

แนวทางในการพัฒนาและการเพิ่มผลิตภาพแรงงานในภาคบริการ ต่อเศรษฐกิจไทย*

GUIDELINES FOR THE DEVELOPMENT AND ENHANCEMENT OF LABOR PRODUCTIVITY IN THAILAND'S SERVICE SECTOR

ดวงสมร มะโนวรรณ

Duongsamorn Manowan

มหาวิทยาลัยมหิดล

Mahidol University, Thailand

มานะ ลักขมอรุณทัย

Mana Luksamee-arunothai

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

Kasetsart University, Thailand

ญาณกร ทัพะประยูร

Yannakorn Toprayoon

สถาบันรัชต์ภาคย์

Rajapark institute, Thailand

E-mail: debbiemoo@hotmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) วิเคราะห์ความสำคัญของการเพิ่มผลิตภาพแรงงานในภาคบริการต่อเศรษฐกิจไทย 2) ศึกษาคุณสมบัติอันพึงประสงค์ของบุคลากรภาคอุตสาหกรรมบริการ และ 3) เสนอแนวทางในการพัฒนาและการเพิ่มผลิตภาพแรงงานในภาคบริการต่อเศรษฐกิจไทย การวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการผสมผสานทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ใช้ตารางปัจจัยการผลิต และผลผลิต (Input-Output Table) ในปี 2553 เพื่อวิจัยเชิงปริมาณ ในขณะที่วิจัยเชิงคุณภาพ เป็นการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota sampling) การศึกษาครั้งนี้เป็นการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) โดยผู้ให้สัมภาษณ์ต้องมีตำแหน่งงานตั้งแต่ผู้บริหารระดับกลางขึ้นไป หรือทำงานใน

* Received 22 March 2019; Revised 29 April 2019; Accepted 29 April 2019.



สายงานนั้นมาไม่ต่ำกว่า 10 ปี อย่างน้อยภาคอุตสาหกรรมตามรายบริการย่อยนั้น จำนวนละ 1 ท่านต่อหนึ่งอุตสาหกรรมย่อย จำนวนทั้งสิ้น 8 ท่าน จากนั้นใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) จนครบตามจำนวนกลุ่มตัวอย่าง การเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้ 1) ด้านคุณสมบัติอันพึงประสงค์ของบุคลากรภาคบริการควรเป็นอย่างไร เช่น ด้านความรู้ และเทคนิคเฉพาะ เป็นต้น 2) แนวทางการพัฒนาบุคลากรในภาคบริการของประเทศไทยควรเป็นอย่างไร และ 3) ข้อเสนอแนะ การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือแบบสอบถามเพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาของคำถาม (Content Validity) จากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ทำการการตรวจสอบ ประเมินโดยใช้ดัชนีความสอดคล้อง IOC ว่าคำถามแต่ละข้อสามารถตรงกับวัตถุประสงค์งานวิจัยหรือไม่ โดยมีค่า IOC เท่ากับ 1.00

ผลการศึกษาพบว่า

อัตราการเติบโตของผลิตภาพแรงงานในภาคบริการของไทยยังคงต่ำกว่าภาคการผลิตอื่น ๆ ซึ่งสะท้อนถึงปัญหาด้านความรู้และทักษะของแรงงานซึ่งเป็นเรื่องจำเป็น ผลการสัมภาษณ์ แนวทางการเพิ่มผลิตภาพแรงงานในภาคบริการต่อเศรษฐกิจไทย บุคลากรในอุตสาหกรรมบริการนั้นจะต้องมีคุณสมบัติพึงประสงค์ 3 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านสมรรถนะ 2) ด้านความรู้ ความสามารถ และ 3) ด้านคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรทางด้านอุตสาหกรรมบริการ สำหรับแนวทางในการพัฒนาบุคลากรในภาคบริการนั้น ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการผลิตบัณฑิต ไม่ว่าจะเป็นมหาวิทยาลัยหรือหน่วยงานที่จะผลิตบุคลากรทางด้านบริการ ควรจะดำเนินการดังนี้ 1) มีการสอบถามว่าองค์กรผู้ใช้บัณฑิตในอุตสาหกรรมบริการว่าต้องการบัณฑิตมีความรู้ ทักษะ คุณลักษณะเฉพาะสายงานนั้น ๆ อย่างไร 2) ควรส่งเสริมบุคลากรของภาคการศึกษาได้ไปอบรมหลักสูตรต่าง ๆ เพื่อให้บุคลากรได้เรียนรู้ สื่อและเทคโนโลยีใหม่ ๆ ทั้งภาคทฤษฎีและเชิงปฏิบัติการเพื่อนำกลับมาสอนให้ นักเรียน และ นักศึกษา ในขณะที่ องค์กรหรือหน่วยงานที่ใช้บัณฑิตควรดำเนินการดังนี้ 1) ต้องจัดอบรมให้ความรู้ ทักษะ ความเข้าใจในงาน/หน้าที่ความ รับผิดชอบแก่บุคลากรตามหน้าที่งานที่ได้รับมอบหมาย 2) ควรปลูกฝังส่งคมการเรียนรู้ สนับสนุนวัฒนธรรมองค์กรให้มีการถ่ายทอดความรู้ซึ่งกัน เพื่อให้เกิดความร่วมมือกัน และ 3) ควรส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรได้รับการศึกษาจะได้เกิดองค์ความรู้ใหม่ ๆ



รวมทั้งมีการกระจายงานให้เหมาะสม เพื่อให้ทุกคนได้มีโอกาสในการนำเสนอผลงาน เพื่อฝึกคิดและฝึกเรียนรู้ให้พนักงานแก้ไขปัญหาและหาทางออกด้วยตัวเอง

คำสำคัญ : แนวทางการพัฒนาและการเพิ่มผลิตภาพ, แรงงาน, ภาครัฐบริการ, เศรษฐกิจไทย

Abstract

The purposes of this research were: 1) to analyze the importance of increasing labor productivity in the service sector of the Thai economy, 2) to study the desirable characteristics of service industry personnel, and 3) to find the ways to develop and increase labor productivity in the service sector of the Thai economy. This research used both quantitative and qualitative methodologies. A sample of this research was used for the Input-Output Table in 2010 for quantitative research. The qualitative research was done as a quota sampling made up of in-depth interviews. The interviewees were required to have a job as a middle level manager or higher or to have been working in the field for at least 10 years, including one person per sub-service industry, for a total of eight persons. Convenience sampling was used to complete, according to the number of samples. The quantitative research calculated labor productivity in order to determine the return value of the labor coefficient to measure labor productivity in the service sector of the Thai economy. The qualitative research was accomplished by undertaking in-depth interviews using a questionnaire, which consisted of three parts: 1) What are the desirable characteristics of service sector personnel such as knowledge and specific techniques, etc. 2) How should the development of personnel in the service sector of Thailand be undertaken And 3) Do you have any recommendations? Quality testing of questionnaires by three experts was undertaken to verify the content validity of the questions. They evaluated the IOC (Consistency Index) to test whether each question matched the research objective, with an IOC of 1.00.



The results of the study showed that:

The growth of labor productivity in the Thai service sector is still lower than the manufacturing sectors. Interview results provided the guidelines to increase labor productivity in the service sector of the Thai economy personnel in the service industry. Employees must have qualifications in three areas: 1) competency, 2) knowledge and ability, and 3) other desirable characteristics of service industry personnel. For guidelines for personnel development in the service sector for those involved in producing graduates, whether at a university or a institutions that will produce a service personnel should proceed as follows: 1) Should ask what knowledge and skills do employers look for when hiring for their workplace., 2) promote that the personnel of the education sector attend various training courses so that they can learn new knowledge skills and technology to bring back to the classrooms. The organization which in service industry hires employees should do the following: 1) provide training for knowledge, skills, understanding of tasks / duties according to the duties assigned, 2) Should cultivate an organizational learning society and support the corporate culture for knowledge sharing., and 3) Should encourage and support personnel to create new knowledge by giving them education Including distributing work appropriately and to give everyone the opportunity to present their work, practice thinking and practice learning, let employees solve problems and find a solution by themselves.

