



การศึกษาทักษะที่จำเป็นของแรงงานธุรกิจค้าปลีกประเภทห้างสรรพสินค้า
ในเขตกรุงเทพมหานคร

STUDY OF THE NECESSARY SKILLS OF RETAIL DEPARTMENT
STORES WORKERS IN BANGKOK.

มนัสรินทร์ กวางวิเศษ

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

ปีการศึกษา 2562

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

การศึกษาทักษะที่จำเป็นของแรงงานธุรกิจค้าปลีกประเภทห้างสรรพสินค้า
ในเขตกรุงเทพมหานคร



มนัสรินทร์ กวางวิเศษ

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ
ปีการศึกษา 2562
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

STUDY OF THE NECESSARY SKILLS OF RETAIL DEPARTMENT
STORES WORKERS IN BANGKOK.

MANASSARIN KVANGVISET

A THESIS SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT
OF THE REQUIREMENTS FOR THE MASTER DEGREE
OF BUSINESS ADMINISTRATION PROGRAM
RAJAMANGALA UNIVERSITY OF TECHNOLOGY KRUNGTHEP
ACADEMIC YEAR 2019
COPYRIGHT OF RAJAMANGALA UNIVERSITY
OF TECHNOLOGY KRUNGTHEP

ชื่อวิทยานิพนธ์	การศึกษาทักษะที่จำเป็นของแรงงานธุรกิจค้าปลีกประเภท
	ห้างสรรพสินค้าในเขตกรุงเทพมหานคร
โดย	มนัสรินทร์ กวางวิเศษ
สาขาวิชา	-
อาจารย์ที่ปรึกษา	ดร.สมศักดิ์ บุตรสาคร

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ อนุมัติให้บัณฑิตวิทยานิพนธ์นี้
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

..... คณบดีคณะบริหารธุรกิจ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิงแก้ว เอี่ยมแฉล้ม)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

..... ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุวรรณ เทพจิต)

..... กรรมการ
(ดร.จิรัชกร สมรรถจันทร์)

..... กรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษา
(ดร.สมศักดิ์ บุตรสาคร)

Thesis	Study of the necessary skills of retail department store workers in Bangkok.
Author	Manassarin Kvangviset
Major	-
Advisor	Dr.Somsak Butsakorn

Faculty of Business Administration, Rajamangala University of Technology Krungthep approved this thesis as partial fulfillment of the requirements for the master degree of Business Administration.

..... Dean of Faculty of Business Administration
(Assistant Professor Dr.Kingkaew Eiamchalam)

Examination Committee

..... Examination Committee Chairperson
(Assistant Professor Dr. Suwattana Thepchit)

..... Committee
(Dr. Jirangrug Samarkjarn)

..... Committee and Advisor
(Dr.Somsak Butsakorn)

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงด้วยดีเพราะผู้วิจัยได้รับการช่วยเหลืออย่างดียิ่งจาก ดร. สมศักดิ์ บุตรสาคร อาจารย์ที่ปรึกษาที่ให้คำปรึกษาแนะนำตลอดจนตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ทำให้ผู้วิจัยได้รับทราบแนวทางในการศึกษาจึงใคร่ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุวรรณ เทพจิต และ ดร.จิรังกร สมรรถจันทร์ ที่ได้กรุณาเป็นกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ที่ได้กรุณาตรวจสอบ ความเที่ยงตรงของแบบสอบถามและให้คำแนะนำรวมทั้งข้อเสนอแนะอันเป็นประโยชน์ยิ่งต่อการทำวิจัยในครั้งนี้

สุดท้ายขอขอบพระคุณบุคคลในครอบครัวที่คอยให้กำลังใจสนับสนุนตลอดจนให้ความช่วยเหลือและปรารภนาดีต่อผู้วิจัยตลอดมา ขอขอบคุณเพื่อนทุกท่านและขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน นอกจากนี้ยังมีผู้ที่ให้ความร่วมมือช่วยเหลืออีกหลายท่านซึ่งผู้วิจัยไม่สามารถกล่าวนามในที่นี้ได้หมด จึงขอขอบพระคุณทุกท่านเหล่านั้นไว้ ณ โอกาสนี้ด้วย

คุณประโยชน์ใดพึงจะเกิดจากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ผู้วิจัยขอมอบเป็นกตัญญูทเวทีแต่บิดามารดาและบูรพาจารย์คณาจารย์ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ให้แก่ผู้วิจัย

มนัสรินทร์ กวางวิเศษ



ชื่อวิทยานิพนธ์	การศึกษาทักษะที่จำเป็นของแรงงานธุรกิจค้าปลีกประเภท ห้างสรรพสินค้าในเขตกรุงเทพมหานคร
สาขาวิชา	-
โดย	มนัสรินทร์ กวางวิเศษ
อาจารย์ที่ปรึกษา	ดร.สมศักดิ์ บุตรสาคร
ปีการศึกษา	2562

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาองค์ประกอบของทักษะที่จำเป็น และโมเดลองค์ประกอบเชิงยืนยันของทักษะที่จำเป็นของแรงงานในธุรกิจค้าปลีกประเภทห้างสรรพสินค้า ในเขตกรุงเทพมหานคร มีลักษณะเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย ซึ่งเก็บรวบรวมข้อมูลจากแรงงานในธุรกิจค้าปลีกประเภทห้างสรรพสินค้า ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 600 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis: EFA) และการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis: CFA)

ผลการวิจัยพบว่า การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ สามารถจัดกลุ่มปัจจัยองค์ประกอบทักษะที่จำเป็นของแรงงานธุรกิจค้าปลีกประเภทห้างสรรพสินค้าออกเป็น 6 องค์ประกอบ และการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน พบว่า ทักษะด้านวุฒิภาวะทางอารมณ์ มีน้ำหนักมากที่สุด รองลงมาคือ ทักษะด้านสุขภาพ ทักษะด้านกาลเทศะ ทักษะด้านความซื่อสัตย์ ทักษะด้านความรับผิดชอบ และทักษะด้านความอดทน ตามลำดับ โดยพบว่า ค่าสถิติไค-สแควร์ ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับความเชื่อมั่น .05 ค่าไค-สแควร์สัมพัทธ์ = 1.288, ค่า RMR = 0.025, ค่า SRMR = 0.035, ค่า RMSEA = 0.022, ค่า GFI = 0.98, ค่า AGFI = 0.96, ค่า NFI = 0.99, ค่า NNFI = 1.00, ค่า CFI = 1.00 และค่า CN = 671.64 แสดงว่า โมเดลองค์ประกอบของทักษะที่จำเป็นของแรงงานธุรกิจค้าปลีกประเภทห้างสรรพสินค้า มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

คำสำคัญ : ทักษะที่จำเป็น, ธุรกิจค้าปลีก

Thesis	Study of the necessary skills of retail department stores workers in Bangkok.
Author	Manassarin Kvangviset
Major	-
Advisor	Dr.Somsak Butsakorn
Academic Year	2019

Abstract

The purposes of this research were 1) To study the components of necessary skills of retail department stores workers in Bangkok. 2) To study the confirmation component model of the necessary skills of retail department stores workers in Bangkok. The research employed a questionnaires as the instrument for data collection. A total number of 600 questionnaires were completed. The data was analyzed by consisted of Exploratory Factor Analysis (EFA) and confirmatory element analysis. (Confirmatory Factor Analysis: CFA).

Research finding were as follow : 1) Survey Component Analysis revealed that the necessary skills needed for retail department stores workers in Bangkok into 6 components. 2) Confirmatory Factors Analysis found that the order are, from highest to lowest weight , emotional maturity skills, health skills, timely skills, honesty skills, responsibility skills and patience skills respectively. Furthermore, The research found that the chi-square statistics no statistical significance at the confidence level .05. Relative chi-square = 1.288, RMR = 0.025, SRMR = 0.035, RMSEA = 0.022, GFI = 0.98, AGFI = 0.96, NFI = 0.99, NNFI = 1.00, CFI = 1.00 and CN = 671.64, indicating that the required skills component of department store retail workers Consistent with the empirical data.

Keyword : Necessary skills, Retail department stores

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อ	ข
ABSTRACT	ค
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญภาพ	ช
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 คำถามการวิจัย	4
1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	4
1.4 ขอบเขตของการวิจัย	4
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ	6
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	9
2.1 แนวคิดคุณสมบัติและคุณลักษณะที่ดีของผู้ให้บริการ	9
2.2 แนวคิดทักษะที่จำเป็นในยุคปัจจุบัน	14
2.3 แนวคิดคุณลักษณะที่ดีของพนักงานในปัจจุบัน	18
2.4 ทักษะของแรงงานในศตวรรษที่ 21	27
2.5 สถานการณ์ด้านแรงงานในปัจจุบัน	31
2.6 แนวคิดการวิเคราะห์องค์ประกอบ (FACTOR ANALYSIS : FA)	39
2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	43
2.8 กรอบแนวคิดในการศึกษา	58
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	62
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	62
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	63
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล	65
3.4 การวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูล	65

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	67
4.1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	67
4.2 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (EXPLORATORY FACTOR ANALYSIS : EFA)	70
4.3 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (CONFIRMATORY FACTOR ANALYSIS: CFA)	97
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	107
5.1 สรุปผลการวิจัย	107
5.2 อภิปรายผลการวิจัย	112
5.3 ข้อเสนอแนะ	115
บรรณานุกรม	118
ภาคผนวก	123
ภาคผนวก ก. แบบรับรองการมีจริยธรรมและจรรยาบรรณทางวิชาการใน การทำวิทยานิพนธ์	124
ภาคผนวก ข. หนังสือเชิญผู้เชี่ยวชาญในการประเมินแบบสอบถาม	127
ภาคผนวก ค. ตารางแสดงผลการประเมินค่าดัชนีความสอดคล้อง	131
ภาคผนวก ง. แบบสอบถาม	133
ภาคผนวก จ. ผลการเผยแพร่ผลงานวิจัย	140

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1.1 ประมาณการความต้องการแรงงานในช่วงปี พ.ศ. 2558 - 2562	2
ตารางที่ 2.1 จำนวนและร้อยละของกำลังแรงงานผู้มีงานทำและผู้ว่างงาน ณ เดือนธันวาคม 2560	31
ตารางที่ 2.2 จำนวนของผู้มีงานทำ ณ เดือนธันวาคม 2560 จำแนกรายภาคการผลิต	31
ตารางที่ 2.3 จำนวนของผู้มีงานทำในภาคบริการ ณ เดือนธันวาคม 2560	33
ตารางที่ 2.4 จำนวนของผู้มีงานทำ ณ เดือนธันวาคม 2560 ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกรายภาคการผลิต	35
ตารางที่ 2.5 จำนวนของผู้มีงานทำในภาคบริการในเขตกรุงเทพมหานคร ณ เดือนธันวาคม 2560	37
ตารางที่ 2.6 สรุปคุณลักษณะและทักษะที่จำเป็นสำหรับพนักงานจากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	55
ตารางที่ 2.7 สรุปแนวคิดคุณสมบัติและคุณลักษณะที่ดีของผู้ให้บริการ และแนวคิด คุณลักษณะที่ดีของพนักงานในปัจจุบัน	59
ตารางที่ 4.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	67
ตารางที่ 4.2 ค่าสถิติ KMO AND BARTLETT'S TEST ครั้งที่ 1	70
ตารางที่ 4.3 การวิเคราะห์ COMMUNALITIES ครั้งที่ 1	71
ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนกลุ่มของตัวแปรที่มีความเหมาะสม ครั้งที่ 1	73
ตารางที่ 4.5 ค่าสถิติ KMO AND BARTLETT'S TEST ครั้งที่ 2	74
ตารางที่ 4.6 การวิเคราะห์ COMMUNALITIES ครั้งที่ 2	75
ตารางที่ 4.7 แสดงจำนวนกลุ่มของตัวแปรที่มีความเหมาะสม ครั้งที่ 2	77
ตารางที่ 4.8 แสดง ROTATED COMPONENT MATRIX ครั้งที่ 2	78
ตารางที่ 4.9 ค่าสถิติ KMO AND BARTLETT'S TEST ครั้งที่ 3	81
ตารางที่ 4.10 การวิเคราะห์ COMMUNALITIES ครั้งที่ 3	81
ตารางที่ 4.11 แสดงจำนวนกลุ่มของตัวแปรที่มีความเหมาะสม ครั้งที่ 3	83
ตารางที่ 4.12 แสดง ROTATED COMPONENT MATRIX ครั้งที่ 3	84
ตารางที่ 4.13 ค่าสถิติ KMO AND BARTLETT'S TEST ครั้งที่ 4	86
ตารางที่ 4.14 การวิเคราะห์ COMMUNALITIES ครั้งที่ 4	87

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.15 แสดงจำนวนกลุ่มของตัวแปรที่มีความเหมาะสม ครั้งที่ 4	89
ตารางที่ 4.16 แสดง ROTATED COMPONENT MATRIX ครั้งที่ 4	90
ตารางที่ 4.17 สรุปผลการจัดกลุ่มปัจจัยองค์ประกอบทักษะที่จำเป็นของแรงงานธุรกิจค้าปลีก ประเภทห้างสรรพสินค้า	94
ตารางที่ 4.18 ตัวแปรแฝง และตัวแปรสังเกตในโมเดลทักษะที่จำเป็นของแรงงานธุรกิจค้าปลีก ประเภทห้างสรรพสินค้า	98
ตารางที่ 4.19 ผลการวิเคราะห์โมเดลทักษะที่จำเป็นของแรงงานธุรกิจค้าปลีก ประเภทห้างสรรพสินค้า	101
ตารางที่ 4.20 การตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์	106
ตารางที่ 5.1 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ	108
ตารางที่ 5.2 องค์ประกอบที่ 1 ทักษะด้านกาลเทศะ (TIMING)	108
ตารางที่ 5.3 องค์ประกอบที่ 2 ทักษะด้านสุขภาพ (GOOD HEALTH)	108
ตารางที่ 5.4 องค์ประกอบที่ 3 ทักษะด้านความซื่อสัตย์ (HONESTY)	109
ตารางที่ 5.5 องค์ประกอบที่ 4 ทักษะด้านความอดทน (PATIENCE)	109
ตารางที่ 5.6 องค์ประกอบที่ 5 ทักษะด้านความรับผิดชอบ (RESPONSIBILITY)	110
ตารางที่ 5.7 องค์ประกอบที่ 6 ทักษะด้านวุฒิภาวะทางอารมณ์ (EMOTION)	110
ตารางที่ 5.8 ผลการวิเคราะห์โมเดลทักษะที่จำเป็นของแรงงานธุรกิจค้าปลีก ประเภทห้างสรรพสินค้า	111
ตารางที่ 5.9 การตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์	112

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 2.1 ร้อยละของผู้มีงานทำ ณ เดือนธันวาคม 2560 จำแนกรายภาคการผลิต	32
ภาพที่ 2.2 ร้อยละของแรงงานในภาคบริการ ณ เดือนธันวาคม 2560 จำแนกรายภาคบริการ	34
ภาพที่ 2.3 ร้อยละของผู้มีงานทำ ณ เดือนธันวาคม 2560 ในเขตกรุงเทพมหานคร	35
ภาพที่ 2.4 ร้อยละของแรงงานในภาคบริการ ณ เดือนธันวาคม 2560 จำแนกรายภาคบริการ ในเขตกรุงเทพมหานคร	38
ภาพที่ 2.5 กรอบแนวคิด	61
ภาพที่ 4.1 โมเดลสมการโครงสร้างของทักษะที่จำเป็นของแรงงานธุรกิจค้าปลีก ประเภท ห้างสรรพสินค้า	100
ภาพที่ 4.2 ผลการวิเคราะห์โมเดลทักษะที่จำเป็นของแรงงานธุรกิจค้าปลีก ประเภทห้างสรรพสินค้า	102
ภาพที่ 5.1 ผลการวิเคราะห์โมเดลทักษะที่จำเป็นของแรงงานธุรกิจค้าปลีก ประเภทห้างสรรพสินค้า	111

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

แรงงาน มีความสำคัญในฐานะที่เป็นปัจจัยในการผลิตสินค้า และเป็นทุนมนุษย์ที่สามารถพัฒนาศักยภาพให้สูงขึ้น แรงงานเป็นประชากรที่อยู่ในวัยทำงานที่สามารถทำงานได้โดยใช้กำลังกาย และกำลังความคิดที่มีหลายระดับความรู้ความสามารถอันเป็นประโยชน์ในทางเศรษฐกิจทั้งในระดับสถานประกอบการ สังคม และประเทศชาติ ปัจจุบันประเทศไทยต้องเผชิญกับสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงในด้านต่าง ๆ ที่มีผลกระทบทั้งที่เป็นโอกาสและข้อจำกัดต่อการพัฒนาประเทศ เป็นอย่างมาก โดยสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงมีทั้งการเปลี่ยนแปลงในระดับโลก และการเปลี่ยนแปลงในประเทศที่สำคัญ การปรับตัวเข้าสู่เศรษฐกิจโลกแบบหลายศูนย์กลาง โดยมีการรวมตัวของกลุ่มประเทศต่าง ๆ เพื่อให้เกิดการขยายตัวของชีวอำนาจทางเศรษฐกิจใหม่ เช่น ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ที่เกิดขึ้นในปี 2558

แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560-2564) ได้กำหนดยุทธศาสตร์ด้านกำลังคนและการเสริมสร้างศักยภาพของประชากรในทุกช่วงวัย มุ่งเน้นการยกระดับคุณภาพทุนมนุษย์ของประเทศ โดยพัฒนาคนให้เหมาะสมตามช่วงวัย เพื่อให้เติบโตอย่างมีคุณภาพ การหล่อหลอมให้คนไทยมีค่านิยมตามบรรทัดฐานที่ดีทางสังคม เป็นคนดี มีสุขภาวะที่ดี มีคุณธรรมจริยธรรม มีระเบียบวินัย และมีจิตสำนึกที่ดีต่อสังคมส่วนรวม การพัฒนาทักษะที่สอดคล้องกับความต้องการในตลาดแรงงานและทักษะที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิตในปัจจุบันของคนในแต่ละช่วงวัยตามความเหมาะสม การเตรียมความพร้อมของกำลังคนด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีที่จะเปลี่ยนแปลงโลกในอนาคต ตลอดจนการยกระดับคุณภาพการศึกษาสู่ความเป็นเลิศ การสร้างเสริมให้คนมีสุขภาพดีที่เน้นการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมทางสุขภาพและการลดปัจจัยเสี่ยงด้านสภาพแวดล้อมที่ส่งผลต่อสุขภาพ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2560)

จากข้อมูลของกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน (2560) พบว่า สถานการณ์ตลาดแรงงานสิ้นสุด ณ เดือนพฤศจิกายน 2560 มีผู้อยู่ในกำลังแรงงานประมาณ 38.28 ล้านคน เป็นผู้มีงานทำจำนวน 37.72 ล้านคน ในขณะที่เป็นผู้ว่างงาน จำนวน 4.4 แสนคน คิดเป็นอัตราการว่างงานร้อยละ 1.0 ซึ่งจากการประมาณการณ์ความต้องการแรงงาน พบว่า ในช่วงปี พ.ศ. 2558-2562 ความต้องการแรงงานในภาพรวมยังมีจำนวนเพิ่มมากขึ้นทุกปี ในอัตราการขยายตัวที่ต่ำ มีอัตราการเพิ่มขึ้นเฉลี่ยตลอดช่วงปีประมาณร้อยละ 0.53 (โดยในปี พ.ศ. 2558 มีความต้องการแรงงานจำนวน 37.99 ล้านคน ปี พ.ศ. 2559 มีความต้องการแรงงาน จำนวน 38.29 ล้านคน ปี พ.ศ. 2560 มีความต้องการ

แรงงาน จำนวน 38.58 ล้านคน ปี พ.ศ. 2561 มีความต้องการแรงงาน จำนวน 38.81 ล้านคน และปี พ.ศ. 2562 มีความต้องการแรงงาน จำนวน 38.80 ล้านคน)

เมื่อพิจารณาเป็นรายภาคการผลิต พบว่า ความต้องการแรงงานยังคงรูปแบบเดียวกับในอดีตที่ผ่านมา คือ ภาคบริการจะเป็นภาคที่มีจำนวนแรงงานมากที่สุด มีอัตราการขยายตัวเฉลี่ยประมาณร้อยละ 1.75 ซึ่งเป็นอัตราที่มีการขยายตัวมากที่สุด โดยจากการประมาณการความต้องการแรงงานในภาคบริการในแต่ละปี พบว่า ในปี พ.ศ. 2558 มีความต้องการแรงงาน จำนวน 16.87 ล้านคน ปี พ.ศ. 2559 มีความต้องการแรงงาน จำนวน 17.23 ล้านคน ปี พ.ศ. 2560 มีความต้องการแรงงาน จำนวน 17.58 ล้านคน ปี พ.ศ. 2561 มีความต้องการแรงงาน จำนวน 17.90 ล้านคน และ ปี พ.ศ. 2562 มีความต้องการแรงงาน จำนวน 18.08 ล้านคน ส่วนภาคที่มีการจ้างงานรองลงมา คือ ภาคเกษตรกรรม จากการประมาณการความต้องการมีจำนวนลดลง โดยคิดเป็นอัตราการลดลงประมาณร้อยละ 0.85 โดยพบว่า ปี พ.ศ. 2558 มีความต้องการแรงงาน จำนวน 12.40 ล้านคน ปี พ.ศ. 2559 มีความต้องการแรงงาน จำนวน 12.31 ล้านคน ปี พ.ศ. 2560 มีความต้องการแรงงาน จำนวน 12.22 ล้านคน ปี พ.ศ. 2561 มีความต้องการแรงงาน จำนวน 12.12 ล้านคน และ ปี พ.ศ. 2562 มีความต้องการแรงงาน จำนวน 11.99 ล้านคน ขณะที่ภาคการผลิต หรือ ภาคอุตสาหกรรม เป็นภาคที่มีการจ้างงานน้อยที่สุด ซึ่งจากการประมาณการความต้องการในอนาคต มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นเล็กน้อย โดยมีอัตราการขยายตัวประมาณร้อยละ 0.02 โดยพบว่า ในปี พ.ศ. 2558 มีความต้องการแรงงาน จำนวน 8.72 ล้านคน ปี พ.ศ. 2559 มีความต้องการแรงงาน จำนวน 8.75 ล้านคน ปี พ.ศ. 2560 มีความต้องการแรงงาน จำนวน 8.78 ล้านคน ปี พ.ศ. 2561 มีความต้องการแรงงาน จำนวน 8.78 ล้านคน และปี พ.ศ. 2562 มีความต้องการแรงงาน จำนวน 8.72 ล้านคน (กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน, 2560)

ตารางที่ 1.1 ประมาณการความต้องการแรงงานในช่วงปี พ.ศ. 2558 - 2562

ปี (พ.ศ.)	ภาคบริการ	ภาคเกษตรกรรม	ภาคอุตสาหกรรม	รวม
2558	16.87	12.40	8.72	37.99
2559	17.23	12.31	8.75	38.29
2560	17.58	12.22	8.78	38.58
2561	17.90	12.12	8.78	38.81
2562	18.08	11.99	8.72	38.80
อัตราการขยายตัวเฉลี่ย	1.75	-0.85	0.02	0.53

ที่มา: กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน, 2560.

จากที่กล่าวมาจะเห็นว่าภาคบริการเป็นภาคการผลิตที่ต้องการแรงงานจำนวนมากทั้งในปัจจุบันและในอนาคต อย่างไรก็ตามการที่จะให้ได้มาซึ่งแรงงานที่มีคุณภาพ มีสมรรถนะที่ตรงกับตำแหน่งงานที่ธุรกิจบริการมีความต้องการเป็นเรื่องที่ไม่ง่ายนัก ซึ่งจากการสำรวจความต้องการแรงงานของสถานประกอบการ พ.ศ. 2556 โดยสำนักงานสถิติแห่งชาติ (2558) พบว่า พิจารณาตามความรู้ความสามารถของแรงงาน ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความรู้พื้นฐานในตำแหน่งงานที่ทำการมีทักษะฝีมือแรงงาน ความรู้ด้านภาษาต่างประเทศ ความรู้ด้านคอมพิวเตอร์ ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ความขยันและอดทน ความสามารถในการแก้ปัญหา ความมีระเบียบวินัยในการทำงาน ตรงต่อเวลา มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ มีความซื่อสัตย์สุจริต มีทักษะการแสวงหาความรู้ มีทักษะการทำงานร่วมกับผู้อื่น ความสามารถในการคิดวิเคราะห์ รู้จักบริหารเวลา และการมีจิตสาธารณะ

สถานประกอบการรายงานว่า ในภาพรวม โดยเฉลี่ยแล้วแรงงานส่วนใหญ่มีคุณลักษณะดังกล่าวอยู่แค่ในระดับปานกลาง โดยเฉพาะแรงงานในภาคบริการที่มีความต้องการแรงงานจำนวนมากและมีคุณภาพสูง เพราะการบริการถือเป็นองค์ประกอบหลักสำคัญในการดำเนินงานทั้งในภาคธุรกิจและภาครัฐ มีบทบาทสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการของลูกค้า การอำนวยความสะดวกในเวลาที่เหมาะสมและได้รับการบริการที่ดีน่าประทับใจจะช่วยให้การขายสินค้าง่ายขึ้น การบริการสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าและการไว้วางใจจนเกิดเป็นความภักดีต่อสินค้า ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่า การบริการนั้นเป็นกลไกสำคัญที่จะทำให้เกิดความสำเร็จขององค์กร แต่ในขณะเดียวกัน การให้บริการที่ไม่ดีก็ก่อให้เกิดความรู้สึกด้านลบของลูกค้าได้เช่นกัน ซึ่งอาจมาจากการที่ผู้ให้บริการปฏิบัติต่อลูกค้าไม่ดี ขาดทักษะหรือเพิกเฉยไม่ตระหนักถึงความสำคัญของลูกค้าจะทำให้เกิดผลกระทบต่อความรู้สึกของลูกค้าไปถึงภาพลักษณ์ในด้านลบจนกลายเป็นปัญหาขององค์กร

ดังนั้น การศึกษาทักษะที่จำเป็นของแรงงานธุรกิจค้าปลีกประเภทห้างสรรพสินค้าในเขตกรุงเทพมหานครในครั้งนี้ เป็นประเด็นที่มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง ทั้งนี้เนื่องจากธุรกิจค้าปลีกประเภทห้างสรรพสินค้าถือว่าเป็นภาคส่วนหนึ่งที่สำคัญของภาคบริการ และมีความต้องการแรงงานที่มีคุณภาพที่สามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นจำนวนมาก การศึกษาในครั้งนี้จึงทำให้ห้างสรรพสินค้าสามารถใช้เป็นแนวทางในการสรรหาบุคลากรใหม่ และแนวทางในการพัฒนาบุคลากรในปัจจุบันให้มีคุณภาพที่เหมาะสม ซึ่งจะส่งผลต่อการประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กร ตลอดจนเป็นแนวทางให้แรงงานที่สนใจจะเข้าทำงานในห้างสรรพสินค้าใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาทักษะในด้านต่าง ๆ ของตนเอง ที่จำเป็น และเป็นที่ต้องการ เพื่อสร้างโอกาสในการได้เข้าทำงานมากขึ้น

1.2 คำถามการวิจัย

1.2.1 แรงงานธุรกิจค้าปลีกประเภทห้างสรรพสินค้าควรมีองค์ประกอบของทักษะที่จำเป็นอย่างไร

1.2.2 โมเดลองค์ประกอบเชิงยืนยันของทักษะที่จำเป็นของแรงงานธุรกิจค้าปลีกประเภทห้างสรรพสินค้าเป็นอย่างไร

1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.3.1 เพื่อศึกษาองค์ประกอบของทักษะที่จำเป็นของแรงงานธุรกิจค้าปลีกประเภทห้างสรรพสินค้าในเขตกรุงเทพมหานคร

1.3.2 เพื่อศึกษาโมเดลองค์ประกอบเชิงยืนยันของทักษะที่จำเป็นของแรงงานธุรกิจค้าปลีกประเภทห้างสรรพสินค้าในเขตกรุงเทพมหานคร

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

1.4.1 ขอบเขตด้านภูมิศาสตร์

การวิจัยครั้งนี้ทำการศึกษาโดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแรงงานในธุรกิจค้าปลีกประเภทห้างสรรพสินค้าในเขตกรุงเทพมหานคร

1.4.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ แรงงานในธุรกิจค้าปลีกประเภทห้างสรรพสินค้าในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นกลุ่มประชากรกลุ่มใหญ่และไม่มีหน่วยงานใดที่เก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนแรงงานในธุรกิจค้าปลีกประเภทห้างสรรพสินค้าในเขตกรุงเทพมหานคร ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเลือกกลุ่มตัวอย่างจากการคำนวณขนาดตัวอย่างโดยไม่ทราบจำนวนประชากร โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 ความคลาดเคลื่อนในการประมาณที่ร้อยละ 5 คำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างได้ 385 ตัวอย่าง และเนื่องจากการศึกษาในครั้งนี้ได้ใช้การวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้กฎเกณฑ์ทั่วไป (General Rule) ในการกำหนดขนาดตัวอย่างในการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง โดย Hair, J. et al (2010) อธิบายว่า ขนาดตัวอย่างสำหรับการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างต้องไม่ต่ำกว่า 100 ตัวอย่าง และมีสัดส่วนจำนวนเท่าของขนาดตัวอย่างต่อจำนวนพารามิเตอร์ที่ต้องการประมาณค่าเป็น 10-12 ตัวอย่าง ต่อ 1 พารามิเตอร์ และถ้าโมเดลมีตัวแปรแฝงน้อยกว่าหรือเท่ากับ 7 ตัวแปร และแต่ละตัวแปรแฝงวัดได้จากตัวแปรสังเกตได้น้อยกว่าหรือเท่ากับ 3 ตัวแปร จะต้องใช้ขนาดตัวอย่างอย่างน้อย 150 – 500 ตัวอย่าง ดังนั้น การศึกษาครั้งนี้จึงใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 600 ตัวอย่าง

1.4.3 ขอบเขตด้านตัวแปร

ตัวแปรอิสระ ผู้วิจัยได้กำหนดตัวแปรอิสระในการศึกษาในครั้งนี้ คือ คุณลักษณะหรือทักษะของพนักงานด้านบริการ โดยใช้แนวคิดคุณสมบัติและคุณลักษณะที่ดีของผู้ให้บริการ และแนวคิดคุณลักษณะที่ดีของพนักงานในปัจจุบัน เป็นพื้นฐานในการศึกษา ซึ่งพบว่า คุณลักษณะหรือทักษะที่พึงประสงค์ของพนักงานบริการ ประกอบด้วยคุณลักษณะหรือทักษะที่จำเป็น 16 ด้าน คือ

- 1) ด้านทัศนคติและใจรักในงานอาชีพ
- 2) ด้านสุขภาพ
- 3) ด้านบุคลิกภาพ
- 4) ด้านความรับผิดชอบ
- 5) ด้านการมีวินัยและตรงต่อเวลา
- 6) ด้านความเชื่อมั่นในตนเอง
- 7) ด้านความรอบรู้ในงาน
- 8) ด้านศิลปะในการพูดและการสื่อสาร/การทำงานเป็นทีม
- 9) ด้านปฏิภาณไหวพริบ สติปัญญา และความสามารถในการปรับตัว
- 10) ด้านกาลเทศะ/อ่อนน้อมถ่อมตน
- 11) ด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์
- 12) ด้านความขยันอดทน
- 13) ด้านความรู้ภาษาต่างประเทศ /สารสนเทศ/เทคโนโลยี
- 14) ด้านความซื่อสัตย์ /คุณธรรม/จริยธรรม
- 15) ด้านมนุษยสัมพันธ์
- 16) ด้านวุฒิภาวะทางอารมณ์

ตัวแปรตาม การศึกษาในครั้งนี้กำหนดให้ทักษะที่จำเป็นของแรงงานในธุรกิจค้าปลีกประเภทห้างสรรพสินค้า เป็นตัวแปรตาม

1.4.4 ขอบเขตด้านประเด็นที่ศึกษา

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาถึงองค์ประกอบของทักษะที่จำเป็นของแรงงานธุรกิจค้าปลีกประเภทห้างสรรพสินค้า และโมเดลองค์ประกอบเชิงยืนยันของทักษะที่จำเป็นของแรงงานธุรกิจค้าปลีกประเภทห้างสรรพสินค้าในเขตกรุงเทพมหานคร

1.4.5 ขอบเขตด้านระยะเวลา

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยกำหนดกรอบระยะเวลาในการศึกษาตั้งแต่เริ่มต้นการศึกษาจนการศึกษาเสร็จสิ้นเป็นเวลาทั้งสิ้น 6 เดือน คือ เริ่มต้นตั้งแต่เดือนกันยายน พ.ศ. 2562 ถึงเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2563

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.5.1 เพื่อทราบถึงทักษะที่จำเป็นของแรงงานในธุรกิจค้าปลีกประเภทห้างสรรพสินค้า เพื่อให้ห้างสรรพสินค้าต่าง ๆ ใช้เป็นแนวทางในการสรรหาบุคลากรใหม่ ตลอดจนเป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรในปัจจุบันให้มีคุณภาพที่เหมาะสม ซึ่งจะส่งผลดีต่อการประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กร

1.5.2 เพื่อเป็นแนวทางให้แรงงานที่สนใจจะเข้าทำงานในห้างสรรพสินค้า ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาทักษะในด้านต่าง ๆ ของตนเอง ที่จำเป็น และเป็นที่ต้องการขององค์กร เพื่อสร้างโอกาสในการได้เข้าทำงานมากขึ้น

1.5.3 เพื่อเป็นแนวทางให้แรงงานที่ทำงานอยู่ในห้างสรรพสินค้า ในปัจจุบันใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาตนเองให้ยังเป็นที่ต้องการของหน่วยงานที่สังกัด

1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

เพื่อให้เกิดความเข้าใจในความหมายที่ตรงกัน ในการวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยจึงขอกำหนดความหมายและขอบเขตของคำศัพท์เฉพาะต่าง ๆ ไว้ดังนี้

1.6.1 **ห้างสรรพสินค้า** หมายถึง ร้านค้าขายปลีกขนาดใหญ่ (มีขนาดพื้นที่ใช้สอย 8,000 ตารางเมตรขึ้นไป) ซึ่งมีสินค้าหลากหลายประเภทแยกตามแผนก โดยไม่มีการขายผ่านตัวแทนจำหน่าย (ห้างเป็นผู้นำสินค้ามาขายเอง)

1.6.2 **แรงงานในห้างสรรพสินค้า** หมายถึง บุคคลที่ทำงานในห้างสรรพสินค้า โดยใช้กำลังกายและกำลังความคิดที่มีหลายระดับความรู้ความสามารถอันเป็นประโยชน์ต่อห้างสรรพสินค้า ซึ่งสำหรับการศึกษาครั้งนี้ได้ศึกษาในแรงงานในห้างสรรพสินค้าประเภท Department Store

1.6.3 **คุณสมบัติของแรงงานในธุรกิจบริการ** หมายถึง คุณงามความดี ลักษณะพิเศษประจำตัวบุคคล ซึ่งถือเป็นสิ่งสำคัญอันดับแรกของการเริ่มต้นการให้บริการที่ควรทราบคุณสมบัติของแรงงานในธุรกิจบริการที่มีหน้าที่ต้อนรับและให้บริการแก่ผู้ใช้บริการเพื่อจะได้นำไปเป็นหลักในการพัฒนาและปรับปรุงบุคลิกภาพให้เหมาะสมสำหรับการปฏิบัติงานบริการ

1.6.4 **ทักษะที่จำเป็น** หมายถึง ทักษะ และคุณลักษณะที่จำเป็นของบุคคลในการทำงานให้ประสบความสำเร็จ มีผลงานได้ตามเกณฑ์หรือมาตรฐานที่กำหนดหรือสูงกว่า โดยทักษะ และคุณลักษณะที่จำเป็นของแรงงานในภาคบริการสำหรับการวิจัยในครั้งนี้ ประกอบด้วย

(จารุวรรณ กะวิเศษ, 2560, หน้า 43-46)

1.6.4.1 ด้านทัศนคติและใจรักในงานอาชีพ (Attitude Service Mind) หมายถึง แรงงานในธุรกิจบริการจะต้องมีทัศนคติที่ดีต่องาน มีความรักที่จะทำงาน รักที่จะประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน

1.6.4.2 ด้านสุขภาพ (Good Health) หมายถึง แรงงานในธุรกิจบริการจำเป็นต้องมีสุขภาพดี มีสุขภาพจิตที่ดี มีจิตใจที่แจ่มใส ไม่หงุดหงิด ไม่มีโรคภัยไข้เจ็บ รวมทั้งต้องสำรวมและระมัดระวังกิริยา ไม่ทำตัวตามสบาย หากแต่ต้องสุภาพและกระตือรือร้น

1.6.4.3 ด้านบุคลิกภาพดี (Good Appearance) หมายถึง แรงงานในธุรกิจบริการต้องแต่งกายดี สะอาดเรียบร้อย ประณีต รวมถึงความสะอาดของร่างกายมองดูแล้วสดชื่น แสดงกิริยาท่าทางดี มีบุคลิกดี สง่าภาคภูมิ

1.6.4.4 ด้านความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง แรงงานในธุรกิจบริการต้องตระหนักถึงหน้าที่และความรับผิดชอบที่ตนเองได้รับมอบหมายให้ดีที่สุด การทำงานด้วยความรับผิดชอบ หมายถึง การที่พนักงานรับผิดชอบต่อองค์กร ทีมงาน เสียสละ รอบคอบ ซื่อสัตย์และลดข้อบกพร่องให้ได้มากที่สุด รับผิดชอบต่อเพื่อนร่วมงาน โดยการไม่เอาเปรียบเพื่อนร่วมงาน รวมทั้งการที่รับผิดชอบต่อลูกค้าหรือผู้รับใช้บริการ คำนึงถึงสิ่งที่ลูกค้าควรได้รับจากการซื้อสินค้าหรือบริการขององค์กร

1.6.4.5 ด้านวินัยและตรงต่อเวลา (Discipline) หมายถึง แรงงานในธุรกิจบริการต้องยอมรับกติกาที่องค์กรกำหนด รับทราบนโยบาย แนวทางของบริษัทและนำไปปฏิบัติ

1.6.4.6 ด้านความเชื่อมั่นในตนเอง (Self-Confident) หมายถึง แรงงานในธุรกิจบริการควรแสดงออกถึงความมั่นใจในตนเอง เพราะทำให้ลูกค้าเกิดความวางใจที่มาใช้บริการ และเป็นการแสดงให้เห็นว่าผู้ให้บริการมีความรู้และทักษะจริงในการปฏิบัติงาน

1.6.4.7 ด้านความรู้ในงาน (Knowledge) หมายถึง แรงงานในธุรกิจบริการต้องมีความรู้เกี่ยวกับงานที่ตนเองปฏิบัติ รู้จักสินค้าและบริการของตนเอง รู้จักระบบงานและเป้าหมายขององค์กรของตน รู้จักข่าวสารข้อมูลที่ทันสมัย รู้จักความต้องการของลูกค้า

1.6.4.8 ด้านศิลปะการพูด (Good expression) หมายถึง แรงงานในธุรกิจบริการควรมีการพูดที่ทำให้ผู้ฟังเกิดความรู้สึกด้านดี เกิดความพึงพอใจ แต่ก็มีใช้การยกย่องเกินความจริงมากเกินไป ใช้ถ้อยคำไพเราะเสียงนุ่มนวล ไม่ดั่งเกินไปหรือค่อยเกินไป สุภาพเหมาะสมกับระดับ เพศ อาชีพ และตำแหน่งของบุคคลที่สนทนาหรือลูกค้าที่ให้บริการ

1.6.4.9 ด้านปฏิภาณไหวพริบ (Intelligence) หมายถึง แรงงานในธุรกิจบริการควรมีความฉลาด มีไหวพริบ เพราะจะต้องใช้ไหวพริบในการสังเกต จดจำสิ่งต่าง ๆ รอบตัว ใส่ใจ และศึกษาสิ่งต่าง ๆ อย่างฉลาด มีวุฒิภาวะในการเผชิญหน้ากับผู้ใช้บริการในแต่ละรูปแบบ สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าในการทำงานได้

1.6.4.10 ด้านกาลเทศะ (Timing) หมายถึง แรงงานในธุรกิจบริการต้องรู้จักความเหมาะสมในการพูดหรือปฏิบัติตน รู้ว่าเวลาใดควรทำอะไร พูดอะไร หรือปฏิบัติอย่างไร ทั้งต่อลูกค้าและเพื่อนร่วมงานให้เหมาะสมกับสถานที่และเวลา

1.6.4.11 ด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (Initiative) หมายถึง แรงงานในธุรกิจบริการต้องทำงานแล้วสนุกกับงาน สามารถนำความคิดใหม่ ๆ มาสร้างสรรค์งานบริการดี ๆ ให้ลูกค้าได้ประทับใจหรือดึงดูดความสนใจ เช่น การตกแต่งสถานที่ การสร้างสรรค์งานเพื่อประชาสัมพันธ์

1.6.4.12 ด้านความอดทน (Patience) หมายถึง แรงงานในธุรกิจบริการควรความอดทนต่อเหตุการณ์ บุคคล โดยเฉพาะต่อลูกค้าที่ พนักงานต้องมีความอดทนให้มาก ระมัดระวังการแสดงออกที่จะกระทบต่อความรู้สึกของผู้รับบริการ เพื่อไม่ให้เกิดผลเสียตามมา

1.6.4.13 ด้านความรู้ภาษาต่างประเทศ (Knowing of Foreign Languages) หมายถึง แรงงานในธุรกิจบริการควรมีความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศได้อย่างน้อยอีก 1 ภาษา นอกจากภาษาของตนเอง

1.6.4.14 ด้านความซื่อสัตย์ (Honesty) หมายถึง แรงงานในธุรกิจบริการควรรู้รับผิดชอบ ตรงไปตรงมาต่อการปฏิบัติหน้าที่ ไม่หวังอามิสสินจ้างในทางที่ไม่ถูกไม่ควร ในงานบริการองค์กรต้องพึ่งพาพนักงานในการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า ดังนั้น ควรคำนึงถึงผลประโยชน์ส่วนรวมขององค์กรหรือส่วนรวมมากกว่าตนเอง พนักงานควรมีความซื่อสัตย์ต่อตนเอง ต่อหน้าที่ ต่อเพื่อนร่วมงาน ต่อองค์กรและผู้รับบริการ

1.6.4.15 ด้านมนุษยสัมพันธ์ (Human Relation) หมายถึง แรงงานในธุรกิจบริการต้องมีความสัมพันธ์ที่ดีในการทำงานทุกระดับ เป็นต้นว่า ความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้าและลูกน้อง ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน รวมถึงการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า เพื่อให้การบริการนั้นเป็นไปด้วยดี

1.6.4.16 ด้านวุฒิภาวะทางอารมณ์ (Emotion Quotient) หมายถึง แรงงานในธุรกิจบริการต้องมีความฉลาดทางอารมณ์หรือความสามารถทางอารมณ์ที่จะช่วยให้การดำเนินชีวิตเป็นไปอย่างสร้างสรรค์และมีความสุข เป็นการแสดงออกทางอารมณ์อย่างเหมาะสม สามารถควบคุมตนเองได้ในแต่ละสถานการณ์

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง “การศึกษาทักษะที่จำเป็นของแรงงานธุรกิจค้าปลีกประเภทห้างสรรพสินค้า ในเขตกรุงเทพมหานคร” ในครั้งนี้ ได้ศึกษา แนวคิด ทฤษฎี ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการวิจัย ดังนี้

- 2.1 แนวคิดคุณสมบัติและคุณลักษณะที่ดีของผู้ให้บริการ
- 2.2 แนวคิดทักษะที่จำเป็นในยุคปัจจุบัน
- 2.3 แนวคิดคุณลักษณะที่ดีของพนักงานในปัจจุบัน
- 2.4 ทักษะของแรงงานในศตวรรษที่ 21
- 2.5 สถานการณ์ด้านแรงงานในปัจจุบัน
- 2.6 แนวคิดการวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis: FA)
- 2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.8 กรอบแนวคิดในการศึกษา

2.1 แนวคิดคุณสมบัติและคุณลักษณะที่ดีของผู้ให้บริการ

2.1.1 คุณสมบัติและคุณลักษณะที่ดีของผู้ให้บริการ

การบริการเป็นกลยุทธ์สำคัญในการดำเนินงานขององค์กรให้สำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยมีบุคลากรเป็นผู้ปฏิบัติหน้าที่ในด้านต่าง ๆ ตามโครงสร้างและลักษณะของการดำเนินธุรกิจขององค์กร บุคลากรจึงเป็นบุคคลสำคัญที่เปรียบเสมือนแขน ขา และตัวแทนขององค์กร ในการติดต่อพบปะดูแลลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการ ดังนั้น บุคลากรในการปฏิบัติงานหรือจะเรียกว่าผู้ให้บริการนั้นจึงต้องมีคุณสมบัติและคุณลักษณะที่เหมาะสมในการต้อนรับและให้บริการลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการ ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับรู้สึกระประทับใจในองค์กรตั้งแต่ด่านแรกของการบริการ (จารุวรรณ กะวิเศษ, 2560, หน้า 43)

คุณสมบัติของพนักงานบริการ หมายถึง คุณงามความดี ลักษณะพิเศษประจำตัวบุคคล ซึ่งถือเป็นสิ่งสำคัญอันดับแรกของการเริ่มต้นการให้บริการที่ควรทราบคุณสมบัติของพนักงานบริการที่มีหน้าที่ต้อนรับและให้บริการแก่ผู้ใช้บริการเพื่อจะได้นำไปเป็นหลักในการพัฒนาและปรับปรุงบุคลิกภาพให้เหมาะสมสำหรับการปฏิบัติงานบริการ ซึ่งคุณสมบัติต่าง ๆ ประกอบด้วย (จารุวรรณ กะวิเศษ, 2560, หน้า 43-46)

2.1.1.1 มีทัศนคติและใจรักในงานอาชีพ (Attitude Service Mind) ทัศนคติที่ดีจะมีผลทำให้ผู้ให้บริการมีใจรักในงานอาชีพอย่างแท้จริง เพราะการทำงานด้วยใจรักและทัศนคติที่ดีต้องการจะทำให้ผลการทำงานออกมาดีเช่นกัน สามารถทำให้ผู้บริหารเกิดความเชื่อมั่นและไว้วางใจในตัวบุคคลนั้นได้ แต่ถ้าหากไม่มีใจในการทำงานจะทำให้เบื่อง่ายและไม่กระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน ทำให้ไม่มีความเจริญก้าวหน้าในอาชีพ

2.1.1.2 มีสุขภาพดี (Good Health) พนักงานบริการจำเป็นต้องมีสุขภาพดี มีสุขภาพจิตที่ดี มีจิตใจที่แจ่มใส ไม่หงุดหงิด ไม่มีโรคภัยไข้เจ็บ เพราะการปฏิบัติงานต้องใกล้ชิดกับลูกค้า ในขณะที่การปฏิบัติงานบริการมักไม่สามารถนั่งหรือพักได้ตามอริยาศัย เพราะต้องต้อนรับและดูแลลูกค้าอยู่เสมอ รวมทั้งต้องสำรวจและระมัดระวังกริยา ไม่ทำตัวตามสบาย หากแต่ต้องสุภาพและกระตือรือร้น งานบริการบางประเภทต้องยืนตลอดเวลาที่อยู่ในช่วงการปฏิบัติงาน เช่น พนักงานขายในห้างสรรพสินค้า

2.1.1.3 ปรากฏกายดี บุคลิกภาพดี (Good Appearance) หมายถึง การแต่งกายดี สะอาดเรียบร้อย ประณีต รวมถึงความสะอาดของร่างกายมองดูแล้วสดชื่น แสดงกริยาท่าทางดี มีบุคลิกดี สง่าภาคภูมิ บุคลิกภาพที่ดีของพนักงานจะทำให้สะท้อนให้เห็นถึงภาพลักษณ์ขององค์กร เพราะพนักงานคือตัวแทนขององค์กรที่จะเป็นผู้นำเสนอสินค้าและบริการไปยังผู้ให้บริการ

2.1.1.4 มีความรับผิดชอบ (Responsibility) พนักงานบริการควรตระหนักถึงหน้าที่และความรับผิดชอบที่ตนเองได้รับมอบหมายให้ดีที่สุด การทำงานด้วยความรับผิดชอบ หมายถึงการที่พนักงานรับผิดชอบต่อองค์กร ทุ่มเท เสียสละ รอบคอบ ซื่อสัตย์และลดข้อบกพร่องให้ได้มากที่สุด รับผิดชอบต่อเพื่อนร่วมงาน โดยการไม่เอาเปรียบเพื่อนร่วมงาน รวมทั้งการที่รับผิดชอบต่อลูกค้าหรือผู้รับใช้บริการ คำนึงถึงสิ่งที่ลูกค้าควรได้รับจากการซื้อสินค้าหรือบริการขององค์กร

2.1.1.5 มีวินัยและตรงต่อเวลา (Discipline) การมีวินัยเป็นหัวใจของการทำงาน หมายถึง พนักงานต้องยอมรับกติกาที่องค์กรกำหนด รับทราบนโยบาย แนวทางของบริษัทและนำไปปฏิบัติ ผู้ที่มีวินัยจะสามารถพัฒนาได้ง่ายกว่า สามารถเติมความรู้ด้านใหม่ ๆ ให้ ทั้งนี้ การมีวินัยไม่ได้หมายถึงการอยู่นิ่ง ไม่พัฒนาตนหรือไม่พยายามสร้างสรรค์งาน การมีวินัยและตรงต่อเวลาจะเป็นที่ยอมรับและไว้วางใจจากองค์กร

