คุณลักษณะของแรงงานไทย 4.0 ตามทัศนะของผู้ประกอบการในจังหวัดนครปฐม
Thai Workers' Characteristics 4.0 According to the View of Entrepreneurs in Nakhon Pathom Province

รุ่งนภา เพ่งรุ่งเรืองวงษ์

สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม
roong001@hotmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาคุณลักษณะของแรงงานไทย 4.0 ตามทัศนะของผู้ประกอบการในจังหวัดนครปฐม และ 2) เพื่อศึกษาแนวทางการเสริมสร้างคุณลักษณะของแรงงานไทย 4.0 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้คือ ผู้ประกอบการในจังหวัดนครปฐม จำนวน 365 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์เชิงเนื้อหา

ผลการวิจัยพบว่า 1) คุณลักษณะของแรงงานไทย 4.0 ตามทัศนะของผู้ประกอบการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน ดังนี้ 1.1) ด้านคุณสมบัติที่พึงประสงค์ของแรงงานไทย 4.0 ได้แก่ ด้านความมีวินัยในตนเองและความรับผิดชอบ ด้านคุณธรรม จริยธรรม และบุคลิกภาพ และด้านการอุทิศตนเพื่อส่วนรวมและความยุติธรรม 1.2) ด้านทักษะที่จำเป็นของแรงงานไทยยุค 4.0 ได้แก่ ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านความสามารถในการปฏิบัติงานและการแก้ไขปัญหาอย่างมืออาชีพ และด้านทักษะการสื่อสารและการนำเสนอข้อมูลสารสนเทศ 1.3) ด้านความรู้ของแรงงานไทย 4.0 ได้แก่ ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกอบธุรกิจ และด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้ภาษาเพื่อการสื่อสาร 2) แนวทางการเสริมสร้างคุณลักษณะแรงงานไทย 4.0 ตามทัศนะของผู้ประกอบการเสนอว่า ควรมีความรู้เกี่ยวกับกฎหมาย กฎระเบียบ ที่เกี่ยวข้องกับการประกอบธุรกิจ ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเทคนิคการบริหารธุรกิจสมัยใหม่ ความรู้เกี่ยวกับการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการประกอบธุรกิจ และความรู้ด้านภาษาต่างประเทศภาษาใดภาษาหนึ่งหรือสองภาษาขึ้นไป

คำสำคัญ: คุณลักษณะของแรงงานไทย 4.0 ผู้ประกอบการในจังหวัดนครปฐม

Abstract

This research aims to: 1) to study Thai workers' characteristics 4.0 according to the view of entrepreneurs in Nakhon Pathom Province, and 2) to study the approaches for strengthening Thai workers' characteristics 4.0. The samples used in this study were 365 business entrepreneurs in Nakhon Pathom Province. The tools used for data collection are questionnaires. Data analysis using frequency, percentage, mean, standard deviation and content analysis.

The research found that: 1) Thai workers' characteristics 4.0 according to the view of entrepreneurs at a high level in all aspects. 1.1) The desirable qualifications of Thai workers 4.0 are self-discipline and responsibility, morality ethics and personality, and the dedication to the public and justice. 1.2) The skills needed for Thai workers 4.0 are interpersonal skills, the ability to perform tasks and solve problems professionally, and communication skills and information presentation. 1.3) Knowledge of Thai workers 4.0 are knowledge and understanding about business operations and knowledge and understanding about using language for communication. 2) The approaches for strengthening Thai workers' characteristics 4.0 according to the view of entrepreneurs proposed that there should be knowledge about laws rules and regulations related to business operations, knowledge and understanding of modern business administration techniques, knowledge about the application of information technology in business operations, and knowledge of foreign languages one or two languages or more.

Keywords: Thai workers' characteristics 4.0, entrepreneurs in Nakhon Pathom province

1. บทนำ

ในปัจจุบันสถานประกอบการธุรกิจอยู่ในยุคแห่งการเปลี่ยนแปลงอย่างไร้พรมแดน ทั้งด้านสภาพแวดล้อมภายในและภายนอก อาทิ การเปลี่ยนแปลงทางสังคม การเมือง เศรษฐกิจ และที่สำคัญคือ การเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยีที่เกิดขึ้นตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา ส่งผลกระทบไปสู่การเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมของสถานประกอบการ ทำให้สถานประกอบการต่าง ๆ ต้องปรับเปลี่ยนกลยุทธ์และกระบวนการบริหารงานให้สอดคล้องกับเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาส่งผลให้เกิดการแข่งขันกันอย่างรุนแรงและรวดเร็วทุกด้าน การที่สถานประกอบการแต่ละแห่งจะสามารถดำรงศักยภาพของตัวเองให้เป็นไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเหนือคู่แข่งได้นั้น จำเป็นต้องอาศัยแรงงานที่มีคุณภาพด้วย ซึ่งก็หมายถึงการพัฒนาแรงงานที่มีอยู่ให้มีศักยภาพมากขึ้น และการที่จะรับแรงงานเข้ามาใหม่ก็ต้องมีการกำหนดใช้กลยุทธ์ในการสรรหาและคัดเลือกให้ได้แรงงานที่มีคุณสมบัติตามที่ผู้ประกอบการต้องการซึ่งเป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถพร้อมที่จะทำงานให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อสถานประกอบการได้ทันที

ปัจจุบันรูปแบบการดำเนินงานของสถานประกอบการก็เปลี่ยนแปลงจากเดิมมากทั้งภาคเกษตรกรรม ภาคการผลิต ภาคการค้าและการบริการ เนื่องจากไทยกำลังจะพัฒนาประเทศให้เป็นประเทศไทย 4.0 (Thailand 4.0) ตามนโยบายการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ ตลอดจนเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economic Community : AEC) ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อความต้องการแรงงานของสถานประกอบการ (บวร เทศารินทร์, 2560: ออนไลน์) “แรงงาน”ถือเป็นปัจจัยสำคัญที่สุดสำหรับสถานประกอบการ ผลการสำรวจผู้ประกอบการกว่า 800 บริษัท ในปี 2017/18 ของธนาคารแห่งประเทศไทย (ทศพร โชคชัยผล และคณะ, 2561: ออนไลน์) พบว่า การขาดแคลนแรงงานเป็นปัญหาสำคัญของสถานประกอบการในไทย โดยกว่าร้อยละ 20 ขาดแคลนแรงงานทักษะ โดยเฉพาะทักษะดิจิทัล เช่น การเขียนโปรแกรมใหม่ การพัฒนาปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence: AI) เป็นต้น ผลกระทบดังกล่าวรุนแรงถึงขนาดทำให้สถานประกอบการใหญ่หลายแห่งต้องจ้างแรงงานต่างชาติเข้ามาทำงานจำนวนมาก เพราะไม่สามารถหาแรงงานไทยที่มีทักษะด้านการจัดการข้อมูลในไทยได้เพียงพอ (ทศพร โชคชัยผล และคณะ, 2561: ออนไลน์) ปัญหาทักษะแรงงานในสังคมไทยคือ ไม่สามารถสร้างแรงงานที่มีทักษะได้ทันกับความต้องการ ผู้ประกอบการต้องหาแรงงานทักษะเพิ่มกว่า 5 ล้านคน เมื่อเปรียบเทียบกับประเทศเพื่อนบ้านอย่างมาเลเซียและสิงคโปร์ (สำนักงานสถิติแห่งชาติ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม, 2560) ดังนั้น กระบวนทัศน์ในการพัฒนาแรงงานไทยภายใต้นโยบาย “ประเทศไทย 4.0” จึงเป็นหนึ่งมาตรการที่เป็นการวางรากฐานการพัฒนาคนในระยะยาว โมเดลนี้จึงถูกใช้เป็นจุดเริ่มต้นในการขับเคลื่อนประเทศไปสู่ความมั่นคง มั่นคั่ง และยั่งยืนตามแนวคิดของรัฐบาลที่ต้องการให้เกิดผลออกมาเป็นรูปธรรม เน้นทิศทางการพัฒนาประเทศที่ถูกต้อง แต่สิ่งที่น่าห่วงที่สุดคือการพัฒนาแรงงานเดิมสู่แรงงานยุค 4.0 เนื่องจากแรงงานไทยส่วนใหญ่ที่เข้าสู่ตลาดแรงงานไทย พบว่าจุดอ่อนสำคัญทั้งที่ประสบปัญหาอยู่ในปัจจุบันและแนวโน้มที่จะเกิดในอนาคตคือ การขาดความรู้ที่สำคัญ ทักษะที่จำเป็น และคุณลักษณะที่พึงประสงค์ เช่น ขาดทักษะในการทำงานได้จริง ขาดทักษะการสื่อสารและการติดต่อประสานงาน เพราะการทำงานร่วมกันเป็นทีมต้องมีการติดต่อประสานงานกัน รวมถึงขาดทักษะด้านภาษาไทย ภาษาต่างประเทศซึ่งจำเป็นต้องใช้ในการสื่อสาร ขาดการเรียนรู้ภาษารวมไปถึงการศึกษาวัฒนธรรมของแรงงานต่างด้าวซึ่งเป็นเพื่อนร่วมงานด้วย (สราวุธ ไพฑูรย์พงษ์, 2554: 163-165) โดยเฉพาะด้านความรู้และทักษะที่ผู้ประกอบการต้องการเพิ่มขึ้น ตลาดแรงงานไทยมีการปรับตัวด้วยปัจจัยด้านเทคโนโลยีที่เข้ามามีบทบาทมากขึ้น ผู้ประกอบการหันมาพึ่งเทคโนโลยีเพิ่มขึ้น ด้านแรงงานต้องเร่งเสริมทักษะทำงานได้หลากหลาย (ยงยุทธ แฉล้มวงษ์, 2560: ออนไลน์) อาทิ ทักษะคอมพิวเตอร์และด้านการบริการ เป็นต้น ดังนั้น แนวทางการพัฒนาแรงงาน 4.0 ให้มีผลิตภาพสูง จะต้องศึกษาเรียนรู้และเข้าใจถึงความต้องการของผู้ประกอบการ เพื่อให้แรงงานพัฒนาตนเองและฝึกอบรมทักษะที่สถานประกอบการธุรกิจต้องการซึ่งอาจเป็นทักษะใหม่ที่มีความยืดหยุ่นสูง ปรับตัวได้ง่าย เรียนรู้ต่อเนื่อง มีวินัยและคุณธรรม การที่ผู้ประกอบการมีความต้องการแรงงานที่มีทักษะสูงดังกล่าว สืบเนื่องมาจากมีการนำนวัตกรรมที่ทันสมัยเข้ามาพัฒนาระบบการทำงาน มีการติดต่อสื่อสารผ่านระบบเทคโนโลยีอย่างรวดเร็ว ช่วยลดการทำงานซับซ้อน รวมถึงการนำระบบเทคโนโลยีมาใช้งานในสถาน

