

ปัจจัยเชิงสาเหตุของความสามารถในด้านการบริหารจัดการแรงงานวิชาชีพ 8 สาขาอาชีพ
ของบริษัทผู้ประกอบการด้าน RPO ที่จดทะเบียนในประเทศไทย

สุปราณี วรรณรุธ

ดุษฎีนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต
สาขาวิชาการพัฒนาองค์การและการจัดการสมรรถนะของมนุษย์
วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
มิถุนายน 2559
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

กิตติกรรมประกาศ

ผลงานวิจัยเรื่อง ปัจจัยเชิงสาเหตุของความสามารถในด้านการบริหารจัดการแรงงาน วิชาชีพ 8 สาขาอาชีพ ของบริษัทผู้ประกอบการด้าน RPO ที่จดทะเบียนในประเทศไทย ฉบับนี้ สามารถสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดีนั้น เกิดจากการสนับสนุนเกื้อกูลจากท่านคณาจารย์และบุคคลหลายท่าน ซึ่งผู้วิจัยต้องขอขอบคุณเป็นอย่างยิ่งมา ณ โอกาสนี้ โดยขอขอบคุณคณะกรรมการสอบ ซึ่งได้แก่ รองศาสตราจารย์ ดร.เชาวน์ โวจนะแสง, ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บรรพต วิรุณราช, พลตรี ดร.ธนัญฐู ยังเฟื่องมนต์ ที่เป็นผู้ได้ให้คำแนะนำและชี้แนวทางในการทำวิจัยฉบับนี้ให้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น อีกทั้งผู้วิจัยต้องขอขอบคุณคณาจารย์ผู้ทรงคุณวุฒิที่เป็นผู้เชี่ยวชาญในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย ในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือวิจัยที่ใช้ในการศึกษา ซึ่งได้แก่ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ยอดยิ่ง ธนทวี, ดร.ศรัณยา เลิศพุทธรักษ์, ดร.สุวัดี สุพิชฌายากร, ดร.ศักดิ์ชาย จันทร์เรือง, ดร.ทักษญา สง่าโยธิน, ดร.ภทธีร์ พิรสัตต์ และดร.สาวิตรี บิณฑสันต์ ซึ่งทุกท่านได้เป็นผู้ทรงคุณวุฒิที่ให้ความอนุเคราะห์ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย ให้คำปรึกษา คำแนะนำที่เป็นประโยชน์และตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ทำให้งานวิจัยฉบับนี้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

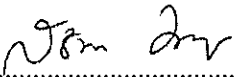
งานวิจัยฉบับนี้สามารถสำเร็จลงได้ด้วยดี เนื่องจากได้รับความกรุณาอย่างสูงจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุชนนี เมธิโยธิน และดร.ภูวรินทร์ นิลรังษี อาจารย์ที่ปรึกษางานวิจัย ที่กรุณาให้คำแนะนำ และให้คำปรึกษาตลอดจนปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความเอาใจใส่อย่างดียิ่ง ซึ่งผู้วิจัยได้ตระหนักถึงความตั้งใจจริงและความทุ่มเทของอาจารย์ และขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้


อนึ่ง ผู้วิจัยหวังว่างานวิจัยฉบับนี้จะมีประโยชน์ต่อองค์กรต่าง ๆ จึงขอขอบส่วนดีทั้งหมดนี้ ให้แก่เหล่าคณาจารย์ ที่ได้ประสิทธิประสาทวิชาจนทำให้ผลงานวิจัยนี้เป็นประโยชน์ต่อผู้ที่เกี่ยวข้อง และที่ขาดไม่ได้ผู้วิจัยต้องขอขอบคุณบริษัทผู้ประกอบการด้าน RPO และบริษัทที่เป็นผู้ใช้บริการด้าน RPO ที่ได้เสียสละเวลาอันมีค่าของท่านในการให้ความร่วมมือกับผู้วิจัยในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ด้วยเป็นอย่างดี และขอขอบความกตัญญูตเวทีตาคุณ แต่บิดา มารดา และผู้มีพระคุณทุกท่าน สำหรับข้อบกพร่องต่าง ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นนั้น ผู้วิจัยจะขอน้อมรับผิดเพียงผู้เดียว และมีความยินดีที่จะรับฟังคำแนะนำ ตติชมจากทุกท่านที่ได้เข้ามาศึกษางานวิจัยเล่มนี้ เพื่อที่จะเป็นประโยชน์ในการพัฒนางานวิจัยต่อไป

สุปราณี วรรณรุธ


อาจารย์ผู้ควบคุมคุณฐิณีพนธ์และคณะกรรมการสอบปากเปล่าคุณฐิณีพนธ์ ได้พิจารณา
คุณฐิณีพนธ์ของ สุปราณี วรรณรณ ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการพัฒนาองค์กรและการจัดการสมรรถนะของมนุษย์
ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้


อาจารย์ผู้ควบคุมคุณฐิณีพนธ์

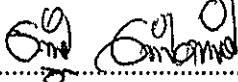

..... อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก
(ดร.สุชนนี เมธิโยธิน)

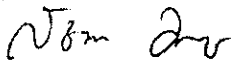

..... อาจารย์ที่ปรึกษารอง
(ดร.กวนรินทร์ นิลรัมย์)

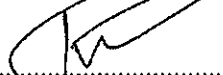
คณะกรรมการสอบปากเปล่า


..... ประธาน
(รองศาสตราจารย์ ดร.เชาว์ โจนแสง)



..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บรรพต วิรุณราช)


..... กรรมการ
(พลตรี ดร.ธนฉัฐ ยังเฟื่องมนต์)


..... กรรมการ
(ดร.สุชนนี เมธิโยธิน)


..... กรรมการ
(ดร.กวนรินทร์ นิลรัมย์)

วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์อนุมัติให้รับคุณฐิณีพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการพัฒนาองค์กรและการจัดการสมรรถนะของมนุษย์
ของมหาวิทยาลัยบูรพา


..... คณบดีวิทยาลัยพาณิชยศาสตร์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บรรพต วิรุณราช)

วันที่..... 15 เดือน มิถุนายน พ.ศ. 2559

55870002: สาขาวิชา: การพัฒนาองค์การและการจัดการสมรรถนะของมนุษย์; ปร.ด.

(การพัฒนาองค์การและการจัดการสมรรถนะของมนุษย์)

คำสำคัญ: ความสามารถในด้านการบริหารจัดการ/ การเคลื่อนย้ายเสรีของแรงงาน/

การรับเหมาจ้างงานเพื่อจัดหาคน/ บริษัทผู้ประกอบการ

สุปราณี วรรณรณ: ปัจจัยเชิงสาเหตุของความสามารถในด้านการบริหารจัดการแรงงาน
วิชาชีพ 8 สาขาอาชีพ ของบริษัทผู้ประกอบการด้าน RPO ที่จดทะเบียนในประเทศไทย

(ANTECEDENTS OF COMPETENCY IN MANAGEMENT IN SKILLED LABOR OF EIGHT
PROFESSIONAL OCCUPATIONS OF THE ENTREPRENEURS OF RECRUITMENT

PROCESS OUTSOURCING (RPO) REGISTERED IN THAILAND) อาจารย์ผู้ควบคุมดุขฎี

นิพนธ์: สุขชนนี เมธิโยธิน, บธ.ด. 602 หน้า. ปี พ.ศ. 2558.

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุของความสามารถในด้านการบริหาร
จัดการแรงงานวิชาชีพ 8 สาขาอาชีพ ของบริษัทผู้ประกอบการด้าน RPO ที่จดทะเบียนใน
ประเทศไทย โดยเป็นการศึกษาวิจัยแบบผสวนวิธี ระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณกับการวิจัยเชิง
คุณภาพ สำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง โดยใช้การสัมภาษณ์
เชิงลึกกับผู้ประกอบการด้าน RPO จำนวน 25 คน ส่วนการวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยเลือกกลุ่ม
ตัวอย่างแบบลูกโซ่ โดยเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง ที่เป็นลูกค้าผู้ใช้บริการด้าน
RPO จำนวน 640 บริษัท เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมเป็นแบบสอบถาม 5 ระดับ มีค่าความ
สอดคล้องระหว่างแบบสอบถามกับเนื้อหา มีค่า IOC = 0.91-0.98 และมีค่าความเที่ยง = 0.86

ผลจากการวิจัยพบว่า สาเหตุของความสามารถของผู้ประกอบการด้าน RPO ที่ผู้วิจัยได้
ค้นพบมี 2 ด้าน คือ 1) สาเหตุของความสามารถและกลยุทธ์ที่นำไปใช้ในการดำเนินงานด้านการ
สรรหาที่ส่งผลและก่อให้เกิดความสำเร็จ และ 2) สาเหตุของความสามารถที่เป็นผลลัพธ์ที่ได้รับ
จากความสำเร็จในการดำเนินงานด้านการสรรหา สำหรับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสามารถ
ในการบริหารจัดการแรงงานวิชาชีพ 8 สาขาอาชีพ มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดย
ตัวแบบสุดท้ายหลังปรับโมเดลมีค่าสถิติ ดังนี้ ค่า p-value = 0.104, CMIN/df = 1.081, GFI =
0.952, NFI = 0.943, RFI = 0.921, IFI = 0.995, TLI = 0.994, CFI = 0.995, AGFI = 0.930,
RMSEA = 0.012 และค่า RMR = 0.047

55870002: MAJOR: ORGANIZATION DEVELOPMENT AND HUMAN CAPABILITY MANAGEMENT; Ph.D. (ORGANIZATION DEVELOPMENT AND HUMAN CAPABILITY MANAGEMENT)

KEYWORDS: COMPETENCY IN MANAGEMENT/ MOBILITY OF PROFESSIONS/ HUMAN RESOURCE OUTSOURCING/ ENTREPRENEURS

SUPRANEE WANNARUN: ANTECEDENTS OF COMPETENCY IN MANAGEMENT IN SKILLED LABOR OF EIGHT PROFESSIONAL OCCUPATIONS OF THE ENTREPRENEURS OF RECRUITMENT PROCESS OUTSOURCING (RPO) REGISTERED IN THAILAND. ADVISOR: SUCHONNAEE METHIYOTHIN, D.B.A. 602 P. 2015.

The research had objectives to study causal factors of the competency in management of the RPO enterprises registered in Thailand which provided 8 professional occupations. The study was a mixed method research using both quantitative and qualitative methodologies. To qualitative research, the researcher used purposive sampling by using in-depth interview with 25 entrepreneurs of RPO enterprises. To quantitative research, the researcher used a chain sampling, and the data were collected from 640 companies which were RPO enterprises' customers. The instrument for data collection was Likert scale questionnaire whose Item Objective Conguence (IOC) equaled 0.91-0.98 and whose validity equaled 0.86.

The findings were as follows:

The researcher found two causal factors of RPO entrepreneurs which led to success and they consisted of 1) the competency and strategy in management used for outsourcing process and 2) the competency which was the outcome of the success of outsourcing process. In addition, the factors influencing the competency in management in providing 8 professional occupations were empirical data. The last adjusted model had the following statistics: p-value = 0.104, CMIN/df = 1.081, GFI = 0.952, NFI = 0.943, RFI = 0.921, IFI = 0.995, TLI = 0.994, CFI = 0.995, AGFI = 0.930, RMSEA = 0.012, and the value of RMR equaled 0.047.

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ฅ
สารบัญภาพ.....	ด
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์.....	8
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย.....	8
ขอบเขตและข้อจำกัดของการวิจัย.....	8
ขอบเขตด้านระยะเวลา.....	9
โจทย์วิจัย/ ปัญหาวิจัย.....	9
กระบวนการวิจัย.....	10
กรอบแนวคิดในการดำเนินการวิจัย.....	10
กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา.....	11
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	13
2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	31
แนวความคิดเกี่ยวกับการจ้างบริษัทภายนอกทำงานแทน.....	32
ลักษณะการทำงานของ RPO.....	36
แนวโน้มของ RPO.....	41
ข้อตกลงในการยอมรับคุณสมบัติวิชาชีพร่วมกัน.....	46
บริษัทผู้ประกอบการด้าน RPO ที่จดทะเบียนในประเทศไทย.....	48
กฎหมายแรงงานสำหรับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ปฏิบัติงานในประเทศไทย.....	48
ปัจจัยความสามารถของบริษัทผู้ประกอบการและองค์กรผู้ใช้บริการด้าน RPO.....	49
การคิดค่าตอบแทนจากบริษัทที่ว่าจ้าง.....	55

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
อัตราค่าการหมุนเวียนของลูกค้า.....	56
นิยาม แนวคิดเชิงทฤษฎี องค์ประกอบของกลยุทธ์ที่ใช้ในการบริหารจัดการ แรงงานวิชาชีพใน 8 สาขาอาชีพ.....	58
นิยาม แนวคิดเชิงทฤษฎี องค์ประกอบของการบริหารทรัพยากรมนุษย์.....	65
นิยาม แนวคิดเชิงทฤษฎี องค์ประกอบของกลยุทธ์การแข่งขัน.....	73
นิยาม แนวคิดเชิงทฤษฎี องค์ประกอบของการวางแผนทรัพยากรมนุษย์.....	82
นิยาม แนวคิดเชิงทฤษฎี องค์ประกอบของช่องทางการสื่อสารกับผู้สมัคร.....	86
นิยาม แนวคิดเชิงทฤษฎี องค์ประกอบของความสามารถของผู้ประกอบการด้าน RPO ของนักวิชาการต่างประเทศ.....	92
นิยาม แนวคิดเชิงทฤษฎี องค์ประกอบของการบริหารจัดการของผู้ประกอบการ ด้าน RPO ในมุมมองของลูกค้าผู้ใช้บริการ.....	97
นิยาม แนวคิดเชิงทฤษฎี องค์ประกอบของความพึงพอใจของลูกค้า	104
นิยาม แนวคิดเชิงทฤษฎี องค์ประกอบของคุณสมบัติของผู้สมัครที่เป็นแรงงาน อาชีพ 8 สาขาอาชีพ ซึ่งเป็นปัจจัยที่สร้างให้ลูกค้ามีความพึงพอใจ.....	109
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	154
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	157
วัตถุประสงค์.....	157
รูปแบบการวิจัย.....	157
ขั้นตอนวิธีดำเนินงานวิจัยโดยย่อ.....	159
ขั้นตอนการวิจัยเชิงคุณภาพ.....	160
ขั้นตอนการวิจัยเชิงปริมาณ.....	163
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	178
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ.....	179
ผลการวิเคราะห์บทสัมภาษณ์.....	184
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ.....	243

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
ผลการตรวจสอบขนาดอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวมของ ปัจจัยที่นำมาศึกษาต่อการบริหารจัดการของผู้ประกอบการด้าน RPO พิจารณาจากผลการตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลสมการโครงสร้าง การบริหารจัดการของผู้ประกอบการด้าน RPO กับข้อมูลเชิงประจักษ์หลังปรับ โมเดลการวิจัย.....	337
สรุปผลอิทธิพล.....	339
5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	343
สรุปผลการวิจัย.....	346
สรุปผลการวิเคราะห์เชิงปริมาณ.....	350
อภิปรายผล.....	356
การอภิปรายผลการวิจัยเชิงปริมาณ.....	369
ข้อเสนอแนะ.....	374
บรรณานุกรม.....	377
ภาคผนวก.....	415
ภาคผนวก ก.....	416
ภาคผนวก ข.....	421
ภาคผนวก ค.....	431
ประวัติย่อของผู้วิจัย.....	602

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า	
1-1	จัดอันดับประเทศและเขตเมืองหลวงที่เหมาะสมในการทำกิจกรรม Outsourcing ใน ปี ค.ศ. 2014.....	4
2-1	การลงนามข้อตกลงยอมรับร่วมคุณสมบัตินักวิชาชีพ หรือ MRAs.....	48
2-2	เป็นผลการสังเคราะห์องค์ประกอบของกลยุทธ์ที่ใช้ในการบริหารแรงงานวิชาชีพใน 8 สาขาอาชีพ.....	63
2-3	สังเคราะห์องค์ประกอบของการบริหารทรัพยากรมนุษย์.....	72
2-4	สังเคราะห์องค์ประกอบของกลยุทธ์การแข่งขัน.....	77
2-5	สังเคราะห์องค์ประกอบของกลยุทธ์สร้างความแตกต่าง.....	81
2-6	สังเคราะห์องค์ประกอบของการวางแผนทรัพยากรมนุษย์.....	85
2-7	สังเคราะห์องค์ประกอบช่องทางการสื่อสารกับผู้สมัครงาน.....	91
2-8	สังเคราะห์องค์ประกอบของความสามารถของผู้ประกอบการด้าน RPO.....	96
2-9	สังเคราะห์องค์ประกอบของการบริหารจัดการของผู้ประกอบการด้าน RPO ใน มุมมองของลูกค้าผู้ให้บริการ.....	103
2-10	สังเคราะห์องค์ประกอบของความพึงพอใจของลูกค้า.....	108
2-11	สังเคราะห์องค์ประกอบของคุณสมบัติของแรงงานวิชาชีพด้านวิศวกร.....	114
2-12	สังเคราะห์องค์ประกอบของคุณสมบัติของแรงงานวิชาชีพด้านพยาบาล.....	120
2-13	สังเคราะห์องค์ประกอบของคุณสมบัติของแรงงานวิชาชีพด้านสถาปนิก.....	124
2-14	สังเคราะห์องค์ประกอบของคุณสมบัติของแรงงานวิชาชีพด้านการสำรวจ.....	128
2-15	สังเคราะห์องค์ประกอบของคุณสมบัติของแรงงานวิชาชีพด้านแพทย์.....	133
2-16	สังเคราะห์องค์ประกอบของคุณสมบัติของแรงงานวิชาชีพด้านทันตแพทย์.....	137
2-17	สังเคราะห์องค์ประกอบของคุณสมบัติของแรงงานวิชาชีพด้านบัญชี.....	142
2-18	สังเคราะห์องค์ประกอบของคุณสมบัติของแรงงานวิชาชีพด้านการท่องเที่ยว.....	146
2-19	สังเคราะห์องค์ประกอบของคุณสมบัติของแรงงานวิชาชีพด้านการบริการประเภท ธุรกิจโรงพยาบาล.....	150
2-20	สังเคราะห์องค์ประกอบของคุณสมบัติของแรงงานวิชาชีพด้านการบริการประเภท ธุรกิจโรงแรม.....	153

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
3-1 จำนวนตัวอย่างของผู้ใช้บริการด้าน RPO ในเขตจังหวัดสมุทรปราการและ กรุงเทพมหานคร.....	165
3-2 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ของบริษัทผู้ให้บริการด้าน RPO ที่เป็นธุรกิจที่ ให้บริการด้านประเภทโรงพยาบาลในเขตจังหวัดสมุทรปราการและกรุงเทพมหานคร...	166
3-3 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ของบริษัทผู้ให้บริการด้าน RPO ที่เป็นบริษัท ที่ให้บริการด้านธุรกิจประเภทโรงแรมที่อยู่ในเขตจังหวัดสมุทรปราการและ กรุงเทพมหานคร.....	167
3-4 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ของบริษัทผู้ให้บริการด้าน RPO ที่เป็นโรงงาน อุตสาหกรรมที่อยู่ในเขตจังหวัดสมุทรปราการและกรุงเทพมหานคร.....	167
3-5 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ของบริษัทผู้ให้บริการด้าน RPO ที่เป็นบริษัทที่ ให้บริการด้านการท่องเที่ยวที่อยู่ในเขตจังหวัดสมุทรปราการและกรุงเทพมหานคร.....	168
3-6 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ของบริษัทผู้ให้บริการด้าน RPO ที่เป็นบริษัทที่ ทำธุรกิจการก่อสร้างที่อยู่ในเขตจังหวัดสมุทรปราการและกรุงเทพมหานคร.....	168
3-7 ค่าสถิติที่ใช้ในการตรวจสอบความกลมกลืนของโมเดลสมการโครงสร้างตาม สมมติฐานกับข้อมูลที่เก็บได้.....	175
4-1 ประเภทของธุรกิจหลักของบริษัทของผู้ประกอบการด้าน RPO สำหรับคำถามใน ส่วนที่ 1 ของข้อคำถามข้อที่ 1.....	179
4-2 ประเภทของ Outsourcing ที่ให้บริการอยู่ในปัจจุบันของผู้ประกอบการด้าน RPO สำหรับคำถามในส่วนที่ 1 ของข้อคำถามข้อที่ 2.....	180
4-3 ทุนจดทะเบียนของบริษัทของผู้ประกอบการด้าน RPO สำหรับคำถามในส่วนที่ 1 ของข้อคำถามข้อที่ 3.....	180
4-4 ระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการด้าน RPO สำหรับคำถามใน ส่วนที่ 1 ของข้อคำถามข้อที่ 4.....	181
4-5 จำนวนพนักงานในบริษัทของผู้ประกอบการด้าน RPO สำหรับคำถามในส่วนที่ 1 ของข้อคำถามข้อที่ 5.....	181

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4-6 จำนวนสาขาที่มีอยู่ในประเทศของผู้ประกอบการด้าน RPO สำหรับคำถามใน ส่วนที่ 1 ของข้อคำถามข้อที่ 6.....	182
4-7 ประเทศหรือสัญชาติของผู้ถือหุ้นของบริษัทของผู้ประกอบการด้าน RPO สำหรับ คำถามในส่วนที่ 1 ของข้อคำถามข้อที่ 7.....	182
4-8 จำนวนสาขาและประเทศที่ให้บริการของผู้ประกอบการด้าน RPO สำหรับคำถามใน ส่วนที่ 1 ของข้อคำถามของข้อที่ 8.....	183
4-9 จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการในปัจจุบันของผู้ประกอบการด้าน RPO สำหรับในส่วนที่ 1 ของข้อคำถามข้อที่ 9.....	183
4-10 ตารางสังเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ประกอบการด้าน RPO สำหรับคำถามใน ส่วนที่ 2 ของข้อคำถามที่ 1.1.....	186
4-11 ตารางสังเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ประกอบการด้าน RPO สำหรับคำถามในส่วนที่ 2 สำหรับข้อคำถามที่ 1.2.....	189
4-12 ตารางสังเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ประกอบการด้าน RPO สำหรับข้อคำถามใน ส่วนที่ 2 ที่เป็นข้อคำถามที่ 1.3 ในส่วนว่าองค์กรของท่านมีวิธีการในการบริหาร จัดการคนเก่งด้วยหรือไม่.....	192
4-13 ตารางสังเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ประกอบการด้าน RPO สำหรับข้อคำถามใน ส่วนที่ 2 ที่เป็นข้อคำถามที่ 1.3 ในส่วนคำถามว่า จะทำอย่างไรที่จะดึงดูดคนเก่งที่ เป็นผู้เชี่ยวชาญในแรงงานอาชีพ 8 สาขาอาชีพให้มาเป็นผู้สมัครกับองค์กรของท่าน ให้ได้มากที่สุด.....	193
4-14 ตารางสังเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ประกอบการด้าน RPO สำหรับข้อคำถามใน ส่วนที่ 2 ที่เป็นข้อคำถามที่ 1.4.....	196
4-15 ตารางสังเคราะห์ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญสำหรับข้อคำถามที่ 1.5.....	199
4-16 ตารางสังเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ประกอบการด้าน RPO สำหรับข้อคำถามใน ส่วนที่ 2 ที่เป็นข้อคำถามที่ 1.6.....	201
4-17 ตารางสังเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ประกอบการด้าน RPO สำหรับข้อคำถามใน ส่วนที่ 2 ที่เป็นข้อคำถามที่ 1.7.....	203

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4-31 ตารางสังเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ประกอบการด้าน RPO สำหรับข้อคำถามใน ส่วนที่ 2 ที่เป็นข้อคำถามที่ 4.1.....	231
4-32 ตารางสังเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ประกอบการด้าน RPO สำหรับข้อคำถามใน ส่วนที่ 2 ที่เป็นข้อคำถามที่ 4.2.....	233
4-33 ตารางสังเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ประกอบการด้าน RPO สำหรับข้อคำถามใน ส่วนที่ 2 ที่เป็นข้อคำถามที่ 4.3.....	235
4-34 ตารางสังเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ประกอบการด้าน RPO สำหรับข้อคำถามใน ส่วนที่ 2 ที่เป็นข้อคำถามที่ 5.1.....	238
4-35 ตารางสังเคราะห์ความคิดเห็นขององค์กรผู้ประกอบการด้าน RPO ในข้อคำถามใน ส่วนที่ 2 และข้อคำถามที่ 5.2 ว่าความสามารถใน 5 ด้านนี้ มีความสำคัญต่อ องค์กรของท่านมากหรือไม่อย่างไร.....	240
4-36 ตารางสังเคราะห์ความคิดเห็นขององค์กรผู้ประกอบการด้าน RPO ในข้อคำถามใน ส่วนที่ 2 และข้อคำถามที่ 5.2 ว่าความสามารถใน 5 ด้านนี้ มีความสำคัญต่อ องค์กรของท่านมากหรือไม่อย่างไร.....	240
4-37 ตารางสังเคราะห์ความคิดเห็นขององค์กรผู้ประกอบการด้าน RPO ในข้อคำถามใน ส่วนที่ 2 และข้อคำถามที่ 5.3.....	242
4-38 ประเภทของธุรกิจหลักของบริษัทที่เป็นผู้ให้บริการด้าน RPO, ทุนจดทะเบียน, ระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ, จำนวนพนักงานในบริษัท, จำนวนสาขาที่มีอยู่ใน ประเทศ, ประเทศหรือสัญชาติของผู้ถือหุ้นของบริษัท, จำนวนผู้ประกอบการด้าน RPO ที่ได้ให้บริการอยู่ในปัจจุบัน.....	244
4-39 เปรียบเทียบมุมมองของผู้ใช้บริการและผู้ประกอบการด้าน RPO สำหรับที่ ประเทศในกลุ่มสมาชิกอาเซียนทั้ง 10 ประเทศ มีความต้องการมากที่สุดและอาชีพ ที่จะมีการเคลื่อนย้ายเข้าสู่ตลาดประชาคมอาเซียนมากที่สุด.....	248
4-40 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความพึงพอใจในการบริหารจัดการ ของผู้ประกอบการด้าน RPO ในมุมมองของลูกค้าผู้ให้บริการ.....	249

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4-41 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความพึงพอใจในคุณสมบัติของ แรงงานวิชาชีพที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้าน RPO ของอาชีพ วิศวกรในด้านต่าง ๆ.....	254
4-42 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความพึงพอใจในคุณสมบัติของ แรงงานวิชาชีพที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้าน RPO ของอาชีพ พยาบาล.....	261
4-43 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความพึงพอใจในคุณสมบัติของ แรงงานวิชาชีพที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้าน RPO ของอาชีพ สถาปนิก.....	268
4-44 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความพึงพอใจในคุณสมบัติของ แรงงานวิชาชีพที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้าน RPO ของอาชีพ การสำรวจ.....	274
4-45 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความพึงพอใจในคุณสมบัติของ แรงงานวิชาชีพที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้าน RPO ของอาชีพ แพทย์.....	277
4-46 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความพึงพอใจในคุณสมบัติของ แรงงานวิชาชีพที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้าน RPO ของอาชีพ ทันตแพทย์.....	286
4-47 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความพึงพอใจในคุณสมบัติของ แรงงานวิชาชีพที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้าน RPO ของอาชีพ บัญชี.....	292
4-48 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความพึงพอใจในคุณสมบัติของ แรงงานวิชาชีพที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้าน RPO ของอาชีพ การบริการด้านการท่องเที่ยว.....	299

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4-49	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความพึงพอใจในคุณสมบัติของ แรงงานวิชาชีพที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้าน RPO ของอาชีพ การบริการ..... 302
4-50	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความพึงพอใจในคุณสมบัติของ แรงงานวิชาชีพที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้าน RPO ของอาชีพ การบริการ..... 304
4-51	ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (CFA) ของความพึงพอใจในการบริหาร จัดการของผู้ประกอบการด้าน RPO ด้านความเชี่ยวชาญ..... 306
4-52	ค่าสถิติความสอดคล้องของโมเดลองค์ประกอบกับข้อมูลเชิงประจักษ์ของความ พึงพอใจในการบริหารจัดการของผู้ประกอบการด้าน RPO ในด้านความเชี่ยวชาญ.... 307
4-53	ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (CFA) ของความพึงพอใจในการบริหาร จัดการของผู้ประกอบการด้าน RPO ในด้านความมีชื่อเสียง..... 309
4-54	ค่าสถิติความสอดคล้องของโมเดลองค์ประกอบกับข้อมูลเชิงประจักษ์ของ ความพึงพอใจในการบริหารจัดการของผู้ประกอบการด้าน RPO ด้านความมี ชื่อเสียง..... 310
4-55	ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (CFA) ของความพึงพอใจในการบริหาร จัดการของผู้ประกอบการด้าน RPO ในด้านประสพการณ์..... 313
4-56	ค่าสถิติความสอดคล้องของโมเดลองค์ประกอบกับข้อมูลเชิงประจักษ์ของ ความพึงพอใจในการบริหารจัดการของผู้ประกอบการด้าน RPO ในด้าน ประสพการณ์..... 314
4-57	ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (CFA) ของความพึงพอใจในการบริหาร จัดการของผู้ประกอบการด้าน RPO ในด้านมีทักษะทางด้านเทคโนโลยี..... 316
4-58	ค่าสถิติความสอดคล้องของโมเดลองค์ประกอบกับข้อมูลเชิงประจักษ์ของ ความพึงพอใจในการบริหารจัดการของผู้ประกอบการด้าน RPO ด้านมีทักษะ ทางด้านเทคโนโลยี..... 317

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4-59 ผลการวิเคราะห์ห้องค์ประกอบเชิงยืนยัน (CFA) ของความพึงพอใจในการบริหารจัดการของผู้ประกอบการด้าน RPO ในด้านการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ.....	320
4-60 ค่าสถิติความสอดคล้องของโมเดลองค์ประกอบกับข้อมูลเชิงประจักษ์ของความพึงพอใจในการบริหารจัดการของผู้ประกอบการด้าน RPO ด้านการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ.....	321
4-61 ผลการวิเคราะห์ห้องค์ประกอบเชิงยืนยัน (CFA) ของความพึงพอใจในการบริหารจัดการของผู้ประกอบการด้าน RPO ในด้านการให้บริการในทั่วโลก.....	323
4-62 ค่าสถิติความสอดคล้องของโมเดลองค์ประกอบกับข้อมูลเชิงประจักษ์ของความพึงพอใจในการบริหารจัดการของผู้ประกอบการด้าน RPO ด้านการให้บริการในทั่วโลก.....	324
4-63 ผลการวิเคราะห์ห้องค์ประกอบเชิงยืนยัน (CFA) ของความพึงพอใจในการบริหารจัดการของผู้ประกอบการด้าน RPO ในด้านความปลอดภัยของข้อมูล.....	327
4-64 ค่าสถิติความสอดคล้องของโมเดลองค์ประกอบกับข้อมูลเชิงประจักษ์ของความพึงพอใจในการบริหารจัดการของผู้ประกอบการด้าน RPO ด้านความปลอดภัยของข้อมูล.....	328
4-65 ผลการวิเคราะห์ห้องค์ประกอบเชิงยืนยัน (CFA) ของความพึงพอใจในการบริหารจัดการของผู้ประกอบการด้าน RPO ในด้านองค์กรที่มีจริยธรรม.....	330
4-66 ค่าสถิติความสอดคล้องของโมเดลองค์ประกอบกับข้อมูลเชิงประจักษ์ของความพึงพอใจในการบริหารจัดการของผู้ประกอบการด้าน RPO ด้านองค์กรที่มีจริยธรรม.....	331
4-67 ค่าสถิติความสอดคล้องของโมเดลองค์ประกอบกับข้อมูลเชิงประจักษ์ของโมเดลสมการโครงสร้างของผู้ประกอบการด้าน RPO ในภาพรวม.....	333
4-68 ค่าน้ำหนักอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวมของโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างตัวแปรแฝงแต่ละตัว.....	338

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1-1	การจัดอันดับผู้ประกอบการด้าน RPO ที่ดีที่สุดในปี ค.ศ. 2013..... 6
1-2	กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา..... 11
2-1	แผนงานการรับสมัครงาน..... 50
2-2	Model 18C's ความสำเร็จของ Outsourcing..... 52
3-1	ลำดับขั้นตอนการทำวิจัยโดยย่อ..... 159
4-1	ผลการทดสอบความสอดคล้องของโมเดลสมการโครงสร้างปัจจัยของความพึงพอใจในการบริหารจัดการของผู้ประกอบการด้านความเชี่ยวชาญ..... 308
4-2	ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันองค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริหารจัดการของผู้ประกอบการด้าน RPO ด้านความมีชื่อเสียง..... 312
4-3	ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันองค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริหารจัดการของผู้ประกอบการด้าน RPO ด้านประสบการณ์..... 315
4-4	ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันองค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริหารจัดการของผู้ประกอบการด้าน RPO ด้านเทคโนโลยี..... 319
4-5	ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันองค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริหารจัดการของผู้ประกอบการด้าน RPO ด้านการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ..... 322
4-6	ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันองค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริหารจัดการของผู้ประกอบการด้าน RPO ด้านมีการให้บริการในทั่วโลก..... 326
4-7	ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันองค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริหารจัดการของผู้ประกอบการด้าน RPO ด้านความปลอดภัยของข้อมูล..... 329
4-8	ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันองค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริหารจัดการของผู้ประกอบการด้าน RPO ด้านองค์กรที่มีจริยธรรม..... 332
4-9	โมเดลสมการโครงสร้างในการบริหารจัดการของผู้ประกอบการด้าน RPO กับข้อมูลเชิงประจักษ์ก่อนปรับโมเดลการวิจัย..... 335
4-10	โมเดลสมการโครงสร้างในการบริหารจัดการของผู้ประกอบการด้าน RPO กับข้อมูลเชิงประจักษ์หลังปรับโมเดลการวิจัย..... 336

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การเชื่อมต่อระหว่างยุคโลกาภิวัตน์กับโลกดิจิทัลในปัจจุบันได้กลายเป็นตัวกระตุ้นการบริโภคให้มีความแตกต่างและมีความหลากหลาย ซึ่งส่งผลให้โลกเกิดความผันผวนเร็วกว่าที่เคยเป็นมา และยังเป็นตัวกระตุ้นให้การแข่งขันทางธุรกิจมีความซับซ้อนมากยิ่งขึ้น ดังที่ (KPMG International, 2012) มองว่าแนวโน้มทางเศรษฐกิจทั่วโลกมีความไม่แน่นอนสูง โดยจะเห็นได้จากวิกฤตหนี้สินของประเทศทางฝั่งยุโรปที่มีอัตราที่สูงขึ้นและได้ส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจอย่างทั่วถึงกันทั่วโลก ประเทศจีนที่เป็นประเทศของผู้ส่งออกรายใหญ่ที่สุดของโลกยังมีการชะลอตัวของการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจเนื่องจากได้รับผลกระทบจากวิกฤตทางเศรษฐกิจของยุโรปที่กำลังเผชิญอยู่ (Financial Times, 2012) โดยที่ (Kazmi, 2008) มองว่าโลกในทุกวันนี้เป็นโลกแห่งเทคโนโลยีที่มีความเจริญก้าวหน้าซึ่งเป็นที่มีความจำเป็นและมีความสำคัญมากสำหรับการดำเนินธุรกิจ在全球 การนำเทคโนโลยีที่มีความทันสมัยต่าง ๆ มาใช้ในธุรกิจเพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมและใช้เพื่อการแข่งขัน อีกทั้งเป็นการเพิ่มความคล่องตัวในการดำเนินธุรกิจให้องค์กรสามารถปรับตัวให้มีความสอดคล้องกับสภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบัน จึงจะทำให้ธุรกิจประสบความสำเร็จได้ตามเป้าหมาย (World Economic Forum, 2013, p. 8)

ภายใต้บริบทของการแข่งขันของภาคธุรกิจที่ไร้พรมแดนดังกล่าว ส่งผลให้ระบบการจ้างงานได้เปลี่ยนแปลงไปอย่างที่ไม่สามารถมองว่านโยบายการจ้างงานยังคงเป็นกฎเกณฑ์สำคัญของภาคธุรกิจที่ใช้ชีวิตเศรษฐกิจของโลก และปัจจุบันการจ้างงานทั่วโลกได้มีการขยายตัวมากขึ้น โดยองค์กรที่มีผู้ปฏิบัติงานที่มีความเชี่ยวชาญมีคุณภาพและมีคุณสมบัติที่มีความเหมาะสมกับองค์กรนั้น ๆ จะทำให้สามารถขับเคลื่อนองค์กรให้ก้าวไปสู่ความสำเร็จและบรรลุเป้าหมายได้อย่างมั่นคง อีกทั้งสามารถลดต้นทุนและค่าใช้จ่ายในการดำเนินธุรกิจซึ่งจะทำให้ประหยัดได้ทั้งเงินและเวลา (Grant Thornton IBR, 2003, p. 21)

การจ้างงานยุคปัจจุบันในโลกมี 2 รูปแบบ ด้วยกัน เช่น (1) บริษัทเป็นผู้ดำเนินการเองทั้งระบบ (2) จ้างบริษัทที่ปรึกษา หรือ Outsource เป็นผู้ดำเนินการแทน ซึ่งวิธีการนี้เป็นรูปแบบที่ภาคธุรกิจทั่วโลกได้นิยมนำมาใช้เพื่อเป็นกลยุทธ์ในการดำเนินงานและเพื่อเป็นการขับเคลื่อนองค์กรให้มีความเจริญเติบโต (IBM Global Process Services, 2012) โดยที่ Cicek and Ozer

(2011) ได้มองว่าการจ้างงานโดยผ่าน Outsource เป็นกระบวนการทางธุรกิจที่มีการเติบโตอย่างรวดเร็วและมีแนวโน้มที่สูงขึ้น โดยการจ้างงานผ่าน Outsource จะสามารถสร้างประโยชน์ให้กับองค์กรได้อย่างมาก ซึ่งเหตุผลหลักที่องค์กรธุรกิจได้มีการนำระบบ Outsource มาใช้ในองค์กรนั้นมีหลายปัจจัยด้วยกัน คือ เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน ลดต้นทุนและค่าใช้จ่าย เพื่อขยายขอบเขตความสามารถและกำลังการผลิต เพื่อเป็นเพิ่มความยืดหยุ่นในการจ้างงาน เพื่อหลีกเลี่ยงความเสี่ยง และเพื่อสร้างความแข็งแกร่งในด้านสมรรถนะหลักในการทำงาน (Calling a Change in the Outsourcing Market, 2005) ดังนั้น จะเห็นได้ว่าการ Outsource ของภาคธุรกิจทั่วโลกในปี ค.ศ. 2013 มีมูลค่าประมาณ 483 พันล้านเหรียญสหรัฐ (Plunkett Research, 2013) โดยทุก ๆ ประเภทธุรกิจ ตั้งแต่ธุรกิจการออกแบบ การพัฒนาด้านระบบซอฟต์แวร์ การควบคุมระบบการเงิน การจัดการทางด้านการขนส่งและโลจิสติกส์ งานด้านการบริหารภาษีเงินได้ต่าง ๆ งานด้านลูกค้าสัมพันธ์ และงานทางด้านการขาย ได้ลงความเห็นและให้การยกย่องว่าการจ้างงานผ่าน Outsource นั้นทำให้องค์กรสามารถลดต้นทุนและลดค่าใช้จ่ายได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล (Dixon, 2014) และยังเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญในการพัฒนาองค์กรให้สามารถเจริญเติบโตได้อย่างยั่งยืน (Ronan, 2008)

การจ้างงานโดยผ่านการ Outsource มีหลายรูปแบบ (Fulbright, 2013, p. 11) โดย Okorie (2010) ได้แบ่งการให้บริการของการ Outsourcing ออกเป็น 7 ประเภทด้วยกัน คือ 1) การจ้างงานในด้านบริหารทรัพยากรบุคคล (HRO), 2) การให้บริการเกี่ยวกับการดำเนินการทางด้านธุรกิจ/ บริหารระบบธุรกิจ (BPO), 3) การรับเหมาจ้างงานเพื่อจัดหาคน (RPO), 4) การให้บริการเกี่ยวกับกระบวนการให้ความรู้ (KPO), 5) การให้บริการทางด้านเทคโนโลยีข้อมูลข่าวสาร สารสนเทศ (ITO), 6) กระบวนการจ้างงานด้านกฎหมาย (LPO), 7) กระบวนการจ้างงานด้าน Teleworks (TPO) ซึ่งในงานวิจัยนี้เป็นการศึกษาถึงความสำเร็จของผู้ประกอบการด้าน RPO ดังนั้นจึงจะขอกล่าวถึงเฉพาะเรื่องการรับเหมาจ้างงานเพื่อการจัดหาคน (Recruitment Process Outsourcing) หรือ RPO

การรับเหมาจ้างงานเพื่อการจัดหาคน (Recruitment Process Outsourcing) หรือ RPO ที่เกิดขึ้นเป็นครั้งแรกในประเทศสหรัฐอเมริกา โดยเฉพาะในการ Outsource งานทางด้านทรัพยากรมนุษย์ ต่อมาได้กลายเป็นที่นิยมมากขึ้นในปี ค.ศ. 1980 และได้มีหลาย ๆ บริษัทได้หันมาทำการ Outsource กันทั้งระบบ เพื่อประโยชน์ ทางด้านภาษีและด้านการจัดหาพนักงาน และในปี ค.ศ. 1990 ในประเทศอังกฤษ โดยเจมส์ แคน ได้มีการพัฒนาในการใช้ระบบการรับเหมาจ้างงานเพื่อการจัดหาคน หรือ (RPO) ขึ้น และได้ภูมิใจในการนำเสนอให้กับพันธมิตรทางธุรกิจใน

ทั่วโลกได้นำระบบนี้มาใช้ในองค์กร (Aishwarya, 2013) ซึ่งการรับเหมาจ้างงานเพื่อการจัดหาคน (RPO) มีผลทำให้กระบวนการรับสมัครงานกลายเป็นสิ่งที่ย่าง รวดเร็ว สามารถลดต้นทุนและค่าใช้จ่ายทางด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ได้อย่างมีประสิทธิภาพจึงทำให้ได้รับความนิยมอย่างแพร่หลายและขยายตัวได้รวดเร็วอย่างมากจนเป็นที่ยอมรับกันมากขึ้น (Serendi, 2012)

ในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก การรับเหมาจ้างงานเพื่อการจัดหาคน (RPO) ได้มีแนวโน้มในการเจริญเติบโตในอัตราที่สูงกว่าภูมิภาคอื่น ๆ (Mark, 2013) โดยประเทศในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิกเป็นตลาดที่มีอัตราการขยายตัวทางด้านแรงงาน ซึ่งแต่ละประเทศจะมีความหลากหลายทางด้านพื้นฐานความเชื่อ และทัศนคติที่แตกต่างกัน ดังนั้น ผู้ประกอบการด้าน RPO ที่จะเข้ามาให้บริการในตลาดเอเชียแปซิฟิก จะต้องมีการใช้กลยุทธ์ในการบริหารจัดการด้านทรัพยากรมนุษย์ มีพัฒนาและปรับปรุงเทคโนโลยีในการให้บริการของตนเองให้มีความทันสมัย และตรงกับความต้องการอยู่เสมอ (Everest Group, 2012) อีกทั้งผู้ประกอบการด้าน RPO จะต้องศึกษาถึงวัฒนธรรมและความแตกต่างของแต่ละประเทศเพื่อนำไปปรับกลยุทธ์ขององค์กรให้ตรงกับความต้องการของผู้สมัครและลูกค้าในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิกนี้ (Dinka, 2010) ซึ่งจะเห็นได้ว่าประเทศในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิกเป็นประเทศที่ได้ถูกจัดอยู่ในอันดับต้น ๆ ว่าเป็นประเทศและเมืองหลวงที่เหมาะสมกับการทำ Outsourcing โดยสามารถดูได้จากการจัดอันดับประเทศและเขตเมืองหลวงในจำนวน 100 เขตเมืองหลวง ที่เหมาะสมในการทำกิจกรรม Outsourcing ในปี ค.ศ. 2014 (Tholons, 2014) (2014 Top 100 outsourcing destinations rankings) ที่ได้มีการจัดอันดับไว้ ตามตารางที่

ตารางที่ 1-1 จัดอันดับประเทศและเขตเมืองหลวงที่เหมาะสมในการทำกิจกรรม Outsourcing ใน
ปี ค.ศ. 2014 (2014 Top 100 outsourcing destinations rankings)
(Tholons, 2014)

Rank 2014	Rank 2013	Movement	Region	Country	City
1	1	-	South Asia	India	Bangalore
2	3	+1	Southeast Asia	Philippines	Manila (NCR)
3	2	-1	South Asia	India	Mumbai
4	4	-	South Asia	India	Delhi (NCR)
5	5	-	South Asia	India	Chennai
6	6	-	South Asia	India	Hyderabad
7	7	-	South Asia	India	Pune
8	8	-	Southeast Asia	Philippines	Cebu City
9	10	+1	Eastern Europe	Poland	Krakow
10	9	-1	Western Europe	Ireland	Dublin
17	16	-1	Southeast Asia	Vietnam	Ho Chi Minh City
30	31	-1	Southeast Asia	Singapore	Singapore
85	83	-2	Southeast Asia	Thailand	Bangkok

จากภาพที่ 1-1 พบว่าประเทศอินเดียเป็นลำดับที่ 1 ที่ได้รับว่ามีความเหมาะสมในการทำกิจกรรม Outsourcing มากที่สุดในโลก (Tholons, 2012) อาจเพราะเนื่องจากประเทศอินเดียเป็นประเทศที่มีผู้ที่มีความรู้ความสามารถมีความชำนาญและเชี่ยวชาญทางด้าน IT อยู่ในระดับสูง อีกทั้งประเทศอินเดียเป็นประเทศที่มีประชากรเป็นจำนวนมากที่มีความรู้ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษได้เป็นอย่างดี (ชัยพร วิเศษมงคล, 2556) Everest Group (2012) ได้มองว่าประเทศส่วนใหญ่ในแถบเอเชีย เป็นประเทศที่เหมาะสมกับการทำกิจกรรม Outsource มากที่สุดในโลก

โลก และที่สำคัญในปี พ.ศ. 2558 ประเทศในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก จำนวน 10 ประเทศ จะมีการรวมตัวกันเพื่อจัดตั้งประชาเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) ซึ่งจะส่งผลให้ตลาดแรงงานและการจ้างงานในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิกนี้มีแนวโน้มในการเติบโตมากขึ้นกว่าเดิม (World Economic Forum, 2013, p. 32)

สำหรับประเทศไทย Tholons (2014) ได้มีการจัดอันดับประเทศและเขตเมืองหลวงที่เหมาะสมในการทำกิจกรรม Outsourcing ใน ค.ศ. 2014 Top 100 Outsourcing destinations rankings โดยประเทศไทยอยู่ในอันดับที่ 85 ของโลก และเขตกรุงเทพมหานคร เป็นเมืองหลวงที่เหมาะสมกับการทำกิจกรรม Outsource ซึ่งประเทศไทยนั้นเป็นอีกหนึ่งประเทศที่มีแรงดึงดูดทางด้านการเงินและการลงทุนจากทั่วโลก แต่เนื่องด้วยสภาวะเศรษฐกิจ และสภาพทางการเมืองที่มีความผันผวนอย่างต่อเนื่องทำให้เกิดการชะลอตัวของนักลงทุนพอสมควร แต่ทั้งนี้ประเทศไทยก็ยังเป็นประเทศที่นักท่องเที่ยวยุโรปส่วนใหญ่ให้ความชื่นชอบและยังเป็นศูนย์กลางของกำลังการผลิตที่โดดเด่นของอุตสาหกรรมทางด้านยานยนต์และในอุตสาหกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศด้วย (Outsourcing to Thailand, 2011)

ในปัจจุบันแนวโน้มการแข่งขันในการให้บริการในด้านการรับเหมาจ้างงานเพื่อจัดหาคคน (RPO) ได้มีการแข่งขันกันสูงขึ้น เนื่องจากได้มีผู้ประกอบการที่ดำเนินกิจการด้าน RPO อยู่ทั่วโลก และทุก ๆ ผู้ประกอบการต่างมุ่งเน้นและให้ความสำคัญในเรื่องการให้บริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจในคุณภาพและการบริการให้กับผู้ใช้บริการได้มากที่สุด โดยได้มีผลการสำรวจจากทางผู้ใช้บริการเพื่อจัดอันดับความพึงพอใจของผู้ให้บริการทั้งหมด 40 บริษัท ตามภาพที่ 1-1 ดังนี้



ภาพที่ 1-1 การจัดอันดับผู้ประกอบการด้าน RPO ที่ดีที่สุดในปี ค.ศ. 2013

(The overall ranking 10 best RPO provider ranking) (The Baker's Dozen, 2012)

จากภาพที่ 1-1 เป็นการสำรวจเพื่อจัดอันดับความพึงพอใจในการให้บริการทางด้าน RPO จากทางลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ โดยได้จัดอันดับผู้ประกอบการด้าน RPO ที่ลูกค้ามีความพึงพอใจใน 10 อันดับสูงสุด ของผู้ให้บริการทั้งหมด 40 บริษัท (The Baker's Dozen, 2012)

การรวมตัวกันเพื่อเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) ของประเทศในกลุ่มสมาชิกอาเซียน 10 ประเทศ ได้แก่ ไทย มาเลเซีย ฟิลิปปินส์ อินโดนีเซีย สิงคโปร์ ลาว พม่า กัมพูชา บรูไน ดารุสซาลาม และเวียดนาม โดย KPMG Asia Pacific Tax Centre (2014) ได้มองว่าการรวมตัวกันของประเทศในสมาชิกอาเซียนจะส่งผลให้มีการเคลื่อนย้ายแรงงานวิชาชีพอย่างเสรี เกิดขึ้นอย่างชัดเจน โดยเฉพาะแรงงานวิชาชีพใน 8 สาขาอาชีพ ซึ่งได้แก่ วิศวกรรม พยาบาล สถาปนิก การสำรวจ แพทย์ ทันตแพทย์ การบัญชีการบริการ/ การท่องเที่ยว เป็นต้น ซึ่งแรงงานวิชาชีพข้างต้นเป็นแรงงานที่มีความเชี่ยวชาญ มีความรู้ความสามารถ มีประสบการณ์สูง และเป็นผู้อำนวยการในวิชาชีพนั้น ๆ (Joko & Windyastuti, 2013) โดยแรงงานวิชาชีพจำนวนมากจะมีความต้องการที่จะเคลื่อนย้ายเพื่อเข้าไปปฏิบัติงานในประเทศที่เป็นสมาชิกในกลุ่มอาเซียนที่มีศักยภาพ มีผลตอบแทนที่สูงกว่าประเทศที่ได้ปฏิบัติงานอยู่ และแรงงานวิชาชีพจะสามารถเคลื่อนย้ายตนเองไปได้อย่างเสรีและทันทีโดยไม่มีการปิดกั้น แต่ทั้งนี้ แรงงานวิชาชีพที่จะเคลื่อนย้ายนั้นจะต้องมีคุณสมบัติในสาขาวิชาชีพให้เป็นไปตามมาตรฐานของข้อตกลงยอมรับ

คุณสมบัติวิชาชีพพร้อมกัน (Mutual Recognition Arrangements: MRAs) ด้วย จึงจะทำให้แรงงานวิชาชีพสามารถเข้าไปทำงานหรือให้บริการในประเทศนั้น ๆ ได้ (Chia, 2011)

การเคลื่อนย้ายแรงงานเสรีจะส่งผลกระทบต่อเปลี่ยนแปลงในด้านความต้องการแรงงานที่มีคุณภาพสูงต่อองค์กรต่าง ๆ ในประเทศไทย โดยเฉพาะแรงงานวิชาชีพใน 8 สาขาอาชีพ ดังนั้น องค์กรผู้ประกอบการ RPO จะต้องมีการวางแผนด้านกำลังคนและมีการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์เพื่อให้สามารถรับมือกับปัญหาในด้านกำลังคนที่กำลังจะเกิดขึ้นหลังจากเปิดประชาคมอาเซียน โดยผู้ประกอบการด้าน RPO จะต้องนำกลยุทธ์ในด้านที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีประสิทธิภาพมาใช้เพื่อเป็นการพัฒนาศักยภาพและสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันให้เหนือกว่าคู่แข่งในตลาดแรงงานที่ให้บริการประเภทเดียวกัน

จากการเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนนี้ ทางด้านผู้ประกอบการด้าน RPO ที่ให้บริการทั้งในประเทศไทยและต่างประเทศ ต่างมุ่งแข่งขันในการสรรหาแรงงานวิชาชีพใน 8 สาขาอาชีพเพื่อตอบสนองของความต้องการในตลาดแรงงานดังกล่าวให้กับลูกค้าที่อยู่ในกลุ่มประเทศสมาชิกอาเซียนด้วยกัน โดยองค์กรผู้ประกอบการด้าน RPO จะต้องมีการวางแผนในการสรรหาแรงงานวิชาชีพทั้งจากตลาดแรงงานในประเทศไทยและตลาดแรงงานต่างประเทศให้มาเป็นผู้สมัครขององค์กรในจำนวนที่มากพอสำหรับส่งไปนำเสนอให้กับลูกค้าทั้งในประเทศและต่างประเทศที่ได้มีความต้องการได้อย่างเพียงพอและทันเวลา (อภิญา เลื่อนจวี, 2552) โดยผู้ประกอบการด้าน RPO จะต้องมีการวางแผนทางด้านทรัพยากรมนุษย์ไว้ล่วงหน้าและที่สำคัญจะต้องมีความสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการเพื่อเป็นการสร้างความพึงพอใจในคุณภาพของผู้สมัครและคุณภาพในการให้บริการที่จะส่งผลให้ผู้ประกอบการด้าน RPO ได้รับความสำเร็จจากการให้บริการในอย่างระยะยาวได้อย่างยั่งยืน

จากแนวโน้มของการรับเหมาจ้างงานเพื่อจัดหาคน (RPO) โดยเฉพาะแรงงานวิชาชีพใน 8 สาขาอาชีพ ที่จะทำการเคลื่อนย้ายแรงงานเสรีโดยไม่มีการปิดกั้นในกลุ่มประเทศสมาชิกอาเซียนนี้ จะส่งผลให้เกิดการแข่งขันในการสรรหาแรงงานวิชาชีพใน 8 สาขาอาชีพ นี้เกิดขึ้นอย่างมากในตลาดแรงงานวิชาชีพทั้งในประเทศและต่างประเทศ ด้วยเหตุนี้จึงทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาถึงเรื่อง ปัจจัยเชิงสาเหตุของความสามารถในการบริหารจัดการแรงงานวิชาชีพ 8 สาขาอาชีพ ของบริษัทผู้ประกอบการด้าน RPO ที่จดทะเบียนในประเทศไทย ว่ามีกลยุทธ์และปัจจัยใดที่มีอิทธิพลต่อความสามารถในการบริหารจัดการขององค์กรผู้ประกอบการด้าน RPO ที่จะสามารถนำไปพัฒนาและบริหารจัดการแรงงานวิชาชีพใน 8 สาขาอาชีพ ให้เกิดความสำเร็จและเป็นการก่อให้เกิดรายได้และประโยชน์สูงสุดต่อเศรษฐกิจของประเทศไทย อีกทั้งในการศึกษาวิจัยในเรื่องนี้

จะทำให้ผู้วิจัยสามารถที่จะพยากรณ์ได้ว่าแรงงานวิชาชีพสาขาใดจะเป็นอาชีพที่ตลาดแรงงานมีความต้องการและเป็นแรงงานวิชาชีพที่จะเข้าสู่ตลาดประชาคมอาเซียนมากที่สุด

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความสามารถของผู้ประกอบการด้าน RPO ในการบริหารจัดการแรงงานวิชาชีพ 8 สาขาอาชีพ
2. เพื่อศึกษามุมมองของลูกค้าที่มีต่อผู้ประกอบการด้าน RPO ในการบริหารจัดการแรงงานวิชาชีพ 8 สาขาอาชีพ
3. เพื่อศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุของความสามารถของผู้ประกอบการด้าน RPO ในการบริหารจัดการแรงงานวิชาชีพ 8 สาขาอาชีพ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยจะทำให้ได้ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากงานวิจัยนี้

1. ผู้ประกอบการด้าน RPO ที่จดทะเบียนในประเทศไทยสามารถนำกลยุทธ์และปัจจัยที่ได้จากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ นำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนากลยุทธ์ให้สามารถรองรับและเพื่อให้สอดคล้องกับการแข่งขันในตลาดแรงงานได้ โดยสามารถนำกลยุทธ์ที่ได้นำไปใช้ในการปฏิบัติและพัฒนาในด้านการบริหารจัดการแรงงานวิชาชีพใน 8 สาขาอาชีพ ขององค์กรได้
2. สามารถนำผลที่ได้จากการพยากรณ์ว่าอาชีพใดจะเข้าสู่ตลาดประชาคมอาเซียนมากที่สุด เพื่อให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องโดยเฉพาะองค์กรผู้ประกอบการด้าน RPO สามารถนำผลจากการพยากรณ์ไปวิเคราะห์เพื่อคาดการณ์ มุ่งเน้นและให้ความสำคัญกับอาชีพนั้น ๆ
3. เพื่อเป็นการเตรียมการค้นหาแหล่งสร้างอาชีพและพร้อมที่สนับสนุนการพัฒนาด้านทักษะวิชาชีพให้เกิดตัวเลือกที่หลากหลาย อันเป็นประโยชน์ต่อธุรกิจด้าน RPO

ขอบเขตและข้อจำกัดของการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยมีขอบเขตการวิจัยดังนี้

1. เป็นการศึกษาถึงปัจจัยเชิงสาเหตุของความสามารถในด้านการบริหารจัดการแรงงานวิชาชีพ 8 สาขาอาชีพ ของบริษัทผู้ประกอบการด้าน RPO ที่จดทะเบียนในประเทศไทย ซึ่งทางผู้วิจัยจะทำการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามและใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) จากกลุ่มตัวอย่างดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาความสามารถของผู้ประกอบการด้าน RPO ในการบริหารจัดการแรงงานวิชาชีพ 8 สาขาอาชีพ ผู้วิจัยจะใช้เครื่องมือในการวิจัยเชิงคุณภาพเป็นแบบสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) ซึ่งได้แก่ ผู้บริหารระดับต้นตั้งแต่ผู้จัดการแผนกและหัวหน้าทีม ที่เป็นผู้ที่ทำหน้าที่ดูแลและรับผิดชอบในส่วนของงานด้าน RPO โดยผู้วิจัยจะทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive selection) จำนวนอย่างน้อย 25 บริษัท หรือจนกว่าจะได้ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกจนข้อมูลอิ่มตัว (Macmillan, 1971)

ขั้นตอนที่ 2 ศึกษามุมมองของลูกค้าที่มีต่อผู้ประกอบการด้าน RPO ในการบริหารจัดการแรงงานวิชาชีพ 8 สาขาอาชีพ ผู้วิจัยจะใช้เครื่องมือในการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลกับบริษัทที่เป็นผู้ใช้บริการด้าน RPO ซึ่งได้แก่ผู้บริหารตั้งแต่ระดับผู้จัดการฝ่ายและแผนก ด้านทรัพยากรบุคคลขึ้นไป โดยใช้การวิธีการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบลูกโซ่ (Snowball selection) จำนวน 395 บริษัท (Yamane, 1973) ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ได้ศึกษานี้มีความเพียงพอต่อการอ้างอิงของประชากรที่มีขนาดใหญ่และมีข้อมูลมากกว่าจำนวนตัวแปรเป็นอย่างน้อย 5 เท่า (อรสา จรูญธรรม, 2555)

ขั้นตอนที่ 3 ศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุของความสามารถของผู้ประกอบการด้าน RPO ในการบริหารจัดการแรงงานวิชาชีพ 8 สาขาอาชีพ โดยนำผลของขั้นตอนที่ 1 และขั้นตอนที่ 2 มาสรุปเป็นผลการวิจัยด้วยกระบวนการวิจัยแบบผสมวิธี (Mixed methodology)

ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาในการดำเนินงานวิจัย ตั้งแต่เดือนเมษายน พ.ศ. 2558 ถึงเดือนตุลาคม พ.ศ. 2558

โจทย์วิจัย/ ปัญหาวิจัย

กลยุทธ์และปัจจัยใดที่มีอิทธิพลต่อความสามารถในการบริหารจัดการขององค์กรผู้ประกอบการด้าน RPO ที่จะสามารถนำไปพัฒนาและบริหารจัดการแรงงานวิชาชีพใน 8 สาขาอาชีพ

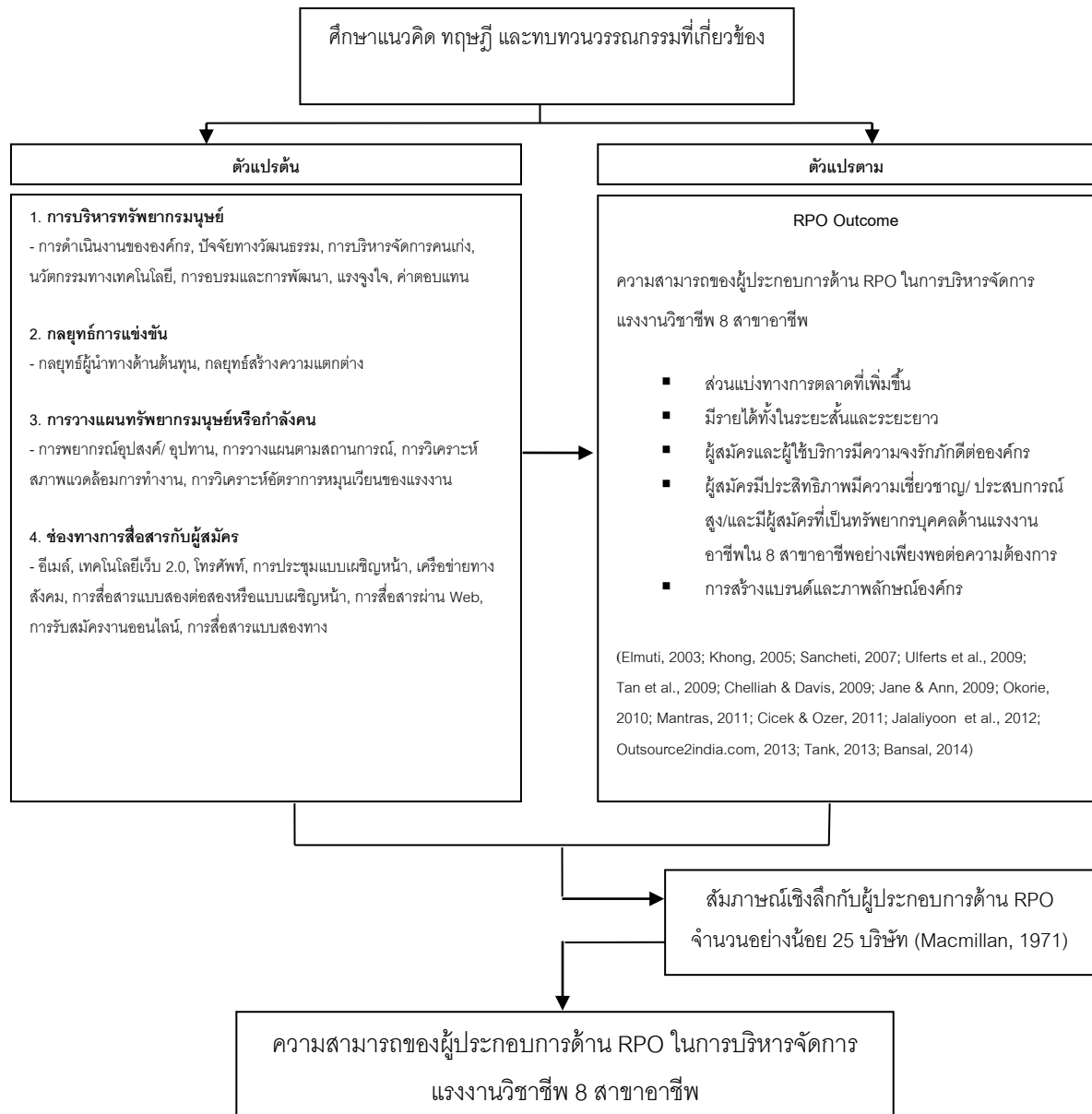
กระบวนการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยปัจจัยเชิงสาเหตุของความสามารถในด้านการบริหารจัดการแรงงานวิชาชีพ 8 สาขาอาชีพ ของบริษัทผู้ประกอบการด้าน RPO ที่จดทะเบียนในประเทศไทย ผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอนกระบวนการในการดำเนินงานวิจัย ดังแสดงในภาพที่ 1-3

กรอบแนวคิดในการดำเนินการวิจัย

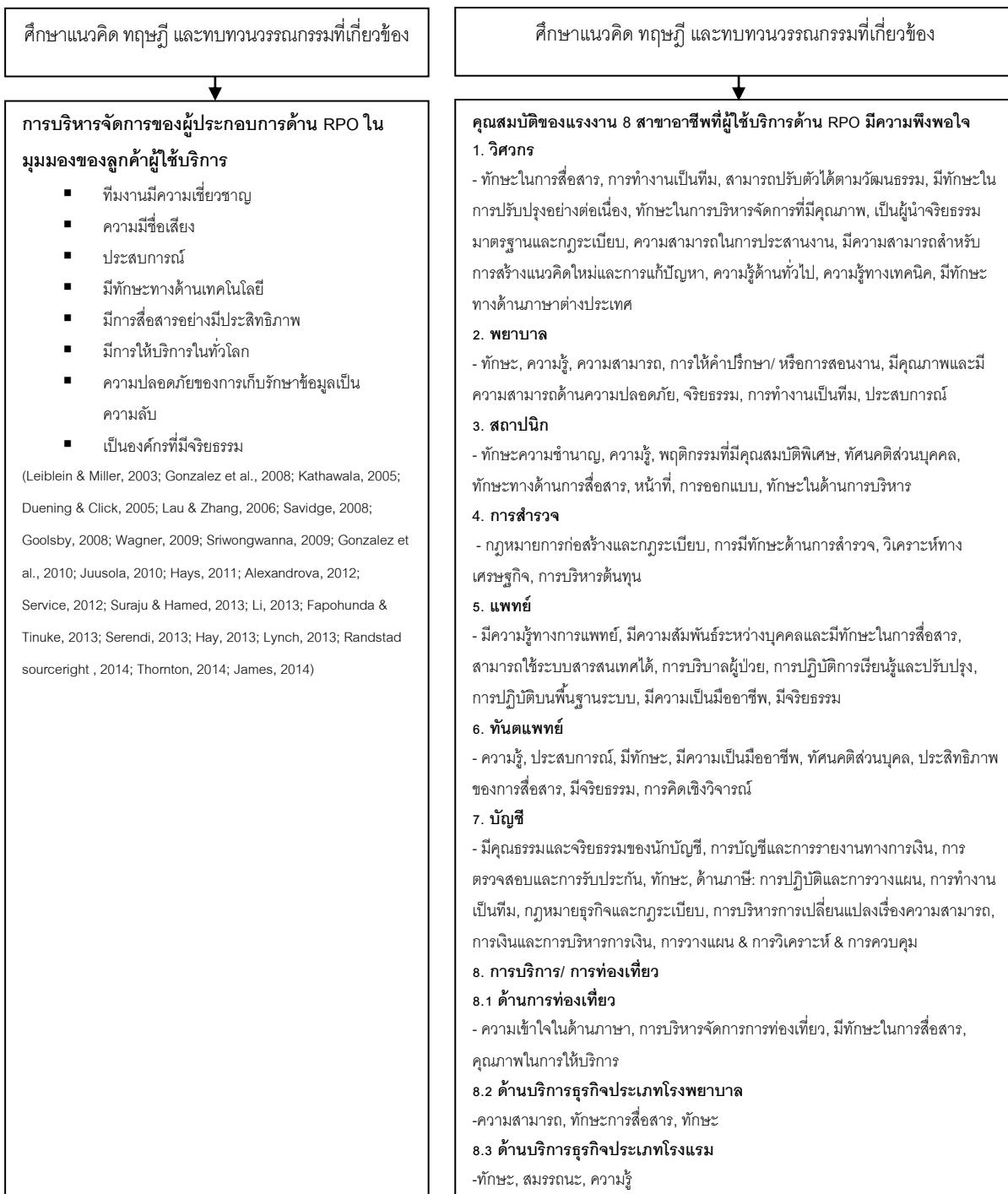
ในการศึกษาวิจัยนี้ผู้วิจัยได้กำหนดปัจจัยที่มีความเกี่ยวข้องและมีอิทธิพลต่อความสามารถในด้านการบริหารจัดการ ของบริษัทผู้ประกอบการด้าน RPO ที่จดทะเบียนในประเทศไทย โดยผู้วิจัยได้นำปัจจัยที่ได้จากการสังเคราะห์แล้วนำไปสร้างกรอบแนวคิดเพื่อการวิจัย (Conceptual framework) ซึ่งในส่วนนี้ผู้วิจัยจึงได้ศึกษารวบรวมจากวรรณกรรมและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและได้นำมาสังเคราะห์เพื่อให้ได้เป็นกรอบแนวคิดดังแสดงในภาพที่ 1-2

กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา



หมายเหตุ ตอวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาความสามารถของผู้ประกอบการด้าน RPO ในการบริหารจัดการแรงงานวิชาชีพ 8 สาขาอาชีพ

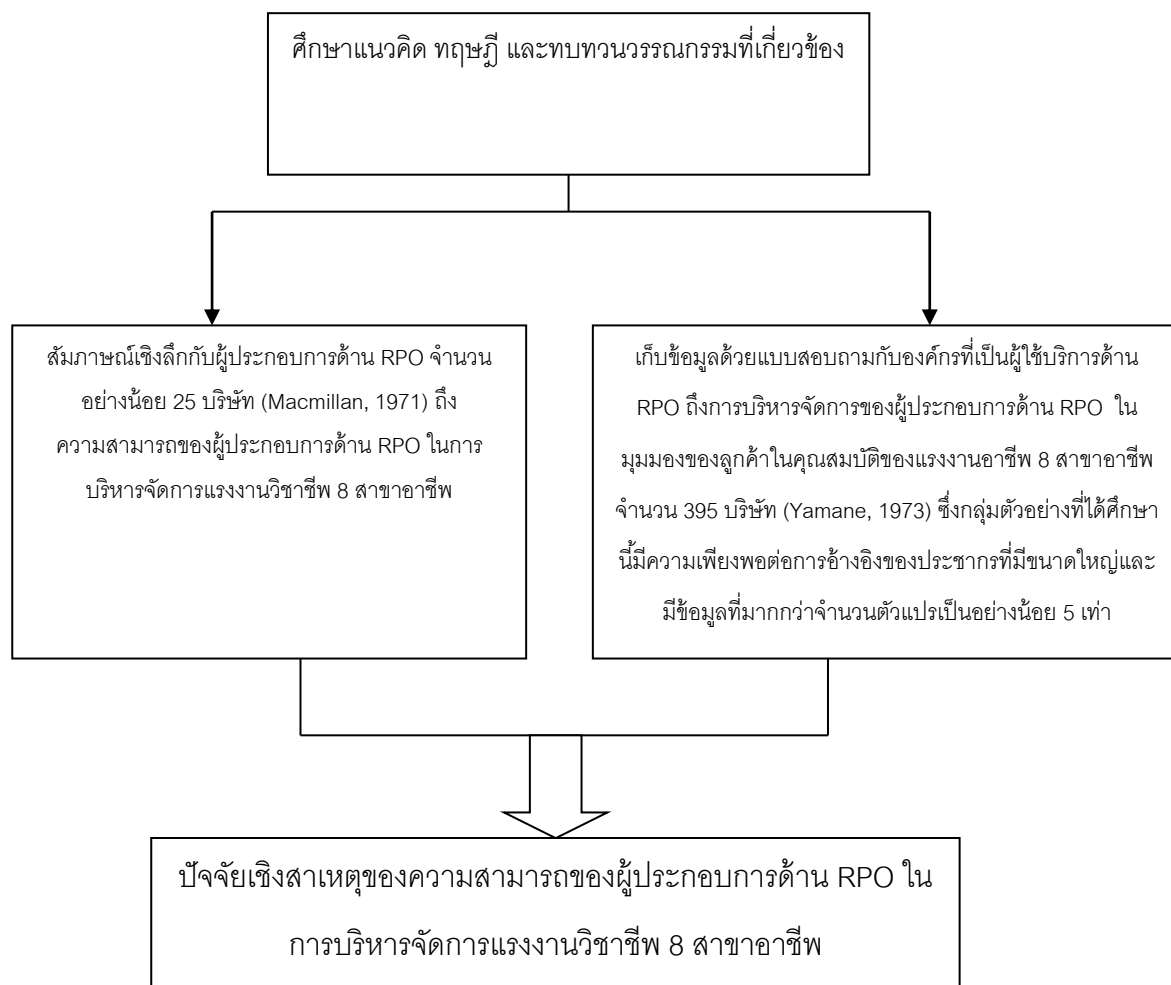
ภาพที่ 1-2 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา



เก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามกับองค์กรลูกค้าที่เป็นผู้ใช้บริการด้าน RPO ถึงความพึงพอใจในการบริหารจัดการ และคุณสมบัติของแรงงานอาชีพ 8 สาขาอาชีพ จำนวน 396 บริษัท (Yamane, 1973) ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ได้ศึกษานี้มีความเพียงพอต่อการอ้างอิงของประชากรที่มีขนาดใหญ่และมีข้อมูลที่มากกว่าจำนวนตัวแปรเป็นอย่างน้อย 5 เท่า

หมายเหตุ: ตอวัตถุประสงคข้อที่ 2 เพื่อศึกษามุมมองของลูกค้าที่มีต่อผู้ประกอบการด้าน RPO ในการบริหารจัดการแรงงานวิชาชีพ 8 สาขาอาชีพ

ภาพที่ 1-2 (ต่อ)



หมายเหตุ ตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 เพื่อศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุของความสามารถของผู้ประกอบการด้าน RPO ในการบริหารจัดการแรงงานวิชาชีพ 8 สาขาอาชีพ

ภาพที่ 1-2 (ต่อ)

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. การจ้างแรงงานภายนอก (Outsource) หมายถึง เป็นการว่าจ้างให้องค์กรภายนอกหรือบุคคลที่สามเป็นผู้ดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการแทนผู้ว่าจ้าง และเป็นการแบ่งเบาภาระขององค์กรให้องค์กรมีความคิด เวลา พุ่มเททรัพยากรกับสมรรถนะหลักขององค์กร
2. ความสามารถของบริษัทผู้ประกอบการในด้าน RPO คือ ความสามารถที่ประกอบไปด้วยหลายปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานและสามารถปฏิบัติได้จริง เป็นวิธีการหรือ

กลยุทธ์ที่มีจุดเด่น ที่สร้างความแตกต่างอย่างชัดเจนและมีประสิทธิภาพเหนือกว่าคู่แข่งที่ให้บริการในธุรกิจประเภทเดียวกัน

3. การรับเหมาจ้างงานเพื่อจัดหาคน (Recruitment Process Outsourcing (RPO) หมายถึง เป็นกระบวนการรับสมัครงานและเป็นกระบวนการจ้างงานทั้งระบบ เป็นระบบที่ใช้เทคโนโลยีในการสรรหาคูคลอง โดยผู้ให้บริการจะค้นหาผู้สมัครที่เก่งมีความสามารถที่ดีและมีคุณสมบัติที่ตรงกับความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว และผู้ให้บริการด้าน RPO จะเป็นผู้กำหนดการบริหารจัดการด้านการดำเนินการสมัครงานทั้งหมด

4. ผู้ประกอบการด้าน RPO (Consultant/ provider service) หมายถึง เป็นองค์กรหรือหน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้บริการด้าน RPO เป็นองค์กรที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในกระบวนการสรรหา มีกลยุทธ์การจัดจ้างและการดึงดูดที่ทันสมัย เป็นองค์กรที่มีศักยภาพสูง มีชื่อเสียง มีความแข็งแกร่งทางธุรกิจ เป็นบริษัทที่เป็นผู้นำระดับโลกที่สามารถตอบสนองความต้องการด้านแรงงานได้อย่างหลากหลาย เป็นองค์กรที่มีศักยภาพอย่างแท้จริงในการค้นหาคูคลองที่มีศักยภาพสูงจากทั่วโลก

5. การรวมกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economics Community) หรือ AEC หมายถึง เป็นการรวมตัวของชาติในกลุ่มอาเซียนเพื่อที่จะให้มีผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจร่วมกัน ทำให้มีอำนาจต่อรองต่าง ๆ กับคู่ค้าได้มากขึ้น และการนำเข้าส่งออกและเคลื่อนย้ายสินค้าและบริการภายในประเทศในกลุ่มสมาชิกอาเซียนก็จะเสรี

6. การเคลื่อนย้ายเสรีของแรงงานวิชาชีพ 8 สาขาอาชีพ หมายถึง (Free flow of skilled labor) เมื่อมีการรวมตัวกันของประเทศในกลุ่มสมาชิกอาเซียนจะส่งผลให้มีการเคลื่อนย้ายแรงงานวิชาชีพอย่างเสรีภายในประเทศในกลุ่มสมาชิกอาเซียน แรงงานวิชาชีพใน 8 สาขาอาชีพ เป็นแรงงานที่มีความเชี่ยวชาญ มีความรู้ความสามารถ มีประสบการณ์สูง และเป็นผู้ชำนาญการในวิชาชีพนั้น ๆ ซึ่งได้แก่ วิศวกรรม พยาบาล สถาปนิก การสำรวจ แพทย์ ทันตแพทย์ การบัญชี การบริการ/ การท่องเที่ยว เป็นต้น

7. กลยุทธ์ในการบริหารจัดการ (Strategic management) หมายถึง กลยุทธ์ที่นำมาใช้ในการบริหารจัดการด้านทรัพยากรมนุษย์ ของผู้ประกอบการด้าน RPO

8. การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (HRM Practices) หมายถึง เป็นกลยุทธ์และแนวทางที่จะต้องปฏิบัติควบคู่ไปกับการบริหารองค์กรเพื่อให้บรรลุต่อเป้าหมายในการดำเนินงานขององค์กร และเป็นงานที่บริหารกำลังคนทั้งในระดับองค์กรและในระดับชาติ

9. การดำเนินงานขององค์กร (Firm performance) หมายถึง การบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีประสิทธิภาพสูงจะนำไปสู่ผลการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ ทำองค์กรประสบความสำเร็จในการดำเนินงาน

10. ปัจจัยทางวัฒนธรรม (Cultural factors) หมายถึง สัญลักษณ์ที่แสดงให้เห็นถึงความมีคุณค่าของบุคคลและองค์กรร่วมกัน

11. บริหารจัดการคนเก่ง (Talent management) หมายถึง เป็นศาสตร์ในการใช้กลยุทธ์ของทรัพยากรมนุษย์ที่มีการผสมผสานและออกแบบเพื่อที่จะปรับปรุงองค์กรให้ได้รับความสำเร็จได้จากบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ

12. นวัตกรรมทางเทคโนโลยี (Technological innovation) หมายถึง เทคโนโลยีเป็นหัวใจของการดำเนินงานในธุรกิจ ซึ่งเป็นรูปแบบและเป็นเครื่องมือที่สร้างความได้เปรียบให้กับธุรกิจ เป็นสิ่งที่อำนวยความสะดวกให้กับผู้ประกอบการในการดำเนินงาน

13. การอบรมและการพัฒนา (Training and development) หมายถึง เป็นการลงทุนทางด้านทรัพยากรมนุษย์ที่ถือว่าเป็นสินทรัพย์ขององค์กร เพื่อเป็นการสร้างให้พนักงานมีศักยภาพในการทำงานที่สูงขึ้น อย่างไรก็ตาม การฝึกอบรมและการพัฒนาสามารถช่วยลดความเสี่ยงในด้านต่าง ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นตามสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เปลี่ยนแปลงไปได้

14. แรงจูงใจ (Motivation) หมายถึง เป็นกระบวนการที่องค์กรผู้ให้บริการด้าน RPO จะต้องสร้างเพื่อที่จะกระตุ้นให้ผู้ร่วมงานและผู้สมัครมีความตั้งใจในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยให้เป็นรางวัลและผลตอบแทน

15. ค่าตอบแทน (Compensation) หมายถึง ปัจจัยค่าตอบแทนเป็นปัจจัยแรกและผู้สมัครที่มีความรู้ความสามารถจะนำมาใช้ในการพิจารณา โดยจะพิจารณาองค์กรใดที่มีค่าตอบแทนเงินเดือน สวัสดิการต่าง ๆ ที่สูงและคุ้มค่ากับความรู้ความสามารถที่ตนมีอยู่

16. กลยุทธ์การแข่งขัน (Competitive strategies) หมายถึง เป็นวิธีการที่จะช่วยให้องค์กรมีความพร้อมและสามารถที่จะรับมือกับความเปลี่ยนแปลงและการแข่งขันที่มีความเข้มข้นและรุนแรงได้ กลยุทธ์การแข่งขันนี้ได้เป็นที่ยอมรับว่าทำให้องค์กรได้รับความสำเร็จในระยะยาว อีกทั้งเป็นการเพิ่มส่วนแบ่งทางการตลาดและสร้างความได้เปรียบให้กับองค์กรได้

17. กลยุทธ์ผู้นำทางด้านต้นทุน (Cost leadership strategy) หมายถึง เป็นกลยุทธ์ที่ได้นำใช้ในการแข่งขันอีกหนึ่งกลยุทธ์ที่ทำให้องค์กรสามารถสร้างความได้เปรียบทางค่าใช้จ่ายได้ โดยมีจุดมุ่งหมายที่จะลดค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนในการดำเนินงานทั้งทางด้านสินค้าและบริการ ให้มีราคา

ที่ต่ำกว่าคู่แข่งชั้นรายอื่นที่อยู่ในประเภทธุรกิจประเภทเดียวกัน เพื่อให้องค์กรได้เป็นผู้นำทางด้านต้นทุน

18. กลยุทธ์สร้างความแตกต่าง (Differentiation strategy) หมายถึง เป็นกลยุทธ์การแข่งขันซึ่งองค์กรสามารถสร้างความแตกต่างในบริการให้ลูกค้าได้รับรู้ว่ามี ความแตกต่างที่มีความเด่นชัดจากคู่แข่งชั้น โดยสร้างนวัตกรรมใหม่ทางด้านเทคโนโลยี การให้บริการแก่ลูกค้า

19. สร้างความแตกต่างจาก ความสามารถ/ สมรรถนะ (Capabilities/ competencies) หมายถึง เป็นความสามารถและสมรรถนะขององค์กรผู้ประกอบการที่ได้นำมาใช้ในการสรรหาแรงงานวิชาชีพที่เป็นแรงงานที่มีความรู้ความสามารถ และมีความเชี่ยวชาญสูง โดยองค์กรได้นำความสามารถในด้านต่าง ๆ เช่น ความสัมพันธ์ที่ดีกับหน่วยงานและสถาบันต่าง ๆ ที่จะทำให้ผู้ประกอบการเข้าถึงแหล่งแรงงานวิชาชีพได้

20. สร้างความแตกต่างจากคุณค่าของเครือข่าย (Value network) หมายถึง เครือข่ายของผู้ประกอบการที่จะประกอบไปด้วยซัพพลายเออร์, หุ้นส่วนและลูกค้า ที่มีความหลากหลายซึ่งถือว่าเป็นศูนย์กลางหรือเป็นส่วนประกอบของรูปแบบของธุรกิจที่ได้นำเสนอต่อผู้สมัครได้อย่างมีเอกลักษณ์เฉพาะได้อีกทั้งจะทำให้ผู้สมัครรู้สึกว่าเป็นความแตกต่าง

21. การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ (Human resource planning) หมายถึง เป็นกระบวนการในการคาดคะเนหรือพยากรณ์ไว้ล่วงหน้าถึงความต้องการทรัพยากรมนุษย์ เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่ามีทรัพยากรมนุษย์เพียงพอกับความต้องการ ไม่ขาดแคลน ตลอดจนเป็นการกำหนดวิธีการวางแผนกำลังคนไว้ล่วงหน้าเพื่อที่จะได้ทราบจำนวนของบุคคลากรที่องค์กรมีความต้องการในอนาคต เพื่อให้เกิดความสมดุลในการบริหารจัดการทรัพยากร

22. การพยากรณ์อุปสงค์/ อุปทาน (Demand/ supply forecasting) หมายถึง กระบวนการในการพยากรณ์ถึงความต้องการด้านทรัพยากรมนุษย์หรือกำลังคนในอนาคต เป็นวิธีที่จะใช้ในการตอบสนองความต้องการทางด้านกำลังคนและตอบสนองนโยบายขององค์กรเพื่อให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกที่องค์กรจะต้องเผชิญในอนาคต

23. การวางแผนรับสถานการณ์ที่คาดว่าจะเกิดขึ้น (Scenario planning) หมายถึง กลยุทธ์ที่ใช้ในการวางแผนและพิจารณาถึงความเป็นไปได้ของเหตุการณ์หรือสถานการณ์ที่คาดว่าจะเกิดขึ้นได้จากสภาวะแวดล้อมทางธุรกิจที่มีการเปลี่ยนแปลงและผันผวนได้อย่างรวดเร็ว

24. การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมการทำงาน (Work environment analysis) หมายถึง การวางแผนด้านทรัพยากรมนุษย์ที่องค์กรจะต้องวิเคราะห์ถึงสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นใน

จากทำงาน ที่มีผลมาจากทั้งภายในและภายนอกองค์กรโดยเฉพาะสิ่งแวดล้อมภายนอกองค์กรนั้น ที่สามารถเป็นได้ทั้งโอกาสและอุปสรรคต่อองค์กร

25. การวิเคราะห์อัตราการหมุนเวียนของแรงงาน (Labor turnover analysis) หมายถึง เป็นการวิเคราะห์จำนวนของบุคลากรที่ไม่ได้ร่วมงานและออกจากองค์กรไป ซึ่งส่งผลทำให้เกิด การสูญเสียและขาดแคลนบุคลากร และทำให้เกิดอัตราการหมุนเวียนของแรงงานเกิดขึ้น โดย องค์กรจะต้องวางแผนเพื่อจัดหางานบุคลากรให้ได้ตามจำนวนที่ขาดแคลนไป

26. ข้อตกลงในการยอมรับคุณสมบัติวิชาชีพพร้อมกัน (Mutual Recognition Arrangements: MRAs) ในกลุ่มประเทศอาเซียน หมายถึง เป็นข้อตกลงร่วมกันในการเคลื่อนย้าย แรงงานวิชาชีพไปปฏิบัติงานในระหว่างประเทศของกลุ่มสมาชิกอาเซียนด้วยกันโดยแรงงาน วิชาชีพของแต่ละสาขาจะต้องมีคุณสมบัติที่เป็นไปตามข้อกำหนด และจะต้องเป็นผู้ที่มี มีความรู้ มีความสามารถ มีประสบการณ์ และมีใบอนุญาตในการวิชาชีพในสาขานั้น ๆ ตลอดจนมีความ เชี่ยวชาญในการสื่อสารทางด้านภาษาอังกฤษได้เป็นอย่างดี

27. ภาพลักษณ์ขององค์กร (Organization image) หมายถึง ความรู้สึกของ สาธารณชนภายนอกที่มีต่อองค์กรในเชิงบวกและเชิงลบ เป็นองค์กรที่ได้รับความยอมรับจาก สาธารณชนว่าเป็นองค์กรที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมหรือมีภาพลักษณ์ที่ดี

28. ส่วนแบ่งทางการตลาดที่เพิ่มขึ้น (Increasing of market share) หมายถึง เป็น มุมมองจากด้านลูกค้าที่แสดงให้เห็นถึงความเชื่อมั่นในการให้บริการของผู้ให้บริการด้วยการมี ส่วนแบ่งตลาดที่เพิ่มขึ้น แสดงให้เห็นว่าทางผู้ให้บริการสามารถรักษาลูกค้าเดิม และเพิ่มลูกค้าใหม่ ได้ มีผลงานที่สามารถสร้างความพึงพอใจของลูกค้า

29. ความจงรักภักดีต่อองค์กร (Loyalty) หมายถึงลูกค้าหรือผู้ใช้บริการด้าน RPO และ รวมถึงผู้สมัครที่มีทัศนคติที่ดีและมีความต้องการที่จะใช้บริการกับองค์กรในระยะยาวอย่าง ต่อเนื่อง

30. รายได้ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว (Emphasis on short-and long-term benefits) หมายถึง องค์กรผู้ประกอบการด้าน RPO ที่ได้รับความสำเร็จจากการบริหารจัดการจะ ทำให้องค์กรสามารถสร้างรายได้และกำไรในการดำเนินงานทั้งในระยะสั้นและระยะยาวให้กับ องค์กรได้อย่างยั่งยืน

31. อีเมลล์ (Emailing) หมายถึง เป็นการติดต่อสื่อสารกันระหว่างผู้ให้บริการและ ผู้ใช้บริการ เนื่องจากเป็นวิธีที่สะดวก ประหยัดเวลา และมีประโยชน์ โดยการใช้อีเมลล์ในการสื่อสาร

เพื่อติดต่อประสานงานมีความชัดเจนในเรื่องคำพูดและรายละเอียดที่แจ้งเป็นลายลักษณ์อักษรที่ไม่สามารถเปลี่ยนแปลงได้และสามารถป้องกันความผิดพลาดได้

32. เทคโนโลยีเว็บ 2.0 (Web 2.0 technologies) หมายถึง เป็น Social network ที่มีการทำงานที่อยู่เหนือการใช้งานของซอฟต์แวร์ มีข้อมูลที่เกิดจากผู้ใช้งานหลาย ๆ คน ที่เป็นตัวผลักดันให้มีการโต้ตอบกันระหว่างผู้ใช้งานกับผู้ให้บริการ โดยผู้จัดทำจะให้ความสำคัญกับผู้เข้าชมเว็บไซต์ สามารถเข้ามามีส่วนร่วมในเว็บไซต์ที่ผู้ให้บริการเป็นผู้จัดทำ โดยผู้จัดทำเว็บไซต์ให้สามารถแสดงความคิดเห็นต่าง ๆ เพื่อเป็นการแบ่งปันข้อมูลระหว่างกันได้ง่ายขึ้น

33. โทรศัพท์ (Telephone) หมายถึง การใช้โทรศัพท์ในการติดต่อกับผู้ประกอบการและผู้สมัครว่าเป็นวิธีที่ง่ายและสะดวกสำหรับการติดต่อสื่อสารประสานงาน การใช้โทรศัพท์ทำให้สามารถที่จะติดต่อ ประสานงานกับผู้สมัครได้ในทุกที่ทุกเวลา และประสานงานกันได้อย่างต่อเนื่อง

34. การประชุมแบบเผชิญหน้า (Face-to-face meetings) หมายถึง การประชุมแบบเผชิญหน้า ว่าเป็นการสื่อสารที่มีความสมบูรณ์ เนื่องจากผู้สมัครและผู้ประกอบการได้มีการพบหน้ากัน ในระหว่างสนทนาหรือประชุมในเรื่องที่สำคัญ ๆ ซึ่งถือว่าเป็นช่องทางในการสื่อสารที่มีความสำคัญที่สุด

35. เครือข่ายทางสังคม (Social Networking Websites: SNW) หมายถึง เป็นเว็บไซต์ที่มีผู้ให้บริการมากที่สุดเป็นอันดับ 1 ของโลก (เช่น Facebook.com) ซึ่งเป็นการรวบรวมและเชื่อมต่อจากเครือข่ายทางสังคม เพื่อวัตถุประสงค์เป็นการสร้างพื้นที่ส่วนตัว และผู้ใช้งานสามารถที่จะติดหรือร่วมทำกิจกรรมต่าง ๆ กับผู้ใช้งานท่านอื่นได้

36. การสื่อสารแบบสองต่อสองหรือแบบเผชิญหน้า (Face-to-face communication) หมายถึง เป็นการสื่อสารระหว่างบุคคลสองคน เพื่อทำให้เกิดความเข้าใจร่วมกันจากการสื่อสาร เป็นการสร้างความสัมพันธ์ได้จากการเผชิญหน้าหรือจากเสียง โดยผู้ที่สื่อสารกันจะผลัดกันโต้ตอบหรือมีการตอบสนองในการเป็นผู้ส่งสารและผู้รับสารเป็นช่วง ๆ จนกระทั่งบรรลุวัตถุประสงค์ในการสื่อสาร

37. การสื่อสารผ่าน Web (Web-based communications) หมายถึง เป็นการสื่อสารบนเว็บถูกกำหนดให้เป็นแบ่งปันข้อมูล คำพูด หรือความคิดผ่านทางเครือข่ายของคอมพิวเตอร์ที่เรียกว่าอินเทอร์เน็ต ทำให้ง่ายและสะดวกต่อการสื่อสารแลกเปลี่ยนข้อมูลที่เป็นประโยชน์ร่วมกันอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพในการรับสมัครงาน

38. การรับสมัครงานออนไลน์ (Online recruitment) หมายถึง การใช้วิธีการรับสมัครงานออนไลน์ซึ่งเป็นสื่อที่ได้รับความนิยมและมีความโดดเด่นมากสำหรับในตลาดการจ้างงานในยุคปัจจุบัน และการสมัครทางออนไลน์มีประโยชน์ต่อองค์กรผู้ให้บริการเป็นจำนวนมาก

39. การสื่อสารแบบสองทาง (A two-way multilevel communication) หมายถึง เป็นการสื่อสารหรือเป็นการสื่อความหมายที่ผู้สมัครหรือผู้ที่รับข้อมูลข่าวสารสามารถโต้ตอบและมีปฏิริยาตอบสนองกลับไปยังผู้ประกอบการหรือผู้ส่งข้อมูลข่าวสารได้ในทันที เพื่อได้แย่ง เจาะจาะ ต่อรอง แสดงความคิดเห็น เพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกันได้ โดยการสนทนา อาจจะสนทนากันต่อหน้าในสถานที่เดียวกันหรือต่างสถานที่ได้

40. ความพึงพอใจของลูกค้า (Satisfaction of customer) หมายถึง เป็นการให้บริการที่มีคุณภาพที่มีความแตกต่าง ที่สามารถสร้างความได้เปรียบและเป็นจุดเด่นที่เหนือกว่าคู่แข่งชั้นทั้งในด้านการบริการ การดำเนินงาน จะต้องมีความรวดเร็ว มีความสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าที่ได้ตั้งเป้าหมายที่คาดว่าจะได้รับจากการใช้บริการ เพื่อเป็นการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

41. คุณสมบัติของผู้สมัคร (Qualifications of candidate) หมายถึง ผู้สมัครที่มีคุณสมบัติที่เก่ง มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ เป็นมืออาชีพ และมีเหมาะสมกับตำแหน่งที่ต้องการให้ผู้สมัครที่เป็นแรงงานวิชาชีพเข้าไปร่วมงาน

42. ชื่อเสียงในการสร้างแบรนด์นายจ้าง (Employer brand reputation) หมายถึง เป็นกลยุทธ์ในระยะยาวขององค์กรผู้ประกอบการ ที่เป็นการสร้างแบรนด์นายจ้างให้ได้มีชื่อเสียง เป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดี ทำให้มีชื่อติดตลาดการจ้างงาน

43. ต้นทุนต่ำ (Low costs) หมายถึง ในการดำเนินงานผู้ให้บริการจะต้องสามารถทำให้ต้นทุนหรือค่าใช้จ่ายในการบริการที่เรียกเก็บกับลูกค้ามีราคาที่ดีกว่าคู่แข่งชั้นประเภทธุรกิจเดียวกัน

44. อาชีพด้านวิศวกร (Engineering service) หมายถึง เป็นอาชีพที่ต้องใช้ความรู้ทางวิทยาศาสตร์ เพื่อใช้ในการวางแผน การออกแบบสิ่งก่อสร้าง สิ่งประดิษฐ์ เพื่อนำมาใช้ประโยชน์ และสามารถนำมาใช้งานในชีวิตประจำวันได้ โดยจะออกแบบโดยใช้หลักการคำนวณให้ถูกต้องตามหลักเศรษฐศาสตร์และหลักวิชาการ โดยจะเป็นผู้ที่สร้างสรรค์สิ่งประดิษฐ์ หรือสิ่งต่าง ๆ ที่จะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อประเทศและต่อสังคมโดยรวม

45. ทักษะในการสื่อสาร (Communication skills) หมายถึง วิศวกรวิชาชีพจะต้องมีทักษะในการสื่อสาร จะทำให้การทำงานร่วมกับผู้ร่วมงานที่มีความแตกต่างทั้งในด้านภาษา

ภูมิหลัง และวัฒนธรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสบความสำเร็จในการทำงานร่วมกันได้

46. การทำงานเป็นทีม (Teamwork) หมายถึง วิศวกรวิชาชีพจะต้องมีความสามารถในการประสานงานกับบุคลากรในทีมงานได้เป็นอย่างดี เพื่อให้งานของแต่ละโครงการที่ได้รับมอบหมายมีความก้าวหน้าและบรรลุผลสำเร็จได้

47. ปรับตัวได้ตามวัฒนธรรม (Cultural adaptability) หมายถึง วิศวกรวิชาชีพจะต้องเป็นผู้ที่สามารถปรับตัวเพื่อรับกับวัฒนธรรมที่มีความแตกต่างกันได้อย่างสอดคล้องเพื่อทำให้การทำงานนั้นเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ในบริบททางวัฒนธรรมของสภาพแวดล้อมที่แตกต่างกัน

48. การมีทักษะในการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Skills in continuous improvement) หมายถึง จะต้องเป็นผู้ที่มีการดำเนินงานให้ทันกับการแข่งขันให้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และจะต้องมีทักษะในการปรับปรุงงานได้อย่างเนื่องเพื่อสร้างความสำเร็จและสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันให้กับองค์กรได้

49. การมีทักษะในการบริหารจัดการที่มีคุณภาพ (Skills in quality management) หมายถึง วิศวกรวิชาชีพจะต้องเป็นผู้ที่มีความสามารถและมีทักษะในการบริหารจัดการที่มีคุณภาพ เพื่อให้งานขององค์กรสามารถดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ

50. เป็นผู้นำจริยธรรมมาตรฐานและกฎระเบียบ (Navigating ethics, standards, and regulations) หมายถึง วิศวกรอาชีพจะต้องเป็นผู้นำทางด้านจริยธรรมทั้งทางด้านในการปฏิบัติงานเพื่อให้ได้ตามมาตรฐาน กฎระเบียบ และข้อบังคับขององค์กรและของสังคมโดยรวม

51. ความสามารถในการประสานงาน (Coordination competences) หมายถึง วิศวกรจะต้องเป็นผู้ที่มีความสามารถในการประสานงานกับบุคคล หน่วยงานทั้งภายในองค์กรและภายนอกองค์กรได้เป็นอย่างดี

52. ความสามารถสำหรับการสร้างแนวคิดใหม่และการแก้ปัญหา (Capacity for generating new ideas and problem solving) หมายถึง วิศวกรวิชาชีพจะต้องเป็นผู้ที่มีความสามารถในการสร้างแนวความคิดใหม่ ๆ ที่เป็นประโยชน์ให้กับองค์กรและสังคมได้ รวมทั้งสามารถที่จะแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

53. ความรู้ด้านทั่วไป (General knowledge) หมายถึง วิศวกรที่มีคุณภาพที่เหมาะสมจะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ ทั้งทางด้านเทคโนโลยีที่ทันสมัย และมีความสามารถในการบริหารจัดการในด้านต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดีด้วย

54. ความรู้ทางเทคนิค (Technical knowledge) หมายถึง วิศวกรรมวิชาชีพจะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้และมีความเข้าใจทางด้านเทคนิคในงานด้านต่าง ๆ ได้อย่างลึกซึ้ง เพื่อป้องกันความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นในระหว่างการปฏิบัติงานได้

55. ทักษะทางด้านภาษาต่างประเทศ (Skills for foreign languages) หมายถึง วิศวกรจะต้องมีความสามารถในการสื่อสารภาษาต่างประเทศได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งภาษาอังกฤษซึ่งถือว่าเป็นภาษาสากล ที่มีความจำเป็นอย่างยิ่ง

56. การบัญชี (Accountancy service) หมายถึง เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการรวบรวมข้อมูลที่เป็นตัวเลขเพื่อมาทำการลงบันทึกบัญชี มีการจำแนกบัญชีของแต่ละประเภท บันทึกบัญชี รายรับรายจ่าย บันทึกการรายการสินค้าเข้าสินค้าออก การรายทางบัญชี การออกแบบระบบบัญชี การวางรูปแบบทางบัญชี การวิเคราะห์ข้อมูลตัวเลขทางบัญชี การสอบบัญชี และการแสดงข้อมูลตัวเลขทางบัญชี

57. การมีคุณธรรมและจริยธรรมของนักบัญชี (Moral and ethical issues of accountants) หมายถึง นักบัญชีอาชีพจะต้องเป็นผู้ที่มีการประพฤติปฏิบัติงานอย่างมีคุณธรรม มีความโปร่งใสจริยธรรมและมีจรรยาบรรณในอาชีพและมีความรับผิดชอบต่อผู้รับบริการ

58. การบัญชีและการรายงานทางการเงิน (Financial accounting and reporting) หมายถึง มีแนวทางและวิธีปฏิบัติในเรื่องการบัญชีและรายงานทางการเงิน ที่รวมถึงประเด็นที่เกี่ยวข้องในปัจจุบันและการพัฒนา รวมทั้งมีการปฏิบัติตามมาตรฐานหลักการต่าง ๆ เช่น การรายงานทางการเงินระหว่างประเทศ (IFRSs) และโครงสร้างงานสำหรับการประเมินการควบคุมและการประเมินความเสี่ยงในระบบการบัญชีและการรายงาน

59. การตรวจสอบและการรับประกัน (Audit and assurance) หมายถึง นักบัญชีอาชีพจะต้องเป็นผู้ที่มีความสามารถในการตรวจสอบและรับประกันงานทางด้านบัญชี มีความรู้อย่างพอเพียงในเรื่องการพัฒนาของข้อมูลงานตรวจสอบทางการเงิน มีการพัฒนารายงานการตรวจสอบที่เหมาะสมซึ่งมีหลักฐานการตรวจสอบที่เหมาะสมและเพียงพอรองรับ

60. มีทักษะ (Skills) ของแรงงานวิชาชีพด้านบัญชี หมายถึง นักบัญชีอาชีพจะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ มีทักษะความชำนาญในด้านบัญชี โดยเฉพาะเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานและการประสานงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น ทักษะทางปัญญา คือ ความรู้ ความเข้าใจ การนำไปใช้ การวิเคราะห์ การสังเคราะห์ และการประเมิน, ทางด้านภาษาอังกฤษ หรือภาษาอื่น ๆ, รวมทั้งสามารถใช้เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับงานทางด้านบัญชี เป็นต้น

61. ด้านภาษี: การปฏิบัติและการวางแผน (Taxation: compliance & planning) หมายถึง นักบัญชีจะต้องมีความสามารถในการจัดทำและยื่นภาษีตามประมวลรัษฎากร สามารถให้คำปรึกษาในการปฏิบัติด้านภาษีอากรได้อย่างถูกต้อง และมีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับด้านภาษีอากรสามารถชี้แนะให้ผู้อื่นเข้าใจถึงวิธีการและเหตุผลในการปฏิบัติให้ถูกต้องตามข้อกำหนดต่าง ๆ ที่ได้มีความเกี่ยวข้องกับองค์กร

62. การทำงานเป็นทีม (Teamwork) หมายถึง นักบัญชีอาชีพจะต้องมีการทำงานร่วมกันกับทีมงานได้อย่างสอดคล้อง เพราะเนื่องจากเป็นงานที่ต้องอาศัยความละเอียด จะต้องมีความถูกต้องสูง

63. กฎหมายธุรกิจและกฎระเบียบ (Business laws and regulations) หมายถึง นักบัญชีอาชีพจะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ ความเข้าใจ อย่างถูกต้องและลึกซึ้งในกฎหมายธุรกิจภายใต้กฎระเบียบ หรือข้อบังคับที่กฎหมายได้มีการกำหนดให้ประพฤติและปฏิบัติตามได้อย่างเคร่งครัด เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาต่าง ๆ ตามมาจากการไม่เข้าใจในกฎระเบียบข้อบังคับที่ชัดเจนได้

64. การบริหารการเปลี่ยนแปลงเรื่องความสามารถ (Change of management-ability) หมายถึง นักบัญชีอาชีพจะต้องเป็นผู้ที่มีความสามารถในการบริหารจัดการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นได้จากหลาย ๆ ปัจจัย ซึ่งได้แก่ปัจจัยภายในองค์กรและปัจจัยภายนอกองค์กรที่ได้ส่งผลกระทบต่อให้นักบัญชีอาชีพจะต้องมีการเปลี่ยนแปลงความสามารถอยู่เสมอ ๆ

65. การเงินและการบริหารการเงิน (Finance and financial management) หมายถึง นักบัญชีอาชีพจะต้องมีความสามารถในการบริหารจัดการทางการเงินได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความคล่องตัวในการบริหารจัดการสูง

66. การวางแผน, การวิเคราะห์, การควบคุม (Planning, analysis & control) หมายถึง นักบัญชีจะต้องมีจัดระเบียบการวางแผนการลงทุน อย่างรอบคอบสำหรับสิ่งที่จะทำในอนาคต และหลังจากการวางแผนจะต้องวิเคราะห์ถึงรายละเอียด วิเคราะห์งาน การตรวจสอบและรายงาน และจะต้องสามารถที่จะควบคุมบัญชี โดยใช้การบันทึกทั้งหมด

67. อาชีพด้านสถาปนิก (Architectural service) หมายถึง เป็นผู้ที่มีความเกี่ยวข้องกับ การวางแผนและการออกแบบโครงสร้างของการก่อสร้างอาคาร และสถานที่ต่าง ๆ ที่เป็นงานสถาปัตยกรรม โดยอาชีพสถาปนิกจะเป็นผู้ที่มีความรู้ความเข้าใจอย่างละเอียดถึงในส่วนประกอบและมาตรฐานในการก่อสร้าง

68. ทักษะความชำนาญ (Skill) หมายถึง สถาปนิกจะต้องเป็นผู้ที่มีทักษะความชำนาญในการปฏิบัติงานอย่างเป็นมืออาชีพ โดยเป็นผู้ที่มีการพัฒนาปรับปรุงทักษะที่จำเป็นในการปฏิบัติ

วิชาชีพอย่างสม่ำเสมอ โดยจะมีการปรับตัว สร้างความยืดหยุ่นในอาชีพเพื่อปรับให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงตามเหตุการณ์ในยุคปัจจุบัน

69. ความรู้ (Knowledge) หมายถึง สถาปนิกจะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ที่เกี่ยวกับงานด้านสถาปนิกโดยตรง เช่น จะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ที่เกี่ยวกับแนวคิดของงานทางด้านสถาปนิก, ระบบและซอฟต์แวร์, การออกแบบดีไซน์, มีความสามารถในการควบคุมการก่อสร้าง มีความรู้เกี่ยวกับกฎหมาย และระเบียบที่ใช้ในการปฏิบัติงาน เป็นต้น

70. พฤติกรรมที่มีคุณสมบัติพิเศษ (Behavioral traits) หมายถึง สถาปนิกจะต้องมีพฤติกรรมหรือคุณลักษณะส่วนบุคคลที่มีคุณสมบัติพิเศษที่มีความสำคัญกับความต้องการทั้งของงานและบริบทขององค์กร โดยพฤติกรรมที่มีคุณสมบัติพิเศษนี้จะรวมถึงความซื่อสัตย์ และการมีวุฒิภาวะในการปฏิบัติงาน

71. ทักษะทัศนคติส่วนบุคคล (Personal attitudes) หมายถึง สถาปนิกจะต้องเป็นผู้ที่มีทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติงาน เพราะทัศนคติที่ดีเป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อองค์กร เพราะจะสามารถปรับองค์กรให้มีความเหมาะสมกับสภาพแวดล้อมที่เกิดขึ้นได้

72. ทักษะทางการสื่อสาร (Communication skills) หมายถึง สถาปนิกที่มีคุณภาพจะต้องเป็นผู้ที่มีทักษะในการสื่อสารในด้านต่าง ๆ เช่น ทักษะในการสื่อสารกับภายนอกองค์กร, ทักษะในการสื่อสารภายในองค์กรเอง และทักษะในการสื่อสารในด้านทั่วไปที่มีผลต่อองค์กร

73. หน้าที่ (Duties) หมายถึง สถาปนิกจะต้องเป็นผู้ที่สามารถปฏิบัติงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

74. การออกแบบ (Design) หมายถึง สถาปนิกจะต้องมีความสามารถในการออกแบบโครงการของงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างเป็นมืออาชีพ มีความสวยงาม โดดเด่นไม่เหมือนใคร

75. การบริหารจัดการ (Management skills) หมายถึง สถาปนิกจะต้องมีทักษะในการบริหารจัดการในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยจะสามารถบริหารจัดการทางด้านโครงการด้านบุคลากร

76. อาชีพด้านการสำรวจ (Surveying qualifications) หมายถึง เป็นผู้ที่มีความรู้ มีความเชี่ยวชาญในการวัด และในการคำนวณ สำรวจสถานที่ มีความรู้ทางด้านกฎหมาย และวิทยาศาสตร์ของการวัด และสถานที่ตั้งขอบเขต สามารถกำหนดสถานที่และวาดภาพแสดงลักษณะภูมิประเทศ เป็นผู้ทำการสำรวจพื้นดิน พื้นน้ำ เหมืองแร่ ป่าไม้ ผังเมือง หรือสร้างแผนที่ในการก่อสร้าง ทำถนน เป็นต้น

77. กฎหมายการก่อสร้างและกฎระเบียบ (Construction law and regulation)

หมายถึง แรงงานอาชีพด้านการสำรวจ จะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ในเรื่องของกฎหมายการก่อสร้าง และกฎระเบียบต่าง เนื่องจากผู้ที่ปฏิบัติงานด้านนี้จะต้องเป็นผู้ที่ควบคุม ดูแล และทำการสำรวจ งานในแต่ละโครงการเพื่อการป้องกันปัญหาต่าง ๆ ทางด้านกฎหมายที่อาจเกิดขึ้นมาภายหลังได้

78. ทักษะด้านการสำรวจ (Adequate skill) หมายถึง แรงงานวิชาชีพด้านการสำรวจ

จะต้องเป็นผู้ที่มีทักษะในด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความรู้ความสามารถในงานด้านการสำรวจ

79. การวิเคราะห์ทางเศรษฐกิจ (Economics analysis) หมายถึง แรงงานวิชาชีพด้าน

การสำรวจ จะต้องเป็นผู้ที่มีความสามารถในการวิเคราะห์ข้อมูลหรือสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจ ได้ เพื่อสามารถนำปัจจัยที่ได้จากการวิเคราะห์ไปพัฒนาและออกแบบเพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้

80. การบริหารด้านต้นทุน (Cost management) หมายถึง แรงงานวิชาชีพด้านการ

สำรวจที่มีคุณภาพจะต้องเป็นนักสำรวจที่เป็นมืออาชีพ โดยจะต้องเป็นผู้ที่มีความสามารถในการ วิเคราะห์และการบริหารต้นทุนต่าง ๆ ที่เป็นส่วนประกอบและแหล่งที่มาของต้นทุน

81. อาชีพด้านพยาบาล (Nursing service) หมายถึง เป็นอาชีพที่ทำหน้าที่ให้การ

รักษาพยาบาลผู้ป่วย ดูแลผู้ป่วย ที่ได้รับการบาดเจ็บ หรือทุพพลภาพ ทั้งทางร่างกายและทางจิตใจ ให้เป็นปกติ ส่งเสริมและป้องกันโรคต่าง ๆ ด้วยการวางแผน และมีหน้าที่เป็นผู้ช่วยแพทย์ ในสถาน โรงพยาบาลหรือนอกสถานที่ที่มีความจำเป็นในการปฏิบัติงานดูแลผู้ป่วย เป็นผู้ที่สามารถบริหาร เวลาได้เป็นอย่างดี และต้องสามารถอุทิศเวลาเพื่อช่วยเหลือผู้ป่วยได้

82. ทักษะ (Skills) หมายถึง แรงงานอาชีพด้านพยาบาล จะต้องเป็นผู้ที่มีทักษะความ

ชำนาญที่มีความจำเป็นในการปฏิบัติงาน ให้เป็นไปตามที่สภาการพยาบาลกำหนด

83. ความรู้ (Knowledge) หมายถึง แรงงานอาชีพด้านพยาบาล จะต้องเป็นผู้ที่มี

ความรู้ในวงกว้าง เช่น มีความรู้ในการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์, การปฏิบัติงานทางคลินิก, รูปแบบ การดูแลผู้ป่วยและมีความรู้ในการออกแบบการทำงาน, การดูแลสุขภาพความรู้ทาง เศรษฐศาสตร์, การดูแลสุขภาพความรู้และนโยบาย, ความเข้าใจในการกำกับดูแล, ความเข้าใจใน การปฏิบัติตามหลักฐานการติดเชื้อ, มีความรู้ในการวัดผล เป็นต้น

84. ความสามารถ (Abilities) หมายถึง แรงงานอาชีพด้านพยาบาล จะต้องเป็นผู้ที่มี

ความสามารถในการพัฒนา จัดการ และกำกับระบบการดูแลกลุ่มเป้าหมายหรือเฉพาะกลุ่มหรือ เฉพาะโรค รวมทั้งความสามารถในการให้คำปรึกษาทางคลินิกในการดูแลผู้ป่วยหรือผู้ใช้บริการ กลุ่มเป้าหมายที่ตนเองเชี่ยวชาญ และสามารถในการให้เหตุผลทางจริยธรรมและการตัดสินใจเชิง จริยธรรม

85. การให้คำปรึกษา/ หรือการสอนงาน (Mentoring/ or coaching) หมายถึง แรงงานอาชีพด้านพยาบาล จะต้องเป็นผู้ที่มีความสามารถในการให้คำปรึกษา หรือสามารถสอนงานให้กับผู้ที่ต้องการเรียนรู้งานได้เป็นอย่างดี เพื่อที่จะสามารถนำไปสู่การพัฒนาความสามารถและความเชื่อมั่นได้

86. คุณภาพและมีความสามารถด้านความปลอดภัย (Quality and safety competencies) หมายถึง เป็นสิ่งที่จำเป็นต่อแรงงานอาชีพพยาบาลเป็นอย่างมาก โดยพยาบาลจะต้องเป็นผู้ที่มีคุณภาพในการปฏิบัติงานและมีความสามารถการปฏิบัติงานได้อย่างปลอดภัยในระดับสูง

87. จริยธรรม (Ethics) หมายถึง การปฏิบัติทางจริยธรรมเป็นสิ่งที่สำคัญยิ่งสำหรับแรงงานอาชีพด้านพยาบาล เพราะจริยธรรมมีความสำคัญและสามารถที่จะลดความผิดพลาดทั้งการปฏิบัติและการรักษาพยาบาลในเรื่องการดูแลสุขภาพของผู้ป่วยได้

88. การทำงานเป็นทีม (Teamwork) หมายถึง แรงงานอาชีพด้านพยาบาล จะต้องเป็นผู้ที่มีความสามารถในการทำงานเป็นทีมร่วมกับผู้อื่นที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี และมีประสิทธิภาพ

89. ประสบการณ์ (Experience) หมายถึง แรงงานอาชีพด้านพยาบาล จะต้องเป็นผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงานในสาขาที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพ การดูแลผู้ป่วย และงานด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับกับการปฏิบัติงาน

90. ด้านแพทย์ (Medical practitioners) หมายถึง แพทย์จะมีหน้าที่ในการวินิจฉัยโรค ตรวจร่างกาย ผ่าตัด รักษาอาการบาดเจ็บ และรักษาอาการผิดปกติที่เกิดขึ้นกับผู้ป่วยทั้งทางร่างกายและทางจิตใจ สั่งยา และทำการวิจัยปัญหาทางการแพทย์ โดยใช้วิชาความรู้ทางวิทยาศาสตร์ทางการแพทย์มาใช้ในการทำหน้าที่รักษาและตรวจหาความผิดปกติต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับผู้ป่วย เพื่อที่จะสามารถหาวิธีการรักษาผู้ป่วยให้กับมามีสภาพร่างกายที่เป็นปกติ

91. ความรู้ทางการแพทย์ (Medical knowledge) หมายถึง แรงงานอาชีพแพทย์ จะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ศาสตร์การแพทย์พื้นฐาน และสามารถปฏิบัติงานที่ต้องใช้วิทยาศาสตร์ทางการแพทย์ และนำมาประยุกต์ใช้กับการดูแลคนป่วยได้ อีกทั้งจะต้องเป็นผู้ที่มีความเชี่ยวชาญในการวินิจฉัยโรค การสั่งยา การทำการผ่าตัด การรักษาอาการบาดเจ็บต่าง ๆ และรวมไปถึงความผิดปกติต่าง ๆ ในร่างกาย ช่วยป้องกัน และฟื้นฟูสมรรถภาพของผู้ป่วย ได้เป็นอย่างดี

92. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและการมีทักษะในการสื่อสาร (Interpersonal & communication skills) หมายถึง แรงงานอาชีพแพทย์จะต้องเป็นผู้ที่มีทักษะในมนุษย์สัมพันธ์

ระหว่างบุคคลที่มีประสิทธิภาพเพื่อสำหรับการแลกเปลี่ยนข้อมูลและสามารถทำงานกับสมาชิกกับคนอื่น ๆ และทีมงานในการดูแลรักษาผู้ป่วยได้เป็นอย่างดี

93. สามารถใช้ระบบสารสนเทศได้ (Use of informatics) หมายถึง แรงงานอาชีพแพทย์จะต้องเป็นผู้ที่สามารถใช้ในการใช้คอมพิวเตอร์ระบบสารสนเทศได้เป็นอย่างดี เพื่อใช้ในการปฏิบัติงานในการวินิจฉัยและรักษาโรคและสั่งงานการทางการแพทย์

94. การบริหารผู้ป่วย (Patient care) ว่าแรงงานอาชีพแพทย์จะต้องเป็นผู้ที่มีความสามารถในการดูแลรักษาผู้ป่วยด้วยความจริงใจและเห็นอกเห็นใจได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ

95. การปฏิบัติการเรียนรู้และปรับปรุง (Practice-based learning and improvement) หมายถึง แรงงานอาชีพแพทย์จะต้องเป็นผู้ที่สามารถในการปฏิบัติการตรวจสอบและประเมินผลในการดูแลผู้ป่วย วินิจฉัยและประเมินผลด้วยทางหลักฐานทางวิทยาศาสตร์เพื่อใช้ในการปรับปรุงการดูแลรักษา และฟื้นฟูสมรรถนะของผู้ป่วยได้เร็วขึ้น

96. ระบบพื้นฐานการปฏิบัติ (Systems-based practice) หมายถึง แรงงานอาชีพแพทย์จะต้องเป็นผู้ที่มีดูแลค่าใช้จ่ายได้อย่างมีจิตสำนึก, มีประสิทธิภาพทางการแพทย์, มีการทำงานที่เน้นและให้ความสำคัญในเรื่องความปลอดภัยของผู้ป่วย, เป็นผู้ที่จัดหาและประสานงานการกำกับดูแลสุขภาพของผู้ป่วย

97. ความเป็นมืออาชีพ (Professionalism) หมายถึง แรงงานอาชีพแพทย์จะต้องเป็นผู้ที่มีความมุ่งมั่นที่จะดำเนินการและปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบที่สูง, มีการยึดมั่นในหลักจริยธรรมทางการแพทย์, มีความคิดที่ซับซ้อน แต่เป็นความคิดที่มีความละเอียดถี่ถ้วน รอบคอบ เป็นต้น

98. มีจริยธรรม (Ethics) หมายถึง แรงงานอาชีพแพทย์จะต้องเป็นผู้ที่มีการรักษาจริยธรรมในวิชาชีพ โดยเฉพาะในการปฏิบัติงานทางการแพทย์เป็นอย่างดี มีความซื่อสัตย์ในวิชาชีพทางการแพทย์ และจะต้องประพฤติตนและมีการปฏิบัติที่ไม่ขัดต่อกฎระเบียบและข้อบังคับ เป็นต้น

99. ความรู้ (Knowledge) ว่าแรงงานอาชีพทันตแพทย์จะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ มีความเชี่ยวชาญทางด้านทันตกรรม โดยเป็นผู้ที่มีความรู้ในการวินิจฉัย การรักษา การป้องกัน โรค ที่เกี่ยวกับฟันและอวัยวะในช่องปากจะต้องเป็นผู้ที่มีเข้าใจในลักษณะปัญหาของสุขภาพในช่องปากของผู้ป่วย อีกทั้งสามารถระบุวิธีการที่จะใช้ในทางทันตกรรมเพื่อให้ผู้ป่วยเกิดพึงพอใจ

100. ประสบการณ์ (Experience) ว่าแรงงานอาชีพทันตแพทย์จะต้องเป็นผู้ที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน เพราะเนื่องจากอาชีพทันตแพทย์จะเป็นอาชีพที่ต้องรักษาและฟื้นฟู และป้องกันสภาพของฟัน ให้เป็นปกติโดยเร็ว ดังนั้นจึงมีจำเป็นที่จะต้องอาศัยประสบการณ์ในรักษา และวินิจฉัยโรคและสุขภาพในช่องปากของผู้ป่วย

101. ทักษะ (Skills) ว่าแรงงานอาชีพทันตแพทย์จะต้องเป็นผู้ที่มีทักษะความชำนาญในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวกับสุขภาพช่องปาก มีทักษะในการคิดที่สำคัญ มีทักษะในการแก้ไขปัญหาและดูแลสุขภาพทางช่องปากของผู้ป่วยที่เป็นอยู่ในปัจจุบันและสามารถแก้ปัญหาในการดูแลช่องปากในอนาคตได้อย่างมีประสิทธิภาพ

102. ความเป็นมืออาชีพ (Professionalism) ว่าแรงงานอาชีพทันตแพทย์จะต้องเป็นผู้ที่มีวิธีการทำงานที่มีคุณภาพถึงแม้มีรูปแบบการทำงานที่มีความแตกต่างกัน โดยทันตแพทย์จะมีความรับผิดชอบในการดูแลผู้ป่วยโดยสามารถเชื่อมโยงให้ตรงกับความต้องการในการดูแลสุขภาพของช่องปาก, เป็นผู้มีเหตุผลและมีความเข้าใจที่จะดูแลช่องปากของผู้ป่วยอย่างเป็นมืออาชีพ

103. ทศนคติส่วนบุคคล (Personal attitudes) ว่าแรงงานอาชีพทันตแพทย์จะต้องเป็นผู้ที่มีทัศนคติส่วนบุคคลในเชิงบวก ซึ่งทัศนคติส่วนบุคคลจะรวมไปถึงความคิดสร้างสรรค์ และการมีจริยธรรม เป็นต้น ทั้งนี้ทัศนคติส่วนบุคคลของทันตแพทย์คือความปรารถนาดีที่จะให้ผู้ป่วยมีคุณภาพชีวิตที่ดี หลังจากได้รับการรักษาทางทันตแพทย์

104. ประสิทธิภาพของการสื่อสาร (Effective communication) ว่าแรงงานอาชีพทันตแพทย์จะต้องเป็นผู้ที่มีทักษะในการสื่อสารที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ เนื่องจากทันตแพทย์จะต้องมีการติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่น ๆ ที่มีความแตกต่างและมีความหลากหลายกัน ดังนั้นการสื่อสารระหว่างผู้ป่วยและทันตแพทย์ จึงจำเป็นที่จะต้องทำให้สื่อสารนั้นมีประสิทธิภาพเพื่อสามารถสื่อสารถึงความต้องการและวิธีการแก้ไขปัญหาที่ต้องการได้ผลสำเร็จ

105. จริยธรรม (Ethical behavior) ว่าแรงงานอาชีพทันตแพทย์จะต้องเป็นผู้ที่มีจริยธรรมในวิชาชีพทันตกรรมและสามารถนำหลักจริยธรรมไปใช้ในการวางแผนการปฏิบัติงาน โดยทันตแพทย์จะต้องมีหลักการจริยธรรมขั้นพื้นฐานที่มีความซื่อสัตย์ต่อพฤติกรรมในการดูแลสุขภาพผู้ป่วยในช่องปากเป็นสำคัญ

106. การคิดเชิงวิพากษ์ (Critical thinking) ว่าแรงงานอาชีพทันตแพทย์จะต้องเป็นผู้ที่มีการคิดเชิงวิพากษ์ โดยมีกระบวนการของการปรับตัวและการวิเคราะห์ข้อมูล ที่ครอบคลุมไปถึงความสนใจในการแก้ไขปัญหาใหม่ ๆ มีความอยากรู้อยากเห็น, มีความสามารถที่จะยอมรับความไม่เข้าใจหรือความคิดที่แตกต่าง, มีความเต็มใจที่จะตรวจสอบความเชื่อและข้อสมมติฐานและการ

ค้นหาหลักฐานที่มาสันนิษฐานความเชื่อ, มีการตั้งสมมติฐานและมีความสามารถที่จะแยกแยะระหว่างความเป็นจริงและความคิดเห็นเป็นต้น

107. อาชีพการบริการ/ การท่องเที่ยว (Travel/ tourism services) หมายถึง เป็นบุคลากรที่เป็นผู้ที่มีทักษะ ความรู้ ความเข้าใจถึงวัฒนธรรม ภูมิหลัง และสังคมของนักท่องเที่ยวที่ให้บริการอยู่ โดยผู้ให้บริการการท่องเที่ยวจะเป็นผู้ที่สร้างความสัมพันธ์ระหว่างการท่องเที่ยวให้กับนักท่องเที่ยวได้รู้และเข้าใจถึงวัฒนธรรม พฤติกรรม และประวัติของแต่ละสถานที่ท่องเที่ยวที่ได้เข้าเยี่ยมชม เพื่อที่จะสามารถตอบสนองความต้องการที่จำเป็นให้กับนักท่องเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพ

108. ความเข้าใจในด้านภาษา (Understand language) หมายถึง แรงงานอาชีพด้านการท่องเที่ยวจะต้องเป็นผู้ที่มีความเข้าใจในด้านภาษาที่หลากหลายและเข้าใจอย่างลึกซึ้งเป็นอย่างมาก เพราะภาษาถือว่ามีบทบาทที่สำคัญต่ออาชีพด้านการท่องเที่ยวและสามารถช่วยในการสร้างเครือข่ายในการท่องเที่ยวได้

109. การบริหารจัดการการท่องเที่ยว (Tourism organizational management) หมายถึง การมีความสามารถบริหารจัดการการท่องเที่ยวและนักท่องเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพ บริหาร มีความสามารถควบคุมดูแลนักท่องเที่ยวได้ รวมทั้งสามารถใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการติดต่อสื่อสารกับนักท่องเที่ยว

110. ทักษะในการสื่อสาร (Communication skill) หมายถึง อาชีพด้านการท่องเที่ยวจะต้องมีทักษะการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและมีความเข้าใจในความหลากหลายของภาษาได้อย่างดี จะส่งผลทำให้นักท่องเที่ยวมีความเข้าใจและสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นได้

111. คุณภาพในการให้บริการ (Service quality) หมายถึง คุณภาพเป็นผลมาจากการเป็นผู้นำในการวางแผนกลยุทธ์ที่มุ่งเน้นด้านการท่องเที่ยว, การมุ่งเน้นที่ทรัพยากรมนุษย์, การจัดการกระบวนการและการวิเคราะห์ข้อมูล, การฝึกอบรมทักษะทางภาษาจะเป็นวิธีการที่จะนำไปสู่การบริการที่มีคุณภาพ

112. อาชีพบริการประเภทโรงพยาบาล (Hospital services) หมายถึง เป็นผู้ที่มีทักษะทางการพูด การเขียน การสื่อสารระหว่างบุคคลได้อย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากอาชีพการบริการประเภทโรงพยาบาลเป็นงานที่ให้บริการที่จะต้องมีความสัมพันธ์ของมนุษย์เป็นหลัก

113. ความสามารถ (Abilities) หมายถึง แรงงานอาชีพด้านการบริการธุรกิจประเภทโรงพยาบาลจะต้องมีความสามารถในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะประกอบไปด้วย ความสามารถในการทำงานร่วมกันเป็นทีม, ความสามารถในการใช้เครื่องมือและเทคโนโลยี, ความสามารถในการ

สนับสนุนพนักงาน, และความสามารถในหน้าที่หรือตัวแทนขององค์กรที่ได้รับมอบหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

114. ทักษะการสื่อสาร (Communication skill) หมายถึง แรงงานอาชีพด้านการบริการธุรกิจประเภทโรงพยาบาลจะต้องมีทักษะในการสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพซึ่งทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลเป็นหนึ่งในความสามารถที่มีความสำคัญต่อแรงงานอาชีพนี้มาก

115. ทักษะ (Skills) ของแรงงานอาชีพการบริการธุรกิจประเภทโรงพยาบาล หมายถึง จะต้องเป็นผู้ที่มีทักษะความรู้ในการปฏิบัติงาน โดยมีทักษะที่จำเป็นดังนี้ คือ ทักษะของความรู้สัจธรรม, ทักษะในการให้คำปรึกษา, ทักษะการสร้างแรงจูงใจและการประสานงาน, ทักษะในการสื่อสาร และทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ เป็นต้น

116. อาชีพการบริการประเภทโรงแรม (Hotel services) หมายถึง ธุรกิจการให้บริการประเภทโรงแรมเป็นธุรกิจที่ต้องมุ่งเน้นแรงงานอาชีพที่มีคุณภาพ ซึ่งได้แก่ แผนกต้อนรับ, แผนกอาหารและเครื่องดื่ม, แผนกทำความสะอาด เป็นต้น โดยจะต้องเป็นผู้ที่มีคุณสมบัติที่ดีในการจัดการกับความต้องการของลูกค้า มีใจรักในการให้บริการ มีความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

117. ความรู้ (Knowledge) หมายถึง แรงงานอาชีพด้านการบริการธุรกิจประเภทโรงแรมจะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

118. ทักษะ (Skills) หมายถึง แรงงานอาชีพด้านการบริการธุรกิจประเภทโรงแรมจะต้องเป็นผู้ที่มีทักษะที่สำคัญในการปฏิบัติงาน ที่จะประกอบไปด้วยทักษะทางเทคนิค, ทักษะทางด้านมนุษยศาสตร์ และทักษะทางด้านแนวความคิด เป็นต้น

119. สมรรถนะ (Competencies) หมายถึง แรงงานอาชีพด้านการบริการธุรกิจประเภทโรงแรมจะต้องเป็นผู้ที่มีสมรรถนะสำคัญที่จำเป็นในการปฏิบัติงานในด้านการบริการ

120. การเลือกประกอบการด้าน RPO หมายถึง ผู้สมัครหรือผู้ใช้บริการจะพิจารณาการเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่เป็นองค์กรที่ไม่มีข้อเสียต่างพร้อมในการทำธุรกิจที่ผิดกฎหมาย เป็นองค์กรที่มีความเชี่ยวชาญ ความเป็นมืออาชีพ ความรู้ความสามารถ ประสบการณ์และสามารถปรับตัวเพื่อให้สอดคล้องกับวัฒนธรรมที่แตกต่าง เป็นต้น

121. ทีมงานมีความเชี่ยวชาญ (Expert teams) หมายถึง ทีมงานมีความเชี่ยวชาญ (Expert teams) หมายถึง ผู้ประกอบการที่ทีมงานที่มีความเชี่ยวชาญในการเป็นที่ปรึกษาทางด้านทรัพยากรมนุษย์ และมีความเชี่ยวชาญในหลากหลายอาชีพ ของในแต่ละสาขาธุรกิจเพื่อสามารถแก้ปัญหาให้กับผู้ใช้บริการและเป็นการรองรับกับความต้องการที่แตกต่างของแต่ละองค์กร

122. ความมีชื่อเสียง (Reputation) หมายถึง ผู้ประกอบการจะต้องเป็นองค์กรที่มีชื่อเสียงและได้รับรางวัลหรือการจัดอันดับในตลาดแรงงานว่าเป็นองค์กรที่มีความสามารถที่ตอบสนองของความต้องการ และความคาดหวังของผู้ใช้บริการได้

123. ประสบการณ์ (Experience) หมายถึง ประสบการณ์เป็นปัจจัยที่ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ให้ความสำคัญมาก ซึ่งจะนำมาพิจารณาประกอบกับปัจจัยที่สามารถสร้างความมั่นใจในการให้บริการ

124. ทักษะทางด้านเทคโนโลยี (Technology skill) หมายถึง เป็นความสามารถที่บริษัทผู้ประกอบการด้าน RPO จะต้องมีทักษะในการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยที่สุดมาใช้ในการดำเนินงาน เพื่อสร้างและอำนวยความสะดวกในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่จะทำให้ลูกค้าผู้ใช้บริการได้รับประโยชน์จากการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยนี้และเพื่อเป็นการเพิ่มความรวดเร็วในกระบวนการสรรหาผู้สมัครให้กับลูกค้าผู้ใช้บริการให้มีความรวดเร็วและกระชับมากยิ่งขึ้น

125. การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ (Effective communication) เป็นความสามารถที่บริษัทผู้ประกอบการด้าน RPO จะต้องมีทักษะในการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยที่สุดมาใช้ในการดำเนินงาน เพื่อสร้างและอำนวยความสะดวกในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่จะทำให้ลูกค้าผู้ใช้บริการได้รับประโยชน์จากการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยนี้และเพื่อเป็นการเพิ่มความรวดเร็วในกระบวนการสรรหาผู้สมัครให้กับลูกค้าผู้ใช้บริการให้มีความรวดเร็วและกระชับมากยิ่งขึ้น

126. การให้บริการในทั่วโลก (Global) หมายถึง องค์กรผู้ประกอบการด้าน RPO เป็นองค์กรที่ให้บริการในด้านการสรรหาแรงงานเพื่อตอบสนองความต้องการขององค์กรผู้ใช้บริการในทั่วทุกมุมโลก โดยจะมีสาขาที่ให้บริการอยู่ในหลาย ๆ ประเทศเพื่อให้ผู้สมัครเกิดความมั่นใจและเชื่อมั่นในประสบการณ์ และความเชี่ยวชาญในการสรรหาองค์กรที่มีความต้องการแรงงานได้อย่างหลากหลาย

127. ความปลอดภัยของการเก็บรักษาข้อมูลเป็นความลับ (Security) หมายถึง ผู้ประกอบการจะต้องมีการบริหารจัดการและเก็บรักษาข้อมูลที่เป็นความลับของผู้สมัครและผู้ใช้บริการ โดยมีการจัดวางระบบและประยุกต์ใช้งาน เพื่อการบริหารจัดการและรักษาข้อมูลอย่างเหมาะสม เก็บรักษาอย่างดีและควบคุมดูแลอย่างเข้มงวด และไม่เปิดเผยข้อมูลต่อสาธารณะบุคคลอื่นภายนอก

128. องค์กรที่มีจริยธรรม (Business ethics) หมายถึง ผู้ประกอบการจะต้องเป็นองค์กรที่มีการดำเนินงานภายในกรอบของมาตรฐานทางศีลธรรม จริยธรรม และมาตรฐานในการ

ประพจน์ปฏิบัติในการดำเนินงานที่โปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต โดยเฉพาะในกระบวนการในการดำเนินงานทางธุรกิจที่มีต่อผู้สมัครและผู้ให้บริการ เป็นต้น

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยเชิงสาเหตุของความสำเร็จด้านการบริหารจัดการแรงงานวิชาชีพ 8 สาขาอาชีพ ของบริษัทผู้ประกอบการด้าน RPO ที่จดทะเบียนในประเทศไทย โดยผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าแนวคิด ทฤษฎีจากเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในด้านการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์เพื่อนำไปสู่การกำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัยถึงกลยุทธ์ที่ใช้ในการบริหารการจัดการแรงงานวิชาชีพใน 8 สาขาอาชีพ ของผู้ประกอบการด้าน RPO จากการศึกษาและวิเคราะห์พบว่าม้งานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่เป็นองค์ประกอบความสามารถในด้าน RPO และลักษณะเหตุและผล (Cause and effect) ที่อธิบายถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถในด้านการบริหารจัดการแรงงานวิชาชีพ 8 สาขาอาชีพ เพื่อให้สอดคล้องกับเนื้อหาของงานวิจัย ดังนั้นในงานวิจัยนี้ผู้วิจัยจึงได้นำเสนอผลจากการทบทวนวรรณกรรม แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการของผู้ประกอบการด้าน RPO มีดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการจ้างงานบริษัทภายนอกทำงานแทน
2. ลักษณะการทำงานของ RPO
3. แนวโน้มของ RPO
4. ข้อตกลงในการยอมรับคุณสมบัติวิชาชีพพร้อมกัน (Mutual Recognition Arrangements: MRAs)
5. บริษัทผู้ประกอบการด้าน RPO ที่จดทะเบียนในประเทศไทย
6. กฎหมายแรงงานสำหรับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ปฏิบัติงานในประเทศไทย
7. ปัจจัยแห่งความสามารถในด้าน RPO ที่เกี่ยวข้องกับบริษัทผู้ประกอบการและผู้ให้บริการด้าน RPO
8. การคิดค่าตอบแทนจากบริษัทที่ว่าจ้าง
9. อัตราการการหมุนเวียนของลูกค้า
10. กลยุทธ์ที่ใช้ในการบริหารจัดการแรงงานวิชาชีพ 8 สาขาอาชีพ
11. การบริหารทรัพยากรมนุษย์
12. กลยุทธ์การแข่งขัน
13. การวางแผนทรัพยากรมนุษย์หรือกำลังคน
14. ช่องทางการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

15. ความสามารถของผู้ประกอบการด้าน RPO
16. การบริหารจัดการของผู้ประกอบการในมุมมองของลูกค้าผู้ให้บริการ
17. ความพึงพอใจของลูกค้าผู้ให้บริการ
18. คุณสมบัติของแรงงานวิชาชีพ 8 สาขาอาชีพ ได้แก่ วิศวกร, พยาบาล, สถาปนิก, นักสำรวจ, แพทย์, ทันตแพทย์, นักบัญชี, อาชีพด้านการบริการ/ ด้านการท่องเที่ยว ซึ่งได้แก่ บุคลากรด้านการท่องเที่ยว, โรงแรม, โรงพยาบาล
19. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวความคิดเกี่ยวกับการจ้างบริษัทภายนอกทำงานแทน (Outsourcing)

Outsourcing หมายถึง เป็นการว่าจ้างให้องค์กรที่เป็นหน่วยงานภายนอกหรือบุคคลที่สามเป็นผู้ดำเนินกิจกรรมและการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ ที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการแทนผู้ว่าจ้าง (Sparrow, 2004)

1. ความหมายของแนวความคิดเกี่ยวกับการจ้างบริษัทภายนอกทำงานแทน (Outsourcing)

Hern and Burke (2006) ได้ให้ความหมายของแนวความคิดเกี่ยวกับการจ้างงาน โดยผ่าน Outsourcing ว่าเป็นการแบ่งเบาภาระหน้าที่ในส่วนต่าง ๆ ขององค์กร โดยสามารถทำให้ลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ ซึ่งไม่เพียงแต่ผลประโยชน์ที่จะได้รับเพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่ยังสามารถที่จะทำให้เกิดการปรับปรุงพัฒนางานด้านต่าง ๆ และองค์กรจะ得以มีเวลาไปมุ่งเน้นเพื่อพัฒนาในกิจกรรมหลักขององค์กร อีกทั้ง ทำให้องค์กรสามารถเข้าถึงเทคโนโลยีใหม่ ๆ รวมไปถึงมีบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านมาปฏิบัติงานให้ด้วย

ซึ่งเหมือนกับ Belcourt and Mcbey (2004) ที่ให้ความหมายแนวความคิดของการจ้างงานให้บริษัทภายนอกทำงานแทน (Outsourcing) ว่าแรงขับเคลื่อนที่ทำให้องค์กรใช้ Outsource คือ เพื่อเป็นการประหยัดต้นทุนในการดำเนินงาน และยังได้นำเวลาที่เหลือมุ่งไปที่สมรรถนะหลักขององค์กร ทำให้สามารถเข้าถึงผู้ที่ให้บริการที่มีผู้เชี่ยวชาญในงานด้านนั้น ๆ และรวมไปถึงสามารถเข้าถึงเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่มีความก้าวหน้าเพื่อที่จะได้นำไปปรับปรุงและพัฒนาองค์กรเพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน

และสอดคล้องกับ Markus (2012) ได้ให้ความหมายแนวความคิดเกี่ยวกับการจ้างงานโดยผ่าน Outsourcing ว่าเป็นกระบวนการทางธุรกิจที่จะสามารถสร้างประโยชน์ในด้านต่าง ๆ ที่จะได้รับจากการใช้บริการของบริษัทภายนอกที่ทำงานแทนให้กับองค์กรได้เป็นอย่างมาก

และยังคงคล้ายคลึงกับ Elmuti (2003) ที่ได้ให้ความหมายแนวความคิดเกี่ยวกับของการจ้างงานโดยผ่าน Outsourcing ว่ากิจกรรมนี้เป็นสิ่งที่ยอมรับและได้ปฏิบัติกันมาอย่างยาวนาน เนื่องจากเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญที่จะทำให้องค์กรสามารถลดต้นทุน และค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานในองค์กรได้ มีความยืดหยุ่น และมีการพัฒนาวิวัฒนาการอย่างรวดเร็ว และยังสามารถเข้าถึงเทคโนโลยีที่ทันสมัยรวมทั้งทักษะและความชำนาญได้ด้วย

แต่แตกต่างกับ Willcocks and Lacity (2006) ที่ให้ความเห็นว่าความหมายแนวความคิดของการจ้างงานให้บริษัทภายนอกทำงานแทน (Outsourcing) นั้น ว่าจะเป็นวิธีการที่เหมาะสมสำหรับองค์กรที่บุคลากรและทรัพยากรภายในองค์กรไม่มีความพร้อมและความเชี่ยวชาญในด้านต่าง ๆ โดยจะเห็นได้ชัดเจนในงานด้านระบบ IT ที่องค์กรมีความจำเป็นจะต้องจ้างองค์กรภายนอกที่มีความชำนาญเฉพาะด้านทำแทน เช่น การดูแลเครื่องแม่ข่าย (Server), การดูแลระบบเครือข่าย (Networking), การควบคุมระบบสื่อสาร, การสำรองและเรียกคืนข้อมูล, การใช้ซอฟต์แวร์ประยุกต์, ความปลอดภัยของข้อมูล เป็นต้น

สรุปความหมายของแนวความคิดเกี่ยวกับการจ้างบริษัทภายนอกทำงานแทน (Outsourcing) คือ การที่องค์กรได้จ้างองค์กรภายนอกทำงานแทนนั้นเกิดขึ้นได้จากเหตุผลหลากหลายประการ เช่น มีการเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ในตลาดธุรกิจด้านการบริการลูกค้ามีการแข่งขันกันมากขึ้น ความจำเป็นเร่งด่วนในการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานที่จะสามารถแข่งขันในการดำเนินธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ด้วยเหตุผลดังกล่าวองค์กรจึงมีความจำเป็นที่จะต้องใช้บริการด้านเอาต์ซอร์ส เพราะทำให้องค์กรสามารถลดต้นทุนและค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานด้านต่าง ๆ ได้ เพราะถ้าทางองค์กรลงทุนทำเองนั้นจะทำให้ต้องใช้บุคลากร เวลาและเสียงบประมาณเป็นจำนวนมาก อีกทั้ง การจ้างเอาต์ซอร์สยังทำให้องค์กรสามารถกำหนดค่าใช้จ่ายที่แน่นอนสำหรับในแต่ละโครงการได้ซึ่งเป็นการแบ่งเบาภาระขององค์กรทั้งในด้านเวลา ด้านการจ้างพนักงาน ด้านการฝึกอบรม ด้านการจัดสวัสดิการได้ และยังทำให้องค์กรสามารถใช้บริการจากบุคคลากรที่มีความรู้ความชำนาญได้จากทั่วโลกและยังมีเวลาที่จะได้มุ่งทุ่มเทให้กับงานหลักที่เป็นจุดเด่นขององค์กรให้เกิดผลอย่างมีประสิทธิภาพได้อย่างเต็มที่รวมทั้งเป็นการเพิ่มผลผลิตและการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันได้ดีอีกด้วย

2. ประเภทและรายละเอียดของการจ้างบริษัทภายนอกทำงานแทน (Outsourcing) ของแต่ละประเภทมีดังนี้

Khaled, Mohammed, and Syed (2012) กล่าวว่า การจ้างงานในด้านบริหารทรัพยากรบุคคลกร Human Resource Outsourcing (HRO) หมายถึงเป็นการทำสัญญาหรือมอบหมายงานในส่วนของงานด้านทรัพยากรบุคคล หรือทั้งหมดให้กับบริษัทผู้ให้บริการภายนอกเป็นผู้ดำเนินงานแทน

Seth and Sethi (2011) สำหรับการ Outsource กระบวนการจ้างงานด้านทรัพยากรบุคคลในปัจจุบัน ซึ่งสามารถสรุปรูปแบบการจ้างงานแบบต่าง ๆ ได้ดังนี้

1. ด้านทรัพยากรบุคคลเฉพาะบางกระบวนการย่อย เช่น การจัดฝึกอบรมให้กับบุคลากร, การคำนวณค่าจ้างและเงินเดือนของบุคลากร, การสรรหาบุคลากร เป็นต้น
2. ด้านทรัพยากรบุคคลทั้งหมดให้หน่วยงานภายนอกโดยที่ผู้ให้บริการ Outsource จะส่งพนักงานเข้ามาในบริษัทผู้ว่าจ้างเพื่อเข้ามาดูแลและรับผิดชอบในการดำเนินงานด้านทรัพยากรบุคคล และทำการติดตั้งโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่สามารถให้บริการแบบออนไลน์ ภายในบริษัทผู้ว่าจ้าง โดยที่พนักงานจะสามารถดำเนินการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานในด้านทรัพยากรบุคคลได้ด้วยตนเอง เช่น การลา การขอเบิกสวัสดิการต่าง ๆ เป็นต้น

3. ด้านทรัพยากรบุคคลระดับกลยุทธ์ โดยผู้ให้บริการ Outsource จะส่งผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านที่มีความเชี่ยวชาญในด้านการวางแผน เข้ามาดูแลและจัดทำระบบ พร้อมทั้งมีการวางแผนงานด้านทรัพยากรบุคคลและจัดให้มีการประชุมร่วมกับฝ่ายบริหารระดับสูงขององค์กรผู้ว่าจ้าง เพื่อสรุปและหาแนวทางในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพเป็นครั้ง ๆ ไป

วันเพ็ญ หฐจิตตวิวัฒน์ (2549) กล่าวว่าธุรกิจรับจ้างบริหารระบบธุรกิจ หรือ Business Process Outsourcing (BPO) คือ ผู้ว่าจ้างได้ทำการมอบระบบงานหรือบริการภายในองค์กรให้กับบุคคลภายนอกหรือบุคคลที่สามเป็นผู้ดำเนินการในส่วนงานที่ไม่ใช่สมรรถนะหลักขององค์กร โดยจะให้บุคคลภายนอกเป็นผู้ดำเนินการหรือรับผิดชอบแทนในงานส่วนนั้น

Manpower Group (2013) กล่าวว่า การรับเหมาจ้างงานเพื่อจัดหาคน หรือ (RPO) หมายถึง เป็นการมอบหมายงานทั้งหมดหรือบางส่วนของงานในส่วนกระบวนการด้านการจัดหาคนให้กับผู้ให้บริการภายนอกหรือบุคคลที่สามเป็นผู้ดำเนินการแทนโดยผู้ให้บริการจะเป็นผู้ทำหน้าที่ในการจัดหาบุคลากร และคัดเลือกผู้ที่มีคุณสมบัติตรงตามที่ลูกค้าได้กำหนดมา ทั้งนี้ เพื่อเป็นการลดขั้นตอนในการทำงานของฝ่ายทรัพยากรมนุษย์

Ronald and Sagnika (2007) กล่าวว่า การให้บริการเกี่ยวกับกระบวนการให้ความรู้ หรือ Knowledge Process Outsourcing (KPO) เป็นการจัดหาผู้ให้บริการจากภายนอกองค์กรที่

เป็นผู้เชี่ยวชาญสูง มีความเป็นมืออาชีพ และมีผลงานเป็นที่น่าเชื่อถือโดยในกระบวนการของ KPO เป็นลักษณะของการดำเนินงานที่ต้องใช้ความรู้และทักษะในการวิเคราะห์ ขั้นสูงโดยองค์กรผู้ให้บริการจะต้องมีความเชี่ยวชาญในทางธุรกิจสูงและมีความสามารถเฉพาะด้าน ดังนั้น องค์กรผู้ให้บริการด้าน KPO จะต้องมีการจ้างงานที่มีความรู้ในระดับสูงและมีความเชี่ยวชาญ เพื่อที่จะครอบคลุมถึงการวิจัยและพัฒนา ซึ่งรวมถึงในด้านการพัฒนาผลิตภัณฑ์ ด้านการตลาดด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ เป็นต้น

เศรษฐพงศ์ มะลิสุวรรณ (2549) กล่าวว่า การให้บริการทางด้านเทคโนโลยีข้อมูลข่าวสาร สารสนเทศ หรือ Information Technology Outsourcing (ITO) หมายถึง องค์กรได้มอบหมายงานหรือทำการว่าจ้างหน่วยงานภายนอกหรือบุคคลที่สาม ที่มีความรู้ความชำนาญและความสามารถทางด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศตามที่องค์กรผู้ว่าจ้างต้องการในแต่ละโครงการ โดยเป็นการมอบหมายภาระหน้าที่ในการทำงานและความรับผิดชอบทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับงานทางด้าน IT ภายในองค์กรไปให้กับผู้ให้บริการซึ่งในปัจจุบันองค์กรส่วนใหญ่ได้หันมาให้ความสำคัญในการใช้บริการงานด้าน IT จากบุคคลภายนอกกันอย่างแพร่หลาย

Lacity and Willcocks (2012) กล่าวว่า การจ้างงานทางด้านกระบวนการทางกฎหมาย หรือ Legal Process Outsourcing (LPO) เป็นการจ้างงานกับผู้ให้บริการภายนอก ที่เป็นหน่วยงานหรือหรือองค์กรที่ทำหน้าที่ให้บริการทางด้านกฎหมายโดยเฉพาะ โดยผู้ให้บริการจะมีแนวทางในการปฏิบัติงานและทำหน้าที่ให้บริการทางด้านกฎหมาย ในปัจจุบันธุรกิจนี้ได้เจริญเติบโตขึ้น เป็นผลเนื่องมาจากแรงขับเคลื่อนจากตลาดที่มีขนาดใหญ่มีการเปลี่ยนแปลงในหน้าที่เกี่ยวกับกระบวนการทางด้านระบบงานของกฎหมายให้กระชับมากขึ้น ดังนั้น ในการจ้างงานโดยผ่าน Outsource ทางด้านกฎหมายจะทำให้องค์กรสามารถลดขั้นตอนในการดำเนินงานที่ไม่ถนัด โดยที่องค์กรจะมอบหมายให้กับผู้ให้บริการที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านกฎหมาย ซึ่งจะทำให้สามารถลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมาก

Willcocks, Hindle, Feeny and Lacity (2008) ได้กล่าวว่า กระบวนการจ้างงานด้าน Teleworks หรือ Telework process outsourcing (TPO) เป็นการจ้างงานทางด้านเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์พื้นฐาน ที่เกิดจากรูปแบบของการทำงานทางเลือก ซึ่งนอกเหนือจากการทำงานแบบเดิม เช่น รูปแบบการสื่อสารการทำงานจากที่บ้านผ่านระบบดาวเทียมเป็นการทำงานโดยใช้ช่องทางผ่านโทรศัพท์มือถือ และการประชุมผ่านช่องทางวีดีโอรูปแบบการทำงาน Telework จะมีข้อได้เปรียบที่โดดเด่น คือ ไม่เสียเวลาในการเดินทาง, ลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง, ลดความตึงเครียด และทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในสถานที่การทำงานมากขึ้น

สรุปรายละเอียดของการจ้างบริษัทภายนอกทำงานแทน (Outsourcing) ปัจจุบันประเภทของการ Outsourcing มีหลายประเภทและมีลักษณะงานที่แตกต่างกันไป เพื่อเป็นการตอบสนองกับความต้องการของประเภทของธุรกิจต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในโลกปัจจุบันเป็นจำนวนมาก ดังนั้นการที่องค์กรจะเลือกใช้บริการของ Outsourcing ประเภทไหนนั้นก็ย่อมขึ้นอยู่กับเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่องค์กรได้ตั้งไว้ ซึ่งการ Outsourcing ทุกประเภทถือว่าเป็นกลยุทธ์ที่จะช่วยให้องค์กรผู้ให้บริการนั้นได้รับประโยชน์และสร้างความได้เปรียบให้กับองค์กรในหลาย ๆ ด้าน

ลักษณะการทำงานของ RPO

1. ความหมายของลักษณะการทำงานของ RPO

Duran and Duran (2009) ได้กล่าวว่า RPO เป็นระบบที่ใช้เทคโนโลยีและวิธีที่ต้องใช้ความเชี่ยวชาญประสบการณ์ในด้านการสรรหาบุคลากรที่มีคุณภาพที่มีคุณสมบัติเหมาะสมได้อย่างเป็นระบบ และรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการได้ทันเวลา ทำให้ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ไม่ต้องเสียเวลาในการคัดเลือกบุคลากรด้วยตนเอง โดยที่สามารถช่วยลดต้นทุนในการกระบวนการสรรหา และลดเวลาและขั้นตอนการดำเนินงานได้อย่างมาก ทำให้องค์กรมีเวลาที่จะมุ่งเน้นไปที่นโยบายหลักหรือสมรรถนะหลักขององค์กรได้มากขึ้น

ซึ่งเหมือนกับ Bansal (2014) ได้ให้ความหมายว่าของลักษณะการทำงานของ RPO คือ เป็นระบบที่จะช่วยคัดเลือกและคัดกรองผู้สมัครที่มีคุณสมบัติที่ดีมีความสามารถและตรงกับความต้องการของลูกค้าได้มากที่สุดซึ่งทำให้ผู้บริหารองค์กรและฝ่ายทรัพยากรบุคคลหันไปมุ่งไปปฏิบัติและดำเนินกิจกรรมหลักขององค์กรได้อย่างเต็มที่

และสอดคล้องกับ Miller (2007) ได้กล่าวว่าลักษณะการทำงานของ RPO คือ เป็นการดำเนินการรับสมัครงานและกระบวนการจ้างงานทั้งระบบที่มีความต้องการที่จะจ้างงานในตำแหน่งใหม่ โดยกิจกรรมนี้ได้มีการพัฒนาและปรับปรุงระบบการรับสมัครงานให้มีความรวดเร็วและทันต่อเวลาที่ลูกค้าต้องการ ไม่ว่าจะเป็นการเพิ่มหรือการทดแทนในตำแหน่งที่ขาด อีกทั้งผู้สมัครที่ได้จะต้องเป็นผู้ที่มีคุณภาพ โดยมีการใช้ตัวชี้วัดในการวัดผลงาน, เป็นการลดต้นทุนและมีการปฏิบัติตามนโยบายกฎหมายอย่างถูกต้อง

และคล้ายคลึงกับ Serendi (2013) ที่ได้กล่าวว่าลักษณะการทำงานของ RPO คือ ผู้ให้บริการจะเป็นผู้บริหารจัดการและดำเนินการด้านการรับสมัครงานโดยเป็นการหาผู้สมัครที่เก่งและมีความสามารถเป็นการรับสมัครเพื่อสำหรับเตรียมพร้อมในการปฏิบัติตามสถานที่ต่าง ๆ ซึ่งอาจจะเป็นการรับสมัครงานแบบเต็มรูปแบบของงานทั้งหมดหรือเป็นบางส่วน โดยเป็นการ

รับสมัครงานที่เป็นโครงการมีการปฏิบัติตาม, การติดตาม, การรายงาน และการตรวจสอบการทำงาน เป็นต้น

แต่แตกต่างกับ Outsourcportfolio (2009) ได้กล่าวว่า RPO มีความแตกต่างกับการใช้บริการของ Headhunters ซึ่งเปรียบเสมือนผู้ให้บริการเป็นเจ้าขององค์กร โดยในการบริหารงานผู้ให้บริการจะเป็นตัวแทนในการค้นหาและจัดหาพนักงานที่มีคุณสมบัติที่เก่งมีความสามารถและเหมาะสมกับตำแหน่งงาน ทั้งนี้ ผู้ให้บริการจะเป็นผู้ที่ออกแบบการบริหารจัดการกระบวนการด้านการรับสมัครพนักงานทั้งหมด ตลอดจนถึงการดูแลรักษาพนักงานที่ดีและเก่งให้อยู่กับองค์กร โดยผู้ให้บริการจะต้องเป็นผู้ที่รับผิดชอบในผลการดำเนินงานที่เกิดขึ้นไม่ว่าจะประสบความสำเร็จหรือไม่ก็ตาม

สรุปลักษณะการทำงานของ RPO คือ เป็นกระบวนการรับสมัครงานและเป็นกระบวนการจ้างงานทั้งระบบ โดยผู้ให้บริการที่มีประสบการณ์หรือมีความเชี่ยวชาญจะเป็นผู้ที่ค้นหาผู้สมัครที่เก่งมีความสามารถที่ดีและมีคุณสมบัติที่ตรงกับความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว และผู้ให้บริการด้าน RPO จะเป็นผู้กำหนดการบริหารจัดการด้านการดำเนินงานทั้งหมดไม่ว่าจะเป็นการโฆษณาการรับสมัครงาน การทดสอบ การประเมินผล การสัมภาษณ์ การตรวจเช็คประวัติ การฝึกอบรม การเซ็นสัญญาจ้างงาน เป็นต้น

2. ประเภทและรายละเอียดของลักษณะการทำงานของ RPO

Greenberg (2013) ได้กล่าวถึง ประเภทของลักษณะการทำงานของ RPO ว่า ในการสรรหาจะมีการสรรหาที่มีความแตกต่างกัน ซึ่งรวมถึง การค้นหาอย่างต่อเนื่อง, การค้นหาผู้สมัครแบบเฉพาะกิจ, การให้บริการด้าน RPO แบบเต็มรูปแบบ, รูปแบบของ RPO ขึ้นอยู่กับความต้องการ และการเพิ่มพนักงาน/ การเป็นที่ปรึกษา

2.1 การค้นหาอย่างต่อเนื่อง (Retained search firms) หรือเป็นการค้นหาผู้บริหารระดับสูง โดยบริษัทผู้ให้บริการจะทำการค้นหาผู้บริหารระดับสูง เพื่อมาชดเชยในตำแหน่งที่ขาด โดยคุณสมบัติของผู้สมัครจะต้องเป็นผู้ที่มีศักยภาพสูง มีคุณภาพ และมีความน่าเชื่อถือ ผู้ให้บริการจะต้องมีการนำเสนอคุณสมบัติของผู้สมัครหลาย ๆ ครั้ง เพื่อที่ลูกค้าจะตรวจสอบถึงคุณภาพและความน่าเชื่อถือของผู้สมัครที่ได้จัดหามา

2.2 การค้นหาผู้สมัครแบบเฉพาะกิจ (Contingency search firms) บริษัทจะคัดเลือกผู้สมัครที่มีคุณสมบัติเหมาะสมเพื่อให้กับลูกค้า โดยทางผู้ให้บริการไม่ได้ทำงานเฉพาะการค้นหาผู้สมัครแบบเฉพาะกิจให้กับลูกค้าเท่านั้น แต่ยังคงมุ่งเน้นที่จะทำการค้นหาผู้บริหารระดับสูงเพื่อเป็นการเพิ่มมูลค่าให้กิจกรรมการรับสมัครมีความน่าเชื่อถืออีกด้วย

2.3 การให้บริการด้าน RPO แบบเต็มรูปแบบ (Full-scale RPO) เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการทางธุรกิจ Outsourcing (BPO) ที่ถ่ายโอนกิจกรรมการรับสมัครกับผู้ให้บริการภายนอก เช่น เป็นตัวแทนจัดหาพนักงานชั่วคราว, ผู้ให้บริการ RPO จะเป็นผู้กำหนดและควบคุมกระบวนการที่หน่วยงานของบริษัทลูกค้า, กิจกรรม RPO ถูกนำมาใช้ประโยชน์เมื่อลูกค้าต้องการผู้ที่มีประสบการณ์หรือผู้บริหารระดับสูงซึ่งฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ไม่มีศักยภาพในการติดต่อกับผู้บริหารระดับสูงได้

2.4 รูปแบบของ RPO ขึ้นอยู่กับความต้องการ (On-demand RPO) ความต้องการของผู้ให้บริการในด้าน RPO และการประสานงานตามข้อกำหนดของสัญญาในระยะยาว โดยลูกค้ามีความต้องการที่จะใช้กิจกรรมนี้เพื่อเป็นการสรรหาแบบเต็มรูปแบบหรือเพียงแคในส่วนที่ต้องการเท่านั้น เช่น การจัดหา หรือการประสานงานการรับสมัคร, การสัมภาษณ์ผู้สมัคร, การสื่อสารและการบริหารจัดการผู้สมัคร, การอ้างอิงและการตรวจสอบประวัติ เนื่องจากความต้องการในกระบวนการรับเหมาจ้างงานเพื่อจัดหาคน ได้มีการปรับปรุงคุณภาพเพื่อให้ลูกค้าได้รับประโยชน์จากประสบการณ์ในการบริการในส่วนที่ลูกค้าต้องการ

2.5 การเพิ่มพนักงาน (Staff augmentation) การเสริมและเพิ่มพนักงาน เป็นกลยุทธ์ที่ถูกนำมาใช้ในการสรรหาพนักงานของแต่ละโครงการที่มีเป้าหมายทางธุรกิจสูงส่วนใหญ่ การเพิ่มพนักงานในด้านนี้และใช้ในบริษัทที่ทำธุรกิจเกี่ยวกับทางด้าน IT ที่จะวางผู้เชี่ยวชาญด้านไอทีชั่วคราวบนพื้นฐานการให้คำปรึกษาในโครงการเช่นการพัฒนาเว็บไซต์, การพัฒนาซอฟต์แวร์ และวิศวกรรมเครือข่าย

ซึ่งเหมือนกับ Rishabh BPO Services (2014) ได้กล่าวถึง ประเภทของลักษณะการทำงานของ RPO มีดังนี้

1. เป็นแหล่งในการบริการหาผู้สมัคร (CV/ Resume sourcing services) การบริการด้านนี้เป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยหาผู้สมัครจากแหล่งที่มีผู้สมัครจำนวนมากแล้วคัดเลือกให้เหลือ 5-6 คน ที่คิดว่ามีความสามารถ และคุณสมบัติที่เหมาะสมตรงกับความต้องการของลูกค้า โดยแหล่งข้อมูล และประวัติของผู้สมัครส่วนใหญ่จะมาจาก Job boards และเว็บไซต์อื่น ๆ เช่น LinkedIn, Google และฐานข้อมูลทางในการรับสมัครงานต่าง ๆ เป็นต้น

2. เป็นบริการการสรรหาเต็มรูปแบบ (Full cycle recruiting services) เป็นการให้บริการในด้านการสรรหาอย่างครบวงจร เช่น มีการจัดหาผู้สมัครที่มีความเหมาะสม มีการดำเนินการตรวจคัดกรองผู้สมัคร การเจรจาต่อรองเงินเดือน การสัมภาษณ์ การส่งใบสมัครเพื่อ

นำเสนอ การจัดตารางเวลา และการจัดการด้านเอกสารทั้งหมด ที่เกี่ยวข้อง กับการจ้างงานของผู้สมัคร

3. การให้บริการด้านเวลาที่แตกต่างกัน (Night search program) ส่วนใหญ่จะเป็นการให้บริการสำหรับในต่างประเทศและต่างทวีป ที่มีโซนเวลาที่ไม่เหมือนกัน

และสอดคล้องกับ People Science Inc. (2014) ได้กล่าวถึง ประเภทของลักษณะการทำงาน ของ RPO มีดังนี้ เป็นการวิเคราะห์กระบวนการสรรหา, การให้คำแนะนำและวางแผน, การสร้างรายละเอียดของงานแบบครบวงจร, เพิ่มความดึงดูดในการสรรหาและให้คำแนะนำ, เป็นการสร้างแบรนด์ในการจ้างงานและรวมทั้งให้ข้อเสนอแนะ, เป็นการประมวลผลผู้สมัครแบบครบวงจร ซึ่งได้แก่ การคัดเลือก, การจัดหา, การตรวจคัดกรอง, การสัมภาษณ์, การยื่นข้อเสนอ, ข้อตกลงในการจ้างงาน, การเพิ่มและการลดลงของข้อเสนอ และรวมถึงการเจรจาต่อรอง ได้กล่าวถึง ประเภทของลักษณะการทำงาน ของ RPO มีดังนี้

1. การลงประกาศรับสมัครงาน (Job posting) ผู้ให้บริการจะรับผิดชอบดูแลกระบวนการรับสมัครงานทั้งหมดตั้งแต่การลงประกาศรับสมัครงาน โดยจะมีข้อมูลของบริษัท ลูกค้า เช่น ประเภทของงาน ที่ตั้งของบริษัท คุณสมบัติของผู้สมัคร เช่น ความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ ที่เกี่ยวข้องกับงาน เป็นต้น

2. เป็นแหล่งในการจัดหาผู้สมัครโดยใช้วิธีการที่แตกต่างกันในการหาผู้สมัครที่ตรงกับเกณฑ์ต่าง ๆ ดังนี้

2.1 ลงประกาศในกระดานรับสมัครงาน (Job boards) เป็นการประกาศลงรับสมัครงานสั้น ๆ เพื่อหาผู้สมัครที่สนใจและตอบกลับความต้องการโดยจะเป็นการส่งอีเมลให้กับผู้ที่สนใจ

2.2 ผู้ที่คาดหวังจะเป็นผู้สมัครในอนาคต (Cold calling) มีการโทรติดต่อตามรายชื่อผู้ที่มีคุณสมบัติที่เหมาะสมที่ลูกค้าต้องการ

2.3 การส่งอีเมล (Email campaigns) ผู้ให้บริการมีฐานข้อมูลที่อยู่อีเมลของผู้เชี่ยวชาญจากหลากหลายอุตสาหกรรม โดยสามารถใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลนี้และจะส่งอีเมลเพื่อเชิญชวนให้สมัครงาน ซึ่งวิธีนี้ไม่เพียงแต่จะทำให้เข้าถึงผู้เชี่ยวชาญที่เป็นมืออาชีพจำนวนมากแล้ว แต่ยังช่วยให้เป็นการสร้างแบรนด์ในการสรรหาได้จากผู้ที่สนใจอีกด้วย

3. ผู้สมัครที่ได้มาจากงานศึกษาวิจัย (Researching passive candidates) เป็นการค้นหาผู้สมัครผ่านทางอินเทอร์เน็ตได้จากผลงานการวิจัยต่าง ๆ โดยผู้สมัครเหล่านี้เป็นผู้ที่เป็นมืออาชีพ ที่ไม่สามารถเข้าถึงได้ง่าย ๆ ดังนั้น ทางผู้ให้บริการจะต้องใช้เทคนิคขั้นสูงในการค้นหาทางอินเทอร์เน็ต เพื่อที่จะทำให้ผู้สมัครมีความต้องการและมีความสนใจในตำแหน่งงานดังกล่าว

4. เป็นผู้นำและเป็นตัวแทนการเผยแพร่ข่าวสาร (Lead generation) เป็นผู้ที่ทำการรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลและตำแหน่งงานของแต่ละองค์กรที่มีการโฆษณาทางอินเทอร์เน็ต ซึ่งวิธีนี้จะสามารถช่วยให้วางแผนทางการตลาดในโลกดิจิทัลได้ โดยจะพิจารณาได้จาก ศาสนา, คุณสมบัติ, ทักษะความรู้ความชำนาญ, ความเป็นมืออาชีพ และประเภทของอุตสาหกรรม

และสอดคล้องกับ Manpower Group (2014) ได้กล่าวถึง ประเภทของลักษณะการทำงานของ RPO มีดังนี้

การรับสมัครผู้เชี่ยวชาญ (Expert recruiters) ผู้ให้บริการจะต้องเข้าใจในวัตถุประสงค์หลักขององค์กรและทักษะในการทำงานที่จะส่งผลให้องค์กรบรรลุผลสำเร็จ ผู้ให้บริการจะต้องใช้กลยุทธ์ที่มีเอกลักษณ์เฉพาะที่มีความแตกต่างจากคู่แข่งอย่างชัดเจนเพื่อที่จะสามารถหาคนที่มีความสามารถ ประสบการณ์ และความเชี่ยวชาญ เป็นมืออาชีพ เพื่อให้เหมาะกับความต้องการของลูกค้าที่มีความต้องการคนเก่ง มีศักยภาพ และมีความสามารถที่เหมาะสมกับองค์กรของลูกค้า

มีนวัตกรรมที่ทันสมัย (Innovative approach) องค์กรได้มีการนำเทคโนโลยีและข้อมูลเชิงลึกรวมทั้งนวัตกรรมที่ทันสมัย มาใช้ในการดำเนินการด้าน RPO เพื่อที่จะทำให้ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการได้รับความความสำเร็จได้ตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ อีกทั้ง ยังทำให้องค์กรสามารถแข่งขันกับคู่แข่งในตลาดได้อีกด้วย

การออกแบบแก้ไขปัญหา (Customized Solutions) RPO เป็นกระบวนการที่ตอบสนองให้ตรงกับเป้าหมายของลูกค้าซึ่งเป็นวิธีการทำงานร่วมกันอย่างเต็มที่และเป็นระบบระหว่างผู้ให้บริการกับลูกค้าที่มีความยืดหยุ่นและสอดคล้องกับวัฒนธรรมขององค์กรร่วมกัน

การนำความเชี่ยวชาญจากระดับภูมิภาค เข้าถึงระดับโลก (Global reach local expertise) เป็นศูนย์กลางในการสรรหาและรับสมัครงานที่ได้รับการสนับสนุนที่ใหญ่ที่สุดในโลก โดยที่ผู้ให้บริการจะต้องเป็นองค์กรที่มีความรู้ความสามารถในการสรรหาโดยเฉพาะ จะต้องมีความเข้าใจในตลาดของแต่ละประเทศที่ให้บริการอย่างดีที่สุด เพื่อที่จะสามารถตอบสนองความต้องการในตลาดแรงงานของลูกค้าได้ทั่วทุกมุมโลก

แต่แตกต่างกับ NP Group (2013) ได้กล่าวถึง ประเภทของลักษณะการทำงานของ RPO ว่า ทางผู้ให้บริการมีการคิดค้นพัฒนาในส่วนของการสรรหาบุคลากร จะเป็นรูปแบบ คือ “การหมุนตามดวงอาทิตย์” ซึ่งเป็นรูปแบบที่ทำการสรรหาคนที่มีคุณสมบัติที่ดีและให้เหมาะสมกับสถานที่ทำงาน เพื่อที่จะช่วยให้ลูกค้าได้ผู้สมัครที่มีประสบการณ์และคุณสมบัติที่เหมาะสมตามที่ต้องการ

สรุปประเภทและรายละเอียดของลักษณะการทำงานของ RPO คือ ผู้ให้บริการแต่ละองค์กรจะมีรูปแบบของประเภทและรายละเอียดของลักษณะการทำงานที่แตกต่างกันไป ซึ่งเป็น การสร้างกลยุทธ์ในการดำเนินงานให้มีความแตกต่างจากคู่แข่งที่ให้บริการประเภทเดียวกัน เพื่อ สร้างความโดดเด่นในการดำเนินงานให้เป็นเอกลักษณ์ ต้องการความเป็นผู้นำในกลยุทธ์ใหม่ ๆ ให้มีความทันสมัยสอดคล้องกับสภาวะการเปลี่ยนแปลงทางโลกเทคโนโลยีและความต้องการ ที่หลากหลายของลูกค้า และยังสามารถเข้าถึงแหล่งผู้สมัครและเป็นแหล่งที่รวบรวมผู้สมัครที่มี ความสามารถเป็นมืออาชีพและเป็นผู้ที่มีคุณภาพสูง ที่เหมาะสมตรงกับความต้องการลูกค้า ได้มากที่สุด

แนวโน้มของ RPO

1. ความหมายแนวโน้มของ RPO

Bansal (2014) ที่ได้กล่าวถึงแนวโน้มของ RPO ว่าเป็นกระบวนการที่กำลังได้รับความนิยมมากขึ้นและมีอัตราการเจริญเติบโตอย่างต่อเนื่อง ซึ่งสามารถเห็นได้จากระดับการแข่งขันใน ด้านการจ้างงานของกิจกรรม RPO ที่มีความรุนแรงมากขึ้นในเวทีระดับโลก ซึ่งกระบวนการรับ สมัครคนงานไม่ได้เป็นเพียงแค่การเพิ่มหรือทดแทนคนในองค์กรเท่านั้น และในยุคปัจจุบันนี้ ยังได้ กลายเป็นตลาดที่มีการแข่งขันที่อยู่ในสัดส่วนที่สูงมากซึ่งเป็นผลมาจากความคาดหวังจากทาง เศรษฐกิจ, การเมือง, เทคโนโลยี, ประชากร, วัฒนธรรม และสังคม ทั้งนี้ ยังได้มีการคาดการณ์ว่า องค์กรที่มีขนาดเล็ก ไปจนถึงองค์กรที่มีขนาดใหญ่ จะมีแนวโน้มในการใช้บริการจากการรับเหมา จ้างงานเพื่อจัดหาคน หรือ Recruitment Process Outsourcing (RPO) มากขึ้น

ซึ่งเหมือนกับ Capperella (2014) ที่ได้กล่าวถึง แนวโน้มของ RPO ว่าในอนาคตองค์กร โดยส่วนใหญ่จะให้การยอมรับและหันมาใช้บริการในด้าน RPO กันมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็้องค์กรที่มี ขนาดเล็กและองค์กรขนาดใหญ่ โดยจะเห็นได้จากการแข่งขันที่สูงขึ้นของผู้ให้บริการที่มีอยู่ทั่วโลก ซึ่งได้เล็งเห็นว่าแนวโน้มในอนาคตด้าน RPO จะมีการเติบโตอย่างแพร่หลายและรวดเร็วขึ้น

และสอดคล้องกับ Marouf and Rehman (2005) ได้กล่าวถึง แนวโน้มของ RPO ว่า องค์กรต่าง ๆ ในปัจจุบันได้มีการตื่นตัวในการปรับปรุงกระบวนการบริหารจัดการขององค์กรอยู่ ตลอด เพื่อให้ทันต่อการแข่งขันที่มีความรุนแรงขึ้น โดยแนวโน้มในขององค์กรส่วนใหญ่ได้ให้ ความสำคัญในการใช้บริการของด้าน RPO กันมากขึ้น เนื่องจากผลที่ได้จากกระบวนการนี้จะ สามารถทำให้เป็นองค์กร ที่มีคุณภาพ สร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน, เป็นการพัฒนาองค์กร ได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ อีกทั้ง ยังเป็นการลดค่าใช้จ่ายในการสรรหาบุคลากร เป็นต้น

และคล้ายคลึงกับ Horizon Contact Centers Ltd. (2010) ที่ได้กล่าวถึง แนวโน้มของ RPO ว่า มีองค์กรจำนวนมากในแถบทวีปยุโรป ซึ่งรวมไปถึงทวีปเอเชีย โดยเฉพาะในประเทศ อินเดียที่กระบวนการ RPO นี้ได้มีแนวโน้มที่จะเติบโตขึ้นในร้อยละ 30 ถึง 40 ในอีก 2-3 ปี ข้างหน้า และจะให้เห็นได้จากตัวเลขทางสถิติที่มีอัตราการเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วถึงการใช้บริการรับเหมาจ้างงานเพื่อจัดหาคน หรือ RPO

แต่แตกต่างกับ Elsaid (2013) ได้กล่าวถึงแนวโน้ม RPO ว่าเป็นกิจกรรมที่องค์กรได้มอบหมายหน้าที่ให้บุคคลที่สามเป็นผู้ดำเนินการแทน เนื่องจากในปีที่ผ่านมา กิจกรรม RPO กลายเป็นกิจกรรมที่นิยมเพราะเนื่องจากมีประสิทธิภาพในการลดค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ภายในองค์กรได้ และยังสามารถที่จะเข้าถึงผู้เชี่ยวชาญ และมีความสำเร็จในบริหารงานที่ได้รับมอบหมายและเสร็จภายใต้กรอบระยะเวลาที่ผู้จ้างได้กำหนดไว้ และในปัจจุบันยังมีองค์กรจำนวนมากที่ได้มีการจ้างพนักงานของตัวเองหรือผู้ให้บริการด้าน RPO เนื่องจากผู้ให้บริการที่มีความสามารถในการออกแบบการบริหารจัดการที่ดีที่สามารถตอบสนองของความต้องการของลูกค้าได้ (Johnson, Wilding, & Robson, 2014)

สรุปการกล่าวถึง แนวโน้มของ RPO ในปัจจุบันกำลังได้รับความนิยมจากองค์กรส่วนใหญ่ในอัตราที่สูงขึ้น ทั้งในทวีปยุโรป และรวมถึงทวีปเอเชีย ที่ต่างมุ่งให้ความสำคัญและให้การยอมรับในกระบวนการ RPO มากขึ้น เพราะเนื่องจากผู้ให้บริการมีการบริหารจัดการในกระบวนการสรรหาที่ดีมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีผลทำให้ลูกค้าบรรลุผลสำเร็จได้ตามเป้าหมาย อีกทั้งยังเป็นการสร้างความได้เปรียบให้ทันกับยุคที่มีการแข่งขันที่มีความรุนแรงมาก

2. ประเภทและรายละเอียดแนวโน้มของ RPO

Mitchell (2013) ได้กล่าวว่า ในยุคปัจจุบันนี้ตลาดการจ้างงานมีอัตราการเติบโตและขยายตัวมากขึ้น โดยองค์กรได้มีการพัฒนาในด้านการบริการเพิ่มขึ้นมาเพื่อที่จะรองรับกับสถานการณ์เปลี่ยนแปลงในด้านตลาดแรงงานภายในประเทศ กับบริการใหม่ ๆ เพื่อสร้างโอกาสและเป็นตัวกลางที่จะทำการเชื่อมต่อระหว่างองค์กรผู้ให้บริการและผู้สมัครที่กำลังจะมองหางานใหม่ในปี ค.ศ. 2014 นี้ โดยกระบวนการ RPO นี้จะสามารถจะรองรับการเติบโตในอนาคตอีกทั้งยังสามารถวางกลุ่มบุคลากรที่มีคุณภาพ มีความสามารถ และมีที่มีศักยภาพสูงป้อนสู่ตลาดแรงงานระดับโลกได้ และเพื่อเป็นการตอบรับในกระแส AEC ที่จะเกิดขึ้นในปี พ.ศ. 2558 นี้ด้วย โดยในปัจจุบันทางองค์กรผู้ให้บริการได้มี 3 บริการใหม่ที่เปิดให้บริการเพื่อให้ทันกับแนวโน้มที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน ดังนี้

1. การบริการให้คำปรึกษาด้านแรงงานอย่างครบวงจรและตรงจุด (Manpower business solution) เป็นการบริการด้านการสรรหาบุคลากรที่มีคุณภาพ และมีคุณสมบัติที่เหมาะสม โดยผู้ให้บริการจะสามารถที่จะให้คำปรึกษาด้านแรงงานอย่างครบวงจรที่สามารถนำไปปฏิบัติงานได้และยังมุ่งเน้นที่ผลลัพธ์และร่วมกันรับผิดชอบในผลที่อาจเกิดขึ้นร่วมกันกับผู้ให้บริการหรือลูกค้าเพื่อช่วยให้องค์กรและหน่วยงานของลูกค้าได้มีบุคลากรที่รับไปปฏิบัติงานที่เป็นผู้ที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นด้วย

2. การบริการที่ส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรให้มีความพร้อมทั้งในด้านการมีทักษะในการปฏิบัติงานโดยผู้เชี่ยวชาญที่มีคุณภาพสูงเป็นการบริการที่ส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรให้มีความพร้อมและมีทักษะในการปฏิบัติงานในสายงานอาชีพและตำแหน่งที่ต้องรับผิดชอบ จะเป็นในรูปแบบการฝึกอบรม การทำกิจกรรมพร้อมให้คำปรึกษา คำแนะนำอย่างใกล้ชิดจากผู้เชี่ยวชาญขององค์กรซึ่งเปรียบเสมือนเป็นการให้ความรู้และฝึกฝนทักษะก่อนการเข้าทำงานจริงด้วย

3. การบริการสมัครงานแบบ One-stop-service เป็นการให้บริการที่ถือว่าสร้างความสะดวกให้กับผู้สมัครหรือผู้ที่มีความต้องการที่จะหางานโดยที่จะให้เสร็จในทีเดียว โดยจะให้บริการตั้งแต่การให้คำปรึกษา การสัมภาษณ์งานรวมถึงการประเมินผลเบื้องต้น การทดสอบความรู้ แบบครบวงจร

ซึ่งเหมือนกับ Sassaman (2014) ได้กล่าวว่า ในปัจจุบันผู้ให้บริการในกระบวนการ ด้าน RPO คาดหวังว่าสำหรับการ Outsourcing งานว่า ควรจะเป็นการรับสมัครงานที่ครบวงจร (One-stop service) ซึ่งจะทำให้ผู้ว่าจ้างไม่ต้องติดต่อกับผู้ให้บริการหลาย ๆ แห่ง ซึ่งถ้าผู้ให้บริการได้มีการบริการที่ครบวงจรจะทำให้ลดขั้นตอนในการดำเนินงานได้ และทำให้เกิดความน่าเชื่อถือให้กับผู้ให้บริการ RPO ด้วย

และสอดคล้องกับ Mayeux (2014) ได้กล่าวว่า ผู้ให้บริการควรที่จะมุ่งที่ให้บริการทางด้านการจัดหาพนักงานแบบเฉพาะกิจ เพราะเนื่องจากลูกค้าในปัจจุบันมีความสนใจที่จะใช้บริการจากผู้ให้บริการเพียงที่เดียว หรือผู้ให้บริการที่มีการให้บริการแบบครบวงจร เพื่อที่จะได้ไม่ต้องติดต่อกับหลาย ๆ บริษัท สะดวกกับการจัดการบริหารได้ง่าย โดยลูกค้าหลายองค์กรส่วนใหญ่มีการพิจารณาในการสรรหาพนักงานแบบเฉพาะกิจมากขึ้นเพื่อจะได้รองรับต่อความหลากหลายของธุรกิจ และยังพิจารณาถึงประเภทของการจ้างงานแบบถาวร และแบบชั่วคราว ดังนั้นจะเห็นได้ว่าประเภทของการจัดหาพนักงานแบบเฉพาะกิจมีความต้องการที่เพิ่มสูงขึ้น ซึ่งเป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการควรที่จะสามารถทำได้ตามที่ลูกค้าต้องการเพื่อเป็นการช่วยเหลือลูกค้าและทำให้ธุรกิจของลูกค้าไม่หยุดชะงัก

และคล้ายคลึงกับ Capperella (2014) ได้กล่าวว่า แนวโน้มในปี ค.ศ. 2014 สำหรับกระบวนการ RPO จะมีการเจริญเติบโตขึ้นอย่างเห็นได้ชัด โดยลักษณะในกระบวนการสรรหาผู้สมัครที่ได้รับความนิยมมากขึ้น โดยมีวิธีการดำเนินการแบบบูรณาการ ที่มีวิธีการจัดการรวบรวมผู้ที่มีความรู้ความสามารถและเป็นผู้เชี่ยวชาญ โดยในปัจจุบันผู้ให้บริการ RPO ได้มีการพัฒนากระบวนการในการสรรหา จากการใช้สื่อที่กำลังเป็นที่นิยมในปัจจุบัน ดังนี้ คือ

1. การลงทุนทางด้านโทรศัพท์มือถือ ซึ่งในปัจจุบันเป็นยุคที่เทคโนโลยีมีความทันสมัย ผู้ใช้มือถือสามารถท่องอินเทอร์เน็ตได้อย่างไร้ขีดจำกัด ทำให้ผู้ให้บริการต้องมุ่งไปใช้ประโยชน์ในด้านนี้คือจัดให้มีการจ้างงานโดยผ่านมือถือโดยเป็นการสรรหาผู้สมัครผ่าน Link ต่าง ๆ เช่น Google, Facebook, Twister and Yahoo เป็นต้น

2. การสมัครงานผ่านคลิปวิดีโอ มีแนวโน้มที่สูงขึ้นในปี ค.ศ. 2014 ไม่เพียงแต่โทรศัพท์มือถือที่กำลังเป็นที่นิยมแต่ผู้สมัครสามารถที่จะเห็นตนเองได้จากทางวิดีโอมากขึ้น เช่น ผ่านทาง FaceBook หรือ Youtube

แต่แตกต่างกับ Simcock (2014) ได้กล่าวว่า กระบวนการ RPO มีแนวโน้มที่มากขึ้นในแถบ EMEA และแถบเอเชีย โดยเฉพาะในประเทศออสเตรเลีย และนิวซีแลนด์ ซึ่งเราเชื่อว่า RPO จะมีบทบาทสำคัญโดยเฉพาะอย่างยิ่งในปี ค.ศ. 2014 จะมีบริษัทและองค์กรธุรกิจจำนวนมากที่กำลังมองหาหรือมีแนวโน้มที่จะว่าจ้างผู้ให้บริการทางด้าน RPO ในด้านต่าง ๆ ดังนี้ คือ

1. การแบ่งประเภทของพนักงาน การแบ่งส่วนประเภทของพนักงานที่ได้กลายเป็นสิ่งที่สำคัญมากสำหรับในตลาดของ RPO โดยผู้ให้บริการได้มุ่งไปที่กลยุทธ์ถึงความต้องการทางด้านทักษะ ไม่ว่าจะเป็นตำแหน่งงานระดับผู้บริหารทั่วไปและ ผู้บริหารระดับสูง ที่มีศักยภาพสูง ดังนั้นกิจกรรม RPO จึงเป็นวิธีที่เหมาะสมกับทุก ๆ ประเภทของธุรกิจ โดยกระบวนการ RPO นี้เป็นรูปแบบและแนวโน้มใหม่ที่มีความสำคัญและคาดว่าจะมีความเจริญเติบโตขึ้นในประเทศออสเตรเลีย และนิวซีแลนด์

2. การรับสมัครจากภายในองค์กร มีความสำคัญมากขึ้น โดยมีหลายองค์กรได้เริ่มให้ความสนใจกับ การรับสมัครภายในองค์กรมากขึ้น เพราะเนื่องจากการรับสมัครจากภายนอกนั้นผู้สมัครบางคนจะขาดแคลนทักษะและความสามารถเมื่อเทียบกับบุคคลากรที่มีอยู่ภายในองค์กร และยังเป็นข้อดีในการลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานขององค์กร อีกทั้ง ยังเป็นการพัฒนาความสามารถในการทำงานของบุคคลากรให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นด้วย

3. การประเมินผล ในปัจจุบันเป็นสิ่งที่ถูกค่าได้มุ่งเน้นและให้ความสำคัญมากขึ้น เพราะองค์กรในประเทศออสเตรเลียและนิวซีแลนด์ ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญใน วิธีการประเมิน

ผู้สมัครที่ได้คัดเลือกแล้วจากผู้ให้บริการ โดย RPO จะหาผู้สมัครที่มีความเหมาะสมและมี ความสามารถปรับตัวให้เข้ากับองค์กรและบุคลากรภายในองค์กรได้เป็นอย่างดี เพื่อเป็นการแก้ไข และป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นภายในองค์กรได้เพราะปัญหาที่สำคัญเกิดจากการขาดความเข้าใจ ในด้านวัฒนธรรมภายในองค์กร เป็นต้น

4. การซื้อข้อมูลของผู้สมัครโดยปกติผู้ว่าจ้างในส่วนงานทรัพยากรบุคคล ที่จะใช้ข้อมูล และตัวชี้วัด สำหรับการตัดสินใจจ้างงาน โดยในตลาดการจัดการบริหารด้านแรงงาน ในประเทศ ออสเตรเลีย เป็นตลาดที่เจริญเติบโตมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งเกี่ยวกับการใช้ข้อมูลการรับสมัคร งาน เพื่อเป็นประโยชน์ของ ธุรกิจที่มีการขยายตัวขึ้น ซึ่งในปัจจุบันได้มีองค์กรจำนวนมากเก็บ รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับผู้สมัคร ที่มีศักยภาพในอนาคตไว้ เพื่อผลประโยชน์ในอนาคต

5. แนวโน้มจากการใช้โทรศัพท์มือถือ ปัจจุบันในปี ค.ศ. 2014 มีหลายองค์กรที่เป็นผู้ให้ บริการ RPO ได้เห็นว่าโทรศัพท์มือถือ เป็นเครื่องมือสื่อสารที่มีความสำคัญและเป็นส่วนหนึ่งของการ ดำรงชีวิตของคนในปัจจุบันอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ซึ่งทางผู้ให้บริการได้เล็งเห็นแนวโน้มในการ จัดหางาน ผ่านทางโทรศัพท์มือถือซึ่งเป็นวิธีที่มีความโดดเด่นในตลาดในปี ค.ศ. 2014 เพราะเป็น วิธีที่จะสามารถรวบรวมคนเก่งที่มีความรู้และความสามารถได้อย่างรวดเร็วและเป็นวิธีที่นิยมและ แพร่หลายในทั่วโลกมากที่สุด

สรุปประเภทแนวโน้มของ RPO โดยจะเห็นได้ว่าปัจจุบันโลกได้เข้าสู่ยุคดิจิทัล โดยเฉพาะการใช้โทรศัพท์มือถือหรือสมาร์ทโฟน ซึ่งถือว่าเป็นเครื่องมือสื่อสารในยุคปัจจุบันที่มี ความจำเป็นต่อการดำรงชีวิตของคนในยุคนี้ ที่ทำให้มีการติดต่อสื่อสารเชื่อมโยงถึงกันได้อย่าง รวดเร็ว โดยธุรกิจส่วนใหญ่ได้หันมาให้ความสำคัญกับโลกดิจิทัลหรือโซเชียลมีเดีย (Social media) กันมากขึ้น อีกทั้งคนในยุคปัจจุบันนี้ได้เป็นสมาชิกในสังคมเครือข่ายดิจิทัลกันเป็นจำนวน มาก เช่น Facebook, Twister และ Youtube เป็นต้น ดังนั้น ผู้ให้บริการด้าน RPO ส่วนใหญ่ต่างที่ จะต้องมุ่งปรับเปลี่ยนวิธีการดำเนินงานขององค์กรให้ทันยุคทันสมัยและทันเหตุการณ์โดยจะต้อง ให้ความสำคัญและมุ่งเน้นไปที่สื่อดิจิทัลเนื่องจากเป็นเครื่องมือที่มีคุณภาพที่สำหรับใช้ในการ สรรหาบุคลากรที่มีศักยภาพมีทักษะ ความรู้ความสามารถ ความเชี่ยวชาญ และความเป็น มืออาชีพ ที่สามารถสรรหาได้จากสื่อทางดิจิทัลนี้ด้วย

ข้อตกลงในการยอมรับคุณสมบัติวิชาชีพร่วมกัน (Mutual Recognition Arrangements: MRAs)

ในปี พ.ศ. 2558 ตามที่แรงงานวิชาชีพใน 8 สาขา ซึ่งได้แก่ วิศวกรรม พยาบาล สถาปนิก การสำรวจ แพทย์ ทันตแพทย์ การบัญชีการบริการ/ การท่องเที่ยว เป็นต้น เป็นแรงงานที่มีความประสงค์จะไปทำงานกับประเทศในกลุ่มสมาชิกอาเซียนได้ง่ายและสะดวกมากขึ้น ทั้งนี้ แรงงานวิชาชีพจะต้องมีคุณสมบัติให้เป็นไปตามข้อตกลงในการยอมรับคุณสมบัติวิชาชีพร่วมกัน (Mutual Recognition Arrangements: MRAs) โดยมีนักวิชาการที่ได้ให้คำนิยามของ MRAs ไว้ดังนี้คือ

Nicholls (2014) ได้ให้คำนิยามของข้อตกลงในการยอมรับคุณสมบัติวิชาชีพร่วมกัน (MRAs) ว่าเป็นการกำหนดข้อตกลงถึงคุณสมบัติที่มีความแตกต่างและมีความหลากหลายของแต่ละสาขาอาชีพร่วมกันและเพื่อให้เกิดความสะดวกในการเคลื่อนย้ายแรงงาน นักวิชาชีพของแต่ละประเทศในกลุ่มสมาชิกภูมิภาคอาเซียน โดยการกำหนดข้อตกลงจะเป็นการส่งเสริมและสนับสนุนแรงงานที่เป็นนักวิชาชีพที่มีความเชี่ยวชาญและมีความสามารถของแต่ละประเทศในกลุ่มอาเซียน ซึ่งนักวิชาชีพนี้เป็นส่วนหนึ่งในการขับเคลื่อนสำคัญในสร้างให้เศรษฐกิจในแถบภูมิภาคอาเซียนให้มีการเติบโตได้อย่างรวดเร็วและยั่งยืนต่อไป