2.1.1.6 มีความเชื่อมั่นในตนเอง (Self-Confident) ผู้ให้บริการควรแสดงออกถึงความมั่นใจในตนเอง เพราะทำให้ลูกค้าเกิดความมั่นใจที่มาใช้บริการ และเป็นการแสดงให้ลูกค้ามั่นใจว่าผู้ให้บริการมีความรู้และทักษะจริงในการปฏิบัติงาน การมีความเชื่อมั่นในตนเองจึงเป็นผลดีต่อตัวผู้ให้บริการเอง ทั้งในแง่ของการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายจากองค์กร และการพัฒนาตนเองให้ก้าวหน้าในงาน ทั้งนี้ความมั่นใจในตนเองไม่ควรแสดงออกจนมากเกินไปจนกลายเป็นดื้อรั้น ซึ่งจะเป็นผลเสียต่อตนเองและงานแทนผลดี

2.1.1.7 มีความรอบรู้ในงาน (Knowledge) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการมีความรู้เกี่ยวกับงานที่ตนเองปฏิบัติ รู้จักสินค้าและบริการของตนเอง รู้จักระบบงานและเป้าหมายขององค์กรของตน รู้จักข่าวสารข้อมูลที่ทันสมัย รู้จักความต้องการของลูกค้า การแสดงความรอบรู้ในงานอย่างเหมาะสม เป็นการสร้างความน่าเชื่อถือและแสดงความสามารถของตน ทำให้มีความก้าวหน้าในงาน

2.1.1.8 มีศิลปะการพูดที่ดี (Good expression) หมายถึง การพูดที่ทำให้ผู้ฟังเกิดความรู้อย่างดี เกิดความพึงพอใจ แต่ก็มีใช้การยกย่องเกินความจริงมากเกินไป ใช้ถ้อยคำไพเราะเสียงนุ่มนวล ไม่ดังเกินไปหรือค่อยเกินไป สุภาพเหมาะสมกับระดับ เพศ อาชีพ และตำแหน่งของบุคคลที่สนทนาหรือลูกค้าที่ให้บริการ

2.1.1.9 มีปฏิภาณไหวพริบ (Intelligence) ความฉลาดไหวพริบเป็นสิ่งสำคัญสำหรับผู้ทำงานบริการเพราะจะต้องใช้ไหวพริบในการสังเกต จดจำสิ่งต่าง ๆ รอบตัว ใส่ใจ เข้าใจและศึกษาสิ่งต่าง ๆ อย่างฉลาด มีวุฒิภาวะในการเผชิญหน้ากับผู้ให้บริการในแต่ละรูปแบบ สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าในการทำงานได้

2.1.1.10 รู้จักกาลเทศะ (Timing) คือ การรู้จักความเหมาะสมในการพูดหรือปฏิบัติตน รู้ว่าเวลาใดควรทำอะไร พูดอะไร หรือปฏิบัติอย่างไร ทั้งต่อลูกค้าและเพื่อนร่วมงานให้เหมาะสมกับสถานที่และเวลา

2.1.1.11 มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (Initiative) เป็นสิ่งสำคัญในงานช่วยให้การทำงานไม่น่าเบื่อ งานบริการต้องการบุคลากรที่ทำงานแล้วสนุกกับงาน สามารถนำความคิดใหม่ ๆ มาสร้างสรรค์งานบริการดี ๆ ให้ลูกค้าได้ประทับใจหรือดึงดูดความสนใจ เช่น การตกแต่งสถานที่ การสร้างสรรค์งานเพื่อประชาสัมพันธ์

2.1.1.12 มีความอดทน (Patience) งานบริการเป็นงานที่ต้องเผชิญหน้ากับบุคคลต่าง ๆ ทั้งลูกค้า เพื่อนร่วมงานหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องที่มีความแตกต่างทั้งนิสัย บุคลิก พฤติกรรม ความชอบและความพอใจ ผู้ให้บริการควรความอดทนต่อเหตุการณ์ บุคคล โดยเฉพาะต่อลูกค้าที่พนักงานต้องมีความอดทนให้มาก ระมัดระวังการแสดงออกที่จะกระทบต่อความรู้สึกของผู้รับบริการ เพื่อไม่ให้เกิดผลเสียตามมา

2.1.1.13 มีความรู้ภาษาต่างประเทศ (Knowing of Foreign Languages) ภาษาต่างประเทศเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นต่อผู้ให้บริการ เพราะธุรกิจมีการติดต่อสื่อสารและการทำธุรกิจกับต่างชาติ บางครั้งลูกค้าผู้รับบริการก็เป็นชาวต่างชาติ ดังนั้น ผู้ให้บริการควรมีความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศได้อย่างน้อยอีก 1 ภาษานอกจากภาษาของตนเอง

2.1.1.14 มีความซื่อสัตย์ (Honesty) เป็นคุณสมบัติสำคัญของพนักงานบริการที่ทุกองค์กรต้องการ การมีความซื่อสัตย์หมายความว่าพนักงานรู้ รับผิดชอบ ตรงไปตรงมาต่อการปฏิบัติหน้าที่ ไม่หวังอำสสินจ้างในทางที่ไม่ถูกต้อง ในงานบริการองค์กรต้องพึ่งพาพนักงานใน

การติดต่อสื่อสารกับลูกค้า ดังนั้น ควรคำนึงถึงผลประโยชน์ส่วนรวมขององค์กรหรือส่วนรวมมากกว่าตนเอง พนักงานควรมีความซื่อสัตย์ต่อตนเอง ต่อหน้าที่ ต่อเพื่อนร่วมงาน ต่อองค์กรและผู้รับบริการ

2.1.1.15 มนุษยสัมพันธ์ที่ดี (Human Relation) การทำงานบริการมีลักษณะการปฏิบัติงานแบบหมู่คณะหรือทีม มีการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบในงานแต่ละฝ่าย การทำงานจึงต้องอาศัยความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคลากรภายในองค์กร มีความเห็นอกเห็นใจและนึกถึงผู้อื่น เป็นผู้ฟังมากกว่าผู้พูด ไม่เห็นแก่ตัว ซึ่งการสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีจึงหมายถึงการมีความสัมพันธ์ที่ดีในการทำงานทุกระดับ เป็นต้นว่า ความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้าและลูกน้อง ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน รวมถึงการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า เพื่อให้การบริการนั้นเป็นไปด้วยดี

2.1.1.16 มีวุฒิภาวะทางอารมณ์ (Emotion Quotient) หมายถึง ความฉลาดทางอารมณ์หรือความสามารถทางอารมณ์ที่จะช่วยให้การดำเนินชีวิตเป็นไปอย่างสร้างสรรค์และมีความสุข เป็นการแสดงออกทางอารมณ์อย่างเหมาะสม สามารถควบคุมตนเองได้ในแต่ละสถานการณ์

การกำหนดคุณสมบัติของผู้ให้บริการอาจมีความแตกต่างกันไปตามบริบทของการดำเนินธุรกิจในแต่ละองค์กร และสำหรับงานบริการโดยทั่วไปอาจจะกำหนดได้กว้าง ๆ ดังกล่าวข้างต้น การกำหนดคุณสมบัติของผู้ให้บริการนั้น มีวัตถุประสงค์สำคัญคือ การคัดเลือกพนักงานเพื่อให้ทำหน้าที่ในการให้บริการลูกค้าเป็นตัวแทนขององค์กรที่จะปฏิบัติงานบริการตามนโยบายและมีผลทำให้การปฏิบัติงานนั้นสำเร็จตามวัตถุประสงค์ คือ สามารถสร้างความประทับใจและความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้

2.1.2 ความสำคัญของจิตบริการ (Service mind)

จิตบริการหรือคำศัพท์ในภาษาอังกฤษใช้ว่า “Service mind” หมายถึง การมีจิตใจในการให้บริการที่ดี พบว่า มีผู้ให้ความหมายของคำว่า Service mind ไว้หลากหลายแต่มีความคล้ายคลึงกัน คือ การมีจิตใจในการบริการ และได้นำความหมายของอักษรในคำว่า Service mind มาเป็นแนวทางในการกำหนดลักษณะของการเป็นผู้ให้บริการที่ดี ดังนี้ (จารุวรรณ กะวิเศษ, 2560, หน้า 54-55)

คำว่า Service แยกอักษรและใส่ความหมาย ดังนี้

S = Smile แปลว่า ยิ้มแย้ม

E = enthusiasm แปลว่า ความกระตือรือร้น

R = rapidness แปลว่า ความรวดเร็ว ครบถ้วน มีคุณภาพ

V = value แปลว่า มีคุณค่า

I = impression แปลว่า ความประทับใจ

C = courtesy แปลว่า มีความสุภาพอ่อนโยน

E = endurance แปลว่า ความอดทน เก็บอารมณ์

คำว่า “Mind” แยกอักษรและใส่ความหมายดังนี้

M = make believe แปลว่า มีความเชื่อ

I = insist แปลว่า ยืนยัน/ยอมรับ

N = necessitate แปลว่า การให้ความสำคัญ

D = devote แปลว่า อุทิศตน

ดังนั้น จากคำว่า “Service” แปลว่า การบริการ คำว่า “Mind” แปลว่า จิตใจ เมื่อรวมคำแล้ว แปลว่า มีจิตใจในการให้บริการ หรือ จิตบริการ ซึ่งสรุปได้ว่า การบริการที่ดี คือ การที่ผู้ให้บริการต้องมีจิตใจในการให้บริการหรือมีใจรัก มีความเต็มใจในการบริการ การทำงานโดยมีใจรักจะแสดงออกมาทางกาย โดยการทำงานด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส มีอารมณ์รื่นเริง และควบคุมอารมณ์ของตนเองได้ นอกจากนี้ คำว่า Service Mind หรือ จิตใจในการให้บริการ ยังหมายความรวมถึง การบริการที่ดีแก่ลูกค้า หรือการทำให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจ มีความสุข และได้รับผลประโยชน์อย่างเต็มที่ ดังนั้น การให้บริการอย่างดีนั้นมักจะได้ความสำคัญกับแนวทางในการให้บริการสองแนวทาง ดังนี้

1) ประการแรก คือ ให้ความสำคัญกับลูกค้า ตามคำพูดแนวปรัชญาที่ว่า ลูกค้าเป็นผู้ถูกเสมอ การบริการที่ดีและมุ่งไปสู่ความเป็นเลิศ ถือว่า ลูกค้าเป็นคนพิเศษ ต้องได้รับการเอาใจใส่ สอบถามความต้องการ หากกลยุทธ์เพื่อสร้างความพึงพอใจให้เสมอ หากต้องการให้บริการที่ดีต้องให้ความสำคัญ

2) ประการที่สอง คือ การให้เกียรติลูกค้า ใช้งานจาไพเราะ ให้คำแนะนำด้วยการยกย่องลูกค้า ตลอดเวลา ไม่บังคับขู่เข็ญให้ลูกค้าเกิดความเชื่อถือจากพฤติกรรมของผู้ให้บริการแล้วกลับมาใช้บริการอีกครั้ง

สรุปได้ว่า จิตบริการของผู้ให้บริการหรือ Service mind หมายถึง การมีจิตใจในการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้บริการ โดยการทำงานด้วยใจรักและความเต็มใจ ในการที่จะอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ มุ่งเน้นการสร้าง ความพึงพอใจ ผลประโยชน์และความสุขของผู้ใช้บริการเป็นหลัก

2.1.3 ผลของการปฏิบัติงานด้วยจิตบริการ

การปฏิบัติงานด้วยจิตบริการ (Service mind) สามารถส่งผลให้เกิดผลดีต่าง ๆ ดังต่อไปนี้ (จารุวรรณ กะวิเศษ, 2560, หน้า 56-57)

2.1.3.1 ผลดีต่อลูกค้ามีความพึงพอใจ มีดังนี้

- 1) ลูกค้าเกิดความพึงพอใจที่ได้รับการบริการนั้น ๆ
- 2) ลูกค้าเกิดความรู้สึกที่ดีต่อผู้ให้บริการและองค์กร
- 3) ลูกค้าได้รับความการอำนวยความสะดวกจากการให้บริการ
- 4) ลูกค้าเกิดความประหยัดด้านเงินและเวลา เนื่องจากมีผู้ชำนาญการทำงานให้

5) ลูกค้าได้รับคุณภาพของงานจากการให้บริการที่ดี

2.1.3.2 ผลดีต่อองค์กร มีดังนี้

1) ผลการดำเนินงานสำเร็จตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ คือ ความพึงพอใจของลูกค้าที่จะนำไปสู่การตัดสินใจใช้บริการซ้ำของลูกค้า เมื่อการให้บริการสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้เท่ากับวัตถุประสงค์ของบริษัท แสดงว่า บริษัทนั้นประสบความสำเร็จ

2) สร้างชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดีให้องค์กร คือการได้ชื่อว่าเป็นองค์กรแห่งการบริการทำให้ลูกค้าเชื่อมั่นที่จะใช้บริการ เช่น ผ้าไหมของจิม ทอมป์สัน มีชื่อเสียงทั้งด้านความสวยงามและคุณภาพ ลูกค้าจึงนิยมเลือกซื้อ เป็นต้น

3) สร้างโอกาสในการเพิ่มยอดขาย เพราะการให้บริการจากใจผู้ปฏิบัติงานจะมีสีหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส กลายเป็นภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร ผู้ใช้บริการเกิดความไว้วางใจ เชื่อมั่นในสินค้าและบริการ

2.1.3.3 ผลดีต่อตัวผู้ให้บริการ มีดังนี้

1) เกิดความสำเร็จในงาน การให้บริการด้วยความเต็มใจ สร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าได้ ถือเป็นความสำเร็จตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย

2) เกิดความภาคภูมิใจในตนเอง การให้บริการลูกค้าจนได้รับความพึงพอใจนั้นสามารถส่งผลให้เกิดความปลื้มใจให้แก่ผู้ให้บริการได้เช่นเดียวกัน

3) รับความไว้วางใจ การทำงานด้วยใจ จะสามารถแสดงออกให้เห็นได้ โดยเฉพาะเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชาในองค์กร ที่อยู่ใกล้ชิดและปฏิบัติงานร่วมกัน ดังนั้นเมื่อทำงานด้วยใจพนักงานจะแสดงออกให้เห็นถึงความเต็มใจและตั้งใจในการทำงาน ดังนั้น พนักงานที่มีความมีใจมักจะได้รับความไว้วางใจจากเพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชาเสมอ

2.1.3.4 ได้รับรางวัลหรือค่าตอบแทนเพิ่ม การบริการที่สามารถสร้างความประทับใจให้ลูกค้าได้ มักจะมีรายได้พิเศษที่เรียกว่า เงินทิป (Tip) เป็นเสมือนรางวัลและกำลังใจในการให้บริการลูกค้าให้ดีขึ้นต่อไป

2.2 แนวคิดทักษะที่จำเป็นในยุคปัจจุบัน

แนวโน้มของสังคมโลกและสังคมไทยในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงค่อนข้างมาก ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีและระบบสารสนเทศ ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงวิถีชีวิตของมนุษย์ บ้านจะกลายเป็นที่ทำงาน มีอาชีพใหม่ ๆ เกิดขึ้นอย่างไม่เคยมีมาก่อน การที่มนุษย์จะสามารถดำรงชีวิตอยู่ได้อย่างมีคุณภาพ จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องปรับตัวให้เหมาะสมกับยุคดังกล่าวซึ่งอาจกล่าวได้ว่าจะต้องพัฒนาตนเองให้มีคุณลักษณะในยุคปัจจุบัน (อดุลย์ วังศรีคุณ, 2559, หน้า 3)

ซึ่งปัจจุบันองค์กรต่าง ๆ ได้กำหนดกรอบความคิดเกี่ยวกับทักษะของคนที่สำคัญและได้รับความสนใจ คือ กลุ่มภาคีเพื่อทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 (Institute for the Future for the University of Phoenix Research Institute, 2011) เรียกย่อ ๆ ว่า P21 เป็น องค์กรในสหรัฐอเมริกา ที่เกิดจากการรวมตัวกันของนักคิด นักการศึกษา เอกชน และหน่วยงานของรัฐ ร่วมกันพัฒนากรอบงานเพื่อการเรียนรู้เพื่อเตรียมความพร้อมให้กับนักเรียนในระบบการศึกษาของสหรัฐอเมริกา และรัฐต่าง ๆ มีความเคลื่อนไหวเพื่อดำเนินการ เตรียมความพร้อมให้แก่ นักเรียนของเขาเพื่อให้เป็นบุคคลที่มีคุณลักษณะที่เหมาะสม ดังนี้ (อดุลย์ วังศรีคุณ, 2559, หน้า 5)

2.2.1 มีความรอบรู้ (mastery) ในวิชาแกน สารวิชาที่ปรากฏในโมเดลของ P21 ชี้ให้เห็นว่า การเรียนรู้เนื้อหาในสาระวิชาหลักยังมีความสำคัญ เพราะทักษะจำเป็นต้องถูกสร้างขึ้นบนฐานของสาระวิชาและความรู้พื้นฐาน มิใช่แยกขาดจากกันเป็นเอกเทศ โดยสาระวิชาหลัก ที่มีความจำเป็นต่อบุคคลในปัจจุบัน คือ ภาษาอังกฤษ การอ่าน หรือศิลปะการใช้ภาษา ภาษาต่างประเทศ ศิลปะ คณิตศาสตร์ เศรษฐศาสตร์ วิทยาศาสตร์ ภูมิศาสตร์ ประวัติศาสตร์ การปกครองและหน้าที่พลเมือง เป็นต้น (ปกป้อง จันวิทย์ และศุภณัฐ ๙๙, ๒๕๕๖, หน้า ๙)

2.2.2 มีความรู้เกี่ยวกับโลก เพื่อการดำรงอยู่ในอนาคต ในปัจจุบัน โลกมีความเปลี่ยนแปลงและพัฒนาไปอย่างรวดเร็ว ที่สำคัญทั่วทุกมุมโลกเชื่อมโยงถึงกันอย่างง่ายดาย มีการรวมกลุ่มกันทางเศรษฐกิจทั้งระดับภูมิภาค และระดับโลก การย้ายฐานพื้นที่ทางเศรษฐกิจและการลงทุน การเรียกร้องสิทธิเสรีภาพ ความมั่นคงทางการเมืองการปกครอง ความมั่นคงทางอาหารและพลังงาน ทั้งหมดล้วนเป็นสิ่งที่ต้องเผชิญและรับมือ การพัฒนาบุคคลให้พร้อมและก้าวทันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลกเป็นสิ่งสำคัญ ซึ่งหน่วยงานต่าง ๆ ควรให้ความสำคัญในการพัฒนาบุคคลและหาแนวทางในการพัฒนาให้เกิดผลสำเร็จและมีคุณลักษณะดังต่อไปนี้ (เบญจวรรณ ๙๙, ๒๕๕๙, หน้า ๒๑๔-๒๑๕)

2.2.2.1 จิตสำนึกต่อโลก (Global Awareness) โดยใช้ทักษะสร้างความรู้ความเข้าใจ ในการสร้างความเป็นสังคมโลก เรียนรู้วิถีชีวิตที่อยู่ร่วมกันได้อย่างเหมาะสมในบริบททางสังคมที่ต่างกัน และมีความเข้าใจความเป็นมนุษย์ด้วยกันทั้งด้านเชื้อชาติ ศาสนา วัฒนธรรมและภาษา

2.2.2.2 ความรู้พื้นฐานด้านการเงิน เศรษฐกิจ ธุรกิจ และการเป็นผู้ประกอบการ (Financial Economic Business and Entrepreneurial Literacy) มีความเข้าใจบทบาท เศรษฐศาสตร์ที่มีต่อบุคคลและสังคม รู้วิธีที่เหมาะสมสำหรับการสร้างตัวเลือกเชิงเศรษฐศาสตร์/เศรษฐกิจ และการใช้ทักษะของผู้ประกอบการในการยกระดับและเพิ่มประสิทธิภาพด้านอาชีพ

2.2.2.3 ความรู้พื้นฐานด้านความเป็นพลเมือง (Civic Literacy) ด้วยการนำวิถีแห่งความเป็นประชาธิปไตยไปสู่สังคมในระดับต่าง ๆ ได้ มีส่วนร่วมทางสังคมผ่านวิธีการสร้างองค์ความรู้ และความเข้าใจในกระบวนการทางการเมืองการปกครองที่ถูกต้อง และมีความเข้าใจต่อวิถีการปฏิบัติทางสังคมแห่งความเป็นพลเมืองทั้งในระดับท้องถิ่นและระดับสากล

2.2.2.4 ความรู้ด้านสุขภาพอนามัย (Health Literacy) โดยมีความรู้ความเข้าใจขั้นพื้นฐานด้านข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับภาวะสุขภาพอนามัย และนำไปใช้ในการพัฒนาคุณภาพชีวิต ใช้ประโยชน์จากสารสนเทศในการเสริมสร้างความเข้มแข็งทางด้านสุขภาพอนามัยได้อย่างเหมาะสมกับบุคคล เข้าใจวิธีการป้องกันแก้ไขรวมทั้งการเสริมสร้างภูมิคุ้มกันที่มีต่อสุขภาพอนามัย ห่างไกลจากภาวะเสี่ยงจากโรคภัยไข้เจ็บที่ส่งผลกระทบต่อสุขภาพร่างกาย เฝ้าระวังทางด้านสุขภาพอนามัยทั้งส่วนบุคคล ครอบครัว ให้เกิดความเข้มแข็ง และรู้และเข้าใจประเด็นสำคัญ การสร้างเสริมสุขภาพะ ทั้งในระดับชาติและระดับสากล

2.2.2.5 ความรู้พื้นฐานด้านสิ่งแวดล้อม (Environment Literacy) โดยมีภูมิความรู้และความเข้าใจขั้นพื้นฐาน และมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์และป้องกันสภาพแวดล้อม มีความรู้ความเข้าใจในผลกระทบที่เกิดจากธรรมชาติที่ส่งผลกระทบต่อสังคม ทั้งในด้านการพัฒนาประชากร การเจริญเติบโตของสรรพสิ่ง และแหล่งทรัพยากรธรรมชาติ วิเคราะห์ประเด็นสำคัญด้านสภาพแวดล้อมทางธรรมชาติและกำหนดวิธีการป้องกัน แก้ไข รวมทั้งอนุรักษ์สภาพแวดล้อมเหล่านั้น และสร้างสังคมโดยรวมให้เกิดความร่วมมือในการอนุรักษ์และพัฒนาทรัพยากรสิ่งแวดล้อม

2.2.3 ทักษะการเรียนรู้และนวัตกรรม (Learning and Innovation Skills) ทักษะด้านนี้มีจุดเน้นด้านการคิดแบบมีวิจารณญาณและการแก้ปัญหา การสื่อสารและการร่วมมือทำงาน การคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม ประกอบด้วย (เบญจวรรณ ถนอมชยธวัช, 2559, หน้า 215-216)

2.2.3.1 การคิดแบบมีวิจารณญาณและการแก้ปัญหา (Critical Thinking & Problem Solving) ประกอบด้วย ประสิทธิภาพของการใช้เหตุผล ทั้งในเชิงนิรนัย (Inductive) และอุปนัย (Deductive) ได้เหมาะสมกับสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น สามารถใช้วิธีคิดเชิงระบบ โดยคิดจากส่วนย่อยไปหาส่วนใหญ่ออย่างเป็นองค์รวม และเป็นระบบครบวงจรในวิธีการคิดนั้น และเกิดประสิทธิภาพในการตัดสินใจ สำหรับการแก้ปัญหา สามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้หลากหลายเทคนิควิธีการ ตามสถานการณ์ที่เหมาะสมที่สุด

2.2.3.2 การคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม (Creatively and Innovation) โดยสร้างสรรค์สิ่งแปลกใหม่และเสริมสร้างคุณค่าทางความคิดและสติปัญญา มีความละเอียดรอบคอบต่อการคิดวิเคราะห์ และประเมินแนวความคิดเพื่อนำไปสู่การปรับปรุง พัฒนางานในเชิงสร้างสรรค์สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างสร้างสรรค์ สามารถสร้างวิกฤติให้เป็นโอกาส ส่งผลต่อการเรียนรู้ เข้าใจวิธีการสร้างสรรค์นวัตกรรมและสามารถนำข้อผิดพลาดมาปรับปรุงแก้ไข และพัฒนางานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.2.3.4 การสื่อสารและการทำงานร่วมกับผู้อื่น (Communication and Collaboration) โดยสามารถสื่อสารได้ถูกต้อง ชัดเจน และมีประสิทธิภาพ ทั้งการพูด การฟังและการเขียน และสามารถใช้อุปกรณ์ที่หลากหลายได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่วนการทำงานร่วมกับผู้อื่น โดยมี

ความสามารถในการเป็นผู้นำในการทำงานและเป็นที่ยอมรับในทีม มีความรับผิดชอบในงานและทำงานบรรลุผลตามที่มุ่งหวัง สร้างการมีส่วนร่วมในความรับผิดชอบ และมองเห็นคุณค่าของการทำงานเป็นทีม

2.2.4 ทักษะด้านสารสนเทศ สื่อ และเทคโนโลยี ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารได้เปลี่ยนแปลงภูมิทัศน์ในการเรียนรู้และการทำงานไปอย่างมาก ทักษะด้านเทคโนโลยีจะช่วยส่งเสริมทักษะด้านการทำงานและการเรียนรู้ด้วยตนเองตลอดชีวิต บุคคลต้องเรียนรู้ทักษะในการจัดการและใช้ประโยชน์จากข้อมูลมหาศาลให้เกิดประโยชน์สูงสุด ปรับตัวให้ทันกับเครื่องมือทางเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว และสามารถใช้เทคโนโลยีในการทำงานร่วมกับผู้อื่นและสร้างสรรค์แนวคิดของตนเองในระดับที่ไม่เคยเกิดขึ้นมาก่อน ทักษะดังกล่าวประกอบด้วย (ปกป้อง จันวิทย์ และศุภณัฐ ศศิวิวัฒน์, 2556, หน้า 11)

2.2.4.1 ทักษะด้านสารสนเทศ ความสามารถในการเข้าถึงข้อมูลได้อย่างทันทั่วทั้งที่และประเมินความถูกต้องของข้อมูลอย่างมีวิจารณญาณ สามารถประยุกต์ใช้ข้อมูลได้อย่างสร้างสรรค์ในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า รู้จักใช้เครื่องมือและจัดการกับการไหลเวียนของข้อมูลที่ไหลบ่าเข้ามาพร้อมกันจากหลายแหล่งได้อย่างเป็นระบบ เข้าใจประเด็นทางจริยธรรมและทางกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการเข้าถึงและการใช้สารสนเทศ

2.2.4.2 ทักษะด้านสื่อ ความเข้าใจว่ากิจกรรมที่ถูกผลิตสร้างขึ้นผ่านสื่อและผลกระทบของสื่อที่มีต่อความเชื่อและพฤติกรรมของสังคมโดยรวม เข้าใจประเด็นทางจริยธรรมและทางกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการเข้าถึงและการใช้สื่อ

2.2.4.3 ทักษะด้านไอซีที การรู้จักใช้เครื่องมือในการสร้างสรรค์สื่อด้วยตนเองได้อย่างเหมาะสม รู้จักใช้เทคโนโลยีในฐานะเครื่องมือในการทำวิจัย จัดการ และสื่อสารข้อมูล ได้อย่างเหมาะสม

2.2.5 ทักษะชีวิตและการงาน นอกเหนือจากทักษะในการคิดและความรู้ในสาระวิชาต่าง ๆ แล้ว บุคคลในปัจจุบัน จำเป็นต้องมีทักษะชีวิตและการทำงานในการรับมือกับความซับซ้อนของการดำรงชีวิตและการประกอบอาชีพในยุคข้อมูลข่าวสาร ดังนี้ (ปกป้อง จันวิทย์ และศุภณัฐ ศศิวิวัฒน์ 2556, หน้า 12)

2.2.5.1 ความยืดหยุ่นและความสามารถในการปรับตัว ความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับหน้าที่และความรับผิดชอบอันหลากหลาย สามารถทำงานภายใต้สภาพแวดล้อมที่อาจเปลี่ยนแปลงอย่างสม่ำเสมอ รับมือกับปัญหาและอุปสรรคที่ไม่คาดคิดได้อย่างดี และจัดการกับความเห็นและความเชื่อที่แตกต่างเพื่อหาทางออกที่เหมาะสม โดยเฉพาะภายใต้การทำงานที่มีความหลากหลายของคนทำงานสูง

2.2.5.2 ความคิดริเริ่มและการขึ้นำตนเอง ความสามารถในการบริหารเวลาและจัดการกับงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ รักษาสมดุลระหว่างเป้าหมายระยะสั้นและระยะยาวได้ดี รับผิดชอบงานของตนเองได้โดยไม่จำเป็นต้องมีคนคอยควบคุม สามารถจัดการและต่อยอดความรู้ได้ด้วยตนเอง วิเคราะห์และถอดบทเรียนจากประสบการณ์ในอดีตเพื่อใช้พัฒนาตนเองในอนาคต

2.2.5.3 ทักษะทางสังคมและการเรียนรู้ข้ามวัฒนธรรม การมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นได้อย่างเหมาะสมและมีความเป็นมืออาชีพ สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพกับทีมที่มีพื้นเพทางวัฒนธรรมหรือสังคมที่หลากหลาย และเปิดรับแนวคิดและคุณค่าที่แตกต่าง

2.2.5.4 การเพิ่มผลผลิตและความรู้รับผิด ความสามารถในการบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้ แม้จะเจอกับอุปสรรคหรือแรงกดดัน รู้จักวางแผน จัดลำดับความสำคัญ และจัดการกับงานให้ลุล่วงตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ มีคุณลักษณะของการเป็นผู้นำที่ดี อาทิ ทำงานเป็นทีมได้ดี ทำงานหลายอย่างได้พร้อมกัน มีความน่าเชื่อถือและตรงต่อเวลา เคารพความหลากหลายภายในทีม และมีความรับผิดชอบกับผลงานที่ออกมา

2.2.5.5 ความเป็นผู้นำและความรับผิดชอบ ความสามารถในการประยุกต์ใช้ทักษะในการแก้ไขปัญหาและการสื่อสารระหว่างบุคคลเพื่อให้งานลุล่วงตามเป้าหมาย รู้จักใช้จุดแข็งของคนอื่นในการบรรลุเป้าหมายร่วมกัน รับผิดชอบต่อผลประโยชน์ร่วมกันของชุมชน

กรอบความคิดของกลุ่ม P21 ได้อธิบายถึงชุดความรู้และทักษะจำเป็นสำหรับศตวรรษใหม่ไว้อย่างรอบด้านและเป็นระบบ โดยการออกแบบกรอบความคิดนี้เริ่มต้นจากการกำหนดผลสัมฤทธิ์ที่จำเป็นสำหรับนักเรียนในการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น การทำงาน และการใช้ชีวิตในปัจจุบัน เป้าหมายเหล่านี้ถูกใช้เป็น ‘ภาพใหญ่’ เพื่อให้ผู้มีส่วนได้เสียทั้งหมดเห็นกรอบเป้าหมายร่วมกันและออกแบบระบบสนับสนุนการเรียนรู้ทั้งหมดให้สอดคล้องและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

2.3 แนวคิดคุณลักษณะที่ดีของพนักงานในปัจจุบัน

กลุ่มนักวิชาการ และองค์กรต่าง ๆ ได้ให้คำนิยามของคุณลักษณะที่ดีของพนักงานที่เป็นที่ต้องการขององค์กรในปัจจุบัน ดังนี้

2.3.1 Maslow (1970) ได้ทำการแจกแจงคุณลักษณะของผู้ที่ประสบความสำเร็จในชีวิตการทำงานว่าต้องเป็นผู้ที่มีลักษณะสำคัญ 11 ประการ ดังนี้

- 2.3.1.1 สามารถรับรู้ความจริงได้
- 2.3.1.2 ยอมรับในตนเองและยอมรับผู้อื่น
- 2.3.1.3 คิดและทำอย่างอิสระที่ความเป็นตัวของตัวเอง
- 2.3.1.4 แก้ปัญหาโดยยึดปัญญามากกว่าใช้อารมณ์
- 2.3.1.5 มีอารมณ์ขัน

2.3.1.6 มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์

2.3.1.7 ยึดถือคุณธรรม

2.3.1.8 ชอบช่วยเหลือผู้อื่น

2.3.1.9 เห็นคุณค่าของประสบการณ์ชีวิต

2.3.1.10 สามารถเข้ากับผู้อื่นได้

2.3.1.11 มองชีวิตอย่างมีจุดหมายปลายทาง

2.3.2 จำเนียร จวงตระกูล (2530, หน้า 57-61) ได้กล่าวเกี่ยวกับลักษณะของผู้ปฏิบัติงานที่ดี หรือผู้ที่มีสมรรถภาพในการทำงานสูงไว้ 10 ประการ คือ

2.3.2.1 มีความขยันหมั่นเพียรในการทำงานอย่างสม่ำเสมอ มีความตั้งใจในการทำงานให้แล้วเสร็จโดยไม่ชักช้า

2.3.2.2 มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน เป็นที่ไว้วางใจได้ดีทั้งต่อตนเอง เพื่อนร่วมงาน ต่อผู้บังคับบัญชา และต่อหน่วยงานที่สังกัดอยู่

2.3.2.3 มีผลงานที่มีคุณภาพ นั่นคืองานที่ปฏิบัติได้เป็นผลสำเร็จด้วยความรวดเร็วและมีคุณภาพ

2.3.2.4 มีความรู้ความเข้าใจเป็นอย่างดี ไม่ว่าจะเป็นการรู้หน้าที่ความรับผิดชอบว่ามีอะไรบ้าง รู้ขั้นตอนและขอบเขตของการปฏิบัติเป็นอย่างดี รู้ว่างานเกี่ยวข้องกับใครจะประสานงานกับใคร ใครเป็นผู้ตรวจงาน จะต้องมีความรู้ปริมาณงานเท่าไร ในเวลาใด และมีคุณภาพอย่างไร เป็นต้น

2.3.2.5 มีความสามารถในการเรียนรู้ดี สามารถเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ได้เสมอ สามารถเข้าใจรายละเอียดของงาน เรียนรู้แนวคิดและวิธีการใหม่ ๆ ได้รวดเร็ว

2.3.2.6 มีความคิดริเริ่มดี พยายามสร้างสรรค์และคิดค้นหาวิธีการทำงานที่ดีขึ้น รู้ว่าสิ่งใดควรทำไม่ควรทำ มีความกล้าและความมั่นใจในสิ่งที่จะทำ กล้าแสดงความคิดเห็นแก่ผู้อื่น ปรับปรุงวิธีการทำงานให้ดีขึ้นอยู่เสมอ

2.3.2.7 มีดุลยพินิจและสามัญสำนึก มีไหวพริบ มีการคิดอย่างเป็นเหตุเป็นผล และตัดสินใจอย่างเป็นเหตุเป็นผล

2.3.2.8 มนุษย์สัมพันธ์ดี มีบุคลิกภาพที่เหมาะสม ทำงานร่วมกับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี รู้จักกาลเทศะ ยิ้มแย้มแจ่มใส ระวังอารมณ์เมื่อโกรธ สุภาพอ่อนน้อมถ่อมตน การพูดการจาและการวางตัวเหมาะสม

2.3.2.9 มีความร่วมมือที่ดีกับผู้ที่เกี่ยวข้อง มีการทำงานเป็นทีม มีความเข้าใจซึ่งกันและกัน

2.3.2.10 มีเจตคติที่ดีต่องาน ต่อตนเอง ต่อเพื่อนร่วมงาน ต่อผู้บังคับบัญชา ต่อลูกค้า และผู้อื่น รวมทั้งองค์กรด้วย จะต้องศึกษางานแต่ละองค์การมีจุดมุ่งหมายอย่างไร และเรามีจุดมุ่งหมายอย่างไร เพื่อจะทำให้สามารถปรับปรุงตัว และปรับตัวให้เข้ากับสังคมให้ได้

2.3.3 เอกชัย กิสุขพันธ์ (2538, หน้า 326) ได้กล่าวถึงคุณลักษณะสำคัญของผู้ที่ปฏิบัติงานในทุกระดับไม่ว่าจะอยู่ในตำแหน่งหน้าที่การงานใดไว้ว่า ควรจะมีลักษณะ ALERT จึงจะมีส่วนเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้เห็นผลอย่างจริงจังได้ คุณลักษณะที่ว่ามีได้แก่

2.3.3.1 A คือ มีทัศนคติที่ดีในการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะทัศนคติในเชิงบวก จะต้องมองงาน มองปัญหาอย่างสร้างสรรค์ (Attitude)

2.3.3.2 L คือ มีความจงรักภักดีต่อองค์กร (Loyalty)

2.3.3.3 E คือ มีความพยายามที่จะปรับปรุงงานอย่างสม่ำเสมอ (Effort to Improve)

2.3.3.4 R คือ มีความพร้อมในการปฏิบัติงานตามนโยบายขององค์กร (Readiness)

2.3.3.5 T คือ มีน้ำใจที่จะทำงานเป็นทีมช่วยเหลือซึ่งกันและกัน (Team Spirit)

2.3.4 ประคัลภ์ ปัทมพลังกูร (2556) อธิบายว่า องค์กรส่วนใหญ่ต้องการพนักงานที่มีคุณสมบัติที่ไม่แตกต่างกันมากนัก โดยสามารถสรุปได้ว่า คุณลักษณะของพนักงานที่เป็นที่ต้องการขององค์กรต่าง ๆ ประกอบด้วย

2.3.4.1 มีความรับผิดชอบสูง องค์กรส่วนใหญ่ ต้องการพนักงานที่มีความรับผิดชอบสูง มอบหมายงานอะไรให้ก็พยายามที่จะทำงานนั้นให้สำเร็จ รวมทั้งสามารถเชื่อใจและไว้วางใจได้ในฐานะพนักงานของบริษัท ในการเข้ามาช่วยให้องค์กรไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้ รวมถึงการที่พนักงานสามารถที่จะคิดและหาวิธีการในการทำงานให้ไปสู่เป้าหมายได้ด้วยตนเอง โดยที่ไม่ต้องให้หัวหน้างาน หรือผู้จัดการเข้ามาสั่งและบอกให้ทำทีละขั้นตอน นอกจากนั้น ยังรวมถึงการมุ่งมั่นทุ่มเททำงานเพื่อให้ประสบความสำเร็จได้อย่างไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคที่เกิดขึ้น หรือเมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นในการทำงาน พนักงานจะต้องไม่ละทิ้งหรือล้มเลิก แต่ยังคงพยายามหาวิธีการแก้ไขปัญหาเหล่านั้น เพื่อให้งานสำเร็จได้ตามเป้าหมายที่กำหนด

2.3.4.2 ปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างดี เนื่องจากปัจจุบันสถานการณ์ต่าง ๆ ภายนอกบริษัท รวมทั้งเทคโนโลยี และความเจริญต่าง ๆ เกิดขึ้นมากมาย และองค์กรเองก็ต้องรับเอาสิ่งใหม่ ๆ เข้ามาปรับใช้ในองค์กรอยู่เสมอ ทำให้องค์กรต้องการพนักงานที่มีความยืดหยุ่น สามารถปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี ดังนั้นองค์กรสมัยใหม่ต่างต้องการพนักงานที่มีความสามารถในการปรับตัวเองให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคตได้ ไม่ใช่พนักงานที่ทำงานแบบเดิม ๆ อยู่แบบเดิม ๆ คิดแบบเดิม ๆ หรือเวลาที่มีอะไรเปลี่ยนแปลงก็พยายามที่จะต่อต้าน และไม่ยอมรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น องค์กรที่ต้องการประสบความสำเร็จอย่างรวดเร็ว ต่างก็ต้องการพนักงานที่มีความสามารถทางด้านนี้ค่อนข้างสูง โดยเฉพาะองค์กรที่ต้องอาศัย

เทคโนโลยีต่าง ๆ ซึ่งมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ถ้าพนักงานไม่ยืดหยุ่นพอ ความสำเร็จของการทำงานก็เกิดขึ้นได้ยาก

2.3.4.3 มีความคิดสร้างสรรค์ใหม่ ๆ องค์กรปัจจุบันต้องอยู่ภายใต้การแข่งขันที่สูง ต่างฝ่ายต่างก็พยายามชิงความได้เปรียบในธุรกิจ โดยการคิดอะไรใหม่ ๆ ออกมาสู่ตลาดอยู่เสมอ พยายามหาวิธีการที่จะทำให้ลูกค้าชอบและประทับใจในสินค้าและบริการของตนเองให้มากที่สุด ดังนั้นพนักงานที่ทำงานในสายงานหลักขององค์กรก็ต้องมีคุณสมบัติที่เป็นคนที่มีความคิดสร้างสรรค์ใหม่ ๆ อยู่เสมอ สามารถคิดต่อยอดสิ่งเดิมที่มีอยู่ หรือคิดค้นสิ่งใหม่อยู่เสมอแบบที่ยังไม่เคยมีใครคิดมาก่อน เพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน ดังนั้น การที่องค์กรจะสามารถอยู่รอดในภาวะการแข่งขันที่รุนแรงแบบนี้ ย่อมต้องการพนักงานที่มีความคิดสร้างสรรค์ดี ๆ เข้ามาร่วมงาน

2.3.4.4 สื่อความได้ดี คนสมัยนี้พูดคุยกันน้อยลง เพราะว่าเทคโนโลยีทำให้สามารถติดต่อถึงกันได้อย่างไร้พรมแดน แต่กลับกลายเป็นว่า คนพูดคุยกันน้อยลง สื่อความกันน้อยลง ในองค์กรเองก็เช่นกัน หัวหน้ากับลูกน้องบางคู่ แทบจะไม่เคยคุยกันเลย หรือแม้กระทั่งพนักงานกันเองก็ทำงานโดยไม่ค่อยได้สื่อความกัน ทำให้ทักษะในการสื่อความค่อย ๆ ลดลงเรื่อย ๆ แต่ในการทำงานให้ประสบความสำเร็จได้นั้น จะต้องสื่อความกับคนอื่นรู้เรื่อง จะต้องมีทักษะในการสร้างมนุษยสัมพันธ์กับคนรอบข้าง รวมทั้งลูกน้อง และหัวหน้าของตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะเรื่องของธุรกิจนั้น ถ้าอยากประสบความสำเร็จ ย่อมขาดการสื่อความไม่ได้ ทักษะด้านนี้จึงเป็นที่ต้องการขององค์กรมากขึ้นเรื่อย ๆ เพราะคนเราสื่อความกันน้อยลง และสื่อกันอย่างไร้ประสิทธิภาพมากขึ้นนั่นเอง

2.3.4.5 มีใจรักที่จะทำงานและต้องการประสบความสำเร็จ คุณสมบัติของพนักงานที่เป็นที่ต้องการขององค์กรส่วนใหญ่ก็คือ ต้องการพนักงานที่มีความรักที่จะทำงาน รักที่จะประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน ไม่ใช่ทำงานแบบขอไปที ทำเพราะจำเป็น หรือต้องทำ โดยที่ไม่มีความมุ่งมั่นอะไรซ่อนอยู่ในการมาทำงานเลย แต่องค์กรในปัจจุบันที่อยู่ในสถานะที่ต้องดิ้นรน แข่งขันสูง ถ้าได้พนักงานที่ไม่ค่อยมีความกระตือรือร้นอยากมีสำเร็จมาทำงานแล้ว สิ่งที่จะเกิดขึ้นก็คือ องค์กรก็จะไม่สามารถเติบโตได้ และอาจจะต้องปิดตัวและหายไปในที่สุด

2.3.5 กฤติพงศ์ เดชส่งจรัส (2558) อธิบายถึง คุณลักษณะของพนักงานที่เป็นที่ต้องการขององค์กรประกอบด้วย

2.3.5.1 นักการสื่อสาร (Communicator) องค์กรต่าง ๆ ต้องการพนักงานที่มีความสามารถในการสื่อสารที่ดีและแสดงออกในลักษณะที่ชัดเจน ไม่ว่าจะเป็นในการเขียนหรือการพูด เพราะการสื่อสารที่ไม่ถูกต้องและการสื่อสารระหว่างพนักงานที่ไม่เหมาะสมอาจทำให้เกิดปัญหามากมายให้กับองค์กรได้ และที่สำคัญของการสื่อสารที่ดีคือ ต้องรู้จักที่จะ "ฟัง" ให้เป็นด้วย

2.3.5.2 นักสร้างแรงบันดาลใจให้ตนเอง (Self-Motivated) พนักงานที่ดีจะไม่เคยลังเลในการรับผิดชอบงานใหม่ ๆ ที่ท้าทายหรืออาสารับตำแหน่งที่ต้องมีความรับผิดชอบมากขึ้น

นอกจากนี้เขายังพร้อมที่จะทำงานมากกว่าหน้าที่ความรับผิดชอบของตัวเอง เพราะพนักงานเหล่านี้จะมีความสามารถในการสร้างแรงจูงใจ หรือแรงบันดาลใจในการทำงาน และเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ อยู่ตลอดเวลา เพื่อให้งานสำเร็จและออกมามีคุณภาพ

2.3.5.3 ทำงานหนัก (Hard Worker) องค์กรหลายแห่งต้องการพนักงานที่มุ่งมั่นเป็นหลัก ทำงานเพื่อองค์กร ให้ความร่วมมือกับองค์กรในทุกเรื่อง แม้ว่าต้องทำงานล่วงเวลา ทำงานในวันหยุดและรับผิดชอบให้งานเสร็จสิ้นทันเวลา

2.3.5.4 ปรับตัว / เด็ดขาดและมีประสิทธิภาพในการเรียนรู้ (Adaptable/decisive and effective learner) พนักงานที่รู้วิธีการปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมใหม่ เต็มใจที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ และยังเรียนรู้ได้อย่างรวดเร็ว และสามารถค้นหาแนวทางการปฏิบัติงานที่ดีที่สุดของเพื่อรับมือกับความเปลี่ยนแปลงที่มีแนวโน้มว่าจะส่งผลกระทบต่อองค์กร ตลอดจนสามารถดำเนินการตัดสินใจอย่างเด็ดขาดบนพื้นฐานของข้อมูลอย่างมีหลักการ

2.3.5.5 สมาชิกทีมที่ดี (Team Player) องค์กรทุกแห่งจะต้องอาศัยการทำงานร่วมกันเป็นทีมของพนักงาน การปฏิบัติตนเป็นสมาชิกทีมที่ดี ต้องให้ความร่วมมือ แสดงความคิดเห็น ไว้วางใจ เชื่อใจกันตลอดจนให้ความช่วยเหลือกับทีมในทุกเรื่องทั้งที่ถูกร้องขอและเป็นการเสนอตัว

2.3.5.6 การให้ความช่วยเหลือโดยไม่ต้องได้รับการร้องขอ (Helpful) การทำงานร่วมกันไม่สามารถหลีกเลี่ยงการให้และการรับความช่วยเหลือจากเพื่อร่วมงานได้ พนักงานที่ดีที่องค์กรต้องการจะไม่ลังเลในการช่วยเหลือคนอื่น ๆ ซึ่งจะทำให้เกิดการสร้างความสัมพันธ์ที่เป็นมิตรกับเพื่อนร่วมงานและช่วยให้องค์กรสามารถทำงานได้อย่างราบรื่น ซึ่งจะได้รับชื่นชมจากผู้บริหารองค์กร และเกิดบรรยากาศในการทำงานที่เอื้ออำนวยต่อกัน

2.3.5.7 ความซื่อสัตย์ (Honesty) พนักงานที่ดีจะต้องมีคุณลักษณะนิสัยที่สำคัญคือ ความซื่อสัตย์ ต่อตนเอง ต่อเพื่อนร่วมงาน ต่อองค์กรและต่อทุก ๆ องค์กรประกอบที่เกี่ยวข้อง

2.3.5.8 มีคุณธรรม จริยธรรม (Ethical) กฎระเบียบขององค์กร ถูกสร้างขึ้นเพื่อให้พนักงานได้ปฏิบัติตามร่วมกัน พนักงานที่ดีจะปฏิบัติตามนโยบาย กฎเกณฑ์ ระเบียบของบริษัทอย่างเคร่งครัด และจะจงใจให้เพื่อนร่วมงานคนอื่น ๆ ปฏิบัติตามอย่างถูกต้องด้วยเหมือนกัน

2.3.5.9 ให้ความดีความชอบอย่างเหมาะสม (Give credit where it is due) พนักงานที่ดีจะต้องไม่ขโมยผลงานคนอื่นมาเป็นของตนเอง ทุกคนมีความรู้ ความสามารถ คนที่สร้างผลงานย่อมผ่านความยากลำบาก ความเครียด ต้องใช้พลังความคิดอย่างมาก หากมีการนำผลงานของผู้อื่นมาใช้ ควรให้ความสำคัญและอ้างอิงถึงเจ้าของความคิดนั้นด้วย องค์กรต้องการคนที่ขยันสร้างผลงาน ไม่ใช่ขยันขโมยผลงานมาจากผู้อื่น

2.3.5.10 สุภาพ (Polite) การสร้างความเป็นมิตรและมนุษยสัมพันธ์ที่ดีไม่เคยสร้างอันตรายและทำร้ายใคร พนักงานที่ดีจะสื่อสาร พูดคุยทักทายเพื่อนร่วมงานของเขาเอง เพื่อต้อนรับ

