
B – วิทยาการจัดการ

การพัฒนาศักยภาพนักสื่อสารองค์กรในธุรกิจการบินในยุคAEC DEVELOPING CORPORATE COMMUNICATION OFFICERS' PERFORMANCE IN AVIATION BUSINESS IN AEC ERA

อริณชัย โชคเสรีสุวรรณ¹
Arin Choksereesuwana¹

¹รักษาการผู้ช่วยคณบดีคณะวิทยาการจัดการสถาบันการจัดการปัญญาวัฒน์ E-mail: arincho@pim.ac.th

¹ Acting Assistant Dean Faculty of Management Sciences Panyapiwat Institute of Management

E-mail: arincho@pim.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากระบวนการการพัฒนาศักยภาพบุคลากรโดยการศึกษาได้มุ่งเน้นศึกษาในวิชาชีพนักสื่อสารองค์กรซึ่งศึกษาเกี่ยวกับ กระบวนการการพัฒนาศักยภาพบุคลากร ความต้องการในการพัฒนาศักยภาพบุคลากร และเพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาศักยภาพบุคลากรในวิชาชีพนักสื่อสารองค์กรในธุรกิจการบิน ABC จำกัด (มหาชน) การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์แบบกึ่งมีโครงสร้าง (Semi-Structured Interview) ผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญคือตัวแทนพนักงานระดับปฏิบัติการและระดับผู้บริหารจากหน่วยงานสื่อสารองค์กรและหน่วยงานทรัพยากรมนุษย์(Human Resource :HR) ขององค์กรธุรกิจการบิน ABC จำกัด (มหาชน) รวม 6 คน โดยสรุปผลได้ว่า องค์กร ABC จำกัด (มหาชน) ตระหนักถึงความสำคัญในการพัฒนาศักยภาพบุคลากรในวิชาชีพนักสื่อสารองค์กร และหน่วยงานทรัพยากรมนุษย์มีความรู้ความเข้าใจในกระบวนการการพัฒนาศักยภาพบุคลากรและเล็งเห็นว่าความรู้และทักษะที่จำเป็นต้องพัฒนาให้กับบุคลากรในวิชาชีพนี้คือ ทักษะทางด้านภาษาต่างประเทศ การพัฒนาบุคลิกภาพ และการใช้สื่อและเทคโนโลยีเพื่อการสื่อสารและประชาสัมพันธ์

คำสำคัญ: กระบวนการการพัฒนาศักยภาพบุคลากร นักสื่อสารองค์กร ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

ABSTRACT

The purpose of this research is to study the process of developing employees' capability. This research focuses on corporate communication officers, which are to study about the process of employees' capability development, the need for employees' capability development and, problems and obstacles that occur in developing employees' capability for the people who work as corporate communication officers for ABC Aviation Public Company Limited. This is a qualitative research that uses semi-structured interview. The key information provider consists of six people, some are employees who work at operational level, and some are the heads of Corporate Communication Department and

Human Resource Department. In conclusion, ABC Aviation Public Company Limited realizes the important of developing employees' capability to be corporate communication officers and the Human Resource Department has knowledge and understands the process of employees' capability development and sees that the knowledge and skill that are essential for developing employees in this career are foreign language skills, personality development and knowledge about using media, IT and information.

Keywords: Employee development process, Corporate communication officers, AEC

บทนำ

องค์กรส่วนใหญ่ในปัจจุบันกำลังเผชิญหน้ากับการเปลี่ยนแปลงของสภาพเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และความเจริญก้าวหน้าอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยีสำหรับประเทศไทยกำลังตื่นตัวในการรับมือกับการเป็นสมาชิกประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economics Community: AEC) ซึ่งจะเกิดขึ้นในปี พ.ศ.2558 โดยประเทศสมาชิกในกลุ่ม AEC ประกอบด้วย 10 ประเทศได้แก่ บรูไนดารุสซาลาม สหราชอาณาจักรกัมพูชา สาธารณรัฐอินโดนีเซีย สาธารณรัฐประชาชนลาว มาเลเซีย ฟิลิปปินส์ สาธารณรัฐสิงคโปร์ สาธารณรัฐเวียดนาม สหภาพพม่า และประเทศไทย การรวมกลุ่มเศรษฐกิจอาเซียนมีเป้าหมายเพื่อให้ประเทศสมาชิกสามารถเคลื่อนย้ายสินค้าบริการ การลงทุนและแรงงานฝีมือภายในกลุ่มประเทศอาเซียนได้อย่างเสรีโดยมีตลาดและฐานการผลิตเดียว (Single market and production base)(เว็บไซต์ <http://www.thai-aec.com>(ม.ป.ป.)) ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนจึงเป็นประโยชน์ต่อประเทศไทยในการขยายการส่งออกและโอกาสทางการค้าและการบริการซึ่งจะทำให้เกิดการพัฒนาศรษฐกิจและลดปัญหาความยากจนและความเหลื่อมล้ำทางสังคมได้ การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวมีผลกระทบต่องค์กรหลายด้านโดยเฉพาะในเรื่องของ “คน” หรือบุคลากรภายในองค์กรซึ่งถือได้ว่าเป็นหัวใจสำคัญที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จและบรรลุเป้าหมายได้ ดังนั้นในยุคการเปลี่ยนแปลงนี้องค์กรต่างๆได้ตระหนักและให้ความสำคัญกับบุคลากรและไม่อาจปฏิเสธได้ว่าการพัฒนาศักยภาพบุคลากรเป็นกลยุทธ์สำคัญที่ผู้บริหารนำมาใช้ในการขับเคลื่อนองค์กรและรับมือกับการเปลี่ยนแปลงที่ไม่หยุดนิ่งเพราะการพัฒนา ศักยภาพบุคลากร คือกระบวนการเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ และปรับทัศนคติของบุคลากรให้มีทัศนคติที่ดีต่องค์กร ทำให้บุคลากรในองค์กรเกิดการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องมีผลให้บุคลากรมีระบบและวิธีปฏิบัติงานที่ดีขึ้น ช่วยประหยัดเวลาและลดความสิ้นเปลืองของวัสดุที่ใช้ในการปฏิบัติงาน การพัฒนาศักยภาพบุคลากรนี้ยังช่วยสามารถแบ่งเบาภาระหัวหน้างาน ในการตอบคำถามและคอยแนะนำแก้ปัญหาให้กับผู้ใต้บังคับบัญชาได้อีกเช่นกัน อีกทั้งยังช่วยกระตุ้นบุคลากรให้มีความเจริญก้าวหน้าในงานด้วย

สำหรับวิชาชีพนักสื่อสารองค์กรในอุตสาหกรรมธุรกิจการบิน (Aviation Business) ก็ได้รับผลกระทบเช่นกัน เนื่องจากวิชาชีพนี้มีหน้าที่รับผิดชอบการบริหารจัดการชื่อเสียงและภาพลักษณ์ขององค์กรและเมื่อมีการรวมกลุ่มเศรษฐกิจอาเซียนมีเป้าหมายเพื่อให้ประเทศสมาชิกสามารถเคลื่อนย้ายสินค้า บริการ การลงทุนและแรงงานฝีมือภายในกลุ่มประเทศอาเซียนได้อย่างเสรีจึงทำให้นักสื่อสารองค์กรต้องมีศักยภาพสูงเพื่อให้ได้เปรียบทางการแข่งขันทางธุรกิจได้ ดังนั้นการปรับทัศนคติของบุคลากร

ให้มีทัศนคติที่ดีต่อองค์กรและเพื่อปรับปรุงการทำงานให้มีประสิทธิภาพจึงจำเป็นต้องพัฒนาความรู้และทักษะให้กับบุคลากรในสายวิชาชีพนี้

ด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้นจึงเป็นที่น่าศึกษาว่าองค์กรธุรกิจการบิน ABC จำกัด (มหาชน) มีการเตรียมความพร้อมในการพัฒนาศักยภาพบุคลากรวิชาชีพนี้อย่างไร และทักษะความรู้ใดที่มีความจำเป็นต่อวิชาชีพนี้ในยุค AEC ที่กำลังจะเกิดขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. ศึกษากระบวนการการพัฒนาศักยภาพนักสื่อสารองค์กรในธุรกิจการบิน
2. ศึกษาความต้องการการพัฒนาศักยภาพของนักสื่อสารองค์กรในธุรกิจการบินเพื่อรองรับ AEC
3. ศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนากระบวนการการพัฒนาศักยภาพนักสื่อสารองค์กรในธุรกิจการบิน

วิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ

กลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยครั้งนี้ผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญ ได้แก่ นักสื่อสารองค์กร นักพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ระดับผู้บริหารและระดับปฏิบัติการในธุรกิจการบิน ABC จำกัด (มหาชน) รวม 6 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ใช้การสัมภาษณ์แบบกึ่งมีโครงสร้าง (Semi-structured interview) เป็นเครื่องมือในการวิจัย

วิธีสร้างเครื่องมือพร้อมกับการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ศึกษาแนวความคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดกรอบแนวความคิดในการวิจัย และสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล ซึ่งข้อคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์ได้แก่ คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป คำถามเกี่ยวกับกระบวนการการพัฒนาบุคลากร ความต้องการในการพัฒนา และปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาบุคลากร

การเก็บรวบรวมข้อมูล

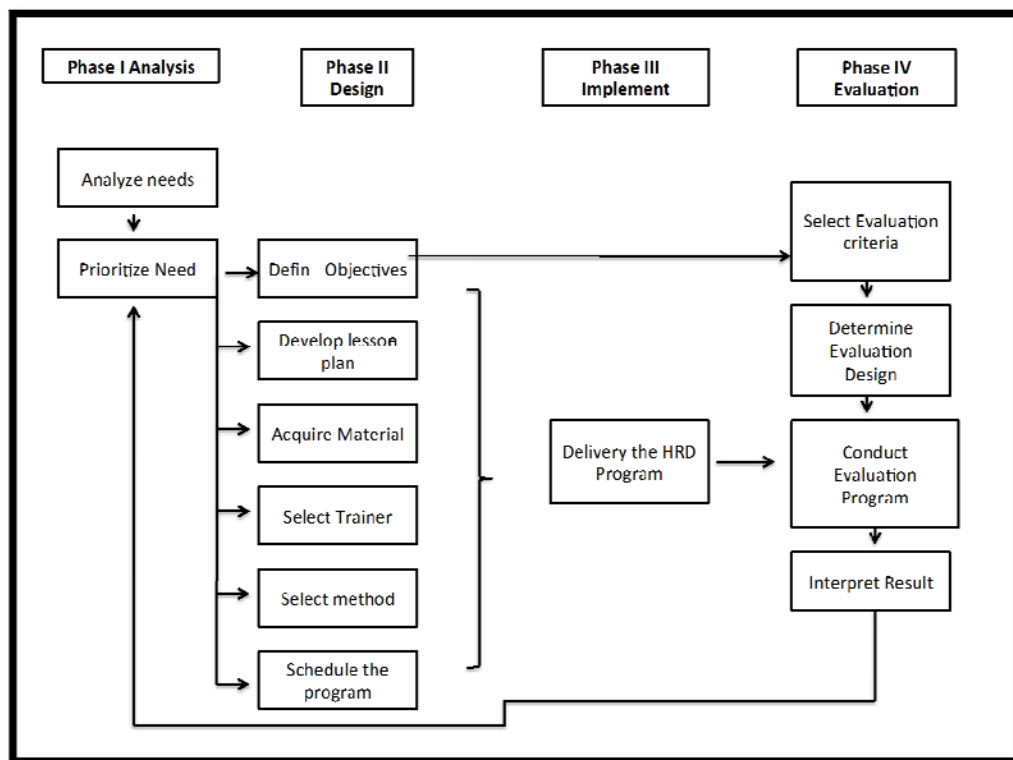
ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยแบ่งการสัมภาษณ์บุคลากรหน่วยงานด้านทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรธุรกิจการบิน ABC จำกัด (มหาชน)

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ใช้การสรุปเป็นประเด็นตามกระบวนการการพัฒนาบุคลากรที่ได้ศึกษาจากการทบทวนวรรณกรรมและการสัมภาษณ์โดยนำข้อมูลที่ได้มาสรุปผล พร้อมอธิบายโดยใช้การพรรณนา

ทบทวนวรรณกรรม

อารมณ์ภูวพิณธ์ (2551) อธิบายว่าการพัฒนาบุคลากรหรือในทางวิชาการเรียกว่าการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์หมายถึงกระบวนการเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ และการปรับทัศนคติของบุคลากรให้มีทัศนคติที่ดีต่อองค์กรและเพื่อปรับปรุงการทำงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นและให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรและเป้าหมายของตัวพนักงานเองสำหรับเทคนิคและวิธีการพัฒนาศักยภาพบุคลากรสามารถทำได้หลายวิธี เช่น (1) การให้คำปรึกษา(Consulting) เป็นเครื่องมือในการพัฒนาบุคลากรเพื่อใช้ช่วยพนักงานในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในงาน โดยผู้บังคับบัญชาจะทำหน้าที่เป็นที่ปรึกษาให้กับบุคลากร โดยช่วยบุคลากรวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้นและกำหนดแนวทางแก้ไขปัญหาร่วมกัน (2) การศึกษาดูงานนอกสถานที่ (Field Trips) เป็นการพัฒนาศักยภาพบุคลากรโดยใช้ระยะเวลาอันสั้น โดยผู้บังคับบัญชามอบหมายให้พนักงานไปสังเกตเหตุการณ์ การกระทำ หรือบุคคลที่ต้องการให้ตรงตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้โดยไปศึกษาดูงานในสถานที่เฉพาะแห่งใดแห่งหนึ่งซึ่งอาจจะเป็นการศึกษาดูงานภายในบริษัทเดียวกัน บริษัทในเครือ หรือบริษัทภายนอก ซึ่งวิธีการพัฒนาศักยภาพบุคลากรโดยการศึกษาดูงานนอกสถานที่ (Field Trips) นี้จะทำให้บุคลากรสามารถนำแนวคิดและได้เรียนรู้วิธีการทำงานใหม่ๆตลอดจนได้วิธีการทำงานหรือวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practice) เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาความสามารถเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้ดีขึ้น (3) การศึกษาด้วยตนเอง (Self-Learning) เหมาะสำหรับบุคลากรที่มีผลการปฏิบัติงานที่ดี หรือกลุ่มบุคลากรที่เป็นดาวเด่นขององค์กร (Talented People) โดยการศึกษาด้วยตนเองนี้จะเน้นให้พนักงานมีความรับผิดชอบในการเรียนรู้และพัฒนาศักยภาพด้วยตนเองผ่านช่องทางต่างๆ อาทิเช่น Internet, Intranet, CD, และ E-learning เป็นต้น (4) ระบบการเป็นพี่เลี้ยง (Coaching and Mentoring) ซึ่งการ Coaching จะมีความแตกต่างกับการ Mentoring เล็กน้อย กล่าวคือ การ Coaching จะเป็นการสอนงานโดยหัวหน้างานหรือเพื่อนร่วมงานที่มีประสบการณ์มากกว่า โดยทำหน้าที่เป็นพี่เลี้ยงแบบตัวต่อตัว และสอนเน้นเฉพาะเรื่องงาน ส่วนการ Mentoring เป็นการสอนงานโดยเพื่อนร่วมงานสอนงานให้แกกันและกันและจะไม่ได้เน้นเฉพาะการสอนงานเพียงอย่างเดียวแต่จะรวมถึงการพัฒนาบุคลิกภาพและลักษณะนิสัย (Personality) ควบคู่ไปด้วย (Noe 2008) และ (5) วิธีการพัฒนาบุคลากรโดยการฝึกอบรม (Training) Anderson (1993) ได้อธิบายไว้ว่าการฝึกอบรมเป็นวิธีการที่องค์กรส่วนใหญ่เลือกใช้ในการพัฒนาองค์ความรู้และทักษะของบุคลากรเพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในการทำงานการฝึกอบรมเป็นวิธีการพัฒนาศักยภาพบุคลากรที่ใช้ระยะเวลาอันสั้นและมุ่งเน้นที่การเรียนรู้งานที่เฉพาะเจาะจงโดยเน้นการเพิ่มพูนความรู้และทักษะของแต่ละบุคคล (Individual) ให้สามารถทำงานได้อย่างสมบูรณ์แบบนอกจากนี้การฝึกอบรมยังเป็นกระบวนการการถ่ายโอนความรู้ ทักษะ และทัศนคติในการทำงานที่ถูกต้องและได้รับผลลัพธ์ที่มีประสิทธิภาพสูงสุด Werner and DeSimone (2009) ได้แนะนำ Model กระบวนการการพัฒนาบุคลากร (A frame work for the human resource development) ไว้ 4 ขั้นตอน ดังนี้



รูปที่ 1: กระบวนการการพัฒนาศักยภาพบุคลากรโดยWerner and DeSimone (2009, หน้าที26)

จากรูปที่ 1: กระบวนการการพัฒนาศักยภาพบุคลากรแบ่งเป็น 4 ขั้นตอนคือ

ขั้นตอนที่1 (Phase I: Analysis)เป็นการวิเคราะห์ความต้องการและการจัดระดับความสำคัญในการพัฒนาศักยภาพบุคลากรว่าควรจะพัฒนาความรู้ หรือ ทักษะด้านไหนเพิ่มเติมและพนักงานคนใดบ้างที่ควรได้รับการพัฒนาศักยภาพเพื่อเพิ่มขีดความสามารถและประสิทธิภาพในการทำงาน โดยสามารถทำได้โดยการวิเคราะห์ภาระงานและคุณสมบัติหรือการวิเคราะห์รายละเอียดของงาน (Task Analysis)ซึ่งเป็นกระบวนการศึกษารวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับงาน ลักษณะงานที่จะต้องปฏิบัติและวิเคราะห์คุณสมบัติของผู้ปฏิบัติงานคือ การวิเคราะห์ความรู้ ทักษะ และความสามารถที่จำเป็นในการปฏิบัติงานนั้นๆ

ขั้นตอนที่2 (Phase II: Design)เป็นกระบวนการการออกแบบหลักสูตร หรือ โครงการพัฒนาศักยภาพบุคลากร สำหรับกระบวนการการออกแบบหลักสูตรการพัฒนาศักยภาพบุคลากรนั้นจำเป็นต้องกำหนดวัตถุประสงค์ของหลักสูตรให้ชัดเจน Hanlis (2004) เสนอว่าการกำหนดวัตถุประสงค์ของการเรียนการสอนที่ชัดเจนทำให้ผู้เรียนได้ทราบเนื้อหาภายในหลักสูตรว่าสอดคล้องกับการทำงาน หรือมีผลกับการทำงานอย่างไร หลักสูตรการพัฒนาศักยภาพบุคลากรนั้น ความรู้ และทักษะต่างๆในแต่ละหลักสูตรต้องสอดคล้องกับงานที่บุคลากรปฏิบัติอยู่ Tracey (1992) แนะนำเพิ่มเติมว่าเนื้อหาที่บรรจุอยู่ในหลักสูตรการพัฒนาศักยภาพบุคลากรควรเป็นความรู้และทักษะที่ช่วยให้ผู้เรียนสามารถปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานได้ดีขึ้นดังนั้นในขั้นตอนที่ 2 นี้นอกจากจะเป็นกระบวนการการออกแบบเนื้อหาหรือหัวข้อใน

การพัฒนาศักยภาพบุคลากรแล้วยังรวมถึงการเลือกรูปแบบและวิธีการในการถ่ายทอดความรู้ทักษะ และการกำหนดวันที่และการกำหนดเวลาที่จะพัฒนาด้วย

อย่างไรก็ตามแม้ว่าจะมีการกำหนดวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนมีเนื้อหาที่สอดคล้องกับการปฏิบัติงานของพนักงานก็ไม่ได้หมายความว่าพนักงานจะได้รับความรู้เต็มที่เสมอไปแต่สิ่งสำคัญในการพัฒนาศักยภาพบุคลากรที่ต้องคำนึงถึงด้วยนั้นคือวิทยากรผู้ถ่ายทอดข้อมูลจำเป็นต้องเป็นผู้ที่มีประสบการณ์และมีความรู้ในหัวข้อและเนื้อหาความรู้ในเรื่องนั้นๆอย่างถ่องแท้และแม่นยำ

ขั้นตอนที่ 3 (Phase III: Implement) คือช่วงการดำเนินการการพัฒนาศักยภาพบุคลากรอย่างมีแบบแผนและดำเนินการอย่างเป็นระบบ อันได้แก่ กิจกรรมเกี่ยวกับการวางแผนและการควบคุมเพื่อให้หลักสูตรและโครงการที่ได้ออกแบบใน Phase II นั้นสามารถดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ และได้ผลตามวัตถุประสงค์ ผู้รับผิดชอบโครงการพัฒนาศักยภาพบุคลากรจะต้องวางแผนการดำเนินงานอย่างละเอียดและมีการกำหนดผู้รับผิดชอบในแต่ละส่วนอย่างชัดเจน การเลือกและการจัดสถานที่ก็จะเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้รับผิดชอบโครงการพัฒนาบุคลากรไม่ควรมองข้าม Goad(1982)อ้างว่าสถานที่ในการจัดการโครงการพัฒนาศักยภาพบุคลากรสามารถช่วยให้โครงการมีคุณค่าและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สถานที่มีความสำคัญต่อผู้เรียน ผู้เรียนต้องได้รับความสะดวกสบายเพราะผู้เรียนอาจต้องใช้เวลาในการศึกษาและเรียนรู้เนื้อหาเป็นระยะเวลายาวนาน เช่นโครงการพัฒนาศักยภาพบุคลากรบางโครงการมีระยะเวลายาวนานเกือบทั้งวัน หรืออาจจะหลายวันก็ได้เช่นกัน

ขั้นตอนที่ 4 (Phase IV: Evaluation) การประเมินหลักสูตรและโครงการการพัฒนาศักยภาพบุคลากรเป็นกระบวนการขั้นสุดท้าย ซึ่งเป็นกระบวนการในการวัดผลว่าผู้เรียนมีการเปลี่ยนแปลงทัศนคติและพฤติกรรมในการปฏิบัติงานมากน้อยเพียงใด และเป็นการตรวจสอบว่าหลักสูตรและโครงการพัฒนาศักยภาพบุคลากรควรปรับปรุงส่วนใดเพิ่มเติมในการจัดครั้งต่อไปเช่นกัน สำหรับการประเมินโครงการพัฒนาศักยภาพบุคลากร Kirkpatrick and Kirkpatrick (2009) ได้แนะนำกระบวนการประเมินผลโครงการพัฒนาศักยภาพบุคลากร ซึ่งประกอบด้วย 4 ระดับดังนี้

4.1 Level 1: Reaction คือการประเมินปฏิกิริยาและความรู้สึกของผู้เรียนที่มีต่อโครงการพัฒนาบุคลากรซึ่งการประเมินใน Level 1 นี้มักจะวัดผลในเรื่องเนื้อหา วิทยากรวิธีการที่ใช้ในการพัฒนาสภาพแวดล้อม เอกสารและสื่อการเรียนการสอน

4.2 Level 2: Learning คือการประเมินระดับความรู้ ความสามารถ ทักษะ ของผู้เข้ารับการศึกษาว่ามีความรู้และทักษะเพิ่มขึ้นมากน้อยเพียงใด และทัศนคติเปลี่ยนแปลงหรือไม่ เป็นการเปรียบเทียบระดับความรู้และความสามารถก่อน-หลัง ของผู้เรียน

4.3 Level 3: Behavior คือการประเมินพฤติกรรมความสามารถในการนำความรู้และทักษะใหม่ของผู้เรียนมาประยุกต์ใช้ในงาน ดังนั้น Level 3 จะเป็นการประเมินพฤติกรรมในการทำงานหรือการถ่ายทอดความรู้ทักษะใหม่ๆที่ได้รับจากหลักสูตรและโครงการพัฒนาศักยภาพบุคลากร มาใช้ในการทำงานของตนเองและถ่ายทอดต่อผู้อื่น

4.4 Level 4: Results คือการประเมินผลลัพธ์สุดท้าย เป็นการประเมินเพื่อวัดผลว่าการจัดหลักสูตรและโครงการพัฒนาศักยภาพบุคลากรนี้มีผลกระทบต่อธุรกิจด้านใดบ้าง เป็นการประเมินว่าคุ้มค่าแก่การลงทุนหรือไม่หรือที่เรียกว่า Return on Investment (ROI)

อย่างไรก็ตามการพัฒนาศักยภาพบุคลากรไม่ว่าจะใช้รูปแบบ วิธีการหรือเทคนิคใดก็ตามนั้น จำเป็นต้องให้บุคลากรผู้เข้ารับโปรแกรมการพัฒนาได้ตั้งเป้าหมายและให้ตระหนักถึงความสำคัญของเป้าหมาย ซึ่งจะเป็นการช่วยกระตุ้นให้บุคลากรเข้าใจผลลัพธ์ของการพัฒนาและจะช่วยสร้างแรงจูงใจให้บรรลุถึงเป้าหมายนั้นได้

สำหรับประเทศไทยการเปลี่ยนแปลงในยุค AEC นี้ดูเหมือนเป็นความท้าทายและมีผลกระทบต่อองค์กรธุรกิจต่าง ๆ สำหรับอุตสาหกรรมธุรกิจการบิน(Aviation Business) ก็ได้รับผลกระทบเช่นกัน เพราะเมื่อการรวมกลุ่มเศรษฐกิจอาเซียนมีเป้าหมายเพื่อให้ประเทศสมาชิกสามารถเคลื่อนย้ายสินค้า บริการ การลงทุนและแรงงานฝีมือภายในกลุ่มประเทศอาเซียนได้อย่างเสรี ธุรกิจการบินเป็นช่องทางสำคัญที่เชื่อมโยงเศรษฐกิจและการท่องเที่ยวซึ่งกันและกัน นักธุรกิจและนักท่องเที่ยวส่วนมากจะเดินทางโดยใช้บริการทางอากาศเป็นส่วนมาก และในด้านการขนส่งทางอากาศนั้นก็มีการแข่งขันเพื่อความได้เปรียบทางการค้าที่สูงขึ้น เนื่องจากผู้บริโภคต้องการสินค้าที่มีคุณภาพและทันสมัย ดังนั้นธุรกิจส่งออกต่างๆจำเป็นต้องมีระบบขนส่งสินค้าที่รวดเร็ว นั่นก็คือการขนส่งทางอากาศ บุญเลิศ จิตต์ตั้งวัฒนา(2551)แนะนำว่าสำหรับในอนาคตซึ่งเป็นยุคโลกาภิวัตน์ การแข่งขันย่อมจะมีความรุนแรงมากขึ้นและมีคู่แข่งมากขึ้นเพื่อความได้เปรียบของธุรกิจการบินของประเทศไทยในการแข่งขันกับประเทศอื่น ผู้บริหารของสายการบินต้องวางแผนและหากกลยุทธ์รับมือกับความเปลี่ยนแปลงดังกล่าวที่จะส่งผลให้องค์กรในอุตสาหกรรมนี้

ดังนั้นความจำเป็นในการพัฒนาขีดความสามารถของพนักงานเพื่อเพิ่มศักยภาพการทำงานมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง โดยเฉพาะการพัฒนาศักยภาพบุคลากรในหน่วยงานสื่อสารองค์กรในธุรกิจการบิน เนื่องจากหน่วยงานนี้เป็นหน้าเป็นตาให้กับองค์กรเพราะทำหน้าที่จัดการเกี่ยวกับการรับรู้ข้อมูลข่าวสารขององค์กรไม่ว่าจะเป็นวัฒนธรรมองค์กร อัตลักษณ์องค์กร และข่าวสารสาธารณะที่มีต่อองค์กร ซึ่งรายละเอียดของงานด้านการสื่อสารองค์กรโดยส่วนใหญ่จะเน้นในงานด้านการประชาสัมพันธ์เช่นการประชาสัมพันธ์ข่าวสารขององค์กรให้กับลูกค้าและผู้ถือหุ้น รวมถึงการบริหารจัดการข่าวสารต่างๆที่จะมีผลกระทบต่อภาพลักษณ์ขององค์กร (Hance, 2008)

สำหรับบุคลากรที่ทำงานในหน่วยงานสื่อสารองค์กรจะมีหน้าที่เป็น นักสื่อสารองค์กร(Corporate Communicators) โดยเป็นตัวแทนให้กับบุคคลภายในองค์กรในการสร้างความสัมพันธ์ ความน่าเชื่อถือและภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรให้กับบุคคลภายนอกดังนั้นนักสื่อสารองค์กรมีอาชีพต้องเป็นบุคคลที่มีบุคลิกภาพที่ดี มีความเชื่อมั่นในตนเอง รวมถึงมีความรู้เกี่ยวกับกิจกรรมต่างๆขององค์กรได้เป็นอย่างดีเพื่อนำพาองค์กรไปสู่ความเจริญก้าวหน้ายิ่งขึ้นไปทิพพาพร มหาสินไพศาล (2556) ได้ศึกษาคุณลักษณะของนักสื่อสารองค์กรและพบว่า นักสื่อสารองค์กรมีอาชีพต้องประกอบด้วยคุณลักษณะพื้นฐานดังต่อไปนี้

1. ต้องเป็นผู้ที่สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี
2. สามารถบริหารจัดการงานได้อย่างเป็นระบบ
3. ปฏิบัติงานโดยยึดหลักจรรยาบรรณวิชาชีพเป็นสำคัญ
4. สามารถทนต่อสภาวะความกดดันได้เป็นอย่างดี
5. ตรงต่อเวลา

ดังนั้นจึงเกิดคำถามขึ้นว่าพัฒนาศักยภาพบุคลากรวิชาชีพนักสื่อสารองค์กรในธุรกิจการบินเพื่อรองรับ AEC ซึ่งหมายถึงการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นนั้น กระบวนการการพัฒนาศักยภาพนักสื่อสารองค์กรใน

ธุรกิจการบินมีประสิทธิภาพ หรือ ต้องการปรับปรุงส่วนใดเพิ่มเติม และนักสื่อสารองค์กรในธุรกิจการบินควรพัฒนาความรู้ ทักษะ ด้านใดเพิ่มเติม และควรใช้วิธีใดในการพัฒนา และองค์กรในธุรกิจการบินนี้มีการวางแผนเตรียมรับมือเพื่อเพิ่มขีดความสามารถให้นักสื่อสารองค์กรได้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพได้เปรียบในการแข่งขันทางธุรกิจ และเกิดประสิทธิผลสูงสุดต่อองค์กรในยุคการเปลี่ยนแปลงนี้ได้อย่างไร

ผลการวิจัย

จากการศึกษาการพัฒนาศักยภาพบุคลากรในธุรกิจการบิน ABC จำกัด (มหาชน) โดยการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างกับนักสื่อสารองค์กรและนักพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ทั้งระดับผู้บริหารและระดับปฏิบัติการขององค์กรธุรกิจการบินแห่งนี้ได้ผลดังนี้

ด้านกระบวนการการพัฒนาศักยภาพนักสื่อสารองค์กรในธุรกิจการบิน ABC จำกัด (มหาชน)

จากการศึกษาด้านการบริหารจัดการกระบวนการการพัฒนาศักยภาพบุคลากร พบว่า ผู้บริหารหน่วยงานทรัพยากรมนุษย์ (HR) ขององค์กรธุรกิจการบิน ABC จำกัด (มหาชน) มีความเห็นว่า “นโยบายในการพัฒนาศักยภาพบุคลากรจะต้องชัดเจนและสามารถปฏิบัติตามได้ และผู้บริหารจะต้องมีความมุ่งมั่นที่จะดำเนินการไปถึงเป้าหมายที่วางไว้” และนักทรัพยากรมนุษย์ระดับปฏิบัติการกล่าวเสริมว่า “หากการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ไม่เป็นระบบที่ชัดเจน จะทำให้การลงทุนสูญเสียโดยเปล่าประโยชน์สำหรับกระบวนการการพัฒนาศักยภาพนักสื่อสารองค์กรในธุรกิจการบิน ABC จำกัด (มหาชน) ใช้อยู่คือเริ่มจากการวางนโยบายด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ หลังจากนั้นทำการสำรวจและวิเคราะห์ความจำเป็นหรือความต้องการในการพัฒนาบุคลากร (Training Needs Analysis: TNA) และสุดท้ายเลือกหาหลักสูตรที่เหมาะสมกับความต้องการ” ผู้บริหารหน่วยงานสื่อสารองค์กรของธุรกิจการบิน ABC จำกัด (มหาชน) ให้ความเห็นเพิ่มเติมว่า “หลักสูตรที่จะให้นักสื่อสารองค์กรเข้าร่วมนั้น แบ่งเป็นสองหลักสูตร คือ (1.) หลักสูตรพื้นฐาน คือหลักสูตรการพัฒนาบุคลากรของส่วนกลางขององค์กรที่พนักงานทุกคนทุกตำแหน่งต้องได้รับการพัฒนาเหมือนกัน และ (2.) หลักสูตรเฉพาะทางสายอาชีพนักสื่อสารองค์กร” สำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการพัฒนาศักยภาพนักสื่อสารองค์กรในธุรกิจการบิน ABC จำกัด (มหาชน) นั้น นักทรัพยากรมนุษย์ระดับปฏิบัติการ กล่าวว่า “เครื่องมือที่ใช้ส่วนใหญ่คือ การอบรม และ Coaching and Mentoring ด้วยโดยเฉพาะใช้กับพนักงานที่เพิ่งเข้าใหม่”

ด้านความรู้และทักษะที่นักสื่อสารองค์กรต้องการพัฒนา

จากการศึกษาพบว่า ความรู้ และทักษะที่นักสื่อสารองค์กรต้องการพัฒนาเพื่อเพิ่มศักยภาพทางวิชาชีพในยุค AEC นี้ มีดังนี้

1. ความรู้ทางด้านการสื่อสารและประชาสัมพันธ์: ความรู้และทักษะที่นักสื่อสารองค์กรระดับบริหารต้องการพัฒนาเพิ่มเติมคือความรู้ทางด้านการวางแผนการสื่อสาร ผู้บริหารหน่วยงานสื่อสารองค์กรกล่าวว่า “ความรู้ทางด้านการวางแผนในการทำ Public Relations (PR) จะนำไปสู่การจัดทำแผนยุทธศาสตร์ของงาน PR เพื่อให้สามารถแตกออกเป็น Action Plan ได้ในการปฏิบัติงานทุกขั้นตอน”
2. ทักษะด้านภาษาอังกฤษ และภาษาต่างประเทศ: จากการศึกษพบว่า นักสื่อสารองค์กรทั้งระดับบริหารและระดับปฏิบัติการมีความเห็นเหมือนกัน คือ ทักษะภาษาอังกฤษ ภาษาจีน และ ภาษาญี่ปุ่น เป็นทักษะที่ต้องการจะพัฒนาและเป็นทักษะที่มีความจำเป็นกับวิชาชีพนักสื่อสารองค์กร
3. ทักษะด้านอื่นๆ: การพัฒนาบุคลิกภาพโดยนักสื่อสารองค์กรระดับปฏิบัติการให้ความเห็นว่า “ต้องการพัฒนาบุคลิกภาพเพราะงานสายวิชาชีพนักสื่อสารองค์กร ต้องเป็นหน้าเป็นตาให้กับองค์กร และเป็นการสร้างภาพลักษณ์และความน่าเชื่อถือให้กับองค์กร”

ปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาศักยภาพบุคลากร

อุปสรรคในการพัฒนาบุคลากรขององค์กรธุรกิจการบินแห่งนี้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาและพบว่า องค์กรยังขาดในเรื่องการกำหนดเส้นทางสายอาชีพ (Career Path) และการกำหนดแผนพัฒนารายบุคคล (Individual Plan: IDP) ให้กับพนักงานอย่างชัดเจนโดยผู้บริหารนักสื่อสารองค์กรกล่าวว่า “ทางองค์กรน่าจะมีการบันทึกหรือจัดทำข้อมูลพนักงานแต่ละคนว่า ได้พัฒนาทักษะได้บ้างไปแล้ว และความรู้และทักษะใดที่ยังต้องพัฒนาเพิ่มเติมอีก และวางแผนให้กับบุคลากร”

อภิปรายและสรุปผล

จากผลการศึกษาที่ผู้วิจัยอภิปรายและสรุปผลตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา การพัฒนาศักยภาพนักสื่อสารองค์กรในธุรกิจการบินABC จำกัด (มหาชน) ในยุค AEC ได้ดังนี้

1. กระบวนการการพัฒนาศักยภาพนักสื่อสารองค์กรในธุรกิจการบิน จากการศึกษากระบวนการพัฒนาศักยภาพนักสื่อสารองค์กรในธุรกิจการบินแห่งนี้ พบว่า หน่วยงาน HR มีความรู้และความเข้าใจในกระบวนการจัดทำโครงการการพัฒนาศักยภาพบุคลากรที่สอดคล้องกับกระบวนการการพัฒนาศักยภาพบุคลากรตาม Model ของ Werner and DeSimone ที่ประกอบด้วย 4 ขั้นตอนตามทฤษฎีที่กล่าวมาข้างต้น และทางองค์กรได้เล็งเห็นความสำคัญในการพัฒนาบุคลากรเพื่อเพิ่มศักยภาพและประสิทธิภาพในการทำงาน ดังนั้นผู้วิจัยเห็นด้วยกับ Model ของ Werner and DeSimone และผู้วิจัยเห็นด้วยกับองค์กรABC จำกัด (มหาชน) ว่าการกำหนดนโยบายนั้นจะช่วยให้องค์กรทราบถึงทิศทางที่ชัดเจนและสามารถทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ได้ผู้วิจัยมีความเห็นว่าแม้จะมีการกำหนดนโยบายที่ชัดเจนแต่หากผู้บริหารไม่ได้ดำเนินนโยบายดังกล่าวมาปฏิบัติและใช้อย่างจริงจังก็ไม่สามารถทำให้การพัฒนาศักยภาพบุคลากรขององค์กรบรรลุเป้าหมายได้ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อการลงทุน และการทำ TNA นั้นจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องทำเป็นขั้นตอนแรกไม่ว่าจะพัฒนาศักยภาพบุคลากรในสายวิชาชีพใด ตำแหน่งใดและระดับใดก็ตามเพราะการทำTNA จะสามารถช่วยให้องค์กรพัฒนาบุคลากรได้ตรงตามความต้องการกับงาน และคุ้มค่ากับการลงทุน เพราะการลงทุนในการพัฒนาศักยภาพบุคลากรนั้นเป็นการลงทุนที่ใช้งบประมาณสูงและต้องใช้ระยะเวลานานที่จะเห็นผลลัพธ์ของการลงทุน

2. ความต้องการการพัฒนาศักยภาพของนักสื่อสารองค์กรในธุรกิจการบินเพื่อรองรับ AEC ภาษาอังกฤษ เป็นภาษาสากลที่สามารถใช้สื่อสารและเป็นที่ยอมรับกันทั่วโลก ประเทศไทยเป็นประเทศที่มีภาษาเป็นของตนเองที่ใช้ในการสื่อสาร และเมื่อมีการทำการค้า ทำธุรกิจกับต่างชาติและรวมถึงการเปิดเสรี AEC นี้ ภาษาอังกฤษจึงเป็นภาษาที่มีความสำคัญสำหรับคนไทย ไม่ว่าจะเป็นนักสื่อสารองค์กร หรือวิชาชีพอื่นๆก็ตามที่มีการทำธุรกิจการค้ากับต่างชาติ ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่าภาษาอังกฤษควรเป็นภาษาที่บุคลากรจำเป็นที่จะต้องพัฒนาอย่างยิ่ง สำหรับประเทศจีน และประเทศญี่ปุ่น เป็นประเทศที่มีการทำธุรกิจการค้ากับประเทศไทยค่อนข้างมากดังนั้นจึงเป็นที่ต้องการในการพัฒนาของนักสื่อสารองค์กรเช่นกัน

3. ปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนากระบวนการการพัฒนาศักยภาพนักสื่อสารองค์กรในธุรกิจการบิน ทางองค์กรธุรกิจการบิน ABC จำกัด (มหาชน) ไม่มีระบบการจัดทำเส้นทางสายอาชีพ (Career Path) และการกำหนดแผนพัฒนารายบุคคล (Individual Plan: IDP) ให้กับพนักงานนั้นซึ่งจะส่งผลกระทบต่อระบบการพัฒนาศักยภาพบุคลากรภายในองค์กร เพราะเส้นทางสายอาชีพจะทำให้บุคลากรทราบถึงความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานและเป็นแรงกระตุ้นและสร้างขวัญและกำลังใจให้กับบุคลากร สำหรับการกำหนดแผนพัฒนารายบุคลากรสามารถช่วยให้ทั้งหัวหน้างานและตัวบุคลากรทราบว่า ได้พัฒนาความรู้และทักษะใดบ้างแล้ว และมีแผนจะพัฒนาความรู้และทักษะใดเพิ่มเติมเมื่อไหร่ และป้องกันไม่ให้เกิดการสูญเสียการลงทุนในการพัฒนาความรู้ในด้านที่ไม่จำเป็นกับงาน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้

1. ผู้บริหารต้องมีนโยบายในการพัฒนาบุคลากรให้ชัดเจนและนโยบายนั้นต้องสามารถนำไปใช้ได้จริง อีกทั้งต้องมีการติดตามผลเป็นระยะ
2. องค์กรจำเป็นต้องมีการกำหนดเส้นทางสายอาชีพและการทำแผนพัฒนารายบุคคลให้เป็นรูปธรรม และชัดเจน

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาปัจจัยที่เป็นแรงกระตุ้นให้บุคลากรนำความรู้และทักษะที่ได้เรียนรู้เพิ่มเติมมาใช้ในการทำงาน
2. ควรมีการศึกษาระดับความสัมพันธ์และความสำคัญขององค์ความรู้และทักษะที่บุคลากรได้รับเพิ่มเติม โดยศึกษาการเปรียบเทียบประสิทธิภาพและประสิทธิผลของผลงานของบุคลากรระหว่างก่อนและหลังที่ได้รับการพัฒนาความรู้และทักษะว่ามีความแตกต่างกันน้อยเพียงใด
3. ควรมีการศึกษาความต้องการในการพัฒนาของบุคลากรในหน่วยงานอื่นๆ ภายในองค์กร

บรรณานุกรม

- ทิพพาพร มหาสินไพศาล (2556). การเตรียมความพร้อมนักสื่อสารองค์กรในการเข้าสู่ประชาอาเซียน. *วารสารปัญญาภิวัฒน์*, (4), 124-132. Retrieved from http://journal.pim.ac.th/images/stories/panyapiwat/Article4_Special/13.tippaporn.pdf
- ประวัติประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน. (ม.ป.ป.). ออนไลน์. แหล่งที่มา: <http://www.thai-aec.com/>
- ประวัติความเป็นมาประชา*. วันที่สืบค้น 10 ตุลาคม 2556.
- บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา. (2551). *ธุรกิจการบิน (airline business)*. (2nd ed.). กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือท่องเที่ยวไทย
- อาภรณ์ ภูวิทย์พันธุ์. (2551). *กลยุทธ์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพฯ: เอชอาร์เซ็นเตอร์.
- Anderson, A. H. (1993). *Successful training practice: A manager's guide to personnel development*. Massachusetts: Blackwell.
- Goad, Tom W. (1982). *Delivering effective training*. San Diego: University Associate
- Hance, J. (2008, 11 14). *Biznik*. Retrieved from <http://biznik.com/articles/what-corporate-communications-does>
- Hanlis, Elizabeth. (2004). Application of an instructional design model for industry training: From theory and practice. In *Instructional design in the real world: A view from the trenches*, ed. Anne-Marie Armstrong, 29-52. Hershey: Idea Group.
- Kirkpatrick, J., & Kirkpatrick, W. K. (2009). *The kirkpatrick four levels: A fresh look after 50 years*.
- Noe, R. A. (2008). *Employee training and development*. (4 ed.). New York: McGraw-Hill/Irwin
- Tracey, William R. (1992). *Designing training and development systems*. (3rd ed.). New York: Amacom.
- Werner, J. M., & DeSimone, R. L. (2009). *Human resource development*. (5th ed.). Ohio: South-WestCengage Learning.

การศึกษาลักษณะการสื่อสารภายในองค์กรกับการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของพนักงาน
บริษัท ทู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

A STUDY OF INTERNAL COMMUNICATION CHARACTERISTICS AND INFORMATION
PERCEPTION OF EMPLOYEES IN TRUE CORPORATION PUBLIC COMPANY LIMITED

สมสมร เอี่ยมเกตุ¹
Somsamorn Lamket¹

¹ ธุรกิจผู้ให้บริการด้านโทรคมนาคม, สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์

E-mail: green9328@hotmail.com

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาลักษณะการสื่อสารภายใน บริษัท ทู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) 2) ศึกษาระดับการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของพนักงานบริษัท ทู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) และ 3) เปรียบเทียบระดับการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ของพนักงานบริษัททู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) จำแนกตามระดับการศึกษาและตำแหน่งงาน ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ เป็นพนักงานระดับผู้บริหารระดับกลางลงมาที่เป็นพนักงานประจำ โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง 350 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสองขั้นตอน เครื่องมือการวิจัย ใช้แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าเฉลี่ย, ร้อยละ, ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว เมื่อพบความแตกต่างระหว่างกลุ่มใช้การทดสอบรายคู่ด้วยวิธีการของ Bonferroni Dunnett T3 และ LSD ผลการวิจัยพบว่า (1) ลักษณะการสื่อสารภายในของพนักงานบริษัท ทู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) พบว่า ประเภทช่องทางการสื่อสารที่พนักงานรับรู้ข้อมูลข่าวสารภายในองค์กรมากที่สุด คือ เมล์ภายในองค์กร ประเภทข้อมูลข่าวสารภายในองค์กรที่รับรู้มากที่สุด คือ การรับรู้ข้อมูลด้านสินค้าและบริการของบริษัท (2) ระดับการรับรู้ข้อมูลข่าวสารภายในองค์กรทั้ง 6 ด้านอยู่ในระดับมาก และ(3) เปรียบเทียบระดับการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจำแนกตามระดับการศึกษาและตำแหน่งงานพบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับการรับรู้ข้อมูลข่าวสารด้านเป้าหมาย พันธกิจ ด้านกฎระเบียบข้อบังคับ ด้านสินค้าและบริการของบริษัท ด้านกิจกรรมองค์กรเพื่อสังคม ด้านสวัสดิการและกิจกรรมต่างๆ แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 พนักงานที่มีตำแหน่งงานปัจจุบันแตกต่างกัน มีระดับการรับรู้ข้อมูลข่าวสารด้านกฎระเบียบข้อบังคับ แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 และพนักงานที่เปิดรับข้อมูลข่าวสารภายในผ่านช่องทางการสื่อสารที่ต่างกัน มีระดับการรับรู้ข้อมูลข่าวสารด้านนโยบาย วิสัยทัศน์ และด้านกิจกรรมองค์กรเพื่อสังคม แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

คำสำคัญ: การสื่อสารภายในองค์กร, การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร

ABSTRACT

The purposes of this research entitled, “A study of Internal Communication Characteristics and Information Perception of Employees in True Corporation Public Company Limited” are as follows: (1) to explore internal communication characteristics of True Corporation Public Company Limited, (2) to investigate the means of information perception of employees in True Corporation Public Company Limited (True Corporation, PCL) and, (3) to

compare True's employees information perception classified by education, and job position. The sample size was 350 True's employees with two-stage random sampling methods: 1) stratified random sampling, and, 2) simple random sampling. A set of five-rating-scale questionnaire was used for collecting data. The statistic programs used in analysis data were One-way analysis of variance, as well as Bonferroni Dunnett T3 and LSD with differences among groups.

Secondly, perception of all 6 aspects of internal communication was found at a high level. Thirdly, the comparison between employees' education and job position revealed that employees with different educational qualifications had different information perception on goal and mission, rule of work, company's product and service, corporate social responsibility, and benefits and activities at the statistically significance level of .05. On the other hand, employees in different job positions, had different information perception on rule of work at the statistically significance level of .05, and employees who had different channels of communication, had different information perception on goal and mission, and corporate social responsibility at the statistically significance level of .05.

Keywords: Internal Communication, Information Perception

บทนำ

การสื่อสารภายในองค์กร เป็นการสื่อสารระหว่างองค์กรกับพนักงาน และเป็นศูนย์กลางที่ทำให้พนักงานรับรู้และเข้าใจในสิ่งเดียวกัน เป็นช่องทางในการให้ความรู้และถ่ายทอดประสบการณ์แก่พนักงานในองค์กร ทำให้พนักงานทราบถึงข้อมูลหรือข่าวสารที่จำเป็น และเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานอันจะนำไปสู่การเสริมสร้างการเรียนรู้ให้เกิดความเข้าใจร่วมกัน และผลักดันให้เกิดวัฒนธรรมองค์กรที่ต้องการ การสื่อสารจึงเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับองค์กร ไม่ว่าจะเป็นการแจ้งนโยบาย กฎระเบียบ การกำหนดมอบหมายงาน หรือการประสานงานต่าง ๆ จะเห็นได้ว่าการสื่อสารภายในองค์กรนับว่าเป็นสิ่งสำคัญและมีความจำเป็นอย่างยิ่ง นอกจากนี้การสื่อสารถือได้ว่าเป็นกระบวนการที่สำคัญและมีบทบาทอย่างมากต่อการดำเนินชีวิตประจำวันในทุกๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็นการสื่อสารระหว่างบุคคลเอง หรือแม้กระทั่งในองค์กรก็จะต้องมีการสื่อสาร เพื่อให้องค์กรสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุดด้วย ในองค์กรขนาดใหญ่ที่มีความสลับซับซ้อนในเรื่องของการดำเนินงาน การแบ่งงาน การสื่อสารจึงถือได้ว่าเป็นความจำเป็นมากขึ้นกล่าวคือ การติดต่อสื่อสารเป็นสื่อกลางที่จะเชื่อมโยงความสัมพันธ์ของบุคลากรในองค์กรให้เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และเป็นวิธีที่จะช่วยให้การปฏิบัติงานสำเร็จตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่องค์กรได้ตั้งไว้ จากประโยชน์ของการสื่อสารภายในองค์กรดังกล่าวข้างต้นเห็นว่า การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ สามารถบริหารองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนสามารถสร้างองค์กรให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ และถ้าองค์กรต้องการมีการเปลี่ยนแปลง การสื่อสารภายในองค์กรจะเป็นเครื่องมือสำคัญที่จะช่วยให้การบริหารการเปลี่ยนแปลงประสบความสำเร็จได้ในอีกระดับหนึ่ง(สุพานี สฤษฏ์วานิช, 2552, หน้า 267)

จากความสำคัญดังกล่าว จึงมีประเด็นคำถามว่า การสื่อสารภายในองค์กรกับการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของพนักงานในองค์กรมีช่องทางใดบ้างที่ทำให้การดำเนินกิจการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กรได้ เพื่อจะนำข้อมูลที่ได้รับการศึกษามาเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาลักษณะการสื่อสารภายในบริษัท ทู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)
2. เพื่อศึกษาระดับการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของพนักงานบริษัท ทู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)
3. เพื่อเปรียบเทียบระดับการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ของพนักงาน บริษัท ทู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) จำแนกตามระดับการศึกษาและตำแหน่งงาน

ทบทวนวรรณกรรมและกรอบแนวคิดในการวิจัย

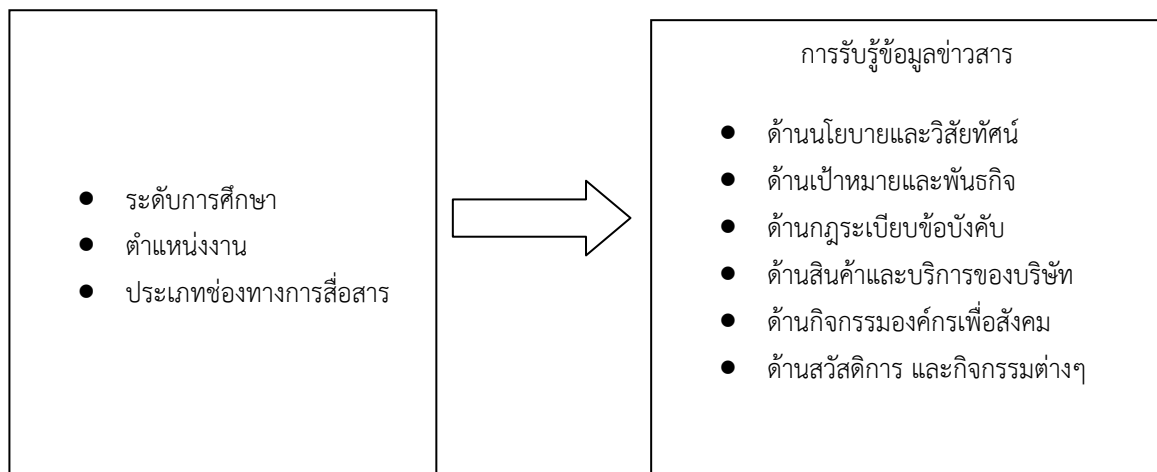
ในปี ค.ศ. 2004 Kato and Akahori (2004: 4160-4167) ได้ศึกษาการติดต่อสื่อสารโดยใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) กับการรับรู้การติดต่อสื่อสารแบบเผชิญหน้า (Face-to-face Communication) ในประเทศญี่ปุ่น เป็นการศึกษาการรับรู้ของแต่ละบุคคล และภาวะทางอารมณ์ที่มีต่อการสื่อสารแต่ละประเภท โดยใช้เครื่องมือของการติดต่อสื่อสารแบบธรรมดาทั่วไป คือ เครื่องคอมพิวเตอร์ เปรียบเทียบกับการรับรู้ในจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า การรับรู้มีผลต่อความจำ ความรู้สึกนึกคิดและการเรียนรู้ อารมณ์มีผลต่อการติดต่อสื่อสาร และยังบ่งบอกถึงระดับการนำเสนอ ซึ่งข้อดีของการติดต่อสื่อสารผ่านทางคอมพิวเตอร์ คือ บุคคลรู้สึกสะดวกสบาย และมีความมั่นใจในการตอบสนองของผู้รับ ข้อเสีย คือ แฝงด้วยความรุนแรงไม่ยิ่งคิดมากกว่าการติดต่อสื่อสารแบบเผชิญหน้า ขาดความเป็นส่วนตัว ซึ่งตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ การติดต่อสื่อสารผ่านทางคอมพิวเตอร์ และการติดต่อ สื่อสารแบบเผชิญหน้า

ชาติชาย ทองสวัสดิ์ (2553) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษารูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรกับการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของพนักงานบริษัท ชุมพรอุตสาหกรรมน้ำมันปาล์ม จำกัด (มหาชน) พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรโดยรวมในระดับเห็นด้วยกับการสื่อสารในแนวนอนมากที่สุด รองลงมา คือการสื่อสารจากล่างสู่บน ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เปิดรับข่าวสารประเภทประกาศ ข้อบังคับ และวิธีการปฏิบัติงาน ส่วนในด้านปัญหาและอุปสรรคในการสื่อสารภายในองค์กรพบว่า ปัญหาและอุปสรรคที่มีผลต่อการสื่อสารภายในองค์กรมากที่สุดในด้านข่าวสารไม่ทั่วถึง ผลจากการทดสอบสมมติฐาน ในภาพรวม ลักษณะทางประชากรศาสตร์ได้แก่ เพศ อายุ และระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน จะมีการรับรู้ข้อมูลข่าวสารไม่แตกต่างกัน แต่มีความคิดเห็นต่อรูปแบบการสื่อสารแตกต่างกัน ในขณะที่ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อรูปแบบการสื่อสารไม่แตกต่างกัน

จากความสำคัญดังกล่าว ผู้วิจัยจึงนำมาเป็นแนวคิดในการสร้างกรอบในการวิจัยเพื่อศึกษาลักษณะระดับการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของพนักงานบริษัท ทู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) เป็นการศึกษาการรับรู้ข้อมูลข่าวสารภายในองค์กรใน 6 ด้าน คือ 1)ด้านนโยบาย วิสัยทัศน์ 2)ด้านเป้าหมาย พันธกิจ 3)ด้านกฎระเบียบข้อบังคับ 4)ด้านสินค้าและบริการของบริษัท 5)ด้านกิจกรรมองค์กรเพื่อสังคม และ 6)ด้านสวัสดิการ และกิจกรรมต่างๆ โดยศึกษาว่าพนักงานมีการรับรู้ข้อมูลข่าวสารในแต่ละด้านอยู่ในระดับใด และศึกษาจาก ระดับการศึกษา ตำแหน่ง และประเภทของช่องทางการสื่อสารซึ่งส่งผลทำให้การรับรู้ข้อมูลข่าวสารของพนักงานบริษัท ทู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ใน 6 ด้านแตกต่างกันหรือไม่ ซึ่งจะช่วยให้ทราบว่าระดับการรับรู้ข้อมูลข่าวสารแตกต่างกันตามระดับการศึกษาและตำแหน่งงานหรือไม่

ในงานวิจัยของ เบญจมาภรณ์ รตนอุดม (2553) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง กลยุทธ์การสื่อสารภายในองค์กรของบริษัท เจียไต๋ จำกัด พบว่า นโยบายและวัตถุประสงค์ในการสื่อสารองค์กร นั้น ทางบริษัทเจียไต๋ จำกัด จะเป็นการสร้างการสื่อสารจากภายในสู่ภายนอก คือ จะต้องมีการสร้างการสื่อสารที่ดีจากภายใน เพื่อทำการสื่อสารให้ภายนอกได้เชื่อมั่นในตัวองค์กรมากขึ้น และในส่วนของวัตถุประสงค์ก็จะเพื่อเป็นการสร้างการมีส่วนร่วมเพื่อให้พนักงานดำเนินงานให้องค์กรได้บรรลุตามเป้าหมายที่ได้วางไว้ ในส่วนของกลยุทธ์ในการสื่อสารองค์กรที่

ทางบริษัท เจียไต๋ จำกัด ใช้หนี้ ไม่ได้มีการกำหนดไว้อย่างชัดเจน แต่ได้เลือกใช้การสื่อสารแบบสองทาง (two-way communication) คือ จะเน้นการสื่อสารแบบทั้งจากบนลงล่าง และจากล่างขึ้นบน นั่นคือ การที่ผู้บริหารจะทำการสื่อสารหรือสั่งงานมายังพนักงาน และพนักงานเองก็สามารถที่จะสื่อสารกลับไปยังผู้บริหารได้เช่นกัน ไม่ว่าจะเป็นในส่วนของการรายงานผลการปฏิบัติงาน หรือการรายงานสภาวะตลาด เพื่อให้ผู้บริหารนำข้อมูลต่างๆ เหล่านี้ไปใช้เพื่อการวางแผนการตลาดต่อไป ซึ่งจะมีการสื่อสารโดยผ่านสื่อ หรือช่องทางต่างๆ ในส่วนของปัญหาและอุปสรรคของการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัท เจียไต๋ จำกัด นั้น มีทั้งปัญหาที่มาจากตัวบุคคล ซึ่งก็คือ พนักงานเองที่อาจมีทัศนคติที่ไม่ดี หรือไม่ต้องการเปิดรับข่าวสารที่ไม่เกี่ยวข้องกับตนเอง และปัญหาที่มาจากเทคโนโลยีกับสื่อต่างๆ ที่ทางบริษัทเลือกใช้ นั่นคือ เทคโนโลยีที่ใช้กันอาจยังไม่เหมาะสมกับบริษัท หรือยังไม่สามารถนำมาใช้ได้ทั้งหมด หรือไม่ว่าจะเป็นสื่อที่เลือกใช้ก็เช่นเดียวกัน ที่อาจยังไม่มีประสิทธิภาพพอ ไม่สามารถเข้าถึงพนักงานได้ทุกคน เช่น เว็บไซต์ ที่ใช้ในการส่งแต่ละครั้งนั้น พนักงานจะได้รับไม่ครบทุกคน นั่นเพราะการตกหล่น หรือไม่ได้อัปเดตข้อมูลพนักงานใหม่ ทำให้บางคนก็จะไม่ได้รับข่าวสารจากเมลนั้นๆ เป็นต้น ดังแสดงในรูปที่ 1



รูปที่ 1: กรอบแนวคิดในการวิจัยการศึกษาลักษณะการสื่อสารภายในองค์กรกับการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของพนักงาน บริษัท ทู คอรัปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

วิธีการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “การศึกษาลักษณะการสื่อสารภายในองค์กรกับการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของพนักงาน บริษัท ทู คอรัปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)” เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างและพัฒนาขึ้นตามแนวคิดทฤษฎี และนำมาวิเคราะห์เพื่อหาข้อสรุปตามขั้นตอนต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ได้แก่ พนักงานในกลุ่มบริษัท ทู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ที่เป็นพนักงานประจำ โดยมีจำนวนทั้งสิ้น 15,844 คน ในตำแหน่ง ผู้บริหารระดับกลางลงมาเท่านั้น (ข้อมูล ณ วันที่ 31 สิงหาคม 2556) จากหน่วยงานทรัพยากรมนุษย์

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง (Sampling) ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานในกลุ่มบริษัทจำนวน 350 คน ในตำแหน่ง ผู้บริหารระดับกลางลงมาเท่านั้นได้แก่

1. พนักงานระดับปฏิบัติการ 1
2. พนักงานระดับปฏิบัติการ 2
3. ผู้บริหารระดับต้น
4. ผู้บริหารระดับกลาง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามมีข้อความลักษณะเป็นแบบปลายปิด (Close-ended Question) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยกำหนดกรอบแนวคิดในการสร้างแบบสอบถามจากเนื้อหา ทฤษฎี และผลงานการวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งนำไปปรึกษาผู้เชี่ยวชาญด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์และเพื่อตรวจสอบเนื้อหาความถูกต้อง และครอบคลุม โดยแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นสำหรับการวิจัยในครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาตำแหน่งงาน และอายุงาน จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะการสื่อสารภายในองค์กร ได้แก่ ช่องทาง การสื่อสารที่รับรู้ ความถี่ในการเปิดรับข้อมูลข่าวสาร และประเภทของข้อมูลข่าวสารที่รับรู้ รวม 3 ข้อ

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของพนักงานในด้านต่างๆ รวม 62 ข้อดังนี้

- ด้านการนโยบาย วิสัยทัศน์ จำนวน 4 ข้อ
- ด้านเป้าหมาย พันธกิจ จำนวน 8 ข้อ
- ด้านกฎระเบียบข้อบังคับ จำนวน 15 ข้อ
- ด้านสินค้าและบริการ จำนวน 5 ข้อ
- ด้านกิจกรรมองค์กรเพื่อสังคม จำนวน 10 ข้อ
- ด้านสวัสดิการ และกิจกรรมต่างๆ จำนวน 20 ข้อ

คำถามในส่วนที่ 3 มีลักษณะเป็นแบบประมาณค่า (Rating Scale) ของลิเคิร์ต (Likert's Scale) คือมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยมีเกณฑ์การจัดระดับของค่าเฉลี่ยแบ่งออกเป็น 5 ระดับดังนี้

- ค่าเฉลี่ย 4.51-5.00 หมายถึง คะแนนที่บ่งชี้ว่าเปิดรับข้อมูลข่าวสารมากที่สุด
- ค่าเฉลี่ย 3.51-4.50 หมายถึง คะแนนที่บ่งชี้ว่าเปิดรับข้อมูลข่าวสารมาก
- ค่าเฉลี่ย 2.51-3.50 หมายถึง คะแนนที่บ่งชี้ว่าเปิดรับข้อมูลข่าวสารระดับ ปานกลาง
- ค่าเฉลี่ย 1.51-2.50 หมายถึง คะแนนที่บ่งชี้ว่าเปิดรับข้อมูลข่าวสารระดับ น้อย
- ค่าเฉลี่ย 1.00-1.50 หมายถึง คะแนนที่บ่งชี้ว่าเปิดรับข้อมูลข่าวสารระดับ น้อยที่สุด

แบบสอบถามนี้เมื่อสร้างเสร็จแล้วได้นำไปให้ ผู้เชี่ยวชาญ และผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) ความถูกต้องตามหลักวิชาการ และความครบถ้วนสมบูรณ์ของคำถามและคำตอบทุกข้อ ได้ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างวัตถุประสงค์และเนื้อหา (Index of item-objective congruence : IOC) ที่ต้องการวัด ตั้งแต่ 0.66 ถึง 1.00 และคัดเลือกเฉพาะข้อคำถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้องตั้งแต่ .05 ขึ้นไปมาจัดทำต้นฉบับและนำไปทดลอง (Try-Out) กับกลุ่มที่มีลักษณะใกล้เคียงกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยได้แก่ผู้บริหารระดับกลางลงมาในกลุ่มบริษัท ทูร คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) จำนวน 30 คน เพื่อตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือด้วยการหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha) และค่าอำนาจจำแนก (Discrimination) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ .970 และค่าอำนาจจำแนกของข้อคำถามทั้งฉบับระหว่าง .223-.763 แสดงว่าข้อคำถามทุกข้อของแบบสอบถามมีความเชื่อถือ สามารถนำไปเก็บข้อมูลได้ (สุวิมล ติรกานันท์, 2554, หน้า 156) ซึ่งผลการวิเคราะห์แสดงตามตารางที่ 1 ดังนี้

ตารางที่ 1: ค่าความเชื่อมั่น และค่าอำนาจจำแนกการศึกษาลักษณะการสื่อสารในองค์กรกับการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของพนักงาน บริษัท ทูร คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร	ค่าความเชื่อมั่น	ค่าอำนาจจำแนก
ด้านนโยบาย วิสัยทัศน์	0.963	0.873-0.935
ด้านเป้าหมาย พันธกิจ	0.892	0.238-0.865
ด้านกฎระเบียบข้อบังคับ	0.929	0.534-0.803
ด้านสินค้าและบริการของบริษัท	0.766	0.312-0.706
ด้านกิจกรรมองค์กรเพื่อสังคม	0.866	0.335-0.668
ด้านสวัสดิการและกิจกรรมต่าง ๆ	0.952	0.489-0.861
รวม	0.970	0.223-0.763

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยมีการดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. จัดส่งแบบสอบถามให้ผู้บริหารระดับกลางลงมาในบริษัท ทูร คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) จำนวนทั้งหมด 350 ชุด
2. ติดตามและดำเนินการเก็บรวบรวมแบบสอบถาม เพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยได้รับแบบสอบถามคืนมาครบทั้งหมด
3. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืน มีความสมบูรณ์ใช้ได้ครบทุกฉบับ นำแบบสอบถามที่ได้รับไปดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ, อายุ, ระดับการศึกษา, ตำแหน่งงาน และประสบการณ์ในการทำงาน ในการหาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)
2. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะการสื่อสารภายในองค์กรและการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ในการหาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)
3. การวิเคราะห์ข้อมูลระดับการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ในการวิเคราะห์หาค่า (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
4. วิเคราะห์การเปรียบเทียบระดับการรับรู้ข้อมูลข่าวสารภายในองค์กร กับข้อมูลส่วนบุคคลด้าน ระดับการศึกษา และตำแหน่งงาน โดยเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (one way ANOVA) เมื่อพบว่ามีความแตกต่างระหว่างกลุ่มใช้การทดสอบเป็นรายคู่ ด้วยวิธี Bonferroni Dunnett T3 และ LSD

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะการสื่อสารภายในองค์กรของ บริษัท ทู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) สรุปได้ดังนี้

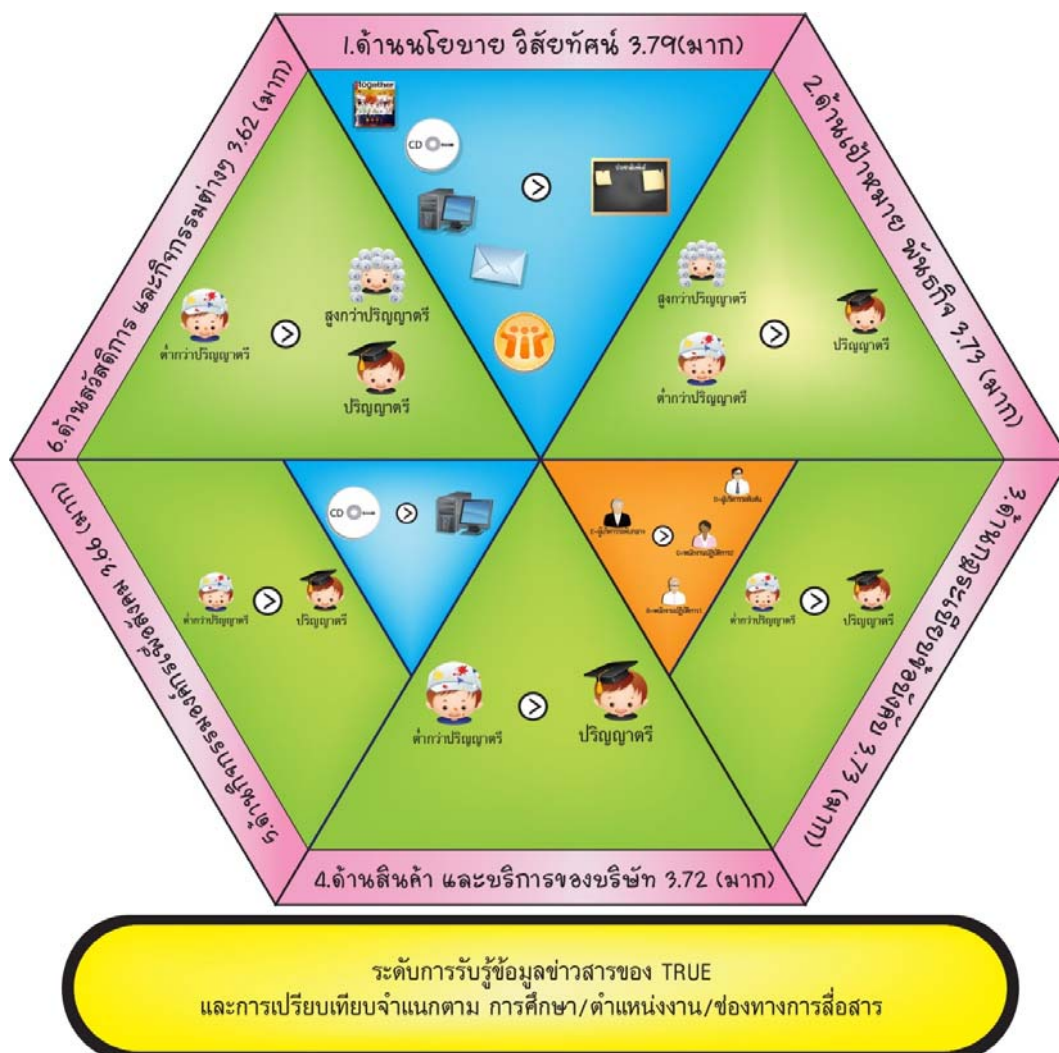
ด้านการเปิดรับข้อมูลข่าวสารภายในองค์กร พบว่ามีการเปิดรับข้อมูลผ่าน Home Lotus Note มากที่สุด คือ มีความถี่ในการเปิดรับมากกว่า 3 ครั้งต่อสัปดาห์ จำนวน 206 คน คิดเป็นร้อยละ 58.9 รองลงมา เปิดรับ 3 ครั้งต่อสัปดาห์ จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 14.0 ในส่วนของช่องทางการสื่อสารผ่าน Internal Communications Mail มีการเปิดรับรองลงมา คือ มีความถี่ในการเปิดรับมากกว่า 3 ครั้งต่อสัปดาห์ จำนวน 197 คน คิดเป็นร้อยละ 56.3 รองลงมาเปิดรับ 3 ครั้งต่อสัปดาห์ จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 15.7 ในส่วนของ Desktop Wallpaper มีความถี่ในการเปิดรับมากกว่า 3 ครั้งต่อสัปดาห์ จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 49.1 รองลงมาเปิดรับ 3 ครั้งต่อสัปดาห์ จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 15.2 สำหรับช่องทางบอร์ดประชาสัมพันธ์ พนักงานไม่ได้เปิดรับข้อมูลข่าวสารมากที่สุด จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 25.4 รองลงมา คือ ทีวีโอเพนแอร์ข่าวสารภายใน (true spirit news) จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 19.1 ซึ่งผลการวิเคราะห์แสดงตามตารางที่ 2 ดังนี้

ตารางที่ 2: จำนวนและร้อยละของความถี่ในการเปิดรับข้อมูลข่าวสารภายในองค์กรจำแนกตามช่องทางการสื่อสาร

ช่องทาง	มากกว่า 3 ครั้ง		3 ครั้ง		2 ครั้ง		1 ครั้ง		ไม่ได้เปิดรับข้อมูล	
	ต่อสัปดาห์		ต่อสัปดาห์		ต่อสัปดาห์		ต่อสัปดาห์		ข่าวสาร	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. วารสาร / เว็บไซต์ Together	64	18.3	56	16.0	57	16.3	136	38.8	37	10.6
2. ทีวีโอเพนแอร์	95	27.1	54	15.4	66	18.9	68	19.5	67	19.1

ข่าวสาร
ภายใน (true
spirit news)

ช่องทาง	มากกว่า 3 ครั้ง ต่อสัปดาห์		3 ครั้ง ต่อสัปดาห์		2 ครั้ง ต่อสัปดาห์		1 ครั้ง ต่อสัปดาห์		ไม่ได้เปิดรับข้อมูล ข่าวสาร	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
3. Home Lotus Note	206	58.9	49	14.0	34	9.7	21	6.0	40	11.4
4. Desktop Wallpaper	172	49.1	53	15.2	43	12.3	41	11.7	41	11.7
5. Internal Communications Mail	197	56.3	55	15.7	51	14.6	27	7.7	20	5.7
6. บอร์ดประชาสัมพันธ์	45	12.9	51	14.6	69	19.7	96	27.4	89	25.4



รูปที่ 2: แสดงระดับการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของ TRUE โดยการเปรียบเทียบจำแนกตาม การศึกษา/ตำแหน่ง

งาน/ช่องทางการสื่อสาร หมายเหตุ: > หมายถึง เครื่องหมายมากกว่า

จากรูปภาพที่ 2 พนักงานบริษัท ทู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) มีระดับการรับรู้ข้อมูลข่าวสารภายในองค์กรทั้ง 6 ด้าน อยู่ในระดับมาก โดยมีการรับรู้ข้อมูลข่าวสารภายในองค์กรด้านนโยบายและวิสัยทัศน์มากที่สุด รองลงมา มีการรับรู้ข้อมูลข่าวสารภายในองค์กรด้านเป้าหมาย และพันธกิจ การรับรู้ข้อมูลข่าวสารภายในองค์กรด้านกฎระเบียบข้อบังคับ การรับรู้ข้อมูลข่าวสารภายในองค์กรด้านสินค้าและบริการของบริษัท การรับรู้ข้อมูลข่าวสารภายในองค์กรด้านกิจกรรมองค์กรเพื่อสังคม และการรับรู้ข้อมูลข่าวสารภายในองค์กรด้านสวัสดิการและกิจกรรมต่างๆ น้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79, 3.73, 3.73, 3.72, 3.66 และ 3.62 ตามลำดับ

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

ผลการศึกษาวิจัยเรื่อง “การศึกษาลักษณะการสื่อสารภายในองค์กรกับการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของบริษัท ทู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)” สามารถตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัยได้ดังนี้

1. การสื่อสารข้อมูลข่าวสารด้านนโยบาย วิสัยทัศน์ ของพนักงาน บริษัท ทู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) โดยผ่านช่องทางการสื่อสาร Together/เว็บไซต์ Together, วิดีโอเผยแพร่ข่าวสารภายใน (true spirit news), Internal Communications Mail, Desktop Wallpaper และ Home Lotus Note ได้ผลการรับรู้ของพนักงานดีกว่าการสื่อสารข้อมูลผ่านช่องทางบอร์ดประชาสัมพันธ์ โดยมีระดับการศึกษาและตำแหน่งงานของพนักงานไม่มีความแตกต่างกัน

2. การสื่อสารข้อมูลข่าวสารด้านเป้าหมาย พันธกิจ ของพนักงาน บริษัท ทู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) พนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี รับรู้ข้อมูลข่าวสารทุกช่องทางน้อยกว่า พนักงานที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี และการศึกษาน้อยกว่าปริญญาตรีในทุกตำแหน่งงาน

3. การสื่อสารข้อมูลข่าวสารด้านกฎระเบียบข้อบังคับของพนักงาน บริษัท ทู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ผ่านทุกช่องทางของพนักงานที่มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี รับรู้ข้อมูลข่าวสาร มากกว่าพนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี โดยเฉพาะพนักงานที่มีตำแหน่งผู้บริหารระดับกลาง มีการรับรู้ข้อมูลข่าวสารมากกว่าพนักงานทุกตำแหน่ง

4. การสื่อสารข้อมูลข่าวสารด้านสินค้าและบริการของพนักงาน บริษัท ทู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) พนักงานที่มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีการรับรู้ข้อมูลข่าวสารผ่านทุกช่องทางได้ดีกว่าพนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีในทุกตำแหน่งงาน

5. การสื่อสารข้อมูลข่าวสารในด้านกิจกรรมองค์กรเพื่อสังคม ทุกตำแหน่งงานของพนักงานบริษัท ทู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) พนักงานที่มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี รับรู้ข้อมูลข่าวสารด้านนี้ได้ดีกว่าพนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี เฉพาะช่องทางการสื่อสาร วิดีโอเผยแพร่ข่าวสารภายใน (true spirit news) รับรู้ได้ดีกว่า Desktop Wallpaper

6. พนักงานบริษัท ทู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี รับรู้ข้อมูลข่าวสารด้านสวัสดิการ และกิจกรรมต่างๆ ได้ดีกว่า พนักงานที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีและการศึกษาระดับปริญญาตรี ในทุกช่องทางการสื่อสารความคาดหวังต่อบทบาทของนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ไม่แตกต่างกัน ในขณะที่ผู้บริหารระดับต้นที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน

อภิปรายผล

1. ลักษณะการสื่อสารภายในองค์กรของ บริษัท ทู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า ประเภทช่องทางการสื่อสารที่พนักงานรับรู้ข้อมูลข่าวสารภายในองค์กรมากที่สุด คือ เมล์ที่สื่อสารภายในองค์กร สามารถอธิบายได้ว่าเป็นช่องทางที่พนักงานรับรู้ข้อมูลข่าวสารได้ง่ายและรวดเร็ว ซึ่งเป็นสื่อที่หน่วยงาน เมล์ภายในของบริษัท ทู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ใช้ส่งให้พนักงานไปยังเมล์ภายในของบริษัท เพื่อประชาสัมพันธ์เหตุการณ์ต่างๆ ไม่ว่าจะเป็น นโยบายบริษัท การแต่งตั้งผู้บริหาร การจำหน่ายสินค้าในเครือ ข่าวต่างๆ ที่เกี่ยวกับบริษัท ทู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) เป็นต้น ดังนั้นพนักงานจึงรับรู้ข้อมูลข่าวสารด้านต่างๆ รวม 6 ด้าน ผ่านทางช่องทางนี้ได้มากกว่าช่องทางอื่นๆ แต่ผลการวิจัยที่ได้ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ เกรียงศักดิ์ เจติย์แปง (2551) เรื่อง การพัฒนาประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร สำนักประชาสัมพันธ์เขต 3 กรมประชาสัมพันธ์ ที่ผลการวิจัยพบว่า ด้านช่องทางการสื่อสาร ข้อที่มีสภาพการสื่อสารภายในองค์กรสูงสุด คือ การใช้วารสารสิ่งพิมพ์ที่ออกจากสำนักงาน และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของกฤษฎกร นิธิเรวดีพร (2552) เรื่อง การเปิดรับและความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการสื่อสารภายในองค์กรของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ที่ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างเปิดรับสื่อภายในองค์กรจากเว็บไซต์มากที่สุด

2. พนักงานบริษัท ทู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) มีระดับการรับรู้ข้อมูลข่าวสารภายในองค์กรทั้ง 6 ด้านอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ แสดงให้เห็นว่าบริษัท ทู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) มีการสื่อสารภายในองค์กรที่ดีที่ทำให้บริษัทสามารถส่งผ่านข้อมูลข่าวสารไปยังช่องทางการสื่อสารต่างๆ ที่มีอยู่ในองค์กรได้ดี ส่งผลให้พนักงานมีระดับการรับรู้ข้อมูลข่าวสารในด้านต่างๆ อยู่ในระดับมาก ซึ่งแสดงให้เห็นว่าสามารถสื่อสารกับพนักงานผ่านทาง การสื่อสารภายในองค์กร โดยมีบทบาทเป็นเครื่องมือที่สร้างความเข้าใจระหว่างพนักงานในองค์กร และเพื่อให้พนักงานใช้ในการปรับตัวเมื่อรับทราบเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารต่างๆ ที่เปลี่ยนไปทั้งทางบวกและลบที่ได้รับจากองค์กร อันจะช่วยให้พนักงานได้เข้าใจสถานการณ์ขององค์กรในปัจจุบัน รวมถึงการสื่อสารภายในองค์กรที่ดีจะมีบทบาทในการให้ความร่วมมือของพนักงานในองค์กรเพื่อปฏิบัติงานต่างๆ ให้ลุล่วงไปได้ด้วยดี

3. พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับการรับรู้ข้อมูลข่าวสารด้านเป้าหมาย พันธกิจ ด้านกฎระเบียบข้อบังคับ ด้านสินค้าและบริการของบริษัท ด้านกิจกรรมองค์กรเพื่อสังคม ด้านสวัสดิการและกิจกรรมต่างๆ แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้ เนื่องจากระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีผลทำให้การรับรู้ข้อมูลข่าวสารแตกต่างกันไปด้วย อธิบายได้ตามแนวคิดเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่ ปัทมา ปรัชญาอุทิศ (2550) กล่าวว่า คนที่ได้รับการศึกษาในระดับที่แตกต่างกัน ย่อมจะมีความรู้สึนึกคิด อุดมการณ์ รสนิยม ค่านิยม และความต้องการที่แตกต่างกันไป นักวิชาการสื่อสารพบว่า การศึกษาเป็นตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ค่อนข้างสูงกับตัวแปร ที่เกี่ยวกับการรับสาร และการใช้สื่อการศึกษาของผู้รับสารทำให้ผู้รับสารมีพฤติกรรมการสื่อสารต่างกันไปในการศึกษาครั้งนี้ พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่า จึงรับรู้ต่อข้อมูลข่าวสารด้านสินค้าและบริการ หรือสวัสดิการและกิจกรรมต่างๆ มากกว่าเพราะว่าข้อมูลข่าวสารดังกล่าวเป็นประโยชน์ต่อพนักงานมากกว่า

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

ผลการวิจัยทำให้ทราบถึงลักษณะการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัท ทู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในปัจจุบัน พบว่าประเภทของช่องทางการสื่อสารที่พนักงานรับรู้มากที่สุดคือ Internal Communications Mail ดังนั้นบริษัท ควรส่งเสริมการใช้ช่องทางการสื่อสารดังกล่าวให้มากขึ้น เพื่อให้ข้อมูล

ข่าวสารด้านต่างๆ ส่งไปยังพนักงานเพื่อให้พนักงานได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารนั้นๆ ทั้งทั้งองค์กร พัฒนาระดับการสื่อสารภายในองค์กรให้พนักงานมีการรับรู้ข้อมูลข่าวสารมากยิ่งขึ้น ให้ง่ายต่อความเข้าใจ ชัดเจน เพื่อไม่ให้เกิดการผิดพลาดในการสื่อสาร เป็นประโยชน์ต่อพนักงาน เพื่อส่งเสริมและกระตุ้นให้พนักงานรับรู้ต่อข่าวสารที่บริษัทส่งไปให้มากยิ่งขึ้น และเป็นพัฒนาระดับการรับรู้ข้อมูลข่าวสารภายในองค์กรของพนักงานให้มากขึ้น การส่งข้อมูลข่าวสารให้กับพนักงานในด้านต่างๆ ควรเลือกส่งข้อมูลผ่านช่องทางต่างๆ ซึ่งถ้าต้องการเน้นย้ำข่าวสารด้านใด ให้บริษัทส่งข้อมูลแจ้งให้บ่อยครั้งขึ้นในแต่ละสัปดาห์ เพื่อเป็นการกระตุ้นย้ำเตือนให้พนักงานทราบ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาช่องทางการสื่อสารภายในองค์กร ให้สามารถสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น
2. ควรศึกษาเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร
3. ควรศึกษาเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรที่อาจส่งผลกระทบต่อสื่อสารขององค์กร
4. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบระหว่างกิจการ หรือธุรกิจที่มีลักษณะประเภทเดียวกันเพื่อให้สามารถนำช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสม มาใช้อธิบายได้กว้างขวางและเกิดประโยชน์สูงสุด

เอกสารอ้างอิง

- กฤษกร นิธิเรวดีพร. (2552). *การเปิดรับและความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการสื่อสารภายในองค์กรของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย*. วิทยานิพนธ์ปริญญา นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- เกรียงศักดิ์ เจติย์แปง. (2551). *การพัฒนาประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร สำนักประชาสัมพันธ์เขต 3 กรมประชาสัมพันธ์*. การศึกษาอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
- ชาติชาย ทองสวัสดิ์. (2553). *การศึกษารูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรกับการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของพนักงานบริษัท ชุมพรอุตสาหกรรมน้ำมันปาล์ม จำกัด (มหาชน)*. รายงานโครงการเฉพาะบุคคล วารสารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการสื่อสารองค์กร คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- เบญจมา รัตนอุดม. (2553). *กลยุทธ์การสื่อสารภายในองค์กรของบริษัท เจียไต๋ จำกัด*. รายงานโครงการเฉพาะบุคคล วารสารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการสื่อสารองค์กร คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- ปัทมา ปรัชญาวุฒิรัตน์. (2550). *การเปิดรับและการรับรู้ข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์ภายในของข้าราชการกรุงเทพมหานคร กรณีศึกษา: โครงการศูนย์ส่งเสริมการบริหารเงินออมครอบครัวกรุงเทพมหานคร*. รายงานโครงการเฉพาะบุคคล วารสารศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- สุพานี สฤษฏ์วานิช. (2552). *พฤติกรรมองค์กรสมัยใหม่: แนวคิดและทฤษฎี*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- สุวิมล ติรกันันท์. (2554). *การใช้สถิติในงานวิจัยทางสังคมศาสตร์*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- หน่วยงานทรัพยากรมนุษย์. (2556). *จำนวนพนักงาน*. กรุงเทพฯ: บริษัท ทู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)
- Kato, Y. & Akahori, K. (2004). E-mail Communication Versus Face-to-Face Communication: Perception of Others Personality and Emotional State. *Proceedings of World*

Conference on Educational Multimedia, Hypermedia and Telecommunications. (pp. 4160-4167).

ปัจจัยในการตัดสินใจเลือกใช้สายการบินต้นทุนต่ำของผู้โดยสาร ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง PASSENGER DECISION MAKING ON CHOOSING LOW-COST AIRLINES AT DON MUEANG INTERNATIONAL AIRPORT

รัตน์ศรี จรุงพิทักษ์สกุล^{1*}, ดร.พินันtha โรจน์รัตน์ศิริกุล²
Ratsarin Jarungphithaksakul¹, Dr. Pinunta Rojratsirikul²

¹นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการการบิน
วิทยาลัยการบินนานาชาติ มหาวิทยาลัยนครพนม

¹International Aviation College, Nakhon Phanom University
²อาจารย์ วิทยาลัยการบินนานาชาติ มหาวิทยาลัยนครพนม

²International Aviation College, Nakhon Phanom University
*Corresponding author, E-mail: jaaey_j@hotmail.com

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกสายการบินต้นทุนต่ำ ณ ท่าอากาศยานดอนเมืองและ 2) ศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคในการเลือกใช้สายการบินของผู้โดยสาร วิธีรวบรวมข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถาม ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงจากกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ใช้บริการสายการบิน ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง จำนวน 400 คน วิเคราะห์ผลใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความถี่ในการเดินทาง 1 ครั้ง ต่อ 3 เดือน มีจุดประสงค์ในการเดินทาง มากสุดคือ กลับบ้านหรือเยี่ยมญาติ โดยสายการบินที่เลือกใช้บริการมากที่สุดคือ แอร์เอเชีย โดยปัจจัยทางด้านสถานที่ตั้งของท่าอากาศยาน ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด คือ ด้านระบบการจัดการภายใน เช่น เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับการตรวจค้นอาวุธและสิ่งผิดกฎหมาย จำนวนเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกภาคพื้นเพียงพอ ความเพียงพอเหมาะสมของพื้นที่บริเวณสายพานรับกระเป๋า รองลงมา ด้านระบบการคมนาคมเชื่อมต่อ เช่น ความสะดวกในการเดินทางมาท่าอากาศยาน ความสะดวกในการเดินทางเชื่อมต่อภายในท่าอากาศยานดอนเมืองเพื่อต่อเครื่องไปที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยปัจจัยทางการตลาดที่ผู้โดยสารให้ความสำคัญสูงสุด คือ ด้านกระบวนการในการให้บริการ เรื่องขั้นตอนในการเช็คอินรวดเร็ว

คำสำคัญ: การตัดสินใจเลือกสายการบิน ท่าอากาศยานดอนเมือง

ABSTRACT

The purposes of this study were: (1) to study the passenger decision making on choosing airlines at Don Mueang International Airport and (2) to study major problems that affects the decision making. The population of this study consisted of 400 passengers commuting at Don Mueang International Airport. The instrument used for data collection was a set of questionnaires. The statistic used to analyze the data were frequency, percentage, mean, standard deviation.

The results of this survey research revealed that the highest frequency of travelling was 1 time within 3 months. The purposes of travelling were return to hometowns, to visit friends or relatives and to have sightseeing, respectively. The airlines used the most were Air Asia, Nok Air, and Orient Thai Airlines. In terms of the geographical location of the airport, the passengers ranked as the most important factor affecting their decision making, especially on the internal management system such as staff were strict of security check and adequate amount of ground staff followed by the connecting transportation between town and airport. Considering the marketing factor, the ground procedures and speedy check-in process were rated at the highest level, whereas the presentation of the low accident rates of each airlines came next.

Keywords: Decision making Airlines, Don Mueang International Airport

บทนำ

การขนส่งทางอากาศสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศทั้งด้านการท่องเที่ยว การลงทุน นโยบายการเปิดเสรีน่านฟ้าอาเซียน การเกิดขึ้นของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนในปี พ.ศ. 2558 จึงมีการพัฒนาท่าอากาศยานเดิมและก่อสร้างท่าอากาศยานใหม่เพื่อขยาย ผู้บริโภคจึงมีการเลือกใช้ท่าอากาศยานมากขึ้น เมื่อมีการสร้างท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเสร็จและเปิดให้บริการวันแรก และเป็นวันสุดท้ายในการให้บริการของเที่ยวบินจากท่าอากาศยานดอนเมือง เมื่อวันที่ 28 กันยายน พ.ศ. 2549 แต่ในขณะนั้นท่าอากาศยานสุวรรณภูมิประสบปัญหาจากการเติบโตอย่างรวดเร็ว และต้องซ่อมแซมพื้นที่ทั้งในอาคารและผิวทางขับ จึงนำไปสู่การเสนอให้ใช้ท่าอากาศยานดอนเมืองควบคู่กันตั้งแต่วันที่ 25 มีนาคม พ.ศ. 2550 เป็นต้นมา แม้ค่าบริการ เช่น ค่าธรรมเนียมการขึ้นลงและการจอดทั้ง 2 ท่าอากาศยานจะอยู่ระดับเดียวกัน แต่ค่าเช่าพื้นที่สำนักงาน ร้านค้าและพื้นที่ให้บริการในอาคารท่าอากาศยานดอนเมืองต่ำกว่าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ซึ่งสายการบินต้นทุนต่ำส่วนใหญ่มาให้ บริการที่ท่าอากาศยานดอนเมือง และมีการคมนาคมสาธารณะเข้าถึงหลากหลาย การแข่งขันรุนแรงของสายการบินต้นทุนต่ำในการลดราคาค่าโดยสารลงมามากซึ่งบางครั้งมีราคาถูกกว่าค่าโดยสารของรถทัวร์ อีกทั้งยังใช้เวลาเดินทางน้อยกว่าลดความเมื่อยล้าในการเดินทาง และมีความปลอดภัย ซึ่งเป็นประโยชน์กับผู้โดยสารที่มีทางเลือกเพิ่มขึ้น สายการบินต้นทุนต่ำจะมีการลดต้นทุนในส่วนที่ผู้โดยสารยอมรับได้ เช่น ไม่คืนค่าตั๋วหากยกเลิกเดินทาง ไม่มีสะสมไมล์ บินเส้นทางสั้นๆ บางสายการบินไม่มีบริการอาหารและเครื่องดื่มฟรี ไม่มีระบบบันเทิงในแต่ละที่นั่ง ซื้อตั๋วเครื่องบินจากอินเทอร์เน็ต หากซื้อตั๋วเครื่องบินทางโทรศัพท์จะมีค่าบริการ ไม่กำหนดที่นั่งหากต้องการเลือกที่นั่งพิเศษ โหลดกระเป๋า เปลี่ยนเที่ยวบินจะมีค่าใช้จ่าย

จากเหตุผลดังกล่าวผู้ศึกษา จึงสนใจที่จะศึกษาปัจจัยต่างๆที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกสายการบินของผู้โดยสาร ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาถึงการตัดสินใจในการเลือกสายการบินต้นทุนต่ำ ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง
2. เพื่อศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคในการเลือกใช้บริการสายการบินของผู้โดยสาร

ทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการเลือกตัดสินใจของผู้บริโภค

Schiffman and Kanuk (1994) กระบวนการตัดสินใจของผู้บริโภค หมายถึง ขั้นตอนในการเลือกซื้อผลิตภัณฑ์จากสองทางเลือกขึ้นไปพฤติกรรมผู้บริโภคจะ พิจารณาในส่วนที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการตัดสินใจทั้งด้านจิตใจ (ความรู้สึกนึกคิด) และพฤติกรรมทางกายภาพ การซื้อเป็นกิจกรรมด้านจิตใจ และกายภาพซึ่งเกิดขึ้นในช่วงระยะเวลาหนึ่ง กิจกรรมเหล่านี้ทำให้เกิดการซื้อ และเกิดพฤติกรรมซื้อตามบุคคลอื่น

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2539) ความหมายของการตัดสินใจของผู้บริโภคที่จะซื้อหรือปฏิเสธผลิตภัณฑ์ เป็นช่วงข้อเท็จจริงข้อสุดท้ายสำหรับนักการตลาดซึ่งชี้ความสำคัญว่า กลยุทธ์การตลาดตลาด มองการณ์ไกลและมีประสิทธิผลหรือชี้ว่ามีการวางแผนที่เลวและผิดพลาด ดังนั้น นักการตลาดจะสนใจในกระบวนการตัดสินใจของผู้บริโภคเมื่อผู้บริโภคตัดสินใจมากกว่าหนึ่งทางเลือกขึ้นไป การตัดสินใจว่าจะไม่ซื้อก็เป็นทางเลือกเช่นเดียวกัน

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

Parasuraman (1985) ได้กล่าวว่าคุณภาพบริการ คือการรับรู้ของลูกค้าซึ่งลูกค้าจะทำการประเมินคุณภาพบริการโดยทำการเปรียบเทียบความต้องการหรือความคาดหวังกับการบริการที่ได้รับจริง และการที่องค์กรจะได้รับชื่อเสียงจากคุณภาพบริการต้องมีการบริการอย่างคงที่อยู่ในระดับการรับรู้ของลูกค้า หรือมากกว่าความคาดหวังของลูกค้า ซึ่งยังได้กล่าวถึงการประเมินคุณภาพบริการว่า “การประเมิน คุณภาพบริการของลูกค้า นั้นยากกว่าการประเมินคุณภาพสินค้า” การรับรู้คุณภาพบริการเป็นผลลัพธ์จากการเปรียบเทียบของความคาดหวังของลูกค้ากับบริการที่ได้รับจริงซึ่งคุณภาพที่ถูกประเมินไม่ได้เป็นการประเมิน เฉพาะผลจากการบริการเท่านั้น แต่เป็นการประเมินที่รวมไปถึงกระบวนการของการบริการที่ได้รับ

โดยสรุป จากความหมายของคุณภาพบริการที่กล่าวมาสามารถที่จะแบ่งคุณภาพบริการออกเป็น 3 ลักษณะที่สำคัญ ดังนี้

1. คุณภาพบริการเป็นสิ่งที่ยากมากในการประเมิน เนื่องจากการบริการไม่สามารถจับต้องได้ องค์กรอาจจะยากในการเข้าใจว่าลูกค้ารับรู้ถึงการบริการและคุณภาพการบริการขององค์กร เป็นอย่างไร แต่เมื่อผู้บริการได้ทราบถึงผลการประเมินด้านบริการจากลูกค้าออกมาเป็นอย่างไรแล้ว องค์กรก็จะสามารถที่จะรู้ถึงทิศทางของคุณภาพบริการตามความต้องการของลูกค้า
2. คุณภาพบริการเป็นการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังกับคุณภาพบริการที่ได้รับจริง เป็นการวัดระดับบริการที่ได้มอบให้กับลูกค้าได้ดีเท่ากับความคาดหวังของลูกค้าหรือไม่โดยที่คุณภาพบริการที่มอบให้ จะตรงกับความต้องการของลูกค้าจะต้องอยู่บนมาตรฐานที่คงที่
3. คุณภาพบริการแสดงค่าออกมาในรูปของผลที่ได้และขั้นตอนในการปฏิบัติการวัดความพึงพอใจในการบริการ Millet (1954) ได้กล่าวเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการหรือสามารถที่จะพิจารณาว่า บริการนั้นเป็นที่พอใจหรือไม่โดยวัดจาก การให้บริการอย่างเท่าเทียม คือ การบริการที่มีความยุติธรรมเสมอภาคและเสมอหน้า ไม่ว่าผู้รับจะเป็นใคร การให้บริการรวดเร็ว คือ การให้บริการตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วน และตามความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการอย่างเพียงพอคือ ความเพียงพอในด้านสถานที่ บุคลากร วัสดุ อุปกรณ์ต่างๆ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการที่มีความก้าวหน้า คือ การพัฒนางานบริการทางด้านปริมาณ และคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อยๆ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาด

ธุรกิจอุตสาหกรรมการบริการ (Service Industry) มีความแตกต่างจากธุรกิจอุตสาหกรรมสินค้าอุปโภค และบริโภคทั่วไป เพราะมีทั้งผลิตภัณฑ์ที่จับต้องได้ (Tangible Product) และผลิตภัณฑ์ที่จับต้องไม่ได้

(Intangible Product) เป็นสินค้าและบริการที่นำเสนอต่อลูกค้าหรือตลาด กลยุทธ์การตลาดที่นำมาใช้กับธุรกิจบริการจำเป็นต้องจัดให้มีส่วนประสมทางการตลาดที่แตกต่างจากการตลาดโดยทั่วไป โดยเฉพาะอย่างยิ่งธุรกิจที่มีการต้อนรับขับสู้ (Hospitality) เป็นหัวใจหลักในการทำธุรกิจ Kotler (2003) ภูฏด้านการตลาดชั้นนำของโลก ได้ให้แนวคิดส่วนประสมทางการตลาดสำหรับธุรกิจบริการ (Service Marketing Mix) 7 อย่าง หรือ 7P's ไว้ว่าเป็นแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจที่ให้บริการซึ่งเป็นธุรกิจที่แตกต่างสินค้าอุปโภคและบริโภคทั่วไปจนไม่อาจจะแบ่งแยกออกจากกันได้อย่างชัดเจน ในการกำหนดกลยุทธ์การตลาดที่ต้องสอดคล้องประสานกันอย่างดียิ่งจะได้ประสิทธิผลซึ่งประกอบด้วย

1. ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) เป็นสิ่งซึ่งสนองความจำเป็นและความต้องการของมนุษย์ได้คือ สิ่งซึ่งผู้ขายต้องมอบให้แก่ลูกค้าและลูกค้าจะได้รับผลประโยชน์และคุณค่าของผลิตภัณฑ์นั้นๆ โดยทั่วไปแล้วผลิตภัณฑ์แบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ ผลิตภัณฑ์ที่อาจจับต้องได้ (Tangible Products) และ ผลิตภัณฑ์ที่จับต้องไม่ได้ (Intangible Products)

2. ด้านราคา (Price) หมายถึง คุณค่าผลิตภัณฑ์ในรูปตัวเงิน ลูกค้าจะเปรียบเทียบระหว่างคุณค่า (Value) ของบริการกับราคา (Price) ของบริการนั้น ถ้าคุณค่าสูงกว่าราคาลูกค้าจะตัดสินใจซื้อ ดังนั้น การกำหนดราคาการให้บริการควรมีความเหมาะสมกับระดับการให้บริการชัดเจน และง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่ต่างกัน

3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) เป็น กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับบรรยากาศสิ่งแวดล้อมในการนำเสนอบริการให้แก่ลูกค้า ซึ่งมีผลต่อการรับรู้ของลูกค้าในคุณค่าและคุณประโยชน์ของบริการที่นำเสนอ ซึ่งจะต้องพิจารณาในด้านทำเลที่ตั้ง (Location) และช่องทางในการนำเสนอบริการ (Channels)

4. ด้านการส่งเสริม (Promotions) เป็นเครื่องมือหนึ่งที่มีความสำคัญในการติดต่อ สื่อสารให้ผู้ใช้บริการ โดยมีวัตถุประสงค์ที่แจ้งข่าวสารหรือชักจูงให้เกิดทัศนคติและพฤติกรรมการใช้บริการและเป็นกุญแจสำคัญของการตลาดสายสัมพันธ์

5. ด้านบุคคล (People) หรือพนักงาน (Employee) ซึ่งต้องอาศัยการคัดเลือก การฝึกอบรม การจูงใจ เพื่อให้สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้แตกต่างเหนือคู่แข่งชั้นเป็นความ สัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการต่างๆขององค์กร เจ้าหน้าที่ต้องมีความสามารถ มีทัศนคติที่สามารถตอบสนองต่อผู้ให้บริการ มีความคิดริเริ่ม มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า สามารถสร้างค่านิยมให้กับองค์กร

6. ด้านกายภาพและการนำเสนอ (Physical Evidence/ Environment and Presentation) แสดงให้เห็นถึงลักษณะทางกายภาพและการนำเสนอให้กับลูกค้าให้เห็นเป็นรูปธรรมโดยพยายาม สร้างคุณภาพโดยรวม ทั้งทางกายภาพและรูปแบบการให้บริการเพื่อสร้างคุณค่าให้กับลูกค้า ไม่ว่าจะเป็นด้านการแต่งกายสะอาดเรียบร้อย การเจรจาต้องสุภาพอ่อนโยน และการให้บริการที่รวดเร็ว หรือผลประโยชน์อื่น ๆ ที่ลูกค้าควรได้รับ

7. ด้านกระบวนการ (Process) เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับระเบียบวิธีการและงานปฏิบัติในการบริการ ที่นำเสนอให้กับผู้ให้บริการเพื่อมอบการให้บริการอย่างถูกต้องรวดเร็ว และทำให้ผู้ให้บริการเกิดความประทับใจ

วิธีการดำเนินการศึกษา

ประชากร ได้แก่ ผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำที่ท่าอากาศยานดอนเมือง 15.56 ล้านคน (บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) สรุปผลการดำเนินงานด้านการให้บริการในปี 2556)

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ตัวแทนของผู้โดยสารได้ใช้หลักการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามตารางของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, 1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 ตามความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งเป็นคำถามแบบปลายปิดและปลายเปิด ประกอบไปด้วย 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามรายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งประกอบไปด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ความถี่ในการเดินทาง จุดประสงค์ในการเดินทาง สายการบินที่เลือกใช้ โดยลักษณะของคำถามจะเป็นแบบเลือกตอบ (Check List)

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยมีผลต่อการเลือกสายการบินต้นทุนต่ำของผู้โดยสาร โดยลักษณะของคำถามจะเป็นแบบประเมินค่า ซึ่งแบ่งการให้คะแนนออกเป็น 5 ระดับ จากมากที่สุดไปน้อยสุด

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะของผู้ที่ใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำที่ทำท่าอากาศยานดอนเมือง โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นต่างๆ ที่อยากจะเพิ่มเติมนอกเหนือจากคำถามใน 2 ส่วนแรก

โดยมีการทดสอบความของแบบสอบถาม ใช้วิธีของครอนบัค (Cronbach's Alpha) พบว่าค่า Alpha = 0.911 ถือว่าแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นอยู่ในเกณฑ์มีความเชื่อมั่นสูง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ส่งแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างตอบรวบรวมแบบสอบถาม 400 ชุดจากผู้ใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำที่ทำท่าอากาศยานดอนเมือง ระหว่างเดือนกันยายน 2557 เพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยเก็บข้อมูลด้วยตนเอง

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษานำผลข้อมูลมาประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการวิเคราะห์ข้อมูลโดยค่าสถิติดังนี้ ค่าความถี่ ค่าร้อยละค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน นำเสนอเป็นตารางประกอบความเรียงท้ายตาราง

สรุปผลการศึกษา

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 16-25 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพทำธุรกิจส่วนตัว รายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 20,001-30,000 บาท มีความถี่ในการเดินทางมากที่สุดจำนวน 0-1 ครั้ง ต่อ 3 เดือน จุดประสงค์ในการเดินทางกลับบ้านหรือเยี่ยมญาติ สายการบินต้นทุนต่ำที่เลือกใช้บริการมากที่สุดคือ แอร์เอเชีย

2. ปัจจัยด้านสถานที่ตั้งของท่าอากาศยานที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ ท่าอากาศยานดอนเมือง จากการศึกษาพบว่า เรื่องการคมนาคมเชื่อมต่อระหว่างผู้โดยสารกับท่าอากาศยาน ผู้ให้บริการให้ความสำคัญในระดับมากโดยสูงสุดคือ ความสะดวกในการเดินทางมาท่าอากาศยาน ($\bar{X} = 3.93$) และเรื่องระบบการจัดการภายในท่าอากาศยานดอนเมือง ผู้ให้บริการให้ความสำคัญในระดับมาก โดยสูงสุดคือ เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับการตรวจค้นอาวุธและสิ่งผิดกฎหมาย ($\bar{X} = 3.86$) ดังรายละเอียดในตารางที่ 1

ตารางที่ 1: ความสำคัญของปัจจัยด้านสถานที่ตั้งของท่าอากาศยาน ในด้านระบบการคมนาคมเชื่อมต่อระหว่างผู้โดยสารกับท่าอากาศยาน และ ระบบการจัดการภายในท่าอากาศยานตอนเมือง ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบินต้นทุนต่ำ ณ ท่าอากาศยานตอนเมือง

ด้านระบบการคมนาคมเชื่อมต่อ	ระดับความสำคัญ			
	$\bar{X}$	SD.	แปลค่า	อันดับ
ความสะดวกในการเดินทางมาท่าอากาศยาน	3.93	0.68	มาก	1
ความสะดวกในการเดินทางเชื่อมต่อภายในท่าอากาศยานตอนเมืองเพื่อต่อเครื่องไปที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	3.57	0.86	มาก	2
ที่จอดรถของท่าอากาศยานตอนเมืองสะดวกพอเพียง	3.40	0.83	ปานกลาง	3
จราจรรอบนอกบริเวณอากาศยานตอนเมืองมีความคล่องตัว	3.21	0.87	ปานกลาง	4
ภาพรวม	3.53	0.64	มาก	

ด้านระบบการจัดการภายใน	ระดับความสำคัญ			
	$\bar{X}$	SD.	แปลค่า	อันดับ
เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับการตรวจค้นอาวุธและสิ่งผิดกฎหมาย	3.86	0.83	มาก	1
จำนวนเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกภาคพื้นเพียงพอ	3.66	0.74	มาก	5
ใช้เวลาไม่มากเกินไปที่ประตูขึ้นเครื่อง	3.53	0.80	มาก	6
ที่นั่งพักรอรับผู้โดยสารเพียงพอ	3.44	1.01	มาก	8
ร้านจำหน่ายอาหารและเครื่องดื่มพอ	3.30	0.98	ปานกลาง	9
เครื่องบินเข้า - ออก ตรงเวลา	3.77	0.70	มาก	2
มีลิฟต์และบันไดเลื่อนเพียงพอต่อ	3.69	0.75	มาก	4
ความเพียงพอเหมาะสมของพื้นที่บริเวณสายพานรับกระเป๋า	3.71	0.71	มาก	3
ความเหมาะสมของป้ายบอกทาง	3.53	0.75	มาก	6
ภาพรวม	3.61	0.61	มาก	

3. ปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ ณ ท่าอากาศยานตอนเมือง จากการศึกษาผู้ให้บริการให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมากโดยสูงสุดคือ ด้านกระบวนการ เรื่องขั้นตอนในการเช็คอินรวดเร็ว ($\bar{X}$ =3.91) รองลงมาคือ ด้านกายภาพและการนำเสนอ เรื่องสถิติด้านการเกิดอุบัติเหตุศูนย์ ทำให้ไว้วางใจในความปลอดภัยของสายการบินที่ท่านเลือก ($\bar{X}$ =3.87) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย เรื่องมีช่องทางการจัดจำหน่ายและชำระค่าโดยสารหลายช่องทาง ($\bar{X}$ =3.86) ดังรายละเอียดแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2: ความสำคัญของปัจจัยการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง

ปัจจัยทางการตลาด	ระดับความสำคัญ			
	$\bar{X}$	SD.	แปลค่า	อันดับ
การเดินทางถึงที่หมายตามเวลาที่กำหนดไว้ในตารางการบิน	3.75	0.79	มาก	5
ราคาค่าโดยสารเหมาะสม	3.57	0.70	มาก	7
มีช่องทางการจำหน่าย และชำระค่าโดยสารหลายช่องทาง	3.86	0.71	มาก	3
สายการบินมีโปรโมชั่นที่ดึงดูดใจ	3.64	0.81	มาก	6
พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใส บริการอย่างเอาใจใส่กระตือรือร้น	3.77	0.77	มาก	4
สถิติด้านการเกิดอุบัติเหตุศูนย์ ทำให้ไว้วางใจในความปลอดภัย				
ของสายการบินที่ท่านเลือก	3.87	0.66	มาก	2
ขั้นตอนในการเช็คอินรวดเร็ว	3.91	0.63	มาก	1
ภาพรวม	3.77	0.60	มาก	

อภิปรายผล

1. จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านสถานที่ตั้งที่มีผลต่อการตัดสินใจ เลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง ในด้านระบบการคมนาคมเชื่อมต่อระหว่างผู้โดยสารกับท่าอากาศยาน ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญในระดับมากโดยสูงสุดคือ ความสะดวกในการเดินทางมาท่าอากาศยาน ส่วนด้านระบบการจัดการภายในท่าอากาศยานดอนเมือง มีความ สำคัญในระดับมากโดยสูงสุดคือ เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับการตรวจค้นอาวุธและสิ่งผิดกฎหมาย ซึ่งการให้บริการและการจัดการอย่างเป็นระบบที่ดีของท่าอากาศยานดอนเมืองซึ่งจะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจนั้น สอดคล้องกับแนวคิดของ Parasuraman (1985) ได้กล่าวว่าคุณภาพบริการ คือการรับรู้ของลูกค้าซึ่งลูกค้าจะทำการประเมินคุณภาพบริการโดยเปรียบเทียบความคาดหวังกับการบริการที่ได้รับจริง และการที่องค์กรจะได้รับชื่อเสียงจากคุณภาพบริการต้องมีการบริการอย่างคงที่อยู่ในระดับการรับรู้ของลูกค้า หรือมากกว่าความคาดหวังของลูกค้า

2. จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมากโดยสูงสุดคือ ด้านกระบวนการ เรื่องขั้นตอนในการเช็คอินรวดเร็ว รองลงมาคือ ด้านกายภาพและการนำ เสนอ เรื่องสถิติด้านการเกิดอุบัติเหตุศูนย์ ทำให้ไว้วางใจในความปลอดภัยของสายการบินที่ท่านเลือก ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย เรื่องมีช่อง ทางการจัดจำหน่ายและชำระค่าโดยสารหลายช่องทาง ด้านบุคลากรของสายการบิน เรื่องพนักงานยิ้มแย้มแจ่มใส บริการอย่างเอาใจใส่กระ ตือรือร้น ด้านผลิตภัณฑ์และการบริการ เรื่องการเดินทางถึงที่หมายตามเวลาที่กำหนดไว้ในตารางบิน ด้านการส่งเสริมการตลาด เรื่องสายการบินมีโปรโมชั่นดึงดูดใจ ด้านราคา เรื่องราคาค่าโดยสารเหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Kotler (2003) ให้แนวคิดส่วนประสมทางการตลาด 7P's สำหรับธุรกิจบริการไว้ว่าเป็นแนวคิดที่เกี่ยวกับธุรกิจบริการซึ่งแตกต่างสินค้าทั่วไปจนไม่อาจจะแบ่งแยกออกจากกันได้ชัดเจน กลยุทธ์การตลาดที่นำมาใช้กับธุรกิจบริการการจำ เป็นที่จะต้องจัดให้มีส่วนประสมทางการตลาดที่แตกต่างจากการตลาดทั่วไป โดยเฉพาะอย่างยิ่งธุรกิจที่มีการต้อนรับขับสู้เป็นหัวใจหลัก ซึ่งการกำหนดกลยุทธ์การตลาดที่ต้องสอดคล้องประสานกันอย่างดีจึงจะได้ประสิทธิผล

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษา

1. ข้อเสนอแนะที่เกี่ยวกับบริษัท การท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ณ ท่าอากาศยานดอนเมืองในเรื่อง ปัจจัยด้านสถานที่ตั้งของท่าอากาศยานที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำด้านระบบการคมนาคมเชื่อมต่อระหว่างผู้โดยสารกับท่าอากาศยาน จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ความสะดวกในการเดินทางมาท่าอากาศยาน ดังนั้น ท่าอากาศยานดอนเมืองควรมีระบบการขนส่งให้สะดวก และมีการรองรับสถานีที่รถไฟฟ้าจะเชื่อมมาถึงท่าอากาศยานดอนเมืองในอนาคต รวมถึงควรมีการประชาสัมพันธ์ต่างๆให้ทราบดี เช่น ประชาสัมพันธ์จุดบริการแท็กซี่ให้มีพื่อต่อผู้ให้บริการและมีระเบียบไม่ไปจอดรออยู่ริมถนนวิภาวดี เพราะจะทำให้จราจรติดขัด ประชาสัมพันธ์จุดบริการ และตารางเวลารถไฟฟ้า รถไฟ รถประจำทาง ส่วนด้านระบบการจัดการภายใน จากการศึกษาพบว่า ที่ผู้ให้บริการให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ ที่ให้ความสำคัญกับการตรวจค้นอาวุธและสิ่งผิดกฎหมาย ดังนั้น ท่าอากาศยานดอนเมืองควรรักษามาตรการณ์ความปลอดภัยให้เป็นไปตามมาตรฐานสากลเสมอ เช่น จุดตรวจสัมภาระซึ่งเจ้าหน้าที่ตรวจด้วยความตั้งใจโดยถูกต้องตามหลักสากล และมีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยดูแลตามจุดต่างๆอย่างเพียงพอ เนื่องจากปัจจุบันมีข่าวเกี่ยวกับการก่อการร้ายในที่ต่างๆ

2. ข้อเสนอแนะที่เกี่ยวกับสายการบินต้นทุนต่ำ เรื่องปัจจัยในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ ณ ท่าอากาศยานดอนเมืองจากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้ บริการให้ความสำคัญโดย รวมในระดับมากโดยสูงสุดคือ ด้านกระบวนการ เรื่องขั้นตอนในการเช็คอินรวดเร็ว เนื่องจากปัจจุบันมีผู้ให้บริการที่ท่าอากาศยานดอนเมืองมาก หากจัดระบบไม่ดีจะกระทบทุกๆด้าน เช่น หากจำนวนเคาน์เตอร์บริการน้อยจะเสียเวลากับผู้โดยสารจำนวนมาก ลำช้ากระทบเที่ยวบิน รองลงมาคือ ด้านกายภาพและการนำเสนอ เรื่องสถิติด้านการเกิดอุบัติเหตุ น้อย ทำให้ไว้วางใจความปลอดภัยของสายการบินที่ท่านเลือก เนื่องจากในปัจจุบันมีข่าวเกี่ยวกับอุบัติเหตุ และการก่อการร้าย ทางสายการบินจึงควรปฏิบัติตามหลักความปลอดภัยของมาตรฐาน สากลอยู่เสมอเพื่อภาพลักษณ์ที่ดี ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย เรื่องมีช่องทางการจัดจำหน่ายและชำระค่าโดยสารหลายช่องทาง เนื่องจากชีวิตประจำวันที่เร่งรีบ และมีการใช้อินเตอร์เน็ตมากจึงต้องการความสะดวก รวดเร็วในการซื้อตั๋ว

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. การศึกษาครั้งต่อไปควรศึกษาการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของผู้โดยสาร ณ ท่าอากาศยานดอนเมืองเปรียบเทียบกับผู้ใช้บริการในแต่ละสายการบิน เพื่อทราบถึงความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีสภาวะการณ์ต่างกันไปว่ามีการตัดสินใจเลือกใช้บริการต่างกันไปในลักษณะใด เพื่อผลการศึกษาจะเป็นประโยชน์ในการดำเนินธุรกิจการให้บริการสายการบิน ณ ท่าอากาศยานดอนเมืองมากขึ้น

2. การศึกษาครั้งต่อไปควรศึกษาทัศนคติและความพึงพอใจต่อการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของผู้โดยสาร ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง เพื่อผลการศึกษาจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการเพื่อผู้โดยสารเกิดทัศนคติที่ดีและมีความพึงพอใจมากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ปริญ ลักษิตานนท์, ศุภร เสรีรัตน์ และองอาจ ปทะวานิช. (2546). *การบริหารการตลาดยุคใหม่*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์บริษัทธรรมสาร จำกัด.

Cronbach. (1970). *Essentials of psychological testing*. (3rd ed.). New York: Harper and Row.

Kotler. (2003). *Service Marketing Mix*, pp.15-18.

Millet. (1954). *Management in the Public Service*, pp.397-400.

Parasuraman. (1985). *Service Quality*, pp.41-50.

Schiffman and Kanuk. (2000). *Consumer Behavior*, pp.5-8.

Yamane. (1973). *Statistic: An Introductory Analysis*. (3rded.). New York: Harper and Row.

สมรรถนะที่จำเป็นของผู้จัดการฝึกอบรมสำหรับองค์การเอกชนในประเทศไทยใน
บริบทประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน
ESSENTIAL COMPETENCIES FOR TRAINING MANAGERS OF PRIVATE
SECTOR OF THAILAND IN AEC

ฐิติวรรณ สิ้นธนอก

E-mail: dr.thitiwan@yahoo.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาสมรรถนะที่จำเป็นในยุคนประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนของผู้จัดการฝึกอบรมสำหรับองค์การเอกชนในประเทศไทย และให้ผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้ความสามารถและประสบการณ์ด้านการฝึกอบรม จำนวนทั้งสิ้น 18 คน เป็นผู้ให้ข้อมูล ซึ่งใช้เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยด้วยวิธีเทคนิคเดลฟาย (Delphi)

ผลการวิจัยพบว่า สมรรถนะที่จำเป็นของผู้จัดการฝึกอบรมสำหรับองค์การเอกชนในประเทศไทยในบริบทประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน มีทั้งหมด 5 รายการ คือ 1) ความรู้ประกอบด้วย 1.1) ภารกิจ เป้าหมาย และบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานต่างๆ ในองค์การ 1.2) หลักการฝึกอบรมและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ 1.3) ทฤษฎีการเรียนรู้และจิตในการเรียนรู้ของมนุษย์ 1.4) นโยบายและกระบวนการวิธีฝึกอบรมและพัฒนา 1.5) การกำหนดความจำเป็นในการฝึกอบรม 1.6) การออกแบบหลักสูตรฝึกอบรม 1.7) เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผลและติดตามผลการฝึกอบรม 1.8) ระบบการบริหารงานฝึกอบรม 1.9) บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของผู้จัดการฝึกอบรม และ 1.10) ความรู้ในภาษาอังกฤษและภาษาที่สาม รายการที่ 2) ทักษะ ประกอบด้วย 2.1) การสื่อความเข้าใจทั้งโดยการพูดและการเขียน 2.2) การสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษและหรือภาษาที่สาม 2.3) การสำรวจหาความจำเป็นในการฝึกอบรม 2.4) การออกแบบหลักสูตรฝึกอบรม 2.5) การบริหารโครงการฝึกอบรม และ 2.6) การให้คำปรึกษาการเป็นผู้สนับสนุนและการเป็นครูพี่เลี้ยง รายการที่ 3) อัตมโนทัศน์ ประกอบด้วย 3.1) มีคุณธรรมจริยธรรม 3.2) รักษาพันธะสัญญา 3.3) มีวิสัยทัศน์ 3.4) มีความซื่อสัตย์สุจริต และ 3.5) ปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดี รายการที่ 4) ลักษณะนิสัย ประกอบด้วย 4.1) เป็นผู้ใฝ่รู้และรอบรู้ และ 4.2) น่าเชื่อถือศรัทธา และ รายการที่ 5) แรงจูงใจ ประกอบด้วย 5.1) มีความคิดริเริ่ม 5.2) จูงใจผู้อื่นได้ดี 5.3) มีพลังจูงใจตัวเองและมีความมุ่งมั่นสูง 5.4) มีความเป็นมืออาชีพ และ 5.5) มีจิตวิญญาณของผู้ให้บริการ

สมรรถนะทั้ง 5 รายการของผู้จัดการฝึกอบรมสำหรับองค์การเอกชนในประเทศไทยในบริบทประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนมีความสำคัญและแสดงให้เห็นว่าเป็นสมรรถนะที่ผู้ที่ทำหน้าที่ผู้จัดการฝึกอบรมควรที่จะมีความรู้ความเข้าใจในแต่ละสมรรถนะต่างๆ เพื่อความเป็นมืออาชีพในการดำเนินการจัดการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในบริบทประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

คำสำคัญ: ผู้จัดการฝึกอบรม สมรรถนะ ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

ABSTRACT

In this research paper, the researchers attempted to find out the essential competencies for training managers of private sector of Thailand in AEC. The subjects in the study included 18 of the professionals and experiences in training and human resource management field. To collect data by using the questionnaires analyzed the related information by the Delphi technique.

Findings are as follows:

The essential competencies for training managers of private sector of Thailand in AEC are (1) Knowledge with included 10 components: 1.1) Mission and goal, 1.2) Training and human resource development program, 1.3) Learning Style, 1.4) Training and human resource development procedure, 1.5) Training need assessment, 1.6) Training and human resource development design, 1.7) Training evaluation tools, 1.8) Management system of training and human resource development, 1.9) Training manager role and 1.10) Foreign language. (2) Skill with included 6 components: 2.1) Communication, 2.2) Communication with a foreign language, 2.3) The need assessment' finding, 2.4) Training program design, 2.5) Managing a training program and 2.6) Coaching. (3) Self Concept with included 5 components: 3.1) Moral and ethic, 3.2) Commitment, 3.3) Vision, 3.4) Honest and 3.5) Best role model. (4) Traits with included 2 components: 4.1) Self directed and 4.2) Believable. and (5) Motive with included 5 components: 5.1) Intuitiveness, 5.2) Motivation capability, 5.3) Willingness, 5.4) Expertise and 5.5) Service mind.

The 5 competencies as found from research showed the necessary for the training manager to improve a performance and capability in the training manager of private sector of Thailand in AEC.

Keywords: Training Manager, Competency, Asian economic community, AEC

ความสำคัญของปัญหา

ในปี 2558 ประเทศไทยและประเทศสมาชิกอาเซียน ตกลงกันจะก้าวสู่การเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (Asian Economic Community: AEC) โดยมีเป้าหมาย คือ “การเป็นตลาดและฐานการผลิตเดียวกัน” หรือ Single Market and Production Base นั้นหมายถึงจะมีการเคลื่อนย้ายปัจจัยการผลิตได้อย่างเสรี สามารถดำเนินกระบวนการผลิตที่ไหนก็ได้ โดยสามารถใช้ทรัพยากรจากแต่ละประเทศมาร่วมในการผลิต ทั้งด้านวัตถุดิบ และแรงงาน ภายใต้มาตรฐานสินค้าสินค้ากฎเกณฑ์ และกฎระเบียบเดียวกัน

ความจำเป็นที่อาเซียนต้องเร่งรัดในการรวมกลุ่มทางเศรษฐกิจ “...เศรษฐกิจที่แตกแยกในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ซึ่งแต่ละประเทศดำเนินการตามจุดประสงค์ของตนภายใต้ทรัพยากรที่มีอยู่จำกัด โดยมีความขัดแย้งระหว่างประเทศในภูมิภาค นำมาซึ่งความอ่อนแอของภูมิภาคอาเซียน ควรจัด สรรค์ยภาพที่มีของภูมิภาคอันอุดมสมบูรณ์นี้ด้วยการร่วมมือกันอย่างมีประสิทธิภาพ...”

ในยุคนี้ที่มีการแข่งขันทางธุรกิจอย่างมากนับตั้งแต่ระดับประเทศ ระดับภาค ไปจนถึงระดับโลก องค์กรธุรกิจต่างมุ่งปรับตัวเองให้สามารถดำรงอยู่ได้โดยมุ่งเน้นในเรื่องของการชิงความได้เปรียบในการแข่งขัน (Competitive Advantage) โดยการสร้างองค์การให้มีความสามารถในการแข่งขัน (Competitiveness) มีการใช้กลวิธีอันหลากหลายในการนำเอาทรัพยากรมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดปัจจุบันทรัพยากรมนุษย์ได้รับการยอมรับว่ามีความสำคัญที่สุดในการวัดประเมินความสำเร็จขององค์กร ทำให้องค์การมีความต้องการหรือเลือกเฟ้นบุคลากรที่มีคุณสมบัติเป็นเลิศหรือโดดเด่นทั้งด้านความรู้ ความสามารถ และทักษะในการทำงานที่หลากหลาย เมื่อรับบุคลากรเข้ามาในองค์กรแล้ว องค์กรยังมีหน้าที่ในการพัฒนาบุคลากรเหล่านั้นในการที่จะเพิ่มพูนความรู้ความสามารถให้มากยิ่งขึ้นไปจากเดิม

ความสำเร็จและความเจริญก้าวหน้าของธุรกิจเอกชนมีทิศทางเดียวกับการพัฒนาคุณภาพของทรัพยากรมนุษย์ เนื่องจากทรัพยากรมนุษย์เป็นสินทรัพย์ที่มีค่า (Valuable Asset) ขององค์กร (DeLahey, 2005: 9) มนุษย์ (Human Capital) เป็นพลังในการขับเคลื่อนองค์กรไปสู่ความสำเร็จ (Ulrich and Brockbank, 2005: 207)

ความสนใจด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในประเทศไทย เริ่มก่อกำเนิดขึ้นตั้งแต่แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 6 (พ.ศ. 2530 – 2534) และได้ดำเนินต่อมา จนกระทั่งถึงฉบับที่ 11 (พ.ศ. 2555 – 2559) ได้กำหนดให้การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นหัวใจสำคัญของแผนฯ ตามแนวคิดที่ว่า “การพัฒนาประเทศคือการพัฒนาเพื่อคนและโดยคน” กล่าวคือการพัฒนาคนจะต้องมุ่งพัฒนาคนไทยทุกคนให้มีภูมิคุ้มกันต่อการเปลี่ยนแปลงโดยมุ่งพัฒนาคุณภาพคนไทยทุกช่วงวัย สอดแทรกการพัฒนาคนด้วยกระบวนการเรียนรู้ที่เสริมสร้างวัฒนธรรมการเกื้อกูล พัฒนาทักษะให้คนมีการเรียนรู้ต่อเนื่องตลอดชีวิต ต่อยอดสู่การสร้างนวัตกรรมที่เกิดจากการฝึกฝนเป็นความคิดสร้างสรรค์ปลูกฝังการพร้อมรับฟังความคิดเห็นจากผู้อื่น และจิตใจที่มีคุณธรรม ซื่อสัตย์ มีระเบียบวินัย พัฒนาคนด้วยการเรียนรู้ในศาสตร์วิทยาการให้สามารถประกอบอาชีพได้อย่างหลากหลาย สอดคล้องกับแนวโน้มการจ้างงานและเตรียมความพร้อมสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน สร้างจิตสำนึกให้คนไทยมีความรับผิดชอบต่อสังคม เคารพกฎหมาย หลักสิทธิมนุษยชน สร้างค่านิยมการผลิตและบริการที่รับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม เรียนรู้การรองรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดจากสภาพภูมิอากาศและภัยพิบัติอย่างเต็มที่ตามศักยภาพทั้งทางร่างกาย จิตใจ และสติปัญญา ประการที่สอง สภาพเศรษฐกิจและการแข่งขันทางการค้าและธุรกิจ ได้มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างมากส่งผลให้องค์การธุรกิจเอกชนของไทย ต้องเผชิญกับการแข่งขันอย่างรุนแรงมากขึ้น และประการที่สาม นานาชาติเริ่มให้ความสำคัญต่อการผลิตและการให้บริการที่มีคุณภาพและไม่ก่อให้เกิดอันตรายต่อสิ่งแวดล้อม ดังจะเห็นได้จากการที่หลายๆ ประเทศได้กำหนดให้มีการนำ ISO 9000 และ ISO 14000 เข้ามาควบคุมกระบวนการผลิตสินค้าและการให้บริการ และยังกำหนดให้บริษัทต่างชาติที่ต้องการส่งสินค้าเข้ามาจำหน่ายภายในประเทศต้องได้รับการรับรองในมาตรฐานดังกล่าวด้วย (ชูชัย สมิทธิไกร, 2548: 3)

ความเปลี่ยนแปลงดังกล่าวได้ส่งผลกระทบทางลบต่อองค์การธุรกิจจำนวนไม่น้อย เนื่องจากไม่อาจปรับตัวเข้ากับความเสี่ยงเปลี่ยนแปลงได้อย่างทันทั่วทั้งที่และทำให้การจัดการทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรประสบปัญหาหลายประการ เช่น พนักงานขาดความรู้และ ทักษะที่ทันสมัย เป็นต้น เมื่อพิจารณาถึงสภาพการณ์ต่างๆ ดังกล่าวข้างต้น จึงเห็นได้อย่างชัดเจนว่าองค์กรต่างๆ โดยเฉพาะในภาคเอกชน ต้องทบทวนกลยุทธ์ต่างๆ ในการบริหารทรัพยากรบุคคล เพื่อให้มีความสามารถในการแข่งขันกับผู้อื่น ทั้งในระดับประเทศและระดับโลก (Dychtwald, Erickson & Morison, 2006: 9-10)

ในระบบการบริหารทรัพยากรมนุษย์ การฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรเป็นกระบวนการที่สำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร ดังปรากฏว่าสภาพพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติได้เสนอแนะว่า ควรจะได้เร่งรัดให้มีการจัดวางระบบบริหารจัดการและการประสานงานเกี่ยวกับการฝึกอบรมและพัฒนาฝีมือแรงงาน เพื่อเตรียมกำลังคนให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีในกระบวนการผลิต นอกจากนี้ ยังควรส่งเสริมให้สถาบันการฝึกอบรมทั้งของรัฐและเอกชน จัดการฝึกอบรมทักษะในด้านการบริหารจัดการที่เกี่ยวกับการบริหารบุคลากร การเงิน การตลาดและการจัดการองค์การทางธุรกิจ รวมทั้งทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

จากที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่าความเปลี่ยนแปลงและแนวโน้มของสังคมไทยในอนาคตได้ทำให้การฝึกอบรมบุคลากรมีความสำคัญอย่างยิ่งยวดต่อความเจริญก้าวหน้าของประเทศ ขององค์กร ตลอดจนมีความสำคัญต่อตัวบุคลากรเอง รัฐบาลจึงได้ออกพระราชบัญญัติส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ. 2545 ขึ้นมา “เพื่อให้นายจ้างหรือสถานประกอบการมีส่วนร่วมในการพัฒนาฝีมือแรงงานมากขึ้น และเพื่อให้ผู้ประกอบการซึ่งเป็นนายจ้างจัดให้ลูกจ้างได้ฝึกอบรมพัฒนาฝีมือแรงงานเพิ่มเติมในสาขาอาชีพที่ลูกจ้างปฏิบัติงานอยู่ตามปกติ เพื่อให้ลูกจ้างได้มีความรู้ความสามารถและทักษะในสาขาอาชีพนั้นสูงขึ้น” (มาตรา 5, พ.ร.บ. ส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ. 2545)

ในมาตรา 33 ของพระราชบัญญัตินี้ได้กล่าว ยังได้กำหนดให้สถานประกอบการที่จัดให้มีการฝึกอบรมฝีมือแรงงานได้รับสิทธิที่จะได้รับการยกเว้นภาษีเงินได้เป็นกรณีพิเศษ ร้อยละ 200 ของค่าใช้จ่ายที่ได้ใช้ไปในการจัดให้มีการฝึกอบรมฝีมือแรงงาน (พระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยการยกเว้นรัษฎากร ฉบับที่ 437 วันที่ 15 ตุลาคม 2548)

องค์กรเอกชนต่าง ๆ ได้ให้ความสำคัญเป็นอย่างมาก ต่อการฝึกอบรมบุคลากร การฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรในองค์กร จึงเป็นสิ่งที่ต้องกระทำอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ เพื่อให้บุคลากรมีสมรรถนะ (Competency) ตามวิสัยทัศน์ขององค์กร หากบุคลากรมีสมรรถนะ ซึ่งได้แก่ความรู้ ทักษะ ความสามารถและคุณลักษณะต่างๆ ที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานแล้ว การดำเนินงานต่างๆ ก็สามารถเป็นไปอย่างราบรื่น ในทางตรงกันข้าม การดำเนินงานขององค์กรจะประสบกับอุปสรรคต่างๆ หากบุคลากรเหล่านั้นขาดความพร้อมในการปฏิบัติงานซึ่งสอดคล้องกับ Philip Darling (1993) ที่ได้กล่าวไว้ใน Training for Profit, A guide to the integration of training in an organization's Success ว่า ผลต่างของผลกำไรหรือผลประโยชน์ที่องค์กรจะได้รับจะเท่ากับผลต่างของผลการปฏิบัติงานของพนักงานและจะเท่ากับผลต่างของสมรรถนะของพนักงานในองค์กรซึ่งนั่นก็คือผลต่างของการฝึกอบรมนั่นเอง (Profit Gap = Performance Gap = Skill Gap = Training Gap) ดังนั้น การจัดการด้านการฝึกอบรมและการพัฒนาบุคลากรจึงเป็นสิ่งที่จำเป็นต้องมีการวางแผนและการดำเนินการอย่างรอบคอบ และผู้ทำหน้าที่ด้านการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรขององค์กรก็จำเป็นต้องมีความรู้ความเชี่ยวชาญในการจัดการและดำเนินการอย่างแท้จริงด้วย (ชูชัย สมितिไกร, 2548) ทั้งหมดที่กล่าวมานี้เป็นบทบาทหน้าที่ของผู้จัดการฝึกอบรม ซึ่งผู้จัดการฝึกอบรมนี้เองที่มีผลโดยตรงต่อการปรับปรุงผลการปฏิบัติงาน (Performance Improvement) ขององค์กร (Rothwell, 1996: 215) ทั้งนี้เพราะ “กลยุทธ์และการดำเนินการฝึกอบรมที่มีประสิทธิภาพอย่างแท้จริงนั้น จะต้องเป็นการฝึกอบรมที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการที่แท้จริงขององค์กรได้พร้อมๆ กับสามารถตอบสนองความต้องการของพนักงานแต่ละคน (Blanchard and Thacker, 2004: 11) ผู้ดำรงตำแหน่งผู้จัดการฝึกอบรมในปัจจุบันจึงต้องแสดงความรับผิดชอบอย่างชัดเจนต่อพันธกิจ

ดังกล่าวซึ่งส่งผลต่อการปรับปรุงผลการปฏิบัติงาน (Strong Commitment to Performance Improvement) ของพนักงานและเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ทุกหน่วยงานกำหนด

ด้วยความตระหนักในสำคัญในการพัฒนาผู้จัดการฝึกอบรม คณะกรรมการมาตรฐานการฝึกอบรม การปฏิบัติงานและการสอนนานาชาติ (International Board of Standards for Training Performance and Instruction -- IBSTPI) ของประเทศสหรัฐอเมริกาและสมาคมพันธมิตรที่ร่วมกันกำหนดมาตรฐานสมรรถนะของผู้จัดการฝึกอบรมจากภูมิภาคเอเชีย-แปซิฟิก อเมริกา อเมริกากลาง อเมริกาใต้ แคนาดา ยุโรป ตะวันออกกลาง และแอฟริกา ได้ยอมรับมาตรฐานสมรรถนะของผู้จัดการฝึกอบรม (Training Manager Competency Standard) ว่ามี 4 มิติ (Domains) ซึ่งแบ่งออกเป็นหมวดใหญ่ๆ ได้ 4 หมวด (Foxon, et al., 2003: 47-51) ประกอบด้วย 14 สมรรถนะ คือ 1) การสื่อสารความเข้าใจได้อย่างมีประสิทธิภาพทั้งในด้านการเขียน การพูดและการนำเสนอ 2) การปรับตัวให้สอดคล้องกับมาตรฐานจริยธรรมและนิதธรรมขององค์กร 3) การดำรงรักษาไว้ซึ่งเครือข่ายความผูกพันที่ดีเพื่อสนับสนุนบทบาทหน้าที่ในการฝึกอบรมและการปฏิบัติงาน 4) การปรับปรุงและการเพิ่มเติมความรู้ ความเข้าใจในมาตรฐานวิชาชีพและธุรกิจที่เป็นปัจ- จุบัน 5) การพัฒนาและติดตามแผนกลยุทธ์ 6) การใช้ผลการวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงานเพื่อการปรับปรุงองค์กร 7) การวางแผนและส่งเสริมการเปลี่ยนแปลงในองค์กร 8) การตรวจสอบการประยุกต์ใช้หลักการออกแบบหลักสูตรการสอนและการฝึกอบรม 9) การใช้เทคโนโลยีเพื่ออำนวยความสะดวกในการฝึกอบรม 10) การประเมินกิจกรรมการฝึกอบรมและผลการปฏิบัติงาน 11) การประยุกต์ใช้ทักษะการเป็นผู้นำในงานฝึกอบรม 12) การประยุกต์ใช้ทักษะการบริหารจัดการในงานฝึกอบรม 13) การประยุกต์ใช้ทักษะทางธุรกิจในการฝึกอบรม และ 14) การนำมาตรการจัดการความรู้มาใช้

ในต่างประเทศทั่วโลกต่างก็เป็นสมาชิกของสมาคม ASTD (American Society for Training and Development) และสมาคม IBSTPI (International Broad of Standard for Training, Performance and Instruction) ได้จัดทำรายการจัดทํารายการสมรรถนะมาตรฐานของผู้จัดการฝึกอบรม (Standard List of Training Manager's Competencies) ในขณะที่ในประเทศไทยได้มีค้นหาสมรรถนะของผู้จัดการฝึกอบรมในปี 2552 ผลการวิจัยของ จิตติวรรณ สิ้นธุ์นอก (2552) พบว่า สมรรถนะที่จำเป็นของผู้จัดการฝึกอบรม มีดังนี้ (1) สมรรถนะด้านความรู้ ประกอบด้วย 1.1) บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของผู้จัดการฝึกอบรม 1.2) การกำหนดความจำเป็นในการฝึกอบรม 1.3) การออกแบบหลักสูตรฝึกอบรม 1.4) ทฤษฎีการเรียนรู้และจิต (Style) ในการเรียนรู้ของมนุษย์ 1.5) นโยบายและกระบวนการวิธี (Procedure) ฝึกอบรมและพัฒนา 1.6) ระบบการบริหารงานฝึกอบรม 1.7) การสร้างและพัฒนาทีมงาน 1.8) ภารกิจ เป้าหมาย และบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานต่างๆ ในองค์กร 1.9) หลักการฝึกอบรมและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และ 1.10) การจัดการความรู้และการองค์กรแห่งการเรียนรู้ (2) สมรรถนะด้านทักษะ ประกอบด้วย 2.1) การสื่อสารความเข้าใจทั้งโดยการพูดและการเขียน 2.2) การจัดองค์การและการประสานงาน 2.3) การวางแผน กระจายงาน และมอบหมายงาน 2.4) การลำดับความเร่งด่วนของงาน 2.5) การสำรวจหาความจำเป็นในการฝึกอบรม 2.6) การออกแบบหลักสูตรฝึกอบรม 2.7) การจัดทำรายละเอียดโครงการฝึกอบรม 2.8) การพูดในที่ชุมนุมชน 2.9) การบริหารโครงการฝึกอบรม 2.10) การคิดเชิงกลยุทธ์ และ 2.11) การจัดการความรู้และองค์ การการเรียนรู้ (3) สมรรถนะด้านแนวคิดส่วนบุคคล ประกอบด้วย 3.1) มีคุณธรรมและจริยธรรม 3.2) รักษาพันธะสัญญา 3.3) มีความซื่อสัตย์สุจริต 3.4) มองโลกในแง่ดี 3.5) มีความจริงใจ และ 3.6) ปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดี (4) สมรรถนะด้านลักษณะนิสัย ประกอบด้วย 4.1) เป็นผู้ใฝ่รู้และรอบรู้ 4.2) มีความน่าเชื่อถือศรัทธา 4.3) มีอารมณ์ขัน และ 4.4) เป็นคนช่างสังเกต (5) สมรรถนะด้านแรงจูงใจ

ประกอบด้วย 5.1) มีความคิดริเริ่ม 5.2) จูงใจผู้อื่นได้ดี 5.3) มีพลังจูงใจตัวเองสูง 5.4) มีพลังความมุ่งมั่น 5.5) ปรับตัวได้ดี 5.6) มีความเป็นมืออาชีพ 5.7) มีพลวัตอยู่เสมอ 5.8) มีความกระตือรือร้น 5.9) พร้อมที่จะเริ่มต้นสิ่งใหม่ๆ และ 5.10) มีจิตวิญญาณของผู้ให้บริการ

ในปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและกำลังก้าวเข้าสู่การเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ในเร็ววัน จากสภาพปัญหาที่กล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจจะศึกษาว่า สมรรถนะของผู้จัดการฝึกอบรม (Training Manager Competency) ที่ได้กำหนดมาตรฐานและ สมรรถนะที่จำเป็นของผู้จัดการฝึกอบรมที่เหมาะสมสำหรับองค์การเอกชนในประเทศไทยในการก้าวเข้าสู่การเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนจะเป็นเช่นไร ทั้งนี้เพราะหากผู้จัดการฝึกอบรมขององค์การภาคเอกชนในประเทศไทยมีสมรรถนะระดับมืออาชีพเพิ่มขึ้นได้มากเพียงใด ผลผลิตอันเกิดจากผลการปฏิบัติงานอันเป็นผลมาจากสมรรถนะของบุคลากรในภาคเอกชนที่เพิ่มขึ้นนั้น นอกจากจะยกระดับสมรรถภาพของธุรกิจเอกชนของประเทศไทยแล้ว ยังส่งผลให้เงินที่ภาครัฐได้รับการลดหย่อนภาษีให้แก่หน่วยงานธุรกิจเอกชนที่ดำเนินการฝึกอบรม จะได้มีส่วนอย่างแท้จริงในการพัฒนาทรัพยากรบุคคลในภาคธุรกิจเอกชนในประเทศไทย

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาสมรรถนะที่จำเป็นในยุคประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนของผู้จัดการฝึกอบรมสำหรับองค์การเอกชนในประเทศไทย

ทบทวนวรรณกรรม

ความหมายของสมรรถนะ

นักวิชาการ ได้ให้ความหมายของสมรรถนะ (Competency) ไว้ดังต่อไปนี้

Rylatt และ Lohan (1995: 47) ที่ได้อธิบายไว้ว่า สมรรถนะ (Competency) หมายถึง ทักษะ ความรู้ ทักษะคติ ความสามารถหรือพฤติกรรมของบุคลากรที่จำเป็นในการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้ผลลัพธ์ที่ได้จากการทำงานสูงสุด ตามมาตรฐานที่องค์การได้กำหนดไว้ นอกจากนั้นสมรรถนะยังเป็นบุคลิกลักษณะของบุคคลที่เป็นรากฐานของการปฏิบัติงานที่ประสบความสำเร็จ Dubois (2000: 45) และเป็นแนวคิดที่กว้างอันหนึ่งซึ่งคนสามารถถ่ายทอด ถ่ายเท หรือเคลื่อนย้ายทักษะและความรู้ ไปสู่สถานการณ์ใหม่ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ซึ่งแนวคิดดังกล่าวมีอยู่ทั่วไปภายในองค์การ การวางแผนงาน การเปลี่ยนแปลงใหม่ๆ ตลอดจนกิจกรรมที่ไม่ใช่งานประจำทั่วไป และยังหมายรวมถึงคุณภาพของการมีประสิทธิภาพของบุคคลที่ถูกค้นหาในสถานที่ทำงาน ที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับพนักงาน ผู้จัดการ และลูกค้า เป็นคุณลักษณะที่โดดเด่นของบุคคลในอันที่จะทำให้สามารถสร้างผลการปฏิบัติที่ดีเยี่ยมในงานที่รับผิดชอบภายใต้บทบาทหน้าที่และสภาพการทำงานที่กำหนด ซึ่งคุณลักษณะดังกล่าวอาจเรียกรวมกันว่า “อุปนิสัย” (Attribute) ที่ประกอบด้วยความรู้ ทักษะ พรสวรรค์ บทบาททางสังคม ภาพลักษณ์และแรงจูงใจ ซึ่งอุปนิสัยดังกล่าวจะเป็นตัวกระตุ้นพฤติกรรมอันจะเป็นการแสดงออกของตัวสมรรถนะที่วัดได้ Sherman และ Ganesh (2004: 11) ซึ่งเป็นเป้าหมายหรือ จุดมุ่งหมายที่สำคัญของการฝึกอบรมและพัฒนา โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ความรู้และทักษะจะเป็นสิ่งที่สำคัญมากที่สุด และสามารถฝึกอบรมและพัฒนาง่ายกว่าการสร้างหรือปลูกฝังค่านิยม อย่างไรก็ตามถึงแม้ว่าค่านิยม หรือทัศนคติจะทำการปลูกฝังขึ้นได้ยากกว่าการฝึกอบรมความรู้และทักษะ แต่ทั้งหมดก็เป็นพื้นฐานของการเพิ่มพูนและพัฒนาสมรรถนะ (O'Hagan, 1996: 4)

ความหมายของสมรรถนะที่กล่าวมาข้างต้น ยังมีนักวิชาการที่ให้ความหมายที่สอดคล้องกัน คือ Delahaye (2005: 136) กล่าวว่า “สมรรถนะ” (Competencies) มีลักษณะ คล้ายวัตถุประสงค์ในการเรียนรู้เชิงพฤติกรรม (Learning Objectives) เพียงแต่ต้องครอบคลุมถึงทักษะ ความรู้ ความสามารถ และทัศนคติ ตลอดจนสามารถจะตรวจวัดสมรรถนะได้โดยการสังเกตการปฏิบัติจริงหลายๆ ครั้งในสภาพแวดล้อมของการทำงาน สมรรถนะอาจหมายรวมถึง แรงจูงใจ คุณลักษณะพิเศษ แนวคิดของบุคคล ทัศนคติหรือค่านิยม ความรู้ ความเข้าใจในเนื้อหาของเรื่องที่จะปฏิบัติ หรือความฉลาด ตลอดจนทักษะทางพฤติกรรมต่างๆ เป็นลักษณะนิสัยของบุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรงกับประสิทธิภาพของงานหรือการสร้างผลงานที่โดดเด่น ซึ่งจะสังเกตได้จากความสามารถที่แตกต่างที่จะทำให้งานประสบความสำเร็จได้เกินกว่าคนปกติ และเป็นคุณลักษณะเฉพาะของปัจเจกชนที่มีความสัมพันธ์บางประการกับเกณฑ์ประสิทธิภาพ และ/หรือผลการปฏิบัติงานยอดเยี่ยมในงานหรือปฏิบัติการนั้นๆ ทั้งนี้คุณลักษณะเฉพาะมีความลึกลงไปว่าสมรรถนะ (Competency) เป็นส่วนหนึ่งที่ฝังลึกอยู่ในบุคลิกภาพของบุคคลและจะสามารถทำนายพฤติกรรมและทักษะได้อย่างหลากหลาย (Spencer & Spencer, 1993: 10)

เมื่อประมวลความหมายทั้งหลายเข้าด้วยกันในงานวิจัยนี้ ขอสรุปคำจำกัดความว่า “สมรรถนะ” คือ ความรู้ ทักษะ คุณลักษณะเฉพาะ แนวคิดส่วนบุคคลและแรงจูงใจที่รวมกันอยู่ในตัวบุคคลในอันที่จะทำให้บุคคลนั้นสามารถปฏิบัติงานที่รับผิดชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมายได้ตามมาตรฐานที่องค์กรคาดหวัง

กระบวนการวิเคราะห์หาสมรรถนะ

Spencer และ Spencer (1993: 94–106) ได้อธิบายกระบวนการการวิเคราะห์หาสมรรถนะ ว่าประกอบด้วยขั้นตอนทั้งหมด 6 ขั้นตอนดังต่อไปนี้ (1) การกำหนดเกณฑ์การวัดการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิผล (Define Performance Effectiveness Criteria) (2) การระบุเกณฑ์ตัวอย่าง (Identify a Criterion Sample) (3) การเก็บรวบรวมข้อมูล (Collect Data) (4) การวิเคราะห์ข้อมูลและพัฒนาโมเดลสมรรถนะ (Analyze Data and Development Competency Model) (5) การวัดความถูกต้องของโมเดลชี้วัดความสามารถ (Validate Competency Model) และ (6) การประยุกต์ใช้โมเดลสมรรถนะ (Prepare Application of the Competency Model)

นอกเหนือจากแนวความคิดที่ได้กล่าวมาแล้ว Kandola และ Pearn (1992: 38-46) ได้อธิบายถึงวิธีการวิเคราะห์หาสมรรถนะว่ามีวิธีการต่างๆ ดังต่อไปนี้ คือ (1) Observation การสังเกตทั้งแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ เป็นวิธีการหนึ่งเพื่อให้ได้ข้อมูลทางด้านพฤติกรรมของบุคคล โดยใช้เปรียบเทียบพฤติกรรมการปฏิบัติงานของผู้ที่มีผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพและไม่มีประสิทธิภาพ (2) Diaries เป็นการบันทึกสิ่งที่ปฏิบัติในแต่ละวัน ข้อเสนอแนะในการทำงาน โดยพนักงานเจ้าของงาน ซึ่งวิธีการนี้เน้นไปที่ลักษณะงานมากกว่าพฤติกรรมในการทำงาน (3) Interviews การสัมภาษณ์เป็นวิธีการที่ใช้บ่อยในการเก็บข้อมูลโดยผู้ให้สัมภาษณ์อาจเป็นพนักงานเจ้าของงาน หรือเป็นผู้เกี่ยวข้องก็ได้ โดยผลจากการสัมภาษณ์สามารถนำมาวิเคราะห์เชิงสถิติ (4) Critical Incident Technique เป็นวิธีการที่มีความยืดหยุ่นสูงมาก ซึ่งมีขั้นตอนในการเก็บข้อมูล คือ พนักงานผู้บังคับบัญชาหรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง ต้องระบุปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงานว่าอะไรคือสาเหตุของปัญหา พนักงานมีวิธีแก้ปัญหาอย่างไร พร้อมทั้งระบุข้อมูลด้านสถานที่และเวลา โดยกระบวนการเหล่านี้จะวนเวียนไปเรื่อยๆ จนกว่าผู้ให้สัมภาษณ์จะนึกปัญหาใหม่ไม่ได้อีก ก็จะได้ข้อมูลที่สะท้อนถึงพฤติกรรมที่ดีและไม่ดีในแต่ละสถานการณ์ ซึ่ง

สามารถนำพฤติกรรมเหล่านั้น มาจัดทำเป็นรายการเพื่อนำกลับไปให้กลุ่มตัวอย่างเรียงลำดับ เพื่อจัดทำเกณฑ์สำหรับการปฏิบัติงาน ข้อดี ข้อผิดพลาดที่จะเกิดขึ้น และ (5) Repertory Grid เป็นวิธีการที่มุ่งไปที่พฤติกรรมและทักษะที่แตกต่างกันระหว่างพนักงานที่มีผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพและไม่มีประสิทธิภาพ ซึ่งใช้การสัมภาษณ์ผู้บังคับบัญชาหรือผู้จัดการ โดยให้ผู้จัดการเขียนชื่อหรือตัวอักษรย่อของผู้ใต้บังคับบัญชา ลงแผ่นกระดาษ โดยแยก 1 คนต่อกระดาษ 1 ใบ แบ่งกระดาษออกเป็น 2 กอง กองหนึ่งสำหรับผู้ปฏิบัติงานได้ดี อีกกองหนึ่งสำหรับผู้ปฏิบัติงานไม่ดี ผู้จัดการหยิบกระดาษขึ้นมาจากทั้ง 2 กอง กองละ 1 ใบ โดยผู้สัมภาษณ์จะถามว่า 2 คนนี้มีพฤติกรรมอะไรที่ตรงกัน และมีพฤติกรรมอะไรที่ต่างกันบ้าง อะไรเป็นสัญลักษณ์ที่บ่งบอกว่าพฤติกรรมใดทำให้เกิดการปฏิบัติงานที่ดี แล้วบันทึกพฤติกรรมนั้นไว้เริ่มกระบวนการเข้าไปอีกเรื่อยๆ จนกว่าจะหมดประเด็น ซึ่งการประเมินขีดความสามารถด้วยเทคนิค Repertory Grid จะอยู่ภายในกรอบแนวคิดระหว่างองค์ประกอบของงานกับโครงสร้างส่วนบุคคล ที่นำมาเปรียบเทียบกับในตาราง ซึ่งวิธีการนี้จะได้ผลเมื่อใช้ร่วมกับข้อมูลด้านอื่นที่ใช้ในการกำหนดตัวชี้วัดพฤติกรรมของสมรรถนะในการปฏิบัติงาน

ประโยชน์ของสมรรถนะ

Rylatt และ Lohan (1995: 56–58) ได้กล่าวถึงประโยชน์ของสมรรถนะว่ามีประโยชน์ทั้งต่อระดับบุคคล ระดับองค์กร และระดับประเทศ ดังนี้

(1) ประโยชน์ของสมรรถนะที่มีต่อพนักงาน ได้แก่ 1.1) มีความชัดเจนในเรื่องลำดับของการเรียนรู้ การถ่ายทอดทักษะ ค่านิยมในการตระหนักถึงศักยภาพในการก้าวหน้าในอาชีพ 1.2) ใช้เป็นมาตรฐานในการรับรองผลการฝึกอบรม 1.3) มีการกำหนดเป้าหมายเพื่อใช้เป็นมาตรฐานความก้าวหน้าในอาชีพของบุคคลในองค์กร 1.4) ใช้ในการกำหนดสมรรถนะที่คาดหวังในแต่ละอุตสาหกรรม 1.5) ใช้ในการเพิ่มพูนทักษะ 1.6) องค์กรที่ยึดหลักการใช้ประโยชน์จากสมรรถนะ แสดงให้เห็นว่าองค์กรนั้นมีทัศนคติและค่านิยมที่ชัดเจนต่อการเรียนรู้และความก้าวหน้าในอาชีพ 1.7) ช่วยทำให้ทาง เลือกในการเปลี่ยนอาชีพนั้นชัดเจนมากยิ่งขึ้น โดยผู้ที่ต้องการเปลี่ยนอาชีพใหม่ จะสามารถเปรียบเทียบระหว่างสมรรถนะที่มีอยู่กับสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับอาชีพใหม่ 1.8) มีการประเมินวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น และให้ข้อมูลย้อนกลับที่ชัดเจนตามสมรรถนะที่กำหนดไว้เป็นมาตรฐาน และเป็นการเตรียมการกระตุ้นหรือจูงใจให้พนักงานพยายามฝึกฝนตนเองให้เข้ากับมาตรฐานสากล และ 1.9) เพิ่มความสามารถให้กับพนักงานในการที่จะถ่ายทอดทักษะ และฝึกให้เป็นทักษะที่เป็นไปตามมาตรฐานของตลาด

(2) ประโยชน์ของสมรรถนะที่มีต่อองค์กร ได้แก่ 2.1) องค์กรสามารถกำหนดสมรรถนะที่ตรงกับความต้องการขององค์กรได้และพัฒนาสมรรถนะที่มีอยู่ไปสู่สมรรถนะที่องค์กรต้องการได้ 2.2) ช่วยพัฒนาประสิทธิภาพในการสรรหาพนักงานเข้าทำงาน โดยการเปรียบเทียบสมรรถนะของผู้สมัครกับสมรรถนะที่องค์กรต้องการ 2.3) ทำให้องค์กรสามารถจัดการฝึกอบรมด้านทักษะให้กับพนักงานในส่วนที่ขาดได้ตรงกับความต้องการขององค์กร 2.4) ทำให้การฝึกอบรมเกิดความคุ้มค่า เพราะตรงกับความต้องการขององค์กร 2.5) ทำให้ผู้มีหน้าที่ตัดสินใจ มีความเชื่อมั่นว่าสามารถคัดเลือกพนักงานเข้ารับการฝึกอบรมได้ตรงกับความต้องการ เพื่อให้เกิดทักษะความชำนาญที่แท้จริง 2.6) ช่วยในการประเมินผลการเรียนรู้และผลลัพธ์ที่ได้จากการฝึกอบรม 2.7) ช่วยในการติดต่อสื่อสารในเรื่องของทักษะความรู้ความสามารถของพนักงานที่องค์กรต้องการได้ชัดเจนมากขึ้น 2.8) ช่วยให้

พนักงานมีความสามารถในการถ่ายทอดทักษะมากขึ้น และมีการปรับตัวได้ หากมีสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง และ 2.9) มีความสะดวกและง่ายต่อการเปลี่ยนแปลง โดยการกำหนดสมรรถนะที่ต้องการเปลี่ยนแปลงโดยตรง

(3) ประโยชน์ของสมรรถนะที่มีต่ออุตสาหกรรม ได้แก่ 3.1) สามารถกำหนดและระบุถึงทักษะที่จำเป็น และตรงกับความต้องการของงานด้านอุตสาหกรรมได้ดียิ่งขึ้น 3.2) ช่วยเชื่อมโยงการจัดการฝึกอบรมในภาครัฐและภาคอุตสาหกรรม 3.3) สร้างความเข้าใจร่วมกันในการนำสมรรถนะมาใช้ในการรับรองมาตรฐาน 3.4) ช่วยสร้างความมั่นใจว่าความต้องการของอุตสาหกรรมตรงกับมาตรฐานอุตสาหกรรมในระดับสากล 3.5) ลดความซ้ำซ้อนที่เกิดจากการฝึกอบรม 3.6) เพิ่มความรับผิดชอบในการศึกษาและการฝึกอบรม และ 3.7) ช่วยส่งเสริมให้มีการพัฒนาทักษะเพื่อประโยชน์ในอนาคต

(4) ประโยชน์ของสมรรถนะที่มีต่อเศรษฐกิจระดับประเทศ ได้แก่ 4.1) ทำให้มีการพัฒนารูปแบบของสมรรถนะที่สามารถแข่งขันได้ในตลาดโลก 4.2) เป็นการส่งเสริมให้มีการลงทุนภาค อุตสาหกรรมในระดับสากลโดยให้พิจารณาจากแรงงานที่มีทักษะเป็นสำคัญ 4.3) ช่วยให้เกิดความคุ้มค่าในการจัดการศึกษาและการฝึกอบรมให้กับพนักงานได้ถูกต้อง และตรงกับความต้องการ 4.4) ตระหนักถึงความเกี่ยวข้องของสมรรถนะระหว่างบุคคลกับภาคอุตสาหกรรม 4.5) เป็นการประเมินในระดับประเทศ เมื่อเทียบกับความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับมาตรฐานสากลในปัจจุบัน และ 4.6) ส่งเสริมให้บุคคลได้รับรู้ถึงสมรรถนะที่อุตสาหกรรมต้องการอย่างเท่าเทียมกัน โดยมีการจัดลำดับของการเรียนรู้เทียบกับมาตรฐานที่กำหนดไว้

สมรรถนะนั้นเป็นการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานที่เน้นด้านความรู้ ทักษะ ความสามารถ ทักษะคิดที่ติดต่อการทำงาน เพื่อใช้ในการเปรียบเทียบระหว่างสมรรถนะที่พนักงานมีอยู่กับสมรรถนะที่องค์กรต้องการ ซึ่งเป็นการกระตุ้นให้พนักงานมีโอกาสในการพัฒนาตนเองให้มีความพร้อมในการรับผิดชอบในงานที่สูงขึ้น ในขณะเดียวกันองค์กรก็จะได้รับประโยชน์จากการทำงานที่พนักงานทำงานอย่างเต็มศักยภาพ

สมรรถนะของผู้จัดการฝึกอบรม

ASTD ได้นำเสนอว่าสมรรถนะของผู้จัดการฝึกอบรม (<http://www.astd.org/content/research/competency/competencyStudy.htm>) แบ่งออกได้ดังนี้ คือ

(1) สมรรถนะพื้นฐาน (Foundation Competencies) ประกอบด้วย 1.1) สมรรถนะด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal) ได้แก่ ความสามารถในการสร้างความเชื่อถือนศรัทธาให้แก่ทีมงานและผู้ให้บริการ (Building Trust) ความสามารถในการสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Communication Effectively) ผู้มีส่วนได้เสียที่มีอิทธิพล (Influencing Stakeholders) ความสามารถในการขยายความเข้าใจในระดับต่างๆ (Leveraging Diversity) ความสามารถในการสร้างเครือข่ายและการมีส่วนร่วม (Networking and Partnering) 1.2) สมรรถนะด้านธุรกิจและการจัดการ (Business/Management) ได้แก่ ความสามารถในการวิเคราะห์ความต้องการและการนำเสนอทางเลือก (Analyzing Needs and Proposing Solutions) ความสามารถในการประยุกต์ใช้ทักษะทางธุรกิจ (Applying Business Skills) ความสามารถในการผลักดันให้ประสบความสำเร็จ (Driving Results) ความสามารถในการวางแผนและนำไปสู่การปฏิบัติ (Planning and Implementing Assignments) ความสามารถในการคิดเชิงกลยุทธ์ (Thinking Strategically) และ 1.3) Personal ได้แก่ ความสามารถในการแสดงให้เห็นถึงการนำมาปรับใช้ (Demonstrating Adaptability) ความสามารถในการเป็นแบบอย่างในการพัฒนาตนเอง (Modeling Personal Development)

(2) ความสามารถเฉพาะตำแหน่ง (Functional Competency) ประกอบด้วย 2.1) มีความสามารถในการวางแผนอาชีพและการจัดการผู้มีความสามารถพิเศษ (Career Planning and Talent Management) 2.2) มีความสามารถในการเป็นผู้สนับสนุนส่งเสริม (Coach) 2.3) มีความสามารถในการดำเนินการฝึกอบรม (Delivering Training) 2.4) มีความสามารถในการออกแบบการเรียนรู้ (Designing Learning) 2.5) มีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลงองค์การ (Facilitating Organization Change) 2.6) มีความสามารถในการส่งเสริมการปรับปรุงผลการปฏิบัติงาน (Improving Human Performance) 2.7) มีความสามารถในการจัดการความรู้ในองค์การ (Managing Organization Knowledge) 2.8) มีความสามารถในการจัดการการเรียนรู้ (Managing the Learning Function) และ 2.9) มีความสามารถในการวัดและประเมินผล (Measuring and Evaluating)

วิธีการดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยในลักษณะของการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยทำการศึกษาสมรรถนะที่จำเป็นของผู้จัดการฝึกอบรมสำหรับองค์กรเอกชนในประเทศไทยในบริบทประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน โดยการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสมรรถนะของผู้จัดการฝึกอบรมจากต่างประเทศ แล้วนำมาวิเคราะห์และสังเคราะห์ จากนั้นได้สอบถามผู้เชี่ยวชาญโดยใช้เทคนิคเดลฟาย โดยมีผู้เชี่ยวชาญจำนวน 18 คน ทำการเก็บข้อมูลสามรอบ โดยรอบที่ 1 เป็นการสัมภาษณ์แบบปลายเปิด จากนั้นจึงนำข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญในรอบที่ 1 มาสร้างแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับในรอบที่ 2 เพื่อให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาจัดลำดับความสำคัญของข้อคำถามแต่ละข้อ จากนั้นได้นำข้อมูล มาทำการวิเคราะห์หาค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ แต่ละข้อคำถามในการสร้างแบบสอบถามในรอบที่ 3 โดยรายงานค่ามัธยฐานและค่าพิสัยระหว่างควอไทล์และตำแหน่งของผู้เชี่ยวชาญแต่ละท่านที่ตอบในรอบที่ 2 ให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณายืนยันคำตอบอีกครั้ง หลังจากนั้นนำข้อมูล มาทำการวิเคราะห์หวัข้อที่มีระดับความจำเป็นมากที่สุดและมีความสอดคล้อง เพื่อกำหนดสมรรถนะที่จำเป็นของผู้จัดการฝึกอบรมสำหรับองค์กรเอกชนในประเทศไทยในบริบทประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

ผลการวิจัย

ผลการศึกษาพบว่าสมรรถนะที่จำเป็นของผู้จัดการฝึกอบรมสำหรับองค์การเอกชนในประเทศไทยในบริบทประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ที่ผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกันประกอบด้วยสมรรถนะ 5 ด้านคือ ด้านความรู้และความเข้าใจ ด้านทักษะ ด้านแนวคิดส่วนบุคคล ด้านลักษณะนิสัย และด้านพลังจิตใจ โดยด้านที่หนึ่ง คือ ด้านความรู้ความเข้าใจ ประกอบไปด้วยความรู้ความเข้าใจในการกิจ เป้าหมาย และบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานต่างๆ ในองค์กร หลักการฝึกอบรมและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ทฤษฎีการเรียนรู้และจริต (Style) ในการเรียนรู้ของมนุษย์ นโยบายและกระบวนการวิธีในการฝึกอบรมและพัฒนา การกำหนดความจำเป็นในการฝึกอบรม การออกแบบหลักสูตรฝึกอบรม เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผลและติดตามผลการฝึกอบรม ระบบการบริหารงานฝึกอบรม บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของผู้จัดการฝึกอบรม และความรู้ในภาษาอังกฤษและหรือภาษาที่สาม ด้านที่สอง คือด้านทักษะ ประกอบไปด้วยทักษะ การสื่อความเข้าใจทั้งโดยการพูดและการเขียน การสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษและหรือภาษาที่สาม การสำรวจหาความจำเป็นในการฝึกอบรม การออกแบบหลักสูตรฝึกอบรม การบริหารโครงการฝึกอบรม การให้คำปรึกษา การเป็นผู้สนับสนุน (Coach) และการเป็นครูพี่เลี้ยง ด้านที่สาม คือแนวคิดส่วนบุคคล ประกอบไปด้วย มีคุณธรรมจริยธรรม รักษาพันธสัญญา มีวิสัยทัศน์ มีความซื่อสัตย์สุจริต ปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดี ด้านที่สี่ คือลักษณะนิสัย ประกอบไปด้วยมี เป็นผู้ใฝ่รู้และรอบรู้ มีความน่าเชื่อถือ

ศรัทธา ด้านที่ห้า คือพลังใจ ประกอบไปด้วย มีความคิดริเริ่ม จูงใจผู้อื่นได้ดี มีพลังใจตัวเองและมีความมุ่งมั่นสูง มีความเป็นมืออาชีพ และมีจิตวิญญาณของผู้ให้บริการ

อภิปรายผล

การทำการวิจัยตามกระบวนการที่กำหนด เพื่อตอบวัตถุประสงค์ในการวิจัย สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้



ภาพ 1: ความสัมพันธ์ของสมรรถนะ 28 สมรรถนะที่พบจากการวิจัย

จากสมรรถนะที่ศึกษา พบว่า สามารถนำมาอภิปรายผลในมิติต่างๆ ดังนี้

ความสัมพันธ์กับผลการศึกษาวิจัยอื่นๆ การศึกษาสมรรถนะที่จำเป็นของผู้จัดการฝึกอบรมจากการทำเทคนิคเดลฟายในครั้งนี้ พบว่า ผู้จัดการฝึกอบรมจะต้องมีสมรรถนะที่จำเป็น 5 ด้าน ประกอบด้วย ความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) อัตมโนทัศน์ (Self Concept) ลักษณะนิสัย (Traits) และแรงจูงใจ (Motive) จึงจะมีความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ในการเป็นผู้จัดการฝึกอบรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับ Ganesh (2004: 11) ที่ได้กล่าวว่า สมรรถนะ (Competency) คือ คุณลักษณะที่โดดเด่นของบุคคลในอันที่จะทำให้สามารถสร้างผลการปฏิบัติที่ดีเยี่ยมในงานที่รับผิดชอบภายใต้บทบาทหน้าที่และสภาพการทำงานที่กำหนด ที่มีแนวคิดสนับสนุนการเชื่อมโยงระหว่างสมรรถนะกับผลงาน สมรรถนะที่จำเป็นของผู้จัดการฝึกอบรมทั้ง 5 ด้านนั้น ถือว่ามีความสำคัญมาก กล่าวคือ

1.1 สมรรถนะที่จำเป็นของผู้จัดการฝึกอบรม ด้านความรู้ (Knowledge) อันประกอบด้วย ความรู้ความเข้าใจในภารกิจ เป้าหมาย และบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานต่างๆในองค์กร หลักการฝึกอบรมและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ทฤษฎีการเรียนรู้และจิต (Style) ในการเรียนรู้ของมนุษย์ นโยบายและกระบวนการในการฝึกอบรมและพัฒนา การกำหนดความจำเป็นในการฝึกอบรม การออกแบบหลักสูตรฝึกอบรม เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผลและติดตามผลการฝึกอบรม ระบบการบริหารงานฝึกอบรม บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของ

ผู้จัดการฝึกอบรม และความรู้ในภาษาอังกฤษและหรือภาษาที่สาม ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของ Rothwell, Hohne & King (2007: 29) ที่กำหนดบทบาทของนักทรัพยากรมนุษย์ในฐานะของ Human Performance Improvement ในบทบาทของการเป็นนักวิเคราะห์ และสอดคล้องกับสมรรถนะของนักทรัพยากรมนุษย์ในผลการวิจัยของ เลิศชัย สุธรรมานนท์ (2551: 340) ในกลุ่มสมรรถนะด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และการพัฒนาองค์กร

1.2 สมรรถนะที่จำเป็นของผู้จัดการฝึกอบรม ด้านทักษะ (Skill) ซึ่งประกอบไปด้วย การสื่อความเข้าใจทั้งโดยการพูดและการเขียน การสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษและหรือภาษาที่สาม การสำรวจหาความจำเป็นในการฝึกอบรม การออกแบบหลักสูตรฝึกอบรม การบริหารโครงการฝึกอบรม การให้คำปรึกษา การเป็นผู้สนับสนุน (Coach) และการเป็นครูพี่เลี้ยง มีลักษณะของสมรรถนะที่จำเป็นในบทบาทของผู้บริหารโดยทั่วไป ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Quinn, Faerman, Thompson & McGrath (2007: 28)

1.3 สมรรถนะของผู้จัดการฝึกอบรม ด้านอัตมโนทัศน์ (Self Concept) ซึ่งประกอบด้วยการมีมีคุณธรรม จริยธรรม รักษาพันธะสัญญา มีวิสัยทัศน์ มีความซื่อสัตย์สุจริต ปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดี เป็นสมรรถนะที่สอดคล้องกับสาระสำคัญในจรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพการบริหารทรัพยากรบุคคล (สมาคมการจัดการงานบุคคลแห่งประเทศไทย, 2549: 8-11)

1.4 สมรรถนะของผู้จัดการฝึกอบรม ด้านลักษณะนิสัย (Traits) ซึ่งประกอบด้วย เป็นผู้ใฝ่รู้และรอบรู้ มีความน่าเชื่อถือศรัทธา เป็นคุณลักษณะพื้นฐานรวมของนักวิชาชีพทั่วไป (Hearn, Close, Smith & Southey, 1996: 59)

1.5 สมรรถนะผู้จัดการฝึกอบรมด้านแรงจูงใจ (Motive) อันประกอบด้วย มีความคิดริเริ่ม จูงใจผู้อื่นได้ดี มีพลังใจตัวเองและมีความมุ่งมั่นสูง มีความเป็นมืออาชีพ และมีจิตวิญญาณของผู้ให้บริการ เป็นสมรรถนะของการเป็นผู้นำที่สอดคล้องกับผลการวิจัยของ Perren และ Burgojine (2002: 15-26)

จากการอภิปรายข้างต้น ทำให้เห็นว่า สมรรถนะทั้ง 5 ด้านของผู้จัดการฝึกอบรมสำหรับองค์กรของประเทศ ไทยในบริบทประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนมีความสำคัญ

ข้อเสนอแนะในการทําวิจัย

เนื่องจากผลการวิจัยข้างต้นได้พบความสัมพันธ์ของสมรรถนะ 28 สมรรถนะที่สามารถอธิบายความสัมพันธ์กับผลการศึกษาวิจัยอื่นๆ ถึงสมรรถนะของผู้จัดการฝึกอบรมที่จำเป็นจะต้องมีทั้ง 5 ด้าน ประกอบด้วย ความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) อัตมโนทัศน์ (Self Concept) ลักษณะนิสัย (Traits) และแรงจูงใจ (Motive) จึงจะมีความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ในการเป็นผู้จัดการฝึกอบรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น จึงขอเสนอข้อเสนอแนะในการทําวิจัยโดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. ควรทําการวิจัยเรื่องการพัฒนาหลักสูตรสมรรถนะที่จำเป็นของผู้จัดการฝึกอบรมในบริบทของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน เพื่อให้กระบวนการฝึกอบรมและพัฒนาทรัพยากรบุคคลในองค์กรมีประสิทธิภาพ
2. ควรทําวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะที่จำเป็นของนักพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
3. ควรทําวิจัยเรื่องสมรรถนะที่จำเป็นของผู้จัดการฝึกอบรมในแต่ละระดับตำแหน่งงานของผู้จัดการฝึกอบรมในองค์กรทุกภาคส่วน

เอกสารอ้างอิง

- กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน. (2545). *เอกสารเกี่ยวกับ พรบ. ส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน*. ค้นเมื่อ 23 กุมภาพันธ์ 2557, จากเว็บไซต์: http://www.dsd.go.th/index.php?option=com_docman&task=cat_view&gid=105&Itemid=54
- ชูชัย สมितिไกร. (2548). *การฝึกอบรมบุคลากรในองค์กร*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย.
- ฐิติวรรณ สิ้นธนอก. (2552). *การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมสมรรถนะที่จำเป็นของผู้จัดการฝึกอบรมสำหรับองค์กรเอกชนในประเทศไทย*. ดุษฎีนิพนธ์การพัฒนารัพยากรมนุษย์ดุษฎีบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- เลิศชัย สุธรรมานนท์. (2551). *สมรรถนะสำหรับบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรภาครัฐกิจในประเทศไทย*. ดุษฎีนิพนธ์การพัฒนารัพยากรมนุษย์ดุษฎีบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สมาคมการจัดการงานบุคคลแห่งประเทศไทย. (2549). *รายงานผลการสำรวจอัตราค่าจ้างและสวัสดิการสำหรับการบริหารค่าจ้างประจำปี*. กรุงเทพมหานคร.
- Blanchard, P. N. & Thacker, J. W. (2004). *Effective training: Systems, strategies and practices* (2nd ed.). Upper Saddle River, NJ: Pearson Prentice-Hall.
- Darling, P. (1993). *Training for profit, A Guide to Integration of training in organization's success*. McGraw-Hill Publishing.
- Delahey, B. L. (2005). *Human resource development: Adult learning and knowledge management*. (2nd ed.). Australia: John Wiley & Son.
- Dubois, D. D. (2000). The seven stages of one's career. *Training & Development*, 54(12), 45-50.
- Dychtwald, K., Erick, T. J. & Morison, R. (2006). *Workforce crisis: How to beat the coming shortage of skills and talent*. Boston: Harvard Business School Press.
- Foxon, M., Richey, R. C., Roberts, R. C. & Spannaus, T. W. (2003). *Training manager competencies: The standards* (3rd ed.). Washington, DC: Eric Publications.
- Ganesh, S. (2004). *Competency based HRM: A strategic resource for competency mapping, assessment and development centres*. New Delhi: McGraw-Hill.
- Hearn, G., Close, A., Smith, B. & Southey, G. (1996). Defining generic professional competencies in Australia: Toward a framework for professional development. *Asia Pacific Journal of Human Resources*, 34(1), 44-62.
- International Board of Standards for Training, Performance and Instruction. (2008). *Code of ethical standards for instructional designer*. Retrieved August 30, 2009, from <http://www.ibstpi.org/Competencies/codesofethicalstandards.htm>
- Kandola, R. & Pearn, M. (1992). *Identifying Competencies. In Design and Achieving Competency: A Competency – based Approach to developing People and Organization*. R. Boarn and P. Sparrow London: McGraw – Hill.
- O'Hagan, K. (1996). *Competence in social work practice: A practical guide for professionals*. London: J. Kingsley.

- Perren L. & Burgoyne J. (2002). *Management and leadership abilities: an analysis of texts, testimony and practice*. The Council for Excellence in Management and Leadership.
- Quinn, R. E., Faerman, S. R., Thompson, M. P. & McGrath, M. R. (2007). *Becoming a master manager: A competing values approach*. Hoboken, NJ: Wiley.
- Rothwell, W. J. (1996). *Beyond training and development: State-of-the art strategies for enhancing human performance*. New York: AMACOM.
- Rothwell, W. J., Hohne, C. K. & King, S. B. (2007). *Human performance improvement: Building practitioner competence* (2nd ed.). Boston: Elsevier/Butterworth-Heinemann.
- Ryatt, A. & Lohan, K. (1995). *Creating Training Miracles*. Sydney: Prentice Hall Australia.
- Sherman, G. (2004). *Competency Based HRM: A Strategic Resource for Competency Mapping, Assessment and Development Centres*. New Delhi: Mc Graw – Hill Publishing.
- Spencer, L. M. & Spencer, S. M. (1993). *Competence at work: Models for superior performance*. New York: Wiley.
- The American Society for Training & Development (ASTD). (2009). *ASTD Competency models*. Retrieved September 1, 2009, from website:
[http://www.astd.org/content/research/competency/competency Study.htm](http://www.astd.org/content/research/competency/competency%20Study.htm)
- Ulrich, D. & Brockbank, W. (2005). *The HR value proposition*. Boston: Harvard Business School Press.

แนวทางการพัฒนาภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงตามความจำเป็นของผู้บริหาร: กรณีศึกษา ธุรกิจผู้ให้บริการด้านการสื่อสารโทรคมนาคมแห่งหนึ่ง

A STUDY OF EXECUTIVE TRANSFORMATIONAL LEADERSHIP DEVELOPMENT GUIDE BASED ON NEEDS: A CASE STUDY OF BUSINESS TELECOMMUNICATIONS

ฐาปณี ชัมเมอร์ส¹

Thapanee Somers

¹แผนกการเงินและธุรการ, ธุรกิจผู้ให้บริการด้านการสื่อสารโทรคมนาคม

E-mail: eddietaopiesomers@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อ (1) ประเมินความต้องการจำเป็นภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหาร และ (2) ศึกษาแนวทางการพัฒนาภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงตามความต้องการจำเป็นของผู้บริหาร การวิจัยใช้แบบผสมผสาน (Concurrent Mixed Method approaches) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ ได้แก่ แบบสอบถามแนวทางการพัฒนาภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงตามความจำเป็นของผู้บริหาร และการวิจัยเชิงคุณภาพใช้แบบสัมภาษณ์เชิงลึก (in-depth interview) กลุ่มเป้าหมาย คือ ผู้บริหารและพนักงาน จำนวน 115 คน เพศชาย 23 คน เพศหญิง 92 คน เป็นผู้บริหารระดับกลาง 11 คน ผู้จัดการ 24 คน และพนักงาน 80 คน การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และเทคนิค Modified Priority Needs Index (PNI Modified) ในการจัดลำดับระดับความสำคัญของความต้องการจำเป็น และการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (content analysis)

ผลการวิจัย พบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงตามความต้องการจำเป็นของผู้บริหาร สภาพที่คาดหวังและสภาพที่เป็นอยู่จริงทั้ง 3 ด้าน คือ (1) ด้านการกล้าเสี่ยง กล้าตัดสินใจ มีความฉลาดทางอารมณ์ รับรู้ได้ไว สามารถสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ (2) ด้านการถ่ายทอดความรู้ประสบการณ์ของผู้บริหารและการอบรมพัฒนา เพื่อการสร้างผู้นำ และ (3) ด้านมีอิทธิพล อุดมการณ์ เป็นแรงกระตุ้นทางปัญญา ความคิดสร้างสรรค์ สร้างแรงบันดาลใจ อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีความต้องการจำเป็นมากเป็นลำดับแรก คือ ด้านการกล้าเสี่ยง กล้าตัดสินใจ มีความฉลาดทางอารมณ์ รับรู้ได้ไว สามารถสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่วนความต้องการจำเป็นลำดับถัดมาคือ ด้านการถ่ายทอดความรู้ประสบการณ์ของผู้บริหารและการอบรมพัฒนา เพื่อการสร้างผู้นำ และด้านที่มีความต้องการจำเป็นในลำดับสุดท้ายคือ ด้านมีอิทธิพล อุดมการณ์ เป็นแรงกระตุ้นทางปัญญา ความคิดสร้างสรรค์ สร้างแรงบันดาลใจ

แนวทางการพัฒนาภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงตามความต้องการจำเป็นของผู้บริหาร จากการสัมภาษณ์เชิงลึก (in-depth interview) ผู้บริหารองค์กรได้แนวทางที่ควรนำมาใช้ในการพัฒนาภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหาร ดังนี้ (1) การอบรมเชิงปฏิบัติการ (workshop) (2) การมอบหมายโครงการพิเศษ (special project) ให้รับผิดชอบ เพื่อเน้นทักษะ (skill) การบริหารองค์ความรู้ (knowledge management) เพื่อให้เกิดความกล้าที่จะตัดสินใจในทุกสถานการณ์ และ (3) การประเมินผลการปฏิบัติงานแบบ 540 องศา (540-degree feedback) ประเมินพฤติกรรมภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและนำไปพัฒนาหรือปรับปรุงแก้ไขให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

คำสำคัญ: ความต้องการจำเป็น ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ผู้บริหาร

ABSTRACT

The purposes of the study were (1) to assess the needs of executives' transformational leadership and (2) to investigate approaches to develop executives' transformational leadership consistent with the needs. Employing the Concurrent Mixed Method approaches, a questionnaire and an in-depth interview concerning the development of transformational leadership were used as research instruments. One hundred fifteen participants were 23 males and 92 females. The participants consisted of 11 middle management members, 24 managers, and 80 operational staff members were recruited from a corporate company. The participants were asked to complete the questionnaire designed to assess the needs of executives' transformational leadership in different aspects. The interviews were later conducted to collect in-depth information about the needs of the participants. A Concurrent mixed method, together with Modified Priority Needs Index technique, was used to analyze the data and prioritize the needs.

The main findings from the study indicate that:

1. The present and expected transformational leadership of executives ranked high in all 3 aspects. The highest being 1) competency in risk taking, decision making, possessing high EQ, a quick mind, and effective communication skills, as well as 2) coaching staff and training to develop new leaders and 3) displaying skills in disseminating accurate information, and promoting continuous leadership training for personnel, respectively.

2. From the in-depth interviews, transformational leadership development guidelines based on the highest needs – the competency in risk taking, decision making, high EQ, fast learning, and effective communication – can be concluded as the following: 1) making proper decisions in any crisis situations, 2) being receptive to comments and suggestions to make appropriate decisions, 3) being responsible for any decisions made, 4) being sensible and open to others' needs and feelings to reduce potential conflicts, and 5) being effective in communication. Moreover, this study identified tools to develop executives' transformational leadership are: 1) workshops, 2) special projects to stimulate knowledge management skill and effective decision making, and 3) 540-degree feedback to assess executives' transformational leadership. The results from the assessment can be used to improve or develop the leadership skill.

Keywords: needs, transformational leadership, executive.

บทนำ

ปัจจุบันการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นอย่างมากมายและรวดเร็ว โดยมีเทคโนโลยีโทรคมนาคมรวมถึงเครือข่ายสังคมทางอินเทอร์เน็ต เช่น Facebook, Twister และ Instagram เป็นต้น เป็นตัวช่วยเร่งให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างเห็นได้ชัด จากการนำเสนอสิ่งใหม่ๆ และการติดตามอยู่ตลอดเวลาทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง การบริหารธุรกิจและการพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้านโทรคมนาคมให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ผู้นำและผู้บริหารจำเป็นต้องมีการปรับตัวให้ทันตามการพัฒนาของเทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลงสูง (ศุภชัย เจริญวรรณ์, 2556, หน้า 19-25) การเติบโตแบบก้าวกระโดดทางเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ปัญหาที่เกิดขึ้นตามมาก็คือ การปรับตัวและการเปลี่ยนแปลง จะปรับตัวและเปลี่ยนแปลงอย่างไรเพื่อให้

ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลกและเทคโนโลยีซึ่งผู้ที่ปรับตัวหรือเปลี่ยนแปลงได้รวดเร็ว จะสามารถบรรลุผลสำเร็จได้อย่างรวดเร็ว ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารจึงมีความสำคัญจำเป็นต่อบทบาทของผู้นำและผู้บริหารที่สามารถนำคนในองค์กรให้บรรลุผลสำเร็จเป้าหมายได้

ธุรกิจผู้ให้บริการด้านโทรคมนาคมแห่งหนึ่งที่มีวิสัยสนใจทำการศึกษา เป็นองค์กรที่ต้องการเป็นผู้นำด้านผู้ให้บริการทางด้านโทรคมนาคมที่ครบวงจรแบบสมบูรณ์รายแรกและรายเดียว จึงจำเป็นต้องพัฒนาคุณภาพสินค้าและคุณภาพการบริการอย่างสร้างสรรค์ ริเริ่มสิ่งใหม่เพื่อให้ประโยชน์สูงสุดต่อผู้บริโภค ซึ่งเป็นวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กร จึงมีการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างองค์กร ขอบเขตงานและความรับผิดชอบงาน เพื่อลดความซ้ำซ้อนและเกิดความคล่องตัวในการทำงาน สามารถตัดสินใจได้รวดเร็วขึ้น ทำให้ไม่เสียโอกาสทางธุรกิจ การเปลี่ยนแปลงดังกล่าว ส่งผลกระทบบที่ตามมาคือ ผู้บริหารและพนักงานเกิดความขัดแย้งระหว่างบุคคลและกลุ่มขึ้น มีการต่อต้านไม่ยอมรับการเปลี่ยนแปลง พนักงานเกิดความรู้สึกไม่มั่นคงในการทำงาน ขาดความร่วมมือและการประสานงานที่ดี ขาดความสุขในการทำงาน และเกิดความรู้สึกไม่เป็นธรรมในบทบาทที่ได้รับใหม่หลังการเปลี่ยนแปลง ซึ่งยังไม่มีทักษะหรือความชำนาญดีพอ ทำให้หมดกำลังใจในการทำงานและลาออกไปในที่สุด เกิดผลเสียหายต่อองค์กร ผู้บริหารจำเป็นต้องมีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงในการบริหารงาน เพื่อปรับกระบวนการทำงานให้เหมาะสม ทำให้เกิดการยอมรับการเปลี่ยนแปลงโดยไม่อคติ เข้าใจทิศทางการทำงานอย่างถูกต้องชัดเจน สอดคล้องกับวิสัยทัศน์และเป้าหมายขององค์กร

ด้วยเหตุดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจและตั้งใจศึกษาแนวทางการพัฒนาภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงตามความจำเป็นของผู้บริหาร เพื่อนำผลลัพธ์ที่ได้มาเป็นแนวทางพัฒนาปรับปรุง แก้ไขปัญหาให้คล่องและสื่อสารให้พนักงานทั้งองค์กรเกิดความเข้าใจ มีทัศนคติที่ดีต่อการทำงาน ให้ความร่วมมือ ช่วยกันทำงานเป็นทีมอย่างหนึ่งเดียวกัน ส่งเสริมให้เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์สิ่งใหม่ การเรียนรู้จากการถ่ายทอดความรู้ แลกเปลี่ยนประสบการณ์ กล้าคิด กล้าตัดสินใจในทุกสถานการณ์ได้อย่างถูกต้องเหมาะสม ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จบรรลุผลตามเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพเป็นองค์กรที่มีสมรรถนะสูง

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อประเมินความต้องการจำเป็นภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหาร
2. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงตามความต้องการจำเป็นของผู้บริหาร

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดเกี่ยวกับผู้นำพัฒนาผู้นำ (Leaders Developing Leaders)

Cohen and Tichy (1997, pp. 1-21) ได้กล่าวไว้ใน ผู้นำพัฒนาผู้นำอย่างไร (How Leaders Develop Leaders) ว่า การศึกษาองค์กรต่าง ๆ ผู้นำจะถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์การทำงานของผู้นำสู่รุ่นต่อไป (Teachable Point Of View: TPOV) เป็นการช่วยให้ผู้นำรุ่นใหม่สามารถนำองค์ความรู้นั้นไปใช้หรือปรับใช้ให้เข้ากับสไตล์ของแต่ละคน ได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม เขาทั้งสองเชื่อว่าวิธีการสร้างผู้นำที่ดีที่สุด คือ ผู้นำสร้างผู้นำ และการพัฒนาผู้นำนั้น ผู้นำจะต้องถ่ายทอดประสบการณ์สู่รุ่นต่อไปอย่างต่อเนื่อง การเป็นผู้นำต้องไม่นึกถึงผลสำเร็จที่ตนเองทำ ในแต่ละไตรมาสหรือในแต่ละปี สิ่งที่คุณควรคำนึงถึงคือได้สร้างคนให้เก่งขึ้นมา หรือช่วยพัฒนาคนให้เก่งขึ้นในสายงานอาชีพด้วยความทุ่มเทและจริงจังจำนวนกี่คน หรือคนที่ทำงานให้ท่านสามารถทำงานได้ดี และประสบผลสำเร็จอย่างไร

Enrico ผู้นำบริษัท Pepsi Co. ได้ออกแบบหลักสูตรสำหรับผู้บริหาร 9 คนของ Pepsi โดยเริ่มอบรมตั้งแต่ 8 โมงเช้าจนถึงเย็นเป็นเวลา 5 วัน โดยเขาได้เล่าถึงประสบการณ์ของเขาในการขยายธุรกิจให้เติบโตและถามกลับไปให้ผู้เข้าร่วมประชุมถึงความเจริญเติบโต แล้วเขาก็ช่วยในการวางกรอบแนวคิด ทำให้เขาสามารถสร้างผู้นำได้ 100 คน จากความเห็นของผู้ที่เข้าร่วมสังเกตการณ์ในการอบรมหลักสูตรนั้น กล่าวว่าบางแนวคิดเป็นแนวคิดที่ดีที่สุดในของ Pepsi เท่าที่เคยเกิดขึ้นมาในช่วงระยะเวลาหลายปีที่ผ่านมา

องค์กรที่ประสบความสำเร็จจำเป็นต้องมีการสร้างผู้นำและพัฒนาผู้นำที่กล้าตัดสินใจอย่างมีแนวทางในการตัดสินใจที่ดีถูกต้องเหมาะสม อย่างต่อเนื่องในทุกสถานการณ์ แม้สถานการณ์ที่เสี่ยง ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารที่กล้าตัดสินใจเปลี่ยนแปลงองค์กร สามารถทำให้องค์กรประสบความสำเร็จได้ การถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ที่ดีจากผู้นำที่มีวิสัยทัศน์สามารถทำนายแนวโน้มธุรกิจ และจัดการกับการเปลี่ยนแปลงของธุรกิจได้ มีบทบาทและความรับผิดชอบต่อการปรับตัวขององค์กร ไปสู่ผู้ตามรุ่นต่อไป ช่วยให้องค์กรมีผู้นำที่มีประสิทธิภาพสามารถพาองค์กรบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายได้

แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (transformational leadership theory)

ณัฐฉา เตมีสุวรรณ (2550, หน้า 22) ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเป็นทฤษฎีภาวะผู้นำที่สามารถใช้ในการอธิบายกระบวนการอิทธิพลได้อย่างกว้างขวาง ระหว่างผู้นำกับผู้ตามเป็นรายบุคคล รายกลุ่ม และองค์กร ตลอดจนถึงระบบวัฒนธรรม โดยบทบาทหลักของผู้นำการเปลี่ยนแปลง ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ขึ้นในองค์กร ผู้นำกับผู้ตามจะผูกพันต่อกันอย่างมั่นคง ปัจจุบันทฤษฎีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงได้รับการยอมรับว่ามีความสอดคล้องกับสถานการณ์ของโลกในยุคที่มีความเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลาทุกทฤษฎีหนึ่ง

Kotter (2012, p. 1) ผู้เชี่ยวชาญทางด้านการวิจัย ศึกษาภาวะผู้นำ แห่งมหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ด กล่าวว่าร้อยละ 70 ขององค์กรที่ประสบความสำเร็จล้มเหลวจากการพยายามที่จะเปลี่ยนแปลงองค์กรโดยที่ไม่สามารถเปลี่ยนแปลงให้ใกล้เคียงกับความต้องการโดยรวมขององค์กร ทำให้การเปลี่ยนแปลงประสบความสำเร็จล้มเหลว ภาวะผู้นำ คือความสามารถในการเผชิญกับภาวะของการเปลี่ยนแปลงได้ โดยผู้นำต้องเข้าใจและชัดเจนต่อวิสัยทัศน์ กลยุทธ์ และเป้าหมายขององค์กร สามารถสื่อสารให้กับคนในองค์กรเข้าใจ เกิดแรงบันดาลใจในการทำงานและผลักดันให้เดินไปในทิศทางเดียวกันเพื่อบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายเดียวกัน การบริหารจัดการความเปลี่ยนแปลง (change management) หมายถึง ความสามารถในการเผชิญกับสถานการณ์ที่สลับซับซ้อนได้ การบริหารการเปลี่ยนแปลงที่ดีในทุกสถานการณ์ได้อย่างเหมาะสมทำให้เกิดความเป็นระเบียบเรียบร้อย ดังนั้นการมีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่ดีช่วยผลักดันให้องค์กรบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายได้

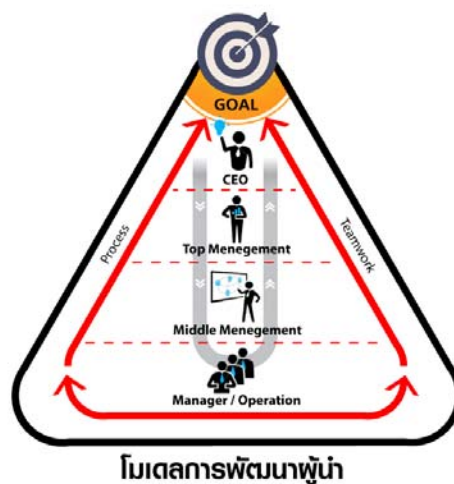
สรุปได้ว่า แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกล่าวถึงพฤติกรรมและกระบวนการความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำและผู้ตาม ที่มีอิทธิพลต่อการกระตุ้นความพยายามให้เกิดการเปลี่ยนแปลง เกิดแรงบันดาลใจในการทำงานและผลักดันให้เดินไปในทิศทางที่มีเป้าหมายเดียวกันเพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จ

แนวทางการพัฒนาภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหาร (Transformation Leadership Development)

ปัจจุบันผู้นำทุกๆ องค์กรต้องเผชิญกับสภาวะการเปลี่ยนแปลงทั้งในระดับโลก ระดับภูมิภาค ระดับประเทศ ระดับสังคม ระดับองค์กร ระดับกลุ่มและระดับบุคคล ทั้งในสภาพแวดล้อม เศรษฐกิจ สังคม การเมือง วัฒนธรรม ค่านิยม ข้อมูลข่าวสาร เทคโนโลยีและอื่น ๆ ผลจากการเปลี่ยนแปลงเหล่านี้ส่งผลทั้งทางบวกและทางลบ ต้องเผชิญกับสภาวะวิกฤติเศรษฐกิจอย่างรุนแรง ส่งผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง ต้องเปรียบเทียบคู่แข่งทั้งในด้านจุดอ่อน จุดแข็ง โอกาส อุปสรรค ปัญหาต่าง ๆ เพื่อให้เห็นความ

จำเป็นและความเร่งด่วนในการที่จะต้องปรับเปลี่ยนและเปลี่ยนแปลงตนเองและการบริหารงาน เพื่อให้ตระหนักรู้ว่าแท้จริงแล้ว หากไม่มีการเปลี่ยนแปลงตนเองและการบริหารงานขององค์กรขณะที่สภาวะแวดล้อมและปัจจัยต่างๆ รอบตัวเรามีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา หรือแม้กระทั่งตนเองว่ายังยิ่งใหญ่ เชื่อว่าตนเองจะสามารถอยู่รอดได้โดยไม่ต้องมีการเปลี่ยนแปลง เมื่อนั้นอาจจะนำเราไปสู่ความล้มเหลวล้มละลายได้ในที่สุด รัตติกาล จงวิศาล (2551, หน้า 1-5) สำหรับองค์กร ผู้นำองค์กรได้เล็งเห็นถึงความจำเป็นที่ผู้บริหารและพนักงานจะต้องมีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเพื่อปรับตัวและยอมรับต่อการเปลี่ยนที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว เพื่อสิ่งที่ดีกว่า และดีขึ้นอย่างต่อเนื่องอย่างมีกระบวนการและเป็นระบบ องค์กรต้องการผู้บริหารที่มีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่มีความกล้า เสี่ยง สามารถตัดสินใจได้อย่างชัดเจน รวดเร็วถูกต้องและเหมาะสมในทุกสถานการณ์ เพื่อช่วยขับเคลื่อนให้องค์กรดำเนินผลงานบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย เครื่องมือหนึ่งที่ใช้ในการพัฒนาภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่ผ่านมา คือ หลักสูตรอบรมผู้นำพัฒนาผู้นำ (Leaders Developing Leaders) โดย Noel Tichy และคณะ เพื่อขยายผลความเป็นผู้นำให้เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง

จากการศึกษาภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงตามความต้องการจำเป็นของผู้บริหารองค์กร ตามแนวคิดทฤษฎีและผลงานวิจัยต่างๆ รวมถึงสภาพที่เป็นอยู่จริงในปัจจุบันและสภาพที่คาดหวังให้เป็น ผู้วิจัยซึ่งเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร เข้ารับการอบรมหลักสูตรผู้นำพัฒนาผู้นำ (Leaders developing Leaders) ที่เชื่อว่าเป็นเครื่องมือที่สามารถช่วยพัฒนาให้องค์กรเกิดผู้นำที่มีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงทุกชั้นได้ระดับอย่างต่อเนื่องด้วยการถ่ายทอดความรู้ ประสบการณ์ทำงานที่ได้รับตลอดจนการแนะนำและสอนงานอย่างใกล้ชิด มีอิสระในความคิดสร้างสรรค์งาน และกล้าในการตัดสินใจได้ในระดับงานของตนเอง การทำงานเป็นทีม มีกระบวนการทำงานที่มีขั้นตอนการทำงานชัดเจนเป็นระบบ ผู้บริหารทุกระดับสามารถถ่ายทอดและสื่อสารนโยบาย กลยุทธ์ แผนการดำเนินงานสู่พนักงานได้อย่างถูกต้องชัดเจน พนักงานสามารถทำงานสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรได้ ร่วมกันขับเคลื่อนความเป็นผู้นำด้านความเปลี่ยนแปลง ความแตกต่าง จนเป็นองค์กรที่มีขีดความสามารถสูง สรุปเป็นโมเดลการพัฒนาผู้นำได้ ดังรูปที่ 1

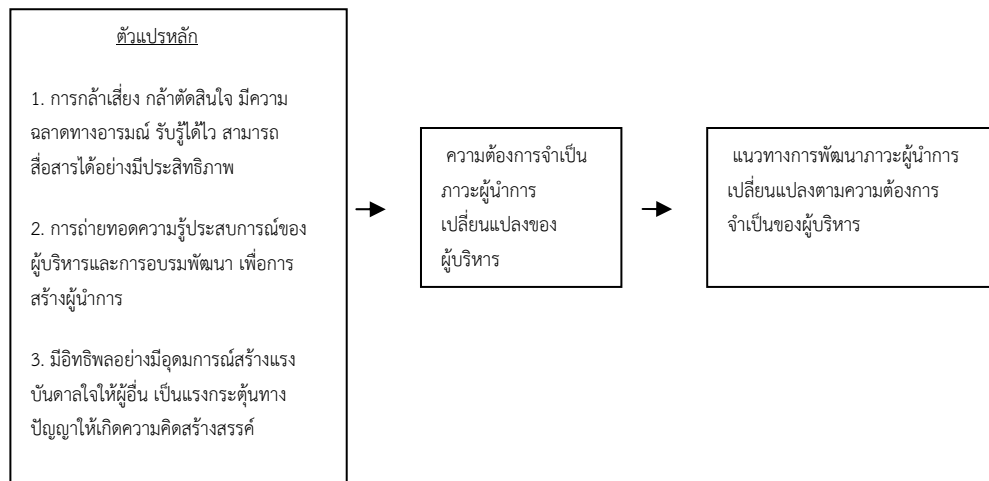


รูปที่ 1: รูปแบบการพัฒนาผู้นำ

ที่มา: พัฒนาจากแนวคิด ของ Tichy และคณะ (2556)

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ใช้แนวความคิดของ Eli Cohen and Dr. Noel Tichy วิสัยทัศน์ขององค์กร งานวิจัยทั้งในประเทศและต่างประเทศ เพื่อมาศึกษาหาแนวทางการพัฒนาภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงตามความต้องการจำเป็นของผู้บริหารองค์กร ดังรูปที่ 2



รูปที่ 2: กรอบแนวคิดในการวิจัยแนวทางการพัฒนาภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงตามความต้องการจำเป็นของผู้บริหาร

วิธีการวิจัย

รูปแบบในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบผสมผสาน แบบคู่ขนาน (Concurrent Mixed Method approaches) แบ่งการวิจัยออกเป็น 2 ระยะ

ระยะที่ 1 การวิจัยเชิงปริมาณ

ใช้แบบสอบถามประเมินความต้องการจำเป็นภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหาร ที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นตามแนวคิดทฤษฎี และนำข้อมูลมาวิเคราะห์ เพื่อหาข้อสรุป ตามขั้นตอนการวิจัย ดังนี้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ส่งแบบสอบถามการประเมินผลภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงตามความต้องการจำเป็นของผู้บริหาร ไปยังกลุ่มเป้าหมาย จำนวน 120 ฉบับ ได้รับกลับคืน 115 ฉบับ อัตราตอบกลับคิดเป็นร้อยละ 95.83

กลุ่มเป้าหมาย

กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้บริหารและพนักงาน ธุรกิจผู้ให้บริการด้านการสื่อสารโทรคมนาคมแห่งหนึ่ง จำนวน 115 คน แบ่งเป็น ผู้บริหารระดับกลาง 11 คน ผู้จัดการ 24 คนและพนักงาน 80 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม ที่พัฒนาขึ้นโดยการรวบรวมข้อมูลต่างๆ จากแนวคิดทฤษฎี เอกสารงานวิจัย นำมาสร้างแบบสอบถามตามกรอบแนวคิดการวิจัยให้ครอบคลุมตัวแปรที่วิจัยประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบตรวจรายการ (checklist) ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน สายงานที่สังกัดและอายุงาน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามการประเมินผลภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงตามความจำเป็นของผู้บริหาร รูปแบบการตอบสนองคู่ (dual-response format) ทุกข้อจะมีคำตอบเกี่ยวกับความต้องการจำเป็นภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหาร 2 สภาพ คือ สภาพที่คาดหวังและสภาพที่เป็นอยู่จริง กำหนดมาตราส่วน ประเมินค่า (rating scale) 5 ระดับได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เป็นคำถามแบบปลายเปิด

ตรวจสอบความตรงของเนื้อหา (content validity) หาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of item Objective Congruence: IOC) ที่มีค่าตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป ค่า IOC รายข้อมีอยู่ในช่วง 0.67-1.00 และหาค่า ความเชื่อมั่น (reliability) และ หาค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น (cronbach's alpha coefficient) ของ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงตามความต้องการจำเป็นของผู้บริหารสภาพที่คาดหวังและสภาพที่เป็นอยู่จริง แสดงตามตารางที่ 1

ตารางที่ 1: ค่าอำนาจจำแนกและความเชื่อมั่นของแบบสอบถามตามสภาพที่คาดหวังและสภาพที่เป็นอยู่จริงของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

การประเมินผลภาวะ ผู้นำการเปลี่ยนแปลง ตามความจำเป็นของ ผู้บริหาร	จำนวน ข้อ คำถาม	ค่า IOC	สภาพที่คาดหวัง		สภาพที่เป็นอยู่จริง	
			ค่าอำนาจ จำแนก (R)	ค่าความ เชื่อมั่น (Alpha)	ค่าอำนาจ จำแนก (R)	ค่าความ เชื่อมั่น (Alpha)
1.กล้าเสี่ยง กล้าตัดสินใจ มีความฉลาดทางอารมณ์ รับรู้ได้ไว สามารถสื่อสาร ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	8	0.67 – 1.00	0.47 -0.80	0.90	0.53 - 0.85	0.90
2.ถ่ายทอดความรู้ ประสบการณ์ของผู้บริหาร และการอบรมพัฒนา เพื่อ สร้างผู้นำ	6	0.67 – 1.00	0.72 - 0.87	0.93	0.46 -0.74	0.81
3.มีอิทธิพล มีอุดมการณ์ เป็นแรงกระตุ้นทางปัญญา ความคิดสร้างสรรค์ สร้าง แรงบันดาลใจ	8	0.67 – 1.00	0.45 - 0.71	0.85	0.56 - 0.79	0.90
ค่าเฉลี่ย			0.49 - 0.83	0.95	0.29 - 0.85	0.94

ระยะที่ 2 การวิจัยเชิงคุณภาพ

สัมภาษณ์เชิงลึก (in-depth interview) หาความต้องการจำเป็นภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหาร ด้านกล้าเสี่ยง กล้าตัดสินใจ มีความฉลาดทางอารมณ์ รับรู้ได้ไว สามารถสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (in-depth interview) ผู้บริหารที่มีอายุงาน

ตั้งแต่ 4 ปีขึ้นไป สังกัดหน่วยงานที่แตกต่างกัน ระดับการศึกษาปริญญาโทขึ้นไป 3 คนใช้ระยะเวลาสัมภาษณ์ 1 วัน

การวิเคราะห์ข้อมูล

สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงค่าความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) จัดเรียงลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็นโดยใช้วิธี Modified Priority Needs Index (PNI Modified)

สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ วิเคราะห์เนื้อหา (content analysis) โดยใช้หลักการเขียนเชิงพรรณนา บรรยายสภาพตามข้อเท็จจริงที่ได้รับ หาประเด็นสำคัญเพื่อนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนาภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงตามความจำเป็นของผู้บริหาร

ผลการวิจัย

ระยะที่ 1 ผลที่ได้จากผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 115 คน เพศหญิงร้อยละ 80 เพศชายร้อยละ 20 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31-40 การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีมากที่สุดร้อยละ 84 ตำแหน่งระดับปฏิบัติการมากที่สุดร้อยละ 69.57 สังกัดสายอาชีพเป็นส่วนใหญ่ร้อยละ 66.96 อายุงานอยู่ในช่วง 1-5 ปีมากที่สุด ร้อยละ 53.91 ผลการวิเคราะห์ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสภาพที่คาดหวังและสภาพที่เป็นอยู่จริง แสดงตามตารางที่ 2

ตารางที่ 2: ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การแปลผล การจัดระดับความสำคัญความต้องการจำเป็นภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหาร

ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงตามความต้องการจำเป็นของผู้บริหาร	สภาพที่คาดหวัง			สภาพที่เป็นอยู่จริง			ดัชนี	ระดับความ	ลำดับ
	Mean	STDEV	การแปลผล	Mean	STDEV	การแปลผล	ความต้องการ	ต้องการ	ความสำคัญ
ด้านการกล้าเสี่ยงกล้าตัดสินใจ มีความฉลาดทางอารมณ์ รับรู้ได้ไว สามารถสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ									
1 ผู้บริหารสามารถตัดสินใจได้อย่างถูกต้องรวดเร็วในทุกสถานการณ์	4.48	0.63	มาก	3.56	0.84	มาก	0.26	0.19 - 0.31	1
2 ผู้บริหารยอมรับการตัดสินใจของท่าน	4.52	0.55	มากที่สุด	3.59	0.77	มาก	0.26		4
3 หากเกิดการตัดสินใจที่ผิดพลาด ผู้บริหารกล้าที่จะยอมรับ	4.30	0.65	มาก	3.32	0.78	ปานกลาง	0.29		2
4 หากเกิดการตัดสินใจที่ผิดพลาด ผู้บริหารเร่งแก้ไขให้ถูกต้อง	4.44	0.65	มาก	3.48	0.94	ปานกลาง	0.28		3
5 เมื่อเกิดความขัดแย้งผู้บริหารรับฟังความคิดเห็นของทุกฝ่าย	4.55	0.65	มากที่สุด	3.77	0.82	มาก	0.21		6
6 เมื่อเกิดความขัดแย้งในองค์กร ผู้บริหารช่วยแก้ปัญหาให้คล่องได้อย่างนุ่มนวล	4.53	0.63	มากที่สุด	3.47	0.87	ปานกลาง	0.31		1
7 ผู้บริหารมีไหวพริบ ปฏิภาณแก้ไขปัญหาให้คล่องเกิดผลลัพธ์ที่ดี	4.47	0.67	มาก	3.45	0.80	ปานกลาง	0.29		2
8 ผู้บริหารสามารถถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารที่ได้รับอย่างถูกต้องชัดเจนมีประสิทธิภาพ	4.50	0.64	มาก	3.77	0.83	มาก	0.19		7
	4.56	0.61	มากที่สุด	3.63	0.92	มาก	0.25		5
ด้านถ่ายทอดความรู้ประสบการณ์ของผู้บริหารและการอบรมพัฒนา เพื่อเป็นการสร้างผู้นำ									
1 องค์กรจัดหลักสูตรการพัฒนาภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงให้กับคนในองค์กร	4.48	0.68	มาก	3.60	0.92	มาก	0.24	0.20 - 0.26	2
2 องค์กรมีการจัดสัมมนา การพัฒนาภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงโดยวิทยากรผู้เชี่ยวชาญ	4.47	0.72	มาก	3.54	0.97	มาก	0.26		1
3 ผู้บริหารส่งเสริมให้คนในองค์กรได้รับการฝึกอบรมการพัฒนาภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเป็นประจำ	4.44	0.74	มาก	3.59	0.95	มาก	0.24		3
4 ผู้บริหารสามารถใช้ความรู้การบริหารงานและการบริหารคนในสถานการณ์วิกฤติ	4.54	0.68	มากที่สุด	3.78	0.91	มาก	0.20		4
5 ผู้บริหารสามารถถ่ายทอดประสบการณ์ความรู้ ทักษะการทำงานให้คนในองค์กร	4.53	0.63	มากที่สุด	3.61	0.91	มาก	0.26		1
6 ผู้บริหารช่วยสอนงานและทำงานร่วมกับท่าน (job training) อย่างเป็นหนึ่งทีมเดียวกัน	4.50	0.61	มาก	3.59	0.84	มาก	0.25		2
	4.39	0.70	มาก	3.50	0.94	ปานกลาง	0.25		2
ด้านมีอิทธิพล มีอุดมการณ์ เป็นแรงกระตุ้นทางปัญญา (ความคิดสร้างสรรค์) สร้างแรงบันดาลใจ									
1 ผู้บริหารมีความสามารถ ชักจูงให้ท่านกระทำตามแผนงานได้ด้วยความเต็มใจ	4.41	0.64	มาก	3.58	0.84	มาก	0.23	0.18 - 0.26	3
2 ผู้บริหารสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างทันที่ด้วยความเข้าใจอย่างมีเหตุผล	4.34	0.65	มาก	3.57	0.75	มาก	0.21		3
3 ผู้บริหารให้คำแนะนำ (coaching) เป็นที่เล็งสนนทานจนเข้าใจ	4.50	0.61	มาก	3.59	0.82	มาก	0.25		2
4 ผู้บริหารให้กำลังใจและช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหาขึ้น	4.37	0.63	มาก	3.45	0.96	ปานกลาง	0.26		1
5 ผู้บริหารเป็นต้นแบบแรงบันดาลใจให้ท่านและผู้อื่น อยากกระทำตาม	4.50	0.61	มาก	3.57	0.85	มาก	0.26		1
6 ผู้บริหารสามารถกระตุ้นให้เกิดแรงบันดาลใจมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ใหม่ๆ ในการปฏิบัติงาน	4.36	0.66	มาก	3.49	0.83	ปานกลาง	0.25		2
7 ผู้บริหารมีความมุ่งมั่น เชื่อมั่น น่าเชื่อถือ	4.30	0.66	มาก	3.45	0.76	ปานกลาง	0.25		2
8 ผู้บริหารบริหารการเปลี่ยนแปลงตาม สถานการณ์ได้อย่างเหมาะสม	4.55	0.62	มากที่สุด	3.86	0.89	มาก	0.18		4
	4.37	0.69	มาก	3.69	0.86	มาก	0.18		4
เฉลี่ยรวม	4.46	0.65	มาก	3.58	0.87	มาก	0.24		

ระยะที่ 2 ผลการสัมภาษณ์เชิงลึก (in-depth interview) ผู้บริหาร ด้านที่มีระดับความสำคัญความต้องการจำเป็นสูงสุด คือ ด้านการกล้าเสี่ยง กล้าตัดสินใจ มีความฉลาดทางอารมณ์ รับรู้ได้ไว สามารถสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ ได้ประเด็นสำคัญ นำมาเป็นแนวทางการพัฒนาภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงตามความต้องการจำเป็นของผู้บริหาร 5 ประเด็น ดังนี้

- 1) การตัดสินใจในภาวะวิกฤติ คับขัน ซึ่งพิจารณาได้จากประเด็นจากการสัมภาษณ์ผู้บริหาร
“...การตัดสินใจที่อยู่ใน option ที่มีทางออกน้อย เราต้องกล้าตัดสินใจและยอมรับผลของมัน
- 2) การยอมรับ ฟังความคิดเห็นของผู้อื่น ซึ่งพิจารณาได้จากประเด็นจากการสัมภาษณ์ผู้บริหาร
“...ความเห็นต่างจะมีคุณค่ามากขึ้นเพราะจะช่วย recheck ซึ่งกันและกันและอาจเปลี่ยนแผนใหญ่เป็นแผนเล็กก็ได้...”
- 3) ความรับผิดชอบต่อการตัดสินใจ ซึ่งพิจารณาได้จากประเด็นจากการสัมภาษณ์ผู้บริหาร
“...ต้องคิดอยู่บนพื้นฐานที่มีทางออก เมื่อตัดสินใจแล้ว จะยอมรับผลของการตัดสินใจนั้น...”
- 4) มีไหวพริบปฏิภาณ รับรู้และเข้าใจความคิดและความรู้สึกผู้อื่น ซึ่งพิจารณาได้จากประเด็นจากการสัมภาษณ์ผู้บริหาร
“...เราต้องพูดให้เข้าใจ ระหว่างใจเขาและใจเรา หมายความว่า ถ้าให้คุณเปลี่ยนวิธีการ ไปทำงานตำแหน่งตรงนี้คุณต้องการอะไรบ้าง เช่น คุณเป็นฝ่ายขาย คุณต้องรู้ลูกค้าต้องการสินค้าอะไร และกลับไปดูว่าสินค้าควรจะทำอะไรได้บ้างให้กับลูกค้า ในทางกลับกันคนที่พัฒนาและผลิตสินค้าก็ต้องคิดอย่างฝ่ายขาย...”
และ

- 5) ความสามารถทางการสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งพิจารณาได้จากประเด็นจากการสัมภาษณ์ผู้บริหาร
“...การสื่อสารที่ดีต้องง่าย จะต้องมองก่อนว่าผู้รับสารเป็นใคร เรื่องที่พูดเขารู้อยู่แล้ว เราอาจจะพูดสรุปทบทวนสั้นๆ พูดสั้นๆ เขาก็จะรู้เพื่อให้เขาเข้าใจ แล้วเราก็เข้าประเด็นทำงานต่อ เราต้องวิเคราะห์ผู้รับสารเป็นหลัก...”

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

ผลการศึกษาวิจัยเรื่อง “แนวทางการพัฒนาภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงตามความต้องการจำเป็นของผู้บริหาร ธุรกิจผู้ให้บริการด้านสื่อสารโทรคมนาคมแห่งหนึ่ง” พบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสภาพที่คาดหวังและสภาพที่เป็นอยู่จริงมีความต้องการจำเป็นอยู่ในระดับมากทุกด้าน ทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านการกล้าเสี่ยง กล้าตัดสินใจ มีความฉลาดทางอารมณ์ รับรู้ได้ไว สามารถสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ (2) ด้านการถ่ายทอดความรู้ประสบการณ์ของผู้บริหารและการอบรมพัฒนา เพื่อการสร้างผู้นำ และ (3) ด้านมีอิทธิพล อุดมการณ์ เป็นแรงกระตุ้นทางปัญญา ความคิดสร้างสรรค์ สร้างแรงบันดาลใจ มีค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ 4.46 โดยผลการวิจัยพบว่า ด้านที่มีความต้องการจำเป็นระดับมากเป็นลำดับแรกคือ ด้านการกล้าเสี่ยง กล้าตัดสินใจ มีความฉลาดทางอารมณ์ รับรู้ได้ไว สามารถสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีค่ามากที่สุดเป็นค่าดัชนีคิดเป็นร้อยละ 26 ถัดมาคือ ด้านการถ่ายทอดความรู้ประสบการณ์ของผู้บริหารและการอบรมพัฒนา เพื่อการสร้างผู้นำ ลำดับสุดท้ายคือ ด้านมีอิทธิพล อุดมการณ์ เป็นแรงกระตุ้นทางปัญญา ความคิดสร้างสรรค์ สร้างแรงบันดาลใจ (โดยมีค่าดัชนีคิดเป็นร้อยละ 26, 24 และ 23 ตามลำดับ)

การพัฒนาภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงตามความต้องการจำเป็นของผู้บริหาร พิจารณาจากผลการวิจัย ด้านที่มีระดับความสำคัญความต้องการจำเป็นสูงสุดลำดับแรก คือ ด้านการกล้าเสี่ยง กล้าตัดสินใจ มีความฉลาดทางอารมณ์ รับรู้ได้ไว สามารถสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้วิจัยนำมาเป็นแนว

ทางการพัฒนาภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารที่สำคัญ 5 ประเด็น กล่าวคือ (1) การตัดสินใจในภาวะวิกฤติ คับขัน ได้อย่างถูกต้องเหมาะสม (2) การยอมรับ ฟังความคิดเห็นของผู้อื่น เพื่อการยอมรับการตัดสินใจ (3) ความรับผิดชอบต่อการตัดสินใจ รับผิดชอบต่อปัญหาและเร่งแก้ไขโดยเร็ว (4) มีไหวพริบ ปฏิภาณ รับรู้และเข้าใจความคิดและความรู้สึกผู้อื่น เพื่อลดการขัดแย้งภายในและภายนอกองค์กร และ (5) ความสามารถทางการสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพแบบสันนกระชับ ง่ายต่อการเข้าใจ ทบทวนการสื่อสารแบบย้อนกลับ เพื่อความเข้าใจที่ถูกต้องและตรงกัน

อภิปรายผล

ผลการประเมินความต้องการจำเป็นภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารด้านที่มีความต้องการจำเป็นระดับมากเป็นลำดับแรก คือ ด้านการกล้าเสี่ยง กล้าตัดสินใจ มีความฉลาดทางอารมณ์ รับรู้ได้ไว สามารถสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ อาจเนื่องมาจากธุรกิจด้านการให้บริการโทรคมนาคมและนวัตกรรมทางด้านเทคโนโลยี มีการเปลี่ยนแปลงและการแข่งขันทางธุรกิจสูง เป็นเหตุให้ต้องมีการตัดสินใจของผู้นำที่มีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงช่วยให้กลุ่มนำองค์กรบรรลุความสำเร็จตามเป้าหมายได้ ซึ่งตรงกับแนวคิดของ Tichy และ Bennis (2007) ที่กล่าวว่า ผู้นำที่มีประสิทธิภาพมีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงสามารถตัดสินใจได้อย่างถูกต้องเหมาะสมในทุกสถานการณ์ สอดคล้องกับ รัตติกรณ์ จงวิศาล (2551) ที่กล่าวว่า ผู้นำทุกองค์กรต้องเผชิญกับสภาพการเปลี่ยนแปลง ทำให้ต้องมีการปรับเปลี่ยนตนเองและวิธีการทำงานให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง นอกจากนี้ Kotter (2012) กล่าวว่า ผู้นำต้องมีความสามารถในการเผชิญกับภาวะของการเปลี่ยนแปลงได้ สามารถสื่อสารให้กับคนในองค์กรเข้าใจ ผลักดันให้เดินไปในทิศทางเดียวกันเพื่อผลสำเร็จเป้าหมายเดียวกัน เช่นเดียวกับ สุพาณี สฤษฏ์วานิช (2552) ที่กล่าวว่า ผู้นำที่สามารถนำการตัดสินใจก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่ยิ่งใหญ่แก่องค์กร สามารถพลิกฟื้นองค์กรให้ผ่านวิกฤตไปสู่ความสำเร็จได้

ด้านที่มีความต้องการจำเป็นระดับมากลำดับถัดมาคือ ด้านการถ่ายทอดความรู้ประสบการณ์ของผู้บริหารและการอบรมพัฒนา เพื่อการสร้างผู้นำ เป็นไปได้ว่า จากการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว การอบรมพัฒนาจึงจำเป็นอย่างยิ่ง เพื่อให้ผู้นำมีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่มีประสิทธิภาพ ศุภชัย เจียรวนนท์ (2556) ได้ส่งเสริมให้ผู้บริหารได้รับการอบรมพัฒนาเชิงปฏิบัติการ (workshop) ในหลักสูตรผู้นำพัฒนาผู้นำ (leaders develop leaders) สอดคล้องกับ Cohen and Tichy (1997) ที่กล่าวว่า การสร้างผู้นำที่มีประสิทธิภาพด้วยการการถ่ายทอดความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ของผู้นำที่มีประสิทธิภาพให้ผู้ตามได้กลายเป็นผู้นำรุ่นต่อไป

ส่วนด้านที่มีความต้องการจำเป็นระดับมากลำดับสุดท้ายคือ ด้านมีอิทธิพล อุดมการณ์ เป็นแรงกระตุ้นทางปัญญา ความคิดสร้างสรรค์ สร้างแรงบันดาลใจ อาจเป็นไปได้ว่า วิสัยทัศน์องค์กร ต้องการภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงผู้บริหารที่มีประสิทธิภาพ จึงเป็นอุดมการณ์ที่มีอิทธิพลในการสร้างแรงกระตุ้นและแรงบันดาลใจ สอดคล้องกับ ณัฐวุฒิ เตมียสุวรรณ (2550) กล่าวถึง การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ การสร้างแรงบันดาลใจ การกระตุ้นทางปัญญาความคิด และ การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง นอกจากนี้ นาฏยา ปรัชญาชัย (2553) กล่าวว่า กระบวนการความสัมพันธ์มีอิทธิพลระหว่างผู้นำและผู้ตามที่มีความตั้งใจต่อการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ และ Daniela Beck-Tauber (2012) ได้กล่าวว่า การเรียนรู้ร่วมกันและการแลกเปลี่ยนความรู้ประสบการณ์ที่เกิดขึ้นจากการทำงานร่วมกัน เปลี่ยนแปลงแนวคิด สร้างสรรค์แนวคิดของตนเองสามารถสร้างให้เกิดผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่มีประสิทธิภาพขึ้นได้

แนวทางการพัฒนาภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหาร ด้านที่มีระดับความสำคัญความต้องการจำเป็นสูงสุด คือ ด้านการกล้าเสี่ยง กล้าตัดสินใจ มีความฉลาดทางอารมณ์ รับรู้ได้ไว สามารถสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ พบแนวทางการพัฒนาภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารที่สำคัญทั้ง 5 ประเด็น ดังนี้ (1) การตัดสินใจ เมื่อเกิดภาวะวิกฤติซับซ้อนได้อย่างรวดเร็วเหมาะสม การตัดสินใจที่เสี่ยงหากมีความกล้าก็จะทำให้เปลี่ยนวิกฤติกลับมาเป็นโอกาสที่ดีได้ ตามแนวคิดของ Tichy and Bennis (2007) ที่กล่าวว่า บทบาทสำคัญที่สุดของผู้นำที่มีประสิทธิภาพ คือ การกล้าตัดสินใจที่ดี ถูกต้องและเหมาะสม เห็นได้จาก Jim Mcnerney (2007) ที่สามารถบริหารการเปลี่ยนแปลงของบริษัทที่อยู่ในวิกฤติตกต่ำ ผ่านวิกฤติและดำเนินธุรกิจประสบความสำเร็จได้ โดยมี สุภาวดี ขุนทองจันทร์ (2555) กล่าวว่า ผู้นำตัดสินใจถูกต้องเกิดการผิดพลาดน้อยที่สุดหรือไม่ผิดพลาดตามแต่สถานการณ์ (2) การยอมรับฟังความคิดเห็นผู้อื่น บริหารความคิดเห็นที่แตกต่างมาใช้ประโยชน์ เพื่อการตัดสินใจได้อย่างถูกต้องเหมาะสม สอดคล้องกับวาธินี สมานันตกุล (2555) กล่าวว่า การรับรู้ของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง รับฟังความคิดเห็น ให้มีส่วนร่วมและเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จ (3) ความรับผิดชอบต่อการตัดสินใจ ในภาวะวิกฤติ ยอมรับเมื่อเกิดปัญหา และแจ้งให้ทุกฝ่ายรับทราบพร้อมแนวทางแก้ไข สอดคล้องกับ Avolio and Bass (1990) ที่กล่าวถึง พฤติกรรมผู้นำที่เห็นถึงความรับผิดชอบ ทำให้ผู้ตามรู้สึกชื่นชม จงรักภักดี ความเคารพนับถือ และเชื่อมั่นในการตัดสินใจของผู้นำ (4) ไหวพริบปฏิภาณ รับรู้และเข้าใจความคิด ความรู้สึกผู้อื่น ลดความขัดแย้งภายในองค์กรและระหว่างองค์กร ใช้วิธีการที่ยืดหยุ่น นุ่มนวล อธิบายให้เกิดความเข้าใจขึ้นทุกฝ่าย สอดคล้องกับ Bar-on (1997) กล่าวว่า ผู้นำที่มีความฉลาดทางอารมณ์ย่อม สามารถในการแก้ไขปัญหาคความขัดแย้ง ในการทำงาน เช่นเดียวกับ Goleman (1998) ที่กล่าวว่า การตระหนักรู้ความรู้สึกของตนเองและผู้อื่น สามารถบริหารจัดการอารมณ์และความรู้สึกของตนเองทำให้เข้าใจผู้อื่น และไม่เกิดความขัดแย้ง และ (5) ความสามารถในการสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ แบบสันกระชับ ง่ายต่อการเข้าใจ การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย เพื่อประสิทธิภาพของงาน สอดคล้องกับ Likert (1967) กล่าวว่า การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพช่วยให้เกิดความร่วมมือและลดการขัดแย้ง นอกจากนี้ วาธินี สมานันตกุล (2555) กล่าวว่า การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพช่วยทำให้พนักงานเกิดความร่วมมือซึ่งกันและกันอย่างเหนียวแน่น เพื่อให้งานบรรลุผลสำเร็จ ซึ่ง Hay Group (2014) กล่าวถึง ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงในคริสต์ศักราช 2030 จะต้องมีการพัฒนาการเรียนรู้ทักษะและความสามารถใหม่ๆ อยู่เสมอ วางแผนและปรับกลยุทธ์ให้เข้ากับตลาดได้ทั่วถึงทุกภูมิภาค กระจายอำนาจการตัดสินใจอย่างทั่วทุกทิศทาง เพราะในอนาคต ผู้นำต้องใส่ใจรูปแบบการให้ความรู้ และการอบรมพัฒนา

เครื่องมือที่นำมาใช้ในการพัฒนาผู้นำ คือ สูตร 70:20:10 ของ สถาบันการพัฒนาศักยภาพ Center for Creative Leadership: CCL โดย Ron Rabin (2013) ได้กล่าวถึง สูตรนี้ว่า เป็นการเรียนรู้จากประสบการณ์เป็นจุดเริ่มต้นมีผลต่อความสำเร็จ ซึ่ง อภิวัฒน์ พิมลแสงสุริยา (2557) กล่าวว่า เป็นสัดส่วนการแบ่งเวลา ทรัพยากรและงบประมาณที่ควรใช้ในการกระบวนการพัฒนาอย่างลงตัวที่สุด รูปแบบการพัฒนาจึงเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นสำหรับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงช่วยบริหารงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้องค์กรประสบความสำเร็จตามเป้าหมายได้อย่างยั่งยืนเป็นองค์กรที่มีประสิทธิภาพสูง ตามรูปที่ 3



รูปที่ 3: ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงตามความต้องการจำเป็นของผู้บริหารองค์กร

ที่มา: พัฒนาจากผลการวิจัยแนวทางการพัฒนาภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงตามความต้องการจำเป็นของผู้บริหาร ธุรกิจผู้ให้บริการด้านการสื่อสารโทรคมนาคมแห่งหนึ่ง

สรุป

ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารตามความต้องการจำเป็นทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านการกล้าเสี่ยง กล้าตัดสินใจ มีความฉลาดทางอารมณ์ รับรู้ได้ไว สามารถสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ (2) ด้านการถ่ายทอดความรู้ประสบการณ์ของผู้บริหารและการอบรมพัฒนา เพื่อการสร้างผู้นำ และ (3) ด้านมีอิทธิพลอุดมการณ์ เป็นแรงกระตุ้นทางปัญญา ความคิดสร้างสรรค์ สร้างแรงบันดาลใจ ด้านที่มีความสำคัญและมีความต้องการจำเป็นสูงสุดคือ ด้านการกล้าเสี่ยง กล้าตัดสินใจ มีความฉลาดทางอารมณ์ รับรู้ได้ไว สามารถสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีแนวทางการพัฒนาภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงตามความต้องการจำเป็นของผู้บริหารในประเด็นสำคัญ 5 ประเด็น คือ (1) การตัดสินใจ (2) ยอมรับความคิดเห็นผู้อื่น (3) มีไหวพริบปฏิภาณการรับรู้ (4) มีความรับผิดชอบ และ (5) สื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อหารูปแบบในการพัฒนาภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงผู้บริหารที่มีประสิทธิภาพ ทำให้องค์กรประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายได้อย่างยั่งยืน เป็นองค์กรที่มีประสิทธิภาพสูง

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. แนวทางในการตัดสินใจ ผู้บริหารควรมีการระดมความคิดก่อนการตัดสินใจ เพื่อให้ทุกฝ่ายมีโอกาสแสดงความคิดเห็นที่มีความแตกต่างหลากหลาย เป็นการช่วยทบทวนการตัดสินใจ เพื่อให้ได้การตัดสินใจที่ถูกต้องเหมาะสม ทำให้รู้สึกมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ
2. การรับฟังและยอมรับความคิดเห็นต่างๆ ของกลุ่ม อาจเป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจ ควรรับฟังความเห็นของทุกฝ่าย ทำให้เกิดการรับรู้และยอมรับผลการตัดสินใจที่เกิดขึ้นด้วยความเต็มใจ
3. หากเกิดการตัดสินใจที่ผิดพลาด ผู้บริหารควรแสดงความรับผิดชอบ โดยการแจ้งผู้บริหารระดับสูงขึ้นไปและผู้ร่วมงานรับทราบถึงเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นและช่วยกันหาแนวทางแก้ไขโดยด่วน

4. การตัดสินใจในสถานการณ์วิกฤติ หลังการตัดสินใจผู้บริหารควรเรียกประชุมกลุ่ม ชี้แจงให้เห็นถึงความจำเป็นเร่งด่วนในการตัดสินใจ หรือเตรียมแนวทางการแก้ปัญหาให้ลุล่วงหากเกิดปัญหาขึ้น และแจ้งผลหลังสถานการณ์สิ้นสุดให้ผู้ร่วมงานทราบ

5. การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้บริหารควรสื่อสารให้ผู้รับสารเข้าใจอย่างแท้จริง ด้วยการสื่อสารแบบสองทาง แบบสั้น กระชับ ชัดเจน มีการทวนการสื่อสารแบบย้อนกลับจากผู้รับสารเพื่อให้แน่ใจว่า เข้าใจถูกต้องตรงกัน

6. แนวทางการพัฒนาภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหาร องค์กรควรจัดให้มีการอบรมพัฒนาเชิงปฏิบัติการ (workshop) ให้เหมาะสมกับผู้บริหารและพนักงาน เพื่อแสดงความคิดเห็นและตัดสินใจร่วมกัน จัดโครงการพิเศษ (special project) ให้กลุ่มได้ทำงานและรับผิดชอบร่วมกัน เน้นการเสริมทักษะ (skill) การบริหารองค์ความรู้ (knowledge management) มีการประเมินและติดตามผลแบบ 540 องศา (540-degree feedback) เพื่อนำผลที่ได้มาพัฒนาหรือปรับปรุงแก้ไขพฤติกรรมของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงต่อไป

ข้อเสนอแนะในการวิจัยต่อไป

1. นำผลการศึกษาแนวทางการพัฒนาภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงตามความต้องการจำเป็นของผู้บริหารในครั้งนี้ อาจนำมาศึกษาหาความเป็นไปได้ในการจัดรูปแบบหลักสูตรที่จะใช้ฝึกอบรมพัฒนาภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงให้เหมาะสมกับผู้บริหารและพนักงานในแต่ละองค์กร

2. อาจนำผลการศึกษาแนวทางการพัฒนาภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงตามความต้องการจำเป็นของผู้บริหารในครั้งนี้ ทดลองใช้วางแผนกลยุทธ์การพัฒนางานองค์กรก่อนนำไปใช้จริง เพื่อยืนยันความเชื่อถือได้และการนำไปใช้จริง เพื่อให้เกิดภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่มีประสิทธิภาพสามารถนำองค์กรไปสู่ความสำเร็จเป็นองค์กรที่มีประสิทธิภาพสูงได้

3. การศึกษาแนวทางการพัฒนาภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงตามความต้องการจำเป็นของผู้บริหารในครั้งนี้ พบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของพนักงานยังเป็นปัจจัยสำคัญอีกหนึ่งปัจจัยที่จะทำให้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีความสมบูรณ์มากขึ้น อาจศึกษาในอีกหนึ่งมุมมองเพื่อนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ควบคู่กับผลการศึกษา

เอกสารอ้างอิง

ณัฐภูมิ เตมียสุวรรณ. (2550). ปัจจัยบางประการที่ส่งผลต่อภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารตัวแทนบริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการวิจัยและสถิติทางการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

นาฏยา ปรัชญาชัย. (2553). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ภาวะผู้นำกับความสุขในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสังกัดสำนักงานสรรพากร ภาค 6. การค้นคว้าอิสระ ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.

รัตติกรณ์ จงวิศาล. (2551). ทฤษฎีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership Theory). สืบค้นเมื่อ ตุลาคม 5, 2556, จาก www.sarutnipong.com/port/document/299-701/299-701-13.pdf.

วาธินี สมานันตกุล. (2555). ปัจจัยภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง แรงจูงใจ ประสิทธิภาพของการติดต่อสื่อสารของหัวหน้าที่ส่งผลต่อความเหนียวแน่นภายในกลุ่มของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่. วิทยานิพนธ์ ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ บัณฑิตวิทยาลัย ภาควิชาจิตวิทยา คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

- ศุภชัย เจียรนวนนท์.(2556). *True Leadership Book#3 บริษัท ทูคอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)*. วิสัยทัศน์
ทูล. กรุงเทพฯ: บริษัท ทูคอร์ปอเรชั่น จำกัด.
- สุพาณี สฤฎ์วานิช. (2552). *พฤติกรรมองค์การสมัยใหม่: แนวคิดและทฤษฎี*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ด
ยูเคชั่น.
- สุภาวดี ขุนทองจันทร์. (2555). *ภาวะผู้นำและการจูงใจ*. ใน งานวิจัย คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ
มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี.
- อภิวัฒน์ พิมพ์แสงสุริยา. (2557). *สูตรลับในการพัฒนาคน*. Orchid Slingshot Forum #18 หน้า 10. สืบค้น
เมื่อ พฤษภาคม 20, 2557, จาก <http://www.orchidslingshot.com>.
- Bass, B.M. & Avolio, B.J. (1990). *Developing Transformational Leadership: 1992 and beyond*.
Journal of European Industrial Training, 14(5), pp.21-27.
- Bar-On, R. (1997). *BarOn Emotional Quotient Inventory: A measure of emotional Intelligence*.
(Technical manual). Toronto: Multi-Health System Inc.
- Cohen, E. & Tichy, N. (1997). *How Leaders Develop Leaders*. Article copyright of ASTD: The
American Society Training & Development. pp.1-21.
- Goleman, D. (1995). *Emotional Intelligence: Why It can matter more than IQ*. New York:
Bantam Books.
- Hay Group. (2014). *Building the new leader: Leadership challenges of the future revealed*.
Hay Group's Leadership 2030 research.
- Kotter, J. (2012) *The 8 Step Process for Changing Leadership*. *kotterinternational because
change is essential*. Retrieved November 9, 2013, from <http://www.kotterinternational.com>.
- Likert, R. (1967). *The Human Organization*. New York: McGraw-Hill.
- McNerney, J. (2005). *Making Judgment Calls*. Article of *Harvard Business Review*. October
2007, pp.3-4.
- Rabin, R. (2013). *Blended Learning for Leadership: The CCL Approach*. *Center for Creative
Leadership*. Greensboro, North Carolina, USA, pp.1-5.
- Tichy, N. M. & Bennis, W.G. (2007). *Making Judgement Calls*. Article of *Harvard Business
Review*. October 2007, pp.2-11.

การศึกษาสมรรถนะวิทยากรกลุ่มธุรกิจค้าปลีก

บริษัท ปัญญาราร จำกัด

THE STUDY OF THE COMPETENCY FOR TRAINER RETAILING

PANYATARA. CO., LTD

ภาวี ทองปรีชา¹

Pawee Thongkritpreecha

คณะวิทยาการจัดการ สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์

E-mail: Paweetho@panyatara.co.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาสมรรถนะที่พึงประสงค์ของวิทยากรกลุ่มธุรกิจค้าปลีก บริษัท ปัญญาราร จำกัด ผู้วิจัยดำเนินการศึกษาประกอบด้วย 5 ส่วน ได้แก่ (1) ศึกษาและรวบรวมข้อมูลสมรรถนะที่พึงประสงค์ (2) สร้างแบบสัมภาษณ์อย่างมีโครงสร้าง (3) กำหนดเกณฑ์และคัดเลือกผู้เชี่ยวชาญ (4) ดำเนินการจัดประชุมเพื่อสนทนากลุ่ม (Focus group) และ (5) สรุปข้อมูลโดยการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา ผลการวิจัยพบว่า สมรรถนะที่พึงประสงค์ของวิทยากรกลุ่มธุรกิจค้าปลีก มีดังต่อไปนี้ 1) ด้านการรู้ และจัดการเกี่ยวกับตนเอง (Knowing and Managing Yourself) 2) ด้านการรู้ และจัดการเกี่ยวกับผู้อื่น (Knowing and Managing Others) และ 3) ด้านการรู้ และจัดการเกี่ยวกับธุรกิจ (Knowing and Managing Business)

คำสำคัญ: สมรรถนะที่พึงประสงค์ วิทยากร กลุ่มธุรกิจค้าปลีก

ABSTRACT

The objective of this study was to study competencies of trainers in the retail business group of Panyatara company limited. The researcher conducted of five parts consistence: (1) To study and collect data of competencies, (2) Create the structure of interview guide, (3). Set criteria and selected specialist, (4) To arrange focus group, and (5) Data analysis used content analysis. The results found that competencies of trainers in retail business group as follows: 1) Knowing and Managing Yourself, 2) Knowing and Managing Others, and 3) Knowing and Managing Business

Keywords: Competency, Trainer, Retail business group

¹ ตำแหน่ง ผู้จัดการแผนก หน่วยงานที่สังกัด บริษัท ออลส์ เทรนนิ่ง จำกัด, หน่วยงาน ฝ่ายฝึกอบรมสำนักงาน

บทนำ

การเจริญเติบโตของธุรกิจร้านสะดวกซื้อในปัจจุบันมีการแข่งขันเพิ่มสูงขึ้น อันเห็นได้จากเป้าหมายการเปิดร้านสาขาที่เพิ่มขึ้นเป็นจำนวนมากในแต่ละแบรนด์ เช่น ร้าน 7-Eleven ภายใต้บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) ที่มีเป้าหมายการเปิดร้านสาขาในปี 2558 จำนวน 10,000 สาขาทั่วประเทศ ดังนั้นการพัฒนาบุคลากรเพื่อรองรับการแข่งขันทางธุรกิจดังกล่าวจำเป็นต้องอย่างยิ่งที่ต้องการวางรากฐานสำคัญในการพัฒนาองค์กร การฝึกอบรมจึงถือว่าเป็นกระบวนการที่สำคัญในการพัฒนาบุคลากรขององค์กร (วิชัย โสสุวรรณจินดา, 2551: 65) เน้นการพัฒนาคนไปสู่ตำแหน่งหน้าที่หรืออาชีพ ซึ่งถือเป็นกรรมวิธีในการเพิ่มสมรรถภาพในการทำงานของพนักงานทั้งด้านความคิด การกระทำ ความสามารถ ความรู้ความชำนาญและการแสดงออกและยังเป็นกระบวนการที่ใช้เสริมความรู้ (Knowledge) ทักษะในการทำงาน (Skill) และความสามารถ (Capacity) ของบุคคลให้สามารถทำงานได้ตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

การพัฒนาบุคลากรภายในองค์กรของบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) มอบหมายภารกิจและบทบาทหน้าที่หลักในการฝึกอบรมให้กับบริษัท ปัญญธรา จำกัด โดยวัตถุประสงค์ของบริษัทฯ ได้แก่ (1) เป็นศูนย์การพัฒนาบุคลากรเพื่อรองรับการเติบโตของบุคลากรในกลุ่ม (2) เพิ่มประสิทธิภาพการจัดฝึกอบรมและบริหารสิ่งอำนวยความสะดวกให้เกิดประโยชน์สูงสุด และ (3) เพื่อสนับสนุน บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) โดยมุ่งเน้นการให้บริการด้านการศึกษา การฝึกอบรม และการพัฒนาบุคลากร เพื่อพัฒนาความรู้ ทักษะในการปฏิบัติงาน และทัศนคติ เพราะมีหลักสูตรในการพัฒนาบุคลากรที่มีความหลากหลาย ไม่ว่าจะเป็นหลักสูตรด้านมาตรฐาน หลักสูตรด้านวิชาชีพและการจัดการ และหลักสูตรด้านพัฒนาองค์กร ซึ่งมีทีมงานคุณภาพจำนวนมากร่วมกันออกแบบและพัฒนาหลักสูตรให้ตรงกับความต้องการของลูกค้า พร้อมด้วยวิทยากรที่มีประสบการณ์จริงทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติในธุรกิจค้าปลีก และบุคลากรสนับสนุนภายในองค์กร

ปัจจัยสำคัญในการขับเคลื่อนให้หลักสูตรฝึกอบรมของบริษัทฯ เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่องค์การกำหนดไว้คือ “วิทยากร” ภายในองค์กร ทวีป อภิสิทธิ์ (2553: 7) ได้กล่าวถึงวิทยากรว่า เป็นผู้ที่ทำหน้าที่สอนหรือถ่ายทอดวิชาความรู้ ทักษะ และเจตคติที่พึงประสงค์ให้แก่ผู้เข้ารับการอบรมในช่วงระยะเวลาจำกัด ทั้งนี้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความรู้ และความสามารถที่แตกต่างกันวิทยากรผู้ทำหน้าที่สอนในกระบวนการฝึกอบรมต้องใช้เทคนิควิธีในการฝึกอบรมที่ยุ่ยากซับซ้อน จึงทำให้ต้องพัฒนาแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะที่พึงประสงค์ของวิทยากรให้เพียงพอต่อความต้องการขององค์กร และมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาสมรรถนะที่พึงประสงค์ของวิทยากรกลุ่มธุรกิจค้าปลีก บริษัท ปัญญธรา จำกัด

วิธีดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยดำเนินการศึกษาสมรรถนะที่พึงประสงค์ของวิทยากรกลุ่มธุรกิจค้าปลีกทั้ง 5 ส่วน ได้แก่ (1) ศึกษาและรวบรวมข้อมูลสมรรถนะที่พึงประสงค์ (2) สร้างแบบสัมภาษณ์อย่างมีโครงสร้าง (3) กำหนดเกณฑ์และคัดเลือกผู้เชี่ยวชาญ (4) ดำเนินการจัดประชุมเพื่อสนทนากลุ่ม (Focus group) และ (5) สรุปข้อมูลโดยการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content analysis) สามารถอธิบายรายละเอียดดังนี้

1. ศึกษาและรวบรวมข้อมูลสมรรถนะที่พึงประสงค์จากข้อมูลที่มีภายในบริษัทฯ เพื่อนำมาเป็นข้อมูลพื้นฐานในการจัดประชุมเพื่อสนทนากลุ่ม (Focus group) และวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content analysis) สมรรถนะที่พึงประสงค์ของวิทยากรกลุ่มธุรกิจค้าปลีกวิทยากรกลุ่มธุรกิจค้าปลีก

2. สร้างแบบสัมภาษณ์อย่างมีโครงสร้าง เพื่อใช้ในการสนทนากลุ่ม (Focus group) สำหรับเป็นแนวคำถามในการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญสมรรถนะวิทยากรกลุ่มธุรกิจค้าปลีกโดยอาจารย์ที่ปรึกษาเป็นผู้ตรวจสอบความถูกต้องของแบบสัมภาษณ์อย่างมีโครงสร้าง

3. กำหนดเกณฑ์และคัดเลือกผู้เชี่ยวชาญ โดยมีเกณฑ์ในการคัดเลือกผู้เชี่ยวชาญ ดังต่อไปนี้

3.1 จบการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป

3.2 ดำรงตำแหน่งตั้งแต่ระดับฝ่ายขึ้นไป

3.3 ปฏิบัติงานในหน้าที่การสอนด้านธุรกิจค้าปลีก โดยมีระยะเวลาตั้งแต่ 8 ปีขึ้นไป

4. ดำเนินการจัดประชุมเพื่อสนทนากลุ่ม (Focus group) และร่วมกันวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content analysis) ร่วมกับผู้เชี่ยวชาญสมรรถนะวิทยากรกลุ่มธุรกิจค้าปลีก ซึ่งเป็นบุคลากร บริษัท ปัญญาธรา จำกัด ระดับผู้บริหารจำนวน 4 ท่าน

5. ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการประชุมตามวันและเวลาดังกล่าวมาวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content analysis) เพื่อสรุปข้อมูลและได้สมรรถนะที่พึงประสงค์ของวิทยากรกลุ่มธุรกิจค้าปลีก บริษัท ปัญญาธรา จำกัด

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

จากดำเนินการจัดประชุมเพื่อสนทนากลุ่ม (Focus group) และร่วมกันวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content analysis) ร่วมกับผู้เชี่ยวชาญสมรรถนะวิทยากรกลุ่มธุรกิจค้าปลีก ผู้วิจัยได้สมรรถนะที่พึงประสงค์ของวิทยากรกลุ่มธุรกิจค้าปลีก บริษัท ปัญญาธรา จำกัด โดยแบ่งสมรรถนะออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านการรู้ และจัดการเกี่ยวกับตนเอง (Knowing and Managing Yourself) (2) ด้านการรู้ และจัดการเกี่ยวกับผู้อื่น (Knowing and Managing Others) และ (3) ด้านการรู้ และจัดการเกี่ยวกับธุรกิจ (Knowing and Managing Business) มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ผลการวิเคราะห์ด้านการรู้ และจัดการเกี่ยวกับตนเอง (Knowing and Managing Yourself) สมรรถนะที่พึงประสงค์ประกอบด้วย

1.1 รักและศรัทธาในการเป็นวิทยากร

1.2 ภาคภูมิใจในงานวิทยากรของตน

- 1.3 ตัดสินใจได้อย่างถูกต้อง
- 1.4 คิดสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ ในการทำงาน
- 1.5 สังเกตได้ถึงการเปลี่ยนแปลงในสิ่งใกล้ๆ ตัว
- 1.6 เชื่อมั่นในการสอน
- 1.7 กระตือรือร้นและกระฉับกระเฉงระหว่างการสอน
- 1.8 เตรียมการสอนล่วงหน้าด้วยตนเอง
- 1.9 ควบคุมอารมณ์ได้ดี เมื่อเจอเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิด
- 1.10 ยอมรับความรู้ใหม่ๆ และรับการโต้แย้งได้
- 1.11 หาความรู้ใหม่ๆ อยู่เสมอและตลอดเวลา
- 1.12 ใช้น้ำเสียงและคำพูดในการสอนได้ถูกต้อง
- 1.13 ใช้ภาษาได้อย่างเหมาะสมในการสอน
- 1.14 บุคลิกภาพน่าเชื่อถือเหมาะสมกับการเป็นวิทยากร
- 1.15 ปฏิบัติตามจริยธรรมในมาตรฐานวิชาชีพ
- 1.16 ตั้งคำถามที่ดี มีประสิทธิภาพ
- 1.17 สรุปเนื้อหาการบรรยาย
- 1.18 เชื่อมโยงเนื้อหาในการฝึกอบรมได้อย่างต่อเนื่อง
2. ผลการวิเคราะห์ด้านการรู้ และจัดการเกี่ยวกับผู้อื่น (Knowing and Managing Others) สมรรถนะที่

พึงประสงค์ประกอบด้วย

- 2.1 ทราบถึงคุณลักษณะการเป็นวิทยากร
- 2.2 ทราบถึงพฤติกรรมการเรียนรู้ของผู้เข้ารับการอบรมที่มีวัยต่างกัน
- 2.3 สื่อสารกับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี
- 2.4 โน้มน้าวจิตใจของผู้เข้ารับการอบรม
- 2.5 ยิ้มแย้มแจ่มใสกับผู้อื่น
- 2.6 เอาใจใส่ต่อผู้เข้ารับการอบรม
- 2.7 สนใจและอำนวยความสะดวกกับผู้เข้ารับการอบรม
- 2.8 มีเทคนิคในการถ่ายทอดเนื้อหาได้
- 2.9 อารมณ์ขัน เพื่อสร้างบรรยากาศในการเรียนรู้
- 2.10 ใช้อุปกรณ์และสื่อการสอนได้คล่องแคล่ว
- 2.11 กระตุ้นผู้เข้าอบรม โดยใช้คำถาม
- 2.12 พึงและสรุปใจความสำคัญของผู้เข้ารับการอบรม
- 2.13 มีปฏิภาณและไหวพริบกับผู้เข้ารับการอบรม

- 2.14 แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี
- 2.15 สร้างบรรยากาศ และการมีส่วนร่วมของผู้เข้ารับการอบรม
- 3. ผลการวิเคราะห์ด้านการรู้ และจัดการเกี่ยวกับธุรกิจ (Knowing and Managing Business) สมรรถนะที่พึงประสงค์ประกอบด้วย
 - 3.1 ทราบถึงหลักการพัฒนาศักยภาพมนุษย์
 - 3.2 ทราบถึงหลักการบริหารธุรกิจค้าปลีก
 - 3.3 มีความรู้เชิงลึกในเรื่องที่ตนเองสอน
 - 3.4 บริหารจัดการการฝึกอบรม
 - 3.5 ออกแบบและพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรม
 - 3.6 สร้างรูปแบบกิจกรรมการเรียนรู้ที่หลากหลาย โดยมีความสอดคล้องกับสาระของหลักสูตร
 - 3.7 มีความรู้ด้านเทคโนโลยีและสื่อการเรียนการสอน
 - 3.8 ทราบถึงหลักการวัดและประเมินผลผู้เข้ารับการฝึกอบรม
 - 3.9 ออกแบบเครื่องมือวัด เพื่อติดตามและประเมินผลได้
 - 3.10 ทราบถึงหลักการติดตามของผู้เข้ารับการฝึกอบรม
 - 3.11 วางแผนการปฏิบัติงานและบริหารแผนงานได้ตรงกับเป้าหมายที่ตั้งไว้
 - 3.12 มีกลยุทธ์โน้มน้าวพฤติกรรมของผู้เข้ารับการอบรมให้มีส่วนร่วมในเนื้อหาที่บรรยาย

อภิปรายผล

การศึกษาสมรรถนะวิทยากรกลุ่มธุรกิจค้าปลีก บริษัท ปัญญาราช จำกัด ผู้วิจัยได้วิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content analysis) ร่วมกับผู้เชี่ยวชาญสมรรถนะวิทยากรกลุ่มธุรกิจค้าปลีก ทำให้ทราบสมรรถนะที่พึงประสงค์ของวิทยากรกลุ่มธุรกิจค้าปลีก บริษัท ปัญญาราช จำกัด โดยแบ่งสมรรถนะออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านการรู้ และจัดการเกี่ยวกับตนเอง (Knowing and Managing Yourself) (2) ด้านการรู้และจัดการเกี่ยวกับผู้อื่น (Knowing and Managing Others) และ (3) ด้านการรู้ และจัดการเกี่ยวกับธุรกิจ (Knowing and Managing Business) สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1) ด้านการรู้ และจัดการเกี่ยวกับตนเอง (Knowing and Managing Yourself) ประกอบด้วย รักและศรัทธาในการเป็นวิทยากร ภาคภูมิใจในงานวิทยากรของตน ตัดสินใจได้อย่างถูกต้อง สังเกตได้ถึง การเปลี่ยนแปลงในสิ่งใหม่ๆ ตัวเตรียมการสอนล่วงหน้าด้วยตนเอง ยอมรับความรู้ใหม่ๆ และรับการโต้แย้งได้ หากความรู้ใหม่ๆ อยู่เสมอและตลอดเวลาใช้น้ำเสียงและคำพูดในการสอนได้ถูกต้อง ใช้ภาษาได้อย่างเหมาะสมในการสอน ปฏิบัติตามจริยธรรมในมาตรฐานวิชาชีพ ตั้งคำถามที่ดี มีประสิทธิภาพ สรุปเนื้อหาการบรรยาย และเชื่อมโยงเนื้อหาในการฝึกอบรมได้อย่างต่อเนื่อง ส่วนสมรรถนะโดดเด่น คือสมรรถนะด้านคิดสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ ในการทำงาน เชื่อม

ในการสอน กระตือรือร้นและกระฉับกระเฉงระหว่างการสอน ควบคุมอารมณ์ได้ดี เมื่อเจอเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิด และบุคลิกภาพน่าเชื่อถือเหมาะสมกับการเป็นวิทยากรมีความสอดคล้องกับแนวคิดของสมาคมการจัดการของสหรัฐอเมริกา (AMA: The American Management Association Management, 2008: 277-322) ได้แก่ ความคิดสร้างสรรค์ (Creative Thinking) ความมั่นใจในตนเอง (Self-Confidence) การยืดหยุ่น และความคล่องตัว (Flexibility and Agility) ความอดทนต่อสภาวะกดดัน (Resilience and Stress Tolerance) และการสร้างความไว้วางใจ และความรับผิดชอบส่วนบุคคล (Building Trust and Personal Accountability)

2) ด้านการรู้และจัดการเกี่ยวกับผู้อื่น (Knowing and Managing Others) ประกอบด้วยทราบถึงคุณลักษณะการเป็นวิทยากรทราบถึงพฤติกรรมการเรียนรู้ของผู้เข้ารับการอบรมที่มีวัยต่างกัน ยิ้มแย้มแจ่มใสกับผู้อื่น เอาใจใส่ต่อผู้เข้ารับการอบรม สนใจและอำนวยความสะดวกกับผู้เข้ารับการอบรม มีเทคนิคในการถ่ายทอดเนื้อหาได้ อารมณ์ขัน เพื่อสร้างบรรยากาศในการเรียนรู้ใช้อุปกรณ์และสื่อการสอนได้คล่องแคล่ว ฟังและสรุปใจความสำคัญของผู้เข้ารับการอบรม และมีปฏิภาณและไหวพริบกับผู้เข้ารับการอบรม ส่วนสมรรถนะที่โดดเด่นคือสมรรถนะการสื่อสารกับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี โน้มน้าวจิตใจของผู้เข้ารับการอบรม กระตุ้นผู้เข้าอบรม โดยใช้คำถาม แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดีสร้างบรรยากาศ และการมีส่วนร่วมของผู้เข้ารับการอบรมซึ่งวิทยากรที่ดีนั้นควรมีทักษะด้านการสื่อสารทั้งทางวาจาและการเขียน รวมถึงสามารถจูงใจผู้อื่นให้คล้อยตาม ซึ่งมีความสอดคล้องกับแนวคิดของสมาคมการจัดการของสหรัฐอเมริกา (AMA--The American Management Association Management, 2008: 277-322) ได้แก่การสื่อสารทางวาจา (Oral Communication) การสื่อสารทางการเขียน (Written Communication) การจูงใจผู้อื่น (Motivating Others) การสอน (Coaching) การบริหารจัดการความขัดแย้ง (Managing Conflict)ความสามารถในการชักจูง (Influence)

3) ด้านการรู้และจัดการเกี่ยวกับธุรกิจ (Knowing and Managing Business) ประกอบด้วยทราบถึงหลักการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ทราบถึงหลักการบริหารธุรกิจค้าปลีก มีความรู้เชิงลึกในเรื่องที่ตนเองสอน ออกแบบและพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรม สร้างรูปแบบกิจกรรมการเรียนรู้ที่หลากหลาย โดยมีความสอดคล้องกับสาระของหลักสูตรมีความรู้ด้านเทคโนโลยีและสื่อการเรียนการสอน ทราบถึงหลักการวัดและประเมินผลผู้เข้ารับการฝึกอบรม ออกแบบเครื่องมือวัด เพื่อติดตามและประเมินผลได้ ทราบถึงหลักการติดตามของผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีกลยุทธ์โน้มน้าวพฤติกรรมของผู้เข้ารับการอบรมให้มีส่วนร่วมในเนื้อหาที่บรรยาย ส่วนสมรรถนะที่โดดเด่นคือ สมรรถนะด้านบริหารจัดการการฝึกอบรม และวางแผนการปฏิบัติงาน และบริหารแผนงานได้ตรงกับเป้าหมายที่ตั้งไว้ ในการทำงานจริงวิทยากรต้องวิเคราะห์ถึงกลุ่มเป้าหมายลูกค้าซึ่งมาจากธุรกิจอะไร กลุ่มเป้าหมายเป็นพนักงานระดับไหน เพื่อที่จะบริหารจัดการและวางแผนการบรรยายได้ถูกต้องเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้ามากที่สุด ซึ่งมีความสอดคล้องกับแนวคิดของสมาคมการจัดการของสหรัฐอเมริกา (AMA: The American Management Association Management, 2008: 277-322) ได้แก่ การบริหารทรัพยากร (Resource Management) และการปฏิบัติการ และการวางแผน (Operation and Tactical Planning)

เอกสารอ้างอิง

- ทวีป อภิสิทธิ์. (2553). *เทคนิคการเป็นวิทยากรและนักฝึกอบรม*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นิสตาร์ เวชยานนท์. (2549). *Competency-based approach*. กรุงเทพฯ: กราฟิโกซิสเต็มส์.
- เนตร์พัฒนา ยาวีราข. (2547). *การสร้างทีมงานที่มีประสิทธิภาพ*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์เซ็นทรัลเอดิชั่นเพรสจำกัด.
- วรรัตน์ เขียวโพธิ์. (2550). *การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Development: HRD)*. กรุงเทพฯ: สิริบุตรการพิมพ์.
- วิชัย โสสุวรรณจินดา. (2551). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์โพธิ์เพช.
- สมชาติ กิจยรรยง. (2545). *การศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของวิทยากรภายนอกตามทัศนะของคณะกรรมการและเจ้าหน้าที่จัดฝึกอบรม มูลนิธิพัฒนาอุตสาหกรรมเครื่องนุ่งห่มไทย. สารนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาเกษตรศาสตร์เพื่อพัฒนาชุมชน, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.*
- สุรเดช ชูพินิจรอบคอบ. (2545). *ศึกษาการศึกษาคูณลักษณะที่พึงประสงค์ของวิทยากรภายนอกตามทัศนะของคณะกรรมการและเจ้าหน้าที่จัดฝึกอบรมมูลนิธิพัฒนาอุตสาหกรรมเครื่องนุ่งห่มไทย. สารนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิตสาขาเกษตรศาสตร์เพื่อพัฒนาชุมชน, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.*
- อาภรณ์ ภู่วิทยพันธ์. (2554). *เทคนิคการจัดทำแผนการสื่อสารงาน HR*. กรุงเทพฯ: พิมพ์ดีการพิมพ์.
- AMACOM, (2008). *A Division of the American Management Association*. From website: www.amanet.org
- Parry, S. M. (1997). *Evaluating the Impact of Training*. Alexandria, American Society of Training and Development.
- Spencer, L. M. & Spencer, S. M. (1993). *Competency at work: Model for superior Performance*. New York: John Wiley & Sons.

ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของผู้ก่อตั้งองค์กรพัฒนาเอกชนด้านเด็กและเยาวชนในเขต กรุงเทพมหานคร

WORK MOTIVATION FACTORS OF THE FOUNDER OF NGO YOUTH IN BANGKOK.

ปรียาภรณ์ ยูพากรณ์โสภา
Preeyaporn Yupapornsopa

สาขาวิชากลยุทธ์การบริหารทรัพยากรมนุษย์และองค์การ, คณะวิทยาการจัดการ, สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์
Department of Strategic Human Resource and Organization Management,
Faculty of Management Science, Panyapiwat Institute of Management
E-mail: nong_bunkaew@hotmail.com

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์คือ วิเคราะห์และสังเคราะห์ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของผู้ก่อตั้งองค์กรพัฒนาเอกชนด้านเด็กและเยาวชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยการศึกษาเชิงคุณภาพด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึกซึ่งใช้แนวคำถามปลายเปิดกับกรณีศึกษาจำนวน 4 ท่าน และการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพโดยใช้การวิเคราะห์เนื้อหา ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

ผลการศึกษาเชิงคุณภาพ พบว่าปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของผู้ก่อตั้งองค์กรพัฒนาเอกชนด้านเด็กและเยาวชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีองค์ประกอบ 5 ด้าน คือ 1) ปัจจัยด้านพื้นฐานครอบครัว 2) ปัจจัยด้านประสบการณ์ใช้ชีวิตในวัยเด็ก 3) ปัจจัยด้านการอาสาช่วยเหลือสังคมในวัยเรียน 4) ปัจจัยด้านการเกื้อกูลประโยชน์ผู้อื่นในการทำงาน และ 5) ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ส่วนรวม

คำสำคัญ: ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ผู้ก่อตั้งพัฒนาองค์กรพัฒนาเอกชนด้านเด็กและเยาวชน

ABSTRACT

The objective of this study is: to analyze and synthesize the motivation factors in the performance of the founder of NGO youth in Bangkok. The qualitative methodology used in-depth interviews with open-ended questions Data collecting were 4 cases. Data were analyzed by content analysis. The researcher found that work motivation factors of the founder of NGO youth in Bangkok consisted 5 factors: 1) family background factors, 2) experience of childhood factors 3) socials volunteering in school age factors 4) helping people factors and 5) work for helped common interest.

Keywords: Work motivation factors, The Founder of NGO youth

บทนำ

เด็กเป็นส่วนสำคัญต่อการพัฒนาประเทศ ฉะนั้นเด็กทุกคนที่เกิดมาต้องได้รับสิทธิขั้นพื้นฐานในความเป็นมนุษย์ พ่อแม่และผู้ใหญ่ในสังคมก็ต้องปฏิบัติต่อกันในฐานะที่เป็นมนุษย์ด้วยกัน เด็กทุกคนจะต้องได้รับการส่งเสริมและการคุ้มครองสิทธิเด็ก ซึ่งมีกฎหมายระหว่างประเทศในรูปของอนุสัญญาว่าด้วยสิทธิเด็ก (Convention on the rights of the Child - CRC) นอกจากนี้ยังเชื่อมโยงกับพระราชบัญญัติคุ้มครองเด็ก พ.ศ.2546 ซึ่งมีสาระสำคัญและรายละเอียดเกี่ยวกับวิธีการสงเคราะห์ คุ้มครองสวัสดิภาพและส่งเสริมความประพฤติเด็กที่ไม่เหมาะสมกับสภาพสังคมปัจจุบัน เพื่อให้เด็กได้รับการอุปการะเลี้ยงดู อบรมสั่งสอน และมีการพัฒนาที่เหมาะสม ดังนั้นหน่วยงานด้านเอกชนจำเป็นต้องทำงานควบคู่ไปกับหน่วยงานของรัฐในการส่งเสริมร่วมมือในการคุ้มครองเด็กให้เหมาะสม ต้องปฏิบัติโดยคำนึงถึงประโยชน์ของเด็กเป็นหลัก

สถานการณ์สังคมในปัจจุบัน สถาบันครอบครัวเปราะบาง พ่อแม่ต้องทำงานหาเงินทำให้ไม่มีเวลาดูแลสมาชิกในครอบครัว เวลาเลี้ยงดูบุตรน้อยลง ส่งผลให้เด็กถูกละเลย ไม่ได้รับการพัฒนาเหมาะสมและกลายเป็นเด็กเร่ร่อน ถูกทอดทิ้ง จากข้อมูลรายงานผลการดำเนินงานด้านเด็กเร่ร่อนทำให้เห็นว่ามีแนวโน้มเพิ่มขึ้น โดยในปี 2550 มีจำนวน 4,086 ราย เฉลี่ยต่อเดือนละ 340 ราย ในปี 2551 มีจำนวน 6,065 ราย เฉลี่ยต่อเดือนละ 505 ราย และในปี 2552 มีจำนวน 7,875 ราย เฉลี่ยเดือนละ 656 ราย (สำนักพัฒนาสังคม กรุงเทพมหานคร, 2552: 75) เห็นได้ว่าสถิติเด็กเร่ร่อนมีจำนวนเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง

จากปัญหาดังกล่าว องค์กรพัฒนาเอกชนด้านเด็กและเยาวชนเป็นหน่วยงานหนึ่งที่เกิดสวัสดิการให้ตรงต่อความต้องการของเด็ก โดยเน้นที่ประโยชน์เด็กเป็นหลัก ทั้งนี้การจัดตั้งองค์กรนั้นได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของเด็ก ซึ่งเป็นบุคคลที่สมควรได้รับการคุ้มครองสวัสดิภาพสังคม และเป็นสมาชิกสำคัญคนหนึ่งของครอบครัว โดยครอบครัวเป็นสถาบันแรกในการถ่ายทอดวัฒนธรรมและพัฒนาความสำคัญต่อสังคม หากองค์กรพัฒนาเอกชนขาดความมุ่งมั่นต่อการแก้ไขปัญหาเด็กอย่างจริงจัง ปัญหาเด็ก ปัญหาครอบครัวและปัญหาสังคมย่อมเกิดขึ้นมากขึ้น และทวีความรุนแรงและซับซ้อนมากขึ้น

ทั้งนี้การดำเนินงานขององค์กรพัฒนาเอกชนด้านเด็กและเยาวชนให้ประสบความสำเร็จต้องประกอบด้วยผู้ก่อตั้งองค์กรพัฒนาเอกชน ซึ่งเป็นผู้บุกเบิกในการสร้างองค์กรให้เกิดขึ้นตามเจตนารมณ์ในการช่วยเหลือสังคม แต่การจะเป็นผู้ก่อตั้งได้นั้นต้องมีปัจจัยจูงใจอย่างไรในการปฏิบัติงานด้านเด็กและเยาวชน จากความเป็นมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจในการศึกษาถึงปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของผู้ก่อตั้งองค์กรพัฒนาเอกชนด้านเด็กและเยาวชนในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อเป็นแนวทางในการส่งเสริมผู้ก่อตั้งรุ่นใหม่ในการปฏิบัติงานด้านเด็กและเยาวชนตามรอยผู้ก่อตั้งรุ่นบุกเบิกดำเนินงานเพื่อช่วยเหลือสังคมต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อวิเคราะห์และสังเคราะห์ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของผู้ก่อตั้งองค์กรพัฒนาเอกชนด้านเด็กและเยาวชนในเขตกรุงเทพมหานคร

การทบทวนวรรณกรรม

ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมต่างๆ ดังนี้ ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow (1970) และทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน มาเป็นพื้นฐานในการศึกษาปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของผู้ก่อตั้งองค์กรพัฒนาเอกชนด้านเด็กและเยาวชน

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน

ในการบริหารงานในองค์กร สิ่งสำคัญที่จะกระตุ้นให้บุคลากรมีความตั้งใจ กระตือรือร้น และเต็มใจปฏิบัติหน้าที่ในการทำงานอย่างเต็มความสามารถ นั่นคือ การสร้างแรงจูงใจให้กับบุคลากร เพื่อประสิทธิภาพของผลงานและความเจริญก้าวหน้าขององค์กร

1. ความหมายของแรงจูงใจ

ได้นักวิชาการทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศได้ให้ความหมายของแรงจูงใจไว้มากมายหลายท่านด้วยกัน แต่มีที่น่าสนใจ ดังนี้

เกรียงศักดิ์ เชี่ยวยิ่ง (2550: 336) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจไว้ว่า การจูงใจ (Motivation) หมายถึง สภาวะของบุคคลที่ถูกกระตุ้นให้แสดงพฤติกรรมไปยังจุดหมายปลายทาง ความต้องการแรงจูงใจในการทำงานจึงเป็นความพยายามของบุคคลในการทำงานให้เจริญก้าวหน้า การจูงใจมีลักษณะเป็นนามธรรม กล่าวคือ เป็นวิธีการที่ชักนำพฤติกรรมผู้อื่นให้ประพฤติตามวัตถุประสงค์ พฤติกรรมของคนจะเกิดขึ้นได้ต้องมีแรงจูงใจ (Motive) เหตุนี้การจูงใจจึงเป็นเรื่องเกี่ยวโยงกับสิ่งเร้าหรือแรงจูงใจ ดังนั้นจึงอาจกล่าวได้ว่าการจูงใจ หมายถึง ความพยายามที่จะชักจูงให้ผู้อื่นแสดงออกหรือปฏิบัติตามต่อสิ่งจูงใจ สิ่งจูงใจอาจมีทั้งภายในและภายนอกตัวบุคคลนั้นๆเองแต่มูลเหตุจูงใจอันสำคัญของบุคคล คือ ความต้องการ (Needs) อนิวัช แก้วจำนง (2550: 206) ได้อธิบายไว้ว่า การจูงใจเป็นการสร้างแรงขับหรือแรงผลักดันเพื่อกระตุ้นหรือชักจูงให้บุคคลหรือกลุ่มบุคคลเกิดความมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานทั้งในหน้าที่และความรับผิดชอบหรือไม่ใช่หน้าที่ และความรับผิดชอบให้เป็นผลสำเร็จ นอกจากนี้ Schermerhorn, Hunt & Osborn (2000: 97) ให้นิยามว่า การจูงใจ (Motivation) หมายถึง อิทธิพลภายในบุคคลของมนุษย์ ซึ่งเกี่ยวข้องกับระดับการกำหนดทิศทางและการใช้ความพยายามในการทำงานอย่างต่อเนื่อง หรือเป็นสภาวะของบุคคลที่ถูกกระตุ้นให้แสดงพฤติกรรมเพื่อไปสู่จุดหมายปลายทางตามที่ตนต้องการ จากที่กล่าวมาทั้งหมดข้างต้นสามารถสรุปความหมายของแรงจูงใจได้ว่า หมายถึง แรงกระตุ้น แรงผลักดันในตัวบุคคล ซึ่งทำให้เกิดการแสดงพฤติกรรมต่างๆ ที่สามารถทำให้ตนบรรลุเป้าหมายดังที่ต้องการ และเกิดความพึงพอใจสูงสุด การสร้างแรงจูงใจในการทำงานจึงเป็นการกระตุ้นให้บุคคลเกิดความมุ่งมั่นในการทำงาน เกิดพลังทุ่มเท และแสดงศักยภาพอย่างเต็มที่ในการทำงานด้วยความเต็มใจ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร และตัวบุคคลเองก็จะได้รับสิ่งตอบแทนต่างๆ ที่องค์กรจัดให้

2. ประเภทของการจูงใจ

2.1 การจูงใจภายใน (Intrinsic motivation) คือ สภาวะของบุคคลที่มีความต้องการที่จะเรียนรู้แสวงหาบางสิ่งบางอย่างด้วยตนเอง ซึ่งอาจจะเป็นเจตคติ ความคิดเห็น ความสนใจ ความตั้งใจ การมองเห็นคุณค่า ความพอใจ ความต้องการ โดยมีต้องให้มีบุคคลอื่นมาเกี่ยวข้อง เช่น บุคคลที่ตั้งใจทำงาน เห็นคุณค่าของงาน ใฝ่ดีในตัวเองไม่ได้ถูกบังคับ หรือเพราะมีสิ่งต่างๆ มาล่อใจ มากระตุ้น

2.2 การจูงใจภายนอก (Extrinsic motivation) คือ สภาวะของบุคคลที่ได้รับแรงกระตุ้นมาจากภายนอก ให้มองเห็นจุดหมายปลายทางหรือสิ่งที่เขาจะได้รับและนำไปสู่การแสดงพฤติกรรมของบุคคลตามจุดหมายหมายของผู้กระตุ้นหรือผู้จูงใจ ซึ่งแรงจูงใจภายนอกเหล่านี้ ได้แก่ เป้าหมายหรือความคาดหวังของบุคคล ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับโอกาสความก้าวหน้า บุคลิกภาพ เครื่องล่อใจอื่นๆ (ธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ, 2550: 132-133)

การสร้างแรงจูงใจ ทั้งการจูงใจภายในและการจูงใจภายนอก ต้องมีการจัดการแรงจูงใจทั้งสองแบบนี้ให้เกิดความสมดุลในองค์การ และเหมาะสมต่อบุคลากรในองค์การด้วย ก็จะเป็นการเสริมสร้างแรงจูงใจ กระตุ้นพลังใจของบุคลากรในการมุ่งมั่นทำงานด้วยความขยันขันแข็ง และมีความผูกพันต่อองค์การ ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อองค์การได้เป็นอย่างดี

3. ทฤษฎีแรงจูงใจ

แรงจูงใจมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานของมนุษย์ในองค์การ เพื่อให้งานนั้นประสบความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล จึงได้นักคิดหลายท่านพยายามคิดค้นทฤษฎีการจูงใจ ซึ่งจะใช้อธิบายถึงพฤติกรรมต่างๆของมนุษย์ สำหรับในการศึกษานี้ ผู้วิจัยได้เลือกทฤษฎีการจูงใจที่เกี่ยวข้องเท่านั้นเพื่อเป็นพื้นฐานในการวิเคราะห์

3.1 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow Theory) (Maslow, 1970: 122-124) มาสโลว์ได้ศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจ และมีความเชื่อว่ามนุษย์มีความต้องการและพฤติกรรมของมนุษย์จะเป็นไปเพื่อตอบสนองความต้องการเหล่านั้น เขาได้ตั้งสมมติฐานเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์ไว้ว่า

- 1) มนุษย์ทุกคนมีความต้องการและความต้องการนี้จะอยู่ตลอดเวลาไม่มีที่สิ้นสุด
- 2) ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นแรงจูงใจให้เกิดพฤติกรรมนั้นอีกต่อไป ความต้องการที่จะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมจะต้องเป็นความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนอง
- 3) ความต้องการของมนุษย์ จะมีลักษณะเป็นลำดับขั้น จากต่ำไปหาสูงตามลำดับของความสำคัญ เมื่อความต้องการในลำดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการในลำดับที่สูงขึ้นลำดับต่อไปจะตามมา

มาสโลว์ ได้สรุปลักษณะของการจูงใจไว้ว่า การจูงใจจะเป็นไปตามลำดับความต้องการอย่างเป็นระเบียบ ลำดับขั้นของความต้องการนี้ คือ “Hierachy of Needs” ได้แก่

- 1) ความต้องการทางกายภาพ (Psysiological Needs) คือ ความต้องการทางด้านร่างกาย เช่น ความต้องการอาหาร น้ำ เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ที่พักอาศัย รวมทั้งความต้องการทางเพศ ความต้องการขั้นนี้ไม่ได้รับการตอบสนองมนุษย์ก็จะไม่เกิดความต้องการในลำดับขั้นต่อไป และในสังคมปัจจุบันนี้มนุษย์ก็จำเป็นที่จะต้องพึ่งพาหรือทำงานให้กับหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่ง เพื่อที่จะหาทางตอบสนองความต้องการทางร่างกายของตน

- 2) ความต้องการความปลอดภัยหรือความมั่นคง (Security or Safety Needs) ได้แก่ ความต้องการความปลอดภัยทั้งของร่างกาย เช่น ความปลอดภัยจากอุบัติเหตุ อันตรายต่างๆ โรคภัย และความปลอดภัย หรือความมั่นคงทางจิตใจ เช่น ความมั่นคงในอาชีพ

- 3) ความต้องการทางด้านสังคม (Social or Belongingness Needs) ได้แก่ ความต้องการที่จะเข้าร่วมและได้รับการยอมรับทางสังคม ความเป็นมิตร และการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานทั้งการเป็นเจ้าของหน่วยงาน

4) ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องทางสังคม (Esteem or Status Needs) ความต้องการนี้มีความสำคัญมากในการทำงาน ได้แก่ ความต้องการได้รับความนิยมนับถือ ซึ่งจะเกี่ยวกับความต้องการชื่อเสียง การมีสถานภาพทางสังคมที่ดี

5) ความต้องการที่จะได้รับรู้ความสำเร็จตามความนึกคิดทุกอย่าง (Self- Actualization or Self Realization) เป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ คือ ความต้องการที่อยากจะทำอะไรให้สำเร็จตามความนึกคิด ภายหลังจากที่มนุษย์ได้รับการตอบสนองความต้องการทั้ง 4 ขั้น อย่างครบถ้วนแล้ว มนุษย์ก็ยังคงมีความต้องการที่สูงขึ้นไปอีก และอยากที่จะประสบความสำเร็จสมประสงค์ตามความนึกคิดที่ใฝ่ฝันได้ทุกอย่าง

ในการนำทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ไปใช้ในการจูงใจ มีข้อควรพิจารณาดังนี้

1) ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นตัวจูงใจอีก และจะเกิดความต้องการในขั้นที่สูงขึ้น และความต้องการที่สูงขึ้นจะเป็นตัวจูงใจต่อไป

2) ความต้องการของแต่ละคนมีความซับซ้อนมาก กล่าวคือ ความต้องการของแต่ละคนอาจไม่เป็นไปตามลำดับขั้นก็ได้

3) ทฤษฎีของมาสโลว์ไม่ได้ตั้งอยู่บนพื้นฐานความเป็นจริง นั่นคือ ไม่ได้พิจารณามนุษย์ในเชิงสิ่งมีชีวิต จึงไม่สามารถอธิบายความต้องการของมนุษย์บางประการได้

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ (Qualitative Study) โดยผู้วิจัยได้สร้างแนวคำถามการศึกษาขึ้นเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการศึกษาที่ครอบคลุมวัตถุประสงค์ในการศึกษา ดังนี้

1. ตัวผู้วิจัยเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการเก็บข้อมูลในการศึกษาเชิงคุณภาพ ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยเป็นผู้ดำเนินการสัมภาษณ์ สังเกตและจดบันทึกข้อมูลจากสนทนา ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความจำเป็นต้องเตรียมตัวให้เป็นเครื่องมือที่มีคุณภาพที่ดี โดยผู้วิจัยมีการเตรียมตัวในการวิจัย โดยการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องจากตำราเอกสาร และงานวิจัยต่างๆทั้งในและต่างประเทศ รวมทั้งนิยามศัพท์ เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแนวคำถามในการวิจัย

2. ผู้วิจัยสร้างแนวคำถามในการวิจัยโดยศึกษาหลักเกณฑ์ และวิธีสร้างแนวคำถามที่ดีและถูกต้อง พร้อมทั้งให้สอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะของการวิจัย กำหนดคำถามในการวิจัย กำหนดกลุ่มกรณีศึกษาและวิธีการดำเนินการวิจัย

3. นำแนวคำถามในการวิจัยที่สร้างขึ้นให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 5 ท่าน ตรวจสอบความเหมาะสมทั้งด้านเนื้อหา และภาษาที่ใช้ให้สอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะ แล้วนำมาแก้ไขปรับปรุง

4. แจ้งกรณีศึกษาทราบและดำเนินการนัดหมายกำหนดการสัมภาษณ์

5. การสร้างสัมพันธภาพ หลังจากได้รับการแนะนำหรือเปิดเผยสถานภาพของผู้วิจัย ด้วยการพูดคุยถึงเรื่องทั่วไป รวมทั้งการแสดงท่าทีของผู้วิจัยที่ให้ความจริงใจทั้งภาษาถ้อยคำและภาษาท่าทาง และซื่อสัตย์ต่อข้อมูล ทำให้ผู้ให้สัมภาษณ์เกิดความเต็มใจ ปลอดภัย ไว้วางใจ และเป็นอิสระในการให้ข้อมูล

6. ภายหลังการสร้างสัมพันธภาพจนผู้วิจัยและกรณีศึกษาได้รู้สึกคุ้นเคยสนิทสนมแล้ว ผู้วิจัยก็ดำเนินการสัมภาษณ์ โดยใช้แนวทางการสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง เป็นลักษณะคำถามปลายเปิด และให้อธิบาย พร้อมทั้งเหตุผลในการตอบ ไม่จำกัดคำตอบ และเปิดโอกาสให้กรณีศึกษาแสดงความคิดเห็นได้ และใช้เครื่องบันทึกเสียง สมุด

บันทึกข้อมูลในการบันทึกข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ สำหรับรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์ให้ได้ใจความที่ละเอียดครบถ้วน สะดวกแก่การนำมาถอดความเพื่อใช้ในการศึกษาควบคู่กับการจดบันทึก

7. การเก็บรวบรวมข้อมูลแบ่ง เป็น 4 ระยะ คือ

ระยะที่ 1 การเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารกับการเข้าพื้นที่เบื้องต้นเพื่อศึกษาประเด็นภูมิหลังของผู้ก่อตั้ง ทั้งการเลี้ยงดูในครอบครัว ประสบการณ์ทำงาน ประสบการณ์ชีวิต และเป้าหมายในการดำเนินชีวิต การเข้ามาทำงานกับองค์กรพัฒนาเอกชนวัตถุประสงค์ และแนวคิด ทฤษฎี (Concept/Theory) ที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานเพื่อนำมาวิเคราะห์ถึงบริบทที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานในมิติของแต่ละบุคคล

ระยะที่ 2 ผู้วิจัยนำหนังสือจากสถาบันฯ ไปยังมูลนิธิศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็ก มูลนิธิดวงประทีป มูลนิธิสร้างสรรค์เด็ก มูลนิธิคุ้มครองเด็ก เพื่อขออนุญาตและขอความอนุเคราะห์เรื่องการเก็บข้อมูลสำหรับการวิจัย

ระยะที่ 3 เป็นการเก็บข้อมูลภาคสนามเชิงลึก เพื่อสำรวจปัจจัยด้านแรงจูงใจ (ความต้องการทางกายภาพ ความต้องการทางความปลอดภัย ความต้องการทางสังคม ความต้องการการยอมรับนับถือ ความต้องการความสำเร็จ)

ระยะที่ 4 เป็นระยะติดตามผลหรือหาข้อมูลเพิ่มเติม

8. ถอดเทปที่ได้จากการสัมภาษณ์

9. ดำเนินการสัมภาษณ์ซ้ำกับกรณีศึกษาเดิมในประเด็นที่ไม่ชัดเจน

10. ตรวจสอบข้อมูลและวิเคราะห์ผลเชิงคุณภาพ

11. สรุปผลการศึกษา

กรณีศึกษาที่ใช้ในการวิจัย

ประกอบด้วย คือ ผู้ก่อตั้งองค์กรพัฒนาเอกชนด้านเด็กและเยาวชนในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 4 ท่าน ใช้วิธีการเลือกแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) โดยมีเกณฑ์การคัดเลือกดังนี้

1. เป็นผู้ก่อตั้งองค์กรพัฒนาเอกชนด้านเด็กและเยาวชนชาวไทยที่ช่วยเหลือเด็กและเยาวชนในช่วงอายุตั้งแต่ 5-18 ปี

2. เป็นองค์กรที่มีการจดทะเบียนองค์กรสาธารณะประโยชน์ ตามความในมาตรา 34 แห่งพระราชบัญญัติส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคม พ.ศ.2546

3. ผู้ก่อตั้งต้องมีตำแหน่งรับผิดชอบความสามารถในการทำงานและเป็นที่ยอมรับของสังคม รวมทั้งยังคงทำงานอยู่ในปัจจุบัน

4. ผู้ก่อตั้งต้องมีประสบการณ์การทำงาน 5 ปีขึ้นไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์เนื้อหา ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล หลังจากนั้นทำการจัดการกับข้อมูลโดยการถอดเทปและจัดเรียงข้อมูล พร้อมวิเคราะห์ข้อมูล ศึกษาข้อมูล จำแนกและจัดหมวดหมู่ข้อมูล โดยใช้แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง วิเคราะห์กรณีศึกษาเพื่อหาความสัมพันธ์เชื่อมโยงในประเด็นต่างๆ นำข้อมูลทั้งหมดมาวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) และนำมาเขียนสรุปเชิงพรรณนา

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

จากการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยสามารถสรุปปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของผู้ก่อตั้งองค์กรพัฒนาเอกชน ด้านเด็กและเยาวชนในเขตกรุงเทพมหานครตาม

ตารางที่ 1: การเปรียบเทียบปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของผู้ก่อตั้งองค์กรพัฒนาเอกชนด้านเด็กและเยาวชนในเขตกรุงเทพมหานคร

ปัจจัยจูงใจ	ปัจจัยด้านพื้นฐานครอบครัว	ปัจจัยด้านประสบการณ์ใช้ชีวิตในวัยเด็ก	ปัจจัยด้านการอาสาช่วยเหลือสังคมในวัยเรียน	ปัจจัยด้านการถือคุณประโยชน์ผู้อื่นในการทำงาน	ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ส่วนรวม
ครูเขียว	ครอบครัวมีส่วนในการหล่อหลอม สนับสนุนปลูกฝังความคิดในการช่วยเหลือผู้อื่น	การช่วยเหลือเพื่อนในวัยเด็กให้รอดพ้นจากปัญหาความรุนแรงในครอบครัว	การทำกิจกรรมเพื่อสังคมในวัยเรียน โดยไม่หวังผลตอบแทน ช่วยส่งเสริมให้เข้าใจคน เข้าใจปัญหาสังคม พร้อมทำงานเพื่อประโยชน์ส่วนรวม	การทำงานที่เน้นการร่วมคิดร่วมตัดสินใจและการเห็นตัวแบบจากเครือข่ายการทำงาน เกิดเป็นมิตรแท้เป็นต้นแบบสนับสนุนการทำงานช่วยเหลือเด็ก	การปฏิบัติตน การดำเนินชีวิต และการทำงานตามหลักธรรมของศาสนา ช่วยส่งเสริมการเอาใจใส่ต่อประโยชน์ส่วนรวม
ครูประทีป	ครอบครัวปลูกฝังความอดทน ความขยันหมั่นเพียร การต่อสู้เพื่อเอาตัวรอดและการปรับตัวในสังคม	การรับรู้ปัญหาความยากจนจากความไม่พร้อมของครอบครัวเป็นบ่อเกิดของความคิดแบบสาธารณกุศล	การทำงานช่วยเหลือสังคมระหว่างเรียน เป็นประสบการณ์อันมีค่าในการทำงานต่อสู้เพื่อสิทธิเด็ก	การทำงานที่ให้ความสำคัญกับเครือข่าย มิตรในงาน นั้นเกิดพลังการช่วยเหลือที่เข้มแข็งสู่ความสำเร็จที่ยั่งยืน	การเล็งเห็นถึงชีวิตความเป็นอยู่ของผู้อื่นให้มีความสุขเป็นสิ่งที่ตระหนักรู้ในการทำงาน
ครูหุ่ย	การได้เห็นตัวแบบการทำงานจากบิดา มารดา ได้บ่มเพาะงานด้านสังคมสงเคราะห์ เด็ก และเยาวชน	การใช้ชีวิตแบบเด็กเกรในวัยรุ่นช่วยให้เข้าใจปัญหาเด็กและบ่มเพาะความเชี่ยวชาญการช่วยเหลือเด็ก	การทำกิจกรรมอาสาพัฒนาชุมชนในวัยเรียนปลูกฝังความสำนึกการเสียสละต่อผู้อื่น และการแก้ปัญหาด้านเด็กและเยาวชน	การมีวัตถุประสงค์ในการทำงานร่วมกัน มีส่วนร่วมคิดร่วมทำร่วมตัดสินใจ ประเมินผลนับว่าเป็นพลังเสริมความเข้มแข็งของเครือข่ายองค์กรด้านเด็ก	การทุ่มเทแรงกายเพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตแก่เด็กและเยาวชนคือความสุขในการเป็นผู้ให้
ครูอุ่น	ครอบครัวหล่อหลอมสร้างจิตสำนึกและความกล้าคิดกล้าทำ กล้ารับผิดชอบ ไม่ย่อท้อต่อความยากลำบาก	การเรียนรู้วิถีการแก้ปัญหาชีวิตจากบิดาและลูก มีส่วนในการสนใจปัญหาสังคมและอยากช่วยเหลือผู้อื่น	การได้มีโอกาสคลุกคลีและช่วยเหลือเด็กลูกกรรมการก่อสร้างจากการเข้าค่ายอาสาช่วยให้มีจิตสำนึกในการรับผิดชอบต่อตนเองและผู้อื่น	การทำงานใช้กรอบความคิดมุ่งที่เครือข่ายองค์กรชุมชน ด้วยการเปิดโอกาสให้บุคคลและองค์กรได้แลกเปลี่ยนข้อมูลและให้ความร่วมมือซึ่งกันและกัน	การมีจิตสาธารณะเป็นหัวใจในการทำงานช่วยเหลือเด็กและเยาวชน

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของผู้ก่อตั้งองค์กรพัฒนาเอกชนด้านเด็กและเยาวชนในเขตกรุงเทพมหานคร ได้ทำการสัมภาษณ์ผู้ก่อตั้งองค์กรพัฒนาเอกชนด้านเด็กและเยาวชนจำนวน 4 ท่าน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. ครูเขียว จากผลการศึกษาพบว่าปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน 5 ปัจจัย คือ ปัจจัยด้านพื้นฐานครอบครัวที่ครอบครัวดูแลเอาใจใส่ ปลูกฝังและสอนเรื่องการช่วยเหลือผู้อื่น จากคำพูดที่ว่า “ป่าของผมมีส่วนเกื้อหนุนและเป็นแบบอย่างในการช่วยเหลือผู้อื่น” ปัจจัยด้านประสบการณ์ใช้ชีวิตในวัยเด็กนั้นครูเขียวเคยมีโอกาสนในการช่วยเหลือเด็กๆละแวกบ้านให้รอดพ้นจากภัยอันตราย “ในช่วงวัยเด็กผมได้เห็นลูกเพื่อนบ้านถูกทำร้ายด้วยความรุนแรงและได้แจ้งผู้ใหญ่ให้เข้าไปช่วยเหลือและรอดพ้นจากอันตราย” ปัจจัยด้านการอาสาช่วยเหลือสังคมในวัยเรียน ปัจจัยนี้ครูเขียวเคยผ่านกิจกรรมนักศึกษา กิจกรรมทางการเมืองที่ส่งเสริมให้เข้าใจปัญหาสังคมมากขึ้น “ผมได้เข้าร่วมค่ายอาสาพัฒนาทำให้ได้เห็นชีวิตของคนชนบทที่ยากจนทำให้เข้าใจปัญหาของคนเหล่านั้น” ปัจจัยด้านการถือคุณประโยชน์ผู้อื่นในการทำงาน ซึ่งครูเขียวมีความใส่ใจกับการทำงานร่วมกันเพื่อช่วยกันคิด ตัดสินใจอย่างรอบด้านในการช่วยเหลือเด็กและเยาวชน “การได้ร่วมงานกับนายกสยามสมาคม พบว่าทุกคนมีจุดเด่น จุด

ด้วยและเข้าใจปัญหาของกลุ่มปัญญาชนมากขึ้น” และปัจจัยด้านการปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ส่วนรวม ครูเชี่ยวชาญใช้หลักธรรมทางพระพุทธศาสนามาประยุกต์ใช้ในการดำเนินชีวิตและในการทำงานเพื่อประโยชน์ส่วนรวมเป็นหลัก “ทุกครั้งที่เจอปัญหา ผมใช้พุทธธรรมค้นหาสาเหตุแล้ววางแผนในการแก้ปัญหาต่างๆ”

2. ครูประทีป เป็นกรณีศึกษาที่เป็นหญิงแกร่ง อดทน สู้งาน จากการศึกษาพบว่าครูประทีปมีปัจจัยมุ่งใจในการปฏิบัติงาน 5 ปัจจัยที่มีส่วนช่วยในการเป็นผู้ก่อตั้งมูลนิธิดวงประทีป แม้กระทั่งฐานะครอบครัวยากจน แต่ก็ไม่เป็นอุปสรรคในการเดินทางช่วยเหลือผู้คนในชุมชนแออัดคลองเตย และได้เรียนรู้ความอดทน ขยันจากบิดา “ตอนเด็กครูต้องทำงานช่วยเหลือครอบครัวและดูตัวอย่างจากเตี้ยที่ไม่เคยยอมแพ้” อีกทั้งในชุมชนแออัดมีปัญหาต่างๆ มากมาย ทำให้ครูประทีปได้เห็นปัญหาและพร้อมช่วยเหลือทุกรายไป ส่งผลต่อการรับรู้ปัญหา “ในแต่ละวันครูได้รับรู้ปัญหาเด็ก ทั้งเด็กถูกพ่อแม่ตีจนแขนขาหัก พ่อเลี้ยงข่มขืน และได้เข้าไปช่วยเด็กออกมาและให้การศึกษา” ประกอบกับในวัยเรียนยังต้องทำงานไปด้วย หากว่างจากการเรียนก็อุทิศตนช่วยเหลือชาวบ้านให้เลี้ยงชีพเพื่อหาเลี้ยงครอบครัว ต่อสู้เพื่อสิทธิของเด็ก “ครูเก็บเงินจากการทำงานเพื่อเรียนภาคค่ำ พร้อมทั้งทำโรงเรียนวันละบาท เพื่อช่วยแม่ที่ต้องทำงานแต่ไม่มีใครดูแลลูก” จนกระทั่งก้าวเข้ามาทำงานที่มูลนิธิดวงประทีป ได้ทำงานร่วมกันกับองค์กรเครือข่ายด้านเด็ก เกิดพลังในการช่วยเหลือเด็กและเยาวชนอย่างเข้มแข็ง “การทำงานช่วยเหลือคนนั้น จำเป็นต้องพึ่งพิงเครือข่ายจากหลายส่วนเพื่อประโยชน์ต่อการทำงาน” และปัจจัยด้านการปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ส่วนรวม ครูประทีปให้ความสำคัญกับความเป็นอยู่ของผู้คนในชุมชนแออัดให้มีคุณภาพชีวิตที่ดี “ครูผูกพันกับชุมชนมาตั้งแต่เด็กและตั้งใจว่าจะทำให้พื้นที่แห่งนี้เป็นบ้านหลังใหญ่ที่โอบอุ้มคนให้มีชีวิตที่ดี”

3. ครูหยุย ท่านมาจากครอบครัวที่มีแต่การให้ผู้อื่น จากการศึกษาพบว่าครูหยุยมีปัจจัยมุ่งใจในการปฏิบัติงาน 5 ปัจจัยที่มีส่วนสนับสนุนในการก้าวมาเป็นผู้ก่อตั้งมูลนิธิสร้างสรรค์เด็ก แรงเสริมหลักมาจากครอบครัวที่บิดามารดาเพาะงานสังคมสงเคราะห์ มารดาก็เป็นแบบอย่างในการช่วยเหลือผู้ตกทุกข์ได้ยากที่มาขอความช่วยเหลือ “พ่อผมเป็นคนใจดี เป็นชินแส พ่อคอยช่วยเหลือผู้คน พร้อมทั้งคอยสอนชาวบ้าน สิ่งเหล่านี้มันสอนผมให้อยากช่วยเหลือผู้อื่น” “แม่ของผมเป็นแม่บ้าน มีความโอบอ้อมอารี ใครทุกข์ร้อนมาแม่ก็ช่วยเหลือทุกคน” แต่ชีวิตพลิกผันในช่วงวัยรุ่นที่ครูหยุยมีพฤติกรรมเกเร ทำลายสังคม จนทำให้เข้าใจปัญหาเด็กและเยาวชน “ตอนวัยรุ่นครูหยุยเลิศจีน ไม่เรียนเป็นระยะ แต่มีเพื่อนดี ครอบครัวเพื่อนดีให้ครูเป็นคนดีได้” เมื่อใช้ชีวิตเกเรมากขึ้นและมีความคิดเป็นผู้ใหญ่ เกิดอยากช่วยเหลือผู้อื่น จึงเข้าร่วมกิจกรรมในมหาวิทยาลัยเพื่ออาสาไปช่วยเหลือเด็กตามต่างจังหวัด ใช้เวลาร่วมกับการเห็นคุณค่าของผู้อื่นเป็นหลัก “ระหว่างเรียนผมได้ช่วยสอนหนังสือเด็กในชุมชนแออัดและออกค่ายอาสา ทำให้ผมเห็นคุณค่าของคนมากขึ้น” จนกระทั่งก้าวเข้ามาเป็นผู้ก่อตั้งมูลนิธิสร้างสรรค์เด็ก ให้โอกาสเพื่อร่วมเครือข่ายเดียวกันเข้าร่วมในการทำงานด้านเด็กและเยาวชนเพื่อร่วมกันสนับสนุนงานให้เข้มแข็งยั่งยืน “ผมให้ความสำคัญค่อนข้างมากกับการมีเครือข่ายในการทำงาน ไม่ว่าจะเป็นนักวิชาการ บริษัทเอกชน บุคคล ที่ทุกคนต่างยื่นมือเข้ามาช่วยเหลือให้มูลนิธิเป็นที่รับรู้อย่างกว้างขวาง งานก็ประสบความสำเร็จ” และปัจจัยด้านการปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ส่วนรวม ครูหยุยได้ทุ่มเทแรงกาย แรงใจเพื่อเด็ก และทำด้วยใจของผู้ให้ “การทำงานช่วยเหลือเด็กอย่างจริงจัง คนรู้จักมากขึ้น ประชาชนศรัทธาในมูลนิธิ ทำให้มีกำลังใจในการช่วยเหลือเด็กต่อไป”

4. ครูยุ่น ผู้ใหญ่ใจดีที่ชีวิตคิดเพื่อเด็กและเยาวชนเท่านั้น จากการศึกษาพบว่าครูยุ่นมีปัจจัยมุ่งใจในการปฏิบัติงาน 5 ปัจจัยที่เป็นองค์ประกอบในการเป็นผู้ก่อตั้งมูลนิธิคุ้มครองเด็ก บิดาของครูยุ่นเป็นต้นแบบที่สำคัญในการเลียนแบบพฤติกรรมในการกล้าคิด กล้าทำ ไม่ยอมแพ้ต่อความลำบาก และหล่อหลอมจิตสำนึกในการอุทิศตน

เพื่อสังคม “พ่อสอนให้ผมรู้ว่าโลกในเรื่อที่ทุกคนรักกัน เกิดเหตุการณ์ไรทุกคนช่วยเหลือกันจนวินาทีสุดท้าย ทำให้ผมไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค” เมื่อโตขึ้นครูยุ่นจึงเรียนรู้วิธีการแก้ไขปัญหามาจากบุคคลในครอบครัว “พ่อผมเก่งเรื่องเครื่องยนต์ แต่ลุงผมเก่งเรื่องการเดินทางและแผนที่ ชีวิตลูกทะเลล่อหลอมสร้างสปิริตให้เราตั้งแต่เด็กๆมันค่อยๆหล่อหลอมสิ่งเหล่านี้เข้ามาในตัวเรา” พอเข้าวัยศึกษาเล่าเรียนก็ใช้เวลาว่างในวันเสาร์ อาทิตย์ไปช่วยเหลือลูกกรรมกรก่อสร้างตามที่ต่างๆ ให้มีการศึกษา ให้มีความรู้ เป็นด่านแรกในการทำงานช่วยเหลือสังคม “ผมเรียนภาคค่ำที่ มศว ประสานมิตร ผมจะใช้เวลาว่างในวันหยุดไปคลุกคลีช่วยเหลือเด็กลูกกรรมกรก่อสร้างตามสถานที่ต่างๆ” จนทำให้ก่อตั้งมูลนิธิคุ้มครองเด็ก ได้คลุกคลีและสนิทสนมกับชาวบ้าน ส่งผลต่อการทำงานเครือข่ายองค์กรชุมชนเพื่อช่วยเหลือเด็กและเยาวชน ช่วยป้องกันปัญหาไม่ให้เกิดซ้ำอย่างรอบด้าน “ในการทำงานช่วยเหลือเด็ก ผมให้ความสำคัญกับเครือข่ายโดยเน้นเครือข่ายในชุมชน เพราะชาวบ้านเห็นเหตุการณ์ก่อนเราและเป็นเพื่อนร่วมงานที่ดีของเรา” และปัจจัยด้านการปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ส่วนรวม ครูยุ่นมีจิตสาธารณะ มุ่งทำงานด้วยใจที่มองเด็กเป็นจุดสำคัญ “ผมทำงานเน้นผลในเชิงปฏิบัติ เน้นการช่วยเด็กให้รอดพ้นจากอันตรายมากกว่าความสำเร็จในตัวผม”

ผลการสังเคราะห์ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของผู้ก่อตั้งองค์กรพัฒนาเอกชนด้านเด็กและเยาวชนในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่ามี 5 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านพื้นฐานครอบครัว ปัจจัยด้านประสบการณ์ใช้ชีวิตในวัยเด็ก ปัจจัยด้านการอาสาช่วยเหลือสังคมในวัยเรียน ปัจจัยด้านการเกื้อกูลประโยชน์ผู้อื่นในการทำงาน และปัจจัยด้านการปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ส่วนรวม สรุปได้ดังต่อไปนี้

จากการสังเคราะห์ปัจจัยจูงใจทั้ง 5 ปัจจัย ทราบว่าพื้นฐานการเลี้ยงดูของครอบครัว ก่อให้เกิดแรงบันดาลใจในการทำงานเพื่อสังคมของกรณีศึกษา และการเลี้ยงดูส่งผลต่อความคิด ตัดสินใจทำงานที่สนองความต้องการของตนเอง รวมทั้งการได้ทำงานร่วมกับกลุ่มเป้าหมายโดยตรง คือเด็กและเยาวชนนั้น กรณีศึกษาได้สัมผัสกับสภาพปัญหาโดยตรง ได้พบความยากลำบากในการเผชิญปัญหาและตนเองเป็นส่วนหนึ่งในการร่วมแก้ปัญหาให้กับกลุ่มเป้าหมาย ทำให้กรณีศึกษารู้สึกมีคุณค่าในตนเอง เกิดความยอมรับนับถือในตนเองมากขึ้น นอกจากนี้ลักษณะงานขององค์กรพัฒนาเอกชนที่เปิดโอกาสให้คนทำงานได้เรียนรู้ มีโอกาสริเริ่มสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ประเด็นการทำงานที่ท้าทาย ไม่มีความคิดอยู่ในกรอบ เป็นสิ่งจูงใจให้กรณีศึกษาเข้ามาทำงานเป็นผู้ก่อตั้งองค์กรพัฒนาเอกชน รวมถึงความสัมพันธ์ในกลุ่มเพื่อนร่วมงานและความเป็นทีมงาน บรรยากาศการทำงานในองค์กรที่มีความสัมพันธ์ฉันพี่น้อง ไม่แข่งขัน มีความร่วมมือกันทำงาน ได้ใช้ความรู้ ความสามารถอย่างเต็มที่ ทำให้เกิดความรู้สึกผูกพันและเป็นเจ้าขององค์กรมากขึ้น

หากพิจารณาภูมิหลังของกรณีศึกษาทั้ง 4 ท่าน เนื่องจากมีความแตกต่างกันในส่วนภูมิหลัง ประสบการณ์ชีวิต ตลอดจนลักษณะการอาสาช่วยเหลือสังคม พบว่ากรณีศึกษาส่วนใหญ่เป็นบุคคลที่ไม่จำกัดชั้นวรรณะ โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านฐานะเศรษฐกิจ ส่วนใหญ่มีฐานะปานกลางเนื่องจากเป็นผู้มีการศึกษา เคยผ่านการอาสาช่วยเหลือสังคมในวัยเรียน และที่สำคัญไม่ดั้นร้นแสวงหารายได้แม้ว่าจะสามารถทำได้ก็ตาม ประกอบกับกรณีศึกษามีอายุประมาณ 56-65 ปี เป็นวัยสูงอายุที่ผ่านประสบการณ์ชีวิตตลอดจนสั่งสมความรู้ ทักษะคติ ค่านิยมต่างๆและสามารถจะถ่ายทอดสิ่งที่เป็นประโยชน์ได้ ด้านสถานภาพ กรณีศึกษาส่วนใหญ่มีครอบครัวแล้ว ที่สำคัญสมาชิกในครอบครัวให้ความสนใจการทำงานในองค์กรพัฒนาเอกชน ซึ่งเป็นเหตุให้สามารถทำงานในลักษณะนี้ได้ ซึ่งสามารถจำแนกปัจจัยจูงใจ 5 ปัจจัยได้ดังนี้

1. ปัจจัยด้านพื้นฐานครอบครัว จากการศึกษาพบว่า กรณีศึกษาส่วนใหญ่ในวัยเด็กได้รับความรักความเอาใจใส่จากครอบครัว ได้รับการหล่อหลอม ปลูกฝังคุณธรรมพื้นฐานจากบุคคลใกล้ชิด และได้ซึมซับพฤติกรรมของ

บิดา มารดาและเลียนแบบพฤติกรรมไปในทางที่ดีทางการช่วยเหลือผู้อื่น ส่งเสริมในการสร้างจิตสำนึกในการเห็นคุณค่าของผู้อื่น พร้อมทั้งจะผลิตนในงานเพื่อสังคมต่อไป

2. ปัจจัยด้านประสบการณ์ใช้ชีวิตในวัยเด็ก เนื่องจากกรณีศึกษาทั้ง 4 ท่านนั้นในวัยเด็กยังเป็นผู้ที่รู้จักรับผิดชอบตนเองและครอบครัว ทั้งเคยผ่านประสบการณ์ช่วยเหลือผู้อื่นมาก่อน ซึ่งจากประสบการณ์ชีวิตและความรู้สึกนึกคิดที่เป็นอิสระไม่ถูกจำกัดจากโครงสร้างสังคม สังเกตได้จากการเห็นคุณค่าชีวิตเด็กและเยาวชน และมีความต้องการช่วยเหลือเด็กและเยาวชนให้มีความสุข แคล้วคลาดจากปัญหาสังคมต่างๆ

3. ปัจจัยด้านการอาสาช่วยเหลือสังคมในวัยเรียนของกรณีศึกษาทั้ง 4 ท่านมีความคล้ายคลึงกันในการเข้าร่วมทำกิจกรรมเพื่อช่วยเหลือสังคมแม้กระทั่งในช่วงที่กำลังศึกษาอยู่ก็ยังมีความสนใจในการออกทำกิจกรรมเพื่อสังคม ถึงแม้ว่าบางกรณีศึกษาได้การทำงานไปรวมกับการศึกษาต่อก็ยังใช้เวลาว่างในการช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาสกว่าตน ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นการปลูกฝังมาจากครอบครัวที่เป็นต้นแบบและลูกหลานก็เจริญรอยตามในสิ่งที่ดีต่อไป

4. ปัจจัยด้านการก่อคุณประโยชน์ผู้อื่นในการทำงานของกรณีศึกษาทั้ง 4 ท่านนั้น ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับการทำงานร่วมกันกับคนทำงานในสายงานเดียวกัน คือ เพื่อนร่วมงานทางด้านเด็กและเยาวชนเพื่อร่วมมือกันสร้างพลังอันเข้มแข็งในการแก้ไขปัญหาแก่เด็กและเยาวชน แต่มีเพียงครุฑนที่คิดนอกกรอบจากกรณีศึกษาอื่นๆ เนื่องจากครุฑนมองเครือข่ายในการทำงานเป็นผู้ที่อยู่ในชุมชนมากกว่าเพื่อนร่วมงานในสายงานเดียวกัน โดยครุฑนคิดว่าผู้ที่อยู่ในชุมชนเป็นคนที่อยู่กับปัญหามากกว่าคนทำงาน และรู้สึกจริงจัง ร่วมแก้ไขปัญหาได้ดีกว่า

5. ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ส่วนรวม กรณีศึกษาทั้ง 4 ท่าน นั้น ส่วนใหญ่ทำงานเพื่อประโยชน์ส่วนรวม และก้าวเข้ามาเพื่อทำงานให้กับผู้อื่น จึงทำให้ช่วยส่งเสริมการเอาใจใส่ต่อประโยชน์ส่วนรวม

อภิปรายผล

จากการศึกษาวิจัย เรื่อง ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของผู้ก่อตั้งองค์กรพัฒนาเอกชนด้านเด็กและเยาวชน ในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถอภิปรายผลการวิจัย ได้ตามลำดับดังนี้

1. ปัจจัยด้านพื้นฐานครอบครัว พบว่ากรณีศึกษาส่วนใหญ่มาจากครอบครัวที่อบอุ่นและครอบครัวมีส่วนสนับสนุนในการปฏิบัติงาน พร้อมทั้งเป็นต้นแบบที่ดีในการหล่อหลอมความเป็นตัวตน ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคมของ Albert Bandura ที่ว่าการเรียนรู้ของคนเรานั้นเกิดจากการสังเกต เรียนรู้พฤติกรรมจากตัวแบบเป็นสำคัญ และสอดคล้องกับงานวิจัยของดวงใจ ทองหล่อ (2549) ที่ว่าแรงสนับสนุนจากครอบครัวเป็นขวัญกำลังใจให้ทำงานด้านอาสาสมัครได้อย่างต่อเนื่อง และสอดคล้องตามงานวิจัยที่ณัฐนิชากร ศรีบริบูรณ์ (2550) ที่ว่าปัจจัยด้านครอบครัว ความเป็นแบบอย่างของพ่อแม่สำคัญมากที่สุด และหากพ่อแม่ใช้เหตุผลในการอบรมเลี้ยงดูและมีการสนับสนุนส่งเสริมให้นักเรียนทำพฤติกรรมจิตอาสาที่ส่งผลให้มีจิตอาสามากขึ้น ดังตัวอย่างจากครุฑนนั้น ครอบครัวเป็นต้นแบบในการเอื้อเฟื้อแก่ญาติๆ ที่ยากจน เป็นผู้อุปถัมภ์อารีต่อคนและสัตว์ ส่วนครุฑนประทับใจในครอบครัวอบอุ่น ปลูกฝังคุณธรรม จริยธรรม ค่านิยม ความอดทน ความขยัน ถวายทอดวัฒนธรรมให้แก่ครู ประทีป ในด้านครุฑน บิดามีอาชีพเป็นช่างในโรงเจที่ในใจมีการให้อยู่ตลอดเวลา ส่วนมารดาเป็นแม่บ้าน ที่เป็นผู้ให้กับคนด้อยโอกาส แบ่งปันให้กับผู้อื่นอยู่เสมอ ซึ่งทั้งบิดา มารดาได้เป็นต้นแบบที่ดีสำหรับครุฑนในการดำเนินชีวิตตามรอยที่ครอบครัวเคยกระทำมาในอดีต แม้กระทั่งครอบครัวครุฑนสอนให้รู้ถึงความผันแปรในชีวิต สอนความแข็งแกร่ง เผชิญกับอุปสรรคและท้าทายกับปัญหาต่างๆ ซึ่งสรุปได้ว่ากรณีศึกษาทั้ง 4 ท่านได้รับการสนับสนุนจากครอบครัวเป็นสำคัญ เป็นแรงจูงใจในการก่อตั้งองค์กรพัฒนาเอกชน

2. ปัจจัยด้านประสบการณ์ใช้ชีวิตในวัยเด็ก พบว่ากรณีศึกษาส่วนใหญ่มีจิตวิญญาณการอุทิศตนเพื่อผู้อื่น เห็นได้จากประสบการณ์ในวัยเด็กที่ได้ช่วยเหลือเพื่อนมนุษย์ ซึ่งล้วนมาจาก การหล่อหลอมของครอบครัวเป็นหลัก ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคมของ Albert Bandura ที่ว่าปัจจัยที่มีผลต่อระดับการเรียนรู้ความสามารถของตนเอง แบ่งเป็น 4 ปัจจัย ได้แก่ ประสบการณ์ความสำเร็จในอดีต การรับรู้ประสบการณ์ของผู้อื่น การจูงใจด้วยคำพูด และสภาวะทางกายและอารมณ์ และสอดคล้องกับงานวิจัยของกิตติพงษ์ แดงเสริมสิริ (2551) ที่ศึกษาจิตสำนึกสาธารณะและตัวแบบสร้างจิตสำนึกสาธารณะระดับเยาวชนในสถาบันอุดมศึกษา พบว่าองค์ประกอบของการมีจิตสำนึก คือ การเรียนรู้ซึ่งเป็นกระบวนการสั่งสมจากการเรียนรู้ประจำวัน จะเห็นได้จากครูเขียวใช้ชีวิตในวัยเด็กโดยการช่วยเหลือเพื่อนๆ ที่อยู่ในความดูแลและบุคคลละแวกบ้าน ใครมีปัญหา ก็เข้าไปช่วยเหลือและมีเมตตาต่อบุตรเป็นพิเศษ ส่วนครูประทีปนั้นในวัยเด็กใช้ชีวิตจากการคลุกคลีปัญหาในชุมชน คลองเตย ที่พ่อแม่ต้องออกไปทำงานแต่ไม่มีคนดูแลบุตร คอยช่วยเหลือโดยการรับดูแลเด็กเหล่านั้นที่โรงเรียนวันละบาทเป็นการช่วยแบ่งเบาภาระของพ่อแม่เหล่านั้น ในลักษณะเดียวกันนั้นในช่วงวัยเด็กครูหุ่ยได้เรียนรู้การใช้ชีวิตที่สมบุกสมบัน เกร ไม่เชื่อฟังบิดามารดา ลองผิด ลองถูกจนกลับตัวเป็นคนดีจนทำให้เข้าใจปัญหาของเด็กอย่างถ่องแท้มากขึ้น ในด้านครูยุ่นได้ใช้ชีวิตในวัยเด็กกับลูกของชาวประมงที่เป็นลูกน้องของบิดา ทำให้ได้แง่คิดในการไม่แบ่งชนชั้น และช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ทำให้ผู้วิจัยสรุปได้ว่าการมีประสบการณ์ต่างๆ ในการใช้ชีวิตวัยเด็กนั้นมีอิทธิพลต่อการคิด ตัดสินใจ ในการปฏิบัติงานของกรณีศึกษาในด้านเด็กและเยาวชน

3. ปัจจัยด้านการอาสาช่วยเหลือสังคมในวัยเรียน พบว่ากรณีศึกษาส่วนใหญ่ผ่านการทำกิจกรรมในวัยเรียนเพื่อช่วยเหลือสังคม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของณัฐนิชากร ศรีบริบูรณ์ (2550) ที่พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อการเป็นจิตอาสาของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลาย ประกอบไปด้วยด้านการช่วยเหลือผู้อื่น ด้านการเสียสละเพื่อสังคม และด้านความมุ่งมั่นพัฒนา และขณะเดียวกันยังมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ E leyba (2010) ที่ศึกษาวิธีการที่โรงเรียนเปิดโอกาสให้นักเรียนได้ทำกิจกรรมจิตอาสาช่วยเหลือผู้อื่นในสังคมด้วยงานบริการตามบทบาทของนักเรียน พบว่านักเรียนที่เข้าร่วมโครงการนั้นจะมีปัจจัยที่เสริมสร้างตนเอง เกิดความภาคภูมิใจในตนเอง ด้วยเหตุนี้เองทำให้ผู้วิจัยพบว่า ครูเขียวนั้นได้ผ่านกิจกรรมนักศึกษา กิจกรรมทางการเมืองในขณะที่กำลังศึกษาในระดับอุดมศึกษา ส่วนครูประทีปนั้นก็ได้ทำงานช่วยเหลือผู้คนในชุมชนแออัดและเรียนภาคค่ำไปด้วยเพื่อช่วยเหลือเด็กในชุมชน รวมไปถึงครูหุ่ยนั้นก็ได้ทำกิจกรรมอาสาพัฒนาชนบทระหว่างเรียนระดับอุดมศึกษา พร้อมอุทิศตนเพื่อสังคม ในลักษณะเดียวกันนั้นครูยุ่นก็ได้เข้าร่วมค่ายอาสาพัฒนาชนบทเพื่อช่วยเหลือเด็กด้อยโอกาสในระหว่างเรียนตามท้องถิ่นต่างๆ จากเหตุผลที่กล่าวมาย่อมแสดงให้เห็นว่ากรณีศึกษาทั้ง 4 ท่านได้เข้าร่วมกิจกรรมอาสาช่วยเหลือสังคมในวัยเรียนนั้นสามารถเป็นแรงเสริมให้ก้าวเข้ามาเป็นผู้ก่อตั้งองค์กรพัฒนาเอกชนอย่างเต็มตัวและยืนหยัดอยู่จนวันนี้

4. ปัจจัยด้านการเกื้อกูลประโยชน์ผู้อื่นในการทำงาน พบว่ากรณีศึกษาส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในงานที่ได้รับผิดชอบ เนื่องมาจากความยึดมั่นทำงานเพื่อส่วนร่วมด้วยสำนึกที่ต้องการทำความดี อีกทั้งลักษณะงานที่ได้รับผิดชอบมีความสอดคล้องกับความสนใจ ความถนัด เนื่องจากกรณีศึกษาแต่ละท่านมีประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกัน ตลอดจนในการทำงานนั้นจำเป็นต้องเกี่ยวข้องกับบุคคลและหน่วยงานต่างๆ ที่เกื้อประโยชน์ร่วมกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอ้อมใจ วงษ์มณฑา (2553) ที่ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อจิตสาธารณะของนักศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี พบว่าปัจจัยด้านการเรียนรู้ด้วยตนเองและการเรียนรู้ร่วมกับผู้อื่น โดยการสนับสนุนจากเพื่อนเป็นปัจจัยให้นักศึกษาเข้าร่วมกิจกรรมเพื่อสังคมต่างๆ ซึ่งจะเห็นได้จากครูเขียวที่เรียนรู้

การทำงานจากบุคคลต่างๆที่เคยไปร่วมงานด้วยแล้วนำมาประมวลปรับใช้กับการทำงานช่วยเหลือเด็กและเยาวชนในส่วนครูประถมที่ป็นั้น ให้ความสำคัญกับการมีเพื่อนร่วมงานในวงการเดียวกันเพื่อประโยชน์แก่การช่วยเหลือปัญหาของเด็กและเยาวชน ในด้านครูหุยนั้น เน้นการทำงานร่วมกันกับเพื่อนร่วมสายงานเดียวกันเพื่อแบ่งเบาภาระงานช่วยระดมสมองในการแก้ไขปัญหาเด็กและเยาวชนให้รอบด้าน และครูยุ่นั้นมีลักษณะที่แตกต่าง คือ ใช้เครือข่ายที่มาจากองค์กรชุมชนที่รู้สึกจริงเกี่ยวกับปัญหาเด็กและเยาวชนในท้องถิ่นนั้นๆ และให้ความสำคัญค่อนข้างน้อยกับเครือข่ายเพื่อนร่วมสายงานด้านเด็กและเยาวชน จากที่กล่าวมาข้างต้นบ่งบอกได้ว่าการปฏิบัติงานของกรณศึกษาส่วนใหญ่เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จนั้น จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องทำงานร่วมกันกับบุคคล องค์กรที่แวดล้อมที่ใกล้ชิดกับเด็กและเยาวชน สร้างพลังอันเข้มแข็งแก่เครือข่าย ส่งผลต่อการช่วยเหลือเด็กและเยาวชนที่สมบูรณ์แบบและยั่งยืนสืบไป

5. ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ส่วนรวม พบว่ากรณศึกษาส่วนใหญ่มีปัจจัยด้านการปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ส่วนรวม ซึ่งมีความสนใจในหลักธรรมเพื่อนำมาประมวลใช้ในการปฏิบัติงาน เมื่อได้มาทำงานช่วยเหลือเด็กและเยาวชนเป็นเวลานานจึงทำให้เกิดความเห็นอก เห็นใจ และเข้าใจความทุกข์ของเด็กและเยาวชนจนเกิดความต้องการช่วยเหลือเด็กและเยาวชน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของดวงใจ ทองหล่อ (2549) กล่าวว่าอาสาสมัครที่พึงประสงค์ขององค์กรสาธารณประโยชน์นั้นเข้ามาทำงานด้วยเหตุผลต่างๆและหนึ่งในเหตุผลต่าง ๆ นั้นก็คือ คุณสมบัติที่เน้นด้านความประพฤติและการปฏิบัติโดยมุ่งด้านคุณธรรม จริยธรรม ดังจะเห็นว่ากรณศึกษาทั้ง 4 ท่านที่ยึดมั่นถือมั่นอย่างแรงกล้าในการอุทิศตนเพื่อผู้อื่นในการทำงานเพื่อสังคมส่วนรวมจนกระทั่งปัจจุบันนี้

สรุป

ผลการวิจัยที่ได้ศึกษาค้นคว้าครั้งนี้สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการกำหนดเกณฑ์เบื้องต้นในการคัดเลือกผู้ก่อตั้งองค์กรพัฒนาเอกชนรุ่นใหม่ที่กำลังเข้ามาในวงการนี้ ซึ่งปัจจุบันในองค์กรพัฒนาเอกชนไม่มีเกณฑ์ในการคัดเลือกบุคลากรที่เป็นมาตรฐาน และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ต่อการจัดอบรมแก่ผู้ก่อตั้งรุ่นใหม่เพื่อการพัฒนาให้องค์กรพัฒนาเอกชนประสบความสำเร็จและยืนหยัดได้ในสังคม และในการทำวิจัยครั้งนี้ใช้กรณศึกษาที่มีจิตอาสาทำเพื่อประโยชน์ส่วนรวม และการนำทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์มาใช้เป็นเครื่องมือหนึ่งเท่านั้น แต่เนื่องจากระบบความคิด ความเชื่อ พฤติกรรมของมนุษย์มีความซับซ้อน ดังนั้นคำตอบที่ได้จากการวิจัยสะท้อนความเป็นจริงแค่ส่วนหนึ่ง จึงเป็นแค่ดัชนีแสดงแบบแผนของปรากฏการณ์เท่านั้น ดังนั้นจึงควรมีการวิจัยเพิ่มเติมในมุมมองมิติทฤษฎีของนักคิด นักวิชาการท่านอื่นๆ เพื่อยืนยันผลการวิจัยในครั้งนี้

เอกสารอ้างอิง

- กิตติพงษ์ แดงเสริมสิริ. (2552). *จิตสำนึกสาธารณะและตัวแบบสร้าง จิตสำนึกสาธารณะระดับเยาวชนในสถาบันอุดมศึกษา*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์น.
- เกรียงศักดิ์ เขียวอิง. (2550). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพฯ: เอ็กสเปอร์เนท.
- ณัฐนิชากร ศรีบริบูรณ์. (2550). *การพัฒนาโมเดลเชิงสาเหตุของจิตอาสาของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลายในโรงเรียนสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน*. ปริญญาโทศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- ดวงใจ ทองหล่อ. (2549). *อาสาสมัครที่พึงประสงค์ขององค์กรสาธารณประโยชน์*. ปริญญาานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม.
- ธนวรรษ ตั้งสินทรัพย์ศิริ. (2550). *พฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพฯ: ธนัชการพิมพ์.
- สมโภชน์ เอี่ยมสุภาษิต. (2550). *ทฤษฎีและเทคนิคการปรับปรุงพฤติกรรม*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สำนักพัฒนาสังคม กรุงเทพมหานคร. (2552). *รายงานผลการดำเนินงานด้านเด็กเร่ร่อน เด็กในภาวะยากลำบาก เด็กยากจนในชุมชน ปีงบประมาณ 2548-2552*. กรุงเทพมหานคร.
- อ้อมใจ วงษ์มณฑา. (2555). ปัจจัยที่ส่งผลต่อจิตสาธารณะของนักศึกษามหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. *สถาบันวัฒนธรรมศึกษากัลยาณิวัฒนา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี*. (1), 60-79.
- อนิวัช แก้วจำนงค์. (2550). *หลักการจัดการ*. กรุงเทพฯ: คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยทักษิณ.
- Leyba, E. (2010). *How school workers integrate service opportunities into multiple elements of practice*. *Children & Schools (CHILD SCH)*. 32(1), 27-49.
- Maslow, A. (1970). *Motivation and Personality*. New York: Harper and Row Publishers.
- Schermerhorn, J.R., Hunt, J.G. & Osborn, R.N. (2000). *Organizational Behavior*. Boston: McGraw-Hill.

สมรรถนะที่พึงประสงค์ของตัวแทนออกของที่ให้บริการพิธีการศุลกากรสินค้านำเข้าและส่งออก DESIRABLE COMPETENCIES OF CUSTOMS BROKERS PROVIDING IMPORT AND EXPORT SERVICES

บุญจันทร์ ฉิมมาร์ค
Boonchan Chimmarak

นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์และองค์การ
คณะวิทยาการจัดการ, สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์
E-mail: yinglekmbashrm@gmail.com

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาสมรรถนะที่พึงประสงค์ของตัวแทนออกของที่ให้บริการพิธีการศุลกากรสินค้านำเข้าและส่งออก ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ เป็นผู้เชี่ยวชาญที่ให้บริการพิธีการศุลกากรสินค้านำเข้าและส่งออก จำนวน 21 คน โดยใช้วิธีการเทคนิคเดลฟาย (Delphi technique) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญตอบ จำนวน 3 รอบ การวิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่ามัธยฐาน การหาค่าพิสัยระหว่างควอไทล์เพื่อหาความสอดคล้องและกำหนดค่ามัธยฐานที่มีค่าตั้งแต่ 4 ขึ้นไปและค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ที่มีค่าน้อยกว่าหรือเท่ากับ 1.5 เป็นสมรรถนะที่พึงประสงค์ของตัวแทนออกของที่ให้บริการพิธีการศุลกากร ผู้วิจัยคัดเลือกเฉพาะสมรรถนะที่มีค่ามัธยฐานที่มีค่าเท่ากับ 4.50-5.00 และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ที่มีค่าตั้งแต่ 0.00-1.00 ที่อยู่ในระดับความจำเป็นมากที่สุดมาใช้ในการสรุปผลและสร้างโมเดลสมรรถนะที่พึงประสงค์

ผลการวิจัยพบว่า สมรรถนะที่พึงประสงค์ของตัวแทนออกของที่ให้บริการพิธีการศุลกากรสินค้านำเข้าและส่งออก ที่ผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกับสมรรถนะที่มีค่ามัธยฐาน (median) เท่ากับ 4.50-5.00 และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ (interquartile range) มีค่าตั้งแต่ 0.00-1.00 ซึ่งอยู่ในระดับความจำเป็นมากที่สุด ประกอบด้วยสมรรถนะ 4 ด้าน คือ (1) ด้านความรู้ ประกอบด้วย การค้าระหว่างประเทศ ราคาศุลกากร พิภักดิ์ อัตราศุลกากร กฎหมายศุลกากร ระบบพิธีการศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ ความรอบรู้ในกระบวนการทำงานและความรู้รอบตัวและกฎหมายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง (2) ด้านทักษะ ประกอบด้วย การให้บริการ การปฏิบัติตามขั้นตอนพิธีการศุลกากรนำเข้าและส่งออก การใช้ระบบพิธีการศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ การคำนวณค่าภาษี การให้คำปรึกษาแนะนำและการเรียนรู้ที่ซับซ้อน (3) ด้านอัตมโนทัศน์ ประกอบด้วย สามารถแก้ปัญหาและตัดสินใจภายใต้ความกดดัน ยึดถือและปฏิบัติตามข้อตกลงที่ตกลงกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การสร้างพลังบวกและอุทิศตนเพื่อส่วนรวม มีจรรยาบรรณในวิชาชีพและมีความซื่อสัตย์ สุจริต และ (4) ด้านแรงจูงใจ ประกอบด้วย มีระบบพี่เลี้ยงและผู้ช่วยเหลือสนับสนุน ศึกษาปัญหาของงานและกระบวนการทำงานให้เข้าใจลึกซึ้ง มีการรับรู้ที่รวดเร็วและอดทนในการแก้ปัญหา

คำสำคัญ: สมรรถนะที่พึงประสงค์ ตัวแทนออกของที่ให้บริการพิธีการศุลกากรสินค้านำเข้าและส่งออก

ABSTRACT

The purpose of this study is to explore desirable competencies of customs brokers providing import and export service. There were a total of 21 experts in customs clearance, and imports and exports. Delphi technique was applied in this study. The experts were requested to answer questionnaires three rounds. Data was analyzed through the applications of median, of finding the range between the quartiles to determine compliance and the median value of 4 and above as well as of adopting a range interquartiles of less than or equal to 1.5 as desirable competencies of customs brokers providing import and export services. The competencies that selected were those with median of 4.50 to 5.00 and a quartile range of 0.00 to 1.00, the most essential competencies which were applied in the summary of the research outcomes and in the construction of a desirable competency model.

The outcomes of this study on desirable competencies of customs brokers providing import and export services are as follows. There are four essential competencies agreed upon by experts correspond to the competencies with median of 4.50 to 5.00 and interquartile range of 0.00 to 1.00. Four aspects were identified: 1) knowledge of international trade, customs values, customs tariff, customs law, electronics customs clearance system, as well as work processes, and knowledge of the world and other related laws; 2) skills of providing services procedures of customs clearance, electronics import and export customs system, tax calculations, counseling, and acquisition of complex learning; 3) the self-concept with abilities to solve problems and make decisions under pressures, adhere to and comply with the terms agreed with relevant authorities, to create positive energy and dedication to the common good, as well as professional ethics and honesty; and 4) incentives consisting of mentor and coach system, of deep studies into problems relating to own work and processes, as well as of quick recognition and perseverance in solving problems.

Keywords: Desirable Competencies, Import and Export Customs Broker Service.

บทนำ

ปัจจุบันการดำเนินการทางด้านพิธีการศุลกากรสำหรับสินค้านำเข้าและส่งออก ถือเป็นกลไกที่จำเป็นและสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจการค้าระหว่างประเทศเพื่อรองรับสภาวะการแข่งขันทางการค้าที่ทวีความรุนแรงเพิ่มมากขึ้นทำให้ชิปปิ้งหรือตัวแทนออกของที่เป็นอาชีพที่เก่าแก่อยู่คู่กับกรมศุลกากรมากกว่า 100 ปี และเป็นผู้ที่ทำหน้าที่ติดต่อกับกรมศุลกากรแทนผู้ประกอบการสินค้านำเข้าและส่งออกในการให้บริการผ่านพิธีการศุลกากร เช่น จอระวางเรือ จอระวางขนส่งทางอากาศ จัดหาถบรรทุกขนส่ง จัดหาประกันภัยสินค้า เป็นต้น ตัวแทนออกของยังเป็นส่วนหนึ่งของห่วงโซ่อุปทานที่สำคัญในระบบเศรษฐกิจของประเทศ มีส่วนเกี่ยวข้องกับต้นทุนด้านโลจิสติกส์จากการศึกษาข้อมูลกรมศุลกากรสมาคมชิปปิ้งแห่งประเทศไทยและสมาคมตัวแทนออกของที่ได้รับอนุญาตไทยในปัจจุบันยังไม่พบหลักฐานเชิงวิชาการในเรื่องสมรรถนะที่พึงประสงค์ของตัวแทนออกของซึ่งตัวแทนออกของต้องมี

การพัฒนาและปรับปรุงศักยภาพทั้งในเชิงรับและเชิงรุก เพื่อยกระดับมาตรฐานการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ประกอบการสินค้านำเข้าและส่งออก

ดังนั้นผู้วิจัยสนใจศึกษาสมรรถนะที่พึงประสงค์ของตัวแทนออกของที่ให้บริการพิธีการศุลกากรสินค้านำเข้าและส่งออก เพื่อที่จะนำไปใช้เป็นแนวทางในการบริหารและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีประสิทธิภาพ เช่น นำไปใช้เป็นแนวทางในการสัมภาษณ์งาน จัดทำหลักสูตรการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากร นำไปพัฒนารูปแบบการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน และพัฒนารูปแบบใบพรรณนาลักษณะงานตามหลักสมรรถนะที่พึงประสงค์ เป็นต้น ซึ่งเป็นการยกระดับมาตรฐานด้านวิชาชีพเพื่อเตรียมความพร้อมในการเปิดการค้าเสรีต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาสมรรถนะที่พึงประสงค์ของตัวแทนออกของที่ให้บริการพิธีการศุลกากรสินค้านำเข้าและส่งออก

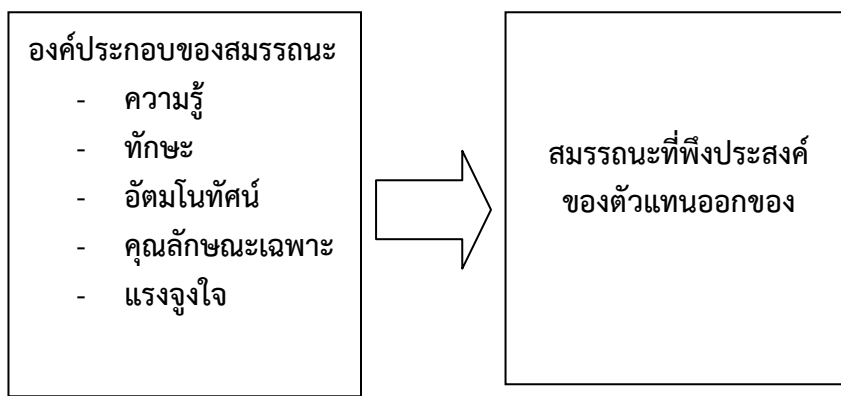
ทบทวนวรรณกรรมและกรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการนำเสนอบทความทางวิชาการของนักจิตวิทยาแห่งมหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ด เรื่อง “Testing for Competence Rather Than for Intelligence” โดย McClelland (1973: 1-14) ได้กล่าวถึง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะที่ดีของบุคคล (excellent performer) ในองค์การกับระดับทักษะความรู้ความสามารถ โดยกล่าวว่าการวัด IQ และการทดสอบบุคลิกภาพยังไม่เหมาะสมในการทำนายความสามารถหรือสมรรถนะของบุคคลได้เพราะไม่ได้สะท้อนความสามารถที่แท้จริง ต่อมา McClelland (1998: 331-339) ได้นำเสนอเครื่องมือสัมภาษณ์เชิงพฤติกรรม (Behavioral Event Interview : BEI) ซึ่งเป็นเครื่องมือประเมินค้นหาผู้ที่มีผลการปฏิบัติงานดี ตามสมรรถนะของบุคคล ในช่วงเวลานั้น Boyatzis (1982: 23) นำแนวคิดสมรรถนะเข้าสู่สาขาวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์โดยกล่าวไว้ในหนังสือเรื่อง “The competent manager: model of effective performance” ที่เสนอแนะมองว่าสมรรถนะเฉพาะบุคคลมีความสัมพันธ์กับการมีประสิทธิภาพของผลปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Spencer and Spencer (2008: 28-36) ได้กล่าวไว้ว่าสมรรถนะเป็นบุคลิกที่สำคัญในความแตกต่างของบุคคลซึ่งเป็นเหตุหลักที่ส่งผลให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย ความรู้ ทักษะ อัตมโนทัศน์ คุณลักษณะเฉพาะ แรงจูงใจ ดังนี้

1. ความรู้ (knowledge) หมายถึง ข้อมูลหรือองค์ความรู้เฉพาะเจาะจงที่บุคคลนั้นมีความรู้เป็นสมรรถนะที่มีความซับซ้อน
2. ทักษะ (skill) หมายถึง ความสามารถในการทำงานที่ใช้ความสามารถทางร่างกาย หรือ ความสามารถในการกระบวนการทางความคิด (mental or cognitive)
3. อัตมโนทัศน์ (self-concept) หมายถึง ทศนคติ (attitudes) ค่านิยม (values) หรือจินตนาการ (self-images) ที่แสดงพฤติกรรมว่าตนเองเป็นคนที่มีความเชื่อมั่นสูงและเชื่อมั่นว่าสามารถทำในสิ่งที่มีประสิทธิภาพได้ในหลายๆ สถานการณ์
4. คุณลักษณะเฉพาะ (traits) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพ (physical) รวมถึงลักษณะนิสัยของบุคคลที่ต้องแสดงออกต่อสถานการณ์ต่าง ๆ เป็นรูปแบบอย่างสม่ำเสมอ ทำให้สามารถแก้ปัญหาภายใต้ภาวะกดดัน

5. แรงจูงใจ (motive) หมายถึง สิ่ง queบุคคลคิดคำนึงถึงและต้องการซึ่งเป็นสิ่งขับเคลื่อนให้เกิดและแสดงพฤติกรรม เป็นแรงจูงใจ เป็นแรงส่งเสริมให้เลือกที่จะทำหรือแสดงพฤติกรรมเพื่อให้บรรลุเป้าประสงค์ที่ต้องการ และเป็นเหตุที่ทำให้แต่ละบุคคลแสดงพฤติกรรมที่แตกต่างกัน

อนึ่ง การบริการด้านพิธีการศุลกากรสำหรับสินค้านำเข้าและส่งออก จำเป็นต้องอาศัยความสามารถเฉพาะบุคคลให้การประสานประโยชน์ระหว่างหน่วยงานต่างๆ กับผู้ประกอบการธุรกิจเพื่อความสามารถในการแข่งขันในระดับสากล ผู้วิจัยจึงนำองค์ประกอบของสมรรถนะในด้าน ความรู้ ทักษะ อุดมโนทัศน์ คุณลักษณะเฉพาะ และแรงจูงใจ ตามแนวคิดของ Spencer and Spencer (2008: 28-36) มาเป็นกรอบการวิจัยเพื่อศึกษาสมรรถนะที่พึงประสงค์ของตัวแทนออกของ queให้บริการพิธีการศุลกากรสินค้านำเข้าและส่งออก ดังแสดงในภาพที่ 1



ภาพที่ 1: กรอบแนวคิดในการวิจัยเรื่องสมรรถนะที่พึงประสงค์ของตัวแทนออกของ queให้บริการพิธีการศุลกากรสินค้านำเข้าและส่งออก

วิธีการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยโดยใช้วิธีการเทคนิคเดลฟาย (Delphi technique) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญตอบจำนวน 3 รอบ การวิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่ามัธยฐาน การหาค่าพิสัยระหว่างควอไทล์เพื่อหาความสอดคล้องและกำหนดค่ามัธยฐานที่มีค่าตั้งแต่ 4 ขึ้นไปและค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ที่มีค่าน้อยกว่าหรือเท่ากับ 1.5 เป็นสมรรถนะที่พึงประสงค์ของตัวแทนออกของ queให้บริการพิธีการศุลกากร ผู้วิจัยคัดเลือกเฉพาะสมรรถนะที่มีค่ามัธยฐานที่มีค่าเท่ากับ 4.50-5.00 และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์มีค่าตั้งแต่ 0.00-1.00 ที่อยู่ในระดับความจำเป็นมากที่สุดมาใช้ในการสรุปผลและสร้างโมเดลสมรรถนะที่พึงประสงค์

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ผู้เชี่ยวชาญจากหน่วยงานของกรมศุลกากร ผู้เชี่ยวชาญจากสมาคมตัวแทนออกของรับอนุญาตไทย ผู้เชี่ยวชาญจากสมาคมชิปปิงแห่งประเทศไทย และผู้เชี่ยวชาญจากหน่วยงานเอกชน

กลุ่มตัวอย่าง

จำนวน 21 คน ประกอบด้วย ผู้เชี่ยวชาญจากกรมศิลปากร จำนวน 4 คน ผู้เชี่ยวชาญจากสมาคมตัวแทนออกรับอนุญาตไทย จำนวน 1 คน ผู้เชี่ยวชาญจากสมาคมชิปปิ้งแห่งประเทศไทยจำนวน 1 คน ผู้เชี่ยวชาญที่เป็นเจ้าของสถานประกอบการ จำนวน 2 คน ผู้เชี่ยวชาญที่ทำงานในสถานประกอบการตำแหน่งผู้จัดการทั่วไป จำนวน 1 คน ผู้จัดการฝ่าย จำนวน 3 คน ผู้ช่วยผู้จัดการ จำนวน 2 คน ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ จำนวน 1 คน ผู้ชำนาญการพิธีการศุลกากร 1 คน หัวหน้าฝ่ายปฏิบัติการพิธีการศุลกากร 1 คน และเจ้าหน้าที่ฝ่ายปฏิบัติการพิธีการศุลกากร จำนวน 4 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลของเทคนิคเดลฟาย (Delphi technique) การรวบรวมข้อมูลแต่ละรอบมีวิธีการ ดังนี้

รอบที่ 1 ผู้วิจัยนำแนวคิดของการวิจัยที่ได้กำหนดไว้มาสร้างเป็นแบบสอบถามฉบับแรก จะเป็นคำถามแบบเปิดกว้างที่มีโครงสร้าง และได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่ออาจารย์ผู้ควบคุมการทำวิทยานิพนธ์เพื่อตรวจสอบความบกพร่องและให้คำแนะนำเพื่อดำเนินการแก้ไข ปรับปรุง ผู้วิจัยทำการส่งแบบสอบถามไปให้ผู้เชี่ยวชาญแต่ละท่านทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์

รอบที่ 2 ผู้วิจัยนำข้อมูลที่รวบรวมได้ในรอบที่ 1 มาทำการวิเคราะห์เนื้อหา (content analysis) โดยทำการตัดข้อความที่ซ้ำซ้อน นำข้อความที่มีสาระของความคิดเห็นในลักษณะเดียวกันมารวมเข้าด้วยกัน ซึ่งบางข้อความมีการปรับปรุงแต่คงความหมายเดิมที่เป็นความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ นำข้อความทั้งหมดมาทำเป็นแบบสอบถามในลักษณะมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (rating scale) จากนั้นส่งแบบสอบถามรอบที่ 2 ให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาจัดระดับความสำคัญหรือความเป็นไปได้ของเหตุการณ์ของข้อคำถามแต่ละข้อ โดยกำหนดความหมายตามระดับคะแนน ดังนี้

ระดับคะแนน 1 หมายถึง สมรรถนะที่พึงประสงค์ของตัวแทนออกของที่มีความจำเป็นน้อยที่สุด ระดับคะแนน 2 หมายถึง สมรรถนะที่พึงประสงค์ของตัวแทนออกของที่มีความจำเป็นน้อย ระดับคะแนน 3 หมายถึง สมรรถนะที่พึงประสงค์ของตัวแทนออกของที่มีความจำเป็นปานกลาง ระดับคะแนน 4 หมายถึง สมรรถนะที่พึงประสงค์ของตัวแทนออกของที่มีความจำเป็นมากและระดับคะแนน 5 หมายถึง สมรรถนะที่พึงประสงค์ของตัวแทนออกของที่มีความจำเป็นมากที่สุด หลังจากนั้นผู้วิจัยจัดส่งแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญแต่ละท่านทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์

รอบที่ 3 ผู้วิจัยนำข้อมูลที่รวบรวมได้ในรอบที่ 2 มาทำการวิเคราะห์หาค่ามัธยฐานหรือฐานนิยมและค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ของแต่ละข้อคำถามที่ได้จากกลุ่มผู้เชี่ยวชาญแต่ละคน จากนั้นส่งแบบสอบถามรอบที่ 2 และอธิบายให้ผู้เชี่ยวชาญทราบเกี่ยวกับข้อคำถามที่วิเคราะห์ได้ โดยผู้วิจัยได้ใช้สัญลักษณ์แทนค่ามัธยฐาน และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ของคำตอบกลุ่มผู้เชี่ยวชาญไว้ในแบบสอบถามรอบที่ 3

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่ามัธยฐาน ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ เพื่อหาความสอดคล้องและกำหนดค่ามัธยฐานที่มีค่าตั้งแต่ 4 ขึ้นไป และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ที่มีค่าน้อยกว่าหรือเท่ากับ 1.5

เป็นสมรรถนะที่พึงประสงค์ของตัวแทนออกของที่ให้บริการพิธีการศุลกากร ผู้วิจัยคัดเลือกเฉพาะสมรรถนะที่มีค่ามัธยฐานที่มีค่าเท่ากับ 4.50-5.00 และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์มีค่าตั้งแต่ 0.00-1.00 ที่อยู่ในระดับความจำเป็นมากที่สุดมาใช้ในการสรุปผลและสร้างโมเดลสมรรถนะที่พึงประสงค์

ผลการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยคัดเลือกเฉพาะสมรรถนะที่มีค่ามัธยฐาน (median) เท่ากับ 4.50-5.00 และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ (interquartile range) มีค่าตั้งแต่ 0.00-1.00 ซึ่งอยู่ในระดับความจำเป็นหรือความเหมาะสมมากที่สุดของสมรรถนะที่พึงประสงค์ของตัวแทนออกของที่ให้บริการพิธีการศุลกากรสินค้านำเข้าและส่งออก พบว่า มีเพียง 4 องค์ประกอบของสมรรถนะ ได้แก่ ความรู้ ทักษะ อัตมโนทัศน์ และแรงจูงใจ ดังต่อไปนี้

1. ความรู้ (knowledge) มี 7 สมรรถนะ คือ

- 1.1 ความรู้ด้านการค้าระหว่างประเทศ
- 1.2 ความรู้ด้านราคาศุลกากร
- 1.3 ความรู้ด้านพิกัดอัตราศุลกากร
- 1.4 ความรู้ด้านกฎหมายศุลกากร
- 1.5 ความรู้ด้านระบบพิธีการศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์
- 1.6 ความรู้ด้านความรอบรู้ในกระบวนการทำงานและความรู้รอบตัว
- 1.7 ความรู้ด้านกฎหมายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

2. ทักษะ (skill) มี 6 สมรรถนะ คือ

- 2.1 ทักษะด้านการให้บริการ
- 2.2 ทักษะด้านการปฏิบัติตามขั้นตอนพิธีการศุลกากรนำเข้าและส่งออก
- 2.3 ทักษะด้านการใช้ระบบพิธีการศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์
- 2.4 ทักษะด้านการคำนวณค่าภาษี
- 2.5 ทักษะด้านการให้คำปรึกษาแนะนำ
- 2.6 ทักษะด้านการเรียนรู้ที่ซับซ้อน

3. อัตมโนทัศน์ (self-concept) มี 4 สมรรถนะ คือ

- 3.1 สามารถแก้ปัญหาและตัดสินใจภายใต้ความกดดัน
- 3.2 ยึดถือและปฏิบัติตามข้อตกลงที่ตกลงกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- 3.3 การสร้างพลังบวกและอุทิศตนเพื่อส่วนรวม
- 3.4 มีจรรยาบรรณในวิชาชีพและความซื่อสัตย์ สุจริต

4. แรงจูงใจ (motive) มี 3 สมรรถนะ คือ

- 4.1 มีระบบพี่เลี้ยงและผู้ช่วยเหลือสนับสนุน
- 4.2 ศึกษาปัญหาของงานและกระบวนการทำงานให้เข้าใจลึกซึ้ง
- 4.3 มีการรับรู้ที่รวดเร็วและอดทนในการแก้ปัญหา

สรุปผลและอภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยสมรรถนะที่พึงประสงค์ของตัวแทนออกของที่ให้บริการพิธีการศุลกากรสินค้านำเข้าและส่งออกจากองค์การที่ให้บริการพิธีการศุลกากรทั้งหน่วยงานภาครัฐและเอกชน มีองค์ประกอบของสมรรถนะเพียง 4 ด้าน ซึ่งอยู่ในระดับความจำเป็นหรือความเหมาะสมมากที่สุดสามารถอภิปรายผลการวิจัย ดังนี้

1. ความรู้ (knowledge) เมื่อพิจารณาถึงระดับความจำเป็นหรือความเหมาะสมมากที่สุดประกอบด้วยการค้าระหว่างประเทศ ราคาศุลกากร พิกัดอัตราศุลกากร กฎหมายศุลกากร ระบบพิธีการศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ ความรอบรู้ในกระบวนการทำงานและความรู้รอบตัว และกฎหมายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เนื่องจากงานบริการพิธีการศุลกากรมีความละเอียดในการกำหนดพิกัดอัตราศุลกากร ข้อกำหนดด้านศุลกากร เพราะทุกขั้นตอนถูกบันทึกไว้เป็นหลักฐาน เพื่อเป็นมาตรฐานในการปฏิบัติตลอดจนการรักษาความยุติธรรมสำหรับผู้มาใช้บริการทั้งการนำเข้าและส่งออกในแต่ละราย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิดา สุราสา (2548) พบว่าปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการตัวแทนออกของทางด้านความรู้เรื่องกฎเกณฑ์พิธีการศุลกากรและการดำเนินพิธีการศุลกากร ซึ่งเป็นผลกระทบทางด้านต้นทุนการดำเนินธุรกิจอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ การให้ความสำคัญกับสมรรถนะที่พึงประสงค์ด้านความรู้สอดคล้องกับงานวิจัยของ วิชาญ เปลี่ยมปลื้ม (2552) พบว่าตัวแทนออกของควรมีสมรรถนะด้านการงานให้บรรลุผลสัมฤทธิ์มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ Porterfield (2000) ที่พบว่าพนักงานควรจะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถในการบริหารและปฏิบัติงาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Tsekouras, Poulis & Poulis (2011) ที่พบการสร้างพัฒนาการบริการด้านนวัตกรรมของธุรกิจปิปป์ว่าต้องการพัฒนาบุคลากรในด้านนวัตกรรมกระบวนการทำงาน

2. ทักษะ (skill) เมื่อพิจารณาถึงระดับความจำเป็นหรือความเหมาะสมมากที่สุดประกอบด้วยการให้บริการ การปฏิบัติตามขั้นตอนพิธีการศุลกากรนำเข้าและส่งออก การใช้ระบบพิธีการศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ การคำนวณค่าภาษี การให้คำปรึกษาแนะนำและการเรียนรู้ที่ซับซ้อน เนื่องจากความชำนาญในงานบริการพิธีการศุลกากรมีความจำเป็นอย่างมาก บางครั้งการทำงานต้องแข่งขันกับเวลา เพื่อขีดความสามารถในการแข่งขันเป็นไปตามผลการวิจัยของ นิดา สุราสา (2548) ที่ให้ความสำคัญด้านส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลจากการตัดสินใจเลือกใช้บริการตัวแทนออกของคือปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการเก็บข้อมูลลูกค้าเป็นความลับและเก็บรักษาข้อมูลเป็นอย่างดีมีการแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าอย่างรวดเร็วการขนส่งสินค้าปลอดภัยโดยที่สินค้าไม่เสียหายการตอบสนองและแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อระยะเวลาในการปฏิบัติงานจนแล้วเสร็จตรงต่อเวลาและมีการติดตามผลการดำเนินงาน อีกทั้งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนพัฒน์ วอนวัฒนา (2553) พบว่า กลยุทธ์ที่ผู้เชี่ยวชาญให้ความสำคัญต่อกกลยุทธ์การตอบสนองความต้องการอย่างรวดเร็ว กลยุทธ์ด้านความสามารถของตัวบุคลากรผู้ให้บริการมากที่สุด ซึ่งจะเห็นได้ว่า กลยุทธ์ที่กลุ่มผู้เชี่ยวชาญให้ความสำคัญจะเน้นไปที่การพัฒนาศักยภาพทางด้านการให้บริการและการบริหารองค์กร ซึ่งสามารถนำไปสู่การพัฒนาความสามารถและเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการที่ดียิ่งขึ้นต่อไปสอดคล้องกับงานวิจัยของ Porterfield (2000) ที่พบว่าพนักงานควรจะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถในการบริหารและปฏิบัติงานและสอดคล้องกับงานวิจัยของ Thai, Cahoon & Tran (2011) ที่พบว่า ความต้องการด้านทักษะของผู้เชี่ยวชาญด้านโลจิสติกส์ดังนี้ ความรู้เกี่ยวกับระบบของลูกค้า การบริหารทางการเงิน การใช้ผู้เชี่ยวชาญทางด้านโลจิสติกส์ ความเข้าใจในเรื่องการขนส่ง การบริหารการขนส่งหรือจราจร การบริการลูกค้า ทักษะการเจรจาต่อรอง ความสามารถในการมอบหมายงาน ความสามารถในการแก้ปัญหา ความรู้เกี่ยวกับการดำเนินงานและสอดคล้องกับงานวิจัยของ Tsekouras, Poulis

& Poulis (2011) ที่พบว่าต้องการพัฒนาบุคลากรในด้าน นวัตกรรมกระบวนการ นวัตกรรมการให้บริการและ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Tobin & Pettingill (2008) พบว่าปัจจัยสำคัญในการพัฒนาความสามารถของพนักงาน ให้เป็นผู้บริหารและผู้นำที่มีประสิทธิภาพ ได้แก่ มีความรอบรู้ที่จะจัดการตนเอง รอบรู้ที่จะจัดการผู้อื่นและรอบรู้ที่จะจัดการธุรกิจและสนับสนุนให้พนักงานมีทักษะในการให้บริการที่สร้างความไว้วางใจและความรับผิดชอบส่วนบุคคล วางแนวทางการดำเนินการ การบริหารเวลา การแนะนำฝึกสอนและการเรียนรู้ที่ซับซ้อน และทักษะทางเทคนิค

3. อัตมโนทัศน์ (self-concept) เมื่อพิจารณาถึงระดับความจำเป็นหรือความเหมาะสมมากที่สุด ประกอบด้วย สามารถแก้ปัญหาและตัดสินใจภายใต้ความกดดัน ยึดถือและปฏิบัติตามข้อตกลงที่ตกลงกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การสร้างพลังบวกและอุทิศตนเพื่อส่วนรวม และมีจรรยาบรรณในวิชาชีพและมีความซื่อสัตย์สุจริต ทั้งนี้เนื่องจากการแข่งขันในด้านการบริการพิธีการศุลกากรต้องแข่งขันกันที่ความเร็ว ถูกต้อง ต้นทุนต่ำ พนักงานที่ให้บริการจึงต้องทำงานภายใต้ความกดดัน ซึ่งบ่อยครั้งกระบวนการทำงานไม่เป็นไปตามแผนการที่วางไว้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิชาญ เปลี่ยมปลื้ม (2552) ที่พบว่า ตัวแทนออกของกรมมีสมรรถนะด้านการงานให้บรรลุผลสัมฤทธิ์ มีความสามารถในการปฏิบัติงานและมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาที่รวดเร็ว อีกทั้งความรับผิดชอบต่องานจำเป็นต้องมีเพราะการเป็นตัวแทนในงานพิธีการทางศุลกากรมีส่วนเกี่ยวข้องกับกฎหมายอาจเกิดความเสียหายแก่ผู้มาใช้บริการได้จึงมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ Porterfield (2000) ที่พบว่าพนักงานควรจะต้องเป็นผู้ที่เข้าใจถึงจรรยาบรรณ มีบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีทักษะในการวิเคราะห์ มีทักษะในการสื่อสาร สามารถปรับประยุกต์ใช้เทคโนโลยีได้อย่างเหมาะสม มีความรู้ความสามารถในการบริหารและปฏิบัติงาน มีความนับถืออาชีพในการทำงานและมีจิตวิญญาณของการเป็นผู้ประกอบการและสอดคล้องกับงานวิจัยของ Velsor, Hargett & Williams (2007) พบว่า ต้องการบุคลากรที่มีสมรรถนะดังนี้ สมรรถนะในการควบคุมความกดดันจากภายนอกในการริเริ่มทำความรับผิดชอบต่อสังคม การสื่อสารความรับผิดชอบต่อสังคมและกิจกรรม ปรับค่านิยมและบรรทัดฐานของบริษัททันต่อสถานการณ์อยู่ตลอดเวลา และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Tobin and Pettingill (2008) พบว่าปัจจัยสำคัญในการพัฒนาความสามารถของพนักงานให้เป็นผู้บริหารและผู้นำที่มีประสิทธิภาพมีความรอบรู้ที่จะจัดการตนเอง รอบรู้ที่จะจัดการผู้อื่นและรอบรู้ที่จะจัดการธุรกิจและสนับสนุนให้พนักงานมีความตระหนักในตนเอง มีความเชื่อมั่นในตนเอง สร้างความสัมพันธ์ มีความสามารถในการแก้ปัญหาและการตัดสินใจที่ดี

4. แรงจูงใจ (motive) เมื่อพิจารณาถึงระดับความจำเป็นหรือความเหมาะสมมากที่สุดประกอบด้วย มีระบบพี่เลี้ยงและผู้ช่วยเหลือสนับสนุน ศึกษาปัญหาของงานและกระบวนการทำงานให้เข้าใจลึกซึ้งและมีการรับรู้ที่รวดเร็วและอดทนในการแก้ปัญหา ที่เป็นเช่นนี้เป็นผลมาจากกระบวนการทำงานที่ต้องมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลหลายหน่วยงาน การมีระบบพี่เลี้ยงช่วยให้งานมีความราบรื่น สามารถทำงานร่วมกันเป็นเครือข่ายสังคมที่มีการช่วยเหลือกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของวิชาญ เปลี่ยมปลื้ม (2552) พบว่า ตัวแทนออกของกรมมีสมรรถนะในการทำงานให้บรรลุผลสัมฤทธิ์ มีความสามารถในการปฏิบัติงานมีความสามารถในการแก้ไขปัญหา รวมทั้งการทำงานร่วมกับผู้อื่น สอดคล้องกับงานวิจัยของ Porterfield (2000) ที่พบว่าพนักงานควรจะต้องมีความสามารถปรับประยุกต์ใช้เทคโนโลยีได้อย่างเหมาะสม มีความรู้ความสามารถในการบริหารและปฏิบัติงาน มีความนับถืออาชีพในการทำงานและมีจิตวิญญาณของการเป็นผู้ประกอบการและสอดคล้องกับงานวิจัยของ Velsor, Hargett & Williams (2007) พบว่าความต้องการบุคลากรที่มีสมรรถนะดังกล่าวนี้ พนักงานจะต้องมีความเป็นผู้นำความรับผิดชอบต่อสังคม

ได้แก่ ความสามารถในการอดทนต่อความกดดันจากภายนอกในการริเริ่มทำความรับผิดชอบต่อสังคม หาวีธีที่เหมาะสมในการวัดผลกระทบของความรับผิดชอบต่อสังคม ปรับค่านิยมและบรรทัดฐานให้เป็นปัจจุบันและสอดคล้องกับงานวิจัยของ Tobin & Pettingill (2008) พบว่าปัจจัยสำคัญในการพัฒนาความสามารถของพนักงานให้เป็นผู้บริหารและผู้นำที่มีประสิทธิภาพมีความรอบรู้ที่จะจัดการตนเอง รอบรู้ที่จะจัดการผู้อื่นและรอบรู้ที่จะจัดการธุรกิจและสนับสนุนให้พนักงานมีความฉลาดทางอารมณ์ มีการพัฒนาตนเอง มีความยืดหยุ่นและความอดทนต่อความเครียด มีความยืดหยุ่นและความคล่องตัว มีการสื่อสารด้วยวาจาและลายลักษณ์อักษรที่มีประสิทธิภาพ มีการทำงานเป็นทีม มีระบบพี่เลี้ยงและสอนงานด้วยการปฐมนิเทศที่มีคุณภาพ

Dubois & Rothwell (2004) กล่าวว่าสมรรถนะจะต้องประกอบด้วย ความรู้ ทักษะ บุคลิกภาพ แรงจูงใจทางสังคม ลักษณะนิสัยส่วนบุคคล ตลอดจนรูปแบบความคิดและวิธีการคิด ความรู้สึกรู้สีกและการกระทำ เป็นคุณลักษณะที่ทุกคนมีและใช้ได้อย่างเหมาะสมเพื่อผลักดันให้ผลการปฏิบัติงานบรรลุตามเป้าหมายและสอดคล้องกับแนวคิดของ Rylatt & Lohan (1997) ได้กล่าวไว้ว่า สมรรถนะจะต้องประกอบด้วย ทักษะ ความรู้ ทักษะ ความสามารถ หรือพฤติกรรมของบุคลากรที่จำเป็นในการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพเพื่อให้ผลลัพธ์ที่ได้จากการทำงานสูงสุดตามมาตรฐานที่องค์กรกำหนดไว้และสอดคล้องกับแนวคิดของ Parry (1997: 16) กล่าวว่า สมรรถนะจะต้องประกอบด้วยกลุ่มของความรู้ (knowledge) ทักษะ (skills) และคุณลักษณะ (attributes) ที่มีความสัมพันธ์กับผลของการปฏิบัติงานในตำแหน่งงานนั้นๆ และสามารถวัดผลเทียบกับมาตรฐานที่เป็นที่ยอมรับ และเป็นสิ่งที่สามารถเสริมสร้างขึ้นได้ โดยผ่านการฝึกอบรมและการพัฒนา

อนึ่งการเลือกสมรรถนะที่พึงประสงค์ของงานวิจัยนี้ผู้วิจัยคัดเลือกเฉพาะสมรรถนะที่มีค่ามัธยฐานระดับ 4.50-5.00 จึงเป็นผลทำให้สมรรถนะด้านคุณลักษณะเฉพาะ ที่ตัวแทนออกของที่ให้บริการพิธีการศุลกากรสินค้านำเข้าและส่งออกควรจะมี เช่น อุดมการณ์ในการทำงาน บุคลิกดีและสร้างความไว้วางใจ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เป็นต้น ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่า ตัวแทนออกของที่ให้บริการพิธีการศุลกากรสินค้านำเข้าและส่งออก มุ่งผลสำเร็จของงาน แข่งขันกับเวลา ตลอดจนมุ่งเน้นต้นทุนที่ต่ำกว่าเพื่อการได้เปรียบเชิงการแข่งขัน จึงทำให้คุณลักษณะเฉพาะ อันได้แก่ อุดมการณ์ในการทำงาน บุคลิกดีและสร้างความไว้วางใจ และมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ยังเป็นประเด็นเล็กน้อยสำหรับงานบริการดังกล่าวซึ่งส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการจะเลือกใช้บริการจะให้ความเชื่อถือผู้ให้บริการในรูปแบบของหน่วยงานมากกว่าบุคคล อีกทั้งระบบงานบริการมีลักษณะของกระบวนการทำงานที่มีขั้นตอน คุณลักษณะเฉพาะด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์อาจมีความจำเป็นน้อยกว่างานบริการในธุรกิจอื่นๆ ในทัศนะของผู้วิจัยยังเห็นว่าคุณลักษณะเฉพาะดังกล่าวมีแฝงอยู่ในองค์ประกอบของสมรรถนะด้านอื่นด้วยเพราะการทำงานให้ได้ประสิทธิภาพและประสิทธิผลจะใช้สมรรถนะเพียงด้านใดด้านหนึ่ง แต่ทว่าจะต้องมีความสอดคล้องเข้ากัน เกื้อหนุนกันจึงทำให้เกิดความสำเร็จของงานอย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

การวิจัยนี้ทำให้ค้นพบสมรรถนะที่พึงประสงค์ของตัวแทนออกของที่ชัดเจนและสอดคล้องกับปัจจุบัน มีความเหมาะสมที่จะนำไปใช้เป็นแนวทางในการบริหารและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีประสิทธิภาพและยกระดับมาตรฐานวิชาชีพให้พร้อมรับการเปิดการค้าเสรี ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. กรมศุลกากร สมาคมตัวแทนออกของรับอนุญาตไทย สมาคมชิปปิงแห่งประเทศไทย ควรนำสมรรถนะที่ได้ทั้งหมด ไปพิจารณาปรับปรุงโครงสร้างหลักสูตรการฝึกอบรมในด้านต่างๆ เพื่อการพัฒนาบุคลากรที่ทำงานเกี่ยวกับตัวแทนออกของให้มีศักยภาพมากยิ่งขึ้น เช่น การฝึกอบรมด้านความรู้ เรื่องการค้าระหว่างประเทศ ราคา

ศุลกากร พิกัดอัตราศุลกากร กฎหมายศุลกากร ระบบพิธีการศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ ความรอบรู้ในกระบวนการทำงาน ความรู้รอบตัวและกฎหมายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ส่วนการฝึกอบรมการปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมจริง (On the Job Training : OJT) ในด้านการให้บริการ การปฏิบัติตามขั้นตอนพิธีการศุลกากรนำเข้าและส่งออก การใช้ระบบพิธีการศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ การคำนวณค่าภาษี การให้การปรึกษาและแนะนำกระบวนการทำงานที่ซับซ้อนรวมถึงการพัฒนาตนเอง (self development) ให้บุคลากรมีความสามารถในการแก้ปัญหาและตัดสินใจภายใต้ความกดดัน การยึดถือและปฏิบัติตามข้อตกลงที่ตกลงกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้อย่างถูกต้อง การสร้างพลังบวกและอุทิศตนเพื่อส่วนรวม การมีจรรยาบรรณในวิชาชีพ มีความซื่อสัตย์ สุจริต ซึ่งกระบวนการเหล่านี้ระบบที่เลี้ยงจะมีส่วนช่วยเหลือ สนับสนุน ให้บุคลากรเกิดความเข้าใจกระบวนการทำงานทำให้บุคลากรสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นต้น

โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเด็นเรื่องจรรยาบรรณในมาตรฐานวิชาชีพทุกสายอาชีพมีความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาเช่นกัน ผู้วิจัยขอเสนอให้นำเรื่องจรรยาบรรณไปพัฒนาเป็นมาตรฐานวิชาชีพของตัวแทนออกของที่ต้องมีจรรยาบรรณและมีองค์กรควบคุมกันเองด้วย

2. สามารถนำผลการวิจัยที่ได้ศึกษาไปใช้ในการบริหารผลงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น พัฒนารูปแบบการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในสายงานตัวแทนออกของ

3. สามารถนำผลการวิจัยที่ได้ไปใช้ในการสรรหาและคัดเลือกบุคลากร

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

สมรรถนะของตัวแทนออกของที่ให้บริการพิธีการศุลกากรสินค้านำเข้าและส่งออกตามแนวคิดของแนวคิดของ Spencer & Spencer (1993: 9-11) สมรรถนะบางสมรรถนะมีความคล้ายคลึงกันในแต่ละด้าน ผู้วิจัยเห็นว่าควรศึกษาสมรรถนะที่พึงประสงค์ของตัวแทนออกของที่ให้บริการพิธีการศุลกากรสินค้านำเข้าและส่งออกในแนวคิดของนักวิชาการท่านอื่น เพื่อให้ข้อมูลที่ได้มีความชัดเจน ไม่เกิดความซ้ำซ้อนหรือมีความคล้ายคลึงกันบางสมรรถนะ

เอกสารอ้างอิง

- ธนพัฒน์ วอนพัฒนา. (2553). *แนวทางการเลือกใช้กลยุทธ์ของธุรกิจผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศด้วยเทคนิคเดลฟาย*. ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นิดา สุราสา. (2548). *ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกตัวแทนออกของของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือจังหวัดลำพูน*. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วิชาญ เปลี่ยมปลื้ม. (2552). *สมรรถนะของบุคลากรด้านการให้บริการผ่านพิธีการศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ (e-customs) ของด่านศุลกากรแม่สาย*. ปริญญานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง.
- Boyatzis, R. E. (1982). *The competent manager: A model for effective performance*. John Wiley & Sons.
- Dubois, D. D. & Rothwell, W. J. (2004). *Competency-based human resource management*. Palo Alto. CA: Davies-Black Pub.

- McClelland, D. C. (1973). Testing for competence rather than intelligence. *American psychologist*, 28(1), 1-14.
- McClelland, D. C. (1998). Identifying competencies with behavioral-event interviews. *Psychological Science*, 9(5), 331-339.
- Parry, S. B. (1997). Evaluating the impact of training: A collection of tools and techniques. American Society for Training and Development.
- Porterfield, S. Y. C (2000). United states fortune 500 companies human resource director' perceptions regarding competencies require in the 21st century of entry-level business employees with four-year business degree. *Dissertation Abstracts International*. 61(07). 263-A.
- Rylatt, A. & Lohan, K. (1997). *Creating training miracles*. San Francisco: Pfeiffer.
- Spencer, L. M. & Spencer, P. S. M. (2008). Competence at Work models for superior performance. John Wiley & Sons.
- Tobin, D. R. & Pettingill, M. S. (2008). The AMA guide to Management development NY: AMACOM.
- Tsekouras, G., Poulis, E. & Poulis, K. (2011). Innovation and dynamic capabilities in a traditional service sector: Evidence from shipping companies. *Baltic Journal of Management*, 6(3), 320-341.
- Velsor, E. V., Hargett, T. R. & Williams, M. F. (2007). Wilh. Wilhelmsen Shipping Company: moving from CSR tradition to CSR leadership.
- Thai, V. V., Cahoon, S. & Tran, H. T. (2011). Skill requirements for logistics professionals: findings and implications. *Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics*, 23(4), 553-574.

แนวทางการพัฒนาที่อยู่อาศัยสำหรับคนรุ่นใหม่ที่ยั่งยืน

THE HOUSING DEVELOPMENT FOR NEW GENERATION DOG'S OWNER.

ชาญชัย จุฑาธรรมภรณ์¹ และดำรงศักดิ์ รินชุมภู

Charnchai Chuthathamaporn and Damrongsak Rinchumphu

ภาควิชานวัตกรรมการพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ และการผังเมือง มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
Department of Innovative Real Estate Development, Faculty of Architecture and Planning,
Thammasart University.

ภาควิชานวัตกรรมการพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ และการผังเมือง มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
Department of Innovative Real Estate Development, Faculty of Architecture and Planning,
Thammasart University.

Corresponding author, E-mail: thailandscape@yahoo.com

บทคัดย่อ

สังคมไทยมีความนิยมเลี้ยงสุนัขมาช้านาน แต่การพัฒนาที่อยู่อาศัยในยุคปัจจุบัน ไม่ได้คำนึงถึงการอยู่อาศัยร่วมกันของคนและสุนัข ทำให้เกิดปัญหาหลายประการต่อสุนัข ผู้เลี้ยง และเพื่อนบ้านการวิจัยนี้เป็นการศึกษา ความต้องการและพฤติกรรมของผู้เลี้ยงสุนัข ซึ่งจัดว่าเป็นตลาดเฉพาะกลุ่ม (niche market) เพื่อหาคำตอบในเรื่องส่วนผสมทางการตลาด (4Ps) โดยเฉพาะรูปแบบสินค้า คือที่อยู่อาศัยที่ตอบสนองการเลี้ยงสุนัข ซึ่งเป็นกุญแจความสำเร็จของตลาดเฉพาะกลุ่ม วิธีการวิจัยโดยการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านสุนัข ร่วมกับการแจกแบบสอบถามผู้เลี้ยงสุนัขที่เป็นคนรุ่นใหม่ ซึ่งส่วนมากคือคน generation y โดยใช้แบบสอบถามออนไลน์ เป็นหลัก ผลการวิจัย คำแนะนำจากสัตว์แพทย์ และผู้เชี่ยวชาญด้านสุนัข สามารถนำมาผสมผสานกับการออกแบบทางสถาปัตยกรรมและการวางผังได้อย่างไม่ยุ่งยาก ส่วนผลการวิเคราะห์แบบสอบถาม ได้ข้อมูลความต้องการสำหรับตอบเรื่องส่วนผสมทางการตลาดทั้งหมด การวิจัยพบว่าผู้เลี้ยงสุนัขส่วนใหญ่ไม่นิยมเลี้ยงสุนัขในห้องปรับอากาศ และต้องการที่อยู่อาศัยที่อากาศถ่ายเทได้ดีมากที่สุด ต้องการพื้นที่ส่วนกลางที่สามารถจูงสุนัขเดินได้ และ มีจุดที่เตรียมไว้เป็นที่ขับถ่ายของสุนัข สิ่งอำนวยความสะดวกที่ต้องการมากที่สุดคือ คลินิกสัตว์เล็ก และการบริการที่อยากให้โครงการมีมากที่สุด คือบริการรับฝากสุนัข

คำสำคัญ: การตลาดเฉพาะกลุ่มในการพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ ที่อยู่อาศัยสำหรับผู้เลี้ยงสุนัข ความต้องการที่อยู่อาศัยของผู้เลี้ยงสุนัข

ABSTRACT

Despite the popularity of raising dogs in Thailand, current residential developments do not pay attention to the lifestyle of people with dogs. Such examples include living space functions, utilities, and building materials. Without these consideration problems arises between dogs, dog owners, and neighbors. This research is based on real-estate marketing by focusing on niche market. It aims to find out the marketing mixed (4Ps) that responds to

¹ นักศึกษาปริญญาโท คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และการผังเมือง มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

the new generation dog owner's segmentation. Especially products which are the key success for niche market development. This research used qualitative research methodology by interviewing veterinarians and dog behavior specialists about health and behavior affected by new generation owners feeding and problems regarding to unsuitable living space. The quantitative research methodology was mainly done by online questionnaire. The output from the interviews can be integrated with architectural design and planning for creating suitable living space for dog and owner. The output from questionnaire is able to meet all requirement in marketing mixed. Despite the fact that some behavior and requirement of new generation dog owners are conflicted with veterinarian's advice, the guideline could be adjusted to suit with all types of real-estate projects. The research found that the new generation dog owners prefer to raise dogs in a good ventilated room and not in an air conditioned room. Moreover, the common areas should aid a place to walk dogs and a place for dogs defecation. The most preferable facilities and services are veterinary clinics and dog hotels.

Keywords: niche market housing development, housing for dog's owner, dog's owner housing requirement.

บทนำ

มนุษย์และสัตว์เลี้ยงเป็นสิ่งมีชีวิตที่อยู่คู่กันมานาน สัตว์เลี้ยงหลายชนิดมีคุณสมบัติช่วยมนุษย์มากมาย จะพบว่าในปัจจุบันสัตว์เลี้ยงนอกจากเป็นพาหนะ เป็นเพื่อนคลายเหงาแล้วยังมีส่วนร่วมในการรักษาและบำบัดอาการป่วยให้คนอื่นอีกด้วย จนมีศาสตร์ที่เรียกว่า “สัตว์บำบัด” (animal therapy) ในบรรดาสัตว์เลี้ยงเหล่านี้ สุนัขถือเป็นลำดับต้นๆ ที่มีความใกล้ชิดคนมากที่สุด และยังเป็นสัตว์ลำดับต้นๆ ที่นำมาใช้บำบัดรักษาผู้ป่วย (แพ่ง ชินพงศ์, 2555)

สำหรับประเทศไทย สัตว์เลี้ยงที่ได้รับความนิยมแพร่หลายมากที่สุดก็คือ สุนัข ซึ่งคิดเป็นจำนวนร้อยละ 65 ของสัตว์เลี้ยงทั้งหมด สำรวจโดยวิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล ปี 2555 และจากการสำรวจเดียวกัน พบว่าตลาดสัตว์เลี้ยงในประเทศไทยมีอัตราการเติบโตในอัตราร้อยละ 20 ถึงร้อยละ 25 ต่อปี และคน generation Y ซึ่งมีอายุ 17-31 ปี เป็นกลุ่มคนที่เลี้ยงสัตว์เลี้ยงมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 55 ของประชากรผู้เลี้ยงสัตว์เลี้ยงในประเทศไทย และรองลงมาคือ generation X อายุ 32-46 ปี คิดเป็นร้อยละ 39 และพบว่ารูปแบบการเลี้ยงแตกต่างจากคนรุ่นก่อนที่เลี้ยงไว้ใช้งานหรือเฝ้าบ้าน เป็นเพื่อความสุขทางใจ เป็นการตอบสนอง และเติมเต็มเหมือนกับการบำบัดรักษาด้วยสุนัข โดยทางอ้อม ทำให้การเลี้ยงสุนัขเป็นที่นิยมเรื่อยมา

ในขณะที่ความต้องการเลี้ยงสุนัข และแมว ในประเทศไทยมีเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ แต่ในทางตรงกันข้ามผู้ประกอบการด้านอสังหาริมทรัพย์ ยังคงไม่ได้ให้ความสำคัญกับการเลี้ยงสัตว์ในที่อยู่อาศัย ดังจะพบว่า มีคนแอบเลี้ยงสัตว์เลี้ยงในอาคารชุด และอาคารชุดพักอาศัยจำนวนมาก ซึ่งส่งผลให้เกิดปัญหาทั้งต่อสัตว์เลี้ยง ตัวผู้เลี้ยงเอง และเพื่อนบ้านในโครงการ จากการสำรวจข้อมูลเบื้องต้นของผู้วิจัย ยังพบว่า บริษัทจัดหาที่อยู่อาศัยสำหรับชาวต่างชาติหลายแห่ง อาทิเช่น บริษัท โคบายาชิ จำกัด ได้รวบรวมรายชื่ออาคารชุดพักอาศัย และอาคารชุดพักอาศัยรวมที่อนุญาตให้ผู้อยู่อาศัยเลี้ยงสัตว์เลี้ยงได้เอาไว้ จำนวนมาก จึงสันนิษฐานว่า ที่อยู่อาศัยที่ให้เลี้ยงสัตว์ได้นั้นเป็นสิ่งที่มีความต้องการอยู่ แต่ไม่ได้รับการตอบสนองจากผู้ประกอบการ

จึงเป็นที่มาของการศึกษารูปแบบที่อยู่อาศัยของผู้เลี้ยงสัตว์ แต่จากการค้นคว้าเบื้องต้น พบว่าการออกแบบโรงพยาบาลสัตว์เล็กในปัจจุบันจะแยกคลินิกสุนัข และคลินิกแมวออกจากกัน เพราะว่าแมวจะมีความเครียดที่ได้กลิ่น และได้ยินเสียงของสุนัข ประกอบกับพฤติกรรมในธรรมชาติเมื่อ สุนัขและแมวมาเจอกัน มักจะเกิดสถานการณ์ที่ควบคุมยาก เมื่อพิจารณาถึงการพัฒนาโครงการที่ดี จึงไม่ควรให้มีปัญหาภายหลัง ดังนั้น ผู้วิจัยจึงกำหนดขอบเขตการวิจัยที่สุนัข ซึ่งมีความนิยมเลี้ยงมากกว่า

ทบทวนวรรณกรรม

ในการที่จะได้มาซึ่งแนวทางการพัฒนาที่อยู่อาศัยสำหรับคนรุ่นใหม่ที่เลี้ยงสุนัข นั้นผู้วิจัยต้องทำการศึกษา องค์ความรู้และทฤษฎี ที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

1. การตลาด

1.1 การตลาดเฉพาะกลุ่ม (niche market)

การตลาดเฉพาะกลุ่ม คือ การกำหนดกลุ่มเป้าหมาย (target market) โดยพยายามหาสินค้า หรือบริการที่ตอบสนองลูกค้าได้ โดนใจ ราคายุติธรรม หาซื้อสะดวก มีการสื่อสารเข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย (ฉัตรชัย อินทรสังข์, 2548) และตามที่ศูนย์วิจัยกสิกรไทยได้เสนอทางเลือกกลยุทธ์สำหรับการตลาดเฉพาะกลุ่ม ไว้ดังนี้ (1) ใช้ปัจจัยทางภูมิศาสตร์ หรือทำเลที่ตั้ง (2) ใช้อาชีพของลูกค้าเป็นตัวกำหนดตลาด (3) ใช้ปัจจัยทางจิตวิทยา เช่น life style, generation (4) ใช้ปัจจัยเรื่องกลุ่มสังคมซึ่งในที่นี้ สามารถปัจจัยทางจิตวิทยา ในแง่ของ life style และใช้ปัจจัยเรื่องกลุ่มสังคม ที่มีความชอบเหมือนกัน มาอยู่ด้วยกัน มีความเข้าใจและเห็นใจกัน

1.2 การตลาดอสังหาริมทรัพย์

ชินจิตต์ แจ่มเจนกิจ (2548) ได้กล่าวไว้ว่า “การตลาดสำหรับธุรกิจ อสังหาริมทรัพย์ในช่วงต้นศตวรรษที่ 21 มีความแตกต่างไปจากการตลาด ในยุคก่อนอย่างเห็นได้ชัด ผู้ประกอบการที่เคยมองว่า ‘สโตร์’ หรือแบบบ้านที่มีให้เลือกหลายหลาย น่าจะเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้ออันดับต้นๆ นั้น ปัจจุบันพบว่าผู้บริโภคไม่ได้ตัดสินใจซื้อจากแบบบ้านเสมอไป หากแต่ผู้บริโภคตัดสินใจซื้อจากเหตุผลบางประการที่มาจากความต้องการภายในของผู้บริโภคเอง” จึงอนุมานได้ว่า ผู้บริโภคยุคปัจจุบันไม่ได้เลือกจาก รูปแบบบ้าน (housing style) ของบ้านอีกเหมือนเช่นเดิม แต่จะเลือกจากความสอดคล้องกับรูปแบบการใช้ชีวิต (life style) ของตนเองมากกว่า

ดังนั้น การเลือกทำการตลาดเฉพาะกลุ่ม จึงมีความสอดคล้องกับการทำการตลาดอสังหาริมทรัพย์ในยุคปัจจุบัน

2. พฤติกรรมการอยู่อาศัยร่วมกับสุนัข และรูปแบบการใช้ชีวิตของคนรุ่นใหม่

เพื่อทำความเข้าใจกับ คนรุ่นใหม่ที่เลี้ยงสุนัข ผู้วิจัยจึงทบทวนวรรณกรรมจากงานวิจัยที่มีอยู่แล้ว ที่เกี่ยวข้องกับการเลี้ยงสุนัข และพฤติกรรมของคนรุ่นใหม่ ซึ่งส่วนใหญ่เป็นคน generation y

2.1 รูปแบบการใช้ชีวิตของคนรุ่นใหม่ที่เลี้ยงสุนัข

ข้อมูลจากวิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล ปี 2555 ระบุว่า รูปแบบการเลี้ยงสุนัขของคนในยุคปัจจุบัน มีความแตกต่างไปจากคนรุ่นเดิมซึ่งที่เลี้ยงสุนัขไว้เฝ้าบ้าน หรือใช้งาน มาเป็นการเลี้ยงไว้เพื่อความเพลิดเพลิน และมีสถานภาพเสมือนเป็น ญาติ เช่น ลูก พี่ หรือ น้อง ทำให้คนรุ่นใหม่ ใช้เวลาและมีกิจกรรมร่วมกับสุนัข ของตนเองค่อนข้างมาก และมักทุ่มเทกับการอุปการะสัตว์เลี้ยงของตนมากกว่าคนรุ่นเก่าๆ

2.2 รูปแบบการใช้ชีวิตของคน generation y

บทความของ ดร.วีรพงษ์ ชุตินันท์ เมื่อวันที่ 12 เมษายน 2556 เรื่อง “10 โลฟส์ไต้ลส์ของคนยุค Gen Y” ได้กล่าวถึงคนส่วนใหญ่ของโลก ซึ่งเป็น Gen Y ว่ามีทัศนคติ แนวคิด และอุปนิสัยที่แตกต่างไปจากคน

ก่อนหน้า และ มี รูปแบบการดำเนินชีวิต ที่น่าสนใจ เฉพาะที่เกี่ยวข้องและนำมาใช้กับงานวิจัย นี้ได้แก่ (1) ชีวิตเคลื่อนที่ (mobile life) เช่นการทำงานไม่จำเป็นต้องอยู่กับที่เสมอไป เพียงแค่เชื่อมต่อ wifi หรือ 3G ก็ สามารถทำงานได้แล้ว (2) วัฒนธรรมจอภาพ (screen culture) เนื่องจากมักทำงานหรือมีชีวิตส่วนตัวบน หลากๆอุปกรณ์ที่มีจอภาพ เช่น จอแท็บเล็ต จอมือถือ จอคอมพิวเตอร์ (3) สินค้า ถูกใจ ราคา ถูกเงิน (max value of money) มักคำนึงถึงคุณภาพในระดับที่ต้องการ ที่ราคาคุ้มค่าเงินมากที่สุด(4)ชอบให้ตนดูดี (good looking) เนื่องจากมีเพื่อนมากกว่าคนในยุคก่อนๆทั้งในชีวิตประจำวันและเพื่อนที่อยู่ในสังคมออนไลน์ (5) ชอบสินค้าจาก อินเทอร์เน็ต หรือโซเชียลมีเดีย โดยการตัดสินใจซื้อมักจะหาข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต ก่อน ตัดสินใจซื้อจริง

3. พฤติกรรมสุนัข ที่เกิดจากการเลี้ยงในเมือง

“มาตรฐานและพฤติกรรมของสุนัขในเมือง ต้องสูงกว่าสุนัขทั่วไป เช่น ต้องไม่กระโจนใส่คนแปลกหน้า ไม่ เหา่ใส่สุนัขตัวอื่นไม่ยอมหยุด” คิลคอมมอนส์ (2546: 16) สะท้อนให้เห็นว่าในต่างประเทศ เจ้าของสุนัขต้องมีความรับผิดชอบต่อสุนัขของตนและสังคมสูงมาก ซึ่งในประเทศไทยสุนัขมักจะถูกปล่อยปะละเลย นอกจากนี้ คิลคอมมอนส์ ได้กล่าวถึงคุณภาพชีวิตของสุนัขในเมืองว่า สามารถมีทุกอย่างได้ เช่นเดียวกับสุนัขในชนบท เพราะว่า สุนัขไม่ได้ต้องการ “ที่สำหรับวิ่งเล่น” มากไปกว่า การเข้าสังคม การกระตุ้นทางจิตใจ และ สุนัขไม่ควรได้รับอิสระที่เดียวดาย ในทางตรงกันข้าม สุนัขอยากได้เพื่อนและความแปลกใหม่ ซึ่งเป็นสิ่งที่ผู้เลี้ยงสุนัข บ้างเราอาจจะยังไม่เข้าใจ

โดยปกติทั่วไป ของการเลี้ยงสุนัข เจ้าของมักจะต้องนำพาสุนัขไปพบสัตวแพทย์ และเรียนรู้เรื่องการดูแล เอาใจใส่ทางสุขภาพกายอยู่แล้ว แต่ก็พบว่าสุนัขบางตัวมีปัญหาทางพฤติกรรม ซึ่ง มิลาน (2552) ผู้เชี่ยวชาญ เรื่องพฤติกรรมสุนัข ได้กล่าวว่า ปัญหาพฤติกรรมของสุนัขในเมืองที่เกิดขึ้นโดยส่วนใหญ่ เป็นผลสะท้อนจาก เจ้าของ ซึ่งปัญหาด้านพฤติกรรมสุนัขในหลายๆปัญหาเกิดจากความไม่เข้าใจ ธรรมชาติของสุนัข ซึ่งจะ ก่อให้เกิดปัญหาในระยะยาว

ตารางที่ 1: พฤติกรรมของผู้เลี้ยงที่มักส่งผลกับพฤติกรรมสุนัข

พฤติกรรมของผู้เลี้ยง	ผลลัพธ์
การคาดหวังให้สุนัขมาทดแทนคน ที่ขาดหายไป จากชีวิต	สุนัข ภายใต้อาการกดดัน มีการแสดงออก
เจ้าของมีความไม่มั่นคงทางอารมณ์	สุนัข มีความไม่มั่นคง ในบ้านเดียวกันอาจจะกัด กันเอง
เจ้าของไม่ทำตัวเป็นจำฝูง ที่สงบมีความมั่นคง	สุนัข มีความไม่มั่นคง และไม่เชื่อฟังเจ้าของ

ที่มา :ผู้วิจัยสรุปและเรียบเรียง จาก มิลาน (2522)

ดังนั้นการทำการตลาดเฉพาะกลุ่มสำหรับคนรุ่นใหม่ที่เลี้ยงสุนัข ในด้านการพัฒนาอสังหาริมทรัพย์จึงมี ญุณแจสำคัญสู่ความสำเร็จ (key success) อยู่ที่การออกแบบสินค้าให้ตรงกับปัจจัยทางจิตวิทยา คือรูปแบบ การใช้ชีวิต (life style generation) และปัจจัยเรื่องกลุ่มสังคม ซึ่งผู้พัฒนาโครงการจำต้องเข้าใจรูปแบบการใช้ ชีวิตของกลุ่มคนรุ่นใหม่ รวมทั้งอาจจะต้องให้การศึกษาแก่ผู้เลี้ยงสุนัขด้วย เพื่อให้เกิดความสุขของคนในชุมชน พักอาศัยเอง

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมคนรุ่นใหม่ที่เลี้ยงสุนัข
2. เพื่อนำเสนอแนวทางพัฒนาที่อยู่อาศัยสำหรับคนรุ่นใหม่ที่เลี้ยงสุนัข

วิธีดำเนินการวิจัย

เป็นการศึกษาในลักษณะการวิจัยเชิงปริมาณ และเสริมวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยเริ่มจากการรวบรวมปัญหาที่เกี่ยวกับการเลี้ยงสุนัขที่เกิดขึ้นในยุคปัจจุบัน เพื่อทำความเข้าใจเบื้องต้นเกี่ยวกับปัญหาของผู้เลี้ยงสุนัข หลังจากนั้น จึงใช้การสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างต่อผู้เชี่ยวชาญ ด้านพฤติกรรมสุนัขได้แก่ สัตว์แพทย์ ครูฝึกสุนัข นักเพาะพันธุ์สุนัข และเจ้าของร้านขายอาหารและของใช้สัตว์ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมทั้งในแง่พฤติกรรม สุขภาพอนามัยของสุนัข และกำลังการซื้อเบื้องต้นของเจ้าของสุนัข โดยนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ ไปเป็นแนวทางในการออกแบบสอบถามต่อผู้เลี้ยงสุนัข

การวิจัยครั้งนี้ ใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง มีตัวแทนกลุ่มผู้ให้ข้อมูลเป็นสองกลุ่ม กลุ่มแรกได้แก่ผู้เชี่ยวชาญเรื่องสุนัข ซึ่งกำหนดคุณสมบัติว่า ต้องเป็นผู้มีประสบการณ์ทำงานไม่น้อยกว่า 5 ปี จำนวน 6 คน ประกอบด้วย สัตว์แพทย์ 2 ท่าน นักเพาะพันธุ์สุนัข 1 ท่าน เจ้าของธุรกิจร้านอาหารสัตว์ 2 ท่าน และครูฝึกสุนัข 1 ท่าน กลุ่มที่สอง ได้แก่ ผู้เลี้ยงสุนัข จำนวน 400 คน ซึ่งขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้มาจากแนวคิดของ Taro Yamane

เนื่องจากกลุ่มเป้าหมายเป็นคนรุ่นใหม่ ที่เลี้ยงสุนัข มีพฤติกรรมมักจะแสดงภาพถ่ายของตนเองและสุนัข ในสังคมออนไลน์ ดังนั้นการแจกแบบสอบถามจึงใช้วิธีการ เชิญชวนจากสังคมออนไลน์ที่เป็นสมาชิกในกลุ่มคนรักสุนัขจากหลากหลายกลุ่ม ให้มาทำแบบสอบถามออนไลน์การทำแบบสอบถาม กระทำขึ้นสองรอบ โดยรอบแรกได้คำตอบจากแบบสอบถามออนไลน์แล้ว 33 ชุด และเก็บข้อมูลโดยแจกแบบสอบถามที่ ร้านขายอาหารสัตว์ และ โรงพยาบาลสัตว์เล็ก อีก 26 ชุด ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามทั้งหมด มาทดสอบความเที่ยง (reliability) ของคำถาม โดยใช้หลักการความเที่ยงแบบความสอดคล้องภายใน: คำนวณค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach's Alpha Coefficient) ซึ่งในการวิจัยนี้ ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ได้ค่า 0.834 ซึ่งแปลผลได้ว่า แบบสอบถามมีระดับความเชื่อมั่นสูง จึงได้ทำการเก็บข้อมูลในรอบที่สอง ซึ่งได้ข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์ จำนวน 364 ชุด และข้อมูลจากร้านขายอาหารสัตว์ ในห้างสรรพสินค้า อีก 44 ชุด

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาที่อยู่อาศัยสำหรับคนรุ่นใหม่ที่เลี้ยงสุนัข มีดังนี้

วัตถุประสงค์ในการเลี้ยงสุนัขของคนรุ่นใหม่ แตกต่างจากคนรุ่นเดิมที่เลี้ยงสุนัขไว้เฝ้าบ้าน เป็นการเลี้ยงสุนัขไว้เพื่อคลายเหงา โดยสุนัขมีสถานภาพเป็น ลูก น้อง หรือเพื่อนสนิท ทำให้การใช้เวลาอยู่ร่วมกับสุนัขมีมากขึ้น และการเอาใจใส่ต่อสุนัขก็มีมากขึ้น และค่าใช้จ่ายที่มีต่อการเลี้ยงสุนัขย่อมมีมากขึ้น

ส่วนข้อสรุปที่เป็นแนวทางเพื่อใช้ในการพัฒนาที่อยู่อาศัยสำหรับคนรุ่นใหม่ มีดังต่อไปนี้

1. ผลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญด้านสุนัข

1.1 ปัญหาหลักๆ ของผู้เลี้ยงสุนัขในปัจจุบัน คือ ที่อยู่อาศัยมีขนาดเล็กเกินไป ไม่เหมาะสำหรับพาสุนัขเดินออกกำลังกาย เพื่อนบ้านไม่ชอบให้พาสุนัขเดินในพื้นที่ส่วนกลาง ไม่มีที่ให้สุนัขขับถ่าย และที่อยู่อาศัยที่เล็กและพื้นลื่น ทำให้สุนัขมีปัญหาข้อสะโพก และข้อไหล่

1.2 ปัญหาเรื่องพฤติกรรมสุนัข ส่วนใหญ่เป็นผลมาจากวิธีการเลี้ยงของเจ้าของด้วย โดยเฉพาะคนรุ่นใหม่ที่เลี้ยงสุนัขตามกระแสแฟชั่น โดยไม่ได้ศึกษาความรู้ว่าแต่ละสายพันธุ์มีนิสัย หรือ ต้องการการดูแลอย่างไร และที่สำคัญ สุนัขทุกพันธุ์ต้องการการออกกำลังกาย เพื่อระบายพลังงาน ซึ่งในธรรมชาติสุนัขที่ต้องออกไล่เหยื่อหากิน จะใช้พลังงานส่วนนี้ แต่เมื่อถูกเลี้ยงในบ้านแคบๆ พลังงานเหล่านี้จะถูกเก็บกดและแสดงออกมาเป็นพฤติกรรมแปลกๆ เช่น กัดแทะ เห่ามากเกิน เรียกร้องความสนใจ

1.3 เรื่องสุขภาพของสุนัขที่ร้ายแรงคือ โรคพิษสุนัขบ้า และโรคลำไส้อักเสบ แต่ปัจจุบันสามารถป้องกันได้ ด้วยวัคซีน

1.4 การนำสุนัขมาอยู่รวมกันในโครงการ ควรมีการวางแผนไว้แต่แรกตั้งแต่การออกแบบรองรับตั้งแต่แรก ทั้งที่ส่วนตัวและที่ส่วนกลาง และระบบการทำความสะอาดที่สามารถกำจัดเชื้อโรค มีการกำหนดกฎระเบียบ และการควบคุมโรค กรณีมีสุนัขใหญ่กว่า 10 กิโลกรัม เวลาขึ้นลงลิฟท์ ควรแยกต่างหากไม่ควรให้ใกล้เด็ก สุนัขที่ออกมาพื้นที่ส่วนกลางควรอยู่ในสายจูงตลอดเวลา ปฏิบัติแค่นี้ ก็สามารถอยู่ร่วมกันได้

1.5 คลินิกสัตว์เล็กที่อยู่ในโครงการ ควรเปิด 24 ชั่วโมงได้ ถ้าโครงการที่ไม่สามารถเปิดได้ใช้วิธีการ โทรตามสัตวแพทย์ หรือรถรับส่ง กรณีรักษาเฉพาะในโครงการที่คุ่มค่าการลงทุนคือมีจำนวน 600 ครวเรือนขึ้นไป

2. ผลที่ได้จากแบบสอบถามผู้เลี้ยงสุนัข

2.1 วัตถุประสงค์ ในการเลี้ยงสุนัข พบว่าสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล คือคนรุ่นใหม่นิยมเลี้ยงสุนัขเพื่อเป็นเพื่อนคลายเหงา มากที่สุด ตามที่แสดงไว้ในรูปที่ 1

วัตถุประสงค์ในการเลี้ยงสุนัข



ที่มา: ผู้วิจัยสรุปจากแบบสอบถาม

รูปที่ 1: แผนภูมิแสดงวัตถุประสงค์ในการเลี้ยงสุนัข

2.2 ขนาดของสุนัขที่เลี้ยง ผู้วิจัยได้แบ่งเป็นสี่กลุ่ม ตามขนาดเมื่อโตเต็มวัย ได้แก่

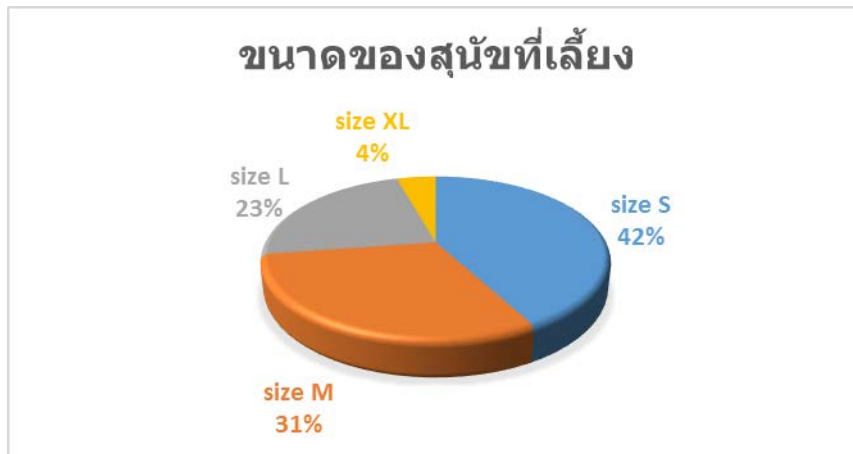
size S สูงไม่เกิน 30 ซม. น้ำหนักไม่เกิน 4 กก.

size M สูงไม่เกิน 40 ซม. น้ำหนัก 4-10 กก.

size L สูงไม่เกิน 70 ซม. น้ำหนัก 10-25 กก.

size XL สูงเกิน 70 ซม. น้ำหนักเกิน 25 กก.

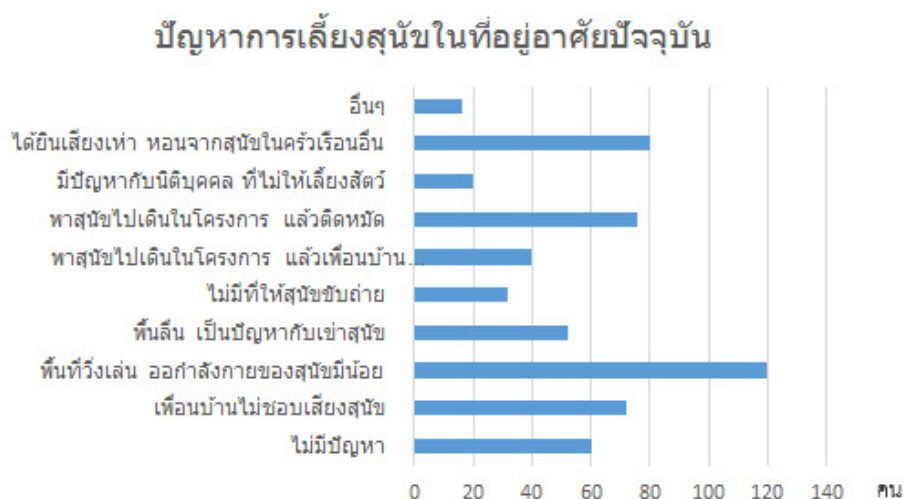
ปรากฏว่า คนรุ่นใหม่นิยมเลี้ยงสุนัข ที่มีขนาดเล็กตามข้อสันนิษฐานที่ว่าที่อยู่อาศัยในปัจจุบัน มีขนาดเล็กลง คนอาจจะนิยมเลี้ยงสุนัขที่มีขนาดเล็กที่ไม่ต้องการพื้นที่มาก ดังข้อมูลที่แสดงในรูปที่ 3



ที่มา : ผู้วิจัยสรุปจากแบบสอบถาม

รูปที่ 2: แผนภูมิแสดงขนาดของสุนัขที่เลี้ยงโดยกลุ่มตัวอย่าง

2.3 ปัญหาในการเลี้ยงสุนัข ในที่อยู่อาศัยปัจจุบันพบว่าส่วนใหญ่ประสบปัญหาพื้นที่วิ่งออกกำลังกายของสุนัขมีน้อย ปัญหารองลงมาคือ การได้ยินเสียงเห่าหอนของสุนัขในครัวเรือนอื่น และการพาสุนัขไปเดินในพื้นที่ส่วนกลางแล้วติดหมัด ตามลำดับ ดังแสดงในรูปที่ 2

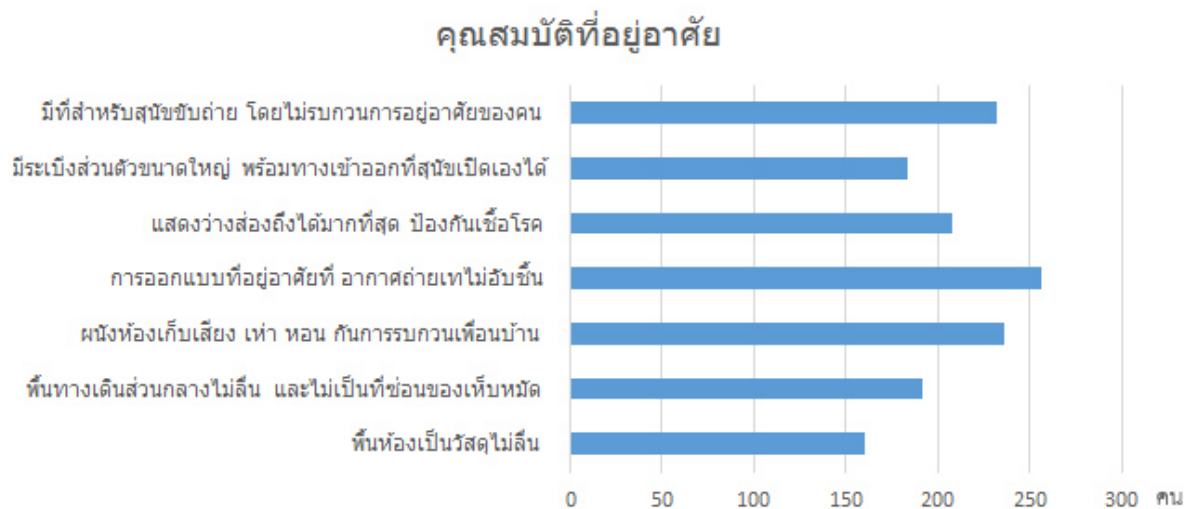


ที่มา: ผู้วิจัยสรุปจากแบบสอบถาม

รูปที่ 3: แผนภูมิแสดงปัญหาของการเลี้ยงสุนัข ในที่อยู่อาศัยปัจจุบัน

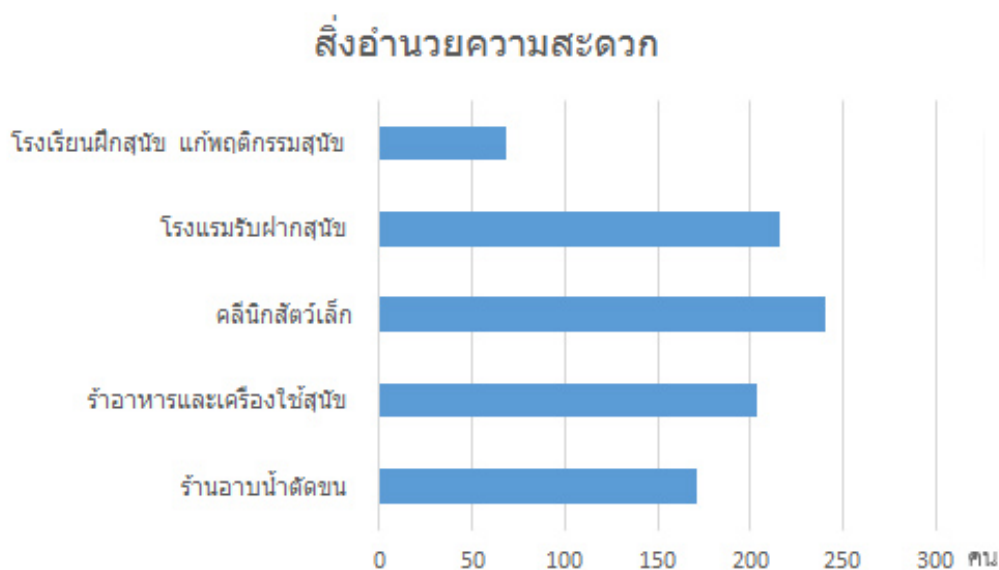
2.4 ความต้องการ และปัจจัยทางการตลาด ที่ผู้เลี้ยงสุนัขให้ความสำคัญ ซึ่งประกอบไปด้วยเรื่อง ส่วนผสมทางการตลาด และข้อมูลสำหรับสื่อสารการตลาด

ตัวสินค้า (product) สำหรับโครงการอสังหาริมทรัพย์ยุคปัจจุบันนี้ ประกอบด้วยสองส่วนคือ ตัว unit พักอาศัย และพื้นที่ส่วนกลางและสิ่งอำนวยความสะดวก สำหรับ unit พักอาศัย คุณสมบัติที่ต้องการมากที่สุดคือ อากาศถ่ายเทไม่อับชื้น รองลงมาคือผนังห้องเก็บเสียง และมีที่ซบถ่ายโดยไม่รบกวนที่อยู่อาศัยของคน ดังแสดงในรูปที่ 4 และในพื้นที่ส่วนกลาง สิ่งที่ต้องการมากที่สุดคือ พื้นที่ส่วนกลางที่สามารถพาสุนัขเดินออกกำลังกายได้ สิ่งอำนวยความสะดวกที่ต้องการมากที่สุดคือ คลินิกสัตว์เล็ก ดังแสดงในรูปที่ 5 ซึ่งผู้วิจัยได้รวบรวมคำตอบที่เป็นที่ต้องการมากที่สุด ในแต่ละด้าน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาสินค้า ที่อยู่อาศัยสำหรับคนรักสุนัข ไว้ในตารางที่ 2



ที่มา: ผู้วิจัยสรุปจากแบบสอบถาม

รูปที่ 4: แผนภูมิแสดงคุณสมบัติที่อยู่อาศัย ที่ตอบสนองความต้องการ



ที่มา: ผู้วิจัยสรุปจากแบบสอบถาม

รูปที่ 5: แผนภูมิแสดงสิ่งอำนวยความสะดวก ที่ตอบสนองความต้องการ

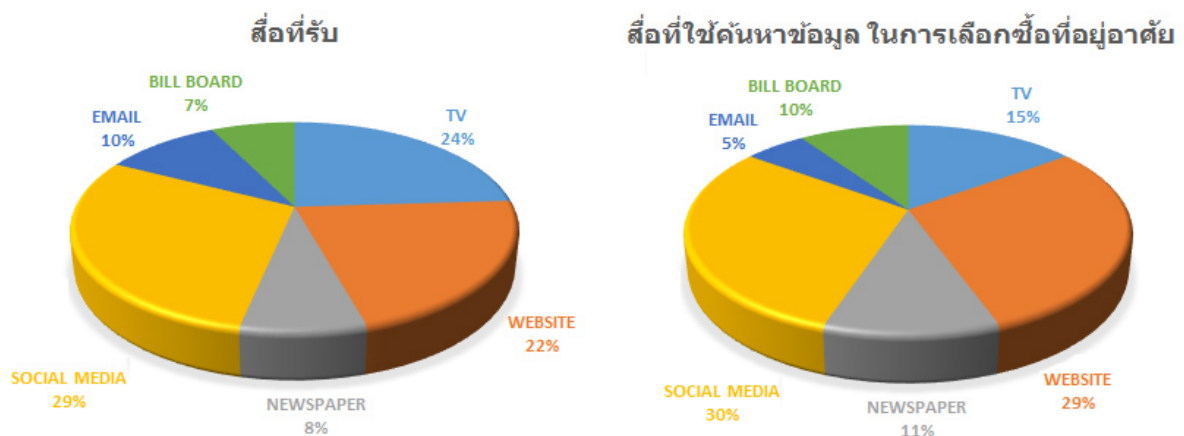
ตารางที่ 2: สรุปความต้องการของผู้ตอบสอบถาม เกี่ยวกับที่อยู่อาศัย

หัวข้อ เกี่ยวกับการพัฒนาผลิตภัณฑ์	ให้ความสำคัญกับเรื่อง ต่อไปนี้มากที่สุด
ลักษณะที่อยู่อาศัย	ต้องมีการระบายอากาศ ที่ดี
พื้นที่ส่วนกลางของโครงการ	สามารถงูสุนัขเดิน หรือ ออกกำลังกายได้
สิ่งอำนวยความสะดวกของโครงการ	คลินิก สัตว์เล็ก
การบริการผู้อาศัยในโครงการ	บริการรับฝากสุนัข

ที่มา: ผู้วิจัยสรุปจากแบบสอบถาม

ราคา (price) สำหรับโครงการที่ส่งเสริมการเลี้ยงสุนัขได้ ผู้เลี้ยงสุนัขที่มีระดับรายได้น้อยกว่า 30,000 บาทต่อเดือน ส่วนมากยอมจ่ายแพงขึ้น ไม่เกิน 1-2 แสนบาท ผู้เลี้ยงสุนัขที่มีรายได้ 30,000 บาทขึ้นไป ส่วนมาก ยอมจ่ายแพงขึ้น ไม่เกิน 3 แสนบาท

สถานที่จำหน่ายสินค้า (place) ผู้ตอบแบบสอบถาม ทุกระดับรายได้ ต้องการชมโครงการสถานที่จริง สิ่งที่เกี่ยวข้องเนื่องกับการจำหน่ายสินค้าคือ สื่อที่ใช้ในการกระจายข่าวสาร ถึงแม้ว่ากลุ่มตัวอย่างจะรับข่าวสารจาก สื่อโทรทัศน์มากที่สุด แต่ การเลือกซื้อที่อยู่อาศัยจะค้นหาข้อมูลจาก สังคมออนไลน์และเว็บไซต์เป็นหลัก ดังแสดงในรูปที่ 6

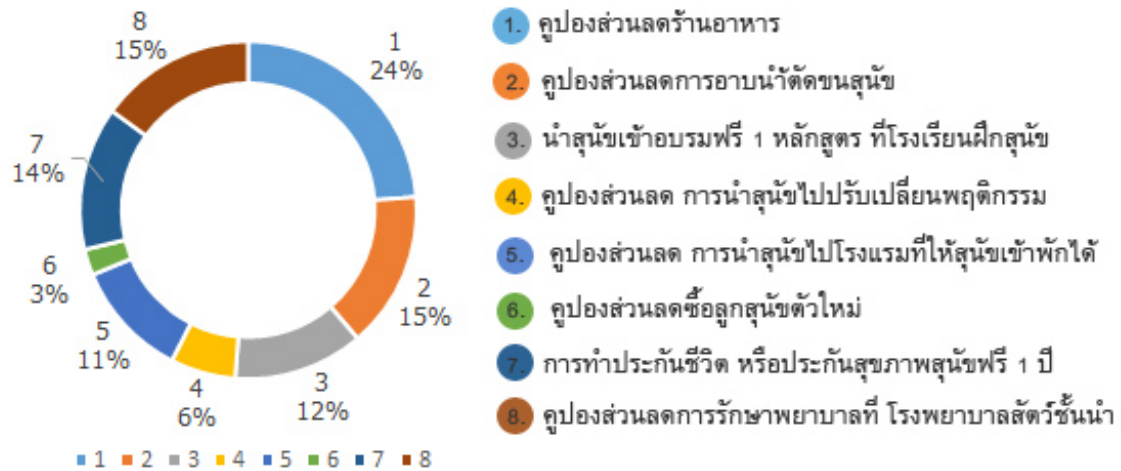


ที่มา: ผู้วิจัยสรุปจากแบบสอบถาม

รูปที่ 6: เปรียบเทียบสื่อที่รับ และสื่อที่ใช้ค้นหาข้อมูลในการเลือกที่อยู่อาศัย

การส่งเสริมการขาย (promotion) ที่ผู้เลี้ยงสุนัขต้องการมากที่สุดคือ ส่วนลดค่าอาหารสุนัข และของใช้สำหรับสุนัข ดังแสดงในรูปที่ 8

ส่งเสริมการขาย ที่ให้ความสนใจ



ที่มา: ผู้วิจัยสรุปจากแบบสอบถาม

รูปที่ 8: การส่งเสริมการขายที่กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญ

จุดครองใจ ซึ่งเป็นเรื่องของแนวคิดโครงการอสังหาริมทรัพย์ และการวางแผนในการสื่อสารการตลาด ผู้เลี้ยงสุนัขส่วนใหญ่ เลื่อนนิยามว่า “โครงการเป็นสังคมคนรักสุนัข ที่สามารถเลี้ยงสุนัขได้โดยไม่รบกวนกัน” ซึ่งเป็นการสะท้อนให้เห็นว่ากลุ่มคนที่รักสุนัขมีความสนใจที่จะอยู่ร่วมกัน

นอกจากนี้ ผู้วิจัยได้ ตั้งคำถามปลายเปิดในเรื่อง ความคาดหวัง และความกังวล สำหรับโครงการที่อยู่อาศัยที่ส่งเสริมการเลี้ยงสุนัข พบว่า ได้ความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ ดังต่อไปนี้ ความคาดหวังของโครงการ คือการเป็นชุมชนที่ทุกคนรักสุนัข จะทำให้อยู่กันอย่างสนิทใจ คาดหวังว่า สุนัขของตนจะมีที่ออกกำลังกาย และสุขภาพดี คาดหวังว่าจะช่วยลดค่าใช้จ่ายในเรื่องสุขภาพของสุนัข และค่าใช้จ่ายในการเดินทาง คาดหวังในเรื่องการต่อรอง ค่าอาหารสุนัข วัคซีนสุนัข เนื่องจากการให้บริการเป็นหมู่่มาก สำหรับคำถามปลายเปิด เกี่ยวกับ ความกังวลในโครงการที่อยู่อาศัยที่ให้เลี้ยงสุนัขได้คือ กังวลเกี่ยวกับความสะอาดของโครงการ ที่จะไม่สามารถทำได้ดี ในระยะเวลายาว กังวลในเรื่องโรคติดต่อ เรื่องของกลิ่น และเสียงเห่า เมื่อมีสุนัขหลายตัวมาอยู่ใกล้กัน ซึ่งจากการสัมภาษณ์ ผู้เชี่ยวชาญด้านสุนัข ในเรื่องของสุนัขนามัย ผสานกับความรู้ทางด้านการออกแบบของผู้วิจัย การออกแบบและการจัดการให้เกิดสุนัขนามัยที่ดูแลรักษาไม่ยาก และค่าบำรุงรักษาไม่สูงนั้น สามารถกระทำได้ ในระดับเทียบเท่ากับโรงพยาบาลสัตว์เล็ก ซึ่งจะป้องกันปัญหาเรื่องกลิ่น และโรคติดต่อ ส่วนเรื่องเสียงเห่า นั้นอาจใช้วัสดุเก็บเสียงในบริเวณที่เป็นภายในอาคาร ส่วนที่เป็นนอกอาคาร อาจจะต้องใช้การวางผังโครงการช่วยให้เกิดการไม่ประจันหน้ากันโดยตรง ซึ่งจะทำให้สุนัขหยุดเห่าเร็วกว่าการที่สุนัขประจันหน้ากันโดยตรง

สรุป

การวิจัยทำให้ทราบปัญหาของผู้เลี้ยงสุนัขค่อนข้างชัดเจนว่า ที่อยู่อาศัยเดิม มีความไม่สะดวกอย่างมากในเรื่อง การใช้พื้นที่ส่วนกลาง และปัญหาต่อเพื่อนบ้านที่ไม่รักสุนัข และทราบถึงความต้องการในเรื่อง ลักษณะที่อยู่อาศัย ต้องการการระบายอากาศที่ดี พื้นที่ส่วนกลางของโครงการสามารถพาสุนัขออกกำลังกายได้ สิ่งอำนวยความสะดวกที่ต้องการมากที่สุดคือ คลินิกสัตว์ ซึ่งจากการสัมภาษณ์เจ้าของโรงพยาบาลสัตว์ ความเป็นไปได้ในการเปิดคลินิกคือมีลูกค้า 600 ครูว์เรือน และการบริการที่ต้องการมากที่สุดคือ การรับฝากสุนัข เจ้าของสุนัขทุกระดับรายได้ส่วนใหญ่ ยอมซื้อที่อยู่อาศัยในโครงการที่ส่งเสริมการเลี้ยงสุนัข ในราคาแพงกว่าโครงการปกติ ไม่เกิน 5แสนบาท และมโนทัศน์โครงการลักษณะนี้ว่า “เป็นสังคมคนรักสุนัข ที่สามารถเลี้ยงสุนัขได้โดยไม่รบกวนกัน”

สำหรับการพัฒนาโครงการที่อยู่อาศัยที่เกี่ยวข้องกับสัตว์ นั้นการดูแลรักษาโครงการถือเป็นเรื่องสำคัญ เพราะว่า มีส่วนต่อสุขอนามัยของคนและสัตว์ ดังนั้นผู้ที่ทำการวิจัยโครงการลักษณะเดียวกันนี้ ควรทำการศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับ การจัดการทรัพยากรส่วนกลาง (facility management) เพื่อให้โครงการที่เกิดขึ้นแล้ว มีความยั่งยืนตลอดระยะเวลาที่มีผู้อยู่อาศัย

เอกสารอ้างอิง

วารสารและนิตยสาร

ฉัตรชัย อินทสังข์. *Nich Market the way to success of SME*. กรุงเทพฯ: วารสารปัญญาภิวัฒน์
วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล. (2555). *ทำไมตลาดหมาแมวจึงน่าสนใจ*. บทความจากงานสัมมนา
เรื่อง 4 ขา Marketing เปิดชุมทรัพย์ หมิ่นล้าน ตลาดโฮงเหมียว

หนังสือ

กมลวรรณ ลิ้มทองกุล และ ทศพร กลิ่นหอม ได้แปลจาก ไบรอัน คิลคอมมอนส์ และ ซาร่าห์วิสัน (2546)
Metrodog กรุงเทพฯ สำนักพิมพ์ เพ็ทแอนด์โฮม .

ชื่นจิตต์ แจ่มเจนกิจ. (2548). *IMC&CRM สำหรับธุรกิจอสังหาริมทรัพย์*. กรุงเทพฯ โฮมบายเออร์ไกด์.

รมย์บุลิน นิमित แปลจาก ซีซาร์ มิลลาน(2552) *วิถีแห่งผู้นำฝูงสุนัข* .กรุงเทพฯ สำนักพิมพ์ ฟรีดอม

สื่ออิเล็กทรอนิกส์

แพง ชินพงศ์. (2555). *มารู้จักสัตว์บำบัดกันเถอะ (Animal Therapy)*.สืบค้นเมื่อวันที่ 30 ตุลาคม 2557

จาก <http://www.manager.co.th/Family/ViewNews.aspx?NewsID=9550000044986>

วีรพงษ์ ชุตินันท์ (2556) *10 ไลฟ์สไตล์ของคนในยุค Gen Y* สืบค้นเมื่อวันที่ 14 มกราคม 2558 จาก

<http://www.bangkokbiznews.com/blog/detail/499582>

การจัดการความปลอดภัยด้านอัคคีภัยโดยระบบป้องกันอัคคีภัยของอาคารสาธารณะประเภท ห้างสรรพสินค้า

FIRE SAFETY MANAGEMENT BY FIRE PROTECTION SYSTEM OF MERCANTILE PUBLIC BUILDING

สมมาศ เลิศลักษณ์อรุณ¹, ดร.เบญจ พรพลธรรม², ว่าที่ร้อยตรี ดร.ธนภณ ภูมามาลา³

¹นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต
วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

²อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต
วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

³อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต และรัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต
วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษากระบวนการป้องกันอัคคีภัยของอาคารสาธารณะประเภทห้างสรรพสินค้า ซึ่งประกอบด้วย มาตรฐานการออกแบบ มาตรฐานการใช้งาน และมาตรฐานการบำรุงรักษา 2) ศึกษาการจัดการความปลอดภัยด้านอัคคีภัยของอาคารสาธารณะประเภทห้างสรรพสินค้า ซึ่งประกอบด้วย การจัดการก่อนเกิดอัคคีภัย การจัดการขณะเกิดอัคคีภัย และการจัดการหลังเกิดอัคคีภัย 3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการอัคคีภัยกับระบบการป้องกันอัคคีภัยของอาคารสาธารณะประเภทห้างสรรพสินค้า 4) พัฒนาตัวแบบการจัดการอัคคีภัยด้วยระบบการป้องกันอัคคีภัยให้กับอาคารสาธารณะประเภทห้างสรรพสินค้า

ขอบเขตงานวิจัยเป็นการศึกษาวิจัยในห้างสรรพสินค้าเทสโก้ โลตัส ทั้งในกรุงเทพมหานครและต่างจังหวัด โดยมีพื้นที่เป้าหมายคือ กรุงเทพมหานคร ภาคกลางภาคตะวันตก ภาคตะวันออก ภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และภาคใต้ รวมทั้งสิ้น 40 สาขา ซึ่งประกอบด้วยบุคลากรในหน่วยงานดังต่อไปนี้ 1. ผู้อำนวยการ 2. ผู้จัดการ 3. หัวหน้างาน 4. พนักงานปฏิบัติการ โดยการทดสอบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างที่เกี่ยวข้อง จำนวน 1,836 ตัวอย่าง โดยนำข้อมูลมาวิเคราะห์ สรุป และอภิปรายผลด้วยวิธีการเชิงปริมาณ โดยการวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์คาโนนิคอล (Canonical Correlation) และการวิเคราะห์เส้นทาง (Path Analysis) ตามสมมติฐานการวิจัย และการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพจากการสัมภาษณ์ ด้วยคำถามเชิงลึกในการลงพื้นที่จริง และการสังเกตการณ์ ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการจัดการความปลอดภัยด้านอัคคีภัยโดยระบบป้องกันอัคคีภัยของอาคารสาธารณะประเภทห้างสรรพสินค้ามาสนับสนุนข้อค้นพบของการศึกษาตามวัตถุประสงค์การวิจัยและผลการทดสอบสมมติฐานที่ตั้งไว้

การศึกษานี้พบว่า ระบบป้องกันอัคคีภัยมีความสัมพันธ์กับการจัดการความปลอดภัยด้านอัคคีภัยของอาคารสาธารณะประเภทห้างสรรพสินค้าในระดับสูง ในขณะที่ตัวมาตรฐานระบบป้องกันอัคคีภัยของอาคารสาธารณะประเภทห้างสรรพสินค้า ในเรื่องมาตรฐานการใช้งานอยู่ในระดับต่ำ และมาตรฐานการซ่อมบำรุงอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนคุณภาพของการจัดการก่อนเกิดอัคคีภัยอยู่ในระดับปานกลาง ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์คาโนนิคอล (Canonical) พบว่า มาตรฐานการติดตั้ง การจัดทำคู่มือการทำงาน ข้อกำหนดในการซ่อมบำรุง และผู้ดูแลระบบซ่อมบำรุง มีความสัมพันธ์กับการจัดการก่อนเกิดอัคคีภัยในเรื่องของการตรวจตรา

ผลการศึกษาค้นคว้านี้นำไปสู่การสร้างตัวแบบของการจัดการความปลอดภัยด้านอัคคีภัยโดยระบบการป้องกันอัคคีภัยของอาคารสาธารณะประเภทห้างสรรพสินค้า ในการวิเคราะห์เส้นทางทำให้พบแนวทางการจัดการระบบป้องกันอัคคีภัยที่ได้มาตรฐาน โดยเฉพาะอาคารสาธารณะประเภทห้างสรรพสินค้า ควรมุ่งเน้นที่มาตรฐานการใช้งาน ที่มีมาตรฐานการติดตั้งและการจัดทำคู่มือการทำงานอย่างดี รวมทั้งในส่วนของมาตรฐานการซ่อมบำรุง ที่มีข้อกำหนดในการซ่อมบำรุงและผู้ดูแลระบบซ่อมบำรุงอย่างดี ซึ่งเป็นส่วนสำคัญที่มีผลต่อการจัดการความปลอดภัยด้านอัคคีภัยในเชิงป้องกัน โดยเป็นการจัดการก่อนเกิดอัคคีภัย ซึ่งมุ่งเน้นในส่วนของการตรวจตราเป็นหลัก เมื่ออาคารสาธารณะประเภทห้างสรรพสินค้าดำเนินการตามตัวแบบดังกล่าวแล้ว มีโอกาสที่จะก่อให้เกิดคุณภาพของการจัดการความปลอดภัยด้านอัคคีภัยโดยระบบการป้องกันอัคคีภัยของอาคารสาธารณะประเภทห้างสรรพสินค้าที่ดีได้ในอนาคต

คำสำคัญ: การจัดการความปลอดภัย ความปลอดภัยด้านอัคคีภัย อาคารสาธารณะ

ABSTRACT

The purposes of this study were 1) to study the fire protection system of the mercantile public building which consist of a design, operation and maintenance standard 2) to study the fire safety management of the mercantile public building which consist of pre-fire, during fire and post fire management 3) to study the relation of the fire protection system and the fire safety management, and 4) to develop the way of the fire safety management by fire protection system for the mercantile public building.

The mercantile public buildings in this study were building of Tesco Lotus which located in Bangkok, center, western, eastern, northern, north eastern and southern areas in 40 branches. The 1,836 samples comprised of the concerning persons of the Store Directors, Managers, Supervisors and Operation Staff. The questionnaire, interview and observation are used the tools in collecting data. The results of the study were based on quantitative data analyzed by Canonical Correlation and Path Analysis and qualitative data.

It was found from the study that the fire protection system was related with fire safety management of the mercantile public buildings at the “High” level. Meanwhile, fire protection system of its operation procedure and maintenance standard were also found to be at a low and moderate level. The quality of fire safety management before fire occurred was at the moderate level. The result of Canonical Correlation was found that the installation standard, operation manual, maintenance procedure and the maintenance staff related with the fire safety management before fire occurred in topic of safety inspection process

The results of study a fire safety management by fire protection system of mercantile public building model. It was also found from previous analysis that the approach towards fire protection system of mercantile public building rested on the standard of operation procedure and maintenance that consist of installation standard, operation manual, maintenance procedure and staff. In order to improve a pre- fire safety management in protection concept via safety inspection process. The gained knowledge of which is very beneficial for the fire safety management by fire protection system of mercantile public building in the years to come.

Keywords: Safety management, Fire safety management, Public building

บทนำ

ในปัจจุบัน สภาวะแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลาส่งผลให้สาธารณะภัยมีแนวโน้มที่จะทวีความรุนแรงและความถี่มากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งอัคคีภัย ซึ่งเป็นภัยอันตรายอันเกิดจากไฟที่ขาดการควบคุมดูแล อัคคีภัย หรือภัยที่เกิดจากเพลิงไหม้หมายถึงสาธารณภัยประเภทหนึ่งเกิดจากไฟเป็นพลังงานอย่างหนึ่งที่ทำให้ความร้อน ความร้อนของไฟที่ขาดการควบคุม ดูแล จะทำให้เกิดการติดต่อกลุกลามไปตามบริเวณที่มีเชื้อเพลิง เกิดการลุกไหม้ต่อเนื่อง หากปล่อยเวลาของการลุกไหม้ให้นานเกินไปทำให้เกิดการติดต่อกลุกลามมากยิ่งขึ้นสภาวะของไฟจะรุนแรงมากขึ้นถ้าหากการลุกไหม้มีเชื้อเพลิงหนาแน่น หรือมีไอของเชื้อเพลิงถูกขับออกมาจำนวนมากความร้อนแรงก็จะมากยิ่งขึ้นทำให้เกิดการติดต่อกลุกลามไปตามบริเวณที่มีเชื้อเพลิงเกิดการลุกไหม้ต่อเนื่อง สภาวะของไฟจะรุนแรงมากขึ้นถ้าหากการลุกไหม้ที่มีเชื้อเพลิงหนาแน่น หรือมีไอของเชื้อเพลิงถูกขับออกมาจำนวนมากความร้อนแรงก็จะมากยิ่งขึ้น อัคคีภัยถือว่าเป็นสาธารณภัยที่ทำให้เกิดความเสียหายต่อชีวิตและทรัพย์สินได้เป็นอย่างมาก

ในช่วงหลังยุคปฏิวัติอุตสาหกรรม (Industrial Revolution) คือช่วงเวลาตั้งแต่ ค.ศ.1750 ถึง ค.ศ. 1850 มีการเปลี่ยนแปลงและส่งผลกระทบอย่างลึกซึ้งต่อสภาพสังคม เศรษฐกิจ วัฒนธรรม สิ่งแวดล้อม และเทคโนโลยี ทำให้กระบวนการผลิต รวมทั้งผลผลิตต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากเทคโนโลยีสมัยใหม่ เริ่มมีความซับซ้อนและหลากหลายมากขึ้น มีคุณสมบัติทางเคมีที่ส่งผลให้สามารถเป็นเชื้อเพลิงที่ติดไฟได้ดี และสามารถคายสารพิษที่เป็นส่วนประกอบออกมาสู่สิ่งแวดล้อมได้อย่างรวดเร็วรวมทั้งมีผลกระทบกับมนุษย์และสิ่งมีชีวิตต่างๆ มากมาย โดยปัจจุบันได้นำมาใช้ในกระบวนการก่อสร้างอาคารต่างๆ เช่น พลาสติก และวัสดุสังเคราะห์ต่างๆ หรือปริมาณการจัดเก็บสินค้ามีมากมายและหลากหลายขึ้น ซึ่งสิ่งเหล่านี้ล้วนแต่จะเป็นปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดความรุนแรงของอัคคีภัยที่เกิดขึ้น ดังนั้นในปัจจุบันจึงควรมีการศึกษา และทบทวนแนวทางการจัดการความปลอดภัยด้านอัคคีภัย ในรูปแบบที่เหมาะสมในกับยุคสมัยปัจจุบัน สิ่งมีลักษณะภัยแปลกใหม่และเทคโนโลยีที่ทันสมัยมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในอาคารสาธารณะที่เป็นแหล่งชุมนุมคน เช่น ห้างสรรพสินค้า เพื่อลดความเสี่ยงภัย และความรุนแรงทั้งในรูปของชีวิตและทรัพย์สินที่อาจจะเกิดขึ้น

จากสถิติการเกิดภัยพิบัติขึ้นในประเทศไทยช่วง 20 ปีที่ผ่านมาเราพบว่า ได้ส่งผลกระทบต่อความเสียหายทางสังคม และเศรษฐกิจในช่วงเวลาดังกล่าว หนึ่งในภัยพิบัติที่สร้างความเสียหายรุนแรงคืออัคคีภัย ซึ่งเป็นสาธารณภัยประเภทหนึ่งที่มีโอกาสเกิดขึ้นได้ตลอดเวลาก่อให้เกิดความสูญเสียต่อชีวิต ทรัพย์สิน โดยรวมของประเทศ อัคคีภัยสามารถเผาผลาญทรัพย์สินให้เสียหายในช่วงระยะเวลาไม่กี่นาที และเป็นปัญหาสำคัญที่นำความสูญเสียมารัฐประเทศ ซึ่งจากการรวบรวมข้อมูลของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พบว่า ในระหว่างปี พ.ศ. 2532 – 2554 สถิติการเกิดอัคคีภัยของประเทศไทย มีจำนวน 50,413 ครั้ง มูลค่าความเสียหายมากกว่า 32,000 ล้านบาท ซึ่งสาเหตุการเกิดอัคคีภัยส่วนใหญ่จะเกิดจากความประมาทในการใช้ไฟฟ้า การทำงานที่เกิดประกายไฟ การประกอบอาหาร และการก่อไฟโดยไม่ระมัดระวัง สถานที่ที่เกิดอัคคีภัยส่วนใหญ่ มักจะเป็นที่อยู่อาศัยและชุมชนที่มีความหนาแน่นหรือมีความแออัดของประชากร อาคารสูง โรงงาน อุตสาหกรรม ห้างสรรพสินค้า และโรงแรมสรรพ กรณีตัวอย่างเหตุการณ์เพลิงไหม้ขนาดใหญ่ในรอบ 20 ปี เช่น เพลิงไหม้สถานบันเทิง Route 999 Live music & Disco Pattaya เพลิงไหม้อาคารครัวการบินไทย สนามบินสุวรรณภูมิ จังหวัดสมุทรปราการ เพลิงไหม้โรงงานเย็บตุ๊กตาเคเดอร์ จังหวัดนครปฐม เพลิงไหม้โรงแรมรอยัลจอมเทียนพัทยา จังหวัดชลบุรี สถานบันเทิงซานติก้าผับ และอาคารเสือป่าพลาซ่า กรุงเทพฯ เป็นต้นซึ่งสถานที่ต่างๆ เหล่านี้มักจะมีการใช้พลังงานไฟฟ้า พลังงานเชื้อเพลิง พลังงานความร้อนและอื่นๆ ที่เอื้อต่อการเกิด

อัคคีภัย และช่วงที่มีอัคคีภัยเกิดขึ้นบ่อยครั้ง คือ ในฤดูที่มีอากาศร้อนและแห้ง โดยเริ่มตั้งแต่เดือนธันวาคม ถึงเดือนพฤษภาคม (ศูนย์วิจัยและพัฒนาการป้องกันและจัดการภัยพิบัติแห่งชาติ, 2555, หน้า2)

จากข้อมูลดังกล่าวมานั้นจะพบว่าประสิทธิภาพของระบบการดำเนินงานของการดับเพลิงในส่วนที่จะต้องรอกการช่วยเหลือจากภาครัฐนั้นมีโอกาสสูงที่จะมีความเสียหายทั้งชีวิตและทรัพย์สินที่ขยายวงกว้างหรือความเสียหายที่มากเกินไปจนความจำเป็นที่จะยอมรับได้ ดังนั้นทางออกของปัญหาที่ดีที่สุดทางหนึ่งคือ เจ้าของอาคารและผู้ที่อยู่อาศัยในอาคารจะต้องมีการจัดหาอุปกรณ์ป้องกัน แจ้งเตือน หรือระงับอัคคีภัยด้วยตนเอง โดยคาดหวังที่จะพึ่งพาในส่วนของความช่วยเหลือของภาครัฐในขณะเกิดเหตุมากที่สุด โดยจะต้องตระหนักตั้งแต่กระบวนการออกแบบอาคาร จัดหาระบบป้องกันอัคคีภัย การดูแลบำรุงรักษา ให้สอดคล้องกับมาตรฐาน และนำวิธีการจัดการความปลอดภัยด้านอัคคีภัยที่มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับภัยที่อาจเกิดขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระบบการป้องกันอัคคีภัยของอาคารสาธารณะประเภทห้างสรรพสินค้า ซึ่งประกอบด้วย มาตรฐานการออกแบบ มาตรฐานการใช้งาน และมาตรฐานการบำรุงรักษา
2. เพื่อศึกษาการจัดการความปลอดภัยด้านอัคคีภัยโดยระบบป้องกันอัคคีภัยของอาคารสาธารณะประเภทห้างสรรพสินค้า ซึ่งประกอบด้วย การจัดการก่อนเกิดอัคคีภัย การจัดการขณะเกิดอัคคีภัย และการจัดการหลังเกิดอัคคีภัย
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการความปลอดภัยด้านอัคคีภัยกับระบบการป้องกันอัคคีภัยของอาคารสาธารณะประเภทห้างสรรพสินค้า
4. เพื่อพัฒนาตัวแบบการจัดการความปลอดภัยด้านอัคคีภัยด้วยระบบการป้องกันอัคคีภัยให้กับอาคารสาธารณะประเภทห้างสรรพสินค้า

ทบทวนวรรณกรรม

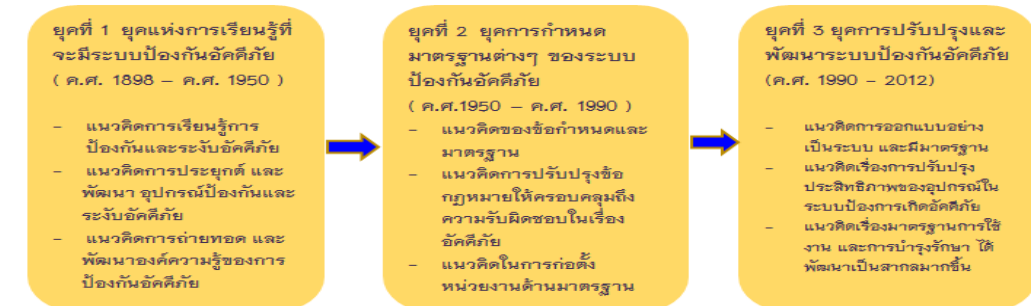
ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และข้อค้นพบทางการวิจัยที่เกี่ยวข้องในเรื่องผลสัมฤทธิ์ของการจัดการด้านอัคคีภัย และระบบป้องกันอัคคีภัย เพื่อนำมาใช้ในการสนับสนุนการจัดการความปลอดภัยด้านอัคคีภัยโดยระบบป้องกันอัคคีภัยของอาคารสาธารณะประเภทห้างสรรพสินค้า โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้สามารถศึกษา วิเคราะห์ข้อมูลต่างๆ ได้อย่างลึกซึ้ง ซึ่งผู้วิจัยกำหนดประเด็นการนำเสนอ ดังนี้

1. พัฒนาการของแนวคิดระบบป้องกันอัคคีภัย
2. พัฒนาการของแนวคิดการจัดการความปลอดภัยด้านอัคคีภัย
3. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาทฤษฎีแนวคิดของระบบป้องกันอัคคีภัย IV แนวคิดการจัดการความปลอดภัยด้านอัคคีภัย DV และศึกษาผลงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อสร้างกรอบแนวคิดการศึกษา ซึ่งประกอบด้วย ตัวแปรต้นและตัวแปรตาม ดัชนีและตัวชี้วัดของตัวแปรต้นและตัวแปรตาม จากนั้นจึงเขียนสรุปกระบวนทัศน์ (Paradigms) ของกรอบแนวคิดการศึกษา

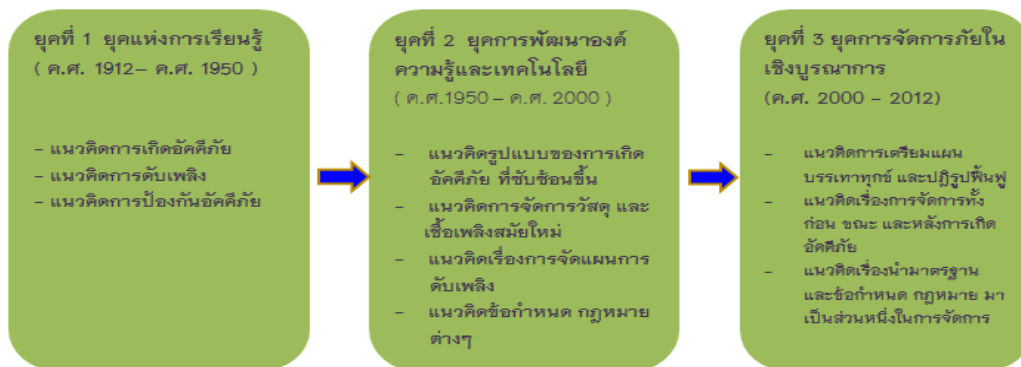
พัฒนาการแนวคิดระบบป้องกันอัคคีภัย (ตัวแปรต้น)

พัฒนาการแนวคิดระบบป้องกันอัคคีภัย
ตั้งแต่ ปีค.ศ. 1898 ถึง ปี ค.ศ. 2012 แบ่งออกเป็น 3 ยุค



พัฒนาการแนวคิดการจัดการอัคคีภัย (ตัวแปรตาม)

พัฒนาการแนวคิดการจัดการอัคคีภัย
ตั้งแต่ ปีค.ศ. 1912 ถึง ปี ค.ศ. 2012 แบ่งออกเป็น 3 ยุค



21

รูปที่ 1: พัฒนาการแนวคิดการจัดการอัคคีภัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ได้ทำการวิจัยแบบผสม(Mixed Method) นั้นเป็นเทคนิควิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์แบบผสมทั้งวิธีการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพไปด้วยกัน ทั้งเรื่องเทคนิค วิธีการแนวทาง ความคิด มาใช้ในการวิจัย โดยการสร้างข้อคำถามจากตัวชี้วัดของกรอบแนวคิดการวิจัย เป็นลักษณะของคำถามปลายปิด มีมาตรวัดของตัวชี้วัดแบบ Interval scale มีคะแนนของมาตรวัด คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด แล้วตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือการวิจัยด้วยการทดสอบ 2 ค่า คือ 1) การวัดค่าความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) เมื่อได้ค่าความสอดคล้อง (Congruence) เกิน 0.70 แสดงว่าแบบทดสอบมีค่าความเที่ยงตรงที่ใช้ได้ 2) การวัดค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือการวิจัย (Reliability of Research Tool) ด้วยการนำแบบทดสอบไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่าง แล้วคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ด้วยวิธีการของ Cronbach Method (Coefficient α) คือ หาค่าความเชื่อมั่นจากค่าสัมประสิทธิ์ (แอลฟา) มากกว่า 0.8 จากการทดสอบได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.9592 แล้วดำเนินการสร้างเครื่องมือวิจัยเชิงคุณภาพ

เป็นแบบสัมภาษณ์จากกรอบแนวความคิดการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างระบบป้องกันอัคคีภัย กับการจัดการความปลอดภัยด้านอัคคีภัยโดยใช้ตัวแปรต้นและตัวแปรตามเป็นประเด็นการสัมภาษณ์ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการดำเนินการบริหารอาคารสาธารณะประเภทห้างสรรพสินค้าเทสโก้โลตัส

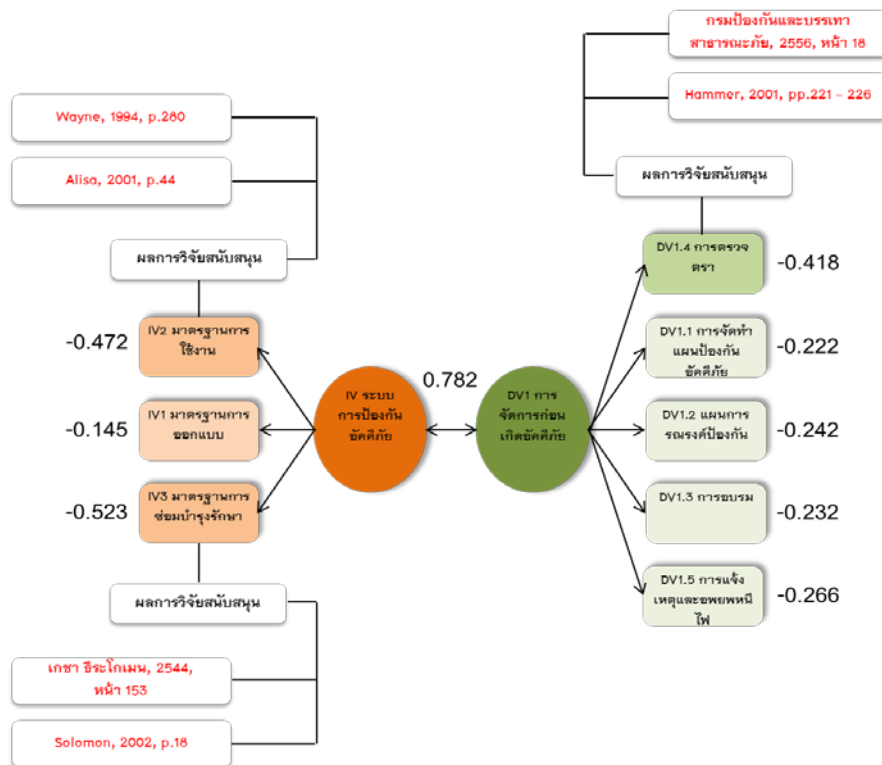
การวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างระบบป้องกันอัคคีภัย กับการจัดการความปลอดภัยด้านอัคคีภัยของอาคารสาธารณะประเภทห้างสรรพสินค้าครั้งนี้ ดำเนินการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานทั้ง 4 สมมติฐาน โดยการวิเคราะห์หาขนาดและทิศทางความสัมพันธ์ระหว่างชุดตัวแปรต้นกับชุดตัวแปรตามตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยการวิเคราะห์สหสัมพันธ์คาโนนิคอล (Canonical Correlation Analysis) ลักษณะการวิเคราะห์ Canonical Correlation สามารถแสดงให้เห็นเป็นแบบการวิเคราะห์

การสร้างองค์ความรู้และแนวความคิดใหม่ๆ สำหรับในการจัดการความปลอดภัยด้านอัคคีภัย โดยวิธีการวิเคราะห์ในลักษณะตัวแบบการวิเคราะห์เส้นทาง (Path Analysis Model) เป็นการวิเคราะห์ทางสถิติที่มาจากการวิเคราะห์การถดถอย (Regression Analysis) โดยอาศัยตัวแบบและสมการโครงสร้าง เพื่อพิจารณาความสัมพันธ์ถดถอยมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยแบบเส้นตรงพหุคูณที่มีนัยสำคัญทางสถิติ .05 นำมาสู่การสร้างตัวแบบของการวิจัย

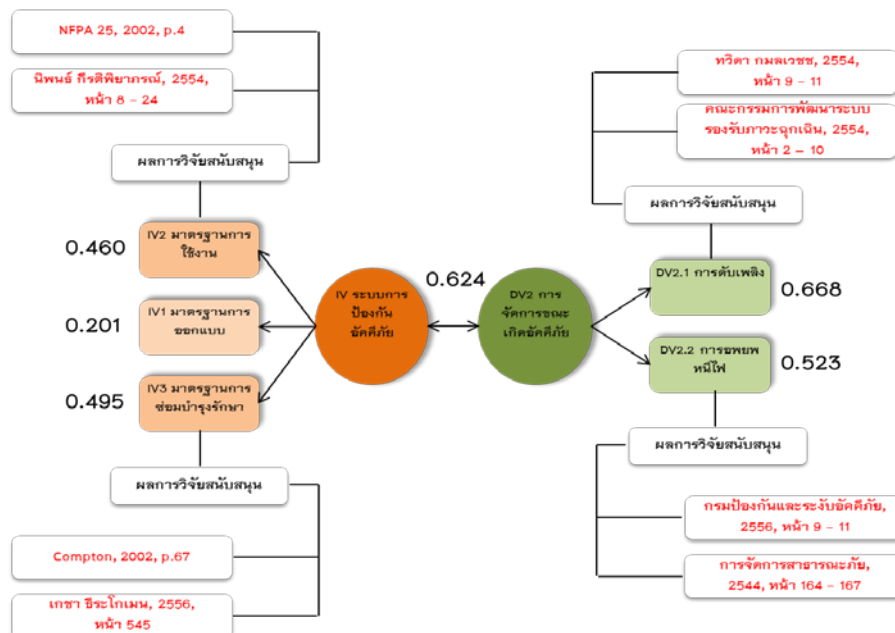
ผลการวิจัย

ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการอัคคีภัยกับระบบการป้องกันอัคคีภัยของอาคารสาธารณะประเภทห้างสรรพสินค้าเป็นการวิเคราะห์จากการทดสอบสมมติฐาน โดยการวิเคราะห์หาขนาดและทิศทางความสัมพันธ์ระหว่างชุดตัวแปรต้นกับชุดตัวแปรตามตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ โดยวิธีสหสัมพันธ์คาโนนิคอล (Canonical Correlation Analysis) ลักษณะการวิเคราะห์คาโนนิคอล ตามกรอบแนวคิดในการศึกษาระบบป้องกันอัคคีภัยซึ่งเป็นตัวแปรต้น กับการจัดการความปลอดภัยด้านอัคคีภัยของอาคารสาธารณะประเภทห้างสรรพสินค้าเป็นตัวแปรตาม ซึ่งเป็นปัญหาการวิจัยที่ต้องศึกษา

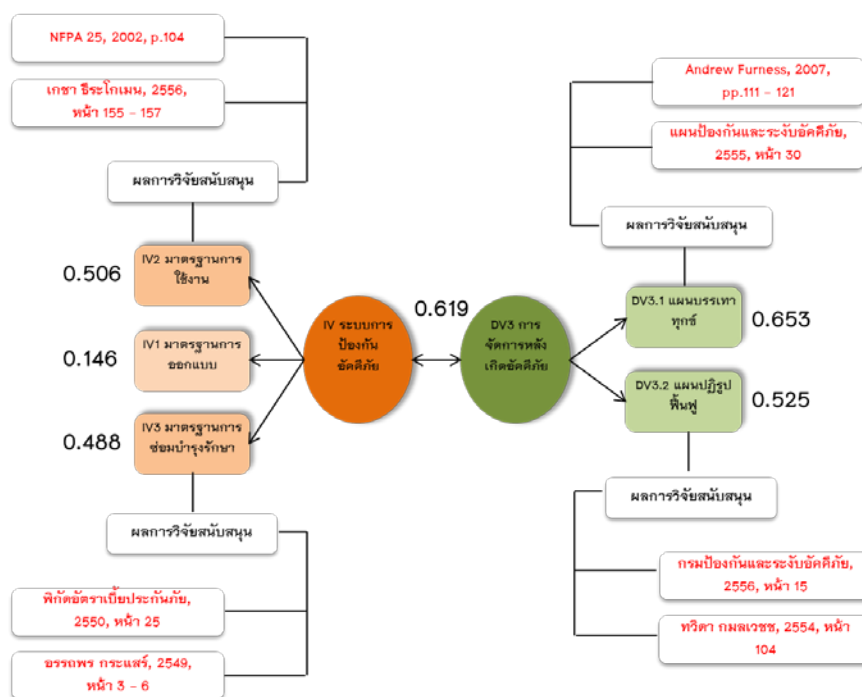
การศึกษานี้ทำการพิสูจน์สมมติฐานโดยการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างชุดของตัวแปร โดยการวิเคราะห์ระหว่างชุดของตัวแปรต้นคือระบบป้องกันอัคคีภัยทั้งหมดกับตัวแปรตามคือการจัดการความปลอดภัยด้านอัคคีภัยทั้งหมด โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Canonical Correlation Coefficient) อยู่ระหว่าง -1.0 ถึง 1 แสดงผลการวิเคราะห์ตามสมมติฐานดังนี้



ตัวแบบที่ 1: ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการความปลอดภัยด้านอัคคีภัยกับระบบการป้องกันอัคคีภัยในมิติของการจัดการก่อนเกิดอัคคีภัยของอาคารสาธารณะประเภทห้างสรรพสินค้า



ตัวแบบที่ 2: ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการความปลอดภัยด้านอัคคีภัยกับระบบการป้องกันอัคคีภัยในมิติของการจัดการขณะเกิดอัคคีภัยของอาคารสาธารณะประเภทห้างสรรพสินค้า



ตัวแบบที่ 3: ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการความปลอดภัยด้านอัคคีภัยกับระบบการป้องกันอัคคีภัยในมิติของการจัดการหลังเกิดอัคคีภัยของอาคารสาธารณะประเภทห้างสรรพสินค้า

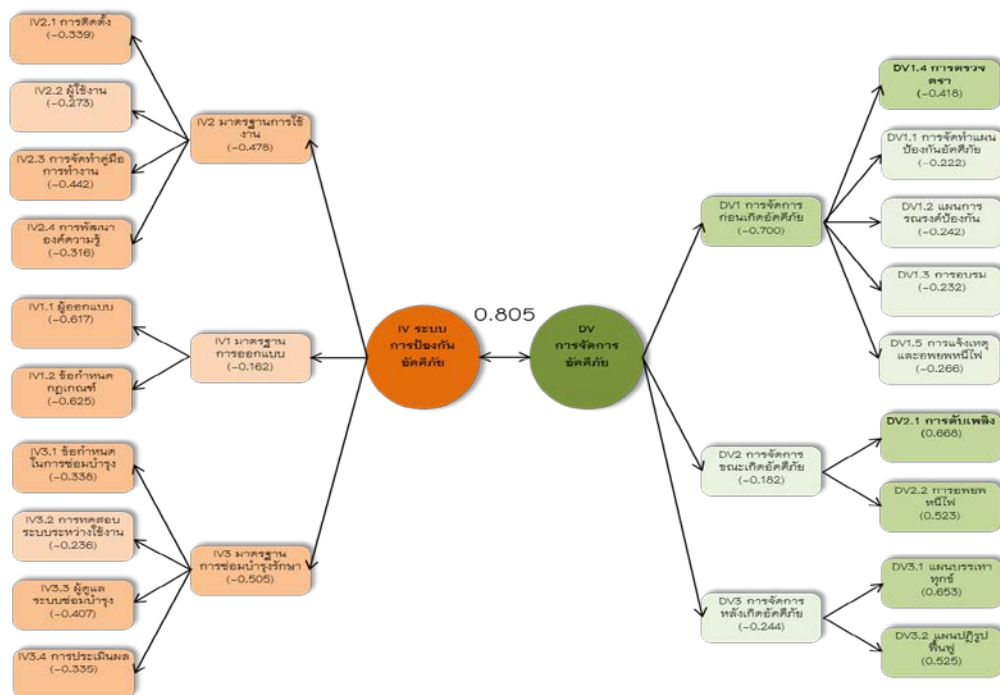
สรุปและอภิปรายผล

1. ระบบการป้องกันอัคคีภัยกับการจัดการก่อนเกิดอัคคีภัยพบว่ามาตรฐานการใช้งานและมาตรฐานการซ่อมบำรุงเป็นตัวแปรสำคัญของระบบป้องกันอัคคีภัยและเมื่อมีการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างระบบป้องกันอัคคีภัยกับการจัดการก่อนเกิดอัคคีภัย ทำให้ทราบว่ามาตรฐานการตรวจสอบสถานที่ทำงานและระบบป้องกันอัคคีภัยเป็นตัวแปรสำคัญมากที่สุดดังตัวแบบที่1

2. ระบบการป้องกันอัคคีภัยกับการจัดการขณะเกิดอัคคีภัยพบว่ามาตรฐานการใช้งานและมาตรฐานการซ่อมบำรุงเป็นตัวแปรสำคัญของระบบป้องกันอัคคีภัยและเมื่อมีการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างระบบป้องกันอัคคีภัยกับการจัดการขณะเกิดอัคคีภัย ทำให้ทราบว่ามาตรฐานการดับเพลิงและการอพยพหนีไฟเป็นตัวแปรสำคัญมากที่สุดดังตัวแบบที่2

3. จากการศึกษาระบบการป้องกันอัคคีภัยกับการจัดการหลังเกิดอัคคีภัยพบว่ามาตรฐานการใช้งานและมาตรฐานการซ่อมบำรุงเป็นตัวแปรสำคัญของระบบป้องกันอัคคีภัยและเมื่อมีการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างระบบป้องกันอัคคีภัยกับการจัดการหลังเกิดอัคคีภัย ทำให้ทราบว่าแผนการบรรเทาทุกข์และแผนปฏิรูปพื้นที่เป็นตัวแปรสำคัญมากที่สุดดังตัวแบบที่3

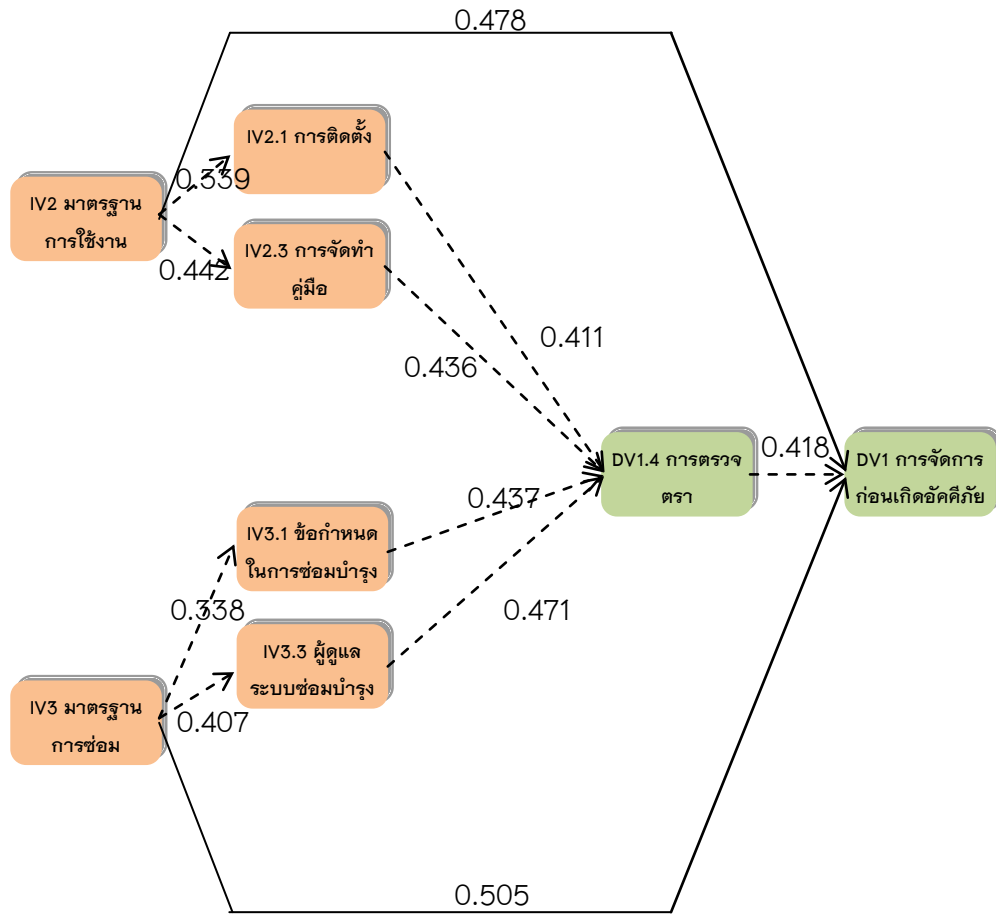
การหาความสัมพันธ์สหสัมพันธ์คานอนิคอล จากการศึกษาระดับความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการความปลอดภัยด้านอัคคีภัยกับระบบการป้องกันอัคคีภัยในอาคารสาธารณะประเภทห้างสรรพสินค้าสามารถสรุปเป็นแบบรวมผลการศึกษาดังนี้



ตัวแบบที่ 4: ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการความปลอดภัยด้านอัคคีภัยกับระบบการป้องกันอัคคีภัยในอาคารสาธารณะประเภทห้างสรรพสินค้า

ผลการศึกษาความสัมพันธ์เป็นตัวแทนสำคัญ คือ ตัวแบบระบบป้องกันอัคคีภัยกับการจัดการความปลอดภัยด้านอัคคีภัยในอาคารสาธารณะประเภทห้างสรรพสินค้า พบว่า ระบบป้องกันอัคคีภัยโดยเฉพาะมาตรฐานการใช้งาน และมาตรฐานการบำรุงรักษา มีผลต่อการจัดการความปลอดภัยด้านอัคคีภัยในอาคารสาธารณะประเภทห้างสรรพสินค้าในมิติการจัดการก่อนเกิดอัคคีภัยรายละเอียดตามตัวแบบที่ 4

ผลการพิสูจน์เส้นทางความสัมพันธ์ สรุปได้ว่า การจัดการความปลอดภัยด้านอัคคีภัยโดยระบบป้องกันอัคคีภัยในอาคารสาธารณะประเภทห้างสรรพสินค้า เกิดจากการดำเนินการที่มุ่งเน้นการดำเนินการตามมาตรฐานการใช้งาน^{IV2} และมาตรฐานการบำรุงรักษา^{IV3} มีอิทธิพลทางตรงต่อการจัดการก่อนเกิดอัคคีภัย^{DV1} ได้ในระดับปานกลาง และมีอิทธิพลทางอ้อมผ่านการติดตั้ง^{IV2.1} การจัดทำคู่มือการทำงาน^{IV2.3} ข้อกำหนดในการซ่อมบำรุง^{IV3.1} และผู้ดูแลซ่อมบำรุง^{IV3.3} ได้ในระดับต่ำมาก รายละเอียดดังตัวแบบที่ 5



ตัวแบบที่ 5: ตัวแบบการจัดการความปลอดภัยด้านอัคคีภัยโดยระบบป้องกันอัคคีภัยของอาคารสาธารณะประเภทห้างสรรพสินค้า

จากตัวแบบดังกล่าวเป็นแบบความสัมพันธ์เชิงสถิติที่เต็มไปด้วยค่าความสัมพันธ์ของตัวแบบทำให้เข้าใจยาก ผู้ศึกษาจึงพัฒนาตัวแบบที่ 6 ในลักษณะแบบความสัมพันธ์ทางสังคมศาสตร์ทำให้ผู้อ่านเข้าใจมากยิ่งขึ้น และนำไปสร้างองค์ความรู้และใช้ประโยชน์จากตัวแบบได้จริงสามารถอภิปรายผลรายละเอียดตามตัวแบบที่ 6

ระบบป้องกันอัคคีภัยของอาคารสาธารณะประเภทห้างสรรพสินค้าควรมุ่งเน้นในเรื่องของมาตรฐานการใช้งานและมาตรฐานในการซ่อมบำรุง ที่มีความสัมพันธ์กับการจัดการก่อนเกิดอัคคีภัย ได้อย่างมีมาตรฐานและคุณภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการใช้งาน และผู้ดูแลระบบซ่อมบำรุงควรมีศักยภาพ ทั้งทางด้านความรู้พื้นฐานทางวิศวกรรม ผ่านการอบรมวิธีการใช้งานอย่างถูกต้อง สามารถทดสอบระบบได้ มีการทบทวนข้อมูลและพัฒนาความรู้เกี่ยวกับการทำงานให้ทันสมัยตลอดเวลา รวมทั้งจัดทำรายงานข้อเสนอแนะเกี่ยวกับสถานภาพที่เป็นจริงของระบบป้องกันอัคคีภัยที่มีการดูแลและใช้งานอยู่ในปัจจุบัน ไปยังทีมงานฝ่ายบริหารเพื่อจัดเตรียมการสนับสนุนในด้านงบประมาณและความช่วยเหลือในด้านต่างๆ

ในส่วนของระบบการจัดการความปลอดภัยด้านอัคคีภัยนั้นจะเห็นได้ว่า การจัดการก่อนเกิดอัคคีภัยเป็นส่วนสำคัญของการจัดการความปลอดภัยด้านอัคคีภัยอย่างยิ่ง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องของ การตรวจตราสถานที่ทำงานและระบบป้องกันอัคคีภัยในช่วงเวลาปกติหรือก่อนเกิดอัคคีภัยเป็นสิ่งสำคัญที่จะต้องคำนึงถึงการจัดการในเชิงการป้องกันอัคคีภัยซึ่งหากมีการบริหารจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ก็จะลดความสูญเสียที่อาจจะเกิดขึ้นได้โดยตรงทั้งชีวิตและทรัพย์สิน



ตัวแบบที่ 6: ตัวแบบระบบป้องกันอัคคีภัยกับการจัดการความปลอดภัยด้านอัคคีภัย

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. อาคารสาธารณะประเภทห้างสรรพสินค้าควรมุ่งเน้นหลักการปรับปรุงพัฒนามาตรฐานการใช้งานและมาตรฐานการซ่อมบำรุงของระบบป้องกันอัคคีภัยซึ่งเป็นส่วนสำคัญที่มีผลต่อการจัดการความปลอดภัยด้านอัคคีภัยโดยเฉพาะการให้ความสำคัญกับกลุ่ม ผู้ใช้งาน และผู้ดูแลระบบซ่อมบำรุง เพื่อให้แน่ใจได้ว่าสามารถดูแลระบบป้องกันอัคคีภัยได้อย่างถูกต้องและเข้าใจให้พร้อมใช้งานตลอดเวลา โดยที่เมื่อต้องการใช้งานก็สามารถนำมาใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพดังนั้น บุคลากรดังกล่าวควรได้รับการคัดเลือก และมีแผนงานงานในการเพิ่มพูนพัฒนาความรู้

2. จากผลการศึกษาความสัมพันธ์ canonical เห็นได้ว่าอาคารสาธารณะประเภทห้างสรรพสินค้า จะมีการจัดการระบบป้องกันอัคคีภัยที่มีประสิทธิภาพที่ดี ควรเน้นในส่วนของมาตรฐานการใช้งานและมาตรฐานการซ่อมบำรุง พิจารณาได้ตามตัวแบบการศึกษาที่ 6 ดังนั้นการท้าววิจัยครั้งต่อไป ควรนำการจัดการระบบป้องกันอัคคีภัยในด้านมาตรฐานการออกแบบมาศึกษาเพิ่มเติม เพื่อเปรียบเทียบผลการศึกษา และสามารถมองเห็นภาพรวมของระบบได้ชัดเจนขึ้น

3. งานวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้มุ่งศึกษาในประเด็นเกี่ยวกับบทบาทการจัดการระบบป้องกันอัคคีภัยของอาคารสาธารณะประเภทห้างสรรพสินค้า โดยคำนึงถึงปัจจัยหลักที่ทำให้ระบบป้องกันอัคคีภัย การวิจัยครั้งต่อไปน่าจะกำหนดสมมติฐานสิ่งที่ส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการจัดการระบบป้องกันอัคคีภัย เช่นสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ของห้างสรรพสินค้า

4. การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิเคราะห์สถานการณ์การจัดการระบบป้องกันอัคคีภัยของห้างเทสโก้โลตัสเท่านั้น ในการศึกษาครั้งต่อไปควรทำการศึกษาห้างสรรพสินค้าอื่นๆ เพื่อเปรียบเทียบผลการศึกษา และสามารถมองเห็นภาพรวมของการจัดการระบบป้องกันอัคคีภัยในอาคารสาธารณะประเภทห้างสรรพสินค้าทั้งหมดได้หลากหลายแง่มุมและชัดเจนขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กฎกระทรวง กำหนดมาตรฐานในการบริหาร จัดการ และดำเนินการด้านความปลอดภัยอาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานเกี่ยวกับการป้องกันและระงับอัคคีภัย พ.ศ. 2555. (2555). หน้า 27–28, 32
- เกชา ธีระโกเมน. (2545). ประสบการณ์วิศวกรรมงานระบบป้องกันอัคคีภัย. ปัญหาในการจัดระบบการป้องกันอัคคีภัยสำหรับอาคาร. หน้า 1-53.
- คณะกรรมการพัฒนาระบบรองรับภาวะฉุกเฉิน. (2554). แผนป้องกันและระงับอัคคีภัย. หน้า 2–10. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- คณะกรรมการวิชาการสาขาเครื่องกล. (2555). มาตรฐานการป้องกันอัคคีภัย. (พิมพ์ครั้งที่ 2). สมาคมวิศวกรรมสถานแห่งประเทศไทยในพระบรมราชูปถัมภ์
- พ.ร.บ. ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย. (2550), หน้า 1–3.
- พิกัดอัตราเบี้ยประกันภัย. (2550). กรุงเทพฯ: สมาคมประกันวินาศภัย. หน้า 90–106.
- ศูนย์วิจัยและพัฒนาการป้องกันและจัดการภัยพิบัติแห่งชาติ. (2555). หลักการออกแบบการป้องกันและระงับอัคคีภัย (*Design Concept of Fire Prevention*).
- ศูนย์อำนวยการบรรเทาสาธารณภัย. (2553). สถิติสถานการณ์อัคคีภัยของประเทศไทยตั้งแต่ พ.ศ.2532–2553. กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย.
- Andrew Furness and martin Mucklett. (2007). *Introduction to Fire Safety Management*. 1st Edition. Burlington, MA.
- Bennetts, K W Poh. (1996). *BCA Fire Safety Requirements of Shopping Centers*. pp.1–39, 42–45.
- Brian J. Meacham. (1999). Integrating human behavior and response issues into fire safety management of facilities. *Facilities*. Vol. 17 Iss: 9/10, pp.303–312.
- Cedar Springs Professional Services. (2013). *Fire Protection History*. Retrieved June 13, 2013, From <http://firestopsprinklers.ca/fire-protection-history.html>
- Dennis, Compton, et al., (2002). *Managing Fire and Rescue Services*. 3rd Edition. Washington, DC: International City Managers.
- Joseph Kendell Freitag, (1912). *Fire Prevention & Protection as applied to building Construction*. New York. p.7
- National Fire Protection Association. (2007). NFPA25 “Standard for the inspection testing and maintenance of water – based fire protection”, National Fire Protection Association, Quincy, Massachusetts.
- Roitman, M.Y. (1985). *Fire Protection Norm in Building Industry*. Moscow. pp.7–41, 10–50.
- W.K. Chow. (2001). *Review on Fire Safety Management and Application to Hong Kong*. Hong Kong. China. pp.52–58.
- Wayne G. Carson and Richard L. Klinker. (1994). *Fire Protection Systems*. 2nd ed. Inspection, Test and Maintenance Manual, National Fire Protection Association. p.280.
- Western, F. (1981). *Pre – Planned Fire Safety for the people in Nat – West Tower Fire*. (UK) April 1981. pp.551–552.

Willie Hammer and Dennis Price. (2001). *Occupational Safety Management and Engineering*.
5th Edition. USA.

กระบวนการจ้างแรงงานต่างชาติในการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

THE EMPLOYMENT PROCESS OF FOREIGN LABOR TO GET IN THE ASEAN 2015

วรณัฐ กุอุทา
WORANUCH KUUTHA

คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
Faculty of Business Administration and Management,
Ubon Ratchathani University
E-mail: woranuch@ubru.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากระบวนการจ้างแรงงานต่างชาติในการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ สถานประกอบการภาคเอกชน ซึ่งจำแนกตามรูปแบบการจัดตั้งตามกฎหมาย ได้แก่ ห้างหุ้นส่วนและบริษัท จำนวน 365 ราย โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าสถิติ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า สถานประกอบการส่วนใหญ่จดทะเบียนในรูปแบบของบริษัทจำกัด และดำเนินกิจการแบบการขายสินค้าในประเทศ มีจำนวนคนงานหรือลูกจ้างในสถานประกอบการจำนวน 51-100 คน และใช้ทุนในการจดทะเบียน 1-10 ล้านบาท ซึ่งได้ดำเนินกิจการมาแล้ว 6-10 ปี และไม่มีผู้ร่วมหุ้นเป็นชาวต่างชาติ ในภาคธุรกิจบริการต้องการจะรับแรงงานต่างชาติเพิ่มเติมในอนาคตหลังจากเปิดประชาคมอาเซียนในปี พ.ศ.2558 เพื่อใช้ทดแทนแรงงานเก่าที่ออกไปและต้องการจ้างแรงงานต่างชาติที่มีช่วงอายุระหว่าง 18-25 ปี ในการจัดหาแรงงานต่างชาติจะใช้บริการจากนายหน้าจัดหาแรงงาน ซึ่งค่าจ้างของแรงงานต่างชาติจะจ่ายในอัตราที่ต่ำกว่า 10,000 บาทต่อเดือนโดยจะจ่ายค่าจ้างเป็นรายวัน และจัดสวัสดิการให้แก่แรงงานต่างชาติโดยให้มีวันหยุดปกติภายใต้กฎหมายไทย มีการพัฒนาฝีมือแรงงานต่างชาติในสถานประกอบการ โดยการส่งไปดูงานในสถานประกอบการอื่น ซึ่งแรงงานที่ต้องการมากที่สุดคือแรงงานเพศชาย เนื่องจากเพศชายมีความน่าสนใจ แข็งแรงและสามารถทำงานที่สกปรกได้

คำสำคัญ: แรงงานต่างชาติ ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

ABSTRACT

The purpose of this study was to examine the employment process of foreign labor to get in the AEC 2015

The area of this study was in Muang district, Ubon Ratchathani Province. The 365 Samples of this study was the private sectors which classify to the structure of organization which are limited partnership and company limited

The collecting data tool was structured questionnaire. The analyzing statistic were percentage average and standard Deviation. The result of the research found that most of private sectors resisted as a company limited. Running the business in sell goods and

services in the country. There are estimate 51-100 workers and employees in each company limited. There are number of investment million baht in year of running business is around 6 to 10 years. There is on foreign partnerships or stakeholders. In the near future should have more foreign labors especially in the hospitality industry after the year of AEC 2015 in order to substitute the precious labor who had quit the job. The company want to hire for new foreign labors at the age around 18-25 years old. Using the employment agency and the wage is under 10,000 Th Baht per month. The wage is daily paid. Special day off as the policy of Thai government. There is skill development program for foreign labor and including visiting at another company or factory tour for foreign labor. The most wanted labor is male because male is more interested, stronger and available to work at the dirty workplace.

Keywords: foreign labor, ASEAN Economics Community

บทนำ

แรงงานไทยกำลังจะกลายเป็นปัญหาเรื้อรังที่รอวันแก้ไข ที่ผ่านมามีการหยิบยกประเด็นปัญหาแรงงานมาถกเถียงและวิพากษ์วิจารณ์กันอย่างแพร่หลาย ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของการขาดแคลนแรงงานระดับล่างหรือแรงงานไร้ฝีมือ ในขณะที่แรงงานระดับสูงกลับมีมากเกินไปเกินกว่าความต้องการของตลาดหรือผลกระทบจากการปรับขึ้นค่าแรงขั้นต่ำและการปรับฐานเงินเดือนของผู้ที่จบการศึกษาปริญญาตรี ซึ่งเป็นนโยบายที่รัฐบาลนำมาใช้เพื่อลดปัญหาความเหลื่อมล้ำของรายได้แรงงานและยกระดับความเป็นอยู่ของชนชั้นแรงงาน นอกจากนั้นแล้วประเทศไทยยังตื่นตัวกับการเตรียมความพร้อมด้านแรงงานให้รองรับกับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) ที่จะเกิดขึ้นในปี พ.ศ. 2558 (พรณี ตั้งใจสถาปต์, 2555) ดังจะเห็นนโยบายต่างๆ จากภาครัฐ เช่น การส่งเสริมให้ปี พ.ศ.2555 เป็นปีแห่งการพูดภาษาอังกฤษเพื่อให้เยาวชนมีความเชี่ยวชาญด้านภาษาอังกฤษ เพื่อเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันในตลาดแรงงานในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน หากแต่ปัญหาแรงงานโดยเฉพาะการขาดแคลนแรงงานระดับล่างและปัญหาการว่างงานในแรงงานระดับสูงกลับไม่ได้รับการแก้ไขอย่างแท้จริง (กระทรวงศึกษาธิการ, 2555) วัตถุประสงค์ของการวิจัยจึงต้องการศึกษากระบวนการจ้างแรงงานต่างชาติในการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

วัตถุประสงค์การวิจัย

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากระบวนการจ้างแรงงานต่างชาติในการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี

สมมติฐานของการศึกษา

ข้อมูลพื้นฐานผู้ประกอบการที่จดทะเบียนในเขตอำเภอเมืองอุบลราชธานีได้แก่ เพศ อายุ สัญชาติ ตำแหน่งงาน ระดับการศึกษา ภาษา ที่แตกต่างกันมีผลต่อกระบวนการจ้างแรงงานต่างชาติต่างกัน

ขอบเขตการศึกษา

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ประกอบการที่จดทะเบียนในเขตอำเภอเมืองอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี โดยมีจำนวนยอดรวมทั้งสิ้น 365 ราย

กลุ่มตัวอย่างผู้ทำการวิจัยได้เลือกเฉพาะ ห้างหุ้นส่วนจำกัดและบริษัทจำกัดเท่านั้น เพื่อการเก็บข้อมูลให้ตรงกลุ่มตัวอย่างมากที่สุด ซึ่งมีทั้งสิ้น 365 ราย หลังจากนั้น ทำการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยการนำเอารายชื่อสถานประกอบการทั้งหมด มาทำการสุ่มออกมาเป็นจำนวนทั้งสิ้น 365 ราย ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามที่ระดับ 95% (Yamane Taro 1973:725)

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรม ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

การทบทวนวรรณกรรม

1. ทฤษฎีค่าจ้าง

อดัม สมิธ (Adam Smith, 1973) นักเศรษฐศาสตร์ชาวสกอตแลนด์ กล่าวว่า ค่าจ้างจะขึ้นอยู่กับข้อตกลงระหว่างนายจ้างและลูกจ้าง ถ้าลูกจ้างมีอำนาจต่อรองมากกว่าอัตราค่าจ้างก็จะสูงขึ้น แต่ถ้านายจ้าง มีอำนาจต่อรองมากกว่าอัตราค่าจ้างก็จะลดต่ำลง ซึ่งสถานการณ์โดยทั่วไปแล้วนายจ้างมักได้เปรียบมากกว่า เนื่องจากมีจำนวนน้อยกว่าจึงสามารถรวมตัวกันได้ง่าย และในขณะเดียวกันก็มีกฎหมายเปิดโอกาสให้นายจ้างรวมตัวกันได้ ในขณะที่ห้ามไม่ให้ลูกจ้างรวมตัวกัน ดังนั้นนายจ้างจึงสามารถกดค่าจ้างลูกจ้างได้ อย่างไรก็ตามนายจ้างไม่สามารถกดอัตราค่าจ้างให้ต่ำกว่าระดับหนึ่งได้ ระดับนั้นคือระดับพอเลี้ยงชีพ

สำหรับทฤษฎีค่าจ้างในระยะสั้นหรือทฤษฎีกองทุนค่าจ้าง (Wage fund theory) อดัม สมิธ (Adam Smith, 1973) เห็นว่าอัตราค่าจ้างจะถูกกำหนดโดยอุปสงค์และอุปทานของแรงงาน อุปสงค์ต่อแรงงานก็คือกองทุนค่าจ้าง (Wage fund) ซึ่งมีไว้สำหรับจ่ายเป็นค่าจ้างให้แก่แรงงาน กองทุนค่าจ้างสามารถได้มา 2 ทาง คือ มาจากการออมของบุคคลทั่วไปและอีกทางหนึ่งมาจากกำไรของธุรกิจ กองทุนนี้จะเพิ่มขึ้นเมื่อประเทศมีความเจริญมั่งคั่งมากขึ้น

ทฤษฎีค่าจ้างในระยะยาวหรือทฤษฎีค่าจ้างพอเลี้ยงชีพ (Subsistence Theory) กล่าวคือเมื่อใดที่กองทุนค่าจ้างเพิ่มสูงขึ้นกว่าจำนวนประชากร อัตราค่าจ้างจะสูงขึ้นสูงกว่าระดับพอเลี้ยงชีพทำให้แรงงานมีความเป็นอยู่ดีขึ้น แต่กลายเป็นสิ่งจูงใจให้จำนวนประชากรเพิ่มขึ้น เมื่อประชากรเพิ่มมากขึ้นซึ่งอาจจะมากกว่าการเพิ่มขึ้นของกองทุนค่าจ้าง ทำให้อัตราค่าจ้างลดลง แต่อาจจะลดลงต่ำกว่าระดับพอเลี้ยงชีพ เมื่อเป็นเช่นนี้จะทำให้แรงงานเลี้ยงดูครอบครัวด้วยความยากลำบากจะส่งผลให้จำนวนประชากรลดลงในระยะต่อมา เมื่อจำนวนประชากรลดลงอุปทานของแรงงาน ก็ลดลงทำให้อัตราค่าจ้าง มีแนวโน้มสูงขึ้นจนเท่ากับระดับพอเลี้ยงชีพอีกครั้งหนึ่ง กล่าวโดยสรุป อดัม สมิธเชื่อว่าอัตราค่าจ้างในระยะยาว มีแนวโน้มที่จะเท่ากับอัตราพอเลี้ยงชีพ สำหรับความหมายในระยะยาวนั้นเป็นระยะเวลานานพอที่จำนวนประชากรจะสามารถปรับตัวตามอัตราค่าจ้างได้ อดัม สมิธ (Adam Smith, 1973)

2. แนวโน้มการเคลื่อนย้ายแรงงานของตลาดแรงงานในอาเซียน

ในอดีตที่ผ่านมาจนถึงปัจจุบัน การเคลื่อนย้ายแรงงานภายในอาเซียนนั้นเกิดขึ้นตลอดเวลา โดยการเคลื่อนย้ายแรงงานภายในภูมิภาคอาเซียนส่วนใหญ่จะเป็นการตอบสนองภาวะขาดแคลนแรงงานในประเทศปลายทาง เช่น ประเทศไทยมีการเคลื่อนย้ายเข้ามาของแรงงานต่างด้าวจากประเทศเพื่อนบ้าน (ลาว พม่า กัมพูชา) จำนวนมาก ซึ่งเป็นแรงงานประเภทไร้ฝีมือ ทั้งนี้ก็เพื่อตอบสนองการขาดแคลนแรงงานที่ต้องใช้กำลังหรืองานที่ต้องทำงานหนัก เป็นต้น ส่วนการเคลื่อนย้ายของแรงงานเหล่านี้ มักมาจากประเทศเพื่อนบ้านใกล้เคียงซึ่งง่ายต่อการเคลื่อนย้าย และการลักลอบเข้ามาทำงานอย่างไม่ถูกต้องตามกฎหมายก็ทำได้ง่ายและมีจำนวนมากเช่นกัน โดยภาพรวมแล้วแรงงานที่เคลื่อนย้ายในภูมิภาคอาเซียนส่วนใหญ่จะเป็นแรงงานไร้ฝีมือ

(Unskilled Labor) ส่วนการเคลื่อนย้ายของแรงงานฝีมือ (Skilled Labor) จะผูกติดกับการลงทุนและการทำงานในอุตสาหกรรมที่ต้องใช้ทักษะสูง รวมทั้งแรงงานฝีมือในอาเซียนมักมีการเคลื่อนย้ายจากประเทศที่มีค่าตอบแทนต่ำ เช่น ประเทศในแถบอินโดจีนฟิลิปปินส์ อินโดนีเซีย และรวมถึงไทย ไปสู่ประเทศที่มีค่าตอบแทนสูงกว่า เช่น สิงคโปร์ และบรูไน เป็นต้น (สำนักงานพัฒนามาตรฐานแรงงาน กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน กระทรวงแรงงาน, 2556)

อนึ่ง ผลจากประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ที่จะบังคับใช้ในปี พ.ศ. 2558 จะทำให้การเคลื่อนย้ายแรงงานวิชาชีพทำได้ง่ายขึ้น เพราะจะมีการอำนวยความสะดวกในการเคลื่อนย้ายแรงงานวิชาชีพในอาเซียน โดยการสร้างและยอมรับมาตรฐานวิชาชีพร่วมกัน เพื่อเป็นการลดกฎเกณฑ์ด้านการเคลื่อนย้ายแรงงาน โดยล่าสุดได้มีการทำข้อตกลงการยอมรับร่วม (Mutual Recognition Agreement: MRA) ของแรงงานวิชาชีพต่างๆ ไปแล้ว 7 สาขา ได้แก่ สาขาวิศวกรรมสาขาวิชาชีพการพยาบาล สาขาสถาปัตยกรรม สาขาด้านการสำรวจ สาขาวิชาชีพแพทย์ สาขาวิชาชีพทันตแพทย์ และสาขาวิชาชีพบัญชี โดยมีสาขาการท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นมาเป็นสาขาที่ 8 (อยู่ในขั้นตอนการรอการลงนาม MOU ของประเทศไทย) ซึ่งหมายความว่า หากแรงงานในประเทศใดที่มีคุณสมบัติทั้งด้านหลักสูตรการศึกษาอบรม และประสบการณ์การทำงานตามที่มีการตกลงไว้ใน MRAs ก็จะได้รับที่ยอมรับจากทุกประเทศสมาชิก และสามารถไปทำงานในประเทศสมาชิกใดก็ได้ ได้ง่ายขึ้น และด้วยการเคลื่อนย้ายแรงงานที่มีได้ง่ายขึ้นนี้อาจทำให้เกิดการขาดแคลนแรงงานวิชาชีพในประเทศอาเซียนที่ให้ผลตอบแทนน้อยกว่า ซึ่งอาจทำให้เกิดการโยกย้ายของแรงงานไทยในสายวิชาชีพนี้มากขึ้น อย่างไรก็ตาม ในบางสายวิชาชีพการเคลื่อนย้ายอาจทำได้ไม่ถนัดนัก เนื่องจากหลายๆ ประเทศยังคงสงวนกฎเกณฑ์ที่แรงงานต้องปฏิบัติตาม เป็นต้น อย่างไรก็ตาม แนวโน้มการเคลื่อนย้ายแรงงานอย่างเสรีภายใต้ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนมีปัจจัยและองค์ประกอบหลายอย่าง โดยปัจจัยสำคัญที่ดึงดูดให้เกิดการเคลื่อนย้ายแรงงานจะประกอบด้วย (อภิญา เลื่อนฉวี, 2552)

1. การพัฒนาของแต่ละประเทศในอาเซียน กล่าวคือ ประเทศที่มีทรัพยากรรองรับในการผลิตมากก็จะดึงดูดนักลงทุนที่แสวงหาแหล่งทรัพยากรใหม่ให้เข้าไปลงทุนในประเทศนั้นเป็นจำนวนมาก ส่งผลให้มีการขยายตัวในอุตสาหกรรมการผลิตมากขึ้นในประเทศนั้น ยกตัวอย่าง เช่น ประเทศอินโดนีเซียที่มีทรัพยากรธรรมชาติมากที่สุดในอาเซียน ส่งผลให้มีการขยายตัวในอุตสาหกรรมการผลิตเป็นอันดับหนึ่งเห็นได้จากในช่วงทศวรรษที่ผ่านมา อินโดนีเซียมีอัตราการขยายตัวของการลงทุนจากต่างชาติถึง 7.6 เท่า ซึ่งมากที่สุดในอาเซียน โดยกลุ่มอุตสาหกรรมที่ได้รับการสนใจจากนักลงทุนมากเป็นอันดับหนึ่ง คือ อุตสาหกรรมการผลิต รองลงมา คือ อุตสาหกรรมเหมืองแร่ การเข้ามาลงทุนอย่างต่อเนื่องในอินโดนีเซีย แสดงให้เห็นถึงความพึงพอใจของนักลงทุนที่มีต่ออินโดนีเซีย ซึ่งอาจเป็นผลมาจากการมีทรัพยากรทางธรรมชาติเป็นจำนวนมากในประเทศ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญต่ออุตสาหกรรมการผลิตทั้งยังสอดคล้องกับจำนวนแรงงานไทยที่มีการเคลื่อนย้ายไปทำงานในประเทศอินโดนีเซียเพิ่มมากขึ้นทุกปี ดังนั้นทิศทางการเคลื่อนย้ายของแรงงานจึงมีการเคลื่อนย้ายตามทิศทางการลงทุนในอาเซียนด้วยเช่นกัน ซึ่งกลุ่มแรงงานทักษะพร้อมจะกระจายตัวเข้าสู่ประเทศที่มีศักยภาพการจ้างงาน และกลุ่มแรงงานไร้ทักษะพร้อมจะเคลื่อนย้ายกลับภูมิลำเนาของตัวเอง เพราะมีโอกาสในการประกอบอาชีพมากขึ้น จากการที่นักลงทุนเริ่มขยายฐานการผลิตไปยังกลุ่มประเทศที่เป็นแหล่งทรัพยากรธรรมชาติ มีค่าจ้างแรงงานที่ถูกกว่า และมีโอกาสในการพัฒนาโครงสร้างทางกฎหมายและการขนส่งมากกว่า เช่น อินโดนีเซีย และกลุ่มประเทศ CLMV ดังนั้น การเปิดเสรีอาเซียนจะก่อให้เกิดการเคลื่อนย้ายฐานการผลิตและลงทุนไปสู่กลุ่มประเทศ CLMV เพิ่มมากขึ้น ส่งผลให้กลุ่มแรงงานไร้ฝีมือในประเทศที่เคยออกไปค้าแรงงานในต่างประเทศ มีแนวโน้มจะกลับถิ่นฐานของตนเองเพิ่มมากขึ้นตามทิศทางการลงทุนของอาเซียน ซึ่งการเติบโตในอุตสาหกรรมภาคการเกษตรและอุตสาหกรรมการผลิตมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้น

อย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะประเทศกัมพูชา ลาว พม่า และเวียดนาม จะส่งผลให้แรงงานเหล่านั้นที่อยู่ในประเทศไทย มีแนวโน้มที่จะเดินทางกลับประเทศตนเองมากขึ้น เพื่อไปประกอบอาชีพในอุตสาหกรรมต่างๆ ที่กำลังเติบโตตามทิศทางการลงทุนในประเทศของตนเองมากขึ้น

2. อัตราค่าจ้าง หรือค่าตอบแทนที่สูงกว่า ในขณะที่แนวโน้มกลุ่มแรงงานทักษะจะมีการกระจายตัวมากขึ้น ไปยังกลุ่มประเทศที่มีค่าจ้างแรงงานที่สูงกว่าประเทศของตนเอง แรงงานทักษะไทยมีแนวโน้มจะเคลื่อนย้ายไปประเทศสิงคโปร์ มาเลเซีย และฟิลิปปินส์ ซึ่งสิงคโปร์เป็นประเทศที่มีแนวโน้มการกระจายตัวของแรงงานทักษะมากที่สุด เนื่องมาจากสิงคโปร์เป็นประเทศที่มีอัตราการเติบโตในธุรกิจภาคบริการสูง ซึ่งสอดคล้องกับการเป็นประเทศที่มีอัตราค่าจ้างแรงงานที่สูงที่สุดในอาเซียน โดยเห็นได้จากวิชาชีพที่ได้ทำข้อตกลง MRAs ของแรงงานวิชาชีพต่างๆ ภายใต้ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน กลุ่มแรงงานฝีมือของประเทศไทยมีแนวโน้มในการเคลื่อนย้ายมากที่สุด คือ วิศวกร และสถาปนิก แต่ในขณะเดียวกันแรงงานทักษะในประเทศที่มีค่าจ้างต่ำกว่าไทยก็มีแนวโน้มที่จะเคลื่อนย้ายมาทำงานในประเทศไทยด้วยเช่นกัน

ทั้งนี้ ปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จในการเคลื่อนย้ายแรงงานอย่างเสรีภายใต้ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนอย่างรูปธรรม คือ การที่ทุกประเทศสมาชิกของอาเซียนต่างได้รับผลประโยชน์จากการเคลื่อนย้ายแรงงานฝีมือเสรีโดยไม่แตกต่างกันมากนัก กล่าวคือ ทุกประเทศได้รับผลประโยชน์ร่วมกัน แรงงานฝีมือทั้งภูมิภาคมีโอกาสมหาอำนาจทำได้มากขึ้น เพราะตลาดแรงงานขยายใหญ่ขึ้น นอกจากนี้ยังเป็นโอกาสในการแก้ไขปัญหาการขาดแคลนแรงงานฝีมือ (Labor Shortage of Skilled Labor) ของแต่ละประเทศอีกด้วย ดังนั้น ควรมีการทำความเข้าใจให้ตรงกันในเรื่องการเคลื่อนย้ายแรงงาน เนื่องจากหลายฝ่ายยังมีความเข้าใจที่แตกต่างกัน เช่น เข้าใจว่าการเคลื่อนย้ายแรงงานอย่างเสรีคือการเดินเข้า-ออกในประเทศอาเซียนได้เลยโดยไม่ต้องผ่านขั้นตอนอะไร ซึ่งแท้ที่จริงแล้ว การเคลื่อนย้ายแรงงานเสรีระบุไว้ Blueprint คือ การอำนวยความสะดวกให้มีการเคลื่อนย้ายได้ง่ายขึ้นเท่านั้น ดังนั้น ประเทศไทยจึงต้องมีการเตรียมพร้อมสำหรับแรงงานที่จะมีการเคลื่อนย้ายซึ่งจุดอ่อนของแรงงานไทยคือ ภาษา ระเบียบวินัย และเทคโนโลยี ฉะนั้นจะต้องมีการเตรียมความพร้อมให้กับแรงงานในด้านภาษาและเทคโนโลยีสารสนเทศ พร้อมกับให้เรียนรู้วัฒนธรรมของประเทศสมาชิกอาเซียนอื่นๆ ควบคู่กันไป ซึ่งเป็นหน้าที่ของทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง ที่จะต้องขับเคลื่อนกลไกต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพเพื่อเพิ่มขีดความสามารถให้กับแรงงานไทย โดยเฉพาะอย่างยิ่งภาครัฐควรบริหารจัดการด้านทรัพยากรมนุษย์ร่วมกันอย่างบูรณาการ

3. โอกาสและความเป็นไปได้ในการเคลื่อนย้ายแรงงานฝีมือของไทยจากสถานการณ์แรงงานไทยพบว่า ประเทศไทยมีกำลังแรงงานประมาณ 40 ล้านคน ซึ่งแรงงานส่วนใหญ่ทำอาชีพด้านการเกษตรและการประมง รองลงมาคืออาชีพพนักงานบริการและพนักงานในร้านค้าและตลาด ทั้งนี้ประเทศไทยยังมีความต้องการแรงงานอีกประมาณ 1.4 แสนอัตรา (สำรวจจากการแจ้งความต้องการของนายจ้าง/ผู้ประกอบการ) โดยแรงงานที่ต้องการมากที่สุดคือ แรงงานในภาคอุตสาหกรรมการผลิต รองลงมาคือ ภาคการขายส่ง การขายปลีก ซ่อมแซมยานยนต์และจักรยานยนต์ ภาคกิจกรรมการบริหารและบริการสนับสนุน และภาคที่พักแรมและบริการด้านอาหาร ตามลำดับ

ส่วนการเคลื่อนย้ายของแรงงานไทยไปต่างประเทศ พบว่า ในปี พ.ศ. 2554 มีแรงงานไทยที่ต้องการไปทำงานต่างประเทศประมาณ 1.6 แสนคน ซึ่งส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาร้อยละ 43 รองลงมาคือระดับประถมศึกษาร้อยละ 38 และระดับ ปวช. ปวส. อนุปริญญาร้อยละ 12 ในขณะที่ระดับปริญญาตรีมีเพียงร้อยละ 7 ข้อมูลดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่าแรงงานส่วนใหญ่ที่นิยมไปทำงานต่างประเทศจะเป็นแรงงานกึ่งฝีมือซึ่งอาจจะมีผลมาจากประเทศเหล่านั้นขาดแคลนแรงงาน เช่น งานก่อสร้าง กรรมกร หรือผู้รับใช้ในบ้าน และ

หากแรงงานเหล่านี้ออกไปทำงานต่างประเทศจำนวนมากก็อาจส่งผลให้แรงงานในประเทศไทยขาดแคลน ต้องพึ่งพาแรงงานต่างชาติในประเทศใกล้เคียง

หากพิจารณาแรงงานไทยที่เคลื่อนย้ายไปทำงานในภูมิภาคอาเซียนพบว่า มีแรงงานไทยที่ทำงานอยู่ในประเทศอาเซียนน้อยมากเมื่อเทียบแรงงานที่ไปทำงานต่างประเทศทั้งหมด กล่าวคือมีประมาณ 2.3 หมื่นคน หรือคิดเป็นร้อยละ 16 ของแรงงานไทยที่เคลื่อนย้ายไปทำงานในต่างประเทศทั้งหมด โดยประเทศที่มีแรงงานไปทำงานมากที่สุด คือ สิงคโปร์ รองลงมาคือ บรูไน และมาเลเซีย ซึ่งส่วนใหญ่เป็นแรงงานชายทำงานในสาขาอาชีพงานพื้นฐาน เช่น คนงานทั่วไป กรรมกรหรือคนทำงานหนัก และทำงานโดยใช้ฝีมือในธุรกิจต่างๆ เช่น ช่างเชื่อม ช่างไม้แบบ เป็นต้น ส่วนการเคลื่อนย้ายเข้ามาในประเทศไทยของแรงงานต่างด้าวจากประเทศอาเซียน พบว่า ส่วนใหญ่ยังเป็นแรงงานจากประเทศเพื่อนบ้าน ได้แก่ พม่า ลาว และกัมพูชา ซึ่งส่วนใหญ่เป็นแรงงานประเภทไร้ฝีมือ และเป็นแรงงานที่ผิดกฎหมาย ส่วนการเข้ามาของแรงงานประเภทมีทักษะฝีมือส่วนใหญ่เป็นแรงงานจากประเทศฟิลิปปินส์

ทั้งนี้จากการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนในปี พ.ศ. 2558 ซึ่งจะทำให้มีการเคลื่อนย้ายแรงงานอย่างเสรี จะส่งผลดีที่เห็นได้ชัดต่อตลาดแรงงาน กล่าวคือ ตลาดแรงงานจะมีความยืดหยุ่นมากขึ้นโดยเฉพาะอย่างยิ่งเศรษฐกิจทั่วโลกในปัจจุบันมีแนวโน้มที่จะผนวกเข้าหากัน แรงงานในแต่ละประเทศจะมีโอกาสเลือกทำงานในสถานที่หรือในประเทศที่มีโอกาสที่เขาจะสามารถแสดงศักยภาพได้สูงสุด และก่อให้เกิดรายได้ที่สูงขึ้นตามไปด้วย ซึ่งจะทำให้ประเทศมีการขยายตัวทางเศรษฐกิจอย่างกว้างขวาง ในขณะเดียวกันการเคลื่อนย้ายแรงงานเสรีภายใต้กรอบประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน จะมีผลทำให้แรงงานจากทั้ง 10 ประเทศมีโอกาสนในการแข่งขันกันอย่างสูง ซึ่งประเทศไทยจำเป็นต้องพัฒนาแรงงานให้มีศักยภาพมากขึ้นตามที่อาเซียนได้กำหนด ทั้งสาขาวิชาชีพที่ได้ทำข้อตกลง MRAs ร่วมกันแล้ว และสาขาวิชาชีพที่จะผลักดันให้เกิดการเคลื่อนย้ายอย่างเสรีในอนาคต เช่น วิชาชีพในภาคบริการและการท่องเที่ยว เป็นต้น

4. ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากการเคลื่อนย้ายแรงงานฝีมือเสรีแม้ว่าการเคลื่อนย้ายแรงงานจะเกิดขึ้นในปี พ.ศ.2558 หรืออีก 1 ปีข้างหน้า และการเคลื่อนย้ายแรงงานเสรีตามข้อตกลงยังอยู่ในกรอบของแรงงานฝีมือ (Skilled Labor) ซึ่งเป็นกลุ่มแรงงานที่มีการเคลื่อนย้ายกันตามปกติอยู่แล้วก็ตาม แต่ในอนาคตต่อจากนั้น การเคลื่อนย้ายแรงงานนอกเหนือจากกลุ่มวิชาชีพ 8 วิชาชีพที่มีการทำ MRAs กันแล้วอาจจะมีเพิ่มมากขึ้น เพราะความสะดวกของการเคลื่อนย้าย ที่มาจากผลของการเปิดเสรีแรงงานตามกรอบข้อตกลง AEC และการขยายข้อตกลงการยอมรับร่วมทางด้านแรงงาน (MRAs) ที่ครอบคลุมสาขาอื่นๆ ที่เป็นที่ต้องการของตลาดอาเซียน ดังนั้นผลกระทบที่จะเกิดขึ้นจึงเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงได้ยาก โดยจากการวิเคราะห์ในสถานการณ์ปัจจุบันของประเทศไทยผลกระทบที่คาดว่าจะเกิดขึ้นแยกออกเป็น 2 กรณี คือ

4.1 ผลกระทบด้านความสมดุลระหว่างการใช้แรงงานพลเมืองและแรงงานข้ามชาติ แต่ละประเทศมีความต้องการทางตลาดแรงงานที่ไม่เหมือนกัน ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากการเคลื่อนย้ายแรงงานฝีมือเสรีตามกรอบข้อตกลง AEC จึงมีทั้งผลกระทบด้านบวกและผลกระทบด้านลบ

4.2 ผลกระทบด้านการสร้างงานที่มีคุณค่า (Decent Work) แนวคิดเรื่อง “งานที่มีคุณค่า” ได้ถูกนำเสนอต่อรัฐสมาชิกองค์การแรงงานระหว่างประเทศ (International Labor Organization หรือ ILO) เป็นครั้งแรกในการประชุมใหญ่แรงงานระหว่างประเทศ (International Labor Conference) ครั้งที่ 87 เมื่อ พ.ศ. 2547 โดยมีความเชื่อมั่นว่างานที่มีคุณค่าจะยกระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานให้ดีขึ้น และส่งเสริมให้มีการพัฒนาแรงงานที่ยั่งยืน “งานที่มีคุณค่า” หมายถึง งานซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการเกี่ยวกับชีวิตการทำงานของมนุษย์ได้ โดยความต้องการเกี่ยวกับชีวิตการทำงานของมนุษย์

การสร้างงานที่มีคุณค่า (Decent Work) นี้ ไม่ใช่ข้อบังคับของ ILO ที่มีบทลงโทษหากไม่ปฏิบัติตาม หลายประเทศยังไม่สามารถดำเนินการตามหลักการสร้างงานที่มีคุณค่าได้อย่างเต็มเม็ดเต็มหน่วย เนื่องด้วยปัจจัยหลักจากการผันผวนทางเศรษฐกิจ และการจัดการบริหารทรัพยากรมนุษย์ตามกรอบแนวคิดใหม่ว่า คนงานเป็นต้นทุนแปรผันยืดหยุ่น สามารถควบคุมให้ใช้งานระยะสั้นและระยะยาวได้ตามความต้องการของ นายจ้างการเคลื่อนย้ายแรงงานฝีมือเสรีตามกรอบข้อตกลง AEC ยังไม่ได้ครอบคลุมการจัดทำข้อตกลงตาม หลักการสร้างงานที่มีคุณค่า (Decent Work) ของ ILO ด้วย เพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน ซึ่งอาจจะก่อให้เกิดปัญหาในการคุ้มครองสิทธิของแรงงานข้ามชาติตามหลักการสร้างงานที่มีคุณค่า อันเป็นผล มาจากรูปแบบการจ้างงานอาจเปลี่ยนแปลงไปในลักษณะที่มีความซับซ้อนมากขึ้น เช่น การจ้างงานบางเวลา (Part time) การจ้างงานโดยสัญญาระยะสั้นๆ การจ้างงานผ่านบริษัท Subcontract การกำหนดให้แรงงาน หนุ่มสาวถูกเลิกจ้างได้ง่ายขึ้น (เช่น กฎหมายกำหนดให้การทำสัญญาจ้างงานครั้งแรก อนุญาตให้นายจ้าง สามารถปลดคนงานหนุ่มสาวได้ในช่วง 2 ปีแรกของการทำงาน โดยให้อัตราเป็นช่วงทดลองงานโดยไม่ต้องมีการ แจ้งล่วงหน้า) เป็นต้น (อภิญา เลื่อนฉวี, 2552)

ผลการวิจัยและอภิปรายผล/Results and Discussion

ในการวิจัยเรื่องกระบวนการจ้างแรงงานต่างชาติในการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ในเขต อำเภอมือง จังหวัดอุบลราชธานีสรุปผลได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 57.00) มีอายุระหว่าง 51-60 ปี (ร้อยละ 33.20) มีสัญชาติไทย (ร้อยละ 31.50) มีตำแหน่งเป็นเจ้าของกิจการ/ผู้ประกอบการ (ร้อยละ 51.80) มีระดับการศึกษา ในระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 38.90) และสามารถพูดภาษาลาวได้ (ร้อยละ 36.20)

2. ข้อมูลเกี่ยวกับสถานประกอบการ ในเขตอำเภอมือง จังหวัดอุบลราชธานี

ลักษณะของสถานประกอบการ พบว่า สถานประกอบการส่วนใหญ่จดทะเบียนเป็นบริษัทจำกัด (ร้อยละ 30.40) มีรูปแบบการดำเนินกิจการแบบขายสินค้าในประเทศ (ร้อยละ 43.30) มีจำนวนคนงานหรือลูกจ้าง ในสถานประกอบการจำนวน 51-100 คน (ร้อยละ 28.50) ใช้ทุนในการจดทะเบียน 1-10 ล้านบาท (ร้อยละ 38.10) มีระยะเวลาในการดำเนินกิจการ 6-10 ปี (ร้อยละ 44.90) สถานประกอบการส่วนใหญ่ไม่มีผู้ร่วมหุ้น เป็นชาวต่างชาติ (ร้อยละ 73.20) และไม่มีมีการจ้างแรงงานต่างชาติในสถานประกอบการ (ร้อยละ 76.70)

3. กระบวนการจ้างแรงงานต่างชาติเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนของสถานประกอบการ ในเขตอำเภอมือง จังหวัดอุบลราชธานี

กระบวนการจ้างแรงงานต่างชาติเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน พบว่า สถานประกอบการมีความ ต้องการจะรับแรงงานต่างชาติเพิ่มเติมในอนาคตหลังจากเปิดประชาคมอาเซียนในปี พ.ศ.2558 (ร้อยละ 57.8) วัตถุประสงค์ที่ต้องการรับแรงงานต่างชาติเนื่องจากทดแทนแรงงานเก่าที่ออกไป (ร้อยละ 65.20) ในภาคธุรกิจ ให้บริการมีความต้องการจ้างแรงงานต่างชาติมากที่สุด (ร้อยละ 21.40) ซึ่งช่วงอายุของแรงงานต่างชาติที่อยู่ ระหว่าง 18-25 ปี (ร้อยละ 46.30) มีวิธีการจัดหาแรงงานสำนักงานบุคคลหรือมีนายหน้าจัดหาให้ (ร้อยละ 30.40) สถานประกอบการไม่ได้มีการจ่ายค่าบริการในการจัดหาแรงงานต่างชาติ (ร้อยละ 58.60) สถาน ประกอบการส่วนใหญ่ที่ทำธุรกิจประเภทเดียวกันมีวิธีการจัดหาแรงงานต่างชาติโดยใช้บริการจากนายหน้า จัดหางาน (ร้อยละ 22.50) สถานประกอบการได้จ่ายให้แรงงานต่างชาติต่ำกว่า 10,000 บาทต่อเดือน (ร้อยละ 78.60) โดยจ่ายค่าจ้างเป็นรายวัน (ร้อยละ 37.50) ซึ่งในสถานประกอบการจ่ายค่าแรงงานให้กับแรงงานไทย มากกว่าแรงงานต่างชาติ (ร้อยละ 53.20) มีการจัดสวัสดิการให้แก่แรงงานต่างชาติ (ร้อยละ 34.20) มีวิธีจูงใจ

โดยการให้เงิน ของขวัญ หรือจัดเลี้ยงในโอกาสพิเศษ เช่น ปีใหม่ สงกรานต์ เพื่อให้แรงงานต่างชาติที่ทำงานดี อยู่ทำงานกับสถานประกอบการนานที่สุด (ร้อยละ 44.40) สถานประกอบการจัดให้มีวันหยุดปกติภายใต้ กฎหมายไทย (ร้อยละ 38.10) มีการพัฒนาฝีมือแรงงานต่างชาติในสถานประกอบการ (ร้อยละ 58.40) โดย การส่งไปดูงานในสถานประกอบการอื่น (ร้อยละ 45.80) เชื้อชาติลาวเป็นเชื้อชาติที่ต้องการจ้างมากที่สุดใน อนาคต (ร้อยละ 40.80) และต้องการจ้างแรงงานที่นับถือศาสนาพุทธ (ร้อยละ 64.40) แรงงานที่ต้องการมาก ที่สุดคือแรงงานเพศชาย (ร้อยละ 54.50) เนื่องจากเพศชายมีความน่าสนใจ แข็งแรงและสามารถทำงานที่ สกปรกได้

4. ข้อมูลการเลือกใช้แรงงานต่างชาติเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนของสถานประกอบการ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี

การเลือกใช้แรงงานต่างชาติเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนของสถานประกอบการ ในเขตอำเภอ เมือง จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า สถานประกอบการต้องการจ้างแรงงานต่างชาติ 3 อันดับแรกต้องการแรงงาน ที่มีระเบียบวินัย รองลงมามีประสบการณ์การทำงาน มีความซื่อสัตย์สุจริต ตามลำดับ

5. ผลการทดสอบสมมติฐาน

การทดสอบสมมติฐานพบว่า เพศ อายุ สัญชาติ ตำแหน่งงาน ระดับการศึกษา ภาษา ที่แตกต่างกันมี กระบวนการในการเลือกใช้แรงงานต่างชาติไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สรุป

จากการศึกษาสามารถวิเคราะห์และอภิปรายผลได้ว่า สถานประกอบการส่วนใหญ่จดทะเบียนเป็น บริษัทจำกัด ซึ่งมีรูปแบบในการดำเนินกิจการแบบขายสินค้าในประเทศ มีจำนวนคนงานหรือลูกจ้างในสถาน ประกอบการจำนวน 51-100 คน โดยใช้ทุนในการจดทะเบียนจำนวน 1-10 ล้านบาท ซึ่งได้ดำเนินกิจการ มาแล้วประมาณ 6-10 ปี สถานประกอบการส่วนใหญ่ไม่มีผู้ร่วมหุ้นเป็นชาวต่างชาติ และไม่มีกิจการจ้างแรงงาน ต่างชาติในสถานประกอบการ

ในภาคธุรกิจให้บริการมีความต้องการจ้างแรงงานต่างชาติในอนาคตมากที่สุด หลังจากเปิดประชาคม อาเซียนในปี พ.ศ.2558 ซึ่งวัตถุประสงค์ที่ต้องการรับแรงงานต่างชาติเนื่องจากทดแทนแรงงานเก่าที่ออกไป และต้องการแรงงานที่อายุระหว่าง 18-25 ปี ในการจัดหาแรงงานต่างชาติเข้าสู่สถานประกอบการนั้นจะมี นายหน้าเป็นผู้จัดหาแรงงานให้ ซึ่งสถานประกอบการไม่ได้มีการจ่ายค่าบริการในการจัดหาแรงงานต่างชาติ และธุรกิจประเภทเดียวกันก็มีวิธีการจัดหาแรงงานต่างชาติโดยใช้บริการจากนายหน้าจัดหางานเช่นเดียวกัน จำนวนค่าจ้างที่สถานประกอบการได้จ่ายให้แรงงานต่างชาตินั้นต่ำกว่า 10,000 บาทต่อเดือน โดยจะจ่าย ค่าจ้างเป็นรายวัน สถานประกอบการก็ได้จัดสวัสดิการต่างๆ ให้แก่แรงงานต่างชาติและจัดให้มีวันหยุดปกติ ภายใต้กฎหมายไทย ซึ่งมีวิธีจูงใจโดยการให้ให้เงิน ของขวัญ หรือจัดเลี้ยงในโอกาสพิเศษ เช่น ปีใหม่ สงกรานต์ เพื่อให้แรงงานต่างชาติที่ทำงานดีอยู่ทำงานกับสถานประกอบการนานที่สุด รวมถึงจัดให้มีการพัฒนาฝีมือ แรงงานต่างชาติในสถานประกอบการโดยการส่งไปดูงานในสถานประกอบการอื่น เชื้อชาติลาวเป็นเชื้อชาติที่ สถานประกอบการต้องการจ้างมากที่สุดในอนาคตและต้องการจ้างแรงงานที่นับถือศาสนาพุทธ ซึ่งเพศชาย เป็นเพศที่สถานประกอบการต้องการรับเข้าทำงานมากที่สุด เนื่องจากเพศชายมีความน่าสนใจมากกว่าแข็งแรง กว่าและสามารถทำงานที่สกปรกได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของชินนทร์ วะสินนท์ ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง การศึกษาตลาดแรงงานของอุตสาหกรรมในจังหวัดสกลนคร พบว่าอุปสงค์แรงงาน นายจ้างให้ความสำคัญกับ ประสบการณ์ในการทำงานมากที่สุด โดยนายจ้างส่วนใหญ่ต้องการจ้างแรงงานที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา ผลการศึกษาเฉลี่ย 2.00 - 2.50 เพศชาย ช่วงอายุ 16 - 20 ปี เงินเดือน 2,001 - 3,000 บาท ตำแหน่ง

พนักงานทั่วไป และมีความอดทนสูงในการสรรหาแรงงานนายจ้างใช้วิธีการให้พนักงานในสถานประกอบการ ทำให้ ทำให้ต้นทุนในการจ้างงานต่ำสำหรับการประมาณการความต้องการจ้างงานในช่วงระยะเวลา 1 - 10 ปี พบว่านายจ้างต้องการจ้างแรงงาน เพิ่มขึ้นประมาณ 3,963 คน โดยสถานประกอบการที่จำนวนลูกจ้างน้อยมีความต้องการแรงงาน มากกว่าสถานประกอบการมีลูกจ้างจำนวนมาก ส่วนการเลือกใช้แรงงานต่างชาติเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนในสถานประกอบการต้องการจ้างแรงงานต่างชาติที่มีระเบียบวินัยมากที่สุด รองลงมา มีประสบการณ์การทำงาน มีความซื่อสัตย์สุจริต ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของบุญชัย นพพรพิทักษ์ ได้ ทำการศึกษาเรื่องแนวโน้มความต้องการด้านแรงงานและคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของช่าง อุตสาหกรรมในอุตสาหกรรมผลิตของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMES) ในจังหวัดระยอง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา แนวโน้มความต้องการแรงงานอุตสาหกรรม ในสาขาวิชาต่างๆ ศึกษาถึงคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของช่าง อุตสาหกรรม ระดับ ปวช. ปวส. และปริญญาตรี รวมทั้งความต้องการความช่วยเหลือด้านต่าง ๆ ใน อุตสาหกรรมการผลิต พบว่าคุณลักษณะที่พึงประสงค์ด้านเจตคติมากกว่าคุณลักษณะด้านความรู้ความสามารถ ซึ่งคุณลักษณะด้านเจตคติ คือ มีความซื่อสัตย์ต่อตนเองและผู้อื่นมีความรับผิดชอบต่องานที่ทำงาน และมีความขยันและอดทนในการทำงาน ส่วนคุณลักษณะด้านความรู้ความสามารถ คือ ความรู้ด้านความปลอดภัยในการทำงาน ความรู้ด้านการบำรุงรักษาเครื่องจักรและความรู้ความสามารถในสาขาวิชาชีพอีกด้วย

ข้อเสนอแนะในงานวิจัย

1. กรมการจัดหางานในจังหวัดอุบลราชธานี ควรประสานงานกับประเทศเพื่อนบ้านเพื่อการลด ค่าใช้จ่ายลดขั้นตอนการนำเข้าแรงงานถูกต้องตามกฎหมายให้สะดวกรวดเร็ว กำหนดเวลาดำเนินการในแต่ละ ขั้นตอนให้ชัดเจนทำให้การบังคับใช้กฎหมายมีประสิทธิภาพโปร่งใสและเป็นธรรม เพื่อให้การเข้ามาทำงาน อย่างถูกต้องตามกฎหมายเป็นทางเลือกที่ดีกว่าลักลอบเข้ามาทำงาน
2. กรมการจัดหางานในจังหวัดอุบลราชธานี ควรปรับปรุงระบบจัดเก็บข้อมูลแรงงานต่างชาติให้เป็น ระบบฐานข้อมูลกลางมีความเป็นปัจจุบันเพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ร่วมกัน

เอกสารอ้างอิง

- กุลพลทิพย์ พานิชภักดิ์. (2554). “เมืองที่เป็นธรรม: กรณีที่อยู่อาศัยของแรงงานข้ามชาติในสมุทรสาคร”. *การประชุมสัมมนาวิชาการการวางแผนภาคและเมือง ประจำปี 2554*. คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชนินทร์ เวสสินนท์. (2549). *รายงานการวิจัยเรื่องการศึกษาตลาดแรงงานของ อุตสาหกรรมในจังหวัดสกลนคร*. หน้า 1-2. กรุงเทพฯ.
- บุญชัย นพพรพิทักษ์. (2549). *รายงานการวิจัยเรื่องแนวโน้มความต้องการด้านแรงงาน และคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของช่างอุตสาหกรรมในอุตสาหกรรมการผลิตของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMES)*. หน้า 115-120. กรุงเทพฯ.
- พรณี ตั้งใจสถาปัตย์. (2555). *วิวัฒนาการกฎหมายแรงงานในรอบ 200 ปี กรุงรัตนโกสินทร์*. บทเรียงความ *ชนะการประกวด*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สมเกียรติ สังข์นัก และคณะ. (2550). *ความต้องการจ้างแรงงานต่างด้าวของผู้ประกอบการในจังหวัดสุราษฎร์ธานี*. กรุงเทพฯ: สถาบันวิจัยและพัฒนาประเทศไทย.

สำนักงานพัฒนามาตรฐานแรงงาน กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกระทรวงแรงงาน. (2556). *แนวทางการเตรียมการรองรับการเคลื่อนย้ายของแรงงานสู่การเป็นประชาคมอาเซียน*. สืบค้นเมื่อ 15 ตุลาคม 2556, จากเว็บไซต์: <http://www.mol.go.th>.

อภิญญา เลื่อนฉวี. (2552). *การเคลื่อนย้ายแรงงานเสรีในอาเซียน: ผลกระทบอย่างไรต่อไทย*. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.

Smith, A. (1973). *The Wealth of Nations*. New York: Random House.

Taro, Y. (1973). *Statistic an Introductory Analysis*. New York: Harper & Row, Publihers.

ทัศนคติของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีต่อระเบียบปฏิบัติงานของฝ่ายบริการบนเครื่องบิน ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

FIGHT ATTENDANTS' ATTITUDES TOWARDS ONBOARD JOB REGULATIONS OF THAI AIRWAYS INTERNATIONAL PUBLIC COMPANY LIMITED.

วรรณิกา อ่อนพันธุ์¹, พินุนตา โรจน์รัตน์ศิริกุล²
Wannika Onphan¹, Pinunta Rojratsirikul²

¹นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการการบิน วิทยาลัยการบินนานาชาติ มหาวิทยาลัยนครพนม

¹International Aviation College, Nakhon Phanom University

²อาจารย์ วิทยาลัยการบินนานาชาติ มหาวิทยาลัยนครพนม

²International Aviation College, Nakhon Phanom University

E-mail: karakate_001@hotmail.com

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทัศนคติของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อระเบียบปฏิบัติงาน และศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติงานของฝ่ายบริการบนเครื่องบิน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาได้แก่ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่เป็นคนไทยจำนวน 371 คน ใช้หลักการกำหนดกลุ่มตัวอย่างของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) และสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental sampling) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม

ผลการศึกษาค้นคว้า พบว่า (1) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีทัศนคติในการรับรู้ จัดจำและให้ความสำคัญต่อระเบียบปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.69$) (2) มีความคิดเห็นต่อความเหมาะสมของเนื้อหาเรื่องกฎระเบียบอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.04$) และมีความคิดเห็นต่อความเหมาะสมของเนื้อหาเรื่องขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.82$) (3) มีความคิดเห็นต่อความสามารถในการนำระเบียบปฏิบัติงานมาปฏิบัติจริงในเชิงบวกอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.62$) ส่วนในเชิงลบมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.29$) และ (4) มีความเหมาะสมของการติดตามปรับปรุงระเบียบปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.18$) เท่านั้น ส่วนด้านปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติตามระเบียบ พบว่า 1) เนื้อหาของระเบียบปฏิบัติงานไม่สอดคล้องกับการปฏิบัติจริงในบางสถานการณ์ 2) หัวหน้างานมีมาตรฐานแตกต่างกันในการบังคับใช้ระเบียบ 3) ช่องทางสื่อสารจากหน่วยงานสู่พนักงานไม่เหมาะสมกับลักษณะงานที่ต้องเดินทางตลอดเวลา 4) อุปกรณ์การบริการบางอย่างไม่เอื้ออำนวย และ 5) ความต้องการที่แตกต่างกันของผู้โดยสารเป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติตามกฎระเบียบด้วย

คำสำคัญ: ทัศนคติ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ระเบียบปฏิบัติงาน

ABSTRACT

The purposes of this study were to examine the attitudes of flight attendants of Thai Airways International PCL. towards job regulations, and to investigate problems and obstacles regarding the obedience to the regulations. The samples used in this study consisted of 371 flight attendants. The samples were selected by using Taro Yamane and accidental sampling method. The statistics used for data analysis were percentages, means and standard deviations. The instrument used for data collection was a questionnaire.

The results were as follows: (1) The attitude of the majority of the flight attendants towards the awareness, the recognition and the importance of the regulations was at high level ($\bar{x}=3.69$); (2) The attitude towards the content of the regulations was at high level ($\bar{x}=4.04$) and the attitude towards the content of the process services was at high level ($\bar{x}=3.82$); (3) The attitude towards the positive practicability of the regulations was at high level ($\bar{x}=3.62$), whereas to the negative practicability it was at moderate level ($\bar{x}=3.29$); (4) The improving regulation and regulatory review were only at moderate level ($\bar{x}=3.18$). In terms of problems and obstacles, it was found that 1) the regulation contents were occasionally not in accordance with real situations. 2) The supervisors' standards regarding the rule enforcement were also inequitable. 3) Communication channels to staff from the organization were not appropriate for the flight attendants, whose job characteristics require regular commutes. 4) Some equipment could not facilitate the service. 5) Additionally, the different needs of passengers also hindered the regulatory compliance.

Keywords: Attitudes, The Flight Attendants, Regulations

บทนำ

ปัจจุบันอุตสาหกรรมการบินพาณิชย์มีการแข่งขันที่สูงมาก และเป็นธุรกิจที่มีความอ่อนไหวด้านความปลอดภัย ความสามารถหลักขององค์กรจึงได้แก่ พนักงานและลูกค้า ไม่ใช่เครื่องจักรและผลิตภัณฑ์เหมือนในอดีต ดังนั้นการสร้างรายได้เปรียบในการแข่งขันในเรื่องของการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด (Resource advantage) จึงเป็นสิ่งที่มีความสำคัญ จากการศึกษาบริษัท เฮอร์ กรุ๊ป (ประเทศไทย) จำกัด ที่ปรึกษาด้านการบริหารจัดการระดับโลก พบว่า ปัญหาใหญ่ๆ ภายในองค์กรที่ทำให้พนักงานขาดความผูกพันต่อองค์กร คือ การขาดความเชื่อมั่นในตัวผู้นำขององค์กรนั้นๆที่จะนำพาองค์กรไปสู่เป้าหมาย รวมถึงบทบาทความเป็นผู้นำของหัวหน้างาน (Leadership) ที่ดี ในการบริหารงานและการสร้างแรงบันดาลใจลูกน้อง รวมถึงจิตใจในการสร้างสรรค์หรือทำงานที่ดีๆ ให้องค์กรได้อย่างเต็มกำลังความสามารถ และจากการสำรวจ 1,610 องค์กร ในกว่า 46 ประเทศ และเป็นตัวแทนพนักงานถึงกว่า 5 ล้านคนในปี ค.ศ.2012 พบว่า มากกว่า 3 ใน 4 ของบุคลากรในองค์กร กล่าวว่า พวกเขาไม่สามารถที่จะใช้ประสิทธิภาพของตนในการทำงานได้อย่างเต็มที่ โดยเฉลี่ยประมาณร้อยละ 33 ของบุคลากรทั้งหมดอ้างว่า พวกเขาพบอุปสรรคในที่ทำงานซึ่งเป็นการขัดขวางทำให้ไม่สามารถทำงานได้อย่างเต็ม

ประสิทธิภาพ¹ ในส่วนของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ความสามารถหลักขององค์กรนั้นขึ้นอยู่กับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเป็นปัจจัยสำคัญ เนื่องจากเป็นผู้ที่ต้องปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการและดูแลผู้โดยสารอย่างใกล้ชิด หากการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับไม่เกิดขึ้นอย่างเต็มประสิทธิภาพก็จะส่งผลต่อความสามารถในการแข่งขันขององค์กรกับสายการบินอื่นทั่วโลก

จากข้อมูลการจัดอันดับเกี่ยวกับสายการบินโดย Skytrax ที่ปรึกษาและหน่วยงานด้านธุรกิจการบินที่ได้รับ การยอมรับในระดับสากล ประจำปี ค.ศ.2013 พบว่าบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) อยู่ในอันดับต่ำกว่าปีที่ผ่านมา โดยรางวัล Airline of the year ตกจากอันดับที่ 9 ในปี ค.ศ.2012 มาที่อันดับ 15 และรางวัล World's best cabin staff ตกจากอันดับ 6 ในปี ค.ศ. 2012 มาที่อันดับ 10 จึงสะท้อนว่าปัจจุบันความพึงพอใจของนักเดินทางที่มีต่อการบินไทยนั้นลดลงอย่างมาก และประสิทธิภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัทการบินไทยนั้นถดถอยลง รวมทั้งยังพบข้อมูลจากกองระเบียบและวินัยบุคลากร (QV-2) ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ว่าการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีการฝ่าฝืนระเบียบและวินัยบุคลากร เช่น การขาดลามาสาย เอกสารการเดินทางไม่พร้อม ไปจนถึงการพลาดเที่ยวบินและการปฏิเสธบิน สะท้อนถึงการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ขาดประสิทธิภาพ ประเด็นที่มีนัยสำคัญก็คือระเบียบปฏิบัติงานที่ถูกกำหนดออกมานั้นมีความเหมาะสมและสามารถควบคุมพนักงานต้อนรับให้ปฏิบัติตามได้มากน้อยเพียงใด

ด้วยเหตุนี้ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่องทัศนคติของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีต่อระเบียบปฏิบัติงานของฝ่ายบริการบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เพราะทัศนคติคือสิ่งที่มีอิทธิพลสำคัญที่สามารถกำหนดพฤติกรรมมนุษย์ได้ ทั้งนี้เพื่อต้องการทราบว่า 1) พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีทัศนคติอย่างไรต่อกฎและระเบียบปฏิบัติงานของตน พนักงานสามารถปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติที่กำหนดไว้ได้มากน้อยเพียงใด และ 2) สิ่งใดคืออุปสรรคที่เกิดขึ้นในกรณีที่ไม่สามารถปฏิบัติตามแนวทางที่บริษัทวางไว้ได้ ซึ่งผู้ศึกษาเล็งเห็นว่าผลที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ให้ได้รับทราบข้อมูลว่าพนักงานต้อนรับส่วนใหญ่มีทัศนคติอย่างไร 1) เพื่อจะได้นำมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงระเบียบปฏิบัติงานในวาระต่อไป และ 2) ยังเป็นแนวทางในการพัฒนาการฝึกอบรมของพนักงานต้อนรับฯ ให้เหมาะสมและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นด้วย

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาทัศนคติของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อระเบียบปฏิบัติงานของฝ่ายบริการบนเครื่องบิน
2. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เพื่อนำเสนอหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาการปฏิบัติงาน

¹ คนผูกพันองค์กรลดลง-ทำงานไม่ถึง 5 ปี พร้อมตีจาก. (2555). [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : <http://www.manager.co.th/Weekly54/ViewNews.aspx?NewsID=9550000093623>. (วันที่ค้นข้อมูล: 30 สิงหาคม 2557).

การทบทวนวรรณกรรม

ทัศนคติ

Petty, Unnava และ Strathman (1991, cited in Hoyer & MacInnis, 2001) ได้ให้ความหมายของทัศนคติไว้ว่า ทัศนคติ (Attitude) เป็นการประเมินค่าโดยรวมที่แสดงออกมาว่าเราชอบหรือไม่ชอบสิ่งของ ประเด็นบุคคล หรือการกระทำใดๆ ทัศนคติเป็นสิ่งที่เกิดจากการเรียนรู้และมีแนวโน้มจะคงอยู่เป็นเวลานาน

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาทัศนคติ

Assael (1998) กล่าวว่าในการที่จะเข้าใจบทบาทของทัศนคติในพฤติกรรมของผู้บริโภค จะต้องเข้าใจการพัฒนาทัศนคติก่อน ซึ่งทัศนคติจะพัฒนาตลอดเวลาผ่านกระบวนการเรียนรู้จากปัจจัยต่างๆ ดังนี้ 1) อิทธิพลจากครอบครัว (Family influences) ครอบครัวถือเป็นกลุ่มที่มีอิทธิพลต่อการสร้างทัศนคติมากที่สุด เนื่องจากเป็นสถาบันแรกที่ทำให้การอบรมเลี้ยงดูเด็ก จะเห็นว่าเด็กๆ มักจะเลียนแบบพฤติกรรมของพ่อแม่จึงทำให้ทัศนคติของลูกคล้ายคลึงกับของพ่อแม่ไปด้วย 2) อิทธิพลจากกลุ่มเพื่อน (Peer group influences) เป็นกลุ่มที่มีอิทธิพลต่อการสร้างทัศนคติ เนื่องจากการต้องการการยอมรับ โดยเฉพาะในกลุ่มวัยรุ่นซึ่งเป็นวัยที่ต้องการการยอมรับจากเพื่อนๆ 3) อิทธิพลจากข้อมูลและประสบการณ์ในอดีต (Information and experience influences) จากทฤษฎีการเรียนรู้พบว่าประสบการณ์ในอดีตของผู้บริโภคจะมีผลต่อพฤติกรรมในอนาคต 4) อิทธิพลจากบุคลิกภาพ (Personality influences) บุคลิกภาพของผู้บริโภคจะมีผลต่อทัศนคติและพฤติกรรม เช่น ผู้ที่ชอบเอาชนะ จะมีพฤติกรรมชอบเล่นกีฬาจึงให้ความสำคัญกับการเลือกซื้ออุปกรณ์กีฬาเป็นอย่างมาก และ 5) อิทธิพลจากวัฒนธรรม (Culture influences) วัฒนธรรมเป็นบุคลิกของแต่ละชาติ เกิดจากการหล่อหลอมของสถาบันต่างๆ ในสังคม และส่งผลต่อทัศนคติของบุคคลในชาตินั้นด้วย

พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน คือ บุคคลที่ทำหน้าที่ต้อนรับ ให้บริการ และอำนวยความสะดวกแก่ผู้โดยสารบนเครื่องบิน มีหน้าที่หลักในการดูแลเรื่องความปลอดภัยของผู้โดยสาร เช่น การตรวจเช็คอุปกรณ์เกี่ยวกับความปลอดภัยประจำเครื่องบินซึ่งสำคัญในกรณีฉุกเฉินให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานตลอดเวลา รวมถึงการดูแลความเรียบร้อยภายในห้องผู้โดยสารเพื่อความปลอดภัยตั้งแต่ก่อนเครื่องขึ้นจนกระทั่งถึงจุดหมายปลายทาง เช่น การตรวจเช็คให้ผู้โดยสารรัดเข็มขัดที่นั่งก่อนเครื่องบินขึ้น-ลง เป็นต้น รวมถึงการให้การปฐมพยาบาลแก่ผู้โดยสารที่เจ็บป่วย และยังมีหน้าที่สำคัญในการให้บริการอาหารและเครื่องดื่มแก่ผู้โดยสารบนเที่ยวบินและคอยอำนวยความสะดวกสบายให้แก่ผู้โดยสารตลอดการเดินทาง

บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

การบินไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงคมนาคม ถือได้ว่าเป็นสายการบินแห่งชาติของไทย ถือกำเนิดขึ้นจากการร่วมทุนกันระหว่างบริษัทเดินอากาศไทย จำกัด และบริษัท การบินสแกนดิเนเวียน แอร์ไลน์ส ชิสเต็ม ในปี พ.ศ. 2503 จนในปี พ.ศ. 2520 บริษัท เดินอากาศไทยได้ซื้อหุ้นจากบริษัทการบินสแกนดิเนเวียน แอร์ไลน์สทั้งหมด บริษัท การบินไทย จำกัด จึงเป็นบริษัทของคนไทย 100 เปอร์เซ็นต์ ต่อมาในวันที่ 1 เมษายน พ.ศ. 2531 บริษัท เดินอากาศไทย จำกัด กับ บริษัท การบินไทย จำกัด ได้รวมกิจการเข้าด้วยกัน เป็นบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) มีจุดบินทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ ให้บริการขนส่งผู้โดยสาร สินค้า พัสดุภัณฑ์ และไปรษณียภัณฑ์ โดยทำการขนส่งเชื่อมโยงเมืองหลักของประเทศไทยไปยังเมืองต่างๆ ทั่วโลก ทั้งแบบเที่ยวบินประจำ เที่ยวบินเช่าเหมาลำ และส่งผ่านเครือข่ายพันธมิตรการบิน

โดยมีท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเป็นศูนย์กลางเครือข่ายเส้นทางการบิน

ระเบียบปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

ระเบียบปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มีอยู่ 2 ส่วนหลักๆ ด้วยกัน ซึ่งนำมาใช้ในการศึกษาทัศนคติของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินครั้งนี้ ได้แก่

1. คู่มือการบริการผู้โดยสาร (Passenger Service Manual: PSM)

PSM คือ คู่มือหลักของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ให้ความรู้ในอาชีพซึ่งช่วยให้พนักงานสามารถไปปฏิบัติหน้าที่บนเครื่องบินได้อย่างถูกต้อง โดยเนื้อหาของ PSM เป็นการให้ความรู้แก่ผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ทั้งในเรื่องทั่วไปของพนักงานและเรื่องเกี่ยวกับการให้บริการผู้โดยสาร เนื้อหาส่วนที่สำคัญก็คือกฎระเบียบและข้อพึงปฏิบัติของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เช่น ห้ามดื่มแอลกอฮอล์ในชุดเครื่องแบบ และไม่ให้ดื่มภายใน 12 ชม.ก่อนไปปฏิบัติหน้าที่บนอากาศยาน เป็นต้น

2. ขั้นตอนการบริการในเที่ยวบิน (In-Flight Service Operation Procedure: ISOP)

ISOP คือ คู่มือของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่กำหนดขั้นตอนและลักษณะการบริการผู้โดยสารให้มีความเหมาะสมและมีมาตรฐานเดียวกัน จุดมุ่งหวังก็เพื่อให้การบริการบนเครื่องบินนั้นเกิดคุณภาพที่ดีอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ผู้รับบริการหรือผู้โดยสารได้รับความพึงพอใจสูงสุด เนื้อหาในคู่มือ ISOP ระบุขั้นตอน วิธีการปฏิบัติ ระยะเวลา รวมถึงลักษณะบทสนทนาที่เหมาะสมในการให้บริการแก่ผู้โดยสารโดยละเอียด ตั้งแต่เริ่มต้อนรับผู้โดยสารขึ้นมาบนเครื่องบินจนกระทั่งจบเที่ยวบิน ลักษณะการบริการผู้โดยสารจะแตกต่างกันไปตามประเภทชั้นที่นั่งและประเภทผู้โดยสารด้วย

วิธีดำเนินการวิจัย

ผู้ศึกษาใช้วิธีการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ โดยมีขั้นตอนในการดำเนินการศึกษา ดังต่อไปนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เฉพาะที่เป็นคนไทย จำนวน 5,070 คน

กลุ่มตัวอย่าง ใช้สุ่มตัวอย่างโดยไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Nonprobability sampling) โดยวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental sampling) เพื่อให้ได้จำนวนตามต้องการโดยไม่มีหลักเกณฑ์ จำนวน 371 คน โดยใช้หลักการการกำหนดกลุ่มตัวอย่างของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม มีทั้งหมด 3 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับเพศ อายุ สถานภาพ พื้นฐานการศึกษา ประสบการณ์การทำงานในหน่วยงาน และรายได้ จำนวน 6 ข้อ ลักษณะคำถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติต่อระเบียบปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในด้าน 1) การรับรู้ต่อระเบียบปฏิบัติงาน 2) เนื้อหาของระเบียบและคู่มือปฏิบัติงาน 3) ความสามารถในการนำมาใช้ปฏิบัติจริง และ 4) การติดตามปรับปรุงระเบียบและคู่มือปฏิบัติงาน จำนวน 40 ข้อ ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วน

ประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ซึ่งกำหนดให้เลือกตอบเพียงคำตอบเดียว

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะที่มีต่อระเบียบปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับฯ ในฝ่ายบริการบนเครื่องบิน

จากการตรวจสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามกับกลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจำนวน 30 ชุด ด้วยวิธีการของครอนบาค (Cronbach alpha) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม Alpha = .8893 ซึ่งถือว่าแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษานำแบบสอบถาม จำนวน 371 ชุดไปแจกให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ที่ศูนย์ปฏิบัติการการบิน A2 (OPC A2) บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ณ ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ สุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ คือ แจกแบบสอบถามแก่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ได้พบเจอในเที่ยวบินหรือพบเจอขณะเตรียมตัวไปปฏิบัติงาน โดยเก็บข้อมูลในช่วงเดือนกันยายน - ตุลาคม พ.ศ. 2557 จากนั้นนำแบบสอบถามมาตรวจสอบความครบถ้วนในการตอบคำถามและนำไปวิเคราะห์ตามวิธีทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ใช้วิธีการวิเคราะห์ด้วยสถิติอย่างง่าย ได้แก่ ค่าความถี่ (f) และค่าร้อยละ (Percentage) แล้วนำเสนอข้อมูลในรูปแบบความเรียง

ตอนที่ 2 ใช้วิธีการวิเคราะห์ด้วยสถิติ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) แล้วนำเสนอข้อมูลในรูปแบบความเรียง

ตอนที่ 3 ใช้การบรรยายเชิงพรรณนา โดยมีเกณฑ์การแปลความหมายของแบบสอบถามโดยใช้ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) โดย 1) ค่าเฉลี่ย 4.21–5.00 หมายถึง มากที่สุด 2) ค่าเฉลี่ย 3.41–4.20 หมายถึง มาก 3) ค่าเฉลี่ย 2.61–3.40 หมายถึง ปานกลาง 4) ค่าเฉลี่ย 1.81–2.60 หมายถึง น้อย และ 5) ค่าเฉลี่ย 1.00–1.80 หมายถึง น้อยที่สุด รวมทั้งการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพจากคำถามปลายเปิด

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 64.70 และส่วนใหญ่มีอายุในช่วง 31-40 ปี ร้อยละ 48.24 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด ร้อยละ 54.45 และสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 74.67 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุงาน 6-10 ปี ร้อยละ 40.43 และมีรายได้ต่อเดือน 40,001-50,000 บาท ร้อยละ 30.18

2. จากการแสดงความคิดเห็นในการรับรู้ต่อระเบียบปฏิบัติงานของฝ่ายบริการบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.69$) เมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่าพนักงานเห็นด้วยระดับมากที่สุดในเรื่องรับรู้บทบาทหน้าที่ในฐานะพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเป็นอย่างดี ($\bar{x}=4.37$) พนักงานเห็นด้วยระดับมากที่สุดที่ว่าพนักงานเห็นความสำคัญของระเบียบปฏิบัติงานอย่างมากและตระหนักถึงผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นหากไม่ปฏิบัติตาม ($\bar{x}=3.87$) รองมาคือรับทราบและเข้าใจกฎระเบียบต่างๆ ขั้นตอนการบริการ เป็นอย่างดี ($\bar{x}=3.78$) และจดจำกฎระเบียบ รวมถึงขั้นตอนการบริการผู้โดยสารได้อย่างแม่นยำและปฏิบัติ

ได้อย่างถูกต้อง ($\bar{x}=3.67$) และพนักงานเห็นด้วยระดับปานกลางที่ว่าระเบียบปฏิบัติงาน สามารถจูงใจให้ตั้งใจทำงานได้ ($\bar{x}=3.26$) และระเบียบปฏิบัติงานกระตุ้นให้ทุ่มเทกำลังความสามารถมาปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มที่ ($\bar{x}=3.19$)

3. จากการแสดงความคิดเห็นในเนื้อหากฎระเบียบของพนักงานต้อนรับที่ระบุในคู่มือการบริการผู้โดยสาร (PSM) โดยภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.04$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า พนักงานเห็นด้วยระดับมากที่สุดกับข้อห้ามก่อนทำการบินเกี่ยวกับการดื่มแอลกอฮอล์ การใช้จ่ายเงิน การดำนํ้าและการบริจาคเลือด ($\bar{x}=4.79$) การมาเช็คอินเพื่อปฏิบัติหน้าที่ ($\bar{x}=4.63$) การตรวจเช็คสุขภาพประจำปี ($\bar{x}=4.61$) การวางกิริยาที่เหมาะสมขณะอยู่ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่สูบบุหรี่ ($\bar{x}=4.55$) การปฏิบัติตนเมื่อไปพักค้างแรมต่างสถานหรือต่างประเทศ ($\bar{x}=4.32$) พนักงานเห็นด้วยระดับมากกับระเบียบเรื่องกระเป๋าสัมภาระของลูกเรือ ($\bar{x}=3.96$) ชุดเครื่องแบบพนักงานและระเบียบการแต่งกาย ($\bar{x}=3.92$) ค่าดัชนีมวลกาย (BMI) ($\bar{x}=3.57$) การลาป่วยและลาทุกประเภท ($\bar{x}=3.56$) และพนักงานเห็นด้วยระดับปานกลางกับกฎการปฏิบัติหน้าที่แบบ Stand by ($\bar{x}=3.40$) และกฎการแลกตารางบิน ($\bar{x}=3.13$) ในส่วนของความคิดเห็นในเนื้อหาลักษณะขั้นตอนการบริการในเที่ยวบิน (ISOP) โดยภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.82$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า พนักงานเห็นด้วยระดับมากที่สุดกับขั้นตอนเตรียมความพร้อมของห้องโดยสารเมื่อเครื่องจะลงสู่สนามบิน Cabin Safety Check ($\bar{x}=4.28$) พนักงานเห็นด้วยระดับมากกับ Welcome Service ($\bar{x}=3.88$) การตรวจดูความเรียบร้อยในห้องโดยสาร Cabin Walk Around ทุก 30 นาทีในชั้นประหยัดกับชั้นธุรกิจ และทุก 15-20 นาทีในชั้นหนึ่ง ($\bar{x}=3.79$) After Meal Service ขั้นตอนหลังการบริการอาหาร ($\bar{x}=3.78$) การเข้าพบเมื่อผู้โดยสารเรียกภายใน 20 วินาทีในชั้นประหยัดกับชั้นธุรกิจ ส่วนชั้นหนึ่งภายใน 10 วินาที ($\bar{x}=3.77$) Deplaning Service ช่วยผู้โดยสารหยิบสัมภาระ ส่งลงจากเครื่อง และตรวจเช็คห้องโดยสาร Post-Flight Security Check ($\bar{x}=3.76$) Drink & Meal Service ในทุกลักษณะมืออาหาร ($\bar{x}=3.75$) และ Boarding Passengers และ Boarding Assistance ต้อนรับและช่วยเหลือผู้โดยสารเก็บสัมภาระ ($\bar{x}=3.54$)

4. จากการแสดงความคิดเห็นในความสามารถในการนำระเบียบปฏิบัติงานมาใช้ปฏิบัติจริงในเชิงบวก โดยภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.62$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า พนักงานเห็นด้วยระดับมากที่สุดว่าปฏิบัติตามกฎระเบียบพนักงานและให้บริการตามมาตรฐานที่บริษัทกำหนดไว้อย่างเคร่งครัดเสมอ ($\bar{x}=3.87$) การฝึกอบรมจากหน่วยงานช่วยให้มีความรู้ในระเบียบปฏิบัติงานครบถ้วนและสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ถูกต้อง ($\bar{x}=3.63$) ระเบียบปฏิบัติงานมีความเหมาะสมในการนำมาปฏิบัติจริง ($\bar{x}=3.53$) และสามารถปฏิบัติหน้าที่ตามที่คู่มือปฏิบัติงานกำหนดได้เป็นอย่างดีโดยไม่พบอุปสรรคใด ($\bar{x}=3.46$) ส่วนความสามารถในการนำระเบียบปฏิบัติงานมาใช้ปฏิบัติจริงในเชิงลบ โดยภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.29$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า พนักงานเห็นด้วยระดับมาก กับข้อที่ว่าเกิดความยากลำบากขณะปฏิบัติหน้าที่และพบว่าผู้มีจุดบกพร่องอยู่บ้างในระเบียบปฏิบัติงาน ($\bar{x}=3.64$) การกำกับดูแลจากหน่วยงานต้นสังกัดไม่มีประสิทธิภาพ ($\bar{x}=3.49$) และระเบียบปฏิบัติงานไม่เหมาะสม ไม่เอื้อให้ปฏิบัติตาม ($\bar{x}=3.43$) และพนักงานเห็นด้วยระดับปานกลางที่ว่าเพื่อนร่วมงานไม่ให้ความร่วมมือ ($\bar{x}=3.27$) หัวหน้างานไม่เข้มงวด และขาดการเอาใจใส่ ($\bar{x}=3.10$) และตนเองขาดความรู้หรือไม่แม่นยำในกฎระเบียบ ($\bar{x}=2.81$)

5. จากการแสดงความคิดเห็นในการติดตามปรับปรุงระเบียบปฏิบัติงานของฝ่ายบริการบนเครื่องบิน โดยภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.18$) เมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่า พนักงานเห็นด้วยระดับปานกลางกับข้อที่ว่ามักไม่ค่อยได้ปรับปรุงคู่มือปฏิบัติงานเนื่องจากเกิดความยากลำบากในการดำเนินการด้วยตนเอง ($\bar{x}=3.36$) พนักงานรับทราบเสมอเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงกฎระเบียบและขั้นตอนการบริการใหม่ ($\bar{x}=3.25$) ให้ความสำคัญต่อการปรับปรุงคู่มือปฏิบัติงานให้เป็นปัจจุบัน และหมั่นปรับปรุงคู่มืออยู่เสมอ ($\bar{x}=3.17$) พนักงานมักไม่ทราบว่ามีการเปลี่ยนแปลงระเบียบปฏิบัติงานและไม่ค่อยสนใจปรับปรุงคู่มือเพราะไม่มีการเรียกตรวจจากหน่วยงานต้นสังกัด ($\bar{x}=3.16$) และการแจ้งข่าวสารจากองค์กรเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงกฎ ระเบียบและขั้นตอนการปฏิบัติงานมีความเหมาะสมดีแล้ว ($\bar{x}=2.95$)

6. จากการแสดงความคิดเห็นในคำถามปลายเปิดเรื่องปัญหาและอุปสรรคที่ทำให้ไม่สามารถปฏิบัติตามกฎระเบียบและขั้นตอนในการบริการที่กำหนดไว้ได้นั้น สามารถรวบรวมเป็นประเด็นดังต่อไปนี้ 1) เนื้อหาของระเบียบปฏิบัติงานไม่สอดคล้องกับการปฏิบัติงานจริงในบางสถานการณ์ 2) ผู้บังคับใช้ระเบียบและพฤติกรรมหัวหน้างานไม่เป็นธรรมหรือหัวหน้างานมีมาตรฐานที่แตกต่างกันในการบังคับใช้ระเบียบ 3) อุปกรณ์การบริการบางอย่างไม่เอื้ออำนวยมีความชำรุดหรือไม่เหมาะสม 4) ช่องทางการสื่อสารจากหน่วยงานสู่พนักงานไม่ค่อยเหมาะสมกับลักษณะงานที่ต้องเดินทางตลอดเวลา และ 5) พฤติกรรมของผู้โดยสารและความต้องการที่แตกต่างกันของผู้โดยสารเป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติตามกฎระเบียบในบางครั้ง

อภิปรายผลการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีผลต่อทัศนคติและการปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติงาน กล่าวคือผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงานค่อนข้างสูง มีการปฏิบัติงานที่แตกต่างจากระเบียบปฏิบัติงานออกไปบ้างโดยเรียนรู้จากประสบการณ์ที่ได้พบมาก่อน หรือมีช่องทางในการเลียงระเบียบและขั้นตอนการปฏิบัติงานได้ดีกว่าพนักงานที่มีอายุนาน้อย ทำให้พนักงานกลุ่มตัวอย่างส่วนมากที่มีอายุนานเพียง 6-10 ปี เกิดความรู้สึกอึดอัดและอาจรู้สึกแตกต่างในการถูกปฏิบัติจากหัวหน้างาน พนักงานที่มีอายุนาน้อยจะเห็นแนวการปฏิบัติของพนักงานที่มีอายุนานมากจนเกิดจากการเลียนแบบ หรือรับเอาพฤติกรรมในการปฏิบัติงานที่ไม่ถูกต้องตามระเบียบปฏิบัติงานมาเป็นแนวปฏิบัติ ส่วนผู้ที่ผ่านประสบการณ์ในการทำงานมากก็จะเกิดจากประสบการณ์ของแต่ละบุคคล ซึ่งแตกต่างกันออกไป ซึ่งสอดคล้องกับความเห็นเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาทัศนคติ ของ Assael (1998) กล่าวว่าทัศนคติจะพัฒนาตลอดเวลาผ่านกระบวนการเรียนรู้จากครอบครัว กลุ่มเพื่อน ข้อมูลและประสบการณ์ในอดีต บุคลิกภาพ และวัฒนธรรม

2. การรับรู้ต่อระเบียบปฏิบัติงานสอดคล้องกับอายุงานของพนักงาน กล่าวคือ ผู้ที่มีอายุนานเฉลี่ยที่สูงพอสมควรจะมีการรับรู้บทบาทหน้าที่ในฐานะพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเป็นอย่างดีเพราะผ่านประสบการณ์ทำงานมานาน ประกอบกับอาชีพบริการบนเครื่องบินเป็นอาชีพในฝันที่มีการแข่งขันสูง เมื่อได้เป็นพนักงานบริการบนเครื่องบินแล้วจึงเห็นความสำคัญของระเบียบปฏิบัติงานอย่างมาก รับทราบและเข้าใจกฎระเบียบต่างๆ และขั้นตอนการบริการเป็นอย่างดี สอดคล้องกับผลการศึกษาของ นภดล พันธุ์อารีย์ (2554) ได้ศึกษาเรื่อง “แรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับผลลัพธ์การดำเนินงานของกองกำกับการ 2 กองบังคับการอารักขาและควบคุมฝูงชน กองบัญชาการตำรวจนครบาล” พบว่าความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน ล้วนเป็นปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีสหสัมพันธ์กับผลลัพธ์ในการดำเนินงานเชิงบวกทั้งในด้านประสิทธิภาพและ

ประสิทธิผล เช่นเดียวกับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีความไฝ่ฝันในอาชีพเป็นแรงจูงใจอยู่เดิมก็จะรับรู้และให้ความสำคัญกับบทบาทหน้าที่ของตนอย่างดี

3. เนื้อหาของระเบียบปฏิบัติงานส่วนมากมีความเหมาะสมแล้ว เนื่องจากมีระดับความคิดเห็นในระดับมาก ซึ่งเกิดจากการที่พนักงานมีความรู้และเข้าใจในงานเป็นอย่างดี แต่เนื้อหาของระเบียบปฏิบัติงานบางเรื่องก็ยังไม่มีความสอดคล้องกับการปฏิบัติงาน เช่น ความไม่ทันสมัยของกฎระเบียบต่างๆ สัดส่วนจำนวนผู้โดยสารกับพนักงานผู้ให้บริการบนเครื่องบินไม่สอดคล้อง การเปลี่ยนแปลงระเบียบปฏิบัติงานกลับไปกลับมาทำให้เกิดความสับสนแก่พนักงาน รวมทั้งปัจจัยอื่นในการทำงาน เช่น ชั่วโมงบิน และสภาพอากาศ บางครั้งต้องทำงานในสภาวะที่ยากลำบาก มีข้อจำกัดเรื่องเวลา ทำให้อาจต้องข้ามขั้นตอนในการปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติงาน และที่สำคัญความคิดเห็นในส่วนของการแลกตารางบิน และการปฏิบัติหน้าที่แบบ Stand by อยู่ในระดับน้อยกว่าเนื้อหาของกฎระเบียบในส่วนอื่นๆ อย่างเห็นได้ชัด จึงควรแก้ไขปรับปรุงกฎเกณฑ์ด้านนี้โดยเฉพาะ เนื่องจากการทำงานเป็นพนักงานให้บริการบนเครื่องบินจะกระทบกับครอบครัว วิถีชีวิต และการใช้ชีวิตทางสังคมค่อนข้างมาก เนื่องจากมีตารางการทำงานไม่แน่นอน

4. ความสามารถในการนำระเบียบปฏิบัติงานมาใช้ปฏิบัติจริงนั้น พนักงานต้อนรับปฏิบัติตนตามกฎระเบียบและให้บริการตามมาตรฐานที่บริษัทกำหนดไว้อย่างเคร่งครัดเสมอ ยอมรับในการฝึกอบรมจากหน่วยงาน รวมทั้งพบว่าระเบียบปฏิบัติงานมีความเหมาะสมในการนำมาปฏิบัติจริง แต่ก็มีระเบียบปฏิบัติงานบางเรื่องที่พนักงานผู้ให้บริการบนเครื่องบินเห็นว่าเกิดความยากลำบากขณะปฏิบัติหน้าที่และพบว่ามีจุดบกพร่องอยู่บ้าง การกำกับดูแลจากหน่วยงานต้นสังกัดไม่มีประสิทธิภาพ และระเบียบปฏิบัติงานไม่เหมาะสม ไม่เอื้อให้ปฏิบัติตาม ซึ่งความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่อองค์กรจะสามารถช่วยให้การปฏิบัติงานที่ยากลำบากสำเร็จลุล่วงได้ในที่สุด สอดคล้องกับแนวคิดของ เกศรา รักชาติ (2550) ที่ว่า ความผูกพันทุ่มเทของพนักงานคือการที่พนักงานมีความทุ่มเทพล้งกาย พลังใจให้กับการทำงานที่รับผิดชอบอย่างเต็มที่พนักงานจะรู้สึกถึงความท้าทายกับงานที่ต้องปฏิบัติ เกิดการพัฒนาตัวเองในการทำงานที่รับผิดชอบอย่างเต็มที่ ในการเรียนรู้ และหาวิธีการใหม่ๆ ในการทำงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายอยู่เสมอ

5. ด้านการติดตามปรับปรุงระเบียบและคู่มือปฏิบัติงานของฝ่ายบริการบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ถือว่ามีระดับความคิดเห็นที่น้อยกว่าด้านอื่นๆ ซึ่งอาจเกิดจากปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานเอง เช่น ไม่ค่อยปรับปรุงคู่มือปฏิบัติงานเนื่องจากเกิดความยากลำบากในการดำเนินการด้วยตนเอง ไม่ทราบเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงกฎระเบียบและขั้นตอนการบริการใหม่ หรือไม่ค่อยให้ความสำคัญ ส่วนปัจจัยด้านองค์กรก็เกิดจากช่องทางการสื่อสารในองค์กรกับพนักงานบริการบนเครื่องบินยังทำได้ไม่ดีเพียงพอ และไม่มีมีการเรียกตรวจจากหน่วยงานต้นสังกัดทำให้พนักงานไม่ค่อยสนใจปรับปรุงคู่มือ ซึ่งคุณสมบัติเรื่องความรับผิดชอบต่อหน้าที่เป็นสิ่งที่พนักงานทุกคนพึงมีเป็นพื้นฐาน หากพนักงานรับผิดชอบและใส่ใจในการติดตามปรับปรุงคู่มือปฏิบัติงานก็จะเกิดผลดีต่อทั้งตนเองและองค์กร สอดคล้องกับผลงานของ พัชรา (2551) กล่าวว่า ถ้าในองค์กรใดมีบุคคลที่มีความรับผิดชอบ จะทำให้เกิดผลดี คือ การปฏิบัติงานจะพบความสำเร็จทันเวลาและทันต่อเหตุการณ์ ภายใต้สถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา และองค์กรจะได้รับความเชื่อถือและไว้วางใจจากผู้อื่น

สรุป

1. ด้านการรับรู้ต่อระเบียบปฏิบัติงาน จากผลการศึกษาที่พบว่ากฎระเบียบและคู่มือปฏิบัติงานไม่สามารถจูงใจและกระตุ้นให้พนักงานต้อนรับฯทุ่มเทในการทำงานได้มากเท่าที่ควร อีกทั้งกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีประสบการณ์ทำงานในช่วง 6-10 ปี ซึ่งนับว่ายังมีอายุนานที่น้อย จึงควรมีช่องทางเพิ่มความก้าวหน้าทางอาชีพพนักงานผู้ให้บริการบนเครื่องบินที่เกิดจากการปฏิบัติตามระเบียบและคู่มือปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัดเพื่อให้พนักงานเห็นความสำคัญของการปฏิบัติตามระเบียบ สร้างความมั่นใจว่าหากปฏิบัติตามระเบียบจะช่วยเพิ่มโอกาสในการรับการทดสอบเพื่อเลื่อนขั้นไปสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นได้ เพราะปัจจัยด้านอายุมีส่วนสำคัญต่อการเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน หากมีการสร้างความเชื่อมั่นและเห็นภาพการเติบโตในอนาคตของอาชีพพนักงานผู้ให้บริการบนเครื่องบิน ก็จะช่วยให้ตั้งใจปฏิบัติตามกฎระเบียบ

2. ด้านเนื้อหาของระเบียบปฏิบัติงาน ควรเน้นการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน และการทำงานให้มีความสุขควบคู่กับการปฏิบัติตามระเบียบ กฎระเบียบใดที่เห็นว่าขัดกับการปฏิบัติงานจริงก็ควรปรับปรุงให้มีเนื้อหาที่เหมาะสม และสามารถปฏิบัติงานได้จริง มีการแจ้งการเปลี่ยนแปลงหรือปรับปรุงข้อมูลในระเบียบและคู่มือปฏิบัติงานตรงยังพนักงานโดยตรงผ่านระบบการสื่อสารส่วนตัว และปรับปรุงช่องทางการสื่อสารในลักษณะสองทาง คือ สามารถโต้ตอบหรือแสดงความคิดเห็นกลับไปยังฝ่ายที่เป็นผู้ออกหรือปรับปรุงกฎระเบียบใหม่ได้ทันที และปรับปรุงบทลงโทษในการฝ่าฝืนระเบียบปฏิบัติงานที่เป็นธรรม และเป็นที่ยอมรับจากทุกฝ่าย

3. ด้านความสามารถในการนำมาปฏิบัติจริง ควรมีการพัฒนาทัศนคติให้เกิดการยอมรับในการปฏิบัติตามระเบียบของพนักงานผู้ให้บริการบนเครื่องบิน ซึ่งอาจมีการให้รางวัล หรือได้รับการยอมรับจากพนักงานคนอื่นๆ เมื่อสามารถปฏิบัติได้ตามระเบียบ จนนำไปสู่การเลียนแบบ และที่สำคัญหัวหน้างานต้องปฏิบัติตามระเบียบเพื่อเป็นแบบอย่างที่ดี และนำไปสู่ความต้องการที่อยากจะปฏิบัติตามระเบียบเองไม่ใช่เพราะเกรงกลัวการถูกลงโทษ รวมทั้งควรเพิ่มช่องทางร้องเรียนหัวหน้างานที่ละเลยการปฏิบัติหน้าที่ หรือเพิ่มบทลงโทษผู้ที่ไม่เป็นธรรมและทำงานขาดประสิทธิภาพ เพื่อให้พนักงานรู้สึกยอมรับและพร้อมปฏิบัติตามระเบียบ

4. ด้านการติดตามปรับปรุงระเบียบปฏิบัติงาน ควรสร้างความผูกพันและทุ่มเทของพนักงาน ปลุกฝังความรับผิดชอบในการติดตามปรับปรุงระเบียบปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ เพราะถือเป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติหน้าที่ และจูงใจให้เห็นความสำคัญของการเอาใจใส่ติดตามปรับปรุงคู่มือ นอกจากนี้ควรประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึงมากขึ้นเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงกฎระเบียบ รวมถึงอาจมีการสุ่มตรวจคู่มือด้วยเป็นบางกรณี

เอกสารอ้างอิง

เกศรา รักษาติ. (2550). *Employee Engagement สายใยในองค์กร*. สืบค้นเมื่อ 26 มิถุนายน 2557, จากเว็บไซต์: http://www.tistr.or.th/KM%20/index.php?option=com_content&task=view&id=21&Itemid=62

นภดล พันธุ์อารีย์. (2554). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับผลลัพธ์ในการดำเนินงานของกองกำกับการ 2 กองบังคับการอารักขาและควบคุมฝูงชน กองบัญชาการตำรวจนครบาล*. สารนิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกริก.

ฝ่ายบริหารพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน). (2557). *คู่มือการบริการผู้โดยสาร Passenger Service Manual (PSM)*. กรุงเทพฯ: บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน).

- ฝ่ายมาตรฐานและควบคุมคุณภาพการบริการบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน). (2557). *ขั้นตอนการบริการบนเครื่องบิน In-Flight Service Operation Procedure (ISOP)*. กรุงเทพฯ: บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน).
- พัชรา. (2551). *ความหมายของความรับผิดชอบ*. สืบค้นเมื่อ 20 มิถุนายน 2557. จากเว็บไซต์: http://patcharatangrom.blogspot.com/2008/08/1_2267.html
- อนิวัช แก้วจำนง. (2552). *การจัดการทรัพยากรมนุษย์*. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยทักษิณ.
- Assael, H. (1998). *Consumer behavior and marketing action*. (6th ed.). Cincinnati, Ohio: South-Western College.
- ASTV ผู้จัดการออนไลน์. (2555). *คนผูกพันองค์กรลดลง-ทำงานไม่ถึง 5 ปี พร้อมตีจาก*. สืบค้นเมื่อ 30 สิงหาคม 2557. จากเว็บไซต์: <http://www.manager.co.th/Weekly54/ViewNews.aspx?NewsID=9550000093623>
- Hoyer, W.D. & MacInnis, D.J. (2001). *Consumer behavior*. (2nd ed.). Boston: Houghton Mifflin.
- Skytrax. (2013). *รางวัล World's Best Cabin Staff ประจำปี ค.ศ. 2013*. สืบค้นเมื่อ 5 กรกฎาคม 2557, จากเว็บไซต์: http://www.worldairlineawards.com/Awards/airline_award_winners_2013.html#cabinstaff

การศึกษาความคิดเห็นของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในเรื่องผลกระทบการหย่าร้าง
ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

A STUDY OF FLIGHT ATTENDANT OPINION ON THE DIVORCE EFFECTS OF FLIGHT
ATTENDANT OF THAI AIRWAYS INTERNATIONAL PUBLIC COMPANY LIMITED

ปริมธอัสพร ชัยสิทธิ์กิตติกุล¹, ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ระพีพร ศรีจำปา²
Primta-absorn Chaiyasithkittikul¹, Asst. Prof. Dr. Rapeeporn Srijumpa²

¹นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการการบิน วิทยาลัยการบินนานาชาติ มหาวิทยาลัยนครพนม

¹International Aviation College, Nakhon Phanom University

²อาจารย์ วิทยาลัยการบินนานาชาติ มหาวิทยาลัยนครพนม

²International Aviation College, Nakhon Phanom University

E-mail: primm_u7@yahoo.com

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาความคิดเห็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในเรื่องผลกระทบการหย่าร้างของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) และ (2) เพื่อเสนอแนะแนวทางในเชิงป้องกันปัญหาการหย่าร้างของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 373 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างใช้หลักเกณฑ์ของ Taro Yamane (1973) การสุ่มกลุ่มตัวอย่างใช้การสุ่มแบบความน่าจะเป็น เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่า t-test

ผลการศึกษาพบว่า 1) ความคิดเห็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในเรื่องผลกระทบการหย่าร้างของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับน้อย ค่าเฉลี่ย 2.59 ผลกระทบการหย่าร้าง ใน 4 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านเศรษฐกิจ อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 2.59 (2) ด้านสังคม อยู่ในระดับน้อย ค่าเฉลี่ย 2.47 (3) ด้านอารมณ์ อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 2.68 (4) ด้านพฤติกรรม อยู่ในระดับน้อย ค่าเฉลี่ย 2.35 ข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในเชิงป้องกันปัญหาการหย่าร้างของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) 1) ด้านเศรษฐกิจ ควรมีสวัสดิการเกี่ยวกับครอบครัวให้แก่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเพื่อเป็นการเยียวยาปัญหาทางเศรษฐกิจของครอบครัว 2) ด้านสังคม ควรมีโครงการให้คำปรึกษาแก่ครอบครัวที่อ่อนไหว ปรึกษาปัญหาครอบครัวและปัญหาการหย่าร้างให้แก่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน 3) ด้านพฤติกรรม ควรมีโครงการส่งเสริมการนันทนาการให้แก่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเพื่อเป็นการผ่อนคลายความเครียดจากการทำงาน และทำให้ครอบครัวได้มีกิจกรรมร่วมกัน 4) ด้านอารมณ์ ควรมีโครงการด้านจริยธรรมที่เกี่ยวกับหลักธรรมในการครองเรือนให้แก่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเพื่อเป็นการดำเนินปัญหาภายในครอบครัว

คำสำคัญ: ผลกระทบ การหย่าร้าง พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

ABSTRACT

The purposes of this research were: (1) to study of flight attendant opinion on The divorce effects of flight attendant of Thai airways international public company limited (2) to propose guidelines of preventing flight attendant divorce of Thai airways international public company limited. A samples of 373 cases were drawn from the crew of Thai Airways International public company limited. Determine the sample size using the principles of Taro Yamane (1973). The samples were derived from a probability random sampling method. Tool used for data collection is questionnaire. Statistics methods used are percentages, means, standard deviations and t-test.

The results were as follows: 1) the opinion of flight attendant opinion on The divorce effects of flight attendant of Thai airways international public company limited, in summary at low level, means 2.59. Effects of divorce in 4 aspects. (1) The economy is in a moderate means 2.59. (2) The social at low level means 2.47. (3) The emotions is moderate means 2.68. (4) The behavior at low level means 2.35. Suggestions to guide preventive issues of divorce of flight attendant of Thai airways international public company limited. 1) The Economic should be the welfare of the family to the flight attendants in order to remedy the economic problems of the family. 2) The society should have a consultation to families vulnerable. Family problems and divorce issues to the flight attendants. 3) the behavior should be the promotion of recreation for the flight attendants to relax from work. And make it a family activity together. 4) emotionally should be on the ethical principles in marriage to the flight attendants to fight domestic problems.

Keywords: Effects, Divorce, Flight Attendant

บทนำ

สถาบันครอบครัวเป็นสถาบันพื้นฐานขนาดเล็กที่สุดแต่สำคัญที่สุดของสังคม โดยทำหน้าที่ส่งเสริมการพัฒนาคุณภาพคนให้มีสุขภาวะที่ดี และพัฒนาความเป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ให้แก่สมาชิกในครอบครัวเพื่อเป็นกำลังสำคัญในการพัฒนาประเทศชาติ อีกทั้งครอบครัวเป็นแหล่งบ่มเพาะหล่อหลอมถ่ายทอดค่านิยมความเชื่อและอบรมขัดเกลาสมาชิกในครอบครัวให้มีพฤติกรรมที่พึงประสงค์ ครอบครัวจึงมีความสำคัญและมีอิทธิพลที่สุดต่อชีวิตมนุษย์ทุกคน ถือได้ว่าครอบครัวเป็นรากฐานสำคัญยิ่งของชุมชนและสังคมซึ่งนำไปสู่ความเจริญอย่างยั่งยืนของประเทศชาติ ดังจะเห็นได้ว่าการที่บุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป มาใช้ชีวิตอยู่ร่วมกัน เป็นบ่อเกิดของทรัพยากรมนุษย์ที่สำคัญต่อเนื่องไปอย่างไม่จบสิ้น การอยู่ร่วมกันไม่ว่าจะเป็นพ่อแม่ลูกซึ่งเป็นครอบครัวเดี่ยวหรือพ่อแม่ลูกอยู่กับปู่ย่าตายาย สมาชิกทุกคนในครอบครัวมีความรักใคร่กลมเกลียว มีความรับผิดชอบ ประกอบอาชีพสุจริต รู้จักประหยัดเก็บออม สร้างฐานะครอบครัวให้มั่นคง พ่อแม่เป็นแบบอย่างที่ดีในการดำเนินชีวิตอย่างมีคุณธรรม ไม่ทะเลาะกัน ไม่ทำร้ายซึ่งกันและกัน สมาชิกในครอบครัวมีสุขภาพดี สถานที่อยู่อาศัยปลอดภัยถูกสุขลักษณะปราศจากมลพิษ ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และสมาชิกรู้จักคุณค่าตนเอง มีส่วนร่วมและบำเพ็ญตนเป็นประโยชน์ต่อสังคม ตัวชี้วัด

ความเข้มแข็งของครอบครัวที่พึงประสงค์นี้ไว้ 5 องค์ประกอบ ได้แก่ ความเป็นปึกแผ่นในครอบครัวที่ได้อยู่ร่วมกัน การมีเศรษฐกิจพอเพียง การอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่ดีมีที่อยู่อาศัย การที่พ่อแม่เลี้ยงเอาใจใส่เลี้ยงดูให้เป็นคนดีมีความสุข ในขณะที่พ่อแม่ก็ได้เรียนรู้และพัฒนาตนเอง และการมีการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง (สำนักงานกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว, 2553)

ปัจจุบันสถานการณ์สังคมไทยที่เปลี่ยนแปลงมีผลกระทบต่อครอบครัวและบุคคล ครอบครัวจึงเกิดการปรับเปลี่ยนทั้งโครงสร้าง รูปแบบ ขนาดของครอบครัวและวิถีชีวิต สถาบันครอบครัวซึ่งเคยเป็นทุนทางสังคม มีระบบเครือญาติที่มีความผูกพันอย่างใกล้ชิด มีความเกื้อกูล เอื้ออาทร และการอบรม ชัดเจนบุตรหลานการปลูกฝังวัฒนธรรมและค่านิยมประเพณีอ่อนแอลง ซึ่งมีผลต่อปฏิสัมพันธ์ทั้งภายในและภายนอกครอบครัวทั้งทางลบและทางบวก อันเนื่องมาจากปัญหาวิกฤติที่ครอบครัวเผชิญอยู่เพิ่มสูงขึ้น ปัญหาการหย่าร้างมีมากขึ้น จากการสำรวจครอบครัวไทย พบว่า ครอบครัวไทยมีอัตราการหย่าร้างร้อยละ 5.9 และเมื่อศึกษาเพิ่มเติมจากการเอกสารการสมรสและหย่าของประชากรไทย ของสำนักงานสถิติแห่งชาติที่ได้อบรมรวมข้อมูลจากสำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย เมื่อเดือนมีนาคม 2548 พบว่า อัตราการจดทะเบียนหย่าของคู่สมรสมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ กล่าวคือ ใน พ.ศ.2537 มีอัตราการหย่าร้อยละ 0.08 ของประชากร และเพิ่มขึ้นเป็น ร้อยละ 0.13 ของประชากร ใน พ.ศ.2546 แสดงให้เห็นว่ามีการเปลี่ยนแปลงสถานะการมีครอบครัวที่มีอัตราการจดทะเบียนสมรสน้อยลงแต่กลับมีการหย่ามากขึ้น (นุชนาฏ ยังอยู่สุข, 2554) ปัจจุบันประเทศไทยมีครอบครัว 20 ล้านกว่าครอบครัว จากข้อมูลของกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย พบว่า ในรอบ 10 ปีมานี้ สังคมไทยมีการหย่าร้างเพิ่มขึ้น 2 เท่าตัว จากปี 2539 มีการหย่าร้อยละ 13 โดยมีผู้จดทะเบียนสมรส 436,831 คน หย่า 56,718 คน ข้อมูลเมื่อ ปี 2549 มีผู้จดทะเบียนสมรส 347,913 คน หย่า 91,155 คน คิดเป็นร้อยละ 26 หรือกล่าวได้ว่า มีคนไทยมีการหย่าร้าง 1 คู่ทุกๆ การจดทะเบียน 5 คู่ โดยเฉลี่ยหย่าร้างกันชั่วโมงละ 10 คน (กระทรวงสาธารณสุข, 2557) และข้อมูลสถิติการหย่าร้างของสำนักงานสถิติแห่งชาติ ตั้งแต่ ปี พ.ศ.2546 ถึงปี พ.ศ.2555 พบว่า สถิติการจดทะเบียนหย่าร้างทั่วราชอาณาจักรเพิ่มสูง ซึ่งในปี พ.ศ. 2553 มีจำนวน 108,482 คู่ ปี พ.ศ.2554 มีจำนวน 109,312 คู่ และในปี พ.ศ.2555 มีจำนวน 111,377 คู่ เพิ่มขึ้นตามลำดับต่อเนื่องทุกปี (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2557) ผลกระทบจากการเลิกราหรือหย่าร้างอาจทำให้รู้สึกเศร้า หดหู่ โดดเดี่ยวไม่มั่นใจในอนาคต วิตกกังวลต่าง ๆ นานา รวมไปถึงเรื่องสถานภาพทางการเงิน โดยเฉพาะกรณีที่ยังต้องพึ่งพาอีกฝ่ายอยู่มาก การหย่าร้างโดยความสมัครใจของทั้งสองฝ่ายย่อมสร้างผลกระทบไม่รุนแรงมากเท่ากับการหย่าร้างที่ต้องอาศัยกฎหมายเพื่อบังคับฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง ถ้าพิจารณาให้ดีจะพบว่า ระยะเวลาของการต้องทนทนทนกับกระบวนการต่าง ๆ เริ่มต้นตั้งแต่ความทุกข์ใจในสาเหตุที่ทำให้ต้องหย่า ซึ่งส่วนใหญ่ ได้แก่ เรื่องมือที่สามหรือการนอกใจ ความรู้สึกถูกทรยศหักหลัง ความโกรธ ความคิดที่ต้องการให้คู่สมรสกลับมาเป็นเหมือนเดิม ความสับสนที่จะให้อภัยหรือยุติความสัมพันธ์เหล่านี้ล้วนเป็นการบั่นทอนจิตใจที่กินระยะเวลายาวนานในความรู้สึก ก่อนหน้าที่จะมีกระบวนการหย่าเกิดขึ้นด้วยเมื่อต้องตัดสินใจใช้กระบวนการทางศาล ปัญหาเรื่องลูก การแบ่งทรัพย์สิน การรับรู้ของคนในครอบครัว เพื่อนฝูง หรือแวดวงการทำงาน ล้วนเป็นสิ่งที่เกิดขึ้น (อิติพันธ์ ธาณิรัตน์, 2555) ปัญหาการหย่าร้างมีทุกชนชั้นทุกอาชีพ แม้แต่ในอาชีพที่มีรายได้ดีอย่างเช่นอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน พบว่า มีปัญหาการหย่าร้างเช่นเดียวกัน

สำหรับปัญหาการหย่าร้าง กรณีพนักงานบริษัทการบินไทยฯ สำนักงานใหญ่ พบว่า ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงาน มีสถานภาพหย่าร้าง ร้อยละ 3.20 (สุธานี นกุลอึ้งอารีย์, 2555) ถึงแม้ว่าจะเป็นจำนวนที่น้อย แต่ก็เห็นประเด็นที่น่าสนใจ ดังนั้น ในฐานะที่ผู้ศึกษามีอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จึงมีความสนใจศึกษาความ

คิดเห็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในเรื่องผลกระทบการหย่าร้างของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เป็นการประเมินสถานการณ์และแนวโน้มที่จะเกิดขึ้น นำผลของการศึกษาร่วมใช้เป็นแนวทางในการรณรงค์เกี่ยวกับสถาบันครอบครัวและเสริมสร้างครอบครัวให้อบอุ่นต่อไป

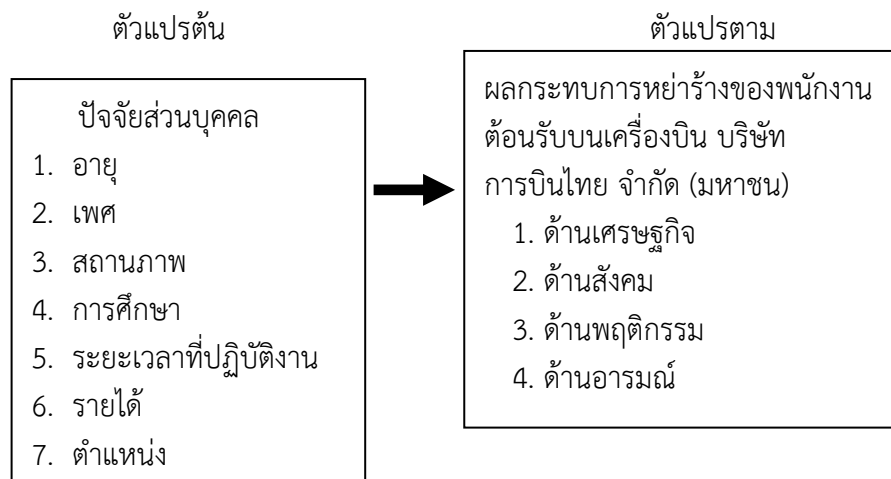
วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อความคิดเห็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในเรื่องผลกระทบการหย่าร้างของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)
2. เพื่อเสนอแนะแนวทางในเชิงป้องกันปัญหาการหย่าร้างของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

ประโยชน์ที่ได้จากการวิจัย

1. นำสาเหตุการหย่าและผลกระทบจากการหย่าร้างของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ไปสร้างแนวทางเชิงป้องกันการหย่าร้าง
2. นำผลของการศึกษามาเป็นแนวทางในการรณรงค์ให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ได้ตระหนักอัตราการหย่าร้าง

กรอบแนวคิดของการวิจัย



นิยามศัพท์เฉพาะ

โสด หมายถึง พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหญิงและชาย ของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ยังไม่แต่งงานและยังไม่ได้จดทะเบียนสมรสถูกต้องตามกฎหมาย

สมรส หมายถึง พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหญิงและชาย ของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่แต่งงานแล้วและได้จดทะเบียนสมรสถูกต้องตามกฎหมาย

หย่าร้าง หมายถึง การสิ้นสุดของชีวิตคู่ ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหญิงและชายของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เนื่องจากไม่สามารถปรับตัวเข้าหากันได้ หรือมีเหตุผลทางสังคมอย่างอื่น การหย่าร้างของ คู่สมรส ของคู่จดทะเบียนสมรสมี 2 แบบ คือ การหย่าโดยความยินยอมทั้งสองฝ่าย และการหย่าโดยการฟ้องหย่า ผลกระทบ หมายถึง ผลที่เกิดขึ้นหรือผลที่ตามมาที่เกิดจากการหย่าร้างของครอบครัว

พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน หมายถึง ผู้ปฏิบัติหน้าที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินทั้งหญิงและชายของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) หมายถึง บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นรัฐวิสาหกิจใน สังกัดกระทรวงคมนาคม ดำเนินกิจการในด้านการบินพาณิชย์ในประเทศ และระหว่างประเทศในฐานะสายการบิน แห่งชาติ ตั้งอยู่เลขที่ 89 ถนนวิภาวดีรังสิต เขตจตุจักร กรุงเทพฯ

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยความคิดเห็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในเรื่องผลกระทบการหย่าร้างของพนักงานต้อนรับบน เครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมแนวคิด ทฤษฎีต่างๆ ที่เกี่ยวข้องมี ดังนี้ ทฤษฎีการตัดสินใจกับการหย่าร้าง ทฤษฎีพฤติกรรมมนุษย์ ทฤษฎีสังคมวิทยา แนวความคิดเกี่ยวกับการหย่าร้าง กฎหมายกับการหย่าร้าง ผลกระทบจากการหย่าร้าง แนวทางการแก้ไขปัญหาการหย่าร้าง อาชีพพนักงานต้อนรับ บนเครื่องบิน

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) วัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาความคิดเห็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในเรื่องผลกระทบการหย่าร้างของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) และ (2) เพื่อเสนอแนะแนวทางในเชิงป้องกันปัญหาการหย่าร้างของพนักงานต้อนรับบน เครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ได้แก่ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 6,350 คน (บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน), 2557)

การกำหนดกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาใช้หลักการของ Taro Yamane (1973) ที่ระดับนัยสำคัญ ในระดับ 0.05 (ธีรวุฒิ เอกะกุล, 2543) กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 373 คน การสุ่มกลุ่มตัวอย่างใช้การสุ่มแบบความน่าจะเป็น (Probability Random Sampling) เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างมีโอกาสถูกเลือกโดยเท่าเทียมกันผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) เป็น เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยลักษณะของแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check-List) ประกอบด้วย อายุ เพศ สถานภาพ การศึกษาระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน รายได้ และตำแหน่ง

ตอนที่ 2 ผลกระทบการหย่าร้างของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) แบ่งเป็น 4 ด้าน คือ

1. ด้านเศรษฐกิจ จำนวน 5 ข้อ
2. ด้านสังคม จำนวน 5 ข้อ

3. ด้านพฤติกรรม จำนวน 5 ข้อ

4. ด้านอารมณ์ จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเป็นลักษณะคำถามปลายเปิด

เกณฑ์ในการวัดระดับเกี่ยวกับผลกระทบการหย่าร้างของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) กำหนดเกณฑ์การให้ค่าความหมายผลกระทบการหย่าร้างของกลุ่มตัวอย่างแบบ Rating Scale โดยกำหนดเกณฑ์ในการให้คำตอบ ดังนี้

ระดับผลกระทบการหย่าร้าง	เกณฑ์ระดับคะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

การทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยหาค่าความเชื่อมั่นโดยการนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดสอบ (Try Out) กับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 30 คน ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น คำนวณด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ นำมาหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของ (Cronbach's alpha coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่น Alpha = 0.9312 แล้วทำการหาค่าความเชื่อมั่นเป็นรายด้าน ต่อจากนั้น ผู้ศึกษาได้หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเป็นรายด้าน ดังนี้

ด้านเศรษฐกิจ Alpha = .7030

ด้านสังคม Alpha = .9469

ด้านพฤติกรรม Alpha = .7504

ด้านอารมณ์ Alpha = .9605

การเก็บรวบรวมข้อมูลผลกระทบจากการหย่าร้างของพนักงานต้อนรับเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มีดังต่อไปนี้

1. ทำหนังสือเพื่อขออนุญาตจัดเก็บข้อมูลจากผู้อำนวยการศูนย์บริการการศึกษากรุงเทพมหานคร ถึงผู้บริหารของฝ่ายพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเพื่อขออนุญาตจัดเก็บข้อมูล

2. นำแบบสอบถามไปแจกให้แก่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่สำนักงานใหญ่ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) และอาคารศูนย์ปฏิบัติการ การบินไทย (OPC) ชั้น 1 ห้องบรรยายสรุปก่อนการบิน ณ สนามบินนานาชาติสุวรรณภูมิ ระยะเวลาในการจัดเก็บข้อมูล ช่วงเดือนพฤษภาคม-ตุลาคม 2557 ด้วยตนเอง จำนวน 373 ชุด ได้กลับคืนมาจำนวน 373 ชุด คิดเป็น 100%

3. เก็บรวบรวมแบบสอบถามกลับคืนและตรวจสอบความเรียบร้อยของข้อมูลทำการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ผู้ศึกษาได้ดำเนินการดังต่อไปนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลโดยนำมาแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ

2. วิเคราะห์ข้อมูลผลกระทบจากการหย่าร้างของพนักงานต้อนรับเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยนำมาหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน นำมาบรรยายสถิติเชิงพรรณนา

3. วิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในเรื่องผลกระทบการหย่าร้างของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยหาความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มโสด กลุ่มสมรส และกลุ่มหย่าร้าง เสนอผลการวิเคราะห์ที่ใช้วิธีพรรณนาประกอบตาราง

ใช้สถิติการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น ได้แก่

1. การแจกแจงความถี่ (Frequency Distribution)
2. ค่าร้อยละ (Percentage)
3. ค่าเฉลี่ย (Mean)
4. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviations)
5. ค่า t-test

การแปลความหมาย ค่าเฉลี่ยของคะแนนระดับความเหมาะสม วิเคราะห์การแปลความหมาย โดยการแบ่งอันตรภาคชั้น (Class Interval) ของคะแนนที่ได้รับโดยใช้เกณฑ์ ค่าสูงสุด – ค่าต่ำสุดหารด้วยจำนวนช่วงชั้น หรือระดับที่ต้องการแปลผล ในกรณี 5 ระดับ จะเป็นพิสัย

$$= \frac{5 - 1}{5} = 4$$

$$= 0.80$$

ได้ช่วงชั้นดังนี้

4.21 – 5.00	หมายถึง	มีผลกระทบในระดับมากที่สุด
3.41 – 4.20	หมายถึง	มีผลกระทบในระดับมาก
2.61 – 3.40	หมายถึง	มีผลกระทบในระดับปานกลาง
1.81 – 2.60	หมายถึง	มีผลกระทบในระดับน้อย
1.00 – 1.80	หมายถึง	มีผลกระทบในระดับน้อยที่สุด

ผลการวิจัย

ความคิดเห็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในเรื่องผลกระทบการหย่าร้างของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มีข้อสรุปดังต่อไปนี้

ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า อายุ อายุ 45 ปีขึ้นไป มากที่สุด ร้อยละ 36.19 เป็นเพศหญิง มากกว่าเพศชาย เพศหญิง ร้อยละ 69.71 ด้านสถานภาพ มีสถานภาพสมรส มากที่สุด ร้อยละ 43.43 การศึกษาส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มากที่สุด ร้อยละ 80.16 ระยะเวลาการปฏิบัติงาน 21 ปีขึ้นไป มากที่สุด ร้อยละ 34.85 มีรายได้มากกว่า 70,001 บาทขึ้นไป มากที่สุด ร้อยละ 42.90 ตำแหน่งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชั้นหนึ่ง มากที่สุด ร้อยละ 40.21

กรณีที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีสถานภาพหย่าร้าง พบว่า อดีตคู่สมรสมีภูมิลำเนาเดิมเป็นคนต่างจังหวัดกัน ร้อยละ 8.04 ความสัมพันธ์อดีตคู่สมรสก่อนแต่งงานเป็นเพื่อนร่วมสถาบันการศึกษา ร้อยละ 5.90 ก่อนแต่งงานมีเวลาศึกษาทำความรู้จักและเข้าใจกัน 2-3 ปี ร้อยละ 7.24 ผู้ตอบแบบสอบถามนับถือศาสนาพุทธ ร้อยละ 16.35 อดีตคู่สมรสนับถือศาสนาพุทธ ร้อยละ 14.48 อดีตคู่สมรสมีรายได้จากการประกอบอาชีพเดือนละ

45,001-50,000 บาท ร้อยละ 8.85 การแต่งงานเป็นความสมัครใจของทั้งสองฝ่าย ร้อยละ 15.28 ผู้ตอบแบบสอบถามและอดีตคู่สมรสไม่มีบุตรด้วยกัน ร้อยละ 7.51 อดีตคู่สมรสของผู้ตอบแบบสอบถามประกอบอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ/พนักงานเอกชน ร้อยละ 10.46 ผู้ตอบแบบสอบถามและอดีตคู่สมรสขณะอยู่ด้วยกันไม่มีใครอยู่ร่วมกันด้วยนอกจากบุตร ร้อยละ 9.38

สำหรับความคิดเห็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในเรื่องผลกระทบการหย่าร้างของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ใน 4 ด้าน โดยเฉลี่ย พบว่า อยู่ในระดับน้อย ค่าเฉลี่ย 2.59 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเศรษฐกิจ อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 2.87 ด้านสังคม อยู่ในระดับน้อย ค่าเฉลี่ย 2.47 ด้านพฤติกรรม อยู่ในระดับน้อย ค่าเฉลี่ย 2.35 ด้านอารมณ์ อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 2.68

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความคิดเห็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในเรื่องผลกระทบการหย่าร้างของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ใน 4 ด้าน ทั้ง 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มโสด กลุ่มสมรส และกลุ่มหย่าร้าง พบว่า ด้านเศรษฐกิจ ความคิดเห็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในเรื่องผลกระทบการหย่าร้างของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน ด้านสังคม ความคิดเห็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในเรื่องผลกระทบการหย่าร้างของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ไม่แตกต่างกัน ด้านพฤติกรรม ความคิดเห็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในเรื่องผลกระทบการหย่าร้างของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน ด้านอารมณ์ ความคิดเห็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในเรื่องผลกระทบการหย่าร้างของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน

ความคิดเห็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในเรื่องผลกระทบการหย่าร้างของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ใน 4 ด้าน สามารถอภิปรายผลได้ดังต่อไปนี้

1. ด้านเศรษฐกิจ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ไม่สอดคล้องกับ Landis (วีรธรณ์ ธีระ-อรรถเศรษฐ์, 2550) ทำการศึกษาเกี่ยวกับการปรับตัวของคู่สมรสจำนวนหนึ่ง พบว่า เงินเป็นปัญหาสำคัญของคู่สมรส เพราะหาเงินทำให้อารมณ์แปรปรวนได้ง่ายและเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้เกิดการหย่าร้าง ส่วนใหญ่บุตรมักอยู่กับมารดา ถ้ามารดาเป็นฝ่ายถูก ปกติมารดามักทำหน้าที่เลี้ยงดูบุตร และมีจำนวนไม่น้อยที่ไม่ได้รับการส่งเสียจากบิดา แต่ถ้าหญิงนั้นทำงานไม่ได้ ก็จะเป็นภาระแก่สังคมและอาจทำให้เกิดปัญหาสังคมได้มากมาย บุตรอยู่อย่างยากแค้น ไม่สามารถเลี้ยงดูบุตรได้เต็มที่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งหญิงที่ไม่ได้ทำงานนอกบ้าน หรือทำหน้าที่แม่บ้านเพียงอย่างเดียว จึงอยู่ในฐานะที่ต้องพึ่งพาสามีในทางเศรษฐกิจ ซึ่งการหย่าร้างจะเป็นตัวทำลายความมั่นคงของชีวิต หญิงจึงอาจถูกสถานการณ์และความจำเป็นบีบบังคับให้จำต้องทำงานที่มีค่าตอบแทนต่ำ ในขณะที่เดียวกันก็ต้องมีค่าใช้จ่ายในการเลี้ยงดูบุตร อันมีผลกระทบถึงสวัสดิภาพของครอบครัวอย่างมาก สำหรับในการศึกษครั้งนี้เป็นการศึกษากับกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ผลกระทบการหย่าร้างจึงมีผลกระทบทางด้านเศรษฐกิจอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่าอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเป็นอาชีพที่มีค่าตอบแทนสูง

2. ด้านสังคม พบว่า การหย่าร้างทำให้ถูกสังคมขูขบขินินทา การหย่าร้างทำให้ต้องมีการปรับตัวใหม่เพื่อให้เข้ากับสังคม การหย่าร้างทำให้สังคมไม่ยอมรับ การหย่าร้างทำให้มีปัญหาในการปฏิบัติหน้าที่การทำงาน การหย่าร้างทำให้ไม่สามารถปรับตัวเข้ากับสังคมได้ โดยรวมอยู่ในระดับน้อย ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่ากลุ่มตัวอย่างมีความมั่นคงทางหน้าที่การทำงาน มีความรับผิดชอบหน้าที่สูง ดังนั้น หากเผชิญกับปัญหาการหย่าร้าง ก็ยังสามารถดำเนินชีวิตประจำวันได้อย่างปกติ สอดคล้องกับ ศุภลักษณ์ พุทธิพงษ์ศิริ (2534) และวีรธรณ์ ธีระ

อรรถเศรษฐ์ (2550) พบว่า การหย่าร้างก่อให้เกิดผลกระทบทั้งต่อคู่สมรสและบุตรในด้านสังคม กล่าวคือ การหย่าร้างทำให้ชีวิตทางสังคมเปลี่ยนแปลง จำเป็นที่จะต้องปรับตัวใหม่ ถูกขูขบขืนในแง่ร้าย ความสัมพันธ์ของกลุ่มสังคมเดิมจะถูกทำลายไปเรื่อยๆ และกลุ่มอื่นจะเข้ามาแทนที่ตามความต้องการที่แตกต่างกันไป อย่างไรก็ตามองค์กรต้องอธิบายให้คนที่โสดและคนที่ไม่หย่าร้าง เกิดความกลัว และความเครียด ในการหย่าร้าง ดังนั้น องค์กรควรสร้างความเข้าใจผู้ที่โสดและสมรส ไม่วิตกในเรื่องการหย่าร้าง

3. ด้านพฤติกรรม โดยรวมอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาผลการศึกษา พบว่า การหย่าร้างทำให้ต้องออกไปเที่ยวกับเพื่อน ๆ มากยิ่งขึ้นอยู่ในระดับปานกลาง อารมณ์ขุ่นมัวอยู่เสมอเพราะไม่สามารถตอบสนองความอยู่ในระดับปานกลาง การหย่าร้างทำให้ต้องเครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์หรือสูบบุหรี่เพิ่มมากขึ้นอยู่ในระดับน้อย และการหย่าร้างทำให้มีความเป็นตัวของตัวเองอยู่ในระดับน้อยและการหย่าร้างทำให้มีอิสระในการตัดสินใจอยู่ในระดับน้อยตามลำดับ ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่าหากมีสถานภาพการหย่าร้าง ไม่มีใครที่คอยควบคุมในการตัดสินใจเป็นตัวของตัวเองเพราะผู้ที่การหย่าร้าง จะขาดการส่งเสริม-สนับสนุนจากคนรัก กลับบ้านมาก็ไม่มีใครให้พูดคุยด้วย ต้องอยู่ตามลำพังเงียบๆ เวลามีปัญหาให้ขาดคนให้กำลังใจ สอดคล้องกับงานวิจัยของสำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) (2557) วิจัยเกี่ยวกับผลกระทบการหย่าร้าง พบว่า การหย่าร้างนอกจากจะทำให้สถาบันครอบครัวล่มสลาย ทำให้ลูกกับพ่อแม่ไม่ได้อยู่ร่วมกัน ยังไม่เป็นผลดีต่อสุขภาพกายและสุขภาพใจของคู่สมรสที่หย่าร้างกันไปด้วย นอกจากนี้ ยังเสี่ยงต่อการเกิดความเครียด การดำเนินชีวิตภายใต้ความเสี่ยงต่างๆ เช่น ต้มแอลกอฮอล์จัด มีเพศสัมพันธ์แบบไม่เลือกหน้า ขับรถเร็ว เป็นต้น

4. ด้านอารมณ์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีอาชีพเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เป็นอาชีพที่ให้บริการแก่ผู้โดยสาร ผู้ที่ประกอบอาชีพทางด้านนี้มีคุณสมบัติต่างๆ เช่น มีกิริยามารยาท สุภาพอ่อนโยน อ่อนน้อม และมีท่วงท่าที่นุ่มนวล มีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเป็นมิตรกับผู้อื่น และสามารถปรับตัวเข้ากับบุคคลอื่นและสังคมได้ง่าย หากเผชิญปัญหาการหย่าร้างจึงสามารถควบคุมอารมณ์ต่อปัญหาดังกล่าวได้ สอดคล้องกับสมรักษ์ ทองทรัพย์ (2553) ศึกษาเรื่องประสบการณ์ความงอกงามหลังการเข้ากลุ่มการปรึกษาเชิงจิตวิทยาของนิสิตนักศึกษาที่มาจากครอบครัวหย่าร้าง พบว่า ผู้ให้ข้อมูลมีประสบการณ์ความงอกงาม ใน 11 ประเด็นหลัก ที่แสดงให้เห็นถึงการเปลี่ยนแปลงภายในตน ได้แก่ (1) มีการยอมรับตนเอง (2) มีสัมพันธภาพที่ดีกับเพื่อนร่วมกลุ่มการปรึกษาเชิงจิตวิทยาได้รู้จักเข้าใจ และสนิทกันมากขึ้น (3) มีสัมพันธภาพที่ดีกับคนในครอบครัว ตระหนักถึงคุณค่าและมีมุมมองเปิดกว้าง เข้าใจสมาชิกในครอบครัวมากขึ้น (4) มีสัมพันธภาพที่ดีกับคนรอบข้าง เปิดกว้างมุมมองที่จะยอมรับและเข้าใจผู้อื่นอย่างที่เป็นมากขึ้น (5) เกิดแรงบันดาลใจที่จะเปลี่ยนแปลงพัฒนาตนเอง และมีพลังใจเพิ่มขึ้นจากร่องรอยประสบการณ์ภายในกลุ่มการปรึกษาเชิงจิตวิทยา (6) มีมุมมองเชิงสร้างสรรค์ต่ออุปสรรค ตระหนักว่าอุปสรรคนั้น ไม่ยากเกินกว่าฝ่าฟันไปได้ ทั้งยังทำให้ตนเติบโตเข้มแข็งขึ้น (7) ร่องรอยจากการหย่าร้างในครอบครัว กล่าวคือ เป็นความงอกงามในประสบการณ์การมาจากครอบครัวหย่าร้างในแง่มุมต่างๆ ที่ทำให้ตนเป็นเช่นทุกวันนี้ (8) มีสติรู้เท่าทัน (9) มีความรู้สึกสุขสงบ (10) มีความรู้สึกสอดคล้องกลมกลืนในตน และ (11) มีความเข้าใจในสัจธรรมของชีวิต ตระหนักถึงความไม่แน่นอนของชีวิตมากขึ้น

ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

ความคิดเห็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในเรื่องผลกระทบการหย่าร้างของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล เพื่อพิจารณาเป็นแนวทางในเชิงป้องกันปัญหาการหย่าร้างของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ดังต่อไปนี้

1. ด้านเศรษฐกิจ ควรจัดสวัสดิการที่เกี่ยวกับครอบครัวให้แก่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเพื่อเป็นการลดปัญหาทางเศรษฐกิจของครอบครัวผู้หย่าร้างและไม่หย่าร้าง
2. ด้านสังคม ควรมีโครงการให้คำปรึกษาแก่ครอบครัวที่หย่าร้างและไม่หย่าร้าง ปัญหาการหย่าร้างและปรึกษาปัญหาครอบครัวให้แก่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
3. ด้านพฤติกรรม ควรจัดโครงการส่งเสริมการนันทนาการ ให้แก่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เพื่อเป็นการผ่อนคลายความเครียดจากการทำงาน และทำให้ครอบครัวได้มีกิจกรรมร่วมกัน
4. ด้านอารมณ์ ควรจัดโครงการด้านจริยธรรมที่เกี่ยวกับหลักธรรมในการครองเรือนให้แก่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเพื่อเป็นการลดปัญหาการใช้อารมณ์ภายในครอบครัว

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการวิจัยเชิงคุณภาพหาสาเหตุของการหย่าร้างเพื่อนำข้อมูลไปป้องกันแก้ไขลดปัญหาการหย่าร้างต่อไป
2. ควรมีการวิจัยแนวทางการป้องกันการหย่าร้างของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เพื่อเป็นแนวทางเสริมสร้างครอบครัวให้รักมั่นคงยืนยาวยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- จิตพันธ์ ธาณิรัตน์. (2555). *อย่าให้การหย่าร้างทำลายชีวิตคุณ*. สืบค้นเมื่อ 7 เมษายน 2557, จากเว็บไซต์:
http://223.25.195.228/suan_pdf/research_center/17-125_research34.pdf
- นุชนาฏ ยังอยู่สุข. (2554). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการหย่า: กรณีศึกษา ประชาชนในอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี*. รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ธีรวุฒิ เอกะกุล. (2543). *ระเบียบวิธีวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์*. อุบลราชธานี: สถาบันราชภัฏอุบลราชธานี.
- วิวรรณ ธีระอรรถเศรษฐ์. (2550). *การหย่าของสตรีและผลจากการหย่า: ศึกษาเฉพาะคดีหย่าของศาล จังหวัดอุตรธานี แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว*. วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ศุภลักษณ์ พงษ์พิงศ์สิทธิ์. (2534). *สุขภาพจิตและพฤติกรรมทางการเรียนของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น ที่มาจากครอบครัวหย่าร้าง: ศึกษาเฉพาะกรณีโรงเรียนบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี*. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สมรักษ์ ทองทรัพย์. (2553). *ประสบการณ์ความงอกงามหลังการเข้ากลุ่มการปรึกษาเชิงจิตวิทยาของนิสิตนักศึกษา ที่มาจากครอบครัวหย่าร้าง: การศึกษาเชิงคุณภาพแบบที่มีวิจัยเห็นชอบร่วมกัน*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สุธานี นุกูลยิ่งอารีย์. (2555). *ความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) กรณีพนักงาน บริษัทการบินไทยฯ สำนักงานใหญ่*. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.

สำนักงานกองทุนสนับสนุนการส่งเสริมสุขภาพ (สสส.). (2557).

สำนักงานกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว. (2553). *ครอบครัวไทย*. สืบค้นเมื่อ 1 เมษายน 2557, จาก

เว็บไซต์: <http://www.owf.go.th/wofa/start.php>

สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2557). *สถิติการจดทะเบียนหย่าจำแนกตามภาค และจังหวัด พ.ศ. 2546–2555*. สืบค้นเมื่อ 1 เมษายน 2557, จากเว็บไซต์: <http://www.nso.go.th>

Taro, Y. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis*. Third edition. Newyork: Harper and Row Publication.

ความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
กรณีศึกษา ผู้โดยสารกลุ่มลูกค้าที่ได้รับรางวัลประจำปี
ของบริษัท ชุมชนเกษตรกรรม จำกัด (มหาชน)

PASSENGERS' SATISFACTION TOWARDS SUVARNABHUMI AIRPORT SERVICE: A
CASE STUDY OF PASSENGERS WHO GOT THE ANNUAL REWARD FROM
CHUMCHON PUBLIC LIMITED COMPANY

อมรทิพย์ คงเนียม¹, พินันทา โรจน์รัตนศิริกุล²
Amornthip Khongniam¹, Pinunta Rojratsirikul²

¹นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการการบิน วิทยาลัยการบินนานาชาติ มหาวิทยาลัยนครพนม

¹International Aviation College, Nakhon Phanom University

²อาจารย์ วิทยาลัยการบินนานาชาติ มหาวิทยาลัยนครพนม

²International Aviation College, Nakhon Phanom University

*Corresponding author, E-mail: chachanitnit@gmail.com

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ กรณีศึกษา ผู้โดยสารกลุ่มลูกค้าที่ได้รับรางวัลประจำปีของบริษัท ชุมชนเกษตรกรรม จำกัด (มหาชน) 2) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเครื่องมืออุปกรณ์ ด้านการสื่อสารประชาสัมพันธ์ และด้านการบริการ กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการศึกษานี้ คือ ผู้โดยสารของบริษัท ชุมชนเกษตรกรรม จำกัด (มหาชน) ที่ได้รับรางวัลประจำปีในการเดินทางท่องเที่ยวจากการซื้อเวชภัณฑ์ยา รวมทั้งสิ้นจำนวน 1,200 คน กลุ่มเป้าหมาย 291 คน กำหนดขนาดกลุ่มเป้าหมายโดยตารางการหาขนาดของกลุ่มเป้าหมายอย่างง่าย ของ Robert V. Krejcie และ Eayrle W. Morgan เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.93 ค่าสถิติเชิงพรรณนาที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษาค้นคว้า พบว่า 1) กลุ่มเป้าหมายส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิจำแนกรายด้าน คือ 1) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ที่จอดรถรับ - ส่งผู้โดยสาร อยู่ในระดับมากเป็นอันดับแรก และห้องน้ำในอาคารผู้โดยสารอยู่ในระดับมาก เป็นอันดับสุดท้าย 2) ด้านเครื่องมืออุปกรณ์ พบว่า ระบบสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ อยู่ในระดับมาก เป็นอันดับแรก และรถเข็นกระเป๋าอยู่ในระดับมาก เป็นอันดับสุดท้าย 3) ด้านการสื่อสารประชาสัมพันธ์ พบว่า ห้องประชาสัมพันธ์ อยู่ในระดับมาก เป็นอันดับแรกและจอบภาพแสดงข้อมูลการเดินทาง อยู่ในระดับมาก เป็นอันดับสุดท้าย และ 4) ด้านการบริการ พบว่า ระบบรักษาความปลอดภัย อยู่ในระดับมาก เป็นอันดับแรก และไปรษณีย์ อยู่ในระดับปานกลาง เป็นอันดับสุดท้าย 2) ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะของผู้โดยสารกลุ่มเป้าหมายและผู้ศึกษา เกี่ยวกับการให้บริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ คือ 1) เพิ่มจำนวนห้องน้ำในอาคารผู้โดยสารให้มีเพียงพอ และหาง่าย 2) คุณภาพ

และจำนวนรถขึ้นกระเปาะเพื่อการใช้บริการในสนามบินที่เพียงพอต่อความต้องการ 3) จำนวนของจอภาพแสดงข้อมูลการเดินทาง เพื่อความสะดวกในการค้นหาเที่ยวบินได้ทั่วบริเวณ และ 4) จำนวนโปรยณียให้บริการในท่าอากาศยานที่เพียงพอ

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ การให้บริการ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ABSTRACT

The purposes of this study were: 1) Passengers' Satisfaction Towards Suvarnabhumi Airport Service: A Case Study of Passengers Who Got the Annual Reward from Chumchon Public Limited Company 2) Study the suggestions to improve services quality of Suvarnabhumi Airport covered Facilities aspect, Tools and Equipment aspect, Public Relations and Communication aspect, finally, Services aspect. The target group used in this study was a totally 1,200 of passengers who got the annual reward from Chumchon Bhesajakam PCL. The target group were 291 passengers selected by simple random sampling of Robert V. Krejcie and Eayrle W. Morgan. Tool used in data collection was questionnaire. Total reliability was 0.93. Descriptive Statistics, Frequency, percentages, mean and standard deviation.

The results were as follows: 1) Study results of passengers satisfaction to Suvarnabhumi Airport services considering in 4 aspects as 1) Facilities: Satisfaction level of passenger parking got the highest score, while passenger toilets in the terminal got the lowest. 2) Tools and Equipment: Satisfaction level of PR and communication system got the highest score, while trolley got the lowest. 3) Public Relations: Satisfaction level of Information Center got the highest score, while travel route screen got the lowest. 4) Services: Satisfaction level of airport safety services got the highest score, while the post office got the lowest. 2) The most suggestions and recommendations of the passengers were: the Airport should raise the following issues to urgent improvement. 1) Provide visibly and more toilets to serve the passengers. 2) Arrange better standard and more available trolley. 3) Distribute more travel route screen all over the airport. 4) Increase post office in the airport.

Keywords: Satisfaction, Service, Suvarnabhumi Airport

บทนำ

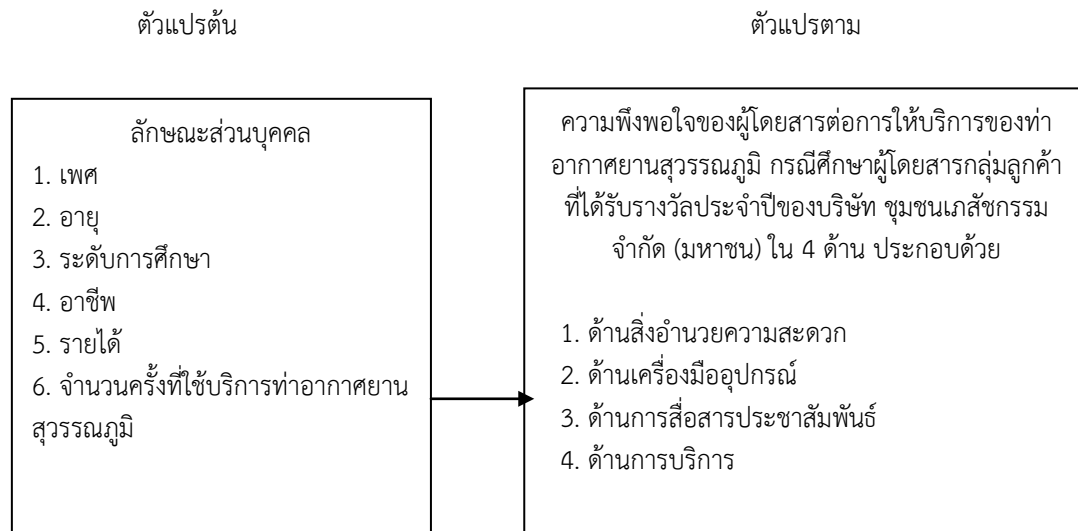
การบินของประเทศไทยเริ่มต้นเมื่อปี 2454 โดยระหว่างวันที่ 2-8 กุมภาพันธ์ 2454 นักบินชาวเบลเยียมชื่อ ฟัน เดน บอร์น (Van den Born) ได้นำเครื่องบินออร์วิลล์ ไรท์ (Orville Wright) มาบินแสดงเป็นครั้งแรกในประเทศไทยที่สนามม้าราชกรีฑาสโมสร ปทุมวัน หลังจากนั้น ประเทศไทยก็ได้มีพัฒนาการด้านการบิน เช่น การส่งนายทหารไปศึกษาด้านการบิน ณ ประเทศฝรั่งเศส ในปี 2454 การส่งเครื่องบินชุดแรกของประเทศไทย ในปี 2456 ทั้งนี้ กิจกรรมด้านการบินในระยะแรกอยู่ในความรับผิดชอบของกรมจเรการช่างทหารบก โดยใช้สนามม้าราชกรีฑาสโมสร เป็นส่วนหนึ่งของสนามบิน และเรียกชื่อว่า สนามบินสระปทุม ต่อมาในปี พ.ศ.2483 กองทัพอากาศ

ได้จัดตั้งกองการบินพลเรือนขึ้นเพื่อดำเนินงานเกี่ยวกับการบิน ระหว่างประเทศ และอีก 8 ปีต่อมาก็ได้ยกฐานะจากกองเป็นกรม และได้ปรับปรุงสนามบินดอนเมืองเป็นท่าอากาศยานสากลเรียกว่า "ท่าอากาศยานดอนเมือง" ก่อนเปลี่ยนมาใช้ชื่ออย่างเป็นทางการว่า "ท่าอากาศยานกรุงเทพ" เมื่อวันที่ 21 มิถุนายน พ.ศ.2498 ต่อมา รัฐสภาได้ตราพระราชบัญญัติว่าด้วยการท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย พ.ศ.2522 โดยกำหนดให้จัดตั้งการท่าอากาศยานขึ้นเรียกว่า การท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย หรือ ทอท. และให้ใช้ชื่อภาษาอังกฤษว่า Airports Authority of Thailand ย่อว่า AAT โดยมีพนักงาน ทอท.ได้เข้าปฏิบัติงานตามพระราชบัญญัตินี้ เมื่อวันที่ 1 กรกฎาคม พ.ศ. 2522 จึงได้ถือเอาวันนี้เป็นวันสถาปนา ทอท. (เว็บไซต์ airportthai.co.th/main/th/741-histories. July 18, 2014) บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) มีความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (ทสภ.) ให้เป็นศูนย์กลางทางการบินของภูมิภาคเอเชียโดยมีนโยบายและเป้าหมายชัดเจนที่จะพัฒนาคุณภาพการให้บริการของ ทสภ. ให้ได้รับการจัดอันดับเป็น 1 ใน 10 ท่าอากาศยานที่มีคุณภาพการบริการดีที่สุดในโลก โดยมีวิสัยทัศน์ การบริการคือ เป็นท่าอากาศยานนานาชาติชั้นนำด้วยมาตรฐานการให้บริการระดับสากลในรูปแบบเอกลักษณ์ความเป็นไทย (เว็บไซต์ suvarnabhumiairport.com/about_vision_th.php. July 18, 2014)

ปัจจัยที่สามารถทำให้การบริหารจัดการท่าอากาศยานมีความสำเร็จได้ตามเป้าหมาย และวิสัยทัศน์ ที่สำคัญคือคุณภาพการบริการ เมื่อมีการกำหนดกระบวนการบริการครบทุกขั้นตอนคือการจัดการความพร้อมเพียงพอเหมาะสมเกี่ยวกับ 1) การจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐาน เป็นการกำหนดสถานที่ อาคาร สำนักงาน ได้สอดคล้องกับพฤติกรรมของกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย 2) การใช้เครื่องมืออุปกรณ์และวัสดุต่างๆ 3) การให้ข้อมูลข่าวสารและการติดต่อกับลูกค้า และ 4) การบริการ แบ่งออกเป็น 2 แบบคือ การบริการหลัก และการบริการสนับสนุน (กตัญญู หิรัญญสมบุรณ์, 2556)

จากการศึกษาความเป็นมา วิสัยทัศน์ การบริหารจัดการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และผู้ศึกษาได้รับมอบหมายในการให้บริการลูกค้าที่ได้เดินทางท่องเที่ยวเนื่องจากที่ได้รับรางวัลประจำปีจากการซื้อเวชภัณฑ์ยา จึงทำให้เกิดความสนใจในการที่จะศึกษาถึงความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าต่อการให้บริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ กรณีศึกษาผู้โดยสารกลุ่มลูกค้าที่ได้รับรางวัลประจำปีของบริษัท ชุมชนเภสัชกรรม จำกัด (มหาชน) โดยเน้นศึกษาใน 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเครื่องมืออุปกรณ์ ด้านการสื่อสารประชาสัมพันธ์ และด้านการบริการซึ่งเป็นประเด็นสำคัญของหลักคุณภาพการให้บริการตามวัตถุประสงค์ขององค์กร ต่อไป

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1: กรอบแนวคิดเรื่องความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ กรณีศึกษาผู้โดยสารกลุ่มลูกค้าที่ได้รับรางวัลประจำปีของ บริษัท ชุมชนเกษตรกรรม จำกัด (มหาชน)

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ กรณีศึกษาผู้โดยสารกลุ่มลูกค้าที่ได้รับรางวัลประจำปีของบริษัท ชุมชนเกษตรกรรม จำกัด (มหาชน) ใน 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเครื่องมืออุปกรณ์ ด้านการสื่อสารประชาสัมพันธ์ และด้านการบริการ
2. เพื่อศึกษาแนวทางปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเครื่องมืออุปกรณ์ ด้านการสื่อสารประชาสัมพันธ์ และด้านการบริการ

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ กลุ่มลูกค้าของบริษัท ชุมชนเกษตรกรรม จำกัด (มหาชน) จำนวน 1,200 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยตารางสำเร็จรูป ของ Robert V. Krejcie และ Eayle W. Morgan (Krejcie & Morgan 1970) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 291 คน

ด้านเนื้อหา เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยต่อการให้บริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเครื่องมืออุปกรณ์ ด้านการสื่อสารประชาสัมพันธ์ และด้านการบริการ

ด้านพื้นที่ ทำการศึกษาข้อมูล ที่สำนักงานกลุ่มลูกค้าของบริษัท ชุมชนเกษตรกรรม จำกัด (มหาชน)

ด้านระยะเวลา ช่วงเดือน สิงหาคม พ.ศ.2557 – ธันวาคม พ.ศ.2557

เทคนิคการสุ่มกลุ่มเป้าหมาย ผู้ศึกษาเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบ Purposive sampling โดยการกำหนดเจาะจงเป็นกลุ่มลูกค้าที่ได้รับรางวัลประจำปีของบริษัท ชุมชนเกษตรกรรม จำกัด (มหาชน) เพื่อการแจกแบบสอบถาม

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถาม ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารที่เกี่ยวข้อง และปรึกษาขอคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษา โดยแบ่งข้อมูล ออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ อาชีพ และจำนวนครั้งที่ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยต่อการให้บริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ กรณีศึกษา กลุ่มลูกค้าที่ได้รับรางวัลประจำปีของบริษัท ชุมชนเกษตรกรรม จำกัด (มหาชน) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเครื่องมืออุปกรณ์ ด้านการสื่อสารประชาสัมพันธ์ และด้านการบริการ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงคุณภาพการบริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ผลการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน พบว่า แบบสอบถาม ในภาพรวม มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.93 จำแนกเป็นรายด้านคือ สิ่งอำนวยความสะดวกเท่ากับ 0.93 เครื่องมืออุปกรณ์ เท่ากับ 0.93 การสื่อสารประชาสัมพันธ์ เท่ากับ 0.83 และการบริการ เท่ากับ 0.68 ถือว่าแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นอยู่ในเกณฑ์มีความเชื่อมั่นสูง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวม โดยการแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มลูกค้าที่ได้รับรางวัลประจำปีของบริษัท ชุมชนเกษตรกรรม จำกัด (มหาชน) ที่ผ่านการใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ในช่วงวันที่ 25-30 ตุลาคม พ.ศ.2557 จำนวน 291 คน

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ ใช้สถิติอย่างง่ายประกอบด้วย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แล้วนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำอธิบาย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ค่าความถี่ และค่าร้อยละ แล้วนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางประกอบคำอธิบาย

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยต่อการให้บริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ใช้สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แล้วนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางประกอบคำอธิบาย

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงคุณภาพการบริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมินำเสนอข้อมูลในรูปแบบบรรยายความคิดเห็น

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

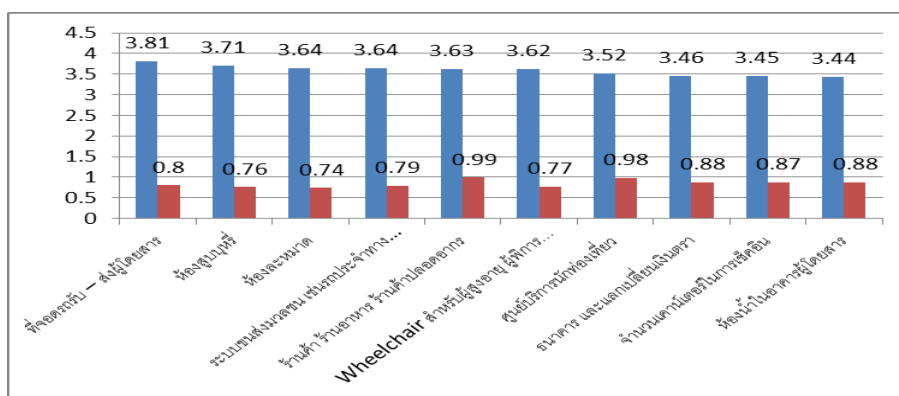
ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น เป็นเพศหญิงร้อยละ 64.60 มีอายุ ระหว่าง 31 – 35 ปี ร้อยละ 37.80 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 71.48 มีระดับรายได้ต่อเดือน ระหว่าง 40,001 – 50,000 บาท ร้อยละ 68.04 ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 78.35 มีจำนวนครั้งที่ใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิต่ำกว่า 5 ครั้ง

ต่อปี ร้อยละ 49.83 มากที่สุดมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยต่อการให้บริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิจำแนกรายด้านดังนี้

ตารางที่ 1: ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ในภาพรวม

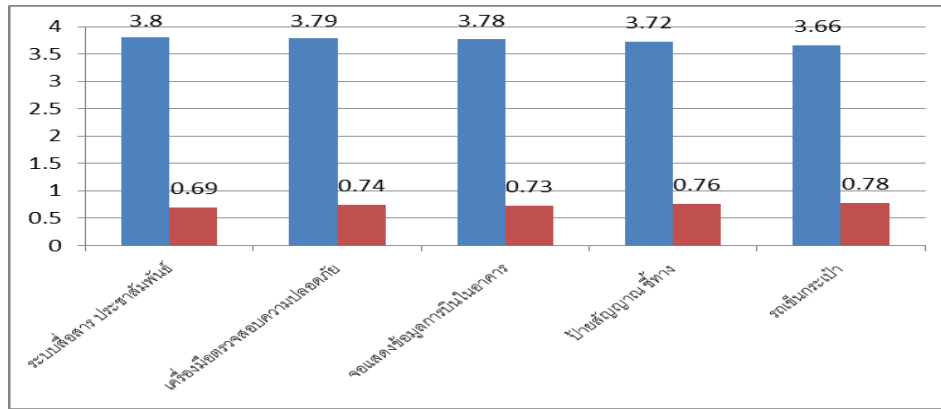
ความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยต่อการให้บริการ ของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ในภาพรวม	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.59	0.84	มาก
ด้านเครื่องมืออุปกรณ์	3.75	0.74	มาก
ด้านการสื่อสารประชาสัมพันธ์	3.61	0.73	มาก
ด้านการบริการ	3.36	0.88	ปานกลาง

จากตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ในภาพรวม พบว่า 1) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.59$, $S.D. = 0.84$) 2) ด้านเครื่องมืออุปกรณ์ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.75$, $S.D. = 0.74$) 3) ด้านการสื่อสารประชาสัมพันธ์ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.61$, $S.D. = 0.73$) และ 4) ด้านการบริการ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.36$, $S.D. = 0.88$)



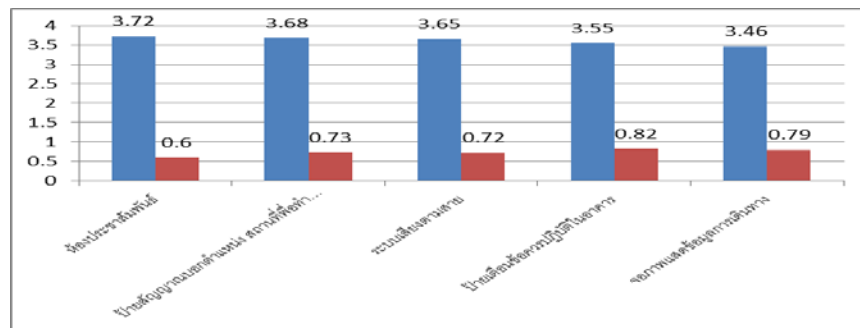
ภาพที่ 2: ความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ที่จอดรถรับ – ส่งผู้โดยสาร อยู่ในระดับมากเป็นอันดับที่ 1 และห้องน้ำในอาคารผู้โดยสาร อยู่ในระดับมาก เป็นอันดับสุดท้าย



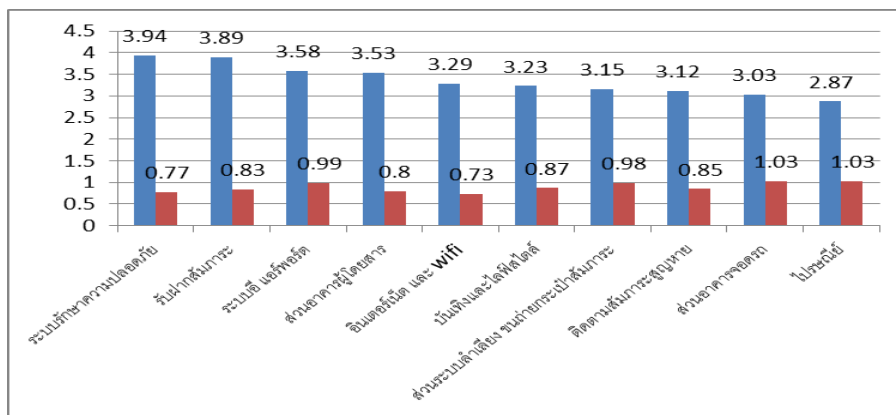
ภาพที่ 3: ความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ด้านเครื่องมืออุปกรณ์

ด้านเครื่องมืออุปกรณ์ พบว่า ระบบสื่อสารประชาสัมพันธ์ อยู่ในระดับมาก เป็นอันดับที่ 1 และรถเข็นกระเป๋า อยู่ในระดับมาก เป็นอันดับสุดท้าย



ภาพที่ 4: ความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ด้านการสื่อสารประชาสัมพันธ์

ด้านการสื่อสารประชาสัมพันธ์ พบว่า ห้องประชาสัมพันธ์ อยู่ในระดับมาก เป็นอันดับที่ 1 และจอภาพแสดงข้อมูลการเดินทาง อยู่ในระดับมาก เป็นอันดับสุดท้าย



ภาพที่ 5: ความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยต่อการให้บริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ด้านการบริการ

ด้านการบริการ พบว่า ระบบรักษาความปลอดภัย อยู่ในระดับมาก เป็นอันดับที่ 1 และไปรษณีย์ อยู่ในระดับปานกลาง เป็นอันดับสุดท้าย

อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้โดยสารชาวไทยต่อการให้บริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ กรณีศึกษา กลุ่มลูกค้าที่ได้รับรางวัลประจำปีของบริษัท ชุมชนเกษตรกรรม จำกัด (มหาชน) จำแนกเป็นรายด้านโดยผู้วิจัย ค้นหางานวิจัยที่สอดคล้องและนำมาสนับสนุนผลการวิจัยที่ค้นพบเพื่อสังเคราะห์ความคิดเห็น ดังนี้

1. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ที่จอดรถรับ – ส่งผู้โดยสาร อยู่ในระดับมากเป็นอันดับที่ 1 และห้องน้ำในอาคารผู้โดยสาร อยู่ในระดับมากเป็นอันดับสุดท้าย สอดคล้องกับแนวคิดของ ประพันธ์ บรรจบผล (2550) ทำการศึกษาเรื่องความคิดเห็นของผู้โดยสารเครื่องบินภายในประเทศต่อการให้บริการของท่าอากาศยานกระบี่ จังหวัดกระบี่ พบว่า ความพึงพอใจด้านลานจอดรถ เกี่ยวกับที่จอดรถรับส่งผู้โดยสารและที่จอดรถภายในท่าอากาศยานอยู่ในระดับมาก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับความสะดวกภายในห้องโถง และความเพียงพอของที่นั่งอยู่ในระดับมาก ด้านห้องสุขาเกี่ยวกับความพอเพียงและความสะอาดอยู่ในระดับมาก ด้านร้านอาหารและเครื่องดื่มเกี่ยวกับความสะดวกและการบริการของพนักงานอยู่ในระดับมาก ด้านบริการจำหน่ายสินค้าเบ็ดเตล็ดเกี่ยวกับความพอเพียงของพนักงานบริการและจำนวนร้านค้าอยู่ในระดับมาก กล่าวคือ ผู้โดยสารส่วนใหญ่มีความต้องการบริการด้านพื้นที่จอดรถรับ – ส่งผู้โดยสารเพื่อความสะดวกและปลอดภัยส่วนเรื่องปัจจัยสนับสนุนอื่นเพื่อความสบายเช่น ห้องน้ำ ร้านค้า ตู้เอทีเอ็ม ยังเป็นบริการที่ผู้โดยสารมีความต้องการมาก เช่นกัน

2. ด้านเครื่องมืออุปกรณ์ พบว่า ระบบสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ อยู่ในระดับมากเป็นอันดับที่ 1 และรถเข็นกระเป๋า อยู่ในระดับมาก เป็นอันดับสุดท้าย สอดคล้องกับแนวคิดของ ประพันธ์ บรรจบผล (2550) ทำการศึกษาเรื่องความคิดเห็นของผู้โดยสารเครื่องบินภายในประเทศต่อการให้บริการของท่าอากาศยานกระบี่ จังหวัดกระบี่ พบว่า ความพึงพอใจ ด้านการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับข้อมูลการบริการในสนามบินทั้งจอภาพและเสียงอยู่ในระดับมาก กล่าวคือ ผู้โดยสารส่วนใหญ่เห็นว่าการเดินทางมาสนามบินเป็นสิ่งสำคัญและใช้เวลาในสนามบินให้น้อยเพื่อจะได้มีเวลาทำกิจกรรมอื่นก่อนเดินทางมาสนามบินมากกว่าดังนั้นจึงมีความพึงพอใจเกี่ยวกับบริการที่สนับสนุนการตัดสินใจในการเดินทางคือ การประชาสัมพันธ์ และรถเข็นเพื่อความสะดวกรวดเร็วในการเดินทาง เป็นต้น

3. ด้านการสื่อสารประชาสัมพันธ์ พบว่า ห้องประชาสัมพันธ์ อยู่ในระดับมาก เป็นอันดับที่ 1 และจอภาพแสดงข้อมูลการเดินทาง อยู่ในระดับมาก เป็นอันดับสุดท้าย สอดคล้องกับแนวคิดของ เกสร ทรัพย์สำอาง (2552) ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่สัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการอาคารผู้โดยสารในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ พบว่า ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความพึงพอใจ ด้านสิ่งที่คาดหวังในท่าอากาศยานอยู่เกี่ยวกับการสื่อสารข้อมูล การแสดงข้อมูลบนจอทีวี อยู่ในระดับไม่ดี ส่วนความคุ้มค่าในการใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเปรียบเทียบกับท่าอากาศยานดอนเมืองอยู่ระดับปานกลาง กล่าวคือ ในภาวะที่ผู้โดยสารประสบปัญหา หรือมีข้อสงสัยสิ่งแรกที่ผู้โดยสารคิดถึงคือ ห้องประชาสัมพันธ์ และสิ่งขึ้นถึงในลำดับท้ายคือจอภาพแสดงข้อมูลการเดินทาง

4. ด้านการบริการ พบว่า ระบบรักษาความปลอดภัย อยู่ในระดับมาก เป็นอันดับที่ 1 และประโยชน์ อยู่ในระดับปานกลาง เป็นอันดับสุดท้าย สอดคล้องกับแนวคิดของ ประพันธ์ บรรจบผล (2550) ทำการศึกษาเรื่องความคิดเห็นของผู้โดยสารเครื่องบินภายในประเทศต่อการให้บริการของท่าอากาศยานกระบี่ จังหวัดกระบี่ พบว่า ด้านระบบความปลอดภัย เกี่ยวกับมารยาทในการตรวจค้นและความสะดวกในการตรวจค้นอยู่ในระดับมาก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับความสะดวกภายในห้องโถง และความเพียงพอของที่นั่งอยู่ในระดับมาก ด้านห้องสุขาเกี่ยวกับความพอเพียง กล่าวคือ ผู้โดยสารส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับความปลอดภัยเนื่องจากการเดินทางบนเครื่องบินดังนั้นสิ่งที่ผู้โดยสารต้องการคือระบบรักษาความปลอดภัยเพื่อการเดินทางโดยเครื่องบินในระดับมากส่วนสิ่งสนับสนุนการบริการอื่นผู้โดยสารพบว่าที่มีอยู่มีความพร้อมเหมาะสมเพียงปานกลาง

สรุป

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ 2) เพื่อศึกษาแนวทางปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่าง คือกลุ่มลูกค้าของบริษัท ชุมชนเกษตรกรรม จำกัด (มหาชน) จำนวน 291 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิจำแนกรายด้าน คือ 1) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ที่จอดรถรับ – ส่งผู้โดยสาร อยู่ในระดับมากเป็นอันดับแรก และห้องน้ำในอาคารผู้โดยสาร อยู่ในระดับมาก เป็นอันดับสุดท้าย 2) ด้านเครื่องมืออุปกรณ์ พบว่า ระบบสื่อสารประชาสัมพันธ์ อยู่ในระดับมาก เป็นอันดับแรก และรถเข็นกระเป๋า อยู่ในระดับมาก เป็นอันดับสุดท้าย 3) ด้านการสื่อสารประชาสัมพันธ์ พบว่า ห้องประชาสัมพันธ์ อยู่ในระดับมาก เป็นอันดับแรกและจอภาพแสดงข้อมูลการเดินทาง อยู่ในระดับมาก เป็นอันดับสุดท้าย และ 4) ด้านการบริการ พบว่า ระบบรักษาความปลอดภัย อยู่ในระดับมาก เป็นอันดับแรก และประโยชน์ อยู่ในระดับปานกลาง เป็นอันดับสุดท้าย ส่วนแนวทางการปรับปรุงเร่งด่วนคือ 1) จำนวนห้องน้ำในอาคารผู้โดยสารที่สะอาด และเพียงพอ 2) คุณภาพและจำนวนรถเข็นกระเป๋าเพื่อการใช้บริการในสนามบิน 3) จำนวนของจอภาพแสดงข้อมูลการเดินทาง เพื่อความสะดวกในการค้นหาเที่ยวบินได้ทั่วบริเวณ และ 4) จำนวนประโยชน์ในท่าอากาศยาน

เอกสารอ้างอิง

- กตัญญู หิรัญญูสมบูรณ์. (2556). *การจัดการการบริการ*. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- เกสร ทรัพย์สำอาง. (2552). *ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการอาคารผู้โดยสารในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ. สืบค้นเมื่อ กรกฎาคม 2557, จากเว็บไซต์:
www.suvarnabhumiairport.com/about_factsheet_th.php
- บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน). สืบค้นเมื่อ กรกฎาคม 2557, จากเว็บไซต์:
www.airportthai.co.th/main/th/741-histories
- ประพันธ์ บรรจบผล. (2550). *ความคิดเห็นของผู้โดยสารเครื่องบินภายในประเทศต่อการให้บริการของท่าอากาศยานกระบี่ จังหวัดกระบี่*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- Krejcie, R. V. & Morgan, D. W. (1970). *Determining Sample. Educational and Psychological Measurement*. สืบค้นเมื่อ กรกฎาคม 2557, จากเว็บไซต์: www.httpopa.uprrp.edu

การพัฒนาศักยภาพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)
เพื่อก้าวสู่การเติบโตในเส้นทางอาชีพ

COMPETENCIES DEVELOPMENT AND CAREER PATH OF FLIGHT ATTENDANTS OF
THAI AIRWAYS INTERNATIONAL PUBLIC COMPANY LIMITED

ศุภลักษณ์ แสงจันทร์ไทย¹, ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ระพีพร ศรีจำปา²
Supaluck Sangchanthai¹, Asst. Prof. Dr. Rapeeporn Srijumpa²

¹นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการการบิน วิทยาลัยการบินนานาชาติ มหาวิทยาลัยนครพนม

¹International Aviation College, Nakhon Phanom University

²อาจารย์ วิทยาลัยการบินนานาชาติ มหาวิทยาลัยนครพนม

²International Aviation College, Nakhon Phanom University

E-mail: S_Supaluck2007@hotmail.com

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาการพัฒนาศักยภาพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เพื่อก้าวสู่การเติบโตในเส้นทางอาชีพ (2) เพื่อนำข้อมูลที่ได้ให้ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคลไปใช้พัฒนาเส้นทางอาชีพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเป็นแนวทางในการสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติหน้าที่ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาได้แก่ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 373 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างใช้หลักเกณฑ์ของ Taro Yamane (1973) การสุ่มกลุ่มตัวอย่างใช้การสุ่มแบบความน่าจะเป็น เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษาค้นคว้า พบว่า 1) พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความคิดเห็นว่าการพัฒนาศักยภาพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เพื่อก้าวสู่การเติบโตในเส้นทางอาชีพในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 2.93 2) การพัฒนาศักยภาพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในด้านการประเมินตนเอง ค่าเฉลี่ย 3.82 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาเพื่อนร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชา ค่าเฉลี่ย 3.51 อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความเห็นว่าการพัฒนาปรับปรุงตนเอง ค่าเฉลี่ย 3.10 และโครงสร้างเงินเดือนตำแหน่งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ค่าเฉลี่ย 2.61 อยู่ในระดับปานกลาง ในขณะที่การพัฒนาศักยภาพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในด้าน การสร้างความคาดหวัง ค่าเฉลี่ย 2.55 ระบบธรรมาภิบาล ค่าเฉลี่ย 2.55 และความก้าวหน้าในเส้นทางอาชีพ ค่าเฉลี่ย 2.37 อยู่ในระดับน้อย พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความคิดเห็นว่าการพัฒนาศักยภาพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเป็นแนวทางในการตัดสินใจเพื่อให้ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคลนำไปใช้พัฒนาเส้นทางอาชีพ เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานเรียงลำดับ ดังนี้ ควรพัฒนาความก้าวหน้าในเส้นทางอาชีพของพนักงานเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาควรมีการสรรหาเลื่อนตำแหน่งเป็นตามระบบธรรมาภิบาล ควรสร้างความคาดหวังให้กับพนักงาน ควรพิจารณาโครงสร้างเงินเดือนเพิ่มขึ้นตามความเหมาะสมต่อค่าครองชีพในสภาวะการณปัจจุบัน ควรพัฒนาปรับปรุงฝึกฝนเทคนิคการป้องกันตัวอย่างเป็นประจำสม่ำเสมอให้กับพนักงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาควรมีโครงการสานสัมพันธ์ระหว่างบังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา และการประเมินตนเองพนักงาน

ต้อนรับบนเครื่องบิน ควรหมั่นศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม พัฒนาความสามารถของตนเองให้เพียงพอที่จะเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้นต่อไป ตามลำดับ

คำสำคัญ: พัฒนา ศักยภาพ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เส้นทางอาชีพ

ABSTRACT

The purposes of this study were: (1) to study competencies development and career path of flight attendants of Thai airways international public company limited. (2) to provide the research findings to human resources department of Thai airways international public company limited as a guideline to develop career path of flight attendants in order to improve morale and motivation. The samples used in study flight attendants of Thai airways international public company limited on 373 people. Based on this of Taro Yamae (1973), Using Probability Sampling. The instruments used to collect data was ranging between 5 levels. Statistics methods used in this research include percentages, means, and standard deviations.

The results of the study were as follows 1) Flight attendants have commented that the development of a flight attendant of Thai Airways International Public Company Limited to step into a growing career as a whole. Was moderate mean 2.93. 2) the development of the flight attendants. Self Assessment mean 3.82, relationships with supervisors colleagues and subordinates mean 3.51 at a high level. The flight attendant had seen. Development, self-improvement mean 3.10, salary structure for flight attendants mean 2.61. Was moderate. While the development of the flight attendant. Creating expectations mean 2.55, Good governance system mean 2.55, and progress in their career path mean 2.37 at a low level. Flight attendants thought that. Guide decisions to Human Resources used to develop a career path, to build morale and encouragement in the work of employees listed below. Should progress in the career path of employees first, followed by the recruitment should be promoted by the Good governance, should set expectations for employees, should considering the cost of living salary increases as appropriate in the circumstances, should improve training techniques to prevent samples regularly to employees. Relationships with supervisors should be fostering relations between superiors, with subordinates. Self-assessment and flight attendants. Always learn more Develop their ability to adequately promoted to the next higher respectively.

Keywords: Development, Competencies, Flight attendants, Career Path

บทนำ

อาชีพทุกอาชีพย่อมมีเส้นทางเข้าสู่การประกอบอาชีพนั้นๆ อาทิ อาชีพรับราชการ ทหาร ตำรวจ หมอ พยาบาล หรืออาชีพครู ฯลฯ หากแต่เส้นทางเลือกในการเลือกอาชีพ ควรขึ้นอยู่กับความพึงพอใจในงานที่ทำ ผลตอบแทน และโอกาสในการประสบความสำเร็จ ซึ่งอาจจะเกี่ยวข้องหรือไม่เกี่ยวข้องกับสิ่งที่เรียนมาก็ได้

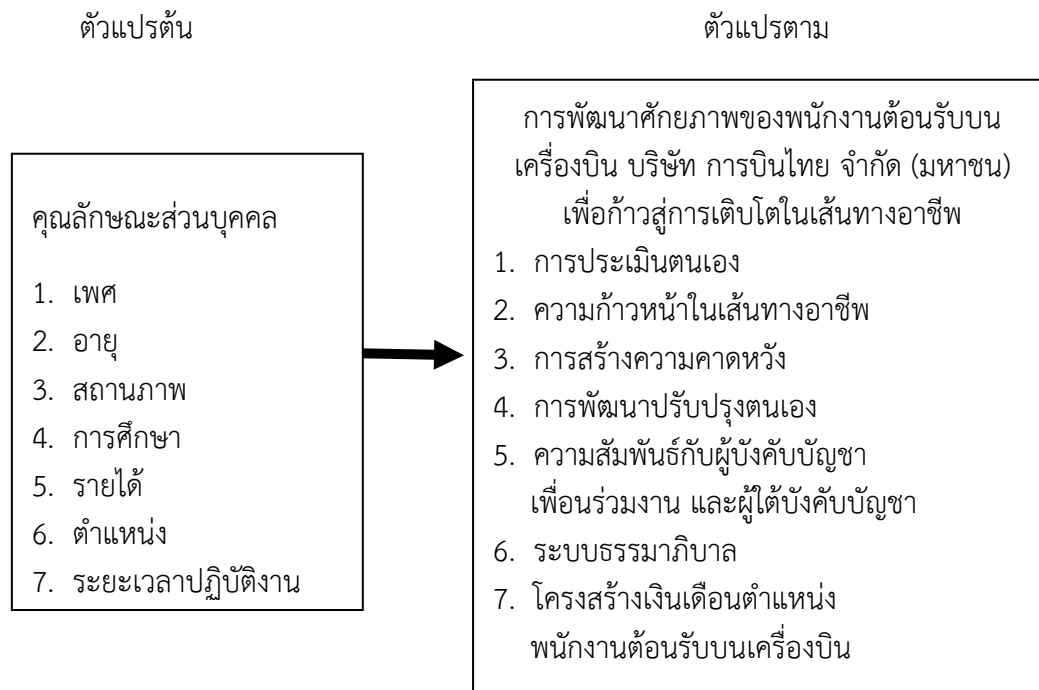
เมื่อก่อนการศึกษาเป็นตัวกำหนดอาชีพการทำงาน แต่ปัจจุบันนี้ไม่ได้เป็นเช่นนั้น เพราะเทคโนโลยีต่างๆ ที่พัฒนาขึ้นทำให้การทำงานมีหลากหลาย ขึ้นอยู่กับทักษะที่จำเป็นในการทำงาน ผู้ที่จบการศึกษาด้านธุรกิจ การเกษตรอาจประกอบอาชีพนักเขียนโปรแกรม เรียนพยาบาลประกอบอาชีพเป็นนักธุรกิจขายตรง เรียนด้าน วิศวกรรมศาสตร์ แต่ทำงานเกี่ยวกับฝ่ายบุคคล เรียนบริหารแต่ทำงานโรงแรม หรือเรียนจบด้านการท่องเที่ยวแต่ ทำงานเป็นพนักงานธนาคาร (<https://nookky.wordpress.com>)

ปัจจุบันอาชีพที่สังคมทุกสังคมทุกสายอาชีพให้การยอมรับ ไม่ว่าจะเป็นทั้งในประเทศและต่างประเทศ ได้แก่ อาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สำหรับโอกาสความก้าวหน้าในอาชีพนั้น ต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถ มีความรับผิดชอบ มีมนุษยสัมพันธ์ และมีความกระตือรือร้นในการทำงานอยู่เสมอ อีกทั้งมีโอกาส เลื่อนตำแหน่งไปสู่ตำแหน่งที่สูงกว่าและดีกว่า (<http://www.unigang.com/Article/82>) ตั้งแต่เริ่มแรก กล่าวคือเมื่อพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้รับการฝึกอบรมครบ 8 สัปดาห์ จึงเริ่มปฏิบัติงานจริง โดยในช่วงเดือน แรกจะเป็นช่วงของการทดลองงานจะมีการประเมินผลการปฏิบัติงานจากหัวหน้างาน ซึ่งเป็นผู้ประเมินผลงานใน ทุกๆ ด้าน เช่น การให้บริการ การตรงต่อเวลา การร่วมมือประสานงาน การแสดงออก ความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์ อารมณ์ และทัศนคติ เป็นต้น เมื่อพ้นช่วงทดลองงาน 6 เดือน และผ่านการทดลองงาน 1 ปี จึงสิทธิ์ โอกาสได้บินข้ามทวีป แต่ก็ยังคงทำงานในชั้นประหยัดเช่นเดิมจนกระทั่ง 1 ปี 6 เดือน จึงมีสิทธิ์สมัครชั้นธุรกิจ ใน การคัดเลือกครั้งนี้จะพิจารณาจากประวัติการทำงาน เมื่อพ้นจากชั้นธุรกิจจึงมีสิทธิ์สมัครทำงานในชั้นหนึ่ง ทุกครั้งที่ เลื่อนชั้นการทำงาน มีการได้รับอบรมเพิ่มเติมทั้งในด้านอาหาร เครื่องดื่ม การบริการ และการดูแลรักษาความ ปลอดภัยในกรณีฉุกเฉิน นอกจากนี้ ความก้าวหน้าในการเลื่อนตำแหน่งของชั้นบริการ พนักงานต้อนรับบน เครื่องบินยังมีโอกาสเลื่อนตำแหน่งอื่น สำหรับผู้ปฏิบัติงานอาชีพนี้ได้รับการอบรมให้บริการผู้โดยสารระดับ ต่างๆ จนถึงบริการผู้โดยสารชั้นหนึ่ง และถือเป็นการเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น โดยมีค่าตำแหน่งเพิ่มให้ และในบาง ตำแหน่งต้องมีการสอบ เช่น ตำแหน่ง ครูสอน และผู้กำหนดตารางปฏิบัติงานการบินของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ประกาศ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในราชกิจจานุเบกษา หน้า 35 เล่ม 129 ตอนพิเศษ 94 ง ราชกิจจา นุเบกษา 15 มิถุนายน 2555 ประกาศบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) 17/2555 เรื่อง โครงการสร้างการจัด องค์กร อำนาจหน้าที่ วิธีดำเนินงาน และสถานที่ติดต่อเพื่อขอรับข้อมูลข่าวสารของบริษัทฯ หน้า 46 ได้กล่าวถึง การพัฒนาความก้าวหน้าทางวิชาชีพ ดังนี้คือ ฝ่ายบริการบนเครื่องบิน มีผู้อำนวยการใหญ่เป็นผู้บังคับบัญชา และ รายงานตรงต่อรองกรรมการผู้อำนวยการใหญ่สายปฏิบัติการ มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ได้แก่ การวางแผน กำหนด กลยุทธ์และนโยบาย ควบคุม กำกับ ดูแล อำนาจการ และรับผิดชอบในการบริหารและปฏิบัติการทั้งปวงของฝ่าย บริการบนเครื่องบิน ทั้งด้านการพัฒนา การวางระบบงาน การบริหารความเสี่ยง การควบคุมภายใน การอนุมัติ การเงินให้เป็นไปตามระเบียบบริษัทฯ ว่าด้วยอำนาจหน้าที่ทางการเงินและระเบียบบริษัทฯ ที่เกี่ยวข้อง การเป็น ผู้แทนบริษัทฯ หรือหน่วยงานเข้าร่วมการประชุมที่เกี่ยวข้องกับงานในหน้าที่ ปฏิบัติงานร่วมกับหน่วยงานอื่นทั้ง ภายในและภายนอกบริษัทฯ และปฏิบัติงานอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย เพื่อให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ นอกจากนี้ ยังดำเนินการร่วมกับหน่วยเกี่ยวข้อง อำนาจการจัดการด้านผลประโยชน์ตอบแทนให้แก่พนักงานต้อนรับบน เครื่องบินรวมทั้งการพิจารณาให้คุณให้โทษ การจัดทำแนวทางก้าวหน้าทางวิชาชีพ (Career Path Management) เพื่อสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติหน้าที่ การพัฒนาความก้าวหน้าทางอาชีพ (Career Development) ราชกิจจา นุเบกษา (2555) นอกจากเป็นการเพิ่มโอกาสในการก้าวไปสู่ความสำเร็จแล้ว ยังเป็นการพัฒนานตนเองให้ทำงานได้ อย่างมีประสิทธิภาพ ก่อให้เกิดประโยชน์กับทั้งพนักงานและองค์กร หากต้องการความก้าวหน้าทางอาชีพอย่าง

มุ่งหวังไว้ ควรมีแบบแผนการพัฒนาอาชีพที่ดี และมีความรู้ความเข้าใจในขั้นตอนกระบวนการพัฒนาการพัฒนาความก้าวหน้าทางอาชีพ (Career Development) นอกจากเป็นการเพิ่มโอกาสในการก้าวไปสู่ความสำเร็จแล้ว ยังเป็นการพัฒนาตนเองให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ก่อให้เกิดประโยชน์กับทั้งพนักงานและองค์กรที่ต้องการความก้าวหน้าทางอาชีพอย่างมุ่งมั่นหวังไว้ ควรมีแบบแผนการพัฒนาอาชีพที่ดี และมีความรู้ความเข้าใจในขั้นตอนกระบวนการพัฒนา

จากการที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น ในฐานะที่ผู้ศึกษาปฏิบัติงานพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จึงมีความต้องการศึกษาการพัฒนาศักยภาพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เพื่อก้าวสู่การเติบโตในเส้นทางอาชีพ เพื่อร่วมเป็นแนวทางในการศึกษาค้นคว้าวิจัยในการพัฒนาเส้นทางอาชีพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล อีกทั้งเพื่อสร้างขวัญและกำลังใจให้พนักงานฯ ต่อไปในอนาคต

กรอบแนวคิดของการวิจัย



วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาการพัฒนาศักยภาพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เพื่อก้าวสู่การเติบโตในเส้นทางอาชีพ
2. เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในเรื่องการพัฒนาเส้นทางอาชีพ ให้ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคลนำไปพัฒนาศักยภาพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

นิยามศัพท์เฉพาะ

การพัฒนา หมายถึง การทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง พัฒนา เจริญเติบโต ของการประกอบอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ตลอดจนยังเป็นการพัฒนาตนเองให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ก่อให้เกิดประโยชน์กับทั้งพนักงานและองค์กร

ศักยภาพ หมายถึง อำนาจหรือคุณสมบัติที่มีแฝงอยู่ในตัว ทำให้พัฒนาหรือให้ปรากฏเป็นสิ่งที่ประจักษ์ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน หมายถึง พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่สังกัด บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

เส้นทางอาชีพ หมายถึง การเลื่อนตำแหน่งชั้นบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในการให้บริการผู้โดยสารระดับต่างๆ จนถึงบริการผู้โดยสารชั้นหนึ่ง การสอบตำแหน่ง ครูสอน และตลอดจนการเลื่อนเป็นผู้กำหนดตารางปฏิบัติงานการบินของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) หมายถึง รัฐวิสาหกิจ ในสังกัดกระทรวงคมนาคม ทำหน้าที่ดำเนินธุรกิจการบินพาณิชย์ ในฐานะสายการบินแห่งชาติของประเทศไทย ทำการบินทั้งในประเทศและระหว่างประเทศ

วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เนื่องจากการพัฒนาเส้นทางอาชีพเป็นเรื่องสำคัญในหน้าที่การทำงาน เพื่อให้การทำงานมีการเจริญเติบโตก้าวหน้าตามสายงานและเป็นขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ผู้ศึกษาจึงได้ทำการรวบรวมแนวคิด ทฤษฎีต่างๆ และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้ แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาทางอาชีพและทฤษฎี ทฤษฎีการพัฒนาอาชีพ ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ Maslow ทฤษฎีความต้องการ ERG ทฤษฎี 2 ปัจจัย Herzberg แนวคิดเกี่ยวกับระบบธรรมาภิบาล โครงสร้างและความก้าวหน้าของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) มุ่งเน้นศึกษาการพัฒนาศักยภาพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เพื่อก้าวสู่การเติบโตในเส้นทางอาชีพวัตถุประสงค์ของการศึกษา 1) เพื่อศึกษาการพัฒนาศักยภาพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เพื่อก้าวสู่การเติบโตในเส้นทางอาชีพ 2) เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในเรื่องการพัฒนาเส้นทางอาชีพ ให้ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคลนำไปพัฒนาศักยภาพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของ บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ได้แก่ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 6,350 คน (บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน), 2557)

การกำหนดกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาใช้หลักการของ Taro Yamane (1973) (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2550) ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 373 คน

การสุ่มกลุ่มตัวอย่าง ใช้การสุ่มแบบความน่าจะเป็น (Probability Sampling) เนื่องจากประชากรทุกคนที่เป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีโอกาสถูกเลือกโดยเท่าเทียมกันหมด

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ศึกษานำแบบสอบถามที่สร้างและพัฒนาขึ้น โดยทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการจัดเก็บข้อมูลจากผู้อำนวยการศูนย์บริการการศึกษากรุงเทพมหานคร ถึงผู้บริหารบริษัทการบิน

ไทยจำกัด (มหาชน) แล้วแจกให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินด้วยตนเอง ที่ฝ่ายบริการต้อนรับบนเครื่องบิน ณ ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ

การสร้างและทดสอบคุณภาพเครื่องมือการวิจัย

ผู้ศึกษาใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลลักษณะของแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล จำนวน 7 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ ตำแหน่ง ระยะเวลาปฏิบัติงาน ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check-List)

ตอนที่ 2 การพัฒนาศักยภาพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เพื่อก้าวสู่การเติบโตในเส้นทางอาชีพ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) แบ่งเป็น 7 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านการประเมินตนเอง จำนวน 5 ข้อ (2) ด้านความก้าวหน้าในเส้นทางอาชีพ จำนวน 5 ข้อ (3) ด้านการสร้างความคิดหวัง จำนวน 5 ข้อ (4) ด้านการพัฒนาปรับปรุงตนเอง จำนวน 5 ข้อ (5) ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และใต้บังคับบัญชา จำนวน 5 ข้อ (6) ด้านระบบธรรมาภิบาล จำนวน 5 ข้อ และ (7) ด้านโครงสร้างขั้นตำแหน่ง จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิด (Open End)

เกณฑ์การวัดระดับเกี่ยวกับได้สร้างและพัฒนาขึ้นกำหนดเกณฑ์การให้ค่าความหมาย

ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างแบบ Rating Scale โดยกำหนดเกณฑ์ในการให้คำตอบ ดังนี้

ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนา

เกณฑ์ระดับคะแนน

ศักยภาพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

การทดสอบหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยการนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดสอบ (Try Out) กับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 30 คน ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นสัมประสิทธิ์แอลฟาของ (Cronbach's alpha coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม $\alpha = .7207$ ต่อจากนั้นทำการหาค่าความเชื่อมั่นเป็นรายด้าน ได้ดังต่อไปนี้

1) ด้านการประเมินตนเอง	$\alpha = .8254$
2) ด้านความก้าวหน้าในเส้นทางอาชีพ	$\alpha = .7942$
3) ด้านการสร้างความคิดหวัง	$\alpha = .6515$
4) ด้านการพัฒนาปรับปรุงตนเอง	$\alpha = .6443$
5) ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชา	$\alpha = .6933$

- 6) ด้านระบบธรรมาภิบาล Alpha = .6871
7) ด้านโครงสร้างขั้นตำแหน่ง Alpha = .6799

การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปคอมพิวเตอร์ เพื่อหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ บรรยาย สถิติเชิงพรรณนาเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล สำหรับความคิดเห็นการพัฒนาศักยภาพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เพื่อก้าวสู่การเติบโตในเส้นทางอาชีพ วิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

การแปลความหมาย ค่าเฉลี่ย (Mean) ของคะแนน โดยวิเคราะห์การแปลความหมายแบ่งอันตรภาคชั้น (Class Interval) ของคะแนนที่ได้รับ ใช้เกณฑ์ ค่าสูงสุด – ค่าต่ำสุดหารด้วยจำนวนช่วงชั้น หรือระดับที่ต้องการแปลผล ในกรณี 5 ระดับ จะเป็นพิสัย

$$= \frac{5-1}{5} = 4$$
$$= 0.80$$

ได้ช่วงชั้น ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	การแปลความหมาย
4.21–5.00	หมายถึง มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด
3.41–4.20	หมายถึง มีความคิดเห็นในระดับมาก
2.61–3.40	หมายถึง มีความคิดเห็นในระดับปานกลาง
1.81–2.60	หมายถึง มีความคิดเห็นในระดับน้อย
1.00–1.80	หมายถึง มีความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุด

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency Distribution) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$ (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

ผลการวิจัย พบว่า ข้อมูลพื้นฐานผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นเพศหญิง ร้อยละ 64.88 มากกว่าเพศชาย อายุ 45 ปีขึ้นไป มากที่สุด ร้อยละ 26.54 สถานภาพสมรสมากที่สุด ร้อยละ 43.43 การศึกษาปริญญาตรีมากที่สุด ร้อยละ 83.38 ระยะเวลาการปฏิบัติงาน 16-20 ปี มากที่สุด ร้อยละ 24.66 รายได้ต่อเดือน 50,001 บาทขึ้นไป มากที่สุด 63.81 และปฏิบัติหน้าที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชั้นหนึ่ง มากที่สุด ร้อยละ 51.21

การพัฒนาศักยภาพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เพื่อก้าวสู่การเติบโตในเส้นทางอาชีพ ใน 7 ด้าน มีดังต่อไปนี้

การประเมินตนเอง อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.82

ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.51

การพัฒนาปรับปรุงตนเอง อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.10

โครงสร้างเงินเดือนตำแหน่งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 2.61

การสร้างความคิดหวัง อยู่ในระดับน้อย ค่าเฉลี่ย 2.55

ระบบธรรมาภิบาล อยู่ในระดับน้อย ค่าเฉลี่ย 2.55

ความก้าวหน้าในเส้นทางอาชีพ อยู่ในระดับน้อย ค่าเฉลี่ย 2.37

ส่วนแนวทางในการตัดสินใจเพื่อให้ฝ่ายบริหารพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินไปใช้พัฒนาเส้นทางอาชีพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเป็นแนวทางในการสร้างขวัญ และกำลังใจในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ดังนี้ การประเมินตนเอง อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.82 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.51 การพัฒนาปรับปรุงตนเอง อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.10 โครงสร้างเงินเดือนตำแหน่งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 2.61 การสร้างความคิดหวัง อยู่ในระดับน้อย ค่าเฉลี่ย 2.55 ระบบธรรมาภิบาล อยู่ในระดับน้อย ค่าเฉลี่ย 2.55 และความก้าวหน้าในเส้นทางอาชีพ อยู่ในระดับน้อย ค่าเฉลี่ย 2.37

อภิปรายผล การศึกษาการพัฒนาศักยภาพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เพื่อก้าวสู่การเติบโตในเส้นทางอาชีพ สามารถอภิปรายผลได้ดังต่อไปนี้

1. ด้านการประเมินตนเอง อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.82 อาจเป็นเพราะว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีการฝึกหน้าที่ในการให้บริการแก่ผู้โดยสารอยู่เป็นประจำ จึงมีความรู้ ความชำนาญในหน้าที่เป็นอย่างดี สอดคล้องกับ ภัทรวดี วชิรธาดากุล (2553) ศึกษาเรื่อง การเปรียบเทียบวิธีการพัฒนาครูสู่ความเป็นครูมืออาชีพ: การวิเคราะห์ปฏิสัมพันธ์ พบว่า วิธีการพัฒนาครูที่ส่งผลต่อความเป็นครูมืออาชีพมากที่สุด คือ การแสวงหาความรู้ด้วยตนเอง

2. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.51 ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่าการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีการทำงานกันเป็นคณะ ตั้งแต่นักบิน ผู้จัดการเที่ยวบิน และพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เป็นต้น ทำการบินด้วยกันเป็นประจำ จึงเกิดความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา สอดคล้องกับ มนฤดี ด้วงสงกา (2554) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กร กรณีศึกษาโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง พบว่า ด้านความสัมพันธ์ในองค์กร ได้แก่ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ทิศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและต่อองค์กร ความรู้สึกที่ตนเองมีความสัมพันธ์ต่อองค์กร ความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร ความรู้สึกภูมิใจในองค์กร พบว่า มีความสัมพันธ์ทางบวกระดับปานกลางกับความผูกพันต่อองค์กร ความสัมพันธ์ในองค์กร เป็นตัวแปรที่มีผลกระทบต่อการผูกพันต่อองค์กรมากที่สุด

3. ด้านการพัฒนาปรับปรุงตนเอง อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.10 อาจเป็นเพราะว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีการฝึกในการปฏิบัติหน้าที่มาก อาจจะส่งผลให้การพัฒนาปรับปรุงตนเองเพื่อเพิ่มความรู้ความสามารถให้แก่ตนเอง สอดคล้องกับ จำเริญ จิตรหลัง (2554) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของครูในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาภาคใต้ สอบถาม การพัฒนาตนเองตามแนวจรรยาบรรณวิชาชีพครู พบว่า การพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานของครู มีค่าเท่ากับ 0.60

4. ด้านโครงสร้างเงินเดือนตำแหน่งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 2.61 อาจเป็นเพราะว่าโครงสร้างเงินเดือนอยู่สอดคล้องกับ จำอากาศเอกสุริยะ ประเสริฐศรี ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการทหารชั้นประทวน สังกัดกรมสวัสดิการทหารอากาศ พบว่า ความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านความสำเร็จในงาน รองลงมา ได้แก่ ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกี่ยวกับ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน และสอดคล้องกับ สิริวัชร รักธรรม (2553) พบว่า ความก้าวหน้าในทุกด้าน คือ การพัฒนาศักยภาพ ค่าตอบแทน และด้านตำแหน่งงานอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยเรื่องอายุและเพศ ส่งผลต่อความก้าวหน้าในอาชีพน้อย ปัจจัยด้านการศึกษา และประสบการณ์ ส่งผลต่อความก้าวหน้าในอาชีพเป็นอย่างมาก

5. ด้านการสร้างความคาดหวัง อยู่ในระดับน้อย ค่าเฉลี่ย 2.55 ถึงแม้ว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินทราบหลักเกณฑ์การเลื่อนตำแหน่งอย่างชัดเจน มีการศึกษาผังเส้นทางความก้าวหน้าทางอาชีพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเป็นอย่างดี มีโอกาสนำเสนอผลงานเพื่อเลื่อนตำแหน่งในระดับสูงขึ้นทุกครั้งที่มีโอกาส มีความคาดหวังจากผลงานของท่านในการเลื่อนตำแหน่งหรือเปลี่ยนสายงานทุกครั้ง แต่ตำแหน่งที่จะเลื่อนสูงขึ้นมีจำนวนจำกัด มีเพียงไม่กี่ตำแหน่ง หากเทียบกับจำนวนพนักงานฯ อาจถึง 1 ต่อ 100 หรือ 1 ต่อ 1,000 จึงทำให้ความคาดหวังอยู่ในระดับน้อย สอดคล้องกับ ทฤษฎีที่ 1 ทฤษฎีพัฒนาการทางอาชีพของซูเปอร์ (Super' s Theory of Vocational Development) (อ้างอิงในมัลลิกา รอดอยู่, 2550) ซูเปอร์ได้นำความรู้ทางด้านจิตวิทยาพัฒนาการและทฤษฎีความคิดรวบยอดเกี่ยวกับตนเองมารวมกันที่พบว่าขั้นวิกฤตการณ์อาชีพชั้นกลาง เป็นช่วงที่บุคคลประเมินความก้าวหน้าในงานเปรียบเทียบกับเป้าหมายที่ตั้งไว้เดิม บุคคลจะเริ่มคิดถึงระดับความสำคัญของงานหรืออาชีพต่อชีวิต

6. ด้านระบบธรรมาภิบาล อยู่ในระดับน้อย ค่าเฉลี่ย 2.55 สอดคล้องกับ เกียรติศักดิ์ ศรีสมพงษ์ (2548) ศึกษาเรื่อง การบริหารตามหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐานสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสุพรรณบุรี เปรียบเทียบความคิดเห็นของครูที่มีต่อสภาพการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสุพรรณบุรี ที่จัดการศึกษาในระดับช่วงชั้นแตกต่างกันพบว่า ในภาพรวมผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ที่จัดการศึกษาในระดับช่วงชั้นที่ 1-2 และผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐานที่จัดการศึกษาในระดับช่วงชั้นที่ 3-4 มีสภาพการการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่กำหนดไว้ และสอดคล้องกับ ปณิธิ ไนสุวรรณ (2550) พบว่า พนักงานวิศวกรมีความพึงพอใจต่อประเด็นด้านการบริหารองค์การต่ำที่สุด

7. ด้านความก้าวหน้าในเส้นทางอาชีพ อยู่ในระดับน้อย ค่าเฉลี่ย 2.37 อาจเป็นเพราะว่า การให้มีโอกาสศึกษาต่อหรือส่งฝึกอบรมภายนอกองค์กร ตลอดจนโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งในสายงานที่ปฏิบัติงาน ความก้าวหน้าในการทำงานขึ้นอยู่กับผลงานและความสามารถในการทำงาน เนื่องจากการปฏิบัติงานตามสภาพความจริงของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีการเดินทางตลอด โอกาสศึกษาต่อหรืออบรมภายนอกองค์กร มีเวลาไม่มากนัก สอดคล้องกับ ประสิทธิ์ชัย เดชขำ (2557) ศึกษาเรื่อง เส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพของอาจารย์ในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ระดับความสำคัญและระดับการส่งเสริมสนับสนุนความก้าวหน้าในสายอาชีพของอาจารย์ในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนอาจารย์เห็นว่าการส่งเสริมอาชีพมีระดับความสำคัญความก้าวหน้าของอาจารย์อยู่ในระดับมาก แต่ในการปฏิบัติจริงมีการส่งเสริมอยู่ในระดับปานกลาง ระดับการปฏิบัติและระดับความสำเร็จหรือบรรลุผลการส่งเสริมและสนับสนุนความก้าวหน้าในสายอาชีพของอาจารย์ในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน พบว่า มีการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง และมีความสำเร็จ/บรรลุผลอยู่ในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน

ข้อเสนอแนะเพื่อนำไปใช้

การศึกษาเรื่อง การพัฒนาศักยภาพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เพื่อก้าวสู่การเติบโตในเส้นทางอาชีพ ผู้ศึกษาเสนอแนวทางในการตัดสินใจเพื่อให้ฝ่ายบริหารพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ไปใช้พัฒนาเส้นทางอาชีพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเป็นแนวทางในการสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานเรียงลำดับ ดังนี้

1. ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ ควรพิจารณาโครงสร้างความก้าวหน้าในเส้นทางอาชีพให้แก่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความเพียงพอที่จะเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้นต่อไป
2. ด้านระบบธรรมาภิบาล ควรพิจารณาผู้ที่จะเลื่อนตำแหน่งใน บริษัทฯ ทุกระดับ จัดให้มีกระบวนการสรรหาหรือเลือกสรรอย่างเป็นธรรมหรือตามความอาวุโส
3. ด้านการสร้างความคาดหวัง ควรมีโครงการที่เป็นการสร้างความคาดหวัง ให้แก่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเพื่อเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน
4. ด้านโครงสร้างเงินเดือนตำแหน่งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ควรพิจารณาโครงสร้างเงินเดือนและค่าตอบแทนเพิ่มขึ้นตามความเหมาะสมต่อค่าครองชีพในสภาวะการณปัจจุบัน
5. ด้านการพัฒนาปรับปรุงตนเอง ควรมีโครงการที่เกี่ยวกับการเพิ่มความรู้ ความสามารถในการฝึกฝนเทคนิคการป้องกันตัวอย่างเป็นประจำสม่ำเสมอให้มากยิ่งขึ้น
6. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ควรมีโครงการสานสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาให้แก่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
7. ด้านการประเมินตนเอง พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ควรหมั่นศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม พัฒนาความสามารถของตนเองให้เพียงพอที่จะเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้นต่อไป

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาทัศนคติและปัจจัยจูงใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)
2. ควรมีการศึกษาปัญหาและอุปสรรตต่อความก้าวหน้าในเส้นทางอาชีพของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

เอกสารอ้างอิง

- เกียรติศักดิ์ ศรีสมพงษ์. (2548). การบริหารตามหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสุพรรณบุรี. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี.
- จำเริญ จิตรหลัง. (2554). ปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของครูในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาภาคใต้. งานวิจัยที่ได้รับทุนสนับสนุนจากสำนักงานคณะกรรมการ สกสค.
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2550). การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS ครอบคลุมทุกเวอร์ชัน 3 in 1. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: บริษัท วี. อินเตอร์ พรินท์ จำกัด.

- ปณิธิ ไหนสุวรรณ. (2550). ความพึงพอใจต่อนโยบายบริหารองค์การในแผนพัฒนาสายอาชีพ (ศึกษาเฉพาะตำแหน่งวิศวกร ของบริษัทแห่งหนึ่ง). วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ประสิทธิ์ชัย เดชขำ. (2557). เส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพของอาจารย์ในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน. วารสารสุทธิปริทัศน์ (28)85, 86-203.
- ภัทรวดี วชิรธาดากุล (2553). การเปรียบเทียบวิธีการพัฒนาครูสู่ความเป็นครูมืออาชีพ: การวิเคราะห์ปฏิสัมพันธ์คณะครุศาสตร์. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- มนฤดี ดั่งสงกา. (2554). ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กร กรณีศึกษาโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง. ปริญญาโทสาขาวิชาการบริหารเชิงกลยุทธ์ คณะบริหารธุรกิจ เศรษฐศาสตร์และการสื่อสาร, มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- มัลลิกา รอดอยู่. (2550). การพัฒนาอาชีพของผู้ประกอบอาหารครัวไทย. พัฒนาแรงงานและสวัสดิการมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ราชกิจจานุเบกษา. (2555). โครงสร้างการจัดองค์กร อำนาจหน้าที่ วิธีดำเนินงานและสถานที่ติดต่อเพื่อขอรับข้อมูลข่าวสารของบริษัทฯ. ประกาศบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ 17/2555.
- สิริวัชร รักธรรม. (2553). ความก้าวหน้าในอาชีพของลูกจ้างในองค์กรพัฒนาเอกชน. พัฒนาแรงงานและสวัสดิการมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อาชีพ คือ??? สืบค้นเมื่อ 11 พฤศจิกายน 2557, จากเว็บไซต์: <https://nookky.wordpress.com>
- แอร์โฮสเตส, พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน. สืบค้นเมื่อ 11 พฤศจิกายน 2557, จากเว็บไซต์: <http://www.unigang.com/Article/82>
- Taro, Y. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis*. Third edition. Newyork: Harper and Row Publication.