



ISSN: 2985-2366 (Online)

วารสารการบริหาร การจัดการ และการพัฒนาที่ยั่งยืน
Journal of Administration Management and Sustainable Development

Homepage: <https://so15.tci-thaijo.org/index.php/jamsd>
e-mail: jamsdonline@gmail.com



ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรในยุควิถีความปกติถัดไป ของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

Factors influencing work performance in the next normal era of employees in private companies in Bangkok

อุรุวรรณ บุญเลิศ^{1*}, กิตติ ชุณหสรวงศ์²
Uruwan Boonlert^{1*}, Kitti Chunhasriwong²

^{1,2}หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการพัฒนทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

^{1,2}Master of Arts Program in Human Resource Development, Ramkhamhaeng University

*Corresponding author's e-mail: 6514480006@rumail.ru.ac.th^{1*}

Received: March 13, 2026

Revised: April 03, 2026

Accepted: April 09, 2026

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อศึกษา 1. ระดับสมรรถนะในการทำงานในยุควิถีความปกติถัดไป 2. ประสิทธิภาพการทำงานในยุควิถีความปกติถัดไป และ 3. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรในยุควิถีความปกติถัดไปของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ พนักงานบริษัทเอกชนระดับปฏิบัติการขึ้นไปในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน ซึ่งได้จากสูตรการคำนวณกลุ่มตัวอย่างของ Cochran จากนั้นใช้วิธีการเก็บข้อมูลตามสะดวก ใช้แบบสอบถามที่มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.985 ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ผลการศึกษาพบว่า 1. สมรรถนะในการทำงานในยุควิถีความปกติถัดไป โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านสมรรถนะเพื่อการทำงานร่วมกับผู้อื่นมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2. ประสิทธิภาพการทำงานในยุควิถีความปกติถัดไปโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านวิธีการทำงานที่เหมาะสมมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3. สมรรถนะการทำงานในด้านสมรรถนะการทำงานอย่างมืออาชีพ สมรรถนะเพื่อการทำงานสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายองค์กร และสมรรถนะ

เพื่อการทำงานร่วมกับผู้อื่นมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในยุควิถีความปกติถัดไปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยสามารถร่วมกันทำนายประสิทธิภาพการทำงานได้ร้อยละ 67

คำสำคัญ: สมรรถนะในการทำงาน, ยุควิถีความปกติถัดไป, พนักงานบริษัทเอกชน

Abstract

This research aimed to: 1. Examine the level of work competency in the next normal era; 2. Assess work performance in the next normal era; and 3. investigate factors influencing work performance in the next normal era among employees in private companies in Bangkok. This quantitative study collected data from a sample of 400 employees working at operational levels and above in private companies located in the Bangkok Metropolitan Area, as calculated using Cochran's sample size formula. Data were collected using convenience sampling through a questionnaire that demonstrated a reliability coefficient of 0.985. The statistical analyses conducted included frequency, percentage, mean, standard deviation, and multiple regression analysis. The findings revealed that: 1. overall work competency in the next normal era was at its highest level, with collaboration competency showing the highest mean score. 2. Overall work performance in the next normal era was at a high level, with appropriate work methods showing the highest mean score. 3. Professional work competency, competency in achieving organizational goals, and collaboration competency significantly influenced work performance in the next normal era at the 0.05 significance level, collectively predicting 67% of the variance in work performance.

Keywords: work competency, next normal era, private company employees

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ได้ส่งผลกระทบอย่างรุนแรงต่อระบบเศรษฐกิจและการทำงานทั่วโลก ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงานอย่างถาวร โดยเฉพาะการเปลี่ยนผ่านสู่การทำงานจากที่บ้านและการทำงานแบบไฮบริด ซึ่งผสมผสานระหว่างการทำงานที่บ้านและสำนักงาน พร้อมกับการเพิ่มขึ้นของการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการทำงาน โดยพนักงานร้อยละ 32 ทำงานจากที่บ้านตลอดเวลา ส่วนร้อยละ 43 ทำงานในรูปแบบไฮบริด การเปลี่ยนแปลงครั้งนี้ มิใช่เพียงวิกฤตชั่วคราวที่จะผ่านไปแต่เป็นการปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์ที่จะส่งผลต่อการศึกษาและการทำงานในระยะยาว ทำให้องค์กรต่างๆ ต้องปรับตัวจากสภาวะความปกติใหม่ (new normal) ไปสู่ยุควิถีความปกติถัดไปที่ต้องการความจำเป็นเร่งด่วนในการใช้กลยุทธ์และลำดับความสำคัญที่แตกต่างกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการวางแผนเชิงกลยุทธ์ในด้านการเปลี่ยนแปลงดิจิทัล การทำงานระยะไกล การร่วมมือ การออกแบบพื้นที่สำนักงานใหม่และการปฏิบัติงานตามผลลัพธ์ (McKinsey Global Institute, 2021)

สมรรถนะที่จำเป็นในยุควิถีความปกติถัดไปมีความซับซ้อนและหลากหลายมิติมากยิ่งขึ้น ซึ่งความรู้ ทักษะ ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง บุคลิกลักษณะ และแรงจูงใจล้วนเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน การศึกษาของ Siddoo et al. (2019) ชี้ให้เห็นว่า องค์กรในประเทศไทยต้องการการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานมากที่สุด 5 อันดับแรก ได้แก่ การเรียนรู้ตลอดชีวิต ทักษะคนตัวบุคคล การทำงานเป็นทีม ความน่าเชื่อถือ และพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศ การพัฒนา

สมรรถนะเหล่านี้จำเป็นต้องดำเนินการอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง โดยคำนึงถึงปัจจัยสนับสนุนทั้งด้านองค์กร วัฒนธรรม เทคโนโลยี และปัจจัยส่วนบุคคล ในขณะเดียวกันประสิทธิภาพในการทำงานถือเป็นปัจจัยสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร ในยุคดังกล่าว โดยการทำงานแบบไฮบริดที่บ้าน 2 วันต่อสัปดาห์จะช่วยเพิ่มความพึงพอใจในงานและลดอัตราการลาออกลงได้ หนึ่งในสามโดยไม่ส่งผลกระทบต่อผลการประเมินประสิทธิภาพของพนักงาน (Bloom et al., 2024) นอกจากนี้ยังพบว่า พนักงานที่ทำงานแบบไฮบริดและทำงานจากที่บ้านเต็มเวลามีระดับความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าพนักงานที่ทำงานในสำนักงานเต็มเวลา ดังนั้น การพัฒนาสมรรถนะจึงเป็นรากฐานสำคัญสำหรับการปรับปรุงระบบการประเมินประสิทธิภาพการทำงาน ให้สอดคล้องกับความต้องการใหม่ และเป็นการคิดค้นวิธีการปฏิบัติงานใหม่อย่างต่อเนื่องเพื่อกระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลง อย่างลึกซึ้งในสถานที่ทำงาน (Gallup, 2025)

กรุงเทพมหานครในฐานะเมืองหลวงและศูนย์กลางเศรษฐกิจสำคัญของประเทศไทย มีประชากรประมาณ 11.4 ล้านคน ในปี 2568 และมีการจัดทะเบียนธุรกิจใหม่ในพื้นที่ จำนวน 25,731 ราย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 30.18 และมีทุนจดทะเบียน ร้อยละ 47.10 ในประเทศ โดยส่วนใหญ่เป็นธุรกิจประเภทอสังหาริมทรัพย์ ก่อสร้างอาหารทั่วไป และกิจกรรมด้านการบริหารจัดการ (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2568) ลักษณะดังกล่าวทำให้กรุงเทพมหานครเป็นพื้นที่ที่มีการนำเทคโนโลยีและรูปแบบการทำงานใหม่มาใช้ก่อนพื้นที่อื่นของประเทศ รวมถึงมีความหนาแน่นของบุคลากรที่มีการศึกษาสูงและปฏิบัติงานในภาคเอกชน เป็นจำนวนมาก จากผลการสำรวจของ PwC Thailand (2023) พบว่า พนักงานไทยมีแนวโน้มที่จะเปลี่ยนงานภายใน 12 เดือน และร้อยละ 70 คาดว่าทักษะที่จำเป็นในการทำงานของตนจะเปลี่ยนแปลงไปอย่างมีนัยสำคัญในอีก 5 ปีข้างหน้ามากกว่า ร้อยละ 30 ซึ่งเป็นสัดส่วนสูงที่สุดในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก สถานการณ์ดังกล่าวชี้ให้เห็นว่า ช่องว่างด้านสมรรถนะที่ส่งผล โดยตรงต่อประสิทธิภาพการทำงาน รวมถึงค่าใช้จ่ายในการสรรหาและพัฒนาบุคลากรที่อาจเพิ่มขึ้น แม้ว่าจะมีงานวิจัยหลายชิ้น ที่ศึกษาเกี่ยวกับสมรรถนะหรือประสิทธิภาพการทำงานในบริบทต่าง ๆ แต่ยังมีช่องว่างของงานวิจัยที่ศึกษาความสัมพันธ์เชิงบูรณาการระหว่างสมรรถนะการทำงานในยุควิถีความปกติใหม่ทั้ง 3 มิติ คือ สมรรถนะการทำงานอย่างมืออาชีพสมรรถนะ เพื่อการทำงานร่วมกับผู้อื่น และสมรรถนะเพื่อการทำงานสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายองค์กร ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ของพนักงานบริษัทเอกชนในบริบทของกรุงเทพมหานครโดยเฉพาะ

ด้วยเหตุนี้การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร จึงมีความสำคัญและความจำเป็นอย่างยิ่งต่อการพัฒนาองค์กรและการเตรียมความพร้อมสำหรับอนาคตของการทำงาน โดยการศึกษานี้จะให้ข้อมูลเชิงประจักษ์ที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้จริงในการกำหนดแนวทางการพัฒนาบุคลากร การปรับปรุง ระบบการประเมินประสิทธิภาพการทำงาน และการสร้างความสามารถในการแข่งขันที่ยั่งยืนในยุควิถีความปกติใหม่ ผลการศึกษาจะเป็นเครื่องมือสำคัญสำหรับผู้บริหารทรัพยากรมนุษย์และผู้บริหารองค์กรในการวางแผนพัฒนาสมรรถนะ ที่สอดคล้องกับบริบทการทำงานที่เปลี่ยนแปลงไป พร้อมทั้งเป็นแนวทางสำหรับองค์กรในพื้นที่อื่น ๆ ของประเทศ และเป็นข้อมูล พื้นฐานสำหรับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการพัฒนานโยบายและมาตรการสนับสนุนการพัฒนาสมรรถนะการทำงานและการประเมินประสิทธิภาพที่เหมาะสมกับบริบทการทำงานที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะในการทำงานในยุควิถีความปกติใหม่ของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการทำงานในยุควิถีความปกติใหม่ของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรในยุควิถีความปกติใหม่ของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะที่จำเป็นต่อการทำงานในอนาคต

สมรรถนะในการทำงาน (work competency) เป็นคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่เป็นผลมาจากความรู้ ทักษะ และทัศนคติที่จำเป็นในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ โดยในยุควิถีความปกติถัดไป (next normal) สมรรถนะที่จำเป็นต่อการทำงานมีความซับซ้อนและหลากหลายมิติมากยิ่งขึ้น การศึกษาของนักวิชาการหลายท่านชี้ให้เห็นถึงการเปลี่ยนแปลงของสมรรถนะที่จำเป็น โดย Buheji & Buheji (2020) กล่าวว่า การทำงานในยุคใหม่เน้นความยืดหยุ่น การปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและสังคม การเรียนรู้ตลอดชีวิต และความสามารถในการทำงานแบบไฮบริด ขณะที่ Rios et al. (2020) กล่าวถึงทักษะที่จำเป็นในศตวรรษที่ 21 ได้แก่ การทำงานร่วมกัน การแก้ปัญหา การสื่อสาร การคิดอย่างมีวิจารณญาณ และจริยธรรม นอกจากนี้ Mohan (2024) เน้นความสำคัญของการทำงานระหว่างมนุษย์และปัญญาประดิษฐ์ โดยการพัฒนาความรู้และทักษะด้านเทคโนโลยี การสร้างความสัมพันธ์ การสื่อสาร และการวางแผนปฏิบัติการ ด้านสมชาย สันติวัฒนกุล (2563) ได้สังเคราะห์สมรรถนะที่จำเป็นต่อการทำงานในอนาคตในบริบทของประเทศไทย ออกเป็น 3 สมรรถนะหลัก โดยสมรรถนะแรกคือ สมรรถนะการทำงานแบบมืออาชีพ (working professionally) ซึ่งประกอบด้วยการจัดการปัญหาบนฐานการคิด ความตั้งใจใฝ่เรียนรู้ในการพัฒนางาน ความฉลาดรู้ทางดิจิทัล และความฉลาดรู้ทางข้อมูล สมรรถนะที่สองคือ สมรรถนะเพื่อการทำงานร่วมกับผู้อื่น (working with others) ซึ่งประกอบด้วย การมีอิทธิพลทางความคิดและการทำงานร่วมกับผู้อื่นอย่างชาญฉลาด และสมรรถนะที่สามคือ สมรรถนะการทำงานให้สอดคล้องกับเป้าหมายองค์กร (working to achieve goals) ซึ่งประกอบด้วยความสามารถในการระบุโอกาสที่สร้างคุณค่าให้กับองค์กร ความสามารถในการรับมือกับสถานการณ์ที่ไม่แน่นอน ความยืดหยุ่นและความสามารถในการปรับตัว และความตระหนักถึงความรับผิดชอบต่อสังคม เช่นเดียวกันกับทศพร พิษะระ (2566) ได้สังเคราะห์แนวคิดดังกล่าวและพัฒนาเป็นทักษะที่จำเป็นในยุคการเปลี่ยนแปลง ประกอบด้วย ทักษะการเรียนรู้ตลอดชีวิต ทักษะการบริหารการเปลี่ยนแปลง ทักษะการคิดเชิงระบบ ทักษะด้านนวัตกรรมและการคิดสร้างสรรค์ ทักษะการรู้เท่าทันและการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล และทักษะการอยู่ร่วมกันและเข้าใจมนุษย์ นอกจากนี้ ภาวิน ชินะโชติ (2566) ได้แบ่งสมรรถนะการปฏิบัติงานในยุคดิจิทัลของพนักงานออกเป็น 3 ด้าน ตามองค์ประกอบของสมรรถนะ ได้แก่ สมรรถนะด้านความรู้ (ความรู้ด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและซอฟต์แวร์ในการทำงาน นโยบาย ระเบียบ และวัฒนธรรมองค์กร ลักษณะงาน และกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล) สมรรถนะด้านทักษะ (การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและซอฟต์แวร์ในการทำงาน การทำงานที่ยืดหยุ่น การทำงานแบบผสมผสานทั้งในสถานที่และออนไลน์ ทักษะในการสื่อสาร การตัดสินใจแก้ไขปัญหาที่ซับซ้อน และความคิดริเริ่มและนวัตกรรม) และสมรรถนะด้านคุณลักษณะ (จริยธรรม การทำงานเป็นทีม ทัศนคติที่ดีและแรงจูงใจในการทำงาน ความอยากรู้อยากเห็นและการพัฒนาตนเอง ความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง มนุษยสัมพันธ์ และความอดทนและรับผิดชอบต่อการทำงาน)

จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะในการทำงานในยุควิถีความปกติถัดไปจากนักวิชาการทั้งในและต่างประเทศ ผู้วิจัยได้สังเคราะห์และสรุปสมรรถนะในการทำงานที่จำเป็นต่อยุควิถีความปกติถัดไปออกเป็น 3 สมรรถนะหลัก ได้แก่

1. สมรรถนะการทำงานอย่างมืออาชีพ หมายถึง ความสามารถเฉพาะบุคคลในการประยุกต์ใช้ความรู้ ทักษะ และทัศนคติที่จำเป็นในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นระบบ ประกอบด้วย การคิดวิเคราะห์อย่างมีวิจารณญาณ การปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลง การพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลอย่างเหมาะสม และการตระหนักถึงความปลอดภัยทางไซเบอร์ในการปฏิบัติงาน

2. สมรรถนะเพื่อการทำงานร่วมกับผู้อื่น หมายถึง ความสามารถในการสร้างปฏิสัมพันธ์และประสานงานกับผู้อื่นอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งในรูปแบบการทำงานร่วมกันโดยตรงและผ่านช่องทางดิจิทัล ประกอบด้วย ทักษะการทำงานเป็นทีม การสื่อสารที่ชัดเจนและมีประสิทธิภาพ การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน และความสามารถในการใช้เทคโนโลยี

สำหรับการทำงานร่วมกันในระยะไกล

3. สมรรถนะเพื่อการทำงานสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายองค์กร หมายถึง ความสามารถในการเชื่อมโยงการปฏิบัติงานของตนเองกับวิสัยทัศน์และพันธกิจขององค์กร ประกอบด้วย การมีความคิดสร้างสรรค์ในการนำเสนอแนวคิดใหม่ ๆ เพื่อพัฒนาองค์กร การวางแผนและแก้ไขปัญหาอย่างเป็นระบบ เพื่อบรรลุเป้าหมายร่วมกัน และการตระหนักถึงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมตามนโยบายขององค์กร

การพัฒนาสมรรถนะทั้ง 3 ด้านดังกล่าวมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในยุควิถีความปกติถัดไป โดยแนวทางการพัฒนาสมรรถนะที่สำคัญประกอบด้วย การกำหนดนโยบายและวิสัยทัศน์ที่ชัดเจน การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ การออกแบบการพัฒนาทักษะของพนักงาน การสรรหาและคัดเลือกบุคลากรที่มีศักยภาพสูง และการรักษาและพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพตามเป้าหมายขององค์กร ซึ่งส่งผลต่อการเติบโตขององค์กรและสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างยั่งยืน

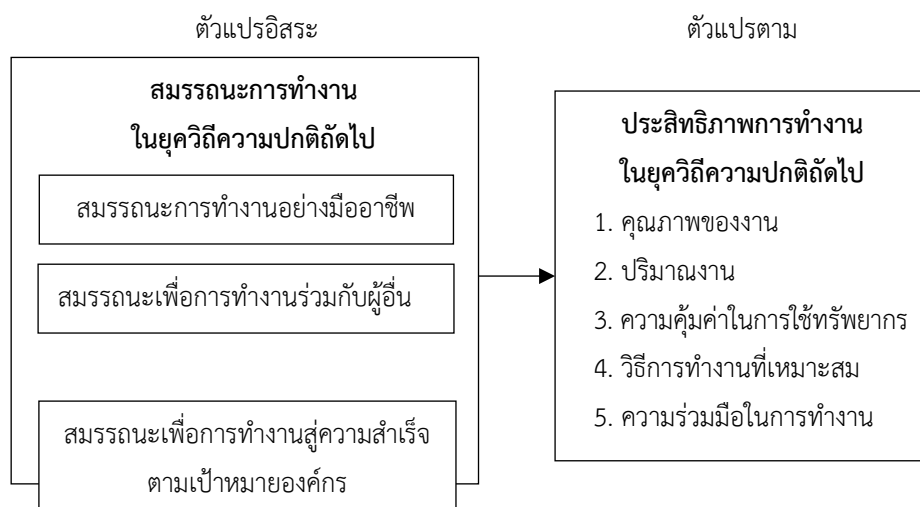
แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน

ประสิทธิภาพในการทำงาน (work efficiency) เป็นแนวคิดสำคัญในการบริหารจัดการองค์กร หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร โดยคำนึงถึงคุณภาพของงาน ปริมาณงาน เวลา วิธีการ และการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า Peterson & Plowman (1953) ให้ความหมายของประสิทธิภาพในการทำงานว่าเป็นคุณภาพและปริมาณของงาน บุคลากร เวลา และค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงาน ขณะที่ Simon (1960) มองว่า เป็นการเปรียบเทียบทรัพยากรที่ใช้ไปกับผลที่ได้จากการทำงานว่ามีความคุ้มค่าเพียงใด

จากการทบทวนแนวคิดและทฤษฎี สามารถสรุปองค์ประกอบของประสิทธิภาพในการทำงานได้ 5 ด้าน ได้แก่ 1) คุณภาพของงาน (quality of work) พิจารณาจากความถูกต้อง ความประณีต ความครบถ้วน และความน่าเชื่อถือของผลงาน 2) ปริมาณงาน (quantity of work) พิจารณาจากจำนวนผลงานที่ทำได้ในระยะเวลาที่กำหนดเทียบกับเป้าหมาย 3) ความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร (resource optimization) พิจารณาการใช้ทรัพยากรทั้งเวลา งบประมาณ กำลังคน และเทคโนโลยีอย่างประหยัดและเกิดประโยชน์สูงสุด 4) วิธีการทำงานที่เหมาะสม (appropriate work methods) พิจารณากระบวนการและขั้นตอนที่เป็นระบบ มีความยืดหยุ่น และทันสมัย และ 5) ความร่วมมือในการทำงาน (work collaboration) พิจารณาความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่น การประสานงาน และการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ โดยความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะและประสิทธิภาพการทำงานมีความเชื่อมโยงกันอย่างใกล้ชิด โดยสมรรถนะเป็นพื้นฐานสำคัญของประสิทธิภาพในการทำงาน บุคคลที่มีสมรรถนะสูงจะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากกว่า ในยุควิถีความปกติถัดไป สมรรถนะที่จำเป็นมีการเปลี่ยนแปลง โดยเฉพาะสมรรถนะด้านดิจิทัล การทำงานร่วมกันแบบเสมือนจริง และการจัดการตนเอง ซึ่งมีผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพในการทำงานรูปแบบไฮบริด องค์กรที่สามารถพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรให้สอดคล้องกับความต้องการในยุคใหม่จะมีประสิทธิภาพในการดำเนินงานสูงกว่าองค์กรที่ไม่สามารถปรับตัวได้

กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรในยุควิถีความปกติถัดไปของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้นำแนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะที่จำเป็นต่อการทำงานในอนาคตของสมชาย สันติวัฒนกุล (2563) และทศพร พิษะระ (2566) และทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานของ Peterson & Plowman (1953) และ Simon (1960) มากำหนดเป็นกรอบแนวคิดของการวิจัย ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research) มีรายละเอียดวิธีดำเนินการวิจัย ดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานบริษัทเอกชนระดับปฏิบัติการขึ้นไป (entry-level) ในเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานบริษัทเอกชนระดับปฏิบัติการขึ้นไป (entry-level) ในเขตกรุงเทพมหานคร สุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนโดยใช้สูตรของ Cochran (กัลยา วาณิชยปัญญา, 2553) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ใช้วิธีการเก็บข้อมูลแบบสุ่มตามสะดวก (convenience sampling)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ที่สร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยกำหนดโครงสร้างของแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ ประกอบด้วย อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน รายได้ ระดับตำแหน่งงาน และรูปแบบการทำงานในปัจจุบัน

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับสมรรถนะในการทำงานในยุควิถีความปกติถัดไป ประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ สมรรถนะการทำงานอย่างมืออาชีพ สมรรถนะเพื่อการทำงานร่วมกับผู้อื่น และสมรรถนะเพื่อการทำงานสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายองค์กร

ตอนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานในยุควิถีความปกติถัดไป ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ คุณภาพของงาน ปริมาณงาน ความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร วิธีการทำงานที่เหมาะสม และความร่วมมือในการทำงาน

เครื่องมือที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นผ่านการตรวจสอบคุณภาพจากผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 คน ได้ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Index of Item-Objective Congruence: IOC) ระหว่าง 0.8-1.0 และวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) ตามวิธีของครอนบาคจากกลุ่มทดลอง ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.985

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (secondary data) ศึกษาค้นคว้าจากข้อมูลที่มีผู้รวบรวมไว้จากบทความตีพิมพ์ วิทยานิพนธ์ รายงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในและต่างประเทศ และข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต เพื่อนำมาใช้ในการพัฒนารอบแนวคิด การวิจัย

3.2 แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (primary data) ได้จากการใช้ดำเนินการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างด้วยแบบสอบถาม ออนไลน์ (google form) โดยใช้ระยะเวลาดำเนินการประมาณ 2 เดือน

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องของแบบสอบถาม และประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป โดยแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

4.1 สถิติวิเคราะห์เชิงพรรณนา (descriptive statistics analysis) โดยใช้ค่าร้อยละ (percentage) ความถี่ (frequency) ค่าเฉลี่ย (average) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) เป็นการนำเสนอข้อมูลในรูปแบบ ตารางควบคู่กับการบรรยายและสรุปผล

สำหรับเกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยมีดังนี้

4.21 - 5.00 คะแนน หมายถึง มีสมรรถนะ/ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด

3.41 - 4.20 คะแนน หมายถึง มีสมรรถนะ/ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก

2.61 - 3.40 คะแนน หมายถึง มีสมรรถนะ/ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง

1.81 - 2.60 คะแนน หมายถึง มีสมรรถนะ/ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อย

1.00 - 1.80 คะแนน หมายถึง มีสมรรถนะ/ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อยที่สุด

4.2 การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (inferential statistics) ได้แก่ การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (multiple regression) โดยใช้วิธี Enter เพื่อศึกษาตัวแปรอิสระที่มีอิทธิพลต่อตัวแปรตาม โดยวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปร เพื่อป้องกันการเกิด multicollinearity โดยได้ค่า Durbin-Watson เท่ากับ 1.772 ค่า Tolerance มากกว่า 0.1 และค่า VIF น้อยกว่า 10 ซึ่งค่าที่ได้ดังกล่าวอยู่ในเกณฑ์ที่เหมาะสม ไม่เกิดปัญหาเกิด multicollinearity ก่อนทำการวิเคราะห์ถดถอย แบบพหุคูณ

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีอายุในช่วงอายุ 31-40 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีประสบการณ์การทำงาน 11-15 ปี มีรายได้ 30,001 บาทขึ้นไป ตำแหน่งงานระดับปฏิบัติการ และรูปแบบการทำงานในปัจจุบันอยู่ในรูปแบบออนไลน์

ผลการวิเคราะห์สมรรถนะในการทำงานในคุณลักษณะที่พึงประสงค์ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.27$) โดยด้านสมรรถนะเพื่อการทำงานร่วมกับผู้อื่น ($\bar{X} = 4.33$) รองลงมา คือ ด้านสมรรถนะเพื่อการทำงานสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายองค์กร ($\bar{X} = 4.27$) ส่วนด้านสมรรถนะการทำงานอย่างมีอาชีพมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 4.20$) แสดงผลดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ระดับสมรรถนะการทำงานในยุควิถีความปกติถัดไป

สมรรถนะในการทำงานของบุคลากรในยุควิถีความปกติถัดไป	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านสมรรถนะการทำงานอย่างมืออาชีพ	4.20	0.64	มาก
2. ด้านสมรรถนะเพื่อการทำงานร่วมกับผู้อื่น	4.33	0.65	มากที่สุด
3. ด้านสมรรถนะเพื่อการทำงานสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายองค์กร	4.27	0.72	มากที่สุด
ภาพรวม	4.27	0.63	มากที่สุด

ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการทำงานในยุควิถีความปกติถัดไป พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$) โดยด้านวิธีการทำงานที่เหมาะสมมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X} = 4.14$) รองลงมา คือ ด้านความร่วมมือในการทำงาน ($\bar{X} = 4.11$) ด้านความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร ($\bar{X} = 4.05$) ด้านคุณภาพของงาน ($\bar{X} = 4.02$) และด้านปริมาณงาน ($\bar{X} = 4.02$) แสดงผลดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ระดับประสิทธิภาพการทำงานในยุควิถีความปกติถัดไป

ประสิทธิภาพการทำงานในยุควิถีความปกติถัดไป	$\bar{X}$	SD	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านคุณภาพของงาน	4.02	0.75	มาก
2. ด้านปริมาณงาน	4.02	0.76	มาก
3. ด้านความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร	4.05	0.76	มาก
4. ด้านวิธีการทำงานที่เหมาะสม	4.14	0.72	มาก
5. ด้านความร่วมมือในการทำงาน	4.11	0.71	มาก
ภาพรวม	4.07	0.68	มาก

ผลการวิเคราะห์สมรรถนะในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานในยุควิถีความปกติถัดไป พบว่า สมรรถนะในการทำงาน ได้แก่ สมรรถนะการทำงานอย่างมืออาชีพ (Sig = 0.000) สมรรถนะเพื่อการทำงานสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายองค์กร (Sig = 0.001) และสมรรถนะเพื่อการทำงานร่วมกับผู้อื่น (Sig = 0.033) มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการทำงานในยุควิถีความปกติถัดไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สามารถทำนายประสิทธิภาพการทำงานในยุควิถีความปกติถัดไปได้ร้อยละ 67 แสดงผลดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 การวิเคราะห์สมรรถนะในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานในยุควิถีความปกติถัดไป

สมรรถนะการทำงานในยุควิถีความปกติถัดไป	B	Std. Error	β	t	P- value
ค่าคงที่ (Constant)	0.321	0.138		2.333	0.020
สมรรถนะการทำงานอย่างมืออาชีพ	0.526	0.062	0.494	8.440	0.000**
สมรรถนะเพื่อการทำงานสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายองค์กร	0.213	0.062	0.224	3.464	0.001**
สมรรถนะเพื่อการทำงานร่วมกับผู้อื่น	0.146	0.068	0.139	2.138	0.033**
R = 0.818, R ² = 0.670, Adj. R ² = 0.667, F = 267.476, Sig = 0.000**					

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ได้สมการสมรรถนะในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานในยุควิถีความปกติถัดไปดังนี้

$$Y = 0.321 + 0.526X_1 + 0.213X_3 + 0.146X_2$$

การอภิปรายผล

ผลการวิเคราะห์สมรรถนะในการทำงานในยุควิถีความปกติถัดไป พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านสมรรถนะเพื่อการทำงานร่วมกับผู้อื่นมีค่าเฉลี่ยสูงสุด เนื่องจากในยุควิถีความปกติถัดไปมีรูปแบบการทำงานแบบผสมผสานระหว่างการทำงานที่สำนักงานและทำงานจากระยะไกล ทำให้การทำงานร่วมกับผู้อื่นกลายเป็นทักษะที่มีความสำคัญเป็นอันดับแรก เนื่องจากพนักงานต้องสามารถประสานงาน สื่อสาร และทำงานเป็นทีมได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งในรูปแบบการพบปะโดยตรงและผ่านช่องทางดิจิทัล การรับฟังความคิดเห็นที่แตกต่าง การเคารพในมุมมองของเพื่อนร่วมงาน และการให้ความร่วมมือเพื่อบรรลุเป้าหมายร่วมกัน จึงเป็นพฤติกรรมที่พนักงานให้ความสำคัญและปฏิบัติได้ดีในสถานการณ์การทำงานปัจจุบัน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Rios (2020) ที่ระบุว่า ทักษะที่จำเป็นในการทำงานในศตวรรษที่ 21 ประกอบด้วย ทักษะการทำงานร่วมกัน ทักษะการสื่อสาร และทักษะการแก้ปัญหา โดยทักษะการสื่อสารด้วยวาจาเป็นสิ่งที่คนทำงานต้องการมากที่สุด นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับการศึกษาของสมชาย สันติวัฒนกุล (2563) ที่ได้สรุปสมรรถนะที่จำเป็นต่อการทำงานในอนาคตว่า สมรรถนะเพื่อการทำงานร่วมกับผู้อื่น เป็นสมรรถนะสำคัญที่บุคลากรต้องมี โดยเฉพาะการทำงานร่วมกับผู้อื่นอย่างชาญฉลาด ซึ่งหมายถึงการจัดการอารมณ์ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ สร้างความตระหนักถึงคุณค่าของทีมงาน และรู้จักใช้ความสามารถในการเข้าใจผู้อื่นเพื่อสื่อสารได้อย่างเหมาะสม และสอดคล้องกับการศึกษาของรักติบูล สิทธิธ (2566) ที่ได้แบ่งทักษะการทำงานที่จำเป็นในศตวรรษที่ 21 ออกเป็น 5 กลุ่ม โดยทักษะทางสังคม ซึ่งเป็นทักษะเกี่ยวกับการสื่อสารและความสัมพันธ์ เป็นทักษะที่สำคัญในการทำงานยุคใหม่ ส่วนด้านสมรรถนะการทำงานอย่างมืออาชีพมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ที่เป็นเช่นนี้เพราะแม้ว่าพนักงานจะตระหนักและปฏิบัติตามนโยบายความปลอดภัยทางไซเบอร์ได้ดี แต่ความสามารถในการใช้เครื่องมือและแพลตฟอร์มดิจิทัลต่าง ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานยังมีข้อจำกัด เนื่องจากเทคโนโลยีมีการพัฒนาอย่างรวดเร็วและมีความหลากหลาย ทำให้พนักงานต้องใช้เวลาในการเรียนรู้และปรับตัวอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ การนำเทคโนโลยีมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการทำงานต้องอาศัยทั้งความรู้เชิงลึก ทักษะการคิดวิเคราะห์ และความคิดสร้างสรรค์ในการประยุกต์ใช้ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของสมชาย สันติวัฒนกุล (2563) ที่ได้กล่าวถึงความฉลาดรู้ทางดิจิทัลว่าเป็นสมรรถนะในการใช้ความสามารถในการใช้เครื่องมือเทคโนโลยีสารสนเทศในด้านการค้นหาข้อมูล ประเมิน วิเคราะห์ สรุป ซึ่งถือเป็นช่องทางการลดเวลาในการทำงานที่นำมาใช้อย่างแพร่หลายในยุคปัจจุบัน และความฉลาดรู้ทางข้อมูลที่เป็นสมรรถนะในการค้นหา วิเคราะห์ ตีความจากแหล่งที่มาต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับการศึกษาของ Buheji & Buheji (2020) ที่กล่าวถึงความสามารถในการทำงานในยุคหลังโควิด 19 ว่าพนักงานต้องมีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและระบบอัตโนมัติในการทำงาน การทำงานแบบไฮบริดและความสามารถในการทำงานจากระยะไกลรวมถึงการบริหารเวลาและการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพภายใต้ข้อจำกัดต่าง ๆ

ผลการวิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพการทำงานในยุควิถีความปกติถัดไป พบว่า พนักงานมีประสิทธิภาพการทำงานอยู่ในระดับสูง อยู่ในระดับมาก โดยด้านวิธีการทำงานที่เหมาะสมมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ที่เป็นเช่นนี้เพราะพนักงานสามารถนำบทเรียนจากประสบการณ์การทำงานในช่วงการระบาดของโควิด 19 มาปรับใช้และพัฒนาวิธีการทำงานให้เหมาะสมกับรูปแบบการทำงานแบบไฮบริด พนักงานได้เรียนรู้ที่จะปรับตัว มีความยืดหยุ่น และสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพในสภาพแวดล้อมที่แตกต่างกัน การเรียนรู้จากความผิดพลาดและนำมาปรับปรุงวิธีการทำงาน แสดงให้เห็นถึงการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง และทัศนคติเชิงบวกต่อการเปลี่ยนแปลง ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Buheji & Buheji (2020) ที่เน้นเรื่องความยืดหยุ่นว่าพนักงานต้องสามารถปรับตัวได้เร็วต่อการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและสังคม พัฒนาทัศนคติที่มุ่งเน้นการเรียนรู้ตลอดชีวิต

และสามารถในการจัดการความเครียดและความกดดันจากสภาพแวดล้อมที่ไม่แน่นอน รวมถึงการเตรียมความพร้อมรับมือกับความไม่แน่นอนผ่านการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและระบบอัตโนมัติในการทำงาน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับการศึกษาของทศพร พิษะระ (2566) ที่ได้สังเคราะห์ทักษะการบริหารการเปลี่ยนแปลง หมายถึง ความสามารถในการรับมือกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว สามารถวางแผนและปรับกลยุทธ์ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนไป มีความยืดหยุ่นและพร้อมปรับตัว รวมถึงการนำผู้อื่นให้สามารถเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับการศึกษาของสมชาย สันติวัฒนกุล (2563) เกี่ยวกับความยืดหยุ่นและความสามารถในการปรับตัวซึ่งเป็นสมรรถนะในการทำงานกับคนอื่นที่มีความหลากหลาย สามารถปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์และการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็ว และสามารถนำสิ่งใหม่มาประยุกต์ใช้เพื่อตอบสนองเป้าหมายขององค์กร ส่วนด้านคุณภาพของงานมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ที่เป็นเช่นนี้เพราะการทำงานในรูปแบบไฮบริดที่มีการสลับสับเปลี่ยนสถานที่ทำงานระหว่างบ้านและสำนักงาน ทำให้การรักษาคุณภาพงานให้คงที่เป็นเรื่องที่ท้าทายเนื่องจากสภาพแวดล้อมในการทำงาน เครื่องมือ และการสนับสนุนจากทีมงานมีความแตกต่างกัน การสร้างผลงานที่ถูกต้องครบถ้วนตามมาตรฐานต้องอาศัยความต่อเนื่องในกระบวนการทำงาน การเข้าถึงข้อมูลและทรัพยากร และการประสานงานกับทีมที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งอาจมีข้อจำกัดเมื่อทำงานจากระยะไกล แม้ว่าบริบทในปัจจุบันนั้นพนักงานโดยส่วนใหญ่กลับมามีงานในรูปแบบออนไลน์แล้ว แต่ยังคงมีทักษะการทำงานในรูปแบบออนไลน์ ดังนั้น หากเกิดการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงานในอนาคตพนักงานบริษัทเอกชนก็ยังสามารถทำงานในรูปแบบไฮบริดได้เพื่องานมีประสิทธิภาพสูงสุด

ผลการวิเคราะห์สมรรถนะในการทำงานในยุควิถีความปกติถัดไป ได้แก่ สมรรถนะการทำงานอย่างมืออาชีพ สมรรถนะเพื่อการทำงานสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายองค์กร และสมรรถนะเพื่อการทำงานร่วมกับผู้อื่น พบว่า ปัจจัยทั้ง 3 ด้านมีอิทธิต่อประสิทธิภาพการทำงานในยุควิถีความปกติถัดไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยสมรรถนะการทำงานอย่างมืออาชีพมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานในยุควิถีความปกติถัดไปมากที่สุด ที่เป็นเช่นนี้เพราะในยุควิถีความปกติถัดไปที่มีการพึ่งพาเทคโนโลยีดิจิทัลและการทำงานจากระยะไกลมากขึ้น สมรรถนะการทำงานอย่างมืออาชีพ ซึ่งประกอบด้วยความสามารถในการคิดวิเคราะห์อย่างมีวิจารณญาณ การปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลง การพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง และการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลอย่างเหมาะสม จึงเป็นปัจจัยสำคัญที่สุดที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน เนื่องจากเป็นรากฐานที่ทำให้พนักงานสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพไม่ว่าจะอยู่ในสถานที่ใด มีการจัดการตนเอง บริหารเวลา และใช้เครื่องมือต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของสุนันท์ ฮ้อยแสงชัย (2564) ที่กล่าวว่า สมรรถนะการปฏิบัติงานในยุคดิจิทัล ประกอบด้วย ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านการพัฒนาตนเอง ด้านการทำงานเป็นทีม และด้านความคิดสร้างสรรค์ โดยเฉพาะด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์และด้านการพัฒนาตนเองเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Mohan (2024) ที่เน้นความสำคัญของการพัฒนาความรู้และทักษะด้านเทคโนโลยีจะช่วยให้สามารถทำงานได้อย่างมืออาชีพ และมีการวางแผนปฏิบัติการและการติดตามผลการดำเนินงานซึ่งเป็นขั้นตอนสำคัญในการบรรลุเป้าหมายขององค์กร และสอดคล้องกับการศึกษาของภาวิน ชินะโชติ (2566) กล่าวถึงสมรรถนะการปฏิบัติงานในยุคดิจิทัลของพนักงาน โดยเฉพาะสมรรถนะด้านความรู้ที่ประกอบด้วยความรู้ด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและซอฟต์แวร์ในการทำงาน และสมรรถนะด้านทักษะที่ประกอบด้วยการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและซอฟต์แวร์ในการทำงานมีความสำคัญต่อการทำงานในยุคดิจิทัล

องค์ความรู้ใหม่

1. สมรรถนะการทำงานทั้ง 3 ด้านมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการทำงาน โดยสมรรถนะการทำงานอย่างมืออาชีพ สมรรถนะเพื่อการทำงานร่วมกับผู้อื่น และสมรรถนะเพื่อการทำงานสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายองค์กร สามารถร่วมกันทำนายประสิทธิภาพการทำงานได้ถึงร้อยละ 67 สะท้อนให้เห็นว่าการพัฒนาบุคลากรในยุควิถีความปกติถัดไปจำเป็นต้องดำเนินการแบบบูรณาการทั้ง 3 ด้านไปพร้อมกัน

2. พนักงานปรับตัวด้านการทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดีที่สุดในสภาพแวดล้อมแบบไฮบริด สมรรถนะเพื่อการทำงานร่วมกับผู้อื่นมีค่าเฉลี่ยสูงสุด แสดงให้เห็นว่าพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครสามารถปรับตัวด้านการสื่อสาร การประสานงาน และการทำงานร่วมกันผ่านช่องทางดิจิทัลได้เป็นอย่างดีในยุควิถีความปกติถัดไป

3. การรักษาคุณภาพของงานให้คงที่ยังคงเป็นโจทย์สำคัญที่ต้องการการสนับสนุนเชิงระบบ แม้พนักงานจะปรับตัวด้านวิธีการทำงานที่เหมาะสมได้ดีและได้มีค่าเฉลี่ยสูงสุด แต่ด้านคุณภาพของงานและปริมาณงานมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด สะท้อนว่าการผลิตผลงานที่มีคุณภาพและได้มาตรฐานอย่างสม่ำเสมอในทุกรูปแบบ การทำงานยังต้องการการสนับสนุนจากองค์กรในเชิงระบบและโครงสร้างที่ชัดเจน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 องค์กรที่มีระบบการทำงานแบบไฮบริดควรกำหนดสัดส่วนวันทำงานในสถานที่และระยะไกลให้ชัดเจน พร้อมกำหนด KPI ที่สอดคล้องกับการทำงานรูปแบบการทำงาน โดยให้พนักงานมีส่วนร่วมในการออกแบบเพื่อสร้างวัฒนธรรมที่เน้นผลลัพธ์มากกว่าการควบคุมการปรากฏตัว

1.2 องค์กรควรจัดแผนพัฒนาทักษะดิจิทัลครอบคลุมการใช้เครื่องมือดิจิทัล การประมวลผลข้อมูล และความปลอดภัยทางไซเบอร์อย่างสม่ำเสมอ

1.3 องค์กรควรมีระบบที่ให้พนักงานเข้าถึงข้อมูลและแบ่งปันความรู้ได้อย่างต่อเนื่องแม้ไม่ได้อยู่ในสถานที่เดียวกัน เพื่อรักษาคุณภาพและมาตรฐานการปฏิบัติงานในทุกรูปแบบการทำงาน

1.4 ควรมีการทบทวนและปรับปรุงนโยบายเป็นระยะและอย่างสม่ำเสมอตามการเปลี่ยนแปลงของบริบทการทำงานบริหารในระยะยาว

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 แม้ว่าการวิจัยนี้จะศึกษาพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครโดยรวม แต่อุตสาหกรรมที่แตกต่างกันอาจมีความต้องการสมรรถนะที่แตกต่างกันไป การวิจัยในอนาคตควรศึกษาเปรียบเทียบสมรรถนะและประสิทธิภาพการทำงานระหว่างอุตสาหกรรมต่าง ๆ เช่น เทคโนโลยีสารสนเทศ การเงินและธนาคาร การผลิต ค้าปลีก และบริการ เพื่อพัฒนากรอบสมรรถนะที่เหมาะสมเฉพาะแต่ละอุตสาหกรรม นอกจากนี้ควรศึกษาความแตกต่างระหว่างบริษัทขนาดใหญ่ ขนาดกลาง และขนาดเล็ก ซึ่งอาจมีทรัพยากรและความพร้อมในการปรับตัวสู่ยุควิถีความปกติถัดไปที่แตกต่างกัน

2.2 ควรศึกษาปัจจัยระดับองค์กรที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการพัฒนาสมรรถนะและประสิทธิภาพการทำงาน เช่น วัฒนธรรมองค์กร นโยบายการบริหารทรัพยากรมนุษย์ รูปแบบภาวะผู้นำ การลงทุนในเทคโนโลยีดิจิทัล และระบบการจัดการความรู้ การศึกษาแบบหลายระดับจะช่วยให้เข้าใจได้ว่าองค์กรใดประสบความสำเร็จในการปรับตัวสู่ยุควิถีความปกติถัดไป และด้วยเหตุผลใด ซึ่งจะเป็นข้อมูลที่มีคุณค่าสำหรับองค์กรที่กำลังอยู่ในกระบวนการปรับเปลี่ยน

เอกสารอ้างอิง

กัลยา วานิชปัญญา. (2553). *การวิเคราะห์สถิติขั้นสูง SPSS for Windows* (พิมพ์ครั้งที่ 8). ภาควิชาสถิติ คณะพาณิชยศาสตร์ และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. (2568). *ข้อมูลนิติบุคคลประจำปี 2568*. สืบค้น 31 มีนาคม 2569 จาก

https://www.dbd.go.th/fileupload/document_file/ebook/2568/mobile/index.html#page=16.

- ทศพร พิษะระ. (2566). สมรรถนะกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในยุคการเปลี่ยนแปลง, *วารสารวิจัยวิชาการ*, 6(3), 341-358.
- ภาวิน ชินะโชติ. (2566). สมรรถนะการปฏิบัติงานในยุคดิจิทัลของพนักงาน บริษัท ฟังก์ชั่น อินเทอร์เน็ตชั้นนำ จำกัด (มหาชน). *วารสารบัณฑิตศึกษา*, 18(1), 122-131. <https://so02.tci-thaijo.org/index.php/JournalGradVRU/article/view/256625>.
- รักติบูล สิทธิธ. (2566). *ทักษะการทำงานที่จำเป็นในศตวรรษที่ 21*. การค้นคว้าอิสระการจัดการมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหิดล. <https://archive.cm.mahidol.ac.th/handle/123456789/5115>.
- สุนันท์ อ้อแสงชัย. (2564). ปัจจัยเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานและสมรรถนะการปฏิบัติงานในยุคดิจิทัลของบุคลากร บริษัท ไทย ไซน่า ไฟเบอร์ ออปติกส์ จำกัด. *วารสารนวัตกรรมและการจัดการ*, 6(1), 51-64. <https://so03.tci-thaijo.org/index.php/journalcim/article/view/245964>.
- สมชาย สันติวัฒนกุล. (2563). 10 สมรรถนะเพื่องานในอนาคต. สืบค้น 20 พฤศจิกายน 2567 จาก <https://www.prachachat.net/csr-hr/news-574051>.
- Bloom, N., Han, R., & Liang, J. (2024). Hybrid working from home improves retention without damaging performance, *Nature*, 630, 920-925. <https://doi.org/10.1038/s41586-024-07500-2>.
- Buheji, M., & Buheji, A. (2020). Planning competency in the new normal–Employability competency in post-COVID-19 pandemic. *International Journal of Human Resource Studies*, 10(2), 237-251. <https://doi.org/10.5296/ijhrs.v10i2.17085>.
- Gallup. (2025). *The post-pandemic workplace: The experiment continues*. Retrieved November 20, 2024, from <https://www.gallup.com/workplace/657629/post-pandemic-workplace-experiment-continues.aspx>.
- Lund, S., Madgavkar, A., Manyika, J., & Smit, S. (2021). *The future of work after COVID-19*. McKinsey & Company. Retrieved November 20, 2024, from <https://www.mckinsey.com/featured-insights/future-of-work/the-future-of-work-after-covid-19>.
- Mohan, S. K. (2024). Management consulting in the artificial intelligence – LLM era. *Management Consulting Journal*, 7(1), 10-24. <https://doi.org/10.2478/mcj2024-0002>.
- Peterson, E., & Plowman, E. G. (1953). *Business organization and management* (3rd ed). Irwin.
- PwC Thailand. (2023). *39% of Asia Pacific workers believe their organisation will not survive beyond the next decade if they continue on their current path*. Retrieved November 20, 2024, from <https://www.pwc.com/th/en/press-room/press-release/2023/press-release-26-06-23-en.html>.
- Rios, J., Linga, G., Pugha, R., Beckera, D., & Bacalla, A. (2020). Identifying Critical 21st-Century Skills for Workplace Success: A Content Analysis of Job Advertisements. *Educational Researcher*, 49(2), 1-38.
- Siddoo, V., Sawattawee, J., Janchai, W., & Thinnukool, O. (2019). An exploratory study of digital workforce competency in Thailand. *Heliyon*, 5(5), e01723. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2019.e01723>.
- Simon, H. A. (1960). *Administrative behaviour* (2nd ed). Macmillan.