'เช้าวันใหม่ที่ดี' กล่าวคำที่สร้างอหิยาศัยดี ๆ เช่น 'ขอบคุณ' และ 'ยินดีอย่างยิ่ง' สิ่งเหล่านี้อาจจะเห็นว่าเป็นสิ่งธรรมดาสามัญทั่วไปที่ทำกันทุกวัน แต่เชื่อหรือไม่ว่า เป็นพฤติกรรมที่จะสร้างให้เป็นพนักงานที่ชื่นชอบของทุกคนในองค์กร

2.3.5.11 มีวินัยและตรงต่อเวลา (Disciplined and punctual) ผู้บริหารหรือหัวหน้าทุกคน มักจะชอบพนักงานที่มีระเบียบวินัย ขยันขันแข็ง และตรงต่อเวลา เพราะเวลาในการทำงานทุกวินาทีนั้นคือรายได้ หากมาช้าหรือสายไปก็จะเป็นการหยุดชะงักของงานที่ไม่จำเป็น และการเลิกงานเร็วกว่าเวลาปกติก็จะเกิดค่าใช้จ่ายให้กับบริษัท

2.3.5.12 หลีกเลี่ยงการซุบซิบนินทา (Avoid Gossip) พนักงานควรจะระลึกไว้ว่าองค์กรคือสถานที่ที่ทำให้มีอาชีพ มีรายได้เลี้ยงตนเอง การนินทา สร้างข่าวลือหรือการพูดให้ร้ายองค์กรของตนเองเป็นการทำร้ายตนเองทางอ้อม พนักงานควรจะเคารพความเป็นส่วนตัวของเพื่อนร่วมงาน ปกป้องและรักษาความลับของธุรกิจสำนักงานและการทำธุรกรรมขององค์กร

2.3.6 บริษัท JobThai.com (2560) อธิบายว่า คุณสมบัติของพนักงานที่ดี ประกอบด้วย

2.3.6.1 ความทะเยอทะยาน พนักงานที่ดีนั้นต้องมีความทะเยอทะยานในการทำงาน ไม่ใช่แค่สร้างให้บริษัทก้าวไปข้างหน้า แต่ยังต้องสร้างแรงผลักดันและคอยฝึกฝนพัฒนาตัวเองอยู่เสมอเพื่อก้าวไปสู่ความสำเร็จ

2.3.6.2 มีอิสระ พนักงานที่มีอิสระในการทำงานจะทำให้พวกเขาสามารถสร้างงานออกมาเสร็จสมบูรณ์ เนื่องจากเขาจะรู้จักจัดการกับงานและปัญหาต่าง ๆ ที่เข้ามาได้

2.3.6.3 การถ่อมตน เป็นเหมือนกุญแจสู่ความสำเร็จในชีวิตการทำงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสถานที่ทำงานนั้นจะมีผู้คนหลากหลาย เราจึงต้องรู้จักถ่อมตนถึงจะอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้

2.3.6.4 ความหลงใหล พนักงานที่มีความหลงใหลต่อการทำงานเป็นสิ่งที่ดี เพราะหากไม่มีความหลงใหลต่องานย่อมไม่เกิดแรงจูงใจให้ทำงานออกมาให้ดี

2.3.6.5 ความมั่นใจ สิ่งที่พนักงานที่ดีควรมีคือเรื่องของความมั่นใจ ไม่ว่าตำแหน่งงานไหนความมั่นใจก็เป็นเรื่องสำคัญที่จะทำให้สามารถสร้างสรรค์งานออกมาได้ดีขึ้น

2.3.6.6 ซื่อสัตย์ พนักงานที่ซื่อสัตย์จะทำงานอย่างโปร่งใสและบอกให้คนอื่นรู้ถึงสถานะของงานต่าง ๆ ตลอดเวลา แต่การจะให้พนักงานทำงานอย่างซื่อสัตย์จริงใจนั้น ต้องเริ่มมาจากพนักงานมีความรู้สึกดีต่อองค์กรก่อนด้วย

2.3.6.7 มีความคิดสร้างสรรค์ องค์กรต่างมองหาคนที่มีความคิดสร้างสรรค์ใหม่ ๆ ทำงานอยู่เสมอ ดังนั้น ควรจะเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ และหยิบเอาความคิดสร้างสรรค์ออกมาใช้ให้ได้มากที่สุด

2.3.6.8 ความน่าเชื่อถือ ผู้ที่มีความน่าเชื่อถือมากก็ยิ่งเป็นพนักงานที่ดีมาก เพราะเมื่อคนเหล่านี้ได้รับมอบหมายงาน ก็จะทำให้ง่ายต่อหัวหน้างานที่จะกำหนดแผนงานต่าง ๆ ทำให้การทำงานร่วมกันง่ายขึ้นด้วย

2.3.6.9 ความกระตือรือร้น หากอยากเป็นคนประสบความสำเร็จ ก็ต้องมี ความกระตือรือร้นและยอมที่จะทนต่องานหนักนั้นเพื่อได้เรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ที่จะนำเอามาใช้ประโยชน์ ต่องานได้

2.3.6.10 มองโลกในแง่ดี ข้อสุดท้ายเป็นเรื่องสำคัญกว่าทุก ๆ เรื่องที่กล่าวมา เพราะ การที่พนักงานทุกคนมองโลกในแง่ดี จะช่วยพัฒนาความสัมพันธ์ภายในองค์กรให้เป็นไปอย่างดีด้วย

2.3.7 บริษัท jobsdb.com (2560) อธิบายว่า พนักงานคือพลังขับเคลื่อนองค์กร งานต่าง ๆ ไม่อาจสำเร็จลงได้หากปราศจากคนทำงาน โดยพนักงานที่เป็นที่ต้องการขององค์กรจะต้องมี คุณลักษณะที่สำคัญ คือ

2.3.7.1 สื่อสารได้ดี เนื่องจากบุคคลในยุคปัจจุบันนิยมใช้เทคโนโลยีในการติดต่อสื่อสาร แต่อาจไม่ค่อยได้ปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นแบบตรง ๆ ทำให้กลายเป็นจุดอ่อนในการสื่อสาร และ การทำงานในองค์กรย่อมหนีไม่พ้นการติดต่อสื่อสารกับผู้คนหลากหลายบทบาทหน้าที่และตำแหน่ง การงาน บุคคลที่จะประสบความสำเร็จในองค์กรก็คือคนที่สื่อสารได้ดี มีทักษะในการเจรจาอย่างมี ประสิทธิภาพ และสร้างมนุษยสัมพันธ์กับผู้คนรอบข้างได้เป็นอย่างดี

2.3.7.2 มีทัศนคติเชิงบวก บุคคลที่มีทัศนคติเชิงบวกย่อมเป็นที่ต้อนรับของทุกกลุ่ม องค์กรก็ต้องการบุคคลที่มองโลกแง่ดี มองเห็นโอกาสในปัญหาอยู่เสมอ และเข้าใจผู้อื่นได้เป็นอย่างดี ส่วนใหญ่แล้วเวลาปฏิบัติงาน บุคคลกลุ่มนี้มักจะทำได้ดีกว่าคนที่ทัศนคติด้านลบ เนื่องจากมีใจเปิด กว้าง ไม่ตั้งแง่ก่อนลงมือทำ ไม่ค่อยมีปัญหาขัดแย้งกับใคร และยินดีช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานด้วย ความเต็มใจ สามารถประสานงานต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี

2.3.7.3 พร้อมทุกสถานการณ์ เปิดรับโอกาสใหม่ ๆ องค์กรส่วนใหญ่ต้องการพนักงานที่ มีความพร้อมอยู่เสมอ และมีใจเปิดรับกับทุกโอกาสใหม่ ๆ ในการทำงาน ทั้งภารกิจใหม่ ๆ ที่ได้รับ มอบหมาย วิธีการทำงานใหม่ ๆ หรือการเปลี่ยนแปลงใหม่ ๆ ในองค์กร โดยไม่กังวลต่อภาระหน้าที่ รับผิดชอบที่เพิ่มขึ้น ความท้าทาย อุปสรรคปัญหา และความผิดพลาดต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้น

2.3.7.4 ทำงานเป็นทีมได้ และปรับตัวได้ดี งานในองค์กรไม่สามารถสำเร็จได้ด้วย พนักงานเพียงคนเดียว ทีมงานที่ดีก็เป็นสิ่งที่ทุกองค์กรพึงปรารถนา ทีมที่ประสบความสำเร็จต้องการ คนที่มีความสามารถ รู้จักบทบาทหน้าที่ และมีความมุ่งมั่นเพียงพอที่จะผลักดันให้งานเดินหน้าและ บรรลุเป้าหมาย นอกจากนี้ พนักงานยังต้องปรับตัวได้ดีกับสถานการณ์ต่าง ๆ ในการดำเนินธุรกิจยุค ปัจจุบันที่รวดเร็วไปอย่างรวดเร็ว ตลอดจนเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่ปรับเปลี่ยนและพัฒนาอยู่ทุกขณะ พนักงานที่ดีจึงต้องมีความยืดหยุ่นสูง ชอบเรียนรู้สิ่งใหม่ และพร้อมรับกับทุกการเปลี่ยนแปลง

2.3.7.5 มีความรู้ มีประสบการณ์ มีความรับผิดชอบสูง ความรู้ ประสบการณ์ และ ทักษะในการทำงาน เป็นสิ่งที่พนักงานทุกคนต้องมีเป็นคุณสมบัติพื้นฐาน พนักงานส่วนใหญ่มีความรู้ เพียงพอ และมีทักษะที่ดีในการทำงานอยู่แล้ว แต่อีกหนึ่งสิ่งที่สำคัญในการทำงานก็คือ

ความรับผิดชอบ และองค์กรส่วนใหญ่ต่างก็ต้องการพนักงานที่มีความรับผิดชอบสูง มอบหมายงานอะไรให้ก็ทำงานได้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี เมื่อมีอุปสรรคปัญหาในการทำงาน พนักงานที่มีความรับผิดชอบสูงก็จะไม่ล้มเลิก และยังคงพยายามหาวิธีการแก้ไขปัญหาย่างไม่ย่อท้อ จนงานสำเร็จได้ตามเป้าหมายที่ต้องการ

2.3.7.6 มีใจรักในงาน และมุ่งมั่นที่จะประสบความสำเร็จ ไม่ว่าองค์กรใด ๆ ย่อมพึงพอใจกับการได้ร่วมงานกับคนที่มุ่งมั่นทุ่มเททำงาน เพราะพนักงานที่มีใจรักในงานที่ทำ และมีเป้าหมายที่จะทำงานให้สำเร็จอยู่เสมอ ย่อมไม่ทำงานแบบขอไปที ทำงานไปวัน ๆ โดยขาดจุดมุ่งหมาย จนนำไปสู่การลาออกจากการงานในที่สุด นอกจากนี้ คนทำงานที่มีจุดมุ่งหมาย มักจะเปี่ยมไปด้วยพลังงานด้านบวก และความกระตือรือร้นอยู่เสมอ สร้างบรรยากาศการทำงานและภาพลักษณ์ขององค์กรที่มีพลังและมีศักยภาพที่จะเติบโตต่อไปในอนาคต

2.3.7.7 สร้างจุดขาย มีความคิดสร้างสรรค์ การแข่งขันขององค์กรธุรกิจในยุคปัจจุบันไม่ได้แข่งขันกันแค่เพียงผลิตสินค้าออกมาเป็นจำนวนมาก ๆ อย่างแต่ก่อนอีกต่อไป สิ่ง que องค์กรต้องมึก็คือ “จุดขาย” ที่มาจากความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรมใหม่ ๆ จึงจะได้เปรียบในเชิงธุรกิจ พนักงานยุคใหม่จึงต้องมีคุณสมบัติให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ขององค์กร ด้วยการคิดอย่างสร้างสรรค์ คิดอะไรใหม่ ๆ อยู่เสมอ และคิดต่อยอดจากสิ่งที่องค์กรมีได้

2.3.7.8 มีวินัย ตรงต่อเวลา รักษาคำพูด องค์กรทุกองค์กรชอบพนักงานที่มีวินัยในการทำงานสูง ตรงต่อเวลา และรักษาคำพูด พูดอะไรไว้หรือสัญญาอะไรก็ต้องทำได้ตามที่พูด คำไหนคำนั้น พนักงานที่ดีต้องมีความรับผิดชอบต่อคำพูดของตนเอง รับปากว่าจะทำอะไร จะส่งมอบงานแบบไหน เมื่อไหร่ ก็ต้องสร้างผลลัพธ์ได้ตามที่ตกลงกันไว้อยู่เสมอ

2.3.7.9 มีความสามารถในการแก้ไขปัญหา อีกหนึ่งคุณสมบัติที่องค์กรต้องการในตัวพนักงาน คือ การกล้าเผชิญหน้ากับปัญหา อีกทั้งยังสามารถวิเคราะห์หาสาเหตุ และคิดหาแนวทางแก้ไขปัญหาในเชิงสร้างสรรค์ได้อยู่เสมอ นอกจากนี้ยังต้องสามารถคิดหาทางเลือกและทางออกได้มากกว่า 1 ทาง พร้อมตัดสินใจเลือกทางเลือกที่ดีที่สุดให้องค์กรได้

2.3.7.10 มีความสามารถในการวางแผน งานทุกงานที่จะประสบความสำเร็จได้ดี ต้องมาจากการวางแผนอย่างรอบคอบและมีกลยุทธ์อย่างเป็นระบบ องค์กรจึงต้องการคนที่สามารถกำหนดเป้าหมายในการทำงาน และสามารถวางแผนงานจากเป้าหมายที่กำหนดไว้ได้ ทั้งกระบวนการและขั้นตอนการทำงาน การประเมินความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น เพื่อให้การทำงานเดินหน้าต่อไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.3.8 เกสรา รักษาติ (อ้างถึงโดยชัชวาล อรวงศ์สุภทัต, 2552) อธิบายว่า การที่จะเป็นพนักงานมืออาชีพที่ประสบความสำเร็จในการทำงานจะต้องทำตัวหรือประพฤติปฏิบัติตน ดังนี้

2.3.8.1 พนักงานแต่ละคนต้องมีความฝันที่ชัดเจนในตัวเอง ฝันอยากเห็นตัวเองประสบความสำเร็จในอาชีพที่เลือกเข้ามา

2.3.8.2 พนักงานต้องมีใจรักในสิ่งที่ทำ รักในอาชีพของตนเอง มีความตั้งใจจริงที่จะทำอาชีพของตนเอง

2.3.8.3 มีจุดมุ่งหมาย เป้าหมายที่ชัดเจน ในการทำงานแต่ละวัน

2.3.8.4 วางแผนการทำงาน

2.3.8.5 ทำงานหนัก อุตทน ทุ่มเท ขยัน

2.3.8.6 เตรียมตัวเอง เตรียมงานตัวเองให้พร้อมก่อนทำงานร่วมกับผู้อื่น

2.3.8.7 รับผิดชอบสูงต่อตนเอง และต่อทีม

2.3.8.8 แข่งขันกับตนเอง

2.3.8.9 ซื่อสัตย์ต่อตนเองและผู้อื่น

2.3.8.10 ทำงาน มากกว่างานที่วางแผนไว้

2.3.8.11 มีระเบียบวินัยและตรงต่อเวลา รู้จักรักษาเวลา

2.3.8.12 ใส่ใจในรายละเอียดของงาน

2.3.8.13 ใฝ่เรียนใฝ่รู้ หาความรู้เพิ่มเติม

2.3.8.14 เป็นคนน่ารัก ไม่หยิ่งไม่ถือตัว มีความเป็นกันเอง

2.3.8.15 มีความอ่อนน้อมถ่อมตน

2.3.8.16 เอาชนะใจตนเองโดยควบคุมอารมณ์ (Self Management)

2.3.8.17 มีความมั่นใจในตนเอง

2.3.8.18 เปิดใจยอมรับฟังความคิดเห็นที่แตกต่าง

2.3.8.19 ให้เกียรติ และรักษาสัญญากับตัวเองและผู้อื่นอย่างสม่ำเสมอ

2.3.8.20 กล้าพูดในสิ่งที่เป็นความจริง ด้วยวิธีการที่เหมาะสม

2.3.8.21 มีความสม่ำเสมอในการหมั่นหาความรู้ ความเข้าใจในงาน ในธุรกิจขององค์กร

2.3.8.22 มีความมุ่งมั่น (Commitment)

2.3.8.23 รู้จักบริหารเวลา (Time Management)

2.3.8.24 มีสมาธิในการทำงาน

2.3.8.25 กำจัดจุดอ่อนตัวเอง และเรียนรู้จุดแข็งที่จะสร้างเสริมให้เด่นขึ้น

2.3.8.26 เรียนรู้จากการเป็น “มืออาชีพ” กับมืออาชีพ หาความรู้จากผู้ที่เก่งกว่า เพื่อพัฒนาตนเอง

2.3.8.27 หาประสบการณ์ แลกเปลี่ยนความรู้ ประสบการณ์ กับเพื่อนร่วมวิชาชีพ

2.3.8.28 มีความคิดสร้างสรรค์ เปิดโลกทัศน์

- 2.3.8.29 มีรูปแบบการทำงานที่หลากหลาย ไม่ยึดติด
- 2.3.8.30 กล้ายอมรับผิด จากการกระทำของตนเอง โดยไม่กล่าวโทษสถานการณ์ หรือบุคคลอื่น และนำเอาความผิดพลาดมาเป็นบทเรียน
- 2.3.8.31 เตรียมตัวให้พร้อมกับการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ ๆ
- 2.3.8.32 ทำทุกบทบาทและหน้าที่ให้ดีที่สุด
- 2.3.8.33 มีต้นแบบ หรือ Role Model เพื่อจะได้มีแรงบันดาลใจ
- 2.3.8.34 Trust ในตัวผู้นำและเพื่อนร่วมงาน
- 2.3.8.35 มีการถ่ายทอด แบ่งปันความรู้ต่อเพื่อนร่วมงาน
- 2.3.8.36 Life Long Learning
- 2.3.8.37 พัฒนาศักยภาพของตนเองอยู่เสมอ (Continuous Improvement)
- 2.3.8.38 ยึดถือค่านิยมร่วมและวัฒนธรรมขององค์กร
- 2.3.8.39 ผนึกพลังประสานความต่าง (Synergy)
- 2.3.8.40 มีความภูมิใจในตัวเองและองค์กร

2.4 ทักษะของแรงงานในศตวรรษที่ 21

แรงงานที่ดีในยุคปัจจุบันควรมีทักษะที่สำคัญทั้ง 2 ด้าน คือ ทักษะด้าน Hard Skills ซึ่งเป็นทักษะที่จะทำให้มีความเชี่ยวชาญในตำแหน่งงานหรืออาชีพนั้น ๆ และทักษะด้าน Soft Skills ซึ่งเป็นทักษะที่ค่อย ๆ พัฒนามาจากการใช้ชีวิต การเข้าสังคม และการทำงาน ซึ่งเป็นทักษะที่สามารถเอาไปปรับใช้ได้ ไม่ว่าจะทำงานในสายงานไหนก็ตาม โดยมีรายละเอียด ดังนี้ (positioningmag.com, 2562)

2.4.1 ทักษะด้าน Hard Skills คือสิ่งที่นิยามว่าแรงงานเป็นอะไร นักบัญชี วิศวกร สถาปนิก หมอ ซึ่งงานเหล่านี้ยังจำเป็น และมีตำแหน่งเปิดรับทุกปี แต่ในยุคดิจิทัล บริษัทที่กำลัง Transform ตัวเองนั้น ต้องการบุคลากรที่มี Hard Skills ในด้านเหล่านี้ (Marketeer, 2562)

2.4.1.1 Cloud and Distributed

Computing Cloud Computing เป็นเทคโนโลยีที่สามารถใช้ได้กับทุกธุรกิจ โดย Cloud พื้นฐานที่สุดก็คือ การเก็บข้อมูลของธุรกิจต่าง ๆ ไว้ในอินเทอร์เน็ต ซึ่งระบบเหล่านี้หากไปซื้อมาใช้ตลอดก็จะเสียค่าใช้จ่ายบานปลาย บริษัทใหญ่ ๆ จึงต้องมี Platform Engineer หรือ Cloud Architect ในองค์กร

2.4.1.2 Statistical Analysis and Data Mining

เมื่อมีข้อมูลจาก Cloud แล้ว งานต่อไปก็คือ การตีความ การวิเคราะห์ข้อมูล เหล่านี้ออกมาและนำมาวางแผนต่อเพื่อให้ธุรกิจอยู่เหนือการแข่งขัน

2.4.1.3 Web Architecture and Development Framework

เว็บไซต์ คือ หน้าตาและความน่าเชื่อถือของบริษัท ฉะนั้นอาชีพ Web Developer ก็มีความสำคัญ แต่ในบางธุรกิจที่ทำธุรกิจบนออนไลน์ และต้องการการปรับแต่งขั้นสูง ก็จะต้องใช้ Web Developer ที่ค่าตัวแพงขึ้น

2.4.1.4 User Interface Design

ประสบการณ์ของผู้บริโภคเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดในยุคนี้ ฉะนั้นการออกแบบ User Interface ที่ดี จะทำให้เมื่อผู้บริโภคเข้ามาหาบริษัทแล้ว ได้รับความรู้สึกที่ดีกลับไป

2.4.1.5 Data Presentation

ในบางครั้งข้อมูลที่มีมหาศาล เมื่อนำมาสรุปแล้วยังเยอะอยู่ดี การมีนักออกแบบ นักตัดต่อ มาช่วยในการ Present เป็นสิ่งสำคัญ เพราะมันจะช่วยให้คนที่รับข้อมูล เช่น ลูกค้า รับข้อมูลได้ง่ายยิ่งขึ้น

2.4.1.6 SEO/SEM Marketing

Digital เป็นช่องทางการตลาดที่ทุกแบรนด์จำเป็นต้องมีส่วนร่วม และหนึ่งในการทำให้แบรนด์เป็นที่รู้จักก็คือ การทำ SEO ฉะนั้น คนที่มีความสามารถเรื่อง SEO/SEM หรือ Google Adwords ก็ยังมีงานรองรับต่อเนื่อง

2.4.1.7 Mobile Development

‘Mobile is Everything’ เป็นความจริงที่ทุกคนต้องเจอ ปัจจุบันผู้บริโภคใช้สมาร์ทโฟนมากกว่าอุปกรณ์อื่น ฉะนั้นนักพัฒนาแอป หรือเว็บไซต์ บน Mobile Devices เป็นที่ต้องการตัวอย่างมาก

2.4.1.8 Network and Information Security

ข้อดีของธุรกิจที่อยู่บน Cloud คือความเร็ว และความสะดวก แต่เมื่อไหร่ที่ Hacker ตัดสินใจเพ่งเล็งบริษัท โอกาสที่จะโดน Hack ในทางใดทางหนึ่งนั้นมีสูงมาก อาชีพที่เกี่ยวข้องกับ Cyber Security กำลังได้รับความนิยม อย่างในอิสราเอลผู้นำเรื่องเทคโนโลยี Startup ที่เกี่ยวกับ Cyber Security ก็มีสัดส่วนที่สูงกว่าประเทศอื่นเช่นกัน

2.4.1.9 Marketing Campaign Management

การตลาดในปัจจุบันไม่สามารถพึ่งการทำ Ads เพียง 1-2 ชิ้น แล้วหวังว่าแบรนด์ จะเป็นที่รู้จักได้ แต่ต้องทำงานเป็น Project ฉะนั้นนักการตลาดที่สามารถทำเรื่องนี้ได้ ก็จะเปรียบคนอื่นในด้านการจัดการ

2.4.1.10 Data Engineering and Data Warehousing

ไม่มีประโยชน์อะไร หากธุรกิจมีข้อมูลเยอะ แต่ไม่ได้มีระบบจัดเก็บที่ดี ฉะนั้น การดีไซน์ข้อมูล คลังข้อมูลต้องพึงพาอาชีพเหล่านี้ Software Engineers, Data Analyst และ Database Developer

2.4.2 ทักษะด้าน Soft Skills เป็นทักษะที่ค่อยๆ พัฒนามาจากการใช้ชีวิต การเข้าสังคม และการทำงาน ซึ่งเป็นทักษะที่สามารถเอาไปปรับใช้ได้ ไม่ว่าจะทำงานในสายงานไหนก็ตาม ประกอบด้วย (positioningmag.com, 2562)

2.4.2.1 การบริหารเวลา (Time Management) ทักษะการบริหารเวลาอาจจะไม่ใช่เรื่องใหม่ แต่ก็ยังเป็นเรื่องที่ทำได้ไม่ถนัดเท่าไรนัก โดยเฉพาะคนทำงานในยุคนี้ที่ต้องเร่งรีบเพื่อแข่งกับเวลา ทักษะในการบริหารเวลาจึงเป็นทักษะที่สำคัญต่อคนทำงาน ซึ่งการทำงานในแต่ละวันควรมีการวางแผน ควบคุม กำหนดระยะเวลาและจัดลำดับความสำคัญของงานให้ชัดเจน เพื่อให้ทำงานสำเร็จตามเป้าหมายในเวลาที่กำหนด

2.4.2.2 การเรียนรู้ตลอดชีวิต (Life-Long Learning) ในปัจจุบันการพัฒนาที่ก้าวกระโดดของเทคโนโลยีทำให้เกิดนวัตกรรม เกิดอาชีพใหม่ ๆ ตลอดจนวิธีการทำงานที่เปลี่ยนแปลงไป ดังนั้น คนทำงานจึงต้องมีการเตรียมพร้อมในการเรียนรู้อยู่เสมอ และสิ่งสำคัญสำหรับการเรียนรู้ของคนทำงานในยุคนี้ คือ วิธีการอ่านจับใจความสำคัญ การสรุปประเด็น และการเชื่อมโยงข้อมูลความรู้ต่าง ๆ เข้าด้วยกัน ตลอดจนสามารถวิเคราะห์ความเหมือนและความแตกต่างจากสิ่งที่เรียนรู้มาได้

2.4.2.3 ความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Intelligence) การทำงานในองค์กรหรือแม้แต่คนที่ทำงานอิสระเองนั้น ล้วนต้องมีการติดต่อประสานงานกับผู้อื่นทั้งสิ้น Emotional Intelligence จึงเป็นทักษะสำคัญและส่งผลอย่างมากต่อการทำงาน เพราะคนที่มีความฉลาดทางอารมณ์ คือคนที่มีความสามารถในการสังเกต ทำความเข้าใจ จัดการ และแสดงออกทางอารมณ์ของตัวเองได้ดี รวมถึงสังเกตและทำความเข้าใจอารมณ์ของคนอื่นด้วย ทักษะนี้จะช่วยให้คนทำงานสามารถควบคุมอารมณ์และแสดงออกได้อย่างเหมาะสมในแต่ละสถานการณ์

2.4.2.4 ความสามารถในการปรับตัว (Adaptability) โลกทุกวันนี้มีการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ เกิดขึ้นมากมาย ไม่ว่าจะเป็นรูปแบบการติดต่อสื่อสาร เครื่องมือและวิธีการทำงาน เป็นต้น ความสามารถในการปรับตัวและมีความยืดหยุ่นทางความคิดจึงเป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างมากในปัจจุบัน โดยคนที่มีทักษะในการปรับตัวและเปลี่ยนมุมมองความคิดจะสามารถรับมือกับความเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น และสามารถพลิกแพลงหาวิธีที่เหมาะสมกับสถานการณ์หรือเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้เป็นอย่างดี

2.4.2.5 การทำงานร่วมกับผู้อื่น (Collaboration) การทำงานทุกวันนี้เราต้องทำงานร่วมกับคนที่หลากหลาย ทั้งในแง่ของสายงาน ช่วงวัย หรือรูปแบบการทำงาน องค์กรต่าง ๆ จึงต้องการคนทำงานที่มีทักษะในการทำงานร่วมกับคนอื่น เพื่อสร้างสรรค์ผลงานที่มีประสิทธิภาพ ไม่ว่าจะเป็นการทำงานร่วมกันภายในทีมตัวเองและการทำงานร่วมกับคนอื่น ๆ รวมไปถึงทักษะในการบริหารคนที่ไม่ได้จำกัดอยู่แค่ในคนทำงานระดับหัวหน้าอีกต่อไป แต่จำเป็นสำหรับคนทำงานในทุก ๆ ระดับ

2.4.2.6 การสื่อสาร (Communication) ไม่ว่าจะเป็นงานในธุรกิจไหนหรือองค์กรใด แน่แน่นอนว่าในที่ทำงานต้องมีการติดต่อสื่อสารกัน ไม่ว่าจะเป็นการนำเสนองาน การเสนอความคิดเห็นทั้งกับหัวหน้า เพื่อนร่วมงาน หรือลูกน้อง ซึ่งการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพจะช่วยให้เกิดความร่วมมือและการช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการทำงาน ทำให้การทำงานเป็นไปอย่างราบรื่น

2.4.2.7 การแก้ไขปัญหาที่มีความซับซ้อน (Complex Problem Solving) เนื่องจากทุกวันนี้องค์กรต่าง ๆ ถูกผลกระทบจากเทคโนโลยี ตลอดจนความหลากหลายของธุรกิจ ทำให้ปัญหาที่เกิดขึ้นมีความแตกต่างไปจากอดีตและมีความซับซ้อนมากขึ้น ทำให้ทักษะการแก้ไขปัญหาที่มีความซับซ้อนถูกพูดถึงกันอยู่ไม่น้อย โดยทักษะนี้ต้องอาศัยหลายทักษะย่อย ๆ ไม่ว่าจะเป็นการเก็บข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล ระบุปัญหาและความต้องการของลูกค้า อาศัยความเข้าใจในการเชื่อมโยง และใช้ความสามารถในการอ่านบริบทของธุรกิจ ตลอดจนต้องสร้างสรรค์วิธีแก้ไขปัญหาในรูปแบบต่าง ๆ ตามแต่ละสถานการณ์แล้วตัดสินใจแก้ปัญหาได้อย่างเหมาะสม

2.4.2.8 การคิดเชิงวิเคราะห์และเลือกตัดสินใจ (Critical Thinking and Decision-making) ยุคแห่งข้อมูลมหาศาลที่รอให้เข้าไปขุดค้นออกมา หรือ Big Data กำลังเป็นที่พูดถึงกันมากขึ้นเรื่อย ๆ ทักษะการคิดเชิงวิเคราะห์จะช่วยให้เราสามารถย่อยข้อมูลจำนวนมากได้ โดยต้องรู้จักตั้งคำถามเชิงวิเคราะห์ ตีความ ประเมินทางเลือกและตัดสินใจ เพื่อให้องค์กรได้ประโยชน์สูงสุด และเกิดความผิดพลาดน้อยที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้หรือไม่มีความผิดพลาดเลย

2.4.2.9 ความคิดสร้างสรรค์ (Creativity) ความพยายามสร้างบางอย่างที่นอกเหนือไปจากสิ่งที่คนทั่วไปมองเห็น ถือว่าเป็นทักษะที่มีคุณค่ามากที่สุดเลยก็ว่าได้เพราะไม่มีหลักสูตรตายตัวในการเรียน การสอน ทักษะนี้ยังเป็นการรวมเอาหลาย ๆ ทักษะย่อยไว้ด้วยกัน เช่น ช่างสังเกต อยากรู้อยากเห็น และการเปิดใจกว้าง รวมถึงการเสกข้อมูลต่างๆ อย่างหลากหลาย ความคิดสร้างสรรค์ในที่นี้ไม่ได้ใช้ในงานศิลปะเท่านั้น แต่เป็นการนำความคิดสร้างสรรค์มาใช้กับงาน ไม่ว่าจะเป็นการสร้างสรรคผลิตภัณฑ์หรือบริการที่จะช่วยแก้ปัญหาให้ลูกค้า ซึ่งองค์กรต่างๆ อยากรู้ได้คนที่ทักษะนี้เข้าไปมีส่วนร่วมในการหยิบเอาเทคโนโลยี วิธีการทำงาน หรือแนวคิดมาใช้สร้างสรรค์ไอเดียใหม่ ๆ ให้องค์กรด้วย

2.5 สถานการณ์ด้านแรงงานในปัจจุบัน

จากข้อมูลของกระทรวงแรงงาน (2561) ได้รายงานสถานการณ์ด้านแรงงานของประเทศไทย ณ เดือนธันวาคม 2560 พบว่า ประเทศไทยมีกำลังแรงงานทั้งสิ้น 37.72 ล้านคน โดยเป็นผู้มีงานทำ จำนวน 37.19 ล้านคน คิดเป็นร้อยละ 98.59 ของจำนวนกำลังแรงงานทั้งหมด และเป็นผู้ว่างงาน จำนวนทั้งสิ้น 0.53 ล้านคน คิดเป็นร้อยละ 1.41 ของกำลังแรงงานทั้งหมด (ดังตารางที่ 2.1)

ตารางที่ 2.1 จำนวนและร้อยละของกำลังแรงงาน ผู้มีงานทำ และผู้ว่างงาน ณ เดือนธันวาคม 2560

ประเภท	จำนวน (ล้านคน)	ร้อยละ
กำลังแรงงาน	37.72	100.00
ผู้มีงานทำ	37.19	98.59
ผู้ว่างงาน	0.53	1.41

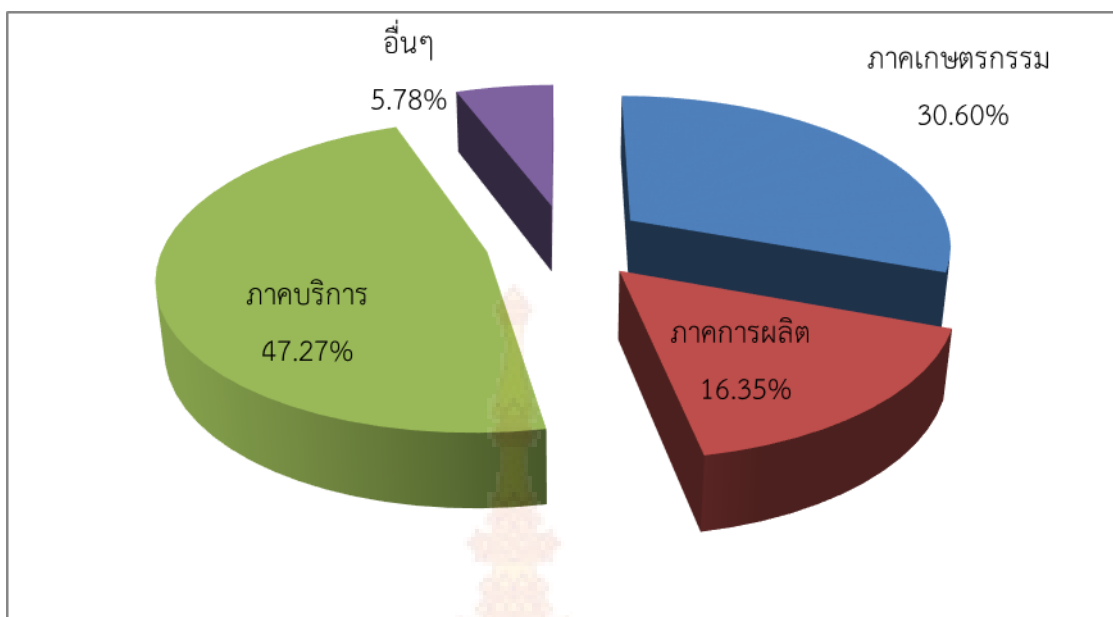
ที่มา: กระทรวงแรงงาน, 2561.

โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายภาคของการจ้างงาน พบว่า ผู้มีงานทำส่วนใหญ่เป็นแรงงานในภาคบริการ จำนวน 17.58 ล้านคน คิดเป็นร้อยละ 47.27 ของจำนวนผู้มีงานทำทั้งหมด รองลงมาคือ ผู้ที่ทำงานในภาคเกษตรกรรม จำนวน 11.38 ล้านคน คิดเป็นร้อยละ 30.60 ของจำนวนผู้มีงานทำทั้งหมด ผู้ที่ทำงานในภาคการผลิต จำนวน 6.08 ล้านคน คิดเป็นร้อยละ 16.35 ของจำนวนผู้มีงานทำทั้งหมด และผู้ที่ทำงานในส่วนอื่น ๆ หรือไม่ทราบแน่ชัดว่าทำงานในส่วนใด จำนวน 2.15 ล้านคน คิดเป็นร้อยละ 5.78 ของจำนวนผู้มีงานทำทั้งหมด (ดังข้อมูลที่แสดงในตารางที่ 2.2 และภาพที่ 2.1)

ตารางที่ 2.2 จำนวนของผู้มีงานทำ ณ เดือนธันวาคม 2560 จำแนกรายภาคการผลิต

ภาคการผลิต	จำนวน (ล้านคน)
ภาคเกษตรกรรม	11.38
ภาคการผลิต	6.08
ภาคบริการ	17.58
อื่น ๆ	2.15
รวม	37.19

ที่มา: กระทรวงแรงงาน, 2561.



ภาพที่ 2.1 ร้อยละของผู้มีงานทำ ณ เดือนธันวาคม 2560 จำแนกโดยภาคการผลิต

ที่มา: กระทรวงแรงงาน, 2561.

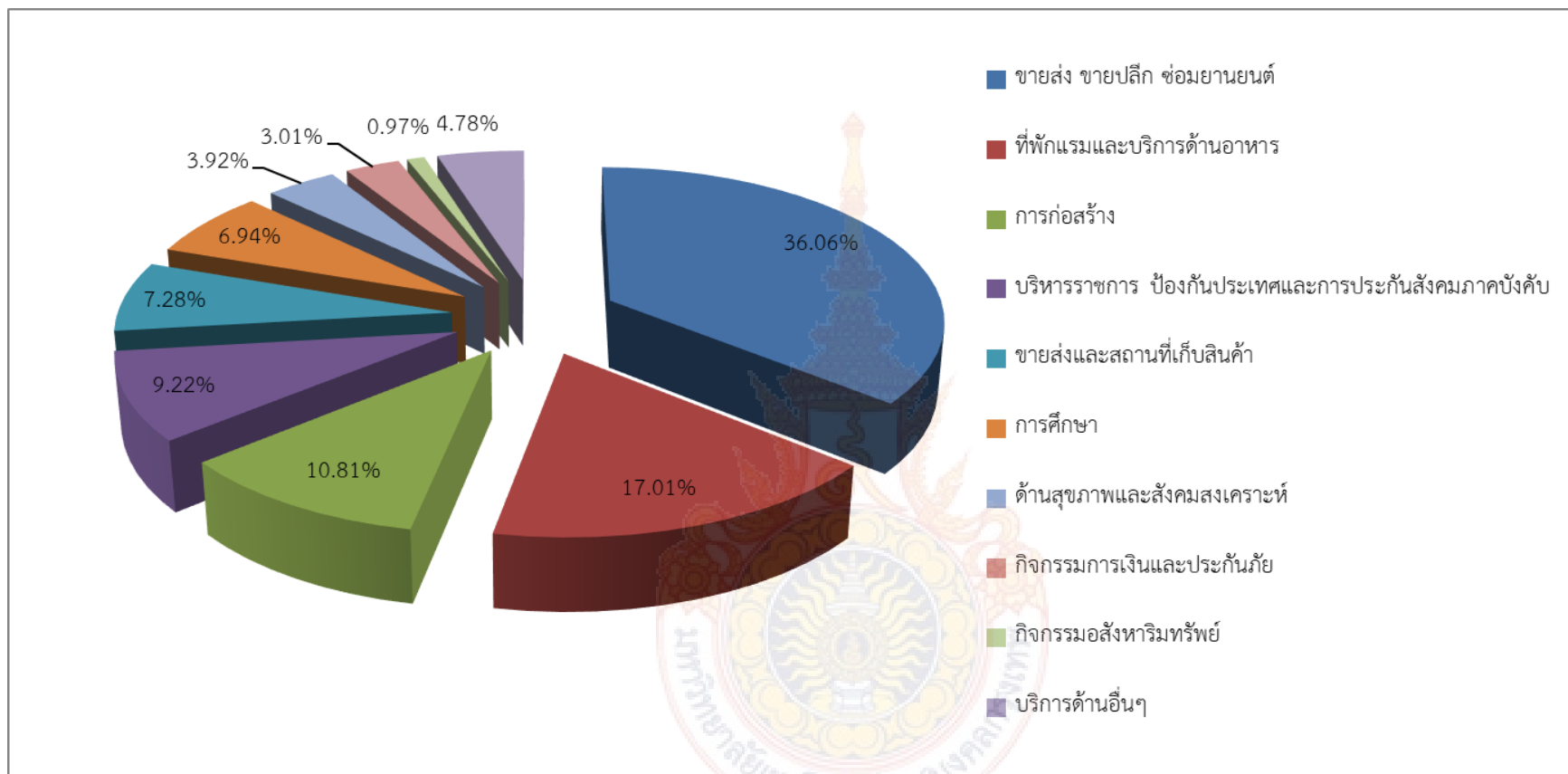
จากข้อมูลข้างต้น จะเห็นว่า จำนวนผู้มีส่วนทำส่วนใหญ่ของประเทศไทยเป็นแรงงานในภาคบริการ โดยพบว่า ส่วนใหญ่เป็นแรงงานในภาคบริการด้านการขายส่ง ขายปลีก และซ่อมยานยนต์ จำนวน 6.34 ล้านคน คิดเป็นร้อยละ 36.06 ของจำนวนแรงงานในภาคบริการทั้งหมด รองลงมาคือ แรงงานในภาคบริการด้านที่พักแรมและบริการด้านอาหาร จำนวน 2.99 ล้านคน คิดเป็นร้อยละ 17.01 ของจำนวนแรงงานในภาคบริการทั้งหมด แรงงานในภาคบริการด้านการก่อสร้าง จำนวน 1.90 ล้านคน คิดเป็นร้อยละ 10.81 ของจำนวนแรงงานในภาคบริการทั้งหมด แรงงานในภาคบริการด้านการขนส่งและสถานที่เก็บสินค้า จำนวน 1.28 ล้านคน คิดเป็นร้อยละ 7.28 ของจำนวนแรงงานในภาคบริการทั้งหมด แรงงานในภาคบริการด้านการศึกษา จำนวน 1.22 ล้านคน คิดเป็นร้อยละ 6.94 ของจำนวนแรงงานในภาคบริการทั้งหมด แรงงานในภาคบริการด้านสุขภาพและสังคมสงเคราะห์ จำนวน 0.69 ล้านคน คิดเป็นร้อยละ 3.92 ของจำนวนแรงงานในภาคบริการทั้งหมด แรงงานในภาคบริการด้านกิจกรรมการเงินและประกันภัย จำนวน 0.53 ล้านคน คิดเป็นร้อยละ 3.01 ของจำนวนแรงงานในภาคบริการทั้งหมด และแรงงานในภาคบริการด้านกิจกรรมอสังหาริมทรัพย์ จำนวน 0.17 ล้านคน คิดเป็นร้อยละ 0.97 ของจำนวนแรงงานในภาคบริการทั้งหมด ตามลำดับ ที่เหลืออีก 0.84 ล้านคน คิดเป็นร้อยละ 4.78 ของ

จำนวนแรงงานในภาคบริการทั้งหมด เป็นแรงงานในภาคบริการด้านบริการด้านอื่น ๆ (ดังข้อมูลในตารางที่ 2.3 และภาพที่ 2.2)

ตารางที่ 2.3 จำนวนของผู้มีงานทำในภาคบริการ ณ เดือนธันวาคม 2560

ประเภท	จำนวน (ล้านคน)
ขายส่ง ขายปลีก ซ่อมยานยนต์	6.34
ที่พักแรมและบริการด้านอาหาร	2.99
การก่อสร้าง	1.90
บริหารราชการ ป้องกันประเทศและการประกันสังคมภาคบังคับ	1.62
ขายส่งและสถานที่เก็บสินค้า	1.28
การศึกษา	1.22
ด้านสุขภาพและสังคมสงเคราะห์	0.69
กิจกรรมการเงินและประกันภัย	0.53
กิจกรรมอสังหาริมทรัพย์	0.17
บริการด้านอื่น ๆ	0.84
รวม	17.58

ที่มา: กระทรวงแรงงาน, 2561.



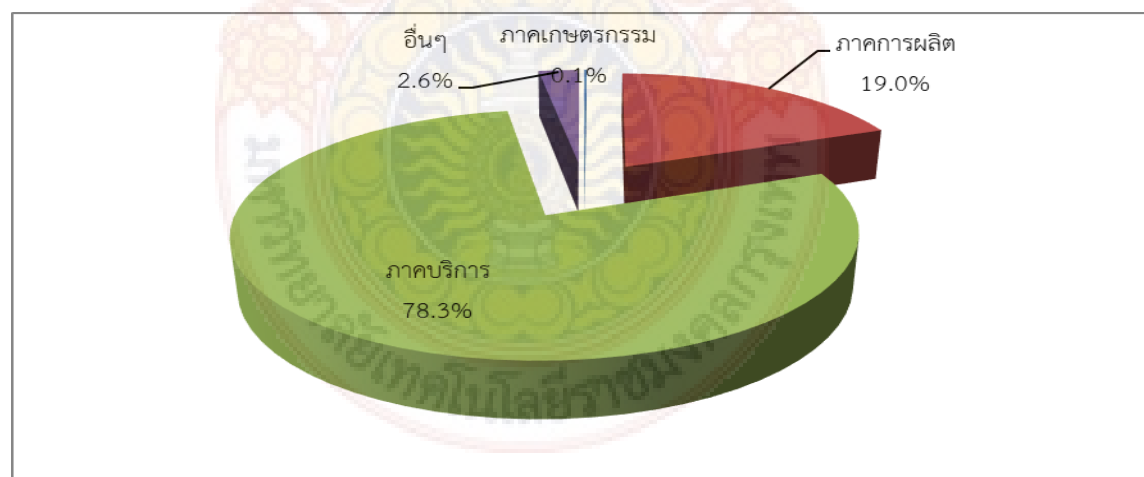
ภาพที่ 2.2 ร้อยละของแรงงานในภาคบริการ ณ เดือนธันวาคม 2560 จำแนกรายภาคบริการ

ที่มา: กระทรวงแรงงาน, 2561.

เมื่อพิจารณาเฉพาะในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ณ เดือนธันวาคม 2560 ในเขตกรุงเทพมหานคร มีจำนวนผู้มีงานทำทั้งสิ้น 5,218.3 พันคน โดยภาคการผลิตที่มีจำนวนแรงงานมากที่สุดคือ ภาคบริการ จำนวน 4,085.1 พันคน คิดเป็นร้อยละ 78.3 ของจำนวนผู้มีงานทำทั้งหมด รองลงมาคือ ภาคการผลิต จำนวน 991.9 พันคน คิดเป็นร้อยละ 19.0 ของจำนวนผู้มีงานทำทั้งหมด และภาคเกษตรกรรม จำนวน 7.4 พันคน คิดเป็นร้อยละ 0.1 ของจำนวนผู้มีงานทำ ตามลำดับ ส่วนที่เหลืออีกจำนวน 133.9 พันคน คิดเป็นร้อยละ 2.6 ของจำนวนผู้มีงานทำทั้งหมด เป็นแรงงานในภาคส่วนอื่น ๆ หรือเป็นแรงงานที่ไม่สามารถจำแนกได้ (ดังข้อมูลในตารางที่ 2.4 และภาพที่ 2.3)

ตารางที่ 2.4 จำนวนของผู้มีงานทำ ณ เดือนธันวาคม 2560 ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกรายภาคการผลิต

ภาค	จำนวน (พันคน)	ร้อยละ
ภาคเกษตรกรรม	7.4	0.1
ภาคการผลิต	991.9	19.0
ภาคบริการ	4,085.1	78.3
อื่น ๆ	133.9	2.6
รวม	5,218.3	100.0



ภาพที่ 2.3 ร้อยละของผู้มีงานทำ ณ เดือนธันวาคม 2560 ในเขตกรุงเทพมหานคร

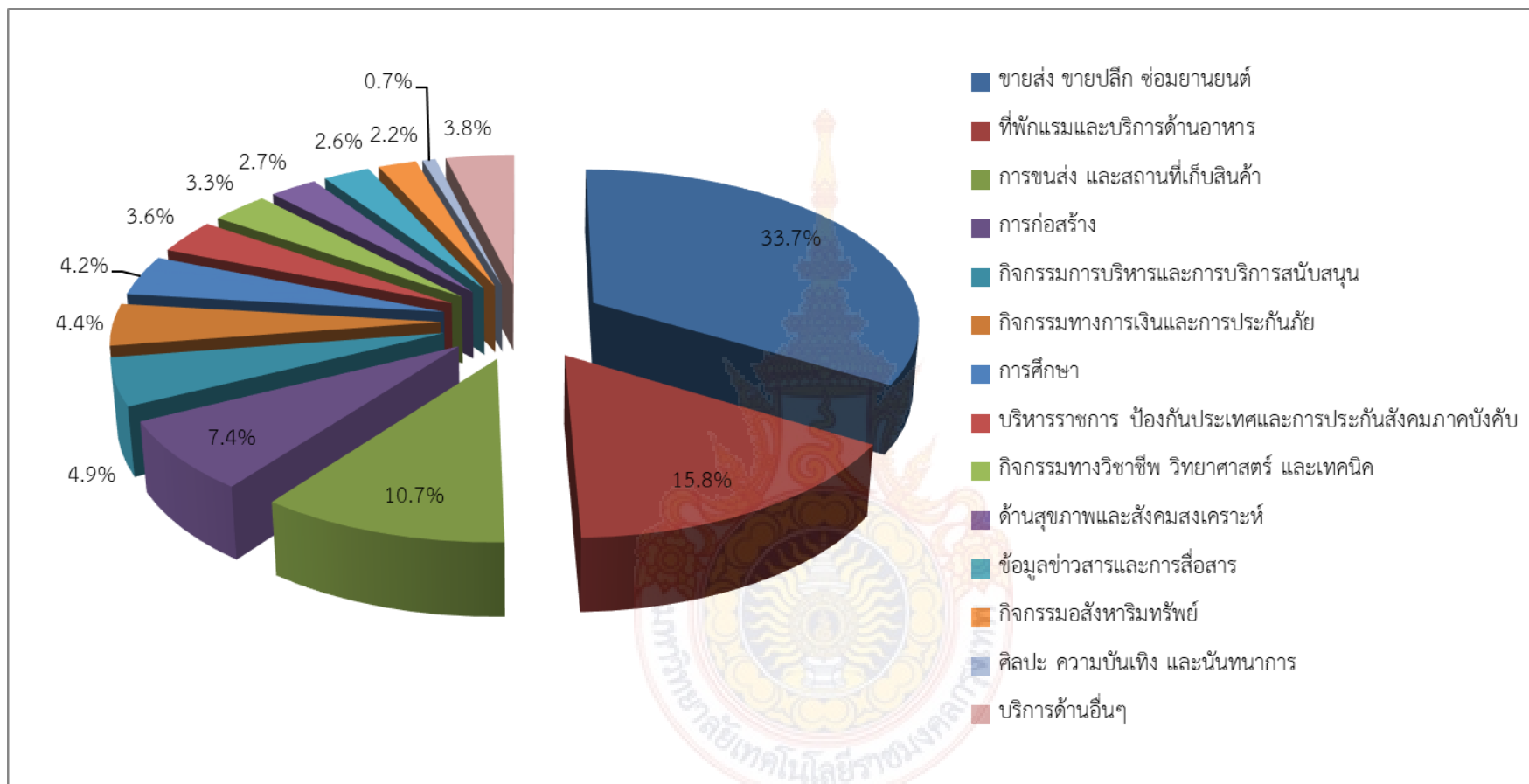
ที่มา: กระทรวงแรงงาน, 2561.