Keywords: guidelines for the development and enhancement, labor, productivity Thailand, service sector.

บทนำ

ตั้งแต่ปี 2557 เป็นต้นมา ภาคบริการของประเทศไทยได้มีบทบาทต่อเศรษฐกิจไทยเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยมีสัดส่วนอยู่ที่ ร้อยละ 52 ของผลิตภัณฑ์มวลรวมที่แท้จริง (Real



GDP) แต่อย่างไรก็ตาม เมื่อเปรียบเทียบกับประเทศที่พัฒนาแล้ว อาทิเช่น สหรัฐฯ ญี่ปุ่น และ สิงคโปร์ ทั้งสามประเทศดังกล่าวมีสัดส่วนสูงถึงร้อยละ 70-80 ของผลิตภัณฑ์มวลรวมที่แท้จริง (Real GDP) (วินัสยา สุริยาธานินทร, 2558) นอกจากนี้ และ ภาคบริการเป็นภาคที่มีการจ้างงานมากที่สุด สูงถึงร้อยละ 63.58 ของการจ้างงานรวมทั้งประเทศ (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2559) ทั้งนี้ งานวิจัยของธนาคารแห่งประเทศไทย (The Bank of Thailand, 2017) พบว่า ประเทศไทยอาจยากที่จะหลุดพ้นจากปัญหากับดักรายได้ปานกลาง (Middle-income Trap) เพราะเกิดจากสาเหตุของปัญหาด้านความรู้และทักษะของแรงงาน รวมทั้งอัตราการเติบโตของผลิตภาพแรงงานในภาคบริการอยู่ในระดับต่ำนี้ ที่กล่าวมานี้มีแนวโน้มเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนา เศรษฐกิจไทยในระยะยาว เนื่องจากภาคบริการมีสัดส่วนการจ้างงานสูงสุด และประเทศไทยยังไม่สามารถยกระดับการผลิตสินค้าและบริการที่มีมูลค่าสูงขึ้นได้ ตลอดจนแรงงานไทยยังไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของตลาดแรงงานได้ ส่งผลให้ผลิตภาพแรงงานไม่เพิ่มขึ้น ที่ผ่านมามีงานวิจัยที่ได้ศึกษาผลิตภาพแรงงาน (Labor Productivity) อยู่บ้างแต่เป็นภาพรวมของอุตสาหกรรมบริการ แต่ยังไม่มีการวิจัยใดได้ศึกษาลงไปรายละเอียดของแต่ละรายย่อยของภาคบริการว่าผลิตภาพแรงงานเป็นอย่างไร เพราะการจะวางแผนทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในภาคบริการของประเทศไทยนั้น จำเป็นอย่างยิ่งจะต้องทราบว่ารายย่อยด้านใดที่มีความจำเป็นเร่งด่วนที่ต้องในการพัฒนาเพื่อส่งเสริมผลิตภาพแรงงานให้เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อวิเคราะห์ประสิทธิภาพการผลิตในภาคอุตสาหกรรมบริการอย่างแท้จริง
2. เพื่อศึกษาคุณสมบัติอันพึงประสงค์ของบุคลากรภาคอุตสาหกรรมบริการ
3. เพื่อเสนอแนวทางในการพัฒนาและการเพิ่มผลิตภาพแรงงานในภาคบริการต่อเศรษฐกิจไทย

บททวนวรรณกรรม

การคำนวณผลิตภาพแรงงาน (Labor Productivity)

การคำนวณผลิตภาพแรงงาน (Labor Productivity) ในภาคบริการในงานวิจัยนี้ จะใช้หลักการคำนวณผลิตภาพแรงงานจากตารางปัจจัยการผลิตและผลผลิต (Input-Output



Table) (Sauian, M.S., Kamarudin, N. & Rani, R.M., 2013) ซึ่งจะคำนวณค่าผลิตภาพแรงงานในสาขาการผลิตต่าง ๆ จากค่าส่วนกลับของสัมประสิทธิ์การใช้แรงงาน (Inverse of Labor Coefficient) ซึ่งค่าส่วนกลับของสัมประสิทธิ์การใช้แรงงานดังกล่าวจะมีค่าเท่ากับสัดส่วนของมูลค่าผลผลิตสินค้าหรือบริการต่อมูลค่าต้นทุนค่าจ้าง/ค่าตอบแทนแรงงาน ซึ่งแสดงถึงมูลค่าของผลผลิตที่ผู้ผลิตได้รับจากการจ่ายค่าจ้าง/ค่าตอบแทนให้แก่ปัจจัยแรงงานมูลค่า 1 บาท

การพัฒนาบุคลากร (Human Resource Development)

การพัฒนาบุคลากร (Human Resource Development) ถือเป็นกลยุทธ์อย่างหนึ่งในการบริหารองค์กร เพราะองค์กรจะขับเคลื่อนไม่ได้ถ้าไม่มีบุคลากร ดังนั้น การพัฒนาบุคลากร หมายถึง การพัฒนาบุคลากรอย่างเป็นระบบในการเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ ทักษะ ความชำนาญและทัศนคติที่ดีแก่บุคลากร เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากที่สุด เพื่อสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร และก่อให้เกิดการก้าวหน้าในสายอาชีพ ซึ่งกระบวนการในการพัฒนาบุคลากรมี 4 ขั้นตอน ได้แก่ 1) การวิเคราะห์ความต้องการขององค์กร เพื่อให้ทราบถึงปัญหาและความต้องการที่จะพัฒนาบุคลากรในแต่ละเรื่อง 2) การวางแผนในการพัฒนาบุคลากรให้ชัดเจน 3) ดำเนินการพัฒนาบุคลากรที่วางไว้ในแต่ละเรื่อง 4) การประเมินผลของโครงการพัฒนาบุคลากร ว่าได้บรรลุวัตถุประสงค์หรือไม่ และปัญหาและอุปสรรคอย่างไรบ้าง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

มีงานวิจัยในประเทศไทยมากมายที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับคุณสมบัติให้บริการ และแนวทางในการพัฒนาบุคลากรด้านการให้บริการ ใน 8 อุตสาหกรรมบริการย่อยตามกระทรวงพาณิชย์ กำหนด ดังนี้

ด้านไฟฟ้า ประปา ก่อสร้าง และอสังหาริมทรัพย์

ภาคิไนย อักษรแก้ว ได้ศึกษา “ทัศนคติของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ที่มีต่อระบบการบริหารจัดการห้องประชุม” ผลการศึกษาพบว่าคุณสมบัติของผู้ให้บริการต้องมีบุคลิกภาพและการ แต่งตัวที่ ดูดี สะอาดเรียบร้อย และมีอัธยาศัยไมตรีดี และผู้ให้บริการต้องมีความรู้และเข้าใจการใช้งานเครื่องมืออย่างถูกวิธี และถูกขั้นตอนรวมทั้งประโยชน์ในการใช้ของ



