



สมรรถนะที่จำเป็นของแรงงานในจังหวัดสงขลา ยุคประเทศไทย 4.0

Labor Competencies needed of Labor in Songkhla Province, Thailand 4.0

สายฝน ไชยศรี^{1*} และปราการ หังสวานัส^{2*}

Saifon Chaisri^{1*} and Prakarn Hangsawanus^{2*}

¹ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร., สาขาบริหารทรัพยากรมนุษย์, คณะวิทยาการจัดการ, มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา

¹ Assistant Professor, Ph.D., Faculty of Management Sciences, Songkhla Rajabhat University

² อาจารย์., สาขาการจัดการ, คณะวิทยาการจัดการ, มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา

² Lecturer., Faculty of Management Sciences, Songkhla Rajabhat University

*Corresponding author, E-mail: y_saiphon@hotmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับและเปรียบเทียบระดับสมรรถนะที่จำเป็นของแรงงานภาคธุรกิจการผลิต การค้า และบริการ ในจังหวัดสงขลา ยุคประเทศไทย 4.0 เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามที่มีค่าความเที่ยงทั้งฉบับ คือ .935 ทำการศึกษาแรงงานในจังหวัดสงขลา จำนวน 400 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และทำการทดสอบสมมติฐาน โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One-way ANOVA กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.5 ผลการวิจัยพบว่า สมรรถนะที่จำเป็นของแรงงานในจังหวัดสงขลา ประกอบด้วย สมรรถนะ 3 ด้าน คือ ด้านความรู้ ด้านทักษะ และด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล โดยคุณลักษณะส่วนบุคคล มีระดับความจำเป็นของสมรรถนะอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.21 รองลงมาคือ ด้านทักษะ มีค่าเฉลี่ย 4.12 และด้านความรู้ มีค่าเฉลี่ย 3.96 ตามลำดับ และประเภทธุรกิจมีผลต่อระดับสมรรถนะที่จำเป็นของแรงงาน โดยสมรรถนะด้านความรู้ ระดับความจำเป็นของสมรรถนะไม่แตกต่างกัน ขณะที่สมรรถนะด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลและด้านทักษะมีระดับความจำเป็นของสมรรถนะแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ: สมรรถนะแรงงาน, สงขลา, ประเทศไทย 4.0



Abstract

This case study aimed at level and compare the competencies needed of labor : Manufacturing, Commercial and Service in Songkhla Province, Thailand 4.0. The study adopted a quantitative research using a questionnaire that the reliability of coefficient alpha was .935 with 400 labor in Songkhla. The data was statistically analyzed using mean, percentage and hypothesis testing by variance analysis (One-Way ANOVA) at a statistical significance level of 0.5. The results revealed that the labor competencies needed for labor in Songkhla consisted of 3 competencies: knowledge, skills, and individual competency. The highest average was individual competency (4.21), followed by skills (4.12) and knowledge (3.96), respectively. It was found that business type had an influence on the level of needs for competency. There was no significant difference in terms of knowledge. However, skills and individual competency were statistically significant at 0.05 level.

Keywords: competency Labor, Songkhla, Thailand 4.0

บทนำ

ประเทศไทย เข้าสู่ยุค 4.0 ที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทั้งด้านสังคม เศรษฐกิจ และเทคโนโลยี โดยเฉพาะด้านเศรษฐกิจ ที่ต้องปรับเปลี่ยนโครงสร้างเศรษฐกิจสู่ “Value-Based Economy” หรือ “เศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม” โดยมีฐานคิดหลัก คือ เปลี่ยนจากการผลิตสินค้า “โภคภัณฑ์” ไปสู่สินค้าเชิง “นวัตกรรม” และการขับเคลื่อนด้วยเศรษฐกิจสร้างสรรค์หรือ Creative Economy เป็นธุรกิจ Smart Enterprise หรือเป็นกลุ่ม Start up ที่จะต้องพัฒนาศักยภาพ โดยเฉพาะการสร้างแบรนด์ หรือตราสินค้า และต้องผลิตอย่างสร้างสรรค์ หรือ Creative production (ศุภกร ศิริสุนทร, 2560) มีการเปลี่ยนจากการดำเนินธุรกิจแบบเดิม ๆ ที่ใช้ทรัพยากร และแรงงานจำนวนมาก เพื่อให้เกิดผลทางเศรษฐกิจ (ทำมากแต่ได้น้อย) สู่การใช้ความคิดสร้างสรรค์ผนวกกับเทคโนโลยีและนวัตกรรม ในการสร้างมูลค่าทางเศรษฐกิจ (ทำน้อย แต่ได้มาก) ที่ใช้ระบบอัตโนมัติและนำเทคโนโลยีมาใช้ในการผลิตหรือทดแทนแรงงานคน ลดการทำงานที่ซ้ำซ้อน ช่วยลดค่าใช้จ่าย ลดเวลา เพิ่มคุณภาพงาน มุ่งให้เกิดมูลค่าเพิ่ม เกิดธุรกิจสร้างสรรค์ สร้างความได้เปรียบในเชิงการแข่งขัน (Competitive Advantage) สร้างขีดความสามารถรองรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น (ทิพยาภรณ์ หันกิตติกุล, 2555) จึงต้องอาศัยสมรรถนะของแรงงานที่สูงขึ้น ซึ่งเหล่านี้จะส่งผลต่อแรงงานในธุรกิจต่างๆ ที่ต้องปรับตัว พัฒนาศักยภาพ และสมรรถนะของตนเอง ให้พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงและเทคโนโลยีใหม่ ๆ และมีทักษะในการใช้เทคโนโลยีขั้นสูง หากไม่เตรียมพร้อม รับการเปลี่ยนแปลงและปรับตัว ย่อมไม่สามารถอยู่รอดหรือแข่งขันได้ในโลกยุคใหม่ (เอกชัย จันทอง, 2561) ธุรกิจจึงต้องให้ความสำคัญกับการเสริมสร้างสมรรถนะแรงงาน ที่จะช่วยผลักดันสมรรถนะขององค์กรให้สูงขึ้น สามารถแข่งขันกับองค์กรอื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งยังช่วยให้องค์กรมีความแข็งแกร่ง สามารถยืนหยัดท่ามกลางกระแสความเปลี่ยนแปลงในยุคประเทศไทย 4.0 (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2560) เพราะสมรรถนะจะเป็นเครื่องมือ ช่วยให้กิจการได้แรงงานที่ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด เป็นไปตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายของกิจการ โดยเฉพาะในยุคประเทศไทย 4.0 ที่ต้องการแรงงานที่มีสมรรถนะในระดับสูง เพื่อร่วมกันนำพาให้กิจการไปสู่ความสำเร็จ (ชัชวาลย์ สุขสวัสดิ์, 2552)



สมรรถนะ จากแนวคิดของแมคเคลแลนด์ (David McClelland) มี 3 ด้าน คือ 1) ด้านความรู้ (Knowledge) 2) ด้านทักษะ (skill) และ 3) ด้านลักษณะส่วนบุคคล (จิตชนก เชิงเชาว์, 2550)

จังหวัดสงขลา เป็นจังหวัดที่มีธุรกิจการผลิต การค้า และบริการ เป็นจำนวนมาก มีแรงงานในจังหวัด ซึ่ง ประกอบด้วยประชากรที่มีอายุ 15 ปีขึ้นไปที่มีงานทำ จำแนกตามอุตสาหกรรม การเกษตร การทำเหมืองแร่ การผลิต การไฟฟ้าก๊าซและไอน้ำ การจัดหาหน้าบำบัดน้ำเสีย การก่อสร้าง การขายส่งขายปลีก การขนส่ง การโรงแรมร้านอาหาร ศิลปะความบันเทิงนันทนาการ การสื่อสาร การเงินประกันภัย การอสังหาริมทรัพย์ วิชาชีพ และเทคนิค การบริหาร การบริการราชการ การศึกษา สุขภาพและสังคม สงเคราะห์ ลูกจ้างในครัวเรือน องค์การระหว่างประเทศ โดยข้อมูลปี พ.ศ. 2562 มีจำนวนทั้งสิ้น 853,807 คน โดยเป็นแรงงานภาคธุรกิจการผลิต การค้า และบริการ รวม 507,724 คน คิดเป็น 59% ของแรงงานทั้งจังหวัด (สำนักงานสถิติแห่งชาติ กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร, 2562) จึงมีความสำคัญต่อภาคเศรษฐกิจของสงขลาเป็นอย่างมาก การส่งเสริมสมรรถนะของแรงงานกลุ่มเหล่านี้ จึงต้องทำให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมและรูปแบบการทำงานที่เปลี่ยนแปลงไปในยุคแห่งเทคโนโลยี (ปวีณา ศิวาลัย, 2557)

ดังนั้นจึงทำการศึกษาสมรรถนะที่จำเป็นของแรงงานในจังหวัดสงขลา ยุคประเทศไทย 4.0 เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะที่จำเป็นของแรงงาน จำแนกตามประเภทธุรกิจ ได้แก่ ธุรกิจการผลิต การค้า และบริการ ซึ่งเป็นแนวทางการพัฒนาสมรรถนะของแรงงาน ที่จะเกิดประโยชน์ต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในยุคประเทศไทย 4.0

วัตถุประสงค์

1. ศึกษาสมรรถนะที่จำเป็นของแรงงานภาคธุรกิจการผลิต การค้า และบริการ ของจังหวัดสงขลา ยุคประเทศไทย 4.0
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับสมรรถนะที่จำเป็นของแรงงานในภาคธุรกิจการผลิต การค้า และบริการ ในจังหวัดสงขลา

แนวคิด ทฤษฎี กรอบแนวคิด

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับสมรรถนะ แนวคิดทฤษฎี เกี่ยวกับไทยแลนด์ 4.0 ได้กรอบแนวคิด ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

แนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับสมรรถนะ ความหมายของสมรรถนะ (Competency) มีนักวิชาการให้ความหมายไว้ ดังนี้ ศิริรัตน์ เจือโทสง (2559) อธิบายว่า สมรรถนะ หมายถึง คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่เป็นผลมาจากความรู้ ทักษะ ความสามารถ และลักษณะอื่นๆ ที่ทำให้บุคคลสร้างผลงานได้โดดเด่นกว่าเพื่อนร่วมงานอื่น ๆ ในองค์การ สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2550) ได้ให้ความหมายของสมรรถนะ คือ กลุ่มของความรู้ ความสามารถ ทักษะ ตลอดจนทัศนคติที่จำเป็นในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล คุณลักษณะของบุคคลที่มีผลต่อพฤติกรรมและผลของการปฏิบัติงาน ซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้ ส่วนหนึ่งประกอบขึ้นจากทักษะความรู้ ความสามารถ ทัศนคติ บุคลิกภาพ ค่านิยมของบุคคล หรือพฤติกรรมของผู้ที่มีผลการปฏิบัติงานยอดเยี่ยมในงานหนึ่ง ๆ นอกจากนี้ Richard E. Boyatzis (อังกิน ออมรัชย์ คุ่มรุ่งเรือง, 2557) ได้ให้คำนิยามว่า สมรรถนะ หมายถึง สิ่งที่มีอยู่ในตัวบุคคล ซึ่งถือเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมของบุคคลเพื่อให้บรรลุถึงความต้องการของงานภายใต้ปัจจัยสภาพแวดล้อม



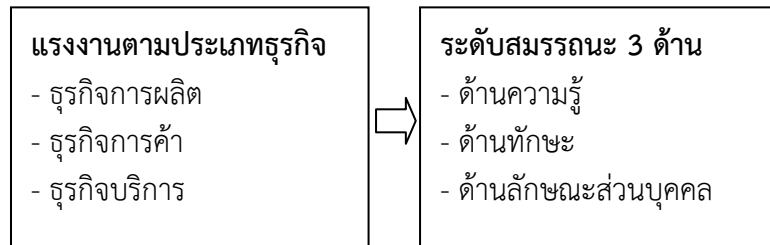
ขององค์กร และทำให้บุคคลมุ่งมั่นสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ ผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่า สมรรถนะ คือ ชีตความสามารถทั้งหมดของบุคคลที่เด่นชัดที่สุดในการทำงานของบุคคลนั้นๆ ส่งผลให้การทำงานที่ได้รับมอบหมายนั้นมีประสิทธิภาพสูง

สมรรถนะ จากแนวคิดของแมคเคลแลนด์ (David McClelland) มี 3 ด้าน (ชัชวาลย์ สุขสวัสดิ์, 2552) คือ 1) ด้านความรู้ (Knowledge) หมายถึง สารระ ข้อมูล แนวคิด หลักการ ที่บุคคลรวบรวมได้จาก ประสบการณ์ การศึกษา อบรม การรับถ่ายทอดทางวัฒนธรรม การรับรู้ การคิดและการฝึกปฏิบัติ จนสามารถสรุปสาระความรู้และนำไปใช้ประโยชน์ได้หรือพัฒนาไปสู่ระดับที่สูงขึ้น 2) ด้านทักษะ (skill) หมายถึง ความชำนาญ หรือความสามารถในการกระทำหรือการปฏิบัติอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งอาจเป็น ทักษะด้านร่างกาย สติปัญญา หรือสังคม ที่เกิดขึ้นจากการฝึกฝน หรือการกระทำบ่อย ๆ เพื่อใช้ในการ เรียนหรือการประกอบอาชีพ เช่น การอ่าน การเขียน การพูด การฟัง การพิมพ์ดีด การใช้โปรแกรม คอมพิวเตอร์ การใช้เครื่องมือ เครื่องจักรกล การขับรถยนต์ การประกอบอาหาร การเพาะพันธุ์ไม้ การทำ เกษตรกรรม การประมง การวิเคราะห์วิจัย การออกแบบ การคำนวณการก่อสร้าง การเล่นเกมกีฬาประเภท ต่าง ๆ การวาดภาพ การแสดง การขับร้องเพลง การเล่นดนตรี ผลของสมรรถนะทักษะมีลักษณะเป็น รูปธรรม มองเห็นได้ สัมผัสได้ และวัดและประเมินผลได้ โดยใช้เกณฑ์และวิธีการประเมินโดยทั่วไป และ 3) ด้านลักษณะส่วนบุคคล หมายถึง สิ่งซึ่งชี้ให้เห็นถึงลักษณะการกระทำหรือแสดงออกถึงพฤติกรรมของ บุคคลคนหนึ่ง อันเป็นคุณลักษณะที่สังคมต้องการในด้านคุณธรรม จริยธรรม ค่านิยม จิตสำนึก สามารถอยู่ ร่วมกับผู้อื่นในสังคมได้อย่างมีความสุข (ชิตชนก เริงเขาว์, 2550)

แนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับสมรรถนะของแรงงานไทยในยุคไทยแลนด์ 4.0 ประเทศไทย 4.0 เป็นยุค ที่เทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทมากขึ้น มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่พัฒนาเพื่อความสะดวกและรวดเร็วยั้งขึ้น องค์กรต่าง ๆ จึงต้องเตรียมพร้อมเพื่อรับการเปลี่ยนแปลง โดยคิดค้นวิธีการพัฒนาองค์กรใหม่ ๆ เพื่อ สร้างความประทับใจให้กับลูกค้าอยู่เสมอ การพัฒนาสมรรถนะให้ทันยุค Thailand 4.0 แรงงานต้องมี คุณสมบัติ ดังนี้ (ณัฐพล คงนาค, 2560)

1. ทันโลกทันเหตุการณ์
2. ใช้เทคโนโลยีเป็น
3. มีทักษะด้านภาษา เพราะภาษาที่ 2 กลายเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับคนทำงาน โดยเฉพาะการ ทำงานร่วมกับองค์กรข้ามชาติ หรือองค์กรที่ต้องติดต่อกับชาวต่างชาติ หากมีทักษะภาษาดีจะช่วยให้การ สื่อสารมีประสิทธิภาพทำงานร่วมกันได้ราบรื่น
4. จัดการข้อมูลได้ เพราะในยุค 4 จี เราสามารถรับข้อมูลได้ตลอดทุกที่ ทุกเวลา เป็นไปได้ที่ข้อมูล ที่เข้าถึงแต่ละวันมีมหาศาล ดังนั้นพนักงานยุคนี้ต้องมีความสามารถบริหารจัดการและวิเคราะห์ข้อมูลได้ดี รู้จักเลือกรับข้อมูลที่เป็นประโยชน์ จัดการกับข้อมูลเหล่านั้นอย่างรู้คุณค่า
5. ควรเพิ่มพูนทักษะ พัฒนาตนเองสม่ำเสมอเพื่อสร้างโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน
6. ปรับตัวได้ดี เนื่องจากความเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นตลอดเวลา คนที่ยอมรับและปรับตัวได้ จะยืนหยัดและฝ่าฟันวิกฤตทั้งในชีวิตและการทำงานได้
7. มีความสามารถหลากหลาย เพราะในเวลาที่องค์กรขาดแคลนพนักงานหรือมีการโยกย้ายงาน พนักงานที่มีทักษะหลากหลายย่อมได้เปรียบกว่าพนักงานที่ทำได้อย่างเดียว

การวิจัยในครั้งนี้ เน้นศึกษาสมรรถนะแรงงาน (Competency) ซึ่งมียอดประกอบของสมรรถนะหลักที่ปรับปรุงมาจากแนวคิดของ แมคเคิลแลนด์ ประกอบด้วยสมรรถนะ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้ ด้านทักษะ และด้านลักษณะส่วนบุคคล ได้กรอบแนวคิด ดังนี้



วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Qualitative Research) เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะที่จำเป็นของแรงงาน มีขอบเขตการศึกษาสมรรถนะ 3 ด้าน คือ ด้านความรู้ ด้านทักษะ และสมรรถนะ ด้านลักษณะส่วนบุคคล

ประชากร ที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ แรงงานภาคธุรกิจการผลิต การค้า และบริการในจังหวัดสงขลา ปี พ.ศ.2562 รวม 507,724 คน

กลุ่มตัวอย่าง ทำการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยการใช้สูตรของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, 1973) ความเชื่อมั่นที่ 95% ความคลาดเคลื่อน 5% แทนค่าสูตรได้ $N = 507,724/1+507,724 (0.05)^2 = 399.68$ ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน

วิธีสุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีแบบโควตา (Quota sampling) โดยจำแนกแรงงานออกเป็น 3 ประเภทตามลักษณะธุรกิจ คือ ธุรกิจการผลิตจำนวน 117,711 คน ธุรกิจการค้าจำนวน 161,513 คน และธุรกิจบริการจำนวน 228,500 คน (สำนักงานสถิติแห่งชาติ กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร, 2562) จากนั้นกำหนดโควตาตามสัดส่วนแรงงานทั้งหมด เป็น 1 : 1 : 2 ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง ธุรกิจการผลิต 93 คน ธุรกิจการค้า 127 คน และธุรกิจบริการ 180 คน จากนั้นในแต่ละกลุ่มใช้วิธีการเลือกหน่วยตัวอย่างแบบบังเอิญ คือ เจอกลุ่มตัวอย่างก็เก็บข้อมูลจนครบตามจำนวนที่ต้องการ

เครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล ใช้แบบสอบถามซึ่งมีทั้งหมด 3 ส่วน ประกอบด้วย ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับลักษณะทั่วไปของแรงงาน มีจำนวน 6 ข้อ ใช้มาตรวัดระดับนามมาตรา อันดับมาตรา และช่วงมาตรา ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน อายุงาน และประเภทธุรกิจ ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับสมรรถนะที่จำเป็นของแรงงานด้านต่าง ๆ มีจำนวน 21 ข้อ ใช้มาตรวัดระดับช่วงมาตรา ได้แก่ ด้านความรู้ ด้านทักษะ และด้านสมรรถนะส่วนบุคคล ส่วนที่ 3 ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะ เป็นแบบคำถามปลายเปิด

การหาคุณภาพของเครื่องมือ ทำการหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ทำการหาค่าความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามแต่ละข้อกับจุดประสงค์ (IOC) จากผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน ได้แก่ รศ.ดร.วินัย รั้งสินันท์, ผศ.ธีรชัย ภูไพบูรณ์ และอาจารย์พิราสินี ชัยคุณทวีโชค ได้ค่า $IOC = 0.83$ แสดงว่าข้อคำถามวัดได้ตรงตามเนื้อหา จากนั้นนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วมาหาค่าความเชื่อมั่นด้วยการ try out กับแรงงานภาคการเกษตร จำนวน 40 คน (ร้อยละ 10 ของแบบสอบถามทั้งหมด 400 ชุด) และทำการหาค่าความเที่ยงของแบบสอบถามทั้งหมดได้ค่าแอลฟา (alpha) คือ .935 แสดงว่าสัมประสิทธิ์ของความเชื่อมั่นสูง



การหาคุณภาพของข้อมูล ทำการตรวจสอบข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้นำมาหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร (bivariate correlation) ได้ค่าสัมประสิทธิ์หรือค่า r ซึ่งมีค่าตั้งแต่ (-0.58) ถึง (0.79) แสดงว่าตัวแปรแต่ละคู่มีความสัมพันธ์กันสามารถอธิบายซึ่งกันและกันได้ทั้งเชิงลบและเชิงบวก โดยคู่ที่เป็น + หากตัวแปรหนึ่งมีค่าเพิ่มขึ้น จะมีผลทำให้อีกตัวแปรมีค่าเพิ่มขึ้นเช่นกัน และทำการหาค่าสัมประสิทธิ์ความเบ้ (skewness) และความโด่ง (kurtosis) เพื่อแสดงการแจกแจงของข้อมูล ได้ค่าสัมประสิทธิ์ความเบ้และความโด่ง มีค่าตั้งแต่ -0.534 ถึง 0.456 ซึ่งมีค่าใกล้เคียง 0 แสดงว่าค่าความสมมาตร และความสูงโด่งของการแจกแจงของข้อมูล อยู่ในเกณฑ์ปกติ

การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาตรวจสอบความสมบูรณ์ครบถ้วน และลงคะแนนระดับความจำเป็นของสมรรถนะ โดยกำหนดเกณฑ์ระดับ 5 = มากที่สุด ระดับ 4 = มาก ระดับ 3 = ปานกลาง ระดับ 2 = น้อย และระดับ 1 = น้อยที่สุด ระดับค่าเฉลี่ยของสมรรถนะที่จำเป็นของแรงงาน (สุวิมล ติรภานันท์, 2555) กำหนดค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.80 น้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.81 - 2.60 น้อย, ค่าเฉลี่ย 2.61 - 3.40 ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.41 - 4.20 มาก และค่าเฉลี่ย 4.21 - 5.00 มากที่สุด

สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ และการหาค่าเฉลี่ยน้ำหนัก โดยอาศัยการหามัชฌิมเลขคณิต และสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.5

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยรายงานตามวัตถุประสงค์ ซึ่งได้สรุปเป็น 2 ตอน คือ ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ระดับสมรรถนะที่จำเป็นของแรงงาน ได้แก่ ข้อมูลพื้นฐาน และระดับสมรรถนะที่จำเป็นของแรงงาน ตอนที่ 2 ผลการเปรียบเทียบระดับสมรรถนะที่จำเป็นของแรงงาน จำแนกตามประเภทธุรกิจ ได้แก่ ธุรกิจการผลิต การค้าและบริการ ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ระดับสมรรถนะที่จำเป็นของแรงงาน

1.1 ข้อมูลพื้นฐาน ผลการวิเคราะห์ ข้อมูลแรงงานในจังหวัดสงขลา ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน อายุงาน ของแรงงานแยกประเภทตามธุรกิจ จากกลุ่มตัวอย่าง 400 ชุด มีผลการศึกษา ดังตารางที่ 1



ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของลักษณะข้อมูลพื้นฐานแรงงานแต่ละประเภทธุรกิจ

ข้อมูลพื้นฐาน (N=400)		ธุรกิจการผลิต		ธุรกิจการค้า		ธุรกิจบริการ		เฉลี่ยรวม (400 คน)
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
เพศ	ชาย	65	69.9	42	33.1	76	42.2	48.4
	หญิง	28	30.1	85	66.9	104	57.8	51.6
อายุ	15 - 29 ปี	38	40.9	29	22.8	79	43.9	35.9
	30 - 44 ปี	31	33.3	52	40.9	58	32.2	35.4
	45 - 59 ปี	24	25.8	46	36.3	43	23.9	28.7
การศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	61	65.6	59	46.5	106	58.9	57.0
	ปริญญาตรี	27	29.0	68	53.5	74	41.1	41.2
	สูงกว่าปริญญาตรี	5	5.4	0	0	0	0	1.8
รายได้ : เดือน	ไม่เกิน 15,000 บ.	17	18.3	41	32.3	117	65.0	38.5
	15,001-25,000 บ.	54	58.1	72	56.7	55	30.6	48.5
	มากกว่า 25,000 บ.	22	23.6	14	11.0	8	4.4	13.0
อายุงาน	ไม่เกิน 5 ปี	32	34.4	60	47.2	84	46.7	42.7
	6 - 10 ปี	25	26.9	48	37.8	74	41.1	35.3
	มากกว่า 10 ปี	36	38.7	19	15.0	22	12.2	22.0

จากตารางที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า แรงงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 51.6 มีอายุเฉลี่ย 15 - 29 ปี คิดเป็นร้อยละ 35.9 ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 57.0 มีรายได้ต่อเดือน 15,001 - 25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 48.5 และมีอายุงานไม่เกิน 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 42.7 และเมื่อพิจารณาตามประเภทธุรกิจ พบว่า

ธุรกิจการผลิต พบว่า แรงงานส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 69.9 มีอายุเฉลี่ย 15 - 29 ปี คิดเป็นร้อยละ 40.9 ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 65.6 มีรายได้ต่อเดือน 15,001 - 25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 58.1 และมีอายุงานมากกว่า 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 38.7

ธุรกิจการค้า พบว่า แรงงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 66.9 มีอายุเฉลี่ย 30 - 44 ปี คิดเป็นร้อยละ 40.9 ระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 53.5 มีรายได้ต่อเดือน 15,001 - 25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 56.7 และมีอายุงานไม่เกิน 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 47.2

ธุรกิจบริการ พบว่า แรงงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 57.8 มีอายุเฉลี่ย 15 - 29 ปี คิดเป็นร้อยละ 43.9 ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 58.9 มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 65.0 และมีอายุงานไม่เกิน 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 46.7

1.2 ผลการวิเคราะห์ระดับสมรรถนะที่จำเป็นของแรงงาน

ผลการวิเคราะห์ ระดับสมรรถนะที่จำเป็นของแรงงานในจังหวัดสงขลา ยุคประเทศไทย 4.0 มีด้วยกัน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้ ด้านทักษะ ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล แสดงผลเป็นค่าเฉลี่ย (Mean) ดังนี้



ด้านที่ 1 ด้านความรู้ ระดับสมรรถนะของแรงงานจังหวัดสงขลา ที่จำเป็นต้องมีในยุค 4.0 ด้านความรู้ พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.96$) โดยสมรรถนะที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ มีความรู้เกี่ยวกับโครงสร้างการทำงาน กฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.09$) รองลงมาคือ มีความคิดสร้างสรรค์ พัฒนางานของตนเองอยู่เสมอ และมีความรู้ในการกำจัดข้อขัดแย้งและแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.05$) ส่วนสมรรถนะที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ มีความรู้ ความเข้าใจระบบความคิดวิเคราะห์ข้อมูล และข่าวสาร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.75$)

เมื่อพิจารณาระดับสมรรถนะที่จำเป็นของแรงงานด้านความรู้ ตามประเภทธุรกิจ พบว่า

ธุรกิจการผลิต มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.06$) โดยสมรรถนะที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ มีความรู้เกี่ยวกับโครงสร้างการทำงาน กฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.38$)

ธุรกิจการค้า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.96$) โดยสมรรถนะที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ มีวิสัยทัศน์ทันโลกทันเหตุการณ์ในปัจจุบันที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.29$)

ธุรกิจบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.88$) โดยสมรรถนะที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ มีความรู้ในการกำจัดข้อขัดแย้งและแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.22$)

ผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ระดับสมรรถนะที่จำเป็นของแรงงานด้านความรู้

สมรรถนะด้านความรู้	ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) / S.D.			ค่าเฉลี่ยรวมรายข้อ
	ธุรกิจการผลิต	ธุรกิจการค้า	ธุรกิจบริการ	
มีความรู้เกี่ยวกับโครงสร้างการทำงาน ระบบงาน และ กฎระเบียบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน	4.38 (.61) มากที่สุด	3.89(.70) มาก	4.01(.75) มาก	4.09 มาก
มีความคิดสร้างสรรค์ พัฒนางานของตนเองอยู่เสมอ	4.29(.62) มากที่สุด	4.13(.65) มาก	3.75(.70) มาก	4.05 มาก
มีวิสัยทัศน์ทันโลกทันเหตุการณ์ในปัจจุบันที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว	3.65(.59) มาก	4.29(.68) มากที่สุด	3.95(.74) มาก	3.96 มาก
มีความรู้ในการใช้เทคโนโลยีมาช่วยในการปฏิบัติงาน	4.27(.60) มากที่สุด	4.08(.64) มาก	3.64(.79) มาก	3.99 มาก
มีความรู้ในการกำจัดข้อขัดแย้งและแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้	3.81(.62) มาก	4.12(.70) มาก	4.22(.68) มากที่สุด	4.05 มาก
สามารถเผยแพร่ความรู้ที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานในองค์กร	4.10(.65) มาก	3.71(.67) มาก	3.86(.76) มาก	3.89 มาก
มีความรู้ ความเข้าใจระบบความคิดวิเคราะห์ข้อมูล และข่าวสาร	3.92(.58) มาก	3.55(.74) มาก	3.79(.67) มาก	3.75 มาก
ภาพรวมด้านความรู้	4.06(.62) มาก	3.96(.51) มาก	3.88(.62) มาก	3.96 มาก

ด้านที่ 2 ด้านทักษะ ระดับสมรรถนะของแรงงานจังหวัดสงขลา ที่จำเป็นต้องมีในยุค 4.0 ด้านทักษะ พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.12$) โดยสมรรถนะที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ มีทักษะด้านภาษาต่างประเทศ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.20$) รองลงมาคือ มีทักษะพื้นฐานในการปฏิบัติงาน ประสานงาน ติดตามงาน และทักษะในการแก้ปัญหาอย่างเป็นระบบ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.17$) ส่วนสมรรถนะที่มีค่าน้อยที่สุด คือ มีการปรับปรุงรูปแบบ และแนวทางการทำงานให้ดีขึ้นเสมอ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.97$)

เมื่อพิจารณาระดับสมรรถนะที่จำเป็นของแรงงานด้านทักษะ ตามประเภทธุรกิจ พบว่า

ธุรกิจการผลิต มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.23$) โดยสมรรถนะที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ มีทักษะพื้นฐานในการปฏิบัติงาน ประสานงาน และติดตามงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.32$)

ธุรกิจการค้า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.09$) โดยสมรรถนะที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ มีทักษะในการแก้ปัญหาอย่างเป็นระบบ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.24$)

ธุรกิจบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.06$) โดยสมรรถนะที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ มีทักษะด้านภาษาต่างประเทศ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.29$) ผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ระดับสมรรถนะที่จำเป็นของแรงงานด้านทักษะ

สมรรถนะด้านทักษะ	ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) / S.D.			ค่าเฉลี่ยรวม รายชื่อ
	ธุรกิจ การผลิต	ธุรกิจ การค้า	ธุรกิจ บริการ	
มีทักษะพื้นฐานในการปฏิบัติงาน ประสานงาน และติดตามงาน	4.32(.60) มากที่สุด	4.11(.59) มาก	4.08(.60) มาก	4.17 มาก
มีการปรับปรุงรูปแบบ และแนวทางการทำงานให้ดีขึ้นเสมอ	4.22(.61) มากที่สุด	3.97(.64) มาก	3.73(.70) มาก	3.97 มาก
มีทักษะด้านภาษาต่างประเทศ	4.27(.70) มากที่สุด	4.05(.62) มาก	4.29(.61) มากที่สุด	4.20 มาก
มีทักษะในการแก้ปัญหาอย่างเป็นระบบ	4.13(.66) มาก	4.24(.60) มากที่สุด	4.15(.65) มาก	4.17 มาก
ภาพรวมด้านทักษะ	4.23(.63) มากที่สุด	4.09(.50) มาก	4.06(.64) มาก	4.12 มาก

ด้านที่ 3 ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล ระดับสมรรถนะของแรงงานจังหวัดสงขลา ที่จำเป็นต้องมีในยุค 4.0 ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.21$) โดยสมรรถนะที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ มีความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส ตรวจสอบได้ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.31$) รองลงมาคือ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และสื่อสารระหว่างบุคคลได้ดี มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.30$) ส่วนสมรรถนะที่มีค่าน้อยที่สุด คือ มีความยืดหยุ่น ยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่น เข้าใจวัฒนธรรมที่หลากหลาย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.07$)



เมื่อพิจารณาระดับสมรรถนะที่จำเป็นของแรงงานด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล ตามประเภทธุรกิจ พบว่า

ธุรกิจการผลิต มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.99$) โดยสมรรถนะที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ปฏิบัติงานด้วยความถูกต้องทันเวลา “ทำน้อยแต่ได้มาก” มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.55$)

ธุรกิจการค้า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.29$) โดยสมรรถนะที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ มีความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส ตรวจสอบได้ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.68$)

ธุรกิจบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.36$) โดยสมรรถนะที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การควบคุมอารมณ์ อุดหนุน อุดหนุน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.64$) ผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ระดับสมรรถนะที่จำเป็นของแรงงานด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล

สมรรถนะด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล	ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) / S.D.			ค่าเฉลี่ยรวม รายชื่อ
	ธุรกิจ การผลิต	ธุรกิจ การค้า	ธุรกิจ บริการ	
ปฏิบัติงานด้วยความมุ่งมั่นผลสัมฤทธิ์ในหน้าที่ โดยการใช้ความสามารถที่หลากหลาย	3.67(.61) มาก	4.38(.58) มากที่สุด	4.56(.74) มากที่สุด	4.20 มาก
ปฏิบัติงานด้วยความถูกต้องทันเวลา “ทำน้อย แต่ได้มาก”	4.55(.63) มากที่สุด	4.26(.63) มากที่สุด	4.03(.71) มาก	4.28 มากที่สุด
มีระเบียบวินัย	4.27(.69) มากที่สุด	3.75(.58) มาก	4.22(1.03) มากที่สุด	4.08 มาก
มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และ สื่อสารระหว่างบุคคล ได้ดี	3.84(.60) มาก	4.47(.62) มากที่สุด	4.59(.64) มากที่สุด	4.30 มากที่สุด
มีความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส ตรวจสอบได้	3.99(.67) มาก	4.68(.55) มากที่สุด	4.28(.62) มากที่สุด	4.31 มากที่สุด
มีความเสียสละอุทิศเวลาให้แก่องค์กร	4.08(.62) มาก	4.22(.62) มากที่สุด	4.37(.68) มากที่สุด	4.22 มากที่สุด
การควบคุมอารมณ์ อุดหนุน อุดหนุน	3.75(.68) มาก	4.38(.70) มากที่สุด	4.64(.71) มากที่สุด	4.25 มากที่สุด
ความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับ สถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว	3.82(.69) มาก	4.30(.60) มากที่สุด	4.31(.69) มากที่สุด	4.14 มาก
มีความสนใจที่จะพัฒนาตนเอง พร้อมที่จะ เรียนรู้ตลอดชีวิต	4.31(.64) มากที่สุด	4.29(.64) มากที่สุด	4.24(.61) มากที่สุด	4.28 มากที่สุด
มีความยืดหยุ่น ยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่น เข้าใจวัฒนธรรมที่หลากหลาย	3.63(.69) มาก	4.22(.65) มากที่สุด	4.38(.70) มากที่สุด	4.07 มาก
ภาพรวมด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล	3.99(.64) มาก	4.29(.43) มากที่สุด	4.36(.73) มากที่สุด	4.21 มากที่สุด

ตอนที่ 2 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับสมรรถนะที่จำเป็นของแรงงาน จำแนกตามประเภทธุรกิจ
 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับสมรรถนะที่จำเป็นของแรงงาน ในจังหวัดสงขลาภาคประเทศไทย 4.0 จำแนกตามประเภทธุรกิจ ได้แก่ ธุรกิจการผลิต ธุรกิจการค้า และธุรกิจบริการ โดยทำการทดสอบค่าแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95%

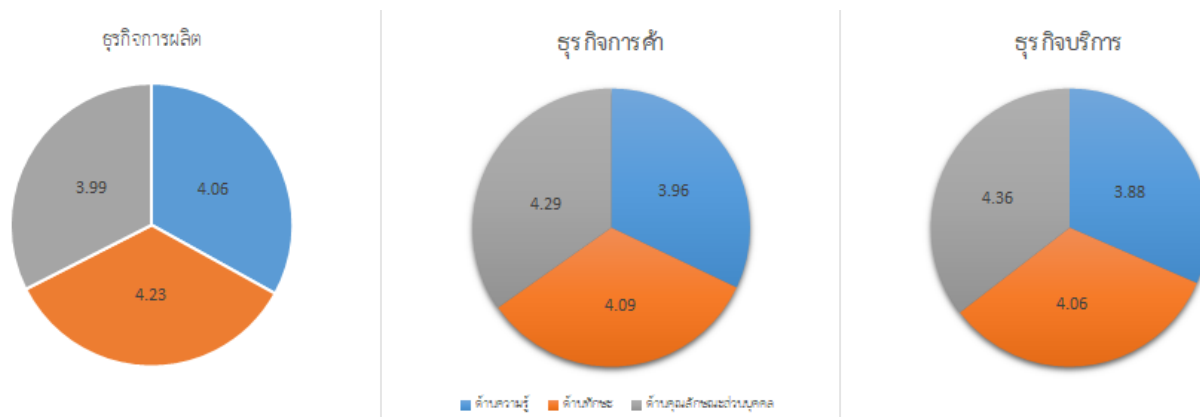
สมมติฐาน ประเภทธุรกิจที่แตกต่างกัน มีระดับสมรรถนะทั้ง 3 ด้าน ของแรงงาน ยุค 4.0 แตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐาน ดังตาราง

ตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – way ANOVA) เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับสมรรถนะที่จำเป็นของแรงงาน ตามสมรรถนะ 3 ด้าน

ANOVA		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ความรู้	Between Groups	11.800	2	5.900	26.863	.105
	Within Groups	87.200	397	.220		
	Total	99.000	399			
ทักษะ	Between Groups	.924	2	.462	2.266	.000
	Within Groups	80.973	397	.204		
	Total	81.898	399			
ส่วนบุคคล	Between Groups	32.081	2	16.041	64.797	.000
	Within Groups	98.279	397	.248		
	Total	130.360	399			

จากตารางที่ 5 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับสมรรถนะที่จำเป็นของแรงงาน ยุค 4.0 ตามสมรรถนะ 3 ด้าน พบว่า แรงงานในธุรกิจที่ต่างกัน มีระดับสมรรถนะที่จำเป็นของแรงงานแตกต่างกัน โดยผลการวิเคราะห์ Significant ความแปรปรวนทางเดียว ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 สมรรถนะด้านทักษะและด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล แตกต่างกัน (Sig = .000 น้อยกว่า 0.05) แต่สมรรถนะด้านความรู้ ไม่แตกต่างกัน (Sig = .105 มากกว่า 0.05)

เพื่อให้เห็นความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับสมรรถนะที่จำเป็นของแรงงานทั้ง 3 ประเภทธุรกิจ ผู้วิจัยได้สรุป ดังภาพที่ 1 และตารางที่ 6



ภาพที่ 1 ค่าเฉลี่ยระดับสมรรถนะที่จำเป็นของแรงงาน จำแนกตามประเภทธุรกิจ

ตารางที่ 6 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับสมรรถนะที่จำเป็นของแรงงาน จำแนกตามประเภทธุรกิจ

Dependent Variable	(I) ธุรกิจ	ค่าเฉลี่ย Mean	(J) ธุรกิจ	Std. Error	Sig.
ด้านความรู้	บริการ	3.88	การค้า	.054	.105
			ผลิต	.060	.053
	การค้า	3.96	บริการ	.054	.105
			ผลิต	.064	.453
	ผลิต	4.06	บริการ	.060	.105
			การค้า	.064	.453
ด้านทักษะ	บริการ	4.06	การค้า	.052	.937
			ผลิต	.058	.053
	การค้า	4.09	บริการ	.052	.937
			ผลิต	.062	.060
	ผลิต	4.23	บริการ	.058	.033
			การค้า	.062	.020
ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล	บริการ	4.36	การค้า	.058	.188
			ผลิต	.064	.003
	การค้า	4.29	บริการ	.058	.188
			ผลิต	.068	.000
	ผลิต	3.99	บริการ	.064	.000
			การค้า	.068	.000

ตารางที่ 6 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่ม พบว่า ธุรกิจการผลิต ธุรกิจการค้า ธุรกิจบริการ มีระดับสมรรถนะที่จำเป็นของแรงงาน ดังนี้ ด้านความรู้ ไม่แตกต่างกัน คือ มีค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.88 - 4.06 อยู่ในระดับมาก ด้านทักษะ แตกต่างกัน คือ ธุรกิจการผลิต มีค่าเฉลี่ย 4.23 อยู่ในระดับมากที่สุด แตกต่างกับธุรกิจการค้า และธุรกิจบริการ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.06 - 4.09 อยู่ในระดับมาก และด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล แตกต่างกัน คือ ธุรกิจการค้า และธุรกิจบริการ มีค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.29 - 4.36 อยู่ในระดับมากที่สุด แตกต่างกับธุรกิจการผลิต ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 3.99 อยู่ในระดับมาก

การอภิปรายผล

จากการศึกษาเรื่อง สมรรถนะของแรงงานในจังหวัดสงขลา ยุคประเทศไทย 4.0 จากกลุ่มตัวอย่าง 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุเฉลี่ย 15 - 29 ปี ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีรายได้ต่อเดือน 15,001 - 25,000 บาท และมีอายุงานไม่เกิน 5 ปี เมื่อพิจารณาตามประเภทธุรกิจ พบว่าธุรกิจการผลิต แรงงานส่วนใหญ่เป็นเพศชาย และมีอายุงานมากกว่า 10 ปี ถือเป็นธุรกิจที่แรงงานทำงานนานกว่าธุรกิจอื่น ๆ ขณะที่ธุรกิจการค้า แรงงานส่วนใหญ่มีอายุเฉลี่ย 30 - 44 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรีซึ่งถือว่าแรงงานมีการศึกษามากกว่าธุรกิจอื่น และในส่วนธุรกิจบริการ แรงงานส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 15,000 บาท ซึ่งถือว่าเป็นธุรกิจที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำที่สุด



ผลการวิเคราะห์ระดับสมรรถนะที่จำเป็นของแรงงานจังหวัดสงขลา ยุคประเทศไทย 4.0 โดยรวมมีระดับสมรรถนะที่จำเป็นของแรงงาน เรียงลำดับจากมากที่สุด - น้อยที่สุด ดังนี้

1. ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล เป็นสมรรถนะที่จำเป็นสูงสุด คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.21$) โดยสมรรถนะที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ มีความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส ตรวจสอบได้ รองลงมาคือ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และ สื่อสารระหว่างบุคคลได้ดี

ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับสมรรถนะที่จำเป็นของแรงงาน จำแนกตามประเภทธุรกิจ พบว่า แรงงานในธุรกิจที่แตกต่างกัน มีระดับสมรรถนะที่จำเป็นของแรงงานด้านลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกัน คือ ธุรกิจการค้า ธุรกิจการบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด แตกต่างกับธุรกิจการผลิต ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากโดยธุรกิจการผลิต สมรรถนะที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ปฏิบัติงานด้วยความถูกต้อง ทันเวลา “ทำน้อยแต่ได้มาก” ธุรกิจการค้า สมรรถนะที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ มีความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส ตรวจสอบได้ ธุรกิจบริการ สมรรถนะที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การควบคุมอารมณ์ อดทน อดกลั้น

2. ด้านทักษะ เป็นสมรรถนะที่จำเป็นรองลงมา คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.12$) โดยสมรรถนะที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ มีทักษะด้านภาษาต่างประเทศ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ มีทักษะพื้นฐานในการปฏิบัติงาน ประสานงาน ติดตามงาน และ ทักษะในการแก้ปัญหาอย่างเป็นระบบ

ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับสมรรถนะที่จำเป็นของแรงงาน จำแนกตามประเภทธุรกิจ พบว่า แรงงานในธุรกิจที่แตกต่างกัน มีระดับสมรรถนะที่จำเป็นของแรงงานด้านทักษะแตกต่างกัน คือ ธุรกิจการผลิต มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด แตกต่างกับธุรกิจการค้า และธุรกิจบริการ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยธุรกิจการผลิต สมรรถนะที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ มีทักษะพื้นฐานในการปฏิบัติงาน ประสานงาน และติดตามงาน ธุรกิจการค้า สมรรถนะที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ มีทักษะในการแก้ปัญหาอย่างเป็นระบบ ธุรกิจบริการ สมรรถนะที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ มีทักษะด้านภาษาต่างประเทศ

3. ด้านความรู้ เป็นสมรรถนะที่จำเป็นน้อยที่สุด คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.96$) โดยสมรรถนะที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ มีความรู้เกี่ยวกับโครงสร้างการทำงาน กฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน รองลงมาคือ มีความคิดสร้างสรรค์ พัฒนางานของตนเองอยู่เสมอ และมีความรู้ในการกำจัดข้อขัดแย้งและแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้

ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับสมรรถนะที่จำเป็นของแรงงาน จำแนกตามประเภทธุรกิจ พบว่า แรงงานในธุรกิจที่แตกต่างกัน มีระดับสมรรถนะที่จำเป็นของแรงงานด้านความรู้ไม่แตกต่างกัน คือ ทุกธุรกิจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยธุรกิจการผลิต สมรรถนะที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ มีความรู้เกี่ยวกับโครงสร้างการทำงาน กฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ธุรกิจการค้า สมรรถนะที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ มีวิสัยทัศน์ทันโลกทันเหตุการณ์ในปัจจุบันที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ธุรกิจบริการ สมรรถนะที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ความรู้ในการกำจัดข้อขัดแย้งและแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้

จากผลการวิจัย ระดับสมรรถนะที่จำเป็นสูงสุดของแรงงานในจังหวัดสงขลา ยุค 4.0 คือสมรรถนะด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ ความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส ตรวจสอบได้ และการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และสื่อสารระหว่างบุคคลได้ดีนั้น เป็นเพราะธุรกิจต่าง ๆ ต้องมีปฏิสัมพันธ์กับคน มีการทำงานร่วมกันเป็นทีม ปฏิบัติงานด้วยมิตรไมตรีจิตที่ดี ทั้งกับผู้มาใช้บริการ และเพื่อนร่วมงานที่จะทำให้การทำงานเป็นไปอย่างมีความสุข เกิดสภาพแวดล้อมที่ดีในการทำงาน สอดคล้องกับทฤษฎีแรงจูงใจ ERG ของ Alderfer ที่ว่า ความต้องการสัมพันธ์ภาพเป็นความต้องการที่จะให้และได้รับไมตรีจิตจากบุคคลที่แวดล้อม และเป็นไปตามทฤษฎีของมาสโลว์ ในขั้นการเห็นคุณค่าของตนเอง ที่จะต้องมีความสนใจที่จะพัฒนานตนเอง



พร้อมที่จะเรียนรู้ตลอดชีวิต ปฏิบัติงานด้วยความมุ่งมั่นผลสัมฤทธิ์ในหน้าที่ โดยใช้ความสามารถที่หลากหลาย ซึ่งสอดคล้องกับทักษะสำคัญของแรงงานที่ต้องการในยุค 4.0 (ณัฐพล คงนาค, 2560) ที่แรงงานจะต้องทำงานได้หลาย ๆ อย่าง ดังนั้น แรงงานจะต้องพัฒนาสมรรถนะของตนเองในด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล เช่น ความซื่อสัตย์ มนุษยสัมพันธ์ มีจิตสำนึกที่ดี เรียนรู้การอยู่ร่วมกันกับผู้อื่น ยอมรับในความแตกต่าง มากกว่าด้านความรู้ นอกจากนี้ต้องพัฒนาด้านทักษะ เพราะเป็นสมรรถนะที่จำเป็นรองลงมา ซึ่งประกอบด้วย ทักษะด้านภาษาต่างประเทศ ทักษะพื้นฐานในการปฏิบัติงาน ประสานงาน ติดตามงาน ซึ่งในยุค 4.0 ภาษาที่สองและสามกลายเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับแรงงานที่ต้องการความก้าวหน้า โดยเฉพาะการทำงานร่วมกับองค์กรข้ามชาติ หรือองค์กรที่ต้องติดต่อกับชาวต่างชาติอยู่เสมอ หากมีทักษะภาษาดีจะช่วยให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพทำงานร่วมกันได้ราบรื่น สำหรับสมรรถนะด้านความรู้ จะเห็นว่าย่างคงเป็นสมรรถนะที่จำเป็น อยู่เช่นกัน แต่ไม่ใช่ความรู้จากสถาบันการศึกษา แต่เป็นความรู้ในงาน และความรู้ในการใช้เทคโนโลยี เป็นสำคัญ สอดคล้องกับงานวิจัยของอนุสรณ์ ประยุกต์นิวัฒน์ (2556) ศึกษาเรื่องศักยภาพหลักของพนักงานโรงแรมโนโวเทล ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยผลการศึกษาพบว่า ศักยภาพหลักของพนักงานโรงแรม ประกอบด้วย 3 ด้าน คือ 1) ศักยภาพด้านความรู้ 2) ศักยภาพด้านทักษะ และ 3) ศักยภาพด้านพฤติกรรม

เอกสารอ้างอิง

- ชัชวาลย์ สุขสวัสดิ์. (2552). สมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากร บริษัท เซ็นทรัล ฟู๊ด รีเทล จำกัด. (การศึกษาค้นคว้าอิสระ ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, กรุงเทพฯ.
- ชิตชนก เจริญเชาว์. (2550). การประเมินผลคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของมหาบัณฑิต คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ตามความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชา. (วิทยานิพนธ์ ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, สงขลา.
- ณัฐพล คงนาค. (2560). การทำงานในยุค 4.0. สืบค้นเมื่อ 21 มกราคม 2562 จาก <http://blogspot.com>
- ทิพยาภรณ์ หันกิตติกุล. (2555). การลดความสูญเสียในอุตสาหกรรมผลิตสายไฟฟ้า. (รายงานการวิจัย, คณะวิศวกรรมศาสตร์). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ.
- ปวีณา ศิวาลัย. (2557). การปรับตัวของธุรกิจโรงแรมไทยเพื่อเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน. วารสารการเงิน การลงทุน การตลาด และการบริหารธุรกิจ, ปีที่ 4 ฉบับที่ 1, หน้า 273.
- ศุภกร ศิริสุนทร. (2560). 4.0 คืออะไร ทำไมต้อง 4.0 ?. สืบค้นเมื่อ 19 มกราคม 2562 จาก <https://www.esanbiz.com/5935>
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2560). การจัดการความรู้ : สมรรถนะเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงในยุคดิจิทัล. สืบค้นเมื่อ 27 มกราคม 2562 จาก <http://www.opdc.go.th/news.php?menu>
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร. (2562). ผลสำรวจภาวะการทำงานของประชากร พ.ศ.2562 จังหวัดสงขลา. สืบค้นเมื่อ 3 มกราคม 2563. จาก <http://www.songkhla.nso.go.th>
- สุวิมล ติรกานันท์. (2555). การวิเคราะห์ตัวแปรพหุในงานวิจัยทางสังคมศาสตร์. (พิมพ์ครั้งที่ 2). ศูนย์หนังสือแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ.



- อนุสรณ์ ประยุกต์นิวัฒน์. (2556). ศักยภาพหลักของพนักงาน โรงแรมโนโวเทล ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ. วารสารมหาวิทยาลัยนครพนม, ปีที่ 3 ฉบับที่ 2, หน้า 78-84.
- อมรชัย คุ่มรุ่งเรือง. (2557). สมรรถนะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย บริษัท สยามการ์ดพีวีเวนชั่น จำกัด. (การศึกษาค้นคว้าอิสระ ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, กรุงเทพฯ.
- เอกชัย จันทอง. (2561). ผลกระทบนโยบาย 4.0 เสี่ยงทำแรงงานไร้อาชีพ. สืบค้นเมื่อ 12 กุมภาพันธ์ 2562 จาก <https://www.posttoday.com/politic/report/562857>