โดยเมื่อพิจารณาเฉพาะแรงงานในภาคบริการ พบว่า แรงงานในภาคบริการในเขต กรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่เป็นแรงงานในภาคบริการด้านขายส่ง ขายปลีก และซ่อมยานยนต์ จำนวน 1,378.5 พันคน คิดเป็นร้อยละ 33.7 ของจำนวนแรงงานในภาคบริการทั้งหมด รองลงมาคือ แรงงานในภาคบริการด้านที่พักแรมและบริการด้านอาหาร จำนวน 645.8 พันคน คิดเป็นร้อยละ 15.8 ของจำนวนแรงงานในภาคบริการทั้งหมด แรงงานในภาคบริการด้านการขนส่ง และสถานที่เก็บสินค้า จำนวน 435.2 พันคน คิดเป็นร้อยละ 10.7 ของจำนวนแรงงานในภาคบริการทั้งหมด แรงงานในภาคบริการด้านการก่อสร้าง จำนวน 301.8 พันคน คิดเป็นร้อยละ 7.4 ของจำนวนแรงงานในภาคบริการทั้งหมด แรงงานในภาคบริการด้านกิจกรรมการบริหารและการบริการสนับสนุน จำนวน 202.2 พันคน คิดเป็นร้อยละ 4.9 ของจำนวนแรงงานในภาคบริการทั้งหมด แรงงานในภาคบริการด้านกิจกรรมทางการเงินและการประกันภัย จำนวน 178.2 พันคน คิดเป็นร้อยละ 4.4 ของจำนวนแรงงานในภาคบริการทั้งหมด แรงงานในภาคบริการด้านการศึกษา จำนวน 171.4 พันคน คิดเป็นร้อยละ 4.2 ของจำนวนแรงงานในภาคบริการทั้งหมด แรงงานในภาคบริการด้านบริหารราชการ ป้องกันประเทศและการประกันสังคมภาคบังคับ จำนวน 145.3 พันคน คิดเป็นร้อยละ 3.6 ของจำนวนแรงงานในภาคบริการทั้งหมด แรงงานในภาคบริการด้านกิจกรรมทางวิชาชีพ วิทยาศาสตร์ และเทคนิค จำนวน 132.9 พันคน คิดเป็นร้อยละ 3.3 ของจำนวนแรงงานในภาคบริการทั้งหมด แรงงานในภาคบริการด้านสุขภาพและสังคมสงเคราะห์ จำนวน 109.8 พันคน คิดเป็นร้อยละ 2.7 ของจำนวนแรงงานในภาคบริการทั้งหมด แรงงานในภาคบริการด้านข้อมูลข่าวสารและการสื่อสาร จำนวน 107.9 พันคน คิดเป็นร้อยละ 2.6 ของจำนวนแรงงานในภาคบริการทั้งหมด แรงงานในภาคบริการด้านกิจกรรมอสังหาริมทรัพย์ จำนวน 88.7 พันคน คิดเป็นร้อยละ 2.2 ของจำนวนแรงงานในภาคบริการทั้งหมด และแรงงานในภาคบริการด้านศิลปะ ความบันเทิง และนันทนาการ จำนวน 30.6 พันคน คิดเป็นร้อยละ 0.7 ของจำนวนแรงงานในภาคบริการทั้งหมด ตามลำดับ และอีกจำนวน 156.8 พันคน คิดเป็นร้อยละ 3.8 ของจำนวนแรงงานในภาคบริการทั้งหมด เป็นแรงงานในภาคบริการด้านบริการด้านอื่น ๆ

ตารางที่ 2.5 จำนวนของผู้มีงานทำในภาคบริการ ในเขตกรุงเทพมหานคร ณ เดือนธันวาคม 2560

ประเภท	จำนวน (พันคน)
ขายส่ง ขายปลีก ซ่อมยานยนต์	1,378.5
ที่พักแรมและบริการด้านอาหาร	645.8
การขนส่ง และสถานที่เก็บสินค้า	435.2
การก่อสร้าง	301.8
กิจกรรมการบริหารและการบริการสนับสนุน	202.2
กิจกรรมทางการเงินและการประกันภัย	178.2
การศึกษา	171.4
บริหารราชการ ป้องกันประเทศและการประกันสังคมภาคบังคับ	145.3
กิจกรรมทางวิชาชีพ วิทยาศาสตร์ และเทคนิค	132.9
ด้านสุขภาพและสังคมสงเคราะห์	109.8
ข้อมูลข่าวสารและการสื่อสาร	107.9
กิจกรรมอสังหาริมทรัพย์	88.7
ศิลปะ ความบันเทิง และนันทนาการ	30.6
บริการด้านอื่น ๆ	156.8
รวม	4,085.1

ที่มา: กระทรวงแรงงาน, 2561.



ภาพที่ 2.4 ร้อยละของแรงงานในภาคบริการ ณ เดือนธันวาคม 2560 จำแนกรายภาคบริการ ในเขตกรุงเทพมหานคร

ที่มา: กระทรวงแรงงาน, 2561.

2.6 แนวคิดการวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis : FA)

การวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor analysis) เป็นเทคนิควิธีทางสถิติที่จะจับกลุ่มหรือรวมกลุ่มหรือรวมตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กันไว้ในกลุ่มเดียวกัน ซึ่งความสัมพันธ์เป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบ ตัวแปรภายในองค์ประกอบเดียวกันจะมีความสัมพันธ์กันสูง ส่วนตัวแปรที่ต่างองค์ประกอบจะมีความสัมพันธ์กันน้อยหรือไม่มีความสัมพันธ์กัน สามารถใช้ได้ทั้งการพัฒนาทฤษฎีใหม่หรือยืนยันทฤษฎีเดิม (เพชรน้อย สิงห์ช่างชัย, 2549)

2.6.1 วัตถุประสงค์ของการวิเคราะห์องค์ประกอบ

การวิเคราะห์องค์ประกอบมีวัตถุประสงค์ ดังนี้ (เพชรน้อย สิงห์ช่างชัย, 2549)

2.6.1.1 เพื่อศึกษาว่าองค์ประกอบรวมที่จะสามารถอธิบายความสัมพันธ์ร่วมกันระหว่างตัวแปรต่าง ๆ โดยที่จำนวนองค์ประกอบ รวมที่หาได้จะมีจำนวนน้อยกว่าจำนวนตัวแปรนั้น จึงทำให้ทราบว่าองค์ประกอบรวมอะไรบ้าง โมเดลนี้เรียกว่า Exploratory Factor Analysis Model (EFA)

2.6.1.2 เพื่อต้องการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับโครงสร้างขององค์ประกอบว่า องค์ประกอบแต่ละองค์ประกอบด้วยตัวแปรอะไรบ้างและตัวแปรแต่ละตัวควรมีน้ำหนักหรืออัตราความสัมพันธ์กับองค์ประกอบมากน้อยเพียงใด ตรงกับที่คาดคะเนไว้หรือไม่ หรือสรุปได้ว่า เพื่อต้องการทดสอบว่า ตัวประกอบตรงกับโมเดลหรือตรงกับทฤษฎีที่มีอยู่หรือไม่ โมเดลนี้เรียกว่า Confirmatory Factor Analysis Model (CFA)

2.6.2 ประโยชน์ของการวิเคราะห์องค์ประกอบ

การวิเคราะห์องค์ประกอบมีประโยชน์ ดังนี้ (เพชรน้อย สิงห์ช่างชัย, 2549)

2.6.2.1 ลดจำนวนตัวแปร โดยการรวมตัวแปรหลาย ๆ ตัวให้อยู่ในองค์ประกอบเดียวกัน องค์ประกอบที่ได้ถือเป็นตัวแปรใหม่ที่สามารถหาค่าข้อมูลขององค์ประกอบที่สร้างขึ้นได้เรียกว่า Factor Score จึงสามารถนำองค์ประกอบดังกล่าวไปเป็นตัวแปรสำหรับการวิเคราะห์ทางสถิติต่อไป เช่น การวิเคราะห์ความถดถอยและสหสัมพันธ์ (Regression and Correlation Analysis) การวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) การทดสอบสมมติฐาน T-Test Z-Test และการวิเคราะห์จำแนกกลุ่ม (Discriminant Analysis) เป็นต้น

2.6.2.2 ใช้ในการแก้ปัญหาอันเนื่องมาจากการที่ตัวแปรอิสระของเทคนิคการวิเคราะห์สมการความถดถอยมีความสัมพันธ์กัน (Multicollinearity) ซึ่งวิธีการอย่างหนึ่งในการแก้ปัญหานี้คือการรวมตัวแปรอิสระที่มีความสัมพันธ์ไว้ด้วยกันโดยการสร้างเป็นตัวแปรใหม่หรือเรียกว่า องค์ประกอบ โดยใช้เทคนิค Factor Analysis แล้วนำองค์ประกอบดังกล่าวไปเป็นตัวแปรอิสระในการวิเคราะห์ความถดถอยต่อไป

2.6.2.3 ทำให้เห็นโครงสร้างความสัมพันธ์ของตัวแปรที่ศึกษา เนื่องจากเทคนิค Factor Analysis จะหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation) ของตัวแปรทีละคู่แล้วรวมตัวแปรที่สัมพันธ์กันมากไว้ในองค์ประกอบเดียวกัน จึงสามารถวิเคราะห์โครงสร้างที่แสดงความสัมพันธ์ของตัวแปรต่าง ๆ ที่อยู่ในองค์ประกอบเดียวกันได้ทำให้สามารถอธิบายความหมายของแต่ละองค์ประกอบได้ ตามความหมายของตัวแปรต่าง ๆ ที่อยู่ในองค์ประกอบนั้นทำให้สามารถนำไปใช้ในการวางแผนได้

2.6.3 ข้อตกลงเบื้องต้นของการใช้สถิติการวิเคราะห์องค์ประกอบ

2.6.3.1 ตัวแปรที่คัดเลือกมาวิเคราะห์องค์ประกอบต้องเป็นตัวแปรที่มีค่าต่อเนื่องหรือมีค่าใน มาตรการระดับช่วง (Interval Scale) และมาตราอัตราส่วน (Ratio Scale) เนื่องจากการวิเคราะห์องค์ประกอบ ตัวแปรที่คัดเลือกมาวิเคราะห์องค์ประกอบควรมีความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

2.6.3.2 ตัวแปรที่คัดเลือกมาวิเคราะห์องค์ประกอบควรมีความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในระดับสูง ($r = 0.30 - 0.70$) รูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบและตัวแปรที่อยู่ในรูปเชิงเส้น (linear) เท่านั้น

2.6.3.3 จำนวนตัวแปรที่คัดเลือกมาวิเคราะห์ควรมีจำนวนมากกว่า 30 ตัวแปร

2.6.3.4 กลุ่มตัวอย่างควรมีขนาดใหญ่และควรมีมากกว่าจำนวนตัวแปร ซึ่งมักมีคำถามว่า ควร มากกว่ากี่เท่า มีบางแนวคิดที่เสนอแนะให้ใช้จำนวนข้อมูลมากกว่าจำนวนตัวแปรอย่างน้อย 5 – 10 เท่า หรืออย่างน้อยที่สุด สัดส่วนจำนวนตัวอย่าง 3 ราย ต่อ 1 ตัวแปร

2.6.3.5 กรณีที่ใช้เทคนิคการวิเคราะห์องค์ประกอบหลัก (Principle Component Analysis) ตัวแปรแต่ละตัวหรือข้อมูลไม่จำเป็นต้องมีการแจกแจงแบบปกติ แต่ถ้าตัวแปรบางตัวมีการแจกแจงเบ้ ค่อนข้างมากและมีค่าต่ำสุดและค่าสูงสุดผิดปกติ (Outlier) ผลลัพธ์ที่ได้อาจจะไม่ถูกต้อง

2.6.4 ข้อจำกัดและปัญหาของการใช้สถิติการวิเคราะห์องค์ประกอบ

(1) ข้อจำกัดของการใช้สถิติการวิเคราะห์องค์ประกอบ การใช้สถิติการวิเคราะห์องค์ประกอบมีข้อจำกัด (เพชรน้อย สิงห์ช่างชัย, 2549)

(1.1) ข้อจำกัดเรื่องจำนวนตัวอย่าง เนื่องจากการใช้สถิติการวิเคราะห์องค์ประกอบ ต้องใช้จำนวนตัวอย่าง (Sample Size) จำนวนมาก หากใช้ตัวอย่างน้อยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์จะต่ำ ดังนั้น นักวิจัยควรใช้ขนาดตัวอย่างให้สอดคล้องกับหลักการคิดขนาดตัวอย่าง ตามหลักสถิติ นั่นคือขนาดตัวอย่างต้องมีความเป็นตัวแทนของประชากรที่ศึกษา

(1.2) ข้อจำกัดเกี่ยวกับระดับข้อมูลในการวิเคราะห์องค์ประกอบ ข้อมูลต้องมีระดับการวัดประเภทมาตราวัดอันตรภาค (Interval Scale) และมาตราอัตราส่วน (Ratio Scale) ส่วนตัว

แปรที่มีระดับการวัดแบบกลุ่ม นักวิจัยต้องทำให้เป็นตัวแปรหุ่น (Dummy Variable) เสียก่อน นอกจากนี้ ลักษณะข้อมูลต้องมีการกระจายเป็นโค้งปกติ

(2) ปัญหาการวิเคราะห์องค์ประกอบมี 3 ประเด็น ดังนี้

(2.1) การวิเคราะห์องค์ประกอบไม่มีตัวแปรตาม ซึ่งแตกต่างกับการทดสอบสถิติ การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุแบบปกติ สถิติการวิเคราะห์ถดถอยโลจิสติก สถิติการวิเคราะห์จำแนกประเภทและการวิเคราะห์เส้นทาง ดังนั้น สถิติการวิเคราะห์องค์ประกอบ จึงไม่สามารถใช้แก้ปัญหาการวิจัยที่ต้องการหาตัวทำนายได้

(2.2) ขั้นตอนการสกัดองค์ประกอบไม่สามารถระบุจำนวนรอบของการสกัดได้ ดังนั้น หลังจากขั้นตอนการสกัดองค์ประกอบนักวิจัยจึงไม่สามารถระบุจำนวนรอบของการสกัดองค์ประกอบได้ว่ามีกี่รอบจึงจะพอดี

(2.3) ในปัจจุบันการวิจัยที่ต้องการทดสอบเพื่อลดจำนวนตัวแปร มีเพียงสถิติการวิเคราะห์องค์ประกอบเท่านั้น เนื่องจากสถิตินี้สามารถรวมตัวแปรหลาย ๆ ตัวให้อยู่ในองค์ประกอบเดียวกัน และทำให้เห็นโครงสร้างความสัมพันธ์ของตัวแปรที่ศึกษาโดยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation) ของตัวแปรทีละคู่แล้วรวมตัวแปรที่สัมพันธ์กันมาไว้ในองค์ประกอบเดียวกัน หลังจากนั้นจึงสามารถวิเคราะห์ถึงโครงสร้างที่แสดงความสัมพันธ์ของตัวแปรต่าง ๆ ที่อยู่ในองค์ประกอบเดียวกันได้ ดังนั้น เมื่อนักวิจัยต้องการวิเคราะห์ให้ได้ผลการวิเคราะห์ดังกล่าวข้างต้น จึงมีสถิติให้เลือกใช้เฉพาะสถิติการวิเคราะห์องค์ประกอบเพียงตัวเดียว แต่ยังไม่มียุทธศาสตร์ทางเลือกอื่น ๆ จึงทำให้นักวิจัยต้องเลือกใช้วิธีการวิเคราะห์องค์ประกอบทั้ง ๆ ที่วิธีนี้มีข้อจำกัดดังกล่าว

2.6.5 ประเภทของการวิเคราะห์องค์ประกอบ

การวิเคราะห์องค์ประกอบ แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ (เพชรรน้อย สิ่งข่างชัย, 2549)

2.6.5.1 การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis : EFA) เพื่อสำรวจหรือค้นหาตัวแปรแฝงที่ซ่อนอยู่ภายใต้ตัวแปรที่สังเกตได้หรือวัดได้ มีขั้นตอนที่สำคัญ 4 ขั้นตอน ดังนี้ (ฉัตรศิริ ปิยะพิมลสิทธิ์, 2560 : กัลยา วานิชบัญชา, 2546)

(1) การสกัดองค์ประกอบขั้นต้น (Factor Extraction) วิธีสกัดองค์ประกอบที่นิยมใช้มี 2 วิธี คือ

(1.1) วิธี Component Analysis ซึ่งเรียกกันทั่วไปว่า Principal Component Analysis เหมาะสำหรับการวิเคราะห์องค์ประกอบจำนวนน้อย ๆ ที่จะอธิบายความแปรปรวนของ ตัวแปรสังเกต ได้มากที่สุด และผู้วิจัยทราบว่าความแปรปรวนเฉพาะมีค่าน้อยเมื่อเทียบกับตัวแปรปรวนทั้งหมดในขั้นแรกของการคำนวณจะกำหนดให้ค่าความร่วมกันเท่ากับ 1

(1.2) วิธี Common Factor เหมาะสำหรับการวิเคราะห์ระบุมิติแฝง (Latent Dimension) หรือโครงสร้างที่เป็นตัวแปรของชุดของตัวแปรสังเกต โดยผู้วิจัยมีความรู้ เรื่องความแปรปรวนเฉพาะน้อยมาก และต้องการจัดความแปรปรวนส่วนนี้ออกไป แต่วิธีนี้มีความยุ่งยากมากกว่า จึงได้รับความนิยมน้อยกว่า

(2) การหมุนแกนองค์ประกอบ (Factor Rotation) เพื่อให้ได้องค์ประกอบร่วมที่ชัดเจน การหมุนแกนทำได้ 2 วิธี คือ

(2.1) Orthogonal เป็นการหมุนแกนที่ยังคงให้แกนองค์ประกอบตั้งฉากกัน หมายความว่าองค์ประกอบที่ได้เป็นอิสระต่อกัน วิธีที่นิยม คือ วิธีแวนริแมกซ์ (Varimax)

(2.2) Oblique เป็นการหมุนแกนที่องค์ประกอบไม่ต้องตั้งฉากกันซึ่งหมายถึงองค์ประกอบที่สกัดได้จะมีความสัมพันธ์กัน

(3) การสร้างคะแนนองค์ประกอบ (Factor Score) เพื่อสร้างตัวแปรแฝงจากตัวแปรสังเกตได้

(4) การตั้งชื่อองค์ประกอบ ผู้วิจัยต้องตั้งชื่อองค์ประกอบให้สื่อความหมายถึงตัวแปรทั้งหมดในองค์ประกอบ

2.6.5.2 การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis: CFA) เป็นวิธีการทางสถิติที่ใช้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ชุดหนึ่งว่า เกิดจากตัวแปรแฝงหรือลักษณะ แฝงที่เป็นองค์ประกอบร่วมภายใต้กรอบแนวคิดเชิงทฤษฎีว่ามีองค์ประกอบใดบ้างที่ส่งอิทธิพลต่อตัวแปรสังเกตได้ องค์ประกอบใดบ้างที่มีความสัมพันธ์กัน เพื่อทราบถึงโครงสร้างความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดยกำหนดเป็นโมเดลองค์ประกอบ มีขั้นตอนที่สำคัญ 4 ขั้นตอน ดังนี้ (นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2542)

(1) การเตรียมข้อมูลสำหรับการวิเคราะห์ ผู้วิจัยต้องเตรียมข้อมูลเมทริกซ์ สหสัมพันธ์ หรือเมทริกซ์ความแปรปรวน-ความแปรปรวนร่วม เมทริกซ์สหสัมพันธ์ที่ใช้เป็นข้อมูลในการวิเคราะห์องค์ประกอบมี 2 ประเภท คือ แบบอาร์ (R-Type) และแบบคิว (Q-Type) ซึ่งโดยปกติในงานวิจัยทั่วไปใช้ข้อมูลที่เป็นเมทริกซ์แบบอาร์ คือ เมทริกซ์ของ สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแต่ละคู่ คือจำนวนหน่วยตัวอย่าง โดย เมทริกซ์สหสัมพันธ์ที่เตรียมไว้ใน การวิเคราะห์องค์ประกอบนั้นต้องมีค่าสหสัมพันธ์แตกต่างจากศูนย์ ซึ่งแสดงถึงความสัมพันธ์ทางตัวแปรสังเกต

(2) การระบุความเป็นได้ค่าเดียวของโมเดล CFA การระบุความเป็นได้ค่าเดียวของโมเดล มีความสัมพันธ์ต่อการประมาณค่าพารามิเตอร์ในโมเดลลิสเรลทุกชนิด ซึ่งการประมาณค่าพารามิเตอร์ จะทำได้ก็ต่อเมื่อโมเดลระบุความเป็นได้ค่าเดียวพอดีสำหรับการวิเคราะห์โมเดล CFA การกำหนดเงื่อนไขบังคับขึ้นอยู่กับความแตกต่างกันตามโมเดลของผู้วิจัย

(4) การประมาณค่าพารามิเตอร์ของโมเดล (Parameter Estimation of The Model) เป็นสมมติฐานการวิจัยกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยใช้เมทริกซ์ความแปรปรวน - ความแปรปรวนร่วมที่คำนวณได้จากกลุ่มตัวอย่างอันเป็นข้อมูลเชิงประจักษ์ (S) เปรียบเทียบกับเมทริกซ์ความแปรปรวน - ความแปรปรวนร่วมที่สร้างจากพารามิเตอร์ที่ประมาณค่าจากโมเดลอิสระที่เป็ นสมมติฐานการวิจัย (Σ) ถ้าเมทริกซ์ทั้งสองมีค่าใกล้เคียงกัน แสดงว่า โมเดลอิสระที่เป็นสมมติฐานการวิจัยมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ดังนั้น จุดมุ่งหมายของการประมาณค่าพารามิเตอร์ คือ การหาค่าพารามิเตอร์ที่ทำให้เมทริกซ์ S และ Σ มีค่าใกล้เคียงกันมากที่สุด โดยใช้เกณฑ์การสร้างฟังก์ชันความกลมกลืน (Fit or Fitting function) เป็นเกณฑ์

(5) การตรวจสอบความตรงของโมเดล หรือตรวจสอบความกลมกลืนระหว่างข้อมูลเชิงประจักษ์กับโมเดลสมมติฐาน โดยมีค่าทางสถิติที่ใช้ในการพิจารณา ดังนี้ (Bollen, 1989 ; Kelloway, 1998 ; Fan & Sivo, 2005 ; Shamer, Mukherjee, Kumar & Dillon, 2005 ; Goffin, 2007 ; Steiger, 2007 ; Diamantopoulos and Siguaw, 2000 ; Schumacker & Lomax, 2010 ; Kelloway, 2015)

- (5.1) ค่าสถิติไค-สแควร์ (Chi-Square Statistics) ต่ำและไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ
- (5.2) ค่าไค-สแควร์สัมพัทธ์ (Normed Chi-Square) น้อยกว่า 2.00
- (5.3) ดัชนีรากของกำลังสองเฉลี่ยของเศษเหลือ (RMR) น้อยกว่า .05
- (5.4) ดัชนีรากของกำลังสองเฉลี่ยของเศษเหลือมาตรฐาน (SRMR) น้อยกว่า .05
- (5.5) ดัชนีรากที่สองของค่าเฉลี่ยความคลาดเคลื่อน (RMSEA) น้อยกว่า .05
- (5.6) ค่าดัชนีวัดระดับความสอดคล้อง (GFI) มากกว่า 0.95
- (5.7) ดัชนีวัดความสอดคล้องที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) มากกว่า 0.95
- (5.8) ค่า Normed Fit Index (NFI) มากกว่า 0.95
- (5.9) ค่า Non Norm Fit Index (NNFI) มากกว่า 0.95
- (5.10) ค่า Comparative Fit Index (CFI) มากกว่า 0.95
- (5.11) ค่า Critical n (CN) มากกว่า 200

2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.7.1 งานวิจัยในประเทศ

แสงดาว ถุงคำ (2553) ศึกษาเรื่อง คุณลักษณะด้านบุคลิกภาพ และทักษะพนักงานที่มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท บราโว เอเซีย จำกัด วัตถุประสงค์ของการศึกษา เพื่อศึกษาคุณลักษณะด้านบุคลิกภาพ และทักษะของพนักงาน ที่มีผลต่อประสิทธิผลใน

การทำงานของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท บราโว เอเชีย จำกัด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานฝ่ายผลิต บริษัท บราโว เอเชีย จำกัด จำนวน 155 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที่ สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน

ผลการศึกษา พบว่า คุณลักษณะด้านบุคลิกภาพของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท บราโว เอเชีย จำกัด โดยรวม ประกอบด้วย บุคลิกภาพทางด้านร่างกาย บุคลิกภาพทางด้านจิตใจ บุคลิกภาพทางด้านความสามารถ บุคลิกภาพทางด้านสังคม อยู่ในระดับมาก ส่วนทักษะของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท บราโว เอเชีย จำกัด ประกอบด้วย ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ ทักษะด้านความคิด ทักษะด้านเทคนิค อยู่ในระดับมาก มีประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท บราโว เอเชีย จำกัด ประกอบด้วย ด้านจำนวนผลผลิตต่อวัน ด้านคุณภาพของชิ้นงาน ด้านเวลาที่ใช้ในการผลิต ด้านของเสียของชิ้นงานที่ผลิต อยู่ในระดับปานกลาง

ด้านการทดสอบความสัมพันธ์ พบว่า คุณลักษณะด้านบุคลิกภาพของพนักงานฝ่ายผลิตโดยรวม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานฝ่ายผลิต ด้านจำนวนผลผลิตต่อวัน ด้านคุณภาพของชิ้นงานที่ผลิต โดยมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางในทิศทางเดียวกัน ส่วนด้านเวลาที่ใช้ในการผลิต และด้านของเสียของชิ้นงานที่ผลิต มีความสัมพันธ์กับคุณลักษณะด้านบุคลิกภาพของพนักงานฝ่ายผลิตโดยรวม โดยมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำและมีทิศทางเดียวกัน และทักษะของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท บราโวเอเชีย จำกัด มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานฝ่ายผลิต ด้านคุณภาพของชิ้นงานที่ผลิต โดยมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง มีทิศทางเดียวกัน ส่วนด้านจำนวนผลผลิตต่อวัน ด้านเวลาที่ใช้ในการผลิต ด้านของเสียของชิ้นงานที่ผลิต มีความสัมพันธ์กับทักษะของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท บราโวเอเชีย จำกัด ในระดับต่ำ มีทิศทางเดียวกัน

อุษณีย์ นุปิง (2554) ศึกษาเรื่อง การศึกษาความต้องการพัฒนาทักษะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทครัวแม่ศรีเรือน จำกัด วัดอุปประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการพัฒนาทักษะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทครัวแม่ศรีเรือน จำกัด โดยใช้ประชากรในการศึกษา จำนวน 420 คน และกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน ซึ่งได้มาจากการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสัมภาษณ์ความต้องการพัฒนาทักษะที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน

ผลการศึกษา พบว่า

1. พนักงานบริษัทครัวแม่ศรีเรือน จำกัด มีความต้องการพัฒนาทักษะด้านความคิดที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน เรียงลำดับ ได้แก่ ทักษะด้านการคิดวางแผนในการทำงาน ทักษะด้านการคิดแก้ไขปัญหา และทักษะด้านการคิดสร้างสรรค์

2. พนักงานบริษัทครัวแม่ศรีเรือน จำกัด มีความต้องการพัฒนาทักษะด้านเทคนิค การปฏิบัติงานที่สำคัญและจำเป็นในการปฏิบัติงาน เรียงตามลำดับ ได้แก่ ทักษะด้านการใช้ คอมพิวเตอร์ ทักษะด้านการบริการ ทักษะด้านการใช้ภาษาอังกฤษพื้นฐานเพื่อใช้ในการสื่อสาร

3. พนักงานบริษัทครัวแม่ศรีเรือน จำกัด มีความต้องการพัฒนาทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ ที่สำคัญและจำเป็นในการปฏิบัติงาน เรียงตามลำดับ ได้แก่ กลยุทธ์การสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีใน การปฏิบัติงานการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า ทักษะการสร้างความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เทคนิคการจูงใจและการสร้างความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

นรภัทร สถานสถิต (2555) ศึกษาเรื่อง ความต้องการใช้บัณฑิตสาขาธุรกิจค้าปลีกของผู้ประกอบธุรกิจค้าปลีกในจังหวัดปทุมธานี วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการในการใช้บัณฑิตสาขา ธุรกิจค้าปลีกของผู้ประกอบการธุรกิจค้าปลีกในจังหวัดปทุมธานี และเพื่อศึกษาเปรียบเทียบ ความต้องการในการใช้บัณฑิตสาขาธุรกิจค้าปลีกจำแนกตามลักษณะของผู้ประกอบการ กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้ประกอบการธุรกิจค้าปลีกในจังหวัดปทุมธานี จำนวน 15 สถานประกอบการ โดยใช้แบบสอบถามเพื่อเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย ค่าความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

การวิเคราะห์ความแปรปรวน One-way ANOVA หรือค่าเอฟ (F-Test) และสถิติของเพียร์สัน (Correlation Coefficient)

ผลการศึกษา พบว่า สถานประกอบการธุรกิจค้าปลีกในจังหวัดปทุมธานีส่วนใหญ่คือ สถานประกอบการธุรกิจค้าปลีกชื่อ TESCO Lotus มีจำนวนแผนก หรือ สายงานในการบริหารงาน โดย เฉลี่ยประมาณ 51 แผนกหรือสายงาน มีจำนวนพนักงานระดับผู้บริหารโดยเฉลี่ยประมาณ 22 คน มีจำนวนพนักงานระดับปฏิบัติการโดยเฉลี่ยประมาณ 125 คน มีระยะเวลาในการดำเนินกิจการโดย เฉลี่ยประมาณ 8 ปี โดยสถานประกอบการธุรกิจค้าปลีกในจังหวัดปทุมธานี มีความต้องการรับ พนักงานเข้าทำงานในสถานประกอบ ต่ำสุด จำนวน 21 คนต่อปี มีความต้องการรับพนักงานเข้า ทำงานในสถานประกอบ สูงสุด จำนวน 36 คนต่อปี และมีความต้องการรับพนักงานเข้าทำงานใน สถานประกอบโดยเฉลี่ย ประมาณ 26 คนต่อปี ความต้องการใช้บัณฑิตของสถานประกอบการโดยรวม มีระดับความต้องการมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.8086 และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า สถาน ประกอบการธุรกิจค้าปลีก มีความต้องการ ด้านทักษะการประกอบอาชีพ และด้านความรู้ มีระดับ ความต้องการมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.0571 และ 4.0286 ตามลำดับ และด้านความสามารถ เชิงวิชาการ มีระดับความต้องการปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.3400

การวิเคราะห์ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ลักษณะสถานประกอบการที่ต่างกันมีความต้องการใช้บัณฑิตสาขาธุรกิจค้าปลีกในด้านความต้องการจำนวนพนักงานในการเข้ารับปฏิบัติงานที่ต่างกัน และขนาดโครงสร้างสถานประกอบการ จำนวนผู้บริหาร จำนวนพนักงาน และระยะเวลาการดำเนินงานของสถานประกอบการ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความต้องการใช้บัณฑิตสาขาธุรกิจค้าปลีกในด้านความต้องการจำนวนพนักงานในการเข้ารับปฏิบัติงาน

ราพัน แดงกาศ (2556) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลักกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน วัตถุประสงค์ในการศึกษา เพื่อศึกษาสมรรถนะหลักของบุคลากรในสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลักกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรในสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ กลุ่มประชาชนผู้มาขอรับบริการ ณ สำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน จำนวน 384 คน และบุคลากรผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน จำนวน 33 คน โดยใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์

ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มประชาชนผู้มาขอรับบริการ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักด้านบริการที่ดี และประสิทธิภาพการทำงานด้านกระบวนการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน อยู่ในระดับสูง ในส่วนของบุคลากรสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลัก ในด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และด้านการทำงานเป็นทีม อยู่ในระดับสูงที่สุด ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ อยู่ในระดับสูง สำหรับในส่วนของความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมและเป็นรายด้าน อยู่ในระดับสูง ได้แก่ ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน และด้านความพอใจของทุกฝ่าย จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของสมรรถนะหลักกับประสิทธิภาพการทำงาน พบว่า สมรรถนะหลักทุกด้านมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานในระดับปานกลาง

กมลพร สิทธิวนกุล นงคราญ วงษ์ศรี และสุนทร ช่องชนิล (2557) ศึกษาเรื่อง การศึกษาคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของบุคลากรตามค่านิยมหลักของโรงพยาบาลเซนต์เมรี่ วัตถุประสงค์ของการศึกษา เพื่อศึกษาคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของบุคลากรตามค่านิยมหลักของโรงพยาบาลเซนต์เมรี่ และเพื่อเปรียบเทียบคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของบุคลากรตามค่านิยมหลักของโรงพยาบาลเซนต์เมรี่ จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงานในโรงพยาบาลเซนต์เมรี่ และประเภทผู้ปฏิบัติงาน กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาเป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลเซนต์เมรี่ จำนวน 235 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย

ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าความแตกต่างทางสถิติ T-Test และ F-Test และวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว โดยใช้วิธีการของเชฟเฟ (Scheffé's Method)

ผลการวิจัย คุณลักษณะอันพึงประสงค์ของบุคลากรตามค่านิยมหลักของโรงพยาบาลเซนต์เมรี่พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และรายด้านอยู่ในระดับมากโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยตามลำดับ คือ ด้านความซื่อสัตย์ รองลงมา ด้านลูกค้า/ผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง ด้านพฤติกรรมบริการที่เป็นเลิศ ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านการสื่อสาร และการพัฒนางานอย่างต่อเนื่อง ตามลำดับ และผลการเปรียบเทียบคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของบุคลากรตามค่านิยมหลักของโรงพยาบาลเซนต์เมรี่พบว่า เพศ และระดับการศึกษา มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเพศหญิงจะมีคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของบุคลากรตามค่านิยมหลักสูงกว่าเพศชาย และบุคลากรที่มีวุฒิสสูงกว่าปริญญาตรีจะมีคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของบุคลากรตามค่านิยมหลักสูงกว่าบุคลากรที่มีวุฒิต่ำกว่าปริญญาตรี

กฤตสุตา เขียวอุบล (2557) ศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาคุณลักษณะของแรงงานตามความต้องการของสถานประกอบการ ภาคธุรกิจบริการในจังหวัดพิษณุโลก วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณลักษณะของแรงงานตามความต้องการของสถานประกอบการภาคธุรกิจบริการ ในจังหวัดพิษณุโลก และเพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณลักษณะของแรงงานตามความต้องการของสถานประกอบการภาคธุรกิจบริการ ในจังหวัดพิษณุโลก แหล่งข้อมูลได้แก่ กรรมการผู้จัดการและผู้จัดการฝ่ายบุคคล จำนวน 94 คน และกรรมการผู้จัดการผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 10 คน เครื่องมือที่ใช้ ในการวิจัยได้แก่ แบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้การวิเคราะห์เนื้อหา ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษาพบว่า คุณลักษณะของแรงงานตามความต้องการของสถานประกอบการภาคธุรกิจบริการ ในจังหวัดพิษณุโลก ทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมากทุกด้านตามลำดับ ดังนี้ คือ ด้านคุณธรรม จริยธรรม ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน และด้านความรู้ ส่วนแนวทางการพัฒนาคุณลักษณะของแรงงานได้ดังนี้ สถานประกอบการต้องการแรงงานที่มีความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่ มีระเบียบวินัยในการทำงาน มีความขยันอดทน และเสียสละ การเคารพในสิทธิและทรัพย์สินของผู้อื่น ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต เจตคติที่ดีต่อหน่วยงาน มีความรับผิดชอบในสังคม และมีการประพฤติตนอยู่ในศีลธรรมอันดี การทำให้แรงงานมีความคิดช่วยเหลือกันและกันอย่างเต็มใจ การสร้างเจตคติที่ดีต่อตนเองและผู้อื่น ส่งผลต่อการเพิ่มศักยภาพในการทำงานของแรงงานแนวทางการ เรียนรู้ มีช่องทางหลากหลาย คือ เรียนรู้ด้วยตนเองในช่องทางจากสื่อประเภทต่าง ๆ เรียนรู้จากหัวหน้า และเพื่อนร่วมงาน การนำความรู้ทางทฤษฎีมาประยุกต์ใช้ในการทำงานได้เป็นการปฏิบัติหน้าที่เพื่อการทำงานที่ถูกต้อง

ชิตชัย อนุฤทธิ์ (2557) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการบริการกับประสิทธิภาพการทำงานของผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ วัตถุประสงค์ของการศึกษา เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการบริการกับประสิทธิภาพการทำงานของผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 124 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษา สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ T-Test F-Test (ANOVA และ MANOVA) การวิเคราะห์สหสัมพันธ์หาคอน การวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย และการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ

ผลการศึกษา พบว่า ผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้า มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีความสามารถในการบริการโดยรวมและเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการกระตือรือร้นในการให้บริการ ด้านความสะอาดจากการให้บริการ ด้านบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ และด้านการให้บริการทุกระดับเท่าเทียมกัน และผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้า มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีประสิทธิภาพการทำงาน โดยรวมและเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพงาน ด้านความรู้เกี่ยวกับงาน ด้านคุณภาพของลักษณะส่วนตัว ด้านความร่วมมือกับผู้อื่น ด้านมีความน่าไว้วางใจ และด้านความคิดริเริ่ม และพบว่า ผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้า ที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีความสามารถในการบริการ ด้านบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ แตกต่างกัน และผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้าที่มีรายได้ต่อเดือน แตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีประสิทธิภาพการทำงาน ด้านความรู้เกี่ยวกับงาน แตกต่างกัน

จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์และผลกระทบ พบว่า 1) ความสามารถในการบริการด้านความสะอาดจากการให้บริการ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงานด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพงาน ด้านความรู้เกี่ยวกับงาน และด้านความคิดริเริ่ม 2) ความสามารถในการบริการ ด้านบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงาน ด้านปริมาณงาน ด้านความรู้เกี่ยวกับงาน ด้านคุณภาพของลักษณะส่วนตัว ด้านความร่วมมือกับผู้อื่น ด้านมีความน่าไว้วางใจ และด้านความคิดริเริ่ม และ 3) ความสามารถในการบริการด้านการให้บริการทุกระดับเท่าเทียมกัน มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงาน ด้านคุณภาพงาน โดยสรุป ความสามารถในการบริการ มีความสัมพันธ์และผลกระทบกับประสิทธิภาพการทำงาน ดังนั้น ผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้า ต้องให้ความสำคัญกับการพัฒนาและความสามารถโดยหมั่นฝึกฝนและพัฒนาตนเองให้มีศักยภาพตลอดเวลา เพื่อเป็นการมุ่งมั่นที่จะทำงานให้สำเร็จให้การทำงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สร้างคุณภาพการให้บริการ และให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีในครั้งต่อไป

ณัฐฎา เอกคณานวงศ์ (2558) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานและพฤติกรรม การให้บริการของพนักงานขาย: กรณีศึกษา ห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่งในเขตบางกอกน้อย กรุงเทพมหานคร วัตถุประสงค์ของการศึกษา เพื่อศึกษาลักษณะส่วนบุคคลและคุณภาพชีวิตใน การทำงานที่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการให้บริการของพนักงานขาย กลุ่มประชากรที่ใช้ใน การศึกษา คือ พนักงานขาย จำนวน 143 คน ที่ทำงานในห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่ง ในเขตบางกอกน้อย กรุงเทพมหานคร โดยวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยแบบสอบถามและการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก สถิติ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบ ไคสแควร์ และข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ใช้วิธีการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา

ผลการศึกษา พบว่า พนักงานขายในห้างสรรพสินค้ามีพฤติกรรมการให้บริการ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านรูปธรรมที่ปรากฏ ด้านความน่าเชื่อถือของการให้บริการ ด้านการตอบสนอง ด้านการให้ ความมั่นใจ และด้านการรู้จักและความเข้าใจในผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก และมีคุณภาพชีวิตใน การทำงานทั้ง 8 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง ผลการทดสอบความสัมพันธ์ พบว่า เพศและอายุมี ความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการให้บริการ และคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านความมั่นคงและโอกาส ก้าวหน้าในการทำงาน ด้านโอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถ ด้านสิทธิของพนักงาน มี ความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการให้บริการ

พริษฐากาญ กลิ่นสุวรรณ และเสกสรร สุทธิสงค์ (2558) ศึกษาเรื่อง คุณลักษณะของพนักงาน ตอนรับภาคพื้นสายการบินนกแอร์ วัตถุประสงค์ของการศึกษา เพื่อศึกษาหน้าที่ของพนักงานตอนรับ ภาคพื้นของสายการบินนกแอร์ คุณลักษณะพนักงานตอนรับภาคพื้นของสายการบินนกแอร์ และ ตรวจสอบความถูกต้อง เหมาะสม และความเป็นไปได้ของลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานตอนรับ ภาคพื้นของสายการบินนกแอร์ เก็บรวบรวมข้อมูลจาก ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 20 คน โดยใช้ แบบสอบถามปลายเปิดถึงโครงสร้าง และแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า เป็นเครื่องมือใน การศึกษา โดยใช้เทคนิคเดลฟาย สถิติที่ใช้ คือ ค่ามัธยฐาน และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์

ผลการศึกษา พบว่า

1. พนักงานตอนรับภาคพื้นสายการบินนกแอร์ มีหน้าที่ตอนรับและอำนวยความสะดวกให้แก่ ผู้โดยสาร ให้ข้อมูลและจองการเดินทาง ออกบัตรที่นั่ง เชิญผู้โดยสารขึ้นเครื่องบิน ตอนรับผู้โดยสาร ขาเข้า และดูแลและติดตามสัมภาระ

2. คุณลักษณะพนักงานตอนรับภาคพื้นสายการบินนกแอร์ ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นสอดคล้องกัน 3 ด้าน คือ (1) ด้านความรู้ ประกอบด้วย ความรู้ด้านการบิน ความรู้ด้านการบริการ ความรู้ด้าน ความปลอดภัยในการทำงาน ความรู้ด้านกฎหมายการบิน และความรู้ด้านงานบริการผู้โดยสาร (2) ด้านทักษะ ประกอบด้วย ทักษะด้านการใช้ภาษาอังกฤษ ทักษะด้านการใช้คอมพิวเตอร์ ทักษะด้าน

การแก้ปัญหาและการตัดสินใจ การติดต่อประสานงาน ความเชี่ยวชาญในงาน (3) ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย ความรับผิดชอบในงาน การทำงานเป็นทีม การควบคุมอารมณ์และบุคลิกภาพ จิตสำนึกด้านการบริการ ความมั่นใจในตนเอง ผลการตรวจสอบคุณลักษณะของพนักงานต้อนรับภาคพื้นของสายการบินนกแอร์ ทั้ง 3 ด้านนั้น ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นสอดคล้องกันอยู่ในระดับสูงมาก และสามารถนำไปใช้ได้ในทุกประเด็น

ปณิฏ ทักลา กนกอร ศิริฐิติ สมุญญ อุณยะพันธ์ และเกศณีย์ สัตตรัตน์ขจร (2558) ศึกษาเรื่อง คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรตามความต้องการของผู้บริหารโรงแรมในจังหวัดลำปาง วัตถุประสงค์ของการศึกษา เพื่อจำแนกคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรตามความต้องการของผู้บริหารโรงแรมในจังหวัดลำปาง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ ผู้บริหารโรงแรมในจังหวัดลำปาง ที่ดำรงตำแหน่งผู้จัดการแผนกต้อนรับส่วนหน้า ผู้จัดการแผนกแม่บ้าน ผู้จัดการแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม ผู้จัดการทั่วไป และผู้จัดการแผนกบุคคล จำนวน 112 ตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติทดสอบ Independent Sample T-Test และ One-way ANOVA)

ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงประสงค์ต่อพนักงาน ในด้านพุทธิพิสัย คือ ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ โดยรักษาระเบียบด้านความปลอดภัยและสุขอนามัย ด้านจิตพิสัยคือ ความสามารถทำงานในสภาพสังคมที่หลากหลายได้เหมือนกันทุกแผนก ส่วนด้านทักษะพิสัย คือ งานส่วนหน้ามุ่งเน้นความสามารถในการทำงานร่วมกันระหว่างเพื่อนร่วมงานและลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ โดยผู้บริหารงานแม่บ้านต้องการบุคลากรที่มีความเป็นผู้มีความอดทนอดกลั้น รู้จักกาลเทศะ และผู้บริหารงานบริการอาหารและเครื่องดื่มมุ่งเน้นความสามารถในการส่งเสริมบริการการขายสินค้า และการต้อนรับ และนอกจากคุณสมบัติข้างต้นแล้ว ผู้บริหารได้ให้ข้อคิดว่า พนักงานควรมีความรู้ตามตำแหน่งงาน มีภาษาดี บุคลิกภาพดี และเป็นผู้มีคุณธรรมและจริยธรรมร่วมด้วย

จิตต์โสภิน มีระเกตุ (2559) ศึกษาเรื่อง คุณสมบัติอันพึงประสงค์ของนักบำบัดสปาตามความคิดเห็นของผู้บริหารธุรกิจสปาและผู้ใช้บริการชาวต่างชาติในจังหวัดชลบุรี วัตถุประสงค์ของการศึกษา เพื่อเพื่อสำรวจความคิดเห็นของผู้บริหารธุรกิจสปาถึงคุณสมบัติอันพึงประสงค์ของนักบำบัดสปา และเพื่อสำรวจความคิดเห็นของผู้ใช้บริการชาวต่างชาติถึงคุณสมบัติอันพึงประสงค์ของนักบำบัดสปา โดยการสุ่มตัวอย่างจากผู้ใช้บริการสปาชาวต่างชาติ จำนวน 361 คน และผู้บริหารธุรกิจสปาในจังหวัดชลบุรี 12 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

จากการศึกษา พบว่า คุณสมบัติอันพึงประสงค์ของนักบำบัด 5 ประการ คือ ความรู้ ทักษะทัศนคติ ความสามารถ บุคลิกภาพ พบว่า บุคลิกภาพ และทัศนคติของนักบำบัดสปา เป็นคุณสมบัติ

สำคัญที่ทั้งผู้ใช้บริการสปาชาวต่างชาติและผู้บริหารธุรกิจสปาให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด ตามลำดับ ประกอบกับความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สปา ความรู้ด้านสรีรวิทยา ความสามารถในการปฐมพยาบาล เป็นคุณสมบัติที่นักบำบัดสปาควรพัฒนา รวมถึงภาษาเฉพาะของกลุ่มผู้ใช้บริการชาวต่างชาติ เช่น ภาษารัสเซีย อาจจะมีสำคัญมากกว่าภาษาอังกฤษเพื่อให้สามารถสื่อสารและบริการสปาแก่ผู้ใช้บริการชาวต่างชาติได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

จริยา ตันติวรราชย์ และอนุชิต จันทรโรทัย (2560) ศึกษาเรื่อง คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรในอุตสาหกรรมการบริการและการท่องเที่ยว วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรในอุตสาหกรรมการบริการและการท่องเที่ยวในความต้องการของผู้ประกอบการ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยเป็นผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบริการและการท่องเที่ยว จำนวน 29 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย พบว่า ผู้ประกอบการมีความต้องการบุคลากรที่พึงประสงค์ในด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านคุณธรรม จริยธรรม และบุคลิกภาพในการปฏิบัติงาน ทักษะด้านปัญญาและความสามารถในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านความรู้ความสามารถทางด้านวิชาการ ตามลำดับ