Rafaelita (2013) ได้ให้คำนิยามของข้อตกลงในการยอมรับคุณสมบัติวิชาชีพร่วมกัน (MRAs) ว่าเป็นการระบุถึงรายละเอียดและคุณสมบัติของนักวิชาชีพที่จะต้องปฏิบัติตามมาตรฐานกำหนดไว้ร่วมกัน โดยข้อกำหนดดังกล่าวเป็นสิ่งที่อำนวยความสะดวกและเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินการของแต่ละประเทศในกลุ่มอาเซียน ที่นักวิชาชีพของแต่ละสาขาจะต้องปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ระเบียบข้อบังคับและมาตรฐานของประเทศที่จะเข้าไปประกอบอาชีพ ให้เป็นตามข้อตกลงยอมรับร่วมกัน

The Association of Southeast Asian Nations (ASEAN) (2013) ได้ให้คำนิยามของข้อตกลงในการยอมรับคุณสมบัติวิชาชีพร่วมกัน (MRAs) ว่าเป็นข้อตกลงในคุณสมบัติของแรงงานวิชาชีพของประเทศในกลุ่มสมาชิกอาเซียนที่ได้ลงนามไว้ร่วมกัน เพื่อเป็นการสร้างสนับสนุนและให้มีความสะดวกและง่ายขึ้น พร้อมทั้งสามารถช่วยลดอุปสรรคในการเคลื่อนย้ายแรงงานวิชาชีพที่จะเข้าไปประกอบอาชีพในระหว่างประเทศสมาชิกร่วมกันได้

Joko and Windyastuti (2013) ได้ให้คำนิยามของข้อตกลงในการยอมรับคุณสมบัติวิชาชีพร่วมกัน (MRAs) ว่าในการเคลื่อนย้ายแรงงานวิชาชีพเสรีที่จะเกิดขึ้นในปี พ.ศ. 2558 นี้ ประเทศในกลุ่มสมาชิกจะได้กำหนดกฎระเบียบและข้อตกลงที่ได้เห็นชอบในเรื่องคุณสมบัติของ

แรงงานอาชีพ ตามข้อตกลงในการยอมรับคุณสมบัติวิชาชีพร่วมกัน เพื่อเป็นการสนับสนุนแรงงานอาชีพให้สามารถเข้าไปประกอบกิจการในกลุ่มสมาชิกได้อย่างเสรี โดย MRA มีประโยชน์ที่จะทำ ให้ สามารถลดต้นทุน, เข้าถึงตลาดแรงงานวิชาชีพ, มีการแข่งขันกันมาก และทำให้มีการ เคลื่อนย้ายแรงงานวิชาชีพได้ง่ายขึ้น

Chia (2011) ได้ให้คำนิยามแนวคิดของข้อตกลงในการยอมรับคุณสมบัติวิชาชีพร่วมกัน (Mutual Recognition Arrangements: MRAs) ในกลุ่มประเทศอาเซียนว่า เป็นข้อกำหนดและเป็น วิธีการหลักที่ใช้สำหรับเคลื่อนย้ายแรงงานวิชาชีพเสรีในกลุ่มประเทศอาเซียน อย่างไรก็ตาม ข้อตกลงในการยอมรับคุณสมบัติวิชาชีพพร้อมกันนั้น จะทำให้สามารถเข้าถึงตลาดแรงงานวิชาชีพ กว้างขวาง การเมือง และกรอบในการทำงาน โดยจะมุ่งเน้นในด้านคุณสมบัติและประสบการณ์ ทำงานซึ่งรวมถึงความต้องการ โดยจะต้องให้เป็นตามข้อกำหนดในการเดินทางเข้าไปเพื่อไป ประกอบวิชาชีพ

Huelser and Heal (2014) ได้ให้คำนิยามของข้อตกลงในการยอมรับคุณสมบัติวิชาชีพ ร่วมกัน (Mutual Recognition Arrangements: MRAs) ในกลุ่มประเทศอาเซียนว่า เป็นตัวกำหนด และอำนวยความสะดวกให้มีการเคลื่อนย้ายแรงงานวิชาชีพไปแต่ละประเทศในกลุ่มอาเซียน ได้ ง่ายขึ้นและเพื่อให้มั่นใจได้ว่านักวิชาชีพที่จะเคลื่อนย้ายนั้นจะต้องเป็นผู้ที่มีคุณสมบัติ มีความรู้ มี ความสามารถ และมีประสบการณ์ และมีใบอนุญาตในการประกอบวิชาชีพและให้เป็นไปตาม ข้อกำหนดในการยอมรับคุณสมบัติวิชาชีพพร้อมกันของกลุ่มประเทศสมาชิก ซึ่งข้อตกลงนี้จะ สามารถทำให้สามารถลดอุปสรรคจากความต้องการของแต่ละประเทศได้

สรุปคำนิยามของข้อตกลงในการยอมรับคุณสมบัติวิชาชีพพร้อมกัน (Mutual Recognition Arrangement: MRAs) ว่าเป็นข้อตกลงในคุณสมบัติของแรงงานวิชาชีพที่ประเทศใน กลุ่มสมาชิกอาเซียนได้ตกลงยอมรับร่วมกัน โดยข้อตกลงในการยอมรับคุณสมบัติวิชาชีพพร้อมกันนี้ ก็เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกในการเคลื่อนย้ายแรงงานอาชีพที่เป็นผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้ ความสามารถ ให้สามารถไปปฏิบัติงานเพื่อแลกเปลี่ยนประสบการณ์และตอบสนองของความต้องการ แรงงานในแต่ละประเทศในกลุ่มสมาชิกอาเซียนทั้ง 10 ประเทศ ได้อย่างเสรี อีกทั้ง ยังเป็นการ เสริมสร้างและกระตุ้นให้เศรษฐกิจของในกลุ่มสมาชิกอาเซียนให้มีการเติบโตได้อย่างแข็งแกร่งและ มั่นคงมากขึ้น

การลงนามของข้อตกลงยอมรับร่วมคุณสมบัตินักวิชาชีพ หรือ MRA

ประเทศในกลุ่มสมาชิกอาเซียนได้ทำการร่วมลงนามในข้อตกลงในการยอมรับ คุณสมบัติวิชาชีพพร้อมกัน (MRAs) มีทั้งหมด 8 ฉบับ ดังมีรายละเอียด ตามตารางที่ 2-1

ตารางที่ 2-1 การลงนามข้อตกลงยอมรับร่วมคุณสมบัตินักวิชาชีพ หรือ MRAs
(เออีซี นิวส์ (AEC NEWS), 2557)

ฉบับที่	ลงนามในเดือน
1. วิชาชีพวิศวกรรม	ธันวาคม พ.ศ. 2548
2. วิชาชีพพยาบาล	ธันวาคม พ.ศ. 2549
3. วิชาชีพสถาปัตยกรรม	พฤศจิกายน พ.ศ. 2550
4. วิชาชีพสำรวจ	เดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2550
5. วิชาชีพแพทย์	กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2552
6. วิชาชีพทันตแพทย์	เดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2552
7. วิชาชีพการบัญชี	เดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2552
8. วิชาชีพการท่องเที่ยว	เดือนมกราคม พ.ศ. 2552 สำหรับ 9 ประเทศ ส่วนประเทศ ไทยลงนามเป็นประเทศที่ 10 ในวันที่ 9 พฤศจิกายน พ.ศ. 2555

บริษัทผู้ประกอบการด้าน RPO ที่จดทะเบียนในประเทศไทย

บริษัทผู้ประกอบการด้าน RPO เป็นบริษัทที่ดำเนินงานในด้านการจัดหาคนให้ทำงานทั้งในประเทศและในต่างประเทศที่จดทะเบียนในประเทศไทย รวมทั้งสิ้นจำนวน 532 บริษัท โดยแบ่งออกเป็น 2 ด้าน คือ

1. ผู้ประกอบการที่จัดหางานให้คนหางานทำงานในประเทศไทย มีจำนวนผู้ประกอบการจำนวน 445 บริษัท (กองตรวจและคุ้มครองคนหางาน, 2556)
2. ผู้ประกอบการที่จัดหางานให้คนไปทำงานในต่างประเทศ มีจำนวนผู้ประกอบการ 211 บริษัท (สำนักงานบริหารแรงงานไทยไปต่างประเทศ, 2555)

กฎหมายแรงงานสำหรับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ปฏิบัติงานในประเทศไทย

กฎหมายแรงงานสำหรับการบริหารทรัพยากรมนุษย์เป็นกฎหมายที่จะต้องนำมาใช้กับคนไทยและคนต่างประเทศที่เข้ามาทำงานในประเทศไทย ดังนี้ (พงษ์รัตน์ เครือกลิ่น, 2550)

- พระราชบัญญัติจัดหางานและคุ้มครองคนหางาน พ.ศ. 2528 กฎกระทรวง ฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2529) (ประกาศในราชกิจจานุเบกษา ฉบับพิเศษ เล่ม 102 ตอนที่ 116 ลงวันที่ 1 กันยายน พ.ศ. 2528 แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติจัดหางานและคุ้มครองคนหางาน (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2537
- พระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ. 2541(ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่ม 115 ตอนที่ 5 ก วันที่ 20 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2541)
- พระราชบัญญัติแรงงานสัมพันธ์ พ.ศ. 2518, พระราชบัญญัติแรงงานสัมพันธ์ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2534, พระราชบัญญัติแรงงานสัมพันธ์ (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2544 (ประกาศในราชกิจจานุเบกษา ฉบับพิเศษ เล่ม 92 ตอนที่ 47 ลงวันที่ 26 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2518 แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติแรงงานสัมพันธ์ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2534 มาตรา 3
- พระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 กฎกระทรวง ฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2534) (แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติประกันสังคม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2537 และ (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2542
- พระราชบัญญัติแรงงานรัฐวิสาหกิจสัมพันธ์ พ.ศ. 2543 (ประกาศในราชกิจจานุเบกษา ฉบับกฤษฎีกา เล่ม 117 ตอนที่ 31 ก วันที่ 7 เมษายน พ.ศ. 2543)
- พระราชบัญญัติการทำงานของคนต่างด้าว พ.ศ. 2521, 2543 (ประกาศในราชกิจจานุเบกษา ฉบับพิเศษ เล่ม 95 ตอนที่ 73 วันที่ 21 กรกฎาคม พ.ศ. 2521
- พระราชบัญญัติเงินทดแทน พ.ศ. 2537 กฎกระทรวง (พ.ศ. 2537) (ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่ม 111 ตอนที่ 28 ก วันที่ 30 มิถุนายน พ.ศ. 2537)

ปัจจัยความสามารถของบริษัทผู้ประกอบการและองค์กรผู้ใช้บริการด้าน RPO

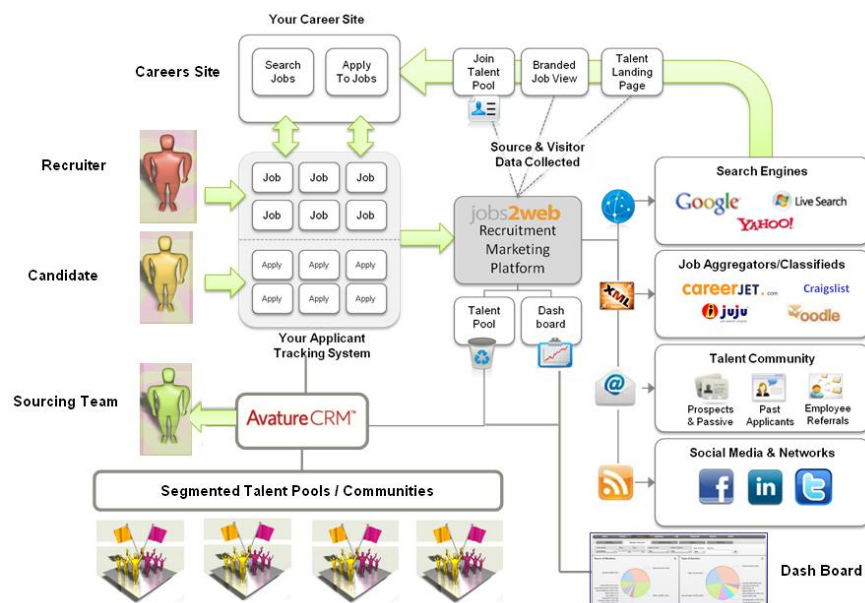
1. ความหมายของปัจจัยความสามารถของบริษัทผู้ประกอบการด้าน RPO

Crabtree (2009) ได้กล่าวว่า ปัจจัยแห่งความสามารถของบริษัทผู้ประกอบการในด้าน RPO ว่าจะ ต้องมีปัจจัยหลายประการที่มีความสำคัญต่อความสามารถในด้าน RPO คือ เป็นวิธีการปฏิบัติที่ดีที่สุดของผู้ให้บริการด้าน RPO ที่จะต้องพิจารณาในด้านการวางแผนกำลังคน, การรับสมัครงาน ความสามารถหลักและผลตอบแทนที่ได้จากการลงทุนด้วยตัวชี้วัดของธุรกิจและตัวชี้วัดทางการตลาดเพื่อเป็นการสร้างแบรนด์ (Cahill, 2007) เพื่อให้ลูกค้าและผู้สมัครมีทัศนคติที่ดีและเกิดความจงรักภักดีให้เกิดขึ้นต่อองค์กรในระยะยาว

ซึ่งเหมือนกับ Goldschmidt (2012) ที่ได้กล่าวว่า ปัจจัยแห่งความสามารถของบริษัทผู้ประกอบการในด้าน RPO คือ การที่จะทำให้กิจกรรม RPO ประสบความสำเร็จได้อย่างแท้จริง

ได้นั้น ทางผู้ให้บริการด้าน RPO จะต้องนำเสนอถึงผลประโยชน์และคุณค่าที่ลูกค้าจะได้รับ ประโยชน์ได้อย่างแท้จริง ซึ่งจะต้องประกอบไปด้วยปัจจัยหลาย ๆ ประการที่จะทำให้บรรลุความสำเร็จในด้าน RPO ได้ อีกทั้ง ผู้ให้บริการต้องมีความสามารถที่จะทำในกิจกรรมด้านอื่น ๆ ที่ ผู้ให้บริการที่เป็นคู่แข่งรายอื่น ๆ ยังทำไม่ได้ ทั้งนี้ เพื่อเป็นการสร้างจุดเด่นให้กับองค์กร และเป็น การสร้างความแตกต่างในการให้บริการได้อย่างชัดเจน โดยจะทำให้ลูกค้ามีความเชื่อมั่นและสร้างความน่าเชื่อถือให้กับตัวองค์กรได้

และสอดคล้องกับ Allegistalent2 (2008) ได้กล่าวว่า ปัจจัยแห่งความสามารถของผู้ประกอบการในด้าน RPO คือ การที่จะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จได้นั้นผู้ให้บริการจะต้องสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันอีกทั้งจะต้องนำกลยุทธ์ใหม่ ๆ มาใช้ในองค์กร โดยในปัจจุบัน อินเทอร์เน็ต คือ ฐานข้อมูลที่สำคัญที่จะประกอบไปด้วยไฟล์ของผู้สมัครทั้งหลายที่มีคุณสมบัติที่น่าสนใจและเหมาะสมกับความต้องการของลูกค้าผู้ใช้บริการ อีกทั้งยังเป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ ในด้านบริบทของการรับสมัครงานและการพัฒนาบุคลากร ซึ่งเป็นวิธีการที่เหมาะสมและเป็นโอกาสของผู้สมัครอีกด้วยโดยมีแผนงานตามภาพที่ 2-4



ภาพที่ 2-1 แผนงานการรับสมัครงาน (Allegistalent2, 2008)

และยังคงคล้ายคลึงกับ PGS Consultancy UK (2010) ได้กล่าวว่า ปัจจัยแห่งความสามารถของบริษัทผู้ประกอบการในด้าน RPO คือ เป็นปัจจัยที่จะทำให้องค์กรได้รับความสำเร็จใน

กระบวนการสรรหา RPO ได้นั้น คือ ผู้ให้บริการจะต้องมีความสามารถแก้ปัญหาในด้านการรับสมัครให้กับลูกค้าผู้ให้บริการได้ โดยจะต้องทำการดึงดูดผู้สมัครที่มีความสามารถและเป็นผู้เชี่ยวชาญ และมีการทำงานร่วมกันระหว่างกันอย่างมีประสิทธิภาพโดยกิจกรรม RPO มีความสามารถในการที่จะช่วยให้ลูกค้าสามารถที่จะตรวจคัดกรอง การรับสมัคร ไปจนถึงการรักษาพนักงานที่ปฏิบัติงานดีตลอดจนมีการจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ ที่ครอบคลุมทั้งวงจรชีวิตของผู้สมัคร ซึ่งกระบวนการดำเนินงานทั้งหมดเป็นจุดมุ่งหมายสูงสุดเพื่อที่จะให้ผู้ให้บริการได้รับความสำเร็จในกิจกรรม RPO ได้โดยผู้บริการมีรูปแบบการพัฒนาและการปรับปรุงกระบวนการรับสมัครอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ตรงกับความต้องการและการขยายตัวของธุรกิจลูกค้าผู้ให้บริการ รวมทั้งเพิ่มความเร็ว และประสิทธิภาพที่จะสามารถตอบสนองความต้องการได้มากขึ้น

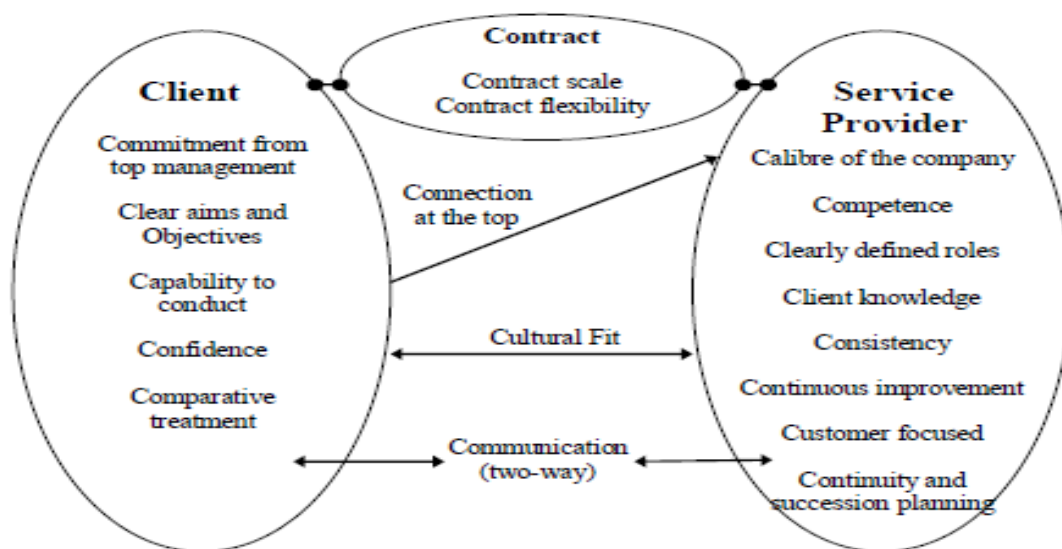
แต่แตกต่างกับ van der Linden and Hengeveld (2008) ได้กล่าวถึงปัจจัยแห่งความสามารถของบริษัทผู้ประกอบการในด้าน RPO ว่า เป็นการพัฒนากลยุทธ์ให้องค์กรมีความสามารถในการเจริญเติบโตในตลาดโลก และได้รับส่วนแบ่งทางการตลาดเพิ่มขึ้น ซึ่งถือว่าเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในการดำเนินงานขององค์กรผู้ประกอบการด้าน RPO ดังนั้น องค์กรจะต้องหากลยุทธ์และปัจจัยของความสามารถที่มีความยั่งยืนและมีผลในระยะยาว โดยมีปัจจัยของความสามารถในการบริหารจัดการ ดังนี้ คือ ผู้ประกอบการจะต้องมีความรู้ มีความเชี่ยวชาญในสาขาอาชีพ มีความเข้าใจถึงวัฒนธรรมของผู้สมัครงานและวัฒนธรรมในการทำงานของแต่ละประเทศ, การเข้าถึงโครงสร้างพื้นฐานที่มีคุณภาพสูง, ตระหนักถึงความแตกต่างทางวัฒนธรรม, มีความชำนาญทางด้านภาษาอังกฤษหรือภาษาท้องถิ่น, การลงทุนเข้าสู่ระบบเศรษฐกิจท้องถิ่นโดย, มีการสร้างหรือการขยายตัวของช่องที่มีศักยภาพ, ความมั่นคงทางการเมืองของประเทศ, การทำงานร่วมกันระหว่างรัฐบาล, มีสถาบันการศึกษาทางด้านอุตสาหกรรมในระดับสูง

สรุปความหมายของปัจจัยแห่งความสามารถของบริษัทผู้ประกอบการในด้าน RPO คือ ปัจจัยความสามารถที่ประกอบด้วยหลายปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานและสามารถปฏิบัติได้จริง ดังนั้น ทางบริษัทที่เป็นผู้ประกอบการด้าน RPO จะต้องมีการพัฒนาและนำเสนอกลยุทธ์ใหม่ ๆ ที่มีจุดเด่น ที่สร้างความแตกต่างอย่างชัดเจนและมีประสิทธิภาพเหนือกว่าคู่แข่งที่ให้บริการในธุรกิจประเภทเดียวกัน อีกทั้งองค์กรต้องแสดงให้เห็นลูกค้าผู้ให้บริการหรือผู้สมัครให้เห็นถึงผลประโยชน์และคุณค่าที่ได้นำเสนอที่สามารถจะได้รับได้อย่างแท้จริง จากปัจจัยดังกล่าวข้างต้นจะเป็นการสร้างเชื่อมั่นและสร้างความน่าเชื่อถือให้กับลูกค้าผู้ให้บริการและผู้สมัครให้มีความจงรักภักดีต่อองค์กร อีกทั้ง เพื่อเป็นการสร้างภาพพจน์ของแบรนด์ของผู้ประกอบการด้าน RPO ด้วย

2. ประเภทและรายละเอียดของปัจจัยความสำเร็จของบริษัทผู้ประกอบการ ด้าน RPO

Dixon (2014) ได้กล่าวถึงประเภทของปัจจัยสู่ความสำเร็จของบริษัทผู้ประกอบการใน
ด้าน RPO คือ ด้านความสัมพันธ์ของบริษัทลูกค้ากับผู้ให้บริการ RPO การมีส่วนร่วมและให้ความ
ร่วมมือระหว่างกันจะเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญไปสู่ความสำเร็จอย่างมาก โดยทางบริษัทผู้ให้
บริการได้รวบรวมตัวชี้วัดเหล่านี้โดยได้ทำการสำรวจความเป็นไปได้ของการใช้โปรแกรมนี้ใน
ทั่วโลกว่าปัจจัยใดที่เป็นแรงขับในปัจจัยความสำเร็จของ RPO คือ 1) มีความเข้าใจวัฒนธรรมที่
ถ่ายทอดผ่านการส่งข้อความภายนอก 2) การเข้าถึงและความร่วมมือกับผู้ว่าจ้างงานและผู้สมัคร

Alessio and Rebecca (2012) เป็นผู้คิดกรอบแนวคิด 18C's Model ได้เสนอแนวคิด
ปัจจัยสู่ความสำเร็จของ Outsourcing มีอยู่ 18 ปัจจัย ที่จะนำไปสู่ความสำเร็จที่สามารถเห็น
ผลได้ระยะยาว ซึ่งมีแบ่งองค์ประกอบอยู่ 3 ส่วนหลัก คือ 1) ปัจจัยแห่งความสามารถที่เกี่ยวกับ
ลูกค้า 2) ปัจจัยแห่งความสามารถที่เกี่ยวกับผู้ให้บริการ 3) ปัจจัยแห่งความสามารถที่เกี่ยวกับ
การกระทำระหว่างกันระหว่างผู้ให้บริการและลูกค้า และโดยใน 3 ส่วนหลักนี้ จะประกอบไปด้วย
18 ปัจจัย ที่จะนำไปสู่ความสำเร็จที่ลูกค้าทุก ๆ องค์กรต้องการและให้ความสำคัญเป็น
อย่างมาก ดังภาพที่ 2-5



: The 18 C's successful outsourcing model

ภาพที่ 2-2 Model 18C's ความสำเร็จของ Outsourcing (Alessio & Rebecca, 2012)

สรุปประเภทและรายละเอียดของปัจจัยแห่งความสามารถของบริษัทที่ปรึกษาในด้าน RPO คือ ปัจจัยแห่งความสามารถที่บริษัทผู้ประกอบการจะต้องมุ่งเน้น คือ ผู้ให้บริการจะต้องมีความสามารถในการบริการที่ดี มีการบริหารคุณภาพและปรับปรุงกลยุทธ์ที่ใช้ในการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอเพื่อเป็นการพัฒนาคุณภาพ การสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า การเพิ่มผลผลิตและการลดต้นทุน และต้องคำนึงถึงมุมมองใน 3 ด้านหลัก คือ 1) มุมมองด้านกระบวนการภายในขององค์กรที่เป็นบริษัทผู้ประกอบการด้าน RPO, 2) การปฏิบัติร่วมกันระหว่างลูกค้า ผู้สมัครและบริษัทผู้ประกอบการด้าน RPO และ 3) มุมมองทางด้านลูกค้า ซึ่งปัจจัยทั้งหมดเป็นปัจจัยความสำเร็จที่มีความสำคัญยิ่ง เพราะทุกปัจจัยจะเป็นแรงขับเคลื่อนหลักที่จะทำให้ลูกค้า ผู้สมัคร หรือองค์กรต่าง ๆ ในทั่วโลกเกิดการยอมรับและเชื่อมั่นในการให้บริการด้าน RPO ของบริษัทผู้ประกอบการได้

3. ความหมาย ประเภทและรายละเอียดของปัจจัยในความสำเร็จขององค์กรผู้ใช้บริการในด้าน RPO

PGS Consultancy (UK) Limited T/A Paradigm Recruitment (2010 a) ได้กล่าวถึงปัจจัยในความสำเร็จขององค์กรผู้ใช้บริการด้าน RPO ว่า ในปัจจุบันทางบริษัทได้มีการสร้างการรับรู้จากตราสินค้าใหม่ขององค์กรให้เป็นที่ดึงดูดในผู้ปฏิบัติงานขององค์กรคู่แข่งชั้นนำ โดยมีจำนวนของปัจจัยที่เป็นเกณฑ์ที่ทำให้บริษัทได้รับความสำเร็จและมีอัตราการเจริญเติบโตได้ตามเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้ คือ ด้านการประสานงานการรับสมัครงานและในการส่งมอบ, การรักษาพนักงานเก่าไว้ได้, และการสร้างการรับรู้/ และการจดจำ และหลังจากการที่บริษัทได้ใช้กิจกรรม RPO แล้วทำให้บริษัทสามารถบรรลุได้ตามเป้าหมายทั้งหมดที่ได้ตั้งไว้โดยเฉพาะในด้านการจ้างงานพนักงานที่มีความรู้ความสามารถซึ่งมีส่วนที่ทำให้บริษัทมีผลการดำเนินงานที่ประสบความสำเร็จในภูมิภาค EMEA และ US ได้

ซึ่งเหมือนกับ Cascade Communication (2010) ได้กล่าวถึง ปัจจัยในความสำเร็จขององค์กรผู้ใช้บริการด้าน RPO ว่าทางองค์กรได้ตั้งเป้าหมายและความสำเร็จที่องค์กรจะได้รับจากการใช้บริการด้าน RPO เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ไว้ 3 ด้าน คือ ในด้านการรับสมัครงาน, ด้านการประสานงานในการส่งมอบบุคลากร, และการสร้างและการจดจำแบรนด์นายจ้าง ซึ่งหลังจากที่องค์กรได้ใช้กิจกรรม RPO แล้วนั้นทำให้องค์กรได้รับประโยชน์อย่างมาก ถึงแม้จะมีหัวข้อที่สำคัญเพียงไม่กี่หัวข้อที่มีนัยสำคัญในการลดต้นทุน เช่น ระยะเวลาในการจ้าง, การลดต้นทุนในการจ้างงานและประสบการณ์ของบุคลากรที่ได้มาจากกระบวนการดังกล่าว ซึ่งจากประโยชน์ที่องค์กรได้รับนั้น ทางองค์กรจึงไม่มีการลังเลที่จะแนะนำให้องค์กรธุรกิจต่าง ๆ ได้นำกิจกรรม RPO มาใช้ในองค์กรเช่นเดียวกัน

ซึ่งสอดคล้องกับ PGS Consultancy (UK) Limited T/A Paradigm Recruitment (2010 b) ได้กล่าวถึง ปัจจัยในความสำเร็จขององค์กรผู้ใช้บริการ ในด้าน RPO ว่า ทางบริษัทได้มองหาผู้มาเป็นหุ้นส่วนในเรื่องการรับสมัครงานเพื่อตอบสนองในการขยายธุรกิจไปยัง US & EMEA โดยทางบริษัทได้ตั้งเป้าหมาย คือ มีการประเมินผลและการตรวจสอบกระบวนการรับสมัครงานในปัจจุบัน, มีการตรวจสอบและตั้งเกณฑ์ในการคัดเลือกบุคคลากรอย่างถูกต้อง, มีการตรวจสอบกระบวนการรับสมัครอย่างต่อเนื่อง, การกำหนดศักยภาพของบุคคลากรซึ่งรวมไปถึง การรับสมัครและกระบวนการฝึกอบรม และหลังจากการที่บริษัทได้ใช้กิจกรรม RPO เพื่อช่วยในการพัฒนาและยังเป็นเครื่องมือที่ช่วยในการคัดเลือก และเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการช่วยสัมภาษณ์ นั้นมีผลทำให้การบริหารจัดการในทวีปยุโรปได้รับความสำเร็จ

และคล้ายคลึงกับ PGS Consultancy (UK) Limited T/A Paradigm Recruitment (2010 c) ได้กล่าวถึงปัจจัยในความสำเร็จขององค์กรผู้ใช้บริการ ในด้าน RPO ว่าทางบริษัท Followap ได้ตั้งเป้าหมายเพื่อให้ได้ตามวัตถุประสงค์ที่จะทำให้องค์กรมีรายได้และลูกค้าใหม่ที่เพิ่มขึ้นจากทั่วโลกใน 3 ภูมิภาค ได้แก่ North America EMEA and APAC โดยมีปัญหาที่เพิ่มขึ้นของการขาดแคลนพนักงานที่มีความต้องการมาทดแทนในตำแหน่งที่ขาด โดยมี 3 ปัจจัย ที่เกิดขึ้นจากปัญหาดังกล่าวคือ การขาดความรู้ลึกเป็นเจ้าของธุรกิจของผู้สมัคร, การขาดกระบวนการรับสมัครแบบวงจรชีวิต, เวลาและสถานที่ขึ้นอยู่กับผู้จ้างงาน และหลังจากที่องค์กรได้ใช้กิจกรรม RPO แล้ว ช่วยให้บริการสามารถประสบความสำเร็จในการดำเนินงานได้สูงและอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งยังได้รับคำแนะนำถึงกระบวนการปฏิบัติงานที่ดีที่สุด โดยผู้ให้บริการด้าน RPO ได้ให้ความรู้ในการรับสมัครบุคคลากรในภูมิภาคของ EMEA ที่มีนัยสำคัญที่จะช่วยให้ Followap ได้รับประโยชน์และสามารถทำองค์กรประสบความสำเร็จได้ตามเป้าหมายของบริษัทที่ได้ตั้งไว้โดยเฉพาะในด้านการจ้างงานของบุคคลากรที่มีความเชี่ยวชาญจากทั่วโลกได้

และแตกต่างกับ PGS Consultancy (UK) Limited T/A Paradigm Recruitment (2010 d) ได้กล่าวถึงปัจจัยในความสำเร็จขององค์กรผู้ใช้บริการ RPO ว่าทางบริษัท Tellabs ได้มองหาผู้ที่จะมาเป็นหุ้นส่วนที่มีความรู้ความสามารถในการโปรโมทองค์กร เพื่อให้เป็นองค์กรที่สามารถดึงดูดบุคคลากรที่เก่ง มีความรู้และมีความสามารถสูง และหลังจากการที่บริษัทได้ใช้กิจกรรม RPO แล้ว ซึ่งไม่เพียงแต่ได้รับความสำเร็จได้เกินเป้าหมายที่ตั้งไว้ทั้งหมดแล้ว ยังได้รับความสำเร็จในด้านการจ้างบุคคลากรที่มีความรู้ความสามารถในหลากหลายสถานที่และในสาขาวิชา ซึ่งสิ่งที่เป็นจุดเด่นที่มีความสำคัญที่สุด อีกทั้ง บริษัทยังได้รับความสำเร็จจากการบริหารจัดการในด้านการลดต้นทุนในการจ้างงาน, การลดขั้นตอนการรับสมัครงานให้มีความกระชับและ

สั้นลง, ลดเวลาในการจ้างและทำให้บริษัทได้มีการปรับปรุงเพื่อรองรับการขยายตัวในตลาดที่กว้างขึ้น โดยความสำเร็จที่ได้รับทั้งหมดที่กล่าวได้เป็นสิ่งที่มีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะทำให้องค์กรมีการเจริญเติบโตขึ้นจากการใช้กิจกรรม RPO

สรุปปัจจัยในความสำเร็จขององค์กรผู้ใช้บริการในด้าน RPO คือ เป็นปัจจัยที่เป็นประโยชน์ที่องค์กรผู้ใช้บริการด้าน RPO จะได้รับจากการใช้บริการในด้านนี้ ซึ่งจะส่งผลให้องค์กรผู้ใช้บริการนั้นได้รับความสำเร็จและบรรลุตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ ได้แก่

1. ลดการใช้ทรัพยากรน้อยลง ซึ่งทำให้ช่วยลดค่าใช้จ่ายได้
2. การปรับปรุงความสามารถในการจัดหาโดยตรง (เนื่องจากผู้ให้บริการมีการสร้างฐานข้อมูลของผู้สมัครที่ดีกว่า)
3. การเข้าถึงแหล่งทรัพยากรของผู้ที่มีความเชี่ยวชาญ (บุคลากรภายในองค์กรไม่สามารถเข้าถึงได้) ซึ่งเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพและมูลค่าเพิ่มให้กับองค์กรเป็นอย่างมาก
4. เป็นการเข้าถึงเพื่อปรับปรุงในด้านทรัพยากรมนุษย์ด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีราคาแพง (เป็นการจัดหาตัวชี้วัดทางด้านทรัพยากรมนุษย์ที่ซับซ้อนให้มีความถูกต้องมากขึ้นและรวมถึงการจัดการด้านข้อมูลข่าวสาร)
5. สนับสนุนการจ้างงานและการรักษาบุคลากรที่ปฏิบัติงานดีให้มีการเติบโตในหน้าการทำงาน

การคิดค่าตอบแทนจากบริษัทที่จ้าง

Greenberg (2013) ได้กล่าวถึง อัตราการคิดค่าบริการด้านการรับเหมาจ้างงานเพื่อจัดหาคน (RPO) ว่าในกรณีที่ผู้ให้บริการจะต้องทำการสรรหาผู้บริหารสูง ทางผู้ให้บริการจะมีการเก็บเงินมัดจำล่วงหน้าก่อนการสรรหาตั้งแต่ร้อยละ 30-35 ของเงินเดือนสำหรับในตำแหน่งงานนั้น ๆ โดยไม่คำนึงถึงว่าลูกจ้างจะสามารถจ้างได้หรือไม่และถ้าเป็นการสรรหาบุคลากรที่ไม่ใช่ผู้บริหารระดับสูงทางบริษัทจะทำการสรรหาโดยไม่มี การเก็บค่ามัดจำล่วงหน้า แต่ผู้ให้บริการจะได้รับเงินเมื่อผู้สมัครที่ผู้ให้บริการได้สรรหามาได้รับการว่าจ้าง โดยค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บจะอยู่ที่อัตราร้อยละ 20 ของเงินเดือนของผู้สมัคร

CWA Talent (2014) ได้กล่าวถึง อัตราค่าบริการด้านการรับเหมาจ้างงานเพื่อจัดหาคน (RPO) ว่า ผู้ให้บริการจะคิดค่าบริการจากลูกจ้างก็ต่อเมื่อผู้สมัครที่ได้ทำการสรรหา นั้นได้รับการคัดเลือกและว่าจ้างโดยผู้ให้บริการจะคิดค่าบริการของในแต่ละคนในครั้งเดียวเท่านั้น

Manpower Group (2014) ได้กล่าวถึง อัตราการคิดค่าบริการด้านการรับเหมาจ้างงาน เพื่อจัดหาคน (RPO) ว่าในการสรรหาผู้สมัครที่มีคุณสมบัติและความเหมาะสมกับตำแหน่งงานที่ลูกค้าต้องการนั้นผู้ให้บริการจะมีอัตราการคิดค่าให้บริการ โดยแบ่งเป็นอัตราแบบขั้นบันได คือ ถ้าผู้สมัครที่ได้รับการว่าจ้างมีรายได้โดยรวมมาก จำนวนร้อยละที่จะเรียกเก็บค่าบริการก็มากขึ้นไปด้วย ไปตามลำดับของรายได้โดยรวม โดยอัตราค่าบริการจะเริ่มคิดที่ร้อยละ 18-25 ของรายได้โดยรวม

สรุปอัตราการคิดค่าบริการด้านการรับเหมาจ้างงานเพื่อจัดหาคน (RPO) ว่าผู้ประกอบการด้าน RPO ส่วนใหญ่การคิดค่าบริการจะไม่เกินที่ร้อยละ 35 ต่อรายได้โดยรวมของแต่ละคน ซึ่งส่วนใหญ่ล้วนแล้วแต่เป็นนโยบายของผู้ให้บริการแต่ละองค์กรว่าจะมีการคิดค่าบริการที่แตกต่างกันออกไปตามประเภทของงานและประเภทของผู้สมัคร โดยมีเงื่อนไขในการคำนวณค่าบริการที่ไม่เหมือนกัน เพราะอัตราค่าบริการนั้นจะต้องขึ้นอยู่กับความยากง่ายในการสรรหาผู้สมัครที่มีคุณสมบัติตามที่ลูกค้าต้องการด้วย

อัตราการหมุนเวียนของลูกค้า (Customer turnover rate)

Batt, Lee and Lakhani (2014) ได้กล่าวถึงอัตราการหมุนเวียนของลูกค้า (Customer turnover rate) ว่า เป็นสถิติที่สำคัญสำหรับทุก ๆ ธุรกิจ องค์กรผู้ให้บริการจะต้องมีความสามารถรักษาลูกค้าในปัจจุบันไว้ให้มากที่สุด อีกทั้ง องค์กรจะต้องเพิ่มสมรรถนะและความสามารถเพื่อดึงดูดลูกค้าใหม่ให้มีจำนวนมากขึ้นไปพร้อม ๆ กันโดยปัจจัยที่เป็นตัวแปรสำคัญที่มีความเกี่ยวข้องกับอัตราการหมุนเวียนของลูกค้า คือ ราคา ความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยี การเพิ่มช่องทางในการสื่อสารให้สะดวกและเข้าถึงได้ง่ายขึ้น สำหรับการรักษาลูกค้าเก่าไว้นั้นองค์กรจะต้องสร้างให้ลูกค้าเกิดความจงรักภักดีต่อองค์กรเพื่อเป็นการรักษาลูกค้าไว้ให้ยาวนาน

อัตราการหมุนเวียนของลูกค้าอาจจะวัดได้โดยการหาจำนวนของลูกค้าที่องค์กรมีการเสียไปให้กับคู่แข่งในช่วงระยะเวลาหนึ่ง และหารด้วยจำนวนลูกค้าที่มีอยู่ในปัจจุบัน ณ ทุก ๆ สิ้นระยะเวลา อาจจะเป็นรายเดือน รายไตรมาส หรือรายปี ซึ่งจะขึ้นอยู่กับประเภท นโยบายของ ความถี่ของงานที่ต้องประสานงานกับลูกค้าของแต่ละองค์กร ทั้งนี้ องค์กรจะต้องมีการประเมินถึงแนวโน้มของอัตราการหมุนเวียนของลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ เพื่อเป็นการวางแผนกลยุทธ์ให้ทันคู่แข่ง และเพื่อเป็นความสำเร็จขององค์กรในการรักษาลูกค้าไว้ได้ในอนาคตเพราะเนื่องจากในบางกรณีอัตราการหมุนเวียนของลูกค้าสูงอาจมีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญกับองค์กรได้โดยตรง

ดังนั้น การให้บริการที่มีคุณภาพและสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า จะสามารถทำให้อัตรากา
 หมุนเวียนของลูกค้าเก่ามีอัตราที่สูงขึ้น

Greenberg (2013) ได้กล่าวว่าถึงอัตราการการหมุนเวียนของลูกค้า (Customer turnover rate) ว่าผู้ให้บริการที่มีการให้บริการที่เร็ว ต้นทุนต่ำ และมีความสามารถในสรรหาบุคลากรที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญและมีประสิทธิภาพ ที่มีคุณสมบัติเหมาะสมตรงกับความต้องการของลูกค้า จะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจและสามารถทำให้ลูกค้าในปัจจุบันมีความผูกพันกับองค์กรที่เป็นผู้ให้บริการได้ และจะส่งผลทำให้สามารถลดอัตราการ Turnover ของลูกค้าไปจากองค์กรได้

Dusek, Ruppel, Yurova, and Clarke (2014) ได้กล่าวว่าถึงอัตราการการหมุนเวียนของลูกค้า (Customer turnover rate) ว่าอัตราการหมุนเวียนของลูกค้าเป็นสิ่งที่สะท้อนให้เห็นถึงมาตรฐานการบริการขององค์กร ซึ่งถ้าองค์กรใดมีการให้บริการที่ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจและสร้างความไว้วางใจได้ ก็จะมีผลให้อัตราการหมุนเวียนของลูกค้าเก่าเป็นไปได้อย่างสม่ำเสมอ แต่ถ้ามีอัตราการหมุนเวียนของลูกค้าเก่าอยู่ในอัตราที่ต่ำลง นั้นเป็นสัญญาณที่แสดงให้ผู้ให้บริการควรที่จะต้องมีการพัฒนาและปรับปรุงแก้ไขถึงข้อบกพร่องต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว เพราะนั้นมีความเสี่ยงที่จะทำให้สูญเสียลูกค้าในปัจจุบันได้

สรุปอัตราการการหมุนเวียนของลูกค้า (Customer turnover rate) ว่าเป็นสิ่งที่สะท้อนกับองค์กรผู้ให้บริการโดยตรงซึ่งจะทำให้เห็นถึงมาตรฐานการในการให้บริการที่มีคุณภาพขององค์กร ที่สามารถจะทำให้ลูกค้าในปัจจุบันเกิดความพึงพอใจและมีความจงรักภักดีต่อองค์กรได้อย่างยาวนาน อีกทั้งสามารถทำให้สามารถรักษาลูกค้าในปัจจุบันไว้ได้โดยที่ไม่เสียลูกค้าขององค์กรไปให้กับคู่แข่งรายอื่น ดังนั้น องค์กรผู้ให้บริการจะต้องมีการประเมินถึงแนวโน้มในการหมุนเวียนของลูกค้าอย่างสม่ำเสมอเพื่อนำผลที่ได้จากการประเมินไปวางแผนและสร้างเป็นกลยุทธ์ที่จะรักษาลูกค้าเก่าไว้และสร้างลูกค้าใหม่ให้มีการเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อความสามารถด้านการบริหารจัดการแรงงานวิชาชีพ 8 สาขาอาชีพ

ในการศึกษาวิจัยนี้ผู้วิจัยได้กำหนดปัจจัยที่มีความเกี่ยวข้องที่มีอิทธิพลต่อความสามารถในการบริหารจัดการแรงงานวิชาชีพ 8 สาขาอาชีพ เพื่อนำปัจจัยที่ได้จากการสังเคราะห์ไปสร้างกรอบแนวคิดเพื่อการวิจัย (Conceptual framework) ซึ่งในส่วนนี้ผู้วิจัยจึงได้ศึกษารวบรวมบทความวิชาการ และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ และนำมาสังเคราะห์ได้เป็นกรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษาวิจัยความสามารถทางด้านการบริหารจัดการแรงงานวิชาชีพ 8 สาขาอาชีพ ของบริษัทผู้ประกอบการด้าน RPO ที่จดทะเบียนในประเทศไทย โดยมีผลงานวิจัยดังต่อไปนี้

นิยาม แนวคิดเชิงทฤษฎี องค์ประกอบของกลยุทธ์ที่ใช้ในการบริหารจัดการ แรงงานวิชาชีพใน 8 สาขาอาชีพ

1. ผลงานวิจัยเกี่ยวกับกลยุทธ์ที่นำมาใช้ในการบริหารจัดการแรงงานวิชาชีพ ของนักวิชาการต่างประเทศ

Allani, Arcand, and Bayad (2003) ได้ศึกษาผลกระทบของนวัตกรรมที่มีต่อกลยุทธ์
การบริหารทรัพยากรมนุษย์ ผลการวิจัยพบว่ามี 3 วิธี ที่จะสามารถนำมาใช้เป็นกลยุทธ์ในการ
บริหารทรัพยากรมนุษย์ภายในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ ได้แก่ วิธีการในทางสากล และ
วิธีการจัดโครงสร้าง และวิธีการตามสภาวะการณ์ฉุกเฉิน

Andersen, Eriksen, Lemmergaard, and Povlsen (2004) ได้ศึกษาถึงกลยุทธ์ใน
การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ในเชิงกลยุทธ์ ซึ่งเป็นความสอดคล้องระหว่างยุทธศาสตร์กับ
กลยุทธ์ในการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ ผลการวิจัยพบว่า มีองค์ประกอบต่าง ๆ ที่เป็น
กลยุทธ์ที่สำคัญที่นำมาใช้ ได้แก่ ช่องทางการสื่อสาร, ทักษะ, ค่าตอบแทน, การฝึกอบรม, เป็น
ทางการ, การปรับแนวความคิดของความเป็นผู้นำของผู้บริหาร เป็นต้น

Werber and DeMarie (2005) ได้ศึกษาเกี่ยวกับกลยุทธ์ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์
กับคนและสิ่งแวดล้อมให้มีความเหมาะสมกัน ผลการวิจัยพบว่า ทักษะ, พันธกรณีในการบริหาร
จัดการ, และแรงบันดาลใจของพนักงาน นั้นเป็นองค์ประกอบที่มีส่วนสำคัญที่จะทำให้กลยุทธ์ใน
การบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรกับสิ่งแวดล้อมนั้นสามารถเข้ากันได้เป็นอย่างดี ซึ่งความ
เหมาะสมนี้จะส่งผลทำให้องค์กรนั้นมีการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

Salaman, Storey and Billsberry (2005) ได้ศึกษากลยุทธ์การบริหารทรัพยากรมนุษย์:
คำจำกัดความในสายงาน ผลการศึกษาพบว่า มีปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อระดับการดำเนินการในด้
การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์อยู่ 2 ด้าน คือ ความมุ่งมั่นในการบริหารจัดการ และบทบาท
ของการดำเนินงาน

Becker and Huselid (2006) ได้ศึกษา การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์:
ที่ไหนที่เราควรจะไปจากที่นี่ ผลการวิจัยพบว่า ระบบการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์เป็น
สินทรัพย์ที่เป็นกลยุทธ์ที่สำคัญที่สุดสำหรับองค์กร โดยมีหนังสือที่ในด้านการบริหารทรัพยากร
มนุษย์ที่เผยให้เห็นว่าได้มีการศึกษาวิจัยในความหมายของทฤษฎีการบริหารทรัพยากรมนุษย์ใน
ลักษณะที่จะส่งผลกระทบต่อองค์กร โดยมีการบูรณาการในกระบวนการซึ่งได้แก่ด้านการเมือง, ด้าน
เศรษฐกิจ, การเคลื่อนไหวทางสังคมที่แตกต่างกัน

Allen and Wright (2006) ได้ศึกษาการจัดการเชิงกลยุทธ์และการบริหารทรัพยากร
มนุษย์ผลการวิจัยพบว่า กลยุทธ์การแข่งขัน เป็นกลยุทธ์และเป็นเครื่องมือที่มีความสำคัญต่อ

องค์กร ที่จะปกป้องและสามารถสร้างองค์กรให้เป็นองค์กรที่มีความสามารถ มีความแตกต่าง และสามารถแข่งขันกับคู่แข่งในตลาดประเภทเดียวกันได้

McPherson (2008) ได้ศึกษาการบริหารทรัพยากรมนุษย์และระบบการปฏิบัติสำหรับธุรกิจขนาดเล็กในภูมิภาคเอเชีย ผลการวิจัยพบว่าขนาดขององค์กร ไม่ว่าจะเป็นองค์กรขนาดเล็ก องค์กรขนาดใหญ่ หรือสถาบันต่าง ๆ นั้น ได้มีหลักฐานที่แสดงให้เห็นว่าแต่ละองค์กรจะมีการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในแต่ละระดับการทำงานที่มีความแตกต่างกัน

Patricia and Lytras (2008) ได้ศึกษาสมรรถนะและการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ : ผลกระทบต่อความได้เปรียบทางการแข่งขันขององค์กร ผลการวิจัยพบว่า มีองค์กรจะต้องมีองค์ประกอบหลักใน 3 ด้าน ที่มีความสำคัญที่จะส่งผลกระทบต่อองค์กรมีความได้เปรียบทางการแข่งขัน คือ การบริหารจัดการความรู้, แนวคิดที่เหมาะสม, ความยืดหยุ่นขององค์กร เป็นต้น

Armstrong (2009) ได้เขียนคู่มือการจัดการทรัพยากรมนุษย์ โดยได้กล่าวถึงรูปแบบของกลยุทธ์การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ ว่าองค์กรจะต้องมีแผนทรัพยากรบุคคลและกลยุทธ์ โดยจะกำหนดกลยุทธ์และวัตถุประสงค์โดยรวมขององค์กร เพื่อให้ตอบสนองต่อลักษณะการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร ซึ่งผู้ปฏิบัติงานจะต้องมีการตีความและมีการปรับตัวเพื่อให้แน่ใจว่าระหว่างกลยุทธ์ทางธุรกิจและแผนทรัพยากรบุคคล แบบไหนที่เหมาะสมกับองค์กรที่สุด ดังนั้น รูปแบบโดยรวมของกลยุทธ์การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ มีการรวมกลุ่มของฟังก์ชันในด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์เพื่อให้ทุกคนในองค์กรได้ยึดมั่นเพื่อที่จะได้ตอบสนองต่อสภาพแวดล้อมภายนอกและเป้าหมายขององค์กร

Lovell (2009) ได้ศึกษากลยุทธ์การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์: อะไรคือสิ่งที่จะต้องปฏิบัติ ผลการวิจัยพบว่า ได้เสนอแนวคิดที่เป็นองค์ประกอบของกลยุทธ์การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ จะต้องประกอบไปด้วย 4 องค์ประกอบ สำคัญที่จะต้องปฏิบัติ ซึ่งได้แก่ การบริหารทรัพยากรมนุษย์, กลยุทธ์ขององค์กร, การดำเนินการตามกลยุทธ์ และกลยุทธ์ในการบริหารทรัพยากรบุคคลขององค์กร โดยเป็นวิธีการที่จะนำมาใช้ในองค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในดำเนินงานและการใช้ประโยชน์ของทรัพยากรได้อย่างมีคุณค่า อีกทั้ง สามารถสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันให้กับองค์กรได้เป็นอย่างมาก

Mishra (2010) ได้ศึกษา การดำเนินการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ในเชิงกลยุทธ์ ผลการวิจัยพบว่า มีปัจจัย 4 ด้าน ที่ทุกองค์กรควรมุ่งมั่นและสามารถนำมาพัฒนาองค์กรโดยรวมได้ อีกทั้งยังสามารถพิสูจน์ได้ว่าเป็นปัจจัยทั้ง 4 ด้าน ซึ่งได้แก่ 1. การบริหารสถานที่ทำงานที่มีความหลากหลาย 2. แนวทางในการสร้างแรงบันดาลใจ 3. การช่วยเหลือทางด้านเทคโนโลยี 4. การ

สร้างแบรนด์นายจ้าง โดยทั้ง 4 ปัจจัย นี้มีความจำเป็นสำหรับองค์กรที่จะต้องนำมาใช้ในองค์กร เพื่อใช้สำหรับการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่สามารถให้องค์กรนั้นประสบความสำเร็จได้

Katou (2011) ได้ศึกษาการทดสอบสาเหตุของการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ ที่เชื่อมโยงกับรูปแบบการดำเนินงานขององค์กร: พิสูจน์ผลได้จากส่วนของโรงงานอุตสาหกรรมในประเทศกรีซ ผลการวิจัยโดยใช้สถิติ SEM มาใช้เพื่อทำการวิเคราะห์และตรวจสอบเส้นทางเดินของ HRM ที่เชื่อมโยงไปถึงการดำเนินงานขององค์กร ซึ่งรวมทั้งเป็นการหาสาเหตุของการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ ดังนั้น ทำให้พบว่า มี 3 ตัวแปร ที่เป็นสาเหตุของของการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ ที่เชื่อมโยงกับรูปแบบการดำเนินงานขององค์กร ซึ่งได้แก่ 1. นโยบายการบริหารทรัพยากรมนุษย์ 2. ผลลัพธ์ของการบริหาร และ 3. ทรัพยากรมนุษย์ตัวแปรที่เป็นบริบทขององค์กร เป็นต้น

Tan and Nasurdin (2011) ได้ศึกษาวิธีการจัดการทรัพยากรมนุษย์และนวัตกรรมขององค์กร: การประเมินบทบาทที่เป็นสื่อกลางของการบริหารจัดการความรู้ที่มีประสิทธิผลในความรู้ด้านวารสารอิเล็กทรอนิกส์ ผลการวิจัยพบว่า การบริหารจัดการความรู้ และนวัตกรรมขององค์กร เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญในการแข่งขันขององค์กร โดยจากผลการศึกษากลุ่มตัวอย่าง 171 บริษัท ผลิตขนาดใหญ่ในประเทศมาเลเซีย พบว่า นวัตกรรมขององค์กรได้รับการมองว่าเป็นอาวุธที่สำคัญสำหรับองค์กรที่จะแข่งขันในสภาพแวดล้อมทางธุรกิจที่มีการแข่งขันนี้ การปฏิบัติการบริหารทรัพยากรมนุษย์โดยทั่วไปมีผลในเชิงบวกเกี่ยวกับนวัตกรรมขององค์กร โดยเฉพาะผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าการฝึกอบรมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับสามมิติของนวัตกรรมองค์กร การประเมินผลพบว่ายังมีผลบวกกับนวัตกรรมการบริหาร นอกจากนี้ การศึกษารังนี้ ยังแสดงให้เห็นว่าการฝึกอบรมและการประเมินผลการดำเนินงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการบริหารจัดการความรู้

Waiganjo (2012) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างกลยุทธ์ในการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์และการดำเนินงานของบริษัทในประเทศ เคนยา ผลจากการวิจัยพบว่า กลยุทธ์การบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีประสิทธิภาพเป็นระบบจัดมาตรฐานในการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีอิทธิพลโดยตรงต่อทัศนคติของพนักงานและพฤติกรรมที่จะนำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายในการดำเนินงานได้ โดยกลยุทธ์การแข่งขัน เป็นสิ่งที่จำเป็นและมีความสำคัญต่อการดำเนินงานขององค์กร และเป็นการสร้างความได้เปรียบให้กับองค์กรได้ได้อย่างยั่งยืน

Pankaj (2012) ได้ศึกษาการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์: การทบทวนด้วยความเข้าใจ โดยมีวัตถุประสงค์ คือ การพัฒนาความเข้าใจในการบริหารทรัพยากรมนุษย์และการปฏิบัติในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของแต่ละองค์กรที่มีความแตกต่างกัน ซึ่งหลังจากทบทวน

วรรณกรรมแล้วพบว่าการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ได้รับผลกระทบจากปัจจัยภายนอกและภายในและตรงหรือทางอ้อมอื่น ๆ ที่ส่งผลกระทบต่อภาพรวมขององค์กร ซึ่งได้แก่ ทัศนคติของพนักงาน ความสัมพันธ์ของนายจ้างและลูกจ้าง, ผลการดำเนินงานทางด้านการเงิน และผลประกอบการของพนักงาน เป็นต้น

The Agency Effectiveness Working Group (AEWG) (2013) ได้กล่าวถึงการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในหน่วยงานเพื่อการแข่งขันว่า การที่องค์กรจะสามารถแข่งขันกับผู้อื่นได้สิ่งที่สำคัญ คือ องค์กรจะมีกลยุทธ์ในการจัดการทรัพยากรมนุษย์เพื่อสร้างความแข็งแกร่งและความได้เปรียบในการแข่งขันได้ โดยเริ่มจากกระบวนการในด้าน การสรรหา, การจ้างงานใหม่และการเก็บรักษาพนักงาน, ทัศนคติของพนักงาน, รางวัลและผลตอบแทน และพัฒนาความเป็นผู้นำ

Mostaghim et al. (2013) ได้ศึกษาภาพรวมของการวางแผนกลยุทธ์และบทบาทในองค์กรของฝ่ายทรัพยากรบุคคล ผลการวิจัยพบว่า หัวใจหลักสำคัญของการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ คือ การวางแผนทรัพยากรมนุษย์หรือกำลังคน และการวางแผนเชิงกลยุทธ์ เพราะทั้ง 2 ปัจจัย คือจุดมุ่งหมายในการบรรลุแผนการจัดการขององค์กร และยังเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่จะนำไปสู่ความเข้าใจในการวางแผนเชิงกลยุทธ์ของทรัพยากรมนุษย์ได้อย่างมีประสิทธิภาพอีกด้วย

Aldaibat and Irtaimeh (2014) ได้ศึกษาบทบาทของกลยุทธ์ในการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในภาคส่วนของธนาคารที่ประเทศจอร์แดน โดยใช้การดำเนินการจัดการคุณภาพโดยรวม (TQM) โดยได้ทำการศึกษากับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์และผู้จัดการฝ่ายคุณภาพ จำนวน 120 คน เพื่อตอบคำถามในการศึกษาตามสมมติฐานการวิจัยที่ได้ตั้งไว้เพื่อเป็นการพัฒนาแบบสอบถามเพื่อวัดการปฏิบัติงานในด้านกลยุทธ์ในการจัดการทรัพยากรมนุษย์และมิติของ TQM ซึ่งผลจากการศึกษาจากทางสถิติพบว่า

1. มีสถิติความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับนัยสำคัญ ($p \leq 0.05$) ในการพัฒนากลยุทธ์ในการจัดการทรัพยากรมนุษย์และการจัดการคุณภาพโดยรวม
2. ธนาคารพาณิชย์จะใช้กลยุทธ์ในการจัดการทรัพยากรมนุษย์และจัดการคุณภาพโดยรวม
3. ไม่มีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ ($p \leq 0.05$) ของปัจจัยทางประชากร เช่น อายุ ระดับการศึกษา การทำงาน และประสบการณ์ ในมิติ TQM และกลยุทธ์ในการจัดการทรัพยากรมนุษย์

Krishnan and Singh (2014) ได้ศึกษากลยุทธ์การจัดการทรัพยากรมนุษย์: 3 ขั้นตอน และปัจจัยที่มีอิทธิพล ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อกลยุทธ์ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ได้แก่ ปัจจัยด้านโครงสร้าง, ปัจจัยด้านการดำเนินงาน, ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม และปัจจัยส่วนบุคคล

2. การสังเคราะห์องค์ประกอบของกลยุทธ์ที่ใช้ในการบริหารจัดการแรงงานวิชาชีพใน 8 สาขาอาชีพ

จากทัศนะของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่จะนำไปใช้เป็นกลยุทธ์ในการบริหารจัดการแรงงานวิชาชีพใน 8 สาขาอาชีพ โดยได้มาจากนิยาม แนวคิด ทฤษฎี และจากการนักวิชาการ เพื่อนำไปกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยเพื่อนำสู่การสังเคราะห์องค์ประกอบและตัวบ่งชี้ของกลยุทธ์ที่ใช้ในการบริหารจัดการแรงงาน ดังตารางที่ 2-2

ตารางที่ 2-2 (ต่อ)

ลำดับ	กลยุทธ์ที่ใช้ในการบริหารจัดการแรงงานวิชาชีพ 8 สาขาอาชีพ	Nada ALLANI, (2003)	Torben Andersen , (2004)	Werber, J., & DeMarie, S.(2005)	Graeme Salaman et al.(2005)	Brian E. Becker&Mark A. Huselid, (2006)	Mathew R. Allen, (2006)	McPherson,(2008)	Patricia O. P. & Miliadis D. Lytras, (2008)	Ken Lovel, (2009)	Sapna Mishra , (2010)	Anastasia Kalou, (2011)	Cheng Ling Tan & Aizzat Mohd Nasurdin, (2011)	Esther Wangithi Waiganjo, (2012)	Pankaj Tiwari, (2012)	The Agency Effectiveness Working Group ("AEWC"), (2013)	Hamid Arabani Mostaghim, (2013)	Bassam Fathi Aldalbat & Hani Irtameh, (2014)	Sandeep Krishnan& Manjari Singh, (2014)	รวม		
27	ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม (environmental factors)																			/	1	
28	ปัจจัยส่วนบุคคล (individual factors)																				/	1
29	ด้านการเมือง (political)				/																	1
30	ด้านเศรษฐกิจ (economic)				/																	1
31	การเคลื่อนไหวทางสังคม (social movements)				/																	1
32	บทบาทของการดำเนินงาน (The role of implementation)			/																		1
33	การจ้างงานใหม่และการเก็บรักษาพนักงาน (on-boarding of new hires and employee retention)														/							1
34	ทัศนคติของพนักงาน (employee's attitude)														/							1
36	รางวัลและผลตอบแทน (rewards)														/							1
37	พัฒนาความเป็นผู้นำ (leadership development)														/							1
38	สภาวะการฉุกเฉิน (contingency)	/																				1
39	นวัตกรรมขององค์กร (organizational innovation)											/										1
40	การฝึกอบรม (Training)		/																			1
41	เป็นทางการ (formalization)		/																			1
42	การปรับแนว (Alignment)		/																			1
43	ความเป็นผู้นำของผู้บริหาร (Executive leadership)		/																			1
44	แนวคิดที่เหมาะสม (the concept of fit)							/														1
45	ความยืดหยุ่นขององค์กร (organizational flexibility)							/														1
46	กลยุทธ์ขององค์กร (Corporate strategy)								/													1
47	การดำเนินการตามกลยุทธ์ (Implementation of strategy)								/													1
48	กลยุทธ์การบริหารทรัพยากรบุคคลขององค์กร (Corporate HR management strategy)								/													1
รวม		3	7	3	3	3	1	1	3	4	4	3	2	1	2	5	2	1	4			

จากตารางที่ 2-2 เป็นผลการสังเคราะห์องค์ประกอบของกลยุทธ์ที่ใช้ในการบริหารแรงงานวิชาชีพใน 8 สาขาอาชีพ ที่ทำให้ผู้วิจัยพบว่า มีองค์ประกอบเชิงทฤษฎี (Theoretical framework) จำนวน 48 ปัจจัย แต่สำหรับการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้หลักเกณฑ์การพิจารณาจากความถี่ของปัจจัยที่มีความถี่ในระดับสูงตั้งแต่ 2 ความถี่ ขึ้นไป โดยจะเป็นปัจจัยที่มีความเกี่ยวข้องกับกลยุทธ์และวิธีการที่จะนำไปใช้ในการบริหารจัดการของผู้ประกอบการด้าน RPO และจากการสังเคราะห์ได้มีบางปัจจัยที่มีความถี่ต่ำกว่า 1 ความถี่ แต่เนื่องจากปัจจัยดังกล่าวเป็นปัจจัยที่ผู้วิจัยพิจารณาว่ามีความสำคัญในการบริหารจัดการของผู้ประกอบการด้าน RPO โดย

ผู้วิจัยได้สรุปปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสามารถที่จะนำมาใช้เป็นกรอบแนวคิดเพื่อการวิจัย (Conceptual framework) มีจำนวนปัจจัยอยู่ 4 ปัจจัย คือ

ปัจจัยที่ 1 การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (HRM Practices)

ปัจจัยที่ 2 กลยุทธ์การแข่งขัน (Competitive strategies)

ปัจจัยที่ 3 การวางแผนทรัพยากรมนุษย์หรือกำลังคน (Human resource planning)

ปัจจัยที่ 4 ช่องทางการสื่อสารกับผู้สมัคร (Channel of communication)

จากปัจจัยความสามารถใน 4 ปัจจัยข้างต้น ผู้วิจัยได้นำแต่ละปัจจัยเพื่อทำการสังเคราะห์องค์ประกอบของในแต่ละปัจจัยได้จากงานวิจัยและนักวิชาการต่าง ๆ ได้ดังต่อไปนี้

นิยาม แนวคิดเชิงทฤษฎี องค์ประกอบของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (HRM Practices)

1. ผลงานวิจัยเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (HRM Practices) ของนักวิชาการต่างประเทศ

Collins and Clark (2003) ได้ศึกษากลยุทธ์การบริหารทรัพยากรบุคคลไปสู่การปฏิบัติ, การบริหารจัดการที่มั่งคั่ง, เครือข่ายทางสังคม และรูปแบบการดำเนินงานขององค์กรตามบทบาทของทรัพยากรมนุษย์ในการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันขององค์กร ผลการวิจัยพบว่าผู้บริหารระดับบน เครือข่ายทางสังคม การดำเนินงานขององค์กร ล้วนเป็นปัจจัยในการเพิ่มประสิทธิภาพให้กับบุคลากรและองค์กรได้มากขึ้น ซึ่งการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพก็จะนำไปสู่ผลการดำเนินงานที่สามารถทำให้องค์กรมีความได้เปรียบในการแข่งขันและได้รับความสำเร็จจากการดำเนินงาน

Panayotopoulou and Papalexandris (2004) ได้ศึกษาและทดสอบความเชื่อมโยงระหว่างการวางแผนทางการจัดการทรัพยากรมนุษย์และประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กร ผลการวิจัยพบว่านวัตกรรมทางเทคโนโลยี มีส่วนสำคัญต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์กรในยุคปัจจุบัน

Chandrakumara and Sparrow (2004) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการปฏิรูประบบนิเทศในการทำงาน ด้านวัฒนธรรมของชาติที่เป็นส่วนประกอบสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อนโยบายการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์-และตัวเลือกการออกแบบการปฏิบัติ ผลการศึกษพบว่าปัจจัยทางวัฒนธรรมมีความสำคัญต่อองค์กรเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะถ้าผู้บริหารองค์กรมีความเข้าใจในวัฒนธรรมก็จะทำให้มีความสามารถพัฒนาโครงสร้างขององค์กรได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม ดังนั้น ผู้บริหาร

ขององค์กรจะต้องมีความตระหนักถึงความแตกต่างของวัฒนธรรม เพื่อเป็นการป้องกันปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นจากความแตกต่างของวัฒนธรรมได้

Lance and Dorothy (2004) ได้สร้างคู่มือการบริหารจัดการคนเก่ง: สร้างให้เป็นองค์กรที่ดีที่สุด, การพัฒนา และการนำเสนองานที่ดีที่สุด โดยได้ชี้แนะวิธีการบริหารคนเก่งว่า การบริหารจัดการคนเก่งในองค์กรนั้นองค์กรควรที่จะมุ่งเน้นตาม 3 ปัจจัย ดังนี้ คือ 1. การวินิจฉัย, การเลือก, การพัฒนาและการเก็บรักษาคนเก่งไว้ 2. การระบุและการพัฒนาที่มีคุณภาพสูงแทนที่ตำแหน่งเล็ก ๆ ที่กำหนดให้เป็นกุญแจสำคัญในปัจจุบันและในอนาคตความสำเร็จขององค์กร และ 3. การจำแนกประเภทของและในการลงทุนในการจ้างพนักงานแต่ละคนที่ขึ้นอยู่กับศักยภาพของแต่ละบุคคลเพื่อเป็นการเพิ่มมูลค่าให้กับองค์กร

Tzafir (2005) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจ, การบริหารทรัพยากรมนุษย์สู่การปฏิบัติและการดำเนินงานขององค์กร ผลการวิจัยพบว่า การอบรมและการพัฒนา เป็นการลงทุนทางด้านทรัพยากรมนุษย์ เพื่อเป็นการเสริมสร้างให้พนักงานขององค์กรให้มีศักยภาพในการทำงานที่มากขึ้น อย่างไรก็ตาม การฝึกอบรมและการพัฒนาจะสามารถช่วยลดความเสี่ยงในด้านต่าง ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นตามสถานการณ์ของโลกที่เปลี่ยนแปลงไปได้ เพราะการฝึกอบรมและการพัฒนาจะทำให้องค์กรและบุคลากรภายในองค์กรเป็นผู้ที่มีความรู้ มีความเชี่ยวชาญ มีประสบการณ์ เพื่อเป็นการสร้างความได้เปรียบให้กับองค์กรให้มีประสิทธิภาพสูงและเหนือกว่าคู่แข่ง

Tzafir (2005) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจ, การบริหารทรัพยากรมนุษย์สู่การปฏิบัติและการดำเนินงานขององค์กร ผลการวิจัยพบว่า ค่าตอบแทน เป็นปัจจัยที่ทำให้สามารถสร้างความไว้วางใจและความเชื่อมั่นให้กับบุคลากรขององค์กรได้ โดยบุคลากรขององค์กรจะมีความเต็มใจและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้กับองค์กรได้สูงขึ้น ซึ่งผลตอบแทนที่ดีจะเป็นตัวกระตุ้นและสร้างบรรยากาศในการทำงานให้มีประสิทธิภาพและมีผลลัพธ์ที่ดีตามมา

Neal, West and Patterson (2005) ได้ศึกษาเกี่ยวกับบรรยากาศขององค์กรและกลยุทธ์การแข่งขันที่ส่งผลถึงความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์และผลผลิตขององค์กรผลการวิจัยพบว่า การบริหารจัดการคนเก่ง เป็นปัจจัยที่ถือได้ว่าเป็นกลยุทธ์ในการแข่งขันที่สำคัญขององค์กรซึ่งรวมไปถึงการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่จะส่งผลให้ผลผลิตขององค์กรได้เป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร ซึ่งได้แก่ปัจจัยในด้านการบริหารจัดการคนเก่ง, แรงจูงใจ, ความสามารถ, ความรู้ เป็นต้น

Salaman et al. (2005) ได้ศึกษาเกี่ยวกับกลยุทธ์การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์: การให้คำจำกัดความ ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยการดำเนินงานขององค์กรโดยเฉพาะในการวัดประสิทธิภาพขององค์กรไม่ใช่เรื่องง่ายสำหรับองค์กรธุรกิจที่มีเป้าหมายในการทำกำไรในหลายด้าน ๆ, ความพึงพอใจของพนักงาน, ความรับผิดชอบต่อสังคมและความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมอื่น ๆ ซึ่งถึงแม้ว่าผลการดำเนินงานขององค์กรนั้นจะสามารถวัดได้จากเงื่อนไขต่าง ๆ ทางด้านการเงิน แต่มีนักวิชาการบางคนได้เสนอให้มีการวัดการดำเนินงานขององค์กรที่ประสิทธิภาพที่มุมมองกว้างขึ้นกว่าเดิม คือ ส่วนแบ่งทางการตลาด, คุณภาพของผลิตภัณฑ์และภาพลักษณ์ขององค์กร เป็นต้น

Becker and Huselid (2006) ได้ศึกษากลยุทธ์ในการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์: จากนั้นไปเราควรจะไปที่ไหน ผลการวิจัยพบว่า การดำเนินงานขององค์กร กับบทบาทของการดำเนินกลยุทธ์ใน “กล่องดำ” ระหว่างสถาปัตยกรรมและการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่สะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรที่เป็นศูนย์กลางของผู้จัดการสายงานและที่เกี่ยวข้องและมุ่งเน้นในมุมมองที่กว้างขึ้น

Snell and Bohlander (2007) ได้ศึกษาเกี่ยวกับกลยุทธ์การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยทางวัฒนธรรม เป็นปัจจัยที่จะต้องกำหนดไว้ในการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ เพราะปัจจัยทางวัฒนธรรมมีความละเอียดอ่อนที่องค์กรจะต้องให้ความสำคัญและทำความเข้าใจให้ลึกซึ้ง เพื่อให้การดำเนินงานขององค์กรนั้นเป็นไปอย่างราบรื่น

Abeysekera (2007) ได้ศึกษาผลกระทบของการปฏิบัติในการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์กับอัตราการลาออกของผู้บริหารฝ่ายการตลาดของบริษัทของสี่ แห่งในประเทศศรีลังกา ผลการวิจัยพบว่า มีปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์กับอัตราการลาออกของผู้บริหารฝ่ายการตลาด ซึ่งได้แก่ ค่าตอบแทน, งานด้านข้อมูลข่าวสาร, การวิเคราะห์งาน, การทำงานด้วยความสมดุล, การพัฒนาอาชีพ และการสนับสนุนผู้บังคับบัญชา

Chand and Katou (2007) ได้ศึกษา ผลกระทบของการปฏิบัติในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีประสิทธิภาพขององค์กรในอุตสาหกรรมโรงแรมในประเทศอินเดีย ผลการวิจัยพบว่า การอบรมและการพัฒนา เป็นปัจจัยที่มีความจำเป็นในการพัฒนาบุคลากรขององค์กรให้เป็นผู้ที่ปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพ สร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการได้อย่างสูงสุด

Jyotsna (2007) ได้ศึกษากลยุทธ์ในการบริหารจัดการคนเก่งของพนักงานในประเทศอินเดีย: การรักษาความสัมพันธ์กับพนักงาน คือ กุญแจสำคัญในการเก็บรักษาพนักงานไว้

ผลการวิจัยพบว่าการบริหารจัดการคนเก่ง นั้นเป็นการจัดการที่ได้รับการออกแบบในขั้นต้นที่ จะต้องปรับปรุงกระบวนการในการสรรหาและการพัฒนาคนที่มีความจำเป็น และมีความ ถนัดที่จะตอบสนองความต้องการขององค์กรได้ เพื่อที่จะได้คนที่มีคุณสมบัติและมีคุณภาพสูงมา ร่วมงานกับองค์กร

Ngo, Lau and Foley (2008) ได้ศึกษากลยุทธ์การบริหารทรัพยากรมนุษย์, การ ดำเนินงานของธุรกิจ และแรงงานสัมพันธ์ในประเทศจีน ผลการวิจัยพบว่า การดำเนินงานของ องค์กรของแต่ละองค์กรจะมีการดำเนินงานและเงื่อนไขที่แตกต่างกัน โดยมีผลมาจากปัจจัย ภายในและปัจจัยภายนอก ที่ส่งผลกระทบต่อองค์กรทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อการดำเนินงาน โดยรวมขององค์กร

ดังนั้นการบริหารทรัพยากรมนุษย์เป็นกิจกรรมขององค์กรที่สร้างความมั่นใจให้กับ ทรัพยากรบุคคลที่ได้ร่วมกันปฏิบัติงานกับองค์กร เพื่อให้ได้ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้อย่างมี ประสิทธิภาพ

Bondarouk and Ruel (2008) ได้ศึกษาระบบการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ประสบ ความสำเร็จจากการดำเนินงานเทคโนโลยี: จาก 3 กรณีศึกษา ผลการวิจัยพบว่า นวัตกรรมทาง เทคโนโลยี เป็นนวัตกรรมที่องค์กรจะต้องมีการพัฒนาและปรับปรุงให้มีความสอดคล้องและเพื่อให้ ทันต่อการเปลี่ยนแปลงไปตามสภาวะของสิ่งแวดล้อมภายนอก ซึ่งปัจจัยทางนวัตกรรมเทคโนโลยี ถือได้ว่าเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจในยุคปัจจุบัน

Hughes and Rog (2008) ได้ศึกษา การบริหารจัดการ คนเก่ง: กลยุทธ์สำหรับการ ปรับปรุงการรับสมัครพนักงาน, การรักษาและข้อตกลงภายในองค์กรต้อนรับ ผลการวิจัยพบว่า การบริหารจัดการคนเก่ง เป็นปัจจัยที่องค์กรควรจะต้องนำมาใช้ในการค้นหาและรับสมัครผู้ที่มี ความรู้ ความสามารถ มีความเชี่ยวชาญและเป็นคนเก่ง โดยคนเก่งจะเป็นแรงขับเคลื่อนที่สำคัญ ให้กับองค์กรมีความได้เปรียบกว่าคู่แข่ง

Harney and Jordan (2008) ได้ศึกษาการปลดล๊อคกล่องดำ: สายผู้จัดการและการ ดำเนินงานการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในบริบทของผู้จัดการส่วนคอลเซ็นเตอร์ ผลการวิจัยพบว่า ความสามารถในการดำเนินงานขององค์กรที่จะทำให้เกิดความสำเร็จได้นั้นมาจากบุคลากรภายใน องค์กร ซึ่งแรงจูงใจถือได้ว่าเป็นความสามารถด้านหนึ่งของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ดังนั้น ผู้บริหารจะต้องสร้างแรงจูงใจให้เกิดขึ้นกับบุคลากรภายในองค์กร เพราะแรงจูงใจมีอิทธิพล โดยตรงที่สำคัญในการเสริมสร้างทักษะและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้เกิดขึ้น

Deborah and Kathy (2009) ได้ศึกษากรอบสำหรับการบริการจัดการคนเก่งสำหรับธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ด้านที่ดิน ผลจากการวิจัยพบว่า โดยทั่วไปกรอบการบริหารจัดการคนเก่ง จะประกอบไปด้วย 5 องค์ประกอบหลักด้วยกัน คือ 1. การดึงดูด 2. การคัดเลือก 3. การมีส่วนร่วม 4. การพัฒนา 5. การเก็บรักษาพนักงานไว้

Joseph and Dai (2009) ได้ศึกษาการบริหารทรัพยากรมนุษย์สู่การปฏิบัติ และการดำเนินงานขององค์กร: ศึกษาด้วยวิธีวิจัยเชิงประจักษ์ ผลการวิจัยพบว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์กับการดำเนินงานของธุรกิจมีความสัมพันธ์กันอย่างเชื่อมโยงอย่างมีนัยสำคัญโดยมีการใช้กลยุทธ์ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่เป็นตัวขับเคลื่อนการดำเนินงานของธุรกิจให้องค์กรได้รับความสำเร็จได้

Nayyab, Hamid, Naseer, and Iqbal (2011) ได้ศึกษาผลกระทบของการปฏิบัติการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ HRM ในการดำเนินงานขององค์กร กรณีศึกษาในส่วนของธนาคารในโอคารา ประเทศปากีสถาน ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยด้านการอบรมและการพัฒนา, การมีส่วนร่วมของพนักงานในการตัดสินใจ นั้นได้ส่งผลกระทบต่อการทำงานและการปฏิบัติการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรโดยตรง

Katou (2011) ได้ศึกษาการทดสอบสาเหตุของการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่เชื่อมโยงกับรูปแบบการดำเนินงานขององค์กร: พิสูจน์ผลได้จากในส่วนของโรงงานอุตสาหกรรมในประเทศกรีซ ผลจากการวิจัยพบว่า นโยบายการบริหารทรัพยากรมนุษย์มีผลกระทบในเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานขององค์กรของโรงงานอุตสาหกรรมในประเทศกรีซ โดยเฉพาะความสัมพันธ์ระหว่างนโยบายการบริหารทรัพยากรมนุษย์และประสิทธิภาพการทำงานขององค์กร ที่เป็นสื่อกลางผ่านผลการบริหารทรัพยากรมนุษย์จากทักษะทัศนคติ, พฤติกรรม, การกลั่นกรองโดยกลยุทธ์ทางธุรกิจบริบทขององค์กร และภาวะผูกพันอื่น ๆ ที่ได้สนับสนุนในการเชื่อมโยงการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในการปรับปรุงประสิทธิภาพขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

Savaneviciene and Stankeviciute (2012) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่ประสิทธิภาพ: จากการปฏิบัติเพื่อไปสู่การสร้างความสำเร็จในการแข่งขันที่ยั่งยืน ผลการวิจัยพบว่า การดำเนินงานขององค์กร, การบริหารจัดการคนเก่ง, แรงจูงใจ, โอกาสในการมีส่วนร่วม, ทัศนคติและพฤติกรรมของพนักงาน เป็นปัจจัยในการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่จะเป็นแรงผลักดันทำให้องค์กรสามารถแข่งขันในธุรกิจได้อย่างยั่งยืน

Waiganjo (2012) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างกลยุทธ์ในการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์และการดำเนินงานของบริษัทในประเทศ เคนยา ผลจากการวิจัยพบว่า การดำเนินงานของ

องค์กรเป็นกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีประสิทธิภาพที่ส่งผลให้องค์กรบรรลุเป้าหมายในการดำเนินงานได้

Pankaj (2012) ได้ศึกษาปัจจัยแห่งความสำเร็จในการจัดลำดับความสำคัญในการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์โดยการจ้างบริษัทภายนอกทำงานแทน ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยทางด้านวัฒนธรรม เป็นปัจจัยที่สำคัญที่องค์กรจะต้องให้ความสำคัญในอันดับต้น ๆ เพราะเนื่องจากเป็นปัจจัยที่สามารถสร้างความขัดแย้งหรือสามารถทำให้องค์กรได้รับความสำเร็จในการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีองค์กรตั้งแต่ 2 องค์กร ขึ้นไป ที่จะต้องมาร่วมในการดำเนินงานร่วมกัน ดังนั้น องค์กรควรมีแนวทางที่จะป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นจากวัฒนธรรมที่แตกต่างกันได้

Waiganjo (2012) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างกลยุทธ์ในการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์และการดำเนินงานของบริษัทในประเทศเคนยา ผลการวิจัยพบว่า กลยุทธ์ในการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์มีอิทธิพลและเชื่อมโยงกับประสิทธิภาพของการดำเนินงาน ขององค์กร โดยมีองค์ประกอบที่เป็นมุมมองสำคัญ ๆ ได้แก่ มีการเปลี่ยนแปลงจากสภาพแวดล้อมทางธุรกิจที่แตกต่างกัน รวมทั้งบริบทมหภาคและจุลภาคที่มีการเปลี่ยนแปลงความต้องการของลูกค้าและนักลงทุน และมีมาตรฐานในการดำเนินงานให้สอดคล้องไปตามยุคโลกาภิวัตน์

Sylwia (2013) ได้ศึกษาวัฒนธรรมของแต่ละประเทศที่เป็นปัจจัยในการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ กรณีศึกษาของบริษัทข้ามชาติในประเทศโปแลนด์ ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยทางวัฒนธรรม นั้นเป็นปัจจัยที่องค์กรข้ามชาตินั้นจะนำมาใช้ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่องค์กรต้องให้ความสำคัญเพื่อป้องกันปัญหาและอุปสรรคที่อาจเกิดขึ้นจากวัฒนธรรมได้

Knight (2013) ได้ศึกษากลยุทธ์ในการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์, พวกเรามีหรือยัง? การศึกษาการรวมตัวกันของแผนยุทธศาสตร์ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยทางวัฒนธรรม เป็นปัจจัยที่จะต้องบรรจุไว้ในกลยุทธ์ในการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ เนื่องจากเป็นปัจจัยที่มีความละเอียดอ่อนและไม่สามารถมองข้ามได้

The Agency Effectiveness Working Group (AEWG) (2013) ได้ศึกษาการบริหารทรัพยากรบุคคลกับตัวแทนในการแข่งขัน ผลการวิจัยพบว่า การดำเนินงานขององค์กร เป็นปัจจัยและเป็นหลักปฏิบัติที่สำคัญที่มีความเกี่ยวข้องและเชื่อมโยงกับการบริหารทรัพยากรบุคคล

Kumar et al. (2013) ได้ศึกษาถึงผลกระทบของการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการดำเนินงานในด้านบริการกับความภักดีของลูกค้า ผลจากการวิจัยพบว่าการบริหารจัดการคนเก่ง เป็นศาสตร์ในการใช้กลยุทธ์ทางด้านทรัพยากรมนุษย์ที่ได้มีการผสมผสานและออกแบบเพื่อที่จะปรับปรุงองค์กรให้ประสบความสำเร็จได้จากบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ โดยการบริหารจัดการคนเก่ง

เป็นกลยุทธ์ที่มีความจำเป็นต่อองค์กรที่มีความเชื่อมโยงกับกลยุทธ์ระดับธุรกิจ โดยการบริหารจัดการคนเก่งจะเป็นการสรรหาบุคลากรที่มีทักษะความชำนาญ มีความรู้ ความสามารถ และมีเหมาะสมกับงานและเหมาะสมกับเวลา ซึ่งจะส่งผลทำให้องค์กรมีความได้เปรียบทางเหนือกว่าคู่แข่งชั้น และยังเป็นแรงขับเคลื่อนหลักที่สำคัญมากที่ทำให้องค์กรมีความสามารถในการบริหารงานและประสบความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ

Kaya, Ergün and Kesen (2014) ได้ศึกษาถึงผลกระทบของทรัพยากรมนุษย์วิธีการจัดการและประเภทของวัฒนธรรมในองค์กรที่มีความเห็นที่ขัดแย้งกัน: การศึกษาเชิงประจักษ์ในตุรกี ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยทางวัฒนธรรมเป็นปัจจัยที่มีความละเอียดอ่อนที่สามารถสร้างความขัดแย้งให้เกิดขึ้นในองค์กรได้ ดังนั้น เพื่อป้องกันปัญหาและลดความขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้นได้ ผู้บริหารจะต้องให้ความสำคัญและสร้างความเข้าใจในประเภทของแต่ละวัฒนธรรมได้อย่างถ่องแท้

Alsabbah and Ibrahim (2014) ได้ศึกษากลยุทธ์และการแข่งขัน: กรอบของทฤษฎีผลการศึกษพบว่า มี 2 ปัจจัย ที่องค์กรจะต้องให้ความสำคัญเพื่อนำมาใช้ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์เพื่อนำมาใช้ในการแข่งขัน โดยมุ่งเน้นไปที่ภายในองค์กรมี 2 ด้าน หลัก ๆ คือ การอบรมและการพัฒนา และค่าตอบแทน

2. การสังเคราะห์องค์ประกอบของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (HRM Practices)

สรุปองค์ประกอบของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (HRM Practices) ตามทฤษฎีและทัศนะของนักวิชาการต่าง ๆ ดังกล่าวข้างต้น ที่ผู้วิจัยได้นำมาสังเคราะห์เพื่อกำหนดองค์ประกอบที่เป็นกรอบแนวคิดเชิงทฤษฎี (Theoretical framework) เพื่อนำไปสู่การกำหนดเป็นกรอบแนวคิดเพื่อการวิจัย (Conceptual framework) ต่อไป ดังแสดงในตารางที่ 2-3

ตารางที่ 2-3 สัณเคราะห์องค์ประกอบของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (HRM Practices)

ลำดับ	องค์ประกอบของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (HRM practices)	Christopher J. Collin & Keven D. Clark, (2003)	Panayotopoulou Leda & Papalexandris Nancy, (2004)	Chandrakumara & Sparrow (2004)	B. Lance and B. Dorothy, (2004)	Shay S. Tzafir, (2005)	Andrew Neal et al., (2005)	Graeme Salaman et al. (2005)	Brian E. Becker & Mark A. Huselid, (2006)	Ahmad & Schroeder (2003) & Kaya (2006)	Abeysekera (2007)	Shelli, S. and Bohlander, G. (2007)	Chand, M., & Katou, A. A. (2007)	B. Jyoisna, (2007)	Ngo et al. (2008)	Bondarouk and Ruel, (2008)	Julia Christensen Hughes & Evelina Rog, (2008)	Harney, B., & Jordan, C. (2008)	Joseph & Dai (2009)	P. Deborah and R. Kathy, (2009)	Nayab et al. (2011)	Anastasia Katou, (2011)	Asia Savanevicene & Zivile Stankeviciute, (2012)	Pankaj Tiwar, (2012)	Esther Wanglithi Waiganijo (2012)	Blafas Syllwia, (2013)	Eileen M. J. Knight, (2013)	The Agency Effectiveness Working Group ("AEWG"), (2013)	Vajay Kumar, et al., (2013).	Nihat Kaya, et al., (2014)	Mohammed Y.A. Alabbah & Hazlilzwar Ibrahim, (2014)	รวมความถี่	
1	การดำเนินงานขององค์กร (Firm performance)	/					/	/							/					/		/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	9	
2	ปัจจัยทางวัฒนธรรม (Cultural factors)		/						/													/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	7	
3	การบริหารจัดการคนเก่ง (Talent management)			/	/							/				/				/		/						/				7	
4	การอบรมและการพัฒนา (Training and development)				/							/									/								/	/		5	
5	แรงจูงใจ (Motivation)					/		/	/									/				/										4	
6	นวัตกรรมทางเทคโนโลยี (technological innovation)	/													/																	2	
7	ค่าตอบแทน (compensation)				/				/																					/		3	
8	โอกาสในการมีส่วนร่วม (Opportunity to participate)																					/										1	
9	ความสัมพันธ์ของลูกและเจ้านายจ้าง (Employee-Employer Relationship)																		/													1	
10	นักวิชาการและมีอาชีพที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน (Academic and Professional influence on HR Practices)																		/													1	
11	ความไว้วางใจ (Trust)																		/													1	
12	คุณภาพการให้บริการ (Service Quality)																		/													1	
13	ทัศนคติและพฤติกรรมของพนักงาน (Employees attitudes and behaviour)																						/									1	
14	พลังและการเมือง (Power and Politics)																		/													1	
15	การใช้งานที่มีประสิทธิภาพของพนักงาน (Effective utilization of employees)																		/													1	
16	ความมุ่งมั่นของพนักงาน (Employee Commitment)																		/													1	
17	การวางแผนกำลังคน (manpower planning)										/																					1	
18	การออกแบบงาน (Job design)										/																					1	
19	วงจรมีคุณภาพ (quality circle)										/																					1	
20	ระบบการจ่าย (pay system)										/																					1	
21	การจัดตำแหน่งเชิงกลยุทธ์ (strategic alignment)																	/														1	
22	ความสัมพันธ์ของพนักงาน (employee relation climate)												/																			1	
23	งานด้านข้อมูลข่าวสาร (job information)								/																							1	
24	การวิเคราะห์งาน (Job analysis)								/																							1	
25	การทำงานด้วยความสมดุล (Work Family balance)								/																							1	
26	การพัฒนาอาชีพ (career development)								/																							1	
27	สนับสนุนผู้บังคับบัญชา (supervisor support)								/																							1	
28	ปัจจัยภายใน (Internal factors)																						/									1	
29	ผู้บริหารระดับบน (Top Management)	/																														1	
30	เครือข่ายทางสังคม (Team Social Network)	/																														1	
31	ความสามารถ (ability)						/																									1	
32	ความรู้ (knowledge)						/																									1	
33	การประเมินผลการปฏิบัติงาน (performance appraisal practices)																												/			1	
34	การรับสมัครและการคัดเลือก (recruitment and selection)																												/			1	
รวม		3	1	1	1	2	4	1	1	1	1	6	1	5	1	2	1	1	1	1	9	1	2	1	5	1	1	2	1	1	1	2	4

จากตารางที่ 2-3 เป็นผลการสังเคราะห์องค์ประกอบของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (HRM Practices) ที่เป็นกรอบแนวคิดเชิงทฤษฎี (Theoretical framework) จำนวน 34 องค์ประกอบ แต่สำหรับการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้หลักเกณฑ์การพิจารณาจากความถี่ของปัจจัยที่มีความถี่ในระดับสูงตั้งแต่ 3 ความถี่ ขึ้นไป และแต่ละปัจจัยที่นำมาเป็นองค์ประกอบนี้ จะต้องเป็นปัจจัยที่มีความสอดคล้องและเกี่ยวข้องกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (HRM Practices) ในด้านการบริหารจัดการแรงงานวิชาชีพของผู้ประกอบการด้าน RPO ด้วย ซึ่งจากการวิเคราะห์ทำให้พบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสามารถ มีจำนวน 7 องค์ประกอบ ที่จะใช้เป็นกรอบแนวคิดเพื่อการวิจัย (Conceptual framework) คือ 1) การดำเนินงานขององค์กร (Firm performance) 2) ปัจจัยทางวัฒนธรรม (Cultural factors) 3) การบริหารจัดการคนเก่ง (Talent management) 4) นวัตกรรมทางเทคโนโลยี (Technological innovation) 5) การอบรมและการพัฒนา (Training and development) 6) แรงจูงใจ (Motivation) 7) ค่าตอบแทน (compensation)

นิยาม แนวคิดเชิงทฤษฎี องค์ประกอบของกลยุทธ์การแข่งขัน (Competitive strategies)

นิยามของกลยุทธ์การแข่งขัน (Competitive strategies)

Porter (1980) ได้ให้คำนิยามของกลยุทธ์การแข่งขัน (Competitive strategies) ว่าเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานโดยที่องค์กรมีความมุ่งมั่นที่จะเป็นผู้ผลิตที่มีต้นทุนต่ำในอุตสาหกรรมประเภทเดียวกันหรือต่างอุตสาหกรรม ทั้งทางด้านสินค้าและบริการให้เหนือกว่าคู่แข่ง โดยวิธีการนี้เป็นวิธีการที่องค์กรต้องมุ่งเน้นถึงความพยายามที่จะทำให้องค์กรได้ส่วนแบ่งทางการตลาดเพิ่มขึ้น

Porter (2000) ได้ให้คำนิยามของกลยุทธ์การแข่งขัน (Competitive strategies) ว่าเป็นตัวแบบทางธุรกิจที่สามารถใช้แทนกันได้ระหว่างกลยุทธ์และการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน

1. ผลงานวิจัยเกี่ยวกับกลยุทธ์การแข่งขัน (Competitive strategies) ของนักวิชาการต่างประเทศ

Brown and Squire (2006) ได้ศึกษาความสามารถและสมรรถนะที่สะท้อนไปยังกลยุทธ์ในระหว่างการทำงานและกระบวนการของกลยุทธ์ในองค์กร ผลการวิจัยพบว่าองค์กรจะต้องมีการกำหนดกระบวนการและขั้นตอนของกลยุทธ์ในองค์กร ซึ่งได้แก่ กลยุทธ์หลัก, กลยุทธ์การผลิต, และการดำเนินกลยุทธ์

Park and Bae (2007) ได้ศึกษากลยุทธ์การลงทุนใหม่ในประเทศที่กำลังพัฒนา: การระบุจำแนกประเภทและการตรวจสอบรูปแบบการเจริญเติบโตผ่านกรณีศึกษา ผลการวิจัยพบว่า การศึกษานี้เป็นการศึกษารูปแบบคงที่และแบบพลวัตของการเจริญเติบโตและกลยุทธ์การลงทุนใหม่ กรณีศึกษาจากความสำเร็จในการลงทุนใหม่ในประเทศเกาหลี โดยในแต่ละกลยุทธ์ได้แสดงถึงความแตกต่างและบทบาทของสถานะของสิ่งแวดล้อมและพฤติกรรมในการแข่งขัน นอกจากนี้ยังได้พบว่าการลงทุนใหม่ ๆ ที่ได้เข้าสู่ตลาดทั่วโลกนั้นมี 2 ขั้นตอน ที่เป็นสากล โดยสังเกตจากรูปแบบการเจริญเติบโตที่ได้รับอิทธิพลจากเงื่อนไขที่แตกต่างกัน คือ ความสามารถในการบริหารจัดการของผู้ประกอบการและกลยุทธ์เทคโนโลยีของการลงทุนใหม่ ๆ

Wernerfelt and Karnani (2007) ได้ศึกษาเกี่ยวกับกลยุทธ์ในการสร้างความได้เปรียบจากการแข่งขันภายใต้ความไม่แน่นอน ผลการศึกษาค้นพบว่า กลยุทธ์ผู้นำทางด้านต้นทุน, และกลยุทธ์สร้างความแตกต่าง นั้นเป็นกลยุทธ์ที่สามารถสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันกับคู่แข่งให้กับองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน

Parnell (2008) ได้ศึกษาการประเมินทฤษฎีและการปฏิบัติในกลยุทธ์การแข่งขัน: ความท้าทายและทิศทางในอนาคต ผลการวิจัยพบว่า มี 9 ปัจจัย ที่นักวิชาการส่วนใหญ่ได้ให้ เห็นว่ามีความสัมพันธ์กันทั้งทางด้านวิชาการและการปฏิบัติที่มีการทบทวนและการประเมิน ที่สะท้อนให้เห็นถึงความคืบหน้าในการแข่งขันอย่างมีนัยสำคัญ ได้แก่ 1. มุมมองด้านศิลปะและวิทยาศาสตร์เกี่ยวกับกลยุทธ์ 2. กลยุทธ์ที่เปิดเผยและซ่อนไว้ 3. ความสอดคล้องของกลยุทธ์ 4. รูปแบบการจำแนกประเภท 5. ความมุ่งมั่นและความยืดหยุ่นและกลยุทธ์แบบพลวัต 6. การจัดการความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ 7. บทบาทกลางการจัดการในงานหัตถกรรมและการดำเนินกลยุทธ์ 8. การออกแบบและการดำเนินกลยุทธ์การพัฒนาอย่างยั่งยืน 9. การวัดประสิทธิภาพขององค์กร

Wang (2014) ได้ศึกษาทฤษฎีความได้เปรียบในการแข่งขัน ผลของการศึกษาได้พบว่า ทฤษฎีสถานทรัพยากร เป็นทรัพยากรที่มีอยู่ในองค์กร โดยทรัพยากรเป็นปัจจัยที่จะสร้างความให้เกิดความได้เปรียบทางการแข่งขันและมีอิทธิพลที่จะทำให้องค์กรสามารถดำเนินงานได้ตามเป้าหมายและมีความเจริญเติบโตได้อย่างยั่งยืน โดยทฤษฎีสถานทรัพยากรมีอยู่ 2 ประเภท ซึ่งได้ 1) ทรัพยากรที่มีตัวตน ซึ่งได้แก่ ทรัพย์สินที่ดิน เงินสด เครื่องจักร รถยนต์ หรือทรัพย์สินต่าง ๆ ที่สามารถจับต้องได้ 2) ทรัพยากรไม่มีตัวตน ได้แก่ ทรัพยากรบุคคลในองค์กร ซึ่งได้แก่ สมรรถนะ ความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ ของบุคลากรที่มีอยู่ในองค์กร ทั้งนี้ การที่องค์กรมีทรัพยากรที่มีประสิทธิภาพ นั้นจะเป็นสิ่งที่มีคุณค่าที่ยากต่อการเลียนแบบหรือหาทดแทนไม่ได้ สิ่งเหล่านี้จะทำให้องค์กรมีความได้เปรียบคู่แข่งและสามารถทำให้องค์กรบรรลุผลสำเร็จได้

Lim and Mohayidin (2011) ได้ศึกษากลยุทธ์ทางด้านราคาในการแข่งขันของสายการบินต้นทุนต่ำในมุมมองของทฤษฎีเกม ผลการวิจัยพบว่ากลยุทธ์ผู้นำทางด้านต้นทุน โดยเฉพาะปัจจัยด้านราคานี้เป็นอาวุธที่เป็นทางเลือกสำหรับหลายสายการบินต้นทุนต่ำที่เน้นการแข่งขันในด้านราคาเป็นหลัก โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อแย่งชิงส่วนแบ่งทางการตลาด โดยองค์กรจะมีกลยุทธ์ที่ใช้เพื่อกำหนดราคาให้เป็นที่น่าสนใจ ซึ่งถือว่าเป็นกลยุทธ์ที่มีประสิทธิผลต่อการตัดสินใจซื้อของลูกค้า และธุรกิจนี้เป็นเกมสำหรับสายการบินที่มีศักยภาพในระยะยาวที่จะต้องปกป้องส่วนแบ่งทางการตลาดของตนจากการโจมตีของคู่แข่ง

Uddin and Akhter (2011) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในกลุ่มตัวอย่างขององค์กรในปาเลสไตน์ ผลการวิจัยพบว่า พันธมิตรทางธุรกิจเป็นกลยุทธ์ที่ได้รับความร่วมมือจากองค์กรต่าง ๆ ที่ได้นำเอาทรัพยากรของตนมารวมกันเพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันและเป็นการสร้างความมั่นใจและเพิ่มมูลค่าทางเศรษฐกิจ

Tanwar (2013) ได้ศึกษา กลยุทธ์การแข่งขันตามแนวทางของพอตเตอร์ และจากการศึกษาพบว่าแนวคิดเชิงทฤษฎีของกลยุทธ์การแข่งขัน (Competitive strategies) เป็นเครื่องมือที่มีความสำคัญที่จะสามารถป้องกันตำแหน่งขององค์กรในตลาด โดยกลยุทธ์ในการแข่งขันที่จะช่วยให้องค์กรสามารถจัดการและรับมือกับการแข่งขันในธุรกิจได้เป็นอย่างดี ซึ่งองค์กรจะต้องมีการดำเนินงานให้เหนือกว่าคู่แข่ง และอย่างไรก็ตามบางธุรกิจจะพยายามที่จะดำเนินการเพียงกลยุทธ์ใดกลยุทธ์หนึ่งเท่านั้น ซึ่งวิธีการเช่นนี้จะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จได้ในระยะสั้นและจะเป็นความสำเร็จที่ไม่ยั่งยืน โดยกลยุทธ์ที่ส่วนใหญ่ให้การยอมรับกันว่าเป็นกลยุทธ์ในการแข่งขันตามที่ ไมเคิล อี พอร์เตอร์ ได้กล่าวถึงกลยุทธ์ของการแข่งขันจะมีอยู่ 3 วิธี ที่จะทำให้องค์กรได้รับความสำเร็จและเป็นการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งได้อย่างยั่งยืน ได้แก่ กลยุทธ์ผู้นำต้นทุน, กลยุทธ์การสร้างความแตกต่าง, กลยุทธ์มุ่งเน้น ซึ่งถือได้ว่าทั้ง 3 กลยุทธ์ นี้เป็นกลยุทธ์ที่สามารถสร้างให้เกิดประโยชน์กับองค์กรได้อย่างแท้จริง

Tanwar (2013) ได้ศึกษากลยุทธ์การแข่งขันตามแนวทางของพอตเตอร์ ผลจากการศึกษาทำให้พบว่า องค์กรประกอบของกลยุทธ์ผู้นำทางด้านต้นทุนเป็นองค์ประกอบที่ผู้ประกอบการจะสามารถสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันกับคู่แข่งได้อย่างระยะยาว ได้แก่ การเป็นผู้นำทางด้านต้นทุนในการสรรหาแรงงานและการให้บริการ ซึ่งเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญที่ได้นำไปใช้ในการแข่งขันอีกหนึ่งกลยุทธ์ที่ทำให้องค์กรผู้ประกอบการสามารถสร้างความได้เปรียบทางการลดค่าใช้จ่ายได้ โดยผู้ประกอบการได้มีจุดมุ่งหมายที่จะลดค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนในการดำเนินงานทั้งทางด้านการสรรหาแรงงานและบริการ ให้มีราคาต่ำกว่าคู่แข่งรายอื่นที่อยู่ในประเภทธุรกิจ

ประเภทเดียวกันโดยกลยุทธ์นี้จะเป็กลยุทธ์ที่จะทำให้องค์กรได้เป็นผู้นำทางด้านต้นทุนในตลาดแรงงานได้

Tanwar (2013) ได้ศึกษากลยุทธ์การแข่งขันตามแนวทางของพอตเตอร์ ผลจากการศึกษาทำให้พบว่า องค์ประกอบของกลยุทธ์สร้างความแตกต่างเป็นกลยุทธ์ที่สามารถจะทำให้องค์กรสร้างความแตกต่างจากคู่แข่งในตลาดธุรกิจประเภทเดียวกัน โดยประโยชน์ที่จะได้รับจากกลยุทธ์ในการสร้างความแตกต่างนี้สามารถเป็นเครื่องมือในการสร้างความจงรักภักดีซึ่งจะส่งผลทำให้องค์กรมีรายได้และผลกำไรที่มากขึ้น

Lo and Han (2014) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการสำรวจกลยุทธ์การแข่งขันสำหรับเศรษฐกิจอุตสาหกรรมกระเบื้องในประเทศจีน ผลการวิจัยแล้วพบว่ากลยุทธ์แบบคลัสเตอร์เป็นกระบวนการแข่งขันระหว่างโลกาภิวัตน์และการพัฒนาท้องถิ่น และเป็นกลยุทธ์ที่เหมาะสมกับบริบทที่แตกต่างกันสำหรับอุตสาหกรรมกระเบื้องเซรามิกในประเทศจีน ที่มีการแข่งขันระหว่างประเทศและมีการแข่งขันในตลาดโลกที่มีการเปลี่ยนแปลงที่รุนแรงมากขึ้น

Song and Wang (2014) กลยุทธ์ในการบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทานและการจัดซื้อจัดจ้าง ผลจากการวิจัยพบว่ามี 4 มุมมอง ที่สำคัญที่องค์กรจะต้องนำมาใช้ในการบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทานและการจัดซื้อจัดจ้าง ซึ่งได้แก่ มุมมองทางการตลาด, มุมมองทางด้านความรู้, มุมมองความสามารถในการใช้กลยุทธ์ และมุมมองเชิงกลยุทธ์

2. การสังเคราะห์องค์ประกอบของกลยุทธ์การแข่งขัน (Competitive strategies)

สรุปองค์ประกอบได้ให้คำนิยามของตามทฤษฎีและทัศนะของนักวิชาการต่าง ๆ ดังกล่าวข้างต้นผู้วิจัยได้นำมาสังเคราะห์เพื่อกำหนดองค์ประกอบที่เป็นกรอบแนวคิดเชิงทฤษฎี (Theoretical framework) เพื่อนำไปสู่การกำหนดเป็นกรอบแนวคิดเพื่อการวิจัย (Conceptual framework) ต่อไปดังแสดงในตารางที่ 2-4

ตารางที่ 2-4 สังกะหรหองค้ประกอบของกลยุทธการแข่งขัน (Competitive strategies)

ลำดับ	องค์ประกอบของกลยุทธ์การแข่งขัน (Competitive strategies)	S. Brown & Brian Squire, (2006)	Sangmoon Park & Zong-Tae Bae, (2007)	Birger Wernerfelt & Aneel Karnani, (2007)	John A. Parnell, (2008)	Lim Seng Poh & Mohd. Ghazali bin Mohayidin, (2011)	Mohammed Belal Uddin & Bilkis Akhter, (2012)	Ritika Tanwar, (2013)	Mei-Hor Lo, Dechang Han, (2014)	Song, H. and Wang, L. (2014)	Wang, H. (2014)	รวม
1	กลยุทธ์ผู้นำทางด้านต้นทุน (Cost leadership Strategy)			/	/	/						3
2	กลยุทธ์สร้างความแตกต่าง (Differentiation Strategy)			/		/						2
3	กลยุทธ์แบบมุ่งเน้น (Focus Strategy)					/						1
4	ทฤษฎีฐานทรัพยากร (Resource Based View (RBV)									/		1
5	กลยุทธ์ที่เปิดเผยและซ่อนไว้ (Visible and Hidden Strategies)				/							1
6	มุมมองด้านศิลปะและวิทยาศาสตร์เกี่ยวกับกลยุทธ์ (Artistic and scientific perspectives on strategy)				/							1
7	กลยุทธ์ที่เปิดเผยและซ่อนไว้ (Visible and Hidden Strategies)				/							1
8	ความสอดคล้องของกลยุทธ์ (Strategic consensus)				/							1
9	รูปแบบการจำแนกประเภท (Classification schemes and typologies)				/							1
10	พันธกรณี , การยืดหยุ่น , กลยุทธ์พลวัต (Commitment, flexibility, and dynamic strategies)				/							1
11	การบริหารจัดการความเสี่ยง (Managing Strategic Risk)				/							1
12	บทบาทกลางการจัดการในงานหัตถกรรมและการดำเนินกลยุทธ์ (Middle-management roles in crafting and executing strategies)				/							1
13	(Middle-management roles in crafting and executing strategies)											
14	การออกแบบและการดำเนินกลยุทธ์ที่ยั่งยืน (Designing and Executing Sustainable Strategies)				/							1
15	การวัดประสิทธิภาพขององค์กร (Measuring Organizational Performance)				/							1
16	กลยุทธ์แบบคลัสเตอร์ (Cluster strategy)							/				1
17	มุมมองทางด้านการตลาด (the Market-Based View (MBV)								/			1
18	มุมมองทางด้านความรู้ (Knowledge-based view)								/			1
19	มุมมองความสามารถในการใช้กลยุทธ์ (Capability-based view of strategy)								/			1
20	มุมมองเชิงกลยุทธ์ (Relational view of strategy)								/			1
21	กลยุทธ์หลัก (strategy mainstream)	/										1
22	กลยุทธ์การผลิต (manufacturing strategy)	/										1
23	การดำเนินกลยุทธ์ (Strategy Operations)	/										1
24	เจ็ดชนิดของกลยุทธ์ (Seven types of new venture strategy)		/									1
25	พันธมิตรทางธุรกิจ (Strategic alliances)					/						1
รวม		3	1	2	5	1	1	3	1	4	1	

จากตารางที่ 2-4 เป็นผลการสังเคราะห์องค์ประกอบของกลยุทธ์การแข่งขัน (Competitive strategies) ที่เป็นกรอบแนวคิดเชิงทฤษฎี (Theoretical framework) จำนวน 25 องค์ประกอบ แต่สำหรับการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้หลักเกณฑ์การพิจารณาจากความถี่ของปัจจัยที่มีความถี่ในระดับสูงตั้งแต่ 2 ความถี่ขึ้นไป และมีบางปัจจัยที่มีความถี่ต่ำกว่า 2 ความถี่ แต่เนื่องจากปัจจัยดังกล่าวเป็นปัจจัยที่ผู้วิจัยพิจารณาว่ามีความสำคัญและมีความเกี่ยวข้องกับกลยุทธ์การแข่งขัน (Competitive strategies) ในด้านการบริหารจัดการของผู้ประกอบการด้าน RPO ซึ่งจากการวิเคราะห์ทำให้พบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสามารถในการบริหารจัดการ มีจำนวน 3 องค์ประกอบ ที่จะใช้เป็นกรอบแนวคิดเพื่อการวิจัย (Conceptual framework) คือ 1) กลยุทธ์ผู้นำทางด้านต้นทุน (Cost leadership strategy) 2) กลยุทธ์สร้างความแตกต่าง (Differentiation strategy) 3) กลยุทธ์แบบมุ่งเน้น (Focus strategy) จากการสังเคราะห์องค์ประกอบตามทัศนะของนักวิชาการต่าง ๆ ดังกล่าวข้างต้น ซึ่งประกอบด้วย จำนวน 3 องค์ประกอบ ที่จะใช้เป็นกรอบแนวคิดเพื่อการวิจัย (Conceptual framework) คือ 1) กลยุทธ์ผู้นำทางด้านต้นทุน (Cost leadership strategy) 2) กลยุทธ์สร้างความแตกต่าง (Differentiation strategy) 3) กลยุทธ์แบบมุ่งเน้น (Focus strategy)

จากกลยุทธ์การแข่งขันทั้ง 3 องค์ประกอบ ที่ได้มาจากการสังเคราะห์ข้างต้นผู้วิจัยได้นำแต่ละปัจจัยเพื่อทำการสังเคราะห์หาองค์ประกอบของในแต่ละปัจจัยได้จากงานวิจัยและนักวิชาการต่าง ๆ ได้ดังต่อไปนี้

3. กลยุทธ์สร้างความแตกต่าง

ทั้งนี้เนื่องจากกลยุทธ์สร้างความแตกต่างนั้นมีปัจจัยที่จะทำให้องค์กรสามารถสร้างความแตกต่างได้ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ทำการสังเคราะห์ถึงปัจจัยที่สามารถสร้างความแตกต่างได้ โดยมีรายละเอียดของแต่ละองค์ประกอบเพื่อกำหนดนิยามเชิงปฏิบัติการและตัวบ่งชี้ของแต่ละองค์ประกอบ ดังนี้

3.1 ผลงานวิจัยเกี่ยวกับกลยุทธ์สร้างความแตกต่าง (Differentiation strategy) ของนักวิชาการต่างประเทศ

Hedman and Kalling (2003) ได้ศึกษา รูปแบบธุรกิจ: การตีแผ่ทฤษฎีและภาพประกอบการศึกษาข้อมูลเชิงประจักษ์ ผลการวิจัยพบว่ารูปแบบของธุรกิจจะต้องมีปัจจัยทางด้านความสามารถ/ สมรรถนะ, คุณค่าของเครือข่ายสังคม, คุณค่าที่นำเสนอต่อลูกค้า, ทรัพยากร/ สินทรัพย์ เป็นองค์ประกอบที่สำคัญ

Mitchell and Coles (2003) ได้ศึกษาเกี่ยวกับรูปแบบของนวัตกรรมในการเปรียบเทียบการแข่งขันที่ดีที่สุด ผลการวิจัยพบว่า มีปัจจัยทางด้านความสามารถ/ สมรรถนะ,

คุณค่าของเครือข่ายสังคม, คุณค่าที่นำเสนอต่อลูกค้า, ทรัพยากร/ สินทรัพย์ ที่เป็นรูปแบบของนวัตกรรมในการแข่งขัน

Mansfield and Fourie (2004) ได้ศึกษาเกี่ยวกับกลยุทธ์และรูปแบบธุรกิจ-ความแปลกใหม่ กรณีศึกษาการรวมตัวของกลยุทธ์สถาปัตยกรรมเพื่อเข้าสู่วิวัฒนาการ ผลการวิจัยพบว่า คุณค่าของเครือข่ายสังคม, สภาพคล่องของสินค้าและการบริการ, เทคโนโลยีสารสนเทศ นั้นเป็นกลยุทธ์และรูปแบบธุรกิจที่มีการเปลี่ยนแปลงไปตามวิวัฒนาการในยุคปัจจุบัน

Schweizer (2005) ได้ศึกษาภาพรวมของการวิจัยที่เป็นพื้นฐานของความรู้ความเข้าใจ ผลการวิจัยพบว่า คุณค่าของเครือข่ายที่ประกอบไปด้วยซัพพลายเออร์, หุ้นส่วนและลูกค้าที่มีความหลากหลายที่จะส่งผลกระทบต่อทั้งทางตรงและทางอ้อมได้ อีกทั้ง เป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้องค์กรผู้ประกอบการสามารถสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันได้ ซึ่งถือได้ว่าเป็นศูนย์กลางหรือเป็นส่วนประกอบของรูปแบบของธุรกิจที่นำเสนอต่อลูกค้าได้อย่างมีเอกลักษณ์เฉพาะที่จะส่งผลทำให้องค์กรมีความได้เปรียบทั้งทางด้านทรัพยากรที่เป็นบุคลากรในองค์กรที่มีประสิทธิภาพ, ด้านความสามารถ และตำแหน่งของธุรกิจในตลาด เป็นต้น

Morris, Schindehutte, and Allen (2005) ได้ศึกษารูปแบบธุรกิจของผู้ประกอบการ: ไปยังมุมมองแบบครบวงจร ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยความสามารถ/ สมรรถนะ, คุณค่าของเครือข่ายสังคม, การสร้างคุณค่า, คู่แข่ง, เศรษฐกิจ, มุมมองด้านการเงิน โดยทุกปัจจัยล้วนเป็นองค์ประกอบรูปแบบของธุรกิจของผู้ประกอบการแบบครบวงจร

Shafer, Smith, and Linder (2005) ได้ศึกษาขอบเขตของรูปแบบธุรกิจ ผลการวิจัยพบว่ารูปแบบของธุรกิจจะประกอบไปด้วย ความสามารถ/ สมรรถนะ, ทรัพยากร/ สินทรัพย์, การสร้างคุณค่า, รายได้/ ราคา, สภาพคล่องของสินค้าและการบริการ, ลูกค้า, กระบวนการ/ กิจกรรม, คู่แข่ง, ความสัมพันธ์กับลูกค้า, ความแตกต่าง และการสร้างแบรนด์ เป็นต้น

Davenport, Leibold, and Voelpel (2006) ได้ศึกษานวัตกรรมจัดการเชิงกลยุทธ์ในเศรษฐกิจ: แนวทางกลยุทธ์และเครื่องมือสำหรับความสามารถในการสร้างสรรค์นวัตกรรมแบบพลวัต ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยด้าน ความสามารถ/ สมรรถนะ, คุณค่าของเครือข่ายสังคม, คุณค่าที่นำเสนอต่อลูกค้า, ลูกค้า และกระบวนการ/ กิจกรรม นั้นเป็นกลยุทธ์และเป็นเครื่องมือสำหรับความสามารถในการสร้างสรรค์นวัตกรรมจัดการเชิงกลยุทธ์

Snell and Bohlander (2007) ได้ศึกษาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ผลการวิจัยพบว่า ความสามารถ/ สมรรถนะขององค์กรนั้นเป็นส่วนหนึ่งของในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่จะนำพาให้องค์กรสามารถบรรลุตามเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้

Chesbrough (2007) ได้ศึกษาเรื่อง ทำไมบริษัทถึงควรจะมีการเปิดรูปแบบของธุรกิจ ผลการวิจัยพบว่า รูปแบบของธุรกิจขององค์กรจะต้องมีปัจจัยต่าง ๆ เป็นองค์ประกอบ ซึ่งได้แก่คุณค่าของเครือข่ายสังคม และ คุณค่าที่นำเสนอต่อลูกค้า, รายได้/ ราคา, ลูกค้า,นวัตกรรมทางกระบวนการ, การขาย เป็นต้น

Zott and Amit (2008) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างกลยุทธ์ทางการตลาดและรูปแบบธุรกิจ: ผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานขององค์กร ผลการวิจัยพบว่า มีปัจจัยที่มีความสอดคล้องกับกลยุทธ์ทางการตลาดและรูปแบบธุรกิจ ได้แก่ ความสามารถ/ สมรรถนะ, ทรัพยากร/ สินทรัพย์, การสร้างคุณค่า, สภาพคล่องของสินค้าและการบริการ, หน้าที่, ธุรกิจ, โอกาส, เนื้อหาในการทำธุรกรรม, การกำกับดูแลการทำธุรกรรม และโครงสร้างการทำธุรกรรม

Patricia and Lytras (2008) ได้ศึกษาเกี่ยวกับสมรรถนะและการบริหารการจัดการทรัพยากรมนุษย์: ผลกระทบต่อการได้เปรียบทางการแข่งขันขององค์กร ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านความสามารถ/ สมรรถนะขององค์กรนั้นเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันขององค์กร

The Association of Southeast Asian Nations (ASEAN) (2013) ได้จัดทำคู่มือข้อตกลงในการยอมรับคุณสมบัติวิชาชีพร่วมกัน (MRA) ด้านการท่องเที่ยว โดยได้กล่าวถึงปัจจัยด้าน ความสามารถ/ สมรรถนะ ที่เป็นสมรรถนะหลักขององค์กรนั้นโดยองค์กรสามารถนำเสนอถึงความสามารถในด้านต่าง ๆ ขององค์กรได้ เช่น องค์กรได้มีความสัมพันธ์ที่ดีกับหน่วยงานและสถาบันต่าง ๆ เป็นต้น

3.2 การสังเคราะห์องค์ประกอบของกลยุทธ์สร้างความแตกต่าง (Differentiation strategies)

สรุปองค์ประกอบได้ให้คำนิยามของตามทฤษฎีและทัศนะของนักวิชาการต่าง ๆ ดังกล่าวข้างต้นผู้วิจัยได้นำมาสังเคราะห์เพื่อกำหนดองค์ประกอบของกลยุทธ์สร้างความแตกต่างที่เป็นกรอบแนวคิดเชิงทฤษฎี (Theoretical framework) เพื่อนำไปสู่การกำหนดเป็นกรอบแนวคิดเพื่อการวิจัย (Conceptual framework) ต่อไป ดังแสดงในตารางที่ 2-5

ตารางที่ 2-5 สังกะหรหรงค้ประกอบของกลยุทธ้สร้งความแตกต่าง (Differentiation strategies)

ลำดับ	องค์ประกอบของกลยุทธ์ในการสร้งความแตกต่าง (Differentiation Strategy)	Hedman, J. & Kalling, T. (2003)	Mitchell, D., Coles, C. (2003)	G.M. Mansfield* & L.C.H. Fourie	Seddon, P.B., Lewis, G.P., Freeman, P., & Shanks, G. (2004).	Schweizer, K. (2005)	Morris, M., et al. (2005)	Shafer, S.M., et al., (2005)	Davenport, T.H. et al. (2006)	Snell, S. and Bohlander, G. (2007).	Chesbrough, (2007)	Zott, C. & Amit, R., (2007)	Patricia O. P. & Miltiadis D. Lytras, (2008)	The Association of Southeast Asian Nations (ASEAN) (2013)	รวม
1	ความสามารถ / สมรรถนะ (Capabilities/Competencies)	/	/			/	/	/	/		/	/	/	/	9
2	คุณค่าของเครือข่ายสังคม (Value network)	/	/	/		/	/	/	/	/					7
3	คุณค่าที่นำเสนอต่อลูกค้า (Value proposition)	/	/	/				/	/	/					5
4	ทรัพยากร/สินทรัพย์ (Resources/Assets)	/	/				/					/			4
5	การสร้างคุณค่า (Create value)			/		/	/				/				4
6	รายได้/ราคา (Revenue/Pricing)	/	/				/			/					4
7	สภาพคล่องของสินค้าและการบริการ Product/service flows		/	/			/					/			4
8	ลูกค้า (Customer)	/	/				/	/	/	/					4
9	กระบวนการ/กิจกรรม (Processes/activities)	/	/				/								3
10	คู่แข่ง (Competitors)	/				/	/								3
11	เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology)			/											1
12	นวัตกรรมทางกระบวนการ (innovation process)									/					2
13	เศรษฐกิจ (Economics)	/				/									2
14	ความสัมพันธ์กับลูกค้า (Customer relationship)	/					/								2
15	ความแตกต่าง (Differentiation)	/					/								2
16	การสร้างแบรนด์ (Branding)						/								1
17	นวัตกรรมทางเทคโนโลยี (technological innovation)														1
18	การขาย (Sale)									/					1
19	มุมมองด้านการเงิน (Financial aspects)	/				/									1
20	กระบวนการ / กิจกรรม (Processes/Activities)							/							1
21	การบริหารจัดการ (Management)	/													1
22	เทคโนโลยี (Technology)	/													1
23	ประเด็นทางกฎหมาย (Legal issues)	/													1
24	วัฒนธรรม (Culture)	/													1
25	หน้าที่ (Mission)										/				1
26	ธุรกิจ (Business)										/				1
27	โอกาส (opportunities)										/				1
28	เนื้อหาในการทำธุรกรรม (Transaction content)										/				1
29	การกำกับดูแลการทำธุรกรรม (Transaction governance)										/				1
30	โครงสร้างการทำธุรกรรม (Transaction structure)										/				1
รวม		16	8	3	2	1	6	11	5	1	6	10	1	1	

จากตารางที่ 2-5 เป็นผลการสังเคราะห์องค์ประกอบของกลยุทธ์สร้างความแตกต่าง (Differentiation strategies) ที่เป็นกรอบแนวคิดเชิงทฤษฎี (Theoretical framework) จำนวน 30 องค์ประกอบ แต่สำหรับการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้หลักเกณฑ์การพิจารณาจากความถี่ของปัจจัยที่มีความถี่ในระดับสูงตั้งแต่ 8 ความถี่ขึ้นไป ที่มีความเกี่ยวข้องกับกลยุทธ์สร้างความแตกต่าง ในด้านการบริหารจัดการแรงงานวิชาชีพของผู้ประกอบการด้าน RPO ด้วยซึ่งจากการวิเคราะห์ทำให้พบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสามารถ มีจำนวน 2 องค์ประกอบ ที่จะใช้เป็นกรอบแนวคิดเพื่อการวิจัย (Conceptual framework) คือ 1) ความสามารถ/ สมรรถนะ (Capabilities/ competencies) 2) คุณค่าของเครือข่าย (Value network)

นิยาม แนวคิดเชิงทฤษฎี องค์ประกอบของการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ (Human resource planning)

1. ผลงานวิจัยเกี่ยวกับการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ (Human resource planning) ของนักวิชาการต่างประเทศ

British Psychology Society (BPS) (2007) ได้ศึกษาการทดสอบทางจิตวิทยา: คู่มือที่ใช้ในการทดสอบจิตวิทยา ผลการวิจัยพบว่า ความเป็นเหตุเป็นผลทางด้านคำพูด, ความเป็นเหตุเป็นผลทางด้านตัวเลข, ความเป็นเหตุเป็นผลทางด้านช่องว่าง และความเป็นเหตุเป็นผลทางด้านกลไก เป็นปัจจัยที่องค์กรจะต้องนำมาใช้ในการทดสอบจิตวิทยาของผู้ปฏิบัติงาน

Armstrong (2008) ได้จัดทำหนังสือเรื่องการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์และการปฏิบัติ โดยได้กล่าวถึงการวางแผนรับสถานการณ์ที่คาดว่าจะเกิดขึ้นว่าเป็นกลยุทธ์ที่ใช้ในการวางแผนและพิจารณาถึงความเป็นไปได้ของเหตุการณ์หรือสถานการณ์ที่คาดว่าจะเกิดขึ้นได้จากสภาวะแวดล้อมทางธุรกิจที่มีการเปลี่ยนแปลงและผันผวนได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อองค์กรผู้ประกอบการทั้งทางตรงและทางอ้อมได้ ดังนั้น องค์กรผู้ประกอบการจึงมีความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาเพื่อให้สามารถรับมือกับการแข่งขันที่แย่งชิงผู้สมัครและเปลี่ยนแปลงที่เป็นผลมาจากสภาพแวดล้อมทั้งภายนอกและภายในได้ โดยที่องค์กรผู้ประกอบการจะต้องมีการวางแผนและประเมินถึงเหตุการณ์ที่จะเกิดขึ้นได้ในอนาคตทั้งที่เป็นเหตุการณ์ในระยะสั้นและระยะยาวได้อย่างแม่นยำ เพื่อให้ทำให้องค์กรสามารถพยากรณ์ความต้องการในด้านทรัพยากรมนุษย์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

Armstrong (2008) ได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติการบริหารทรัพยากรมนุษย์ โดยได้กล่าวถึงวิธีการวางแผนในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ว่า องค์กรควรจะต้องมีการกำหนดความต้องการ

การตั้งดูผู้สมัคร, การคัดเลือกผู้สมัคร, การวางตำแหน่ง ของบุคลากรให้เหมาะสมและสอดคล้อง กับความต้องการขององค์กร

Izueke (2009) ได้ศึกษากลยุทธ์การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ในการบริการ สาธารณะในจีเรียและเป้าหมายการพัฒนาแห่งสหัสวรรษ: การเชื่อมโยง ผลการวิจัยพบว่า การ พยากรณ์อุปสงค์และอุปทาน ส่วนประกอบที่สำคัญที่องค์กรจะต้องนำมาใช้ในการบริหารจัดการ ทรัพยากรมนุษย์ในยุคปัจจุบัน เพราะเนื่องจากการพยากรณ์ที่จะทำให้องค์กรนั้นสามารถ ปรับตัวจากการเปลี่ยนแปลงทั้งจากภายในองค์กรและภายนอกองค์กรที่สามารถส่งผลกระทบต่อ องค์กรอีกทั้งสามารถทำให้องค์กรได้ทราบถึงความต้องการขององค์กรและความต้องการของ ตลาดให้มีความสมดุลกัน

Ulferts et al. (2009) ได้ศึกษากลยุทธ์การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ในมหาวิทยาลัยใน ประเทศอเมริกา ผลการวิจัยพบว่า การพยากรณ์อุปสงค์และอุปทาน ทำให้อวิทยาลัยสามารถ บริหารจัดการโดยยึดตามเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ขององค์กรของฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ในอนาคตได้ โดยมีวัตถุประสงค์ในการจัดการทรัพยากรมนุษย์ได้จากการพยากรณ์อุปสงค์และอุปทาน คือ 1. ทำให้แน่ใจว่าองค์กรมีทรัพยากรมนุษย์ที่เพียงพอเพื่อตอบสนองเป้าหมายและแผนการ ดำเนินงาน 2. ทำให้ทราบถึงสภาพแวดล้อมภายนอกจากสังคม เศรษฐกิจ กฎหมายและ เทคโนโลยีที่จะต้องเผชิญ 3. ทำให้องค์กรมีความยืดหยุ่นในการเปลี่ยนแปลงจากสภาพแวดล้อม ภายนอกองค์กร

Anyim (2012) ได้ศึกษาบทบาทของการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ในการรับสมัครและ กระบวนการคัดเลือก ผลการวิจัยพบว่า การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมการทำงานส่งต่อการทำงาน ของบุคลากรโดยสภาพแวดล้อมนั้นมี 2 ปัจจัย ซึ่งรวมไปถึงปัจจัยภายในองค์กรและปัจจัย ภายนอกองค์กรที่ส่งผลกระทบโดยตรงต่อผู้ปฏิบัติงาน

Lunenbourg (2012) ได้ศึกษาการวางแผนทรัพยากรมนุษย์: การพยากรณ์อุปสงค์และ อุปทาน ผลการวิจัยพบว่า การพยากรณ์อุปสงค์และอุปทาน เป็นวิธีการที่สำคัญในการนำมาใช้ใ้ นการคาดคะเนถึงความต้องการแรงงานขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

Mostaghim et al. (2013) ได้ศึกษาภาพรวมของกลยุทธ์ในการวางแผนทรัพยากร มนุษย์และบทบาทในองค์กร ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกองค์กรนั้น เป็น องค์ประกอบที่สำคัญที่จะนำไปสู่ความเข้าใจในกลยุทธ์ในการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร ให้มีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมาย

Prashanthi (2013) ได้ศึกษาการวางแผนทรัพยากรมนุษย์-ศึกษาวิธีการวิเคราะห์ผลการวิจัย พบว่ามีปัจจัยต่าง ๆ ที่องค์กรจะต้องนำมาวิเคราะห์ในการวางแผนด้านทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งได้แก่ การพยากรณ์อุปสงค์และอุปทาน, เครื่องมือสร้างภูมิคุ้มกันในธุรกิจ, การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมการทำงาน, การวิเคราะห์อัตราการผลิตของแรงงาน, การวางแผนในการพัฒนา, การวางแผนกลยุทธ์ระดับองค์กร, กลยุทธ์ทรัพยากร, การวิเคราะห์ประสิทธิภาพผลการดำเนินงาน โดยการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ นั้นเป็นพื้นฐานแนวคิดและเป็นกลยุทธ์ที่มีความสำคัญต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร ที่สามารถตอบสนองของความต้องการได้ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว

Anyadike (2013) ได้ศึกษาการวางแผนทรัพยากรมนุษย์และการทำงานของพนักงานในองค์กรมหาชนในประเทศไนจีเรีย ผลการวิจัยพบว่า การพยากรณ์อุปสงค์และอุปทาน, การรับมือกับการเปลี่ยนแปลง, กลยุทธ์ในการวางแผนที่สำคัญ, นโยบายการจ้างงานที่เท่าเทียมกัน, และสัญญาจ้างงานของรัฐบาล ซึ่งเป็นปัจจัยที่จะนำมาใช้การวางแผนทรัพยากรมนุษย์เพื่อการทำงานของพนักงานในองค์กรมหาชน

2. การสังเคราะห์องค์ประกอบของการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ (Human resource planning) มีดังนี้

สรุปองค์ประกอบได้ให้คำนิยามของตามทฤษฎีและทัศนะของนักวิชาการต่าง ๆ ดังกล่าวข้างต้นผู้วิจัยได้นำมาสังเคราะห์เพื่อกำหนดองค์ประกอบของกลยุทธ์สร้างความแตกต่างที่เป็นกรอบแนวคิดเชิงทฤษฎี (Theoretical framework) เพื่อนำไปสู่การกำหนดเป็นกรอบแนวคิดเพื่อการวิจัย (Conceptual framework) ต่อไป ดังแสดงในตารางที่ 2-6

ตารางที่ 2-6 สังกะหรหรงค้ประคอบคองการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ (Human resource planning)

ลำดับ	องค์ประกอบของการวางแผนทรัพยากรมนุษย์หรือกำลังคน (HRM)	British Psychology Society (BPS) (2007)	Michael Armstrong (2008)	Armstrong (2009)	Izueke, 2009	Gregory Ulferts et al. (2009)	Francis C. Anyim, (2012)	Fred C. Lunenburg. (2012)	Hamid Arabani Mostaghim et al.,(2013)	K.Prashanthi, (2013)	Anyadike, Nkechi O., (2013)	รวม
1	การพยากรณ์อุปสงค์และอุปทาน (Demand / Supply forecasting)			/	/		/	/	/	/	/	5
2	การวางแผนตามสถานการณ์ (Scenario Planning)		/						/			2
3	การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมการทำงาน (Work Environment Analysis)						/		/			2
4	การวิเคราะห์อัตราการหมุนเวียนของแรงงาน (Labour Turnover Analysis)								/			1
5	ข้อจำกัดทางกฎหมาย (Legal Constraints)							/				1
6	การวางแผนในการพัฒนา (Evolving plans)								/			1
7	ปัจจัยภายใน (Internal Factor)							/				1
8	ปัจจัยภายนอก (External Factor)							/				1
9	การวางแผนกลยุทธ์ระดับองค์กร (Business Strategic Plans)								/			1
10	กลยุทธ์ทรัพยากร (Resourcing Strategy)								/			1
11	การวิเคราะห์ประสิทธิผลการดำเนินงาน (Operational Effectiveness Analysis)								/			1
12	ความหลากหลายของสถานที่ทำงาน (Workplace Diversity)						/					1
13	ความไม่เหมาะสมระหว่างทักษะกับงาน (Mismatch Between Applicants' Skills and Jobs)						/					1
14	การรับมือกับการเปลี่ยนแปลง (To Cope with future Change)										/	1
15	กลยุทธ์ในการวางแผนที่สำคัญ (Strategic Planning Essence)										/	1
16	นโยบายการจ้างงานที่เท่าเทียมกัน (Equal Employment Opportunity Policy)										/	1
17	สัญญาจ้างงานของรัฐบาล (Government Contracts)										/	1
18	การกำหนดความต้องการ (Defining requirements)			/								1
19	การดึงดูดผู้สมัคร (Attracting candidates)			/								1
20	การคัดเลือกผู้สมัคร (Selecting candidates)			/								1
21	การวางตำแหน่ง (Placing them on the job)			/								1
22	ความเป็นเหตุเป็นผลทางด้านคำพูด (Verbal reasoning)	/										1
23	ความเป็นเหตุเป็นผลทางด้านตัวเลข (Numerical reasoning)	/										1
24	ความเป็นเหตุเป็นผลทางด้านช่องว่าง (Spatial reasoning)	/										1
25	ความเป็นเหตุเป็นผลทางด้านกลไก (Mechanical reasoning)	/										1
รวม		4	1	4	1	1	3	2	2	8	5	

จากตารางที่ 2-6 เป็นผลการสังเคราะห์องค์ประกอบของการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ (Human resource planning) ที่เป็นกรอบแนวคิดเชิงทฤษฎี (Theoretical framework) จำนวน 25 องค์ประกอบ แต่สำหรับการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้หลักเกณฑ์การพิจารณาจากความถี่ของปัจจัยที่มีความถี่ในระดับสูงตั้งแต่ 2 ความถี่ขึ้นไป และมีบางปัจจัยที่มีความถี่ต่ำกว่า 2 ความถี่ แต่เนื่องจากปัจจัยดังกล่าวเป็นปัจจัยที่ผู้วิจัยพิจารณาว่ามีความสำคัญและมีความเกี่ยวข้องกับการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ (Human resource planning) ในด้านการบริหารจัดการแรงงานวิชาชีพของผู้ประกอบการด้าน RPO ซึ่งจากการวิเคราะห์ทำให้พบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสามารถ มีจำนวน 4 องค์ประกอบ ที่จะใช้เป็นกรอบแนวคิดเพื่อการวิจัย (Conceptual framework) คือ การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ (Human resource planning) มี 4 ตัวแปรย่อย ประกอบด้วย 1) การพยากรณ์อุปสงค์/ อุปทาน (Demand/ supply forecasting) 2) การวางแผนรับสถานการณ์ที่คาดว่าจะเกิดขึ้น (Scenario planning) 3) การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมการทำงาน (Work environment analysis) 4) การวิเคราะห์อัตราการหมุนเวียนของแรงงาน (Labor turnover analysis)

นิยาม แนวคิดเชิงทฤษฎี องค์ประกอบของช่องทางการสื่อสารกับผู้สมัคร

1. ผลงานวิจัยเกี่ยวกับช่องทางการสื่อสารกับผู้สมัครของนักวิชาการต่างประเทศและนักวิชาการไทย

Sabherwal (2003) ได้ศึกษาวิวัฒนาการของการประสานงานในโครงการพัฒนาซอฟต์แวร์ของบริษัทเอิร์ทซอร์ซ: การเปรียบเทียบมุมมองของลูกค้าและผู้ขาย ผลการวิจัยพบว่าการรับสมัครแบบออนไลน์ เป็นปรากฏการณ์ที่ไม่ใช่เพียงแต่เปลี่ยนวิธีการจัดการทรัพยากรมนุษย์แบบดั้งเดิม แต่ยังมีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญในกลยุทธ์ทางธุรกิจอื่น ๆ และจากการศึกษาที่ใช้ข้อมูลที่รวบรวมจากเว็บไซต์เพื่อเปรียบเทียบการรับสมัครงานออนไลน์ในประเทศญี่ปุ่นและประเทศสหรัฐอเมริกา นั้นได้พบที่มีความแตกต่างกันทางวัฒนธรรมอย่างมีนัยสำคัญ และจากผลของการรับสมัครทางออนไลน์มีประโยชน์ต่อองค์กรผู้ประกอบการด้าน RPO เป็นอย่างมาก เพราะสามารถทำให้องค์กรผู้ประกอบการประหยัดเวลาในการรับสมัครงาน อีกทั้งเป็นวิธีการที่มีประสิทธิภาพ แต่ทั้งนี้ ก็ต้องขึ้นอยู่กับกลยุทธ์ที่ผู้ประกอบการจะนำมาใช้ในการผสมผสานกับรูปแบบการรับสมัครขององค์กรด้วย

Peretti (2004) ได้กล่าวถึงในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ว่าการรับสมัครงานทางออนไลน์ เป็นวิธีการที่เหมาะสมสำหรับองค์กรที่จะนำมาใช้ในการรับสมัครงานและการสื่อสารกับผู้สมัครในยุคปัจจุบัน โดยถือได้ว่าเป็นการพัฒนาช่องทางการรับสมัครงาน ถึงอย่างไร

ผู้ประกอบการจะต้องพิจารณาในการใช้ช่องทางของแต่ละชนิดและแต่ละรูปแบบว่าช่องทางไหนที่มีประสิทธิภาพและมีความเหมาะสมที่จะใช้ในการสื่อสารกับผู้สมัครงานให้ได้มากที่สุด

Ployhart (2006) ได้ศึกษาพนักงานในยุคศตวรรษที่ 21 เป็นยุคที่มีความท้าทาย และโอกาสเชิงกลยุทธ์ ผลการวิจัยพบว่า เทคโนโลยีเว็บ 2.0 เป็นช่องทางการสื่อสารกับผู้สมัครงานในยุคปัจจุบัน เพราะเนื่องจากลักษณะของการทำงานในศตวรรษที่ 21 เป็นยุคที่มีความท้าทายและแข่งขันกันมากสำหรับการรับสมัครงาน โดยผู้ให้บริการได้นำความรู้ความสามารถ ประสบการณ์ของผู้สมัครที่มีคุณสมบัติเหมาะสมที่ได้มาจากช่องทางการสื่อสารในด้านต่าง ๆ ในยุคปัจจุบัน เช่น เครือข่ายทางสังคม Facebook, เทคโนโลยี Web 2.0 และเว็บไซต์ เป็นต้น

Subrata, Dwayne, and Ken (2007) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการทำความเข้าใจในคุณภาพการให้บริการและคุณภาพของความสัมพันธ์กับเอ้าท์ซอร์ซ: การปฏิสัมพันธ์ลูกค้าและโปรแกรมส่งเสริมการขาย, ประสิทธิภาพการบริหารจัดการโครงการและความสอดคล้องกับงานเทคโนโลยีโครงสร้าง ผลการวิจัยพบว่า การสื่อสารทางด้านอีเมล, โทรศัพท์, การประชุมแบบเผชิญหน้า, อินเทอร์เน็ต, การประชุมทางไกล, ข้อความ, การประชุมทางวิดีโอ, โปรแกรมการพูดคุย เป็นช่องทางที่ในปัจจุบันผู้ให้บริการด้าน RPO ได้นำมาใช้ในการดำเนินงานเพื่อค้นหาและสื่อสารกับผู้สมัคร โดยการออกแบบเว็บไซต์เพื่อ ทำให้สะดวกในการค้นหาผู้สมัคร ที่มีความแตกต่างทางด้านสถานที่ ภาษา วัฒนธรรม ซึ่งการใช้ช่องทางในการสื่อสารกับผู้สมัครที่นอกเหนือจากประโยชน์ในการลดค่าใช้จ่ายในด้านกระบวนการสรรหาแล้ว ยังทำให้สะดวกและง่ายต่อการติดต่อ ติดตามและคัดเลือกผู้สมัครที่มีคุณสมบัติที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพได้ตามความต้องการของลูกค้า

Fu (2007) ได้ศึกษาการวิเคราะห์เชิงประจักษ์ของเครือข่ายสังคมออนไลน์ในยุคของ Web 2.0 ผลการวิจัยพบว่า เทคโนโลยี Web 2.0 เป็นองค์ประกอบของการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพที่องค์กรส่วนใหญ่ได้นิยมนำมาใช้ในกันในปัจจุบัน

MessageLabs (2007) ได้ศึกษาเกี่ยวกับเครือข่ายสังคมออนไลน์ ภาวะที่กลิ่นไม่เข้าคายไม่ออกของนายจ้าง ผลการวิจัยพบว่า เทคโนโลยี Web 2.0 เป็นส่วนหนึ่งของการสื่อสารในเครือข่ายสังคมออนไลน์ที่องค์กรนายจ้างได้นำมาใช้กับองค์กรของตนเองเพื่อเป็นการสื่อสารกับบุคคลอื่นภายนอกองค์กรโดยพบว่าเป็นวิธีการของการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

Sharma et al. (2008) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการปฏิบัติที่ดีที่สุดสำหรับการสื่อสารระหว่างลูกค้าและผู้ให้บริการในโครงการ IT ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่เป็นองค์ประกอบของการสื่อสาร ได้แก่ 1. มีเทคนิคในการสื่อสาร 2. มีรูปแบบการสื่อสาร 3. การประชุมผ่านทางวิดีโอ 4. การ

ประชุมผ่านทางวิทยุ 5. การประชุม 6. อีเมลล์ 7. พื้นที่ในการเก็บข้อมูล 8. เวทีอภิปราย 9. วารสาร
10. การสื่อสารแบบสองต่อสองหรือแบบเผชิญหน้า

Buffardi and Campbell (2008) ได้ศึกษาความหลงตัวเอง และเครือข่ายสังคมเว็บไซต์ ผลการวิจัยพบว่า มีเว็บไซต์เครือข่ายทางสังคม เช่น LinkedIn, MySpace and Twitter และ Facebook โดยเฉพาะ Facebook.com เป็นเว็บไซต์ที่มีผู้ใช้บริการมากที่สุดเป็นอันดับ 1 ของโลก ซึ่งเป็นการรวบรวมและเชื่อมต่อกับเครือข่ายทางสังคม โดยมีวัตถุประสงค์เป็นการสร้างพื้นที่ส่วนตัวขึ้นมาเพื่อที่จะแนะนำตัวเองและสื่อสารข่าวสารด้านต่าง ๆ ให้ผู้อื่นได้รับรู้ และผู้ใช้งานสามารถที่จะติดหรือร่วมทำกิจกรรมต่าง ๆ กับผู้ใช้งานท่านอื่นได้

Philippe et al. (2009) ได้ศึกษาเครื่องมือสื่อสารผ่านทางเว็บ Web-based ในโครงการวิจัยทางยุโรป: ตัวอย่างของโครงการ TRACE ผลการวิจัยพบว่า การสื่อสารผ่านเว็บ เป็นการรับสมัครงานบนเว็บถูกกำหนดให้เป็นแบ่งปันข้อมูล คำพูด หรือความคิดผ่านทางเครือข่ายของคอมพิวเตอร์ที่เรียกว่าอินเทอร์เน็ต เช่น อีเมลล์เป็นตัวอย่างของการสื่อสารบนเว็บ และการสัมมนาผ่านเว็บออนไลน์เป็นตัวอย่างของการสื่อสารบนเว็บ ในปัจจุบันเทคโนโลยีนับได้ว่ามีบทบาทต่อดำเนินธุรกิจขององค์กรผู้ประกอบการเป็นอย่างมาก เนื่องจากง่ายและสะดวกต่อการสื่อสารแลกเปลี่ยนข้อมูลที่เป็นประโยชน์ร่วมกันอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

Kluemper and Rosen (2009) ได้ศึกษาการเลือกวิธีการทำงานในอนาคต: ประเมินเว็บไซต์เครือข่ายสังคม ผลการวิจัยพบว่า เครือข่ายทางสังคม เป็นปัจจัยที่เป็นองค์ประกอบของการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพในวิธีการทำงานในปัจจุบันและในอนาคต

Mistry and Davis (2009) ได้ศึกษามุมมองของลูกค้าสำหรับปัจจัยความสำเร็จที่สำคัญในการเป็นพันธมิตรในโครงการ ผลการวิจัยพบว่า การสื่อสารแบบสองทาง เป็นวิธีการสื่อสารที่มีส่วนทำให้การดำเนินงานร่วมกันมีความสำเร็จ

Van Zyl (2009) ได้ศึกษาผลกระทบของเครือข่ายสังคม 2.0 ในองค์กร ผลการวิจัยพบว่าเทคโนโลยี Web 2.0 เป็นองค์ประกอบของการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพที่สามารถส่งผลกระทบต่อองค์กรได้

Arjan (2009) ได้ศึกษาอิทธิพลของคุณภาพการสื่อสารกับกระบวนการของธุรกิจที่ดำเนินการรับเหมาจ้างงานนอกประเทศที่ประสบความสำเร็จ ผลการวิจัยพบว่าองค์ประกอบของการสื่อสารของธุรกิจประเภทนี้สิ่งที่สำคัญจะประกอบไปด้วย คุณภาพของการสื่อสาร, ผู้ส่งข่าวสาร, ผู้รับข่าวสาร เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพของการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

Aurélie and Fallery (2009) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการรับสมัครบุคลากรด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์: กรณีศึกษาด้วยการสำรวจ การปฏิบัติใหม่ ปัญหาใหม่ ผลการวิจัยพบว่า เทคโนโลยี Web 2.0 (Web 2.0 technologies) เป็น Social network ที่มีการโต้ตอบกันระหว่างผู้สมัครงานกับผู้ประกอบการโดยที่จะสามารถแสดงความคิดเห็น และเข้ามามีส่วนร่วมในเว็บไซต์ที่ผู้ให้บริการเป็นผู้จัดทำได้

Appelbaum and Samaha (2010) ได้ศึกษาการให้บริการเกี่ยวกับการดำเนินการบริหารระบบธุรกิจ: บทเรียนจากกรณีศึกษาในอินเดีย ผลการวิจัยพบว่าอีเมลล์ และโทรศัพท์ เป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการ การให้บริการเกี่ยวกับการดำเนินการบริหารระบบธุรกิจ

Arndt (2011) ได้ศึกษาความสำคัญของการสื่อสารโดยการประชุมแบบเผชิญหน้าในหน่วยงานการบริหารทรัพยากรบุคคล ผลการวิจัยพบว่า การใช้อีเมลล์, โทรศัพท์ และการประชุมแบบเผชิญหน้า เป็นการสื่อสารกันระหว่างกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากเป็นวิธีที่สะดวก ประหยัดเวลา และมีประโยชน์ ซึ่งสามารถลดความผิดพลาดในการติดต่อประสานงานระหว่างกันได้

Avaya (2011) ได้ศึกษาการบริหารจัดการด้านบริการกับการสื่อสารกับบริษัทที่รับทำงานแทน: วิธีไหนที่เป็นวิธีที่เหมาะสมสำหรับคุณ ผลการวิจัยพบว่า วิธีการสื่อสารกับบริษัทที่รับทำงานแทนได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นวิธีที่มีความเหมาะสม ได้แก่ การติดต่อสื่อสารแบบครบวงจร, ศูนย์การติดต่อ

Sraboti and Ruzzier (2012) ได้ศึกษาบริษัทรับทำงานด้านโลจิสติกส์: บทเรียนจากกรณีศึกษามหาวิทยาลัย Primorska ผลการวิจัยพบว่า การสื่อสารแบบสองต่อสองหรือแบบเผชิญหน้า เป็นวิธีการสื่อสารกับบริษัทที่รับทำงานด้านโลจิสติกส์ที่มีประสิทธิภาพ

McIvor (2013) ได้ศึกษาว่าเรารู้อะไรบ้างเกี่ยวกับงานบริการด้านการรับทำงานแทน ผลการวิจัยพบว่า เครือข่ายทางสังคม เป็นปัจจัยที่เป็นองค์ประกอบของการสื่อสาร ที่มีประสิทธิภาพกับงานบริการด้านการรับทำงานแทน

สุชิต ผลเจริญ (2554) ได้ศึกษากลยุทธ์การสื่อสารทางการตลาดเชิงบูรณาการที่มีผลต่อพฤติกรรมผู้บริโภคเครื่องดื่มพร้อมดื่มของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า การสื่อสารแบบสองทาง เป็นการสื่อสารหรือสื่อความหมายที่ผู้สมัครงานหรือผู้ที่รับข้อมูลสามารถโต้ตอบและมีปฏิริยาตอบสนองกลับไปยังผู้ประกอบการหรือผู้ส่งข้อมูลข่าวสารได้ในทันที เพื่อเป็นการโต้แย้ง เจาะจตอรอง และแสดงความคิดเห็น เพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกันได้ โดยการสนทนาอาจจะสนทนากันต่อหน้าในสถานที่เดียวกันหรือต่างสถานที่ก็ได้ ทั้งนี้

เนื่องจากในปัจจุบันเป็นยุคแห่งเทคโนโลยีในการสื่อสารที่มีความทันสมัย จึงทำให้สามารถสื่อสารแบบสองทางได้และที่สำคัญสามารถที่จะติดต่อสื่อสารเชื่อมโยงและทำให้มีส่วนร่วมในการดำเนินงานกับคนจำนวนมากในขณะที่อยู่ในสถานที่ต่างกันได้

Gantman et al. (2014) ได้ศึกษาเกี่ยวกับเครื่องมือการสื่อสารและความสำเร็จของเอ้าท์ซอร์ซในโครงการด้านไอที ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยที่เป็นองค์ประกอบของเครื่องมือการสื่อสารและความสำเร็จของเอ้าท์ซอร์ซในโครงการด้านไอที จะประกอบด้วย 2 องค์ประกอบ ได้แก่ การสื่อสารผ่าน Web, และเทคโนโลยี Web 2.0

Van der Linden (2014) ได้ศึกษาการก้าวไปสู่รูปแบบใหม่สำหรับการสื่อสารที่มีการเปลี่ยนแปลง ผลการวิจัยพบว่า การสื่อสารแบบสองต่อสองหรือแบบเผชิญหน้าเป็นปัจจัยที่เป็นองค์ประกอบของการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพที่องค์กรได้นำมาใช้

2. การสังเคราะห์องค์ประกอบของทางการสื่อสารกับผู้สมัคร

สรุปองค์ประกอบช่องทางการสื่อสารกับผู้สมัครตามทฤษฎีและทัศนะของนักวิชาการต่าง ๆ ดังกล่าวข้างต้นผู้วิจัยได้นำมาสังเคราะห์เพื่อกำหนดองค์ประกอบที่เป็นกรอบแนวคิดเชิงทฤษฎี (Theoretical framework) เพื่อนำไปสู่การกำหนดเป็นกรอบแนวคิดเพื่อการวิจัย (Conceptual framework) ต่อไปดังแสดงในตารางที่ 2-7

ตารางที่ 2-7 สังเคราะห์องค์ประกอบช่องทางการสื่อสารกับผู้สมัครงาน

ลำดับ	องค์ประกอบช่องทางการสื่อสารกับผู้สมัคร	Roblyn S. (2003)	Peretti, J.M. (2004)	Wenneker et al. (2005)	Brant R. Buleson (2006)	Floydhart, R. E. (2006)	Subrata Chakrabarty (2007)	Fu (2007)	Messagelabs. (2007)	Ravi Sharma et al., (2008)	Laura E.Buffardi & W.Keith Campbell (2008)	Sharma et al. (2008)	Philippe V. et al. (2009)	Kluemper & Rosen. (2009)	Mistry, D. and Davis, P.R. (2009)	Van Zyl. (2009).	Ajjan Knool. (2009)	Girard Aurélie & Bernard Fallery. (2009).	Steven H. Appelbaum & Anis Samaha. (2010)	Carolin Arndt., (2011)	Avaya (2011)	Sraboti & Ruzzier. (2012)	Ronan McIvor (2013)	สุจิตต์ ผลเจริญ (2013)	Gantman et al., (2014)	Van der Linden, S. (2014).	รวม
1	อีเมล (Emailing)					/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	5
2	เทคโนโลยีเว็บ 2.0 (Web 2.0 technologies)					/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	5
3	โทรศัพท์ (Telephone)					/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	3
3	การประชุมแบบเผชิญหน้า (Face-to-face meetings)			/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	3
4	เครือข่ายทางสังคม (Social Networking Websites (SNW))					/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	3
7	การสื่อสารแบบสองต่อสองหรือแบบเผชิญหน้า (Face-to-Face communication)					/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	3
5	การรับสมัครงานทางออนไลน์ (Online recruitment)	/	/																								2
8	การสื่อสารผ่าน Web (Web-based communications)									/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	2
9	การสื่อสารแบบสองทาง (A two-way multilevel communication)										/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	2
10	การประชุมผ่านเว็บ (Web conferencing)							/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	1
11	อินเทอร์เน็ต (The Internet)					/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	1
12	การประชุมทางไกล (Teleconferencing)					/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	1
13	ข้อความ (Instant messaging)					/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	1
14	การประชุมทางวิดีโอ (video-conferencing)					/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	1
15	โปรแกรมการพูดคุย (Chat Program)					/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	1
16	มีเทคนิคในการสื่อสาร (Communication Tactic)									/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	1
17	มีรูปแบบการสื่อสาร (Communication Platform)									/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	1
18	การประชุมผ่านออดิโอ (Audio Conferencing)									/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	1
19	การประชุม (Net Meeting)									/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	1
20	พื้นที่ในการเก็บข้อมูล (Web Repository)									/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	1
21	เว็ทอภิปราย (Discussion Forums)									/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	1
22	วารสาร (E-Newsletters)									/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	1
23	การติดต่อสื่อสารแบบครบวงจร (Unified communications)																	/	/	/	/	/	/	/	/	1	
24	ศูนย์การติดต่อ (Contact center)																	/	/	/	/	/	/	/	/	1	
25	คุณภาพของการสื่อสาร (Communication quality)																/	/	/	/	/	/	/	/	/	1	
26	ผู้ส่งข่าวสาร (Communication Sender)																/	/	/	/	/	/	/	/	/	1	
27	ผู้รับข่าวสาร (Communication Receiver)																/	/	/	/	/	/	/	/	/	1	
28	มีทักษะการสื่อสาร (Communication skill)				/																					1	
รวม		1	1	1	1	1	8	1	1	3	1	10	1	1	1	1	3	1	2	3	2	1	1	1	2	1	

จากตารางที่ 2-7 เป็นผลการสังเคราะห์องค์ประกอบของช่องทางการสื่อสารกับผู้สมัครงานที่เป็นกรอบแนวคิดเชิงทฤษฎี (Theoretical framework) จำนวน 28 องค์ประกอบ แต่สำหรับการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้หลักเกณฑ์พิจารณาจากความถี่ของปัจจัยที่มีความถี่ในระดับสูง ตั้งแต่ 2 ความถี่ ขึ้นไป ทำให้พบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสามารถ มีจำนวน 9 องค์ประกอบ ที่

จะใช้เป็นกรอบแนวคิดเพื่อการวิจัย (Conceptual framework) คือ 1) เทคโนโลยีเว็บ 2.0 (Web 2.0 technologies) 2) อีเมลล์ (Emailing) 3) การประชุมแบบเผชิญหน้า (Face-to-face meetings) 4) เครือข่ายทางสังคม (Social Networking Websites: SNW) 5) การรับสมัครงานออนไลน์ (Online recruitment) 6) โทรศัพท์ (Telephone) 7) การสื่อสารแบบสองต่อสองหรือแบบเผชิญหน้า (Face-to-face communication) 8) การสื่อสารผ่าน Web (Web-based communications) 9) การสื่อสารแบบสองทาง (A two-way multilevel communication)

นิยาม แนวคิดเชิงทฤษฎี องค์ประกอบของความสามารถของผู้ประกอบการด้าน RPO ของนักวิชาการต่างประเทศ

1. ผลงานวิจัยเกี่ยวกับผลงานวิจัยเกี่ยวกับความสามารถของผู้ประกอบการด้าน RPO ของนักวิชาการต่างประเทศ

Elmuti (2003) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการเข้าใจถึงประสิทธิภาพในการดำเนินงานในองค์กรของบริษัทเอชอาร์ ผลการวิจัยพบว่า ผลประโยชน์ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว ขององค์กรผู้ประกอบการนั้นเกิดจากประสิทธิภาพจากการบริหารจัดการที่ส่งผลทำให้องค์กรผู้ประกอบการสามารถสร้างรายได้และกำไรในการดำเนินงานให้กับองค์กรทั้งในระยะสั้นและระยะยาวได้อย่างยั่งยืน

Kok (2005) ได้ศึกษาการเข้าใจถึงความสำเร็จของการจ้างบริษัทเอชอาร์ ในการบริหารจัดการด้านการให้บริการลูกค้า ผลการวิจัยพบว่า รายได้ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว ที่จะได้รับเป็นปัจจัยที่สามารถแสดงให้เห็นถึงความสำเร็จในการบริหารจัดการด้านการให้บริการลูกค้า

MacDonald (2008) ได้กล่าวถึงในบทความเรื่อง 10 ปัจจัย ที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จ โดยได้กล่าวว่า ผู้ประกอบการด้าน RPO จะต้องเป็นองค์กรที่มีความสามารถในการให้บริการที่ดี มีประสิทธิภาพโดยองค์กรจะต้องเป็นแหล่งที่รวบรวมผู้สมัครที่มีความรู้ ความสามารถ มีประสบการณ์ มีความเชี่ยวชาญและเป็นมืออาชีพในสาขาต่าง ๆ ได้อย่างหลากหลาย โดยได้มีปัจจัยสำคัญที่เป็นแรงผลักดันให้ผู้ประกอบการมีความสามารถในกิจกรรม RPO ได้ดังนี้ คือ

- 1) ระดับการสนับสนุนลูกค้า
- 2) ขั้นตอนการรับสมัคร
- 3) การวัดความสำเร็จ
- 4) เทคโนโลยีในการรับสมัครงาน
- 5) ระดับการให้บริการในระดับโลก
- 6) การดูแลผู้สมัคร
- 7) การเตรียมความพร้อม
- 8) การบริหารการเปลี่ยนแปลง
- 9) การมีส่วนร่วมธุรกิจระดับ
- 10) ความสามารถและการประเมินผล

Ulferts et al. (2009) ได้ศึกษาการวางแผนกลยุทธ์ในการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ในสถาบันการศึกษาของอเมริกา ผลการวิจัยพบว่า การมีส่วนแบ่งการตลาดที่เพิ่มขึ้น นั้นเป็นผลมาจากความสามารถและแผนกลยุทธ์ในการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์

Tan and Sia (2006) ได้ศึกษาการจัดการความยืดหยุ่นในการจ้างบริษัท Outsourcing ผลการวิจัยพบว่า รายได้ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว ที่องค์กรได้รับจากบริษัท Outsourcing ที่มีความสามารถในการบริหารจัดการด้านแรงงานและด้านทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร

Chelliah, Nikolova, and Davis (2009) ได้ศึกษาอะไรคือสิ่งที่ลูกค้าต้องการจริง ๆ จากที่บริษัทที่ปรึกษาด้านการบริหารจัดการ: หลักฐานจากออสเตรเลีย ผลการวิจัยพบว่า การมีส่วนแบ่งการตลาดที่เพิ่มขึ้น นั้นเป็นปัจจัยที่ผู้ใช้บริการหรือผู้ประกอบการทุกองค์กรต่างมุ่งหวังที่จะต้องทำให้ได้ปัจจัยนี้มาให้กับองค์กรของตนเอง เพราะเนื่องจากการที่ทำให้ลูกค้าได้รับความสำเร็จจากการบริหารจัดการที่วัดได้จากส่วนแบ่งการตลาดที่เพิ่มขึ้นแล้วนั้น ซึ่งปัจจัยดังกล่าวก็จะส่งผลให้ทำให้ผู้ใช้บริการได้รับส่วนแบ่งทางการตลาดที่เพิ่มขึ้นด้วยเช่นกัน

Sancheti and Sudhir (2009) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการศึกษาผู้บริโภคในตลาดเกิดใหม่ ผลการวิจัยพบว่า การมีส่วนแบ่งการตลาดที่เพิ่มขึ้น นั้นเป็นปัจจัยของความสำเร็จที่ได้จากความสามารถขององค์กรผู้ประกอบการรายใหม่ในตลาด

Jane and Ann (2009) ได้จัดทำคู่มือความเป็นมืออาชีพในการรับสมัครงานส่งมอบความเป็นเลิศในการสรรหา โดยได้กล่าวถึงความจงรักภักดีต่อองค์กร ว่าในการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการด้าน RPO ความจงรักภักดีต่อองค์กร ถือได้ว่าเป็นปัจจัยที่องค์กรจะต้องสร้างให้ลูกค้าผู้ใช้บริการและผู้สมัครงานเกิดความพึงพอใจต่อองค์กร ทั้งในด้านคุณภาพและการให้บริการที่มีคุณภาพโดยความพึงพอใจของลูกค้าถือว่าเป็นปัจจัยที่มีบทบาทที่สำคัญยิ่งสำหรับความสำเร็จและความอยู่รอดขององค์กรโดยเฉพาะในตลาดที่มีการแข่งขันสูง ซึ่งในปัจจุบันได้มีงานวิจัยจำนวนมากที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับแนวคิดเกี่ยวกับเรื่องนี้ เพราะเนื่องจากเป็นปัจจัยเบื้องต้นที่จะสร้างให้เกิดความจงรักภักดีต่อองค์กรได้ และความจงรักภักดีนั้นจะเป็นตัวกระตุ้นที่จะสร้างความต้องการจากลูกค้าและผู้สมัครให้มีความต้องการที่จะใช้บริการกับองค์กรต่อไปในระยะยาว

Okorie (2010) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการโฆษณาที่ส่งผลให้เกิดความจงรักภักดี ผลการวิจัยพบว่า มีส่วนแบ่งการตลาดที่เพิ่มขึ้น ซึ่งเป็นผลมาจากความสามารถในการบริหารจัดการของผู้ประกอบการ ที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ ซึ่งส่งผลทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความซื่อสัตย์และความมีจงรักภักดีต่อองค์กร โดยปัจจัยนี้จะทำให้องค์กรผู้ประกอบการมีส่วนแบ่งการตลาดที่เพิ่มขึ้นจากความไว้วางใจ

Mark (2013) กล่าวถึงในบทความของปัจจัยสู่ความสำเร็จ โดยได้กล่าวว่า ความไว้วางใจและความจงรักภักดีต่อองค์กร นั้นเป็นปัจจัยที่สำคัญที่ได้มาจากความสามารถของผู้ประกอบการด้าน RPO ในการบริหารจัดการในการสรรหาผู้สมัครที่มีประสิทธิภาพและมีคุณสมบัติที่เหมาะสมเพื่อตอบสนองให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ซึ่งจะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความไว้วางใจและความจงรักภักดีต่อองค์กรผู้ประกอบการได้

Isik and Bilal (2011) ได้ศึกษาผลกระทบด้านประสิทธิภาพขององค์กร ของการบริหารจัดการด้านทรัพยากรมนุษย์ของบริษัทเอทีซีเอช: บทบาทของวัฒนธรรมองค์กร ผลการวิจัยพบว่า ผู้สมัครที่มีประสิทธิภาพมีความเชี่ยวชาญ/ ประสบการณ์สูง ซึ่งเป็นผลการดำเนินงานจากการบริหารจัดการด้านทรัพยากรมนุษย์ของบริษัทผู้ประกอบการ ที่มีความสามารถในการสรรหาผู้สมัครได้ตรงกับความต้องการของลูกค้า ซึ่งไม่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานและวัฒนธรรมขององค์กร

Bragar (2012) ได้ศึกษาสภาวะตลาดของ RPO จากผลการศึกษาทำให้ได้พบว่ามีผู้สมัครที่มีประสิทธิภาพมีความเชี่ยวชาญมีประสบการณ์สูง นั้นเป็นความสามารถของผู้ประกอบการด้าน RPO ที่นำกลยุทธ์ในการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์มาใช้ในองค์กรเพื่อเป็นการดึงดูดผู้สมัครที่เป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถ มีความเชี่ยวชาญและประสบการณ์สูงให้เกิดความสนใจมาร่วมงานและเป็นผู้สมัครขององค์กร เพราะเนื่องจากการรับสมัครบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถนั้นเป็นงานที่มีความท้าทายและต้องใช้ความสามารถในการเข้าถึงและจูงใจผู้สมัครในระดับสูงที่จะสามารถดึงดูดผู้สมัครที่มีคุณสมบัติดังกล่าวมาเป็นผู้สมัครขององค์กร

Jalaliyoon, Abu, and Taherdoost I. (2012) ได้ศึกษาการบรรลุเป้าหมายของปัจจัยของความสำเร็จในองค์กร โดยใช้กระบวนการวิเคราะห์ลำดับขั้น ผลการวิจัยพบว่ารายได้ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว เป็นปัจจัยที่ทำให้องค์กรได้รับความสำเร็จจากการบรรลุเป้าหมายในการดำเนินธุรกิจ

Tank (2013) ได้ศึกษาการปรับโครงสร้างกลยุทธ์ในการรับสมัครกับรูปแบบของ RPO สำหรับการรับสมัครที่มีความท้าทาย ในด้าน IT และในอุตสาหกรรมด้าน ITES ผลการวิจัยพบว่าการสร้างแบรนด์และภาพลักษณ์ขององค์กร ว่าจากการที่องค์กรผู้ประกอบการด้าน RPO มีศักยภาพในการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพและมีความสอดคล้องกับความต้องการของผู้สมัครและลูกค้าได้ทั้งในปัจจุบันและอนาคตนั้นทำให้องค์กรสามารถสร้างแบรนด์และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้เกิดขึ้นกับองค์กรได้

Paradigm Recruitment (2014) ได้กล่าวถึงในกรณีศึกษาขององค์กรว่า การมีผู้สมัครมีประสิทธิภาพมีความเชี่ยวชาญ/ ประสบการณ์สูง นั้นเป็นปัจจัยความสามารถของบริษัท ผู้ประกอบการในด้าน RPO ที่มีการบริหารจัดการและการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ โดยมีลูกค้า ผู้ใช้บริการและผู้สมัครที่เป็นเป้าหมายสำคัญที่จะทำให้กิจกรรม RPO ขององค์กรนั้นประสบความสำเร็จได้ ทั้งนี้ ได้มีปัจจัยหลักที่เป็นกลยุทธ์และเป็นแรงขับที่จะทำให้องค์กรมีความสามารถในการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ คือ มีการส่งมอบการบริการที่มีคุณภาพสูงโดยเฉพาะบุคลากรที่เป็นผู้สมัครที่มีประสิทธิภาพสูง

Bansal (2014) ได้ศึกษาบทบาทใหม่ ๆ ของกระบวนการรับสมัครงานในบริษัทข้ามชาติ ผลการวิจัยพบว่า การมีส่วนแบ่งการตลาดที่เพิ่มขึ้นนั้น องค์กรผู้ประกอบการด้าน RPO จะต้องใช้กลยุทธ์ในการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพสูง เพื่อเป็นเครื่องมือที่จะทำให้องค์กรมีความสามารถในการสรรหาและรับสมัครผู้ที่มีความรู้ความสามารถมีทักษะสูง เพื่อที่จะสามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าผู้ให้บริการได้อย่างเหมาะสมและเพียงพอต่อความต้องการ โดยเป็นการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ซึ่งจะทำให้องค์กรมีความได้เปรียบและสามารถแข่งขันกับคู่แข่งได้ซึ่งจะส่งผลทำให้องค์กรมีส่วนแบ่งทางการตลาดที่เพิ่มขึ้นได้

2. การสังเคราะห์องค์ประกอบและตัวบ่งชี้ของความสามารถของผู้ประกอบการด้าน RPO

สรุปองค์ประกอบของผลงานวิจัยเกี่ยวกับความสามารถของผู้ประกอบการด้าน RPO ของนักวิชาการต่างประเทศ ตามทฤษฎีและทัศนะของนักวิชาการต่าง ๆ ดังกล่าวข้างต้นผู้วิจัยได้นำมาสังเคราะห์เพื่อกำหนดองค์ประกอบที่เป็นกรอบแนวคิดเชิงทฤษฎี (Theoretical framework) เพื่อนำไปสู่การกำหนดเป็นกรอบแนวคิดเพื่อการวิจัย (Conceptual framework) ต่อไป ดังแสดงในตารางที่ 2-8

ตารางที่ 2-8 สังเคราะห์องค์ประกอบของความสามารถของผู้ประกอบการด้าน RPO

ลำดับ	องค์ประกอบความสามารถของผู้ประกอบการด้าน RPO	Elmuti, (2003)	Kok Wei Khong, (2005)	MacDonald (2008)	Gregory Ulferts et al. (2009)	Tan et al (2006)	Sachin Sancheti & K. Sudhir , (2009)	John Chelliah & Douglas Davis, (2009)	Jane N. B. & Ann S. (2009)	Okorie (2010)	Mark, M. (2013)	Cicek & Ozer (2011)	Gary Bragar, (2012)	Jalalyoon et al. (2012)	Sunita Tank (2013)	Paradigm Recruitment (2014)	Bansal (2014)	รวมความถี่
1	มีส่วนแบ่งการตลาดที่เพิ่มขึ้น (Increasing the market share)				/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	6
2	รายได้ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว (Emphasis on short-and long-term benefits)	/	/		/								/					4
3	ผู้สมัครมีประสิทธิภาพมีความเชี่ยวชาญ/ประสบการณ์สูง (Experience/sourcing expertise)			/							/	/			/			4
4	ความไว้วางใจและความจงรักภักดีต่อองค์กร (Trust & Loyalty)							/	/									2
5	การสร้างแบรนด์และภาพลักษณ์ขององค์กร (Brand & Image)													/				1
รวม		1	1	1	1	1		1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	

จากตารางที่ 2-8 เป็นผลการสังเคราะห์องค์ประกอบของความสามารถของผู้ประกอบการด้าน RPO ที่เป็นกรอบแนวคิดเชิงทฤษฎี (Theoretical framework) จำนวน 5 องค์ประกอบ แต่สำหรับการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้หลักเกณฑ์การพิจารณาจากความถี่ของปัจจัยที่มีความถี่ในระดับตั้งแต่ 1 ความถี่ ขึ้นไป โดยปัจจัยดังกล่าวเป็นปัจจัยที่ผู้วิจัยพิจารณาว่ามีความสำคัญและมีความเกี่ยวข้องกับความสามารถของผู้ประกอบการด้าน RPO ด้วยซึ่งจากการวิเคราะห์ทำให้พบปัจจัยความสามารถของผู้ประกอบการด้าน RPO มีจำนวน 5 องค์ประกอบ ที่จะใช้เป็นกรอบแนวคิดเพื่อการวิจัย (Conceptual framework) ประกอบด้วย คือ 1) ส่วนแบ่งทางการตลาด 2) รายได้ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว 3) ผู้สมัครมีประสิทธิภาพมีความเชี่ยวชาญ/ประสบการณ์สูงหรือมีผู้สมัครที่เป็นทรัพยากรบุคคลด้านแรงงานวิชาชีพใน 8 สาขาอาชีพ อย่างเพียงพอต่อความต้องการ 4) ความจงรักภักดีต่อองค์กร 5) สร้างแบรนด์และภาพลักษณ์องค์กร

นิยาม แนวคิดเชิงทฤษฎี องค์ประกอบของการบริหารจัดการของผู้ประกอบการ ด้าน RPO ในมุมมองของลูกค้าผู้ใช้บริการ

1. ผลงานวิจัยเกี่ยวกับความสามารถของผู้ประกอบการด้าน RPO ในมุมมอง ของลูกค้าผู้ใช้บริการ ของนักวิชาการต่างประเทศ

Leiblein and Miller (2003) ได้ศึกษาการตรวจสอบเชิงประจักษ์ของการดำเนินธุรกิจ และ ระดับอิทธิพลในเขตแดนตามแนวตั้งขององค์กร ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพ เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการดำเนินธุรกิจขององค์กร

Lee et al. (2003) ได้ศึกษาเกี่ยวกับวิวัฒนาการทางด้าน IT ของบริษัทเอชพี: อดีต ปัจจุบัน และอนาคต ผลการวิจัยพบว่า ความมีชื่อเสียง เป็นปัจจัยที่สำคัญที่ลูกค้าผู้ใช้บริการได้นำมาพิจารณาในการเลือกประกอบการ โดยผู้ประกอบการ จะต้องเป็นองค์กรที่มีความสามารถในการบริหารจัดการแรงงานที่มีคุณภาพและเป็นองค์กรที่มีชื่อเสียงในตลาดแรงงาน จึงจะเป็นการสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าผู้ใช้บริการได้

Gonzalez, Gascoet, and Llopis (2008) ได้ศึกษา ระบบข้อมูลการจ้างเอชพีด้วยเหตุผลและความเสี่ยง: การประเมินใหม่ ผลการวิจัยพบว่า ความมีชื่อเสียง, มีทักษะทางด้านเทคโนโลยี เป็นปัจจัยที่เป็นองค์ประกอบของข้อมูลในการจ้างเอชพี

Kathawala, Zhang, and Shao (2005) ได้ศึกษาการให้บริการ Outsourcing ในทั่วโลก และผลกระทบต่อองค์กร: ปัญหาและปัญหาที่เกิดขึ้น ผลการวิจัยพบว่า ความมีชื่อเสียง, ประสิทธิภาพ, มีทักษะทางด้านเทคโนโลยี, เป็นองค์กรที่มีจริยธรรม เป็นปัจจัยที่เป็นองค์ประกอบของการบริหารจัดการของผู้ประกอบการด้าน RPO ในมุมมองของลูกค้าผู้ใช้บริการ

Duening and Click (2005) ได้ศึกษาเกี่ยวกับสาระสำคัญของกระบวนการทางธุรกิจเอชพี ผลการวิจัยพบว่า มีปัจจัยที่เป็นองค์ประกอบสำคัญของกระบวนการทางธุรกิจเอชพี ได้แก่ ทีมงานมีความเชี่ยวชาญ, ความมีชื่อเสียง, ประสิทธิภาพ, มีการให้บริการในทั่วโลก, ประสิทธิภาพในการจัดการ, ผลการดำเนินงานที่ผ่านมา, การรับประกัน, ปฏิบัติตามนโยบาย, ความสามารถทางเทคนิค, กลยุทธ์

Lau and Zhang (2006) ได้ศึกษาการขับเคลื่อนและอุปสรรคของการปฏิบัติในการจ้างเอชพีในประเทศจีน ผลการวิจัยพบว่า ทีมงานมีความเชี่ยวชาญ, ประสิทธิภาพ เป็นปัจจัยของการบริหารจัดการของผู้ประกอบการที่ผู้ใช้บริการในประเทศจีนได้นำมาพิจารณาในการเลือกผู้ประกอบการ

Ranganathan and Balaji (2007) ได้ศึกษาความสามารถของระบบสารสนเทศที่สำคัญสำหรับการจ้างเอชพีในต่างประเทศ ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพ เป็นปัจจัยที่

ลูกค้าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ให้ความสำคัญมาก ซึ่งผู้ใช้บริการจะนำมาพิจารณาประกอบกับปัจจัยที่สามารถสร้างความมั่นใจในการให้บริการที่ผู้ใช้บริการจะได้รับจากประสบการณ์ที่ได้สะสมมาของผู้ประกอบการ โดยประสบการณ์จะสามารถพิจารณาได้ 2 ด้าน คือ

1. ความสามารถได้พัฒนาจากประสบการณ์ขององค์กรผู้ประกอบการที่ได้สะสมมาจากอดีตที่ผ่านมา และสามารถรับประกันได้ว่าเป็นเรื่องยากสำหรับผู้ที่จะลอกเลียนแบบในความสามารถเหล่านี้ขององค์กรผู้ประกอบการได้

2. ความสามารถไม่เพียงแต่เป็นผลมาจากประสบการณ์ที่ผ่านมา แต่ยังสามารถพิจารณาได้จากโครงสร้างขององค์กร กระบวนการและขั้นตอนในการดำเนินงานที่เป็นผลมาจากประสบการณ์และสำเร็จขององค์กรเป็นต้น

Goolsby (2008) ได้ศึกษาสร้างกรณีศึกษาทางธุรกิจของคุณสำหรับการปฏิบัติที่ดีที่สุดเพื่อส่งมอบบริการทางด้านไอที ผลการวิจัยพบว่าทีมงานมีความเชี่ยวชาญ เป็นปัจจัยที่จะทำให้ผู้ใช้บริการมีความมั่นใจในการให้บริการที่ดีที่สุดจากผู้ประกอบการ

Sharma et al. (2008) ได้ศึกษาการปฏิบัติที่ดีที่สุดสำหรับการสื่อสารระหว่างลูกค้าและผู้ให้บริการเอชทีซอร์สในโครงการ IT ผลการวิจัยพบว่าการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นปัจจัยที่เป็นองค์ประกอบของการบริหารจัดการของผู้ประกอบการที่จะต้องนำมาใช้ในการสื่อสารระหว่างลูกค้าผู้ใช้บริการกับผู้ให้บริการ

Alexandra (2008) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการเลือกช่องการรับสมัครเพื่อเติมเต็มในตำแหน่งงานที่สูง ผลงานวิจัยพบว่า มีการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ, ความปลอดภัยของการเก็บรักษาข้อมูลเป็นความลับ คือ ผู้ประกอบการจะต้องมีการบริหารจัดการและเก็บรักษาข้อมูลที่เป็นความลับของลูกค้าผู้ใช้บริการและผู้สมัคร โดยมีการจัดวางระบบเพื่อการบริหารจัดการและรักษาข้อมูลอย่างเหมาะสม เก็บรักษาอย่างดีและควบคุมดูแลอย่างเข้มงวด และต้องไม่เปิดเผยข้อมูลต่อสาธารณชนบุคคลอื่นภายนอก

Vilovsky (2008) ได้ศึกษาความแตกต่างระหว่างภาครัฐและบริษัทเอชทีซอร์สทางด้าน IT: รูปแบบทั่วไปในวรรณกรรม ผลการวิจัยพบว่า ได้ให้คำนิยามของทีมงานมีความเชี่ยวชาญ เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญและเป็นเหตุผลหลักในการที่ลูกค้าจะสามารถเข้าถึงผู้ให้บริการที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน เพราะทักษะความเชี่ยวชาญของแต่ละผู้ประกอบการจะมีความแตกต่างกัน โดยผู้ประกอบการที่มีความเชี่ยวชาญสูง จะเป็นผู้ที่สามารถสรรหาผู้สมัครงานที่เป็นที่มีความหลากหลาย และมีคุณสมบัติตรงกับความต้องการของลูกค้าผู้ใช้บริการ โดยผู้ประกอบการจะต้อง

มีการดำเนินงานและติดต่อประสานงานกับลูกค้าผู้ใช้บริการและผู้สมัครได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถที่จะรับมือกับสถานการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอได้เป็นอย่างดี

Wagner (2009) ได้ศึกษาการได้รับนวัตกรรมจากซัพพลายเออร์ ผลการวิจัยพบว่า ทีมงานมีความเชี่ยวชาญ, ประสบการณ์ เป็นปัจจัยที่เป็นองค์ประกอบของนวัตกรรมที่ผู้ใช้บริการ ต้องการจากผู้ประกอบการ

Sriwongwanna (2009) ได้ศึกษาทำความเข้าใจเกี่ยวกับผลกระทบของการจ้าง เอาท์ซอร์สในด้านกิจกรรมทรัพยากรมนุษย์ที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมและทัศนคติของพนักงาน ผลการวิจัยพบว่า ความมีชื่อเสียง เป็นสิ่งสำคัญที่จะต้องเลือกผู้ให้บริการที่ส่งผลให้มีความสำเร็จ ต่อองค์กรมากที่สุด คุณสมบัติของผู้ให้บริการจะต้องเป็นองค์กรที่มีชื่อเสียง ไม่สร้างความขัดแย้ง ระหว่างองค์กรผู้ให้บริการและลูกค้า เพื่อเป็นสร้างความพึงพอใจในการดำเนินการร่วมกันทั้งสอง ฝ่าย

Pinstripe Inc. (2010) ได้ศึกษาเกี่ยวกับมุมมองของลูกค้าที่ได้ทำการเปรียบเทียบ สมรรถนะของความสำเร็จในการรับเหมาจ้างงานเพื่อจัดหา ผลการวิจัยพบว่า ทีมงานมีความ เชี่ยวชาญขององค์กรผู้ประกอบการด้าน RPO ที่จะต้องมีทีมงานที่มีความเชี่ยวชาญในการบริหารจัดการงานในทุก ๆ ด้านของกระบวนการรับสมัครงาน เช่น การประเมินผล, การเลือก, การ สัมภาษณ์ และช่วยคนหางานหลังถูกเลิกจ้าง เป็นต้น โดยทีมงานที่มีความสามารถจะทำงาน ร่วมกับลูกค้าในการหาผู้สมัครงานที่มีคุณสมบัติที่เหมาะสมตามลูกค้าผู้ใช้บริการคาดหวังได้ และสามารถบริหารจัดการในการจัดส่งผู้สมัครที่มีคุณสมบัติที่เหมาะสมได้ตลอดเวลาเพื่อเป็นการลด เวลา ลดต้นทุนและเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการแรงงานด้วย

Gonzalez et al. (2010) ได้ศึกษาเจ็ดหลักการของกระบวนการรับสมัครงานที่ประสบความสำเร็จ จากงานวิจัยพบว่าความมีชื่อเสียงในการให้บริการในด้านการสรรหาผู้สมัครงาน ที่ เป็นที่รู้จักทั้งตลาดในประเทศไทยและตลาดต่างประเทศ ขององค์กรผู้ประกอบการด้าน RPO เป็น ปัจจัยที่มีความสำคัญสำหรับผู้ให้บริการที่จะนำมาพิจารณาในการเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่เหมาะสม โดยทั่วไปในการเลือกผู้ประกอบการที่มีชื่อเสียงในตลาดแรงงาน นั้นจะสามารถที่จะ ตอบสนองความต้องการ และความคาดหวังของลูกค้าผู้ใช้บริการได้

Juusola (2010) ได้ศึกษาการรับสมัครงานและเครือข่ายสังคมในอนาคตสำหรับตัวแทน การรับสมัครระหว่างประเทศ ผลงานวิจัยพบว่า มีการให้บริการในทั่วโลก เป็นปัจจัยในการบริหารจัดการ ของผู้ประกอบการที่จะต้องมีการรับสมัครงานในทั่วโลกเพราะจะต้องสรรหาผู้สมัครจาก

หลาย ๆ ประเทศที่มีคุณสมบัติเหมาะสมตามความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยใช้สื่อและเครือข่ายทางสังคมเป็นตัวเชื่อมโยงกัน

Hays Hong Kong (2011) ได้กล่าวถึง สิบข้อของความสามารถพิเศษในปี ค.ศ. 2012 โดยได้พบว่า มีปัจจัยในการบริหารจัดการของผู้ประกอบการที่สำคัญที่ผู้ใช้บริการได้ให้ความสำคัญที่บรรจุอยู่ในสิบข้อของความสามารถ คือ ทีมงานมีความเชี่ยวชาญและความมีชื่อเสียง

Irefin al. (2012) ได้ศึกษาผลกระทบของกลยุทธ์ในการใช้เอชอาร์สบนความสำเร็จของโครงการ ผลงานวิจัยพบว่า ทีมงานมีความเชี่ยวชาญ ปัจจัยที่มีประโยชน์มากที่สุดสำหรับลูกค้าผู้ใช้บริการ โดยลูกค้าผู้ใช้บริการจะต้องเลือกผู้ประกอบการจากการบริหารจัดการที่มีความเชี่ยวชาญในการดำเนินงานและเป็นองค์กรที่มีการปรับตัวเพื่อรองรับกับวัฒนธรรมที่แตกต่างได้อย่างเหมาะสม

Martin (2012) ได้ศึกษาแนวโน้มที่เกิดขึ้นในการบริหารทรัพยากรบุคคลและบริการจัดหางาน ผลงานวิจัยพบว่า ความมีชื่อเสียง เป็นปัจจัยที่เป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการบริหารทรัพยากรบุคคลและการบริหารจัดการที่สามารถสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้บริการได้

Aishwarya (2013) ได้ศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิภาพของกระบวนการสรรหาใน HCL และการให้บริการเกี่ยวกับการบริหารระบบธุรกิจ ใน Chennai ผลงานวิจัยพบว่า ทีมงานมีความเชี่ยวชาญ, ประสบการณ์ เป็นองค์ประกอบในการเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO โดยผู้ใช้บริการจะต้องทำการพิจารณาถึงปัจจัยหลัก ๆ ที่จะก่อให้เกิดประโยชน์ให้กับองค์กรของลูกค้าผู้ใช้บริการ โดยลูกค้าผู้ใช้บริการจะทำการเลือกผู้ประกอบการที่มีประสบการณ์และมีความเชี่ยวชาญในการดำเนินงาน

Kimberley (2013) ได้ศึกษาการเลือกผู้ให้บริการให้บริการ RPO ที่เหมาะสมกับธุรกิจของคุณ ผลงานวิจัยพบว่า ทีมงานมีความเชี่ยวชาญ เป็นปัจจัยในการเลือกผู้ให้บริการด้าน RPO

Xi, Xu and Todo (2013) ได้ศึกษา ผลงานวิจัยพบว่า มีทักษะทางด้านเทคโนโลยี เป็นความสามารถที่บริษัทผู้ประกอบการด้าน RPO จะต้องมีความรู้ในการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยที่สุดมาใช้ในการดำเนินงาน เพื่อสร้างและอำนวยความสะดวกในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่จะทำให้อลูกค้าผู้ใช้บริการได้รับประโยชน์จากการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยนี้และเพื่อเป็นการเพิ่มความรวดเร็วในกระบวนการสรรหาผู้สมัครให้กับลูกค้าผู้ใช้บริการให้มีความรวดเร็วและกระชับมากยิ่งขึ้น

Li (2013) ได้ศึกษารูปแบบการตัดสินใจของการเลือกผู้ให้บริการเอชอาร์ส ผลงานวิจัยพบว่า ปัจจัยที่เป็นองค์ประกอบของการเลือกผู้ให้บริการที่เหมาะสม ประกอบด้วย 15

องค์ประกอบ ดังนี้ 1. มีทักษะทางด้านเทคโนโลยี 2. มีการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ 3. ความปลอดภัยของการเก็บรักษาข้อมูลเป็นความลับ 4. เป็นองค์กรที่มีจริยธรรม 5. ความสะดวกด้านการเดินทาง 6. คุณภาพในการให้บริการ 7. ความรวดเร็วในการตอบสนอง 8. ประหยัดต้นทุน 9. ขนาด 10. ความสามารถในการบริหารจัดการ 11. วัฒนธรรมองค์กร 12. สภาพแวดล้อมของทรัพยากรมนุษย์ 13. สภาพแวดล้อมของนโยบาย 14. สภาพแวดล้อมทางกฎหมาย 15. สภาพแวดล้อมทางด้านภาษา

Fapohunda (2013) ได้ศึกษาการมุ่งสู่ความสำเร็จของการเอาท์ซอร์สในส่วนงานด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ผลงานวิจัยพบว่า ทีมงานมีความเชี่ยวชาญ การให้บริการในทั่วโลก และมีประสิทธิภาพในการจัดหาแรงงานอาชีพได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยก่อนการเลือกผู้ประกอบการนั้นลูกค้าผู้ใช้บริการจะต้องทำการเช็คและตรวจสอบเพื่อเกิดความแน่ใจว่าผู้ประกอบการนั้นจะสามารถตอบสนองความต้องการตามวัตถุประสงค์ที่ลูกค้าผู้ใช้บริการได้ตั้งเป้าหมายไว้ โดยองค์กรผู้ประกอบการจะต้องเป็นองค์กรที่มีความสามารถในการบริหารจัดการที่เหมาะสม

Serendi (2013) ได้กล่าวถึงในกระบวนการรับสมัครงาน โดยได้กล่าวว่า มีการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นปัจจัยที่เป็นองค์ประกอบสำคัญในกระบวนการสรรหาและรับสมัครงานที่จะทำให้ได้ผู้สมัครที่มีประสิทธิภาพ

Hay (2013) ได้กล่าวถึงเรื่องเกี่ยวกับแรงงานในวันพรุ่งนี้: แนวโน้มที่เกิดขึ้นในอนาคตของพนักงานของคุณ โดยได้กล่าวว่า มีการให้บริการในทั่วโลก ขององค์กรผู้ประกอบการด้าน RPO นั้นเป็นปัจจัยที่จะทำให้มีความได้เปรียบกว่าคู่แข่ง เนื่องจากเป็นองค์กรที่ให้บริการในด้านการสรรหาแรงงานเพื่อตอบสนองความต้องการขององค์กรผู้ใช้บริการในทั่วทุกมุมโลก โดยจะมีสาขาที่ให้บริการอยู่ในหลาย ๆ ประเทศเพื่อให้ลูกค้าผู้ใช้บริการเกิดความมั่นใจและเชื่อมั่นในการสรรหาแรงงานอาชีพที่มีคุณสมบัติที่เหมาะสมได้

Knight (2013) ได้ศึกษากลยุทธ์ในการบริหารจัดการด้านทรัพยากรมนุษย์ “เรามีแล้วหรือยัง” ผลงานวิจัยพบว่า ทีมงานมีความเชี่ยวชาญ เป็นปัจจัยที่เป็นองค์ประกอบของการบริหารจัดการด้านทรัพยากรมนุษย์ของผู้ประกอบการที่จะสามารถสร้างความไว้วางใจได้จากผู้ใช้บริการได้

Randstad (2014) ได้ศึกษาการแก้ปัญหากระบวนการสรรหาผู้สมัคร (RPO) สำหรับบริษัทของคุณ ผลงานวิจัยพบว่า ความมีชื่อเสียง ของผู้ประกอบการในตลาดแรงงานนั้น สามารถ

ทำให้ลูกค้าผู้ใช้บริการมั่นใจได้ว่าผู้ประกอบการ จะเป็นองค์กรที่มีความสามารถที่จะตอบสนองความต้องการ และความคาดหวังของลูกค้าผู้ใช้บริการได้

Thornton (2014) ได้ศึกษาการจัดอันดับ 100 เมือง ที่เป็นจุดหมายปลายทางที่เป็นยอดนิยม ผลจากการศึกษาพบว่า มีทีมงานที่มีความเชี่ยวชาญ, มีทักษะทางด้านเทคโนโลยี, การปรับปรุงการให้บริการ, โครงสร้างพื้นฐาน เป็นองค์ประกอบที่สำคัญของผู้ประกอบการในการบริหารจัดการที่จะทำให้ผู้ใช้บริการที่อยู่ตามเมืองและประเทศต่าง ๆ ในทั่วโลก ได้ใช้บริการกับผู้ประกอบการที่มีประสิทธิภาพและคุณสมบัติที่เหมาะสม ที่จะทำให้องค์กรของผู้ใช้บริการได้รับความสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ซึ่งส่งผลทำให้แนวโน้มในตลาดแรงงานด้านการเอาท์ซอร์ซิ่ง เป็นเมืองเป้าหมายและเป็นเมืองที่เป็นยอดนิยมในการดำเนินการเอาท์ซอร์ซิ่งมากที่สุด

James (2014) ได้ศึกษาการเอาท์ซอร์ซิ่งทางด้าน IT ผลงานวิจัยพบว่า ทีมงานมีความเชี่ยวชาญ เป็นองค์ประกอบของการบริหารจัดการของผู้ประกอบการที่ผู้ใช้บริการจะนำมาพิจารณาในการเลือกผู้ประกอบการเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรผู้ใช้บริการ

2. การสังเคราะห์องค์ประกอบและตัวบ่งชี้ของความสามารถของการบริหารจัดการของผู้ประกอบการด้าน RPO ในมุมมองของลูกค้าผู้ใช้บริการ

สรุปองค์ประกอบปัจจัยในมุมมองของลูกค้าผู้ใช้บริการในการเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่พิจารณาจากการบริหารจัดการโดยมีทฤษฎีและทัศนะของนักวิชาการต่าง ๆ ดังกล่าวข้างต้นผู้วิจัยได้นำมาสังเคราะห์เพื่อกำหนดองค์ประกอบที่เป็นกรอบแนวคิดเชิงทฤษฎี (Theoretical framework) เพื่อนำไปสู่การกำหนดเป็นกรอบแนวคิดเพื่อการวิจัย (Conceptual framework) ต่อไปดังแสดงในตารางที่ 2-9

ตารางที่ 2-9 สังเคราะห์องค์ประกอบของการบริหารจัดการของผู้ประกอบการด้าน RPO ใน
มุมมองของลูกค้าผู้ให้บริการ

ลำดับ	องค์ประกอบบริหารจัดการของผู้ประกอบการด้าน RPO ใน มุมมองของลูกค้่าผู้ให้บริการ	Leibler, M., Miller, D. (2003)	Lee-Jae-Nam et al., (2003)	Reyes Gonzalez et al. (2004)	Kathawala, (2005)	Thomas N. Duening & Rick L. Click, (2005)	Lau & Zhang, (2006)	Ranganathan, C., Balaji, S. (2007)	Kathleen Goolsby (2008)	Ravi Sharma et al. (2008)	Vivovsky (2008)	Wagner, (2009)	Jaturong Sriwongwanna, (2009),	Pinstripe, Inc., (2010)	Gonzalez et al. (2010)	Juusola (2010)	Hays (2011)	Iredin I. A. et al. (2012)	Alexandrova (2008)	Martin, N. (2012)	Alswarya M. (2013)	Kimberley, H. (2013)	Xinyuan X., Yingyu X., Hiroyoshi T., (2013).	En-lin Li (2013)	Fapohunda & Tinuke, M. (2013)	Sarandi (2013)	Hay (2013)	Eileen Lynch (2013)	Randstad sourceright (2014)	Thomton (2014)	Mick James (2014)	รวม		
1	ทีมงานมีความเชี่ยวชาญ(Expert teams)				/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	14
2	ความชื่อเสียง (Reputation)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	8
3	ประสบการณ์ (experiences)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	8
4	มีทักษะทางด้านเทคโนโลยี (Technology skill)		/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	5
5	มีการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ (Effective communication)								/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	4
6	มีการให้บริการในทั่วโลก (Global)				/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	4
7	ความปลอดภัยของการเก็บรักษาข้อมูลเป็นความลับ (Security)									/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	2
8	เป็นองค์กรที่มีจริยธรรม (Business Ethics)			/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	2
9	ความสะดวกด้านการเดินทาง (traffic facilities)																																1	
10	ประสิทธิภาพในการจัดการ (Effectively manage)				/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	1
11	ผลการดำเนินงานที่ผ่านมา (Performance history)				/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	1
12	การรับประกันปฏิบัติตามนโยบาย (Warranties and claims policies)				/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	1
13	ความสามารถทางเทคนิค (Technical capability)				/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	1
14	กลยุทธ์ (strategic)				/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	1
15	คุณภาพในการให้บริการ (service quality)																																1	
16	ความรวดเร็วในการตอบสนอง (Response speed)																																	1
17	มีการปรับปรุงการให้บริการ (service improvement)																																	1
18	โครงสร้างพื้นฐาน (infrastructure)																																	1
19	ประหยัดต้นทุน (cost savings)																																	1
20	ขนาด (scale)																																	1
21	ความสามารถในการบริหารจัดการ (management ability)																																	1
22	วัฒนธรรมองค์กร (Corporate Culture)																																	1
23	สภาพแวดล้อมของทรัพยากรมนุษย์ (human resources environment)																																	1
24	สภาพแวดล้อมของนโยบาย (policy environment)																																	1
25	สภาพแวดล้อมทางกฎหมาย (law environment)																																	1
26	สภาพแวดล้อมทางด้านภาษา (language environment)																																	1
รวม		1	1	2	4	10	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	15	1	1	2	1	1	4	1		

จากตารางที่ 2-9 เป็นผลสังเคราะห์องค์ประกอบของการบริหารจัดการของ
ผู้ประกอบการด้าน RPO ในมุมมองของลูกค้่าผู้ให้บริการ ที่เป็นกรอบแนวคิดเชิงทฤษฎี
(Theoretical framework) จำนวน 26 องค์ประกอบ แต่สำหรับการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้

หลักเกณฑ์การพิจารณาจากความถี่ของปัจจัยที่มีความถี่ในระดับตั้งแต่ 2 ความถี่ ขึ้นไป โดยปัจจัยดังกล่าวเป็นปัจจัยที่เป็นองค์ประกอบของการบริหารจัดการของผู้ประกอบการด้าน RPO ในมุมมองของลูกค้าผู้ใช้บริการ มีจำนวน 26 องค์ประกอบ ที่จะใช้เป็นกรอบแนวคิดเพื่อการวิจัย (Conceptual framework) ประกอบด้วย คือ 1) ทีมงานมีความเชี่ยวชาญ (Expert teams) 2) ชื่อเสียงในการสร้างแบรนด์การจ้างงาน (Employer brand reputation) 3) ประสบการณ์ (Experiences) 4) มีทักษะทางด้านเทคโนโลยี (Technology skill) 5) มีการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ (Effective communication) 6) มีการให้บริการในทั่วโลก (Global) 7) ความปลอดภัยของการเก็บรักษาข้อมูลเป็นความลับ (Security) 8) เป็นองค์กรที่มีจริยธรรม Business ethics)

นิยาม แนวคิดเชิงทฤษฎี องค์ประกอบของความพึงพอใจของลูกค้า (Satisfaction of customer)

1. ผลงานวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้า (Satisfaction of customer)

นักวิชาการต่างประเทศ

Tam (2004) ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้า คุณภาพการบริการ และมูลค่าการรับรู้: รูปแบบการบูรณาการ ผลงานวิจัยพบว่า ความต้องการของลูกค้า และมูลค่าการรับรู้มีผลกระทบกันอย่างมีนัยสำคัญ โดยที่ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นปัจจัยสำคัญในการก่อตัวของความต้องการของลูกค้าสำหรับการใช้บริการในอนาคตอีกต่อไป

Saif, Elahi, and Donohue (2007) ได้ศึกษาการแข่งขันการให้บริการของเอชอาร์ทผลการวิจัยพบว่า คุณภาพของผู้สมัคร และการตรงเวลา ที่ได้มาจากการดำเนินงานของผู้ประกอบการ โดยลูกค้าหรือผู้ใช้บริการส่วนใหญ่จะทำการพิจารณาจากรูปแบบในการให้บริการที่ได้กำหนดไว้ของผู้ประกอบการแต่ละราย โดยลูกค้าจะเปรียบเทียบกันระหว่าง 2 ผู้ประกอบการ ขึ้นไป เพื่อเป็นการพิจารณาถึงความแตกต่างของระดับในการให้บริการซึ่งรวมไปถึงคุณภาพในการส่งมอบผู้สมัครที่มีคุณสมบัติที่ตรงกับความต้องการของลูกค้าและที่ตรงต่อเวลา

Goalsby (2008) ได้ศึกษากรณีการสร้างธุรกิจสำหรับการส่งมอบการบริการด้าน IT ที่ดีที่สุด ผลการวิจัยพบว่าการแก้ปัญหาการรับสมัครงานแบบครบวงจร เป็นปัจจัยที่เป็นองค์ประกอบของความพึงพอใจของลูกค้าจากการบริหารงานของผู้ประกอบการ

Hooi and Siew (2009) ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าในการทำความเข้าใจสิ่งแวดล้อมของการเอชอาร์ททางด้าน IT: การจัดหาหมวดหมู่ของลักษณะคุณภาพ ผลการวิจัย

พบว่า คุณภาพของผู้สมัคร เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลที่สำคัญที่จะทำให้องค์กรผู้ประกอบการได้รับความสำเร็จในการให้บริการสรรหาแรงงานอาชีพอย่างได้อย่างต่อเนื่อง

Jones and Schurer (2009) ได้ศึกษาคุณภาพการบริหารจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านอาชีพที่สร้างสภาพแวดล้อมในโรงเรียน ผลการวิจัยพบว่า การมีชื่อเสียงในการสร้างแบรนด์นายจ้าง เป็นกลยุทธ์ในระยะยาวขององค์กรผู้ประกอบการที่เป็นการสร้างแบรนด์ในการจ้างงานให้ได้มีชื่อเสียง เป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดี ทำให้มีชื่อเสียงติดตลาดการจ้างงาน ซึ่งช่วยให้สามารถดึงดูดและรักษาผู้สมัครที่เก่งและดีไว้กับองค์กร อีกทั้งยังสามารถสื่อถึงคุณค่าขององค์กรให้สาธารณชนภายนอกทั่วไปได้รับรู้ และสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันกับองค์กรอื่น ๆ ได้

Futurestep (2009) ได้ศึกษาโครงการการรับสมัครงาน: นิวซีแลนด์และออสเตรเลีย ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพของผู้สมัคร, มีผู้สมัครที่หลากหลายสาขาวิชาชีพ, ระยะเวลาที่ส่งมอบ, ความรวดเร็วในการเพิ่มหรือทดแทนในตำแหน่งที่ขาด, ข้อเสนอที่ได้รับการยอมรับ, อัตราการเพิ่มเติมของงาน, อัตราการรักษาการจ้างงานใหม่, อัตราส่วนของพนักงานที่เพียงพอ และค่าใช้จ่ายในการจ้างงาน เป็นปัจจัยที่เป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการบริหารจัดการของผู้ประกอบการในโครงการรับสมัครงานที่นิวซีแลนด์และออสเตรเลีย

Okorie (2010) ได้ศึกษาการโฆษณาที่มีชื่อเสียงและส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อแบรนด์ ผลการวิจัยพบว่า การเข้าใจในเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ลูกค้าต้องการได้ชัดเจน เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าผู้ใช้บริการที่มีต่อองค์กรผู้ประกอบการได้

Hays Hong Kong (2011) ได้กล่าวถึงสิบข้อของความสามารถพิเศษในปี ค.ศ. 2012 โดยได้พบว่า คุณภาพของผู้สมัคร, มีชื่อเสียงในการสร้างแบรนด์นายจ้าง ผู้ประกอบการมีความเข้าใจกับความหลากหลายของตลาด, มีผู้สมัครที่หลากหลายสาขาวิชาชีพ, ความต้องการของลูกค้า และการเปลี่ยนแปลงรูปแบบในการให้บริการ เป็นปัจจัยที่เป็นองค์ประกอบของความสามารถในการบริหารจัดการของผู้ประกอบการที่สามารถทำให้ลูกค้าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการบริหารจัดการของผู้ประกอบการได้

Cicek and Ozer (2011) ได้ศึกษาผลกระทบด้านประสิทธิภาพขององค์กร ของการบริหารจัดการด้านทรัพยากรมนุษย์ของบริษัทอาชีพ: บทบาทของวัฒนธรรมองค์กร ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพของผู้สมัคร เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อความพึงพอใจในการบริหารจัดการของผู้ประกอบการเป็นอย่างมากในการสรรหาผู้สมัครที่มีคุณสมบัติที่มีความเหมาะสมตรงกับความต้องการของลูกค้าผู้ใช้บริการ

Buxton, Burns and De Muth (2012) ได้ศึกษาการสัมมนาผ่านเว็บไซต์ในการพัฒนาอาชีพสำหรับเภสัชกร ผลการวิจัยพบว่ามีข้อเสียในการสร้างแบรนด์นายจ้าง, การเข้าใจในเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ลูกค้าต้องการได้ชัดเจน นั้นเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ผู้ประกอบการได้นำมาใช้ในการพัฒนาด้านอาชีพของเภสัชกร

The Baker's Dozen (2012) ได้กล่าวถึงการจัดอันดับความพึงพอใจของลูกค้า ผู้ใช้บริการด้าน RPO ในปี ค.ศ. 2012 ว่ามีปัจจัยที่เป็นผลมาจากพึงพอใจของลูกค้า คือ ต้นทุนต่ำ, การเข้าใจในเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ลูกค้าต้องการได้ชัดเจน, วัฒนธรรมที่เหมาะสม, การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง, การบริหารการเปลี่ยนแปลงที่มีประสิทธิภาพ

Kumar (2012) ได้ศึกษาว่าอะไรคือสิ่งที่ทำให้ ผู้ต้องการคาดหวังจากพนักงานในอุตสาหกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพของผู้สมัคร และต้นทุนต่ำ เป็นปัจจัยที่ลูกค้าผู้ใช้บริการคาดหวังที่จะรับจากการสรรหาพนักงานจากผู้ให้บริการ

Brian poelman (2012) ได้ศึกษาถึงศูนย์การให้บริการข้อมูลในอนาคตและบทบาทของเทคโนโลยี ผลการวิจัยพบว่าคุณภาพของผู้สมัคร, ต้นทุนต่ำ และผู้ประกอบการมีความเข้าใจกับความหลากหลายของตลาด นั้นเป็นปัจจัยที่ผู้ประกอบการจะต้องมีความรอบรู้ถึงความหลากหลายของตลาดและแต่ละประเภทธุรกิจเพื่อที่จะได้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าในแต่ละประเภทธุรกิจให้มีความพึงพอใจในการบริหารจัดการขององค์กรได้

Serendi (2013) ได้กล่าวถึงในกระบวนการรับสมัครงาน โดยได้กล่าวว่า การเข้าใจในเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ลูกค้าต้องการได้ชัดเจน ปัจจัยนี้ถือว่าเป็นสิ่งที่มีความสำคัญในการบริหารจัดการของผู้ประกอบการที่จะทำให้ลูกค้ามีความมั่นใจว่าผู้ให้ได้รู้และเข้าใจเป็นอย่างดีในกระบวนการจ้างงาน ซึ่งนั่นเป็นสิ่งที่สามารถรับประกันได้ว่าผู้ให้บริการจะรู้และเข้าใจในวัตถุประสงค์ของลูกค้า

Hay (2013) ได้กล่าวถึงเรื่องเกี่ยวกับแรงงานในวันพรุ่งนี้: แนวโน้มที่เกิดขึ้นในอนาคตของพนักงานของคุณ โดยได้กล่าวว่า ความรวดเร็วในการเพิ่มหรือทดแทนในตำแหน่งที่ขาด เป็นปัจจัยที่ทำให้ลูกค้าผู้ใช้บริการพึงพอใจในการบริหารจัดการของผู้ประกอบการในสรรหาบุคลากรให้กับองค์กรผู้ใช้บริการ

Knight, (2013) ได้ศึกษากลยุทธ์ในการบริหารจัดการด้านทรัพยากรมนุษย์ “เรามีแล้วหรือยัง” ผลงานวิจัยพบว่า ผู้ประกอบการมีความเข้าใจกับความหลากหลายของตลาด, ระยะเวลาที่ส่งมอบ, ความสามารถในการเข้าถึง, มีความสามารถในการสร้างเครือข่ายในท้องถิ่น เป็น

กลยุทธ์ที่ใช้ในการบริหารจัดการด้านทรัพยากรมนุษย์ ของผู้ประกอบการเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าผู้ใช้บริการ

Richar, Agata, Joseph, Eric, Matthew and Kevin (2013) ได้ศึกษาการดำเนินการที่มีประสิทธิภาพของผู้ให้บริการที่มีคุณสมบัติที่เหมาะสมตามสัญญาที่ห้องปฏิบัติการ ผลการวิจัยพบว่าคุณภาพของผู้สมัคร ว่านั่นเป็นเป้าหมายของลูกค้าผู้ใช้บริการโดยส่วนใหญ่มีความต้องการที่จะได้ผู้สมัครที่มีคุณสมบัติที่เก่ง มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ เป็นมืออาชีพ และมีความเหมาะสมกับตำแหน่งที่ต้องการให้เข้าไปร่วมงานกับองค์กร

Randstad (2014) ได้ศึกษาการแก้ปัญหากระบวนการรับสมัครงานสำหรับบริษัทของคุณ ผลการวิจัยพบว่า มีชื่อเสียงในการสร้างแบรนด์นายจ้าง, มีผู้สมัครที่หลากหลายสาขาวิชาชีพ, กลยุทธ์ที่ใช้ในการจัดหาคน เป็นปัจจัยในการบริหารจัดการของผู้ประกอบการที่สามารถนำมาใช้ในการแก้ไขปัญหาในกระบวนการรับสมัครงานในบริษัทของลูกค้าผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

Bansal (2014) ได้ศึกษาบทบาทใหม่ ๆ ของกระบวนการรับสมัครงานในบริษัทข้ามชาติ ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพของผู้สมัคร, ต้นทุนต่ำ, ระยะเวลาที่ส่งมอบ, มีการพัฒนาทักษะในการจัดหาคนเก่ง, ลดความเสี่ยง, ความเป็นรูปแบบเดียว, มีการรับประกันการทำงาน ล้วนเป็นปัจจัยที่สำคัญของในการบริหารจัดการของผู้ประกอบการในกระบวนการสรรหาและรับสมัครงาน

2. การสังเคราะห์องค์ประกอบและตัวบ่งชี้ของความพึงพอใจของลูกค้า

(Satisfaction of customer)

สรุปองค์ประกอบปัจจัยความสามารถที่สร้างให้ลูกค้ามีความพึงพอใจโดยมีทฤษฎีและทัศนะของนักวิชาการต่าง ๆ ดังกล่าวข้างต้นที่ผู้วิจัยได้นำมาสังเคราะห์เพื่อกำหนดองค์ประกอบที่เป็นกรอบแนวคิดเชิงทฤษฎี (Theoretical framework) เพื่อนำไปสู่การกำหนดเป็นกรอบแนวคิดเพื่อการวิจัย (Conceptual framework) ต่อไปดังแสดงในตารางที่ 2-10

ตารางที่ 2-10 สังเคราะห์องค์ประกอบของความพึงพอใจของลูกค้า (Satisfaction of customer)

ลำดับ	องค์ประกอบความสามารถในการบริหารจัดการของผู้ประกอบการที่สร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า	Tam, J. M. (2004)	Benjaifar et al. (2007)	Kahteen Coolsby (2008)	Hooi Min Song & Siew Fan Wong (2009)	Andrew M. Jones & Stefanie Schurer, (2009)	Futurestep (2009)	Okente (2010)	Hays Hong Kong (2011)	Cleek & Ozer (2011)	Eric C. Buxton et al. (2012)	The Baker's Dozen (2012)	Gummaadi Ravi Kumar (2012)	Brian poeliman, (2012)	Serendi (2013)	Hay (2013)	Eileen Lynch (2013)	Richar C. Wedlich et al. (2013)	Randstad sourcright (2014)	Bansal (2014)	รวม
1	คุณภาพของผู้สมัคร (Quality of candidate)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	9
2	มีชื่อเสียงในการสร้างแบรนด์นายจ้าง (Employer Brand Reputation)				/			/	/	/									/		4
3	ต้นทุนต่ำ (Low Costs)										/	/	/							/	4
4	การเข้าใจเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ลูกค้าต้องการได้ชัดเจน (Clear goals and objectives)					/		/	/	/	/										4
5	ผู้ประกอบการมีความเข้าใจกับความหลากหลายของตลาด (Understanding the diverse markets)							/	/			/		/							3
6	มีผู้สมัครที่หลากหลายสาขาวิชาชีพ (Candidate diversity)					/		/											/		3
7	ระยะเวลาที่ส่งมอบ (Time to submission)					/											/			/	3
8	มีความชำนาญในการค้นคว้าและวิจัย (Talent research)				/					/											3
9	มีการฝึกอบรมบุคลากรในองค์กร (Training)				/					/											3
10	กลยุทธ์ที่ใช้ในการจัดหาคน (Strategic Sourcing)																		/		1
11	มีการพัฒนาทักษะในการจัดหาคนเก่ง (comprehensive talent acquisition solution)																			/	1
12	วัฒนธรรมที่เหมาะสม (Fit Culture)										/										1
13	ความเร็วในการเพิ่มหรือทดแทนในตำแหน่งที่ขาด(Time to fill/Speed)					/										/					2
14	สร้างความผูกพันกับลูกค้ารายใหม่ (New client engagements)																				2
15	ความต้องการของลูกค้า (customer requirements)	/						/													2
16	ตรงเวลา (On time)	/																			1
17	การทำงานเป็นทีม (Teamwork)																				1
18	การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Improvement)										/										1
19	ข้อเสนอที่ได้รับการยอมรับ (Offer acceptance)					/															1
20	อัตราการเพิ่มเต็มของงาน (Percent of jobs filled)					/															1
21	อัตราการรักษากรจ้างงานใหม่ (New hire retention rate)					/															1
22	อัตราส่วนของพนักงานที่เพียงพอ (Staffing efficiency ratio)					/															1
23	ค่าใช้จ่ายในการจ้างงาน (Cost per hire)					/															1
24	การแก้ปัญหาการรับสมัครงานแบบครบวงจร (Full kufe-cycle recruitment solutions)	/																			1
25	นวัตกรรม (Innovation)																			/	1
26	ความท้าทายที่ชัดเจน และการประเมินผล (Talent Identification & Assessment)																			/	1
27	การรายงานและการวิเคราะห์ (Reporting & Analytics)																			/	1
28	การเปลี่ยนแปลงรูปแบบในการให้บริการ (changing shape of RPO services)							/													1
29	ลดความเสี่ยง (Shared Risk)																			/	1
30	ความเป็นรูปแบบเดียว (Uniformity)																			/	1
31	มีการรับประกันการทำงาน (Better assurance)																			/	1
32	ความสามารถในการเข้าถึง (Ability to access)																/				1
33	มีความสามารถในการสร้างเครือข่ายในท้องถิ่น (The ability to network locally)																/				1
34	การบริหารการเปลี่ยนแปลงที่มีประสิทธิภาพ (Effective change management)								/			/									1
35	ความหลากหลาย (Diversity in all its forms)															/					1
36	ข้อตกลงในสัญญา (Service Level Agreement) SLA													/							1
รวม		1	2	2	1	3	9	1	6	1	2	7	2	3	3	5	4	1	7	7	

จากตารางที่ 2-10 เป็นผลการสังเคราะห์องค์ประกอบของความพึงพอใจของลูกค้า (Satisfaction of customer) ที่เป็นกรอบแนวคิดเชิงทฤษฎี (Theoretical framework) พบว่า มีจำนวน 26 องค์ประกอบ แต่สำหรับการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้หลักเกณฑ์พิจารณาจากความถี่ของปัจจัยที่มีความถี่ในระดับสูงตั้งแต่ 2 ความถี่ ขึ้นไป ทำให้พบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสามารถ มีจำนวน 3 องค์ประกอบ ที่จะใช้เป็นกรอบแนวคิดเพื่อการวิจัย (Conceptual framework) คือ 1) คุณภาพของผู้สมัคร (Quality of candidate) 2) มีชื่อเสียงในการสร้างแบรนด์ การจ้างงาน (Employer brand reputation) 3) ต้นทุนต่ำ (Low costs)

นิยาม แนวคิดเชิงทฤษฎี องค์ประกอบของคุณสมบัติของผู้สมัครที่เป็นแรงงานอาชีพ 8 สาขาอาชีพ (Qualify of skill labor) ซึ่งเป็นปัจจัยที่สร้างให้ลูกค้ามีความพึงพอใจ

คำนิยามของคุณสมบัติของแรงงานอาชีพ 8 สาขาอาชีพ (Qualify of skill labor)

Sadangharn (2012) ได้ศึกษาความท้าทายในการบริหารจัดการในการเตรียมพร้อมสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน: กรณีของบริษัทที่เป็นอุตสาหกรรมในประเทศไทย ผลการวิจัย เมื่อมีการเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนจะทำให้มีการเคลื่อนย้ายแรงงานวิชาชีพใน 8 สาขาอาชีพ ผู้ตลาดอาเซียนโดยเฉพาะในส่วนของภาคอุตสาหกรรมซึ่งจะทำให้เป็นไปได้ทั้งโอกาสและอุปสรรค โดยเฉพาะในส่วนของการทำงานในด้านบริหารทรัพยากรบุคคล อีกทั้ง จะทำให้การรับสมัครงานและกระบวนการเลือกแรงงานวิชาชีพนี้มีความสะดวกและง่ายมากขึ้น โดยองค์กรต่าง ๆ จะสามารถเลือกผู้สมัครที่เป็นแรงงานวิชาชีพที่มีคุณสมบัติที่เหมาะสมและมีคุณภาพสูงได้อย่างหลากหลาย

Lawler (2009) ได้ศึกษาแหล่งที่มาของทรัพยากรมนุษย์ที่จะทำให้องค์กรได้เปรียบในการแข่งขัน ผลการวิจัยพบว่า แรงงานวิชาชีพใน 8 สาขาอาชีพ เหล่านี้เป็นแรงงานที่มีคุณสมบัติที่องค์กรต่าง ๆ มีความต้องการ เพราะเป็นแรงงานวิชาชีพที่เป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถ มีความเชี่ยวชาญ มีประสบการณ์สูง โดยจะเป็นแรงขับเคลื่อนที่สำคัญในการสร้างสรรค์ทางด้านนวัตกรรมใหม่ ๆ เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงและเพิ่มประสิทธิภาพให้กับองค์กรที่ได้รับเข้าร่วมงาน

สรุปคำนิยามของคุณสมบัติของแรงงาน 8 สาขาอาชีพ ว่า แรงงานอาชีพ 8 สาขาอาชีพ จะต้องเป็นผู้ที่มีคุณสมบัติเบื้องต้นที่องค์กรต่าง ๆ มีความต้องการเพื่อที่จะนำความรู้ ความรู้และความสามารถของแรงงานวิชาชีพนี้เพื่อไปเพิ่มประสิทธิภาพให้กับองค์กรที่ได้รับร่วมงานโดยแรงงาน

วิชาชีพจะต้องมีคุณสมบัติได้แก่ เป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถซึ่งรวมไปถึงทางด้านภาษาอังกฤษ มีทักษะ มีทัศนคติที่ดี เป็นผู้ที่ประพฤติตนให้มีความสอดคล้องกับจริยธรรม จรรยาบรรณ

แนวคิดเชิงทฤษฎีของคุณสมบัติของแรงงาน 8 อาชีพ

Sanglaoid, Santipolvut, and Phuwanich (2014) ได้ศึกษาผลกระทบของการเคลื่อนย้ายแรงงานเมื่อมีการเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนต่อเศรษฐกิจของไทย ผลการวิจัยพบว่า ในการเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนนี้จะมีการเคลื่อนย้ายแรงงานวิชาชีพใน 8 สาขาอาชีพ ที่มีทักษะ มีความสามารถ มีความเป็นมืออาชีพและเป็นผู้ที่มีประสบการณ์สูง ได้แก่ แพทย์ พยาบาล ทันตแพทย์ วิศวกร สถาปนิก การสำรวจ การบัญชี การบริการ/ การท่องเที่ยว เป็นต้น โดยจะต้องเป็น ผู้ที่มีคุณสมบัติที่เป็นไปตามข้อตกลงร่วมในคุณสมบัติวิชาชีพ ซึ่งจะทำให้ 8 อาชีพสามารถเคลื่อนย้ายแรงงานได้อย่างเสรี และจากการเคลื่อนไหวของแรงงานจะทำให้ตลาดแรงงานในอาเซียนเป็นตลาดที่มีการแข่งขันสูง ซึ่งส่งผลทำให้มีการพัฒนาแรงงานให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

Muttanachai (2012) ได้ศึกษาความพร้อมของนักเรียนบัญชีในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน: การศึกษาเชิงประจักษ์จากประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า คุณสมบัติของนักเรียนบัญชีจะต้องเป็นบุคคลที่มีสมรรถนะและมีคุณสมบัติตามมาตรฐานระหว่างประเทศที่ได้ตกลงและยอมรับร่วมกัน จึงจะสามารถเคลื่อนย้ายไปทำงานในประเทศสมาชิกอาเซียนนี้ได้

สรุปแนวคิดของคุณสมบัติของแรงงาน 8 อาชีพ ในการเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนนี้ จะมีการเคลื่อนย้ายแรงงานที่มีทักษะ มีความสามารถ มีความเป็นมืออาชีพและมีประสบการณ์สูงโดยมีแรงงานอาชีพใน 8 สาขาอาชีพ ได้แก่ แพทย์ พยาบาล ทันตแพทย์ วิศวกร สถาปนิก การสำรวจ การบัญชี การบริการ/ การท่องเที่ยว เป็นต้น โดยแรงงานดังกล่าวจะต้องมีคุณสมบัติ ได้แก่ว่า มีความรู้ทางด้านภาษา มีความชำนาญ มีประสบการณ์ มีใบอนุญาตในการทำงาน มีความประพฤติให้มีความสอดคล้องกับจริยธรรม จรรยาบรรณ และปฏิบัติตามนโยบายของประเทศ มีการจดทะเบียนหรือเป็นผู้ที่ได้รับใบอนุญาตในการประกอบวิชาชีพ เป็นต้น

1. นิยาม แนวคิดเชิงทฤษฎี องค์ประกอบของคุณสมบัติของแรงงานวิชาชีพด้านวิศวกร (Engineering Service)

Jesiek and Zhu (2013) ได้ศึกษาสมรรถนะของวิศวกรรมในทั่วโลกและกรณีศึกษา ผลการวิจัยพบว่า อาชีพด้านวิศวกร (Engineering service) เป็นอาชีพที่ต้องมีทักษะความรู้ทางด้านวิทยาศาสตร์ เพื่อใช้ในการวางแผน การออกแบบสิ่งก่อสร้าง สิ่งประดิษฐ์ต่าง ๆ เพื่อนำมาใช้ประโยชน์และนำมาใช้งานในชีวิตประจำวันได้ โดยจะต้องเป็นผู้ที่ออกแบบโดยใช้หลักการ

คำนวณให้ถูกต้องตามหลักเศรษฐศาสตร์และหลักวิชาการ และจะเป็นผู้ที่สามารถสร้างสรรค์สิ่งประดิษฐ์ หรือสิ่งต่าง ๆ ที่จะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อประเทศและต่อสังคมโดยรวม

สำหรับในประเทศไทยทางสภาวิศวกรได้มีการกำหนดสาขาวิศวกรรมควบคุมให้เป็น 7 สาขา ได้แก่ วิศวกรรมโยธา เหมืองแร่ เครื่องกล ไฟฟ้า อุตสาหการ สิ่งแวดล้อม และเคมี (คณะรัฐมนตรี พ.ศ. 2550) ประกาศในราชกิจจานุเบกษาเล่มที่ 124 ตอน 86 ก เมื่อวันที่ 30 พฤศจิกายน พ.ศ. 2550)

1.1 ผลงานวิจัยเกี่ยวกับด้านวิศวกร (Engineering service) นักวิชาการต่างประเทศ

Brumm, Hanneman and Mickelson (2006) ได้ศึกษาการประเมินและการพัฒนาโปรแกรมของผลลัพธ์ผ่านสมรรถนะการทำงาน ผลการวิจัยพบว่าวิศวกรเป็นแรงงานวิชาชีพที่เป็นที่ต้องการของตลาดแรงงานในทั่วโลก ดังนั้น วิศวกรที่มีคุณภาพที่มีคุณสมบัติที่เหมาะสมจะต้องเป็นผู้ที่มีสมรรถนะในด้านต่าง ๆ ดังนี้ ทักษะการสื่อสารที่ดี, การทำงานเป็นทีม, สามารถปรับตัวได้ตามวัฒนธรรม, มีทักษะในการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง, ความรู้ด้านทั่วไป, ความรู้ทางเทคนิคการ, วิเคราะห์และการตัดสินใจ, นวัตกรรม, การวางแผน, การมุ่งเน้นที่ลูกค้า, ความคิดริเริ่ม, ความสมบูรณ์, ผลกระทบด้านมืออาชีพ, คุณภาพของการฝึกอบรม, การคำนึงถึงความปลอดภัย

Pahari (2007) ได้ศึกษาระดับสมรรถนะของผู้สำเร็จการศึกษาด้านวิศวกรรมและคุณภาพของการศึกษาในด้านวิศวกรรมในประเทศเนปาล ผลการวิจัยพบว่า สมรรถนะของผู้สำเร็จทางด้านวิศวกรรมจะต้องมีสมรรถนะเบื้องต้น ดังนี้ ความรู้ทางเทคนิค, มีความเข้าใจในสังคมและปรากฏการณ์ทางสังคม, ความเป็นผู้นำ, ความสามารถเฉพาะมืออาชีพ

Passow (2007) ได้ศึกษาสมรรถนะที่โปรแกรมวิศวกรรมควรเน้น ผลการวิจัยพบว่า สมรรถนะของวิศวกรรมที่ต้องเน้นในด้านต่าง ๆ ดังนี้ ทักษะในการสื่อสาร, การทำงานเป็นทีม, มีทักษะในการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง, เป็นผู้นำจริยธรรมมาตรฐานและกฎระเบียบ, มีความสามารถหรือการสร้างแนวคิดใหม่และการแก้ปัญหา, ความรู้ด้านทั่วไป, ความรู้ทางเทคนิค, มีความสามารถในการออกแบบเครื่องมือของวิศวกร, การทดลอง, แนวความคิดร่วมสมัย, ทำความเข้าใจเกี่ยวกับผลกระทบของการทำงาน

El-Baz and El-Sayegh (2007) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาและการบริหารจัดการสมรรถนะหลักของวิศวกรรม ผลการวิจัยพบ สมรรถนะหลักของวิศวกรรมมีองค์ประกอบ ดังนี้ ทักษะในการสื่อสาร, การทำงานเป็นทีม, ทักษะในการบริหารจัดการที่มีคุณภาพ, ความเป็นผู้นำ, แรงจูงใจ

Santandreu-Mascarell, Canós-Darós and Pons-Morera (2011) ได้ศึกษา สมรรถนะและทักษะสำหรับวิศวกรในอุตสาหกรรมในอนาคตที่กำหนดไว้ร่วมกันในสเปน ผลการวิจัยพบว่า สมรรถนะและทักษะสำหรับวิศวกรในภาคอุตสาหกรรมที่กำหนดไว้ร่วมกันในสเปน มีดังนี้ สามารถปรับตัวได้ตามวัฒนธรรม, ทักษะในการบริหารจัดการที่มีคุณภาพ, มีความสามารถสำหรับการสร้างแนวคิดใหม่และการแก้ปัญหา, ความรู้ด้านทั่วไป, มีทักษะทางด้านภาษาต่างประเทศ, มีความเข้าใจในสังคมและปรากฏการณ์ทางสังคม, มีความสามารถในการรับความรู้สิ่งใหม่ ๆ, การวางแผน, ผ่านการเกณฑ์ทหาร, มีความสามารถในการใช้หลักการและวิธีการที่มีคุณภาพ

Canós and Santandreu (2010) ได้ศึกษารูปแบบบูรณาการของการจัดโครงสร้างองค์กรและแนวความคิด ผลการวิจัยพบว่า รูปแบบบูรณาการของการจัดโครงสร้างองค์กรและแนวความคิดของวิศวกร จะประกอบไปด้วยทักษะในการสื่อสาร, การทำงานเป็นทีม, นวัตกรรม, วิสัยทัศน์ร่วมกัน, การหมุนเวียนในหน้าที่, มีอิสระการเข้าถึงข้อมูล, ประสบการณ์, วิสัยทัศน์ขององค์กร, และการมีส่วนร่วมของผู้บริหาร

Ayokanmbi (2011) ได้ศึกษา สมรรถนะและเทคโนโลยีสำหรับวิศวกรทั่วโลก ผลการวิจัยพบว่าสมรรถนะของวิศวกรทั่วโลกที่ควรจะต้องมี คือ ทักษะในการสื่อสาร, สามารถปรับตัวได้ตามวัฒนธรรม, เป็นผู้นำจริยธรรมมาตรฐานและกฎระเบียบ

Garrigós, de-Miguel-Molina, and del-Val Segarra-Oña (2012) ได้กล่าวถึง สมรรถนะหลักของวิศวกรจะต้องประกอบไปด้วยคุณสมบัติ ดังนี้ การทำงานเป็นทีม, มีทักษะในการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง, ทักษะในการบริหารจัดการที่มีคุณภาพ, ความสามารถในการประสานงาน, มีความสามารถสำหรับการสร้างแนวคิดใหม่และการแก้ปัญหา, มีทักษะทางด้านภาษาต่างประเทศ, มีความสามารถในการรับความรู้สิ่งใหม่ ๆ, ประสิทธิภาพในการการบริหารเวลา, มีความพร้อมในการตอบคำถาม, ความสามารถในการทำงานภายใต้ความกดดัน โดยสมรรถนะเบื้องต้นดังกล่าวเป็นคุณสมบัติที่สร้างประโยชน์กับองค์กรและต่อสังคม

Andrea, Huff, and Jesiek (2014) ได้ศึกษาความสอดคล้องระหว่างสมรรถนะที่ไม่ใช่ความสามารถทางเทคนิคการตลาดที่จำเป็นและสมรรถนะใหม่ ๆ ที่พบโดยวิศวกรรม ผลการวิจัยพบว่า สมรรถนะใหม่ ๆ ของวิศวกร คือ มีทักษะในการสื่อสาร, การทำงานเป็นทีม, เทคโนโลยี เป็นสมรรถนะที่มีความสอดคล้องกัน

Jesiek, Haller, and Thompson (2014) ได้ศึกษาทฤษฎีทั่วไปของทักษะการสื่อสาร ผลการวิจัยพบว่า แรงงานอาชีพด้านวิศวกรจะต้องเป็นผู้ที่มีสมรรถนะทางด้านต่าง ๆ ดังนี้ คือ

สามารถปรับตัวได้ตามวัฒนธรรม, เป็นผู้นำจริยธรรมมาตรฐานและกฎระเบียบ, ความสามารถในการประสานงาน เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างราบรื่นและไม่ส่งผลกระทบต่อในการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ เพื่อให้องค์กรบรรลุถึงเป้าหมายร่วมกัน และการประสานที่ดีและมีประสิทธิภาพนั้นจะเป็นแรงขับเคลื่อนที่สำคัญให้องค์กรสามารถบรรลุถึงผลสำเร็จได้

Jesiek, Zhu, Woo, Thompson, and Andrea (2014) ได้ศึกษาในบริบทสมรรถนะของวิศวกรรมในทั่ว: สถานการณ์และพฤติกรรม ผลการวิจัยพบว่า สมรรถนะของวิศวกรรมในทั่วโลกตามสถานการณ์และพฤติกรรมจะต้องเป็นผู้ที่สามารถปรับตัวได้ตามวัฒนธรรม และความสามารถในการประสานงาน เป็นต้น

1.2 การสังเคราะห์องค์ประกอบของคุณสมบัติของแรงงานวิชาชีพด้านวิศวกร

สรุปปัจจัยองค์ประกอบที่เป็นแนวคิดของคุณสมบัติของแรงงานวิชาชีพ 8 สาขาอาชีพ โดยผู้วิจัยจะแยกการสังเคราะห์ โดยแบ่งออกเป็นของแต่ละสาขาอาชีพ ที่มีทฤษฎีและทักษะของนักวิชาการต่าง ๆ ดังกล่าวข้างต้น โดยผู้วิจัยได้นำมาสังเคราะห์เพื่อกำหนดองค์ประกอบที่เป็นกรอบแนวคิดเชิงทฤษฎี (Theoretical framework) เพื่อนำไปสู่การกำหนดเป็นกรอบแนวคิดเพื่อการวิจัย (Conceptual framework) ดังแสดงในตารางที่ 2-11 ที่จะเป็นการสังเคราะห์คุณสมบัติของแรงงานวิชาชีพด้านวิศวกร

ตารางที่ 2-11 สังกะระหังค์ประกอบของคณสมบัตืของแรงงานวิชาชีพด้ำนวิศวกรรม

ลำดับ	คุณสมบัตืของแรงงานวิชาชีพด้ำนวิศวกรรม	Brumm, T., J., L.F. Hammeman and S.K. Mickelson, (2006)	Er. Bharat R. Panari, (2007)	Honor J. Passow, (2007)	Hazin El-Baz & Sameh Monir El-Sayegh, (2007)	Santoshkumar, C., GaneshDank, L., & Poo-Moira, C. (2011).	Canós & Santandreu, (2010)	Fola Michael Ayekambi (2011),	Universiad Politecnica de Valencia, (2011)	José Alborn-Garrigós, (2012)	Brent K.Jesiek & Qin Zhu, (2013)	Jesiek, Brent K. et al., (2014)	รวม
1	ทักษะในการสื่อสาร (communication skills)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	6
2	การทำงานเป็นทีม (teamwork)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	6
3	สามารถปรับตัวได้ตามวัฒนธรรม (Cultural Adaptability)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	5
4	มีทักษะในการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Skills in continuous improvement)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	4
5	ทักษะในการบริหารจัดการที่มีคุณภาพ (Skills in quality management)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	3
6	เป็นผู้นำจริยธรรมมาตรฐานและกฎระเบียบ (Navigating Ethics, Standards, and Regulations)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	3
7	ความสามารถในการประสานงาน (Coordination competences)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	3
8	มีความสามารถสำหรับการสร้างแนวคิดใหม่และการแก้ปัญหา (Capacity for generating new ideas and problem solving)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	3
9	ความรู้ด้านทั่วไป (General Knowledge)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	3
10	ความรู้ทางเทคนิค (Technical Knowledge)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	3
11	มีทักษะทางด้านภาษาต่างประเทศ (Skills for foreign languages)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	2
12	เทคโนโลยี (technology)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	2
13	มีความเข้าใจในสังคมและปรากฏการณ์ทางสังคม (Understanding society and social phenomena)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	2
14	ความเป็นผู้นำ (leadership)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	2
15	มีความสามารถในการออกแบบ (design)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	2
16	มีความสามารถในการรับความรู้สิ่งใหม่ ๆ (Ability to acquire new knowledge)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	2
17	การวิเคราะห์และการตัดสินใจ (Analysis and Judgment)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	2
18	นวัตกรรม (Innovation)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	2
19	การวางแผน (Planning)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	2
20	วิสัยทัศน์ร่วมกัน (Shared vision)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	1
21	การหมุนเวียนในหน้าที่ (Rotation)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	1
22	มีอิสระการเข้าถึงข้อมูล (Free access to information)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	1
23	ประสบการณ์ (Experience)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	1
24	วิสัยทัศน์ขององค์กร (Company vision)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	1
25	การมีส่วนร่วมของผู้บริหาร (Involvement of managers)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	1
26	ผ่านการเกณฑ์ทหาร (drafting)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	1
27	มีความสามารถในการใช้หลักการและวิธีการที่มีคุณภาพ (Ability to apply principles and methods of quality)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	1
28	ความสามารถเฉพาะมืออาชีพ (Specific Professional Capacity)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	1
29	แรงจูงใจ (motivation)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	1
30	ประสิทธิภาพในการการบริหารเวลา (Efficient time management)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	1
31	มีความพร้อมในการตอบคำถาม(Readiness to question pre-existing ideas)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	1
32	ความสามารถในการทำงานภายใต้ความกดดัน (Competences for working under strai)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	1
33	เครื่องมือของวิศวกร (engineering tools)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	1
34	การทดลอง (experiments)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	1
35	แนวความคิดร่วมสมัย (contemporary issues)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	1
36	ทำความเข้าใจเกี่ยวกับผลกระทบของการทำงาน (understanding the impact of one's work)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	1
37	การมุ่งเน้นที่ลูกค้า (Customer Focus)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	1
38	ความคิดริเริ่ม (Initiative)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	1
39	ความสมบูรณ์ (Integrity)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	1
40	ผลกระทบต่อมืออาชีพ (Professional Impact)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	1
41	คุณภาพของการฝึกอบรม (Quality Orientation)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	1
42	การคำนึงถึงความปลอดภัย (Safety Awareness)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	1
รวม		15	4	12	5	10	9	3	10	3	3	2	

จากตารางที่ 2-11 เป็นผลการสังเคราะห์องค์ประกอบของคุณสมบัติของแรงงานวิชาชีพ ด้านวิศวกรที่เป็นกรอบแนวคิดเชิงทฤษฎี (Theoretical framework) จำนวน 42 องค์ประกอบ แต่สำหรับการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้หลักเกณฑ์การพิจารณาจากความถี่ของปัจจัยที่มีความถี่ในระดับตั้งแต่ 3 ความถี่ขึ้นไป โดยปัจจัยดังกล่าวเป็นปัจจัยที่ผู้วิจัยพิจารณาว่ามีความสำคัญและเป็นคุณสมบัติของแรงงานอาชีพด้านวิศวกร และจากการวิเคราะห์ทำให้พบปัจจัยมีจำนวน 11 องค์ประกอบ ที่จะใช้เป็นกรอบแนวคิดเพื่อการวิจัย (Conceptual framework) ประกอบด้วย คือ 1) ทักษะในการสื่อสาร (Communication skills) 2) การทำงานเป็นทีม (Teamwork) 3) สามารถปรับตัวได้ตามวัฒนธรรม (Cultural adaptability) 4) มีทักษะในการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Skills in continuous improvement) 5) ทักษะในการบริหารจัดการที่มีคุณภาพ (Skills in quality management) 6) เป็นผู้นำจริยธรรมมาตรฐานและกฎระเบียบ (Navigating ethics, standards, and regulations) 7) ความสามารถในการประสานงาน (Coordination competences) 8) มีความสามารถสำหรับการสร้างแนวคิดใหม่และการแก้ปัญหา (Capacity for generating new ideas and problem solving) 9) ความรู้ด้านทั่วไป (General knowledge), 10) ความรู้ทางเทคนิค (Technical knowledge), 11) มีทักษะทางด้านภาษาต่างประเทศ (Skills for foreign languages)

2. นิยาม แนวคิดเชิงทฤษฎี องค์ประกอบของคุณสมบัติของแรงงานวิชาชีพด้านพยาบาล (Nursing service)

นิยามวิชาชีพด้านพยาบาล (Nursing service)

Duchscher (2008) ได้ให้คำนิยามของแรงงานวิชาชีพด้านพยาบาล (Nursing service) ว่าเป็นอาชีพที่ทำหน้าที่ให้การรักษพยาบาลผู้ป่วย ดูแล ให้คำแนะนำ กับผู้ป่วยที่ได้รับการบาดเจ็บ หรือทุพพลภาพ และช่วยฟื้นฟูสุขภาพของคนไข้ ทั้งทางร่างกายและทางจิตใจให้เป็นปกติ ส่งเสริมและป้องกันโรคต่าง ๆ ด้วยการวางแผน และมีหน้าที่เป็นผู้ช่วยแพทย์ ในสถานโรงพยาบาล หรือนอกสถานที่ ที่ต้องมีความจำเป็นในการปฏิบัติงาน โดยจะต้องเป็นผู้ที่สามารถบริหารเวลาได้เป็นอย่างดี และสามารถอุทิศเวลาเพื่อช่วยเหลือผู้ป่วยได้ทุกสถานการณ์

2.1 ผลงานวิจัยเกี่ยวกับคุณสมบัติของแรงงานวิชาชีพด้านพยาบาล (Nursing service) นักวิชาการต่างประเทศ

Institute of Medicine (2003) ได้ศึกษาเกี่ยวกับมืออาชีพรทางด้านสุขภาพ: ตั้งเป็นคุณภาพของการศึกษา ผลการวิจัยพบว่า ศูนย์กลางการดูแลผู้ป่วย, เป็นสมาชิกของทีมสหสาขา, ปฏิบัติตามหลักฐาน, การปรับปรุงคุณภาพ, สารสนเทศ เป็นคุณสมบัติของแรงงานวิชาชีพด้านพยาบาลที่เป็นมืออาชีพ

Cook, Kase, Middleton, and Monson (2003) ได้ศึกษาการประเมินผลงานสำหรับสมรรถนะของระดับมืออาชีพ: ความชำนาญในด้านพันธุกรรมสำหรับพยาบาล ผลการวิจัยพบว่า ทักษะ, ความรู้, ความสามารถ นั้นเป็นปัจจัยที่นำมาใช้ในการประเมินผลงานในด้านสมรรถนะของแรงงานวิชาชีพด้านพยาบาล

Gordon (2003) ได้ศึกษาการประเมินบุคลิกภาพของนักเรียนพยาบาลและการวัดผลงานที่มีการพัฒนาของมืออาชีพที่ได้จากการสัมภาษณ์ ผลการวิจัยพบว่า ทักษะ, ความรู้, ความสามารถ เป็นปัจจัยที่นำมาใช้ในการประเมินบุคลิกภาพของนักเรียนพยาบาล

Gadbuy-Amyot, Kim, Palm, Mills, Noble, and Overman (2003) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความถูกต้องและความน่าเชื่อถือของการประเมินผลงานในสมรรถนะของบัณฑิตทางด้านทันตกรรม ผลการวิจัยพบว่า ทักษะ, ความรู้, ความสามารถ เป็นสมรรถนะที่นำมาใช้ในการประเมินผลงานของบัณฑิตทางด้านทันตกรรมที่มีความน่าเชื่อถือ

Phillips (2004) ได้ศึกษาเกี่ยวกับว่าทำไมการให้คำปรึกษาในจึงมีความสำคัญต่อสถานะเศรษฐกิจนี้ การให้คำปรึกษาและให้คำแนะนำ: การให้คำปรึกษา ผลการวิจัยพบว่า การให้คำปรึกษา/ หรือการสอนงาน เป็นสิ่งที่จำเป็นต่อแรงงานวิชาชีพในด้านพยาบาลที่มีความจำเป็นที่จะต้องมีความสามารถในการให้คำปรึกษาหรือแนะนำเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ให้กับผู้อื่น เช่น ผู้ร่วมงาน,ญาติของผู้ป่วย ได้เข้าใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ

Rayner, Chisholm, and Appleby (2004) ได้ศึกษาเหตุผลและความเสี่ยงของระบบข้อมูลในการจ้างเอาท์ซอร์: การประเมินใหม่ ผลการวิจัยพบว่า การให้คำปรึกษา/ หรือการสอนงาน เป็นปัจจัยที่สำคัญที่จะต้องนำมาใช้ในการประเมินถึงความเสี่ยงของแรงงานอาชีพด้านพยาบาล

Scholes, Webb, Gray, Endacott, Miller, and McMullan (2004) ได้ศึกษาการทำผลงานในทางปฏิบัติ ผลการวิจัยพบว่า จริยธรรม เป็นสิ่งที่ยังสำคัญยิ่งสำหรับแรงงานอาชีพด้านพยาบาลเพราะจริยธรรมนั้นมีความสำคัญและสามารถที่จะลดความผิดพลาด ทั้งการปฏิบัติและการรักษาพยาบาลในเรื่องการดูแลสุขภาพของผู้ป่วยได้ ดังนั้น พยาบาลจะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ในหลักจริยธรรม จรรยาบรรณวิชาชีพ และกฎหมายทั่วไปที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน โดยพยาบาลจะต้องเป็นผู้ที่มีจิตสำนึกทางจริยธรรม การพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย มีความเชื่อมั่นในตนเองและเป็นผู้ที่มีความเข้าใจประเด็นของจริยธรรมและกฎหมายในการปฏิบัติกรพยาบาลได้อย่างมีความเหมาะสม

Carraccio and Englander (2004) ได้ศึกษาการประเมินสมรรถนะในการทำผลงาน: การทบทวนวรรณกรรมและการประยุกต์ใช้เว็บเพื่อไปสู่สมรรถนะของ ACGME ผลการวิจัยพบว่าทักษะ, ความรู้, ความสามารถ เป็นสมรรถนะที่จำเป็นต่อแรงงานวิชาชีพด้านพยาบาลที่จะต้องเป็นผู้ที่มีทักษะ ความรู้ และความสามารถในวงกว้าง เช่น มีความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงานทางคลินิก, รูปแบบการดูแลผู้ป่วย, มีความรู้ในการออกแบบการทำงาน, มีความรู้ด้านการดูแลสุขภาพ, ความรู้ทางเศรษฐศาสตร์, ความรู้ด้านนโยบาย, ความเข้าใจในการกำกับดูแล, ความเข้าใจในการปฏิบัติตามหลักฐานการติดเชื้อ, มีความรู้ในการวัดผล, สามารถใช้เวลาส่วนตัวเพื่อความปลอดภัยของผู้ป่วย, ความเข้าใจในการใช้กำลังการผลิต/ การจัดการในแต่ละกรณี, ความรู้เกี่ยวกับการปรับปรุงคุณภาพและข้อมูลตัวชี้วัด, ความรู้เกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงด้านภาวะเบี่ยงและข้อบังคับ เป็นต้น

Joyce (2005) ได้ศึกษากรอบในการพัฒนาผลงานในอาชีพพยาบาล ผลการวิจัยพบว่า ทักษะ, ความรู้, ความสามารถ เป็นปัจจัยด้านสมรรถนะที่สำคัญของอาชีพพยาบาลที่อยู่ในกรอบการพัฒนาผลงานในอาชีพพยาบาล

Monsen (2005) ได้ศึกษาผลงานพันธุศาสตร์พยาบาล: รูปแบบใหม่สำหรับอาชีพ ผลการวิจัยพบว่าทักษะ, ความรู้, ความสามารถ เป็นปัจจัยที่เป็นรูปแบบใหม่สำหรับอาชีพพยาบาล

Barr (2005) ได้ศึกษากรณีศึกษาที่ประเทศแคนาดา ผลการวิจัยพบว่า การทำงานเป็นทีม, สามารถอธิบายบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบอย่างชัดเจนกว่าอาชีพอื่น ๆ, รับรู้และปฏิบัติตามข้อ จำกัด ของบทบาทหนึ่งของความรับผิดชอบและความสามารถ, ตระหนักและเคารพในบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบและความสามารถของอาชีพอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับตัวของตัวเอง, ทำงานกับอาชีพอื่น ๆ ที่จะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงและการแก้ปัญหาความขัดแย้งได้, ทำงานร่วมกับคนอื่น ๆ ในการประเมิน การวางแผนและให้ทบทวนการดูแลผู้ป่วยแต่ละรายได้, ทนต่อความแตกต่างของความเข้าใจผิดและข้อบกพร่องในอาชีพอื่น ๆ, สามารถเข้าไปเพื่อการพึ่งพาซึ่งกันและกันกับอาชีพอื่น ๆ ได้ เป็นปัจจัยของสมรรถนะแรงงานอาชีพด้านพยาบาล เพื่อส่งผลให้การปฏิบัติงานที่ได้ปฏิบัติอยู่สามารถดำเนินไปได้อย่างราบรื่นและบรรลุผลสำเร็จได้

Verma, Paterson, and Medves (2006) ได้ศึกษาสมรรถนะหลักสำหรับผู้เชี่ยวชาญด้านการดูแลสุขภาพ: สิ่งที่เกิดการแพทย์, การพยาบาล, กิจกรรมบำบัดและกายภาพบำบัดแบ่งปัน ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพ, ความสามารถพิเศษ, การฝึกอบรม เป็นปัจจัยของสมรรถนะหลักสำหรับผู้เชี่ยวชาญในด้านการดูแลสุขภาพ

Washington State Nurses Association (WSNA (2006) ได้ศึกษาตำแหน่งในการดำเนินการต่อสมรรถนะของพยาบาล ผลการวิจัยพบว่า การกำหนดการปฏิบัติและการศึกษา, กำกับดูแลกฎระเบียบ, ความคาดหวังของสาธารณะ เป็นปัจจัยของสมรรถนะในการดำเนินงานของแรงงานอาชีพด้านพยาบาล

American Association of Colleges of Nursing (2006) ได้ศึกษาการรับประกันคุณภาพและความปลอดภัยของผู้ป่วย: แนะนำสมรรถนะของบัณฑิตและหลักสูตรแนวทางเพื่อให้มีคุณภาพในการดูแลผู้ป่วยให้มีความปลอดภัยสูง ผลการวิจัยพบว่า มีคุณภาพและมีความสามารถด้านความปลอดภัย เป็นปัจจัยหลักที่สำคัญของสมรรถนะแรงงานอาชีพด้านพยาบาลให้มี คุณภาพในการดูแลผู้ป่วยให้มีความปลอดภัยสูง

Cronenwett, Sherwood, Barnsteiner, Disch, Johnson, and Mitchell (2007) ได้ศึกษาคุณภาพและความปลอดภัยของพยาบาล (QSET) ผลการวิจัยพบว่า ทักษะ, ความรู้, ความสามารถ, มีคุณภาพและมีความสามารถด้านความปลอดภัย, การทำงานเป็นทีม, คุณลักษณะส่วนบุคคลในการปฏิบัติได้อย่างปลอดภัย, เป็นศูนย์กลางการดูแลผู้ป่วย, การร่วมมือ, การพิสูจน์หลักฐาน, การปฏิบัติ, การปรับปรุงคุณภาพ, ข้อมูลสารสนเทศ เป็นปัจจัยที่แรงงานอาชีพด้านพยาบาล จะต้องเป็นผู้ที่มีความสามารถที่เป็นคุณภาพและความปลอดภัยของพยาบาล

Fumiano (2007) ได้ศึกษาการสอนงานและการให้คำปรึกษาสำหรับพนักงานใหม่ ผลการวิจัยพบว่า การให้คำปรึกษา/ หรือการสอนงาน นั้นเป็นปัจจัยสำหรับแรงงานอาชีพด้านพยาบาล ที่จะต้องเป็นผู้ที่มีความสามารถในการให้คำปรึกษาหรือสามารถสอนงานให้กับผู้ที่ต้องการเรียนรู้งานได้เป็นอย่างดี เพื่อที่จะสามารถนำไปสู่การพัฒนาความสามารถและความเชื่อมั่นได้ และการสอนงานจะเป็นกลยุทธ์ที่สามารถที่จะพัฒนาและเพิ่มขีดความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

Knibbs (2010) ได้ศึกษา สอบถามรายละเอียดเพิ่มเติม: ความแข็งแกร่งตามแนวทางการวิจัยเพื่อสร้างขีดความสามารถในการสร้างพยาบาลของกระทรวงสาธารณสุขที่ประเทศแคนาดา ผลการวิจัยพบว่า ทักษะ, ความรู้, มีคุณภาพและมีความสามารถด้านความปลอดภัย, จริยธรรม, การตัดสินใจ, คุณลักษณะส่วนบุคคลรวมถึง แต่ไม่จำกัด เฉพาะทัศนคติ ค่านิยมและความเชื่อ เป็นปัจจัยที่สามารถสร้างขีดความสามารถของแรงงานอาชีพพยาบาล

McNeal (2012) ได้ศึกษาการรายงาน IOM เกี่ยวกับอนาคตของพยาบาล: ในหนึ่งปีที่ผ่านมา ผลการวิจัยพบว่า ทักษะ, ความรู้, ประสิทธิภาพ เป็นปัจจัยของแรงงานอาชีพด้านพยาบาลที่จะต้องเป็นผู้ที่มีประสิทธิภาพในการทำงานในสาขาที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพ การดูแล

ผู้ป่วย และงานด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับกับการปฏิบัติงาน โดยพยาบาลวิชาชีพจะต้องได้รับการฝึกอบรมในอาชีพการเป็นพยาบาลอย่างต่อเนื่อง และประสบการณ์ในการทำงานเป็นสิ่งที่มีความสำคัญมาก เพราะจะทำให้พยาบาลเป็นผู้มีความรู้ ความเข้าใจ ลดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน ทำให้สามารถควบคุมการทำงานและสามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี

2.2 การสังเคราะห์องค์ประกอบของคุณสมบัติของแรงงานวิชาชีพด้านพยาบาล

สรุปปัจจัยองค์ประกอบที่เป็นแนวคิดของคุณสมบัติของแรงงานวิชาชีพด้านพยาบาล ที่มีทฤษฎีและทัศนะของนักวิชาการต่าง ๆ ดังกล่าวข้างต้น โดยผู้วิจัยได้นำมาสังเคราะห์เพื่อกำหนดองค์ประกอบที่เป็นกรอบแนวคิดเชิงทฤษฎี (Theoretical framework) เพื่อนำไปสู่การกำหนดเป็นกรอบแนวคิดเพื่อการวิจัย (Conceptual framework) ดังแสดงในตารางที่ 2-12 ที่จะเป็นการสังเคราะห์คุณสมบัตินี้ของแรงงานวิชาชีพด้านพยาบาล

ตารางที่ 2-12 สังเคราะห์องค์ประกอบของคุณสมบัติของแรงงานวิชาชีพด้านพยาบาล

ลำดับ	องค์ประกอบคุณสมบัติของแรงงานวิชาชีพด้านพยาบาล	Institute of Medicine, (2003)	Cook, et.al., (2003)	Gordon, (2003)	Geddy-Amyot, et.al., (2003)	Phillips-Jones, (2004)	Rayner, et. al. (2004)	Scholes et al. (2004)	Carraccio & Englander, (2004)	Joyce, (2005)	Mensen, (2005)	Barr, (2005)	Verma, (2006)	Washington Nurses Association, (2006)	American Association of Colleges of Nursing (2006)	Gronewett, et.al. (2007)	Furlano, (2007)	Kristin Kribbs, (2010).	McNeal, (2012)	รวม
1	ทักษะ	/	/	/				/	/	/					/	/	/	/	/	9
2	ความรู้ (knowledge)	/	/	/				/	/	/					/	/	/	/	/	9
3	ความสามารถ (abilities)	/	/	/				/	/	/					/	/	/	/	/	7
4	การให้คำปรึกษา / หรือการสอนงาน (Mentoring/or coaching)				/	/										/				3
5	มีคุณภาพและมีความสามารถด้านความปลอดภัย (quality and safety competencies)													/	/	/	/	/	/	3
6	จริยธรรม (Ethics)						/										/	/	/	2
7	การทำงานเป็นทีม (teamwork)											/			/					2
8	ประสบการณ์ (experience)											/						/	/	2
9	คุณลักษณะส่วนบุคคลในการปฏิบัติได้อย่างปลอดภัย (personal attributes required to practice safely)														/					1
10	ความสามารถพิเศษ (talent)												/							1
11	การฝึกอบรม (training)											/								1
12	สามารถอธิบายบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบอย่างชัดเจนกว่าอาชีพอื่น ๆ (Describe one's roles and responsibilities clearly to other professions)											/								1
13	รับรู้และปฏิบัติตามข้อ จำกัด ของบทบาทหนึ่งของความรับผิดชอบและความสามารถ (Recognize and observe the constraints of one's role, responsibilities and competence)											/								1
14	ตระหนักและเคารพในบทบาทหน้าที่ที่ความรับผิดชอบและความสามารถของอาชีพอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับตัวของตัวเอง (Recognize and respect the roles, responsibilities and competence of other professions in relation to one's own)											/								1
15	ทำงานกับอาชีพอื่น ๆ ที่จะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงและการแก้ปัญหาความขัดแย้งได้ (Work with other professions to effect change and resolve conflict in the provision of care and treatment)											/								1
16	ทำงานร่วมกับคนอื่น ๆ ในการประเมิน การวางแผนและให้พบทางการดูแลผู้ป่วยแต่ละรายได้ (Work with others to assess, plan, provide and review care for individual patients)											/								1
17	ทนต่อความแตกต่างของความเข้าใจผิดและข้อบกพร่องในอาชีพอื่น ๆ (Tolerate differences, misunderstandings and shortcomings in other professions)											/								1
18	สามารถเข้าเพื่อการพึ่งพิงกันและกันกับอาชีพอื่น ๆ ได้ (Enter into interdependent relations with other professions)											/								1
19	การตัดสินใจ (judgment)																	/	/	1
20	คุณลักษณะส่วนบุคคลรวมถึง แต่ไม่จำกัด เฉพาะทัศนคติค่านิยมและความเชื่อ (Personal attributes include but are not limited to attitudes, values and beliefs)																	/	/	1
21	การกำหนดการปฏิบัติและการศึกษา (Practice and Educational Settings)												/							1
22	กำกับดูแลกฎระเบียบ (Regulatory Oversight)												/							1
23	ความคาดหวังของสาธารณะ (Public Expectation)												/							1
24	เป็นศูนย์กลางการดูแลผู้ป่วย (deliver patient centered care)	/																		1
25	เป็นสมาชิกของทีมสหสาขา (be members of an interdisciplinary team)	/																		1
26	ปฏิบัติตามหลักฐาน (evidence-based practice)	/																		1
27	การปรับปรุงคุณภาพ (quality improvement)	/																		1
28	สารสนเทศ (informatics)	/																		1
29	เป็นศูนย์กลางการดูแลผู้ป่วย (patient-centered care)													/						1
30	การร่วมมือ (collaboration)													/						1
31	การพิสูจน์หลักฐาน (evidence based)													/						1
32	การปฏิบัติ (practice)													/						1
33	การปรับปรุงคุณภาพ (quality improvement)													/						1
34	ข้อมูลสารสนเทศ (informatics)													/						1
รวม		5	3	3	3	1	1	1	3	3	3	8	3	3	1	12	1	6	3	

จากตารางที่ 2-12 เป็นผลการสังเคราะห์องค์ประกอบของคุณสมบัติของแรงงานวิชาชีพด้านพยาบาลที่เป็นกรอบแนวคิดเชิงทฤษฎี (Theoretical framework) จำนวน 34 องค์ประกอบ แต่สำหรับการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้หลักเกณฑ์การพิจารณาจากความถี่ของปัจจัยที่มีความถี่ในระดับตั้งแต่ 2 ความถี่ขึ้นไป โดยปัจจัยดังกล่าวเป็นปัจจัยที่ผู้วิจัยพิจารณาว่ามีความสำคัญและเป็นคุณสมบัติของแรงงานวิชาชีพ ด้านพยาบาลและจากการวิเคราะห์ทำให้พบปัจจัยมีจำนวน 8 องค์ประกอบ ที่จะใช้เป็นกรอบแนวคิดเพื่อการวิจัย (Conceptual framework) ประกอบด้วย คือ 1) ทักษะ (Skills) 2) ความรู้ (Knowledge) 3) ความสามารถ (Abilities) 4) การให้คำปรึกษา/ หรือการสอนงาน (Mentoring/ or coaching) 5) มีคุณภาพและมีความสามารถด้านความปลอดภัย (Quality and safety competencies) 6) จริยธรรม (Ethics) 7) การทำงานเป็นทีม (Teamwork) 8) ประสบการณ์ (Experience)

3. นิยาม แนวคิดเชิงทฤษฎี องค์ประกอบของคุณสมบัติแรงงานวิชาชีพด้านสถาปนิก (Architectural service)

นิยามแรงงานวิชาชีพด้านสถาปนิก (Architectural Service)

สภาสถาปนิก (2558) ได้ให้คำนิยามของอาชีพด้านสถาปนิก (Architectural service) ว่า เป็นผู้ที่ทำหน้าที่ในการวางแผนและการออกแบบโครงสร้างของการก่อสร้างอาคาร การควบคุมการก่อสร้าง ในสถานที่ต่าง ๆ ที่เป็นแบบลักษณะทางด้านสถาปัตยกรรม โดยอาชีพสถาปนิกจะเป็นผู้ที่มีความรู้ความเข้าใจอย่างละเอียดถึงในส่วนประกอบ และมาตรฐานในการก่อสร้าง สามารถคำนวณราคา วัสดุ เวลา และราคาของค่าแบบก่อสร้าง รวมทั้งจะสามารถควบคุมงานก่อสร้างร่วมกับวิศวกรได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยอาชีพนี้จะต้องเป็นอาชีพที่ต้องมีใบอนุญาตในการประกอบการทำงานจึงจะสามารถปฏิบัติงานในสาขาวิชาชีพนี้ได้ อีกทั้ง อาชีพนี้จะเป็นอาชีพที่มีความรับผิดชอบต่อสิ่งปลูกสร้างที่ตนได้เป็นผู้ดำเนินการในการก่อสร้างด้วย เพื่อให้ประโยชน์สูงสุดแก่ผู้ว่าจ้างและให้สอดคล้องกับกฎหมายและข้อบังคับของในแต่ละท้องถิ่นด้วย

3.1 ผลงานวิจัยเกี่ยวกับคุณสมบัติของแรงงานวิชาชีพด้านสถาปนิก (Architectural service) นักวิชาการต่างประเทศ

Teodorescu and Binder (2004) ได้ศึกษาเกี่ยวกับสมรรถนะคือสิ่งที่สำคัญระหว่างประเทศเพื่อการปรับปรุงผลการดำเนินงาน (ISPI) ผลการวิจัยพบว่า ทักษะความชำนาญ, ความรู้, ภาวะผู้นำและการทำงานเป็นทีม เป็นสมรรถนะของอาชีพแรงงานวิชาชีพด้านสถาปนิกที่เป็นสิ่งสำคัญระหว่างประเทศเพื่อปรับปรุงผลในการดำเนินงาน

Van Ommering (2005) ได้ศึกษาเกี่ยวกับสิ่งที่ต้องทำใน Denver ถ้าหากคุณเป็นสถาปนิก ผลการวิจัยพบว่า ทักษะความชำนาญ, ความรู้, หน้าที่ เป็นปัจจัยที่เป็นคุณสมบัติที่

สำคัญของสถาปนิกจะต้องมีเพื่อที่จะได้เป็นผู้ที่สามารถปฏิบัติงาน ที่ได้รับมอบหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่อย่างเคร่งครัด มีความซื่อสัตย์ และเข้าใจในหน้าที่ได้อย่างชัดเจน

Grzeda (2005) ได้ศึกษาสมรรถนะที่เราเชื่อมั่น: แนวคิดที่มีความคลุมเครือ ผลการวิจัยพบว่า ทักษะความชำนาญ, ความรู้, พฤติกรรมที่มีคุณสมบัติพิเศษ, ทักษะคิดส่วนบุคคล เป็นสมรรถนะที่องค์กรได้มีความเชื่อมั่นในว่า สถาปนิกจะต้องมีพฤติกรรมหรือคุณลักษณะส่วนบุคคลที่มีคุณสมบัติพิเศษที่มีความสำคัญกับความต้องการทั้งของงานและบริบทขององค์กรโดย พฤติกรรมที่มีคุณสมบัติพิเศษนี้จะรวมถึงความซื่อสัตย์ และการมีวุฒิภาวะในการปฏิบัติงานด้วย

Bass, Clements, Kazman, and Klein (2008) ได้กล่าวว่าสมรรถนะของแรงงาน อาชีพด้านสถาปนิกจะต้องประกอบไปด้วย ทักษะความชำนาญ, ความรู้, ประสบการณ์

Clements et al. (2007) ได้ศึกษาถึงหน้าที่ทักษะและความรู้เกี่ยวกับซอฟต์แวร์ของ สถาปนิก ผลการวิจัยพบว่าทักษะความชำนาญ, ความรู้, ทักษะทางการสื่อสาร, หน้าที่, ทักษะในด้านการบริหาร, รูปแบบการดำเนินชีวิตของสถาปนิก, การมีผลกับผู้เป็นหุ้นส่วน, องค์กร และที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจ, ภาวะผู้นำและการทำงานเป็นทีม, ทักษะการมีมนุษยสัมพันธ์, ทักษะในการทำงาน, ทักษะส่วนบุคคล, ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์, ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีและ รูปแบบ

Bredemeyer (2007) ได้กล่าวถึงสมรรถนะในการปฏิบัติงานของสถาปนิกว่า สถาปนิกจะต้องเป็นผู้ที่มี ทักษะความชำนาญในการปฏิบัติงานอย่างเป็นมืออาชีพ โดยเป็นผู้ที่มีการพัฒนาปรับปรุงทักษะที่จำเป็นในการปฏิบัติวิชาชีพอย่างสม่ำเสมอ โดยจะมีการปรับตัว สร้างความยืดหยุ่นในอาชีพเพื่อปรับให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงตามเหตุการณ์ในยุคปัจจุบัน

Bass et al. (2008) ได้ศึกษารูปแบบการประเมินและการปรับปรุงสมรรถนะในทาง สถาปัตยกรรม ผลการวิจัยพบว่า ทักษะความชำนาญ, ความรู้, พฤติกรรมที่มีคุณสมบัติพิเศษ, ทักษะทางการสื่อสาร, ความคิดสร้างสรรค์, ความเฉลียวฉลาด, แรงจูงใจ, ความผูกพันที่เป็น รูปแบบในการประเมินและการปรับปรุงสมรรถนะในทางสถาปัตยกรรม

AACA (2008) ได้ศึกษามาตรฐานของสมรรถนะแห่งชาติในสายงานสถาปนิก ผลการวิจัยพบว่าการออกแบบ, ทักษะในด้านการบริหาร และความเข้าใจ ที่เป็นสมรรถนะที่เป็น เป็นมาตรฐานในสายงานของสถาปนิก

Amat and Azhar (2010) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการบูรณาการสิ่งแวดล้อมจากการ ออกแบบการก่อสร้างในสถาปัตยกรรมอย่างยั่งยืน ศึกษาที่มหาวิทยาลัย Teknologi MARA:

โอกาสและความท้าทาย ผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมที่มีคุณสมบัติพิเศษ และทัศนคติส่วนบุคคล เป็นปัจจัยที่เป็นสมรรถนะที่สำคัญสำหรับอาชีพสถาปนิก

Tambouris, Zotou, Kalampokis and Tarabanis (2012) ได้ศึกษากรอบแนวคิด ด้านสมรรถนะของผู้ประกอบการด้านสถาปัตยกรรมที่ได้ให้การสนับสนุนด้านการศึกษาและการฝึกอบรมสถาปนิก ผลการวิจัยพบว่า ทัศนคติส่วนบุคคล, ความสามารถ, ความรู้ทางธุรกิจ, ระดับความเชี่ยวชาญในการใช้เครื่องมือ, บทบาทหน้าที่, ความรับผิดชอบ เป็นสมรรถนะของสถาปนิกที่ผู้ประกอบการได้กำหนดไว้

RIBA Plan of Work (2013) ได้กล่าวถึงเกี่ยวกับความสามารถของสถาปนิกว่า จะต้องมีคุณสมบัติ ดังนี้ คือ ทักษะความชำนาญ, ความรู้, การออกแบบ, ทักษะในด้านการบริหาร เป็นต้น โดยเฉพาะความสามารถในด้านการออกแบบ โครงการของงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างเป็นมืออาชีพ มีความเป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัว สวยงาม โดดเด่น ไม่เหมือนใคร มีความสามารถ ออกแบบโครงการที่ไม่กระทบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม และออกแบบโครงการที่สร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กรได้

Salleh et al. (2013) ได้ศึกษาประวัติของอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะของสถาปนิกอุตสาหกรรมบัณฑิตผ่านการโฆษณางานโฆษณาออนไลน์ ผลการวิจัยพบว่า ทักษะความชำนาญ, ความรู้, ทัศนคติส่วนบุคคล, เป็นสมรรถนะของสถาปนิกทางด้านอุตสาหกรรม

Abanyie, Botchway, and Kwofie (2014) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างระดับของสมรรถนะของสถาปนิกที่เป็นมืออาชีพและระดับความพึงพอใจของลูกค้า ผลการวิจัยพบว่า ความรู้ และ พฤติกรรมที่มีคุณสมบัติพิเศษ นั้นเป็นสมรรถนะของสถาปนิกที่เป็นมืออาชีพที่สามารถทำให้ลูกค้ามีความพึงพอใจ

3.2 การสังเคราะห์องค์ประกอบของคุณสมบัติของแรงงานวิชาชีพด้านสถาปนิก

สรุปปัจจัยองค์ประกอบที่เป็นแนวคิดของคุณสมบัติของแรงงานวิชาชีพด้านสถาปนิก ที่มีทฤษฎีและทัศนะของนักวิชาการต่าง ๆ ดังกล่าวข้างต้น โดยผู้วิจัยได้นำมาสังเคราะห์เพื่อกำหนดองค์ประกอบที่เป็นกรอบแนวคิดเชิงทฤษฎี (Theoretical framework) เพื่อนำไปสู่การกำหนดเป็นกรอบแนวคิดเพื่อการวิจัย (Conceptual framework) ดังแสดงในตารางที่ 2-13 ที่จะเป็นการสังเคราะห์คุณสมบัติของแรงงานวิชาชีพด้านสถาปนิก

ตารางที่ 2-13 สังเคราะห์องค์ประกอบของคุณสมบัติของแรงงานวิชาชีพด้านสถาปนิก

ลำดับ	องค์ประกอบคุณสมบัติของแรงงานอาชีพด้านสถาปนิก	Teodorescu, (2004)	Van Ommering (2005)	Grzeda, (2005)	Dictionary Random House, (2006)	Clements et al., (2007)	Bredemeyer, (2007)	Len Bass et al., (2008)	AAAC, (2008)	Amal, (2009)	Amal & Azhar, (2010)	Efthimos Tambouris, (2012)	RIBA, (2013)	Rohani Salleh et al., (2013)	Samuel Amos-Abanyie et al., (2014)	รวม
1	ทักษะความชำนาญ (skill)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	9
2	ความรู้ (knowledge)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	9
3	พฤติกรรมที่มีคุณสมบัติพิเศษ (behavioral traits (including such aspects as honesty and maturity)			/				/		/	/				/	4
4	ทัศนคติส่วนบุคคล (Personal attitudes)			/						/	/	/		/		4
5	ทักษะทางการสื่อสาร (Communication skills)					/		/								2
6	หน้าที่ (duties)		/			/										2
7	การออกแบบ (design)								/			/				2
8	ทักษะในการบริหาร (management skills)					/			/			/				2
9	ประสบการณ์ (experience)				/											1
10	ความคิดสร้างสรรค์ (creativity)							/								1
11	ความเฉลียวฉลาด (intelligence)							/								1
12	แรงจูงใจ (motivation)							/								1
13	ความผูกพัน (commitment)							/								1
14	รูปแบบการดำเนินชีวิตของสถาปนิก (Life-cycle phases other than architecture)					/										1
15	การมีผลกับผู้เป็นหุ้นส่วน (Interacting with stakeholders)					/										1
16	องค์กรและที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจ (Organization and business related)					/										1
17	ภาวะผู้นำและการทำงานเป็นทีม (Leadership and team building)	/				/										1
18	ทักษะการมีมนุษยสัมพันธ์ (Interpersonal skills)					/										1
19	ทักษะในการทำงาน (Work skills)					/										1
20	ทักษะส่วนบุคคล (Personal skills)					/										1
21	ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ (Computer science knowledge)					/										1
22	ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีและรูปแบบ (Knowledge of technologies and platforms)					/										1
23	ความเข้าใจ (understanding)							/								1
24	ความสามารถ (Competence (ability)										/					1
25	ความรู้ทางธุรกิจ (Business knowledge)										/					1
26	ระดับความเชี่ยวชาญในการใช้เครื่องมือ (Proficiency level)										/					1
27	บทบาทหน้าที่ (Role)										/					1
28	ความรับผิดชอบ (Responsibility)										/					1
รวม		3	3	4	3	13	1	8	3	2	2	6	4	3	2	

จากตารางที่ 2-13 เป็นผลการสังเคราะห์องค์ประกอบของคุณสมบัติของแรงงานวิชาชีพด้านสถาปนิกที่เป็นกรอบแนวคิดเชิงทฤษฎี (Theoretical framework) จำนวน 28 องค์ประกอบ แต่สำหรับการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้หลักเกณฑ์การพิจารณาจากความถี่ของปัจจัยที่มีความถี่ในระดับตั้งแต่ 2 ความถี่ ขึ้นไป โดยปัจจัยดังกล่าวเป็นปัจจัยที่ผู้วิจัยพิจารณาว่า

มีความสำคัญและเป็นคุณสมบัติของแรงงานวิชาชีพด้านสถาปนิกและจากการวิเคราะห์ทำให้พบปัจจัยมีจำนวน 8 องค์ประกอบ ที่จะใช้เป็นกรอบแนวคิดเพื่อการวิจัย (Conceptual framework) ประกอบด้วย คือ 1) ทักษะความชำนาญ (Skill) 2) ความรู้ (Knowledge) 3) พฤติกรรมที่มีคุณสมบัติพิเศษ (Behavioral traits) 4)ทัศนคติส่วนบุคคล (Personal attitudes) 5) ทักษะทางด้านการสื่อสาร (Communication skills) 6) หน้าที่ (Duties) 7) การออกแบบ (Design) 8) ทักษะในด้านการบริหารจัดการ (Management skills)

4. นิยาม แนวคิดเชิงทฤษฎี องค์ประกอบของคุณสมบัติแรงงานวิชาชีพด้านการสำรวจ (Surveying qualifications)

นิยามอาชีพด้านการสำรวจ (Surveying qualifications)

Strong (2012) ได้ให้คำนิยามของอาชีพด้านการสำรวจ (Surveying qualifications) ว่าเป็นผู้ที่ทำหน้าที่ควบคุม สำรวจ จะต้องเป็นผู้ที่มีความเชี่ยวชาญในการวัด และในการคำนวณสำรวจสถานที่ มีความรู้ทางด้านกฎหมาย วิทยาศาสตร์ของการวัด และเป็นผู้กำหนดหาสถานที่ตั้งขอบเขต สามารถวาดภาพแสดงลักษณะภูมิประเทศ เป็นผู้ทำการสำรวจพื้นดิน พื้นน้ำ เหมืองแร่ ป่าไม้ ผังเมือง หรือสร้างแผนที่ในการก่อสร้าง ทำถนน หรืองานอื่น ๆ โดยเป็นการกำหนดสถานที่ตั้ง และเป็นผู้ที่สามารถดูแลรักษาเครื่องมือต่าง ๆ ในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยอาชีพนักสำรวจนี้จะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถและมีใจรักในการสำรวจสิ่งแวดล้อม

4.1 ผลงานวิจัยเกี่ยวกับคุณสมบัติของแรงงานวิชาชีพด้านการสำรวจ (Surveying qualifications) นักวิชาการต่างประเทศ

John Austen Associates (2004) ได้กล่าวถึงสมรรถนะของอาชีพด้านการสำรวจว่า จะต้องมีความรู้ในด้านต่าง ๆ ดังนี้ กฎหมายการก่อสร้างและกฎระเบียบ, การประเมินการทำงานก่อสร้าง, คำแนะนำเบื้องต้นค่าใช้จ่ายและการประมาณการความเป็นไปได้, การวางแผนค่าใช้จ่าย, ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับวิธีการตามสัญญา, ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการเลือกของที่ปรึกษาอื่น ๆ, ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการเลือกผู้รับเหมา, การจัดเตรียมเอกสารประกวดราคา, ได้รับหรือการเจรจาต่อรองการประมูล, การรายงานเกี่ยวกับการประมูลได้รับหรือจัดการแพคเกจการออกแบบ/ และสร้างข้อเสนอ, จัดทำและเห็นพ้องที่บัญชี/ กับผู้รับเหมา, การเตรียมงบประมาณเพื่อวัตถุประสงค์ในการบัญชีภาษีอากร, การรายงานทางการเงิน, การตรวจสอบทางเทคนิค, การประเมินค่าทดแทนสำหรับการประกัน, บริการที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการโครงการ, การเตรียม/ ป้องกันการเรียกร้องสัญญาก่อสร้าง นั้นเป็นสมรรถนะของแรงงานวิชาชีพด้านการสำรวจ

Roggema-van (2004) ได้ศึกษาความท้าทายของการพัฒนาหลักสูตรของสมรรถนะ: การบูรณาการกรอบแนวคิด ผลการวิจัยพบว่า ความสำเร็จของงาน, การจัดการกับ

ปัญหาที่เกิดขึ้น เป็นกรอบแนวคิดที่จะนำมาใช้ในการพัฒนาสมรรถนะของแรงงานวิชาชีพด้านการสำรวจ

Badu and Amoah (2003) ได้ศึกษาปริมาณการสำรวจในประเทศกานา, ผลการวิจัยพบว่า การบริหารต้นทุน, การประเมินการทำงานก่อสร้าง, งานก่อสร้างทางปฏิบัติทางกายภาพของโครงการ ซึ่งแรงงานวิชาชีพด้านการสำรวจที่มีคุณภาพจะต้องเป็นนักสำรวจที่เป็นมืออาชีพ โดยจะต้องเป็นผู้ที่มีความสามารถในการวิเคราะห์และการบริหารต้นทุนต่าง ๆ ที่เป็นส่วนประกอบและแหล่งที่มาของต้นทุน ทั้งนี้การบริหารจัดการด้านต้นทุนจะรวมไปถึงการปฏิบัติงานที่เป็นพื้นฐานเบื้องต้นของการก่อสร้างในแต่ละโครงการด้วย ดังนั้นนักสำรวจจะต้องมีความสามารถในการบริหารจัดการด้านต้นทุน เพื่อให้องค์กรสามารถนำไปแก้ไขปัญหาทางด้านต้นทุนและเพื่อให้ทราบถึงต้นทุนต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานได้อย่างชัดเจน

Association for the Advancement of Cost Engineering International (AACEI) (2007) ได้กล่าวถึงสมรรถนะของแรงงานวิชาชีพด้านการสำรวจ ในหนังสือทักษะและความรู้ทางด้านวิศวกรรม ว่าแรงงานวิชาชีพด้านการสำรวจจะต้องเป็นผู้ที่สามารถวิเคราะห์ทางเศรษฐกิจ, การบริหารต้นทุน, ความคืบหน้าและการควบคุมค่าใช้จ่ายการประมาณราคา, การวางแผนและการจัดตาราง, การบริหารจัดการโครงการ, สถิติความน่าจะเป็นและความเสี่ยง

Shafiei and Said (2008) ได้ศึกษาเกี่ยวกับสมรรถนะที่ต้องการของช่างสำรวจ: การเสริมสร้างในการพัฒนาด้านอาชีพอย่างต่อเนื่อง ผลการวิจัยพบว่า กฎหมายการก่อสร้างและกฎระเบียบ, ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล, ทักษะการสื่อสาร, ทักษะความเป็นผู้นำ, เอกสารเรื่องของสัญญา, ความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์, การวัด, เทคโนโลยีสารสนเทศ, การสังเคราะห์, การวิเคราะห์, การบริหารจัดการ, การพัฒนาตนเอง, เทคโนโลยีการก่อสร้าง, การทบทวน เป็นสมรรถนะของช่างสำรวจที่เป็นที่ต้องการขององค์กรในการเสริมสร้างและพัฒนาด้านอาชีพ

Babalola (2009) ได้ศึกษาสมรรถนะหลักของนักสำรวจในการจัดการบริการไฟฟ้าและงานวิศวกรรมโยธาทายใต้สัญญา ผลการวิจัยพบว่า นักสำรวจที่เป็นมืออาชีพจะต้องมีความสามารถในด้านต่าง ๆ ดังนี้ การมีทักษะการสำรวจ, วิเคราะห์ทางเศรษฐกิจ, การบริหารต้นทุน, ความรู้, ความเข้าใจ, การบริหารงานของบริการด้านวิศวกรรมไฟฟ้า

Dada and Jagboro (2012) ได้ศึกษาทักษะหลักและสมรรถนะที่คาดหวังของนักสำรวจ: ในมุมมองจากสำรวจผู้เชี่ยวชาญด้านพันธมิตรและลูกค้าในไนจีเรีย ผลการวิจัยพบว่า กฎหมายการก่อสร้างและกฎระเบียบ, การมีทักษะการสำรวจ, วิเคราะห์ทางเศรษฐกิจ, ทักษะ

ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล, ทักษะการสื่อสาร, ทักษะความเป็นผู้นำ, การประเมิน, ความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์, เทคโนโลยีสารสนเทศ, การบริหารทางการเงิน, วิศวกรรมอาคาร, ความรู้ในทวิวิศวกรรมหนัก, การปฏิบัติวิชาชีพ, ความรู้ในการให้บริการเครื่องจักรกลและวิศวกรรมไฟฟ้า, ทักษะการบริหารจัดการ, การตลาด/ ทักษะทางธุรกิจ, ความรู้เกี่ยวกับการค้าระหว่างประเทศ, การวิเคราะห์การลงทุน, การทำแผนที่/สำรวจ, ตามหลักคณิตศาสตร์, ก๊าซ/วิศวกรรมปิโตรเคมี, วิศวกรรมในแร่ธาตุที่เป็นของแข็ง เป็นทักษะและสมรรถนะหลักที่คาดหวังของนักสำรวจ

Opawole, Awodele, Babatunde, and Awodele (2012) ได้ศึกษาการทบทวนความสัมพันธ์ของการศึกษาของนักสำรวจในไนจีเรียที่ต้องการทักษะสำหรับการบริหารงานโครงการของวิศวกรรมโยธา ผลการวิจัยพบว่า การมีทักษะการสำรวจ, การบริหารทางการเงิน,

Dada (2014) ได้ศึกษาการวิเคราะห์องค์ประกอบหลักของทักษะและสมรรถนะที่จำเป็นของนักสำรวจ: มุมมองที่ไนจีเรีย ผลการวิจัยพบว่า เอกสารเรื่องของสัญญา, การประเมิน, ราคาประเมิน, ความคืบหน้าและการควบคุมค่าใช้จ่าย, ความเป็นไปได้/ การศึกษาการมีชีวิตร, เศรษฐศาสตร์เพื่อการพัฒนา, ระบบการจัดซื้อจัดจ้างก่อสร้าง, บริหารสัญญา, การบริหารจัดการโครงการ, การจัดการสิ่งอำนวยความสะดวก, การบริหารความเสี่ยง, วงจรชีวิตการคำนวณต้นทุน เป็นองค์ประกอบหลักของทักษะและสมรรถนะที่จำเป็นของนักสำรวจ

4.2 การสังเคราะห์องค์ประกอบของคุณสมบัติของแรงงานวิชาชีพด้านการสำรวจ

สรุปปัจจัยองค์ประกอบที่เป็นแนวคิดของคุณสมบัติของแรงงานวิชาชีพด้านการสำรวจที่มีทฤษฎีและทัศนะของนักวิชาการต่าง ๆ ดังกล่าวข้างต้น โดยผู้วิจัยได้นำมาสังเคราะห์เพื่อกำหนดองค์ประกอบที่เป็นกรอบแนวคิดเชิงทฤษฎี (Theoretical framework) เพื่อนำไปสู่การกำหนดเป็นกรอบแนวคิดเพื่อการวิจัย (Conceptual framework) ดังแสดงในตารางที่ 2-14 ที่จะเป็นการสังเคราะห์คุณสมบัติของอาชีพนักสำรวจ

ตารางที่ 2-14 สังกะระหึ่งค้ประกอบของคณสมบัตีของแรงงานวิชาซีพด้ำนการสำรวจ

ลำดับ	องค์ประกอบคุณสมบัติของแรงงานอาชีพด้ำนการสำรวจ	John Austen Associates, (2004)	Roggerma-van Heusden, (2004)	Badu & Amoah, (2004)	ACCEI, Skill & Knowledge Book, (2007)	M.W. Mohd Shafiei and I. Said, (2008)	Babalola (2009)	Dada & Jagboro, (2012)	Opawole A., Awodele O.A., (2012)	Joshua Oluwasiji Dada, (2014)	รวม
1	กฎหมายการก่อสร้างและกฎระเบียบ (Construction law and regulation)	/				/		/			3
2	การมีทักษะการสำรวจ (adequate skill)					/		/	/		3
3	วิเคราะห์ทางเศรษฐกิจ (Economics Analysis)				/		/	/			3
4	การบริหารต้นทุน (cost management)			/	/		/				3
5	ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (interpersonal skill)					/		/			2
6	ทักษะการสื่อสาร (Communication Skill)					/		/			2
7	ทักษะความเป็นผู้นำ (Leadership Skill)					/		/			2
8	เอกสารเรื่องของสัญญา (Contract Documentation)					/				/	2
9	การประเมิน (Appraisal/evaluation)							/		/	2
10	ความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์ (Computer literacy)					/		/			2
11	การประเมินการทำงานก่อสร้าง (Evaluating construction work)	/	/								2
12	ราคาประเมิน (cost appraisal)									/	2
13	การวัด (measured)					/					2
14	เทคโนโลยีสารสนเทศ (information technology)					/		/			2
15	ความคืบหน้าและการควบคุมค่าใช้จ่าย (Progress & Cost Control)				/					/	2
16	การบริหารทางการเงิน (Financial Management)							/	/		2
17	การสังเคราะห์ (Synthesis)					/					1
18	การวิเคราะห์ (Analysis)					/					1
19	การบริหารจัดการ (Management)					/					1
20	การพัฒนาตนเอง (Self-development)					/					1
21	เทคโนโลยีการก่อสร้าง (Construction technology)					/					1
22	การประมาณราคา (Cost Estimating)				/						1
23	การวางแผนและการจัดตาราง (Planning & Scheduling)				/						1
24	การบริหารจัดการโครงการ (Project Management)				/						1
25	สถิติความน่าจะเป็นและความเสี่ยง (Statistics, Probability, & Risk)				/						1
26	ความรู้ (Knowledge)						/				1
27	ความเข้าใจ (understanding)						/				1
28	การบริหารงานของบริการด้ำนวิศวกรรมไฟฟ้า (administration of electrical engineering services)						/				1
29	สมรรถนะ (competencies)							/			1
30	วิศวกรรมอาคาร (building engineering)							/			1
31	ความรู้ในทวิวิศวกรรมหนัก (knowledge of heavy engineering)							/			1
32	การปฏิบัติวิชาชีพ (professional practice)							/			1
33	ความรู้ในการให้บริการเครื่องจักรกลและวิศวกรรมไฟฟ้า (knowledge of mechanical and electrical services engineering)							/			1
34	ทักษะการบริหารจัดการ (managerial skill)							/			1
35	การตลาด / ทักษะทางธุรกิจ (marketing/business skill)							/			1

ตารางที่ 2-14 (ต่อ)

ลำดับ	องค์ประกอบคุณสมบัติของแรงงานอาชีพด้านการสำรวจ	John Austen Associates, (2004)	Roggema-van Heusden, (2004)	Badu & Amoah, (2004)	ACCEI, Skill & Knowledge Book, (2007)	M.W. Mohd Shafiee and I. Said, (2008)	Babalola (2009)	Dada & Jagboro, (2012)	Opawole A., Awodele O.A., (2012)	Joshua Oluwasuji Dada, (2014)	รวม
36	ความรู้เกี่ยวกับการค้าระหว่างประเทศ (knowledge about international trading)							/			1
37	การวิเคราะห์การลงทุน (investment analysis)							/			1
38	การทำแผนที่ / สำรวจ (mapping/surveying)							/			1
39	ตามหลักคณิตศาสตร์ (actuarial science)							/			1
40	ก๊าซ / วิศวกรรมปิโตรเคมี (gas/petrochemical engineering)							/			1
41	วิศวกรรมในแร่ธาตุที่เป็นของแข็ง (solid mineral engineering)							/			1
42	ความเป็นไปได้ / การศึกษามีชีวิต (Feasibility/Viability Studies)								/		1
43	เศรษฐศาสตร์เพื่อการพัฒนา (Development Economics)								/		1
44	ระบบการจัดซื้อจัดจ้างก่อสร้าง (Construction Procurement Systems)								/		1
45	บริหารสัญญา (Contract Administration)								/		1
46	การบริหารจัดการโครงการ (Project Management)								/		1
47	การจัดการสิ่งอำนวยความสะดวก (Facility Management)								/		1
48	การบริหารความเสี่ยง (Risk Management)								/		1
49	วงจรชีวิตการคำนวณต้นทุน (Life Cycle Costing)								/		1
50	งานก่อสร้างทางปฏิบัติทางกายภาพของโครงการ			/							1
51	(practical physical construction works of a project)										
52	การประกวดราคา (tendered)										1
53	คำแนะนำเบื้องต้นค่าใช้จ่ายและการประมาณการความเป็นไปได้	/									1
	(Preliminary cost advice and feasibility estimates)										
54	การวางแผนค่าใช้จ่าย (Cost planning)	/									1
55	ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับวิธีการตามสัญญา (Advising on contractual methods)	/									1
56	ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการเลือกของที่ปรึกษาอื่น ๆ (Advising on selection of other consultants)	/									1
57	ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการเลือกผู้รับเหมา (Advising on contractor selection)	/									1
58	การจัดเตรียมเอกสารประกวดราคา (Preparing tender documents)	/									1
59	ได้รับหรือการเจรจาต่อรองการประมูล (Obtaining or negotiating tenders)	/									1
60	การรายงานเกี่ยวกับการประมูลได้รับหรือจัดการแพคเกจการออกแบบ / และสร้างข้อเสนอ	/									1
	(Reporting on tenders received or package deal/design and build offers)										
61	จัดทำและเห็นพ้องที่บัญชี / กับผู้รับเหมา (Preparing and agreeing accounts for/with contractors)	/									1
62	การเตรียมงบค่าใช้จ่ายเพื่อวัตถุประสงค์ในการบัญชีภาษีอากร	/									1
	(Preparing expenditure statements for tax accounting purposes)										
63	การรายงานทางการเงิน (Periodic financial reporting)	/									1
64	การตรวจสอบทางเทคนิค (Technical auditing)	/									1
65	การประเมินค่าทดแทนสำหรับการประกัน (Assessing replacement value for insurance)	/									1
66	บริการที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการโครงการ (Project management related services)	/									1
67	การเตรียม / ป้องกันการเรียกร้องสัญญาก่อสร้าง	/									1
	(Preparing/defending against construction contract claims)										
68	ความสำเร็จของงาน (the accomplishment of a certain task)	/									1
69	การจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้น (the dealing with a problem)	/									1
70	การทบทวน (literacy)				/						1
รวม		16	2	3	7	14	6	23	2	12	

จากตารางที่ 2-14 เป็นผลการสังเคราะห์องค์ประกอบของคุณสมบัติของแรงงานวิชาชีพด้านการสำรวจที่เป็นกรอบแนวคิดเชิงทฤษฎี (Theoretical framework) จำนวน 70 องค์ประกอบ แต่สำหรับการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้หลักเกณฑ์การพิจารณาจากความถี่ของปัจจัยที่มีความถี่ในระดับตั้งแต่ 3 ความถี่ขึ้นไป โดยปัจจัยดังกล่าวเป็นปัจจัยที่ผู้วิจัยพิจารณาว่ามีความสำคัญและเป็นคุณสมบัติของแรงงานวิชาชีพด้านการสำรวจและจากการวิเคราะห์ทำให้พบปัจจัยมีจำนวน 4 องค์ประกอบ ที่จะใช้เป็นกรอบแนวคิดเพื่อการวิจัย (Conceptual framework) ประกอบด้วย คือ 1) กฎหมายการก่อสร้างและกฎระเบียบ (Construction law and regulation) 2) การมีทักษะด้านการสำรวจ (Adequate skill) 3) วิเคราะห์ทางเศรษฐกิจ (Economics analysis) 4) การบริหารต้นทุน (Cost management)

5. นิยาม แนวคิดเชิงทฤษฎี องค์ประกอบของคุณสมบัติแรงงานวิชาชีพแรงงานวิชาชีพด้านแพทย์

นิยามอาชีพด้านแพทย์ (Medical practitioners)

Institute of Medicine (2003) ได้ให้คำนิยามของอาชีพแพทย์ (Medical practitioners) ไว้ในหนังสือวิชาชีพด้านสุขภาพการศึกษา: หนทางสู่คุณภาพ ว่า คือ ผู้ที่ปฏิบัติงานอยู่ในโรงพยาบาล โดยแพทย์จะมีหน้าที่ในการวินิจฉัยโรค ตรวจร่างกาย ผ่าตัด รักษาอาการบาดเจ็บ และรักษาอาการผิดปกติที่เกิดขึ้นกับผู้ป่วยทั้งทางร่างกายและทางจิตใจ สั่งยา และทำการวิจัยปัญหาทางการแพทย์ โดยใช้วิชาความรู้ทางวิทยาศาสตร์ทางการแพทย์มาใช้ในการทำหน้าที่รักษาและตรวจหาความผิดปกติต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับผู้ป่วย เพื่อที่จะสามารถหาวิธีการรักษาผู้ป่วยให้กลับมามีสภาพร่างกายที่เป็นปกติได้ดังเดิม

5.1 ผลงานวิจัยเกี่ยวกับคุณสมบัติของแรงงานวิชาชีพด้านแพทย์ (Medical practitioners) ของนักวิชาการต่างประเทศ มีดังนี้

Institute of Medicine (2003) ได้กล่าวถึงคุณสมบัติของแพทย์ไว้ในหนังสือวิชาชีพด้านสุขภาพการศึกษา: หนทางสู่คุณภาพ ว่าแพทย์จะต้องเป็นผู้ที่มีสมบัติ ดังนี้ มีความรู้ทางการแพทย์, มีความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและมีทักษะในการสื่อสาร, สามารถใช้ระบบสารสนเทศได้, การดูแลผู้ป่วย, การปฏิบัติกรเรียนรู้และปรับปรุง, ระบบพื้นฐานการปฏิบัติ, ความเป็นมืออาชีพ

National Organization of Nurse Practitioner Faculties (2006) ได้ศึกษาการปฏิบัติของแพทย์เพื่อเข้าสู่ระดับสมรรถนะของพยาบาล ผลการวิจัยพบว่า มีจริยธรรม, นโยบายการดูแลสุขภาพ, มีอิสระในการปฏิบัติงาน, มีโครงสร้างพื้นฐานทางวิทยาศาสตร์, คุณภาพ, รายละเอียดในการปฏิบัติ, เทคโนโลยีและข้อมูลสารสนเทศ, นโยบาย, ระบบสุขภาพ เป็นต้น

Hobbs and Brooks (2010) ได้ศึกษาการพัฒนาเครือข่ายทั่วโลกของหลักสูตร แพทย์ที่เป็นผู้นำด้านสุขภาพ ผลการวิจัยพบว่า มีความมุ่งมั่นที่จะนำไปสู่เป้าหมายร่วมกัน, เป็นผู้ที่เป็นผู้นำทางการแพทย์ในทั่วโลก ที่เป็นปัจจัยในการพัฒนาเครือข่ายแพทย์ในทั่วโลก

AHA (2011) ได้กล่าวถึงแพทย์ผู้นำในที่ประชุมสำหรับการศึกษาที่นี้ ว่าคุณสมบัติ ของแพทย์จะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ทางการแพทย์, มีความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและมีทักษะในการ สื่อสาร, สามารถใช้ระบบสารสนเทศได้, การดูแลผู้ป่วย, การปฏิบัติการเรียนรู้และปรับปรุง, ระบบ พื้นฐานการปฏิบัติ, ความเป็นมืออาชีพ

Hobbs, Marstein, Anderson and Cockerill (2011) ได้ศึกษา การพัฒนาหลักสูตร ของการฝึกอบรมในการเป็นผู้นำสุขภาพของแพทย์: มุมมองจากการเรียนรู้การทำงานร่วมกันจาก ต่างประเทศ ผลการวิจัยพบว่า มีความรู้ทางการแพทย์, ทักษะ, ความสามารถ เป็นคุณสมบัติของ แพทย์ที่เป็นผู้นำสุขภาพจากมุมมองจากการเรียนรู้การทำงานร่วมกันจากต่างประเทศ

Freeman and Kochan (2012) ได้ศึกษาการเตรียมความพร้อมที่จะเป็นผู้นำทาง วิชาการของมหาวิทยาลัย: ประธานได้อธิบายบรรยายถึงการศึกษาด้านแพทย์ของพวกเขา ผลการวิจัยพบว่า มีความรู้ทางการแพทย์, มีความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและมีทักษะในการสื่อสาร, ประวัติของการศึกษาที่สูงที่สุด, การได้มาซึ่งความรู้, องค์ความรู้ที่ซับซ้อน, ความยืดหยุ่นทาง ปัญญา, คุณสมบัติส่วนบุคคล, เครื่องมือวัดในการบริหารและความรับผิดชอบ, การสื่อสารโดย การเขียน ซึ่งทุกปัจจัยเป็นคุณสมบัติสำหรับแพทย์

Combes and Arespacochaga (2012) ได้ศึกษาการเรียนรู้การพัฒนาสมรรถนะ แพทย์ ผลการวิจัยพบว่าสมรรถนะของแพทย์จะต้องประกอบด้วย มีความรู้ทางการแพทย์, มี ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและมีทักษะในการสื่อสาร, สามารถใช้ระบบสารสนเทศได้, การดูแล ผู้ป่วย, การปฏิบัติการเรียนรู้และปรับปรุง, ระบบพื้นฐานการปฏิบัติ, ความเป็นมืออาชีพ

Munding and Kennedy (2013) ได้ศึกษาว่าทำไมจึงเป็นมาตรฐานสำหรับ DNPs ใครคือผู้ที่ดูแลที่สำคัญ และอะไรคือสิ่งที่เรากำลังทำมัน ผลจากการวิจัยพบว่า สามารถใช้ระบบ สารสนเทศได้, มีจริยธรรม, เป็นนักวิชาการ, เพื่อให้ต้นแบบเดิมของวิทยาศาสตร์, การศึกษาแพทย์ พยาบาล (NPs) หลักสูตรพื้นหลังในธุรกิจ, มีการพิสูจน์ เป็นคุณสมบัติที่เป็นมาตรฐานของอาชีพ แพทย์

Stoeckel and Kruschke (2013) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการรับรู้ของ DNPs ผลการวิจัย พบว่า มีความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและมีทักษะในการสื่อสาร, ความเป็นผู้นำ, เป็นแพทย์ที่มี

ความเชี่ยวชาญ, การกำกับดูแลภาวะผูกพัน, การกำกับดูแลภาวะผูกพัน นั้นเป็นคุณสมบัติของแพทย์

5.2 การสังเคราะห์องค์ประกอบของคุณสมบัติของแรงงานอาชีพด้านแพทย์

สรุปปัจจัยองค์ประกอบที่เป็นแนวคิดของคุณสมบัติของแรงงานอาชีพด้านแพทย์ที่มี ทฤษฎีและทัศนะของนักวิชาการต่าง ๆ ดังกล่าวข้างต้น โดยผู้วิจัยได้นำมาสังเคราะห์เพื่อกำหนด องค์ประกอบที่เป็นกรอบแนวคิดเชิงทฤษฎี (Theoretical framework) เพื่อนำไปสู่การกำหนดเป็น กรอบแนวคิดเพื่อการวิจัย (Conceptual framework) ดังแสดงในตารางที่ 2-15 ที่จะเป็นการ สังเคราะห์คุณสมบัติของอาชีพด้านแพทย์

ตารางที่ 2-15 สังกะระห่งค์ประกอบของคุณสมบัตินองแรงงานวิชาชีพด้านแพทย

ลำดับ	องค์ประกอบคุณสมบัตินองแรงงานวิชาชีพด้านแพทย	Institute of Medicine in 2003, (2003)	NONPF, (2006)	Hobbs & Brooks, (2010)	AHA groups, (2011)	S. Hobbs, E. Marstein, S. Anderson, R. Cockerill, (2011)	Sydney Freeman, Jr. & Frances K. Kochan, (2012)	Combes J.R. and Arespachochaga E., (2012)	Mary O'Neil Munding & Edward M. Kennedy, (2013)	Pamella Stoeckel & Cheryl Kruschke, (2013)	รวม
1	มีความรู้ทางการแพทย (Medical knowledge)	/		/	/	/	/				5
2	มีความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและมีทักษะในการสื่อสาร (Interpersonal & communication skills)	/		/		/	/		/		5
3	สามารถใช้ระบบสารสนเทศได้ (Use of informatics)	/		/			/	/			4
4	การดูแลผู้ป่วย (Patient care)	/		/			/				3
5	การปฏิบัติการเรียนรู้และปรับปรุง (Practice-based learning and improvement)	/		/			/				3
6	ระบบพื้นฐานการปฏิบัติ (Systems-based practice)	/		/			/				3
7	มีความเป็นมืออาชีพ (Professionalism)	/		/			/				3
8	มีจริยธรรม (ethics)		/					/			2
9	มีความเป็นผู้นำ (Leadership)								/		1
10	เป็นแพทยที่มีความเชี่ยวชาญ (Expert Clinicians With the Title of Doctor)								/		1
11	เป็นนักวิชาการ (albeit at a sophisticated academic level)							/			1
12	เพื่อให้ต้นแบบเดิมของวิทยาศาสตร (to give conventional master of science (MS)							/			1
13	การศึกษาแพทยพยาบาล(NPS) หลักสูตรพื้นหลังในธุรกิจ (educated Nurse practitioner (NPs) background courses in business)							/			1
14	มีการพิสูจน์ (use of evidence)							/			1
15	นโยบายการดูแลสุขภาพ (health care policy)		/								1
16	มีอิสระในการปฏิบัติงาน (Independent practice)		/								1
17	มีโครงสร้างพื้นฐานทางวิทยาศาสตร (Scientific foundation)		/								1
18	คุณภาพ (Quality)		/								1
19	รายละเอียดในการปฏิบัติ (Practice inquiry)		/								1
20	เทคโนโลยีและข้อมูลสารสนเทศ (Technology and information literacy)		/								1
21	นโยบาย (Policy)		/								1
22	ระบบสุขภาพ (Health delivery system)		/								1
23	การก้ำกับดูแลการผูกพัน (Regulatory Encumbrances)								/		1
24	มีความมุ่งมั่นที่จะนำไปสู่เป้าหมายร่วมกัน (committed to sharing objectives)			/							1
25	เป็นผู้ที่เป็นผู้นำทางการแพทยในทั่วโลก (the quality of doctoral health leadership education worldwide)			/							1
26	ทักษะ (skills)					/					1
27	ความสามารถ (abilities)					/					1
28	ประวัติของการศึกษาที่สูงที่สุด (History of Higher Education)						/				1
29	การได้มาซึ่งความรู้ (Knowledge Acquisition)						/				1
30	องค์ความรู้ที่ซับซ้อน (Complex Cognitive)						/				1
31	ความเชี่ยวชาญทางปัญญา (Subject Matter Mastery)						/				1
32	คุณสมบัตินองบุคคล (Personal Attributes)						/				1
33	เครื่องมือวัดในการบริหารและความรับผิดชอบ / Management Assessment/Accountability						/				1
34	การสื่อสารโดยการเขียน (Communication Writing to diverse audiences)						/				1
รวม		7	9	2	7	3	9	7	6	4	

จากตารางที่ 2-15 เป็นผลการสังเคราะห์องค์ประกอบของคุณสมบัติของแรงงานวิชาชีพด้านแพทย์ที่เป็นกรอบแนวคิดเชิงทฤษฎี (Theoretical framework) จำนวน 34 องค์ประกอบ แต่สำหรับการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้หลักเกณฑ์การพิจารณาจากความถี่ของปัจจัยที่มีความถี่ในระดับตั้งแต่ 2 ความถี่ขึ้นไป โดยปัจจัยดังกล่าวเป็นปัจจัยที่ผู้วิจัยพิจารณาว่ามีความสำคัญและเป็นคุณสมบัติของแรงงานวิชาชีพด้านแพทย์และจากการวิเคราะห์ทำให้พบปัจจัยมีจำนวน 8 องค์ประกอบ ที่จะใช้เป็นกรอบแนวคิดเพื่อการวิจัย (Conceptual framework) ประกอบด้วย คือ 1) มีความรู้ทางการแพทย์ (Medical knowledge) 2) มีความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและมีทักษะในการสื่อสาร (Interpersonal & communication skills) 3) สามารถใช้ระบบสารสนเทศได้ (Use of informatics) 4) การดูแลผู้ป่วย (Patient care) 5) การปฏิบัติการเรียนรู้และปรับปรุง (Practice-based learning and improvement) 6) ระบบพื้นฐานการปฏิบัติ (Systems-based practice) 7) ความเป็นมืออาชีพ (Professionalism) 8) มีจริยธรรม (Ethics)

6. นิยาม แนวคิดเชิงทฤษฎี องค์ประกอบของคุณสมบัติแรงงานวิชาชีพด้านทันตแพทย์ (Dental practitioners)

นิยามอาชีพทันตแพทย์ (Dental practitioners)

Divaris et al. (2008) ได้ให้คำนิยามของวิชาชีพด้านทันตแพทย์ (Dental practitioners) ว่าเป็นบุคคลที่ประกอบอาชีพตรวจ ป้องกัน วินิจฉัยโรค และรักษาผู้ที่มีความผิดปกติ ในภาวะช่องปากเช่น ฟัน และขากรรไกร หรือบริเวณใกล้เคียงที่มีส่วนเกี่ยวข้องและสามารถส่งผลกระทบต่อร่างกาย โดยจะทำการรักษา ป้องกัน ให้คำปรึกษา บำบัดและฟื้นฟูอวัยวะในช่องปากให้มีสมรรถนะที่สามารถใช้ในการดำเนินชีวิตประจำวันได้อย่างปกติ

6.1 ผลงานวิจัยเกี่ยวกับคุณสมบัติของแรงงานวิชาชีพด้านทันตแพทย์ (Dental practitioners) นักวิชาการต่างประเทศ

Beltran-Neira and Beltran-Aguilar (2004) ได้ศึกษาอนุกรมวิธานสำหรับสมรรถนะตามหลักสูตรทันตกรรม ผลการวิจัยพบว่า ทักษะคิส่วนบุคคล เป็นสมรรถนะพื้นฐานตามหลักสูตรที่สำคัญของแรงงานวิชาชีพด้านทันตแพทย์

Mattheos et al. (2004) ได้ศึกษาการทดสอบการโต้ตอบ: นักเรียนเป็นผู้ประเมินความสามารถของตนเอง ผลการวิจัยพบว่า มีทักษะ เป็นคุณสมบัติที่เป็นความสามารถของนักเรียนวิชาชีพด้านทันตแพทย์

Change ACO (2006) ได้ศึกษาเกี่ยวกับนวัตกรรมในการศึกษาด้านทันตกรรม ผลการวิจัยพบว่า มีทักษะ, ความเป็นมืออาชีพ, ประสิทธิภาพของการสื่อสาร, มีความคิดอย่างมีวิจารณญาณ, ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์, การปฏิบัติงานส่งเสริมสุขภาพ, การบริหารจัดการ, การ

ใช้ข้อมูลสารสนเทศ, การดูแลผู้ป่วยและทำให้ผู้ป่วยเกิดความเชื่อมั่นในการดูแล ที่เป็นนวัตกรรมในการศึกษาและเป็นคุณสมบัติของแรงงานวิชาชีพด้านทันตแพทย์

Henzi, Davis, Jasinevicius, and Hendricson (2007) ได้ศึกษาเกี่ยวกับคำพูดของนักเรียน: อะไรคือจุดแข็งและจุดอ่อนของโรงเรียนที่สอนหลักสูตรทันตแพทย์ ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพ นั้นเป็นปัจจัยที่ จุดแข็งของแรงงานวิชาชีพด้านทันตแพทย์ ที่จะต้องเป็นผู้ที่มี ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เพราะเนื่องจากอาชีพทันตแพทย์จะเป็นอาชีพที่ต้องรักษาและฟื้นฟู และป้องกันสภาพของฟัน ให้เป็นปกติโดยเร็ว ดังนั้น จึงมีจำเป็นที่จะต้องอาศัยประสิทธิภาพที่มีความชำนาญของทันตแพทย์ในการรักษาและวินิจฉัยโรคและสุขภาพในช่องปากของผู้ป่วยได้อย่างถูกต้อง

ADEA House of Delegates (2008) ได้กล่าวถึง สมรรถนะสำหรับทันตแพทย์ใหม่ทั่วไป ว่าแรงงานวิชาชีพด้านทันตแพทย์จะต้องมีสมรรถนะ ดังนี้ คือ จะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้, ประสิทธิภาพ, มีทักษะ, มีความเป็นมืออาชีพ, ประสิทธิภาพของการสื่อสาร, มีจริยธรรม, มีความคิดอย่างมีวิจารณญาณ, การสาธิตอย่างมืออาชีพ, ความสามารถในการแก้ปัญหา, เทคนิค, มีทักษะในการปฏิบัติ เป็นต้น

Divaris et al. (2008) ได้ศึกษาสภาพแวดล้อมทางวิชาการ: มุมมองของนักเรียน ผลการวิจัยพบว่า ความรู้, การแลกเปลี่ยนระหว่างประเทศ, ความสำคัญกับการทำงานเป็นทีม, ให้ความร่วมมือกับพันธมิตรด้านสุขภาพ, ความรู้เกี่ยวกับปัญหาสุขภาพระดับโลก เป็นสมรรถนะที่มีความสำคัญสำหรับมุมมองของนักเรียนหลักสูตรทันตแพทย์

Licari and Chambers (2008) ได้ศึกษาถึงความขัดแย้งบางอย่างในสมรรถนะของการศึกษาด้านทันตกรรม ผลการวิจัยพบว่า ความรู้, มีทักษะ, ทักษะคิดส่วนบุคคล, ทักษะทางคลินิก เป็นสมรรถนะของการศึกษาในด้านทันตกรรม

Cowpe, Plasschaert, Harzer, Vinkka-Puhakka, and Walmsley (2010) ได้ศึกษาคุณสมบัติและสมรรถนะสำหรับทันตแพทย์ที่จบการศึกษาในยุโรป-ได้ทำการปรับปรุงเมื่อปี ค.ศ. 2009 ผลการวิจัยพบว่า ความรู้ เป็นคุณสมบัติและสมรรถนะที่สำคัญสำหรับทันตแพทย์ที่จบการศึกษาในยุโรป

Bósio (2010) ได้ศึกษาเกี่ยวกับหลักสูตรของทันตกรรม Dental Press J Orthod ผลการวิจัยพบว่า ความรู้, ประสิทธิภาพ, ความรู้ที่ดีของวิทยาศาสตร์ชีวภาพ, การเจริญเติบโตและการพัฒนาชีวกลศาสตร์, การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์, การใช้เทคโนโลยี เป็นสมรรถนะในหลักสูตรของทันตแพทย์

Silveira (2010) ได้กล่าวถึงสมรรถนะของทันตแพทย์ด้านการจัดฟัน ว่าแรงงานวิชาชีพทันตแพทย์จะต้องเป็นผู้ที่มีประสบการณ์, ความอ่อนน้อมถ่อมตน, ลักษณะส่วนบุคคลที่สำคัญ, เป็นผู้นำและสร้างแรงจูงใจ, การตรวจเอกซเรย์คอมพิวเตอร์, เทคนิค 3 มิติ ในการจัดฟัน เป็นสมรรถนะของแรงงานวิชาชีพด้านทันตแพทย์

Scarfe (2010) ได้กล่าวถึงสมรรถนะของทันตแพทย์ด้านการจัดฟัน ว่า แรงงานวิชาชีพทันตแพทย์จะต้องเป็นผู้ที่มีความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์ในการวิเคราะห์ได้เป็นอย่างดี

Cope et al. (2010) ได้กล่าวถึงสมรรถนะของทันตแพทย์ด้านการจัดฟัน ว่าแรงงานวิชาชีพทันตแพทย์จะต้องเป็นผู้ที่มีจริยธรรมในวิชาชีพทันตกรรมและต้องสามารถนำหลักจริยธรรมไปใช้ในการวางแผนการปฏิบัติงานด้วย โดยทันตแพทย์จะต้องมีหลักการจริยธรรมขั้นพื้นฐานที่มีความซื่อสัตย์ต่อพฤติกรรมในการดูแลสุขภาพผู้ป่วยในช่องปากเป็นสำคัญ

Araújo et al. (2010) ได้กล่าวถึงสมรรถนะของทันตแพทย์ด้านการจัดฟันว่าแรงงานวิชาชีพทันตแพทย์จะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ มีความเชี่ยวชาญทางด้านทันตกรรม โดยเป็น ผู้ที่มีความรู้ในการวินิจฉัย การรักษา การป้องกัน โรค ที่เกี่ยวกับฟันและอวัยวะในช่องปากจะต้องเป็นผู้ที่มีเข้าใจในลักษณะปัญหาของสุขภาพในช่องปากของผู้ป่วย อีกทั้ง สามารถระบุวิธีการที่จะใช้ในทางทันตกรรมเพื่อให้ผู้ป่วยเกิดพึงพอใจในการรักษา

Hunt and Bushong (2010) ได้ศึกษาวิจัยทัศนที่มุ่งเน้นไปที่การเตรียมความพร้อมสำหรับการค้นพบผู้ที่สำเร็จการศึกษาในอนาคต ผลการวิจัยพบว่าความรู้ นั้นเป็นสมรรถนะที่สำคัญของผู้ที่สำเร็จการศึกษาทางด้านทันตกรรม

Manakil and George (2011) ได้ศึกษาการทบทวนสมรรถนะในการศึกษาทันตกรรม ผลการวิจัยพบว่า มีทักษะ ของแรงงานวิชาชีพทันตแพทย์จะต้องเป็นผู้ที่มีทักษะความชำนาญในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวกับสุขภาพช่องปาก มีทักษะในการคิดที่สำคัญ มีทักษะในการแก้ไขปัญหาและดูแลสุขภาพทางช่องปากของผู้ป่วยที่เป็นอยู่ในปัจจุบันและสามารถแก้ปัญหาในการดูแลช่องปากในอนาคตได้อย่างมีประสิทธิภาพ

6.2 การสังเคราะห์องค์ประกอบของคุณสมบัติของแรงงานวิชาชีพด้านทันตแพทย์

สรุปปัจจัยองค์ประกอบที่เป็นแนวคิดของคุณสมบัติของแรงงานวิชาชีพด้านทันตแพทย์ที่มีทฤษฎีและทัศนะของนักวิชาการต่าง ๆ ดังกล่าวข้างต้น โดยผู้วิจัยได้นำมาสังเคราะห์เพื่อกำหนดองค์ประกอบที่เป็นกรอบแนวคิดเชิงทฤษฎี (Theoretical framework) เพื่อ

นำไปสู่การกำหนดเป็นกรอบแนวคิดเพื่อการวิจัย (Conceptual framework) ดังแสดงในตารางที่ 2-16 ที่จะเป็นการสังเคราะห์คุณสมบัติของแรงงานอาชีพด้านทันตแพทย์

ตารางที่ 2-16 สังเคราะห์องค์ประกอบของคุณสมบัติของแรงงานวิชาชีพด้านทันตแพทย์

ลำดับ	องค์ประกอบคุณสมบัติของแรงงานอาชีพด้านทันตแพทย์	Beltran-Neira RJ & Beltran-Aguilar ED, (2004)	Mattheos N. et al., (2004)	Change ACO. Et al.(2006)	Henzi D et al., (2007)	ADEA House of Delegates, (2008)	Divanis K. et al., (2008)	Licari FW, Chambers DW., (2008)	Cowpe J. et al., (2010)	José António Bósio, (2010)	Anibal M. Silveira Jr., (2010)	William Scarfe, (2010)	Jason Cope, (2010)	Eustáquio Araújo, (2010)	Hunt R.J, Bushong M. ADEA CCI, (2010)	Jane Manakil & Roy George, (2011)	รวม
1	ความรู้ (knowledge)				/	/	/	/	/	/			/	/			7
2	ประสบการณ์ (experience)				/	/				/	/						4
3	มีทักษะ (skills)		/	/	/	/	/									/	5
4	มีความเป็นมืออาชีพ (professionalism)			/	/									/			3
5	ประสิทธิภาพของการสื่อสาร (effective communication)			/	/									/			2
6	มีจริยธรรม (ethical behavior)				/	/							/				2
7	มีความคิดอย่างมีวิจารณญาณ (critical thinking)			/	/												2
8	ทัศนคติส่วนบุคคล (personal attitudes)	/					/										2
9	ฐานความรู้ที่ดีของวิทยาศาสตร์ชีวภาพ (a good knowledge base of biological sciences)									/							1
10	การเจริญเติบโตและการพัฒนาชีวกลศาสตร์ (growth and development biomechanics)									/							1
11	การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ (the application of computer technology)									/							1
12	การใช้เทคโนโลยี (technology appears)									/							1
13	ความอ่อนน้อมถ่อมตน (humbleness in the face of these achievements)										/						1
14	ลักษณะส่วนบุคคลที่สำคัญ (main personal trait)									/							1
15	เป็นผู้นำและสร้างแรงจูงใจ (leader and motivator)									/							1
16	การตรวจเอซเรย์คอมพิวเตอร์ (computed tomography)									/							1
17	เทคนิค 3 มิติในการจัดฟัน (cone beam 3D and new teaching techniques in orthodontics)									/							1
18	การใช้คอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์ในการวิเคราะห์ (personal computer-based analysis software)										/						1
19	การสาธิตอย่างมืออาชีพ (demonstrate professional)					/											1
20	ความสามารถในการแก้ปัญหา (problem-solving skills)				/	/											1
21	เทคนิค (technical)				/	/											1
22	มีทักษะในการปฏิบัติ (procedural skills)				/	/											1
23	ทักษะทางคลินิก (clinical skills)						/										1
24	ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ (interpersonal skills)		/														1
25	การปฏิบัติงานส่งเสริมสุขภาพ (health promotion practice)		/														1
26	การบริหารจัดการ (management)		/														1
27	การใช้ข้อมูลสารสนเทศ (informatics)		/														1
28	การดูแลผู้ป่วยและทำให้ผู้ป่วยเกิดความเชื่อมั่นในการดูแล		/														1
29	การแลกเปลี่ยนระหว่างประเทศ (international exchanges)						/										1
30	ความสำคัญกับการทำงานเป็นทีม (Importance of working as a team)						/										1
31	ให้ความร่วมมือกับพันธมิตรด้านสุขภาพ (collaboration with allied health)						/										1
32	ความรู้เกี่ยวกับปัญหาสุขภาพระดับโลก (knowledge of global health issue)						/										1
รวม		1	1	9	1	11	5	4	1	6	6	1	1	2	1	1	

จากตารางที่ 2-16 เป็นผลการสังเคราะห์องค์ประกอบของคุณสมบัติของแรงงานวิชาชีพด้านแพทย์ที่เป็นกรอบแนวคิดเชิงทฤษฎี (Theoretical framework) จำนวน 32 องค์ประกอบ แต่สำหรับการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้หลักเกณฑ์การพิจารณาจากความถี่ของปัจจัยที่มีความถี่ในระดับตั้งแต่ 2 ความถี่ ขึ้นไป โดยปัจจัยดังกล่าวเป็นปัจจัยที่ผู้วิจัยพิจารณาว่ามีความสำคัญและเป็นคุณสมบัติของแรงงานอาชีพ ด้านทันตแพทย์และจากการวิเคราะห์ทำให้พบปัจจัยมีจำนวน 8 องค์ประกอบ ที่จะใช้เป็นกรอบแนวคิดเพื่อการวิจัย (Conceptual framework) ประกอบด้วย คือ 1) ความรู้ (Knowledge), 2) ประสบการณ์ (Experience), 3) มีทักษะ (Skills), 4) ความเป็นมืออาชีพ (Professionalism), 5) ทศนคติส่วนบุคคล (Personal attitudes), 6) ประสิทธิภาพของการสื่อสาร (Effective communication), 7) มีจริยธรรม (Ethical behavior), 8) มีความคิดอย่างมีวิจรรย์ญาณ (Critical thinking)

7. นิยาม แนวคิดเชิงทฤษฎี องค์ประกอบของคุณสมบัติแรงงานวิชาชีพด้านบัญชี

นิยามอาชีพด้านบัญชี (Accountancy service)

สมาคมนักบัญชีและผู้สอบบัญชีรับอนุญาตแห่งประเทศไทย (ม.ป.ป.) ได้ให้คำนิยามของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี (Accountancy service) ว่าเป็นผู้ที่ให้บริการทางการบัญชี ให้แก่องค์กร สถานประกอบการธุรกิจทั้งเป็นองค์กรหรือหน่วยงานของภาครัฐและภาคเอกชน ซึ่งรวมถึงการดูแลการทำบัญชี และการตรวจสอบบัญชี ด้านการวางระบบบัญชี ด้านการบัญชีภาษีอากร ด้านการศึกษาและเทคโนโลยีการบัญชี การให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการเงิน ที่จะเป็นประโยชน์ต่อกิจการและบุคคลอื่นโดยการแสดงข้อมูลตัวเลขทางบัญชี สามารถทำการเผยแพร่ในการดำเนินงานของกิจการให้แก่สาธารณชนและผู้ที่เกี่ยวข้องในการดำเนินงานของกิจการได้ และบริการเกี่ยวกับการบัญชีด้านอื่นตามที่กฎกระทรวงกำหนดให้เป็นวิชาชีพบัญชี รวมทั้งผู้ซึ่งขึ้นทะเบียนไว้กับสภาวิชาชีพบัญชี และให้หมายรวมถึงหัวหน้าคณะบุคคลหรือหัวหน้าสำนักงาน หรือผู้มีอำนาจกระทำการแทนนิติบุคคล

7.1 ผลงานวิจัยเกี่ยวกับคุณสมบัติของแรงงานวิชาชีพด้านบัญชีของนักวิชาการต่างประเทศ

Okpan (2006) ได้ศึกษา ผลการวิจัยพบว่าการบัญชีและการรายงานทางการเงิน, การบริหารการเปลี่ยนแปลงเรื่องความสามารถ, ความสามารถในการลงบัญชี เป็นคุณสมบัติของนักบัญชีที่จะต้องมีความรู้ทางปฏิบัติงาน เพื่อให้ผู้ลงทุนหรือผู้อื่นที่อยู่ภายนอกองค์กรได้ทราบข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับสถานะทางการเงินขององค์กร

IFAC (2008) ได้กล่าวถึงมาตรฐานการศึกษาของนักบัญชีว่า นักบัญชีอาชีพจะต้องมีคุณสมบัติทางด้านคุณธรรมและจริยธรรมของนักบัญชี, มีทักษะ, การบริหารการเปลี่ยนแปลง เรื่องความสามารถ, ทางด้านเทคนิค, ความรู้และความเชี่ยวชาญที่ต้องการ, คุณค่าของการเป็นมืออาชีพ, การทำงาน, ทักษะทางด้านพฤติกรรม

Kavanagh and Drennan (2008) ได้ศึกษาว่าทักษะและคุณลักษณะอะไรที่จำเป็นต้องมีของผู้ที่เรียนจบทางด้านบัญชี ผลการวิจัยพบว่า การวางแผน, การวิเคราะห์, การควบคุม และความซับซ้อนของประเภทของงานและชนิดของงานที่ได้รับการแก้ไข เป็นทักษะและคุณลักษณะของนักบัญชี

Komite Evaluasi dan Rekomendasi Pendidikan Profesi Akuntansi (2009) ได้ศึกษาการแนะแนวสำหรับการศึกษาด้านบัญชีอย่างมืออาชีพ ผลการวิจัยพบว่า มีคุณธรรมและจริยธรรมของนักบัญชี, การบัญชีและการรายงานทางการเงิน, การตรวจสอบและการรับประกัน, ด้านภาษี (การปฏิบัติและการวางแผน), กฎหมายธุรกิจและกฎระเบียบ, การเงินและการบริหารการเงิน, ด้านต้นทุนและบัญชีบริหาร ที่เป็นคุณสมบัติของนักบัญชีอย่างมืออาชีพ

IFAC (2009) ได้ศึกษากรอบการทำงานที่เป็นมาตรฐานเพื่อการศึกษาระหว่างประเทศสำหรับมืออาชีพ ผลการวิจัยพบว่า การทำงานเป็นทีม, การวางแผน, การวิเคราะห์, การควบคุม, ธุรกิจและสภาพแวดล้อมขององค์กร, ความซับซ้อนของประเภทของงานและชนิดของงานที่ได้รับการแก้ไข, ความรู้และความเชี่ยวชาญที่ต้องการ, ระดับของความเป็นอิสระ

De Lange, O'connell, Mathews, and Sangster (2010) ได้ศึกษาบุคคลสมัย: แห่งความกล้าหาญในโลกใหม่ของนักบัญชีสำหรับมหาวิทยาลัยที่ออสเตรเลีย ผลการวิจัยพบว่าทักษะ, ความเป็นผู้นำ, ด้านมนุษยสัมพันธ์, ทักษะด้านภาษาอังกฤษ เป็นคุณสมบัติของนักบัญชี

Jackling and De-Lange (2009) ได้ศึกษาทักษะของนักบัญชีจากความต้องการของนายจ้าง ผลการวิจัยพบว่า ทักษะ เป็นคุณสมบัติของนักบัญชีที่เป็นความต้องการของนายจ้าง

Mansouri and Pirayesh (2009) ได้ศึกษาการตรวจสอบสมรรถนะและการตรวจสอบคุณภาพ: กรณีสำหรับการเกิดใหม่ของเศรษฐกิจ ผลการวิจัยพบว่า การตรวจสอบและการรับประกัน, มีการฝึกอบรมอย่างเพียงพอ เป็นสมรรถนะที่มีคุณภาพของนักบัญชี

Awayiga et al. (2010) ได้ศึกษาเกี่ยวกับในยุคสมัย: แห่งความกล้าหาญในโลกใหม่ของนักบัญชีสำหรับมหาวิทยาลัยที่ออสเตรเลีย ผลการวิจัยพบว่าทักษะ, ความเป็นผู้นำ, ด้านมนุษยสัมพันธ์, ทักษะด้านภาษาอังกฤษ เป็นคุณสมบัติของนักบัญชี

Awayiga, Onumah and Tsamenyi (2010) ได้ศึกษาความรู้และทักษะการพัฒนาของผู้สำเร็จการศึกษาทางด้านบัญชี: การรับรู้ของผู้สำเร็จการศึกษาและนายจ้างในประเทศกานา" ผลการวิจัยพบว่า ทักษะ เป็นคุณสมบัติของผู้ที่สำเร็จการศึกษาด้านบัญชีที่เป็นที่ต้องการของนายจ้าง

Cook, Bay, Visser, Myburgh, and Njoroge (2011) ได้ศึกษาความฉลาดทางอารมณ์: บทบาทของการศึกษาของนักบัญชีและประสบการณ์การทำงาน ผลการวิจัยพบว่า การทำงานเป็นทีม, ความเป็นผู้นำ, ด้านมนุษยสัมพันธ์ เป็นคุณสมบัติและบทบาทที่สำคัญของนักบัญชี

Muttanachai (2012) ได้ศึกษาความพร้อมของนักเรียนบัญชีในการเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน: การศึกษาเชิงประจักษ์จากประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่ามีคุณธรรมและจริยธรรมของนักบัญชี, การทำงานเป็นทีม, การบริหารการเปลี่ยนแปลงเรื่องความสามารถ, ทักษะด้านภาษาอังกฤษ, ทักษะด้านภาษาอื่น ๆ ของประเทศในกลุ่มอาเซียน, มีความรอบรู้เรื่องการเมืองของประเทศสมาชิกในอาเซียน, เทคโนโลยีในด้านบัญชี, ความรู้พื้นฐานเบื้องต้นในเรื่องบัญชีนานาชาติ, ความรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมของแต่ละประเทศสมาชิกในอาเซียน, มีความรู้เกี่ยวกับโอกาสของงานด้านบัญชี, มีการแข่งขันระหว่างนักบัญชีของในประเทศในกลุ่มอาเซียน, มีความรู้เกี่ยวกับ AEC, มีทักษะในการใช้คอมพิวเตอร์ เป็นคุณสมบัติของนักบัญชีที่จะทำให้สามารถเคลื่อนย้ายไปปฏิบัติงานในประเทศในกลุ่มอาเซียนได้

Schutte (2013) ได้ศึกษากรอบแนวคิดของสมรรถนะของนักบัญชีในธุรกิจ SEM ในมุมมองของธุรกิจ SEM ในแถบอเมริกาใต้ ผลการวิจัยพบว่า การบัญชีและการรายงานทางการเงิน, การตรวจสอบและการรับประกัน, ด้านภาษี (การปฏิบัติและการวางแผน), กฎหมายธุรกิจและกฎระเบียบ, การเงินและการบริหารการเงิน, ธุรกิจและสภาพแวดล้อมขององค์กร, การกำกับดูแลการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน, การบริหารจัดการธุรกิจ, การบัญชีการบริหารจัดการ, เทคโนโลยีสารสนเทศ

Maisurah, Bahador and Haider (2013) ได้ศึกษาสมรรถนะที่เป็น จุดอิมตัวของข้อมูลทางด้านเทคโนโลยี: กรณีศึกษาของนักบัญชีในการให้บริการด้านบัญชีที่ประเทศมาเลเซีย ผลการวิจัยพบว่า ทางด้านเทคนิค, คุณค่าของการเป็นมืออาชีพ เป็นสมรรถนะที่เป็นจุดอิมตัวและเป็นคุณสมบัติของนักบัญชีที่ให้บริการในประเทศมาเลเซีย

Brewer Sorensen, CPA, CGMA and Stout (2014) ได้ศึกษาอนาคตของนักบัญชี: สิ่งที่เป็นสมรรถนะในอนาคต ผลการวิจัยพบว่า มีคุณธรรมและจริยธรรมของนักบัญชี, การบัญชี

และการรายงานทางการเงิน, การตรวจสอบและการรับประกัน, ด้านภาษี (การปฏิบัติและการวางแผน), การวางแผน, การวิเคราะห์, การควบคุม, ระบบสารสนเทศ เป็นคุณสมบัติของนักบัญชีในอนาคต

7.2 การสังเคราะห์องค์ประกอบของคุณสมบัติของแรงงานอาชีพด้านบัญชี (Accountancy service)

สรุปปัจจัยองค์ประกอบที่เป็นแนวคิดของคุณสมบัติของแรงงานอาชีพด้านบัญชีที่มี ทฤษฎีและทัศนะของนักวิชาการต่าง ๆ ดังกล่าวข้างต้น โดยผู้วิจัยได้นำมาสังเคราะห์เพื่อกำหนด องค์ประกอบที่เป็นกรอบแนวคิดเชิงทฤษฎี (Theoretical framework) เพื่อนำไปสู่การกำหนดเป็น กรอบแนวคิดเพื่อการวิจัย (Conceptual framework) ดังแสดงในตารางที่ 2-17 ที่จะเป็นการ สังเคราะห์คุณสมบัติของแรงงานวิชาชีพด้านบัญชี

ตารางที่ 2-17 สังกะระห์องค์ประกอบของคุณสมบัติของแรงงานวิชาชีพด้านบัญชี

ลำดับ	องค์ประกอบคุณสมบัติของแรงงานอาชีพด้านบัญชี	Okpan (2006)	IFAC (2008)	Kavanagh and Drennan (2008)	Komite Evaluasi dan et al. (2009)	IFAC (2009)	Jackling, B. and De-Lange, P. (2009)	All Mansouri & Reza Prayesh, (2009)	De Lange (2010)	Awayiga, Onumah and Tsemnyi (2010)	Cook, Bay, Visser, Myburgh, and Njoroge (2011)	Multanachai S. (2012)	Danie Schulte,(2013)	Peter C. Brewer et al. (2014)	รวม
1	มีคุณธรรมและจริยธรรมของนักบัญชี (Moral and ethical issues of accountants)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	4
2	การบัญชีและการรายงานทางการเงิน (Financial accounting and reporting)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	4
3	การตรวจสอบและการรับประกัน (Audit and assurance)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	4
4	ทักษะ (skills)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	4
5	ด้านภาษี (การปฏิบัติและการวางแผน) (Taxation: Compliance & Planning)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	3
6	การทำงานเป็นทีม (Teamwork)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	3
7	กฎหมายธุรกิจและกฎระเบียบ (Business laws and regulations)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	2
8	การบริหารการเปลี่ยนแปลงเรื่องความสามารถ (Change of management-ability)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	3
9	การเงินและการบริหารการเงิน (Finance and financial management)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	2
10	การวางแผน , การวิเคราะห์ , การควบคุม (Planning,Analysis & Control)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	3
11	ธุรกิจและสภาพแวดล้อมขององค์กร (Business and organizational environment)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	2
12	ด้านต้นทุนและบัญชีบริหาร (Costs and Managerial Accounting)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	1
13	ทางด้านเทคนิค (technical)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	1
14	ความเป็นผู้นำ (leadership)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	2
15	ด้านมนุษยสัมพันธ์ (interpersonal relations)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	2
16	ความซับซ้อนของประเภทของงานและชนิดของงานที่ได้รับการแก้ไข (the complexity and type of tasks to be solved)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	2
17	ความรู้และความเชี่ยวชาญที่ต้องการ (the required expertise knowledge)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	2
18	คุณค่าของการเป็นมืออาชีพ (professional values)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	1
19	ทักษะด้านภาษาอังกฤษ (English skills)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	2
20	ทักษะด้านภาษาอื่น ๆ ของประเทศในกลุ่มอาเซียน (Other language skills (neighbor countries))	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	1
21	มีความรอบรู้เรื่องการเมืองของประเทศสมาชิกในอาเซียน (Political issues around AEC Meber countries)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	1
22	เทคโนโลยีในด้านบัญชี (Technology about accounting)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	1
23	ความรู้พื้นฐานเบื้องต้นในเรื่องบัญชีนานาชาติ (Knowledge of international accounting standards)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	1
24	ความรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมของแต่ละประเทศสมาชิกในอาเซียน (Knowledge about culture of AEC countries)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	1
25	มีความรู้เกี่ยวกับโอกาสของงานด้านบัญชี (Knowledge about accounting occupation)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	1
26	มีการแข่งขันระหว่างนักบัญชีของประเทศในกลุ่มอาเซียน (Competition between accountants in AEC)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	1
27	มีความรู้เกี่ยวกับ AEC (Knowledge about AEC)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	1
28	มีทักษะในการใช้คอมพิวเตอร์ (Basica computer skills)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	1
29	การกำกับดูแลการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน (Governance, risk management and internal control)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	1
30	การบริหารจัดการธุรกิจ (Business management)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	1
31	การบัญชีการบริหารจัดการ (Management accounting)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	1
32	เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information technology)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	1
33	การทำงาน (functional)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	1
34	ทักษะทางด้านพฤติกรรม (behavioural skills)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	1
35	ระบบสารสนเทศ (Information System)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	1
36	ระดับของความเป็นอิสระ (the level of autonomy)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	1
37	มีการฝึกอบรมอย่างเพียงพอ (adequate training)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	1
38	ความสามารถในการลงบัญชี (ability to handle the various books of accounts)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	1
รวม		3	9	2	7	6	1	2	4	1	3	13	10	6	

จากตารางที่ 2-17 เป็นผลการสังเคราะห์องค์ประกอบของคุณสมบัติของแรงงานวิชาชีพด้านบัญชีที่เป็นกรอบแนวคิดเชิงทฤษฎี (Theoretical framework) จำนวน 38 องค์ประกอบ แต่สำหรับการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้หลักเกณฑ์การพิจารณาจากความถี่ของปัจจัยที่มีความถี่ในระดับตั้งแต่ 2 ความถี่ขึ้นไป โดยปัจจัยดังกล่าวเป็นปัจจัยที่ผู้วิจัยพิจารณาว่ามีความสำคัญและเป็นคุณสมบัติของแรงงานวิชาชีพด้านบัญชีด้วยซึ่งจากการวิเคราะห์ทำให้พบปัจจัยมีจำนวน 10 องค์ประกอบ ที่จะใช้เป็นกรอบแนวคิดเพื่อการวิจัย (Conceptual framework) ประกอบด้วย คือ 1) มีคุณธรรมและจริยธรรมของนักบัญชี (Moral and ethical issues of accountants), 2) การบัญชีและการรายงานทางการเงิน (Financial accounting and reporting), 3) การตรวจสอบและการรับประกัน (Audit and assurance), 4) ทักษะ (Skills), 5) ด้านภาษี: การปฏิบัติและการวางแผน (Taxation: compliance & planning), 6) การทำงานเป็นทีม (Teamwork), 7) กฎหมายธุรกิจและกฎระเบียบ (Business laws and regulations), 8) การบริหารการเปลี่ยนแปลงเรื่องความสามารถ (Change of management-ability), 9) การเงินและการบริหารการเงิน (Finance and financial management), 10) การวางแผน, การวิเคราะห์, การควบคุม (Planning, analysis & control)

8. นิยาม แนวคิดเชิงทฤษฎี องค์ประกอบของคุณสมบัติแรงงานวิชาชีพด้านการท่องเที่ยว

นิยามอาชีพด้านการท่องเที่ยว (Travel/ tourism services)

Zauhar (2006) ได้ให้คำนิยามเกี่ยวกับอาชีพการบริการ/ การท่องเที่ยวว่า การท่องเที่ยวเป็นหนึ่งในอุตสาหกรรมที่ใหญ่ที่สุดและมีอัตราการเติบโตเร็วที่สุดในยุคปัจจุบัน โดยผู้ให้บริการการท่องเที่ยวจะเป็นผู้สร้างความสัมพันธ์ระหว่างการท่องเที่ยวให้กับนักท่องเที่ยวได้รู้และเข้าใจถึงวัฒนธรรม พฤติกรรม และประวัติของแต่ละสถานที่ท่องเที่ยวที่ได้เข้าเยี่ยมชม ซึ่งอาชีพการให้บริการการท่องเที่ยว ได้แก่ บุคลากรของ บริษัททัวร์ และบริษัทที่เป็นตัวแทนการท่องเที่ยว จะต้องเป็นบุคลากรที่เป็นผู้ที่มีทักษะ ความรู้ ความเข้าใจถึงวัฒนธรรม ภูมิหลัง และสังคมของนักท่องเที่ยวที่ให้บริการอยู่ด้วยเช่นกัน เพื่อที่จะสามารถตอบสนองของความต้องการที่จำเป็นให้กับนักท่องเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นการสร้างให้เกิดความพึงพอใจที่ได้รับจากการบริการ เพราะเนื่องจากการท่องเที่ยวเป็นแรงขับเคลื่อนที่มีอิทธิพลต่อทิศทางการพัฒนาประเทศในระดับภูมิภาคด้วยเช่นกัน

8.1 ผลงานวิจัยเกี่ยวกับคุณสมบัติของแรงงานวิชาชีพด้านการบริการ/ การท่องเที่ยวของนักวิชาการต่างประเทศ

Barner and Bor (2003) ได้ศึกษา องค์กรที่สามารถพูดได้หลายภาษา-การทบทวน การจัดการและวรรณกรรมขององค์กร ผลการวิจัยพบว่า มีความเข้าใจในด้านภาษา เป็นคุณสมบัติที่มีความสำคัญต่อของอาชีพด้านการบริการการท่องเที่ยว

Shotter and Cunliffe (2003) ได้ศึกษาการบริหารจัดการและภาษา ผลการวิจัยพบว่า การบริหารจัดการการท่องเที่ยวเป็นคุณสมบัติของอาชีพด้านการบริการการท่องเที่ยว ที่จะต้องมีความสามารถในการบริหารจัดการการท่องเที่ยวให้ได้อย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้ นักท่องเที่ยวมีความประทับใจซึ่งเป็นปัจจัยที่ส่งผลถึงความสำเร็จให้กับองค์กรได้

Collins (2003) ได้ศึกษาการแก้ไขภาษาที่มีการเปลี่ยนแปลง ผลการวิจัยพบว่า มีความเข้าใจในด้านภาษา เป็นปัจจัยที่อาชีพด้านการบริการการท่องเที่ยวจะต้องเป็นผู้ที่มีความสามารถในการใช้ภาษากับนักท่องเที่ยวได้อย่างเข้าใจและถูกต้องตามหลักไวยากรณ์

Chung-Herrera, Enz, and Lankau (2003) ได้ศึกษารูปแบบสมรรถนะ: การเตรียมความพร้อมสำหรับการเป็นผู้นำด้านการต้อนรับในอนาคต ผลการวิจัยพบว่าคุณภาพในการให้บริการ นั้นเป็นรูปแบบของสมรรถนะของอาชีพด้านการบริการการท่องเที่ยวที่จะต้องมีความพร้อมสำหรับการเป็นผู้นำในด้านการต้อนรับ

Dowling and Welch (2004) ได้ศึกษาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในด้านการจัดการคนและสิ่งแวดล้อมข้ามชาติ ผลการวิจัยพบว่า มีทักษะในการสื่อสาร นั้นเป็นคุณสมบัติของอาชีพด้านการบริการการท่องเที่ยวที่จะต้องมีความรู้ในการสื่อสารในด้านภาษาที่แตกต่างที่มี ภาษาและวัฒนธรรมที่แตกต่างกันดังนั้นทักษะในการสื่อสารจึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง

Anderson and Rasmussen (2004) ได้ศึกษาบทบาทของทักษะในการใช้ภาษาที่สื่อสารกันภายในองค์กร ผลการวิจัยพบว่า มีความเข้าใจในด้านภาษา นั้นเป็นทักษะที่อาชีพด้านการบริการการท่องเที่ยวจะต้องมีเพื่อให้การสื่อสารภายในองค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

Buckley, Carter, Clegg, and Tan (2005) ได้ศึกษาเกี่ยวกับภาษาและความรู้ทางสังคมในต่างประเทศ ความรู้ในการโยกย้ายไปประเทศจีน ผลการวิจัยพบว่า มีความเข้าใจในด้านภาษาเป็นปัจจัยที่จำเป็นอย่างยิ่งที่อาชีพด้านการบริการการท่องเที่ยวจะต้องเป็นผู้ที่มีความเข้าใจในด้านภาษาเพื่อ ทำให้สามารถดำเนินงานและอยู่ในสังคมต่างประเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ

Dörnyei and Csizér (2005) ได้ศึกษาถึงผลกระทบของการติดต่อและการท่องเที่ยว ในต่างประเทศที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติทางด้านภาษาและแรงจูงใจในการเรียนรู้ภาษา ผลการวิจัยพบว่า มีความเข้าใจในด้านภาษา นั้นเป็นแรงจูงใจที่อาชีพด้านการบริการการท่องเที่ยวจะต้องเป็นผู้ที่มี

ความเข้าใจในด้านภาษาได้อย่างเชี่ยวชาญ และสามารถนำไปใช้ในการติดต่อประสานงานในด้านการท่องเที่ยวในหลาย ๆ ประเทศ

Eraqi (2006) ได้ศึกษาคุณภาพในการบริการท่องเที่ยวในประเทศอียิปต์: จากมุมมองของลูกค้าทั้งภายในและภายนอกประเทศที่นำมาเปรียบเทียบกัน ผลการวิจัยพบว่า การบริหารจัดการการท่องเที่ยว เป็นปัจจัยที่ลูกค้าภายในและภายนอกประเทศได้นำมาใช้ในการเปรียบเทียบถึงคุณภาพในการบริหารจัดการการท่องเที่ยวของอาชีพด้านการบริการการท่องเที่ยว

Karsten (2006) ได้ศึกษาแนวคิดในการบริหารจัดการ: การถ่ายโอนและการดำเนินงานของพวกเขา ผลการวิจัยพบว่า มีความเข้าใจในด้านภาษา นั้นเป็นปัจจัยที่เป็นคุณสมบัติของอาชีพด้านการบริการการท่องเที่ยวที่จะต้องมีความเข้าใจในด้านภาษาที่จะนำมาใช้ในการดำเนินงาน

Leslie and Russel (2006) ได้ศึกษาความสำคัญของทักษะภาษาต่างประเทศในภาคส่วนของการท่องเที่ยว: การศึกษาเปรียบเทียบการรับรู้ของนักศึกษาในอังกฤษและทวีปยุโรป ผลการวิจัยพบว่า มีความเข้าใจในด้านภาษา นั้นเป็นส่วนสำคัญของภาคส่วนของการท่องเที่ยว

Zauhar (2006) ได้ศึกษามุมมองทางประวัติศาสตร์ของการท่องเที่ยว ผลการวิจัยพบว่ามีความเข้าใจในด้านภาษา เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่ออาชีพด้านการบริการการท่องเที่ยว เพราะเนื่องจากจะต้องแนะนำและอธิบายเกี่ยวกับประวัติศาสตร์ให้กับนักท่องเที่ยวได้เข้าใจในประวัติศาสตร์ได้อย่างถูกต้อง

Lauring (2007) ได้ศึกษาเกี่ยวกับภาษาและเชื้อชาติในการบริหารจัดการระหว่างประเทศ ผลการวิจัยพบว่า มีทักษะในการสื่อสาร นั้นเป็นปัจจัยที่ต้องนำมาใช้ในการบริหารจัดการระหว่างประเทศที่มีความแตกต่างทางด้านภาษาและเชื้อชาติได้อย่างมีประสิทธิภาพ

Dickson and Huyton (2008) ได้ศึกษาการบริการลูกค้า, สวัสดิการพนักงานและการท่องเที่ยวสำหรับกีฬาหิมะในประเทศออสเตรเลีย ผลการวิจัยพบว่าคุณภาพในการให้บริการ เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่ออาชีพด้านการบริการการท่องเที่ยว เพราะเป็นปัจจัยที่ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับ

Barker (2008) ได้ศึกษาวัฒนธรรม: ทฤษฎีและการปฏิบัติ ผลการวิจัยพบว่าการบริหารจัดการการท่องเที่ยว นั้นเป็นวิธีการที่จะนำมาใช้ในการดำเนินงานในด้านการท่องเที่ยวให้มีประสิทธิภาพ อีกทั้งยังเกี่ยวข้องกับการแก้ปัญหาการตลาด, การฝึกอบรมพนักงานให้มีคุณภาพ, การสร้างทีมงาน, งบประมาณและการพัฒนานโยบายที่มีความเกี่ยวข้องกับเทคโนโลยี และการตัดสินใจในด้านการท่องเที่ยว เป็นต้น

Batt (2008) ได้ศึกษาช่องว่างของทักษะภาษาอังกฤษที่เป็นต้นทุนในธุรกิจไทย ผลการวิจัยพบว่า การบริหารจัดการการท่องเที่ยว, มีทักษะในการสื่อสาร เป็นการบริหารจัดการการท่องเที่ยวขององค์กรที่มีองค์ประกอบทางด้านภาษาเข้ามาเกี่ยวข้องซึ่งเป็นหลัก โดยการบริหารองค์การการท่องเที่ยวนี้จะอยู่บนพื้นฐานของการสื่อสาร การควบคุมดูแลนักท่องเที่ยวได้อย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพ

Nicholls (2014) ได้กล่าวถึงในข้อตกลงยอมรับร่วมคุณสมบัติของนักศึกษาวิชาชีพ ด้านการท่องเที่ยวในประเทศไทย ว่ามีความเข้าใจในด้านภาษา นั้นโดยอาชีพด้านการบริการการท่องเที่ยว จะต้องเป็นผู้ที่มีความเข้าใจในด้านภาษาที่หลากหลายหรือมากกว่า 1 ภาษา โดยจะต้องมีความเข้าใจอย่างลึกซึ้งเป็นอย่างมาก เพราะภาษาถือว่ามีบทบาทที่สำคัญต่ออาชีพด้านการท่องเที่ยว และสามารถช่วยในการสร้างเครือข่ายในการท่องเที่ยวได้ อีกทั้งการเข้าใจในด้านภาษา

8.2 การสังเคราะห์องค์ประกอบของคุณสมบัติของแรงงานวิชาชีพด้านการบริการ/ การท่องเที่ยวองค์ประกอบของคุณสมบัติของแรงงานวิชาชีพด้านการท่องเที่ยว

สรุปปัจจัยองค์ประกอบที่เป็นแนวคิดของคุณสมบัติของแรงงานอาชีพด้านการท่องเที่ยวที่มีทฤษฎีและทัศนะของนักวิชาการต่าง ๆ ดังกล่าวข้างต้น โดยผู้วิจัยได้นำมาสังเคราะห์เพื่อกำหนดองค์ประกอบที่เป็นกรอบแนวคิดเชิงทฤษฎี (Theoretical framework) เพื่อนำไปสู่การกำหนดเป็นกรอบแนวคิดเพื่อการวิจัย (Conceptual framework) ดังแสดงในตารางที่ 2-18 ที่จะเป็นการสังเคราะห์คุณสมบัติของแรงงานวิชาชีพด้านการท่องเที่ยว

ตารางที่ 2-18 สังเคราะห์องค์ประกอบของคุณสมบัติของแรงงานวิชาชีพด้านการท่องเที่ยว

ลำดับ	องค์ประกอบคุณสมบัติของด้านการท่องเที่ยว	Barner-Rasmussen & Bor, (2003)	Shooter & Cunliffe, (2003)	Collins, (2003)	Chung-Herrera et al., (2003)	Dowling & Welch, (2004)	Anderson & Rasmussen, (2004)	Buckley et al., (2005)	Dömyei & Csizér, (2005)	Eraji, (2006)	Karsten, (2006)	Leslie & Russel, (2006)	Zauhar, J. (2006)	Lauring, (2007)	Dickson & Hyton, (2008)	Barker, (2008)	Batt, (2008)	Phillip Nicholls, (2014)	รวม
1	มีความเข้าใจในด้านภาษา (Understand Language)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	9
2	การบริหารจัดการการท่องเที่ยว (tourism organisational management)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	4
3	มีทักษะในการสื่อสาร (Communication skill)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	3
4	คุณภาพในการให้บริการ (service quality)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	2
รวม		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	

จากตารางที่ 2-18 เป็นผลการสังเคราะห์องค์ประกอบของคุณสมบัติของแรงงานวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวที่เป็นกรอบแนวคิดเชิงทฤษฎี (Theoretical framework) จำนวน 4 องค์ประกอบ แต่สำหรับการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้หลักเกณฑ์การพิจารณาจากความถี่ของปัจจัยที่มีความถี่ในระดับตั้งแต่ 2 ความถี่ขึ้นไป โดยปัจจัยดังกล่าวเป็นปัจจัยที่ผู้วิจัยพิจารณาว่ามีความสำคัญและเป็นคุณสมบัติของแรงงานวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวและจากการวิเคราะห์ทำให้พบปัจจัยมีจำนวน 4 องค์ประกอบ ที่จะใช้เป็นกรอบแนวคิดเพื่อการวิจัย (Conceptual framework) ประกอบด้วย คือ 1) มีความเข้าใจในด้านภาษา (Understand language), 2) การบริหารจัดการการท่องเที่ยว (Tourism organisational management), 3) มีทักษะในการสื่อสาร (Communication skill), 4) คุณภาพในการให้บริการ (Service quality)

องค์ประกอบของคุณสมบัติแรงงานวิชาชีพด้านการบริการ ได้แก่ธุรกิจประเภทโรงแรม และโรงพยาบาล

เนื่องจากคุณสมบัติของแรงงานวิชาชีพด้านการบริการที่จะมีการเคลื่อนย้ายได้อย่างเสรีหลังจากที่เข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนนั้น ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการสังเคราะห์ปัจจัยที่เป็นองค์ประกอบของคุณสมบัติแรงงานอาชีพด้านบริการ ของ 2 ประเภทธุรกิจ ซึ่งได้แก่ธุรกิจประเภทโรงแรม และโรงพยาบาล โดยธุรกิจทั้ง 2 ประเภท นี้เป็นธุรกิจที่มีบุคลากรที่เป็นแรงงานวิชาชีพที่องค์กรผู้ประกอบการด้าน RPO จะต้องใช้ความสามารถเพื่อดึงดูดให้มาเป็นผู้สมัครขององค์กร เพื่อที่จะสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าในธุรกิจประเภทโรงแรม และโรงพยาบาล ได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

9. นิยาม แนวคิดเชิงทฤษฎี องค์ประกอบของคุณสมบัติแรงงานวิชาชีพด้านการบริการประเภทโรงพยาบาล

นิยามอาชีพการบริการประเภทโรงพยาบาล (Hospital services)

Breen, Walo and Dimmock (2004) ได้ให้คำนิยามของอาชีพบริการประเภทโรงพยาบาล (Hospital services) ว่าในปัจจุบันวงจรเศรษฐกิจในธุรกิจที่ให้บริการยังคงเป็นธุรกิจที่มีความต้องการสูง ซึ่งภาคโรงพยาบาลก็เป็นธุรกิจที่ให้บริการและมีการแข่งขันกันมากขึ้น โดยเฉพาะเมื่อมีการเปิดเสรีทางการค้าในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนขึ้น จะส่งผลทำให้เกิดการแข่งขันในธุรกิจการให้บริการกันในระดับสูง ดังนั้น เพื่อปรับปรุงและเสริมสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันให้มีประสิทธิภาพในการให้บริการ โรงพยาบาลจึงมีจำเป็นต้องใช้บุคลากร เช่น เจ้าหน้าที่บริการทางการแพทย์, เป็นเจ้าหน้าที่บริการโรงพยาบาล, พนักงานต้อนรับ และเจ้าหน้าที่ในการประสานงาน ฯลฯ ที่เป็นผู้ที่มีทักษะทางการพูด การเขียน การสื่อสารระหว่างบุคคลได้อย่าง

มีประสิทธิภาพ เนื่องจากอาชีพการบริการประเภทโรงพยาบาลเป็นงานที่ให้บริการที่จะต้องมีการทักษะความสัมพันธ์ของมนุษย์ในการประกอบอาชีพนี้

สำนักงานสถิติแห่งชาติ (2555) จากผลการสำรวจโรงพยาบาลและสถานพยาบาลเอกชนทั่วประเทศไทยมีจำนวนทั้งสิ้น 321 แห่ง โดยมีจำนวนบุคลากรที่ทำงานในโรงพยาบาลและสถานพยาบาลเอกชน มีจำนวนทั้งสิ้น 137,598 คน โดยแยกเป็นเจ้าหน้าที่รักษาพยาบาล ซึ่งได้แก่ แพทย์ทั่วไป แพทย์เฉพาะทาง ทันตแพทย์ พยาบาลวิชาชีพ พยาบาลเทคนิค ผู้ช่วยพยาบาล พนักงานพยาบาลอื่น ๆ มีจำนวน 77,397 คน มีจำนวนบุคลากรที่เป็นเจ้าหน้าที่บริการโรงพยาบาลจำนวน 33,712 คน และเจ้าหน้าที่บริการทางการแพทย์ จำนวน 17,604 คน และจากการสำรวจได้พบว่า มีผู้ป่วยที่เข้ารับการรักษาพยาบาลจำนวน 46.3 ล้านคน เป็นผู้ป่วยนอก 44.2 ล้านคน มีผู้ป่วยใน 2.2 ล้านคน และที่เป็นจุดที่น่าสนใจและต้องให้ความสำคัญ คือ มีผู้ป่วยที่เป็นชาวต่างประเทศที่เข้ามารับการรักษาทันทีเป็นผู้ป่วยในและผู้ป่วยนอกจำนวน 3 ล้านคน ดังจะเห็นได้ว่าประเทศไทยนั้นเป็นศูนย์กลางทางการแพทย์ (Medical hab) ของเอเชีย ซึ่งเป็นไปตามนโยบายของภาครัฐบาลที่ต้องการจะผลักดันและส่งเสริมให้ประเทศไทยนั้นเป็นศูนย์กลางทางการแพทย์ ดังนั้นบุคลากรที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลที่นอกเหนือจากเจ้าหน้าที่รักษาพยาบาล นั่นก็คือได้ว่าเป็นองค์ประกอบที่มีส่วนสำคัญในการดำเนินงานของโรงพยาบาลและสถานพยาบาลเอกชนด้วย

9.1 ผลงานวิจัยเกี่ยวกับคุณสมบัติของแรงงานวิชาชีพการบริการประเภทโรงพยาบาลของนักวิชาการต่างประเทศ

Chung-Herrera et al. (2003) ได้ศึกษา ได้ศึกษารูปแบบสมรรถนะ: การเตรียมความพร้อมสำหรับการเป็นผู้นำด้านการต้อนรับในอนาคต ผลการวิจัยพบว่า ความท้าทาย, การพัฒนาภายในธุรกิจพยาบาล, ความสามารถในการเป็นผู้นำ นั้นเป็นคุณสมบัติของแรงงานวิชาชีพการบริการประเภทโรงพยาบาล

Roberts and Goldacre (2003) ได้ศึกษาอัตราการเกิดอุบัติเหตุตายหลังจากเข้ารับการรักษาที่โรงพยาบาลผลการวิจัยพบว่าสมรรถนะหลักสำหรับองค์กร นั้นเป็นคุณสมบัติของแรงงานวิชาชีพการบริการประเภทโรงพยาบาลที่จะต้องนำมาใช้ในการปฏิบัติงาน

Quinn and Morse (2003) ได้ศึกษาอินเตอร์เฟซแบบสหวิทยาการในการจัดการผู้ป่วยต้องสงสัยว่ามีอาการโรคหัวใจ ผลการวิจัยพบว่า ความสามารถ, ทักษะ เป็นสมรรถนะของคุณคุณสมบัติของแรงงานวิชาชีพการบริการประเภทโรงพยาบาลทำให้สามารถช่วยเหลือผู้ป่วยได้

Teodorescu and Binder (2004) ได้ศึกษาเกี่ยวกับอะไรคือความสามารถที่สำคัญ ผลการวิจัยพบว่าการทำงานเป็นทีม, กลยุทธ์ที่เป็นเป้าหมายขององค์กร เป็นความสามารถที่เป็นคุณสมบัติของแรงงานวิชาชีพการบริการประเภทโรงพยาบาล

Delamare Le and Winterton (2005) ได้ศึกษา ความสำเร็จคืออะไร ผลการวิจัยพบว่า ความสามารถ, ทักษะ, การบูรณาการการศึกษา, การอบรม, ความสอดคล้องเป็นความสามารถที่แรงงานอาชีพการบริการธุรกิจประเภทโรงพยาบาลจะต้องเป็นผู้ที่มีทักษะความรู้ในการปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ ที่จะทำให้องค์กรมีการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ เพราะเนื่องจากเป็นองค์กรที่เน้นในการให้บริการที่มีคุณภาพสูง

Baum (2006) ได้ศึกษาเกี่ยวกับอาหารหรือสิ่งอำนวยความสะดวก การเปลี่ยนแปลงบทบาทของผู้จัดการด้านการจัดหาอาหารในการดูแลสุขภาพ ผลการวิจัยพบว่า ทักษะการสื่อสาร, ความสัมพันธ์ของพนักงาน, ความเป็นมืออาชีพ เป็นบทบาทที่สำคัญของผู้จัดการในการจัดหาอาหารในการดูแลสุขภาพ

Ennis, Chung, and Renz et al. (2008) ได้ศึกษาร่วมกับโรงละครเพื่อปรับปรุงแนวทางในการกู้ชีพทหารที่บาดเจ็บล้มตายจากการเผาไหม้ ผลการวิจัยพบว่า ความสามารถ, สมรรถนะทางเทคนิค เป็นคุณสมบัติของแรงงานวิชาชีพการบริการประเภทโรงพยาบาลที่จะต้องนำมาใช้ในการปฏิบัติงานในการช่วยเหลือและการปฐมพยาบาลเบื้องต้น

Shariff, Kayat, Zainol and Abidin (2015) ได้ศึกษาการพัฒนาสมรรถนะ: กรณีศึกษาของการท่องเที่ยวมาเลเซียและที่ผู้สำเร็จการศึกษาในด้านการต้อนรับ ผลการวิจัยพบว่า ทักษะการสื่อสาร นั้นเป็นคุณสมบัติของผู้สำเร็จการศึกษาในด้านการต้อนรับ

9.2 การสังเคราะห์องค์ประกอบของคุณสมบัติของแรงงานวิชาชีพด้านการบริการ ได้แก่ ธุรกิจประเภทโรงพยาบาล

สรุปปัจจัยองค์ประกอบที่เป็นแนวคิดของคุณสมบัติของแรงงานวิชาชีพด้านการบริการประเภทโรงพยาบาลที่มีทฤษฎีและทัศนะของนักวิชาการต่าง ๆ ดังกล่าวข้างต้น โดยผู้วิจัยได้นำมาสังเคราะห์เพื่อกำหนดองค์ประกอบที่เป็นกรอบแนวคิดเชิงทฤษฎี (Theoretical framework) เพื่อนำไปสู่การกำหนดเป็นกรอบแนวคิดเพื่อการวิจัย (Conceptual framework) ดังแสดงในตารางที่ 2-19 ที่จะเป็นการสังเคราะห์คุณสมบัติของแรงงานวิชาชีพด้านการบริการประเภทโรงพยาบาล

ตารางที่ 2-19 สังเคราะห์องค์ประกอบของคุณสมบัติของแรงงานวิชาชีพด้านการบริการประเภท
ธุรกิจโรงพยาบาล

ลำดับ	องค์ประกอบคุณสมบัติของบุคลากรด้านการบริการประเภทธุรกิจโรงพยาบาล	Chung-Herrera et al., (2003)	Roberts, (2003)	Quinn et. al. (2003)	Teodorescu, T., (2006)	DeLamare Le Deist, F.; Winterton, J. (2005)	Baum T., (2006)	Ennis, (2006)	Nurhazani Mohd Shariff et al., (2015)	รวม
1	ความสามารถ (abilities)		/		/		/			3
2	ทักษะการสื่อสาร (communication skill)					/		/		2
3	ทักษะ (skills)		/		/					2
4	ความท้าทาย (challenges)	/								1
5	การพัฒนาภายในธุรกิจพยาบาล (developments within the hospitality industry)	/								1
6	สมรรถนะหลักสำหรับองค์กร (core competencies for companies)		/							1
7	ความสามารถในการเป็นผู้นำ (leadership capabilities)	/								1
8	ความสัมพันธ์ของพนักงาน (employee relations)						/			1
9	ความเป็นมืออาชีพ (professionalism)						/			1
10	การบูรณาการการศึกษา (integrating education)					/				1
11	การอบรม (training)					/				1
12	การทำงานเป็นทีม (on a team to achieve)				/					1
13	กลยุทธ์ที่เป็นเป้าหมายขององค์กร (exceed the strategic goals of the organization)				/					1
14	สมรรถนะทางเทคนิค (technical competencies)						/			1
15	ความสอดคล้อง (aligning)					/				1
รวม		3	1	2	2	5	4	2	10	

จากตารางที่ 2-19 เป็นผลการสังเคราะห์องค์ประกอบของคุณสมบัติของแรงงาน
ด้านการบริการประเภทธุรกิจโรงพยาบาลที่เป็นกรอบแนวคิดเชิงทฤษฎี (Theoretical framework)
จำนวน 15 องค์ประกอบ แต่สำหรับการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้หลักเกณฑ์การพิจารณาจาก
ความถี่ของปัจจัยที่มีความถี่ในระดับตั้งแต่ 2 ความถี่ ขึ้นไป โดยปัจจัยดังกล่าวเป็นปัจจัยที่ผู้วิจัย
พิจารณาว่ามีความสำคัญและเป็นคุณสมบัติของแรงงานวิชาชีพด้านการบริการประเภทธุรกิจ
โรงพยาบาลและจากการวิเคราะห์ทำให้พบปัจจัยมีจำนวน 3 องค์ประกอบ ที่จะใช้เป็นกรอบ
แนวคิดเพื่อการวิจัย (Conceptual framework) ประกอบด้วย คือ 1) ความสามารถ (Abilities),
2) ทักษะการสื่อสาร (Communication skill), 3) ทักษะ (Skills)

10. นิยาม แนวคิดเชิงทฤษฎี องค์ประกอบของคุณสมบัติแรงงานวิชาชีพด้านการบริการประเภทโรงแรม

นิยามอาชีพการบริการประเภทโรงแรม (Hotel services)

Chung-Herrera et al. (2003) ได้ให้คำนิยามของอาชีพการบริการประเภทโรงแรมว่า ธุรกิจการให้บริการประเภทโรงแรมเป็นธุรกิจที่ต้องมุ่งเน้นแรงงานอาชีพที่มีคุณภาพ ซึ่งได้แก่ แผนกต้อนรับ, แผนกอาหารและเครื่องดื่ม, แผนกทำความสะอาด เป็นต้น โดยจะต้องเป็นผู้ที่มีคุณสมบัติที่ดีในการจัดการกับความต้องการของลูกค้า มีใจรักในการให้บริการ มีความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความพึงพอใจและภาคภูมิใจในสถานที่ทำงาน เพื่อสร้างการบริการที่มีคุณภาพ และทำให้ได้รับความพึงพอใจจากลูกค้าได้ เพื่อเป็นการสร้างผลดีและภาพพจน์ที่ดีให้เกิดขึ้นกับโรงแรมได้

10.1 ผลงานวิจัยเกี่ยวกับคุณสมบัติของแรงงานวิชาชีพด้านการบริการ ได้แก่ ธุรกิจประเภทโรงแรมของนักวิชาการต่างประเทศ

Chung-Herrera et al. (2003) ได้ศึกษา ได้ศึกษารูปแบบสมรรถนะ: การเตรียมความพร้อมสำหรับการเป็นผู้นำด้านการต้อนรับในอนาคต ผลการวิจัยพบว่าทักษะ, สมรรถนะ เป็นคุณสมบัติของของแรงงานวิชาชีพด้านการบริการ

Allan (2004) ได้ศึกษา การการวัดความพึงพอใจของลูกค้าในโรงแรมที่ประเทศไต้หวัน ผลการวิจัยพบว่า เป็นรูปธรรม, มีความน่าเชื่อถือ, ความรับผิดชอบ, การรับประกัน, มีความสามารถในการเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น เป็นคุณสมบัติของของแรงงานวิชาชีพด้านการบริการ

Fanelli and Weddle (2005) ได้ศึกษาเกี่ยวกับสมาคมการควบคุมอาหารของอเมริกา: ด้านการโภชนาการเพื่อป้องกันริ้วรอย ผลการวิจัยพบว่าทักษะ, สมรรถนะ นำมาใช้ในการแก้ไขปัญหาตามสถานการณ์ หรือแก้ปัญหาเฉพาะหน้าให้ผ่านไปด้วยดี ซึ่งปัจจัยดังกล่าวเป็นคุณสมบัติของอาชีพด้านการบริการธุรกิจประเภทโรงแรม

Chapmann and Loveall (2006) ได้ศึกษารูปแบบของสมรรถนะของการบริการต้อนรับ ผลการวิจัยพบว่า ทักษะ, ความสามารถ เป็นรูปแบบของสมรรถนะของอาชีพการบริการต้อนรับและเป็นคุณสมบัติของอาชีพด้านการบริการธุรกิจประเภทโรงแรม

Chun, Soo, Canterc, and Princed (2007) ได้ศึกษาทฤษฎีความคาดหวังสำหรับแรงจูงใจของพนักงานในโรงแรม: การทดสอบบทบาทของความพึงพอใจในการสื่อสาร ผลการวิจัยพบว่า ทักษะ, สมรรถนะ, ความรู้, ประสบการณ์ เป็นคุณสมบัติของอาชีพด้านการบริการธุรกิจประเภทโรงแรม

Chen and Naquin (2008) ได้ศึกษาการพัฒนาสมรรถนะ, การออกแบบการฝึกอบรม, ศูนย์การเรียนรู้ และศูนย์การประเมิน ผลการวิจัยพบว่า การแก้ไขปัญหา, คิดแบบการวิเคราะห์, ความเป็นผู้นำ เป็นการพัฒนาสมรรถนะของอาชีพด้านการบริการธุรกิจประเภทโรงแรม

Kim et al. (2011) ได้ศึกษาสมรรถนะของพนักงานโรงแรมและคุณสมบัติของผู้สมัครที่จำเป็นในภาคส่วนของโรงแรม ผลการวิจัยพบว่า ความรู้, การสร้างคุณค่า, แรงจูงใจ, ความกระตือรือร้น, ความเชื่อมั่น, คุณลักษณะส่วนบุคคล, ทักษะ, ทักษะและการเรียนรู้ร่วมกัน, การสัมมนาและการฝึกอบรม เป็นคุณสมบัติของอาชีพด้านการบริการธุรกิจประเภทโรงแรม

Blanke and Chiesa (2011) ได้กล่าวถึงในรายงานการแข่งขันการเดินทางและการท่องเที่ยวรายงานการแข่งขันในปี ค.ศ. 2011 ผลการวิจัยพบว่า ความสามารถทางด้านภาษา, ทักษะในการสื่อสาร นั้นเป็นคุณสมบัติของอาชีพด้านการบริการธุรกิจประเภทโรงแรมที่จะต้องนำมาใช้ในการให้บริการลูกค้าเพื่อสร้างความประทับใจและสามารถสามารถแข่งขันในธุรกิจประเภทเดียวกัน

Pongsiri (2012) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการบริการทำความสะอาด, ทรัพยากรมนุษย์: สมรรถนะที่เป็นมาตรฐานในการบริหารจัดการในธุรกิจโรงแรมธุรกิจในภูมิภาคอาเซียน ผลการวิจัยพบว่า ทักษะ เป็นปัจจัยที่สามารถมองเห็นเป็นช่องว่างและโอกาสสำหรับการเจริญเติบโตในทรัพยากรมนุษย์การดูแลห้องพัก และเป็นสมรรถนะที่เป็นมาตรฐานของเป็นคุณสมบัติของอาชีพด้านการบริการธุรกิจประเภทโรงแรม

10.2 การสังเคราะห์องค์ประกอบของคุณสมบัติของแรงงานวิชาชีพด้านการบริการ ได้แก่ ธุรกิจประเภทโรงแรม

สรุปปัจจัยองค์ประกอบที่เป็นแนวคิดของคุณสมบัติของแรงงานวิชาชีพด้านการบริการประเภทโรงแรม ที่มีทฤษฎีและทัศนะของนักวิชาการต่าง ๆ ดังกล่าวข้างต้น โดยผู้วิจัยได้นำมาสังเคราะห์เพื่อกำหนดองค์ประกอบที่เป็นกรอบแนวคิดเชิงทฤษฎี (Theoretical framework) เพื่อนำไปสู่การกำหนดเป็นกรอบแนวคิดเพื่อการวิจัย (Conceptual framework) ดังแสดงในตารางที่ 2-20

ตารางที่ 2-20 สังเคราะห์องค์ประกอบของคุณสมบัติของแรงงานวิชาชีพด้านการบริการประเภท
ธุรกิจโรงแรม

ลำดับ	องค์ประกอบคุณสมบัติของด้านการบริการประเภทธุรกิจโรงแรม	Chung-Herrera et al., (2003).	S. Allan, (2004)	Breen, H., Walo, M. & Dimmock, K. (2004)	Fanelli-Kuczynski, & Weddle, (2005)	Chapmann & Loveall, (2006)	Chun-Fang Chianga et al., (2007)	Chen & Nequin, (2008)	Youngmi Kim et al., (2011).	J. Blanke and Th. Chiesa, (2011)	Kingkan Pongsiri, (2012)	รวม
1	ทักษะ (skills)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	5
2	สมรรถนะ (competencies)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	3
3	ความรู้ (knowledge)					/	/	/	/	/	/	3
4	ความสามารถ (abilities)					/	/	/	/	/	/	1
5	การสร้างคุณค่า (values)							/	/	/	/	1
6	แรงจูงใจ (motives)							/	/	/	/	1
7	ความกระตือรือร้น (enthusiasm)							/	/	/	/	1
8	ความเชื่อมั่น (beliefs)							/	/	/	/	1
9	คุณลักษณะส่วนบุคคล (traits)							/	/	/	/	1
10	ทัศนคติ (attitudes)							/	/	/	/	1
11	ทักษะและการเรียนรู้ร่วมกัน (chances to learn skills or knowledge from participation in workshops)							/	/	/	/	1
12	การสัมมนาและการฝึกอบรม (seminars and training courses)							/	/	/	/	1
13	การแก้ไขปัญหา (problem solving)							/	/	/	/	1
14	คิดแบบการวิเคราะห์ (analytical thinking)							/	/	/	/	1
15	ความเป็นผู้นำ (leadership)							/	/	/	/	1
16	ประสบการณ์ (expertise)					/	/	/	/	/	/	1
17	ความสามารถทางด้านภาษา (language ability)							/	/	/	/	1
18	ทักษะในการสื่อสาร (communication skills)							/	/	/	/	1
19	เป็นรูปธรรม (tangible)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	1
20	มีความน่าเชื่อถือ (reliability)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	1
21	ความรับผิดชอบ (responsiveness)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	1
22	การรับประกัน (assurance)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	1
23	มีความสามารถในการเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น (empathy)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	1
รวม		2	5	1	2	2	4	3	9	2	1	

จากตารางที่ 2-20 เป็นผลการสังเคราะห์องค์ประกอบของคุณสมบัติของแรงงาน
ด้านการบริการประเภทธุรกิจโรงแรมที่เป็นกรอบแนวคิดเชิงทฤษฎี (Theoretical framework)
จำนวน 23 องค์ประกอบ แต่สำหรับการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้หลักเกณฑ์การพิจารณาจาก
ความถี่ของปัจจัยที่มีความถี่ในระดับตั้งแต่ 2 ความถี่ ขึ้นไป โดยปัจจัยดังกล่าวเป็นปัจจัยที่ผู้วิจัย
พิจารณาว่ามีความสำคัญและเป็นคุณสมบัติของแรงงานวิชาชีพด้านการบริการประเภทธุรกิจ
โรงพยาบาลและจากการวิเคราะห์ทำให้พบปัจจัยมีจำนวน 3 องค์ประกอบ ที่จะใช้เป็นกรอบ

แนวคิดเพื่อการวิจัย (Conceptual framework) ประกอบด้วย คือ 1) ทักษะ (Skills), 2) สมรรถนะ (Competencies), 3) ความรู้ (Knowledge)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (Related research journal)

งานวิจัยต่างประเทศ

Karen (2007) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “การรับเหมาจ้างงานเพื่อจัดหาคนเป็นกลยุทธ์ที่มีความท้าทายสำหรับขององค์กรของคุณหรือไม่” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงประวัติความเป็นมา, แนวโน้มที่จะเป็นแรงขับเคลื่อนสำคัญอุตสาหกรรมและในตลาดของกิจกรรมการรับเหมาจ้างงานเพื่อจัดหาคนหรือ RPO, ความท้าทายและประโยชน์ที่จะได้รับจากกิจกรรม RPO และเป็นแนวทางในสำหรับการวางแผน และเป็นเครื่องมือที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จในกิจกรรม RPO กลุ่มตัวอย่างที่ได้ศึกษา คือ บริษัทผู้ให้บริการในกิจกรรม RPO จำนวน 13 บริษัท ที่ถูกจัดอันดับในแต่ละปีว่า เป็นองค์กรที่มีการบริหารจัดการด้าน RPO ที่มีคุณภาพสูงสุดที่ได้รับการยอมรับจากผู้ให้บริการ ผลการวิจัยพบว่า ในปัจจุบันมีการแข่งขันในกิจกรรม RPO ที่รุนแรงมากทางบริษัทผู้ให้บริการจะต้องมีการตื่นตัวและมีความมุ่งมั่นเพื่อที่จะปรับปรุงคุณภาพ และความสามารถในการกระบวนการบริหารจัดการอย่างต่อเนื่อง โดยการให้บริการอย่างเหมาะสมจะเป็นตัวช่วยให้เป็นองค์กรที่มีคุณภาพและมีความสามารถ อีกทั้ง ยังช่วยลดต้นทุนในการสรรหาได้อีกด้วย ดังนั้น องค์กรผู้ให้บริการจะประสบความสำเร็จในกิจกรรม RPO ได้นั้นจะต้องมีความเข้าใจอย่างลึกซึ้งในการวางแผน, ผู้บริหารระดับสูงให้การสนับสนุน, สร้างความผูกพันให้เกิดขึ้นพนักงานและผู้ว่าจ้าง, การมีผู้เป็นหุ้นส่วนและพันธมิตรที่ดี, มีความยืดหยุ่นและพร้อมที่จะเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงได้เสมอ

Dinka (2010) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “การรับจ้างเหมางานเพื่อจัดหาคนและการเชื่อมต่อกับวัฒนธรรมขององค์กร” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา การรับเหมาจ้างงานเพื่อจัดหาคนมีอิทธิพลต่อบัจจัยทางด้านวัฒนธรรมขององค์กรอย่างไร กลุ่มตัวอย่างที่ได้ศึกษาเป็นธนาคารในประเทศสวีเดน จำนวน 5 ธนาคาร และทำการสัมภาษณ์ตำแหน่งระดับผู้จัดการของแต่ละธนาคาร โดยทำการศึกษาและวิเคราะห์ปัจจัยที่เป็นองค์ประกอบของวัฒนธรรมองค์กรที่ประกอบไปด้วย 3 ปัจจัย ที่มีผลกระทบต่อกิจกรรม RPO มากที่สุด คือ ปัจจัยด้านแรงจูงใจ, ปัจจัยด้านกระบวนการปฏิรูปเทศหรือฝึกอบรม และปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการปฏิรูปเทศและฝึกอบรม ผลจากการวิจัยได้พบว่า การรับเหมาจ้างงานเพื่อจัดหาคนหรือ RPO มีผลกระทบต่อวัฒนธรรมองค์กร เนื่องจากผลที่ได้จากการศึกษาและการวิเคราะห์จาก 3 ปัจจัย ที่ได้ทำการศึกษา แสดงให้เห็นว่า

กิจกรรมการรับเหมาจ้างงานเพื่อจัดหาคนมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฐมนิเทศหรือฝึกอบรมมากที่สุด ในขณะที่ 2 ปัจจัย ในด้านแรงจูงใจและกระบวนการปฐมนิเทศหรือฝึกอบรม ไม่มีผลกระทบกับกิจกรรม RPO เลย

Elsaid (2013) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ผลของการรับเหมาจ้างงานเพื่อจัดหาคน เป็นการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันสำหรับการทำงานในองค์กรของประเทศอียิปต์) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ศึกษารายละเอียดและสำรวจสถานการณ์ของกิจกรรม RPO ในประเทศอียิปต์ 2) เพื่อที่จะได้รับคำแนะนำจากผู้ที่เป็นมืออาชีพในด้านการบริหารและการจัดการทรัพยากรมนุษย์ 3) เพื่อให้เข้าใจในกิจกรรมของ RPO ของแต่ละองค์กรที่มีความแตกต่างกัน กลุ่มตัวอย่างที่ได้ศึกษามีจำนวน 36 บริษัท ที่เป็นองค์กรที่เป็นคนอียิปต์ที่เป็นผู้ดำเนินธุรกิจ และเป็นองค์กรจากต่างประเทศที่มาดำเนินธุรกิจในประเทศอียิปต์โดยมีกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประเภทของกลุ่มธุรกิจที่ได้ทำการศึกษา คือ ธนาคาร และธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง โดยทั้ง 2 กลุ่มตัวอย่าง เป็นกลุ่มที่มีความเข้าใจในปัจจัยที่ส่งผลให้กิจกรรม RPO ประสบผลสำเร็จและมีการขยายตัวมากขึ้น โดยเครื่องมือที่ใช้ เป็นแบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างระดับผู้จัดการอาวุโสขององค์กรทั้งที่เป็นของคนอียิปต์และเป็นบริษัทร่วมทุนต่างชาติ โดยสถิติที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างแบบสะดวก และมีจำนวนของแบบสอบถามจำนวน 400 คน โดยผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามไปทาง E-mail และผลจากการวิจัย พบว่า มีกิจกรรม RPO มีความได้เปรียบถึงร้อยละ 55 ซึ่งคิดได้เป็นร้อยละ 40 เป็นองค์กรของคนอียิปต์ ส่วนร้อยละ 60 เป็นองค์กรของบริษัทร่วมทุนต่างชาติ ซึ่งจากผลที่พบว่าเป็นพื้นฐานที่ดีที่จะนำไปศึกษาวิจัยในด้านกิจกรรม RPO ให้ลึกมากกว่านี้

Tank (2013) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “การปรับโครงสร้างกลยุทธ์ในการรับสมัครกับ ModelRPO สำหรับการรับสมัครที่มีความท้าทาย ในด้าน IT และในอุตสาหกรรมด้าน ITES โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา เป็นการศึกษาถึง 1) เพื่อวิเคราะห์การรับสมัครงานที่มีความท้าทายจากองค์กรทาง IT และ ITES กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษา มีการสัมภาษณ์ HR Manager และ HR Head เพื่อที่จะนำไปสู่ความเข้าใจในกระบวนการรับสมัครและประโยชน์ที่จะได้รับจากการนำ Model RPO มาใช้ในการแก้ปัญหา ผลจากการวิจัยพบว่า แรงกระตุ้นหลักที่สำคัญในตลาด การรับเหมาจ้างงานเพื่อจัดหาคนหรือ RPO คือ การลดค่าใช้จ่ายในการสรรหา โดยกิจกรรม RPO ในประเทศอินเดียมีอัตราการเจริญเติบโตประมาณ 2.5 ล้านล้านบาท และคาดว่าจะโตขึ้นที่ร้อยละ 35-40 โดยบริษัทที่ได้นำเอากิจกรรม RPO มาใช้ในองค์กรนั้นจะทำให้สามารถประหยัดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานและลดต้นทุนในการรับสมัครและการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ได้ถึงร้อยละ 40-45 อีกทั้งช่วยให้องค์กรมีเวลาที่จะทุ่มเทและมุ่งไปยังสมรรถนะหลักขององค์กร ซึ่ง Model นี้

เป็นกระบวนการสรรหาที่มีจุดเด่นและมีพื้นฐานที่มีความจำเป็นต่อพนักงานและต่อลูกค้า โดยกิจกรรม RPO สามารถที่จะแก้ปัญหาในเรื่องกระบวนการรับสมัครงานได้ทั้งหมด โดยเฉพาะในองค์กรที่ดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับด้าน IT ที่ไม่มีเวลาและมีช่องโหว่ในด้านการสรรหา โดยการรับเหมาจ้างงานเพื่อจัดหาคนหรือ RPO เป็นกระบวนการจ้างงานที่มีคุณภาพสามารถจะนำไปใช้เพื่อเป็นการปรับปรุงคุณภาพและเพิ่มผลผลิตให้กับองค์กรได้

Bansal (2014) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “หน้าที่ของการรับเหมาจ้างงานเพื่อจัดหาคนใน MNCs (Mumbai, NewDelhi, Chennai) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ติดต่อสื่อสารไปยังฝ่ายการบริหารทรัพยากรบุคคล ขององค์กรที่มีความจำเป็นที่จะต้องให้การรับเหมาจ้างงานจากผู้ให้บริการทั่วโลก 2) เพื่อองค์กรได้ตระหนักถึงแนวโน้มล่าสุดของการรับเหมาจ้างงานเพื่อจัดหาคน และประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้บริการในด้านนี้ ผลงานวิจัยพบว่า การรับเหมาจ้างงานเพื่อจัดหาคน เป็นกลยุทธ์ที่มีประสิทธิภาพ ที่หลาย ๆ องค์กรในทั่วโลกได้ใช้กันเป็นจำนวนมาก ที่สามารถช่วยให้ประหยัดต้นทุนในการดำเนินงาน ประหยัดเวลา และรวมถึงปรับปรุงคุณภาพในการรับสมัครงาน และการรับเหมาจ้างงานเพื่อจัดหาคนหรือ RPO ยังเป็นเครื่องมือที่ทำให้องค์กรดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ รักษาคนเก่งให้อยู่ปฏิบัติงานให้กับองค์กร อย่างถูกที่ ถูกเวลา ต้นทุนต่ำ และสร้างความพึงพอใจให้กับตัวบุคคลและองค์กรให้ดำเนินงานได้ตามเป้าหมาย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษา เรื่อง ปัจจัยเชิงสาเหตุของความสามารถในการบริหารจัดการแรงงานวิชาชีพ 8 สาขาอาชีพ ของบริษัทผู้ประกอบการด้าน RPO ที่จดทะเบียนในประเทศไทย โดยผู้ศึกษาวิจัยได้เลือกใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) และวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research methodology) หรือการผสมผสานวิธี (Mixed methodology) มาใช้ในการศึกษาวิจัย โดยมีวัตถุประสงค์ในการศึกษาวิจัย คือ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความสามารถของผู้ประกอบการด้าน RPO ในการบริหารจัดการแรงงานวิชาชีพ 8 สาขาอาชีพ
2. เพื่อศึกษามุมมองของลูกค้าที่มีต่อผู้ประกอบการด้าน RPO ในการบริหารจัดการแรงงานวิชาชีพ 8 สาขาอาชีพ
3. เพื่อศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุของความสามารถของผู้ประกอบการด้าน RPO ในการบริหารจัดการแรงงานวิชาชีพ 8 สาขาอาชีพ

รูปแบบการวิจัย

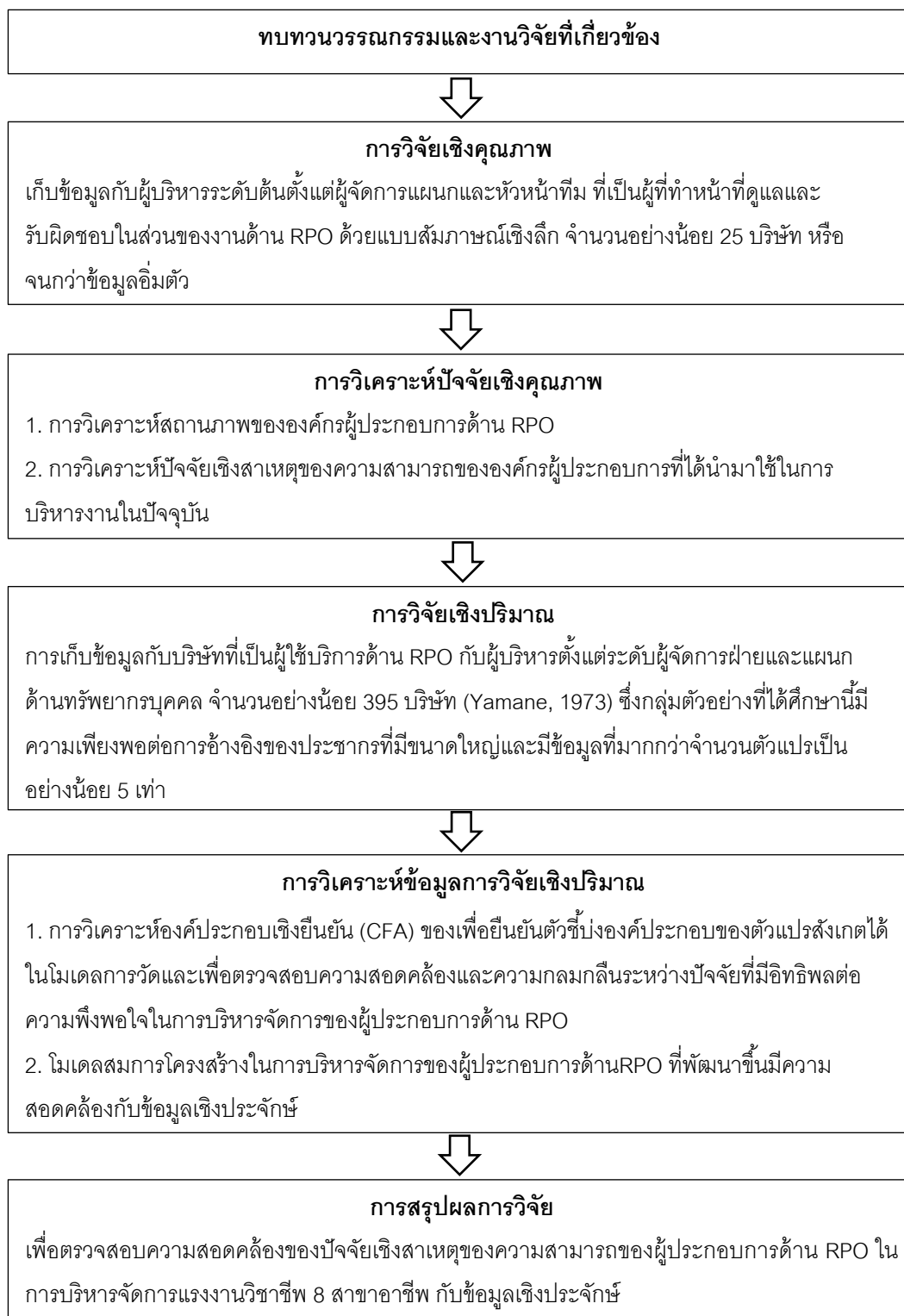
ผู้วิจัยได้ใช้การวิจัยแบบผสมผสานวิธี (Mixed methodology) ระหว่างการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research methodology) และการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research methodology) ซึ่งทางผู้วิจัยจะทำการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามและวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) จากกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาความสามารถของผู้ประกอบการด้าน RPO ในการบริหารจัดการแรงงานวิชาชีพ 8 สาขาอาชีพ ผู้วิจัยจะใช้เครื่องมือในการวิจัยเชิงคุณภาพเป็นแบบสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) ซึ่งได้แก่ ผู้บริหารระดับต้นตั้งแต่ผู้จัดการแผนกและหัวหน้าทีม ที่เป็นผู้ที่ทำหน้าที่ดูแลและรับผิดชอบในส่วนของงานด้าน RPO โดยผู้วิจัยจะทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive selection) จำนวนอย่างน้อย 25 บริษัท หรือจนกว่าจะได้ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกจนข้อมูลอิ่มตัว (Macmillan, 1971)