ประกอบการทั่วไป ช่วยลดภาระค่าใช้จ่าย ลดเวลา เพิ่มคุณภาพงาน หากแรงงานไทยไม่สามารถปรับตัวตามความเปลี่ยนแปลงและความต้องการของสถานประกอบการเหล่านั้นแล้ว ท้ายที่สุดแรงงานจะถูกเลิกจ้าง ตกงาน ขาดรายได้ ประเด็นเหล่านี้เป็นปัญหาที่สำคัญอย่างมาก การวางแผนเตรียมแรงงานในอนาคตจะต้องปรับเปลี่ยนให้สอดรับความต้องการของตลาดแรงงานที่เปลี่ยนแปลงไป การสร้างแรงงานที่สามารถเรียนรู้และปรับตัวได้ในโลกไร้พรมแดน สามารถเข้าถึงความรู้ที่มีข้อจำกัดน้อยลง ในการกำหนดกลยุทธ์และวิธีการนั้นจะต้องอยู่ภายใต้นโยบายของสถานประกอบการเพื่อให้ได้มาซึ่งแรงงานที่เป็นคนเก่งและคนดี ดังนั้นการเสริมสร้างสมรรถนะของแรงงานรุ่นใหม่ตามกรอบของคุณลักษณะในเรื่องของความรู้ (knowledge) ความสามารถ (ability) ทักษะ (skill) และคุณสมบัติอื่น ๆ (other characteristics) น่าจะเป็นองค์ประกอบที่เหมาะสมสำหรับสถานประกอบการ (เนื่องวงศ์ ทวยเจริญ, 2559: ออนไลน์)

ปัจจุบันจังหวัดนครปฐมมีสถานประกอบกิจการด้านธุรกิจจำนวนทั้งหมด 7,181 แห่ง ที่จำเป็นต้องใช้แรงงานรุ่นใหม่ ๆ ได้แก่ ธุรกิจด้านการผลิตอาหาร ด้านเกษตรกรรม ด้านโรงแรมและภัตตาคาร ด้านการขายปลีก ด้านการซ่อมแซมยานยนต์ และด้านการก่อสร้าง เป็นต้น จากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการหลายแห่ง (ผู้ประกอบการธุรกิจ, สัมภาษณ์: 2561) พบว่า สถานประกอบการส่วนใหญ่มีแรงงานที่มีคุณลักษณะไม่สอดคล้องหรือตรงตามความต้องการของผู้ประกอบการหลายประเด็น ไม่ว่าจะเป็นประเด็นความรู้ เช่น ขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้ภาษาเพื่อการสื่อสาร ด้านทักษะ เช่น ขาดทักษะการใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ ในการบริหารทรัพยากรอย่างคุ้มค่า ขาดทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลขและการใช้สารสนเทศ และด้านคุณสมบัติ เช่น การทำงานไม่บรรลุผลสัมฤทธิ์และไม่มุ่งเน้นการให้บริการ เป็นต้น

ด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้นเป็นที่มาของการศึกษาเกี่ยวกับคุณลักษณะของแรงงานไทย 4.0 ตามทัศนะของผู้ประกอบการในจังหวัดนครปฐม เพื่อที่จะนำข้อมูลที่ได้มาเป็นแนวทางในการพัฒนาแรงงานไทยให้มีความรู้ความสามารถและคุณสมบัติที่สอดคล้องตามที่ผู้ประกอบการต้องการ

2. วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณลักษณะของแรงงานตามทัศนะของผู้ประกอบการในจังหวัดนครปฐม
2. เพื่อศึกษาแนวทางการเสริมสร้างคุณลักษณะแรงงานตามทัศนะของผู้ประกอบการในจังหวัดนครปฐม

3. แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย

3.1 แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะ (Competency)

สมรรถนะ (Competence) ในความหมายของงานอาชีพหรือวิชาชีพ คือความสามารถในการปฏิบัติงานอาชีพ โดยใช้ความรู้ทักษะและเจตคติที่บูรณาการกันอย่างแนบแน่น เพื่อให้เกิดผลลัพธ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ณรงค์วิทย์ แสนทอง (2546: 257 อ้างถึงใน ประภัสสร มีน้อย, 2553: 13) กล่าวถึงสมรรถนะหมายถึง ความรู้ ความสามารถ พฤติกรรม ทักษะ และแรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์และส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของเป้าหมายของงานในตำแหน่งนั้น ๆ ซึ่งสมรรถนะแต่ละตัวจะมีความสำคัญต่องานแต่ละงานแตกต่างไป นอกจากหมายถึงคุณลักษณะของบุคคล ซึ่งได้แก่ ความรู้ ทักษะ และความสามารถ แล้ว อานนท์ ศักดิ์วรวิชญ์ (2547: 61 อ้างถึงใน วิทยา พูลศิลป์, 2553: 7) ได้ให้คำนิยามเพิ่มเติมไว้ว่า คือคุณสมบัติต่าง ๆ อันได้แก่ ค่านิยมจริยธรรม บุคลิกภาพ คุณลักษณะทางกายภาพและอื่น ๆ ซึ่งจำเป็นและสอดคล้องกับความเหมาะสมขององค์การโดยเฉพาะอย่างยิ่งต้องสามารถจำแนกได้ว่า ผู้ที่จะประสบความสำเร็จในการทำงานได้ต้องมีคุณลักษณะเด่นหรือคุณลักษณะสำคัญอะไรบ้าง หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ สาเหตุที่ทำงานแล้วไม่ประสบความสำเร็จ เพราะขาดคุณลักษณะบางประการ เป็นต้น คุณลักษณะและความสามารถที่มาจากตัวคนทั้งหมดที่สะท้อนออกมาในรูปพฤติกรรมการทำงานที่มีความสัมพันธ์ในเชิงเหตุผลและก่อให้เกิดผลลัพธ์สูงสุด (superior performance) ที่องค์การต้องการโดยมีที่มาจากพื้นฐานความรู้ (knowledge)

ทักษะ (skill) วิธีคิด (self-concept) คุณลักษณะส่วนบุคคล (trait) และแรงจูงใจ (motive) (เรชา ชูสุวรรณ, 2550 อ้างถึงใน เสาวลักษณ์ ฉายรุ้ง, 2557: 11) คือ ความสามารถหรือศักยภาพของบุคคล ซึ่งจะส่งผลต่อผลลัพธ์ และโอกาสในการประสบความสำเร็จในงานที่ทำ โดยคนที่มีสมรรถนะเหมาะสมกับลักษณะงานนั้น ๆ มากกว่าย่อมมีโอกาสที่จะประสบความสำเร็จได้สูงกว่าคนที่มีสมรรถนะน้อยกว่า (ทองพันชั่ง พงษ์วารินทร์, 2552: 25 อ้างถึงใน ประภัสสร มีน้อย, 2553: 12) กล่าวโดยสรุป สมรรถนะ หมายถึง ทักษะ ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ แรงจูงใจ หรือคุณลักษณะที่เหมาะสมของบุคคลที่สามารถปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จ และสร้างผลงานได้ มีประสิทธิภาพตามเกณฑ์หรือมาตรฐานที่สูงกว่าคนทั่วไป

3.2 แนวทางการพัฒนาคุณลักษณะของแรงงาน 4.0

จากการดำเนินนโยบายไทยแลนด์ยุค 4.0 เป็นผลมาจากความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี การสื่อสารและการเข้าถึงอินเทอร์เน็ต ทำให้เกิดการปฏิวัติระบบการทำงาน (Transformation) และการแข่งขันของตลาดโลกเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ต้องการแรงงานพันธุ์ใหม่คือ แรงงาน 4.0 ซึ่งเป็นที่ต้องการของสถานประกอบการ เนื่องจากเป็นแรงงานที่มีความสามารถโดดเด่นหรือแตกต่างจากคนอื่น และมีความพิเศษย่อมเป็นที่ต้องการของทุกองค์การ กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ เป็นผู้ที่มีความรู้และทักษะในการใช้เทคโนโลยี สามารถนำนวัตกรรมเข้ามาใช้ในการทำงาน อีกทั้งจะต้องมีความรู้ในด้านภาษาอังกฤษที่ใช้งานได้ดี เพราะทุกอย่างของระบบเทคโนโลยีใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงาน หากได้แรงงานเหล่านี้เข้ามาร่วมงานก็เหมือนได้ฟันเฟืองที่แข็งแกร่ง ช่วยขับเคลื่อนให้สถานประกอบการก้าวหน้า ดังนั้น การพัฒนาคุณลักษณะของแรงงานให้เป็นที่ต้องการของผู้ประกอบการเป็นสิ่งสำคัญ (บวร เทศารินทร์, 2560: ออนไลน์) คำว่า “คุณลักษณะ” ในที่นี้ หมายถึง เครื่องหมายหรือสิ่งที่ชี้ให้เห็นความดีหรือลักษณะประจำ ซึ่งบุคคลมีก่อนจะได้มาซึ่งสิทธิหรือตำแหน่ง (ราชบัณฑิต, 2525: 189 อ้างถึงใน วิลาวัลย์ สุนทรสิงห์ และจิรัฏ ชวนชม, 2551: 7) สำหรับแนวทางการพัฒนาแรงงานคือ การปรับปรุงส่งเสริมกระบวนการที่ทำให้ผู้รับการฝึกวัยทำงานมีฝีมือ ความรู้ ความสามารถ จรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ และมีทัศนคติที่ดีเกี่ยวกับการทำงาน โดยวิธีการฝึกอบรม การพัฒนาฝีมือแรงงาน การกำหนดมาตรฐานฝีมือแรงงาน และมาตรการอื่นที่เกี่ยวข้อง (กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน, 2545) ตามพระราชบัญญัติส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ. 2545 เพื่อให้นายจ้างหรือผู้ประกอบกิจการมีส่วนร่วมในการพัฒนาฝีมือแรงงานมากขึ้น