ชลลดา มงคลวนิช และรัตนภรณ์ ชาติวงศ์ (2560) ศึกษาเรื่อง คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรในอุตสาหกรรมไมซ์ วัตถุประสงค์ของการศึกษา เพื่อศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรในอุตสาหกรรมไมซ์ ตลอดจนศึกษาถึงตำแหน่งงานในอุตสาหกรรมไมซ์ที่ขาดแคลน และแนวทางการพัฒนาบุคลากรในอุตสาหกรรมไมซ์ กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาเป็นผู้ประกอบการหลักที่เกี่ยวข้องในอุตสาหกรรมไมซ์ จำนวน 105 บริษัท สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานได้แก่ T-Test และ F-Test

ผลการศึกษา พบว่า โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณลักษณะบุคลากรปัจจุบันอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านความซื่อสัตย์ ด้านความพร้อมและความเต็มใจในการบริการ ด้านความสุภาพอ่อนโยน ด้านความเอาใจใส่ในการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการสื่อสารที่ถูกต้องชัดเจน และด้านความรู้ความสามารถในการบริการ สำหรับคุณลักษณะบุคลากรที่พึงประสงค์กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน เรียงลำดับความสำคัญ ดังนี้ ด้านความพร้อมและความเต็มใจในการบริการ ด้านความซื่อสัตย์ ด้านความเอาใจใส่ในการบริการ ด้านการสื่อสารที่ถูกต้อง

ชัดเจน ด้านความสุภาพอ่อนโยน ด้านความรู้ความสามารถในการบริการ และ ด้านความน่าเชื่อถือตามลำดับ

ผลการเปรียบเทียบคุณลักษณะบุคลากรปัจจุบันและคุณลักษณะบุคลากรที่พึงประสงค์ในอุตสาหกรรมไมซ์ พบว่า โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน และเมื่อเปรียบเทียบรายด้าน ได้แก่ ด้านความพร้อมและความเต็มใจในการบริการ ด้านความรู้ความสามารถในการบริการ ด้านความเอาใจใส่ในการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความสุภาพอ่อนโยน ด้านความซื่อสัตย์ และด้านการสื่อสารที่ถูกต้องชัดเจน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะบุคลากรปัจจุบันและคุณลักษณะบุคลากรที่พึงประสงค์ไม่แตกต่างกันในทุกด้าน และโดยภาพรวมอุตสาหกรรมไมซ์ยังขาดแคลนตำแหน่งพนักงานขายที่มีความรู้ความสามารถหลายด้าน อาทิ ความรู้ความเข้าใจในธุรกิจไมซ์อย่างแท้จริง ทักษะการขาย การเจรจาต่อรอง และความสามารถด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษอยู่ในระดับดี รองลงมาคือ ตำแหน่งผู้จัดการ อีเว้นท์ซึ่งต้องมีความรับผิดชอบสูง การทำงานไม่มีเวลาที่แน่นอน และตำแหน่งนักออกแบบที่มีความคิดสร้างสรรค์ สำหรับแนวทางในการพัฒนาบุคลากรในอุตสาหกรรมไมซ์ ควรมีการอบรมหลักสูตรด้านภาษาต่างประเทศโดยเน้นภาษาอังกฤษเป็นหลักและภาษาอื่น ๆ ที่จำเป็น รองลงมาคือ อบรมด้านการมีจิตบริการ และด้านเทคโนโลยีใหม่ ๆ ตามลำดับ

2.7.2 งานวิจัยต่างประเทศ

Institute for the Future for the University of Phoenix Research Institute (2011) ศึกษาเรื่อง ทักษะที่จำเป็นสำหรับแรงงานในอนาคตอีก 10 ปี ข้างหน้า วัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาถึงทักษะที่จำเป็นสำหรับแรงงานในอนาคตอีก 10 ปี ข้างหน้า

ผลการศึกษา พบว่า แรงขั้วที่สำคัญสำหรับแรงงานในอนาคตอีก 10 ปี ข้างหน้า ประกอบด้วย

1. การมีอายุที่ยั่งยืนขึ้น
2. การเพิ่มขึ้นของเครื่องจักร และการมีระบบของเครื่องจักรที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น
3. โลกคอมพิวเตอร์
4. ระบบนิเวศใหม่ของสื่อ
5. โครงสร้างองค์กรขนาดใหญ่
6. โลกที่มีการเชื่อมต่อกันแบบไร้พรมแดน

โดยทักษะที่จำเป็นสำหรับแรงงานในอนาคตอีก 10 ปี ข้างหน้า ประกอบด้วย

1. ความสามารถในการตัดสินใจเลือกสิ่งที่สำคัญหรือมีความหมายที่ซ่อนอยู่
2. ความสามารถในการติดต่อสื่อสารอย่างลึกซึ้ง
3. ความสามารถในการคิดและค้นหาคำตอบที่หลากหลาย

4. ความสามารถในการทำงานในที่ที่มีความหลากหลายทางวัฒนธรรม
5. ความสามารถในการเปลี่ยนข้อมูลจำนวนมาให้เป็นข้อมูลที่มีคุณภาพ
6. ความสามารถในการประเมินและพัฒนาเนื้อหาที่ใช้กับสื่อรูปแบบใหม่ ๆ
7. ความสามารถที่จะทำความเข้าใจศาสตร์ข้ามสาขาวิชา
8. ความสามารถในการพัฒนาภารกิจเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่ต้องการ
9. ความสามารถในการแยกแยะ กลั่นกรองข้อมูล
10. ความสามารถที่จะทำงานอย่างได้ผล ทำให้คนสามารถเชื่อมต่อกันได้

IDC ASEAN (2012) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานฝ่ายไอทีที่ทำงานเกี่ยวกับเอกสารและข้อมูล ในสหรัฐฯ สหราชอาณาจักร ฝรั่งเศส เยอรมัน ออสเตรเลีย และญี่ปุ่น วัตถุประสงค์ของการศึกษา เพื่อระบุสาเหตุที่ทำให้พนักงานต้องสิ้นเปลืองเวลาในการทำงาน รวมถึงโอกาสในการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน เก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานที่ทำงานกับข้อมูลและบุคลากรฝ่ายไอที จำนวน 1,200 คน ในสหรัฐฯ สหราชอาณาจักร ฝรั่งเศส เยอรมัน ออสเตรเลีย และญี่ปุ่น

ผลการศึกษา พบว่า พนักงานที่ทำงานเกี่ยวกับเอกสารและข้อมูล ต้องสิ้นเปลืองเวลาอย่างมากในแต่ละสัปดาห์ไปกับการแก้ปัญหาของกระบวนการทำงานที่เกี่ยวกับเอกสารต่าง ๆ โดยเวลาที่สูญไปนี้ส่งผลให้องค์กรต้องเสียค่าใช้จ่ายสูงถึง 19,732 ดอลลาร์ (591,960 บาท) ต่อพนักงานหนึ่งคนในแต่ละปี ทำให้องค์กรต้องสูญเสียผลผลิต (Total Productivity) โดยรวมถึงร้อยละ 21.3 และสำหรับองค์กรที่มีพนักงาน 1,000 คน ต้องแบกรับภาระค่าใช้จ่ายในการแก้ไขปัญหาด้านการจัดการเอกสารเท่ากับการจ้างพนักงานถึง 213 คน นอกจากนี้ กลุ่มตัวอย่างพนักงานฝ่ายไอทีที่ตอบแบบสอบถามยอมรับว่า การทำงานกับข้อมูลเอกสารยังคงสิ้นเปลืองเวลาหลายชั่วโมงในแต่ละสัปดาห์ไปกับกิจกรรมที่ไม่ช่วยเสริมสร้างประสิทธิภาพการทำงานแต่อย่างใด ประกอบกับพนักงานต้องมีการงานที่มากขึ้น ต้องทำงานแข่งกับเวลา และแน่นอนว่ามีปัจจัยมากมายที่บั่นทอนประสิทธิภาพการทำงาน เช่น ระบบงานธุรกิจที่ไร้ประสิทธิภาพ ขาดการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน และการขาดระบบการทำงานแบบอัตโนมัติ เป็นต้น

Zeitlen (2013) ศึกษาเกี่ยวกับ การจัดการศึกษาของโรงเรียนในเขตรัฐแคลิฟอร์เนีย และการใช้ทักษะในศตวรรษที่ 21 วัตถุประสงค์ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ในระดับหัวหน้างานของสถานศึกษา เป็นคู่มือในการนำทักษะที่จำเป็นในศตวรรษที่ 21 ไปใช้ในเขตพื้นที่ต่าง ๆ การศึกษาได้ทำการเก็บรวบรวมเชิงปริมาณโดยการสำรวจความคิดเห็นผ่านสื่อออนไลน์ และข้อมูลเชิงคุณภาพจากการสัมภาษณ์ผู้ปฏิบัติงานด้านการศึกษาในเขตแคลิฟอร์เนีย

ผลการศึกษา พบว่า ทักษะของผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า ควรกำหนดทักษะที่จำเป็นในศตวรรษที่ 21 ในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อเชื่อมโยงทักษะในศตวรรษที่ 21 ได้แก่ มาตรฐานของรัฐ ทักษะการสื่อสาร ทักษะความร่วมมือ ทักษะการคิดเชิงวิพากษ์ และความคิดสร้างสรรค์ รวมถึงการใช้เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือในการสอนที่เกี่ยวข้องกับศตวรรษที่ 21 การดำเนินงานทั่วไปของหลักมาตรฐานของรัฐ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องต่าง ๆ ได้แก่ ครู ผู้บริหารกิจการ และอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง และให้มีการพัฒนาวิชาชีพอาจารย์และเจ้าหน้าที่ให้มีลักษณะที่พึงประสงค์ มีการประเมินผลการปฏิบัติงานแบบไม่เป็นทางการ และเริ่มปรับเปลี่ยนความเข้าใจและความต้องการระบบการประเมินผลการเรียนการสอนและการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปคุณลักษณะและทักษะที่จำเป็นสำหรับพนักงานที่ได้รับความสนใจ ได้ดังตารางที่ 2.6



ตารางที่ 2.6 สรุปคุณลักษณะและทักษะที่จำเป็นสำหรับพนักงานจากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

แสงดาว ฤงค์ (2553)	อุษณีย์ นุปิง (2554)	รพีพร แดงภาศ (2556)	กมลพร สิทธิวนกุล นงคราญ วงษ์ศรี และสุนทร ช่อชนิล (2557)
ด้านบุคลิกภาพทางด้านร่างกาย	ด้านทักษะด้านการคิดวางแผนในการทำงาน	ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม	ด้านการสื่อสาร และการพัฒนางานอย่างต่อเนื่อง
ด้านบุคลิกภาพทางด้านจิตใจ	ด้านทักษะด้านการคิดแก้ไขปัญหา	ด้านการทำงานเป็นทีม	ด้านลูกค้า/ผู้ปวยเป็นศูนย์กลาง
ด้านบุคลิกภาพทางด้านความสามารถ	ด้านทักษะด้านการคิดสร้างสรรค์	ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์	ด้านพฤติกรรมบริการที่เป็นเลิศ
ด้านบุคลิกภาพทางด้านสังคม	ด้านทักษะด้านการใช้คอมพิวเตอร์	ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ	ด้านการทำงานเป็นทีม
ด้านทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์	ด้านทักษะด้านการบริการ		ด้านความซื่อสัตย์
ด้านทักษะด้านความคิด	ด้านทักษะด้านการใช้ภาษาอังกฤษพื้นฐาน		
ด้านทักษะด้านเทคนิค	ด้านทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์		

ตารางที่ 2.6 (ต่อ) สรุปคุณลักษณะและทักษะที่จำเป็นสำหรับพนักงานจากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กฤตสุตา เขียวอุบล (2557)	ชิตชัย อนุฤทธิ์ (2557)	ณัฐฐา เอกคณานวงศ์ (2558)	พริษฐากาญญ กลิ่นสุวรรณ และเสกสรร สุทธิสงค์ (2558)
ด้านคุณธรรมจริยธรรม	ด้านการกระตือรือร้นในการให้บริการ	ด้านรูปธรรมที่ปรากฏ	ด้านความรู้ด้านการบิน
ด้านมนุษยสัมพันธ์	ด้านความสะอาดจากการให้บริการ	ด้านความน่าเชื่อถือของการให้บริการ	ด้านความรู้ด้านการบริการ
ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน	ด้านบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ	ด้านการตอบสนอง	ด้านความรู้ด้านความปลอดภัยในการทำงาน
ด้านความรู้	ด้านการให้บริการทุกระดับเท่าเทียมกัน	ด้านการให้ความมั่นใจ	ด้านความรู้ด้านกฎหมายการบิน
		ด้านการรู้จักและความเข้าใจในผู้รับบริการ	ด้านความรู้ด้านงานบริการผู้โดยสาร
			ด้านทักษะด้านการใช้ภาษาอังกฤษ
			ด้านทักษะด้านการใช้คอมพิวเตอร์
			ด้านทักษะด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ
			ด้านการติดต่อประสานงาน
			ด้านความเชี่ยวชาญในงาน
			ด้านความรับผิดชอบในงาน
			ด้านการทำงานเป็นทีม
			ด้านการควบคุมอารมณ์และบุคลิกภาพ
			ด้านจิตสำนึกด้านการบริการ
			ด้านความมั่นใจในตนเอง

ตารางที่ 2.6 (ต่อ) สรุปคุณลักษณะและทักษะที่จำเป็นสำหรับพนักงานจากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จิตต์โสภิน มีระเกตุ (2559)	จริยา ตันติวรราชัย และอนุชิต จันทรโรทัย (2560)	ชลลดา มงคลวนิช และรัตนภรณ์ ชาติวงศ์ (2560)
ด้านความรู้	ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ	ด้านความพร้อมและความเต็มใจในการบริการ
ด้านทักษะ	ด้านคุณธรรม จริยธรรม และบุคลิกภาพในการปฏิบัติงาน	ด้านความซื่อสัตย์
ด้านทัศนคติ	ด้านทักษะด้านปัญญาและความสามารถในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย	ด้านความเอาใจใส่ในการบริการ
ด้านความสามารถ	ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	ด้านการสื่อสารที่ถูกต้องชัดเจน
ด้านบุคลิกภาพ	ด้านความรู้ความสามารถทางด้านวิชาการ	ด้านความสุภาพอ่อนโยน
		ด้านความรู้ความสามารถในการบริการ
		ด้านความน่าเชื่อถือ

2.8 กรอบแนวคิดในการศึกษา

การศึกษาทักษะที่จำเป็นของแรงงานในธุรกิจบริการ ในครั้งนี้ มุ่งศึกษาทักษะที่จำเป็นของแรงงานในธุรกิจบริการ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงกำหนดตัวแปรอิสระในการศึกษาในครั้งนี้ คือ ทักษะที่จำเป็นของแรงงานในธุรกิจบริการ โดยใช้แนวคิดคุณสมบัติและคุณลักษณะที่ดีของผู้ให้บริการ และแนวคิดคุณลักษณะที่ดีของพนักงานในปัจจุบัน เป็นพื้นฐานในการศึกษา ซึ่งพบว่า คุณลักษณะหรือทักษะที่พึงประสงค์ของพนักงานด้านบริการ ประกอบด้วยคุณลักษณะหรือทักษะที่จำเป็น 16 ด้าน คือ

1. ด้านทัศนคติและใจรักในงานอาชีพ
2. ด้านสุขภาพ
3. ด้านบุคลิกภาพ
4. ด้านความรับผิดชอบ
5. ด้านการมีวินัยและตรงต่อเวลา
6. ด้านความเชื่อมั่นในตนเอง
7. ด้านความรอบรู้ในงาน
8. ด้านศิลปะในการพูดและการสื่อสาร/การทำงานเป็นทีม
9. ด้านปฏิภาณไหวพริบ สติปัญญา และความสามารถในการปรับตัว
10. ด้านกาลเทศะ/อ่อนน้อมถ่อมตน
11. ด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์
12. ด้านความขยันอดทน
13. ด้านความรู้ภาษาต่างประเทศ / สารสนเทศ/เทคโนโลยี
14. ด้านความซื่อสัตย์ / คุณธรรม/จริยธรรม
15. ด้านมนุษยสัมพันธ์
16. ด้านวุฒิภาวะทางอารมณ์

โดยการศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้คุณลักษณะหรือทักษะที่พึงประสงค์ของพนักงานด้านบริการ ทั้ง 16 ด้าน มาหาปัจจัยน้ำหนักองค์ประกอบทักษะที่จำเป็นของแรงงานในธุรกิจบริการ และกำหนดให้น้ำหนักองค์ประกอบทักษะที่จำเป็นของแรงงานในธุรกิจบริการ เป็นตัวแปรอิสระในการศึกษา และสามารถสรุปเป็นแผนภาพความสัมพันธ์ได้ดังตารางที่ 2.7

ตารางที่ 2.7 สรุปแนวคิดคุณสมบัติและคุณลักษณะที่ดีของผู้ให้บริการ และแนวคิดคุณลักษณะที่ดีของพนักงานในปัจจุบัน (ต่อ)

คุณลักษณะของพนักงาน	คุณลักษณะ ของผู้ ให้บริการ	คุณลักษณะที่ดีของพนักงาน				
		จำเนียร จวงตระกูล (2530)	ประคัลภ์ ปัญพหลักร (2556)	กฤติพงษ์ เดชสงจรัส (2558)	บริษัท JobThai.com (2560)	บริษัท jobsdb.com (2560)
1. ด้านทัศนคติและใจรักในงานอาชีพ	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2. ด้านสุขภาพ	✓			✓		
3. ด้านบุคลิกภาพ	✓				✓	
4. ด้านความรับผิดชอบ	✓	✓	✓			✓
5. ด้านการมีวินัยและตรงต่อเวลา	✓			✓		✓
6. ด้านความเชื่อมั่นในตนเอง	✓				✓	
7. ด้านความรอบรู้ในงาน	✓					✓
8. ด้านศิลปะในการพูดและการสื่อสาร/การทำงานเป็นทีม	✓	✓	✓	✓		✓
9. ด้านปฏิภาณไหวพริบ สติปัญญา และความสามารถในการปรับตัว	✓	✓	✓	✓		✓
10. ด้านกาลเทศะ/อ่อนน้อมถ่อมตน	✓				✓	
11. ด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์	✓	✓	✓		✓	✓
12. ด้านความขยันอดทน	✓	✓		✓	✓	
13. ด้านความรู้ภาษาต่างประเทศ /สารสนเทศ/เทคโนโลยี	✓					

ตารางที่ 2.7 (ต่อ) สรุปแนวคิดคุณสมบัติและคุณลักษณะที่ดีของผู้ให้บริการ และแนวคิดคุณลักษณะที่ดีของพนักงานในปัจจุบัน

คุณลักษณะของพนักงาน	คุณลักษณะ ของผู้ ให้บริการ	คุณลักษณะที่ดีของพนักงาน				
		จำเนียร จวงตระกูล (2530)	ประคัลภ์ ปิ่นทพลังกูร (2556)	กฤติพงศ์ เดชสงจรัส (2558)	บริษัท JobThai.com (2560)	บริษัท jobsdb.com (2560)
14. ด้านความซื่อสัตย์ /คุณธรรม/จริยธรรม	✓	✓		✓	✓	
15. ด้านมนุษยสัมพันธ์	✓	✓				
16. ด้านวุฒิภาวะทางอารมณ์	✓			✓	✓	

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพที่ 2.5 กรอบแนวคิด

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “การศึกษาทักษะที่จำเป็นของแรงงานธุรกิจค้าปลีกประเภทห้างสรรพสินค้า ในเขตกรุงเทพมหานคร” เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางในการดำเนินการวิจัย โดยมีรายละเอียดดังนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 การวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร

ประชากร ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ แรงงานในธุรกิจค้าปลีกประเภทห้างสรรพสินค้า ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นกลุ่มประชากรกลุ่มใหญ่และไม่มีหน่วยงานใดที่เก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนแรงงานในธุรกิจค้าปลีกประเภทห้างสรรพสินค้าในเขตกรุงเทพมหานคร ดังนั้น การวิจัยในครั้งนี้จึงไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงเลือกกลุ่มตัวอย่างจากการคำนวณขนาดตัวอย่างโดยไม่ทราบจำนวนประชากร โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 ความคลาดเคลื่อนในการประมาณที่ร้อยละ 5 คำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างใช้สูตร ดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2550, หน้า 28)

$$n = \frac{P(1-p)Z^2}{e^2}$$

โดยที่

n = ขนาดตัวอย่าง

p = สัดส่วนของประชากรที่ผู้ศึกษากำหนดจะสุ่ม

Z = ระดับความเชื่อมั่นที่ 0.95

e = สัดส่วนของความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้น

และใช้ระดับความเชื่อมั่นที่ 0.95 คือ Z มีค่าเท่ากับ 1.96 ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นได้เท่ากับ 0.05 ในกรณีไม่ทราบค่าสัดส่วนของประชากรที่จะสุ่ม (p) ให้ใช้ค่า p มีค่าสูงสุด คือ 0.50 ซึ่งมีผลการคำนวณดังนี้

$$n = \frac{0.5(1-0.5)1.96^2}{0.05^2}$$

$$n = 385$$

และเนื่องจากการศึกษาในครั้งนี้ได้ใช้การวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้กฎเกณฑ์ทั่วไป (General Rule) ในการกำหนดขนาดตัวอย่างในการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง ซึ่ง Hair, J. et al (2010) อธิบายว่า ขนาดตัวอย่างสำหรับการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างต้องไม่ต่ำกว่า 100 ตัวอย่าง และมีสัดส่วนจำนวนเท่าของขนาดตัวอย่างต่อจำนวนพารามิเตอร์ที่ต้องการประมาณค่าเป็น 10-12 ตัวอย่าง ต่อ 1 พารามิเตอร์ และถ้าโมเดลมีตัวแปรแฝงน้อยกว่าหรือเท่ากับ 7 ตัวแปร และแต่ละตัวแปรแฝงวัดได้จากตัวแปรสังเกตได้น้อยกว่าหรือเท่ากับ 3 ตัวแปร จะต้องใช้ขนาดตัวอย่างอย่างน้อย 150 – 500 ตัวอย่าง โดยการศึกษาในครั้งนี้ผู้วิจัยกำหนดให้โมเดลมีตัวแปรแฝงจำนวน 6 ตัวแปร และแต่ละตัวแปรแฝงวัดได้จากตัวแปรสังเกตได้ 3 ตัวแปร ทำให้มีพารามิเตอร์ที่ต้องประมาณค่า 24 ตัว ขนาดตัวอย่างอย่างน้อยจึงเท่ากับ 240 – 500 ตัวอย่าง ดังนั้น การศึกษาครั้งนี้จึงใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 600 ตัวอย่าง

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถาม (Questionnaire) ขึ้นมา โดยทำการศึกษาจากวัตถุประสงค์การวิจัย (Objectives) และกรอบแนวคิดการวิจัย (Conception Framework) รวมทั้งจากเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของผู้อื่นนำมาเป็นแนวทางในการสร้างคำถามในแบบสอบถาม โดยแบ่งคำถามออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะของแบบสอบถามเป็นคำถามปลายปิด (Close ended Question) โดยสอบถามเกี่ยวกับเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ประสบการณ์ในการทำงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับคุณลักษณะหรือทักษะที่จำเป็นของแรงงานในธุรกิจบริการ แบ่งออกเป็น 16 ด้าน คือ ด้านทัศนคติและใจรักในงานอาชีพ ด้านสุขภาพ ด้านบุคลิกภาพ ด้านความรับผิดชอบ ด้านการมีวินัยและตรงต่อเวลา ด้านความเชื่อมั่นในตนเอง ด้านความรู้ในงาน

ด้านศิลปะในการพูดและการสื่อสาร/การทำงานเป็นทีม ด้านปฏิภาณไหวพริบ สติปัญญา และความสามารถในการปรับตัว ด้านกาลเทศะ/อ่อนน้อมถ่อมตน ด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ด้านความขยันอดทน ด้านความรู้ภาษาต่างประเทศ /สารสนเทศ/เทคโนโลยี ด้านความซื่อสัตย์ /คุณธรรม/จริยธรรม ด้านมนุษยสัมพันธ์ และด้านวุฒิภาวะทางอารมณ์ มีลักษณะคำถามเป็นแบบสเกลของลิเคิร์ต (Likert Scale) ใช้ข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) โดยให้เลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียว มีหลักเกณฑ์การให้คะแนนเป็น 5 ระดับ ดังนี้

- 5 หมายถึง สำคัญมากที่สุด
- 4 หมายถึง สำคัญมาก
- 3 หมายถึง สำคัญปานกลาง
- 2 หมายถึง สำคัญน้อย
- 1 หมายถึง สำคัญน้อยที่สุด

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

เพื่อให้ได้แบบสอบถามที่มีความแม่นยำ และมีความเชื่อถือได้ ผู้ศึกษาจึงดำเนินการในการสร้างและทดสอบแบบสอบถาม ดังนี้

1. ศึกษา ค้นคว้า และรวบรวมเอกสารทางวิชาการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดกรอบแนวคิด รวมถึงงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในการศึกษา และสร้างแบบสอบถาม

2. สร้างแบบสอบถามเพื่อเป็นเครื่องมือในการศึกษาและนำไปเสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อขอคำปรึกษาในการตรวจสอบและวัดความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) เพื่อให้ตรงกับกรอบแนวคิด จุดมุ่งหมายของการศึกษา และกลุ่มตัวอย่าง แล้วนำแบบสอบถามให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบข้อคำถามจำนวน 3 ท่านเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาโดยนำมาคำนวณค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item-Objective Cogruence : IOC) โดยเลือกข้อคำถามที่มีค่า IOC สูงกว่าหรือเท่ากับ 0.50 มาใช้และปรับปรุงข้อคำถามให้สมบูรณ์ตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ

3. แก้ไขปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาและผู้ทรงคุณวุฒิ

4. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงใหม่ไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง แล้วนำมาหาค่าความเชื่อมั่นโดยวิธีสัมประสิทธิ์อัลฟาเพื่อให้ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

5. วิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามจากโปรแกรมสำเร็จรูป โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Coefficient Alpha) ในส่วนที่ 2 ของแบบสอบถาม โดยที่ไม่ต้องนำแบบสอบถามที่ทำโดยกลุ่มตัวอย่างนี้กลับมาใช้รวมกับการวิเคราะห์อีก โดยค่า

สัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคมีค่าระหว่าง 0.00-1.00 ยิ่งค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคมีค่าเข้าใกล้ 1 มากเท่าไร แสดงว่า แบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือมาก ซึ่งเกณฑ์ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคที่เป็นที่ยอมรับ คือ ควรมากกว่า 0.70 (เซวรัตน์ เตมียกุล. 2556) โดยพบว่าค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคโดยรวมของแบบสอบถามในส่วนที่ 2 มีค่าเท่ากับ 0.978 แสดงว่าแบบสอบถามในส่วนที่ 2 ผ่านการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

6. นำแบบสอบถามที่ผ่านการทดสอบระดับความเชื่อมั่น ไปใช้กับกลุ่มตัวอย่าง

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล จากกลุ่มตัวอย่าง ตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

3.3.1 นำแบบสอบถามไปเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแจกแบบสอบถามแก่พนักงานที่ทำงานในห้างสรรพสินค้าในเขตกรุงเทพมหานคร

3.3.2 ทำการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) จากกลุ่มตัวอย่างที่ระบุข้างต้น โดยทำการสุ่มตัวอย่างทุก ๆ หน่วยงาน และขอเก็บแบบสอบถามทันที

3.3.3 ช่วงระยะเวลาที่เก็บข้อมูลการวิจัย เริ่มตั้งแต่ 1 ธันวาคม พ.ศ. 2562 – 30 ธันวาคม พ.ศ. 2562 รวมระยะเวลา 1 เดือน

3.3.4 ผู้วิจัยได้คัดเลือกเฉพาะแบบสอบถามที่มีคำตอบครบถ้วนสมบูรณ์ เพื่อนำมาใช้เป็นข้อมูลในการวิเคราะห์ตามวิธีการทางสถิติต่อไป

3.4 การวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูล

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการประมวลผลข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลมีดังนี้

3.4.1 การวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Coefficient Alpha) โดยมีเกณฑ์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม คือ ค่า α จะต้องมีความเข้าใกล้ 1 ยิ่งค่า α มีค่าเข้าใกล้ 1 มากเท่าใดแสดงว่าแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือ (สุวรรีย์ ตรีโกศาภิรมย์, 2540, หน้า 113)

3.4.2 การศึกษาเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการวิเคราะห์ ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean)

3.4.3 การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis: EFA) เพื่อตรวจสอบว่าตัวแปรต่าง ๆ มีความสัมพันธ์กันหรือไม่ และมีความเหมาะสมที่จะนำมาใช้ในการวิเคราะห์ทักษะที่จำเป็นของแรงงานธุรกิจค้าปลีกประเภทห้างสรรพสินค้า

3.4.4 การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis: CFA) เพื่อหาค่า
น้ำหนักองค์ประกอบเชิงยืนยันของทักษะที่จำเป็นของแรงงานธุรกิจค้าปลีกประเภทห้างสรรพสินค้า
เพื่อศึกษาโมเดลที่สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง “การศึกษาทักษะที่จำเป็นของแรงงานธุรกิจค้าปลีกประเภทห้างสรรพสินค้า ในเขตกรุงเทพมหานคร” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาองค์ประกอบของทักษะที่จำเป็น และโมเดลองค์ประกอบเชิงยืนยันของทักษะที่จำเป็นของแรงงานในธุรกิจค้าปลีกประเภทห้างสรรพสินค้า ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยการวิจัยครั้งนี้มีลักษณะเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ซึ่งเก็บรวบรวมข้อมูลจากแรงงานในธุรกิจค้าปลีกประเภทห้างสรรพสินค้า ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 600 คน และนำมาวิเคราะห์ และนำเสนอผลการวิจัย ตามลำดับ ดังนี้

4.1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

4.2 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis : EFA)

4.3 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis: CFA)

4.1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิจัยในครั้งนี้ ได้ทำการศึกษถึงปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามใน 6 ด้าน คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ประสบการณ์ในการทำงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยมีผลการศึกษาในแต่ละด้าน ดังนี้

ตารางที่ 4.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	239	39.83
หญิง	361	60.17
รวม	600	100.00
อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	122	20.33
21 – 30 ปี	287	47.83
31 – 40 ปี	138	23.00

ตารางที่ 4.1 (ต่อ) ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
41 – 50 ปี	42	7.00
51 ขึ้นไป	11	1.83
รวม	600	100.00
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	402	67.00
ปริญญาตรี	191	31.83
ปริญญาโท	7	1.17
รวม	600	100.00
ตำแหน่งงาน		
พนักงานผู้ให้บริการ	520	86.67
พนักงานสนับสนุน	31	5.17
หัวหน้างาน	37	6.17
ผู้จัดการหรือสูงกว่า	12	2.00
รวม	600	100.00
ประสบการณ์ในการทำงาน		
ต่ำกว่า 1 ปี	128	21.33
1 – 5 ปี	317	52.83
6 - 10 ปี	106	17.67
11 - 15 ปี	25	4.17
16 ปีขึ้นไป	24	4.00
รวม	600	100.00
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่า 10,000 บาท	211	35.17
10,001 – 20,000 บาท	279	46.50
20,001 – 30,000 บาท	80	13.33
30,001 – 40,000 บาท	25	4.17
40,001 บาทขึ้นไป	5	0.83
รวม	600	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 361 คน คิดเป็นร้อยละ 60.17 ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชาย จำนวน 239 คน คิดเป็นร้อยละ 39.83

ด้านอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 21 – 30 ปี จำนวน 287 คน คิดเป็นร้อยละ 47.83 รองลงมาคือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31 – 40 ปี จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 23.00 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 20.33 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41 – 50 ปี จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 7.00 และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 51 ขึ้นไป จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 1.83 ตามลำดับ

ด้านระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 402 คน คิดเป็นร้อยละ 67.00 รองลงมาคือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 191 คน คิดเป็นร้อยละ 31.83 และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.17 ตามลำดับ

ด้านตำแหน่งงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานผู้ให้บริการ จำนวน 520 คน คิดเป็นร้อยละ 86.67 รองลงมาคือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งงานเป็นหัวหน้างาน จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 6.17 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานส่วนสนับสนุน จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 5.17 และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งงานเป็นผู้จัดการหรือสูงกว่า จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00 ตามลำดับ

ด้านประสบการณ์ในการทำงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการทำงาน 1 – 5 ปี จำนวน 317 คน คิดเป็นร้อยละ 52.83 รองลงมาคือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 1 ปี จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 21.33 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 6 - 10 ปี จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 17.67 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 11 - 15 ปี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 4.17 และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 16 ปีขึ้นไป จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00 ตามลำดับ

ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท จำนวน 279 คน คิดเป็นร้อยละ 46.50 รองลงมาคือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 211 คน คิดเป็นร้อยละ 35.17 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 13.33 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 40,000 บาท จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 4.17 และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 0.83 ตามลำดับ

4.2 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis : EFA)

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis : EFA) เพื่อจัดกลุ่มตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับทักษะที่จำเป็นของแรงงานธุรกิจค้าปลีกประเภทห้างสรรพสินค้า โดยในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้ตัวแปรในการศึกษาทั้งหมด 65 ตัวแปร มีผลการศึกษา ดังนี้

ตารางที่ 4.2 ค่าสถิติ KMO and Bartlett's Test ครั้งที่ 1

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.			0.96
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square		34,406.85*
	df		2,080.00
	Sig.		0.00

* นัยสำคัญ ณ ระดับความเชื่อมั่น .05

การวิเคราะห์ค่าสถิติ KMO and Bartlett's Test โดยใช้ค่าสถิติ Kaiser-Meyer-Olkin เป็นค่าสถิติที่ใช้วัดความเหมาะสมของข้อมูลในการใช้เทคนิค Factor Analysis จากการศึกษาคพบว่าค่า Kaiser-Meyer-Olkin มีค่าเท่ากับ 0.96 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.50 และมีค่าเข้าสู่ 1 (Hair และคณะ, 2006) และจากการทดสอบโดยใช้การแจกแจงแบบ Chi-Square พบว่า มีนัยสำคัญ ณ ระดับความเชื่อมั่น .05 แสดงว่า ข้อมูลที่มีอยู่เหมาะสมที่จะใช้เทคนิค Factor Analysis

ตารางที่ 4.3 การวิเคราะห์ Communalities ครั้งที่ 1

ตัวแปร	Initial	Extraction	ตัวแปร	Initial	Extraction
1.1	1.00	0.41	9.2	1.00	0.68
1.2	1.00	0.76	9.3	1.00	0.75
1.3	1.00	0.79	9.4	1.00	0.76
1.4	1.00	0.70	10.1	1.00	0.73
2.1	1.00	0.57	10.2	1.00	0.70
2.2	1.00	0.69	10.3	1.00	0.74
2.3	1.00	0.73	10.4	1.00	0.75
2.4	1.00	0.70	11.1	1.00	0.75
3.1	1.00	0.65	11.2	1.00	0.63
3.2	1.00	0.58	11.3	1.00	0.67
3.3	1.00	0.63	11.4	1.00	0.70
3.4	1.00	0.69	12.1	1.00	0.62
4.1	1.00	0.64	12.2	1.00	0.87
4.2	1.00	0.76	12.3	1.00	0.90
4.3	1.00	0.76	12.4	1.00	0.91
4.4	1.00	0.73	13.1	1.00	0.84
5.1	1.00	0.62	13.2	1.00	0.75
5.2	1.00	0.54	13.3	1.00	0.77
5.3	1.00	0.66	13.4	1.00	0.71
5.4	1.00	0.61	14.1	1.00	0.69
6.1	1.00	0.62	14.2	1.00	0.80
6.2	1.00	0.63	14.3	1.00	0.83
6.3	1.00	0.68	14.4	1.00	0.84
6.4	1.00	0.74	15.1	1.00	0.79
7.1	1.00	0.71	15.2	1.00	0.69
7.2	1.00	0.68	15.3	1.00	0.66
7.3	1.00	0.67	15.4	1.00	0.51
7.4	1.00	0.67	16.1	1.00	0.76

ตารางที่ 4.3 (ต่อ) การวิเคราะห์ Communalities ครั้งที่ 1

ตัวแปร	Initial	Extraction	ตัวแปร	Initial	Extraction
8.1	1.00	0.68	16.2	1.00	0.80
8.2	1.00	0.69	16.3	1.00	0.68
8.3	1.00	0.72	16.4	1.00	0.73
8.4	1.00	0.67	16.5	1.00	0.71
9.1	1.00	0.66			

จากตารางที่ 4.3 การวิเคราะห์ Communalities เมื่อพิจารณาค่า Extraction พบว่า ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษามีค่า Extraction อยู่ระหว่าง 0.41 – 0.91 โดยพบว่า ตัวแปรที่มีค่า Extraction ต่ำที่สุด มีค่า Extraction เท่ากับ 0.41 ซึ่งยังไม่ถือว่าต่ำมาก แสดงว่า ยังสามารถจัดให้ตัวแปรทั้งหมดให้อยู่ในกลุ่มตัวแปรกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งได้ชัดเจน (Hair และคณะ, 2006) ดังนั้น การศึกษาในครั้งนี้จึงใช้ตัวแปร 65 ตัวแปร เพื่อจัดกลุ่มตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับทักษะที่จำเป็นของแรงงานธุรกิจค้าปลีกประเภทห้างสรรพสินค้า

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนกลุ่มของตัวแปรที่มีความเหมาะสม ครั้งที่ 1

FAC	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
FAC1	28.16	43.32	43.32	28.16	43.32	43.32	6.20	9.54	9.54
FAC2	3.79	5.83	49.16	3.79	5.83	49.16	5.85	9.00	18.54
FAC3	2.31	3.55	52.71	2.31	3.55	52.71	4.82	7.41	25.95
FAC4	2.15	3.30	56.01	2.15	3.30	56.01	4.66	7.17	33.12
FAC5	1.89	2.91	58.91	1.89	2.91	58.91	4.25	6.54	39.65
FAC6	1.42	2.18	61.09	1.42	2.18	61.09	4.14	6.37	46.02
FAC7	1.34	2.05	63.15	1.34	2.05	63.15	4.06	6.25	52.28
FAC8	1.31	2.01	65.16	1.31	2.01	65.16	3.30	5.07	57.35
FAC9	1.24	1.90	67.06	1.24	1.90	67.06	3.25	4.99	62.34
FAC10	1.15	1.77	68.82	1.15	1.77	68.82	2.65	4.08	66.42
FAC11	1.07	1.64	70.46	1.07	1.64	70.46	2.63	4.04	70.46

การศึกษาโดยใช้การสกัดปัจจัยด้วยวิธี Principle Component (ผลการศึกษาในตารางที่ 4.4) พบว่า มีกลุ่มของตัวแปร (Factor) ที่เหมาะสมในการอธิบายทักษะที่จำเป็นของแรงงานธุรกิจค้าปลีกประเภทห้างสรรพสินค้า ทั้งหมด 11 กลุ่ม ทั้งนี้เนื่องจากมีเฉพาะกลุ่มตัวแปร 11 กลุ่มแรกเท่านั้นที่มีค่า Eigenvalue มากกว่า 1 โดยพบว่า กลุ่มของตัวแปรกลุ่มที่ 1 (FAC1) เป็นกลุ่มที่สำคัญที่สุด เพราะสามารถอธิบายหรือตีความแปรปรวนของข้อมูลได้มากที่สุด เท่ากับร้อยละ 43.32 ในขณะที่กลุ่มของตัวแปรกลุ่มที่ 2 (FAC2) จนถึงกลุ่มของตัวแปรกลุ่มที่ 11 (FAC11) มีความสำคัญลดหลั่นกันมา โดยพบว่า กลุ่มของตัวแปรตั้งแต่กลุ่มที่ 1 ถึงกลุ่มที่ 11 (FAC1 – FAC11) สามารถอธิบายหรือตีความแปรปรวนของข้อมูลได้รวมร้อยละ 70.46 แต่เนื่องจากการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยต้องการกลุ่มตัวแปรที่สามารถอธิบายหรือตีความแปรปรวนของข้อมูลได้อย่างน้อยร้อยละ 2.00 ขึ้นไป และสามารถอธิบายหรือตีความแปรปรวนของข้อมูลได้รวมร้อยละ 60.00 จึงเลือกกลุ่มตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้จำนวน 6 กลุ่มตัวแปร และทำการจัดกลุ่มตัวแปรใหม่ ได้ผลดังนี้

ตารางที่ 4.5 ค่าสถิติ KMO and Bartlett's Test ครั้งที่ 2

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		0.96
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	34,406.85*
	df	2,080.00
	Sig.	0.00

* นัยสำคัญ ณ ระดับความเชื่อมั่น .05

จากการศึกษา พบว่า ค่า Kaiser-Meyer-Olkin มีค่าเท่ากับ 0.96 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.50 และมีค่าเข้าสู่ 1 (Hair และคณะ, 2006) และจากการทดสอบโดยใช้การแจกแจงแบบ Chi-Square พบว่า มีนัยสำคัญ ณ ระดับความเชื่อมั่น .05 แสดงว่า ข้อมูลที่มีอยู่เหมาะสมที่จะใช้เทคนิค Factor Analysis

ตารางที่ 4.6 การวิเคราะห์ Communalities ครั้งที่ 2 (ต่อ)

ตัวแปร	Initial	Extraction	ตัวแปร	Initial	Extraction
1.1	1.00	0.34	9.2	1.00	0.68
1.2	1.00	0.47	9.3	1.00	0.64
1.3	1.00	0.55	9.4	1.00	0.67
1.4	1.00	0.49	10.1	1.00	0.59
2.1	1.00	0.51	10.2	1.00	0.67
2.2	1.00	0.59	10.3	1.00	0.61
2.3	1.00	0.63	10.4	1.00	0.60
2.4	1.00	0.66	11.1	1.00	0.50
3.1	1.00	0.63	11.2	1.00	0.57
3.2	1.00	0.55	11.3	1.00	0.60
3.3	1.00	0.49	11.4	1.00	0.58
3.4	1.00	0.53	12.1	1.00	0.60
4.1	1.00	0.58	12.2	1.00	0.85
4.2	1.00	0.69	12.3	1.00	0.87
4.3	1.00	0.61	12.4	1.00	0.88
4.4	1.00	0.63	13.1	1.00	0.79
5.1	1.00	0.60	13.2	1.00	0.63
5.2	1.00	0.48	13.3	1.00	0.63
5.3	1.00	0.58	13.4	1.00	0.63
5.4	1.00	0.53	14.1	1.00	0.63
6.1	1.00	0.56	14.2	1.00	0.71
6.2	1.00	0.53	14.3	1.00	0.74
6.3	1.00	0.56	14.4	1.00	0.76
6.4	1.00	0.61	15.1	1.00	0.76
7.1	1.00	0.56	15.2	1.00	0.63
7.2	1.00	0.60	15.3	1.00	0.62

ตารางที่ 4.6 (ต่อ) การวิเคราะห์ Communalities ครั้งที่ 2

ตัวแปร	Initial	Extraction	ตัวแปร	Initial	Extraction
7.3	1.00	0.52	15.4	1.00	0.48
7.4	1.00	0.60	16.1	1.00	0.67
8.1	1.00	0.64	16.2	1.00	0.65
8.2	1.00	0.59	16.3	1.00	0.57
8.3	1.00	0.63	16.4	1.00	0.57
8.4	1.00	0.62	16.5	1.00	0.52

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษามีค่า Extraction อยู่ระหว่าง 0.34 – 0.88 โดยพบว่า ตัวแปรที่มีค่า Extraction ต่ำที่สุด มีค่า Extraction เท่ากับ 0.34 ซึ่งยังไม่ถือว่าต่ำมาก แสดงว่า ยังสามารถจัดให้ตัวแปรทั้งหมดให้อยู่ในกลุ่มตัวแปรกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งได้ชัดเจน (Hair และ คณະ, 2006) ดังนั้น การศึกษาในครั้งนี้จึงใช้ตัวแปร 65 ตัวแปร เพื่อจัดกลุ่มตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับทักษะที่จำเป็นของแรงงานธุรกิจค้าปลีกประเภทห้างสรรพสินค้า

ตารางที่ 4.7 แสดงจำนวนกลุ่มของตัวแปรที่มีความเหมาะสม ครั้งที่ 2

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
FAC1	28.16	43.32	43.32	28.16	43.32	43.32	12.53	19.28	19.28
FAC2	3.79	5.83	49.16	3.79	5.83	49.16	7.85	12.07	31.35
FAC3	2.31	3.55	52.71	2.31	3.55	52.71	6.25	9.61	40.96
FAC4	2.15	3.30	56.01	2.15	3.30	56.01	5.30	8.15	49.10
FAC5	1.89	2.91	58.91	1.89	2.91	58.91	4.17	6.41	55.52
FAC6	1.42	2.18	61.09	1.42	2.18	61.09	3.62	5.58	61.09

จากตารางที่ 4.7 ผลการจัดกลุ่มของตัวแปร การศึกษาโดยใช้การสกัดปัจจัยด้วยวิธี Principle Component พบว่า กลุ่มของตัวแปร (Factor) ทั้งหมด 6 กลุ่ม สามารถอธิบายหรือตีความแปรปรวนของข้อมูลได้รวมร้อยละ 61.09 โดย กลุ่มของตัวแปรกลุ่มที่ 1 (FAC1) เป็นกลุ่มที่สำคัญที่สุด เพราะสามารถอธิบายหรือตีความแปรปรวนของข้อมูลได้มากที่สุด เท่ากับร้อยละ 43.32 ในขณะที่กลุ่มของตัวแปรกลุ่มที่ 2 (FAC2) จนถึงกลุ่มของตัวแปรกลุ่มที่ 6 (FAC6) มีความสำคัญลดหลั่นกันมาและการพิจารณาว่าตัวแปรใดควรอยู่ในกลุ่มใดนั้นจะพิจารณาจากค่า Factor loading ถ้าค่า Factor loading ของตัวแปรในกลุ่มใดมีค่ามาก (เข้าสู่ +1 หรือ -1) และของกลุ่มอื่น ๆ มีค่า Factor loading ต่ำ (เข้าสู่ศูนย์) จะจัดตัวแปรให้อยู่ในกลุ่มที่มีค่า Factor loading สูง ดังตาราง 4.8

ตารางที่ 4.8 แสดง Rotated Component Matrix ครั้งที่ 2 (ต่อ)

ตัวแปร	Component					
	FAC1	FAC2	FAC3	FAC4	FAC5	FAC6
1.1	0.10	0.43	0.25	0.28	0.06	-0.03
1.2	0.08	0.36	0.13	0.51	0.24	-0.05
1.3	0.17	0.49	0.11	0.50	0.04	0.12
1.4	0.18	0.55	0.11	0.31	0.12	0.16
2.1	0.29	0.60	0.11	0.21	0.05	0.05
2.2	0.35	0.58	0.22	0.26	-0.04	0.09
2.3	0.31	0.66	0.19	0.20	0.02	0.15
2.4	0.36	0.67	0.11	0.18	0.07	0.18
3.1	0.34	0.56	0.10	0.36	0.16	0.20
3.2	0.28	0.41	0.30	0.44	0.03	0.10
3.3	0.42	0.13	0.34	0.32	0.14	0.24
3.4	0.38	0.24	0.38	0.32	0.01	0.30
4.1	0.53	0.36	0.21	0.30	0.04	0.20
4.2	0.31	0.28	0.20	0.68	0.03	0.06
4.3	0.29	0.23	0.20	0.66	0.11	0.02
4.4	0.37	0.22	0.16	0.64	0.01	0.15

ตารางที่ 4.8 (ต่อ) แสดง Rotated Component Matrix ครั้งที่ 2

ตัวแปร	Component					
	FAC1	FAC2	FAC3	FAC4	FAC5	FAC6
5.1	0.40	0.30	0.10	0.56	-0.07	0.12
5.2	0.34	0.22	0.10	0.52	0.08	0.15
5.3	0.48	0.36	0.21	0.38	0.08	0.18
5.4	0.50	0.38	0.14	0.31	0.10	0.10
6.1	0.48	0.38	0.27	0.27	0.12	0.15
6.2	0.45	0.34	0.24	0.38	0.04	0.10
6.3	0.51	0.39	0.19	0.25	0.19	0.10
6.4	0.59	0.37	0.17	0.15	0.21	0.18
7.1	0.52	0.37	0.21	0.22	0.17	0.17
7.2	0.59	0.39	0.26	0.04	0.17	0.09
7.3	0.57	0.31	0.20	0.20	0.14	-0.04
7.4	0.59	0.33	0.29	0.22	0.09	0.06
8.1	0.63	0.15	0.21	0.36	0.13	0.17
8.2	0.65	0.05	0.18	0.30	0.15	0.15
8.3	0.69	0.07	0.17	0.21	0.19	0.18
8.4	0.68	0.21	0.22	0.18	0.15	0.05
9.1	0.68	0.19	0.25	0.25	0.15	0.03
9.2	0.65	0.37	0.28	0.07	0.05	0.18
9.3	0.63	0.36	0.33	0.07	-0.02	0.08
9.4	0.71	0.33	0.16	0.09	0.00	0.13
10.1	0.68	0.25	0.21	0.08	-0.05	0.15
10.2	0.71	0.13	0.10	0.25	0.17	0.21
10.3	0.63	0.09	0.20	0.29	0.20	0.21
10.4	0.63	0.06	0.14	0.27	0.24	0.23
11.1	0.50	0.08	0.23	0.27	0.30	0.15
11.2	0.53	0.25	0.42	0.14	0.16	-0.01
11.3	0.52	0.24	0.47	0.14	0.16	0.05
11.4	0.40	0.10	0.49	0.27	0.31	-0.01

ตารางที่ 4.8 (ต่อ) แสดง Rotated Component Matrix ครั้งที่ 2

ตัวแปร	Component					
	FAC1	FAC2	FAC3	FAC4	FAC5	FAC6
12.1	0.41	0.29	0.44	0.27	0.29	-0.01
12.2	0.23	0.03	0.04	0.11	0.87	0.16
12.3	0.21	0.01	-0.02	0.12	0.90	0.12
12.4	0.20	0.03	0.05	0.03	0.90	0.14
13.1	0.14	0.18	0.09	-0.02	0.85	0.07
13.2	0.39	0.42	0.53	0.09	0.02	-0.14
13.3	0.29	0.43	0.59	0.09	-0.03	-0.06
13.4	0.33	0.43	0.57	0.13	0.05	0.00
14.1	0.36	0.29	0.62	0.17	-0.03	0.03
14.2	0.34	0.19	0.65	0.23	0.02	0.29
14.3	0.35	0.22	0.69	0.17	0.06	0.26
14.4	0.27	0.25	0.68	0.20	0.02	0.35
15.1	0.23	0.23	0.65	0.24	0.06	0.43
15.2	0.33	0.12	0.08	0.08	0.08	0.70
15.3	0.29	0.18	0.30	0.15	0.08	0.62
15.4	-0.04	-0.04	-0.21	0.07	0.27	0.60
16.1	0.19	0.31	0.24	0.08	0.11	0.68
16.2	0.21	0.36	0.29	0.02	0.09	0.62
16.3	0.01	0.65	0.33	0.11	0.06	0.12
16.4	0.18	0.65	0.24	0.15	-0.03	0.20
16.5	0.32	0.55	0.22	0.16	0.10	0.20

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ในแต่ละกลุ่มมีตัวแปรที่มีค่า Rotated Component น้อยกว่า 0.50 ซึ่งไม่เหมาะสมที่จะจัดตัวแปรดังกล่าวเข้าไปอยู่ในปัจจัยใดได้อย่างเหมาะสม (Hair และคณะ, 2006) ดังนั้น จึงทำการตัดตัวแปรดังกล่าวออก และทำการจัดกลุ่มข้อมูลใหม่ ได้ผลดังนี้

ตารางที่ 4.9 ค่าสถิติ KMO and Bartlett's Test ครั้งที่ 3

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		0.95
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	2,7443.86*
	df	1,378.00
	Sig.	0.00

* นัยสำคัญ ณ ระดับความเชื่อมั่น .05

จากการศึกษา พบว่า ค่า Kaiser-Meyer-Olkin มีค่าเท่ากับ 0.95 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.50 และมีค่าเข้าสู่ 1 (Hair และคณะ. 2006) และจากการทดสอบโดยใช้การแจกแจงแบบ Chi-Square พบว่า มีนัยสำคัญ ณ ระดับความเชื่อมั่น .05 แสดงว่า ข้อมูลที่มีอยู่เหมาะสมที่จะใช้เทคนิค Factor Analysis

ตารางที่ 4.10 การวิเคราะห์ Communalities ครั้งที่ 3 (ต่อ)

ตัวแปร	Initial	Extraction	ตัวแปร	Initial	Extraction
1.2	1.00	0.37	10.1	1.00	0.57
1.4	1.00	0.47	10.2	1.00	0.67
2.1	1.00	0.50	10.3	1.00	0.63
2.2	1.00	0.60	10.4	1.00	0.62
2.3	1.00	0.64	11.1	1.00	0.52
2.4	1.00	0.66	11.2	1.00	0.56
3.1	1.00	0.63	11.3	1.00	0.59
4.1	1.00	0.58	12.2	1.00	0.87
4.2	1.00	0.75	12.3	1.00	0.89
4.3	1.00	0.73	12.4	1.00	0.89
4.4	1.00	0.69	13.1	1.00	0.79
5.1	1.00	0.62	13.3	1.00	0.59
5.2	1.00	0.47	13.4	1.00	0.60
6.3	1.00	0.57	14.1	1.00	0.68
6.4	1.00	0.62	14.2	1.00	0.74

ตารางที่ 4.10 (ต่อ) การวิเคราะห์ Communalities ครั้งที่ 3

ตัวแปร	Initial	Extraction	ตัวแปร	Initial	Extraction
7.1	1.00	0.57	14.3	1.00	0.78
7.2	1.00	0.61	14.4	1.00	0.79
7.3	1.00	0.54	15.1	1.00	0.76
7.4	1.00	0.62	15.2	1.00	0.64
8.1	1.00	0.65	15.3	1.00	0.62
8.2	1.00	0.62	15.4	1.00	0.49
8.3	1.00	0.64	16.1	1.00	0.70
8.4	1.00	0.62	16.2	1.00	0.67
9.1	1.00	0.65	16.3	1.00	0.57
9.2	1.00	0.67	16.4	1.00	0.57
9.3	1.00	0.64	16.5	1.00	0.52
9.4	1.00	0.64			

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษามีค่า Extraction อยู่ระหว่าง 0.37 – 0.89 โดยพบว่า ตัวแปรที่มีค่า Extraction ต่ำที่สุด มีค่า Extraction เท่ากับ 0.37 ซึ่งยังไม่ถือว่าต่ำมาก แสดงว่า ยังสามารถจัดให้ตัวแปรทั้งหมด ให้อยู่ในกลุ่มตัวแปรกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งได้ชัดเจน (Hair และ คณະ. 2006) ดังนั้น การศึกษาในครั้งนี้จึงใช้ตัวแปร 53 ตัวแปร เพื่อจัดกลุ่มตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับทักษะที่จำเป็นของแรงงานธุรกิจค้าปลีกประเภทห้างสรรพสินค้า

ตารางที่ 4.11 แสดงจำนวนกลุ่มของตัวแปรที่มีความเหมาะสม ครั้งที่ 3

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
			Cumulative			Cumulative			% of
	Total	% of Variance	%	Total	Variance	%	Total	Variance	Cumulative %
FAC1	22.87	43.16	43.16	22.87	43.16	43.16	10.96	20.69	20.69
FAC2	3.62	6.83	49.98	3.62	6.83	49.98	6.94	13.10	33.78
FAC3	2.26	4.26	54.24	2.26	4.26	54.24	4.98	9.39	43.18
FAC4	1.94	3.66	57.90	1.94	3.66	57.90	3.91	7.38	50.56
FAC5	1.68	3.17	61.07	1.68	3.17	61.07	3.69	6.97	57.53
FAC6	1.33	2.52	63.59	1.33	2.52	63.59	3.21	6.05	63.59

จากตารางที่ 4.11 ผลการจัดกลุ่มของตัวแปร การศึกษาโดยใช้การสกัดปัจจัยด้วยวิธี Principle Component พบว่า กลุ่มของตัวแปร (Factor) ทั้งหมด 6 กลุ่ม สามารถอธิบายหรือตีความแปรปรวนของข้อมูลได้รวมร้อยละ 63.59 โดย กลุ่มของตัวแปรกลุ่มที่ 1 (FAC1) เป็นกลุ่มที่สำคัญที่สุด เพราะสามารถอธิบายหรือตีความแปรปรวนของข้อมูลได้มากที่สุด เท่ากับร้อยละ 43.16 ในขณะที่กลุ่มของตัวแปรกลุ่มที่ 2 (FAC2) จนถึงกลุ่มของตัวแปรกลุ่มที่ 6 (FAC6) มีความสำคัญลดหลั่นกันมา และการพิจารณาว่าตัวแปรใดควรอยู่ในกลุ่มใดนั้นจะพิจารณาจากค่า Factor loading ถ้าค่า Factor loading ของตัวแปรในกลุ่มใดมีค่ามาก (เข้าสู่ +1 หรือ -1) และของกลุ่มอื่น ๆ มีค่า Factor loading ต่ำ (เข้าสู่ศูนย์) จะจัดตัวแปรให้อยู่ในกลุ่มที่มีค่า Factor loading สูง ดังตาราง 4.12

ตารางที่ 4.12 แสดง Rotated Component Matrix ครั้งที่ 3 (ต่อ)

ตัวแปร	Component					
	FAC1	FAC2	FAC3	FAC4	FAC5	FAC6
1.2	0.16	0.40	0.09	0.23	0.35	-0.05
1.4	0.22	0.58	0.12	0.10	0.22	0.15
2.1	0.30	0.60	0.12	0.04	0.17	0.04
2.2	0.33	0.60	0.25	-0.03	0.25	0.06
2.3	0.30	0.69	0.20	0.01	0.17	0.14
2.4	0.34	0.69	0.12	0.06	0.16	0.18
3.1	0.34	0.60	0.09	0.16	0.29	0.18
4.1	0.52	0.41	0.18	0.04	0.25	0.18
4.2	0.29	0.33	0.19	0.04	0.72	0.06
4.3	0.25	0.27	0.18	0.12	0.74	0.02
4.4	0.34	0.26	0.19	0.04	0.67	0.12
5.1	0.37	0.32	0.13	-0.05	0.59	0.11
5.2	0.33	0.26	0.10	0.08	0.50	0.16
6.3	0.53	0.43	0.18	0.20	0.15	0.07
6.4	0.59	0.41	0.16	0.21	0.08	0.15
7.1	0.55	0.42	0.18	0.17	0.12	0.15
7.2	0.60	0.42	0.21	0.15	-0.01	0.09
7.3	0.61	0.35	0.13	0.11	0.12	-0.03
7.4	0.62	0.37	0.24	0.07	0.17	0.06

ตารางที่ 4.12 (ต่อ) แสดง Rotated Component Matrix ครั้งที่ 3

ตัวแปร	Component					
	FAC1	FAC2	FAC3	FAC4	FAC5	FAC6
8.1	0.66	0.19	0.17	0.12	0.33	0.18
8.2	0.65	0.04	0.19	0.15	0.33	0.15
8.3	0.69	0.05	0.18	0.19	0.23	0.19
8.4	0.69	0.22	0.20	0.15	0.18	0.05
9.1	0.67	0.19	0.26	0.16	0.26	0.02
9.2	0.65	0.38	0.28	0.04	0.06	0.16
9.3	0.63	0.33	0.36	-0.01	0.08	0.04
9.4	0.69	0.31	0.20	0.01	0.13	0.11
10.1	0.66	0.23	0.23	-0.04	0.13	0.13
10.2	0.71	0.15	0.08	0.16	0.25	0.22
10.3	0.67	0.11	0.16	0.18	0.23	0.23
10.4	0.64	0.09	0.09	0.22	0.28	0.27
11.1	0.53	0.10	0.17	0.28	0.30	0.19
11.2	0.58	0.30	0.33	0.14	0.08	-0.01
11.3	0.55	0.28	0.42	0.15	0.09	0.04
12.2	0.23	0.05	0.03	0.88	0.11	0.15
12.3	0.21	0.02	-0.02	0.91	0.10	0.11
12.4	0.20	0.04	0.06	0.91	0.03	0.13
13.1	0.13	0.18	0.09	0.85	0.00	0.08
13.3	0.29	0.41	0.56	-0.03	0.14	-0.08
13.4	0.34	0.43	0.53	0.05	0.15	0.00
14.1	0.37	0.27	0.66	-0.01	0.19	-0.03
14.2	0.36	0.21	0.70	0.05	0.17	0.20
14.3	0.36	0.24	0.73	0.09	0.12	0.18
14.4	0.30	0.26	0.73	0.04	0.14	0.27

ตารางที่ 4.12 (ต่อ) แสดง Rotated Component Matrix ครั้งที่ 3

ตัวแปร	Component					
	FAC1	FAC2	FAC3	FAC4	FAC5	FAC6
15.1	0.25	0.24	0.67	0.07	0.20	0.38
15.2	0.30	0.12	0.14	0.08	0.11	0.71
15.3	0.27	0.19	0.33	0.08	0.16	0.61
15.4	-0.05	-0.03	-0.18	0.25	0.05	0.63
16.1	0.21	0.32	0.25	0.09	0.04	0.69
16.2	0.23	0.36	0.28	0.07	0.00	0.63
16.3	-0.01	0.65	0.34	0.05	0.12	0.11
16.4	0.15	0.65	0.26	-0.03	0.16	0.19
16.5	0.29	0.55	0.24	0.11	0.18	0.18

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ในกลุ่มตัวแปรที่ 1 (FAC1) มีตัวแปรที่มีค่า Rotated 1Component น้อยกว่า 0.50 ซึ่งไม่เหมาะสมที่จะจัดตัวแปรดังกล่าวเข้าไปอยู่ในปัจจัยใดได้อย่างเหมาะสม (Hair และ คณະ. 2006) ดังนั้น จึงทำการตัดตัวแปรดังกล่าวออก และทำการจัดกลุ่มข้อมูลใหม่ ได้ผลดังนี้

ตารางที่ 4.13 ค่าสถิติ KMO and Bartlett's Test ครั้งที่ 4

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		0.95
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	27,108.05*
	df	1,326.00
	Sig.	0.00

* นัยสำคัญ ณ ระดับความเชื่อมั่น .05

จากการศึกษา พบว่า ค่า Kaiser-Meyer-Olkin มีค่าเท่ากับ 0.95 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.50 และมีค่าเข้าสู่ 1 (Hair และคณະ. 2006) และจากการทดสอบโดยใช้การแจกแจงแบบ Chi-Square พบว่า มีนัยสำคัญ ณ ระดับความเชื่อมั่น .05 แสดงว่า ข้อมูลที่มีอยู่เหมาะสมที่จะใช้เทคนิค Factor Analysis

ตารางที่ 4.14 การวิเคราะห์ Communalities ครั้งที่ 4

ตัวแปร	Initial	Extraction	ตัวแปร	Initial	Extraction
1.4	1.00	0.46	10.1	1.00	0.56
2.1	1.00	0.49	10.2	1.00	0.67
2.2	1.00	0.61	10.3	1.00	0.64
2.3	1.00	0.65	10.4	1.00	0.62
2.4	1.00	0.67	11.1	1.00	0.51
3.1	1.00	0.63	11.2	1.00	0.56
4.1	1.00	0.58	11.3	1.00	0.60
4.2	1.00	0.75	12.2	1.00	0.87
4.3	1.00	0.75	12.3	1.00	0.89
4.4	1.00	0.69	12.4	1.00	0.90
5.1	1.00	0.62	13.1	1.00	0.80
5.2	1.00	0.48	13.3	1.00	0.60
6.3	1.00	0.57	13.4	1.00	0.60
6.4	1.00	0.62	14.1	1.00	0.69
7.1	1.00	0.57	14.2	1.00	0.74
7.2	1.00	0.61	14.3	1.00	0.78
7.3	1.00	0.55	14.4	1.00	0.79
7.4	1.00	0.62	15.1	1.00	0.76
8.1	1.00	0.65	15.2	1.00	0.63
8.2	1.00	0.62	15.3	1.00	0.62
8.3	1.00	0.64	15.4	1.00	0.50
8.4	1.00	0.62	16.1	1.00	0.71
9.1	1.00	0.65	16.2	1.00	0.67
9.2	1.00	0.67	16.3	1.00	0.58
9.3	1.00	0.63	16.4	1.00	0.58
9.4	1.00	0.63	16.5	1.00	0.53

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษามีค่า Extraction อยู่ระหว่าง 0.46 - 0.90 โดยพบว่า ตัวแปรที่มีค่า Extraction ต่ำที่สุด มีค่า Extraction เท่ากับ 0.46 ซึ่งยังไม่ถือว่าต่ำมาก แสดงว่า ยังสามารถจัดให้ตัวแปรทั้งหมด ให้อยู่ในกลุ่มตัวแปรกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งได้ชัดเจน (Hair และ คณะ. 2006) ดังนั้น การศึกษาในครั้งนี้จึงใช้ตัวแปร 52 ตัวแปร เพื่อจัดกลุ่มตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ กับทักษะที่จำเป็นของแรงงานธุรกิจค้าปลีกประเภทห้างสรรพสินค้า



ตารางที่ 4.15 แสดงจำนวนกลุ่มของตัวแปรที่มีความเหมาะสม ครั้งที่ 4

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of	Cumulative	Total	% of	Cumulative	Total	% of	Cumulative
		Variance	%		Variance	%		Variance	%
1	22.65	43.57	43.57	22.65	43.57	43.57	10.99	21.14	21.14
2	3.62	6.96	50.52	3.62	6.96	50.52	6.83	13.13	34.27
3	2.26	4.34	54.86	2.26	4.34	54.86	4.96	9.53	43.80
4	1.86	3.57	58.44	1.86	3.57	58.44	3.87	7.43	51.23
5	1.68	3.23	61.67	1.68	3.23	61.67	3.55	6.83	58.07
6	1.33	2.56	64.23	1.33	2.56	64.23	3.20	6.16	64.23

จากตารางที่ 4.15 ผลการจัดกลุ่มของตัวแปร การศึกษาโดยใช้การสกัดปัจจัยด้วยวิธี Principle Component พบว่า กลุ่มของตัวแปร (Factor) ทั้งหมด 6 กลุ่ม สามารถอธิบายหรือตีความแปรปรวนของข้อมูลได้รวมร้อยละ 64.23 โดย กลุ่มของตัวแปรกลุ่มที่ 1 (FAC1) เป็นกลุ่มที่สำคัญที่สุด เพราะสามารถอธิบายหรือตีความแปรปรวนของข้อมูลได้มากที่สุด เท่ากับร้อยละ 43.57 ในขณะที่กลุ่มของตัวแปรกลุ่มที่ 2 (FAC2) จนถึงกลุ่มของตัวแปรกลุ่มที่ 6 (FAC6) มีความสำคัญลดหลั่นกันมา และการพิจารณาว่าตัวแปรใดควรอยู่ในกลุ่มใดนั้นจะพิจารณาจากค่า Factor loading ถ้าค่า Factor loading ของตัวแปรในกลุ่มใดมีค่ามาก (เข้าสู่ +1 หรือ -1) และของกลุ่มอื่น ๆ มีค่า Factor loading ต่ำ (เข้าสู่ศูนย์) จะจัดตัวแปรให้อยู่ในกลุ่มที่มีค่า Factor loading สูง ตาราง 4.16

ตารางที่ 4.16 แสดง Rotated Component Matrix ครั้งที่ 4

ตัวแปร	Component					
	FAC1	FAC2	FAC3	FAC4	FAC5	FAC6
1.4	0.24	0.57	0.11	0.09	0.17	0.17
2.1	0.31	0.59	0.12	0.04	0.15	0.05
2.2	0.33	0.61	0.25	-0.02	0.26	0.04
2.3	0.29	0.70	0.19	0.02	0.17	0.13
2.4	0.34	0.69	0.11	0.07	0.16	0.17
3.1	0.35	0.60	0.09	0.17	0.28	0.18
4.1	0.52	0.41	0.18	0.05	0.27	0.17
4.2	0.30	0.33	0.18	0.05	0.72	0.05
4.3	0.25	0.28	0.18	0.14	0.75	0.01
4.4	0.34	0.26	0.19	0.05	0.67	0.11
5.1	0.38	0.32	0.13	-0.05	0.58	0.11
5.2	0.33	0.27	0.09	0.09	0.51	0.15
6.3	0.54	0.42	0.19	0.19	0.13	0.08
6.4	0.60	0.41	0.16	0.21	0.07	0.15

ตารางที่ 4.16 (ต่อ) แสดง Rotated Component Matrix ครั้งที่ 4

ตัวแปร	Component					
	FAC1	FAC2	FAC3	FAC4	FAC5	FAC6
7.1	0.56	0.41	0.17	0.16	0.10	0.16
7.2	0.60	0.42	0.21	0.15	-0.01	0.09
7.3	0.63	0.34	0.13	0.10	0.10	-0.01
7.4	0.64	0.36	0.24	0.05	0.15	0.07
8.1	0.67	0.19	0.18	0.11	0.30	0.19
8.2	0.65	0.03	0.20	0.15	0.32	0.16
8.3	0.69	0.05	0.19	0.19	0.23	0.19
7.4	0.64	0.36	0.24	0.05	0.15	0.07
8.4	0.68	0.22	0.21	0.15	0.19	0.04
9.1	0.67	0.19	0.26	0.16	0.27	0.01
9.2	0.64	0.38	0.28	0.04	0.07	0.16
9.3	0.62	0.33	0.36	-0.01	0.09	0.03
9.4	0.67	0.32	0.20	0.02	0.15	0.10
10.1	0.64	0.23	0.24	-0.04	0.15	0.12
10.2	0.70	0.16	0.08	0.16	0.25	0.22
10.3	0.69	0.11	0.16	0.17	0.21	0.24
10.4	0.64	0.09	0.09	0.21	0.27	0.27
11.1	0.53	0.10	0.16	0.28	0.29	0.20
11.2	0.58	0.30	0.33	0.13	0.06	-0.01
11.3	0.56	0.28	0.41	0.15	0.08	0.05
12.2	0.23	0.04	0.03	0.88	0.10	0.15
12.3	0.22	0.02	-0.02	0.91	0.10	0.11
12.4	0.20	0.04	0.06	0.92	0.03	0.13
13.1	0.13	0.18	0.08	0.86	0.00	0.07
13.3	0.29	0.42	0.56	-0.02	0.15	-0.09
13.4	0.33	0.43	0.52	0.06	0.16	-0.01

ตารางที่ 4.16 (ต่อ) แสดง Rotated Component Matrix ครั้งที่ 4

ตัวแปร	Component					
	FAC1	FAC2	FAC3	FAC4	FAC5	FAC6
14.1	0.37	0.27	0.66	0.00	0.19	-0.03
14.2	0.37	0.21	0.70	0.04	0.16	0.21
14.3	0.36	0.24	0.73	0.09	0.11	0.18
14.4	0.31	0.26	0.73	0.04	0.13	0.28
15.1	0.26	0.25	0.67	0.07	0.20	0.38
15.2	0.28	0.13	0.14	0.08	0.13	0.70
15.3	0.27	0.20	0.33	0.08	0.17	0.60
15.4	-0.04	-0.03	-0.18	0.25	0.04	0.63
16.1	0.21	0.32	0.25	0.08	0.03	0.70
16.2	0.23	0.36	0.28	0.06	-0.01	0.64
16.3	-0.01	0.66	0.34	0.06	0.14	0.09
16.4	0.13	0.66	0.26	-0.02	0.19	0.17
.5	0.28	0.55	0.24	0.12	0.19	0.17

จากตารางที่ 4.16 พบว่า สามารถจัดกลุ่มปัจจัยองค์ประกอบทักษะที่จำเป็นของแรงงานธุรกิจค้าปลีกประเภทห้างสรรพสินค้า ออกเป็น 6 องค์ประกอบ ดังนี้

1. องค์ประกอบที่ 1 (FAC1) ทักษะด้านกาลเทศะ (Timing) ประกอบด้วย การให้เกียรติลูกค้าและเพื่อนร่วมงาน (ตัวแปรที่ 10.2), การใช้น้ำเสียงให้เหมาะสมกับผู้ฟัง และสถานการณ์ (ตัวแปรที่ 8.3), การปฏิบัติตนให้เหมาะสมกับสถานที่และเวลา (ตัวแปรที่ 10.3), พูดชัดเจนกระชับเข้าใจง่าย (ตัวแปรที่ 8.4), สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าในการทำงานได้ (ตัวแปรที่ 9.4), ช่างสังเกตและจดจำสิ่งต่าง ๆ รอบตัว (ตัวแปรที่ 9.1), มีการพูดที่ทำให้ผู้ฟังเกิดความรู้สึกด้านดี (ตัวแปรที่ 8.1), พูดจาไพเราะ อ่อนหวาน รู้จักให้คำชมตามโอกาสอันควร (ตัวแปรที่ 8.2), มีความสามารถในการพูดและการปฏิบัติตน (ตัวแปรที่ 10.1), ใส่ใจ เข้าใจและศึกษาสิ่งต่าง ๆ อย่างฉลาด (ตัวแปรที่ 9.2), รับฟังความคิดเห็นคนอื่นอย่างตั้งใจ (ตัวแปรที่ 10.4), รู้จักความต้องการของลูกค้า (ตัวแปรที่ 7.4), รู้จักข่าวสารข้อมูลที่ทันสมัย (ตัวแปรที่ 7.3), มีวุฒิภาวะในการเผชิญหน้ากับผู้ให้บริการในแต่ละรูปแบบ (ตัวแปรที่ 9.3), รู้จักสินค้าและบริการของตนเป็นอย่างดี (ตัวแปรที่ 7.2), รู้จักวางตัวในแต่ละสถานการณ์ อย่างดีและเหมาะสม (ตัวแปรที่ 6.4), สามารถนำความคิดใหม่ ๆ มาสร้างสรรค์งาน

บริการดี ๆ ให้ลูกค้าได้ประทับใจ (ตัวแปรที่ 11.2), มีความสามารถในการดึงดูดความสนใจของลูกค้า เช่น การสร้างสรรค์งานเพื่อประชาสัมพันธ์ (ตัวแปรที่ 11.3), มีความรู้เกี่ยวกับงานที่ตนเองปฏิบัติ (ตัวแปรที่ 7.1) แสดงให้ลูกค้ามั่นใจว่ามีความรู้และทักษะจริงในการปฏิบัติงาน (ตัวแปรที่ 6.3), สร้างความหลากหลายและความใส่ใจในการต้อนรับลูกค้า (ตัวแปรที่ 11.1), และตระหนักถึงหน้าที่และความรับผิดชอบงานจนจบขั้นตอนทุกครั้ง (ตัวแปรที่ 4.1)

2. องค์ประกอบที่ 2 (FAC2) ทักษะด้านสุขภาพ (Good Health) ประกอบด้วย มีจิตใจที่แจ่มใส ไม่หงุดหงิด (ตัวแปรที่ 2.3), มีความสัมพันธ์และได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน (ตัวแปรที่ 2.4), ไม่ได้ตอบและแสดงออกถึงอารมณ์โกรธทุกครั้งที่ไม่พอใจ (ตัวแปรที่ 16.3), แม้ว่าจะถูกต่อว่าจากลูกค้าก็ยังคงให้บริการอย่างปกติ (ตัวแปรที่ 16.4), มีสุขภาพจิตที่ดี (ตัวแปรที่ 2.2), แสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติลูกค้า (ตัวแปรที่ 3.1), มีสุขภาพร่างกายที่แข็งแรงสมบูรณ์ดี (ตัวแปรที่ 2.1), มีความมั่นใจในความสามารถของตนเองในการสื่อสารกับลูกค้า (ตัวแปรที่ 1.4) และเมื่อมีข้อขัดแย้งจะชี้แจงโดยใช้เหตุผล (ตัวแปรที่ 16.5)

3. องค์ประกอบที่ 3 (FAC3) ทักษะด้านความซื่อสัตย์ (Honesty) ประกอบด้วย คำนึงถึงผลประโยชน์ส่วนรวมขององค์กรหรือส่วนรวมมากกว่าตนเอง (ตัวแปรที่ 14.3), มีความซื่อสัตย์ต่อตนเอง ต่อหน้าที่ ต่อเพื่อนร่วมงาน ต่อองค์กร และผู้รับบริการ (ตัวแปรที่ 14.4), ไม่หวังอาณานิคมสินจ้างในทางที่ไม่ถูกไม่ควร (ตัวแปรที่ 14.2), การยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น (ตัวแปรที่ 15.1), รับผิดชอบ ตรงไปตรงมาต่อการปฏิบัติหน้าที่ (ตัวแปรที่ 14.1), มีความสามารถในการสื่อสารกับลูกค้าต่างชาติได้เป็นอย่างดี (ตัวแปรที่ 13.3), และมีความสามารถในการใช้ภาษาเจรจาต่อรอง (ตัวแปรที่ 13.4)

4. องค์ประกอบที่ 4 (FAC4) ทักษะด้านความอดทน (Patience) ประกอบด้วย มีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน (ตัวแปรที่ 12.4), รู้จักควบคุมความรู้สึกของตนเอง และอดทนต่อสภาวะที่เกิดความกดดันสูง (ตัวแปรที่ 12.3), มีความระมัดระวังการแสดงออกที่จะกระทบต่อความรู้สึกของผู้รับบริการ และเพื่อนร่วมงาน (ตัวแปรที่ 12.2), และมีความรู้ และทักษะด้านภาษาต่างประเทศ (ตัวแปรที่ 13.1)

5. องค์ประกอบที่ 5 (FAC5) ทักษะด้านความรับผิดชอบ (Respons) ประกอบด้วย มีความรับผิดชอบต่อเพื่อนร่วมงาน โดยไม่เอาเปรียบเพื่อนร่วมงาน (ตัวแปรที่ 4.3), มีความรับผิดชอบต่องานโดยทุ่มเท เสียสละ รอบคอบ ซื่อสัตย์และลดข้อบกพร่องในการทำงานให้ได้มากที่สุด เมื่อเกิดปัญหาจะหาวิธีแก้ปัญหาเองทันที (ตัวแปรที่ 4.2), มีความรับผิดชอบต่อลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ โดยต้องคำนึงถึงสิ่งที่ลูกค้าควรได้รับจากการซื้อสินค้าหรือบริการขององค์กร แม้จะมีอุปสรรคในการทำงาน ก็

จะพยายามปฏิบัติงานให้สำเร็จ (ตัวแปรที่ 4.4), เป็นคนที่มีวินัยในตัวเอง (ตัวแปรที่ 5.1), และมีความตรงต่อเวลา (ตัวแปรที่ 5.2)

6. องค์ประกอบที่ 6 (FAC6) ทักษะด้านวุฒิภาวะทางอารมณ์ (Emotion) ประกอบด้วย แม้ต้องตอบคำถามที่ซ้ำซากจำเจก็ไม่ได้แสดงกริยาที่เบื่อหน่าย (ตัวแปรที่ 16.1), ความเป็นมิตรต่อผู้ให้บริการ (ตัวแปรที่ 15.2), เมื่อมีความคิดขัดแย้ง จะอดทนรับฟังจนจบก่อนที่จะโต้ตอบ (ตัวแปรที่ 16.2), ความสนใจและเอาใจใส่ผู้ให้บริการ (ตัวแปรที่ 15.4), และความเต็มใจในการให้บริการ (ตัวแปรที่ 15.3)

ตารางที่ 4.17 สรุปผลการจัดกลุ่มปัจจัยองค์ประกอบทักษะที่จำเป็นของแรงงานธุรกิจค้าปลีก ประเภทห้างสรรพสินค้า (ต่อ)

กลุ่มที่	ตัวแปรที่	Component	ตัวแปร
FAC1 ทักษะด้านกาลเทศะ ศิลปะการพูด และปฏิภาณไหวพริบ (Timing Good expression & Intelligence)			
	10.2	0.703	ให้เกียรติลูกค้าและเพื่อนร่วมงาน
	8.3	0.689	ใช้น้ำเสียงให้เหมาะสมกับผู้ฟัง และสถานการณ์
	10.3	0.685	ปฏิบัติตนให้เหมาะสมกับสถานที่และเวลา
	8.4	0.680	พูดชัดเจนกระชับเข้าใจง่าย
	9.4	0.671	สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าในการทำงานได้
	9.1	0.670	สังเกต และจดจำสิ่งต่าง ๆ รอบตัว
	8.1	0.670	มีการพูดที่ทำให้ผู้ฟังเกิดความรู้สึกด้านดี
	8.2	0.654	พูดจาไพเราะ อ่อนหวาน รู้จักให้คำชมตามโอกาสอันควร
	10.1	0.643	มีความสำรวมในการพูดและการปฏิบัติตน
	9.2	0.641	ใส่ใจ เข้าใจและศึกษาสิ่งต่าง ๆ อย่างฉลาด
	10.4	0.638	รับฟังความคิดเห็นคนอื่นอย่างตั้งใจ
	7.4	0.636	รู้จักความต้องการของลูกค้า
	7.3	0.630	รู้จักข่าวสารข้อมูลที่ทันสมัย
	9.3	0.620	มีวุฒิภาวะในการเผชิญหน้ากับผู้ให้บริการในแต่ละรูปแบบ
	7.2	0.597	รู้จักสินค้าและบริการของตนเป็นอย่างดี
	6.4	0.597	รู้จักวางตัวในแต่ละสถานการณ์ อย่างดีและเหมาะสม

ตารางที่ 4.17 (ต่อ) สรุปผลการจัดกลุ่มปัจจัยองค์ประกอบทักษะที่จำเป็นของแรงงานธุรกิจค้าปลีกประเภทห้างสรรพสินค้า

กลุ่มที่	ตัวแปรที่	Component	ตัวแปร
	11.2	0.584	สามารถนำความคิดใหม่ ๆ มาสร้างสรรค์งานบริการดี ๆ ให้ลูกค้าได้ประทับใจ
	11.3	0.561	มีความสามารถในการดึงดูดความสนใจของลูกค้า เช่น การสร้างสรรค์งานเพื่อประชาสัมพันธ์
	7.1	0.558	มีความรู้เกี่ยวกับงานที่ตนเองปฏิบัติ
	6.3	0.541	แสดงให้เห็นลูกค้ามั่นใจว่ามีความรู้และทักษะจริงในการปฏิบัติงาน
	11.1	0.529	สร้างความหลากหลายและความใส่ใจในการต้อนรับลูกค้า
	4.1	0.518	ตระหนักถึงหน้าที่และความรับผิดชอบงานจนจบขั้นตอนทุกครั้ง
FAC2 ทักษะด้านสุขภาพ (Good Health)			
	2.3	0.696	มีจิตใจที่แจ่มใส ไม่หงุดหงิด
	2.4	0.691	มีความสัมพันธ์และได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน
	16.3	0.660	ไม่ได้ตอบและแสดงออกถึงอารมณ์โกรธทุกครั้งที่ไม่พอใจ
	16.4	0.657	แม้ว่าจะถูกต่อว่าจากลูกค้าก็ยังคงให้บริการอย่างปกติ
	2.2	0.610	มีสุขภาพจิตที่ดี
	3.1	0.599	แสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติลูกค้า
	2.1	0.595	มีสุขภาพร่างกายที่แข็งแรงสมบูรณ์ดี
	1.4	0.567	มีความมั่นใจในความสามารถของตนเองในการสื่อสารกับลูกค้า
	16.5	0.553	เมื่อมีข้อขัดแย้งจะชี้แจงโดยใช้เหตุผล
FAC3 ทักษะด้านความซื่อสัตย์ (Honesty)			
	14.3	0.731	คำนึงถึงผลประโยชน์ส่วนรวมขององค์กรหรือส่วนรวมมากกว่าตนเอง
	14.4	0.727	มีความซื่อสัตย์ต่อตนเอง ต่อหน้าที่ ต่อเพื่อนร่วมงาน ต่อองค์กร และผู้รับบริการ
	14.2	0.696	ไม่หวังอามิสสินจ้างในทางที่ไม่ถูกไม่ควร

ตารางที่ 4.17 (ต่อ) สรุปผลการจัดกลุ่มปัจจัยองค์ประกอบทักษะที่จำเป็นของแรงงานธุรกิจค้าปลีก
ประเภทห้างสรรพสินค้า

กลุ่มที่	ตัวแปรที่	Component	ตัวแปร
	15.1	0.667	การยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น
	14.1	0.664	รู้รับผิดชอบ ตรงไปตรงมาต่อการปฏิบัติหน้าที่
	13.3	0.558	มีความสามารถในการสื่อสารกับลูกค้าต่างชาติได้เป็นอย่างดี
	13.4	0.525	มีความสามารถในการใช้ภาษาเจรจาต่อรอง
FAC4 ทักษะด้านความอดทน (Patience)			
	12.4	0.916	มีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน
	12.3	0.907	รู้จักควบคุมความรู้สึกของตนเอง และอดทนต่อสภาวะที่เกิดความกดดันสูง
	12.2	0.884	มีความระมัดระวังการแสดงออกที่จะกระทบต่อความรู้สึกของผู้รับบริการ และเพื่อนร่วมงาน
	13.1	0.858	มีความรู้ และทักษะด้านภาษาต่างประเทศ
FAC5 ทักษะด้านความรับผิดชอบ ระเบียบวินัยและตรงต่อเวลา (Responsibility & (Discipline)			
	4.3	0.750	มีความรับผิดชอบต่อเพื่อนร่วมงาน โดยไม่เอาเปรียบเพื่อนร่วมงาน
	4.2	0.719	มีความรับผิดชอบต่องาน โดยทุ่มเท เสียสละ รอบคอบ ซื่อสัตย์ และลดข้อบกพร่องในการทำงานให้ได้มากที่สุด เมื่อเกิดปัญหาจะหาวิธีแก้ปัญหาเองทันที
	4.4	0.670	มีความรับผิดชอบต่อลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ โดยต้องคำนึงถึงสิ่งที่ลูกค้าควรได้รับจากการซื้อสินค้าหรือบริการขององค์กร แม้จะมีอุปสรรคในการทำงาน ก็จะพยายามปฏิบัติงานให้สำเร็จ
	5.1	0.584	เป็นคนที่มีความวินัยในตัวเอง
	5.2	0.507	มีความตรงต่อเวลา

ตารางที่ 4.17 (ต่อ) สรุปผลการจัดกลุ่มปัจจัยองค์ประกอบทักษะที่จำเป็นของแรงงานธุรกิจค้าปลีกประเภทห้างสรรพสินค้า

กลุ่มที่	ตัวแปรที่	Component	ตัวแปร
FAC6 ทักษะด้านวุฒิภาวะทางอารมณ์ และมนุษยสัมพันธ์ (Emotion Quotient & Human Relation)			
	16.1	0.699	ไม่ต้องตอบคำถามที่ซ้ำซากจำเจก็ไม่ได้แสดงกริยาที่เบื่อหน่าย
	15.2	0.697	ความเป็นมิตรต่อผู้ให้บริการ
	16.2	0.640	เมื่อมีความคิดขัดแย้ง จะอดทนรับฟังจนจบก่อนที่จะโต้ตอบ
	15.4	0.632	ความสนใจและเอาใจใส่ผู้ให้บริการ
	15.3	0.601	ความเต็มใจในการให้บริการ

4.3 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis: CFA)

การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis: CFA) สมการโครงสร้างทักษะที่จำเป็นของแรงงานธุรกิจค้าปลีกประเภทห้างสรรพสินค้า ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการในแต่ละขั้นตอน ดังนี้

4.3.1 การพัฒนาโมเดลทักษะที่จำเป็นของแรงงานธุรกิจค้าปลีกประเภทห้างสรรพสินค้า

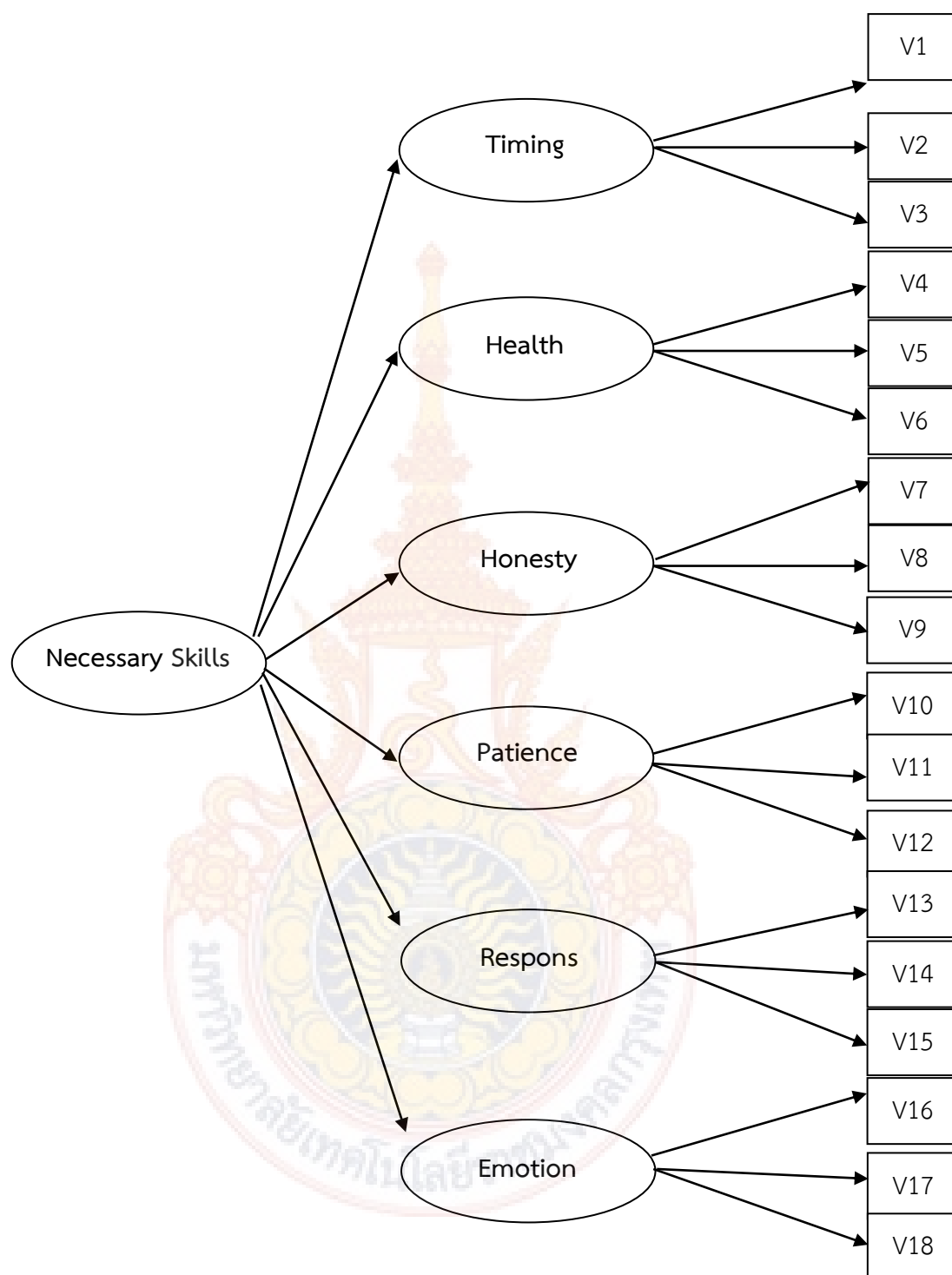
การศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้ผลการศึกษาในส่วนของการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis : EFA) เป็นพื้นฐานในการสร้างโมเดลทักษะที่จำเป็นของแรงงานธุรกิจค้าปลีกประเภทห้างสรรพสินค้า โดยกำหนดให้ทักษะที่จำเป็นของแรงงานธุรกิจค้าปลีกประเภทห้างสรรพสินค้าประกอบด้วยทักษะที่จำเป็น 6 ด้าน ซึ่งแต่ละด้านเป็นผลมาจากตัวแปรสังเกตจำนวน 3 ตัวแปร ซึ่งพิจารณาจากตัวแปรสังเกตที่มีค่า Component สูงสุด 3 อันดับในแต่ละทักษะ โดยมีโมเดลทักษะที่จำเป็นของแรงงานธุรกิจค้าปลีกประเภทห้างสรรพสินค้า ดังนี้

ตารางที่ 4.18 ตัวแปรแฝง และตัวแปรสังเกตในโมเดลทักษะที่จำเป็นของแรงงานธุรกิจค้าปลีก
ประเภทห้างสรรพสินค้า

ตัวแปรแฝง	ตัวแปรสังเกต			
	ตัวแปร	ตัวแปรที่	Component	
FAC1 ทักษะด้าน กาลเทศะ (Timing)	V1	10.2	0.703	ให้เกียรติลูกค้าและเพื่อนร่วมงาน
	V2	8.3	0.689	ใช้น้ำเสียงให้เหมาะสมกับผู้ฟัง และสถานการณ์
	V3	10.3	0.685	ปฏิบัติตนให้เหมาะสมกับสถานที่และเวลา
FAC2 ทักษะด้าน สุขภาพ (Good Health)	V4	2.3	0.696	มีจิตใจที่แจ่มใส ไม่หงุดหงิด
	V5	2.4	0.691	มีความสัมพันธ์และได้รับการยอมรับจากเพื่อน ร่วมงาน
	V6	16.3	0.660	ไม่ได้ตอบและแสดงออกถึงอารมณ์โกรธทุก ครั้งที่ไม่พอใจ
FAC3 ทักษะด้าน ความซื่อสัตย์ (Honesty)	V7	14.3	0.731	คำนึงถึงผลประโยชน์ส่วนรวมขององค์กรหรือ ส่วนรวมมากกว่าตนเอง
	V8	14.4	0.727	มีความซื่อสัตย์ต่อตนเอง ต่อหน้าที่ ต่อเพื่อน ร่วมงาน ต่อองค์กร และผู้รับบริการ
	V9	14.2	0.696	ไม่หวังอามิสสินจ้างในทางที่ไม่ถูกไม่ควร
FAC4 ทักษะด้าน ความอดทน (Patience)	V10	12.4	0.916	มีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน
	V11	12.3	0.907	รู้จักควบคุมความรู้สึกรู้สึกของตนเอง และอดทน ต่อสภาวะที่เกิดความกดดันสูง
	V12	12.2	0.884	มีความระมัดระวังการแสดงออกที่จะกระทบ ต่อความรู้สึกของผู้รับบริการ และเพื่อน ร่วมงาน

ตารางที่ 4.18 (ต่อ) ตัวแปรแฝง และตัวแปรสังเกตในโมเดลทักษะที่จำเป็นของแรงงานธุรกิจค้าปลีกประเภทห้างสรรพสินค้า

ตัวแปรแฝง	ตัวแปรสังเกต			
	ตัวแปร	ตัวแปรที่	Component	
FAC5 ทักษะด้าน ความรับผิดชอบ (Responsibility)	V13	4.3	0.750	มีความรับผิดชอบต่อเพื่อนร่วมงาน โดยไม่เอาเปรียบเพื่อนร่วมงาน
	V14	4.2	0.719	มีความรับผิดชอบต่องาน โดยทุ่มเท เสียสละ รอบคอบ ซื่อสัตย์และลดข้อบกพร่องในการทำงานให้ได้มากที่สุด เมื่อเกิดปัญหาจะหาวิธีแก้ปัญหาเองทันที
	V15	4.4	0.670	มีความรับผิดชอบต่อลูกค้าหรือผู้ให้บริการ โดยต้องคำนึงถึงสิ่งที่ลูกค้าควรได้รับจากการซื้อสินค้าหรือบริการขององค์กร แม้จะมีอุปสรรคในการทำงาน ก็จะพยายามปฏิบัติงานให้สำเร็จ
FAC6 ทักษะด้าน วุฒิภาวะทาง อารมณ์ (Emotion)	V16	16.1	0.699	เมื่อต้องตอบคำถามที่ซ้ำซากจำเจก็ไม่ได้แสดงกริยาที่เบื่อหน่าย
	V17	15.2	0.697	ความเป็นมิตรต่อผู้ให้บริการ
	V18	16.2	0.640	เมื่อมีความคิดขัดแย้ง จะอดทนรับฟังจนจบก่อนที่จะได้ตอบ



ภาพที่ 4.1 โมเดลสมการโครงสร้างของทักษะที่จำเป็นของแรงงานธุรกิจค้าปลีก
ประเภทห้างสรรพสินค้า

4.3.2 การกำหนดขนาดตัวอย่าง

เนื่องจากการศึกษาในครั้งนี้ได้ใช้การวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้กฎเกณฑ์ทั่วไป (General Rule) ในการกำหนดขนาดตัวอย่างในการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง ซึ่ง Hair, J. et al (2010) อธิบายว่า ขนาดตัวอย่างสำหรับการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างต้องไม่ต่ำกว่า 100 ตัวอย่าง และมีสัดส่วนจำนวนเท่าของขนาดตัวอย่างต่อจำนวนพารามิเตอร์ที่ต้องการประมาณค่าเป็น 10-12 ตัวอย่าง ต่อ 1 พารามิเตอร์ และถ้าโมเดลมีตัวแปรแฝงน้อยกว่าหรือเท่ากับ 7 ตัวแปร และแต่ละตัวแปรแฝงวัดได้จากตัวแปรสังเกตได้น้อยกว่าหรือเท่ากับ 3 ตัวแปร จะต้องใช้ขนาดตัวอย่างอย่างน้อย 150 – 500 ตัวอย่าง โดยการศึกษาในครั้งนี้ผู้วิจัยกำหนดให้โมเดลมีตัวแปรแฝงจำนวน 6 ตัวแปร และแต่ละตัวแปรแฝงวัดได้จากตัวแปรสังเกตได้ 3 ตัวแปร ทำให้มีพารามิเตอร์ที่ต้องประมาณค่า 24 ตัว ขนาดตัวอย่างอย่างน้อยจึงเท่ากับ 240 – 500 ตัวอย่าง ดังนั้น การศึกษาครั้งนี้จึงใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 600 ตัวอย่าง