ขั้นตอนที่ 2 ศึกษามุมมองของลูกค้าที่มีต่อผู้ประกอบการด้าน RPO ในการบริหารจัดการแรงงานวิชาชีพ 8 สาขาอาชีพ ผู้วิจัยจะใช้เครื่องมือในการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลกับบริษัทที่เป็นผู้ใช้บริการด้าน RPO ซึ่งได้แก่ผู้บริหารตั้งแต่ระดับผู้จัดการฝ่ายและแผนก ด้านทรัพยากรบุคคลขึ้นไป โดยใช้การวิธีการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบลูกโซ่ (Snowball selection) จำนวนอย่างน้อย 395 บริษัท (Yamane, 1973) ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ได้ศึกษานี้มีความเพียงพอต่อการอ้างอิงของประชากรที่มีขนาดใหญ่และมีข้อมูลที่มากกว่าจำนวนตัวแปรเป็นอย่างน้อย 5 เท่า (อรสา จรุงธรรม, 2555)

ขั้นตอนที่ 3 ศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุของความสามารถของผู้ประกอบการด้าน RPO ในการบริหารจัดการแรงงานวิชาชีพ 8 สาขาอาชีพ โดยนำผลของขั้นตอนที่ 1 และขั้นตอนที่ 2 มาสรุปเป็นผลการวิจัยด้วยกระบวนการวิจัยแบบผสมวิธี (Mixed methodology)

ขั้นตอนวิธีดำเนินงานวิจัยโดยย่อ



ภาพที่ 3-1 ลำดับขั้นตอนการทำวิจัยโดยย่อ

ขั้นตอนการวิจัยเชิงคุณภาพ

เป็นการเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) (สุภางค์ จันทวานิช, 2555) กับกลุ่มเป้าหมาย ดังนี้

ผู้วิจัยจะใช้เครื่องมือในการวิจัยเชิงคุณภาพเป็นแบบสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) ซึ่งได้แก่ ผู้บริหารระดับต้นตั้งแต่ผู้จัดการแผนกและหัวหน้าทีม ที่เป็นผู้ที่ทำหน้าที่ดูแลและรับผิดชอบในส่วนของงานด้าน RPO โดยผู้วิจัยจะใช้การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive selection) จำนวนอย่างน้อย 25 บริษัท หรือจนกว่าจะได้ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกจนข้อมูลอิ่มตัว (Macmillan, 1971)

1. เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย

ในการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) (สุภางค์ จันทวานิช, 2555) เพื่อสัมภาษณ์ผู้ประกอบการด้าน RPO โดยมีรายละเอียดในการสร้างเครื่องมือ ดังนี้

1.1 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย

1.1.1 ผู้วิจัยสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพ ดังนี้

ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือในการวิจัยเชิงคุณภาพเป็นแบบสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) ซึ่งจะมีรูปแบบการสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (Semi-structured interview) คือ มีการใช้แนวคำถามซึ่งจะถูกเตรียมไว้ล่วงหน้า แต่เปิดกว้างสำหรับประเด็นที่อาจจะเกิดขึ้นจากการสนทนาและในการสัมภาษณ์ โดยรูปแบบการสัมภาษณ์จะมีความยืดหยุ่นได้มาก โดยผู้วิจัยได้พัฒนารูปแบบการสัมภาษณ์จากการทบทวนวรรณกรรม แนวคิด ทฤษฎี และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรในการวิจัยและกำหนดนิยามเชิงปฏิบัติการของตัวแปรและกรอบแนวคิดในการวัดตัวแปรและเขียนคำถามที่จะพัฒนาเป็นแบบสัมภาษณ์กึ่งมีโครงสร้าง (Semi-structured interview)

1.2 การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือวิจัยผู้วิจัยได้ดำเนินการตรวจสอบความเที่ยงตรง (Validity) และการทดสอบหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามที่เป็นแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง เพื่อนำมาปรับปรุงให้มีความสอดคล้องและมีความเหมาะสม มีดังนี้

1.2.1 การตรวจสอบความเที่ยงตรง (Validity)

ผู้วิจัยจะทำการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือในการวิจัย ด้วยการนำแบบสอบถามที่เป็นแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นไปให้คณาจารย์ ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความเชี่ยวชาญในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยจำนวน 5 ท่าน เพื่อพิจารณาความเหมาะสม

หรือความสอดคล้องระหว่างแบบสอบถามกับเนื้อหาว่าข้อคำถามแต่ละข้อที่ได้สร้างขึ้นว่ามีความสอดคล้องกับเนื้อหาหรือไม่ (อรุณี อ่อนสวัสดิ์, 2551) และนำผลการประเมินจากผู้เชี่ยวชาญทางด้านการศึกษาด้านการวิจัยไปคำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item-Objective Congruence: IOC) หรือดัชนีความตรงตามเนื้อหา (Content Validity Index: CVI) โดยมีกำหนดคะแนนที่ผู้เชี่ยวชาญจะต้องประเมินด้วยคะแนน 3 ระดับ คือ

ถ้าเห็นว่าข้อคำถามสอดคล้องและตรงกับวัตถุประสงค์ในการวิจัยให้ +1 คะแนน

ถ้าเห็นว่าข้อคำถามไม่สอดคล้องและไม่ตรงกับวัตถุประสงค์ในการวิจัยให้

-1 คะแนน

ถ้าไม่แน่ใจว่าข้อคำถามสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในการวิจัยให้ 0 คะแนน

นำผลคะแนนที่ได้จากการประเมินจากผู้เชี่ยวชาญทางด้านการวิจัยไปคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์ของความสอดคล้อง (Index of Item-Objective Congruence: IOC) หรือดัชนีความตรงตามเนื้อหา (Content Validity Index: CVI) ซึ่งสามารถตัดสินได้ว่าข้อคำถามมีความสอดคล้องเหมาะสมหรือมีความตรงเชิงเนื้อหาหรือไม่ (กัลยาภา นิश्यบัญชา, 2552)

$$IOC \text{ หรือ } CVI = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IOC คือ ดัชนีความตรงเชิงเนื้อหา

R คือ คะแนนที่ผู้เชี่ยวชาญทุกท่านให้

N คือ จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

โดยมีเกณฑ์ในการแปลความหมายจากการประเมินจากผู้เชี่ยวชาญมีดังนี้
ค่า IOC \geq 0.50 หมายถึง ข้อคำถามมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย

ค่า IOC $<$ 0.50 หมายถึง คำถามไม่มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย

จากผลการตรวจสอบคุณภาพของแบบสัมภาษณ์ในด้านความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) เพื่อพิจารณาความเหมาะสมหรือความสอดคล้องระหว่างแบบสอบถามกับเนื้อหาว่าข้อคำถามแต่ละข้อที่ได้สร้างขึ้นนั้นมีความสอดคล้องกับเนื้อหาหรือไม่ (อรุณี

อ่อนสวัสดิ์, 2551) โดยได้รับความอนุเคราะห์จากคณาจารย์ ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความเชี่ยวชาญในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย จำนวน 5 ท่าน ซึ่งได้แก่ 1) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ยอดยิ่ง ธนทวี, 2) ดร.ศรัณยา เลิศพุทธรักษ์ 3) ดร.สุรติ สุพิชยางกูร 4) ดร.สุชนัน เมธิโยธิน และ 5) ดร.ศักดิ์ชาย จันทร์เรือง

พบว่า ผลของค่า IOC ของแบบสัมภาษณ์ แบ่งเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 แบบสอบถามสถานภาพขององค์กรผู้ประกอบการด้าน RPO ได้ค่า IOC = 0.96 และส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสามารถด้านการบริหารจัดการแรงงานวิชาชีพ 8 สาขาอาชีพ ได้ค่า IOC = 0.94 โดยผู้วิจัยได้สรุปผลรวมค่า IOC ของแบบสัมภาษณ์ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ทั้งฉบับ คือ IOC = 0.95 ซึ่งค่า IOC ของแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ มีค่ามากกว่า 0.50 ทุกข้อคำถาม ดังนั้นข้อคำถามทุกข้อในแบบสอบถามมีสอดคล้องระหว่าง ข้อคำถามกับคุณลักษณะตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่ต้องการวัด มีความเที่ยงตรงตามเนื้อหาและมีความเหมาะสม มีความชัดเจนของภาษา และครอบคลุมเนื้อหาที่ผู้วิจัยต้องการศึกษา (กรีซ แรงสูงเนิน, 2554)

1.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยจะดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1.3.1 ผู้วิจัยทำหนังสือไปยังบริษัทผู้ประกอบการด้าน RPO ที่จัดหางานให้คนหางานทำงานในประเทศไทย ซึ่งมีจำนวนผู้ประกอบการจำนวน 445 บริษัท ที่จดทะเบียนในประเทศไทย (กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน, ข้อมูล ณ วันที่ 28 กรกฎาคม พ.ศ. 2557) เพื่อขอความร่วมมือผู้บริหารตั้งแต่ระดับผู้จัดการแผนกและหัวหน้าทีมที่เป็นผู้ที่ทำหน้าที่ดูแลและรับผิดชอบในส่วนของงานด้าน RPO เพื่อขอเข้าสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) โดยใช้การเลือกการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive selection) จำนวน 25 บริษัท หรือจนกว่าจะได้ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกจนข้อมูลอิ่มตัว (McMillan, 1971)

1.3.2 ในการเก็บข้อมูลของการวิจัยเชิงคุณภาพนั้น ผู้วิจัยได้นำเสนอเทคนิควิธีการเก็บข้อมูลที่มีการใช้อย่างแพร่หลายและเป็นที่ยอมรับโดยเป็นเทคนิคที่มีประสิทธิภาพ คือ การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) หรือที่เรียกเป็นทางการว่า การสัมภาษณ์ โดยในการเก็บข้อมูลจะไม่ใช้แบบสอบถามแต่จะมีแนวของข้อคำถามให้ผู้วิจัยทำการสัมภาษณ์ในลักษณะการเจาะลึกในรายละเอียดและประเด็นต้องศึกษากับกลุ่มตัวอย่าง

2. การวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยเชิงคุณภาพ

ตามที่คุณวิจัยได้ดำเนินการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) กับกลุ่มเป้าหมายที่เป็นบริษัทผู้ประกอบการด้าน RPO แล้ว นั้นผู้วิจัยจะต้องนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกมาทำการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

การวิเคราะห์ข้อมูล

การตีความข้อมูล (Creswell, 2003)

1. นำข้อมูลจากการสัมภาษณ์มาถอดเทป
2. ศึกษาจากสิ่งที่ได้จากการถอดเทปสัมภาษณ์ทั้งหมดอย่างละเอียดเพื่อทำความเข้าใจ

เข้าใจ

3. ตีความข้อมูลประเภทประเด็น

การตรวจสอบข้อมูล

การตรวจสอบข้อมูลเพื่อให้เกิดความถูกต้องและความน่าเชื่อถือของผลการวิจัย มีดังนี้ (Creswell, 2003)

1. การตรวจสอบแบบสามเส้า โดยเป็นการทบทวนจากเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องจากการสัมภาษณ์ของผู้เชี่ยวชาญ
2. การตรวจสอบโดยการรายงานสรุปผลจากการศึกษาเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

ขั้นตอนการวิจัยเชิงปริมาณ

เป็นการนำข้อมูลที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรมมาสังเคราะห์และสร้างแบบสอบถามเพื่อใช้ในการเก็บข้อมูล โดยใช้การวิเคราะห์ด้วยแบบสมการโครงสร้าง (Structure Equation Model: SEM) โดยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research methodology) สำหรับในขั้นตอนที่ 2 เพื่อศึกษามุมมองของลูกค้าที่มีต่อผู้ประกอบการด้าน RPO ในการบริหารจัดการแรงงานวิชาชีพ 8 สาขาอาชีพ ผู้วิจัยจะใช้เครื่องมือในการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลกับบริษัทที่เป็นผู้ใช้บริการด้าน RPO ซึ่งได้แก่ ผู้บริหารตั้งแต่ระดับผู้จัดการฝ่ายและแผนก ด้านทรัพยากรบุคคลขึ้นไป โดยใช้การวิธีการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบลูกโซ่ (Snowball selection) จำนวนอย่างน้อย 395 บริษัท (Yamane, 1973) ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ได้ศึกษานี้มีความเพียงพอต่อการอ้างอิงของประชากรที่มีขนาดใหญ่และมีข้อมูลที่มากกว่าจำนวนตัวแปรเป็น อย่างน้อย 5 เท่า (อรสา จรุงธรรม, 2555)

1. กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

องค์กรผู้ใช้บริการด้าน RPO ได้แก่ ธุรกิจประเภท โรงพยาบาล โรงแรม โรงงาน อุตสาหกรรม ธุรกิจบริการด้านการท่องเที่ยว ธุรกิจการก่อสร้าง ที่อยู่ในจังหวัดสมุทรปราการ และจังหวัดกรุงเทพมหานคร โดยจะทำการสอบถามโดยใช้แบบสอบถามกับ ผู้บริหารระดับต้น ตั้งแต่ผู้จัดการแผนกและผู้จัดการฝ่าย ด้านทรัพยากรบุคคล ที่มีหน้าที่ประสานงานกับองค์กร ผู้ให้บริการด้าน RPO

1.1 การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้ทำการกำหนดกลุ่มตัวอย่างที่จะเป็นตัวแทนของผู้ที่ให้ข้อมูลที่ตีได้ ดังนี้ โดยผู้วิจัยต้องการสรุปผลด้วยระดับความเชื่อมั่นที่ 95 เปอร์เซ็นต์ และยอมให้ขนาดความผิดพลาดของสัดส่วนประชากรเกิดขึ้นได้ไม่เกิน $\pm 5\%$ ($e = 0.05$) โดยมาจากการคำนวณตามสูตรสถิติของยามาเน่ (Yamane, 1973) คือ

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

โดยกำหนดให้ตัวแปรต่าง ๆ แทนความหมายของค่าต่อไปนี้

n = จำนวนของขนาดตัวอย่าง

N = จำนวนรวมทั้งหมดของประชากรที่ใช้ในการศึกษา

e = ค่าความผิดพลาดที่ยอมรับได้

แทนค่าในสูตร

$$n = \frac{27,106}{1+27,106(0.05)^2}$$

$$n = 394.18$$

หรือคิดเป็นประมาณ 395 ตัวอย่าง

ดังนั้น จำนวนของกลุ่มตัวอย่างที่จะใช้การวิจัยในครั้งนี้มีจำนวนทั้งสิ้น 395 บริษัท จากกลุ่มตัวอย่างที่ผู้วิจัยคำนวณได้เป็นจำนวน 395 บริษัท นี้ เป็นจำนวนตัวอย่างขั้นต่ำสุดเท่านั้น ทั้งนี้ เพื่อลดความคลาดเคลื่อนจากกลุ่มตัวอย่าง และเนื่องจากกลุ่มตัวอย่างของผู้วิจัยได้มีการจำแนกออกเป็นกลุ่ม ๆ ของแต่ละสาขาอาชีพ ดังนั้น ผู้วิจัยจะทำการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามในแต่ละสาขาอาชีพไม่ต่ำกว่า 30 บริษัท เพราะจะทำให้สามารถใช้สถิติวิเคราะห์ได้อย่างเหมาะสม

1.2 การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ในการวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้เลือกกลุ่มตัวอย่าง คือ ธุรกิจประเภท โรงพยาบาล โรงแรม โรงงานอุตสาหกรรม ธุรกิจบริการด้านการท่องเที่ยว ธุรกิจการก่อสร้าง ที่อยู่ในจังหวัดสมุทรปราการ และจังหวัดกรุงเทพมหานคร โดยจะทำการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามกับ

ผู้บริหารระดับต้นตั้งแต่ผู้จัดการแผนกและผู้จัดการฝ่าย ด้านทรัพยากรบุคคล ที่มีหน้าที่ประสานงานกับองค์กรผู้ให้บริการด้าน RPO โดยใช้การเลือกการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบลูกโซ่ (Snowball selection) ตามหลักการของเหตุผลโดยให้มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในการวิจัย

1.2.1 จากการประมาณขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยรวมทั้งสิ้นที่ได้อย่างน้อย 395 บริษัท ผู้วิจัยจึงได้ทำการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง และทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยใช้หลักการทางสถิติ (Statistical sampling methods) คือ การสุ่มกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non-probability sampling) เนื่องจากเป็นการวิจัยที่ศึกษาจากกลุ่มที่เฉพาะเจาะจงหรือมีคุณลักษณะที่สอดคล้องกับประเด็นหรือเงื่อนไขที่กำหนดไว้

1.2.2 กลุ่มตัวอย่างที่เป็นองค์กรผู้ให้บริการด้าน RPO โดยผู้วิจัยได้เลือกกลุ่มตัวอย่างวิธีการคำนวณดังนี้ โดยได้แสดงจำนวนตัวอย่างของผู้ให้บริการด้าน RPO ดังในตารางที่ 3-1

ตารางที่ 3-1 จำนวนตัวอย่างของผู้ให้บริการด้าน RPO ในเขตจังหวัดสมุทรปราการและ กรุงเทพมหานคร

ประเภทของธุรกิจที่เป็นผู้ให้บริการด้าน RPO ในเขตจังหวัดสมุทรปราการและ กรุงเทพมหานคร	จำนวนบริษัทผู้ให้บริการด้าน RPO ในประเทศไทย/ บริษัท	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง/ บริษัท	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง/ บริษัทที่เก็บจริง	ประเภทของแรงงานวิชาชีพ
โรงพยาบาล	128	2	120	แพทย์, ทันตแพทย์, พยาบาล, บุคลากรที่ให้บริการในโรงพยาบาล
โรงแรม	115	2	30	การบริการ
โรงงานอุตสาหกรรม	26,251	374	400	วิศวกร, นักบัญชี
ธุรกิจการบริการด้านการท่องเที่ยว	207	3	30	การท่องเที่ยว
ธุรกิจการก่อสร้าง	980	14	60	สถาปนิก, ช่างสำรวจ
รวม	27,681	395	640	

$$\text{จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่จะเก็บแต่ละหมวด} = \frac{\text{ประชากรของแต่ละหมวด} \times 395}{\text{ประชากรทั้งหมด}}$$

1.2.3 องค์กรผู้ให้บริการด้าน RPO ในเขตจังหวัดสมุทรปราการและเขตจังหวัดกรุงเทพมหานคร ซึ่งได้แก่ธุรกิจประเภท โรงพยาบาล โรงแรม โรงงานอุตสาหกรรม ธุรกิจการบริการด้านการท่องเที่ยว ธุรกิจการก่อสร้างที่อยู่ในเขตจังหวัดสมุทรปราการ และเขตกรุงเทพมหานคร โดยผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามกับผู้บริหารระดับต้นตั้งแต่ผู้จัดการแผนกและผู้จัดการฝ่าย ด้านทรัพยากรบุคคล ที่มีหน้าที่ประสานงานกับองค์กรผู้ให้บริการด้าน RPO โดยผู้วิจัยจะทำการเลือกการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบโดยใช้การวิธีการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบลูกโซ่ (Snowball selection) จำนวน 395 บริษัท โดยผู้วิจัยได้แยกเป็นประเภทของแต่ละธุรกิจ ดังนี้

ตารางที่ 3-2 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ของบริษัทผู้ให้บริการด้าน RPO ที่เป็นธุรกิจที่ให้บริการด้านประเภทโรงพยาบาลในเขตจังหวัดสมุทรปราการและกรุงเทพมหานคร (บริษัทมิตรแท้ ประกันภัย, 2556)

โรงพยาบาล	จำนวนบริษัทผู้ให้บริการด้าน RPO ในประเทศไทย/ บริษัท	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง/ บริษัท
จังหวัดสมุทรปราการ	25	1
กรุงเทพมหานคร	103	1
รวม	128	2

ตารางที่ 3-3 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ของบริษัทผู้ให้บริการด้าน RPO ที่เป็นบริษัท
 ที่ให้บริการด้านธุรกิจประเภทโรงแรมที่อยู่ในเขตจังหวัดสมุทรปราการและ
 กรุงเทพมหานคร (แอทสยาม, 2558)

โรงแรม	จำนวนบริษัท ผู้ให้บริการด้าน RPO ในประเทศไทย/ บริษัท	จำนวนกลุ่ม ตัวอย่าง/ บริษัท
จังหวัดสมุทรปราการ	22	1
กรุงเทพมหานคร	93	1
รวม	115	2

ตารางที่ 3-4 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ของบริษัทผู้ให้บริการด้าน RPO ที่เป็นโรงงาน
 อุตสาหกรรมที่อยู่ในเขตจังหวัดสมุทรปราการและกรุงเทพมหานคร
 (กรมโรงงานอุตสาหกรรม, 2558)

โรงงานอุตสาหกรรม	จำนวนบริษัท ผู้ให้บริการด้าน RPO ในประเทศไทย/ บริษัท	จำนวนกลุ่ม ตัวอย่าง/ บริษัท
จังหวัดสมุทรปราการ	8,489	121
กรุงเทพมหานคร	17,762	253
รวม	26,251	374

ตารางที่ 3-5 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ของบริษัทผู้ให้บริการด้าน RPO ที่เป็นบริษัทที่ให้บริการด้านการท่องเที่ยวที่อยู่ในเขตจังหวัดสมุทรปราการและกรุงเทพมหานคร (รายชื่อบริษัททัวร์ในประเทศไทย, 2558)

บริษัทที่ให้บริการด้านการท่องเที่ยว	จำนวนบริษัทผู้ให้บริการด้าน RPO ในประเทศไทย/ บริษัท	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง/ บริษัท
จังหวัดสมุทรปราการ	2	1
กรุงเทพมหานคร	205	2
รวม	207	3

ตารางที่ 3-6 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ของบริษัทผู้ให้บริการด้าน RPO ที่เป็นบริษัทที่ทำธุรกิจการก่อสร้างที่อยู่ในเขตจังหวัดสมุทรปราการและกรุงเทพมหานคร (สภาวิศวกร, 2558)

บริษัทที่ทำธุรกิจการก่อสร้าง	จำนวนบริษัทผู้ให้บริการด้าน RPO ในประเทศไทย/ บริษัท	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง/ บริษัท
กรุงเทพมหานคร	980	14
รวม	980	14

กลุ่มเป้าหมาย

กลุ่มเป้าหมาย ซึ่งเป็นผู้ให้ข้อมูลหลัก คือ ธุรกิจประเภท โรงพยาบาล โรงแรม โรงงาน อุตสาหกรรม ธุรกิจการบริการด้านการท่องเที่ยว ธุรกิจการก่อสร้าง ที่อยู่ในจังหวัดสมุทรปราการ และกรุงเทพมหานคร

2. เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม เพื่อวัดตัวแปรในการวิจัยโดยมีขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ ดังนี้

2.1 การสร้างเครื่องมือ

2.1.1 ค้นคว้าและศึกษาหลักการแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการวัดตัวแปรในการวิจัยและกำหนดนิยามเชิงปฏิบัติการของตัวแปรและกรอบแนวคิดในการวัดตัวแปร

2.1.2 สร้างตารางวิเคราะห์เนื้อหา (Specification table) เพื่อนำมาวิเคราะห์เพื่อถึงปัจจัยความพึงพอใจในคุณสมบัติของผู้ประกอบการและคุณสมบัติของผู้สมัครจากผู้ให้บริการที่มีต่อองค์กรผู้ประกอบการด้าน RPO โดยผู้วิจัยได้นำนิยามเชิงปฏิบัติการที่กำหนดขึ้นมาเพื่อทำการสร้างข้อคำถามตามนิยามเชิงปฏิบัติการเพื่อให้สอดคล้องกับประเด็นที่ต้องการวัด โดยใช้เครื่องมือที่เป็นแบบสอบถามเพื่อใช้ในการเก็บข้อมูลในเชิงปริมาณกับองค์กรที่ดำเนินธุรกิจประเภท โรงพยาบาล โรงแรม โรงงานอุตสาหกรรม ธุรกิจการบริการด้านการท่องเที่ยว ธุรกิจการก่อสร้าง ที่อยู่ในจังหวัดสมุทรปราการ และจังหวัดกรุงเทพมหานคร

2.1.3 นำตารางวิเคราะห์เนื้อหาและข้อคำถามที่ได้ไปให้คณาจารย์ที่ศึกษาดุษฎีนิพนธ์ เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามที่ต้องการวัด ภาษา และให้คำแนะนำเพื่อปรับปรุงข้อคำถามให้ถูกต้องเหมาะสมและสอดคล้องยิ่งขึ้น

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยเชิงปริมาณ คือ

แบบสอบถาม (Questionnaire)

แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นมา โดยแบบสอบถามที่สร้างมีข้อคำถามที่ผู้วิจัยสามารถเก็บหรือวัดได้โดยตรง และผู้วิจัยได้สร้างคำถามขึ้นจากตัวแปรสังเกตได้ หรือตัวแปรบ่งชี้

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามสถานภาพองค์กรขององค์กรที่ดำเนินธุรกิจประเภท

โรงพยาบาล โรงแรม โรงงานอุตสาหกรรม ธุรกิจการบริการด้านการท่องเที่ยว ธุรกิจการก่อสร้าง ที่อยู่ในจังหวัดสมุทรปราการ และจังหวัดกรุงเทพมหานคร โดยลักษณะเครื่องมือเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามวัดความพึงพอใจในการบริหารจัดการของผู้ประกอบการด้าน RPO ในมุมมองของลูกค้าผู้ให้บริการ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามวัดความพึงพอใจในคุณสมบัติของแรงงานวิชาชีพใน 8 สาขาอาชีพ ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้าผู้ให้บริการ

โดยในตอนที่ 2 และตอนที่ 3 มีลักษณะเครื่องมือเป็นมาตรวัดแบบประเมินค่า (Rating scale) ที่มีระดับคะแนนจำนวน 5 ระดับ คือ ตั้งแต่ 1-5 ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามจะต้องเลือกทำเครื่องหมาย x ลงบนคะแนนที่ตรงกับความคิดเห็นมากที่สุด ดังนี้

คะแนน 1	หมายถึง	ส่งผลต่อความพึงพอใจน้อยที่สุด
คะแนน 2	หมายถึง	ส่งผลต่อความพึงพอใจน้อย
คะแนน 3	หมายถึง	ส่งผลต่อความพึงพอใจปานกลาง
คะแนน 4	หมายถึง	ส่งผลต่อความพึงพอใจมาก
คะแนน 5	หมายถึง	ส่งผลต่อความพึงพอใจมากที่สุด

โดยการวิเคราะห์ข้อมูลประเภทลิเคิร์ต (Likert scale) ข้อมูลประเภทลิเคิร์ต (Likert scale) ที่อยู่ในรูปคะแนนเฉลี่ยจะใช้เกณฑ์แบบจำแนก แต่ละช่วงย่อยต่างกัน โดยการกำหนดให้ช่วงปลายด้านค่าสูงและค่าต่ำมีค่าเท่ากัน และให้ช่วงกลางที่เหลือแต่ละช่วงซึ่งมีทั้งหมด 3 ช่วง เป็น 2 เท่า ของช่วงปลาย โดยมีการคำนวณดังนี้ (ศิริชัย พงษ์วิชัย, 2550)

กำหนดให้ช่วงปลายทั้ง 2 มีความกว้างช่วงละ 1 ส่วนเมื่อรวมทั้ง 5 ช่วง จะได้ค่าดังนี้

1 2 2 2 1 รวมแล้วจะมีทั้งหมด 8 ส่วน

หาความกว้างของในแต่ละช่วงย่อยโดยที่คำนวณได้จาก (ค่าสูงสุด-ค่าต่ำสุด)/8

ในกรณีที่มี 5 ระดับ มีค่าต่ำสุดเป็น 1 และค่าสูงสุดเป็น 5 ความกว้างของ 1 ส่วน

$$= (5-1)/8 = 0.50$$

หาขอบเขตของแต่ละช่วงโดยนำ 0.50 ไปลบจากค่าสูงสุดสำหรับช่วงปลายสุดและลบด้วย 1.00 สำหรับช่วงกลางซึ่งจะได้ผล ดังนี้

ช่วงที่ 1 5.00-4.50 หมายถึง อยู่ในระดับมากที่สุด (ได้จาก 5.00-0.50) 1 เท่า

ช่วงที่ 2 4.49-3.50 หมายถึง อยู่ในระดับมาก (ได้จาก 4.50-1.00) 2 เท่า

ช่วงที่ 3 3.49-2.50 หมายถึง อยู่ในระดับปานกลาง (ได้จาก 3.50-1.00) 2 เท่า

ช่วงที่ 4 2.49-1.50 หมายถึง อยู่ในระดับต่ำ (ได้จาก 2.50-1.00) 2 เท่า

ช่วงที่ 5 1.49-1.00 หมายถึง อยู่ในระดับต่ำมาก (ได้จาก 1.50-0.50) 1 เท่า

2.2 การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือวิจัยที่ผู้วิจัยได้ดำเนินการตรวจสอบความเที่ยงตรง (Validity) และการทดสอบหาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม เพื่อนำมาปรับปรุงให้มีความสอดคล้องและมีความเหมาะสม มีดังนี้

2.2.1 การตรวจสอบความเที่ยงตรง (Validity)

2.2.1.1 ผู้วิจัยจะทำการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือในการวิจัย ด้วยการนำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นไปให้คณาจารย์ ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความเชี่ยวชาญในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยจำนวน 5 ท่าน เพื่อพิจารณาความเหมาะสมหรือความสอดคล้องระหว่าง

แบบสอบถามกับเนื้อหาว่าข้อคำถามแต่ละข้อที่ได้สร้างขึ้นว่ามีความสอดคล้องกับเนื้อหาหรือไม่ (อรุณี อ่อนสวัสดิ์, 2551) โดยทำการตรวจสอบคุณภาพด้านความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) ซึ่งผู้วิจัยจะต้องทำการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถาม ก่อนที่จะนำไปทดลองใช้ (Try-out) กับกลุ่มเป้าหมาย โดยผู้วิจัยจะทำการวัดค่าถามของแบบสอบถามในส่วนที่ 2 รวม แล้วนำแบบสอบถามไปหาความเที่ยงตรงตามเนื้อหา และนำผลการประเมินจากผู้เชี่ยวชาญทางด้านการศึกษาด้านการวิจัยไปคำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item-Objective Congruence: IOC) หรือดัชนีความตรงตามเนื้อหา (Content Validity Index: CVI) โดยมีการกำหนดคะแนนที่ผู้เชี่ยวชาญจะต้องประเมินด้วยคะแนน 3 ระดับ คือ

ถ้าเห็นว่าข้อคำถามสอดคล้องและตรงกับวัตถุประสงค์ในการวิจัยให้

+1 คะแนน

ถ้าเห็นว่าข้อคำถามไม่สอดคล้องและไม่ตรงกับวัตถุประสงค์ในการวิจัยให้

-1 คะแนน

ถ้าไม่แน่ใจว่าข้อคำถามสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในการวิจัยให้

0 คะแนน

ผู้วิจัยนำผลคะแนนที่ได้จากการประเมินจากผู้เชี่ยวชาญทางด้านการวิจัยไปคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์ของความสอดคล้อง (Index of Item-Objective Congruence: IOC) หรือดัชนีความตรงตามเนื้อหา (Content Validity Index: CVI) ซึ่งสามารถตัดสินได้ว่าข้อคำถามมีความสอดคล้องเหมาะสมหรือมีความตรงเชิงเนื้อหาหรือไม่ (กัลยาวานิชย์บัญชา, 2552)

$$IOC \text{ หรือ } CVI = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IOC คือ ดัชนีความตรงเชิงเนื้อหา

R คือ คะแนนที่ผู้เชี่ยวชาญทุกท่านให้

N คือ จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

โดยมีเกณฑ์ในการแปลความหมายจากการประเมินจากผู้เชี่ยวชาญมีดังนี้

ค่า $IOC \geq 0.50$ หมายถึง ข้อคำถามมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของ

การวิจัย

ค่า IOC < 0.50 หมายถึง คำถามไม่มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย

จากผลการตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถามในด้านความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) เพื่อพิจารณาความเหมาะสมหรือความสอดคล้องระหว่างแบบสอบถามกับเนื้อหาว่าข้อคำถามแต่ละข้อที่ได้สร้างขึ้นนั้นมีความสอดคล้องกับเนื้อหาหรือไม่ (อรุณี อ่อนสวัสดิ์, 2551) โดยได้รับความอนุเคราะห์จากคณาจารย์ ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความเชี่ยวชาญในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย จำนวน 5 ท่าน ซึ่งได้แก่ 1) ดร.ศรัณยา เลิศพุทธรักษ์ 2) ดร.ทักษญา สง่าโยธิน 3) ดร.ภัทวี พิริสตัด 4) ดร.สุรติ สุพิชยางกูร และ 5) ดร.สาวิตรี บิณฑสันต์ แล้วพบว่า ผลของค่า IOC ของแบบสอบถาม แบ่งเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 แบบสอบถามสถานภาพขององค์กรผู้ใช้บริการด้าน RPO ได้ค่า IOC = 0.92 และส่วนที่ 2 แบบสอบถามวัดความพึงพอใจในมุมมองของลูกค้าที่มีต่อความสามารถในการบริหารจัดการของผู้ประกอบการด้าน RPO ได้ค่า IOC = 0.91 ส่วนที่ 3 แบบสอบถามวัดคุณสมบัติของแรงงานอาชีพใน 8 สาขาอาชีพ ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้าผู้ใช้บริการ ได้ค่า IOC = 0.98 ซึ่งค่า IOC ของแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ มีค่ามากกว่า 0.50 ทุกข้อคำถาม ดังนั้น ข้อคำถามทุกข้อในแบบสอบถามมีสอดคล้องระหว่าง ข้อคำถามกับคุณลักษณะตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่ต้องการวัด, มีความเที่ยงตรงตามเนื้อหาและมีความเหมาะสม มีความชัดเจนของภาษา และครอบคลุมเนื้อหาที่ผู้วิจัยต้องการศึกษา (กรีซ แรงสูงเนิน, 2554)

2.2.1.2 นำแบบสอบถามไปทำการทดลองใช้เครื่องมือการวิจัย (Try out) กับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ใช้บริการด้าน RPO จำนวน 30 บริษัท ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาวิจัย แล้วนำข้อมูลที่เกิดขึ้นรวบรวมมาได้ไปหาคุณภาพของเครื่องมือ ดังนี้

2.2.1.3 การทดสอบหาค่าความเชื่อมั่นหรือความเที่ยง (Reliability) ผู้วิจัยทำการวัดความเชื่อมั่นหรือความเที่ยงตรงของแบบสอบถามด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) ด้วยการนำแบบสอบถามที่ได้ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ ไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 บริษัท ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย โดยนำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น โดยจะนำค่าหรือคะแนนที่ได้ในแต่ละข้อมาวิเคราะห์กับคะแนนรวมของคำถามในส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 เนื่องจากเป็นแบบสอบถามประเภทให้คะแนนตามลำดับแบบลิเคิร์ต (Likert scale) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ช่วยในการวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น โดยสามารถแปลความหมายของข้อมูลที่คำนึงถึงค่า Alpha ว่ามีผลในการวัดที่น่าเชื่อถือ คือ ถ้าแบบสอบถามมีค่าใกล้เคียงกับ 1 มาก

แสดงว่าแบบสอบถามนั้นมีความเชื่อถือระดับสูงและจะต้องมีค่าระดับความเชื่อมั่นของแบบสอบถามมากกว่า 0.7 (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2552)

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง 30 บริษัท ผู้วิจัยได้ทำการวัดความเชื่อมั่นหรือความเที่ยงตรงของแบบสอบถามด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค และได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคของแบบสอบถามโดยภาพรวมทั้งหมดเท่ากับ 0.86 แสดงว่าแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นค่อนข้างสูง (กรีซ แรงสูงเนิน, 2554)

2.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยจะดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

2.3.1 ผู้วิจัยทำหนังสือไปยังบริษัทผู้ประกอบการที่เป็นผู้ใช้บริการด้าน RPO ที่อยู่ในจังหวัดสมุทรปราการ และจังหวัดกรุงเทพมหานคร เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามโดยส่งไปทางไปรษณีย์, ทาง E-mail, ทางแบบสอบถามออนไลน์ และโดยการนำแบบสอบถามไปให้ที่องค์กรของผู้ใช้บริการด้าน RPO ด้วยตนเอง เพื่อขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้

2.3.2 ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมแบบสอบถามที่ส่งไปทางไปรษณีย์ และทาง E-mail และทางแบบสอบถามออนไลน์ ของบริษัทผู้ให้บริการด้าน RPO

2.3.3 ผู้วิจัยจะนำแบบสอบถามที่สมบูรณ์และรวบรวมมาได้มาให้คะแนนตามเกณฑ์ที่ได้กำหนดไว้เพื่อทำการวิเคราะห์ทางสถิติ

3. การวิเคราะห์ข้อมูล

ตามที่คุณวิจัยได้ดำเนินการรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามจากกลุ่มเป้าหมาย ได้แล้วนั้น ผู้วิจัยจะต้องกำหนดสถิติที่มีความเหมาะสมเพื่อนำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลและทดสอบสมมติฐานของการวิจัยที่ได้ตั้งไว้ โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยเชิงปริมาณมีดังนี้

การวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยเชิงปริมาณ

การวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนของกรวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยใช้การบรรยายโดยสถิติพรรณนา และการวิเคราะห์สถิติพหุตัวแปรในโมเดลสมการโครงสร้าง (Structural equation model) โดยมีสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

3.1 การวิเคราะห์สถานการณ์ภาพและข้อมูลทั่วไปขององค์กรผู้ใช้บริการด้าน RPO โดยสถิติที่ใช้เป็นการแจกแจงความถี่และค่าร้อยละ สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของสถานการณ์ภาพของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นองค์กรผู้ใช้บริการด้าน RPO

3.2 ระดับความพึงพอใจในการบริหารจัดการของผู้ประกอบการด้าน RPO และคุณสมบัติของแรงงานวิชาชีพ 8 สาขาอาชีพ ที่ผู้ประกอบการด้าน RPO ได้จัดส่งไปให้ผู้ใช้บริการ

ด้าน RPO คัดเลือกเพื่อพิจารณาผู้สมัคร และเพื่อตัดสินใจรับผู้สมัครเข้าทำงานกับองค์กรที่เป็น ผู้ให้บริการ โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3.3 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้น โดยใช้สถิติค่าไค-สแควร์ สำหรับการตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างโมเดลสมการโครงสร้างกับข้อมูลเชิงประจักษ์

3.4 การตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้นทางสถิติของข้อมูล ซึ่งจะประกอบด้วยการ ตรวจสอบคุณภาพของข้อมูลตามข้อตกลงเบื้องต้นในการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างด้วย โปรแกรม AMOS การตรวจสอบความกลมกลืนของโมเดลสมการโครงสร้างของความพึงพอใจในการบริหารจัดการของผู้ประกอบการด้าน RPO และตรวจสอบว่าโมเดลที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้นว่ามีความเหมาะสมหรือไม่ โดยผู้วิจัยได้ตรวจสอบความสัมพันธ์ของโมเดลตามทฤษฎีกับข้อมูลที่เก็บได้และเปรียบเทียบดัชนีวัดความสอดคล้องของโมเดลประมาณค่าพารามิเตอร์ด้วย ดังนี้

3.4.1 วิธีไค-สแควร์สูงสุดและใช้ค่าไค-สแควร์

3.4.2 ดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (Goodness-of-Fit Index: GFI)

3.4.3 ดัชนีวัดความกลมกลืนที่ปรับแล้ว (Adjusted Goodness-of-Fit Index: AGFI)

3.4.4 ค่าความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่าพารามิเตอร์ (Root Mean Square Error of Approximation: RMSEA)

4. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อวิเคราะห์ ข้อมูลเชิงปริมาณ ผู้วิจัยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for window version 21 และโปรแกรม AMOS version 21 ในการวิเคราะห์ตัวแบบสมการโครงสร้าง (Structure Equation Model: SEM) ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยมี ดังนี้

4.1 สถิติบรรยาย

4.1.1 การแจกแจงความถี่และค่าร้อยละใช้สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพขององค์กรผู้ให้บริการด้าน RPO

4.1.2 การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ที่ใช้สำหรับวิเคราะห์ความพึงพอใจในการบริหารจัดการของผู้ประกอบการด้าน RPO และคุณสมบัติของแรงงานวิชาชีพใน 8 สาขาอาชีพ

4.2 สถิติอ้างอิง

4.2.1 การวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor analysis) เพื่อวิเคราะห์ความตรงเชิงโครงสร้าง (Construct validity) โดยใช้วิธีการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory

Factor Analysis: CFA) เพื่อยืนยันตัวชี้บ่งองค์ประกอบของตัวแปรสังเกตได้ในโมเดลการวัดและเพื่อตรวจสอบความสอดคล้องและความกลมกลืนระหว่างปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการบริหารจัดการของผู้ประกอบการด้าน RPO

4.2.2 การตรวจสอบความกลมกลืนของโมเดล (Goodness-of fit measures) ซึ่งผู้วิจัยจะใช้ค่าสถิติดังกล่าว เป็นค่าสถิติตรวจสอบความสอดคล้องกลมกลืนของตัวแบบกับข้อมูลที่เก็บได้ทั้งก่อนและหลังการปรับโมเดลจากนั้นจึงนำเสนอผลการวิเคราะห์ในรูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้งนี้ผู้วิจัยได้สรุปค่าสถิติที่ใช้ในการตรวจสอบความกลมกลืนของโมเดลสมการโครงสร้างตามสมมติฐานกับข้อมูลที่เก็บได้ (พุลพงษ์ สุขสว่าง, 2556) ได้ ดังแสดงในตารางที่ 3-7 นี้

ตารางที่ 3-7 ค่าสถิติที่ใช้ในการตรวจสอบความกลมกลืนของโมเดลสมการโครงสร้างตามสมมติฐานกับข้อมูลที่เก็บได้

สถิติที่ใช้วัดความสอดคล้อง	ระดับการยอมรับ
ค่าไคร้สแควร์	ค่าไคร้สแควร์ ที่คำนวณได้จะต้องน้อยกว่าไคร้สแควร์ตาราง หรือพิจารณาค่า P-value สูงกว่า 0.05 (Schumacker & Lomax, 2010)
ค่าสัดส่วน (ค่าไคร้สแควร์/ df)	มีค่าน้อยกว่า 2.00 (Schumacker & Lomax, 2010)
ค่าดัชนีบ่งชี้ความสอดคล้องกลมกลืน GFI, AGFI, CFI, NNFI, NFI	มีค่ามากกว่า 0.95 (Schumacker & Lomax, 2010) แสดงว่า โมเดลมีความกลมกลืนหรือกรณีมีบางค่าไม่ถึงเกณฑ์แต่ควรสูงกว่า 0.90 (Arbuckle, 1995, p. 529; นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2542)
ค่า Standardized RMR, RMSEA	มีค่าน้อยกว่า 0.05 (Schumacker & Lomax, 2010)

โดยการตรวจสอบความกลมกลืนของโมเดลสมการโครงสร้างกับข้อมูลที่เก็บมาได้ผู้วิจัยสามารถอธิบายได้ดังนี้

4.2.2.1 ค่าไคร้-สแควร์ (Chi-square statistics) เป็นค่าสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐานทางสถิติว่าฟังก์ชันความกลมกลืนมีค่าเป็นศูนย์ ถ้าค่าไคร้-สแควร์ มีค่าต่ำมาก หรือยิ่ง

เข้าใกล้ศูนย์มากเท่าไรแสดงว่าข้อมูลโมเดล Amos มีความกลมกลืนกับข้อมูลที่เก็บได้ (นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2542)

4.2.2.2 ค่าสัดส่วน (ค่าไค-สแควร์/ df) เนื่องจากเมื่อจำนวนกลุ่มตัวอย่างมาก ค่าไค-สแควร์ก็จะยิ่งสูงมากจนอาจทำให้สรุปผลได้ไม่ถูกต้อง ดังนั้นจึงแก้ไขโดยพิจารณาค่า (ค่าไค-สแควร์/ df) ซึ่งควรมีค่าไม่ควรเกิน 2.00 (สุภมาส อังศุโชติ, สมถวิล วิจิตรวรรณ และรัชนี้กุล ภิญญิกานูวัฒน์, 2554)

4.2.2.3 ดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (Goodness-of-Fit Index: GFI) ซึ่งเป็นอัตราส่วนของผลต่างระหว่างฟังก์ชันความกลมกลืนจากโมเดลก่อน และหลังปรับโมเดลกับฟังก์ชัน ความกลมกลืนก่อนปรับโมเดล ค่า GFI หากมีค่าตั้งแต่ 0.90-1.00 แสดงว่าโมเดลมีความกลมกลืนกับข้อมูลที่เก็บได้ (นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2542)

4.2.2.4 ดัชนีวัดความกลมกลืนที่ปรับแล้ว (Adjusted Goodness-of-Fit Index: AGFI) ซึ่งนำ GFI มาปรับแก้ โดยคำนึงถึงขนาดของอิสระ (df) ซึ่งรวมทั้งจำนวนตัวแปรและขนาดกลุ่มตัวอย่าง หากค่า AGFI หากมีค่าตั้งแต่ 0.90-1.00 แสดงว่าโมเดลมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงที่เก็บได้ (นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2542)

4.2.2.5 ดัชนีวัดระดับความกลมกลืนเปรียบเทียบ (Comparative Fitindex: CFI) ใช้เปรียบเทียบโมเดลเชิงสมมติฐานการวิจัยว่ามีความกลมกลืนสูงกว่าข้อมูลที่เก็บได้มากน้อยเพียงใด ค่าตั้งแต่ 0.90-1.00 แสดงว่าโมเดลมีความกลมกลืนกับข้อมูลที่เก็บได้ (นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2542)

4.2.2.6 ค่ารากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (Standardized Root Mean Squared Residual: Standardized RMR) เป็นค่าบอกความคลาดเคลื่อนของโมเดล มีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่า โมเดลมีความกลมกลืนกับข้อมูลที่เก็บได้ (นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2542)

4.2.2.7 ค่าความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่าพารามิเตอร์ (Root Mean Square Error of Approximation: RMSEA) เป็นค่าที่บ่งบอกถึงความไม่กลมกลืนของโมเดลที่สร้างขึ้นกับเมทริกซ์ความแปรปรวนร่วมของประชากร ซึ่ง ค่า RMSEA ต่ำกว่า 0.05 แสดงว่าโมเดลมีความกลมกลืนกับข้อมูลที่เก็บได้ (นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2542)

4.2.2.8 เมทริกซ์ความคลาดเคลื่อนในการเปรียบเทียบความกลมกลืน (Fitting residuals matrix) หมายถึง เมทริกซ์ที่มีผลต่างของเมทริกซ์ S และ Sigma ซึ่งประกอบไปด้วยค่าความคลาดเคลื่อน ทั้งในรูปคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐาน ค่าสูงสุดของเศษเหลือในรูป

คะแนนมาตรฐาน (Largest standardized residual) ระหว่างเมทริกซ์สหสัมพันธ์ที่เข้าสู่การวิเคราะห์กับเมทริกซ์ที่ประมาณได้ โดยค่าเศษเหลือเคลื่อนที่เข้าใกล้ศูนย์ จะถือว่าโมเดลมีแนวโน้มกลมกลืนกับข้อมูลที่เก็บได้ ความพอดีเศษเหลือเหมาะสมอยู่ระหว่าง -2 ถึง 2 (นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2542) ดังนั้น ผู้วิจัยจึงใช้เกณฑ์ในการตรวจสอบความกลมกลืนระหว่างโมเดลที่ผู้วิจัย พัฒนาขึ้น กับข้อมูลที่เก็บได้

4.2.3 การปรับโมเดล (Model Modification Indexes: MI) ผู้วิจัยปรับโมเดลบนพื้นฐานของทฤษฎีและงานวิจัยเป็นหลัก โดยมีการดำเนินการ คือ จะตรวจสอบผลการประมาณค่าพารามิเตอร์ ว่ามีความสมเหตุสมผลหรือไม่ มีค่าใดแปลกเกินความเป็นจริงหรือไม่ และพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เชิงพหุยกกำลังสอง (Squared multiple correlation) ให้มีความเหมาะสม รวมทั้งพิจารณาค่าความกลมกลืนรวม (Overall fit) ของโมเดลว่า โดยภาพรวมแล้วโมเดลกลมกลืนกับข้อมูลที่เก็บได้เพียงใด และจะหยุดปรับโมเดลเมื่อพบว่า ค่าสูงสุดของเศษเหลือในรูปคะแนนมาตรฐานต่ำกว่า 2.00 (นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2542)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยในครั้งนี้ได้ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยเชิงสาเหตุของความสามารถในด้านการบริหารจัดการแรงงานวิชาชีพ 8 สาขาอาชีพ ของบริษัทผู้ประกอบการด้านการรับเหมาจ้างงานเพื่อจัดหาคน (Recruitment Process Outsourcing: RPO) ที่จดทะเบียนในประเทศไทย” โดยผู้วิจัยได้ใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research methodology) และวิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research methodology) ซึ่งการวิจัยเชิงคุณภาพใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) ส่วนวิธีการวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถาม เพื่อใช้ในการเก็บข้อมูล และใช้การวิเคราะห์ตัวแบบสมการโครงสร้าง (Structure Equation Model: SEM) โดยผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้นำเสนอในบทที่ 4 นี้จะเป็นผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับของวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่กำหนดไว้ในบทที่ 1 โดยผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์เพื่อตอบวัตถุประสงค์ตามลำดับดังนี้ คือ

ตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาความสามารถของผู้ประกอบการด้าน RPO ในการบริหารจัดการแรงงานวิชาชีพ 8 สาขาอาชีพ

ตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อศึกษามุมมองของลูกค้าที่มีต่อผู้ประกอบการด้าน RPO ในการบริหารจัดการแรงงานวิชาชีพ 8 สาขาอาชีพ

ตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 เพื่อศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุของความสามารถของผู้ประกอบการด้าน RPO ในการบริหารจัดการแรงงานวิชาชีพ 8 สาขาอาชีพ

โดยผู้วิจัยได้เสนอการรายงานผลตามลำดับชั้น ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ซึ่งแบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 2 ส่วนย่อย คือ

1. การวิเคราะห์สถานภาพขององค์กรผู้ประกอบการด้าน RPO และ
2. การวิเคราะห์บทสัมภาษณ์ผู้บริหารระดับต้นตั้งแต่ผู้จัดการแผนกและหัวหน้าทีม ที่เป็นผู้ที่ทำหน้าที่ดูแลและรับผิดชอบในส่วนของการงานด้าน RPO ซึ่งเป็นข้อมูลเชิงลึก และความเป็นจริงสำหรับกลยุทธ์ที่องค์กรผู้ประกอบการนั้นได้นำมาใช้ในการบริหารงานในปัจจุบัน

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ โดยได้แบ่งเป็นการวิเคราะห์เป็น 5 ส่วนย่อย ดังนี้

ส่วนที่ 2.1 ข้อมูลทั่วไปขององค์กรที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2.2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความพึงพอใจในการบริหารจัดการของผู้ประกอบการด้าน RPO และคุณสมบัติของแรงงานอาชีพที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ส่วนที่ 2.3 การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis: CFA) ของโมเดลการวัด ของแต่ละตัวแปรแฝงในด้านการบริหารจัดการของผู้ประกอบการด้าน RPO เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้าง

ส่วนที่ 2.4 การตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้นทางสถิติของข้อมูลประกอบด้วยการตรวจสอบคุณภาพของข้อมูลตามข้อตกลงเบื้องต้นในการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างด้วยโปรแกรม Amos

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยผู้วิจัยได้แบ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพออกเป็น 2 ส่วนย่อย ๆ ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้เป็นผลการวิเคราะห์เพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัยข้อ 1 คือ เพื่อศึกษาความสามารถของผู้ประกอบการด้าน RPO ในการบริหารจัดการแรงงานวิชาชีพ 8 สาขาอาชีพ

ส่วนที่ 1.1 ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานของลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบไปด้วย จำนวนและร้อยละของสถานภาพขององค์กรผู้ประกอบการด้าน RPO

ตารางที่ 4-1 ประเภทของธุรกิจหลักของบริษัทของผู้ประกอบการด้าน RPO สำหรับคำถามใน ส่วนที่ 1 ของข้อคำถามข้อที่ 1

ประเภทของธุรกิจหลักของบริษัท	จำนวน	ร้อยละ
จัดหาบุคลากรให้กับบริษัทและองค์กรต่าง ๆ	25	100
Total	25	100

จากตารางที่ 4-1 เป็นประเภทของธุรกิจหลักของบริษัทกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ประกอบการด้าน RPO เป็นองค์กรที่จัดหาบุคลากรให้กับบริษัทและองค์กรต่าง ๆ เป็นจำนวน 25 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 100

ตารางที่ 4-2 ประเภทของ Outsourcing ที่ให้บริการอยู่ในปัจจุบันของผู้ประกอบการด้าน RPO สำหรับคำถามในส่วนที่ 1 ของข้อคำถามข้อที่ 2

ประเภทของ Outsourcing ที่ให้บริการอยู่ในปัจจุบัน	จำนวน	ร้อยละ
RPO (Recruitment Process Outsourcing) การรับเหมาจ้างงานเพื่อจัดหาคน	25	100
Total	25	100

จากตารางที่ 4-2 เป็นประเภทของ Outsourcing ที่ให้บริการอยู่ในปัจจุบัน ของบริษัท กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ประกอบการด้าน RPO มีประเภทของ Outsourcing ที่ให้บริการอยู่ในปัจจุบัน คือ ด้านการรับเหมาจ้างงานเพื่อจัดหาคน RPO (Recruitment Process Outsourcing) เป็น จำนวน 25 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 100

ตารางที่ 4-3 ทุนจดทะเบียนของบริษัทของผู้ประกอบการด้าน RPO สำหรับคำถามในส่วนที่ 1 ของข้อคำถามข้อที่ 3

ทุนจดทะเบียนของบริษัท	จำนวน	ร้อยละ
1,000,000-10,000,000	21	84.00
10,000,001-20,000,000	2	8.00
20,000,001-30,000,000	1	4.00
40,000,001-50,000,000	1	4.00
Total	25	100

จากตารางที่ 4-3 เป็นทุนจดทะเบียนของบริษัทกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ประกอบการด้าน RPO โดยมีทุนจดทะเบียนที่ 1,000,000-10,000,000 บาท จำนวน 21 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 84.00, ทุนจดทะเบียนที่ 10,000,001-20,000,000 บาท จำนวน 2 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 8.00, ทุนจดทะเบียนที่ 20,000,001-30,000,000 บาท จำนวน 1 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 4.00 และทุนจดทะเบียนที่ 40,000,001-50,000,000 บาท จำนวน 1 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 4.00

ตารางที่ 4-4 ระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการด้าน RPO สำหรับคำถามในส่วนที่ 1 ของข้อคำถามข้อที่ 4

ระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ	จำนวน	ร้อยละ
1-10 ปี	14	56.00
11-20 ปี	11	44.00
Total	25	100

จากตารางที่ 4-4 เป็นระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจของบริษัทกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ประกอบการด้าน RPO มีระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ ตั้งแต่ 1-10 ปี เป็นจำนวน 14 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 56.00, และมีระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ ตั้งแต่ 11-20 ปี เป็นจำนวน 11 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 44.00

ตารางที่ 4-5 จำนวนพนักงานในบริษัทของผู้ประกอบการด้าน RPO สำหรับคำถามในส่วนที่ 1 ของข้อคำถามข้อที่ 5

จำนวนพนักงานในบริษัท	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 50 คน	10	40.00
51-500 คน	12	48.00
501-999 คน	2	8.00
1,000 คน ขึ้นไป	1	4.00
Total	25	100

จากตารางที่ 4-5 เป็นจำนวนพนักงานในบริษัทของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ประกอบการด้าน RPO มีพนักงานในบริษัทที่มีจำนวนน้อยกว่า 50 คน เป็นจำนวน 10 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 40.00, มีจำนวนตั้งแต่ 51-500 คน เป็นจำนวน 12 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 48.00, มีจำนวนตั้งแต่ 501-999 คน เป็นจำนวน 2 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 8.00 และมีจำนวนตั้งแต่ 1,000 คน ขึ้นไป เป็นจำนวน 1 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 4.00

ตารางที่ 4-6 จำนวนสาขาที่มีอยู่ในประเทศของผู้ประกอบการด้าน RPO สำหรับคำถามใน ส่วนที่ 1 ของข้อคำถามข้อที่ 6

จำนวนสาขาที่มีอยู่ในประเทศ	จำนวน	ร้อยละ
1-5 สาขา	24	96.00
6 สาขา ขึ้นไป	1	4.00
Total	25	100

จากตารางที่ 4-6 เป็นจำนวนสาขาที่มีอยู่ในประเทศของบริษัทกลุ่มตัวอย่างที่เป็น ผู้ประกอบการด้าน RPO มีจำนวนสาขาที่มีอยู่ในประเทศ 1-5 สาขา เป็นจำนวน 24 บริษัท คิดเป็น ร้อยละ 96.00 และมีสาขาที่มีอยู่ในประเทศจำนวน 6 สาขา ขึ้นไป เป็นจำนวน 1 บริษัท คิดเป็น ร้อยละ 4.00

ตารางที่ 4-7 ประเทศหรือสัญชาติของผู้ถือหุ้นของบริษัทของผู้ประกอบการด้าน RPO สำหรับ คำถามในส่วนที่ 1 ของข้อคำถามข้อที่ 7

ประเทศหรือสัญชาติของผู้ถือหุ้นของบริษัท	จำนวน	ร้อยละ
ไทย	21	84.00
ญี่ปุ่น	3	12.00
อเมริกา	1	4.00
Total	25	100

จากตารางที่ 4-7 เป็นประเทศหรือสัญชาติของผู้ถือหุ้นของบริษัทกลุ่มตัวอย่างที่เป็น ผู้ประกอบการด้าน RPO ที่มีประเทศหรือสัญชาติของผู้ถือหุ้นของบริษัทที่เป็นสัญชาติ ไทย เป็น จำนวน 21 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 84.00, เป็นสัญชาติญี่ปุ่น เป็นจำนวน 3 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 12.00 และเป็นสัญชาติอเมริกา เป็นจำนวน 1 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 4.00

ตารางที่ 4-8 จำนวนสาขาและประเทศที่ให้บริการของผู้ประกอบการด้าน RPO สำหรับคำถามใน ส่วนที่ 1 ของข้อคำถามของข้อที่ 8

จำนวนสาขาและประเทศที่ให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
1-5 สาขา	23	92.00
6 สาขา ขึ้นไป	2	8.00
Total	25	100

จากตารางที่ 4-8 เป็นจำนวนสาขาและประเทศที่ให้บริการของบริษัทกลุ่มตัวอย่างที่เป็น ผู้ประกอบการด้าน RPO ที่มีจำนวนสาขาและประเทศที่ให้บริการ ตั้งแต่ 1-5 สาขา เป็นจำนวน 23 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 92.00 และมีจำนวน 6 สาขา ขึ้นไป เป็นจำนวน 2 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 8.00

ตารางที่ 4-9 จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการในปัจจุบันของผู้ประกอบการด้าน RPO สำหรับใน ส่วนที่ 1 ของข้อคำถามข้อที่ 9

จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการในปัจจุบัน	จำนวน	ร้อยละ
1-100 บริษัท	16	64.00
101-200 บริษัท	7	28.00
301-400 บริษัท	1	4.00
500-1,000 บริษัท	1	4.00
Total	25	100

จากตารางที่ 4-9 เป็นจำนวนลูกค้าที่ใช้บริการในปัจจุบันของบริษัทกลุ่มตัวอย่างที่เป็น ผู้ประกอบการด้าน RPO โดยมีจำนวนลูกค้าที่ใช้บริการในปัจจุบัน โดยมีจำนวนตั้งแต่ 1-100 บริษัท เป็นจำนวน 16 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 64.00, มีจำนวนตั้งแต่ 101-200 บริษัท เป็นจำนวน 7 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 28.00, มีจำนวนตั้งแต่ 301-400 บริษัท เป็นจำนวน 1 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 4.00 และมีจำนวนตั้งแต่ 500-1,000 บริษัท เป็นจำนวน 1 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 4.00

ผลการวิเคราะห์บทสัมภาษณ์

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์บทสัมภาษณ์

เป็นการวิเคราะห์บทสัมภาษณ์ผู้บริหารระดับต้น ตั้งแต่ผู้จัดการแผนกและหัวหน้าทีม ที่เป็นผู้ที่ทำหน้าที่ดูแลและรับผิดชอบในส่วนของงานด้าน RPO ซึ่งเป็นข้อมูลเชิงลึก และความเป็นจริงสำหรับกลยุทธ์ที่องค์กรได้นำมาใช้ในการบริหารงานในปัจจุบัน โดยมีข้อคำถามดังต่อไปนี้

คำถามข้อที่ 1 ปัจจัยด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (HRM Practices) มีดังนี้

- ข้อ 1.1) ด้านการดำเนินงานขององค์กร-เพื่อการดำเนินงานขององค์กรที่ประสบความสำเร็จในการสรรหาผู้มาร่วมงาน ท่านมีการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีประสิทธิภาพอย่างไร
- คนที่ 1 ความคิดเห็น ใช้ช่องทางในการหาบุคลากรได้อย่างทั่วถึง
- คนที่ 2 ความคิดเห็น มีช่องทางในการหาผู้สมัครมากกว่าสองช่องทาง หาเครือข่ายการติดต่อผู้สมัครที่น่าสนใจที่ดี
- คนที่ 3 ความคิดเห็น ให้ความสำคัญและมีการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรภายในองค์กรอย่างสม่ำเสมอ
- คนที่ 4 ความคิดเห็น สร้างทัศนคติที่ดีของผู้ร่วมงานให้มีต่อบริษัท รวมถึงมีการฝึกอบรมบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ
- คนที่ 5 ความคิดเห็น ให้ค่าตอบแทนและสวัสดิการให้เหมาะสมกับสถานการณ์ในปัจจุบัน
- คนที่ 6 ความคิดเห็น มีการพัฒนาส่งเสริมการเติบโตในอาชีพ, การให้รางวัล และผลตอบแทนที่ดี เพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจ
- คนที่ 7 ความคิดเห็น องค์กรจะต้องมีหลักในการบริหารงานด้านทรัพยากรมนุษย์ภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพสูง เพราะการบริหารทรัพยากรเป็นกลยุทธ์หลักในการขับเคลื่อนการดำเนินงานขององค์กร
- คนที่ 8 ความคิดเห็น มีการสร้างการทำงานที่เป็นทีม, มีการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ รวมถึงค่าตอบแทนและผลประโยชน์ที่จะได้รับ
- คนที่ 9 ความคิดเห็น มีการสร้างวัฒนธรรมองค์กรให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันและมีการฝึกอบรมบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ
- คนที่ 10 ความคิดเห็น ก็เน้นเรื่องการพัฒนาและการฝึกอบรมให้กับบุคลากร เสริมสร้างทัศนคติที่ดีให้เกิดขึ้นกับองค์กร อีกทั้ง มีการประเมินประสิทธิภาพในการทำงาน

คนที่ 11 ความคิดเห็น มีการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน, และเสริมสร้างเพื่อพัฒนา ด้านความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ, มีการปรับตัวให้เข้าวัฒนธรรมขององค์กร

คนที่ 12 ความคิดเห็น ให้ผลตอบแทนและสร้างแรงจูงใจ มีการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างนายจ้างและลูกจ้าง

คนที่ 13 ความคิดเห็น หาช่องทางต่าง ๆ ที่จะทำให้ได้ผู้สมัครที่มีคุณภาพตรงกับความต้องการของลูกจ้าง

คนที่ 14 ความคิดเห็น สร้างทัศนคติที่ดีในการทำงาน รวมทั้งให้ผลตอบแทนที่เหมาะสม

คนที่ 15 ความคิดเห็น มีการสร้างแรงจูงใจ และให้ผลตอบแทนที่เหมาะสม

คนที่ 16 ความคิดเห็น การสร้างแรงจูงใจในด้านต่าง ๆ รวมถึงการสร้างทัศนคติที่ดีต่อการทำงาน ผลประโยชน์และค่าตอบแทนที่จะได้รับตลอดการทำงาน

คนที่ 17 ความคิดเห็น มีการให้รางวัลตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสม และสอดคล้องกับสภาพการณ์ปัจจุบัน รวมทั้งมีการประเมินประสิทธิภาพในการทำงาน

คนที่ 18 ความคิดเห็น มีการฝึกอบรมในการสรรหาผู้สมัครจากแหล่งต่าง ๆ เพื่อให้ได้ผู้สมัครที่มีคุณสมบัติตามความต้องการของลูกจ้าง อีกทั้ง มีการนำเสนอค่าตอบแทนและสวัสดิการที่น่าสนใจ

คนที่ 19 ความคิดเห็น สร้างแรงจูงใจให้กับบุคลากรในการสรรหาผู้สมัครจากแหล่งต่าง ๆ มีการพัฒนาในอาชีพและให้ผลตอบแทนและผลประโยชน์ที่น่าพอใจ

คนที่ 20 ความคิดเห็น สรรหาผู้สมัครจากช่องทางต่าง ๆ เพื่อให้ได้ผู้สมัครที่มีคุณสมบัติตามที่ลูกจ้างต้องการ รวมทั้งมีการให้ค่าตอบแทน ผลประโยชน์ เป็นที่เหมาะสม

คนที่ 21 ความคิดเห็น สร้างแรงจูงและให้ผลตอบแทนที่สอดคล้องกับสภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบัน

คนที่ 22 ความคิดเห็น ให้ผลตอบแทนและผลประโยชน์เพื่อสร้างแรงจูงใจให้เกิดขึ้น

คนที่ 23 ความคิดเห็น มีการสรรหาผู้สมัครที่มีคุณสมบัติตามที่ลูกจ้างต้องการตามแหล่งต่าง ๆ รวมทั้งเสนอค่าตอบแทนและสวัสดิการที่น่าสนใจ

คนที่ 24 ความคิดเห็น มีการสร้างแรงจูงใจ มีการพัฒนาในอาชีพ มีการฝึกและอบรม มีการประเมินประสิทธิภาพการทำงาน และรวมทั้งให้ผลตอบแทนที่น่าพอใจ

คนที่ 25 ความคิดเห็น มีการฝึกอบรม มีการประเมินประสิทธิภาพในการทำงาน, มีการให้รางวัล ค่าตอบแทนและผลประโยชน์

สำหรับคำถามข้อที่ 1.1 ผู้ประกอบการในส่วนงานของด้าน RPO ได้แสดงความคิดเห็นจำนวน 25 คน หรือร้อยละ 100 ของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ที่แสดงความคิดเห็นทั้งหมดในคำถามของข้อนี้ ซึ่งผู้ประกอบการในแต่ละบริษัทได้ให้ความคิดเห็นที่มีมากกว่า 1 ปัจจัย ในการดำเนินงานขององค์กร โดยผู้วิจัยสามารถสังเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ประกอบการด้าน RPO ได้ดังตารางที่ 4-10

ตารางที่ 4-10 ตารางสังเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ประกอบการด้าน RPO สำหรับคำถามในส่วนที่ 2 ของข้อคำถามที่ 1.1

ความคิดเห็นด้านการดำเนินงานขององค์กร	จำนวน	ร้อยละ
ให้ค่าตอบแทน ผลประโยชน์และสวัสดิการให้เหมาะสม	16	29.63
มีการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน	8	14.81
มีการฝึกอบรมบุคลากรภายในองค์กรอย่างสม่ำเสมอ	7	12.96
มีช่องทางในการหาผู้สมัครมากกว่าสองช่องทางและใช้ช่องทางอย่างทั่วถึง	5	9.26
สร้างทัศนคติที่ดีของผู้ร่วมงานให้มีต่อบริษัท	4	7.41
มีการประเมินประสิทธิภาพในการทำงาน	4	7.41
มีการพัฒนาส่งเสริมการเติบโตในอาชีพ	3	5.56
มีการให้รางวัล	2	3.70
มีการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร	1	1.85
มีหลักในการบริหารงานด้านทรัพยากรมนุษย์ภายในให้มีประสิทธิภาพสูง	1	1.85
มีสร้างการทำงานที่เป็นทีม	1	1.85
มีการสร้างวัฒนธรรมองค์กรให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน	1	1.85
สร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างนายจ้างกับลูกจ้าง	1	1.85
Total	54	100

จากตารางที่ 4-10 กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ประกอบการด้าน RPO ได้ให้ความคิดเห็น เพื่อให้การดำเนินงานขององค์กรประสบความสำเร็จในการสรรหาผู้มาร่วมงาน และองค์กรได้มี

การบริหารทรัพยากรมนุษย์ได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น กล่าวโดยสรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ประกอบการในส่วนงานของด้าน RPO โดยส่วนใหญ่ได้ให้ความสำคัญและมุ่งมั่นโดยในเรื่องการให้ค่าตอบแทน ผลประโยชน์และสวัสดิการให้เหมาะสม อีกทั้ง ยังมีกระตุ้นโดยเป็นการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน, มีการฝึกอบรมบุคลากรภายในองค์กรอย่างสม่ำเสมอ, มีช่องทางในการหาผู้สมัครมากกว่าสองช่องทางและใช้ช่องทางอย่างทั่วถึง, มีการสร้างทัศนคติที่ดีของผู้ร่วมงานให้มีความต่อบริษัท, มีการประเมินประสิทธิภาพในการทำงาน, มีการพัฒนาส่งเสริมการเติบโตในอาชีพ และมีการให้รางวัล ซึ่งปัจจัยดังกล่าวนี้เป็นหลักปฏิบัติที่สำคัญของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรให้มีประสิทธิภาพ

ข้อ 1.2) ปัจจัยทางวัฒนธรรม-ปัจจัยทางด้านวัฒนธรรมมีความสำคัญต่อการสรรหาแรงงานอาชีพใน 8 อาชีพ มากน้อยเพียงไร และท่านคิดว่าท่านจะสามารถรับมือในความแตกต่างได้หรือไม่อย่างไร

คนที่ 1 ความคิดเห็น มีความสำคัญมากเหมือนกัน และคิดว่าสามารถรับมือได้

คนที่ 2 ความคิดเห็น มีส่วนเกี่ยวข้องกับบ้าง การทำงานของพนักงานขึ้นอยู่กับว่าเคยทำงานหรืออยู่ในองค์กรแบบไหนเช่นธุรกิจครอบครัว บริษัทคนไทย บริษัทข้ามชาติ ส่วนใหญ่ถ้าเคยทำงานบริษัทข้ามชาติมาจะไม่อยากไปทำงานกับบริษัทคนไทย/ ธุรกิจครอบครัว

คนที่ 3 ความคิดเห็น มีความสำคัญเช่นกันแต่องค์กรต้องมีความสามารถในการปรับตัวให้สอดคล้องกับความแตกต่างนั้น ๆ ให้ได้

คนที่ 4 ความคิดเห็น คิดว่าไม่มากและไม่น้อยอยู่ระดับปานกลาง และคิดว่าบริษัทสามารถรับมือได้นะ เพราะเนื่องจากบริษัทเรามีการปรับตัวให้สอดคล้องกับวัฒนธรรมอยู่แล้ว

คนที่ 5 ความคิดเห็น มีความสำคัญมาก แต่คิดว่าสามารถรับมือได้เพราะบริษัทจำเป็นต้องทำความเข้าใจในแต่ละวัฒนธรรมนั้น ๆ ให้ได้

คนที่ 6 ความคิดเห็น มีความสำคัญในระดับหนึ่ง แต่ไม่ว่าอย่างไรส่วนใหญ่ก็บริษัทก็จะต้องมีการปรับตัวและรับมือได้อยู่แล้ว

คนที่ 7 ความคิดเห็น ก็มีความสำคัญแต่คิดว่าสามารถรับมือได้ไม่มีปัญหา

คนที่ 8 ความคิดเห็น มีความสำคัญเช่นเดียวกัน คิดว่าสามารถรับมือได้

คนที่ 9 ความคิดเห็น ก็มีความสำคัญนะ ก็ต้องดูอีกทีแหละว่าใน 8 อาชีพ จะมีความแตกต่างทางด้านวัฒนธรรมอะไรบ้าง และเป็นอย่างไร และคิดว่าน่าจะสามารถรับมือได้

คนที่ 10 ความคิดเห็น ก็มีความสำคัญเช่นกัน แต่คิดว่าไม่น่าจะเป็นอุปสรรคอะไร

เพราะถ้าเป็นคนไทยด้วยกันเรื่องวัฒนธรรมก็ไม่น่าจะมีอะไรที่แตกต่างกัน

คนที่ 11 ความคิดเห็น ก็มีความสำคัญเช่นกัน แต่ยังไงก็คิดว่ารับมือได้แล้ว ไม่น่าเป็นอุปสรรคได้

คนที่ 12 ความคิดเห็น ก็คิดว่ามีบ้างแต่ไม่ใช่สิ่งที่สำคัญที่สุดต่อการดำเนินงานมาก เป็นเพียงแค่ส่วนหนึ่ง และคิดว่าน่าจะรับมือไหว เพราะผู้สมัครก็จะเป็นผู้ที่ปรับตนเองให้เข้ากับวัฒนธรรมที่แตกต่างด้วยเช่นกัน

คนที่ 13 ความคิดเห็น ก็มีความสำคัญเช่นกัน แต่คิดว่ารับมือได้อยู่ไม่น่าจะมีผลกระทบต่อการสรรหา

คนที่ 14 ความคิดเห็น ก็มีความสำคัญแต่ไม่ได้จะมากเท่าไรเพราะส่วนใหญ่เนื่องจากเป็นคนไทย วัฒนธรรมไม่น่าแตกต่างกันมาก ถ้าจะแตกต่างก็ตรงที่วัฒนธรรมองค์กรของแต่ละองค์กรที่เคยอยู่มา แต่ทั้งนี้ ผู้สมัครก็ต้องมีการปรับตัวกับวัฒนธรรมใหม่ ๆ อยู่แล้ว

คนที่ 15 ความคิดเห็น มีความสำคัญเช่นกัน และคิดว่าสามารถรับมือได้ เพราะถ้าแรงงานที่สรรหาเป็นคนไทย เรื่องวัฒนธรรมที่แตกต่างก็ไม่น่ามี

คนที่ 16 ความคิดเห็น มีบ้าง เพราะถ้าผู้สมัครเป็นคนไทยก็ไม่น่าจะมีความแตกต่างกันมากนัก แต่ถ้าผู้สมัครเป็นคนละประเทศ เรื่องวัฒนธรรมถือว่าเป็นสิ่งที่จะต้องปรับตัวทั้งผู้สมัครและผู้ประกอบการเลย

คนที่ 17 ความคิดเห็น คิดว่าสำคัญเช่นกัน และทางบริษัทรับมือได้ เพราะยังไงถ้าประเทศในกลุ่มอาเซียนนั้น ผู้สมัครหรือผู้ประกอบการต่างต้องศึกษาถึงขนบธรรมเนียมและวัฒนธรรมของแต่ละประเทศอย่างเข้าใจอยู่แล้ว

คนที่ 18 ความคิดเห็น ก็มีความสำคัญนะ แต่ถ้าสำหรับผู้สมัครในประเทศไทย วัฒนธรรมที่มีความแตกต่างกันก็น่าจะเป็นวัฒนธรรมขององค์กรแต่ละองค์กรที่ผู้สมัครเคยอยู่มากกว่า พอได้ที่ใหม่ก็จะต้องมีการปรับตัว

คนที่ 19 ความคิดเห็น ก็มีส่วนสำคัญแต่ทางบริษัทสามารถรับมือได้ เพราะเนื่องจากบริษัทจะต้องมีการปรับตัวตามวัฒนธรรมต่าง ๆ อยู่เป็นปกติ

คนที่ 20 ความคิดเห็น มีความสำคัญแต่ถ้าแรงงานอาชีพเป็นคนไทยทั้งหมดก็ไม่มีอะไรจะต้องกังวลเกี่ยวกับเรื่องนี้ เพราะว่าบริษัทสามารถที่จะรับมือได้อยู่แล้ว

คนที่ 21 ความคิดเห็น ก็มีความสำคัญนะแต่คิดว่ารับมือได้ไม่น่าส่งผลกระทบในการสรรหา

คนที่ 22 ความคิดเห็น ก็มีส่วนบ้าง แต่คิดว่ารับมือไหว โดยเฉพาะถ้าผู้สมัครนั้น เป็นคนไทยด้วยกัน แต่ถ้ามีเป็นคนต่างชาติก็คิดว่ารับมือไหว เพราะบริษัทจะต้องปรับตัวให้ สอดคล้องกับวัฒนธรรมนั้น ๆ เพื่อไม่ให้งานนั้นเกิดอุปสรรคได้

คนที่ 23 ความคิดเห็น มีความสำคัญแต่คิดว่าไม่มาก เพราะในปัจจุบันทางบริษัท สรรหาแต่ผู้สมัครที่เป็นคนไทย เลยไม่น่าจะติดปัญหาเรื่องวัฒนธรรมได้ และทางบริษัทสามารถ รับมือได้

คนที่ 24 ความคิดเห็น มีความสำคัญเช่นกัน เพราะถ้าเป็นผู้สมัครที่เป็นคน ต่างประเทศในประเทศอาเซียน บริษัทจะต้องปรับตัวทางด้านวัฒนธรรมให้สอดคล้องกับผู้สมัคร แต่ถ้าเป็นผู้สมัครคนไทย ก็ไม่น่าจะต้องปรับตัวมากนัก

คนที่ 25 ความคิดเห็น มีความสำคัญเช่นกัน และคิดว่าสามารถรับมือได้ ส่วนมาก น่าจะเป็นปัจจัยทางวัฒนธรรมในการทำงานขององค์เก่าของผู้สมัครมากกว่า ที่ผู้สมัครจะต้องมี การปรับตัว แต่ถ้าสำหรับบริษัทที่ทำการสรรหาไม่น่าจะต้องปรับตัวอะไรมาก

สำหรับคำถามข้อที่ 1.2 ผู้ประกอบการด้าน RPO แสดงความคิดเห็น จำนวน 25 คน หรือร้อยละ 100 โดยสามารถสังเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ประกอบการด้าน RPO ได้ดังตารางที่ 4-11

ตารางที่ 4-11 ตารางสังเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ประกอบการด้าน RPO สำหรับคำถามในส่วนที่ 2 สำหรับข้อคำถามที่ 1.2

ด้านปัจจัยทางวัฒนธรรม	จำนวน	ร้อยละ
มีความสำคัญมาก	17	68
มีความสำคัญปานกลาง	8	32
Total	25	100

จากตารางที่ 4-11 กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ประกอบการด้าน RPO ได้ให้ความคิดเห็นด้าน ปัจจัยทางวัฒนธรรมว่ามีความสำคัญต่อการสรรหาแรงงานอาชีพใน 8 อาชีพ มากน้อยเพียงไร และท่านคิดว่าท่านจะสามารถรับมือในความแตกต่างได้หรือไม่อย่างไร กล่าวโดยสรุปได้ว่า กลุ่ม ตัวอย่างที่เป็นผู้ประกอบการด้าน RPO ส่วนใหญ่ได้มองว่าปัจจัยทางด้านวัฒนธรรมนั้นมีความ สำคัญมาก และส่วนใหญ่ได้คิดว่าองค์กรผู้ประกอบการด้าน RPO นั้นสามารถที่จะรับมือกับ

ปัจจัยทางด้านวัฒนธรรมนี้ได้ เพราะถ้าผู้สมัครส่วนใหญ่ที่เป็นคนไทยผู้ประกอบการนั้นแทบไม่
ต้องปรับตัวในด้านวัฒนธรรมนี้เลย จะมีก็เพียงแต่ผู้สมัครเท่านั้นที่จะต้องปรับตัวให้เข้าวัฒนธรรม
ขององค์กรใหม่ที่จะต้องเข้าไปปฏิบัติงาน

ข้อ 1.3) ด้านการบริหารจัดการคนเก่ง-องค์กรของท่านมีวิธีการในการบริหารจัดการ
คนเก่งด้วยหรือไม่และจะอย่างไรที่จะดึงดูดคนเก่งที่เป็นผู้เชี่ยวชาญในแรงงานอาชีพ 8 สาขา
อาชีพ ให้มาเป็นผู้สมัครกับองค์กรของท่านให้ได้มากที่สุด

คนที่ 1 ความคิดเห็น ไม่มี ถ้าจะดึงดูดก็จะเน้นในการให้ค่าตอบแทนที่สูง

คนที่ 2 ความคิดเห็น มี ส่วนใหญ่จะดึงดูดด้วยสวัสดิการ ค่าจ้าง ตำแหน่ง
ลักษณะงานที่ทำหาย มากกว่า

คนที่ 3 ความคิดเห็น ไม่มี ถ้าจะดึงดูดก็สร้างแรงกระตุ้นในเรื่องผลตอบแทนและ
งานที่มีความท้าทายและเจริญเติบโตในอนาคต

คนที่ 4 ความคิดเห็น มี เพราะเราต้องการคนเก่งเข้ามาร่วมงานกับเราและมาเป็น
ผู้สมัครของเราให้เยอะ ๆ เพื่อที่จะได้มีให้ลูกค้าเลือกได้อย่างหลากหลาย ส่วนวิธีการที่จะดึงคนเก่ง
มาให้เป็นผู้สมัครนั้น สิ่งที่สำคัญ คือ อัตราหรือผลตอบแทนที่ดึงดูดใจและบริษัทที่มีความต้องการ
ตัวของเค้าเพื่อเรียกไปสัมภาษณ์ว่าเป็นบริษัทที่น่าเชื่อถือและมีชื่อเสียงมากน้อยเพียงใด นี่คือ
สิ่งสำคัญที่จะทำให้คนเก่งมีความสนใจได้

คนที่ 5 ความคิดเห็น มี จะต้องเสนองานในบริษัทที่มีชื่อเสียง มีความท้าทาย
และมีผลตอบแทนที่สูง จึงจะสามารถดึงดูดผู้สมัครใน 8 อาชีพ ได้

คนที่ 6 ความคิดเห็น มี ทางบริษัทก็จะเสนอเงื่อนไขที่น่าสนใจ เช่นเรื่องรายได้
และตำแหน่งหน้าที่ ที่น่าสนใจ

คนที่ 7 ความคิดเห็น ไม่มี แต่วิธีการที่จะทำให้ดึงดูดคนเก่งมาร่วมงานกับองค์กร
คือ ตำแหน่งหน้าที่การงานที่มีความท้าทายและมีผลตอบแทนที่สูงเลยทีเดียว

คนที่ 8 ความคิดเห็น ไม่ได้เน้นว่าจะต้องเป็นการบริหารคนเก่ง ส่วนวิธีการที่จะ
ดึงดูดคนเก่งนั้นจะเป็นงานที่ท้าทายและมีผลตอบแทนที่สูงตามไปด้วย

คนที่ 9 ความคิดเห็น ไม่มีรูปแบบที่ชัดเจนในเรื่องนี้ แต่สำหรับใน 8 อาชีพ นี้จะ
เป็นอาชีพที่มีความเชี่ยวชาญ ดังนั้น ทางบริษัทก็จะเสนองานที่มีผลตอบแทนและสวัสดิการต่าง ๆ
ที่น่าสนใจคิดว่าน่าจะดึงดูดได้

คนที่ 10 ความคิดเห็น มี โดยเฉพาะถ้าเป็น 8 อาชีพ นี้ จะเป็นอาชีพที่มีความรู้
ความสามารถ มากเลยทีเดียว ดังนั้น วิธีการที่จะทำให้มาเป็นผู้สมัครขององค์กรนั้นจะต้องใช้

ความสามารถในการดึงดูดให้เกิดความสนใจ เช่น การนำเสนองานที่มีความท้าทาย ผลตอบแทนที่ดี

คนที่ 11 ความคิดเห็น ไม่มี แต่วิธีการที่จะทำให้ดึงดูดคนเก่งเข้ามาเป็น ผู้สมัครนั้นทางบริษัทจะต้องนำเสนอบริษัทที่ให้ค่าตอบแทนในอาชีพนั้น ๆ ในอัตราที่สูง และควรจะเป็นบริษัทหรือสถานที่ปฏิบัติงานที่มีชื่อเสียง เป็นที่รู้จัก

คนที่ 12 ความคิดเห็น ไม่มี แต่คิดว่าที่บริษัทนำเสนองาน ตำแหน่ง หน้าที่ที่ได้ รับผิดชอบ ของบริษัทที่ผู้สมัครให้ความสนใจ ก็จะสามารถดึงดูดผู้สมัครมาได้เช่นเดียวกัน

คนที่ 13 ความคิดเห็น มี วิธีการที่จะดึงดูดคนเก่งก็น่าจะเป็นนำเสนองานที่มีความท้าทายต่อความสามารถของเค้า ซึ่งรวมไปถึง รายได้ ที่เป็นผลตอบแทนที่น่าสนใจ รวมทั้งชื่อ บริษัทที่นำเสนอจะต้องเป็นบริษัทที่มั่นคง มีชื่อเสียง น่าจะดึงดูดผู้สมัครดังกล่าวได้

คนที่ 14 ความคิดเห็น ไม่มี ทางบริษัทจะใช้การบริหารงานทั่ว ๆ ไปซะมากกว่า แต่ถ้าการที่จะดึงดูดคนเก่งให้เข้ามาเป็นผู้สมัครขององค์กรนั้นก็จะต้องนำเสนอเงินเดือนที่อยู่ในระดับสูง สวัสดิการ และการเติบโตในอาชีพนั้น ๆ

คนที่ 15 ความคิดเห็น ไม่มี แต่ถ้าจะให้ดึงดูดคนเก่งก็นั้น ส่วนใหญ่คนเก่งจะชอบงานที่มีความท้าทายสูง ตำแหน่งที่ต้องการ และที่สำคัญคือค่าจ้างที่จะได้รับว่าเหมาะสมกับความสามารถของผู้สมัครที่ตั้งเป้าหมายไว้หรือไม่

คนที่ 16 ความคิดเห็น มี วิธีการที่จะดึงคนเก่งมาเป็นผู้สมัครนั้น บริษัทจะเน้นไปที่ค่าตอบแทนที่สูง ส่วนบริษัทที่นำเสนอ นั้นเป็นบริษัทที่รู้จักและมีชื่อเสียง ซึ่งจะทำให้ผู้สมัครมีความสนใจ

คนที่ 17 ความคิดเห็น ไม่มี ส่วนการที่จะดึงดูดคนเก่งให้มาเป็นผู้สมัครนั้น แนนอนจะต้องดึงดูดด้วยงานที่มีความท้าทาย มีอัตราการเติบโตสูง และที่สำคัญจะต้องมีผลตอบแทนสูงไปด้วย

คนที่ 18 ความคิดเห็น ไม่มี แต่จะมีวิธีการดึงดูดคนเก่งคือจะนำเสนองานที่มีความท้าทาย เงินเดือน ค่าจ้าง รายได้อื่น ๆ ที่น่าสนใจเสนอให้มากกว่า

คนที่ 19 ความคิดเห็น ไม่มี แต่การที่จะดึงดูดคนเก่งนั้นทางบริษัทจะเสนองานที่มีอัตราค่าตอบแทนที่สูง ซึ่งจะต้องเป็นงานที่น่าสนใจและท้าทายความสามารถ

คนที่ 20 ความคิดเห็น มี ถ้าจะดึงดูดก็จะต้องเสนองานที่มีผลตอบแทนสูง ๆ และเป็นงานที่รับผิดชอบสูงรวมทั้งมีการเจริญเติบโตในหน้าที่ จึงจะเป็นที่สนใจของผู้สมัครที่เป็นคนเก่ง

คนที่ 21 ความคิดเห็น มี และการที่จะดึงดูดให้มาเป็นผู้สมัครนั้นจะต้องนำเสนอ
งานในตำแหน่งที่สูง มีความท้าทาย และจะต้องเป็นองค์กรที่มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก

คนที่ 22 ความคิดเห็น ไม่มี เพียงแต่ถ้าจะดึงดูดคนเก่งนั้นทางบริษัทจะเสนองานที่
มีความท้าทายความสามารถ มีค่าตอบแทนที่สูง

คนที่ 23 ความคิดเห็น มี เพราะเนื่องจากคนเก่งนี้จะทำให้บริษัทสามารถสร้าง
ความได้เปรียบเหนือกว่าคู่แข่งได้ โดยวิธีการที่จะดึงดูดผู้สมัครนั้น คือต้องนำเสนองานที่มี
ตำแหน่งและมีความท้าทายสูง ผลตอบแทนที่ดี จึงจะสามารถดึงดูดผู้สมัครใน 8 อาชีพได้

คนที่ 24 ความคิดเห็น มี เพราะคนเก่งนั้นเป็นแรงขับเคลื่อนหลักที่สำคัญให้บริษัท
อีกทั้งยังเป็นการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันกับคู่แข่งในประเภทเดียวกันได้ เพราะจะทำให้
ลูกค้าพิจารณาได้ง่ายขึ้น ส่วนวิธีการดึงดูดผู้สมัครที่เป็นคนเก่งนั้น บริษัทจะต้องเสนองานของ
บริษัทที่มีความมั่นคงและมีชื่อเสียง มีความเจริญเติบโตในหน้าที่ มีความท้าทาย มีผลตอบแทนสูง

คนที่ 25 ความคิดเห็น มี เพราะคนเก่งเป็นบุคคลากรที่จะทำให้องค์กรได้รับ
ความสำเร็จ และทำให้ลูกค้าเลือกไปเป็นบุคลากรของตนเอง ดังนั้น การที่จะดึงดูดคนเก่งมา
จะต้องนำเสนองานที่มีความท้าทายความสามารถ ตำแหน่งสูง และผลตอบแทนที่ดี

สำหรับคำถามข้อที่ 1.3 ผู้ประกอบการด้าน RPO ได้แสดงความคิดเห็น จำนวน 25
คน หรือร้อยละ 100 โดยผู้วิจัยสามารถสังเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ประกอบการด้าน RPO ได้ดัง
ตารางที่ 4- 12

ตารางที่ 4-12 ตารางสังเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ประกอบการด้าน RPO สำหรับข้อคำถามใน
ส่วนที่ 2 ที่เป็นข้อคำถามที่ 1.3 ในส่วนว่าองค์กรของท่านมีวิธีการในการบริหาร
จัดการคนเก่งด้วยหรือไม่

ด้านการบริหารจัดการคนเก่ง	จำนวน	ร้อยละ
ไม่มี	13	52
มี	12	48
Total	25	100

ตารางที่ 4-13 ตารางสังเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ประกอบการด้าน RPO สำหรับข้อคำถามใน ส่วนที่ 2 ที่เป็นข้อคำถามที่ 1.3 ในส่วนคำถามว่า จะทำอย่างไรที่จะดึงดูดคนเก่งที่เป็นผู้เชี่ยวชาญในแรงงานอาชีพ 8 สาขาอาชีพให้มาเป็นผู้สมัครกับองค์กรของท่าน ให้ได้มากที่สุด

ด้านการบริหารจัดการคนเก่ง	จำนวน	ร้อยละ
ค่าตอบแทนสูงและมีสวัสดิการที่ดี	23	46.94
ตำแหน่งงาน ลักษณะงานที่มีความท้าทาย การเติบโตในหน้าที่	20	40.82
บริษัทที่มีชื่อเสียงและมีความมั่นคง	6	12.24
Total	49	100

จากตารางที่ 4-12 และตารางที่ 4-13 กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ประกอบการด้าน RPO ได้ให้ความคิดเห็นว่าจะทำอย่างไรที่จะดึงดูดคนเก่งที่เป็นผู้เชี่ยวชาญในแรงงานอาชีพ 8 สาขาอาชีพให้มาเป็นผู้สมัครกับองค์กรให้ได้มากที่สุด กล่าวโดยสรุปว่า ปัจจัยทางการบริหารจัดการคนเก่ง มีความสำคัญต่อการสรรหาแรงงานอาชีพใน 8 อาชีพ โดยกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ประกอบการด้าน RPO ที่ดำเนินงานในปัจจุบันอยู่นั้น ได้มีทั้งมีรูปแบบในการบริหารจัดการคนเก่งและไม่มีรูปแบบหรือวิธีการในการบริหารจัดการคนเก่ง อยู่ในสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน ส่วนวิธีการที่ผู้ประกอบการด้าน RPO ได้นำมาใช้ในการดึงดูดคนเก่งที่เป็นผู้เชี่ยวชาญในแรงงานอาชีพ 8 สาขาอาชีพให้มาเป็นผู้สมัครกับองค์กรของให้ได้มากที่สุดนั้น มีการนำเสนอปัจจัยที่น่าสนใจ ดังนี้ คือ ส่วนใหญ่จะมีการนำเสนอถึงค่าตอบแทนสูงและมีสวัสดิการที่ดี และตำแหน่งงาน ลักษณะงานที่มีความท้าทาย การเติบโตในหน้าที่ และนำเสนอของของบริษัทที่มีชื่อเสียงและมีความมั่นคงให้กับผู้สมัคร เพราะเนื่องจากเป็นปัจจัยพื้นฐานเบื้องต้นที่มีความสำคัญมาก ที่แรงงานอาชีพใน 8 สาขา ที่เป็นผู้ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญสูง และเป็นคนเก่งนั้น จะนำมาพิจารณาในการเปลี่ยนงานและไปเป็นผู้สมัครขององค์กร

ข้อ 1.4) นวัตกรรมทางเทคโนโลยี-นวัตกรรมทางเทคโนโลยีที่มีความเจริญก้าวหน้าในปัจจุบันนี้เป็นเครื่องมือที่สร้างความได้เปรียบให้กับองค์กรของท่านในการดำเนินงานสรรหาผู้สมัครที่เป็นแรงงานอาชีพ 8 สาขา หรือไม่อย่างไร

คนที่ 1 ความคิดเห็น ไซ เทคโนโลยีทำให้ติดต่อผู้สมัครได้ง่ายยิ่งขึ้น เช่น ในโลกโซเชียลและ ออนไลน์ต่าง ๆ

- คนที่ 2 ความคิดเห็น ใช่ ใช้เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือสรรหาผู้สมัครทุกประเภท
- คนที่ 3 ความคิดเห็น ใช่ เป็นเครื่องมือที่ช่วยให้หาผู้สมัครได้ง่ายขึ้น
- คนที่ 4 ความคิดเห็น ใช่ การที่บริษัทเราใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยทันต่อเหตุการณ์
นั้นก็ทำให้บริษัทของเราสามารถสร้างความได้เปรียบได้
- คนที่ 5 ความคิดเห็น ใช่ เทคโนโลยีถือว่ามีค่าสำคัญในการดำเนินงานและ
สรรหาผู้สมัครเพราะจะทำให้มีการติดต่อประสานงานกันง่ายและรวดเร็วขึ้น
- คนที่ 6 ความคิดเห็น ใช่ เทคโนโลยีที่ทันสมัยทำให้สามารถสร้างความได้เปรียบ
ให้กับบริษัทและง่ายต่อการสรรหา
- คนที่ 7 ความคิดเห็น ใช่ เพราะเทคโนโลยีสามารถอำนวยความสะดวกในการ
ติดต่อสื่อสารระหว่างกันได้เป็นอย่างดี
- คนที่ 8 ความคิดเห็น ใช่ เพราะคนส่วนใหญ่ในหลาย ๆ อาชีพ ไม่ใช่แต่เฉพาะแค่
8 อาชีพ ได้ให้ความสำคัญกับเทคโนโลยีกันมากขึ้น ซึ่งจะทำให้องค์กรง่ายและสะดวกในการ
สรรหาผู้สมัครได้ง่ายยิ่งขึ้น
- คนที่ 9 ความคิดเห็น ใช่ ในปัจจุบันบริษัทก็ใช้เทคโนโลยีเพื่ออำนวยความสะดวก
ในการติดต่อสื่อสารกับผู้สมัคร
- คนที่ 10 ความคิดเห็น ใช่ มีส่วนที่สำคัญในการสร้างความได้เปรียบ แต่อย่าลืมนะ
คู่แข่งในประเภทเดียวกันก็ใช้เทคโนโลยีเช่นกัน ซึ่งทางบริษัทมองว่าเทคโนโลยีถือได้ว่าเป็น
เครื่องมือ อีกรูปแบบหนึ่งที่สร้างความได้เปรียบในการสรรหาผู้สมัคร
- คนที่ 11 ความคิดเห็น ใช่ เพราะเทคโนโลยีทำให้สามารถทำงานได้ง่ายขึ้น
- คนที่ 12 ความคิดเห็น ใช่ เพราะปัจจุบันเทคโนโลยีมีความสำคัญต่อการ
ดำเนินงานมาก
- คนที่ 13 ความคิดเห็น ใช่ เพราะถือว่ามีค่าสำคัญต่อการดำเนินงานในปัจจุบัน
ซึ่งจะทำให้การติดต่อประสานงานได้ง่ายขึ้น
- คนที่ 14 ความคิดเห็น ใช่ เพราะนวัตกรรมทางเทคโนโลยีเป็นเครื่องมือที่องค์กร
ส่วนใหญ่ได้นำมาใช้ ซึ่งบริษัทเราเองก็ใช้ และแม้แต่ผู้สมัครเองก็ต้องใช้ ดังนั้น เทคโนโลยีถือว่าเป็น
เครื่องมือที่สร้างความได้เปรียบให้กับองค์กรของเราได้
- คนที่ 15 ความคิดเห็น ใช่ ทางบริษัทใช้เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือในการติดต่อสื่อสาร
เพราะสามารถทำให้การประสานงานระหว่างผู้สมัคร ลูกจ้างได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นด้วย

คนที่ 16 ความคิดเห็น ไซ เทคโนโลยีถือว่ามีสำคัญในการดำเนินงานและ
สรรหาผู้สมัครเพราะจะทำให้มีการติดต่อประสานงานกันง่ายและรวดเร็วขึ้น

คนที่ 17 ความคิดเห็น ไซ นวัตกรรมทางเทคโนโลยีในยุคปัจจุบันนี้สามารถสร้าง
ความได้เปรียบในด้านการสื่อสาร ติดต่อประสานงานและการสรรหาได้อย่างมีประสิทธิภาพเลย
ทีเดียว

คนที่ 18 ความคิดเห็น ไซ เทคโนโลยีในปัจจุบันถือว่ามีสำคัญในการสร้าง
ความได้เปรียบในการสรรหาผู้สมัคร

คนที่ 19 ความคิดเห็น ไซ เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือที่มีประโยชน์ต่อการสรรหา
ผู้สมัครเป็นอย่างมาก ทำให้การประสานงานระหว่างผู้สมัครและผู้ประกอบการทำได้ง่ายยิ่งขึ้น

คนที่ 20 ความคิดเห็น ไซ เป็นเครื่องมือที่นิยมนำมาใช้ในการสรรหาผู้สมัคร
รวมทั้งนำมาติดต่อประสานงานด้วย

คนที่ 21 ความคิดเห็น ไซ เทคโนโลยีที่เจริญสามารถทำให้ทำงานได้ง่ายขึ้นและ
รวดเร็วขึ้น

คนที่ 22 ความคิดเห็น ไซ นวัตกรรมทางเทคโนโลยีเป็นเครื่องมือที่สามารถสร้าง
ความได้เปรียบให้กับบริษัทได้ เพราะเป็นเครื่องมือที่อำนวยความสะดวก ทำให้ทำงานได้ง่ายและ
รวดเร็วขึ้น

คนที่ 23 ความคิดเห็น ไซ ในปัจจุบันเทคโนโลยีถือเป็นเรื่องมือที่จะทำให้สามารถ
ติดต่อกับผู้สมัครได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งทำให้ได้ผู้สมัครได้ง่ายและมีจำนวนมากขึ้นกว่าการ
ไม่ได้ใช้เทคโนโลยี

คนที่ 24 ความคิดเห็น ไซ เป็นเครื่องมือที่ทำให้บริษัททำงานละสรรหาผู้สมัครได้
ง่ายและรวดเร็วมากขึ้น

คนที่ 25 ความคิดเห็นไซ ถือว่าเป็นเครื่องมือที่แทบทุกองค์กรนำมาใช้ในการดำเนิน
ธุรกิจ และเป็นเครื่องมือที่สร้างความได้เปรียบในการแข่งขันเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะในการ
รับสมัครงานนั้นเทคโนโลยีช่วยให้ขั้นตอนในการทำงานสั้นและกระชับมากขึ้น

สำหรับคำถามข้อที่ 1.4 ผู้ประกอบการด้าน RPO แสดงความคิดเห็น จำนวน 25 คน
หรือร้อยละ 100 โดยสามารถสังเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ประกอบการด้าน RPO ได้ดังตารางที่

ตารางที่ 4-14 ตารางสังเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ประกอบการด้าน RPO สำหรับข้อคำถามใน ส่วนที่ 2 ที่เป็นข้อคำถามที่ 1.4

ด้านนวัตกรรมทางเทคโนโลยี	จำนวน	ร้อยละ
เป็นเครื่องมือที่ทำให้ติดต่อและประสานงานกับผู้สมัครได้ง่ายยิ่งขึ้น	16	50.00
เป็นเครื่องมือที่สร้างความได้เปรียบได้	7	21.88
เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการสรรหาผู้สมัครได้ทุกประเภท	5	15.63
เป็นเครื่องมือที่มีความสำคัญในการดำเนินงาน	4	12.50
Total	32	100

จากตารางที่ 4-14 กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ประกอบการด้าน RPO ได้ให้ความคิดเห็นว่า นวัตกรรมทางเทคโนโลยีที่มีความเจริญก้าวหน้าในปัจจุบันนี้เป็นเครื่องมือที่สร้างความได้เปรียบให้กับองค์กรของท่านในการดำเนินงานสรรหาผู้สมัครที่เป็นแรงงานอาชีพ 8 สาขา หรือไม่อย่างไร กล่าวโดยสรุป ปัจจัยทางด้านนวัตกรรมทางเทคโนโลยี มีความสำคัญต่อการสรรหาแรงงานอาชีพ ใน 8 อาชีพ โดยกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ประกอบการด้าน RPO ส่วนใหญ่ได้แสดงความคิดเห็นว่า นวัตกรรมทางเทคโนโลยีในปัจจุบันนั้น เป็นเครื่องมือที่มีความสำคัญที่ทำให้องค์กรสามารถติดต่อและประสานงานกับผู้สมัครได้ง่ายและสะดวกยิ่งขึ้น อีกทั้งนวัตกรรมทางเทคโนโลยียังเป็น เครื่องมือใช้ในการสรรหาผู้สมัครได้ทุกประเภท และยังเป็นเครื่องมือที่สามารถสร้างความได้เปรียบ และมีความสำคัญในการดำเนินงานของผู้ประกอบการด้าน RPO ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อที่ 1.5) การฝึกอบรมและการพัฒนา-การอบรมและการพัฒนาจะทำให้องค์กร ผู้ประกอบการและบุคลากรที่ท่านทำหน้าทีในการสรรหาผู้สมัครเป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถและมีความเชี่ยวชาญในการสรรหาและประสานงานกับผู้สมัครที่เป็นแรงงาน 8 สาขาอาชีพ ได้อย่างมีประสิทธิภาพหรือไม่ และอย่างไร

คนที่ 1 ความคิดเห็น ใช่ บริษัทจะมีหลักสูตรการบุคลากรอย่างสม่ำเสมอเพื่อเป็นการพัฒนาความรู้ให้มีมากขึ้น

คนที่ 2 ความคิดเห็น มีส่วนบ้าง แต่ไม่ทุกเรื่อง ส่วนใหญ่ใช้ On the job training

คนที่ 3 ความคิดเห็น ใช่ เพราะการฝึกอบรมจะทำให้มีบุคลากรขององค์กรมี

การ

พัฒนาความรู้และความสามารถที่จะนำไปใช้ในการสื่อสารและการประสานงานกับผู้สมัครได้อย่างมีประสิทธิภาพ

คนที่ 4 ความคิดเห็น ใช่ บริษัทจะต้องมีการอบรมบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ เพื่อสร้างให้มีความรู้ความสามารถและสามารถทำให้การติดต่อประสานงานทำได้รวดเร็วขึ้น

คนที่ 5 ความคิดเห็น ใช่ เพราะถ้าพนักงานของเราได้มีการอบรมและมีการพัฒนาในการดำเนินงานอยู่เสมอก็จะทำให้สามารถติดต่อประสานงานกับแรงงานใน 8 อาชีพ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถที่จะโน้มน้าวหรือพูดคุยและต่อรองในเรื่องต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี

คนที่ 6 ความคิดเห็น ใช่ ก็จะมีการอบรมและพัฒนาบุคลากรด้วยอย่างสม่ำเสมอ เพราะการอบรมจะช่วยเพิ่มความรู้ ให้บุคลากรได้มากขึ้น ซึ่งจะส่งผลในการประสานกับผู้สมัครได้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

คนที่ 7 ความคิดเห็น ใช่ แต่ทั้งนี้องค์กรจะต้องอบรมและพัฒนาหลักสูตรที่ใช้ให้มีความสอดคล้องกับเหตุการณ์ในปัจจุบัน

คนที่ 8 ความคิดเห็น ใช่ เพราะบุคลากรเป็นแรงขับเคลื่อนสำคัญขององค์กร ดังนั้น บุคลากรจะต้องได้รับการฝึกอบรมและพัฒนาตนเองเพื่อให้ทันต่อสถานการณ์ในปัจจุบัน

คนที่ 9 ความคิดเห็น ใช่ เพราะว่าการฝึกอบรมและการพัฒนาในด้านต่าง ๆ ก็มี ส่วนที่จะทำให้มีความสามารถในการสรรหาผู้สมัคร แต่สิ่งที่สำคัญนั้นขึ้นอยู่กับตัวของบุคลากรที่ทำหน้าที่สรรหาจะต้องมีเทคนิคและกลยุทธ์ที่จะนำมาใช้ในการประสานงานกับผู้สมัครได้อย่างมีประสิทธิภาพ

คนที่ 10 ความคิดเห็น ก็มีส่วนนะ เพราะว่าถ้าบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถในการทำงานก็จะสามารถทำให้การสรรหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

คนที่ 11 ความคิดเห็น ใช่ เพราะสามารถทำให้รู้และเข้าใจถึงวิธีการต่าง ๆ ที่จะต้องนำมาใช้ในสถานการณ์ต่าง ๆ ในปัจจุบัน

คนที่ 12 ความคิดเห็น ก็มีส่วน เพราะบุคลากรที่ทำหน้าที่สรรหาจะต้องมีความรู้ มีความสามารถ เพื่อถ่ายและคล่องตัวในการติดต่อกับผู้สมัครได้อย่างมีประสิทธิภาพ

คนที่ 13 ความคิดเห็น ก็คือว่ามีส่วนบ้างแต่ก็ไม่เสมอไป บางครั้งอาจจะขึ้นอยู่กับปัจจัยอื่น ๆ ประกอบกัน เช่น ประสบการณ์ในการทำงาน, ทักษะในการเจรจาต่อรอง เป็นต้น

คนที่ 14 ความคิดเห็น ก็คือว่าใช่ เพราะการอบรมจะเป็นส่วนหนึ่งในการทำให้บุคลากรมีการพัฒนาหลักการและวิธีการในการประสานงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

คนที่ 15 ความคิดเห็น ใช่ การฝึกอบรมและพัฒนาสามารถเสริมสร้าง
ความสามารถและมีความเชี่ยวชาญเพิ่มมากขึ้น ได้

คนที่ 16 ความคิดเห็น ใช่ แต่ก็เป็นแค่ส่วนหนึ่ง ทั้งนี้ในการสรรหาผู้ที่ทำการสรรหา
จะต้องมีประสบการณ์ มีทักษะ ในการติดต่อสื่อสารและประสานงานเป็นอย่างดีด้วย

คนที่ 17 ความคิดเห็น ใช่ เพราะการฝึกอบรมเป็นการเสริมสร้างและเพิ่มพูนความรู้
ให้กับองค์กรได้ ซึ่งจะส่งผลทำให้การประสานงานนั้นมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

คนที่ 18 ความคิดเห็น ใช่ถ้ามีการอบรมด้านกลยุทธ์อย่างสม่ำเสมอก็จะทำให้เพิ่ม
ประสิทธิภาพในการสรรหาได้มากยิ่งขึ้น

คนที่ 19 ความคิดเห็น ใช่ เพราะการฝึกอบรมสามารถเพิ่มเติมกลยุทธ์และวิธีการ
ต่าง ๆ ที่จำเป็นจะต้องใช้ในยุคที่มีการแข่งขันกันสูงขึ้น อีกทั้งเพื่อเป็นการ Update วิธีการที่จะต้อง
นำมาใช้กับผู้สมัครในยุคปัจจุบันให้มีการประสานงานกับผู้สมัครได้อย่างมีประสิทธิภาพ

คนที่ 20 ความคิดเห็น ก็มีส่วน เพราะการฝึกอบรมและการพัฒนาความรู้นั้นเป็นวิธี
ที่จะทำให้ทราบถึงสภาวะการแข่งขันในยุคปัจจุบันว่าปัจจัยใดที่ควรให้ความสำคัญและนำมาใช้ใน
การสรรหา

คนที่ 21 ความคิดเห็น ก็มีส่วนบ้าง แต่ส่วนใหญ่จะทำไปเรียนรู้ไปเช่นเดียวกัน On
the job training มากกว่า

คนที่ 22 ความคิดเห็น ใช่ เห็นด้วย เพราะการฝึกอบรมและการพัฒนาจะสามารถ
ทำให้บริษัทและบุคลากรนั้นประสานงานกับผู้สมัครได้ มีประสิทธิภาพมากขึ้น

คนที่ 23 ความคิดเห็น ใช่ เพราะการฝึกอบรมเป็นการเพิ่มความรู้ความสามารถใน
ด้านต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน เพื่อสามารถให้มีความเชี่ยวชาญมากขึ้น รวมทั้งสามารถแข่งขันกับ
คู่แข่งในประเภทเดียวกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

คนที่ 24 ความคิดเห็น ก็มีส่วน แต่โดยส่วนใหญ่บริษัทจะใช้ On the job training
ด้วย เพราะเป็นการเพิ่มทักษะในการทำงานอย่างแท้จริง อีกทั้ง จะทำให้การประสานงานกับ
ผู้สมัครนั้นมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

คนที่ 25 ความคิดเห็น ใช่ เพราะการฝึกอบรมจะช่วยพัฒนาความสามารถให้มี
เทคนิคและมีความรู้ในการประสานงานกับผู้สมัครได้ดียิ่งขึ้น

สำหรับคำถามข้อที่ 1.5 ผู้ประกอบการด้าน RPO แสดงความคิดเห็น จำนวน 25
คน หรือร้อยละ 100 โดยสามารถสังเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ประกอบการด้าน RPO ได้ดังตาราง
ที่ 4-15

ตารางที่ 4-15 ตารางสังเคราะห์ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญสำหรับข้อคำถามที่ 1.5

การฝึกอบรมและการพัฒนา	จำนวน	ร้อยละ
เพื่อเป็นการพัฒนาความรู้ และทำให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	17	65.83
ใช้ On the job training	3	11.54
เพื่อเพิ่มทักษะในการเจรจาต่อรอง	2	7.69
เพื่อให้สอดคล้องกับเหตุการณ์ในปัจจุบัน	2	7.69
ขึ้นอยู่กับประสบการณ์	2	7.69
Total	26	100

จากตารางที่ 4-15 กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ประกอบการด้าน RPO ได้ให้ความคิดเห็นว่าการฝึกอบรมและการพัฒนาจะทำให้องค์กรผู้ประกอบการและบุคลากรที่ทำหน้าที่ในการสรรหาผู้สมัครเป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถและมีความเชี่ยวชาญในการสรรหาและประสานงานกับผู้สมัครที่เป็นแรงงาน 8 สาขาอาชีพ ได้อย่างมีประสิทธิภาพหรือไม่ และอย่างไร กล่าวโดยสรุปว่า ปัจจัยการฝึกอบรมและการพัฒนาจะทำให้องค์กรผู้ประกอบการและบุคลากรที่ทำหน้าที่ในการสรรหาผู้สมัครเป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถและมีความเชี่ยวชาญในการสรรหาและประสานงานกับผู้สมัครที่เป็นแรงงาน 8 สาขาอาชีพ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ประกอบการด้าน RPO ส่วนใหญ่ได้แสดงความคิดเห็นว่าการฝึกอบรมและการพัฒนานั้นจะสามารถทำให้บุคลากรนั้นเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ ทันต่อเหตุการณ์ในยุคปัจจุบัน สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีทักษะในการเจรจาต่อรองได้เป็นอย่างดี อีกทั้ง การเรียนรู้ในการทำงานและพบกับปัญหาต่าง ๆ ได้ด้วยตนเอง และรวมไปถึงประสบการณ์ในการทำงานของบุคลากรก็เป็นสิ่งที่มีความสำคัญที่จะทำให้การดำเนินงานของบุคลากรมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นด้วย

ข้อ 1.6) แรงจูงใจ-แรงจูงใจด้านใดบ้างที่องค์กรของท่านคิดว่าจะสามารถใช้เพื่อดึงดูดแรงงานวิชาชีพใน 8 สาขาอาชีพ ให้มาสมัครเป็นผู้สมัครในองค์กรของท่าน

- คนที่ 1 ความคิดเห็น เงินเดือน และสวัสดิการ
 คนที่ 2 ความคิดเห็น สวัสดิการ ค่าจ้าง ตำแหน่ง
 คนที่ 3 ความคิดเห็น ให้อัตราค่าตอบแทนที่ดี

หน้าที่	คนที่ 4	ความคิดเห็น	ผลตอบแทน สวัสดิการต่าง ๆ และรวมถึงการเติบโตใน
ได้รับ	คนที่ 5	ความคิดเห็น	แน่นอนจะต้องเป็นค่าตอบแทนที่อยู่ในระดับที่พอใจ
การงาน	คนที่ 6	ความคิดเห็น	ผลประโยชน์ ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการต่าง ๆ ที่จะ
	คนที่ 7	ความคิดเห็น	ผลตอบแทนที่จะได้รับ และความเจริญเติบโตในหน้าที่
	คนที่ 8	ความคิดเห็น	น่าจะเป็นผลตอบแทนที่สูง
	คนที่ 9	ความคิดเห็น	ส่วนใหญ่ก็น่าจะเป็นค่าตอบแทน และองค์กรที่มีโอกาสใน
	คนที่ 10	ความคิดเห็น	การเจริญก้าวหน้า ซึ่งรวมถึงองค์กรที่ใหญ่และมีชื่อเสียง ที่น่าจะสร้างแรงจูงใจได้
	คนที่ 11	ความคิดเห็น	ความก้าวหน้าในอาชีพที่ได้นำเสนอ
	คนที่ 12	ความคิดเห็น	แรงจูงใจในเรื่องผลตอบแทน การเจริญเติบโตในอาชีพ
	คนที่ 13	ความคิดเห็น	แน่นอนจะต้องเป็นสิ่งที่ทำให้ผู้สมัครมีแรงจูงใจในการไป
	คนที่ 14	ความคิดเห็น	สมัครกับบริษัท ซึ่งได้แก่ เงินเดือน และสวัสดิการต่าง ๆ ที่จะได้รับ
	คนที่ 15	ความคิดเห็น	ในเรื่องค่าจ้าง สวัสดิการ และผลตอบแทนที่จะได้รับ
	คนที่ 16	ความคิดเห็น	ส่วนใหญ่ก็น่าจะเป็นในรูปของเงินเดือน ตำแหน่งที่ได้รับ
	คนที่ 17	ความคิดเห็น	สวัสดิการต่าง ๆ
	คนที่ 18	ความคิดเห็น	ส่วนใหญ่ก็จะเป็นตำแหน่ง หน้าที่ ผลตอบแทนในรูปของ
	คนที่ 19	ความคิดเห็น	เงินเดือน เบี้ยเลี้ยง และอื่น ๆ เป็นต้น
	คนที่ 20	ความคิดเห็น	แรงจูงใจด้านผลตอบแทน ค่าจ้าง เงินเดือน รายได้อื่น ๆ ที่
	คนที่ 21	ความคิดเห็น	ควรจะได้รับ
	คนที่ 22	ความคิดเห็น	ด้านค่าตอบแทน และความก้าวหน้าในอาชีพ นะ
	คนที่ 23	ความคิดเห็น	ค่าจ้าง ตำแหน่ง และสวัสดิการต่าง ๆ
	คนที่ 24	ความคิดเห็น	ผลตอบแทน ตำแหน่ง และสวัสดิการต่าง ๆ
	คนที่ 25	ความคิดเห็น	เงินเดือน ตำแหน่ง รายได้และสวัสดิการต่าง ๆ
	คนที่ 26	ความคิดเห็น	แน่นอนต้องเป็นเงินเดือน ค่าตำแหน่ง สวัสดิการที่ดี เป็นต้น
	คนที่ 27	ความคิดเห็น	ค่าตอบแทน ตำแหน่งงาน สวัสดิการ
	คนที่ 28	ความคิดเห็น	น่าจะเป็นค่าตอบแทน และตำแหน่ง
	คนที่ 29	ความคิดเห็น	ตำแหน่งในหน้าที่ และค่าตอบแทนในอัตราที่สูง

คนที่ 25 ความคิดเห็น ค่าตอบแทน สวัสดิการ ตำแหน่ง
 สำหรับคำถามข้อที่ 1.6 ผู้ประกอบการด้าน RPO แสดงความคิดเห็น จำนวน 25 คน
 หรือร้อยละ 100 โดยสามารถสังเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ประกอบการด้าน RPO ได้ดังตารางที่
 4-16

ตารางที่ 4-16 ตารางสังเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ประกอบการด้าน RPO สำหรับข้อคำถามใน
 ส่วนที่ 2 ที่เป็นข้อคำถามที่ 1.6

ด้านแรงจูงใจ	จำนวน	ร้อยละ
ผลตอบแทน ตำแหน่ง และสวัสดิการ	24	80.00
ความก้าวหน้าในอาชีพ	5	16.67
องค์กรที่มีขนาดใหญ่และมีชื่อเสียง	1	3.33
Total	30	100

จากตารางที่ 4-16 กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ประกอบการด้าน RPO ได้ให้ความคิดเห็นว่า
 แรงจูงใจด้านใดบ้างที่องค์กรของท่านคิดว่าจะสามารถใช้เพื่อดึงดูดแรงงานวิชาชีพใน 8 สาขา
 อาชีพ ให้มาสมัครเป็นผู้สมัครในองค์กรของท่าน กล่าวโดยสรุปว่า ปัจจัยทางด้านแรงจูงใจมี
 ความสำคัญต่อการสรรหาแรงงานอาชีพใน 8 อาชีพ ให้มาสมัครเป็นผู้สมัครในองค์กร โดยกลุ่ม
 ตัวอย่างที่เป็นผู้ประกอบการด้าน RPO ส่วนใหญ่ได้แสดงความคิดเห็นว่า แรงจูงใจทางด้าน
 ผลตอบแทน ตำแหน่ง และสวัสดิการ เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญที่จะเป็นแรงจูงใจในการดึงดูด
 ผู้สมัครที่เป็นแรงงานวิชาชีพใน 8 สาขาอาชีพ ได้ ส่วนความก้าวหน้าในอาชีพและองค์กรที่มีขนาด
 ใหญ่และมีชื่อเสียง ก็มีความสำคัญที่จะเป็นแรงจูงใจในการดึงดูดผู้สมัครเป็นอันดับต่อมา

ข้อ 1.7) ค่าตอบแทน-ค่าตอบแทนในด้านใดบ้างที่ท่านคิดว่าเป็นปัจจัยของค่าตอบแทน
 ที่มีอิทธิพลในการดึงดูดผู้สมัครที่เป็นแรงงานวิชาชีพใน 8 สาขา ให้มาสมัครเป็นผู้สมัครในองค์กร
 ของท่าน

- คนที่ 1 ความคิดเห็น เงินเดือน โบนัสที่น่าสนใจ
 คนที่ 2 ความคิดเห็น เงินเดือน โบนัส
 คนที่ 3 ความคิดเห็น เงินเดือนและรายได้ต่าง ๆ

- คนที่ 4 ความคิดเห็น น่าจะเป็นเงินเดือนประจำที่ได้รับ และอาจรวมถึงเบี้ยเลี้ยงต่าง ๆ ที่บริษัทคิดว่าน่าจะเป็นส่วนที่สำคัญ
- คนที่ 5 ความคิดเห็น ค่าตอบแทนส่วนใหญ่นั้นเป็นส่วนแรกที่จะนำมาพิจารณา น่าจะอยู่ในรูปของเงินเดือนประจำ
- คนที่ 6 ความคิดเห็น แน่ใจว่าค่าตอบแทนเป็นปัจจัยแรกที่สุดที่ผู้สมัครส่วนใหญ่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก
- คนที่ 7 ความคิดเห็น เงินเดือน และโบนัส
- คนที่ 8 ความคิดเห็น เงินเดือน โบนัส เบี้ยเลี้ยงพิเศษต่าง ๆ รวมถึงสวัสดิการต่าง ๆ ด้วย
- คนที่ 9 ความคิดเห็น แน่ใจว่าค่าตอบแทนในรูปแบบของเงินเดือนที่เป็นค่าตอบแทนที่มีอิทธิพลได้อย่างชัดเจนในเบื้องต้น
- คนที่ 10 ความคิดเห็น เงินเดือน และสวัสดิการต่าง ๆ ที่จะได้รับจากองค์กรนั้น ๆ
- คนที่ 11 ความคิดเห็น ผลตอบแทนในรูปของเงินเดือนประจำ และสวัสดิการต่าง ๆ
- คนที่ 12 ความคิดเห็น เงินเดือน โบนัส
- คนที่ 13 ความคิดเห็น เงินเดือน โบนัส เบี้ยเลี้ยงต่าง ๆ
- คนที่ 14 ความคิดเห็น แน่ใจว่าต้องเป็นเงินเดือน โบนัส ค่าตำแหน่ง และสวัสดิการ
- คนที่ 15 ความคิดเห็น เงินเดือน โบนัส เบี้ยเลี้ยง และสวัสดิการต่าง ๆ
- คนที่ 16 ความคิดเห็น เงินเดือน และสวัสดิการต่าง ๆ
- คนที่ 17 ความคิดเห็น เงินเดือนและโบนัส
- คนที่ 18 ความคิดเห็น เงินเดือน โบนัส เบี้ยเลี้ยง
- คนที่ 19 ความคิดเห็น เงินเดือน โบนัส และสวัสดิการต่าง ๆ
- คนที่ 20 ความคิดเห็น เงินเดือน โบนัส
- คนที่ 21 ความคิดเห็น เงินเดือน โบนัส รายได้ เบี้ยเลี้ยงต่าง ๆ
- คนที่ 22 ความคิดเห็น เงินเดือน สวัสดิการต่าง ๆ
- คนที่ 23 ความคิดเห็น เงินเดือน สวัสดิการ โบนัส เบี้ยเลี้ยงต่าง ๆ
- คนที่ 24 ความคิดเห็น เงินเดือน เบี้ยเลี้ยง โบนัส เป็นต้น
- คนที่ 25 ความคิดเห็น เงินเดือน โบนัส สวัสดิการต่าง ๆ
- สำหรับคำถามข้อที่ 1.7 ผู้เชี่ยวชาญในส่วนงานของด้าน RPO แสดงความคิดเห็นจำนวนคน หรือร้อยละ โดยสามารถสังเคราะห์ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญได้ดังตารางที่ 4-17

ตารางที่ 4-17 ตารางสังเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ประกอบการด้าน RPO สำหรับข้อคำถามใน ส่วนที่ 2 ที่เป็นข้อคำถามที่ 1.7

ด้านคำตอบแทน	จำนวน	ร้อยละ
เงินเดือน โบนัส เบี้ยเลี้ยง และสวัสดิการต่าง ๆ	25	100
Total	25	100

จากตารางที่ 4-17 กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ประกอบการด้าน RPO ได้ให้ความคิดเห็นว่า คำตอบแทนในด้านใดบ้างที่ท่านคิดว่าเป็นปัจจัยของคำตอบแทนที่มีอิทธิพลในการดึงดูดผู้สมัครที่เป็นแรงงานวิชาชีพใน 8 สาขา ให้มาสมัครเป็นผู้สมัครในองค์กร กล่าวโดยสรุปว่า ปัจจัยทางด้าน คำตอบแทนมีความสำคัญและมีอิทธิพลในการดึงดูดผู้สมัครที่เป็นแรงงานวิชาชีพใน 8 สาขา ให้มาสมัครเป็นผู้สมัครในองค์กร โดยกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ประกอบการด้าน RPO ทั้งหมดจำนวน 25 บริษัท ได้แสดงความคิดเห็นที่สอดคล้องกันว่า เงินเดือน โบนัส เบี้ยเลี้ยง และสวัสดิการต่าง ๆ นั้น เป็นปัจจัยทางด้านคำตอบแทนที่มีความสำคัญในการดึงดูดผู้สมัครเป็นแรงงานวิชาชีพใน 8 สาขา ให้มาสมัครเป็นผู้สมัครในองค์กรได้มากที่สุด

คำถามข้อที่ 2 ปัจจัยด้านกลยุทธ์การแข่งขัน

ข้อ 2.1) กลยุทธ์ผู้นำทางด้านต้นทุน-กลยุทธ์ทางด้านต้นทุน ซึ่งกลยุทธ์นี้จะทำให้องค์กรของท่านเป็นผู้นำทางด้านต้นทุนในการสรรหาแรงงาน 8 อาชีพ หรือไม่/ อย่างไร

คนที่ 1 ความคิดเห็น ใช่มีการแข่งขันกันด้วยราคาเป็นส่วนมาก

คนที่ 2 ความคิดเห็น ควบคุมต้นทุนได้มากจะดี

คนที่ 3 ความคิดเห็น ใช่เพราะในปัจจุบันลูกค้าส่วนใหญ่จะพิจารณาในเรื่องราคาที่เน้นต้นทุนต่ำมากขึ้น

คนที่ 4 ความคิดเห็น ใช่ ด้านต้นทุนถือว่าเป็นเรื่องสำคัญมาก โดยจะต้องมีการวางแผนด้วยว่าจะ ทำอย่างไรที่จะทำให้ต้นทุนของบริษัทที่นำเสนอมีต้นทุนที่ต่ำกว่าคู่แข่ง

คนที่ 5 ความคิดเห็น ใช่ เพราะในปัจจุบันจะแข่งขันในเรื่องค่าบริการที่ต่ำกว่ากันมาก

คนที่ 6 ความคิดเห็น กลยุทธ์นี้เป็นกลยุทธ์ที่สำคัญที่จะนำมาใช้ในการแข่งขันด้วย เพราะราคาค่าบริการนี้เป็นปัจจัยที่สำคัญเช่นเดียวกัน

คนที่ 7 ความคิดเห็น ใช่ เพราะส่วนใหญ่ลูกค้าผู้ใช้บริการจะพิจารณาถึงเรื่องนี้เป็นหลัก

- คนที่ 8 ความคิดเห็น ใช่ เรื่องราคาค่าบริการในการ Charge กับลูกค้านี้เป็น ปัจจัยที่สำคัญอันดับแรกเลยที่ลูกค้าจะนำมาพิจารณา
- คนที่ 9 ความคิดเห็น ใช่ นะแต่ก็ไม่เสมอไป เพราะลูกค้าผู้ใช้บริการจะพิจารณา จากปัจจัยอื่นด้วยเช่น คุณภาพในการให้บริการ
- คนที่ 10 ความคิดเห็น ก็มีส่วนแต่ก็ไม่เสมอไป เพราะลูกค้าบางบริษัทก็พิจารณาที่ คุณภาพของผู้สมัครมากกว่าราคา
- คนที่ 11 ความคิดเห็น ใช่ เพราะลูกค้าโดยส่วนใหญ่ก็จะมองดูเรื่องค่าบริการซะ ส่วนใหญ่ จึงทำให้มีการแข่งขันกันเรื่องราคาสูงมากขึ้น
- คนที่ 12 ความคิดเห็น ใช่ เพราะค่าบริการที่บริษัทจะคิดกับลูกค้านั้นเป็นปัจจัยแรก ที่ลูกค้านำมาเปรียบเทียบ
- คนที่ 13 ความคิดเห็น ใช่ ในปัจจุบันมีการแข่งขันกันอย่างรุนแรงโดยเฉพาะเรื่อง ราคา ถ้าสามารถทำให้ราคาต่ำกว่าคู่แข่งได้ก็จะสามารถทำให้ได้งานได้
- คนที่ 14 ความคิดเห็น ใช่ เพราะในปัจจุบันจะแข่งขันกันเรื่องราคาเป็นหลัก
- คนที่ 15 ความคิดเห็น ใช่ถ้าสามารถทำได้ เพราะปัจจุบันมีการแข่งขันด้านราคากัน เป็นอย่างมาก
- คนที่ 16 ความคิดเห็น ใช่ถ้าบริษัททำให้ต้นทุนในการสรรหาได้ต่ำกว่าคู่แข่งก็จะ สามารถทำให้มีความได้เปรียบในด้านราคาได้ ซึ่งถือได้ว่ามีความสำคัญมาก
- คนที่ 17 ความคิดเห็น ใช่ ทางบริษัทต้องใช้กลยุทธ์ด้านต้นทุนนี้เพื่อที่จะสามารถ แข่งขันกับคู่แข่งในตลาดแรงงาน
- คนที่ 18 ความคิดเห็น ใช่ ถ้าสามารถทำต้นทุนในการสรรหาได้ต่ำก็จะสามารถทำ ราคาได้ต่ำกว่าคู่แข่งได้
- คนที่ 19 ความคิดเห็น ใช่ ในปัจจุบันถ้าผู้ประกอบการรายใดสามารถที่จะทำให้ ต้นทุนในการให้บริการต่ำกว่าคู่แข่งได้ ก็ทำให้สามารถประสบความสำเร็จในการสรรหาให้กับ ลูกค้าได้
- คนที่ 20 ความคิดเห็น ใช่ ถ้าสามารถลดต้นทุนในการสรรหาและค่าบริการให้ ต่ำกว่าคู่แข่งได้
- คนที่ 21 ความคิดเห็น ใช่ ถ้าสามารถทำให้ต้นทุนการให้บริการมีราคาต่ำกว่าคู่แข่ง ก็จะทำให้เป็นจุดแข็งให้กับบริษัทได้

คนที่ 22 ความคิดเห็น ไซ่ กลยุทธ์ทางด้านต้นทุนถือว่าสำคัญเพราะในปัจจุบันมีการแข่งขันด้านราคากันอย่างรุนแรง ดังนั้น การที่บริษัทจะทำให้ต้นทุนต่ำได้นั้นถือว่าเป็นข้อได้เปรียบอย่างหนึ่งเช่นกัน

คนที่ 23 ความคิดเห็น ไซ่ ถ้าบริษัทสามารถลดต้นทุนในการสรรหาเพื่อทำให้เสนอราคาต่ำกว่าคู่แข่งได้ก็จะเป็นประโยชน์

คนที่ 24 ความคิดเห็น ไซ่ ถ้าบริษัทสามารถทำให้ต้นทุนในการสรรหาต่ำได้ จะทำให้การคิดราคาค่าบริการกับลูกค้าได้มีอัตราที่ต่ำกว่าคู่แข่งได้

คนที่ 25 ความคิดเห็น ไซ่ ในปัจจุบันต้นทุนเป็นเรื่องที่ลูกค้าส่วนใหญ่ให้ความสำคัญ

สำหรับคำถามข้อที่ 2.1 ผู้ประกอบการด้าน RPO แสดงความคิดเห็น จำนวน 25 คน หรือร้อยละ 100 โดยสามารถสังเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ประกอบการได้ดังตารางที่ 4-18

ตารางที่ 4-18 ตารางสังเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ประกอบการด้าน RPO สำหรับข้อคำถามใน ส่วนที่ 2 ที่เป็นข้อคำถามที่ 2.1

ด้านกลยุทธ์ผู้นำทางด้านต้นทุน	จำนวน	ร้อยละ
มีต้นทุนและราคาต่ำกว่าคู่แข่ง	23	92.00
คุณภาพในการให้บริการและคุณภาพของผู้สมัคร	2	8.00
Total	25	100

จากตารางที่ 4-18 กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ประกอบการด้าน RPO ได้ให้ความคิดเห็นว่า กลยุทธ์ทางด้านต้นทุน ซึ่งกลยุทธ์นี้จะทำให้องค์กรของท่านเป็นผู้นำทางด้านต้นทุนในการสรรหาแรงงาน 8 อาชีพ หรือไม่/ อย่างไร กล่าวโดยสรุปว่า กลยุทธ์ทางด้านกลยุทธ์ผู้นำทางด้านต้นทุน มีความสำคัญต่อการสรรหาแรงงานอาชีพใน 8 อาชีพ โดยกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ประกอบการด้าน RPO ส่วนใหญ่ได้แสดงความคิดเห็นว่าองค์กรควรที่จะควบคุมต้นทุนเพื่อให้มีต้นทุนและราคา ค่าบริการที่ต่ำกว่าคู่แข่งซึ่งจะทำให้บริษัทมีความได้เปรียบเหนือกว่าคู่แข่งได้ เพราะในยุคปัจจุบันมีการแข่งขันกันในตลาดแรงงานกันอย่างรุนแรง โดยเฉพาะการแข่งขันด้านราคาซึ่งถือว่าเป็นปัจจัยอันดับแรกที่ถูกค่าผู้ใช้บริการจะนำมาพิจารณาเพื่อนำมาเปรียบเทียบกัน แต่ทั้งนี้ใน

ด้านคุณภาพของการให้บริการและคุณภาพของผู้สมัครก็ยังมีความสำคัญในการนำมาพิจารณาด้วยเช่นกัน

ข้อ 2.2) กลยุทธ์สร้างความแตกต่าง-กลยุทธ์นี้สามารถที่จะทำให้องค์กรของท่านสร้างความแตกต่างในการสรรหาแรงงานอาชีพ 8 อาชีพ ให้มีความสนใจ และรับรู้ว่าองค์กรผู้ประกอบการด้าน RPO มีความแตกต่างที่เด่นชัดจากคู่แข่งในประเภทเดียวกันใช่หรือไม่อย่างไร

- | | | |
|----------|-------------|---|
| คนที่ 1 | ความคิดเห็น | ใช่ ถ้าบริษัทสามารถทำให้แตกต่างจากคู่แข่งได้ |
| คนที่ 2 | ความคิดเห็น | ใช่ ถ้าบริษัทมีความแตกต่างจากคู่แข่งก็จะสามารถสร้างความได้เปรียบได้ |
| คนที่ 3 | ความคิดเห็น | ก็มีส่วนเพราะความแตกต่างเป็นจุดที่สามารถดึงดูดผู้สมัครได้ |
| คนที่ 4 | ความคิดเห็น | ใช่ บริษัทจะต้องสร้างความแตกต่างให้เกิดขึ้น |
| คนที่ 5 | ความคิดเห็น | ใช่ บริษัทจะต้องทำให้เป็นที่รู้จักหรือมีชื่อเสียงในตลาดแรงงาน เพราะจะสามารถช่วยดึงดูดผู้สมัครให้เข้ามาเป็นผู้สมัครได้ง่ายขึ้น |
| คนที่ 6 | ความคิดเห็น | ใช่ บริษัทจะต้องใช้กลยุทธ์นี้เพื่อสร้างความแตกต่างจากคู่แข่งในตลาดเดียวกัน |
| คนที่ 7 | ความคิดเห็น | ใช่ทำให้บริษัทสามารถสร้างความแตกต่างในการสรรหาผู้สมัครและสามารถทำให้บริษัทมีความแตกต่างจากคู่แข่งได้ |
| คนที่ 8 | ความคิดเห็น | ใช่ บริษัทจะต้องสร้างความแตกต่างให้เกิดขึ้นและให้ความแตกต่างจากคู่แข่งด้วย |
| คนที่ 9 | ความคิดเห็น | ใช่ กลยุทธ์นี้จะเกิดประโยชน์อย่างสูงสุดถ้าบริษัทสามารถสร้างความแตกต่างให้เกิดขึ้นได้ ก็จะเป็นจุดที่น่าสนใจสำหรับผู้สมัครเช่นกัน |
| คนที่ 10 | ความคิดเห็น | ใช่ ถ้าบริษัทสามารถทำให้เกิดความแตกต่างได้ |
| คนที่ 11 | ความคิดเห็น | ใช่ บริษัทจะต้องสร้างความแตกต่างในด้านการบริการให้เหนือกว่าคู่แข่ง |
| คนที่ 12 | ความคิดเห็น | ใช่ แต่ก็ต้องดูว่าบริษัทจะสามารถใช้กลยุทธ์ความแตกต่างเพื่อสร้างความได้เปรียบได้อย่างมีประสิทธิภาพหรือไม่ |
| คนที่ 13 | ความคิดเห็น | ถ้าจะให้แตกต่างก็น่าจะเป็นเรื่องราคา คุณภาพการให้บริการมากกว่า ซึ่งถือว่าเป็นสิ่งที่สำคัญ |

- คนที่ 14 ความคิดเห็น ไซ่ ถ้าสามารถทำให้แตกต่างได้ก็จะสร้างความได้เปรียบให้กับบริษัทได้
- คนที่ 15 ความคิดเห็น ไซ่ ตรงจุดนี้ก็สำคัญถ้าสามารถทำให้แตกต่างจากคู่แข่งได้นะ
- คนที่ 16 ความคิดเห็น ไซ่ ถ้าบริษัทสามารถทำให้บริษัทมีความแตกต่างได้ ถือว่าเป็นความได้เปรียบอีกทางหนึ่ง
- คนที่ 17 ความคิดเห็น ไซ่ เป็นการสร้างจุดแข็ง และจุดเด่นที่แตกต่างให้กับบริษัทซึ่งสามารถทำให้ผู้สมัครเกิดความสนใจได้
- คนที่ 18 ความคิดเห็น ส่วนใหญ่จะสนใจที่ราคา และคุณภาพในการให้บริการมากกว่า ถ้าแตกต่างใน 2 ด้านนี้ ก็จะเกิดความได้เปรียบ
- คนที่ 19 ความคิดเห็น ไซ่ เป็นสิ่งสำคัญที่ผู้ประกอบการจะต้องสร้างความแตกต่างจากคู่แข่งให้ได้
- คนที่ 20 ความคิดเห็น ไซ่ ถ้าบริษัทสามารถสร้างให้มีความแตกต่างได้
- คนที่ 21 ความคิดเห็น ไซ่ ถ้าบริษัทสามารถทำให้มีความแตกต่างได้ก็จะเป็นข้อได้เปรียบให้กับบริษัทได้
- คนที่ 22 ความคิดเห็น ไซ่ ถ้าสามารถทำให้แตกต่างได้ก็จะเป็นข้อได้เปรียบเหนือกว่าคู่แข่ง
- คนที่ 23 ความคิดเห็น ไซ่ เป็นสิ่งที่บริษัทจะต้องให้ความสำคัญในการทำอย่างไรที่จะให้ผู้สมัครรู้ว่าเรามีความแตกต่างได้
- คนที่ 24 ความคิดเห็น ไซ่ บริษัทต้องทำให้ผู้สมัครรู้ว่าบริษัทมีความแตกต่างจากคู่แข่ง เพื่อที่จะดึงดูดผู้สมัครได้ง่ายและเร็วขึ้น
- คนที่ 25 ความคิดเห็น ไซ่ การสร้างความแตกต่างในการสรรหาถือว่าเป็นกลยุทธ์ที่ต้องให้ความสำคัญและจะต้องทำให้บริษัทมีจุดเด่นให้มีความแตกต่างจากคู่แข่งได้
- สำหรับคำถามข้อที่ 2.2 ผู้ประกอบการด้าน RPO แสดงความคิดเห็น จำนวน 25 คน หรือร้อยละ 100 โดยสามารถสังเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ประกอบการได้ดังตารางที่ 4-19

ตารางที่ 4-19 ตารางสังเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ประกอบการด้าน RPO สำหรับข้อคำถามใน ส่วนที่ 2 ที่เป็นข้อคำถามที่ 2.2

ด้านกลยุทธ์สร้างความแตกต่าง	จำนวน	ร้อยละ
ความแตกต่างจากคู่แข่งจะสามารถสร้างความได้เปรียบให้กับองค์กรได้	14	56.00
ความแตกต่างที่เป็นที่รู้จักหรือมีชื่อเสียงเป็นจุดที่สามารถดึงดูดผู้สมัครได้	6	24.00
ความแตกต่างในด้านราคา คุณภาพในการบริการให้เหนือกว่าคู่แข่ง	3	12.00
ความแตกต่างในการสรรหาผู้สมัคร	2	8.00
Total	25	100

จากตารางที่ 4-19 กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ประกอบการด้าน RPO ได้ให้ความคิดเห็นปัจจัยด้านกลยุทธ์สร้างความแตกต่างมีความสำคัญต่อการสรรหาแรงงานอาชีพใน 8 อาชีพ กล่าวโดยสรุปว่า ปัจจัยทางด้านกลยุทธ์สร้างความแตกต่าง มีความสำคัญต่อการสรรหาแรงงานอาชีพใน 8 อาชีพ โดยกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ประกอบการด้าน RPO ส่วนใหญ่ผู้ประกอบการด้าน RPO ได้แสดงความคิดเห็นว่า บริษัทจะต้องมีความสามารถในการใช้กลยุทธ์เพื่อที่จะสร้างความแตกต่างจากคู่แข่งในตลาดประเภทเดียวกัน เพื่อเป็นการสร้างความได้เปรียบให้กับองค์กร ซึ่งจะต้องทำให้บริษัทนั้นเป็นองค์กรที่มีชื่อเสียงและเป็นที่ยอมรับในตลาดแรงงานเพื่อที่จะสามารถดึงดูดผู้สมัครได้ อีกทั้งปัจจัยที่มีความสำคัญที่ลูกค้าส่วนใหญ่ได้ให้ความสำคัญ ได้แก่ ความแตกต่างในด้านราคา คุณภาพในการบริการที่เหนือกว่าคู่แข่ง และความแตกต่างในการสรรหาผู้สมัคร ซึ่งถือว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญสำหรับในยุคปัจจุบันที่ผู้ประกอบการควรจะต้องมุ่งเน้นในด้านนี้ด้วย

ข้อ 2.2.1) ความสามารถ/ สมรรถนะ-ความสามารถ/ สมรรถนะ ในด้านต่าง ๆ เช่น ความสัมพันธ์ที่ดีกับหน่วยงานและสถาบันต่าง ๆ ที่จะทำให้ผู้ประกอบการเข้าถึงแหล่งแรงงานอาชีพได้ ใช่หรือไม่/ อย่างไร

คนที่ 1 ความคิดเห็น ไม่ใช่เสมอไป คิดว่าแข่งขันกันด้วยการบริหาร และคุณภาพของพนักงานที่ได้จัดส่งไป

คนที่ 2 ความคิดเห็น ไม่ใช่ แข่งขันกันเรื่องราคา และการให้บริการมากกว่า

คนที่ 3 ความคิดเห็น ใช่ ลูกค้าจะดูในด้านความสามารถในการเข้าถึงผู้สมัครขององค์กรผู้ให้บริการ

คนที่ 4 ความคิดเห็น ใช่ การที่บริษัทได้รู้จักกับหน่วยงานและสถาบันต่าง ๆ ทำให้

บริษัทสามารถจัดหาและเข้าถึงแรงงานที่มีคุณภาพได้อย่างง่ายและรวดเร็วขึ้น

คนที่ 5 ความคิดเห็น ใช่ จะทำให้ระยะเวลาในการสรรหากระชับขึ้น เพราะสามารถหาผู้ที่มีความรู้ ประสบการณ์ได้จากหน่วยงานต่าง ๆ ที่มีความต้องการและสนใจที่จะหางานใหม่ได้

คนที่ 6 ความคิดเห็น ใช่ จะทำให้สรรหาแรงงานได้อย่างหลากหลาย

คนที่ 7 ความคิดเห็น ใช่ จะทำให้องค์กรสามารถเข้าถึงได้ง่ายขึ้น ทำให้มีความหลากหลายมากขึ้น

คนที่ 8 ความคิดเห็น ใช่ การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับหน่วยงานต่าง ๆ จะทำให้มีผู้สมัครที่มีความหลากหลาย และเป็นผู้ที่มีความเชี่ยวชาญด้วย

คนที่ 9 ความคิดเห็น ใช่ เพราะอย่างเช่นตามมหาลัยก็จะมีนักศึกษาที่มีความรู้ความสามารถในหลายสาขาวิชา ซึ่งรวมไปถึงหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่มีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ

คนที่ 10 ความคิดเห็น ใช่ เพราะสถาบันและหน่วยงานต่าง ๆ มีบุคลากรที่มีความหลากหลายและหลายสาขาอาชีพ การที่บริษัทมีความสัมพันธ์ที่ดีก็จะเป็นตัวเบี่ยงทางให้สามารถเข้าถึงแรงงานอาชีพด้านต่าง ๆ ได้

คนที่ 11 ความคิดเห็น ใช่ เพราะตามหน่วยงานต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นภาครัฐและเอกชนรวมถึงสถาบันการศึกษาก็เป็นแหล่งที่มีผู้สมัครที่มีคุณภาพอยู่ด้วยเช่นเดียวกัน

คนที่ 12 ความคิดเห็น ใช่ เพราะหน่วยงานต่าง ๆ ที่เป็นทั้งภาครัฐและเอกชนต่างก็มีผู้สมัครที่มีความหลากหลายอาชีพอยู่เป็นจำนวนมาก

คนที่ 13 ความคิดเห็น ไม่จำเป็นเสมอไป การที่บริษัทจะหาผู้สมัครที่มีคุณภาพนั้นสามารถหาได้จากแหล่งอื่น ๆ หรือการที่ผู้สมัครเข้ามาเป็นผู้สมัครเองได้ เช่นการ Walk in เข้ามา

คนที่ 14 ความคิดเห็น ใช่ เพราะหน่วยงานและสถาบันต่าง ๆ ก็จะมีแรงงานอาชีพที่มีประสิทธิภาพ มีประสบการณ์ และง่ายต่อการเข้าถึงอีกด้วย

คนที่ 15 ความคิดเห็น ก็มีส่วนบ้าง แต่บางครั้งผู้สมัครก็เข้ามาสมัครด้วยตนเอง ไม่ได้ผ่านตามสถาบันหรือหน่วยงานต่าง ๆ

คนที่ 16 ความคิดเห็น ใช่ มันเป็นอีกช่องทางหนึ่งที่จะทำให้บริษัทหาผู้สมัครที่มีความเชี่ยวชาญได้

คนที่ 17 ความคิดเห็น ก็มีส่วนบ้าง เพราะปัจจุบันนี้ผู้สมัครก็มาจากหลาย ๆ แหล่ง

คนที่ 18 ความคิดเห็น ก็น่าจะเป็นช่องทางในการสรรหาแรงงานจากช่องทางปกติทั่วไปอีกช่องทางหนึ่ง

คนที่ 19 ความคิดเห็น ใช่ การที่ผู้ประกอบการมีความสัมพันธ์ที่ดีกับหน่วยงานต่าง ๆ ก็จะสามารถทำให้เข้าถึงผู้สมัครที่มีคุณสมบัติที่เหมาะสม มีคุณภาพ และมีประสบการณ์ในการทำงานได้

คนที่ 20 ความคิดเห็น ใช่ ถ้าบริษัทสามารถสร้างให้มีความแตกต่างได้

คนที่ 21 ความคิดเห็น ใช่ ทำให้เข้าถึงแหล่งแรงงานอาชีพได้ง่ายขึ้น

คนที่ 22 ความคิดเห็น ใช่ก็มีส่วน เพราะเป็นอีกช่องทางในการสรรหาผู้สมัครที่มีความเชี่ยวชาญและประสบการณ์

คนที่ 23 ความคิดเห็น ใช่มากเลย เพราะความสัมพันธ์ที่ดีกับหน่วยงานต่าง ๆ นี้ นับได้ว่าเป็นการเพิ่มช่องทางในการสรรหาผู้สมัครได้ ซึ่งจะทำให้สามารถสรรหาได้ง่ายขึ้น และเร็วขึ้น รวมทั้งผู้สมัครเป็นผู้ที่มีประสบการณ์โดยตรง

คนที่ 24 ความคิดเห็น ใช่ เพราะจะทำให้บริษัทสามารถสรรหาผู้สมัครได้เพิ่มขึ้นอีกหนึ่งช่องทาง

คนที่ 25 ความคิดเห็น ใช่ จะทำให้บริษัทสามารถเข้าถึงแหล่งงานได้ง่ายขึ้นและถือว่าเป็นช่องทางที่ทำให้ผู้สมัครได้รู้จักและมีความมั่นใจในตัวบริษัทด้วย

สำหรับคำถามข้อที่ 2.2.1 ผู้ประกอบการด้าน RPO แสดงความคิดเห็น จำนวน 25 คน หรือร้อยละ 100 โดยสามารถสังเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ประกอบการได้ดังตารางที่ 4-20 และตารางที่ 4-20

ตารางที่ 4-20 ตารางสังเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ประกอบการด้าน RPO สำหรับข้อคำถามใน ส่วนที่ 2 ที่เป็นข้อคำถามที่ 2.2.1

ความสามารถสมรรถนะ /	จำนวน	ร้อยละ
เห็นด้วย	23	92.00
ไม่เห็นด้วย	2	8.00
Total	25	100

ตารางที่ 4-21 ตารางสังเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ประกอบการด้าน RPO สำหรับข้อคำถามใน ส่วนที่ 2 ที่เป็นข้อคำถามที่ 2.2.1

ความสามารถสมรรถนะ /	จำนวน	ร้อยละ
ทำให้สามารถสรรหาผู้สมัครได้หลากหลายอาชีพ	7	25.93
เป็นแหล่งที่มีผู้สมัครที่มีความรู้ มีประสบการณ์ มีความเชี่ยวชาญ	7	25.93
มีช่องทางในการสรรหาผู้สมัครได้เพิ่มขึ้น	5	18.52
สามารถหาได้จากแหล่งอื่น ๆ เช่น การ Walk in	3	11.11
ทำให้สามารถสรรหาและเข้าถึงผู้สมัครที่มีคุณภาพได้ง่ายขึ้น	3	11.11
เน้นที่การบริหาร และคุณภาพของผู้สมัครมากกว่า	1	3.70
เน้นที่เรื่องราคา และการให้บริการมากกว่า	1	3.70
Total	27	100

จากตารางที่ 4-21 กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ประกอบการด้าน RPO ได้ให้ความคิดเห็นในเรื่องของความสามารถ/ สมรรถนะ ในด้านต่าง ๆ เช่น ความสัมพันธ์ที่ดีกับหน่วยงานและสถาบันต่าง ๆ ที่จะทำให้ผู้ประกอบการเข้าถึงแหล่งแรงงานอาชีพได้ ใช่หรือไม่/ อย่างไร กล่าวโดยสรุปว่า ปัจจัยทางด้าน ความสามารถ/ สมรรถนะ ในด้านต่าง ๆ เช่น ความสัมพันธ์ที่ดีกับหน่วยงานและสถาบันต่าง ๆ ที่จะทำให้ผู้ประกอบการเข้าถึงแหล่งแรงงานอาชีพได้นั้น ผู้ประกอบการด้าน RPO ได้แสดงความคิดเห็นว่า ความสัมพันธ์ที่ดีกับหน่วยงานและสถาบันต่าง ๆ จะทำให้สามารถสรรหาผู้สมัครได้หลากหลายอาชีพและหลายสาขา อีกทั้ง ยังเป็นแหล่งที่มีผู้สมัครที่มีความรู้ มีประสบการณ์ มีความเชี่ยวชาญสูง และยังเป็นแหล่งที่เพิ่มช่องทางที่ใช้ในการสรรหาและเข้าถึงผู้สมัครได้เพิ่มขึ้น ซึ่งทำให้องค์กรนั้นสามารถเข้าถึงผู้สมัครที่มีคุณภาพได้ง่ายขึ้น, แต่ทั้งนี้ก็มีผู้ประกอบการด้าน RPO บางส่วนที่แสดงความคิดเห็นตรงกันข้ามว่า องค์กรนั้นสามารถหาผู้สมัครได้จากแหล่งอื่น ๆ เช่น การ Walk in และจะให้ความสำคัญและเน้นที่การบริหาร ราคา การบริการ และคุณภาพของผู้สมัครมากกว่า

ข้อ 2.2.2) คุณค่าของเครือข่าย-ท่านคิดว่าคุณค่าของเครือข่าย ที่ประกอบไปด้วย ชีพพลายเออร์, หุ้นส่วนและลูกค้า ที่มีความหลากหลายซึ่งถือว่าเป็นศูนย์กลางหรือเป็นส่วนประกอบของรูปแบบของธุรกิจที่ได้นำเสนอต่อผู้สมัครได้อย่างมีเอกลักษณ์เฉพาะ นั้นจะทำให้ผู้สมัครรู้สึกว่าเป็นความแตกต่างจากคู่แข่งใช่หรือไม่อย่างไร

- คนที่ 1 ความคิดเห็น ใช่ ลูกค้าก็สำคัญปากต่อปาก ถ้าเราบริการดีลูกค้าจะมีการบอกต่อกัน
- คนที่ 2 ความคิดเห็น ไม่เป็นเช่นนั้น
- คนที่ 3 ความคิดเห็น ก็มีส่วนด้วย โดยเฉพาะลูกค้าที่มีชื่อเสียงที่ทางบริษัทได้ประสานงานก็จะทำให้ผู้สมัครเกิดความเชื่อมั่นในตัวบริษัทได้
- คนที่ 4 ความคิดเห็น คิดว่าได้นะเพราะ หุ่นส่วน ซัพพลายส์เออร์ และลูกค้าสามารถสร้างแบรนด์และชื่อเสียงของบริษัทให้รู้จักได้อีกช่องทางหนึ่งเหมือนกัน
- คนที่ 5 ความคิดเห็น ใช่ ตัวอย่างเช่นการที่มีลูกค้าที่มีความหลากหลายของประเภทธุรกิจก็สามารถจะทำให้ผู้สมัครเกิดความเชื่อมั่นในตัวของบริษัทได้ ซึ่งจะสร้างความแตกต่างจากคู่แข่งที่มีลูกค้าไม่หลากหลาย
- คนที่ 6 ความคิดเห็น ถ้าจะมีความแตกต่างก็ตรงความหลากหลายของลูกค้าแหละ ส่วนประกอบอื่นไม่น่าจะใช่
- คนที่ 7 ความคิดเห็น ก็มีบ้างแต่ไม่จำเป็นจะต้องใช่เสมอไป
- คนที่ 8 ความคิดเห็น ใช่ โดยเฉพาะการที่มีบริษัทมีลูกค้าที่เป็นที่มีชื่อเสียงและเป็นที่ยอมรับจะทำให้สามารถดึงดูดผู้สมัครได้ง่ายขึ้น เพราะสามารถสร้างความมั่นใจในตัวบริษัทให้เกิดขึ้นได้
- คนที่ 9 ความคิดเห็น ใช่ สิ่งที่จะทำให้ผู้สมัครรู้สึกว่าแตกต่างจากคู่แข่งก็น่าจะเป็นบริษัทลูกค้าที่บริษัทได้ติดต่ออยู่นั้นมีชื่อเสียงเป็นที่น่ารู้จักมากขึ้นเพียงใดด้วยจึงสามารถที่จะสร้างความแตกต่างจากคู่แข่งที่ไม่สามารถติดต่อประสานงานกับบริษัทลูกค้าที่ตั้ง ๆ ได้
- คนที่ 10 ความคิดเห็น ใช่ โดยเฉพาะลูกค้าที่มีความหลากหลายจะทำให้ผู้สมัครให้ความไว้วางใจและรู้สึกว่าบริษัทมีการดำเนินงานที่มีความแตกต่างได้
- คนที่ 11 ความคิดเห็น ใช่ บางทีผู้สมัครจะมองตรงจุดนี้ด้วย โดยเฉพาะในส่วนของหุ่นส่วน เช่นเป็นของประเทศไหน ยุโรป เอเชีย รวมไปถึงลูกค้าที่บริษัทได้นำเสนอ ซึ่ง 2 ส่วนคิดว่า เป็นสิ่งที่สำคัญที่จะทำให้ลูกค้ามองว่าเป็นความแตกต่างจากคู่แข่งได้
- คนที่ 12 ความคิดเห็น ใช่ โดยเฉพาะลูกค้าที่ใช้บริการในการสรรหา หรือว่าจ้างซึ่งเป็นองค์กรที่มีชื่อเสียง และเป็นที่ยอมรับก็จะสามารถทำให้ผู้สมัครรู้สึกว่าองค์กรนั้นแตกต่างจากคู่แข่งได้
- คนที่ 13 ความคิดเห็น ก็มีส่วนบ้างนะ โดยเฉพาะเครือข่ายที่เป็นลูกค้า
- คนที่ 14 ความคิดเห็น ก็ไม่เสมอไป ซึ่งแล้วแต่มุมมองของผู้สมัครที่จะมองว่า

ซัพพลายเออร์ หุ้นส่วนและลูกค้านั้นมันเป็นความแตกต่างจากคู่แข่งรายอื่น

คนที่ 15 ความคิดเห็น ไม่นะไม่น่ามีส่วนจะทำให้ผู้สมัครรู้สึกแตกต่าง

คนที่ 16 ความคิดเห็น ใช่ แต่น่าจะเป็นหุ้นส่วนและลูกค้ามากกว่านะ อย่างเช่น
หุ้นส่วน ถ้ามาจากต่างประเทศเช่นจากญี่ปุ่น ส่วนใหญ่ก็จะติดต่อหรือมีเครือข่ายกับบริษัทญี่ปุ่น
ทั้งหมดเช่นเดียวกัน ดังนั้น จะทำให้ผู้สมัครรู้สึกว่ามีความแตกต่างจากคู่แข่งได้

คนที่ 17 ความคิดเห็น ใช่ เพราะเครือข่ายในปัจจุบันมีความสำคัญต่อการ
ดำเนินงาน จะเห็นได้ว่าบริษัทไหนที่มีเครือข่ายเยอะก็จะทำให้ได้เปรียบทางการแข่งขัน

คนที่ 18 ความคิดเห็น ถ้าสามารถทำได้โดยเฉพาะเครือข่ายของลูกค้าผู้ให้บริการ
ถ้ามีจำนวนมากและมีความหลากหลาย ก็จะทำให้ผู้สมัครรู้สึกว่าแตกต่างจากคู่แข่งที่มีเครือข่ายที่
น้อย

คนที่ 19 ความคิดเห็น ใช่ ถ้าผู้ประกอบการมีเครือข่ายเป็นจำนวนมาก โดยเฉพาะ
ลูกค้า ก็จะทำให้ผู้สมัครเห็นได้ถึงความแตกต่างจากคู่แข่งได้

คนที่ 20 ความคิดเห็น ใช่ การมีเครือข่าย จำนวนมากซึ่งรวมทั้งลูกค้าเป็นเรื่องที่
สามารถสร้างความแตกต่างให้ผู้สมัครรู้สึกว่ามีความแตกต่างจากคู่แข่งที่ไม่มีเครือข่ายหรือมี
เครือข่ายน้อยได้ เพราะจะทำให้ผู้สมัครรู้สึกมั่นใจในการสรรหาบริษัทที่มีผลตอบแทนหรือ
ผลประโยชน์ที่จะได้รับได้

คนที่ 21 ความคิดเห็น ใช่ การที่บริษัทมีเครือข่ายไม่ว่าจะเป็นซัพพลายเออร์ ลูกค้า
หรือหุ้นส่วน ถือว่ามีส่วนสำคัญที่จะทำให้บริษัทเป็นที่รู้จัก และสามารถที่จะทำให้ผู้สมัครรู้สึกว่า
แตกต่างจากคู่แข่งได้

คนที่ 22 ความคิดเห็น ใช่ ถ้ามีเครือข่ายมาก ๆ ก็จะส่งผลดีให้กับบริษัทให้มี
ความรู้สึกมั่นใจและสร้างความแตกต่างได้

คนที่ 23 ความคิดเห็น ก็น่าจะมีส่วน ถ้ามีเครือข่ายที่หลากหลาย ก็จะทำให้ผู้สมัคร
มั่นใจได้ว่าทางบริษัทนั้นจะสามารถนำเสนอดำเนินงาน ผลตอบแทน จากบริษัทต่าง ๆ ได้ตาม
ความคาดหวังได้

คนที่ 24 ความคิดเห็น ใช่ ก็มีส่วน เพราะคุณค่าของเครือข่าย ก็มีความสำคัญใน
การดำเนินงาน สามารถสร้างความเชื่อมั่น ให้กับผู้สมัคร และลูกค้า ได้จากความหลากหลายของ
เครือข่าย

คนที่ 25 ความคิดเห็น ใช่ เพราะเครือข่ายที่มีจำนวนมากนั้น ซึ่งโดยเฉพาะลูกค้า

และซัพพลายเออร์ นั้นจะทำให้ผู้สมัครรับรู้ และสร้างความเชื่อมั่นในตัวบริษัทว่าจะสามารถเสนอตำแหน่งงานที่ดีให้กับผู้สมัครได้

สำหรับคำถามข้อที่ 2.2.2 ผู้ประกอบการด้าน RPO แสดงความคิดเห็น จำนวน 25 คน หรือร้อยละ 100 โดยสามารถสังเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ประกอบการได้ดังตารางที่ 4-22 และตารางที่ 4-23

ตารางที่ 4-22 ตารางสังเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ประกอบการด้าน RPO สำหรับข้อคำถามใน ส่วนที่ 2 ที่เป็นข้อคำถามที่ 2.2.2

ด้านคุณค่าของเครือข่าย	จำนวน	ร้อยละ
เห็นด้วย	22	88.00
ไม่เห็นด้วย	3	12.00
Total	25	100

จากตารางที่ 4-24 กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ประกอบการด้าน RPO ได้ให้ความคิดเห็นว่า คุณค่าของเครือข่าย ที่ประกอบไปด้วยซัพพลายเออร์, หุ้นส่วน และลูกค้าที่มีความหลากหลายซึ่ง ถือว่าเป็นศูนย์กลางหรือเป็นส่วนประกอบของรูปแบบของธุรกิจที่ได้นำเสนอต่อผู้สมัครได้อย่างมีเอกลักษณ์เฉพาะ นั้นจะทำให้ผู้สมัครรู้สึกว่าเป็นความแตกต่างจากคู่แข่งหรือไม่อย่างไร โดยผู้ประกอบการด้าน RPO ได้ให้ความคิดเห็นว่าเห็นด้วย เป็นจำนวน 22 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 88.00 และให้ความคิดเห็นว่าไม่เห็นด้วย เป็นจำนวน 3 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 12.00

ตารางที่ 4-23 ตารางสังเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ประกอบการด้าน RPO สำหรับข้อคำถามใน ส่วนที่ 2 ที่เป็นข้อคำถามที่ 2.2.2

ด้านคุณค่าของเครือข่าย	จำนวน	ร้อยละ
โดยเฉพาะลูกค้าที่จะทำให้ผู้สมัครรู้สึกว่าเป็นความแตกต่างจากคู่แข่ง	13	52.00
โดยเฉพาะหุ้นส่วน ซัพพลายเออร์ และลูกค้าที่จะทำให้ผู้สมัครรู้สึกว่าเป็นความแตกต่างจากคู่แข่ง	7	22.00
คุณค่าของเครือข่าย ไม่มีส่วนจะทำให้ผู้สมัครรู้สึกว่าเป็นความแตกต่างจากคู่แข่ง	3	12.00
โดยเฉพาะหุ้นส่วนและลูกค้าที่จะทำให้ผู้สมัครรู้สึกว่าเป็นความแตกต่างจากคู่แข่ง	2	8.00
Total	25	100

จากตารางที่ 4-23 กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ประกอบการด้าน RPO ได้ให้ความคิดเห็นว่า คุณค่าของเครือข่าย ที่ประกอบไปด้วยซัพพลายเออร์, หุ้นส่วน และลูกค้าที่มีความหลากหลายซึ่งถือว่าเป็นศูนย์กลางหรือเป็นส่วนประกอบของรูปแบบของธุรกิจที่ได้นำเสนอต่อผู้สมัครได้อย่างมีเอกลักษณ์เฉพาะนั้นจะทำให้ผู้สมัครรู้สึกว่าเป็นความแตกต่างจากคู่แข่งใช้หรือไม่อย่างไร กล่าวโดยสรุปว่า ปัจจัยทางด้านคุณค่าของเครือข่าย ที่ประกอบไปด้วยซัพพลายเออร์, หุ้นส่วนและลูกค้า ที่มีความหลากหลายซึ่งถือว่าเป็นศูนย์กลางหรือเป็นส่วนประกอบของรูปแบบของธุรกิจที่ได้นำเสนอต่อผู้สมัครได้อย่างมีเอกลักษณ์เฉพาะนั้น จะทำให้ผู้สมัครรู้สึกว่าเป็นความแตกต่างจากคู่แข่ง โดยผู้ประกอบการด้าน RPO ส่วนใหญ่ได้แสดงความคิดเห็นที่สอดคล้องกันว่าลูกค้าที่มีความหลากหลายของแต่ในละประเภทธุรกิจนั้น สามารถที่จะทำให้ผู้สมัครนั้นเกิดความเชื่อมั่นในตัวของบริษัทรวมถึงสามารถสร้างความแตกต่างได้จากคู่แข่งที่มีลูกค้าไม่หลากหลายได้ ส่วนทางด้านหุ้นส่วน ซัพพลายเออร์นั้น ผู้ประกอบการด้าน RPO ได้แสดงความคิดเห็นว่าสามารถช่วยในการสร้างแบรนด์และชื่อเสียงของบริษัทให้ผู้สมัครได้รู้จักได้อีกช่องทางหนึ่งเช่นกัน ในทางตรงกันข้ามได้มีผู้ประกอบการด้าน RPO บางส่วนที่ไม่เห็นด้วยว่าคุณค่าของเครือข่ายนั้นจะมีส่วนทำให้ผู้สมัครรู้สึกว่าเป็นความแตกต่างจากคู่แข่งได้

คำถามข้อที่ 3 การพยากรณ์อุปสงค์/ อุปทาน

ข้อ 3.1) ท่านคิดว่าการพยากรณ์อุปสงค์/ อุปทาน เป็นการพยากรณ์ถึงความต้องการแรงงานวิชาชีพใน 8 สาขา และเป็นการพยากรณ์ที่มีความสอดคล้องกับเหตุการณ์ในปัจจุบันหรือไม่อย่างไร

คนที่ 1 ความคิดเห็น ต้องมีว่าเรามีความต้องการทำใดในช่วงใดเพื่อป้องกันการขาดบุคลากรในการส่งป้อนให้กับลูกค้า

คนที่ 2 ความคิดเห็น เปลี่ยนแปลงตามสถานะเศรษฐกิจ และการตลาด

คนที่ 3 ความคิดเห็น ใช่ เพราะการพยากรณ์จะทำให้ทราบถึงความต้องการผู้สมัครให้มีความสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าได้เป็นอย่างดี

คนที่ 4 ความคิดเห็น ใช่ ปัจจุบันทางบริษัทจะต้องมีการประเมินและคาดการณ์ถึงความต้องการในผู้สมัครและความต้องการของลูกค้าให้เกิดความสอดคล้องกัน เพื่อป้องกันการขาดแคลนแรงงาน

คนที่ 5 ความคิดเห็น ใช่ เป็นการพยากรณ์ถึงความต้องการผู้สมัครของลูกค้าในตลาดและบริษัทก็จะสามารถส่งผู้สมัครให้กับลูกค้าได้ทันเวลา

คนที่ 6 ความคิดเห็น ใช่ เป็นการพยากรณ์นี้จะสามารถทำให้ทราบถึง จำนวนประเภทและความต้องการแรงงานได้อย่างถูกต้อง

คนที่ 7 ความคิดเห็น ใช่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งหลังจากเปิดตลาด AEC

คนที่ 8 ความคิดเห็น ใช่ บริษัทจะต้องมีการคาดคะเนถึงความต้องการแรงงานตามความต้องการของลูกค้า

คนที่ 9 ความคิดเห็น ใช่ เพราะในปัจจุบันบริษัทจะต้องมีการพยากรณ์หรือคาดคะเนต้องการแรงงานของแต่ละอาชีพว่ามีแนวโน้มเป็นอย่างไร และพยากรณ์ตามความต้องการของลูกค้าเป็นหลัก

คนที่ 10 ความคิดเห็น ใช่ เพราะเป็นการพยากรณ์ถึงความต้องการของตลาดแรงงาน และการที่บริษัทจะสามารถตอบสนองได้

คนที่ 11 ความคิดเห็น ใช่ เพราะการพยากรณ์เป็นสิ่งที่จะต้องคาดการณ์หรือคาดเดาไว้ล่วงหน้าเพื่อให้ตรงกับความต้องการของลูกค้า

คนที่ 12 ความคิดเห็น ใช่ เพราะเป็นการพยากรณ์ถึงความต้องการแรงงานใน 8 อาชีพ ให้เพียงพอต่อความต้องการของลูกค้าหลังจากเปิดตลาดอาเซียนที่กำลังจะมาถึง

คนที่ 13 ความคิดเห็น ไซ บริษัทมีการคาดคะเนความต้องการที่เป็นไปตามสภาวะของตลาดแรงงานในปัจจุบันมากกว่า

คนที่ 14 ความคิดเห็น ไซ เป็นการพยากรณ์ที่สอดคล้องกับปัจจุบัน และมันมีความจำเป็นที่บริษัทจะต้องพยากรณ์อุปสงค์/ อุปทาน ด้วย เพื่อจะได้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าได้อย่างเพียงพอ

คนที่ 15 ความคิดเห็น แน่แน่นอนจะต้องมีการพยากรณ์หรือคาดคะเนความต้องการหรือแนวโน้มในแต่ละอาชีพ โดยเฉพาะหลังเปิดอาเซียนนี้ว่าอาชีพใดน่าจะเป็นที่ความต้องการนะ

คนที่ 16 ความคิดเห็น ไซ การพยากรณ์นี้สอดคล้องกับปัจจุบัน เพราะสามารถทำให้ทราบถึงความต้องการของลูกค้า และความสามารถของบริษัทที่จะตอบสนองให้กับลูกค้าได้

คนที่ 17 ความคิดเห็น ไซ ถือว่าเป็นการพยากรณ์ที่จะต้องนำมาใช้เพื่อวิเคราะห์ความต้องการ และการตอบสนองให้กับลูกค้าได้

คนที่ 18 ความคิดเห็น ไซ เป็นการพยากรณ์ถึงความต้องการที่สอดคล้องกับสภาวะเศรษฐกิจและตลาดแรงงานในปัจจุบันว่ามีแนวโน้มที่จะต้องการอาชีพใดมากที่สุด

คนที่ 19 ความคิดเห็น ไซ เป็นการพยากรณ์ที่มีความสอดคล้องกับเหตุการณ์ในยุคปัจจุบัน เพราะจะทำให้ทราบถึงความต้องการ และความสามารถในการสรรหาผู้สมัครให้ได้เพียงพอต่อความต้องการของลูกค้าหรือตลาดแรงงานในปัจจุบันได้

คนที่ 20 ความคิดเห็น ไซ เป็นการพยากรณ์ที่สอดคล้องกับความต้องการในยุคปัจจุบัน เพราะจะทำให้ทราบถึงอุปสงค์ และอุปทาน ที่เกิดขึ้นในตลาดแรงงานได้

คนที่ 21 ความคิดเห็น ไซ เป็นการพยากรณ์ถึงความต้องการที่มีความสอดคล้องกับเหตุการณ์ปัจจุบันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

คนที่ 22 ความคิดเห็น ไซ เป็นการพยากรณ์ที่สอดคล้องกับเหตุการณ์ในปัจจุบัน เพราะจะทำให้ทราบความต้องการแรงงานได้อย่างถูกต้อง

คนที่ 23 ความคิดเห็น ไซ เพราะการพยากรณ์อุปสงค์/ อุปทานนี้เป็นการพยากรณ์ถึงความต้องการแรงงานหรือผู้สมัคร ของลูกค้า และเป็นการพยากรณ์ให้กับตัวบริษัทด้วยว่า จะต้องหาผู้สมัครเพื่อตอบสนองความต้องการได้เพียงพอในจำนวนเท่าใดด้วย

คนที่ 24 ความคิดเห็น ไซ บริษัทนำการพยากรณ์นี้มาใช้ เพราะเป็นการพยากรณ์ความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ

คนที่ 25 ความคิดเห็น ไซ เป็นการพยากรณ์ถึงความต้องการแรงงานตามสภาวะตลาด และสภาวะเศรษฐกิจในยุคปัจจุบันได้อย่างสอดคล้อง

สำหรับคำถามข้อที่ 3.1 ผู้ประกอบการด้าน RPO แสดงความคิดเห็น จำนวน 25 คน หรือร้อยละ 100 โดยสามารถสังเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ประกอบการได้ดังตารางที่ 4-24 ถึง ตารางที่ 4-25

ตารางที่ 4-24 ตารางสังเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ประกอบการด้าน RPO สำหรับข้อคำถามใน ส่วนที่ 2 ที่เป็นข้อคำถามที่ 3.1

ด้านการพยากรณ์อุปสงค์ อุปทาน	จำนวน	ร้อยละ
เห็นด้วย	24	96.00
ไม่เห็นด้วย	1	4.00
Total	25	100

จากตารางที่ 4-24 กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ประกอบการด้าน RPO ได้ให้ความคิดเห็นว่า การพยากรณ์อุปสงค์/ อุปทาน เป็นการพยากรณ์ถึงความต้องการแรงงานอาชีพใน 8 สาขา และเป็นการพยากรณ์ที่มีความสอดคล้องกับเหตุการณ์ในปัจจุบันหรือไม่อย่างไร

ตารางที่ 4-25 ตารางสังเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ประกอบการด้าน RPO สำหรับข้อคำถามใน ส่วนที่ 2 ที่เป็นข้อคำถามที่ 3.1

การพยากรณ์อุปสงค์/ อุปทาน	จำนวน	ร้อยละ
มีความสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าในปัจจุบัน	17	68.00
ต้องเปลี่ยนแปลงตามสภาวะเศรษฐกิจ และการตลาด	4	16.00
เพื่อป้องกันการขาดแคลนแรงงาน	2	8.00
เป็นการคาดคะเนความต้องการ หรือแนวโน้ม	2	8.00
Total	25	100

จากตารางที่ 4-24 และตารางที่ 4-25 กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ประกอบการด้าน RPO ได้ให้ ความคิดเห็นว่าการพยากรณ์อุปสงค์/ อุปทาน เป็นการพยากรณ์ถึงความต้องการแรงงานอาชีพใน 8 สาขา และเป็นการพยากรณ์ที่มีความสอดคล้องกับเหตุการณ์ในปัจจุบันหรือไม่อย่างไร กล่าว

โดยสรุป ปัจจัยทางด้านการพยากรณ์อุปสงค์/ อุปทาน ถึงความต้องการแรงงานอาชีพใน 8 สาขา และเป็นการพยากรณ์ที่มีความสอดคล้องกับเหตุการณ์ในปัจจุบัน และมีความสำคัญต่อการสรรหาแรงงานอาชีพใน 8 อาชีพนั้น ผู้ประกอบการด้าน RPO ส่วนใหญ่ได้แสดงความคิดเห็นที่สอดคล้องกันว่า การพยากรณ์อุปสงค์/ อุปทาน เป็นการพยากรณ์ที่มีความสำคัญและมีความสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าในปัจจุบัน เพราะเนื่องจากจะทำให้ผู้ประกอบการได้ทราบถึงจำนวน ถึงความต้องการ ตามแนวโน้มของตลาดแรงงาน อีกทั้ง เพื่อเป็นการป้องกันปัญหาในการขาดแคลนแรงงานที่อาจจะเกิดขึ้นได้ ซึ่งทั้งนี้ ได้มีผู้ประกอบการด้าน RPO บางส่วนที่มีความคิดเห็นที่ขัดแย้งว่าการพยากรณ์อุปสงค์/ อุปทาน นั้นจะต้องเป็นการพยากรณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงตามสภาวะเศรษฐกิจ และการตลาดในปัจจุบัน

ข้อ 3.2) ในปัจจุบันองค์กรของท่านได้มีการวางแผนตามสถานการณ์ สำหรับเหตุการณ์ที่คาดว่าจะเกิดขึ้นได้จากสภาวะแวดล้อมทางธุรกิจที่มีการเปลี่ยนแปลงและผันผวนได้อย่างรวดเร็ว เพื่อนำมาวางแผนกำลังคนที่เป็นแรงงานอาชีพ 8 สาขาอย่างไร

คนที่ 1 ความคิดเห็น มีการวางแผนเพื่อให้เป็นไปตามสถานการณ์ในปัจจุบัน

คนที่ 2 ความคิดเห็น ต้องดูแนวทาง/ แนวโน้มของธุรกิจ/ ความต้องการของลูกค้าในแต่ละปี

คนที่ 3 ความคิดเห็น โดยปกติจะเป็นการวางแผนถึงเป้าหมายที่จะต้องดำเนินการให้ได้และเป็นไปตามแผน

คนที่ 4 ความคิดเห็น บริษัทจะต้องวางแผนกำลังคนให้มีสอดคล้องกับธุรกิจ และเศรษฐกิจในยุคปัจจุบัน

คนที่ 5 ความคิดเห็น ก็วางแผนจัดหาแรงงานให้เป็นไปตามที่ลูกค้าหรือตลาด ณ ปัจจุบัน ต้องการ

คนที่ 6 ความคิดเห็น ไม่มีวางแผนไว้ล่วงหน้าเลย แต่จะดูแลแต่ละสถานการณ์ต่าง ๆ ที่มีการเปลี่ยนแปลง ณ ปัจจุบันมากกว่า

คนที่ 7 ความคิดเห็น ส่วนใหญ่จะต้องดูความต้องการของตลาดและความต้องการของลูกค้ามากกว่านะ

คนที่ 8 ความคิดเห็น ก็จะมีการวางแผนในการสรรหาแรงงานให้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อพร้อมที่จะปรับตัวของบริษัทให้เข้ากับสถานการณ์ในยุคปัจจุบัน

- คนที่ 9 ความคิดเห็น การวางแผนก็จะดูจากสภาวะสิ่งแวดล้อมทางธุรกิจ เช่น ภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบัน การแข่งขัน และแนวโน้มต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น และที่สำคัญจะต้องวางแผนกำลังคนตามความต้องการของลูกค้าผู้ใช้บริการมากที่สุด
- คนที่ 10 ความคิดเห็น ไม่ได้มีการวางแผนแต่จะคอยปรับตัวและรับมือกับสิ่งที่เกิดขึ้นในปัจจุบันมากกว่า
- คนที่ 11 ความคิดเห็น ส่วนใหญ่จะเป็นวางแผนกำลังที่ตลาดส่วนใหญ่มีความต้องการมากกว่า
- คนที่ 12 ความคิดเห็น ไม่ได้มีการวางแผนล่วงหน้าแต่จะดูและทำการวางแผนเป็นเรื่อง ๆ ไป
- คนที่ 13 ความคิดเห็น เป็นการวางแผนตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในปัจจุบันมากกว่า
- คนที่ 14 ความคิดเห็น มี แต่จะเป็นการวางแผนในระยะสั้นตามความผันผวนของธุรกิจมากกว่า โดยบริษัทจะต้องประเมินสภาวะแวดล้อมทางธุรกิจ เช่น ตลาดแรงงาน แนวโน้มความต้องการ เพื่อนำมาวางแผนกำลังคนให้สามารถตอบสนองได้
- คนที่ 15 ความคิดเห็น ส่วนใหญ่ก็จะวางแผนไปตามการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจ และแนวโน้มของตลาดแรงงานมากกว่า
- คนที่ 16 ความคิดเห็น มี การวางแผนด้านกำลังคนให้เพียงพอต่อความต้องการในปัจจุบัน
- คนที่ 17 ความคิดเห็น มี เพราะบริษัทจะต้องวางแผนตามแนวโน้มของธุรกิจและเศรษฐกิจ ในยุคปัจจุบัน เพื่อนำมาวางแผนในการสรรหาคนให้สอดคล้อง
- คนที่ 18 ความคิดเห็น เป็นการวางแผนตามแนวโน้มทางด้านธุรกิจ ที่เกิดขึ้นในปัจจุบันและอาจส่งผลกระทบต่อสรรหาผู้สมัคร
- คนที่ 19 ความคิดเห็น น่าจะเป็นการวางแผนในการสรรหาคนที่ เป็นไปตามแนวโน้มของเศรษฐกิจของประเทศในยุคปัจจุบันมากกว่า
- คนที่ 20 ความคิดเห็น น่าจะเป็นการวางแผนถึงแนวโน้มของธุรกิจแต่ละประเภทที่มีเกี่ยวข้องกับแรงงานอาชีพในแต่ละสาขาอาชีพ และเพื่อที่จะได้ทราบถึงความต้องการของลูกค้าในแต่ละธุรกิจได้
- คนที่ 21 ความคิดเห็น เป็นการวางแผนตาม แนวโน้มของสภาวะเศรษฐกิจ และความต้องการของลูกค้าในตลาดแรงงาน

คนที่ 22 ความคิดเห็น น่าจะเป็นการวางแผนตามการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ ที่มีผลกระทบต่อแรงงานในปัจจุบันมากกว่า

คนที่ 23 ความคิดเห็น ส่วนใหญ่ก็จะวางแผนบริษัทตาม สภาวะเศรษฐกิจ และ แนวโน้มธุรกิจด้านตลาดแรงงาน

คนที่ 24 ความคิดเห็น ส่วนใหญ่ก็จะมีวางแผนตามสภาวะธุรกิจในปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลง เป็นการวางแผนเพื่อดูแนวโน้มในความต้องการของลูกค้า ที่มีความต้องการ แรงอาชีพประเภทใดมาก

คนที่ 25 ความคิดเห็น เป็นการวางแผนเพื่อดูทิศทางของธุรกิจ ความต้องการ แรงงานในตลาดของแต่ละธุรกิจ

สำหรับคำถามข้อที่ 3.2 ผู้ประกอบการด้าน RPO แสดงความคิดเห็น จำนวน 25 คน หรือร้อยละ 100 โดยสามารถสังเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ประกอบการได้ดังตารางที่ 4-26

ตารางที่ 4-26 ตารางสังเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ประกอบการด้าน RPO สำหรับข้อคำถามใน ส่วนที่ 2 ที่เป็นข้อคำถามที่ 3.2

การวางแผนตามสถานการณ์	จำนวน	ร้อยละ
เป็นวางแผนที่ดูแนวทางแนวโน้มของธุรกิจ/ ความต้องการของลูกค้าในแต่ละปี	14	64.00
เป็นการวางแผนในการสรรหาผู้สมัครเพื่อให้เพียงพอต่อ ความต้องการและเป็นไปตามสถานการณ์ในปัจจุบัน	6	14.00
เป็นวางแผนเพื่อการปรับตัวและรับมือกับสิ่งที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน	3	12.00
เป็นการวางแผนตามการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ	2	8.00
Total	25	100

จากตารางที่ 4-26 กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ประกอบการด้าน RPO ได้ให้ความคิดเห็นว่าในปัจจุบันองค์กรได้มีการวางแผนตามสถานการณ์ สำหรับเหตุการณ์ที่คาดว่าจะเกิดขึ้นได้จาก สภาวะแวดล้อมทางธุรกิจที่มีการเปลี่ยนแปลงและผันผวนได้อย่างรวดเร็ว เพื่อนำมาวางแผน กำลังคนที่เป็นแรงงานอาชีพ 8 สาขา อย่างไรก็ตาม โดยสรุปว่า ในปัจจุบันองค์กรมีการวางแผนตามสถานการณ์ สำหรับเหตุการณ์ที่คาดว่าจะเกิดขึ้นได้จากสภาวะแวดล้อมทางธุรกิจที่มีการ

เปลี่ยนแปลงและผันผวนได้อย่างรวดเร็ว เพื่อนำมาวางแผนกำลังคนที่เป็นแรงงานอาชีพ 8 สาขา โดยผู้ประกอบการด้าน RPO ส่วนใหญ่ได้แสดงความคิดเห็นที่สอดคล้องกันว่า เป็นวางแผนที่ดูแนวทาง แนวโน้มของธุรกิจ ความต้องการของลูกค้าในแต่ละปี โดยจะเป็นการวางแผนในการสรรหาผู้สมัครเพื่อตอบสนองให้เพียงพอต่อความต้องการในตลาดแรงงานและเป็นไปตามสถานการณ์ในปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ ซึ่งทั้งนี้ ได้มีผู้ประกอบการด้าน RPO บางส่วนที่มีความเห็นที่ขัดแย้งว่า การวางแผนตามสถานการณ์ ขององค์กรนั้นเป็นวางแผนเพื่อการปรับตัวและรับมือกับสิ่งที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน

ข้อ 3.3) การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมการทำงาน-ในปัจจุบันการสรรหาแรงงานอาชีพใน 8 สาขาอาชีพ ให้มาเป็นผู้สมัครขององค์กร องค์กรของท่านมีการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมการทำงานอย่างไร และองค์กรของท่านได้เน้นการวิเคราะห์ที่ปัจจัยภายในหรือปัจจัยภายนอกองค์กรอย่างไร

คนที่ 1 ความคิดเห็น ก็ดูว่าปัจจัยใดที่น่าจะมีหรือส่งผลกระทบต่อบุคลากรที่จะส่งเข้าไปให้กับลูกค้า

คนที่ 2 ความคิดเห็น สภาพแวดล้อมการทำงานเป็นปกติ ไม่มีสภาพความเสี่ยงใด ๆ ที่จะทำให้พนักงานกังวล

คนที่ 3 ความคิดเห็น ไม่มีได้การวิเคราะห์อย่างชัดเจน เพราะเนื่องจากสภาพแวดล้อมการทำงานไม่น่าจะมีผลโดยตรงต่อการสรรหา

คนที่ 4 ความคิดเห็น ส่วนใหญ่ก็ไม่ได้วิเคราะห์ออกมา

คนที่ 5 ความคิดเห็น ไม่ได้วิเคราะห์นะ แต่ถ้าจะเน้นก็จะเน้นเรื่องปัจจัยภายนอกซึ่งภาวะเศรษฐกิจ เทคโนโลยีในปัจจุบันที่เกี่ยวข้องกับการทำงานมากกว่า

คนที่ 6 ความคิดเห็น ไม่ได้วิเคราะห์นะ แต่น่าจะเป็นการวางแผนทางด้านทรัพยากรมนุษย์ โดยจะเน้นที่บุคลากรภายในองค์กรเป็นหลัก

คนที่ 7 ความคิดเห็น เท่าที่ดูจากสภาพแวดล้อมก็ไม่เห็นมีอะไรที่เปลี่ยนแปลง ถ้าจะเน้นส่วนใหญ่จะเน้นที่ปัจจัยภายนอกองค์กร ในด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง ซะมากกว่า

คนที่ 8 ความคิดเห็น น่าจะเป็นการวิเคราะห์ถึงปัจจัยภายนอก ซึ่งได้แก่ ด้านสังคม เศรษฐกิจ ในปัจจุบันมากกว่า และวิเคราะห์ดูว่าปัจจัยใดกระทบต่อการสรรหาหรือไม่

คนที่ 9 ความคิดเห็น ก็คล้าย ๆ กับการวางแผนตามสถานการณ์นั้นแหละ คือจะสนใจที่ปัจจัยภายนอก ที่จะสร้างโอกาสหรืออุปสรรคในการดำเนินงานของบริษัทมากกว่า เพื่อที่บริษัทจะได้รับมือและหาหนทางแก้ไขได้ทันเมื่อเกิดเหตุการณ์ต่าง ๆ เกิดขึ้น

คนที่ 10 ความคิดเห็น ไม่ได้วิเคราะห์อย่างชัดเจนแต่น่าจะมีการรับมือและปรับตัวกับการเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยี สังคม และคน มากกว่า และถ้าจะเน้นการวิเคราะห์ก็ควรจะเน้นเรื่องปัจจัยภายนอกมากกว่าปัจจัยภายใน

คนที่ 11 ความคิดเห็น ไม่ได้วิเคราะห์ไหนะ เพราะสภาพแวดล้อมการทำงานไม่น่าจะมีปัญหาอะไร แต่ถ้าจะวิเคราะห์ก็ควรจะวิเคราะห์ปัจจัยภายนอกที่จะส่งผลกระทบต่อบริษัทมากกว่า

คนที่ 12 ความคิดเห็น ก็ต้องมองว่าสภาพแวดล้อมการทำงานในด้านใดที่จะสามารถกระทบให้เกิดปัญหาให้กับองค์กรได้ โดยถ้าจะวิเคราะห์ก็น่าที่จะวิเคราะห์ที่ปัจจัยภายนอกมากกว่าปัจจัยภายในซะอีก

คนที่ 13 ความคิดเห็น ไม่มีการวิเคราะห์ไหนะสำหรับสภาพแวดล้อมการทำงาน ส่วนใหญ่ก็จะวิเคราะห์ปัจจัยภายในองค์กรเช่น บุคลากร และที่สำคัญน่าจะเป็นปัจจัยภายนอกองค์กรมากกว่าที่ควรจะต้องให้ความสำคัญเพื่อป้องกันและรับมือกับสิ่งที่จะเกิดขึ้น

คนที่ 14 ความคิดเห็น ไม่มีการวิเคราะห์ด้านนี้ เพราะคิดว่าสภาพแวดล้อมการทำงานไม่น่าจะส่งผลกระทบต่อในการสรรหาแรงงาน อาชีพ 8 สาขาอาชีพ

คนที่ 15 ความคิดเห็น ไม่ได้มีการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมการทำงานเพราะไม่น่าจะส่งผลในการสรรหา ส่วนใหญ่ถ้าจะมีการวิเคราะห์ก็น่าจะวิเคราะห์ที่ปัจจัยภายนอกที่มีการเปลี่ยนแปลงมากกว่าปัจจัยภายใน

คนที่ 16 ความคิดเห็น มี แต่ส่วนใหญ่จะเน้นด้านปัจจัยภายนอกองค์กรมากกว่า เช่น สภาพทางเศรษฐกิจ การเมือง และกฎหมายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น และมีผลกระทบต่อบริษัทมากกว่าที่เราให้ความสำคัญ

คนที่ 17 ความคิดเห็น ไม่มีนะ เพราะสภาพแวดล้อมการทำงานไม่น่าจะมีอุปสรรคใด ๆ แต่ถ้าจะวิเคราะห์ก็น่าจะวิเคราะห์ที่ปัจจัยภายนอกบริษัทมากกว่าปัจจัยภายใน เพราะเป็นปัจจัยที่บริษัทเองควบคุมไม่ได้และอาจจะส่งผลให้กับบริษัทได้

คนที่ 18 ความคิดเห็น ถ้าจะวิเคราะห์สภาพแวดล้อมการทำงานที่อาจจะส่งผลต่อการสรรหาผู้สมัครก็น่าจะเป็นปัจจัยภายนอกมากกว่า เช่น ข้อตกลง สังคม เศรษฐกิจ การเมือง และกฎหมายที่เกี่ยวข้องมากกว่า

