



**SAUNIC
2024**



ส่วนบ



เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital HR) กับการเพิ่มประสิทธิภาพ

การสรรหาและคัดเลือกบุคลากรในองค์กรธุรกิจบริการ

Digital Technology (Digital HR) and Increasing Efficiency

Recruitment and Selection of Personnel in Service Business Organizations

กาญจนา ฅวนาม^{1*}, ฉัตรวี อภิวงค์พงศ์², จันทพงศ์ จันทระกิต³, เยาวลักษณ์ นาควิเชียร⁴ และ ดลฤดี พลมิตร⁵

¹ การจัดการทรัพยากรมนุษย์ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ 19/1 แขวงหนองค้างพลู เขตหนองแขม กทม. 10160

² การจัดการนวัตกรรมการค้า คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ 19/1 แขวงหนองค้างพลู เขตหนองแขม กทม. 10160

³ การบัญชี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ 19/1 แขวงหนองค้างพลู เขตหนองแขม กทม. 10160

⁴ การตลาด คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ 19/1 แขวงหนองค้างพลู เขตหนองแขม กทม. 10160

⁵ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี เลขที่ 2 ถนนราชธานี ตำบลในเมือง อำเภอเมืองอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี 34000

*ติดต่อ: Kanchanokp@sau.ac.th , 0925241516

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยเรื่อง “เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital HR) กับการเพิ่มประสิทธิภาพการสรรหาและคัดเลือกบุคลากรในองค์กรธุรกิจบริการ” เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาข้อมูลประกอบการตัดสินใจทางธุรกิจบริการได้อย่างเหมาะสม เพื่อวิเคราะห์ผลของการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการกระบวนการดำเนินงานของธุรกิจบริการ และเพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการสรรหาและคัดเลือกบุคลากรกับผลของการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการดำเนินงานของธุรกิจบริการ โดยมุ่งหวังว่าจะเป็นประโยชน์ในการใช้เป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจในการร่วมลงทุนทางธุรกิจ รวมถึงเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีรูปแบบต่างๆ และการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานด้านการสรรหาและคัดเลือกบุคลากร ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้คือ พนักงานประจำและพนักงานสัญญาจ้างที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานสรรหาและคัดเลือกบุคลากร โดยไม่จำกัดเงื่อนไข จำนวน 102 คน และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย และวิเคราะห์ผลด้วยโปรแกรมทางสถิติ SPSS ด้วยค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและการวิเคราะห์การถดถอยและสหสัมพันธ์เชิงเส้นอย่างง่าย

ผลการศึกษาจากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 102 คน พบว่า 91.2% มีประสบการณ์ในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในขั้นตอนของกระบวนการสรรหาและคัดเลือกบุคลากรมาก่อน โดยภาพรวมพบว่าระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการสรรหาและคัดเลือกบุคลากรอยู่ในระดับสูงและสูงมาก โดยปัจจัยด้านระยะเวลา เป็นปัจจัยเดียวที่มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับสูงมาก ซึ่งจากการวิเคราะห์สามารถสรุปได้ว่า การนำเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital HR) มาใช้ในการสรรหาและคัดเลือกบุคลากรส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการสรรหาและคัดเลือกบุคลากร 3 ด้าน คือ ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน(ผู้สมัคร) และ ด้านระยะเวลา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05

คำหลัก: เทคโนโลยีดิจิทัล , ธุรกิจบริการ , การสรรหาและคัดเลือก

Abstract

The research study on “Digital Technology (Digital HR) and Improving the Efficiency of recruitment and personnel selection in Service Business Organizations” was a quantitative study. The objective was to analyze information to support appropriate decision-making in the service business sector. The study aimed to analyze the results of using digital technology in the operational processes of service businesses and to examine the relationship between the use of digital technology in recruitment and personnel selection and its impact on service business operations. It was hoped that the findings would be useful for decision-making in business ventures, providing guidelines for improving and developing various forms of technology, and increasing efficiency in recruitment and personnel selection. The sample group used in this study consisted of permanent employees and contract employees working in recruitment and personnel selection departments. A total of 102 participants were involved, and questionnaires were used as the research tool. The results were analyzed using the SPSS statistical program, employing frequency, percentage, mean, standard deviation, simple regression, and linear correlation analysis.

The results of the study from 102 respondents revealed that 91.2% had previous experience using digital technology in the recruitment and personnel selection process. Overall, the level of opinions was high, particularly regarding the efficiency of recruitment and selection of personnel, which was rated at high and very high. The time factor emerged as the only factor with a very high level of opinion. The analysis concluded that the use of digital technology (Digital HR) in recruiting and selecting personnel had a positive effect on the efficiency of recruitment and selection in three areas: quality of work, workload (candidates), and duration. These effects were statistically significant at a confidence level of 0.05.

Keywords: Digital Technology , Service Business , Recruitment

1. บทนำ

ปัจจุบันองค์กรภาคธุรกิจมีการปรับตัวอย่างต่อเนื่อง อันเนื่องมาจากการแข่งขันทางธุรกิจที่ทวีความรุนแรงเพิ่มมากขึ้น ประกอบกับกระแสการตื่นตัวและการเข้าถึงนวัตกรรมและเทคโนโลยี จะเห็นได้ว่า หลายๆ องค์กรเริ่มมีการศึกษาเรื่องนวัตกรรมเชิงสร้างสรรค์อย่างจริงจังและนำมาปรับใช้ในการทำงาน ทั้งส่วนงานหลักและส่วนงานสนับสนุนอย่างการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในยุคดิจิทัล เทคโนโลยีมีบทบาทสำคัญต่อทุกแง่มุมของชีวิต องค์กรธุรกิจต่าง ๆ รวมถึงธุรกิจบริการซึ่งถือว่าเป็นธุรกิจที่มีบทบาทสำคัญต่อเศรษฐกิจไทยอย่างมาก โดยในปี 2563 สัดส่วน GDP ของธุรกิจบริการอยู่ที่ 53.2% และ

มีแนวโน้มขยายตัวอย่างต่อเนื่อง ต่างตระหนักถึงความสำคัญของการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน โดยหนึ่งในฟังก์ชันหลักขององค์กรธุรกิจที่มีบทบาทสำคัญต่อความสำเร็จก็คือ การสรรหาและคัดเลือกบุคลากรที่มีความสามารถเหมาะสมกับตำแหน่งงานและสอดคล้องกับวัฒนธรรมองค์กร ธุรกิจบริการจึงจำเป็นต้องมีบุคลากรที่มีคุณภาพ มีทักษะ และมีความรู้ตรงกับความต้องการขององค์กร อย่างไรก็ตาม ธุรกิจบริการแบบดั้งเดิมมักเผชิญกับปัญหาในการสรรหาและคัดเลือกบุคลากรหลายประการ ปัญหานี้ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน ความพึงพอใจของลูกค้า และความสามารถในการแข่งขัน

ของธุรกิจ เช่น 1.ภาวะขาดแคลนทักษะ ธุรกิจบริการต้องการพนักงานที่มีทักษะเฉพาะทาง เช่น การบริการลูกค้า การสื่อสาร และความสามารถด้านเทคนิค แต่ทักษะเหล่านี้มักหาได้ยากในตลาดแรงงาน พนักงานที่มีทักษะเหล่านี้มักได้รับความต้องการสูงจากหลายธุรกิจ 2.การแข่งขันที่รุนแรง ธุรกิจบริการต้องแข่งขันกันเพื่อดึงดูดพนักงานที่มีความสามารถจากกลุ่มผู้สมัครที่จำกัด 3.ธุรกิจบริการบางแห่งใช้กระบวนการคัดเลือกที่ไม่เหมาะสม ซึ่งอาจทำให้พลาดโอกาสในการได้พนักงานที่มีความสามารถ 4.ธุรกิจบริการบางแห่งมีงบประมาณจำกัดสำหรับการสรรหาและคัดเลือกบุคลากร งบประมาณที่จำกัดอาจทำให้ธุรกิจไม่สามารถจ่ายเงินเดือนหรือสวัสดิการที่แข่งขันได้ ซึ่งอาจทำให้ดึงดูดและรักษาพนักงานที่มีความสามารถได้ยากขึ้น 5.ธุรกิจบริการบางแห่งใช้เทคโนโลยีที่ล้าสมัยในการสรรหาและคัดเลือกบุคลากร อาจทำให้ธุรกิจไม่สามารถเข้าถึงกลุ่มผู้สมัครที่กว้างขึ้นหรือติดตามผู้สมัครที่มีศักยภาพได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นต้น

ดังนั้น ในการที่จะพัฒนาองค์กรให้ประสบความสำเร็จได้นั้น จึงเป็นเรื่องที่องค์กรควรให้ความสำคัญไม่น้อยกว่าเรื่องอื่นๆ โดยเฉพาะงานสรรหาและคัดเลือกบุคลากร ซึ่งถือเป็นด่านแรกของการได้มาซึ่งทรัพยากรมนุษย์ที่จะตอบโจทย์ความต้องการขององค์กรและเป็นไปตามแผนการดำเนินธุรกิจ เพื่อก้าวสู่การเป็นแผนกทรัพยากรบุคคลในยุคดิจิทัล

Digital HR จึงเป็นพื้นฐานของการเปลี่ยนแปลงและเตรียมความพร้อมขององค์กรในอนาคต โดยการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีเพื่อสร้างการเปลี่ยนแปลงด้านทรัพยากรมนุษย์และการตัดสินใจทางการบริหาร ทรัพยากรมนุษย์ท่ามกลางกระแสการแย่งชิงคนเก่งและการตัดสินใจทางธุรกิจได้อย่างทัน่วงที โดยอาศัยข้อมูลที่ทันสมัย ถูกต้องและเข้าถึงได้อย่างรวดเร็ว ดังจะเห็นได้ว่า ในระยะ 2-3 ปีที่ผ่านมา มีหลายองค์กรได้ศึกษาและเริ่มนำระบบปัญญาประดิษฐ์ (AI) เข้ามาใช้ในการสรรหาและคัดเลือกบุคลากร เช่น การสร้างอัลกอริทึม

(Algorithm) ช่วยค้นหาคนที่เหมาะสมผ่านช่องทางสื่อสารออนไลน์ที่หลากหลาย ซึ่งนอกจากจะช่วยในการจัดการฐานข้อมูลผู้สมัครงานที่มีจำนวนมากแล้ว ยังช่วยดำเนินขั้นตอนต่างๆ เช่น การวิเคราะห์ใบสมัคร การประเมินทัศนคติ และการนัดหมายผู้สมัครเบื้องต้น เป็นต้น สามารถช่วยคัดเลือกคนได้เหมาะสมกับตำแหน่งงาน เน้นความแม่นยำและรวดเร็วในการวิเคราะห์เบื้องต้น ช่วยในการบริหารจัดการฐานข้อมูล ลดงานธุรการ ลดงานเอกสาร ลดความลำเอียงในการคัดกรองผู้สมัคร เนื่องจากระบบจะดำเนินการตามข้อกำหนดที่ตั้งไว้ และสามารถประเมินผู้สมัครได้หลายมิติในครั้งเดียว [1]

จากที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาถึงผลเชิงบวกที่เกิดจากการนำเทคโนโลยีการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Digital HR) มาใช้ในการสรรหาและคัดเลือกบุคลากร ซึ่งส่งผลต่อการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานให้ดีขึ้น และมีความสัมพันธ์กับการสร้างความได้เปรียบเชิงการแข่งขัน โดยได้หยิบยกองค์ความรู้เกี่ยวกับบริการมาศึกษา เนื่องจากธุรกิจบริการมีอัตราการเติบโตสูงขึ้นและยังคงมีแนวโน้มที่จะเติบโตขึ้นอย่างต่อเนื่อง อันเนื่องมาจาก ภาครัฐมีนโยบายส่งเสริมธุรกิจบริการ เช่น นโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยว นโยบายส่งเสริมธุรกิจสตรีทฟู้ด และนโยบายส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล อีกทั้งในปัจจุบันผู้บริโภคนิยมให้ความสำคัญกับประสบการณ์มากกว่าสิ่งของ ส่งผลให้ความต้องการบริการที่มอบประสบการณ์พิเศษ เช่น บริการท่องเที่ยวเชิงประสบการณ์เพิ่มสูงขึ้น จึงเป็นที่มาที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาถึงเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital HR) กับการเพิ่มประสิทธิภาพการสรรหาและคัดเลือกบุคลากรในองค์กรธุรกิจบริการ

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาข้อมูลประกอบการตัดสินใจทางธุรกิจบริการได้อย่างเหมาะสม

2.2 เพื่อวิเคราะห์ผลของการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในกระบวนการดำเนินงานของธุรกิจบริการ

2.3 เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการสรรหาและคัดเลือกบุคลากรกับผลของการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการดำเนินงานของธุรกิจบริการ

3. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

3.1 ทราบข้อมูลประกอบการตัดสินใจทางธุรกิจในการศึกษาหรือนำเทคโนโลยีดิจิทัลใหม่ๆ เข้ามาประยุกต์ใช้กับการสรรหาบุคลากรในองค์กรธุรกิจบริการได้อย่างเหมาะสม

3.2 ทราบผลของการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการกระบวนการดำเนินงาน เพื่อปรับปรุงและหาแนวทางการพัฒนาให้ประสิทธิภาพในการทำงานของธุรกิจบริการดียิ่งขึ้น

3.3 ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการสรรหาและคัดเลือกบุคลากรกับผลของการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการดำเนินงานของธุรกิจบริการ และสามารถนำเสนอแนวทางการพัฒนาต่อยอดหรือพัฒนาปรับปรุงการใช้เทคโนโลยีในรูปแบบต่างๆ เพื่อสร้างโอกาสทางธุรกิจต่อไปได้ในอนาคต

4. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

4.1 เทคโนโลยีกับการเพิ่มประสิทธิภาพการสรรหาบุคลากรในองค์กรธุรกิจค้าปลีก ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 102 คน คิดเป็น 91.07% มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในทุกขั้นตอนของการสรรหาบุคลากร โดยภาพรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการสรรหาบุคลากรอยู่ในระดับสูงและสูงมาก โดยปัจจัยด้านระยะเวลา เป็นปัจจัยเดียวที่มีระดับความคิดเห็นในระดับสูงมาก ซึ่งจากการวิเคราะห์สามารถสรุปได้ว่า การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการสรรหาบุคลากรส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการสรรหาบุคลากรทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน (ผู้สมัคร) และด้านระยะเวลา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05 [1]

4.2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสรรหาบุคลากรของธุรกิจโลจิสติกส์ภาคบริการ เขตภาคกลางในประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า งานการสรรหาบุคลากรของธุรกิจโลจิสติกส์ เขตภาคกลางในประเทศไทยสูงสุด 5 ด้าน คือ (1) องค์กรมีการส่งเสริมภาพลักษณ์องค์กร (Employer brand) เพื่อดึงดูดผู้สมัครที่มีคุณภาพ (2) องค์กรให้ความสำคัญกับการลงทุนด้านการสรรหาและคัดเลือกผ่านช่องทางระบบอินเทอร์เน็ตเพิ่มมากขึ้นและให้ความสำคัญกับกระบวนการในการสรรหาหลากหลายช่องทาง (3) องค์กรใช้การฝึกงานและการสร้างสัมพันธ์อันดีกับนักศึกษาและสถาบันการศึกษา เพื่อเพิ่มโอกาสในการสรรหาและคัดเลือก (4) องค์กรให้ความสำคัญกับเทคนิคการสัมภาษณ์เพื่อค้นหาสมรรถนะมากขึ้น (5) องค์กรมีแนวโน้มการสรรหาจากแหล่งภายในก่อน [2]

4.3 แนวทางการสรรหาและคัดเลือกบุคลากรเชิงรุกผ่านระบบออนไลน์ ระหว่างภาคการศึกษากับภาคเอกชน ผลการวิจัยพบว่า การสรรหาบุคลากร โดยองค์กรนำระบบการสรรหาบุคลากรผ่านระบบออนไลน์เพื่อใช้ดึงดูด และสรรหาบุคคลที่มีความสามารถและเหมาะสม เพื่อบรรจุงานและพัฒนาองค์กรไปสู่เป้าหมายที่ต้องการตามที่ตั้งไว้ การใช้ระบบการสรรหาออนไลน์ไม่ได้เป็นการรับประกันว่าองค์กรจะได้บุคคลตามที่คาดหวังไว้ แต่การจะใช้ระบบการสรรหาออนไลน์ได้อย่างเต็มประสิทธิภาพนั้น องค์กรควรพิจารณาแนวคิดด้านจิตวิทยาในการสรรหาผ่านระบบออนไลน์ด้วย เพื่อให้การสรรหาเป็นไปอย่างมีคุณภาพและบรรลุวัตถุประสงค์ที่องค์กรต้องการไม่ว่าจะเป็นเรื่องความหลากหลายของข้อมูล รูปแบบของสื่อ ความสะดวกและความง่ายในการใช้งาน หรือความเป็นส่วนตัวและความปลอดภัยของข้อมูล เพื่อให้องค์กรมั่นใจได้ว่า ระบบการสรรหาออนไลน์ที่ใช้เป็นระบบที่มีคุณภาพและมีประโยชน์แก่องค์กรอย่างแท้จริง [3]

4.4 ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสรรหาบุคลากรของธุรกิจโลจิสติกส์ภาคบริการ เขตภาคกลางในประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านภาพลักษณ์

นายจ้างในองค์กร ตัวแปรด้านความเป็นเลิศในการจัดการ
ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสรรหาบุคลากรมากที่สุด มี
ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 3.93 ปัจจัยด้านความเป็นเลิศของ
องค์กร ตัวแปรด้านความสามารถในการสร้างผลกำไร
ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสรรหาบุคลากรมากที่สุด มี
ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 3.92 ที่มีภาพลักษณ์ของนายจ้างที่สูง
และด้านองค์กรเป็นเลิศที่สูง มีแนวโน้มที่ทำให้
ประสิทธิภาพการสรรหาบุคลากรของธุรกิจ
อุตสาหกรรมโลจิสติกส์ ภาคกลาง ในประเทศไทย สูงขึ้น
ตามไปด้วย [4]

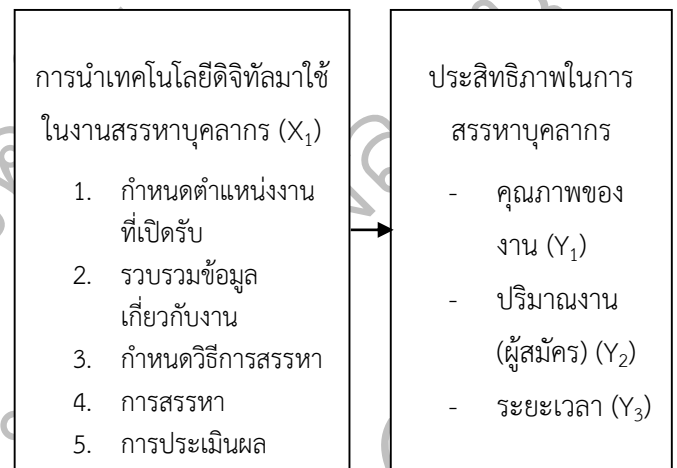
4.5 นวัตกรรมกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์:
กรณีศึกษาผู้ประกอบการแพชชั่นระดับลักเซอรี่ใน
ประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า บริษัทส่วนหนึ่งมีการนำ
นวัตกรรมมาใช้ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ โดย
ลักษณะนวัตกรรม ที่นำมาใช้นั้นจะเป็นนวัตกรรมที่เป็น
การเปลี่ยนแนวทางหรือวิธีการให้บริการที่แตกต่างออกไป
จากเดิม โดยลักษณะหรือรูปแบบของการนำนวัตกรรมไป
ใช้นั้นเป็นรูปแบบนวัตกรรมที่มีลักษณะค่อยเป็นค่อยไป
และถูกใช้ไปเพื่อการสำรวจข้อมูลย้อนกลับ เพื่อเพิ่ม
ประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กร ส่วนผลการวิจัย
เชิงปริมาณ พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการนำ
นวัตกรรมมาใช้ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ภาพรวมอยู่
ในระดับมาก และยังพบว่าระดับความคิดเห็นถึงผลของ
การนำนวัตกรรมมาใช้ ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์อยู่
ในระดับมากเช่นเดียวกัน [5]

4.6 การจัดการทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์
แนวคิดและกลยุทธ์เพื่อความได้เปรียบทางการแข่งขัน
ผลการวิจัยพบว่า ข้อดีในการเลือกใช้วิธีการสรรหา
ออนไลน์นั้น คือ ความประหยัดในการดำเนินการ ซึ่งคิด
เป็นร้อยละ 75 ความสะดวกในการใช้งานของผู้สมัคร
ปริมาณของผู้สมัครจำนวนมาก ความสะดวกในการใช้
งานขององค์กร และระยะเวลาในการสรรหาที่รวดเร็วขึ้น
ตามลำดับ [6]

4.7 ยุค Digital 4.0 เมื่อโลกขับเคลื่อนด้วย
เทคโนโลยี ผลการวิจัยพบว่า การใช้เครือข่ายสังคม

ออนไลน์ ช่วยให้องค์กรสามารถค้นหาผู้สมัครที่มีศักยภาพ
ได้มากและกว้างขวางขึ้น การใช้งานเทคโนโลยีใหม่ ช่วย
อำนวยความสะดวกและทำให้กระบวนการรวดเร็วขึ้น
การสื่อสารสะดวกมากยิ่งขึ้น แต่ยังพบปัญหาเรื่องความ
เป็นส่วนตัวหรือด้านความปลอดภัยของข้อมูล ที่อาจมี
การเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของผู้อื่นหรืออาจถูกนำไปใช้
ในทางที่ผิด [7]

5. กรอบแนวคิดในการวิจัย



6. ระเบียบวิธีการวิจัย

6.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยนี้ใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบ
เจาะจง (Purposive Sampling) โดยกลุ่มประชากรที่ใช้
ในครั้งนี้ คือ พนักงาน ซึ่งปฏิบัติงานในหน่วยงานสรรหา
บุคลากร และใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการดำเนินการต่างๆ
ที่เกี่ยวข้องกับการสรรหาบุคลากร ทั้งประเภทพนักงาน
ประจำและพนักงานสัญญาจ้าง โดยไม่จำกัดเพศ อายุ
ระดับการศึกษา และอายุงาน ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 102 คน

6.2 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรต้น คือ การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ใน
งานสรรหาบุคลากร (Digital HR) (X₁)

ตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพในการสรรหา
บุคลากร ตามแนวคิดทฤษฎีประสิทธิภาพในการทำงาน
ของ Peterson & Plowman (1953) และกลยุทธ์การ
สรรหาเชิงรุก ซึ่งจะหยิบปัจจัย 3 ด้านเพื่อทำการศึกษา

คือ ปัจจัยด้านคุณภาพของงาน (Y_1) ปัจจัยด้านปริมาณงาน (ผู้สมัคร) (Y_2) และปัจจัยด้านระยะเวลา (Y_3)

6.3 สมมติฐานในการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการสรรหาบุคลากรขององค์กรธุรกิจบริการส่งผลต่อประสิทธิภาพการสรรหาบุคลากรในด้านคุณภาพของงาน

สมมติฐานที่ 2 การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการสรรหาบุคลากรขององค์กรธุรกิจบริการส่งผลต่อประสิทธิภาพการสรรหาบุคลากรในด้านปริมาณงาน (ผู้สมัคร)

สมมติฐานที่ 3 การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการสรรหาบุคลากรขององค์กรธุรกิจบริการส่งผลต่อประสิทธิภาพการสรรหาบุคลากรในด้านระยะเวลา

6.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับเพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน ตำแหน่ง รายได้ และประสบการณ์การใช้เทคโนโลยีดิจิทัล โดยเป็นแบบสอบถามปลายปิด มีลักษณะเป็น Check list

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในกระบวนการสรรหาและคัดเลือกบุคลากรขององค์กรธุรกิจบริการ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการสรรหาคัดเลือกบุคลากรขององค์กรธุรกิจบริการ กับผลต่อประสิทธิภาพในการสรรหาคัดเลือกบุคลากรด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน (ผู้สมัคร) และด้านระยะเวลา

6.5 การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัยซึ่งมีการนำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วนำเสนอแก่ผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาและความสอดคล้องกับหัวข้อและวัตถุประสงค์ในการวิจัย

การทดสอบความน่าเชื่อถือ ผู้วิจัยได้ทดสอบความน่าเชื่อถือ โดยการแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 10 คน เพื่อตรวจสอบความน่าเชื่อถือด้วยการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์

6.6 การเก็บรวบรวมข้อมูล

แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามออนไลน์ เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลและวัดผล ซึ่งข้อคำถามถูกสร้างขึ้นให้ครอบคลุมเนื้อหาตามตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นพนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่สรรหาบุคลากรทั้งประเภทพนักงานประจำและพนักงานสัญญาจ้าง จำนวน 102 คน ในช่วงระหว่างเดือนมีนาคมถึงเดือนเมษายน พ.ศ. 2567 รวมเป็นระยะเวลา 2 เดือน แล้วจึงนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ทางสถิติและทำการสรุปผล

แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ ผู้วิจัยได้ค้นคว้าและรวบรวมแหล่งข้อมูลจากหนังสือ บทความทางวิชาการ งานวิจัย การค้นคว้าอิสระ วิทยานิพนธ์ เอกสารต่างๆ ข้อมูลที่เปิดเผยทางออนไลน์ เพื่อใช้ประกอบการศึกษาวิจัยและวิเคราะห์ผล

6.7 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา เป็นสถิติที่ใช้เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลและบรรยายลักษณะของข้อมูลที่ได้รับรวบรวมจากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ความถี่ และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เป็นการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่าง 2 ตัวแปรตามกรอบแนวคิดของการวิจัย คือ การนำเทคโนโลยีดิจิทัลกับการเพิ่มประสิทธิภาพการสรรหาบุคลากรทั้ง 3 ปัจจัย คือ ปัจจัยด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน (ผู้สมัคร) และด้านระยะเวลา โดยมีเกณฑ์การแปลผลความสัมพันธ์ของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เป็น 5 ระดับ

สถิติการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้น เป็นการวิเคราะห์เพื่อตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้น

(X) มาใช้กับตัวแปรตาม (Y) ทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน(ผู้สมัคร) และด้านระยะเวลาเพื่อทดสอบสมมติฐานของการวิจัย โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

7. ผลการวิจัยและอภิปรายผล

7.1 จากการเก็บรวบรวมข้อมูลกลุ่มตัวอย่างจำนวน 102 คน ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลของแบบสอบถามที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างในตารางแจกแจงความถี่และค่าร้อยละ ซึ่งสามารถสรุปผลข้อมูลด้านประชากรได้ ดังแสดงในตาราง

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
1. เพศ		
ชาย	41	40.2
หญิง	61	59.8
รวม	102	100
2. อายุ		
น้อยกว่า 30 ปี	32	31.4
30-39 ปี	45	44.1
40-49 ปี	24	23.5
50 ปีขึ้นไป	1	1.0
รวม	102	100
3. ระดับการศึกษา		
ปริญญาตรี	59	57.8
ปริญญาโท	43	42.2
รวม	102	100
4. สภาพการจ้างงาน		
สัญญาจ้าง	16	15.7
พนักงานประจำ	86	84.3
รวม	102	100
5. อายุงาน		
น้อยกว่า 1 ปี	18	17.6
1-5 ปี	41	40.2
6-10 ปี	14	13.7
10 ปีขึ้นไป	29	28.4

รวม	102	100
6. ระดับชั้นในองค์กร		
พนักงาน/เจ้าหน้าที่	46	45.1
หัวหน้างาน	12	11.8
หัวหน้าแผนก	12	11.8
ผู้จัดการ	32	31.4
รวม	102	100
7. รายได้		
น้อยกว่า 15,000	8	7.8
15,001-30,000	23	22.5
30,001-45,000	15	14.7
45,001 บาทขึ้นไป	56	54.9
รวม	102	100
8. ประสบการณ์ในการใช้เทคโนโลยี		
เคยใช้มาก่อน	93	91.2
ไม่เคยใช้มาก่อน	9	8.8
รวม	102	100

ตารางที่ 7.1 แสดงตารางแจกแจงความถี่และค่าร้อยละจากข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

7.2 ระดับคะแนนของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยกลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นโดยรวมเกี่ยวกับตัวแปรต้นหรือการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการสรรหาบุคลากรอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยของคะแนนอยู่ที่ 3.50 แต่หากพิจารณาตามขั้นตอนของกระบวนการสรรหาแต่ละขั้นตอน จะพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการทุกขั้นตอน แต่อยู่ในระดับที่แตกต่างกัน ซึ่งแบ่งเป็นระดับสูงและปานกลางโดยขั้นตอนที่ 4 คือ การสรรหาเป็นขั้นตอนที่มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้สูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.95 ทั้งนี้เนื่องจากในขั้นตอนที่ 4 นี้ มีกิจกรรมการสรรหาที่ต้องดำเนินการมากที่สุด ตั้งแต่การคัดกรองคุณสมบัติเบื้องต้นของผู้สมัคร การทำแบบทดสอบประเภทต่างๆ จนกระทั่งถึงการสัมภาษณ์งาน รองลงมาคือ ขั้นตอนที่ 1 การกำหนดตำแหน่งงานที่เปิดรับ ซึ่งถือเป็นกิจกรรมเริ่มต้นของกระบวนการสรรหา มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.55 ส่วนขั้นตอนที่

2,3 และ 5 มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.25, 3.15 และ 3.05 ตามลำดับ

สำหรับการสรุปผลระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับตัวแปรตามหรือประสิทธิภาพในการสรรหาบุคลากรซึ่งประกอบด้วยปัจจัย 3 ด้าน คือ ด้านคุณภาพของงาน (Y_1) ด้านปริมาณงาน (ผู้สมัคร) (Y_2) และ ด้านระยะเวลา (Y_3) มีระดับคะแนนอยู่ในระดับสูงและสูงมาก โดยปัจจัยด้านระยะเวลา (Y_3) เป็นปัจจัยเดียวที่มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับสูงมาก โดยมีค่าเฉลี่ยของคะแนนอยู่ที่ 4.25 ส่วนปัจจัยด้านปริมาณงาน (ผู้สมัคร) (Y_2) และด้านคุณภาพของงาน (Y_1) มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยของคะแนนอยู่ที่ 4.15 และ 4.05 ตามลำดับ หากพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน (Beta) ระหว่างการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการสรรหาบุคลากรกับประสิทธิภาพในการสรรหาทั้ง 3 ด้าน พบว่าด้านคุณภาพของงาน เป็นตัวแปรตามที่มีค่า Beta สูงสุด ซึ่งแปลความหมายได้ว่า ตัวแปรนี้ส่งอิทธิพลมากที่สุดในด้าน เมื่อพิจารณาตามกระบวนการสรรหาแล้วนั้น จะพบว่า หากองค์กรสามารถเข้าถึงผู้สมัครที่มีคุณภาพได้ อัตราส่วนระหว่างจำนวนผู้สมัครต่อผู้ผ่านการคัดเลือกจะลดลง ส่งผลต่อความต้องการปริมาณงานหรือจำนวนผู้สมัครลดลง และระยะเวลาในการดำเนินการสรรหาที่จะลดลงตามไปด้วย อีกทั้งหากผู้สมัครที่ผ่านการคัดเลือกเข้ามามีคุณภาพตรงกับตำแหน่งงานที่เปิดรับ องค์กรจะสามารถลดต้นทุนการสรรหาทดแทน หรือต้นทุนในการดำเนินงาน สามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างต่อเนื่อง ซึ่งส่งผลโดยตรงกับผลกำไรขาดทุนของธุรกิจ

7.3 ผลการทดสอบสมมติฐาน จากการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยตามกรอบแนวคิดของการวิจัย ด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ และการวิเคราะห์การถดถอยและสหสัมพันธ์เชิงเส้นอย่างง่าย เพื่อทดสอบสมมติฐานในการวิจัยทั้ง 3 สมมติฐาน ผลการทดสอบที่ได้คือ ยอมรับสมมติฐานการวิจัยทั้ง 3 ข้อ ดังตาราง

สมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบ
สมมติฐานที่ 1 การนำเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital HR) มาใช้ในการสรรหาบุคลากรขององค์กรธุรกิจบริการส่งผลต่อประสิทธิภาพการสรรหาบุคลากรในด้านคุณภาพของงาน	เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนด
สมมติฐานที่ 2 การนำเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital HR) มาใช้ในการสรรหาบุคลากรขององค์กรธุรกิจบริการส่งผลต่อประสิทธิภาพการสรรหาบุคลากรในด้านปริมาณงาน (ผู้สมัคร)	เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนด
สมมติฐานที่ 3 การนำเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital HR) มาใช้ในการสรรหาบุคลากรขององค์กรธุรกิจบริการส่งผลต่อประสิทธิภาพการสรรหาบุคลากรในด้านระยะเวลา	เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนด

จากตารางหมายความว่า การนำเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital HR) มาใช้ในการสรรหาบุคลากรส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสรรหาบุคลากรทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน (ผู้สมัคร) และ ด้านระยะเวลา

8. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

8.1 ข้อเสนอแนะทางการบริหาร

จากผลการศึกษาเรื่อง “เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital HR) กับการเพิ่มประสิทธิภาพการสรรหาและคัดเลือกบุคลากรในองค์กรธุรกิจบริการ” นำมาสู่ข้อเสนอแนะ ดังนี้

8.1.1 องค์กรควรมีการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลสถิติของการใช้งานอย่างต่อเนื่อง โดยแบ่งเป็นส่วนตามกระบวนการทำงาน เพื่อสามารถวิเคราะห์และเข้าใจถึงผลกระทบต่อการใช้งานแต่ละส่วนได้ง่าย ทั้งนี้หากพบปัญหาหรือข้อจำกัดในการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการกระบวนการ จะช่วยให้องค์กรทราบและเข้าใจในทันทีว่าเป็นผลมาจากส่วนใด และสามารถหาวิธีการแก้ไขได้อย่างรวดเร็ว รวมถึงสามารถนำข้อมูลมาวิเคราะห์ต่อยอดเพื่อ

ปรับปรุงและหาแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานให้ดียิ่งขึ้น

8.1.2 องค์กรควรทบทวนถึงกระบวนการนำเทคโนโลยีมาใช้ในแต่ละส่วนหรือขั้นตอน เพื่อให้การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้หรือการลงทุนในเรื่องของเทคโนโลยีเกิดประโยชน์สูงสุด เนื่องจากเทคโนโลยีหลายอย่างมีต้นทุนราคาสูง

8.1.3 องค์กรควรให้ความสนใจในการศึกษาและลงทุนเทคโนโลยีใหม่ๆ เพื่อให้คงความสามารถในการแข่งขันและสร้างโอกาสทางธุรกิจ แต่ควรศึกษาปัจจัยเรื่องต้นทุนหรือผลตอบแทนจากการลงทุนเพิ่มเติม เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจทางธุรกิจได้อย่างเหมาะสม

8.1.4 องค์กรควรมีการศึกษาถึงผลของการใช้งานอย่างต่อเนื่อง เพื่อทราบถึงระดับหรืออัตราการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ จะช่วยให้ได้ข้อมูลที่ใกล้เคียงกับสถานการณ์ปัจจุบัน และสามารถประเมินความเป็นไปได้ที่อาจจะเกิดขึ้น ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการกำหนดทิศทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในอนาคต

8.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

8.2.1 ควรมีการขยายการศึกษาเปรียบเทียบกับองค์กรที่อยู่ในประเภทธุรกิจเดียวกัน แต่มีลักษณะวัฒนธรรมองค์กรที่ต่างกัน รวมถึงบริษัทข้ามชาติที่เข้ามาดำเนินธุรกิจในประเทศไทย เพื่อเปรียบเทียบผลที่ได้จากการศึกษา ซึ่งอาจจะได้ความคิดเห็นในแง่มุมอื่นๆ ที่น่าสนใจ เพื่อนำไปสู่การศึกษาวิจัยต่อไป

8.2.2 ควรขยายขอบเขตในการศึกษาไปยังประเภทธุรกิจอื่นๆ เพื่อศึกษาเปรียบเทียบและวิเคราะห์เพิ่มเติมถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลหรือส่งผลต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลวในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการดำเนินงาน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่กว้างขวางและครอบคลุมมากยิ่งขึ้น และเป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจทางธุรกิจ

8.2.3 ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบระหว่างองค์กรที่เริ่มต้นนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ กับองค์กรที่มีการ

ใช้มาระยะเวลาหนึ่งจนเกิดความชำนาญ เพื่อศึกษาแง่มุมที่แตกต่างของผู้ใช้งาน ประสิทธิภาพ และประสิทธิผล

8.2.4 เพื่อให้ได้ข้อมูลที่กว้างขวาง และเป็นข้อมูลในเชิงลึกมากขึ้น ผู้วิจัยควรใช้การศึกษาวิจัยแบบผสม คือเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้เสนอแนะหรือแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติม เพื่อสามารถนำข้อเสนอแนะไปสู่การปรับปรุงพัฒนา ตลอดจนการศึกษาวิจัยเพิ่มเติมได้ในอนาคต

9. กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณคณะบริหารธุรกิจ สำนักวิจัยมหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ และคณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่าน ที่กรุณาให้คำแนะนำตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความเอาใจใส่อย่างดียิ่ง

10. เอกสารอ้างอิง

- [1] พัทธราภา โพธิ์อ่อง. (2566). เทคโนโลยีกับการเพิ่มประสิทธิภาพการสรรหาบุคลากรในองค์กรธุรกิจค้าปลีก. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- [2] สะอาด บรรเจิดฤทธิ์. (2565). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสรรหาบุคลากรของธุรกิจโลจิสติกส์ภาคบริการ เขตภาคกลางในประเทศไทย, วารสารวิจัยและพัฒนา วไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์, ปีที่10 (3), มีนาคม-กรกฎาคม 2565, หน้า 133-141.
- [3] ฉัตรวิภา เอื้อแท้. (2563). ศึกษาเปรียบเทียบแนวทางการสรรหาและคัดเลือกบุคลากรเชิงรุกระหว่างภาคราชการกับภาคเอกชน. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต).มหาวิทยาลัยบูรพา.
- [4] มงคล สิริขจรเดชกุล. (2563). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสรรหาบุคลากรของธุรกิจโลจิสติกส์ภาคบริการ เขตภาคกลางในประเทศไทย. (วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต).สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์.

- [5] จีรสุตา เจียมบุญ. (2562). นวัตกรรมกับการบริหาร
ทรัพยากรมนุษย์: กรณีศึกษาผู้ประกอบการแพชั่น
ระดับลักเซอรัลในประเทศไทย. (การศึกษาอิสระ
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต).มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์,
คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี.
- [6] พิชิต เทพวรรณ (2561). การจัดการทรัพยากรมนุษย์
เชิงกลยุทธ์ แนวคิดและกลยุทธ์เพื่อความได้เปรียบ
ทางการแข่งขัน, กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- [7] สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ (2561). ยุค
Digital 4.0 เมื่อโลกขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยี,
แหล่งที่มา www.ops.moe.go.th/ops2017/สารบัญ/2876-ยุคdigital-4-0-เมื่อโลกขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยี,
เข้าดูเมื่อวันที่ 10/03/2567.

11. ประวัติผู้เขียนบทความ

กาญจนา ฝูงาม อาจารย์ประจำ
สาขาการจัดการทรัพยากรมนุษย์
มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์



ฉัตรวี อภิวงค์พงศ์ อาจารย์ประจำ
สาขาการจัดการนวัตกรรมการค้า
มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์



จันทพงศ์ จันทรภักดี อาจารย์ประจำ
สาขาการบัญชี
มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์



เยาวลักษณ์ นาควิเชียร อาจารย์ประจำ
สาขาการตลาดยุคดิจิทัล
มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์



ผศ.ดลฤดี พลมิตร
สาขาวิชาการจัดการทั่วไป
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