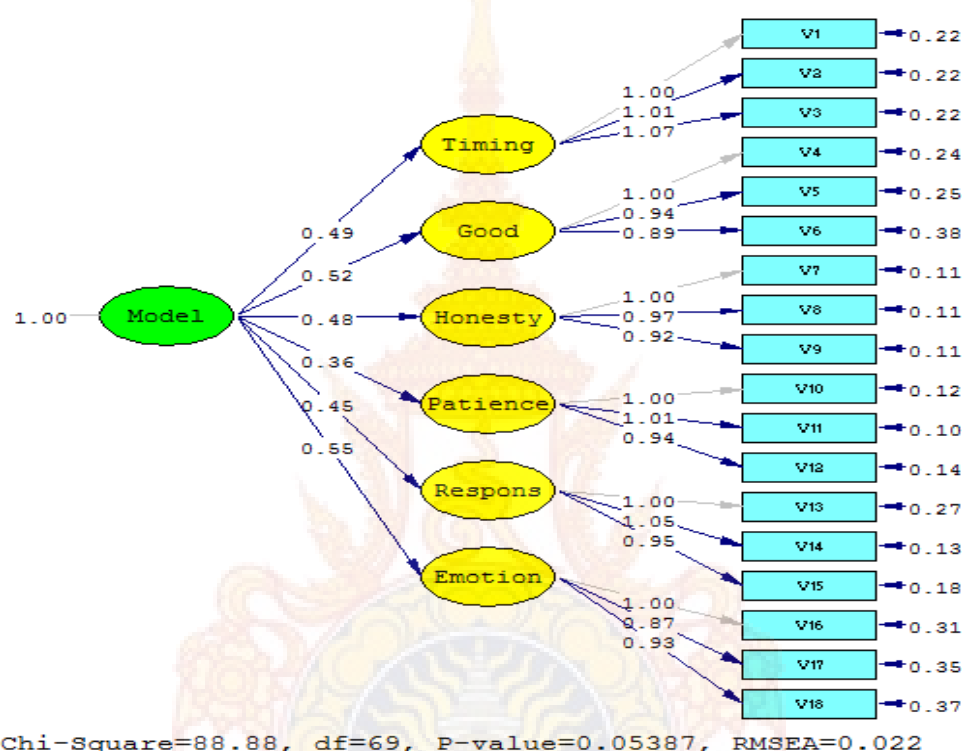
4.3.3 การประมาณค่าพารามิเตอร์

การศึกษาในครั้งนี้ผู้วิจัยประมาณค่าพารามิเตอร์โดยใช้โปรแกรม LISREL ซึ่งกำหนดวิธีประมาณค่าพารามิเตอร์เริ่มต้น (default) ด้วยวิธี Maximum Likelihood (ML) ซึ่งเป็นวิธีประมาณค่าที่เหมาะสมกับข้อมูลที่วัดในระดับอันตรภาคชั้น (Interval Scale) หรือแบบเรียงอันดับ (Ordinal Scale) เงื่อนไขสำคัญของข้อมูลสำหรับการประมาณค่าด้วยวิธี ML ก็คือ ตัวอย่างต้องเป็นอิสระจากกัน ข้อมูลต้องมีการแจกแจงเป็นแบบปกติพหุนาม (Multivariate Normal Distribution) ซึ่งถ้าหากการแจกแจงของข้อมูลไม่เป็นปกติก็ต้องไม่เบ้ (Skewness) หรือไม่โด่ง (Kurtosis) จนเกินไป (Skewness index < 3 , Kurtosis index > 10) (Schumacker & Lomax, 2010)

ตารางที่ 4.19 ผลการวิเคราะห์โมเดลทักษะที่จำเป็นของแรงงานธุรกิจค้าปลีกประเภทห้างสรรพสินค้า

องค์ประกอบ	สัญลักษณ์	น้ำหนักองค์ประกอบ	SE	T-Value
ทักษะด้านกาลเทศะ	Timing	0.49	0.03	18.35
ทักษะด้านสุขภาพ	Good	0.52	0.03	18.69
ทักษะด้านความซื่อสัตย์	Honesty	0.48	0.03	18.43
ทักษะด้านความอดทน	Patience	0.36	0.04	9.1
ทักษะด้านความรับผิดชอบ	Respons	0.45	0.03	13.87
ทักษะด้านวุฒิภาวะทางอารมณ์	Emotion	0.55	0.03	16.28

จากตารางที่ 4.19 พบว่า องค์ประกอบทักษะที่จำเป็นของแรงงานธุรกิจค้าปลีกประเภทห้างสรรพสินค้า จำนวน 6 ด้าน มีองค์ประกอบทักษะด้านวุฒิภาวะทางอารมณ์ มีน้ำหนักมากที่สุด โดยมีค่าเท่ากับ 0.55 รองลงมาคือ ทักษะด้านสุขภาพ มีน้ำหนักเท่ากับ 0.52 ทักษะด้านกาลเทศะ มีน้ำหนักเท่ากับ 0.49 ทักษะด้านความซื่อสัตย์ มีน้ำหนักเท่ากับ 0.48 ทักษะด้านความรับผิดชอบ มีน้ำหนักเท่ากับ 0.45 และทักษะด้านความอดทน มีน้ำหนักเท่ากับ 0.36 ตามลำดับ



ภาพที่ 4.2 ผลการวิเคราะห์โมเดลทักษะที่จำเป็นของแรงงานธุรกิจค้าปลีกประเภทห้างสรรพสินค้า

4.3.4 การตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์

การตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลเป็นขั้นตอนการตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างโมเดลสมการโครงสร้างตามสมมติฐานซึ่งเป็นตัวแทนของทฤษฎีกับข้อมูลเชิงประจักษ์ที่เก็บรวบรวมมาจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนของประชากร หากโมเดลตามสมมติฐานสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ แสดงว่า รูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในโมเดลสมการโครงสร้างตามทฤษฎีมีลักษณะเหมือนกับรูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรของประชากร นั่นคือ สามารถใช้ทฤษฎีอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นจริงของประชากรนั้น ๆ และหากโมเดลตาม

สมมติฐานไม่สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ แสดงว่า ทฤษฎีที่นำมาใช้ยังไม่สามารถอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นจริงของประชากรนั้น ๆ ได้ โดยพิจารณาค่าสถิติที่สำคัญ ดังนี้

1. ค่าสถิติไค-สแควร์ (Chi-Square Statistics : X^2) จากการศึกษา พบว่า ค่าสถิติไค-สแควร์ของโมเดลสมการโครงสร้างของทักษะที่จำเป็นของแรงงานธุรกิจค้าปลีกประเภทห้างสรรพสินค้า มีค่าเท่ากับ 88.88 ($p\text{-value} = 0.054$) ซึ่ง $p\text{-value}$ มากกว่าหรือเท่ากับ .05 แสดงว่า โมเดลสมการโครงสร้างของทักษะที่จำเป็นของแรงงานธุรกิจค้าปลีกประเภทห้างสรรพสินค้า มีความสอดคล้องกลมกลืนระหว่างโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์ในภาพรวม (Bollen, 1989 ; Kelloway, 1998 ; Fan & Sivo, 2005 ; Shamer, Mukherjee, Kumar & Dillon, 2005 ; Goffin, 2007 ; Steiger, 2007 ; Diamantopoulos and Siguaw, 2000 ; Schumacker & Lomax, 2010 ; Kelloway, 2015)

2. ค่าไค-สแควร์สัมพัทธ์ จากการศึกษา พบว่า ค่าไค-สแควร์สัมพัทธ์ของโมเดลสมการโครงสร้างของทักษะที่จำเป็นของแรงงานธุรกิจค้าปลีกประเภทห้างสรรพสินค้า มีค่าเท่ากับ 1.288 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 2.00 แสดงว่า โมเดลสมการโครงสร้างของทักษะที่จำเป็นของแรงงานธุรกิจค้าปลีกประเภทห้างสรรพสินค้า มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ในระดับดี (Bollen, 1989 ; Kelloway, 1998 ; Fan & Sivo, 2005 ; Shamer, Mukherjee, Kumar & Dillon, 2005 ; Goffin, 2007 ; Steiger, 2007 ; Diamantopoulos and Siguaw, 2000 ; Schumacker & Lomax, 2010 ; Kelloway, 2015)

3. ดัชนีรากของกำลังสองเฉลี่ยของเศษเหลือ (Root of Mean Square Residual : RMR) และดัชนีรากของกำลังสองเฉลี่ยของเศษเหลือมาตรฐาน (Standard Root of Mean Square Residual : SRMR) จากการศึกษา พบว่า โมเดลสมการโครงสร้างของทักษะที่จำเป็นของแรงงานธุรกิจค้าปลีกประเภทห้างสรรพสินค้า มีค่า RMR และค่า SRMR เท่ากับ 0.025 และ 0.035 ซึ่ง น้อยกว่า .05 แสดงว่า โมเดลสมการโครงสร้างของทักษะที่จำเป็นของแรงงานธุรกิจค้าปลีกประเภทห้างสรรพสินค้า มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (Bollen, 1989 ; Kelloway, 1998 ; Fan & Sivo, 2005 ; Shamer, Mukherjee, Kumar & Dillon, 2005 ; Goffin, 2007 ; Steiger, 2007 ; Diamantopoulos and Siguaw, 2000 ; Schumacker & Lomax, 2010 ; Kelloway, 2015)

4. ดัชนีรากที่สองของค่าเฉลี่ยความคลาดเคลื่อนกำลังสองของการประมาณค่า (Root Mean Square error of Approximation : RMSEA) จากการศึกษา พบว่า โมเดลสมการโครงสร้างของทักษะที่จำเป็นของแรงงานธุรกิจค้าปลีกประเภทห้างสรรพสินค้า มีค่า RMSEA เท่ากับ 0.022 ซึ่งน้อยกว่า .05 แสดงว่า โมเดลสมการโครงสร้างของทักษะที่จำเป็นของแรงงานธุรกิจค้าปลีกประเภทห้างสรรพสินค้า มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (Bollen, 1989 ; Kelloway, 1998 ; Fan &

Sivo, 2005 ; Shamer, Mukherjee, Kumar & Dillon, 2005 ; Goffin, 2007 ; Steiger, 2007 ; Diamantopoulos and Siguaw, 2000 ; Schumacker & Lomax, 2010 ; Kelloway, 2015)

5. ค่าดัชนีวัดระดับความสอดคล้อง (Goodness of Fit Index : GFI) จากการศึกษ พบว่า โมเดลสมการโครงสร้างของทักษะที่จำเป็นของแรงงานธุรกิจค้าปลีกประเภทห้างสรรพสินค้า มีค่า GFI เท่ากับ 0.98 ซึ่งมากกว่า 0.95 แสดงว่า โมเดลสมการโครงสร้างของทักษะที่จำเป็นของแรงงานธุรกิจค้าปลีกประเภทห้างสรรพสินค้า มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ในระดับดี (Bollen, 1989 ; Kelloway, 1998 ; Fan & Sivo, 2005 ; Shamer, Mukherjee, Kumar & Dillon, 2005 ; Goffin, 2007 ; Steiger, 2007 ; Diamantopoulos and Siguaw, 2000 ; Schumacker & Lomax, 2010 ; Kelloway, 2015)

6. ดัชนีวัดความสอดคล้องที่ปรับแก้แล้ว (Adjusted Goodness of Fit Index : AGFI) จากการศึกษ พบว่า โมเดลสมการโครงสร้างของทักษะที่จำเป็นของแรงงานธุรกิจค้าปลีกประเภทห้างสรรพสินค้า มีค่า AGFI เท่ากับ 0.96 ซึ่งมากกว่า 0.95 แสดงว่า โมเดลสมการโครงสร้างของทักษะที่จำเป็นของแรงงานธุรกิจค้าปลีกประเภทห้างสรรพสินค้า มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ในระดับดี (Bollen, 1989 ; Kelloway, 1998 ; Fan & Sivo, 2005 ; Shamer, Mukherjee, Kumar & Dillon, 2005 ; Goffin, 2007 ; Steiger, 2007 ; Diamantopoulos and Siguaw, 2000 ; Schumacker & Lomax, 2010 ; Kelloway, 2015)

7. ค่า Normed Fit Index (NFI) จากการศึกษ พบว่า โมเดลสมการโครงสร้างของทักษะที่จำเป็นของแรงงานธุรกิจค้าปลีกประเภทห้างสรรพสินค้า มีค่า NFI เท่ากับ 0.99 ซึ่งมากกว่า 0.95 แสดงว่า โมเดลสมการโครงสร้างของทักษะที่จำเป็นของแรงงานธุรกิจค้าปลีกประเภทห้างสรรพสินค้า มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ในระดับดี (Bollen, 1989 ; Kelloway, 1998 ; Fan & Sivo, 2005 ; Shamer, Mukherjee, Kumar & Dillon, 2005 ; Goffin, 2007 ; Steiger, 2007 ; Diamantopoulos and Siguaw, 2000 ; Schumacker & Lomax, 2010 ; Kelloway, 2015)

8. ค่า Non Norm Fit Index (NNFI) จากการศึกษ พบว่า โมเดลสมการโครงสร้างของทักษะที่จำเป็นของแรงงานธุรกิจค้าปลีกประเภทห้างสรรพสินค้า มีค่า NNFI เท่ากับ 1.00 ซึ่งมากกว่า 0.95 แสดงว่า โมเดลสมการโครงสร้างของทักษะที่จำเป็นของแรงงานธุรกิจค้าปลีกประเภทห้างสรรพสินค้า มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ในระดับดี (Bollen, 1989 ; Kelloway, 1998 ; Fan & Sivo, 2005 ; Shamer, Mukherjee, Kumar & Dillon, 2005 ; Goffin, 2007 ; Steiger, 2007 ; Diamantopoulos and Siguaw, 2000 ; Schumacker & Lomax, 2010 ; Kelloway, 2015)

9. ค่า Comparative Fit Index (CFI) จากการศึกษ พบว่า โมเดลสมการโครงสร้างของทักษะที่จำเป็นของแรงงานธุรกิจค้าปลีกประเภทห้างสรรพสินค้า มีค่า CFI เท่ากับ 1.00 ซึ่งมากกว่า

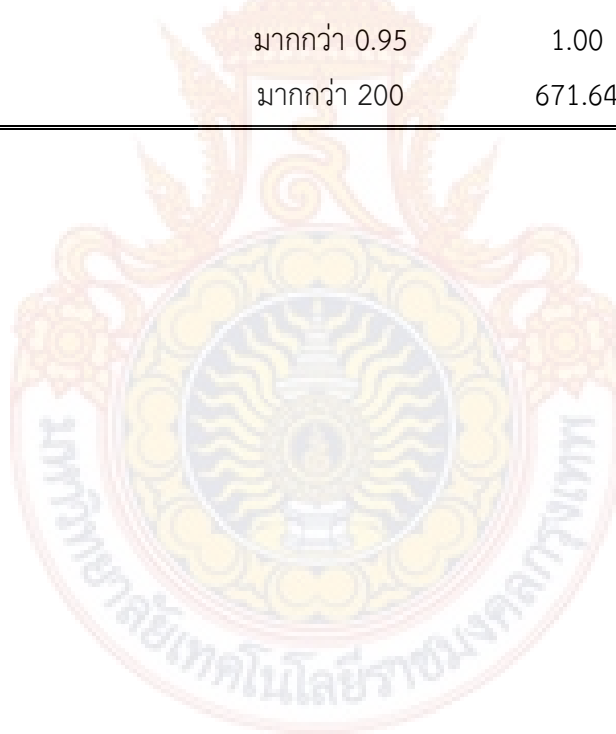
0.95 แสดงว่า โมเดลสมการโครงสร้างของทักษะที่จำเป็นของแรงงานธุรกิจค้าปลีกประเภทห้างสรรพสินค้า มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ในระดับดี (Bollen, 1989 ; Kelloway, 1998 ; Fan & Sivo, 2005 ; Shamer, Mukherjee, Kumar & Dillon, 2005 ; Goffin, 2007 ; Steiger, 2007 ; Diamantopoulos and Siguaw, 2000 ; Schumacker & Lomax, 2010 ; Kelloway, 2015)

10. ค่า critical n (CN) ของ Hoelter (1983 อ้างใน Bollen, 1989) จากการศึกษ พบว่า โมเดลสมการโครงสร้างของทักษะที่จำเป็นของแรงงานธุรกิจค้าปลีกประเภทห้างสรรพสินค้า มีค่า CN เท่ากับ 671.64 ซึ่งมากกว่า 200 แสดงว่า โมเดลสมการโครงสร้างของทักษะที่จำเป็นของแรงงานธุรกิจค้าปลีกประเภทห้างสรรพสินค้า มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (Bollen, 1989 ; Kelloway, 1998 ; Fan & Sivo, 2005 ; Shamer, Mukherjee, Kumar & Dillon, 2005 ; Goffin, 2007 ; Steiger, 2007 ; Diamantopoulos and Siguaw, 2000 ; Schumacker & Lomax, 2010 ; Kelloway, 2015)

จากการตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์ สรุปได้ว่า ค่าสถิติไค-สแควร์ ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับความเชื่อมั่น .05 ค่าไค-สแควร์สัมพัทธ์ เท่ากับ 1.288, ค่า RMR เท่ากับ 0.025, ค่า SRMR เท่ากับ 0.035, ค่า RMSEA เท่ากับ 0.022, ค่า GFI เท่ากับ 0.98, ค่า AGFI เท่ากับ 0.96, ค่า NFI เท่ากับ 0.99, ค่า NNFI เท่ากับ 1.00, ค่า CFI เท่ากับ 1.00 และค่า CN เท่ากับ 671.64 แสดงว่า โมเดลองค์ประกอบของทักษะที่จำเป็นของแรงงานธุรกิจค้าปลีกประเภทห้างสรรพสินค้า มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ตารางที่ 4.20 การตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ดัชนีตรวจสอบความสอดคล้อง	เกณฑ์การพิจารณา	ผลการศึกษา	ผลการทดสอบ
ค่าสถิติไค-สแควร์	p-value $\geq .05$	88.88 (P = 0.054)	✓
ค่าไค-สแควร์สัมพัทธ์	น้อยกว่า 2.00	1.288	✓
RMR	น้อยกว่า .05	0.025	✓
SRMR	น้อยกว่า .05	0.035	✓
RMSEA	น้อยกว่า .05	0.022	✓
GFI	มากกว่า 0.95	0.98	✓
AGFI	มากกว่า 0.95	0.96	✓
NFI	มากกว่า 0.95	0.99	✓
NNFI	มากกว่า 0.95	1.00	✓
CFI	มากกว่า 0.95	1.00	✓
CN	มากกว่า 200	671.64	✓



บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “การศึกษาทักษะที่จำเป็นของแรงงานธุรกิจค้าปลีกประเภทห้างสรรพสินค้า ในเขตกรุงเทพมหานคร” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาองค์ประกอบของทักษะที่จำเป็น และโมเดลองค์ประกอบเชิงยืนยันของทักษะที่จำเป็นของแรงงานในธุรกิจค้าปลีกประเภทห้างสรรพสินค้า ในเขตกรุงเทพมหานคร การวิจัยครั้งนี้มีลักษณะเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ซึ่งเก็บรวบรวมข้อมูลจากแรงงานในธุรกิจค้าปลีกประเภทห้างสรรพสินค้า ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 600 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วยค่าร้อยละ การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis: EFA) และการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis: CFA) สามารถสรุปผล อภิปรายผล และนำเสนอข้อเสนอแนะ ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “ทักษะที่จำเป็นของแรงงานธุรกิจค้าปลีกประเภทห้างสรรพสินค้าในเขตกรุงเทพมหานคร” ในครั้งนี้ สามารถสรุปผลการวิจัยในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

5.1.1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 60.17 มีอายุ 21 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 47.83 ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 67.00 ตำแหน่งงานเป็นพนักงานผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 86.67 มีประสบการณ์ในการทำงาน 1 – 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 52.83 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 46.50

5.1.2 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis: EFA)

พบว่า สามารถจัดกลุ่มปัจจัยองค์ประกอบทักษะที่จำเป็นของแรงงานธุรกิจค้าปลีกประเภทห้างสรรพสินค้า ออกเป็น 6 องค์ประกอบ ซึ่งทั้ง 6 องค์ประกอบสามารถอธิบายความแปรปรวนรวมของตัวแปรทั้งหมดได้ร้อยละ 64.23 โดยองค์ประกอบที่ 1 ทักษะด้านกาลเทศะ (Timing) อธิบายได้ร้อยละ 43.57 องค์ประกอบที่ 2 ทักษะด้านสุขภาพ (Health) อธิบายได้ร้อยละ 6.96 องค์ประกอบที่ 3 ทักษะด้านความซื่อสัตย์ (Honesty) อธิบายได้ร้อยละ 4.34 องค์ประกอบที่ 4 ทักษะด้านความอดทน (Patience) อธิบายได้ร้อยละ 3.57 องค์ประกอบที่ 5 ทักษะด้านความรับผิดชอบ (Respons) อธิบายได้ร้อยละ 3.23 และองค์ประกอบที่ 6 ทักษะด้านวุฒิภาวะทางอารมณ์ (Emotion) อธิบายได้ร้อยละ 2.56 โดยมีรายละเอียดในแต่ละองค์ประกอบ ดังนี้

ตารางที่ 5.1 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ

ค่าความแปรปรวน ของตัวแปร	องค์ประกอบ					
	Timing	Health	Honesty	Patience	Respons	Emotion
Eigenvalues	22.65	3.62	2.26	1.86	1.68	1.33
% of Variance	43.57	6.96	4.34	3.57	3.23	2.56
Cumulative %	43.57	50.52	54.86	58.44	61.67	64.23

5.1.2.1 องค์ประกอบที่ 1 ทักษะด้านกาลเทศะ (Timing) พบว่า ประเด็นที่สำคัญที่สุด 3 ลำดับแรก คือ แรงงานธุรกิจค้าปลีกประเภทห้างสรรพสินค้าต้องมีการให้เกียรติลูกค้าและเพื่อนร่วมงาน, เลือกใช้น้ำเสียงให้เหมาะสมกับผู้ฟัง และสถานการณ์, และปฏิบัติตนให้เหมาะสมกับสถานที่และเวลา ตามลำดับ

ตารางที่ 5.2 องค์ประกอบที่ 1 ทักษะด้านกาลเทศะ (Timing)

Component	สัญลักษณ์	ตัวแปร
0.703	V ₁	ให้เกียรติลูกค้าและเพื่อนร่วมงาน
0.689	V ₂	ใช้น้ำเสียงให้เหมาะสมกับผู้ฟัง และสถานการณ์
0.685	V ₃	ปฏิบัติตนให้เหมาะสมกับสถานที่และเวลา

5.1.2.2 องค์ประกอบที่ 2 ทักษะด้านสุขภาพ (Good Health) พบว่า ประเด็นที่สำคัญที่สุด 3 ลำดับแรก คือ แรงงานธุรกิจค้าปลีกประเภทห้างสรรพสินค้าต้องมีจิตใจที่แจ่มใส ไม่หงุดหงิด, มีความสัมพันธ์และได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน, และไม่ได้ตอบและแสดงออกถึงอารมณ์โกรธทุกครั้งที่ไม่พอใจ ตามลำดับ

ตารางที่ 5.3 องค์ประกอบที่ 2 ทักษะด้านสุขภาพ (Good Health)

Component	สัญลักษณ์	ตัวแปร
0.696	V ₄	มีจิตใจที่แจ่มใส ไม่หงุดหงิด
0.691	V ₅	มีความสัมพันธ์และได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน
0.660	V ₆	ไม่ได้ตอบและแสดงออกถึงอารมณ์โกรธทุกครั้งที่ไม่พอใจ

5.1.2.3 องค์ประกอบที่ 3 ทักษะด้านความซื่อสัตย์ (Honesty) พบว่า ประเด็นที่สำคัญที่สุด 3 ลำดับแรก คือ แรงงานธุรกิจค้าปลีกประเภทห้างสรรพสินค้าต้องคำนึงถึงผลประโยชน์ส่วนรวมขององค์กรหรือส่วนรวมมากกว่าตนเอง, มีความซื่อสัตย์ต่อตนเอง ต่อหน้าที่ ต่อเพื่อนร่วมงาน ต่อองค์กร และผู้รับบริการ, และไม่หวังอามิสสินจ้างในทางที่ไม่ถูกไม่ควร ตามลำดับ

ตารางที่ 5.4 องค์ประกอบที่ 3 ทักษะด้านความซื่อสัตย์ (Honesty)

Component	สัญลักษณ์	ตัวแปร
0.731	V ₇	คำนึงถึงผลประโยชน์ส่วนรวมขององค์กรหรือส่วนรวมมากกว่าตนเอง
0.727	V ₈	มีความซื่อสัตย์ต่อตนเอง ต่อหน้าที่ ต่อเพื่อนร่วมงาน ต่อองค์กร และผู้รับบริการ
0.696	V ₉	ไม่หวังอามิสสินจ้างในทางที่ไม่ถูกไม่ควร

5.1.2.4 องค์ประกอบที่ 4 ทักษะด้านความอดทน (Patience) พบว่า ประเด็นที่สำคัญที่สุด 3 ลำดับแรก คือ แรงงานธุรกิจค้าปลีกประเภทห้างสรรพสินค้าต้องมีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน, รู้จักควบคุมความรู้สึกของตนเอง และอดทนต่อสภาวะที่เกิดความกดดันสูง, และมีความระมัดระวังการแสดงออกที่จะกระทบต่อความรู้สึกของผู้รับบริการ ตามลำดับ

ตารางที่ 5.5 องค์ประกอบที่ 4 ทักษะด้านความอดทน (Patience)

Component	สัญลักษณ์	ตัวแปร
0.916	V ₁₀	มีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน
0.907	V ₁₁	รู้จักควบคุมความรู้สึกของตนเอง และอดทนต่อสภาวะที่เกิดความกดดัน
0.884	V ₁₂	มีความระมัดระวังการแสดงออกที่จะกระทบต่อความรู้สึกของผู้รับบริการ และเพื่อนร่วมงาน

5.1.2.5 องค์ประกอบที่ 5 ทักษะด้านความรับผิดชอบ (Responsibility) พบว่า ประเด็นที่สำคัญที่สุด 3 ลำดับแรก คือ แรงงานธุรกิจค้าปลีกประเภทห้างสรรพสินค้าต้องมีความรับผิดชอบต่อเพื่อนร่วมงาน โดยไม่เอาเปรียบเพื่อนร่วมงาน, มีความรับผิดชอบต่องาน โดยทุ่มเท เสียสละ รอบคอบ

ซื้อสัตย์และลดข้อบกพร่องในการทำงานให้ได้มากที่สุด, และเมื่อเกิดปัญหาจะหาวิธีแก้ปัญหาเองทันทีตามลำดับ

ตารางที่ 5.6 องค์ประกอบที่ 5 ทักษะด้านความรับผิดชอบ (Responsibility)

Component	สัญลักษณ์	ตัวแปร
0.750	V ₁₃	มีความรับผิดชอบต่อเพื่อนร่วมงาน โดยไม่เอาเปรียบเพื่อนร่วมงาน
0.719	V ₁₄	มีความรับผิดชอบต่องาน โดยทุ่มเท เสียสละ รอบคอบ ซื่อสัตย์และลดข้อบกพร่องในการทำงานให้ได้มากที่สุด เมื่อเกิดปัญหาจะหาวิธีแก้ปัญหาเองทันที
0.670	V ₁₅	มีความรับผิดชอบต่อลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ โดยต้องคำนึงถึงสิ่งที่ลูกค้าควรได้รับการซื้อสินค้าหรือบริการขององค์กร แม้จะมีอุปสรรคในการทำงาน ก็จะพยายามปฏิบัติงานให้สำเร็จ

5.1.2.6 องค์ประกอบที่ 6 ทักษะด้านวุฒิภาวะทางอารมณ์ (Emotion) พบว่า ประเด็นที่สำคัญที่สุด 3 ลำดับแรก คือ แรงงานธุรกิจค้าปลีกประเภทห้างสรรพสินค้าแม่ต้องตอบคำถามที่ซ้ำซากจำเจก็ไม่ได้แสดงกริยาที่เบื่อหน่าย, ความเป็นมิตรต่อผู้ใช้บริการ, และเมื่อมีความคิดขัดแย้งจะอดทนรับฟังจนจบก่อนที่จะโต้ตอบ ตามลำดับ

ตารางที่ 5.7 องค์ประกอบที่ 6 ทักษะด้านวุฒิภาวะทางอารมณ์ (Emotion)

Component	สัญลักษณ์	ตัวแปร
0.699	V ₁₆	แม่ต้องตอบคำถามที่ซ้ำซากจำเจก็ไม่ได้แสดงกริยาที่เบื่อหน่าย
0.697	V ₁₇	ความเป็นมิตรต่อผู้ใช้บริการ
0.640	V ₁₈	เมื่อมีความคิดขัดแย้ง จะอดทนรับฟังจนจบก่อนที่จะโต้ตอบ

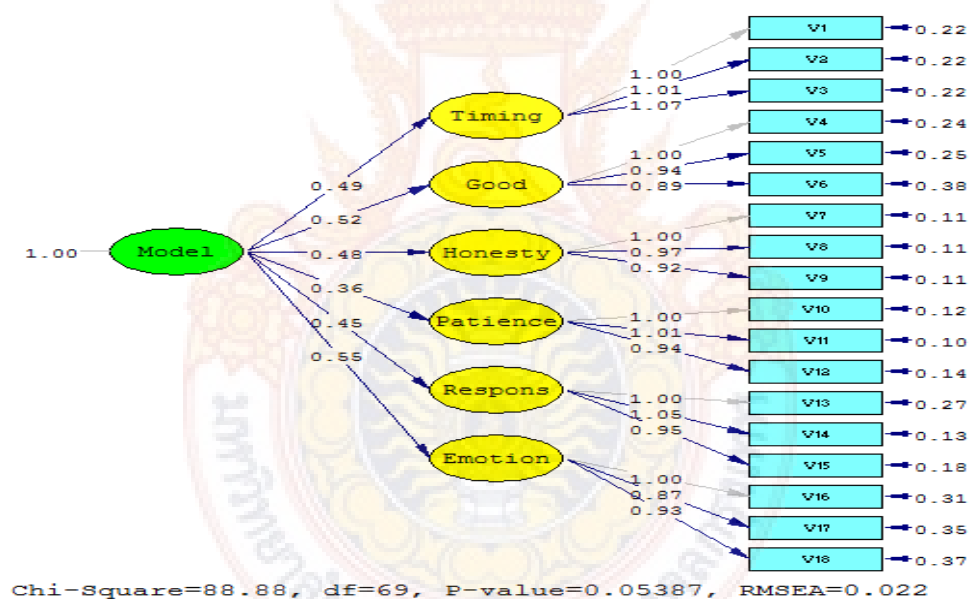
5.1.3 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis: CFA)

พบว่า องค์ประกอบทักษะที่จำเป็นของแรงงานธุรกิจค้าปลีกประเภทห้างสรรพสินค้า จำนวน 6 ด้าน มีองค์ประกอบทักษะด้านวุฒิภาวะทางอารมณ์ มีน้ำหนักมากที่สุด โดยมีค่าเท่ากับ 0.55 รองลงมาคือ ทักษะด้านสุขภาพ มีน้ำหนักเท่ากับ 0.52 ทักษะด้านกาลเทศะ มีน้ำหนักเท่ากับ 0.49 ทักษะด้าน

ความซื่อสัตย์ มีน้ำหนักเท่ากับ 0.48 ทักษะด้านความรับผิดชอบ มีน้ำหนักเท่ากับ 0.45 และทักษะด้านความอดทน มีน้ำหนักเท่ากับ 0.36 ตามลำดับ

ตารางที่ 5.8 ผลการวิเคราะห์โมเดลทักษะที่จำเป็นของแรงงานธุรกิจค้าปลีกประเภทห้างสรรพสินค้า

องค์ประกอบ	สัญลักษณ์	น้ำหนักองค์ประกอบ	SE	T-Value
ทักษะด้านกาลเทศะ	Timing	0.49	0.03	18.35
ทักษะด้านสุภาพ	Good	0.52	0.03	18.69
ทักษะด้านความซื่อสัตย์	Honesty	0.48	0.03	18.43
ทักษะด้านความอดทน	Patience	0.36	0.04	9.1
ทักษะด้านความรับผิดชอบ	Respons	0.45	0.03	13.87
ทักษะด้านวุฒิภาวะทางอารมณ์	Emotion	0.55	0.03	16.28



ภาพที่ 5.1 ผลการวิเคราะห์โมเดลทักษะที่จำเป็นของแรงงานธุรกิจค้าปลีกประเภทห้างสรรพสินค้า

และพบว่า ค่าสถิติไค-สแควร์ ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับความเชื่อมั่น .05 ค่าไค-สแควร์สัมพัทธ์ เท่ากับ 1.288, ค่า RMR เท่ากับ 0.025, ค่า SRMR เท่ากับ 0.035, ค่า RMSEA เท่ากับ 0.022, ค่า GFI เท่ากับ 0.98, ค่า AGFI เท่ากับ 0.96, ค่า NFI เท่ากับ 0.99, ค่า NNFI เท่ากับ 1.00,

ค่า CFI เท่ากับ 1.00 และค่า CN เท่ากับ 671.64 แสดงว่า โมเดลองค์ประกอบของทักษะที่จำเป็นของแรงงานธุรกิจค้าปลีกประเภทห้างสรรพสินค้า มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ตารางที่ 5.9 การตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ดัชนีตรวจสอบความสอดคล้อง	เกณฑ์พิจารณา	ค่าสถิติ
ค่าสถิติไค-สแควร์ (Chi-Square Statistics)	p-value $\geq$.05	88.88 (P = 0.054)
ค่าไค-สแควร์สัมพัทธ์ (Normed Chi-Square)	น้อยกว่า 2.00	1.288
ดัชนีรากของกำลังสองเฉลี่ยของเศษเหลือ (RMR)	น้อยกว่า .05	0.025
ดัชนีรากของกำลังสองเฉลี่ยของเศษเหลือมาตรฐาน (SRMR)	น้อยกว่า .05	0.035
ดัชนีรากที่สองของค่าเฉลี่ยความคลาดเคลื่อน (RMSEA)	น้อยกว่า .05	0.022
ค่าดัชนีวัดระดับความสอดคล้อง (GFI)	มากกว่า 0.95	0.98
ดัชนีวัดความสอดคล้องที่ปรับแก้แล้ว (AGFI)	มากกว่า 0.95	0.96
ค่า Normed Fit Index (NFI)	มากกว่า 0.95	0.99
ค่า Non Norm Fit Index (NNFI)	มากกว่า 0.95	1.00
ค่า Comparative Fit Index (CFI)	มากกว่า 0.95	1.00
ค่า critical n (CN)	มากกว่า 200	671.64

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ สามารถจัดกลุ่มปัจจัยองค์ประกอบทักษะที่จำเป็นของแรงงานธุรกิจค้าปลีกประเภทห้างสรรพสินค้าออกเป็น 6 องค์ประกอบ เรียงลำดับตามน้ำหนักดังนี้

5.2.1 ทักษะด้านวุฒิภาวะทางอารมณ์ เป็นทักษะที่จำเป็นของแรงงานธุรกิจค้าปลีกประเภทห้างสรรพสินค้าที่มีน้ำหนักความสำคัญมากที่สุด สอดคล้องกับแนวคิดคุณลักษณะของผู้ให้บริการที่อธิบายไว้โดยจารุวรรณ กะวิเศษ (2560) และแนวคิดคุณลักษณะที่ดีของพนักงาน ที่อธิบายไว้โดยกฤติพงศ์ เดชส่งจรัส (2558) และบริษัท JobThai.com (2560) โดยพบว่า บุคลากรด้านบริการควรมีความฉลาดทางอารมณ์หรือความสามารถทางอารมณ์ที่จะช่วยให้การดำเนินชีวิตเป็นไปอย่างสร้างสรรค์และมีความสุข เป็นการแสดงออกทางอารมณ์อย่างเหมาะสม สามารถควบคุมตนเองได้ในแต่ละสถานการณ์

และสอดคล้องกับการศึกษาของพริษฐากาญ กลิ่นสุวรรณ และเสกสรร สุทธิสงค์ (2558) พบว่า คุณลักษณะส่วนบุคคล ด้านการควบคุมอารมณ์และบุคลิกภาพ จิตสำนึกด้านการบริการเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อพนักงานต้อนรับภาคพื้นของสายการบินนกแอร์ และการศึกษาของชลดา มงคลวนิช และรัตนภรณ์ ชาติวงศ์ (2560) พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่าทักษะต่าง ๆ มีความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน เรียงลำดับความสำคัญ ดังนี้ ด้านความพร้อมและความเต็มใจในการบริการ ด้านความซื่อสัตย์ ด้านความเอาใจใส่ในการบริการ ด้านความสุภาพอ่อนโยน ตามลำดับ

5.2.2 ทักษะด้านสุขภาพ เป็นทักษะที่จำเป็นของแรงงานธุรกิจค้าปลีกประเภทห้างสรรพสินค้า ที่มีน้ำหนักความสำคัญมากเป็นอันดับสอง สอดคล้องกับแนวคิดคุณลักษณะของผู้ให้บริการ ที่อธิบายไว้โดยจารุวรรณ กะวิเศษ (2560) และแนวคิดคุณลักษณะที่ดีของพนักงาน ที่อธิบายไว้โดยกฤติพงศ์ เตชะสงจรส์ (2558) โดยพบว่า พนักงานบริการจำเป็นต้องมีสุขภาพกายที่ดี มีสุขภาพจิตที่ดี มีจิตใจที่แจ่มใส ไม่หงุดหงิด ไม่มีโรคภัยไข้เจ็บ เพราะการปฏิบัติงานต้องใกล้ชิดกับลูกค้า ในขณะที่การปฏิบัติงานบริการมักไม่สามารถนั่งหรือพักได้ตามอัธยาศัย เพราะต้องต้อนรับและดูแลลูกค้าอยู่เสมอ รวมทั้งต้องสำรวจและระมัดระวังกิริยา ไม่ทำตัวตามสบาย หากแต่ต้องสุภาพและกระตือรือร้น งานบริการบางประเภทต้องยืนตลอดเวลาที่อยู่ในช่วงการปฏิบัติงาน

และสอดคล้องกับการศึกษาของแสงดาว ฤงค์ (2553) พบว่า พนักงานฝ่ายผลิต บริษัท บราโว่ เอเชีย จำกัด มีคุณลักษณะบุคลิกภาพทางด้านร่างกาย และบุคลิกภาพทางด้านจิตใจ อยู่ในระดับมาก

5.2.3 ทักษะด้านกาลเทศะ เป็นทักษะที่จำเป็นของแรงงานธุรกิจค้าปลีกประเภทห้างสรรพสินค้าที่มีน้ำหนักความสำคัญมากเป็นอันดับสาม สอดคล้องกับแนวคิดคุณลักษณะของผู้ให้บริการ ที่อธิบายไว้โดยจารุวรรณ กะวิเศษ (2560) และแนวคิดคุณลักษณะที่ดีของพนักงานที่อธิบายไว้โดยบริษัท JobThai.com (2560) โดยพบว่า พนักงานผู้ให้บริการที่ดีควรรู้จักความเหมาะสมในการพูดหรือปฏิบัติตน รู้ว่าเวลาใดควรทำสิ่งใด พูดอะไร หรือปฏิบัติอย่างไร ทั้งต่อลูกค้าและเพื่อนร่วมงานให้เหมาะสมกับสถานที่และเวลา

และสอดคล้องกับการศึกษาของแสงดาว ฤงค์ (2553) พบว่า พนักงานฝ่ายผลิต บริษัท บราโว่ เอเชีย จำกัด มีคุณลักษณะบุคลิกภาพทางด้านสังคมอยู่ในระดับมาก การศึกษาของรพีพันธ์ แดงภาค (2556) พบว่า บุคลากรสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักในด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม อยู่ในระดับสูงที่สุด การศึกษาของกมลพร สิทธิวนกุล นงคราญ วงษ์ศรี และสุนทร ช่อชนิล (2557) พบว่า คุณลักษณะอันพึงประสงค์ของบุคลากรตามค่านิยมหลักของโรงพยาบาลเซนต์เมรี่อยู่ในระดับมากในด้านพฤติกรรมบริการที่เป็นเลิศ การศึกษาของกฤตสุดา เขียวอุบล (2557) พบว่า คุณลักษณะของแรงงานตามความต้องการของสถานประกอบการ ภาคธุรกิจบริการ ในจังหวัดพิษณุโลก อยู่ในระดับมากในด้านคุณธรรมจริยธรรม และ การศึกษาของ

จริยา ตันติวรราชย์ และอนุชิต จันทโรทัย (2560) พบว่า ผู้ประกอบการมีความต้องการบุคลากรที่พึงประสงค์ในด้านความรับผิดชอบ มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านคุณธรรม จริยธรรม และบุคลิกภาพในการปฏิบัติงาน

5.2.4 ทักษะด้านความซื่อสัตย์ เป็นทักษะที่จำเป็นของแรงงานธุรกิจค้าปลีกประเภทห้างสรรพสินค้าที่มีน้ำหนักความสำคัญมากเป็นอันดับสี่ สอดคล้องกับแนวคิดคุณลักษณะของผู้ให้บริการ ที่อธิบายไว้โดยจารุวรรณ กะวิเศษ (2560) และแนวคิดคุณลักษณะที่ดีของพนักงานที่อธิบายไว้โดยจำเนียร จวงตระกูล (2530) กฤติพงศ์ เดชส่งจรัส (2558) และบริษัท JobThai.com (2560) โดยพบว่า พนักงานบริการต้องมีความซื่อสัตย์ รับผิดชอบ ตรงไปตรงมาต่อการปฏิบัติหน้าที่ ไม่หวังอามิสสินจ้างในทางที่ไม่ถูกต้องไม่ควร ในงานบริการองค์กรต้องพึงพาพนักงานในการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า ดังนั้น ควรคำนึงถึงผลประโยชน์ส่วนรวมขององค์กรหรือส่วนรวมมากกว่าตนเอง พนักงานควรมีความซื่อสัตย์ต่อตนเอง ต่อหน้าที่ ต่อเพื่อนร่วมงาน ต่อองค์กรและผู้รับบริการ

และสอดคล้องกับการศึกษาของกมลพร สิทธิวนกุล นงคราญ วงษ์ศรี และสุนทร ช่องชนิล (2557) พบว่า คุณลักษณะอันพึงประสงค์ของบุคลากรตามค่านิยมหลักของโรงพยาบาลเซนต์เมรี่อยู่ในระดับมากในด้านความซื่อสัตย์ การศึกษาของชลดา มงคลวนิช และรัตนภรณ์ ชาติวงศ์ (2560) พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่าทักษะต่าง ๆ มีความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน เรียงลำดับความสำคัญ ดังนี้ ด้านความพร้อมและความเต็มใจในการบริการ ด้านความซื่อสัตย์ ด้านความเอาใจใส่ในการบริการ ด้านความสุภาพอ่อนโยน ตามลำดับ

5.2.5 ทักษะด้านความรับผิดชอบ เป็นทักษะที่จำเป็นของแรงงานธุรกิจค้าปลีกประเภทห้างสรรพสินค้าที่มีน้ำหนักความสำคัญมากเป็นอันดับห้า สอดคล้องกับแนวคิดคุณลักษณะของผู้ให้บริการ ที่อธิบายไว้โดยจารุวรรณ กะวิเศษ (2560) และแนวคิดคุณลักษณะที่ดีของพนักงาน ที่อธิบายไว้โดยจำเนียร จวงตระกูล (2530) ประคัลภ์ ปันทพลังกูร (2556) และบริษัท jobsdb.com (2560) โดยพนักงานบริการควรตระหนักถึงหน้าที่และความรับผิดชอบที่ตนเองได้รับมอบหมายให้ดีที่สุด การทำงานด้วยความรับผิดชอบ หมายถึงการที่พนักงานรับผิดชอบต่อองค์กร ทุ่มเท เสียสละ รอบคอบ ซื่อสัตย์และลดข้อบกพร่องให้ได้มากที่สุด รับผิดชอบต่อเพื่อนร่วมงาน โดยการไม่เอาเปรียบเพื่อนร่วมงาน รวมทั้งการที่รับผิดชอบต่อลูกค้าหรือผู้รับใช้บริการ คำนึงถึงสิ่งที่ลูกค้าควรได้รับการซื้อสินค้าหรือบริการขององค์กร

และสอดคล้องกับการศึกษาของกมลพร สิทธิวนกุล นงคราญ วงษ์ศรี และสุนทร ช่องชนิล (2557) พบว่า คุณลักษณะอันพึงประสงค์ของบุคลากรตามค่านิยมหลักของโรงพยาบาลเซนต์เมรี่อยู่ในระดับมากในด้านการทำงานเป็นทีม การศึกษาของราฟาน แดงกาศ (2556) พบว่า บุคลากรสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลัก ในด้านการทำงานเป็นทีม และ

ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ อยู่ในระดับสูง การศึกษาของพริสฐากาญ กลิ่นสุวรรณ และเสกสรร สุทธิสงค์ (2558) พบว่า คุณลักษณะส่วนบุคคล ด้านความรับผิดชอบในงาน และการทำงานเป็นทีม เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อพนักงานต้อนรับภาคพื้นของสายการบินนกแอร์ การศึกษาของจริยา ต้นติวราชัย และอนุชิต จันทโรทัย (2560) พบว่า ผู้ประกอบการมีความต้องการบุคลากรที่พึงประสงค์ในด้านความรับผิดชอบ มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านคุณธรรม จริยธรรม และบุคลิกภาพในการปฏิบัติงาน และการศึกษาของชลดา มงคลวนิช และรัตนภรณ์ ชาติวงศ์ (2560) พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่าทักษะด้านต่าง ๆ มีความสำคัญในระดับมากที่สุดทุกด้าน เรียงลำดับความสำคัญ ดังนี้ ด้านความพร้อมและความเต็มใจในการบริการ ด้านความซื่อสัตย์ ด้านความเอาใจใส่ในการบริการ ด้านความสุภาพอ่อนโยน ตามลำดับ

5.2.6 ทักษะด้านความอดทน เป็นทักษะที่จำเป็นของแรงงานธุรกิจค้าปลีกประเภทห้างสรรพสินค้าที่มีน้ำหนักความสำคัญมากเป็นอันดับหก สอดคล้องกับแนวคิดคุณลักษณะของผู้ให้บริการ ที่อธิบายไว้โดยจารุวรรณ กะวิเศษ (2560) และแนวคิดคุณลักษณะที่ดีของพนักงานที่อธิบายไว้โดยจำเนียร จวงตระกูล (2530) กฤติพงศ์ เดชส่งจรัส (2558) และบริษัท JobThai.com (2560) เนื่องจากงานบริการเป็นงานที่ต้องเผชิญหน้ากับบุคคลต่าง ๆ ทั้งลูกค้า เพื่อนร่วมงานหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องที่มีความแตกต่างทั้งนิสัย บุคลิก พฤติกรรม ความชอบและความพอใจ ผู้ให้บริการควรมีความอดทนต่อเหตุการณ์ บุคคล โดยเฉพาะต่อลูกค้านั้น พนักงานต้องมีความอดทนให้มาก ระมัดระวังการแสดงออกที่จะกระทบต่อความรู้สึกของผู้รับบริการ เพื่อไม่ให้เกิดผลเสียตามมา

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะในเชิงบริหาร

5.3.1.1 จากการวิจัย พบว่า สามารถจัดกลุ่มปัจจัยองค์ประกอบทักษะที่จำเป็นของแรงงานธุรกิจค้าปลีกประเภทห้างสรรพสินค้า ออกเป็น 6 องค์ประกอบ ได้แก่ ทักษะด้านวุฒิภาวะทางอารมณ์ ทักษะด้านสุขภาพ ทักษะด้านกาลเทศะ ทักษะด้านความซื่อสัตย์ ทักษะด้านความรับผิดชอบ และทักษะด้านความอดทน ดังนั้น องค์กรที่อยู่ในธุรกิจค้าปลีกประเภทห้างสรรพสินค้า ควรจัดให้มีการฝึกอบรมพนักงานโดยผู้มีความรู้ความสามารถ และมีความเชี่ยวชาญในการพัฒนาทักษะที่จำเป็นของแรงงานธุรกิจค้าปลีกประเภทห้างสรรพสินค้า ทั้ง 6 องค์ประกอบดังกล่าว อย่างสม่ำเสมอ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้แก่พนักงาน

5.3.1.2 จากการวิจัย พบว่า สามารถจัดลำดับทักษะที่จำเป็นของแรงงานธุรกิจค้าปลีกประเภทห้างสรรพสินค้า โดยพบว่า ทักษะด้านวุฒิภาวะทางอารมณ์ มีน้ำหนักมากที่สุด รองลงมาคือ ทักษะด้านสุขภาพ ทักษะด้านกาลเทศะ ทักษะด้านความซื่อสัตย์ ทักษะด้านความรับผิดชอบ และ

ทักษะด้านความอดทน ตามลำดับ ดังนั้น องค์กรที่อยู่ในธุรกิจค้าปลีกประเภทห้างสรรพสินค้าควรให้ความสำคัญกับการติดตามผลการพัฒนาพนักงานในด้านดังกล่าวอยู่เสมอ โดยอาจพัฒนาแบบประเมินทักษะที่พึงประสงค์เพื่อใช้ในการประเมินพนักงาน โดยควรเรียงลำดับความสำคัญของแบบประเมินตามน้ำหนักของทักษะที่จำเป็นดังผลการศึกษา เพื่อสร้างมาตรฐานในการพัฒนาพนักงานให้มีประสิทธิภาพและเห็นผลเป็นรูปธรรม

5.1.2.3 องค์กรที่อยู่ในธุรกิจค้าปลีกประเภทห้างสรรพสินค้า ควรจัดทำคู่มือทักษะที่จำเป็นของแรงงานธุรกิจค้าปลีกประเภทห้างสรรพสินค้าออกเผยแพร่ เพื่อเป็นประโยชน์แก่แรงงานในการพัฒนาตนเองให้สอดคล้องกับทักษะที่จำเป็นเพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น และเป็นที่ต้องการของนายจ้าง ตลอดจนองค์กรอื่นๆ

5.3.2 ข้อเสนอแนะในเชิงวิชาการ

จากการวิจัย พบว่า สามารถจัดกลุ่มปัจจัยองค์ประกอบทักษะที่จำเป็นของแรงงานธุรกิจค้าปลีกประเภทห้างสรรพสินค้า ออกเป็น 6 องค์ประกอบ โดยพบว่า ทักษะด้านวุฒิภาวะทางอารมณ์ มีน้ำหนักมากที่สุด รองลงมาคือ ทักษะด้านสุขภาพ ทักษะด้านกาลเทศะ ทักษะด้านความซื่อสัตย์ ทักษะด้านความรับผิดชอบ และทักษะด้านความอดทน ตามลำดับ ดังนั้น หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาทักษะแรงงานในภาคบริการ ตลอดจนสถาบันการศึกษาต่าง ๆ ควรให้ความสำคัญกับการให้ความรู้และพัฒนาทักษะแรงงานในภาคบริการที่จำเป็นทั้ง 6 องค์ประกอบตามลำดับความสำคัญ ดังนี้

5.3.2.1 ทักษะด้านวุฒิภาวะทางอารมณ์ (Emotion) หน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องมุ่งเน้นให้แรงงานต้องมีความอดทน อดกลั้น และมีความเป็นมิตรต่อผู้ใช้บริการ สอดคล้องกับแนวคิดคุณลักษณะของผู้ให้บริการ ที่อธิบายโดยจารุวรรณ กะวิเศษ (2560) และแนวคิดคุณลักษณะที่ดีของพนักงาน ที่อธิบายโดยกฤติพงศ์ เดชส่งจรัส (2558) และบริษัท JobThai.com (2560)

5.3.2.2 ทักษะด้านสุขภาพ (Good Health) หน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องมุ่งเน้นให้แรงงานทำจิตใจให้แจ่มใส ไม่หงุดหงิดง่าย และมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน สอดคล้องกับแนวคิดคุณลักษณะของผู้ให้บริการ ที่อธิบายโดยจารุวรรณ กะวิเศษ (2560) และแนวคิดคุณลักษณะที่ดีของพนักงาน ที่อธิบายโดยกฤติพงศ์ เดชส่งจรัส (2558)

5.3.2.3 ทักษะด้านกาลเทศะ (Timing) หน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องมุ่งเน้นให้แรงงานให้ความสำคัญกับการให้เกียรติลูกค้าและเพื่อนร่วมงาน และปฏิบัติตนให้เหมาะสมกับสถานที่และเวลา สอดคล้องกับแนวคิดคุณลักษณะของผู้ให้บริการ ที่อธิบายโดยจารุวรรณ กะวิเศษ (2560) และแนวคิดคุณลักษณะที่ดีของพนักงาน ที่อธิบายโดยบริษัท JobThai.com (2560)

5.3.2.4 ทักษะด้านความซื่อสัตย์ (Honesty) หน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องมุ่งเน้นให้แรงงานคำนึงถึงผลประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าตนเอง มีความซื่อสัตย์ต่อตนเอง ต่อหน้าที่ ต่อเพื่อนร่วมงาน ต่อองค์กร และผู้รับบริการ สอดคล้องกับแนวคิดคุณลักษณะของผู้ให้บริการ ที่อธิบายโดย จารุวรรณ กะวิเศษ (2560) และแนวคิดคุณลักษณะที่ดีของพนักงาน ที่อธิบายโดยจำเนียร จวงตระกูล (2530) กฤติพงศ์ เดชส่งจรัส (2558) และบริษัท JobThai.com (2560)

5.3.2.5 ทักษะด้านความรับผิดชอบ (Responsibility) หน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องมุ่งเน้นให้แรงงานมีความรับผิดชอบต่อเพื่อนร่วมงาน ต่องาน และต่อลูกค้าหรือผู้ให้บริการ สอดคล้องกับแนวคิดคุณลักษณะของผู้ให้บริการ ที่อธิบายโดยจารุวรรณ กะวิเศษ (2560) และแนวคิดคุณลักษณะที่ดีของพนักงาน ที่อธิบายโดยจำเนียร จวงตระกูล (2530) ประคัลภ์ ปิ่นทพลังกูร (2556) และบริษัท Jobsdb.com (2560)

5.3.2.6 ทักษะด้านความอดทน (Patience) หน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องมุ่งเน้นให้แรงงานมีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน รู้จักควบคุมความรู้สึกรู้สึกของตนเอง และอดทนต่อสภาวะที่เกิดความกดดันสูง สอดคล้องกับแนวคิดคุณลักษณะของผู้ให้บริการ ที่อธิบายโดยจารุวรรณ กะวิเศษ (2560) และแนวคิดคุณลักษณะที่ดีของพนักงาน ที่อธิบายโดยจำเนียร จวงตระกูล (2530) กฤติพงศ์ เดชส่งจรัส (2558) และบริษัท JobThai.com (2560)

5.3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาในครั้งต่อไป

5.3.2.1 การวิจัยครั้งนี้ทำการศึกษาโดยการแจกแบบสอบถามแก่กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นแรงงานในธุรกิจค้าปลีกประเภทห้างสรรพสินค้าในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งอาจได้ผลการศึกษาที่ยังไม่ครอบคลุมเท่าที่ควร เพราะเป็นการศึกษาเฉพาะกลุ่มแรงงานในธุรกิจค้าปลีกประเภทห้างสรรพสินค้าในเขตกรุงเทพมหานคร เท่านั้น ดังนั้น เพื่อให้ได้ผลการศึกษาที่ครอบคลุม ชัดเจน และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้มากขึ้น ในการวิจัยครั้งต่อไป อาจทำการศึกษาในลักษณะเช่นเดียวกันนี้กับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นแรงงานในธุรกิจค้าปลีกประเภทอื่น หรือทำการศึกษาเปรียบเทียบกับแรงงานในธุรกิจค้าปลีกในพื้นที่อื่นร่วมด้วย

5.3.2.2 เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ และเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามที่มีประเด็นให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้เลือกตอบอยู่แล้ว ซึ่งอาจทำให้ได้ภาพรวมของประเด็นที่ศึกษาไม่ครอบคลุม ดังนั้น การวิจัยครั้งต่อไปจึงควรศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ ด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก (in-depth interview) และการสนทนากลุ่ม (focus group discussion) เพื่อให้ได้คำตอบเชิงลึกมากขึ้น

บรรณานุกรม

- กมลพร สิทธิวนกุล, นงคราญ วงษ์ศรี และสุนทร ช่อชนิล. (2557). การศึกษาคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของบุคลากรตามค่านิยมหลักของโรงพยาบาลเซนต์แมรี. *วารสารปัญญาภิวัฒน์*. 5(2): 120-133.
- กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน. *สถานการณ์ตลาดแรงงาน*. [ออนไลน์]. สืบค้นจาก <https://www.doe.go.th>, (สืบค้นเมื่อ 1 มีนาคม 2560).
- กระทรวงแรงงาน. *ข้อมูลสำคัญด้านแรงงาน*. [ออนไลน์]. สืบค้นจาก <http://www.mol.go.th/anonymouse/home>, 2561. (สืบค้นเมื่อ 1 มีนาคม 2560).
- กฤตสุตา เขียวอุบล. แนวทางการพัฒนาคุณลักษณะของแรงงานตามความต้องการของสถานประกอบการ ภาครัฐกิจบริการในจังหวัดพิษณุโลก. *รายงานสืบเนื่องจากการประชุมสัมมนาวิชาการนำเสนองานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ (Proceedings)*, เครือข่ายบัณฑิตศึกษา, มหาวิทยาลัยราชภัฏภาคเหนือ ครั้งที่ 15, 2557.
- กฤติพงศ์ เดชส่งจรัส. 12 คุณลักษณะของพนักงานที่องค์กรต้องการ. [ออนไลน์]. สืบค้นจาก <https://www.facebook.com/hrodconsulting/posts/794656247277993:0>, (สืบค้นเมื่อ 1 ธันวาคม 2560).
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2550). *การวิเคราะห์สถิติ: สถิติสำหรับบริหารและวิจัย*. พิมพ์ครั้งที่ 10. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- (2546). *การวิเคราะห์สถิติขั้นสูงด้วย SPSS for Window*. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : ธรรมชาติ.
- เกศรา รักชาติ. (2550). *องค์กรแห่งการเรียนรู้ (Awakening Organization)*. กรุงเทพมหานคร : เนชั่นมัลติมีเดีย กรุ๊ป จำกัด (มหาชน).
- จริยา ตันติวราชัย และอนุชิต จันทโรทัย. (2560). คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรในอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว. *วารสารสารสนเทศ*. 16(1): 27-36.
- จารุวรรณ กะวิเศษ. (2560). *คุณสมบัติและคุณลักษณะที่ดี ของผู้ให้บริการ*. [ออนไลน์]. สืบค้นจาก <http://www.nvc-korat.ac.th>, (ค้นเมื่อ 1 ธันวาคม 2560).
- จิตติโสภิน มีระเกตุ. (2559). คุณสมบัติอันพึงประสงค์ของนักบำบัดสรีรบำบัดตามความคิดเห็นของผู้บริหารธุรกิจสปาและผู้ให้บริการชาวต่างชาติในจังหวัดชลบุรี. *วารสารสังคมศาสตร์*. 5(2): 70-79.
- จำเนียร จวงตระกูล. (2530). *ลักษณะของลูกจ้างที่นายจ้างต้องการ*. กรุงเทพฯ : โกลด์พรีนติ้งเฮาส์.

- ฉัตรศิริ ปิยะพิมลสิทธิ์. (2560). การใช้ SPSS ในการวิเคราะห์ข้อมูล. [ออนไลน์]. สืบค้นจาก <http://www.watpon.com/spss/>. (สืบค้นเมื่อ 1 ธันวาคม 2560).
- ซัชวาล อรวงศ์สุภทัต. (2552). 40 คุณลักษณะการเป็นพนักงานมืออาชีพ. [ออนไลน์]. สืบค้นจาก <http://www.easyroadtraining.com>, (สืบค้นเมื่อ 1 ธันวาคม 2560).
- ชลลดา มงคลวนิช และรัตนารักษ์ ชาติวงศ์. (2560). คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรในอุตสาหกรรมไมซ์. *WMS Journal of Management Walailak University*, 6(2): 41-50.
- ชิดชัย อนุฤทธิ์. (2557). ความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการบริการกับประสิทธิภาพการทำงานของผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้าธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาการจัดการตลาด, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม).
- เชาวรัตน์ เตมียกุล. (2556). ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง. [ออนไลน์]. สืบค้นจาก <http://www.kruchaow.com/kr-research/renew5.pdf>, (สืบค้นเมื่อ 1 สิงหาคม 2560).
- ณัฐฎา เอกคณานวงศ์. คุณภาพชีวิตในการทำงานและพฤติกรรมการให้บริการของพนักงานขาย: กรณีศึกษา ห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่งในเขตบางกอกน้อย กรุงเทพมหานคร. การประชุมวิชาการบัณฑิตศึกษาระดับชาติ ครั้งที่ 6. ภาควิชารัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 26 มิถุนายน 2558.
- นรภัทร สถานสถิต. (2555). ความต้องการใช้บัณฑิตสาขาธุรกิจค้าปลีกของผู้ประกอบธุรกิจค้าปลีกในจังหวัดปทุมธานี. รายงานการวิจัย, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยปทุมธานี.
- นงลักษณ์ วิรัชชัย. (2549). โมเดลลิสรเรล : สถิติวิเคราะห์สำหรับการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- บริษัท JobThai.com. (2560). 10 คุณสมบัติของพนักงานที่ดี. [ออนไลน์]. สืบค้นจาก <https://blog.eduzones.com/jobthai/140779>. (สืบค้นเมื่อ 1 ธันวาคม 2560).
- บริษัท jobsdb.com. (2560). พนักงานแบบไหนที่ผู้ประกอบการต้องการตัว. [ออนไลน์]. สืบค้นจาก <https://th.jobsdb.com>, (สืบค้นเมื่อ 1 ธันวาคม 2560).
- เบญจวรรณ ถนอมชยธวัช. (2559). ทักษะแห่งศตวรรษที่ 21: ความท้าทายในการพัฒนานักศึกษา. (ดุชนิพนธ์ศึกษาศาสตร์ดุชนิพนธ์, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์).
- ปกป้อง จันวิทย์ และศุภณัฐ ศศิวิวัฒน์. (2556). โมเดลใหม่ในการพัฒนา:สู่การเติบโตอย่างมีคุณภาพโดยการเพิ่มผลิตภาพ. กรุงเทพฯ : มูลนิธิชัยพัฒนา สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ มูลนิธิฟรีดริคเอแบร์ท และมูลนิธิสถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย.

- ปิ่นผัด กัลยา กนกอร ศิริฐิติ สยมภู อุณยะพันธ์ และเกศณีย์ สัตตรัตน์ขจร. (2558). คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรตามความต้องการของผู้บริหารโรงแรมในจังหวัดลำปาง. **วารสารวิทยาการจัดการสมัยใหม่**, 8(2): 42-55.
- ประคัลภ์ ปิ่นทพลังกูร. (2560). คุณลักษณะของพนักงานที่เป็นที่ต้องการขององค์กรสมัยใหม่. [ออนไลน์]. สืบค้นจาก <https://prakal.wordpress.com>, (สืบค้นเมื่อ 1 ธันวาคม 2560).
- พริษฐากาญ กลิ่นสุวรรณ และเสกสรร สุทธิสงค์. (2558). คุณลักษณะของพนักงานต้อนรับภาคพื้นสายการบินนกแอร์. **วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย ฉบับวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี**, 9(3): 47-54.
- เพชรน้อย สิงห์ช่างชัย. (2549). หลักการและการใช้สถิติการวิเคราะห์ตัวแปรหลายตัวสำหรับการวิจัยทางการแพทย์. (พิมพ์ครั้งที่ 3). สงขลา : สำนักพิมพ์ชานเมืองการพิมพ์.
- ร่ำพัน แดงกาศ. (2556). ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลักกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน. (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).
- สุวรีย์ ศิริโกคาภิรมย์. (2546). การวิจัยทางการศึกษา. พิมพ์ครั้งที่ 3. ลพบุรี: ฝ่ายเอกสารการพิมพ์สถาบันราชภัฏเทพสตรี.
- แสงดาว ฤงค์คำ. (2553). คุณลักษณะด้านบุคลิกภาพ และทักษะพนักงาน ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท บราโว เอเชีย จำกัด. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ).
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2560). แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. [ออนไลน์]. สืบค้นจาก http://www.nesdb.go.th/main.php?filename=develop_issue, (สืบค้นเมื่อ 1 ธันวาคม 2559).
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2558). บริการสถิติ. [ออนไลน์]. สืบค้นจาก <http://service.nso.go.th/nso/web/service/service04.html>, (สืบค้นเมื่อ 1 ธันวาคม 2559).
- อดุลย์ วงศ์ศรีคุณ. (2559). การศึกษาไทยในศตวรรษที่ 21 : ผลผลิตและแนวทางการพัฒนา. บทความทางวิชาการ, มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม.
- อุษณีย์ นุปิง. (2554). การศึกษาความต้องการพัฒนาทักษะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทครัวแม่ศรีเรือน จำกัด. (วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์, มหาวิทยาลัยรามคำแหง).
- เอกชัย กีสุขพันธ์. (2538). การบริหารทักษะและการปฏิบัติ. กรุงเทพฯ : สุขภาพใจ.

- Bollen, K. A. (1989). **Structural equations with latent variables**. New York: Wiley.
- Diamantopoulos, A. & Siguaw, J. A. (2000). **Introduction to LISREL: A guide for the uninitiated**. London: SAGE Publications, Inc.
- Fan, X. & Sivo, S. (2005). Sensitivity of fit indexes to misspecified structural or measurement model components: Rationale of two-index strategy revisited. **Structural Equation Modeling**, 12(3), 343-367.
- Goffin, R. D. (2007). Assessing the adequacy of structural equation model: Golden rules and editorial policy. **Personality and Individual Differences**, 42: 831-839.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E., (2010). **Multivariate data analysis: A global perspectives**. Upper Saddle River, NJ: Pearson Education, International.
- IDC ASEAN. (2012). **Business Critical Datacenter Conference 2010-2012**. [Online]. From http://www.asean.idc.asia/events/view/locations/?event_id=408, (Accessed 1 March 2017).
- Institute for the Future for the University of Phoenix Research Institute. (2011). **Future Work Skills 2020**. [Online]. From <http://www.lftf.org>, (Accessed 1 March 2017).
- Kelloway, E. K. (1998). **Using LISREL for Structural Equation Modeling; A Researcher's Guide**. CA: Sage Publications.
- Kelloway, E.K. (2015). **Using Mplus for Structural Equation Modeling; A Researcher's Guide**. CA: Sage Publications.
- Marketeer. (2562). **ทักษะ ที่บริษัทต้องการมากที่สุด ปี 2018**. [Online]. From <https://marketeeronline.co/archives/7819>, (สืบค้นเมื่อ 1 มีนาคม 2563).
- Maslow, A.H. (1970). **Motivation and Personality**. New York: Harper and Row.
- Positioningmag.com. (2562). **9 Soft Skills ที่คนทำงานควรมีในปี 2019**. [ออนไลน์]. สืบค้นจาก <https://positioningmag.com/1220556> (สืบค้นเมื่อ 1 มีนาคม 2563).
- Schumacker, R. E. & Lomax, R. G. (2010). **A beginner's guide to structural equation modeling**. (3rd ed.). New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates.
- Shamer, S., Mukherjee, A., Kumar, A. & Dillon, W. R. (2005). A simulation study to investigate the use of cutoff values for assessing model fit in covariance structure models. **Journal of Business Research**, 58, 935-943.

Steiger, J. H. (2007). Understanding the limitation of global fit assessment in structural equation modeling. **Personality and Individual Differences**, 42, 893-898.

Zeitlen, Suzy Kim. (2013). **A Study of California Public School District Superintendents and Their Implementation of 21st Century Skills**. USC Digital Library University of Southern California Los Angeles: California,



ภาคผนวก



ภาคผนวก ก.

แบบรับรองการมีจริยธรรมและจรรยาบรรณทางวิชาการในการทำวิทยานิพนธ์



แบบรับรองการมีจรรยาบรรณในการทำวิทยานิพนธ์

เพื่อให้การทำวิทยานิพนธ์/การค้นคว้าอิสระ ของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล
กรุงเทพ มีคุณภาพ และมาตรฐานตามหลักวิชาการ มหาวิทยาลัยฯ ได้กำหนดให้นักศึกษาทุกคน
ปฏิบัติตามหลักจรรยาบรรณนักวิจัย 9 ข้อ ตามที่สภาวิจัยแห่งชาติกำหนด ซึ่งประกอบไปด้วย

จรรยาบรรณนักวิจัย 9 ข้อ ตามที่สภาวิจัยแห่งชาติกำหนด

1. **นักวิจัยต้องซื่อสัตย์และมีคุณธรรมในทางวิชาการและการจัดการ** นักวิจัยต้องมีความ
ซื่อสัตย์ต่อตนเองไม่นำผลงานของผู้อื่นมาเป็นของตน ไม่ลอกเลียนงานของผู้อื่น ต้องให้เกียรติ และ
อ้างอิงบุคคลหรือแหล่งที่มาของข้อมูลที่นำมาใช้ในงานวิจัย ต้องซื่อตรงต่อการแสวงหาทุนวิจัย และม
ีความเป็นธรรมเกี่ยวกับผลประโยชน์ที่ได้จากการวิจัย

2. **นักวิจัยต้องตระหนักถึงพันธกรณีในการทำงานวิจัย** ตามข้อตกลงที่ทำไว้กับหน่วยงานที่
สนับสนุนการวิจัยและต่อหน่วยงานที่ตนสังกัด นักวิจัยต้องปฏิบัติตามพันธกรณีและข้อตกลงการวิจัย
ที่ผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายยอมรับร่วมกัน อุทิศเวลาทำงานวิจัยให้ได้ผลดีที่สุด และเป็นไปตามกำหนดเวลา
มีความรับผิดชอบไม่ทิ้งงานระหว่างดำเนินการ

3. **นักวิจัยต้องมีพื้นฐานความรู้ในสาขาวิชาการที่ทำวิจัย** นักวิจัยต้องมีพื้นฐานความรู้
ในสาขาวิชาการที่ทำวิจัยอย่างเพียงพอ และมีความรู้ความชำนาญ หรือมีประสบการณ์เกี่ยวเนื่องกับ
เรื่องที่ทำวิจัย เพื่อนำไปสู่งานวิจัยที่มีคุณภาพ และเพื่อป้องกันปัญหาการวิเคราะห์ การตีความ หรือ
การสรุปที่ผิดพลาด อันอาจก่อให้เกิดความเสียหายต่องานวิจัย

4. **นักวิจัยต้องมีความรับผิดชอบต่อสิ่งที่ศึกษาวิจัย** ไม่ว่าจะเป็นสิ่งที่มีชีวิตหรือไม่มีชีวิต
นักวิจัยต้องดำเนินการด้วยความรอบคอบระมัดระวัง และเที่ยงตรงในการทำวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคน
สัตว์ พืช ศิลปวัฒนธรรม ทรัพยากร และสิ่งแวดล้อม มีจิตสำนึกและมีปฏิธานที่จะอนุรักษ์
ศิลปวัฒนธรรม ทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม

5. **นักวิจัยต้องเคารพศักดิ์ศรี และมีสิทธิของมนุษย์ที่ใช้เป็นตัวอย่างในการวิจัย** นักวิจัย
ต้องไม่คำนึงถึงผลประโยชน์ทางวิชาการจนละเลยและขาดความเคารพในศักดิ์ศรีของเพื่อนมนุษย์
ต้องถือเป็นภาระหน้าที่ที่จะอธิบายจุดมุ่งหมายของการวิจัยแก่บุคคลที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยไม่
หลอกลวงหรือบีบบังคับ และไม่ละเมิดสิทธิส่วนบุคคล

6. **นักวิจัยต้องมีอิสระทางความคิด** โดยปราศจากอคติในทุกขั้นตอนของการทำวิจัย
นักวิจัยต้องมีอิสระทางความคิด ต้องตระหนักว่า อคติส่วนตัว หรือความลำเอียงทางวิชาการ
อาจส่งผลให้มีการบิดเบือนข้อมูลและข้อค้นพบทางวิชาการ อันเป็นเหตุให้เกิดผลเสียหาย ต่องานวิจัย

7. นักวิจัยพึงนำผลงานวิจัยไปใช้ประโยชน์ในทางที่ชอบ นักวิจัยพึงเผยแพร่ผลงานวิจัย เพื่อประโยชน์ทางวิชาการและสังคม ไม่ขยายผลข้อค้นพบจนเกิดความเป็นจริง และไม่ใช้ผลงานวิจัย ไปทางมิชอบ

8. นักวิจัยพึงเคารพความคิดเห็นทางวิชาการของผู้อื่น นักวิจัยพึงมีใจกว้าง พร้อมที่จะเปิดเผยข้อมูลและขั้นตอนการวิจัย ยอมรับฟัง ความคิดเห็นและเหตุผลทางวิชาการของผู้อื่น และ พร้อมที่จะปรับปรุงแก้ไขงานวิจัยของตนให้ถูกต้อง

9. นักวิจัยพึงมีความรับผิดชอบต่อสังคมทุกระดับ นักวิจัยพึงมีจิตสำนึกที่จะอุทิศ กำลังสติปัญญาในการทำวิจัย เพื่อความก้าวหน้าทางวิชาการ เพื่อความเจริญและประโยชน์สุขของ สังคมและมวลมนุษยชาติ

ข้าพเจ้า นางสาวมนัสรินทร์ กวางวิเศษ นักศึกษาหลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต รหัสนักศึกษา 57805141009-5 ซึ่งเป็นผู้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “การศึกษาทักษะที่จำเป็นของแรงงาน ธุรกิจค้าปลีกประเภทห้างสรรพสินค้าในเขตกรุงเทพมหานคร” ข้าพเจ้าทราบว่า การให้ข้อความ อันเป็นเท็จ และการละเมิดหลักจริยธรรมและจรรยาบรรณนักวิจัยอาจนำมาสู่การพ้นสภาพการเป็น นักศึกษา หรือถูกเพิกถอนปริญญา

(ลงชื่อ).....

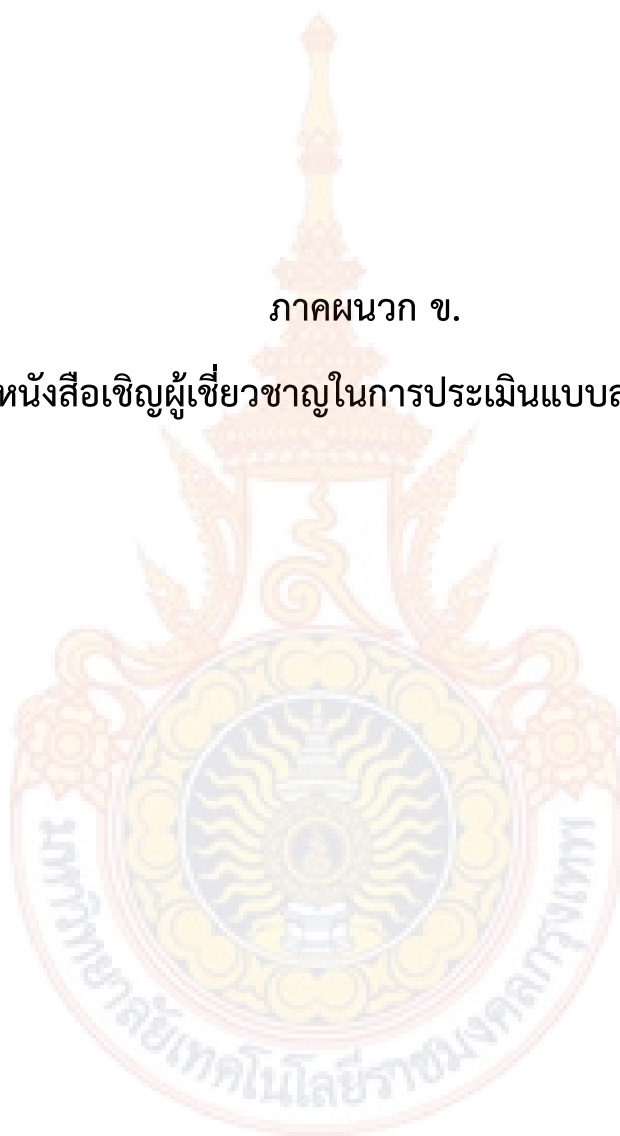
(นางสาวมนัสรินทร์ กวางวิเศษ)

ผู้ทำวิทยานิพนธ์

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

ภาคผนวก ข.

หนังสือเชิญผู้เชี่ยวชาญในการประเมินแบบสอบถาม



ที่ ศธ ๐๕๗๙.๐๔/๒๕๐



คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ
๘๗๘ ถนนอาคารสงเคราะห์
แขวงทุ่งมหาเมฆ เขตสาทร กรุงเทพฯ ๑๐๑๒๐

๖๕ สิงหาคม ๒๕๖๑

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เรียน ดร.อารีย์ มัยยพงษ์

ด้วย นางสาวมนัสรินทร์ กวางวิเศษ รหัสนักศึกษา ๕๗๘๐๕๑๔๑๐๐๙-๕ นักศึกษาระดับปริญญาโทหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ กำลังจัดทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “การศึกษาทักษะที่จำเป็นของแรงงานธุรกิจค้าปลีกประเภทห้างสรรพสินค้าในเขตกรุงเทพมหานคร” โดยมีดร.สมศักดิ์ บุตรสาคร เป็นอาจารย์ที่ปรึกษางานวิจัย ซึ่งจำเป็นต้องให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่จะใช้ในการวิจัยก่อนที่จะนำไปเก็บข้อมูลในขั้นตอนต่อไป

ในการนี้ คณะบริหารธุรกิจ ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถและมีประสบการณ์ในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบคุณภาพและให้ข้อเสนอแนะในการนำไปปรับปรุงและพัฒนาเครื่องมือวิจัยอันจะส่งผลให้ได้งานวิจัยที่มีคุณภาพต่อไป หากต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมกรุณาติดต่อ นางสาวมนัสรินทร์ กวางวิเศษ โทรศัพท์ ๐๘๑ ๔๒๒ ๐๒๗๗

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์กึ่งแก้ว เอี่ยมแถม)
คณบดีคณะบริหารธุรกิจ

สำนักงานคณบดี คณะบริหารธุรกิจ

โทรศัพท์ ๐ ๒๒๘๗ ๙๖๗๓

โทรสาร ๐ ๒๒๘๖ ๘๙๖๒

ที่ ศธ ๐๕๗๙.๐๔/๒๕๕



คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ
๘๗๘ ถนนอาคารสงเคราะห์
แขวงทุ่งมหาเมฆ เขตสาทร กรุงเทพฯ ๑๐๑๒๐

๕ สิงหาคม ๒๕๖๑

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เรียน คุณขุนทอง เทพถาวรกุล ผู้จัดการแผนกฝ่ายบุคคล บริษัท สรรพสินค้าเซ็นทรัล จำกัด

ด้วย นางสาวมนัสรินทร์ กวางวิเศษ รหัสนักศึกษา ๕๗๘๐๕๑๔๑๐๐๙-๕ นักศึกษาระดับปริญญาโทหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ กำลังจัดทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “การศึกษาทักษะที่จำเป็นของแรงงานธุรกิจค้าปลีกประเภทห้างสรรพสินค้าในเขตกรุงเทพมหานคร” โดยมีดร.สมศักดิ์ บุตรสาคร เป็นอาจารย์ที่ปรึกษางานวิจัย ซึ่งจำเป็นต้องให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่จะใช้ในการวิจัยก่อนที่จะนำไปเก็บข้อมูลในขั้นตอนต่อไป

ในการนี้ คณะบริหารธุรกิจ ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถและมีประสบการณ์ในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบคุณภาพและให้ข้อเสนอแนะในการนำไปปรับปรุงและพัฒนาเครื่องมือวิจัยอันจะส่งผลให้ได้งานวิจัยที่มีคุณภาพต่อไป หากต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมกรุณาติดต่อ นางสาวมนัสรินทร์ กวางวิเศษ โทรศัพท์ ๐๘๑ ๔๒๒ ๐๒๗๗

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ก๊ว เอี่ยมแฉล้ม)

คณบดีคณะบริหารธุรกิจ

สำนักงานคณบดี คณะบริหารธุรกิจ

โทรศัพท์ ๐ ๒๒๘๗ ๙๖๗๓

โทรสาร ๐ ๒๒๘๖ ๘๙๖๒



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โครงการบัณฑิตศึกษา คณะบริหารธุรกิจ โทร. ๗๓๒๙
 ที่ ศธ ๐๕๗๙.๐๔/ ๐๑๖๗ วันที่ ๔ สิงหาคม ๒๕๖๑
 เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รุจิภาส โพธิ์ทองแสงอรุณ

ด้วย นางสาวมนัสรินทร์ กวางวิเศษ รหัสนักศึกษา ๕๗๘๐๕๑๔๑๐๐๙-๕ นักศึกษาระดับปริญญาโทหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ กำลังจัดทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “การศึกษาทักษะที่จำเป็นของแรงงานธุรกิจค้าปลีกประเภทห้างสรรพสินค้าในเขตกรุงเทพมหานคร” โดยมีดร.สมศักดิ์ บุตรสาคร เป็นอาจารย์ที่ปรึกษางานวิจัย ซึ่งจำเป็นต้องให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่จะใช้ในการวิจัยก่อนที่จะนำไปเก็บข้อมูลในขั้นตอนต่อไป

ในการนี้ คณะบริหารธุรกิจ ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถและมีประสบการณ์ในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบคุณภาพและให้ข้อเสนอแนะในการนำไปปรับปรุงและพัฒนาเครื่องมือวิจัยอันจะส่งผลให้ได้งานวิจัยที่มีคุณภาพต่อไป หากต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมกรุณาติดต่อ นางสาวมนัสรินทร์ กวางวิเศษ โทรศัพท์ ๐๘๑ ๔๒๒ ๐๒๗๗

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์กิงแก้ว เอี่ยมแฉล้ม)
 คณบดีคณะบริหารธุรกิจ



ภาคผนวก ค.

ตารางแสดงผลการประเมินค่าดัชนีความสอดคล้อง



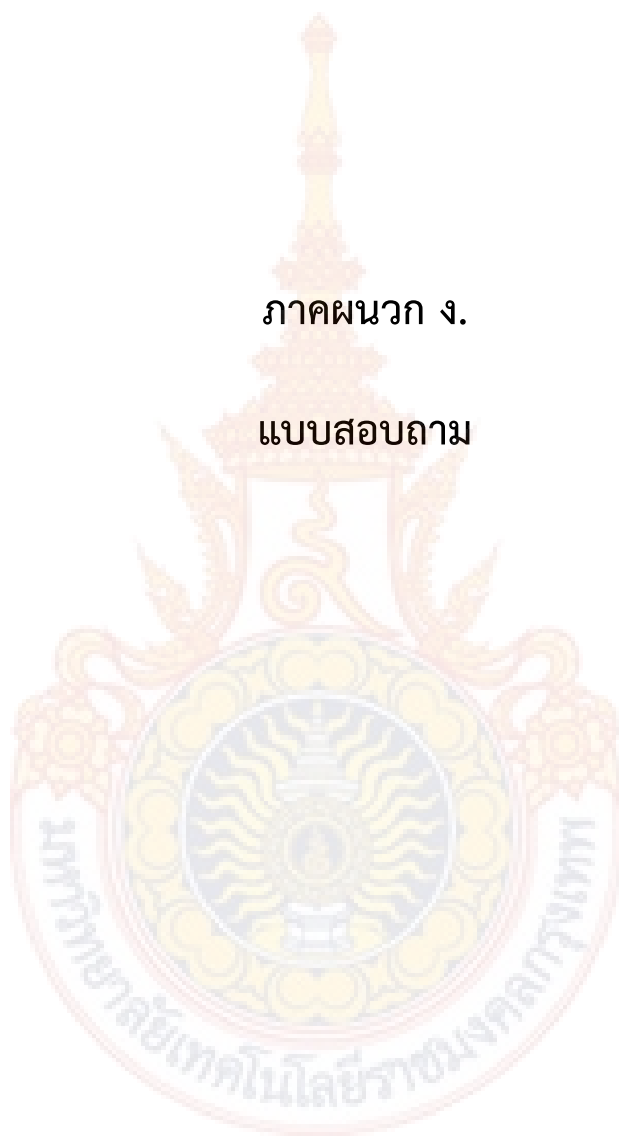
ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค

Cronbach's Alpha	N of Items
0.978	65



ภาคผนวก ง.

แบบสอบถาม



แบบสอบถาม

เรื่อง การศึกษาทักษะที่จำเป็นของแรงงานธุรกิจค้าปลีกประเภทห้างสรรพสินค้า ในเขตกรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้ต้องการศึกษาทักษะที่จำเป็นของแรงงานในธุรกิจค้าปลีกประเภทห้างสรรพสินค้า และเพื่อศึกษาน้ำหนักองค์ประกอบของทักษะที่จำเป็นของแรงงานในธุรกิจค้าปลีกประเภทห้างสรรพสินค้า โดยแบ่งแบบสอบถามทั้งหมดออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 คุณลักษณะหรือทักษะที่จำเป็นของแรงงานธุรกิจค้าปลีกประเภทห้างสรรพสินค้า

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ จึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อตามความเป็นจริง โดยข้อมูลที่ท่านตอบในแบบสอบถามจะถือเป็นความลับ และขอขอบพระคุณท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ขอขอบคุณ

นักศึกษาปริญญาโท มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง พิจารณาข้อความและทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หน้าข้อที่ตรงกับสถานภาพของท่าน โดยเลือกตอบเพียงข้อเดียว

1. เพศ

☐ ชาย

☐ หญิง

2. อายุ

☐ ต่ำกว่า 20 ปี

☐ 21 – 30 ปี

☐ 31 – 40 ปี

☐ 41 – 50 ปี

☐ 51 ขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี

☐ ปริญญาตรี

☐ ปริญญาโท

☐ ปริญญาเอก

4. ตำแหน่งงาน

☐ พนักงานผู้ให้บริการ

☐ พนักงานส่วนสนับสนุน

☐ หัวหน้างาน

☐ ผู้จัดการหรือสูงกว่า

☐ อื่น ๆ.....

5. ประสบการณ์ในการทำงาน

☐ ต่ำกว่า 1 ปี

☐ 1 – 5 ปี

☐ 6 - 10 ปี

☐ 11 - 15 ปี

☐ 16 ปีขึ้นไป

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

☐ ต่ำกว่า 10,000 บาท

☐ 10,001 – 20,000 บาท

☐ 20,001 – 30,000 บาท

☐ 30,001 – 40,000 บาท

☐ 40,001 บาทขึ้นไป

ส่วนที่ 2 คุณลักษณะหรือทักษะที่จำเป็นของแรงงานในธุรกิจค้าปลีกประเภทห้างสรรพสินค้า

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความและทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อที่ท่านเลือก

- 5 หมายถึง สำคัญมากที่สุด
 4 หมายถึง สำคัญมาก
 3 หมายถึง สำคัญปานกลาง
 2 หมายถึง สำคัญน้อย
 1 หมายถึง สำคัญน้อยที่สุด

คุณลักษณะหรือทักษะที่จำเป็นของแรงงานในธุรกิจค้าปลีก ประเภทห้างสรรพสินค้า	ระดับความสำคัญ				
	5 มาก ที่สุด	4 มาก	3 ปาน กลาง	2 น้อย	1 น้อย ที่สุด
1. ด้านทัศนคติและใจรักในงานอาชีพ (Attitude Service Mind)					
1.1 ตัดสินใจเลือกทำงานด้วยตนเอง					
1.2 มีความสุขกับการได้ช่วยให้ลูกค้าได้รับรอยยิ้ม และประทับใจ					
1.3 ยินดีเป็นผู้ให้บริการกับทุกคนด้วยหัวใจที่เปี่ยมสุข					
1.4 มีความมั่นใจในความสามารถของตนเองในการสื่อสารกับลูกค้า					
2. ด้านสุขภาพ (Good Health)					
2.1 มีสุขภาพร่างกายที่แข็งแรงสมบูรณ์ดี					
2.2 มีสุขภาพจิตที่ดี					
2.3 มีจิตใจที่แจ่มใส ไม่หงุดหงิด					
2.4 มีความสัมพันธ์และได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน					
3. ด้านบุคลิกภาพดี (Good Appearance)					
3.1 แสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติลูกค้า					
3.2 แสดงออกถึงการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการ					
3.3 กิริยาอาการอ่อนโยนสุภาพและมีมารยาทดี อ่อนน้อมถ่อมตน					
3.4 มีความกระตือรือร้นขณะบริการ จะให้บริการมากกว่าที่คาดหวังเสมอ					

คุณลักษณะหรือทักษะที่จำเป็นของแรงงานในธุรกิจค้าปลีก ประเภทห้างสรรพสินค้า	ระดับความสำคัญ				
	5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปาน กลาง	2 น้อย	1 น้อย ที่สุด
4. ด้านความรับผิดชอบ (Responsibility)					
4.1 ตระหนักถึงหน้าที่และความรับผิดชอบงานจนจบขั้นตอน ทุกครั้ง					
4.2 มีความรับผิดชอบต่องาน โดยทุ่มเท เสียสละ รอบคอบ ซื่อสัตย์และลดข้อบกพร่องในการทำงานให้ได้มากที่สุด เมื่อเกิดปัญหาจะหาวิธีแก้ปัญหาเองทันที					
4.3 มีความรับผิดชอบต่อเพื่อนร่วมงาน โดยไม่เอาเปรียบ เพื่อนร่วมงาน					
4.4 มีความรับผิดชอบต่อลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ โดยต้อง คำนึงถึงสิ่งที่ลูกค้าควรได้รับจากการซื้อสินค้าหรือบริการ ขององค์กร แม้จะมีอุปสรรคในการทำงาน ก็จะพยายาม ปฏิบัติงานให้สำเร็จ					
5. ด้านวินัยและตรงต่อเวลา (Discipline)					
5.1 เป็นคนที่มีวินัยในตัวเอง					
5.2 มีความตรงต่อเวลา					
5.3 ยอมรับในกติกาที่องค์กรกำหนด					
5.4 รับทราบนโยบาย แนวทางของบริษัทและนำไปปฏิบัติ					
6. ด้านความเชื่อมั่นในตนเอง (Self-Confident)					
6.1 แสดงออกถึงความมั่นใจในตนเอง					
6.2 ทำให้ลูกค้าเกิดความวางใจที่มาใช้บริการ					
6.3 แสดงให้ลูกค้ามั่นใจว่ามีความรู้และทักษะจริงในการ ปฏิบัติงาน					
6.4 รู้จักวางตัวในแต่ละสถานการณ์ อย่างดีและเหมาะสม					
7. ด้านความรู้ในงาน (Knowledge)					
7.1 มีความรู้เกี่ยวกับงานที่ตนเองปฏิบัติ					
7.2 รู้จักสินค้าและบริการของตนเป็นอย่างดี					
7.3 รู้จักข่าวสารข้อมูลที่ทันสมัย					
7.4 รู้จักความต้องการของลูกค้า					
8. ด้านศิลปะการพูด (Good expression)					
8.1 มีการพูดที่ทำให้ผู้ฟังเกิดความรู้สึกดี					

คุณลักษณะหรือทักษะที่จำเป็นของแรงงานในธุรกิจค้าปลีก ประเภทห้างสรรพสินค้า	ระดับความสำคัญ				
	5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปาน กลาง	2 น้อย	1 น้อย ที่สุด
8.2 พุดจาไพอเราะ อ่อนหวาน รู้จักให้คำชมตามโอกาสอันควร					
8.3 ใช้น้ำเสียงให้เหมาะสมกับผู้ฟัง และสถานการณ์					
8.4 พุดชัดเจนกระชับเข้าใจง่าย					
9. ด้านปฏิภาณไหวพริบ (Intelligence)					
9.1 สังเกต และจดจำสิ่งต่าง ๆ รอบตัว					
9.2 ใส่ใจ เข้าใจและศึกษาสิ่งต่าง ๆ อย่างฉลาด					
9.3 มีวุฒิภาวะในการเผชิญหน้ากับผู้ใช้บริการในแต่ละรูปแบบ					
9.4 สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าในการทำงานได้					
10. ด้านกาลเทศะ (Timing)					
10.1 มีความสำรวมในการพูดและการปฏิบัติตน					
10.2 ให้เกียรติลูกค้าและเพื่อนร่วมงาน					
10.3 ปฏิบัติตนให้เหมาะสมกับสถานที่และเวลา					
10.4 รับฟังความคิดเห็นคนอื่นอย่างตั้งใจ					
11. ด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (Initiative)					
11.1 สร้างความหลากหลายและความใส่ใจในการต้อนรับลูกค้า					
11.2 สามารถนำความคิดใหม่ ๆ มาสร้างสรรค์งานบริการดี ๆ ให้ลูกค้าได้ประทับใจ					
11.3 มีความสามารถในการดึงดูดความสนใจของลูกค้า เช่น การสร้างสรรค์งานเพื่อประชาสัมพันธ์					
11.4 กล้าแสดงความคิดเห็นอย่างสร้างสรรค์					
12. ด้านความอดทน (Patience)					
12.1 มีความอดทนต่อเหตุการณ์ และบุคคล โดยเฉพาะต่อลูกค้า					
12.2 มีความระมัดระวังการแสดงออกที่จะกระทบต่อความรู้สึกของผู้รับบริการ และเพื่อนร่วมงาน					
12.3 รู้จักควบคุมความรู้สึกของตนเอง และอดทนต่อสภาวะที่เกิดความกดดันสูง					
12.4 มีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน					
13. ด้านความรู้ภาษาต่างประเทศ (Knowing of Foreign Languages)					

คุณลักษณะหรือทักษะที่จำเป็นของแรงงานในธุรกิจค้าปลีก ประเภทห้างสรรพสินค้า	ระดับความสำคัญ				
	5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปาน กลาง	2 น้อย	1 น้อย ที่สุด
13.1 มีความรู้ และทักษะด้านภาษาต่างประเทศ					
13.2 มีความสามารถในการสนทนา โดยใช้ภาษาต่างประเทศ					
13.3 มีความสามารถในการสื่อสารกับลูกค้าต่างชาติได้เป็นอย่างดี					
13.4 มีความสามารถในการใช้ภาษาเจรจาต่อรอง					
14. ด้านความซื่อสัตย์ (Honesty)					
14.1 รู้รับผิดชอบ ตรงไปตรงมาต่อการปฏิบัติหน้าที่					
14.2 ไม่หวังอาภิลิขณ์จ้างในทางที่ไม่ถูกไม่ควร					
14.3 คำนึงถึงผลประโยชน์ส่วนรวมขององค์กรหรือส่วนรวมมากกว่าตนเอง					
14.4 มีความซื่อสัตย์ต่อตนเอง ต่อหน้าที่ ต่อเพื่อนร่วมงาน ต่อองค์กร และผู้รับบริการ					
15. ด้านมนุษยสัมพันธ์ (Human Relation)					
15.1 การยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น					
15.2 ความเป็นมิตรต่อผู้ให้บริการ					
15.3 ความเต็มใจในการให้บริการ					
15.4 ความสนใจและเอาใจใส่ผู้ให้บริการ					
16. ด้านวุฒิภาวะทางอารมณ์ (Emotion Quotient)					
16.1 แม้ต้องตอบคำถามที่ซ้ำซากจำเจก็ไม่ได้แสดงกริยาที่เบื่อหน่าย					
16.2 เมื่อมีความคิดขัดแย้ง จะอดทนรับฟังจนจบก่อนที่จะโต้ตอบ					
16.3 ไม่ได้ตอบและแสดงออกถึงอารมณ์โกรธทุกครั้งที่ไม่พอใจ					
16.4 แม้ว่าจะถูกต่อว่าจากลูกค้าก็ยังคงให้บริการอย่างปกติ					
16.5 เมื่อมีข้อขัดแย้งจะชี้แจงโดยใช้เหตุผล					

ภาคผนวก จ.

ผลการเผยแพร่ผลงานวิจัย



ที่ อว ๐๖๕๓.๒๖/๐๒๗๕



วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
๔๖ หมู่ ๓ ถ.พหลโยธินสาย ๕ ต.ศาลายา
อ.พหลโยธิน จ.นครปฐม ๗๓๑๗๐

๑๗ มีนาคม ๒๕๖๓

เรื่อง แบบตอบรับบทความให้เข้าร่วมการประชุมสัมมนาวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ ๒ ประจำปี ๒๕๖๓

เรียน คุณมนัสรินทร์ กวางวิเศษ

ตามที่ท่านได้ส่งบทความ เรื่อง การศึกษาทักษะที่จำเป็นของแรงงานธุรกิจค้าปลีกประเภท
ห้างสรรพสินค้า ในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อนำเสนอและเข้าร่วมการประชุมสัมมนาวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ ๒
ประจำปี ๒๕๖๓ หัวข้อ “การจัดการในยุคเทคโนโลยีเปลี่ยนโลก (Management in Disruptive Technologies
Era)” ในวันที่ ๑ พฤษภาคม ๒๕๖๓ ณ อาคารสิรินธร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี พื้นที่
ศาลายา จังหวัดนครปฐม นั้น

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ ขอแจ้งให้ท่านทราบว่า บทความของท่านผ่านการพิจารณาให้เข้า
เสนอในการประชุมสัมมนาวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ ๒ ประจำปี ๒๕๖๓ หัวข้อ “การจัดการในยุคเทคโนโลยีเปลี่ยน
โลก (Management in Disruptive Technologies Era)” อนึ่งท่านสามารถดำเนินการชำระค่าลงทะเบียนได้ตั้งแต่
บัดนี้จนถึงวันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๓ เข้าบัญชีออมทรัพย์ ธนาคารกรุงไทย สาขาศาลายา ชื่อบัญชี มหาวิทยาลัย
เทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี (กองทุนวิทยาลัยบัณฑิตนวัตกรรม) เลขที่บัญชี ๔๕๔-๐-๒๗๐๔๔-๓ พร้อมทั้งส่ง
หลักฐานการชำระเงินค่าลงทะเบียนมาที่ Mdte@mutr.ac.th

จึงเรียนมาเพื่อทราบและขอขอบคุณท่านมา ณ โอกาสนี้

แสดงความนับถือ

๕๑

(ผศ.ดร.กอบกุล จันทระโคติกา)

รองผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการและวิจัยนวัตกรรม ปฏิบัติหน้าที่แทน
ผู้อำนวยการวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ

โทรศัพท์/โทรสาร ๐ ๒๔๔๑ ๖๐๖๗

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ นามสกุล	มนัสรินทร์ กวางวิเศษ
เบอร์โทรศัพท์ติดต่อ	081-422-0277
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2556	สาขาการจัดการทั่วไป (บธ.บ) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ
พ.ศ. 2542	สาขาการตลาด (ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง) ศรีวัฒนาบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีนานาชาติ
พ.ศ. 2538	สาขาการตลาด (ประกาศนียบัตรวิชาชีพ) วิทยาลัยเทคนิคนนทบุรี
ประสบการณ์ทำงาน	
พ.ศ. 2558	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ
พ.ศ. 2542	บริษัท ไซมิส เมอร์ชานไดส์ จำกัด