เครื่องมืออุปกรณ์นั้นอย่างแท้จริง (ภาคินัย อักษรแก้ว, 2553) ในขณะที่ คุณธรรม สันติธรรม และวิมลสิทธิ์ หรยางกูร ได้ศึกษา “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาโครงการอสังหาริมทรัพย์ แบบยั่งยืน: กรณีศึกษาอาคารสำนักงานที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน LEED ระดับ Platinum1” ผลการศึกษาพบว่า การวางแผนการพัฒนาโครงการอสังหาริมทรัพย์นั้น ผู้ให้บริการจะต้องมีการพิจารณาเรื่องความต้องการของลูกค้า (คุณธรรม สันติธรรม และวิมลสิทธิ์ หรยางกูร, 2559) เพื่อที่จะได้กำหนดรายละเอียดโครงการให้สอดคล้องต่อความต้องการของลูกค้าได้ครบถ้วน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุชน ยัมรัตนบวร ที่ได้ศึกษา “ปัจจัยที่มีผลต่อความเป็นไปได้ในการออกแบบอาคารพักอาศัยรวม :กรณีศึกษา Baron Residence ย่านบางกะปิ” ผลการศึกษาพบว่า สถาปนิกนอกจากจะต้องมีความเข้าใจในเรื่องออกแบบแล้ว ยังจำเป็นต้องมีความเข้าใจความต้องการทางการตลาด กฎหมายและข้อบังคับต่าง ๆ เพื่อจะสามารถนำเสนอแนวทางใหม่ ๆ สำหรับโครงการได้ โดยมีข้อมูลด้านอื่น ๆ ช่วยสนับสนุน ทั้งยังเกิดประโยชน์สูงสุดต่อโครงการอีกด้วย (สุชน ยัมรัตนบวร, 2558) นั้นแสดงให้เห็นว่าการนำเสนอทางเลือกให้แก่ลูกค้าเป้าหมายได้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น สำหรับงานก่อสร้าง มังกร ตันตะศิลป์ สุกัญญา เอมอัมมธรรม และเพ็ญศรี เจริญวานิช ได้ศึกษา “การพัฒนาศักยภาพพนักงานในธุรกิจก่อสร้าง กรณีศึกษา บริษัทรับเหมาก่อสร้างในจังหวัดมหาสารคาม” ผลการศึกษาพบว่า พนักงานในธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง ต้องได้รับการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการและการศึกษาดูงาน การนิเทศวิธีการในการพัฒนาศักยภาพ พบว่า วิธีการร่วมกัน ทำงานเป็นทีม เป็นวิธีการที่พนักงานในอุตสาหกรรมก่อสร้างมีผลมากที่สุด ต่อการสร้างศักยภาพให้เพิ่มขึ้นแก่พนักงานในอุตสาหกรรมก่อสร้าง อีกทั้งช่วยให้ผู้ที่เป็น ช่างที่ยังไม่ค่อยมีฝีมือ มีประสบการณ์ หรือแม้แต่กรรมกรที่ต้องการยกระดับอาชีพ ของตนเอง สามารถรับรู้พร้อมกับเรียนรู้ได้อย่างครบถ้วนถึงกระบวนการทุกขั้นตอน ของการทำงานทั้งหมด การพัฒนาฝีมือแรงงาน เพื่อที่จะ ทำให้งานก่อสร้างได้มาตรฐาน ไม่ต้องแก้ไขงานบ่อย ๆ และสามารถยกระดับ การรับงานที่สลับซับซ้อน และยากขึ้นไปอีกได้ (มังกร ตันตะศิลป์, สุกัญญา เอมอัมมธรรม และ เพ็ญศรี เจริญวานิช, 2556)

ด้านการเงินการธนาคาร และประกันภัย

วรวรรณ ศิลมัฐ ได้ศึกษา “การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาแกลง จังหวัดระยอง” ผลการศึกษาพบว่า พนักงานของธนาคารยังมีความเข้าใจใน



ผลิตภัณฑ์ของธนาคารไม่ครอบคลุม และปัญหาเกิดจากการไม่ชัดเจนของข้อมูลที่ส่งถึงพนักงาน (วรวรรณ ศิลมัฐ, 2555) ดังนั้น พนักงานเป็นหัวใจสำคัญของการบริการที่ดีที่จะสนองความต้องการของลูกค้าได้ จะต้องมีการอบรมความรู้ ความสามารถให้พนักงานเพิ่มเพื่อเพิ่มศักยภาพในการให้บริการเพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจในการบริการมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ รุ่งโรจน์ สงสระบุญ ที่ได้ศึกษา “ความพึงพอใจการใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขานนทบุรี” ผลการศึกษาพบว่า ผู้ให้บริการต้องเข้าใจลักษณะของลูกค้าที่แตกต่างกันทางประชากรศาสตร์ จะมีความต้องการที่ต่างกัน และการปรับปรุงบุคลิกภาพให้ดี ของพนักงานถือเป็นส่วนหนึ่งในการตัดสินใจเลือกใช้บริการของธนาคาร (รุ่งโรจน์ สงสระบุญ, 2560)

ด้านการบริหารราชการแผ่นดิน และการศึกษา

ศรอนงค์ เป็ดโปรง และธีระ ฤทธิรอด ได้ศึกษา “การพัฒนาบุคลากรด้านการให้บริการของสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น จังหวัดร้อยเอ็ด” ผลงานศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการในเรื่อง การติดต่อสื่อสาร ต้องมีการอธิบายอย่างถูกต้องและชัดเจน โดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย ต้องรับคำติชม และข้อเสนอแนะ ด้านความสามารถ (Competence) บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความรู้ความสามารถและความชำนาญในการปฏิบัติงาน ด้านการเงิน (Financial) ผู้ให้บริการต้องมีความรู้ความสามารถในการบริการรับชำระ เงินได้ถูกต้อง ด้านความมีน้ำใจ (Courtesy) บุคลากรที่ให้บริการต้องมีมนุษยสัมพันธ์มีความเป็นกันเอง มีวิจรรย์ญาณ เต็มใจให้บริการและ กระตือรือร้นในการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือ (Credibility) เจ้าหน้าที่ต้องมีความรอบรู้และรู้จริง เกี่ยวกับงานในหน้าที่รับผิดชอบ ด้านความไว้วางใจ (Reliability) เจ้าหน้าที่ให้บริการต้องให้ข้อมูลที่ถูกต้อง ทำให้เชื่อมั่นในข้อมูล ด้านการตอบสนอง (Responsiveness) เจ้าหน้าที่ให้บริการต้องสนใจเอาใจใส่และกระตือรือร้นที่จะตรวจสอบแก้ไขข้อผิดพลาดและแก้ปัญหาอย่างรวดเร็ว (ศรอนงค์ เป็ดโปรง และธีระ ฤทธิรอด, 2559)

ด้านการสื่อสารและ การขนส่งและโลจิสติกส์

ปิยะฉัตร จารุธีรศานต์ ได้ศึกษา “กลยุทธ์การจัดการโลจิสติกส์และการพัฒนาบุคลากร” ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรจะแสดงศักยภาพของตนออกมาจะต้องมีพลังเชิงบวก โดยการเรียนรู้ที่ทันสมัยในด้านเทคโนโลยี (ปิยะฉัตร จารุธีรศานต์, 2560) เช่น การ