คนที่ 19 ความคิดเห็น ไม่ได้เน้นการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมการทำงาน เพราะไม่น่าจะส่งผลต่อการสรรหาผู้สมัครได้ แต่ถ้าการวิเคราะห์ปัจจัยน่าจะเป็นปัจจัยภายนอกมากกว่า

คนที่ 20 ความคิดเห็น ไม่มีการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมการทำงาน ถ้าจะวิเคราะห์ หรือให้ความสำคัญก็น่าจะเป็นที่ปัจจัยภายนอกองค์กรมากกว่า

คนที่ 21 ความคิดเห็น ส่วนใหญ่ถ้าจะวิเคราะห์น่าจะวิเคราะห์และให้ความสำคัญ กับปัจจัยภายนอกมากกว่า

คนที่ 22 ความคิดเห็น วิเคราะห์เฉพาะปัจจัยภายนอกมากกว่า เพราะเป็นปัจจัยที่ อาจส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจโดยรวม ซึ่งรวมถึงบริษัทด้วย

คนที่ 23 ความคิดเห็น มีการวิเคราะห์ที่ปัจจัยภายนอก ที่เป็นโอกาสและอุปสรรค ต่อบริษัท มากกว่า เพราะคิดว่าปัจจัยภายในบริษัทนั้น สามารถรับมือได้

คนที่ 24 ความคิดเห็น ไม่ได้มีการวิเคราะห์ แต่คอยระวังและให้ความสำคัญกับ ปัจจัยภายนอกที่มีการเปลี่ยนแปลง ที่สามารถจะเป็นโอกาสและส่งผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นได้

คนที่ 25 ความคิดเห็น มีการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมที่มาจากปัจจัยภายนอกที่มีการ เปลี่ยนแปลง เช่น การเมือง กฎหมาย การพัฒนาด้านความรู้ความสามารถของคนในยุค ปัจจุบัน รวมทั้งเทคโนโลยีที่ทันสมัย

สำหรับคำถามข้อที่ 3.3 ผู้เชี่ยวชาญในส่วนของงานทางด้าน RPO แสดงความคิดเห็น จำนวน 25 คน หรือร้อยละ 100 โดยสามารถสังเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ประกอบการได้ดัง ตารางที่ 4-27 ถึงตารางที่ 4-28

ตารางที่ 4-27 ตารางสังเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ประกอบการด้าน RPO สำหรับข้อคำถามใน ส่วนที่ 2 ที่เป็นข้อคำถามที่ 3.3

การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมการทำงาน	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ได้มีการวิเคราะห์	13	52.00
ไม่ได้มีการกล่าวถึง	11	44.00
มีการวิเคราะห์	1	4.00
Total	25	100

จากตารางที่ 4-27 กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ประกอบการด้าน RPO ได้ให้ความคิดเห็นว่าใน ปัจจุบันการสรรหาแรงงานอาชีพใน 8 สาขาอาชีพ ให้มาเป็นผู้สมัครขององค์กร องค์กรได้มีการ

วิเคราะห์สภาพแวดล้อมการทำงานอย่างไร และองค์กรของท่านได้เน้นการวิเคราะห์ที่ปัจจัยภายในหรือปัจจัยภายนอกองค์กรอย่างไร

ตารางที่ 4-28 ตารางสังเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ประกอบการด้าน RPO สำหรับข้อคำถามใน ส่วนที่ 2 ที่เป็นข้อคำถามที่ 3.3

การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมการทำงาน	จำนวน	ร้อยละ
จะเน้นเรื่องปัจจัยภายนอก ที่จะสามารถสร้างโอกาสหรืออุปสรรค ในการดำเนินงานได้แก่ การพัฒนาด้านความรู้ ข้อตกลง ภาวะเศรษฐกิจ สังคม การเมือง เทคโนโลยี	17	68.00
เนื่องจากสภาพแวดล้อมการทำงานเป็นปกติ ไม่มีสภาพความเสี่ยงใด ๆ	4	16.00
เน้นที่บุคลากรภายในองค์กรเป็นหลัก	3	12.00
วิเคราะห์ปัจจัยทั้งภายในองค์กรและภายนอกองค์กร	1	4.00
Total	25	100

จากตารางที่ 4-27 และตารางที่ 4-28 กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ประกอบการด้าน RPO ได้ให้ความคิดเห็นว่าเป็นปัจจุบันการสรรหาแรงงานอาชีพใน 8 สาขาอาชีพ ให้มาเป็นผู้สมัครขององค์กร องค์กรได้มีการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมการทำงานอย่างไร และองค์กรของท่านได้เน้นการ วิเคราะห์ที่ปัจจัยภายในหรือปัจจัยภายนอกองค์กรอย่างไร กล่าวโดยสรุปว่า ปัจจัยทางด้านการ วิเคราะห์สภาพแวดล้อมการทำงาน มีความสำคัญต่อการสรรหาแรงงานอาชีพใน 8 อาชีพ โดย ผู้ประกอบการด้าน RPO ส่วนใหญ่ได้แสดงความคิดเห็นที่สอดคล้องกันว่า องค์กรมีการวิเคราะห์ ปัจจัยทั้งภายในองค์กรและภายนอกองค์กรแต่ส่วนใหญ่จะเน้นการวิเคราะห์เรื่องปัจจัยภายนอก มากกว่า เพราะเนื่องจากเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญซึ่งจะสามารถสร้างโอกาสหรืออุปสรรคในการ ดำเนินงานได้ ซึ่งได้แก่ การพัฒนาด้านความรู้ ข้อตกลง กฎหมาย ภาวะเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และเทคโนโลยี รวมถึงจะเน้นที่บุคลากรภายในองค์กรเป็นหลัก ซึ่งทั้งนี้ ได้มีผู้ประกอบการด้าน RPO บางส่วนที่มีความคิดเห็นที่ขัดแย้งว่า องค์กรไม่ได้มีการวิเคราะห์ในเรื่องสภาพแวดล้อมใน การทำงานเพราะเนื่องจากสภาพแวดล้อมการทำงานเป็นปกติ ไม่มีสภาพความเสี่ยงใด ๆ ที่จะทำ การวิเคราะห์ในเรื่องนี้

ข้อ 3.4) การวิเคราะห์อัตราการผลิตของแรงงานในปัจจุบันขององค์กรของท่านมีการวิเคราะห์อัตราการผลิตของแรงงาน โดยองค์กรผู้ประกอบการจะสามารถวิเคราะห์ที่ได้ด้วย ข้อมูลและสถิติที่มีอยู่ เพื่อที่จะสามารถพยากรณ์ได้ถึงความต้องการผู้สมัครที่เป็นแรงงาน อาชีพที่จะเกิดขึ้นในอนาคตและเพื่อที่จะปรับปรุงพัฒนาและรักษาผู้สมัครที่เป็นแรงงานอาชีพนั้น ไว้ให้อยู่กับองค์กรต่อไปใช่หรือไม่อย่างไร

คนที่ 1 ความคิดเห็น มีการวิเคราะห์ถึงความต้องการของลูกค้าและผู้สมัครของเราว่าขาดแคลนหรือไม่อยู่ตลอด

คนที่ 2 ความคิดเห็น Turn over ไม่สูง

คนที่ 3 ความคิดเห็น มีเพื่อจะได้นำมาพิจารณาและปรับปรุงเพื่อลดอัตราการผลิตของแรงงาน

คนที่ 4 ความคิดเห็น มีการวิเคราะห์อัตราการผลิตอยู่เหมือนกันเพื่อที่จะได้ทราบถึงสาเหตุของการลาออก เพื่อนำมาพัฒนาปรับปรุงแก้ไขปัญหานี้ให้น้อยลง

คนที่ 5 ความคิดเห็น ไซ้ทางบริษัทจะต้องวิเคราะห์การผลิตของแรงงานถึงความต้องการของลูกค้าด้วยอีกทั้งยังจะต้องพิจารณาเพื่อสร้างแรงจูงใจให้ผู้สมัครนั้นเป็นผู้สมัครขององค์กรต่อไป

คนที่ 6 ความคิดเห็น ไซ้ทางบริษัทจะต้องวิเคราะห์การผลิตของแรงงานที่ได้สมัครเข้ามาเป็นผู้สมัครขององค์กรและรวมถึงผู้สมัครที่ได้อ่าน และไม่ได้อ่าน เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ข้อดีของเสียขององค์กรเพื่อพัฒนาปรับปรุงต่อไป

คนที่ 7 ความคิดเห็น ไซ้ โดยจะทำการวิเคราะห์เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการ

คนที่ 8 ความคิดเห็น ไซ้ก็มีนะ เพื่อเป็นการคาดคะเนถึงจำนวนที่บริษัทมีความต้องการในอนาคต

คนที่ 9 ความคิดเห็น ไซ้ บริษัทจะใช้ข้อมูลที่เป็นตัวเลขและสถิติที่มีอยู่เพื่อนำมาวิเคราะห์และพยากรณ์ถึงความต้องการผู้สมัครในปัจจุบันและในอนาคต

คนที่ 10 ความคิดเห็น มี เพราะการวิเคราะห์อัตราการผลิตนี้จะทำให้บริษัทได้ทราบถึงจำนวนที่แท้จริงในการผลิตของแรงงาน และทำให้ทราบว่าจำนวนเท่าใดที่บริษัทจะต้องสรรหาแรงงานมาทดแทนตามจำนวนที่ขาดหายไป

คนที่ 11 ความคิดเห็น ทางบริษัทก็จะดูอัตรา Turn over ของผู้สมัครเพื่อที่จะได้นำมาคาดคะเนถึงความต้องการของผู้สมัครเพื่อตอบสนองให้กับลูกค้าได้อย่างเพียงพอมากกว่า

คนที่ 12 ความคิดเห็น ใช่ โดยปกติทุก ๆ องค์การจะต้องวิเคราะห์และคำนวณถึงแรงงานที่ได้มีการเข้าออก และมีอยู่ เพื่อที่จะได้นำมาวางแผนสรรหาแรงงานให้เพียงพอต่อความต้องการทั้งในปัจจุบันและในอนาคตด้วย

คนที่ 13 ความคิดเห็น ก็มีเพราะเพื่อต้องการทราบจำนวนตัวเลขที่ต้องการเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าได้อย่างเพียงพอ

คนที่ 14 ความคิดเห็น ใช่ บริษัทจะต้องวิเคราะห์ถึงอัตราการหมุนเวียน การเข้า, ออก (ซึ่งเป็นการได้ผู้สมัครได้งาน) แล้วในปัจจุบันนั้นเหลืออยู่เท่าใด และจำนวนเท่าใดที่ต้องการเพิ่ม เพื่อที่จะสามารถรองรับถึงความต้องการของลูกค้าได้อย่างเพียงพอ

คนที่ 15 ความคิดเห็น ใช่ ทางบริษัทจะต้องมีการวิเคราะห์อัตราการหมุนเวียน เพื่อจะได้ทราบถึงความต้องการและจำนวนที่ขาดหายไป และจะได้สรรหาจำนวนที่ขาดหายไปมาให้เพียงพอ

คนที่ 16 ความคิดเห็น มีการวิเคราะห์เพื่อที่จะได้ทราบจำนวนอัตราการหมุนเวียนของแรงงานที่เกิดขึ้นในบริษัท และเพื่อจะได้จัดเตรียมการสรรหาผู้สมัครมาให้ได้ตามจำนวนที่ลูกค้าหรือตลาดต้องการเพื่อสามารถตอบสนองให้กับลูกค้าได้ทันเวลา

คนที่ 17 ความคิดเห็น ใช่ ต้องมีการวิเคราะห์อัตราการหมุนเวียนของแรงงาน เพื่อที่จะพยากรณ์ความต้องการแรงงานในอนาคตให้เพียงพอต่อความต้องการของลูกค้า

คนที่ 18 ความคิดเห็น ก็มีนะ เพราะต้องวิเคราะห์ว่าผู้สมัครในปัจจุบันมีเท่าไร ขาดเท่าไร และต้องสรรหามาเพิ่มอีกเท่าไร จึงจะรองรับและตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้

คนที่ 19 ความคิดเห็น ใช่ การวิเคราะห์อัตราการหมุนเวียนนี้จะทำให้บริษัทได้ทราบถึงจำนวนที่แท้จริง ที่ต้องการและต้องสรรหาผู้สมัครมาเพิ่มเติมหรือทดแทนในส่วนที่ขาดหายไป เป็นต้น

คนที่ 20 ความคิดเห็น มี เพราะจะทำให้ทราบถึงข้อมูลและสถิติการหมุนเวียนของแรงงานที่เกิดขึ้นภายในบริษัท อีกทั้งเพื่อที่จะได้ทราบจำนวนที่ทางบริษัทจะต้องสรรหาเพื่อทดแทนตามจำนวนที่ขาดหายไป

คนที่ 21 ความคิดเห็น ใช่ เป็นการวิเคราะห์อัตราการหมุนเวียนของแรงงานที่บริษัทจะต้องสรรหา เพื่อตอบสนองความต้องการผู้สมัครในแต่ละสาขาอาชีพตามความต้องการของตลาดในปัจจุบัน

คนที่ 22 ความคิดเห็น จำเป็นต้องวิเคราะห์อัตราการผลิต เพราะจะทำให้ทราบว่าแรงงานขาดไปกี่คน และจะต้องสรรหามาเพิ่มเติมในจำนวนที่ขาดไป รวมทั้งจะทำอย่างไรเพื่อที่จะรักษาผู้สมัครให้เป็นผู้สมัครขององค์กรต่อไป

คนที่ 23 ความคิดเห็น ไซท์ทางบริษัทจะต้องวิเคราะห์การผลิตของแรงงานถึงความต้องการของลูกค้าด้วยอีกทั้งยังจะต้องพิจารณาเพื่อสร้างแรงจูงใจให้ผู้สมัครนั้นเป็นผู้สมัครขององค์กรต่อไป

คนที่ 24 ความคิดเห็น ไซท์มีการวิเคราะห์ถึงแรงงานที่ต้องสรรหามาทดแทนจำนวนที่หายไป เพื่อสามารถตอบสนองความต้องการของตลาดและของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ

คนที่ 25 ความคิดเห็น เป็นการวิเคราะห์ถึงอัตราการผลิตของแรงงานที่เกิดขึ้นในบริษัท เพื่อเป็นการสรรหามาทดแทนตำแหน่งที่ขาดหายไป

สำหรับคำถามข้อที่ 3.4 ผู้ประกอบการด้าน RPO แสดงความคิดเห็น จำนวน 25 คน หรือร้อยละ 100 โดยสามารถสังเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ประกอบการ ได้ดังตารางที่ 4-29 ถึง ตารางที่ 4-30

ตารางที่ 4-29 ตารางสังเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ประกอบการด้าน RPO สำหรับข้อคำถามในส่วนที่ 2 ที่เป็นข้อคำถามที่ 3.4

การวิเคราะห์อัตราการผลิตของแรงงาน	จำนวน	ร้อยละ
มีการวิเคราะห์	23	92.00
ไม่ได้มีการกล่าวถึง	2	8.00
Total	25	100

จากตารางที่ 4-29 กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ประกอบการด้าน RPO ได้ให้ความคิดเห็นในด้านการวิเคราะห์อัตราการผลิตของแรงงาน

ตารางที่ 4-30 ตารางสังเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ประกอบการด้าน RPO สำหรับข้อคำถามใน ส่วนที่ 2 ที่เป็นข้อคำถามที่ 3.4

การวิเคราะห์อัตราการผลิตของแรงงาน	จำนวน	ร้อยละ
เพื่อนำมาวิเคราะห์ พยากรณ์และวางแผนความต้องการผู้สมัคร ทั้งในปัจจุบันและในอนาคตให้เพียงพอต่อความต้องการของลูกค้า	18	58.06
เพื่อที่จะได้ทราบจำนวนอัตราการผลิตของแรงงานที่เกิดขึ้นในบริษัท	4	12.90
เพื่อพิจารณาและปรับปรุงเพื่อลดอัตราการผลิตของแรงงาน	3	9.68
เพื่อสร้างแรงจูงใจให้ผู้สมัครนั้นเป็นผู้สมัครขององค์กรต่อไป	3	9.68
เพื่อวิเคราะห์ถึงความต้องการของลูกค้าและผู้สมัคร	2	6.45
ถ้าอัตราการผลิต Turn over ไม่สูง	1	3.23
Total	31	100

จากตารางที่ 4-29 และตารางที่ 4-30 กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ประกอบการด้าน RPO ได้ให้ ความคิดเห็นว่าปัจจัยด้านการวิเคราะห์อัตราการผลิตของแรงงานในปัจจุบัน องค์กรได้มีการ วิเคราะห์อัตราการผลิตของแรงงาน โดยจะสามารถวิเคราะห์ได้ด้วยข้อมูลและสถิติที่มีอยู่ เพื่อที่จะสามารถพยากรณ์ได้ถึงความต้องการผู้สมัครที่เป็นแรงงานอาชีพที่จะเกิดขึ้นใน อนาคตและเพื่อที่จะปรับปรุงพัฒนาและรักษาผู้สมัครที่เป็นแรงงานอาชีพนั้นไว้ให้อยู่กับองค์กร ต่อไป กล่าวโดยสรุปว่า ปัจจัยทางด้านการวิเคราะห์อัตราการผลิตของแรงงาน มีความสำคัญ ต่อการสรรหาแรงงานอาชีพใน 8 อาชีพ โดยผู้ประกอบการด้าน RPO ส่วนใหญ่ได้แสดงความ คิดเห็นที่สอดคล้องกันว่า เพื่อนำมาวิเคราะห์ พยากรณ์และวางแผนความต้องการผู้สมัคร ทั้งใน ปัจจุบันและในอนาคตให้เพียงพอต่อความต้องการของลูกค้า เพื่อที่จะได้ทราบจำนวนอัตราการผลิต ของแรงงานที่เกิดขึ้นในบริษัท โดยนำข้อมูลและรายละเอียดต่าง ๆ ที่ได้มานั้นนำมา พิจารณาและปรับปรุงเพื่อลดอัตราการผลิตของแรงงาน เพื่อวิเคราะห์ถึงความต้องการของ ลูกค้าและผู้สมัคร และเพื่อสร้างแรงจูงใจให้ผู้สมัครได้เป็นผู้สมัครขององค์กรต่อไป ซึ่งทั้งนี้ก็มี ผู้ประกอบการด้าน RPO บางส่วนที่มีความคิดเห็นที่ขัดแย้งว่าทางองค์กรจะไม่มี การวิเคราะห์ อัตราการผลิตของผู้สมัคร ถ้าอัตราการผลิต Turn over ไม่สูง

คำถามข้อที่ 4 ช่องทางการสื่อสารกับผู้สมัครแรงงานวิชาชีพ 8 สาขาอาชีพ

ข้อ 4.1) ในปัจจุบันองค์กรของท่านใช้ช่องทางการสื่อสารกับผู้สมัครในช่องทางใดบ้าง

คนที่ 1 เผชิญหน้า	ความเห็น	อีเมล โทรศัพท์, การสื่อสารแบบสองต่อสองหรือแบบ
คนที่ 2	ความเห็น	ทุกช่องทางที่กล่าวมา
คนที่ 3	ความเห็น	ส่วนใหญ่ก็เกือบ ๆ ทุกช่องทาง
คนที่ 4	ความเห็น	โทรศัพท์ อีเมล การสมัครงานออนไลน์
คนที่ 5	ความเห็น	โทรศัพท์, อีเมล
คนที่ 6	ความเห็น	ก็เกือบทุกช่องทางที่กล่าวมา
คนที่ 7	ความเห็น	เกือบทุกช่องทาง
คนที่ 8	ความเห็น	การรับสมัครงานออนไลน์, การสื่อสารแบบสองทาง, อีเมล, โทรศัพท์
คนที่ 9	ความเห็น	ส่วนใหญ่ก็จะเกือบ ๆ ทุกช่องทาง
คนที่ 10	ความเห็น	การสมัครงานทางออนไลน์, เครือข่ายทางสังคม, การสื่อสาร ผ่าน Web, โทรศัพท์, อีเมล เป็นต้น
คนที่ 11	ความเห็น	อีเมล, โทรศัพท์ เครือข่ายทางสังคม การสื่อสารผ่าน Web และการรับสมัครงานออนไลน์, การสื่อสารแบบสองต่อสองหรือแบบเผชิญหน้า เป็นต้น
คนที่ 12	ความเห็น	อีเมล, โทรศัพท์ การสื่อสารผ่าน Web, การสื่อสารแบบสอง ต่อสองหรือแบบเผชิญหน้า เป็นต้น
คนที่ 13	ความเห็น	เกือบทุกช่องทาง
คนที่ 14	ความเห็น	อีเมล, โทรศัพท์, การสื่อสารแบบสองต่อสองหรือแบบ เผชิญหน้า เป็นต้น
คนที่ 15	ความเห็น	อีเมล, โทรศัพท์, การสื่อสารแบบสองทาง, การสื่อสารแบบ สองต่อสองหรือแบบเผชิญหน้า
คนที่ 16	ความเห็น	เกือบ ทุกช่องทาง
คนที่ 17	ความเห็น	โทรศัพท์, อีเมล, เทคโนโลยี Web 2.0, การรับสมัครงาน ออนไลน์
คนที่ 18	ความเห็น	เกือบทุกช่องทาง
คนที่ 19	ความเห็น	เกือบทุกช่องทาง
คนที่ 20	ความเห็น	ก็เกือบ ๆ ทุกช่องทาง
คนที่ 21	ความเห็น	ส่วนใหญ่ยังคงเป็น อีเมล, โทรศัพท์, การประชุมแบบ

เผชิญหน้า

คนที่ 22 ความคิดเห็น ส่วนใหญ่ก็จะใช้ช่องทาง อีเมลล์ และโทรศัพท์

คนที่ 23 ความคิดเห็น โทรศัพท์, การประชุมแบบเผชิญหน้า, การสื่อสารแบบสอง

ทาง

คนที่ 24 ความคิดเห็น เกือบทุกช่องทาง

คนที่ 25 ความคิดเห็น เกือบทุกช่องทาง

สำหรับคำถามข้อที่ 4.1 ผู้ประกอบการด้าน RPO แสดงความคิดเห็น จำนวน 25 คน หรือร้อยละ 100 โดยสามารถสังเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ประกอบการได้ดังตารางที่ 4-31

ตารางที่ 4-31 ตารางสังเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ประกอบการด้าน RPO สำหรับข้อคำถามในส่วนที่ 2 ที่เป็นข้อคำถามที่ 4.1

ช่องทางการสื่อสารกับผู้สมัคร	จำนวน	ร้อยละ
โทรศัพท์	13	22.41
สื่อสารทุกช่องทาง	12	20.69
อีเมลล์	12	20.69
การสื่อสารแบบสองต่อสองหรือแบบเผชิญหน้า	5	8.62
การสมัครงานออนไลน์	5	8.62
การสื่อสารแบบสองทาง	3	5.17
การสื่อสารผ่าน Web	3	5.17
เครือข่ายทางสังคม	2	3.45
การประชุมแบบเผชิญหน้า	2	3.45
เทคโนโลยี Web 2.0	1	1.72
Total	58	100

จากตารางที่ 4-31 กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ประกอบการด้าน RPO ได้ให้ความคิดเห็นว่าในปัจจุบันองค์กรของท่านใช้ช่องทางการสื่อสารกับผู้สมัครในช่องทางใดบ้าง กล่าวโดยสรุปว่า ปัจจัยทางด้านช่องทางการสื่อสารกับผู้สมัครแรงงานวิชาชีพ 8 สาขา มีความสำคัญต่อการสรรหาแรงงานวิชาชีพ 8 อาชีพ ซึ่งส่วนใหญ่องค์กรของบริษัทผู้ประกอบการด้าน RPO ได้แสดงความ

คิดเห็นที่สอดคล้องกันว่า ในปัจจุบันองค์กรได้ใช้ช่องทางด้านโทรศัพท์ในการติดต่อผู้สมัครมาก เป็นอันดับต้น ๆ เพราะเนื่องจากเป็นช่องทางและเป็นเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพและทำให้การดำเนินงานในขั้นตอนต่าง ๆ ประสบความสำเร็จ รองลงมาจะเป็นอีเมล และมีบางองค์กรส่วนใหญ่ก็ใช้ช่องทางการสื่อสารเกือบในทุกช่องทาง ที่มีสัดส่วนเท่ากับการใช้อีเมล อีกทั้ง บางองค์กรยังได้ใช้การสื่อสารแบบสองต่อสองหรือแบบเผชิญหน้า การสมัครงานออนไลน์ การสื่อสารแบบสองทาง การสื่อสารผ่าน Web เครือข่ายทางสังคม การประชุมแบบเผชิญหน้า และการใช้เทคโนโลยี Web 2.0 ที่ได้นำมาใช้ในการสื่อสารกับผู้สมัครในยุคปัจจุบันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อ 4.2) ในแต่ละช่องทางการสื่อสารกับผู้สมัครท่านคิดว่าช่องทางไหนมีประสิทธิภาพมากที่สุดและเป็นที่ยอมรับมากที่สุดในปัจจุบัน

- | | | |
|----------|-------------|---|
| คนที่ 1 | ความคิดเห็น | โทรศัพท์ อีเมล |
| คนที่ 2 | ความคิดเห็น | อีเมล/ โทรศัพท์ |
| คนที่ 3 | ความคิดเห็น | อีเมล เพราะสามารถมีหลักฐานเพื่อยืนยันในการติดต่อได้ |
| คนที่ 4 | ความคิดเห็น | การสมัครงานออนไลน์ โทรศัพท์ |
| คนที่ 5 | ความคิดเห็น | โทรศัพท์, อีเมล |
| คนที่ 6 | ความคิดเห็น | โทรศัพท์, อีเมล, เครือข่ายทางสังคม |
| คนที่ 7 | ความคิดเห็น | การประชุมแบบเผชิญหน้า คือ การเข้ามากรอกใบสมัครที่บริษัท |
| คนที่ 8 | ความคิดเห็น | อีเมล และโทรศัพท์ |
| คนที่ 9 | ความคิดเห็น | โทรศัพท์, อีเมล, เทคโนโลยีเว็บ 2.0, การรับสมัครงานออนไลน์, การสื่อสารแบบสองต่อสองหรือแบบเผชิญหน้า |
| คนที่ 10 | ความคิดเห็น | การสมัครงานทางออนไลน์ ,และอีเมล |
| คนที่ 11 | ความคิดเห็น | อีเมล, โทรศัพท์ เครือข่ายทางสังคม การสื่อสารผ่าน Web และการรับสมัครงานออนไลน์, การสื่อสารแบบสองต่อสองหรือแบบเผชิญหน้า เป็นต้น |
| คนที่ 12 | ความคิดเห็น | อีเมล, โทรศัพท์ การสื่อสารผ่าน Web, การสื่อสารแบบสองต่อสองหรือแบบเผชิญหน้า เป็นต้น |
| คนที่ 13 | ความคิดเห็น | อีเมล, โทรศัพท์, การสื่อสารผ่าน Web, การสมัครงานออนไลน์ |
| คนที่ 14 | ความคิดเห็น | อีเมล, โทรศัพท์, การรับสมัครงานออนไลน์ เป็นต้น |
| คนที่ 15 | ความคิดเห็น | อีเมล, โทรศัพท์ |

คนที่ 16	ความคิดเห็น	โทรศัพท์, อีเมล, การรับสมัครงานออนไลน์
คนที่ 17	ความคิดเห็น	โทรศัพท์, อีเมล
คนที่ 18	ความคิดเห็น	อีเมล, โทรศัพท์ ยังเป็นที่นิยมอยู่ในยุคปัจจุบัน
คนที่ 19	ความคิดเห็น	อีเมล, การรับสมัครออนไลน์, โทรศัพท์
คนที่ 20	ความคิดเห็น	โทรศัพท์, อีเมล, การรับสมัครงานออนไลน์
คนที่ 21	ความคิดเห็น	เกือบทุกช่องทาง
คนที่ 22	ความคิดเห็น	อีเมล และโทรศัพท์
คนที่ 23	ความคิดเห็น	ก็ยังเป็นโทรศัพท์ การประชุมแบบเผชิญหน้า
คนที่ 24	ความคิดเห็น	โทรศัพท์
คนที่ 25	ความคิดเห็น	โทรศัพท์, อีเมล, การรับสมัครงานออนไลน์, เทคโนโลยีเว็บ

2.0

สำหรับคำถามข้อที่ 4.2 ผู้ประกอบการด้าน RPO แสดงความคิดเห็น จำนวน 25 คน หรือร้อยละ 100 โดยสามารถสังเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ประกอบการได้ดังตารางที่ 4-32

ตารางที่ 4-32 ตารางสังเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ประกอบการด้าน RPO สำหรับข้อคำถามใน ส่วนที่ 2 ที่เป็นข้อคำถามที่ 4.2

ช่องทางการสื่อสารกับผู้สมัคร	จำนวน	ร้อยละ
โทรศัพท์	21	33.33
อีเมล	20	31.75
การสมัครงานออนไลน์	9	14.29
การสื่อสารแบบสองต่อสองหรือแบบเผชิญหน้า	3	4.76
การสื่อสารผ่าน Web	3	4.76
เครือข่ายทางสังคม	2	3.17
การประชุมแบบเผชิญหน้า	2	3.17
เทคโนโลยี Web 2.0	2	3.17
สื่อสารทุกช่องทาง	1	1.59
Total	63	100

จากตารางที่ 4-32 กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ประกอบการด้าน RPO ได้ให้ความคิดเห็นว่า ปัจจัยด้านช่องทางไหนมีประสิทธิภาพมากที่สุดและเป็นที่ยอมรับมากที่สุดในปัจจุบัน กล่าวโดยสรุปว่า ปัจจัยทางด้านช่องทางการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและเป็นที่ยอมรับมากที่สุดในปัจจุบันมากที่สุดที่มีความสำคัญต่อการสรรหาแรงงานอาชีพใน 8 อาชีพ โดยส่วนใหญ่องค์กรของบริษัทผู้ประกอบการด้าน RPO ได้แสดงความคิดเห็นที่สอดคล้องกันว่า โทรศัพท์ เป็นช่องทางที่มีความสำคัญและยังเป็นที่ยอมรับมากที่สุดในยุคปัจจุบัน รองลงมาคือ อีเมล ที่เป็นที่ยอมรับและองค์กรส่วนใหญ่ยังนิยมใช้กันอยู่ในทุกองค์กร อีกทั้ง การสมัครงานออนไลน์ก็ถือว่าเป็นอีกช่องทางที่ทั้งผู้สมัครและผู้ประกอบการ ได้เห็นว่าเป็นช่องทางใหม่ที่มีความสำคัญที่จะทำให้ขั้นตอนการสมัครงานนั้นง่าย สะดวก รวดเร็ว และกระชับมากยิ่งขึ้น และส่วนปัจจัยอื่นที่องค์กรผู้ประกอบการด้าน RPO ได้นิยมนำมาใช้ในปัจจุบัน ได้แก่ การสื่อสารแบบสองต่อสองหรือแบบเผชิญหน้า การสื่อสารผ่าน Web เครือข่ายทางสังคม การประชุมแบบเผชิญหน้า เทคโนโลยี Web 2.0 ตามลำดับ ทั้งนี้ ยังมีบางองค์กรที่เป็นผู้ประกอบการด้าน RPO ได้ใช้ช่องทางการสื่อสารในทุกช่องทางเพื่อที่จะติดต่อสื่อสารกับผู้สมัครอีกด้วย

ข้อ 4.3) ช่องทางการรับสมัครช่องทางใดที่ทำให้องค์กรของท่านสามารถรับสมัครแรงงาน 8 อาชีพ ได้มากที่สุด

คนที่ 1	ความคิดเห็น	รับสมัครออนไลน์, อีเมล
คนที่ 2	ความคิดเห็น	อีเมล/ โทรศัพท์/ การรับสมัครงานออนไลน์
คนที่ 3	ความคิดเห็น	โทรศัพท์ กับอีเมล
คนที่ 4	ความคิดเห็น	การสมัครงานออนไลน์ โทรศัพท์
คนที่ 5	ความคิดเห็น	โทรศัพท์, อีเมล
คนที่ 6	ความคิดเห็น	โทรศัพท์, อีเมล, การสื่อสารแบบสองต่อสองหรือแบบเผชิญหน้า
คนที่ 7	ความคิดเห็น	การประชุมแบบเผชิญหน้า คือ การเข้ามากรอกใบสมัครที่บริษัท
คนที่ 8	ความคิดเห็น	การรับสมัครงานออนไลน์ และการประชุมแบบเผชิญหน้า
คนที่ 9	ความคิดเห็น	โทรศัพท์, อีเมล, เทคโนโลยีเว็บ 2.0, การรับสมัครงานออนไลน์, การสื่อสารแบบสองต่อสองหรือแบบเผชิญหน้า
คนที่ 10	ความคิดเห็น	การสมัครงานทางออนไลน์ และอีเมล
คนที่ 11	ความคิดเห็น	การรับสมัครงานออนไลน์

คนที่ 12	ความคิดเห็น	การสื่อสารแบบสองต่อสองหรือแบบเผชิญหน้า
คนที่ 13	ความคิดเห็น	อีเมล, โทรศัพท์, การสมัครงานออนไลน์
คนที่ 14	ความคิดเห็น	อีเมล, โทรศัพท์, การรับสมัครงานออนไลน์
คนที่ 15	ความคิดเห็น	อีเมล, โทรศัพท์
คนที่ 16	ความคิดเห็น	โทรศัพท์, อีเมล, การรับสมัครงานออนไลน์
คนที่ 17	ความคิดเห็น	โทรศัพท์, อีเมล
คนที่ 18	ความคิดเห็น	อีเมล, โทรศัพท์, การสื่อสารผ่าน Web และการรับสมัครงาน

ทาง Online

คนที่ 19	ความคิดเห็น	อีเมล, การสมัครออนไลน์, โทรศัพท์
คนที่ 20	ความคิดเห็น	โทรศัพท์, อีเมล, การรับสมัครงานออนไลน์
คนที่ 21	ความคิดเห็น	อีเมล, โทรศัพท์
คนที่ 22	ความคิดเห็น	อีเมล และโทรศัพท์
คนที่ 23	ความคิดเห็น	โทรศัพท์, การประชุมแบบเผชิญหน้า
คนที่ 24	ความคิดเห็น	การสื่อสารแบบเผชิญหน้า หรือการสื่อสารสองทาง
คนที่ 25	ความคิดเห็น	โทรศัพท์, การสื่อสารแบบสองต่อสองหรือแบบเผชิญหน้า

สำหรับคำถามข้อที่ 4.3 ผู้ประกอบการด้าน RPO แสดงความคิดเห็น จำนวน 25 คน หรือร้อยละ 100 โดยสามารถสังเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ประกอบการได้ดังตารางที่ 4-33

ตารางที่ 4-33 ตารางสังเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ประกอบการด้าน RPO สำหรับข้อคำถามใน ส่วนที่ 2 ที่เป็นข้อคำถามที่ 4.3

ช่องทางการสื่อสารกับผู้สมัคร	จำนวน	ร้อยละ
โทรศัพท์	18	35.00
อีเมล	17	33.00
การสมัครงานออนไลน์	13	15.00
การสื่อสารแบบสองต่อสองหรือแบบเผชิญหน้า	5	5.00
การประชุมแบบเผชิญหน้า	3	5.00
การสื่อสารผ่าน Web	1	3.33
เทคโนโลยี Web 2.0	1	3.33
Total	60	100

จากตารางที่ 4-33 กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ประกอบการด้าน RPO ได้ให้ความคิดเห็นว่า ช่องทางการรับสมัครช่องทางใดที่ทำให้องค์กรของท่านสามารถรับสมัครแรงงาน 8 อาชีพ ได้มากที่สุด กล่าวโดยสรุปว่า ปัจจัยด้านช่องทางการสื่อสารที่ทำให้องค์กรสามารถรับสมัครแรงงาน 8 อาชีพ ได้มากที่สุด โดยส่วนใหญ่องค์กรของบริษัทผู้ประกอบการด้าน RPO ได้แสดงความคิดเห็นที่สอดคล้องกันว่าโทรศัพท์ นั้นเป็นช่องทางการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพที่ทำให้องค์กรสามารถรับสมัครแรงงาน 8 อาชีพ ได้มากที่สุด รองลงมา คือ อีเมล และการสมัครงานออนไลน์ และส่วนช่องทางการสื่อสารช่องอื่น ซึ่งได้แก่ การสื่อสารแบบสองต่อสองหรือแบบเผชิญหน้า การประชุมแบบเผชิญหน้า การสื่อสารผ่าน Web และเทคโนโลยี Web 2.0 ก็เป็นช่องทางที่ทำให้องค์กรผู้ประกอบการด้าน RPO นั้นสามารถรับสมัครแรงงานวิชาชีพใน 8 อาชีพ ได้เช่นเดียวกัน

คำถามข้อที่ 5 ความสามารถของผู้ประกอบการด้าน RPO ในการบริหารจัดการแรงงานวิชาชีพ 8 สาขาอาชีพ คือ

ข้อ 5.1) ความสามารถในด้านใดที่องค์กรของท่านได้รับจากการสรรหาแรงงานวิชาชีพ 8 สาขาอาชีพ มากที่สุด

คนที่ 1	ความคิดเห็น	รายได้และส่วนแบ่งทางการตลาด
คนที่ 2	ความคิดเห็น	ผู้สมัครมีประสิทธิภาพมีความเชี่ยวชาญ, ผู้สมัครและผู้ให้บริการมีความจงรักภักดีต่อองค์กร
คนที่ 3	ความคิดเห็น	ได้ผู้สมัครที่มีประสิทธิภาพ มีความเชี่ยวชาญในแต่ละวิชาชีพ
คนที่ 4	ความคิดเห็น	ผู้สมัครมีความเชี่ยวชาญ มีประสบการณ์สูง ทำให้มีรายได้ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว
คนที่ 5	ความคิดเห็น	มีรายได้ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว
คนที่ 6	ความคิดเห็น	ผู้สมัครมีประสิทธิภาพมีความเชี่ยวชาญ/ ประสบการณ์สูง/ และมีผู้สมัครที่เป็นทรัพยากรบุคคลด้านแรงงานวิชาชีพใน 8 สาขาอาชีพ อย่างเพียงพอต่อความต้องการ
คนที่ 7	ความคิดเห็น	จะทำให้ได้ผู้สมัครมีประสิทธิภาพมีความเชี่ยวชาญ
คนที่ 8	ความคิดเห็น	มีผู้สมัครที่มีคุณภาพมีประสิทธิภาพ มีความเชี่ยวชาญสูง
คนที่ 9	ความคิดเห็น	มีรายได้ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว, ผู้สมัครและผู้ให้บริการมีความจงรักภักดีต่อองค์กร
คนที่ 10	ความคิดเห็น	มีส่วนแบ่งการตลาดที่เพิ่มขึ้น สร้างแบรนด์และภาพลักษณ์ขององค์กร และมีผู้สมัครที่มีประสิทธิภาพเชี่ยวชาญสูง

- คนที่ 11 ความคิดเห็น ผู้สมัครและผู้ให้บริการมีความจงรักภักดีต่อองค์กรและมี
รายได้ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว
- คนที่ 12 ความคิดเห็น มีรายได้ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว
- คนที่ 13 ความคิดเห็น ผู้สมัครมีประสิทธิภาพมีความเชี่ยวชาญ/ ประสบการณ์สูง/
และมีผู้สมัครที่เป็นทรัพยากรบุคคลด้านแรงงานวิชาชีพใน 8 สาขาอาชีพ อย่างเพียงพอต่อความ
ต้องการ
- คนที่ 14 ความคิดเห็น มีรายได้ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว, ผู้สมัครมีประสิทธิภาพ
มีความเชี่ยวชาญ/ ประสบการณ์สูง/ และมีผู้สมัครที่เป็นทรัพยากรบุคคลด้านแรงงานอาชีพใน 8
สาขาอาชีพ อย่างเพียงพอต่อความต้องการ
- คนที่ 15 ความคิดเห็น มีรายได้ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว
- คนที่ 16 ความคิดเห็น ผู้สมัครมีประสิทธิภาพมีความเชี่ยวชาญ, ผู้สมัครและ
ผู้ให้บริการมีความจงรักภักดีต่อองค์กร และมีรายได้ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว
- คนที่ 17 ความคิดเห็น ผู้สมัครมีประสิทธิภาพมีความเชี่ยวชาญ/ ประสบการณ์สูง/
และมีผู้สมัครที่เป็นทรัพยากรบุคคลด้านแรงงานอาชีพใน 8 สาขาอาชีพอย่างเพียงพอต่อความ
ต้องการ
- คนที่ 18 ความคิดเห็น มีรายได้ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว
- คนที่ 19 ความคิดเห็น มีรายได้ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว
- คนที่ 20 ความคิดเห็น มีรายได้ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว, ผู้สมัครและ
ผู้ให้บริการมีความจงรักภักดีต่อองค์กร
- คนที่ 21 ความคิดเห็น มีรายได้ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว
- คนที่ 22 ความคิดเห็น มีรายได้ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว
- คนที่ 23 ความคิดเห็น มีรายได้ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว
- คนที่ 24 ความคิดเห็น มีผู้สมัครและผู้ให้บริการมีความจงรักภักดีต่อองค์กร
- คนที่ 25 ความคิดเห็น มีผู้สมัครที่มีประสิทธิภาพและมีความเชี่ยวชาญ/
ประสบการณ์สูง

สำหรับคำถามข้อที่ 5.1 ผู้ประกอบการด้าน RPO แสดงความคิดเห็น จำนวน 25 คน
หรือร้อยละ 100 โดยสามารถสังเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ประกอบการได้ดังตารางที่ 4-34

ตารางที่ 4-34 ตารางสังเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ประกอบการด้าน RPO สำหรับข้อคำถามใน ส่วนที่ 2 ที่เป็นข้อคำถามที่ 5.1

ความสามารถของผู้ประกอบการด้าน RPO	จำนวน	ร้อยละ
ทำให้มีรายได้ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว	14	38.89
มีผู้สมัครมีประสิทธิภาพมีความเชี่ยวชาญ/ ประสบการณ์สูง	13	36.11
มีผู้สมัครและผู้ให้บริการมีความจงรักภักดีต่อองค์กร	6	16.67
มีส่วนแบ่งการตลาดที่เพิ่มขึ้น	2	5.56
สร้างแบรนด์และภาพลักษณ์ขององค์กร	1	2.78
Total	36	100

จากตารางที่ 4-34 กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ประกอบการด้าน RPO ได้ให้ความคิดเห็นว่า ความสามารถในด้านใดที่องค์กรของผู้ประกอบการด้าน RPO ได้รับจากการสรรหาแรงงานวิชาชีพ 8 สาขาอาชีพ มากที่สุด กล่าวโดยสรุปว่า ปัจจัยทางด้านความสามารถในด้านใดที่องค์กรของท่าน ได้รับจากการสรรหาแรงงานวิชาชีพ 8 สาขาอาชีพ มากที่สุด โดยผู้ประกอบการด้าน RPO ส่วนใหญ่ได้ให้ความคิดเห็นที่สอดคล้องกันว่า ความสามารถขององค์กรนั้นสามารถทำให้องค์กรมีรายได้ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญ เป็นหัวใจและเป็นเป้าหมายหลัก ในการดำเนินธุรกิจ ซึ่งปัจจัยนี้จะทำให้องค์กรนั้นสามารถที่จะดำเนินธุรกิจในตลาดแรงงานต่อไปได้ และปัจจัยที่มีความสำคัญลำดับถัดมา คือ จะทำให้องค์กรมีผู้สมัครที่มีประสิทธิภาพ มีความเชี่ยวชาญ/ ประสบการณ์สูง ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญในการดำเนินธุรกิจเช่นเดียวกัน ที่จะส่งผลทำให้ผู้สมัครที่องค์กรได้ส่งไปให้กับลูกค้าผู้ให้บริการคัดเลือกนั้นได้รับการว่าจ้างซึ่งจะส่งผลทำให้องค์กรประสบความสำเร็จในการจัดหาแรงงาน อีกทั้ง ความสามารถขององค์กรจะทำให้มีผู้สมัครและผู้ให้บริการมีความจงรักภักดีต่อองค์กร, ทำให้มีส่วนแบ่งการตลาดที่เพิ่มขึ้น, อีกทั้ง สามารถสร้างแบรนด์และภาพลักษณ์ขององค์กรให้เป็นที่รู้จักของทั้งผู้สมัครและลูกค้าผู้ให้บริการในตลาดแรงงานอีกด้วย

ข้อ 5.2) ความสามารถใน 5 ด้าน นี้ มีความสำคัญต่อองค์กรของท่านมากหรือไม่
อย่างไร

คนที่ 1 ความคิดเห็น สำคัญทั้งหมด

คนที่ 2 ความคิดเห็น สำคัญทุกข้อ

คนที่ 3	ความคิดเห็น	สำคัญมากเพราะเนื่องจากจะส่งผลให้องค์กรได้รับความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจในด้านนี้
คนที่ 4	ความคิดเห็น	สำคัญมาก เพราะจะทำให้องค์กรสามารถดำเนินกิจการต่อไปได้
คนที่ 5	ความคิดเห็น	สำคัญมากเพราะจะสามารถทำให้บริษัทนั้นอยู่รอดได้
คนที่ 6	ความคิดเห็น	สำคัญ มากเพราะเป็นหัวใจสำคัญ ๆ ที่บริษัทจะต้องทำให้ได้
คนที่ 7	ความคิดเห็น	มีสำคัญมาก
คนที่ 8	ความคิดเห็น	สำคัญมาก ๆ เพราะเป็นปัจจัยหลักสำคัญที่บริษัทต้องการ
คนที่ 9	ความคิดเห็น	มีความสำคัญ เพราะเป็นปัจจัยแห่งความสำเร็จในการดำเนินงาน
คนที่ 10	ความคิดเห็น	สำคัญมากเพราะเป็นความสามารถที่เป็นที่ต้องการ
คนที่ 11	ความคิดเห็น	สำคัญมาก เพราะเป็นความสามารถที่เป็นเป้าหมายของบริษัทที่จะต้องทำให้ได้
คนที่ 12	ความคิดเห็น	สำคัญมาก เพราะเป็นสิ่งที่จะทำให้องค์กรนั้นดำเนินกิจการต่อไปได้อย่างมั่นคง
คนที่ 13	ความคิดเห็น	มีสำคัญในทุก ๆ ด้าน
คนที่ 14	ความคิดเห็น	มีสำคัญ เพราะเป็นหัวใจหลักของการดำเนินธุรกิจด้านการสรรหาแรงงาน
คนที่ 15	ความคิดเห็น	มาก เพราะถือว่าด้านที่สำคัญต่อบริษัท
คนที่ 16	ความคิดเห็น	มีความสำคัญ เพราะเป็นความสามารถหลัก ๆ ที่ต้องการจะได้รับ
คนที่ 17	ความคิดเห็น	สำคัญในทุกด้าน
คนที่ 18	ความคิดเห็น	สำคัญมากเพราะจะสามารถทำให้ธุรกิจดำเนินต่อไปได้
คนที่ 19	ความคิดเห็น	มากที่สุด เพราะทุกด้านเป็นด้านที่บริษัทต้องการ
คนที่ 20	ความคิดเห็น	สำคัญมาก เพราะเป็นเป้าหมายหลักของบริษัท
คนที่ 21	ความคิดเห็น	มากที่สุด
คนที่ 22	ความคิดเห็น	มากเพราะเป็นเป้าหมายหลักของการดำเนินกิจการ
คนที่ 23	ความคิดเห็น	สำคัญมากเพราะแต่ละด้านเป็นเป้าหมายหลักขององค์กร

คนที่ 24 ความคิดเห็น สำคัญมากเพราะเป็นสิ่งที่บริษัทต้องการในทั้ง 5 ด้านนี้
 คนที่ 25 ความคิดเห็น สำคัญมากเพราะเป็นด้านที่หลาย ๆ บริษัทต้องการที่จะ
 ดำเนินงานเพื่อให้เกิดใน 5 ด้านนี้

สำหรับคำถามข้อที่ 5.2 ผู้ประกอบการด้าน RPO แสดงความคิดเห็น จำนวน 25 คน
 หรือร้อยละ 100 โดยสามารถสังเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ประกอบการได้ดังตารางที่ 4-35 และ
 ตารางที่ 4-36

ตารางที่ 4-35 ตารางสังเคราะห์ความคิดเห็นขององค์กรผู้ประกอบการด้าน RPO ในข้อคำถามใน
 ส่วนที่ 2 และข้อคำถามที่ 5.2 ว่าความสามารถใน 5 ด้านนี้ มีความสำคัญต่อ
 องค์กรของท่านมากหรือไม่อย่างไร

ความสามารถของผู้ประกอบการด้าน RPO	จำนวน	ร้อยละ
มีสำคัญต่อองค์กรมาก	25	100
Total	25	100

จากตารางที่ 4-35 กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ประกอบการด้าน RPO ให้ความคิดเห็นว่า
 ความสามารถใน 5 ด้าน นี้ มีความสำคัญต่อองค์กรของท่านมากหรือไม่อย่างไร โดย
 ผู้ประกอบการด้าน RPO ได้ให้ความคิดเห็นว่าความสามารถใน 5 ด้านนี้ มีความสำคัญต่อองค์กร
 มาก เป็นจำนวน 25 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 100

ตารางที่ 4-36 ตารางสังเคราะห์ความคิดเห็นขององค์กรผู้ประกอบการด้าน RPO ในข้อคำถามใน
 ส่วนที่ 2 และข้อคำถามที่ 5.2 ว่าความสามารถใน 5 ด้านนี้ มีความสำคัญต่อ
 องค์กรของท่านมากหรือไม่อย่างไร

ความสามารถของผู้ประกอบการด้าน RPO	จำนวน	ร้อยละ
เป็นความสามารถที่เป็นเป้าหมายของบริษัทที่จะต้องทำให้ได้	8	42.11
เป็นปัจจัยแห่งความสำเร็จในการดำเนินงาน	5	26.32
เป็นหัวใจหลักของการดำเนินธุรกิจด้านการสรรหาแรงงาน	4	21.05
จะทำให้องค์กรนั้นดำเนินกิจการต่อไปได้อย่างมั่นคง	2	10.53
Total	19	100

จากตารางที่ 4-36 กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ประกอบการด้าน RPO ได้ให้ความคิดเห็นว่าคุณสมบัติใน 5 ด้านนี้ มีความสำคัญต่อองค์กรของท่านมากหรือไม่อย่างไร กล่าวโดยสรุปว่า ปัจจัยทางด้านความสามารถใน 5 ด้านนี้ มีความสำคัญต่อองค์กรของท่านมากหรือไม่อย่างไร โดยผู้ประกอบการด้าน RPO ส่วนใหญ่ได้ให้ความคิดเห็นที่สอดคล้องกันว่ามีคุณสมบัติต่อองค์กรของผู้ประกอบการเป็นอย่างมาก เพราะเนื่องจากว่าคุณสมบัติใน 5 ด้านนี้ เป็นความสามารถที่เป็นเป้าหมายหลัก ๆ ของบริษัทที่จะต้องทำให้ได้ เพราะเป็นหัวใจหลักของการดำเนินธุรกิจด้านการสรรหาแรงงาน และเป็นปัจจัยแห่งความสำเร็จในการดำเนินงาน ซึ่งจะทำให้องค์กรผู้ประกอบการนั้นดำเนินกิจการต่อไปได้อย่างมั่นคงและยาวนาน

ข้อ 5.3) องค์กรของท่านได้รับความสามารถในด้านใดที่นอกเหนือจากความสามารถใน 5 ด้านนี้ อีกหรือไม่ ถ้ามี มีความสามารถในด้านใดบ้าง

- | | | |
|---------|-------------|---|
| คนที่ 1 | ความคิดเห็น | ส่วนใหญ่จะเป็นไปตามที่กล่าวมา |
| คนที่ 2 | ความคิดเห็น | ยืดหยุ่นได้ตามความต้องการลูกค้า, ชื่อสัตย์/มีจรรยาบรรณ |
| คนที่ 3 | ความคิดเห็น | คิดว่าไม่มีแล้วนะส่วนใหญ่ ๆ ก็จะมีใน 5 ด้าน ที่กล่าวมานี้ |

นี่น่าจะครอบคลุมแล้ว

- | | | |
|---------|-------------|--|
| คนที่ 4 | ความคิดเห็น | ก็มีนะทำให้เป็นองค์กรที่มีชื่อเสียงมากขึ้น |
| คนที่ 5 | ความคิดเห็น | ถ้าได้ 5 ด้านที่กล่าวมานี้ก็คิดว่าเพียงพอแล้ว |
| คนที่ 6 | ความคิดเห็น | ส่วนใหญ่ถ้าได้ 5 ด้านที่กล่าวมานี้ก็เป็นหัวใจหลักและ |

ครอบคลุมในการดำเนินงานแล้ว

- | | | |
|---------|-------------|--|
| คนที่ 7 | ความคิดเห็น | ไม่มีแล้ว คิดว่าส่วนใหญ่ก็จะประมาณ 5 ด้านนี้ |
| คนที่ 8 | ความคิดเห็น | 5 ด้านนี้ถือว่าครอบคลุมกับความต้องการแล้ว |
| คนที่ 9 | ความคิดเห็น | น่าจะเป็นองค์กรที่มีจริยธรรมและจรรยาบรรณนะ แต่ 5 |

ด้านที่กล่าวมาก็แทบจะครอบคลุมแล้ว

- | | | |
|----------|-------------|--|
| คนที่ 10 | ความคิดเห็น | 5 ด้านดังกล่าวก็เป็นความสามารถที่สำคัญมาก ๆ แล้ว |
| คนที่ 11 | ความคิดเห็น | ไม่มีนะส่วนใหญ่ก็จะเป็น 5 ด้าน นี้แหละ |
| คนที่ 12 | ความคิดเห็น | ถ้าทำได้ 5 ด้าน ที่กล่าวมานี้ก็เพียงพอแล้ว |
| คนที่ 13 | ความคิดเห็น | ส่วนใหญ่ก็ต้องได้รับใน 5 ด้านนี้ โดยใน 5 ด้านนี้เป็นด้าน |

ที่บริษัทมีความต้องการ

- | | | |
|----------|-------------|--|
| คนที่ 14 | ความคิดเห็น | คิดว่า 5 ด้านนี้ก็มีส่วนที่สำคัญ ๆ และชัดเจน |
| คนที่ 15 | ความคิดเห็น | ส่วนใหญ่ก็ต้องการใน 5 ด้าน นี้แหละ |

คนที่ 16	ความคิดเห็น	ส่วนใหญ่ก็จะมุ่งเน้นใน 5 ด้าน ที่สำคัญ ๆ ตามนี้แหละ
คนที่ 17	ความคิดเห็น	5 ด้านนี้ก็ครอบคลุมแล้ว
คนที่ 18	ความคิดเห็น	แค่ 5 ด้านนี้ ก็เพียงพอและครอบคลุมแล้ว
คนที่ 19	ความคิดเห็น	ไม่แล้วคิดว่า 5 ด้านนี้ ก็เพียงพอแล้ว
คนที่ 20	ความคิดเห็น	ก็ไม่นะ 5 ด้านนี้ ถือว่าเพียงพอแล้ว
คนที่ 21	ความคิดเห็น	ไม่มี คิดว่า 5 ด้านนี้ ก็เพียงพอแล้ว
คนที่ 22	ความคิดเห็น	ไม่มีคิดว่า 5 ด้านนี้ ก็ครอบคลุมเป้าหมายแล้ว
คนที่ 23	ความคิดเห็น	ส่วนใหญ่ถ้าสามารถทำได้ทั้ง 5 ด้านนี้ ก็ถือว่าเพียงพอแล้ว
คนที่ 24	ความคิดเห็น	ไม่น่าจะมี เพราะถ้าหลัก ๆ ก็จะเป็น 5 ด้านนี้แหละ
คนที่ 25	ความคิดเห็น	ไม่มีแล้วถ้าได้ 5 ด้าน มานี้ก็เพียงพอแล้ว

สำหรับคำถามข้อที่ 5.3 ผู้ประกอบการด้าน RPO แสดงความคิดเห็น จำนวน 25 คน หรือร้อยละ 100 โดยสามารถสังเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ประกอบการได้ดังตารางที่ 4-37

ตารางที่ 4-37 ตารางสังเคราะห์ความคิดเห็นขององค์กรผู้ประกอบการด้าน RPO ในข้อคำถามใน ส่วนที่ 2 และข้อคำถามที่ 5.3

ความสามารถของผู้ประกอบการด้าน RPO	จำนวน	ร้อยละ
ส่วนใหญ่จะอยู่ในความสามารถใน 5 ด้าน	23	85.19
มีความซื่อสัตย์ มีจริยธรรม มีจรรยาบรรณ	2	7.41
ยืดหยุ่นได้ตามความต้องการลูกค้า	1	3.70
ทำให้เป็นองค์กรที่มีชื่อเสียงมากขึ้น	1	3.70
Total	27	100

จากตารางที่ 4-37 กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ประกอบการด้าน RPO ได้ให้ความคิดเห็นว่า องค์กรของท่านได้รับความสามารถในด้านใดที่นอกเหนือจากความสามารถใน 5 ด้าน นี้อีกหรือไม่ ถ้ามี มีความสามารถในด้านใดบ้าง กล่าวโดยสรุปสำหรับข้อคำถามว่า องค์กรของท่านได้รับความสามารถในด้านใดที่นอกเหนือจากความสามารถใน 5 ด้าน นี้อีกหรือไม่ ถ้ามี มีความสามารถในด้านใดบ้าง โดยผู้ประกอบการด้าน RPO ส่วนใหญ่ได้ให้ความคิดเห็นที่สอดคล้องกันว่า ความสามารถใน 5 ด้าน ซึ่งได้แก่ ส่วนแบ่งทางการตลาดที่เพิ่มขึ้น, มีรายได้ทั้งในระยะสั้น

และระยะยาว, ผู้สมัครและผู้ให้บริการมีความจงรักภักดีต่อองค์กร, ผู้สมัครมีประสิทธิภาพมีความเชี่ยวชาญ/ ประสบการณ์สูง/ และมีผู้สมัครที่เป็นทรัพยากรบุคคลด้านแรงงานอาชีพใน 8 สาขา อาชีพอย่างเพียงพอต่อความต้องการ, การสร้างแบรนด์และภาพลักษณ์องค์กร โดยความสามารถที่ผู้ประกอบการมีความต้องการนั้นส่วนใหญ่จะอยู่ใน 5 ด้านนี้ ซึ่งถือว่าเป็นความสามารถที่มีความสำคัญและองค์กรผู้ประกอบการส่วนใหญ่ต่างมุ่งหวังที่จะสามารถทำให้บรรลุผลใน 5 ด้านนี้ และคิดว่าเพียงพอแล้ว แต่ทั้งนี้ ได้มีผู้ประกอบการบางส่วนได้ให้ความคิดเห็นเพิ่มเติมว่า ความสามารถที่องค์กรได้รับนอกเหนือจาก 5 ด้าน นี้คือ จะทำให้เป็นองค์กรที่มีความซื่อสัตย์ มีจริยธรรม/มีจรรยาบรรณ สามารถยืดหยุ่นได้ตามความต้องการลูกค้า และสามารถทำให้เป็นองค์กรที่มีชื่อเสียงมากขึ้นด้วย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ

ส่วนที่ 2.1 ข้อมูลทั่วไปขององค์กรที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2.2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการบริหารจัดการของผู้ประกอบการด้าน RPO ในมุมมองของลูกค้าผู้ใช้บริการ และระดับความพึงพอใจในคุณสมบัติของแรงงานอาชีพที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้าน RPO

ส่วนที่ 2.3 การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis: CFA) ของโมเดลการวัด ของแต่ละตัวแปรแฝง เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้าง

ส่วนที่ 2.4 การตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้นทางสถิติของข้อมูลประกอบด้วยการตรวจสอบคุณภาพของข้อมูลตามข้อตกลงเบื้องต้นการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างด้วยโปรแกรม Amos

ส่วนที่ 2.5 การตรวจสอบขนาดอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวมของโมเดลสมการโครงสร้างในการบริหารจัดการของผู้ประกอบการด้าน RPO หลังจากปรับโมเดล

ส่วนที่ 2.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปที่เป็นกลุ่มตัวอย่างได้แก่ ประเภทของธุรกิจ, ทุนจดทะเบียนของบริษัท, ระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ, จำนวนพนักงานในบริษัท, จำนวนสาขาที่ประกอบธุรกิจที่มีอยู่ในประเทศ, ประเทศหรือสัญชาติของผู้ถือหุ้นของบริษัท, จำนวนผู้ประกอบการด้าน RPO ที่ใช้บริการในปัจจุบัน, ในอนาคตท่านคิดว่าอาชีพใดในแรงงานวิชาชีพ 8 สาขาอาชีพ จะเป็นแรงงานอาชีพที่ประเทศในกลุ่มสมาชิกอาเซียนทั้ง 10 ประเทศ มีความต้องการมากที่สุด, คาดว่าอาชีพใดในแรงงานวิชาชีพ 8 สาขาอาชีพ ที่ท่านจะมีการเคลื่อนย้ายเข้าสู่ตลาดประชาคมอาเซียนมากที่สุด

จากแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ที่ได้รับกลับคืนมา จำนวน 640 ฉบับ จำนวนคิดเป็นร้อยละ 26.82 ของแบบสอบถามจำนวนทั้งหมด 2,386 ฉบับ ที่ส่งไป โดยผู้วิจัยได้แบ่งสอบถามจาก 640 ฉบับ ที่นำมาวิเคราะห์ของแต่ละอาชีพมีดังนี้ คือ วิศวกร จำนวน 200 ฉบับ, พยาบาล จำนวน 30 ฉบับ, สถาปนิก จำนวน 30 ฉบับ, การสำรวจ จำนวน 30 ฉบับ, แพทย์ จำนวน 30 ฉบับ, ทันตแพทย์ จำนวน 30 ฉบับ, บัญชี จำนวน 200 ฉบับ, การบริการด้านการท่องเที่ยว จำนวน 30 ฉบับ, การบริการด้านโรงพยาบาล จำนวน 30 ฉบับ, บริการด้านโรงแรม จำนวน 30 ฉบับ โดยผู้วิจัยได้นำข้อมูลมาวิเคราะห์ แสดงสถานภาพขององค์กรผู้ประกอบการด้าน RPO ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามเป็นค่าความถี่ และค่าร้อยละ ดังปรากฏผลการวิเคราะห์ข้อมูลในตารางที่ 4-40

ส่วนที่ 2.1 ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานของลักษณะทั่วไปขององค์กรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ใช้บริการด้าน RPO ที่ประกอบไปด้วย จำนวนและร้อยละของสถานภาพขององค์กรผู้ใช้บริการด้าน RPO

ตารางที่ 4-38 ประเภทของธุรกิจหลักของบริษัทที่เป็นผู้ใช้บริการด้าน RPO, ทุนจดทะเบียน, ระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ, จำนวนพนักงานในบริษัท, จำนวนสาขาที่มีอยู่ในประเทศ, ประเทศหรือสัญชาติของผู้ถือหุ้นของบริษัท, จำนวนผู้ประกอบการด้าน RPO ที่ได้ใช้บริการอยู่ในปัจจุบัน

ประเภทของธุรกิจหลักของบริษัทผู้ใช้บริการด้าน RPO	จำนวน (บริษัท)	ร้อยละ
อุปกรณ์และชิ้นส่วนยานยนต์	186	33.8
เกี่ยวกับอิเล็กทรอนิกส์	54	9.8
เคมีคอล	47	8.5
เหล็ก, โลหะ, อลูมิเนียม	40	7.3
เครื่องจักรกล	38	6.9
พลาสติก	32	5.8
อาหาร & เครื่องดื่ม	27	4.9
เสื้อผ้า	16	2.9
การค้าปลีก, สินค้าอุปโภคบริโภค	13	2.4
กระดาษ & การพิมพ์	11	2.0
โลจิสติกส์ & การขนส่ง	8	1.5

ตารางที่ 4-38 (ต่อ)

ประเภทของธุรกิจหลักของบริษัทผู้ใช้บริการด้าน RPO	จำนวน (บริษัท)	ร้อยละ
อสังหาริมทรัพย์	8	1.5
ยา เครื่องสำอางค์ อุปกรณ์ทางการแพทย์	7	1.3
เฟอร์นิเจอร์	7	1.3
การก่อสร้าง	6	1.1
เครื่องเขียน, อุปกรณ์สำนักงาน	6	1.1
บริการให้สินเชื่อ และเช่าซื้อ	6	1.1
รองเท้า	5	0.9
งานด้านที่ปรึกษา	4	0.7
ด้านวิศวกรรม	4	0.7
ด้านการเกษตร	3	0.5
แม่พิมพ์	3	0.5
ผลิตนาฬิกา	3	0.5
ยาง	3	0.5
เซรามิค	2	0.4
ไม้	2	0.4
ให้เช่าที่ดิน	2	0.4
ของเด็กเล่น	2	0.4
ซอฟต์แวร์	1	0.2
ธนาคาร	1	0.2
น้ำมัน	1	0.2
เลนส์ & แว่นตา	1	0.2
อุปกรณ์ ทางด้านกีฬา	1	0.2
รวม	550	100

ตารางที่ 4-38 (ต่อ)

ทุนจดทะเบียนของบริษัท	จำนวน	ร้อยละ
1,000,000-10,000,000 บาท	153	27.8
10,000,001-20,000,000 บาท	61	11.1
20,000,001-30,000,000 บาท	25	4.5
30,000,001-40,000,000 บาท	26	4.7
40,000,001-50,000,000 บาท	24	4.4
มากกว่า 50,000,000 บาท	261	47.5
รวม	550	100.0
ระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ	จำนวน	ร้อยละ
1-10 ปี	69	12.5
11-20 ปี	156	28.4
21-30 ปี	243	44.2
31-40 ปี	45	8.2
41-50 ปี	21	3.8
มากกว่า 50 ปี ขึ้นไป	16	2.9
รวม	550	100.0
จำนวนพนักงานในบริษัท	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 50 คน	60	10.9
51-500 คน	289	52.5
501-999 คน	113	20.5
1,000 คน ขึ้นไป	88	16.0
รวม	550	100.0
จำนวนสาขาที่มีอยู่ในประเทศ	จำนวน	ร้อยละ
1-5 สาขา	516	93.8
6 สาขา ขึ้นไป	34	6.2
รวม	550	100.0

ตารางที่ 4-38 (ต่อ)

ประเทศหรือสัญชาติของผู้ถือหุ้นของบริษัท	จำนวน	ร้อยละ
ไทย	343	62.4
ญี่ปุ่น	114	20.7
จีน	53	9.6
อังกฤษ	11	2.0
เยอรมัน	9	1.6
อเมริกา	9	1.6
ฝรั่งเศส	7	1.3
เกาหลี	2	0.4
สิงคโปร์	1	0.2
เดนมาร์ก	1	0.2
รวม	550	100.0
จำนวนผู้ประกอบการด้าน RPO ที่ได้ใช้บริการ อยู่ในปัจจุบัน	จำนวน	ร้อยละ
1-3 บริษัท	123	22.4
4-6 บริษัท	210	38.2
7 บริษัท ขึ้นไป	217	39.5
รวม	550	100.0

จากตารางที่ 4-38 เป็นตารางของประเภทของธุรกิจหลักของบริษัทที่เป็นผู้ให้บริการด้าน RPO, ทุนจดทะเบียน, ระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ, จำนวนพนักงานในบริษัท, จำนวนสาขาที่มีอยู่ในประเทศ, ประเทศหรือสัญชาติของผู้ถือหุ้นของบริษัท และจำนวนผู้ประกอบการด้าน RPO ที่ได้ใช้บริการอยู่ในปัจจุบัน

ตารางที่ 4-39 เปรียบเทียบมุมมองของผู้ใช้บริการและผู้ประกอบการด้าน RPO สำหรับที่
ประเทศในกลุ่มสมาชิกอาเซียนทั้ง 10 ประเทศ มีความต้องการมากที่สุดและอาชีพ
ที่จะมีการเคลื่อนย้ายเข้าสู่ตลาดประชาคมอาเซียนมากที่สุด

มุมมองผู้ใช้บริการ		มุมมองผู้ประกอบการด้าน RPO	
อาชีพที่ประเทศในกลุ่มสมาชิกอาเซียน มีความต้องการมากที่สุด	อาชีพที่จะมีการเคลื่อนย้ายเข้าสู่ตลาดประชาคมอาเซียนมากที่สุด	อาชีพที่ประเทศในกลุ่มสมาชิกอาเซียน มีความต้องการมากที่สุด	อาชีพที่จะมีการเคลื่อนย้ายเข้าสู่ตลาดประชาคมอาเซียนมากที่สุด
สถาปนิก	การบริการ/ การท่องเที่ยว	วิศวกร	การบริการ/ การท่องเที่ยว
วิศวกร	วิศวกร	การบริการ/ การท่องเที่ยว	วิศวกร
แพทย์	สถาปนิก	การบัญชี	แพทย์
การบริการ/ การท่องเที่ยว	แพทย์	แพทย์	การบัญชี
พยาบาล	พยาบาล	พยาบาล	สถาปนิก
การสำรวจ	การสำรวจ	สถาปนิก	พยาบาล
บัญชี	บัญชี	การสำรวจ	การสำรวจ
ทันตแพทย์	ทันตแพทย์	ทันตแพทย์	ทันตแพทย์

จากตารางที่ 4-39 เป็นตารางเปรียบเทียบมุมมองของผู้ใช้บริการและผู้ประกอบการด้าน RPO สำหรับที่ประเทศในกลุ่มสมาชิกอาเซียนทั้ง 10 ประเทศ มีความต้องการมากที่สุดและอาชีพที่จะมีการเคลื่อนย้ายเข้าสู่ตลาดประชาคมอาเซียนมากที่สุด

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติเชิงพรรณนาของระดับความพึงพอใจในการบริหารจัดการของผู้ประกอบการด้าน RPO ในมุมมองของลูกค้าผู้ใช้บริการ และระดับความพึงพอใจในคุณสมบัติของแรงงานอาชีพที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้าน RPO

1. ระดับความพึงพอใจในการบริหารจัดการของผู้ประกอบการด้าน RPO ในมุมมองของลูกค้าผู้ใช้บริการ

ตารางที่ 4-40 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความพึงพอใจในการบริหารจัดการของผู้ประกอบการด้าน RPO ในมุมมองของลูกค้าผู้ใช้บริการ

ด้านที่งานมีความเชี่ยวชาญ	Mean	SD	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
1. ทีมงานที่มีความเชี่ยวชาญในหลากหลายอาชีพ	3.88	0.79	มาก	3
2. ทีมงานที่มีความเชี่ยวชาญในการเป็นที่ปรึกษาทางด้านทรัพยากรมนุษย์	3.89	0.81	มาก	1
3. ทีมงานที่มีความเชี่ยวชาญในแต่ละสาขาธุรกิจ	3.88	1.48	มาก	2
4. มีบริการเป็นหลัก และสามารถแก้ปัญหาของลูกค้าได้	3.80	0.80	มาก	4
รวม (n = 550)	3.86	0.97	มาก	-
ด้านความมีชื่อเสียง	Mean	SD	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
1. จากบริษัทที่ได้รับรางวัลในอุตสาหกรรมการจัดการแรงงาน	3.80	1.48	มาก	1
2. จากบริษัทที่ได้รับการจัดอันดับว่าเป็นบริษัทที่มีประสิทธิภาพสูง	3.75	0.78	มาก	2
3. จากการแนะนำของบริษัทในเครือข่าย	3.72	0.83	มาก	6
4. จากการโฆษณาทางสื่อหนังสือและวารสารบริหาร	3.73	0.84	มาก	4
5. จากการโฆษณาทางสื่อเว็บไซต์	3.73	0.83	มาก	5
6. จากสื่อสมัครงาน	3.74	0.83	มาก	3
รวม (n = 550)	3.74	0.93	มาก	-

ตารางที่ 4-40 (ต่อ)

ด้านประสบการณ์	Mean	SD	ระดับ ความ พึงพอใจ	ลำดับ ที่
1. มีประสบการณ์ในการดำเนินงานที่มากกว่า 5 ปี โดยสามารถดูได้จากลูกค้ารายใหญ่	3.78	0.81	มาก	3
2. มีประสบการณ์ที่มากกว่า 10 ปี เพราะจะเป็นองค์กรที่มีความเข้าใจ	3.78	0.82	มาก	2
3. มีประสบการณ์ในด้านการสรรหาคูคณาจารย์ ให้กับองค์กรธุรกิจชั้นนำอย่างต่อเนื่อง	3.73	0.85	มาก	6
4. เพื่อสำหรับลูกค้าในองค์กรเอกชน และรัฐวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดใหญ่	3.77	0.86	มาก	4
5. มีประสบการณ์และเป็นผู้นำของโลกใน ด้านการให้บริการที่มุ่งเน้นบุคลากรคุณภาพ	3.78	0.88	มาก	1
6. ที่บริษัทเอกชนขนาดใหญ่เคยใช้บริการ	3.74	0.86	มาก	5
รวม (n = 550)	3.76	0.84	มาก	-
ด้านมีทักษะทางด้านเทคโนโลยี	Mean	SD	ระดับ ความ พึงพอใจ	ลำดับ ที่
1. มีทักษะในการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย ที่นำมาใช้ในกระบวนการรับสมัครงาน	3.82	1.51	มาก	1
2. มีความเข้าใจอย่างถ่องแท้ในงานด้านเทคโนโลยี สารสนเทศ	3.74	0.84	มาก	2
3. มีทักษะความรู้ความเข้าใจในเทคโนโลยีการ ติดต่อสื่อสาร	3.71	0.85	มาก	4
4. มีรูปแบบการให้บริการในการสรรหาคูคณาจารย์ที่ ทันสมัย และทันต่อเหตุการณ์ในปัจจุบัน	3.73	0.82	มาก	3
รวม (n = 550)	3.75	1.00	มาก	-

ตารางที่ 4-40 (ต่อ)

ด้านการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ	Mean	SD	ระดับ ความ พึงพอใจ	ลำดับ ที่
1. มีความสามารถในการสื่อสารกับลูกค้าผู้ใช้บริการ ที่มีความแตกต่างทางด้านวัฒนธรรม	3.83	1.87	มาก	1
2. มีความรู้ในขั้นตอนของการสื่อสาร	3.78	0.83	มาก	3
3. ที่มีการใช้ ภาษา ให้เหมาะสมกับกาลเทศะ บริบททางเวลา เนื้อหา และช่องทางในการสื่อสาร	3.77	0.84	มาก	4
4. ที่เลือกใช้วิธีการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ โดยคำนึงถึงผลกระทบที่มีต่อองค์กรและสังคม	3.76	0.85	มาก	5
5. ที่มีทัศนคติที่ดีในการสื่อสารเพื่อแลกเปลี่ยน ข้อมูลข่าวสารและประสบการณ์	3.78	0.84	มาก	2
รวม (n = 550)	3.78	1.04	มาก	-
ด้านมีการให้บริการในทั่วโลก	Mean	SD	ระดับ ความ พึงพอใจ	ลำดับ ที่
1. มีสาขาหรือสำนักงานที่ให้บริการในการจัดหา ผู้สมัครงานทั้งในประเทศไทยและในต่างประเทศ	3.86	1.95	มาก	1
2. สามารถตอบสนองความต้องการในการสรรหา ผู้สมัครงาน ให้ได้ตามความต้องการของลูกค้า	3.77	0.83	มาก	4
3. ตรงกับความต้องการของลูกค้าผู้ใช้บริการ ได้จากแหล่งแรงงานอาชีพจากต่างประเทศได้	3.77	0.87	มาก	3
4. สามารถตอบสนองความต้องการในผู้สมัครงาน ที่เป็นแรงงานไทยและแรงงานต่างประเทศ	3.78	0.82	มาก	2
รวม (n = 550)	3.79	1.11	มาก	-

ตารางที่ 4-40 (ต่อ)

ด้านความปลอดภัยของ การเก็บรักษาข้อมูลเป็นความลับ	Mean	SD	ระดับ ความ พึงพอใจ	ลำดับ ที่
1. มีการบริหารจัดการในเก็บการรักษาข้อมูล ที่เป็นความลับ	3.98	0.75	มาก	2
2. ไม่มีการเปิดเผยข้อมูลที่เป็นความลับของ ผู้สมัครงานและลูกค้าผู้ใช้บริการต่อสาธารณะชน	3.94	0.75	มาก	4
3. การจัดทำหนังสือหรือสัญญาว่าร่วมกัน ว่าจะไม่เปิดเผยข้อมูล	3.94	0.76	มาก	3
4. ความลับจนกว่าจะได้รับอนุญาตมีการบริหารจัดการ ในการเก็บข้อมูลของผู้สมัครงานและของลูกค้า ได้อย่างเป็นระบบและเข้มงวด	3.99	0.77	มาก	1
รวม (n = 550)	3.96	0.75	มาก	-
ด้านเป็นองค์กรที่มีจริยธรรม	Mean	SD	ระดับ ความ พึงพอใจ	ลำดับ ที่
1. เป็นองค์กรที่มีมาตรฐานในการประพฤติปฏิบัติ การดำเนินงานที่โปร่งใส	4.11	1.51	มาก	1
2. ที่เป็นองค์กรที่มีจริยธรรมและมีคุณธรรม ต่อสังคมโดยรวม	4.01	0.70	มาก	4
3. มีการดำเนินงานที่อยู่ภายในกรอบของ มาตรฐานทางศีลธรรมของสังคม	4.09	0.73	มาก	2
4. ที่เป็นองค์กรที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต โดยเฉพาะในกระบวนการดำเนินงานทางธุรกิจ	4.08	0.73	มาก	3
รวม (n = 550)	4.07	0.91	มาก	-

จากตารางที่ 4-40 แสดงระดับความพึงพอใจในการบริหารจัดการของผู้ประกอบการด้าน RPO ในมุมมองของลูกค้าที่เป็นผู้ใช้บริการด้าน RPO ที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม โดยได้แสดงความคิดเห็น โดยมีรายละเอียดตามลำดับ ดังนี้ คือ

1. เป็นองค์กรที่มีจริยธรรม (Mean = 4.07) โดยเฉพาะในด้านเป็นองค์กรที่มีมาตรฐานในการประพฤติปฏิบัติ การดำเนินงานที่โปร่งใส

2. ความปลอดภัยของการเก็บรักษาข้อมูลเป็นความลับ (Mean = 3.96) โดยเฉพาะในด้านความลับจนกว่าจะได้รับอนุญาตมีการบริหารจัดการในการเก็บข้อมูลของผู้สมัครงานและของลูกค้าได้อย่างเป็นระบบและเข้มงวด

3. ทีมงานมีความเชี่ยวชาญ (Mean = 3.89) โดยเฉพาะในด้านทีมงานที่มีความเชี่ยวชาญในการเป็นที่ปรึกษาทางด้านทรัพยากรมนุษย์ให้กับองค์กรต่าง ๆ ทั้งองค์กรของไทยและต่างประเทศ

4. มีการให้บริการในทั่วโลก (Mean = 3.79) โดยเฉพาะในด้านมีสาขาหรือสำนักงานที่ให้บริการ ในการจัดหาผู้สมัครงานทั้งในประเทศไทยและในต่างประเทศ

5. มีการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ (Mean = 3.78) โดยเฉพาะในด้านมีความสามารถในการสื่อสารกับลูกค้าผู้ใช้บริการที่มีความแตกต่างทางด้านวัฒนธรรม

6. มีประสบการณ์ (Mean = 3.76) โดยเฉพาะในด้านมีประสบการณ์และเป็นผู้นำของโลกในด้านการให้บริการที่มุ่งเน้นบุคลากรคุณภาพ

ลำดับที่ 7) มีทักษะทางด้านเทคโนโลยี (Mean = 3.75) โดยเฉพาะในด้านมีทักษะทางด้านเทคโนโลยี ตามลำดับ ดังนี้ คือ มีทักษะในการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยที่นำมาใช้ในกระบวนการรับสมัครงาน

ลำดับที่ 8) ความมีชื่อเสียง (Mean = 3.74) โดยเฉพาะในด้าน จากบริษัทที่ได้รับรางวัลในอุตสาหกรรมการจัดหาแรงงาน

2. ระดับความพึงพอใจในคุณสมบัติของแรงงานอาชีพที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้าน RPO โดยจะแยกเป็นแต่ละอาชีพมีดังนี้

ก. ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความพึงพอใจในคุณสมบัติของแรงงานอาชีพที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของอาชีพวิศวกร

ตารางที่ 4-41 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความพึงพอใจในคุณสมบัติของ
 แรงงานวิชาชีพที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้าน RPO ของอาชีพ
 วิศวกรในด้านต่าง ๆ

ด้านทักษะในการสื่อสาร	Mean	SD	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับ ที่
1. มีทักษะในการสื่อสารกับผู้ร่วมงานที่มีความแตกต่างในด้านภาษาสภาพแวดล้อมวัฒนธรรม	4.00	0.77	มาก	1
2. มีทักษะในการสื่อสารผ่านทางอินเทอร์เน็ตและอุปกรณ์เทคโนโลยีที่ทันสมัย	3.96	0.78	มาก	2
3. มีทักษะในการสื่อสารด้านภาษาต่างประเทศ	3.91	0.78	มาก	4
4. มีทักษะในการสื่อสารกับบุคคล องค์กร และหน่วยงานต่าง ๆ	3.92	0.78	มาก	3
รวม (n = 200)	3.94	0.77	มาก	-
ด้านการทำงานเป็นทีม	Mean	SD	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับ ที่
1. มีความสามารถสร้างสัมพันธ์ ให้ความร่วมมือในการทำงานกับผู้อื่นและทีมงานได้	3.89	0.73	มาก	2
2. รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น มีการแสดงออกถึงการเป็นผู้นำและผู้ตามที่ดี	3.82	0.73	มาก	4
3. มีการส่งเสริมขวัญและกำลังใจให้เกิดกับบุคลากรในทีมงาน	3.89	0.79	มาก	1
4. ประสานและส่งเสริมสัมพันธ์ภาพที่ดีในทีมงาน	3.83	0.80	มาก	3
5. มีการวางแผนการปฏิบัติงานของทีมงาน	3.76	0.83	มาก	5
รวม (n = 200)	4.79	0.97	มาก	-

ตารางที่ 4-41 (ต่อ)

ด้านสามารถปรับตัวได้ตามวัฒนธรรม	Mean	SD	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
1. ความรู้ความเข้าใจในวัฒนธรรมของแต่ละประเทศในกลุ่มอาเซียน	3.72	0.80	มาก	4
2. มีความสามารถปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมที่มีความแตกต่างกันได้อย่างสอดคล้อง	3.72	0.86	มาก	2
3. สามารถทำความเข้าใจในบริบททางวัฒนธรรมที่มีสภาพแวดล้อมที่ต่างกันได้	3.72	0.81	มาก	3
4. มีความสามารถปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมที่มีความแตกต่างกันได้อย่างสอดคล้อง	3.80	0.78	มาก	1
รวม (n = 200)	3.74	0.81	มาก	-
ด้านมีทักษะในการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	Mean	SD	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
1. มีการปรับตัวให้เข้าสู่ประชาคมอาเซียนและประชาคมโลก	3.76	0.73	มาก	2
2. มีการบันทึกผลปฏิบัติงาน (Log book) เพื่อเป็นการพัฒนาการประกอบวิชาชีพ	3.80	0.80	มาก	1
3. มีการเสริมสร้างประสบการณ์ด้วยประสิทธิภาพ คุณภาพ และทักษะในวิชาชีพ	3.69	0.84	มาก	5
4. มีการพัฒนาองค์ความรู้ เทคโนโลยีและเครื่องมืออุปกรณ์	3.73	0.88	มาก	4
5. มีทักษะในการปรับปรุงการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง	3.74	0.84	มาก	3
รวม (n = 200)	3.74	0.81	มาก	-

ตารางที่ 4-41 (ต่อ)

ด้านทักษะในการบริหารจัดการที่มี คุณภาพ	Mean	SD	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับ ที่
1. มีความรู้ในด้านการควบคุมคุณภาพ (Quality Control)	3.79	0.81	มาก	4
2. มีความรู้ในด้านการประกันคุณภาพ (Quality Assurance)	3.91	0.81	มาก	2
3. มีความรู้ในมาตรฐาน ISO 9000 เป็น มาตรฐานสากลในการประกันคุณภาพ	3.97	0.79	มาก	1
4. ความรู้ในเรื่องการบริหารคุณภาพแบบ เบ็ดเสร็จ (TQM)	3.89	0.77	มาก	3
รวม (n = 200)	3.89	0.79	มาก	-
ด้านการเป็นผู้นำจริยธรรม มาตรฐานและ กฎระเบียบ	Mean	SD	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับ ที่
1. ไม่กระทำการใดๆอันอาจนำมาซึ่ง ความเสื่อมเสียเกียรติศักดิ์แห่งวิชาชีพ	3.93	0.77	มาก	10
2. ต้องปฏิบัติงานที่ได้รับทำอย่างถูกต้อง ตามหลักปฏิบัติและวิชาการ	4.02	0.80	มาก	3
3. ต้องประกอบวิชาชีพวิศวกรรมควบคุม ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต	4.05	0.77	มาก	1
4. ไม่ใช้อำนาจหน้าที่โดยไม่ชอบธรรม	4.01	0.77	มาก	5
5. ไม่เปิดเผยความลับของงานที่ตนได้รับทำ เว้นแต่ได้รับอนุญาตจากผู้ว่าจ้าง	3.94	0.77	มาก	8
6. ไม่เรียกรับ หรือยอมรับทรัพย์สินหรือ ผลประโยชน์อย่างใดสำหรับตนเอง	3.91	0.79	มาก	11
7. ไม่โฆษณาหรือยอมให้ผู้อื่นโฆษณา ซึ่งการประกอบวิชาชีพวิศวกรรมควบคุมเกิน ความเป็นจริง	4.00	0.78	มาก	6

ตารางที่ 4-41 (ต่อ)

ด้านการเป็นผู้นำจริยธรรม มาตรฐานและกฎระเบียบ	Mean	SD	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
8. ประกอบวิชาชีพวิศวกรรมควบคุมเกินความสามารถที่ตนเองจะกระทำได้	3.99	0.74	มาก	7
9. ไม่ละทิ้งงานที่ได้รับทำโดยไม่มีเหตุอันสมควร	3.85	0.80	มาก	12
10. ไม่ลงลายมือชื่อเป็นผู้ประกอบวิชาชีพวิศวกรรมควบคุมในงานที่ตนเองไม่ได้รับทำ	3.83	0.75	มาก	13
11. ไม่รับทำงานหรือตรวจสอบงานขึ้นเดียวกันกับที่ผู้ประกอบวิชาชีพวิศวกรรมควบคุมอื่นทำอยู่	3.94	0.72	มาก	9
12. ไม่รับดำเนินงานขึ้นเดียวกันให้แก่ผู้ว่าจ้างรายอื่นเพื่อการแข่งขันราคา	4.02	0.75	มาก	4
13. ไม่ใช้หรือคัดลอกแบบ รูป แผนผัง หรือเอกสารของผู้ประกอบวิชาชีพวิศวกรรมอื่น	4.04	0.86	มาก	2
รวม (n = 200)	3.96	0.77	มาก	-
ด้านความสามารถในการประสานงาน	Mean	SD	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
1. มีความสามารถในการประสานงานในระดับบุคคล	3.83	0.78	มาก	1
2. มีความสามารถในการประสานงานในระดับกลุ่ม	3.79	0.75	มาก	3
3. มีความสามารถในการประสานงานในระดับหน่วยงานราชการ	3.81	0.78	มาก	2
4. มีความสามารถในการประสานงานในระดับองค์กรภาคเอกชน	3.71	0.76	มาก	5
5. มีความสามารถในการประสานงานในระดับประชาชนทั่วไป	3.69	0.84	มาก	6

ตารางที่ 4-41 (ต่อ)

ด้านความสามารถในการประสานงาน	Mean	SD	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
6. มีความสามารถในการจัดเวลาในการทำงาน	3.71	0.86	มาก	4
รวม (n = 200)	3.75	0.79	มาก	-
มีความสามารถสำหรับการสร้างแนวคิดใหม่และการแก้ปัญหา	Mean	SD	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
1. มีความมั่นใจและมีความสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า	3.78	0.82	มาก	2
2. ความสามารถในการสร้างแนวคิดใหม่ ๆ เพื่อป้องกันปัญหาและอุปสรรคที่คาดว่าจะเกิดขึ้น	3.85	0.80	มาก	1
3. มีความสามารถสร้างแนวคิดใหม่ ๆ ที่ปฏิบัติได้เพื่อนำไปพัฒนาและแก้ไขปัญหา	3.75	0.80	มาก	3
4. มีแนวคิดใหม่ในการปฏิบัติที่สร้างสรรค์สิ่งประดิษฐ์ที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม	3.71	0.80	มาก	5
5. มีการนำเสนอแนวทางและผลงานต่าง ๆ ที่เกิดจากความคิดใหม่	3.74	0.77	มาก	4
รวม (n = 200)	3.76	0.79	มาก	-
ด้านความรู้ด้านทั่วไป	Mean	SD	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
1. มีความรู้ในกฎ ระเบียบ ข้อบังคับในด้านวิชาชีพวิศวกรรมควบคุมของประเทศในกลุ่มอาเซียน	3.71	0.76	มาก	6
2. มีความรู้ทางคณิตศาสตร์ฟิสิกส์และเคมีเป็นอย่างดี	3.64	0.81	มาก	7
3. มีความรู้ทางด้านกฎหมายและกฎระเบียบและข้อบังคับของสังคม	3.72	0.83	มาก	5
4. มีความรู้ในงานให้คำปรึกษา	3.77	0.82	มาก	2

ตารางที่ 4-41 (ต่อ)

ด้านความรู้ด้านทั่วไป	Mean	SD	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
5. มีความรู้ในงานวางโครงการ	3.73	0.80	มาก	4
6. มีความรู้ในการควบคุมการสร้างหรือการผลิต	3.76	0.84	มาก	3
7. มีความรู้ในงานพิจารณาตรวจสอบการค้นคว้า	3.81	0.82	มาก	1
รวม (n = 200)	3.73	0.81	มาก	-
ด้านความรู้ทางเทคนิค	Mean	SD	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
1. มีความรู้ทางด้านคณิตศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับการคำนวณ	3.86	0.72	มาก	5
2. มีความรู้ในงานออกแบบทางวิศวกรรม	3.89	0.75	มาก	4
3. มีความรู้ในการเขียนโปรแกรมคอมพิวเตอร์	3.95	0.72	มาก	2
4. มีทักษะการใช้คอมพิวเตอร์	3.99	0.70	มาก	1
5. มีความรู้ในการเขียนแบบวิศวกรรม	3.93	0.73	มาก	3
รวม (n = 200)	3.92	0.72	มาก	-
ด้านมีทักษะทางด้านภาษาต่างประเทศ	Mean	SD	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
1. มีความเชี่ยวชาญในศัพท์เฉพาะด้านในสาขาวิชาของตนได้เป็นอย่างดี	4.03	0.70	มาก	4
2. มีทักษะในด้านภาษาต่างประเทศได้มากกว่า 1 ภาษา	4.05	0.81	มาก	3
3. มีความรู้ภาษาต่างประเทศในกลุ่มอาเซียน	4.07	0.78	มาก	2
4. มีความสามารถใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการติดต่อหรือปฏิสัมพันธ์ในการปฏิบัติงานกับผู้ร่วมงาน	4.08	0.68	มาก	1
รวม (n = 200)	4.05	0.74	มาก	-

จากตารางที่ 4-41 แสดงระดับความพึงพอใจในคุณสมบัติของแรงงานวิชาชีพวิศวกรรมที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้าน RPO ที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ได้แสดงความคิดเห็น โดยมีรายละเอียด ตามลำดับดังนี้ คือ

1. ด้านการทำงานเป็นทีม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงเป็นอันดับ 1 (Mean = 4.79) โดยเฉพาะในด้านการส่งเสริมขวัญและกำลังใจให้เกิดขึ้นกับบุคลากรในทีมงาน
2. ทักษะทางด้านภาษาต่างประเทศ ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงเป็นอันดับ 2 ได้แก่ ด้านมีทักษะทางด้านภาษาต่างประเทศ ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง (Mean = 4.05) โดยเฉพาะใน
3. ด้านมีความสามารถใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการติดต่อหรือปฏิสัมพันธ์ในการปฏิบัติงานกับผู้ร่วมงาน
4. ด้านการเป็นผู้นำจริยธรรม มาตรฐานและกฎระเบียบ เป็นปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับ 3 ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง (Mean = 3.96)
5. ด้านทักษะในการสื่อสาร เป็นปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับ 4 ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง (Mean = 3.94) โดยเฉพาะในด้านมีทักษะในการสื่อสารกับผู้ร่วมงานที่มีความแตกต่างในด้านภาษาสภาพแวดล้อมและวัฒนธรรม
6. ด้านความรู้ทางเทคนิค เป็นปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับ 5 ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง (Mean = 3.92) โดยเฉพาะในด้านการมีทักษะการใช้คอมพิวเตอร์
7. ด้านทักษะในการบริหารจัดการที่มีคุณภาพ เป็นปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับ 6 ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง (Mean = 3.89) โดยเฉพาะในด้านมีความรู้ในมาตรฐาน ISO 9000 ในการประกันเป็นมาตรฐานสากลคุณภาพ
8. ด้านมีทักษะในการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เป็นปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับ 7 ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง (Mean = 3.80) โดยเฉพาะในด้าน มีการบันทึกผลปฏิบัติงาน (Log book) เพื่อเป็นการพัฒนาการประกอบวิชาชีพ
9. ด้านสามารถปรับตัวได้ตามวัฒนธรรม เป็นปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับ 8 ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง (Mean = 3.74) โดยเฉพาะในด้านมีความสามารถปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมที่มีความแตกต่างกันได้อย่างสอดคล้อง
10. ด้านมีความสามารถสำหรับการสร้างแนวคิดใหม่และการแก้ปัญหา เป็นปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับ 9 ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง (Mean = 3.79) โดยเฉพาะในด้านความสามารถในการสร้างแนวคิดใหม่ ๆ เพื่อป้องกันปัญหาและอุปสรรคที่คาดว่าจะเกิดขึ้น

11. ด้านความสามารถในการประสานงาน เป็นปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับ 10 ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง (Mean = 3.75) โดยเฉพาะในด้านความสามารถในการประสานงานในระดับบุคคล

12. ด้านความรู้ด้านทั่วไป เป็นปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับ 11 ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง (Mean = 3.73) โดยเฉพาะด้านมีความรู้ในงานพิจารณาตรวจสอบการค้นคว้า

ข. ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความพึงพอใจในคุณสมบัติของแรงงานวิชาชีพที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ของอาชีพพยาบาล

ตารางที่ 4-42 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความพึงพอใจในคุณสมบัติของแรงงานวิชาชีพที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้าน RPO ของอาชีพพยาบาล

ด้านทักษะ	Mean	SD	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
1. มีความรู้ความสามารถในปฏิบัติทักษะและเทคนิคการพยาบาลทั่วไป	4.10	0.75	มาก	4
2. มีทักษะและพัฒนาศักยภาพของผู้ป่วยและครอบครัวในการเผชิญปัญหา	4.13	0.73	มาก	2
3. มีทักษะและพัฒนาศักยภาพของผู้ป่วยและครอบครัวในการดูแลตนเองโดยใช้ความรู้	4.13	0.68	มาก	3
4. มีทักษะในการติดต่อสื่อสาร การนำเสนอ แลกเปลี่ยนข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพ	4.13	0.77	มาก	1
5. มีทักษะเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์พื้นฐานที่ใช้ในการประมวล คำนวณ จัดเก็บและการนำเสนอ	3.96	0.66	มาก	5
รวม (n = 30)	4.09	0.71	มาก	-

ตารางที่ 4-42 (ต่อ)

ด้านความรู้ (Knowledge)	Mean	SD	ระดับ ความ พึงพอใจ	ลำดับ ที่
1. มีความรู้ในการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์พื้นฐาน ที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน	4.10	0.75	มาก	1
2. มีความรู้ และสามารถบริหารจัดการงาน ที่รับผิดชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.96	0.76	มาก	6
3. มีความรู้ความสามารถในการใช้กระบวนการ พยาบาลเพื่อให้การพยาบาลผู้ใช้บริการทุกกลุ่มวัย	4.03	0.80	มาก	2
4. กำหนดเป้าหมายงานที่ได้รับมอบหมาย จัดลำดับความสำคัญ และวางแผน	4.00	0.78	มาก	4
5. ประเมินผลลัพธ์การปฏิบัติงานของตน และหาแนวทางในการพัฒนางานให้มีผลลัพธ์ที่ดีขึ้น	3.86	0.77	มาก	8
6. ประเมินสภาพผู้ใช้บริการโดยใช้เทคนิค วิธีการประเมินสภาพ ที่เหมาะสมกับบุคคล	4.00	0.64	มาก	5
7. วิเคราะห์ข้อมูล และวินิจฉัยการพยาบาล โดยใช้กระบวนการคิดวิเคราะห์	4.00	0.83	มาก	3
8. ประเมินปัจจัยเสี่ยงและปัจจัยที่ส่งเสริมสุขภาพ ทั้งปัจจัยด้านบุคคล สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	3.90	0.84	มาก	7
รวม (n = 30)	3.98	0.77	มาก	-

ตารางที่ 4-42 (ต่อ)

ความสามารถ	Mean	SD	ระดับ ความ พึงพอใจ	ลำดับ ที่
1. มีความสามารถในการพัฒนา จัดการ และกำกับระบบการดูแลกลุ่มเป้าหมาย	3.96	0.76	มาก	8
2. มีความสามารถในการดูแลกลุ่มเป้าหมาย หรือกลุ่มเฉพาะโรคที่มีปัญหาสุขภาพซับซ้อน	4.13	0.62	มาก	2
3. มีความสามารถในการเสริมสร้างพลังอำนาจ การสอน การฝึก การเป็นพี่เลี้ยงในการปฏิบัติ	3.93	0.63	มาก	9
4. มีความสามารถในการประสานงาน	4.06	0.86	มาก	4
5. มีความสามารถในการให้คำปรึกษาทางคลินิก ในการดูแลผู้ป่วย	4.16	0.79	มาก	1
6. มีความสามารถในการเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง	4.06	0.73	มาก	5
7. มีความสามารถในการให้เหตุผลทางจริยธรรม และการตัดสินใจเชิงจริยธรรม	4.00	0.78	มาก	7
8. มีความสามารถในการใช้หลักฐานเชิงประจักษ์	4.13	0.57	มาก	3
9. มีความสามารถในการจัดการและประเมินผลลัพธ์	4.03	0.71	มาก	6
รวม (n = 30)	4.05	0.71	มาก	-
ด้านการให้คำปรึกษา/ หรือการสอนงาน	Mean	SD	ระดับ ความ พึงพอใจ	ลำดับ ที่
1. เป็นที่ปรึกษาให้กับพยาบาลและทีมงาน ในการตัดสินใจประเด็นจริยธรรม	3.76	0.85	มาก	2
2. เป็นที่ปรึกษาให้กับพยาบาลและทีมงาน	3.83	0.87	มาก	1
3. เป็นที่ปรึกษาให้กับพยาบาลและทีมงาน ในการจัดการปัญหาสุขภาพผู้ป่วย	3.70	0.59	มาก	4

ตารางที่ 4-42 (ต่อ)

ด้านการให้คำปรึกษา/ หรือการสอนงาน	Mean	SD	ระดับ ความ พึงพอใจ	ลำดับ ที่
4. สอน ชี้แนะ และเป็นพี่เลี้ยงพยาบาล และนักศึกษาพยาบาล	3.76	0.67	มาก	3
รวม (n = 30)	3.76	0.74	มาก	-
ด้านมีคุณภาพและมีความสามารถ ด้านความปลอดภัย	Mean	SD	ระดับ ความ พึงพอใจ	ลำดับ ที่
1. มีความรู้ มีเจตคติที่ดี มีความสามารถ ในการทำกิจกรรมพัฒนาคุณภาพ	4.00	0.74	มาก	7
2. สร้างแผนงาน หรือ โครงการต่าง ๆ เพื่อ การประกันคุณภาพการดูแลผู้ป่วยเฉพาะกลุ่ม หรือเฉพาะโรค	4.03	0.85	มาก	4
3. สร้างฐานข้อมูลเกี่ยวกับผู้ป่วยกลุ่มเป้าหมาย เพื่อใช้ประโยชน์ในการควบคุมคุณภาพ	4.03	0.76	มาก	6
4. มีความตระหนักในความสามารถของตนเอง	4.26	0.63	มาก	1
5. ช่วยเหลือผู้ป่วยในภาวะฉุกเฉินหรือเร่งด่วน ให้ได้รับความปลอดภัย	4.16	0.69	มาก	3
6. มีการประเมินสภาพผู้ให้บริการโดยใช้เทคนิค วิธีการประเมินสภาพที่เหมาะสมกับบุคคล	4.03	0.80	มาก	5
7. วิเคราะห์และประเมินผลที่ได้รับจากการปฏิบัติ ตามหลักฐานเชิงประจักษ์	4.20	0.61	มาก	2
8. มีวิเคราะห์ข้อมูลและวินิจฉัยการพยาบาล โดยใช้กระบวนการคิดวิเคราะห์บนพื้นฐานของข้อมูล	4.00	0.69	มาก	8
รวม (n = 30)	4.08	0.72	มาก	-

ตารางที่ 4-42 (ต่อ)

ด้านจริยธรรม	Mean	SD	ระดับ ความ พึงพอใจ	ลำดับ ที่
1. ใช้ความรู้ ทฤษฎีและหลักจริยธรรม สิทธิผู้ป่วย สิทธิของพยาบาล	4.10	0.71	มาก	6
2. บริหารจัดการด้านการปฏิบัติการพยาบาลโดยเน้น การพิทักษ์สิทธิของผู้ป่วยหรือผู้ใช้บริการ	4.26	0.69	มาก	3
3. พิศักษ์สิทธิผู้ป่วยเพื่อให้ผู้ป่วยได้รับการปฏิบัติการพยาบาลอย่างมีจริยธรรม	4.20	0.66	มาก	4
4. ร่วมในกระบวนการตัดสินใจเชิงจริยธรรมที่ เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติ	4.13	0.77	มาก	5
5. ส่วนร่วมในการควบคุมมาตรฐานและผลลัพธ์ ด้านจริยธรรมทางการพยาบาล	4.33	0.66	มาก	1
6. เป็นผู้ที่มีการประพฤติและปฏิบัติที่ไม่ขัดต่อจริยธรรม ศีลธรรม กฎระเบียบและข้อบังคับ	4.30	0.59	มาก	2
รวม (n = 30)	4.22	0.68	มาก	-
ด้านการทำงานเป็นทีม	Mean	SD	ระดับ ความ พึงพอใจ	ลำดับ ที่
1. มีความรู้ในหลักการทำงานเป็นทีม และการสร้างทีมงาน	3.93	0.69	มาก	3
2. ปฏิบัติงานในฐานะหัวหน้าทีมการพยาบาล/ หัวหน้าเวร/ หัวหน้าโครงการได้อย่าง มีประสิทธิภาพ	3.86	0.62	มาก	4
3. ร่วมรับผิดชอบการทำงานของทีมและผลลัพธ์ที่ เกิดขึ้น	3.93	0.78	มาก	2
4. ปฏิบัติงานในฐานะสมาชิกทีมการพยาบาล โดยการให้ข้อมูลความรู้	3.66	0.66	มาก	6

ตารางที่ 4-42 (ต่อ)

ด้านการทำงานเป็นทีม	Mean	SD	ระดับ ความ พึงพอใจ	ลำดับ ที่
5. มีความสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นที่มีความแตกต่างทางด้านวัฒนธรรม	3.83	0.74	มาก	5
6. การปฏิบัติกรพยาบาลที่แสดงออกถึงการเป็นผู้นำและผู้ตามที่ดี	3.96	0.71	มาก	1
รวม (n = 30)	3.86	0.70	มาก	-
ด้านประสบการณ์	Mean	SD	ระดับ ความ พึงพอใจ	ลำดับ ที่
1. มีประสบการณ์ในภาคปฏิบัติวิชาชีพพยาบาลไม่น้อยกว่า 3 ปีต่อเนื่อง	4.00	0.74	มาก	1
2. มีประสบการณ์ที่จะสามารถวิเคราะห์สถานการณ์ปัญหาของผู้ป่วยเพื่อพัฒนาระบบการดูแล	3.80	0.71	มาก	2
3. มีประสบการณ์ทางคลินิก เพื่อวินิจฉัยปัญหาผู้ป่วย	3.70	0.65	มาก	4
4. มีประสบการณ์ที่จะสามารถนำหลักการจัดการความรู้มาใช้ร่วมกับกระบวนการพัฒนาคุณภาพ	3.73	0.63	มาก	3
รวม (n = 30)	3.80	0.68	มาก	-

จากตารางที่ 4-42 แสดงระดับความพึงพอใจในคุณสมบัติของแรงงานวิชาชีพพยาบาลที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้าน RPO ที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ได้แสดงความคิดเห็น โดยมีรายละเอียดของ ตามลำดับดังนี้ คือ

1. ด้านจริยธรรม เป็นปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับ 1 ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง (Mean = 4.22) โดยเฉพาะด้านมีส่วนร่วมในการควบคุมมาตรฐานและผลลัพธ์ด้านจริยธรรมทางการพยาบาล

2. ด้านทักษะ เป็นปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับ 2 ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง

(Mean = 4.09) โดยเฉพาะในด้านมีทักษะในการติดต่อสื่อสาร การนำเสนอแลกเปลี่ยนข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพ

3. ด้านมีคุณภาพและมีความสามารถด้านความปลอดภัย เป็นปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับ 3 ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง (Mean = 4.08) โดยเฉพาะด้านมีความตระหนักรู้ในความสามารถของตนเอง

4. ด้านความสามารถ เป็นปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับ 4 ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง (Mean = 4.05) โดยเฉพาะด้านมีความสามารถในการให้คำปรึกษาทางคลินิกในการดูแลผู้ป่วย

5. ด้านความรู้ เป็นปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับ 5 ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง (Mean = 3.98) โดยเฉพาะในด้านมีความรู้ในการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์พื้นฐานที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน

6. ด้านการทำงานเป็นทีม เป็นปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับ 6 ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง (Mean = 3.86) โดยเฉพาะด้านการปฏิบัติกรพยาบาลที่แสดงออกถึงการเป็นผู้นำและผู้ตามที่ดี

7. ด้านประสบการณ์ เป็นปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับ 7 ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง (Mean = 3.80) โดยเฉพาะด้านมีประสบการณ์ในภาคปฏิบัติวิชาชีพพยาบาล ไม่น้อยกว่า 3 ปีต่อเนื่อง

8. ด้านการให้คำปรึกษา/ หรือการสอนงาน เป็นปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับ 8 ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง (Mean = 3.76) โดยเฉพาะด้านเป็นที่ปรึกษาให้กับพยาบาลและทีมงาน

ค. ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความพึงพอใจในคุณสมบัติของแรงงานวิชาชีพที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ของอาชีพสหภาพนิก

ตารางที่ 4-43 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความพึงพอใจในคุณสมบัติของ
 แรงงานวิชาชีพที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้าน RPO ของอาชีพ
 สถาปนิก

ด้านทักษะความชำนาญ	Mean	SD	ระดับ ความ พึงพอใจ	ลำดับ ที่
1. มีทักษะการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์เฉพาะทาง ของงานสถาปัตยกรรม	4.26	0.52	มาก	1
2. มีทักษะในการเลือกใช้วัสดุในการออกแบบ และก่อสร้างเชิงสถาปัตยกรรม	4.16	0.69	มาก	2
3. มีความสามารถในการตรวจสอบและ ควบคุมงานก่อสร้างเบื้องต้น	4.16	0.64	มาก	3
4. มีทักษะในการใช้ภาษาต่างประเทศ	3.86	0.68	มาก	4
5. มีการทำงานและรับผิดชอบงานสถาปัตยกรรม สำคัญอย่างน้อย 2 ปี	3.70	0.74	มาก	5
6. มีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 10 ปี นับตั้งแต่จบการศึกษา	3.56	1.04	มาก	6
รวม (n = 30)	3.95	0.71	มาก	-
ด้านความรู้	Mean	SD	ระดับ ความ พึงพอใจ	ลำดับ ที่
1. มีความรู้ในงานสถาปัตยกรรม	4.10	0.71	มาก	2
2. มีความสามารถในการควบคุมการก่อสร้าง	3.93	0.58	มาก	6
3. มีความรู้ในการออกแบบและวางผังโครงการ	3.93	0.69	มาก	5
4. มีความรู้เกี่ยวกับกฎหมาย และระเบียบที่ใช้ ในการปฏิบัติงาน	3.96	0.71	มาก	3

ตารางที่ 4-43 (ต่อ)

ด้านความรู้	Mean	SD	ระดับ ความ พึงพอใจ	ลำดับ ที่
5. มีความรู้ความสามารถในการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ทางด้านวิชาชีพ	4.23	0.72	มาก	1
6. สามารถกำหนดรายละเอียดและประมาณราคา งานก่อสร้างได้	3.93	0.73	มาก	4
7. มีความสามารถในการอ่านแบบ เขียนแบบเบื้องต้น วิเคราะห์ รูปแบบรายการงานก่อสร้างได้	3.90	0.84	มาก	7
รวม (n = 30)	3.99	0.71	มาก	-
ด้านพฤติกรรมที่มีคุณสมบัติพิเศษ	Mean	SD	ระดับ ความ พึงพอใจ	ลำดับ ที่
1. สามารถจัดลำดับปรับเปลี่ยนขั้นตอนการทำงาน เพื่อแรงงานให้เสร็จทันตามเวลาที่กำหนดได้	3.83	0.69	มาก	1
2. สามารถเป็นผู้อนุมัติ แบบรายละเอียดวัสดุอุปกรณ์ งานก่อสร้างที่มีความซับซ้อนมากได้	3.80	0.76	มาก	2
3. สามารถให้คำปรึกษา แนะนำ ชี้แจงแก้ปัญหา งานก่อสร้างขนาดใหญ่ที่มีความซับซ้อนมากได้	3.80	0.71	มาก	3
4. สามารถเป็นกรรมการตรวจการจ้างที่เกี่ยวข้อง กับงานก่อสร้างขนาดใหญ่ได้	3.60	0.85	มาก	5
5. สามารถประสานงานโครงการกับบุคคล หน่วยงาน องค์กรต่าง ๆ	3.73	0.73	มาก	4
6. มีความสามารถในการวางแผน โดยเชื่อมโยง บูรณาการในระดับสูง	3.60	0.72	มาก	6
รวม (n = 30)	3.72	0.74	มาก	-

ตารางที่ 4-43 (ต่อ)

ด้านทัศนคติส่วนบุคคล	Mean	SD	ระดับ ความ พึงพอใจ	ลำดับ ที่
1. มีทัศนคติส่วนบุคคลในแง่บวกต่อองค์กร	3.86	0.73	มาก	5
2. มีทัศนคติส่วนบุคคลในแง่บวกต่อการปฏิบัติงาน	3.96	0.61	มาก	4
3. มีทัศนคติส่วนบุคคลในแง่บวกต่อผู้ร่วมงาน ในที่ทำงานหรือในองค์กร	4.20	0.66	มาก	1
4. มีทัศนคติส่วนบุคคลในแง่บวกต่อบุคคล หน่วยงาน องค์กรต่าง ๆ	4.06	0.73	มาก	3
5. มีความอดทน อดกลั้น มีความระเบียบวินัย	4.13	0.81	มาก	2
รวม (n = 30)	4.04	0.70	มาก	-
ด้านทักษะทางการสื่อสาร	Mean	SD	ระดับ ความ พึงพอใจ	ลำดับ ที่
1. มีทักษะในการสื่อสารกับผู้ร่วมงานภายในที่ทำงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.10	0.80	มาก	1
2. มีทักษะในการสื่อสารกับบุคคล หน่วยงาน องค์กรต่าง ๆ	4.10	0.71	มาก	2
3. มีทักษะในการสื่อสารกับผู้ร่วมงานที่มีความ แตกต่างทางวัฒนธรรมภาษา	3.83	0.69	มาก	3
4. มีทักษะในการรับรู้และให้ข้อมูลข่าวสารโดยผ่าน วิธีการสื่อสารต่าง ๆ	3.83	0.53	มาก	4
รวม (n = 30)	3.96	0.68	มาก	-

ตารางที่ 4-43 (ต่อ)

ด้านหน้าที่	Mean	SD	ระดับ ความ พึงพอใจ	ลำดับ ที่
1. สามารถประสานงานกับสมาชิกในที่ทำงาน โดยชี้แนะ จูงใจ เพื่อให้เกิดความร่วมมือ	4.16	0.64	มาก	2
2. มีความเข้าใจในระเบียบการจัดซื้อจัดจ้าง ของทางราชการ	4.03	0.71	มาก	5
3. สามารถสำรวจและรวบรวมข้อมูลสภาพพื้นที่จริง	4.00	0.74	มาก	6
4. สามารถรวบรวมเอกสารให้ถูกต้องมีรายละเอียด ครบถ้วนที่แล้วเสร็จ	4.06	0.69	มาก	4
5. มีหน้าที่ติดตามผลงานก่อสร้างหลังจาก ส่งมอบงานแล้ว	4.13	0.68	มาก	3
6. มีความสามารถในการประสานงาน ให้มีความ ถูกต้องตรงกัน ระหว่างผู้รับจ้างและผู้ว่าจ้างได้	4.20	0.66	มาก	1
รวม (n = 30)	4.09	0.68	มาก	-
การออกแบบ	Mean	SD	ระดับ ความ พึงพอใจ	ลำดับ ที่
1. มีความรู้ในการออกแบบทางสถาปัตยกรรม	4.40	0.89	มาก	1
2. สามารถออกแบบอาคารและสิ่งก่อสร้างต่าง ๆ ที่อยู่ยากเพื่อให้ได้งานที่มีคุณภาพ	4.06	0.78	มาก	2
3. สามารถออกแบบโครงการต่าง ๆ ได้เป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัว	3.86	0.73	มาก	4
4. สามารถออกแบบโครงการต่าง ๆ ที่ไม่กระทบต่อสภาพแวดล้อม	4.00	0.69	มาก	3
รวม (n = 30)	4.08	0.77	มาก	-

ตารางที่ 4-43 (ต่อ)

ด้านทักษะในด้านการบริหารจัดการ	Mean	SD	ระดับ ความ พึงพอใจ	ลำดับ ที่
1. สามารถจัดเก็บข้อมูลงานก่อสร้างเบื้องต้น เพื่อใช้ในการค้นคว้าและประกอบได้อย่างง่าย	3.93	0.63	มาก	2
2. สามารถวางแผนอธิบายขั้นตอนการจัดเก็บข้อมูล เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานระดับรองจัดเก็บได้	3.83	0.64	มาก	1
3. สามารถร่วมดำเนินงานการวางแผน ของหน่วยงานให้ผู้ปฏิบัติระดับรองได้	3.80	0.61	มาก	5
4. สามารถบริหาร งาน บุคคล และควบคุมงบประมาณและเวลา	4.00	0.64	มาก	4
5. มีความสามารถในการประสานงาน ให้มีความ ถูกต้องตรงกัน ระหว่างผู้รับจ้างและผู้ว่าจ้างได้	3.90	0.66	มาก	3
รวม (n = 30)	3.89	0.63	มาก	-

จากตารางที่ 4-43 แสดงระดับความพึงพอใจในคุณสมบัติของแรงงานวิชาชีพสถาปนิก ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้าน RPO ที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ได้แสดงความ
คิดเห็น โดยมีรายละเอียด ตามลำดับดังนี้ คือ

1. ด้านหน้าที่ ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เป็นปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับ 1 ที่มี
ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง (Mean = 4.09) โดยเฉพาะมีความสามารถในการประสานงาน ให้มีความ
ถูกต้องตรงกัน ระหว่างผู้รับจ้างและผู้ว่าจ้างได้
2. ด้านการออกแบบ เป็นปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับ 2 ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง
(Mean = 4.08) โดยเฉพาะด้านมีความรู้ในการออกแบบทางสถาปัตยกรรม ต่อสังคมและ
สิ่งแวดล้อม และออกแบบโครงการที่สร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กร
3. ด้านทัศนคติส่วนบุคคล เป็นปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับ 3 ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ใน
ระดับสูง (Mean = 4.04) โดยเฉพาะด้านมีทัศนคติส่วนบุคคลในแง่บวกต่อผู้ร่วมงานในที่ทำงานหรือ
ในองค์กร

4. ด้านความรู้ เป็นปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับ 4 ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง (Mean = 3.99) โดยเฉพาะด้านมีความรู้ความสามารถในการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางด้านวิชาชีพ
5. ด้านทักษะทางการสื่อสาร เป็นปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับ 5 ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง (Mean = 3.96) โดยเฉพาะด้านมีทักษะในการสื่อสารกับผู้ร่วมงานภายในทีมงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
6. ด้านทักษะความชำนาญ เป็นปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับ 6 ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง (Mean = 3.95) โดยเฉพาะด้านมีทักษะการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์เฉพาะทางของงานสถาปัตยกรรม
7. ด้านทักษะในด้านการบริหารจัดการ เป็นปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับ 7 ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (Mean = 3.89) โดยเฉพาะด้านมีความสามารถวางแผนอธิบายขั้นตอนการจัดเก็บข้อมูลเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานระดับรองจัดเก็บ
8. ด้านพฤติกรรมที่มีคุณสมบัติพิเศษ เป็นปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับ 8 ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง (Mean = 3.72) โดยเฉพาะด้านสามารถจัดลำดับปรับเปลี่ยนขั้นตอนการทำงานเพื่อเร่งงานให้เสร็จทันตามเวลาที่กำหนดได้
- ง. ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความพึงพอใจในคุณสมบัติของแรงงานวิชาชีพที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ให้บริการ ของอาชีพการสำรวจ

ตารางที่ 4-44 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความพึงพอใจในคุณสมบัติของ
 แรงงานวิชาชีพที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้าน RPO ของอาชีพ
 การสำรวจ

ด้านกฎหมายการก่อสร้าง และกฎระเบียบ	Mean	SD	ระดับ ความ พึงพอใจ	ลำดับ ที่
1. การปฏิบัติวิชาชีพสำรวจจะต้องอยู่ภายใต้กฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบัญญัติขององค์กรส่วนท้องถิ่น	4.10	0.71	มาก	4
2. มีความรู้และความเข้าใจในเรื่องของกฎหมาย การก่อสร้างและกฎระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ	4.20	0.66	มาก	2
3. ต้องปฏิบัติงานให้เป็นไปตามระเบียบวินัย และหลักจรรยาบรรณ	4.10	0.80	มาก	3
4. ต้องปฏิบัติงานตามมาตรฐานและ แนวปฏิบัติสากล	4.20	0.71	มาก	1
รวม (n = 30)	4.15	0.72	มาก	-
ด้านการมีทักษะด้านการสำรวจ	Mean	SD	ระดับ ความ พึงพอใจ	ลำดับ ที่
1. มีทักษะในการดำเนินการคำนวณหา วัด และแสดง พื้นแผ่นดินวัดถุสามมิติ	4.13	0.81	มาก	2
2. ดำเนินการรวบรวมและแปลความหมาย ข้อสนเทศภูมิศาสตร์และพื้นดิน	3.96	0.80	มาก	10
3. วางแผนและบริหารจัดการพื้นแผ่นดิน ทะเล และอาคาร	4.16	0.83	มาก	1
4. วางแผน จัดระบบงาน และควบคุมงาน สร้างถนน สะพาน อุโมงค์	3.83	0.83	มาก	15
5. พิจารณาโครงการ และทำงานสำรวจ เพื่อหาสถานที่ที่เหมาะสมที่สุดสำหรับการก่อสร้าง	4.06	0.73	มาก	4

ตารางที่ 4-44 (ต่อ)

ด้านการมีทักษะด้านการสำรวจ	Mean	SD	ระดับ ความ พึงพอใจ	ลำดับ ที่
6. การออกแบบ การจัดสร้างและบริหารระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์	3.96	0.76	มาก	11
7. การหาขนาดและรูปร่างของโลก และการวัดข้อมูลต่าง ๆ ที่จำเป็นในการนิยาม	4.00	0.74	มาก	9
8. การหาตำแหน่งของวัตถุในห้วงอวกาศและห้วงเวลา	3.86	0.89	มาก	14
9. การพัฒนา ทดสอบและวัดสอบอุปกรณ์ตรวจจับสัญญาณเครื่องมือ	3.90	0.80	มาก	13
10. สามารถใช้ข้อมูลสารสนเทศทางตำแหน่งจากภาพการสำรวจระยะใกล้	4.13	0.77	มาก	3
11. การวิเคราะห์ แปลความ และบูรณาการข้อมูลเชิงตำแหน่งของวัตถุ	3.93	0.78	มาก	12
12. การหาตำแหน่งของขอบเขตที่ดินของรัฐและเอกชน	3.76	0.77	มาก	16
13. การศึกษาสภาพแวดล้อมทางธรรมชาติและสังคม	4.03	0.85	มาก	6
14. สำรวจและประเมินลักษณะ และความหนาแน่นของการจราจรทางอากาศ	4.03	0.76	มาก	7
15. สำรวจดูพื้นผิวดินและใต้ผิวดินว่าจะมีผลต่อการก่อสร้างอย่างไร	4.03	0.92	มาก	5
16. เลือกชนิดของเครื่องมือขนย้ายดิน เครื่องจักรรถ เครื่องจักรกล	4.00	0.78	มาก	8
รวม (n = 30)	3.98	0.80	มาก	-

ตารางที่ 4-44 (ต่อ)

ด้านวิเคราะห์ทางเศรษฐกิจ	Mean	SD	ระดับ ความ พึงพอใจ	ลำดับ ที่
1. ในการปฏิบัติภารกิจจะต้องคำนึงถึง ความคุ้มค่าในทางเศรษฐกิจ	3.46	0.77	มาก	3
2. มีการวิเคราะห์ข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับ สภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน	3.46	0.68	มาก	4
3. สามารถวิเคราะห์ถึงสภาพทางสังคม และสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้อง	3.50	0.77	มาก	2
4. สามารถวิเคราะห์ปัจจัยจากสภาพเศรษฐกิจ เพื่อการวางแผน การพัฒนา	3.56	0.72	มาก	1
รวม (n = 30)	3.49	0.73	มาก	-
ด้านการบริหารต้นทุน	Mean	SD	ระดับ ความ พึงพอใจ	ลำดับ ที่
1. สามารถประเมินราคา เช่นที่ดินหรืออาคาร ทั้งในเมืองและในชนบท	3.56	0.85	มาก	2
2. สามารถบริหารจัดการอสังหาริมทรัพย์ เช่นที่ดินหรืออาคารทั้งในเมืองและในชนบท	3.43	0.77	มาก	4
3. สามารถวางแผน การวัด และการบริหารงานก่อสร้าง	3.70	0.91	มาก	1
4. สามารถประมาณราคาต่าง ๆ ได้	3.46	0.73	มาก	3
รวม (n = 30)	3.53	0.81	มาก	-

จากตารางที่ 4-44 แสดงระดับความพึงพอใจในคุณสมบัติของแรงงานวิชาชีพการสำรวจที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้าน RPO ที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ได้แสดงความคิดเห็น โดยมีรายละเอียดตามลำดับดังนี้ คือ

1. ด้านกฎหมายการก่อสร้างและกฎระเบียบ เป็นปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับ 1 ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง (Mean = 4.15) โดยเฉพาะด้านต้องปฏิบัติงานตามมาตรฐานและแนวปฏิบัติสากล
2. ด้านการมีทักษะด้านการสำรวจ เป็นปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับ 2 ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง (Mean = 3.98) โดยเฉพาะด้านวางแผนและบริหารจัดการพื้นแผ่นดิน ทะเล และอาคาร
3. ด้านการบริหารต้นทุน เป็นปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับ 3 ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง (Mean = 3.53) โดยมีรายละเอียดของด้านการบริหารต้นทุน คือ สามารถวางแผน การวัด และการบริหารงานก่อสร้าง
4. ด้านวิเคราะห์ทางเศรษฐกิจ เป็นปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับ 4 ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง (Mean = 3.49) โดยเฉพาะด้านมีความสามารถวิเคราะห์ปัจจัยจากสภาพเศรษฐกิจเพื่อการวางแผน การพัฒนา

จ. ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความพึงพอใจในคุณสมบัติของแรงงานวิชาชีพที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ของอาชีพแพทย์

ตารางที่ 4-45 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความพึงพอใจในคุณสมบัติของแรงงานวิชาชีพที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้าน RPO ของอาชีพแพทย์

ด้านมีความรู้ทางการแพทย์	Mean	SD	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
1. ความรู้ความเข้าใจในวิทยาศาสตร์การแพทย์พื้นฐาน	4.16	0.64	มาก	2
2. มีความรู้ความเข้าใจในเวชศาสตร์ครอบครัว เวชศาสตร์ชุมชน และอาชีพเวชศาสตร์	4.03	0.61	มาก	5
3. มีความรู้ความเข้าใจในเวชจักษุศาสตร์	4.00	0.64	มาก	6
4. มีความรู้ความเข้าใจในหลักการบริหารงานด้านการแพทย์และสาธารณสุข	4.06	0.63	มาก	3
5. มีความรู้พื้นฐานทางสังคมศาสตร์ มานุษยวิทยา	3.96	0.61	มาก	7

ตารางที่ 4-45 (ต่อ)

ด้านมีความรู้ทางการแพทย์	Mean	SD	ระดับ ความ พึงพอใจ	ลำดับ ที่
6. มีความรู้ระบบคุณภาพ รวมถึงความปลอดภัย ของผู้ป่วย	4.06	0.63	มาก	4
7. มีความรู้เศรษฐศาสตร์คลินิกที่เกี่ยวข้อง และเหมาะสมในการทำเวชปฏิบัติ	4.30	0.65	มาก	1
รวม (n = 30)	4.08	0.63	มาก	-
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และมีทักษะในการสื่อสาร	Mean	SD	ระดับ ความ พึงพอใจ	ลำดับ ที่
1. มีความสามารถในการติดต่อสื่อสาร และสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับผู้ป่วย	4.33	0.47	มาก	7
2. ตระหนักถึงปัจจัยของคู่สื่อสาร ที่อาจส่งผลต่อการสื่อสาร	4.43	0.50	มาก	5
3. สามารถสื่อสารด้วยภาษาพูด ภาษาเขียน และภาษาท่าทาง	4.40	0.49	มาก	6
4. ทักษะในการรับรู้และให้ข้อมูลโดย ผ่านวิธีการสื่อสารต่าง ๆ	4.43	0.56	มาก	4
5. สามารถให้ข้อมูลทางการแพทย์ นำเสนอด้วย วาจาอภิปรายในที่ประชุม	4.53	0.50	มาก	1
6. มีทักษะในการรับฟังปัญหา เข้าใจความรู้สึก และความวิตกกังวลของผู้ป่วย	4.20	0.61	มาก	13
7. มีทักษะในการสัมภาษณ์และซักประวัติผู้ป่วย ใช้ศัพท์และภาษาที่ผู้ป่วยเข้าใจได้	4.46	0.50	มาก	3

ตารางที่ 4-45 (ต่อ)

ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และมีทักษะในการสื่อสาร	Mean	SD	ระดับ ความ พึงพอใจ	ลำดับ ที่
8. เปิดโอกาสให้ผู้ป่วยมีส่วนร่วมในการตัดสินใจได้อย่างเหมาะสม	4.33	0.60	มาก	8
9. สามารถขอความยินยอมในการรักษาพยาบาลจากผู้ป่วย	4.23	0.56	มาก	11
10. มีทักษะการสื่อสารในสถานการณ์เฉพาะ เช่น การแจ้งข่าวร้าย การขอชันสูตรศพ เป็นต้น	4.23	0.62	มาก	10
11. สามารถสื่อสารกับผู้ที่เกี่ยวข้องได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.30	0.46	มาก	9
12. ทักษะในการถ่ายทอดความรู้ ทักษะและประสบการณ์แก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง	4.20	0.66	มาก	12
13. สามารถจัดทำบันทึกทางการแพทย์ ใบรับรองแพทย์ ใบส่งต่อผู้ป่วย	4.46	0.62	มาก	2
รวม (n = 30)	4.34	0.55	มาก	-
ด้านสามารถใช้ระบบสารสนเทศได้	Mean	SD	ระดับ ความ พึงพอใจ	ลำดับ ที่
1. มีความสามารถในการทำหัตถการและใช้เครื่องมือต่าง ๆ ในการตรวจวินิจฉัยและรักษาผู้ป่วย	4.13	0.62	มาก	3
2. ใช้คอมพิวเตอร์ระบบสารสนเทศเพื่อใช้ในการปฏิบัติงานทางการแพทย์	4.16	0.59	มาก	2
3. มีความสามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการค้นคว้าหาข้อมูลใหม่ ๆ	4.13	0.57	มาก	4
4. มีการติดตามและเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่ทำให้สามารถก้าวทันการเปลี่ยนแปลง	4.26	0.58	มาก	1
รวม (n = 30)	4.17	0.59	มาก	-

ตารางที่ 4-45 (ต่อ)

ด้านการบริหารผู้ป่วย	Mean	SD	ระดับ ความ พึงพอใจ	ลำดับ ที่
1. มีความรู้ความสามารถในการรวบรวมข้อมูล กำหนดปัญหา ตั้งสมมติฐาน	4.30	0.74	มาก	3
2. การตรวจวินิจฉัย และดูแลรักษาผู้ป่วยทั่วไป	4.23	0.67	มาก	9
3. สังเกตอาการปฏิกิริยา ทำหน้าที่ของผู้ป่วยและญาติ ชักประวัติและตรวจร่างกายผู้ป่วยได้	4.20	0.61	มาก	12
4. เลือกใช้วิธีการตรวจโดยเครื่องมือพื้นฐาน เครื่องมือพิเศษ	4.16	0.64	มาก	13
5. รวบรวมและแปลผล ข้อมูลจากประวัติ การตรวจร่างกาย การตรวจทางห้องปฏิบัติการ	4.30	0.59	มาก	6
6. นำหลักของเวชศาสตร์เชิงประจักษ์ มาใช้เพื่อ วินิจฉัย ดูแลรักษา	4.16	0.53	มาก	14
7. เลือกใช้มาตรการในการคัดกรอง ป้องกัน การรักษาการรักษาแบบประคับประคอง	4.20	0.66	มาก	11
8. นำหลักของเวชศาสตร์เชิงประจักษ์ มาใช้เพื่อ วินิจฉัย ดูแลรักษา	4.26	0.73	มาก	7
9. เลือกใช้ยาได้อย่างสมเหตุผล ตามหลัก เกสัชวิทยาคลินิก	4.53	0.57	มาก	1
10. ชี้แจง ให้ข้อมูลเพื่อขอความยินยอมจากผู้ป่วย ในการดูแลรักษา	4.33	0.66	มาก	2
11. บันทึกเวชระเบียนอย่างเป็นระบบ ถูกต้อง และต่อเนื่อง โดยอาศัยแนวทาง มาตรฐานสากล	4.23	0.72	มาก	8
12. ปรึกษาผู้มีความรู้ความชำนาญกว่า หรือส่งต่อผู้ป่วยไปรับการรักษาอย่าง เหมาะสม	4.10	0.75	มาก	15

ตารางที่ 4-45 (ต่อ)

ด้านการบริหารผู้ป่วย	Mean	SD	ระดับ ความ พึงพอใจ	ลำดับ ที่
13. ตระหนักถึงความสำคัญของการแพทย์แผนไทย และการแพทย์ทางเลือก	4.23	0.62	มาก	10
14. ในกรณีฉุกเฉิน สามารถจัดลำดับความสำคัญ และให้การรักษาเบื้องต้นได้อย่าง ทันทีทันที่	4.30	0.65	มาก	5
15. ให้บริการสุขภาพผู้ป่วยแบบองค์รวม (Holistic approach)	4.30	0.70	มาก	4
รวม (n = 30)	4.25	0.65	มาก	-
ด้านการปฏิบัติการเรียนรู้ และปรับปรุง	Mean	SD	ระดับ ความ พึงพอใจ	ลำดับ ที่
1. สามารถพัฒนาความรู้ ทักษะ เจตคติ และ พฤติกรรม	4.40	0.56	มาก	1
2. กำหนดความต้องการในการเรียนรู้ของตนเอง ได้อย่างครอบคลุมทุกด้านที่จำเป็น	4.40	0.49	มาก	2
3. วางแผนและแสวงหาวิธีการสร้างและพัฒนา ความรู้ทักษะ เจตคติ	4.33	0.47	มาก	3
4. เข้าร่วมกิจกรรมเพื่อแสวงหาและ แลกเปลี่ยนความรู้ ฝึกทักษะ	4.26	0.58	มาก	5
5. ค้นหาหาข้อมูลจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ รวมทั้งมีวิจรรย์ญาณในการประเมินข้อมูล	4.20	0.48	มาก	7
6. ประยุกต์ความรู้ เทคโนโลยี และทักษะใหม่ ได้อย่างเหมาะสม	4.26	0.52	มาก	6
7. ตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนาคุณภาพ งาน การสร้างองค์ความรู้ใหม่	4.30	0.46	มาก	4
รวม (n = 30)	4.30	0.50	มาก	-

ตารางที่ 4-45 (ต่อ)

ด้านการปฏิบัติบนพื้นฐานระบบ	Mean	SD	ระดับ ความ พึงพอใจ	ลำดับ ที่
1. มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบบริการสุขภาพ	4.26	0.44	มาก	5
2. รู้จักใช้ทรัพยากรสุขภาพอย่างคุ้มค่าเพื่อให้บริการกับผู้ป่วยอย่างเหมาะสม	4.26	0.58	มาก	4
3. แสดงออกโดยการเข้าถึงและใช้ทรัพยากรทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานอย่างมีประสิทธิภาพ	4.33	0.54	มาก	2
4. ทำงานเชิงระบบเพื่อลดโอกาสผิดพลาดและเพื่อพัฒนาคุณภาพการให้การดูแลรักษาผู้ป่วย	4.33	0.47	มาก	3
5. กระตือรือร้นและมีส่วนร่วมในกิจกรรมสร้างและธำรงไว้ซึ่งระบบพัฒนาคุณภาพ	4.23	0.56	มาก	6
6. มีการประสานงานการกำกับดูแลสุขภาพของผู้ป่วย	4.36	0.49	มาก	1
รวม (n = 30)	4.29	0.51	มาก	-
ด้านมีความเป็นมืออาชีพ	Mean	SD	ระดับ ความ พึงพอใจ	ลำดับ ที่
1. สามารถทำให้เห็นได้ว่ามุ่งมั่นในการธำรงไว้ซึ่งศักดิ์ศรีแห่งวิชาชีพแพทย์	4.43	0.50	มาก	4
2. แสดงออกโดยการเอื้ออาทรต่อผู้ป่วย เคารพสิทธิพร้อมคำนึงถึงความต้องการของผู้ป่วยและญาติ	4.30	0.46	มาก	11
3. สอนและทำเป็นตัวอย่างที่ดีต่อคนรอบข้างพร้อมที่จะประเมินตัวเองและพัฒนาต่อเนื่อง	4.20	0.66	มาก	12
4. ยอมรับข้อผิดพลาดเพื่อปรับปรุงแก้ไข เอาใจใส่ดูแลความรู้สึกและความต้องการของผู้ร่วมงาน	4.26	0.58	มาก	13

ตารางที่ 4-45 (ต่อ)

ด้านมีความเป็นมืออาชีพ	Mean	SD	ระดับ ความ พึงพอใจ	ลำดับ ที่
5. การจัดวางบทบาทที่เหมาะสมร่วมกับหน่วยงาน ให้บริการสุขภาพอื่น ๆ	4.43	0.56	มาก	3
6. สามารถพัฒนาความรู้ ทักษะ เจตคติ และ พฤติกรรมในการประกอบวิชาชีพเวชกรรมให้มี มาตรฐาน	4.30	0.53	มาก	10
7. กำหนดความต้องการในการเรียนรู้ของตนเอง ได้อย่างครอบคลุมทุกด้านที่จำเป็น	4.33	0.47	มาก	9
8. วางแผนและแสวงหาวิธีการสร้างและพัฒนา ความรู้ ทักษะ เจตคติ และพฤติกรรมที่เหมาะสม	4.36	0.55	มาก	6
9. เข้าร่วมกิจกรรมเพื่อแสวงหาและแลกเปลี่ยน ความรู้ฝึกทักษะ	4.36	0.49	มาก	7
10. ค้นคว้าหาข้อมูลจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ รวมทั้ง มีวิจารณ์ญาณในการประเมินข้อมูล	4.33	0.60	มาก	8
11. ประยุกต์ความรู้ เทคโนโลยี และทักษะใหม่ ได้อย่างเหมาะสม	4.36	0.61	มาก	5
12. ตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนา คุณภาพงาน	4.43	0.62	มาก	2
13. แสวงหาความรู้และทักษะทางวิชาชีพเพิ่มเติม อย่างสม่ำเสมอ	4.50	0.50	มาก	1
รวม (n = 30)	4.35	0.54	มาก	-

ตารางที่ 4-45 (ต่อ)

ด้านมีจริยธรรม	Mean	SD	ระดับ ความ พึงพอใจ	ลำดับ ที่
1. มีคุณธรรม และจริยธรรมที่เหมาะสม ต่อวิชาชีพแพทย์	4.36	0.61	มาก	5
2. ซื่อสัตย์สุจริตต่อตนเองและวิชาชีพ เป็นที่ไว้วางใจ ของผู้ป่วย และสังคม	4.33	0.47	มาก	8
3. มีบุคลิกภาพอันเป็นที่น่าศรัทธา	4.53	0.50	มาก	1
4. รับผิดชอบต่อผู้ป่วย การนัดหมาย และงานที่ได้รับมอบหมาย	4.33	0.60	มาก	7
5. ทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.43	0.56	มาก	3
6. การคำนึงถึงผู้ป่วย	4.30	0.59	มาก	9
7. มุ่งมั่นพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง	4.40	0.56	มาก	4
8. คำนึงถึงประโยชน์และความปลอดภัย ของผู้ป่วยเป็นสำคัญ	4.46	0.57	มาก	2
9. ให้ความจริงแก่ผู้ป่วย รักษาความลับ และเคารพในสิทธิของผู้ป่วย	4.36	0.55	มาก	6
10. การคุ้มครองและรับผิดชอบต่อสังคม และดำรงตนเป็นพลเมืองดีของสังคม	4.26	0.58	มาก	11
11. แสดงเจตคติที่ดีต่อการให้บริการสุขภาพ แบบองค์รวมแก่ประชาชนทุกระดับ	4.23	0.50	มาก	13
12. เข้าใจความต้องการและข้อจำกัด โดยไม่แบ่งแยกในบริบทของเชื้อชาติ วัฒนธรรม ศาสนา	4.30	0.53	มาก	10
13. ความมุ่งมั่นในการพัฒนาให้บริการ ที่มีคุณภาพอย่างต่อเนื่อง	4.26	0.44	มาก	12
รวม (n = 30)	4.35	0.54	มาก	-

จากตารางที่ 4-45 แสดงระดับความพึงพอใจในคุณสมบัติของแรงงานวิชาชีพแพทย์ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้าน RPO ที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ได้แสดงความคิดเห็น โดยมีรายละเอียดตามลำดับดังนี้ คือ

1. ด้านมีความเป็นมืออาชีพ เป็นปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับ 1 ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง (Mean = 4.35) โดยเฉพาะด้านแสวงหาความรู้และทักษะทางวิชาชีพเพิ่มเติมอย่างสม่ำเสมอ
 2. ด้านมีจริยธรรม เป็นปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับ 2 ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง (Mean = 4.35) โดยเฉพาะด้านมีบุคลิกภาพอันเป็นที่น่าศรัทธา
 3. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและมีทักษะในการสื่อสาร เป็นปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับ 3 ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง (Mean = 4.34) โดยเฉพาะด้านสามารถให้ข้อมูลทางการแพทย์ นำเสนอด้วยวาจา อภิปรายในที่ประชุม
 4. ด้านการปฏิบัติการเรียนรู้และปรับปรุง เป็นปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับ 4 ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง (Mean = 4.30) โดยเฉพาะในด้านสามารถพัฒนาความรู้ ทักษะ เจตคติ และพฤติกรรม
 5. ด้านการปฏิบัติบนพื้นฐานระบบ เป็นปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับ 5 ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง (Mean = 4.29) โดยเฉพาะด้านมีการประสานงานการกำกับดูแลสุขภาพของผู้ป่วย
 6. ด้านการบริหารผู้ป่วย เป็นปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับ 6 ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง (Mean = 4.25) โดยมีรายละเอียดของด้านการบริหารผู้ป่วย คือ เลือกใช้ยาได้อย่าง สมเหตุผล ตามหลักเภสัชวิทยาคลินิก
 7. ด้านมีความรู้ทางการแพทย์ เป็นปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับ 7 ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง (Mean = 4.08) โดยเฉพาะด้านมีความรู้เศรษฐศาสตร์คลินิกที่เกี่ยวข้อง
 8. ด้านสามารถใช้ระบบสารสนเทศได้ เป็นปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับ 8 ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง (Mean = 4.17) โดยเฉพาะด้านมีการติดตามและเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่ทำให้สามารถก้าวทันการเปลี่ยนแปลง
- จ. ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความพึงพอใจในคุณสมบัติของแรงงานวิชาชีพที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ของอาชีพทันตแพทย์**

ตารางที่ 4-46 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความพึงพอใจในคุณสมบัติของ
 แรงงานวิชาชีพที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้าน RPO ของอาชีพ
 ทันตแพทย์

ด้านความรู้	Mean	SD	ระดับ ความ พึงพอใจ	ลำดับ ที่
1. มีความรู้และสามารถประยุกต์ความรู้ วิทยาศาสตร์การแพทย์พื้นฐาน	4.20	0.76	มาก	1
2. สืบค้น ประเมิน และวิเคราะห์ข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ อย่างมีวิจารณญาณ	4.16	0.74	มาก	2
3. แปลผลจากข้อมูลประวัติ ผลการตรวจผู้ป่วย ผลการตรวจทางพยาธิวิทยา และห้องปฏิบัติการ	4.13	0.73	มาก	3
4. วินิจฉัยเบื้องต้นและวินิจฉัยแยกโรคทางทันตกรรม เพื่อนำมาตั้งสมมติฐาน	4.00	0.74	มาก	6
5. ระบุสาเหตุ และปัจจัยเสี่ยงที่ทำให้เกิดโรค	4.03	0.71	มาก	5
6. มีความรู้ ความสามารถและทักษะ ในการปฏิบัติงานทางทันตกรรม	4.06	0.63	มาก	4
7. มีความสามารถในการวางแผน ประเมินและ ถ่ายทอดความรู้ด้านทันตกรรม	3.90	0.75	มาก	7
รวม (n = 30)	4.06	0.72	มาก	-

ตารางที่ 4-46 (ต่อ)

ด้านประสบการณ์	Mean	SD	ระดับ ความ พึงพอใจ	ลำดับ ที่
1. มีประสบการณ์ในภาคปฏิบัติวิชาชีพ ทันตแพทย์ มากกว่า 5 ปี	3.86	0.77	มาก	9
2. สามารถจัดการต่อภาวะความเจ็บปวดและ ความวิตกกังวลของผู้ป่วยได้อย่างเหมาะสม	3.90	0.84	มาก	6
3. สามารถจัดการต่อภาวะความเจ็บปวดและ ความวิตกกังวลของผู้ป่วยได้อย่างเหมาะสม	3.90	1.02	มาก	5
4. กู้ชีพเบื้องต้นได้	4.00	0.98	มาก	2
5. จัดการภาวะแทรกซ้อนทางทันตกรรม	4.03	0.85	มาก	1
6. จัดการต่อภาวะความเจ็บปวดและ ความวิตกกังวลของผู้ป่วยได้อย่างเหมาะสม	3.96	0.85	มาก	4
7. เลือกลงและใช้ยาและยาชา ตามข้อบ่งชี้และ แผนการรักษา	3.86	0.73	มาก	10
8. ให้การรักษาทางศัลยกรรมช่องปากได้ ในระดับที่เหมาะสม	3.90	0.71	มาก	7
9. บุรณะภาวะสันเหงือกที่มีฟันหายไปบางส่วน หรือทั้งหมด	3.76	0.62	มาก	11
10. แนะนำผู้ป่วยที่ต้องการบุรณะด้วยวิธีทันตกรรม รากเทียมให้ได้รับการรักษาที่เหมาะสม	3.90	0.66	มาก	8
11. จัดการทางทันตกรรมให้แก่ผู้ป่วยที่มีความจำเป็น ต้องได้รับการดูแลในระบบโรงพยาบาลได้	4.00	0.69	มาก	3
รวม (n = 30)	3.91	0.71	มาก	-

ตารางที่ 4-46 (ต่อ)

ด้านทักษะ	Mean	SD	ระดับ ความ พึงพอใจ	ลำดับ ที่
1. ตรวจผู้ป่วยในสถานการณ์ต่าง ๆ อย่างเหมาะสม กับปัญหาของผู้ป่วย	4.10	0.75	มาก	1
2. ประเมินสถานะผู้ป่วยทั้งทางการแพทย์ และทางทันตกรรม	3.96	0.80	มาก	3
3. บันทึกเวชระเบียนของผู้ป่วยได้อย่างถูกต้อง	3.96	0.76	มาก	4
4. มีทักษะในการสื่อสารด้านภาษาต่างประเทศ ได้มากกว่า 1 ภาษา	4.03	0.71	มาก	2
รวม (n = 30)	4.01	0.75	มาก	-
ความเป็นมืออาชีพ	Mean	SD	ระดับ ความ พึงพอใจ	ลำดับ ที่
1. วางแผนการรักษาทางทันตกรรมลำดับ ขั้นตอนการรักษา	4.00	0.78	มาก	5
2. การปรับแผนการรักษาทางทันตกรรมอัน เนื่องมาจาก ปัญหาทางการแพทย์ของผู้ป่วย	4.10	0.71	มาก	3
3. ปรึกษาผู้ประกอบวิชาชีพทางการแพทย์กรณี พบความผิดปกติ	4.16	0.69	มาก	1
4. ให้คำปรึกษาแก่ผู้อื่นทั้งภายในและภายนอก องค์กร	4.13	0.68	มาก	2
5. มีส่วนร่วมและตระหนักถึงความสำคัญของ การมีส่วนร่วมในการพัฒนาองค์กรวิชาชีพ	3.93	0.69	มาก	6
6. สามารถบริหารจัดการปัญหาเฉพาะหน้าที่ เกิดขึ้นในงานด้วยวิธีการที่สร้างสรรค์	4.06	0.63	มาก	4
รวม (n = 30)	4.06	0.69	มาก	-

ตารางที่ 4-46 (ต่อ)

ด้านทัศนคติส่วนบุคคล	Mean	SD	ระดับ ความ พึงพอใจ	ลำดับ ที่
1. มีทัศนคติส่วนบุคคลในเชิงบวกทั้งต่อตนเอง ผู้ป่วย และองค์กร	3.93	0.69	มาก	2
2. มีความสามารถในการควบคุมอารมณ์ พฤติกรรม ในสถานการณ์ที่กดดันจากผู้รับบริการ	3.93	0.63	มาก	3
3. มีความปรารถนาดีที่จะให้ผู้ป่วยมีคุณภาพชีวิตที่ดี	3.86	0.68	มาก	4
4. พัฒนาองค์ความรู้ด้วยการศึกษา ค้นคว้า และวิจัย	3.96	0.61	มาก	1
รวม (n = 30)	3.92	0.65	มาก	-
ด้านประสิทธิภาพของการสื่อสาร	Mean	SD	ระดับ ความ พึงพอใจ	ลำดับ ที่
1. สื่อสาร ปฏิสัมพันธ์กับผู้ป่วย ผู้ร่วมงาน และ สาธารณชนด้วยความสุภาพ นุ่มนวล และให้เกียรติ	3.93	0.63	มาก	2
2. ชักถาม พูดคุย อธิบาย หรืออภิปรายกับผู้ป่วย อย่างเหมาะสม	3.80	0.76	มาก	4
3. เป็นตัวแทนองค์กรในการถ่ายทอดเทคนิคการสื่อสาร ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.60	0.67	มาก	5
4. วางแผนการสื่อสาร พูดโน้มน้าวไกล่เกลี่ย ความขัดแย้งได้	3.90	0.75	มาก	3
5. แสดงออกถึงทักษะในการสื่อสารทั้งด้านการฟัง พูด เขียน	4.00	0.74	มาก	1
รวม (n = 30)	3.84	0.71	มาก	-

ตารางที่ 4-46 (ต่อ)

ด้านจริยธรรม	Mean	SD	ระดับ ความ พึงพอใจ	ลำดับ ที่
1. ตระหนักถึงประโยชน์และสิทธิของผู้ป่วย เป็นสำคัญ	4.30	0.65	มาก	1
2. ปฏิบัติตนอย่างมีคุณธรรม จริยธรรม และ ประพฤติตนตามจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพทันตกรรม	4.20	0.71	มาก	3
3. ปฏิบัติตนด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต รับผิดชอบ ตลอดจนผดุงเกียรติแห่งวิชาชีพ	4.20	0.80	มาก	2
4. ปฏิบัติตามข้อบังคับ ระเบียบ และข้อกำหนด ที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพ	4.06	0.82	มาก	4
รวม (n = 30)	4.19	0.74	มาก	-
ด้านการคิดเชิงวิจารณ์	Mean	SD	ระดับ ความ พึงพอใจ	ลำดับ ที่
1. ตระหนักถึงข้อจำกัด และระดับสมรรถนะของตน รวมทั้งพิจารณาส่งต่อผู้ป่วยอย่างเหมาะสม	4.03	0.76	มาก	3
2. พัฒนาองค์ความรู้ด้วยการศึกษา ค้นคว้า และวิจัย ให้เท่าทันต่อความก้าวหน้าทางวิชาการ	3.90	0.71	มาก	5
3. ตระหนักถึงความสำคัญ และจัดการการป้องกัน การติดเชื้อ	4.03	0.66	มาก	4
4. ตระหนักถึงสถานการณ์สุขภาพช่องปาก และความสำคัญของระบบบริการสุขภาพ ของประเทศไทย	4.13	0.73	มาก	2
5. ตระหนักถึงการเรียนรู้ตลอดชีวิต ดำเนินการ พัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง	4.20	0.55	มาก	1
รวม (n = 30)	4.05	0.68	มาก	-

จากตารางที่ 4-46 แสดงระดับความพึงพอใจในคุณสมบัติของแรงงานวิชาชีพ
ทันตแพทย์ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้าน RPO ที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ได้
แสดงความคิดเห็น โดยมีรายละเอียด ตามลำดับ ดังนี้ คือ

1. ด้านจริยธรรม เป็นปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับ 1 ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง
(Mean = 4.19) โดยเฉพาะด้าน ทัศนคติถึงประโยชน์และสิทธิของผู้ป่วยเป็นสำคัญ
2. ด้านความรู้ เป็นปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับ 2 ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง
(Mean = 4.06) โดยเฉพาะด้านความรู้และสามารถประยุกต์ความรู้วิทยาศาสตร์การแพทย์พื้นฐาน
3. ด้านความเป็นมืออาชีพ เป็นปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับ 3 ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ใน
ระดับสูง (Mean = 4.06) โดยเฉพาะด้านการรักษาผู้ประกอบวิชาชีพทางการแพทย์กรณีพบ
ความผิดปกติ
4. ด้านการคิดเชิงวิจารณ์ เป็นปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับ 4 ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ใน
ระดับสูง (Mean = 4.05) โดยเฉพาะด้านมีการตระหนักถึงการเรียนรู้ตลอดชีวิต ดำเนินการพัฒนา
ตนเองอย่างต่อเนื่อง
5. ด้านทักษะ เป็นปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับ 5 ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง
(Mean = 4.01) โดยเฉพาะด้าน การตรวจผู้ป่วยในสถานการณ์ต่าง ๆ อย่างเหมาะสมกับปัญหา
ของผู้ป่วย
6. ด้านประสบการณ์ เป็นปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับ 6 ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง
(Mean = 3.91) โดยเฉพาะด้านการจัดการภาวะแทรกซ้อนทางทันตกรรม
7. ด้านทัศนคติส่วนบุคคล เป็นปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับ 7 ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ใน
ระดับสูง (Mean = 3.92) โดยเฉพาะด้านการพัฒนาองค์ความรู้ด้วยการศึกษา ค้นคว้า และวิจัย
8. ด้านประสิทธิภาพของการสื่อสาร เป็นปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับ 8 ที่มีค่าเฉลี่ย
อยู่ในระดับสูง (Mean = 3.84) โดยเฉพาะด้านการแสดงออกถึงทักษะในการสื่อสารทั้งด้านการฟัง
พูด เขียน

**ช. ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความพึงพอใจในคุณสมบัติ
ของแรงงานวิชาชีพที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ของอาชีพบัญชี**

ตารางที่ 4-47 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความพึงพอใจในคุณสมบัติของ
แรงงานวิชาชีพที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้าน RPO ของอาชีพ
บัญชี

ด้านมีคุณธรรมและจริยธรรม ของนักบัญชี	Mean	SD	ระดับ ความ พึงพอใจ	ลำดับ ที่
1. ความโปร่งใส ความเป็นอิสระ ความเที่ยงธรรม และ ความซื่อสัตย์สุจริต	4.11	0.72	มาก	4
2. ความรู้ความสามารถ และ มาตรฐาน ในการปฏิบัติงาน	4.13	0.71	มาก	3
3. การรักษาความลับ	4.18	0.70	มาก	1
4. ความรับผิดชอบต่อผู้รับบริการ	4.14	0.73	มาก	2
5. ความรับผิดชอบต่อผู้ถือหุ้น ผู้เป็นหุ้นส่วน บุคคล หรือ นิติบุคคล	4.06	0.78	มาก	6
6. ความรับผิดชอบต่อเพื่อนร่วมวิชาชีพ และจรรยาบรรณทั่วไป	4.10	0.75	มาก	5
รวม (n = 30)	4.12	0.73	มาก	-
ด้านการบัญชีและการรายงานทางการเงิน	Mean	SD	ระดับ ความ พึงพอใจ	ลำดับ ที่
1. มีแนวทางและวิธีปฏิบัติในเรื่องการบัญชี และรายงานทางการเงิน	4.09	0.70	มาก	1
2. ปฏิบัติตามมาตรฐานหลักการต่าง ๆ เช่น การรายงานทางการเงินระหว่างประเทศ (IFRSs)	4.02	0.68	มาก	3
3. ปฏิบัติตามมาตรฐานและกฎหมายอื่น ๆ ที่ เกี่ยวข้อง	4.01	0.70	มาก	4
4. มีความรู้เกี่ยวกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ สำหรับการบัญชีและรายงานทางการเงิน	3.92	0.71	มาก	5

ตารางที่ 4-47 (ต่อ)

ด้านการบัญชีและการรายงานทางการเงิน	Mean	SD	ระดับ ความ พึงพอใจ	ลำดับ ที่
5. โครงร่างงานสำหรับการประเมินการควบคุมและ การประเมินความเสี่ยง	4.03	0.70	มาก	2
รวม (n = 30)	4.01	0.69	มาก	-
ด้านการตรวจสอบและการรับประกัน	Mean	SD	ระดับ ความ พึงพอใจ	ลำดับ ที่
1. ความรู้อย่างพอเพียงในเรื่องการพัฒนาของ ข้อมูลงานตรวจสอบทางการเงิน	3.99	0.73	มาก	4
2. มีการปฏิบัติตามมาตรฐานหลักการต่าง ๆ เช่น มาตรฐานการสอบบัญชีระหว่างประเทศ (ISAs)	3.99	0.71	มาก	5
3. มีแนวทางปฏิบัติการสอบบัญชี	3.98	0.70	มาก	6
4. มีการกำหนดทิศทางการให้คำแนะนำ และปฏิบัติงานสอบบัญชีที่สอดคล้องกับมาตรฐาน	4.01	0.72	มาก	3
5. มีการพัฒนารายงานการตรวจสอบที่เหมาะสม	4.04	0.73	มาก	1
6. มีการให้คำปรึกษา การสอบทานและการหารือ งานที่ได้ปฏิบัติไป	4.03	0.70	มาก	2
รวม (n = 30)	4.00	0.71	มาก	-

ตารางที่ 4-47 (ต่อ)

ด้านทักษะ	Mean	SD	ระดับ ความ พึงพอใจ	ลำดับ ที่
1. ทักษะทางปัญญา คือ ความรู้ ความเข้าใจ การนำไปใช้ การวิเคราะห์ การสังเคราะห์	4.04	0.65	มาก	1
2. ทักษะทางวิชาการเชิงปฏิบัติและหน้าที่งาน	4.01	0.70	มาก	3
3. ทักษะทางคุณลักษณะเฉพาะบุคคล	4.00	0.72	มาก	4
4. ทักษะทางการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และการสื่อสาร	4.00	0.70	มาก	5
5. ทักษะทางการบริหารองค์กรและการจัดการธุรกิจ	4.01	0.73	มาก	2
รวม (n = 30)	4.01	0.70	มาก	-
ด้านภาวะ: การปฏิบัติและการวางแผน	Mean	SD	ระดับ ความ พึงพอใจ	ลำดับ ที่
1. มีความสามารถในการจัดทำและยื่นภาษีตามประมวลรัษฎากร	3.97	0.76	มาก	3
2. สามารถให้คำปรึกษาในการปฏิบัติด้านภาษีอากรได้อย่างถูกต้อง	3.96	0.73	มาก	4
3. มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับด้านภาษีอากร	3.98	0.76	มาก	2
4. มีการปฏิบัติ และวางแผน ให้ถูกต้องตามกฎหมาย	3.96	0.79	มาก	5
5. สามารถชี้แนะให้ผู้อื่นเข้าใจถึงวิธีการและเหตุผลในการปฏิบัติให้ถูกต้อง	4.02	0.72	มาก	1
รวม (n = 30)	3.97	0.75	มาก	-

ตารางที่ 4-47 (ต่อ)

ด้านการทำงานเป็นทีม	Mean	SD	ระดับ ความ พึงพอใจ	ลำดับ ที่
1. มีการทำงานร่วมกับผู้อื่นในกระบวนการ ปรึกษาหารือกันเพื่อแก้ปัญหาความขัดแย้ง	3.98	0.72	มาก	4
2. มีการปฏิสัมพันธ์กับผู้มีวัฒนธรรมหรือ มีความคิดเห็นต่างกันได้	3.99	0.73	มาก	2
3. มีการเจรจาเพื่อได้ข้อสรุปหรือข้อตกลง ที่ยอมรับได้ในสถานการณ์ทางวิชาชีพ	3.96	0.77	มาก	6
4. มีการทำงานในวัฒนธรรมที่ต่างกันได้ อย่างมีประสิทธิภาพ	3.98	0.77	มาก	3
5. มีการวางแผนการปฏิบัติงานของบุคลากร ในทีมงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.04	0.74	มาก	1
6. มีความตั้งใจที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่น อันเป็นส่วนหนึ่งในทีมงาน	3.96	0.83	มาก	5
รวม (n = 30)	3.98	0.76	มาก	-
ด้านกฎหมายธุรกิจและกฎระเบียบ	Mean	SD	ระดับ ความ พึงพอใจ	ลำดับ ที่
1. ต้องใช้ความรู้ตามมาตรฐานวิชาชีพ วิธีปฏิบัติ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง	4.01	0.74	มาก	3
2. มีความรู้ด้านกฎหมายและกฎเกณฑ์ข้อบังคับ	3.98	0.78	มาก	5
3. มีความชำนาญและประสบการณ์ ทางวิชาชีพด้วยความมีสติ	4.03	0.73	มาก	1
4. มีการปฏิบัติตามกฎหมายธุรกิจภายใต้กฎระเบียบ	4.01	0.70	มาก	4
5. มีความรู้ความเข้าใจในกฎหมายธุรกิจ และกฎระเบียบ ได้อย่างลึกซึ้ง	4.02	0.75	มาก	2
รวม (n = 30)	4.01	0.74	มาก	-

ตารางที่ 4-47 (ต่อ)

ด้านการบริหารการเปลี่ยนแปลงเรื่อง ความสามารถ	Mean	SD	ระดับ ความ พึงพอใจ	ลำดับ ที่
1. ความสามารถที่จะกำหนด ได้มา จัด และเข้าใจ สารสนเทศจากคน สิ่งพิมพ์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์	4.01	0.75	มาก	4
2. ขีดความสามารถที่จะสอบถาม วิจัย คิดเชิงเหตุผล และวิเคราะห์	4.08	0.68	มาก	1
3. ความสามารถที่จะระบุและแก้ไขปัญหา ที่ไม่เคยเจอมาก่อน	4.04	0.72	มาก	3
4. ความสามารถที่จะเข้าร่วมและปรับตัวให้เข้ากับ การเปลี่ยนแปลง	4.04	0.73	มาก	2
5. มีการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ทันกับ ยุคสมัยที่มีการเปลี่ยนแปลง	4.00	0.75	มาก	5
6. มีความสามารถทางด้านภาษาอังกฤษที่ใช้ใน การปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.94	0.73	มาก	7
7. มีความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์และ เทคโนโลยีที่ทันสมัย	3.97	0.76	มาก	6
รวม (n = 30)	4.01	0.73	มาก	-
ด้านการเงินและการบริหารการเงิน	Mean	SD	ระดับ ความ พึงพอใจ	ลำดับ ที่
1. ความสามารถในการบริหารเงินสด	3.99	0.71	มาก	3
2. มีความสามารถในการบริหารเงินเดือนและค่าแรง	4.02	0.71	มาก	1
3. มีความสามารถในการบริหารสภาพคล่อง ทางด้านการเงินขององค์กรได้	3.98	0.76	มาก	4
4. มีความสามารถในการจัดทำและนำเสนอ ข้อมูลทางบัญชี	4.01	0.73	มาก	2
รวม (n = 30)	4.00	0.72	มาก	-

ตารางที่ 4-47 (ต่อ)

ด้านการวางแผน & การวิเคราะห์ & การควบคุม	Mean	SD	ระดับ ความ พึงพอใจ	ลำดับ ที่
1. มีความสามารถในการวางแผนทางการเงิน	3.97	0.77	มาก	4
2. มีความสามารถในการวางแผนงบประมาณ	4.04	0.77	มาก	2
3. มีความสามารถในการควบคุมทางการเงิน ให้มีประสิทธิภาพ	4.07	0.72	มาก	1
4. มีความสามารถในการวิเคราะห์ทางการเงิน	3.95	0.74	มาก	5
5. มีความสามารถในการวางแผนกลยุทธ์	3.98	0.76	มาก	3
รวม (n = 30)	4.00	0.75	มาก	-

จากตารางที่ 4-47 แสดงระดับความพึงพอใจในคุณสมบัติของแรงงานวิชาชีพบัญชีที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้าน RPO ที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ได้แสดงความคิดเห็น โดยมีรายละเอียด ตามลำดับดังนี้ คือ

1. ด้านมีคุณธรรมและจริยธรรมของนักบัญชี ปัจจัยที่มีเป็นค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับ 1 ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง (Mean = 4.12) โดยเฉพาะด้านการรักษาความลับ
2. ด้านการบัญชีและการรายงานทางการเงิน ปัจจัยที่มีเป็นค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับ 2 ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง (Mean = 4.01) โดยเฉพาะมีแนวทางและวิธีปฏิบัติในเรื่องการบัญชีและรายงานทางการเงิน
3. ด้านการตรวจสอบและการรับประกัน ปัจจัยที่มีเป็นค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับ 3 ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง (Mean = 4.00) โดยเฉพาะด้านมีการพัฒนารายงานการตรวจสอบที่เหมาะสม รอบคอบและถี่ถ้วน และมีความถูกต้องในการตรวจสอบงานทางด้านบัญชีเป็นอย่างสูง
4. ด้านทักษะ ปัจจัยที่มีเป็นค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับ 4 ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (Mean = 4.01) โดยเฉพาะด้านทักษะทางปัญญา คือ ความรู้ ความเข้าใจ การนำไปใช้ การวิเคราะห์ การสังเคราะห์
5. ด้านกฎหมายธุรกิจและกฎระเบียบ ปัจจัยที่มีเป็นค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับ 5 ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง (Mean = 4.01) โดยเฉพาะด้านมีความชำนาญและประสบการณ์ทางวิชาชีพด้วยความมีสติ

6. ด้านการบริหารการเปลี่ยนแปลงเรื่องความสามารถ ปัจจัยที่มีเป็นค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับ 6 ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง (Mean = 4.01) โดยเฉพาะด้านขีดความสามารถที่จะสอบถามวิจัย คิดเชิงเหตุผลและวิเคราะห์

7. ด้านการเงินและการบริหารการเงิน ปัจจัยที่มีเป็นค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับ 7 ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง (Mean = 4.00) โดยเฉพาะด้านมีความสามารถในการบริหารเงินเดือนและค่าแรง

8. ด้านการวางแผน & การวิเคราะห์ & การควบคุม ปัจจัยที่มีเป็นค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับ 8 ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง (Mean = 4.00) โดยเฉพาะด้านมีความสามารถในการควบคุมทางการเงินให้มีประสิทธิภาพ

9. ด้านการทำงานเป็นทีม ปัจจัยที่มีเป็นค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับ 9 ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (Mean = 3.98) โดยเฉพาะด้านมีการวางแผนการปฏิบัติงานของบุคลากรในทีมงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

10. ด้านภาวะการปฏิบัติและการวางแผน ปัจจัยที่มีเป็นค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับ 10 ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง (Mean = 3.97) โดยเฉพาะสามารถชี้แนะให้ผู้อื่นเข้าใจถึงวิธีการและเหตุผลในการปฏิบัติให้ถูกต้อง

ซ. ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความพึงพอใจในคุณสมบัติของแรงงานวิชาชีพที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ให้บริการ ของอาชีพการบริการด้านการท่องเที่ยว

ตารางที่ 4-48 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความพึงพอใจในคุณสมบัติของ
 แรงงานวิชาชีพที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้าน RPO ของอาชีพ
 การบริการด้านการท่องเที่ยว

ด้านมีความเข้าใจในด้านภาษา	Mean	SD	ระดับ ความ พึงพอใจ	ลำดับ ที่
1. มีการเรียนรู้การสื่อสารและสนทนาภาษาต่างประเทศ ได้อย่างมืออาชีพ	4.20	0.61	มาก	2
2. มีทักษะ และสามารถเรียนรู้ ภาษาต่างประเทศ ได้อย่างรวดเร็ว	4.13	0.57	มาก	4
3. มีทักษะในด้านภาษาต่างประเทศและภาษาประเทศ ในกลุ่มอาเซียนได้มากกว่า 1 ภาษา	4.33	0.60	มาก	1
4. มีความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษได้โดย ถูกหลักไวยากรณ์	4.20	0.66	มาก	3
รวม (n = 30)	4.21	0.61	มาก	-
ด้านการบริหารจัดการการท่องเที่ยว	Mean	SD	ระดับ ความ พึงพอใจ	ลำดับ ที่
1. มีความสามารถบริหารจัดการการท่องเที่ยว และนักท่องเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.13	0.77	มาก	3
2. เป็นผู้ได้รับการฝึกอบรมและสามารถทำงาน ร่วมกับทีมงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.23	0.56	มาก	2
3. สามารถใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยเพื่อใช้ในการ การติดต่อสื่อสารกับนักท่องเที่ยว	4.06	0.69	มาก	4
4. สามารถควบคุม ดูแล นักท่องเที่ยวให้อยู่ ในความดูแลได้อย่างทั่วถึง	4.43	0.50	มาก	1
รวม (n = 30)	4.21	0.63	มาก	-

ตารางที่ 4-48 (ต่อ)

ด้านมีทักษะในการสื่อสาร	Mean	SD	ระดับ ความ พึงพอใจ	ลำดับ ที่
1. มีทักษะในการสื่อสารให้นักท่องเที่ยวเข้าใจ	4.23	0.67	มาก	2
2. เป็นผู้ใช้ช่องทางในการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวได้อย่างเหมาะสม	4.30	0.53	มาก	1
3. สามารถสื่อสารกับนักท่องเที่ยวที่มีความแตกต่างทางด้านวัฒนธรรมได้	4.23	0.56	มาก	3
4. มีทักษะในด้านภาษาต่างประเทศและภาษาในประเทศ ในกลุ่มอาเซียนได้มากกว่า 1 ภาษา	4.10	0.60	มาก	5
5. มีทักษะในการใช้ภาษาอังกฤษได้โดยถูกหลักไวยากรณ์	4.13	0.62	มาก	4
รวม (n = 30)	4.19	0.59	มาก	-
ด้านคุณภาพในการให้บริการ	Mean	SD	ระดับ ความ พึงพอใจ	ลำดับ ที่
1. มีการปฏิบัติในงานนำเที่ยวตามหลักจรรยาบรรณวิชาชีพ	4.26	0.69	มาก	4
2. มีการอำนวยความสะดวกและพัฒนาคุณภาพและสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวในภูมิภาค	4.36	0.61	มาก	1
3. มีศักยภาพในการส่งเสริมและการพัฒนาธุรกิจในการท่องเที่ยวในท้องถิ่น	4.20	0.61	มาก	6
4. มีทักษะ ความรู้ ความเข้าใจถึงวัฒนธรรมภูมิหลัง และสังคมของนักท่องเที่ยว	4.23	0.50	มาก	5
5. เป็นผู้ที่สามารถสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างการท่องเที่ยว	4.20	0.55	มาก	7

ตารางที่ 4-48 (ต่อ)

ด้านคุณภาพในการให้บริการ	Mean	SD	ระดับ ความ พึงพอใจ	ลำดับ ที่
6. เป็นผู้ที่สามารถสร้างความรู้ และความเข้าใจ ในสถานที่ต่าง ๆ	4.33	0.66	มาก	3
7. สามารถตอบสนองความต้องการที่จำเป็น ให้กับนักท่องเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.36	0.55	มาก	2
รวม (n = 30)	4.27	0.59	มาก	-

จากตารางที่ 4-48 แสดงระดับความพึงพอใจในคุณสมบัติของแรงงานวิชาชีพการบริการด้านการท่องเที่ยว ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้าน RPO ที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ได้แสดงความคิดเห็น โดยมีรายละเอียด ตามลำดับ ดังนี้ คือ

1. ด้านคุณภาพในการให้บริการ ปัจจัยที่มีเป็นค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับ 4 ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง (Mean = 4.27) โดยเฉพาะด้านมีการอำนวยความสะดวกและพัฒนาคุณภาพสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวในภูมิภาค

2. ด้านมีความเข้าใจในด้านภาษา ปัจจัยที่มีเป็นค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับ 1 ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง (Mean = 4.21) โดยเฉพาะด้านมีทักษะในด้านภาษาต่างประเทศและภาษาประเทศในกลุ่มอาเซียนได้มากกว่า 1 ภาษา

3. ด้านการบริหารจัดการการท่องเที่ยว ปัจจัยที่มีเป็นค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับ 2 ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง (Mean = 4.21) โดยเฉพาะด้านความสามารถควบคุม ดูแล นักท่องเที่ยวให้อยู่ในความดูแลได้อย่างทั่วถึง

4. ด้านมีทักษะในการสื่อสาร ปัจจัยที่มีเป็นค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับ 3 ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง (Mean = 4.19) โดยเฉพาะด้านเป็นผู้ที่ใช้ช่องทางในการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวได้อย่างเหมาะสม

ณ. ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความพึงพอใจในคุณสมบัติของแรงงานวิชาชีพที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ของอาชีพการบริการ (บุคลากรในโรงพยาบาล)

ตารางที่ 4-49 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความพึงพอใจในคุณสมบัติของ
 แรงงานวิชาชีพที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้าน RPO ของอาชีพ
 การบริการ (บุคลากรในโรงพยาบาล)

ด้านความสามารถ	Mean	SD	ระดับ ความ พึงพอใจ	ลำดับ ที่
1. มีความสามารถในการพูด อ่าน เขียน ภาษาต่างประเทศ	4.13	0.77	มาก	1
2. มีความสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นและเป็น ทีมงาน	4.10	0.75	มาก	2
3. มีความสามารถในการใช้เครื่องมือและ เทคโนโลยีที่ทันสมัย	4.06	0.73	มาก	3
4. มีความสามารถในการสื่อสารได้อย่างมี ประสิทธิภาพ	3.96	0.71	มาก	4
รวม (n = 30)	4.17	0.74	มาก	-
ด้านทักษะการสื่อสาร	Mean	SD	ระดับ ความ พึงพอใจ	ลำดับ ที่
1. มีทักษะในการสื่อสารภาษาต่างประเทศได้อย่าง เข้าใจและถูกหลักไวยากรณ์	3.86	0.73	มาก	3
2. มีทักษะในการสื่อสารที่มีความแตกต่างกัน ทางวัฒนธรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.96	0.66	มาก	1
3. มีทักษะในการสื่อสารระดับบุคคล กลุ่ม หน่วยงาน หรือองค์กร	3.90	0.75	มาก	2
4. มีทักษะในการสื่อสารโดยใช้ภาษา ให้มีความ เหมาะสมกับกาลเทศะ และเวลา	3.76	0.77	มาก	4
รวม (n = 30)	3.87	0.72	มาก	-

ตารางที่ 4-49 (ต่อ)

ด้านทักษะ	Mean	SD	ระดับ ความ พึงพอใจ	ลำดับ ที่
1. มีทักษะในด้านภาษาต่างประเทศ พูด อ่าน เขียน ได้อย่างถูกต้อง	3.80	0.84	มาก	5
2. มีทักษะในการทำงานข้ามวัฒนธรรม	3.70	1.02	มาก	6
3. มีทักษะในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า	3.90	0.99	มาก	3
4. มีทักษะในการใช้เครื่องมือ คอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีที่ทันสมัย	3.93	0.78	มาก	2
5. มีทักษะในการสอนงานและให้คำปรึกษา	4.03	0.85	มาก	1
6. มีทักษะในการประสานงานกับบุคคล องค์กร หรือหน่วยงานต่าง ๆ	3.86	0.73	มาก	4
รวม (n = 30)	3.87	0.86	มาก	-

จากตารางที่ 4-49 แสดงระดับความพึงพอใจในคุณสมบัติของแรงงานวิชาชีพการบริการ (บุคลากรในโรงพยาบาล) ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้าน RPO ที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ได้แสดงความคิดเห็น โดยมีรายละเอียดตามลำดับดังนี้ คือ

1. ด้านความสามารถ ปัจจัยที่มีเป็นค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับ 1 ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง (Mean = 4.17) โดยเฉพาะมีความสามารถในการพูด อ่าน เขียน ภาษาต่างประเทศ

2. ด้านทักษะการสื่อสาร ปัจจัยที่มีเป็นค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับ 2 ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง (Mean = 3.87) โดยเฉพาะมีทักษะในการสื่อสารที่มีความแตกต่างกันทางวัฒนธรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. ด้านทักษะด้านต่าง ๆ ปัจจัยที่มีเป็นค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับ 3 ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง (Mean = 3.87) โดยมีรายละเอียดของทักษะ คือ มีทักษะในการสอนงานและให้คำปรึกษา

ญ. ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความพึงพอใจในคุณสมบัติของแรงงานวิชาชีพที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ของอาชีพการบริการ (บุคลากรในโรงแรม)

ตารางที่ 4-50 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความพึงพอใจในคุณสมบัติของ
 แรงงานวิชาชีพที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้าน RPO ของอาชีพ
 การบริการ (บุคลากรในโรงพยาบาล)

ด้านทักษะ	Mean	SD	ระดับ ความ พึงพอใจ	ลำดับ ที่
1. มีทักษะในด้านภาษาต่างประเทศ	4.16	0.64	มาก	2
2. มีทักษะในการทำงานข้ามวัฒนธรรม	4.10	0.71	มาก	3
3. มีทักษะในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า	4.26	0.63	มาก	1
4. มีทักษะในการใช้เครื่องมือ คอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีที่ทันสมัย	4.10	0.60	มาก	4
5. มีทักษะในการสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.96	0.61	มาก	5
รวม (n = 30)	4.11	0.63	มาก	-
ด้านสมรรถนะ	Mean	SD	ระดับ ความ พึงพอใจ	ลำดับ ที่
1. มีความเป็นผู้นำ	3.83	0.69	มาก	6
2. การมอบหมายงาน การสอนงาน และเป็นที่ปรึกษา	4.10	0.71	มาก	2
3. การพัฒนาตนเอง เพื่อพัฒนาศักยภาพ ในด้าน การท่องเที่ยวและการบริการ	3.96	0.66	มาก	4
4. การปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมและ สถานการณ์ต่าง ๆ ได้	3.90	0.75	มาก	5
5. มีการรักษาเวลาและเป็นผู้ตรงต่อเวลา	4.03	0.61	มาก	3
6. มีความอดทนและอดกลั้น	4.20	0.66	มาก	1
รวม (n = 30)	4.00	0.68	มาก	-

ตารางที่ 4-50 (ต่อ)

ด้านความรู้	Mean	SD	ระดับ ความ พึงพอใจ	ลำดับ ที่
1. ด้านสุขภาพและความปลอดภัยของประชากร ในกลุ่มประเทศอาเซียน	4.03	0.61	มาก	7
2. ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์	4.30	0.70	มาก	3
3. ด้านกฎหมาย กฎระเบียบและข้อบังคับพื้นฐาน ขององค์กรและของสังคม	4.20	0.61	มาก	5
4. ด้านการบริการและการต้อนรับ	4.36	0.66	มาก	1
5. ด้านการท่องเที่ยวของประเทศ	4.10	0.71	มาก	6
6. เกี่ยวกับห้องพัก สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ	4.23	0.62	มาก	4
7. มีความรู้ ความเข้าใจถึงวัฒนธรรม ขนบธรรมเนียมและสังคมของลูกค้าผู้ใช้บริการ	4.36	0.61	มาก	2
รวม (n = 30)	4.22	0.64	มาก	-

จากตารางที่ 4-50 แสดงระดับความพึงพอใจในคุณสมบัติของแรงงานวิชาชีพการบริการ (บุคลากรในโรงพยาบาล) ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้าน RPO ที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถามที่ได้แสดงความคิดเห็น โดยมีรายละเอียด ตามลำดับดังนี้ คือ

1. ด้านความรู้ ปัจจัยที่มีเป็นค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับ 1 ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง (Mean = 4.22) โดยเฉพาะด้านการบริการและการต้อนรับ
2. ด้านทักษะ ปัจจัยที่มีเป็นค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับ 2 ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง (Mean = 4.11) โดยเฉพาะมีทักษะในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า
3. ด้านสมรรถนะ ปัจจัยที่มีเป็นค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับ 3 ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง (Mean = 4.00) โดยเฉพาะมีความอดทนและอดกลั้น

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis: CFA) เพื่อตรวจสอบโมเดลวัด ของแต่ละตัวแปรแฝง (Measurement model) ของความสอดคล้องระหว่างตัวแปรแฝงและตัวแปรสังเกต ซึ่งเป็นองค์ประกอบของปัจจัยเชิงสาเหตุที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้น

โดยผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้นทางสถิติของข้อมูลซึ่งจะประกอบด้วย การตรวจสอบคุณภาพของข้อมูลตามข้อตกลงเบื้องต้นในการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง ด้วยโปรแกรม Amos เพื่อเป็นการยืนยันตัวที่บ่งองค์ประกอบของตัวแปรสังเกตได้ในโมเดลการวัด และเพื่อตรวจสอบความสอดคล้องและความกลมกลืนระหว่างปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ ในการบริหารจัดการของผู้ประกอบการด้าน RPO และคุณสมบัติของแรงงานวิชาชีพ 8 สาขาอาชีพ จากมุมมองของผู้ใช้บริการด้าน RPO ที่ผู้ประกอบการด้าน RPO ได้จัดส่งไปให้ลูกค้าผู้ให้บริการทำการคัดเลือกเพื่อพิจารณาและรับผู้สมัครเข้าทำงานกับองค์กร และเพื่อเป็นการตรวจสอบว่าโมเดลที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้นมีความเหมาะสมหรือไม่ โดยผู้วิจัยได้ตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดล ตามทฤษฎีกับข้อมูลที่เก็บได้และเปรียบเทียบดัชนีวัดความสอดคล้องของโมเดลประมาณ ค่าพารามิเตอร์ด้วยดังนี้

ตารางที่ 4-51 ผลการวิเคราะห์หึ่งค์ประกอบเชิงยืนยัน (CFA) ของความพึงพอใจในการบริหารจัดการของผู้ประกอบการด้าน RPO ด้านความเชี่ยวชาญ

ปัจจัยด้านความเชี่ยวชาญ	Standardized factor Loading	SE	t-test	SMC
ทีมงานที่มีความเชี่ยวชาญในหลากหลายอาชีพ	1.00	0.828	6.679	0.68
ทีมงานที่มีความเชี่ยวชาญในการเป็นที่ปรึกษาทางด้านทรัพยากร	1.05	0.843	16.173	0.71
ทีมงานที่มีความเชี่ยวชาญในแต่ละสาขาธุรกิจ	0.72	0.318	15.299	0.10
มีบริการเป็นหลัก และสามารถแก้ไขปัญหาของลูกค้าได้	0.64	0.520	6.029	0.27

จากตารางที่ 4-51 ผลจากการตรวจสอบความเที่ยงของโมเดลพบว่าปัจจัยด้านความเชี่ยวชาญ มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง 0.64 ถึง 1.05 และความแปรปรวนที่อธิบายด้านความเชี่ยวชาญได้ร้อยละ 10 ถึง 71 โดยค่าน้ำหนักองค์ประกอบที่สูงที่สุด คือ ทีมงานที่มีความเชี่ยวชาญในการเป็นที่ปรึกษาทางด้านทรัพยากรมนุษย์ เท่ากับ 1.05 มีความแปรปรวนที่อธิบาย

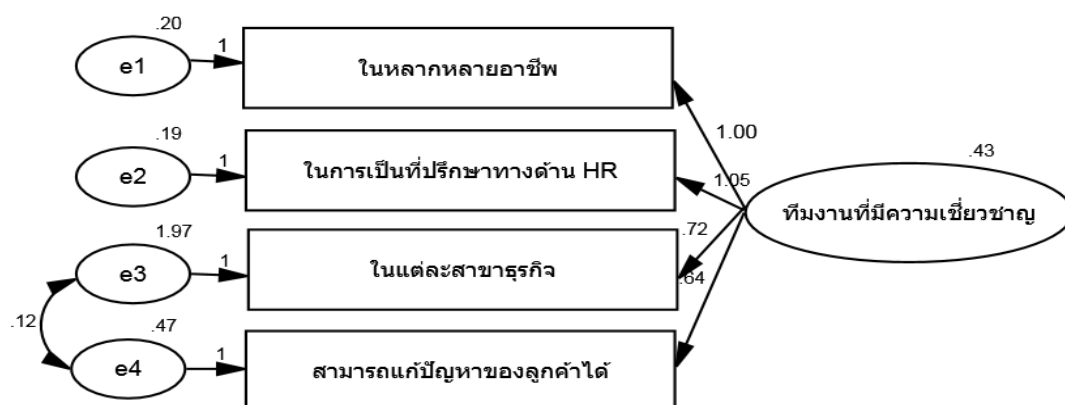
ความเชื่อวชาญได้ร้อยละ 71 รองลงมาคือ ทีมงานที่มีความเชื่อวชาญในหลากหลายอาชีพ เท่ากับ 1.00 มีความแปรปรวนที่อธิบายความเชื่อวชาญได้ร้อยละ 68 ทีมงานที่มีความเชื่อวชาญในแต่ละสาขาธุรกิจ เท่ากับ 0.72 มีความแปรปรวนที่อธิบายความเชื่อวชาญได้ร้อยละ 10 และน้อยที่สุดคือ มีบริการเป็นหลักและสามารถแก้ปัญหาของลูกค้าได้ เท่ากับ 0.64 มีความแปรปรวนที่อธิบายความเชื่อวชาญได้ร้อยละ 27

ตารางที่ 4-52 ค่าสถิติความสอดคล้องของโมเดลองค์ประกอบกับข้อมูลเชิงประจักษ์ของความพึงพอใจในการบริหารจัดการของผู้ประกอบการด้าน RPO ในด้านความเชื่อวชาญ

ค่าดัชนี	เกณฑ์ที่ใช้พิจารณา	ก่อนการปรับโมเดล		หลังการปรับโมเดล	
		ค่าสถิติ	ผลการพิจารณา	ค่าสถิติ	ผลการพิจารณา
χ^2 -test (CMIN)	$p > 0.05$	0.003	ไม่ผ่านเกณฑ์	0.054	ผ่านเกณฑ์
(χ^2/df) (CMIN/ df)	< 5.00	11.956/2 = 5.978	ไม่ผ่านเกณฑ์	3.699/1 = 3.699	ผ่านเกณฑ์
GFI	> 0.95	0.990	ผ่านเกณฑ์	0.997	ผ่านเกณฑ์
NFI	> 0.95	0.979	ผ่านเกณฑ์	0.994	ผ่านเกณฑ์
RFI	> 0.95	0.937	ไม่ผ่านเกณฑ์	0.961	ผ่านเกณฑ์
IFI	> 0.95	0.982	ผ่านเกณฑ์	0.995	ผ่านเกณฑ์
TLI	> 0.95	0.947	ไม่ผ่านเกณฑ์	0.971	ผ่านเกณฑ์
CFI	> 0.95	0.982	ผ่านเกณฑ์	0.995	ผ่านเกณฑ์
AGFI	> 0.95	0.948	ไม่ผ่านเกณฑ์	0.967	ผ่านเกณฑ์
RMSEA	≤ 0.08	0.095	ไม่ผ่านเกณฑ์	0.070	ผ่านเกณฑ์
RMR	< 0.05	0.038	ผ่านเกณฑ์	0.014	ผ่านเกณฑ์

ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลในตารางที่ 4-52 พบว่า ค่า p-value มีค่า เท่ากับ 0.003 น้อยกว่า 0.001 มีค่าอัตราส่วนของ Chi-square/ degree of freedom (CMIN/ df) เท่ากับ 5.978 เป็นค่าที่มากกว่า 5 ไม่สอดคล้องกับเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ส่วนดัชนีวัดความสอดคล้องของโมเดล

(กฤตกร กัลยารัตน์, 2553) ได้แก่ ค่า Goodness of Fit Index (GFI) เท่ากับ 0.990 ค่า Normalised Fit Index (NFI) เท่ากับ 0.979 ค่า Relative Fit Index (RFI) เท่ากับ 0.937 ค่า Incremental Fit Index (IFI) เท่ากับ 0.982 ค่า Tucker Lewis Index (TLI) เท่ากับ 0.947 ค่า Comparative Fit Index (CFI) เท่ากับ 0.982 ค่า AGFI (Adjusted Goodness of Fit Index) เท่ากับ 0.948 ค่า Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA) เท่ากับ 0.095 และค่า RMR (Root Mean Residual) เท่ากับ 0.038 ดังนั้น จึงสรุปได้ว่าแสดงว่าโมเดลที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงประจักษ์ยังไม่มีความสอดคล้องกับโมเดลทางทฤษฎี เนื่องจากค่าไค-สแควร์ ถ้าเป็นค่าที่มีขนาดใหญ่มากก็จะส่งผลให้ค่าไค-สแควร์ มีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ทำการปรับปรุงโมเดล จากดัชนีปรับโมเดล (Model Modification Indices: MI) ตามโปรแกรมที่ได้เสนอค่าสำหรับการปรับโมเดลด้วยการลากเส้นความสัมพันธ์เชื่อมระหว่างค่าความคลาดเคลื่อนของตัวแปรในแต่ละตัวให้มีการผันแปรร่วมกันโดยเลือกตัวแปรที่จะทำให้เกิดการผันผวนที่มีจำนวนมากที่สุด



Chi-square = 3.699 (1 df)
P = .054

ภาพที่ 4-1 ผลการทดสอบความสอดคล้องของโมเดลสมการโครงสร้างปัจจัยของความพึงพอใจในการบริหารจัดการของผู้ประกอบการด้านความเชี่ยวชาญ

ดังนั้น จากการปรับปรุงโมเดล จากการปรับค่าความคลาดเคลื่อนที่มีความสัมพันธ์กัน จนกระทั่งได้โมเดลสุดท้าย ตามภาพที่ 4-1 ซึ่งเป็นโมเดลที่มีการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างที่อยู่ในเกณฑ์เหมาะสมโดยมีค่า พบว่า ค่า p-value มีค่า เท่ากับ 0.054 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 มีค่า

อัตราส่วนของ Chi-square/ Degree of Freedom (CMIN/ df) เท่ากับ 3.699 เป็นค่าที่น้อยกว่า 5 สอดคล้องกับเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ส่วนดัชนีวัดความสอดคล้องของโมเดล (กฤตกร กัลยารัตน์, 2553) ได้แก่ ค่า Goodness of Fit Index (GFI) เท่ากับ 0.997 ค่า Normalised Fit Index (NFI) เท่ากับ 0.994 ค่า Relative Fit Index (RFI) เท่ากับ 0.961 ค่า Incremental Fit Index (IFI) เท่ากับ 0.995 ค่า Tucker Lewis Index (TLI) เท่ากับ 0.947 ค่า Comparative Fit Index (CFI) เท่ากับ 0.982 ค่า AGFI (Adjusted Goodness of Fit Index) เท่ากับ 0.967 ค่า Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA) เท่ากับ 0.070 และค่า RMR (Root Mean Residual) เท่ากับ 0.014 (เกณฑ์ที่กำหนด < 0.05) แสดงว่าโมเดลนี้ไม่มีความแตกต่างกับโมเดลทางทฤษฎีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งสามารถสรุปได้ว่า คือ ค่าสถิติที่ได้จากการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างข้อมูลเชิงประจักษ์มีความสอดคล้องกลมกลืนกับโมเดลทางทฤษฎีได้เป็นอย่างดี

ตารางที่ 4-53 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (CFA) ของความพึงพอใจในการบริหารจัดการของผู้ประกอบการด้าน RPO ในด้านความมีชื่อเสียง

ปัจจัยด้านความมีชื่อเสียง	Standardized factor loading	SE	t-test	SMC
ได้รับรางวัลในอุตสาหกรรมการจัดการแรงงาน	1.000	0.594	16.540	0.03
ได้รับการจัดอันดับว่าเป็นบริษัทที่มีประสิทธิภาพสูง	1.353	0.473	15.939	0.22
จากการแนะนำของบริษัทในเครือข่าย	1.799	0.185	14.816	0.35
จากการโฆษณาทางสื่อหนังสือและวารสารบริหาร	3.015	0.982	0.681	0.96
จากการโฆษณาทางสื่อเว็บไซต์จากสื่อสมัครงาน	2.177	0.717	11.912	0.51
จากสื่อสมัครงาน	1.612	0.526	15.513	0.27

จากตารางที่ 4-53 ผลจากการตรวจสอบความเที่ยงของโมเดลพบว่าปัจจัยด้านความมีชื่อเสียง มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง 3.01 ถึง 1.00 และความแปรปรวนที่อธิบายด้าน

ความมีชื่อเสียงได้ร้อยละ 3 ถึง 96 โดยค่านำหนักองค์ประกอบที่สูงที่สุด คือ จากการโฆษณาทางสื่อหนังสือและวารสารบริหาร เท่ากับ 3.015 มีความแปรปรวนที่อธิบายความมีชื่อเสียง ได้ร้อยละ 96 รองลงมาคือ จากการโฆษณาทางสื่อเว็บไซต์จากสื่อสมัครงาน เท่ากับ 2.177 มีความแปรปรวนที่อธิบายความมีชื่อเสียง ได้ร้อยละ 51, จากการแนะนำของบริษัทในเครือข่าย เท่ากับ 1.799 มีความแปรปรวนที่อธิบายความมีชื่อเสียงได้ร้อยละ 35, จากสื่อสมัครงาน เท่ากับ 1.612 มีความแปรปรวนที่อธิบายความมีชื่อเสียงได้ร้อยละ 27, ได้รับการจัดอันดับว่าเป็นบริษัทที่มีประสิทธิภาพสูง เท่ากับ 1.353 มีความแปรปรวนที่อธิบายความมีชื่อเสียงได้ร้อยละ 22 และน้อยที่สุด คือ ได้รับรางวัลในอุตสาหกรรมการจัดการแรงงาน เท่ากับ 1.000 มีความแปรปรวนที่อธิบายความมีชื่อเสียงได้ร้อยละ 3

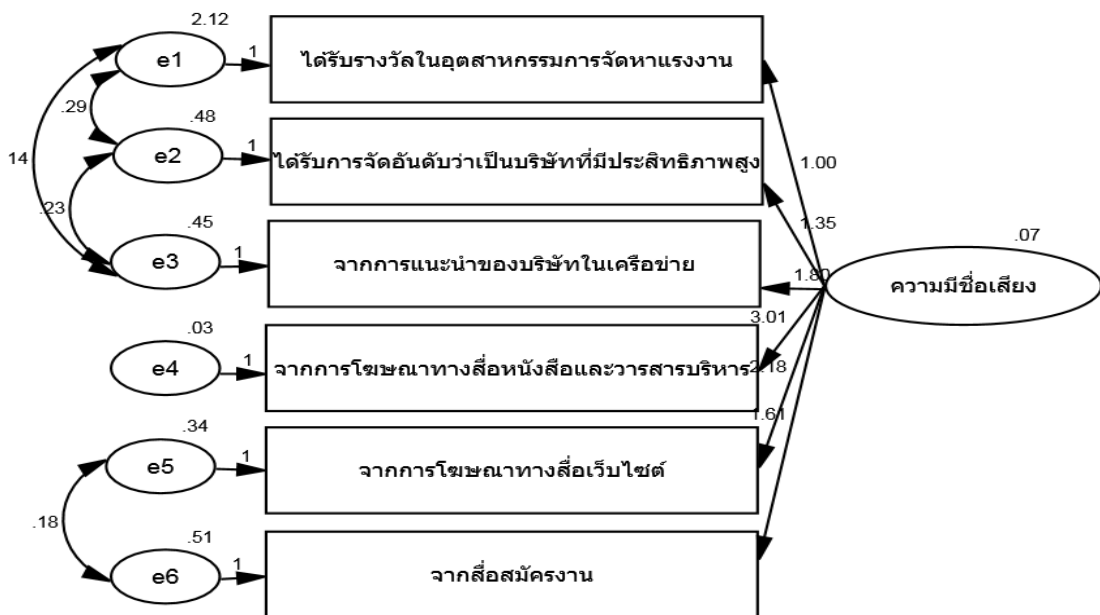
ตารางที่ 4-54 ค่าสถิติความสอดคล้องของโมเดลองค์ประกอบกับข้อมูลเชิงประจักษ์ของ
ความพึงพอใจในการบริหารจัดการของผู้ประกอบการด้าน RPO ด้านความมี
ชื่อเสียง

ค่าดัชนี	เกณฑ์ที่ใช้พิจารณา	ก่อนการปรับโมเดล		หลังการปรับโมเดล	
		ค่าสถิติ	ผลการพิจารณา	ค่าสถิติ	ผลการพิจารณา
χ^2 -test (CMIN)	P > 0.05	0.000	ไม่ผ่านเกณฑ์	0.212	ผ่านเกณฑ์
(χ^2/df) (CMIN/ df)	< 5.00	249.915/9 = 27.768	ไม่ผ่านเกณฑ์	7.114/5 = 1.423	ผ่านเกณฑ์
GFI	> 0.95	0.863	ไม่ผ่านเกณฑ์	0.996	ผ่านเกณฑ์
NFI	> 0.95	0.803	ไม่ผ่านเกณฑ์	0.994	ผ่านเกณฑ์
RFI	> 0.95	0.672	ไม่ผ่านเกณฑ์	0.983	ผ่านเกณฑ์
IFI	> 0.95	0.809	ไม่ผ่านเกณฑ์	0.998	ผ่านเกณฑ์
TLI	> 0.95	0.680	ไม่ผ่านเกณฑ์	0.995	ผ่านเกณฑ์
CFI	> 0.95	0.808	ไม่ผ่านเกณฑ์	0.998	ผ่านเกณฑ์

ตารางที่ 4-54 (ต่อ)

ค่าดัชนี	เกณฑ์ที่ใช้พิจารณา	ก่อนการปรับโมเดล		หลังการปรับโมเดล	
		ค่าสถิติ	ผลการพิจารณา	ค่าสถิติ	ผลการพิจารณา
AGFI	> 0.95	0.679	ไม่ผ่านเกณฑ์	0.982	ผ่านเกณฑ์
RMSEA	≤ 0.08	0.221	ไม่ผ่านเกณฑ์	0.028	ผ่านเกณฑ์
RMR	<0.05	0.075	ไม่ผ่านเกณฑ์	0.014	ผ่านเกณฑ์

ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลในตารางที่ 4-54 พบว่า ค่า p-value มีค่า เท่ากับ 0.000 น้อยกว่า 0.005 มีค่าอัตราส่วนของ Chi-square/ degree of freedom (CMIN/ df) เท่ากับ 27.768 เป็นค่าที่มากกว่า 5 ไม่สอดคล้องกับเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ส่วนดัชนีวัดความสอดคล้องของโมเดล (กฤษฎกร กัลยารัตน์, 2553) ได้แก่ ค่า Goodness of Fit Index (GFI) เท่ากับ 0.863 (เกณฑ์ที่กำหนด >0.95) ค่า Normalised Fit Index (NFI) เท่ากับ 0.803 ค่า Relative Fit Index (RFI) เท่ากับ 0.672 ค่า Incremental Fit Index (IFI) เท่ากับ 0.809 ค่า Tucker Lewis Index (TLI) เท่ากับ 0.680 ค่า Comparative Fit Index (CFI) เท่ากับ 0.808 ค่า AGFI (Adjusted Goodness of Fit Index) เท่ากับ 0.679 ค่า Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA) เท่ากับ 0.221 และค่า RMR (Root Mean Residual) เท่ากับ 0.075 ดังนั้น จึงสรุปได้ว่าแสดงว่าโมเดลที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงประจักษ์ยังไม่มีความสอดคล้องกับโมเดลทางทฤษฎี เนื่องจากค่าไค-สแควร์ ถ้าเป็นค่าที่มีขนาดใหญ่มากก็จะส่งผลให้ค่าไค-สแควร์ มีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้นผู้วิจัย จึงได้ทำการปรับปรุงโมเดล จากดัชนีปรับโมเดล (Model Modification Indices: MI) ตาม โปรแกรมที่ได้เสนอค่าสำหรับการปรับโมเดลด้วยการลากเส้นความสัมพันธ์เชื่อมระหว่างค่าความคลาดเคลื่อนของตัวแปรในแต่ละตัวให้มีการผันแปรร่วมกันโดยเลือกตัวแปรที่จะทำให้เกิดการผันผวนที่มีจำนวนมากที่สุด



Chi-square = 7.114 (5 df)
P = .212

ภาพที่ 4-2 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันองค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริหารจัดการของผู้ประกอบการด้าน RPO ด้านความมีชื่อเสียง

ดังนั้น จากการปรับปรุงโมเดล จากการปรับค่าความคลาดเคลื่อนที่มีความสัมพันธ์กัน จนกระทั่งได้โมเดลสุดท้าย ตามภาพที่ 4-2 ซึ่งเป็นโมเดลที่มีการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างที่อยู่ในเกณฑ์เหมาะสมโดยมีค่า พบว่า ค่า p-value มีค่า เท่ากับ 0.212 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 มีค่า อัตราส่วนของ Chi-square/ degree of freedom (CMIN/ df) เท่ากับ 1.423 เป็นค่าน้อยกว่า 5 สอดคล้องกับเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ส่วนดัชนีวัดความสอดคล้องของโมเดล (กฤตกร กัลยารัตน์, 2553) ได้แก่ ค่า Goodness of Fit Index (GFI) เท่ากับ 0.996 (เกณฑ์ที่กำหนด > 0.95) ค่า Normalised Fit Index (NFI) เท่ากับ 0.994 ค่า Relative Fit Index (RFI) เท่ากับ 0.983 ค่า Incremental Fit Index (IFI) เท่ากับ 0.991 ค่า Tucker Lewis Index (TLI) เท่ากับ 0.995 ค่า Comparative Fit Index (CFI) เท่ากับ 0.998 ค่า AGFI (Adjusted Goodness of Fit Index) เท่ากับ 0.982 ค่า Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA) เท่ากับ 0.028 และค่า RMR (Root Mean Residual) เท่ากับ 0.014 แสดงว่าโมเดลนี้ไม่มีความแตกต่างกับโมเดลทางทฤษฎีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งสามารถสรุปได้ว่า ค่าสถิติที่ได้จากการ

วิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างข้อมูลเชิงประจักษ์มีความสอดคล้องกลมกลืนกับโมเดลทางทฤษฎีได้เป็นอย่างดี

ตารางที่ 4-55 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (CFA) ของความพึงพอใจในการบริหารจัดการของผู้ประกอบการด้าน RPO ในด้านประสบการณ์

ปัจจัยด้านความประสบการณ์	Standardized factor Loading	SE	t-test	SMC
มีประสบการณ์ในการดำเนินงานที่มากกว่า 5 ปี โดยสามารถดูได้จากลูกค้ารายใหญ่	1.000	0.322	0.590	0.103
มีประสบการณ์ที่มากกว่า 10 ปี	1.111	0.352	16.124	0.124
มีการสรรหาบุคลากรให้กับองค์กรธุรกิจชั้นนำอย่างต่อเนื่อง	2.237	0.681	9.508	0.464
องค์กรเอกชนและรัฐวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดใหญ่เคยใช้บริการ	3.244	0.982	0.380	0.963
เป็นผู้นำของโลกในด้านการให้บริการที่มุ่งเน้นบุคลากรคุณภาพ	2.491	0.735	7.564	0.541
ที่บริษัทเอกชนขนาดใหญ่เคยใช้บริการ	1.676	0.506	14.295	0.256

จากตารางที่ 4-55 ผลจากการตรวจสอบความเที่ยงของโมเดลพบว่าปัจจัยด้านประสบการณ์ มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง 1.00 ถึง 3.244 และความแปรปรวนที่อธิบายด้านประสบการณ์ได้ร้อยละ 10 ถึง 96 โดยค่าน้ำหนักองค์ประกอบที่สูงที่สุด คือ องค์กรเอกชนและรัฐวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดใหญ่เคยใช้บริการ เท่ากับ 3.244 มีความแปรปรวนที่อธิบายด้านประสบการณ์ได้ร้อยละ 96 รองลงมา คือ เป็นผู้นำของโลกในด้านการให้บริการที่มุ่งเน้นบุคลากรคุณภาพ เท่ากับ 2.491 มีความแปรปรวนที่อธิบายด้านประสบการณ์ได้ร้อยละ 54, มีการสรรหาบุคลากรให้กับองค์กรธุรกิจชั้นนำอย่างต่อเนื่อง เท่ากับ 2.237 มีความแปรปรวนที่อธิบายด้านประสบการณ์ได้ร้อยละ 46, ที่บริษัทเอกชนขนาดใหญ่เคยใช้บริการ เท่ากับ 1.676 ความแปรปรวนที่อธิบายด้านประสบการณ์ได้ร้อยละ 25, มีประสบการณ์ที่มากกว่า 10 ปี เท่ากับ 1.111 มีความ

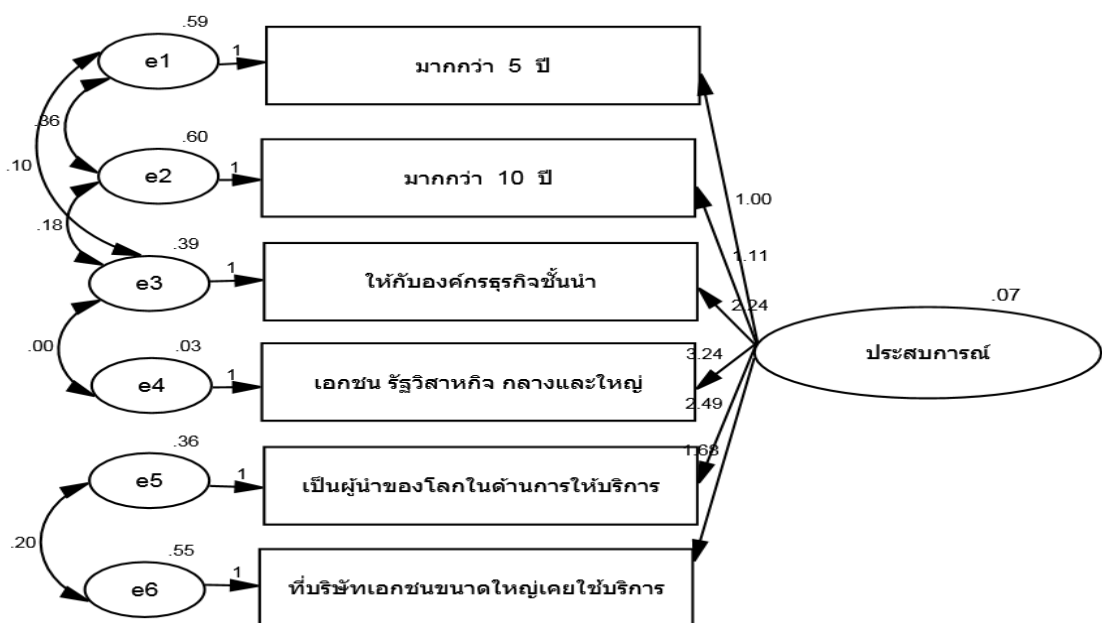
แปรปรวนที่อธิบายด้านประสพการณ์ได้ร้อยละ 12, และน้อยที่สุด คือ มีประสพการณ์ในการดำเนินงานที่มากกว่า 5 ปี โดยสามารถดูได้จากลูกค้ำรายใหญ่ เท่ากับ 1.000 มีความแปรปรวนที่อธิบายด้านประสพการณ์ได้ร้อยละ 10

ตารางที่ 4-56 ค่าสถิติความสอดคล้องของโมเดลองค์ประกอบกับข้อมูลเชิงประจักษ์ของ ความพึงพอใจในการบริหารจัดการของผู้ประกอบการด้าน RPO ในด้าน ประสพการณ์

ค่าดัชนี	เกณฑ์ที่ใช้พิจารณา	ก่อนการปรับโมเดล		หลังการปรับโมเดล	
		ค่าสถิติ	ผลการพิจารณา	ค่าสถิติ	ผลการพิจารณา
χ^2 -test (CMIN)	p> 0.05	0.000	ไม่ผ่านเกณฑ์	0.050	ผ่านเกณฑ์
(χ^2 /df) (CMIN/ df)	< 5.00	397.690/9 = 44.188	ไม่ผ่านเกณฑ์	9.466/4 = 2.366	ผ่านเกณฑ์
GFI	> 0.95	0.807	ไม่ผ่านเกณฑ์	0.994	ผ่านเกณฑ์
NFI	> 0.95	0.731	ไม่ผ่านเกณฑ์	0.994	ผ่านเกณฑ์
RFI	> 0.95	0.551	ไม่ผ่านเกณฑ์	0.976	ผ่านเกณฑ์
IFI	> 0.95	0.735	ไม่ผ่านเกณฑ์	0.996	ผ่านเกณฑ์
TLI	> 0.95	0.557	ไม่ผ่านเกณฑ์	0.986	ผ่านเกณฑ์
CFI	> 0.95	0.734	ไม่ผ่านเกณฑ์	0.996	ผ่านเกณฑ์
AGFI	> 0.95	0.549	ไม่ผ่านเกณฑ์	0.970	ผ่านเกณฑ์
RMSEA	≤0.08	0.280	ไม่ผ่านเกณฑ์	0.050	ผ่านเกณฑ์
RMR	<0.05	0.087	ไม่ผ่านเกณฑ์	0.010	ผ่านเกณฑ์

ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลในตารางที่ 4-56 พบว่า ค่า p-value มีค่า เท่ากับ 0.000 น้อยกว่า 0.005 มีค่าอัตราส่วนของ Chi-square/ degree of freedom (CMIN/ df) เท่ากับ 44.188 เป็นค่าที่มากกว่า 5 ไม่สอดคล้องกับเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ส่วนดัชนีวัดความสอดคล้องของโมเดล (กฤษฎกร กัลยารัตน์, 2553) ได้แก่ ค่า Goodness of Fit Index (GFI) เท่ากับ 0.807) ค่า

Normalised Fit Index (NFI) เท่ากับ 0.731 ค่า Relative Fit Index (RFI) เท่ากับ 0.551 ค่า Incremental Fit Index (IFI) เท่ากับ 0.735 ค่า Tucker Lewis Index (TLI) เท่ากับ 0.557 ค่า Comparative Fit Index (CFI) เท่ากับ 0.734 ค่า AGFI (Adjusted Goodness of Fit Index) เท่ากับ 0.0549 ค่า Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA) เท่ากับ 0.280 และ ค่า RMR (Root Mean Residual) เท่ากับ 0.087 ดังนั้น จึงสรุปได้ว่าแสดงว่าโมเดลที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงประจักษ์ยังไม่มีความสอดคล้องกับโมเดลทางทฤษฎี เนื่องจากค่าไค-สแควร์ ถ้าเป็นค่าที่มีขนาดใหญ่มากก็จะส่งผลให้ค่าไค-สแควร์ มีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ทำการปรับปรุงโมเดล จากดัชนีปรับโมเดล (Model Modification Indices: MI) ตามโปรแกรมที่ได้เสนอค่าสำหรับการปรับโมเดลด้วยการลากเส้นความสัมพันธ์เชื่อมระหว่างค่าความคลาดเคลื่อนของตัวแปรในแต่ละตัวให้มีการผันแปรร่วมกันโดยเลือกตัวแปรที่จะทำให้มีการผันผวนที่มีจำนวนมากที่สุด



Chi-square = 9.466 (4 df)
 P = .050

ภาพที่ 4-3 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันขององค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริหารจัดการของผู้ประกอบการด้าน RPO ด้านประสมการณ์

ดังนั้น จากการปรับปรุงโมเดล จากการปรับค่าความคลาดเคลื่อนที่มีความสัมพันธ์กัน จนกระทั่งได้โมเดลสุดท้าย ตามภาพที่ 4-3 ซึ่งเป็นโมเดลที่มีการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างที่อยู่ในเกณฑ์เหมาะสมโดยมีค่า พบว่า ค่า p-value มีค่า เท่ากับ 0.05 ซึ่งมีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.05 มีค่าอัตราส่วนของ Chi-square/ degree of freedom (CMIN/ df) เท่ากับ 2.366 เป็นค่าที่น้อยกว่า 5 สอดคล้องกับเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ส่วนดัชนีวัดความสอดคล้องของโมเดล (กฤตกร กัลยารัตน์, 2553) ได้แก่ ค่า Goodness of Fit Index (GFI) เท่ากับ 0.994 ค่า Normalised Fit Index (NFI) เท่ากับ 0.994 ค่า Relative Fit Index (RFI) เท่ากับ 0.976 ค่า Incremental Fit Index (IFI) เท่ากับ 0.996 ค่า Tucker Lewis Index (TLI) เท่ากับ 0.986 ค่า Comparative Fit Index (CFI) เท่ากับ 0.996 ค่า AGFI (Adjusted Goodness of Fit Index) เท่ากับ 0.970 ค่า Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA) เท่ากับ 0.050 และค่า RMR (Root Mean Residual) เท่ากับ 0.010

แสดงว่าโมเดลนี้ไม่มีความแตกต่างกับโมเดลทางทฤษฎีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งสามารถสรุปได้ว่า คือ ค่าสถิติที่ได้จากการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างข้อมูลเชิงประจักษ์มีความสอดคล้องกลมกลืนกับโมเดลทางทฤษฎีได้เป็นอย่างดี

ตารางที่ 4-57 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (CFA) ของความพึงพอใจในการบริหารจัดการของผู้ประกอบการด้าน RPO ในด้านมีทักษะทางด้านเทคโนโลยี

ปัจจัยมีทักษะทางด้านเทคโนโลยี	Standardized factor loading	SE	t-test	SMC
มีทักษะในการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยที่นำมาใช้ในกระบวนการรับสมัครงาน	1.000	.202	16.452	.041
มีความเข้าใจอย่างถ่องแท้ในงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	1.886	.686	12.833	.470
มีทักษะความรู้ความเข้าใจในเทคโนโลยีการติดต่อสื่อสาร	2.562	.920	3.187	.847
มีรูปแบบการให้บริการในการสรรหาบุคลากรที่ทันสมัย และทันต่อเหตุการณ์ในปัจจุบัน	1.831	.684	12.895	.467

จากตารางที่ 4-57 ผลจากการตรวจสอบความเที่ยงของโมเดล พบว่า ปัจจัยด้านมีทักษะทางด้านเทคโนโลยี มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง 1.00 ถึง 2.56 และความแปรปรวนที่อธิบายด้านมีทักษะทางด้านเทคโนโลยีได้ร้อยละ 4 ถึง 84 โดยค่าน้ำหนักองค์ประกอบที่สูงที่สุดคือ เท่ากับ 2.562 มีความแปรปรวนที่อธิบายด้านมีทักษะทางด้านเทคโนโลยีได้ร้อยละ 84 รองลงมาคือ มีความเข้าใจอย่างถ่องแท้ในงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เท่ากับ 1.886 มีความแปรปรวนที่อธิบายด้านมีทักษะทางด้านเทคโนโลยีได้ร้อยละ 47, มีรูปแบบการให้บริการในการสรรหาบุคลากรที่ทันสมัย และทันต่อเหตุการณ์ในปัจจุบัน เท่ากับ 1.831 มีความแปรปรวนที่อธิบายด้านมีทักษะทางด้านเทคโนโลยีได้ร้อยละ 46, และน้อยที่สุด คือ มีทักษะในการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยที่นำมาใช้ในกระบวนการรับสมัครงาน เท่ากับ 1.000 มีความแปรปรวนที่อธิบายด้านมีทักษะทางด้านเทคโนโลยีได้ร้อยละ 4

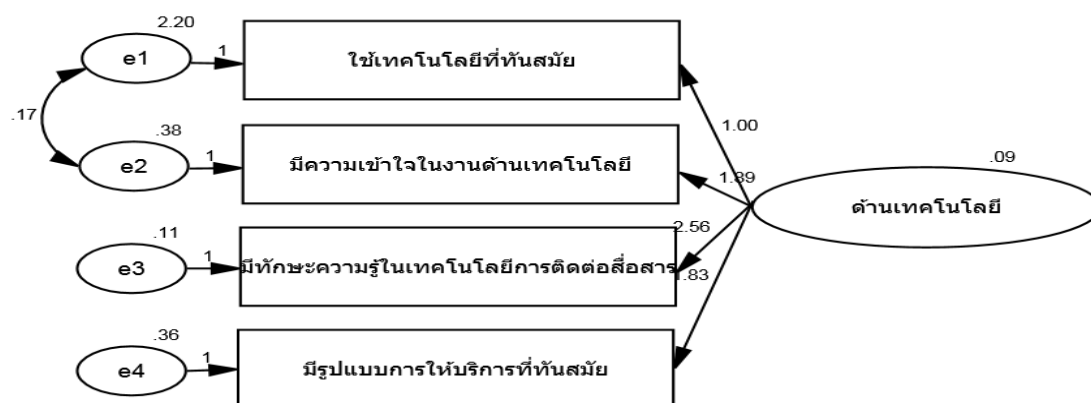
ตารางที่ 4-58 ค่าสถิติความสอดคล้องของโมเดลองค์ประกอบกับข้อมูลเชิงประจักษ์ของ ความพึงพอใจในการบริหารจัดการของผู้ประกอบการด้าน RPO ด้านมีทักษะทางด้านเทคโนโลยี

ค่าดัชนี	เกณฑ์ที่ใช้พิจารณา	ก่อนการปรับโมเดล		หลังการปรับโมเดล	
		ค่าสถิติ	ผลการพิจารณา	ค่าสถิติ	ผลการพิจารณา
χ^2 -test (CMIN)	p > 0.05	0.000	ไม่ผ่านเกณฑ์	.491	ผ่านเกณฑ์
(χ^2 /df) (CMIN/ df)	< 5.00	17.933/2 = 8.967	ไม่ผ่านเกณฑ์	.475	ผ่านเกณฑ์
GFI	> 0.95	0.984	ผ่านเกณฑ์	1.00	ผ่านเกณฑ์
NFI	> 0.95	0.970	ผ่านเกณฑ์	.999	ผ่านเกณฑ์
RFI	> 0.95	0.911	ไม่ผ่านเกณฑ์	.995	ผ่านเกณฑ์
IFI	> 0.95	0.974	ผ่านเกณฑ์	1.00	ผ่านเกณฑ์
TLI	> 0.95	0.920	ไม่ผ่านเกณฑ์	1.00	ผ่านเกณฑ์
CFI	> 0.95	0.973	ผ่านเกณฑ์	1.00	ผ่านเกณฑ์
AGFI	> 0.95	0.919	ไม่ผ่านเกณฑ์	.996	ผ่านเกณฑ์

ตารางที่ 4-58 (ต่อ)

ค่าดัชนี	เกณฑ์ที่ใช้พิจารณา	ก่อนการปรับโมเดล		หลังการปรับโมเดล	
		ค่าสถิติ	ผลการพิจารณา	ค่าสถิติ	ผลการพิจารณา
RMSEA	≤ 0.08	0.120	ไม่ผ่านเกณฑ์	.000	ผ่านเกณฑ์
RMR	< 0.05	0.049	ผ่านเกณฑ์	.008	ผ่านเกณฑ์

ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลในตารางที่ 4-58 พบว่า ค่า p-value มีค่าเท่ากับ 0.00 น้อยกว่า 0.05 มีค่าอัตราส่วนของ Chi-square/ degree of freedom (CMIN/ df) เท่ากับ 8.967 เป็นค่าที่มากกว่า 5 ไม่สอดคล้องกับเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ส่วนดัชนีวัดความสอดคล้องของโมเดล (กฤษฎกร กัลยารัตน์, 2553) ได้แก่ ค่า Goodness of Fit Index (GFI) เท่ากับ 0.984 ค่า Normalised Fit Index (NFI) เท่ากับ 0.970 ค่า Relative Fit Index (RFI) เท่ากับ 0.911 ค่า Incremental Fit Index (IFI) เท่ากับ 0.974 ค่า Tucker Lewis Index (TLI) เท่ากับ 0.920 ค่า Comparative Fit Index (CFI) เท่ากับ 0.973 ค่า AGFI (Adjusted Goodness of Fit Index) เท่ากับ 0.919 ค่า Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA) เท่ากับ 0.120 และ ค่า RMR (Root Mean Residual) เท่ากับ 0.049 ดังนั้น จึงสรุปได้ว่าแสดงว่าโมเดลที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงประจักษ์ยังไม่มีความสอดคล้องกับโมเดลทางทฤษฎี เนื่องจากค่าไค-สแควร์ ถ้าเป็นค่าที่มีขนาดใหญ่มากก็จะส่งผลให้ค่าไค-สแควร์ มีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ทำการปรับปรุงโมเดล จากดัชนีปรับโมเดล (Model Modification Indices: MI) ตามโปรแกรมที่ได้เสนอค่าสำหรับการปรับโมเดลด้วยการลากเส้นความสัมพันธ์เชื่อมระหว่างค่าความคลาดเคลื่อนของตัวแปรในแต่ละตัวให้มีการผันแปรร่วมกันโดยเลือกตัวแปรที่จะทำให้มีการผันผวนที่มีจำนวนมากที่สุด



Chi-Square = .475 (1 df)
P = .491

ภาพที่ 4-4 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันขององค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริหารจัดการของผู้ประกอบการด้าน RPO ด้านเทคโนโลยี

ดังนั้น จากการปรับปรุงโมเดล จากการปรับค่าความคลาดเคลื่อนที่มีความสัมพันธ์กัน จนกระทั่งได้โมเดลสุดท้าย ตามภาพที่ 4-4 ซึ่งเป็นโมเดลที่มีการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างที่อยู่ในเกณฑ์เหมาะสมโดยมีค่า พบว่า ค่า p-value มีค่าเท่ากับ 0.491 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 มีค่าอัตราส่วนของ Chi-square/ degree of freedom (CMIN/ df) เท่ากับ 0.475 เป็นค่าที่น้อยกว่า 5 สอดคล้องกับเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ส่วนดัชนีวัดความสอดคล้องของโมเดล (กฤตกร กัลยารัตน์, 2553) ได้แก่ ค่า Goodness of Fit Index (GFI) เท่ากับ 1.000 ค่า Normalised Fit Index (NFI) เท่ากับ 0.999 ค่า Relative Fit Index (RFI) เท่ากับ 0.995 ค่า Incremental Fit Index (IFI) เท่ากับ 1.001 ค่า Tucker Lewis Index (TLI) เท่ากับ 1.005 ค่า Comparative Fit Index (CFI) เท่ากับ 1.000 ค่า AGFI (Adjusted Goodness of Fit Index) เท่ากับ 0.996 ค่า Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA) เท่ากับ 0.000 และค่า RMR (Root Mean Residual) เท่ากับ 0.008 แสดงว่าโมเดลนี้ไม่มีความแตกต่างกับโมเดลทางทฤษฎีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งสามารถสรุปได้ว่า คือ ค่าสถิติที่ได้จากการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง ข้อมูลเชิงประจักษ์มีความสอดคล้องกลมกลืนกับโมเดลทางทฤษฎีได้เป็นอย่างดี

ตารางที่ 4-59 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (CFA) ของความพึงพอใจในการบริหารจัดการของผู้ประกอบการด้าน RPO ในด้านการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ

ปัจจัยด้านการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ	Standardized factor loading	SE	t-test	SMC
มีความสามารถในการสื่อสารกับลูกค้า ผู้ให้บริการที่มีความแตกต่างทางด้านวัฒนธรรม	1.000	.170	16.501	.029
มีความรู้ในขั้นตอนของการสื่อสาร	1.797	.682	13.050	.466
ที่ใช้ ภาษา ให้เหมาะสมกับกาลเทศะ บริบททางเวลา เนื้อหาและช่องทางในการสื่อสาร	2.492	.934	2.681	.872
ที่เลือกใช้วิธีการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ โดยคำนึงถึงผลกระทบที่มีต่อองค์กรและสังคม	1.836	.686	12.950	.470
มีทัศนคติที่ดีในการสื่อสารเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารและประสบการณ์	1.302	.487	15.578	.237

จากตารางที่ 4-59 ผลจากการตรวจสอบความเที่ยงของโมเดลพบว่าปัจจัยด้านการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง 1.00 ถึง 2.492 และความแปรปรวนที่อธิบายด้านการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ ได้ร้อยละ 2 ถึง 87 โดยค่าน้ำหนักองค์ประกอบที่สูงที่สุด คือ ที่ใช้ ภาษา ให้เหมาะสมกับกาลเทศะ บริบททางเวลา เนื้อหาและช่องทางในการสื่อสาร เท่ากับ 2.492 มีความแปรปรวนที่อธิบายปัจจัยด้านการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพได้ร้อยละ 87 รองลงมาคือ ที่เลือกใช้วิธีการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพโดยคำนึงถึงผลกระทบที่มีต่อองค์กรและสังคม เท่ากับ 1.836 มีความแปรปรวนที่อธิบายปัจจัยด้านการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพได้ร้อยละ 47, มีความรู้ในขั้นตอนของการสื่อสาร เท่ากับ 1.797 มีความแปรปรวนที่อธิบายปัจจัยด้านการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพได้ร้อยละ 46, มีทัศนคติที่ดีในการสื่อสารเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารและประสบการณ์ เท่ากับ 1.302 มีความแปรปรวนที่อธิบายปัจจัยด้านการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพได้ร้อยละ 23, และน้อยที่สุด คือ มีความสามารถในการ

สื่อสารกับลูกค้าผู้ใช้บริการที่มีความแตกต่างทางด้านวัฒนธรรม เท่ากับ 1.000 มีความแปรปรวนที่อธิบายปัจจัยด้านการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพได้ร้อยละ 2

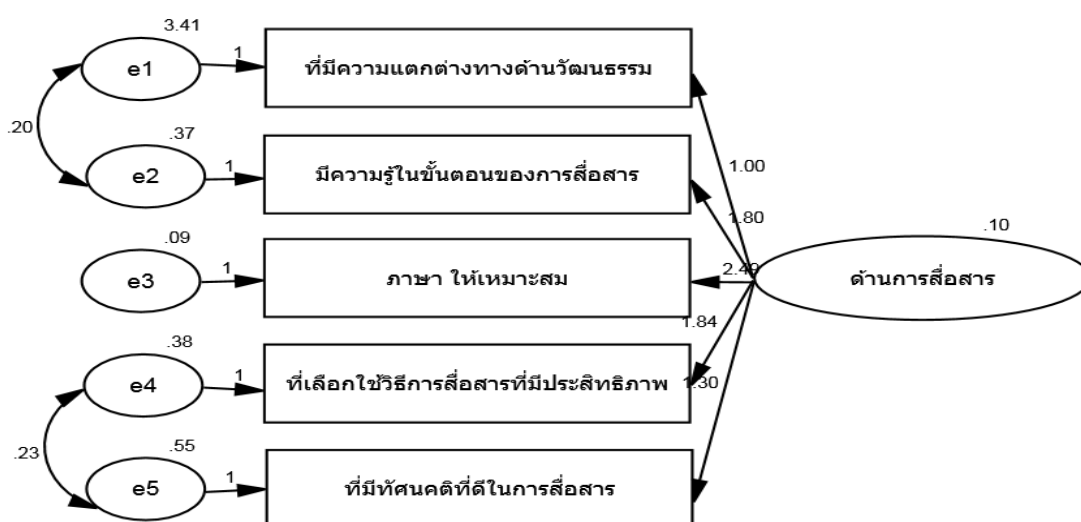
ตารางที่ 4-60 ค่าสถิติความสอดคล้องของโมเดลองค์ประกอบกับข้อมูลเชิงประจักษ์ของ ความพึงพอใจในการบริหารจัดการของผู้ประกอบการด้าน RPO ด้านการสื่อสาร อย่างมีประสิทธิภาพ

ค่าดัชนี	เกณฑ์ที่ใช้พิจารณา	ก่อนการปรับโมเดล		หลังการปรับโมเดล	
		ค่าสถิติ	ผลการพิจารณา	ค่าสถิติ	ผลการพิจารณา
χ^2 -test (CMIN)	P > 0.05	0.000	ไม่ผ่านเกณฑ์	0.758	ผ่านเกณฑ์
(χ^2/df) (CMIN/ df)	< 5.00	121.596/5 = 24.319	ไม่ผ่านเกณฑ์	1.178/3 = .393	ผ่านเกณฑ์
GFI	> 0.95	0.912	ไม่ผ่านเกณฑ์	0.999	ผ่านเกณฑ์
NFI	> 0.95	0.868	ไม่ผ่านเกณฑ์	0.999	ผ่านเกณฑ์
RFI	> 0.95	0.736	ไม่ผ่านเกณฑ์	0.996	ผ่านเกณฑ์
IFI	> 0.95	0.873	ไม่ผ่านเกณฑ์	1.00	ผ่านเกณฑ์
TLI	> 0.95	0.744	ไม่ผ่านเกณฑ์	1.00	ผ่านเกณฑ์
CFI	> 0.95	0.872	ไม่ผ่านเกณฑ์	1.00	ผ่านเกณฑ์
AGFI	> 0.95	0.736	ไม่ผ่านเกณฑ์	0.996	ผ่านเกณฑ์
RMSEA	\leq 0.08	0.206	ไม่ผ่านเกณฑ์	0.000	ผ่านเกณฑ์
RMR	< 0.05	0.066	ไม่ผ่านเกณฑ์	0.007	ผ่านเกณฑ์

ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลในตารางที่ 4-60 พบว่า ค่า p-value มีค่าเท่ากับ 0.00 น้อยกว่า 0.05 มีค่าอัตราส่วนของ Chi-square/ degree of freedom (CMIN/ df) เท่ากับ 24.319 เป็นค่าที่มากกว่า 5 ไม่สอดคล้องกับเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ส่วนดัชนีวัดความสอดคล้องของโมเดล (กฤษฎกร กัลยารัตน์, 2553) ได้แก่ ค่า Goodness of Fit Index (GFI) เท่ากับ 0.912 ค่า Normalised Fit Index (NFI) เท่ากับ 0.868 ค่า Relative Fit Index (RFI) เท่ากับ 0.736 ค่า

Incremental Fit Index (IFI) เท่ากับ 0.873 ค่า Tucker Lewis Index (TLI) เท่ากับ 0.744 ค่า Comparative Fit Index (CFI) เท่ากับ 0.872 ค่า AGFI (Adjusted Goodness of Fit Index) เท่ากับ 0.736 ค่า Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA) เท่ากับ 0.206 และค่า RMR (Root Mean Residual) เท่ากับ 0.066

ดังนั้น จึงสรุปได้ว่าแสดงว่าโมเดลที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงประจักษ์ยังไม่มีความสอดคล้องกับโมเดลทางทฤษฎี เนื่องจากค่าไค-สแควร์ ถ้าเป็นค่าที่มีขนาดใหญ่มากก็จะส่งผลให้ค่าไค-สแควร์ มีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ทำการปรับปรุงโมเดล จากดัชนีปรับโมเดล (Model Modification Indices: MI) ตามโปรแกรมที่ได้เสนอค่าสำหรับการปรับโมเดลด้วยการลากเส้นความสัมพันธ์เชื่อมระหว่างค่าความคลาดเคลื่อนของตัวแปรในแต่ละตัวให้มีการผันแปรร่วมกันโดยเลือกตัวแปรที่จะทำให้มีการผันแปรที่มีจำนวนมากที่สุด



Chi-square = 1.178 (3 df)
P = .758

ภาพที่ 4-5 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันองค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริหารจัดการของผู้ประกอบการด้าน RPO ด้านการศึกษาที่มีประสิทธิภาพ

ดังนั้น จากการปรับปรุงโมเดล จากการปรับค่าความคลาดเคลื่อนที่มีความสัมพันธ์กัน จนกระทั่งได้โมเดลสุดท้าย ตามภาพที่ 4-5 ซึ่งเป็นโมเดลที่มีการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างที่อยู่ในเกณฑ์เหมาะสมโดยมีค่า พบว่า ค่า p-value มีค่า เท่ากับ 0.758 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 มีค่า

อัตราส่วนของ Chi-square/ degree of freedom (CMIN/ df) เท่ากับ 0.393 เป็นค่าที่น้อยกว่า 5 สอดคล้องกับเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ส่วนดัชนีวัดความสอดคล้องของโมเดล (กฤตกร กัลยารัตน์, 2553) ได้แก่ ค่า Goodness of Fit Index (GFI) เท่ากับ 0.999 ค่า Normalised Fit Index (NFI) เท่ากับ 0.999 ค่า Relative Fit Index (RFI) เท่ากับ 0.996 ค่า Incremental Fit Index (IFI) เท่ากับ 1.002 ค่า Tucker Lewis Index (TLI) เท่ากับ 1.007 ค่า Comparative Fit Index (CFI) เท่ากับ 1.000 ค่า AGFI (Adjusted Goodness of Fit Index) เท่ากับ 0.996 ค่า Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA) เท่ากับ 0.000 และค่า RMR (Root Mean Residual) เท่ากับ 0.007 แสดงว่าโมเดลนี้ไม่มีความแตกต่างกับโมเดลทางทฤษฎีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งสามารถสรุปได้ว่าเป็นค่าสถิติที่ได้จากการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างข้อมูลเชิงประจักษ์มีความสอดคล้องกลมกลืนกับโมเดลทางทฤษฎีได้เป็นอย่างดี

ตารางที่ 4-61 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (CFA) ของความพึงพอใจในการบริหารจัดการของผู้ประกอบการด้าน RPO ในด้านการให้บริการในทั่วโลก

ปัจจัยด้านการให้บริการในทั่วโลก	standardized factor loading	SE	t-test	SMC
มีสาขาหรือสำนักงานที่ให้บริการในการจัดหาผู้สมัครงานทั้งในประเทศไทยและในต่างประเทศ	1.000	.240	16.567	.058
สามารถตอบสนองของความต้องการในการสรรหาผู้สมัครงานให้ได้ตามความต้องการของลูกค้า	1.612	.704	12.739	.496
ตรงกับความต้องการของลูกค้าผู้ใช้บริการได้จากแหล่งแรงงานอาชีพจากต่างประเทศได้	2.428	1.011	-.430	1.022
สามารถตอบสนองของความต้องการในผู้สมัครงานที่เป็นแรงงานไทยและแรงงานต่างประเทศ	1.453	.637	14.344	.406

จากตารางที่ 4-61 ผลจากการตรวจสอบความเที่ยงของโมเดล พบว่า ปัจจัยด้านการให้บริการในทั่วโลก มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง 1.000 ถึง 2.428 และความแปรปรวนที่อธิบายด้านการให้บริการในทั่วโลกได้ร้อยละ 5 ถึง 100 โดยค่าน้ำหนักองค์ประกอบที่สูงที่สุดคือเท่ากับ 2.428 มีความแปรปรวนที่อธิบายด้านการให้บริการในทั่วโลกได้ร้อยละ 100 รองลงมาคือสามารถตอบสนองความต้องการในการสรรหาผู้สมัครงาน ให้ได้ตามความต้องการของลูกค้าเท่ากับ 1.612 มีความแปรปรวนที่อธิบายด้านการให้บริการในทั่วโลกได้ร้อยละ 49, สามารถตอบสนองความต้องการในผู้สมัครงานที่เป็นแรงงานไทยและแรงงานต่างประเทศ เท่ากับ 1.453 มีความแปรปรวนที่อธิบายด้านการให้บริการในทั่วโลกได้ร้อยละ 40, มีสาขาหรือสำนักงานที่ให้บริการในการจัดหาผู้สมัครงานทั้งในประเทศไทยและในต่างประเทศ เท่ากับ 1.000 มีความแปรปรวนที่อธิบายด้านการให้บริการในทั่วโลกได้ร้อยละ 5

ตารางที่ 4-62 ค่าสถิติความสอดคล้องของโมเดลองค์ประกอบกับข้อมูลเชิงประจักษ์ของ
ความพึงพอใจในการบริหารจัดการของผู้ประกอบการด้าน RPO ด้านการให้บริการ
ในทั่วโลก

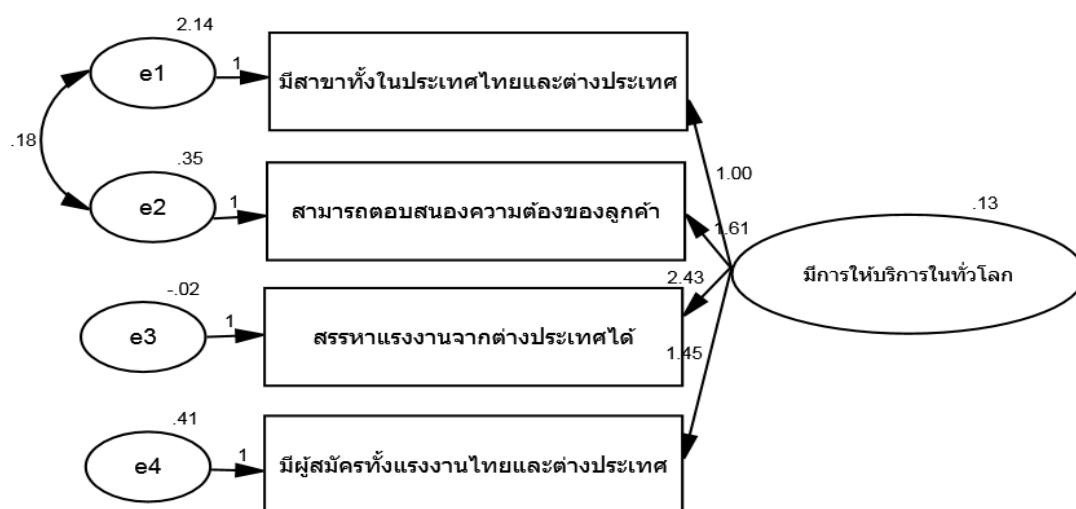
ค่าดัชนี	เกณฑ์ที่ใช้พิจารณา	ก่อนการปรับโมเดล		หลังการปรับโมเดล	
		ค่าสถิติ	ผลการพิจารณา	ค่าสถิติ	ผลการพิจารณา
χ^2 -test (CMIN)	P > 0.05	0.000	ไม่ผ่านเกณฑ์	0.588	ผ่านเกณฑ์
(χ^2 /df) (CMIN/ df)	< 5.00	22.316/2 = 11.158	ไม่ผ่านเกณฑ์	0.293/1 = 0.293	ผ่านเกณฑ์
GFI	> 0.95	0.980	ผ่านเกณฑ์	1.00	ผ่านเกณฑ์
NFI	> 0.95	0.970	ผ่านเกณฑ์	1.00	ผ่านเกณฑ์
RFI	> 0.95	0.909	ไม่ผ่านเกณฑ์	0.998	ผ่านเกณฑ์
IFI	> 0.95	0.972	ผ่านเกณฑ์	1.00	ผ่านเกณฑ์
TLI	> 0.95	0.917	ไม่ผ่านเกณฑ์	1.00	ผ่านเกณฑ์
CFI	> 0.95	0.972	ผ่านเกณฑ์	1.00	ผ่านเกณฑ์
AGFI	> 0.95	0.902	ไม่ผ่านเกณฑ์	0.997	ผ่านเกณฑ์

ตารางที่ 4-62 (ต่อ)

ค่าดัชนี	เกณฑ์ที่ใช้พิจารณา	ก่อนการปรับโมเดล		หลังการปรับโมเดล	
		ค่าสถิติ	ผลการพิจารณา	ค่าสถิติ	ผลการพิจารณา
RMSEA	≤ 0.08	0.136	ไม่ผ่านเกณฑ์	0.00	ผ่านเกณฑ์
RMR	< 0.05	0.049	ผ่านเกณฑ์	0.007	ผ่านเกณฑ์

ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลในตารางที่ 4-62 พบว่า ค่า p-value มีค่าเท่ากับ 0.00 น้อยกว่า 0.05 มีค่าอัตราส่วนของ Chi-square/ degree of freedom (CMIN/ df) เท่ากับ 11.158 เป็นค่าที่มากกว่า 5 ไม่สอดคล้องกับเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ส่วนดัชนีวัดความสอดคล้องของโมเดล (กฤษฎกร กัลยารัตน์, 2553) ได้แก่ ค่า Goodness of Fit Index (GFI) เท่ากับ 0.980 ค่า Normalised Fit Index (NFI) เท่ากับ 0.970 ค่า Relative Fit Index (RFI) เท่ากับ 0.909 ค่า Incremental Fit Index (IFI) เท่ากับ 0.972 ค่า Tucker Lewis Index (TLI) เท่ากับ 0.917 ค่า Comparative Fit Index (CFI) เท่ากับ 0.972 ค่า AGFI (Adjusted Goodness of Fit Index) เท่ากับ 0.902 ค่า Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA) เท่ากับ 0.136 และค่า RMR (Root Mean Residual) เท่ากับ 0.049

ดังนั้น จึงสรุปได้ว่าแสดงว่าโมเดลที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงประจักษ์ยังไม่มี ความสอดคล้องกับโมเดลทางทฤษฎี เนื่องจากค่าไค-สแควร์ ถ้าเป็นค่าที่มีขนาดใหญ่มากก็จะส่งผลให้ค่าไค-สแควร์ มีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ทำการปรับปรุงโมเดล จากดัชนีปรับโมเดล (Model Modification Indices: MI) ตามโปรแกรมที่ได้เสนอค่าสำหรับการปรับโมเดลด้วยการ ลากเส้นความสัมพันธ์เชื่อมระหว่างค่าความคลาดเคลื่อนของตัวแปรในแต่ละตัวให้มีการผันแปร ร่วมกันโดยเลือกตัวแปรที่จะทำให้มีการผันผวนที่มีจำนวนมากที่สุด



Chi-square = .293 (1 df)
P = .588

ภาพที่ 4-6 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันขององค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริหารจัดการของผู้ประกอบการด้าน RPO ด้านมีการให้บริการในทั่วโลก

ดังนั้น จากการปรับปรุงโมเดล จากการปรับค่าความคลาดเคลื่อนที่มีความสัมพันธ์กัน จนกระทั่งได้โมเดลสุดท้าย ตามภาพที่ 4-6 ซึ่งเป็นโมเดลที่มีการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างที่อยู่ในเกณฑ์เหมาะสมโดยมีค่า พบว่า ค่า p-value มีค่า เท่ากับ 0.588 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 มีค่าอัตราส่วนของ Chi-square/ degree of freedom (CMIN/ df) เท่ากับ 0.293 เป็นค่าที่น้อยกว่า 5 สอดคล้องกับเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ส่วนดัชนีวัดความสอดคล้องของโมเดล (กฤตกร กัลยารัตน์, 2553) ได้แก่ ค่า Goodness of Fit Index (GFI) เท่ากับ 1.000 ค่า Normalised Fit Index (NFI) เท่ากับ 1.000 ค่า Relative Fit Index (RFI) เท่ากับ 0.998 ค่า Incremental Fit Index (IFI) เท่ากับ 1.001 ค่า Tucker Lewis Index (TLI) เท่ากับ 1.006 ค่า Comparative Fit Index (CFI) เท่ากับ 1.000 ค่า AGFI (Adjusted Goodness of Fit Index) เท่ากับ 0.997 ค่า Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA) เท่ากับ 0.000 และค่า RMR (Root Mean Residual) เท่ากับ 0.007 แสดงว่าโมเดลนี้ไม่มีความแตกต่างกับโมเดลทางทฤษฎีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งสามารถสรุปได้ว่า คือ ค่าสถิติที่ได้จากการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างข้อมูลเชิงประจักษ์มีความสอดคล้องกลมกลืนกับโมเดลทางทฤษฎีได้เป็นอย่างดี

ตารางที่ 4-63 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (CFA) ของความพึงพอใจในการบริหารจัดการของผู้ประกอบการด้าน RPO ในด้านความปลอดภัยของข้อมูล

ปัจจัยด้านความปลอดภัยของข้อมูล	Standardized factor loading	SE	t-test	SMC
มีการบริหารจัดการในเก็บการรักษาข้อมูลที่เป็นความลับ	1.000	.373	16.458	.139
ไม่มีการเปิดเผยข้อมูลที่เป็นความลับของผู้สมัครงานและลูกค้าผู้ให้บริการต่อสาธารณชน	1.675	.630	14.473	.397
การจัดทำหนังสือหรือสัญญาาร่วมกันว่าจะไม่เปิดเผยข้อมูลความลับจนกว่าจะได้รับอนุญาต	2.654	.980	0.665	.960
มีการบริหารจัดการในการเก็บข้อมูลของผู้สมัครงานและของลูกค้าได้อย่างเป็นระบบและเข้มงวด	1.791	.650	13.167	.423

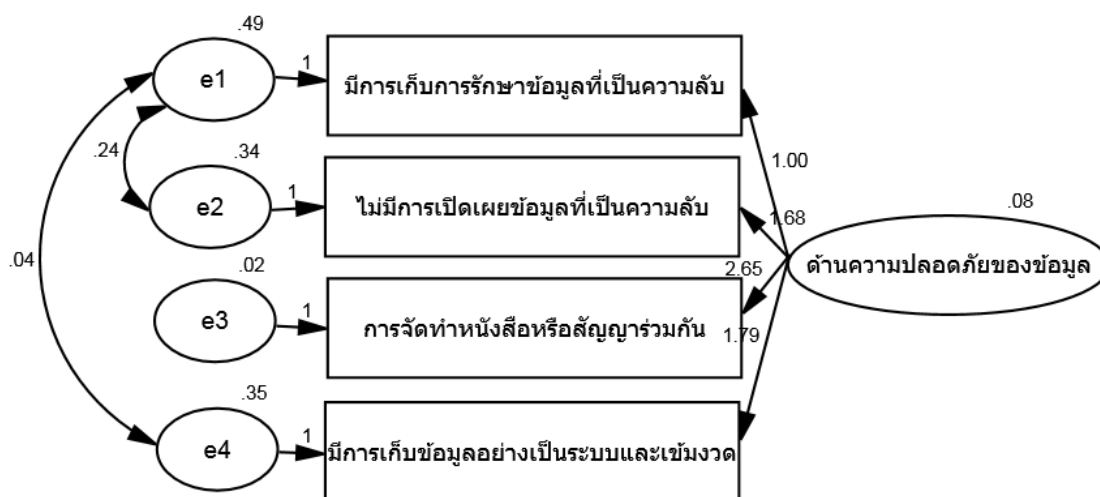
จากตารางที่ 4-63 ผลจากการตรวจสอบความเที่ยงของโมเดลพบว่าปัจจัยด้านความปลอดภัยของข้อมูล มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง 1.00 ถึง 2.654 และความแปรปรวนที่อธิบายด้านความปลอดภัยของข้อมูลได้ร้อยละ 13 ถึง 96 โดยค่าน้ำหนักองค์ประกอบที่สูงที่สุดคือ การจัดทำหนังสือหรือสัญญาาร่วมกันว่าจะไม่เปิดเผยข้อมูลความลับจนกว่าจะได้รับอนุญาต เท่ากับ 2.654 มีความแปรปรวนที่อธิบายด้านความปลอดภัยของข้อมูล ได้ร้อยละ 96 รองลงมาคือ มีการบริหารจัดการในการเก็บข้อมูลของผู้สมัครงานและของลูกค้าได้อย่างเป็นระบบและเข้มงวด เท่ากับ 1.791 มีความแปรปรวนที่อธิบายด้านความปลอดภัยของข้อมูล ได้ร้อยละ 42, ไม่มีการเปิดเผยข้อมูลที่เป็นความลับของผู้สมัครงานและลูกค้าผู้ให้บริการต่อสาธารณชน เท่ากับ 1.675 มีความแปรปรวนที่อธิบายด้านความปลอดภัยของข้อมูล ได้ร้อยละ 39 และน้อยที่สุด คือ มีการบริหารจัดการในเก็บการรักษาข้อมูลที่เป็นความลับ มีความแปรปรวนที่อธิบายด้านความปลอดภัยของข้อมูล ได้ร้อยละ 13

ตารางที่ 4-64 ค่าสถิติความสอดคล้องของโมเดลองค์ประกอบกับข้อมูลเชิงประจักษ์ของ
ความพึงพอใจในการบริหารจัดการของผู้ประกอบการด้าน RPO ด้านความ
ปลอดภัยของข้อมูล

ค่าดัชนี	เกณฑ์ที่ใช้พิจารณา	ก่อนการปรับโมเดล		หลังการปรับโมเดล	
		ค่าสถิติ	ผลการพิจารณา	ค่าสถิติ	ผลการพิจารณา
χ^2 -test (CMIN)	$P > 0.05$	0.000	ไม่ผ่านเกณฑ์	0.987	ผ่านเกณฑ์
(χ^2/df) (CMIN/ df)	< 5.00	172.393/2 = 86.196	ไม่ผ่านเกณฑ์	0.000/1 = 0.000	ผ่านเกณฑ์
GFI	> 0.95	0.869	ไม่ผ่านเกณฑ์	1.00	ผ่านเกณฑ์
NFI	> 0.95	0.801	ไม่ผ่านเกณฑ์	1.00	ผ่านเกณฑ์
RFI	> 0.95	0.404	ไม่ผ่านเกณฑ์	1.00	ผ่านเกณฑ์
IFI	> 0.95	0.803	ไม่ผ่านเกณฑ์	1.00	ผ่านเกณฑ์
TLI	> 0.95	0.407	ไม่ผ่านเกณฑ์	1.00	ผ่านเกณฑ์
CFI	> 0.95	0.802	ไม่ผ่านเกณฑ์	1.00	ผ่านเกณฑ์
AGFI	> 0.95	0.343	ไม่ผ่านเกณฑ์	1.00	ผ่านเกณฑ์
RMSEA	≤ 0.08	0.394	ไม่ผ่านเกณฑ์	0.000	ผ่านเกณฑ์
RMR	< 0.05	0.056	ไม่ผ่านเกณฑ์	0.000	ผ่านเกณฑ์

ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลในตารางที่ 4-64 พบว่า ค่า p-value มีค่าเท่ากับ 0.00 น้อยกว่า 0.05 มีค่าอัตราส่วนของ Chi-square/ degree of freedom (CMIN/ df) เท่ากับ 086.196 เป็นค่าที่มากกว่า 5 ไม่สอดคล้องกับเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ส่วนดัชนีวัดความสอดคล้องของโมเดล (กฤตกร กัลยารัตน์, 2553) ได้แก่ ค่า Goodness of Fit Index (GFI) เท่ากับ 0.869 ค่า Normalised Fit Index (NFI) เท่ากับ 0.801 ค่า Relative Fit Index (RFI) เท่ากับ 0.404 ค่า Incremental Fit Index (IFI) เท่ากับ 0.803 ค่า Tucker Lewis Index (TLI) เท่ากับ 0.407 ค่า Comparative Fit Index (CFI) เท่ากับ 0.802 ค่า AGFI (Adjusted Goodness of Fit Index) เท่ากับ 0.343 ค่า Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA) เท่ากับ 0.394 และค่า

RMR (Root Mean Residual) เท่ากับ 0.056 ดังนั้น จึงสรุปได้ว่าแสดงว่าโมเดลที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงประจักษ์ยังไม่มีความสอดคล้องกับโมเดลทางทฤษฎี เนื่องจากค่าไค-สแควร์ ถ้าเป็นค่าที่มีขนาดใหญ่มากก็จะส่งผลให้ค่าไค-สแควร์ มีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ทำการปรับปรุงโมเดล จากดัชนีปรับโมเดล (Model Modification Indices: MI) ตามโปรแกรมที่ได้เสนอค่าสำหรับการปรับโมเดลด้วยการลากเส้นความสัมพันธ์เชื่อมระหว่างค่าความคลาดเคลื่อนของตัวแปรในแต่ละตัวให้มีการผันแปรร่วมกันโดยเลือกตัวแปรที่จะทำให้มีการผันผวนที่มีจำนวนมากที่สุด



Chi-square = .000 (1 df)
P = .987

ภาพที่ 4-7 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันองค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริหารจัดการของผู้ประกอบการด้าน RPO ด้านความปลอดภัยของข้อมูล

ดังนั้น จากการปรับปรุงโมเดล จากการปรับค่าความคลาดเคลื่อนที่มีความสัมพันธ์กันจนกระทั่งได้โมเดลสุดท้าย ตามภาพที่ 4-7 ซึ่งเป็นโมเดลที่มีการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างที่อยู่ในเกณฑ์เหมาะสมโดยมีค่า พบว่า ค่า p-value มีค่า เท่ากับ 0.987 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 มีค่าอัตราส่วนของ Chi-square/ degree of freedom (CMIN/ df) เท่ากับ 0.000 เป็นค่าที่น้อยกว่า 5 สอดคล้องกับเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ส่วนดัชนีวัดความสอดคล้องของโมเดล (กฤตกร กัลยารัตน์, 2553) ได้แก่ ค่า Goodness of Fit Index (GFI) เท่ากับ 1.000 ค่า Normalised Fit Index (NFI)

เท่ากับ 1.000 ค่า Relative Fit Index (RFI) เท่ากับ 1.000 ค่า Incremental Fit Index (IFI) เท่ากับ 1.000 ค่า Tucker Lewis Index (TLI) เท่ากับ 1.000 ค่า Comparative Fit Index (CFI) เท่ากับ 1.000 ค่า AGFI (Adjusted Goodness of Fit Index) เท่ากับ 1.000 ค่า Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA) เท่ากับ 0.000 และค่า RMR (Root Mean Residual) เท่ากับ 0.000 แสดงว่าโมเดลนี้ไม่มีความแตกต่างกับโมเดลทางทฤษฎีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งสามารถสรุปได้ว่า คือ ค่าสถิติที่ได้จากการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างข้อมูลเชิงประจักษ์มีความสอดคล้องกลมกลืนกับโมเดลทางทฤษฎีได้เป็นอย่างดี

ตารางที่ 4-65 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (CFA) ของความพึงพอใจในการบริหารจัดการของผู้ประกอบการด้าน RPO ในด้านองค์กรที่มีจริยธรรม

ปัจจัยด้านองค์กรที่มีจริยธรรม	Standardized factor loading	SE	t-test	SMC
เป็นองค์กรที่มีมาตรฐานในการประพฤติปฏิบัติการค้าที่โปร่งใส	1.000	.260	16.472	.510
ที่เป็นองค์กรที่มีจริยธรรมและมีคุณธรรมต่อสังคมโดยรวม	1.112	.619	14.398	.383
มีการดำเนินงานที่อยู่ภายในกรอบของมาตรฐานทางศีลธรรมของสังคม	1.819	.971	1.094	.943
ที่เป็นองค์กรที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต โดยเฉพาะในกระบวนการดำเนินงานธุรกิจ	1.336	.714	11.999	.510

จากตารางที่ 4-65 ผลจากการตรวจสอบความเที่ยงของโมเดลพบว่าปัจจัยด้านองค์กรที่มีจริยธรรม มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง 1.00 ถึง 1.819 และความแปรปรวนที่อธิบายด้านองค์กรที่มีจริยธรรม ได้ร้อยละ 38 ถึง 94 โดยค่าน้ำหนักองค์ประกอบที่สูงที่สุดคือ มีการดำเนินงานที่อยู่ภายในกรอบของมาตรฐานทางศีลธรรมของสังคม เท่ากับ 1.819 มีความแปรปรวนที่อธิบายองค์กรที่มีจริยธรรม ได้ร้อยละ 94 รองลงมา คือ ที่เป็นองค์กรที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต โดยเฉพาะในกระบวนการดำเนินงานธุรกิจ เท่ากับ 1.336 มีความแปรปรวนที่อธิบายองค์กรที่มีจริยธรรม ได้

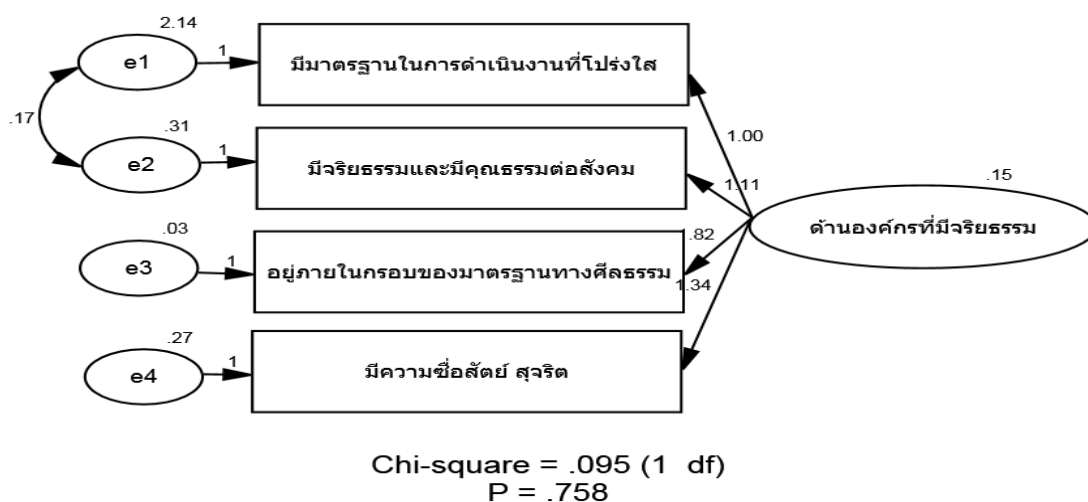
ร้อยละ 51, ที่เป็นองค์การที่มีจริยธรรมและมีคุณธรรมต่อสังคมโดยรวม เท่ากับ 1.112 มีความแปรปรวนที่อธิบายขององค์การที่มีจริยธรรม ได้ร้อยละ 38 และน้อยที่สุด คือ เป็นองค์การที่มีมาตรฐานในการประพฤติปฏิบัติการทำงานที่โปร่งใส เท่ากับ 1.000 มีความแปรปรวนที่อธิบายขององค์การที่มีจริยธรรม ได้ร้อยละ 51

ตารางที่ 4-66 ค่าสถิติความสอดคล้องของโมเดลองค์ประกอบกับข้อมูลเชิงประจักษ์ของ
ความพึงพอใจในการบริหารจัดการของผู้ประกอบการด้าน RPO ด้านองค์การที่มี
จริยธรรม

ค่าดัชนี	เกณฑ์ที่ใช้พิจารณา	ก่อนการปรับโมเดล		หลังการปรับโมเดล	
		ค่าสถิติ	ผลการพิจารณา	ค่าสถิติ	ผลการพิจารณา
χ^2 -test (CMIN)	P > 0.05	0.000	ไม่ผ่านเกณฑ์	0.758	ผ่านเกณฑ์
(χ^2 /df) (CMIN/ df)	< 5.00	22.993/2 = 11.497	ไม่ผ่านเกณฑ์	0.095/1 = 0.095	ผ่านเกณฑ์
GFI	> 0.95	0.980	ผ่านเกณฑ์	1.00	ผ่านเกณฑ์
NFI	> 0.95	0.966	ผ่านเกณฑ์	1.00	ผ่านเกณฑ์
RFI	> 0.95	0.897	ไม่ผ่านเกณฑ์	0.999	ผ่านเกณฑ์
IFI	> 0.95	0.969	ผ่านเกณฑ์	1.00	ผ่านเกณฑ์
TLI	> 0.95	0.905	ไม่ผ่านเกณฑ์	1.00	ผ่านเกณฑ์
CFI	> 0.95	0.968	ผ่านเกณฑ์	1.00	ผ่านเกณฑ์
AGFI	> 0.95	0.899	ไม่ผ่านเกณฑ์	0.999	ผ่านเกณฑ์
RMSEA	\leq 0.08	0.138	ไม่ผ่านเกณฑ์	0.000	ผ่านเกณฑ์
RMR	< 0.05	0.048	ผ่านเกณฑ์	0.003	ผ่านเกณฑ์

ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลในตารางที่ 4-66 พบว่า ค่า p-value มีค่า เท่ากับ 0.000 น้อยกว่า 0.05 มีค่าอัตราส่วนของ Chi-square/ degree of freedom (CMIN/ df) เท่ากับ 11.497 เป็นค่าที่มากกว่า 5 ไม่สอดคล้องกับเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ส่วนดัชนีวัดความสอดคล้องของโมเดล

(กฤตกร กัลยารัตน์, 2553) ได้แก่ ค่า Goodness of Fit Index (GFI) เท่ากับ 0.980 ค่า Normalised Fit Index (NFI) เท่ากับ 0.966 ค่า Relative Fit Index (RFI) เท่ากับ 0.897 ค่า Incremental Fit Index (IFI) เท่ากับ 0.969 ค่า Tucker Lewis Index (TLI) เท่ากับ 0.905 ค่า Comparative Fit Index (CFI) เท่ากับ 0.968 ค่า AGFI (Adjusted Goodness of Fit Index) เท่ากับ 0.899 ค่า Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA) เท่ากับ 0.138 และค่า RMR (Root Mean Residual) เท่ากับ 0.048 ดังนั้น จึงสรุปได้ว่าแสดงว่าโมเดลที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงประจักษ์ยังไม่มีความสอดคล้องกับโมเดลทางทฤษฎี เนื่องจากค่าไค-สแควร์ ถ้าเป็นค่าที่มีขนาดใหญ่มากก็จะส่งผลให้ค่าไค-สแควร์ มีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ทำการปรับปรุงโมเดล จากดัชนีปรับโมเดล (Model Modification Indices: MI) ตามโปรแกรมที่ได้เสนอค่าสำหรับการปรับโมเดลด้วยการลากเส้นความสัมพันธ์เชื่อมระหว่างค่าความคลาดเคลื่อนของตัวแปรในแต่ละตัวให้มีการผันแปรร่วมกันโดยเลือกตัวแปรที่จะทำให้มีการผันผวนที่มีจำนวนมากที่สุด



ภาพที่ 4-8 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันขององค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริหารจัดการของผู้ประกอบการด้าน RPO ด้านองค์กรที่มีจริยธรรม

ดังนั้น จากการปรับปรุงโมเดล จากการปรับค่าความคลาดเคลื่อนที่มีความสัมพันธ์กันจนกระทั่งได้โมเดลสุดท้าย ตามภาพที่ 4-8 ซึ่งเป็นโมเดลที่มีการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างที่อยู่ในเกณฑ์เหมาะสมโดยมีค่า พบว่า ค่า p-value มีค่า เท่ากับ 0.758 ซึ่งมีความมากกว่า 0.05 มีค่าอัตราส่วนของ Chi-square/ degree of freedom (CMIN/ df) เท่ากับ 0.095 เป็นค่าที่น้อยกว่า

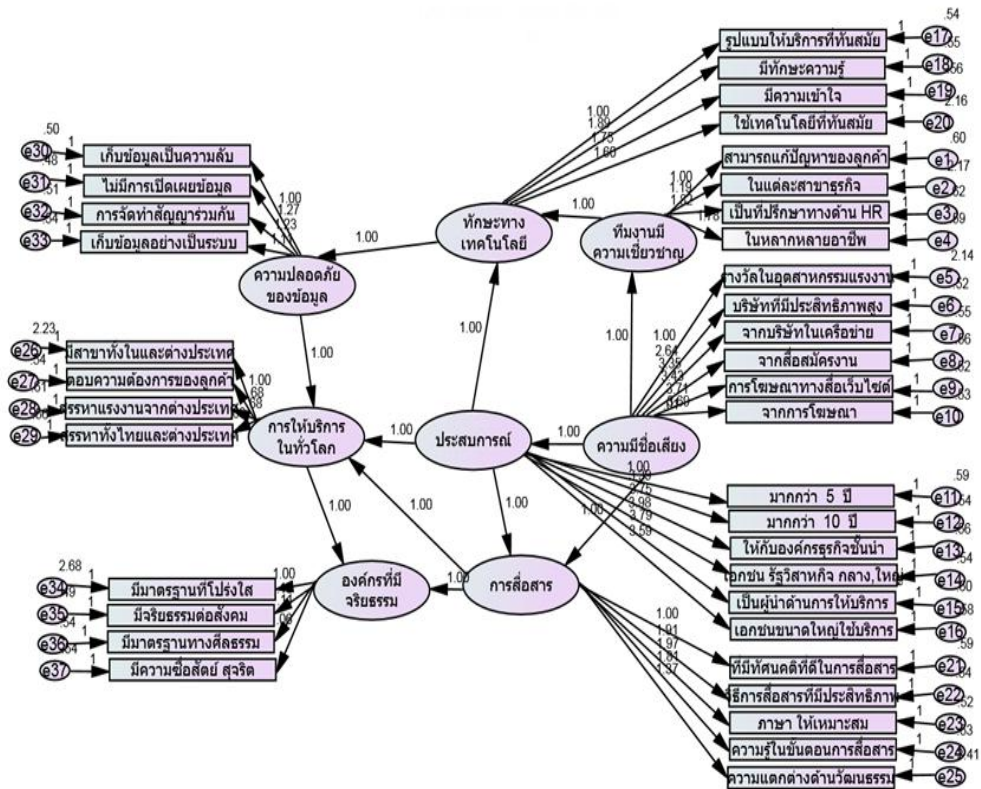
5 สอดคล้องกับเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ส่วนดัชนีวัดความสอดคล้องของโมเดล (กฤตกร กัลยารัตน์, 2553) ได้แก่ ค่า Goodness of Fit Index (GFI) เท่ากับ 1.000 ค่า Normalised Fit Index (NFI) เท่ากับ 1.000 ค่า Relative Fit Index (RFI) เท่ากับ 0.999 ค่า Incremental Fit Index (IFI) เท่ากับ 1.001 ค่า Tucker Lewis Index (TLI) เท่ากับ 1.008 ค่า Comparative Fit Index (CFI) เท่ากับ 1.000 ค่า AGFI (Adjusted Goodness of Fit Index) เท่ากับ 0.999 ค่า Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA) เท่ากับ 0.000 และค่า RMR (Root Mean Residual) เท่ากับ 0.003 แสดงว่าโมเดลนี้ไม่มีความแตกต่างกับโมเดลทางทฤษฎีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งสามารถสรุปได้ว่า คือ ค่าสถิติที่ได้จากการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างข้อมูลเชิงประจักษ์มีความสอดคล้องกลมกลืนกับโมเดลทางทฤษฎีได้เป็นอย่างดี

ตารางที่ 4-67 ค่าสถิติความสอดคล้องของโมเดลองค์ประกอบกับข้อมูลเชิงประจักษ์ของโมเดลสมการโครงสร้างของผู้ประกอบการด้าน RPO ในภาพรวม

ค่าดัชนี	เกณฑ์ที่ใช้พิจารณา	ก่อนการปรับโมเดล		หลังการปรับโมเดล	
		ค่าสถิติ	ผลการพิจารณา	ค่าสถิติ	ผลการพิจารณา
χ^2 -test (CMIN)	$p > 0.05$	0.000	ไม่ผ่านเกณฑ์	0.208	ผ่านเกณฑ์
(χ^2/df) (CMIN/ df)	< 5.00	6749.241/636 = 10.612	ไม่ผ่านเกณฑ์	517.306/492 = 1.051	ผ่านเกณฑ์
GFI	> 0.95	0.561	ไม่ผ่านเกณฑ์	0.952	ผ่านเกณฑ์
NFI	> 0.95	0.239	ไม่ผ่านเกณฑ์	0.942	ไม่ผ่านเกณฑ์
RFI	> 0.95	0.203	ไม่ผ่านเกณฑ์	0.921	ไม่ผ่านเกณฑ์
IFI	> 0.95	0.257	ไม่ผ่านเกณฑ์	0.997	ผ่านเกณฑ์
TLI	> 0.95	0.219	ไม่ผ่านเกณฑ์	0.996	ผ่านเกณฑ์
CFI	> 0.95	0.254	ไม่ผ่านเกณฑ์	0.997	ผ่านเกณฑ์
AGFI	> 0.95	0.515	ไม่ผ่านเกณฑ์	0.932	ไม่ผ่านเกณฑ์
RMSEA	≤ 0.08	0.132	ไม่ผ่านเกณฑ์	0.010	ผ่านเกณฑ์
RMR	< 0.05	0.121	ไม่ผ่านเกณฑ์	0.046	ผ่านเกณฑ์

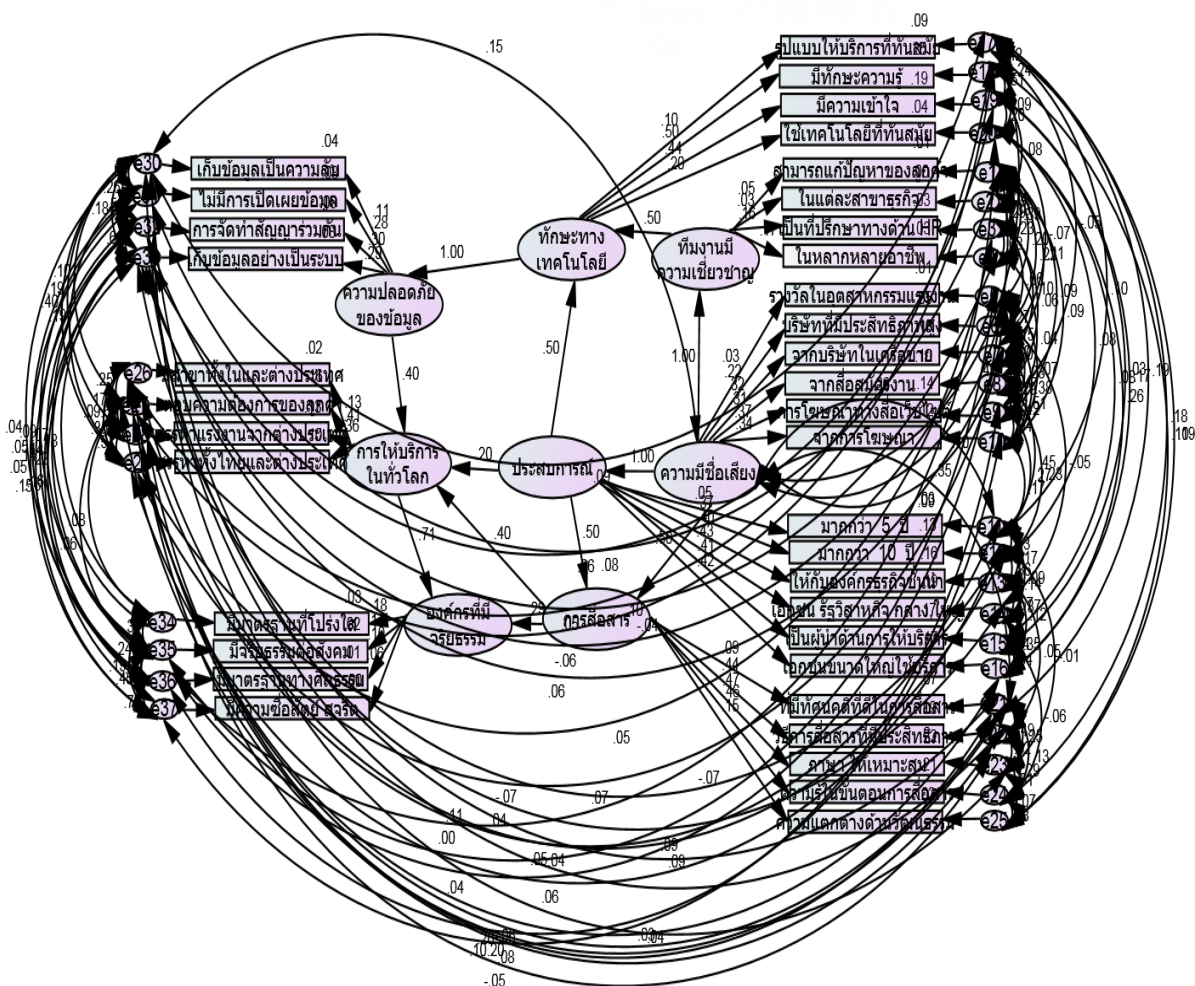
ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลในตารางที่ 4-67 พบว่า ค่า p-value มีค่าเท่ากับ 0.000 น้อยกว่า 0.05 มีค่าอัตราส่วนของ Chi-square/ degree of freedom (CMIN/ df) เท่ากับ 10.612 เป็นค่าที่มากกว่า 5 ไม่สอดคล้องกับเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ส่วนดัชนีวัดความสอดคล้องของโมเดล (กฤษฎกร กัลยารัตน์, 2553) ได้แก่ ค่า Goodness of Fit Index (GFI) เท่ากับ 0.561 ค่า Normalised Fit Index (NFI) เท่ากับ 0.239 ค่า Relative Fit Index (RFI) เท่ากับ 0.203 ค่า Incremental Fit Index (IFI) เท่ากับ 0.257 ค่า Tucker Lewis Index (TLI) เท่ากับ 0.219 ค่า Comparative Fit Index (CFI) เท่ากับ 0.254 ค่า AGFI (Adjusted Goodness of Fit Index) เท่ากับ 0.515 ค่า Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA) เท่ากับ 0.132 และค่า RMR (Root Mean Residual) เท่ากับ 0.121

ดังนั้น จึงสรุปได้ว่าแสดงว่าโมเดลที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงประจักษ์ยังไม่มีความสอดคล้องกับโมเดลทางทฤษฎี เนื่องจากค่าไค-สแควร์ ถ้าเป็นค่าที่มีขนาดใหญ่มากก็จะส่งผลให้ค่าไค-สแควร์ มีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ทำการปรับปรุงโมเดล จากดัชนีปรับโมเดล (Model Modification Indices: MI) ตามโปรแกรมที่ได้เสนอค่าสำหรับการปรับโมเดลด้วยการ ลากเส้นความสัมพันธ์เชื่อมระหว่างค่าความคลาดเคลื่อนของตัวแปรในแต่ละตัวให้มีการผันแปร ร่วมกันโดยเลือกตัวแปรที่จะทำให้มีการผันผวนที่มีจำนวนมากที่สุด



Chi-square = 6749.241 df = 636 P = .000

ภาพที่ 4-9 โมเดลสมการโครงสร้างในการบริหารจัดการของผู้ประกอบการด้าน RPO กับข้อมูลเชิงประจักษ์ก่อนปรับโมเดลการวิจัย



Chi-square = 517.306 df = 492 P = .208

ภาพที่ 4-10 โมเดลสมการโครงสร้างในการบริหารจัดการของผู้ประกอบการด้าน RPO กับข้อมูลเชิงประจักษ์หลังปรับโมเดลการวิจัย

ดังนั้น จากการปรับปรุงโมเดล จากการปรับค่าความคลาดเคลื่อนที่มีความสัมพันธ์กัน จนกระทั่งได้โมเดลสุดท้าย ตามภาพที่ 4-10 ซึ่งเป็นโมเดลที่มีการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างที่อยู่ในเกณฑ์เหมาะสมโดยมีค่า พบว่า ค่า p-value มีค่า เท่ากับ 0.208 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 มีค่าอัตราส่วนของ Chi-square/ degree of freedom (CMIN/ df) เท่ากับ 1.051 เป็นค่าที่น้อยกว่า 5 สอดคล้องกับเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ส่วนดัชนีวัดความสอดคล้องของโมเดล (กฤตกร กัลยารัตน์, 2553) ได้แก่ ค่า Goodness of Fit Index (GFI) เท่ากับ 0.952 ค่า Normalised Fit Index (NFI) เท่ากับ 0.942 ค่า Relative Fit Index (RFI) เท่ากับ 0.921 ค่า Incremental Fit Index (IFI) เท่ากับ

0.997 ค่า Tucker Lewis Index (TLI) เท่ากับ 0.996 ค่า Comparative Fit Index (CFI) เท่ากับ 0.997 ค่า AGFI (Adjusted Goodness of Fit Index) เท่ากับ 0.932 ค่า Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA) เท่ากับ 0.010 และค่า RMR (Root Mean Residual) เท่ากับ 0.046 และจากค่าสถิติหลังการปรับโมเดล ของ NFI, RFI และ AGFI ที่มีค่าไม่ถึงเกณฑ์ที่กำหนด (เกณฑ์ที่กำหนด ≥ 0.95) แต่ยังคงมีความแตกต่างจากเกณฑ์ไม่มาก โดยยังมีค่ามากกว่า 0.90 ซึ่งถือว่าอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ (Arbuckle, 1995, p. 529) อีกทั้งยังได้พบว่าค่า p-value มีค่าเท่ากับ 0.208 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ดังนั้น จึงสามารถสรุปได้ว่าโมเดลสมการโครงสร้างของผู้ประกอบการด้าน RPO ในภาพรวมนี้ไม่มีความแตกต่างกับโมเดลทางทฤษฎีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งสามารถสรุปได้ว่า คือ ค่าสถิติที่ได้จากการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างข้อมูลเชิงประจักษ์ของผู้วิจัยมีความสอดคล้องกลมกลืนกับโมเดลทางทฤษฎีได้

ผลการตรวจสอบขนาดอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวมของปัจจัยที่นำมาศึกษาต่อการบริหารจัดการของผู้ประกอบการด้าน RPO พิจารณาจากผลการตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลสมการโครงสร้างการบริหารจัดการของผู้ประกอบการด้าน RPO กับข้อมูลเชิงประจักษ์หลังปรับโมเดลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์อิทธิพลทางตรง (Direct effects) อิทธิพลทางอ้อม (Indirect effects) และอิทธิพลรวม (Total effects) ของตัวแปรปัจจัยต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลต่อการบริหารจัดการของผู้ประกอบการด้าน RPO โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์ของผล (Effect coefficient) สามารถสรุปผลได้ดังตารางที่ 4-152

ตารางที่ 4-68 คำนำน้าหนักอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวมของโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างตัวแปรแฝงแต่ละตัว

ปัจจัยที่มีอิทธิพล		ตัวแปรแฝงภายใน																							
		ความมีชื่อเสียง			ทีมงานมีความเชี่ยวชาญ			ประสบการณ์			ทักษะทางเทคโนโลยี			การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ			การให้บริการในทั่วโลก			ความปลอดภัยของการเก็บรักษาข้อมูล			องค์กรที่มีจริยธรรม		
		D	I	T	D	I	T	D	I	T	D	I	T	D	I	T	D	I	T	D	I	T			
ทีมงานมีความเชี่ยวชาญ	β	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ประสบการณ์	β	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ทักษะทางเทคโนโลยี	β	0	2	2	1	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ	β	1	1	2	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
การให้บริการในทั่วโลก	β	0	5	5	0	1	1	1	2	3	0	1	1	1	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0
ความปลอดภัยของการเก็บรักษาข้อมูล	β	0	2	2	0	1	1	0	1	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
องค์กรที่มีจริยธรรม	β	0	7	7	0	1	1	0	4	4	0	1	1	1	1	2	1	0	1	0	1	1	0	0	0

หมายเหตุ D = อิทธิพลทางตรง (Direct effects), I = อิทธิพลทางอ้อม (Indirect effects) และ T = อิทธิพลรวม (Total effects)

*** $p < .001$

จากตารางที่ 4-152 สามารถแสดงเส้นทางอิทธิพลโดยตรงระหว่างตัวแปรแฝงได้ดังนี้

สรุปผลอิทธิพล

1. ปัจจัยความมีชื่อเสียง

1. ทีมงานมีความเชี่ยวชาญ มีอิทธิพลโดยตรงต่อความมีชื่อเสียง โดยมีค่าอิทธิพลทางตรง คือ 1.00 และไม่มีอิทธิพลทางอ้อม ดังนั้น อิทธิพลรวมในทิศทางบวก เท่ากับ 1.00 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ $p < 0.001$

2. ประสบการณ์มีอิทธิพลโดยตรงต่อความมีชื่อเสียง โดยมีค่าอิทธิพลทางตรงเท่ากับ 1.00 และไม่มีอิทธิพลทางอ้อม ดังนั้น อิทธิพลรวมในทิศทางบวก เท่ากับ 1.00 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ $p < 0.001$

3. ทักษะทางเทคโนโลยีไม่มีอิทธิพลโดยตรงต่อความมีชื่อเสียง แต่มีอิทธิพลทางอ้อมต่อความมีชื่อเสียง โดยมีค่าอิทธิพลเท่ากับ 2.00 ดังนั้น อิทธิพลรวมในทิศทางบวก เท่ากับ 2.00 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ $p < 0.001$

4. การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพมีอิทธิพลโดยตรงต่อความมีชื่อเสียง โดยมีค่าอิทธิพลทางตรงเท่ากับ 1 และมีอิทธิพลทางอ้อมต่อความมีชื่อเสียง โดยมีค่าอิทธิพลเท่ากับ 1.00 ดังนั้นอิทธิพลรวมในทิศทางบวก เท่ากับ 2 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ $p < 0.001$

5. การให้บริการในทั่วโลกไม่มีอิทธิพลโดยตรงต่อความมีชื่อเสียง แต่มีอิทธิพลทางอ้อมต่อความมีชื่อเสียง โดยมีค่าอิทธิพลเท่ากับ 5 ดังนั้น อิทธิพลรวมในทิศทางบวก เท่ากับ 5 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ $p < 0.001$

6. ความปลอดภัยของการเก็บรักษาข้อมูลไม่มีอิทธิพลโดยตรงต่อความมีชื่อเสียง แต่มีอิทธิพลทางอ้อมต่อความมีชื่อเสียง โดยมีค่าอิทธิพลเท่ากับ 2.00 ดังนั้น อิทธิพลรวมในทิศทางบวก เท่ากับ 2.00 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ $p < 0.001$

7. องค์กรที่มีจริยธรรมไม่มีอิทธิพลโดยตรงต่อความมีชื่อเสียง แต่มีอิทธิพลทางอ้อมต่อความมีชื่อเสียง โดยมีค่าอิทธิพลเท่ากับ 7 ดังนั้น อิทธิพลรวมในทิศทางบวก เท่ากับ 7 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ $p < 0.001$

2. ด้านทีมงานที่มีความเชี่ยวชาญ

1. ทักษะทางเทคโนโลยีมีอิทธิพลโดยตรงต่อทีมงานที่มีความเชี่ยวชาญ โดยมีค่าอิทธิพลทางตรงเท่ากับ 1.00 และไม่มีอิทธิพลทางอ้อม ดังนั้น อิทธิพลรวมในทิศทางบวก เท่ากับ 1.00 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ $p < 0.001$

2. การให้บริการในทั่วโลกไม่มีอิทธิพลโดยตรงต่อทีมงานที่มีความเชี่ยวชาญ แต่มีอิทธิพลทางอ้อมต่อทีมงานที่มีความเชี่ยวชาญ โดยมีค่าอิทธิพลเท่ากับ 1.00 ดังนั้น อิทธิพลรวมในทิศทางบวก เท่ากับ 1.00 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $p < 0.001$

3. ความปลอดภัยของการเก็บรักษาข้อมูลไม่มีอิทธิพลโดยตรงต่อทีมงานที่มีความเชี่ยวชาญ แต่มีอิทธิพลทางอ้อมต่อทีมงานที่มีความเชี่ยวชาญ โดยมีค่าอิทธิพลเท่ากับ 1.00 ดังนั้นอิทธิพลรวมในทิศทางบวก เท่ากับ 1.00 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $p < 0.001$

4. องค์กรที่มีจริยธรรมไม่มีอิทธิพลโดยตรงต่อทีมงานที่มีความเชี่ยวชาญ แต่มีอิทธิพลทางอ้อมต่อทีมงานที่มีความเชี่ยวชาญ โดยมีค่าอิทธิพลเท่ากับ 1.00 ดังนั้น อิทธิพลรวมในทิศทางบวก เท่ากับ 1.00 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $p < 0.001$

3. ประสพการณ์

1. ทักษะทางเทคโนโลยีมีอิทธิพลโดยตรงต่อประสพการณ์ โดยมีค่าอิทธิพลทางตรงเท่ากับ 1.00 และไม่มีอิทธิพลทางอ้อม ดังนั้น อิทธิพลรวมในทิศทางบวก เท่ากับ 1.00 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $p < 0.001$

2. การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพมีอิทธิพลโดยตรงต่อประสพการณ์ โดยมีค่าอิทธิพลทางตรงเท่ากับ 1.00 และไม่มีอิทธิพลทางอ้อม ดังนั้น อิทธิพลรวมในทิศทางบวก เท่ากับ 1.00 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $p < 0.001$

3. การให้บริการในทั่วโลกมีอิทธิพลโดยตรงต่อประสพการณ์ โดยมีค่าอิทธิพลทางตรงเท่ากับ 1.00 และมีอิทธิพลทางอ้อมต่อประสพการณ์ โดยมีค่าอิทธิพลเท่ากับ 2.00 ดังนั้น อิทธิพลรวมในทิศทางบวก เท่ากับ 3.00 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $p < 0.001$

4. ความปลอดภัยของการเก็บรักษาข้อมูลไม่มีอิทธิพลโดยตรงต่อประสพการณ์ แต่มีอิทธิพลทางอ้อมต่อประสพการณ์ โดยมีค่าอิทธิพลเท่ากับ 1.00 ดังนั้น อิทธิพลรวมในทิศทางบวก เท่ากับ 1.00 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $p < 0.001$

5. องค์กรที่มีจริยธรรมไม่มีอิทธิพลโดยตรงต่อประสพการณ์ แต่มีอิทธิพลทางอ้อมต่อประสพการณ์ โดยมีค่าอิทธิพลเท่ากับ 4.00 ดังนั้น อิทธิพลรวมในทิศทางบวก เท่ากับ 4.00 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $p < 0.001$

4. ด้านทักษะทางเทคโนโลยี

1. การให้บริการในทั่วโลกไม่มีอิทธิพลโดยตรงต่อทักษะทางเทคโนโลยี แต่มีอิทธิพลทางอ้อมต่อทักษะทางเทคโนโลยี โดยมีค่าอิทธิพลเท่ากับ 1.00 ดังนั้น อิทธิพลรวมในทิศทางบวก เท่ากับ 1.00 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $p < 0.001$

2. ความปลอดภัยของการเก็บรักษาข้อมูลมีอิทธิพลโดยตรงต่อทักษะทางเทคโนโลยี โดยมีค่าอิทธิพลทางตรงเท่ากับ 1.00 และไม่มีอิทธิพลทางอ้อม ดังนั้น อิทธิพลรวมในทิศทางบวก เท่ากับ 1.00 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $p < 0.001$

3. องค์กรที่มีจริยธรรมไม่มีอิทธิพลโดยตรงต่อทักษะทางเทคโนโลยี แต่มีอิทธิพลทางอ้อมต่อทักษะทางเทคโนโลยี โดยมีค่าอิทธิพลเท่ากับ 1.00 ดังนั้น อิทธิพลรวม เท่ากับ 1.00 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $p < 0.001$

5. การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

1. การให้บริการในทั่วโลกมีอิทธิพลโดยตรงต่อการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ โดยมีค่าอิทธิพลทางตรงเท่ากับ 1.00 และไม่มีอิทธิพลทางอ้อม ดังนั้น อิทธิพลรวมในทิศทางบวก เท่ากับ 1.00 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $p < 0.001$

2. องค์กรที่มีจริยธรรมมีอิทธิพลโดยตรงต่อการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ โดยมีค่าอิทธิพลทางตรงเท่ากับ 1.00 แต่มีอิทธิพลทางอ้อมต่อการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ โดยมีค่าอิทธิพลเท่ากับ 1.00 ดังนั้น อิทธิพลรวมในทิศทางบวก เท่ากับ 2.00 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $p < 0.001$

6. การให้บริการในทั่วโลก

1. องค์กรที่มีจริยธรรมมีอิทธิพลโดยตรงต่อการให้บริการในทั่วโลก โดยมีค่าอิทธิพลทางตรงเท่ากับ 1.00 และไม่มีอิทธิพลทางอ้อม ดังนั้น อิทธิพลรวมในทิศทางบวก เท่ากับ 1.00 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $p < 0.001$

7. ความปลอดภัยของการเก็บรักษาข้อมูล

1. การให้บริการในทั่วโลกมีอิทธิพลโดยตรงต่อความปลอดภัยของการเก็บรักษาข้อมูล โดยมีค่าอิทธิพลโดยตรงต่อการให้บริการในทั่วโลก โดยมีค่าอิทธิพลทางตรงเท่ากับ 1.00 และไม่มีอิทธิพลทางอ้อม ดังนั้น อิทธิพลรวมในทิศทางบวก เท่ากับ 1.00 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $p < 0.001$

2. องค์กรที่มีจริยธรรมไม่มีอิทธิพลโดยตรงต่อความปลอดภัยของการเก็บรักษาข้อมูล แต่มีอิทธิพลทางอ้อมต่อการเก็บรักษาข้อมูล โดยมีค่าอิทธิพลทางอ้อมเท่ากับ 1.00 ดังนั้น อิทธิพลรวมในทิศทางบวก เท่ากับ 1.00 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $p < 0.001$

8. องค์กรที่มีจริยธรรม

องค์กรที่มีจริยธรรมไม่มีอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวม

ดังนั้น จึงสามารถสรุปได้ว่าผลการศึกษาอิทธิพลทางตรงอิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวมของ ปัจจัยที่นำมาศึกษาต่อการบริหารจัดการของผู้ประกอบการด้าน RPO ดังนี้

1. อิทธิพลทางตรง มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลทางตรง ตัวแปร เรียงลำดับจากค่ามากไปหาน้อย คือ ด้านที่งานมีความเชี่ยวชาญ, ประสบการณ์, มีการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ 1.00

2. อิทธิพลทางอ้อมค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลทางอ้อม 5 ตัวแปร เรียงลำดับจากค่ามากไปหาน้อย คือ ความมีชื่อเสียง, มีทักษะทางด้านเทคโนโลยี, มีการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ, มีการให้บริการในทั่วโลก, ความปลอดภัยในการเก็บรักษาข้อมูลเป็นความลับ, เป็นองค์กรที่มีจริยธรรม ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ 1.00-7.00

3. อิทธิพลรวม พบว่า การผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลรวม 7 ตัวแปร เรียงลำดับจากค่ามากไปหาน้อย คือ ด้านที่งานมีความเชี่ยวชาญ, ประสบการณ์, มีทักษะทางด้านเทคโนโลยี, มีการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ, มีการให้บริการในทั่วโลก, ความปลอดภัยในการเก็บรักษาข้อมูลเป็นความลับ, เป็นองค์กรที่มีจริยธรรม ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ 1.00-7.00 ดังนั้น จึงแสดงให้เห็นว่าผลการตรวจสอบอิทธิพลทางตรงอิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวมของปัจจัยที่นำมาศึกษาต่อการบริหารจัดการของผู้ประกอบการด้าน RPO อยู่ในระดับสูงทุกปัจจัยซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่กำหนดไว้

เหตุผลที่ผลการตรวจสอบโมเดลสมการโครงสร้างของผู้วิจัยมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ อาจเนื่องมาจากเหตุผล 2 ประการ คือ

1. เหตุผลที่เกี่ยวข้องกับโมเดลสมการที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้น เป็นโมเดลที่ได้จากการพัฒนาทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ที่มีความตรงเชิงเนื้อหาและความตรงเชิงโครงสร้าง เพราะเนื่องจากในกระบวนการศึกษาวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้มีการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) ของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย และมีการตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้างโดยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory factor analysis) ซึ่งเป็นการวิเคราะห์โมเดลการวัด ของแต่ละตัวแปรแฝงก่อนการปรับโมเดล และในแต่ละโมเดลการวัดนั้นผู้วิจัยได้ตัวแปรมาจากการสังเคราะห์องค์ประกอบหลัก และองค์ประกอบย่อย นิยามเชิงปฏิบัติการและตัวบ่งชี้ เพื่อนำมาใช้เป็นคำถามในแบบสอบถามนั้นได้มาจากผลการศึกษาทฤษฎีและงานวิจัยในบทที่ 2 ที่เป็นโมเดลการวัดที่มีค่าสถิติผ่านเกณฑ์ที่กำหนดทุกโมเดล

2. เหตุผลที่เกี่ยวข้องกับแหล่งที่ก่อให้เกิดข้อมูลเชิงประจักษ์ คือลูกค้าที่เป็นผู้ใช้บริการด้าน RPO ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการเก็บรวบรวมข้อมูลนั้น ได้แสดงความคิดเห็นที่มีความสอดคล้องกับทฤษฎีที่ผู้วิจัยได้ค้นพบและพัฒนาขึ้น โดยโมเดลที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้นจากทฤษฎีและงานวิจัยมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ในการสรุปและอภิปรายผลสำหรับงานวิจัยเรื่อง “ปัจจัยเชิงสาเหตุของความสามารถในการบริหารจัดการแรงงานวิชาชีพ 8 สาขาอาชีพ ของบริษัทผู้ประกอบการด้านการรับเหมาจ้างงานเพื่อจัดหาคน (Recruitment Process Outsourcing: RPO) ที่จดทะเบียนในประเทศไทย” นี้เป็นวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research methodology) และวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research methodology) โดยในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาความสามารถของผู้ประกอบการด้าน RPO ในการบริหารจัดการแรงงานวิชาชีพ 8 สาขาอาชีพ
2. เพื่อศึกษามุมมองของลูกค้าที่มีต่อผู้ประกอบการด้าน RPO ในการบริหารจัดการแรงงานวิชาชีพ 8 สาขาอาชีพ
3. เพื่อศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุของความสามารถของผู้ประกอบการด้าน RPO ในการบริหารจัดการแรงงานวิชาชีพ 8 สาขาอาชีพ

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาความสามารถของผู้ประกอบการด้าน RPO ในการบริหารจัดการแรงงานวิชาชีพ 8 สาขาอาชีพ สำหรับกรอบนี้จะประกอบไปด้วย

1. ตัวแปรต้น ซึ่งถือว่าเป็นตัวแปรอิสระ และเป็นตัวแปรที่เป็นปัจจัยเชิงสาเหตุของปัจจัยที่เป็นผลมีจำนวน 4 ตัวแปร ได้แก่ 1. การบริหารทรัพยากรมนุษย์, 2. กลยุทธ์การแข่งขัน, 3. การวางแผนทรัพยากรมนุษย์, 4. ช่องทางการสื่อสารกับลูกค้า

2. ตัวแปรตาม คือ ความสามารถของผู้ประกอบการด้าน RPO ที่ได้จากการบริหารจัดการแรงงานวิชาชีพ 8 สาขาอาชีพ ได้แก่ 1. ส่วนแบ่งทางการตลาด, 2. รายได้ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว, 3. ความจงรักภักดีต่อองค์กร, 4. ผู้สมัครมีประสิทธิภาพมีความเชี่ยวชาญ/ ประสบการณ์สูงหรือมีผู้สมัครที่เป็นทรัพยากรบุคคลด้านแรงงานอาชีพใน 8 สาขาอาชีพ อย่างเพียงพอต่อความต้องการของตลาดแรงงาน, 5) สร้างแบรนด์และภาพลักษณ์องค์กร

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อศึกษามุมมองของลูกค้าที่มีต่อผู้ประกอบการด้าน RPO ในการบริหารจัดการแรงงานวิชาชีพ 8 สาขาอาชีพ สำหรับกรอบนี้จะประกอบไปด้วย

1. **ตัวแปรต้น** ซึ่งถือว่าเป็นตัวแปรอิสระ และเป็นตัวแปรที่เป็นปัจจัยเชิงสาเหตุของปัจจัยที่เป็นผลมีจำนวน 2 ตัวแปรหลัก โดยผู้วิจัยได้แยกออกเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ความสามารถการบริหารจัดการของผู้ประกอบการด้าน RPO ในมุมมองของลูกค้าผู้ใช้บริการ มีจำนวน 8 ตัวแปร ที่จะนำมาใช้ในการศึกษา ได้แก่ 1) ทีมงานมีความเชี่ยวชาญ, 2) ความมีชื่อเสียง, 3) ประสบการณ์, 4) มีทักษะทางด้านเทคโนโลยี, 5) มีการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ, 6) มีการให้บริการในทั่วโลก, 7) ความปลอดภัยของการเก็บรักษาข้อมูลเป็นความลับ, 8) เป็นองค์กรที่มีจริยธรรม

ส่วนที่ 2 เป็นส่วนของคุณสมบัติของแรงงานวิชาชีพ 8 สาขาอาชีพ ที่ผู้ใช้บริการด้าน RPO มีความพึงพอใจ โดยแยกเป็นอาชีพ ดังนี้

1. แรงงานอาชีพวิศวกร มีตัวแปร ที่ใช้ในการศึกษา คือ 1) ทักษะในการสื่อสาร, 2) การทำงานเป็นทีม, 3) สามารถปรับตัวได้ตามวัฒนธรรม, 4) มีทักษะในการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง, 5) ทักษะในการบริหารจัดการที่มีคุณภาพ, 6) เป็นผู้นำจริยธรรมมาตรฐานและกฎระเบียบ, 7) ความสามารถในการประสานงาน, 8) มีความสามารถสำหรับการสร้างแนวคิดใหม่และการแก้ปัญหา, 9) ความรู้ด้านทั่วไป, 10) ความรู้ทางเทคนิค, 11) มีทักษะทางด้านภาษาต่างประเทศ

2. แรงงานอาชีพพยาบาล มีตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา คือ 1) ทักษะ, 2) ความรู้, 3) ความสามารถ, 4) การให้คำปรึกษา/ หรือการสอนงาน, 5) มีคุณภาพและมีความสามารถด้านความปลอดภัย, 6) จริยธรรม, 7) การทำงานเป็นทีม, 8) ประสบการณ์

3. แรงงานอาชีพสถาปนิก มีตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา คือ 1) ทักษะความชำนาญ, 2) ความรู้, 3) พฤติกรรมที่มีคุณสมบัติพิเศษ, 4) ทักษะทัศนคติส่วนบุคคล, 5) ทักษะทางด้านสื่อสาร, 6) หน้าที่, 7) การออกแบบ, 8) ทักษะในด้านการบริหาร

4. แรงงานอาชีพการสำรวจ มีตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา คือ 1) กฎหมายการก่อสร้างและกฎระเบียบ, 2) การมีทักษะด้านการสำรวจ, 3) วิเคราะห์ทางเศรษฐกิจ, 4) การบริหารต้นทุน

5. แรงงานอาชีพแพทย์ มีตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา คือ 1) มีความรู้ทางการแพทย์, 2) มีความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและมีทักษะในการสื่อสาร, 3) สามารถใช้ระบบสารสนเทศได้, 4) การบริหารผู้ป่วย, 5) การปฏิบัติการเรียนรู้และปรับปรุง, 6) การปฏิบัติบนพื้นฐานระบบ, 7) ความเป็นมืออาชีพ, 8) มีจริยธรรม

6. แรงงานอาชีพทันตแพทย์ มีตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา คือ 1) ความรู้, 2) ประสบการณ์, 3) มีทักษะ, 4) ความเป็นมืออาชีพ, 5) ทักษะคิดส่วนบุคคล, 6) ประสิทธิภาพของการสื่อสาร, 7) มีจริยธรรม, 8) การคิดเชิงวิจารณ์

7. แรงงานอาชีพนักบัญชี มีตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา คือ 1) มีคุณธรรมและจริยธรรมของนักบัญชี, 2) การบัญชีและการรายงานทางการเงิน, 3) การตรวจสอบและการรับประกัน, 4) ทักษะ, 5) ด้านภาษี: การปฏิบัติและการวางแผน, 6) การทำงานเป็นทีม, 7) กฎหมายธุรกิจและกฎระเบียบ, 8) การบริหารการเปลี่ยนแปลงเรื่องความสามารถ, 9) การเงินและการบริหารการเงิน, 10) การวางแผน & การวิเคราะห์ & การควบคุม

8. การบริการ/ การท่องเที่ยว

8.1 ด้านการท่องเที่ยว มีตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา คือ 1) ความเข้าใจในด้านภาษา, 2) ความเข้าใจในด้านภาษา, 3) การบริหารจัดการการท่องเที่ยว, 4) มีทักษะในการสื่อสาร, 5) คุณภาพในการให้บริการ

8.2 ด้านบริการธุรกิจประเภทโรงพยาบาล ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา คือ 1) ความสามารถ, 2) ทักษะการสื่อสาร, 3) ทักษะ

8.3 ด้านบริการธุรกิจประเภทโรงแรม ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา คือ 1) ทักษะ, 2) สมรรถนะ, 3) ความรู้

2. ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจในความสามารถในการบริหารจัดการของผู้ประกอบการด้าน RPO และคุณสมบัติแรงงานวิชาชีพใน 8 สาขาอาชีพ

วิธีการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาแบบผสมวิธี (Mixed methods research) ทั้งการวิจัยเชิงคุณภาพโดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก และเชิงปริมาณโดยใช้แบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลจากประชากรตัวอย่างในกลุ่มบริษัทผู้ประกอบการด้าน RPO และบริษัทที่เป็นผู้ให้บริการด้าน RPO

โดยผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลจากประชากรตัวอย่าง ทั้งในวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ประกอบการด้าน RPO จำนวน 25 บริษัท (Macmillan, 1971) และในวิธีวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามกับบริษัทที่เป็นผู้ให้บริการด้าน RPO จำนวนทั้งสิ้น 2,368 ฉบับ โดยได้จัดส่งทางช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

1. ส่งทางไปรษณีย์ จำนวน 1,660 ฉบับ ตอบกลับมา 526 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 31.68 ของแบบสอบถามที่ส่งไป

2. ส่งทางอีเมลล์และส่งทางออนไลน์โดยส่งผ่าน www.surveycan.com จำนวน 606 ฉบับ ตอบกลับมา 26 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 4.29 ของแบบสอบถามที่ส่งไป

3. ส่งให้กับองค์กรผู้ใช้บริการด้าน RPO ด้วยตนเอง 120 ฉบับ ตอบกลับมา 88 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 73.33 ของแบบสอบถามที่ส่งไป

ดังนั้น จำนวนของแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามไปให้ผู้ให้บริการด้าน RPO จำนวนทั้งสิ้น 2,368 ฉบับ และได้นำตัวอย่างที่เก็บรวบรวมผลฉบับสมบูรณ์มาได้ จำนวน 640 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 26.82 ของแบบสอบถามจำนวนทั้งหมดที่ได้ส่งไป และได้นำตัวอย่างที่เก็บรวบรวมได้มาทำการวิเคราะห์ผลตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัย ซึ่งการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณในส่วนของสถิติเชิงพรรณนา และสถิติเชิงอนุมาน เพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัยนั้น ผู้วิจัยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Window version 21 (รหัสลิขสิทธิ์ e34a49d0790236c6c2c4) และโปรแกรม AMOS version 21 ซึ่งสามารถสรุปผลการวิจัยและการอภิปรายผลการศึกษา พร้อมทั้งแสดงข้อเสนอแนะที่ผู้วิจัยได้จากการศึกษา โดยมีสาระสำคัญดังต่อไปนี้

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยในแต่ละส่วน ผู้วิจัยได้นำเสนอผลสรุปการวิเคราะห์ข้อมูลทั้งในเชิงคุณภาพ จากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการด้าน RPO และผลจากการศึกษาเชิงปริมาณ และการทดสอบโมเดล ซึ่งผู้วิจัยได้นำเสนอเกี่ยวกับบทสรุปผลการวิจัยดังต่อไปนี้

ผลสรุปการวิเคราะห์เชิงคุณภาพ เพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 1 เพื่อศึกษาความสามารถของผู้ประกอบการด้าน RPO ในการบริหารจัดการแรงงานวิชาชีพ 8 สาขาอาชีพ ผลการวิเคราะห์สามารถสรุปได้ดังนี้

ผลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกสามารถสรุป

ความสามารถของผู้ประกอบการด้าน RPO ในการบริหารจัดการแรงงานวิชาชีพ 8 สาขาอาชีพ มีดังนี้

1. การบริหารทรัพยากรมนุษย์ ประกอบด้วย

- การดำเนินงานขององค์กร เป็นตัวแปรที่ผู้ประกอบการได้เน้นและให้ความสำคัญในด้านค่าตอบแทน ซึ่งมีความสอดคล้องกับปัจจัยด้านค่าตอบแทน ที่ผู้วิจัยได้ส่งเคราะห้ตัวแปรค่าตอบแทนไว้แล้ว
- ปัจจัยทางวัฒนธรรม เป็นตัวแปรที่ผู้ประกอบการสามารถปรับตัวและรับมือกับวัฒนธรรมที่แตกต่างของผู้สมัครได้

- การบริหารจัดการคนเก่ง เป็นตัวแปรที่ผู้ประกอบการได้เน้นและได้นำเสนอถึงค่าตอบแทนที่สูง มีสวัสดิการที่ดี ลักษณะงานที่มีความท้าทาย รวมทั้งหน้าที่การงานจะต้องมีการเติบโตในหน้าที่สูง
- นวัตกรรมทางเทคโนโลยี เป็นตัวแปรที่มีความสอดคล้องกับปัจจัยด้านการมีทักษะทางด้านเทคโนโลยี ซึ่งเป็นตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาการวิจัยในเชิงปริมาณ
- การอบรมและการพัฒนา เป็นตัวแปรที่มีความสอดคล้องกับในการดำเนินงานขององค์กรที่ได้ให้ความสำคัญและเน้นให้มีการฝึกอบรมบุคลากรภายในองค์กรอย่างสม่ำเสมอ
- แรงจูงใจ เป็นตัวแปรที่มีความสอดคล้องกับการดำเนินงานขององค์กร
- ค่าตอบแทน ซึ่งได้แก่ เงินเดือน โบนัส เบี้ยเลี้ยง และสวัสดิการต่าง ๆ เป็นปัจจัยทางด้านค่าตอบแทนที่มีความสำคัญในการดึงดูดผู้สมัครเป็นแรงงานวิชาชีพใน 8 สาขา ให้มาสมัครเป็นผู้สมัครขององค์กรได้มากที่สุด อีกทั้งเป็นตัวแปรที่มีความสอดคล้องกับการดำเนินงานขององค์กร

2. กลยุทธ์การแข่งขัน ประกอบด้วย

- กลยุทธ์ผู้นำทางด้านต้นทุน เป็นตัวแปรที่จะต้องสามารถบริหารและควบคุมต้นทุนขององค์กรให้มีต้นทุนและราคาค่าบริการที่ต่ำกว่าคู่แข่งให้ได้ เพื่อเป็นการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน
- กลยุทธ์สร้างความแตกต่าง ผู้ประกอบการสามารถสร้างความแตกต่างได้ 2 ด้าน ดังนี้
- ด้านความสามารถ/ สมรรถนะ เป็นตัวแปรที่สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับหน่วยงานและสถาบันต่าง ๆ
- ด้านคุณค่าของเครือข่าย เป็นตัวแปรที่ทำให้องค์กรมีความได้เปรียบกว่าคู่แข่งถ้าผู้ประกอบการด้าน RPO มีรายชื่อลูกค้าหรือผู้ใช้บริการขององค์กรเป็นจำนวนมาก ซึ่งรวมไปถึงหุ้นส่วน และซัพพลายเออร์ที่ได้ประสานงานและให้การสนับสนุนในการดำเนินงาน

3. การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ ประกอบด้วย

- การพยากรณ์อุปสงค์/ อุปทาน เป็นการพยากรณ์ที่มีความสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าในยุคปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงไปตามสภาวะเศรษฐกิจ และตลาดในยุคปัจจุบัน
- การวางแผนตามสถานการณ์ เป็นวางแผนที่ทำให้ผู้ประกอบการสามารถดูแนวทิศทาง และแนวโน้มของธุรกิจและเศรษฐกิจในแต่ละปี
- การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมการทำงาน เป็นการวิเคราะห์ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานขององค์กรซึ่งมีทั้งปัจจัยภายในองค์กรและภายนอกองค์กรที่จะนำมาวิเคราะห์

- การวิเคราะห์อัตราการผลิตของแรงงาน เป็นการวิเคราะห์พยากรณ์และวางแผนความต้องการผู้สมัครขององค์กร ทั้งในปัจจุบันและในอนาคตให้เป็นไปอย่างเหมาะสมและสอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบัน อีกทั้งเพื่อป้องกันไม่ให้ขาดแคลนแรงงาน

4. ช่องทางการสื่อสารกับผู้สมัคร ประกอบด้วย

- อีเมลล์, เทคโนโลยีเว็บ 2.0, โทรศัพท์, การประชุมแบบเผชิญหน้า, เครือข่ายทางสังคม, การสื่อสารแบบสองต่อสองหรือแบบเผชิญหน้า, การสื่อสารผ่าน Web, การรับสมัครงานออนไลน์, การสื่อสารแบบสองทาง ซึ่งจากทุกช่องทางการสื่อสารที่ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์มานี้ เป็นช่องทางที่ผู้ประกอบการได้นิยมนำใช้กันอยู่ในยุคปัจจุบัน เพื่อนำมาใช้ในการติดต่อสื่อสารกับผู้ให้บริการและรับสมัครงาน แต่ช่องทางที่ได้เป็นที่ยอมรับและนิยมใช้กันอยู่ในปัจจุบัน คือ โทรศัพท์ อีเมลล์ และการรับสมัครงานออนไลน์ อีกทั้งช่องทางในการสื่อสารนี้มีความสอดคล้องกับตัวแปรที่ใช้วิธีการศึกษาในเชิงปริมาณ ของปัจจัยในด้านมีการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

ผลลัพธ์ที่เป็นความสามารถของผู้ประกอบการด้าน RPO ที่ได้รับการบริหารจัดการแรงงานวิชาชีพ 8 สาขาอาชีพ

ความสามารถของผู้ประกอบการด้าน RPO ที่ได้รับการบริหารจัดการแรงงานวิชาชีพ 8 สาขาอาชีพ ได้แก่

- ส่วนแบ่งทางการตลาด ตัวแปรนี้เป็นปัจจัยที่จะทำให้องค์กรผู้ประกอบการได้ทราบว่างค์กรอยู่ในตำแหน่งใดของตลาดแรงงาน โดยสามารถดูได้จากส่วนแบ่งทางการตลาดที่มีอยู่ในตลาดแรงงานในปัจจุบัน

- รายได้ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว ตัวแปรนี้เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญและเป็นเป้าหมายหลักในการดำเนินธุรกิจในตลาดแรงงาน โดยเป็นตัวแปรที่สามารถสร้างให้องค์กรมีรายได้และกำไรและสามารถดำเนินธุรกิจในการด้านสรรหาแรงงานได้อย่างต่อเนื่อง

- ความจงรักภักดีต่อองค์กร ตัวแปรนี้เป็นปัจจัยจากความสามารถในการบริหารจัดการแรงงานของผู้ประกอบการ สามารถทำให้ผู้สมัครและผู้ให้บริการนั้นมีความจงรักภักดีต่อองค์กร โดยได้ใช้บริการกับผู้ประกอบการด้าน RPO อย่างสม่ำเสมอ หรือทั้งผู้สมัครและผู้ให้บริการได้มีการแนะนำให้กับผู้อื่นมาใช้บริการกับองค์กรมากขึ้น

- ผู้สมัครมีประสิทธิภาพมีความเชี่ยวชาญ/ ประสบการณ์สูงหรือมีผู้สมัครที่เป็นทรัพยากรบุคคลด้านแรงงานอาชีพใน 8 สาขาอาชีพ อย่างเพียงพอต่อความต้องการของตลาดแรงงาน ตัวแปรนี้เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญที่ทำให้กระบวนการสรรหาขององค์กรนั้นได้รับความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจด้านการสรรหา เพราะเนื่องจากผู้สมัครที่องค์กรได้ส่งไปให้

ผู้ให้บริการได้ทำการคัดเลือกและพิจารณาในการรับเข้าทำงานนั้นได้มีการตกลงและทำการว่าจ้างผู้สมัครให้เป็นบุคลากรของผู้ให้บริการ

- สร้างแบรนด์และภาพลักษณ์องค์กร เป็นความสามารถของผู้ประกอบการจากการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรที่มีต่อสังคมในแง่บวก ซึ่งส่งผลทำให้องค์กรนั้นเป็นที่รู้จักของทั้งผู้สมัครและลูกค้าผู้ให้บริการในตลาดแรงงาน อีกทั้งทำให้ชื่อของเป็นองค์กรนั้นง่ายต่อการจดจำสำหรับผู้ให้บริการและสังคมได้อย่างมีคุณค่า

- เป็นองค์กรที่สามารถยืดหยุ่นได้ตามความต้องการของลูกค้า เป็นความสามารถที่ผู้ประกอบการได้มีการปรับกลยุทธ์หรือวิธีการดำเนิน เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ให้บริการได้อย่างเหมาะสม โดยตัวแปรนี้เป็นตัวแปรใหม่ที่ผู้วิจัยได้มาจากการสัมภาษณ์จากผู้ประกอบการด้าน RPO

สรุปผลการวิจัยเชิงคุณภาพ ด้วยวิธีสัมภาษณ์เชิงลึก สามารถสรุปได้ว่าความสามารถของผู้ประกอบการด้าน RPO ในการบริหารจัดการแรงงานวิชาชีพ 8 สาขาอาชีพ นั้นทำให้ได้พบข้อปัจจัยในด้าน การบริหารทรัพยากรมนุษย์, กลยุทธ์การแข่งขัน, การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ และช่องทางการสื่อสารกับผู้สมัครนั้น ได้ส่งผลต่อความสามารถของผู้ประกอบการด้าน RPO ในการบริหารจัดการแรงงานวิชาชีพใน 8 สาขาอาชีพ ซึ่งปัจจัยต่าง ๆ นี้จะทำให้ผู้ประกอบการมีความสามารถในตอบสนองต่อผู้สมัครและตอบสนองความต้องการแรงงานของผู้ให้บริการด้าน RPO ได้อย่างรวดเร็ว โดยความสามารถนี้จะส่งผลทำให้องค์กรมีความได้เปรียบในการแข่งขันกับคู่แข่งสำหรับธุรกิจประเภทเดียวกันในตลาดแรงงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

โดยปัจจัยแต่ละตัวที่ผู้วิจัยได้ศึกษามาจาก แนวคิด ทฤษฎี การทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องนี้ เป็นปัจจัยที่มีความทันสมัยทันต่อเหตุการณ์ และสถานการณ์ต่าง ๆ ในยุคปัจจุบัน ที่จะส่งผลทำให้ผู้ประกอบการด้าน RPO นั้น ได้รับประโยชน์จากผลลัพธ์ที่เป็นความสำเร็จของผู้ประกอบการที่สามารถแสดงให้เห็นผลลัพธ์ที่ได้จากความสามารถในการดำเนินงานใน 5 ด้านนี้ ซึ่งได้แก่ 1. ส่วนแบ่งทางการตลาดที่เพิ่มขึ้น, 2. มีรายได้ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว, 3. ผู้สมัครและลูกค้าผู้ให้บริการมีความจงรักภักดีต่อองค์กร, 4. ผู้สมัครมีประสิทธิภาพ มีความเชี่ยวชาญ/ ประสบการณ์สูงหรือมีผู้สมัครที่เป็นทรัพยากรบุคคลด้านแรงงานวิชาชีพใน 8 สาขาอาชีพ อย่างเพียงพอต่อความต้องการของตลาดแรงงาน, 5. สามารถสร้างแบรนด์และภาพลักษณ์ให้กับองค์กรได้ และปัจจัยทั้ง 5 ด้านนี้ เป็นปัจจัยที่เป็นผลลัพธ์จากความสำเร็จในการดำเนินงานที่ทำให้ผู้ประกอบการสามารถแสดงผลลัพธ์ให้แก่ผู้สมัครและผู้ให้บริการ และรวมถึงสังคมภายนอกได้เห็นถึงความสำเร็จในการบริหารจัดการในด้านการสรรหาแรงงาน ซึ่ง

ผลลัพธ์นี้เป็นเป้าหมายหลักและเป็นหัวใจสำคัญของการดำเนินธุรกิจ ที่ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ต่างมีความมุ่งมั่นที่จะบรรลุผลลัพธ์นี้ให้ได้

และจากผลการสัมภาษณ์เชิงลึก ทำให้ผู้วิจัยได้พบตัวแปรเพิ่มเติมที่ได้จากสัมภาษณ์เชิงลึก จำนวน 5 ตัวแปร แต่จะมี 3 ตัวแปร ที่เป็นตัวแปรใหม่ที่ไม่ซ้ำกับตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ มีดังนี้

1. มีการสร้างทัศนคติที่ดีของผู้ร่วมงานให้มีต่อบริษัท
2. มีการประเมินประสิทธิภาพในการทำงาน
3. เป็นองค์กรที่มีความยืดหยุ่นตรงกับความต้องการของลูกค้า
4. เป็นองค์กรที่มีความซื่อสัตย์ มีจริยธรรม/ มีจรรยาบรรณ สอดคล้องกับตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ
5. เป็นองค์กรที่มีชื่อเสียง สอดคล้องกับตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ

สรุปผลการวิเคราะห์เชิงปริมาณ

ผลสรุปการวิเคราะห์เชิงปริมาณ เพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 2 เพื่อศึกษามุมมองของลูกค้าที่มีต่อผู้ประกอบการด้าน RPO ในการบริหารจัดการแรงงานวิชาชีพ 8 สาขา อาชีพผลการวิเคราะห์สามารถสรุปได้ ดังนี้

ก. ผลการตรวจสอบความกลมกลืนของโมเดลสมการโครงสร้างของความพึงพอใจในการบริหารจัดการของผู้ประกอบการด้าน RPO โดยมีค่าสถิติต่าง ๆ ของแต่ละปัจจัย ดังนี้

จากผลการทดสอบโมเดลสามารถสรุปได้ว่า

ผลการวิจัยเชิงปริมาณ จากผลสรุปปัจจัยเชิงสาเหตุของผู้ประกอบการด้าน RPO ในการบริหารจัดการแรงงานวิชาชีพใน 8 สาขาอาชีพ นั้นจะเห็นได้ว่าโมเดลสมการโครงสร้างข้อมูลเชิงประจักษ์ของผู้วิจัยที่พัฒนาขึ้นจากทฤษฎีและงานวิจัยมีความสอดคล้องกลมกลืนกับโมเดลทางทฤษฎี เหตุผลที่เกี่ยวข้องกับแหล่งที่ก่อให้เกิดข้อมูลเชิงประจักษ์ คือ ลูกค้าที่เป็นผู้ใช้บริการด้าน RPO ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการเก็บรวบรวมข้อมูลนั้น ได้แสดงความคิดเห็นที่มีความสอดคล้องกับทฤษฎีที่ผู้วิจัยได้ค้นพบและพัฒนาขึ้น ซึ่งแสดงให้เห็นว่าตัวแปรแต่ละตัวได้ส่งผลทั้งทางตรงและทางอ้อมไปยังตัวแปรต่าง ๆ ที่มีผลทำให้ผู้ประกอบการด้าน RPO มีความสามารถในการบริหารจัดการแรงงานวิชาชีพใน 8 สาขาอาชีพ โดยมีรายละเอียดของแต่ละตัวแปร ดังนี้

มุมมองของลูกค้ำที่มีต่อผู้ประกอบการด้าน RPO ในการบริหารจัดการแรงงาน ต่อตัวแปรต่างๆ มีดังนี้

1. ปัจจัยด้านความเชี่ยวชาญ

ตัวแปรด้านทีมงานมีความเชี่ยวชาญนั้นจะมีสาเหตุมาจากการที่องค์กรผู้ประกอบการมีทักษะทางเทคโนโลยีที่ทันสมัย มีการให้บริการในทั่วโลก ความปลอดภัยของการเก็บรักษาข้อมูล และองค์กรที่มีจริยธรรม โดยจะเห็นตัวแปรทั้ง 4 ตัวนี้ เป็นตัวแปรที่เป็นสาเหตุที่ทำให้ผู้ประกอบการมีทีมงานที่มีความเชี่ยวชาญ ทั้งนี้ ตัวแปรด้านทีมงานมีความเชี่ยวชาญนั้นได้ส่งผลโดยตรงที่จะทำให้องค์กรผู้ประกอบการเป็นองค์กรที่มีชื่อเสียงได้

จากการตรวจสอบความกลมกลืนขององค์ประกอบเชิงยืนยันในโมเดลวัดของโมเดลสมการโครงสร้างในครั้งแรกไม่มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยพบว่ามีค่าสถิติต่าง ๆ ทุกค่ายังไม่ผ่านเกณฑ์ที่กำหนด ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ทำการปรับปรุงโมเดล โดยการปรับค่าดัชนีปรับโมเดล (Model Modification Indices: MI) ซึ่งหลังจากการปรับโมเดลจึงพบว่า โมเดลสมการโครงสร้างที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยพิจารณาจากค่าสถิติต่าง ๆ คือ ค่า p-value มีค่า เท่ากับ 0.054 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 มีค่าอัตราส่วนของ CMIN/ df เท่ากับ 3.699 เป็นค่าที่น้อยกว่า 5 สอดคล้องกับเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ส่วนดัชนีวัดความสอดคล้องของโมเดล ได้แก่ ค่า GFI เท่ากับ 0.997 ค่า NFI เท่ากับ 0.994 ค่า RFI เท่ากับ 0.961 ค่า IFI เท่ากับ 0.995 ค่า TLI เท่ากับ 0.947 ค่า CFI เท่ากับ 0.982 ค่า AGFI เท่ากับ 0.967 ค่า RMSEA เท่ากับ 0.070 และค่า RMR เท่ากับ 0.014 ดังนั้น จึงสามารถสรุปได้ว่า ค่าสถิติที่ได้จากการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างข้อมูลเชิงประจักษ์มีความสอดคล้องกลมกลืนกับโมเดลทางทฤษฎีได้เป็นอย่างดี

2. ปัจจัยด้านความมีชื่อเสียง

ตัวแปรด้านความมีชื่อเสียงมีองค์ประกอบย่อยอยู่ 5 องค์ประกอบ คือ เป็นตัวแปรที่ได้รับอิทธิพลจากตัวแปรอื่น ๆ ทั้งที่เป็นทางตรงและทางอ้อมมากที่สุด ดังนั้น การเป็นองค์กรที่มีชื่อเสียง เป็นที่รู้จักและเป็นที่ยอมรับในตลาดแรงงานทั้งในประเทศและต่างประเทศ นั้นมีผลมาจากตัวแปรต่าง ๆ ได้แก่ ทีมงานมีความเชี่ยวชาญ ประสบการณ์ มีทักษะทางด้านเทคโนโลยี มีการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ มีการให้บริการในทั่วโลก ความปลอดภัยของการเก็บรักษาข้อมูล เป็นความลับ และเป็นองค์กรที่มีจริยธรรม

จากการตรวจสอบความกลมกลืนขององค์ประกอบเชิงยืนยันในโมเดลวัดของโมเดลสมการโครงสร้างในครั้งแรกไม่มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยพบว่ามีค่าสถิติ ต่าง ๆ ทุกค่ายังไม่ผ่านเกณฑ์ที่กำหนด ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ทำการปรับปรุงโมเดล โดยการปรับค่าดัชนีปรับโมเดล (Model Modification Indices: MI) ซึ่งหลังจากการปรับโมเดลจึงพบว่า โมเดลสมการ

โครงสร้างที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยพิจารณาจากค่าสถิติต่าง ๆ คือ ค่า p-value มีค่า เท่ากับ 0.212 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 มีค่าอัตราส่วนของ CMIN/ df เท่ากับ 1.423 เป็นค่าที่น้อยกว่า 5 สอดคล้องกับเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ส่วนดัชนีวัดความสอดคล้องของโมเดล ได้แก่ ค่า GFI เท่ากับ 0.996 ค่า NFI เท่ากับ 0.994 ค่า RFI เท่ากับ 0.983 ค่า IFI เท่ากับ 0.991 ค่า TLI เท่ากับ 0.995 ค่า CFI เท่ากับ 0.998 ค่า AGFI เท่ากับ 0.982 ค่า RMSEA เท่ากับ 0.028 และค่า RMR เท่ากับ 0.014 ดังนั้น จึงสามารถสรุปได้ว่า ค่าสถิติที่ได้จากการวิเคราะห์โมเดล สมการโครงสร้างข้อมูลเชิงประจักษ์มีความสอดคล้องกลมกลืนกับโมเดลทางทฤษฎีได้เป็นอย่างดี

3. ปัจจัยด้านประสบการณ์

ตัวแปรทางด้านประสบการณ์ เป็นอีกตัวแปรที่ส่งผลโดยตรงต่อการมีชื่อเสียงขององค์กร โดยตัวแปรด้านประสบการณ์ที่องค์กรมีนั้น เป็นสาเหตุมาจากการมีทักษะทางเทคโนโลยี การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ มีการให้บริการในทั่วโลก ความปลอดภัยของการเก็บรักษาข้อมูลและเป็นองค์กรที่มีจริยธรรม ที่ส่งผลต่อตัวแปรด้านประสบการณ์ขององค์กร และตัวแปรดังกล่าวนี้มีผล ทำให้องค์กรมีประสบการณ์ในการสรรหาแรงงานอาชีพใน 8 สาขา ทั้งในตลาดแรงงานในประเทศ และต่างประเทศ

จากการตรวจสอบความกลมกลืนขององค์ประกอบเชิงยืนยันในโมเดลวัดของโมเดล สมการโครงสร้างในครั้งแรกไม่มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยพบว่ามีค่าสถิติต่าง ๆ ทุกค่ายังไม่ผ่านเกณฑ์ที่กำหนด ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ทำการปรับปรุงโมเดล โดยการปรับค่าดัชนีปรับโมเดล (Model Modification Indices: MI) ซึ่งหลังจากการปรับโมเดลจึงพบว่า โมเดลสมการ โครงสร้างที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยพิจารณาจากค่าสถิติต่าง ๆ คือ ค่า p-value มีค่า เท่ากับ 0.704 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 มีค่าอัตราส่วนของ CMIN/ df เท่ากับ 0.4693 เป็นค่าที่น้อยกว่า 5 สอดคล้องกับเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ส่วนดัชนีวัดความสอดคล้องของ โมเดล ได้แก่ ค่า GFI เท่ากับ 0.999 ค่า NFI เท่ากับ 0.999 ค่า RFI เท่ากับ 0.995 ค่า IFI เท่ากับ 1.00 ค่า TLI เท่ากับ 1.00 ค่า CFI เท่ากับ 1.00 ค่า AGFI เท่ากับ 0.994 ค่า RMSEA เท่ากับ 0.000 และค่า RMR เท่ากับ 0.006 ดังนั้น สามารถสรุปได้ว่า ค่าสถิติที่ได้จากการวิเคราะห์โมเดล สมการโครงสร้างข้อมูลเชิงประจักษ์มีความสอดคล้องกลมกลืนกับโมเดลทางทฤษฎีได้เป็นอย่างดี

4. ปัจจัยด้านมีทักษะทางด้านเทคโนโลยี

ตัวแปรด้านทักษะทางเทคโนโลยี เป็นตัวแปรสาเหตุที่ส่งผลโดยตรงไปยังความปลอดภัย ของการเก็บรักษาข้อมูล ซึ่งถือว่าตัวแปรความปลอดภัยของการเก็บรักษาข้อมูลเป็นตัวแปรที่ ผู้ใช้บริการด้าน RPO ส่วนใหญ่ได้ให้ความสำคัญ อีกทั้งตัวแปรมีการให้บริการในทั่วโลก และ องค์กรที่มีจริยธรรม ยังได้ส่งผลทางอ้อมต่อด้านทักษะทางเทคโนโลยีอีกด้วย

จากการตรวจสอบความกลมกลืนขององค์ประกอบเชิงยืนยันในโมเดลวัดของโมเดล
สมการโครงสร้างในครั้งแรก ไม่มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยพบว่ามีค่าสถิติต่าง ๆ
ทุกค่ายังไม่ผ่านเกณฑ์ที่กำหนด ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ทำการปรับปรุงโมเดล โดยการปรับค่าดัชนีปรับ
โมเดล (Model Modification Indices: MI) ซึ่งหลังจากการปรับโมเดลจึงพบว่า โมเดลสมการ
โครงสร้างที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยพิจารณาจากค่าสถิติต่าง ๆ
คือ ค่า p-value มีค่า เท่ากับ 0.491 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 มีค่าอัตราส่วนของ Chi-square/
Degree of freedom (CMIN/ df) เท่ากับ 0.475 เป็นค่าที่น้อยกว่า 5 สอดคล้องกับเกณฑ์ที่กำหนด
ไว้ ส่วนดัชนีวัดความสอดคล้องของโมเดล ได้แก่ ค่า GFI เท่ากับ 1.000 ค่า NFI เท่ากับ 0.999
ค่า RFI เท่ากับ 0.995 ค่า IFI เท่ากับ 1.001 ค่า TLI เท่ากับ 1.005 ค่า CFI เท่ากับ 1.000 ค่า AGFI
เท่ากับ 0.996 ค่า RMSEA เท่ากับ 0.000 และค่า RMR เท่ากับ 0.008 ดังนั้น สามารถสรุปได้ว่า
ค่าสถิติที่ได้จากการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างข้อมูลเชิงประจักษ์มีความสอดคล้อง
กลมกลืนกับโมเดลทางทฤษฎีได้เป็นอย่างดี

5. ปัจจัยด้านการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ

ตัวแปรการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ เป็นตัวแปรสาเหตุที่ส่งผลโดยตรงไปยังความมี
ชื่อเสียงของผู้ประกอบการ โดยตัวแปรการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ จะมีสาเหตุมาจาก ตัวแปรการ
ให้บริการในทั่วโลก และองค์กรที่มีจริยธรรม ที่ได้ส่งผลโดยตรงต่อการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพของ
องค์กร

จากการตรวจสอบความกลมกลืนขององค์ประกอบเชิงยืนยันในโมเดลวัดของโมเดล
สมการโครงสร้างในครั้งแรกไม่มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยพบว่ามีค่าสถิติต่าง ๆ
ทุกค่ายังไม่ผ่านเกณฑ์ที่กำหนด ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ทำการปรับปรุงโมเดล โดยการปรับค่าดัชนีปรับ
โมเดล (Model Modification Indices: MI) ซึ่งหลังจากการปรับโมเดลจึงพบว่า โมเดลสมการ
โครงสร้างที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยพิจารณาจากค่าสถิติต่าง ๆ
คือ ค่า p-value มีค่า เท่ากับ 0.758 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 มีค่าอัตราส่วนของ CMIN/ df เท่ากับ
0.393 เป็นค่าที่น้อยกว่า 5 สอดคล้องกับเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ส่วนดัชนีวัดความสอดคล้องของโมเดล
ได้แก่ ค่า GFI เท่ากับ 0.999 ค่า NFI เท่ากับ 0.999 ค่า RFI เท่ากับ 0.996 ค่า IFI เท่ากับ 1.002
ค่า TLI เท่ากับ 1.007 ค่า CFI เท่ากับ 1.000 ค่า AGFI เท่ากับ 0.996 ค่า RMSEA เท่ากับ 0.000
และค่า RMR เท่ากับ 0.007 ดังนั้น สามารถสรุปได้ว่า คือ ค่าสถิติที่ได้จากการวิเคราะห์โมเดล
สมการโครงสร้างข้อมูลเชิงประจักษ์มีความสอดคล้องกลมกลืนกับโมเดลทางทฤษฎีได้เป็นอย่างดี

6. ปัจจัยด้านการให้บริการในทั่วโลก

ตัวแปรด้านการให้บริการในทั่วโลกนั้น จะมีสาเหตุมาจากตัวแปรองค์การที่มีจริยธรรมที่ได้ส่งผลโดยตรงต่อการให้บริการในทั่วโลก ซึ่งจะทำให้ผู้ใช้บริการและผู้สมัครมีความเชื่อมั่นและไว้วางใจที่จะใช้บริการจากผู้ประกอบการที่เป็นองค์การที่มีจริยธรรม

จากการตรวจสอบความกลมกลืนขององค์ประกอบเชิงยืนยันในโมเดลวัดของโมเดลสมการโครงสร้างในครั้งแรกไม่มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยพบว่ามีค่าสถิติต่าง ๆ ทุกค่ายังไม่ผ่านเกณฑ์ที่กำหนด ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ทำการปรับปรุงโมเดล โดยการปรับค่าดัชนีปรับโมเดล (Model Modification Indices: MI) ซึ่งหลังจากการปรับโมเดลจึงพบว่า โมเดลสมการโครงสร้างที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยพิจารณาจากค่าสถิติต่าง ๆ คือ ค่า p-value มีค่าเท่ากับ 0.588 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 มีค่าอัตราส่วนของ CMIN/df เท่ากับ 0.293 เป็นค่าที่น้อยกว่า 5 สอดคล้องกับเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ส่วนดัชนีวัดความสอดคล้องของโมเดล ได้แก่ ค่า GFI เท่ากับ 1.000 ค่า NFI เท่ากับ 1.000 ค่า RFI เท่ากับ 0.998 ค่า IFI เท่ากับ 1.001 ค่า TLI เท่ากับ 1.006 ค่า CFI เท่ากับ 1.000 ค่า AGFI เท่ากับ 0.997 ค่า RMSEA เท่ากับ 0.000 และค่า RMR เท่ากับ 0.007 ดังนั้น สามารถสรุปได้ว่าค่าสถิติที่ได้จากการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างข้อมูลเชิงประจักษ์มีความสอดคล้องกลมกลืนกับโมเดลทางทฤษฎีได้เป็นอย่างดี

7. ปัจจัยด้านความปลอดภัยของข้อมูล

ตัวแปรด้านความปลอดภัยของการเก็บรักษาข้อมูลถือว่าเป็นตัวแปรที่มีบทบาทและมีความสำคัญ ที่จะทำให้องค์กรนั้นได้รับความไว้วางใจจากผู้ใช้บริการทั้งในประเทศไทยและต่างประเทศ โดยตัวแปรความปลอดภัยของการเก็บรักษาข้อมูลนั้นจะมีสาเหตุมาจากตัวแปรการให้บริการในทั่วโลก และองค์การที่มีจริยธรรม ดังนั้น จะเห็นได้ว่าถ้าองค์กรผู้ประกอบการสามารถเก็บข้อมูลต่าง ๆ ของผู้สมัครและผู้ใช้บริการ ให้เป็นความลับ และไม่มีการเผยแพร่ไปยังบุคคลอื่นภายนอกก่อนได้รับอนุญาตได้นั้นจะส่งผลทำให้ผู้ประกอบการเป็นองค์การที่มีจริยธรรมเป็นที่ยอมรับในตลาดแรงงานทั้งในประเทศและต่างประเทศ ซึ่งจะส่งผลทำให้มีผู้ใช้บริการและผู้สมัครได้ให้ความไว้วางใจและต้องการใช้บริการกับผู้ประกอบการได้มากขึ้น

จากการตรวจสอบความกลมกลืนขององค์ประกอบเชิงยืนยันในโมเดลวัดของโมเดลสมการโครงสร้างในครั้งแรกไม่มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยพบว่ามีค่าสถิติต่าง ๆ ทุกค่ายังไม่ผ่านเกณฑ์ที่กำหนด ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ทำการปรับปรุงโมเดล โดยการปรับค่าดัชนีปรับโมเดล (Model Modification Indices: MI) ซึ่งหลังจากการปรับโมเดลจึงพบว่า โมเดลสมการโครงสร้างที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยพิจารณาจากค่าสถิติต่าง ๆ คือ ค่า p-value มีค่า เท่ากับ 0.987 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 มีค่าอัตราส่วนของ CMIN/ df เท่ากับ

0.000 เป็นค่าที่น้อยกว่า 5 สอดคล้องกับเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ส่วนดัชนีวัดความสอดคล้องของโมเดล ได้แก่ ค่า GFI เท่ากับ 1.000 ค่า NFI เท่ากับ 1.000 ค่า RFI เท่ากับ 1.000 ค่า IFI เท่ากับ 1.000 ค่า TLI เท่ากับ 1.000 ค่า CFI เท่ากับ 1.000 ค่า AGFI เท่ากับ 1.000 ค่า RMSEA เท่ากับ 0.000 และค่า RMR เท่ากับ 0.000 ดังนั้น สามารถสรุปได้ว่าค่าสถิติที่ได้จากการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างข้อมูลเชิงประจักษ์มีความสอดคล้องกลมกลืนกับโมเดลทางทฤษฎีได้เป็นอย่างดี

8. ปัจจัยด้านองค์กรที่มีจริยธรรม

ตัวแปรด้านองค์กรที่มีจริยธรรม เป็นตัวแปรที่ไม่ได้รับอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวมจากตัวแปรอื่น แต่ตัวแปรด้านองค์กรที่มีจริยธรรมนี้เป็นตัวแปรที่ถูกค่าผู้ให้บริการด้าน RPO ได้ให้ความสำคัญและระดับความพึงพอใจเป็นอันดับที่ 1 สำหรับการที่จะเลือกใช้บริการกับผู้ประกอบการที่เป็นองค์กรที่มีจริยธรรม

จากการตรวจสอบความกลมกลืนขององค์ประกอบเชิงยืนยันในโมเดลวัดของโมเดลสมการโครงสร้างในครั้งแรกไม่มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยพบว่ามีค่าสถิติต่าง ๆ ทุกค่ายังไม่ผ่านเกณฑ์ที่กำหนด ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ทำการปรับปรุงโมเดล โดยการปรับค่าดัชนีปรับโมเดล (Model Modification Indices: MI) ซึ่งหลังจากการปรับโมเดลจึงพบว่า โมเดลสมการโครงสร้างที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยพิจารณาจากค่าสถิติต่าง ๆ คือค่า p-value มีค่า เท่ากับ 0.758 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 มีค่าอัตราส่วนของ CMIN/ df เท่ากับ 0.095 เป็นค่าที่น้อยกว่า 5 สอดคล้องกับเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ส่วนดัชนีวัดความสอดคล้องของโมเดล ได้แก่ ค่า GFI เท่ากับ 1.000 ค่า NFI เท่ากับ 1.000 ค่า RFI เท่ากับ 0.999 ค่า IFI เท่ากับ 1.001 ค่า TLI เท่ากับ 1.008 ค่า CFI เท่ากับ 1.000 ค่า AGFI เท่ากับ 0.999 ค่า RMSEA เท่ากับ 0.000 และค่า RMR เท่ากับ 0.003 ดังนั้น สามารถสรุปได้ว่า ค่าสถิติที่ได้จากการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างข้อมูลเชิงประจักษ์มีความสอดคล้องกลมกลืนกับโมเดลทางทฤษฎีได้เป็นอย่างดี

ข. ผลการตรวจสอบความกลมกลืนของโมเดลสมการโครงสร้างของความพึงพอใจในการบริหารจัดการของผู้ประกอบการด้าน RPO ในภาพรวมของทุกตัวแปร

1. โมเดลสมการโครงสร้างของผู้ประกอบการด้าน RPO ในภาพรวมของทุกตัวแปร

ผลการตรวจสอบความกลมกลืนของโมเดลสมการโครงสร้างของความพึงพอใจในการบริหารจัดการของผู้ประกอบการด้าน RPO พบว่า การตรวจสอบในครั้งแรกไม่มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยพบว่ามีค่าสถิติต่าง ๆ ทุกค่ายังไม่ผ่านเกณฑ์ที่กำหนด ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ทำการปรับปรุงโมเดล โดยการปรับค่าดัชนีปรับโมเดล (Model Modification Indices: MI) ซึ่งหลังจากการปรับโมเดลจึงพบว่า โมเดลสมการโครงสร้างที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นมีความสอดคล้องกับ

ข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยพิจารณาจากค่าสถิติต่าง ๆ คือ มีค่า p-value เท่ากับ 0.104 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 มีค่าอัตราส่วนของ CMIN/ df เท่ากับ 1.081 เป็นค่าที่น้อยกว่า 5 สอดคล้องกับเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ส่วนดัชนีวัดความสอดคล้องของโมเดล ได้แก่ ค่า GFI เท่ากับ 0.952 ค่า NFI เท่ากับ 0.943, ค่า RFI เท่ากับ 0.921, ค่า IFI เท่ากับ 0.995, ค่า TLI เท่ากับ 0.994, ค่า CFI เท่ากับ 0.995, ค่า AGFI เท่ากับ 0.930, ค่า RMSEA เท่ากับ 0.012, และค่า RMR เท่ากับ 0.047 และจากค่าสถิติหลังการปรับโมเดล ค่าของ NFI, RFI และ AGFI ที่มีค่าไม่ถึงเกณฑ์ที่กำหนด แต่ยังคงมีความแตกต่างจากเกณฑ์ไม่มาก โดยยังมีค่ามากกว่า 0.90 ซึ่งถือว่าอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ (Arbuckle, 1995, p. 529) อีกทั้ง ยังได้พบว่าค่า p-value มีค่าเท่ากับ 0.104 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ซึ่งทุกค่ามีค่าผ่านเกณฑ์ที่กำหนดทุกค่า ดังนั้น จึงสามารถสรุปได้ ค่าสถิติที่ได้จากการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างข้อมูลเชิงประจักษ์ของผู้วิจัยมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์

อภิปรายผล

การอภิปรายผลการวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้แบ่งการอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัยมีดังนี้

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาความสามารถของผู้ประกอบการด้าน RPO ใน การบริหารจัดการแรงงานวิชาชีพ 8 สาขาอาชีพ

โดยเป็นการอภิปรายผลจากการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพจากการสัมภาษณ์เชิงลึกของผู้ประกอบการด้าน RPO ที่มีประเด็นสำคัญที่นำมาอภิปราย มีดังนี้

การศึกษาศาถาความสามารถของผู้ประกอบการด้าน RPO ในการบริหารจัดการแรงงานวิชาชีพ 8 สาขาอาชีพ ที่เป็นตัวแปรปัจจัยเชิงสาเหตุ มีจำนวน 4 ตัวแปร ได้แก่ การบริหารทรัพยากรมนุษย์, กลยุทธ์การแข่งขัน, การวางแผนทรัพยากรมนุษย์, ช่องทางการสื่อสารกับลูกค้า, และความสามารถที่เป็นผลลัพธ์ของผู้ประกอบการด้าน RPO ที่ได้จากการบริหารจัดการแรงงานวิชาชีพ 8 สาขาอาชีพ มีจำนวน 5 ตัวแปร ได้แก่ ส่วนแบ่งทางการตลาด, รายได้ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว, ความจงรักภักดีต่อองค์กร, ผู้สมัครมีประสิทธิภาพมีความเชี่ยวชาญ/ ประสบการณ์สูง หรือมีผู้สมัครที่เป็นทรัพยากรบุคคลด้านแรงงานอาชีพใน 8 สาขาอาชีพ อย่างเพียงพอต่อความต้องการของตลาดแรงงาน, สร้างแบรนด์และภาพลักษณ์องค์กร โดยมีประเด็นสำคัญที่นำมาอภิปรายผลการวิจัย ดังนี้

1. ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ มีดังนี้

1.1 การดำเนินงานขององค์กร

ในการดำเนินงานของผู้ประกอบการได้ให้ความสำคัญในเรื่องการให้ค่าตอบแทนในรูปของ เงินเดือน สวัสดิการ และผลประโยชน์ต่าง ๆ ที่ผู้สมัครมีความพึงพอใจ โดยผู้ประกอบการจะพิจารณาในการนำเสนอค่าตอบแทนให้เหมาะสมและสอดคล้องกับค่าครองชีพในยุคปัจจุบันที่มีอัตราสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง ซึ่งผลการวิเคราะห์นี้สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ Salaman et al. (2005) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับกลยุทธ์การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยการดำเนินงานขององค์กรโดยเฉพาะในการวัดประสิทธิภาพขององค์กรไม่ใช่เรื่องง่ายสำหรับองค์กรธุรกิจที่มีเป้าหมายในการทำกำไรในหลายด้าน ๆ โดยเฉพาะในการสร้างความพึงพอใจให้กับพนักงาน ซึ่งถึงแม้ว่าผลการดำเนินงานขององค์กรนั้นจะสามารถวัดได้จากเงื่อนไขต่าง ๆ ทางด้านการเงิน แต่มีนักวิชาการบางคนได้เสนอให้มีการวัดการดำเนินงานขององค์กรที่ประสิทธิภาพที่มุมมองกว้างขึ้นกว่าเดิม คือ ส่วนแบ่งทางการตลาด, คุณภาพของผลิตภัณฑ์และภาพลักษณ์ขององค์กร เป็นต้น และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Ngo et al. (2008) ได้ศึกษากลยุทธ์การบริหารทรัพยากรมนุษย์, การดำเนินงานของธุรกิจ และแรงงานสัมพันธ์ในประเทศจีน ผลการวิจัยพบว่า การดำเนินงานขององค์กรของแต่ละองค์กรจะมีการดำเนินงานและเงื่อนไขที่แตกต่างกัน โดยมีผลมาจากปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก ที่ส่งผลกระทบต่อองค์กรทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อการดำเนินงานโดยรวมขององค์กร ดังนั้น การบริหารทรัพยากรมนุษย์เป็นกิจกรรมขององค์กรที่สร้างความมั่นใจให้กับทรัพยากรบุคคลที่ได้ร่วมกันปฏิบัติงานกับองค์กร เพื่อเป็นแรงขับเคลื่อนให้ได้ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.2 ปัจจัยทางวัฒนธรรม

ปัจจัยทางด้านวัฒนธรรมนั้น ถือได้ว่าเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญกับองค์กร ผู้ประกอบการด้าน RPO ด้วยเช่นกัน โดยเฉพาะกับผู้สมัครที่มีความแตกต่างทั้งทางด้านเชื้อชาติ ภาษา และวัฒนธรรม ซึ่งผู้ประกอบการด้าน RPO โดยส่วนใหญ่สามารถปรับตัวและรับมือกับความแตกต่างของวัฒนธรรมได้ ทั้งนี้เมื่อมีการเคลื่อนย้ายแรงงานวิชาชีพใน 8 สาขาอาชีพ เพื่อเข้าสู่ตลาดประชาคมอาเซียนแล้วจะทำให้มีแรงงานอาชีพที่เป็นทั้งคนไทยและคนต่างประเทศเป็นจำนวนมากที่เคลื่อนย้ายไปยังประเทศที่มีผลตอบแทนที่ดีกว่า ดังนั้น ผู้ประกอบการด้าน RPO จะต้องวางแผนในการปรับตัวให้มีความสอดคล้องกับวัฒนธรรมของผู้สมัคร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Chandrakumara and Sparrow (2004) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการปฏิรูปเทคนิคในการทำงานด้านวัฒนธรรมของชาติที่เป็นส่วนประกอบสำคัญที่จะส่งผลกระทบต่อนโยบายการบริหาร

จัดการทรัพยากรมนุษย์-และตัวเลือกการออกแบบการปฏิบัติ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยทางวัฒนธรรมมีความสำคัญต่อองค์กรเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะถ้าผู้บริหารองค์กรมีความเข้าใจในวัฒนธรรมก็จะทำให้มีความสามารถพัฒนาโครงสร้างขององค์กรได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม ดังนั้นผู้บริหารขององค์กรจะต้องมีความตระหนักถึงความแตกต่างของวัฒนธรรม เพื่อเป็นการป้องกันปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นจากความแตกต่างของวัฒนธรรมได้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Snell and Bohlander (2007) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับกลยุทธ์การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยทางวัฒนธรรม มีความละเอียดอ่อนที่องค์กรจะต้องให้ความสำคัญและทำความเข้าใจให้ลึกซึ้ง เพื่อให้การดำเนินงานขององค์กรนั้นเป็นไปอย่างราบรื่น

1.3 การบริหารจัดการคนเก่ง

ปัจจัยทางด้านการบริหารจัดการคนเก่ง โดยองค์กรของผู้ประกอบการด้าน RPO จะต้องมีวิธีการในการบริหารจัดการคนเก่งและจะดึงดูดคนเก่งที่เป็นผู้เชี่ยวชาญในแรงงานวิชาชีพ 8 สาขาอาชีพ ให้มาเป็นผู้สมัครกับองค์กรให้ได้มากที่สุด เพื่อพัฒนาและส่งผลให้องค์กรผู้ประกอบการนั้นได้รับความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจในการสรรหาแรงงาน ซึ่งผลการวิเคราะห์นี้สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ Jyotsna (2007) ที่ได้ศึกษากลยุทธ์ในการบริหารจัดการคนเก่งของพนักงานในประเทศอินเดีย: การรักษาความสัมพันธ์กับพนักงานคือกุญแจสำคัญในการเก็บรักษาพนักงานไว้ ผลการวิจัยพบว่า การบริหารจัดการคนเก่ง นั้นเป็นการจัดการที่ได้รับการออกแบบในขั้นต้นที่จะต้องปรับปรุงกระบวนการในการสรรหาและการพัฒนาคนที่มีทักษะที่มีความจำเป็น และมีความถนัดที่จะตอบสนองความต้องการขององค์กรได้ เพื่อที่จะได้คนที่มีคุณสมบัติและมีคุณภาพสูงมาร่วมงานกับองค์กร และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Kumar et al. (2013) ที่ได้ศึกษาถึงผลกระทบของการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการดำเนินงานในด้านบริการกับความภักดีของลูกค้า ผลจากการวิจัยพบว่าการบริหารจัดการคนเก่ง เป็นศาสตร์ในการใช้กลยุทธ์ทางด้านทรัพยากรมนุษย์ที่ได้มีการผสมผสานและออกแบบเพื่อที่จะปรับปรุงองค์กรให้ได้รับความสำเร็จได้จากบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ โดยการบริหารจัดการคนเก่งเป็นกลยุทธ์ที่มีความจำเป็นต่อองค์กรที่มีความเชื่อมโยงกับกลยุทธ์ระดับธุรกิจ โดยการบริหารจัดการคนเก่งจะเป็นการสรรหาบุคลากรที่มีทักษะความชำนาญ มีความรู้ ความสามารถ และมีเหมาะสมกับงาน และเหมาะสมกับเวลา ซึ่งจะส่งผลทำให้องค์กรมีความได้เปรียบทางเหนือกว่าคู่แข่งขั้น และยังเป็นแรงขับเคลื่อนหลักที่สำคัญมากที่ทำให้องค์กรมีความสามารถในการบริหารงานและประสบความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ

1.4 นวัตกรรมทางเทคโนโลยี

ปัจจัยด้านนวัตกรรมทางเทคโนโลยี เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญที่ผู้ประกอบการได้ให้ความสำคัญรองลงมาจากปัจจัยด้านค่าตอบแทน โดยเทคโนโลยีที่มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับยุคปัจจุบันที่เป็นยุคของการสื่อสารและการแข่งขันที่ไร้พรมแดน นวัตกรรมทางเทคโนโลยีในยุคปัจจุบันนี้ ถือได้ว่าเป็นเครื่องมือที่มีความสำคัญที่จะทำให้องค์กรสามารถติดต่อและประสานงานกับผู้สมัครได้ง่าย สะดวก รวดเร็วและกระชับยิ่งขึ้น อีกทั้ง ยังเป็นเครื่องมือที่สามารถใช้ในการสรรหาผู้สมัครได้ทุกประเภท ทุกอาชีพ และสามารถสร้างรายได้เปรียบในการดำเนินงานของผู้ประกอบการด้าน RPO ได้อย่างมีประสิทธิภาพอีกด้วย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Bondarouk and Ruel (2008) ที่ได้ศึกษาระบบการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ประสบความสำเร็จจากการดำเนินงานเทคโนโลยี ผลการวิจัยพบว่า นวัตกรรมทางเทคโนโลยี เป็นนวัตกรรมที่องค์กรจะต้องมีการพัฒนาและปรับปรุงให้มีความสอดคล้องและเพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงไปตามสภาวะของสิ่งแวดล้อมภายนอก ซึ่งปัจจัยทางนวัตกรรมเทคโนโลยีถือได้ว่าเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจในยุคปัจจุบัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Panayotopoulou and Papalexandris (2004) ที่ได้ศึกษาและทดสอบความเชื่อมโยงระหว่างการวางแผนทางการจัดการทรัพยากรมนุษย์และประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กร ผลการวิจัยพบว่า นวัตกรรมทางเทคโนโลยี มีส่วนสำคัญต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์กรในยุคปัจจุบัน

1.5 การฝึกอบรมและการพัฒนา

ส่วนปัจจัยในด้านการฝึกอบรมและการพัฒนาบุคลากรขององค์กรผู้ประกอบการด้าน RPO นั้น ถือได้ว่าเป็นปัจจัยรองจากค่าตอบแทนและเทคโนโลยี โดยการฝึกอบรมและพัฒนาจะสามารถทำให้บุคลากรที่เป็นผู้ประสานงานและติดต่อสื่อสารกับผู้สมัครและผู้ให้บริการนั้น ได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งยังเสริมสร้างให้เป็นผู้มีความรู้ มีความสามารถ มีความทันสมัยมีทักษะในการเจรจาต่อรอง และทันต่อเหตุการณ์ในยุคปัจจุบัน ซึ่งจะทำให้สามารถแข่งขันกับคู่แข่งในธุรกิจประเภทเดียวกันได้เป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับ Chand and Katou (2007) ได้ศึกษาผลกระทบของการปฏิบัติในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีประสิทธิภาพขององค์กรในอุตสาหกรรมโรงแรมในประเทศอินเดีย ผลการวิจัยพบว่า การอบรมและการพัฒนา เป็นปัจจัยที่มีความจำเป็นในการพัฒนาบุคลากรขององค์กรให้เป็นผู้ที่ปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพ สร้างความพึงพอใจให้กับผู้ให้บริการได้อย่างสูงสุด และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Tzafir (2005) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจ, การบริหารทรัพยากรมนุษย์สู่การปฏิบัติและการดำเนินงานขององค์กร ผลการวิจัยพบว่า การอบรมและการพัฒนา เป็นการลงทุน

ทางด้านทรัพยากรมนุษย์ เพื่อเป็นการเสริมสร้างให้พนักงานขององค์กรให้มีศักยภาพในการทำงานที่มากขึ้น เพราะการฝึกอบรมและพัฒนาจะทำให้องค์กรและบุคลากรภายในองค์กรเป็นผู้ที่มีความรู้ มีความเชี่ยวชาญ มีประสบการณ์ เพื่อเป็นการสร้างความได้เปรียบให้กับองค์กรให้มีประสิทธิภาพสูงและเหนือกว่าคู่แข่ง

1.6 แรงจูงใจ

ผลจากการวิจัยที่พบว่า ปัจจัยทางด้านแรงจูงใจที่องค์กรคิดว่าจะสามารถใช้เพื่อดึงดูดแรงงานวิชาชีพใน 8 สาขาอาชีพ ให้มาสมัครเป็นผู้สมัครในองค์กร นั้นคือ อัตราของผลตอบแทน ตำแหน่ง และสวัสดิการ ต่าง ๆ นั้นเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญที่จะเป็นแรงจูงใจในการดึงดูดผู้สมัครที่เป็นแรงงานวิชาชีพใน 8 สาขาอาชีพ ได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Harney and Jordan (2008) ได้ศึกษาการปลดลือคคล่งด่า: สายผู้จัดการและการดำเนินงานการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในบริบทของผู้จัดการส่วนคอลเซ็นเตอร์ ผลการวิจัยพบว่า ความสามารถในการดำเนินงานขององค์กรที่จะทำให้เกิดความสำเร็จได้นั้น มาจากบุคลากรภายในองค์กร ซึ่งแรงจูงใจถือได้ว่าเป็นความสามารถด้านหนึ่งของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ดังนั้น ผู้บริหารจะต้องสร้างแรงจูงใจให้เกิดขึ้นกับบุคลากรภายในองค์กร เพราะแรงจูงใจมีอิทธิพลโดยตรงที่สำคัญในการเสริมสร้างทักษะและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้เกิดขึ้น และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Savaneviciene and Stankeviciute (2012) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่ประสิทธิภาพ: จากการปฏิบัติเพื่อไปสู่การสร้างความสำเร็จเปรียบในการแข่งขันที่ยั่งยืน ผลการวิจัยพบว่า แรงจูงใจ เป็นปัจจัยสำคัญที่องค์กรจะต้องนำมาใช้ในการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่จะเป็นแรงผลักดันทำให้องค์กรสามารถแข่งขันในธุรกิจได้อย่างยั่งยืน

1.7 ค่าตอบแทน

ปัจจัยทางด้านค่าตอบแทนได้แก่ เงินเดือน โบนัส เบี้ยเลี้ยง และสวัสดิการต่าง ๆ เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลในการดึงดูดผู้สมัครที่เป็นแรงงานวิชาชีพใน 8 สาขา ให้มาสมัครเป็นผู้สมัครในองค์กรได้มากที่สุดกว่าปัจจัยอื่น ดังนั้น ปัจจัยด้านค่าตอบแทนจึงเป็นปัจจัยแรกที่ผู้ประกอบการด้าน RPO ส่วนใหญ่ได้ให้ความสำคัญมากที่สุด ซึ่งผลการวิเคราะห์นี้ โดยมีความสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ Alsabbah and Ibrahim (2014) ได้ศึกษากลยุทธ์และการแข่งขัน: ตามกรอบของทฤษฎี ผลการศึกษาพบว่า มี 2 ปัจจัย ที่องค์กรจะต้องให้ความสำคัญเพื่อนำมาใช้ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์และนำมาใช้ในการแข่งขัน โดยมุ่งเน้นไปที่ภายในองค์กรมี 2 ด้านหลัก ๆ คือ การอบรมและการพัฒนา และค่าตอบแทน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Abeysekera (2007) ได้ศึกษาผลกระทบของการปฏิบัติในการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์กับ

อัตราการลาออกของผู้บริหารฝ่ายการตลาดของบริษัทของลิซซิ่งในประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า ค่าตอบแทน เป็นปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์กับอัตราการลาออกของผู้บริหารฝ่ายการตลาด

2. ปัจจัยด้านกลยุทธ์การแข่งขัน

2.1 กลยุทธ์ผู้นำทางด้านต้นทุน

กลยุทธ์ผู้นำทางด้านต้นทุน เป็นกลยุทธ์ที่สำคัญสำหรับการแข่งขันในยุคปัจจุบันที่มีการแข่งขันในตลาดแรงงานกันอย่างรุนแรง โดยผู้ประกอบการด้าน RPO จะต้องสามารถบริหารและควบคุมต้นทุนขององค์กรให้มีต้นทุนและราคาค่าบริการที่ต่ำกว่าคู่แข่งให้ได้ เพราะในปัจจุบันจะเน้นที่การแข่งขันด้านราคาเป็นหลัก ซึ่งถือว่าเป็นปัจจัยอันดับแรกที่ถูกค่าผู้ใช้บริการจะนำมาพิจารณาเพื่อนำมาเปรียบเทียบกัน ซึ่งถ้าผู้ประกอบการสามารถควบคุมต้นทุนให้ต่ำได้นั้นก็จะทำให้บริษัทมีความได้เปรียบเหนือกว่าคู่แข่งได้ ซึ่งสอดคล้องกับ Tanwar (2013) ที่ได้ศึกษากลยุทธ์การแข่งขันตามแนวทางของพอตเตอร์ ผลจากการศึกษาทำให้พบว่า องค์กรประกอบของกลยุทธ์ผู้นำทางด้านต้นทุนเป็นองค์ประกอบที่ผู้ประกอบการจะสามารถสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันกับคู่แข่งได้อย่างระยะยาว ได้แก่ การเป็นผู้นำทางด้านต้นทุนในการสรรหาแรงงานและการให้บริการ ซึ่งเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญที่ได้นำไปใช้ในการแข่งขันอีกหนึ่งกลยุทธ์ที่ทำให้องค์กรผู้ประกอบการสามารถสร้างความได้เปรียบทางการลดค่าใช้จ่ายได้ โดยผู้ประกอบการได้มีจุดมุ่งหมายที่จะลดค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนในการดำเนินงาน ทั้งทางด้านการสรรหาแรงงานและบริการ ให้มีราคาต่ำกว่าคู่แข่งรายอื่นที่อยู่ในประเภทธุรกิจประเภทเดียวกัน โดยกลยุทธ์นี้จะ เป็นกลยุทธ์ที่จะทำให้องค์กรได้เป็นผู้นำทางด้านต้นทุนในตลาดแรงงานได้

2.2 กลยุทธ์สร้างความแตกต่าง

กลยุทธ์สร้างความแตกต่าง ทางผู้ประกอบการด้าน RPO จะต้องมีความสามารถในการใช้กลยุทธ์เพื่อที่จะสร้างความแตกต่างจากคู่แข่งในตลาดประเภทเดียวกัน เพื่อเป็นการสร้างความได้เปรียบให้กับองค์กร และทำให้เป็นองค์กรที่มีชื่อเสียงและเป็นที่ยอมรับในตลาดแรงงาน โดยสามารถสร้างความแตกต่างในด้านราคา คุณภาพการให้บริการที่มีเหนือกว่าคู่แข่ง ซึ่งสอดคล้องกับ Tanwar (2013) ได้ศึกษากลยุทธ์การแข่งขันตามแนวทางของพอตเตอร์ ผลจากการศึกษาทำให้พบว่า องค์กรประกอบของกลยุทธ์สร้างความแตกต่างเป็นกลยุทธ์ที่สามารถทำให้ องค์กรสร้างความแตกต่างจากคู่แข่งในตลาดธุรกิจประเภทเดียวกัน โดยประโยชน์ที่จะได้รับจากกลยุทธ์ในการสร้างความแตกต่างนี้สามารถเป็นเครื่องมือในการสร้างความจงรักภักดีซึ่งจะส่งผลทำให้องค์กรมีรายได้และผลกำไรที่มากขึ้น

2.2.1 ปัจจัยด้านความสามารถ/ สมรรถนะ

ปัจจัยด้านความสามารถ/ สมรรถนะ โดยเฉพาะในด้านการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับหน่วยงานและสถาบันต่าง ๆ นั้นจะทำให้องค์กรสามารถสรรหาผู้สมัครได้หลากหลายอาชีพและหลายสาขา โดยหน่วยงานและสถาบันต่าง ๆ นั้นเป็นแหล่งที่มีผู้สมัครที่มีความรู้ มีประสบการณ์ มีความเชี่ยวชาญสูง และมีคุณภาพ อีกทั้ง เป็นการเพิ่มช่องทางที่ใช้ในการ สรรหาและเข้าถึงผู้สมัครได้เพิ่มขึ้นด้วย ซึ่งสอดคล้องกับ The Association of Southeast Asian Nations (ASEAN) (2013) ที่ได้กล่าวไว้ว่า เป็นความสามารถและสมรรถนะขององค์กรผู้ประกอบการที่ได้นำมาใช้ในการสรรหาแรงงานอาชีพที่เป็นแรงงานที่มีความรู้ความสามารถ และมีความเชี่ยวชาญสูง โดยองค์กรได้นำความสามารถในด้านต่าง ๆ เช่น ความสัมพันธ์ที่ดีกับหน่วยงานและสถาบันต่าง ๆ ที่จะทำให้ผู้ประกอบการเข้าถึงแหล่งแรงงานอาชีพได้

2.2.2 ปัจจัยด้านคุณค่าของเครือข่าย

ปัจจัยด้านคุณค่าของเครือข่าย เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อผู้ประกอบการด้าน RPO โดยผู้ประกอบการจะต้องมีรายชื่อที่เป็นลูกค้าหรือผู้ใช้บริการขององค์กรที่เป็นจำนวนมาก หรือมีความหลากหลายของในแต่ละประเภทธุรกิจนั้น เพราะเนื่องจากเครือข่ายขององค์กรนั้นจะสามารถสร้างความเชื่อมั่นในตัวขององค์กรมากขึ้น อีกทั้ง ยังสามารถสร้างความแตกต่างได้จากคู่แข่งที่มีลูกค้าที่มีจำนวนไม่มากและไม่มีความหลากหลายได้ ส่วนทางด้านหุ้นส่วน ซัพพลายเออร์ ที่ผู้ประกอบการได้มีการติดต่อประสานงานในการดำเนินธุรกิจในด้านต่าง ๆ นั้น สามารถช่วยในการสร้างแบรนด์และชื่อเสียงขององค์กรให้ผู้สมัครได้รู้จักได้อีกช่องทางหนึ่งด้วยเช่นกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Schweizer (2005) ได้ศึกษาภาพรวมของการวิจัยที่เป็นพื้นฐานของความรู้ความเข้าใจ ผลการวิจัยพบว่า คุณค่าของเครือข่ายที่ประกอบไปด้วยซัพพลายเออร์, หุ้นส่วนและลูกค้าที่มีความหลากหลายที่จะส่งผลกระทบต่อทั้งทางตรงและทางอ้อมได้ อีกทั้ง เป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้องค์กรผู้ประกอบการสามารถสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันได้ ซึ่งถือได้ว่าเป็นศูนย์กลางหรือเป็นส่วนประกอบของรูปแบบของธุรกิจที่นำเสนอต่อลูกค้าได้อย่างมีเอกลักษณ์เฉพาะ ที่จะส่งผลทำให้องค์กรมีความได้เปรียบทั้งทางด้านทรัพยากรที่เป็นบุคลากรในองค์กรที่มีประสิทธิภาพ, ด้านความสามารถ และตำแหน่งของธุรกิจในตลาด เป็นต้น

3. การวางแผนทรัพยากรมนุษย์หรือกำลังคน

3.1 การพยากรณ์อุปสงค์/ อุปทาน

การพยากรณ์อุปสงค์/ อุปทาน เป็นการพยากรณ์ที่มีประโยชน์ต่อผู้ประกอบการ โดยการพยากรณ์นี้จะต้องเป็นการพยากรณ์ที่มีความสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าในปัจจุบัน

ที่มีการเปลี่ยนแปลงตามสภาวะเศรษฐกิจ และตลาดในยุคปัจจุบัน ประโยชน์ที่จะได้รับจากการพยากรณ์ที่ถูกต้อง คือ จะทำให้ผู้ประกอบการได้ทราบถึงจำนวน ความต้องการ ตามแนวโน้มของตลาดแรงงาน อีกทั้ง เพื่อเป็นการป้องกันปัญหาในการขาดแคลนแรงงานที่อาจเกิดขึ้นได้ในอนาคต ซึ่งสอดคล้องกับ Ulferts, Wirtz, and Peterson (2009) ที่ได้ศึกษากลยุทธ์การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ในมหาวิทยาลัยในประเทศอเมริกา ผลการวิจัยพบว่า การพยากรณ์อุปสงค์และอุปทาน ทำให้วิทยาลัยสามารถบริหารทรัพยากรมนุษย์ในอนาคตได้ โดยได้ประโยชน์จากการพยากรณ์อุปสงค์และอุปทาน คือ 1. ทำให้แน่ใจว่าองค์กรมีทรัพยากรมนุษย์ที่เพียงพอเพื่อตอบสนองเป้าหมายและแผนการดำเนินงาน, 2. ทำให้ทราบถึงสภาพแวดล้อมภายนอกจากสังคม เศรษฐกิจ กฎหมายและเทคโนโลยีที่จะต้องเผชิญ, 3. ทำให้องค์กรมีความยืดหยุ่นในการเปลี่ยนแปลงจากสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร

3.2 การวางแผนตามสถานการณ์

การวางแผนตามสถานการณ์ เป็นวางแผนที่สามารถดูแนวทางทิศทางของเศรษฐกิจ รวมถึงแนวโน้มของธุรกิจและความต้องการของลูกค้าในแต่ละปี โดยจะเป็นการวางแผนในการสรรหาผู้สมัครเพื่อตอบสนองให้เพียงพอต่อความต้องการในตลาดแรงงาน และเป็นการวางแผนเพื่อให้องค์กรได้มีการปรับตัวและรับมือกับสิ่งต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นในปัจจุบัน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับ Armstrong (2008) ได้จัดทำหนังสือเรื่องการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์และการปฏิบัติ โดยได้กล่าวถึง การวางแผนตามสถานการณ์ เป็นกลยุทธ์ที่ใช้ในการวางแผนและพิจารณาถึงความเป็นไปได้ของเหตุการณ์หรือสถานการณ์ที่คาดว่าจะเกิดขึ้นได้จากสภาวะแวดล้อมทางธุรกิจที่มีการเปลี่ยนแปลงและผันผวนได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อผู้ประกอบการทั้งทางตรงและทางอ้อมได้ ดังนั้น ผู้ประกอบการจึงมีความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาเพื่อให้สามารถรับมือกับการแข่งขันที่แย่งชิงผู้สมัครและเปลี่ยนแปลง ที่เป็นผลมาจากสภาพแวดล้อมทั้งภายนอกและภายในได้ โดยที่ผู้ประกอบการจะต้องมีการวางแผน และประเมินถึงเหตุการณ์ที่จะเกิดขึ้นได้ในอนาคต ทั้งที่เป็นเหตุการณ์ในระยะสั้นและระยะยาวได้อย่างแม่นยำ เพื่อให้ทำให้องค์กรสามารถพยากรณ์ความต้องการผู้สมัครที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3.3 การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมการทำงาน

การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมการทำงาน เป็นการวิเคราะห์ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานทั้งภายในองค์กรและภายนอกองค์กร แต่ส่วนใหญ่จะเน้นการวิเคราะห์เรื่องปัจจัยภายนอกมากกว่า เพราะปัจจัยภายนอกเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญซึ่งจะสามารถสร้างโอกาสหรืออุปสรรคในการดำเนินงานได้ ซึ่งได้แก่ การพัฒนาด้านความรู้ ข้อตกลงและเงื่อนไขต่าง ๆ กฎหมาย

ภาวะเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และเทคโนโลยี รวมถึงจะเน้นที่บุคลากรภายในองค์กรเป็นหลัก ซึ่งสอดคล้องกับ Prashanthi (2013) ได้ศึกษาการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ ศึกษาวิธีการวิเคราะห์ผลการวิจัย พบว่า การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมการทำงาน เป็นการวางแผนด้านทรัพยากรมนุษย์ที่องค์กรผู้ประกอบการจะต้องวิเคราะห์ถึงสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากการทำงานที่มีผลมาจากทั้งภายในและภายนอกองค์กร ผู้ประกอบการ โดยเฉพาะสิ่งแวดล้อมที่มาจากภายนอกองค์กรนั้น เป็นปัจจัยที่สามารถเป็นได้ทั้งโอกาสและอุปสรรคต่อองค์กรผู้ประกอบการได้ ไม่ว่าจะเป็นสภาพทางเศรษฐกิจและสังคม การเมือง กฎหมายและข้อตกลงร่วมกับการเปลี่ยนแปลงทางด้านประชากร การพัฒนาความรู้ความสามารถ และเทคโนโลยี เป็นต้น

3.4 การวิเคราะห์อัตราการหมุนเวียนของแรงงาน

การวิเคราะห์อัตราการหมุนเวียนของแรงงาน เป็นการวิเคราะห์อัตราการหมุนเวียนของแรงงานนั้น เป็นการนำมาวิเคราะห์ พยากรณ์และวางแผนความต้องการผู้สมัครขององค์กร ทั้งในปัจจุบันและในอนาคตให้เพียงพอต่อความต้องการของลูกค้า โดยการวิเคราะห์จะทำให้ผู้ประกอบการได้ทราบจำนวนอัตราการหมุนเวียนของแรงงานที่จะเกิดขึ้นในองค์กร โดยสามารถนำข้อมูลและรายละเอียดต่าง ๆ ที่ได้มานั้นมาทำการพิจารณาและปรับปรุงเพื่อลดอัตราการหมุนเวียนของแรงงาน อีกทั้ง ยังเป็นการวิเคราะห์ถึงความต้องการของลูกค้าและผู้สมัครได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วย ซึ่งสอดคล้องกับ Prashanthi (2013) ที่ได้ศึกษาการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ ศึกษาวิธีการวิเคราะห์ ผลการวิจัย พบว่า การวิเคราะห์อัตราการหมุนเวียนของแรงงาน เป็นการวิเคราะห์จำนวนของผู้สมัครที่เป็นแรงงานอาชีพที่ในปัจจุบันไม่ได้เป็นผู้สมัครขององค์กรผู้ประกอบการแล้ว ซึ่งจำนวนผู้สมัครที่หายไปมีผลทำให้องค์กรเกิดการสูญเสียและขาดแคลนผู้สมัครที่เป็นแรงงานอาชีพ จากเหตุการณ์เบื้องต้นจะส่งผลทำให้เกิดอัตราการหมุนเวียนของแรงงานเกิดขึ้น โดยการวิเคราะห์อัตราการหมุนเวียนนี้ เป็นการวิเคราะห์ถึงจำนวนผู้สมัครที่ขาดหายไปและวิเคราะห์ถึงเหตุผลว่าทำไมผู้สมัครจึงไม่เป็นผู้สมัครขององค์กรอีกต่อไป โดยองค์กรผู้ประกอบการจะสามารถวิเคราะห์ได้ด้วยข้อมูลและสถิติที่มีอยู่ เพื่อที่จะสามารถพยากรณ์ได้ถึงความต้องการผู้สมัครที่จะเกิดขึ้นในอนาคตและเพื่อที่จะปรับปรุงพัฒนาและรักษาผู้สมัครนั้นไว้ให้อยู่กับองค์กรต่อไป

4. ช่องทางการสื่อสารกับผู้สมัคร

ปัจจัยทางด้านช่องทางการสื่อสารกับผู้สมัครที่มีประสิทธิภาพและช่องทางของการสื่อสารที่ทำให้ผู้ประกอบการสามารถรับสมัครแรงงาน 8 วิชาชีพ ได้มากที่สุด

ปัจจัยทางด้านช่องทางการสื่อสารกับผู้สมัครแรงงานวิชาชีพใน 8 สาขาอาชีพ ที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งในปัจจุบันองค์กรผู้ประกอบการได้ใช้ช่องทางการสื่อสารทางด้าน โทรศัพท์ และ อีเมลล์ ในการติดต่อผู้สมัครอยู่เป็นอันดับต้น ๆ เพราะเนื่องจากเป็นช่องทางและเป็นเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพที่จะทำให้การดำเนินงานในขั้นตอนต่าง ๆ นั้นมีความรวดเร็วมากขึ้น อีกทั้ง เป็น ช่องทางการสื่อสารที่ทำให้องค์กรสามารถรับสมัครแรงงานวิชาชีพ 8 อาชีพได้มากที่สุด ซึ่ง สอดคล้องกับ Subrata et al. (2007) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการทำความเข้าใจในคุณภาพการให้บริการ และคุณภาพของความสัมพันธ์กับเอชทีซอร์ท: การปฏิสัมพันธ์ลูกค้าและโปรแกรมส่งเสริมการขาย, ประสิทธิภาพการบริหารจัดการโครงการและความสอดคล้องกับงานเทคโนโลยีโครงสร้าง ผลการวิจัยพบว่า การสื่อสารทางด้านอีเมลล์, โทรศัพท์, การประชุมแบบเผชิญหน้า, อินเทอร์เน็ต, การประชุมทางไกล, ข้อความ, การประชุมทางวิดีโอ, โปรแกรมการพูดคุย เป็นช่องทางที่ในปัจจุบัน ผู้ให้บริการด้าน RPO ได้นำมาใช้ในการดำเนินงานเพื่อค้นหาและสื่อสารกับผู้สมัคร โดยการ ออกแบบเว็บไซต์เพื่อ ทำให้สะดวกในการค้นหาผู้สมัคร ที่มีความแตกต่างทางด้านสถานที่ ภาษา วัฒนธรรม ซึ่งการใช้ช่องทางในการสื่อสารกับผู้สมัครที่นอกเหนือจากประโยชน์ในการลดค่าใช้จ่าย ในด้านกระบวนการสรรหาแล้ว ยังทำให้สะดวกและง่ายต่อการติดต่อ ติดตามและคัดเลือกผู้สมัคร ที่มีคุณสมบัติที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพได้ตามความต้องการของลูกค้า และสอดคล้องกับ Arndt (2011) ที่ได้ศึกษาความสำคัญของการสื่อสารโดยการประชุมแบบเผชิญหน้าในหน่วยงาน การบริหารทรัพยากรบุคคล ผลการวิจัยพบว่า การใช้อีเมลล์, โทรศัพท์, และการประชุมแบบเผชิญหน้า เป็นการสื่อสารกันระหว่างกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากเป็นวิธีที่สะดวก ประหยัดเวลา และมีประโยชน์ ซึ่งสามารถลดความผิดพลาดในการติดต่อประสานงานระหว่างกันได้

การสมัครงานออนไลน์ ซึ่งปัจจัยในด้านการสมัครงานออนไลน์ในยุคปัจจุบันนี้ถือได้ว่า ผู้ประกอบการโดยส่วนใหญ่เห็นว่าเป็นช่องทางการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว และมี ประสิทธิภาพ ทำให้กระบวนการรับสมัครนั้นกระชับและสั้นลง ทำให้ไม่เสียเวลาในการดำเนินงาน ซึ่งสอดคล้องกับ Sabherwal (2003) ที่ได้ศึกษาวิวัฒนาการของการประสานงานในโครงการ พัฒนาซอฟต์แวร์ของบริษัทเอชทีซอร์ท: การเปรียบเทียบมุมมองของลูกค้าและผู้ขาย ผลการวิจัย พบว่า การรับสมัครแบบออนไลน์ เป็นปรากฏการณ์ ที่ไม่ใช่เพียงแค่เปลี่ยนวิธีการจัดการทรัพยากร มนุษย์แบบดั้งเดิม แต่ยังมีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญในกลยุทธ์ทางธุรกิจอื่น ๆ และจากผลของ การรับสมัครทางออนไลน์มีประโยชน์ต่อองค์กรผู้ประกอบการด้าน RPO เป็นอย่างมาก เพราะ สามารถทำให้องค์กรผู้ประกอบการประหยัดเวลาในการรับสมัครงาน อีกทั้งเป็นวิธีการที่มี

ประสิทธิภาพ แต่ทั้งนี้ ก็ต้องขึ้นอยู่กับกลยุทธ์ที่ผู้ประกอบการจะนำมาใช้ในการผสมผสานกับรูปแบบการรับสมัครขององค์กรด้วย และสอดคล้องกับ Peretti (2004) ที่ได้กล่าวถึงในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ว่าการรับสมัครงานทางออนไลน์ เป็นวิธีการที่เหมาะสมสำหรับองค์กรที่จะนำมาใช้ในการรับสมัครงานและการสื่อสารกับผู้สมัครในยุคปัจจุบัน โดยถือได้ว่าเป็นการพัฒนาช่องทางทางการรับสมัครงาน

ส่วนช่องทางการสื่อสารแบบสองทาง, การสื่อสารผ่าน Web, เครือข่ายทางสังคม, การประชุมแบบเผชิญหน้า, และการใช้เทคโนโลยี Web 2.0 ก็ยังเป็นช่องทางในการติดต่อสื่อสารและรับสมัครงานที่ผู้ประกอบการได้นิยมใช้กันอยู่ในยุคปัจจุบันด้วยเช่นกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Ployhart (2006) ที่ได้ศึกษาพนักงานในยุคศตวรรษที่ 21 เป็นยุคที่มีความท้าทายและโอกาสเชิงกลยุทธ์ ผลการวิจัยพบว่า เทคโนโลยีเว็บ 2.0 เป็นช่องทางการสื่อสารกับผู้สมัครงานในยุคปัจจุบัน เพราะเนื่องจากลักษณะของการทำงานในศตวรรษที่ 21 เป็นยุคที่มีความท้าทายและแข่งขันกันมากสำหรับการรับสมัครงาน โดยผู้ให้บริการได้นำความรู้ความสามารถ ประสบการณ์ของผู้สมัครที่มีคุณสมบัติเหมาะสมที่ได้มาจากช่องทางการสื่อสารในด้านต่าง ๆ ในยุคปัจจุบัน เช่น เครือข่ายทางสังคม Facebook, เทคโนโลยี Web 2.0, และเว็บไซต์ เป็นต้น และสอดคล้องกับ Fu (2007) ที่ได้ศึกษาการวิเคราะห์เชิงประจักษ์ของเครือข่ายสังคมออนไลน์ในยุคของ Web 2.0 ผลการวิจัยพบว่า เทคโนโลยี Web 2.0 เป็นองค์ประกอบของการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพที่องค์กรส่วนใหญ่ได้นิยมนำมาใช้ในกันในปัจจุบัน

5. ความสามารถของผู้ประกอบการด้าน RPO

5.1 ปัจจัยทางด้านความสามารถที่เป็นผลลัพธ์จากความสำเร็จในการบริหารจัดการจากการสรรหาแรงงานวิชาชีพ 8 สาขาอาชีพ ผลจากการวิจัยที่พบว่า

ลำดับที่ 1 ความสามารถขององค์กรผู้ประกอบการด้าน RPO จะทำให้ผู้ประกอบการมีรายได้ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว ซึ่งปัจจัยนี้เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญและเป็นเป้าหมายหลักในการดำเนินธุรกิจในตลาดแรงงานเป็นอย่างมาก เพราะเป็นการสร้างให้องค์กรมีรายได้และกำไรได้อย่างต่อเนื่อง ซึ่งสอดคล้องกับ Elmuti (2003) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับการเข้าใจถึงประสิทธิภาพในการดำเนินงานในองค์กรของบริษัทเอชอาร์ ผลการวิจัยพบว่า ผลประโยชน์ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว ขององค์กรผู้ประกอบการนั้นเกิดจากประสิทธิภาพจากการบริหารจัดการที่ส่งผลให้องค์กรผู้ประกอบการสามารถสร้างรายได้และกำไรในการดำเนินงานให้กับองค์กรทั้งในระยะสั้นและระยะยาวได้อย่างยั่งยืน

ลำดับที่ 2 คือ ทำให้องค์กรมีผู้สมัครที่มีประสิทธิภาพ มีความเชี่ยวชาญ/ประสบการณ์สูง โดยปัจจัยนี้ถือได้ว่าเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญในการดำเนินธุรกิจ ที่จะสามารถ

ส่งผลและทำให้ผู้สมัครที่องค์กรได้ทำการจัดส่งไปให้กับผู้ใช้บริการได้ทำการคัดเลือก และมีการตกลงและทำการว่าจ้างผู้สมัครให้เป็นบุคลากร ซึ่งปัจจัยดังกล่าวจะทำให้ผู้ประกอบการด้าน RPO ได้รับความสำเร็จในการจัดหาแรงงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Bragar (2012) ที่ได้ศึกษาภาวะตลาดของ RPO จากผลการศึกษาทำให้ได้พบว่ามีผู้สมัครที่มีประสิทธิภาพมีความเชี่ยวชาญมีประสบการณ์สูง นั้นเป็นความสามารถของผู้ประกอบการด้าน RPO ที่นำกลยุทธ์ในการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์มาใช้ในองค์กรเพื่อเป็นการดึงดูดผู้สมัครที่เป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถ มีความเชี่ยวชาญและประสบการณ์สูงให้เกิดความสนใจมาร่วมงานและเป็นผู้สมัครขององค์กร เพราะเนื่องจากการรับสมัครบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถนั้นเป็นงานที่มีความท้าทายและต้องใช้ความสามารถในการเข้าถึงและจูงใจผู้สมัครในระดับสูงที่จะสามารถดึงดูดผู้สมัครที่มีคุณสมบัติดังกล่าวมาเป็นผู้สมัครขององค์กร

ลำดับที่ 3 ความสามารถของผู้ประกอบการนั้นจะทำให้ผู้ประกอบการมีผู้สมัครและผู้ใช้บริการที่มีความจงรักภักดีต่อองค์กร ซึ่งนี่เป็นผลลัพธ์จากการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรที่มีต่อสังคมในแง่บวก ซึ่งส่งผลทำให้องค์กรนั้นเป็นที่รู้จักของทั้งผู้สมัครและลูกค้าผู้ใช้บริการในตลาดแรงงาน อีกทั้ง ทำให้ชื่อของเป็นองค์กรนั้นง่ายต่อการจดจำสำหรับผู้ใช้บริการและสังคมได้อย่างมีคุณค่า ซึ่งสอดคล้องกับ Jane and Ann (2009) ได้จัดทำคู่มือความเป็นมืออาชีพในการรับสมัครงานส่งมอบความเป็นเลิศในการสรรหา โดยได้กล่าวถึงความจงรักภักดีต่อองค์กร ว่าในการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการด้าน RPO ความจงรักภักดีต่อองค์กร ถือได้ว่าเป็นปัจจัยที่องค์กรจะต้องสร้างให้ลูกค้าผู้ใช้บริการและผู้สมัครงานเกิดความพึงพอใจต่อองค์กรทั้งในด้านคุณภาพและการให้บริการที่มีคุณภาพโดยความพึงพอใจของลูกค้าถือว่ามีบทบาทที่สำคัญยิ่งสำหรับความสำเร็จและความอยู่รอดขององค์กรโดยเฉพาะในตลาดที่มีการแข่งขันสูง ซึ่งในปัจจุบันได้มีงานวิจัยจำนวนมากที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับแนวคิดเกี่ยวกับเรื่องนี้ เพราะเนื่องจากเป็นปัจจัยเบื้องต้นที่จะสร้างให้เกิดความจงรักภักดีต่อองค์กรได้ และความจงรักภักดีนั้นจะเป็นตัวกระตุ้นที่จะสร้างความต้องการจากลูกค้าและผู้สมัครให้มีความต้องการที่จะใช้บริการกับองค์กรต่อไปในระยะยาว

ลำดับที่ 4 ความสามารถของผู้ประกอบการสามารถทำให้มีส่วแบ่งการตลาดที่เพิ่มขึ้น นั้นมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ Bansal (2014) ได้ศึกษาบทบาทใหม่ๆ ของกระบวนการรับสมัครงานในบริษัทข้ามชาติ ผลการวิจัยพบว่า การมีส่วแบ่งการตลาดที่เพิ่มขึ้นนั้น องค์กรผู้ประกอบการด้าน RPO จะต้องใช้กลยุทธ์ในการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพสูง เพื่อเป็นเครื่องมือที่จะทำให้องค์กรมีความสามารถในการสรรหาและรับสมัครผู้ที่มีความรู้

ความสามารถมีทักษะสูง เพื่อที่จะสามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าผู้ใช้บริการได้อย่างเหมาะสมและเพียงพอต่อความต้องการ โดยเป็นการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ซึ่งจะทำให้องค์กรมีความได้เปรียบและสามารถแข่งขันกับคู่แข่งได้ซึ่งจะส่งผลทำให้องค์กรมีส่วนแบ่งทางการตลาดที่เพิ่มขึ้นได้

ลำดับที่ 5 ความสามารถของผู้ประกอบการสามารถสร้างแบรนด์และภาพลักษณ์ขององค์กรให้เป็นที่รู้จักของทั้งผู้สมัครและผู้ใช้บริการได้ ซึ่งมีความสอดคล้องกับ Tank (2013) ได้ศึกษาการปรับโครงสร้างกลยุทธ์ในการรับสมัครกับรูปแบบของ RPO สำหรับการรับสมัครที่มีความท้าทาย ในด้าน IT และในอุตสาหกรรมด้าน ITES ผลการวิจัยพบว่าการสร้างแบรนด์และภาพลักษณ์ขององค์กร ว่าจากการที่องค์กรผู้ประกอบการด้าน RPO มีศักยภาพในการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพและมีความสอดคล้องกับความต้องการของผู้สมัครและลูกค้าได้ทั้งในปัจจุบันและอนาคตนั้นทำให้องค์กรสามารถสร้างแบรนด์และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้เกิดขึ้นกับองค์กรได้

5.2 องค์กรของผู้ประกอบการด้าน RPO ได้รับความสามารถในด้านใดที่นอกเหนือจากความสามารถใน 5 ด้านนี้

ผลจากการวิจัยพบว่า ความสามารถใน 5 ด้าน เป็นความสามารถที่เป็นผลลัพธ์ของความสำเร็จของผู้ประกอบการส่วนใหญ่ที่ต่างมุ่งหวังเพื่อจะทำให้บรรลุผลใน 5 ด้านนี้ และผู้ประกอบการได้มีความคิดเห็นเพิ่มเติมว่าความสามารถที่องค์กรได้รับนอกเหนือจาก 5 ด้านนี้ คือ

- 1) ทำให้เป็นองค์กรที่มีความซื่อสัตย์ มีจริยธรรม/ มีจรรยาบรรณ
- 2) สามารถยืดหยุ่นได้ตามความต้องการลูกค้า และ
- 3) สามารถทำให้เป็นองค์กรที่มีชื่อเสียงมากในตลาดแรงงานมากขึ้นด้วย

5.3 ปัจจัยทางด้านความสามารถใน 5 ด้านนี้ มีความสำคัญต่อองค์กร

ผลจากการวิจัยพบว่า ปัจจัยทางด้านความสามารถใน 5 ด้านนี้ ซึ่งได้แก่ ส่วนแบ่งทางการตลาด, รายได้ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว, ความจงรักภักดีต่อองค์กร, ผู้สมัครมีประสิทธิภาพ มีความเชี่ยวชาญ/ ประสบการณ์สูงหรือมีผู้สมัครที่เป็นทรัพยากรบุคคลด้านแรงงานอาชีพใน 8 สาขาอาชีพ อย่างเพียงพอต่อความต้องการ, สร้างแบรนด์และภาพลักษณ์องค์กร มีความสำคัญต่อองค์กรของผู้ประกอบการเป็นอย่างมาก และปัจจัยใน 5 ด้านนี้ เป็นไปตามที่ผู้วิจัยได้ศึกษาจากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยความสามารถนี้เป็นเป้าหมายหลัก ๆ ขององค์กรที่ต้องบรรลุผลตามเป้าหมายที่ได้ตั้ง เพราะเนื่องจากเป็นหัวใจหลักของการดำเนินธุรกิจด้านการสรรหาแรงงาน ซึ่งจะทำให้องค์กรผู้ประกอบการนั้นสามารถดำเนินกิจการในตลาดแรงงานต่อไปได้อย่างมั่นคงและยาวนาน

การอภิปรายผลการวิจัยเชิงปริมาณ

ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อศึกษามุมมองของลูกค้าที่เป็นผู้ใช้บริการที่มีต่อผู้ประกอบการด้าน RPO ในการบริหารจัดการแรงงานวิชาชีพ 8 สาขาอาชีพ โดยการอภิปรายผลนี้ได้จากการสรุปผลของการทดสอบโมเดล ซึ่งสามารถอภิปรายผลได้ว่า

จากการศึกษามุมมองของลูกค้าที่เป็นผู้ใช้บริการที่มีต่อผู้ประกอบการด้าน RPO ในการบริหารจัดการแรงงานวิชาชีพ 8 สาขาอาชีพ สำหรับในการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณนี้มีตัวแปรปัจจัยเชิงสาเหตุ มีจำนวน 8 ตัวแปร ได้แก่ 1) ทีมงานมีความเชี่ยวชาญ, 2) ความมีชื่อเสียง, 3) ประสบการณ์, 4) มีทักษะทางด้านเทคโนโลยี, 5) มีการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ, 6) มีการให้บริการในทั่วโลก, 7) ความปลอดภัยของการเก็บรักษาข้อมูลเป็นความลับ, 8) เป็นองค์กรที่มีจริยธรรม โดยมีประเด็นสำคัญที่นำมาอภิปรายผลการวิจัย ดังนี้

1. ปัจจัยด้านความเชี่ยวชาญ

ผลการศึกษาพบว่า จากค่าสถิติที่ได้จากการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างข้อมูลเชิงประจักษ์ที่มีความสอดคล้องกลมกลืนกับโมเดลทางทฤษฎีได้เป็นอย่างดีนั้น ทำให้สรุปได้ว่า องค์กรผู้ประกอบการด้าน RPO จะต้องมีทีมงานที่ความเชี่ยวชาญในการบริหารจัดการงานในทุก ๆ ด้านของกระบวนการรับสมัครงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Pinstripe, Inc. (2010) ได้ศึกษาเกี่ยวกับมุมมองของลูกค้าที่ได้ทำการเปรียบเทียบสมรรถนะของความสำเร็จในการรับเหมาจ้างงานเพื่อจัดหา ผลการวิจัยพบว่า ทีมงานมีความเชี่ยวชาญขององค์กรผู้ประกอบการด้าน RPO ที่จะต้องมีทีมงานที่ความเชี่ยวชาญในการบริหารจัดการงานในทุก ๆ ด้านของกระบวนการรับสมัครงาน เช่น การประเมินผล, การเลือก, การสัมภาษณ์ และช่วยคนหางานหลังถูกเลิกจ้าง เป็นต้น โดยทีมงานที่มีความสามารถจะทำงานร่วมกับลูกค้าในการหาผู้สมัครงานที่มีคุณสมบัติที่เหมาะสมตามลูกค้าผู้ใช้บริการคาดหวังได้ และสามารถบริหารจัดการในการจัดส่งผู้สมัครที่มีคุณสมบัติที่เหมาะสมได้ตลอดเวลาเพื่อเป็นการลดเวลา ลดต้นทุนและเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการแรงงานด้วย

2. ปัจจัยด้านความมีชื่อเสียง

จากค่าสถิติที่ได้จากการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างข้อมูลเชิงประจักษ์ที่มีความสอดคล้องกลมกลืนกับโมเดลทางทฤษฎีได้เป็นอย่างดีนั้น ทำให้สรุปได้ว่า ความมีชื่อเสียงของผู้ประกอบการด้าน RPO นั้น จะสามารถทำให้ผู้ใช้บริการได้รู้จักชื่อเสียงขององค์กรผู้ประกอบการได้อย่างแพร่หลาย และสามารถสร้างความมั่นใจในการให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง โดยการที่ผู้ประกอบการเป็นองค์กรที่มีชื่อเสียงนี้จะทำให้เป็นโอกาสและเป็นการสร้างจุดแข็งให้กับองค์กรผู้ประกอบการได้ เพราะเนื่องจากว่าการที่องค์กรผู้ประกอบการนั้นได้รับรางวัลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องของ

กับการดำเนินงานในด้านการสรรหาบุคลากรนั้น จะเป็นการรับประกันและสามารถสร้างความเชื่อมั่นได้ว่าผู้ประกอบการนั้นจะสามารถสรรหาผู้สมัครที่มีคุณภาพให้กับผู้ใช้บริการได้ ซึ่งสอดคล้องกับ Gonzalez et al. (2010) ที่ได้ศึกษาเจ็ดหลักการของกระบวนการรับสมัครงานที่ประสบความสำเร็จ จากงานวิจัยพบว่าความมีชื่อเสียงในการให้บริการในด้านการสรรหาผู้สมัครงานที่เป็นที่รู้จักทั้งตลาดในประเทศไทยและตลาดต่างประเทศ ขององค์กรผู้ประกอบการด้าน RPO เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญสำหรับผู้ให้บริการ ที่จะนำมาพิจารณาในการเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่เหมาะสม โดยทั่วไปในการเลือกผู้ประกอบการที่มีชื่อเสียงในตลาดแรงงาน นั้นจะสามารถที่จะตอบสนองของความต้องการ และความคาดหวังของลูกค้าผู้ใช้บริการได้

3. ด้านประสบการณ์

จากค่าสถิติที่ได้จากการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างข้อมูลเชิงประจักษ์ที่มีความสอดคล้องกลมกลืนกับโมเดลทางทฤษฎีได้เป็นอย่างดีนั้น ทำให้สรุปได้ว่า ผู้ประกอบการด้าน RPO จะต้องมีประสบการณ์ในการดำเนินงานในด้านการสรรหาผู้สมัคร อีกทั้ง จะต้องมีความสามารถในการทำให้ผู้ใช้บริการได้รับความสำเร็จจากการใช้บริการในการสรรหาผู้สมัครที่มีความเหมาะสมตรงกับความต้องการ ซึ่งรวมไปถึงการประสานงานและดำเนินงานร่วมกันได้อย่างราบรื่น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Ranganathan and Balaji (2007) ได้ศึกษาความสามารถของระบบสารสนเทศ ที่สำคัญสำหรับการจ้างเอาท์ซอร์สในต่างประเทศ ผลการวิจัยพบว่า ประสบการณ์เป็นปัจจัยที่ลูกค้าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ให้ความสำคัญมาก ซึ่งผู้ใช้บริการจะนำมาพิจารณาประกอบกับปัจจัยที่สามารถสร้างความมั่นใจในการให้บริการที่ผู้ใช้บริการจะได้รับจากประสบการณ์ที่ได้สะสมมาของผู้ประกอบการ โดยประสบการณ์จะสามารถพิจารณาได้ 2 ด้าน คือ 1) ความสามารถได้พัฒนาจากประสบการณ์ขององค์กรผู้ประกอบการที่ได้สะสมมาจากอดีตที่ผ่านมา และสามารถรับประกันได้ว่าเป็นเรื่องยากสำหรับผู้ที่จะลอกเลียนแบบในความสามารถเหล่านี้ขององค์กรผู้ประกอบการได้ และ 2) ความสามารถไม่เพียงแต่เป็นผลมาจากประสบการณ์ที่ผ่านมา แต่ยังสามารถพิจารณาได้จากโครงสร้างขององค์กร กระบวนการและขั้นตอนในการดำเนินงานที่เป็นผลมาจากประสบการณ์และสำเร็จขององค์กรเป็นต้น

4. ด้านมีทักษะทางด้านเทคโนโลยี

จากค่าสถิติที่ได้จากการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างข้อมูลเชิงประจักษ์ที่มีความสอดคล้องกลมกลืนกับโมเดลทางทฤษฎีได้เป็นอย่างดีนั้น ทำให้สรุปได้ว่า การมีทักษะทางด้านเทคโนโลยี ของผู้ประกอบการด้าน RPO นั้นเป็นสิ่งที่มีความสำคัญและมีความจำเป็นอย่างยิ่ง ทั้งนี้เนื่องจากในยุคปัจจุบันเทคโนโลยีเป็นเครื่องมือที่มีความสำคัญต่อการแข่งขันและการดำเนินงานในการสรรหาผู้สมัครที่มีคุณสมบัติที่เหมาะสมตรงกับความต้องการได้อย่างรวดเร็ว ซึ่ง

สอดคล้องกับงานวิจัยของ Xi, Xu and Todo (2013) ที่ได้ศึกษาผลงานวิจัยพบว่า มีทักษะทางด้านเทคโนโลยี เป็นความสามารถที่บริษัทผู้ประกอบการด้าน RPO จะต้องมีทักษะในการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยที่สุดมาใช้ในการดำเนินงาน เพื่อสร้างและอำนวยความสะดวกในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่จะทำให้ลูกค้าผู้ใช้บริการได้รับประโยชน์จากการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยนี้และเพื่อเป็นการเพิ่มความรวดเร็วในกระบวนการสรรหาผู้สมัครให้กับลูกค้าผู้ใช้บริการให้มีความรวดเร็วและกระชับมากยิ่งขึ้น

5. ด้านการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ

จากค่าสถิติที่ได้จากการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างข้อมูลเชิงประจักษ์ที่มีความสอดคล้องกลมกลืนกับโมเดลทางทฤษฎีได้เป็นอย่างดีนั้น ทำให้สรุปได้ว่าปัจจัยการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ นั้นเป็นปัจจัยที่ทำให้การดำเนินงานระหว่างผู้ประกอบการด้าน RPO และผู้ใช้บริการนั้น สามารถประสบความสำเร็จในแต่ละโครงการต่าง ๆ ร่วมกัน เพราะเนื่องจากสามารถสื่อสารถึงความต้องการในด้านต่าง ๆ ของผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้ง การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพสามารถป้องกันความเสี่ยงในด้านการรับส่งข้อมูลข่าวสารได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Sharma et al. (2008) ที่ได้ศึกษาการปฏิบัติที่ดีที่สุดสำหรับการสื่อสารระหว่างลูกค้าและผู้ให้บริการเอสโอร์สในโครงการ IT ผลการวิจัยพบว่าการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นปัจจัยที่เป็นองค์ประกอบของการบริหารจัดการของผู้ประกอบการที่จะต้องนำมาใช้ในการสื่อสารระหว่างลูกค้าผู้ใช้บริการกับผู้ให้บริการ

6. ด้านการให้บริการในทั่วโลก

จากค่าสถิติที่ได้จากการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างข้อมูลเชิงประจักษ์ที่มีความสอดคล้องกลมกลืนกับโมเดลทางทฤษฎีได้เป็นอย่างดีนั้น ทำให้สรุปได้ว่าปัจจัยการให้บริการในทั่วโลก นั้นเป็นปัจจัยที่สำคัญที่จะทำให้ผู้ใช้บริการนั้นมีความเชื่อมั่นและทำให้มีความมั่นใจได้ว่าผู้ประกอบการด้าน RPO นั้นสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้ตามวัตถุประสงค์ที่ผู้ใช้บริการได้คาดหวังไว้ ซึ่งสอดคล้องกับ Hay (2013) ที่ได้กล่าวถึงเรื่องเกี่ยวกับแรงงานในวันพรุ่งนี้: แนวโน้มที่เกิดขึ้นในอนาคตของพนักงานของคุณ โดยได้กล่าวว่า มีการให้บริการในทั่วโลก ขององค์กรผู้ประกอบการด้าน RPO นั้นเป็นปัจจัยที่จะทำให้มีความได้เปรียบกว่าคู่แข่ง เนื่องจากเป็นองค์กรที่ให้บริการในด้านการสรรหาแรงงานเพื่อตอบสนองความต้องการขององค์กรผู้ใช้บริการในทั่วทุกมุมโลก โดยจะมีสาขาที่ให้บริการอยู่ในหลาย ๆ ประเทศเพื่อให้ลูกค้าผู้ใช้บริการเกิดความมั่นใจและเชื่อมั่นในการสรรหาแรงงานอาชีพที่มีคุณสมบัติที่เหมาะสมได้

7. ด้านความปลอดภัยของข้อมูล

จากค่าสถิติที่ได้จากการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างข้อมูลเชิงประจักษ์ที่มีความสอดคล้องกลมกลืนกับโมเดลทางทฤษฎีได้เป็นอย่างดีนั้น ทำให้สรุปได้ว่า ปัจจัยความปลอดภัยของการเก็บรักษาข้อมูลนั้น เป็นปัจจัยที่ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ได้ให้ความสำคัญ เนื่องจากผู้ใช้บริการไม่ต้องการให้ข้อมูลขององค์กรนั้นรั่วไหลไปสู่สาธารณะหรือไปสู่องค์กรของคู่แข่งได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Alexandrova (2008) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับการเลือกช่องทางการรับสมัครเพื่อเติมเต็มในตำแหน่งงานที่สูง ผลงานวิจัยพบว่า ความปลอดภัยของการเก็บรักษาข้อมูลเป็นความลับ คือ ผู้ประกอบการจะต้องมีการบริหารจัดการและเก็บรักษาข้อมูลที่เป็นความลับของลูกค้าผู้ใช้บริการและผู้สมัคร โดยมีการจัดวางระบบเพื่อการบริหารจัดการและรักษาข้อมูลอย่างเหมาะสม เก็บรักษาอย่างดีและควบคุมดูแลอย่างเข้มงวด และต้องไม่เปิดเผยข้อมูลต่อสาธารณะบุคคลอื่นภายนอก

8. ด้านองค์กรที่มีจริยธรรม

จากค่าสถิติที่ได้จากการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างข้อมูลเชิงประจักษ์ที่มีความสอดคล้องกลมกลืนกับโมเดลทางทฤษฎีได้เป็นอย่างดีนั้น ทำให้ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ปัจจัยองค์กรที่มีจริยธรรมนั้น เป็นปัจจัยที่ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ได้ให้ความสำคัญและมีความต้องการที่จะดำเนินงานร่วมกับองค์กรที่มีจริยธรรม มีความซื่อสัตย์ และมีความโปร่งใส ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Kathawala, Zhang, and Shao (2005) ที่ได้ศึกษาการให้บริการ Outsourcing ในทั่วโลก และผลกระทบต่อองค์กร: ปัญหาและปัญหาที่เกิดขึ้น ผลการวิจัยพบว่า ความมีชื่อเสียง, ประสิทธิภาพ, มีทักษะทางด้านเทคโนโลยี, เป็นองค์กรที่มีจริยธรรม เป็นปัจจัยที่เป็นองค์ประกอบของการบริหารจัดการของผู้ประกอบการด้าน RPO ในมุมมองของลูกค้าผู้ใช้บริการ

การอภิปรายผลการยืนยันการวิเคราะห์ทั้งเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ ด้วยวิธีผสมวิธี เพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 3 เพื่อศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุของความสามารถของผู้ประกอบการด้าน RPO ในการบริหารจัดการแรงงานวิชาชีพ 8 สาขาอาชีพ

สรุปผลปัจจัยเชิงสาเหตุของความสามารถของผู้ประกอบการด้าน RPO ในการบริหารจัดการแรงงานวิชาชีพ 8 สาขาอาชีพ ที่ได้จากการศึกษาวิจัยได้ดังนี้

จากผลการศึกษาวิจัยทำให้ผู้วิจัยได้ค้นพบถึงสาเหตุของความสามารถของผู้ประกอบการด้าน RPO ใน 2 ด้าน คือด้านที่ 1. ความสามารถที่นำไปใช้การดำเนินงานที่ส่งผลและก่อให้เกิดความสำเร็จ และด้านที่ 2. ความสามารถที่เป็นผลลัพธ์จากความสำเร็จ โดยผู้วิจัยสามารถสรุปตัวแปรที่เป็นปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อความสามารถในการบริหารจัดการของ

ผู้ประกอบการด้าน RPO ที่จะสามารถนำไปพัฒนาและบริหารจัดการแรงงานวิชาชีพใน 8 สาขาอาชีพ ในแต่ละด้านได้ ดังนี้

1. ความสามารถที่นำไปใช้ในการดำเนินงานเพื่อส่งผลให้เกิดความสำเร็จ ทั้งนี้ มีตัวแปรทั้งหมด 12 องค์ประกอบหลัก ที่เป็นตัวแปรปัจจัยเชิงสาเหตุ ซึ่งได้แก่
 - 1.1 การบริหารทรัพยากรมนุษย์
 - 1.2 กลยุทธ์การแข่งขัน
 - 1.3 การวางแผนทรัพยากรมนุษย์
 - 1.4 การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ
 - 1.5 ทีมงานที่มีความเชี่ยวชาญ
 - 1.6 ความมีชื่อเสียง
 - 1.7 ประสบการณ์
 - 1.8 มีทักษะทางด้านเทคโนโลยี
 - 1.9 มีการให้บริการในทั่วโลก
 - 1.10 ความปลอดภัยของการเก็บรักษาข้อมูลเป็นความลับ
 - 1.11 เป็นองค์กรที่มีจริยธรรม
 - 1.12 เป็นองค์กรที่สามารถยืดหยุ่นได้ตามความต้องการของลูกค้า
2. ความสามารถที่เป็นผลลัพธ์จากความสำเร็จ ที่มีตัวแปรทั้งหมด 5 องค์ประกอบหลัก ที่เป็นตัวแปรของความสามารถที่ทำให้ผู้ประกอบการได้แสดงผลที่ได้จากความสำเร็จในการดำเนินงาน โดยแสดงให้เห็นถึงศักยภาพของความสามารถของผู้ประกอบการในตลาดแรงงาน ที่สามารถพิสูจน์และส่งผลให้ผู้สมัคร, ลูกค้าผู้ใช้บริการ, หุ้นส่วน, ซัพพลายเออร์, คู่แข่ง, ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง และรวมถึงสาธารณชนภายนอกได้รับรู้ และให้การยอมรับถึงความสามารถของผู้ประกอบการด้าน RPO ที่สามารถแสดงให้เห็นเป็นรูปธรรมที่ชัดเจนได้จากผลการดำเนินงานที่ได้แสดงผ่านสื่อต่าง ๆ, ผลการประกอบการ, จำนวนลูกค้าอ้างอิง ณ ปัจจุบัน ซึ่งได้แก่
 - 2.1 ส่วนแบ่งทางการตลาด
 - 2.2 รายได้ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว
 - 2.3 ความจงรักภักดีต่อองค์กร
 - 2.4 ผู้สมัครมีประสิทธิภาพมีความเชี่ยวชาญ/ ประสบการณ์สูงหรือมีผู้สมัครที่เป็นทรัพยากรบุคคลด้านแรงงานอาชีพใน 8 สาขาอาชีพ อย่างเพียงพอต่อความต้องการของตลาดแรงงาน

2.5 สร้างแบรนด์และภาพลักษณ์องค์กร

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาวิจัยดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะจากการวิจัย 2 ส่วน คือ ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้และข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยต่อไป ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 โดยผลจากการศึกษาวิจัยจากผลงานวิธีที่ทำให้ผู้วิจัยได้ค้นพบตัวแปรที่เป็นสาเหตุของความสามารถของผู้ประกอบการด้าน RPO ใน 2 ด้าน คือ 1. ความสามารถที่นำไปใช้ในการดำเนินงานที่ส่งผลและก่อให้เกิดความสำเร็จ และ 2. ความสามารถที่เป็นผลลัพธ์จากความสำเร็จ โดยผู้ประกอบการสามารถนำตัวแปรของปัจจัยเชิงสาเหตุนี้ไปประยุกต์ใช้ในองค์กรเพื่อพัฒนา ปรับปรุง เพิ่มขีดความสามารถให้มีความสอดคล้องกับความต้องการของผู้สมัครและลูกค้าที่เป็นผู้ใช้บริการด้าน RPO ในปัจจุบัน

1.2 ผู้ประกอบการด้าน RPO สามารถนำตัวแปรของปัจจัยเชิงสาเหตุที่ได้จากการศึกษาวิจัยนี้ไปเปรียบเทียบกับความสามารถในการดำเนินงานและความสามารถที่เป็นผลลัพธ์จากความสำเร็จขององค์กรที่มีอยู่ในปัจจุบันว่า ความสามารถที่มีอยู่ในองค์กรนี้เพียงพอต่อการดำเนินธุรกิจในการสรรหาแรงงานในยุคปัจจุบันที่มีการแข่งขันกับคู่แข่งที่มีอยู่ในตลาดแรงงานทั้งภายในประเทศและต่างประเทศได้อย่างเหมาะสมและสอดคล้องหรือไม่

1.3 จากตัวแปรที่เป็นองค์ประกอบหลักของความสามารถที่นำไปใช้ในการดำเนินงานเพื่อส่งผลให้เกิดความสำเร็จใน 12 องค์ประกอบหลัก ที่ได้ผลการศึกษาวิจัยมาจากผู้ประกอบการและมุมมองของผู้ใช้บริการนั้น ผู้ประกอบการสามารถนำตัวแปรที่ได้จากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ไปใช้เป็นกลยุทธ์ในการดำเนินงานเพื่อเป็นตัวขับเคลื่อนในการสร้างความสามารถในการดำเนินงานให้เกิดความสำเร็จและสามารถนำไปสร้างผลลัพธ์จากความสำเร็จให้มีมากกว่า 5 ปัจจัย

1.4 ผู้ประกอบการสามารถนำตัวแปรที่เป็นคุณสมบัติของแรงงานวิชาชีพใน 8 สาขาอาชีพ ที่ได้จากการศึกษาวิจัยจากมุมมองของผู้ใช้บริการด้าน RPO ในครั้งนี้ สามารถนำไปกำหนดเป็นสมรรถนะและคุณสมบัติของผู้สมัคร เพื่อให้มีคุณสมบัติที่เหมือนหรือใกล้เคียงกับคุณสมบัติตามมาตรฐานของสภาวิชาชีพอย่างเคร่งครัด เพื่อให้สอดคล้องและตอบสนองตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

1.5 สำหรับแรงงานวิชาชีพใน 8 สาขาอาชีพ ที่คาดว่าจะเป็อาชีพที่ประเทศในกลุ่มอาเซียนมีความต้องการและเป็นอาชีพที่จะมีการเคลื่อนย้ายในตลาดอาเซียน มากที่สุด ได้แก่ อาชีพวิศวกร, อาชีพสถาปนิก และด้านการบริการ/ การท่องเที่ยวนี้ ผู้ประกอบการสามารถนำผลที่ได้จากการพยากรณ์ในงานวิจัยเล่มนี้ ไปมุ่งเน้น พัฒนา และให้ความสำคัญในแต่ละอาชีพที่ตลาดแรงงานมีความต้องการ

1.6 จากผลการศึกษาผู้ใช้บริการด้าน RPO ได้แสดงระดับความพึงพอใจในการบริหารจัดการของผู้ประกอบการด้าน RPO นั้น ส่วนใหญ่ได้ให้ความสำคัญในปัจจุบันขององค์กรที่มีจริยธรรม, ความปลอดภัยของการเก็บรักษาข้อมูล และความมีชื่อเสียง ดังนั้นองค์กรของผู้ประกอบการควรจะต้องมุ่งเน้น ให้ความสำคัญเพื่อสร้างให้เป็นจุดแข็งขององค์กร

1.7 จากการศึกษาจากโมเดลสมการโครงสร้างจะเห็นว่าตัวแปรด้านความมีชื่อเสียงเป็นตัวแปรที่ได้รับอิทธิพลจากตัวแปรอื่น ๆ ทั้งที่เป็นทางตรงและทางอ้อมมากที่สุด ดังนั้นผู้ประกอบการควรจะต้องสร้างความมีชื่อเสียงให้กับองค์กรให้ได้มากที่สุด เพื่อให้ผู้ประกอบการเป็นที่รู้จักและเป็นที่ยอมรับในตลาดแรงงานทั้งในประเทศและต่างประเทศ โดยความมีชื่อเสียงนี้จะทำให้ผู้ประกอบการมีความโดดเด่นในตลาดแรงงาน และยังเป็นโอกาสให้กับผู้ประกอบการมีความสามารถในการดำเนินงานได้อย่างยั่งยืน

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับประเด็นปัญหาที่ควรศึกษาวิจัยต่อไปในอนาคต เพื่อประโยชน์ทางด้านวิชาการและการบริหารองค์กร โดยเพื่อพัฒนาให้ตรงกับความต้องการของตลาดแรงงานหรือความต้องการของลูกค้าที่เป็นผู้ใช้บริการด้าน RPO โดยผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะ ดังนี้

2.1 จากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยเห็นว่า ยังมีตัวแปรที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ประกอบการด้าน RPO ที่ผู้วิจัยยังไม่ได้นำมาศึกษา คือ 1) เป็นองค์กรที่สามารถยืดหยุ่นได้ตามความต้องการของลูกค้า, 2) การสร้างทัศนคติที่ดีของผู้ร่วมงานให้มีต่อบริษัท, และ 3) การประเมินประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งตัวแปร 3 ตัว นี้สามารถนำมาเป็นกรอบแนวคิดในการสัมภาษณ์เชิงลึกหรือนำมาพัฒนาเป็นตัวแปรสังเกต/ ตัวบ่งชี้ หรือข้อคำถามเพื่อใช้วัดตัวแปรแฝงในแบบสอบถามต่อไปได้

2.2 จากผลการวิจัยตัวแบบโมเดลสมการโครงสร้างในการบริหารจัดการของผู้ประกอบการด้าน RPO ที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์นั้น สามารถนำไปศึกษาและไปต่อยอดกับอาชีพอื่น ๆ ที่จะมีการเคลื่อนย้ายเสรีในตลาดอาเซียนเพิ่มเติมอีก 9 สาขาอาชีพ เช่น อาชีพรังสีเทคนิค, จิตวิทยาคลินิก, กายอุปกรณ์, ทัศนมาตรศาสตร์, การแก้ไขความผิดปกติของการ

สื่อความหมาย, กิจกรรมบำบัด, เทคโนโลยีหัวใจและทรวงอก, การแพทย์แผนจีน, ไคโรแพรคติก จัดกระดูก เป็นต้น (มองการศึกษาโลก, ม.ป.ป.) โดยนำผลที่ได้จากการศึกษาวิจัยของอาชีพอื่น ๆ นั้น นำมาพัฒนาคุณสมบัติของแรงงานในอาชีพต่าง ๆ ให้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับ ต้องการของผู้ใช้บริการในด้าน RPO ในอนาคตต่อไปได้

2.3 นำผลการวิจัยเชิงสาเหตุของความสามารถในการบริหารจัดการของผู้ประกอบการด้าน RPO ในครั้งนี้เป็นต้นแบบในการศึกษาถึงความสามารถในการบริหารจัดการ และผลลัพธ์ที่ได้จากความสำเร็จของผู้ประกอบการ และรวมถึงคุณสมบัติของแรงงานอาชีพที่จะ เคลื่อนย้ายไปยังประเทศในกลุ่มสมาชิกอาเซียน เพื่อขยายผลไปสู่ภาคอุตสาหกรรม ภาคธุรกิจ ภาคการเงิน ภาคการบริการ ภาคการท่องเที่ยว ภาคธุรกิจการก่อสร้าง และในภาคส่วนอื่น ๆ เพื่อที่จะได้กำหนดมาตรฐานของแรงงานอาชีพในสาขาต่าง ๆ ให้มีคุณสมบัติและมีมาตรฐานให้ เป็นไปตามที่ผู้ให้บริการด้าน RPO ต้องการได้มากที่สุด

บรรณานุกรม

- กรมโรงงานอุตสาหกรรม. (2558). *ศูนย์สารสนเทศโรงงานอุตสาหกรรม*. เข้าถึงได้จาก www.diw.go.th/hawk/content.php?mode=department
- กรีซ แรงสูงเนิน. (2554). *การวิเคราะห์ปัจจัยด้วย SPSS และ AMOS เพื่อการวิจัย*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- กฤตกร กัลยารัตน์. (2553, ตุลาคม-ธันวาคม). ผลกระทบเชิงประจักษ์ของสถานการณ์การแข่งขัน การจัดการความรู้ บรรยากาศการเรียนรู้ ความพร้อมในการปรับตัวให้ทันการเปลี่ยนแปลง และนวัตกรรม ที่มีต่อผลการดำเนินงานสาขาของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน). *จุฬาลงกรณ์ธุรกิจปริทัศน์*, 32(126), 14.
- กองตรวจและคุ้มครองคนหางาน กรมการจัดหางาน. (2556). *ผู้ประกอบการที่จัดหางานให้คนหางานทำงานในประเทศไทย*. เข้าถึงได้จาก <http://www.jdp-doe.com/download/recruitupdate.pdf>
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2552). *สถิติสำหรับงานวิจัย (พิมพ์ครั้งที่ 4)*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จำเนียร จวงตระกูล. (2549). *HR มือโปร: 40 ปี สู่มืออาชีพ*. กรุงเทพฯ: ด้านสุทธาการพิมพ์.
- ชัมย์พร วิเศษมงคล. (2556). *Outsourcing คืออะไร*. กรุงเทพฯ: สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (ที่ปรึกษา SMEs ฝ่ายประสานและบริการ SMEs).
- ณรงค์ศักดิ์ บุญยมาลิก (2558). *การวิจัยเชิงคุณภาพ*. เข้าถึงได้จาก <http://www.thaiblogonline.com/sodpichai.blog?PostID=42607>
- นงลักษณ์ วิรัชชัย. (2542). *โมเดลสถิติวิเคราะห์สำหรับการวิจัย*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- บริษัทมิตรแท้ ประกันภัย. (2556). *รายชื่อโรงพยาบาลคู่สัญญา*. เข้าถึงได้จาก <http://www.mittare.com/content/hospital2.php?chk=1>
- พงษ์รัตน์ เครือกลิ่น. (2550). *รวมกฎหมายแรงงานสำหรับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (พิมพ์ครั้งที่ 3)*. กรุงเทพฯ: ธรรมนิติเพรส.
- พูลพงศ์ สุขสว่าง. (2556). *โมเดลสมการโครงสร้าง (structural equation modeling)*. กรุงเทพฯ: วัฒนาพานิช.
- มองการศึกษาโลก. (ม.ป.ป.). เข้าถึงได้จาก www.facebook.com/tonsung.eduzones

- รายชื่อบริษัททัวร์ในประเทศไทย. (2558). เข้าถึงได้จาก www.thaitoursearch.com/hotel/listtour.html
- วันเพ็ญ หงษ์จิตตวิวัฒน์. (2549). *Business process outsourcing ธุรกิจที่น่าจับตามองที่ปีไอไอ*. เข้าถึงได้จาก www.http://th.wikipedia.org/wiki
- ศิริชัย พงษ์วิชัย. (2550). *การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยคอมพิวเตอร์* (พิมพ์ครั้งที่ 18). กรุงเทพฯ: สุพีเรีย พรินติ้งเฮาส์.
- เศรษฐพงศ์ มะลิสุวรรณ. (2549). *IT Outsourcing วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล มหาวิทยาลัยกรุงเทพ (2013): มุมมองการสรรหาพนักงานอนาคตตรงใจ ธุรกิจยุคดิจิทัล*. เข้าถึงได้จาก http://www.bu.ac.th/knowledgecenter/executive_journal/july.../aw20.pdf
- สภาวิศวกร. (2558). *รายชื่อนิติบุคคลที่ได้รับใบอนุญาต*. เข้าถึงได้จาก <http://www.coe.or.th/coe/main/coeHome.php>
- สภาสถาปนิก. (2558). *กฎหมายวิชาชีพ*. เข้าถึงได้จาก <http://www.act.or.th/th/legal/>
- สมาคมนักบัญชีและผู้สอบบัญชีรับอนุญาตแห่งประเทศไทย. (ม.ป.ป.). *มาตรฐานวิชาชีพบัญชี*. เข้าถึงได้จาก <http://www.fap.or.th/มาตรฐานวิชาชีพบัญชี>
- สระสวัสดิ์ เจียมสุวรรณ. (2551). *บทบัญญัติคุ้มครองลูกจ้างรับเหมาค่าแรงจากการเลือกปฏิบัติ 1*. เข้าถึงได้จาก http://www.labour.go.th/th/webimage/images/law/doc/DispatchedWorkersAnti_Th.pdf
- สำนักงานบริหารแรงงานไทยไปต่างประเทศ. (2555). *รายชื่อบริษัทจัดหางานให้คนหางานไปทำงานในต่างประเทศ*. เข้าถึงได้จาก <http://www.overseas.doe.go.th/download/thaiAgency.pdf>
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2555). *สรุปผลเบื้องต้นโครงการสำรวจโรงพยาบาลและสถานพยาบาลเอกชน พ.ศ. 2555*. เข้าถึงได้จาก http://service.nso.go.th/nso/nsopublish/themes/theme_2-4-6.html
- สุทธิต ผลเจริญ. (2553). กลยุทธ์การสื่อสารการตลาดเชิงบูรณาการที่มีผลต่อพฤติกรรมผู้บริโภค เครื่องดื่มพร้อมดื่มของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร. *วารสารสมาคมนักวิจัย*, 16(1), 0-26.
- สุภมาส อังศุโชติ, สมถวิล วิจิตรวรรณ และรัชนีกุล ภิญโญภาณุวัฒน์. (2554). *สถิติวิเคราะห์สำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์และพฤติกรรมศาสตร์: เทคนิคการใช้โปรแกรม LISREL* (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: เจริญดีมีนคองการพิมพ์.

- สุภาวงศ์ จันทวานิช. (2555). *วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ* (พิมพ์ครั้งที่ 20). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อภิญา เลื่อนฉวี. (2552). *เคลื่อนย้ายแรงงานเสรีในอาเซียน: ผลกระทบอย่างไรต่อไทย, กฎหมายการค้าระหว่างประเทศ*. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.
- อรสา จรุงธรรม. (2555). *สถิติขั้นสูงและการวิเคราะห์ข้อมูล*. ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- อรุณี อ่อนสวัสดิ์. (2551). *ระเบียบวิธีวิจัย*. พิษณุโลก: มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- เออีซี นิวส์ (AEC NEWS). (2557). *8 อาชีพเสรี โอกาสแห่งการก้าวเข้าสู่อาเซียน*. เข้าถึงได้จาก http://www.aecnews.co.th/aec_sreport/read/660
- แอทสยาม. (2558). *รายชื่อโรงแรมในกรุงเทพ*. เข้าถึงได้จาก http://www.atsiam.com/th/hotel_alphabet/hotels_bangkok.asp
- AACA. (2008). *The national competency standards in architecture*. Retrieved from http://www.austlii.edu.au/au/legis/cth/consol_aqct/ca1968133
- Abanyie, S. A., Botchway, E. A., & Kwofie, T. E. (2014). The relationship between level of architect's professional competencies and client satisfaction level. *Engineering Management Research*, 3(2), 10-19.
- Abeysekera, R. (2007). The impact of human resource management practices on marketing executives turnover of leasing companies in Sri Lanka. *Contemporary Management Research*, 3(3), 233-252.
- ADEA House of Delegates. (2008). ADEA Competencies for the new general dentist (as approved by the 2008 ADEA house of delegates). *Journal of Dental Education*, 75(7), 932-935.
- AHA. (2011). *Physician leadership forum educational session*. Retrieved from <http://www.ahaphysicianforum.org/team-based-care/index.shtml>.
Additional details available at:
<http://www.nejm.org/doi/full/10.1056/NEJMsa090813616>, Presentation
- Aishwarya, M. (2013). A study on effectiveness of recruitment process in HCL technologies-BPO Chennai. *International Journal of Management (IJM)*, 4(3), 14-18.

- Aldaibat, B. F., & Irtaimeh, H. (2014, November). The role of strategic human resource management at Jordanian baking sector through implementation total quality management (TQM). *European Scientific Journal*, 8(25), 82-112.
- Alessio, I., & Rebecca, B. (2012). The 18C's model for a successful longterm outsourcing arrangement. *Industrial Marketing Management*, 41(7), 1071-1080.
- Alexandra, R. (2008). Choosing recruitment channels to fill high job positions. *International Journal for Talent Management*, 1-26.
Retrieved from www.iza.org/conference_files/SUMS2008/rufini_a4337.pdf
- Allan, S. (2004). Customer satisfaction measurement practice in Taiwanhotels. *Customer satisfaction measurement practice in Taiwan hotels*, 23(4), 397-408.
- Allegistalent2. (2008). *Best practices for building effective talent pools, diagram shows a 'typical' workflow for the attraction, acquisition and pooling of talent*.
Retrieved from www.talent2.com
- Allen, M. R., & Wright, P. M. (2006). *Strategic management and HRM (CAHRS working paper # 06-04)*. Ithaca, NY: Cornell University, School of Industrial and Labor Relations, Center for Advanced Human Resource Studies. Retrieved from <http://digitalcommons.ilr.cornell.edu/cahrswp/404/>
- Alsabbah, M. Y..A., & Ibrahim, H. (2014, June). HRM Practices and employee and competence: A general system perspective. *International Journal of Business, Economics and Law*, 4(1), 11-17.
- Amat, S. C., & Azhar, K. (2010). Integrating environmentally sustainable construction in the architectural design studio education at universiti teknologi MARA: Opportunity and challenges. In *Proc. ICSAUD2010: Issues on global energy crisis and its impact on design, Penang*. n.p.
- American Association of Colleges of Nursing. (2006). Hallmarks of quality and patient safety: Recommended baccalaureate competencies and curricular guidelines to ensure high-quality and safe patient care. *Journal of Professional Nursing*, 22(6), 329-330.

- Andersen, T., Eriksen, B., Lemmergaard, J., & Povlsen, L. (2004). *Strategic human resource management strategic?: The fit between strategy and strategic human resource management*. Denmark: Department of Marketing and Management, University of Southern Denmark.
- Anderson, H., & Rasmussen, E. S. (2004). The role of language skills in corporate communication. *Corporate Communications: an International Journal*, 9(3), 231-242.
- Andrea, M., Huff, J. L., & Jesiek, B. K. (2014). The Energy Conversion Playground (ECP) design task: Assessing how students think about technical and non-technical considerations in sustainable community development. *International Journal for Service Learning in Engineering*, 9(2), 64-84.
- Anyadike, N. O. (2013, December). Human resource planning and employee productivity in Nigeria public organization. *Global Journal of Human Resource Management*, 1(4), 56-68.
- Anyim, F. C. (2012, August). The role of human resource planning in recruitment and selection process. *British Journal of Humanities and Social Sciences*, 6(2), 68.
- Appelbaum, S. H., & Samaha, A. (2010, July-Dec). Business process outsourcing: Lessons from case studies in India, Poland, and Canada. *International Journal of Management & Strategy*, 1(1), 37-54.
- Araújo, E. et al. (2010). In vitro evaluation of dental bleaching effectiveness using hybrid lights activation. *Rev. Odonto Ciênc*, 25(2), 159-164.
- Arbuckle, J. J. (1995). *AMOS User's guide*. Chicago: Small Waters Corporation.
- Arjan, K. (2009). *The influence of communication quality on offshore business process outsourcing success*. Master's thesis, Science in Business Administration Business & ICT, University of Groningen.
- Armstrong, M. (2009). *Handbook of HRM practice*. London: Kogan Page.

- Arndt, C. (2011). *The importance of face-to-face communication in HR departments a study in the field of organizational communication*. Master's thesis, Communication, University of Gothenburg, Gothenburg, Sweden.
- Association for the Advancement of Cost Engineering International (AACEI). (2007). *Skill and knowledge of cost engineering* (5th ed.). n.p.
- Aur e, G., & Fallery, B. (2009). E-recruitment: New practices, new issues, an exploratory study. In T. Boudarouk and H. Ruel (Eds.), *Human resource information system* (pp. 39-48). Retrieved from <https://halshs.archives-ouvertes.fr/hal-00777802/document>
- Avaya. (2011). *Managed services vs. communications outsourcing: Which is right for you? 2011 Avaya Inc. avaya.com*. Retrieved from <https://www.avaya.com/.../cos-positioning-wp-9-30-svc4805.pdf>
- Awayiga, J. Y., Onumah, J. M., & Tsamenyi, M. (2010). Knowledge and skills development of accounting graduates: The perceptions of graduates and employers in Ghana. *Accounting Education: An International Journal*, 19(1-2), 139-158.
- Ayokanmbi, F. M. (2011, January-March). Competencies for Global Engineers and Technologists. *Journal of Industrial Technology*, 27(1), 1-6.
- Babalola, O. (2009). A study of the core competencies of quantity surveyors in managing electrical and engineering services sub-contract. *Journal of Environment Designs and Management*, 2(1), 55-64.
- Badu, E., & Amoah, P. (2003). Quantity Surveying Education in Ghana. In *The Ghana institution of surveyors in conjunction with the Africa association of quantity surveyors and the international cost engineering council (region 3-Africa) international conference, July 7-10, 2003 at Accra*. n.p.
- Ball, M. K. (2012). *Supply and demand*. New York: Rosen Publishing Group.
- Bansal, A. (2014). Emerging role of recruitment process outsourcing in MNCs. *International Journal of Scientific and Research Publications*, 4(3), 1-3.
- Barker, C. (2008). *Cultural studies: Theory and practice* (3rd ed.). London: SAGE.

- Barner, R. W., & Bor, S. (2003). *Language in multilingual organizations-review of management and organisation literature*. Helsinki: Swedish School of Economics and Business Administrations.
- Barr, H. (2005). Editorial: Canada as a case study. *Journal of Interprofessional Care*, 19 (1), 5-7.
- Bass, L., Clements, P., Kazman, R., & Klein, M. (2008). Software models for evaluating and improving architecture competence, technical report, software architecture. In *Second international conference, ECSA 2008*. n.p.
- Batt, A. (2008, December). English skills gap is costing Thai businesses. *Business Week Thailand*, 57-58.
- Batt, R., Lee, J. E., & Lakhani, T. (2014). A national study of human resource practices, turnover, and customer service in the restaurant industry. In *A national study of human resource practices*. n.p.
- Baum, T. (2006). Food or facilities?. The changing role of catering managers in healthcare environment. *Nutrition & Food Science*, 36(3), 138-152.
- Becker, B. E., & Huselid, M. A. (2006, December). Strategic human resources management: Where do we go from here?. *Journal of Management*, 32(6), 898-925.
- Belcourt, M., & McBey, K. (2004). *Strategic human resource planning*. Scarborough: Nelson Thomson Learning.
- Beltran-Neira, R. J., & Beltran-Aguilar, E. D. (2004). Taxonomy for competency-based dental curricula. *Journal of Dental Education*, 68(9), 978-84.
- Blanke, J., & Chiesa, T. (2011). The travel & tourism competitiveness report 2011. *International Journal of Hospitality Management*, 31(3), 896-905.
- Bondarouk, T. V., & Rue, H. J. M. (2008). HRM systems for successful information technology implementation: Evidence from three case studies. *European Management Journal*, 26,153-165.

- Bragar, G. (2012). *State of the RPO market, HR outsourcing research director, HR outsourcing market forecast: 2012-2016*. Retrieved from research.nelson-hall.com/get_file.php?...HRO+Market...2012...2012...
- Bredemeyer, D. (2007). *About dana bredemeyer*. Retrieved from <http://www.bredemeyer.com/DanaBredemeyer.htm>
- Breen, H., Walo, M., & Dimmock, K. (2004). Assessment of tourism and hospitality management competencies: A student perspective (presentation). In K. A. Smithe & C. Schott (Eds.), *Proceedings of tourism research: Advances and applications, New Zealand tourism and hospitality research conference, Wellington, NZ, 8-10 December*. Wellington, NZ: Tourism Management Group, Victoria Management School, Victoria University of Wellington
- Brewer, P. C., Sorensen, J. E., CPA, CGMA & Stout, D. E. (2014). The future of accounting education: Addressing the competency crisis. *Strategic Finance*, 96(2), 29-37.
- Brian poelman. (2012). *The future of the call center & the role of technology*. Retrieved from www.kellyservices.com
- Brown, S., & Squire, B. (2006). Capabilities and competencies-toward strategic resonance between operations and strategy processes within firms, Discussion Papers in Management Paper number 07/16
- Brumm, T. J., Hanneman, L. F., & Mickelson, S. K. (2006). Assessing and developing program outcomes through workplace competencies. *International Journal of Engineering Education*, 22(1), 123-129.
- Buckley, P. J., Carter, M. J., Clegg, J., & Tan, H. (2005). Language and social knowledge in foreign-knowledge transfer to China. *International Studies of Management and Organisation*, 35(1), 28-46.
- Buffardi, L. E., & Campbell, W. K. (2008). *Narcissism and Social Networking*. Retrieved from <http://psp.sagepub.com>

- Buxton, E. C., Burns, E. C., & De Muth, J. E. (2012). Professional development webinars for pharmacists. *American Journal of Pharmaceutical Education*, 76(8), Article 155.
- Cahill, D. L. (2007). *Customer loyalty in third party logistics relationships*, springer/physica-verlag. Retrieved from www.springer.com/productFlyer_978-3-7908-1903-8.pdf?SGWID
- Calling a Change in the Outsourcing Market. (2005). *The realities for the world's largest organizations*. Retrieved from <http://www.syllogos.gr/links/docs/OutsourcingStudyRV1.pdf>
- Canós, L., & Santandreu, C. (2010). An integrated model of organizational structure and ideas. In *Paper presented at INBAM conference, Valencia*. n.p.
- Capperella, J. (2014). *2014 Trends in Recruitment Process Outsourcing (RPO)*. Retrieved from www.yoh.com/.../2014-trends-in-recruitment-process-outsourcing
- Carraccio, C., & Englander, R. (2004). Evaluating competence using a portfolio: A literature review and web-based application to the ACGME competencies. *Teaching and Learning in Medicine*, 16(4), 381-387.
- Chand, M., & Katou, A. A. (2007). The impact of HRM practices on organisational performance in the Indian hotel industry. *Employee Relations*, 29(6), 576-594.
- Chandrakumara, A., & Sparrow, P. (2004). Work orientation as an element of national culture and its impact on HRM policy-practice design choices. *International Journal of Manpower*, 25(6), 564-589.
- Change ACO. (2006). Innovation in dental education. *Journal Dental Education*, 70(12), 1265-70.
- Chapmann, J. A., & Loveall, G. (2006). The competency model of hospitality service: Why it doesn't deliver. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 18(1), 78-88.

- Chelliah, J., & Davis, D. (2009). What clients really want from management consultants: Evidence from Australia. *International Journal of Management Studies*, 6(1), 22-30.
- Chelliah, J., Nikolova, N., & Davis, D. (2009). Outsourcing to self-employed knowledge workers: What are the key success factors?. *NZ Journal of Human Resources Management*, 9(2), 72-85.
- Chen, H., & Naquin, S. S. (2008). Competency development, training design, assessment center, and multi-rater assessment. *Advances in Developing Human Resources*, 8(2), 265-282.
- Chesbrough, H. W. (2007). Why companies should have open business models. *MIT Sloan Management Review*, 48(2), 22-28.
- Chia, S. Y. (2011). Free flow of skilled labor in the AEC. In S. Urata and M. Okabe (Eds.), *Toward a competitive ASEAN single market: Sectoral analysis: ERIA research project report 2010-03* (pp. 205-279). Jakarta: ERIA.
- Chuck, W. (2008). *Effective management* (3rd ed.). USA: Thomson South-Western.
- Chun, F. C., Soo, C. J., Canterc, D., & Princed, B. (2007). An expectancy theory model for hotel employee motivation: Examining the moderating role of communication satisfaction. *International Journal of Hospitality Management*, 27, 313-322.
- Chung-Herrera, B. G., Enz, C. A., & Lankau, M. J. (2003). A competencies model: grooming future hospitality leaders. *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 44(17), 17-25.
- Cicek, I., & Ozer, B. (2011). The effect of outsourcing human resource on organizational performance: The role of organizational culture, *International Journal of Business and Management Studies*, 3(2), 131-144.
- Clampitt, P. G. (2005). *Communicating for managerial effectiveness* (3rd ed.). Thousand Oaks, California: Sage.

- Clara, A. B., Josephine, S., & Brown, T. P. (2012, November). A content analysis of the effect of outsourcing on cost control in distance education. *International Journal of Arts and Commerce*, 1(6), 9-20.
- Collins, C. J., & Clark, K. D. (2003). Strategic human resource practices, top management team social networks, and firm performance: The role of human resource practices in creating organizational competitive advantage. *Academy of Management Journal*, 46(6), 740-751.
- Collins, D. (2003). Fixing the language of change? A response. *Journal of Organizational Change Management*, 16(5), 584-590.
- Combes, J. R., & Arespachaga, E. L. (2012). *Learning physician competency development*. Chicago, IL: American Hospital Association's Physician Leadership Forum.
- Cook, G. L., Bay, D., Visser, B., Myburgh, J. E., & Njoroge, J. (2011). Emotional intelligence: The role of accounting education and work experience. *Issues in Accounting Education*, 26(2), 267-286.
- Cook, S. S., Kase, R., Middleton, L., & Monson, R. B. (2003). Portfolio evaluation for professional competence: Credentialing in genetics for nurses. *Journal of Professional Nursing*, 19(2), 85-90.
- Cope, J. et al. (2010). Cryo-electron tomography of microtubule-kinesin motor complexes. *Journal of Structural Biology*, 170(2), 257-265.
- Cowpe, J., Plasschaert, A., Harzer, W., Vinkka-Puhakka, H., & Walmsley, A. D. (2010). Profile and competences for the graduating European dentist-update 2009. *European Journal of Dental Education*, 14(4), 193-202.
- Crabtree, P. (2009). A framework for understanding technology and technological change. *The Innovation Journal: The Public Sector Innovation Journal*, 11(1), article 3.
- Creswell, J. W. (2003). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (2nd ed.). Thousand Oaks, CA: Sage.

- Cronenwett, L., Sherwood, G., Barnsteiner, J., Disch, J., Johnson, J., & Mitchell, P. (2007). Quality and safety education for nurses (QSET). *Nursing Outlook*, 55(3), 122-131.
- CWA Talent. (2014). *Service charge*. Retrieved from www.cwatalent.com/th/about-us.html
- Dada, J. O. (2014). A principal component analysis of skills and competencies required of quantity surveyors: Nigerian perspective. *Technology and Management in Construction an International Journal*, 6(2), 1020-1032.
- Dada, J. O., & Jagboro, G. O. (2012). Core skills requirement and competencies expected of quantity surveyors: Perspective from quantity surveyors, allied professionals and client in Nigerian. *Australasian Journal of Construction Economics and Building*, 12(4), 78-90.
- Davenport, T. H., Leibold, M., & Voelpel, S. (2006). *Strategic management in the innovation economy: Strategy approaches and tools for dynamic innovation capabilities*. Erlangen: Great Britain Publicis.
- Delamare Le, D. F., & Winterton, J. (2005). What is competence?. *Human Resource Development International*, 8(1), 17-36.
- De Lange, P., O'connell, B., Mathews, M., & Sangster, A. (2010). The ERA: A brave new world of accountability for Australian university accounting schools. *Australian Accounting Review*, 20, 24-37.
- Dickson, T. J., & Huyton, J. (2008). Customer service, employee welfare and snow sportstourism in Australia. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 20(2), 199-214.
- Dictionary.com. (2006). *Dictionary.com unabridged (V1.0.1), based on the random house unabridged dictionary*. Retrieved from <http://dictionary.reference.com/browse>
- Dinka, M. (2010). Recruitment process outsourcing and organizational culture connecting the dots Retrieved from www.divaportal.se/smash/get/diva2:357986/FULLTEXT01.p

- Divaris, K., Barlow, P. J., Chendea, S. A., Cheong, W. S., Dounis, A., & Dragan, I. F. (2008). The academic environment: The students perspective. *European Journal of Dental Education*, 12, 120-130.
- Dixon, P. (2014). *The future of outsourcing-impact on jobs*. n.p.
- Dönyei, Z., & Csizé, K. (2005). The effects of international contact and tourism on language attitudes and language learning motivation. *Journal of Language and Social Psychology*, 24(4), 327-357.
- Dowling, P. J., & Welch, D. E. (2004). *International human resource management-managing people in a multinational environment*. London: Thomson Learning.
- Duchscher, J. B. (2008, October). A process of becoming: The stages of new nursing graduate professional role transition. *The Journal of Continuing Education in Nursing*, 39(10),
- Duening, T. N., & Click, R. L. (2005). *Essentials of business process outsourcing*. Hoboken, New Jersey: John Wiley & Sons.
- Duran, I., & Duran, D. (2009). *Outsourcing-A way to maximizer profit*. Retrieved from <http://fse.tibiscus.ro/anale/Lucrari2009/128.%20Duran.pdf>
- Dusek, G. A., Ruppel, C. P., Yurova, Y., & Clarke, R. (2014). The role of employee service orientation in turnover in the U.S. hotel industry. *Journal of Organizational Culture, Communications and Conflict*, 18(2), 87-104.
- El-Baz, H., & El-Sayegh, S. M. (2007). Developing engineering management core competencies. In *5th Latin American and Caribbean conference for engineering and technology, Tampico, Maxico, May 29-June 1*. n.p.
- Elmuti, D. (2003). The perceived impact of outsourcing on organisational performance. *Mid-American Journal of Business*, 18(2), 33-7.
- Elsaid, A. M. (2013, January). The effect of recruitment process outsourcing on creating competitive advantage for organizations operating in Egypt. *International Journal of Business Management and Administration*, 2(1), 1-7.

- Ennis, J. L., Chung, K. K., & Renz, E. M. et al. (2008). Joint theater trauma system implementation of burn resuscitation guidelines improves outcomes in severely burned military casualties. *J. Trauma*, 64(2), S146-S152.
- Eraqi, M. I. (2006). Tourism services quality (Tour Serv Qual) in Egypt: The viewpoints of external and internal customers. *Benchmarking: An International Journal*, 13(4), 469-492.
- Everest Group. (2012). *Recruitment Process Outsourcing (RPO) Annual report 2012- raising the bar to sustain momentum*. Retrieved from <https://research.everestgrp.com/Product/EGR-2012-3-R-0649b/Recruitment-Process-Outsourcing-RPO-Annual-Report-2012-Raisin>.
- Fanelli, K. M., & Weddle, D. O. (2005). Position paper of the American dietetic association: Nutrition across the spectrum of aging. *Journal of the American Dietetic Association*, 105(4), 616-633.
- Fapohunda, T. M. (2013). Towards successful outsourcing of human resource functions. *Journal of Human Resource Studies*, 3(3),
- Farrokhian, R., & Soleimani, F. et al. (2014). A structural equation model for identifying critical success factors of implementing ERP in Iranian, Kalleh Food Products Company. In *Proceedings of the 2014 international conference on industrial engineering and operations management Bali, Indonesia, January 7-9*. n.p.
- Financial Times. (2012). *Uncertainty weighing on growth financial times 2012*. Retrieved from <http://www.ft.com/cms/s/0/46d86a20-3e57-11e2-91cb-00144feabdc0.html>
- Francoise Delamare Le Deist & Winterton. (2005, March). What Is competence? toulouse business school. *France Human Resource Development International*, 8(1), 27-46.
- Freeman, S., & Kochan, F. K. (2012). Academic pathways to university leadership: Presidents' descriptions of their doctoral education. *International Journal of Doctoral Studies*, 7, 93-124.

- Fu, F. L. (2007). Empirical analysis of online social networks in the age of the web 2.0. *Physica A*, No. 2/3, 678-85.
- Fuimano, J. (2007). Coaching and mentoring for the new work force. *Gastroenterology Nursing*, 30(2), 152.
- Fulbright, N. R. (2013). Outsourcing in the brave new world. In *An international survey of current outsourcing practice and trends*. n.p.
- Futurestep. (2009). *Futurestep named as a top five provider on 2009 RPO 'Baker's Dozen'*. Retrieved from <http://www.futurestep.com>
- Futurestep. (2014). New Zealand and Australia: RPO, Project recruitment, search, talent consulting. Retrieved from <http://www.futurestep.com/>
- Gadbuy-Amyot, C. C., Kim, J., Palm, R. L., Mills, G. E., Noble, E., & Overman, P. R. (2003). Validity and reliability of portfolio assessment of competency in a baccalaureate dental hygiene program. *Journal of Dental Education*, 69(3), 991-1002.
- Gantman et al. (2014). Communication tools and project success in complex outsourced IT projects. In *Twenty second European conference on information systems, Tel Aviv 2014*. n.p.
- Garrigós, J. A., de-Miguel-Molina, B., & del-Val Segarra-Oña, M. (2012). Congruence between non technical market required competences and competences met by new engineering programmes. In *The case of Spain, 4th International symposium for engineering education, 2012, The University of Sheffield, July 2012, UK*. n.p.
- Goldschmidt, A. (2012). *The seven tenets of successful recruitment process outsourcing*. Retrieved from <https://www.kenexa.com/LinkClick.aspx?fileticket...tabid=210>
- Gonzalez, R., Gasco, J., & Llopis, J. (2008). Information systems outsourcing reasons and risks: A new assessment. In *Paper type research paper*. n.p.

- Gonzalez, R., Gasco, J., & Llopis, J. (2010). Information systems offshore outsourcing: An exploratory study of motivations and risks in large Spanish firms. *Information Systems Management*, 27(4), 340-355.
- Goolsby, K. (2008). Building your business case for best-practice it service delivery, this paper is sponsored by oracle on demand. Retrieved from www.outsourceing-center.com
- Gordon, J. (2003, Apr.). Assessing students' personal and professional development using portfolios and interviews. *Medical Education*, 37(4), 335-40.37.
- Grant, R. (2006). *Outsourcing and subcontracting*. USA: McGraw Hill.
- Grant Thornton IBR. (2003). *International business report*. Retrieved from <http://www.grantthornton.global/en/insights/articles/Outsourcing-driving-efficiency-and-growth/?id=7737>
- Greenberg, A. (2013). *7 Reasons to outsource recruiting*. Retrieved from <http://www.Recruitingdivision.Com/7-Reasons-To-Outsource-Recruiting>
- Grzeda, M. M. (2005). In competence we trust: Addressing conceptual ambiguity. *Journal of Management Development*, 24(6), 530-545.
- Harney, B., & Jordan, C. (2008). Unlocking the black box: Line managers and HRM-performance in a call centre context. *International Journal of Productivity And Performance Management*, 57(4), 275-296.
- Hays. (2013). *Tomorrow's workforce: Leverage emerging trends to future-proof your workforce*. Retrieved from https://www.hays.net.nz/cs/groups/hays_common/@nz/@content/documents/digitalasset/hays_096072.pdf
- Hays Hong Kong. (2011). *Top ten talent issues for 2012*. Retrieved from http://www.hays.cn/en/press-releases/HAYS_014333
- Hedman, J., & Kalling, T. (2003). The business model: Theoretical underpinnings and empirical illustrations. *European Journal of Information System*, 12,45-49.
- Henzi, D., Davis, E., Jasinevicius, R., & Hendricson, W. (2007). In the students' own words: What are the strengths and weaknesses of the dental school curriculum?. *Journal of Dental Education*, 71(5), 632-45.

- Hern, J. T., & Burke, M. M. (2006). *Elements of administration for building students* (2nd ed.). London: Hutchinson.
- Hobbs, S. H., & Brooks, N. (2010). Development of a global network of distance doctoral programmes in health leadership. *Work Based Learning e-Journal*, 1(1), 223-231.
- Hobbs, S., Marstein, E., Anderson, S., & Cockerill, R. (2011). Development of a common curriculum core for doctoral training in health leadership. *Perspectives from an International Collaboration Work Based Learning e-Journal*, 2(1). Retrieved from <http://wblearning-ejournal.com>
- Hooi, M. S., & Siew, F. W. (2009). Understanding customer satisfaction in the IT outsourcing environment: A classification of quality attributes. *Journal of Outsourcing and Organizational Information Management*, 2009, 1-5.
- Horizon Contact Centers Ltd. (2010). *Recruitment process outsourcing: The next big Thing*. Retrieved from http://www.horizoncontactcenters.com/userfiles/Recruitment_Process_Outsourcing_The_next_big_thing.pdf
- Huelser, S., & Heal, A. (2014). Moving freely?. In *Labour mobility in ASEAN, BRIEF No. 40 June 2014 Asia-Pacific research and training network on trade*. n.p.
- Hughes, J. C., & Rog, E. (2008). Talent management: A strategy for improving employee recruitment, retention and engagement within hospitality organizations. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 20(7), 743-757.
- Hunt, R. J., & Bushong, M. (2010). ADEA CCI Vision focuses on preparing graduates for discoveries of the future. *Journal of Dental Education*, 74(8), 819-23.
- IBM Global Process Services. (2012). Streamlining your RPO RFP process with an effective business case. In *IBM global process services thought leadership white paper*. Retrieved from www.hr.com/en?s=nUEvNd0EqSOL33fJ22&t
- IFAC. (2008). *International education standards*. Retrieved from <http://www.ifac.org>

- IFAC. (2009). *Framework for international education standards for professional accountants*. New York: International Accounting Education Standard Board.
- Ileana, P. A., & Rob, S. (2008). Human resource management practices and workers job satisfaction. *International Journal of Manpower*, 29(7), 651-667.
- Institute of Medicine. (2003). *Health professions education: A bridge to quality*. Retrieved from <http://www.nap.edu/read/10681/chapter/1>
- International Conference on Accounting, Business and Economic (ICABEC). (2011). *Conferences, Kuala Terengganu, Terengganu, faculty of management and economics, UMT*. Retrieved from <https://www.econbiz.de/events/event/international-conference-on-accounting-business-and-economics-icabec-2011/10008837000/Description#tabnav>
- Irefin et al. (2012, July). Effect of outsourcing strategy on project success. *Transnational Journal of Science and Technology*, 2(6), 128-143.
- Isik, Ç, & Bilal, Ö (2011). The effect of outsourcing human resource on organizational performance: The role of organizational culture. *International Journal of Business and Management Studies*, 3(2), 131-144.
- Izueke, E. M. (2009). Strategic human resources management in the Nigerian public service and the millennium development goals (MDGs): The nexus in Nigerian. *Journal of Public Administration and Local Government*, XIV(2), 292-300.
- Jackling, B., & De-Lange, P. (2009). Do accounting graduated skills meet the expectations of employers?, a matter of convergence or divergence. *Accounting Education: An International Journal*, 18(4-5), 369-385.
- Jalaliyoon, N., Abu, B. N., & Taherdoost, H. (2012). Accomplishment of critical success factor in organization, using analytic hierarchy process. *International Journal of Academic Research in Management (IJARM)*, 1(1), 1-9.
- James, M. (2014). *IT Outsourcing, REALFD the magazine for UK finance directors*. Retrieved from www.harveynash.com/pdf/soft_dev/HN_Complete.pdf

- Jane, N. B., & Ann, S. (2009). *The profession recruiter's delivering excellence in recruitment practice*. Great Britain: Kogan Page.
- Janet, K., Baum, M. D., Allan, J., Levine, M. D., & John, A., Ingold, M. D. (2006, July). angiosarcoma of the breast with report of unusual site of first metastasis. *Journal of Surgical Oncology*, 43(2), 125-130.
- Jesiek, B. K., Haller, Y., & Thompson, J. (2014). Developing globally competent engineering researchers: Outcomes-based instructional and assessment strategies from the IREE 2010 China research abroad program. *Advances in Engineering Education*, 4(1), 1-31.
- Jesiek, B. K., & Zhu, Q. W. (2013). *Global engineering competencies and cases*, American society for engineering education. n.p.
- Jesiek, B. K., Zhu, Q., Woo, S. E., Thompson, J., & Andrea, M. (2014). Global engineering competency in context: Situations and behaviors. *Online Journal of Global Engineering Education*, 8(1), Article 1. Retrieved from <http://digitalcommons.uri.edu/ojgee/vol8/iss1/1>.
- John Austen Associates. (2004). *Chartered quantity surveying*. Retrieved from <http://www.john-austen.co.uk>
- Jones, A. M., & Schurer, S. (2009). How does heterogeneity shape the socioeconomic gradient in health satisfaction?. *Journal of Applied Econometrics*, 26(4), 549-579
- Joseph, K. E., & Dai, C. (2009). HRM Practices and organizational performance: An empirical analysis. *International Journal of Business and Management*, 4(8), 117-127.
- Joyce, P. A. (2005). Framework for portfolio development in postgraduate nursing practice. *Journal of Clinical Nursing*, 14, 456-463.
- Juusola, T. (2010). *Recruitment & social networking the future for international recruitment agency A*. Retrieved from http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/16411/Juusola_Toni.pdf

- Jyotsna, B. (2007). Talent management strategy of employee engagement in Indian ITES employees: Key to retention. *Employee Relations*, 29(6), 640-663.
- Karen, J. M. (2007). Recruitment process outsourcing-the right talent strategy for your organization. Retrieved from <http://www.manpowergroupsolutions.com/manpowergroup-solutions/Home/Our+Solutions/Recruitment+Process+Outsourcing>
- Karsten, L. (2006). Management concepts: Their transfer and implementation. *Critical Perspectives on International Business*, 2(3), 195-207.
- Kathawala, Y., Zhang, R., & Shao, J. (2005). Global outsourcing and its impacts on organisations: Problems and issues. *Int. 1 Services Operation Management*, 1(2), 185-202.
- Katou, A. (2011). Test of a causal human resource management-performance linkage model: Evidence from the Greek manufacturing sector, *Int. Journal of Business Science and Applied Management*, 6(1), 17-29.
- Kavanagh, M. H., & Drennan, L. (2008). What skills and attributes do an accounting graduate need?, evidence from student perceptions and employer expectations. *Accounting and Finance*, No. 48, 279-300.
- Kaya, N., Ergüç, E., & Kesen, M. (2014). The effects of human resource management practices and organizational culture types on organizational cynicism: An empirical study in Turkey. *British Journal of Arts and Social Sciences*, 17(1), 43-61.
- Kazmi, A. (2008). *Strategic management and business policy* (3rd ed.). New Delhi, Tata: McGraw-Hill.
- Kelly Service. (2012). Emerging trends in HR and recruitment services. Retrieved from <http://www.hroot.com/expo/2013/file/kelly%20services2.pdf>
- Khaled, M., Mohammed, M. B., & Syed, M. R. C. (2012, May). Human resource outsourcing: A study on telecommunication sector in Bangladesh. *International Journal of Business and Management*, 7(10), 74-84.

- Kim, Y. et al. (2011). Hotel employees' competencies and qualifications required according to hotel divisions. *Journal of Tourism, Hospitality & Culinary Arts*, 3(2), 1-18.
- Kimberley, H. (2013). *Choosing the right RPO provider for your business*, RPO intelligence. Retrieved from <http://hudsonrpo.com/rpo-intelligence/postid/438/choosing-the-right-rpo-provider-for-your-business>
- Kluemper, D. H., & Rosen, P. A. (2009). Future employment selection methods: evaluating social networking web sites. *Journal of Managerial Psychology*, 24(6), 567-580.
- Knibbs, K. (2010, September). Appreciative inquiry: A strength-based research approach to building Canadian public health nursing capacity. *Journal of Research in Nursing*, 17, 484-494.
- Knight, E. M. J. (2013). Strategic human resources management practice: Are we there yet?. *International Journal of Social, Behavioral, Educational, Economic, Business and Industrial Engineering*, 6(11), 194-207.
- Kok, W. K. (2005). The perceived impact of successful outsourcing on customer service management. *Supply Chain Management: An International Journal*, 10(5), 402-411
- Komite Evaluasi dan Rekomendasi Pendidikan Profesi Akuntansi. (2009). Panduan penyelenggaraan pendidikan profesi akuntansi (the guidance for organizing of professional accounting education). *Journal of Business and Accounting*, 4(2), 93-118.
- KPMG Asia Pacific Tax Centre. (2014). *The ASEAN economic community 2015 on the road to real business impact*. Retrieved from <https://www.kpmg.com/Global/en/IssuesAndInsights/ArticlesPublications/Documents/international-tax-ASEAN-publication-v2.pdf>
- KPMG International. (2012). *Annual review 2012*. Retrieved from <http://www.kpmg.com/Global/en/international-annual.../iar-2012.pdf>

- Krishnan, S., & Singh, M. (2004). Strategic human resource management: Three-stage process and influencing organizational factors. In *Personnel and Industrial relations area D-18, Indian Institute of management* (pp. 4-26). n.p.
- Kumar, G. R. (2012). What makes an aspirant a prospective employee in the information technology industry. *Asian Journal of Research in Social Sciences and Humanities*, 2(5), 1-8.
- Kumar, V. et al. (2013). The impact of operations performance on customer loyalty, kumar, batista, and maul. *The Impact of Operations Performance on Customer Loyalty Service Science*, 3(2), 158-171.
- Lacity, M., & Willcocks, L. (2012). Legal process outsourcing. In *LPO provider landscape, the outsourcing unit working research paper series*. n.p.
- Lance, B., & Dorothy, B. (2004). *The talent management handbook: Creating organizational excellence by identifying, developing, and promoting your best people*. New York: McGraw-Hill.
- Landgraf, T. (2012). *Procurement outsourcing a cost reduction solution for companies*. n.p.
- Lau, K. H., & Zhang, J. (2006). Drivers and obstacles of outsourcing practices in China, *International Journal of Physical Distribution & Logistics Management*, 36(10), 776-792.
- Lauring, J. (2007). Language and ethnicity in international management. *Corporate Communications: An International Journal*, 12(3), 255-266.
- Lawler, E. E. (2009). Make human capital a source of competitive advantage. *Organizational Dynamics*, 38(1), 1-7.
- Lee, J. N., Huynh, Q. M., Kwok, C. W., & Ron, P. S. M. (2003). IT Outsourcing evolution: Its past present and future. *Communications of the ACM*, 46(5), 84-89.
- Leiblein, M., & Miller, D. (2003). An empirical examination of transaction and firm-level influences on the vertical boundaries of the firm. *Strategic Management Journal*, 24, 839-859

- Leslie, D., & Russel, H. (2006). The importance of foreign language skills in the tourism sector: A comparative study of student perceptions in the UK and continental Europe. *Tourism Management*, 27, 1397-1407.
- Li, E. L. (2013, April). Study of the decision-making model of outsourcing service provider selection. *International Journal of u-and e- Service, Science and Technology*, 6(2),
- Licari, F. W., & Chambers, D. W. (2008). Some paradoxes in competency-based dental education. *J. Dent Educ.*, 72(1), 8-18.
- Lim, S. P., & Mohayidin, M. G. B. (2011). Competitive pricing strategies of low cost airlines in the perspective of game theory. In *2011 International conference on sociality and economics development IPEDR*. Singapore: IACSIT.
- Lo, M. H., & Han, D. (2014). Exploring competitive strategies of China ceramic tile industrial cluster in global economy. *Open Journal of Social Sciences*, 2, 11-18. Retrieved from <http://dx.doi.org/10.4236/jss.2014.23003>
- Lovell, K. (2009). *Strategic human resource management: What does it mean in practice?*. Doctoral dissertation, D.B.A., Southern Cross University, Lismore, NSW.
- Lunenburg, F. C. (2012). Human resource planning: Forecasting demand and supply. *International Journal of Management, Business and Administration*, 15(1), 1-10.
- MacDonald, J. (2008). *Ten factors that influence rpo success July*. Retrieved from <http://www.bizjournals.com/prnewswire/press.../07/.../LA35472>
- Macmillan, T. T. (1971). The Delphi technique. In *Paper presented at the annual meeting of the California junior colleges associations committee on research and development, May 1971, Monterey, California* (pp. 3-5). n.p.
- Maisurah, K., Bahador, K., & Haider, A. (2013). The maturity of information technology competencies: A case of accounting practitioners in the Malaysian accounting service. In *Conference paper, Jan 2013*. Retrieved from www.pacis-net.org/file/2013/PACIS2013-240.pdf

- Manakil, J., & George, R. (2011). Reviewing competency in dental education. *International Journal of Dental Clinics*, 3(2),33-39.
- Manpower Group. (2013). *Recruitment process outsourcing: What you should look for in an RPO provider?*. Retrieved from <http://www.manpowergroupsolutions.com/manpowergroup.../MPGS>.
- Manpower Group. (2014). *Recruitment Process Outsourcing (RPO)*. Retrieved from <https://www.manpowerthailand.com/service.php>
- Mansfield, G. M., & Fourie, L. C. H. (2004). Strategy and business models-strange bedfellows? A case for convergence and its evolution into strategic architecture. *S. Afr.J. Bus. Manage.*, 35(1), 35-44.
- Mansouri, A., & Pirayesh, R. (2009). Audit competence and audit quality: Case in emerging economy. *International Journal of Business and Management* , 4(2), 17-25.
- Mark, M. (2013). *Top outsourcing success mantras*. Retrieved from http://www.outsource2india.com./why_outsource/articles/ten-customer-concerns.asp
- Markus, H. (2012). *The rationale and effectiveness of recruitment Outsourcing*. Master's thesis, Department of Management and International Business, Aalto University School of Economics.
- Marouf, L., & Rehman, S. U. (2005). Organizational and human resource aspects of IT management: A case study of Kuwaiti corporate companies. *The Electronic Library*, 23(4), 383-397.
- Martin, N. (2012). *Emerging trends in HR and recruitment services*. Retrieved from <http://www.hroot.com/expo/2013/file/kelly%20services2.pdf>
- Mattheos, N., Nattestad, A., Falk-Nilsson, E., & Attström, R. (2004). The interactive examination: Assessing students' self-assessment ability. *Medical Education*, 38(4), 378-89.

- Mayeux, M. (2014). *Novotus RPO ranked #1 on HRO today's annual Baker's Dozen list*. Retrieved from www.novotus.com/novotus-rpo-ranked-1-hro-todays-annual-baking.
- McIvor, R. (2013). *What do we know about service outsourcing?*. CA: ICAS.
- McNeal, G. J. (2012). The IOM report on the future of nursing: One year later. *Association of Black Nursing Faculty*, 23(1), 3.
- McPherson, M. (2008). HRM Practices and systems within south Asian small business. *International Journal of Entrepreneurial Behavior & Research*, 14(6), 414-439.
- Message Labs. (2007). *Online social networking-the employer's dilemma*. phortress. Retrieved from <http://www.phortress.co.uk/downloads/phortress%20Online%20social%20networkingThe%20Employers%20Dilemma.pdf>
- Miller, H. (2007). Three hot trends in recruiting and retaining sales talent. *The Sales Performance Journal*, 2(11), 4-6.
- Mishra, S. (2010). Implementing strategic human resource management. *VSRD-TNTJ.*, 1(2), 103-109.
- Mistry, D., & Davis, P. R. (2009). A client's perspective of critical success factors in project alliances. In A. R. J. Dainty (Ed.), *Procs 25th annual ARCOM conference, 7-9 September 2009, Nottingham, UK, association of researchers in construction management* (pp. 217-26). n.p.
- Mitchell, D., & Coles, C. (2003). The ultimate competitive advantage of continuing business model innovation. *The Journal of Business Strategy*, 24(5), 15-21.
- Mitchell, M. (2013). Best places to work. *Florida Trend Magazine*. Retrieved from <http://www.floridatrend.com/article/15920/the-list-best-companies-to-work-for-2013>
- Monsen, R. B. (2005). *Genetics nursing portfolios: A new model for the profession*. Washington DC: American Nurses Association.
- Morris, M., Schindehutte, M., & Allen, J. (2005). The entrepreneur's business model: Toward a unified perspective. *Journal of Business Research*, 58, 726-35.

- Mostaghim, H. A. et al. (2013, June). Overview of strategic planning of human resources and its role in the organization. *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*, 5(2), 1-8.
- Mundinger, M. O., & Kennedy, E. M. (2013). *Why are standards for DNPs who practice comprehensive care so crucial? and What we are doing about it? (Blueprint for excellence)*. Columbia: Doctorate of Nursing Practice, Columbia University School of Nursing.
- Muttanachai, S. (2012). Readiness of accounting students in the ASEAN economic community: An empirical study from Thailand. In *Faculty of Management Sciences, Mae Fah Luang University international conference 2012*. n.p.
- National Council of State Board of Nursing. (2006). Draft vision paper: The future regulation of advanced practicenursing. In *National council of state board of nursing position paper*. Retrieved from www.ncsbn.org/Draft_APRN_Vision_Paper.pdf
- National Organization of Nurse Practitioner Faculties. (2006). *Practice doctorate entry level nurse practitioner competencies*. Retrieved from <http://www.nonpf.com/NONPF2005/PracticeDoctorateResourceCenter/CompetencyDraftFinalApril2006.pdf>
- Nayyab, H. H., Hamid, M., Naseer, F., & Iqbal, M. (2011). The impact of HRM practices on the organizational performance: The study of banking sector in Okara, Punjab Pakistan. *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*, 3(3), 661-672.
- Neal, A., West, M. A., & Patterson, M. G. (2005). Do organizational climate and competitive strategy moderate the relationship between human resource management and productivity. *Journal of Management*, 31(4), 492-512.
- Ngo, H. Y., Lau, C. M., & Foley, S. (2008). Strategic human resource management, firm performance, and employee relations climate in China. *Human Resource Management*, 47(1), 73-90.

- Nicholls, P. (2014). *The ASEAN mutual Recognition agreement on tourism professionals in Thailand: A mixed blessing*, LLB. Doctoral dissertation, Sakhon Nakhon Rajabhat University, Thailand.
- NP Group. (2013). *Recruitment Process Outsourcing (RPO)*. Retrieved from <http://www.groupnp.com/opportunities>
- Okorie, C. N. (2010). Celebrity advertising and its effect on brand loyalty. *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*, 1(4), 72-85.
- Okpan, M. O. (2006). Business education competencies required for entrepreneurship development. *Business Education Journal*, 5(2), 24-32.
- Opawole, A., Awodele, O. A., Babatunde, S. O., & Awodele, O. O. P. (2012). Review of correlation of quantity surveyors' education in Nigeria to skill requirements for administration of civilengineering projects. *Journal of Education and Practice*, 3(16). Retrieved from www.iiste.org
- Outsourceportfolio. (2009). *Research articles about outsource, bpo, kpo, rpo, lpo, hpo*. Retrieved from <http://www.outsourceportfolio.com/research-articles/>
- Outsourcing to Thailand*. (2011). Retrieved from <http://www.sourcingline.com/outsourcing-location/thailand>.
- Pahari, E. B. R. (2007). Competency level of engineering graduates and quality of engineering education in nepal. *Journal of the Institute of Engineering*, 7(1), 1-11.
- Panayotopoulou, L., & Papalexandris, N. (2004). Examining the link between human resource management orientation and firm performance. *Personnel Review*, 33(5), 499-520.
- Pankaj, T. (2012). Human resource management practices: A comprehensive review. *Pakistan Business Review*, 13, 669-705.
- Paradigm recruitment*. (2014). Retrieved from <http://www.pgiconsultancy.com/case-studies>

- Park, S., & Bae, Z. T. (2007). New venture strategies in a developing country: Identifying a typology and examining growth patterns through case studies. *Journal of Business Venturing*, 19, 81-105.
- Parnell, J. A. (2008). Assessing theory and practice in competitive strategy: Challenges and future directions. *Journal of CENTRUM Cathedra*, 1(2). Retrieved from <http://centrum.pucp.edu.pe/adjunto/upload/publicacion/archivo/jcc1issue2assessingtheoryandpracticeincompetitivestrategy.pdf>
- Passow, H. J. (2007). What competencies should engineering programs emphasize? A meta-analysis of practitioners' opinions informs curricular. In *Proceedings of the 3rd international CDIO conference, MIT, Cambridge, Massachusetts, USA, June 11-14*. n.p.
- Patricia, O. P., & Lytras, M. D. (2008). Competencies and human resource management: Implications for organizational competitive advantage. *Journal of Knowledge Management*, 12(6), 48-55.
- People Science Inc. (2014). *Recruitment Process Outsourcing (RPO)*. Retrieved from <http://www.people-science.com/rpo-defined>
- Peretti, J. M. (2004). *Ressources humaines*. Paris: Vuibert.
- PGS Consultancy (UK) Limited T/A Paradigm Recruitment. (2010 a). *Case study: Bay network*. Retrieved from <http://www.pgsconsultancy.com>
- PGS Consultancy (UK) Limited T/A Paradigm Recruitment. (2010 b). *Case study: Net app*. Retrieved from <http://www.pgsconsultancy.com>
- PGS Consultancy (UK) Limited T/A Paradigm Recruitment. (2010 c). *Case study: Followap*. Retrieved from <http://www.pgsconsultancy.com>
- PGS Consultancy (UK) Limited T/A Paradigm Recruitment. (2010 d). *Case Study: Tellabs*. Retrieved from <http://www.pgsconsultancy.com>
- Philippe, V. et al. (2009). Web-based communication tools in a European research project. In *The example of the TRACE project, Biotechnologie, Agronomie, Sociéé et Environnement* (pp. 1370-6233, 1780-4507). n.p.

- Phillips, J. L. (2004). *Why mentoring in this economy? mentoring tips: The mentoring group*. Retrieved from www.mentoringgroup.com/html/idea_23.htm
- Pinstripe, Inc. (2010). *Aberdeen studies pinstripe clients as benchmarks of successful recruitment process outsourcing*. Retrieved from <http://www.pinstripetalent.com>
- Plasschaert, A. J. M. (2005). *Curriculum content, structure and ects for European dental schools part II, methods of learning and teaching, assessment procedures and performance criteria*. Nijmegen, Netherlands: Fons Plasschaert Department of Cariology & Endodontology, University Medical Centre of Nijmegen.
- Ployhart, R. E. (2006). Staffing in the 21st century new challenges and strategic opportunities. *Journal of Management*, 32(6), 868-897.
- Plunkett research. (2013). Retrieved from <http://www.plunkettresearch.com/video/outsourcing>
- Pongsiri, K. (2012, October). Housekeeping, human resources: Competency service standard management for hotel business. *ASEAN International Journal of e-Education, e-Business, e-Management and e-Learning*, 2(5), 1-3.
- Porter, M. (1980). *Competitive strategy*. New York: Free Press.
- Porter, M. E. (2000). Location, competition, and economic development: Local clusters in a global economy. *Economic Development Quarterly*, 14, 15-34.
Retrieved from <http://dx.doi.org/10.1177/089124240001400105>
- Porter, M. E. (2008, January). The five competitive forces that shape strategy. *Harvard Business Review*, 86(1), 81, 86.
- Prashanthi, K. (2013, January). Human resource planning-an analytical study. *International Journal of Business and Management Invention*, 2(1), 63-68.
- Quinn, T., & Morse, T. (2003). The interdisciplinary interface in managing patients with suspected cardiac pain. *Emergency Nurse*, 11, 22-4.
- Rafaelita, M. A. et al. (2013). The ASEAN economic community and the Philippines: implementation, outcomes, impacts, and ways forward. In *Paper series No. 2013-01*. n.p.

- Randstad. (2014). *Recruitment Process Outsourcing solutions (RPO) for your company*. Retrieved from [http://www. people-science.com/rpo-defined](http://www.people-science.com/rpo-defined)
- Ranganathan, C., & Balaji, S. (2007). Critical capabilities for offshore outsourcing of information systems. *MIS Quarterly Executive*, 6(3), 147-146
- Rayner, D., Chisholm, H., & Appleby, H. (2004). Mentors' forum, add coaching to your leadership repertoire. *Nursing Management*, 35(1), 16-7.
- Recruitment Process Outsourcing (RPO) annual report*. (2013). Retrieved from <https://www.research.everestgrp.com/>
- RIBA Plan of Work. (2013). *Consultation document*. Retrieved from <https://www.surveymonkey.com/s/V73WCS6>
- Richar, C. W., Agata, E. L., Joseph, M. F., Eric, S., Matthew, T. T., & Kevin, J. W. (2013). Implementing an effective provider qualification program at the contract laboratory. *The Journal of Pharmaceutical and Biopharmaceutical Contract*, 17(3), 1-6.
- Rishabh BPO Services. (2014). *RPO, HRO, Data management*. Retrieved from <http://www.rishabhbpo.com/>
- Roberts, S., & Goldacre, M. (2003). Case fatality rates after admission to hospital with stroke. *British Medical Journal*, 326(7382), 193-194. Retrieved from <https://cronfa.swan.ac.uk/Record/cronfa19765>
- Roggema-van, H. M. (2004). The challenge of developing a competence- oriented curriculum. *An Integrative Framework, Library Review*, 53(2), 98-103.
- Ronald, F., & Sagnika, S. (2007). Knowledge process outsourcing: Identifying potential research agenda based on industry trends. In *Proceedings of ECIS*. n.p.
- Ronan, M. (2008). What is the right outsourcing strategy for your process?. *European Management Journal*, 26, 24-34.
- Ronan, M. (2013). What do we know about services outsourcing. In M.C. Munro (Ed.), *An opinion comment on critical success factor work, September 1983* (pp. 67-68). n.p.

- Saad, A. I., & Shahrani, T. (2007). Outsourcing in Saudi Arabia: Perspectives from Employees. *Journal of Porous Media*, 10(3), 277-286.
- Sabherwal, R. (2003). The evolution of coordination in outsourced software development projects: A comparison of client and vendor perspectives. *Information and Organization*, 13(3), 153-202.
- Sadangharn, P. (2012). Talent management for the forthcoming ASEAN economic community: The case of industrial companies in Thailand. *GSTF International Journal of Law and Social Sciences (JLSS)*, 2(1), 129-132.
- Said, N. B. (2014). Time management in nursing work international. *Journal of Caring Sciences*, 7(3), 746-749.
- Saif, B., Elahi, E., & Donohue, K. L. (2007). Outsourcing via service competition. *Management Science*, 53(2), 241-259.
- Salaman, G., Storey, J., & Billsberry, J. (2005). *Strategic human resource management: Defining the field*. Retrieved from http://www.corwin.com/sites/default/files/upm-binaries/9919_040313Intro.pdf
- Salleh, R. et al. (2013). Profiling industry-relevant competencies of graduate architect through online job advertisements. *International Business Research*, 6(11), 43-51.
- Sancheti, S., & Sudhir, K. (2009). Education consumption in an emerging market. In *Conference at the China India consumer insights conference at Yale and the Doctoral research workshop at Yale SOM for their comments*. n.p.
- Sanglaoid, U., Santipolvut, S., & Phuwanich, L. (2014). The impacts of ASEAN labour migration to Thailand upon the Thai economy. *International Journal of Economics and Finance*, 6(8), 118-128.
- Santandreu-Mascarell, C., Canós-Darós, L., & Pons-Morera, C. (2011). Competencies and skills for future industrial engineers defined in Spanish degrees. *Journal of Industrial Engineering and Management*, 4(1), 13-30.
- Sassaman, K. (2014). *Recruitment process outsourcing association*. Retrieved from <http://www.rpoassociation.org/about/news>

- Savaneviciene, A., & Stankeviciute, Z. (2012). Human resource management and performance: From practices towards sustainable competitive advantage, globalization-education and management agendas. *Economics and Management*, 17(1), 390-396.
- Scarfe, W. C., Farman, A. G., & Levin, M. D, et al. (2010). Essentials of maxillofacial cone beam computed tomography. *Alpha Omegan*, 103(2), 62-7.
- Schaffer, M., Nelson, P., & Litt, E. (2005). Using portfolios to evaluate achievement of population-based public healthnursing competencies in baccalaureate, nursing students. *Nursing Education Perspectives*, 26(2), 104-112.
- Scholes, J. C., Webb, M., Gray, R., Endacott, C., Miller, M. J., & McMullan, M. (2004). Making portfolios work in practice. *Journal of Advanced Nursing*, 46(6), 595-603.
- Schumacker, R. E., & Lomax, R. G. (2010). *A beginner's guide to structural equation modeling* (3rd ed.). New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates.
- Schutte, D. (2013). Towards a competency framework for SME accountants-a South African perspective. *Global Journal of Management and Business Research Accounting and Auditing*, 13(5), 1-11.
- Schweizer, K. (2005). An overview of research into the cognitive basis of intelligence. *Journal of Differential Psychology*, 26, 43-51.
- Seddon, P. B., Lewis, G. P., Freeman, P., & Shanks, G. (2004). The case for viewing business models as abstractions of strategy. *Communications of the Association for Information Systems*, 13, 427-442.
- Select the Right Vendor. (2011). *TOP 10 Outsourcing success mantras*. Retrieved from <https://www.outsource2india.com>
- Serendi. (2012). *What is recruitment process outsourcing*. Retrieved from <http://www.serendi.com/en/recruitment-process-outsourcing/rpo.html>
- Serendi. (2013). *Our flexible service for your changing needs*. Retrieved from <http://www.serendi.com/en/recruitment-processoutsourcing/knowledge-center.html>

- Seth, M., & Sethi, D., (2011, April). Human resource outsourcing: An analysis based on literature review. *International Journal of Innovation, Management and Technology*, 2(2), 127-135.
- Shafer, S. M., Smith, H. J., & Linder, J. C. (2005). The power of business models. *Business Horizons*, 48(3), 199-207.
- Shafiei, M. W. M., & Said, I. (2008). The competency requirements for quantity surveyors. *Enhancing Continuous Professional Development*, 2(1), 105-112.
- Shahnawaz, M. G., & Juyal, R. C. (2006, July). Human resource management practices and organizational commitment in different organizations. *Journal of the Indian Academy of Applied Psychology*, 32(3), 171-178.
- Shariff, N. M., Kayat, K., Zainol, N. A., & Abidin, A. Z. (2015, January). Competencies index development: The case of Malaysian tourism and hospitality graduates. *International Journal of Education and Research*, 3(1), 422-435.
- Sharma, R. et al. (2008). Best practices for communication between client and vendor in IT outsourcing projects. *Journal of Information, Information Technology, and Organizations*, 3, 61-93.
- Shotter, J., & Cunliffe, A. I. (2003). Manager as practical authors. In D. Holman and R. Thorpe (Eds.), *Management and language: The manager as a practical author*. Londo: Sage,
- Silveira, A. M. (2010, July-Aug). An interview with Anibal M. Silveira, Jr. *Dental Press Journal of Orthodontics*, 15(4), 24-34.
- Simcock, N. (2014). *RPO Trends in Australia and New Zealand*. n.p.
- Snell, S., & Bohlander, G. (2007). *Human resource management (India edition)*. Delhi: Baba Barkha Nath printers.
- Song, H., & Wang, L. (2014). *Strategic purchasing management in supply chain management environment*. Beijing: Beijing Jiaotong University Press.
- Sparrow, E. (2004). Successful outsourcing. *Oxford Journal, ITNOW 2004*, 46(3), 22-23.

- Srabotic, A., & Ruzzier, M. (2012, Summer). Logistics outsourcing: Lessons from case studies University of Primorska Slovenia. *Managing Global Transitions*, 10(2), 205–225.
- Srinivasan, K., Isaacs, A., Thomas, T., & Jayaram, G. (2006). Outcomes of common mental disorders in southern rural India. *Indian Journal of Social Psychiatry*, 22, 110-115.
- Sriwongwana, J. (2009). *Understanding the impact of outsourcing human resource activity on employee attitudes and behaviours*. Doctoral dissertation, Human Resource Management, Murdoch University.
- Stoeckel, P., & Kruschke, C. (2013). Practicing DNP's perceptions of the DNP. *Clinical Scholars Review*, 6(2). Retrieved from <http://dx.doi.org/10.1891/1939-2095.6.2.91>
- Strong, T. (2012). *The land surveyor as expert witness*. Retrieved from www.PDHcenter.com
- Subrata, C., Dwayne, W., & Ken, G. (2007, Winter). Understanding service quality and relationship quality in IS outsourcing: Client orientation & promotion, project management effectiveness, and the task-technology-structure fit. *Journal of Computer Information Systems*, 48(2), 1-15.
- Suwannaset, W. (2013, December). The study of private hospitals in Chonburi. *The Perspective of HR Managers Regarding Organizational Readiness for the AEC 2015*, 4(2), 48-59.
- Sylwia, B. (2013). The home-country culture as one of the factors of human resource management: A case of MNCs in Poland. In *Active citizenship by management, knowledge management & innovation knowledge and learning 19-21 June 2013-Zadar, Croatia international conference*. n.p.
- Tam, J. M. (2004). Customer satisfaction, service quality, and perceived value: An integrative model. *Journal of Marketing Management*, 20(7/8), 897-917.

- Tambouris, E., Zotou, M., Kalampokis, E., & Tarabanis, K. (2012). Fostering enterprise architecture education and training with the enterprise architecture competence framework. *International Journal of Training and Development*, 6(2), 128-136.
- Tan, C., & Sia, S. K. (2006). Managing flexibility in outsourcing. *Journal of the Association For information Systems*, 7, 179-206.
- Tan, C. L., & Nasurdin, A. M. (2011). Human resource management practices and organizational innovation: Assessing the mediating role of knowledge management. effectiveness electronic. *Journal of Knowledge Management*, 9(2), 155-167.
- Tank, S. (2013, June-August). Re-engineering recruitment strategies with RPO model for recruitment challenges in IT and ITES industry. *American International Journal of Research in Humanities, Arts and Social Sciences*, 3(1), 97-101.
- Tanwar, R. (2013). Porter's generic competitive strategies. *Journal of Business and Management*, 15(1), 11-17.
- Teodorescu, T. M., & Binder, C. (2004). *Competence is what matters*, *International Society for Performance Improvement (ISPI)*. Retrieved from http://www.sixboxes.com/Articles/Teodorescu_Binder.pdf
- The Agency Effectiveness Working Group (AEWG). (2013). Human resources management .In *Competition agencies, April 2013*. n.p.
- The Association of Southeast Asian Nations (ASEAN). (2013). *ASEAN Mutual Recognition Arrangement (MRA) on tourism professionals handbook*. Jakarta, Indonesia: Association of Southeast Asian Nations (ASEAN).
- The Baker's Dozen. (2012). *2012 Baker's Dozen customer satisfaction ratings: RPO*. Retrieved from <http://www.hrotoday.com/news/talent-acquisition/2012-bakers-dozen-customer-satisfaction-ratings-rpo/#sthash.dPEqgT4Z.dpuf>
- The Economist. (2010). *A world of connections: A special report on social networking*. London: The Economist Newspaper.

- The World Economic Forum. (2013). *The global competitiveness and benchmarking network, the global competitiveness report 2013-2014*. Geneva: The World Economic Forum.
- Tholons. (2012). 2013 Top 100 outsourcing destinations. In *Tholons rankings and report overview*. n.p.
- Tholons. (2014). *2014 Top 100 outsourcing destinations: Rankings*. Retrieved from http://www.tholons.com/nl_pdf/Whitepaper_December_2013.pdf
- Tzafrir, S. S. (2005, September). The relation between trust, HRM practices and firm performance. *Int. J. of Human Resource Management*, 16(9), 1600-1622.
- Uddin, M. B., & Akhter, B. (2011, January). Strategic alliance and competitiveness: Theoretical framework. *Journal of Arts Science & Commerce*, 11(1), 43-54.
- Ulferts, G., Wirtz, P., & Peterson, E. (2009). Strategic human resource planning in academia American. *Journal of Business Education*, 2(7), 1-10.
- Van der Linden, B., & Hengeveld, S. (2009). Critical success factors for obtaining outsourcing projects for Uganda. In *Proceedings of the IST-Africa 2009 conference*. n.p.
- Van der Linden, S. (2014). Towards a new model for communicating climate change. In S. Cohen, J. Higham, P. Peeters and S. Gössling (Eds.), *Understanding and governing sustainable tourism mobility: Psychological and behavioural approaches* (pp. 243-275). Routledge: Taylor and Francis Group.
- Vander, L. M. (2007). What linked the bell beakers in third millennium BC Europe?. *Antiquity*, 81, 343-352.
- Van Ommering, R. (2005). *Things to do in denver if you're an architect*. Retrieved from <http://www.sei.cmu.edu/architecture/ThingsToDoInDenver.htm>
- Van Zyl, A. S. (2009). The impact of social networking 2.0 on organisations. *The Electronic Library*, 27(6), 906-918.
- Verma, S., Paterson, M., & Medves, J. (2006). Core competencies for health care professionals: What medicine, nursing, occupational therapy, and physiotherapy share. *Journal of Allied Health*, 35(2), 109-116.

- Vilovsky, S. (2008). Differences between public and private IT outsourcing: Common themes in the literature. In *Paper presented at the proceedings of the 2008 international conference on digital government research, international conference proceeding series, Montreal, Canada* (pp. 337-346). n.p.
- Wagner, S. M. (2009). Getting innovation from suppliers. *Research Technology Management, 52*(1), 8-9.
- Waiganjo, E. W. (2012, May). Relationship between strategic human resource management and firm performance of Kenya's corporate organizations. *International Journal of Humanities and Social Science, 2*(10), 62-70.
- Wang, H. (2014). Theories for competitive advantage. In H. Hasan (Eds.), *Being practical with theory: A window into business research* (pp. 33-43). Retrieved from http://eurekaconnection.files.wordpress.com/2014/02/p-33-43-theoriesof-competitive-advantage-theori-ebook_finaljan2014-v3
- Washington State Nurses Association (WSNA). (2006). *Position paper on continuing competence in nursing*. Retrieved from www.wsna.org/Practice/ResourceLibrary/documents/pp.continuingcompetence.pdf
- Werber, J., & DeMarie, S. (2005). Aligning strategic HRM and person-environment fit. *Human Resource Review, 15*, 247-267.
- Wernerfelt, B., & Karnani, A. (2007). Competitive strategy under uncertainty. *Strategic Management Journal, 8*(2), 187-194. Retrieved from <http://links.jstor.org/sici?sici=0143-2095%28198703%2F04%298%3A2%3C187%3ACSUU%3E2.0.CO%3B2-K>
- Willcocks, L., & Lacity, M. (2006). *Global sourcing of business and IT services*. Hampshire UK: Palgrave MacMillan.
- Willcocks, L., Hindle, J., Feeny, D., & Lacity, M. (2008). IT and business process outsourcing: The knowledge potential. *Information Systems Management, 21*, 7-15.
- World Economic Forum. (2013). *The global competitiveness report 2013-2014 (world economic forum)*. Columbia: Columbia University.

- World Economic Situation and Prospects. (2013). *United Nations publication, Sales No. E.13.II.C.2), released in January 2013*). Retrieved from <http://www.un.org/en/development/desa/policy/wesp/wesp2013/wesp13update.pdf>
- Xi, X., Xu, Y., & Todo, H. (2013). The present situation of it outsourcing and countermeasure. *Journal of Software Engineering and Applications*, 6(8), 426-430.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An introductory analysis* (3rd ed.). New York: Harper and Row.
- Zauhar, J. (2006). *Historical perspectives of sports tourism*. Retrieved from <http://www.informaworld.com/smpp/title~content=t713705402>
- Zott, C., & Amit, R. (2008). The fit between product market strategy and business model: Implications for firm performance. *Strategic Management Journal*, 29(1), 1-26.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

ข้อตกลงยอมรับร่วมคุณสมบัติวิชาชีพ หรือ (Mutual Recognition Arrangement: MRA)

คุณสมบัติของแรงงานวิชาชีพใน 8 สาขา ที่จะเคลื่อนย้ายเพื่อไปทำงานในประเทศในกลุ่มสมาชิกอาเซียนตามข้อตกลงยอมรับร่วมคุณสมบัตินี้วิชาชีพ หรือ (Mutual Recognition Arrangement: MRA)

1. แรงงานวิชาชีพแพทย์

- จะต้องเป็นผู้ที่สำเร็จการศึกษาทางวิชาชีพแพทย์ จากสถาบันที่ได้รับการรับรองจากหน่วยงานกำกับดูแลวิชาชีพแพทย์ของประเทศบ้านเกิด และของประเทศที่ต้องการเดินทางไปทำงาน

- มีการจดทะเบียน หรือ เป็นผู้ที่ได้รับใบอนุญาตจากหน่วยงานของประเทศบ้านเกิด และใบอนุญาตนั้นยังมีผลใช้ได้อยู่

- จะต้องเป็นผู้ที่มีประสบการณ์ในภาคปฏิบัติวิชาชีพแพทย์มากกว่า 5 ปี ขึ้นไป

- จะต้องประพฤติและปฏิบัติตนให้มีความสอดคล้องกับนโยบายในการพัฒนาวิชาชีพแพทย์ ของประเทศในบ้านเกิดอยู่ในระดับที่น่าพอใจหรือในระดับสูง

- จะต้องได้รับใบรับรองจากหน่วยงานที่กำกับดูแลวิชาชีพแพทย์ ของประเทศในบ้านเกิด ว่าไม่มีประวัติในการทำผิดอย่างร้ายแรงทั้งในด้านเทคนิค มาตรฐานวิชาชีพ และทางจรรยาบรรณ

- จะต้องเป็นผู้ที่ไม่อยู่ในระหว่างการมีคดีความทางกฎหมาย และอยู่ในกระบวนการสอบสวนที่ยังมีผลค้างอยู่ในประเทศบ้านเกิด

2. แรงงานวิชาชีพพยาบาล

- จะต้องเป็นผู้ที่สำเร็จการศึกษาระดับอุดมศึกษาของประเทศนั้น

- มีการจดทะเบียน และ/ หรือ ได้รับใบอนุญาตจากประเทศบ้านเกิดที่ยังมีผลในปัจจุบัน หรือมีใบอนุญาตการประกอบวิชาชีพพยาบาลในประเทศ ASEAN

- จะต้องเป็นผู้ที่มีประสบการณ์ในภาคปฏิบัติวิชาชีพพยาบาลไม่น้อยกว่า 3 ปี ต่อเนื่อง ก่อนที่จะสมัครขอขึ้นทะเบียนหรือขอรับใบอนุญาต

- จะต้องเป็นผู้ที่มีการปฏิบัติสอดคล้องตามนโยบายการพัฒนาวิชาชีพอย่างต่อเนื่องของประเทศบ้านเกิดในระดับที่น่าพอใจ

- จะต้องเป็นผู้ที่ได้รับใบรับรองจากผู้มีอำนาจกำกับดูแลด้านวิชาชีพพยาบาล (Nursing Regulation Authority: NRA) จากประเทศบ้านเกิด ว่าเป็นผู้ที่ไม่มีความผิดอย่างร้ายแรงด้านเทคนิคมาตรฐานวิชาชีพและจรรยาบรรณวิชาชีพ

- จะต้องเป็นผู้ปฏิบัติตามกฎหมายอื่น ๆ ในประเทศที่เข้าไปให้บริการการพยาบาล

3. แร้งงานวิชาชีพทันตแพทย์

- จะต้องเป็นผู้ที่สำเร็จการศึกษาวิชาชีพทันตแพทย์ จากสถาบันที่ได้รับการรับรองจากหน่วยงานกำกับดูแลวิชาชีพแพทย์ของประเทศบ้านเกิด และของประเทศที่ต้องการเดินทางไปทำงาน
- มีการจดทะเบียน หรือได้รับใบอนุญาตจากหน่วยงานของประเทศบ้านเกิด และยังมีผลที่สามารถใช้ได้อยู่
- จะต้องเป็นผู้ที่มีประสบการณ์ในภาคปฏิบัติวิชาชีพ ทันตแพทย์มากกว่า 5 ปี
- จะต้องเป็นผู้ที่มีการปฏิบัติสอดคล้องกับนโยบายการพัฒนาวิชาชีพทันตแพทย์ของประเทศบ้านเกิดในระดับน่าพอใจ
- จะต้องเป็นผู้ที่ได้รับใบรับรองจากหน่วยงานกำกับดูแลวิชาชีพทันตแพทย์ ของประเทศบ้านเกิด ว่าไม่มีประวัติทำผิดร้ายแรงด้านเทคนิค มาตรฐานวิชาชีพ และจรรยาบรรณ
- จะต้องเป็นผู้ที่ไม่อยู่ในระหว่างการสอบสวน หรือมีคดีความทางกฎหมายที่ยังค้างอยู่ในประเทศบ้านเกิด

4. แร้งงานวิชาชีพวิศวกร

- จะต้องเป็นผู้ที่สำเร็จระดับปริญญาทางวิศวกรรมที่ได้รับการยอมรับโดยองค์กรด้านการรับรองวิศวกรรมวิชาชีพ
- จะต้องเป็นผู้ที่มีการขึ้นทะเบียนหรือมีใบอนุญาตที่ยังมีผลใช้ได้ในปัจจุบัน
- เป็นผู้ที่มีประสบการณ์ในภาคปฏิบัติและมีความหลากหลายตั้งแต่ 7 ปี ขึ้นไปหลังจบการศึกษาและจะต้องเป็นผู้ที่ได้รับผิดชอบงานด้านวิศวกรรมที่เด่นชัดอย่างน้อย 2 ปี ด้วย
- ได้รับใบรับรองจากผู้มีอำนาจกำกับดูแลด้านวิชาชีพ (Professional Regulatory Authority: PRA) ของประเทศบ้านเกิด และไม่มีประวัติการกระทำผิดอย่างร้ายแรง
- วิศวกรที่มีคุณสมบัติครบ มีสิทธิขอสมัครต่อคณะกรรมการประสานงานด้านวิศวกรรมวิชาชีพอาเซียน เพื่อได้รับการขึ้นทะเบียนเป็นวิศวกรวิชาชีพอาเซียน
- วิศวกรวิชาชีพอาเซียน จะมีสิทธิสมัครต่อผู้มีอำนาจกำกับดูแลด้านวิชาชีพต่างด้าวจดทะเบียน
- จะต้องไม่เป็นการประกอบวิชาชีพเพียงลำพัง แต่จะต้องประกอบวิชาชีพร่วมกับวิศวกรวิชาชีพที่ได้รับการยอมรับของประเทศผู้รับ

5. แร้งงานวิชาชีพสถาปนิก

- จะต้องเป็นผู้ที่จบการศึกษาสถาปัตยกรรมศาสตร์หลักสูตร 5 ปี
- จะต้องมีใบอนุญาตเป็นสถาปนิก

- จะต้อง มีประสบการณ์มากกว่า 10 ปี นับตั้งแต่จบการศึกษา
- เมื่อจบแล้วต้องทำงานโดยมีใบอนุญาตในการทำงานมาแล้วอย่างน้อย 5 ปี
- จะต้องเป็นผู้ที่มีการพัฒนาวิชาชีพวิศวกรรมอย่างต่อเนื่อง
- มีการทำงานและรับผิดชอบสถาปัตยกรรมสำคัญอย่างน้อย 2 ปี
- จะต้องเป็นผู้ที่ไม่เคยทำผิดมาตรฐานหรือจรรยาบรรณวิชาชีพ
- จะต้องปฏิบัติตามข้อกำหนดของสภาสถาปนิกอาเซียน

6. แร้งงานวิชาชีพบัญชี

- จะต้องเป็นผู้ที่ได้รับการศึกษาตามเงื่อนไขที่มีผลบังคับใช้ในประเทศบ้านเกิด
- หากมีใบอนุญาตอื่นในการประกอบวิชาชีพ แต่ละประเทศจะต้องพยายามอย่างเต็มความสามารถในการอำนวยความสะดวกให้นักบัญชีอาชีพ ของประเทศสมาชิกประเทศอื่น ได้รับการอนุมัติที่จำเป็นต่อการประกอบวิชาชีพบัญชี
 - จำเป็นต้องมีการกำหนดให้นักบัญชีอาชีพ (Practicing Professional Accountant: PPA) แสดงให้เห็นว่ามีความสามารถในการประกอบวิชาชีพ
 - นักบัญชีอาชีพ จะต้อง มีประสบการณ์ครบถ้วนตามความต้องการที่ระบุไว้โดยประเทศผู้รับ

7. แร้งงานวิชาชีพนักสำรวจ

แร้งงานวิชาชีพนักสำรวจจะต้องเป็นผู้มีคุณสมบัติในด้านการสำรวจที่เป็นที่ยอมรับของทั้งสองฝ่าย ทั้งด้านการศึกษา ด้านการสอบ ด้านประสบการณ์ ด้านกระบวนการให้การยอมรับ ด้านระบบข้อมูลเอกสาร ด้านระเบียบวินัยและหลักจรรยาบรรณ ด้านมาตรฐานและแนวปฏิบัติสากล

8. แร้งงานวิชาชีพการท่องเที่ยว

เนื่องจากแร้งงานวิชาชีพการท่องเที่ยวนั้นมีอาชีพที่ได้แยกย่อยออกมาเป็นจำนวนมาก จึงทำให้ต้องระบุคุณสมบัติอย่างกว้าง ๆ ไว้เพื่อให้ประเทศที่เป็นสมาชิกในกลุ่มอาเซียนได้พิจารณาสมรรถนะของบุคลากรในตำแหน่งต่าง ๆ โดยใช้คุณสมบัติทางด้านการศึกษา การฝึกอบรม และทางด้านประสบการณ์ในการทำงาน เป็นเกณฑ์เบื้องต้น โดยสามารถแบ่งออกเป็น 2 สาขาใหญ่ ๆ ได้แก่ 1) สาขาโรงแรมและที่พัก 2) สาขาบริการการเดินทาง ซึ่งครอบคลุม 6 กลุ่ม รวมทั้งหมด 32 ตำแหน่ง

1. สาขาโรงแรมและที่พัก (Hotel and accommodation service) แบ่งเป็น

1.1 Front office ครอบคลุมตำแหน่ง Front Office Manager, Front Office Supervisor, Receptionist, Telephone Operator และ Bell Boy

1.2 House keeping ครอบคลุมตำแหน่ง Executive Housekeeper, Laundry Manger, Floor Supervisor, Laundry Attendant, Room Attendant และ Public Area Cleaner

1.3 Food production ครอบคลุมตำแหน่ง Executive Chef, Demi Chef, Commis Chef, Chef de Partie, Commis Pastry, Baker และ Butcher

1.4 Food and beverage ครอบคลุมตำแหน่ง Food and Beverage Director, Food and Beverage Manager, Head Waiter, Bartender และ Waiter

2. สาขาบริการการเดินทาง (Travel services)

2.1 Travel agencies ครอบคลุมตำแหน่ง General Manager, Assistant General Manager, Senior Travel Consultant และ Travel Consultant

2.2 Tour operation ครอบคลุมตำแหน่ง Product Manager, Sales & Marketing Manager, Credit Manager, Ticketing Manager และ Tour Manager

(เออีซี นิวส์ (AEC NEWS), 2557)

ภาคผนวก ข

แบบสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ประกอบการด้าน RPO



แบบสัมภาษณ์เชิงลึก

เรื่อง: ปัจจัยเชิงสาเหตุของความสามารถในด้านการบริหารจัดการแรงงานวิชาชีพ
8 สาขาอาชีพ ของบริษัทผู้ประกอบการด้านการรับเหมาจ้างงานเพื่อจัดหา
(Recruitment Process Outsourcing: RPO) ที่จดทะเบียนในประเทศไทย

เรียน ท่านผู้ประกอบการด้าน (Recruitment Process Outsourcing: RPO)

เนื่องด้วยดิฉัน นางสาวสุปราณี วรรณรณ นักศึกษาปริญญาเอก หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการพัฒนาองค์การและการจัดการสมรรถนะของมนุษย์ วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา กำลังทำวิทยานิพนธ์เรื่อง ปัจจัยเชิงสาเหตุของความสามารถในด้านการบริหารจัดการแรงงานวิชาชีพ 8 สาขาอาชีพ ของบริษัทผู้ประกอบการด้านการรับเหมาจ้างงานเพื่อจัดหาคน (Recruitment Process Outsourcing: RPO) ที่จดทะเบียนในประเทศไทย ซึ่งการทำวิทยานิพนธ์ดังกล่าวจำเป็นต้องได้รับข้อมูลจากท่านเพื่อมาสนับสนุนแนวคิดที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้น ดังนั้นดิฉันจึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในการสัมภาษณ์เพื่อทำการวิจัยในครั้งนี้

คำชี้แจง

1. แบบสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ประกอบการด้าน RPO เพื่อการศึกษาวิจัย แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สถานภาพขององค์กรที่เป็นผู้ให้สัมภาษณ์

ตอนที่ 2 แบบสัมภาษณ์ถึงปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อความสามารถในด้านการบริหารจัดการแรงงานวิชาชีพ 8 สาขาอาชีพ ประกอบด้วย 1) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (HRM practices), 2) กลยุทธ์การแข่งขัน (Competitive strategies), 3) การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ (Human resource planning), 4) ช่องทางการสื่อสารกับลูกค้า (Channel communication), 5) ความสามารถของผู้ประกอบการด้าน RPO ในการบริหารจัดการแรงงานวิชาชีพ 8 สาขาอาชีพ

ตอนที่ 3 แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมและข้อเสนอแนะที่เกี่ยวกับปัจจัยความสามารถในด้านการบริหารจัดการแรงงานวิชาชีพ 8 สาขาอาชีพ

2. โดยผู้วิจัยขอรับรองว่าคำตอบของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับ และจะไม่มีผลกระทบใด ๆ ทั้งสิ้นต่อองค์กรของท่าน

ทั้งนี้ดิฉันขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างยิ่งที่ท่านให้ความอนุเคราะห์ในการตอบ
คำถามในครั้งนี้

นางสาวสุปราณี วรรณรุธ

นักศึกษาปริญญาเอก หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต

สาขาวิชาการพัฒนาองค์การและการจัดการสมรรถนะของมนุษย์

วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามสถานภาพขององค์กรผู้ประกอบการด้าน RPO

ข้อ	ประเด็นคำถาม	คำตอบ
1	ประเภทของธุรกิจหลักของบริษัท	
2	ประเภทของ Outsourcing ที่ให้บริการอยู่ในปัจจุบัน	
3	ทุนจดทะเบียนของบริษัท	
4	ระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ	
5	จำนวนพนักงานในบริษัท	
6	จำนวนสาขาที่มีอยู่ในประเทศ	
7	ประเทศหรือสัญชาติของผู้ถือหุ้นของบริษัท	
8	จำนวนสาขาและประเทศที่ให้บริการ	
9	จำนวนลูกค้าที่ใช้บริการในปัจจุบัน	
10	ในอนาคตท่านคิดว่าอาชีพใดในแรงงานวิชาชีพ 8 สาขาอาชีพ จะเป็นแรงงานอาชีพที่ประเทศในกลุ่มสมาชิกอาเซียนทั้ง 10 ประเทศ มีความต้องการมากที่สุด ได้แก่ วิศวกรรม พยาบาล สถาปนิก การสำรวจ แพทย์ ทันตแพทย์ การบัญชี การบริการ/ การท่องเที่ยว (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) โปรดเสนอความคิดเห็น	
11	ท่านคาดว่าอาชีพใดในแรงงานวิชาชีพ 8 สาขาอาชีพ ที่จะมีการเคลื่อนย้ายเข้าสู่ตลาดประชาคมอาเซียนมากที่สุด ได้แก่ วิศวกรรม พยาบาล สถาปนิก การสำรวจ แพทย์ ทันตแพทย์ การบัญชี การบริการ/ การท่องเที่ยว (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) โปรดเสนอความคิดเห็น	

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสามารถในด้านการบริหารจัดการแรงงานวิชาชีพ 8 สาขาอาชีพ

ข้อ	ประเด็นคำถาม	คำตอบ
1	ปัจจัยด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (HRM practices)	
	<p>- การดำเนินงานขององค์กร</p> <p>1.1) เพื่อการดำเนินงานขององค์กรที่ประสบความสำเร็จในการสรรหาผู้มาร่วมงานท่านมีการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีประสิทธิภาพอย่างไร</p>	
	<p>- ปัจจัยทางวัฒนธรรม</p> <p>1.2) ปัจจัยทางด้านวัฒนธรรมมีความสำคัญต่อการสรรหาแรงงานอาชีพใน 8 อาชีพ มากน้อยเพียงไร และท่านคิดว่าท่านจะสามารถรับมือในความแตกต่างได้หรือไม่อย่างไร</p>	
	<p>- การบริหารจัดการคนเก่ง</p> <p>1.3) องค์กรของท่านมีวิธีการในการบริหารจัดการคนเก่งด้วยหรือไม่และจะทำอย่างไรที่จะดึงดูดคนเก่งที่เป็นผู้เชี่ยวชาญในแรงงานอาชีพ 8 สาขาอาชีพ ให้มาเป็นผู้สมัครกับองค์กรของท่านให้ได้มากที่สุด</p>	
	<p>- นวัตกรรมทางเทคโนโลยี</p> <p>1.4) นวัตกรรมทางเทคโนโลยีที่มีความเจริญก้าวหน้าในปัจจุบันนี้เป็นเครื่องมือที่สร้างความได้เปรียบให้กับองค์กรของท่านในการดำเนินงานสรรหาผู้สมัครที่เป็นแรงงานอาชีพ 8 สาขา หรือไม่อย่างไร</p>	

ข้อ	ประเด็นคำถาม	คำตอบ
	<p>- การฝึกอบรมและการพัฒนา</p> <p>1.5) การอบรมและการพัฒนาจะทำให้องค์กรผู้ประกอบการและบุคลากรที่ทำหน้าที่ในการสรรหาผู้สมัครเป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถและมีความเชี่ยวชาญในการสรรหาและประสานงานกับผู้สมัครที่เป็นแรงงาน 8 สาขาอาชีพ ได้อย่างมีประสิทธิภาพหรือไม่ และอย่างไร</p>	
	<p>- แรงจูงใจ</p> <p>1.6) แรงจูงใจด้านใดบ้างที่องค์กรของท่านคิดว่าจะสามารถใช้เพื่อดึงดูดแรงงานวิชาชีพใน 8 สาขาอาชีพ ให้มาสมัครเป็นผู้สมัครในองค์กรของท่าน</p>	
	<p>- ค่าตอบแทน</p> <p>1.7) ค่าตอบแทนในด้านใดบ้างที่ท่านคิดว่าเป็นปัจจัยของค่าตอบแทนที่มีอิทธิพลในการดึงดูดผู้สมัครที่เป็นแรงงานวิชาชีพใน 8 สาขา ให้มาสมัครเป็นผู้สมัครในองค์กรของท่าน</p>	
2	<p>ปัจจัยด้านกลยุทธ์การแข่งขัน (Competitive strategies)</p>	
	<p>- กลยุทธ์ผู้นำทางด้านต้นทุน (Cost leadership strategy)</p> <p>2.1) กลยุทธ์ทางด้านต้นทุน ซึ่งกลยุทธ์นี้จะทำให้องค์กรของท่านเป็นผู้นำทางด้านต้นทุนในการสรรหาแรงงาน 8 อาชีพ หรือไม่/ อย่างไร</p>	

ข้อ	ประเด็นคำถาม	คำตอบ
3	<p>- กลยุทธ์สร้างความแตกต่าง (Differentiation strategy)</p> <p>3.1) กลยุทธ์สร้างความแตกต่างกลยุทธ์นี้สามารถที่จะทำให้องค์กรของท่านสร้างความแตกต่างในการสรรหาแรงงานอาชีพ 8 อาชีพ ให้มีความสนใจและรับรู้ว่าองค์กรผู้ประกอบการด้าน RPO มีความแตกต่างที่เด่นชัดจากคู่แข่งชั้นในประเภทเดียวกันใช่หรือไม่อย่างไร</p> <p>- <u>โดยผู้วิจัยได้แบ่งกลยุทธ์ของความแตกต่างในการสรรหาแรงงานอาชีพ ซึ่งได้แก่ ความสามารถ/สมรรถนะ, คุณค่าของเครือข่าย</u></p> <p>3.1.1) ความสามารถ/ สมรรถนะ ในด้านต่าง ๆ เช่น ความสัมพันธ์ที่ดีกับหน่วยงานและสถาบันต่าง ๆ ที่จะทำให้ผู้ประกอบการเข้าถึงแหล่งแรงงานอาชีพได้ ใช่หรือไม่/อย่างไร</p>	
	<p>3.1.2) ท่านคิดว่าคุณค่าของเครือข่าย ที่ประกอบไปด้วยซัพพลายเออร์, หุ้นส่วนและลูกค้าที่มีความหลากหลายซึ่งถือว่าเป็นศูนย์กลางหรือเป็นส่วนประกอบของรูปแบบของธุรกิจที่ได้นำเสนอต่อผู้สมัครได้อย่างมีเอกลักษณ์เฉพาะ นั้นจะทำให้ผู้สมัครรู้สึกว่าเป็นความแตกต่างจากคู่แข่งใช่หรือไม่อย่างไร</p>	
	<p>- การพยากรณ์อุปสงค์/ อุปทาน</p> <p>3.2) ท่านคิดว่าการพยากรณ์อุปสงค์/ อุปทาน เป็นการพยากรณ์ถึงความต้องการแรงงานอาชีพใน 8 สาขา และเป็นการพยากรณ์ที่มีความสอดคล้องกับเหตุการณ์ในปัจจุบันหรือไม่อย่างไร</p>	

ข้อ	ประเด็นคำถาม	คำตอบ
	<p>- การวางแผนตามสถานการณ์</p> <p>3.3) ในปัจจุบันองค์กรของท่านได้มีการวางแผนตามสถานการณ์ สำหรับเหตุการณ์ที่คาดว่าจะเกิดขึ้นได้จากสภาวะแวดล้อมทางธุรกิจที่มีการเปลี่ยนแปลงและผันผวนได้อย่างรวดเร็ว เพื่อนำมาวางแผนกำลังคนที่เป็นแรงงานอาชีพ 8 สาขาอย่างไร</p>	
	<p>- การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมการทำงาน</p> <p>3.4) ในปัจจุบันการสรรหาแรงงานอาชีพใน 8 สาขาอาชีพ ให้มาเป็นผู้สมัครขององค์กร องค์กรของท่านมีการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมการทำงานอย่างไร และองค์กรของท่านได้เน้นการวิเคราะห์ที่ปัจจัยภายในหรือปัจจัยภายนอกองค์กรอย่างไร</p>	
	<p>- การวิเคราะห์อัตราการหมุนเวียนของแรงงาน</p> <p>3.5) ในปัจจุบันองค์กรของท่านมีการวิเคราะห์อัตราการหมุนเวียนของแรงงาน โดยองค์กรผู้ประกอบการจะสามารถวิเคราะห์ได้ด้วยข้อมูลและสถิติที่มีอยู่ เพื่อที่จะสามารถพยากรณ์ได้ถึงความต้องการผู้สมัครที่เป็นแรงงานอาชีพที่จะเกิดขึ้นในอนาคตและเพื่อที่จะปรับปรุงพัฒนาและรักษาผู้สมัครที่เป็นแรงงานอาชีพนั้นไว้ให้อยู่กับองค์กรต่อไปใช่หรือไม่อย่างไร</p>	

ข้อ	ประเด็นคำถาม	คำตอบ
4	ช่องทางการสื่อสารกับผู้สมัครแรงงานอาชีพ 8 สาขา	
	<p>- ช่องทางการสื่อสารกับผู้สมัครแรงงานอาชีพ 8 สาขา</p> <ul style="list-style-type: none"> - อีเมลล์ - เทคโนโลยีเว็บ 2.0 - โทรศัพท์ - การประชุมแบบเผชิญหน้า - เครือข่ายทางสังคม - การสื่อสารแบบสองต่อสองหรือแบบเผชิญหน้า - การสื่อสารผ่าน Web - การรับสมัครงานออนไลน์ - การสื่อสารแบบสองทาง 	
	4.1) ในปัจจุบันองค์กรของท่านใช้ช่องทางการสื่อสารกับผู้สมัครในช่องทางใดบ้าง	
	4.2) ในแต่ละช่องทางการสื่อสารกับผู้สมัครท่านคิดว่าช่องทางไหนมีประสิทธิภาพมากที่สุดและเป็นที่ยอมรับมากที่สุดในปัจจุบัน	
	4.3) ช่องทางการรับสมัครช่องทางใดที่ทำให้องค์กรของท่านสามารถรับสมัครแรงงาน 8 อาชีพ ได้มากที่สุด	

ข้อ	ประเด็นคำถาม	คำตอบ
5	<p>ความสามารถของผู้ประกอบการด้าน RPO ในการบริหารจัดการแรงงานวิชาชีพ 8 สาขาอาชีพ คือ</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ ส่วนแบ่งทางการตลาดที่เพิ่มขึ้น ▪ มีรายได้ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว ▪ ผู้สมัครและผู้ให้บริการมีความจงรักภักดีต่อองค์กร ▪ ผู้สมัครมีประสิทธิภาพมีความเชี่ยวชาญ/ประสบการณ์สูง/ และมีผู้สมัครที่เป็นทรัพยากรบุคคลด้านแรงงานอาชีพใน 8 สาขาอาชีพ อย่างเพียงพอต่อความต้องการ ▪ การสร้างแบรนด์และภาพลักษณ์องค์กร 	
	5.1) ความสามารถในด้านใดที่องค์กรของท่านได้รับจากการสรรหาแรงงานวิชาชีพ 8 สาขาอาชีพมากที่สุด	
	5.2) ความสามารถใน 5 ด้านนี้ มีความสำคัญต่อองค์กรของท่านมากหรือไม่อย่างไร	
	5.3) องค์กรของท่านได้รับความสามารถในด้านใดที่นอกเหนือจากความสามารถใน 5 ด้าน นี้ อีกหรือไม่ ถ้ามี มีความสามารถในด้านใดบ้าง	

ตอนที่ 3 แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่เกี่ยวกับปัจจัยเชิงสาเหตุของความสามารถในด้านการบริหารจัดการแรงงานวิชาชีพใน 8 สาขาอาชีพ ของผู้ประกอบการด้าน RPO

.....

นางสาวสุปราณี วรรณรุธ

นักศึกษาระดับปริญญาเอกหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต

สาขาวิชาการพัฒนาองค์การและการจัดการสมรรถนะของมนุษย์

วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

ภาคผนวก ค

แบบสอบถามผู้ใช้บริการด้าน RPO



แบบสอบถาม (อาชีพวิศวกร)

เรื่อง: ปัจจัยเชิงสาเหตุของความสามารถในด้านการบริหารจัดการแรงงานวิชาชีพ
8 สาขาอาชีพ ของบริษัทผู้ประกอบการด้านการรับเหมาจ้างงานเพื่อจัดหางาน
(Recruitment Process Outsourcing: RPO) ที่จดทะเบียนในประเทศไทย

เรียน ผู้จัดการแผนก/ ฝ่าย ทรัพยากรมนุษย์ ที่เป็นผู้ให้บริการด้าน (Recruitment Process Outsourcing: RPO)

เนื่องด้วยดิฉัน นางสาวสุปราณี วรรณรૂณ นักศึกษาปริญญาเอก หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการพัฒนาองค์การและการจัดการสมรรถนะของมนุษย์ วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา กำลังทำดุษฎีนิพนธ์ เรื่อง ปัจจัยเชิงสาเหตุของความสามารถในด้านการบริหารจัดการแรงงานวิชาชีพ 8 สาขาอาชีพ ของบริษัทผู้ประกอบการด้านการรับเหมาจ้างงานเพื่อจัดหางาน (Recruitment Process Outsourcing: RPO) ที่จดทะเบียนในประเทศไทย ซึ่งการทำดุษฎีนิพนธ์ดังกล่าวจำเป็นต้องได้รับข้อมูลจากท่านเพื่อมาสนับสนุนแนวคิดที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้น ดังนั้นดิฉันจึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตอบแบบสอบถามเพื่อทำการวิจัยในครั้งนี้

คำชี้แจง 1. แบบสอบถามเพื่อการวิจัย แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามสถานภาพขององค์กรที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามวัดความพึงพอใจในการบริหารจัดการของผู้ประกอบการด้าน RPO ในมุมมองของลูกค้าผู้ให้บริการ ประกอบด้วย 1) ทีมงานมีความเชี่ยวชาญ, 2) ความมีชื่อเสียง, 3) ประสิทธิภาพ, 4) มีทักษะทางด้านเทคโนโลยี, 5) มีการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ, 6) มีการให้บริการในทั่วโลก, 7) ความปลอดภัยของการเก็บรักษาข้อมูลเป็นความลับ, 8) เป็นองค์กรที่มีจริยธรรม

ตอนที่ 3 แบบสอบถามวัดคุณสมบัติของแรงงานอาชีพที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ให้บริการ: แรงงานอาชีพด้านวิศวกร ประกอบด้วย 1) ทักษะในการสื่อสาร, 2) การทำงานเป็นทีม, 3) สามารถปรับตัวได้ตามวัฒนธรรม, 4) มีทักษะในการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง, 5) ทักษะในการบริหารจัดการที่มีคุณภาพ, 6) เป็นผู้นำจริยธรรมมาตรฐานและกฎระเบียบ, 7)

ความสามารถในการประสานงาน, 8) มีความสามารถสำหรับการสร้างแนวคิดใหม่และการแก้ปัญหา, 9) ความรู้ด้านทั่วไป, 10) ความรู้ทางเทคนิค, 11) มีทักษะทางด้านภาษาต่างประเทศ

2. โปรดอ่านคำชี้แจงในการตอบแบบสอบถามแต่ละตอน กรุณาตอบแบบสอบถามทุกข้อตามความเป็นจริง โดยสามารถที่จะระบุชื่อขององค์กรของท่านได้ โดยผู้วิจัยขอรับรองว่าคำตอบของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับ และจะไม่มีผลกระทบใด ๆ ทั้งสิ้นต่อองค์กรของท่าน ทั้งนี้ดิฉันขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างยิ่งที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

นางสาวสุปราณี วรรณรุธ

นักศึกษาระดับปริญญาเอก หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต

สาขาวิชาการพัฒนาองค์การและการจัดการสมรรถนะของมนุษย์

วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

ตอนที่ 1 แบบสอบถามสถานภาพขององค์กรผู้ให้บริการด้าน RPO ที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () หรือเติมข้อความในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

ชื่อบริษัท

1. ประเภทของธุรกิจ

- | | |
|------------------------|----------------------------|
| 1. () Automobile | 2. () Chemical |
| 3. () Food & beverage | 4. () Electric |
| 5. () Machinery | 6. () Steel, iron & metal |
| 7. () Port | 8. () Agro |
| 9. () Glass & ceramic | 10. () Machinery |
| 11. () Paper & print | 12. () Wood |
| 13. () Logistics | 14. () อื่น ๆ โปรด |

ระบุ.....

2. ทุนจดทะเบียนของบริษัท

- | | |
|----------------------------------|----------------------------------|
| 1. () 1,000,000-10,000,000 บาท | 2. () 10,000,001-20,000,000 บาท |
| 3. () 20,000,001-30,000,000 บาท | 4. () 30,000,001-40,000,000 บาท |
| 5. () 40,000,001-50,000,000 บาท | 6. () มากกว่า 50,000,000 บาท |

3. ระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ

- | | |
|-----------------|-----------------------------|
| 1. () 1-10 ปี | 2. () 11-20 ปี |
| 3. () 21-30 ปี | 4. () 31-40 ปี |
| 5. () 41-50 ปี | 6. () มากกว่า 50 ปี ขึ้นไป |

4. จำนวนพนักงานในบริษัท

- | | |
|-----------------------|------------------------|
| 1. () น้อยกว่า 50 คน | 2. () 51-500 คน |
| 3. () 501-999 คน | 4. () 1,000 คน ขึ้นไป |

ตอนที่ 2 แบบสอบถามวัดความพึงพอใจในมุมมองของลูกค้าที่มีต่อความสามารถในการบริหารจัดการของผู้ประกอบการด้าน RPO

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจในการบริหารจัดการของผู้ประกอบการด้าน RPO โดยพิจารณาจากเกณฑ์ต่อไปนี้

คะแนน 1	หมายถึง	ส่งผลต่อความพึงพอใจน้อยที่สุด
คะแนน 2	หมายถึง	ส่งผลต่อความพึงพอใจน้อย
คะแนน 3	หมายถึง	ส่งผลต่อความพึงพอใจปานกลาง
คะแนน 4	หมายถึง	ส่งผลต่อพึงพอใจมาก
คะแนน 5	หมายถึง	ส่งผลต่อความพึงพอใจมากที่สุด

ข้อ	ปัจจัยความพึงพอใจในการบริหารจัดการของผู้ประกอบการด้าน RPO	ระดับความพึงพอใจ				
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
		1	2	3	4	5
1	ทีมงานมีความเชี่ยวชาญ (Expert teams)					
	1. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่มีทีมงานที่มีความเชี่ยวชาญในหลากหลายอาชีพเพื่อเป็นการรองรับกับความต้องการที่แตกต่างของแต่ละองค์กร					
	2. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่มีทีมงานที่มีความเชี่ยวชาญในการเป็นที่ปรึกษาทางด้านทรัพยากรมนุษย์ให้กับองค์กรต่าง ๆ ทั้งองค์กรของไทยและต่างประเทศ					
	3. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่มีทีมงานที่มีความเชี่ยวชาญในแต่ละสาขาธุรกิจ ซึ่งได้แก่ความรู้ในด้านวิชาการ, ด้านการบริหารจัดการแรงงาน, ความรู้ทางด้านกฎหมาย เป็นต้น					
	4. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่มีบริการเป็นหลัก และสามารถแก้ปัญหาของลูกค้าได้					

ข้อ	ปัจจัยความพึงพอใจในการบริหารจัดการ ของผู้ประกอบการด้าน RPO	ระดับความพึงพอใจ				
		น้อย ที่สุด 1	น้อย 2	ปาน กลาง 3	มาก 4	มาก ที่สุด 5
2	ความมีชื่อเสียง (Reputation)					
	1. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO จากบริษัท ที่ได้รับรางวัลในอุตสาหกรรมการจัดการแรงงาน จากสถาบันที่เป็นที่รู้จักและได้รับการยอมรับใน ทั่วโลก					
	2. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO จากบริษัทที่ ได้รับการจัดอันดับว่าเป็นบริษัทที่มีประสิทธิภาพ สูง ที่สามารถวัดได้จากการเติบโต และด้านการ จัดการที่มีประสิทธิภาพ จากนิตยสารต่าง ๆ ที่มี ชื่อเสียงและเป็นที่ยอมรับในทั่วโลก					
	3. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO จากการ แนะนำของบริษัทในเครือข่าย					
	4. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO จากการ โฆษณาทางสื่อหนังสือและวารสารบริหาร					
	5. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO จากการ โฆษณาทางสื่อเว็บไซต์					
	6. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO จากสื่อ สมัครงาน					
3	ประสบการณ์ (Experience)					
	1. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่มี ประสบการณ์ในการดำเนินงานที่มากกว่า 5 ปี โดยสามารถดูได้จากลูกค้ารายใหญ่ที่มีชื่อเสียงที่ เคยเป็นผู้ใช้บริการและรวมถึงผลงานสำคัญ ๆ ที่ ผ่านมา					

ข้อ	ปัจจัยความพึงพอใจในการบริหารจัดการ ของผู้ประกอบการด้าน RPO	ระดับความพึงพอใจ				
		น้อย ที่สุด 1	น้อย 2	ปาน กลาง 3	มาก 4	มาก ที่สุด 5
	2. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่มีประสบการณ์ที่มากกว่า 10 ปี เพราะจะเป็นองค์กรที่มีความเข้าใจและให้ความสำคัญในเรื่องของการสื่อสารและการประสานงานเป็นสำคัญ					
	3. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่มีประสบการณ์ในด้านการสรรหาคูคณาจารย์ให้กับองค์กรธุรกิจชั้นนำอย่างต่อเนื่องและมีระยะเวลายาวนานมากกว่า 10 ปี					
	4. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่ภาครัฐและรัฐประสบการณ์ในการสรรหาคูคณาจารย์มากกว่า 10 ปี เพื่อสำหรับลูกค้าในองค์กรเอกชนและรัฐวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดใหญ่					
	5. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่มีประสบการณ์และเป็นผู้นำของโลกในด้านการให้บริการที่มุ่งเน้นบุคลากรคุณภาพ และให้ความสำคัญต่อผลลัพธ์สูงสุดขององค์กรเป็นหลัก					
	6. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่บริษัทเอกชนขนาดใหญ่เคยใช้บริการ					
4	มีทักษะทางด้านเทคโนโลยี (Technology skill)					
	1. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่มีทักษะในการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยที่นำมาใช้ในกระบวนการรับสมัครงานเพื่อให้เกิดความรวดเร็ว และสามารถตอบสนองกับความต้องการของลูกค้าผู้ใช้บริการได้ทันเวลา					

ข้อ	ปัจจัยความพึงพอใจในการบริหารจัดการ ของผู้ประกอบการด้าน RPO	ระดับความพึงพอใจ				
		น้อย ที่สุด 1	น้อย 2	ปาน กลาง 3	มาก 4	มาก ที่สุด 5
	2. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่มีความ เข้าใจอย่างถ่องแท้ ในงานด้านเทคโนโลยี สารสนเทศ ในโปรแกรมที่เกี่ยวข้องกับด้าน วิศวกรรม บัญชีและการเงิน และงานระดับ ผู้บริหาร เป็นต้น					
	3. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่มีทักษะ ความรู้ความเข้าใจในเทคโนโลยีการติดต่อสื่อสาร เช่น โทรศัพท์เคลื่อนที่ คอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต และเทคโนโลยีอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน					
	4. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่มีรูปแบบ การให้บริการในการสรรหาคูคลองที่ทันสมัย และ ทันต่อเหตุการณ์ในปัจจุบัน เช่น การใช้โทรศัพท์ , อีเมล, และเครือข่ายทางสังคม, การสื่อสารผ่าน Web เป็นต้น					
5	มีการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ (Effective communication)					
	1. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่มี ความสามารถในการสื่อสารกับลูกค้าผู้ใช้บริการที่ มีความแตกต่างทางด้านวัฒนธรรมและการ ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
	2. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่มีความรู้ ในขั้นตอนของการสื่อสาร ที่มีความตั้งใจ ความ เข้าใจ การยอมรับ และนำไปสู่การปฏิบัติให้ตรง ตามความต้องการ					

ข้อ	ปัจจัยความพึงพอใจในการบริหารจัดการ ของผู้ประกอบการด้าน RPO	ระดับความพึงพอใจ				
		น้อย ที่สุด 1	น้อย 2	ปาน กลาง 3	มาก 4	มาก ที่สุด 5
	3. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่ใช้ ภาษา ให้เหมาะสมกับกาลเทศะ บริบททางเวลา เนื้อหา และช่องทางในการสื่อสาร					
	4. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่เลือกใช้ วิธีการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพโดยคำนึงถึง ผลกระทบที่มีต่อองค์กรและสังคม โดยรวมทั้งใน ด้านการเจรจาต่อรองเพื่อขจัดและลดปัญหาความ ขัดแย้งต่าง ๆ					
	5. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่มีทัศนคติ ที่ดีในการสื่อสารเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร และประสบการณ์ให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร					
6	มีการให้บริการในทั่วโลก (Global)					
	1. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่มีสาขา หรือสำนักงานที่ให้บริการในการจัดหาผู้สมัครงาน ทั้งในประเทศไทยและในต่างประเทศ					
	2. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่สามารถ ตอบสนองความต้องการในการสรรหาผู้สมัครงาน ให้ได้ตามความต้องการของลูกค้าผู้ใช้บริการที่มี สำนักงานและสาขาที่อยู่ในต่างประเทศได้อย่าง ทั่วถึง					
	3. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่มี ความสามารถในการสรรหาผู้สมัครงานที่มี คุณสมบัติตรงกับความต้องการของลูกค้า ผู้ใช้บริการได้จากแหล่งแรงงานอาชีพจาก ต่างประเทศได้					

ข้อ	ปัจจัยความพึงพอใจในการบริหารจัดการ ของผู้ประกอบการด้าน RPO	ระดับความพึงพอใจ				
		น้อย ที่สุด 1	น้อย 2	ปาน กลาง 3	มาก 4	มาก ที่สุด 5
	4. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่สามารถ ตอบสนองความต้องการในผู้สมัครงานที่เป็น แรงงานไทยและผู้สมัครที่เป็นแรงงานต่างประเทศ ต่อลูกค้าผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
7	ความปลอดภัยของการเก็บรักษาข้อมูลเป็น ความลับ (Security)					
	1. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่มีการ บริหารจัดการในเก็บการรักษาข้อมูลที่เป็น ความลับทั้งของลูกค้าที่เป็นผู้ใช้บริการและ ผู้สมัครงาน					
	2. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่ไม่มีการ เปิดเผยข้อมูลที่เป็นความลับของผู้สมัครงานและ ลูกค้าผู้ใช้บริการต่อสาธารณะชนและบุคคลอื่น ทั่วไป					
	3. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่มีการ จัดทำหนังสือหรือสัญญาว่ากันว่าจะไม่เปิดเผย ข้อมูลความลับจนกว่าจะได้รับอนุญาตจากลูกค้า ผู้ใช้บริการหรือผู้สมัครงาน					
	4. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่มีการ บริหารจัดการในการเก็บข้อมูลของผู้สมัครงานและ ของลูกค้าผู้ใช้บริการได้อย่างเป็นระบบและมีการ ควบคุมดูแลอย่างเข้มงวด					

ข้อ	ปัจจัยความพึงพอใจในการบริหารจัดการของ ผู้ประกอบการด้าน RPO	ระดับความพึงพอใจ				
		น้อย ที่สุด 1	น้อย 2	ปาน กลาง 3	มาก 4	มาก ที่สุด 5
8	เป็นองค์กรที่มีจริยธรรม (Business ethics)					
	1. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่เป็นองค์กร ที่มีมาตรฐานในการประพฤติปฏิบัติกรดำเนินงาน ที่โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้					
	2. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่เป็นองค์กร ที่มีจริยธรรมและมีคุณธรรมต่อสังคมโดยรวม					
	3. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่เป็นองค์กร ที่มีการดำเนินงานที่อยู่ภายในกรอบของมาตรฐาน ทางศีลธรรมของสังคม					
	4. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่เป็นองค์กร ที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต โดยเฉพาะในกระบวนการ ดำเนินทางธุรกิจที่ปฏิบัติต่อลูกค้าผู้ใช้บริการและ ผู้สมัครงาน					

ตอนที่ 3 แบบสอบถามวัดคุณสมบัติของแรงงานอาชีพด้านวิศวกรที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับคุณสมบัติของแรงงานอาชีพด้านวิศวกรที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจโดยพิจารณาจากเกณฑ์ต่อไปนี้

- คะแนน 1 หมายถึง ส่งผลต่อความพึงพอใจน้อยที่สุด
 คะแนน 2 หมายถึง ส่งผลต่อความพึงพอใจน้อย
 คะแนน 3 หมายถึง ส่งผลต่อความพึงพอใจปานกลาง
 คะแนน 4 หมายถึง ส่งผลต่อพึงพอใจมาก
 คะแนน 5 หมายถึง ส่งผลต่อความพึงพอใจมากที่สุด

ข้อ	คุณสมบัติของแรงงานอาชีพ: ด้านวิศวกร	ระดับความพึงพอใจ				
		น้อยที่สุด 1	น้อย 2	ปานกลาง 3	มาก 4	มากที่สุด 5
1	ทักษะในการสื่อสาร (Communication skills)					
	1. มีทักษะในการสื่อสารกับผู้ร่วมงานที่มีความแตกต่างในด้านภาษาสภาพแวดล้อมและวัฒนธรรมได้					
	2. มีทักษะในการสื่อสารผ่านทางอินเทอร์เน็ตและอุปกรณ์เทคโนโลยีที่ทันสมัย					
	3. มีทักษะในการสื่อสารด้านภาษาต่างประเทศ					
	4. มีทักษะในการสื่อสารกับบุคคล องค์กร และหน่วยงานต่าง ๆ					
2	การทำงานเป็นทีม (Teamwork)					
	1. มีความสามารถสร้างสัมพันธ์ ให้ความร่วมมือในการทำงานกับผู้อื่นและทีมงานได้					
	2. รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น มีการแสดงออกถึงการเป็นผู้นำและผู้ตามที่ดี					

ข้อ	คุณสมบัติของแรงงานอาชีพ: ด้านวิศวกร	ระดับความพึงพอใจ				
		น้อย ที่สุด 1	น้อย 2	ปาน กลาง 3	มาก 4	มาก ที่สุด 5
	3. ส่งเสริมขวัญและกำลังใจเพื่อเป็นการสร้าง แรงกระตุ้นและสร้างแรงจูงใจให้เกิดขึ้นกับบุคลากร ในที่ทำงาน					
	4. ประสานและส่งเสริมสัมพันธภาพที่ดีใน ที่ทำงาน ลดความขัดแย้งที่เกิดขึ้น เพื่อสนับสนุน การทำงานร่วมกันให้มีประสิทธิภาพ					
	5. มีการวางแผนการปฏิบัติงานของที่ทำงาน เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมี ประสิทธิภาพ					
3	สามารถปรับตัวได้ตามวัฒนธรรม (Cultural adaptability)					
	1. มีความรู้ความเข้าใจในวัฒนธรรมของแต่ละ ประเทศในกลุ่มอาเซียน เช่น วัฒนธรรมนิยม ประเพณี และวัฒนธรรม ที่แตกต่าง					
	2. มีความสามารถปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมที่ มีความแตกต่างกันได้อย่างสอดคล้อง					
	3. สามารถทำความเข้าใจในบริบททาง วัฒนธรรมที่มีสภาพแวดล้อมและความเป็นอยู่ที่ แตกต่างกันได้					
	4. มีความสามารถลดความขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้น ได้จากวัฒนธรรมที่แตกต่างกันได้					
4	มีทักษะในการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Skills in continuous improvement)					
	1. มีการปรับตัวให้เข้าสู่ประชาคมอาเซียน และ ประชาคมโลก					

ข้อ	คุณสมบัติของแรงงานอาชีพ: ด้านวิศวกร	ระดับความพึงพอใจ				
		น้อย ที่สุด 1	น้อย 2	ปาน กลาง 3	มาก 4	มาก ที่สุด 5
	2. มีการบันทึกผลปฏิบัติงาน (Log book) เพื่อเป็นการพัฒนาการประกอบวิชาชีพให้เพิ่มความรู้วิชาการ และเพิ่มความรู้ความชำนาญให้เกิดทักษะในวิชาชีพ					
	3. มีการเสริมสร้างประสบการณ์ด้วยประสิทธิภาพ คุณภาพ และทักษะในวิชาชีพ เพื่อเป็นการพัฒนาวิชาชีพ ได้อย่างต่อเนื่อง					
	4. มีการพัฒนาองค์ความรู้ เทคโนโลยีและเครื่องมืออุปกรณ์					
	5. มีทักษะในการปรับปรุงการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องให้ทันกับการแข่งขันในสถานการณ์ปัจจุบัน					
5	ทักษะในการบริหารจัดการที่มีคุณภาพ (Skills in quality management)					
	1. มีความรู้ในด้านการควบคุมคุณภาพ (Quality control) เช่น การจัดการในด้านการควบคุมวัตถุดิบและการควบคุมการผลิต เพื่อป้องกันไม่ให้ผลิตภัณฑ์ที่สำเร็จออกมามีข้อบกพร่อง					
	2. มีความรู้ในด้านการประกันคุณภาพ (Quality assurance) เป็นการวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นในผลิตภัณฑ์ว่าจะสามารถใช้งานได้ตามต้องการ					
	3. มีความรู้ในมาตรฐาน ISO 9000 เป็นมาตรฐานสากลในการประกันคุณภาพ					
	4. มีความรู้ในเรื่องการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ Total Quality Management (TQM)					

ข้อ	คุณสมบัติของแรงงานอาชีพ: ด้านวิศวกร	ระดับความพึงพอใจ				
		น้อย ที่สุด 1	น้อย 2	ปาน กลาง 3	มาก 4	มาก ที่สุด 5
6	เป็นผู้นำจริยธรรม มาตรฐานและ กฎระเบียบ (Navigating ethics, standards, and regulations)					
	1. ไม่กระทำการใด ๆ อันอาจนำมาซึ่งความ เสื่อมเสียเกียรติศักดิ์แห่งวิชาชีพ					
	2. ต้องปฏิบัติงานที่ได้รับทำอย่างถูกต้องตาม หลักปฏิบัติและวิชาการ					
	3. ต้องประกอบวิชาชีพวิศวกรรมควบคุมด้วย ความซื่อสัตย์สุจริต					
	4. ไม่ใช้อำนาจหน้าที่โดยไม่ชอบธรรม หรือใช้ อิทธิพลหรือให้ผลประโยชน์แก่บุคคลใดเพื่อให้ ตนเองหรือผู้อื่นได้รับหรือไม่ได้รับงาน					
	5. ไม่เปิดเผยความลับของงานที่ตนได้รับทำ เว้น แต่ได้รับอนุญาตจากผู้ว่าจ้าง					
	6. ไม่เรียก รับ หรือยอมรับทรัพย์สินหรือ ผลประโยชน์อย่างใดสำหรับตนเองหรือ ผู้อื่นโดย มิชอบ จากผู้รับเหมาหรือบุคคลใดซึ่งเกี่ยวข้องกับ งานที่ทำอยู่กับผู้ว่าจ้าง					
	7. ไม่โฆษณาหรือยอมให้ผู้อื่นโฆษณา ซึ่งการ ประกอบวิชาชีพวิศวกรรมควบคุมเกิน ความ เป็นจริง					
	8. ไม่ประกอบวิชาชีพวิศวกรรมควบคุมเกิน ความสามารถที่ตนเองจะกระทำได้					
	9. ไม่ละทิ้งงานที่ได้รับทำโดยไม่มีเหตุอันสมควร					

ข้อ	คุณสมบัติของแรงงานอาชีพ: ด้านวิศวกร	ระดับความพึงพอใจ				
		น้อย ที่สุด 1	น้อย 2	ปาน กลาง 3	มาก 4	มาก ที่สุด 5
	10. ไม่ลงลายมือชื่อเป็นผู้ประกอบวิชาชีพ วิศวกรรมควบคุม ในงานที่ตนเองไม่ได้รับทำ ตรวจสอบหรือควบคุมด้วยตนเอง					
	11. ไม่รับทำงานหรือตรวจสอบงานขึ้นเดียวกัน กับที่ผู้ประกอบวิชาชีพวิศวกรรมควบคุม อื่นทำ อยู่ เว้นแต่เป็นการทำงานหรือตรวจสอบตาม หน้าที่ หรือแจ้งให้ผู้ประกอบวิชาชีพวิศวกรรม ควบคุมอื่นนั้นทราบล่วงหน้าแล้ว					
	12. ไม่รับดำเนินงานขึ้นเดียวกันให้แก่ผู้ว่าจ้าง รายอื่น เพื่อการแข่งขันราคา เว้นแต่ได้แจ้งให้ผู้ว่า จ้างรายแรกทราบล่วงหน้าเป็นลายลักษณ์อักษร หรือได้รับความยินยอมเป็นลายลักษณ์อักษรจาก ผู้ว่าจ้างรายแรก และได้แจ้งให้ผู้ว่าจ้างรายอื่นนั้น ทราบล่วงหน้าแล้ว					
	13. ไม่ใช้หรือคัดลอกแบบ รูป แผนผัง หรือ เอกสาร ที่เกี่ยวกับงานของผู้ประกอบวิชาชีพ วิศวกรรมควบคุมอื่น เว้นแต่จะได้รับอนุญาตจาก ผู้ประกอบวิชาชีพวิศวกรรมควบคุมอื่นนั้น					
7	ความสามารถในการประสานงาน (Coordination competencies)					
	1. มีความสามารถในการประสานงานในระดับ บุคคล					
	2. มีความสามารถในการประสานงานในระดับ กลุ่ม					

ข้อ	คุณสมบัติของแรงงานอาชีพ: ด้านวิศวกร	ระดับความพึงพอใจ				
		น้อย ที่สุด 1	น้อย 2	ปาน กลาง 3	มาก 4	มาก ที่สุด 5
	3. มีความสามารถในการประสานงานในระดับ หน่วยงานราชการ					
	4. มีความสามารถในการประสานงานในระดับ องค์กรภาคเอกชน					
	5. มีความสามารถในการประสานงานในระดับ ประชาชนทั่วไป					
	6. มีความสามารถในการจัดเวลาในการทำงาน และการประสานงานได้					
8	มีความสามารถสำหรับการสร้างแนวคิดใหม่ และการแก้ปัญหา (Capacity for generating new ideas and problem solving)					
	1. มีความมั่นใจและมีความสามารถในการแก้ไข ปัญหาเฉพาะหน้าหรือปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นใน การปฏิบัติงานได้					
	2. มีความสามารถในการสร้างแนวคิดใหม่ ๆ เพื่อป้องกันปัญหาและอุปสรรคที่คาดว่าจะ เกิดขึ้นในอนาคต					
	3. มีความสามารถสร้างแนวคิดใหม่ ๆ ที่ปฏิบัติ ได้เพื่อนำไปพัฒนาและแก้ไขปัญหาและเป็นภูมิ ปัญญาท้องถิ่นให้กับประชาชน					
	4. มีแนวคิดใหม่ในการปฏิบัติที่สร้างสรรค์ สิ่งประดิษฐ์ที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมและ สามารถแข่งขันได้ในระดับสากล					
	5. มีการนำเสนอแนวทางและผลงานต่าง ๆ ที่ เกิดจากความคิดใหม่					

ข้อ	คุณสมบัติของแรงงานอาชีพ: ด้านวิศวกร	ระดับความพึงพอใจ				
		น้อย ที่สุด 1	น้อย 2	ปาน กลาง 3	มาก 4	มาก ที่สุด 5
9	ความรู้ด้านทั่วไป (General knowledge)					
	1. มีความรู้ในกฎ ระเบียบ ข้อบังคับในด้าน วิชาชีพวิศวกรรมควบคุมของประเทศในกลุ่ม อาเซียน และกฎหมายสำหรับวิศวกร					
	2. มีความรู้ทางคณิตศาสตร์พีลิกส์ และเคมีเป็น อย่างดี					
	3. มีความรู้ทางด้านกฎหมายและกฎระเบียบ และข้อบังคับของสังคมและระหว่างประเทศใน กลุ่มอาเซียน					
	4. มีความรู้ในงานให้คำปรึกษา เช่น การให้ ข้อเสนอแนะ การตรวจวินิจฉัย และการตรวจ รับรองงาน					
	5. มีความรู้ในงานวางโครงการเช่น การศึกษา โครงการ การวิเคราะห์หาทางเลือกที่เหมาะสม และการวางแผนของโครงการ					
	6. มีความรู้ในการควบคุมการสร้างหรือการผลิต					
	7. มีความรู้ในงานพิจารณาตรวจสอบการ ค้นคว้า การวิเคราะห์การทดสอบ การหาข้อมูล และสถิติต่าง ๆ เพื่อใช้เป็นหลักเกณฑ์ และการ ตรวจสอบวินิจฉัยงาน					
10	ความรู้ทางเทคนิค (Technical knowledge)					
	1. มีความรู้ทางด้านคณิตศาสตร์ที่เกี่ยวกับการ คำนวณ					
	2. มีความรู้ในงานออกแบบทางวิศวกรรม					

ข้อ	คุณสมบัติของแรงงานอาชีพ: ด้านวิศวกร	ระดับความพึงพอใจ				
		น้อย ที่สุด 1	น้อย 2	ปาน กลาง 3	มาก 4	มาก ที่สุด 5
	3. มีความรู้ในการเขียนโปรแกรมคอมพิวเตอร์					
	4. มีทักษะการใช้คอมพิวเตอร์					
	5. มีความรู้ในการเขียนแบบวิศวกรรม					
11	มีทักษะทางด้านภาษาต่างประเทศ (Skills for foreign languages)					
	1. มีความเชี่ยวชาญในศัพท์เฉพาะด้านในสาขาวิชาของตนได้เป็นอย่างดี					
	2. มีทักษะในด้านภาษาต่างประเทศได้มากกว่า 1 ภาษา					
	3. มีความรู้ภาษาต่างประเทศในกลุ่มอาเซียน					
	4. มีความสามารถที่ใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการติดต่อหรือปฏิสัมพันธ์ในการปฏิบัติงานกับผู้ร่วมงาน หรือผู้ที่ติดต่อประสานงานทั้งภายในและภายนอกองค์กรได้โดยถูกหลักไวยากรณ์					

ขอขอบคุณที่กรุณาตอบแบบสอบถาม

นางสาวสุปราณี วรรณรุธ

นักศึกษาปริญญาเอก หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต

สาขาวิชาการพัฒนากองค์การและการจัดการสมรรถนะของมนุษย์

วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา



แบบสอบถาม (อาชีพพยาบาล)

เรื่อง: ปัจจัยเชิงสาเหตุของความสามารถในด้านการบริหารจัดการแรงงานวิชาชีพ
8 สาขาอาชีพ ของบริษัทผู้ประกอบการด้านการรับเหมาจ้างงานเพื่อจัดหาคคน
(Recruitment Process Outsourcing: RPO) ที่จดทะเบียนในประเทศไทย

เรียน ผู้จัดการแผนก/ฝ่าย ทรัพยากรมนุษย์ ที่เป็นผู้ให้บริการด้าน (Recruitment Process Outsourcing: RPO)

เนื่องด้วยดิฉัน นางสาวสุปราณี วรรณรณ นักศึกษาปริญญาเอก หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการพัฒนาองค์การและการจัดการสมรรถนะของมนุษย์ วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง ปัจจัยเชิงสาเหตุของความสามารถในด้านการบริหารจัดการแรงงานวิชาชีพ 8 สาขาอาชีพ ของบริษัทผู้ประกอบการด้านการรับเหมาจ้างงานเพื่อจัดหาคคน (Recruitment Process Outsourcing: RPO) ที่จดทะเบียนในประเทศไทย ซึ่งการทำวิทยานิพนธ์ดังกล่าวจำเป็นต้องได้รับข้อมูลจากท่านเพื่อมาสนับสนุนแนวคิดที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้น ดังนั้นดิฉันจึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตอบแบบสอบถามเพื่อทำการวิจัยในครั้งนี้

คำชี้แจง 1. แบบสอบถามเพื่อการวิจัย แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามสถานภาพขององค์กรที่ผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามวัดความพึงพอใจในการบริหารจัดการของผู้ประกอบการด้าน RPO ในมุมมองของลูกค้าผู้ให้บริการ ประกอบด้วย 1) ทีมงานมีความเชี่ยวชาญ, 2) ความมีชื่อเสียง, 3) ประสิทธิภาพ, 4) มีทักษะทางด้านเทคโนโลยี, 5) มีการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ, 6) มีการให้บริการในทั่วโลก, 7) ความปลอดภัยของการเก็บรักษาข้อมูลเป็นความลับ, 8) เป็นองค์กรที่มีจริยธรรม

ตอนที่ 3 แบบสอบถามวัดคุณสมบัติของวิชาชีพที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ให้บริการ: วิชาชีพด้านพยาบาล ประกอบด้วย 1) ทักษะ, 2) ความรู้, 3) ความสามารถ, 4) การให้คำปรึกษา/ หรือการสอนงาน, 5) มีคุณภาพและมีความสามารถด้านความปลอดภัย, 6) จริยธรรม, 7) การทำงานเป็นทีม, 8) ประสิทธิภาพ

2. โปรดอ่านคำชี้แจงในการตอบแบบสอบถามแต่ละตอน กรุณาตอบแบบสอบถามทุกข้อตามความเป็นจริง โดยสามารถที่จะระบุชื่อขององค์กรของท่านได้ โดยผู้วิจัยขอรับรองว่าคำตอบของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับ และจะไม่มีผลกระทบใด ๆ ทั้งสิ้นต่อองค์กรของท่าน ทั้งนี้ดิฉันขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างยิ่งที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

นางสาวสุปราณี วรรณรุธ

นักศึกษาปริญญาเอก หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต

สาขาวิชาการพัฒนาองค์การและการจัดการสมรรถนะของมนุษย์

วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

supranee-v@hotmail.com, Tel: 084-7186111

ตอนที่ 1 แบบสอบถามสถานภาพขององค์กรผู้ให้บริการด้าน RPO ที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () หรือเติมข้อความในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

ชื่อบริษัท

1. ประเภทของธุรกิจ

- | | |
|------------------------|----------------------------|
| 1. () Automobile | 2. () Chemical |
| 3. () Food & beverage | 4. () Electric |
| 5. () Machinery | 6. () Steel, iron & metal |
| 7. () Port | 8. () Agro |
| 9. () Glass & ceramic | 10. () Machinery |
| 11. () Paper & print | 12. () Wood |
| 13. () Logistics | 14. () อื่น ๆ โปรด |

ระบุ.....

2. ทุนจดทะเบียนของบริษัท

- | | |
|----------------------------------|----------------------------------|
| 1. () 1,000,000-10,000,000 บาท | 2. () 10,000,001-20,000,000 บาท |
| 3. () 20,000,001-30,000,000 บาท | 4. () 30,000,001-40,000,000 บาท |
| 5. () 40,000,001-50,000,000 บาท | 6. () มากกว่า 50,000,000 บาท |

3. ระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ

- | | |
|-----------------|-----------------------------|
| 1. () 1-10 ปี | 2. () 11-20 ปี |
| 3. () 21-30 ปี | 4. () 31-40 ปี |
| 5. () 41-50 ปี | 6. () มากกว่า 50 ปี ขึ้นไป |

4. จำนวนพนักงานในบริษัท

- | | |
|-----------------------|------------------------|
| 1. () น้อยกว่า 50 คน | 2. () 51-500 คน |
| 3. () 501-999 คน | 4. () 1,000 คน ขึ้นไป |

ตอนที่ 2 แบบสอบถามวัดความพึงพอใจในการบริหารจัดการของผู้ประกอบการด้าน RPO ในมุมมองของลูกค้าผู้ใช้บริการ

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจในการบริหารจัดการของผู้ประกอบการด้าน RPO โดยพิจารณาจากเกณฑ์ต่อไปนี้

คะแนน 1	หมายถึง	ส่งผลต่อความพึงพอใจน้อยที่สุด
คะแนน 2	หมายถึง	ส่งผลต่อความพึงพอใจน้อย
คะแนน 3	หมายถึง	ส่งผลต่อความพึงพอใจปานกลาง
คะแนน 4	หมายถึง	ส่งผลต่อพึงพอใจมาก
คะแนน 5	หมายถึง	ส่งผลต่อความพึงพอใจมากที่สุด

ข้อ	ปัจจัยความพึงพอใจในการบริหารจัดการของผู้ประกอบการด้าน RPO	ระดับความพึงพอใจ				
		น้อยที่สุด 1	น้อย 2	ปานกลาง 3	มาก 4	มากที่สุด 5
1	ทีมงานมีความเชี่ยวชาญ (Expert teams)					
	1. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่มีทีมงานที่มีความเชี่ยวชาญในหลากหลายอาชีพเพื่อเป็นการรองรับกับความต้องการที่แตกต่างกันของแต่ละองค์กร					
	2. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่มีทีมงานที่มีความเชี่ยวชาญในการเป็นที่ปรึกษาทางด้านทรัพยากรมนุษย์ให้กับองค์กรต่าง ๆ ทั้งองค์กรของไทยและต่างประเทศ					
	3. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่มีทีมงานที่มีความเชี่ยวชาญในแต่ละสาขาธุรกิจ ซึ่งได้แก่ ความรู้ในด้านวิชาการ, ด้านการบริหารจัดการแรงงาน, ความรู้ทางด้านกฎหมาย เป็นต้น					

ข้อ	ปัจจัยความพึงพอใจในการบริหารจัดการ ของผู้ประกอบการด้าน RPO	ระดับความพึงพอใจ				
		น้อย ที่สุด 1	น้อย 2	ปาน กลาง 3	มาก 4	มาก ที่สุด 5
	4. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่มี บริการเป็นหลัก และสามารถแก้ปัญหาของ ลูกค้าได้					
2	ความมีชื่อเสียง (Reputation)					
	1. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO จาก บริษัทที่ได้รับรางวัลในอุตสาหกรรมการจัดหา แรงงานจากสถาบันที่เป็นที่รู้จักและได้การ ยอมรับในทั่วโลก					
	2. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO จาก บริษัทที่ได้รับการจัดอันดับว่าเป็นบริษัทที่มี ประสิทธิภาพสูง ที่สามารถวัดได้จากการ เติบโต และด้านการจัดการที่มีประสิทธิภาพ จากนิตยสารต่าง ๆ ที่มีชื่อเสียงและเป็นที่ยอมรับ ในทั่วโลก					
	3. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO จากการ แนะนำของบริษัทในเครือข่าย					
	4. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO จากการ โฆษณาทางสื่อหนังสือและวารสารบริหาร					
	5. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO จากการ โฆษณาทางสื่อเว็บไซต์					
	6. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO จากสื่อ สมัครงาน					

ข้อ	ปัจจัยความพึงพอใจในการบริหารจัดการ ของผู้ประกอบการด้าน RPO	ระดับความพึงพอใจ				
		น้อย ที่สุด 1	น้อย 2	ปาน กลาง 3	มาก 4	มาก ที่สุด 5
3	ประสบการณ์ (Experience)					
	1. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่มีประสบการณ์ในการดำเนินงานที่มากกว่า 5 ปี โดยสามารถดูได้จากลูกค้ารายใหญ่ที่มีชื่อเสียงที่เคยเป็นผู้ใช้บริการและรวมถึงผลงานสำคัญ ๆ ที่ผ่านมา					
	2. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่มีประสบการณ์ที่มากกว่า 10 ปี เพราะจะเป็นองค์กรที่มีความเข้าใจและให้ความสำคัญในเรื่องของการสื่อสารและการประสานงานเป็นสำคัญ					
	3. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่มีประสบการณ์ในด้านการสรรหาคูหากรให้กับองค์กรธุรกิจชั้นนำอย่างต่อเนื่องและมีระยะเวลายาวนานมากกว่า 10 ปี					
	4. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่ภาครัฐและรัฐประสบการณ์ในการสรรหาคูหากรมากกว่า 10 ปี เพื่อสำหรับลูกค้าในองค์กรเอกชนและรัฐวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดใหญ่					
	5. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่มีประสบการณ์และเป็นผู้นำของโลกในด้านการให้บริการที่มุ่งเน้นบุคลากรคุณภาพ และให้ความสำคัญต่อผลลัพธ์สูงสุดขององค์กรเป็นหลัก					

ข้อ	ปัจจัยความพึงพอใจในการบริหารจัดการ ของผู้ประกอบการด้าน RPO	ระดับความพึงพอใจ				
		น้อย ที่สุด 1	น้อย 2	ปาน กลาง 3	มาก 4	มาก ที่สุด 5
	6. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่ บริษัทเอกชนขนาดใหญ่เคยใช้บริการ					
4	มีทักษะทางด้านเทคโนโลยี (Technology skill)					
	1. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่มี ทักษะในการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยที่นำมาใช้ ในกระบวนการรับสมัครงานเพื่อให้เกิดความ รวดเร็วและ สามารถตอบสนองกับ ความ ต้องการของลูกค้าผู้ใช้บริการได้ทันเวลา					
	2. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่มี ความเข้าใจอย่างถ่องแท้ในงานด้านเทคโนโลยี สารสนเทศ ในโปรแกรมที่เกี่ยวข้องกับด้าน วิศวกรรม บัญชีและการเงิน และงานระดับ ผู้บริหาร เป็นต้น					
	3. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่มี ทักษะความรู้ความเข้าใจในเทคโนโลยีการ ติดต่อสื่อสาร เช่น โทรศัพท์เคลื่อนที่ คอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ตและเทคโนโลยีอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน					
	4. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่มี รูปแบบการให้บริการในการสรรหาคูหากรที่ ทันสมัย และทันต่อเหตุการณ์ในปัจจุบัน เช่น การใช้โทรศัพท์, อีเมลล์ และเครือข่ายทางสังคม, การสื่อสารผ่าน Web เป็นต้น					

ข้อ	ปัจจัยความพึงพอใจในการบริหารจัดการ ของผู้ประกอบการด้าน RPO	ระดับความพึงพอใจ				
		น้อย ที่สุด 1	น้อย 2	ปาน กลาง 3	มาก 4	มาก ที่สุด 5
5	มีการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ (Effective communication)					
	1. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่มี ความสามารถในการสื่อสารกับลูกค้า ผู้ให้บริการที่มีความแตกต่างทางด้าน วัฒนธรรมและการปฏิบัติงานได้อย่างมี ประสิทธิภาพ					
	2. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่มี ความรู้ในขั้นตอนของการสื่อสาร ที่มีความ ตั้งใจ ความเข้าใจ การยอมรับ และนำไปสู่การ ปฏิบัติให้ตรงตามความต้องการ					
	3. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่ใช้ ภาษา ให้เหมาะสมกับกาลเทศะ บริบททาง เวลา เนื้อหาและช่องทางในการสื่อสาร					
	4. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่ เลือกใช้วิธีการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพโดย คำนึงถึงผลกระทบที่มีต่อองค์กรและสังคม โดยรวมทั้งในด้านการเจรจาต่อรองเพื่อขจัด และลดปัญหาความขัดแย้งต่าง ๆ					
	5. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่มี ทัศนคติที่ดีในการสื่อสารเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูล ข่าวสารและประสบการณ์ให้บรรลุเป้าหมาย ขององค์กร					

ข้อ	ปัจจัยความพึงพอใจในการบริหารจัดการ ของผู้ประกอบการด้าน RPO	ระดับความพึงพอใจ				
		น้อย ที่สุด 1	น้อย 2	ปาน กลาง 3	มาก 4	มาก ที่สุด 5
6	มีการให้บริการในทั่วโลก (Global)					
	1. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่มีสาขาหรือสำนักงานที่ให้บริการในการจัดหาผู้สมัครงานทั้งในประเทศไทยและในต่างประเทศ					
	2. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่สามารถตอบสนองความต้องการในการสรรหาผู้สมัครงาน ให้ได้ตามความต้องการของลูกค้าผู้ใช้บริการที่มีสำนักงานและสาขาที่อยู่ในต่างประเทศได้อย่างทั่วถึง					
	3. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่มีความสามารถในการสรรหาผู้สมัครงานที่มีคุณสมบัติตรงกับความต้องการของลูกค้าผู้ใช้บริการได้จากแหล่งแรงงานอาชีพจากต่างประเทศได้					
	4. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่สามารถตอบสนองความต้องการในผู้สมัครงานที่เป็นแรงงานไทยและผู้สมัครที่เป็นแรงงานต่างประเทศต่อลูกค้าผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
7	ความปลอดภัยของการเก็บรักษาข้อมูลเป็นความลับ (Security)					
	1. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่มีการบริหารจัดการในเก็บการรักษาข้อมูลที่เป็นความลับทั้งของลูกค้าที่เป็นผู้ใช้บริการและผู้สมัครงาน					

ข้อ	ปัจจัยความพึงพอใจในการบริหารจัดการ ของผู้ประกอบการด้าน RPO	ระดับความพึงพอใจ				
		น้อย ที่สุด 1	น้อย 2	ปาน กลาง 3	มาก 4	มาก ที่สุด 5
	2. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่ไม่มีการเปิดเผยข้อมูลที่เป็นความลับของผู้สมัครงานและลูกค้าผู้ใช้บริการต่อสาธารณชนและบุคคลอื่นทั่วไป					
	3. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่มีการจัดทำหนังสือหรือสัญญาว่ากันว่าจะไม่เปิดเผยข้อมูลความลับจนกว่าจะได้รับอนุญาตจากลูกค้าผู้ใช้บริการหรือผู้สมัครงาน					
	4. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่มีการบริหารจัดการในการเก็บข้อมูลของผู้สมัครงานและของลูกค้าผู้ใช้บริการได้อย่างเป็นระบบและมีการควบคุมดูแลอย่างเข้มงวด					
8	เป็นองค์กรที่มีจริยธรรม (Business ethics)					
	1. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่เป็นองค์กรที่มีมาตรฐานในการประพฤติปฏิบัติการค้าดำเนินงานที่โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้					
	2. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่เป็นองค์กรที่มีจริยธรรมและมีคุณธรรมต่อสังคมโดยรวม					
	3. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่เป็นองค์กรที่มีการดำเนินงานที่อยู่ภายในกรอบของมาตรฐานทางศีลธรรมของสังคม					
	4. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่เป็นองค์กรที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต โดยเฉพาะในกระบวนการดำเนินทางธุรกิจที่ปฏิบัติต่อลูกค้าผู้ใช้บริการและผู้สมัครงาน					

ตอนที่ 3 แบบสอบถามวัดคุณสมบัติของแรงงานอาชีพด้านพยาบาลที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับคุณสมบัติของแรงงานอาชีพด้านพยาบาลที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจโดยพิจารณาจากเกณฑ์ต่อไปนี้

- | | | |
|---------|---------|-------------------------------|
| คะแนน 1 | หมายถึง | ส่งผลต่อความพึงพอใจน้อยที่สุด |
| คะแนน 2 | หมายถึง | ส่งผลต่อความพึงพอใจน้อย |
| คะแนน 3 | หมายถึง | ส่งผลต่อความพึงพอใจปานกลาง |
| คะแนน 4 | หมายถึง | ส่งผลต่อพึงพอใจมาก |
| คะแนน 5 | หมายถึง | ส่งผลต่อความพึงพอใจมากที่สุด |

ข้อ	คุณสมบัติของแรงงานอาชีพ: ด้านพยาบาล	ระดับความพึงพอใจ				
		น้อย ที่สุด 1	น้อย 2	ปาน กลาง 3	มาก 4	มาก ที่สุด 5
1	ทักษะ (skills)					
	1. มีความรู้ความสามารถในปฏิบัติทักษะและเทคนิคการพยาบาลทั่วไป เพื่อให้การพยาบาลแก่ ผู้ใช้บริการทุกกลุ่มวัย ทุกภาวะสุขภาพ เพื่อบรรเทาอาการ และแก้ไขปัญห สุขภาพ					
	2. มีทักษะและพัฒนาศักยภาพของผู้ป่วยและครอบครัวในการเผชิญปัญหา ความรู้สึกไม่แน่นอนความเศร้าโศก สูญเสีย และความรู้สึกหมดหนทางช่วยเหลือ ได้ครอบคลุมทุกวิถีของความเจ็บป่วย					

ข้อ	คุณสมบัติของแรงงานอาชีพ: ด้านพยาบาล	ระดับความพึงพอใจ				
		น้อย ที่สุด 1	น้อย 2	ปาน กลาง 3	มาก 4	มาก ที่สุด 5
	3. มีทักษะและพัฒนาศักยภาพของผู้ป่วย และครอบครัวในการดูแลตนเองโดยใช้ ความรู้ ทฤษฎีและหลักฐานเชิงประจักษ์ เป็น หลักในการพัฒนาความสามารถของผู้ป่วย และครอบครัว					
	4. มีทักษะในการติดต่อสื่อสาร การนำเสนอ แลกเปลี่ยนข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพ					
	5. มีทักษะเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์พื้นฐานที่ใช้ ในการประมวล คำนวณ จัดเก็บ และการ นำเสนอ รวมทั้งมีความสามารถในการใช้ อินเทอร์เน็ตสืบค้นข้อมูลความรู้ ด้านสุขภาพ และการพยาบาล					
2	ความรู้ (Knowledge)					
	1. มีความรู้ในการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ พื้นฐานที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน เช่น โปรแกรมวิเคราะห์พื้นฐาน โปรแกรมนำเสนอ งาน การประมวล จัดเก็บ และนำเสนอ ข้อมูล ข่าวสารรู้พื้นฐานเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ และ ระบบสารสนเทศด้านสุขภาพและการ พยาบาล					
	2. มีความรู้ และสามารถบริหารจัดการงานที่ รับผิดชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ					

ข้อ	คุณสมบัติของแรงงานอาชีพ: ด้านพยาบาล	ระดับความพึงพอใจ				
		น้อย ที่สุด 1	น้อย 2	ปาน กลาง 3	มาก 4	มาก ที่สุด 5
	3. มีความรู้ความสามารถในการใช้ กระบวนการพยาบาลเพื่อให้การพยาบาล ผู้ใช้บริการทุกกลุ่มวัย ทั้งผู้ที่มีสุขภาพดี ภาวะ เสี่ยงและเจ็บป่วย เพื่อส่งเสริมสุขภาพ ป้องกันและแก้ไขปัญหาสุขภาพและความ เจ็บป่วยที่สำคัญของประเทศได้อย่าง เหมาะสม					
	4. กำหนดเป้าหมายงานที่ได้รับมอบหมาย จัดลำดับความสำคัญ และวางแผนการ ปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสมกับสถานการณ์ และทรัพยากร เพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายที่ ได้ตั้งไว้					
	5. ประเมินผลลัพธ์การปฏิบัติงานของตน และหาแนวทางในการพัฒนางานให้มี ผลลัพธ์ที่ดีขึ้น					
	6. ประเมินสภาพผู้ใช้บริการโดยใช้เทคนิค วิธีการประเมินสภาพ ที่เหมาะสมกับบุคคล วัฒนธรรม ภาวะสุขภาพ จากแหล่งข้อมูลที่ เหมาะสม					
	7. วิเคราะห์ข้อมูล และวินิจฉัยการพยาบาล โดยใช้กระบวนการคิดวิเคราะห์ บนพื้นฐาน ของข้อมูล และหลักการวินิจฉัยการพยาบาล ได้อย่างครบถ้วน					

ข้อ	คุณสมบัติของแรงงานอาชีพ: ด้านพยาบาล	ระดับความพึงพอใจ				
		น้อย ที่สุด 1	น้อย 2	ปาน กลาง 3	มาก 4	มาก ที่สุด 5
	8. ประเมินปัจจัยเสี่ยงและปัจจัยที่ส่งเสริมสุขภาพ ทั้งปัจจัยด้านบุคคล สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ สิ่งแวดล้อมด้านสังคม วัฒนธรรม					
3	ความสามารถ (Abilities)					
	1. มีความสามารถในการพัฒนา จัดการ และกำกับระบบการดูแลกลุ่มเป้าหมายหรือเฉพาะกลุ่มหรือเฉพาะโรค					
	2. มีความสามารถในการดูแลกลุ่มเป้าหมายหรือ กลุ่มเฉพาะโรคที่มีปัญหาสุขภาพซับซ้อน					
	3. มีความสามารถในการเสริมสร้างพลังอำนาจ การสอน การฝึก การเป็นพี่เลี้ยงในการปฏิบัติ					
	4. มีความสามารถในการประสานงาน					
	5. มีความสามารถในการให้คำปรึกษาทางคลินิกในการดูแลผู้ป่วยหรือผู้ใช้บริการกลุ่มเป้าหมายที่ตนเองเชี่ยวชาญ					
	6. มีความสามารถในการเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง					
	7. มีความสามารถในการให้เหตุผลทางจริยธรรมและการตัดสินใจเชิงจริยธรรม					
	8. มีความสามารถในการใช้หลักฐานเชิงประจักษ์					

ข้อ	คุณสมบัติของแรงงานอาชีพ: ด้านพยาบาล	ระดับความพึงพอใจ				
		น้อย ที่สุด 1	น้อย 2	ปาน กลาง 3	มาก 4	มาก ที่สุด 5
	9. มีความสามารถในการจัดการและ ประเมินผลลัพธ์					
4	การให้คำปรึกษา/ หรือการสอนงาน (Mentoring/ or coaching)					
	1. เป็นที่ปรึกษาให้กับพยาบาลและทีมงานใน การตัดสินใจประเด็นจริยธรรมที่เกิดจากการ ปฏิบัติการพยาบาล					
	2. เป็นที่ปรึกษาให้กับพยาบาลและทีมงานใน การจัดระบบการดูแลผู้ป่วยกลุ่มเฉพาะกลุ่ม หรือเฉพาะโรค					
	3. เป็นที่ปรึกษาให้กับพยาบาลและทีมงานใน การจัดการปัญหาสุขภาพผู้ป่วยเฉพาะรายที่ มีปัญหาซับซ้อนโดยประมวลข้อมูลและ หลักฐานเชิงประจักษ์ เพื่อให้การดูแลผู้ป่วย อย่างมีคุณภาพ					
	4. สอน ชี้แนะ และเป็นพี่เลี้ยงพยาบาลและ นักศึกษาพยาบาลให้มีความสามารถในการ ดูแลผู้ป่วยโดยการถ่ายทอดประสบการณ์ ความเชี่ยวชาญของตนเองอย่างมี ประสิทธิภาพ					

ข้อ	คุณสมบัติของแรงงานอาชีพ: ด้านพยาบาล	ระดับความพึงพอใจ				
		น้อย ที่สุด 1	น้อย 2	ปาน กลาง 3	มาก 4	มาก ที่สุด 5
5	มีคุณภาพและมีความสามารถด้านความปลอดภัย (Quality and safety competencies)					
	1. มีความรู้ มีเจตคติที่ดี มีความสามารถในการทำกิจกรรมพัฒนาคุณภาพ และมีส่วนร่วมในการดำเนินงานประกันคุณภาพการพยาบาล และของหน่วยงาน					
	2. สร้างแผนงาน หรือ โครงการต่าง ๆ เพื่อการประกันคุณภาพการดูแลผู้ป่วยเฉพาะกลุ่มหรือเฉพาะโรค					
	3. สร้างฐานข้อมูลเกี่ยวกับผู้ป่วยกลุ่มเป้าหมายเพื่อใช้ประโยชน์ในการควบคุมคุณภาพ					
	4. มีความตระหนักในความสามารถของตนเอง ที่จะไม่ทำให้เกิดความเสี่ยงในการปฏิบัติงานที่อาจเกิดผลเสียและความปลอดภัยของผู้ใช้บริการ					
	5. ช่วยเหลือผู้ป่วยในภาวะฉุกเฉินหรือเร่งด่วนให้ได้รับความปลอดภัย					
	6. มีการประเมินสภาพผู้ให้บริการโดยใช้เทคนิควิธีการประเมินสภาพที่เหมาะสมกับบุคคล วัฒนธรรม ที่เหมาะสมกับบุคคล วัฒนธรรม ภาวะสุขภาพ จากแหล่งข้อมูลที่เหมาะสม					

ข้อ	คุณสมบัติของแรงงานอาชีพ: ด้านพยาบาล	ระดับความพึงพอใจ				
		น้อย ที่สุด 1	น้อย 2	ปาน กลาง 3	มาก 4	มาก ที่สุด 5
	7. วิเคราะห์และประเมินผลที่ได้รับจากการปฏิบัติตามหลักฐานเชิงประจักษ์และเผยแพร่หลักฐานการปฏิบัติที่เป็นเลิศเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง					
	8. มีวิเคราะห์ข้อมูลและวินิจฉัยการพยาบาลโดยใช้กระบวนการคิดวิเคราะห์บนพื้นฐานของข้อมูลและหลักการวินิจฉัยการพยาบาลได้อย่างครบถ้วน					
6	จริยธรรม (Ethics)					
	1. ใช้ความรู้ ทฤษฎีและหลักจริยธรรม สิทธิผู้ป่วย สิทธิของพยาบาล และหลักการตัดสินใจเชิงจริยธรรมในการปฏิบัติงาน					
	2. บริหารจัดการด้านการปฏิบัติการพยาบาล โดยเน้นการพิทักษ์สิทธิของผู้ป่วยหรือผู้ใช้บริการ					
	3. พทักษ์สิทธิผู้ป่วยเพื่อให้ผู้ป่วยได้รับการปฏิบัติการพยาบาลอย่างมีจริยธรรม เป็นธรรม และปลอดภัย					
	4. ร่วมในกระบวนการตัดสินใจเชิงจริยธรรมที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติการดูแลในระดับหน่วยงานและหรือระดับองค์กร					
	5. มีส่วนร่วมในการควบคุมมาตรฐานและผลลัพธ์ด้านจริยธรรมทางการพยาบาล					

ข้อ	คุณสมบัติของแรงงานอาชีพ: ด้านพยาบาล	ระดับความพึงพอใจ				
		น้อย ที่สุด 1	น้อย 2	ปาน กลาง 3	มาก 4	มาก ที่สุด 5
	6. เป็นผู้ที่มีการประพฤติและปฏิบัติที่ไม่ขัดต่อจรรยาบรรณ ศีลธรรม กฎระเบียบและข้อบังคับ					
7	การทำงานเป็นทีม (Teamwork)					
	1. มีความรู้ในหลักการทำงานเป็นทีม และการสร้างทีมงาน					
	2. ปฏิบัติงานในฐานะหัวหน้าทีมการพยาบาล/ หัวหน้าเวร/ หัวหน้าโครงการได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยการวิเคราะห์งาน มอบหมายงาน ปฏิบัติกิจกรรมของหัวหน้าทีม/ หัวหน้าเวร/ หัวหน้าโครงการ ในการประชุมปรึกษา การติดตามการปฏิบัติงานของสมาชิกทีม การประเมินผลการปฏิบัติงาน และให้ข้อชี้แนะเพื่อป้องกันปัญหาในการปฏิบัติงาน					
	3. ร่วมรับผิดชอบการทำงานของทีมและผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น					
	4. ปฏิบัติงานในฐานะสมาชิกทีมการพยาบาล โดยการให้ข้อมูลความรู้ ข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์และการให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายร่วมกัน					
	5. มีความสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นที่มีความแตกต่างทางด้านวัฒนธรรม ความคิด และภูมิหลังได้					

ข้อ	คุณสมบัติของแรงงานอาชีพ: ด้านพยาบาล	ระดับความพึงพอใจ				
		น้อย ที่สุด 1	น้อย 2	ปาน กลาง 3	มาก 4	มาก ที่สุด 5
	6. การปฏิบัติกรพยาบาลที่แสดงออกถึงการ เป็นผู้นำและผู้ตามที่ดี ทำงานร่วมกับทีม สุขภาพในการวางแผนให้การดูแลผู้ป่วย สามารถมอบหมายงานบุคลากรระดับรองได้ อย่างเหมาะสม เป็นตัวอย่างของการเป็นผู้นำ ด้านการปฏิบัติงานของวิชาชีพพยาบาล					
8	ประสบการณ์ (Experience)					
	1. มีประสบการณ์ในภาคปฏิบัติวิชาชีพ พยาบาลไม่น้อยกว่า 3 ปี ต่อเนื่อง					
	2. มีประสบการณ์ที่จะสามารถวิเคราะห์ สถานการณ์ปัญหาของผู้ป่วยเพื่อพัฒนา ระบบการดูแล					
	3. มีประสบการณ์ทางคลินิก เพื่อวินิจฉัย ปัญหาผู้ป่วย โดยใช้ข้อมูล หลักฐานทาง คลินิก ความรู้ทางพยาธิสรีระ ความรู้ ทฤษฎี การพยาบาลและทฤษฎีอื่น ๆ					
	4. มีประสบการณ์ที่จะสามารถนำหลักการ จัดการความรู้มาใช้ร่วมกับกระบวนการ พัฒนาคุณภาพตามหลักฐานเชิงประจักษ์					

ขอขอบคุณที่กรุณาตอบแบบสอบถาม

นางสาวสุปราณี วรรณรุธ

นักศึกษาระดับปริญญาเอก หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต

สาขาวิชาการพัฒนาองค์การและการจัดการสมรรถนะของมนุษย์

วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา



แบบสอบถาม (อาชีพสถาปนิก)

เรื่อง: ปัจจัยเชิงสาเหตุของความสามารถในด้านการบริหารจัดการแรงงานวิชาชีพ
8 สาขาอาชีพ ของบริษัทผู้ประกอบการด้านการรับเหมาจ้างงานเพื่อจัดหาคคน
(Recruitment Process Outsourcing: RPO) ที่จดทะเบียนในประเทศไทย

เรียน ผู้จัดการแผนก/ ฝ่าย ทรัพยากรมนุษย์

เนื่องด้วยดิฉัน นางสาวสุปราณี วรรณรุณ นักศึกษาปริญญาเอก หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการพัฒนาองค์การและการจัดการสมรรถนะของมนุษย์ วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง ปัจจัยเชิงสาเหตุของความสามารถในด้านการบริหารจัดการแรงงานวิชาชีพ 8 สาขาอาชีพ ของบริษัทผู้ประกอบการด้านการรับเหมาจ้างงานเพื่อจัดหาคคน (Recruitment Process Outsourcing: RPO) ที่จดทะเบียนในประเทศไทย ซึ่งการทำวิทยานิพนธ์ดังกล่าวจำเป็นต้องได้รับข้อมูลจากท่านเพื่อมาสนับสนุนแนวคิดที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้น ดังนั้นดิฉันจึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตอบแบบสอบถามเพื่อทำการวิจัยในครั้งนี้

คำชี้แจง 1. แบบสอบถามเพื่อการวิจัย แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามสถานภาพขององค์กรที่ผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามวัดความพึงพอใจในการบริหารจัดการของผู้ประกอบการด้าน RPO ในมุมมองของลูกค้าผู้ใช้บริการ ประกอบด้วย 1) ทีมงานมีความเชี่ยวชาญ, 2) ความมีชื่อเสียง, 3) ประสิทธิภาพ, 4) มีทักษะทางด้านเทคโนโลยี, 5) มีการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ, 6) มีการให้บริการในทั่วโลก, 7) ความปลอดภัยของการเก็บรักษาข้อมูลเป็นความลับ, 8) เป็นองค์กรที่มีจริยธรรม

ตอนที่ 3 แบบสอบถามวัดคุณสมบัติของแรงงานอาชีพที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ: แรงงานอาชีพด้านสถาปนิก ประกอบด้วย 1) ทักษะความชำนาญ, 2) ความรู้, 3) พฤติกรรมที่มีคุณสมบัติพิเศษ, 4)ทัศนคติส่วนบุคคล, 5) ทักษะทางการสื่อสาร, 6) หน้าที่, 7) การออกแบบ, 8) ทักษะในด้านการบริหารจัดการ

2. โปรดอ่านคำชี้แจงในการตอบแบบสอบถามแต่ละตอน กรุณาตอบแบบสอบถามทุกข้อตามความเป็นจริง โดยสามารถที่จะระบุชื่อขององค์กรของท่านได้ โดยผู้วิจัยขอรับรองว่าคำตอบของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับ และจะไม่มีผลกระทบใด ๆ ทั้งสิ้นต่อองค์กรของท่าน ทั้งนี้ดิฉันขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างยิ่งที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

นางสาวสุปราณี วรรณรุธ

นักศึกษาปริญญาเอก หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต

สาขาวิชาการพัฒนาองค์การและการจัดการสมรรถนะของมนุษย์

วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

E-mail: supranee.v@hotmail.com, Tel: 084-7186111

ตอนที่ 1 แบบสอบถามสถานภาพขององค์กรผู้ให้บริการด้าน RPO ที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () หรือเติมข้อความในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

ชื่อบริษัท

1. ประเภทของธุรกิจ

- | | |
|------------------------|----------------------------|
| 1. () Automobile | 2. () Chemical |
| 3. () Food & beverage | 4. () Electric |
| 5. () Machinery | 6. () Steel, iron & metal |
| 7. () Port | 8. () Agro |
| 9. () Glass & ceramic | 10. () Machinery |
| 11. () Paper & print | 12. () Wood |
| 13. () Logistics | 14. () อื่น ๆ โปรด |

ระบุ.....

2. ทุนจดทะเบียนของบริษัท

- | | |
|----------------------------------|----------------------------------|
| 1. () 1,000,000-10,000,000 บาท | 2. () 10,000,001-20,000,000 บาท |
| 3. () 20,000,001-30,000,000 บาท | 4. () 30,000,001-40,000,000 บาท |
| 5. () 40,000,001-50,000,000 บาท | 6. () มากกว่า 50,000,000 บาท |

3. ระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ

- | | |
|-----------------|-----------------------------|
| 1. () 1-10 ปี | 2. () 11-20 ปี |
| 3. () 21-30 ปี | 4. () 31-40 ปี |
| 5. () 41-50 ปี | 6. () มากกว่า 50 ปี ขึ้นไป |

4. จำนวนพนักงานในบริษัท

- | | |
|-----------------------|------------------------|
| 1. () น้อยกว่า 50 คน | 2. () 51-500 คน |
| 3. () 501-999 คน | 4. () 1,000 คน ขึ้นไป |

ตอนที่ 2 แบบสอบถามวัดความพึงพอใจในการบริหารจัดการของผู้ประกอบการด้าน RPO ในมุมมองของลูกค้าผู้ใช้บริการ

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจในการบริหารจัดการของผู้ประกอบการด้าน RPO โดยพิจารณาจากเกณฑ์ต่อไปนี้

คะแนน 1	หมายถึง	ส่งผลต่อความพึงพอใจน้อยที่สุด
คะแนน 2	หมายถึง	ส่งผลต่อความพึงพอใจน้อย
คะแนน 3	หมายถึง	ส่งผลต่อความพึงพอใจปานกลาง
คะแนน 4	หมายถึง	ส่งผลต่อพึงพอใจมาก
คะแนน 5	หมายถึง	ส่งผลต่อความพึงพอใจมากที่สุด

ข้อ	ปัจจัยความพึงพอใจในการบริหารจัดการของผู้ประกอบการด้าน RPO	ระดับความพึงพอใจ				
		น้อยที่สุด 1	น้อย 2	ปานกลาง 3	มาก 4	มากที่สุด 5
1	ทีมงานมีความเชี่ยวชาญ (Expert teams)					
	1. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่มีทีมงานที่มีความเชี่ยวชาญในหลากหลายอาชีพเพื่อเป็นการรองรับกับความต้องการที่แตกต่างของในแต่ละองค์กร					
	2. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่มีทีมงานที่มีความเชี่ยวชาญในการเป็นที่ปรึกษาทางด้านทรัพยากรมนุษย์ให้กับองค์กรต่าง ๆ ทั้งองค์กรของไทยและต่างประเทศ					
	3. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่มีทีมงานที่มีความเชี่ยวชาญในแต่ละสาขาธุรกิจ ซึ่งได้แก่ ความรู้ในด้านวิชาการ, ด้านการบริหารจัดการแรงงาน, ความรู้ทางด้านกฎหมาย เป็นต้น					

ข้อ	ปัจจัยความพึงพอใจในการบริหารจัดการของผู้ประกอบการด้าน RPO	ระดับความพึงพอใจ				
		น้อยที่สุด 1	น้อย 2	ปานกลาง 3	มาก 4	มากที่สุด 5
	4. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่มีบริการเป็นหลัก และสามารถแก้ปัญหาของลูกค้านำได้					
2	ความมีชื่อเสียง (Reputation)					
	1. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO จากบริษัทที่ได้รับรางวัลในอุตสาหกรรม การจัดหาแรงงานจากสถาบันที่เป็นที่รู้จัก และได้การยอมรับในทั่วโลก					
	2. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO จากบริษัทที่ได้รับการจัดอันดับว่าเป็นบริษัทที่มีประสิทธิภาพสูง ที่สามารถวัดได้จากการเติบโต และด้านการจัดการที่มีประสิทธิภาพ จากนิตยสารต่าง ๆ ที่มีชื่อเสียงและเป็นที่ยอมรับในทั่วโลก					
	3. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO จากการแนะนำของบริษัทในเครือข่าย					
	4. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO จากการโฆษณาทางสื่อหนังสือและวารสารบริหาร					
	5. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO จากการโฆษณาทางสื่อเว็บไซต์					
	6. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO จากสื่อสมัครงาน					

ข้อ	ปัจจัยความพึงพอใจในการบริหารจัดการของผู้ประกอบการด้าน RPO	ระดับความพึงพอใจ				
		น้อยที่สุด 1	น้อย 2	ปานกลาง 3	มาก 4	มากที่สุด 5
3	ประสบการณ์ (Experience)					
	1. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่มีประสบการณ์ในการดำเนินงานที่มากกว่า 5 ปี โดยสามารถดูได้จากลูกค้ารายใหญ่ที่มีชื่อเสียงที่เคยเป็นผู้ใช้บริการและรวมถึงผลงานสำคัญ ๆ ที่ผ่านมา					
	2. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่มีประสบการณ์ที่มากกว่า 10 ปี เพราะจะเป็นองค์กรที่มีความเข้าใจและให้ความสำคัญในเรื่องของการสื่อสารและการประสานงานเป็นสำคัญ					
	3. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่มีประสบการณ์ในด้านการสรรหาคูหากรให้กับองค์กรธุรกิจชั้นนำอย่างต่อเนื่องและมีระยะเวลายาวนานมากกว่า 10 ปี					
	4. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่ภาครัฐและรัฐประสบการณ์ในการสรรหาคูหากรมากกว่า 10 ปี เพื่อสำหรับลูกค้าในองค์กรเอกชนและรัฐวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดใหญ่					
	5. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่มีประสบการณ์และเป็นผู้นำของโลกในด้านการให้บริการที่มุ่งเน้นบุคลากรคุณภาพและให้ความสำคัญต่อผลลัพธ์สูงสุดขององค์กรเป็นหลัก					

ข้อ	ปัจจัยความพึงพอใจในการบริหารจัดการของผู้ประกอบการด้าน RPO	ระดับความพึงพอใจ				
		น้อยที่สุด 1	น้อย 2	ปานกลาง 3	มาก 4	มากที่สุด 5
	6. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่บริษัทเอกชนขนาดใหญ่เคยใช้บริการ					
4	มีทักษะทางด้านเทคโนโลยี (Technology skill)					
	1. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่มีทักษะในการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยที่นำมาใช้ในกระบวนการรับสมัครงาน เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและ สามารถตอบสนองกับความต้องการของลูกค้า ผู้ใช้บริการได้ทันเวลา					
	2. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่มี ความเข้าใจอย่างถ่องแท้ในงานด้าน เทคโนโลยีสารสนเทศ ในโปรแกรมที่ เกี่ยวข้องกับด้านวิศวกรรม บัญชีและ การเงิน และงานระดับผู้บริหาร เป็นต้น					
	3. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่มี ทักษะความรู้ความเข้าใจในเทคโนโลยีการ ติดต่อสื่อสาร เช่น โทรศัพท์เคลื่อนที่ คอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ตและเทคโนโลยี อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน					
	4. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่มี รูปแบบการให้บริการในการสรรหา บุคลากรที่ทันสมัย และทันต่อเหตุการณ์ ในปัจจุบัน เช่น การใช้โทรศัพท์, อีเมล, และเครือข่ายทางสังคม, การสื่อสารผ่าน Web เป็นต้น					

ข้อ	ปัจจัยความพึงพอใจในการบริหารจัดการของผู้ประกอบการด้าน RPO	ระดับความพึงพอใจ				
		น้อยที่สุด 1	น้อย 2	ปานกลาง 3	มาก 4	มากที่สุด 5
5	มีการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ (Effective communication)					
	1. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่มีความสามารถในการสื่อสารกับลูกค้า ผู้ใช้บริการที่มีความแตกต่างทางด้านวัฒนธรรมและการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
	2. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่มีความรู้ในขั้นตอนของการสื่อสาร ที่มีความตั้งใจ ความเข้าใจ การยอมรับ และนำไปสู่การปฏิบัติให้ตรงตามความต้องการ					
	3. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่ใช้ภาษา ให้เหมาะสมกับกาลเทศะ บริบททางเวลา เนื้อหาและช่องทางในการสื่อสาร					
	4. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่เลือกใช้วิธีการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพโดยคำนึงถึงผลกระทบที่มีต่อองค์กรและสังคมโดยรวมทั้งในด้านการเจรจาต่อรองเพื่อขจัดและลดปัญหาความขัดแย้งต่าง ๆ					
	5. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่มีทัศนคติที่ดีในการสื่อสารเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารและประสบการณ์ให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร					

ข้อ	ปัจจัยความพึงพอใจในการบริหารจัดการของผู้ประกอบการด้าน RPO	ระดับความพึงพอใจ				
		น้อยที่สุด 1	น้อย 2	ปานกลาง 3	มาก 4	มากที่สุด 5
6	มีการให้บริการในทั่วโลก (Global)					
	1. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่มีสาขาหรือสำนักงานที่ให้บริการในการจัดหาผู้สมัครงานทั้งในประเทศไทยและในต่างประเทศ					
	2. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่สามารถตอบสนองของความต้องการในการสรรหาผู้สมัครงาน ให้ได้ตามความต้องการของลูกค้าผู้ใช้บริการที่มีสำนักงานและสาขาที่อยู่ในต่างประเทศได้อย่างทั่วถึง					
	3. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่มีความสามารถในการสรรหาผู้สมัครงานที่มีคุณสมบัติตรงกับความต้องการของลูกค้าผู้ใช้บริการได้จากแหล่งแรงงานอาชีพจากต่างประเทศได้					
	4. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่สามารถตอบสนองของความต้องการในผู้สมัครงานที่เป็นแรงงานไทยและผู้สมัครที่เป็นแรงงานต่างประเทศต่อลูกค้าผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
7	ความปลอดภัยของการเก็บรักษาข้อมูลเป็นความลับ (Security)					
	1. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่มีการบริหารจัดการในเก็บการรักษาข้อมูลที่เป็นความลับทั้งของลูกค้าที่เป็นผู้ใช้บริการและผู้สมัครงาน					

ข้อ	ปัจจัยความพึงพอใจในการบริหารจัดการของผู้ประกอบการด้าน RPO	ระดับความพึงพอใจ				
		น้อยที่สุด 1	น้อย 2	ปานกลาง 3	มาก 4	มากที่สุด 5
	2. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่ไม่มีการเปิดเผยข้อมูลที่เป็นความลับของผู้สมัครงานและลูกค้าผู้ใช้บริการต่อสาธารณชนและบุคคลอื่นทั่วไป					
	3. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่มีการจัดทำหนังสือหรือสัญญาาร่วมกันว่าจะไม่เปิดเผยข้อมูลความลับจนกว่าจะได้รับอนุญาตจากลูกค้าผู้ใช้บริการหรือผู้สมัครงาน					
	4. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่มีการบริหารจัดการในการเก็บข้อมูลของผู้สมัครงานและของลูกค้าผู้ใช้บริการได้อย่างเป็นระบบและมีการควบคุมดูแลอย่างเข้มงวด					
8	เป็นองค์กรที่มีจริยธรรม (Business ethics)					
	1. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่เป็นองค์กรที่มีมาตรฐานในการประพฤติปฏิบัติกรดำเนินงานที่โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้					
	2. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่เป็นองค์กรที่มีจริยธรรมและมีคุณธรรมต่อสังคมโดยรวม					

ข้อ	ปัจจัยความพึงพอใจในการบริหารจัดการของผู้ประกอบการด้าน RPO	ระดับความพึงพอใจ				
		น้อยที่สุด 1	น้อย 2	ปานกลาง 3	มาก 4	มากที่สุด 5
	3. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่เป็นองค์กรที่มีการดำเนินงานที่อยู่ภายในกรอบของมาตรฐานทางศีลธรรมของสังคม					
	4. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่เป็นองค์กรที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต โดยเฉพาะในกระบวนการดำเนินทางธุรกิจที่ปฏิบัติต่อลูกค้าผู้ใช้บริการและผู้สมัครงาน					

ตอนที่ 3 แบบสอบถามวัดคุณสมบัติของแรงงานอาชีพด้านสถาปนิกที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับคุณสมบัติของแรงงานอาชีพด้านสถาปนิกที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจโดยพิจารณาจากเกณฑ์ต่อไปนี้

- | | | |
|---------|---------|-------------------------------|
| คะแนน 1 | หมายถึง | ส่งผลต่อความพึงพอใจน้อยที่สุด |
| คะแนน 2 | หมายถึง | ส่งผลต่อความพึงพอใจน้อย |
| คะแนน 3 | หมายถึง | ส่งผลต่อความพึงพอใจปานกลาง |
| คะแนน 4 | หมายถึง | ส่งผลต่อพึงพอใจมาก |
| คะแนน 5 | หมายถึง | ส่งผลต่อความพึงพอใจมากที่สุด |

ข้อ	คุณสมบัติของแรงงานอาชีพ: ด้านสถาปนิก	ระดับความพึงพอใจ				
		น้อย ที่สุด 1	น้อย 2	ปาน กลาง 3	มาก 4	มาก ที่สุด 5
1	ทักษะความชำนาญ (Skill)					
	1. มีทักษะการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์เฉพาะทางของงานสถาปัตยกรรม					
	2. มีทักษะในการเลือกใช้วัสดุในการออกแบบและก่อสร้างเชิงสถาปัตยกรรม					
	3. มีความสามารถในการตรวจสอบและควบคุมงานก่อสร้างเบื้องต้น					
	4. มีทักษะในการใช้ภาษาต่างประเทศ					
	5. มีการทำงานและรับผิดชอบงานสถาปัตยกรรมสำคัญอย่างน้อย 2 ปี					
	6. มีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 10 ปี นับตั้งแต่จบการศึกษา					
2	ความรู้ (Knowledge)					
	1. มีความรู้ในงานสถาปัตยกรรม					

ข้อ	คุณสมบัติของแรงงานอาชีพ: ด้านสถาปนิก	ระดับความพึงพอใจ				
		น้อย ที่สุด 1	น้อย 2	ปาน กลาง 3	มาก 4	มาก ที่สุด 5
	2. มีความสามารถในการควบคุมการก่อสร้าง					
	3. มีความรู้ในการออกแบบและวางผัง โครงการ					
	4. มีความรู้เกี่ยวกับกฎหมาย และระเบียบที่ใช้ ในการปฏิบัติงาน					
	5. มีความรู้ความสามารถในการใช้โปรแกรม สำเร็จรูปทางด้านวิชาชีพ เช่น Auto CAD , Sketch up และโปรแกรมทางด้านกราฟฟิก เพื่อใช้งานด้านสถาปัตยกรรม					
	6. สามารถกำหนดรายละเอียดและประมาณ ราคางานก่อสร้างได้					
	7. มีความสามารถในการอ่านแบบ เขียนแบบ เบื้องต้น วิเคราะห์ รูปแบบรายการงาน ก่อสร้างได้					
3	พฤติกรรมที่มีคุณสมบัติพิเศษ (Behavioral traits)					
	1. สามารถจัดลำดับปรับเปลี่ยนขั้นตอนการ ทำงานเพื่อเร่งงานให้เสร็จทันตามเวลาที่ กำหนดได้					
	2. สามารถเป็นผู้อนุมัติ แบบรายละเอียดวัสดุ อุปกรณ์ งานก่อสร้างที่มีความซับซ้อนมาก เพื่อให้งานถูกต้องได้					
	3. สามารถให้คำปรึกษา แนะนำ ชี้แจง แก้ปัญหาในงานก่อสร้างขนาดใหญ่ที่มีความ ซับซ้อนมากได้					

ข้อ	คุณสมบัติของแรงงานอาชีพ: ด้านสถาปนิก	ระดับความพึงพอใจ				
		น้อย ที่สุด 1	น้อย 2	ปาน กลาง 3	มาก 4	มาก ที่สุด 5
	4. สามารถเป็นกรรมการตรวจการจ้างที่ เกี่ยวข้องกับงานก่อสร้างขนาดใหญ่ได้					
	5. สามารถประสานงานโครงการกับบุคคล หน่วยงาน องค์กรต่าง ๆ โดยโน้มน้าวใจ เพื่อให้เกิดความร่วมมือได้					
	6. มีความสามารถในการวางแผน โดย เชื่อมโยง บูรณาการในระดับสูง มอบหมาย งาน และติดตามประเมินผลเพื่อให้บรรลุ เป้าหมายได้					
4	ทัศนคติส่วนบุคคล (Personal attitudes)					
	1. มีทัศนคติส่วนบุคคลในแง่บวกต่อองค์กร					
	2. มีทัศนคติส่วนบุคคลในแง่บวกต่อการ ปฏิบัติงาน					
	3. มีทัศนคติส่วนบุคคลในแง่บวกต่อผู้ร่วมงาน ในทีมงานหรือในองค์กร					
	4. มีทัศนคติส่วนบุคคลในแง่บวกต่อบุคคล หน่วยงาน องค์กรอื่น ๆ					
	5. มีความอดทน อดกลั้น มีความระเบียบวินัย					
5	ทักษะทางการสื่อสาร (Communication skills)					
	1. มีทักษะในการสื่อสารกับผู้ร่วมงานภายใน ทีมงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
	2. มีทักษะในการสื่อสารกับบุคคล หน่วยงาน องค์กรต่าง ๆ					

ข้อ	คุณสมบัติของแรงงานอาชีพ: ด้านสถาปนิก	ระดับความพึงพอใจ				
		น้อย ที่สุด 1	น้อย 2	ปาน กลาง 3	มาก 4	มาก ที่สุด 5
	3. มีทักษะในการสื่อสารกับผู้ร่วมงานที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรมภาษา และสภาพแวดล้อมที่แตกต่างกัน					
	4. มีทักษะในการรับรู้และให้ข้อมูลข่าวสารโดยผ่านวิธีการสื่อสารต่าง ๆ					
6	หน้าที่ (duties)					
	1. สามารถประสานงานกับสมาชิกในที่ทำงานโดยชี้แนะ จูงใจ เพื่อให้เกิดความร่วมมือและผลสัมฤทธิ์ตามที่กำหนดได้					
	2. มีความเข้าใจในระเบียบการจัดซื้อจัดจ้างของทางราชการ					
	3. สามารถสำรวจและรวบรวมข้อมูลสภาพพื้นที่จริง ก่อนดำเนินการออกแบบและก่อสร้าง					
	4. สามารถรวบรวมเอกสารให้ถูกต้องมีรายละเอียดครบถ้วนที่แล้วเสร็จ เพื่อนำเสนอคณะกรรมการก่อนตรวจรับงาน					
	5. มีหน้าที่ติดตามผลงานก่อสร้างหลังจากส่งมอบงานแล้ว					
	6. มีความสามารถในการประสานงาน ให้มีความถูกต้องตรงกัน ระหว่างผู้รับจ้างและผู้ว่าจ้างได้					
7	การออกแบบ (Design)					
	1. มีความรู้ในการออกแบบทางสถาปัตยกรรม					

ข้อ	คุณสมบัติของแรงงานอาชีพ: ด้านสถาปนิก	ระดับความพึงพอใจ				
		น้อย ที่สุด 1	น้อย 2	ปาน กลาง 3	มาก 4	มาก ที่สุด 5
	2. สามารถออกแบบอาคารและสิ่งก่อสร้างต่าง ๆ ที่ยุ่งยากเพื่อให้ได้งานที่มีคุณภาพ					
	3. สามารถออกแบบโครงการต่าง ๆ ได้เป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัว สวยงาม โดดเด่น ไม่เหมือนใคร					
	4. สามารถออกแบบโครงการต่าง ๆ ที่ไม่กระทบต่อสภาพแวดล้อม สังคมและสามารถสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กร					
8	ทักษะในด้านการบริหารจัดการ (Management skills)					
	1. สามารถจัดเก็บข้อมูลงานก่อสร้างเบื้องต้นเพื่อใช้ในการค้นคว้าและประกอบได้อย่างง่าย					
	2. สามารถวางแผนอธิบายขั้นตอนการจัดเก็บข้อมูล เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานระดับรองจัดเก็บได้					
	3. สามารถร่วมดำเนินงานการวางแผนของหน่วยงาน พร้อมทั้งมอบ หมายงานให้แก่ผู้ปฏิบัติงานระดับรองได้					
	4. สามารถบริหาร งาน บุคคล และควบคุมงบประมาณและเวลา					
	5. มีความสามารถในการประสานงาน ให้มีความถูกต้องตรงกัน ระหว่างผู้รับจ้างและผู้ว่าจ้างได้					

ขอขอบคุณที่กรุณาตอบแบบสอบถาม

นางสาวสุปราณี วรรณรุณ

นักศึกษาระดับปริญญาเอก หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต

สาขาวิชาการพัฒนาองค์การและการจัดการสมรรถนะของมนุษย์

วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

E-mail: supranee.v@hotmail.com, Tel: 084-7186111



แบบสอบถาม (อาชีพการสำรวจ)

เรื่อง: ปัจจัยเชิงสาเหตุของความสามารถในด้านการบริหารจัดการแรงงานวิชาชีพ
8 สาขาอาชีพ ของบริษัทผู้ประกอบการด้านการรับเหมาจ้างงานเพื่อจัดหาคคน
(Recruitment Process Outsourcing: RPO) ที่จดทะเบียนในประเทศไทย

เรียน ผู้จัดการแผนก/ ฝ่าย ทรัพยากรมนุษย์ ที่เป็นผู้ให้บริการด้าน (Recruitment Process Outsourcing: RPO) เนื่องด้วยดิฉัน นางสาวสุปราณี วรรณรุธ นักศึกษาปริญญาเอก หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิตสาขาวิชาการพัฒนาองค์การและการจัดการสมรรถนะของมนุษย์ วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา กำลังทำดุษฎีนิพนธ์ เรื่อง ปัจจัยเชิงสาเหตุของความสามารถในด้านการบริหารจัดการแรงงานวิชาชีพ 8 สาขาอาชีพ ของบริษัทผู้ประกอบการด้านการรับเหมาจ้างงานเพื่อจัดหาคคน (Recruitment Process Outsourcing: RPO) ที่จดทะเบียนในประเทศไทย ซึ่งการทำดุษฎีนิพนธ์ดังกล่าวจำเป็นต้องได้รับข้อมูลจากท่านเพื่อมาสนับสนุนแนวคิดที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้น ดังนั้นดิฉันจึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตอบแบบสอบถามเพื่อทำการวิจัยในครั้งนี้

คำชี้แจง 1. แบบสอบถามเพื่อการวิจัย แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามสถานภาพขององค์กรที่ผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามวัดความพึงพอใจในการบริหารจัดการของผู้ประกอบการด้าน RPO ในมุมมองของลูกค้าผู้ให้บริการ ประกอบด้วย 1) ทีมงานมีความเชี่ยวชาญ, 2) ความมีชื่อเสียง, 3) ประสิทธิภาพ, 4) มีทักษะทางด้านเทคโนโลยี, 5) มีการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ, 6) มีการให้บริการในทั่วโลก, 7) ความปลอดภัยของการเก็บรักษาข้อมูลเป็นความลับ, 8) เป็นองค์กรที่มีจริยธรรม

ตอนที่ 3 แบบสอบถามวัดคุณสมบัติของแรงงานอาชีพที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ให้บริการ: แรงงานอาชีพด้านการสำรวจ ประกอบด้วย 1) กฎหมายการก่อสร้างและกฎระเบียบ, 2) การมีทักษะด้านการสำรวจ, 3) วิเคราะห์ทางเศรษฐกิจ, 4) การบริหารต้นทุน

2. โปรดอ่านคำชี้แจงในการตอบแบบสอบถามแต่ละตอน กรุณาตอบแบบสอบถามทุกข้อตามความเป็นจริง โดยสามารถที่จะระบุชื่อขององค์กรของท่านได้ โดยผู้วิจัยขอรับรองว่าคำตอบของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับ และจะไม่มีผลกระทบใด ๆ ทั้งสิ้นต่อองค์กรของท่าน ทั้งนี้ดิฉันขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างยิ่งที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

นางสาวสุปราณี วรรณรุธ

นักศึกษาปริญญาเอก หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต

สาขาวิชาการพัฒนาองค์การและการจัดการสมรรถนะของมนุษย์

วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

ตอนที่ 1 แบบสอบถามสถานภาพขององค์กรลูกค้าผู้ใช้บริการด้าน RPO ที่เป็นผู้ตอบ

แบบสอบถาม

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () หรือเติมข้อความในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

ชื่อบริษัท

1. ประเภทของธุรกิจของท่าน

- | | |
|------------------------|----------------------------|
| 1. () Automobile | 2. () Chemical |
| 3. () Food & beverage | 4. () Electric |
| 5. () Machinery | 6. () Steel, iron & metal |
| 7. () Port | 8. () Agro |
| 9. () Glass & ceramic | 10. () Machinery |
| 11. () Paper & print | 12. () Wood |
| 13. () Logistics | 14. () อื่น ๆ โปรด |

ระบุ.....

2. ทุนจดทะเบียนของบริษัท

- | | |
|----------------------------------|----------------------------------|
| 1. () 1,000,000-10,000,000 บาท | 2. () 10,000,001-20,000,000 บาท |
| 3. () 20,000,001-30,000,000 บาท | 4. () 30,000,001-40,000,000 บาท |
| 5. () 40,000,001-50,000,000 บาท | 6. () มากกว่า 50,000,000 บาท |

3. ระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ

- | | |
|-----------------|-----------------------------|
| 1. () 1-10 ปี | 2. () 11-20 ปี |
| 3. () 21-30 ปี | 4. () 31-40 ปี |
| 5. () 41-50 ปี | 6. () มากกว่า 50 ปี ขึ้นไป |

4. จำนวนพนักงานในบริษัท

- | | |
|-----------------------|------------------------|
| 1. () น้อยกว่า 50 คน | 2. () 51-500 คน |
| 3. () 501-999 คน | 4. () 1,000 คน ขึ้นไป |

ตอนที่ 2 แบบสอบถามวัดความพึงพอใจในการบริหารจัดการของผู้ประกอบการด้าน RPO ในมุมมองของลูกค้าผู้ใช้บริการ

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจในการบริหารจัดการของผู้ประกอบการด้าน RPO โดยพิจารณาจากเกณฑ์ต่อไปนี้

- | | | |
|---------|---------|-------------------------------|
| คะแนน 1 | หมายถึง | ส่งผลต่อความพึงพอใจน้อยที่สุด |
| คะแนน 2 | หมายถึง | ส่งผลต่อความพึงพอใจน้อย |
| คะแนน 3 | หมายถึง | ส่งผลต่อความพึงพอใจปานกลาง |
| คะแนน 4 | หมายถึง | ส่งผลต่อพึงพอใจมาก |
| คะแนน 5 | หมายถึง | ส่งผลต่อความพึงพอใจมากที่สุด |

ข้อ	ปัจจัยความพึงพอใจในการบริหารจัดการของผู้ประกอบการด้าน RPO	ระดับความพึงพอใจ				
		น้อยที่สุด 1	น้อย 2	ปานกลาง 3	มาก 4	มากที่สุด 5
1	ทีมงานมีความเชี่ยวชาญ (Expert teams)					
	1. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่มีทีมงานที่มีความเชี่ยวชาญในหลากหลายอาชีพเพื่อเป็นการรองรับกับความต้องการที่แตกต่างกันของแต่ละองค์กร					
	2. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่มีทีมงานที่มีความเชี่ยวชาญในการเป็นที่ปรึกษาทางด้านทรัพยากรมนุษย์ให้กับองค์กรต่าง ๆ ทั้งองค์กรของไทยและต่างประเทศ					
	3. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่มีทีมงานที่มีความเชี่ยวชาญในแต่ละสาขาธุรกิจ ซึ่งได้แก่ ความรู้ในด้านวิชาการ, ด้านการบริหารจัดการแรงงาน, ความรู้ทางด้านกฎหมาย เป็นต้น					

ข้อ	ปัจจัยความพึงพอใจในการบริหารจัดการ ของผู้ประกอบการด้าน RPO	ระดับความพึงพอใจ				
		น้อย ที่สุด 1	น้อย 2	ปาน กลาง 3	มาก 4	มาก ที่สุด 5
	4. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่มี บริการเป็นหลัก และสามารถแก้ปัญหาของ ลูกค้าได้					
2	ความมีชื่อเสียง (Reputation)					
	1. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO จาก บริษัทที่ได้รับรางวัลในอุตสาหกรรมการจัดหา แรงงานจากสถาบันที่เป็นที่รู้จักและได้การ ยอมรับในทั่วโลก					
	2. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO จาก บริษัทที่ได้รับการจัดอันดับว่าเป็นบริษัทที่มี ประสิทธิภาพสูง ที่สามารถวัดได้จากการ เติบโต และด้านการจัดการที่มีประสิทธิภาพ จากนิตยสารต่าง ๆ ที่มีชื่อเสียงและเป็นที่ยอมรับ ในทั่วโลก					
	3. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO จากการ แนะนำของบริษัทในเครือข่าย					
	4. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO จากการ โฆษณาทางสื่อหนังสือและวารสารบริหาร					
	5. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO จากการ โฆษณาทางสื่อเว็บไซต์					
	6. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO จากสื่อ สมัครงาน					

ข้อ	ปัจจัยความพึงพอใจในการบริหารจัดการ ของผู้ประกอบการด้าน RPO	ระดับความพึงพอใจ				
		น้อย ที่สุด 1	น้อย 2	ปาน กลาง 3	มาก 4	มาก ที่สุด 5
3	ประสบการณ์ (Experience)					
	1. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่มีประสบการณ์ในการดำเนินงานที่มากกว่า 5 ปี โดยสามารถดูได้จากลูกค้ารายใหญ่ที่มีชื่อเสียงที่เคยเป็นผู้ใช้บริการและรวมถึงผลงานสำคัญ ๆ ที่ผ่านมา					
	2. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่มีประสบการณ์ที่มากกว่า 10 ปี เพราะจะเป็นองค์กรที่มีความเข้าใจและให้ความสำคัญในเรื่องของการสื่อสารและการประสานงานเป็นสำคัญ					
	3. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่มีประสบการณ์ในด้านการสรรหาคูหากรให้กับองค์กรธุรกิจชั้นนำอย่างต่อเนื่องและมีระยะเวลายาวนานมากกว่า 10 ปี					
	4. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่ภาครัฐและรัฐประสบการณ์ในการสรรหาคูหากรมากกว่า 10 ปี เพื่อสำหรับลูกค้าในองค์กรเอกชนและรัฐวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดใหญ่					
	5. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่มีประสบการณ์และเป็นผู้นำของโลกในด้านการให้บริการที่มุ่งเน้นบุคลากรคุณภาพ และให้ความสำคัญต่อผลลัพธ์สูงสุดขององค์กรเป็นหลัก					

ข้อ	ปัจจัยความพึงพอใจในการบริหารจัดการ ของผู้ประกอบการด้าน RPO	ระดับความพึงพอใจ				
		น้อย ที่สุด 1	น้อย 2	ปาน กลาง 3	มาก 4	มาก ที่สุด 5
	6. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่ บริษัทเอกชนขนาดใหญ่เคยใช้บริการ					
4	มีทักษะทางด้านเทคโนโลยี (Technology skill)					
	1. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่มี ทักษะในการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยที่นำมาใช้ ในกระบวนการรับสมัครงานเพื่อให้เกิดความ รวดเร็วและ สามารถตอบสนองกับ ความ ต้องการของลูกค้าผู้ใช้บริการได้ทันเวลา					
	2. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่มี ความเข้าใจอย่างถ่องแท้ในงานด้านเทคโนโลยี สารสนเทศ ในโปรแกรมที่เกี่ยวข้องกับด้าน วิศวกรรม บัญชีและการเงิน และงานระดับ ผู้บริหาร เป็นต้น					
	3. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่มี ทักษะความรู้ความเข้าใจในเทคโนโลยีการ ติดต่อสื่อสาร เช่น โทรศัพท์เคลื่อนที่ คอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ตและเทคโนโลยีอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน					
	4. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่มี รูปแบบการให้บริการในการสรรหาคูหากรที่ ทันสมัย และทันต่อเหตุการณ์ในปัจจุบัน เช่น การใช้โทรศัพท์, อีเมลล์ และเครือข่ายทางสังคม, การสื่อสารผ่าน Web เป็นต้น					

ข้อ	ปัจจัยความพึงพอใจในการบริหารจัดการ ของผู้ประกอบการด้าน RPO	ระดับความพึงพอใจ				
		น้อย ที่สุด 1	น้อย 2	ปาน กลาง 3	มาก 4	มาก ที่สุด 5
5	มีการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ (Effective communication)					
	1. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่มี ความสามารถในการสื่อสารกับลูกค้า ผู้ใช้บริการที่มีความแตกต่างทางด้าน วัฒนธรรมและการปฏิบัติงานได้อย่างมี ประสิทธิภาพ					
	2. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่มี ความรู้ในขั้นตอนของการสื่อสาร ที่มีความ ตั้งใจ ความเข้าใจ การยอมรับ และนำไปสู่การ ปฏิบัติให้ตรงตามความต้องการ					
	3. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่ใช้ ภาษา ให้เหมาะสมกับกาลเทศะ บริบททาง เวลา เนื้อหาและช่องทางในการสื่อสาร					
	4. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่ เลือกใช้วิธีการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพโดย คำนึงถึงผลกระทบที่มีต่อองค์กรและสังคม โดยรวมทั้งในด้านการเจรจาต่อรองเพื่อขจัด และลดปัญหาความขัดแย้งต่าง ๆ					
	5. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่มี ทัศนคติที่ดีในการสื่อสารเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูล ข่าวสารและประสบการณ์ให้บรรลุเป้าหมาย ขององค์กร					

ข้อ	ปัจจัยความพึงพอใจในการบริหารจัดการ ของผู้ประกอบการด้าน RPO	ระดับความพึงพอใจ				
		น้อย ที่สุด 1	น้อย 2	ปาน กลาง 3	มาก 4	มาก ที่สุด 5
6	มีการให้บริการในทั่วโลก (Global)					
	1. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่มีสาขาหรือสำนักงานที่ให้บริการในการจัดหาผู้สมัครงานทั้งในประเทศไทยและในต่างประเทศ					
	2. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่สามารถตอบสนองความต้องการในการสรรหาผู้สมัครงาน ให้ได้ตามความต้องการของลูกค้าผู้ใช้บริการที่มีสำนักงานและสาขาที่อยู่ในต่างประเทศได้อย่างทั่วถึง					
	3. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่มีความสามารถในการสรรหาผู้สมัครงานที่มีคุณสมบัติตรงกับความต้องการของลูกค้าผู้ใช้บริการได้จากแหล่งแรงงานอาชีพจากต่างประเทศได้					
	4. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่สามารถตอบสนองความต้องการในผู้สมัครงานที่เป็นแรงงานไทยและผู้สมัครที่เป็นแรงงานต่างประเทศต่อลูกค้าผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
7	ความปลอดภัยของการเก็บรักษาข้อมูลเป็นความลับ (Security)					
	1. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่มีการบริหารจัดการในเก็บการรักษาข้อมูลที่เป็นความลับทั้งของลูกค้าที่เป็นผู้ใช้บริการและผู้สมัครงาน					

ข้อ	ปัจจัยความพึงพอใจในการบริหารจัดการ ของผู้ประกอบการด้าน RPO	ระดับความพึงพอใจ				
		น้อย ที่สุด 1	น้อย 2	ปาน กลาง 3	มาก 4	มาก ที่สุด 5
	2. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่ไม่มี การเปิดเผยข้อมูลที่เป็นความลับของผู้สมัคร งานและลูกค้าผู้ใช้บริการต่อสาธารณชนและ บุคคลอื่นทั่วไป					
	3. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่มีการ จัดทำหนังสือหรือสัญญาว่ากันว่าจะไม่ เปิดเผยข้อมูลความลับจนกว่าจะได้รับ อนุญาตจากลูกค้าผู้ใช้บริการหรือผู้สมัครงาน					
	4. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่มีการ บริหารจัดการในการเก็บข้อมูลของผู้สมัครงาน และของลูกค้าผู้ใช้บริการได้อย่างเป็นระบบ และมีการควบคุมดูแลอย่างเข้มงวด					
8	เป็นองค์กรที่มีจริยธรรม (Business ethics)					
	1. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่เป็น องค์กรที่มีมาตรฐานในการประพฤติปฏิบัติ ดำเนินงานที่โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้					
	2. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่เป็น องค์กรที่มีจริยธรรมและมีคุณธรรมต่อสังคม โดยรวม					
	3. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่เป็น องค์กรที่มีการดำเนินงานที่อยู่ภายในกรอบ ของมาตรฐานทางศีลธรรมของสังคม					
	4. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่เป็น องค์กรที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต โดยเฉพาะใน กระบวนการดำเนินทางธุรกิจที่ปฏิบัติต่อลูกค้า ผู้ใช้บริการและผู้สมัครงาน					

ตอนที่ 3 แบบสอบถามวัดคุณสมบัติของแรงงานอาชีพด้านการสำรวจที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับคุณสมบัติของแรงงานอาชีพด้านการสำรวจที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจโดยพิจารณาจากเกณฑ์ต่อไปนี้

- | | | |
|---------|---------|-------------------------------|
| คะแนน 1 | หมายถึง | ส่งผลต่อความพึงพอใจน้อยที่สุด |
| คะแนน 2 | หมายถึง | ส่งผลต่อความพึงพอใจน้อย |
| คะแนน 3 | หมายถึง | ส่งผลต่อความพึงพอใจปานกลาง |
| คะแนน 4 | หมายถึง | ส่งผลต่อพึงพอใจมาก |
| คะแนน 5 | หมายถึง | ส่งผลต่อความพึงพอใจมากที่สุด |

ข้อ	คุณสมบัติของแรงงานอาชีพ: ด้านการสำรวจ	ระดับความพึงพอใจ				
		น้อยที่สุด 1	น้อย 2	ปานกลาง 3	มาก 4	มากที่สุด 5
1	กฎหมายการก่อสร้างและกฎระเบียบ (Construction law and regulation)					
	1. การปฏิบัติวิชาชีพสำรวจจะต้องอยู่ภายใต้กฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบัญญัติขององค์กรส่วนท้องถิ่น และนโยบายของชาติ					
	2. มีความรู้และความเข้าใจในเรื่องของกฎหมายการก่อสร้างและกฎระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ					
	3. ต้องปฏิบัติงานให้เป็นไปตามระเบียบวินัย และหลักจริยธรรม					
	4. ต้องปฏิบัติงานตามมาตรฐานและแนวปฏิบัติสากล					

ข้อ	คุณสมบัติของแรงงานอาชีพ: ด้านการสำรวจ	ระดับความพึงพอใจ				
		น้อย ที่สุด 1	น้อย 2	ปาน กลาง 3	มาก 4	มาก ที่สุด 5
2	การมีทักษะด้านการสำรวจ (Adequate skill)					
	1. มีทักษะในการดำเนินการคำนวณหา วัด และแสดง พื้นแผ่นดินวัดตุสามมิติ กลุ่มจุด และเส้นโคจร					
	2. ดำเนินการรวบรวมและแปลความหมาย ข้อมูลเทศภูมิศาสตร์และพื้นดิน					
	3. วางแผนและบริหารจัดการพื้นแผ่นดิน ทะเล และอาคารโครงสร้างใด ๆ ที่อยู่บนสิ่ง เหล่านั้นอย่างมีประสิทธิภาพ					
	4. วางแผน จัดระบบงาน และควบคุมงาน สร้างถนน สะพาน อุโมงค์ และสิ่งอำนวยความสะดวก สะดวกในการขนส่งต่าง ๆ					
	5. พิจารณาโครงการ และทำงานสำรวจเพื่อ หาสถานที่ที่เหมาะสมที่สุดสำหรับการ ก่อสร้าง					
	6. การออกแบบ การจัดสร้างและบริหาร ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ การรวบรวม จัดเก็บ วิเคราะห์ จัดการ แสดงผล และ เผยแพร่ข้อมูล ได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
	7. การหาขนาดและรูปร่างของโลก และการ วัดข้อมูลต่าง ๆ ที่จำเป็นในการนิยามขนาด ตำแหน่ง รูปร่าง และเส้นชั้นความสูง ของ ส่วนใดส่วนหนึ่งของโลก และแผ้วระวาง ตรวจสอบการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น					

ข้อ	คุณสมบัติของแรงงานอาชีพ: ด้านการสำรวจ	ระดับความพึงพอใจ				
		น้อย ที่สุด 1	น้อย 2	ปาน กลาง 3	มาก 4	มาก ที่สุด 5
	8. การหาตำแหน่งของวัตถุในห้วงอวกาศและ ห้วงเวลา รวมถึงการหาตำแหน่งและใฝ่ระวาง ตรวจสอบรูปแบบทางกายภาพ โครงสร้าง และงานทางด้านวิศวกรรม บนพื้นผิว เหนือ หรือใต้พื้นผิวโลก					
	9. การพัฒนา ทดสอบและวัดสอบอุปกรณ์ ตรวจจับสัญญาณเครื่องมือ ระบบสำหรับใช้ งาน					
	10. สามารถใช้ข้อสนเทศทางตำแหน่งจาก ภาพการสำรวจระยะใกล้ ภาพถ่ายทาง อากาศ และสัญญาณภาพจากดาวเทียม และกระบวนการอัตโนมัติของกรรมวิธี ดังกล่าว					
	11. การวิเคราะห์ แปลความ และบูรณาการ ข้อสนเทศเชิงตำแหน่งของวัตถุ และ ปรากฏการณ์ ในระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ รวมถึงการนำเสนอเชิงทัศน์และการสื่อสาร ข้อมูลดังกล่าวในรูปแบบของแผนที่ แบบจำลองและอุปกรณ์เชิงเลขแบบเคลื่อนที่					
	12. การหาตำแหน่งของขอบเขตที่ดินของรัฐ และเอกชน รวมถึงแนวเขตของประเทศและ ของสากล และการขึ้นทะเบียนที่ดินเหล่านี้ กับองค์กรที่รับผิดชอบ					

ข้อ	คุณสมบัติของแรงงานอาชีพ: ด้านการสำรวจ	ระดับความพึงพอใจ				
		น้อย ที่สุด 1	น้อย 2	ปาน กลาง 3	มาก 4	มาก ที่สุด 5
	13. การศึกษาสภาพแวดล้อมทางธรรมชาติ และสังคม การวัดทรัพยากรทั้งบนบกและในทะเล และการใช้ข้อมูลดังกล่าวในการวางแผนพัฒนาพื้นที่เมือง ชนบท และภูมิภาค					
	14. สำรวจและประเมินลักษณะ และความหนาแน่นของการจราจรทางอากาศ ทางบก และทางน้ำเพื่อพิจารณาว่าจะมีผลต่อโครงการอย่างไรบ้าง					
	15. สำรวจดูพื้นผิวดินและใต้ผิวดินว่าจะมีผลต่อการก่อสร้างอย่างไร และเหมาะสมที่จะรองรับ สิ่งก่อสร้างเพียงใด					
	16. เลือกชนิดของเครื่องมือขนย้ายดิน เครื่องจักรรถ เครื่องจักรกล และเครื่องมืออื่น ๆ ที่จะใช้ในงานก่อสร้างได้ดี					
3	วิเคราะห์ทางเศรษฐกิจ (Economics analysis)					
	1. ในการปฏิบัติภารกิจจะต้องคำนึงถึงความคุ้มค่าในทางเศรษฐกิจ					
	2. มีการวิเคราะห์ข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน					
	3. สามารถวิเคราะห์ถึงสภาพทางสังคมและสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้องและจะส่งผลกระทบต่อโครงการนั้น ๆ					

ข้อ	คุณสมบัติของแรงงานอาชีพ: ด้านการสำรวจ	ระดับความพึงพอใจ				
		น้อย ที่สุด 1	น้อย 2	ปาน กลาง 3	มาก 4	มาก ที่สุด 5
	4. สามารถวิเคราะห์ปัจจัยจากสภาพเศรษฐกิจเพื่อการวางแผน การพัฒนา และการปรับปรุงฟื้นฟูสิ่งหริมทรัพย์ เช่นที่ดินหรืออาคาร ทั้งในเมืองหรือชนบท					
4	การบริหารต้นทุน (Cost management)					
	1. สามารถประเมินราคา เช่นที่ดินหรืออาคาร ทั้งในเมืองและในชนบท					
	2. สามารถบริหารจัดการอสังหาริมทรัพย์ เช่นที่ดินหรืออาคาร ทั้งในเมืองและในชนบท					
	3. สามารถวางแผน การวัด และการบริหารงานก่อสร้าง					
	4. สามารถประมาณราคาต่าง ๆ ได้					

ขอขอบคุณที่กรุณาตอบแบบสอบถาม

นางสาวสุปราณี วรรณรุธ

นักศึกษาระดับปริญญาเอก หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต

สาขาวิชาการพัฒนาองค์การและการจัดการสมรรถนะของมนุษย์

วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา



แบบสอบถาม (อาชีพแพทย์)

เรื่อง: ปัจจัยเชิงสาเหตุของความสามารถในด้านการบริหารจัดการแรงงานวิชาชีพ
8 สาขาอาชีพ ของบริษัทผู้ประกอบการด้านการรับเหมาจ้างงานเพื่อจัดหาคคน
(Recruitment Process Outsourcing: RPO) ที่จดทะเบียนในประเทศไทย

เรียน ผู้จัดการแผนก/ ฝ่าย ทรัพยากรมนุษย์ ที่เป็นผู้ให้บริการด้าน (Recruitment Process Outsourcing: RPO) เนื่องด้วยดิฉัน นางสาวสุปราณี วรรณรุธ นักศึกษาปริญญาเอก หลักสูตร ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการพัฒนาองค์การและการจัดการสมรรถนะของมนุษย์ วิทยาลัย พาณิชย์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา กำลังทำดุษฎีนิพนธ์ เรื่อง ปัจจัยเชิงสาเหตุของความสามารถ ในด้านการบริหารจัดการแรงงานวิชาชีพ 8 สาขาอาชีพ ของบริษัทผู้ประกอบการด้านการรับเหมา จ้างงานเพื่อจัดหาคคน (Recruitment Process Outsourcing: RPO) ที่จดทะเบียนในประเทศไทย ซึ่งการทำดุษฎีนิพนธ์ดังกล่าวจำเป็นต้องได้รับข้อมูลจากท่านเพื่อมาสนับสนุนแนวคิดที่ผู้วิจัยได้ พัฒนาขึ้น ดังนั้น ดิฉันจึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตอบแบบสอบถามเพื่อทำการวิจัย ในครั้งนี้

คำชี้แจง 1. แบบสอบถามเพื่อการวิจัย แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามสถานภาพขององค์กรที่ผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามวัดความพึงพอใจในการบริหารจัดการของผู้ประกอบการด้าน RPO ในมุมมองของลูกค้าผู้ให้บริการ ประกอบด้วย 1) ทีมงานมีความเชี่ยวชาญ, 2) ความมีชื่อเสียง, 3) ประสิทธิภาพ, 4) มีทักษะทางด้านเทคโนโลยี, 5) มีการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ, 6) มีการให้บริการในทั่วโลก, 7) ความปลอดภัยของการเก็บรักษาข้อมูลเป็นความลับ, 8) เป็นองค์กรที่มีจริยธรรม

ตอนที่ 3 แบบสอบถามวัดคุณสมบัติของแรงงานอาชีพที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ให้บริการ: แรงงานวิชาชีพด้านแพทย์ ประกอบด้วย 1) มีความรู้ทางการแพทย์, 2) มีความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและมีทักษะในการสื่อสาร, 3) สามารถใช้ระบบสารสนเทศได้, 4) การบริหารผู้ป่วย, 5) การปฏิบัติการเรียนรู้และปรับปรุง, 6) การปฏิบัติบนพื้นฐานระบบ, 7) เป็นมืออาชีพ, 8) มีจริยธรรม

2. โปรดอ่านคำชี้แจงในการตอบแบบสอบถามแต่ละตอน กรุณาตอบแบบสอบถามทุกข้อตามความเป็นจริง โดยสามารถที่จะระบุชื่อขององค์กรของท่านได้ โดยผู้วิจัยขอรับรองว่าคำตอบของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับ และจะไม่มีผลกระทบใด ๆ ทั้งสิ้นต่อองค์กรของท่าน ทั้งนี้ ดิฉันขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างยิ่งที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

นางสาวสุปราณี วรรณรุธ

นักศึกษาปริญญาเอก หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต

สาขาวิชาการพัฒนาองค์การและการจัดการสมรรถนะของมนุษย์

วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

supranee-v@hotmail.com, Tel: 084-7186111

ตอนที่ 1 แบบสอบถามสถานภาพขององค์กรผู้ให้บริการด้าน RPO ที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () หรือเติมข้อความในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

ชื่อบริษัท

1. ประเภทของธุรกิจ

- | | |
|------------------------|----------------------------|
| 1. () Automobile | 2. () Chemical |
| 3. () Food & beverage | 4. () Electric |
| 5. () Machinery | 6. () Steel, iron & metal |
| 7. () Port | 8. () Agro |
| 9. () Glass & ceramic | 10. () Machinery |
| 11. () Paper & print | 12. () Wood |
| 13. () Logistics | 14. () อื่น ๆ โปรด |

ระบุ.....

2. ทุนจดทะเบียนของบริษัท

- | | |
|----------------------------------|----------------------------------|
| 1. () 1,000,000-10,000,000 บาท | 2. () 10,000,001-20,000,000 บาท |
| 3. () 20,000,001-30,000,000 บาท | 4. () 30,000,001-40,000,000 บาท |
| 5. () 40,000,001-50,000,000 บาท | 6. () มากกว่า 50,000,000 บาท |

3. ระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ

- | | |
|-----------------|-----------------------------|
| 1. () 1-10 ปี | 2. () 11-20 ปี |
| 3. () 21-30 ปี | 4. () 31-40 ปี |
| 5. () 41-50 ปี | 6. () มากกว่า 50 ปี ขึ้นไป |

4. จำนวนพนักงานในบริษัท

- | | |
|-----------------------|------------------------|
| 1. () น้อยกว่า 50 คน | 2. () 51-500 คน |
| 3. () 501-999 คน | 4. () 1,000 คน ขึ้นไป |

ตอนที่ 2 แบบสอบถามวัดความพึงพอใจในการบริหารจัดการของผู้ประกอบการด้าน RPO ในมุมมองของลูกค้าผู้ใช้บริการ

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจในการบริหารจัดการของผู้ประกอบการด้าน RPO โดยพิจารณาจากเกณฑ์ต่อไปนี้

คะแนน 1	หมายถึง	ส่งผลต่อความพึงพอใจน้อยที่สุด
คะแนน 2	หมายถึง	ส่งผลต่อความพึงพอใจน้อย
คะแนน 3	หมายถึง	ส่งผลต่อความพึงพอใจปานกลาง
คะแนน 4	หมายถึง	ส่งผลต่อพึงพอใจมาก
คะแนน 5	หมายถึง	ส่งผลต่อความพึงพอใจมากที่สุด

ข้อ	ปัจจัยความพึงพอใจในการบริหารจัดการของผู้ประกอบการด้าน RPO	ระดับความพึงพอใจ				
		น้อยที่สุด 1	น้อย 2	ปานกลาง 3	มาก 4	มากที่สุด 5
1	ทีมงานมีความเชี่ยวชาญ (Expert teams)					
	1. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่มีทีมงานที่มีความเชี่ยวชาญในหลากหลายอาชีพเพื่อเป็นการรองรับกับความต้องการที่แตกต่างกันของแต่ละองค์กร					
	2. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่มีทีมงานที่มีความเชี่ยวชาญในการเป็นที่ปรึกษาทางด้านทรัพยากรมนุษย์ให้กับองค์กรต่าง ๆ ทั้งองค์กรของไทยและต่างประเทศ					
	3. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่มีทีมงานที่มีความเชี่ยวชาญในแต่ละสาขาธุรกิจ ซึ่งได้แก่ ความรู้ในด้านวิชาการ, ด้านการบริหารจัดการแรงงาน, ความรู้ทางด้านกฎหมาย เป็นต้น					

ข้อ	ปัจจัยความพึงพอใจในการบริหารจัดการ ของผู้ประกอบการด้าน RPO	ระดับความพึงพอใจ				
		น้อย ที่สุด 1	น้อย 2	ปาน กลาง 3	มาก 4	มาก ที่สุด 5
	4. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่มี บริการเป็นหลัก และสามารถแก้ปัญหาของ ลูกค้าได้					
2	ความมีชื่อเสียง (Reputation)					
	1. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO จาก บริษัทที่ได้รับรางวัลในอุตสาหกรรมการจัดหา แรงงานจากสถาบันที่เป็นที่รู้จักและได้การ ยอมรับในทั่วโลก					
	2. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO จาก บริษัทที่ได้รับการจัดอันดับว่าเป็นบริษัทที่มี ประสิทธิภาพสูงที่สามารถวัดได้จากการ เติบโต และด้านการจัดการที่มีประสิทธิภาพ จากนิตยสารต่าง ๆ ที่มีชื่อเสียงและเป็นที่ยอมรับ ในทั่วโลก					
	3. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO จากการ แนะนำของบริษัทในเครือข่าย					
	4. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO จากการ โฆษณาทางสื่อหนังสือและวารสารบริหาร					
	5. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO จากการ โฆษณาทางสื่อเว็บไซต์					
	6. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO จากสื่อ สมัครงาน					

ข้อ	ปัจจัยความพึงพอใจในการบริหารจัดการ ของผู้ประกอบการด้าน RPO	ระดับความพึงพอใจ				
		น้อย ที่สุด 1	น้อย 2	ปาน กลาง 3	มาก 4	มาก ที่สุด 5
3	ประสบการณ์ (Experience)					
	1. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่มีประสบการณ์ในการดำเนินงานที่มากกว่า 5 ปี โดยสามารถดูได้จากลูกค้ารายใหญ่ที่มีชื่อเสียงที่เคยเป็นผู้ใช้บริการและรวมถึงผลงานสำคัญ ๆ ที่ผ่านมา					
	2. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่มีประสบการณ์ที่มากกว่า 10 ปี เพราะจะเป็นองค์กรที่มีความเข้าใจและให้ความสำคัญในเรื่องของการสื่อสารและการประสานงานเป็นสำคัญ					
	3. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่มีประสบการณ์ในด้านการสรรหาคูหากรให้กับองค์กรธุรกิจชั้นนำอย่างต่อเนื่องและมีระยะเวลายาวนานมากกว่า 10 ปี					
	4. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่ภาครัฐและรัฐประสบการณ์ในการสรรหาคูหากรมากกว่า 10 ปี เพื่อสำหรับลูกค้าในองค์กรเอกชนและรัฐวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดใหญ่					
	5. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่มีประสบการณ์และเป็นผู้นำของโลกในด้านการให้บริการที่มุ่งเน้นบุคลากรคุณภาพ และให้ความสำคัญต่อผลลัพธ์สูงสุดขององค์กรเป็นหลัก					

ข้อ	ปัจจัยความพึงพอใจในการบริหารจัดการ ของผู้ประกอบการด้าน RPO	ระดับความพึงพอใจ				
		น้อย ที่สุด 1	น้อย 2	ปาน กลาง 3	มาก 4	มาก ที่สุด 5
	6. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่ บริษัทเอกชนขนาดใหญ่เคยใช้บริการ					
4	มีทักษะทางด้านเทคโนโลยี (Technology skill)					
	1. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่มี ทักษะในการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยที่นำมาใช้ ในกระบวนการรับสมัครงานเพื่อให้เกิดความ รวดเร็วและ สามารถตอบสนองกับความ ต้องการของลูกค้าผู้ใช้บริการได้ทันเวลา					
	2. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่มี ความเข้าใจอย่างถ่องแท้ในงานด้านเทคโนโลยี สารสนเทศ ในโปรแกรมที่เกี่ยวข้องกับด้าน วิศวกรรม บัญชีและการเงิน และงานระดับ ผู้บริหาร เป็นต้น					
	3. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่มี ทักษะความรู้ความเข้าใจในเทคโนโลยีการ ติดต่อสื่อสาร เช่น โทรศัพท์เคลื่อนที่ คอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ตและเทคโนโลยีอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน					
	4. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่มี รูปแบบการให้บริการในการสรรหาคูหากรที่ ทันสมัย และทันต่อเหตุการณ์ในปัจจุบัน เช่น การใช้โทรศัพท์, อีเมลล์ และเครือข่ายทางสังคม, การสื่อสารผ่าน Web เป็นต้น					

ข้อ	ปัจจัยความพึงพอใจในการบริหารจัดการ ของผู้ประกอบการด้าน RPO	ระดับความพึงพอใจ				
		น้อย ที่สุด 1	น้อย 2	ปาน กลาง 3	มาก 4	มาก ที่สุด 5
5	มีการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ (Effective communication)					
	1. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่มี ความสามารถในการสื่อสารกับลูกค้า ผู้ใช้บริการที่มีความแตกต่างทางด้าน วัฒนธรรมและการปฏิบัติงานได้อย่างมี ประสิทธิภาพ					
	2. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่มี ความรู้ในขั้นตอนของการสื่อสาร ที่มีความ ตั้งใจ ความเข้าใจ การยอมรับ และนำไปสู่การ ปฏิบัติให้ตรงตามความต้องการ					
	3. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่ใช้ ภาษา ให้เหมาะสมกับกาลเทศะ บริบททาง เวลา เนื้อหาและช่องทางในการสื่อสาร					
	4. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่ เลือกใช้วิธีการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพโดย คำนึงถึงผลกระทบที่มีต่อองค์กรและสังคม โดยรวมทั้งในด้านการเจรจาต่อรองเพื่อขจัด และลดปัญหาความขัดแย้งต่าง ๆ					
	5. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่มี ทัศนคติที่ดีในการสื่อสารเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูล ข่าวสารและประสบการณ์ให้บรรลุเป้าหมาย ขององค์กร					

ข้อ	ปัจจัยความพึงพอใจในการบริหารจัดการ ของผู้ประกอบการด้าน RPO	ระดับความพึงพอใจ				
		น้อย ที่สุด 1	น้อย 2	ปาน กลาง 3	มาก 4	มาก ที่สุด 5
6	มีการให้บริการในทั่วโลก (Global)					
	1. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่มี สาขาหรือสำนักงานที่ให้บริการในการจัดหา ผู้สมัครงานทั้งในประเทศไทยและใน ต่างประเทศ					
	2. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่ สามารถตอบสนองความต้องการในการสรรหา ผู้สมัครงาน ให้ได้ตามความต้องการของลูกค้า ผู้ใช้บริการที่มีสำนักงานและสาขาที่อยู่ใน ต่างประเทศได้อย่างทั่วถึง					
	3. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่มี ความสามารถในการสรรหาผู้สมัครงานที่มี คุณสมบัติตรงกับความต้องการของลูกค้า ผู้ใช้บริการได้จากแหล่งแรงงานอาชีพจาก ต่างประเทศได้					
	4. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่ สามารถตอบสนองความต้องการในผู้สมัคร งานที่เป็นแรงงานไทยและผู้สมัครที่เป็น แรงงานต่างประเทศต่อลูกค้าผู้ใช้บริการได้ อย่างมีประสิทธิภาพ					
7	ความปลอดภัยของการเก็บรักษาข้อมูล เป็นความลับ (Security)					
	1. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่มีการ บริหารจัดการในเก็บการรักษาข้อมูลที่เป็น ความลับทั้งของลูกค้าที่เป็นผู้ใช้บริการและ ผู้สมัครงาน					

ข้อ	ปัจจัยความพึงพอใจในการบริหารจัดการ ของผู้ประกอบการด้าน RPO	ระดับความพึงพอใจ				
		น้อย ที่สุด 1	น้อย 2	ปาน กลาง 3	มาก 4	มาก ที่สุด 5
	2. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่ไม่มี การเปิดเผยข้อมูลที่เป็นความลับของผู้สมัคร งานและลูกค้าผู้ใช้บริการต่อสาธารณชนและ บุคคลอื่นทั่วไป					
	3. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่มีการ จัดทำหนังสือหรือสัญญาว่ากันว่าจะไม่ เปิดเผยข้อมูลความลับจนกว่าจะได้รับ อนุญาตจากลูกค้าผู้ใช้บริการหรือผู้สมัครงาน					
	4. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่มีการ บริหารจัดการในการเก็บข้อมูลของผู้สมัครงาน และของลูกค้าผู้ใช้บริการได้อย่างเป็นระบบ และมีการควบคุมดูแลอย่างเข้มงวด					
8	เป็นองค์กรที่มีจริยธรรม (Business ethics)					
	1. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่เป็น องค์กรที่มีมาตรฐานในการประพฤติปฏิบัติ ดำเนินงานที่โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้					
	2. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่เป็น องค์กรที่มีจริยธรรมและมีคุณธรรมต่อสังคม โดยรวม					
	3. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่เป็น องค์กรที่มีการดำเนินงานที่อยู่ภายในกรอบ ของมาตรฐานทางศีลธรรมของสังคม					
	4. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่เป็น องค์กรที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต โดยเฉพาะใน กระบวนการดำเนินทางธุรกิจที่ปฏิบัติต่อลูกค้า ผู้ใช้บริการและผู้สมัครงาน					

ตอนที่ 3 แบบสอบถามวัดคุณสมบัติของแรงงานอาชีพด้านแพทย์ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับคุณสมบัติของแรงงานอาชีพด้านแพทย์ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจโดยพิจารณาจากเกณฑ์ต่อไปนี้

- | | | |
|---------|---------|-------------------------------|
| คะแนน 1 | หมายถึง | ส่งผลต่อความพึงพอใจน้อยที่สุด |
| คะแนน 2 | หมายถึง | ส่งผลต่อความพึงพอใจน้อย |
| คะแนน 3 | หมายถึง | ส่งผลต่อความพึงพอใจปานกลาง |
| คะแนน 4 | หมายถึง | ส่งผลต่อพึงพอใจมาก |
| คะแนน 5 | หมายถึง | ส่งผลต่อความพึงพอใจมากที่สุด |

ข้อ	คุณสมบัติของแรงงานอาชีพ: ด้านแพทย์	ระดับความพึงพอใจ				
		น้อยที่สุด 1	น้อย 2	ปานกลาง 3	มาก 4	มากที่สุด 5
1	มีความรู้ทางการแพทย์ (Medical knowledge)					
	1. ความรู้ความเข้าใจในวิทยาศาสตร์การแพทย์พื้นฐาน ความรู้ความสามารถทางวิชาชีพและทักษะ ทางคลินิก สามารถค้นคว้าความรู้เพิ่มเติมจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ เพื่อนำไปประยุกต์ใช้ในการตรวจวินิจฉัยและบำบัดรักษาผู้ป่วย ตลอดจนวางแผนการส่งเสริมสุขภาพและป้องกันการเจ็บป่วยได้อย่างถูกต้องเหมาะสม					
	2. มีความรู้ความเข้าใจในเวชศาสตร์ครอบครัว เวชศาสตร์ชุมชน และอาชีวเวชศาสตร์					
	3. มีความรู้ความเข้าใจในเวชจริยศาสตร์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการประกอบวิชาชีพเวชกรรม					

ข้อ	คุณสมบัติของแรงงานอาชีพ: ด้านแพทย์	ระดับความพึงพอใจ				
		น้อย ที่สุด 1	น้อย 2	ปาน กลาง 3	มาก 4	มาก ที่สุด 5
	4. มีความรู้ความเข้าใจในหลักการบริหารงาน ด้านการแพทย์และสาธารณสุข					
	5. มีความรู้พื้นฐานทางสังคมศาสตร์ มานุษยวิทยา และพฤติกรรมศาสตร์ ที่จำเป็น สำหรับการเสริมสร้างเจตคติ และความเข้าใจ ต่อเพื่อนมนุษย์ และสังคม					
	6. มีความรู้ระบบคุณภาพ รวมถึงความ ปลอดภัยของผู้ป่วย					
	7. มีความรู้เศรษฐศาสตร์คลินิกที่เกี่ยวข้อง และเหมาะสมในการทำเวชปฏิบัติ					
2	มีความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและมีทักษะ ในการสื่อสาร (Interpersonal & communication skills)					
	1. มีความสามารถในการติดต่อสื่อสาร และ สร้างสัมพันธภาพที่ดีกับผู้ป่วยญาติผู้ป่วย ผู้ร่วมงาน และผู้เกี่ยวข้อง					
	2. ตระหนักถึงปัจจัยของคู่สื่อสารที่อาจส่งผล ต่อการสื่อสาร เช่น สภาพร่างกาย จิตใจ และ อารมณ์ พฤติกรรม ภูมิหลัง อาชีพ อายุ ระดับ การศึกษา อาชีพ ภาษา วัฒนธรรม ความเชื่อ รวมถึงบรรยากาศที่เอื้อต่อการสื่อสาร					
	3. สามารถสื่อสารด้วยภาษาพูด ภาษาเขียน และภาษาท่าทาง รวมทั้งใช้สื่อประเภทต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพและเหมาะสม					

ข้อ	คุณสมบัติของแรงงานอาชีพ: ด้านแพทย์	ระดับความพึงพอใจ				
		น้อย ที่สุด 1	น้อย 2	ปาน กลาง 3	มาก 4	มาก ที่สุด 5
	4. ทักษะในการรับรู้และให้ข้อมูลโดยผ่านวิธีการสื่อสารต่าง ๆ อย่างมีวิจารณญาณ และคำนึงถึงผลกระทบต่อวิชาชีพและสังคม					
	5. สามารถให้ข้อมูลทางการแพทย์ นำเสนอด้วยวาจา อภิปรายในที่ประชุม เขียน รายงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
	6. มีทักษะในการรับฟังปัญหา เข้าใจความรู้สึกและความวิตกกังวลของผู้ป่วย อีกทั้งสามารถตอบคำถาม อธิบาย ให้คำปรึกษา และคำแนะนำอย่างเหมาะสม					
	7. มีทักษะในการสัมภาษณ์และซักประวัติผู้ป่วย ใช้ศัพท์และภาษาที่ผู้ป่วยเข้าใจได้					
	8. เปิดโอกาสให้ผู้ป่วยมีส่วนร่วมในการตัดสินใจได้อย่างเหมาะสม แสดงความเห็นอกเห็นใจเชื้ออาหาร ให้ความมั่นใจ และให้กำลังใจแก่ผู้ป่วย					
	9. สามารถขอความยินยอมในการรักษาพยาบาลจากผู้ป่วย รวมทั้งสร้างความมั่นใจในเรื่องการคงความลับของผู้ป่วย					
	10. มีทักษะการสื่อสารในสถานการณ์เฉพาะ เช่น การแจ้งข่าวร้าย การขอชันสูตรศพ เป็นต้น					
	11. สามารถสื่อสารกับผู้ที่เกี่ยวข้องได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยคงความสมดุลระหว่าง การเปิดเผยข้อมูลกับการรักษาความลับของผู้ป่วย					

ข้อ	คุณสมบัติของแรงงานอาชีพ: ด้านแพทย์	ระดับความพึงพอใจ				
		น้อย ที่สุด 1	น้อย 2	ปาน กลาง 3	มาก 4	มาก ที่สุด 5
	12. ทักษะในการถ่ายทอดความรู้ ทักษะ และ ประสบการณ์แก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง					
	13. สามารถจัดทำบันทึกทางการแพทย์ ใบรับรองแพทย์ ใบส่งต่อผู้ป่วย และเอกสาร ทางการแพทย์อื่น ๆ ได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม					
3	สามารถใช้ระบบสารสนเทศได้ (Use of informatics)					
	1. มีความสามารถในการทำหัตถการและใช้ เครื่องมือต่าง ๆ ในการตรวจวินิจฉัยและรักษา ผู้ป่วย โดยสามารถอธิบายข้อบ่งชี้ ข้อห้าม ภาวะแทรกซ้อนในการตรวจ สภาพและ เงื่อนไขที่เหมาะสมขั้นตอนการตรวจ กระทำได้ ด้วยตนเอง แปลผลได้อย่างถูกต้อง และเตรียม ผู้ป่วย เพื่อการตรวจวินิจฉัยนั้น ๆ					
	2. ใช้คอมพิวเตอร์ระบบสารสนเทศเพื่อใช้ใน การปฏิบัติงานทางการแพทย์ สำหรับในการ วินิจฉัยรักษาโรคเพื่อใช้ในการสั่งงานการ ทางการแพทย์, ใช้ในบันทึกข้อมูลประวัติการ รักษาของผู้ป่วย					
	3. มีความสามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศใน การค้นคว้าหาข้อมูลใหม่ ๆ ได้จากแหล่งข้อมูล ต่าง ๆ					
	4. มีการติดตามและเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่ ทำให้สามารถก้าวทันการเปลี่ยนแปลงทาง วิทยาการของโลก					

ข้อ	คุณสมบัติของแรงงานอาชีพ: ด้านแพทย์	ระดับความพึงพอใจ				
		น้อย ที่สุด 1	น้อย 2	ปาน กลาง 3	มาก 4	มาก ที่สุด 5
4	การบริหารผู้ป่วย (Patient care)					
	1. มีความรู้ความสามารถในการรวบรวม ข้อมูล กำหนดปัญหา ตั้งสมมติฐาน วาง แผนการตรวจวินิจฉัยให้การดูแลรักษาผู้ป่วย ได้อย่างเหมาะสม					
	2. การตรวจวินิจฉัย และดูแลรักษาผู้ป่วยทั่วไป					
	3. สังเกตอาการปฏิกิริยา ทำที่ของผู้ป่วยและญาติ ซักประวัติและตรวจร่างกายผู้ป่วยได้อย่าง ครอบคลุมและเหมาะสม					
	4. เลือกใช้วิธีการตรวจโดยเครื่องมือพื้นฐาน เครื่องมือพิเศษ และการตรวจทาง ห้องปฏิบัติการต่าง ๆ โดยคำนึงถึงความคุ้มค่า และความเหมาะสม					
	5. รวบรวมและแปลผล ข้อมูลจากประวัติ การตรวจร่างกาย การตรวจทางห้องปฏิบัติการ และการตรวจพิเศษต่าง ๆ เพื่อนำมา ตั้งสมมติฐาน วิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหา ผู้ป่วย					
	6. นำหลักของเวชศาสตร์เชิงประจักษ์ มาใช้ เพื่อวินิจฉัย ดูแลรักษา รวมทั้งการพยากรณ์ โรคของผู้ป่วยได้อย่างเหมาะสม					
	7. เลือกใช้มาตรการในการคัดกรอง ป้องกัน การรักษา การรักษาแบบประคับประคอง การ ดูแลผู้ป่วยระยะสุดท้าย ให้สอดคล้องกับระยะ ของการดำเนินโรค และทรัพยากรที่มีได้อย่าง เหมาะสม					

ข้อ	คุณสมบัติของแรงงานอาชีพ: ด้านแพทย์	ระดับความพึงพอใจ				
		น้อย ที่สุด 1	น้อย 2	ปาน กลาง 3	มาก 4	มาก ที่สุด 5
	8. นำหลักของเวชศาสตร์เชิงประจักษ์ มาใช้ เพื่อวินิจฉัย ดูแลรักษา รวมทั้งการพยากรณ์ โรคของผู้ป่วยได้อย่างเหมาะสม					
	9. เลือกใช้ยาได้อย่างสมเหตุผล ตามหลัก เภสัชวิทยาคลินิก โดยคำนึงถึงความ ปลอดภัย ของผู้ป่วยเป็นสำคัญ					
	10. ชี้แจง ให้ข้อมูลเพื่อขอความยินยอมจาก ผู้ป่วยในการดูแลรักษา					
	11. บันทึกเวชระเบียนอย่างเป็นระบบ ถูกต้อง และต่อเนื่อง โดยอาศัยแนวทาง มาตรฐานสากล					
	12. ปรึกษาผู้มีความรู้ความชำนาญกว่า หรือ ส่งต่อผู้ป่วยไปรับการรักษาอย่าง เหมาะสม					
	13. ตระหนักถึงความสำคัญของการแพทย์ แผนไทย และการแพทย์ทางเลือก โดยคำนึงถึง ความเหมาะสมและข้อจำกัดในการใช้					
	14. ในกรณีฉุกเฉิน สามารถจัดลำดับ ความสำคัญ และให้การรักษาเบื้องต้นได้อย่าง ทันที่					
	15. ให้บริการสุขภาพผู้ป่วยแบบองค์รวม (Holistic approach) ได้แก่ การตรวจวินิจฉัย บำบัดรักษาฟื้นฟูสมรรถภาพ ส่งเสริมสุขภาพ และป้องกันการเจ็บป่วยทั้งทางร่างกาย จิต และสังคม ในสภาพที่เป็นปัจเจกบุคคล และใน สภาพที่เป็นส่วนหนึ่งของครอบครัวและสังคม					

ข้อ	คุณสมบัติของแรงงานอาชีพ: ด้านแพทย์	ระดับความพึงพอใจ				
		น้อย ที่สุด 1	น้อย 2	ปาน กลาง 3	มาก 4	มาก ที่สุด 5
5	การปฏิบัติการเรียนรู้และปรับปรุง (Practice-based learning and improvement)					
	1. สามารถพัฒนาความรู้ ทักษะ เจตคติ และ พฤติกรรม ในการประกอบวิชาชีพเวชกรรมให้ มีมาตรฐาน ทันสมัย และตอบสนองต่อความ ต้องการของผู้ป่วย สังคม อย่างต่อเนื่อง					
	2. กำหนดความต้องการในการเรียนรู้ของ ตนเองได้อย่างครอบคลุมทุกด้านที่จำเป็น					
	3. วางแผนและแสวงหาวิธีการสร้างและ พัฒนาความรู้ ทักษะ เจตคติ และพฤติกรรมที่ เหมาะสม					
	4. เข้าร่วมกิจกรรมเพื่อแสวงหาและ แลกเปลี่ยนความรู้ ฝึกทักษะ รวมทั้งพัฒนา ตนเองอย่าง ต่อเนื่องและสม่ำเสมอ					
	5. ค้นหาหาข้อมูลจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ รวมทั้งมีวิจรรย์ญาณในการประเมินข้อมูล					
	6. ประยุกต์ความรู้ เทคโนโลยี และทักษะใหม่ ได้อย่างเหมาะสม					
	7. ตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนา คุณภาพงาน การสร้างองค์ความรู้ใหม่จากการ ปฏิบัติงานประจำวัน และการจัดการความรู้					

ข้อ	คุณสมบัติของแรงงานอาชีพ: ด้านแพทย์	ระดับความพึงพอใจ				
		น้อย ที่สุด 1	น้อย 2	ปาน กลาง 3	มาก 4	มาก ที่สุด 5
6	การปฏิบัติบนพื้นฐานระบบ (Systems-based practice)					
	1. มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบบริการ สุขภาพ รับผิดชอบและตระหนักถึงบทบาทใน ฐานะส่วนหนึ่งของผู้มีส่วนในระบบ					
	2. รู้จักใช้ทรัพยากรสุขภาพอย่างคุ้มค่าเพื่อ ให้บริการกับผู้ป่วยอย่างเหมาะสม					
	3. แสดงออกโดยการเข้าถึงและใช้ทรัพยากร ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานอย่างมี ประสิทธิภาพ					
	4. ทำงานเชิงระบบเพื่อลดโอกาสผิดพลาดและ เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้การดูแลรักษาผู้ป่วย					
	5. กระตือรือร้นและมีส่วนร่วมในกิจกรรมสร้าง และธำรงไว้ซึ่งระบบพัฒนาคุณภาพ					
	6. มีการประสานงานการกำกับดูแลสุขภาพ ของผู้ป่วย โดยเน้นและให้ความสำคัญในเรื่อง ความปลอดภัย และค่าใช้จ่ายของผู้ป่วยได้ อย่างมีจิตสำนึก					
7	มีความเป็นมืออาชีพ (Professionalism)					
	1. สามารถทำให้เห็นได้ว่ามุ่งมั่นในการธำรงไว้ ซึ่งศักดิ์ศรีแห่งวิชาชีพแพทย์ ยึดมั่นในหลัก จรรยาแพทย์ คุณธรรมและจริยธรรม ปฏิบัติ ต่อผู้ป่วยโดยไม่มีการแบ่งแยกชนชั้นวรรณะ หรือสถานะต่าง ๆ ทางสังคม หรือเชื้อชาติ					
	2. แสดงออกโดยการเอื้ออาทรต่อผู้ป่วย เคารพสิทธิพร้อมคำนึงถึงความต้องการของ ผู้ป่วยและญาติ					

ข้อ	คุณสมบัติของแรงงานอาชีพ: ด้านแพทย์	ระดับความพึงพอใจ				
		น้อย ที่สุด 1	น้อย 2	ปาน กลาง 3	มาก 4	มาก ที่สุด 5
	3. ซื่อสัตย์และยึดมั่นในคุณธรรม สอนและทำ เป็นตัวอย่างที่ดีต่อคนรอบข้างพร้อมที่จะ ประเมินตัวเองและพัฒนาต่อเนื่อง					
	4. ยอมรับข้อผิดพลาดเพื่อปรับปรุงแก้ไข เอาใจใส่ดูแลความรู้สึกและความต้องการของ ผู้ร่วมงาน					
	5. การจัดวางบทบาทที่เหมาะสมร่วมกับ หน่วยงานให้บริการสุขภาพอื่น ๆ					
	6. สามารถพัฒนาความรู้ ทักษะ เจตคติ และ พฤติกรรม ในการประกอบวิชาชีพเวชกรรมให้ มีมาตรฐาน ทันสมัย และตอบสนองต่อความ ต้องการของผู้ป่วย สังคม อย่างต่อเนื่อง					
	7. กำหนดความต้องการในการเรียนรู้ของ ตนเองได้อย่างครอบคลุมทุกด้านที่จำเป็น					
	8. วางแผนและแสวงหาวิธีการสร้างและ พัฒนาความรู้ ทักษะ เจตคติ และพฤติกรรมที่ เหมาะสม					
	9. เข้าร่วมกิจกรรมเพื่อแสวงหาและ แลกเปลี่ยนความรู้ ฝึกทักษะ รวมทั้งพัฒนา ตนเองอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ					
	10. ค้นคว้าหาข้อมูลจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ รวมทั้งมีวิจรณ์ญาณในการประเมินข้อมูล					
	11. ประยุกต์ความรู้ เทคโนโลยี และทักษะ ใหม่ได้อย่างเหมาะสม					

ข้อ	คุณสมบัติของแรงงานอาชีพ: ด้านแพทย์	ระดับความพึงพอใจ				
		น้อย ที่สุด 1	น้อย 2	ปาน กลาง 3	มาก 4	มาก ที่สุด 5
	12. ตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนา คุณภาพงาน การสร้างองค์ความรู้ใหม่จากการ ปฏิบัติงานประจำวัน และการจัดการความรู้					
	13. แสวงหาความรู้และทักษะทางวิชาชีพ เพิ่มเติมอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้ทัน ความก้าวหน้าทางวิชาการ					
8	มีจริยธรรม (Ethics)					
	1. มีคุณธรรม และจริยธรรมที่เหมาะสมต่อ วิชาชีพแพทย์					
	2. ซื่อสัตย์สุจริตต่อตนเองและวิชาชีพ เป็นที่ ไว้วางใจ ของผู้ป่วย และสังคม					
	3. มีบุคลิกภาพอันเป็นที่น่าศรัทธา					
	4. รับผิดชอบต่อผู้ป่วย การนัดหมาย และงาน ที่ได้รับมอบหมาย					
	5. ทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
	6. การคำนึงถึงผู้ป่วย					
	7. มุ่งมั่นพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง					
	8. คำนึงถึงประโยชน์และความปลอดภัยของ ผู้ป่วยเป็นสำคัญ					
	9. ให้ความจริงแก่ผู้ป่วย รักษาความลับ และ เคารพในสิทธิของผู้ป่วย					
	10. การคุ้มครองและรับผิดชอบต่อสังคมและ ดำรงตนเป็นพลเมืองดีของสังคม					
	11. แสดงเจตคติที่ดีต่อการให้บริการสุขภาพ แบบองค์รวมแก่ประชาชนทุกระดับ					

ข้อ	คุณสมบัติของแรงงานอาชีพ: ด้านแพทย์	ระดับความพึงพอใจ				
		น้อย ที่สุด 1	น้อย 2	ปาน กลาง 3	มาก 4	มาก ที่สุด 5
	12. เข้าใจความต้องการและข้อจำกัด โดยไม่ แบ่งแยกในบริบทของเชื้อชาติ วัฒนธรรม ศาสนา อาชีพ อายุ และเพศ					
	13. ความมุ่งมั่นในการพัฒนาให้บริการที่มี คุณภาพอย่างต่อเนื่อง					

ขอขอบคุณที่กรุณาตอบแบบสอบถาม

นางสาวสุปราณี วรรณรุธ

นักศึกษาระดับปริญญาเอก หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต

สาขาวิชาการพัฒนาองค์การและการจัดการสมรรถนะของมนุษย์

วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา



แบบสอบถาม (อาชีพทันตแพทย์)

เรื่อง: ปัจจัยเชิงสาเหตุของความสามารถในด้านการบริหารจัดการแรงงานวิชาชีพ
8 สาขาอาชีพ ของบริษัทผู้ประกอบการด้านการรับเหมาจ้างงานเพื่อจัดหาคคน
(Recruitment Process Outsourcing: RPO) ที่จดทะเบียนในประเทศไทย

เรียน ผู้จัดการแผนก/ ฝ่าย ทรัพยากรมนุษย์ ที่เป็นผู้ให้บริการด้าน (Recruitment Process Outsourcing: RPO)

เนื่องด้วยดิฉัน นางสาวสุปราณี วรรณรณ นักศึกษาปริญญาเอก หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการพัฒนาองค์การและการจัดการสมรรถนะของมนุษย์ วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง ปัจจัยเชิงสาเหตุของความสามารถในด้านการบริหารจัดการแรงงานวิชาชีพ 8 สาขาอาชีพ ของบริษัทผู้ประกอบการด้านการรับเหมาจ้างงานเพื่อจัดหาคคน (Recruitment Process Outsourcing: RPO) ที่จดทะเบียนในประเทศไทย ซึ่งการทำวิทยานิพนธ์ดังกล่าวจำเป็นต้องได้รับข้อมูลจากท่านเพื่อมาสนับสนุนแนวคิดที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้น ดังนั้นดิฉันจึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตอบแบบสอบถามเพื่อทำการวิจัยในครั้งนี้ **คำชี้แจง**

1. แบบสอบถามเพื่อการวิจัย แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามสถานภาพขององค์กรที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามวัดความพึงพอใจในการบริหารจัดการของผู้ประกอบการด้าน RPO ในมุมมองของลูกค้าผู้ใช้บริการ ประกอบด้วย 1) ทีมงานมีความเชี่ยวชาญ, 2) ความมีชื่อเสียง, 3) ประสิทธิภาพ, 4) มีทักษะทางด้านเทคโนโลยี, 5) มีการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ, 6) มีการให้บริการในทั่วโลก, 7) ความปลอดภัยของการเก็บรักษาข้อมูลเป็นความลับ, 8) เป็นองค์กรที่มีจริยธรรม

ตอนที่ 3 แบบสอบถามวัดคุณสมบัติของแรงงานอาชีพที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ให้บริการ : แรงงานอาชีพด้านทันตแพทย์ ประกอบด้วย 1) ความรู้, 2) ประสิทธิภาพ, 3) มีทักษะ, 4) มีความเป็นมืออาชีพ, 5) ทักษะทัศนวิสัยบุคคล, 6) ประสิทธิภาพของการสื่อสาร, 7) มีจริยธรรม, 8) การคิดเชิงวิจารณ์

2. โปรดอ่านคำชี้แจงในการตอบแบบสอบถามแต่ละตอน กรุณาตอบแบบสอบถามทุกข้อตามความเป็นจริง โดยสามารถที่จะระบุชื่อขององค์กรของท่านได้ โดยผู้วิจัยขอรับรองว่าคำตอบของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับ และจะไม่มีผลกระทบใด ๆ ทั้งสิ้นต่อองค์กรของท่าน ทั้งนี้ดิฉันขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างยิ่งที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

นางสาวสุปราณี วรรณรุธ

นักศึกษาปริญญาเอก หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต

สาขาวิชาการพัฒนาองค์การและการจัดการสมรรถนะของมนุษย์

วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

Supranee.v@hotmail.com, Tel: 084-7186111

ตอนที่ 1 แบบสอบถามสถานภาพขององค์กรผู้ให้บริการด้าน RPO ที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () หรือเติมข้อความในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

ชื่อบริษัท

1. ประเภทของธุรกิจ

- | | |
|------------------------|----------------------------|
| 1. () Automobile | 2. () Chemical |
| 3. () Food & beverage | 4. () Electric |
| 5. () Machinery | 6. () Steel, iron & metal |
| 7. () Port | 8. () Agro |
| 9. () Glass & ceramic | 10. () Machinery |
| 11. () Paper & print | 12. () Wood |
| 13. () Logistics | 14. () อื่น ๆ โปรด |

ระบุ.....

2. ทุนจดทะเบียนของบริษัท

- | | |
|----------------------------------|----------------------------------|
| 1. () 1,000,000-10,000,000 บาท | 2. () 10,000,001-20,000,000 บาท |
| 3. () 20,000,001-30,000,000 บาท | 4. () 30,000,001-40,000,000 บาท |
| 5. () 40,000,001-50,000,000 บาท | 6. () มากกว่า 50,000,000 บาท |

3. ระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ

- | | |
|-----------------|-----------------------------|
| 1. () 1-10 ปี | 2. () 11-20 ปี |
| 3. () 21-30 ปี | 4. () 31-40 ปี |
| 5. () 41-50 ปี | 6. () มากกว่า 50 ปี ขึ้นไป |

4. จำนวนพนักงานในบริษัท

- | | |
|-----------------------|------------------------|
| 1. () น้อยกว่า 50 คน | 2. () 51-500 คน |
| 3. () 501-999 คน | 4. () 1,000 คน ขึ้นไป |

ตอนที่ 2 แบบสอบถามวัดความพึงพอใจในการบริหารจัดการของผู้ประกอบการด้าน RPO ในมุมมองของลูกค้าผู้ใช้บริการ

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจในการบริหารจัดการของผู้ประกอบการด้าน RPO โดยพิจารณาจากเกณฑ์ต่อไปนี้

- | | | |
|---------|---------|-------------------------------|
| คะแนน 1 | หมายถึง | ส่งผลต่อความพึงพอใจน้อยที่สุด |
| คะแนน 2 | หมายถึง | ส่งผลต่อความพึงพอใจน้อย |
| คะแนน 3 | หมายถึง | ส่งผลต่อความพึงพอใจปานกลาง |
| คะแนน 4 | หมายถึง | ส่งผลต่อพึงพอใจมาก |
| คะแนน 5 | หมายถึง | ส่งผลต่อความพึงพอใจมากที่สุด |

ข้อ	ปัจจัยความพึงพอใจในการบริหารจัดการของผู้ประกอบการด้าน RPO	ระดับความพึงพอใจ				
		น้อยที่สุด 1	น้อย 2	ปานกลาง 3	มาก 4	มากที่สุด 5
1	ทีมงานมีความเชี่ยวชาญ (Expert teams)					
	1. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่มีทีมงานที่มีความเชี่ยวชาญในหลากหลายอาชีพ เพื่อเป็นการรองรับกับความต้องการที่แตกต่างของแต่ละองค์กร					
	2. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่มีทีมงานที่มีความเชี่ยวชาญในการเป็นที่ปรึกษาทางด้านทรัพยากรมนุษย์ให้กับองค์กรต่าง ๆ ทั้งองค์กรของไทยและต่างประเทศ					
	3. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่มีทีมงานที่มีความเชี่ยวชาญในแต่ละสาขาธุรกิจ ซึ่งได้แก่ ความรู้ในด้านวิชาการ, ด้านการบริหารจัดการแรงงาน, ความรู้ทางด้านกฎหมาย เป็นต้น					

ข้อ	ปัจจัยความพึงพอใจในการบริหารจัดการ ของผู้ประกอบการด้าน RPO	ระดับความพึงพอใจ				
		น้อย ที่สุด 1	น้อย 2	ปาน กลาง 3	มาก 4	มาก ที่สุด 5
	4. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่มี บริการเป็นหลัก และสามารถแก้ปัญหาของ ลูกค้าได้					
2	ความมีชื่อเสียง (Reputation)					
	1. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO จาก บริษัทที่ได้รับรางวัลในอุตสาหกรรมการจัดหา แรงงานจากสถาบันที่เป็นที่รู้จักและได้การ ยอมรับในทั่วโลก					
	2. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO จาก บริษัทที่ได้รับการจัดอันดับว่าเป็นบริษัทที่มี ประสิทธิภาพสูง ที่สามารถวัดได้จากการเติบโต และด้านการจัดการที่มีประสิทธิภาพ จาก นิตยสารต่าง ๆ ที่มีชื่อเสียงและเป็นที่ยอมรับใน ทั่วโลก					
	3. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO จากการ แนะนำของบริษัทในเครือข่าย					
	4. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO จากการ โฆษณาทางสื่อหนังสือและวารสารบริหาร					
	5. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO จากการ โฆษณาทางสื่อเว็บไซต์					
	6. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO จากสื่อ สมัครงาน					

ข้อ	ปัจจัยความพึงพอใจในการบริหารจัดการ ของผู้ประกอบการด้าน RPO	ระดับความพึงพอใจ				
		น้อย ที่สุด 1	น้อย 2	ปาน กลาง 3	มาก 4	มาก ที่สุด 5
3	ประสบการณ์ (Experience)					
	1. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่มีประสบการณ์ในการดำเนินงานที่มากกว่า 5 ปี โดยสามารถดูได้จากลูกค้ารายใหญ่ที่มีชื่อเสียงที่เคยเป็นผู้ใช้บริการและรวมถึงผลงานสำคัญ ๆ ที่ผ่านมา					
	2. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่มีประสบการณ์ที่มากกว่า 10 ปี เพราะจะเป็นองค์กรที่มีความเข้าใจและให้ความสำคัญในเรื่องของการสื่อสารและการประสานงานเป็นสำคัญ					
	3. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่มีประสบการณ์ในด้านการสรรหาคูคลองให้กับองค์กรธุรกิจชั้นนำอย่างต่อเนื่องและมีระยะเวลายาวนานมากกว่า 10 ปี					
	4. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่ภาครัฐและรัฐประสบการณ์ในการสรรหาคูคลองมากกว่า 10 ปี เพื่อสำหรับลูกค้าในองค์กรเอกชนและรัฐวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดใหญ่					
	5. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่มีประสบการณ์และเป็นผู้นำของโลกในด้านการให้บริการที่มุ่งเน้นบุคลากรคุณภาพ และให้ความสำคัญต่อผลลัพธ์สูงสุดขององค์กรเป็นหลัก					

ข้อ	ปัจจัยความพึงพอใจในการบริหารจัดการ ของผู้ประกอบการด้าน RPO	ระดับความพึงพอใจ				
		น้อย ที่สุด 1	น้อย 2	ปาน กลาง 3	มาก 4	มาก ที่สุด 5
	6. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่ บริษัทเอกชนขนาดใหญ่เคยใช้บริการ					
4	มีทักษะทางด้านเทคโนโลยี (Technology skill)					
	1. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่มี ทักษะในการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยที่นำมาใช้ ในกระบวนการรับสมัครงานเพื่อให้เกิดความ รวดเร็วและ สามารถตอบสนองกับความ ต้องการของลูกค้าผู้ให้บริการได้ทันเวลา					
	2. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่มีความ เข้าใจอย่างถ่องแท้ในงานด้านเทคโนโลยี สารสนเทศ ในโปรแกรมที่เกี่ยวข้องกับด้าน วิศวกรรม บัญชีและการเงิน และงานระดับ ผู้บริหาร เป็นต้น					
	3. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่มี ทักษะความรู้ความเข้าใจในเทคโนโลยีการ ติดต่อสื่อสาร เช่น โทรศัพท์เคลื่อนที่ คอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ตและเทคโนโลยีอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน					
	4. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่มี รูปแบบการให้บริการในการสรรหาบุคลากรที่ ทันสมัย และทันต่อเหตุการณ์ในปัจจุบัน เช่น การใช้โทรศัพท์, อีเมลล์ และเครือข่ายทางสังคม, การสื่อสารผ่าน Web เป็นต้น					

ข้อ	ปัจจัยความพึงพอใจในการบริหารจัดการ ของผู้ประกอบการด้าน RPO	ระดับความพึงพอใจ				
		น้อย ที่สุด 1	น้อย 2	ปาน กลาง 3	มาก 4	มาก ที่สุด 5
5	มีการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ (Effective communication)					
	1. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่มี ความสามารถในการสื่อสารกับลูกค้า ผู้ใช้บริการที่มีความแตกต่างทางด้าน วัฒนธรรมและการปฏิบัติงานได้อย่างมี ประสิทธิภาพ					
	2. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่มี ความรู้ในขั้นตอนของการสื่อสาร ที่มีความ ตั้งใจ ความเข้าใจ การยอมรับ และนำไปสู่การ ปฏิบัติให้ตรงตามความต้องการ					
	3. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่ใช้ ภาษา ให้เหมาะสมกับกาลเทศะ บริบททาง เวลา เนื้อหาและช่องทางในการสื่อสาร					
	4. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่เลือกใช้ วิธีการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพโดยคำนึงถึง ผลกระทบที่มีต่อองค์กรและสังคม โดยรวมทั้ง ในด้านการเจรจาต่อรองเพื่อขจัดและลดปัญหา ความขัดแย้งต่าง ๆ					
	5. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่มี ทัศนคติที่ดีในการสื่อสารเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูล ข่าวสารและประสบการณ์ให้บรรลุเป้าหมาย ขององค์กร					

ข้อ	ปัจจัยความพึงพอใจในการบริหารจัดการ ของผู้ประกอบการด้าน RPO	ระดับความพึงพอใจ				
		น้อย ที่สุด 1	น้อย 2	ปาน กลาง 3	มาก 4	มาก ที่สุด 5
6	มีการให้บริการในทั่วโลก (Global)					
	1. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่มีสาขา หรือสำนักงานที่ให้บริการในการจัดหาผู้สมัคร งานทั้งในประเทศไทยและในต่างประเทศ					
	2. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่ สามารถตอบสนองความต้องการในการสรรหา ผู้สมัครงาน ให้ได้ตามความต้องการของลูกค้า ผู้ใช้บริการที่มีสำนักงานและสาขาที่อยู่ใน ต่างประเทศได้อย่างทั่วถึง					
	3. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่มี ความสามารถในการสรรหาผู้สมัครงานที่มี คุณสมบัติตรงกับความต้องการของลูกค้า ผู้ใช้บริการได้จากแหล่งแรงงานอาชีพจาก ต่างประเทศได้					
	4. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่ สามารถตอบสนองความต้องการในผู้สมัครงาน ที่เป็นแรงงานไทยและผู้สมัครที่เป็นแรงงาน ต่างประเทศต่อลูกค้าผู้ใช้บริการได้อย่างมี ประสิทธิภาพ					
7	ความปลอดภัยของการเก็บรักษาข้อมูล เป็นความลับ (Security)					
	1. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่มีการ บริหารจัดการในเก็บการรักษาข้อมูลที่เป็น ความลับทั้งของลูกค้าที่เป็นผู้ใช้บริการและ ผู้สมัครงาน					

ข้อ	ปัจจัยความพึงพอใจในการบริหารจัดการ ของผู้ประกอบการด้าน RPO	ระดับความพึงพอใจ				
		น้อย ที่สุด 1	น้อย 2	ปาน กลาง 3	มาก 4	มาก ที่สุด 5
	2. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่ไม่มี การเปิดเผยข้อมูลที่เป็นความลับของผู้สมัคร งานและลูกค้าผู้ใช้บริการต่อสาธารณะชนและ บุคคลอื่นทั่วไป					
	3. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่มีการ จัดทำหนังสือหรือสัญญาว่ากันว่าจะไม่ เปิดเผยข้อมูลความลับจนกว่าจะได้รับอนุญาต จากลูกค้าผู้ใช้บริการหรือผู้สมัครงาน					
	4. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่มีการ บริหารจัดการในการเก็บข้อมูลของผู้สมัครงาน และของลูกค้าผู้ใช้บริการได้อย่างเป็นระบบ และมีการควบคุมดูแลอย่างเข้มงวด					
8	เป็นองค์กรที่มีจริยธรรม (Business ethics)					
	1. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่เป็น องค์กรที่มีมาตรฐานในการประพฤติปฏิบัติ ดำเนินงานที่โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้					
	2. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่เป็น องค์กรที่มีจริยธรรมและมีคุณธรรมต่อสังคม โดยรวม					
	3. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่เป็น องค์กรที่มีการดำเนินงานที่อยู่ภายในกรอบของ มาตรฐานทางศีลธรรมของสังคม					
	4. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่เป็น องค์กรที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต โดยเฉพาะใน กระบวนการดำเนินทางธุรกิจที่ปฏิบัติต่อลูกค้า ผู้ใช้บริการและผู้สมัครงาน					

ตอนที่ 3 แบบสอบถามวัดคุณสมบัติของแรงงานอาชีพด้านทันตแพทย์ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับคุณสมบัติของแรงงานอาชีพด้านทันตแพทย์ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจโดยพิจารณาจากเกณฑ์ต่อไปนี้

- | | | |
|---------|---------|-------------------------------|
| คะแนน 1 | หมายถึง | ส่งผลต่อความพึงพอใจน้อยที่สุด |
| คะแนน 2 | หมายถึง | ส่งผลต่อความพึงพอใจน้อย |
| คะแนน 3 | หมายถึง | ส่งผลต่อความพึงพอใจปานกลาง |
| คะแนน 4 | หมายถึง | ส่งผลต่อพึงพอใจมาก |
| คะแนน 5 | หมายถึง | ส่งผลต่อความพึงพอใจมากที่สุด |

ข้อ	คุณสมบัติของแรงงานอาชีพ: ด้านทันตแพทย์	ระดับความพึงพอใจ				
		น้อยที่สุด 1	น้อย 2	ปานกลาง 3	มาก 4	มากที่สุด 5
1	มีความรู้ (Knowledge)					
	1. มีความรู้และสามารถประยุกต์ความรู้วิทยาศาสตร์การแพทย์พื้นฐาน และวิทยาศาสตร์พื้นฐานทางคลินิก และงานวิจัยทางทันตกรรม หรือทางทันตสาธารณสุข เพื่อการประกอบวิชาชีพทันตกรรม ได้อย่างถูกต้องตามหลักวิชาการ					
	2. สืบค้น ประเมิน และวิเคราะห์ข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ อย่างมีวิจารณญาณ และนำไปประยุกต์ในการดูแลผู้ป่วยได้อย่างเหมาะสม					
	3. แปลผลจากข้อมูลประวัติ ผลการตรวจผู้ป่วย ผลการตรวจทางพยาธิวิทยา และห้องปฏิบัติการ ผลการตรวจภาพรังสี และการตรวจอื่น ๆ ได้อย่างถูกต้อง					

ข้อ	คุณสมบัติของแรงงานอาชีพ: ด้านทันตแพทย์	ระดับความพึงพอใจ				
		น้อย ที่สุด 1	น้อย 2	ปาน กลาง 3	มาก 4	มาก ที่สุด 5
	4. วินิจฉัยเบื้องต้นและวินิจฉัยแยกโรคทางทันตกรรมเพื่อนำมาตั้งสมมติฐานวิเคราะห์เพื่อการวินิจฉัยโรคได้					
	5. ระบุสาเหตุ และปัจจัยเสี่ยงที่ทำให้เกิดโรคและระบุปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการรักษาและป้องกันโรค					
	6. มีความรู้ ความสามารถและทักษะ ในการปฏิบัติงานทางทันตกรรมตามมาตรฐานวิชาชีพทั้งทางด้านการส่งเสริมป้องกันและรักษา และการวางแผนโครงการ					
	7. มีความสามารถในการวางแผน ประเมิน และถ่ายทอดความรู้ด้านทันตกรรม					
2	ประสบการณ์ (Experience)					
	1. มีประสบการณ์ในภาคปฏิบัติวิชาชีพทันตแพทย์มากกว่า 5 ปี					
	2. สามารถจัดการต่อภาวะความเจ็บปวดและความวิตกกังวลของผู้ป่วยได้อย่างเหมาะสม					
	3. ตระหนักจัดการเบื้องต้นต่อภาวะฉุกเฉินทางการแพทย์ที่อาจเกิดขึ้นในผู้ป่วยทันตกรรมได้อย่างเหมาะสม					
	4. กู้ชีพเบื้องต้นได้					
	5. จัดการภาวะแทรกซ้อนทางทันตกรรม เช่น อาการเจ็บปวดเฉียบพลัน ภาวะเลือดออก การบาดเจ็บและการติดเชื้อของอวัยวะช่องปากได้					

ข้อ	คุณสมบัติของแรงงานอาชีพ: ด้านทันตแพทย์	ระดับความพึงพอใจ				
		น้อย ที่สุด 1	น้อย 2	ปาน กลาง 3	มาก 4	มาก ที่สุด 5
	6. จัดการต่อภาวะความเจ็บปวดและความวิตกกังวลของผู้ป่วยได้อย่างเหมาะสม					
	7. เลือกและใช้ยาและยาชา ตามข้อบ่งชี้และแผนการรักษา รวมทั้งจัดการต่อปัญหาหรือผลข้างเคียงได้อย่างถูกต้องเหมาะสม					
	8. ให้การรักษาทางศัลยกรรมช่องปากได้ในระดับที่เหมาะสม					
	9. บำรุงภาวะสันเหงือกที่มีฟันหายไปบางส่วน หรือทั้งหมด ด้วยการใส่ฟันเทียมทั้งชนิดติดแน่นหรือถอดได้ ได้ในระดับที่เหมาะสม					
	10. แนะนำผู้ป่วยที่ต้องการบูรณะด้วยวิธีทันตกรรมรากเทียมให้ได้รับการรักษาที่เหมาะสม					
	11. จัดการทางทันตกรรมให้แก่ผู้ป่วยที่มีความจำเป็นต้องได้รับการดูแลในระบบโรงพยาบาลได้					
3	ทักษะ (Skills)					
	1. ตรวจผู้ป่วยในสถานการณ์ต่าง ๆ อย่างเหมาะสมกับปัญหาของผู้ป่วย โดยใช้เครื่องมือพื้นฐาน การตรวจทางห้องปฏิบัติการ การตรวจทางภาพถ่ายรังสี และการตรวจอื่น ๆ โดยคำนึงถึงความคุ้มค่าและความเหมาะสม					

ข้อ	คุณสมบัติของแรงงานอาชีพ: ด้านทันตแพทย์	ระดับความพึงพอใจ				
		น้อย ที่สุด 1	น้อย 2	ปาน กลาง 3	มาก 4	มาก ที่สุด 5
	2. ประเมินสภาวะผู้ป่วยทั้งทางการแพทย์และทางทันตกรรมเพื่อประกอบการวินิจฉัยโรคและบันทึกเวชระเบียนได้อย่างถูกต้องในแนวทางมาตรฐานสากล					
	3. บันทึกเวชระเบียนของผู้ป่วยได้อย่างถูกต้องเป็นระบบ และต่อเนื่อง โดยอาศัยแนวทางมาตรฐานสากล					
	4. มีทักษะในการสื่อสารด้านภาษาต่างประเทศได้มากกว่า 1 ภาษา					
4	ความเป็นมืออาชีพ (Professionalism)					
	1. วางแผนการรักษาทางทันตกรรมลำดับขั้นตอนการรักษา ทางเลือกของวิธีการรักษา และการพยากรณ์โรค ได้อย่างเหมาะสมกับปัญหาของผู้ป่วย					
	2. การปรับแผนการรักษาทางทันตกรรมอันเนื่องมาจาก ปัญหาทางการแพทย์ของผู้ป่วย รวมทั้งข้อจำกัดอื่น โดยใช้การดูแลผู้ป่วยแบบองค์รวม และการมีส่วนร่วมของผู้ป่วยแต่ละรายอย่างเหมาะสม					
	3. ปรึกษาผู้ประกอบวิชาชีพทางการแพทย์กรณีพบความผิดปกติ หรือมีปัญหาทางการแพทย์ที่เกี่ยวข้อง หรือส่งต่อผู้ป่วยไปรับการรักษาต่อได้อย่างเหมาะสม					
	4. ให้คำปรึกษาแก่ผู้อื่นทั้งภายในและภายนอกองค์กร					

ข้อ	คุณสมบัติของแรงงานอาชีพ: ด้านทันตแพทย์	ระดับความพึงพอใจ				
		น้อย ที่สุด 1	น้อย 2	ปาน กลาง 3	มาก 4	มาก ที่สุด 5
	5. มีส่วนร่วมและตระหนักถึงความสำคัญของการมีส่วนร่วมในการพัฒนาองค์กรวิชาชีพ					
	6. สามารถบริหารจัดการปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้นในงานด้วยวิธีการที่สร้างสรรค์ให้สามารถดำเนินงานได้ตามปกติ					
5	ทัศนคติส่วนบุคคล (Personal attitudes)					
	1. มีทัศนคติส่วนบุคคลในเชิงบวกทั้งต่อตนเอง ผู้ป่วย และองค์กร					
	2. มีความสามารถในการควบคุมอารมณ์ พฤติกรรมในสถานการณ์ที่กดดันจากผู้รับบริการ เพื่อนร่วมงาน และการทำงานที่ก่อความเครียดอย่างต่อเนื่อง					
	3. มีความปรารถนาดีที่จะให้ผู้ป่วยมีคุณภาพชีวิตที่ดี หลังจากได้รับการรักษาที่มีคุณภาพ และมีประสิทธิภาพสูง					
	4. พัฒนาองค์ความรู้ด้วยการศึกษา ค้นคว้า และวิจัย ให้เท่าทันต่อความก้าวหน้าทางวิชาการและเทคโนโลยีทางทันตแพทยศาสตร์ด้วยตนเองได้ อย่างมีความสุข ด้วยความใฝ่รู้ และเห็นความสำคัญ					
6	ประสิทธิภาพของการสื่อสาร (Effective communication)					
	1. สื่อสาร ปฏิสัมพันธ์กับผู้ป่วย ผู้ร่วมงาน และสาธารณชน ด้วยความสุภาพ นุ่มนวล และให้เกียรติ					

ข้อ	คุณสมบัติของแรงงานอาชีพ: ด้านทันตแพทย์	ระดับความพึงพอใจ				
		น้อย ที่สุด 1	น้อย 2	ปาน กลาง 3	มาก 4	มาก ที่สุด 5
	2. ชักถาม พูดคุย อธิบาย หรืออธิบายกับผู้ป่วยอย่างเหมาะสมเพื่อนำไปสู่การดูแลที่สอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของผู้ป่วย โดยสอดคล้องกับหลักวิชาการ					
	3. เป็นตัวแทนองค์กรในการถ่ายทอดเทคนิคการสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
	4. วางแผนการสื่อสาร พูดโน้มน้าวใกล้เคียงความขัดแย้งได้					
	5. แสดงออกถึงทักษะในการสื่อสารทั้งด้านการฟัง พูด เขียน ในขณะที่มีปฏิสัมพันธ์กับผู้ป่วยและญาติ					
7	จริยธรรม (Ethical behavior)					
	1. ตระหนักถึงประโยชน์และสิทธิของผู้ป่วยเป็นสำคัญ และดำเนินการดูแลรักษาผู้ป่วยอย่างมีมาตรฐานถูกต้องตามหลักวิชาการและด้วยจิตใจความเป็นมนุษย์					
	2. ปฏิบัติตนอย่างมีคุณธรรม จริยธรรม และประพฤติตนตามจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพทันตกรรม					
	3. ปฏิบัติตนด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต รับผิดชอบ ตลอดจนผดุงเกียรติแห่งวิชาชีพ					
	4. ปฏิบัติตามข้อบังคับ ระเบียบ และข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพ					

ข้อ	คุณสมบัติของแรงงานอาชีพ: ด้านทันตแพทย์	ระดับความพึงพอใจ				
		น้อย ที่สุด 1	น้อย 2	ปาน กลาง 3	มาก 4	มาก ที่สุด 5
8	การคิดเชิงวิจารณ์ (Critical thinking)					
	1. ตระหนักถึงข้อจำกัด และระดับสมรรถนะ ของตน รวมทั้งพิจารณาส่งต่อผู้ป่วยอย่าง เหมาะสม					
	2. พัฒนาการความรู้ด้วยการศึกษา ค้นคว้า และวิจัย ให้เท่าทันต่อความก้าวหน้าทาง วิชาการและเทคโนโลยีทางทันตแพทยศาสตร์ ด้วยตนเองได้ อย่างมีความสุข ด้วยความใฝ่รู้ และเห็นความสำคัญ					
	3. ตระหนักถึงความสำคัญ และจัดการการ ป้องกันการติดเชื้อ การแพร่กระจายเชื้อ ตลอดจนอันตรายจากการประกอบวิชาชีพที่ อาจเกิดขึ้นในการรักษาทางทันตกรรมได้					
	4. ตระหนักถึงสถานการณ์สุขภาพช่องปาก และความสำคัญของระบบบริการสุขภาพของ ประเทศไทย					
	5. ตระหนักถึงการเรียนรู้ตลอดชีวิต ดำเนินการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องเพื่อ รักษาคุณภาพในการดูแลผู้ป่วย					

ขอขอบคุณที่กรุณาตอบแบบสอบถาม

นางสาวสุปราณี วรรณรุธ

นักศึกษาระดับปริญญาเอก หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต

สาขาวิชาการพัฒนาองค์การและการจัดการสมรรถนะของมนุษย์

วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา



แบบสอบถาม (อาชีพบัญชี)

เรื่อง: ปัจจัยเชิงสาเหตุของความสามารถในด้านการบริหารจัดการแรงงานวิชาชีพ
8 สาขาอาชีพ ของบริษัทผู้ประกอบการด้านการรับเหมาจ้างงานเพื่อจัดหาคคน
(Recruitment Process Outsourcing: RPO) ที่จดทะเบียนในประเทศไทย

เรียน ผู้จัดการแผนก/ ฝ่าย ทรัพยากรมนุษย์ ที่เป็นผู้ให้บริการด้าน (Recruitment Process Outsourcing: RPO) เนื่องด้วยดิฉัน นางสาวสุปราณี วรรณรณ นักศึกษาปริญญาเอก หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการพัฒนาองค์การและการจัดการสมรรถนะของมนุษย์ วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา กำลังทำดุษฎีนิพนธ์ เรื่อง ปัจจัยเชิงสาเหตุของความสามารถในด้านการบริหารจัดการแรงงานวิชาชีพ 8 สาขาอาชีพ ของบริษัทผู้ประกอบการด้านการรับเหมาจ้างงานเพื่อจัดหาคคน (Recruitment Process Outsourcing: RPO) ที่จดทะเบียนในประเทศไทย ซึ่งการทำดุษฎีนิพนธ์ดังกล่าวจำเป็นต้องได้รับข้อมูลจากท่านเพื่อมาสนับสนุนแนวคิดที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้น ดังนั้นดิฉันจึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตอบแบบสอบถามเพื่อทำการวิจัยในครั้งนี้

คำชี้แจง 1. แบบสอบถามเพื่อการวิจัย แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามสถานภาพขององค์กรที่ผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามวัดความพึงพอใจในการบริหารจัดการของผู้ประกอบการด้าน RPO ในมุมมองของลูกค้าผู้ให้บริการ ประกอบด้วย 1) ทีมงานมีความเชี่ยวชาญ, 2) ความมีชื่อเสียง, 3) ประสิทธิภาพ, 4) มีทักษะทางด้านเทคโนโลยี, 5) มีการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ, 6) มีการให้บริการในทั่วโลก, 7) ความปลอดภัยของการเก็บรักษาข้อมูลเป็นความลับ, 8) เป็นองค์กรที่มีจริยธรรม

ตอนที่ 3 แบบสอบถามวัดคุณสมบัติของแรงงานอาชีพที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ให้บริการ: แรงงานอาชีพด้านบัญชี ประกอบด้วย 1) มีคุณธรรมและจริยธรรมของนักบัญชี, 2) การบัญชีและการรายงานทางการเงิน, 3) การตรวจสอบและการรับประกัน, 4) ทักษะ, 5) ด้านภาวะ: การปฏิบัติและการวางแผน, 6) การทำงานเป็นทีม, 7) กฎหมายธุรกิจและกฎระเบียบ,

8) การบริหารการเปลี่ยนแปลงเรื่องความสามารถ, 9) การเงินและการบริหารการเงิน, 10) การวางแผน, การวิเคราะห์, การควบคุม

2. โปรดอ่านคำชี้แจงในการตอบแบบสอบถามแต่ละตอน กรุณาตอบแบบสอบถามทุกข้อตามความเป็นจริง โดยสามารถที่จะระบุชื่อขององค์กรของท่านได้ โดยผู้วิจัยขอรับรองว่าคำตอบของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับ และจะไม่มีผลกระทบใด ๆ ทั้งสิ้นต่อองค์กรของท่าน ทั้งนี้ดิฉันขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างยิ่งที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

นางสาวสุปราณี วรรณรุธ

นักศึกษาระดับปริญญาเอก หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต

สาขาวิชาการพัฒนาองค์การและการจัดการสมรรถนะของมนุษย์

วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

ตอนที่ 1 แบบสอบถามสถานภาพขององค์กรผู้ให้บริการด้าน RPO ที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () หรือเติมข้อความในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

ชื่อบริษัท

1. ประเภทของธุรกิจ

- | | |
|------------------------|----------------------------|
| 1. () Automobile | 2. () Chemical |
| 3. () Food & beverage | 4. () Electric |
| 5. () Machinery | 6. () Steel, iron & metal |
| 7. () Port | 8. () Agro |
| 9. () Glass & ceramic | 10. () Machinery |
| 11. () Paper & print | 12. () Wood |
| 13. () Logistics | 14. () อื่น ๆ โปรด |

ระบุ.....

2. ทุนจดทะเบียนของบริษัท

- | | |
|----------------------------------|----------------------------------|
| 1. () 1,000,000-10,000,000 บาท | 2. () 10,000,001-20,000,000 บาท |
| 3. () 20,000,001-30,000,000 บาท | 4. () 30,000,001-40,000,000 บาท |
| 5. () 40,000,001-50,000,000 บาท | 6. () มากกว่า 50,000,000 บาท |

3. ระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ

- | | |
|-----------------|-----------------------------|
| 1. () 1-10 ปี | 2. () 11-20 ปี |
| 3. () 21-30 ปี | 4. () 31-40 ปี |
| 5. () 41-50 ปี | 6. () มากกว่า 50 ปี ขึ้นไป |

4. จำนวนพนักงานในบริษัท

- | | |
|-----------------------|------------------------|
| 1. () น้อยกว่า 50 คน | 2. () 51-500 คน |
| 3. () 501-999 คน | 4. () 1,000 คน ขึ้นไป |

ตอนที่ 2 แบบสอบถามวัดความพึงพอใจในการบริหารจัดการของผู้ประกอบการด้าน RPO ในมุมมองของลูกค้าผู้ใช้บริการ

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจในการบริหารจัดการของผู้ประกอบการด้าน RPO โดยพิจารณาจากเกณฑ์ต่อไปนี้

คะแนน 1	หมายถึง	ส่งผลต่อความพึงพอใจน้อยที่สุด
คะแนน 2	หมายถึง	ส่งผลต่อความพึงพอใจน้อย
คะแนน 3	หมายถึง	ส่งผลต่อความพึงพอใจปานกลาง
คะแนน 4	หมายถึง	ส่งผลต่อพึงพอใจมาก
คะแนน 5	หมายถึง	ส่งผลต่อความพึงพอใจมากที่สุด

ข้อ	ปัจจัยความพึงพอใจในการบริหารจัดการของผู้ประกอบการด้าน RPO	ระดับความพึงพอใจ				
		น้อยที่สุด 1	น้อย 2	ปานกลาง 3	มาก 4	มากที่สุด 5
1	ทีมงานมีความเชี่ยวชาญ (Expert teams)					
	1. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่มีทีมงานที่มีความเชี่ยวชาญในหลากหลายอาชีพเพื่อเป็นการรองรับกับความต้องการที่แตกต่างกันของแต่ละองค์กร					
	2. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่มีทีมงานที่มีความเชี่ยวชาญในการเป็นที่ปรึกษาทางด้านทรัพยากรมนุษย์ให้กับองค์กรต่าง ๆ ทั้งองค์กรของไทยและต่างประเทศ					
	3. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่มีทีมงานที่มีความเชี่ยวชาญในแต่ละสาขาธุรกิจ ซึ่งได้แก่ ความรู้ในด้านวิชาการ, ด้านการบริหารจัดการแรงงาน, ความรู้ทางด้านกฎหมาย เป็นต้น					

ข้อ	ปัจจัยความพึงพอใจในการบริหารจัดการ ของผู้ประกอบการด้าน RPO	ระดับความพึงพอใจ				
		น้อย ที่สุด 1	น้อย 2	ปาน กลาง 3	มาก 4	มาก ที่สุด 5
	4. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่มี บริการเป็นหลัก และสามารถแก้ปัญหาของ ลูกค้าได้					
2	ความมีชื่อเสียง (Reputation)					
	1. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO จาก บริษัทที่ได้รับรางวัลในอุตสาหกรรมการจัดหา แรงงานจากสถาบันที่เป็นที่รู้จักและได้การ ยอมรับในทั่วโลก					
	2. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO จาก บริษัทที่ได้รับการจัดอันดับว่าเป็นบริษัทที่มี ประสิทธิภาพสูง ที่สามารถวัดได้จากการ เติบโต และด้านการจัดการที่มีประสิทธิภาพ จากนิตยสารต่าง ๆ ที่มีชื่อเสียงและเป็นที่ยอมรับ ในทั่วโลก					
	3. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO จาก การแนะนำของบริษัทในเครือข่าย					
	4. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO จาก การโฆษณาทางสื่อหนังสือและวารสารบริหาร					
	5. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO จาก การโฆษณาทางสื่อเว็บไซต์					
	6. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO จากสื่อ สมัครงาน					

ข้อ	ปัจจัยความพึงพอใจในการบริหารจัดการ ของผู้ประกอบการด้าน RPO	ระดับความพึงพอใจ				
		น้อย ที่สุด 1	น้อย 2	ปาน กลาง 3	มาก 4	มาก ที่สุด 5
3	ประสบการณ์ (Experience)					
	1. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่มีประสบการณ์ในการดำเนินงานที่มากกว่า 5 ปี โดยสามารถดูได้จากลูกค้ารายใหญ่ที่มีชื่อเสียงที่เคยเป็นผู้ใช้บริการและรวมถึงผลงานสำคัญ ๆ ที่ผ่านมา					
	2. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่มีประสบการณ์ที่มากกว่า 10 ปี เพราะจะเป็นองค์กรที่มีความเข้าใจและให้ความสำคัญในเรื่องของการสื่อสารและการประสานงานเป็นสำคัญ					
	3. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่มีประสบการณ์ในด้านการสรรหาบุคลากรให้กับองค์กรธุรกิจชั้นนำอย่างต่อเนื่องและมีระยะเวลายาวนานมากกว่า 10 ปี					
	4. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่ภาครัฐและรัฐประสบการณ์ในการสรรหาบุคลากรมากกว่า 10 ปี เพื่อสำหรับลูกค้าในองค์กรเอกชนและรัฐวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดใหญ่					
	5. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่มีประสบการณ์และเป็นผู้นำของโลกในด้าน การให้บริการที่มุ่งเน้นบุคลากรคุณภาพ และให้ความสำคัญต่อผลลัพธ์สูงสุดขององค์กรเป็นหลัก					

ข้อ	ปัจจัยความพึงพอใจในการบริหารจัดการ ของผู้ประกอบการด้าน RPO	ระดับความพึงพอใจ				
		น้อย ที่สุด 1	น้อย 2	ปาน กลาง 3	มาก 4	มาก ที่สุด 5
	6. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่ บริษัทเอกชนขนาดใหญ่เคยใช้บริการ					
4	มีทักษะทางด้านเทคโนโลยี (Technology skill)					
	1. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่มี ทักษะในการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยที่นำมาใช้ ในกระบวนการรับสมัครงานเพื่อให้เกิดความ รวดเร็วและ สามารถตอบสนองกับ ความ ต้องการของลูกค้าผู้ใช้บริการได้ทันเวลา					
	2. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่มี ความเข้าใจอย่างถ่องแท้ในงานด้าน เทคโนโลยีสารสนเทศ ในโปรแกรมที่เกี่ยวข้อง กับด้านวิศวกรรม บัญชีและการเงิน และงาน ระดับผู้บริหาร เป็นต้น					
	3. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่มี ทักษะความรู้ความเข้าใจในเทคโนโลยีการ ติดต่อสื่อสาร เช่น โทรศัพท์เคลื่อนที่ คอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ตและเทคโนโลยี อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน					
	4. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่มี รูปแบบการให้บริการในการสรรหาคูหากรที่ ทันสมัย และทันต่อเหตุการณ์ในปัจจุบัน เช่น การใช้โทรศัพท์, อีเมลล์ และเครือข่ายทาง สังคม, การสื่อสารผ่าน Web เป็นต้น					

ข้อ	ปัจจัยความพึงพอใจในการบริหารจัดการ ของผู้ประกอบการด้าน RPO	ระดับความพึงพอใจ				
		น้อย ที่สุด 1	น้อย 2	ปาน กลาง 3	มาก 4	มาก ที่สุด 5
5	มีการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ (Effective communication)					
	1. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่มี ความสามารถในการสื่อสารกับลูกค้า ผู้ให้บริการที่มีความแตกต่างทางด้าน วัฒนธรรมและการปฏิบัติงานได้อย่างมี ประสิทธิภาพ					
	2. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่มี ความรู้ในขั้นตอนของการสื่อสาร ที่มีความ ตั้งใจ ความเข้าใจ การยอมรับ และนำไปสู่ การปฏิบัติให้ตรงตามความต้องการ					
	3. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่ใช้ ภาษา ให้เหมาะสมกับกาลเทศะ บริบททาง เวลา เนื้อหาและช่องทางในการสื่อสาร					
	4. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่ เลือกใช้วิธีการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพโดย คำนึงถึงผลกระทบที่มีต่อองค์กรและสังคม โดยรวมทั้งในด้านการเจรจาต่อรองเพื่อขจัด และลดปัญหาความขัดแย้งต่าง ๆ					
	5. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่มี ทัศนคติที่ดีในการสื่อสารเพื่อแลกเปลี่ยน ข้อมูลข่าวสารและประสบการณ์ให้บรรลุ เป้าหมายขององค์กร					

ข้อ	ปัจจัยความพึงพอใจในการบริหารจัดการ ของผู้ประกอบการด้าน RPO	ระดับความพึงพอใจ				
		น้อย ที่สุด 1	น้อย 2	ปาน กลาง 3	มาก 4	มาก ที่สุด 5
6	มีการให้บริการในทั่วโลก (Global)					
	1. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่มีสาขาหรือสำนักงานที่ให้บริการในการจัดหาผู้สมัครงานทั้งในประเทศไทยและในต่างประเทศ					
	2. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่สามารถตอบสนองความต้องการในการสรรหาผู้สมัครงาน ให้ได้ตามความต้องการของลูกค้าผู้ใช้บริการที่มีสำนักงานและสาขาที่อยู่ในต่างประเทศได้อย่างทั่วถึง					
	3. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่มีความสามารถในการสรรหาผู้สมัครงานที่มีคุณสมบัติตรงกับความต้องการของลูกค้าผู้ใช้บริการได้จากแหล่งแรงงานอาชีพจากต่างประเทศได้					
	4. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่สามารถตอบสนองความต้องการในผู้สมัครงานที่เป็นแรงงานไทยและผู้สมัครที่เป็นแรงงานต่างประเทศต่อลูกค้าผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
7	ความปลอดภัยของการเก็บรักษาข้อมูลเป็นความลับ (Security)					
	1. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่มีการบริหารจัดการในเก็บการรักษาข้อมูลที่เป็นความลับทั้งของลูกค้าที่เป็นผู้ใช้บริการและผู้สมัครงาน					

ข้อ	ปัจจัยความพึงพอใจในการบริหารจัดการ ของผู้ประกอบการด้าน RPO	ระดับความพึงพอใจ				
		น้อย ที่สุด 1	น้อย 2	ปาน กลาง 3	มาก 4	มาก ที่สุด 5
	2. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่ไม่มีการเปิดเผยข้อมูลที่เป็นความลับของผู้สมัครงานและลูกค้าผู้ใช้บริการต่อสาธารณชนและบุคคลอื่นทั่วไป					
	3. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่มีการจัดทำหนังสือหรือสัญญาร่วมกันว่าจะไม่เปิดเผยข้อมูลความลับจนกว่าจะได้รับอนุญาตจากลูกค้าผู้ใช้บริการหรือผู้สมัครงาน					
	4. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่มีการบริหารจัดการในการเก็บข้อมูลของผู้สมัครงานและของลูกค้าผู้ใช้บริการได้อย่างเป็นระบบและมีการควบคุมดูแลอย่างเข้มงวด					
8	เป็นองค์กรที่มีจริยธรรม (Business ethics)					
	1. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่เป็นองค์กรที่มีมาตรฐานในการประพฤติปฏิบัติการค้าดำเนินงานที่โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้					
	2. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่เป็นองค์กรที่มีจริยธรรมและมีคุณธรรมต่อสังคมโดยรวม					
	3. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่เป็นองค์กรที่มีการดำเนินงานที่อยู่ภายในกรอบของมาตรฐานทางศีลธรรมของสังคม					
	4. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่เป็นองค์กรที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต โดยเฉพาะในกระบวนการดำเนินทางธุรกิจที่ปฏิบัติต่อลูกค้าผู้ใช้บริการและผู้สมัครงาน					

ตอนที่ 3 แบบสอบถามวัดคุณสมบัติของแรงงานอาชีพด้านบัญชีที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับคุณสมบัติของแรงงานอาชีพด้านบัญชีที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจโดยพิจารณาจากเกณฑ์ต่อไปนี้

คะแนน 1	หมายถึง	ส่งผลต่อความพึงพอใจน้อยที่สุด
คะแนน 2	หมายถึง	ส่งผลต่อความพึงพอใจน้อย
คะแนน 3	หมายถึง	ส่งผลต่อความพึงพอใจปานกลาง
คะแนน 4	หมายถึง	ส่งผลต่อพึงพอใจมาก
คะแนน 5	หมายถึง	ส่งผลต่อความพึงพอใจมากที่สุด

ข้อ	คุณสมบัติของแรงงานอาชีพ: ด้านบัญชี	ระดับความพึงพอใจ				
		น้อย ที่สุด 1	น้อย 2	ปาน กลาง 3	มาก 4	มาก ที่สุด 5
1	มีคุณธรรมและจริยธรรมของนักบัญชี (Moral and ethical issues of accountants)					
	1. ความโปร่งใส ความเป็นอิสระ ความเที่ยง ธรรม และความซื่อสัตย์สุจริต					
	2. ความรู้ความสามารถ และมาตรฐานในการ ปฏิบัติงาน					
	3. การรักษาความลับ					
	4. ความรับผิดชอบต่อผู้รับบริการ					
	5. ความรับผิดชอบต่อผู้ถือหุ้น ผู้เป็นหุ้นส่วน บุคคล หรือนิติบุคคลที่ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี ปฏิบัติหน้าที่ให้					
	6. ความรับผิดชอบต่อเพื่อนร่วมวิชาชีพ และ จรรยาบรรณทั่วไป					

ข้อ	คุณสมบัติของแรงงานอาชีพ: ด้านบัญชี	ระดับความพึงพอใจ				
		น้อย ที่สุด 1	น้อย 2	ปาน กลาง 3	มาก 4	มาก ที่สุด 5
2	การบัญชีและการรายงานทางการเงิน (Financial accounting and reporting)					
	1. มีแนวทางและวิธีปฏิบัติในเรื่องการบัญชีและ รายงานทางการเงิน รวมถึงประเด็นที่เกี่ยวข้อง ในปัจจุบันและการพัฒนา					
	2. ปฏิบัติตามมาตรฐานหลักการต่าง ๆ เช่น การรายงานทางการเงินระหว่างประเทศ (IFRSs)					
	3. ปฏิบัติตามมาตรฐานและกฎหมายอื่น ๆ ที่ เกี่ยวข้อง					
	4. มีความรู้เกี่ยวกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ สำหรับการบัญชีและรายงานทางการเงิน รวมถึงประเด็นที่เกี่ยวข้องในปัจจุบันและการ พัฒนา					
	5. โครงร่างงานสำหรับการประเมินการควบคุม และการประเมินความเสี่ยงในระบบการบัญชี และการรายงาน					
3	การตรวจสอบและการรับประกัน (Audit and assurance)					
	1. มีความรู้เพียงพอเพียงในเรื่องการพัฒนาของ ข้อมูลงานตรวจสอบทางการเงิน					
	2. มีการปฏิบัติตามมาตรฐานหลักการต่าง ๆ เช่น มาตรฐานการสอบบัญชีระหว่างประเทศ (ISAs)					
	3. มีแนวทางปฏิบัติการสอบบัญชี					

ข้อ	คุณสมบัติของแรงงานอาชีพ: ด้านบัญชี	ระดับความพึงพอใจ				
		น้อย ที่สุด 1	น้อย 2	ปาน กลาง 3	มาก 4	มาก ที่สุด 5
	4. มีการกำหนดทิศทาง การให้คำแนะนำ และ ปฏิบัติงานสอบบัญชีที่สอดคล้องกับมาตรฐาน การบริหารกรอบวิชาชีพ ข้อกำหนดและ กฎหมาย					
	5. มีการพัฒนารายงานการตรวจสอบที่ เหมาะสมซึ่งมีหลักฐานการตรวจสอบที่ เหมาะสมและเพียงพอรองรับ					
	6. มีการให้คำปรึกษา การสอบทานและการ หาช่องทางที่ได้ปฏิบัติไป					
4	ทักษะ (Skills)					
	1. ทักษะทางปัญญา คือ ความรู้ ความเข้าใจ การนำไปใช้ การวิเคราะห์ การสังเคราะห์ และ การประเมิน					
	2. ทักษะทางวิชาการเชิงปฏิบัติและหน้าที่งาน ที่ประกอบด้วยทักษะทั่วไปและทักษะ เฉพาะเจาะจง ที่รวมถึง ความชำนาญทาง ตัวเลข การวัด การรายงาน ความชำนาญด้าน เทคโนโลยีสารสนเทศ					
	3. ทักษะทางคุณลักษณะเฉพาะบุคคล คือ ทัศนคติและพฤติกรรมของผู้ประกอบวิชาชีพ บัญชี เช่น การจัดการตนเอง ความคิดริเริ่ม การ เรียนรู้ด้วยตนเอง มีความระมัดระวังสงสัยเยี่ยง ผู้ประกอบการบัญชี					

ข้อ	คุณสมบัติของแรงงานอาชีพ: ด้านบัญชี	ระดับความพึงพอใจ				
		น้อย ที่สุด 1	น้อย 2	ปาน กลาง 3	มาก 4	มาก ที่สุด 5
	4. ทักษะทางการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและการสื่อสาร ที่จะช่วยให้ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีทำงานร่วมกับคนอื่นในองค์กรได้ดี รับส่งผ่านสารสนเทศได้ มีการตัดสินใจอย่างมีเหตุผล					
	5. ทักษะทางการบริหารองค์กรและการจัดการธุรกิจ เช่น การวางแผนเชิงกลยุทธ์ การจัดการโครงการ การมีภาวะผู้นำ การพิจารณาและตัดสินใจอย่างมืออาชีพ					
5	ด้านภาษี: การปฏิบัติและการวางแผน (Taxation: compliance & planning)					
	1. มีความสามารถในการจัดทำและยื่นภาษีตามประมวลรัษฎากร					
	2. สามารถให้คำปรึกษาในการปฏิบัติด้านภาษีอากรได้อย่างถูกต้อง					
	3. มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับด้านภาษีอากร					
	4. มีการปฏิบัติ และวางแผน ให้ถูกต้องตามกฎหมายและข้อบังคับของกรมสรรพากรอย่างเคร่งครัด					
	5. สามารถชี้แนะให้ผู้อื่นเข้าใจถึงวิธีการและเหตุผลในการปฏิบัติให้ถูกต้องตามข้อกำหนดต่าง ๆ ที่ได้มีความเกี่ยวข้องกับองค์กร					
6	การทำงานเป็นทีม (Teamwork)					
	1. มีการทำงานร่วมกับผู้อื่นในกระบวนการปรึกษาหารือกันเพื่อแก้ปัญหาคความขัดแย้ง					

ข้อ	คุณสมบัติของแรงงานอาชีพ: ด้านบัญชี	ระดับความพึงพอใจ				
		น้อย ที่สุด 1	น้อย 2	ปาน กลาง 3	มาก 4	มาก ที่สุด 5
	2. มีการปฏิสัมพันธ์กับผู้มีวัฒนธรรมหรือมีความคิดเห็นต่างกันได้					
	3. มีการเจรจาเพื่อได้ข้อสรุปหรือข้อตกลงที่ยอมรับได้ในสถานการณ์ทางวิชาชีพ					
	4. มีการทำงานในวัฒนธรรมที่ต่างกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
	5. มีการวางแผนการปฏิบัติงานของบุคลากรในทีมงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
	6. มีความตั้งใจที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่น อันเป็นส่วนหนึ่งในทีมงาน					
7	กฎหมายธุรกิจและกฎระเบียบ (Business laws and regulations)					
	1. ต้องใช้ความรู้ตามมาตรฐานวิชาชีพ วิธีปฏิบัติ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง					
	2. มีความรู้ด้านกฎหมายและกฎเกณฑ์ข้อบังคับ					
	3. มีความชำนาญและประสบการณ์ทางวิชาชีพด้วยความมีสติ เอาใจใส่อย่างเต็มความสามารถและระมัดระวังรอบคอบ					
	4. มีการปฏิบัติตามกฎหมายธุรกิจภายใต้กฎระเบียบ หรือข้อบังคับที่กฎหมายได้มีการกำหนดได้อย่างเคร่งครัด					
	5. มีความรู้ความเข้าใจในกฎหมายธุรกิจ และกฎระเบียบ ได้อย่างลึกซึ้ง					

ข้อ	คุณสมบัติของแรงงานอาชีพ: ด้านบัญชี	ระดับความพึงพอใจ				
		น้อย ที่สุด 1	น้อย 2	ปาน กลาง 3	มาก 4	มาก ที่สุด 5
8	การบริหารการเปลี่ยนแปลงเรื่อง ความสามารถ (Change of management- ability)					
	1. ความสามารถที่จะกำหนด ได้มา จัด และ เข้าใจ สารสนเทศจากคน สิ่งพิมพ์ และสื่อ อิเล็กทรอนิกส์					
	2. มีขีดความสามารถที่จะสอบถาม วิจัย คิดเชิง เหตุผลและวิเคราะห์					
	3. ความสามารถที่จะระบุและแก้ไขปัญหาที่ไม่ เคยเจอมาก่อน					
	4. ความสามารถที่จะเข้าร่วมและปรับตัวให้เข้า กับการเปลี่ยนแปลง					
	5. มีการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ทัน กับยุคสมัยที่มีการเปลี่ยนแปลง อย่างรวดเร็ว ทั้งในด้านการบัญชี การเงิน กฎหมาย และการ บริหารธุรกิจที่เกี่ยวข้อง					
	6. มีความสามารถทางด้านภาษาอังกฤษที่ใช้ใน การปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
	7. มีความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์และ เทคโนโลยีที่ทันสมัยที่เกี่ยวข้องกับการ ปฏิบัติงานทางด้านบัญชี					
9	การเงินและการบริหารการเงิน (Finance and financial management)					
	1. ความสามารถในการบริหารเงินสด					
	2. มีความสามารถในการบริหารเงินเดือนและ ค่าแรง					

ข้อ	คุณสมบัติของแรงงานอาชีพ: ด้านบัญชี	ระดับความพึงพอใจ				
		น้อย ที่สุด 1	น้อย 2	ปาน กลาง 3	มาก 4	มาก ที่สุด 5
	3. มีความสามารถในการบริหารสภาพคล่อง ทางการเงินขององค์กรได้					
	4. มีความสามารถในการจัดทำและนำเสนอ ข้อมูลทางบัญชีเพื่อใช้ในการตัดสินใจทางด้าน การบริหารการเงิน เช่น การบัญชีบริหาร					
10	การวางแผน & การวิเคราะห์ & การควบคุม (Planning & analysis & Control)					
	1. มีความสามารถในการวางแผนทางการเงิน					
	2. มีความสามารถในการวางแผนงบประมาณ					
	3. มีความสามารถในการควบคุมทางการเงินให้ มีประสิทธิภาพ					
	4. มีความสามารถในการวิเคราะห์ทางการเงิน					
	5. มีความสามารถในการวางแผนกลยุทธ์					

ขอขอบคุณที่กรุณาตอบแบบสอบถาม

นางสาวสุปราณี วรรณรุธ

นักศึกษาระดับปริญญาเอก หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต

สาขาวิชาการพัฒนาองค์การและการจัดการสมรรถนะของมนุษย์

วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา



แบบสอบถาม (อาชีพการท่องเที่ยว)

เรื่อง: ปัจจัยเชิงสาเหตุของความสามารถในการบริหารจัดการแรงงานวิชาชีพ
8 สาขาอาชีพ ของบริษัทผู้ประกอบการด้านการรับเหมาจ้างงานเพื่อจัดหาคคน
(Recruitment Process Outsourcing: RPO) ที่จดทะเบียนในประเทศไทย

เรียน ผู้จัดการแผนก/ ฝ่าย ทรัพยากรมนุษย์ ที่เป็นผู้ให้บริการด้าน (Recruitment Process Outsourcing: RPO)

เนื่องด้วยดิฉัน นางสาวสุปราณี วรรณรૂณ นักศึกษาปริญญาเอก หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการพัฒนาองค์การและการจัดการสมรรถนะของมนุษย์ วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา กำลังทำดุษฎีนิพนธ์ เรื่อง ปัจจัยเชิงสาเหตุของความสามารถในการบริหารจัดการแรงงานวิชาชีพ 8 สาขาอาชีพ ของบริษัทผู้ประกอบการด้านการรับเหมาจ้างงานเพื่อจัดหาคคน (Recruitment Process Outsourcing: RPO) ที่จดทะเบียนในประเทศไทย ซึ่งการทำดุษฎีนิพนธ์ดังกล่าวจำเป็นต้องได้รับข้อมูลจากท่านเพื่อมาสนับสนุนแนวคิดที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้น ดังนั้นดิฉันจึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตอบแบบสอบถามเพื่อทำการวิจัยในครั้งนี้

คำชี้แจง 1. แบบสอบถามเพื่อการวิจัย แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามสถานภาพขององค์กรที่ผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามวัดความพึงพอใจในการบริหารจัดการของผู้ประกอบการด้าน RPO ในมุมมองของลูกค้าผู้ให้บริการ ประกอบด้วย 1) ทีมงานมีความเชี่ยวชาญ, 2) ความมีชื่อเสียง, 3) ประสิทธิภาพ, 4) มีทักษะทางด้านเทคโนโลยี, 5) มีการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ, 6) มีการให้บริการในทั่วโลก, 7) ความปลอดภัยของการเก็บรักษาข้อมูลเป็นความลับ, 8) เป็นองค์กรที่มีจริยธรรม

ตอนที่ 3 แบบสอบถามวัดคุณสมบัติของแรงงานอาชีพที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ให้บริการ: แรงงานอาชีพด้านการท่องเที่ยว ประกอบด้วย 1) มีความเข้าใจในด้านภาษา, 2) การบริหารจัดการการท่องเที่ยว, 3) มีทักษะในการสื่อสาร, 4) คุณภาพในการให้บริการ

2. โปรดอ่านคำชี้แจงในการตอบแบบสอบถามแต่ละตอน กรุณาตอบแบบสอบถามทุกข้อตามความเป็นจริง โดยสามารถที่จะระบุชื่อขององค์กรของท่านได้ โดยผู้วิจัยขอรับรองว่าคำตอบของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับ และจะไม่มีผลกระทบใด ๆ ทั้งสิ้นต่อองค์กรของท่าน ทั้งนี้ดิฉันขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างยิ่งที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

นางสาวสุปราณี วรรณรุธ

นักศึกษาปริญญาเอก หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต

สาขาวิชาการพัฒนาองค์การและการจัดการสมรรถนะของมนุษย์

วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

E-mail: supranee.v@hotmail.com, Tel. 084-7186111

ตอนที่ 1 แบบสอบถามสถานภาพขององค์กรผู้ให้บริการด้าน RPO ที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () หรือเติมข้อความในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

ชื่อบริษัท

1. ประเภทของธุรกิจ

- | | |
|------------------------|----------------------------|
| 1. () Automobile | 2. () Chemical |
| 3. () Food & beverage | 4. () Electric |
| 5. () Machinery | 6. () Steel, iron & metal |
| 7. () Port | 8. () Agro |
| 9. () Glass & ceramic | 10. () Machinery |
| 11. () Paper & print | 12. () Wood |
| 13. () Logistics | 14. () อื่น ๆ โปรด |

ระบุ.....

2. ทุนจดทะเบียนของบริษัท

- | | |
|----------------------------------|----------------------------------|
| 1. () 1,000,000-10,000,000 บาท | 2. () 10,000,001-20,000,000 บาท |
| 3. () 20,000,001-30,000,000 บาท | 4. () 30,000,001-40,000,000 บาท |
| 5. () 40,000,001-50,000,000 บาท | 6. () มากกว่า 50,000,000 บาท |

3. ระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ

- | | |
|-----------------|-----------------------------|
| 1. () 1-10 ปี | 2. () 11-20 ปี |
| 3. () 21-30 ปี | 4. () 31-40 ปี |
| 5. () 41-50 ปี | 6. () มากกว่า 50 ปี ขึ้นไป |

4. จำนวนพนักงานในบริษัท

- | | |
|-----------------------|------------------------|
| 1. () น้อยกว่า 50 คน | 2. () 51-500 คน |
| 3. () 501-999 คน | 4. () 1,000 คน ขึ้นไป |

ตอนที่ 2 แบบสอบถามวัดความพึงพอใจในการบริหารจัดการของผู้ประกอบการด้าน RPO ในมุมมองของลูกค้าผู้ใช้บริการ

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจในการบริหารจัดการของผู้ประกอบการด้าน RPO โดยพิจารณาจากเกณฑ์ต่อไปนี้

- | | | |
|---------|---------|-------------------------------|
| คะแนน 1 | หมายถึง | ส่งผลต่อความพึงพอใจน้อยที่สุด |
| คะแนน 2 | หมายถึง | ส่งผลต่อความพึงพอใจน้อย |
| คะแนน 3 | หมายถึง | ส่งผลต่อความพึงพอใจปานกลาง |
| คะแนน 4 | หมายถึง | ส่งผลต่อพึงพอใจมาก |
| คะแนน 5 | หมายถึง | ส่งผลต่อความพึงพอใจมากที่สุด |

ข้อ	ปัจจัยความพึงพอใจในการบริหารจัดการของผู้ประกอบการด้าน RPO	ระดับความพึงพอใจ				
		น้อยที่สุด 1	น้อย 2	ปานกลาง 3	มาก 4	มากที่สุด 5
1	ทีมงานมีความเชี่ยวชาญ (Expert teams)					
	1. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่มีทีมงานที่มีความเชี่ยวชาญในหลากหลายอาชีพเพื่อเป็นการรองรับกับความต้องการที่แตกต่างกันของแต่ละองค์กร					
	2. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่มีทีมงานที่มีความเชี่ยวชาญในการเป็นที่ปรึกษาทางด้านทรัพยากรมนุษย์ให้กับองค์กรต่าง ๆ ทั้งองค์กรของไทยและต่างประเทศ					
	3. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่มีทีมงานที่มีความเชี่ยวชาญในแต่ละสาขาธุรกิจ ซึ่งได้แก่ ความรู้ในด้านวิชาการ, ด้านการบริหารจัดการแรงงาน, ความรู้ทางด้านกฎหมาย เป็นต้น					

ข้อ	ปัจจัยความพึงพอใจในการบริหารจัดการ ของผู้ประกอบการด้าน RPO	ระดับความพึงพอใจ				
		น้อย ที่สุด 1	น้อย 2	ปาน กลาง 3	มาก 4	มาก ที่สุด 5
	4. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่มี บริการเป็นหลัก และสามารถแก้ปัญหาของ ลูกค้าได้					
2	ความมีชื่อเสียง (Reputation)					
	1. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO จาก บริษัทที่ได้รับรางวัลในอุตสาหกรรมการจัดหา แรงงานจากสถาบันที่เป็นที่รู้จักและได้การ ยอมรับในทั่วโลก					
	2. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO จาก บริษัทที่ได้รับการจัดอันดับว่าเป็นบริษัทที่มี ประสิทธิภาพสูง ที่สามารถวัดได้จากการ เติบโต และด้านการจัดการที่มีประสิทธิภาพ จากนิตยสารต่าง ๆ ที่มีชื่อเสียงและเป็นที่ยอมรับ ในทั่วโลก					
	3. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO จากการ แนะนำของบริษัทในเครือข่าย					
	4. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO จากการ โฆษณาทางสื่อหนังสือและวารสารบริหาร					
	5. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO จากการ โฆษณาทางสื่อเว็บไซต์					
	6. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO จากสื่อ สมัครงาน					

ข้อ	ปัจจัยความพึงพอใจในการบริหารจัดการ ของผู้ประกอบการด้าน RPO	ระดับความพึงพอใจ				
		น้อย ที่สุด 1	น้อย 2	ปาน กลาง 3	มาก 4	มาก ที่สุด 5
3	ประสบการณ์ (Experience)					
	1. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่มีประสบการณ์ในการดำเนินงานที่มากกว่า 5 ปี โดยสามารถดูได้จากลูกค้ารายใหญ่ที่มีชื่อเสียงที่เคยเป็นผู้ใช้บริการและรวมถึงผลงานสำคัญ ๆ ที่ผ่านมา					
	2. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่มีประสบการณ์ที่มากกว่า 10 ปี เพราะจะเป็นองค์กรที่มีความเข้าใจและให้ความสำคัญในเรื่องของการสื่อสารและการประสานงานเป็นสำคัญ					
	3. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่มีประสบการณ์ในด้านการสรรหาคูหากรให้กับองค์กรธุรกิจชั้นนำอย่างต่อเนื่องและมีระยะเวลายาวนานมากกว่า 10 ปี					
	4. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่ภาครัฐและรัฐประสบการณ์ในการสรรหาคูหากรมากกว่า 10 ปี เพื่อสำหรับลูกค้าในองค์กรเอกชนและรัฐวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดใหญ่					
	5. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่มีประสบการณ์และเป็นผู้นำของโลกในด้านการให้บริการที่มุ่งเน้นบุคลากรคุณภาพ และให้ความสำคัญต่อผลลัพธ์สูงสุดขององค์กรเป็นหลัก					

ข้อ	ปัจจัยความพึงพอใจในการบริหารจัดการ ของผู้ประกอบการด้าน RPO	ระดับความพึงพอใจ				
		น้อย ที่สุด 1	น้อย 2	ปาน กลาง 3	มาก 4	มาก ที่สุด 5
	6. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่ บริษัทเอกชนขนาดใหญ่เคยใช้บริการ					
4	มีทักษะทางด้านเทคโนโลยี (Technology skill)					
	1. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่มี ทักษะในการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยที่นำมาใช้ ในกระบวนการรับสมัครงานเพื่อให้เกิดความ รวดเร็วและ สามารถตอบสนองกับ ความ ต้องการของลูกค้าผู้ใช้บริการได้ทันเวลา					
	2. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่มี ความเข้าใจอย่างถ่องแท้ในงานด้านเทคโนโลยี สารสนเทศ ในโปรแกรมที่เกี่ยวข้องกับด้าน วิศวกรรม บัญชีและการเงิน และงานระดับ ผู้บริหาร เป็นต้น					
	3. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่มี ทักษะความรู้ความเข้าใจในเทคโนโลยีการ ติดต่อสื่อสาร เช่น โทรศัพท์เคลื่อนที่ คอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ตและเทคโนโลยีอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน					
	4. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่มี รูปแบบการให้บริการในการสรรหาคูหากรที่ ทันสมัย และทันต่อเหตุการณ์ในปัจจุบัน เช่น การใช้โทรศัพท์, อีเมลล์ และเครือข่ายทางสังคม, การสื่อสารผ่าน Web เป็นต้น					

ข้อ	ปัจจัยความพึงพอใจในการบริหารจัดการ ของผู้ประกอบการด้าน RPO	ระดับความพึงพอใจ				
		น้อย ที่สุด 1	น้อย 2	ปาน กลาง 3	มาก 4	มาก ที่สุด 5
5	มีการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ (Effective communication)					
	1. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่มี ความสามารถในการสื่อสารกับลูกค้า ผู้ให้บริการที่มีความแตกต่างทางด้าน วัฒนธรรมและการปฏิบัติงานได้อย่างมี ประสิทธิภาพ					
	2. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่มี ความรู้ในขั้นตอนของการสื่อสาร ที่มีความ ตั้งใจ ความเข้าใจ การยอมรับ และนำไปสู่การ ปฏิบัติให้ตรงตามความต้องการ					
	3. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่ใช้ ภาษา ให้เหมาะสมกับกาลเทศะ บริบททาง เวลา เนื้อหาและช่องทางในการสื่อสาร					
	4. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่ เลือกใช้วิธีการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพโดย คำนึงถึงผลกระทบที่มีต่อองค์กรและสังคม โดยรวมทั้งในด้านการเจรจาต่อรองเพื่อขจัด และลดปัญหาความขัดแย้งต่าง ๆ					
	5. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่มี ทัศนคติที่ดีในการสื่อสารเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูล ข่าวสารและประสบการณ์ให้บรรลุเป้าหมาย ขององค์กร					

ข้อ	ปัจจัยความพึงพอใจในการบริหารจัดการ ของผู้ประกอบการด้าน RPO	ระดับความพึงพอใจ				
		น้อย ที่สุด 1	น้อย 2	ปาน กลาง 3	มาก 4	มาก ที่สุด 5
6	มีการให้บริการในทั่วโลก (Global)					
	1. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่มี สาขาหรือสำนักงานที่ให้บริการในการจัดหา ผู้สมัครงานทั้งในประเทศไทยและใน ต่างประเทศ					
	2. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่ สามารถตอบสนองความต้องการในการสรรหา ผู้สมัครงาน ให้ได้ตามความต้องการของลูกค้า ผู้ใช้บริการที่มีสำนักงานและสาขาที่อยู่ใน ต่างประเทศได้อย่างทั่วถึง					
	3. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่มี ความสามารถในการสรรหาผู้สมัครงานที่มี คุณสมบัติตรงกับความต้องการของลูกค้า ผู้ใช้บริการได้จากแหล่งแรงงานอาชีพจาก ต่างประเทศได้					
	4. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่ สามารถตอบสนองความต้องการในผู้สมัคร งานที่เป็นแรงงานไทยและผู้สมัครที่เป็น แรงงานต่างประเทศต่อลูกค้าผู้ใช้บริการได้ อย่างมีประสิทธิภาพ					
7	ความปลอดภัยของการเก็บรักษาข้อมูล เป็นความลับ (Security)					
	1. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่มีการ บริหารจัดการในเก็บการรักษาข้อมูลที่เป็น ความลับทั้งของลูกค้าที่เป็นผู้ใช้บริการและ ผู้สมัครงาน					

ข้อ	ปัจจัยความพึงพอใจในการบริหารจัดการ ของผู้ประกอบการด้าน RPO	ระดับความพึงพอใจ				
		น้อย ที่สุด 1	น้อย 2	ปาน กลาง 3	มาก 4	มาก ที่สุด 5
	2. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่ไม่มีการเปิดเผยข้อมูลที่เป็นความลับของผู้สมัครงานและลูกค้าผู้ให้บริการต่อสาธารณชนและบุคคลอื่นทั่วไป					
	3. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่มีการจัดทำหนังสือหรือสัญญาร่วมกันว่าจะไม่เปิดเผยข้อมูลความลับจนกว่าจะได้รับอนุญาตจากลูกค้าผู้ให้บริการหรือผู้สมัครงาน					
	4. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่มีการบริหารจัดการในการเก็บข้อมูลของผู้สมัครงานและของลูกค้าผู้ให้บริการได้อย่างเป็นระบบและมีการควบคุมดูแลอย่างเข้มงวด					
8	เป็นองค์กรที่มีจริยธรรม (Business ethics)					
	1. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่เป็นองค์กรที่มีมาตรฐานในการประพฤติปฏิบัติการค้าดำเนินงานที่โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้					
	2. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่เป็นองค์กรที่มีจริยธรรมและมีคุณธรรมต่อสังคมโดยรวม					
	3. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่เป็นองค์กรที่มีการดำเนินงานที่อยู่ภายในกรอบของมาตรฐานทางศีลธรรมของสังคม					
	4. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่เป็นองค์กรที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต โดยเฉพาะในกระบวนการดำเนินทางธุรกิจที่ปฏิบัติต่อลูกค้าผู้ให้บริการและผู้สมัครงาน					

ตอนที่ 3 แบบสอบถามวัดคุณสมบัติของแรงงานอาชีพด้านการท่องเที่ยวที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้าผู้ใช้บริการ

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับคุณสมบัติของแรงงานอาชีพด้านการท่องเที่ยวที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจโดยพิจารณาจากเกณฑ์ต่อไปนี้

- | | | |
|---------|---------|-------------------------------|
| คะแนน 1 | หมายถึง | ส่งผลต่อความพึงพอใจน้อยที่สุด |
| คะแนน 2 | หมายถึง | ส่งผลต่อความพึงพอใจน้อย |
| คะแนน 3 | หมายถึง | ส่งผลต่อความพึงพอใจปานกลาง |
| คะแนน 4 | หมายถึง | ส่งผลต่อพึงพอใจมาก |
| คะแนน 5 | หมายถึง | ส่งผลต่อความพึงพอใจมากที่สุด |

ข้อ	คุณสมบัติของแรงงานอาชีพ: ด้านการท่องเที่ยว	ระดับความพึงพอใจ				
		น้อยที่สุด 1	น้อย 2	ปานกลาง 3	มาก 4	มากที่สุด 5
1	มีความเข้าใจในด้านภาษา (Understand language)					
	1. มีการเรียนรู้การสื่อสารและสนทนาภาษาต่างประเทศได้อย่างมีอาชีพ					
	2. มีทักษะ และสามารถเรียนรู้ภาษาต่างประเทศได้อย่างรวดเร็ว					
	3. มีทักษะในด้านภาษาต่างประเทศและภาษาประเทศในกลุ่มอาเซียนได้มากกว่า 1 ภาษา					
	4. มีความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษได้โดยถูกหลักไวยากรณ์					
2	การบริหารจัดการการท่องเที่ยว (Tourism organizational management)					
	1. มีความสามารถบริหารจัดการการท่องเที่ยวและนักท่องเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพ					

ข้อ	คุณสมบัติของแรงงานอาชีพ: ด้านการท่องเที่ยว	ระดับความพึงพอใจ				
		น้อย ที่สุด 1	น้อย 2	ปาน กลาง 3	มาก 4	มาก ที่สุด 5
	2. เป็นผู้ได้รับการฝึกอบรมและสามารถทำงาน ร่วมกันกับทีมงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
	3. สามารถใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยเพื่อใช้ใน การติดต่อสื่อสารกับนักท่องเที่ยวได้อย่างมี ประสิทธิภาพ					
	4. สามารถควบคุม ดูแล นักท่องเที่ยวให้อยู่ใน ความดูแลได้อย่างทั่วถึง					
3	มีทักษะในการสื่อสาร (Communication skill)					
	1. มีทักษะในการสื่อสารให้นักท่องเที่ยวเข้าใจ ด้วยภาษาที่เข้าใจได้ง่ายได้อย่างมี ประสิทธิภาพ					
	2. เป็นผู้ที่ใช้ช่องทางในการสื่อสารกับ นักท่องเที่ยวได้อย่างเหมาะสม					
	3. สามารถสื่อสารกับนักท่องเที่ยวที่มีความ แตกต่างทางด้านวัฒนธรรม ภูมิหลัง ความเชื่อ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
	4. มีทักษะในด้านภาษาต่างประเทศและ ภาษาประเทศในกลุ่มอาเซียนได้มากกว่า 1 ภาษา					
	5. มีทักษะในการใช้ภาษาอังกฤษได้โดยถูก หลักไวยากรณ์					
4	คุณภาพในการให้บริการ (Service quality)					
	1. มีการปฏิบัติในงานนำเที่ยวตามหลัก จรรยาบรรณวิชาชีพ					

ข้อ	คุณสมบัติของแรงงานอาชีพ: ด้านการท่องเที่ยว	ระดับความพึงพอใจ				
		น้อย ที่สุด 1	น้อย 2	ปาน กลาง 3	มาก 4	มาก ที่สุด 5
	2. มีการอำนวยความสะดวกและพัฒนา คุณภาพและสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวใน ภูมิภาค					
	3. มีศักยภาพในการส่งเสริมและการพัฒนา ธุรกิจในการท่องเที่ยวในท้องถิ่น					
	4. มีทักษะ ความรู้ ความเข้าใจถึงวัฒนธรรม ภูมิหลัง และสังคมของนักท่องเที่ยวได้อย่าง ลึกซึ้ง					
	5. เป็นผู้ที่สามารถสร้างความสัมพันธ์ที่ดี ระหว่างการท่องเที่ยวให้กับนักท่องเที่ยวได้ อย่างดี					
	6. เป็นผู้ที่สามารถสร้างความรู้ และความ เข้าใจในสถานที่ต่าง ๆ ที่พานักท่องเที่ยวได้ เยี่ยมชมน					
	7. สามารถตอบสนองความต้องการที่จำเป็น ให้กับนักท่องเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพ					

ขอขอบคุณที่กรุณาตอบแบบสอบถาม

นางสาวสุปราณี วรรณรุธ

นักศึกษาปริญญาเอก หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต

สาขาวิชาการพัฒนาองค์การและการจัดการสมรรถนะของมนุษย์

วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา



แบบสอบถาม (บุคลากรอาชีพการบริการงานในโรงพยาบาล)
เรื่อง: ปัจจัยเชิงสาเหตุของความสามารถในด้านการบริหารจัดการแรงงานวิชาชีพ
8 สาขาอาชีพ ของบริษัทผู้ประกอบการด้านการรับเหมาจ้างงานเพื่อจัดหาคคน
(Recruitment Process Outsourcing: RPO) ที่จดทะเบียนในประเทศไทย

เรียน ผู้จัดการแผนก/ ฝ่าย ทรัพยากรมนุษย์ ที่เป็นผู้ให้บริการด้าน (Recruitment Process Outsourcing: RPO)

เนื่องด้วยดิฉัน นางสาวสุปราณี วรรณรૂณ นักศึกษาปริญญาเอก หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการพัฒนาองค์การและการจัดการสมรรถนะของมนุษย์ วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา กำลังทำดุษฎีนิพนธ์ เรื่อง ปัจจัยเชิงสาเหตุของความสามารถในด้านการบริหารจัดการแรงงานวิชาชีพ 8 สาขาอาชีพ ของบริษัทผู้ประกอบการด้านการรับเหมาจ้างงานเพื่อจัดหาคคน (Recruitment Process Outsourcing: RPO) ที่จดทะเบียนในประเทศไทย ซึ่งการทำดุษฎีนิพนธ์ดังกล่าวจำเป็นต้องได้รับข้อมูลจากท่านเพื่อมาสนับสนุนแนวคิดที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้น ดังนั้นดิฉันจึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตอบแบบสอบถามเพื่อทำการวิจัยในครั้งนี้

คำชี้แจง 1. แบบสอบถามเพื่อการวิจัย แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามสถานภาพขององค์กรที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามวัดความพึงพอใจในการบริหารจัดการของผู้ประกอบการด้าน RPO ในมุมมองของลูกค้าผู้ให้บริการ ประกอบด้วย 1) ทีมงานมีความเชี่ยวชาญ, 2) ความมีชื่อเสียง, 3) ประสิทธิภาพ, 4) มีทักษะทางด้านเทคโนโลยี, 5) มีการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ, 6) มีการให้บริการในทั่วโลก, 7) ความปลอดภัยของการเก็บรักษาข้อมูลเป็นความลับ, 8) เป็นองค์กรที่มีจริยธรรม

ตอนที่ 3 แบบสอบถามวัดคุณสมบัติของแรงงานอาชีพที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ให้บริการ: บุคลากรอาชีพด้านการบริการงานในประเภทโรงพยาบาล ประกอบด้วย 1) ความสามารถ, 2) ทักษะการสื่อสาร, 3) ทักษะ

2. โปรดอ่านคำชี้แจงในการตอบแบบสอบถามแต่ละตอน กรุณาตอบแบบสอบถามทุกข้อตามความเป็นจริง โดยสามารถที่จะระบุชื่อขององค์กรของท่านได้ โดยผู้วิจัยขอรับรองว่าคำตอบของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับ และจะไม่มีผลกระทบใด ๆ ทั้งสิ้นต่อองค์กรของท่าน ทั้งนี้ดิฉันขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างยิ่งที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

นางสาวสุปราณี วรรณรุธ

นักศึกษาระดับปริญญาเอก หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต

สาขาวิชาการพัฒนากิจการและการจัดการสมรรถนะของมนุษย์

วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

supranee.v@hotmail.com, Tel: 084-7186111

ตอนที่ 1 แบบสอบถามสถานภาพขององค์กรผู้ให้บริการด้าน RPO ที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () หรือเติมข้อความในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

ชื่อบริษัท

1. ประเภทของธุรกิจ

- | | |
|------------------------|----------------------------|
| 1. () Automobile | 2. () Chemical |
| 3. () Food & beverage | 4. () Electric |
| 5. () Machinery | 6. () Steel, iron & metal |
| 7. () Port | 8. () Agro |
| 9. () Glass & ceramic | 10. () Machinery |
| 11. () Paper & print | 12. () Wood |
| 13. () Logistics | 14. () อื่น ๆ โปรด |

ระบุ.....

2. ทุนจดทะเบียนของบริษัท

- | | |
|----------------------------------|----------------------------------|
| 1. () 1,000,000-10,000,000 บาท | 2. () 10,000,001-20,000,000 บาท |
| 3. () 20,000,001-30,000,000 บาท | 4. () 30,000,001-40,000,000 บาท |
| 5. () 40,000,001-50,000,000 บาท | 6. () มากกว่า 50,000,000 บาท |

3. ระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ

- | | |
|-----------------|-----------------------------|
| 1. () 1-10 ปี | 2. () 11-20 ปี |
| 3. () 21-30 ปี | 4. () 31-40 ปี |
| 5. () 41-50 ปี | 6. () มากกว่า 50 ปี ขึ้นไป |

4. จำนวนพนักงานในบริษัท

- | | |
|-----------------------|------------------------|
| 1. () น้อยกว่า 50 คน | 2. () 51-500 คน |
| 3. () 501-999 คน | 4. () 1,000 คน ขึ้นไป |

ตอนที่ 2 แบบสอบถามวัดความพึงพอใจในการบริหารจัดการของผู้ประกอบการด้าน RPO ในมุมมองของลูกค้าผู้ใช้บริการ

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจในการบริหารจัดการของผู้ประกอบการด้าน RPO โดยพิจารณาจากเกณฑ์ต่อไปนี้

- | | | |
|---------|---------|-------------------------------|
| คะแนน 1 | หมายถึง | ส่งผลต่อความพึงพอใจน้อยที่สุด |
| คะแนน 2 | หมายถึง | ส่งผลต่อความพึงพอใจน้อย |
| คะแนน 3 | หมายถึง | ส่งผลต่อความพึงพอใจปานกลาง |
| คะแนน 4 | หมายถึง | ส่งผลต่อพึงพอใจมาก |
| คะแนน 5 | หมายถึง | ส่งผลต่อความพึงพอใจมากที่สุด |

ข้อ	ปัจจัยความพึงพอใจในการบริหารจัดการของผู้ประกอบการด้าน RPO	ระดับความพึงพอใจ				
		น้อยที่สุด 1	น้อย 2	ปานกลาง 3	มาก 4	มากที่สุด 5
1	ทีมงานมีความเชี่ยวชาญ (Expert teams)					
	1. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่มีทีมงานที่มีความเชี่ยวชาญในหลากหลายอาชีพเพื่อเป็นการรองรับกับความต้องการที่แตกต่างกันของแต่ละองค์กร					
	2. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่มีทีมงานที่มีความเชี่ยวชาญในการเป็นที่ปรึกษาทางด้านทรัพยากรมนุษย์ให้กับองค์กรต่าง ๆ ทั้งองค์กรของไทยและต่างประเทศ					
	3. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่มีทีมงานที่มีความเชี่ยวชาญในแต่ละสาขาธุรกิจ ซึ่งได้แก่ ความรู้ในด้านวิชาการ, ด้านการบริหารจัดการแรงงาน, ความรู้ทางด้านกฎหมาย เป็นต้น					

ข้อ	ปัจจัยความพึงพอใจในการบริหารจัดการ ของผู้ประกอบการด้าน RPO	ระดับความพึงพอใจ				
		น้อย ที่สุด 1	น้อย 2	ปาน กลาง 3	มาก 4	มาก ที่สุด 5
	4. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่มี บริการเป็นหลัก และสามารถแก้ปัญหาของ ลูกค้าได้					
2	ความมีชื่อเสียง (Reputation)					
	1. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO จาก บริษัทที่ได้รับรางวัลในอุตสาหกรรมการจัดหา แรงงานจากสถาบันที่เป็นที่รู้จักและได้การ ยอมรับในทั่วโลก					
	2. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO จาก บริษัทที่ได้รับการจัดอันดับว่าเป็นบริษัทที่มี ประสิทธิภาพสูง ที่สามารถวัดได้จากการ เติบโต และด้านการจัดการที่มีประสิทธิภาพ จากนิตยสารต่าง ๆ ที่มีชื่อเสียงและเป็นที่ยอมรับ ในทั่วโลก					
	3. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO จากการ แนะนำของบริษัทในเครือข่าย					
	4. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO จากการ โฆษณาทางสื่อหนังสือและวารสารบริหาร					
	5. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO จากการ โฆษณาทางสื่อเว็บไซต์					
	6. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO จากสื่อ สมัครงาน					

ข้อ	ปัจจัยความพึงพอใจในการบริหารจัดการ ของผู้ประกอบการด้าน RPO	ระดับความพึงพอใจ				
		น้อย ที่สุด 1	น้อย 2	ปาน กลาง 3	มาก 4	มาก ที่สุด 5
3	ประสบการณ์ (Experience)					
	1. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่มีประสบการณ์ในการดำเนินงานที่มากกว่า 5 ปี โดยสามารถดูได้จากลูกค้ารายใหญ่ที่มีชื่อเสียงที่เคยเป็นผู้ใช้บริการและรวมถึงผลงานสำคัญ ๆ ที่ผ่านมา					
	2. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่มีประสบการณ์ที่มากกว่า 10 ปี เพราะจะเป็นองค์กรที่มีความเข้าใจและให้ความสำคัญในเรื่องของการสื่อสารและการประสานงานเป็นสำคัญ					
	3. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่มีประสบการณ์ในด้านการสรรหาคูหากรให้กับองค์กรธุรกิจชั้นนำอย่างต่อเนื่องและมีระยะเวลายาวนานมากกว่า 10 ปี					
	4. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่ภาครัฐและรัฐประสบการณ์ในการสรรหาคูหากรมากกว่า 10 ปี เพื่อสำหรับลูกค้าในองค์กรเอกชนและรัฐวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดใหญ่					
	5. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่มีประสบการณ์และเป็นผู้นำของโลกในด้านการให้บริการที่มุ่งเน้นบุคลากรคุณภาพ และให้ความสำคัญต่อผลลัพธ์สูงสุดขององค์กรเป็นหลัก					

ข้อ	ปัจจัยความพึงพอใจในการบริหารจัดการ ของผู้ประกอบการด้าน RPO	ระดับความพึงพอใจ				
		น้อย ที่สุด 1	น้อย 2	ปาน กลาง 3	มาก 4	มาก ที่สุด 5
	6. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่ บริษัทเอกชนขนาดใหญ่เคยใช้บริการ					
4	มีทักษะทางด้านเทคโนโลยี (Technology skill)					
	1. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่มี ทักษะในการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยที่นำมาใช้ ในกระบวนการรับสมัครงานเพื่อให้เกิดความ รวดเร็วและ สามารถตอบสนองกับ ความ ต้องการของลูกค้าผู้ใช้บริการได้ทันเวลา					
	2. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่มี ความเข้าใจอย่างถ่องแท้ในงานด้านเทคโนโลยี สารสนเทศ ในโปรแกรมที่เกี่ยวข้องกับด้าน วิศวกรรม บัญชีและการเงิน และงานระดับ ผู้บริหาร เป็นต้น					
	3. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่มี ทักษะความรู้ความเข้าใจในเทคโนโลยีการ ติดต่อสื่อสาร เช่น โทรศัพท์เคลื่อนที่ คอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ตและเทคโนโลยีอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน					
	4. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่มี รูปแบบการให้บริการในการสรรหาคูหากรที่ ทันสมัย และทันต่อเหตุการณ์ในปัจจุบัน เช่น การใช้โทรศัพท์, อีเมลล์ และเครือข่ายทางสังคม, การสื่อสารผ่าน Web เป็นต้น					

ข้อ	ปัจจัยความพึงพอใจในการบริหารจัดการ ของผู้ประกอบการด้าน RPO	ระดับความพึงพอใจ				
		น้อย ที่สุด 1	น้อย 2	ปาน กลาง 3	มาก 4	มาก ที่สุด 5
5	มีการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ (Effective communication)					
	1. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่มี ความสามารถในการสื่อสารกับลูกค้า ผู้ใช้บริการที่มีความแตกต่างทางด้าน วัฒนธรรมและการปฏิบัติงานได้อย่างมี ประสิทธิภาพ					
	2. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่มี ความรู้ในขั้นตอนของการสื่อสาร ที่มีความ ตั้งใจ ความเข้าใจ การยอมรับ และนำไปสู่การ ปฏิบัติให้ตรงตามความต้องการ					
	3. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่ใช้ ภาษา ให้เหมาะสมกับกาลเทศะ บริบททาง เวลา เนื้อหาและช่องทางในการสื่อสาร					
	4. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่ เลือกใช้วิธีการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพโดย คำนึงถึงผลกระทบที่มีต่อองค์กรและสังคม โดยรวมทั้งในด้านการเจรจาต่อรองเพื่อขจัด และลดปัญหาความขัดแย้งต่าง ๆ					
	5. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่มี ทัศนคติที่ดีในการสื่อสารเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูล ข่าวสารและประสบการณ์ให้บรรลุเป้าหมาย ขององค์กร					

ข้อ	ปัจจัยความพึงพอใจในการบริหารจัดการ ของผู้ประกอบการด้าน RPO	ระดับความพึงพอใจ				
		น้อย ที่สุด 1	น้อย 2	ปาน กลาง 3	มาก 4	มาก ที่สุด 5
6	มีการให้บริการในทั่วโลก (Global)					
	1. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่มีสาขาหรือสำนักงานที่ให้บริการในการจัดหาผู้สมัครงานทั้งในประเทศไทยและในต่างประเทศ					
	2. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่สามารถตอบสนองความต้องการในการสรรหาผู้สมัครงาน ให้ได้ตามความต้องการของลูกค้าผู้ใช้บริการที่มีสำนักงานและสาขาที่อยู่ในต่างประเทศได้อย่างทั่วถึง					
	3. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่มีความสามารถในการสรรหาผู้สมัครงานที่มีคุณสมบัติตรงกับความต้องการของลูกค้าผู้ใช้บริการได้จากแหล่งแรงงานอาชีพจากต่างประเทศได้					
	4. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่สามารถตอบสนองความต้องการในผู้สมัครงานที่เป็นแรงงานไทยและผู้สมัครที่เป็นแรงงานต่างประเทศต่อลูกค้าผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
7	ความปลอดภัยของการเก็บรักษาข้อมูลเป็นความลับ (Security)					
	1. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่มีการบริหารจัดการในเก็บการรักษาข้อมูลที่เป็นความลับทั้งของลูกค้าที่เป็นผู้ใช้บริการและผู้สมัครงาน					

ข้อ	ปัจจัยความพึงพอใจในการบริหารจัดการ ของผู้ประกอบการด้าน RPO	ระดับความพึงพอใจ				
		น้อย ที่สุด 1	น้อย 2	ปาน กลาง 3	มาก 4	มาก ที่สุด 5
	2. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่ไม่มีการเปิดเผยข้อมูลที่เป็นความลับของผู้สมัครงานและลูกค้าผู้ใช้บริการต่อสาธารณชนและบุคคลอื่นทั่วไป					
	3. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่มีการจัดทำหนังสือหรือสัญญาร่วมกันว่าจะไม่เปิดเผยข้อมูลความลับจนกว่าจะได้รับอนุญาตจากลูกค้าผู้ใช้บริการหรือผู้สมัครงาน					
	4. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่มีการบริหารจัดการในการเก็บข้อมูลของผู้สมัครงานและของลูกค้าผู้ใช้บริการได้อย่างเป็นระบบและมีการควบคุมดูแลอย่างเข้มงวด					
8	เป็นองค์กรที่มีจริยธรรม (Business ethics)					
	1. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่เป็นองค์กรที่มีมาตรฐานในการประพฤติปฏิบัติการค้าดำเนินงานที่โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้					
	2. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่เป็นองค์กรที่มีจริยธรรมและมีคุณธรรมต่อสังคมโดยรวม					
	3. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่เป็นองค์กรที่มีการดำเนินงานที่อยู่ภายในกรอบของมาตรฐานทางศีลธรรมของสังคม					
	4. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่เป็นองค์กรที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต โดยเฉพาะในกระบวนการดำเนินทางธุรกิจที่ปฏิบัติต่อลูกค้าผู้ใช้บริการและผู้สมัครงาน					

ตอนที่ 3 แบบสอบถามวัดคุณสมบัติของแรงงานอาชีพด้านบริการ: ธุรกิจประเภทโรงพยาบาลที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้าผู้ใช้บริการ

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับคุณสมบัติของแรงงานอาชีพด้านการบริการ: ธุรกิจประเภทโรงพยาบาล ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจโดยพิจารณาจากเกณฑ์ต่อไปนี้

- | | | |
|---------|---------|-------------------------------|
| คะแนน 1 | หมายถึง | ส่งผลต่อความพึงพอใจน้อยที่สุด |
| คะแนน 2 | หมายถึง | ส่งผลต่อความพึงพอใจน้อย |
| คะแนน 3 | หมายถึง | ส่งผลต่อความพึงพอใจปานกลาง |
| คะแนน 4 | หมายถึง | ส่งผลต่อพึงพอใจมาก |
| คะแนน 5 | หมายถึง | ส่งผลต่อความพึงพอใจมากที่สุด |

ข้อ	คุณสมบัติของแรงงานอาชีพ: การบริการธุรกิจประเภทโรงพยาบาล	ระดับความพึงพอใจ				
		น้อยที่สุด 1	น้อย 2	ปานกลาง 3	มาก 4	มากที่สุด 5
1	ความสามารถ (Abilities)					
	1. มีความสามารถในการพูด อ่าน เขียน ภาษาต่างประเทศ					
	2. มีความสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นและเป็นทีมงาน					
	3. มีความสามารถในการใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีที่ทันสมัย					
	4. มีความสามารถในการสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
2	ทักษะการสื่อสาร (Communication skill)					
	1. มีทักษะในการสื่อสารภาษาต่างประเทศได้อย่างเข้าใจและถูกหลักไวยากรณ์					
	2. มีทักษะในการสื่อสารที่มีความแตกต่างกันทางวัฒนธรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ					

ข้อ	คุณสมบัติของแรงงานอาชีพ: การบริการธุรกิจประเภทโรงพยาบาล	ระดับความพึงพอใจ				
		น้อย ที่สุด 1	น้อย 2	ปาน กลาง 3	มาก 4	มาก ที่สุด 5
	3. มีทักษะในการสื่อสารระดับบุคคล กลุ่ม หน่วยงาน หรือองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
	4. มีทักษะในการสื่อสารโดยใช้ภาษา ให้มี ความเหมาะสมกับกาลเทศะ และเวลา					
3	ทักษะ (Skills)					
	1. มีทักษะในด้านภาษาต่างประเทศ พูด อ่าน เขียน ได้อย่างถูกต้อง					
	2. มีทักษะในการทำงานข้ามวัฒนธรรม					
	3. มีทักษะในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า					
	4. มีทักษะในการใช้เครื่องมือ คอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีที่ทันสมัย					
	5. มีทักษะในการสอนงานและให้คำปรึกษา					
	6. มีทักษะในการประสานงานกับบุคคล องค์กร หรือหน่วยงานต่าง ๆ					

ขอขอบคุณที่กรุณาตอบแบบสอบถาม

นางสาวสุปราณี วรรณรุดน

นักศึกษาระดับปริญญาเอก หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต

สาขาวิชาการพัฒนาองค์การและการจัดการสมรรถนะของมนุษย์

วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา



แบบสอบถาม (บุคลากรอาชีพการบริการในประเภทโรงแรม)
เรื่อง: ปัจจัยเชิงสาเหตุของความสามารถในด้านการบริหารจัดการแรงงานวิชาชีพ
8 สาขาอาชีพ ของบริษัทผู้ประกอบการด้านการรับเหมาจ้างงานเพื่อจัดหาคคน
(Recruitment Process Outsourcing: RPO) ที่จดทะเบียนในประเทศไทย

เรียน ผู้จัดการแผนก/ ฝ่าย ทรัพยากรมนุษย์ ที่เป็นผู้ให้บริการด้าน (Recruitment Process Outsourcing: RPO)

เนื่องด้วยดิฉัน นางสาวสุปราณี วรรณรૂณ นักศึกษาปริญญาเอก หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการพัฒนาองค์การและการจัดการสมรรถนะของมนุษย์ วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา กำลังทำดุษฎีนิพนธ์ เรื่อง ปัจจัยเชิงสาเหตุของความสามารถในด้านการบริหารจัดการแรงงานวิชาชีพ 8 สาขาอาชีพ ของบริษัทผู้ประกอบการด้านการรับเหมาจ้างงานเพื่อจัดหาคคน (Recruitment Process Outsourcing: RPO) ที่จดทะเบียนในประเทศไทย ซึ่งการทำดุษฎีนิพนธ์ดังกล่าวจำเป็นต้องได้รับข้อมูลจากท่านเพื่อมาสนับสนุนแนวคิดที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้น ดังนั้นดิฉันจึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตอบแบบสอบถามเพื่อทำการวิจัยในครั้งนี้

คำชี้แจง 1. แบบสอบถามเพื่อการวิจัย แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามสถานภาพขององค์กรที่ผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามวัดความพึงพอใจในการบริหารจัดการของผู้ประกอบการด้าน RPO ในมุมมองของลูกค้าผู้ให้บริการ ประกอบด้วย 1) ทีมงานมีความเชี่ยวชาญ, 2) ความมีชื่อเสียง, 3) ประสิทธิภาพ, 4) มีทักษะทางด้านเทคโนโลยี, 5) มีการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ, 6) มีการให้บริการในทั่วโลก, 7) ความปลอดภัยของการเก็บรักษาข้อมูลเป็นความลับ, 8) เป็นองค์กรที่มีจริยธรรม

ตอนที่ 3 แบบสอบถามวัดคุณสมบัติของแรงงานอาชีพที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ให้บริการ: บุคลากรแรงงานอาชีพด้านการบริการในประเภทโรงแรม ประกอบด้วย 1) ทักษะ, 2) สมรรถนะ, 3) ความรู้

2. โปรดอ่านคำชี้แจงในการตอบแบบสอบถามแต่ละตอน กรุณาตอบแบบสอบถามทุกข้อตามความเป็นจริง โดยสามารถที่จะระบุชื่อขององค์กรของท่านได้ โดยผู้วิจัยขอรับรองว่าคำตอบของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับ และจะไม่มีผลกระทบใด ๆ ทั้งสิ้นต่อองค์กรของท่าน ทั้งนี้ดิฉันขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างยิ่งที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

นางสาวสุปราณี วรรณรุธ

นักศึกษาปริญญาเอก หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต

สาขาวิชาการพัฒนาองค์การและการจัดการสมรรถนะของมนุษย์

วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

supranee.v@hotmail.com, Tel: 084-7186111

ตอนที่ 1 แบบสอบถามสถานภาพขององค์กรผู้ให้บริการด้าน RPO ที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () หรือเติมข้อความในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

ชื่อบริษัท

1. ประเภทของธุรกิจ

- | | |
|------------------------|----------------------------|
| 1. () Automobile | 2. () Chemical |
| 3. () Food & beverage | 4. () Electric |
| 5. () Machinery | 6. () Steel, iron & metal |
| 7. () Port | 8. () Agro |
| 9. () Glass & ceramic | 10. () Machinery |
| 11. () Paper & print | 12. () Wood |
| 13. () Logistics | 14. () อื่น ๆ โปรด |

ระบุ.....

2. ทุนจดทะเบียนของบริษัท

- | | |
|----------------------------------|----------------------------------|
| 1. () 1,000,000-10,000,000 บาท | 2. () 10,000,001-20,000,000 บาท |
| 3. () 20,000,001-30,000,000 บาท | 4. () 30,000,001-40,000,000 บาท |
| 5. () 40,000,001-50,000,000 บาท | 6. () มากกว่า 50,000,000 บาท |

3. ระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ

- | | |
|-----------------|-----------------------------|
| 1. () 1-10 ปี | 2. () 11-20 ปี |
| 3. () 21-30 ปี | 4. () 31-40 ปี |
| 5. () 41-50 ปี | 6. () มากกว่า 50 ปี ขึ้นไป |

4. จำนวนพนักงานในบริษัท

- | | |
|-----------------------|------------------------|
| 1. () น้อยกว่า 50 คน | 2. () 51-500 คน |
| 3. () 501-999 คน | 4. () 1,000 คน ขึ้นไป |

ตอนที่ 2 แบบสอบถามวัดความพึงพอใจในการบริหารจัดการของผู้ประกอบการด้าน RPO ในมุมมองของลูกค้าผู้ใช้บริการ

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจในการบริหารจัดการของผู้ประกอบการด้าน RPO โดยพิจารณาจากเกณฑ์ต่อไปนี้

คะแนน 1	หมายถึง	ส่งผลต่อความพึงพอใจน้อยที่สุด
คะแนน 2	หมายถึง	ส่งผลต่อความพึงพอใจน้อย
คะแนน 3	หมายถึง	ส่งผลต่อความพึงพอใจปานกลาง
คะแนน 4	หมายถึง	ส่งผลต่อพึงพอใจมาก
คะแนน 5	หมายถึง	ส่งผลต่อความพึงพอใจมากที่สุด

ข้อ	ปัจจัยความพึงพอใจในการบริหารจัดการของผู้ประกอบการด้าน RPO	ระดับความพึงพอใจ				
		น้อยที่สุด 1	น้อย 2	ปานกลาง 3	มาก 4	มากที่สุด 5
1	ทีมงานมีความเชี่ยวชาญ (Expert teams)					
	1. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่มีทีมงานที่มีความเชี่ยวชาญในหลากหลายอาชีพเพื่อเป็นการรองรับกับความต้องการที่แตกต่างกันของแต่ละองค์กร					
	2. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่มีทีมงานที่มีความเชี่ยวชาญในการเป็นที่ปรึกษาทางด้านทรัพยากรมนุษย์ให้กับองค์กรต่าง ๆ ทั้งองค์กรของไทยและต่างประเทศ					
	3. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่มีทีมงานที่มีความเชี่ยวชาญในแต่ละสาขาธุรกิจ ซึ่งได้แก่ ความรู้ในด้านวิชาการ, ด้านการบริหารจัดการแรงงาน, ความรู้ทางด้านกฎหมาย เป็นต้น					

ข้อ	ปัจจัยความพึงพอใจในการบริหารจัดการ ของผู้ประกอบการด้าน RPO	ระดับความพึงพอใจ				
		น้อย ที่สุด 1	น้อย 2	ปาน กลาง 3	มาก 4	มาก ที่สุด 5
	4. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่มี บริการเป็นหลัก และสามารถแก้ปัญหาของ ลูกค้าได้					
2	ความมีชื่อเสียง (Reputation)					
	1. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO จาก บริษัทที่ได้รับรางวัลในอุตสาหกรรมการจัดหา แรงงานจากสถาบันที่เป็นที่รู้จักและได้การ ยอมรับในทั่วโลก					
	2. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO จาก บริษัทที่ได้รับการจัดอันดับว่าเป็นบริษัทที่มี ประสิทธิภาพสูง ที่สามารถวัดได้จากการ เติบโต และด้านการจัดการที่มีประสิทธิภาพ จากนิตยสารต่าง ๆ ที่มีชื่อเสียงและเป็นที่ยอมรับ ในทั่วโลก					
	3. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO จาก การแนะนำของบริษัทในเครือข่าย					
	4. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO จาก การโฆษณาทางสื่อหนังสือและวารสาร บริหาร					
	5. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO จาก การโฆษณาทางสื่อเว็บไซต์					
	6. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO จากสื่อ สมัครงาน					

ข้อ	ปัจจัยความพึงพอใจในการบริหารจัดการ ของผู้ประกอบการด้าน RPO	ระดับความพึงพอใจ				
		น้อย ที่สุด 1	น้อย 2	ปาน กลาง 3	มาก 4	มาก ที่สุด 5
3	ประสบการณ์ (Experience)					
	1. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่มีประสบการณ์ในการดำเนินงานที่มากกว่า 5 ปี โดยสามารถดูได้จากลูกค้ารายใหญ่ที่มีชื่อเสียงที่เคยเป็นผู้ใช้บริการและรวมถึงผลงานสำคัญ ๆ ที่ผ่านมา					
	2. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่มีประสบการณ์ที่มากกว่า 10 ปี เพราะจะเป็นองค์กรที่มีความเข้าใจและให้ความสำคัญในเรื่องของการสื่อสารและการประสานงานเป็นสำคัญ					
	3. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่มีประสบการณ์ในด้านการสรรหาบุคลากรให้กับองค์กรธุรกิจชั้นนำอย่างต่อเนื่องและมีระยะเวลายาวนานมากกว่า 10 ปี					
	4. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่ภาครัฐและรัฐประสบการณ์ในการสรรหาบุคลากรมากกว่า 10 ปี เพื่อสำหรับลูกค้าในองค์กรเอกชนและรัฐวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดใหญ่					
	5. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่มีประสบการณ์และเป็นผู้นำของโลกในด้านการให้บริการที่มุ่งเน้นบุคลากรคุณภาพ และให้ความสำคัญต่อผลลัพธ์สูงสุดขององค์กรเป็นหลัก					

ข้อ	ปัจจัยความพึงพอใจในการบริหารจัดการ ของผู้ประกอบการด้าน RPO	ระดับความพึงพอใจ				
		น้อย ที่สุด 1	น้อย 2	ปาน กลาง 3	มาก 4	มาก ที่สุด 5
	6. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่ บริษัทเอกชนขนาดใหญ่เคยใช้บริการ					
4	มีทักษะทางด้านเทคโนโลยี (Technology skill)					
	1. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่มี ทักษะในการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยที่นำมาใช้ ในกระบวนการรับสมัครงานเพื่อให้เกิดความ รวดเร็วและ สามารถตอบสนองกับความ ต้องการของลูกค้าผู้ใช้บริการได้ทันเวลา					
	2. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่มี ความเข้าใจอย่างถ่องแท้ในงานด้าน เทคโนโลยีสารสนเทศ ในโปรแกรมที่เกี่ยวข้อง กับด้านวิศวกรรม บัญชีและการเงิน และงาน ระดับผู้บริหาร เป็นต้น					
	3. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่มี ทักษะความรู้ความเข้าใจในเทคโนโลยีการ ติดต่อสื่อสาร เช่น โทรศัพท์เคลื่อนที่ คอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ตและเทคโนโลยี อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน					
	4. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่มี รูปแบบการให้บริการในการสรรหาคูหากร ที่ทันสมัย และทันต่อเหตุการณ์ในปัจจุบัน เช่น การใช้โทรศัพท์, อีเมล และเครือข่ายทาง สังคม, การสื่อสารผ่าน Web เป็นต้น					

ข้อ	ปัจจัยความพึงพอใจในการบริหารจัดการ ของผู้ประกอบการด้าน RPO	ระดับความพึงพอใจ				
		น้อย ที่สุด 1	น้อย 2	ปาน กลาง 3	มาก 4	มาก ที่สุด 5
5	มีการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ (Effective communication)					
	1. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่มี ความสามารถในการสื่อสารกับลูกค้า ผู้ใช้บริการที่มีความแตกต่างทางด้าน วัฒนธรรมและการปฏิบัติงานได้อย่างมี ประสิทธิภาพ					
	2. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่มี ความรู้ในขั้นตอนของการสื่อสาร ที่มีความ ตั้งใจ ความเข้าใจ การยอมรับ และนำไปสู่ การปฏิบัติให้ตรงตามความต้องการ					
	3. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่ใช้ ภาษา ให้เหมาะสมกับกาลเทศะ บริบททาง เวลา เนื้อหาและช่องทางในการสื่อสาร					
	4. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่ เลือกใช้วิธีการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพโดย คำนึงถึงผลกระทบที่มีต่อองค์กรและสังคม โดยรวมทั้งในด้านการเจรจาต่อรองเพื่อขจัด และลดปัญหาความขัดแย้งต่าง ๆ					
	5. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่มี ทัศนคติที่ดีในการสื่อสารเพื่อแลกเปลี่ยน ข้อมูลข่าวสารและประสบการณ์ให้บรรลุ เป้าหมายขององค์กร					

ข้อ	ปัจจัยความพึงพอใจในการบริหารจัดการ ของผู้ประกอบการด้าน RPO	ระดับความพึงพอใจ				
		น้อย ที่สุด 1	น้อย 2	ปาน กลาง 3	มาก 4	มาก ที่สุด 5
6	มีการให้บริการในทั่วโลก (Global)					
	1. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่มี สาขาหรือสำนักงานที่ให้บริการในการจัดหา ผู้สมัครงานทั้งในประเทศไทยและใน ต่างประเทศ					
	2. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่ สามารถตอบสนองความต้องการในการสรร หาผู้สมัครงาน ให้ได้ตามความต้องการของ ลูกค้าผู้ใช้บริการที่มีสำนักงานและสาขาที่อยู่ ในต่างประเทศได้อย่างทั่วถึง					
	3. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่มี ความสามารถในการสรรหาผู้สมัครงานที่มี คุณสมบัติตรงกับความต้องการของลูกค้า ผู้ใช้บริการได้จากแหล่งแรงงานอาชีพจาก ต่างประเทศได้					
	4. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่ สามารถตอบสนองความต้องการในผู้สมัคร งานที่เป็นแรงงานไทยและผู้สมัครที่เป็น แรงงานต่างประเทศต่อลูกค้าผู้ใช้บริการได้ อย่างมีประสิทธิภาพ					
7	ความปลอดภัยของการเก็บรักษาข้อมูล เป็นความลับ (Security)					
	1. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่มีการ บริหารจัดการในเก็บการรักษาข้อมูลที่เป็น ความลับทั้งของลูกค้าที่เป็นผู้ใช้บริการและ ผู้สมัครงาน					

ข้อ	ปัจจัยความพึงพอใจในการบริหารจัดการ ของผู้ประกอบการด้าน RPO	ระดับความพึงพอใจ				
		น้อย ที่สุด 1	น้อย 2	ปาน กลาง 3	มาก 4	มาก ที่สุด 5
	2. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่ไม่มีการเปิดเผยข้อมูลที่เป็นความลับของผู้สมัครงานและลูกค้าผู้ใช้บริการต่อสาธารณะชนและบุคคลอื่นทั่วไป					
	3. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่มีการจัดทำหนังสือหรือสัญญาว่ากันว่าจะไม่เปิดเผยข้อมูลความลับจนกว่าจะได้รับอนุญาตจากลูกค้าผู้ใช้บริการหรือผู้สมัครงาน					
	4. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่มีการบริหารจัดการในการเก็บข้อมูลของผู้สมัครงานและของลูกค้าผู้ใช้บริการได้อย่างเป็นระบบและมีการควบคุมดูแลอย่างเข้มงวด					
8	เป็นองค์กรที่มีจริยธรรม (Business ethics)					
	1. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่เป็นองค์กรที่มีมาตรฐานในการประพฤติปฏิบัติการทำงานที่โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้					
	2. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่เป็นองค์กรที่มีจริยธรรมและมีคุณธรรมต่อสังคมโดยรวม					
	3. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่เป็นองค์กรที่มีการดำเนินงานที่อยู่ภายในกรอบของมาตรฐานทางศีลธรรมของสังคม					
	4. ท่านเลือกผู้ประกอบการด้าน RPO ที่เป็นองค์กรที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต โดยเฉพาะในกระบวนการดำเนินทางธุรกิจที่ปฏิบัติต่อลูกค้าผู้ใช้บริการและผู้สมัครงาน					

ตอนที่ 3 แบบสอบถามวัดคุณสมบัติของแรงงานอาชีพด้านบริการ: ธุรกิจประเภทโรงแรมที่มี
อิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้าผู้ใช้บริการ

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับคุณสมบัติของแรงงานอาชีพด้านการ
บริการ: ธุรกิจประเภทโรงแรม ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจโดยพิจารณาจากเกณฑ์ต่อไปนี้

- คะแนน 1 หมายถึง ส่งผลต่อความพึงพอใจน้อยที่สุด
 คะแนน 2 หมายถึง ส่งผลต่อความพึงพอใจน้อย
 คะแนน 3 หมายถึง ส่งผลต่อความพึงพอใจปานกลาง
 คะแนน 4 หมายถึง ส่งผลต่อพึงพอใจมาก
 คะแนน 5 หมายถึง ส่งผลต่อความพึงพอใจมากที่สุด

ข้อ	คุณสมบัติของแรงงานอาชีพ: การบริการธุรกิจประเภทโรงแรม	ระดับความพึงพอใจ				
		น้อย ที่สุด 1	น้อย 2	ปาน กลาง 3	มาก 4	มาก ที่สุด 5
1	ทักษะ (Skills)					
	1. มีทักษะในด้านภาษาต่างประเทศ					
	2. มีทักษะในการทำงานข้ามวัฒนธรรม					
	3. มีทักษะในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า					
	4. มีทักษะในการใช้เครื่องมือ คอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีที่ทันสมัย					
	5. มีทักษะในการสื่อสารได้อย่างมี ประสิทธิภาพ					
2	สมรรถนะ (Competencies)					
	1. มีความเป็นผู้นำ					
	2. การมอบหมายงาน การสอนงาน และเป็น ที่ปรึกษา					
	3. การพัฒนาตนเอง เพื่อพัฒนาศักยภาพใน ด้าน การท่องเที่ยวและการบริการ					

ข้อ	คุณสมบัติของแรงงานอาชีพ: การบริการธุรกิจประเภทโรงแรม	ระดับความพึงพอใจ				
		น้อย ที่สุด 1	น้อย 2	ปาน กลาง 3	มาก 4	มาก ที่สุด 5
	4. การปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมและ สถานการณ์ต่าง ๆ ได้					
	5. มีการรักษาเวลาและเป็นผู้ตรงต่อเวลา					
	6. มีความอดทนและอดกลั้น					
3	ความรู้ (Knowledge)					
	1. ด้านสุขภาพและความปลอดภัยของ ประชากรในกลุ่มประเทศอาเซียน					
	2. ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์					
	3. ด้านกฎหมาย กฏระเบียบและข้อบังคับ พื้นฐานขององค์กรและของสังคม					
	4. ด้านการบริการและการต้อนรับ					
	5. ด้านการท่องเที่ยวของประเทศ					
	6. เกี่ยวกับห้องพัก สิ่งอำนวยความสะดวก ต่าง ๆ					
	7. มีความรู้ ความเข้าใจถึงวัฒนธรรม ขนบธรรมเนียมและสังคมของลูกค้า ผู้ใช้บริการ					

ขอขอบคุณที่กรุณาตอบแบบสอบถาม

นางสาวสุปราณี วรรณรุธ

นักศึกษาระดับปริญญาเอก หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต

สาขาวิชาการพัฒนาองค์กรและการจัดการสมรรถนะของมนุษย์

วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา