



ปีที่ 19 ฉบับที่ 2 เดือนตุลาคม ถึง ธันวาคม 2565

รูปแบบการจัดการแนวใหม่ที่มีความสัมพันธ์ต่อการพัฒนาองค์กรในประเทศไทย ในยุค NEW NORMAL

A NEW MANAGEMENT MODEL RELATED TO ORGANIZATIONAL DEVELOPMENT IN THAILAND IN NEW NORMAL ERA

สุปราณี วรรณรณ, ภัทศา ภารัตตนวงศ์*

Supranee Vanarun, Patsa Parattanawong*

อาจารย์ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจและศึกษาทั่วไป คณะอุตสาหกรรมบริการ วิทยาลัยดุสิตธานี กรุงเทพฯ,

e-Mail: supranee.va@dtc.ac.th (Corresponding Author)

Lecturer, Business Administration and General Education, Faculty of Hospitality Industry,

Dusit Thani College, Bangkok, e-Mail: supranee.va@dtc.ac.th (Corresponding Author)

(Received: 2022, August 5; Revised: 2022, September 28; Accepted: 2022, October 12)

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษารูปแบบการจัดการแนวใหม่ขององค์กรในประเทศไทยในยุค New Normal และเพื่อศึกษารูปแบบการใช้ชีวิต รูปแบบการทำงาน รูปแบบธุรกิจ และรูปแบบการลงทุนที่มีอิทธิพลในการพัฒนาองค์กรในประเทศไทยในยุค New Normal เป็นการวิจัยแบบผสานวิธี ทั้งการวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยเลือกใช้ในการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง ที่เป็นหัวหน้าส่วน/ผู้จัดการแผนก จำนวน 95 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมเป็นแบบสอบถาม 5 ระดับ มีค่าความสอดคล้องระหว่างแบบสอบถามกับเนื้อหาเท่ากับ .95 และมีค่าความเที่ยงเท่ากับ .82 และการวิจัยเชิงคุณภาพโดยใช้การสัมภาษณ์กับผู้บริหาร ได้แก่ ผู้จัดการฝ่ายขึ้นไป โดยใช้การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง จำนวน 13 คน ผลวิจัยดังนี้

ผลจากการวิจัยเชิงปริมาณพบว่า ปัจจัยทั้ง 4 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) รูปแบบการใช้ชีวิต 2) รูปแบบการทำงาน 3) รูปแบบธุรกิจ และ 4) รูปแบบการลงทุน มีความสัมพันธ์กับรูปแบบการจัดการแนวใหม่ในการพัฒนาองค์กรในประเทศไทยในยุค New Normal ในภาพรวม โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเป็น

*อาจารย์ประจำ ภาควิชาบริหารธุรกิจและศึกษาทั่วไป คณะอุตสาหกรรมบริการ วิทยาลัยดุสิตธานี กรุงเทพฯ,

e-Mail: patsa.pa@dtc.ac.th

Lecturer, Business Administration and General Education, Faculty of Hospitality Industry, Dusit Thani

College, Bangkok, e-Mail: patsa.pa@dtc.ac.th



ปีที่ 19 ฉบับที่ 2 เดือนตุลาคม ถึง ธันวาคม 2565

0.260 และสามารถร่วมพยากรณ์รูปแบบการจัดการแนวใหม่ในยุค New Normal ในภาพรวม ได้ร้อยละ 0.068 อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 โดยมีค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์เท่ากับ 0.412

ผลการวิจัยเชิงคุณภาพพบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อรูปแบบการจัดการแนวใหม่ที่ในการพัฒนาองค์กรในประเทศไทยในยุค New Normal ในมุมมองของผู้บริหาร มี 2 ปัจจัย ได้แก่ 1) ด้านรูปแบบการใช้ชีวิต และ 2) ด้านรูปแบบการทำงาน โดยทั้ง 2 ปัจจัยนี้เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อรูปแบบการจัดการแนวใหม่ในการพัฒนาองค์กรในประเทศไทยในยุค New Normal

คำสำคัญ: รูปแบบการจัดการแนวใหม่, การพัฒนาองค์กรในประเทศไทย, ยุคนิวนอร์มอล

ABSTRACT

This article aimed to study a new management model related to organizational development in Thailand in the New Normal era. The study was a mixed method research using both quantitative and qualitative methodologies. For quantitative research, the data were collected from 95 supervisors and managers, obtained by a purposive selection sampling. The instrument for data collection was Likert scale questionnaire whose Index of item objective congruence (IOC) equaled .95 and Cronbach's Alpha Coefficient equaled .82. And for qualitative research, purposive sampling was used in-depth interview with 13 division managers. The findings were as follows: Four factors including 1) Life style 2) Working Model 3) Business Model and 4) Investment Model were related with a new management model to organizational development in Thailand in the New Normal era. For the overview by multiple correlation coefficient, which was 0.260, could be significantly forecasted .068 per cent at level .05 on a new management model, with a standard deviation of 0.412.

Qualitatively it was found that factors related to the new management model affected organizational development in Thailand in the New Normal era. For the perspective of executives, there were 2 factors related with the new management model, namely 1) life style and 2) Working Model. These two factors were related to the new management model to organizational development in Thailand in the New Normal era.

Keywords: Model New Management, Development Organizations in Thailand, New Normal Era.



ปีที่ 19 ฉบับที่ 2 เดือนตุลาคม ถึง ธันวาคม 2565

บทนำ

จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนาหรือ COVID-19 ในปี 2565 ที่จำนวนผู้ติดเชื้อได้ลดลงทำให้สถานการณ์ดังกล่าวมีความคลี่คลายมากขึ้น แต่ผลกระทบที่เกิดขึ้นจากสถานการณ์ดังกล่าวในช่วง 2 ปีที่ผ่านมา ส่งผลกระทบต่อรูปแบบการดำเนินชีวิตและรูปแบบการทำงานในหลายองค์กร จากเหตุการณ์ดังกล่าวได้ส่งผลทำให้หลายธุรกิจที่ได้รับผลกระทบและมีการปรับตัวหลังจากช่วงวิกฤต Covid-19 โดยมีประเภทของธุรกิจ ดังนี้

1) ห้างสรรพสินค้า เป็นธุรกิจแรกที่ได้รับผลกระทบอย่างหนัก เนื่องจากการ Lockdown เมืองจึงทำให้ผู้บริโภคเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการซื้อของหรือการทำธุรกรรมทุกอย่างผ่าน Application บนมือถือ ความจำเป็นที่ต้องไปห้างสรรพสินค้าเพื่อซื้อของหรือทำธุรกรรมการเงินก็มีอัตราลดลง 2) ออฟฟิศ ช่วงวิกฤต COVID-19 ทำให้บริษัทเห็นแล้วว่าการทำงานที่พนักงานส่วนหนึ่งทำงานที่บ้านและการประชุมผ่านระบบออนไลน์ก็สามารถทำให้ดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ 3) ธุรกิจกลุ่มสายการบิน และกลุ่มผู้ผลิตเครื่องบิน ที่มีกลุ่มลูกค้าที่เป็นผู้เดินทางเพื่อทำการติดต่อประสานงานเรื่องธุรกิจต่างต้องปรับตัวและมีความคุ้นชินกับการติดต่อธุรกิจผ่านระบบออนไลน์กันมากขึ้น ส่งผลทำให้ความจำเป็นในการเดินทางนั้นลดลง 4) ธุรกิจน้ำมัน เป็นอีกหนึ่งกลุ่มธุรกิจที่ถูกวิกฤตในครั้งนี้เร่งให้ถึงจุดจบของสิ่งที่เรียกว่า พลังงานเชื้อเพลิงฟอสซิล ได้เร็วขึ้น และยังส่งผลเร่งให้เทรนด์ของพลังงานสะอาดที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมถูกพัฒนาและเป็นที่นิยมมากขึ้น และ 5) กลุ่มผู้ผลิตยาภาคเอกชน จากเหตุการณ์นี้จะทำให้รัฐบาลในทั่วโลกตระหนักถึงความสำคัญของเรื่องสุขภาพของประชาชน การประมาณการในการผลิตยาที่เพียงพอต่อความต้องการ (Buddhain, Online, 2021)

แต่ถึงอย่างไรสถานการณ์ในช่วงวิกฤต Covid-19 ก็ยังมีธุรกิจที่ได้รับประโยชน์ ได้แก่ 1) กลุ่มเทคโนโลยี เช่น การใช้หุ่นยนต์ในการผลิต การจัดเก็บและบริหารข้อมูลบน Cloud การใช้ AI ออกแบบและบริหารระบบซัพพลายเชน และธุรกิจ E-commerce 2) บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน (บลจ.) และบริษัทให้คำปรึกษาด้านการเงินทั้งให้กับบริษัทและบุคคล 3) Telemedicine/Telehealth ระบบโทรเวชกรรม ซึ่งก็คือระบบการให้บริการการรักษาทางการแพทย์ผ่านระบบออนไลน์ โดยผู้ป่วยไม่จำเป็นต้องเดินทางมารักษาที่โรงพยาบาล ทั้งแพทย์และผู้ป่วยสามารถสนทนาและสื่อสารกันผ่านออนไลน์มากขึ้น (Buddhain, Online, 2021)

สรุปได้ว่าหลังวิกฤต COVID-19 ส่งผลให้มีการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการใช้ชีวิต รูปแบบการทำงาน และรูปแบบธุรกิจที่เปลี่ยนไป จากความสำคัญของปัญหาดังกล่าวข้างต้นได้มีความสอดคล้องกับตัวแปรอิสระที่ผู้วิจัยได้ทำการทบทวนวรรณกรรมและได้ทำการวิจัยเรื่อง รูปแบบการจัดการแนวใหม่ที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาองค์กรในประเทศไทยในยุค New Normal โดยมี 4 องค์ประกอบหลัก ๆ ได้แก่ 1) รูปแบบการใช้ชีวิต 2) รูปแบบการทำงาน 3) รูปแบบธุรกิจ และ 4) รูปแบบการลงทุน เป็นต้น ซึ่งทุกตัวแปรเป็นตัวแปรที่มีความสำคัญและมีความสอดคล้องกับสถานการณ์ในยุค New Normal



ปีที่ 19 ฉบับที่ 2 เดือนตุลาคม ถึง ธันวาคม 2565

วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

1. เพื่อศึกษารูปแบบการจัดการแนวใหม่ขององค์กรในประเทศไทย ในยุค New Normal
2. เพื่อศึกษารูปแบบการใช้ชีวิต รูปแบบการทำงาน รูปแบบธุรกิจ และรูปแบบการลงทุนที่มีอิทธิพลในการพัฒนาองค์กรในประเทศไทยในยุค New Normal

สมมติฐานของการวิจัย

รูปแบบการจัดการแนวใหม่มีความสัมพันธ์ต่อการพัฒนาองค์กรในประเทศไทยในยุค New Normal

วิธีดำเนินการวิจัย

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ตัวแปรต้น ประกอบด้วย ตัวแปรหลัก จำนวน 4 ตัวแปร ดังนี้
1) รูปแบบการใช้ชีวิต 2) รูปแบบการทำงาน 3) รูปแบบธุรกิจ และ 4) รูปแบบการลงทุน ตัวแปรตาม ได้แก่ รูปแบบการจัดการแนวใหม่ในยุค New Normal

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยเป็นหัวหน้าส่วน/ผู้จัดการแผนกของแต่ละองค์กรขึ้นไปของธุรกิจโรงแรมที่เปิดบริการ ASQ (Alternative State Quarantine) คือ เปิดให้บริการกักกันผู้ที่เดินทางเข้ามาในพื้นที่ปกครองเพื่อการเฝ้าระวังป้องกันและควบคุมโรคโควิด 19 เป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 14 วัน ใน 2 จังหวัด คือ กรุงเทพมหานครและชลบุรี (กระทรวงสาธารณสุข, ออนไลน์, 2564) ซึ่งเป็นจังหวัดที่มีนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ และเป็นจังหวัดที่ได้รับผลกระทบ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้เป็นหัวหน้าส่วน/ผู้จัดการแผนกของแต่ละองค์กรขึ้นไปของธุรกิจโรงแรมที่เปิดบริการ ASQ ใช้วิธีการพิจารณาจากขนาดของประชากร และใช้วิธีการกำหนดเกณฑ์เนื่องจากผู้วิจัยทราบจำนวนประชากร ใช้เกณฑ์โดยกำหนดเป็นร้อยละของประชากรในการพิจารณาดังนี้ (ธีรภูมิ เอกะกุล, 2543 หน้า 171) คือ ขนาดประชากรที่เป็นโรงแรมที่เปิดบริการ ASQ ในกรุงเทพมหานครจำนวน 123 แห่ง และจังหวัดชลบุรี จำนวน 16 แห่ง รวมจำนวน 139 แห่ง ตามเกณฑ์ควรใช้กลุ่มตัวอย่างอย่างน้อย 25% ซึ่งเป็นจำนวนอย่างน้อย 35 คน

ขั้นตอนการวิจัย

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาถึงความคิดเห็นตั้งแต่หัวหน้าส่วน/ผู้จัดการแผนกขึ้นไปที่มีความคิดเห็นต่อรูปแบบการจัดการแนวใหม่ที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาองค์กรในประเทศไทยในยุค New Normal โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล คัดเลือกกลุ่มตัวอย่างที่เป็นโรงแรมที่เปิดบริการ ASQ ใน 2 จังหวัด ได้แก่ กรุงเทพมหานครและชลบุรี รวมจำนวน 139 แห่ง

ขั้นตอนที่ 2 ศึกษาเพื่อยืนยันผลของการศึกษาที่ได้มาจากการศึกษาเชิงปริมาณ โดยทำการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้บริหารตั้งแต่ผู้จัดการฝ่ายขึ้นไป จำนวนอย่างน้อย 13 คน (McMillan, 1971, pp. 3-5)

ขั้นตอนที่ 3 สรุปเป็นผลการวิจัยที่เป็นรูปแบบการจัดการแนวใหม่



ปีที่ 19 ฉบับที่ 2 เดือนตุลาคม ถึง ธันวาคม 2565

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรม โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 สถานภาพองค์กรและสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะเครื่องมือเป็นแบบตรวจสอบรายการ ตอนที่ 2 ความคิดเห็นที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาองค์กรในประเทศไทยในยุค New Normal โดยลักษณะเครื่องมือเป็นมาตรวัดแบบประเมินค่า (Rating Scale) ที่มีระดับคะแนนจำนวน 5 ระดับคือ ตั้งแต่ 1-5 ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามจะต้องเลือกทำเครื่องหมาย x ลงบนคะแนนที่ตรงกับความคิดเห็นมากที่สุด และส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเพิ่มเติม โดยลักษณะเครื่องมือเป็นมาตรวัดแบบประเมินค่า (Rating Scale) ที่มีระดับคะแนนจำนวน 5 ระดับคือ ตั้งแต่ 1-5 ผู้ตอบแบบสอบถามจะต้องเลือกทำเครื่องหมาย x ลงบนคะแนนที่ตรงกับความคิดเห็นมากที่สุด จากผลการตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถามในด้านความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา มีผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 คน พบว่าค่า IOC ส่วนที่ 1 สถานภาพองค์กรและสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้ค่า IOC = .80 ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาองค์กรในประเทศไทยในยุค New Normal ได้ค่า IOC = 0.91 (กริช แรงสูงเนิน, 2554, หน้า 92) และนำแบบสอบถามที่ทดลองใช้แล้วไปหาค่าความเชื่อมั่นด้วยวิธีสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach, 1990, pp. 202-204) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .82 สำหรับผลการตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถามสัมภาระ และสอบถามในด้านความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา มีผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความเชี่ยวชาญในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย จำนวน 4 คน พบว่าค่า IOC ทั้งฉบับ = .95

การวิเคราะห์ข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ผู้วิจัยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิเคราะห์สถิติข้อมูล ด้วยการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณ เพื่อทำให้ทราบว่าตัวแปรใดมีความสัมพันธ์กับรูปแบบการจัดการแนวใหม่ขององค์กรในประเทศไทยในยุค New Normal และตัวแปรใดมีอิทธิพลในการพัฒนาองค์กรในประเทศไทยในยุค New Normal โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 1 การถดถอยพหุคูณเพื่อพยากรณ์รูปแบบการจัดการแนวใหม่ในยุค New Normal ในภาพรวม

ตัวแปร	b	SEb	β	t	p	Collinearity Statistics	
						Tolerance	VIF
รูปแบบการใช้ชีวิต	.360	.229	.170	1.573	.119	.887	1.127
รูปแบบการทำงาน	-.518	.250	-.223	-2.071*	.041	.895	1.117
รูปแบบธุรกิจ	.200	.225	.098	.888	.377	.853	1.172
รูปแบบการลงทุน	.068	.210	.036	.322	.748	.849	1.178



ค่าคงที่ 3.805 SEest = $\pm .4125$ R = 0.260 $R^2 = 0.068$ F = 1.632 p = 0.173

*p<.05

จากตารางที่ 1 พบว่าผลการวิเคราะห์การถดถอยเพื่อพยากรณ์รูปแบบการจัดการแนวใหม่ในยุค New Normal ในภาพรวม ที่ส่งผลต่อรูปแบบการจัดการแนวใหม่ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเป็น 0.260 และสามารถร่วมพยากรณ์รูปแบบการจัดการแนวใหม่ในยุค New Normal ในภาพรวม ได้ร้อยละ 0.068 อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 โดยมีค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์เท่ากับ $\pm .4125$

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของพยากรณ์ พบว่า

องค์ประกอบที่ 1 ด้านรูปแบบการใช้ชีวิต ไม่ส่งผลต่อรูปแบบการจัดการแนวใหม่ที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาองค์กรในประเทศไทยในยุค New Normal ในภาพรวม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ($t = 1.573, p = .119$)

องค์ประกอบที่ 2 ด้านรูปแบบการทำงาน ส่งผลต่อรูปแบบการจัดการแนวใหม่ที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาองค์กรในประเทศไทยในยุค New Normal ในภาพรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($t = -2.071^*, p = .041^*$)

องค์ประกอบที่ 3 ด้านรูปแบบธุรกิจ ไม่ส่งผลต่อรูปแบบการจัดการแนวใหม่ที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาองค์กรในประเทศไทยในยุค New Normal ในภาพรวม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ($t = .888, p = .377$)

องค์ประกอบที่ 4 ด้านรูปแบบการลงทุน ไม่ส่งผลต่อรูปแบบการจัดการแนวใหม่ที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาองค์กรในประเทศไทยในยุค New Normal ในภาพรวม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ($t = .322, p = .748$)

สมการพยากรณ์รูปแบบการจัดการแนวใหม่ที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาองค์กรในประเทศไทยในยุค New Normal เมื่อนำองค์ประกอบทุกด้านเข้าสมการเป็นดังนี้ รูปแบบการจัดการแนวใหม่

$$(Y) = 3.805 + 0.360x_1 - 0.518x_2 + 0.200x_3 + 0.068x_4$$

ผลการวิจัยเชิงคุณภาพ จากการสัมภาษณ์เชิงลึกสามารถสรุปได้ดังนี้

ผลสรุปความคิดเห็นตั้งแต่หัวหน้าส่วน/ผู้จัดการแผนกของแต่ละองค์กรที่มีความคิดเห็นต่อรูปแบบการจัดการแนวใหม่ เพื่อนำข้อมูลที่ได้น่าเชื่อถือผลการวิจัย โดยมีคำถามที่ใช้ถามกับผู้ให้ข้อมูล 2 ส่วน โดยมีรายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสัมภาษณ์สถานภาพของผู้ถูกสัมภาษณ์ผู้บริหารระดับส่วน มีดังนี้ 1) เพศ เป็นชาย จำนวน 5 คน และเป็นหญิง จำนวน 8 คน 2) อายุ อายุ 30-40 ปี จำนวน 4 คน อายุ 41-50 ปี จำนวน 7 คน และอายุ 51-60 ปี จำนวน 2 คน 3) ระดับการศึกษา โดยมีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 6 คน ระดับปริญญาโท จำนวน 7 คน 4) ระยะเวลาทำงานในหน่วยงาน โดยมีระยะเวลาทำงานในหน่วยงาน 1-10 ปี มีจำนวน 8 คน ระยะเวลา 11-20 ปี มีจำนวน 5 คน



ปีที่ 19 ฉบับที่ 2 เดือนตุลาคม ถึง ธันวาคม 2565

ส่วนที่ 2 ข้อคำถามความคิดเห็นในรูปแบบการจัดการแนวใหม่ที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาองค์กรในประเทศไทยในยุค New Normal ซึ่งจากผลการศึกษาพบว่า มีอยู่ 2 ตัวแปร ที่ผู้ให้ข้อมูลได้แสดงความคิดเห็นว่าเป็นตัวแปรที่องค์กรต้องให้ความสำคัญและเห็นว่าจะส่งผลต่อรูปแบบการจัดการแนวใหม่ในการพัฒนาองค์กรในประเทศไทยในยุค New Normal โดยมีตัวแปรดังต่อไปนี้

1. ตัวแปรด้านรูปแบบการใช้ชีวิตเป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อรูปแบบการจัดการแนวใหม่ที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาองค์กร ซึ่งปัจจัยด้านรูปแบบการใช้ชีวิต ที่ประกอบด้วย 2 ปัจจัย มีความสัมพันธ์กับรูปแบบการจัดการแนวใหม่สำหรับองค์กรในประเทศไทยในยุค New Normal ได้แก่

1.1. ปัจจัยโครงสร้างทางสังคมใหม่ ที่บุคคลให้ความสำคัญกับสุขภาพและองค์กรจะต้องปรับตัวให้สอดคล้องไปตามพฤติกรรมของลูกค้ายและคู่แข่ง

1.2. ด้านเทคโนโลยีและอินเทอร์เน็ตที่มีความคิดเห็นสอดคล้องกันว่าปัจจัยดังกล่าวมีความสำคัญในการดำเนินชีวิตและดำเนินธุรกิจที่ส่งผลต่อรูปแบบการจัดการแนวใหม่ในยุค New Normal

2. ตัวแปรด้านรูปแบบการทำงาน เป็นตัวแปรที่ส่งผลต่อรูปแบบการจัดการแนวใหม่ คือ ปัจจัยการทำงานจากที่บ้านที่ส่งผลรูปแบบการจัดการแนวใหม่มากที่สุด

ดังนั้นจากการศึกษาวิจัยด้วยเป็นการวิจัยแบบผสานวิธีทำให้ผู้วิจัยพบตัวแปรอิสระที่มีความสัมพันธ์กับต่อรูปแบบการจัดการแนวใหม่ในการพัฒนาองค์กรในประเทศไทยในยุค New Normal คือ รูปแบบการใช้ชีวิตและรูปแบบการทำงาน

อภิปรายผล

การวิจัยเชิงปริมาณ

การอภิปรายผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ คือ ข้อ 1 เพื่อศึกษารูปแบบการจัดการแนวใหม่ ในยุค New Normal และตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อศึกษารูปแบบการดำเนินชีวิต รูปแบบการทำงาน รูปแบบธุรกิจ และรูปแบบการลงทุน ที่มีอิทธิพลในการพัฒนาองค์กรในประเทศไทยในยุค New Normal โดยมีประเด็นสำคัญที่ผู้วิจัยนำมาอภิปรายผลดังนี้

1. ด้านรูปแบบการใช้ชีวิต ประกอบไปด้วย 3 ตัวแปร ได้แก่ โครงสร้างทางสังคมใหม่ เทคโนโลยีและอินเทอร์เน็ตและแพลตฟอร์มการดูแลสุขภาพและการป้องกันความเจ็บป่วย โดยผู้วิจัยอภิปรายผลการวิจัยในแต่ละตัวแปรดังนี้

1.1 โครงสร้างทางสังคมใหม่ จากค่าสถิติที่ได้จากการวิเคราะห์ทำให้สรุปได้ว่าผู้บริโภคในยุค New Normal ยอมให้ข้อมูลส่วนตัวมากขึ้นเพื่อที่จะปกป้องสุขภาพและทรัพย์สินของตนเองและครอบครัว เนื่องจากมีค่าเฉลี่ยสูงสุด = 4.39 สอดคล้องกับ Sa'diyah & Enggarsasi (2021, pp. 1202-121) ที่ศึกษาโครงสร้างทางสังคมที่เป็นรากฐานของการปรับปรุงอาชญากรรมในยุค Covid-19 พบว่าโครงสร้างทางสังคมเป็นสาเหตุของอาชญากรรมที่เกิดขึ้นในช่วง Covid-19 รัฐบาลต้องหาทางแก้ไขปัญหาด้านนี้อย่างเร่งด่วน



ปีที่ 19 ฉบับที่ 2 เดือนตุลาคม ถึง ธันวาคม 2565

โดยมีวิธีการต่าง ๆ เช่น ทำการขัดเกลาพฤติกรรม ให้คำปรึกษาและมีมาตรการที่เด็ดขาดคือ การบังคับใช้กฎหมายในการปราบปราม และต้องทำให้คนในสังคมรู้สึกถึงความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สิน

1.2 เทคโนโลยีและอินเทอร์เน็ต จากค่าสถิติที่ได้จากการวิเคราะห์ทำให้สรุปได้ว่าการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการดำเนินงานที่สอดคล้องกับการดำเนินชีวิตที่เปลี่ยนแปลงไป โดยการนำเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตที่มีการปรึกษาแพทย์ผ่านออนไลน์เนื่องจากมีค่าเฉลี่ยสูงสุด = 4.19 สอดคล้องกับ Xing, Hsu, Chang & Shiau (2020, pp. 196-214) ทำอย่างไรในการสร้างการปฏิสัมพันธ์ระหว่างแพทย์กับผู้ป่วยทางออนไลน์ และการปฏิสัมพันธ์มีผลต่อการให้คำปรึกษาออนไลน์และการรักษาพยาบาลออนไลน์อย่างไร? พบว่าการรับรู้ความยุติธรรมและคุณภาพการบริการมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ป่วย โดยวิธีที่แพทย์ได้ตอบกับผู้ป่วยและสร้างภาพลักษณ์ของแบรนด์ และเป็นข้อมูลเชิงลึกที่มีประสิทธิภาพในการปรับปรุงบริการออนไลน์ของแพทย์เพื่อรักษาผู้ป่วย ซึ่งปัจจุบันการให้คำปรึกษาด้านสุขภาพออนไลน์ได้รับความนิยมมากที่สุดและกำลังเติบโตอย่างรวดเร็ว

1.3 แพลตฟอร์มการดูแลสุขภาพและการป้องกันความเจ็บป่วย จากค่าสถิติที่ได้จากการวิเคราะห์ทำให้สรุปได้ว่าการให้ความสำคัญในด้านความปลอดภัยด้านสุขอนามัยของผู้บริโภคที่ไปใช้บริการ รวมถึงมีการให้บริการแพลตฟอร์มด้านสุขภาพและบริการทางด้านสุขภาพ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดทั้ง 2 ด้าน เนื่องจากมีค่าเฉลี่ยสูงสุด = 4.57 สอดคล้องกับ Alharbi (2021, pp. 51-58) การใช้แพลตฟอร์มการดูแลสุขภาพดิจิทัลในช่วงการระบาดของ COVID-19: มุมมองผู้บริโภค พบว่าเงื่อนไขอำนวยความสะดวกและความไว้วางใจมีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรมของผู้บริโภคในการใช้แพลตฟอร์มดังกล่าวในช่วงการระบาดใหญ่ของ Covid-19

2. ด้านรูปแบบการทำงาน ประกอบด้วย 3 ตัวแปร ได้แก่ การทำงานแบบ Remote Working, รูปแบบการทำงานของแต่ละ Generation, ทำงานแบบ Work From Home มีความสัมพันธ์ต่อรูปแบบการจัดการแนวใหม่ โดยจะอธิบายแต่ละตัวแปรดังนี้

2.1 การทำงานแบบ Remote Working จากค่าสถิติที่ได้จากการวิเคราะห์ทำให้สรุปได้ว่าองค์กรที่มีออกแบบที่เคยมุ่งเน้นเป็นองค์กรที่มีประสิทธิภาพเปลี่ยนไปสู่การออกแบบองค์กรที่มีความยืดหยุ่นแทน เพื่อให้เป็นองค์กรที่มีการพัฒนา มีความพร้อม และสามารถรองรับกับการเปลี่ยนแปลงตามสถานการณ์และสภาพแวดล้อมภายในและภายนอก เนื่องจากมีค่าเฉลี่ยสูงสุด = 4.25 สอดคล้องกับ Yang & et al (2022, pp. 43-54) ที่ศึกษาผลกระทบของการทำงานทางไกลที่ส่งผลต่อความร่วมมือในด้านข้อมูลระหว่างพนักงาน พบว่าการทำงานผ่านระบบทางไกลส่งผลทำให้การทำงานร่วมกันของพนักงานในระบบเครือข่ายไม่มีการเคลื่อนไหว และมีการประสานงานร่วมกันน้อยลง ซึ่งผลกระทบเหล่านี้อาจทำให้พนักงานได้รับและแบ่งปันข้อมูลต่าง ๆ ผ่านเครือข่ายได้ยากขึ้นด้วย

2.2 รูปแบบการทำงานของแต่ละ Generation จากค่าสถิติที่ได้จากการวิเคราะห์ทำให้สรุปได้ว่าองค์กรที่มีการประสานงานกับบริษัทเอชอาร์ซึ่งทำหน้าที่เป็นตลาดที่เชื่อมต่อกับแรงงานชั่วคราว เนื่องจากมี



ปีที่ 19 ฉบับที่ 2 เดือนตุลาคม ถึง ธันวาคม 2565

ค่าเฉลี่ยสูงสุด = 4.40 สอดคล้องกับ Umar, Xu & Mirza (2021, p. 22) ที่ศึกษาผลกระทบของโควิด-19 ต่อ Gig Economy พบว่าโควิด-19 ส่งผลดีต่อตำแหน่งงานใหม่ผ่านรูปแบบ Gig Economy โดยเฉพาะเนื่องจากเป็นรูปแบบที่มีศักยภาพที่จะทำให้ธุรกิจสามารถดำเนินต่อไปได้แม้ในช่วงเวลาที่ยากลำบากที่สุด

2.3 ทำงานแบบ Work From Home จากค่าสถิติที่ได้จากการวิเคราะห์ทำให้สรุปได้ว่าเป็นองค์กรที่เหมาะสมกับรูปแบบการทำงาน Work From Home เนื่องจากมีค่าเฉลี่ยสูงสุด = 4.32 สอดคล้องกับ Galanti, Guidetti, Mazzei, Zappalà & Toscano (2021, (p. e426) ที่ศึกษาการทำงานจากที่บ้านในช่วงการระบาดของ COVID-19 ผลกระทบต่อผลผลิต การมีส่วนร่วม และความเครียดในการทำงานผ่านทางไกลของพนักงาน พบว่าความขัดแย้งในการทำงานในครอบครัวของพนักงานและการแยกตัวทางสังคมมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม ในขณะที่ภาวะผู้นำและความมีอิสระมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับการมีส่วนร่วมและผลผลิตของการทำงานจากที่บ้าน

3. ด้านรูปแบบธุรกิจ ประกอบไปด้วย 5 ตัวแปร ซึ่งได้แก่ รูปแบบธุรกิจแบบป้องกัน รูปแบบแข็งแกร่ง รูปแบบธุรกิจดิจิทัล รูปแบบธุรกิจแบบปรับตัว และรูปแบบให้การสนับสนุน โดยผู้วิจัยอภิปรายผลการวิจัยในแต่ละตัวแปรดังนี้

3.1 รูปแบบธุรกิจแบบป้องกัน จากค่าสถิติที่ได้จากการวิเคราะห์ทำให้สรุปได้ว่ารูปแบบธุรกิจแบบป้องกันที่มีการใช้เทคโนโลยีเพื่อการจัดการออนไลน์ เช่น กลุ่มธุรกิจอีเวนต์ การอบรม และการสัมมนา เป็นต้น เนื่องจากมีค่าเฉลี่ยสูงสุด = 4.53 สอดคล้องกับ Munoz, Todres & Rook (2021, pp. 23-42) ที่ศึกษาการเพิ่มความแข็งแกร่งให้กับองค์กรตามแนวคิดของ Antifragility เพื่อให้ได้รับประโยชน์จากสภาพแวดล้อมที่มีความไม่แน่นอน พบว่าการเปลี่ยนแปลงทางด้านเศรษฐกิจ นวัตกรรมและการแข่งขันสร้างความไม่แน่นอนและมีความท้าทายในขณะที่หลายองค์กรมองว่าความไม่แน่นอนเป็นโอกาสในการบรรลุผลกำไรและความสำเร็จ

3.2 รูปแบบธุรกิจแบบแข็งแกร่ง จากค่าสถิติที่ได้จากการวิเคราะห์ทำให้สรุปได้ว่ารูปแบบธุรกิจแบบแข็งแกร่งที่ใช้การพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ในการดำเนินธุรกิจ เพื่อช่วยสนับสนุนและอำนวยความสะดวกในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร เนื่องจากมีค่าเฉลี่ยสูงสุด = 4.47 สอดคล้องกับ Müller & Däschle (2018, p. 260) ที่ศึกษาโมเดลธุรกิจนวัตกรรมของอุตสาหกรรม 4.0 ด้วยโซลูชันของผู้ให้บริการไปยังลูกค้าด้วยกระบวนการนวัตกรรม ผลจากการศึกษาพบว่า จากบทบาทของผู้ให้บริการที่มีรูปแบบโมเดลธุรกิจ ได้มีการนำนวัตกรรมอุตสาหกรรม 4.0 มาใช้พร้อมกับการแก้ปัญหาที่ลูกค้าได้รับจากกระบวนการของนวัตกรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3.3 รูปแบบธุรกิจดิจิทัล จากค่าสถิติที่ได้จากการวิเคราะห์ทำให้สรุปได้ว่าองค์กรมีส่วนร่วมระหว่างธุรกิจและสังคม ในด้านความรับผิดชอบต่อการทำงานอื่น ๆ เพื่อเป็นการสร้างคุณค่าขององค์กรให้กับลูกค้า คู่ค้า ได้รู้สึกมีส่วนร่วมในการใช้บริการธุรกิจขององค์กร เช่น Message, E-mail, Newsletters เนื่องจากมีค่าเฉลี่ยสูงสุด = 4.53 สอดคล้องกับ Janteng & Tan (2017, pp. 116-121) ที่



ปีที่ 19 ฉบับที่ 2 เดือนตุลาคม ถึง ธันวาคม 2565

ศึกษากรอบแนวคิดที่เสนอถึงความเชื่อมโยงกับผลกระทบของการสร้างมูลค่าร่วมกันที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของห่วงโซ่อุปทานในด้านการให้บริการ พบว่าการสร้างคุณค่าในการให้บริการที่ต้องใช้ความสามารถด้านนวัตกรรมและประสิทธิภาพของห่วงโซ่อุปทานด้วยปัจจัยต่างๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการได้ตอบผ่านการสนทนาและการให้ความร่วมมือกับลูกค้า และสร้างคุณค่าร่วมกันกับลูกค้าได้

3.4 รูปแบบธุรกิจแบบปรับตัว จากค่าสถิติที่ได้จากการวิเคราะห์ทำให้สรุปได้ว่ารูปแบบธุรกิจดิจิทัลที่มีการมีส่วนร่วมระหว่างธุรกิจและสังคม เนื่องจากมีค่าเฉลี่ยสูงสุด = 4.53 สอดคล้องกับ Peñarroya-Farell & Miralles (2022, p. 39) ที่ศึกษาการปรับรูปแบบธุรกิจให้เข้ากับวิกฤตโควิด-19 การตอบสนองเชิงกลยุทธ์ขององค์กรในด้านวัฒนธรรมและความคิดสร้างสรรค์ในประเทศสเปน พบว่านวัตกรรมจึงเป็นสิ่งสำคัญในการปรับรูปแบบธุรกิจขององค์กรให้เข้ากับสภาพแวดล้อมที่ส่งผลกระทบต่อการดำเนินการขององค์กรและเพื่อพัฒนาขีดความสามารถและหาโอกาสใหม่ ๆ ในการดำเนินธุรกิจและสามารถสร้างรายได้ต่อไปได้

3.5 รูปแบบธุรกิจแบบให้การสนับสนุน จากค่าสถิติที่ได้จากการวิเคราะห์ทำให้สรุปได้ว่าองค์กรมีการปฏิสัมพันธ์กับคู่ค้าโดยการสร้างห่วงโซ่อุปทานที่มีความคล่องตัว เพิ่มจำนวนผู้จัดหาวัตถุดิบเพื่อกระจายความเสี่ยง เนื่องจากมีค่าเฉลี่ยสูงสุด = 4.35 สอดคล้องกับ Ivano (2021) ที่ศึกษาการจัดการห่วงโซ่อุปทานและเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อเพิ่มความยืดหยุ่นโดยการสร้างและใช้การมองเห็นแบบ End-to-End ในช่วงการระบาดของ COVID-19 พบว่าภายใต้กรอบการทำงานหลายมิติที่ซึ่งประกอบด้วยระยะเวลา คน องค์กร และเทคโนโลยี จากต้นทางถึงปลายทางสามารถช่วยปรับปรุงความยืดหยุ่นของห่วงโซ่อุปทานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4. ด้านรูปแบบการลงทุน ในงานวิจัยฉบับนี้จะประกอบไปด้วยตัวแปรย่อย 3 ตัวแปร ประกอบด้วย ได้แก่ เทคโนโลยีหุ่นยนต์ขั้นสูง ห่วงโซ่อุปทานดิจิทัล ดิจิทัล ดิสรัปชัน โดยผู้วิจัยอภิปรายผลการวิจัยในแต่ละตัวแปรดังนี้

4.1 เทคโนโลยีหุ่นยนต์ขั้นสูง AI จากค่าสถิติที่ได้จากการวิเคราะห์ทำให้สรุปได้ว่ารูปแบบการลงทุนที่นำหุ่นยนต์มาใช้ในการบริการชำระเงินที่แบบไม่ต้องสัมผัสในการดำเนินงานเพื่อให้สอดคล้องกับยุค New Normal เนื่องจากมีค่าเฉลี่ยสูงสุด = 4.47 สอดคล้องกับ Chen & Biswas (2021, p. 12656) ที่ศึกษาเปลี่ยนวิกฤตเป็นโอกาส : บริษัทสามารถเสริมสร้างการดำเนินธุรกิจโดยใช้ปัญญาประดิษฐ์และข้อมูลขนาดใหญ่ได้อย่างไรในช่วง พบว่าการใช้ปัญญาประดิษฐ์ (AI) และบิ๊กดาต้าในการดำเนินธุรกิจ สามารถตอบโจทย์กับทุกธุรกิจที่เผชิญกับวิกฤตดังกล่าวได้

4.2 ห่วงโซ่อุปทานดิจิทัล จากค่าสถิติที่ได้จากการวิเคราะห์ทำให้สรุปได้ว่าห่วงโซ่อุปทานดิจิทัลที่มีแพลตฟอร์มเพื่อสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าและให้ผู้บริโภคได้ร่วมกันเข้ามามีบทบาทด้วยตัวเองผ่านการใช้เทคโนโลยี เนื่องจากมีค่าเฉลี่ยสูงสุด = 4.63 สอดคล้องกับ Kronblad & Pregmark (2021) ที่ศึกษาการรับมือวิกฤตโควิด-19 พลิกโฉมธุรกิจดิจิทัลอย่างรวดเร็ว พบว่ารูปแบบโมเดลธุรกิจที่สามารถสนับสนุนการเติบโตและสร้างโครงสร้างพื้นฐานด้านนวัตกรรมเพื่อเพิ่มมูลค่าในการทำงานและส่งผลต่อความยั่งยืนขององค์กร



ปีที่ 19 ฉบับที่ 2 เดือนตุลาคม ถึง ธันวาคม 2565

4.3 เทคโนโลยีการผลิตยุคใหม่ จากค่าทางสถิติที่ได้จากการวิเคราะห์ทำให้สรุปได้ว่าองค์กรมีการปรับองค์กรโดยใช้ดิจิทัลทรานส์ฟอร์เมชัน ได้แก่ การเปลี่ยนแปลงโดยใช้เทคโนโลยีและนำนวัตกรรมเข้ามาใช้ เช่น การทำให้บุคลากรมีส่วนร่วมในองค์กร ด้านการเงิน ด้านกระบวนการภายใน เป็นต้น เนื่องจากมีค่าเฉลี่ยสูงสุด = 4.54 สอดคล้องกับ Koumas, Dossou & Didier (2021, pp. 607-630) ที่ศึกษาการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัลของการผลิตของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม พบว่ากรอบการทำงานใหม่และระบบสนับสนุนของธุรกิจ SMEs ที่ได้ปรับตัวธุรกิจในการเปลี่ยนรูปแบบการทำงานโดยใช้เทคโนโลยีและการนำนวัตกรรมมาใช้ได้อย่างสมบูรณ์ เพื่อสนับสนุนและช่วยเหลือผู้ปฏิบัติงานในการพัฒนาเครื่องมือและส่งผลต่อความสำเร็จมากยิ่งขึ้น

การวิจัยเชิงคุณภาพ

1. ตัวแปรด้านรูปแบบการใช้ชีวิตเป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อรูปแบบการจัดการแนวใหม่ที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาองค์กร ประกอบด้วย 2 ปัจจัย ได้แก่ 1.1 ปัจจัยโครงสร้างทางสังคมใหม่ ที่คนให้ความสำคัญกับสุขภาพ และองค์กรจะต้องปรับตัวให้สอดคล้องไปตามพฤติกรรมของลูกค้าและคู่แข่ง และ 1.2 ด้านเทคโนโลยีและอินเทอร์เน็ต โดยมีความคิดเห็นสอดคล้องกันว่าปัจจัยดังกล่าวมีความสำคัญในการดำเนินชีวิตและดำเนินธุรกิจที่ส่งผลต่อรูปแบบการจัดการแนวใหม่ในยุค New Normal ซึ่งใน 2 ปัจจัยมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ Vargo, Zhu, Benwell & Yan (2021, pp. 13-24) ที่ศึกษาการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในช่วงการระบาดของ COVID-19 พบว่าความสัมพันธ์ระหว่างประชากรกับเทคโนโลยีดิจิทัลในช่วงโรคระบาด COVID-19 ในทั่วโลกมีอยู่ 4 ปัจจัย คือ 1. เทคโนโลยีดิจิทัลที่นำมาใช้ 2. ประชากรที่เป็นผู้ใช้ 3. กิจกรรมของกลุ่มและบุคคลที่ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล และ 4. ผลกระทบของการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลต่อประชากรในช่วงการระบาดใหญ่ จากผลงานวิจัยเชิงประจักษ์จากการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ใน 4 ด้านคือ 1. มีการใช้เทคโนโลยีหลายรูปแบบ 2. มีรูปแบบของผู้ใช้ที่แตกต่างกัน โดยเฉพาะผู้เชี่ยวชาญทางการแพทย์ 3. มีกิจกรรมต่าง ๆ ที่ใช้ ซึ่งได้แก่การให้บริการด้านสุขภาพ วิเคราะห์ข้อมูล สื่อสาร และ 4. มีผลกระทบต่าง ๆ เช่น ผลลัพธ์ของผู้ป่วยดีขึ้น การศึกษาต่อเนื่องและลดผลกระทบจากการระบาด เป็นต้น

2. ตัวแปรด้านรูปแบบการทำงาน เป็นตัวแปรที่ส่งผลต่อรูปแบบการจัดการแนวใหม่ คือปัจจัยการทำงานจากที่บ้าน ที่ส่งผลรูปแบบการจัดการแนวใหม่มากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Kostas, Renna & Scicchitano (2022, pp. 1-36) ที่ศึกษาโควิด-19 และการทำงานจากที่บ้านสู่ "ความปกติใหม่"? พบว่าการทำงานจากที่บ้านเป็นทางเลือกเดียวสำหรับธุรกิจที่ยังคงเปิดให้บริการในช่วงแรกของการระบาดใหญ่ ซึ่งทำให้พบว่า WFH ได้ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานทางด้านกายภาพและสุขภาพจิตที่ดีขึ้น



ปีที่ 19 ฉบับที่ 2 เดือนตุลาคม ถึง ธันวาคม 2565

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับนำผลการวิจัยไปใช้

1. องค์กรภาคอุตสาหกรรมบริการสามารถนำตัวแปรที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาและค้นพบในครั้งนี้ไปกำหนดกลยุทธ์ที่สอดคล้องกับสภาวะการณ์ในยุคปัจจุบัน โดยตัวแปรต่าง ๆ นี้จะช่วยส่งผลต่อรูปแบบการจัดการแนวใหม่ซึ่งเป็นประโยชน์ในการพัฒนาองค์กรในด้านต่าง ๆ ได้

2. สามารถนำผลการวิจัยไปพัฒนาปรับปรุงและเพิ่มขีดความสามารถขององค์กร ทั้งในด้านการปรับตัวให้สอดคล้องกับโครงสร้างทางสังคมใหม่ ที่ประชากรส่วนใหญ่ได้ให้ความสำคัญกับสุขภาพและเทคโนโลยีกันมากขึ้น โดยให้ความสำคัญและมุ่งเน้นในการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาประยุกต์ใช้เพื่อให้่ายต่อการเข้าถึงผู้บริโภคและลูกค้าได้มากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษากลุ่มดิจิทัล โนแมด (Digital Nomad) ที่เป็นกลุ่มคนที่นิยมย้ายแหล่งพำนักในต่างประเทศเพื่อทำงานและท่องเที่ยวไปด้วย เนื่องจากรูปแบบการทำงานและการใช้ชีวิตที่เปลี่ยนแปลงไปของรุ่นใหม่ที่มีปัจจัยทางด้านเทคโนโลยีเป็นสำคัญที่เข้ามาสนับสนุนการติดต่อสื่อสาร สามารถทำงานผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้ และต้องการความอิสระยืดหยุ่น ซึ่งจำนวนของประชากรกลุ่มนี้คาดว่าจะเติบโตขึ้น

2. ควรไปศึกษาถึงตัวแปรที่เกี่ยวกับการเงินดิจิทัล ที่ส่งผลต่อรูปแบบในการใช้ชีวิตและรูปแบบของการลงทุนของคนและองค์กรในยุคปัจจุบัน ที่คนทั่วโลกได้หันมาให้ความสำคัญกับรูปแบบนี้กันมากขึ้น เนื่องจากมีบางประเทศที่ใช้ธุรกรรมทางการเงินผ่านรูปแบบ Bitcoin โดยองค์กรควรพัฒนาเพื่อรองรับรูปแบบทางการเงินดิจิทัลให้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. ควรศึกษาถึงเทรนด์ที่ได้รับความนิยม Workations คือ ทำงานไปด้วย เที่ยวไปด้วยเป็นผลมาจากการเปลี่ยนรูปแบบการทำงานที่ทำให้มีความยืดหยุ่นมากขึ้น

บรรณานุกรม

กริช แรงสูงเนิน. (2554). *การวิเคราะห์ปัจจัยด้วย SPSS และ AMOS เพื่อการวิจัย*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

กระทรวงสาธารณสุข. (2564). *Alternative Quarantine (ในส่วนกทม. / ส่วนภูมิภาค)* (ออนไลน์).

เข้าถึงได้จาก: <http://covid-center.hss.moph.go.th> [2563, 22 ธันวาคม].

ธีรวุฒิ เอกะกุล. (2543). *ระเบียบวิธีวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์*. อุบลราชธานี: สถาบันราชภัฏอุบลราชธานี.

Alharbi, F. (2021). The Use of Digital Healthcare Platforms During the COVID-19 Pandemic:

The Consumer Perspective. *Acta Informatica Medica*, 29(1), p. 51.



ปีที่ 19 ฉบับที่ 2 เดือนตุลาคม ถึง ธันวาคม 2565

Bodin Buddhain. (2021). “*New normal*” ในโลกหลัง COVID-19 ที่ไม่มีอะไรเหมือนเดิม (ออนไลน์).

เข้าถึงได้จาก:

<https://webportal.bangkok.go.th/citylaw/page/sub/18819/title/3/info/234380/%E2%80%9CNew-normal%E2%80%9D-%E0%B9%83%E0%B8%99%E0%B9%82%E0%B8%A5%E0%B8%81%E0%B8%AB%E0%B8%A5%E0%B8%B1%E0%B8%87-COVID-19-%E0%B8%97%E0%B8%B5%E0%B9%88%E0%B9%84%E0%B8%A1%E0%B9%88%E0%B8%A1%E0%B8%B5%E0%B8%AD%E0%B8%B0%E0%B9%84%E0%B8%A3%E0%B9%80%E0%B8%AB%E0%B8%A1%E0%B8%B7%E0%B8%AD%E0%B8%99%E0%B9%80%E0%B8%94%E0%B8%B4%E0%B8%A1> [2565, 10 กรกฎาคม].

Chen, Y., & Biswas, M. I. (2021). Turning Crisis into Opportunities: How a Firm Can Enrich Its Business Operations Using Artificial Intelligence and Big Data During COVID-19. *Sustainability*, *13*(22), p. 12656.

Cronbach, L. J. (1990). *Essentials of Psychological Testing* (5th ed.). New York, NY: Harper Collins.

Kronblad, C., & Pregmark, J. E. (2021). Responding to the COVID-19 Crisis: the Rapid Turn Toward Digital Business Models. *Journal of Science and Technology Policy Management*.

Kosteas, V. D., Renna, F., & Scicchitano, S. (2022). Covid-19 and Working From Home: Toward a ‘New Normal’?.

Ivanov, D. (2021). Digital Supply Chain Management and Technology to Enhance Resilience by Building and Using End-to-End Visibility During the COVID-19 Pandemic. *IEEE Transactions on Engineering Management*.

Janteng, J., & Tan, C. L. (2017, July). Effects of Value Co-Creation on Innovation Capability: Knowledge Sharing as a Moderator. In *ICICKM 2017 14th International Conference on Intellectual Capital Knowledge Management & Organisational Learning: ICICKM*, pp. 116-121.

Müller, J. M., & Däschle, S. (2018). Business Model Innovation of Industry 4.0 Solution Providers Towards Customer Process Innovation. *Processes*, *6*(12), p. 260.



ปีที่ 19 ฉบับที่ 2 เดือนตุลาคม ถึง ธันวาคม 2565

- Koumas, M., Dossou, P. E., & Didier, J. Y. (2021). Digital Transformation of Small and Medium Sized Enterprises Production Manufacturing. *Journal of Software Engineering and Applications*, **14**(12), pp. 607-630.
- McMillan, T. T. (1971). The Delphi Technique. Paper Presented at Annual Meeting of California Junior. *College Association Commission on Research and Development*, (3 May 1971) Monterrey California.
- Munoz, A., Todres, M., & Rook, L. (2021). Empowering Organisations to Gain From Uncertainty: a Conceptualisation of Antifragility Through Leveraging Organisational Routines in Uncertain Environments. *Australasian Accounting, Business and Finance Journal*, **15**(3), pp. 23-42.
- Umar, M., Xu, Y., & Mirza, S. S. (2021). The Impact of Covid-19 on Gig Economy. *Economic Research-Ekonomska Istraživanja*, **34**(1), p. 22
- Sa'diyah, N. K., & Enggarsasi, U. (2021). Social Structure as the Root of Improving Criminality in the Era of Pandemic Covid-19. *International Journal of Criminology and Sociology*, **10**, pp. 1202-1211.
- Peñarroya-Farell, M., & Miralles, F. (2022). Business Model Adaptation to the COVID-19 Crisis: Strategic Response of the Spanish Cultural and Creative Firms. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, **8**(1), p. 39.
- Galanti, T., Guidetti, G., Mazzei, E., Zappalà, S., & Toscano, F. (2021). Work From Home During the COVID-19 Outbreak: The Impact on Employees' Remote Work Productivity, Engagement, and Stress. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, **63**(7), p. e426.
- Vargo, D., Zhu, L., Benwell, B., & Yan, Z. (2021). Digital Technology Use During COVID-19 Pandemic: A Rapid Review. *Human Behavior and Emerging Technologies*, **3**(1), pp. 13-24.
- Xing, W., Hsu, P. Y., Chang, Y. W., & Shiau, W. L. (2020). How does Online Doctor–Patient Interaction Affect Online Consultation and Offline Medical Treatment?. *Industrial Management & Data Systems*.
- Yang, L., & et al., (2022). The Effects of Remote Work on Collaboration Among Information Workers. *Nature Human Behaviour*, **6**(1), pp. 43-54.