ประยุกต์ใช้ RFID กับงานประเภทต่าง ๆ และการปรับเปลี่ยนกระบวนการทางความคิด (Mindset) เป็นทัศนคติที่ช่วยพิจารณาว่า เราจะ ตีความและตอบสนองต่อสถานการณ์ที่ไม่คาดคิดที่อาจเกิดขึ้น การสร้างระบบการพัฒนาบุคลากรให้เป็นรูปธรรม เช่น มีคู่มือการปฏิบัติงาน (PM) คำบรรยายลักษณะงาน (JD) คุณลักษณะที่ต้องการ (JS) หลักธรรมาภิบาล (Good governance) และสมรรถนะ (Competency) ที่รวม 3 ด้านได้แก่ ความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skills) และคุณลักษณะ เชิงพฤติกรรม (Attributes) ของบุคคล เป็นต้น โดยกำหนดระยะเวลาการพัฒนาบุคลากรทั้งระยะสั้น และระยะยาว ในขณะที่ ผู้ให้บริการควรพัฒนาและประยุกต์ใช้ระบบเทคโนโลยี สารสนเทศด้านโซ่อุปทานและโลจิสติกส์ต่าง ๆ เช่น ระบบ ERP, ระบบ CRM, ระบบ TMS ระบบ Barcode ฯลฯ ภายในองค์กร เนื่องจากจะช่วยให้งานกรรมโลจิสติกส์มีความคล่องตัว มีการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างผู้ส่งมอบและ ลูกค้า รวมทั้งเป็นเครื่องมือในการวางแผนการใช้ทรัพยากร ในโซ่อุปทานให้เกิดประโยชน์สูงสุด สิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นหัวข้อที่ผู้ให้บริการควรมีความรู้ (ภักวัฒน์ อินทรวงษ์โชติ, ปัทม ศัยวัฒน์, ธัญญา วสุศรี, ทวีศักดิ์ กฤษเจริญ และจิรัช พุทธกุลสมศิริ, 2556)

ด้านการบริการด้านสุขภาพ

ดวงตา ภัทโรพงศ์ พย.ม. ได้ศึกษา “ ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการพยาบาลของผู้รับบริการ ในหน่วยงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลศูนย์สุราษฎร์ธานี ” ผลการศึกษาพบว่า ผู้มารับบริการมีความคาดหวังจะได้รับ การบริการอย่างถูกต้อง เจ้าหน้าที่มีความรู้เพียงพอในการตอบคำถาม (ดวงตา ภัทโรพงศ์ พย.ม., 2558) หากมีข้อสงสัยเจ้าหน้าที่จะสามารถอธิบายให้ หายสงสัย บุคลากรที่ให้ บริการต้องมีความรู้ ความเชี่ยวชาญเฉพาะทาง สามารถตอบ ข้อสงสัยได้จึงคาดหวังการบริการพยาบาลอยู่ในระดับสูง

ด้านค้าส่ง-ปลีก และบริการอื่น

ธัญญา เนนคำภา ได้ศึกษา “ กลยุทธ์การค้าปลีก (ร้านสะดวกซื้อ) ที่ส่งผลต่อพฤติกรรม การซื้อสินค้าของผู้บริโภคใน ร้าน Banthon Oriental Supermarket in Bath, United Kingdom ” ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านการบริการนั้น ผู้ให้บริการในร้านค้าปลีกจะต้องมีความรู้ในการแนะนำสินค้าและส่วนผสมในการทำอาหารได้ พนักงานต้องมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อลูกค้า (ธัญญา เนนคำภา , 2559) เช่น การทักทายลูกค้า และพูดจา ไพเราะ 3) มีการ



สอบถามความพึงพอใจและรับฟังความคิดเห็น ผ่านช่องทางต่าง ๆ ของลูกค้าเสมอ และพนักงานประจำร้านจะต้องแต่งกายสะอาดเรียบร้อย เพื่อให้ผู้บริโภครู้ว่าพร้อมที่จะให้บริการ เพื่อให้ผู้บริโภคประทับใจ (พิชญ อัมวิญญาณ และ พนิตกุลศิริ, 2554)

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและการสุ่มตัวอย่างในการวิจัย การศึกษาครั้งนี้ใช้วิธีการผสมผสานทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ โดยมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยเชิงปริมาณ งานวิจัยนี้จะทำการคำนวณผลิตภาพแรงงานจากตารางปัจจัยการผลิตและผลผลิต (Input-Output Table) ณ ปี 2553 ซึ่งเป็นตารางฉบับล่าสุดที่เผยแพร่โดยสำนักงาน พัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ โดยตารางดังกล่าวเป็นตารางที่แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างการผลิต และการใช้ผลผลิต และแสดงถึงความเชื่อมโยงระหว่างภาคอุตสาหกรรมต่าง ๆ (Inter-industry Linkages) ในระบบเศรษฐกิจตลอดจนข้อมูลด้านการจ้างงานและค่าจ้างและค่าตอบแทน แรงงานในระดับรายอุตสาหกรรมจากรายงานการสำรวจภาวะการทำงานของประชากร (Labor Force Survey) ณ ปี 2553 เพื่อคำนวณหาค่าส่วนกลับของสัมประสิทธิ์การใช้แรงงาน (Inverse of Labor Coefficient หรือ $1/LC$) ซึ่งมีค่า เท่ากับ สัดส่วนของมูลค่าผลผลิตสินค้าหรือบริการต่อมูลค่าต้นทุนค่าจ้างและค่าตอบแทนแรงงานโดยเฉลี่ยใน แต่ละสาขาการผลิต โดยสัมประสิทธิ์การใช้แรงงาน (Labor Coefficient)

สำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพ ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือผู้บริหารหรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในอุตสาหกรรมบริการ รวมทั้งสิ้น 8 อุตสาหกรรมบริการย่อยตามกระทรวงพาณิชย์กำหนด ได้แก่ 1) ภาคอุตสาหกรรมบริการด้านก่อสร้าง 2) ด้านการขนส่งและโลจิสติกส์ 3) ด้านสื่อสาร 4) ด้านการเงินการธนาคาร และประกันภัย 5) ด้านอสังหาริมทรัพย์ 6) ด้านการศึกษา 7) ด้านการบริการด้านสุขภาพ และ 8) ด้านบริการค้าส่ง-ค้าปลีกและบริการอื่น ๆ สำหรับกลุ่มตัวอย่าง การศึกษาครั้งนี้เลือกใช้กลุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota sampling) เป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยกลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในอุตสาหกรรมการให้บริการภาคเอกชน เป็นผู้แทนหรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในอุตสาหกรรมบริการ เพื่อเป็นตัวแทนของภาคอุตสาหกรรมตามรายบริการย่อยนั้น โดยผู้ให้สัมภาษณ์ต้องมีตำแหน่งงานตั้งแต่ผู้บริหารระดับกลางขึ้นไป



หรือทำงานในสายงานนั้นมาไม่ต่ำกว่า 10 ปี อย่างน้อยภาคอุตสาหกรรมตามรายบริการย่อยนั้น จำนวนอย่างละ 1 ท่าน จำนวนทั้งสิ้น 8 ท่านจากนั้นใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) จนครบตามจำนวนกลุ่มตัวอย่าง

เครื่องมือสำหรับการวิจัย

การวิจัยเชิงปริมาณ งานวิจัยนี้เพื่อคำนวณหาค่าส่วนกลับของสัมประสิทธิ์การใช้แรงงาน (Inverse of Labor Coefficient หรือ $1/LC$) ซึ่งมีค่าเท่ากับสัดส่วนของมูลค่าผลผลิตสินค้าหรือบริการต่อมูลค่าต้นทุนค่าจ้างและค่าตอบแทนแรงงานโดยเฉลี่ยในแต่ละสาขาการผลิต โดยสัมประสิทธิ์การใช้แรงงาน (Labor Coefficient) วิธีการคำนวณดังนี้

$$LC_i = \frac{WFDIST_i \cdot FACDEM_i}{PX_i \cdot X_i}$$

โดยที่

LC_i คือ ค่าสัมประสิทธิ์การใช้แรงงาน (Labor Coefficient) ในแต่ละสาขาการผลิต i

$WFDIST_i$ คือ อัตราค่าจ้างและค่าตอบแทนแรงงานในแต่ละสาขาการผลิต i

$FACDEM_i$ คือ ปริมาณแรงงานที่ใช้ในแต่ละสาขาการผลิต i

PX_i คือ ราคาของสินค้าหรือบริการ i

X_i คือ ปริมาณผลผลิตของสินค้าหรือบริการ i

i คือ สาขาการผลิตต่าง ๆ จำนวน 21 สาขา อันประกอบด้วยภาคเกษตรกรรม 1 สาขา ภาคอุตสาหกรรมการผลิต 9 สาขา และภาคบริการ 11 สาขา

โดยค่า LC_i (Labor Coefficient) ดังกล่าว จะแสดงถึงมูลค่าต้นทุนค่าจ้างและค่าตอบแทนแรงงานที่ผู้ผลิตต้องจ่ายในการผลิตสินค้าหรือบริการมูลค่า 1 บาท ดังนั้น เราสามารถคำนวณหาค่าผลิตภาพแรงงาน (Labor Productivity) ได้จากการคำนวณส่วนกลับของสัมประสิทธิ์การใช้แรงงาน (Inverse of Labor Coefficient:) โดยหาค่า $1/LC_i$ ในสาขาการผลิตหนึ่ง ๆ มีค่าเพิ่มขึ้น ก็แสดงว่าสาขาการผลิตดังกล่าวมีผลิตภาพแรงงานที่เพิ่มสูงขึ้น

การวิจัยเชิงคุณภาพ การศึกษาครั้งนี้เป็นการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ซึ่งการสัมภาษณ์เชิงลึกตามแนวคำถามที่ได้สร้างไว้ โดยลักษณะคำถามเป็นคำถามปลายเปิด



เกี่ยวกับ“แนวทางการพัฒนาบุคลากรในภาคบริการของประเทศไทยควรเป็นอย่างไร ในมุมมองของท่านและในอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้องกับท่าน” ซึ่งประกอบด้วย 3 ส่วน 1) ด้านคุณสมบัติอันพึงประสงค์ของบุคลากรภาคบริการควรเป็นอย่างไร (ด้านความรู้ และเทคนิคเฉพาะ เป็นต้น) 2) แนวทางการพัฒนาบุคลากรในภาคบริการของประเทศไทยควรเป็นอย่างไร และ 3) ข้อเสนอแนะ โดยคำถามได้มาจากการทบทวนวรรณกรรม องค์ความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากร วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ ดำเนินการโดยการส่งจดหมายไปทางสมาคมอุตสาหกรรมภาคบริการต่าง ๆ เพื่อขอเข้าสัมภาษณ์เชิงลึก แต่ละภาคบริการย่อยละ 1 ท่าน การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือแบบสอบถามเพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาของคำถาม (Content Validity) ช่วยตรวจสอบความถูกต้องของประเด็นคำถามก่อนการสัมภาษณ์ โดยส่งให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ทำการการตรวจสอบ ประเมินโดยใช้ดัชนีความสอดคล้อง IOC ว่าคำถามแต่ละข้อสามารถตรงกับวัตถุประสงค์งานวิจัยหรือไม่ โดยมีค่า IOC เท่ากับ 1.00

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเชิงปริมาณ ได้คำนวณหาค่าผลิตภาพแรงงาน (Labor Productivity) ได้จากการคำนวณส่วนกลับของสัมประสิทธิ์การใช้แรงงาน (Inverse of Labor Coefficient:) โดยหากค่า $1/LC_i$ ในสาขาการผลิตหนึ่ง ๆ มีค่าเพิ่มขึ้น ซึ่งก็แสดงว่าสาขาการผลิตดังกล่าวมีผลิตภาพแรงงานที่เพิ่มสูงขึ้น

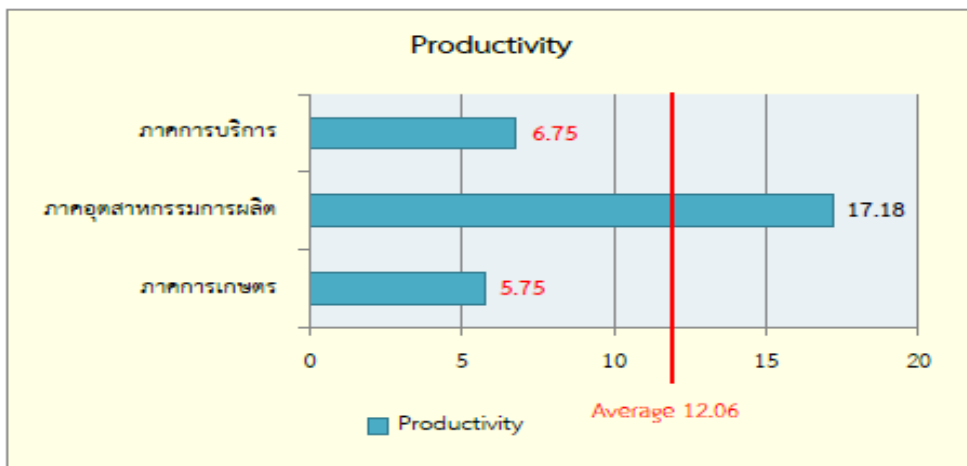
การวิจัยเชิงคุณภาพนั้นได้มาจากการถอดเทปการให้สัมภาษณ์ และนำมาแยกประเด็นสำคัญว่า องค์ประกอบหลักอะไรบ้างที่ผู้ให้สัมภาษณ์ให้ความสำคัญหลัก ๆ ของคุณสมบัติอันพึงประสงค์ของบุคลากรภาคบริการในด้านสมรรถนะ ซึ่งรวมถึงด้านความรู้ ความสามารถ และด้านคุณลักษณะที่พึงประสงค์ และแนวทางในการพัฒนาบุคลากรในภาคบริการให้ได้คุณสมบัติดังกล่าวควรทำเช่นใด นำผลการวิเคราะห์มาเขียนข้อสรุปอย่างละเอียด

ผลการวิจัย

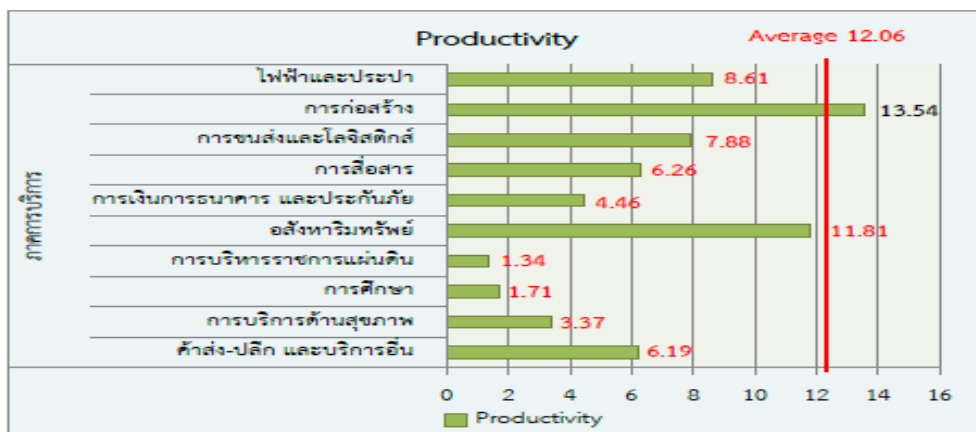
การศึกษาในส่วนนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ เพื่อพิจารณาสภาพที่แท้จริงของ ประสิทธิภาพการผลิตในภาคอุตสาหกรรมบริการโดยการวิเคราะห์ภาคอุตสาหกรรมบริการมี ประสิทธิภาพการผลิตเท่าใดเมื่อเทียบกับอุตสาหกรรมภาคอื่น ๆ และภาคอุตสาหกรรมตามรายบริการย่อยมี ประสิทธิภาพการผลิตเท่าใดเมื่อเทียบกับค่าเฉลี่ย



ของประสิทธิภาพการผลิตของทุกภาคอุตสาหกรรม ในขณะที่ผลการสัมภาษณ์ของผู้ที่เกี่ยวข้องในอุตสาหกรรมบริการ เพื่อนำมาสร้างกรอบแนวทางในการพัฒนาและการเพิ่มผลิตภาพแรงงานในภาคบริการต่อเศรษฐกิจไทยให้เหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน โดยมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้



