที่สุด
2. จากการศึกษาในครั้งนี้ควรจะศึกษาในอุตสาหกรรมที่ใกล้เคียงกัน เพื่อเป็นการยืนยันถึงสมรรถนะในการปฏิบัติงานที่จำเป็นในยุคดิจิทัล

References

- Adalet McGowan, M. & Andrews, D. (2015). **Skills for a Digital World**, OECD Publishing. Retrieved from <https://www.oecd.org/els/emp/Skills-for-a-Digital-World.pdf>.
- Arruksomboon, P. & Buapliansee, N. (2021). **Competency of Human Resource Professionals Leading to Operational Efficiency in the Digital Era in the Eastern Special Development Zone**. Retrieved from <https://rsucon.rsu.ac.th/proceedings>
- Bloomberg. (2015). **Job Skill Companies Want but Can't Get**. Retrieved from <https://www.bloomberg.com/graphics/2015-job-skills-report/>
- Calvani, A., et al. (2009). **Assessing Digital Competence in Secondary Education. issues, Models and Instruments**. In M. Leaning (ed.). **Issues in Information and Media Literacy: Education, Practice and Pedagogy**. Santa Rosa, California: Informing Science Press.
- Function International Public Company Limited. (2022). **Company Information**. Retrieved from <https://www.functioninter.co.th/en/about-us/corporate-info>.
- McClelland, D. C. (1973). Testing for Competence rather than Intelligence. **American Psychologist**. 28(1), 1-14.
- NESDC. (2022). **phæñ ... sipsōng chabap prachāchon nawattakam khū hūāchāi khōng kānphatthana** [12 people's plans: Innovation is at the heart of development]. Retrieved from https://www.nesdc.go.th/ewt_dl_link.php?nid=8309&filename=index.

- OECD. (2014). **Skill and Jobs in Internet Economy**, OEDC Publishing. Retrieved from <https://www.oecd.org/digital/ministerial/meeting/New-Markets-and-New-Jobs-discussion-paper.pdf>
- Parry, S. B. (1997). **Evaluating the Impact of Training**. Alexandria. Virginia: American Society for Training and Development.
- Peamthaworn, A. (2017). **næōthāng kānphatthana samatthana kānthamngān khōng bukkhalākōn nai sāi wichāchīp dān theknōlōyī dīchithan thī patibat ngān nai phāk ‘ēkkachon kōrānī suksā bōrisat theknōlōyī sārasonthēt** [A Competency Model for A Digital Technology Workforce in A Private Information Technology Company]. The Degree of Master of Science Information Technology Policy and Management Collage of Innovation: Thammasat University.
- PwC. (2013). **Global 100 Software Leaders 2013**. Retrieved from <https://www.pwc.com/gx/en/technology/assets/pwc-global-100-oftwareleaders-2014.pdf>.
- Spencer, L. M. & Spencer, S. M. (1993). **Competence at work: Model for superior performance**. New York: Wiley & Sons.
- Sittisak, A. (2020). **samatthana kān rū dīchithan thī chāmpen samrap kān patibat ngān khōng bukkhalākōn khana manutsayasāt læ sangkhommasāt Mahāwitthayalai Khōn Kæñ** [Digital Literacy Competency for Personnel of the Faculty of Humanities and Social Sciences, Khon Kaen University]. **Journal of Information Science**. 38(4), 61-81.
- Tansongnoen, B. (2021). **‘ongprakōp samatthana khōng phubōrihān sathan suksā nai yuk dīchithan sangkat samnakngān khēt phūnthī kānsuksā prathom suksā Nonthaburi khēt nung** [Competencies of School Administrators in the Digital Age under the Office of Primary Education Service, Nonthaburi Province, District 1]. **Research and Development Journal Suan Sunandha Rajabhat**. 13(1), 22-40.
- Warman, M. (2013). **Digital economy needs 750,000 workers**. Retrieved from <http://www.telegraph.co.uk/technology/news/10281733/Digital-economy-needs-750000-workers.html>
- Wladawsky- Berger, I. (2015). **Skills and Jobs in the Digital Economy**. Retrieved from <http://www.irvingwb.com/>