จากการทบทวนแนวคิดและแนวทางการพัฒนาแรงงาน 4.0 (นพวรรณ จุลกนิษฐ, 2559: ออนไลน์) พบว่า คุณสมบัติพิเศษของแรงงาน 4.0 ควรมีคุณลักษณะที่สำคัญ 9 ประการ ได้แก่ 1) ทันโลกทันเหตุการณ์ 2) ใช้เทคโนโลยีเป็น 3) มีทักษะด้านภาษา เพราะภาษาที่สองและสามกลายเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับแรงงานที่ต้องการความก้าวหน้า หากมีทักษะภาษาดีจะช่วยในการสื่อสารมีประสิทธิภาพทำงานร่วมกันได้ราบรื่น สอดคล้องกับผลการสำรวจของจ๊อบส์ ดีบี เกี่ยวกับทักษะพื้นฐานที่จำเป็นมากที่สุดสำหรับผู้ประกอบการพบว่า นายจ้างกว่า 62% เห็นว่าการมีทักษะด้านภาษาและการสื่อสารที่ดีสำคัญมากที่สุด 4) จัดการข้อมูลได้ตลอดทุกที่ทุกเวลา เป็นไปได้ที่ยุคนี้ข้อมูลที่เข้ามาแต่ละวันมหาศาล ดังนั้นแรงงานต้องมีความสามารถบริหารจัดการและวิเคราะห์ข้อมูลได้ดี รู้จักเลือกรับข้อมูลที่เป็นประโยชน์ จัดการกับข้อมูลอย่างรู้คุณค่า ย่อมไม่ได้เกิดจากปริมาณข้อมูลที่มีเพียงอย่างเดียว แต่เกิดจากการรู้จักบริหารจัดการและใช้ประโยชน์จากข้อมูลที่มีได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วย 5) ความสามารถเปิดรับความรู้ใหม่เป็นน้ำครึ่งแก้ว ใฝ่รู้และพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอ รู้จักเพิ่มพูนทักษะเพื่อสร้างโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน 6) ปรับตัวได้ดี เนื่องจากสถานการณ์เปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา คนที่ยอมรับและเตรียมปรับตัวรับการเปลี่ยนแปลงได้จะยืนหยัดและฝ่าฟันวิกฤติทั้งในชีวิตและการทำงานได้ 7) มีความสามารถหลากหลาย ในเวลาที่สถานประกอบการขาดแคลนแรงงานหรือมีการโยกย้ายงาน แรงงานที่มีทักษะหลากหลายย่อมได้เปรียบกว่าแรงงานที่ทำได้อย่างเดียว 8) มีความสามารถในการเป็นผู้นำได้ ต้องคิดเชิงกลยุทธ์และแก้ปัญหาได้ คิดค้นสิ่งใหม่ ๆเพื่อให้งานสำเร็จ 9) มีความสามารถในการเรียนรู้สิ่งรอบตัวอยู่ตลอดเวลา เพราะการทำงานต้องใช้ความอดทนสูง เปิดใจที่จะเรียนรู้ให้มาก

3.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดสมรรถนะของแรงงาน ได้แก่ สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดเชียงใหม่ (2561: บทคัดย่อ) วิจัยเรื่อง “ความต้องการแรงงานและการผลิตกำลังคนสู่ตลาดแรงงานในจังหวัดเชียงใหม่” ผลการวิเคราะห์เนื้อหาจากการสัมภาษณ์ด้านสมรรถนะของแรงงานที่ผู้ประกอบการต้องการ พบว่า ผู้ประกอบการให้ความสำคัญในด้านสมรรถนะทั้ง 8 ด้าน โดยจัดเรียงอันดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ 1) ทักษะการอ่าน การเขียน การพูด ภาษาต่างประเทศ รองลงมา 2) ทักษะการเรียนรู้เพื่อพัฒนาอาชีพ 3) ทักษะด้านความเข้าใจความต่างวัฒนธรรมและความต่างด้านความคิด ทัศนคติ 4) ทักษะการคิดอย่างมีวิจารณญาณและการแก้ปัญหา 5) ทักษะด้านความร่วมมือ การทำงานเป็นทีม และภาวะผู้นำ 6) ทักษะด้านการสื่อสารและรู้เท่าทันสื่อสารสนเทศ 7) ทักษะด้านคอมพิวเตอร์ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และ 8) ทักษะด้านการสร้างสรรค์นวัตกรรม ประเด็นเพิ่มเติมอื่น ๆ พบว่า สมรรถนะที่ให้ความสำคัญนอกเหนือจากทักษะทั้ง 8 ข้อ คือ ความสามารถในการปฏิบัติงานตามรายวิชาเฉพาะ วิชาทั่วไป และวิชาชีพ เน้นทักษะการเป็นนักปฏิบัติ ทักษะเฉพาะประเภทวิชาตามประเภท เช่น ประเภทวิชาอุตสาหกรรม ประเภทวิชาพาณิชยกรรม ประเภทวิชาศิลปกรรม ประเภทวิชาคหกรรม ประเภทวิชาเกษตรกรรม ประเภทวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ประเภทวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ด้วยระบบการเกษตรสมัยใหม่ ระบบธุรกิจดิจิทัล ระบบบัญชีอิเล็กทรอนิกส์ ระบบการตลาดออนไลน์ ควรมีทักษะด้านการพัฒนาซอฟท์แวร์ใหม่ ๆ ทักษะการเป็นนักเขียนโปรแกรมที่มีคุณภาพ ทักษะด้านกราฟิกดีไซน์ ใช้เครื่องมือด้านโปรแกรมใหม่ ๆ บนมือถือ มีสมรรถนะการดำเนินธุรกิจด้านการพัฒนาผลิตภัณฑ์ แรงงานสามารถใช้เครื่องมือฮาร์ดแวร์สมัยใหม่มาช่วยในการพัฒนาธุรกิจ และสมรรถนะแรงงานตามมาตรฐานฝีมือแรงงาน และการพัฒนาสมรรถนะตามแนวคิดโมเดลสมรรถนะ KSL31220 (เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์, 2560 อ้างถึงใน สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดเชียงใหม่, 2561: ค) ข้อค้นพบอีกประเด็นที่ควรมุ่งเน้นให้ความสำคัญเพื่อการพัฒนายกระดับความสามารถของแรงงาน ลดจุดอ่อน เติมเต็มจุดแข็ง ให้มีความพร้อมอยู่เสมอ

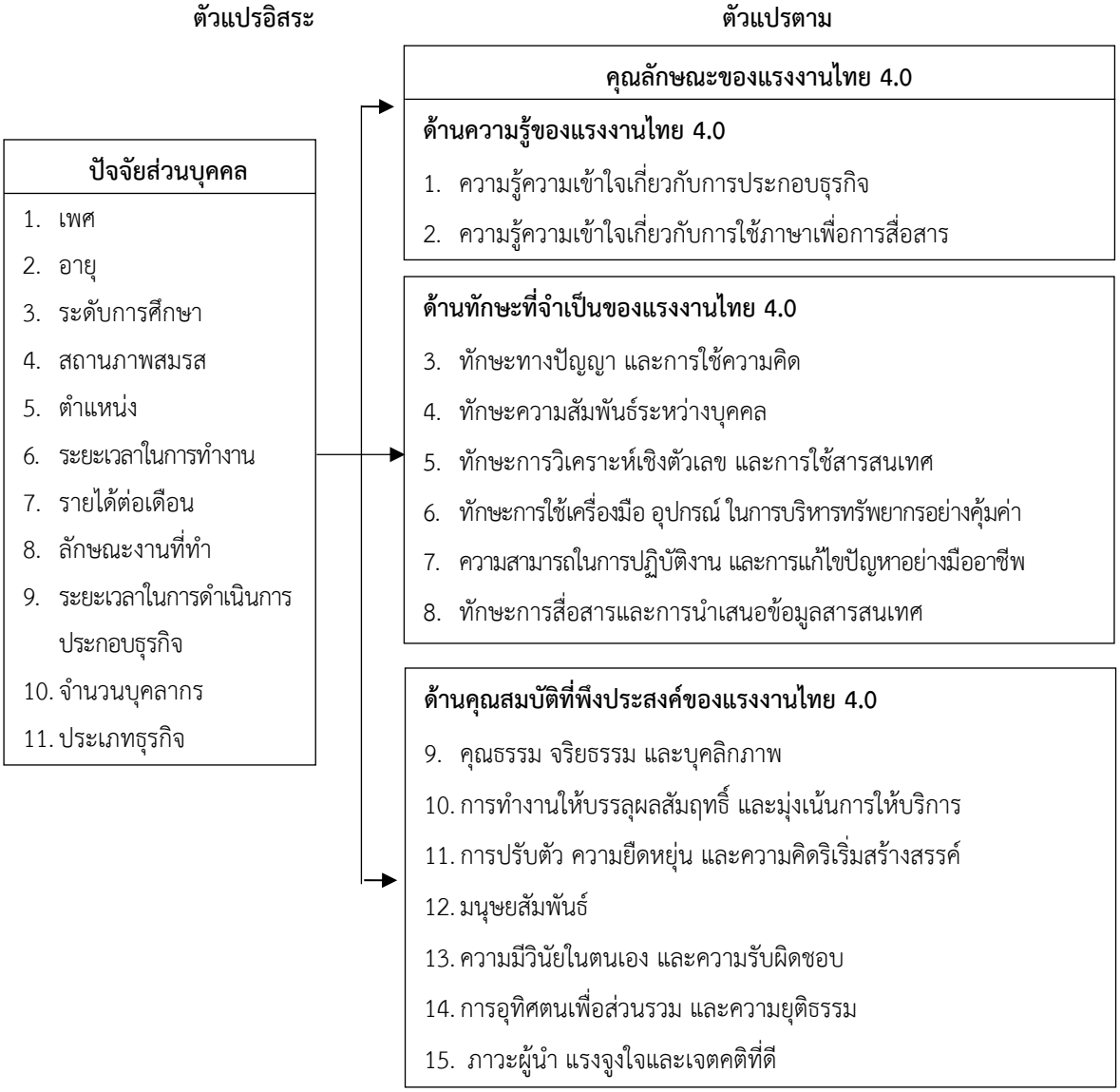
งานวิจัยที่เกี่ยวกับคุณลักษณะด้านความรู้และคุณสมบัติที่พึงประสงค์ ได้แก่ งานวิจัยของประมวล เสนาฤทธิ์ (2531: 12-16) กรมอาชีวศึกษา โดยกองแผนงาน ได้สัมภาษณ์ผู้ประกอบการภาคเอกชนและรัฐวิสาหกิจในเรื่อง “คนอย่างไรที่นายจ้างต้องการ” จากคำตอบของผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมดที่ได้ระบุคุณสมบัติลูกจ้างหรือแรงงานที่ต้องการแบ่งได้เป็น 2 ลักษณะ คือ คุณสมบัติทางด้านวิชาการและคุณสมบัติทางด้านจริยธรรมและคุณธรรม สำหรับคุณสมบัติด้านวิชาการ บางตำแหน่งขึ้นอยู่กับลักษณะของตำแหน่งนั้น หลายแหล่งเน้นเป็นพิเศษว่าคะแนนเฉลี่ยต้องอยู่ในระดับที่ดีและตรงกับสายงาน ที่สำคัญมากประการหนึ่งที่นายจ้างระบุค่อนข้างเด่นชัดก็คือ ความรู้ภาษาอังกฤษ นายจ้างบางแห่งไม่คำนึงถึงผลการเรียนโดยให้เหตุผลว่า คนทำงานดีไม่จำเป็นต้องเรียนเก่ง คนเรียนเก่งไม่จำเป็นต้องทำงานดี ที่นายจ้างเน้นมากเป็นพิเศษคือ เรื่องจริยธรรมและคุณธรรม ได้แก่ ความอดทน มีวินัย ซื่อสัตย์ มีน้ำใจ ยอมรับสภาพงาน รอบคอบ สู้งาน มีเจตคติที่ถูกต้องต่องาน ตลอดจนคุณสมบัติเสริมด้านอื่น ๆ เช่น ความสามารถในการปรับตัวทำงานร่วมกับคนอื่นได้ บุคลิกดีและมีความเป็นผู้นำ เป็นต้น

งานวิจัยที่เกี่ยวกับคุณลักษณะด้านทักษะ ได้แก่ งานวิจัยของพัฒนาวดี ชูโต (2546: 161-163) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ทักษะการทำงานของแรงงานไทยมุมมองจากนายจ้าง คนงาน และผู้บริหาร หน่วยงานภาครัฐในจังหวัดน่าน” พบว่า แรงงานที่ดีควรมีความรู้และความเข้าใจเรื่องทักษะการทำงาน บุคคลจะทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพจะต้องมีความรู้ที่ใช้ในงานเป็นพื้นฐาน มีทักษะความชำนาญในการปฏิบัติ และมีทัศนคติหรือจิตสำนึกที่ดีในการทำงาน แต่นอกจากความรู้และทักษะเฉพาะที่เกี่ยวกับงานแล้ว ทักษะการทำงานที่เป็นที่ต้องการในอนาคต คือ ความรู้และทักษะเกี่ยวกับภาษา (ทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ) ความรู้และทักษะเกี่ยวกับเทคโนโลยีต่าง ๆ (โดยเฉพาะอย่างยิ่งความรู้และทักษะด้านคอมพิวเตอร์) ความรู้และทักษะเกี่ยวกับการสื่อสารได้แก่ การพูด การฟัง การประสานงาน การคิดวิเคราะห์ปัญหาและการตัดสินใจ ตลอดจนจิตสำนึกในเรื่องความรับผิดชอบ ความซื่อสัตย์ สุจริต ความขยัน ความอดทนและการมีนิสัยรักการเรียนรู้ โดยเสนอว่า ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องควรมีส่วนร่วมรับผิดชอบในการพัฒนาทักษะการทำงานให้เหมาะสมกับวัย หน้าที่ และความรับผิดชอบ พรทิพา แซ่เอี้ยว (2551: บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง “ความต้องการแรงงานและคุณลักษณะของแรงงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในประเทศไทย” พบว่า สถานประกอบการให้ความสำคัญต่อคุณลักษณะด้านความรู้ ด้านมนุษยสัมพันธ์ และด้าน

คุณธรรมจริยธรรมของบุคลากรที่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี ระดับต่ำกว่าและสูงกว่าปริญญาตรี รวมทั้งบุคลากรควรมีทั้งความรู้และทักษะเฉพาะทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ความรู้และทักษะด้านการบริหารและการติดต่อประสานงาน ข้อเสนอแนะคือ สถาบันการศึกษาควรสร้างบุคลากรรองรับการขยายตัว โดยเน้นให้ผู้ที่สำเร็จการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรีควรมีความรู้ในระบบงานอิเล็กทรอนิกส์ มีทักษะการปฏิบัติงานจริง ผู้สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรีควรมีความรู้ด้านระบบรักษาความปลอดภัย ความรู้ในการเขียน และผู้ที่สำเร็จการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรีควรมีความรู้ในการถ่ายทอดเทคนิคการทำงาน มีความรู้เรื่องระบบการจัดการ และมีประสบการณ์การทำงานที่เกี่ยวข้องกับงานที่รับผิดชอบ และสราวุธ ไพฑูรย์พงษ์ (2555: 163-165) ศึกษาเรื่อง “ความพร้อมของกำลังคนรองรับการเปิดเสรีด้านการค้าสินค้า 9 สาขาตามกรอบประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน” พบว่า ผู้ทำงานควรมีความสามารถในการสื่อสาร โดยเฉพาะการสื่อสารกับแรงงานต่างด้าว ให้เข้าใจตรงกันนั้นเป็นสิ่งที่สำคัญ เพื่อให้การขับเคลื่อนในการทำงานเป็นไปอย่างราบรื่น และรู้จักการประสานความสัมพันธ์ระหว่างกัน รวมถึงอาจจะมีการพัฒนาแรงงานไทยโดยกรมพัฒนาฝีมือแรงงานด้วยการเปิดหลักสูตรในการอบรมสอดแทรกความรู้ทางด้านกฎหมาย ซึ่งจะเกิดประโยชน์อย่างมากต่อแรงงานและผู้ประกอบการในภาพรวม

4. กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิดสมรรถนะ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ประมวล เสนาฤทธิ์ (2531) พัฒนาวดี ชูโต (2546) พรทิพา แซ่เอี้ยว (2551) วิลาวัลย์ สุนทรสิงห์ และจิรัฐ ชวนชม (2551) ชินวัตร เชื้อสระคู (2551) สุศรีพ โพธิ์ชัย (2552) วิทยา พูลศิลป์ (2553) สมหมาย ชาญสิกขกร (2553) ประภัสสร มีน้อย (2553) อารีย์ มยังพงษ์ (2553) ปราณี หมั้นเขตวิทย์ (2555) สราวุธ ไพฑูรย์พงษ์ (2555) เสาวลักษณ์ ฉายรุ้ง (2557) กฤตสุดา เขียวอุบล (2558) และสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดเชียงใหม่ (2561) เป็นต้น สรุปเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยได้ ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิด

5. วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรคือ ผู้ประกอบการธุรกิจในจังหวัดนครปฐม ประกอบด้วยธุรกิจด้านการผลิตอาหาร ด้านเกษตรกรรม ด้านโรงแรมและภัตตาคาร ด้านการขายปลีก ด้านการซ่อมแซมยานยนต์ และด้านการก่อสร้าง จำนวน 7 อำเภอ ได้แก่ อำเภอเมืองนครปฐม อำเภอสามพราน อำเภอนครชัยศรี อำเภอดอนตูม อำเภอบางเลน อำเภอกำแพงแสน และอำเภอพุทธมณฑล จำนวน 7,181 คน (สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดนครปฐม, 2561) กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ประกอบการธุรกิจหรือผู้แทนผู้ประกอบการธุรกิจในจังหวัดนครปฐมที่ได้เข้าร่วมประชุมกับสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดนครปฐม จำนวน 365 คน ซึ่งกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรเครซี่และมอร์แกน โดยวิธีการสุ่มแบบง่าย

การเก็บรวบรวมข้อมูล เครื่องมือที่ใช้การเก็บรวบรมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาจากกรอบแนวคิดและวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามด้วยตนเอง ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้ ตอนที่ 1 เป็น

แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ประกอบการในจังหวัดนครปฐม ประกอบด้วยเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ตำแหน่ง ระยะเวลาในการทำงาน รายได้ต่อเดือน ลักษณะงานที่ทำ ระยะเวลาในการดำเนินการประกอบธุรกิจ จำนวนบุคลากร และประเภทธุรกิจ ลักษณะคำถามปลายปิดแบบตรวจสอบรายการ ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณลักษณะของแรงงานไทย 4.0 ตามทัศนะของผู้ประกอบการซึ่งประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้ ด้านทักษะ และด้านคุณสมบัติของแรงงานไทย 4.0 เป็นคำถามแบบปลายปิด โดยใช้มาตราส่วนประเมินค่า (rating scale) และตอนที่ 3 เป็นข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการเสริมสร้างคุณลักษณะของแรงงานไทย 4.0 ตามทัศนะของผู้ประกอบการ เป็นคำถามแบบปลายเปิด

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามด้วยวิธีวิเคราะห์โดยการหาค่าความถี่และค่าร้อยละ จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ตำแหน่ง ระยะเวลาในการทำงาน รายได้ต่อเดือน ลักษณะงานที่ทำ ระยะเวลาในการดำเนินการประกอบธุรกิจ จำนวนบุคลากร และประเภทธุรกิจ วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะของแรงงานไทย 4.0 ตามทัศนะของผู้ประกอบการ โดยหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์เชิงเนื้อหาเกี่ยวกับแนวทางการเสริมสร้างคุณลักษณะของแรงงานไทย 4.0 ตามทัศนะของผู้ประกอบการ

6. ผลการวิจัย

ผลการวิจัยคุณลักษณะของแรงงานไทย 4.0 ตามทัศนะของผู้ประกอบการในจังหวัดนครปฐม สามารถสรุปได้ดังนี้

ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าผู้ประกอบการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 203 คน คิดเป็นร้อยละ 55.6 อายุ 31-40 ปี จำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 44.7 การศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 218 คน คิดเป็นร้อยละ 59.7 มีสถานภาพโสด จำนวน 181 คน คิดเป็นร้อยละ 49.6 โดยส่วนใหญ่ปฏิบัติงานในตำแหน่งผู้บริหาร จำนวน 190 คน คิดเป็นร้อยละ 52.1 ระยะเวลาในการทำงาน 6-10 ปี จำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 44.7 6 รายได้ต่อเดือน 30,000 บาทขึ้นไป จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 39.2 ลักษณะงานที่ทำมากที่สุด คือ งานที่ต้องใช้สมอง/ ปัญญา จำนวน 206 คน คิดเป็นร้อยละ 56.4 ระยะเวลาในการดำเนินการประกอบธุรกิจ 16 ปีขึ้นไป จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 33.7 จำนวนบุคลากรมากที่สุด คือ 100 คนขึ้นไป จำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 45.2 ประเภทธุรกิจด้านการผลิตอาหาร จำนวน 105 คิดเป็นร้อยละ 28.8 ตามลำดับ

คุณลักษณะของแรงงานไทย 4.0 ตามทัศนะของผู้ประกอบการ พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.149, S.D= 0.676) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

1. ด้านความรู้ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.045, S.D= 0.741) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ 1) ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกอบธุรกิจ แรงงานควรมีความรู้เกี่ยวกับการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการประกอบธุรกิจ มีความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการวางแผนทางด้านธุรกิจและบริหารจัดการระบบงานธุรกิจได้ดี มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเทคนิคการบริหารธุรกิจสมัยใหม่ที่ควรนำมาใช้ มีความรู้กฎหมาย กฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการประกอบธุรกิจ และมีความรู้ในหลักการและทฤษฎีในศาสตร์ที่เรียนและมีความสามารถเชิงธุรกิจ 2) ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้ภาษาเพื่อการสื่อสาร แรงงานควรมีความรู้เกี่ยวกับภาษาไทยเพื่อการสื่อสารและการปฏิบัติงานได้ และมีความรู้ภาษาต่างประเทศโดยภาษาใดภาษาหนึ่งหรือสองภาษาขึ้นไป ตามลำดับ

2. ด้านทักษะที่จำเป็นในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.162, S.D= 0.655) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ 1) ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล แรงงานควรมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดี มีจิตใจเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่และช่วยเหลือผู้อื่น สามารถเข้าถึงบุคคลในระดับต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม 2) ความสามารถในการปฏิบัติงานและการแก้ไขปัญหาอย่างมืออาชีพ แรงงานควรมีทักษะคิดเชิงกลยุทธ์ สามารถ

วิเคราะห์ปัญหา แยกแยะประเด็นของปัญหาเพื่อให้ได้แนวทางแก้ไขปัญหา มีทักษะพื้นฐานในภารกิจงานของตนเอง สามารถทำงานอย่างมีคุณภาพและตรงตามมาตรฐาน และมีความสามารถในการประสานงานกับหน่วยงานภายนอกได้ดีและแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างทันท่วงที 3) ทักษะการสื่อสารและการนำเสนอข้อมูลสารสนเทศ แรงงานควรมีทักษะการสื่อสารอย่างสร้างสรรค์ สามารถสื่อสารความคิดของตนเองกับเพื่อนร่วมงานเพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน มีความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์สื่อสาร และการนำเสนอข้อมูลสารสนเทศเพื่อนำไปสู่การตัดสินใจได้ 4) ทักษะการใช้เครื่องมืออุปกรณ์ ในการบริหารทรัพยากรอย่างคุ้มค่า แรงงานควรมีความสามารถในการใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ มีทักษะการซ่อมแซมการดูแลและรักษาเครื่องมือวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ และมีความสามารถในการบริหารทรัพยากรที่มีอยู่และประยุกต์ใช้ได้อย่างเหมาะสมและเกิดประโยชน์สูงสุด 5) ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลขและการใช้สารสนเทศ แรงงานควรมีความใฝ่รู้ในการแสวงหาความรู้ การสืบค้นข้อมูลและการคัดเลือกสารสนเทศที่เกี่ยวข้องมาใช้งานเพื่อพัฒนาศักยภาพของธุรกิจ และมีความสามารถในการคำนวณขั้นพื้นฐานได้เป็นอย่างดี 6) ทักษะทางปัญญา และการใช้ความคิด แรงงานควรมีความคิดสร้างสรรค์ในการปรับเปลี่ยนรูปแบบและแนวทางในการทำงานเพื่อให้ปฏิบัติงานมีความก้าวหน้ามากยิ่งขึ้น มีการฝึกอบรมและพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง และมีความสามารถเรียนรู้และเชี่ยวชาญในอาชีพ ตามลำดับ

3. ด้านคุณสมบัติที่พึงประสงค์ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.241, S.D= 0.633) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ 1) ด้านความมีวินัยในตนเอง และความรับผิดชอบแรงงานไทย 4.0 ควรมีระเบียบวินัยในการทำงาน ตรงต่อเวลาสม่ำเสมอ มีความเป็นระเบียบเรียบร้อยมีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ และยอมรับผลการกระทำของตนเองในการปฏิบัติหน้าที่ 2) ด้านคุณธรรม จริยธรรม และบุคลิกภาพ แรงงานไทย 4.0 ควรประพฤติปฏิบัติตนเหมาะสมตามกาลเทศะด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ขยันหมั่นเพียรตั้งใจ แต่งกายสุภาพเรียบร้อย เหมาะสมกับกาลเทศะ 3) ด้านการอุทิศตนเพื่อส่วนรวม และความยุติธรรม แรงงานไทย 4.0 ควรปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเที่ยงตรงยุติธรรม สอดคล้องกับความเป็นจริง มีความเสียสละ อุทิศตนเพื่อประโยชน์ส่วนรวม และช่วยเพิ่มพูนความรู้ใหม่ ๆ แก่ผู้อื่นตามกำลังสติปัญญา วางตนเป็นกลางอย่างเสมอต้นเสมอปลาย 4) ด้านการทำงานให้บรรลุผลสัมฤทธิ์ และมุ่งเน้นการให้บริการ แรงงานไทย 4.0 ควรมีความสามารถในการคิด ตัดสินใจ ให้คำแนะนำและคำปรึกษา การให้บริการอย่างเท่าเทียม โปร่งใสตรวจสอบได้ เน้นคุณภาพการบริการที่ฉับพลัน รวดเร็ว ทำงานด้วยความเต็มใจแม้จะถึงเวลาเลิกงานแล้วก็ตาม 5) ด้านมนุษยสัมพันธ์ แรงงานไทย 4.0 ควรยิ้มแย้มแจ่มใส สร้างความประทับใจและความพึงพอใจให้ผู้รับบริการ ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ตามที่ผู้รับบริการต้องการ การติดต่อประสานงานและให้คำปรึกษาในการหาแนวทางแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการอย่างเต็มใจ มีความสามารถในการทำงานเป็นทีม ให้เกียรติและยอมรับในความสามารถของเพื่อนร่วมทีม 6) ด้านการปรับตัว ความยืดหยุ่น และความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ แรงงานไทย 4.0 ควรมีความสามารถในการปรับตัวในความไม่แน่นอนและสภาวะวิกฤตที่เกิดขึ้นทั้งภายในและภายนอก และมีความยืดหยุ่นให้เหมาะสมกับลักษณะของงาน มีการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานใหม่เพื่อให้ได้ผลงานตามเป้าหมายที่กำหนด มีความละเอียดรอบคอบ ความถูกต้องของงานเพื่อให้งานมีคุณภาพสามารถเข้ากับบุคคลทุกระดับได้ และประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อประโยชน์ในการประกอบธุรกิจ มีความคิดนอกกรอบเพื่อหาวิธีการที่แปลกใหม่และสร้างสรรค์ในการแก้ไขปัญหาที่คาดว่าจะเกิดขึ้นในอนาคตเล็งเห็นโอกาสและไม่รีรอที่จะนำโอกาสมาใช้ในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ 7) ด้านภาวะผู้นำ แรงจูงใจ และเจตคติที่ดี แรงงานไทย 4.0 ควรมีความสามารถในการกำหนดทิศทาง วิสัยทัศน์ เป้าหมาย วิธีการทำงานได้อย่างเหมาะสมมีความเชื่อมั่นในตนเอง มีความคิดกว้างไกล กล้าตัดสินใจด้วยเหตุผล ชื่นชมความสำเร็จในการประกอบธุรกิจของผู้ร่วมงานและผู้อื่น เพื่อให้เกิดกำลังใจในการพัฒนาให้ดีขึ้น และเป็นแบบอย่างที่ดีในการครองตน ครองคน ครองงาน ตามลำดับ

แนวทางการเสริมสร้างคุณลักษณะแรงงาน 4.0 ตามทัศนะของผู้ประกอบการ สามารถสรุปแนวทางได้ ดังนี้

1. ด้านความรู้ แรงงานไทย 4.0 ควรมีความรู้ความเชี่ยวชาญในตำแหน่งงานที่รับผิดชอบ สถานประกอบการควรมีการจัดอบรมบรรยายเกี่ยวกับเรื่องแรงงานไทย 4.0 และมีสื่อออนไลน์เพื่อการเข้าถึงและตอบโจทย์ ตัวแรงงานไทยควรมีความรู้ความสามารถและทักษะในการใช้เทคโนโลยี โดยนำเอาไอทีเข้ามาใช้ในการทำงาน อีกทั้งยังควรมีความรู้ด้านภาษาอังกฤษที่ใช้งานได้ดี เพราะทุกอย่างของระบบไอทีล้วนแต่เป็นภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงาน ควรมีการให้ความรู้กับแรงงานในส่วนของการผลิต เพื่อให้สามารถปรับตัวให้เป็นไปตามสถานการณ์ ควรมีความรู้มีวุฒิประกอบในการทำงานที่เหมาะสมในตำแหน่งงาน สามารถถ่ายทอดความรู้ทางเทคโนโลยี ในการสื่อสารได้ และมีการวางแผนก่อนการทำงานอยู่เสมอ นอกจากนี้ควรมีความรู้ทางกฎหมาย ทั้งในประเทศและต่างประเทศ เพื่อนำมาประกอบในการทำงาน และมีความรู้ที่ทันสมัยทันต่อเหตุการณ์ปัจจุบัน

2. ด้านทักษะ สถานประกอบการควรมีจัดฝึกอบรมเชิงปฏิบัติแบบลงมือทำ เพื่อให้เกิดความเข้าใจในการทำงานยุค 4.0 เนื่องจากมีการหันมาพึ่งเทคโนโลยีมากขึ้น แรงงานไทย 4.0 จึงต้องเร่งเสริมทักษะทำงานให้หลากหลาย ทั้งการปรับตัวโดยต้องมีการเรียนรู้เร็ว ไม่ยึดติดกับตัวเอง พร้อมเปิดรับความรู้ใหม่ ๆ อยู่เสมอ และสามารถจัดการกับความเปลี่ยนแปลงได้เป็นอย่างดี สถานประกอบการควรมีการคัดเลือกแรงงานที่มีทักษะเหมาะสม เพื่อทำให้เกิดประโยชน์ต่อสถานประกอบการ ตัวแรงงานควรมีไหวพริบในการแก้ไขปัญหาในทุกบริบทและแก้ไขปัญหาอย่างชาญฉลาด และมีทักษะการใช้เครื่องมือ อุปกรณ์เทคโนโลยีสมัยใหม่ที่จำเป็นในการทำงานหรือการประกอบธุรกิจ

2.3 ด้านคุณสมบัติ แรงงานไทย 4.0 ควรมีความสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย คำนึงถึงความปลอดภัยตลอดเวลาที่ปฏิบัติงาน สถานประกอบการควรมีระบบการประชาสัมพันธ์ให้ทั่วถึง เนื่องด้วยปัจจุบันผู้ประกอบการบางแห่งหรือแรงงานบางตำแหน่งยังไม่มีความพร้อมเท่าที่ควร แรงงานควรเป็นผู้มีวิสัยทัศน์อันกว้าง สามารถแก้ไขปัญหาปัจจุบันและอนาคตได้เป็นอย่างดี กล้าตัดสินใจ ไวต่อข้อมูลและการเปลี่ยนแปลงใหม่ ๆ จำเป็นต้องติดตามข่าวสารต่าง ๆ อยู่เสมอ ควรเป็นผู้ที่ทำงานด้วยความโปร่งใสและตรวจสอบได้ มีความใส่ใจในเพื่อนร่วมงาน ร่าเริงแจ่มใส จะต้องศึกษาค้นคว้าอยู่เสมอ รวมทั้งมีความคิดที่สร้างสรรค์

7. อภิปรายผลการวิจัย

คุณลักษณะของแรงงานไทย 4.0 ตามทัศนะของผู้ประกอบการในจังหวัดนครปฐม ในภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน สามารถอภิปรายผลการวิจัยในแต่ละด้านได้ ดังนี้

1. ด้านความรู้ของแรงงานไทย 4.0 พบว่า โดยภาพรวมมีคุณลักษณะของแรงงานไทย 4.0 อยู่ในระดับมาก ดังนี้

1.1 ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกอบธุรกิจ สอดคล้องกับงานวิจัยของพัฒนาวดี ชูโต (2546: 161-163) ศึกษาทักษะการทำงานของแรงงานไทยมุมมองจากนายจ้าง คนงาน และผู้บริหาร หน่วยงานภาครัฐในจังหวัดน่าน พบว่า แรงงานควรมีความรู้และความเข้าใจเรื่องทักษะการทำงาน บุคคลจะทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพจะต้องมีความรู้ที่ใช้ในงานเป็นพื้นฐาน ซึ่งสอดคล้องกับวิทยา พูลศิลป์ (2553 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องสมรรถนะทางวิชาชีพและคุณลักษณะของลูกจ้างตามความต้องการของโรงงานอุตสาหกรรม อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ผลการวิจัยพบว่า สมรรถนะทางวิชาชีพและคุณลักษณะของลูกจ้างตามความต้องการของโรงงานอุตสาหกรรมในภาพรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า คะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ ด้านความรู้ความสามารถทางวิชาชีพ ด้านความรับผิดชอบ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นายจ้างที่มีอายุต่างกัน มีความต้องการด้านความรู้ความสามารถทางวิชาชีพ และทักษะด้านการใช้สารสนเทศแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 ตามลำดับ นายจ้างที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความต้องการด้านความรู้ความสามารถทางวิชาชีพ ด้านความรับผิดชอบ และด้านการมีมนุษยสัมพันธ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 ตามลำดับ นายจ้างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีความต้องการด้านความรู้ความสามารถทางวิชาชีพ