ภาพที่ 1 ผลิตภาพแรงงาน (Labor Productivity)



ภาพที่ 2 ผลิตภาพแรงงานภาคบริการ (Labor Productivity of Service Industry)

จากรูปภาพที่ 1 และรูปภาพที่ 2 ได้แสดงผลการวิเคราะห์คำนวณผลิตภาพแรงงานพบว่า ค่าส่วนกลับของ สัมประสิทธิ์การใช้แรงงาน โดยเฉลี่ยของทุกอุตสาหกรรม เท่ากับ 12.06



และเมื่อพิจารณาในระดับรายสาขา การผลิต พบว่า ภาคอุตสาหกรรมการผลิตมีผลิตภาพแรงงานที่สูงสุด โดยมีค่าส่วนกลับของสัมประสิทธิ์การใช้ แรงงานเท่ากับ 17.18 รองลงมาได้แก่ ภาคบริการ เท่ากับ 6.75 และภาคเกษตรกรรม เท่ากับ 5.75 8 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาผลิตภาพแรงงานของสาขาการผลิตต่าง ๆ ในภาคบริการ จะพบว่า ภาคบริการใน หลายสาขายังคงมีผลิตภาพแรงงานอยู่ในระดับต่ำ โดยเฉพาะอย่างยิ่งภาคการบริหารราชการแผ่นดิน (1.34) การศึกษา (1.71) การบริการด้านสุขภาพ (3.37) และการเงินการธนาคารและประกันภัย (4.46) ทั้งนี้ การเพิ่มผลิตภาพของแรงงานในภาคบริการดังกล่าวสามารถทำได้โดยการเพิ่มสินทรัพย์ในระบบ เศรษฐกิจ การพัฒนาคุณภาพแรงงานในภาคบริการ ตลอดจนการเพิ่มของผลิตภาพการผลิตโดยรวม (Total Factor Productivity: TFP) ซึ่งจะส่งผลให้สามารถเพิ่มผลิตภาพแรงงานในแง่ของการจัดสรรทรัพยากรให้มี ประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ผลการสัมภาษณ์ของผู้ที่เกี่ยวข้องในอุตสาหกรรมบริการนั้นสามารถนำมาสรุปประเด็นสำคัญ และ นำมาแยกประเด็นสำคัญ ได้ 2 ประเด็น ดังนี้ 1) คุณสมบัติอันพึงประสงค์ของบุคลากรภาคบริการ ในด้านสมรรถนะ ด้านความรู้ ความสามารถ และ ด้าน คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรทางด้านอุตสาหกรรมบริการ 2) แนวทางในการพัฒนาบุคลากรในภาคบริการ นำผลการวิเคราะห์มาเขียนข้อสรุปอย่างละเอียดดังนี้

สมรรถนะหลัก (Core Competency) กรอบสมรรถนะที่บุคลากรทางด้านอุตสาหกรรมบริการควรมี ดังนี้

1. สามารถนำความรู้ทางด้านสินค้าและบริการขององค์กรตนมานำเสนอได้อย่างมีประสิทธิภาพ
2. มีปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อลูกค้าและเพื่อนร่วมงาน
3. สามารถปรับตัวได้กับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป เช่น ด้าน Digital Literacy เป็นต้น
4. สามารถใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีสื่อสารสมัยใหม่อย่างมีประสิทธิภาพ
5. ปฏิบัติตามกฎหมายระเบียบต่าง ๆ ที่มีอย่างเคร่งครัด
6. สามารถคิด วิเคราะห์ แก้ไขปัญหา อุปสรรค ความขัดแย้งในสถานการณ์ต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี



ความรู้ ความสามารถ (Knowledge and Skills) บุคลากรทางด้านอุตสาหกรรมบริการจะมีสมรรถนะที่กล่าวมาข้างต้นได้นั้น ต้องได้รับการอบรม สั่งสอนจากสถานศึกษาและองค์กรที่ได้ปฏิบัติงานทั้งต้องฝึกฝนด้วยตนเอง ประเด็นความรู้และความสามารถหลัก ๆ ที่บุคลากรทางด้านอุตสาหกรรมบริการควรมี ดังนี้

1. มีความรู้ความเชี่ยวชาญทางด้านหลักการและด้านเทคนิคเฉพาะทางของงานที่ได้รับมอบหมาย รวมทั้งด้านผลิตภัณฑ์ และขั้นตอนการทำงานของผลิตภัณฑ์ที่ตัวเองให้บริการอยู่
2. มีความรู้กฎหมายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ที่ตัวเองให้บริการอยู่ การบริหารจัดการ ความเสี่ยงในด้านต่าง ๆ
3. มีความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับงานที่ปฏิบัติอยู่
4. ทักษะด้านการสื่อสาร การเจรจาต่อรอง การออกเสียงให้ชัดเจน สื่อสารทางการพูดด้วยการใช้น้ำเสียงที่มั่นใจ ใช้คำพูดที่เหมาะสมกับกาลเทศะ และพัฒนาการใช้ภาษากาย

ด้านคุณลักษณะที่พึงประสงค์ (Attributes) บุคลากรทางด้านอุตสาหกรรมบริการจะมีสมรรถนะที่กล่าวมาข้างต้นได้นั้น จะต้องมีความรู้คุณลักษณะที่เหมาะสมกับการเป็นบุคลากรที่ให้บริการแก่บุคคลอื่น ซึ่งสิ่งเหล่านี้เกิดจากการอบรม สั่งสอน โดยการฝึกฝนและควรระลึกและต้องหมั่นปฏิบัติอยู่เสมอ ดังนั้นคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรทางด้านอุตสาหกรรมบริการควรมี ดังนี้

1. มีทัศนคติในทางบวกอยู่เสมอเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดพฤติกรรมที่ไม่สมควรกับลูกค้าหรือบุคคลที่ร่วมงานด้วย
2. มีความเชื่อมั่นในตัวเอง กล้าคิด วิเคราะห์ และตัดสินใจกับเรื่องที่สามารถตัดสินใจได้ด้วยตนเอง
3. การมีใจเป็นนักบริการ (Service Mind) รวมทั้งการแต่งกายไปจนถึงมารยาทที่เหมาะสมต่อ ลูกค้า
4. มีความอดทนต่อการทำงานรับฟังและเข้าใจผู้รับบริการหรือแม้กระทั่งการใช้ความคิด สร้างสรรค์ในการให้บริการในรูปแบบใหม่ ๆ และมุ่งมั่นที่จะพัฒนาต่ออุปสรรคที่อาจเกิดขึ้น
5. มีจริยธรรม จิตสำนึกหลักธรรมาภิบาลของธุรกิจ



แนวทางในการพัฒนาบุคลากรในภาคบริการ ผู้ให้สัมภาษณ์ได้เสนอแนวทางในการพัฒนาบุคลากร ในอุตสาหกรรมภาคบริการ สรุปประเด็นสำคัญที่ได้จากการวิเคราะห์ ดังนี้

1. มหาวิทยาลัยหรือหน่วยงานที่จะผลิตบุคลากรทางด้านบริการควรจะมีการสอบถามว่าองค์กร ผู้ใช้บัณฑิตในอุตสาหกรรมบริการว่าต้องการบัณฑิตมีความรู้ ทักษะ คุณลักษณะเฉพาะสายงานนั้น ๆ อย่างไร สามารถนำมาปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพเพื่อที่จะได้ผลิตบัณฑิตให้ตรงตามความต้องการของตลาด

2. มหาวิทยาลัยหรือหน่วยงานที่จะผลิตบุคลากรทางด้านบริการควรส่งเสริมบุคลากรของภาค การศึกษาได้ไปอบรมหลักสูตรต่าง ๆ เพื่อให้บุคลากรได้เรียนรู้ สื่อและเทคโนโลยีใหม่ ๆ ทั้งภาคทฤษฎีและเชิง ปฏิบัติการเพื่อนำกลับมาสอนนักเรียน นักศึกษา ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร อันจะนำไปสู่การพัฒนางานบริการขององค์กรที่มีประสิทธิภาพเพิ่มมากยิ่งขึ้น

3. ผู้ประกอบการหรือหน่วยงานต้องจัดอบรมให้ความรู้ ทักษะ ความเข้าใจในงาน/หน้าที่ความรับผิดชอบแก่บุคลากรตามหน้าที่งานที่ได้รับมอบหมาย

4. ผู้ประกอบการหรือหน่วยงานควรปลูกฝังสังคมการเรียนรู้ สนับสนุนวัฒนธรรมองค์กรให้มีการถ่ายทอดความรู้ซึ่งกันและกันแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างองค์กรต้องอาศัยระบบพี่เลี้ยง (Coaching) การนิเทศหน้างาน (on the job training) และการทำงานเป็นทีมที่เปิดกว้างให้เกิดวัฒนธรรมในการเรียนรู้ (Brainstorm/Collaboration) เพื่อให้เกิดความร่วมมือกันภายในแผนกและพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องเพื่อมิ ให้องค์ความรู้อยู่กับคน ๆ เดียว หรือหายไปหากบุคลากรนั้นเกษียณหรือลาออก

5. ผู้ประกอบการหรือหน่วยงานควรส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรได้รับการศึกษา จะได้เกิดองค์ความรู้ใหม่ ๆ เกิดมุมมองหรือแนวคิดอันจะนำมาแบ่งปัน รวมทั้งมีการกระจายงานให้เหมาะสม เพื่อให้ทุกคนได้มีโอกาสในการนำเสนอผลงาน เพื่อฝึกคิดและฝึกเรียนรู้ให้พนักงานแก้ไขปัญหาและหาทางออกด้วยตัวเอง



อภิปรายผล

จากที่กล่าวมาเบื้องต้น ผลวิเคราะห์ถึงผลการคำนวณตัวคูณทวีด้านผลผลิตนั้นยังพบว่า ภาคอุตสาหกรรมภาคบริการเป็นอันดับสอง ซึ่งหมายถึงภาคอุตสาหกรรมบริการทุกตัวจะทำให้ผลผลิต เพิ่มขึ้นเป็น 1.62 เท่า แต่เมื่อวิเคราะห์ผลิตภาพแรงงานภาคอุตสาหกรรมบริการถือว่ายังต่ำกว่าค่าเฉลี่ยของทุก อุตสาหกรรม ยกเว้นสาขาการก่อสร้าง ด้วยเหตุนี้ การเพิ่มประสิทธิภาพในบุคลากรด้านอุตสาหกรรมบริการ เป็นเรื่องสำคัญ และในขณะที่ประเทศไทยต้องการเป็นศูนย์กลางด้านขนส่งและโลจิสติกส์และการบริการด้าน สุขภาพด้วยแล้วนั้น การพัฒนาทรัพยากรบุคคลในอุตสาหกรรมบริการถือเป็นเรื่องจำเป็นและเร่งด่วน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยธนาคารแห่งประเทศไทย (The Bank of Thailand, 2017) ที่พบว่าอัตราการเติบโตของผลิตภาพแรงงานในภาค บริการยังคงต่ำกว่าภาคการผลิตอื่น ๆ ซึ่งสะท้อนถึงปัญหาด้านความรู้และทักษะของแรงงาน ตลอดจนปัญหา ด้านสภาพแวดล้อมในการผลิตของผู้ประกอบการในภาคบริการ โดยประเทศไทยยังไม่สามารถยกระดับการ ผลิตสินค้าและบริการที่มีมูลค่าสูงขึ้นได้ ตลอดจนแรงงานไทยยังไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของตลาดแรงงานได้ ส่งผลให้ผลิตภาพแรงงานไม่ได้เพิ่มขึ้นแต่อย่างใด

การพัฒนาบุคลากรในอุตสาหกรรมบริการนั้น บุคลากรในอุตสาหกรรมบริการจะต้องมีความรู้ ความการชำนาญตามสายอาชีพ โดยจำเป็นต้อง 1) มีความรู้ทางด้านผลิตภัณฑ์ ขบวนการที่ตัวเองให้บริการอยู่ ผู้ประกอบการหรือหน่วยงานควรให้โอกาสให้บุคลากรที่อยู่ในภาคบริการได้มีโอกาสได้ใช้งานผลิตภัณฑ์หรือได้รับบริการจริง ๆ จากผลิตภัณฑ์ที่ให้บริการอยู่ รวมทั้งถ้าผู้ให้บริการต้องพบเจอลูกค้าโดยตรง 2) ต้องมีทักษะด้านการสื่อสารที่ดี รวมทั้งการแต่งกายที่เหมาะสมการเทศะ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภาคิโนย อักษรแก้ว (ภาคิโนย อักษรแก้ว, 2553) และ มังกร ตันทะศิลป์ สุกัญญา เอ็มอัมหมรร และเพ็ญศรี เจริญวานิช ที่พบว่า ผู้ให้บริการต้องมีความรู้และเข้าใจขบวนการดำเนินงานโครงการต่าง ๆ ที่ได้รับมอบหมาย การใช้งานเครื่องมืออุปกรณ์ และขั้นตอนการใช้เครื่องมืออุปกรณ์ จึงจะสามารถให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ และผู้ให้บริการต้องคุณสมบัติของผู้ให้บริการต้องมีบุคลิกภาพและการแต่งตัวที่ดี สุอาดเรียบร้อย และมีอัธยาศัยไมตรี และ ยิ่งกว่านั้นผู้ให้บริการจำเป็นต้องมีความรู้ด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับสินค้า หรือ บริการ (มังกร ตันทะศิลป์, สุกัญญา เอ็มอัมหมรร และ เพ็ญศรี เจริญวานิช, 2556) ซึ่งสอดคล้องกับ งานวิจัยของของ สุชน ยัมรัตนบวร ที่พบว่าสถาปนิก



ที่เป็นผู้ให้บริการต้องรู้เรื่อง กฎหมายและ ข้อบังคับต่าง ๆ เพื่อจะสามารถนำเสนอแนวทางใหม่ ๆ ให้แก่ลูกค้าได้ (สุชน ยัมรัตน์บวร, 2558) และต้องมีจิตสำนึกหลัก ธรรมาภิบาลของธุรกิจ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของปิยะฉัตร จารุธีรศานต์ ที่พบว่า การสร้างระบบการพัฒนาบุคลากรให้เป็นรูปธรรมต้องมีเรื่องหลักธรรมาภิบาล (Good governance) ด้วย (ปิยะฉัตร จารุธีรศานต์, 2560)

สรุป

ผลการศึกษาประสิทธิภาพการผลิตในภาคอุตสาหกรรมบริการอยู่ในเกณฑ์ต่ำ วิธีการแก้ปัญหาโดยการเพิ่มผลิตภาพแรงงานในภาคบริการดังกล่าวจะช่วยส่งเสริมขีดความสามารถในการแข่งขันของภาคบริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งภาคบริการที่มีโครงสร้างการผลิตที่พึ่งพิงปัจจัย แรงงานในระดับสูง อันได้แก่ สาขาการบริหารราชการแผ่นดิน สาขาการศึกษา สาขาการบริการด้านสุขภาพ สาขาการเงินการธนาคารและประกันภัย และสาขาการค้าส่งค้าปลีกและบริการอื่น ๆ

คุณสมบัติอันพึงประสงค์ของบุคลากรภาคบริการ ในด้านสมรรถนะ ด้านความรู้ความสามารถ และ ด้าน คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรทางด้านอุตสาหกรรมบริการ 2) แนวทางในการพัฒนาบุคลากรในภาค บริการ นำผลการวิเคราะห์มาเขียนข้อสรุปอย่างละเอียด ดังนี้

ผลจากการทบทวนวรรณกรรมบทความวิจัยที่เกี่ยวข้อง และผลการสัมภาษณ์นั้น ได้ข้อสรุปที่ตรงกัน ว่าคุณสมบัติอันพึงประสงค์ของบุคลากรภาคบริการ ด้านสมรรถนะหลักของบุคลากรภาคบริการนั้นจะต้องมาจากการมีความรู้ ความสามารถที่ตรงตามหน้าที่รับผิดชอบ และคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรที่ควรจะมีในภาคอุตสาหกรรมการให้บริการนั้นที่สำคัญ คือ การมีใจบริการ การเข้าใจความคาดหวังของลูกค้า การรู้จักคิด วิเคราะห์ และแก้ปัญหาได้ จึงทำให้บุคลากรคุณสมบัติอันพึงประสงค์หลักตรงตามที่อยู่อุตสาหกรรมภาคบริการต้องการ ตลอดจนแนวทางในการพัฒนาบุคลากรในภาคบริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งหมายถึงการมีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนทั้งผู้ผลิตบุคลากรเองให้เข้าใจบริบทภาคบริการเพื่อนำไปสร้างหรือปรับปรุงหลักสูตรให้เหมาะสม เพื่อให้ นักศึกษา รู้ภาคปฏิบัติและสามารถผลิตนักศึกษาที่จบออกมาตรงความต้องการของตลาดแรงงานมากขึ้น รวมทั้งองค์กรผู้ใช้บุคลากร



ควรจะมีดังนี้ 1) ควรจัดฝึกอบรมด้านต่าง ๆ ทั้งความรู้ ทักษะ ด้านเทคนิคเฉพาะ ทางที่สามารถนำมาปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ 2) ควรจะให้การสนับสนุนให้มีการอบรมเพิ่มเติมในหัวข้อที่เฉพาะทางและเหมาะสมกับตำแหน่งงาน รวมทั้งทางด้านผลิตภัณฑ์ เทคโนโลยี จริยธรรม และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์หรือบริการนั้น ๆ 4) มีระบบถ่ายทอดความรู้ซึ่งกันและกันแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในองค์กร 5) สนับสนุนให้บุคลากรพัฒนาองค์ความรู้ของตนเองอยู่ตลอดเวลา

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะต่องานศึกษาวิจัยในครั้งต่อไป

สำหรับประเด็นข้อเสนอแนะต่อการศึกษาวิจัยในครั้งต่อไป อาจพิจารณาด้านขนาดลักษณะของอุตสาหกรรมบริการย่อยที่แตกต่างกัน มีความต้องการคุณสมบัติอันพึงประสงค์ของบุคลากรภาคบริการแตกต่างกันหรือไม่ และแนวทางในการพัฒนาบุคลากรในอุตสาหกรรมบริการนั้นควรเป็นเช่นใด ทั้งนี้ การวิเคราะห์ดังกล่าวจะให้ประโยชน์เพิ่มเติมในการกำหนดนโยบาย แผนแม่บท และ หลักสูตรต่าง ๆ เพื่อให้ ประเทศมีทรัพยากรบุคคลตรงตามตลาดต้องการ เพราะในคือการขับเคลื่อนประเทศและสร้างรายได้ให้กับประเทศแบบยั่งยืน

เอกสารอ้างอิง

- คุณธรรม สันติธรรม และวิมลสิทธิ์ หรยางกูร. (2559) . ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาโครงการอสังหาริมทรัพย์แบบยั่งยืน:กรณีศึกษาอาคารสำนักงานที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน LEED ระดับ Platinum1. Veridian E- journal, Silpakorn University, 10 (5) 21-42.
- ดวงตา ภัทโรพงศ์ พย.ม. (2558) . ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการพยาบาลของผู้รับบริการในหน่วยงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลศูนย์สุราษฎร์ธานี. วารสารวิชาการแพทย์ เขต 11, (29) , 365 – 373.
- ธัญยานี เคนคำภา . (2559) . กลยุทธ์การค้าปลีก (ร้านสะดวกซื้อ) ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการซื้อสินค้าของผู้บริโภคใน ร้าน Banthon Oriental Supermarket in Bath, United Kingdom . บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต : มหาวิทยาลัยกรุงเทพ .



ปิยะฉัตร จารุธีรศานต์. (2560) . กลยุทธ์การจัดการโลจิสติกส์และการพัฒนาบุคลากร.

วารสารวิชาการคณะบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

พิษณุ อิมวิญญาน และ พนิตกุลศิริ. (2554) . การจัดการร้านค้าปลีกที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรม
การซื้อสินค้าของผู้บริโภค:การศึกษาร้านสะดวกซื้อในกรุงเทพมหานคร. วารสารวิจัย
และพัฒนา วไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์, 10(3) , 349-359.

ภักวัฒน์ อินทรวงษ์โชติ, ปัทม ชัยวัฒน์, ธัญญา วสุศรี, ทวีศักดิ์ กฤษเจริญ และจิรัช พุทธ
กุลสมศิริ. (2556) . คุณภาพการให้บริการของผู้ประกอบการโลจิสติกส์ประเทศไทย
และลาว. วารสารวิจัยและพัฒนา มจร., 36(4) , 465-475.

ภาคิไนย อักษรแก้ว. (2553) . ทศนคติของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ที่มีต่อระบบการ
บริหารจัดการห้องประชุม บทความวิจัย. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุง
เทพ.

มังกร ตันทะศิลป์, สุกัญญา เอ็มอัมธรรม และ เพ็ญศรี เจริญวานิช. (2556) . วารสาร
บัณฑิตศึกษา มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, 2(1) , 33-50.

รุ่งโรจน์ สงสระบุญ. (2560) . ความพึงพอใจการใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย
สาขานนทบุรี. วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยธนบุรี, 11(25) , 68-77.

วรวรรณ ศิลมัฐ. (2555) . การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาแก่ง
จังหวัดระยอง. กรุงเทพมหานคร: ปริญญานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัย
หอการค้าไทย.

วินัสยา สุริยาธานินทร. (2558) . ภาคบริการแรงขับเคลื่อนใหม่ของระบบเศรษฐกิจไทย?

เรียกใช้เมื่อ 7 พฤศจิกายน 2561 จาก

https://www.bot.or.th/Thai/ResearchAndPublications/DocLib_/article28_04_58.pdf

ศรอนงค์ เป็ดโปร่ง และธีระ ฤทธิรอด. (2559) . การพัฒนาบุคลากรด้านการให้บริการของ
สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น จังหวัดร้อยเอ็ด. วารสารวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย, 11(37) , 33-39.

สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2559) . การสำรวจภาวะการทำงานของประชากรที่ว่างอาณัติ.
สำนักงานสถิติแห่งชาติ: กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ประเทศไทย.



- สุขน ยิ้มรัตนบวร. (2558) . ปัจจัยที่มีผลต่อความเป็นไปได้ในการออกแบบอาคารพักอาศัยรวม :กรณีศึกษา Baron Residence ย่านบางกะปิ. Veridian E- journal, Silpakorn University, 8 (3) , 1269-1283.
- Sauian, M.S., Kamarudin, N. & Rani,R.M. (2013) . Labor Productivity of services Sector in Malaysia: Analysis using Input-Output Approach. International Conference on Economics and Business Research.
- The Bank of Thailand. (2017) . Middle Income Trap. Economic research article: Bangkok.