

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์สู่ประชาคมอาเซียนด้วยศูนย์รับรองคุณวุฒิวิชาชีพ
 THE HUMAN RESOURCES DEVELOPMENT TO ASEAN COMMUNITY BY HUMAN
 RESOURCES CERTIFICATES CENTER FOR CREATING HUMAN RESOURCES
 PROFESSIONAL CAPABILITIES

อังสุภัทร์ ละมุลตรีพล
 Aungshupat Lamuntreepon

คณะวิทยาการจัดการ สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์
 Faculty of Management Sciences, Panyapiwat Institute of Management
 *Corresponding author, E-mail: aungshupatlam@pim.ac.th

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนานักบริหารทรัพยากรมนุษย์สู่ประชาคมอาเซียนด้วยศูนย์รับรองคุณวุฒิวิชาชีพ ควรพัฒนาทั้งหมด 3 ระดับ คือ 1. ระดับองค์กร ควรพัฒนาศูนย์ข้อมูลให้สามารถรองรับฐานข้อมูลในด้านต่างๆ ตามลักษณะขององค์กรให้เป็นศูนย์ข้อมูลสาขาวิชาชีพของอาเซียน รวมถึงการพัฒนามาตรฐานสมรรถนะของอาชีพสาขาทรัพยากรมนุษย์ 2. ระดับหน่วยงาน เป็นการระบุความต้องการจากมาตรฐานหรือเป้าหมายในการปฏิบัติงาน และการรายงานสารสนเทศด้านต่างๆ และ 3. ระดับบุคคล เพิ่มสมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน คือ ทักษะทางภาษาอังกฤษ สมรรถนะด้านการเรียนรู้ข้ามวัฒนธรรม ขนบธรรมเนียมประเพณีของอาเซียน และสมรรถนะเกี่ยวกับอาชีพ นักทรัพยากรมนุษย์ในประเทศไทยยังประสบปัญหาการรับรู้ข้อมูลในการสอบมาตรฐานความสามารถในวิชาชีพการบริหารทรัพยากรบุคคลอยู่ในระดับต่ำ อีกทั้งในการอบรมหรือสอบมาตรฐานความสามารถเพื่อรับรองคุณวุฒิวิชาชีพ พบว่าผู้สมัครใหม่ขาดความเข้าใจเรื่องเกณฑ์การให้คะแนน คุณสมบัติผู้สอบ และเอกสารประกอบการพิจารณาคะแนน รวมถึงผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่ในสายงานทรัพยากรบุคคลมานานไม่เห็นความสำคัญในการทดสอบ

คำสำคัญ: การพัฒนา นักทรัพยากรมนุษย์ ประชาคมอาเซียน ศูนย์รับรองคุณวุฒิ

ABSTRACT

The human resources development to ASEAN Community by the professional qualification center The purpose of this research is to study the process of human resources management to ASEAN Community by the professional qualification center. There are 3 levels that should be developed. First is the organization level, should improve the data center to be able to support the database in field that according to the characteristics of the organization, to be a data center of professional field of ASEAN. Including to develop the performance standards in the field of human resources. Second is the department level, to identify the requirements from standard or the performance targets which are English skills, ASEAN cross-cultural learning capacity and career skills. Human resources in Thailand confronted problem of information recognize in professional qualification of Human

resources development examination in low level. Either, the training or the professional qualification examination to certify the professional qualification, has found out that new candidates have less understanding about the scoring criteria, qualification of examinee and consideration documents including the long term-personnel who works in human resources field don't notice the importance of this examination.

Keywords: Development, Human Resources, ASEAN Community, Professional Qualification Center

บทนำ

ปัจจุบันมาตรฐานอาชีพเป็นสิ่งสำคัญในการก้าวไปข้างหน้า สำหรับประเทศไทยได้รับรองมาตรฐานอาชีพ 36 มาตรฐานอาชีพ และคุณวุฒิวิชาชีพ 483 คุณวุฒิ ซึ่งเกิดมาจากความร่วมมือของบุคคลในสาขาอาชีพ เพื่อนำมาใช้ในการประเมินสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพให้ได้รับประกาศนียบัตรคุณวุฒิวิชาชีพ ซึ่งคุณวุฒิวิชาชีพถือเป็นอีกเกณฑ์มาตรฐานหนึ่งที่เกี่ยวข้องต่อการพัฒนาทรัพยากรบุคคลของประเทศไทยในอนาคต เพื่อคัดเลือกรับบุคคลเข้าทำงาน มีความชำนาญในวิชาชีพ และพัฒนาไปตามเส้นทางอาชีพได้อย่างเหมาะสม พร้อมรับการเคลื่อนย้ายแรงงานเสรีในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนต่อไป (วีระชัย ศรีขจร, 2559)

จากสถิติของบริษัทในประเทศไทยที่ขึ้นทะเบียนไว้ต่อหน่วยงานภาครัฐกว่า 35,000 แห่ง พบว่า ส่วนใหญ่บริษัทที่มีจำนวนพนักงาน 100 คนขึ้นไป จะมีนักทรัพยากรมนุษย์อย่างน้อย 1 คน จึงคาดการณ์ได้ว่าในอนาคตจะมีบุคคลทำงานในสาขาอาชีพบริหารงานบุคคลประมาณ 600,000-700,000 คน นอกจากนี้ พบว่าบุคคลเหล่านี้เคยผ่านการทดสอบตามมาตรฐาน ซึ่งผ่านเกณฑ์การทดสอบแค่ประมาณร้อยละ 30 เท่านั้น ซึ่งข้อมูลนี้ชี้ให้เห็นว่า บุคคลที่ทำงานด้านทรัพยากรมนุษย์นี้ไม่มีมาตรฐานเท่าที่ควร ฉะนั้น จึงจำเป็นต้องสร้างองค์ความรู้ให้แก่บุคคลในสาขาอาชีพนี้โดยการฝึกอบรม สัมมนา ยกย่องความรู้ เพื่อเข้าสู่ระบบการทดสอบและประเมินตามมาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ ซึ่งเป็นมาตรฐานของประเทศที่ทัดเทียมกับต่างประเทศ ทั้งนี้การจัดตั้งศูนย์คุณวุฒิวิชาชีพ จึงเป็นทางออกหนึ่งที่ใช้เป็นวิธีในการแก้ปัญหาด้วยการจัดทำมาตรฐานอาชีพให้เป็นมาตรฐานสากล กำหนดองค์กรเพื่อรับรองสมรรถนะบุคคล และเป็นศูนย์กลางข้อมูลเกี่ยวกับคุณวุฒิวิชาชีพ และมาตรฐานอาชีพ โดยมีเป้าหมายในการขับเคลื่อนประเทศไปสู่การเป็นเศรษฐกิจสังคมฐานความรู้ พัฒนากำลังคนของประเทศให้สอดคล้องกับความต้องการของตลาดงาน เพิ่มขีดความสามารถของทรัพยากรมนุษย์ และสร้างมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจของประเทศอย่างยั่งยืน (สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ, 2559)

สำหรับการดำเนินงานของศูนย์รับรองคุณวุฒิวิชาชีพนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ในประเทศไทยนั้น ภาระหน้าที่ความรับผิดชอบนี้อาจจะไม่สอดคล้องและไม่ตรงตามเป้าหมายความรับผิดชอบของศูนย์ฯ เนื่องจากไม่ได้เปิดสอนตามหลักสูตรเหมือนสถานศึกษาทั่วไป แต่ทำหน้าที่ประเมินตรวจสอบว่าบุคคลที่ประกอบอาชีพนั้นมีความสามารถหรือคุณสมบัติเพียงพอ และเหมาะสมหรือไม่ โดยศูนย์ฯ ต้องประสานงานกับสถาบันการศึกษาในประเทศทั้งภาครัฐและเอกชนเพื่อเร่งผลักดันให้สามารถผลิตแรงงานได้ตรงตามมาตรฐานแรงงานต่างประเทศ (บัญชา วิทยานุกิต, 2558) ทั้งนี้การตรวจสอบมาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพจำเป็นต้องใช้อาศัยบุคลากรที่มีความรู้ค่อนข้างหลากหลาย อีกทั้ง คนไทยส่วนใหญ่ยังไม่ค่อยเข้าใจเกี่ยวกับการดำเนินงานของศูนย์ฯ เพราะการทำงานในอาชีพของคนไทยมีเพียงบางวิชาชีพเท่านั้นที่ออกใบรับรอง หรือจำเป็นต้องได้ใบรับรอง รวมทั้งกฎหมายในประเทศยังไม่ได้มีการบังคับในด้านของการใช้ใบรับรอง ปัจจุบันมีศูนย์รับรองด้านคุณวุฒิวิชาชีพนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ มีปัญหาเบื้องต้นเป็นเหตุผลให้ผู้วิจัยศึกษาค้นคว้า

รวบรวม วิเคราะห์ และสังเคราะห์ข้อมูลเพื่อพัฒนานักบริหารทรัพยากรมนุษย์สู่ประชาคมอาเซียนด้วยศูนย์รับรองคุณวุฒิวิชาชีพต่อไปในอนาคต

ทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Development - HRD) เป็นกระบวนการที่มุ่งจะเปลี่ยนแปลงความรู้ พฤติกรรมความสามารถ ทักษะ และวิธีการปฏิบัติงานของบุคลากรให้เป็นไปทางที่ดีขึ้น เพื่อให้บุคลากรที่ได้รับการพัฒนาแล้วนั้น สามารถปฏิบัติงานได้ผลลัพธ์ตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน และองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถสร้างผลผลิตให้กับองค์กรที่สามารถแข่งขันได้ แบ่งองค์ประกอบของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ได้ 3 องค์ประกอบดังนี้ (Pace, Smith, & Mill, 1991) (Johnston, 2001)

1. การพัฒนาบุคคล (Individual Development) จะช่วยเหลือบุคลากรโดยสร้างจุดแข็งด้านความรู้ ความสามารถ ทักษะ และทัศนคติ ทำให้จุดอ่อนหายไป สามารถดึงศักยภาพที่มีอยู่มาใช้ให้มีประสิทธิภาพขององค์กร และทำให้เป้าหมายของบุคคลมีความสำเร็จบรรลุเป้าหมายของตนเอง มีชีวิตดี ครอบครัวดี สัมพันธภาพของชุมชนดีขึ้น ในปัจจุบันมุ่งการพัฒนาบุคคลที่ให้ความสำคัญกับทุนมนุษย์ (Human Capital) เพราะทุนมนุษย์จะช่วยขับเคลื่อนองค์กรได้อย่างประสบความสำเร็จที่ใช้ต้นทุนเหมาะสม

2. การพัฒนาอาชีพ (Career Development) จะให้ความสำคัญกับความเหมาะสมระหว่างคนกับงาน กำหนดโครงสร้างงานและวางแผนที่ตอบสนองงานอาชีพของบุคลากร และปรับบทบาทของบุคคลเพื่อขึ้นสู่ตำแหน่งงาน ความท้าทายของนักพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มีอาชีพ คือ สนับสนุนพนักงานแต่ละคนให้ก้าวหน้าและพัฒนาตนเองโดยผ่านกระบวนการเรียนรู้และต้องพิจารณาทั้งคนและงานควบคู่กันไป

3. การพัฒนาองค์กร (Organization Development) จะให้ความสำคัญกับโครงสร้างและหน้าที่การจัดการในกระบวนการเปลี่ยนแปลงที่เน้นการสร้างสัมพันธภาพ เพื่อประสิทธิภาพภายในหน่วยงานและระหว่างหน่วยงานเป็นผู้สร้างองค์การให้เกิดการเปลี่ยนแปลงจากการกระตุ้นให้คนพัฒนามากขึ้น ความท้าทายของนักพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มีอาชีพ คือ การปรับปรุงการปฏิบัติงานโดยใช้กลยุทธ์ของการเรียนรู้เป็นฐานที่สร้างความสำเร็จให้กับองค์กรในเป้าหมายเชิงธุรกิจที่สามารถแข่งขันได้ ดังนั้นโปรแกรมการฝึกอบรมและพัฒนาที่มุ่งการสร้างศักยภาพของผู้เรียนรู้ให้เกิดทักษะในระดับที่องค์กรต้องการต่อไปในอนาคต คือ การพัฒนาองค์กรให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์สู่ประชาคมอาเซียน

จุดมุ่งหมายหลักของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์สู่ประชาคมอาเซียน คำว่า “อาเซียน” หมายถึง สมาคมประชาชาติแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ (Association of Southeast Asian Nations: ASEAN) ปัจจุบันประกอบด้วยกลุ่มประเทศในสมาชิกอาเซียน ได้แก่ สาธารณรัฐอินโดนีเซีย มาเลเซีย สาธารณรัฐฟิลิปปินส์ สาธารณรัฐสิงคโปร์ ราชอาณาจักรไทย บรูไนดารุสซาลาม สาธารณรัฐสลังกนิยมา เวียดนาม สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว สหภาพพม่า และราชอาณาจักรกัมพูชา รวมตัวกันเพื่อสร้างความเข้มแข็งและอำนาจการต่อรองเพื่อแข่งขันกับภูมิภาคอื่นและทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์โลก โดยเฉพาะการเปลี่ยนแปลงด้านเศรษฐกิจ กระแสสังคม กระแสโลกาภิวัตน์ และเทคโนโลยีที่ทันสมัย จึงได้ทำข้อตกลงร่วมกันระหว่างประเทศสมาชิกอาเซียนภายใต้กฎบัตรอาเซียน (ASEAN Charter) ที่เปรียบเสมือนธรรมนูญของอาเซียนที่กำหนดกรอบทางกฎหมายและโครงสร้างองค์กร การจัดระบบการปฏิบัติและบริหารกลไกความร่วมมือร่วมกัน ทั้งนี้มีผลตั้งแต่วันที่ 15 ธันวาคม พ.ศ. 2551 ประกอบด้วย 3 เสาหลักคือ

ประชาคมการเมืองและความมั่นคงอาเซียน ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน และประชาคมสังคมและวัฒนธรรมอาเซียน โดยสรุปจุดมุ่งหมายหลัก 3 ประเด็น ดังนี้ (สุเมธ แยมานุ, 2555)

1. การรักษาสันติภาพ และความมั่นคงในภูมิภาค เพื่อให้ประเทศในภูมิภาคอยู่ร่วมกันอย่างสันติสุข สามารถแก้ปัญหาและความขัดแย้งด้วยสันติวิธี โดยมีเป้าหมายหลักคือ (1) มีกฎกติกาเป็นพื้นฐานภายใต้ค่านิยมร่วมกัน (2) มีความรับผิดชอบร่วมกันในการรักษาความมั่นคง และ (3) มีการปฏิสัมพันธ์กับประเทศนอกอาเซียน

2. การสร้างตลาดและฐานการผลิตเดียว มีการรวมตัวทางเศรษฐกิจที่มั่นคง โดยมีเป้าหมายหลักคือ (1) เป็นตลาดและฐานการผลิตเดียว (2) มีความสามารถในการแข่งขันเศรษฐกิจ (3) มีการพัฒนาเศรษฐกิจอย่างเสมอภาค และ (4) สามารถบูรณาการเข้ากับเศรษฐกิจโลก

3. การพัฒนาที่ยั่งยืนผ่านความร่วมมืออย่างใกล้ชิดด้านการศึกษาและการเรียนรู้ตลอดชีวิต โดยมุ่งหวังเป็นประชาคมที่ประชาชนเป็นศูนย์กลาง มีสังคมที่เอื้ออาทรและแบ่งปัน มีสภาพความเป็นอยู่ที่ดี มีการพัฒนาทุกด้านเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนส่งเสริมการใช้ทรัพยากรอย่างยั่งยืน และส่งเสริมอัตลักษณ์อาเซียน เพื่อรองรับการเป็นประชาคมสังคมและวัฒนธรรมอาเซียน ประกอบด้วยความร่วมมือ 6 ด้าน คือ (1) ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (2) การคุ้มครองและสวัสดิการสังคม (3) ความยุติธรรมและสิทธิ (4) ส่งเสริมความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม (5) การสร้างอัตลักษณ์อาเซียน และ (6) การลดช่องว่างทางการพัฒนา

มาตรฐานวิชาชีพด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์สำหรับการบริหารจัดการองค์กรให้เป็นเลิศ

1. มาตรฐานวิชาชีพทรัพยากรมนุษย์ เป็นการวัดและประเมินความรู้ความสามารถหรือสมรรถนะของบุคคล ไม่เพียงแต่เปรียบเทียบการประเมินสมรรถนะบุคลากรภายในองค์กรเท่านั้น แต่ยังเป็นการวัดผลเปรียบเทียบกับมาตรฐานบุคลากรในระดับประเทศ จึงเป็นเครื่องมือสำคัญอย่างยิ่งที่จะทำให้องค์กรมีทิศทางการพัฒนาและประเมินผลตามมาตรฐานที่ถูกต้องในการสร้างบุคลากรให้มีความรู้

2. มาตรฐานวิชาชีพด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล คือ เกณฑ์ที่กำหนดว่าบุคคลที่ทำอาชีพบริหารบุคคล มีความสามารถเชิงวิชาชีพระดับใด เป็นเกณฑ์กลางที่ทำให้ผู้เกี่ยวข้องกับวิชาชีพบริหารทรัพยากรบุคคลมีความเข้าใจตรงกันและยึดถือเกณฑ์เดียวกันในการดำเนินการต่างๆ

3. มาตรฐานวิชาชีพด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล คือ ข้อกำหนดที่เป็นมาตรฐาน หรือข้อกำหนดขั้นต่ำที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ทางด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ทั้งระบบ ตั้งแต่การสรรหา การพัฒนา ระบบการจูงใจ การจ่ายค่าตอบแทน และระบบแรงงานสัมพันธ์ เป็นต้น

4. มาตรฐานวิชาชีพด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล คือ หลักวิชาการ (Principle) และแนวปฏิบัติพื้นฐาน (Practice) ที่ทันสมัยเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานแต่ละระดับสามารถทำงานได้อย่างมืออาชีพ มีความสำคัญต่อการจัดองค์กรเป็นเลิศ

5. มาตรฐานอาชีพด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Management Occupational Standard) คือ เป็นการกำหนดมาตรฐานของสมรรถนะ รวมทั้งความรู้และความเข้าใจที่คาดหวังว่าบุคลากรนั้นๆ จะบรรลุสำหรับอาชีพการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในระดับต่างๆ โดยใช้เป็นฐานในการกำหนดและประเมินในคุณวุฒิวิชาชีพตามมาตรฐานสมรรถนะในระดับต่างๆ ซึ่งมีความสำคัญในการบริหารจัดการองค์การโดยเป็นการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคลด้วยการตอบสนองศักยภาพของบุคลากรในด้านต่างๆ ควบคู่ไปกับการพัฒนาความรู้ความสามารถ และการเพิ่มศักยภาพให้กับบุคลากรและองค์กร ตลอดจนประเทศในการแข่งขัน

ศูนย์รับรองคุณวุฒิวิชาชีพ

องค์การภาคธุรกิจและองค์การรัฐวิสาหกิจ มีแนวคิดในการผลักดันให้มีการรับรองมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพด้านทรัพยากรมนุษย์ในประเทศไทย “ระบบคุณวุฒิวิชาชีพ” ถูกพัฒนาขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อการรับรอง “สมรรถนะ” ของกำลังคนตามมาตรฐานอาชีพ การประกอบอาชีพเพื่อตอบสนองความต้องการของภาคธุรกิจและอุตสาหกรรม “ระบบคุณวุฒิวิชาชีพ” จึงเป็นกระบวนการรับรอง เพื่อให้บุคคลได้รับการยอมรับใน ความรู้ ทักษะ ตลอดจนความสามารถ และได้รับ “คุณวุฒิวิชาชีพ” ซึ่งแนวคิดของการจัดตั้งสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) ในประเทศไทยได้ถูกพิจารณาขึ้นเป็นครั้งแรกเมื่อ พ.ศ. 2547 ภายใต้การนำเสนอของ สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา (สอศ.) และสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (สศช.) เป็นหน่วยงานหลักที่ร่วมมือกับภาครัฐและเอกชนในการสนับสนุนการจัดทำมาตรฐานอาชีพในสาขาต่าง ๆ เพื่อให้มาตรฐานอาชีพที่จัดทำร่วมกันเป็นที่ยอมรับจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และเกิดการนำไปใช้จริง อีกทั้งยังมีการกึ่งในการรับรองและประเมินองค์กรที่ทำหน้าที่รับรองสมรรถนะของบุคคล โดยทดสอบการประยุกต์ใช้ความรู้ ทักษะ และความสามารถในการประกอบอาชีพของบุคคล รวมถึงเทียบโอนคุณวุฒิวิชาชีพกับคุณวุฒิทางการศึกษา โดยอ้างอิงตามกรอบคุณวุฒิวิชาชีพ และเป็นศูนย์กลางข้อมูลเกี่ยวกับระบบคุณวุฒิวิชาชีพ และ มาตรฐานอาชีพของประเทศไทย (สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ, 2559)

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนานักบริหารทรัพยากรมนุษย์สู่ประชาคมอาเซียนด้วยศูนย์รับรองคุณวุฒิวิชาชีพ

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษานี้ใช้รูปแบบการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ซึ่งวิธีดำเนินการวิจัย 2 ระยะ คือ

ระยะที่ 1 ศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนานักบริหารทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งมีการค้นคว้าและการวิจัยตามระเบียบวิธีการวิจัยเอกสาร (Documentary Research) โดยการวิเคราะห์ข้อมูลจากเอกสารชั้นต้น (Primary Sources) ได้แก่ เว็บไซต์ (Website) ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับศูนย์รับรองคุณวุฒิการศึกษาวิชาชีพนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ในประเทศ และหลักฐานชั้นรอง (Secondary Sources) ได้แก่ หนังสือ งานวิจัย และบทความต่างๆ ซึ่งมีรายละเอียดเกี่ยวกับวิธีการดำเนินการวิจัย 4 ขั้นตอน

ขั้นตอนที่ 1 การศึกษาแนวคิดและหลักการจากเว็บไซต์ หนังสือ งานวิจัย และบทความต่างๆ ในประเทศเบื้องต้น ขั้นตอนที่ 2 การเก็บรวบรวมข้อมูล ศูนย์รับรองคุณวุฒิการศึกษาวิชาชีพนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ในประเทศ ขั้นตอนที่ 3 การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ขั้นตอนที่ 4 สรุปผลการวิจัยระยะที่หนึ่งเพื่อใช้เป็นข้อมูลส่วนหนึ่งในการร่างแบบสัมภาษณ์ และเป็นข้อมูลพื้นฐานในการประกอบการสัมภาษณ์เจาะลึกในระยะที่สองต่อไป

ระยะที่ 2 ศึกษาแนวทางในการพัฒนานักบริหารทรัพยากรมนุษย์สู่ประชาคมอาเซียนด้วยศูนย์รับรองคุณวุฒิวิชาชีพของประเทศไทย ในระยะนี้เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์กลุ่มผู้บริหารงานศูนย์รับรองคุณวุฒิวิชาชีพนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ของประเทศไทย จำนวน 2 แห่ง และผู้บริหารงานด้านทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งมีประสบการณ์การทำงานด้านทรัพยากรมนุษย์อย่างน้อย 15 ปี การวิจัยระยะนี้ใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบกลุ่ม (Focus Group) เพื่อหาแนวทางในการพัฒนารูปแบบการจัดตั้งศูนย์รับรองคุณวุฒิวิชาชีพนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่เหมาะสมกับประเทศไทย

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

ผลการศึกษาจากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างแบ่งออกเป็นประเด็นต่างๆ ดังต่อไปนี้

1. ทิศทางการพัฒนาการรับรองมาตรฐานวิชาชีพการบริหารทรัพยากรมนุษย์และการเชื่อมต่ออาเซียนในอนาคต

การพัฒนาการรับรองมาตรฐานวิชาชีพการบริหารงานบุคคลให้เป็นสากล ควรพัฒนาควบคู่ไปกับการพัฒนาการบริหารจัดการ เพราะการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน และความเปลี่ยนแปลงของรูปแบบธุรกิจ เช่น การเข้ามาของบริษัทข้ามชาติ การรับคนต่างชาติเข้ามาทำงานทั้งในระดับแรงงาน ระดับปฏิบัติการ และระดับบริหาร ย่อมมีผลต่อการบริหารทรัพยากรบุคคล โดยเฉพาะการร่วมงานแบบข้ามวัฒนธรรม (Cross Cultural) ดังนั้นเพื่อให้วิชาชีพการบริหารทรัพยากรมนุษย์ มีมาตรฐานฐานวิชาชีพที่เป็นสากล สามารถปฏิบัติงานทั้งในประเทศและต่างประเทศได้ ควรมีใบรับรองวิชาชีพที่เป็นสากลแยกออกมาให้ชัดเจน โดยวางมาตรฐานให้สอดคล้องกับการสอบใบประกอบวิชาชีพของประเทศต่างๆ และข้อสอบเป็นภาษาอังกฤษ หรือสร้างความร่วมมือในระดับอาเซียน เพื่อจัดทำเกณฑ์มาตรฐานวิชาชีพการบริหารงานบุคคล เพื่อรองรับการพัฒนาเป็นอาชีพเสรีอาเซียน จากการสัมภาษณ์พบประเด็นที่สำคัญ ดังนี้

การพัฒนาการรับรองมาตรฐานวิชาชีพการบริหารบุคคลสู่ AEC แบ่งออก 3 ระดับ คือระดับองค์กร ระดับหน่วยงาน และระดับบุคคล เพื่อเชื่อมโยงความต้องการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน สามารถกำหนดทิศทางการพัฒนาต่างๆ ได้แก่

(1) สมรรถนะสากล ได้แก่

1.1 ทักษะการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล ความท้าทายคือสมรรถนะที่พึงประสงค์ด้านการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล ที่จำเป็นสำหรับบัณฑิตไทยและบุคคลทั่วไปในตลาดแรงงาน ทั้งในประเทศและระหว่างประเทศ โดยทักษะการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล ได้แก่ ความสามารถในการสื่อความหมาย เสียงที่ใช้ในการพูด การเขียน การแสดงสีหน้าท่าทาง รวมถึงบุคลิกลักษณะ สามารถถ่ายทอดความรู้สึกนึกคิด และสามารถสื่อความหมาย ได้หลายช่องทาง เช่น การใช้โทรศัพท์ การใช้อีเมล จดหมาย แผ่นพับ และรายงานต่างๆ เพราะสิ่งเหล่านี้จะช่วยส่งเสริมความเข้าใจและสร้างสัมพันธภาพที่ดีต่อผู้ที่ได้ติดต่อสื่อสารซึ่งกันและกัน

1.2 ทักษะภาษาอังกฤษ เป็นนโยบายหลักของความร่วมมือประชาคมอาเซียนที่เสนอให้ใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาที่สองในการสื่อความหมายในกลุ่มประเทศอาเซียน ดังนั้น สมรรถนะด้านการใช้ภาษาอังกฤษจึงมีความจำเป็นอย่างสูงสำหรับเยาวชนและประชาชนทั่วไปในการเสริมสร้างทักษะการฟัง การพูด การอ่าน และการเขียนภาษาอังกฤษ เพื่อการสื่อความหมายได้อย่างถูกต้อง

1.3 เรียนรู้ข้ามวัฒนธรรม จากแนวคิดหลักในประชาคมสังคมและวัฒนธรรมอาเซียนให้มีความสำคัญทางด้านทำนุบำรุงทรัพยากรธรรมชาติ และวัฒนธรรม จึงมีความจำเป็นที่เยาวชนและประชาชนชาวไทยต้องเรียนรู้เกี่ยวกับเอกลักษณ์ ศิลปวัฒนธรรมและขนบธรรมเนียมประเพณี ส่งเสริมให้เรียนรู้ในบทบาททางสังคมต่างวัฒนธรรม และจิตสำนึกในการทำรักษาศิลปวัฒนธรรม และอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมของประเทศชาติ และประเทศ ในกลุ่มสมาชิกอาเซียน

1.4 การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสืบค้นและการสื่อสาร ในปัจจุบันต้องยอมรับว่าเทคโนโลยีสารสนเทศมีบทบาททางสังคม เนื่องจากความเป็นโลกาภิวัตน์ โลกไร้พรมแดน จึงมีความจำเป็นอย่างสูงที่ประชาชนทุกกลุ่ม ทุกวัย ต้องพัฒนาความรู้ ความสามารถ และทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสืบค้น และการสื่อสารให้เกิดความคล่องตัวในการทำงาน การศึกษา การพัฒนา และการติดต่อสื่อสารร่วมกัน เพื่อสร้างความเข้มแข็งให้กับประเทศชาติและประชาคมอาเซียน

(2) สมรรถนะมาตรฐานวิชาชีพของอาเซียน จากกลไกในการเจรจาเปิดเสรีการค้าบริการในอาเซียน โดยเฉพาะกลุ่มสาขาวิชาชีพ 7 กลุ่ม มาตรฐานวิชาชีพจึงเป็นตัวกำหนดความต้องการ สมรรถนะด้านมาตรฐานวิชาชีพของอาเซียน เพื่อรองรับการให้บริการที่หลากหลายเชื้อชาติ ศาสนา และวัฒนธรรม เพื่อการยอมรับและได้รับความไว้วางใจในกลุ่มประเทศสมาชิกอาเซียนในฝีมือแรงงานของคนไทย

การสำรวจความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์สู่ประชาคมอาเซียน นอกจากจะศึกษาจากนโยบายและแผนยุทธศาสตร์ของประเทศแล้ว ควรมีความต้องการด้วยวิธีการอื่นๆ เช่น สอบถาม สัมภาษณ์ สังเกต และประเมินผลการปฏิบัติงานและคุณลักษณะที่พึงประสงค์ รวมทั้งการใช้กระบวนการวิจัย เพื่อค้นหาวางแผนพัฒนาได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลที่คุ้มค่ากับการลงทุน

นอกจากนี้ การจัดทำแผนพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ต้องมีการออกแบบกิจกรรมที่บูรณาการวิธีการที่หลากหลาย เช่น การบูรณาการทั้งวิธีการบรรยาย การเล่า ประสบการณ์ การลงมือปฏิบัติในเรื่องเดียวกัน จึงจะสามารถถ่ายโอนความรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ปัจจุบันให้ความสำคัญกับการออกแบบกิจกรรมที่เน้นการเรียนรู้ด้วยตนเองอย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต เช่น การ มอบหมายงานโครงการ การจัดทำสื่อผสมทางอิเล็กทรอนิกส์ การสืบค้นฐานข้อมูลความรู้ และการเรียนรู้ผ่านเว็บไซต์ เป็นต้น โดยใช้แผนกลยุทธ์ในการพัฒนาสมรรถนะบุคลากร และเทคโนโลยีเป็นเครื่องมือในการสื่อสาร และสร้างความเข้าใจการพัฒนาตนเองตามความต้องการที่เชื่อมโยงความต้องการขององค์กรกับความต้องการของบุคลากร อันจะนำมาสู่แรงจูงใจในการเรียนรู้และสร้างโอกาสในการเติบโตในวิชาชีพที่สามารถแข่งขันได้ในประชาคมอาเซียน หลักการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีความสำคัญต่อสมรรถนะ ที่บุคลากรในองค์กรต้องมีความรู้ ความสามารถ ทักษะ และเจตคติที่ดีในการปฏิบัติงาน สามารถขับเคลื่อนองค์กรให้แข่งขันได้ในสภาพแวดล้อมที่แปรเปลี่ยนอยู่ตลอดเวลา ความสำคัญของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จะต้องพัฒนาบุคลากรให้เป็นไปตามทิศทางการดำเนินการขององค์กร และควรมีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ได้จากการหาความต้องการในการฝึกอบรมและพัฒนา ตามกระบวนการหาความต้องการที่เริ่มต้นจากการพิจารณาผู้มีส่วนได้เสียคือใครบ้าง ที่เกี่ยวข้องกับประเด็นที่ต้องการพัฒนา วางแผนในการจัดกิจกรรมมาจากการวิเคราะห์ความต้องการ 3 ระดับ คือ ระดับองค์การ ระดับหน่วยงาน และระดับบุคคล รวบรวมข้อมูลจากการประเมินผลลัพธ์ในการปฏิบัติงานของผู้มีส่วนได้เสีย วิเคราะห์ข้อมูลและจัดกลุ่มเป็นการเรียนรู้และพัฒนา การพัฒนาองค์การ การพัฒนาอาชีพ และจัดลำดับของกิจกรรมว่าควรใช้กิจกรรมอะไรก่อนหลัง แล้วสรุปรายงานผลการวิเคราะห์ความต้องการในการฝึกอบรมและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อจัดทำแผนกลยุทธ์ในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ต่อไป

การบริหารจัดการรับรองมาตรฐานวิชาชีพการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในประเทศไทย

1. การปรับปรุงและพัฒนารูปแบบการประเมินมาตรฐานวิชาชีพ

1.1 ควรมีการประเมินแนวทางที่เหมาะสมกับการบริหารงานบุคคลในแต่ละสาขา และสัดส่วนของการใช้ข้อสอบควรลดลงหรือกำหนดสัดส่วนคะแนนใหม่ เนื่องจากการรับรองคุณวุฒิวิชาชีพเป็นการประเมินสมรรถนะที่ใช้ในการทำงาน แต่การใช้ข้อสอบเป็นการประเมินด้านความรู้เท่านั้น

1.2 ควรทำให้การสอบรับรองทำได้ง่าย ลักษณะเดียวกับการสอบ TOFEL และ TOEIC

1.3 ควรปรับปรุงรูปแบบการทดสอบสำหรับผู้สำเร็จการศึกษา เนื่องจากปัจจุบันการทดสอบคุณวุฒิวิชาชีพเริ่มต้นที่ระดับ 3 ซึ่งจะต้องแสดงแฟ้มสะสมผลงานด้วย ดังนั้นเพื่อเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้สำเร็จการศึกษาด้านทรัพยากรมนุษย์ หรือผู้ที่ต้องการเข้าสู่สายงานทรัพยากรมนุษย์ได้ทดสอบมาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ จึงควรมีการปรับปรุงแบบที่ไม่ต้องใช้แฟ้มสะสมงาน หรือจัดให้มีรูปแบบสำหรับผู้ที่ต้องการเข้าสู่สายงานบริหารทรัพยากรมนุษย์

2. การกำหนดมาตรการเชิงบังคับในการทดสอบคุณวุฒิวิชาชีพ ข้อแตกต่างของการทดสอบมาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพบริหารงานบุคคลกับสายงานอื่นๆ ตามที่ได้กล่าวไว้ใน ข้อ 4 คือ การสอบใบประกอบวิชาชีพของหน่วยงานต่างๆ เป็นการทดสอบเชิงบังคับ คือ ผู้ที่ต้องการประกอบวิชาชีพต้องผ่านการทดสอบตามเกณฑ์และได้ใบประกอบวิชาชีพ จึงจะมีสิทธิ์ปฏิบัติงานในสายงานนั้นได้ แต่การทดสอบมาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพบริหารงานบุคคลยังไม่ได้มีการกำหนดในลักษณะดังกล่าว จากการสัมภาษณ์แนวทางการบริหารจัดการรับรองมาตรฐานวิชาชีพบริหารงานบุคคล พบว่า ต้องการให้สร้างความสำคัญของการทดสอบคุณวุฒิวิชาชีพดังนี้

2.1 สร้างความสำคัญของการทดสอบคุณวุฒิวิชาชีพ ว่าคุณวุฒิดังกล่าวจะเป็นประโยชน์ต่อผู้ผ่านการทดสอบและองค์กรอย่างไร เช่น สามารถนำไปเป็น Reference ใน โปรไฟล์ของตนเอง รวมถึงการสมัครงานหรือการโอนย้ายเลื่อนตำแหน่ง

2.2 ควรมีเกณฑ์ กติกา มาตรฐานหรือการนำไปใช้ประโยชน์หรือต่อยอดได้ จะทำให้ผู้สอบเห็นความสำคัญของการสอบ

2.3 สร้างความร่วมมือกับสถาบันการศึกษาต่างๆ ที่มีการเปิดสอนในสาขาวิชาพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ในการทดสอบบัณฑิตที่จบการศึกษามีความรู้ความสามารถพื้นฐานเพียงพอที่จะเข้าสู่วิชาชีพบริหารทรัพยากรมนุษย์หรือไม่ ซึ่งจะสามารถดำเนินการได้หลังจากที่กำหนดให้มีการสอบวัดระดับโดยไม่ต้องใช้แฟ้มสะสมงาน

2.4 สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ ควรมีการขยายการทดสอบคุณวุฒิวิชาชีพไปยังหน่วยงานภาครัฐด้วย เนื่องจากสำนักงานข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) ได้กำหนดมาตรฐานตำแหน่งสายงานทรัพยากรบุคคลไว้ โดยในสายงานนี้จะมีระดับตำแหน่ง 5 ชั้น ได้แก่ นักทรัพยากรระดับปฏิบัติการ ระดับชำนาญการ ระดับชำนาญการพิเศษ ระดับเชี่ยวชาญ และระดับทรงคุณวุฒิ ซึ่งลักษณะที่กำหนดโดย ก.พ. ครอบคลุมงานที่เกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรบุคคลเช่นเดียวกับองค์กรภาคเอกชน ดังนั้นเพื่อเป็นการสร้างความสำคัญของการทดสอบวิชาชีพ จึงควรให้มีการทดสอบในภาคราชการด้วย เช่นเดียวกันกับการทดสอบวิชาชีพครู แพทย์ หรือวิศวกร ที่แม้จะทำงานในหน่วยงานภาครัฐก็ต้องทดสอบเพื่อให้ผ่านและได้รับใบประกอบวิชาชีพเช่นเดียวกัน

การปรับปรุงและพัฒนา รูปแบบของศูนย์ทดสอบคุณวุฒิวิชาชีพ

1. มีการจัดตั้งโครงสร้างการบริหารศูนย์สอบที่ชัดเจน โดยประกอบด้วยผู้บริหารศูนย์และเจ้าหน้าที่ประสานงาน

2. มีการจัดตั้งศูนย์สอบโดยตรง มีบุคลากรที่บริหารงานโดยเฉพาะ

3. ควรนำเทคโนโลยีกระบวนการสมัครที่สมัครในเว็บไซต์ได้ และการให้ข้อมูลผ่านเว็บไซต์และมีการผลักดันอย่างเป็นรูปธรรมมากขึ้น

4. มีระบบการวัดผลสำเร็จของศูนย์ที่ชัดเจน

การรับรู้ข้อมูลในการสอบมาตรฐานความสามารถในวิชาชีพการบริหารทรัพยากรบุคคล

ศูนย์รับรองคุณวุฒิวิชาชีพนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ และสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) หรือ TPQI ได้ร่วมมือกันในการดำเนินโครงการจัดทำมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพบริหารงานบุคคลขึ้นใน พ.ศ. 2557 และมีการทดสอบมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพบริหารงานบุคคลครั้งแรก ในปัจจุบันมีศูนย์สอบสาขาวิชาชีพบริหารงานบุคคล 3 แห่ง ได้แก่ 1. ศูนย์รับรองคุณวุฒิวิชาชีพนักบริหารทรัพยากรมนุษย์แห่งสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ 2. สมาคมการจัดการงานบุคคลแห่งประเทศไทย และ 3. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

ผลการสัมภาษณ์ด้านการรับรู้ข้อมูลในการสอบมาตรฐานความสามารถในวิชาชีพการบริหารทรัพยากรบุคคล พบว่า การรับรู้ข้อมูลในการสอบมาตรฐานความสามารถในวิชาชีพการบริหารทรัพยากรบุคคลยังอยู่ในระดับต่ำ การรับรู้เฉพาะองค์กรและนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่เป็นสมาชิกของสมาคมการจัดการงานบุคคล ส่วนองค์กรและนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ไม่ได้เป็นสมาชิกของสมาคมการจัดการงานบุคคล และที่อยู่ในต่างจังหวัดมีการรับรู้เรื่องนี้้น้อยมาก ดังนั้นเพื่อให้เพิ่มการรับรู้ข้อมูลในทดสอบมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพบริหารงานบุคคล จึงควรเน้นการประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น ดังนี้

1. การประชาสัมพันธ์ของศูนย์สอบ

1.1 ศูนย์สอบควรมีการประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะก่อนการจัดทดสอบ เนื่องจาก การทดสอบคุณวุฒิวิชาชีพนี้ยังเป็นเรื่องใหม่ นอกเหนือจากการประชาสัมพันธ์เพื่อเปิดสมัครสอบแล้ว ควรประชาสัมพันธ์เพื่อให้ข้อมูลต่างๆ ก่อนการเปิดสอบสักระยะหนึ่ง เพื่อให้ผู้ที่ต้องการเข้าทดสอบสามารถเตรียมความพร้อมสำหรับเข้ารับการทดสอบได้

1.2 เพิ่มช่องทางในการประชาสัมพันธ์ในรูปแบบต่างๆ ให้มากขึ้น เช่น การจัด Open House, การสัมมนา เป็นต้น เพื่อสร้างความตระหนักถึงสำคัญในการทดสอบนี้

1.3 จัดทำข้อมูลเพื่อประชาสัมพันธ์ในสื่อออนไลน์ให้มีข้อมูลครบถ้วน น่าสนใจ และเข้าใจง่าย ผ่านเว็บไซต์หรือเฟซบุ๊กของศูนย์สอบ เพื่อให้ผู้ที่ต้องทดสอบสามารถสืบค้นข้อมูลได้ง่าย

2. การประชาสัมพันธ์ของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ หน่วยงานของรัฐ เช่น กระทรวงแรงงาน กระทรวงพาณิชย์ หรือ สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ ควรมีบทบาทช่วยเหลือศูนย์สอบในการประชาสัมพันธ์ไปยังหน่วยงานภาครัฐอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง และผู้ประกอบการ โดยเฉพาะในเขตต่างจังหวัด เพื่อให้ทุกฝ่ายทราบและเข้าใจถึงสำคัญในการทดสอบคุณวุฒิวิชาชีพ

ปัญหาหรืออุปสรรคในการสอบมาตรฐานความสามารถเพื่อรับรองคุณวุฒิวิชาชีพ

1. ปัญหาส่วนบุคคลของนักทรัพยากรบุคคลที่ทดสอบ/ที่ต้องการสอบ

1.1 ผู้สมัครใหม่ขาดความเข้าใจเรื่องเกณฑ์การให้คะแนน คุณสมบัติผู้สอบ และเอกสารประกอบการพิจารณาคะแนน

1.2 ผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่ในสายงานทรัพยากรบุคคลมานานไม่เห็นความสำคัญในการทดสอบ เนื่องจากหากสอบไม่ผ่าน อาจทำให้คิดว่าตนเองไม่มีความสามารถ ทั้งที่ปฏิบัติงานด้านนี้มานาน และการมาสอบนี้ไม่เกิดผลประโยชน์ใดๆ เช่น เงินเดือน หรือการเลื่อนขั้น

2. ปัญหาด้านเกณฑ์การทดสอบและข้อสอบ

2.1 สำหรับ Examiner การพิจารณาเกณฑ์ การให้คะแนน Port ควรเพิ่มความละเอียดโดยยึดเกณฑ์มาตรฐานจากส่วนกลาง ปัจจุบันยังมีความคลุมเครือและใช้ดุลยพินิจของผู้ให้คะแนนเป็นหลัก

2.2 เกณฑ์การวัดและประเมินผลในแต่ละส่วนของแฟ้มสะสมงาน ยังมีสัดส่วนคะแนนที่ไม่สอดคล้องกับสภาพการทำงานจริง เช่น ในหัวข้อของรางวัลที่ได้รับ และการทำ CSR ในด้านการบริหารงานบุคคล ควรมีสัดส่วนคะแนนที่น้อยลง

2.3 การเรียนหรือการอบรมที่ออกแบบมาให้ความรู้ ทักษะที่ตรงกับการสอบรับรอง ยังไม่มีที่เป็นรูปธรรม นักทรัพยากรมนุษย์ต้องหาความรู้และเตรียมตัวสอบเอง

2.4 ข้อสอบที่วัดความรู้เชิงความจดจำทฤษฎี อาจไม่สามารถเป็นสิ่งที่ชี้บ่งได้ว่าผู้ทำข้อสอบได้เป็นผู้ที่ทำงานได้ดี

2.5 จำนวนข้อของข้อสอบที่มากทำให้ผู้สอบทำข้อสอบไม่ทัน โดยเฉพาะข้อสอบที่เป็นกรณีศึกษาต้องใช้เวลาในการอ่านมาก

2.6 คุณวุฒิมาตรฐานที่มีหลายคุณวุฒิวิชาชีพมากเกินไป อาจไม่สอดคล้องกับความต้องการของทรัพยากรมนุษย์ เพราะแบ่งสลับซับซ้อนและเยอะเกินไป เพราะทรัพยากรมนุษย์ส่วนใหญ่เป็นทรัพยากรมนุษย์ M ถูกคาดหวังว่าต้องทำทุกอย่างอยู่แล้ว ดังนั้น ควรจัดคุณวุฒิตามกลุ่มวิชาชีพ (Career or Position Group) และจัดสอบตามนั้น เช่น อาจแบ่งเป็นเพียง 3 คุณวุฒิ คือ ทรัพยากรมนุษย์ M, ทรัพยากรมนุษย์ D, และ Recruitment โดยที่ทรัพยากรมนุษย์กลุ่มใหญ่ก็จะสอบในคุณวุฒิทรัพยากรมนุษย์ เมื่อแบ่งเป็น 3 กลุ่มดังกล่าว ก็จัดคุณวุฒิแบ่งตามระดับความเชี่ยวชาญ (ระดับ 3 - 6) อย่างไรก็ตามเฉพาะความเชี่ยวชาญด้านการสรรหาบุคคลอาจจัดเพียงระดับ 3 - 4 เท่านั้น

2.7 คุณวุฒิที่มีลักษณะงานหรือคุณสมบัติเฉพาะ ก็อาจจัดเป็นหลักสูตรและให้คุณวุฒิเฉพาะไป เช่น คุณวุฒิด้าน Performance Management, Talent Management หรือ Organization Development เป็นต้น ซึ่งไม่จำเป็นต้องแบ่งระดับมาก เช่นอาจมี 2 ระดับ คือ ระดับผู้ปฏิบัติงาน กับ นักบริหาร เป็นต้น

2.8 มีความสับสน และซับซ้อนในการสอบ เช่น การเรียกว่าสอบครั้ง 1 ครั้ง 2 การสอบซ่อม คือ ไม่มีกฎเกณฑ์ที่ชัดเจน และคุณสมบัติของผู้ที่สอบ ควรกฎเกณฑ์ของผู้สมัคร เช่น ไม่ต้องมีประสบการณ์ในงานทรัพยากรมนุษย์โดยตรง หรืออาจต้องดูงานที่เกี่ยวข้องกัน

2.9 ปัญหาของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ ต้องพิจารณาเรื่องของเกณฑ์ใหม่ว่าต่างประเทศนั้น และสิ่งที่น่าสนใจในประเทศไทย ควรปรับให้เข้ากับบริบท เช่น การสอบข้อเขียน จากเสียงสะท้อนคนสอบ ว่ายาก วัดระดับความสามารถด้านไหน/ ซึ่งข้อสอบไม่ได้สะท้อนถึงความสามารถด้านวิชาชีพ

3. ปัญหาการนำคุณวุฒิวิชาชีพไปใช้ประโยชน์

3.1 คนยังไม่เห็นความสำคัญของการรับรองคุณวุฒิวิชาชีพ มักมีคำถามเสมอๆ ว่า สอบแล้วได้อะไร เนื่องจากเขาเหล่านั้นก็ยังสามารถประกอบอาชีพได้ถึงแม้จะไม่มีใบรับรอง

3.2 ควรมีเกณฑ์ กติกา มาตรฐานหรือการนำไปใช้ประโยชน์หรือต่อยอดได้ จะทำให้ผู้สอบเห็นความสำคัญของการสอบ

3.3 ค่าธรรมเนียมในการสอบอาจไม่สูงมาก แต่การที่นายจ้างยังไม่ยอมรับในความศักดิ์สิทธิ์ของใบรับรองคุณวุฒิวิชาชีพ ทำให้ผู้เข้าสอบต้องเสียเงินค่าธรรมเนียมเอง และไม่ได้ประโยชน์ที่เป็นตัวเงินที่ใด ๆ หากสอบผ่านมาตรฐาน ไม่เหมือนกับช่างเชื่อมที่หากทดสอบผ่านเป็นช่างเชื่อมระดับ 3 เมื่อแสดงใบคุณวุฒิวิชาชีพต่อนายจ้าง มีกฎหมายกำหนดให้นายจ้างต้องจ่ายค่าจ้างที่สูงขึ้นแก่ผู้ได้รับการรับรองนั้น

3.4 สถานประกอบการไม่ให้ความร่วมมือในการจัดคนเข้ามาสอบเพราะองค์กรยังไม่เห็นความสำคัญ

4. ปัญหาการประชาสัมพันธ์ ขาดการประชาสัมพันธ์ที่ดีจากทั้งสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพและศูนย์สอบ ทำให้องค์กรและนักทรัพยากรบุคคลไม่ทราบข้อมูลการทดสอบมาตรฐานคุณวุฒิ

แนวทางในการพัฒนาศูนย์รับรองคุณวุฒิวิชาชีพกับบริหารทรัพยากรมนุษย์ของประเทศไทย

1. การจัดตั้งศูนย์รับรองคุณวุฒิวิชาชีพสาขาทรัพยากรมนุษย์ โดยรูปแบบการจัดตั้งศูนย์ฯ มีหน่วยงานกลางรับผิดชอบกำกับดูแลการรับรองคุณวุฒิวิชาชีพด้านทรัพยากรมนุษย์ อาจเป็นหน่วยงานของภาคเอกชนที่มาจากสมาคมวิชาชีพ หรือหน่วยงานของภาครัฐอย่างสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ

2. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง โดยการสร้างเว็บไซต์ หรือสื่อในช่องทางต่างๆ ที่ประชาชนสามารถเข้าถึงได้ง่ายและรวดเร็วยิ่งขึ้น

3. การประสานขอความร่วมมือจากภาครัฐและเอกชนในการออกระเบียบเกี่ยวกับการเข้ารับการทดสอบมาตรฐานวิชาชีพดังกล่าว และระบุคุณสมบัติสำหรับตำแหน่ง ซึ่งจะต้องมีการรับรองคุณวุฒิวิชาชีพ จึงจะมีสิทธิในการสอบตำแหน่งงานนั้นๆ

ส่วนการอภิปรายผล พบว่าแนวทางการพัฒนานักทรัพยากรมนุษย์สู่ประชาคมอาเซียน ควรพัฒนาทั้งหมด 3 ระดับ คือ (ชมสุภักดิ์ ครุฑกะม 2554) (นิรันดร์ จุลทรัพย์, 2557) (กิตติพงษ์ เกียรติวัชรชัย, 2558)

1. ระดับองค์การ ควรพัฒนาศูนย์ข้อมูลให้สามารถรองรับฐานข้อมูลในด้านต่างๆ ตามลักษณะขององค์การให้เป็นศูนย์ข้อมูลสาขาวิชาชีพของอาเซียน รวมถึงการพัฒนามาตรฐานสมรรถนะของอาชีพสาขาทรัพยากรมนุษย์ เพื่อพัฒนานักทรัพยากรมนุษย์ให้มีขีดความสามารถที่สามารถแข่งขันได้ในระดับอาเซียน

2. ระดับหน่วยงาน เป็นการระบุความต้องการจากมาตรฐานหรือเป้าหมายในการปฏิบัติงาน และการรายงานสารสนเทศด้านต่างๆ

3. ระดับบุคคล เป็นการระบุความต้องการจากการประเมินคุณลักษณะผลลัพธ์ในการปฏิบัติงาน และประเมินจากสมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน คือ ทักษะทางภาษาอังกฤษ สมรรถนะด้านการเรียนรู้ข้ามวัฒนธรรม ขนบธรรมเนียมประเพณีของอาเซียน สมรรถนะด้านการวิจัยเกี่ยวกับอาเซียน สมรรถนะที่จำเป็นเกี่ยวกับมาตรฐานวิชาชีพของอาเซียน เนื่องจากสมรรถนะเหล่านี้ถือว่ามีความจำเป็นอย่างยิ่งในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์สู่ประชาคมอาเซียน

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้ความสำคัญกับการเรียนรู้ การฝึกอบรม การพัฒนางานอาชีพ การเรียนรู้ตลอดชีวิต และการพัฒนาองค์การ (Joy-matthews, Megginson & Surtees, 2004) (Mankin, 2009) ดังนั้นศูนย์รับรองคุณวุฒิวิชาชีพจึงสามารถตอบโจทย์ของการพัฒนาและยกระดับอาชีพนักทรัพยากรมนุษย์ได้ แต่นักทรัพยากรมนุษย์ในประเทศไทยยังประสบปัญหาการรับรู้ข้อมูลในการสอบมาตรฐานความสามารถในวิชาชีพการบริหารทรัพยากรบุคคลอยู่ในระดับต่ำ เป็นการรับรู้เฉพาะองค์กรและนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่เป็นสมาชิกของสมาคมการจัดการงานบุคคล ดังนั้นควรเน้นการประชาสัมพันธ์ของศูนย์สอบให้มีการประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง เพิ่มช่องทางในการประชาสัมพันธ์ในรูปแบบต่างๆ มากขึ้น เพื่อให้ผู้ที่ต้องทดสอบสามารถสืบค้นข้อมูลได้ง่าย และการประชาสัมพันธ์ของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพของหน่วยงานภาครัฐหรือสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพควรมีบทบาทช่วยเหลือศูนย์สอบในการประชาสัมพันธ์ไปยังหน่วยงานภาครัฐอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

อีกทั้ง ในการอบรมหรือสอบมาตรฐานความสามารถเพื่อรับรองคุณวุฒิวิชาชีพ พบว่า ผู้สมัครใหม่ขาดความเข้าใจเรื่องเกณฑ์การให้คะแนน คุณสมบัติผู้สอบ และเอกสารประกอบการพิจารณาคะแนน รวมถึงผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่ในสายงานทรัพยากรบุคคลมานานไม่เห็นความสำคัญในการทดสอบ เนื่องจากหากสอบไม่ผ่านอาจทำให้คิดว่าตนเองไม่มีความสามารถ ทั้งที่ปฏิบัติงานด้านนี้มานาน และการมาสอบนี้ไม่เกิดผลประโยชน์ใดๆ เช่น เงินเดือน หรือการเลื่อนขั้น รวมทั้งปัญหาด้านเกณฑ์การทดสอบและข้อสอบ สำหรับ Examiner การพิจารณาเกณฑ์การให้คะแนน Port ควรเพิ่มความละเอียดโดยยึดเกณฑ์มาตรฐานจากส่วนกลาง ปัจจุบันยังมีความคลุมเครือและใช้ดุลยพินิจของผู้ให้คะแนนเป็นหลัก เกณฑ์การวัดและประเมินผลของแฟ้มสะสมงานยังมีสัดส่วนคะแนนที่ไม่สอดคล้องกับสภาพการทำงานจริง การเรียนหรือการอบรมที่ออกแบบมาให้ความรู้ ทักษะที่ตรงกับการสอบรับรองยังไม่มีที่เป็นรูปธรรม ข้อสอบที่วัดความรู้เชิงความจดจำทฤษฎี อาจไม่สามารถเป็นสิ่งที่ชี้บ่งได้ว่าผู้ทำข้อสอบได้เป็นผู้ที่ทำงานได้ดี จำนวนข้อของข้อสอบที่มากทำให้ผู้สอบทำข้อสอบไม่ทัน โดยเฉพาะข้อสอบที่เป็นกรณีศึกษาต้องใช้เวลาค่อนข้างนาน

เอกสารอ้างอิง

- กิตติพงษ์ เกียรติวัชรชัย. (2558). การบริหารทรัพยากรมนุษย์เพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC). สืบค้นเมื่อวันที่ 15 กุมภาพันธ์ 2560 จาก <http://www.sms-stou.org/archives/1398>
- ชมสุภักดิ์ ครุฑทะ. (2554). ความต้องการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์สู่ประชาคมอาเซียน. *ศิลปศาสตร์ประยุกต์*, (กรกฎาคม-ธันวาคม): 63-70.
- นิรันดร์ จุลทรัพย์. (2557). การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์สู่ประชาคมอาเซียน. สืบค้นเมื่อวันที่ 16 กุมภาพันธ์ 2560 จาก <file:///C:/Users/Khakty/Downloads/45316-Article%20Text-105056-1-10-20160111.pdf>
- บัญชา วิทยานุกิตติ. (2558). ถึงเวลาทบทวนภารกิจ สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพหรือยัง?. สืบค้นเมื่อวันที่ 15 กุมภาพันธ์ 2560 จาก <https://www.gotoknow.org/posts/586950>
- วีระชัย ศรีขจร. (2559). สร้างศักยภาพในการแข่งขันขององค์กรด้วยระบบคุณวุฒิวิชาชีพ. สืบค้นเมื่อวันที่ 15 กุมภาพันธ์ 2560 จาก <https://www.tpqi.go.th/detail.php?WP=oGO3ZRjloH9axUF5nrO4Ljo7o3Oo7o3O>
- สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ. (2559). *กรอบคุณวุฒิวิชาชีพ*. สืบค้นเมื่อวันที่ 3 กุมภาพันธ์ 2560 จาก <https://www.tpqi.go.th/>
- สุเมธ แยม์นูน. (2555). *เอกสารประกอบการบรรยายการเตรียมความพร้อมการอุดมศึกษาสู่ประชาคมอาเซียน*. เอกสารอัดสำเนา, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- Johnston, R. (2001). Challenge in human resource development practitioner preparation. *Studies in Continuing Education*. 1(23), 37-53.
- Joy-matthews, J., Megginson, D., & Surtees, M. (2004). *Human resource development* (3rd ed). London and Philadelphia: Kogan Page.
- Mankin, D. (2009). *Human Resource Development*. The UK: Oxford University.
- Pace, R. W., Smith, P. C., & Mill, G. E. (1991). *Human resource development: The field*. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall.

การรับรู้วิสัยทัศน์ พันธกิจ ภารกิจ และความผูกพันต่อองค์กรที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของ
บุคลากรในโรงงานผลิตอาวุธ กองโรงงานช่างแสง ศูนย์อุตสาหกรรมสรรพาวุธ
กรมสรรพาวุธทหารบก

THE PERCEPTION, VISION, MISSION, DUTY AND ORAGANIZATIONAL
COMMITMENT AFFECTING TO THE RESULT OF WORK PERFORMANCE OF
PERSONNEL IN ROYAL THAI ARMY ORDANCE DEPARTMENT

ไพโรจน์ พิภพเอกสิทธิ์^{1*}, สรวงอัยย์ อนันตวิจักขณ์² และสุพล ใจหนักดี³
Phairhoote Phiphopaekasit^{1*}, Suang-I Anunthawichak² and Supol Jainakdee³

^{1,2} คณะบริหารธุรกิจและอุตสาหกรรมบริการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ วิทยาเขตปทุมธานี

^{1,2} Faculty of Business Administration and Service Industry, King Mongkut's University of
Technology North Bangkok, Prachinburi Campus

³ โรงงานผลิตอาวุธ กองโรงงานช่างแสง ศูนย์อุตสาหกรรมสรรพาวุธ กรมสรรพาวุธทหารบก

³ Weapon Production Plan, Arsenal Division, Ordnance Industrial Center,
Royal Thai Army Ordnance Department

* Corresponding author, E-mail: proj76@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นการรับรู้วิสัยทัศน์ พันธกิจ ภารกิจ ความผูกพันต่อองค์กรและผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในโรงงานผลิตอาวุธ กองโรงงานช่างแสง ศูนย์อุตสาหกรรมสรรพาวุธ กรมสรรพาวุธทหารบก และ 2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้วิสัยทัศน์ พันธกิจ ภารกิจ ความผูกพันต่อองค์กรกับผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในโรงงานผลิตอาวุธ กองโรงงานช่างแสง ศูนย์อุตสาหกรรมสรรพาวุธ กรมสรรพาวุธทหารบก กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรที่ทำงานในโรงงานผลิตอาวุธ กองโรงงานช่างแสง ศูนย์อุตสาหกรรมสรรพาวุธ กรมสรรพาวุธทหารบก จำนวน 276 คน โดยการสุ่มแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า 1. ระดับความคิดเห็นการรับรู้วิสัยทัศน์ พันธกิจ ภารกิจ ความผูกพันต่อองค์กร และผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในโรงงานผลิตอาวุธ กองโรงงานช่างแสง ศูนย์อุตสาหกรรมสรรพาวุธ กรมสรรพาวุธทหารบกในภาพรวม อยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด และ 2. การรับรู้วิสัยทัศน์ พันธกิจ ภารกิจ และความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในโรงงานผลิตอาวุธ กองโรงงานช่างแสง ศูนย์อุตสาหกรรมสรรพาวุธ กรมสรรพาวุธทหารบก อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

คำสำคัญ: วิสัยทัศน์ พันธกิจ ภารกิจ ความผูกพันต่อองค์กร ผลการปฏิบัติงาน

ABSTRACT

The objectives of this research are (1) to study the level of opinions of perception, vision, mission, duty and organizational commitment affecting to the result of work

performance of personnel in royal Thai army ordnance department (2) to study the relationship between perception, vision, mission, duty and organizational commitment affecting to the result of work performance of personnel in royal Thai army ordnance department. The study samples were 276 person who working in the royal Thai army ordnance department. The data were collected through questionnaire. Data were analyzed by the use of descriptive statistics, consist of frequency, percentage, average, standard deviation and multiple regression analysis.

The results of the research found that (1) the level of opinions of perception, vision, mission, duty and organizational commitment affecting to the result of work performance of personnel in royal Thai army ordnance department as a whole at high level (2) the perception, vision, mission, duty and organizational commitment had relationship with performance of personnel in royal Thai army ordnance department with statistical significant at the .05

Keywords: Vision, Mission, Duty, Organizational Commitment, Work Performance

บทนำ

กรมสรรพาวุธทหารบกเป็นหน่วยงานภายใต้การกำกับดูแลของกองทัพบก โดยกรมสรรพาวุธทหารบกได้กำหนด “วิสัยทัศน์” คือ มีความพร้อมทั้งในด้านกำลังพล เครื่องมือ เครื่องจักร และการบริหารจัดการที่จะดำรงไว้ซึ่งอำนาจการยิงและความคล่องแคล่วในการเคลื่อนที่ของหน่วยทหารในการป้องกันประเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งมีความรับผิดชอบในงานที่จะต้องสนับสนุนหน่วยกำลังรบให้มีอำนาจการยิงและความคล่องแคล่วในการเคลื่อนที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพและต่อเนื่อง “พันธกิจ” ได้แก่ งานที่จะต้องสนับสนุนหน่วยกำลังรบให้มีอำนาจการยิงและความคล่องแคล่วในการเคลื่อนที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพและต่อเนื่อง และพันธกิจโดยรวมคือ “บริการสรรพาวุธ” (Ordnance Services) หรือการสนับสนุนสายสรรพาวุธ (Ordnance Support) ได้แก่ การส่งกำลัง (Supply) การซ่อมบำรุง (Maintenance) การข่าวกรองทางเทคนิคสายสรรพาวุธ (Ordnance Technical Intelligence) การให้ความช่วยเหลือทางเทคนิค (Technical Assistance) การทำลายล้างวัตถุระเบิด (Explosive Ordnance Disposal) และการปรับเทียบสภาพทางขีปนาวุธ (Ballistic Calibration) และ “ภารกิจ” กรมสรรพาวุธทหารบกดำรงไว้ซึ่งอำนาจการยิง (Fire- Power) และความคล่องแคล่วในการเคลื่อนที่ (Mobility) (<http://www.ordnancerta.com/index.php>)

โรงงานผลิตอาวุธ กองโรงงานช่างแสง ศูนย์อุตสาหกรรมสรรพาวุธ กรมสรรพาวุธทหารบก (รง.อว. กขส.ศอ.สพ.ทบ.) เป็นหน่วยงานที่อยู่ในสังกัดกรมสรรพาวุธทหารบกได้นำวิสัยทัศน์ พันธกิจ ภารกิจของกรมสรรพาวุธทหารบกมาเป็นหลักปฏิบัติในการดำเนินงานเพื่อให้ประสบความสำเร็จสูงสุดจำเป็นต้องมีระบบการสรรหาและว่าจ้างบุคคลที่มีประสิทธิภาพ การดำเนินการสอบคัดเลือกและสอบสัมภาษณ์บุคคลเพื่อเข้ามาทำงานจึงจำเป็นต้องคัดเลือกบุคคลที่มีความตั้งใจจริงและมีความรักในงาน รวมทั้งต้องมีความซื่อสัตย์และความผูกพันต่อองค์กรเพื่อที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มความรู้ความสามารถและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร จากการสัมภาษณ์บุคลากรของ รง.อว.กขส.ศอ.สพ.ทบ. พบว่ามีปัญหาการรอคอยวัสดุที่ใช้ในกระบวนการผลิตอาวุธและปัญหาการลาออกจากงานของบุคลากรในตำแหน่งพนักงานราชการส่งผลให้ รง.อว.กขส.ศอ.สพ.ทบ. ต้องประกาศรับสมัครพนักงานราชการเพื่อทดแทนตำแหน่งที่ว่างลงและต้องเสียเวลาในการฝึกอบรมพนักงานราชการใหม่ให้มีความรู้เกี่ยวกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ ภารกิจขององค์กร

การศึกษาครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายที่จะศึกษาระดับความคิดเห็นและความสัมพันธ์ของการรับรู้วิสัยทัศน์ พันธกิจ ภารกิจ ความผูกพันต่อองค์กรกับผลการปฏิบัติงานของบุคลากรของ รง.อว.กขส.ศอ.สพ.ทบ. ว่าอยู่ในระดับใด ผลการศึกษาที่ได้จะนำไปใช้เป็นแนวทางการบริหารจัดการบุคลากรของ รง.อว.กขส.ศอ.สพ.ทบ. ให้มีความรู้ด้านวิสัยทัศน์ พันธกิจ ภารกิจ เกิดความผูกพันต่อองค์กรและมีผลการปฏิบัติงานเพิ่มสูงขึ้นต่อไป

ทบทวนวรรณกรรม

การรับรู้วิสัยทัศน์

จารุวรรณ ทิมทอง. (2545 : 55) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล การรับรู้วิสัยทัศน์ ขององค์การ ปัจจัยจูงใจ กับการมีส่วนร่วมในกิจกรรมบริการวิชาการของอาจารย์พยาบาลสถาบันการศึกษา พยาบาลของรัฐ กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้วิสัยทัศน์ขององค์การของอาจารย์พยาบาลโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และรายด้านพบว่าอาจารย์พยาบาลรับรู้กระบวนการที่ได้มาของวิสัยทัศน์มากกว่า ด้านอื่นๆ

การรับรู้นโยบายผู้บริหารและนโยบายองค์กร

พัทธรา ปิ่นสกุล. (2556 : 17-18) การรับรู้นโยบายผู้บริหาร หมายถึง นโยบายผู้บริหารสามารถนำสู่ การปฏิบัติงานอย่างเป็นรูปธรรมและนโยบายองค์การมาจากการมีส่วนร่วมของผู้บริหารและพนักงานโดยที่ องค์การเปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงความคิดเห็นเชิงนโยบาย รวมถึงผู้บริหารมีการสื่อสารนโยบายถึง พนักงานทุกคนทุกระดับในองค์การ และนโยบายสนับสนุนให้ผู้ปฏิบัติงานใช้ทักษะและความสามารถสนับสนุน สมรรถนะองค์การ พร้อมกับการพัฒนาและปรับปรุงนโยบายอย่างต่อเนื่องตามสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลง

อาทิตย์ มณีวรรณ. (2558 : 24) นโยบายองค์กร หมายถึง การกำหนดลักษณะกว้าง ๆ และมี ผลกระทบที่สำคัญต่อองค์กรแต่จะไม่มีขอบเขตผลกระทบ ภายในองค์กรมีการออกแบบเพื่อช่วยตัดสินใจ ตลอดจนมีเงื่อนไขที่เฉพาะเจาะจง นโยบายจะช่วยสมาชิกองค์กร ผู้บริหาร ผู้จัดการขั้นต้นใช้เป็นแนวทางใน การตัดสินใจ

จากความหมายดังกล่าว ผู้วิจัยสามารถสรุปความหมายของวิสัยทัศน์ พันธกิจ ภารกิจ ได้ว่า การรับรู้ วิสัยทัศน์ พันธกิจ ภารกิจ เป็นส่วนย่อยของการรับรู้ นโยบายองค์กรหรือนโยบายการบริหารที่บุคลากรใน องค์กรต้องนำไปปฏิบัติโดยใช้ความรู้ความสามารถและทักษะที่ตนเองมีอยู่อย่างเต็มที่เพื่อสนับสนุนให้องค์กร ประสบความสำเร็จและดำเนินกิจการได้อย่างต่อเนื่อง

ความผูกพันต่อองค์กร

ไพรัช แก้วศรี. (2551 : 8-9) ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานมีทัศนคติที่ดีมี ความซื่อสัตย์และมีค่านิยมสอดคล้องกับบุคคลอื่นในองค์กรที่พร้อมจะทุ่มเทกำลังกายกำลังใจที่จะทำงาน

สุวรรณา พูนพะเนาว์. (2552 : 8-9) ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่แสดงว่า ตนเป็นส่วนหนึ่ง หรือเป็นหนึ่งเดียวกับองค์กร มีทัศนคติที่ดี มีความซื่อสัตย์ มีค่านิยมสอดคล้องกับบุคคลอื่นใน องค์กร พร้อมที่จะทุ่มเทกำลังกายและกำลังใจที่จะทำงานเพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่วางไว้

Steers, R.M. (1977 : 46, อ้างถึงใน นงนาฏ พิธิขบรรณกร, 2557 : 12) ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานที่แสดงตนเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร มีจุดร่วมที่เหมือนกันของ สมาชิกในการเข้าร่วมกิจกรรมขององค์กร และเต็มใจที่จะทุ่มเทกำลังกาย กำลังใจ เพื่อปฏิบัติภารกิจของ องค์กร ความรู้สึกนี้จะแตกต่างจากความรู้สึกผูกพันขององค์กร อันเนื่องมาจากการเป็นสมาชิกขององค์กรโดย ปกติ ตรงที่พฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรอย่างแท้จริง จะมุ่งเน้นความเต็มใจที่จะ ปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรด้วย

จากความหมายดังกล่าวผู้วิจัยสามารถสรุปความหมายของความผูกพันต่อองค์กร ได้ว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกของบุคลากรที่มีทัศนคติดี มีความซื่อสัตย์ มีค่านิยมที่สอดคล้องกับบุคคลอื่นในองค์กร และคำนึงถึงประโยชน์ขององค์กรเป็นสำคัญ

ผลการปฏิบัติงาน

ซีวิน เปลี่ยนเฉย. (2558 : 26) ผลการปฏิบัติงาน หมายถึง ขอบเขตที่บุคคลทำงานสำเร็จลุล่วง หรือทำงานบรรลุเป้าหมายงานที่ตั้งไว้

ณัฐนันท์ ปานนุช. (2553 : 13) ผลการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรตามความถนัดและความสามารถ ตามวัตถุประสงค์ขององค์การในความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมายโดยมีแผนงานอย่างชัดเจน มีคุณภาพสามารถตรวจสอบและวัดผลได้

นงนาฏ พิธิยบรรณกร. (2557 : 32) ผลการปฏิบัติงาน หมายถึง ระดับของผลการทำงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จลุล่วง

จากความหมายดังกล่าวผู้วิจัยสามารถสรุปความหมายของผลการปฏิบัติงาน ได้ว่า ผลการปฏิบัติงาน หมายถึง ความสามารถของบุคคลในการปฏิบัติงานตามเป้าหมายในระยะเวลาหนึ่งให้มีประสิทธิภาพและคุณภาพ สามารถตรวจสอบและวัดผลได้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นด้านความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้วิสัยทัศน์ พันธกิจ ภารกิจ ความผูกพันต่อองค์กรและผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในโรงงานผลิตอาวุธ กองโรงงานช่างแสง ศูนย์อุตสาหกรรมสรรพาวุธ กรมสรรพาวุธทหารบก
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้วิสัยทัศน์ พันธกิจ ภารกิจ ความผูกพันต่อองค์กรกับผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในโรงงานผลิตอาวุธ กองโรงงานช่างแสง ศูนย์อุตสาหกรรมสรรพาวุธ กรมสรรพาวุธทหารบก

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยนี้ คือ บุคลากรในโรงงานผลิตอาวุธ กองโรงงานช่างแสง ศูนย์อุตสาหกรรมสรรพาวุธ กรมสรรพาวุธทหารบก จำนวน 691 คน กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรตามวิธีของ Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 253 คน แต่มีการเก็บข้อมูลจริงเพิ่มเป็นจำนวน 276 คน โดยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือการวิจัยได้สร้างขึ้นมาจากแหล่งข้อมูลประกอบด้วย 2 ส่วน คือ ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากบุคลากรในโรงงานผลิตอาวุธ กองโรงงานช่างแสง ศูนย์อุตสาหกรรมสรรพาวุธ กรมสรรพาวุธทหารบกที่ได้จากการตอบแบบสอบถาม และข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแนวคิดทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อมาสร้างเป็นแบบสอบถาม โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้วิสัยทัศน์ พันธกิจ ภารกิจ ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร และตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบความเชื่อมั่นของ

แบบสอบถามโดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach, 1951) ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.95

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตัวเองโดยนำแบบสอบถามไปแจกบุคลากรในโรงงานผลิตอาวุธ กองโรงงานช่างแสง ศูนย์อุตสาหกรรมสรรพาวุธ กรมสรรพาวุธทหารบก จำนวน 276 คน โดยเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ 1 มีนาคม ถึง 30 มิถุนายน 2560 ผู้วิจัยรอรับแบบสอบถามหลังจากตอบคำถามเสร็จและได้รับแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ทุกฉบับ มีรายละเอียดดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1: หน่วยงานและจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (กลุ่มตัวอย่าง)

ลำดับ	ผู้ตอบแบบสอบถาม (กลุ่มตัวอย่าง)	จำนวน	หน่วย
หน่วยงาน			
1.	ผ.1 รง.อว.กชส.ศอ.สพ.ทบ.	54	คน
2.	ผ.2 รง.อว.กชส.ศอ.สพ.ทบ.	57	คน
3.	ผ.3 รง.อว.กชส.ศอ.สพ.ทบ.	53	คน
4.	ผตค.รง.อว.กชส.ศอ.สพ.ทบ.	17	คน
5.	ผผว.รง.อว.กชส.ศอ.สพ.ทบ.	18	คน
6.	ผสน.รง.อว.กชส.ศอ.สพ.ทบ.	19	คน
7.	ผคช.รง.อว.กชส.ศอ.สพ.ทบ.	15	คน
8.	สคช.รง.อว.กชส.ศอ.สพ.ทบ.	43	คน
รวมทั้งสิ้น		276	คน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

หลักเกณฑ์การแปลความหมายของระดับคะแนนเฉลี่ย อาศัยเกณฑ์การหาความกว้างของอันตรภาคชั้น (บุญชม ศรีสะอาด, 2542) ซึ่งค่าที่ได้เท่ากับ 0.8 มีรายละเอียดดังนี้

คะแนนเฉลี่ย

4.21 – 5.00
3.41 – 4.20
2.61 – 3.40
1.81 – 2.60
1.00 – 1.80

ระดับความคิดเห็น

เห็นด้วยมากที่สุด
เห็นด้วยมาก
เห็นด้วยปานกลาง
เห็นด้วยน้อย
เห็นด้วยน้อยที่สุด

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีรายละเอียดดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2: ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

(n = 276)

ลำดับ	รายละเอียด	ความถี่	ร้อยละ
หน่วยงาน			
1.	ผ.1 รง.อว.กชส.ศอ.สพ.ทบ.	54	19.6
2.	ผ.2 รง.อว.กชส.ศอ.สพ.ทบ.	57	20.7
3.	ผ.3 รง.อว.กชส.ศอ.สพ.ทบ.	53	19.2
4.	ผตค.รง.อว.กชส.ศอ.สพ.ทบ.	17	6.2
5.	ผผว.รง.อว.กชส.ศอ.สพ.ทบ.	18	6.5
6.	ผสน.รง.อว.กชส.ศอ.สพ.ทบ.	19	6.9
7.	ผคช.รง.อว.กชส.ศอ.สพ.ทบ.	15	5.4
8.	สคช.รง.อว.กชส.ศอ.สพ.ทบ.	43	15.6
เพศ			
1.	ชาย	219	79.3
2.	หญิง	57	20.7
อายุ			
1.	20-30 ปี	164	59.4
2.	31-40 ปี	89	32.2
3.	41-50 ปี	14	5.1
4.	51-60 ปี	9	3.3
สถานภาพ			
1.	โสด	152	55.1
2.	สมรส	121	43.8
3.	หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	3	1.1
ระดับการศึกษา			
1.	ต่ำกว่าปริญญาตรี	178	64.5
2.	ปริญญาตรี	88	31.9
3.	สูงกว่าปริญญาตรี	10	3.6
ตำแหน่ง			
1.	ชั้นสัญญาบัตร	13	4.7
2.	ชั้นประทวน	29	10.5
3.	พนักงานราชการ	203	73.6
4.	ลูกมือช่าง	15	5.4
5.	อื่น ๆ	16	5.8

ลำดับ	รายละเอียด	ความถี่	ร้อยละ
รายได้ต่อเดือน			
1.	น้อยกว่า 20,000 บาท	223	80.8
2.	20,001-25,000 บาท	32	11.6
3.	25,001-30,000 บาท	15	5.4
4.	30,001-35,000 บาท	5	1.8
5.	มากกว่า 40,000 บาท	1	.4
ประสบการณ์			
1.	ต่ำกว่า 5 ปี	169	61.2
2.	5 - 10 ปี	78	28.3
3.	11 - 15 ปี	15	5.4
4.	16 - 20 ปี	3	1.1
5.	21 - 25 ปี	2	.7
6.	มากกว่า 25 ปี	9	3.3

จากตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าด้านหน่วยงาน แบ่งออกเป็น 8 หน่วยงาน ดังนี้ 1. ผ.2 รง.อว.กษส.ศอ.สพ.ทบ. จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 20.7 2. ผ.1 รง.อว.กษส.ศอ.สพ.ทบ. จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 19.6 3. ผ.2 รง.อว.กษส.ศอ.สพ.ทบ. จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 19.2 4. สคช.รง.อว.กษส.ศอ.สพ.ทบ. จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 15.6 5. ผสน.รง.อว.กษส.ศอ.สพ.ทบ. จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 6.9 6. ผผว.รง.อว.กษส.ศอ.สพ.ทบ. จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 6.5 7. ผ.2 รง.อว.กษส.ศอ.สพ.ทบ. จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 6.2 และ 8. ผคช.รง.อว.กษส.ศอ.สพ.ทบ. จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 5.4 ตามลำดับ ด้านเพศ แบ่งออกเป็น 2 เพศ ดังนี้ 1. เพศชาย จำนวน 219 คน คิดเป็นร้อยละ 79.3 และ 2. เพศหญิง จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 20.7 ด้านอายุ แบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม ดังนี้ 1. อายุ 20-30 ปี จำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 59.4 2. อายุ 31-40 ปี จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 32.2 3. อายุ 41-50 ปี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 5.1 และ 4. อายุ 51-60 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 3.3 ตามลำดับ ด้านสถานภาพ แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้ 1. โสด จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 55.1 2. สมรส จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 43.8 และ 3. หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.1 ตามลำดับ “ด้านระดับการศึกษา” แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้ 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 64.5 2. ปริญญาตรี จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 31.9 และ 3. สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 3.6 ตามลำดับ ด้านตำแหน่งงาน แบ่งออกเป็น 5 กลุ่ม ดังนี้ 1. พนักงานราชการ จำนวน 203 คน คิดเป็นร้อยละ 73.6 2. ชั้นประทวน จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 10.5 3. อื่น ๆ จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 5.8 4. ลูกมือช่าง จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 5.4 และ 5. ชั้นสัญญาบัตร จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 4.7 ตามลำดับ ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แบ่งออกเป็น 5 กลุ่ม ดังนี้ 1. น้อยกว่า 20,000 บาท จำนวน 223 คน คิดเป็นร้อยละ 80.8 2. 20,001-25,000 บาท จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 11.6 3. 25,001-30,000 บาท จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 5.4 4. 30,001-35,000 บาท จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.8 และ 5. มากกว่า 40,000 บาท จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.4 ตามลำดับ ด้านประสบการณ์ แบ่งออกเป็น 6 กลุ่ม ดังนี้ 1. ต่ำกว่า 5 ปี จำนวน 169 คน คิดเป็นร้อยละ 61.2 2. 5-10 ปี จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ

28.3 3. 11-15 ปี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 5.4 4. มากกว่า 25 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 3.3 5. 16-20 ปี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.1 และ 6. 21-25 จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.7 ตามลำดับ

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้วิสัยทัศน์ พันธกิจ ภารกิจ พบว่า ระดับการรับรู้วิสัยทัศน์ พันธกิจ ภารกิจในภาพรวม อยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.49 เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยดังนี้ 1. ภารกิจ ค่าเฉลี่ย 4.50 2. พันธกิจ ค่าเฉลี่ย 4.48 และ 3. วิสัยทัศน์ ค่าเฉลี่ย 4.48 ตามลำดับ

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวม อยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.43 เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยดังนี้ 1. ท่านมีความปรารถนาที่จะอยู่ในองค์กร ค่าเฉลี่ย 4.62 2. ท่านมีความตั้งใจที่จะคงอยู่กับองค์กร ค่าเฉลี่ย 4.60 3. ท่านจะไม่ลาออกจากการทำงานซึ่งมีส่วนช่วยให้อัตราการลาออกจากงานลดลง ค่าเฉลี่ย 4.59 4. ท่านมีความต้องการทำงานเพื่อให้เกิดสัมฤทธิ์ผล ค่าเฉลี่ย 4.50 5. ท่านมีประวัติการทำงานทุกวัน ยกเว้น วันหยุดราชการ หรือวันหยุดที่องค์กรเป็นผู้กำหนด ค่าเฉลี่ย 4.47 6. ท่านมีความพร้อมที่จะได้รับการเลื่อนตำแหน่ง ค่าเฉลี่ย 4.47 7. ท่านเต็มใจที่จะอุทิศกำลังกายและกำลังใจเพื่อปฏิบัติภารกิจขององค์กร ค่าเฉลี่ย 4.46 8. ท่านมีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูงกว่าเกณฑ์ ค่าเฉลี่ย 4.43 9. ท่านมีความรู้สึกว่าการเป็นที่นี่พึงได้ ค่าเฉลี่ย 4.42 10. ท่านมีค่านิยมที่กลมกลืนกับสมาชิกคนอื่น ๆ ในองค์กร ค่าเฉลี่ย 4.41 11. ท่านมีความชอบในงานที่ทำ ค่าเฉลี่ย 4.40 12. ท่านมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานและผู้อื่น ค่าเฉลี่ย 4.39 13. ท่านมีความรู้สึกของการปฏิบัติงานที่แสดงตนเป็นหนึ่งเดียวกับองค์กร ค่าเฉลี่ย 4.39 14. ท่านมีความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร ค่าเฉลี่ย 4.37 15. ท่านและเพื่อนร่วมงานได้ทำงานที่มีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของงาน ค่าเฉลี่ย 4.33 16. ท่านมีส่วนร่วมในการนำเสนอทัศนคติของกลุ่มต่อองค์กร ค่าเฉลี่ย 4.31 17. ท่านได้รับคำชมเชยที่เป็นผลสะท้อนกลับจากงาน ค่าเฉลี่ย 4.30 18. ท่านได้รับมอบหมายให้ทำงานที่มีความหลากหลายของทักษะที่ใช้ในการทำงาน ค่าเฉลี่ย 4.29 19. ท่านมีความรู้สึกว่าเป็นบุคคลสำคัญขององค์กร ค่าเฉลี่ย 4.29 20. ท่านมีความเป็นอิสระในการทำงาน ค่าเฉลี่ย 4.25 และ 21. ท่านมีความอิสระในการตัดสินใจในงาน ค่าเฉลี่ย 4.21 ตามลำดับ

4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานในภาพรวม อยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.46 เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยดังนี้ 1. มีความรับผิดชอบและเอาใจใส่งานที่ได้รับมอบหมาย ค่าเฉลี่ย 4.55 2. มีความประพฤติปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อบังคับ และคำสั่งที่ผู้บังคับบัญชากำหนดอย่างเคร่งครัด ค่าเฉลี่ย 4.54 3. สามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จทันตามเวลาที่กำหนด ค่าเฉลี่ย 4.51 4. สามารถปฏิบัติตัวได้อย่างเหมาะสม มีความอ่อนน้อม และถูกกับกาลเทศะ ค่าเฉลี่ย 4.51 5. ปฏิบัติตนเป็นที่ไว้วางใจที่จะมอบหมายงานสำคัญให้รับผิดชอบได้ ค่าเฉลี่ย 4.51 6. มีความกระตือรือร้นในการทำงานและติดตามงาน ค่าเฉลี่ย 4.51 7. มีความทุ่มเทและเสียสละในการปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ย 4.51 8. ผลของงานที่ได้รับมอบหมายมีความถูกต้อง ค่าเฉลี่ย 4.47 9. มีความตรงต่อเวลาในการมาทำงาน โดยพิจารณาจากเวลาเริ่มทำงานและเวลาเลิกงาน ค่าเฉลี่ย 4.47 10. ปริมาณงานที่ทำได้เป็นไปตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่กำหนด ค่าเฉลี่ย 4.45 11. มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และความรู้ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ ค่าเฉลี่ย 4.34 12. สามารถให้ข้อเสนอแนะและคำแนะนำในงานอื่น ๆ ที่เข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้อง ค่าเฉลี่ย 4.32 และ 13. สามารถนำความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และความรู้ความสามารถของตนไปปฏิบัติได้จริง ค่าเฉลี่ย 4.28 ตามลำดับ

5. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้วิสัยทัศน์ พันธกิจ ภารกิจ ความผูกพันต่อองค์กร และผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในโรงงานผลิตอาวุธ กองโรงงานช่างแสง ศูนย์อุตสาหกรรมสรรพาวุธ กรมสรรพาวุธทหารบกในภาพรวม มีรายละเอียดดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3: ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้วิสัยทัศน์ พันธกิจ ภารกิจ ความผูกพันต่อองค์กร และผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในโรงงานผลิตอาวุธ กองโรงงานช่างแสง ศูนย์อุตสาหกรรมสรรพาวุธ กรมสรรพาวุธทหารบก ในภาพรวม

(n = 276)

ลำดับ	ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
1	การรับรู้วิสัยทัศน์ พันธกิจ ภารกิจ	4.49	0.54	เห็นด้วยมากที่สุด
2	ความผูกพันต่อองค์กร	4.43	0.45	เห็นด้วยมากที่สุด
3	ผลการปฏิบัติงาน	4.46	0.43	เห็นด้วยมากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม		4.46	0.47	เห็นด้วยมากที่สุด

จากตารางที่ 3 พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้วิสัยทัศน์ พันธกิจ ภารกิจ ความผูกพันต่อองค์กร และผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในโรงงานผลิตอาวุธ กองโรงงานช่างแสง ศูนย์อุตสาหกรรมสรรพาวุธ กรมสรรพาวุธทหารบกในภาพรวม อยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.46 เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยดังนี้ 1. การรับรู้วิสัยทัศน์ พันธกิจ ภารกิจ ค่าเฉลี่ย 4.49 2. ผลการปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ย 4.46 และ 3. ความผูกพันต่อองค์กร ค่าเฉลี่ย 4.43 ตามลำดับ

6. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้วิสัยทัศน์ พันธกิจ ภารกิจ และความผูกพันต่อองค์กรกับผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในโรงงานผลิตอาวุธ กองโรงงานช่างแสง ศูนย์อุตสาหกรรมสรรพาวุธ กรมสรรพาวุธทหารบก มีรายละเอียดดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4: ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้วิสัยทัศน์ พันธกิจ ภารกิจ และความผูกพันต่อองค์กรกับผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในโรงงานผลิตอาวุธ กองโรงงานช่างแสง ศูนย์อุตสาหกรรมสรรพาวุธ กรมสรรพาวุธทหารบก

ตัวแปรอิสระ	ผลการปฏิบัติงาน				
	ค่าสัมประสิทธิ์	ค่าความคลาดเคลื่อน	t	P-Value	VIF
	ถดถอย	มาตรฐาน			
ค่าคงที่	1.442	.201	7.159	.000	
การรับรู้วิสัยทัศน์ พันธกิจ ภารกิจ	.122	.042	2.877	.004	1.429
ความผูกพันต่อองค์กร	.558	.051	10.909	.000	1.429
$R^2 = .458$ $F = 115.531$ $Adj. R^2 = .454$					

มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตารางที่ 4 พบว่า การรับรู้วิสัยทัศน์ พันธกิจ ภารกิจ และความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในโรงงานผลิตอาวุธ กองโรงงานช่างแสง ศูนย์อุตสาหกรรมสรรพาวุธ กรมสรรพาวุธทหารบก มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเท่ากับ .122 และ .558 ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

อภิปรายผล

การรับรู้วิสัยทัศน์ พันธกิจ ภารกิจ และความผูกพันต่อองค์กรที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.46 อยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้เป็นเพราะบุคลากรในโรงงานผลิตอาวุธ กองโรงงานช่างแสง ศูนย์อุตสาหกรรมสรรพาวุธ กรมสรรพาวุธทหารบกทุกคนได้รับการอบรมความรู้เกี่ยวกับ วิสัยทัศน์ พันธกิจ ภารกิจ ของกรมสรรพาวุธทหารบกภายหลังจากได้รับการบรรจุเข้าทำงานแล้ว ซึ่งเป็นการอบรมความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับองค์กรที่ตนเองทำงานอยู่เรียกว่า Orientation Training สอดคล้องกับพัทธรา ปิ่นสกุล (2556 : บทคัดย่อ) การรับรู้นโยบายผู้บริหารมีอิทธิพลทางอ้อมต่อสมรรถนะของทรัพยากรมนุษย์ผ่านด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานและสภาพแวดล้อม และสอดคล้องกับอนุสร วาทยานาวี (2557 : 98) ระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในบริษัทด้านบรรทัดฐานทางสังคมและความถูกต้องของพนักงานกลุ่มตัวอย่างมีความผูกพันต่อองค์กรในส่วนของการมีความยินดีเสมอที่จะตอบแทนองค์กรนี้ด้วยการทำให้องค์กรก้าวหน้าและประสบความสำเร็จสูงสุด

การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (multicollinearity test) โดยใช้ค่า Variance Inflation Factor (VIF) ปรากฏว่าค่า VIF ของตัวแปรอิสระทั้ง 2 ตัวแปร มีค่าเท่ากับ 1.429 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่าตัวแปรอิสระแต่ละตัวมีความสัมพันธ์กันในระดับที่ยอมรับได้ (Hair et al., 1995) ดังนั้นการรับรู้วิสัยทัศน์ พันธกิจ ภารกิจ และความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในโรงงานผลิตอาวุธ กองโรงงานช่างแสง ศูนย์อุตสาหกรรมสรรพาวุธ กรมสรรพาวุธทหารบก

สรุป

การวิจัยในครั้งนี้ทำให้ทราบระดับความคิดเห็นด้านความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้วิสัยทัศน์ พันธกิจ ภารกิจ ความผูกพันต่อองค์กรและผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในโรงงานผลิตอาวุธ กองโรงงานช่างแสง ศูนย์อุตสาหกรรมสรรพาวุธ กรมสรรพาวุธทหารบกได้อย่างถูกต้องว่าอยู่ในระดับมากที่สุด และทำให้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้วิสัยทัศน์ พันธกิจ ภารกิจ ความผูกพันต่อองค์กรกับผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในโรงงานผลิตอาวุธ กองโรงงานช่างแสง ศูนย์อุตสาหกรรมสรรพาวุธ กรมสรรพาวุธทหารบก มีความสัมพันธ์กันไปในทิศทางเดียวกัน คือ ถ้าการรับรู้วิสัยทัศน์ พันธกิจ ภารกิจ และความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มขึ้นส่งผลให้การปฏิบัติงานก็จะเพิ่มขึ้นด้วย

ข้อเสนอแนะ

1. **เชิงนโยบาย** โรงงานผลิตอาวุธ กองโรงงานช่างแสง ศูนย์อุตสาหกรรมสรรพาวุธ กรมสรรพาวุธทหารบก ควรนำผลการศึกษาที่ได้จากการศึกษาไปกำหนดนโยบายส่งเสริมกิจกรรมการฝึกอบรมที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้วิสัยทัศน์ พันธกิจ ภารกิจ ของกรมสรรพาวุธเพื่อให้บุคลากรมีความเข้าใจซึ่งจะก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรและส่งผลให้บุคลากรมีผลการปฏิบัติงานและสมรรถนะสูงยิ่งขึ้นต่อไป

2. **เชิงปฏิบัติ** โรงงานผลิตอาวุธ กองโรงงานช่างแสง ศูนย์อุตสาหกรรมสรรพาวุธ กรมสรรพาวุธทหารบกควรนำผลการศึกษาที่ได้จากการศึกษาไปเป็นต้นแบบสำหรับการศึกษาของหน่วยงานอื่น ๆ ภายในกรมสรรพาวุธทหารบก และดำเนินการจัดกิจกรรมการฝึกอบรมที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้วิสัยทัศน์ พันธกิจ

ภารกิจของกรมสรรพาวุธทหารบกอย่างต่อเนื่องทุกปี ทั้งนี้เมื่อบุคลากรมีการทบทวนความรู้อยู่เป็นประจำก็จะทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรและทำงานอยู่กับองค์กรต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- กรมสรรพาวุธทหารบก. (2560). *วิสัยทัศน์ พันธกิจ ภารกิจ*. สืบค้นเมื่อ 1 พฤษภาคม 2560, สืบค้นจาก <http://www.ordhancerta.com/index.php>
- จารุวรรณ ทิมทอง. (2545). *ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล การรับรู้วิสัยทัศน์ขององค์การ ปัจจัยจูงใจกับการมีส่วนร่วมในกิจกรรมบริการวิชาการของอาจารย์พยาบาลสถาบันการศึกษาพยาบาลของรัฐ กรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการพยาบาลศึกษา, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชีวิน เปลี่ยนเฉย. (2558). *คุณภาพการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 3*. การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน.
- ณัฐนันท์ ปานนุช. (2553). *ความสัมพันธ์ระหว่างการได้รับกำลังใจและผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในโรงเรียนในเครือมูลนิธิคณะเซนต์คาเบรียลแห่งประเทศไทย*. สารนิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- นงนาฏ พิธิขจรกรรมกร. (2557). *ความรักความผูกพันต่อองค์การกับผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22 เขตบางรัก*. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์), มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2542). *วิธีการทางสถิติสำหรับการวิจัย*. พิมพ์ครั้งที่ 2, กรุงเทพมหานคร, สุวิทย์สาส์น.
- พัทธรา ปิ่นสกุล. (2556). *การรับรู้นโยบายผู้บริหาร สภาพแวดล้อมและคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะของทรัพยากรมนุษย์ : กรณีศึกษานิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน*. วิทยานิพนธ์ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง.
- ไพรัช แก้วศรี. (2551). *ความผูกพันต่อองค์กรของนายชั้นประทวน กรมทหารราบที่ 12 รักษาพระองค์*. ปัญหาพิเศษปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุวรรณา พูนพะเนา. (2552). *ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรอุไรนาวิมิตตลอดอุยเดช กรมอุทธรเรือ*. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- อนุสรณ์ เวหาธรรณาวี. (2557). *ความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษาพนักงานในบริษัท ไทยอะคริลิกไฟเบอร์ จำกัด*. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- อาทิตย์ มณีวรรณ. (2558). *การรับรู้นโยบายองค์กรและการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ที่มีผลต่อการเติบโตของสินค้าธนาคารออมสินจังหวัดลำปาง*. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง.
- Cronbach L J. (1951). *Coefficient Alpha and the internal structure of tests*. Psychometrika 16:297-334, 1951.
- Hair, J. F. Jr., Anderson, R. E., Tatham, R. L. & Black, W. C. (1995). *Multivariate Data Analysis (3rd ed)*. New York: Macmillan.

Steers, R. M. (1977). *Antecedents and outcomes of organizational commitment*.

Administrative Science Quarterly, 22, 46-56. Published by: Sage Publications, Inc. on behalf of the Johnson Graduate School of Management, Cornell University.

Yamane, T. (1973). *Statistic: An Introductory Analysis*. 3rd ed. New York: Harper and Row.

การศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานคลังสินค้าของบริษัท ABC จำกัด

THE STUDY OF FACTORS RELATED TO QUALITY OF WORK LIFE BALANCE FOR STORE STAFF IN ABC COMPANY

อริณชัย โชคเสรีสุวรรณ^{1*}, เกศยา โอสธานุเคราะห์²,
หทัยกานต์ กุลวชิรารวรรณ³ และอังสุภัทร์ ละมุลตรีพล⁴
Arin Choksereesuwat^{1*}, Kesaya Osathanugrah²,
Hathaikarn Kulwachirawan³ and Aungshupat Lamuntreepon⁴

^{1,2,3,4} คณะวิทยาการจัดการ สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์

^{1,2,3,4} Faculty of Management Sciences, Panyapiwat Institute of Management

*Corresponding author, E-mail: arincho@pim.ac.th

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานคลังสินค้า เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับคุณภาพชีวิตในการทำงานและเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาคุณภาพชีวิตในในการทำงานของพนักงานคลังสินค้าของบริษัท ABC จำกัด ซึ่งคณะผู้วิจัยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานคลังสินค้า จำนวน 61 คน โดยใช้การวิจัยแบบผสมระหว่างเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ

ผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ทำงานในตำแหน่ง Store Keeper ร้อยละ 17.5 เป็นเพศชาย ร้อยละ 80.3 อายุระหว่าง 26-35 ปี ร้อยละ 42.6 ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช./ปวส. ร้อยละ 52.5 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 12,000 บาท ร้อยละ 67.2 มีความพึงพอใจต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานภาพรวมระดับปานกลาง ส่วนรายด้านความภูมิใจในองค์กรและด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานมีความพึงพอใจระดับมาก ด้านกฎหมายและกระบวนการยุติธรรม ด้านการเติบโตและความมั่นคงในระดับปานกลาง ด้านการพัฒนาความสามารถ ด้านลักษณะงานที่ส่งเสริม ด้านค่าตอบแทนด้านเงินเดือน และด้านสุขภาพ สิ่งแวดล้อม และความปลอดภัยในการทำงาน ในระดับปานกลาง ทั้งนี้พบว่า อายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

คำสำคัญ: คุณภาพชีวิตในการทำงาน พนักงานคลังสินค้า บริษัท ABC จำกัด

ABSTRACT

This paper aims 1) to study the quality of work life balance for store staff, 2) to investigate the relationship between the personal factors and the quality of work life balance, 3) to suggest the concept of development in the quality of work life balance towards ABC company. The participants of this study were selected by purposive sampling. They were 61 store staff. This research was conducted by mixed methodology, both phases of quantitative research and qualitative research. The findings of the study of factors related to quality of work life balance for store staff in ABC company showed that most participants

who answered the questionnaires worked as the store keepers, 17.5 percent of them were male. 80.3 percent was 26-35 years of age. 42.6 percent was found in the education degree of senior high school. 52.5 percent hold the education degree of vocational certificate and/or higher vocational certificate. 67.2 percent had the average income which was below 12,000 baht on monthly basis. In terms of quality of work life balance, the satisfaction was showed as the level of “Medium”. In terms of the pride in the organization commitment, and the balance between life and work, the satisfaction was found as the level of “High” whilst the satisfaction of the law and the process of justice, the work progress, and the job security was revealed as the level of “Medium”. In terms of increasing the capability development, the supported job, the fringe benefit and compensation, the employment income as the salary, the healthiness, the work environment, the workplace safety, the satisfaction was found as the level of “Medium”. The employee’s age, the degree of education, and the average income on monthly basis have the obviously significant relationship in positive effect along with quality of work life balance.

Keywords: Quality of Work Life, Store Staff, ABC Company

บทนำ

ปัจจุบันทรัพยากรมนุษย์ถือว่าเป็นปัจจัยสำคัญอย่างมากสำหรับการพัฒนาในทุกๆ ด้าน เนื่องจากมนุษย์มีความรู้ ความสามารถ มีความรับผิดชอบ มีคุณธรรมจริยธรรม และสามารถพัฒนาตนเองได้ตลอดเวลา เป้าหมายของผลลัพธ์ด้านทรัพยากรบุคคลแบ่งเป็น 2 เป้าหมายคือ พนักงานและองค์กร ซึ่งการลงทุนด้านการพัฒนาทรัพยากรบุคคลจะทำให้พนักงานมีความสามารถในการทำงานและช่วยให้องค์กรประสบผลสำเร็จ อย่างไรก็ตามการทำงานก็มีความสำคัญต่อชีวิตความเป็นอยู่ของบุคคลเช่นกัน เพื่อตอบสนองต่อความต้องการพื้นฐาน ทั้งปัจจัยด้านการเงิน การยอมรับนับถือในสังคม รวมถึงความพึงพอใจในชีวิตของตน แต่หากพนักงานไม่มีความสุขกับการทำงานหรือไม่พึงพอใจในชีวิตการทำงานย่อมแสดงให้เห็นถึงคุณภาพชีวิตการทำงานมีแนวโน้มที่ไม่ดี แต่ถ้าพนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีแล้ว ย่อมมีความสุขในการทำงาน สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งยังช่วยส่งเสริมให้พนักงานมีความเต็มใจในการทำสิ่งต่างๆ เพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ (พนิดา อร่ามจรัส, 2552)

อุตสาหกรรมยานยนต์เป็นหนึ่งในอุตสาหกรรมที่มีความสำคัญอันดับต้นๆ ของโลก จากข้อมูลแผนแม่บทอุตสาหกรรมยานยนต์ปี 2555-2559 ของสถาบันยานยนต์ พบว่า ในช่วง 10 ปีที่ผ่านมาจำนวนการผลิตรถยนต์ของโลกมีอัตราการเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้ธุรกิจชิ้นส่วนยานยนต์ขยายตัวขึ้นตาม หนึ่งในนั้นคือ บริษัท ABC จำกัด ซึ่งเป็นตัวแทนจำหน่ายอะไหล่เครื่องยนต์และกลุ่มสินค้าดีเซลมากกว่า 60 ปี แต่ทั้งนี้พบว่าธุรกิจประสบปัญหาการขาดแคลนพนักงานคลังสินค้า เนื่องจากลักษณะงานในคลังสินค้าเป็นพื้นที่ที่มีฝุ่นควันจากการขนส่งสินค้าเข้าออกจากคลัง คลังสินค้าส่วนใหญ่ไม่มีเครื่องปรับอากาศ การจัดเก็บ การหยิบสินค้าคลังที่มีสินค้าหลากหลายต้องใช้ความละเอียดรอบคอบ ซึ่งอาจทำให้เกิดความสับสนหรือผิดพลาดได้ง่าย อีกทั้งมีโอกาสเกิดอุบัติเหตุจากการเคลื่อนย้ายสินค้าอีกด้วย ทัศนคติต่องานด้านคลังสินค้านี้จึงอาจเป็นปัจจัยที่ทำให้พนักงานไม่ต้องการเข้ามาในอุตสาหกรรมนี้ (กองวิจัยตลาดแรงงาน, 2554) นอกจากนี้ พบว่า พนักงานคลังสินค้าอยู่ใน 10 อาชีพที่คนลาออกมากที่สุด คือ อยู่ในอันดับ 4 และเมื่อพิจารณาตามหมวดอุตสาหกรรมแล้ว อุตสาหกรรมสถานที่เก็บสินค้ามีผู้ลาออกมากเป็นอันดับที่ 5 สาเหตุอันดับแรก คือ เพื่อเปลี่ยนงานมากถึง

ร้อยละ 27 รองลงมา คือ รายได้หรือค่าจ้างที่ลดลงร้อยละ 10.9 สำหรับสาเหตุการเปลี่ยนงานนั้นมีความซับซ้อนกว่าที่คนทั่วไปรับรู้ บางครั้งเงินเดือนสูงๆ หรือสภาพการทำงานที่น่าพอใจไม่อาจรักษานักงานให้อยู่ในองค์กรได้ (Sanjeevkuma, 2012: 91-101; Min, 2007: 375-388) ได้ศึกษางานวิจัยปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการลาออกของพนักงานคลังสินค้า พบว่า ความมั่นคงในงานกลับเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการรับสมัครงาน และการรักษานักงานคลังสินค้าไว้ ขณะที่แรงจูงใจที่เป็นเงินนั้นมีผลน้อยมากหรือไม่มีเลย ปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานนี้สามารถเรียกรวมได้ว่าเป็นปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานนั่นเอง

ดังนั้น คุณภาพชีวิตการทำงานจึงเป็นประเด็นที่สำคัญขององค์กรที่ควรมีการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงานด้วยวิธีการต่างๆ เพื่อให้พนักงานคลังสินค้ามีความสุขกับการปฏิบัติงาน และยังคงป้องกันมิให้บุคคลเกิดความรู้สึกว่ามีคุณภาพชีวิตการทำงานไม่ดี ด้วยเหตุนี้ คณะผู้วิจัยมีความต้องการทราบระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานคลังสินค้า รวมถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในการทำงานเพื่อนำไปเป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานคลังสินค้าต่อไปอนาคต

ทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ซึ่ง Davis (1977) ได้กล่าวว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน คือ คุณภาพของความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับสิ่งแวดล้อมโดยส่วนรวมในการทำงานของเขา และเน้นที่มิติเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์ ซึ่งมักถูกละเลยจากปัจจัยทางเทคนิค และปัจจัยทางเศรษฐศาสตร์ในการออกแบบการทำงาน ส่วน Arthur (1981) ได้กล่าวว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน เป็นส่วนหนึ่งของคุณภาพชีวิต หมายถึง “ความรู้สึกทางจิตวิทยาของบุคคลต่อสภาวะความเป็นอยู่ (Well-beings) หรือความสุขโดยรวม (Whole Happiness) ซึ่งเป็นความพึงพอใจต่อชีวิตหรือมีแนวโน้มต่อชีวิตในทางบวก สรุปได้ว่าคุณภาพชีวิตในการทำงาน เป็นค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม สภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน โอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล การบูรณาการทางสังคม หรือการทำงานร่วมกัน ประชาธิปไตยในองค์กร ความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว และลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม ซึ่งองค์ประกอบของการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานประกอบด้วย 8 ด้าน คือ (Huse and Cumming, 1985) 1. ค่าตอบแทนด้านเงินเดือน หมายถึง การได้รับรายได้และผลตอบแทนที่เพียงพอและสอดคล้องกับมาตรฐาน ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกถึงความเหมาะสมและเป็นธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับรายได้จากงานอื่นๆ 2. ด้านสุขภาพ สิ่งแวดล้อม และความปลอดภัยในการทำงาน หมายถึง การที่พนักงานได้ปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม สถานที่ทำงานไม่ได้ส่งผลเสียต่อสุขภาพและไม่เสี่ยงอันตราย 3. ด้านการพัฒนาความสามารถ หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสพัฒนาขีดความสามารถของตนจากงานที่ทำโดยพิจารณาจากลักษณะงานที่ปฏิบัติ ได้แก่ งานที่ได้ใช้ทักษะและความสามารถหลากหลาย งานมีความท้าทาย งานที่ผู้ปฏิบัติมีความเป็นตัวของตัวเองในการทำงาน งานที่ได้รับการยอมรับว่ามีความสำคัญ และงานที่ผู้ปฏิบัติได้รับทราบผลการปฏิบัติงาน 4. ด้านการเติบโตและความมั่นคง หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติมีโอกาสที่จะก้าวหน้าในอาชีพและตำแหน่งอย่างมั่นคง 5. ด้านลักษณะงานที่ส่งเสริมด้านสังคม การที่ผู้ปฏิบัติงานเป็นที่ยอมรับของผู้ร่วมงานที่ทำงานมีบรรยากาศเป็นมิตร มีความอบอุ่นเอื้ออาทรปราศจากการแบ่งแยกเป็นหมู่เหล่า ผู้ปฏิบัติได้รับการยอมรับและมีโอกาสสัมพันธ์กับผู้อื่น 6. ด้านกฎหมายและกระบวนการยุติธรรม หมายถึง การมีความยุติธรรมในการบริหารงาน มีการปฏิบัติต่อบุคลากรอย่างเหมาะสม พนักงานได้รับการเคารพในสิทธิและความเป็นปัจเจกบุคคล ผู้บังคับบัญชายอมรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน บรรยากาศขององค์กรมีความเสมอภาคและยุติธรรม 7. ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน หมายถึง ภาวะที่บุคคลมีความสมดุลในช่วงของชีวิตระหว่างปฏิบัติงานกับช่วงเวลาอิสระจากงาน มีช่วงเวลาที่ได้คลายเครียด

จากหน้าที่ความรับผิดชอบ และ 8. ความภูมิใจในองค์กร หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่มีความภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานในองค์กรที่มีชื่อเสียงและได้รับรู้ว่าการอำนวยความสะดวกและรับผิดชอบต่อสังคม

สรุปได้ว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาองค์กร โดยเกี่ยวข้องกับการเพิ่มขึ้นของผลผลิตและปรับปรุงคุณภาพที่เกี่ยวข้องกับพนักงานในการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน การตอบสนองความต้องการ ความพึงพอใจของพนักงาน ทำให้พนักงานมีความตั้งใจในการทำงานอย่างเต็มที่ ดังนั้นนักพัฒนาองค์กรจึงพยายามหาวิธีการอย่างเป็นระบบ เพื่อสร้างสภาพการทำงานให้มีแรงจูงใจ ความพึงพอใจ และสร้างความผูกพันในองค์กร ซึ่งเป็นปัจจัยที่เพิ่มผลการปฏิบัติงานขององค์กร ซึ่งก็คือคุณภาพในการทำงานนั่นเอง

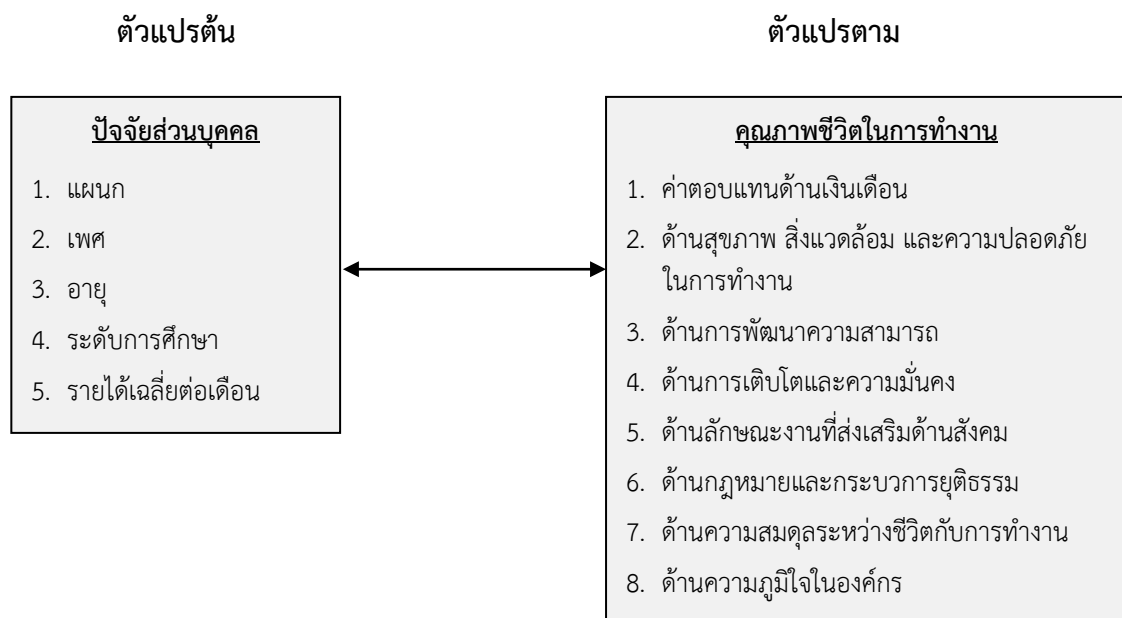
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับประชากรศาสตร์

ยูล เบ็ญจรงค์กิจ (2542) ได้กล่าวถึงแนวคิดเกี่ยวกับประชากรศาสตร์ เป็นทฤษฎีที่ใช้หลักของเหตุและผล คือ พฤติกรรมต่างๆ ของมนุษย์เกิดขึ้นตามแรงกระตุ้นจากภายนอก มาเป็นแนวคิดที่ว่าคนที่มีลักษณะประชากรแตกต่างกัน จะมีความแตกต่างกันในด้านพฤติกรรมไปด้วย ซึ่งลักษณะประชากรสามารถอธิบายเป็นกลุ่มๆ ได้ คือ บุคคลที่มีพฤติกรรมคล้ายกันมักจะอยู่ในกลุ่มเดียวกัน โดยแบ่งส่วนตัวแปรด้านลักษณะของประชากรประกอบไปด้วย เพศ อายุ สถานภาพครอบครัว จำนวนสมาชิกในครอบครัว ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน สรุปได้ว่าปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์เป็นสิ่งที่ทำให้ความต้องการของบุคคลมีความแตกต่างกัน ซึ่งสิ่งแวดล้อมทางประชากรศาสตร์ประกอบด้วย การเพิ่มขึ้นและการลดลงของประชากร โครงสร้างอายุของประชากร การย้ายถิ่น รูปแบบของครอบครัว การศึกษา รายได้ เชื้อชาติ และวัฒนธรรม จากแนวความคิดและทฤษฎีที่กล่าวมาด้านต้น ผู้วิจัยจึงได้นำแนวคิดนี้มาใช้ประกอบเพื่อใช้เป็นแนวทางในการวิจัย เนื่องจากปัจจัยแต่ละปัจจัยของบุคคลหนึ่งที่แตกต่างกันตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ถือเป็นพื้นฐานด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ส่วนการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย อาทิ สุพจน์ ธนาศิริเจริญ (2550) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ ในโรงงานที่ผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ รถจักรยานยนต์ และชิ้นส่วนเครื่องใช้ไฟฟ้าที่อยู่ในกลุ่มบริษัทไทยซัมมิต พบว่า ระดับคุณภาพชีวิต 8 ด้าน ด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสมและยุติธรรม ด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน ด้านสิทธิของพนักงาน ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น และด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางทั้งหมด ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานที่มีอายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้ต่อเดือน และประสบการณ์ทำงานต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของยุทธนา พิระยุทธ (2551) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทอาร์เอส จำกัด (มหาชน) พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตมากที่สุด คือ ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ดังนั้นหน่วยงานจึงควรสำรวจค่าตอบแทนในอุตสาหกรรมเดียวกันว่า ปัจจุบันอัตราค่าตอบแทนที่องค์กรอื่นๆ มีให้กับพนักงานนั้น มากกว่าหรือน้อยกว่าที่บริษัทให้กับพนักงานอยู่แล้ว หรือหากไม่สามารถปรับเพิ่มให้ได้ อาจมีการเพิ่มเติมในส่วนของสวัสดิการอื่นๆ เพื่อให้พนักงานได้รู้สึกว่ามีคุณภาพชีวิตที่ดีจากบริษัทแล้ว และปัจจัยที่มีผลให้พนักงานตัดสินใจลาออกมาก คือ เรื่องของความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน และค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ดังนั้นหน่วยงานจึงควรมีการจัดทำสายงานความก้าวหน้า เพื่อให้พนักงานมีความตั้งใจทำงานเพื่อได้เลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น ส่วนปิยวรรณ พฤษะวัน และกาญจนาท เรืองวรกร (2556) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน

กรณีศึกษาบริษัท คลอติ้ เทรดิง จำกัด พบว่า พนักงานมีปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานเป็นรายด้าน พบว่าพนักงานมีปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานสูงสุด คือ ด้านการดำเนินชีวิตที่สมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตส่วนตัว รองลงมาคือ สภาพการปฏิบัติงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยถูกสุขลักษณะและสุขภาพของพนักงาน ด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านสิทธิส่วนบุคคล ด้านโอกาสพัฒนาขีดความสามารถของตนเอง ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านการปฏิบัติงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับผู้อื่นภายในองค์กร และด้านลักษณะงานที่มีคุณค่าต่อสังคม และ Sompong Morarit (2014) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสาธารณสุข ในศูนย์อนามัยที่ 10 เชียงใหม่ พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 84.5 โดยมีคุณภาพชีวิตการทำงานรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง

กรอบแนวคิดในการวิจัย ซึ่งพัฒนาจากแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของ Huse and Cummings (1985, pp. 199-200) ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1: กรอบแนวคิดในการวิจัย

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานคลังสินค้าของบริษัท ABC จำกัด
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานคลังสินค้าของบริษัท ABC จำกัด
3. เพื่อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานคลังสินค้าบริษัทของ ABC จำกัด

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษานี้ใช้รูปแบบการวิจัยแบบผสมระหว่างเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ โดยกลุ่มเป้าหมายที่สนใจศึกษาแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มตัวอย่างสำหรับเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ คือ พนักงานคลังสินค้าของบริษัท ABC จำกัด จำนวน 61 คน ซึ่งการแบ่งกลุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non-probability Sampling) โดยการคัดเลือกแบบมีจุดประสงค์ (Purposive Selection) กลุ่มตัวอย่างสำหรับเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ ใช้การสัมภาษณ์ตัวแทน ซึ่งดำรงตำแหน่งหัวหน้าแผนก รองหัวหน้าแผนก หรือพนักงานคลังสินค้ามีประสบการณ์ทำงานทางด้านคลังสินค้าอย่างน้อย 5 ปี โดยคัดเลือกแบบเฉพาะเจาะจง คณะผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลหาจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติอ้างอิงค่าไคสแควร์ (Chi-Square Test) ส่วนข้อมูลเชิงคุณภาพอาศัยวิธีเชิงบรรยาย บรรณาความจากเอกสาร ทัศนคติข้อมูล และสรุปผลข้อมูล

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

ผลการวิจัยนี้ จำแนกตามวัตถุประสงค์ได้ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ทำงานในตำแหน่ง Store Keeper ร้อยละ 17.5 เป็นเพศชาย ร้อยละ 80.3 อายุระหว่าง 26-35 ปี ร้อยละ 42.6 ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช./ปวส. ร้อยละ 52.5 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 12,000 บาท ร้อยละ 67.2

ทั้งนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจคุณภาพชีวิตในการทำงานภาพรวมระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อตามลำดับ พบว่า ด้านความภูมิใจในองค์กร ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 ด้านกฎหมายและกระบวนการยุติธรรม ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 ด้านการเติบโตและความมั่นคง ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38 ด้านการพัฒนาความสามารถ ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33 ด้านลักษณะงานที่ส่งเสริมด้านสังคม ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.31 ค่าตอบแทนด้านเงินเดือน ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.08 และด้านสุขภาพ สิ่งแวดล้อม และความปลอดภัยในการทำงาน ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.99

ในส่วนของการทดสอบสมมติฐาน พบว่า อายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1: ค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานคลังสินค้า

ปัจจัย	คุณภาพชีวิตในการทำงาน	
	Pearson Chi-Square	Sig.
1. เพศ	0.967	1.000
2. อายุ	21.820*	0.000
3. ระดับการศึกษา	5.217	0.634
4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	83.836*	0.000

*Sig. < .05

ส่วนการอภิปรายผล ดังนี้ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน คลังสินค้าของบริษัท ABC จำกัด มีความพึงพอใจคุณภาพชีวิตในการทำงานภาพรวมระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยทั้งในและต่างประเทศ อาทิ สุพจน์ ธนาศิริเจริญ (2550) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานในฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ ในโรงงานที่ผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ รถจักรยานยนต์ และชิ้นส่วนเครื่องใช้ไฟฟ้า ที่อยู่ในกลุ่มบริษัทไทยซัมมิต ยุทธนา พิระยุทธ (2551) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทอาร์เอส จำกัด (มหาชน) การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับคุณลักษณะทางประชากรของพนักงานเทคโนโลยีสารสนเทศ ในประเทศอิหร่าน (Bolhari, Rezaeean Bolhari Bairamzadeh & Soltan, 2011) ทั้งนี้อาจเป็นเพราะธรรมชาติของมนุษย์มีความคาดหวังที่จะได้รับค่าตอบแทนและผลประโยชน์ต่างๆ จากการทำงานที่สูงขึ้นกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน แม้ว่าองค์กรจะมีปัจจัยต่างๆ ที่มอบให้กับพนักงาน ย่อมทำให้พนักงานมีความพอใจได้ในระดับหนึ่ง แต่พนักงานก็ยังคาดหวังผลตอบแทนหรือผลประโยชน์ต่างๆ ที่ได้รับจากการทำงานที่สูงขึ้น ดังทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ที่ตั้งสมมติฐานเกี่ยวกับมนุษย์ว่า มนุษย์มีความต้องการไม่มีที่สิ้นสุด ประกอบกับสถานการณ์ต่างๆ ภายนอกธุรกิจมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว เช่น เทคโนโลยี สภาพสังคม สภาพเศรษฐกิจ ฯลฯ สถานการณ์การเปลี่ยนแปลงเหล่านี้ย่อมมีผลกระทบกับชีวิตความเป็นอยู่ของพนักงาน ธุรกิจอาจจะยังไม่สามารถปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงต่างๆ โดยเฉพาะในปัจจุบันที่เอื้อมาสู่การมีคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน

ส่วนผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า อายุมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน เนื่องจากความแตกต่างในระดับคุณภาพชีวิตการทำงานระหว่างพนักงานที่มีระยะเวลาและประสบการณ์การทำงานที่ต่างกัน (Rezaeean, Bolhari, Bairamzadeh & Soltan, 2011) ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงานที่มีอายุการทำงานมากกว่ามีความคุ้นชินกับองค์การมานาน ย่อมมีความพึงพอใจและยอมรับได้กับคุณภาพชีวิตในการทำงานที่เป็นอยู่มากกว่ากลุ่มพนักงานที่มีอายุการทำงานน้อยกว่า

รายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตในการทำงานสอดคล้องกับงานวิจัยของ กมลชนกนันท์ เอี่ยมแมนศรี และณัฏฐา ทิพย์จันทา (2558) พบว่า ค่าเฉลี่ยของผู้มีระดับต่ำกว่า 10,000 บาท มีความต้องการพัฒนาตนเองมากที่สุด ผลมาจากที่ระดับรายได้ต่างๆ โดยส่วนมากจะสอดคล้องกับระดับการศึกษา กลุ่มนี้มีความต้องการพัฒนาตนเองในระดับมากที่สุด เพื่อต้องการปรับระดับรายได้ให้สูงขึ้นและเพื่อความมั่นคงในอาชีพการงานมากยิ่งขึ้น งานวิจัยของมัทนินท์ เขียววิจิตร (2548) ได้วิจัยเรื่องความคาดหวังของพนักงานในการพัฒนาบริหารงานขององค์กรคลังสินค้า พบว่า ระดับรายได้ที่ต่างกันมีความต้องการในการพัฒนาตนเองแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และนพรัตน์ รุจนกานต์ (2547) ที่พบว่า เงินเดือนที่ต่างกันทำให้คุณภาพชีวิต การทำงานแตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากตัวแปรเกี่ยวกับเงินเดือนประจำที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานในลักษณะที่ว่า พนักงานที่มีเงินเดือนมากกว่าย่อมมีความพึงพอใจต่อคุณภาพชีวิตการทำงานมากกว่าพนักงานที่มีเงินเดือนประจำน้อยกว่า อาจเป็นผลมาจากสภาพเศรษฐกิจที่ชะลอตัว

แนวทางในการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานคลังสินค้า ดังต่อไปนี้

1. พัฒนาทางกาย เพื่อมุ่งให้ร่างกายมีสุขภาพแข็งแรงสมบูรณ์ ปราศจากโรคภัยไข้เจ็บ และความพิการใดๆ

2. พัฒนาทางอารมณ์ เพื่อมุ่งให้อารมณ์มีความสุขสนุกสนานร่าเริง ไม่มีความเครียด หรือวิตกกังวลต่อการเรียน หรือต่อการปฏิบัติงานในหน้าที่รับผิดชอบ มีแต่ความเจริญหู เจริญตา เจริญใจ มองโลกในแง่ดีตลอดไป
3. พัฒนาทางสังคม เพื่อมุ่งให้เป็นคนที่มีเกียรติ ได้รับการยกย่อง เคารพนับถือการยอมรับความรู้สึกเป็นเจ้าของ และความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม
4. พัฒนาทางความคิด เพื่อมุ่งให้เป็นคนที่มีความต้องการที่จะรู้และเข้าใจในสิ่งต่างๆ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการคิดค้นหาวิธีการป้องกันแก้ไขปัญหาทั้งหลายให้ตัวเองได้ดำรงชีพออยู่อย่างสุขสบาย
5. พัฒนาทางจิตใจ เพื่อมุ่งให้เป็นคนที่มีคุณค่า มีประโยชน์ต่อชุมชน เป็นที่พึ่งที่ยึดเหนี่ยวทางใจ มีความมั่นใจว่าชีวิตนี้มีคุณค่ามีความสุขหรือมีชีวิตที่ดีกว่าในอนาคต ได้รับความหลุดพ้นจากทุกข์ทั้งหลาย
6. พัฒนาทางปัญญา เพื่อมุ่งให้เป็นคนมีความเฉลียวฉลาด สามารถคิดพิจารณาเรื่องต่างๆ ได้อย่างมีเหตุผล ซึ่งปัญญาจะแตกฉานในบุคคลได้นั้น จำเป็นจะต้องมีการศึกษาเล่าเรียนมีความสนใจเอาใจใส่ต่อวิชาความรู้ที่ครูอาจารย์อบรมสั่งสอนเพื่อให้เป็นผู้มีความรู้ความสามารถและนำไปพัฒนาชีวิตที่มีคุณค่าต่อไปภายภาคหน้า
7. พัฒนาทางวินัย เพื่อมุ่งให้เป็นคนมีระเบียบวินัยในตนเอง สามารถเคารพ และปฏิบัติตามภาระหน้าที่ต่างๆ ที่มีอยู่ให้อยู่ในกรอบของข้อบังคับของกฎเกณฑ์ที่ได้กำหนดขึ้น ไม่ประพฤติตนออกนอกกรอบนอกทาง

เอกสารอ้างอิง

- นพรัตน์ รุ่งจันทน์. (2547). *คุณภาพชีวิตการทำงานพนักงานบริการผู้โดยสารในฝ่ายการโดยสารของ บริษัท ไทย แอร์พอร์ต กราวด์ เซอร์วิส จำกัด*. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ยุทธนา พิระยุทธ. (2551). *การศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท อาร์เอส จำกัด (มหาชน)*. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- ปิยวรรณ พงษ์ชนะวัน และกาญจนาพร เรืองวรารกร. (2556). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัทกรณีศึกษา บริษัท ควอลิตี เทคดิง จำกัด. *การเงิน การลงทุน การตลาดและการบริหารธุรกิจ*, 3(4), 290-308.
- พนิดา อร่ามจรัส. (2552). *ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับพฤติกรรมความเป็น สมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานในกลุ่มบริษัทโทรคมนาคมไทย เอเยนซีส์ จำกัด (มหาชน)*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ยุบล เบ็ญจรงค์กิจ. (2542). *การวิเคราะห์ผู้รับสาร*. กรุงเทพฯ: ที.พี.พรินส์.
- สุพจน์ ธนาศิริเจริญ. (2550). *คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานในฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ กรณีศึกษาผู้ปฏิบัติงานในระดับเจ้าหน้าที่ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในกลุ่มบริษัทไทยซัมมิต*. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.
- Arthur, P. B. (1981). *Managing Job Stress*. Boston: Lihle, Brown and Company.
- Bolhari, J., Bairamzadeh, S. & Soltan, A. A. (2011). *The relationship between quality of work life and demographic characteristics of information technology staffs*. In 2011 International conference on computer communication and management, (pp. 374-378). May, 13-14, 2011, in Sydney, Australia. Singapore: IACSIT Press.

- Davis, K. & Newstrom, J. W. (1977). *Organizational Behavior at work* (10th ed.). NewYork: McGraw-Hill.
- Considine, G. & Callus, R. (2001). *The quality of work life of Australian employees – the development of an index*. Retrieved November 20, 2014. <http://www.acirrt.com>.
- Huse, E. F. & Coming, T. G. (1985). *Organization Development and Change* (3rd ed.). MN : West publishing company.
- Min, H. (2007). Examining sources of warehouse employee turnover. *International Journal of Physical Distribution & Logistics Management*, 37, 375-388.
- Sanjeevkumar, V. (2102). A Study on employee's intention to stay in public companies, Kedah, Malaysia. *ZENITH International Journal of Business Economics & Management Research*, 2(4), 91-101.
- Sompong Morarit. (2014). *Quality of work life and Organization Commitment of Health Promotion Center 10 Chiang Mai*. Regional Health Promoting Center 10 Chiang Mai, Department of Health.

การศึกษาเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างสมดุลชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิผล
การปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชน Gen X และ Gen Y ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร
THE COMPARATIVE STUDY RELATIONSHIPS BETWEEN WORK LIFE BALANCE
AND WORK EFFECTIVENESS OF GEN X AND GEN Y IN PRIVATE COMPANIES IN
BANGKOK METROPOLITAN AREA

วิภาวี จันทรรัตน์

Wipawee Jantararat

คณะบัณฑิตวิทยาลัยและการจัดการนวัตกรรม, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี

Graduate School of Management and Innovation, King Mongkut's University of Technology Thonburi

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

บทคัดย่อ

งานวิจัยฉบับนี้เป็นการศึกษาเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างสมดุลชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชน Gen X และ Gen Y ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยงานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาสมดุลชีวิตในการทำงาน ของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร 2) เพื่อศึกษาประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3) เพื่อเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างสมดุลชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชน Gen X และ Gen Y ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร และ เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับการเสนอแนะแก่องค์กรที่กำลังมีการวางแผนปรับสมดุลชีวิตในการทำงานให้เกิดประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลได้แก่แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ T-test One Way Anova และ Multiple Regression

ผลการวิจัยสรุปได้สี่ประการ ประการแรก คือ สมดุลการใช้ชีวิตและการทำงานที่ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านผลสัมฤทธิ์ ได้ดีที่สุดของกลุ่ม GEN X คือ ด้านสังคม ด้านการทำงาน ด้านครอบครัว ตามลำดับ ประการที่สอง คือ สมดุลการใช้ชีวิตและการทำงานที่ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านผลสัมฤทธิ์ ได้ดีที่สุดของกลุ่ม GEN Y คือ ด้านเวลา ด้านสังคม และด้านสติปัญญา ตามลำดับ ประการที่สาม คือ สมดุลการใช้ชีวิตและการทำงานที่ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านความสามารถเชิงสมรรถนะ ได้ดีที่สุดของกลุ่ม GEN X คือ ด้านสังคม ด้านการทำงานและด้านเวลา ตามลำดับ ประการที่สี่ คือ สมดุลการใช้ชีวิตและการทำงานที่ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านความสามารถเชิงสมรรถนะ ได้ดีที่สุดของกลุ่ม GEN Y คือ ด้านเวลา ด้านสติปัญญาและด้านครอบครัว ตามลำดับ ดังนั้น ช่วงเงื่อนไขที่ต่างกัน ทำให้สมดุลการใช้ชีวิตและการทำงานส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ด้านผลสัมฤทธิ์และด้านความสามารถเชิงสมรรถนะมีความแตกต่างกัน

คำสำคัญ: สมดุลการใช้ชีวิตและการทำงาน ประสิทธิผลการปฏิบัติงาน เงื่อนไข

ABSTRACT

The study on “The Comparative relationships between Work-Life Balance and Work Effectiveness of Gen X and Gen Y in Private Companies in Bangkok Metropolitan Area” The objective of this research was to 1) Study a work-life balance of the employees in private companies in Bangkok Metropolitan Area 2) Study work effectiveness of the employees in private companies in Bangkok Metropolitan Area 3) Study comparative relationships between a work-life balance and work effectiveness of Gen X and Gen Y in private companies in Bangkok Metropolitan Area and to us information as a guidance to improve organization planning for employee effectiveness. The questionnaires were distributed to 400 persons in private companies in Bangkok Metropolitan Area. The statistical data analysis was conducted by using the descriptive statistics which included Frequency, Percentage, Mean, S.D. and the Inferential Statistics by T-Test One Way Analysis of Variance Test and Multiple Regression Analysis. The results from the study could be concluded into 4 items. First, the work-life balance that produced most positive impact on work effectiveness achievement for Gen X group were the social work and family. Second, the work-life balance that produced most positive impact on work effectiveness achievement for Gen Y group were time, social life and intelligence. Third, the work-life balance that produced most positive impact on work effectiveness competency for Gen X group were social life and time. Lastly, the work-life balance that produced most positive impact on work effectiveness competency for Gen Y group were time, intelligence and Family. In conclusion, the work-life balance in different generations could affect different work effectiveness.

Keywords: Work-Life Balance, Work Effectiveness, Generation

บทนำ

ในยุคสมัยปัจจุบันการตอบสนองความต้องการของพนักงานเป็นสิ่งสำคัญที่ต้องให้ความสำคัญมากขึ้น เนื่องจากพนักงานทุกคนย่อมเป็นกำลังสำคัญขององค์กร การทำให้พนักงานเกิดความรักในองค์กรมากขึ้น รักงานที่จะทำมากขึ้น ซึ่งต้องเริ่มมาจากนโยบายขององค์กร ที่จะทำให้พนักงานมีความจงรักภักดีต่องาน ซึ่งประสิทธิผลถือเป็นประเด็นหนึ่งที่องค์กรตระหนัก ประสิทธิภาพ (Effectiveness) เป็นเรื่องของผลลัพธ์หรือผลสัมฤทธิ์ที่ได้จากการปฏิบัติงานว่าตรงตามวัตถุประสงค์ หรือเป้าหมายที่ตั้งไว้หรือไม่ อีกทั้งคนในปัจจุบันให้ความสำคัญกับสมดุลระหว่างงานและชีวิตเป็นอย่างมาก แต่ปัจจุบันยังพบปัญหาที่ว่า เวลาที่ควรจะเป็นเวลาพักผ่อนอยู่กับครอบครัว กลับใช้ไปกับการทำงานทั้งสิ้น กรมสุขภาพจิตได้ระบุว่า สังคมที่เร่งรีบและเต็มไปด้วยการแข่งขันเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลให้เกิดความเครียดและความวิตกกังวล ตัวอย่างเช่น อาจทำให้เกิดการทำร้ายตัวเองตามมาได้ ลักษณะดังกล่าวย่อมเสี่ยงต่อภาวะของการขาดสมดุลระหว่างงานและชีวิต ที่ก่อให้เกิดปัญหาด้านสุขภาพ และปัญหาด้านสัมพันธภาพระหว่างคนในครอบครัวตามมา (ไทยพีบีเอส, 2560)

ผลวิจัยที่ยืนยันอย่างชัดเจนว่าการขาดภาวะสมดุลระหว่างงานและชีวิตนั้นส่งผลกระทบในทางลบต่อพนักงาน ผลโดยตรงต่อพนักงานคือ พนักงานเกิดปัญหาด้านสุขภาพ มีความเครียดและความเหนื่อยล้าทางอารมณ์สูงขึ้น ระดับความพึงพอใจในชีวิตลดลง อัตราการขาดงานและการลาออกสูงขึ้น และที่สำคัญส่งผลต่อประสิทธิผลและประสิทธิผลของงานลดต่ำลง (Fu & Shaffer, 2001) แต่หากองค์กรสามารถมีการปรับเปลี่ยน

สมดุลระหว่างงานกับชีวิตไปในทางบวก พบว่า สมดุลจะช่วยเพิ่มความพึงพอใจ เพิ่มขวัญกำลังใจในการทำงาน และเพิ่มความจงรักภักดีต่อองค์กร ลดความกดดันในการทำงาน ไปจนกระทั่งสามารถลดอัตราการลาออก ก่อให้เกิดความตั้งใจในการทำงาน ความจงรักภักดีต่อองค์กรที่จะส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน โดยรวมขององค์กร (Forsthy & Polzer-Debruyne, 2007) ดังนั้นสมดุลชีวิต (Work life balance) จึงสำคัญอย่างยิ่งที่องค์กรควรมีความใส่ใจ และตระหนักถึงความสำคัญ แต่ในอีกประเด็นที่ไม่ควรมองข้ามคือ พฤติกรรมของ เจเนอเรชั่น ความคิด การดำเนินชีวิต ความต้องการ ฯลฯ ที่แตกต่างกัน

จากความสำคัญที่ได้กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาในหัวข้อ การศึกษาเปรียบเทียบ ความสัมพันธ์ระหว่างสมดุลชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน Gen X และ Gen Y ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

บททวนวรรณกรรม

แนวคิดเกี่ยวกับสมดุลชีวิตกับการทำงาน

จากการศึกษางานวิจัยและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน มีผู้ให้คำจำกัดความ ไว้อย่างหลากหลายเกี่ยวกับความสมดุลระหว่างชีวิต ผู้ได้เลือกทำวิจัยเลือกของ Merrill & Merrill (2003) มาเป็นแนวคิดมีองค์ประกอบที่สำคัญ 5 ด้านดังนี้

1. ด้านการทำงาน หมายถึง หน้าที่การงาน หรืออาชีพ ซึ่งเป็นสิ่งที่ช่วยในการผลักดันให้เกิดความคิดสร้างสรรค์
2. ด้านครอบครัว หมายถึง การสร้างความสุขส่วนบุคคลที่นำไปสู่ความสำเร็จ ซึ่งช่วยในการผลักดันให้เกิดความสุขในการใช้ชีวิตภายในสังคม
3. ด้านเวลา หมายถึง เวลาเป็นสิ่งที่สำคัญที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจในทุกๆอย่างของชีวิต ดังนั้นทุกคนจึงต้องทำให้เกิดสมดุลกับด้านอื่นๆของชีวิต
4. ด้านการเงิน หมายถึง เป็นเครื่องมืออย่างหนึ่งที่ช่วยให้บุคคลสามารถที่จะดำรงชีวิตได้ในปัจจุบันและอนาคต และเกี่ยวข้องกับการทำงาน ครอบครัว และเวลา
5. ด้านสติปัญญา หมายถึง เนื่องจากชีวิตของคนเราไม่หยุดนิ่ง สิ่งที่เราควรต้องทำคือการพัฒนา ด้านสติปัญญาและการสร้างสมดุลให้กับชีวิต เพื่อเติมเต็มชีวิตทุกด้าน และทำให้ทุกฝ่ายเกิดความพึงพอใจ

แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผลการปฏิบัติงาน

Cameron (1980, p. 17) แนวทางกระบวนการภายในมองว่าประสิทธิผลขององค์กรก็คือองค์กรที่มีสุขภาพดี (Healthy Organization) หรืออีกนัยหนึ่งคือความสามารถในการใช้ทรัพยากรให้เกิดประสิทธิผล และสร้างความสัมพันธ์ภายในองค์กร ซึ่งทำให้เกิดความไว้วางใจ และมีการทำงานอย่างราบรื่นและคล่องตัว

Robbins (2003, p. 58) แนวทางเชิงระบบ อธิบายว่า เป็นความสามารถขององค์กรในการจัดหาทรัพยากร ซึ่งรักษาไว้ซึ่งระบบภายในขององค์กร และการมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับสภาพแวดล้อมที่อยู่ภายนอกองค์กร

Vidyaneer Vithanage และ Bhadra J H Arachchige ได้ทำการวิจัยเรื่อง การศึกษาการสมดุลการทำงานของครอบครัวและประสิทธิผลการทำงานของนักวิชาการในศรีลังกา การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสมดุลการทำงานของครอบครัวของนักวิชาการกับประสิทธิผลการทำงานของนักวิชาการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ นักวิชาการ จำนวน 200 คนจากมหาวิทยาลัยรัฐบาลที่ใหญ่ที่สุด

4 แห่งในศรีลังกา ผลการวิจัยพบว่า สมดุลการทำงานของครอบครัวมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับประสิทธิผลการทำงาน

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับเจเนอเรชั่น

Humphrey & Stokes (2000, p. 4) กล่าวว่า ความแตกต่างของเจเนอเรชั่น ทำให้เกิดความคิดในการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ต่างๆ ให้กับสังคม ทั้งในระดับครอบครัว หน่วยงาน องค์กร และประเทศชาติ ดังนั้น หากสามารถทำการศึกษา วิเคราะห์ และทำความเข้าใจ ถึงความแตกต่างระหว่างกลุ่มเจเนอเรชั่น แบ่งได้เป็นในเชิงความคิด คุณลักษณะ ความเชื่อ ทักษะคติ แนวโน้มพฤติกรรม ในการใช้ชีวิต ไปจนถึงวิธีการทำงานของคนทุกรุ่นจนเข้าใจ หรือทราบถึงคุณลักษณะต่างๆอย่างถ่องแท้ ที่สามารถทำให้เราเข้าใจผู้อื่น ตนเอง และสังคมรอบข้างได้อย่างมากยิ่งขึ้น

Mannheim (1952) กล่าวถึง ความเป็นมาของเจเนอเรชั่นว่า บุคคลต้องประสบกับเหตุการณ์ทางประวัติศาสตร์ร่วมกันเพื่อที่จะได้เกิดการรวมตัวกันเป็นรุ่นเดียวกัน ซึ่งเป็นแนวคิดที่สอดคล้องกับข้อสันนิษฐานที่ว่าคนรุ่นหนึ่ง ควรต้องผ่านกระบวนการเดียวกัน

Glass (2007, p.99) กล่าวถึง เจเนอเรชั่นว่า ผู้มีประสบการณ์จากเหตุการณ์หรือสภาพแวดล้อมคล้ายกัน ในสังคมหนึ่ง โดยประสบการณ์ดังกล่าวก่อให้เกิดเอกลักษณ์ ทักษะคติและพฤติกรรมร่วมกันในกลุ่มคนรุ่นเดียวกัน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสมดุลชีวิตในการทำงาน ของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร
3. เพื่อเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างสมดุลชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชน Gen X และ Gen Y ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร
4. เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับการเสนอแนะแก่องค์กรที่กำลังมีการวางแผนปรับสมดุลชีวิตในการทำงานให้เกิดประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ จำนวนประชากร Gen X และ Gen Y ซึ่งมีอายุตั้งแต่ 18 ปี ถึง 57 ปี ในเขตกรุงเทพมหานคร มีจำนวนทั้งสิ้น 3,375,900 คน (ระบบสถิติทางการทะเบียน, 2559)

คำนวณกลุ่มตัวอย่างของทาโรยามาเน่ (Taro Yamane) ณ ระดับความเชื่อมั่น 95% ความผิดพลาดไม่เกิน 5% (Yamane, 1967) พบว่าได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยจำนวน 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลของการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ผ่านการตรวจ IOC จากผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ทำการเก็บข้อมูลโดยมีการเลือกกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะแบบเจาะจง (Purposive sampling)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ โดยมีการเก็บข้อมูล 2 ส่วน คือ แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) โดยการแจกแบบสอบถาม แบบเจาะจงให้แก่กลุ่มตัวอย่าง ที่กำหนดไว้คือ GEN X และ GEN

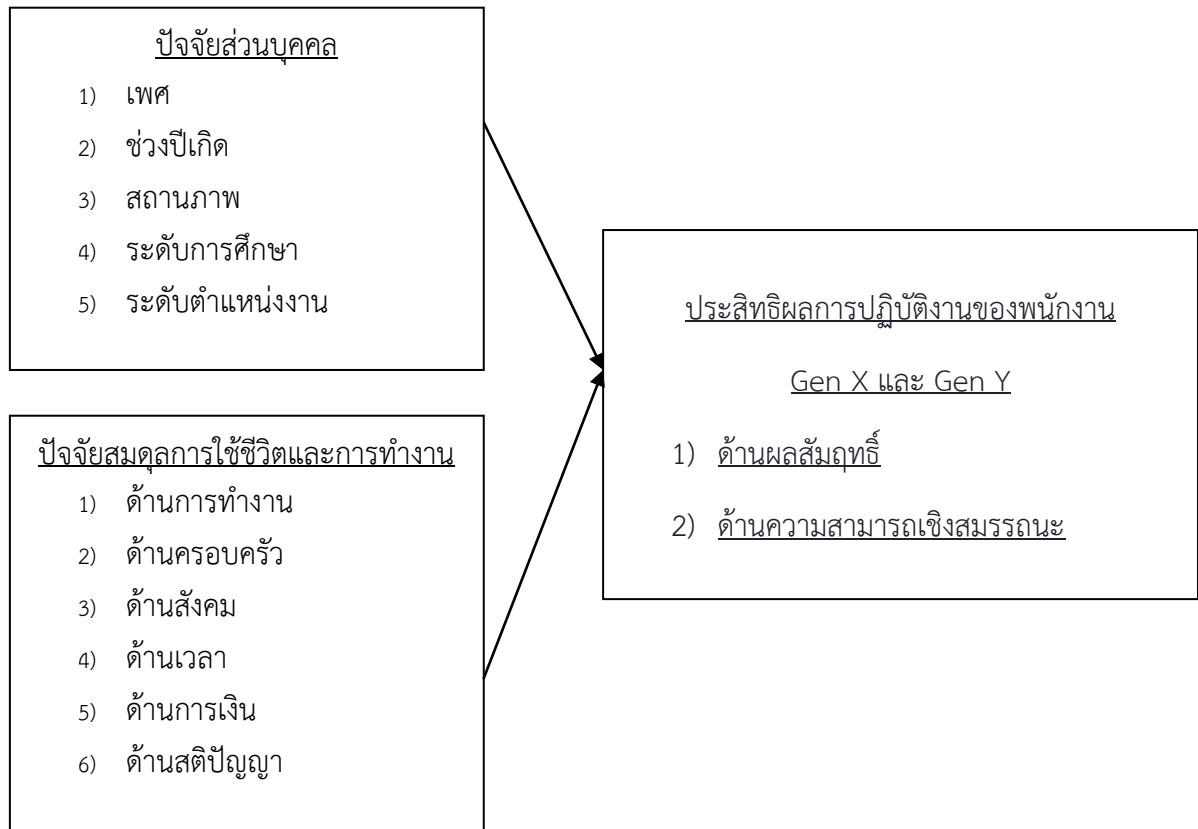
Y และ แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลอ้างอิงจากแหล่งต่างๆที่มีผู้วิจัยในเรื่องของ สมดุลการใช้ชีวิตและการทำงาน ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และเจเนอเรชั่น

การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติเชิงพรรณนา ใช้ค่าสถิติ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

สถิติเชิงอนุมาน ใช้ค่าสถิติ การทดสอบ Independent Sample t-test, การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA), สถิติถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ผลการวิจัยและอภิปรายผล

พบว่า GEN X มีค่า Sig.ของค่าสมดุลการใช้ชีวิตและการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ด้านผลสัมฤทธิ์ คือ ด้านสังคม มีค่า Sig = 0.000 ด้านการทำงาน มีค่า Sig=0.001 และด้านครอบครัว มีค่า Sig=0.001 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่า ยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่าสมดุลการใช้ชีวิตและการทำงาน ทั้ง3ด้าน ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ด้านผลสัมฤทธิ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาค่า β สมดุลการใช้ชีวิตและการทำงาน ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ด้านผลสัมฤทธิ์ ได้ดีที่สุดคือด้านสังคม ด้านการทำงานและด้านครอบครัว ตามลำดับ

พบว่า GEN Y มีค่า Sig.ของค่าสมดุลการใช้ชีวิตและการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ด้านผลสัมฤทธิ์ คือ ด้านเวลา มีค่า Sig = 0.000 ด้านสังคม มีค่า Sig=0.003 และด้านสติปัญญา มีค่า Sig=0.028 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่า ยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่าสมดุลการใช้ชีวิตและการทำงาน ทั้ง3ด้าน ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ด้านผลสัมฤทธิ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่

2. กลุ่มตัวอย่างในช่วง GEN X พบว่า สมดุลการใช้ชีวิตและการทำงาน ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ด้านผลสัมฤทธิ์ ได้ดีที่สุดคือด้านสังคม ด้านการทำงานและด้านครอบครัว ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. กลุ่มตัวอย่างในช่วง GEN Y พบว่า สมดุลการใช้ชีวิตและการทำงาน ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ด้านผลสัมฤทธิ์ ได้ดีที่สุดคือ ด้านเวลา ด้านสังคม และด้านสติปัญญา ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เพราะฉะนั้นช่วงเจนเนอเรชั่นที่แตกต่างกัน ทำให้สมดุลการใช้ชีวิตและการทำงานส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ด้านผลสัมฤทธิ์ มีความแตกต่างกัน

สมมติฐานช่วงเจนเนอเรชั่นที่แตกต่างกัน ทำให้สมดุลการใช้ชีวิตและการทำงานส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านความสามารถเชิงสมรรถนะมีความแตกต่างกัน

1. กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด GEN X และ GEN Y พบว่า สมดุลการใช้ชีวิตและการทำงาน ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ความสามารถเชิงสมรรถนะได้ดีที่สุดคือด้านสังคม ด้านเวลาและด้านการทำงาน ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2. กลุ่มตัวอย่างในช่วง GEN X พบว่า สมดุลการใช้ชีวิตและการทำงาน ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ความสามารถเชิงสมรรถนะ ได้ดีที่สุดคือ ด้านสังคม ด้านการทำงานและด้านเวลา ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. กลุ่มตัวอย่างในช่วง GEN Y พบว่า สมดุลการใช้ชีวิตและการทำงาน ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ด้านความสามารถเชิงสมรรถนะ ได้ดีที่สุดคือ ด้านเวลา ด้านสติปัญญาและด้านครอบครัว ตามลำดับอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เพราะฉะนั้นช่วงเจนเนอเรชั่นที่แตกต่างกัน ทำให้สมดุลการใช้ชีวิตและการทำงานส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ด้านความสามารถเชิงสมรรถนะ มีความแตกต่างกัน

อภิปรายผล

อภิปรายผลในช่วง GEN X ด้านผลสัมฤทธิ์

ผลของสมดุลการใช้ชีวิตและการทำงานที่ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านผลสัมฤทธิ์ คือ ด้านสังคม ด้านการทำงานและด้านครอบครัว ตามลำดับ ทำให้เห็นว่ากลุ่ม GEN X มีพฤติกรรมต่อผลสัมฤทธิ์ คือองค์กรที่มีการปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อกันทั้งผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน มีวัฒนธรรมองค์กรที่อบอุ่น ต้องการปฏิบัติงานในตำแหน่งที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของตน มีความก้าวหน้าในตำแหน่งงานที่ชัดเจน รวมไปถึงความโปร่งใสในการประเมินผลงาน และให้ความสำคัญกับการมีเวลาให้ครอบครัว การทำงานที่ไม่กระทบกับวันหยุดหรือช่วงเวลาที่พักผ่อนกับครอบครัว GEN X จะถือว่าองค์กรนั้นๆให้เกียรติกัน จะทำให้กลุ่มคน GEN X พึงพอใจในการปฏิบัติงานมากที่สุดและจะส่งผลให้ผลสัมฤทธิ์ในการทำงานออกมาดี จึงทั้งหมดนี้จะส่งผลให้ผลสัมฤทธิ์ในการทำงานออกมาดี ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดที่ว่า ลักษณะสำคัญของกลุ่ม GEN X คนกลุ่มนี้มองว่างานเป็นเพียงส่วนหนึ่งของชีวิตเท่านั้นทำให้คนกลุ่มนี้ให้ความสำคัญต่อการพัฒนาทักษะ ความรู้และความสามารถในการทำงานควบคู่ ไปกับ การพัฒนา คุณภาพชีวิต ทั้งทางสังคม ครอบครัว และเป็นส่วนตัว จนกระทั่งสามารถสร้าง ความสมดุลการใช้ชีวิตและการทำงาน (Work-Life Balance) (เดชา เดชะวิวัฒนไพศาล, 2551; Gursoy et al., 2008) การทุ่มเทให้กับงานจนไม่มีเวลาส่วนตัวจะไม่ใช่วิถีทางของคนกลุ่มนี้เพราะกลุ่ม GEN X ได้เรียนรู้ปัญหาจากคนรุ่นพ่อแม่ที่เป็นกลุ่ม GEN Baby Boomer ดังนั้น GEN X จึงมีการปรับตัวได้อย่างดี สอดคล้องกับงานวิจัยของ Vidyanee Vithanage และ Bhadra J H

Arachchige ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาการสมดุลการทำงานของครอบครัวและประสิทธิผลการทำงานของ นักวิชาการในศรีลังกา ผลการวิจัยพบว่า สมดุลการทำงานของครอบครัวมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับ ประสิทธิผลการทำงาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปรีณดา สมควร (2557) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความสมดุล ระหว่างชีวิตและการทำงานกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กองบังคับการอำนวยการ สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง สมมติฐาน พบว่าความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานทั้ง 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการทำงาน ด้านส่วนตัว ด้านสังคม และด้านเศรษฐกิจ ที่แตกต่างกันมีประสิทธิผลการปฏิบัติงาน แตกต่าง กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

พบว่าสมดุลการใช้ชีวิตและการทำงานไม่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านผลสัมฤทธิ์ คือ ด้าน เวลา ด้านการเงิน และด้านสติปัญญา สามารถอธิบายได้ว่า GEN X ไม่ได้ต้องการการยืดหยุ่นเวลาเข้าออก แม้แต่สวัสดิการด้านวันลา รวมไปถึงความสำคัญในการบริหารเวลาต่างๆ เพราะทั้งหมดนี้ไม่ทำให้ GEN X เกิด ประสิทธิผลการทำงานมากขึ้น เนื่องด้วยอายุการทำงาน รวมถึงวุฒิภาวะของคน GEN X ที่ผ่านการทำงานมา เป็นเวลานาน คนวัยนี้อยู่ในจุดที่คงที่สำหรับการทำงาน เพราะฉะนั้นคำตอบแทนจึงไม่มีผลที่จะทำให้คนวัยนี้ การทำงานที่ดีขึ้นได้ และคน GEN X ผ่านการทำงานมาเป็นเวลานาน ถึงแม้ว่าองค์กรมีการส่งเสริมการพัฒนา บุคคลมากขึ้นก็ไม่สามารถทำให้ผลสัมฤทธิ์ที่องค์กรต้องการจากพนักงาน GEN X เพิ่มขึ้น

อภิปรายผลในช่วง GEN X ด้านความสามารถเชิงสมรรถนะ

สมดุลการใช้ชีวิตและการทำงานที่ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านความสามารถเชิง สมรรถนะ คือ ด้านสังคม ด้านการทำงาน และด้านเวลา ตามลำดับ ทำให้เห็นว่ากลุ่ม GEN X มีพฤติกรรมต่อ ความสามารถเชิงสมรรถนะ คือ การมีความสุขต่อการปฏิบัติงาน มีความกระตือรือร้นในงาน ทำความเข้าใจ และเรียนรู้งานใหม่ๆ ได้อย่างรวดเร็ว องค์กรจะต้องเน้นให้ผู้บังคับบัญชามีปฏิสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา นอกเหนือเวลางาน ถ้าองค์กรมีการวางแผนเส้นทางความก้าวหน้าให้ชัดเจน มีการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ มีความโปร่งใสยุติธรรม การกำหนดระยะเวลาการทำงานอย่างชัดเจน มีสวัสดิการด้านเวลาที่เป็นไปตาม กฎหมาย อีกทั้งที่สำคัญ คือ ไม่ต้องนํานงานไปทำนอกเวลาเพราะช่วงวัยนี้เป็นวัยที่มีครอบครัว ต้องการมีเวลา ส่วนตัวอย่างชัดเจน หากองค์กรให้ความสำคัญในเรื่องนี้ จะทำให้คนกลุ่มนี้มีความมุ่งมั่นในการพัฒนาตนเอง หากมีความผิดพลาดก็พร้อมที่จะแก้ไข ซึ่งทั้งหมดนี้จะส่งผลให้เกิดความสามารถเชิงสมรรถนะในทางบวกได้ ผลทั้งหมดนี้สอดคล้องแนวคิดที่ว่า การบริหารงานคนรุ่นนี้ ต้องจัดสถานที่ภายในองค์กรให้มีบรรยากาศแบบ เป็นกันเอง ยืดหยุ่น มีการปฏิบัติงานในความสัมพันธ์อย่างอบอุ่น มีมนุษยธรรม มีเวลาการทำงานไม่ยาวเกิน กว่าปกติเพราะจะให้ความสำคัญกับชีวิตส่วนตัว สามารถมอบหมายงานที่หลากหลายในเวลาเดียวกันได้ มี ทักษะคิดต่อการเปลี่ยนแปลงหมายถึงการเลื่อนตำแหน่ง วิธีการประเมินผลงานแบบพิจารณาตามความสามารถ ไม่ใช่อายุงาน (ทักษิณี ศรีกิตติศักดิ์, 2554) สอดคล้องกับงานวิจัยของ Vidyanee Vithanage และ Bhadra J H Arachchige ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาการสมดุลการทำงานของครอบครัวและประสิทธิผลการทำงานของ นักวิชาการในศรีลังกา ผลการวิจัยพบว่า สมดุลการทำงานของครอบครัวมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับ ประสิทธิผลการทำงาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปรีณดา สมควร (2557) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความสมดุล ระหว่างชีวิตและการทำงานกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กองบังคับการอำนวยการ สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง สมมติฐานพบว่าความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานทั้ง 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการทำงาน ด้านส่วนตัว ด้านสังคม และด้านเศรษฐกิจ ที่แตกต่างกันมีประสิทธิผลการปฏิบัติงาน แตกต่าง กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

พบว่าสมดุลการใช้ชีวิตและการทำงานไม่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านความสามารถเชิง สมรรถนะ คือ ด้านครอบครัว ด้านการเงิน และด้านสติปัญญา สามารถอธิบายได้ว่า GEN X เป็นกลุ่มที่มี

ประสบการณ์การทำงานมานานแล้ว แม้ว่าองค์กรจะมีวันหยุดพักผ่อนให้พนักงานอย่างเต็มที่ให้กับครอบครัว เพราะช่วงวัยที่มีอายุแล้วและส่วนใหญ่การอยู่กับครอบครัวจะเป็นเพียงการพักผ่อนเท่านั้น คนในช่วงวัยนี้จะมีค่าตอบแทนที่คงที่แล้ว จึงไม่มีผลที่จะทำให้เพิ่มขีดความสามารถได้ และระยะเวลาและประสบการณ์ทำงานเป็นเวลานานแล้ว การส่งเสริมการพัฒนาบุคคล การอบรม การจัดสัมมนา ไม่ได้ทำให้เพิ่มขีดความสามารถของกลุ่มคนวัยนี้ได้เพราะคนกลุ่มนี้จะเชื่อในประสบการณ์ของตัวเอง

อภิปรายผลในช่วง GEN Y ด้านผลสัมฤทธิ์

สมดุลการใช้ชีวิตและการทำงานส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ด้านผลสัมฤทธิ์ คือ ด้านเวลา ด้านสังคม และด้านสติปัญญา ทำให้เห็นว่ากลุ่ม GEN Y มีพฤติกรรมต่อผลสัมฤทธิ์ คือ หากองค์กรมอบหมายงานใดใดจะต้องทำให้งานบรรลุเป้าหมาย รวมไปถึงหากมีการประสานงานกับส่วนงานอื่นๆก็ต้องทำให้สำเร็จ ซึ่งด้านเวลา Gen Y ให้ความสำคัญในการยืดหยุ่นเวลาในการทำงาน ไม่กำหนดหรือตัดทอนเวลามากเกินไป องค์กรมีวัฒนธรรมองค์กรปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ทั้งผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน มีความสำคัญมากที่จะทำให้การประสานงานเกิดความราบรื่นและสำเร็จได้ ทำให้ผลสัมฤทธิ์ในการทำงานออกมาดี และ ด้านสติปัญญา หากองค์กรมีการส่งเสริมการพัฒนาบุคคล เช่น การอบรม การจัดสัมมนา การดูงานนอกสถานที่ ทั้งหมดนี้จะทำให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในการทำงานออกมาดี ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดที่ว่า คนกลุ่ม Gen Y นี้เกิดมาพร้อมกับการปลูกฝังและผลักดันในด้านการศึกษาและเสริมทักษะต่างๆตั้งแต่วัยเด็ก จะไม่ชอบอยู่ในกรอบและเงื่อนไข (เสาวคนธ์ วิทวัสโอฬาร, 2550) สอดคล้องกับงานวิจัยของ Vidyaneer Vithanage และ Bhadra J H Arachchige ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาการสมดุลการทำงานของครอบครัวและประสิทธิผลการทำงานของนักวิชาการในศรีลังกา ผลการวิจัยพบว่า สมดุลการทำงานของครอบครัวมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับประสิทธิผลการทำงาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปริญดา สมควร (2557) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กองบังคับการอำนวยการสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง สมมติฐานพบว่าความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานทั้ง 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการทำงาน ด้านส่วนตัว ด้านสังคม และด้านเศรษฐกิจ ที่แตกต่างกันมีประสิทธิผลการปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

พบว่าสมดุลการใช้ชีวิตและการทำงานไม่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านผลสัมฤทธิ์ คือ ด้านการทำงาน ด้านครอบครัว และด้านการเงิน สามารถอธิบายได้ว่า GEN Y มีความเชื่อมั่นใจตัวเองสูง ชอบการทำงานที่ท้าทาย ความคิดเป็นของตัวเอง แน่ใจว่าจะไม่ต้องการการชี้แนะต่างๆจากครอบครัวที่คิดว่าจะผลดีต่องานเพราะสิ่งต่างๆเหล่านั้นอาจไม่ใช่สิ่งเดียวกับที่คน GEN Y คิดไว้แล้วก็ตาม คนวัยนี้เชื่อว่าสังคมในการทำงานเข้าใจถึงงานมากกว่าคนในครอบครัว และการที่องค์กรให้ค่าตอบแทนสูง โบนัสสูง แต่ไม่ได้ทำให้ส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน เพราะค่าตอบแทนสูงๆไม่ได้ช่วยให้ส่งเสริมศักยภาพที่จะทำให้ผลสัมฤทธิ์เพิ่มขึ้น

อภิปรายผลในช่วง GEN Y ด้านความสามารถเชิงสมรรถนะ

สมดุลการใช้ชีวิตและการทำงานส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านความสามารถเชิงสมรรถนะ คือ ด้านเวลา ด้านสติปัญญา และด้านครอบครัว ทำให้เห็นว่ากลุ่ม GEN X มีพฤติกรรมต่อความสามารถเชิงสมรรถนะ ต้องการทราบเป้าหมายการทำงานที่ชัดเจน เพราะจะเป็นช่วงอายุที่ไม่ชอบทำงานเดิมๆซ้ำๆเป็นเวลานาน ต้องการความท้าทายจากงานใหม่ๆอยู่เสมอ หากองค์กรกำหนดช่วงเวลาของภาระงานให้ชัดเจนก็จะทำให้คนกลุ่มนี้มีความมุ่งมั่นในการทำงานเพิ่มมากขึ้น ต้องการแสวงหาความรู้อยู่เสมอ อีกทั้งคน GEN Y เกิดมาในช่วงที่สะดวกสบายสำหรับแสวงหาความรู้ใหม่ๆผ่านทางช่องทางอินเทอร์เน็ต คนกลุ่มนี้จะมีความรู้ที่เปิดกว้าง หากองค์กรมีการเปิดกว้างในการแสดงความคิดเห็น การได้ใช้ความคิดสร้างสรรค์ในการ

ทำงาน จนกระทั่งมีการส่งเสริมการพัฒนาบุคคล ในการจัดอบรมหรือดูงานนอกสถานที่ การพักผ่อนในวันหยุดยาวที่ไม่มีความกดดันจากภาระงานนั้น ส่งผลทำให้การเปิดการหลังวันหยุดยาว GEN Y จะมีพลัง ความมุ่งมั่น กระตือรือร้น ในงานหรือพร้อมที่จะปรับปรุงแก้ไขงานอย่างทันที่ เพราะคนกลุ่มนี้เชื่อว่าองค์กรที่ให้เกียรติ และแยกแยะงานกับเวลาส่วนตัว จะทำให้คน GEN Y ผูกพันกับองค์กรอย่างมากและพร้อมที่จะพัฒนา ปรับปรุงตนเองอยู่เสมอ ทั้งหมดนี้จะส่งผลให้เกิดความสามารถเชิงสมรรถนะในทางบวกได้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดที่ว่า “การบริหารงานคนรุ่นนี้ องค์กรต้องแจ้งให้ทราบถึงเป้าหมายในระยะยาวที่วางไว้หรือสิ่งที่คาดหวัง พร้อมทั้งเรียนรู้และพัฒนาเป้าหมายของพนักงานแต่ละคนอย่างต่อเนื่อง ไปพร้อมกันเพื่อประสิทธิผล ในการปฏิบัติงาน โดยไม่กดดันหรือแบ่งเพศในการแบ่งบทบาทหน้าที่ ในการทำงาน รวมถึงควรทราบสิ่งที่คนรุ่นนี้ต้องการคือ ความอิสระในการทำงาน เมื่อเข้าร่วมงาน กับองค์กรในช่วงแรกต้องการได้รับการฝึกอบรม เพื่อพัฒนาความรู้และทักษะในการทำงาน โดยมี พี่เลี้ยงคอยแนะนำช่วยสอนงาน รวมถึงการที่ผู้บริหารคอยให้ความช่วยเหลือและให้การสนับสนุน” (ทัศนีย์ ศรีกิตติศักดิ์, 2554) สอดคล้องกับงานวิจัยของ Vidyanee Vithanage และ Bhadra J H Arachchige ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาการสมดุลงานของครอบครัว และประสิทธิผลการทำงานของนักวิชาการในศรีลังกา ผลการวิจัยพบว่า สมดุลงานของครอบครัวมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับประสิทธิผลการทำงาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปริณดา สมควร (2557) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจกองบังคับการอำนวยการ สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง สมมติฐานพบว่าความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน ทั้ง 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการทำงาน ด้านส่วนตัว ด้านสังคม และด้านเศรษฐกิจ ที่แตกต่างกันมีประสิทธิผลการปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

พบว่าสมดุลงานใช้ชีวิตและการทำงานไม่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านความสามารถเชิงสมรรถนะ คือ ด้านการทำงาน ด้านสังคม และด้านการเงิน สามารถอธิบายได้ว่า GEN Y การอยู่ในกรอบความคิดเดิมๆขององค์กรในปัจจุบันจะไม่สามารถเพิ่มขีดความสามารถได้ เพราะคนวัยนี้จะมีความคิดที่อยู่นอกกรอบ คนกลุ่มนี้จะต้องการกำลังจากครอบครัวได้มากกว่าสังคม และ ค่าตอบแทนไม่สามารถช่วยให้เพิ่มขีดความสามารถในการทำงาน จนถึงมีกำลังใจในการทำงานของคน GEN Y ที่มีความเชื่อมั่นในตัวเองซึ่งเงินไม่สามารถทำให้คนวัยนี้เปลี่ยนคนความคิดหรือมุมมองจากองค์กรที่ตนเองมองได้

ผลการวิจัยนี้ ศึกษาสมดุลชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ด้านผลสัมฤทธิ์ระหว่าง กลุ่ม GEN X และ GEN Y พบว่า GEN X สมดุลการใช้ชีวิตและการทำงาน ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ด้านผลสัมฤทธิ์ ได้ดีที่สุดคือด้านสังคม ด้านการทำงานและด้านครอบครัว ตามลำดับ แต่ GEN Y สมดุลการใช้ชีวิตและการทำงาน ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ด้านผลสัมฤทธิ์ ได้ดีที่สุดคือ ด้านเวลา ด้านสังคม และด้านสติปัญญา ตามลำดับ

ผลการวิจัยนี้ ศึกษาสมดุลชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ด้านความสามารถเชิงสมรรถนะ ระหว่าง กลุ่ม GEN X และ GEN Y พบว่า GEN X สมดุลการใช้ชีวิตและการทำงาน ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ความสามารถเชิงสมรรถนะ ได้ดีที่สุดคือ ด้านสังคม ด้านการทำงานและด้านเวลา ตามลำดับ แต่ GEN Y สมดุลการใช้ชีวิตและการทำงาน ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ด้านความสามารถเชิงสมรรถนะ ได้ดีที่สุดคือ ด้านเวลา ด้านสติปัญญาและด้านครอบครัว ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาผลการวิจัยพบว่า GEN X และ GEN Y มีสมดุลชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ด้านผลสัมฤทธิ์และด้านความสามารถเชิงสมรรถนะที่แตกต่างกัน

เอกสารอ้างอิง

- กรมประชาสัมพันธ์ สำนักงานพัฒนานโยบายและแผนการประชาสัมพันธ์. (2552). การสร้างสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน. สืบค้น Online จาก http://hq.prd.go.th/plan/ewt_dl_link.php?nid=2355 เมื่อ ธันวาคม 2560.
- ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานของพนักงานในเขตกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ฐานความรู้ มสธ. (2553). KPI. สืบค้น Online จาก http://www.stou.ac.th/knowledgemanagement/infoserve/kmdb/read_kb.asp?db_id=5 เมื่อ ธันวาคม 2560.
- ทัศนีย์ ศรีกิตติศักดิ์. (2554). เจนเนอเรชันในองค์กร บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ และปัจจัยจูงใจในการทำงาน : กรณีศึกษาพนักงานบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง. ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- ปรีณดา สมควร. (2557). ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กองบังคับการอำนวยการ สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกริก.
- ภาวิณี แสนวัน. (2557). การศึกษาปัจจัยด้านส่วนบุคคล ปัจจัยด้านการทำงาน และปัจจัยด้านสังคม ที่มีผลต่อวรรณวิชนี ถนอมชาติ. (2559). ชีตความสามารถเชิงสมรรถนะเพื่อการสรรหาและคัดเลือก. ศึกษาศาสตรมหาวิทยาลัยบูรพา.
- วีรภรณ์ บุตรทองดี. (2557). การศึกษาทัศนคติต่อการทำงาน องค์กร และความจงรักภักดีของพนักงานที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงงาน ในเขตนิคมอุตสาหกรรม จังหวัดปทุมธานี. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ศยามล เอกะกุลนันต์. (2554). รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของสมดุลระหว่างงานและชีวิตที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานที่มีประสิทธิผลของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรม ผลิตภัณฑ์ส่วนยานยนต์ เขตภาคตะวันออกของประเทศไทย. วารสารพฤติกรรมศาสตร์ จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กร มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- เอกวินิต พรหมรักษา. (2555). ทฤษฎีองค์การและการจัดการเชิงกลยุทธ์ขั้นสูง KPI-CSF. สืบค้น Online จาก <http://promruca-dba04.blogspot.com/2012/10/kpi-csf.html> เมื่อ มกราคม 2560.
- Colleen A. McKey. (2002). Leadership practices, organizational commitment, and conditions of work effectiveness of chef nursing officers in ontario's restructured hospitals. Dissertation in partial fulfillment of the requirements for the degree doctor of philosophy.
- London B. Wills. (2013). The relationship between organizational commitment and work effectiveness among pharmaceutical sales representatives. Dissertation of Northcentral University.
- Marta Mas-Machuca, Jasmina Berbegal-Mirabent and Ines Alegre. (2016). Work-life balance and its relationship with organizational pride and job satisfaction. Journal of Managerial Psychology Vol. 31 No. 2, pp. 586-602
- Vidyanee Vithanage and Bhadra J H Arachchige. (2017). A Study on the Work-Family Balance and Job Performance of Academics in Sri Lanka. The IUP Journal of Management Research, Vol. XVI, No. 2.

การศึกษาวิจัยอัตรากำลังคนที่เหมาะสมในการทำงาน
กรณีศึกษา สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.) ฝ่ายวิจัยเพื่อท้องถิ่น
THE APPROPRIATE MANPOWER IN THE WORKPLACE
A CASE STUDY OF THE THAILAND RESEARCH FUND

กীরติกร บุญส่ง^{1*} และเลิศชัย สุธรรมมานนท์²
Keeratikorn Boonsong^{1*} and Lertchai Suthammanon²

^{1,2}คณะวิทยาการจัดการ สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์

^{1,2}Faculty of Management Sciences, Panyapiwat Institute of Management

*Corresponding author, E-mail: keeratikornboo@pim.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง การศึกษาวิจัยอัตรากำลังคนที่เหมาะสมในการทำงาน มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) วิเคราะห์อัตรากำลังคนที่เหมาะสมกับตำแหน่งงาน (2) กำหนดแผนอัตรากำลังคนระยะ 3 ปี ที่สอดคล้องกับภารกิจและแผนยุทธศาสตร์องค์กร (3) เสนอแนวทางการบริหารกำลังคนให้เป็นไปตามแผนกำลังคน ของ สกว.ฝ่ายวิจัยเพื่อท้องถิ่น การวิจัยนี้จะเป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methodology) ระหว่างการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) และเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยมีกลุ่มเป้าหมายเป็นผู้บริหารและพนักงานในสกว.ฝ่ายวิจัยเพื่อท้องถิ่น จำนวน 17 คน ผลของการศึกษาวิจัยอัตรากำลังคนที่เหมาะสมกับงาน พบว่ากลุ่มงานบริหารโครงการ (Project Owner : PO) ต้องเพิ่มอัตรากำลัง จำนวน 2 คน และกลุ่มงานบริหารทั่วไปสนับสนุน (Project Support : PS) ต้องเพิ่มอัตรากำลัง จำนวน 2 คน กลุ่มงานสนับสนุนงานบริหารสำนักงาน (Administration Officer : AO) ต้องเพิ่มอัตรากำลัง จำนวน 1 คน และกลุ่มงานจัดการความรู้ (Project Owner-Knowledge Management : PO-KM) ต้องเพิ่มอัตรากำลัง จำนวน 1 คน อย่างไรก็ตามจากข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกพบว่ามีโอกาสที่จะปรับปรุงกระบวนการทำงาน รูปแบบ วิธีการจัดโครงสร้างองค์กรให้สามารถใช้กำลังคนได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

คำสำคัญ: อัตรากำลังคน แผนกำลังคน การบริหารกำลังคน

ABSTRACT

The objectives of this research are (1) to analyze the appropriate manpower in the workplace (2) to define the plan of manpower for the period of 3 years which harmonizing with the organization's mission statement, and strategy plan (3) to recommend the direction of manpower management in accordance with The Thailand Research Fund's manpower plan. This research was conducted by the Mixed Methodology, both phases of Qualitative Research and Quantitative Research were included and analyzed in the overall research study respectively. The participants consisted of 17 management and staff of The Thailand Research Fund. The key findings from the research of the appropriate manpower in the workplace showed that Project Owner : PO had to increase 2 management staff, and Project

Support : PS had to increase 2 staff, whilst Administration Officer : AO required 1 more staff, and Project Owner - Knowledge Management : PO-KM also required 1 more staff. However; according to the collected data from in-depth semi-structured interviews, it found that there was an opportunity to improve in procedures of working, styles or models, and how to manage the organization's structure in order to enable the manpower having much more efficiency.

Keywords: Workforce, Workforce Planning, Workforce Management

บทนำ

สกว.ฝ่ายวิจัยเพื่อท้องถิ่น หน่วยงานภายใต้สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.) โดยยุทธศาสตร์ของ สกว.ฝ่ายวิจัยเพื่อท้องถิ่น ที่เน้นการเพิ่มขีดความสามารถของชุมชนท้องถิ่น โดยเน้นให้ “คน” ในชุมชนท้องถิ่นใช้ประโยชน์จากงานวิจัยด้วยการเข้าร่วมกระบวนการวิจัยทุกขั้นตอน โดยการทำงานที่ สกว.ฝ่ายวิจัยเพื่อท้องถิ่น ต้องดำเนินเพื่อให้เกิดงานวิจัยที่เกิดจากนักวิจัยในท้องถิ่น โดยการประสานงาน ติดตามสนับสนุน และบริหารจัดการงานวิจัยจากคณะทำงานสกว. ฝ่ายวิจัยท้องถิ่น อันประกอบด้วย ผู้อำนวยการฝ่ายวิจัยเพื่อท้องถิ่น ผู้ประสานงานเครือข่าย เจ้าหน้าที่บริหารโครงการ เจ้าหน้าที่สนับสนุนทั่วไปและเจ้าหน้าที่สนับสนุนงานบริหาร

สกว.ฝ่ายวิจัยเพื่อท้องถิ่นมีปริมาณงานและภาระหน้าที่ที่เพิ่มมากขึ้น โดยใช้อัตรากำลังคน ณ ปัจจุบันที่ยังมิได้มีการวิเคราะห์อัตรากำลังกับปริมาณงานที่แท้จริง อีกทั้ง สกว.ฝ่ายวิจัยเพื่อท้องถิ่น ได้มีการย้ายสถานที่ทำงานจาก จังหวัดเชียงใหม่ มายังสำนักงานในกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นการเปลี่ยนสภาพแวดล้อมการทำงาน ตลอดจนสภาพงานวิจัยที่ต้องประสานงานกับหลายฝ่าย ไม่ว่าจะเป็นโครงการประสาน (Node) หัวหน้านักวิจัย ผู้ช่วยนักวิจัย ตลอดจนชาวบ้าน และปริมาณงานวิจัยที่เกิดขึ้นในแต่ละปีที่เพิ่มมากขึ้น อาจเป็นส่วนที่มีผลกระทบกับคุณภาพชีวิตการทำงาน (The Thailand Research Fund, 2016)

สกว.ฝ่ายวิจัยเพื่อท้องถิ่น มีผู้อำนวยการสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.) เป็นผู้บริหารสูงสุดของ โดยมีผู้อำนวยการฝ่ายวิจัยเพื่อท้องถิ่น (Project Director : PD) รับผิดชอบการบริหารหน่วยงาน มีผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายวิจัยเพื่อท้องถิ่น เป็นผู้ช่วยในการบริหารหน่วยงาน

สกว.ฝ่ายวิจัยเพื่อท้องถิ่น แบ่งลักษณะงานออกเป็น 4 งานหลักๆ คือ

1. งานบริหารโครงการ มีเจ้าหน้าที่บริหารโครงการ (Project Owner : PO) รับผิดชอบ ซึ่งแบ่งความรับผิดชอบตามรายการของประเทศไทย โดยมีการบริหารโครงการโดยสังเขป ตั้งแต่ การดำเนินงานก่อนเริ่มงานวิจัย การจัดทำสัญญาวิจัย การดำเนินงานวิจัย จนถึงการดำเนินงานหลังงานวิจัยเสร็จสิ้น
2. งานบริหารทั่วไป/สนับสนุน มีเจ้าหน้าที่บริหารทั่วไป/สนับสนุน (Project Support : PS) เป็นผู้รับผิดชอบสนับสนุนงานของงานบริหารโครงการ
3. งานสนับสนุนงานบริหารสำนักงาน มีเจ้าหน้าที่สนับสนุนงานบริหาร (Administration Officer : AO) เป็นผู้รับผิดชอบในด้านงานเลขานุการ งานงบประมาณ งานอาคารสถานที่ งานประสานงานภายใน งานเบิกค่าใช้จ่ายภายในฝ่าย เป็นต้น

4. งานจัดการความรู้ มีเจ้าหน้าที่บริหารโครงการจัดการความรู้ (Project Owner-Knowledge Management : PO-KM) มีลักษณะงานโดยสังเขป คือ การจัดทำหนังสือถอดประสบการณ์ งานจดหมายข่าว งานจัด Forum การจัดทำ Annual Report งานใช้ประโยชน์งานวิจัย งาน Research Exploitation เป็นต้น

การวางแผนอัตรากำลังคนเป็นการกำหนดความต้องการกำลังคนทั้งในแง่ปริมาณและคุณภาพที่สามารถรองรับยุทธศาสตร์ของสกว.ฝ่ายวิจัยเพื่อท้องถิ่นในอนาคตได้ ซึ่งการวางแผนอัตรากำลังคนนั้น เป็นการ

เชื่อมโยงกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์เข้ากับยุทธศาสตร์ขององค์กร (Belcourt. M. and Mcbey J. 2004 และ Bechet P. 2008)

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 3 ประการคือ

1. ศึกษาและวิเคราะห์อัตรากำลังคนที่เหมาะสมกับตำแหน่งงาน
2. กำหนดแผนอัตรากำลังคนระยะ 3 ปี ที่สอดคล้องกับภารกิจและแผนยุทธศาสตร์องค์กร
3. เสนอแนวทางการบริหารกำลังคนให้เป็นไปตามแผนกำลังคน

ขอบเขตของการวิจัย

กำหนดขอบเขตการวิจัยด้านอัตรากำลังคนที่เหมาะสม โดยศึกษาวิเคราะห์ภาระงานปัจจุบันและคาดการณ์ปริมาณงานในอนาคตในระยะ 3 ปี เพื่อกำหนดแผนกำลังคนที่เหมาะสม พร้อมเสนอแนวทางการบริหารกำลังคนให้เป็นไปตามแผนกำลังคนที่กำหนดไว้

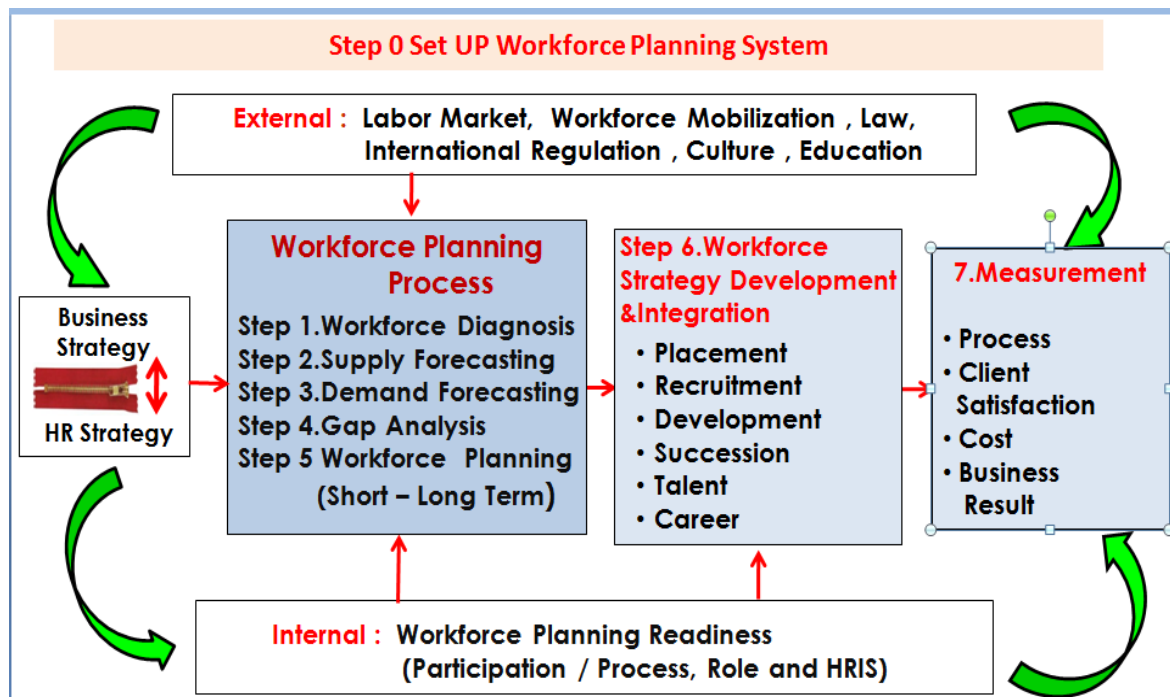
การทบทวนวรรณกรรม

มีผู้ให้นิยามการวางแผนกำลังคนไว้มากมาย แต่ละท่านอาจมีขอบเขตที่แตกต่างกันบ้างที่น่าสนใจ เช่น สำนักงาน ก.พ. (2556) ให้ความหมายการวางแผนกำลังคนว่า เป็นการดำเนินการอย่างเป็นระบบในการวิเคราะห์และพยากรณ์เกี่ยวกับอุปสงค์และอุปทานกำลังคน เพื่อนำไปสู่การดำเนินการ กลวิธีที่จะให้ได้กำลังคนในจำนวนและสมรรถนะที่เหมาะสมมาปฏิบัติงานในเวลาที่ต้องการ โดยแผนการใช้และพัฒนากำลังคนเหล่านั้นอย่างมีประสิทธิภาพและต่อเนื่อง

International Personnel Management Association (IPMA. 2002) ได้ให้ความหมายของการวางแผนกำลังคนไว้ว่า การวางแผนกำลังคนเป็นกลยุทธ์ของการเชื่อมโยง (Alignment) ทุนมนุษย์ (Human Capital) ขององค์กรเข้ากับทิศทางขององค์กร (Business Direction) โดยใช้กระบวนการวิเคราะห์ กำลังคนปัจจุบันและอนาคตกับความต้องการขององค์กรในปัจจุบันและอนาคต เพื่อระบุได้ว่ามีช่องว่าง (Gap) ทั้งในปัจจุบันและอนาคตมากน้อยเพียงใด ทำให้องค์กรสามารถดำเนินการให้บรรลุพันธกิจ (Missions) เป้าหมาย (Goals) และวัตถุประสงค์ (Objectives)

การวางแผนกำลังคนเป็นสะพานเชื่อมเป้าหมายองค์กรหรือกลยุทธ์ธุรกิจสู่การบริหารทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์ อนึ่ง การวางแผนกำลังคนทำให้อุปสงค์และอุปทานกำลังคนในปัจจุบันและอนาคตมีความเหมาะสม จึงกลายเป็นจุดเริ่มต้นกระบวนการบริหารอื่นๆ ในลำดับถัดไปอย่างเหมาะสมด้วย

เพื่อทำให้กระบวนการวางแผนกำลังคนเชิงกลยุทธ์มีความสมบูรณ์ขึ้น นักวิจัยจึงพัฒนากระบวนการวางแผนกำลังคนเชิงกลยุทธ์ และนำเสนอเครื่องมือสำคัญที่ใช้ในกระบวนการ ดังนี้



ปรับปรุงจาก Thomas D. Bechet (2008) และ Monic Belcourt & Kenneth J. Mcbey (2004)

ภาพที่ 1: กระบวนการวางแผนกำลังคนเชิงกลยุทธ์

จากภาพข้างต้น กระบวนการวางแผนกำลังคนเชิงกลยุทธ์ ประกอบด้วย 7 ขั้นตอน กล่าวคือ ขั้นตอนที่ 0 (Set up Workforce Planning System) เป็นขั้นเตรียมความพร้อมวางระบบการจัดทำแผนกำลังคน ประกอบด้วย การกำหนดบทบาทของผู้เกี่ยวข้อง อำนาจและกลไกในการตัดสินใจ ช่วงเวลาดำเนินการ การเตรียมความพร้อมด้านข้อมูลในการจัดทำแผนกำลังคน อันประกอบด้วย แผนกลยุทธ์ธุรกิจ เพื่อศึกษาเป้าหมาย ทิศทาง และวิธีการดำเนินธุรกิจ (Business Model)

ขั้นตอนที่ 1 การตรวจวินิจฉัยกำลังคน (Workforce Diagnosis) เป็นการรวบรวมข้อมูลขั้นต้นเกี่ยวกับสถานะกำลังคนที่มีอยู่ในปัจจุบัน เช่น จำนวน ระดับตำแหน่ง อายุตัว อายุงานเฉลี่ย สายอาชีพ การกระจายของกำลังคนในหน่วยงาน พื้นที่ คุณลักษณะพื้นฐาน เช่น เพศ ศาสนา เชื้อชาติ ภูมิลาเนา ผลการปฏิบัติงาน ผลการประเมินสมรรถนะ นอกจากนั้น ยังหมายรวมถึงการจัดโครงการด้านบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่เกี่ยวข้องอีกหลายส่วน เช่น โครงการกำลังคนทดแทน (Succession Planning) ความก้าวหน้าในอาชีพ (Career Development) ผู้มีความสามารถสูง (Talent Management) การโยกย้าย (Retention) เป็นต้น

ขั้นตอนที่ 2 การพยากรณ์อุปทานกำลังคน (Workforce Supply Forecasting) เป็นการวิเคราะห์อุปทานกำลังที่ใช้ข้อมูลในอดีตเป็นพื้นฐานก่อนทำการวิเคราะห์สถานการณ์ในอนาคต และพยากรณ์ไปภาพอนาคตว่าอุปทานกำลังคนจะมีลักษณะเปลี่ยนแปลงไปแบบใด ทั้งเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ เช่น อัตราของการได้เลื่อนตำแหน่ง การโอนย้ายไปหน่วยงานหรือสายงานอื่น (Lateral Transfer) การออกจากงานด้วยสาเหตุต่างๆ (Exit from the job) และการออกตามวาระที่กำหนด

ขั้นตอนที่ 3 การพยากรณ์อุปสงค์กำลังคน (Workforce Demand Forecasting) เป็นการพยากรณ์ไปข้างหน้าว่าในระยะเวลาต่างๆ ของแผนต้องการกำลังคนแต่ละประเภท เป็นเท่าไร โดยใช้เครื่องมือที่มีความหลากหลาย แตกต่างกันไปตามความเหมาะสม โดยแบ่งได้เป็น 5 กลุ่ม คือ

1. การใช้วิธีการดุลพินิจ (Judge mental Methods) เป็นการให้ข้อมูลกับบุคคลที่เกี่ยวข้องในกระบวนการวางแผนกำลังคน แล้วให้บุคคลเหล่านั้นใช้ดุลพินิจพยากรณ์ความต้องการกำลังคนในอนาคตในระยะต่างๆ ว่าเป็นเท่าใด

2. การใช้วิธีการทางคณิตศาสตร์ (Mathematical Methods) เป็นการใช้อ้างอิงปริมาณในอดีตมาใช้ในการพยากรณ์กำลังคน เช่น วิเคราะห์แนวโน้ม (Trend Analysis) การหาความสัมพันธ์ระหว่างกำลังคนกับตัวแปรบางอย่าง และทำสูตรประเมินแบบสมการถดถอย (Regression Analysis) การคำนวณจากจำนวนผลัดหรือกะในการทำงาน (Shift)

นอกจากนี้ยังสามารถใช้สัดส่วนงานต่อกำลังคนที่เคยใช้ในอดีตมาพยากรณ์กำลังคนในอนาคต เช่น ใช้สัดส่วนบุคลากรสายงานหลัก (Line) ต่อสายงานสนับสนุน (Staff) เครื่องจักรต่อกำลังคนประจำเครื่อง ยอดขายต่อพนักงาน เป็นต้น

3. การใช้วิธีการแบบวิทยาศาสตร์ (Scientific Methods) วิธีการนี้มีการดำเนินการในหลายแบบ เช่น การศึกษาความเคลื่อนไหวของร่างกายในการทำงาน จับเวลาเพื่อหาค่าเวลามาตรฐานแล้วกำหนดความต้องการที่เหมาะสม (Motion and Time Study) การวิเคราะห์ปริมาณของงานและชิ้นงานมาตรฐานที่บุคคลพึงทำได้ เพื่อคำนวณเป็นกำลังคนที่ต้องการเพิ่มหรือลดลงตามปริมาณงานที่คาดการณ์ในอนาคต หรือการวิเคราะห์กระบวนการทำงาน (Work Flow Analysis) เมื่อมีการปรับปรุงกระบวนการของงานที่เหมาะสมแล้ว จัดกำลังคนมาตรฐานใช้เป็นฐานในการพยากรณ์กำลังคนในอนาคต

4. การใช้วิธีการแบบโครงการ (Project Methods) เป็นการพยากรณ์กำลังคนเป็นรายโครงการที่จะเกิดขึ้นในอนาคต ว่าแต่ละโครงการต้องการกำลังคนลักษณะใด จำนวนเท่าไร เมื่อพิจารณาประกอบกับความเป็นไปได้ของการจะเกิดโครงการนั้นๆ ในอนาคตแล้วจึงวางแผนกำลังคนที่เหมาะสมสำหรับโครงการนั้นๆ

5. วิธีการเทียบเคียงกับกลุ่มเป้า หมาย (Benchmarking Methods) เป็นการเปรียบเทียบความต้องการกำลังคนกับกลุ่มเป้าหมายที่กำหนด ซึ่งมักจะเลือกจากงานที่มีลักษณะใกล้เคียงที่ทำหน้าที่ได้ดี

ขั้นตอนที่ 4 วิเคราะห์เปรียบเทียบอุปสงค์กับอุปทานกำลังคนในอนาคต (Gap Analysis) ในขั้นตอนนี้เป็นการนำความต้องการกำลังคน ประเภท และจำนวนที่พยากรณ์ไว้ในอนาคต เทียบเคียงกับอุปทานกำลังคนที่มีอยู่ ซึ่งจะเกิดเหตุการณ์เป็น 3 กรณี คือ 1. กำลังคนที่ต้องการมากกว่ากำลังคนที่มีเหลืออยู่ในอนาคต ทั้งเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ 2. กำลังคนที่ต้องการน้อยกว่ากำลังคนที่มีอยู่ ทั้งในเชิงปริมาณ และคุณภาพ 3. กำลังคนที่ต้องการมีความพอดีกับกำลังคนที่มีอยู่ ทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ซึ่งมักเกิดขึ้นได้ยาก ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบนำมาสู่การวางแผนปฏิบัติการด้านกำลังคนอย่างเหมาะสมแล้วแต่กรณี

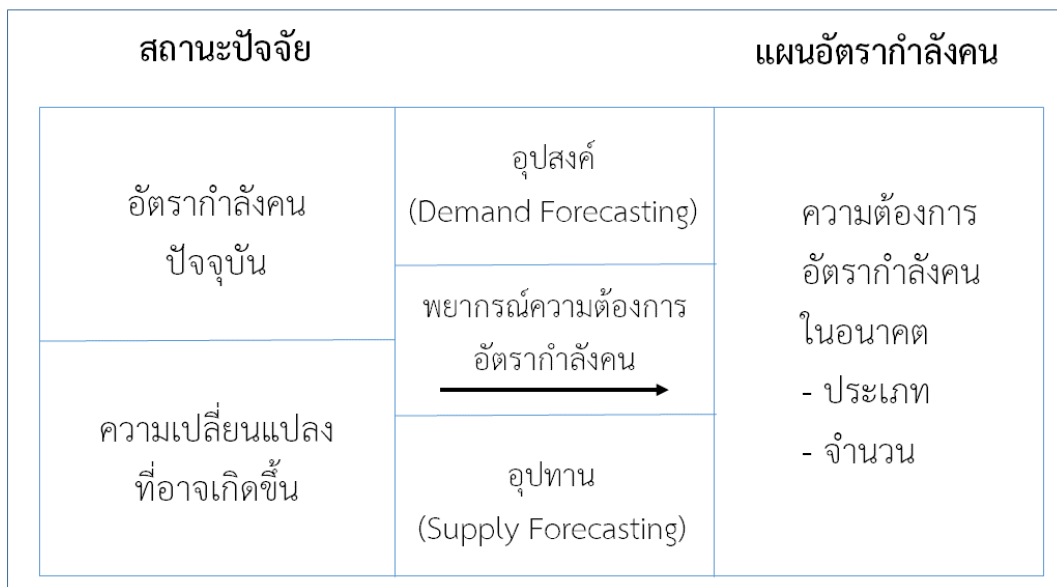
ขั้นตอนที่ 5 จัดทำแผนปฏิบัติการกำลังคน (Action Plan/Workforce Planning) การวิเคราะห์เปรียบเทียบในขั้นตอนที่ 4 หากเกิดในกรณีที่ 3 คือ กำลังคนพอดีในช่วงเวลาที่กำหนด แทบไม่ต้องดำเนินการใดๆ แต่หากเกิดกำลังคนขาด (Gap) จะต้องทำแผนในการสรรหาคัดเลือก ควบคู่กับการรักษากำลังคนปัจจุบันที่มีอยู่ หนึ่ง หากเกิดกำลังคนส่วนเกิน (Surplus) ซึ่งอาจเกิดในทุกสายอาชีพหรือเกิดในบางส่วน บางระดับ ก็สามารถวางแผนดำเนินการเป็นเฉพาะกรณีไป เช่น การเคลื่อนย้ายไปในส่วนอื่น (Migration) หรือการให้พ้นจากสภาพ (Retirement) เป็นต้น

ขั้นตอนที่ 6 การบูรณาการแผนกำลังคนกับแผนงานทรัพยากรมนุษย์ (Workforce Planning Integration) ในด้านต่างๆ กล่าวคือ เชื่อมโยงกับแผนการสรรหาคัดเลือก เชื่อมโยงไปสู่แผนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เชื่อมโยงไปสู่แผนการบริหารผู้มีความสามารถ (Talent Management) เชื่อมโยงไปสู่แผนบริหารความก้าวหน้าในอาชีพและกำลังคนทดแทน (Career & Succession Plan) ซึ่งเป็นแผนที่ทำเพื่อการพัฒนากำลังคนในระยะยาว

ขั้นตอนที่ 7 การวัดและประเมินผลการดำเนินการตามแผนกำลังคน (Measurement) หลักการทั่วไปสามารถทำการวัดและประเมินผลได้ 4 ระดับ คือ 1. ระดับผลลัพธ์ถึงกระบวนการ (Process & Implementation Measurement) เป็นการประเมินความถูกต้องครบถ้วนของการดำเนินการตามระบบที่กำหนด 2. ระดับผลลัพธ์ของผู้รับบริการ (User Satisfaction) เป็นการประเมินความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของแผนกำลังคน เช่น หน่วยงานที่รับผลกระทบ 3. ระดับต้นทุนในการดำเนินงาน (Costing & Activity Based Management) เป็นการวัดด้านต้นทุนทั้งทางตรงและทางอ้อมของการดำเนินการตามแผนตลอดกระบวนการ 4. ระดับผลลัพธ์ทางธุรกิจ (Business Outcome) เป็นการวัดว่าแผนกำลังคนมีส่วนในความสำเร็จตามเป้าหมายทางธุรกิจที่วางไว้เพียงใด

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรมข้างต้นจึงพัฒนาเป็นกรอบความคิดในการวิจัย ดังนี้



ภาพที่ 2: กรอบความคิดในการวิจัย

กรอบความคิดในการวิจัยนี้ ประกอบด้วย

1. การพยากรณ์อุปทานกำลังคน (Workforce Supply Forecasting) เป็นการมองอนาคตของกำลังคนที่มีอยู่ในปัจจุบันว่ามีโอกาสเคลื่อนไหวในลักษณะใดได้บ้าง จะเหลืออยู่เท่าใด ทั้งเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ กล่าวคือ

- 1.1 อัตราของการได้เลื่อนตำแหน่ง
- 1.2 การโอนย้ายไปหน่วยงานหรือสายงานอื่น (Lateral Transfer)
- 1.3 การออกจากงานด้วยสาเหตุต่างๆ (Exit from the job)
- 1.4 การออกตามวาระที่กำหนด

การวิเคราะห์อุปทานกำลังคนมักใช้ข้อมูลในอดีตเป็นพื้นฐานก่อนทำการวิเคราะห์สถานการณ์ในอนาคต และพยากรณ์ไปภาพอนาคตว่าอุปทานกำลังคนจะมีลักษณะเปลี่ยนแปลงไปแบบใด

2. การพยากรณ์อุปสงค์กำลังคน (Workforce Demand Forecasting) เป็นการพยากรณ์ไปข้างหน้าว่า ในระยะเวลาต่างๆ ของแผนต้องการกำลังคนแต่ละประเภท เป็นเท่าไร โดยใช้เครื่องมือที่มีความหลากหลาย แตกต่างกันไปตามความเหมาะสม โดยแบ่งได้เป็น 5 กลุ่ม คือ 1. การใช้วิธีการดุลพินิจ (Judge mental Methods) 2. การใช้วิธีการทางคณิตศาสตร์ (Mathematical Methods) 3. การใช้วิธีการแบบวิทยาศาสตร์ (Scientific Methods) 4. การใช้วิธีการแบบโครงการ (Project Methods) และ 5. วิธีการเทียบเคียงกับ เป้าหมาย (Benchmarking Methods) ในหลายกรณีสามารถใช้เครื่องมือพยากรณ์อุปสงค์กำลังคนหลากหลาย วิธีประกอบกัน หรือแม้การผสมผสานเทคนิควิธีการอื่นๆ เพิ่มเติมก็สามารถทำได้

ในการวิจัยนี้จะใช้วิธีการพยากรณ์ความต้องการกำลังคน โดยวิธีการแบบวิทยาศาสตร์ (Scientific Methods) กล่าวคือ มีการศึกษางานเขียนกระบวนการทำงาน จังหวะที่ต้องใช้ในแต่ละงาน และปริมาณงาน ต่อปี เพื่อใช้คำนวณความต้องการกำลังคน

วิธีดำเนินการวิจัย

วิธีวิจัย

การวิจัยนี้จะเป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methodology) ระหว่างการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) และเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยผู้วิจัยได้กำหนดกระบวนการวิจัย เป็นลักษณะการสร้างความรู้ร่วมกัน เน้นการทำวิจัยแบบมีส่วนร่วม การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) มุ่งผลลัพธ์ที่สามารถนำไปดำเนินการได้ (Action Research) โดยมีขั้นตอนการวิจัยดังนี้

1. ทำการศึกษาจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง อันประกอบไปด้วย วิทยุทัศน์ กลยุทธ์ หรือแผนงานในอนาคต เอกสารการทำงานของสกว.ฝ่ายวิจัยเพื่อท้องถิ่น เช่น คำบรรยายลักษณะงาน วิธีหรือขั้นตอนปฏิบัติงาน เป็นต้น
2. สัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ผู้บริหารระดับสูงและเจ้าหน้าที่ในฝ่ายเพื่อทราบเป้าหมาย ทิศทางของสกว.ฝ่ายวิจัยเพื่อท้องถิ่น และความคาดหวังในอนาคต
3. การประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group) กับผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ เพื่อวิเคราะห์ปริมาณงานและกำลังคน ในปัจจุบัน พร้อมตรวจสอบความถูกต้อง พยากรณ์ความต้องการอัตรากำลังระยะ 3 ปี
4. นำเสนอแผนกำลังคน
5. ดำเนินการบริหารตามแผนกำลังคน
6. ประเมินและทบทวน พร้อมผลนำเสนอแนวทางเพื่อการปรับปรุง
7. จัดทำรายงานฉบับสมบูรณ์

ประชากรและกลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการวิจัยนี้เป็นผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ของ สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.) ฝ่ายวิจัยเพื่อท้องถิ่น จำนวน 17 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ด้านเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยด้านอัตรากำลังคนนี้จะใช้เครื่องมือ ประกอบด้วย

1. การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ผู้บริหารระดับสูงและเจ้าหน้าที่ในฝ่ายเพื่อทราบ เป้าหมาย ทิศทางของสกว.ฝ่ายวิจัยเพื่อท้องถิ่น และความคาดหวังในอนาคต
2. การประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group) กับผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ เพื่อ วิเคราะห์ปริมาณงานและ กำลังคนในปัจจุบัน พยากรณ์ความต้องการอัตรากำลังระยะ 3 ปี
3. พัฒนาแบบสอบถาม เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยเชิงสำรวจ

การวิเคราะห์ข้อมูล

ลักษณะข้อมูลที่เก็บมีสองลักษณะ คือ ข้อมูลเชิงคุณภาพใช้การวิเคราะห์สาระ (Content Analysis) ส่วนข้อมูลเชิงปริมาณจะใช้การวิเคราะห์โดยสถิติเชิงพรรณนา

ผลการวิจัย

ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิจัย ดังนี้

1. การจัดโครงสร้างและการแบ่งส่วนงานของ สกว.ฝ่ายวิจัยเพื่อท้องถิ่น สกว.ฝ่ายวิจัยเพื่อท้องถิ่น มีผู้อำนวยการสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.) เป็นผู้บริหารสูงสุดของ โดยมีผู้อำนวยการฝ่ายวิจัยเพื่อท้องถิ่น (Project Director : PD) รับผิดชอบการบริหารหน่วยงาน มีผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายวิจัยเพื่อท้องถิ่น เป็นผู้ช่วยในการบริหารหน่วยงาน แบ่งลักษณะงานออกเป็น 4 งานหลักๆ คือ 1. งานบริหารโครงการ มีเจ้าหน้าที่บริหารโครงการ (Project Owner : PO) รับผิดชอบ 2. งานบริหารทั่วไป/สนับสนุน มีเจ้าหน้าที่บริหารทั่วไป/สนับสนุน (Project Support : PS) เป็นผู้รับผิดชอบสนับสนุนงานของ PO 3. งานสนับสนุนงานบริหารสำนักงาน มีเจ้าหน้าที่สนับสนุนงานบริหาร (Administration Officer : AO) เป็นผู้รับผิดชอบ และ 4. งานจัดการความรู้ มีเจ้าหน้าที่บริหารโครงการจัดการความรู้ (Project Owner-Knowledge Management : PO-KM) รับผิดชอบ

2. การเก็บข้อมูลโดยการวิเคราะห์กระบวนการงานอย่างเป็นวิทยาศาสตร์ จากการประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group) กับผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ เพื่อวิเคราะห์ปริมาณงานและกำลังคนในปัจจุบัน ทั้งนี้คณะผู้วิจัยใช้เวลามาตรฐานเวลาการปฏิบัติงานของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน ต่อคนต่อปีเท่ากับ 230 วัน เป็นเวลามาตรฐาน

3. วิเคราะห์อัตรากำลังคนที่เหมาะสมกับตำแหน่งงานบริหารโครงการ (PO) และงานบริหารทั่วไป/สนับสนุน (PS) ในปัจจุบัน พบว่า งานบริหารโครงการ (PO) ใช้เวลาด้านงานโครงการมากที่สุดอยู่ที่ 83.94% และใช้เวลาการบริหารโครงการ 16.06% ด้าน งานบริหารทั่วไป/สนับสนุน (PS) เวลาการทำงานมากที่สุดอยู่ที่ด้านงานโครงการ 96.34% รองลงมาคือ การบริหารโครงการ 3.66%

หากแยกเวลาทำงานของงานโครงการที่ งานบริหารโครงการ (PO) และงานบริหารทั่วไป/สนับสนุน (PS) ใช้เวลาในการทำงานมากที่สุด พบว่า งานบริหารโครงการ (PO) ใช้เวลาในระยการดำเนินงานวิจัยมากถึง 41.20% รองลงมาคือ ระยก่อนดำเนินงานวิจัยที่ 26.54% และระยหลังการดำเนินงานวิจัยเสร็จสิ้น 21.18% ตามลำดับ สำหรับงานบริหารทั่วไป/สนับสนุน (PS) นั้นใช้เวลาในระยหลังการดำเนินงานวิจัยเสร็จสิ้นมากที่สุดถึง 60.53% รองลงมา คือ ระยการจัดทำสัญญา 18.71% และ 11.81% ในระยการดำเนินงานวิจัยตามลำดับ

การวิเคราะห์ปริมาณงานและกำลังคนในปัจจุบัน พบว่า ปริมาณงานและเวลาการปฏิบัติงานที่คำนวณได้ต้องมีอัตรากำลังคนของ งานบริหารโครงการ (PO) จำนวน 10 คน ซึ่งปัจจุบันมีอัตรากำลัง 8 คน จำเป็นต้องเพิ่มอัตรากำลัง 2 คน สำหรับปริมาณงานและเวลาการปฏิบัติงานที่คำนวณได้ต้องมีอัตรากำลังคนของงานบริหารทั่วไป/สนับสนุน (PS) จำนวน 6 คน ซึ่งปัจจุบันมีอัตรากำลัง 4 คน จำเป็นต้องเพิ่มอัตรากำลัง 2 คน

4. วิเคราะห์อัตรากำลังคนที่เหมาะสมกับงานสนับสนุนงานบริหารสำนักงาน (AO) ในปัจจุบัน พบว่า งานบริหารสำนักงาน ใช้เวลา มากที่สุดอยู่ที่ 43.86% ในการประสานงานภายใน สกว. รองลงมาคือ งานเบิกค่าใช้จ่ายผู้ทรงคุณวุฒิทุกวันพุธ ที่ 23.63% ตามด้วย 12.86% ในงานงบประมาณบริหารงานฝ่าย

วิเคราะห์ปริมาณงานและกำลังคนในปัจจุบัน พบว่า ปริมาณงานและเวลาการปฏิบัติงานที่คำนวณได้ต้องมีอัตรากำลังคนของงานสนับสนุนงานบริหารสำนักงาน จำนวน 2 คน ซึ่งปัจจุบันมีอัตรากำลัง 1 คน จำเป็นต้องเพิ่มอัตรากำลัง 1 คน

5. วิเคราะห์อัตรากำลังคนที่เหมาะสมกับงานจัดการความรู้ (PO-KM) ในปัจจุบัน พบว่า เวลาทำงานภาพรวมตามภาระงานของงานจัดการความรู้ (PO-KM) พบว่า งาน Research Expectation ใช้เวลาในการทำงานมากที่สุดอยู่ที่ 36.08% รองลงมาคือ งานการใช้ประโยชน์งานวิจัย (Research Utilization) ที่ 13.85% ตามด้วยการจัดงาน Forum ที่ 13.62%

วิเคราะห์ปริมาณงานและกำลังคนในปัจจุบันของงานจัดการความรู้ (PO-KM) พบว่า ปริมาณงานและเวลาการปฏิบัติงานที่คำนวณได้ต้องมีอัตรากำลังคนของงานจัดการความรู้ (PO-KM) จำนวน 3 คน ซึ่งปัจจุบันมีอัตรากำลัง 2 คน จำเป็นต้องเพิ่มอัตรากำลัง 1 คน

6. รายงานจากการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ ที่เกี่ยวกับภาระงานโดยรวม ปริมาณงานเพิ่มขึ้นหรือลดลง รวมทั้งการทำงานจะยุ่งยากขึ้นหรือยุ่งยากน้อยลง ขึ้นอยู่กับการบริหารจัดการอีก 3 มิติ คือ มิตินโยบาย มิติการจัดารบริบทในการทำงาน และมิติระบบการทำงาน ดังนั้น จึงควรดำเนินการควบคู่กันระหว่างการเพิ่มกำลังคนตามปริมาณงาน และการปรับปรุงการบริหารจัดการเพื่อครอบคลุมทั้ง 3 มิติข้างต้นให้ได้มากขึ้นและมีประสิทธิภาพสูงขึ้น

อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัยนี้มีข้อค้นพบที่สำคัญที่ควรนำมาเป็นประเด็นในการอภิปรายผล ดังนี้

1. การศึกษาวิจัยด้านการศึกษาอัตรากำลังที่เหมาะสมกับงาน ใช้วิธีการแบบวิทยาศาสตร์ (Scientific Methods) กล่าวคือ เป็นการศึกษากระบวนการทำงาน วิเคราะห์ขั้นตอนการทำงาน เวลาที่ใช้โดยละเอียด ทำให้สามารถพยากรณ์ความต้องการกำลังคนได้ชัดเจน อย่างไรก็ตาม กระบวนการทำงานและปริมาณงานมีความไม่แน่นอนสูง มีการเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาขึ้นอยู่กับปัจจัยอื่นๆ ด้วย สกว.ฝ่ายวิจัยเพื่อท้องถิ่นจึงควรมีการทบทวนเป็นระยะ เช่น ปีละ 1 ครั้ง ควบคู่กับการทำแผนงาน ซึ่งวิธีการนี้จะได้แผนกำลังคนที่ถูกต้อง

2. โครงการที่ได้รับจากงานวิจัยนี้ สกว.ฝ่ายวิจัยเพื่อท้องถิ่น ในช่วงปี 2560 ควรกำหนดเป็น “วาระ” ของฝ่ายฯ ที่จะปรับปรุงและแก้ไข “ปัญหาค้างค้ำ” อย่างจริงจังเอาจริงเอาจังให้เสร็จสิ้นภายในปี 2560 เพื่อให้มีความพร้อมในการกำหนด “ยุทธศาสตร์เชิงรุก” ในปี 2561-2564 ต่อไป ที่เป็นเป้าหมายในการผลักดันให้ประเทศสมาชิกกลุ่ม 77 ประเทศ จาก 134 ประเทศ ได้พัฒนาความร่วมมือระหว่างกัน ในการบรรลุเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDGs) ในอีก 15 ปีข้างหน้า

3. เนื่องจากสกว.ฝ่ายวิจัยเพื่อท้องถิ่น เป็นองค์กรท้องถิ่น ทำหน้าที่อยู่ในสังคม ซึ่งมีลักษณะพิเศษ เช่น มีการเคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงสูง มีการพัฒนาคน มีการทำงานร่วมกับองค์กรอื่นๆ ต้องตอบสนองนโยบายรัฐบาล ต้องการนวัตกรรมที่เหมาะสมกับงาน ดังนั้น ผู้ที่จะร่วมงานจะต้องมีการเคลื่อนไหวสูง และพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

1. เนื่องจากเรื่องกำลังคนที่เหมาะสมกับงานมีผลเกี่ยวเนื่องกับการบริหารจัดการองค์กรทั้งระบบ ไม่สามารถแก้ไขในส่วนหนึ่งส่วนใดได้ หน่วยงานที่รับผิดชอบด้านบริหารทรัพยากรมนุษย์จึงควรเป็นเจ้าของเรื่องในการทำการศึกษา โดยใช้ต้นแบบที่ สกว.ฝ่ายวิจัยเพื่อท้องถิ่น จัดทำขึ้น และขยายผลไปในส่วนงานอื่นๆ เพื่อให้ระบบการบริหารมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2. เนื่องจากการเก็บข้อมูลจากงานวิจัยนี้ เน้นประมวล Voices of Stakeholders โดยเก็บข้อมูลจากมุมมองของผู้บริหารและคนทำงาน 17 คน ในฝ่ายวิจัยเพื่อท้องถิ่น ทำให้เห็น “ประเด็น” และ “priority” ตามที่ได้นำเสนอในรายงาน ในอนาคตหากทาง สกว.ฝ่ายวิจัยเพื่อท้องถิ่นต้องการมุมมองที่เพิ่มขึ้น อาจขยายการเก็บข้อมูลไปยัง Voices of Customers ของหน่วยงาน เช่น ทีมประสานงาน Node หรือนักวิจัยชุมชน ถึงโครงการวิจัยที่มีจุดติดขัด หรือยกเลิกไป ภาครัฐที่ทำงานใกล้ชิดกับ สกว. ฝ่ายวิจัยเพื่อท้องถิ่นหรือภาครัฐที่ทำงานใกล้ชิดกับ Node เช่น มหาวิทยาลัย ตลอดจน ทิศนะของผู้บริหาร สกว. ด้านนโยบาย ทิศทาง และความคาดหวังต่อการดำเนินงานของสกว. ฝ่ายวิจัยเพื่อท้องถิ่น และนำข้อมูลที่ได้เพิ่มเติมนำมาเปรียบเทียบกับ “มุมมอง” ของคนทำงาน

3. การวิจัยครั้งถัดไปในด้านอัตรากำลังคนที่เหมาะสม ผู้วิจัยอาจนำตัวแปรในด้านกลยุทธ์องค์กร ความก้าวหน้าในสายอาชีพ ความล่าช้าของโครงการมาใช้เป็นตัวแปรในการวิจัย

4. เพื่อให้เห็นมุมมองในด้านอัตรากำลังคนที่เหมาะสมนั้น ในการวิจัยคราวถัดไป ควรทำการเปรียบเทียบ (Benchmark) กับหน่วยงานที่มีลักษณะใกล้เคียงกัน เพื่อให้เห็นมาตรฐานของงาน สมรรถนะ และระบบการบริหารทรัพยากรมนุษย์

บรรณานุกรม

สำนักงาน ก.พ. (2556). *คู่มือแนวทางการวางแผนและบริหารกำลังคน สำหรับส่วนราชการ*. สำนักพัฒนาระบบงานตำแหน่งและค่าตอบแทน.

Bechet, P. T. (2008). *Strategic Staffing: A Comprehensive System for Effective Workforce Planning*. New York: AMACOM.

Belcourt, M. & McBey, J. K. (2004). *Strategic Human Resource Planning*. Australia. Thomson Nelson.

International Personnel Management Association. (2002). *Workforces Planning Resource Guide for Public Sector HR Professionals*. Retrieved 7 July 2016, from www.IPMA-HR.org.

The Thailand Research Fund (2016). *About-trf*. Retrieved 7 July 2016, from <https://www.trf.or.th/home/about-trf>

The Thailand Research Fund. (2016). *About-vijai.trf*. Retrieved 7 July 2016, from <http://vijai.trf.or.th/aboutus.asp>

ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจต่อการบริการกับความผูกพันต่อมหาวิทยาลัยของ
นักศึกษา: บทบาทของการรับรู้ภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยในฐานะตัวแปรสื่อ
RELATIONSHIP BETWEEN SATISFACTION TO SERVICES AND STUDENT
ENGAGEMENT TO UNIVERSITY: THE MEDIATING ROLE OF PERCEIVED
UNIVERSITY IMAGE

พิมพ์ชนก เครือสุคนธ์^{1*}, พงษ์จันทร์ ภูษาพานิชย์²,
วีรวรรณ วงศ์ปิ่นเพชร³ และชูชัย สมितिไกร⁴

^{1,2,3,4} ภาควิชาจิตวิทยา คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

*Corresponding author, Email: pimksk@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจต่อการบริการและความผูกพันต่อมหาวิทยาลัยของนักศึกษา โดยมีการรับรู้ภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยเป็นตัวแปรสื่อ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ นักศึกษาระดับปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ที่ลงทะเบียนเรียนในปีการศึกษา 2559 จำนวน 4,048 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเพื่อทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยเป็นตัวแปรสื่อแบบบางส่วนของความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจต่อการบริการและความผูกพันต่อมหาวิทยาลัยของนักศึกษา

คำสำคัญ: ภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัย ความพึงพอใจต่อการบริการ ความผูกพันต่อมหาวิทยาลัย

ABSTRACT

The purpose of this research was to investigate the relationship between satisfaction to services and student engagement to university with perceived university image as mediator. Samples were 4,048 Chiang Mai University undergraduate students who enrolled in 2016 academic year. The questionnaires were employed to collect data. Statistics used for data analysis were descriptive statistics, Pearson's product moment correlation, and multiple regression analysis was conducted to test research hypotheses to test the research hypotheses.

The result showed that perceived university image partially mediated the relationship between satisfaction to services and student engagement to university.

Keywords: University Image, Satisfaction, Engagement

บทนำ

ความผูกพันของนักศึกษาเป็นสิ่งที่สะท้อนให้ทราบถึงความรู้สึกด้านบวกของนักศึกษาที่มีต่อการเรียนและต่อสถาบันการศึกษาในด้านต่าง ๆ ความผูกพันที่เกิดขึ้นมีความสำคัญอย่างมาก ในแง่ของการมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของนักศึกษาในระหว่างที่ศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัยและยังส่งผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างนักศึกษากับมหาวิทยาลัยในอนาคตอีกด้วย โดยเฉพาะความผูกพันของนักศึกษาที่มีต่อมหาวิทยาลัย ซึ่งเป็นภาวะที่นักศึกษามีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่ง มีความภาคภูมิใจ เต็มใจที่จะอุทิศตน มีความปรารถนาที่จะอยู่ในมหาวิทยาลัยนั้นต่อไป ตลอดจนการให้ข้อมูลหรือแนะนำบุคคลอื่นเกี่ยวกับมหาวิทยาลัยของตน

แม้จะมีหลายปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อมหาวิทยาลัยของนักศึกษา แต่ปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญอย่างมาก ได้แก่ การประเมินเชิงความรู้สึกของนักศึกษาเองที่มีต่อการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย เช่น หลักสูตร การจัดการเรียนการสอน และการให้บริการด้านต่าง ๆ ซึ่งความพึงพอใจต่อการบริการในด้านต่าง ๆ ที่นักศึกษาได้รับจากกิจกรรมเชิงวิชาการ การจัดการเรียนการสอน การจัดสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการเรียนรู้และการใช้ชีวิต จะทำให้นักศึกษาในฐานะผู้รับบริการเกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อสถาบันการศึกษานั้นๆ

ภาพลักษณ์ขององค์กร (organizational image) นับเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อสถาบันการศึกษาระดับสูง (Higher Education Institutions) อย่างเช่น วิทยาลัย มหาวิทยาลัยต่างๆ ในฐานะที่เป็นองค์กรที่ให้บริการด้านการจัดการศึกษา ซึ่งในสถานการณ์ปัจจุบันมีการแข่งขันกันสูง และผู้ใช้บริการต่างต้องการการบริการด้านการศึกษาที่มีคุณภาพที่ดี (Pérez and Torres, 2017) ภาพลักษณ์ของสถาบันการศึกษาในมุมมองของผู้ปฏิบัติงานอย่างเช่น คณาจารย์ หรือบุคลากร ส่งผลให้เกิดความผูกพันทางอารมณ์ความรู้สึก ผลการปฏิบัติงานที่ดี ความผูกพันต่อสถาบัน การมีส่วนร่วมมีความสัมพันธ์กันในหมู่บุคลากร (Herrbach & Mignonac, 2004; Traverso, 2005; Treadwell & Harrison, 1994 cited in Pérez and Torres, 2017) ส่วนในมุมมองของผู้เรียน การรับรู้ภาพลักษณ์ของสถาบันการศึกษานั้นมีความสำคัญในแง่ที่ช่วยส่งเสริมความเชื่อมั่นไว้วางใจในสถาบัน (Aghaz, Hashemi, & Sharifi Atashgah, 2015; Helgesen & Nasset, 2007) ช่วยสร้างการตระหนักรู้ต่อการเรียน ทำให้ผู้เรียนเกิดความภาคภูมิใจ และช่วยดึงดูดผู้เรียนคนอื่น ๆ (Alves & Raposo, 2010; Brown & Mazzarol, 2009)

ในการวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาบทบาทของการรับรู้ภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยอันเกิดจากปัจจัยเกี่ยวกับการให้บริการของมหาวิทยาลัย ได้แก่ หลักสูตรการศึกษา กิจกรรมเสริมหลักสูตร การสอนของอาจารย์ และสิ่งอำนวยความสะดวกของมหาวิทยาลัย ตามที่ผู้เรียนได้รับรู้ และศึกษาบทบาทของการรับรู้ภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยในฐานะตัวแปรสื่อ ของความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจต่อการบริการกับความผูกพันต่อมหาวิทยาลัยของนักศึกษา ผลของการวิจัยนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพการศึกษาสู่ความเป็นเลิศซึ่งมุ่งเน้นให้ความสำคัญกับนักศึกษา ใฝ่องค์ความรู้ใหม่เกี่ยวกับการรับรู้ของนักศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในบริการด้านต่างๆ ของมหาวิทยาลัย การรับรู้ภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อมหาวิทยาลัยของนักศึกษา

การทบทวนวรรณกรรม

ภาพลักษณ์ขององค์การ (Organizational image)

Kotler and Fox (cited in Alves & Raposo, 2010) เสนอว่า ภาพลักษณ์นั้นเป็นภาพรวมของความประทับใจที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือองค์การต่าง ๆ ภาพลักษณ์ขององค์การเป็นแนวคิดที่มีความซับซ้อน อันมีพื้นฐานมาจากการรับรู้ของบุคคลหรือกลุ่มงานต่อองค์การ เป็นการรับรู้ในเชิงการประเมินเพื่อเปรียบเทียบ หรือจำแนกความแตกต่างของคุณลักษณะต่าง ๆ ขององค์การที่ถูกประเมินนั้น (Gunalan & Ceylan, 2014 cited in Pérez and Torres, 2017) ภาพลักษณ์ขององค์การเป็นภาพที่เกิดขึ้นในจิตใจของบุคคล ที่มีต่อองค์การใดองค์การหนึ่งซึ่งอาจเป็นได้ทางบวกและทางลบ อันเกิดจากประสบการณ์ที่ได้รับ

ภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัย

ภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัย เป็นการรับรู้ภาพลักษณ์ที่ผู้คนมีต่อสถาบันการศึกษาระดับสูง (Higher education institutions) ตามความคิด ความสนใจและประสบการณ์ส่วนบุคคลของเขา บุคคลหรือกลุ่มคนที่เกี่ยวข้องกับมหาวิทยาลัยจะมีการประเมินทั้งทางความรู้สึกและเหตุผล ต่อคุณลักษณะต่าง ๆ ของสถาบัน ทั้งคุณลักษณะที่จับต้องสัมผัสได้ (tangible attributes) และที่จับต้องสัมผัสไม่ได้ (intangible attributes) (Pérez and Torres, 2017) ซึ่งภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยเป็นการรับรู้จากทั้งภายนอก (องค์การต่าง ๆ ผู้สำเร็จการศึกษา และหน่วยงานของรัฐและเอกชน) และยังเกิดจากการรับรู้จากภายในสถาบัน (เช่น จากนักศึกษาปัจจุบัน อาจารย์และบุคลากรในสถาบันนั้นๆ)

ภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัย มีคุณลักษณะทั้งในด้านของหน้าที่และด้านของอารมณ์ความรู้สึก (Functional and emotional aspects) ในส่วนของหน้าที่มาจากการประเมินในเรื่องของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ทางการศึกษา แต่ในส่วนของอารมณ์ความรู้สึก จะเกี่ยวข้องกับความรู้สึกของผู้เรียน (Pérez and Torres, 2017; Beerli Palacio, Díaz Meneses, & Pérez Pérez, 2002) ทั้งนี้ ภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยนั้นเกิดจากคุณลักษณะต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย เช่น ที่ตั้ง ประเภทของมหาวิทยาลัย กระบวนการรับเข้า หลักสูตรต่าง ๆ ค่าใช้จ่ายในการศึกษา การให้บริการแก่ผู้เรียน การวิจัย คณาจารย์ และคุณภาพของผู้สำเร็จการศึกษา (Polat, Arslan, & Yavaş, 2016)

การศึกษาวิจัยพบว่า ภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของนักศึกษา การที่นักศึกษามีการรับรู้ภาพลักษณ์ที่ดีของมหาวิทยาลัยจะช่วยส่งต่อการรับรู้ภาพลักษณ์ที่ดีนี้ไปสู่บุคคลภายนอกได้อย่างมีประสิทธิภาพ และส่งผลให้นักศึกษามีความผูกพันต่อมหาวิทยาลัยเพิ่มขึ้น (Azoury, Daou, & EL Khoury, 2013) กล่าวคือ เมื่อนักศึกษามีการรับรู้ภาพลักษณ์ที่ดีของมหาวิทยาลัย โดยผ่านทางรับรู้และประสบการณ์ตรงจากการได้รับการบริการด้านต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย อาทิ หลักสูตรการศึกษา การจัดการเรียนการสอนของสถาบัน และอาจารย์ผู้สอน ตลอดจนการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ จึงมีความเป็นไปได้อย่างมากที่นักศึกษาจะเกิดความผูกพันต่อมหาวิทยาลัยได้

มหาวิทยาลัยในฐานะผู้ให้บริการด้านการศึกษา

การจัดสภาพแวดล้อมทางการศึกษาและสภาพแวดล้อมในด้านต่างๆ นับเป็นสิ่งที่มิอาจหลีกเลี่ยงต่อความพึงพอใจของนักศึกษา ต่อการรับรู้ภาพลักษณ์ของสถาบัน ตลอดจนการมีความภักดีของนักศึกษาต่อสถาบันนั้นๆ มหาวิทยาลัยในฐานะของผู้ให้บริการด้านการศึกษา ได้มีการดำเนินงานด้านต่างๆ ได้แก่ การจัดหลักสูตรการศึกษา กิจกรรมเสริมหลักสูตร การสอนของอาจารย์ และสิ่งอำนวยความสะดวกของมหาวิทยาลัย ซึ่ง Fram (1982 cited in Alves & Raposo, 2010) ได้กล่าวว่า ภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัย มักถูกมองในภาพรวม อันเกิดจากการที่ผู้เรียนมีการรับรู้หรือมีความพึงพอใจต่อองค์ประกอบของการดำเนินงานด้านต่างๆ ดังข้างต้น

ความพึงพอใจต่อการบริการกับการรับรู้ภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัย

มีหลายปัจจัยที่ก่อให้เกิดการรับรู้ภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัย อาทิ ชื่อเสียงของมหาวิทยาลัยนั้นๆ บุคลากร การวางแผนด้านการศึกษา และสภาพแวดล้อมในมหาวิทยาลัย (Aghaz, Hashemi, & Sharifi Atashgah, 2015) หนึ่งในปัจจัยสำคัญที่ก่อให้เกิดการรับรู้ภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรหรือมหาวิทยาลัยนั้นคือการแสดงออกหรือพฤติกรรมกระทำที่ดีขององค์กรและบุคลากรขององค์กรนั้นๆ อาทิ การให้บริการที่ดีต่อผู้รับบริการ ซึ่งส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ ความพึงพอใจต่อการบริการจึงมีความเชื่อมโยงกับการรับรู้ภาพลักษณ์ขององค์กร (Andreasen & Lindestad, 1998) ซึ่ง Helgesen and Nasset (2007) เสนอว่า ความพึงพอใจของผู้เรียนเป็นสิ่งผลักดันให้เกิดภาพลักษณ์ที่มีต่อมหาวิทยาลัย ทั้งนี้เพราะการรับรู้ภาพลักษณ์ของผู้รับบริการ เป็นการรับรู้อันเกิดมาจากการสัมผัสที่ได้รับ หากมหาวิทยาลัยมีการให้บริการที่ดีในด้านต่างๆ อาทิ การจัดโปรแกรมการเรียนการสอน การมีผลงานการวิจัยที่ดี คณาจารย์และบุคลากรที่มีคุณภาพ ก็จะเป็นองค์ประกอบของการเกิดภาพลักษณ์ตามการรับรู้ของผู้เรียน (Polat et. al., 2016) หากผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการ จะส่งผลต่อการรับรู้ภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรนั้นๆ อันจะส่งผลต่อแนวโน้มที่จะมีการคงอยู่และมีความภักดีต่อมหาวิทยาลัย (Nguyen, & LeBlanc, 2001; Helgesen & Nasset, 2007) ซึ่งแสดงออกโดยการที่ผู้เรียนมีความตั้งใจที่จะศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัยนั้นๆ ต่อไป และมีความต้องการที่จะศึกษาต่อในอนาคต (Mohammad & Awang, 2009)

ความผูกพันต่อมหาวิทยาลัย

ความผูกพันต่อมหาวิทยาลัยในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ การที่นักศึกษาที่มีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่ง และภาคภูมิใจ มีความเต็มใจที่จะอุทิศตนและแนะนำผู้อื่นให้รู้จักมหาวิทยาลัย และปรารถนาที่จะศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัยต่อไป โดยพิจารณาจากแนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร (Organizational commitment) ตามแนวคิดของ Mowday, Steers, and Porter (1979) ซึ่งเป็นภาวะที่บุคคลมีความรู้สึกยึดมั่นในองค์กรของตน ยอมรับเป้าหมายขององค์กร เต็มใจที่จะทุ่มเทความอุตสาหะในการทำงานให้แก่องค์กร และปรารถนาที่จะอยู่ในองค์กรต่อไป ความผูกพันต่อองค์กรแสดงออกได้โดยการมีพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันอันสะท้อนให้เห็นว่าบุคคลมีการประพฤติปฏิบัติหรือการกระทำต่างๆ ที่เชื่อมโยงตนเองกับองค์กร ซึ่ง Mowday, Steers, and Porter (1979) ได้กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรแสดงออกได้ 3 ลักษณะ ดังนี้ 1) สมาชิกมีการยอมรับและเชื่อมั่นอย่างมากในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร 2) สมาชิกมีความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามทำสิ่งต่างๆ เพื่อองค์กร และ 3) สมาชิกมีความปรารถนาอย่างยิ่งที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป

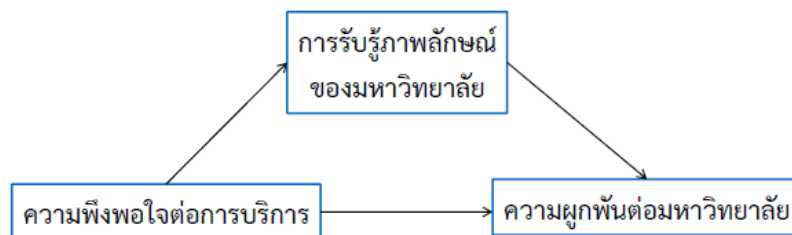
วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อทราบความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจต่อการบริการและความผูกพันต่อมหาวิทยาลัยของนักศึกษา โดยมีการรับรู้ภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยเป็นตัวแปรสื่อ

สมมติฐานการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีสมมติฐานว่า การรับรู้ภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยมีบทบาทเป็นตัวแปรสื่อของความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจต่อการบริการกับความผูกพันต่อมหาวิทยาลัยของนักศึกษา

กรอบแนวคิดของการวิจัย



ภาพที่ 1: กรอบแนวคิดของการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรีที่ลงทะเบียนเรียนในปีการศึกษา 2559 จำนวน 4,048 คน จากจำนวนประชากรทั้งหมด 35,977 คน ซึ่งกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามกฎของความชัดเจน (rule of thumb) ที่ระบุว่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมกับประชากรที่เป็นจำนวนหลักหมื่น ควรใช้กลุ่มตัวอย่างอย่างน้อยร้อยละ 10 ของประชากรทั้งหมด (Neuman, 1991)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย

1. แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะประชากรของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ กลุ่มสาขาวิชา คณะ

2. แบบวัดความผูกพันต่อมหาวิทยาลัย เป็นแบบวัดที่คณะผู้วิจัยสร้างขึ้นเองตามแนวคิดของ Mowday, Steers, and Porter (1996) ประกอบด้วยข้อคำถาม จำนวน 6 ข้อ แบบวัดนี้มีลักษณะเป็นมาตรประเมินค่า 5 ระดับ คือ 1 (ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง) จนถึง 5 (เห็นด้วยอย่างยิ่ง) ค่าความเที่ยง (reliability) ของแบบวัดที่ได้จากการวิจัยนี้มีค่าเท่ากับ .80

3. แบบวัดความพึงพอใจต่อการบริการ เป็นแบบวัดที่คณะผู้วิจัยสร้างขึ้นเองเพื่อให้สอดคล้องกับบริบทของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำนวนข้อคำถาม 14 ข้อ สำหรับวัดความพึงพอใจที่เกิดจากการรับรู้ของนักศึกษาใน 4 ประเด็นของการบริการที่ได้รับจากมหาวิทยาลัย ได้แก่ หลักสูตรการศึกษา จำนวน 4 ข้อ กิจกรรมเสริมหลักสูตร จำนวน 4 ข้อ การสอนของอาจารย์ จำนวน 3 ข้อ และสิ่งอำนวยความสะดวกของมหาวิทยาลัย จำนวน 3 ข้อ ค่าความเที่ยง (reliability) ของแบบวัดทั้งฉบับ มีค่าเท่ากับ .93

4. แบบวัดการรับรู้ภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัย เป็นแบบวัดที่คณะผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง จำนวนข้อคำถาม 3 ข้อ ค่าความเที่ยง (reliability) ของแบบวัดที่ได้จากการวิจัยนี้มีค่าเท่ากับ .78

การเก็บรวบรวมข้อมูล

คณะผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามไปยังนักศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำนวน 4,500 คน และมีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 4,152 คน โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามที่สมบูรณ์ จำนวน 4,048 คน คิดเป็นร้อยละ 90.0 ของแบบสอบถามที่ส่งไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

ใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติในการคำนวณ โดยใช้สถิติ ดังต่อไปนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistics) เพื่อใช้บรรยายข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง
2. การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ (correlational analysis) โดยใช้ Pearson's Correlational Coefficient เพื่อตรวจสอบความสัมพันธ์ของตัวแปร และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (multiple regression analysis) เพื่อตรวจสอบอำนาจการพยากรณ์ของตัวแปรความพึงพอใจต่อการบริการของมหาวิทยาลัยต่อความผูกพันของนักศึกษาโดยมีการรับรู้ภาพลักษณ์เป็นตัวแปรสื่อ โดยใช้วิธี Causal Steps ของ Baron and Kenny (1986 cited in Kenny, 2014)

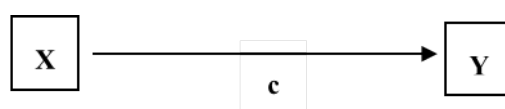
ขั้นตอนการวิเคราะห์ตัวแปรสื่อ

วิธี causal steps ของ Baron and Kenny (1986 cited in Kenny, 2014) มีขั้นตอนของการวิเคราะห์การถดถอย (regression analysis) และหาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย โดยกำหนดให้

- a คือ ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรต้น (X) ไปยังตัวแปรสื่อ (M)
- b คือ ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรสื่อ (M) จากการวิเคราะห์การถดถอย ระหว่างตัวแปรต้น (X) และตัวแปรสื่อ (M) ไปสู่ตัวแปรตาม (Y) เมื่อตัวแปรต้นคงที่
- c คือ ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรต้น (X) จากการวิเคราะห์การถดถอยระหว่างตัวแปรต้น (X) ไปสู่ตัวแปรตาม (Y)
- c' คือ ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย ของตัวแปรต้น (X) จากการวิเคราะห์การถดถอยระหว่างตัวแปรต้น (X) และตัวแปรสื่อ (M) ไปสู่ตัวแปรตาม (Y) เมื่อควบคุมตัวแปรสื่อ หรือเรียกว่าผลทางตรง (direct effect) ที่ตัวแปรต้นส่งไปยังตัวแปรตาม

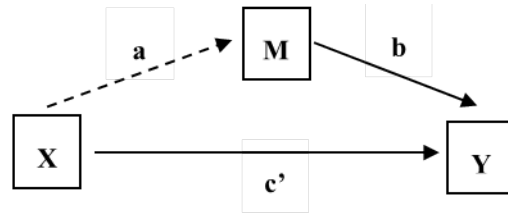
ขั้นตอนการวิเคราะห์ มีดังนี้

ขั้นที่ 1 ตรวจสอบผลโดยรวม (total effect) สัญลักษณ์ c คือค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยระหว่างตัวแปรอิสระ (X) ไปยังตัวแปรตาม (Y) โดยค่า c จะต้องมียุทธศาสตร์ทางสถิติ หมายความว่า มีการส่งผลจากตัวแปรอิสระ ไปสู่ตัวแปรตาม แต่หากไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่าตัวแปรอิสระ ไม่ได้ส่งผลต่อตัวแปรตาม ดังแสดงในภาพที่ 2



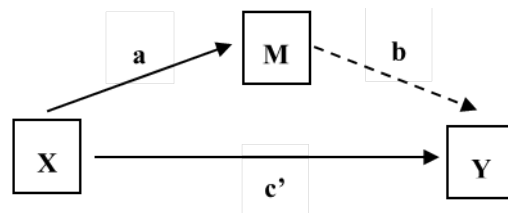
ภาพที่ 2: การส่งผลโดยรวม จากตัวแปรอิสระ ไปยังตัวแปรตาม

ขั้นที่ 2 หาค่า a คือ ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรอิสระ (X) ต่อตัวแปรสื่อ (M) โดยที่ค่า a ต้องมียุทธศาสตร์ทางสถิติ หมายความว่า มีการส่งอิทธิพลจากตัวแปรอิสระ ไปสู่ตัวแปรสื่อ แต่หากค่า a ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่าตัวแปรสื่อที่ทดสอบ ไม่เป็นตัวแปรสื่อ ดังแสดงในภาพที่ 3



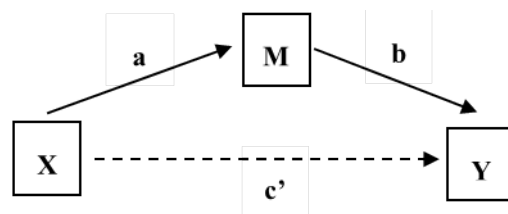
ภาพที่ 3: สัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรอิสระ ไปสู่ตัวแปรสื่อ

ขั้นที่ 3 หาค่า b คือ ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรสื่อ (M) ซึ่งได้จากการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณระหว่างตัวแปรอิสระ (X) และตัวแปรสื่อ (M) ไปสู่ตัวแปรตาม (Y) เมื่อมีการควบคุมตัวแปรอิสระให้คงที่แล้ว ค่า b ต้องมีนัยสำคัญทางสถิติ หมายความว่า มีการส่งอิทธิพลจากตัวแปรสื่อไปยังตัวแปรตาม แต่หากค่า b ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่าตัวแปรสื่อที่ทดสอบ ไม่เป็นตัวแปรสื่อ ดังแสดงในภาพที่ 4



ภาพที่ 4: สัมประสิทธิ์การถดถอยระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรสื่อ ไปสู่ตัวแปรตาม

ขั้นที่ 4 หาค่า c' หรือผลทางตรง (direct effect) คือ ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรอิสระ (X) จากการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณระหว่างตัวแปรอิสระ (X) และตัวแปรสื่อ (M) ไปสู่ตัวแปรตาม (Y) เมื่อมีการควบคุมตัวแปรสื่อ (M) ดังแสดงในภาพที่ 5



ภาพที่ 5: สัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรอิสระจากการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรสื่อ ไปสู่ตัวแปรตาม

ในขั้นนี้ หากผลทางตรง (c') มีค่าเป็น 0 หรือไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่าตัวแปรอิสระส่งผลไปยังตัวแปรตาม โดยผ่านตัวแปรสื่ออย่างสมบูรณ์ (complete mediation) แต่หากค่า c' มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยลดลง แต่ยังคงมีนัยสำคัญทางสถิติ หมายความว่า ตัวแปรสื่อที่ทดสอบ เป็นตัวแปรสื่อบางส่วน (partial mediation) ในขั้นตอนนี้ จะมีการทดสอบการเป็นตัวแปรสื่อด้วยการทดสอบการมีนัยสำคัญของค่าการส่งผลทางอ้อม (indirect effect) ซึ่งคำนวณได้จากค่า $a*b$ หรือหาได้จากสมการ

$$\text{ผลโดยรวม (c)} = \text{ผลทางตรง (c')} + \text{ผลทางอ้อม (a*b)}$$

$$\text{ผลทางอ้อม (a*b)} = \text{ผลโดยรวม (c)} - \text{ผลทางตรง (c')}$$

ขั้นที่ 5 คำนวณค่าสถิติ Sobel's test โดยใช้ค่าสถิติ Z เพื่อยืนยันว่าตัวแปรสื่อที่ทดสอบ เป็นตัวแปรสื่อจริง ถ้าหากค่า Z มีนัยสำคัญทางสถิติ โดยใช้สูตรดังนี้

$$Z = \frac{a*b}{\sqrt{b^2s_a^2 + a^2s_b^2}}$$

เมื่อ s_a คือ ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของ a และ s_b คือ ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของ b

หากค่า Z ที่คำนวณได้มีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่าค่าผลทางอ้อมมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งจะสามารถสรุปได้ว่าตัวแปรที่ทดสอบเป็นตัวแปรสื่อ

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 4,048 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 2,498 คน คิดเป็นร้อยละ 61.7 เพศชาย จำนวน 1,550 คน คิดเป็นร้อยละ 38.3 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ศึกษาอยู่ในกลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์-สังคมศาสตร์มากที่สุด จำนวน 1,736 คน คิดเป็นร้อยละ 42.9 รองลงมาสาขาวิชาวิทยาศาสตร์เทคโนโลยี และสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ จำนวน 1,336 คน คิดเป็นร้อยละ 33.0 และจำนวน 976 คน คิดเป็นร้อยละ 24.1 ตามลำดับ ในส่วนของคณะวิชาและ/หรือวิทยาลัย กลุ่มตัวอย่างศึกษาอยู่ในคณะวิศวกรรมศาสตร์มากที่สุด จำนวน 371 คน คิดเป็นร้อยละ 9.2 รองลงมาศึกษาอยู่ในคณะพยาบาลศาสตร์ และคณะมนุษยศาสตร์ จำนวน 339 คน คิดเป็นร้อยละ 8.4 และ จำนวน 312 คน คิดเป็นร้อยละ 7.7 ตามลำดับ สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนน้อยที่สุด ศึกษาอยู่ในคณะสัตวแพทยศาสตร์ จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 1.6

ส่วนที่ 2 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 1: ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ศึกษา (n = 4,048)

ตัวแปร	(1)	(2)	(3)
(1) ความพึงพอใจต่อการบริการ	1		
(2) การรับรู้ภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัย	.720**	1	
(3) ความผูกพันต่อมหาวิทยาลัยของนักศึกษา	.756**	.783**	1

** $p < .01$

จากตารางที่ 1 พบว่า ความพึงพอใจต่อการบริการมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อมหาวิทยาลัยของนักศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = .756$) ความพึงพอใจต่อการบริการมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้ภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = .720$) ขณะที่การรับรู้ภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัย มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อมหาวิทยาลัยของนักศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = .783$)

ในการทดสอบสมมติฐานการวิจัย ที่กำหนดว่า การรับรู้ภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยมีบทบาทเป็นตัวแปรสื่อของความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจต่อการบริการกับความผูกพันต่อมหาวิทยาลัยของนักศึกษา ผลการทดสอบตัวแปรสื่อ แสดงได้ดังตารางที่ 2 ถึง ตารางที่ 4 ดังนี้

ตารางที่ 2: ผลการวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่ายของความผูกพันต่อมหาวิทยาลัยของนักศึกษา

ตัวแปรพยากรณ์	b	SE _b	t
ความพึงพอใจต่อการบริการ (X)	.773	.011	73.529**
ค่าคงที่ (a)	1.077	.042	

** $p < .01$

ขั้นตอนการวิเคราะห์ตัวแปรสื่อ ในขั้นที่ 1 ได้ผลดังตารางที่ 2 พบว่าความพึงพอใจต่อการบริการพยากรณ์ความผูกพันต่อมหาวิทยาลัยของนักศึกษาได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ .773 และความพึงพอใจต่อการบริการสามารถอธิบายความแปรปรวนของความผูกพันต่อมหาวิทยาลัยของนักศึกษาได้ร้อยละ 57.2 กล่าวคือ มีการส่งผลโดยรวม (total effect) ของความพึงพอใจต่อการบริการ (X) ไปยังความผูกพันต่อมหาวิทยาลัยของนักศึกษา (Y)

ตารางที่ 3: ผลการวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่ายของการรับรู้ภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัย

ตัวแปรพยากรณ์	b	SE _b	t
ความพึงพอใจต่อการบริการ (X)	.828	.013	65.917**
ค่าคงที่ (a)	.849	.050	

** $p < .01$

ขั้นที่ 2 ได้ผลดังตารางที่ 3 พบว่าความพึงพอใจต่อการบริการของมหาวิทยาลัยสามารถพยากรณ์ความผูกพันต่อมหาวิทยาลัยของนักศึกษาได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ .828 และความพึงพอใจต่อการบริการสามารถอธิบายความแปรปรวนของการรับรู้ภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยได้ร้อยละ 51.8 กล่าวคือ มีการส่งผลระหว่างความพึงพอใจต่อการบริการ (X) ไปสู่การรับรู้ภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัย (M)

ตารางที่ 4: ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของตัวแปรพยากรณ์

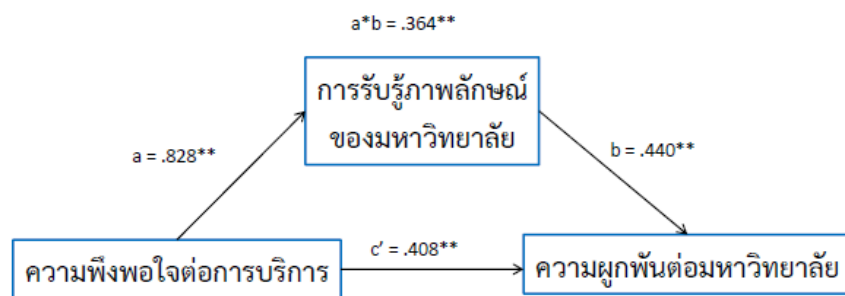
ตัวแปรพยากรณ์	b	SE _b	Beta	t
ความพึงพอใจต่อการบริการ (X)	.408	.013	.400	31.723**
การรับรู้ภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัย (M)	.440	.011	.496	39.329**
ค่าคงที่ (a)	.703	.037		
R = .831	R ² _{adj} = .690		Overall F = 4509.374**	
R ² = .690				

** $p < .01$

ขั้นที่ 3 ได้ผลดังตารางที่ 4 พบว่าการรับรู้ภาพลักษณ์สามารถพยากรณ์ความผูกพันต่อมหาวิทยาลัยของนักศึกษาได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ .440 กล่าวคือ มีการส่งผลระหว่างการรับรู้ภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัย (M) ไปสู่ความผูกพันต่อมหาวิทยาลัยของนักศึกษา (Y) เมื่อควบคุมความพึงพอใจต่อการบริการ (X) ให้คงที่ ซึ่งแสดงว่าการรับรู้ภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยเป็นตัวแปรสื่อ มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรสื่อ (b) เท่ากับ .440

ขั้นที่ 4 จากตารางที่ 4 เมื่อทำการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณระหว่างความพึงพอใจต่อการบริการ (X) และการรับรู้ภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัย (M) ไปสู่ความผูกพันต่อมหาวิทยาลัยของนักศึกษา (Y) เมื่อควบคุมการรับรู้ภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัย จะได้ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรอิสระ (c') หรือผลทางตรง (direct effect) ที่ตัวแปรอิสระส่งไปยังตัวแปรตาม เท่ากับ .408** และค่า c' มีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่าตัวแปรอิสระส่งผลไปยังตัวแปรตาม โดยผ่านตัวแปรสื่อบางส่วน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ สำหรับค่าผลทางอ้อม (indirect effect) จะเท่ากับ $a*b = (.828)(.440) = .364$

ขั้นที่ 5 การคำนวณค่าสถิติของ Sobel (Sobel's Test) เพื่อหาค่าสถิติ Z ว่ามีนัยสำคัญทางสถิติหรือไม่ โดยที่ S_a มีค่าเท่ากับ .013 และ S_b มีค่าเท่ากับ .011 ค่าสถิติ $Z = 33.873$ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งแสดงว่าความพึงพอใจต่อการบริการส่งผลทางอ้อมผ่านการรับรู้ภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยไปสู่ความผูกพันต่อมหาวิทยาลัยของนักศึกษา ตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ สามารถสรุปอิทธิพลที่ส่งผลทางตรงและทางอ้อม ดังภาพที่ 6 และความพึงพอใจต่อการบริการและการรับรู้ภาพลักษณ์ ร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของความผูกพันต่อมหาวิทยาลัยของนักศึกษา ได้ร้อยละ 69



ภาพที่ 6: ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุคูณระหว่างความพึงพอใจต่อการบริการ และการรับรู้ภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัย ไปยังความผูกพันต่อมหาวิทยาลัยของนักศึกษา

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยนี้ยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ว่า การรับรู้ภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยมีบทบาทเป็นตัวแปรสื่อของความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจต่อการบริการกับความผูกพันต่อมหาวิทยาลัยของนักศึกษา โดยมีบทบาทเป็นตัวแปรสื่อแบบบางส่วน (partial mediation) ในความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจต่อการบริการกับความผูกพันต่อมหาวิทยาลัยของนักศึกษา แสดงว่า ความพึงพอใจต่อการบริการส่งผลทางตรงไปยังความผูกพันต่อมหาวิทยาลัยของนักศึกษา และส่งผลทางอ้อมผ่านการรับรู้ภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยไปสู่ความผูกพันต่อมหาวิทยาลัยของนักศึกษาได้เช่นกัน

การส่งผลทางตรงของความพึงพอใจต่อการบริการ ไปยังความผูกพันต่อมหาวิทยาลัยของนักศึกษาสามารถอธิบายได้ว่า หากมหาวิทยาลัยให้ความสำคัญต่อการให้บริการทางการศึกษาและการพัฒนานักศึกษา โดยผ่านทาง การออกแบบหลักสูตร การจัดการเรียนการสอน กิจกรรมเสริมหลักสูตรต่าง ๆ ตลอดจนการจัด

สิ่งอำนวยความสะดวกต่อการเรียนและการใช้ชีวิตของนักศึกษาในมหาวิทยาลัย นักศึกษาจะมีความพึงพอใจต่อการบริการเหล่านี้ อันจะส่งผลให้เกิดความผูกพันต่อมหาวิทยาลัยตามมา ส่วนการส่งผลทางอ้อมของความพึงพอใจต่อการบริการ ที่มีอิทธิพลส่งผ่านการรับรู้ภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยในลักษณะของตัวแปรสื่อบางส่วน ไปยังความผูกพันต่อมหาวิทยาลัยของนักศึกษา สามารถอธิบายได้ว่า หากนักศึกษามีความพึงพอใจต่อการบริการต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย ก็จะทำให้มีการรับรู้ภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยในทางที่ดี ภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรเป็นพื้นฐานในการสร้างความเชื่อมั่น ศรัทธา รวมทั้งความนิยมเลื่อมใสที่มีต่อองค์กรนั้น ๆ ทั้งนี้เป็นเพราะการรับรู้ภาพลักษณ์ของผู้รับบริการ เป็นการรับรู้อันเกิดมาจากการประสบการณ์ที่ได้รับ การที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการรับบริการ จะส่งผลต่อการรับรู้ภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรนั้น ๆ อันจะส่งผลต่อแนวโน้มที่จะคงอยู่และมีความภักดีต่อมหาวิทยาลัยนั้นๆ (Nguyen, & LeBlanc, 2001; Helgesen & Nasset, 2007) ซึ่งสอดคล้องกับแบบจำลองภาพลักษณ์ขององค์กรและอิทธิพลต่อความภักดีของลูกค้า ของ Andreassen and Lindestad (1998) ที่ระบุว่า ภาพลักษณ์ขององค์กรมีอิทธิพลต่อความภักดีของลูกค้าหรือผู้รับบริการ และ Bhattacharya and Sen (2003 cited in Sung & Yang, 2008) ได้เสนอว่า ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรนั้นเป็นผลมาจากภาพลักษณ์ขององค์กร ร่วมกับการรับรู้ของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณลักษณะต่างๆ ขององค์กรนั้นๆ งานวิจัยของ Jiewanto, Laurens, and Nelloh (2012) ที่ศึกษาอิทธิพลของคุณภาพของการบริการ ภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัย และความพึงพอใจของนักศึกษา ที่มีต่อความตั้งใจในการบอกเล่าให้ข้อมูลแบบปากต่อปาก (word of mouth intention) พบว่าคุณภาพของการบริการมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของนักศึกษา และภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัย โดยทั้งความพึงพอใจและภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยมีบทบาทเป็นตัวแปรสื่อไปยังความตั้งใจของนักศึกษาในการบอกเล่าให้ข้อมูลแบบปากต่อปากเกี่ยวกับมหาวิทยาลัยของตน และการศึกษาของ Aghaz, Hashemi, and Sharifi Atashgah (2015) ที่พบว่า การรับรู้ภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยนั้นส่งผลต่อการรับรู้ของนักศึกษาเกี่ยวกับสมรรถนะของมหาวิทยาลัย ความน่าเชื่อถือ และการเชื่อมโยงตนเองกับมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยที่มีภาพลักษณ์ที่ดี พบว่ามีผลต่อความเชื่อมั่นในคุณภาพการศึกษา รวมทั้งมักจะได้รับความสนใจเลือกเข้ามาศึกษาต่อเพิ่มมากขึ้น (จิตติมา พัดโบก, 2552 และ กิตติภณ กิตยานุรักษ์, 2552)

จากผลการวิจัยครั้งนี้ ที่พบว่า ตัวแปรการรับรู้ภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยมีบทบาทเป็นตัวแปรสื่อบางส่วน (partial mediation) ในความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจต่อการบริการกับความผูกพันต่อมหาวิทยาลัยของนักศึกษา อาจเป็นไปได้อย่างมากว่า ยังมีตัวแปรอื่นๆ ที่สามารถเป็นตัวแปรสื่อที่จะมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อมหาวิทยาลัยของนักศึกษาได้เช่นกัน อาทิ ปัจจัยเกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนบุคคลของนักศึกษาเอง คุณลักษณะทางจิตวิทยาบางประการ อย่างเช่น ความเชื่อในความสามารถแห่งตน การมีจุดมุ่งหมายในชีวิต (Hakenen, Bakker, & Schaufeli, 2006) และทัศนคติของนักศึกษา (อารี บัวแพร่, จุฑามาศ ชัยวรพร, และ ศิวพร พิสิษฐ์ศักดิ์, 2559) ตลอดจนปัจจัยทางสังคม อย่างเช่น การรับรู้การสนับสนุนทางสังคมจากอาจารย์และเพื่อน (จุฑารัตน์ ทิพย์บุญทรัพย์ และ ศศิธร โรจน์สงคราม, 2560)

เอกสารอ้างอิง

- กิตติภณ กิตยานุรักษ์. (2552). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกเข้าศึกษาต่อหลักสูตรสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ของนักศึกษาหลักสูตรสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ (รายงานผลการวิจัย). อุดรดิตถ์: มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์.
- จิตติมา พัดโบก. (2552). การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกเข้าศึกษาต่อระดับปริญญาตรี ในมหาวิทยาลัยนเรศวรของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 ในเขตจังหวัดพิษณุโลก. (ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). พิษณุโลก: มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- จุฑารัตน์ ทิพย์บุญทรัพย์, และศศิธร โรจน์สงคราม. (2560). การศึกษาความผูกพันของนักศึกษาต่อวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล. *วารสาร Mahidol R2R e-Journal*, 4(1), 56-69.
- อารี บัวแพร่, จุฑามาตย์ ชัยวรพร, และ ศิวพร พิสิษฐ์ศักดิ์. (2559). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาต่อคณะเวชศาสตร์เขตร้อน มหาวิทยาลัยมหิดล. *วารสาร Mahidol R2R e-Journal*, 3(1), 124-144.
- Aghaz, A., Hashemi, A., & Sharifi Atashgah, M. S. (2015). Factors contributing to university image: the postgraduate students' points of view. *Journal of Marketing for Higher Education*, 25(1), 104-126.
- Alves, H., & Raposo, M. (2010). The influence of university image on student behaviour. *International Journal of Educational Management*, 24(1), 73-85.
- Andreassen, T. W., & Lindestad, B. (1998). The effect of corporate image in the formation of customer loyalty. *Journal of Service Research*, 1(1), 82-92.
- Azoury, N. M., Daou, L. E., & El Khoury, C. M. (2013). University image and its relationship to student satisfaction: case of the Holy Spirit University of Kaslik, Lebanon. *Journal of Executive Education*, 12(1), 4.
- Beerli Palacio, A., Díaz Meneses, G., & Pérez Pérez, P. J. (2002). The configuration of the university image and its relationship with the satisfaction of students. *Journal of Educational administration*, 40(5), 486-505.
- Brown, R. M., & Mazzarol, T. W. (2009). The importance of institutional image to student satisfaction and loyalty within higher education. *Higher Education*, 58(1), 81-95.
- Hakanen, J. J., Bakker, A. B., & Schaufeli, W. B. (2006). Burnout and work engagement among teachers. *Journal of school psychology*, 43(6), 495-513.
- Helgesen, Ø., & Nettet, E. (2007). Images, satisfaction and antecedents: Drivers of student loyalty? A case study of a Norwegian university college. *Corporate Reputation Review*, 10(1), 38-59.
- Jiewanto, A., Laurens, C., & Nelloh, L. (2012). Influence of service quality, university image, and student satisfaction toward WOM intention: a case study on Universitas Pelita Harapan Surabaya. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 40, 16-23.
- Kenny, D. A. (2014). *Mediation*. Retrieved from <http://davidakenny.net/cm/mediate.htm>

- Mohamad, M., & Awang, Z. (2009). Building corporate image and securing student loyalty in the Malaysian higher learning industry. *The Journal of International Management Studies*, 4(1), 30-40.
- Mowday, R. T., Steers, R. M., & Porter, L. W. (1979). The measurement of organizational commitment. *Journal of vocational behavior*, 14(2), 224-247.
- Neuman, W. L. (1991). *Social research methods: Qualitative and quantitative approaches*. Boston: Allyn and Bacon.
- Nguyen, N., & LeBlanc, G. (2001). Image and reputation of higher education institutions in students' retention decisions. *International Journal of Educational Management*, 15(6), 303-311.
- Pérez, J. P., & Torres, E. M. (2017). Evaluation of the organizational image of a university in a higher education institution. *Contaduría y Administración*, 62(1), 123-140.
- Polat, S., Arslan, Y., & Yavaş, E. (2016). Importance Level of Image Attractors in The Process of University Selection: An Application on Prospective University Students in Turkey. *KASTAMONU EĞİTİM DERGİSİ*, 24(4).
- Sung, M., & Yang, S. U. (2008). Toward the model of university image: The influence of brand personality, external prestige, and reputation. *Journal of public relations research*, 20(4), 357-376.

คุณภาพชีวิตในการทำงานในด้านความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร
กรณีศึกษา สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.) ฝ่ายวิจัยเพื่อท้องถิ่น

QUALITY OF WORK LIFE IN EMPLOYEE ENGAGEMENT

A CASE STUDY OF THE THAILAND RESEARCH FUND

กীরติกร บุญส่ง^{1*} และเลิศชัย สุธรรมมานนท์²
Keeratikorn Boonsong^{1*} and Lertchai Suthammanon²

^{1,2}คณะวิทยาการจัดการ สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์

^{1,2}Faculty of Management Sciences, Panyapiwat Institute of Management

*Corresponding author, E-mail: keeratikornboo@pim.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานในด้านความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร กรณีศึกษา สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.) ฝ่ายวิจัยเพื่อท้องถิ่น มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานในด้านความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร (2) ศึกษาแนวทางการปรับปรุงคุณภาพชีวิตในการทำงานในด้านความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร การวิจัยนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methodology) ระหว่างการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) และเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้การทบทวนวรรณกรรมและการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้บริหารของสกว.ฝ่ายวิจัยเพื่อท้องถิ่น เพื่อกำหนดกรอบแนวความคิดขั้นต้น แล้วจัดทำแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ เก็บข้อมูลจากกลุ่มเป้าหมายซึ่งเป็นผู้บริหารและพนักงานในสกว.ฝ่ายวิจัยเพื่อท้องถิ่น จำนวน 17 คน พบว่า พนักงานมีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานในด้านความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรในระดับสูง มีระดับคะแนนเฉลี่ย 3.77 คิดเป็นร้อยละ 75.46 ระดับความผูกพันของพนักงานดังกล่าว มีผลต่อผลการปฏิบัติงานทั้งระดับองค์กร ทีมงาน และบุคคล โดยที่ภาพความสำเร็จเกิดขึ้นอย่างชัดเจนที่ผลงานระดับทีมงานสูงสุดที่ .71 รองลงมา คือ ระดับองค์กร .68 และสุดท้ายระดับบุคคล .19 แสดงให้เห็นถึงการรับรู้ของพนักงานว่า ผลสำเร็จของงานเกิดจากความร่วมมือกันเป็นทีมงาน ปัจจัยสร้างความผูกพันต่อองค์กรที่มีน้ำหนักความสำคัญ เรียงตามลำดับดังนี้ คือ ลำดับที่หนึ่ง ด้านระบบองค์กร (Organization Practice) ลำดับที่สอง ด้านสภาพแวดล้อมขององค์กร (Organization Climate) ลำดับที่สาม ด้านลักษณะงาน (Job characteristics) และลำดับที่สี่ ด้านบุคคลและสังคมในองค์กร (People / Social) สำหรับสกว.ฝ่ายวิจัยเพื่อท้องถิ่นได้นำข้อค้นพบจากการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพชีวิตในการทำงานในด้านความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรได้ตามลำดับดังนี้ (1) พัฒนาระบบการขึ้นชม ยกย่อง ผู้ที่มีผลการทำงานดี (2) พัฒนาระบบการเลื่อนตำแหน่ง การปรับตำแหน่ง และความก้าวหน้าในงานที่สะท้อนความสามารถของพนักงาน (3) การถ่ายทอดกลยุทธ์จากระดับองค์กรสู่หน่วยงานและบุคคลอย่างเป็นระบบ (4) ปรับโครงสร้างและส่วนงานให้มีความชัดเจน และ (5) ส่งเสริมช่องทางการเรียนรู้เพื่อการพัฒนาความสามารถในการทำงานอย่างเพียงพอ

คำสำคัญ: คุณภาพชีวิตการทำงาน ความผูกพันของพนักงาน

ABSTRACT

The objectives of this research aim (1) to study the factors that have an effect to the quality of work life in employee engagement toward the organization (2) to study the direction of the improvement on quality of work life in employee engagement toward the organization. This research was conducted by the Mixed Methodology, both phases of Qualitative Research and Quantitative Research were included and analyzed in the overall research study respectively. Review of Literature and In-depth interviews through the management of The Thailand Research Fund were analyzed for defining the framework of primary thought concepts. The participants consisted of 17 management and staff in The Thailand Research Fund. The data were collected through questionnaire using a Likert-type scale which then was statistically analyzed. The key findings showed that the level of employee engagement was found rather high with having the Mean of scores 3.77 which was equivalent to 75.46 percent. The said result of the above mentioned on employee engagement had an effect to the performance in all ranks and files staff in terms of the organization, the teamwork, and the individual accordingly. The apparently successful performance of teamwork level was found at 0.71 whilst the level of the organization was 0.68, and the level of the individual was 0.19 respectively. It was self-explanatory to staff acknowledgement that the successful work was showed up by all cooperation as a teamwork. The factors which were closely related to employee engagement toward the organization had the significant figures as follow: the first was the Organization Practice, the second was the Organization Climate, the third was the Job Characteristics, and the fourth was the People and Social in the organization respectively. The said key findings from this research can be brought up as the concept or direction on improvement in terms of quality work life in employee engagement toward the organization as follow: (1) to develop the system of admiration and appreciation for staff having the outstanding performance (2) to develop the system of staff promotion, adjusted position and progress in work (3) to convey the strategy from the organization level to the division level, and to the individual level systematically (4) to adjust the structure of job, and proper work clearly (5) to support and promote the channels of learning in order to develop the ability of work sufficiently.

Keywords: Quality of Work life, Employee engagement

บทนำ

สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.) เป็นหน่วยงานของรัฐในสังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี มีระบบการบริหารที่แตกต่างจากระบบราชการ สกว. เริ่มสนับสนุน “งานวิจัยเพื่อท้องถิ่น” เมื่อเดือนตุลาคม 2541 โดยจัดตั้งสำนักงานภาค (สกว.สำนักงานภาค ปัจจุบันเปลี่ยนชื่อเป็น สกว.ฝ่ายวิจัยเพื่อท้องถิ่น) ขึ้นที่จังหวัดเชียงใหม่

ยุทธศาสตร์ ของ สกว.ฝ่ายวิจัยเพื่อท้องถิ่น เน้นที่การมุ่งเข้าไปเพิ่มขีดความสามารถของชุมชนท้องถิ่น โดยเน้นให้ “คน” ในชุมชนท้องถิ่นใช้ประโยชน์จากงานวิจัยด้วยการเข้าร่วมกระบวนการวิจัยทุกขั้นตอน โดยมี

ลักษณะการทำงานที่ สกว. ฝายวิจัยเพื่อท้องถิ่น ต้องดำเนินการให้เกิิดงานวิจัยที่เกิดจากนักวิจัยในท้องถิ่น เพื่อสร้างสรรค์ปัญญา การพัฒนาท้องถิ่น เพิ่มขีดความสามารถของชุมชนท้องถิ่น โดยเน้นให้ “คน” ในชุมชนท้องถิ่นใช้ประโยชน์จากงานวิจัย โดยการประสานงาน ติดตามสนับสนุน และบริหารจัดการงานวิจัยจากคณะทำงานสกว. ฝายวิจัยท้องถิ่น อันประกอบด้วย ผู้อำนวยการฝายวิจัยเพื่อท้องถิ่น ผู้ประสานงานเครือข่ายเจ้าหน้าที่บริหารโครงการ เจ้าหน้าที่สนับสนุนทั่วไปและเจ้าหน้าที่สนับสนุนงานบริหาร (The Thailand Research Fund, 2016)

สกว. ฝายวิจัยเพื่อท้องถิ่นมีปริมาณงานและภาระหน้าที่ที่เพิ่มมากขึ้น อีกทั้ง สกว. ฝายวิจัยท้องถิ่นได้มีการย้ายสถานที่ทำงานจากจังหวัดเชียงใหม่ มายังสำนักงานในกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นการเปลี่ยนสภาพแวดล้อมการทำงาน ตลอดจนสภาพงานวิจัยที่ต้องประสานงานกับหลายฝ่าย ไม่ว่าจะเป็นโครงการประสาน (Node) หัวหน้านักวิจัย ผู้ช่วยนักวิจัย ตลอดจนชาวบ้าน และปริมาณงานวิจัยที่เกิดขึ้นในแต่ละปีก็เพิ่มมากขึ้น อาจเป็นส่วนที่มีผลกระทบกับคุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรได้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 2 ประการคือ

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานในด้านความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร
2. เพื่อศึกษาแนวทางการปรับปรุงคุณภาพชีวิตในการทำงานในด้านความผูกพันของพนักงานต่อ

องค์กร

ขอบเขตของการวิจัย

กำหนดขอบเขตการวิจัยนี้เป็น 2 ด้านคือ

1. ปัจจัยที่มีความสำคัญและส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานในด้านความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรของ สกว. ฝายวิจัยเพื่อท้องถิ่น
2. แนวทางในการปรับปรุง และยกระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานในด้านความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรที่สามารถดำเนินการได้ทันทีและแผนดำเนินการในระยะยาว

การทบทวนวรรณกรรม

การสร้าง ความผูกพันต่อองค์กรเป็นรูปแบบใหม่ทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ที่ต้องการสร้างแรงบันดาลใจโดยการดึงดูด (Attract) การยึดมั่น (Commit) มีส่วนร่วม (Involvement) มีความสุขความพึงพอใจในงาน และความปลื้มปิติ (Fascinate) ต่องาน ให้มีความสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กรในอนาคต จึงทุ่มเทปฏิบัติงาน เพื่อมั่นใจว่าองค์กรจะบรรลุเป้าหมาย (เลิศชัย สุธรรมานนท์, 2560)

คุณภาพชีวิตการทำงาน มีผู้ศึกษาและให้ความหมายถึงคุณภาพชีวิตการทำงานในด้านความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรไว้มากมาย สามารถสรุปได้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงานในด้านความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร (Employee engagement) หมายถึง ความรู้สึก ทัศนคติ และพฤติกรรมที่ดีในเชิงบวกของพนักงานที่มีต่อองค์กร เพื่อช่วยสนับสนุนผลลัพธ์ขององค์กรให้ประสบความสำเร็จตามกลยุทธ์ วิสัยทัศน์ และพันธกิจ ซึ่งประกอบด้วย 3 ลักษณะ คือ 1. ความเชื่อมั่นต่อเป้าหมาย นโยบายขององค์กร และรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร 2. มีความมุ่งมั่น ทุ่มเท ทำงานอย่างเต็มความสามารถ และอุทิศตนเองเพื่อความสำเร็จขององค์กร 3. ประารถจะคงอยู่เป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป (Aon Hewitt, 2013, Blessing White, 2013) ซึ่งสอดคล้องกับ Development Dimension International: DDI (2013) กล่าวว่า เป็นสิ่งที่เกิดจากการที่พนักงานมีความสุขสนุกสนาน (Enjoyment) ในสิ่งที่เขาได้ทำงานที่ตรงกับความถนัด ความชอบ และทักษะที่ตนเองมีอยู่ และมี

ความเชื่อ (Belief) ในสิ่งที่พวกเขาได้กระทำว่าเป็นสิ่งที่มีความหมายต่องาน ต้องค์กร สัมคมโดยรวม หัวหน้างาน และต่อตัวพนักงาน และรับรู้ได้ถึงคุณค่า (Value) จากการที่ได้รับการยอมรับจากองค์กร และได้รับรางวัลจากสิ่งที่เขาได้ปฏิบัติไป ซึ่งรางวัลที่ได้รับนั้นมีหลายรูปแบบที่องค์กรสามารถจัดให้ได้

แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานในด้านความผูกพันของพนักงานต้องค์กรมีหลายทฤษฎีและแนวคิด เช่น ทฤษฎี แรงจูงใจของมนุษย์ หรือ ลำดับขั้นของความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ ถูกจัดเป็นลำดับขั้นความต้องการทางสรีรวิทยาของความต้องการ จะเริ่มต้นที่พื้นฐานความต้องการทางด้านร่างกายเป็นลำดับแรก หลังจากความต้องการต่างๆ เหล่านั้นได้รับการตอบสนอง ความต้องการลำดับขั้นที่สูงขึ้น เป็นความต้องการความปลอดภัย ความต้องการความรัก และความภาคภูมิใจ เป็นลำดับ ซึ่งความต้องการในแต่ละบุคคลจะมีความแตกต่างกันไปตามประสบการณ์ของแต่ละบุคคล (Maslow, 1970)

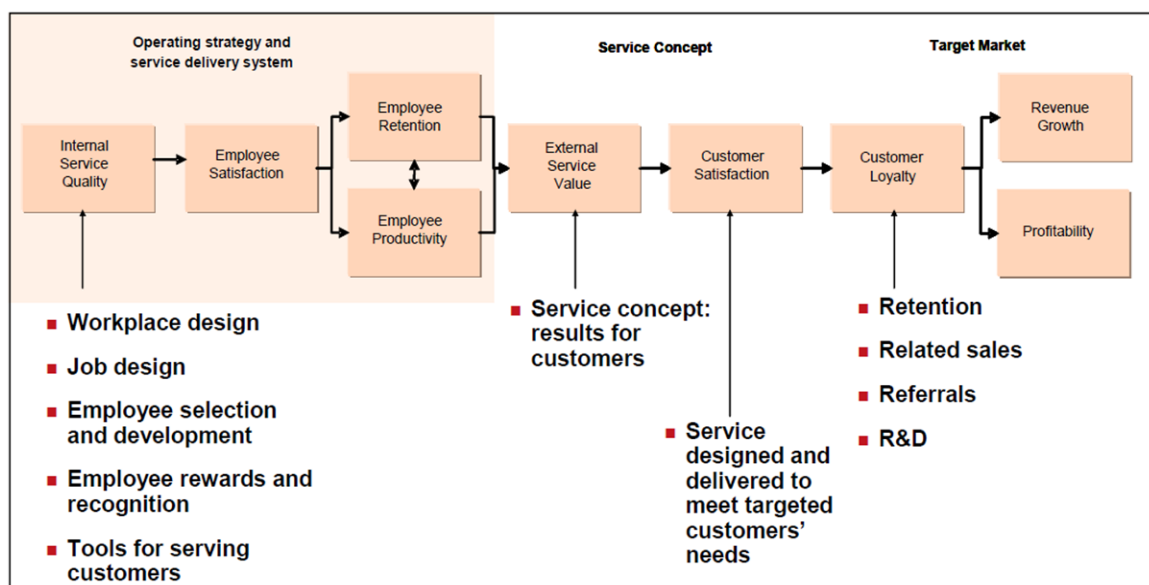
Frederick Herzberg (1987) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ทำให้เกิดความสุขจากการทำงานก่อให้เกิดผลงานที่มีประสิทธิภาพขององค์กร ประกอบด้วย 2 ประเภท คือ 1. ปัจจัยจูงใจ (Motivator factors) เป็นปัจจัยที่สนับสนุนให้เกิดความพึงพอใจของพนักงานเพิ่มมากขึ้น อันเนื่องมาจากแรงจูงใจภายในที่พัฒนาทัศนคติทางบวก 2. ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene factors) เป็นปัจจัยที่ป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจของพนักงาน ซึ่งเป็นแรงจูงใจภายนอกที่เกิดจากสภาวะแวดล้อมในการทำงาน

สำหรับรูปแบบความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร ได้เสนอทฤษฎีสองปัจจัยสนับสนุนการขับเคลื่อนให้เกิดการรับรู้ถึงความรู้สึผูกพันส่วนบุคคลของพนักงาน โดยนำเสนอดังนี้

1. Motivators Factors ได้แก่ ความพอดีกับวัฒนธรรมองค์กร เสี่ยงสะท้อนของพนักงานและการให้การยอมรับ ความสอดคล้องของแบรนด์ ความก้าวหน้าในอาชีพการงาน งานที่มีความหมายและท้าทาย และความมีอิสระในการทำงาน

2. Hygiene Factors ได้แก่ ค่าตอบแทน และสวัสดิการ สภาพแวดล้อมในการทำงาน เครื่องมือและอุปกรณ์ที่สมกับบทบาทตำแหน่ง ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา กลุ่มทำงาน และความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน

Heskett et al (1994, 2008) ได้เสนอการสร้างความผูกพันในลักษณะ Service Profit Chain ดังนี้

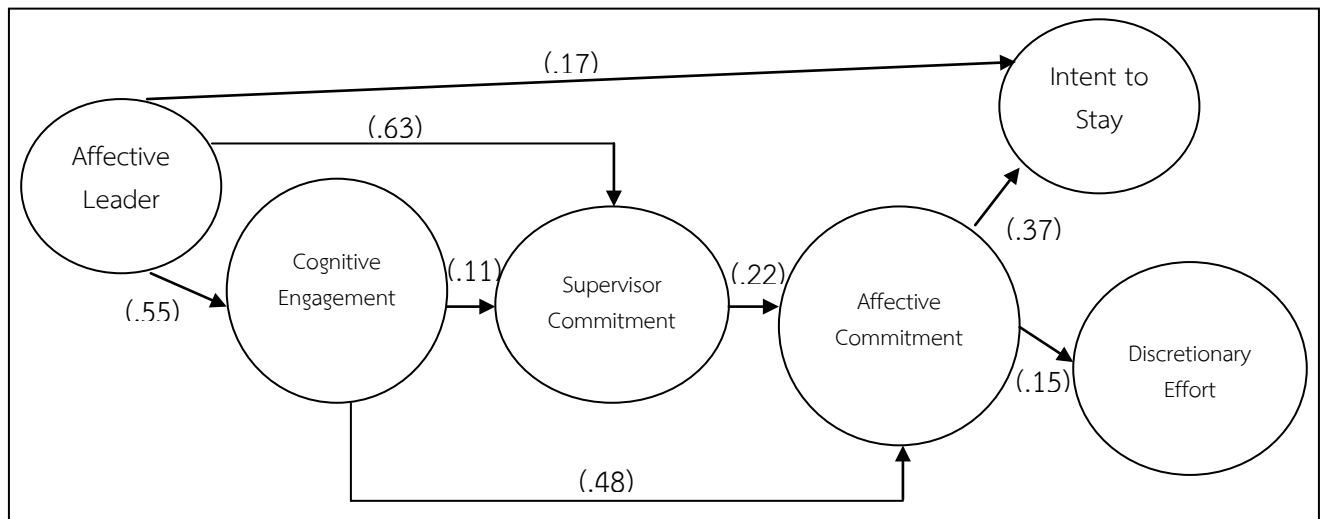


ภาพที่ 1: Service Profit Chain

ที่มา: เลิศชัย สุธรรมานนท์, 2560 ปรับปรุงจาก Heskett et al (2008)

จากภาพข้างต้น การบริหารปัจจัยที่มีผลต่อการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของพนักงาน (Internal Service Quality) สร้างความพึงพอใจให้กับพนักงาน (Employee Satisfaction) ทำให้องค์กรสามารถรักษาพนักงาน (Employee Retention) และสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในงาน (Employee Productivity) ทำให้พนักงานให้บริการกับลูกค้า สามารถรักษาลูกค้าไว้ได้ มีการซื้อเพิ่ม แนะนำผู้อื่นมารับบริการ และช่วยให้ข้อมูลเพื่อเป็นการวิจัยและพัฒนาผลิตภัณฑ์ ซึ่งจะส่งผลต่อรายได้ (Revenue) และการทำกำไร (Profitability)

Jannie Catherine De Lacy (2009) ทำ การศึกษาและพบว่า การสร้างความผูกพันกับองค์กรเกิดจากการบูรณาการหลายเรื่องเข้าด้วยกัน และหากสภาพแวดล้อมต่างกันอาจมีความแตกต่างกันออกไปด้วย ดังนี้



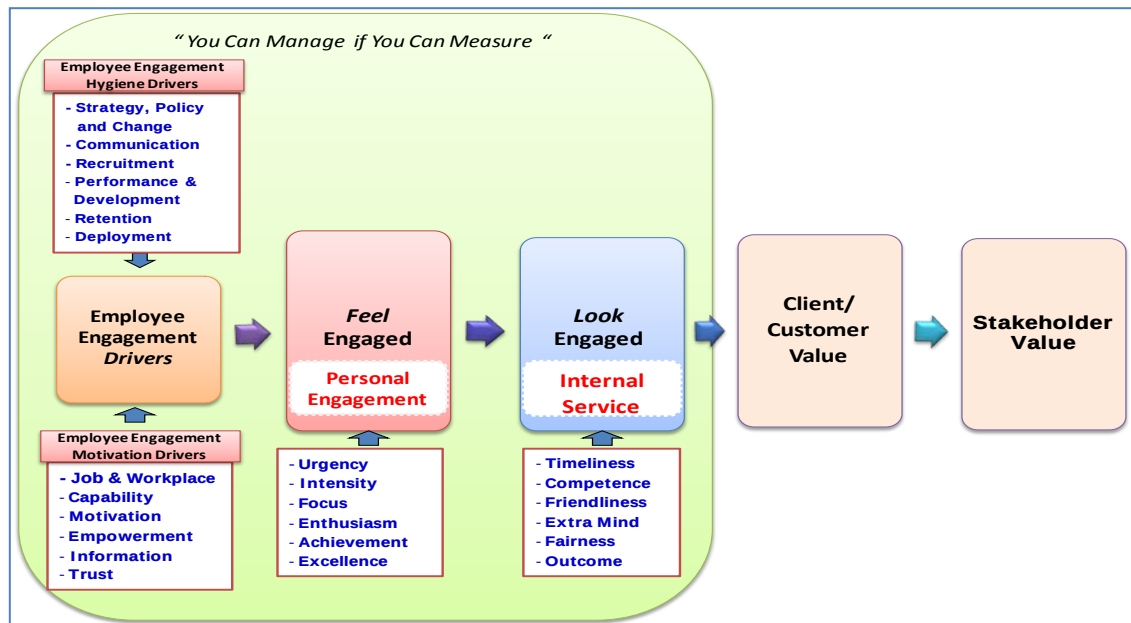
ภาพที่ 2: ตัวแบบความผูกพันต่อองค์กรของ Jannie Catherine De Lacy

จากภาพข้างต้นพบว่า ภาวะผู้นำ (Affective Leader) มีอิทธิพลต่อการสร้างความคิดในความผูกพันกับองค์กร ซึ่งส่งผลต่อไปให้บุคลากรมีความยึดมั่นในพันธสัญญา มีความยึดมั่นที่จะอยู่กับองค์กร และมีความทุ่มเทในการสร้างผลงานอย่างชัดเจน

นอกจากนี้ Towers Perrin (2003) ได้เสนอกรอบแนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งสามารถสรุปได้ว่า ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรมีความเชื่อมโยงและสัมพันธ์กับผลการดำเนินงาน กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรจะทำให้พนักงานสามารถผลิตสินค้า ให้บริการที่ดีและมีคุณภาพ ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ มียอดขาย และกำไรเพิ่มขึ้น ส่งผลให้องค์กรประสบความสำเร็จได้

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรมข้างต้นจึงพัฒนาเป็นกรอบความคิดในการวิจัย ดังนี้



ภาพที่ 3: กรอบความคิดในการวิจัย

จากภาพที่ 3 แสดงให้เห็นว่าการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานในด้านความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรเกิดจากการที่องค์กรควรดำเนินการ 2 กลุ่มใหญ่ คือ

1. กลุ่มปัจจัยสนับสนุนคุณภาพชีวิตในการทำงานในด้านความผูกพันของพนักงาน (Employee Engagement Hygiene Drivers) ประกอบด้วย 1.1 การกำหนดนโยบาย กลยุทธ์ทางธุรกิจ การจัดการความเปลี่ยนแปลงให้ทันกับสถานการณ์ ทางธุรกิจ (Strategy, Policy and Change) 1.2 การสื่อสารนโยบาย กลยุทธ์ และแผนธุรกิจให้บุคลากรทราบ (Communication) 1.3 บุคลากรถูกสรรหา คัดเลือกมีขีดความสามารถตรงกับงาน (Recruitment) 1.4 การบริหารผลงานและการพัฒนาบุคลากร รวมถึงการสร้างควมก้าวหน้าในอาชีพให้แก่พนักงาน (Performance and Development) 1.5 การดำเนินการเพื่อสามารถรักษาศักยภาพ (Retention) เช่น การบริหารค่าตอบแทนที่จูงใจ สุขภาพอนามัย ความปลอดภัย และการส่งเสริมแรงงานสัมพันธ์ 1.6 การมอบหมายงาน (Deployment) ซึ่งรวมถึงการมีแนวปฏิบัติในการโอนย้าย หมุนเวียนงาน การพัฒนาการทำงาน

2. กลุ่มปัจจัยสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงานในด้านความผูกพันของพนักงาน (Employee Engagement Motivation Drivers) ประกอบด้วย 2.1 งานและสถานที่ทำงาน (Job & Workplace) กล่าวคือ ความท้าทายของงาน ความเสี่ยงภัยที่มีโอกาสเกิดในงาน 2.2 ความสามารถในการปฏิบัติงาน (Capability) การมีโอกาสรื้อเริ่มสิ่งใหม่ ความพร้อมด้านเครื่องมือ ทรัพยากร สภาพแวดล้อมทางสังคม 2.3 การจูงใจด้วยรางวัล การชื่นชม (Motivation) จากหัวหน้า ผู้ร่วมงาน และความใกล้ชิดสนิทสนมกัน 2.4 การมอบอำนาจการตัดสินใจ (Empowerment) ความยืดหยุ่นในการทำงาน การเปิดโอกาสให้เสนอแนวความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ 2.5 ข้อมูลข่าวสาร (Information) หมายถึง การมีระบบให้บุคลากรเข้าถึงแหล่งข้อมูล ระบบ

การรายงาน ติดตามผล 2.6 ความเชื่อมั่น เชื่อถือซึ่งกันและกัน (Trust) ในทีมงาน การยอมรับใน Brand และชื่อเสียง ขององค์กร

ปัจจัยสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงานในด้านความผูกพันของพนักงานเหล่านี้จะถูกค้นหาให้พบว่ามีเรื่องใดบ้างที่องค์กรต้องปรับปรุง โดยผลการพัฒนาจะต้องทำให้เกิดความรู้สึกผูกพันของพนักงาน (Feel Engaged) ซึ่งวัดได้จาก ความมีปฏิริยาตอบรับอย่างฉับพลัน (Urgency) ความทุ่มเท (Intensity) ความเอาใจใส่ (Focus) ความกระตือรือร้น (Enthusiasm) ความมุ่งความสำเร็จ (Achievement) ความมุ่งสู่ความเป็นเลิศ (Excellence)

ความรู้สึกนึกคิดที่ดีเหล่านี้จะส่งผลให้เกิดการปฏิบัติงานร่วมกันระหว่างบุคคล ทีมงาน และหน่วยงาน อย่างดี (Look Engaged) โดยวัดจากความรู้สึกนึกคิดของแต่ละบุคคลต่อผู้ร่วมงานในประเด็น การส่งมอบงานกันตรงเวลา (Timeliness) ผู้ร่วมงานใช้ความรู้ ความสามารถในการทำงานร่วมกันอย่างเต็มที่ (Competence) ความมีมิตรภาพ (Friendliness) ความมีจิตใจเอื้อเฟื้อกัน (Extra Mind) ปฏิบัติต่อกันอย่างยุติธรรม (Fairness) ประเมินผลของการได้รับการปฏิบัติจากผู้ร่วมงานว่าดีหรือไม่ (Outcome)

ซึ่งผลการปฏิบัติงานด้วยดีดังกล่าวจะส่งผลให้ลูกค้าและผู้รับบริการได้รับสิ่งที่ดี มีความผูกพัน (Customer Engagement) อันมีผลโดยตรงกับผลประโยชน์ขององค์กรฯ

วิธีดำเนินการวิจัย

วิธีวิจัย

การวิจัยนี้จะเป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methodology) ระหว่างการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) และเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยผู้วิจัยได้กำหนดกระบวนการวิจัยเป็นลักษณะการสร้างความรู้ร่วมกัน เน้นการทำวิจัยแบบมีส่วนร่วม การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) มุ่งผลลัพธ์ที่สามารถนำไปดำเนินการได้ (Action Research) โดยมีขั้นตอนการวิจัยแต่ละด้าน ดังนี้

1. การศึกษาจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย เอกสารทางวิชาการที่เกี่ยวข้องกับ คุณภาพชีวิตในการทำงานในด้านความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร (Employee Engagement) วิสัยทัศน์ กลยุทธ์ หรือแผนงานในอนาคต เอกสารการทำงานของ สกว.ฝ่ายวิจัยเพื่อท้องถิ่น
2. สัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ผู้บริหารระดับสูงและเจ้าหน้าที่ในฝ่ายเพื่อทราบเป้าหมายทิศทางของสกว.ฝ่ายวิจัยเพื่อท้องถิ่น และความคาดหวังในอนาคต
3. การประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group) กับผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ เพื่อหา Employee Engagement Model ขั้นต้นที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานในด้านความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร
4. จัดลำดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานในด้านความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร และนำเสนอแผนการพัฒนาหรือปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงาน
5. ดำเนินการบริหารแผนการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานในด้านความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร
6. ประเมินและทบทวนแผนและนำเสนอแนวทางเพื่อการปรับปรุง
7. จัดทำรายงานฉบับสมบูรณ์

ประชากรและกลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการวิจัยนี้เป็นผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ของสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.) ฝ่ายวิจัยเพื่อท้องถิ่น จำนวน 17 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ด้านเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงานในด้านความผูกพันของพนักงานต้องครั้นนี้จะใช้เครื่องมือ ประกอบด้วย

1. สัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ผู้บริหารระดับสูงและเจ้าหน้าที่ในฝ่ายเพื่อทราบเป้าหมายทิศทางของสกว.ฝ่ายวิจัยเพื่อท้องถิ่น และความคาดหวังในอนาคต
2. การประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group) กับผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ เพื่อหา Employee Engagement Model ขั้นต้นที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน และปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน
3. พัฒนาแบบฟอร์ม เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยเชิงสำรวจ

การวิเคราะห์ข้อมูล

ลักษณะข้อมูลที่เก็บมีสองลักษณะ คือ ข้อมูลเชิงคุณภาพใช้การวิเคราะห์สาระ (Content Analysis) ส่วนข้อมูลเชิงปริมาณจะใช้การวิเคราะห์โดยสถิติเชิงพรรณนา

ผลการวิจัย

ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิจัย ดังนี้

1. รายงานจากการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ ด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group) เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับ ตัวแบบความผูกพันของพนักงาน (Employee Engagement Model) ขั้นต้น และเชิงปริมาณจากการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานในด้านความผูกพันของพนักงานต้องครั้นแบ่งเป็น 4 ด้าน คือ

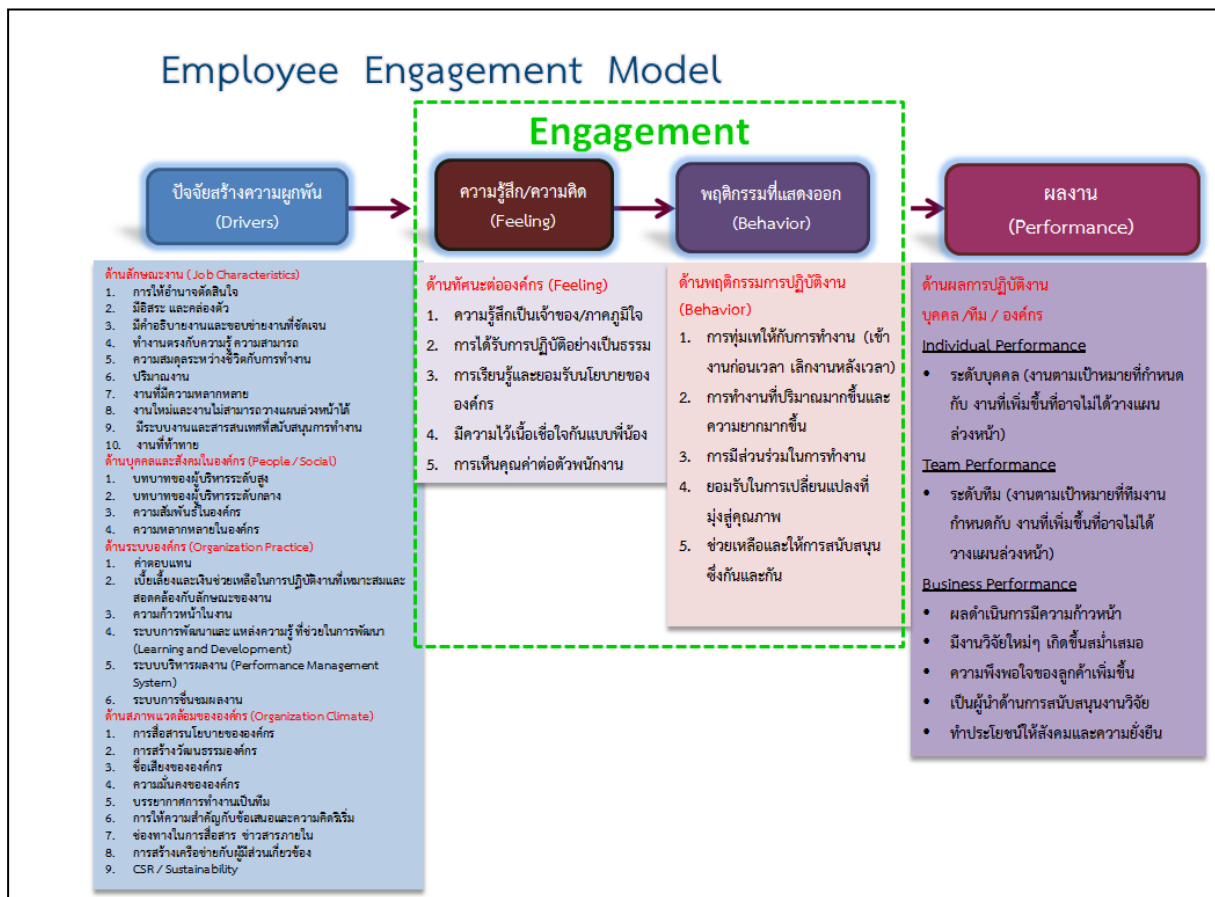
ด้านที่ 1 ด้านลักษณะงาน (Job Characteristics) พบว่า นโยบายผู้บริหาร ปริมาณงานไม่ได้สัดส่วนกับจำนวนพนักงาน ลักษณะของหัวหน้าโครงการ การใช้ผู้ทรงคุณวุฒิ ระบบงาน อิสระในการทำงาน และความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตส่วนตัว เป็นต้น เป็นปัจจัยที่ส่งผลถึงคุณภาพชีวิตและความผูกพันในองค์กร

ด้านที่ 2 ด้านบุคคลและสังคมในองค์กร (People/Social) หลายปัจจัยที่ส่งผลถึงถึงคุณภาพชีวิตและความผูกพันในองค์กร พบว่า ผู้บริหาร ช่องทางการสื่อสาร เพื่อนร่วมงาน และความสัมพันธ์เป็นแบบพี่น้อง เป็นต้น

ด้านที่ 3 ด้านระบบองค์กร (Organization Practice) พบว่า ความก้าวหน้าในอาชีพ การได้เรียนรู้งานในส่วนงานอื่น ระบบค่าตอบแทนและสวัสดิการ การประชุมภายใน ระบบการเงิน ระบบประเมินผลการปฏิบัติงาน เป็นต้น

ด้านที่ 4 ด้านสภาพแวดล้อมขององค์กร (Organization Climate) พบว่า การบริหารงานเน้นรวมศูนย์ ความอิสระในการทำงาน วัฒนธรรมองค์กร การได้ทำงานจริงกับชาวบ้าน เป็นต้น

จากข้อมูลข้างต้นสรุปเป็นตัวแบบในการเก็บข้อมูลในขั้นต่อไปด้วยแบบสอบถามได้ ดังนี้

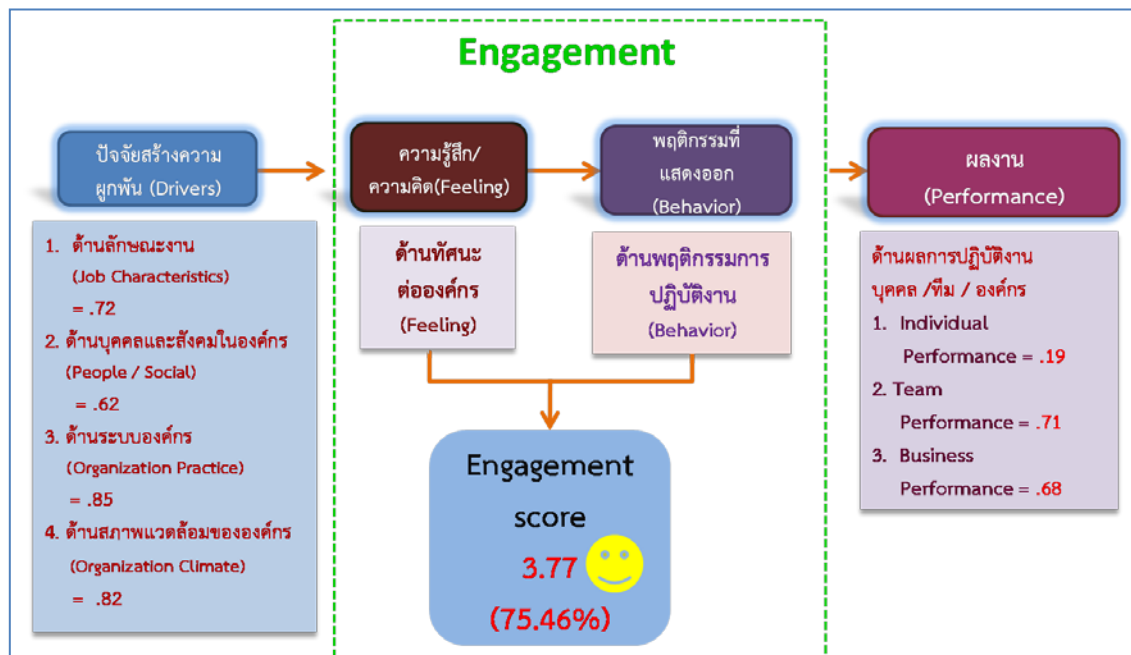


ภาพที่ 4: ตัวแบบการสร้างความผูกพันในองค์กร

จากภาพที่ 4 แสดงให้เห็นถึงปัจจัยหลักและปัจจัยย่อยเพื่อสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานในด้านความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.) ฝ่ายวิจัยเพื่อท้องถิ่น ประกอบด้วย 4 ด้านดังนี้

1. ด้านลักษณะงาน (Job Characteristics)
2. ด้านบุคคลและสังคมในองค์กร (People/Social)
3. ด้านระบบองค์กร (Organization Practice)
4. ด้านสภาพแวดล้อมขององค์กร (Organization Climate)

2. การสำรวจคุณภาพชีวิตการทำงานในด้านความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรใช้ตัวแบบมาจัดทำเป็นแบบสอบถามพนักงาน สกว. ฝ่ายวิจัยเพื่อท้องถิ่นไม่รวมผู้บริหารระดับสูง ทั้งหมด 15 คน มีแบบสำรวจตอบรับกลับมา 13 คน คิดเป็นร้อยละ 86.67



ภาพที่ 5: ผลการวิเคราะห์ทางสถิติตามตัวแบบการสร้างความผูกพันในองค์กร

ภาพที่ 5 แสดงถึงการสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานในด้านความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร กล่าวคือ ปัจจัยสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานในด้านความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร (Employee Engagement Driver) แบ่งเป็น 4 ด้าน คือ

1. ด้านลักษณะงาน (Job characteristics) มีน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) เท่ากับ .72 อันประกอบด้วย การให้อำนาจตัดสินใจ การมีอิสระ และคล่องตัว มีคำอธิบายงานและขอบข่ายงานที่ชัดเจน ทำงานตรงกับความรู้ ความสามารถ ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน ปริมาณงาน งานที่มีความหลากหลาย (งานประจำกับงานโครงการ) งานใหม่และงานไม่สามารถวางแผนล่วงหน้าได้ มีระบบงานและสารสนเทศที่สนับสนุนการทำงาน และ งานที่ท้าทาย

2. ด้านบุคคลและสังคมในองค์กร (People / Social) มีน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) เท่ากับ .62 อันประกอบด้วย บทบาทของผู้บริหารระดับสูง บทบาทของผู้บริหารระดับกลาง ความสัมพันธ์ในองค์กร และความหลากหลายในองค์กร

3. ด้านระบบองค์กร (Organization Practice) มีน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) เท่ากับ .85 อันประกอบด้วย ค่าตอบแทน เบี้ยเลี้ยงและเงินช่วยเหลือในการปฏิบัติงานที่เหมาะสมและสอดคล้องกับลักษณะของงาน ความก้าวหน้าในงาน ระบบการพัฒนาและ แหล่งความรู้ ที่ช่วยในการพัฒนา (Learning and Development) ระบบบริหารผลงาน (Performance Management System) และระบบการชื่นชมผลงาน

4. ด้านสภาพแวดล้อมขององค์กร (Organization Climate) มีน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) เท่ากับ .82 อันประกอบด้วย การสื่อสารนโยบายขององค์กร การสร้างวัฒนธรรมองค์กร ชื่อเสียงขององค์กร ความมั่นคงขององค์กรบรรยากาศการทำงานเป็นทีม โอกาสการเรียนรู้สิ่งใหม่ ช่องทางในการสื่อสาร ข่าวสารภายใน และCSR/Sustainability

อนึ่ง ปัจจัยทั้ง 4 ด้าน ส่งผลถึงคะแนนความผูกพัน (Engagement Scores) พบว่าพนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง คือ มีระดับคะแนนเฉลี่ย 3.77 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 75.46

ระดับของความผูกพันดังกล่าว มีผลต่อผลการปฏิบัติงาน ทั้งระดับบุคคล ทีมงาน และองค์กร โดยที่ภาพความสำเร็จเกิดขึ้นอย่างชัดเจนที่สุด ที่ผลงานของทีม .71 รองลงมาคือระดับองค์กร .68 และสุดท้ายระดับบุคคล.19 แสดงให้เห็นถึงการรับรู้ของพนักงานว่าผลสำเร็จของงานเกิดจากความร่วมมือกันเป็นทีมงาน

อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัยนี้มีข้อค้นพบที่สำคัญที่ควรนำมาเป็นประเด็นในการอภิปรายผล ดังนี้

1. ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานในด้านความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร ซึ่งการวิจัยนี้ใช้ตัวแบบการวิจัยที่เรียกว่าการสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานในด้านความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร โดยจากผลการวิจัยพบว่าบุคลากรของสกว.ฝ่ายวิจัยเพื่อท้องถิ่นมีความผูกพันที่ระดับ 75.46% ซึ่งเป็นระดับความผูกพันที่ค่อนข้างสูงเมื่อเทียบกับระดับความผูกพันของพนักงานกับองค์กรในประเทศไทยที่อยู่ในระดับ 62-65% เท่านั้น แต่เนื่องจากความผูกพันของพนักงานกับองค์กรเกิดจากหลายปัจจัยตามข้อค้นพบจากการวิจัยนี้ สกว.ฝ่ายวิจัยเพื่อท้องถิ่นจึงควรเลือกปัจจัยที่มีค่าน้ำหนักสูงๆ มาดำเนินการก่อน และมีการวัดระดับความผูกพันควบคู่กับเลือกปัจจัยต่างๆ มาดำเนินการอย่างต่อเนื่อง

2. โครงการที่ได้รับจากงานวิจัยนี้ สกว.ฝ่ายวิจัยเพื่อท้องถิ่น ในช่วงปี 2560 ควรกำหนดเป็น “วาระ” ของฝ่ายฯ ที่จะปรับปรุง และ แก้ไข “ปัญหาค้างค้ำ” อย่างเอาใจจริงเอาใจให้เสร็จสิ้นภายในปี 2560 เพื่อให้มีความพร้อมในการกำหนด “ยุทธศาสตร์เชิงรุก” ในปี 2561-2564 ต่อไป ที่เป็นเป้าหมายในการผลักดันให้ประเทศสมาชิกกลุ่ม 77 จาก 134 ประเทศ ได้พัฒนาความร่วมมือระหว่างกัน ในการบรรลุเป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDGs) ในอีก 15 ปีข้างหน้าร่วมกัน

3. เนื่องจากสกว.ฝ่ายวิจัยเพื่อท้องถิ่น เป็นองค์กรที่ท้องถิ่น ทำหน้าที่อยู่ในสังคม น่าจะมีลักษณะพิเศษ เช่น การมีไดนามิคสูง การพัฒนาคน มีการทำงานร่วมกับองค์กรอื่นๆ ต้องตอบสนองนโยบายรัฐบาล ต้องการนวัตกรรมที่เหมาะสมกับงาน ดังนั้น ผู้ที่จะร่วมงานจะต้องมีไดนามิคสูง และพร้อมเปลี่ยนแปลง

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

1. เนื่องจากเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานในด้านความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรมีผลเกี่ยวข้องกับกับการบริหารจัดการองค์กรทั้งระบบ ไม่สามารถแก้ไขในส่วนหนึ่งส่วนใดได้ หน่วยงานที่รับผิดชอบด้านบริหารทรัพยากรมนุษย์จึงควรเป็นเจ้าของเรื่องในการทำการศึกษโดยใช้ต้นแบบที่ สกว.ฝ่ายวิจัยเพื่อท้องถิ่น จัดทำขึ้น และขยายผลไปในส่วนงานอื่นๆ เพื่อให้ระบบการบริหารมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2. เนื่องจากการเก็บข้อมูลจากงานวิจัยนี้ เน้นประมวล Voices of Stakeholders โดยเก็บข้อมูลจากมุมมองของผู้บริหารและคนทำงาน 17 คน ในฝ่ายวิจัยเพื่อท้องถิ่น ทำให้เห็น “ประเด็น” และ “priority” ตามที่ได้นำเสนอ ในอนาคตหากทาง สกว.ฝ่ายวิจัยเพื่อท้องถิ่นต้องการมุมมองที่เพิ่มขึ้น อาจขยายการเก็บข้อมูลไปยัง Voices of Customers ของหน่วยงาน เช่น ทีมประสานงาน Node หรือนักวิจัยชุมชน ถึงโครงการวิจัยที่มีจุดติดขัด หรือยกเลิกไป ภาควิชาที่ทำงานใกล้ชิดกับ สกว. ฝ่ายวิจัยเพื่อท้องถิ่นหรือภาควิชาที่ทำงานใกล้ชิดกับ Node เช่น มหาวิทยาลัย ตลอดจน ทักษะของผู้บริหาร สกว. ด้านนโยบาย ทิศทาง และความคาดหวังต่อการดำเนินงานของสกว. ฝ่ายวิจัยเพื่อท้องถิ่น และนำข้อมูลที่ได้เพิ่มเติมนำมาเปรียบเทียบกับ “มุมมอง” ของคนทำงาน

บรรณานุกรม

- เลิศชัย สุธรรมานนท์. (2560). *กลยุทธ์การบริหารทรัพยากรมนุษย์เพื่อองค์กรยั่งยืน* (Strategic Human Resource Management for Organizational Sustainability. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- Development Dimension International. (2013). *Employee engagement: The key to realizing competitive advantage*. Retrieved from [http://www.wip.ddiworld.com /pdf/ddi_employeeengagement_mg.pdf](http://www.wip.ddiworld.com/pdf/ddi_employeeengagement_mg.pdf).
- De Lacy, C. J. (2009). Employee Engagement: The Development of a Three Dimensional Model of Engagement and Exploration of its Relationship with affective Leader Behaviors. A Research Paper for Master of Business. School of Management Queensland University of Technology.
- Heskett. L. Janes and Sasses Earl Wheeler Joe. (2008). *Tutting the Service Profiet Chain to Work for Unbeatable Competitive Advantage*. Baston: Harward Business school.
- Herzberg, F. (1987). *One more time: how do you motivate employees?* (pp. 109-120). Harvard Business Review Case Services.
- Hewitt, A. (2013). *Making Employee Engagement Happen: Best Practices from Best Employers*. Retrieved March.
- Maslow, A. H., Frager, R., & Cox, R. (1970). *Motivation and personality* (Vol. 2). J. Fadiman, & C. McReynolds (Eds.). New York: Harper & Row.
- Towers Perrin – ISR (2006). *Enganged Employee Help Boost the Bottom Line*. US: TowersPerrin – ISR.
- White, B. (2013). *The state of employee engagement*. Retrieved from: [www. blessingwhite.com/ research](http://www.blessingwhite.com/research). Accessed, 20.
- The Thailand Research Fund (2016). *About-trf*. Retrieved 7 July 2016 from <https://www.trf.or.th/home/about-trf>
- The Thailand Research Fund (2016). *About-vijai.trf*. Retrieved 7 July 2016 from <http://vijai.trf.or.th/aboutus.asp>

ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังในการปฏิบัติงานของสมาชิกธุรกิจขายตรง CAUSAL FACTORS INFLUENCING OPERATIONAL EXPECTATION OF DIRECT SALESMEMBERS

ธนิดา ภูสุวรรณ์^{1*}, อุทัยรัตน์ เมืองแสน² และกมล ชัยวัฒน์³
Tanida Phoosuwat^{1*}, Uthairat Muangsan² and Kamol Chaiyawat³

^{1,2,3}วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม

^{1,2,3}Graduate College of Management, Sripatum University

*Corresponding author, E-mail: pat.tanida2513@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังในการปฏิบัติงานของสมาชิกธุรกิจขายตรง มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังในการปฏิบัติงานของสมาชิกธุรกิจขายตรง และเพื่อศึกษาปัจจัยแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังในการปฏิบัติงานของสมาชิกธุรกิจขายตรง ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ สมาชิกในบริษัทขายตรงจำนวน 400 คนด้วยวิธีการสำรวจ (Survey Research Method) ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และส่วนการทดสอบสมมติฐานวิเคราะห์ความถดถอย (Multiple Regression)

ผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 69.0 มีอายุ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 38.5 มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 64.3 ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 60,001 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 35.5 ส่วนใหญ่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกขายตรงน้อยกว่า 6 เดือน คิดเป็นร้อยละ 30.0 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังต่อการปฏิบัติงานของสมาชิกธุรกิจขายตรง มีความสำคัญโดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังต่อการปฏิบัติงานของสมาชิกธุรกิจขายตรงมีความสำคัญโดยรวมอยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการขาย และด้านกระบวนการ มีอิทธิพลต่อความคาดหวังต่อการปฏิบัติงานของสมาชิกธุรกิจขายตรง ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 และปัจจัยแรงจูงใจ ด้านนโยบายต่างๆของบริษัท ด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา ด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน และด้านเงินเดือนและสวัสดิการ มีอิทธิพลต่อความคาดหวังต่อการปฏิบัติงานของสมาชิกธุรกิจขายตรง ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

คำสำคัญ: ปัจจัยเชิงสาเหตุ ความคาดหวัง ธุรกิจขายตรง

ABSTRACT

Research Causal factors influencing the expectation of members in the direct sales business which the objective are to study the marketing mix that influenced the expectation of direct sales members and to study motivational factors influencing the expectation of members in the direct sales business. The population used in this study is 400 direct sales

members. The questionnaires are used as a tool to collect the data. Researchers have set guidelines for conducting research. With On demographic speculation Sampling, data collection Data preparation and analysis the researcher then processed the data using a software program. The statistics used for data analysis are frequency, percentage, mean and standard deviation. And the hypothesis test to analyze the regression of two or more variables. Multiple Regression

The results showed that most respondents were female. 69.0% were male and 31.0% were male, majority of them were 31-40 years old or 38.5, most of them were married. 64.3%, monthly income of 60,001 or more, or 35.5%, become membership period of less than 6 months, equivalent to 30%. The researched found that Marketing Mix Factors Influencing Expectation Performance of Direct Selling Members Overall importance is very high. Motivational factors influencing the expectation of members in the direct sales business. Overall importance is very high. The results of hypothesis testing showed that Marketing Mix Factor Price products on the distribution channel. Promotion and process aspects Influence of Expectations on Membership Performance in Direct Selling Business. At significant level 0.05 and motivation factor Corporate Policies Relationships with bosses. Relationship to work and salary and welfare. Influence of Expectations on Membership Performance in Direct Selling Business. At significance level 0.05

Keywords: Casual Factors, Expectation, Direct Sales

บทนำ

ในปัจจุบันการขายตรงเป็นอีกช่องทางหนึ่งที่ยังได้รับความนิยมอย่างสม่ำเสมอและมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น เนื่องจากยังคงมีสินค้าบางประเภทที่เหมาะสมกับการขายตรง อีกทั้งการใช้ผู้บริโภคสินค้าต่างๆ มาเป็นตัวแทนขายโดยตรง จากข้อมูลสถิติรวบรวมโดยสมาพันธ์การขายตรงโลกยอดการขายตรงของทั่วโลกในปี พ.ศ. 2557 มีการขยายตัวเพิ่มขึ้น ร้อยละ 6.4 โดยมีมูลค่า 1.828 แสนล้านเหรียญสหรัฐ จาก 1.7 แสนล้านเหรียญ ในปี พ.ศ. 2556 ทั้งนี้ ทวีปเอเชีย นับเป็นตลาดที่ใหญ่ที่สุด โดยมีสัดส่วนถึง ร้อยละ 45 ของยอดขายรวมทั่วโลก อันดับ 2 ได้แก่ทวีปอเมริกา ซึ่งมีสัดส่วน ร้อยละ 37 ตามด้วยทวีปยุโรป ร้อยละ 17 ในปีที่ผ่านมา มีจำนวน 23 ประเทศที่มียอดการขายตรงสูงที่สุด โดยมีมูลค่ารวมถึง 1.7 แสนล้านเหรียญ ซึ่งนับเป็น ร้อยละ 93 ของทั่วโลก และมีจำนวนนักขายรวมทั้งสิ้น 85.8 ล้านคน ในจำนวนนี้ ประเทศไทยอยู่ในอันดับที่ 15 ของโลกโดยมี ยอดขายอยู่ที่ 2.76 พันล้านเหรียญ โดยตัวเลขของประเทศไทยในปี พ.ศ. 2556 มีสัดส่วนร้อยละ 4 จำนวนนักขายตรงของไทยลดลง จาก 11.1 ล้านคน เป็น 11 ล้านคน นับเป็นปรากฏการณ์ที่สำคัญในรอบหลายปีที่ผ่านมา (ศรีวิภา สิริปัญญาวิทย์, 2556)

ปัจจุบันมีบริษัทธุรกิจขายตรงหลายบริษัทที่มีระบบโครงสร้างการบริหารงานเพื่อขยายกิจการในรูปแบบของเครือข่ายหรือที่เรียกตามภาษาธุรกิจว่าระบบการตลาดแบบหลายชั้น ซึ่งเป็นลักษณะเครือข่ายที่ผสมผสานความรู้และวิธีการใหม่ๆ กับความรู้และวัฒนธรรมดั้งเดิมได้อย่างสอดคล้องกลมกลืน อีกทั้งกระชับความสัมพันธ์กับคนในองค์กรธุรกิจขายตรงให้แน่นแฟ้นยิ่งขึ้นโดยการชักชวนให้ร่วมเป็นสมาชิกและมีการถ่ายทอดความรู้และเปลี่ยนประสบการณ์ ด้วยกลยุทธ์ขององค์กรธุรกิจขายตรงเพื่อเร่งพัฒนาและขยายเครือข่ายของตนออกไปอย่างกว้างขวาง ดังนั้นผู้เข้าร่วมเป็นสมาชิกขององค์กรจึงต้องได้รับการฝึกอบรม

ตามกลยุทธ์วิธีของแต่ละองค์กร ไม่ว่าจะโดยทางตรงหรือโดยทางอ้อม ซึ่งการพัฒนาได้ให้การศึกษาและการฝึกอบรม เพราะถือเป็นหัวใจสำคัญยิ่งของการพัฒนาทั้งระบบงานขายและพัฒนางานบุคลากรให้เป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และได้รับความสนใจและเป็นที่นิยมเพิ่มมากขึ้น (นลินี ไพบูลย์, 2550, หน้า2) จากสถิติการประมาณการการขายตรงโลก WFDSA ระบุชี้ยอดขายรวมของธุรกิจขายตรงในปี 2010 เติบโตขึ้นสูงถึง 120,000 ล้านเหรียญสหรัฐซึ่งนั้นยังไม่นับรวมตลาดประเทศจีนที่มีความใหญ่โตมาก เป็นการเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องเมื่อเทียบกับปี 2008 ที่มียอดขาย 110,000 ล้านเหรียญ ซึ่งเป็นการเติบโตที่เพิ่มขึ้นถึง 18% ในขณะที่ตัวเลขนักขายตรงที่หันมาทำธุรกิจเครือข่ายเป็นอาชีพหลักก็เพิ่มจำนวนขึ้นอย่างต่อเนื่องเช่นกันจาก 60 ล้านคนในปี 2008 เพิ่มขึ้นเป็น 90 ล้านคนในปี 2010 นั้นแสดงว่าธุรกิจเครือข่ายขายตรงเป็นธุรกิจที่สามารถสร้างอาชีพอย่างยั่งยืนให้กับผู้คนได้ ดังนั้น ภาพรวมธุรกิจเครือข่ายภาพรวมของตลาดในระบบตลาดขายตรงจึงมีมูลค่ามหาศาลและน่าสนใจเพิ่มมากขึ้นทุกปี ด้วยเหตุที่ระบบการตลาดหลายชั้นมีประสิทธิภาพในการขยายตัวสูงการแตกรูปแบบทีมไม่จำกัด (Multi Level Marketing: MLM) จึงเป็นธุรกิจที่สามารถขยายตัวได้อย่างก้าวกระโดด (สถิติข้อมูลสมาคมพัฒนาการขายตรงไทยปี, 2558)

ธุรกิจขายตรงยังเป็นธุรกิจที่มีความเคลื่อนไหวและมีสีสันในวงการเศรษฐกิจโลกปัจจุบันมีสินค้าและบริการมากมายที่ขายผ่านธุรกิจขายตรง ซึ่งนับว่าเป็นการเปิดโอกาสให้แก่ผู้บริโภคได้มีทางเลือกในการซื้อมากขึ้น และช่วยให้ผู้สนใจมีธุรกิจเป็นของตนเองเริ่มต้นได้ง่ายขึ้น (สมาคมการขายตรง, 2558, หน้า 5) นอกจากนี้ ธุรกิจขายตรงยังมีส่วนสำคัญในการพัฒนาระบบเศรษฐกิจภายในประเทศ ด้วยรูปแบบของการทำธุรกิจอย่างมีระบบ และมีแบบแผนที่ชัดเจนในการกระจายสินค้าเพื่อสร้างโอกาส สร้างรายได้ และสร้างความมั่นคงให้กับชีวิตได้อย่างยั่งยืน (นลินี ไพบูลย์, 2550, หน้า3) ธุรกิจในระบบขายตรง มีมูลค่าตลาดสูงเป็นพันๆ ล้านบาทต่อปี และเป็นธุรกิจที่กระจายรายได้ให้แก่คนหมู่มาก ซึ่งมีโอกาสและความสามารถในการทำยอดขาย หากการประกอบธุรกิจขายตรงดำรงอยู่ได้อย่างยั่งยืนก็ยิ่งมีส่วนช่วยให้เศรษฐกิจโดยรวมมีความมั่นคงตามไปด้วย (สุขุมศุภนิธย์, 2551, หน้า 65)

จากแนวโน้มของการแข่งขันของธุรกิจขายตรงที่รุนแรงมากยิ่งขึ้น ทำให้ผู้ประกอบการธุรกิจทางการแข่งขัน พยายามสร้างความได้เปรียบหรือมีโอกาสเหนือคู่แข่ง ซึ่งธุรกิจต่างต้องการให้สินค้าและบริการของตนเองเป็นที่ยอมรับและมีภาพลักษณ์ที่ดีในสายตาของผู้บริโภค โดยสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริโภคได้อย่างตรงจุดและสร้างความพึงพอใจแก่ผู้บริโภค ทำให้ภาพรวมของส่วนแบ่งการตลาดของบริษัทเพิ่มสูงขึ้นหรือรักษาส่วนแบ่งทางการตลาดไว้ได้ ซึ่งปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดอาจมีส่วนทำให้ธุรกิจขายตรงประสบความสำเร็จ และเป็นสิ่งที่ผู้ประกอบการหรือนักธุรกิจขายตรงทุกคนต่างต้องการทราบ ว่า ปัจจัยใดที่มีความสำคัญหรือสามารถดึงดูดใจหรือมีผลต่อผู้บริโภคตัดสินใจซื้อสินค้าของตน ซึ่งจะทำให้สินค้าของตนเป็นที่ยอมรับของผู้บริโภคตลอดไป (รุ่งทิพย์ คงมานะ, 2549, หน้า 1)

จากที่กล่าวมาข้างต้น ศึกษา ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังในการปฏิบัติงานของสมาชิกธุรกิจขายตรง เพราะธุรกิจขายตรงเป็นช่องทางการจัดจำหน่ายที่น่าสนใจ ในภาวะการแข่งขันสูงในปัจจุบันและยังเป็นช่องทางหนึ่งที่เปิดโอกาสให้คนที่มีความสามารถมีความคิดริเริ่มกล้าเสี่ยงกล้าแสวงหาความสำเร็จและความก้าวหน้าในธุรกิจขายตรง ประกอบกับเป็นแนวทางการวางแผนธุรกิจขายตรงให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด สร้างให้เกิดความพอใจและทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังในการปฏิบัติงานของสมาชิกธุรกิจขายตรง

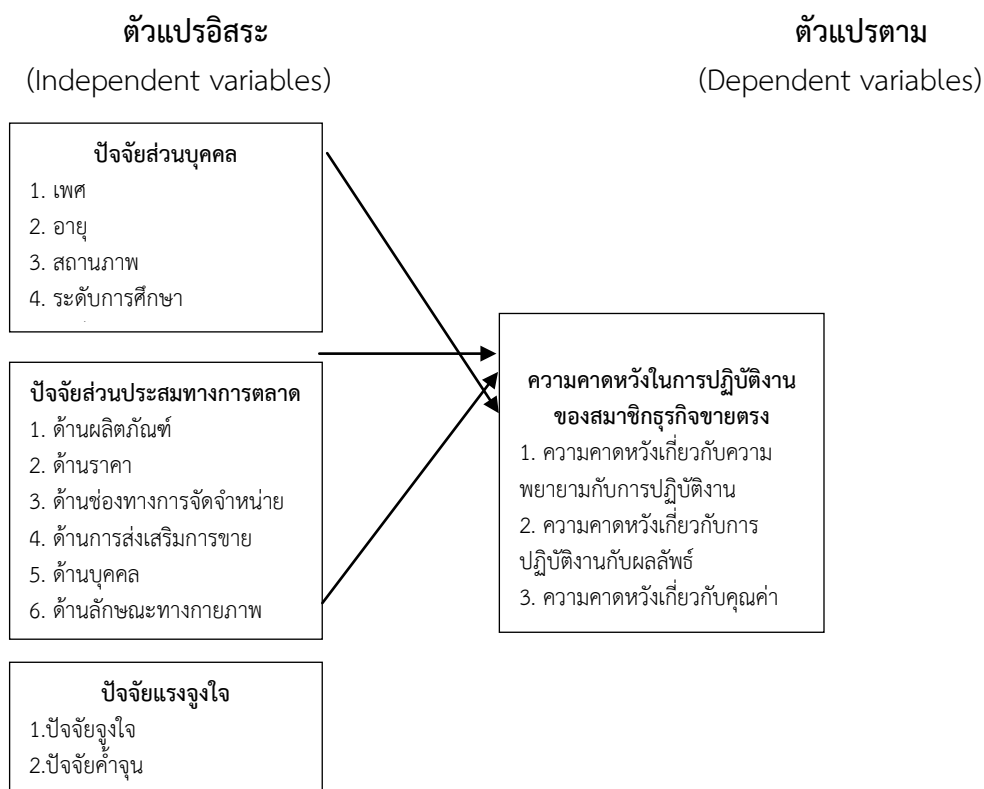
2. เพื่อศึกษาปัจจัยแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังในการปฏิบัติงานของสมาชิกธุรกิจขายตรง

สมมติฐานในงานวิจัย

1. ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดมีอิทธิพลต่อความคาดหวังในการปฏิบัติงานของสมาชิกธุรกิจขายตรง
2. ปัจจัยแรงจูงใจมีอิทธิพลต่อความคาดหวังในการปฏิบัติงานของสมาชิกธุรกิจขายตรง

กรอบแนวคิดการวิจัย

กรอบแนวคิดในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังในการปฏิบัติงานของสมาชิกธุรกิจขายตรง มี 2 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด และปัจจัยแรงจูงใจ ซึ่งปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ใช้ทฤษฎีของ ฉัตรยาพร เสมอใจ(2550) ปัจจัยแรงจูงใจได้ใช้แนวคิดของ Herzberg, et al., (1959) ส่วนตัวแปรตาม ใช้แนวคิดของ Victor Vroom (1964) การนำเสนอกรอบความคิดการวิจัย มาจัดสร้างเป็นแนวทางการศึกษาวิจัยในทุกๆขั้นตอนตามแนวคิดของนักวิชาการ เพื่อให้ผู้อ่านมีความเข้าใจความคิดของผู้วิจัย



ภาพที่ 1: กรอบแนวคิดในการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ได้ใช้แบบสอบถามแบบมีโครงสร้างที่มีคำถามแบบปลายปิดเป็นเครื่องมือวิจัยใช้ในการเก็บข้อมูลกับสมาชิกในธุรกิจขายตรงซึ่งมีการระบุจำนวนที่ไม่แน่นอนจึงใช้สูตร (Infinite population) ในการคำนวณของขนาดของกลุ่มตัวอย่าง $n = P(1-P)(Z)^2 / E^2$ ได้กลุ่มตัวอย่าง 400 ตัวอย่าง(นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2555: 69)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และส่วนการทดสอบสมมติฐานวิเคราะห์ความถดถอย (Multiple Regression)

สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาเรื่อง ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังในการปฏิบัติงานของสมาชิกธุรกิจขายตรง ผู้วิจัยรายงานผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ดังนี้

1. ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 69.0 มีอายุ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 38.5 มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 64.3 มีรายได้ต่อเดือน 60,001 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 35.5 มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกขายตรง น้อยกว่า 6 เดือน คิดเป็นร้อยละ 30.0

2. ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังในการปฏิบัติงานของสมาชิกธุรกิจขายตรงพบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังในการปฏิบัติงานของสมาชิกธุรกิจขายตรง มีความสำคัญโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านโดยเรียงลำดับของค่าเฉลี่ย พบว่ามากที่สุดคือ ด้านผลิตภัณฑ์ รองลงมาคือ ด้านบุคลากร ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านราคา ด้านกระบวนการ ด้านช่องทางการจำหน่าย และด้านการส่งเสริมการขาย ตามลำดับ

3. ปัจจัยแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังในการปฏิบัติงานของสมาชิกธุรกิจขายตรงพบว่า ปัจจัยแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังในการปฏิบัติงานของสมาชิกธุรกิจขายตรงด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ มีความสำคัญโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านโดยเรียงลำดับของค่าเฉลี่ย พบว่ามากที่สุดคือ มีการแนะนำถึงประโยชน์ที่รับจากบริการรองลงมาคือ เป็นงานที่น่าสนใจและท้าทายในความสามารถ และเป็นงานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ตามลำดับ

4. ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังในการปฏิบัติงานของสมาชิกธุรกิจขายตรงพบว่า ความคาดหวังในการปฏิบัติงานของสมาชิกธุรกิจขายตรงโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านโดยเรียงลำดับของค่าเฉลี่ย พบว่ามากที่สุดคือ ความคาดหวังเกี่ยวกับคุณค่าของผลลัพธ์หรือรางวัลที่จะได้รับ รองลงมาคือ ความคาดหวังเกี่ยวกับการปฏิบัติงานกับผลลัพธ์ และความคาดหวังเกี่ยวกับความพยายามกับการปฏิบัติงาน ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐาน

1. ทดสอบปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังในการปฏิบัติงานของสมาชิกในธุรกิจขายตรง

สรุปได้ว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการขาย และด้านกระบวนการ มีอิทธิพลต่อความคาดหวังในการปฏิบัติงานของสมาชิกธุรกิจขายตรงที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

2. ทดสอบปัจจัยแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังในการปฏิบัติงานของสมาชิกธุรกิจขายตรง

สรุปได้ว่า ปัจจัยแรงจูงใจ ด้านนโยบายต่างๆของบริษัท ด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา

ด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน และด้านเงินเดือนและสวัสดิการ มีอิทธิพลต่อความคาดหวังในการปฏิบัติงานของสมาชิกธุรกิจขายตรง ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยเรื่อง ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังในการปฏิบัติงานของสมาชิกในธุรกิจขายตรง นำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

จากการวิจัยพบว่า ความคาดหวังในการปฏิบัติงานของสมาชิกธุรกิจขายตรง โดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะสมาชิกมีความคาดหวังเกี่ยวกับคุณค่าของผลลัพธ์หรือรางวัลที่จะได้รับ เพราะสมาชิกเชื่อว่า จะได้รับผลตอบแทนจากที่เขาประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงานหรือการขาย ซึ่งความหวังเหล่านี้ ก็ทำให้สมาชิกตั้งใจปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดผลสำเร็จ และต้องใช้ความพยายามและความสามารถในระดับหนึ่ง ที่เขาจะประสบความสำเร็จจากการทำงานนี้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ อริยา คูหา (2546: 73-74) ได้กล่าวว่า มนุษย์ทุกคนที่เกิดมาบนโลกใบนี้ เมื่อเติบโตขึ้นในช่วงอายุหนึ่งที่มีความต้องการ ความรู้สึกเป็นของตัวเอง หรือเมื่อมีวุฒิภาวะเจริญเติบโตขึ้นในทางความคิด ทุกคนต่างก็มีเป้าหมายให้กับตัวเองเพื่อต้องการให้เกิดความสำเร็จและในการเดินทางที่จะไปสู่เป้าหมายนั้น ทุกคนก็จะต้องมีความคาดหวังให้กับความสำเร็จนั้น เพื่อให้ความคาดหวังนั้น อาจจะเป็นความคาดหวังให้กับตัวเองหรือเป็นความคาดหวังให้กับบุคคลอื่น โดยทำการคาดหวังให้บุคคลอื่นเป็นไปตามที่ตัวเองต้องการตามเป้าหมายที่วางไว้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ สยาม ประเสริฐธรรม (2546) ได้ศึกษาเรื่อง "การศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จและอุปสรรคของระบบขายตรงแบบหลายระดับของบริษัทแอมเวย์(ประเทศไทย)จำกัด" ผลการศึกษาจากแบบสอบถามและการสัมภาษณ์ผู้จัดจำหน่ายจำนวน 30 ราย จากการศึกษาพบว่าแรงจูงใจด้านเงินรางวัลและเกียรติรางวัลเป็น ปัจจัยผลักดันในการเข้ามาเป็นผู้จัดจำหน่าย และปัจจัยทางด้านคุณภาพสินค้าชื่อเสียง และความมั่นคงของบริษัทมีส่วนในการตัดสินใจในการเข้าเป็นผู้จัดจำหน่ายด้วย ปัญหาที่สำคัญที่สุดของระบบการขายตรงแบบหลายระดับของแอมเวย์ คือ ลักษณะสายงานหลายระดับทำให้เกิดความล่าช้าในการส่งของ เพราะจากการสำรวจผู้บริโภคและสอบถามผู้จัดจำหน่าย การเบิกสินค้าของผู้จัดจำหน่ายทำได้อย่างรวดเร็ว ความล่าช้าของการส่งของเกิดจากความล่าช้าของผู้จัดจำหน่ายเอง ไม่ใช่สาเหตุมาจากระบบการขายตรงแบบหลายระดับของแอมเวย์ แต่อย่างใด อุปสรรคที่สำคัญของระบบการขายตรงแบบหลายระดับของแอมเวย์คือ ผู้บริโภคมองว่าสินค้าแอมเวย์แพงเกินไป การขายสินค้าแอมเวย์โดยอาศัยความคุ้นเคยอย่างเดียวเป็นสาเหตุทำให้ผู้บริโภคเลิกใช้ผลิตภัณฑ์ในเวลาต่อมา และการออกของผู้จัดจำหน่าย ทำให้ขาดความต่อเนื่องในการบริการลูกค้า

ด้านปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการขาย และด้านกระบวนการ มีอิทธิพลต่อความคาดหวังในการปฏิบัติงานของสมาชิกธุรกิจขายตรง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ที่สมาชิกในบริษัทขายตรงนั้นๆ มีสมาชิกอยู่ มีสินค้าที่มีคุณภาพ ใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยต่อการผลิตและมีความปลอดภัยในตัวผลิตภัณฑ์ นอกจากนี้ยังมีการส่งเสริมการขายที่ดีจากการประชาสัมพันธ์ซึ่งผู้ประกอบการก็ยังคาดหวังว่า อัตราการเติบโตที่คาดหวังไว้ มีแนวทางการดำเนินธุรกิจภายใต้กลยุทธ์การตลาด หรือส่วนประสมทางการตลาดที่เข้ามามีบทบาทสำคัญ ไม่แตกต่างไปจากกลุ่มธุรกิจอื่นๆ สอดคล้องกับ ฉัตยาพร เสมอใจ (2550 หน้า 51-55) กล่าวว่า ผลิตภัณฑ์และบริการ (Product) ในการกำหนดกลยุทธ์การบริการไม่ว่าจะเป็นในธุรกิจที่ผลิตสินค้าหรือบริการก็ตามต่าง ต้องพิจารณาถึงลูกค้าในเรื่อง ความจำเป็นและความต้องการของลูกค้าที่มีผลผลิตภัณฑ์นั้นๆเป็นหลัก ซึ่งผลิตภัณฑ์ในธุรกิจบริการมีความแตกต่างจากสินค้าทั้งด้านรูปแบบและการดำเนินงานที่มากมายมารวมกัน

ทั้งที่มองเห็นได้และไม่มีตัวตนหรือเป็นสิ่งที่ผู้ขายมอบให้แก่ลูกค้าและลูกค้าจะได้รับผลประโยชน์และคุณค่าของผลิตภัณฑ์นั้นๆ จากแนวคิดนี้ เป็นกลยุทธ์การเสนอขายผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพโดยการบอกต่อกันตามวิธีขายตรงหรือการชักชวน และผู้ซื้อหรือผู้ใช้บริการสามารถจ่ายได้และได้รับผลประโยชน์ตามข้อตกลงสอดคล้องกับงานวิจัยของ อิทธิเนต เกษสุวรรณ (2552) ได้ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมและการตัดสินใจเลือกซื้อผลิตภัณฑ์บริษัท คังเซน-เคนโก อินเทอร์เน็ต จำกัด ณ สาขา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยการตลาดที่มีผลต่อการเลือกซื้อผลิตภัณฑ์ บริษัท คังเซน-เคนโก อินเทอร์เน็ต จำกัด ณ สาขา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการขาย และด้านกระบวนการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เตือนใจ รักธรรม (2554) ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์เครื่องสำอางในศูนย์การค้าฟิวเจอร์พาร์ครังสิต ผลการวิจัยพบว่า ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดกับการตัดสินใจเลือกซื้อผลิตภัณฑ์เครื่องสำอาง ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการขาย และด้านกระบวนการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ลลิตา ทองสวน (2554) ปัจจัยทางการตลาดธุรกิจขายตรงเครื่องสำอางที่มีผลต่อการเลือกผลิตภัณฑ์ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยการตลาดที่มีผลต่อการเลือกซื้อผลิตภัณฑ์เครื่องสำอางขายตรง ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการขาย และด้านกระบวนการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

ด้านปัจจัยแรงจูงใจ ด้านนโยบายต่างๆ ของบริษัท ด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา ด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานและด้านเงินเดือนและสวัสดิการ มีอิทธิพลต่อความคาดหวังในการปฏิบัติงานของสมาชิกธุรกิจขายตรง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะความคาดหวังเกี่ยวกับการปฏิบัติงานกับผลลัพธ์มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน หรือมีอิทธิพลต่อกัน ความคาดหวังหรือแรงจูงใจเกี่ยวกับเงินเดือนและค่าตอบแทนที่สูงมากสามารถอธิบายได้ว่า สมาชิกในธุรกิจขายตรงมีความเห็นเกี่ยวกับนโยบายต่างๆ ของบริษัท สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน คือมีความรู้สึกที่ดีต่อกันและร่วมกันแก้ไขปัญหาต่างๆ ในการทำงานซึ่งทำให้มีความรู้สึกดีต่อองค์กรตามไปด้วยสอดคล้องกับงานวิจัยของ จุฑามาศ ศรีบำรุงเกียรติ (2555) ปัจจัยแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัททอสงปีโตรเลียมจำกัด (แทปไลน์) ผลการวิจัยพบว่า ระดับปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก นอกจากนี้ยังพบว่าพนักงานที่มีเพศอายุ สถานภาพ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน จะมีอิทธิพลต่อความคาดหวังในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ส่วนปัจจัยแรงจูงใจมีความสัมพันธ์กันเชิงบวกในระดับมากกับความคาดหวังในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อเสนอแนะในการวิจัย

จากผลการศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังในการปฏิบัติงานของสมาชิกธุรกิจขายตรง ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ประกอบการควรรักษามาตรฐานคุณภาพของผลิตภัณฑ์ ซึ่งมีการแสดงราคาอย่างชัดเจนในการขาย เพื่อให้ลูกค้ารับทราบ ช่องทางการจัดจำหน่าย ควรปรับปรุงในเรื่องของการเพิ่มช่องทาง และประชาสัมพันธ์การส่งเสริมการขายมากขึ้น เพื่อให้มีส่วนแบ่งทางการตลาดจากผู้ประกอบการรายอื่นๆ ด้านการส่งเสริมการขาย ควรมีโปรโมชั่นต่างๆ มีการนำเสนอและประชาสัมพันธ์เพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง

2. ปัจจัยแรงจูงใจ ผู้บริหารต้องจัดสร้างรางวัลประโยชน์ตอบแทนที่สอดคล้องกับความต้องการของสมาชิกในธุรกิจขายตรงควรได้รับ เนื่องจากปัจจุบันในธุรกิจขายตรงมีสมาชิกเพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ และสมาชิก

มีผลทำให้ธุรกิจประสบความสำเร็จฉะนั้น ความต้องการผลตอบแทน มีความแตกต่างกันไป จึงควรเสนอทางเลือกผลตอบแทนที่ควรได้รับให้แก่พนักงานที่หลากหลายมากขึ้น

3. ต้องสร้างความคาดหวังที่ชัดเจนแก่สมาชิกว่า ถ้าทุ่มเทปฏิบัติงานจะทำให้ผลงานออกมาดีและรางวัลที่ได้รับมาน้อยเพียงใด บริษัทสามารถเสริมสร้างแรงจูงใจให้แก่สมาชิกสูงขึ้นด้วยวิธีการฝึกอบรมและสอนวิธีการทำงาน เพื่อให้บริษัทประสบความสำเร็จมากขึ้น

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

จากผลการศึกษาวิจัย ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังในการปฏิบัติงานของสมาชิกในธุรกิจขายตรง ดังนี้

1. การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มตัวอย่าง ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร แต่เนื่องจากสมาชิกธุรกิจขายตรง มีการขายในวงกว้างทุกพื้นที่ทั่วประเทศ ดังนั้น ควรจะมีการศึกษาวิจัยสมาชิกธุรกิจขายตรงในกลุ่มพื้นที่อื่นๆ ด้วย ซึ่งผลการวิจัยที่ได้อาจมีความแตกต่างจากสมาชิกที่อาศัยในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อจะได้นำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ได้อย่างครบถ้วนในการทำตลาดได้ตรงกลุ่มเป้าหมาย

2. เนื่องจากธุรกิจขายตรง มีการแข่งขันทางการตลาดค่อนข้างสูงกับผลิตภัณฑ์ที่มีลักษณะใกล้เคียงกัน ทำให้ผู้แข่งขันรายใหม่ๆ เข้ามาแย่งส่วนแบ่งทางการตลาดอย่างต่อเนื่อง ผู้เสนอจึงขอเสนอในการวิจัยครั้งต่อไป ควรจะทำการศึกษากลยุทธ์ทางการตลาด เพื่อให้เป็นแนวทางในการเพิ่มเป้าหมายทางการตลาดมากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กิตติพงศ์ พัฒนพงศ์. (2542). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานอาชีพขายตรง*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- จิรวรรณ ดวงใบ. (2542). *ปัจจัยที่มีผลต่อผลตอบแทนของผู้ประกอบอาชีพนักขายตรงในบริษัทขายตรงหลายชั้นในจังหวัดเชียงใหม่*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะธุรกิจการเกษตร มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- จิระศักดิ์ ทองกล้า. (2540). *เครือข่ายและกระบวนการให้การศึกษาแก่สมาชิกของธุรกิจขายตรง*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- จุฑามาศ ศรีบำรุงเกียรติ. (2555). *ปัจจัยแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัททอสังปิโตรเลียมจำกัด (แทปไลน์)*. ปริญญานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ฉัตยาพร เสมอใจ. (2550). *การจัดการและการตลาดบริการ*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- เตือนใจ รักธรรม. (2554). *ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์เครื่องสำอางในศูนย์การค้าฟิวเจอร์พาร์ครังสิต*. วิทยานิพนธ์ หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- นงลักษณ์ วิรัชชัย. (2555). *สถิติชวนใช้*. กรุงเทพฯ: คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นลินี ไพบูลย์. (2550). *MLM ธุรกิจแห่งโอกาส “Giffarine 9th Anniversary”*¹¹. บ้านฟ้า. (มปท.)
- รุ่งทิพย์ คงมานะ. (2549). *ความสำเร็จของสมาชิกธุรกิจขายตรงบริษัทกิฟฟารีนสกายไลน์ ยูนิตี้ จำกัดในจังหวัดลพบุรี*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.
- ลลิตา ทองสวน. (2554). *ปัจจัยทางการตลาดธุรกิจขายตรงเครื่องสำอางที่มีผลต่อการเลือกผลิตภัณฑ์*. วิทยานิพนธ์ หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย.

- สยาม ประเสริฐธรรม. (2546). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จและอุปสรรคของระบบขายตรงแบบหลายระดับของบริษัทแอมเวย์(ประเทศไทย)จำกัด*. ภาคนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สถิติข้อมูลสมาคมพัฒนาการขายตรงไทยปี. (2558). *จรรยาบรรณธุรกิจขายตรงโลก*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์สมาคมการค้าขายโดยตรง (ไทย).
- สุขุมสุนิตย์. (2551). *คำอธิบายกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อริยา คุหา. (2546). *แรงจูงใจและอารมณ์*. ปัตตานี: ภาควิชาจิตวิทยาและการแนะแนว. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี.
- อิทธิเนต เกษสุวรรณ. (2552). *พฤติกรรมและการตัดสินใจเลือกซื้อผลิตภัณฑ์บริษัท คังเซน-เคนโก อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ณ สาขา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา*. วิทยานิพนธ์ หลักสูตรปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- Herzberg, F., Mausnerm B., & Snyderman, B. B. (1959). *The motivation to work*. New York: John Wiley and Sons.
- Vroom, V. H. (1964). *Work and motivation*. New York: John Wiley & Sons.

สมรรถนะหลักของพนักงานบริษัทธุรกิจสื่อสารโทรคมนาคม

CORE COMPETENCY OF TELECOMMUNICATION BUSINESS COMPANY

จินัฐตา กิติมา^{1*} และธนาสิทธิ์ เพ็ญเพียร²

Jinatta Kitima¹ and Tanasit Poempian²

^{1,2}คณะวิทยาการจัดการ สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์

^{1,2}Faculty of Management Science, Panyapiwat Institute of Management

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

บทคัดย่อ

การวิจัยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาและกำหนดสมรรถนะหลักของพนักงานบริษัทธุรกิจสื่อสารโทรคมนาคม วิธีการศึกษา ดังนี้ 1) ให้ความรู้แก่คณะผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับ ความสำคัญของสมรรถนะหลักและประโยชน์ของการมีสมรรถนะหลักต่อการบริหารองค์กร 2) ศึกษาและรวบรวมข้อมูลบริษัทฯ และ ทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 3) กำหนดแนวคำถามในการสัมภาษณ์เชิงลึก และนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่านเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ คือ ผู้บริหารจากบริษัทธุรกิจสื่อสารโทรคมนาคม จำนวน 15 คน การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์เชิงเนื้อหา ผลการวิจัย พบว่า สมรรถนะหลักของพนักงานบริษัทธุรกิจสื่อสารโทรคมนาคม ประกอบด้วย 1) การคิดสร้างสรรค์สิ่งใหม่ 2) การเปลี่ยนแปลงและการปรับตัว 3) การทำงานเป็นทีม 4) การเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง 5) มุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน สำหรับข้อเสนอแนะในการนำมาประยุกต์ใช้ 1) การศึกษาสมรรถนะหลักสามารถนำมาสร้างแบบประเมินสมรรถนะหลักของพนักงานบริษัทธุรกิจสื่อสารโทรคมนาคม และสามารถนำแบบประเมินไปใช้ในการดำเนินงานของฝ่ายทรัพยากรบุคคลในการวางแผนการพัฒนาบุคลากร การสรรหาคัดเลือก การวางแผนความก้าวหน้าในสายอาชีพ

คำสำคัญ: สมรรถนะหลัก บริษัทธุรกิจสื่อสารโทรคมนาคม

ABSTRACT

Research objective: to study and define the core competencies for telecommunication business. The methods are as follows: 1) Educate about importance and benefits of core competencies to management level. 2) Study and collect company data and literature review. 3) Set questions guideline for in-depth interview and brought it to 3 experts check the content validity. The sample was used by executives 15 persons who set company policies. The data were analyzed using content analysis. Finding the core competency of telecommunication business: 1) Innovation 2) Change and adaptation 3) Teamwork 4) Continuing learning 5) achievement motivation For suggestion to applying education about core competency about core competency be able to development core competency assessment of telecommunications staff and human

resources department use core competency assessment in staff development, staff selection and career development planning.

Keywords: Core Competencies, Telecommunication Business

บทนำ

สมรรถนะเป็นเรื่องที่มีความสำคัญและได้รับความสนใจจากองค์กรต่างเป็นอย่างมากในขณะที่ภาวะเศรษฐกิจปัจจุบันที่เกิดการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจทำให้การบริหารงานขององค์กรต่างๆให้ความสนใจในเรื่องของการบริหารงานขององค์กรและในเรื่องของการบริหารทรัพยากรบุคคลเป็นอันดับต้นๆ โดยถือว่าพนักงานเป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญขององค์กร ซึ่งในส่วนของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ได้มีการนำเอาแนวคิดเรื่องสมรรถนะเข้ามาช่วยในการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร จึงถือว่าสมรรถนะเป็นรากฐานที่สำคัญที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการบริหารเชิงกลยุทธ์ และยังเป็นเครื่องมืออย่างหนึ่งในการบริหารทรัพยากรมนุษย์แบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ที่จะทำให้องค์กรเข้มแข็งและสามารถสร้างความได้เปรียบในเชิงการแข่งขัน ให้เกิดในองค์กรได้ซึ่งผู้บริหารจะตระหนักดีกว่า การพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรในองค์กรเป็นเรื่องที่สำคัญ ที่จะต้องดำเนินการให้บุคคลในองค์กรมีความรู้ ทักษะความสามารถ และพฤติกรรมในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ คล่องตัว และสามารถปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมและรับมือในการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา (ปริญญ์ ไทยแท้, 2550) บริษัทธุรกิจสื่อสารโทรคมนาคมแห่งหนึ่งในปัจจุบันยังไม่มีกำหนดและประเมินสมรรถนะหลักของพนักงาน จึงทำให้บุคลากรในองค์กรมีพฤติกรรมการทำงานที่แตกต่างกันออกไปคนละทิศทางไม่เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ขาดวัฒนธรรมองค์กรที่ดี ส่งผลให้องค์กรไม่ประสบความสำเร็จกับเป้าหมายที่ตั้งไว้ และยิ่งส่งผลให้การดำเนินงานของฝ่ายทรัพยากรบุคคล ผู้วิจัยจึงสนใจการศึกษาสมรรถนะหลักของพนักงานบริษัทธุรกิจสื่อสารโทรคมนาคม เพื่อนำผลการวิจัยไปต่อยอดการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในด้านต่างๆ ในอนาคตต่อไป

ทบทวนวรรณกรรม

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นฐานความรู้สำหรับการใช้ในการศึกษาโดยมีประเด็นการค้นคว้าเป็นดังต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสมรรถนะ

1.1 ความหมายของสมรรถนะ

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2552: 3) คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่เป็นผลมาจากความรู้ ทักษะ ความสามารถ และคุณลักษณะอื่นๆ ที่ทำให้บุคคลสามารถสร้างผลงานได้โดดเด่นในองค์กร

ธนา ฤทธิเนียด (2556: 8) สมรรถนะ คือ เป็นคุณลักษณะหรือลักษณะที่พึงประสงค์ที่มีอยู่ในบุคคล อันประกอบไปด้วย ความรู้ ทักษะ ลักษณะนิสัย อึดทนอดทนและแรงจูงใจ ซึ่งจะเป็นตัวผลักดันให้บุคคล สามารถแสดงออกทางพฤติกรรมในการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ และบรรลุเป้าหมายตามที่องค์กรต้องการ

ภาวิ ทองกิจปรีชา (2558: 12) สมรรถนะ คือ คุณลักษณะ อุปนิสัย หรือสิ่งที่แสดงออกจากตัวบุคคล รวมถึงความต้องการในการทำงานและภายในตัวของตนเองที่องค์กรพึงประสงค์ และเมื่อบุคคลทำงานภายใต้สถานการณ์ที่แตกต่างกัน ก็สามารถกำหนดทิศทางการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์ต่างๆ ตามไปด้วย เป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นถึงภาวะของการพัฒนาตนเองและสร้างความสำเร็จต่อองค์กร

Davies and Ellison. (1997: 39-40) สมรรถนะเป็นคุณลักษณะที่ทำให้คนปฏิบัติงานได้ดีขึ้น หรือเกิดผลผลิตที่ดีขึ้น สมรรถนะนี้เป็นปัจจัยชี้แนะที่จะทำให้เกิดผลสำเร็จในการทำงานเป็นปัจจัยนำเข้าที่จะก่อให้เกิดผลสำเร็จของงาน

สรุปสมรรถนะ คือ ทักษะ ความรู้ ความสามารถ ที่แสดงออกมาทางพฤติกรรม การปฏิบัติงานเพื่อให้งานนั้นประสบความสำเร็จ และมีประสิทธิภาพมากที่สุด ตอบสนองความต้องการขององค์กรมากที่สุด

1.2 องค์ประกอบของสมรรถนะ

นักวิชาการได้จำแนกประเภทของสมรรถนะไว้ขึ้นอยู่กับความเหมาะสมในการนำไปใช้กับองค์กรต่างๆ ดังนี้

Spencer & Spencer (1993: 9-11) ได้แบ่งองค์ประกอบของสมรรถนะไว้ 5 ประการ ดังนี้

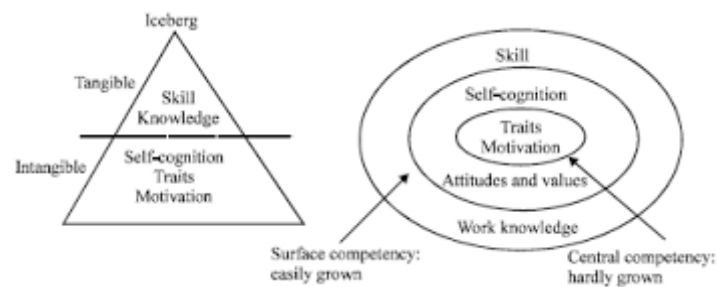
1. แรงจูงใจ (motive) หมายถึง สิ่งที่บุคคลคิดคำนึง หรือต้องการ ซึ่งเป็นสิ่งขับเคลื่อนให้แสดงพฤติกรรม เป็นแรงจูงใจเป็นแรงส่งเสริมให้เลือกที่จะทำหรือแสดงพฤติกรรม เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ และเป็นเหตุที่ทำให้แต่ละบุคคลแสดงพฤติกรรมแตกต่างกัน เช่น คนที่มีลักษณะมุ่งมั่นต่อความสำเร็จสูง (achievement) ก็จะเป็นคนที่ตั้งเป้าหมายให้กับตนเองอย่างท้าทาย

2. คุณลักษณะเฉพาะ (traits) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพ (physical) และลักษณะนิสัยของบุคคลที่ต้องแสดงออกต่อสถานการณ์ต่างๆ เป็นรูปแบบอย่างนั้นๆ สม่าเสมอ เช่น การมีปฏิกริยาที่รวดเร็ว มีสายตาดี เป็นคุณลักษณะทางร่างกาย หรือการมีความสามารถในการควบคุมตนเอง และการมีความคิดริเริ่ม ทำให้สามารถแก้ปัญหาภายใต้ภาวะกดดันต่างๆ สิ่งเหล่านี้เป็นสมรรถนะของผู้บริหารที่จะประสบความสำเร็จ

3. อัตมโนทัศน์ (Self-concept) หมายถึง ทศนคติ (attitudes) ค่านิยม (values) หรือจินตนาการ (Self-image) เช่น การเป็นคนที่มีความเชื่อมั่นในตนเองสูง ก็จะเป็นบุคคลที่เชื่อว่าตนเองสามารถทำในสิ่งที่มีประสิทธิภาพได้ในหลายๆสถานการณ์ ส่วนค่านิยมเป็นแรงบันดาลใจให้แสดงพฤติกรรมที่สามารถพยากรณ์ล่วงหน้าได้ เช่น บุคคลที่มีค่านิยมในการเป็นผู้นำก็แสดงพฤติกรรมอย่างผู้นำ ดังนั้น เมื่อเขากล่าวถึงงานที่จะมองไปว่างานนั้นควรดีกว่าเดิมอย่างไร

4. ความรู้ (knowledge) หมายถึง ข้อมูลหรือองค์ความรู้โดยเฉพาะเจาะจงที่บุคคลนั้นๆ มีความรู้เป็นสมรรถนะที่มีความซับซ้อน ดังพบได้ว่า การวัดความรู้โดยการทดสอบบ่อยครั้งที่ไม่สามารถพยากรณ์การทำงานได้ทั้งนี้เพราะ ประการแรกการทดสอบเป็นการวัดความจำ ประการที่สอง เป็นการวัดว่า จะแสดงออกในสถานการณ์ต่างๆ อย่างไร โดยไม่ได้วัดความสามารถในการใช้ความรู้นั้นเป็นพื้นฐาน ประการที่สามารถการทดสอบความรู้เป็นเพียงการพยากรณ์ความสามารถที่จะทำแต่ไม่ได้วัดว่าบุคคลนั้นจะลงมือทำ

5. ทักษะ (skill) หมายถึง ความสามารถในการทำงาน ที่ใช้ความสามารถทางร่างกาย เช่น หมอพินสามารถใส่ฟันให้โดยไม่ทำให้คนไข้กลัว หรือความสามารถในกระบวนการทางความคิด (mental or cognitive) เช่น ความคิดในเชิงวิเคราะห์ ความคิดรวบยอด (conceptual thinking) เป็นต้น ดังภาพ



ภาพที่ 1: ภาพองค์ประกอบของสมรรถนะ

ที่มา : L.M. Spencer & S. M. Spencer (1993: 11)

จากภาพอธิบายถึงองค์ประกอบของสมรรถนะมีทั้งหมด 2 ส่วน ประกอบด้วย

1. ส่วนที่มองเห็นได้ชัดเจน พบว่าเป็นส่วนที่อยู่เหนือน้ำ (เทียบกับภูเขาน้ำแข็ง) ซึ่งสามารถปรับปรุงและพัฒนาได้ ประกอบด้วย ความรู้ (Knowledge) และทักษะ (Skill)
2. ส่วนที่ซ่อนเร้น เป็นส่วนที่มองเห็นได้ไม่ชัดเจนหรือส่วนที่อยู่ใต้น้ำ (เทียบกับภูเขาน้ำแข็ง) ที่เรียกว่าคุณลักษณะ (attributes) หมายถึง คุณลักษณะพิเศษส่วนบุคคล ประกอบด้วย แนวคิดของตน (self-concept) อุปนิสัย (trait) และแรงจูงใจ (motive)

1.3 ประเภทของสมรรถนะ

อลงกรณ์ มีสุทธา และสมิต สัจฉกร (2552) จำแนกประเภทสมรรถนะเป็น 3 ประเภท ได้แก่

1. สมรรถนะที่เกี่ยวกับงาน (Functional Competencies) เป็นสมรรถนะด้านความรู้ ทักษะ ความชำนาญในงานต่างๆ และการบริหารจัดการ (ซึ่งเป็นสมรรถนะด้านเทคนิคของผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชา) โดยจำแนกออกเป็น 2 ประเภท คือ 1) สมรรถนะด้านเทคนิค (Technical Competencies) เป็นสมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับความรู้ทักษะ ความชำนาญในงานต่างๆ โดยงานแต่ละด้านก็มีความแตกต่างกันไป เช่น การบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านบัญชี การเงิน งบประมาณ หรืองานด้านสุขภาพ ความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อม ก็จะใช้ทักษะที่ต่างกันออกไป 2) สมรรถนะด้านการบริหารจัดการหรือภาวะผู้นำ (Professional /Management/Leadership Competencies) เป็นสมรรถนะที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการและการควบคุม บังคับบัญชาเพื่อให้เกิดการดำเนินงานต่างๆ บรรลุสำเร็จโดยทีมงานหรือพนักงานที่อยู่ภายใต้การบังคับบัญชา (Manage through other people) ซึ่งเป็นสมรรถนะด้านเทคนิคของผู้บังคับบัญชา เช่น การสร้างทีมงาน (Building Teamwork) การจูงใจผู้อื่น (Motivating Others) การพัฒนาผู้อื่น (Developing Others) การบริหารการเปลี่ยนแปลง (Change Management) การสร้างความภักดีและผูกพันต่อองค์กร (Building Organizational Commitment)

2. สมรรถนะด้านพฤติกรรม (Soft/Behavior Competencies) เป็นสมรรถนะที่เกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนบุคคลของพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน ผู้ปฏิบัติงานโดยสมรรถนะประเภทนี้จะช่วยส่งเสริมหรือสนับสนุนให้พนักงานผู้ปฏิบัติงาน สามารถนำสมรรถนะด้านเทคนิคมาใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล ได้แก่ 1) สมรรถนะหลักของพนักงาน (Employee Core Competencies) เป็นสมรรถนะด้านคุณลักษณะและพฤติกรรมประเภทหนึ่ง ที่องค์การมุ่งหวังให้บุคลากรทุกคนทุกระดับในองค์การพึงมีหรือพึงเป็น อันจะสะท้อนนิสัยทัศนคติ พินิจ ค่านิยมร่วมและวัฒนธรรมองค์การ รวมทั้งสอดคล้องกับกลยุทธ์องค์การในการดำเนินการ สมรรถนะนี้กำหนดจากสมรรถนะหลักขององค์การ

(Organizational Core Competencies) เช่น องค์การมีสมรรถนะหลักเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ (Learning Organizational) สมรรถนะหลักของพนักงานที่ควรเป็นคือ การพัฒนาตนเองและผู้อื่น (Developing Self and Others) การทำงานร่วมกันเป็นทีม (Teamwork) การมุ่งเน้นความสำเร็จ (Achievement Orientation) เป็นต้น 2) สมรรถนะด้านพฤติกรรมของพนักงาน (Soft Skill Competencies) เป็นสมรรถนะที่เกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนบุคคลและพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน ที่จะช่วยส่งเสริมหรือสนับสนุนให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถนำสมรรถนะด้านเทคนิคมาใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลขึ้น

3. สมรรถนะด้านธุรกิจ (Business Competencies) เป็นอีกสมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับผู้นำหรือผู้บริหารขององค์การเป็นส่วนใหญ่ การกำหนดสมรรถนะประเภทนี้เพื่อให้ทราบว่า สมรรถนะใดที่จำเป็นสำหรับผู้นำหรือผู้บริหารในการนำธุรกิจหรือองค์การให้อยู่รอดและเจริญเติบโตนอกจากนี้อาจเป็นสมรรถนะที่กำหนดไว้สำหรับบุคคลกรที่มีผลการปฏิบัติงานที่กระทบต่อรายรับหรือรายได้ขององค์การ เช่น พนักงานขาย เป็นต้น เช่น ความเข้าใจเกี่ยวกับธุรกิจ / อุตสาหกรรม (Business/Industry Knowledge) การคิดเชิงกลยุทธ์ (Strategic Thinking)

1.4 กระบวนการกำหนดสมรรถนะ

ณรงค์วิทย์ แสนทอง (2550: 20) การกำหนด Core Competency แบ่งออกเป็น ขั้นตอนดังนี้

1. สำรวจความคิดเห็นจากผู้บริหาร เพื่อสอบถามผู้บริหารทุกหน่วยงานว่าถ้าจะให้บรรลุวิสัยทัศน์ ภารกิจและกลยุทธ์ขององค์การตามที่กำหนดไว้ แต่ละท่านคิดว่าควรกำหนดเรื่องใดเป็น Core Competency เมื่อได้รับแบบสำรวจมาแล้วให้รวบรวมและสรุปออกมาเป็นโมเดล ควรสรุปให้เหลือ 5-10 ตัว แล้วให้ส่งโมเดลที่ได้ให้ผู้บริหารลงความเห็นอีกครั้งว่าใน 5-10 ตัว ตัวไหนสำคัญที่สุดโดยให้ผู้บริหารจัดลำดับตามความสำคัญและนำกลับมาสรุปอีกครั้ง พร้อมกับเหตุผลของ Competency แต่ละตัว

2. การประชุมอภิปรายเพื่อกำหนด Core Competency นำโมเดลที่ได้จากการสำรวจในรอบที่สองมาเข้าที่ประชุมเพื่อให้ที่ประชุมอภิปรายหาข้อสรุป โดยใช้เป็นเวทีเปิดให้ทุกคนได้แสดงความคิดเห็นสนับสนุนโมเดลของ Competency แต่ละตัว ซึ่งในการอภิปรายนี้อาจจะมี Competency ที่ถูกตัดออกไปและอาจจะเป็นไปได้ที่อาจมี Competency บางตัวที่อาจจะเพิ่มเข้ามานอกเหนือจากโมเดลที่สำรวจมา แต่ทั้งนี้จะต้องได้รับความเห็นชอบเป็นเอกฉันท์จากที่ประชุม เมื่อที่ประชุมได้เลือก Core Competency แล้ว ที่ประชุมร่วมกันกำหนดความหมายและพฤติกรรมที่องค์การคาดหวังจากบุคลากร

3. กำหนดแนวทาง แผนงานในการนำไปใช้ เมื่อผู้บริหารได้ร่วมกันกำหนด Core competency ได้แล้ว ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง เช่น ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ จะต้องนำ Core Competency นั้นไปดำเนินการดังต่อไปนี้ คือ สื่อสารให้พนักงานทั้งองค์การรับทราบและเข้าใจ รวมถึงเห็นความสำคัญของ Core Competency ที่มีต่อองค์การและตัวพนักงานเอง พร้อมทั้งกำหนดกลยุทธ์ แผนงาน โครงการ กิจกรรม ทั้งระยะสั้นและระยะยาวเพื่อแปลงความหมายของ Core Competency สู่การปฏิบัติและสร้างให้เกิดผลในเชิงพฤติกรรมที่คาดหวังให้เห็นเป็นรูปธรรม

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาและกำหนดสมรรถนะหลักของพนักงานบริษัทธุรกิจสื่อสารโทรคมนาคมแห่งหนึ่ง

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ให้ความรู้ แก่คณะผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้อง เรื่อง ความสำคัญของสมรรถนะหลักและประโยชน์ของการมีสมรรถนะหลักต่อการบริหารองค์กร ในด้านต่างๆ
2. ศึกษาและรวบรวมข้อมูลที่มีภายในบริษัทฯ เพื่อนำข้อมูลมาเป็นข้อมูลพื้นฐาน และ ศึกษาทฤษฎีเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อกำหนดประเด็นคำถามในการสัมภาษณ์ผู้บริหาร
3. สร้างแบบสัมภาษณ์อย่างมีโครงสร้าง เพื่อใช้ในการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้บริหารที่มีหน้าที่กำหนดนโยบายของบริษัท และให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน เป็นผู้ตรวจสอบความถูกต้องเชิงเนื้อหา
4. ดำเนินการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้บริหารบริษัทธุรกิจสื่อสารโทรคมนาคมที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการกำหนดนโยบายของบริษัท จำนวน 15 คน บันทึกข้อมูลด้วยวิธีการจดบันทึกและเครื่องบันทึกเสียง
5. วิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content analysis) นำข้อมูลที่ได้จากการจดบันทึกและการถอดเทปมาจัดเรียงข้อมูลเป็นหมวดหมู่ แล้ววิเคราะห์ข้อมูล เพื่อให้ได้สมรรถนะหลักพร้อมกับคำนิยามสมรรถนะหลักของพนักงานบริษัทธุรกิจสื่อสารโทรคมนาคมแห่งหนึ่ง
6. นำสมรรถนะหลักพร้อมกับคำนิยามนำเสนอกรรมการผู้จัดการ และรองกรรมการผู้จัดการเลือก และนำมาแจกแจงความถี่ เพื่อให้ได้มาซึ่งรายการสมรรถนะหลักของบริษัทธุรกิจสื่อสารโทรคมนาคม

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

ผลการวิจัย พบว่า สมรรถนะหลักของพนักงานบริษัท ธุรกิจสื่อสารโทรคมนาคม ประกอบด้วย

สมรรถนะที่ 1 การคิดสร้างสรรค์สิ่งใหม่ หมายถึง การนำเสนอความคิดริเริ่มเพื่อสร้างสรรค์งานใหม่ๆ ซึ่งนำไปสู่การออกแบบผลงานที่มีความแปลกใหม่และทันสมัย ในการปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานทั้งในระดับบุคคล หน่วยงาน และระดับองค์กร อีกทั้งยังหาวิธีการต่างๆ มาประยุกต์ใช้ในการทำงานได้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของ Spencer & Spencer (1993) ที่กล่าวไว้ว่า ภายใต้ตัวบุคคลจะทำให้เกิดพฤติกรรมในการทำงานและทำให้เกิดผลงานที่เด่นๆและสามารถทำงานได้เหนือกว่าผู้อื่น

สมรรถนะที่ 2 การเปลี่ยนแปลงและการปรับตัว หมายถึง การทำงานร่วมกับคนอื่นในช่วงเวลาและสถานการณ์ที่แตกต่างกันไป รวมถึงการยอมรับและปรับเปลี่ยนความคิดของตนเองให้สอดคล้องกับสถานการณ์ต่างๆตลอดจนความสามารถในการทำงานที่หลากหลายซึ่งแตกต่างไปจากเดิมที่เคยปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Green (1999) ที่กล่าวไว้ว่า สมรรถนะหลักบุคคลเป็นสิ่งที่สำคัญที่นำมาใช้แตกต่างกันไปตามกลยุทธ์ขององค์กร ซึ่งสมรรถนะหลักของบุคคลนั้นๆจะช่วยลดปัญหาในองค์กรได้

สมรรถนะที่ 3 การทำงานเป็นทีม หมายถึง ความเข้าใจในบทบาท และหน้าที่ของตนเองในฐานะที่เป็นสมาชิกหนึ่งทีม รวมทั้งการมีส่วนร่วมในการทำงาน การแก้ไขปัญหาและการแลกเปลี่ยนประสบการณ์และความคิดเห็นต่างๆกับสมาชิกในทีม ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของบดินทร์อินทร์พันธ์ (2558) ด้านการทำงานเป็นทีม จากการศึกษาพบว่า การทำงานเป็นทีมส่งเสริมให้บุคลากรมีความสัมพันธ์ที่ดี มีความสามัคคี ร่วมกันกับผู้บังคับบัญชา/เพื่อนร่วมงาน/ผู้ใต้บังคับบัญชา การสร้างสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคลากรทำให้องค์กรมีความเจริญก้าวหน้า และสอดคล้องกับภูยีน วงศ์หงส์ (2550) พบว่า หลักสูตรนักปกครองระดับสูง (นปส.) ให้ความสำคัญกับ สมรรถนะความร่วมมือร่วมใจทำงานเป็นทีม

สมรรถนะที่ 4 การเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง หมายถึง การแสวงหาโอกาสที่จะเรียนรู้เทคโนโลยีที่ทันสมัย และองค์ความรู้และความเชี่ยวชาญทางด้านวิศวกรรมเพื่อพัฒนาและปรับปรุงความสามารถและศักยภาพของตนเองอยู่เสมอ รวมทั้งการกระตุ้นจิตใจผู้อื่นให้มีความต้องการที่จะศึกษาเรียนรู้อยู่ตลอดเวลา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเบญจพร วาทีกานท์ (2559) พบว่า ผู้บริหารจำเป็นต้องมีการพัฒนาตนเองหรือพัฒนา

ศักยภาพของตนเองด้วยการเรียนรู้ การอบรม การดูงาน และพัฒนาด้านเทคโนโลยีต่างๆ ตลอดจนการติดตามเทคโนโลยีใหม่ๆ ที่เกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบ ดังนั้นการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องจึงสำคัญเป็นอย่างมาก

สมรรถนะที่ 5 มุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน หมายถึง ความมุ่งมั่นในการทำงานให้ประสบผลสำเร็จได้ตามแผนงานที่กำหนด รวมทั้งความสามารถในการแก้ไขปัญหาหรืออุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการทำงานทั้งของตนเองและผู้อื่น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เกสร พักเย็นใจ และธรรธร กุลภัทรนิรันดร์ (2554) ที่ศึกษาแนวทางการพัฒนาบุคลากรบนพื้นฐานสมรรถนะ พบว่า จำเป็นต้องพัฒนาคุณลักษณะที่จำเป็นต่อผลสำเร็จของงาน เช่น การมุ่งผลสัมฤทธิ์ และความรับผิดชอบ

ข้อเสนอแนะ การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาสมรรถนะหลักและการสร้างแบบประเมินสมรรถนะหลักของพนักงานบริษัทธุรกิจสื่อสารโทรคมนาคม โดยผลการวิจัยที่ได้จากการศึกษา ในครั้งนี้ จะมีประโยชน์ในการพัฒนาบุคลากรของบริษัทฯ เพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จตามเป้าหมายของบริษัท อีกทั้งยังสามารถนำไปใช้ในการสรรหาบุคลากรเข้ามาทำงานให้บริษัท เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของบริษัท

สรุป

การวิจัยเรื่อง สมรรถนะหลักของพนักงาน บริษัทธุรกิจสื่อสารโทรคมนาคม มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาและกำหนดสมรรถนะหลักของพนักงาน บริษัทธุรกิจสื่อสารโทรคมนาคม โดยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ผู้บริหารที่กำหนดนโยบายบริษัท จำนวน 15 ท่าน โดยคำถามสร้างจากการศึกษาทฤษฎีต่างๆ เกี่ยวกับสมรรถนะหลัก แล้วนำมาตรวจสอบเครื่องมือโดยผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน และผู้วิจัยได้ทำการถอดบทเรียนจากการสัมภาษณ์ และนำมาวิเคราะห์ เพื่อให้ได้สมรรถนะหลัก และนำมาให้ผู้บริหารระดับกรรมการผู้จัดการ และรองกรรมการผู้จัดการ จำนวน 3 ท่าน ทำการเลือก และนำมาแจกแจงความถี่ เพื่อให้ได้มาซึ่งรายการสมรรถนะหลักของบริษัทธุรกิจสื่อสารโทรคมนาคม

ผลการวิจัย พบว่า สมรรถนะหลักของพนักงานบริษัทธุรกิจสื่อสารโทรคมนาคมแห่งหนึ่ง ประกอบด้วย 1) การคิดสร้างสรรค์สิ่งใหม่ 2) การเปลี่ยนแปลงและการปรับตัว 3) การทำงานเป็นทีม 4) การเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง 5) มุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน

เอกสารอ้างอิง

- เกสร พักเย็นใจ และธรรธร กุลภัทรนิรันดร์ (2554), การพัฒนาบุคลากรบนพื้นฐานสมรรถนะ, กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร, รายงานวิจัย, วารสารมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร, ปีที่ 8 ฉบับที่ 1 หน้า ที่ 24.
- ภาวิน วงศ์หงษ์. (2550). แนวทางการพัฒนาสมรรถนะข้าราชการกลุ่มงานปกครองของนักปกครอง ระดับสูง สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย. ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์) มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ณงศ์วิทย์ แสนทอง. (2550). *มารู้จัก Competency กันเถอะ* (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: บริษัท เอช อาร์ เซ็นเตอร์ จำกัด .
- ณพา ฤทธิ์เนียด. (2556). การสร้างหลักสูตรฝึกอบรมสมรรถนะตามบทบาทหน้าที่ของผู้จัดการร้าน ในบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน). ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขากลยุทธ์การบริหารทรัพยากรมนุษย์และองค์การ คณะบริหารธุรกิจ สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์.

- บดินทร์ อินทร์พันธ์. (2561). *สมรรถนะหลักและแนวทางการพัฒนาสมรรถนะหลักของพนักงานบริษัท มอนซานโต้ไทยแลนด์ จำกัด*, คณะวิทยาการจัดการและสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร. สืบค้นเมื่อ 9 มีนาคม 2561, จาก <http://www.bec.nu.ac.th/bec-web/graduate/>
- เบญจพร วาทิกานท์ม. (2559). *แนวทางการพัฒนาสมรรถนะหลักของผู้บริหารโรงเรียนเอกชน.ปริญญาศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.*
- ปริญญา ไทยแท้. (2550). *การพัฒนาแบบประเมินสมรรถนะหลักของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลราชวิถี. ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.*
- พิสมัย พวงคำ. (2551). *สมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น. ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพัฒนา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.*
- ภาวี ทองกิจปรีชา. (2558). *แนวทางการพัฒนาสมรรถนะที่พึงประสงค์ของวิทยากรกลุ่มธุรกิจค้าปลีก บริษัทปัญญาธารา จำกัด. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขากลยุทธ์การบริหารทรัพยากรมนุษย์และองค์การ คณะบริหารธุรกิจ สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์.*
- อลงกรณ์ มีสุธา และสมิต สัจฉกร. (2552). *การประเมินผลการปฏิบัติงาน (พิมพ์ครั้งที่ 15).* กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ ส.ส.ท.
- Spencer, M. & Spencer, M. S. (1993). *Competence at work models for superior performance.* New York: John Wiley & Sons.