และด้านความรับผิดชอบ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับงานวิจัยของเสาวลักษณ์ ฉายรุ้ง (2557 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง สมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจ โรงแรมเขตอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา ผลการวิจัยพบว่า ระดับสมรรถนะของบุคลากรโรงแรม เขตอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา ในภาพรวมและทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านความรู้ ด้านทักษะ ด้านบุคลิกลักษณะประจำตัว ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากสถานศึกษาเดิมนั้นได้มีการจัดการเรียนการสอนแบบบูรณาการ คือ การแสดงออกทางความคิดและทางปัญญา เพื่อให้สอดคล้องกับกับความต้องการบุคลากรของสถานประกอบการธุรกิจในปัจจุบัน ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากสถานประกอบการธุรกิจในจังหวัดนครปฐมส่วนใหญ่จะส่งแรงงานไปทดสอบและอบรมเพื่อเสริมสร้างความรู้โดยกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน เนื่องจากรัฐบาลจึงมีนโยบายส่งเสริมสนับสนุนให้ภาคเอกชนมีส่วนร่วมพัฒนาฝีมือแรงงาน ให้แก่ แรงงานในสถานประกอบกิจการของตนเองโดยใช้มาตรการจูงใจภายใต้พระราชบัญญัติส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงานพ.ศ. 2545

1.2 ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้ภาษาเพื่อการสื่อสาร สอดคล้องกับงานวิจัยของสมหมาย ชาญสิกขกร (2553 : บทคัดย่อ) ศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ปฏิบัติงานที่สำเร็จการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) ตามความต้องการของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในเครือข่ายภาคตะวันออกที่ 1 ผลการวิจัยพบว่าคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ปฏิบัติงาน ทั้ง 7 ด้าน อยู่ในระดับมากทุกด้าน อันดับแรก คือ ด้านความรู้ความเข้าใจในการใช้ภาษาและการสื่อสาร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสราวุธ ไพฑูรย์พงษ์ (2555: 163-165) ศึกษาวิจัยเรื่องความพร้อมของกำลังคนรองรับการเปิดเสรีด้านการค้าสินค้า 9 สาขา ตามกรอบประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนพบว่า ผู้ทำงานควรมีความสามารถในการสื่อสารโดยเฉพาะการสื่อสารให้เข้าใจตรงกันนั้นเป็นสิ่งที่สำคัญ เพื่อให้การทำงานเป็นไปอย่างราบรื่น ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากในจังหวัดนครปฐมมีแรงงานต่างด้าวเป็นจำนวนมาก และมีสถานศึกษาหลายแห่งที่จัดการเรียนการสอนเกี่ยวกับภาษาและการสื่อสารเพื่อให้แรงงานเรียนรู้และสามารถนำไปปรับใช้ในการดำรงชีวิตและการประกอบอาชีพ

2. ด้านทักษะที่จำเป็นของแรงงานไทย 4.0 พบว่า โดยภาพรวมมีคุณลักษณะของแรงงานไทย 4.0 อยู่ในระดับมาก ดังนี้

2.1 ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สอดคล้องกับงานวิจัยของสมหมาย ชาญสิกขกร (2553 : บทคัดย่อ) ศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ปฏิบัติงานลำดับแรกคือ มนุษยสัมพันธ์ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอารีย์ มยังพงษ์ (2553 : บทคัดย่อ) ศึกษาสภาพความต้องการและคุณลักษณะของบุคลากรด้านซอฟแวร์ในประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่าด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากสถานประกอบการได้มีการจัดกิจกรรมที่เป็นการสานสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรก่อนเริ่มปฏิบัติงาน ระหว่างและหลังการทำงาน ซึ่งทำให้แรงงานที่เข้าร่วมกิจกรรมมีความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน

2.2 ด้านความสามารถในการปฏิบัติงานและการแก้ไขปัญหาอย่างมืออาชีพ สอดคล้องกับงานวิจัยของประภัสสร มีน้อย (2553 : บทคัดย่อ) พบว่าแรงงานควรมีความเป็นมืออาชีพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกฤตสุดา เขียวอุบล (2558 : บทคัดย่อ) ผลการศึกษาพบว่า คุณลักษณะของแรงงานตามความต้องการของสถานประกอบกิจการ ภาคธุรกิจบริการในจังหวัดพิษณุโลกที่สำคัญคือ ด้านความสามารถในการปฏิบัติงานและการแก้ไขปัญหา ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากการปฏิบัติงานในปัจจุบันภายใต้สภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าระหว่างในการปฏิบัติงานได้ทันท่วงที จึงเป็นทักษะที่สำคัญของแรงงานไทย 4.0

2.3 ด้านทักษะการสื่อสาร และการนำเสนอข้อมูลสารสนเทศ สอดคล้องกับงานวิจัยของประภัสสร มีน้อย (2553 : บทคัดย่อ) ผลการวิจัยพบว่า สมรรถนะหลักของบุคลากรสายสนับสนุนที่ปฏิบัติงานมีความคิดเห็นที่สอดคล้องกันของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญระดับมากคือ ทักษะในการสื่อสาร ทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากการแรงงานยุคเทคโนโลยีสารสนเทศจำเป็นต้องใช้ทักษะการสื่อสารและการนำเสนอข้อมูลต่าง ๆ เพื่อประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารและอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า

2.4 ด้านทักษะการใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ในการบริหารทรัพยากรอย่างคุ้มค่า สอดคล้องกับงานวิจัยของประภัสสร มีน้อย (2553 : บทคัดย่อ) ศึกษาสมรรถนะหลักของบุคลากรตามความคิดเห็นของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญพบว่า การบริหารทรัพยากรอย่างคุ้มค่า รู้จักสรรหาและใช้ทรัพยากรได้อย่างมีประสิทธิภาพซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวิทยา พูลศิลป์ (2553 : บทคัดย่อ) ศึกษาสมรรถนะทางวิชาชีพและคุณลักษณะของลูกจ้างตามความต้องการของโรงงานอุตสาหกรรม ผลการวิจัยพบว่า คะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ ด้านการใช้เครื่องมือ และอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากสถานประกอบการส่วนใหญ่มีการฝึกอบรมแรงงานก่อนการทำงานที่ว่าด้วยการใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ ในการบริหารทรัพยากรอย่างคุ้มค่า เพื่อให้เกิดประโยชน์และความปลอดภัยอย่างสูงที่สุดต่อการปฏิบัติงาน

2.5 ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข และการใช้สารสนเทศ สอดคล้องกับงานวิจัยของประภัสสร มีน้อย (2553 : บทคัดย่อ) ศึกษาการสร้างสมรรถนะหลักของบุคลากรพบว่า ทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ความสามารถทางคณิตศาสตร์เพื่อให้สามารถนำมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับพรทิพา แซ่เอี้ยว (2551: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความต้องการแรงงานและคุณลักษณะของแรงงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในประเทศไทย พบว่า สถานประกอบการให้ความสำคัญต่อคุณลักษณะด้านทักษะเฉพาะทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร การวิเคราะห์เชิงตัวเลข และการใช้สารสนเทศ ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากสถานประกอบจำเป็นต้องอาศัยแรงงานที่มีทักษะในการอ่านและตีความหมายคำชี้แจงและเรื่องราวต่าง ๆ เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน และมีทักษะในการคำนวณบัญชีต้นทุน รายรับรายจ่าย และสินค้า

2.6 ด้านทักษะทางปัญญาและการใช้ความคิด สอดคล้องกับงานวิจัยของประภัสสร มีน้อย (2553 : บทคัดย่อ) ศึกษาการสร้างสมรรถนะหลักของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการจากกรอบคุณลักษณะของบุคลากรในส่วนราชการ ผลการวิจัยพบว่า สมรรถนะหลักที่ส่วนราชการต้องการคือ ทักษะการใช้ความคิด สอดคล้องกับสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดเชียงใหม่ (2561: บทคัดย่อ) วิเคราะห์ว่าผู้ประกอบการส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับสมรรถนะด้านทักษะการคิดอย่างมีวิจารณญาณและการแก้ปัญหา ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากผู้ประกอบการมีทัศนะว่าแรงงานที่แสดงออกทางความคิดและทางปัญญามีวิธีการบริหารจัดการแบบบูรณาการเพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบัน สามารถเพิ่มมูลค่าในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิผล

3. ด้านคุณสมบัติที่พึงประสงค์ของแรงงานไทย 4.0 พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ดังนี้

3.1 ด้านความมีวินัยในตนเองและความรับผิดชอบ สอดคล้องกับงานวิจัยของวิทยา พูลศิลป์ (2553 : บทคัดย่อ) ศึกษาสมรรถนะทางวิชาชีพและคุณลักษณะของลูกจ้างตามความต้องการของโรงงานอุตสาหกรรม ผลการวิจัยพบว่าในภาพรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ ด้านความรับผิดชอบ และด้านความมีวินัยในตนเอง ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากการปฏิบัติตนตามมาตรฐานแรงงานที่ว่าด้วยความมีวินัยในตนเองทั้งในเรื่องของการตรงต่อเวลา การแต่งกายที่สุภาพ เหมาะสมกับกาลเทศะ และความรับผิดชอบในยอมรับผลของการปฏิบัติงานไม่ว่าผลงานนั้นจะออกมาในทางบวกหรือทางลบ

3.2 ด้านคุณธรรม จริยธรรม และบุคลิกภาพ สอดคล้องกับงานวิจัยของประมวล เสนาฤทธิ์ (2531: 12-16) จากการสัมภาษณ์คุณสมบัติลูกจ้างที่ต้องการแบ่งได้เป็น 2 ลักษณะ คือคุณสมบัติทางด้านวิชาการและคุณสมบัติทางด้านจริยธรรมและคุณธรรม คนทำงานดีไม่จำเป็นต้องเรียนเก่ง คนเรียนเก่งไม่จำเป็นต้องทำงานดี เรื่องที่นายจ้างเน้นมากเป็นพิเศษคือ จริยธรรม คุณธรรม ค่านิยมและจรรยาบรรณในการให้บริการ ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากแรงงานส่วนหนึ่งได้รับการขัดเกลาจากสถาบันครอบครัวที่ได้มีการอบรมและปลูกฝังมาตั้งแต่วัยเด็ก การแนะนำปฐมนิเทศในเรื่องของบุคลิกภาพ ด้านการมีสัมมาคารวะ การแต่งกาย การปฏิบัติตนกับผู้ที่อาวุโสในสถานประกอบการ ซึ่งยังรวมไปถึงสถานบันการศึกษา และสภาพแวดล้อมสังคมที่ได้หล่อหลอมในเรื่องของคุณธรรม จริยธรรม และบุคลิกภาพ สอดคล้องกับสุครีพ โพธิ์ชัย (2552 : บทคัดย่อ) ศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ด้านจริยธรรมของผู้บริหารตามความคิดเห็นของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ผลการวิจัยพบว่าประชาชนทุกกลุ่มอาชีพมีความคิดเห็นต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ด้านจริยธรรมของผู้บริหารโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด และสอดคล้องกับประภัสสร มีน้อย (2553 : บทคัดย่อ) ศึกษาการสร้างสมรรถนะหลักและ

คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง ผลการวิจัยพบว่า สมรรถนะหลักของบุคลากรสายสนับสนุนมี 13 ด้าน โดยเรียงลำดับความคิดเห็นที่สอดคล้องกันของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญอันดับที่ 1 คุณธรรมจริยธรรม สอดคล้องกับงานวิจัยของกฤตสุดา เขียวอุบล (2558 : บทคัดย่อ) ศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณลักษณะของแรงงานตามความต้องการของสถานประกอบกิจการภาคธุรกิจบริการในจังหวัดพิษณุโลก ผลการศึกษาพบว่า ด้านคุณธรรมจริยธรรมอยู่ในระดับมากเช่นกัน

3.3 ด้านการอุทิศตนเพื่อส่วนรวมและความยุติธรรม สอดคล้องกับงานวิจัยของสุครีพ โพธิ์ชัย (2552 : บทคัดย่อ) ศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ด้านจริยธรรมของผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลโป่งเปือย อำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย ตามความคิดเห็นของประชาชน ผลการวิจัยพบว่า ด้านการอุทิศตนเพื่อส่วนรวม และด้านความยุติธรรมต่อผู้อื่นอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ อาจเป็นผลสืบเนื่องมาจากการปลูกฝังของสถาบันครอบครัว สถาบันการศึกษา และสถาบันทางสังคมในด้านการอุทิศตนเพื่อส่วนรวม เสียสละผลประโยชน์ส่วนตนเพื่อผู้คนส่วนมาก และมีความยุติธรรมในการตัดสินใจต่อการปฏิบัติงาน โดยไม่เอนเอียงไปในทิศทางใดทิศทางหนึ่ง

3.4 ด้านการทำงานให้บรรลุผลสัมฤทธิ์ และมุ่งเน้นการให้บริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของชินวัตร เชื้อสาคู (2551: บทคัดย่อ) ศึกษาคุณลักษณะของพนักงานบริการและคุณภาพการบริการตามการรับรู้ของพนักงานและลูกค้าร้านทรูมูฟ ผลการวิจัยพบว่า ด้านจิตใจใฝ่บริการ อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของประภัสสร มีน้อย (2553 : บทคัดย่อ) ผลการวิจัยพบว่า การทำงานมุ่งผลสัมฤทธิ์ การมุ่งเน้นการให้บริการ ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากความตั้งใจที่อยู่ในตัวบุคคลนั้นเองที่จะต้องทำงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จโดยให้การบริการด้วยความเต็มใจ การรู้จักและเข้าใจลูกค้า การให้ความมั่นใจกับลูกค้า การตอบสนองต่อลูกค้าเพื่อสร้างความน่าเชื่อถือไว้ใจของลูกค้าที่มีต่อสถานประกอบการให้ปรากฏเป็นรูปธรรม

3.5 ด้านมนุษยสัมพันธ์ สอดคล้องกับงานวิจัยของวิทยา พูลศิลป์ (2553 : บทคัดย่อ) ศึกษาสมรรถนะทางวิชาชีพและคุณลักษณะของลูกจ้างตามความต้องการของโรงงานอุตสาหกรรม ผลการวิจัยพบว่าในภาพรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เรียงลำดับจากค่ามากที่สุด คือ ด้านความรับผิดชอบ และด้านการมีมนุษยสัมพันธ์ สอดคล้องกับงานวิจัยของสมหมาย ชาญสิกขกร (2553 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ปฏิบัติงานที่สำเร็จการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) ตามความต้องการของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในเครือข่ายภาคตะวันออกที่ 1 ผลการวิจัยพบว่าคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ปฏิบัติงาน ทั้ง 7 ด้าน อยู่ในระดับมากทุกด้าน 3 ลำดับแรก คือ มนุษยสัมพันธ์ คุณธรรมจริยธรรม และความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ สอดคล้องกับงานวิจัยของวิลาวัลย์ สุนทรสิงห์ และจิรัฐ ชวนชม (2551: บทคัดย่อ) ศึกษาคุณลักษณะของบุคลากรฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ตามทัศนะของผู้ประกอบการ กรณีศึกษาเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร ผลการสำรวจคุณลักษณะของบุคลากรที่สำคัญคือ ด้านมนุษยสัมพันธ์ พบว่าผู้ประกอบการต้องการบุคลากรฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ที่สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นและทำงานเป็นทีมได้ มีเจตคติและความรู้สึกที่ดีต่องานและเพื่อนร่วมงาน ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากสถานประกอบการธุรกิจได้มีการจัดกิจกรรมที่เป็นการร่วมกันระหว่างแรงงานใหม่และแรงงานเก่า ยังรวมไปถึงระดับผู้บริหารได้มีกิจกรรมที่เป็นการสร้างมนุษยสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคคลอีกด้วย สอดคล้องกับงานวิจัยของกฤตสุดา เขียวอุบล (2558 : บทคัดย่อ) ศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณลักษณะของแรงงานตามความต้องการของสถานประกอบกิจการ ภาคธุรกิจบริการในจังหวัดพิษณุโลก ผลการศึกษาพบว่า คุณลักษณะของแรงงานทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมากทุกด้าน ตามลำดับดังนี้ ด้านคุณธรรมจริยธรรม ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน และการสร้างเจตคติที่ดีต่อตนเองและผู้อื่น

3.6 ด้านการปรับตัว ความยืดหยุ่น และความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ สอดคล้องกับงานวิจัยของสมหมาย ชาญสิกขกร (2553 : บทคัดย่อ) พบว่า คุณลักษณะด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และการดำเนินการเชิงรุกหรือการคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของประภัสสร มีน้อย (2553 : บทคัดย่อ) ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากสถานประกอบการเปิดโอกาสให้แรงงานได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน มีการให้คำแนะนำกับแรงงานที่เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ให้มีการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมซึ่งอาจส่งผลให้แรงงานปฏิบัติหน้าที่ด้วยเต็มใจ คล่องแคล่ว และมีความคิดริเริ่มในการทำสิ่งใหม่ ๆ

3.7 ด้านภาวะผู้นำ แรงจูงใจ และเจตคติที่ดี สอดคล้องกับงานวิจัยของพัฒนาวดี ชูโต (2546: 161-163) ศึกษาทักษะการทำงานของแรงงานไทยมุมมองจากนายจ้าง คนงาน และผู้บริหาร หน่วยงานภาครัฐในจังหวัดน่าน พบว่าแรงงานจะทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพจะต้องมีทัศนคติหรือจิตสำนึกที่ดีในการทำงาน ส่วนด้านภาวะผู้นำเป็นสมรรถนะหลักของบุคลากร สอดคล้องกับประภัสสร มีน้อย (2553 : บทคัดย่อ) พบว่าด้านแรงจูงใจ/เจตคติเป็นสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากร สอดคล้องกับเสาวลักษณ์ ฉายรุ้ง (2557 : บทคัดย่อ) ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากแรงงานอาจได้รับการฝึกให้มีภาวะผู้นำทั้งในเรื่องของการตัดสินใจที่ได้รับมอบอำนาจแบบเด็ดขาดเพียงแค่คนเดียว และมีแรงจูงใจในการทำงานให้ประสบความสำเร็จ ตลอดจนมีเจตคติที่ดีต่องาน ต่อเพื่อนร่วมงาน และต่อตนเอง

แนวทางการเสริมสร้างคุณลักษณะแรงงานไทย 4.0 ตามทัศนะของผู้ประกอบการในจังหวัดนครปฐม ดังนี้

1. แนวทางการเสริมสร้างคุณลักษณะแรงงานด้านความรู้ตามทัศนะของผู้ประกอบการ แรงงานไทย 4.0 ควรมีความรู้ความเชี่ยวชาญในตำแหน่งงานที่รับผิดชอบ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรจัดอบรมบรรยายเกี่ยวกับเรื่องแรงงานไทย 4.0 และมีสื่อออนไลน์เพื่อการเข้าถึงและตอบโจทย์ แรงงานควรจะความรู้ความสามารถและทักษะในการใช้เทคโนโลยี โดยนำเอาไอทีเข้ามาใช้ในการทำงาน อีกทั้งยังควรมีความรู้ด้านภาษาอังกฤษที่ใช้งานได้ดี เพราะทุกอย่างของระบบไอทีล้วนแต่เป็นภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงาน สถานประกอบการควรจะต้องมีการให้ความรู้กับแรงงานในส่วนของการผลิต เพื่อให้แรงงานสามารถปรับตัวให้เป็นไปตามแรงงานไทยยุค 4.0 เพราะบางคนยังไม่เข้าใจความหมาย แรงงานจะต้องมีความรู้ มีวุฒิประกอบในการทำงานที่เหมาะสมในตำแหน่งงาน สามารถถ่ายทอดความรู้ทางเทคโนโลยีในการสื่อสารได้ มีการวางแผนก่อนการทำงานอยู่เสมอ นอกจากนี้ควรมีความรู้ทางกฎหมายทั้งในประเทศและต่างประเทศ เพื่อนำมาประกอบในการทำงาน ควรเป็นความรู้ที่ทันสมัยทันต่อเหตุการณ์ปัจจุบัน สอดคล้องกับงานวิจัยของวิลาวัลย์ สุนทรสิงห์ และจิรัฐ ชวนชม (2551: บทคัดย่อ) การวิจัยคุณลักษณะของบุคลากรฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ตามทัศนะของผู้ประกอบการกรณีศึกษาเขตราชเทวีกรุงเทพมหานคร พบว่า ด้านความรู้เป็นสิ่งที่ผู้ประกอบการต้องการในระดับมาก โดยเฉพาะบุคลากรที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการสรรหาและการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร ความรู้ความเข้าใจในการบริหารค่าจ้างและเงินเดือน ด้านการฝึกอบรมการปฐมนิเทศ การใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาช่วยในการทำงาน การวางแผนกำลังคน การวิเคราะห์งาน การรักษาความปลอดภัยในหน่วยงาน รวมถึงความรู้ความเข้าใจเรื่องแรงงานสัมพันธ์

2. แนวทางการเสริมสร้างคุณลักษณะแรงงานด้านทักษะตามทัศนะของผู้ประกอบการ สถานประกอบการควรมีการจัดฝึกอบรมเชิงปฏิบัติแบบลงมือทำ เพื่อให้เกิดความเข้าใจในการทำงานยุค 4.0 เนื่องจากมีการพึ่งพาเทคโนโลยีมากขึ้น จึงต้องเร่งเสริมทักษะทำงานของแรงงานไทยให้หลากหลาย ทั้งการปรับตัวโดยต้องมีการเรียนรู้เร็ว ไม่ยึดติดกับตัวเอง พร้อมเปิดรับความรู้ใหม่ ๆ อยู่เสมอ และสามารถจัดการกับความเปลี่ยนแปลงได้เป็นอย่างดี สถานประกอบการควรมีการคัดเลือกแรงงานที่มีทักษะเหมาะสม เพื่อทำให้เกิดประโยชน์ต่อสถานประกอบการ มีไหวพริบในการแก้ไขปัญหาในทุกบริบท และแก้ไขปัญหาอย่างชาญฉลาด นอกจากนี้ควรมีทักษะการใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยีสมัยใหม่ที่จำเป็นในการทำงานหรือการประกอบธุรกิจ สอดคล้องกับงานวิจัยของวิลาวัลย์ สุนทรสิงห์ และจิรัฐ ชวนชม (2551: บทคัดย่อ) พบว่า ผู้ประกอบการส่วนใหญ่มองว่าบุคลากรที่สามารถดำเนินการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานของตนเองได้ควรมีความสามารถใช้เครื่องมือเทคโนโลยีใหม่ ๆ ในการปฏิบัติงาน การวางแผนกำลังคน การทำแผนเกี่ยวกับการบริหารค่าจ้างและเงินเดือน การดำเนินงานเกี่ยวกับงานด้านสวัสดิการและสันทนาการ และสามารถดำเนินการฝึกอบรมพัฒนาตนเองในด้านต่าง ๆ ให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้มากขึ้น

3. แนวทางการเสริมสร้างคุณลักษณะแรงงานด้านคุณสมบัติตามทัศนะของผู้ประกอบการ แรงงานไทย 4.0 ควรทำงานร่วมกับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย คำนึงถึงความปลอดภัยตลอดเวลาที่ปฏิบัติงาน ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ทั่วถึงมากกว่านี้ เนื่องด้วยปัจจุบันสถานประกอบการบางแห่งหรือแรงงานบางตำแหน่งยังไม่มีความพร้อมในเรื่องของแรงงานไทย 4.0 นอกจากแรงงานจะต้องเป็นผู้มีวิสัยทัศน์อันกว้าง สามารถแก้ไขปัญหาปัจจุบันและอนาคต

ได้เป็นอย่างดี ยังต้องกล้าตัดสินใจ ไวต่อข้อมูลและการเปลี่ยนแปลงใหม่ ๆ ติดตามข่าวสารต่าง ๆ อยู่เสมอ และแรงงานไทย 4.0 ควรเป็นผู้ที่ทำงานด้วยความโปร่งใสและตรวจสอบได้ ใส่ใจต่อเพื่อนร่วมงาน ร่าเริงแจ่มใส หมั่นศึกษาค้นคว้าอยู่เสมอ และมีความคิดที่สร้างสรรค์ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของปราณี หมั้นเขตวิทย์ (2555: บทคัดย่อ) ศึกษาแนวทางพัฒนาบุคลากรควรพัฒนาด้านการเรียนรู้ ควรมีการส่งเสริมให้บุคลากรพัฒนาความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานด้านการบริหาร และเน้นการมีส่วนร่วมภายในสถานประกอบการให้มากยิ่งขึ้น ด้านความสามารถ ควรจัดอบรมให้กับบุคลากรในด้านทักษะการพูดและการประสานงาน ด้านบุคลิกภาพ ควรมีการสร้างแรงจูงใจในการกระตุ้นให้บุคลากรเกิดความกระตือรือร้น และกล้าคิดกล้าแสดงออก

8. ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัยครั้งนี้ แรงงานไทย 4.0 ตามทัศนะของผู้ประกอบการในจังหวัดนครปฐม นอกจากจะเป็นผู้ที่มีความรู้เกี่ยวกับกฎหมาย กฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการประกอบธุรกิจแล้ว ยังต้องมีความสามารถในการประยุกต์ใช้เทคนิคการบริหารธุรกิจสมัยใหม่และเทคโนโลยีสารสนเทศไปใช้ในการประกอบธุรกิจ และมีความรู้ภาษาต่างประเทศ ภาษาใดภาษาหนึ่งหรือสองภาษาขึ้นไป ได้แก่ ภาษาอังกฤษ ภาษาพม่า เป็นต้น การมีทักษะพื้นฐานในภารกิจงานของตนเองจะสามารถทำงานอย่างมีคุณภาพตามมาตรฐาน โดยมีคุณสมบัติที่พึงประสงค์เกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อหน้าที่ การเป็นผู้ตรงต่อเวลา และมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป ผู้วิจัยควรศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพของแรงงานไทยที่สอดรับกับนวัตกรรม 4.0 โดยการเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกทั้งนายจ้างและลูกจ้าง รวมทั้งองค์กรวิชาชีพต่าง ๆ ควบคู่กับการประเมินเชิงพฤติกรรม และผู้วิจัยควรศึกษาเกี่ยวกับสภาพปัญหาแรงงานไทยในมุมมองของนักวิชาการและนักวิชาชีพในหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อเป็นการให้ได้ข้อมูลที่หลากหลายและครบทุกประเด็น

9. เอกสารอ้างอิง

กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน. (2545). **พระราชบัญญัติส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ.2545**. กรุงเทพฯ: กองวิชาการและแผนงาน.

กฤตสุดา เขียวอุบล. (2558)**. แนวทางการพัฒนาคุณลักษณะของแรงงานตามความต้องการของสถานประกอบกิจการภาคธุรกิจบริการในจังหวัดพิษณุโลก.** วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขายุทธศาสตร์การพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม.

ชินวัตร เชื้อสระคู. (2551). **คุณลักษณะของพนักงานบริการและคุณภาพการบริการตามการรับรู้ของพนักงานและลูกค้าร้านทรูมูฟ**. รายงานวิจัยส่วนบุคคลปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ทศพร โชคชัยผล และคณะ. (2561). **Money2Know**. สืบค้นเมื่อ 11 พฤศจิกายน 2561 จาก https://money2know.com

นพวรรณ จุลกนิษฐ (2559).**แรงงานพันธุ์ใหม่ ยุคไทยแลนด์ 4.0**. สืบค้นเมื่อ 12 เมษายน 2559 จาก https://www.posttoday.com/politic/report/453848

เนื่องวงศ์ ทวยเจริญ. (2559). **Thailand 4.0 อะไร...อะไร...ก็ 4.0**. สืบค้นเมื่อ 10 พฤษภาคม 2561 จาก https://www.9experttraining.com

บวร เทศารินทร์. (2560). **นโยบายไทยแลนด์ 4.0**. สืบค้นเมื่อ 30 เมษายน 2561 จากhttp://www.drborworn.com

ประภัสสร มีน้อย. (2553). **การสร้างสมรรถนะหลักของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง จากกรอบคุณลักษณะของบุคลากรในส่วนราชการ.** วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน มหาวิทยาลัยศิลปากร.

ประมวล เสนาฤทธิ์. (2531). **คนอย่างไรที่นายจ้างต้องการ.** กรุงเทพฯ: บรรณาการพิมพ์.

ปราณี หมั้นเขตวิทย์. 2555. **แนวทางพัฒนาคุณลักษณะของบุคลากรในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เขตอำเภอไทรงาม จังหวัดกำแพงเพชร**. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร.

ผู้ประกอบการธุรกิจด้านการผลิตอาหาร ด้านเกษตรกรรม ด้านโรงแรมและภัตตาคาร ด้านการขายปลีก การซ่อมแซมยานยนต์ และด้านการก่อสร้างในจังหวัดนครปฐม. (สัมภาษณ์ 20 กุมภาพันธ์ 2561). **คุณลักษณะของแรงงานไทย 4.0**.

พัฒนาวดี ชูโต. (2545). **ทักษะการทำงานของแรงงานไทย : มุมมองจากนายจ้าง คนงาน และหน่วยงานภาครัฐในจังหวัดน่าน.** วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรอุตสาหกรรมมหาบัณฑิต สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.

พรทิพา แซ่เอี้ยว. (2551).**ความต้องการแรงงานและคุณลักษณะของแรงงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในประเทศไทย**. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ยงยุทธ แฉล้มวงษ์. (2560). **แรงงานไทยยุค 4.0.** ค้นเมื่อ 1 มีนาคม 2560 จาก http://www.bltbangkok.com/article/info/29/593.

วิทยา พูลศิลป์. (2553). **สมรรถนะทางวิชาชีพและคุณลักษณะของลูกจ้างตามความต้องการของโรงงานอุตสาหกรรมอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ.** การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ (การจัดการทั่วไป) มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.

วิลาวัลย์ สุนทรสิงห์ และจิรัฐ ชวนชม. (2551). **คุณลักษณะของบุคลากรฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ตามทัศนะของผู้ประกอบการ กรณีศึกษาเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร.** รายงานวิจัยปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ สาขาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.

สราวุธ ไพฑูรย์พงษ์. (2554). **การเตรียมความพร้อมของกาลังคนเพื่อรองรับการเคลื่อนย้ายแรงงาน เสรีและการเปิดเสรีด้านการค้าสินค้า 9 สาขาตามกรอบประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน**. กรุงเทพฯ: สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย.

สุครีพ โพธิ์ชัย. (2552). **คุณลักษณะที่พึงประสงค์ด้านจริยธรรมของผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล ตามความคิดเห็นของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโป่งเปือย อำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย.** การศึกษาอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี.

สมหมาย ชาญสิกขกร. (2553). **คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ปฏิบัติงานที่สำเร็จการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) ตามความต้องการของบริษัท ทีโอทีจำกัด (มหาชน) ในเครือข่ายภาคตะวันออกที่ 1**. ภาคนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ (การตลาด) มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.

สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดเชียงใหม่.(2561). **ความต้องการแรงงานและการผลติกำลังคนสู่ตลาดแรงงานในจังหวัดเชียงใหม่**. รายงานวิจัย สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดเชียงใหม่.

สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดนครปฐม. (2560). **ข้อมูลทั่วไปของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดนครปฐม**. ค้นเมื่อ 31 มกราคม 2561 จาก http://nakhonpathom.labour.go.th.

สำนักงานสถิติแห่งชาติ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม. (2560). **การศึกษาแนวโน้มความต้องการแรงงานของตลาดแรงงานในประเทศไทย ช่วงปี 2550-2564**. กลุ่มสถิติแรงงาน สำนักสถิติเศรษฐกิจและสังคม สำนักงานสถิติแห่งชาติ.

เสาวลักษณ์ ฉายรุ้ง. (2557). **สมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจ โรงแรมเขตอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา**. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา.

อารีย์ มยังพงษ์. (2553). **สภาพความต้องการและคุณลักษณะของบุคลากรด้านซอฟแวร์ในประเทศไทย.** รายงานวิจัยปริญญาบริหารธุรกิมหาบัณฑิต สาขาวิชาระบบสารสนเทศคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชมงคลพระนคร.