

ผลกระทบของพฤติกรรมปรับตัวการทำงานในยุคดิจิทัลที่มีต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ

ประภัสร จรัสอรุณฉาย*

คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม 44150

*อีเมลของผู้ประพันธ์บรรณกิจ: prapatsorn.c@acc.msu.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับพฤติกรรมปรับตัวการทำงานในยุคดิจิทัลและระดับความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ของพนักงานสายสนับสนุน และ 2) ศึกษาผลกระทบของพฤติกรรมปรับตัวการทำงานในยุคดิจิทัล ที่มีต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ของพนักงานสายสนับสนุน กลุ่มตัวอย่างได้จากการสุ่มโดยวิธีการสุ่มแบบชั้นภูมิ จำนวน 260 คน กรณศึกษาพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 143 คน คิดเป็น ร้อยละ 55 ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้สถิติ ค่าเฉลี่ยร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์สหสัมพันธ์พหุคูณ และการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า 1) พฤติกรรมปรับตัวการทำงานในยุคดิจิทัลและความสำเร็จในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านของพนักงานสายสนับสนุน อยู่ในระดับมากและมีความแปรผันอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ทั้งกลุ่ม โดยมีค่าเฉลี่ยและค่าสัมประสิทธิ์การแปรผัน (4.34) และ (4.23) ตามลำดับ 2) ความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุน พบว่า พฤติกรรมปรับตัวการทำงานในยุคดิจิทัลในทุกด้านมีผลกระทบเชิงบวกต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงานสายสนับสนุน มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (R) เท่ากับ 0.732 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยพฤติกรรมปรับตัวการทำงานในยุคดิจิทัลทั้ง 2 ด้าน สามารถพยากรณ์ความสำเร็จในการปฏิบัติงานโดยรวมได้ร้อยละ 53.60 ($R^2=0.536$) มีค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการพยากรณ์ (S.E.est.) เท่ากับ 0.337 สมการการพยากรณ์ความสำเร็จในการปฏิบัติงานโดยรวม ของพนักงานสายสนับสนุน คือ $JOB = 1.060 + 0.290NEW + 0.444NEG$

คำสำคัญ: พฤติกรรมปรับตัว การทำงานในยุคดิจิทัล ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน สถาบันอุดมศึกษาของรัฐ

Effects of Work Adaptation Behavior in the Digital Era on Job Success in the Public Higher Education Institution

Prapatsorn Jarataroonchay*

Maharakham Business School, Maharakham University, Maharakham, 44150, Thailand

*Corresponding author's e-mail: prapatsorn.c@acc.msu.ac.th

Abstract

This research aimed to 1) study the levels of work adaptation behavior in the digital era and job success among support staff, and 2) investigate the impact of digital-era work adaptation behavior on the job success of support staff. A stratified random sampling method was employed to select 260 support staff at Maharakham University, with 143 respondents, accounting for 55% of the total sample. The questionnaire served as the data collection tool. Statistical analyses included mean, percentage, standard deviation, multiple correlation analysis, and multiple regression analysis. The results indicated that: 1) the levels of work adaptation behavior in the digital era and overall job success, as well as individual aspects among support staff, were at a high level with acceptable variation across the group. The mean values and coefficients of variation were 4.34 and 4.23, respectively. 2) Regarding the job success of support staff, it was found that work adaptation behavior in the digital era across all aspects had a positive impact on overall job success. The correlation coefficient (R) was 0.732, which was statistically significant at the 0.01 level. Both dimensions of work adaptation behavior in the digital era could predict overall job success by 53.60% ($R^2 = 0.536$), with a standard error of estimate (S.E. est.) of 0.337. The prediction equation for the overall job success of support staff is $JOB = 1.060 + 0.290NEW + 0.444NEG$.

Keywords: Work Adaptation Behavior, Digital Era, Job Success, Public Higher Education Institution

บทนำ

โลกปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและรุนแรงในมิติต่างๆ ทั้งด้านเศรษฐกิจ การเมือง สังคม และเทคโนโลยี ส่วนหนึ่งเป็นผลมาจากการเกิดการพลิกผันทางดิจิทัล (Digital Disruption) ซึ่งเป็นสภาวะการเปลี่ยนแปลงที่เกิดจากเทคโนโลยีดิจิทัล ซึ่งทำให้รูปแบบการดำเนินธุรกิจ วิธีการทำงาน ตลอดจนวิถีการดำเนินชีวิตของบุคคล เกิดการเปลี่ยนแปลงตามไปด้วย การพลิกผันทางดิจิทัลนั้น นอกจากจะส่งผลยิ่งต่อภาคเอกชนแล้ว ยังส่งผลอย่างมากต่อภาครัฐที่จำเป็นต้องปรับเปลี่ยนตัวเองให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนรัฐได้ โดยการปรับเปลี่ยนแบบก้าวกระโดดเต็มรูปแบบ ภายใต้แนวทางการปรับเปลี่ยนทางดิจิทัล (Digital Transformation) เพื่อก้าวเข้าสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล (Digital Government) และเมื่อปรับเปลี่ยนแล้วก็ต้องทำให้ประชาชนและสังคมโดยรวมได้รับผลประโยชน์และตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการเพิ่มขึ้น (มาริษา สุเวียรพันธ์ และคณะ, 2565) ซึ่งการพัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพเพียงพอให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพในยุคสมัยที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในขณะเดียวกันการเปลี่ยนผ่านจากเทคโนโลยีทรัพยากรบุคคลที่เน้นการผลักดันประสิทธิผลและกระบวนการผลิตที่ทันสมัยไปสู่ยุคแห่งข้อมูล นอกจากนี้จะต้องค้นหาปัญหาช่องว่างทางด้านทักษะให้พบและจัดการฝึกอบรมที่จำเป็นให้แน่ใจว่าพนักงานทุกคนสามารถที่จะก้าวตามได้ทันและมีส่วนร่วมในการเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัล (สุรางค์ บุญยะพงศ์ไชย, 2563)

พฤติกรรมปรับตัวการทำงานในยุคดิจิทัล เกิดจากการเปลี่ยนแปลงจากนวัตกรรมหรือเทคโนโลยีใหม่ๆ ที่ทำให้รูปแบบการดำเนินธุรกิจ หรือการดำเนินชีวิตเปลี่ยนแปลงไป อย่างรวดเร็ว ทำให้ธุรกิจบางอย่างไม่สามารถเปลี่ยนแปลงได้รวดเร็วตาม ทำให้เกิดการแทนที่ของธุรกิจใหม่ๆ เช่น AI จะเข้ามาทำงานแทนคนในงานที่เน้นทักษะเชิงเหตุผล ดังนั้น 5 ทักษะที่จะช่วยให้บุคลากรทำงานในปัจจุบันมีการปรับตัวในการทำงานยุคดิจิทัลสามารถทำให้อยู่รอดได้ภายใต้การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีต่างๆ ดังนี้ 1) Adaptive Thinking : มีความคิดแบบประยุกต์ ปรับตัวได้ทุกสถานการณ์ 2) New-media Literacy : การปรับตัวตอบรับปรากฏการณ์ New Media 3) Transdisciplinary : เรียนรู้และเข้าใจศาสตร์ที่หลากหลาย 4) Computational Thinking and Sense Making : การออกแบบความคิดเชิงเหตุผลและอารมณ์ และ 5) Negotiation : มีศักยภาพในการต่อรองเพื่อรับมือกับปัญหาต่างๆ (ธนากรกรุงศรีอยุธยา, 2566) จากสถานการณ์ดังกล่าวทำให้ส่งผลต่อองค์กรและหน่วยงานต้องปรับตัว โดยการพัฒนาบุคลากรไปในทิศทาง ดังนี้ 1) การเพิ่มทักษะทางด้านดิจิทัล 2) ความสามารถในการยืดหยุ่นและการปรับตัว 3) ความคิดสร้างสรรค์ ต้องกล้าคิดนอกกรอบรู้จักประยุกต์พลิกแพลงนำข้อมูลหรือความรู้ที่มีอยู่มาคิดต่อยอดให้เกิดผลงานดี ๆ มีประโยชน์กับองค์กร 4) ความฉลาดทางอารมณ์ในการทำมาเข้าใจผู้อื่น การมีทักษะนี้จะช่วยให้การทำงานเป็นไปอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ 5) การเรียนรู้ความคล่องตัวและการแก้ปัญหาที่ซับซ้อน 6) ความสามารถร่วมมือกับผู้อื่นหรือทักษะในการเข้าสังคม และ 7) ทักษะการสื่อสารการติดต่อประสานงาน (กัณณศศิชา เนาว์เย็น และคณะ, 2566)

สถาบันอุดมศึกษาเป็นส่วนหนึ่งของสังคมและเกิดขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของสังคมในการสร้างองค์ความรู้ต่าง ๆ มีการกิจที่สำคัญทั้งด้านการจัดการเรียนการสอน การวิจัย การบริการวิชาการและการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมของชาติ จึงนับว่าเป็นกลไกหนึ่งที่สำคัญของชาติในการผลิตกำลังคนเพื่อพัฒนาประเทศตลอดจนเป็นศูนย์รวมของทรัพยากรมนุษย์ที่มีความรู้ ความสามารถและมีคุณภาพ (วราภรณ์ ศรีอยุธยา, 2562) จึงมีความจำเป็นที่ต้องเปลี่ยนทัศนคติและแนวคิดการบริหารของตนเองให้ทันต่อสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ทั้งนี้เพื่อให้สถาบันการศึกษามีความทันสมัยสามารถบริหารจัดการศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพในทุก ๆ ด้าน โดยเฉพาะในยุคดิจิทัล (Digital Era) เป็นยุคของอิเล็กทรอนิกส์ที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีที่มีความรวดเร็วในการสื่อสาร การส่งผ่านข้อมูล ความรู้ต่าง ๆ ที่มีอยู่ในสังคมไม่ว่าจะเป็นข่าวสาร ภาพ หรือวิดีโอที่ทุกคนสามารถเข้าถึงได้อย่างรวดเร็วทุกที่ทุกเวลา (ศิริเกษม ศิริลักษณ์, 2564) ส่งผลให้สถาบันอุดมศึกษาต้องปรับตัวให้องค์กรอยู่รอดอย่างยั่งยืน โดยการตระหนักถึงความสำคัญกับการบริหารจัดการองค์กรให้ประสบความสำเร็จในการทำงาน มุ่งเน้นผลลัพธ์เชิงบวกขององค์กรที่เกิดขึ้น จากการปฏิบัติบทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายตามตำแหน่งงานภายในองค์กรของบุคลากร โดยองค์ประกอบ 4 ด้าน ที่ทำให้บุคคลเกิดการรับรู้ความสำเร็จในการทำงานของตนเองประกอบด้วย ด้านบทบาทการทำงาน

ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านการเงิน และด้านความก้าวหน้าในการเลื่อนตำแหน่ง (สุวิภาภรณ์ ชีริมิตร์ และคณะ, 2565) ดังนั้น การนำความรู้ ความสามารถ ความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานมาประยุกต์ใช้ จึงมีความสำคัญและจำเป็นในการแก้ไขปัญหาอุปสรรคต่างๆ เพื่อให้องค์กรได้รับประโยชน์สูงสุด และดำเนินงานสำเร็จตามวัตถุประสงค์ ตลอดจนบรรลุตามเป้าหมายขององค์กรที่ได้กำหนดไว้ (วิยะดา สุวรรณเพชร, 2563) อันเกิดจากการวางแผนการจัดกิจกรรมต่างๆ และดำเนินการตามแผนที่กำหนดไว้ ผ่านกระบวนการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐาน ผลงานถูกต้องตามระเบียบกฎหมาย ข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง โดยมีการบริหารจัดการการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุด ส่งผลให้การดำเนินงานเป็นที่ยอมรับและพึงพอใจสำหรับผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกฝ่าย (สมลรัตน์ คงแสนคำ, 2560) โดยการปฏิบัติงานจะประสบความสำเร็จได้นั้น สามารถวัดความสำเร็จในการปฏิบัติงาน จากการบรรลุเป้าหมาย (Goal Accomplishment) มาตรฐานและความเชื่อถือได้ (Standardized and Reliable) ความทันเวลาของผลลัพธ์ (Timeliness of Outcome) และความพึงพอใจ (Satisfaction) (นภาพรรณ ธนะแก้ว, 2562) ซึ่งผู้ปฏิบัติงานทุกคนต้องการความสำเร็จในการปฏิบัติงานเพื่อเป็นบันไดในการก้าวไปสู่ความก้าวหน้าของตนเองของหน่วยงานหรือองค์กร

ในปัจจุบันองค์กรจำนวนมากมีปัญหาเกี่ยวกับการค้นหาและการพัฒนาบุคลากรที่เหมาะสม เพื่อช่วยให้องค์กรของตนเปลี่ยนแปลงไปสู่ยุคดิจิทัลและพัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพเพียงพอที่จะทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพในยุคสมัยที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในขณะเดียวกันการเปลี่ยนผ่านจากเทคโนโลยีทรัพยากรบุคคลที่เน้นการผลักดันประสิทธิผลและกระบวนการผลิตที่ทันสมัยไปสู่ยุคแห่งข้อมูลและความรู้ความสามารถที่จะทำให้สามารถคาดการณ์และประเมินศักยภาพบุคลากรและส่งมอบประสบการณ์ที่ดีกว่าให้แก่บุคลากร ตลอดเส้นทางอาชีพ ดังนั้น มหาวิทยาลัยจะต้องให้ความสำคัญเป็นพิเศษคือการพัฒนาทักษะของบุคลากร ให้สอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นโดยจะต้องมีการปรับเปลี่ยนกระบวนการทางความคิด (Mindset) ควบคู่กันไปกับนอกจากนี้จะต้องค้นหาปัญหาช่องว่าง ทางด้านทักษะให้พบและจัดการฝึกอบรมที่จำเป็นเพื่อให้แน่ใจว่าพนักงานทุกคนสามารถที่จะก้าวหน้าตามได้ทันและมีส่วนร่วมในการเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัล (สุรางค์ บุญยะพงศ์ไชย, 2563) โดยมหาวิทยาลัยหลายแห่งได้เปลี่ยนสภาพของสถาบันเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐรวมทั้งสถาบัน และการทำงานหรือกระบวนการปฏิบัติงานให้ก้าวทันกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปสำคัญต่อการให้บริการแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนผู้บริหารมหาวิทยาลัยมหาสารคามมุ่งมั่นในการพัฒนาศักยภาพบุคลากรทุกระดับทุกสายงานในเชิงรุก รองรับการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานภายใต้ภาวะชีวิตวิถีใหม่ (New Normal) เพื่อขับเคลื่อนภารกิจของมหาวิทยาลัยได้ภายใต้หลักการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล และระบบการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมุ่งเน้นให้บุคลากรเป็นคนดี มีคุณธรรม จริยธรรม ความเป็นมืออาชีพ คนเก่ง รักองค์กร มีความสุขในการทำงาน มีความพร้อมทั้งกายใจ สติปัญญา และมีสุขภาวะที่ดีพร้อมรับการปรับเปลี่ยน สามารถแก้ปัญหา ปรับตัว สื่อสาร และทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล มีวินัย รู้สิทธิหน้าที่ มีความรับผิดชอบ และมีจิตสาธารณะ เช่น การสร้างกรอบความคิด (Mindset) การรู้และตระหนักในวัฒนธรรมองค์กร สร้างจิตสำนึกรักองค์กร มีจิตบริการที่ดีและการปรับเปลี่ยนการบริหารงาน และบริการให้เข้าสู่การทำงานระบบดิจิทัล เป็นต้น (มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2564)

จากเหตุผลที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาวิจัยผลกระทบของพฤติกรรมปรับตัวการทำงานในยุคดิจิทัลที่มีต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ซึ่งทำการเก็บรวบรวมข้อมูลกรณีศึกษาพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัยสามารถนำไปใช้ในการวางแผน พัฒนา ปรับปรุง และเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมปรับตัวการทำงานในยุคดิจิทัลให้กับบุคลากรสายสนับสนุน ตลอดจนสามารถปรับตัวในการทำงานยุคดิจิทัลอย่างมืออาชีพทำให้องค์กรอยู่รอดได้ภายใต้การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีต่างๆ และสามารถปฏิบัติงานให้สำเร็จเพื่อความก้าวหน้าของตนเองหน่วยงานหรือองค์กรตามความคาดหวังของผู้บริหารได้

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับพฤติกรรมปรับตัวการทำงาน และระดับความสำเร็จในการปฏิบัติงานในยุคดิจิทัลของพนักงานสายสนับสนุน
2. เพื่อศึกษาผลกระทบของพฤติกรรมปรับตัวการทำงานในยุคดิจิทัลที่มีต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุน

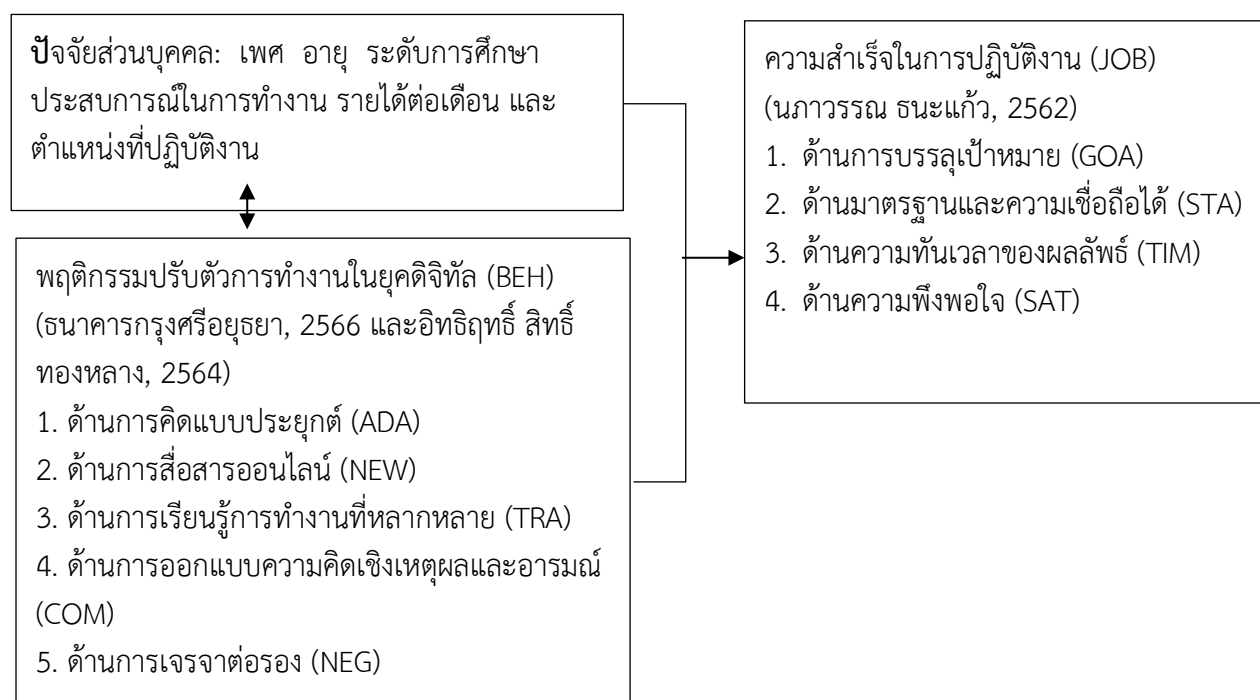
ระเบียบวิธีวิจัย

กรอบแนวคิดการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย เพื่อให้สอดคล้องกับปัญหาที่ต้องการศึกษา ตัวแปรอิสระพฤติกรรมปรับตัวการทำงานในยุคดิจิทัล (Behavior of Working Adaptation in the Digital) โดยประยุกต์จากแนวคิดทักษะการปรับตัวในการทำงานยุคดิจิทัล (ธนากรกรุงศรีอยุธยา, 2566) และทักษะการปรับตัวในการทำงานยุคดิจิทัล (อิทธิฤทธิ์ สิทธิทองกลาง, 2564) ประกอบด้วย ด้านการคิดแบบประยุกต์ (Adaptive Thinking) ด้านการสื่อสารออนไลน์ (New Media Literacy) ด้านการเรียนรู้การทำงานที่หลากหลาย (Transdisciplinary) ด้านการออกแบบความคิดเชิงเหตุผลและอารมณ์ (Computational Thinking and Sense Making) และด้านการเจรจาต่อรอง (Negotiation) โดยมีตัวแปรตาม คือ ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน (Job Success) โดยประยุกต์จากแนวคิดหลักการทำงานให้มีประสิทธิภาพ (นภาพรรณ ธนะแก้ว, 2562) ประกอบด้วย ด้านการบรรลุเป้าหมาย (Goal Accomplishment) ด้านมาตรฐานและความเชื่อถือได้ (Standard and Reliable) ด้านความทันเวลาของผลลัพธ์ (Timeliness of Outcome) และด้านความพึงพอใจ (Satisfaction) (ภาพที่ 1)

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร (Population) ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ กรณีศึกษาพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำนวน 838 คน (N) พนักงานสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ไม่รวมลูกจ้างชั่วคราว จำนวน 28 หน่วยงาน ได้แก่ 1) คณะการท่องเที่ยวและการโรงแรม 2) คณะการบัญชีและการจัดการ 3) คณะเทคโนโลยี 4) คณะนิติศาสตร์

5) คณะพยาบาลศาสตร์ 6) คณะแพทยศาสตร์ 7) คณะเภสัชศาสตร์ 8) คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ 9) คณะวิทยาการสารสนเทศ 10) คณะวิทยาศาสตร์ 11) คณะวิศวกรรมศาสตร์ 12) คณะศิลปกรรมศาสตร์และวัฒนธรรมศาสตร์ 13) คณะศึกษาศาสตร์ 14) คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ ผังเมือง และนฤมิตศิลป์ 15) คณะสัตวแพทยศาสตร์ 16) คณะสาธารณสุขศาสตร์ 17) คณะสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรศาสตร์ 18) บัณฑิตวิทยาลัย 19) โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยมหาสารคาม (ฝ่ายประถม) 20) โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยมหาสารคาม (ฝ่ายมัธยม) 21) วิทยาลัยการเมืองการปกครอง 22) วิทยาลัยดุริยางคศิลป์ 23) สถาบันวิจัยวลัยรุกขเวช 24) สถาบันวิจัยศิลปะและวัฒนธรรมอีสาน 25) สำนักคอมพิวเตอร์ 26) สำนักงานอธิการบดี 27) สำนักวิทยบริการและ 28) สำนักศึกษาทั่วไป (มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2567)

กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ กรณีศึกษาพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำนวน 260 คน โดยเปิดตาราง Krejcie และ Morgan (บุญชม ศรีสะอาด, 2553) และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) ซึ่งมีขั้นตอนในการสุ่มตัวอย่างดังนี้

1. จำแนก กรณีศึกษาพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำนวน 28 หน่วยงาน
2. กำหนดกลุ่มตัวอย่าง กรณีศึกษาพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ตามสัดส่วน
3. ทำการสุ่มตัวอย่างโดยใช้คอมพิวเตอร์

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ได้สร้างตามความมุ่งหมายวัตถุประสงค์ และกรอบแนวคิดที่กำหนดขึ้น โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) จำนวน 6 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน รายได้ต่อเดือน และตำแหน่งงานในปัจจุบัน

ตอนที่ 2 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมปรับตัวการทำงานในยุคดิจิทัล ของพนักงานสายสนับสนุน จำนวน 25 ข้อ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยครอบคลุมเนื้อหาพฤติกรรมปรับตัวการทำงานในยุคดิจิทัล จำนวน 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการคิดแบบประยุกต์ (ADA) 2) ด้านการสื่อสารออนไลน์ (NEW) 3) ด้านการเรียนรู้การทำงานที่หลากหลาย (TRA) 4) ด้านการออกแบบความคิดเชิงเหตุผลและอารมณ์ (COM) และ 5) ด้านการเจรจาต่อรอง (NEG)

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับ ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ของพนักงานสายสนับสนุน จำนวน 20 ข้อ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยครอบคลุมเนื้อหาความสำเร็จในการปฏิบัติงาน จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการบรรลุเป้าหมาย GOA 2) ด้านมาตรฐานและความเชื่อถือได้ (STA) 3) ด้านความทันเวลาของผลลัพธ์ (TIM) และ 4) ด้านความพึงพอใจ (SAT)

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ผู้วิจัยทำการทดสอบหาค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามเป็นรายข้อ (Discriminant Power) โดยใช้เทคนิค Item-total Correlation พฤติกรรมปรับตัวการทำงานในยุคดิจิทัล มีค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง 0.470 – 0.862 และความสำเร็จในการปฏิบัติงาน มีค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง 0.421 – 0.938 สอดคล้องกับ Nunnally (1978) ได้นำเสนอว่าการทดสอบค่าอำนาจจำแนกมีค่ามากกว่า 0.4 เป็นค่าที่ยอมรับได้

การหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) พฤติกรรมปรับตัวการทำงานในยุคดิจิทัล มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา อยู่ระหว่าง 0.819 – 0.923 และความสำเร็จในการปฏิบัติงาน มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาอยู่ระหว่าง 0.803 – 0.919 สอดคล้องกับ Nunnally and Bernstein (1994) ได้นำเสนอว่าค่าสัมประสิทธิ์แอลฟามีค่ามากกว่า 0.70 เป็นค่าที่ยอมรับได้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ระหว่างวันที่ 14 พฤษภาคม – 30 ตุลาคม 2567 รวมระยะเวลา 6 เดือน ทั้งนี้ได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. จัดทำบันทึกขออนุมัติจริยธรรมวิจัยในมนุษย์ก่อนแจกแบบสอบถาม เมื่อวันที่ 10 กุมภาพันธ์ 2566 และผ่านจริยธรรมวิจัยในมนุษย์ วันที่ 25 เมษายน 2567 หนังสือรับรองจริยธรรม (No.244-150/2567)
2. จัดทำแบบสอบถามตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 260 ชุด และสำรอง จำนวน 10 ชุด
3. แจกแบบสอบถามให้กับตัวแทนบุคลากรสายสนับสนุนแต่ละคณะ/หน่วยงานนำไปแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่าง โดยการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) และส่งกลับโดยการใส่ซองผนึกและนำส่งมายังผู้วิจัย โดยจัดทำบันทึกข้อความขอความอนุเคราะห์ จำนวน 28 หน่วยงาน จำนวน 260 ชุด
4. ทำการสำรวจความถูกต้อง ครบถ้วน และความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับตอบกลับคืน 143 ฉบับ (n) คิดเป็นร้อยละ 55.00 จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 260 คน (N) และทำคู่มือลงรหัส (Coding Book) เพื่อเตรียมข้อมูลลงในโปรแกรม Excel พร้อมตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วน และความสมบูรณ์ของข้อมูลอีกครั้งก่อนนำไปวิเคราะห์ข้อมูล
5. ทำการวิเคราะห์ข้อมูลและนำผลลัพธ์ที่ได้ไปประกอบการเขียนรายงานการวิจัยตามที่ต้องการ

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ด้วยค่าความถี่ และค่าร้อยละ
2. ความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมปรับตัวการทำงานในยุคดิจิทัลและความสำเร็จในการปฏิบัติงานโดยรวม และรายด้านของพนักงานสายสนับสนุน วิเคราะห์ข้อมูลโดยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

นอกจากนี้ การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) สำหรับเกณฑ์และแปลความหมายเกี่ยวกับระดับพฤติกรรมปรับตัวการทำงานในยุคดิจิทัลและความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุน ระดับของปัจจัยการสนับสนุนจากองค์กร มีดังนี้ 4.51-5.00 (ระดับมากที่สุด) 3.51-4.50 (ระดับมาก) 2.51-3.50 (ระดับปานกลาง) 1.51-2.50 (ระดับน้อย) และ 1.00-1.50 (ระดับน้อยที่สุด) (บุญชม ศรีสะอาด, 2553)

3. การวิเคราะห์ผลกระทบของพฤติกรรมปรับตัวการทำงานในยุคดิจิทัลที่มีต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุน ใช้การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจพหุคูณ (Coefficient of Multiple Determination) และการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Linear Regression) เขียนเป็นสมการพยากรณ์ ดังนี้

สมการในรูปแบบของประชากร :
$$JOB = \beta_0 + \beta_1 ADA + \beta_2 NEW + \beta_3 TRA + \beta_4 COM + \beta_5 NEG + \epsilon$$

เมื่อ JOB แทน ความสำเร็จในการปฏิบัติงานโดยรวม

ADA แทน การคิดแบบประยุกต์

NEW แทน การสื่อสารออนไลน์

TRA แทน การเรียนรู้การทำงานที่หลากหลาย

COM แทน การออกแบบความคิดเชิงเหตุผลและอารมณ์

NEG แทน การเจรจาต่อรอง

ผลการวิจัย

ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิจัยทั้งหมด ให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่กำหนด โดยแบ่งผลการวิจัยออกเป็น 2 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการศึกษาด้านพฤติกรรมปรับตัวการทำงานในยุคดิจิทัลและความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุนภาพรวมของพนักงานสายสนับสนุนให้เห็นในแต่ละกลุ่ม เพื่อนำไปใช้ในการวิเคราะห์เชิงลึกโดยพบว่า

พนักงานสายสนับสนุน ที่มี เพศ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และตำแหน่งงานในปัจจุบัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมปรับตัวการทำงานในยุคดิจิทัลและ พนักงานสายสนับสนุน ที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน รายได้ต่อเดือน และตำแหน่งงานในปัจจุบัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จในการปฏิบัติงานรายด้านและโดยรวม ไม่แตกต่างกัน

พนักงานสายสนับสนุน ที่มีอายุ 41-45 ปี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีพฤติกรรมปรับตัวการทำงานในยุคดิจิทัลโดยรวมมากกว่าอายุ น้อยกว่า 30 ปี และพนักงานสายสนับสนุน ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน มากกว่า 15 ปี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีพฤติกรรมปรับตัวการทำงานในยุคดิจิทัลโดยรวม มากกว่า ประสบการณ์ในการทำงาน น้อยกว่า 5 ปี

พนักงานสายสนับสนุน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 77.62) อายุ 41 – 50 ปี (ร้อยละ 56.64) รองลงมา 31 – 40 ปี (ร้อยละ 21.68) ระดับการศึกษาปริญญาตรี (ร้อยละ 55.94) ประสบการณ์ในการทำงาน มากกว่า 15 ปี (ร้อยละ 56.64) รองลงมา 11 – 15 ปี (ร้อยละ 22.38) รายได้ต่อเดือน 25,001 – 35,000 บาท (ร้อยละ 53.15) รองลงมา 15,001 – 25,000 บาท (ร้อยละ 25.17) ตำแหน่งงานในปัจจุบัน ระดับปฏิบัติการ (ร้อยละ 88.81) (ตาราง 1)

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของพนักงานสายสนับสนุน

รายละเอียดข้อมูลทั่วไปของพนักงานสายสนับสนุน		จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ	1.1 ชาย	32	22.38
	1.2 หญิง	111	77.62
2. อายุ	.21 น้อยกว่า 30 ปี	9	6.30
	2.2 31-40 ปี	31	21.68
	2.3 41-50 ปี	81	56.64
	2.4 มากกว่า 50 ปี	22	15.38
3. ระดับการศึกษา	3.1 ปริญญาตรี	80	55.94
	3.2 ปริญญาโท	63	44.06
4. ประสบการณ์ในการทำงาน	4.1 น้อยกว่า 5 ปี	11	7.69
	4.2 6-10 ปี	19	13.29
	4.3 11-15 ปี	32	22.38
	4.4 มากกว่า 15 ปี	81	56.64
5. รายได้ต่อเดือน	5.1 ต่ำกว่า 15,000 บาท	-	-
	5.2 15,001 - 20,000 บาท	36	25.17
	5.3 20,001 - 30,000 บาท	76	53.15
	5.4 มากกว่า 30,000 บาท	31	21.68
6. ตำแหน่งงานในปัจจุบัน	6.1 ระดับปฏิบัติการ	127	88.81
	6.2 ระดับชำนาญการ	16	11.19

พนักงานสายสนับสนุน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีพฤติกรรมปรับตัวการทำงานในยุคดิจิทัลโดยรวม อยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) เท่ากับ 4.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมากทุกด้านเช่นกัน สำหรับระดับพฤติกรรมปรับตัวการทำงานในยุคดิจิทัลที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการสื่อสารออนไลน์ (ตารางที่ 2)

ตารางที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมปรับตัวการทำงานในยุคดิจิทัล โดยรวมและรายด้าน ของพนักงานสายสนับสนุน

พฤติกรรมปรับตัวการทำงานในยุคดิจิทัล	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านการคิดแบบประยุกต์	4.35	0.46	มาก
2. ด้านการสื่อสารออนไลน์	4.40	0.51	มาก
3. ด้านการเรียนรู้การทำงานที่หลากหลาย	4.38	0.51	มาก
4. ด้านการออกแบบความคิดเชิงเหตุผลและอารมณ์	4.29	0.55	มาก
5. ด้านการเจรจาต่อรอง	4.26	0.58	มาก
โดยรวม	4.34	0.43	มาก

พนักงานสายสนับสนุน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีความสำเร็จในการปฏิบัติงานโดยรวม อยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) เท่ากับ 4.23 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมากทุกด้านเช่นกัน สำหรับระดับความสำเร็จในการปฏิบัติงานที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความทันเวลาของผลลัพธ์ (ตารางที่ 3)

ตารางที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จในการปฏิบัติงาน โดยรวมและรายด้าน ของพนักงานสายสนับสนุน

ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านการบรรลุเป้าหมาย	4.14	0.54	มาก
2. ด้านมาตรฐานและความเชื่อถือได้	4.31	0.50	มาก
3. ด้านความทันเวลาของผลลัพธ์	4.34	0.57	มาก
4. ด้านความพึงพอใจ	4.12	0.61	มาก
โดยรวม	4.23	0.49	มาก

ส่วนที่ 2 ศึกษาผลกระทบของพฤติกรรมปรับตัวการทำงานในยุคดิจิทัลที่มีต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุน

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระพฤติกรรมปรับตัวการทำงานในยุคดิจิทัล (ตารางที่ 4) ในแต่ละด้าน พบว่า มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามความสำเร็จในการปฏิบัติงานโดยรวม (JOB) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง 0.537 - 0.687 โดยด้านการคิดแบบประยุกต์ ด้านการเรียนรู้การทำงานที่หลากหลาย และด้านการออกแบบความคิดเชิงเหตุผลและอารมณ์ มีค่าต่ำสุด เมื่อนำไปสร้างตัวแบบความสัมพันธ์ระหว่างความสำเร็จในการปฏิบัติงานโดยรวม (ตัวแปรตาม : JOB) กับตัวแปรความพฤติกรรมปรับตัวการทำงานในยุคดิจิทัล ในแต่ละด้าน (ตัวแปรอิสระ) ดังแสดงใน ตารางที่ 5 โดยความสำเร็จในการปฏิบัติงานโดยรวม มีผลมาจากพฤติกรรมปรับตัวการทำงานในยุคดิจิทัล ด้านการสื่อสารออนไลน์ (NEW) และด้านการเจรจาต่อรอง (NEG) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนด้านการคิดแบบประยุกต์ (ADA) ด้านการเรียนรู้การทำงานที่หลากหลาย (TRA) และด้านการออกแบบความคิดเชิงเหตุผลและอารมณ์ (COM) มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามแต่ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ตามรูปแบบที่กำหนด ต่างจากการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร (ตารางที่ 4)

เมื่อทราบความสำเร็จในการปฏิบัติงานโดยรวม มีผลกระทบมาจากพฤติกรรมปรับตัวการทำงานในยุคดิจิทัล ทั้ง 2 ด้าน จึงได้นำมาวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณ เพื่อสร้างแบบใหม่ได้ดังตารางที่ 6 พบว่า สมการมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (R) เท่ากับ 0.732 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยพฤติกรรมปรับตัวการทำงานในยุคดิจิทัลทั้ง 2 ด้าน สามารถพยากรณ์ความสำเร็จในการปฏิบัติงานโดยรวม ได้ร้อยละ 53.60 ($R^2 = 0.536$) มีค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการพยากรณ์ $S.E._{est}$ เท่ากับ 0.337

สมการการพยากรณ์ความสำเร็จในการปฏิบัติงานโดยรวม ของพนักงานสายสนับสนุน คือ

$$JOB = 1.060 + 0.290NEW + 0.444NEG$$

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของพฤติกรรมปรับตัวการทำงานในยุคดิจิทัลกับความสำเร็จในการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงานสายสนับสนุน

ตัวแปร	JOB	ADA	NEW	TRA	COM	NEG
$\bar{X}$	4.22	4.35	4.40	4.37	4.28	4.26
S.D.	0.49	0.45	0.51	0.50	0.55	0.57
JOB	-	0.537*	0.586*	0.580*	0.641*	0.687*
ADA		-	0.578*	0.617*	0.585*	0.518*
NEW			-	0.590*	0.649*	0.544*
TRA				-	0.647*	0.611*
COM					-	0.671*
NEG						-

มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01*

ตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ความแบบพหุคูณเกี่ยวกับความสำเร็จในการปฏิบัติงานโดยรวม ของพนักงานสายสนับสนุนที่มีต่อผลกระทบมาจากพฤติกรรมปรับตัวการทำงานในยุคดิจิทัลในทุกด้าน

พฤติกรรมปรับตัวการทำงานในยุคดิจิทัล	ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน โดยรวม		t	p-value
	สัมประสิทธิ์ การถดถอย	ความคลาด เคลื่อน มาตรฐาน		
ค่าคงที่ (a)	0.707	0.293	2.415	0.017*
ด้านการคิดแบบประยุกต์ (ADA)	0.101	0.083	1.209	0.229
ด้านการสื่อสารออนไลน์ (NEW)	0.160	0.077	2.091	0.038*
ด้านการเรียนรู้การทำงานที่หลากหลาย (TRA)	0.078	0.082	0.955	0.341
ด้านการออกแบบความคิดเชิงเหตุผลและอารมณ์ (COM)	0.148	0.080	1.846	0.067
ด้านการเจรจาต่อรอง (NEG)	0.329	0.069	4.803	0.000*
$R = 0.735$, $R^2 = 0.567$, $Adj R^2 = 0.551$, $S.E._{est} = 0.329$				

มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01*

ตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์แบบพหุคูณเกี่ยวกับความสำเร็จในการปฏิบัติงานโดยรวม ของพนักงานสายสนับสนุน ที่มีต่อผลกระทบมาจากพฤติกรรมปรับตัวการทำงานในยุคดิจิทัล เฉพาะด้านที่มีนัยสำคัญทางสถิติ

พฤติกรรมปรับตัวการทำงานในยุคดิจิทัล	ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน		t	p-value
	โดยรวม			
	สัมประสิทธิ์การถดถอย	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน		
ค่าคงที่ (a)	1.060	0.261	4.061	0.000*
ด้านการสื่อสารออนไลน์ (NEW)	0.290	0.066	4.413	0.000*
ด้านการเจรจาต่อรอง (NEG)	0.444	0.058	7.611	0.000*
R = 0.732, R ² = 0.536, Adj R ² = 0.529, S.E. _{est} = 0.337				

มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01*

อภิปรายผล

จากการศึกษาพฤติกรรมปรับตัวการทำงานในยุคดิจิทัลส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุน สามารถอภิปรายผลได้ตามกรอบแนวคิดและวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. พนักงานสายสนับสนุน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับพฤติกรรมปรับตัวการทำงานในยุคดิจิทัลโดยรวม ด้านการคิดแบบประยุกต์ ด้านการสื่อสารออนไลน์ ด้านการเรียนรู้การทำงานที่หลากหลาย ด้านการออกแบบความคิดเชิงเหตุผลและอารมณ์ ด้านการเจรจาต่อรอง อยู่ในระดับมากเฉลี่ย ($\bar{X}$) เท่ากับ 4.34 เนื่องจาก พนักงานสายสนับสนุนมีการวางแผนกระบวนการในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน กล้าเผชิญกับปัญหาหรือแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำงาน มีความพร้อมทางร่างกายและจิตใจ สามารถปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมในการทำงาน เพื่อนร่วมงานผู้บังคับบัญชา ทุกระดับชั้นอย่างดี และการปฏิบัติงานให้บรรลุตามเป้าหมายขององค์กร เพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จในการทำงาน เมื่อเกิดการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีสามารถปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงทั้งภายใน โดยปรับเปลี่ยนตนเองให้มีทัศนคติที่ดีต่อการใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ และการปรับตัวภายนอกโดยมีการเตรียมความพร้อมพัฒนาทักษะความรู้ความสามารถของตนเอง ให้เข้ากับสภาพแวดล้อมการทำงานร่วมกับผู้อื่น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Timo and Other (2023) พบว่า ด้านความรู้ เทคโนโลยีใหม่ๆ กำลังก้าวหน้าไปไกล โดยส่งผลกระทบต่อพนักงานและองค์กร ทำให้องค์กรมุ่งเน้นการนำเทคโนโลยีดิจิทัลใหม่ๆ มาวางแผนการปฏิบัติงาน ออกแบบการฝึกอบรมให้บุคลากรเรียนรู้และฝึกปฏิบัติ เพื่อให้องค์กรขับเคลื่อนให้ก้าวหน้าทันกับการเปลี่ยนแปลงสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุรางค์ บุญยะพงศ์ไชย (2563) พบว่า ด้านเทคโนโลยีโดยเฉลี่ยมีผลต่อการดำเนินธุรกิจในยุคดิจิทัล เพื่อการดำเนินธุรกิจที่ยั่งยืนอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 โดยให้ความสำคัญกับการนำเทคโนโลยีการผลิต เทคโนโลยีสารสนเทศ และเทคโนโลยีต่าง ๆ มาใช้ในองค์กร มีส่วนทำให้เกิดการพัฒนาและการปรับตัวในการทำงาน ด้านการประเมินองค์กร และด้านการบริหารมีผลต่อการดำเนินธุรกิจในยุคดิจิทัลเพื่อการดำเนินธุรกิจที่ยั่งยืน เท่ากับ 3.83 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ประสุตา นาคี และคณะ (2563) พบว่า นักบัญชีให้ความสำคัญกับทักษะการปรับตัวในยุคดิจิทัลอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยให้ความสำคัญกับทักษะด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ทักษะด้านการเป็นคู่คิดผู้บริหาร ทักษะด้านการเรียนรู้เชิงพลวัต และทักษะด้านการบริหารจัดการอารมณ์และความคิด และพบว่าทักษะการปรับตัวทั้ง 4 ด้าน มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับสมรรถนะของนักบัญชีในยุคดิจิทัลโดยทักษะด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมีความสัมพันธ์สูงที่สุด

2. พนักงานสายสนับสนุน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีความสำเร็จในการปฏิบัติงานโดยรวม ด้านการบรรลุเป้าหมาย ด้านมาตรฐานและความเชื่อถือได้ ด้านความทันเวลาของผลลัพธ์ และด้านความพึงพอใจ อยู่ในระดับ

มาก ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) เท่ากับ 4.23 เนื่องจาก พนักงานสายสนับสนุนปฏิบัติงานด้วยความมุ่งมั่นในการศึกษาหา ความรู้ ความสามารถ ความเชี่ยวชาญ ในการปฏิบัติงานโดยการนำเสนอข้อมูลการปฏิบัติงานที่น่าเชื่อถือต่อผู้บริหารเพื่อการตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถแก้ไขปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงาน สร้างสรรค์นวัตกรรมในการทำงาน เพื่อให้องค์กรได้รับประโยชน์สูงสุดและสำเร็จตามวัตถุประสงค์ ตลอดจนตามความคาดหวังของผู้บริหารและองค์กรได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุวิภาภรณ์ ธีรมิตร และคณะ (2565) พบว่า บุคลากรสำนักงานพาณิชย์จังหวัด มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จในการทำงานโดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมาก จำนวน 2 ด้าน ได้แก่ ด้านบทบาทการทำงาน เช่น สามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างสมบูรณ์ผลการปฏิบัติงานได้รับการยอมรับจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เช่น ได้รับความชื่นชมจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาสามารถทำงานร่วมกันกับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี สอดคล้องกับงานวิจัยของ นันทิยา อังกรวัฒนากุล และคณะ (2565) พบว่า ความสำเร็จในการปฏิบัติงานของนักบัญชีในสำนักงานบัญชี เขตจังหวัดมหาสารคามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ด้าน คือ ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุพัตรา หารัณดา (2563) พบว่า นักบัญชีสำนักงานบัญชีคุณภาพ ในประเทศไทยมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ และด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า โดยเฉพาะด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย เนื่องจาก ปัจจัยสำคัญหนึ่งที่จะทำให้พนักงานสามารถทำงานอยู่ร่วมกับองค์กรได้อย่างมีความสุข และอยู่ในระยะยาว ซึ่งจะส่งผลต่อการบรรลุความสำเร็จขององค์กรที่จะมีโอกาสประสบความสำเร็จได้สูงและรวดเร็ว

3. จากการศึกษาเกี่ยวกับความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุน สรุปว่า พฤติกรรมปรับตัวการทำงานในยุคดิจิทัลในทุกด้านมีผลกระทบเชิงบวกต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงานสายสนับสนุน การพิจารณาแต่ละตัว พบว่า ด้านการสื่อสารออนไลน์ และด้านการเจรจาต่อรอง มีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เพราะจากองค์ประกอบของระบบแต่ละตัวมีความสำคัญต่อพนักงานสายสนับสนุน แต่เมื่อนำตัวแปรทั้งหมดไปสร้างตัวแบบความสัมพันธ์ระหว่างความสำเร็จในการปฏิบัติงานโดยรวม พบว่า ด้านการคิดแบบประยุกต์ (ADA) ด้านการเรียนรู้การทำงานที่หลากหลาย (TRA) และด้านการออกแบบความคิดเชิงเหตุผลและอารมณ์ (COM) ไม่มีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เนื่องจาก พนักงานสายสนับสนุนมีการประยุกต์ใช้การสื่อสารผ่านระบบออนไลน์มากขึ้น เพื่อลดค่าใช้จ่ายให้กับองค์กร ได้แก่ อีเมล กล้องข้อความ เฟสบุ๊ก ไลน์ เป็นต้น และการศึกษาองค์ความรู้ใหม่ต่างๆ ผ่านสื่อดิจิทัลและโซเชียลมีเดียอย่างต่อเนื่อง เพื่อพัฒนาตนเองให้สามารถใช้เทคโนโลยีในการสื่อสารเพื่อให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารกับผู้มารับบริการได้อย่างรวดเร็ว และพัฒนาระบบการสื่อสารออนไลน์ระหว่างฝ่ายงานภายในองค์กร เพื่อให้มีการปฏิบัติงานเป็นไปตามขั้นตอนอย่างต่อเนื่อง รวมถึงมีทักษะในการเจรจาต่อรองกับผู้อื่น เพื่อให้องค์กรได้รับประโยชน์สูงสุด โดยการศึกษาหาข้อมูลต่าง ๆ อย่างรอบด้าน ก่อนที่จะขอเจรจาต่อรองกับผู้บังคับบัญชาด้วยเหตุผลและข้อมูล และสามารถปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายเสร็จตามมาตรฐานเวลาที่หน่วยงานกำหนด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทัดชัย ภัคธนกฤตโกสิน และคณะ (2566) พบว่า สื่อสังคมออนไลน์ที่พนักงานบริษัทเอกชนใช้มากที่สุดคือไลน์ โดยจะออนไลน์ตลอดทั้งวัน ระยะเวลาในการใช้มากกว่า 4 ชั่วโมง และสื่อยังช่วยสร้างความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานในระดับดีมาก และการใช้สื่อสังคมออนไลน์ที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิภาดา อำไพ (2562) พบว่า สื่อสังคมออนไลน์ที่ได้รับความนิยมมากที่สุดจากกลุ่มผู้ดำเนินธุรกิจ SMEs คือ เฟสบุ๊ก และไลน์ โดยการสื่อสารตอบกลับทั้งภายในและภายนอกองค์กรระหว่างบริษัทกับลูกค้าในส่วนของการบริการหลังการขาย พบว่า ช่องทางไลน์ เป็นช่องทางหนึ่งที่ได้รับการยอมรับมากที่สุด ทำให้สามารถใช้สื่อสารประชุมออนไลน์กับเพื่อนร่วมงานกับหัวหน้างานหรือกับลูกค้าเกี่ยวกับการทำงานการรับส่งข้อมูลหรือการพูดคุยโต้ตอบระหว่างกันได้เป็นอย่างดี สอดคล้องกับงานวิจัยของ เบญจวรรณ สินณรงค์ (2564) พบว่า ด้านกลยุทธ์ในการเจรจาต่อรองมีการส่งเสริมโดยสร้างทางเลือกที่เป็นประโยชน์การพัฒนาต้องปรับข้อขัดแย้งให้เป็น

ข้อตกลงให้ได้ ด้านการวางแผนการเจรจาต่อรอง มีการส่งเสริมโดยการเป็นผู้มองบวกคิดบวก สนใจประเด็นในการเจรจาพัฒนาควรมีการวางแผนในการเจรจาทุกครั้งการติดต่อสื่อสารในการเจรจาต่อรอง มีการส่งเสริมโดยรับฟังความคิดเห็น มองถึงประโยชน์ของส่วนรวม การพัฒนาควรมุ่งถึงความต้องการของคู่เจรจา และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ประทีป หมีทอง และคณะ (2564) พบว่า ประเด็นที่สำคัญในการเจรจาต่อรองลดความขัดแย้งที่ประสบความสำเร็จ 3 ประเด็น ได้แก่ 1) ดำเนินการอย่างเป็นระบบ คือ ก่อนเจรจาต้องฟังอย่างตั้งใจการจัดสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเจรจาต่อรอง 2) ความเหมาะสมได้ผลประโยชน์ ทั้ง 2 ฝ่าย คือ สัมพันธภาพยังคงอยู่ประโยชน์เกิดกับผู้ป่วยหรือญาติ และการดูแลทุกคนคือญาติเหมือนคนในครอบครัว และ 3) ปิดท้ายด้วยการสรุป คือ สรุปผลการเจรจาตามที่ตกลงร่วมกันเป็นลายลักษณ์อักษร

สรุปผลการวิจัย

1. ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมปรับตัวการทำงานในยุคดิจิทัลโดยรวมและรายด้าน พบว่า พนักงานสายสนับสนุน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมปรับตัวการทำงานในยุคดิจิทัลโดยรวม อยู่ในระดับมากด้วยค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) เท่ากับ 4.34 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยระดับพฤติกรรมปรับตัวการทำงานในยุคดิจิทัลที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการสื่อสารออนไลน์ และน้อยสุด คือ ด้านความการเจรจาต่อรองตามลำดับ

2. ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้าน พบว่า พนักงานสายสนับสนุน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับเกี่ยวกับการมีความสำเร็จในการปฏิบัติงานโดยรวม อยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) เท่ากับ 4.23 ระดับความคิดเห็นดังกล่าวอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ สำหรับระดับความสำเร็จในการปฏิบัติงานรายด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความทันเวลาของผลลัพธ์ และน้อยสุด คือ ด้านความพึงพอใจ

3. จากการศึกษาเกี่ยวกับความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุน สรุปว่า พฤติกรรมปรับตัวการทำงานในยุคดิจิทัลในทุกด้านมีผลกระทบเชิงบวกต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานโดยรวม ของพนักงานสายสนับสนุน แต่เมื่อนำ ตัวแปรทั้งหมดไปสร้างตัวแบบความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการปฏิบัติงานโดยรวม (ตัวแปรตาม : JOB) กับตัวแปรความ พฤติกรรมปรับตัวการทำงานในยุคดิจิทัลในแต่ละด้าน (ตัวแปรอิสระ) มีเพียง 2 ด้านเท่านั้นที่มีผลกระทบ คือ ด้านการสื่อสารออนไลน์ (NEW) และด้านการเจรจาต่อรอง (NEG) ส่วนด้านการคิดแบบประยุกต์ (ADA) ด้านการเรียนรู้การทำงานที่หลากหลาย (TRA) และด้านการออกแบบความคิดเชิงเหตุผลและอารมณ์ (COM) ไม่มีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 สมการการพยากรณ์ความสำเร็จในการปฏิบัติงานโดยรวม ของพนักงานสายสนับสนุน คือ $JOB = 1.060 + 0.290NEW + 0.444NEG$

ข้อเสนอแนะการวิจัย

1. ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ระดับความสำเร็จในการปฏิบัติงานและระดับพฤติกรรมปรับตัวการทำงานในยุคดิจิทัล ของพนักงานสายสนับสนุน มีความสัมพันธ์กันในเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญ ดังนั้น เพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายในการสร้างความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ของพนักงานสายสนับสนุน ผู้วิจัยคิดว่าควรนำผลการวิจัยไปสนับสนุน การบริหารเชิงนโยบาย โดยปรับปรุงความสำเร็จในการปฏิบัติงานทุกด้านและพฤติกรรมปรับตัวการทำงานในยุคดิจิทัล ในส่วนที่คิดว่ามีปัญหาให้อยู่ในระดับที่สูงขึ้นเพื่อให้พนักงานสายสนับสนุน สามารถปรับตัวการทำงานในยุคดิจิทัลให้องค์กรสามารถแข่งขันได้

1.2 ในมิติความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมปรับตัวการทำงานในยุคดิจิทัลกับความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุน จะพบว่า ด้านการคิดแบบประยุกต์ ด้านการเรียนรู้การทำงานที่หลากหลาย และด้านการออกแบบความคิดเชิงเหตุผลและอารมณ์ พบว่า ด้านนี้จะไม่ผลกระทบต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ของพนักงานสายสนับสนุน

1.3 ผู้บริหาร ควรให้ความสำคัญกับพฤติกรรมปรับตัวการทำงานในยุคดิจิทัล ด้านการสื่อสารออนไลน์ และด้านการเจรจาต่อรอง ที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานเป็นหลัก เนื่องจากเป็นด้านที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานโดยรวมและบุคลากรในความสำเร็จสูงสุด ผู้บริหารองค์กรจะต้องวางแผนการสื่อสารองค์กรในรูปแบบออนไลน์ และวางแผนการจัดกิจกรรมพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการเจรจาต่อรอง มุ่งแสวงหาและอาศัยพฤติกรรมของพนักงานที่ก่อให้เกิดการสื่อสารออนไลน์ที่สร้างสรรค์ให้เกิดประโยชน์กับองค์กร มีการจัดฝึกอบรมโปรแกรมการปฏิบัติงานรูปแบบใหม่ๆ ให้กับบุคลากรสามารถศึกษาด้วยตนเองผ่านระบบออนไลน์ การฝึกอบรมเทคนิคการใช้เครื่องมือสื่อสารเชิงรุกอย่างมีประสิทธิภาพ การจัดซื้อโปรแกรมออนไลน์สำหรับการทำงานที่ทันสมัยในการเก็บข้อมูล การสืบค้นงานวิจัย การให้บริการแก่นิสิตและผู้รับบริการ เพื่อให้การปฏิบัติงานก้าวทันกับการเปลี่ยนแปลงสามารถตอบสนองต่อผู้รับบริการที่สะดวกและรวดเร็ว เปิดเวทีให้บุคลากรสามารถแสดงความคิดเห็นร่วมกัน สามารถเจรจาต่อรองการทำงานร่วมกันอย่างสันติ และมุ่งเน้นผลประโยชน์ขององค์กรเป็นหลัก นอกจากนี้การเจรจาต่อรองยังสามารถลดความขัดแย้งในการทำงานระหว่างบุคคลและลดความเครียดในการทำงานของบุคลากรให้สามารถทำงานร่วมกันอย่างมีความสุข และเกิดประสิทธิผลต่อการปฏิบัติงาน ทำให้องค์กรบรรลุผลการดำเนินงานตามเป้าหมายที่กำหนด

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาผลกระทบและความสัมพันธ์ของพฤติกรรมปรับตัวการทำงานในยุคดิจิทัล ด้านอื่นที่จะเป็นตัวส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน เพื่อจะสามารถนำข้อมูลจากการวิจัยไปเปรียบเทียบและประยุกต์ใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น สมรรถนะในการทำงานในยุคดิจิทัล การพัฒนาบุคลากรเชิงรุกในยุคดิจิทัล เป็นต้น ควรมีการศึกษาและเปรียบเทียบความสำเร็จในการปฏิบัติงานโดยใช้ตัวแปรอื่นๆ เช่น ความผูกพันองค์กร การสร้างแรงจูงใจในการทำงาน เป็นต้น

2.2 ควรมีการศึกษาผลกระทบหรือปัจจัยอื่นที่มีต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน เช่น ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมปรับตัวการทำงานในยุคดิจิทัลในผู้ปฏิบัติงานหน่วยงานเอกชน การวิจัยเปรียบเทียบพฤติกรรมปรับตัวการทำงานในยุคดิจิทัลระหว่างมหาวิทยาลัยภาครัฐกับองค์กรมหาวิทยาลัยเอกชน

2.3 ควรศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคที่มีผลกระทบต่อพฤติกรรมปรับตัวการทำงานในยุคดิจิทัล เพื่อหาแนวทางปรับปรุงแก้ไขพฤติกรรมปรับตัวการทำงานในยุคดิจิทัล และนำผลการศึกษาไปปรับปรุงหรือพัฒนาพฤติกรรมปรับตัวการทำงานในยุคดิจิทัล เพื่อวางแผนพัฒนาบุคลากรประจำปี ให้มีศักยภาพทางการแข่งขันได้

เอกสารอ้างอิง

- กัณณศศิชา เนาว์เย็นผล, อำนวย บุนยรัตน์ไมตรี, จูติมา ไหล่ายอง, และ สมคิด ดวงจักร. (2566). การพัฒนาบุคลากรเพื่อประสิทธิภาพในการทำงานกรณีศึกษา : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ จังหวัดนครปฐม. *วารสารสหวิทยาการวิจัยและวิชาการ*, 3(1), 365-379.
- ทัตชัย ภัคธณกฤตโกสิน, ปัทมา รูปสุวรรณกุล, และ สานิต ศิริวิเศษฐกุล. (2566). การใช้สื่อสังคมออนไลน์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทในเขตอำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี. *วารสารการบริหารจัดการและนวัตกรรมท้องถิ่น*, 5(4), 103-113.
- ธนาคารกรุงศรีอยุธยา. (2566). 5 ทักษะที่คุณต้องปรับตัวในการทำงานยุคดิจิทัล. สืบค้นจาก <https://www.krungsri.com/th/plearn-plearn/5-digital-skills>.
- นภาพรรณ ธนะแก้ว. (2562). สภาพและแนวทางการเสริมสร้างความผูกพันในองค์กรของครูตามทัศนะ ผู้บริหารสถานศึกษาและ ครูในอำเภอเชียงของ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาระยองศึกษาเชิงรายเขต 4. (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต). พะเยา: มหาวิทยาลัยพะเยา.

- นันทิยา อังกรวัฒนานุกุล มลิวรรณ ศรีมงคล และวิไลลักษณ์ เทพหัสดิน ณ อยุธยา. (2565). ศักยภาพทางการบัญชีที่มีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของนักบัญชีในสำนักงานบัญชี เขตจังหวัดมหาสารคาม. *วารสารวิจัยและนวัตกรรมการอาชีวศึกษา*, 6(2), 78-90.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2553). *วิจัยเบื้องต้น*. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- เบญจวรรณ สีนณรงค์. 2564. แนวทางการเจรจาต่อรองของผู้บริหารโรงเรียนในสหวิทยาเขตบ้านบ่อ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร. (การค้นคว้าอิสระ). กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ประทีป หมีทอง พัทธรัตน์ ไชยสังข์ รัชพร ศรีเดช นพภัสสร วิเศษ และกิ่งแก้ว แสงแผ้ว. 2564. การเจรจาต่อรองเพื่อลดความขัดแย้งที่ประสบผลสำเร็จของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในเขตสุขภาพที่ 5: วิจัยเชิงคุณภาพ. *วารสารวิทยาลัยพยาบาลพระจอมเกล้า จังหวัดเพชรบุรี*, 4(3), 55-67.
- ประสุตา นาดี, ธวัชพร โคนพันธ์, กมลลักษณ์ มาตราข, ทศนัย นาทัน, ตวัน ทศนบรรลือ, ปานชีวา กุลีสูงเนิน ,ศุภาพิชญ์ ตรงวัฒนาวุฒิ, บุษยมาศ เทียนกระจำง, พรพิมล หว่างพัฒน์, และ ศุภกัญญา ภูทองกิ่ง. (2564). สมรรถนะของนักบัญชีในยุคดิจิทัล: ทักษะการปรับตัวในโลกที่เปลี่ยนแปลง. *วารสารศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ*, 8(2), 19-32.
- มาริษา สุเวียรพันธุ์, ยอดขวัญ พุฒสีหมอก, และ กิตติกร สุนทรานุรักษ์. (2565). การปรับตัวของบุคลากรภาครัฐต่อการเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัล. (2209-2220). การประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 14. นครปฐม: มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.
- มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. (2564). *คู่มือพนักงานมหาวิทยาลัยมหาสารคาม*. สืบค้นจาก <http://www.pd.msu.ac.th/pd2/main.php?page=main>.
- มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. (2567). *จำนวนพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม*. สืบค้นจาก <https://pd.msu.ac.th/staff/hr->.
- วราภรณ์ ศรีอยุธยา . (2562). การบริหารจัดการมหาวิทยาลัยราชภัฏเมื่อเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ. (ปริญาดุขฎฐิบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศิลปกร.
- วิภาดา อำไพ. (2562). อิทธิพลของสื่อสังคมออนไลน์กับการสร้างกลยุทธ์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยการจัดการและเทคโนโลยีอีสเทิร์น*, 16(1), 171-180.
- วิยะดา สุวรรณเพชร. (2563). ผลกระทบของทักษะทางการบัญชีดิจิทัลที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานทางบัญชีของนักบัญชีในเขตนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย. (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต). มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ศิริเกษม ศิริลักษณ์. (2564). รูปแบบการบริหารสถาบันอุดมศึกษาในยุคดิจิทัล. (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต). พิษณุโลก: มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- สุพัตรา หารัญดา. (2563). คุณลักษณะนักบัญชียุคดิจิทัลที่มีต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของนักบัญชี สำนักงานบัญชีคุณภาพ ในประเทศไทย. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- สมลรัตน์ คงแสนคำ. (2560). ผลกระทบของการบริหารผลการปฏิบัติงานที่มีต่อความสำเร็จในการดำเนินงานของสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน. (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต). มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
- สุรางค์ บุญยะพงศ์ไชย. (2563). การศึกษาพฤติกรรมปรับตัวการทำงานในยุคดิจิทัลเพื่อการดำเนินธุรกิจที่ยั่งยืน. *วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ*, 9(2), 1-10.
- สุวิภาภรณ์ อีรมิตร การุณย์ ประทุม และ กมล เสวตสมบุรณ์. (2565). ปัจจัยความฉลาดที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงานของบุคลากรสำนักงานพาณิชย์จังหวัดในประเทศไทย. *Journal of Modern Learning Development*, 7(2), 120-134.

- อิทธิฤทธิ์ สิทธิทองกลาง. (2564). *ทักษะการปรับตัวในการทำงานยุคดิจิทัล*. สืบค้นจาก <https://km.nida.ac.th/th/>.
- Nunnally, J. (1978). *Psychometric Theory*. New York: McGraw-Hill.
- Nunnally, J.C. and Bernstein, H.I. (1994). *Psychometric Theory 3rd ed*. New York: McGraw.
- Timo, T. Atte, K. Marianne, K. and Kari, K. (2023). *Work Practice View to Digitalization – A Literature Review*. Procedia Computer Science.