

คุณลักษณะอันพึงประสงค์ของบุคลากรในยุคประเทศไทย 4.0

The Desirable Characteristics of Personnel in Thailand 4.0 Era

ชนากานต์ สุวรรณรัตน์ศรี¹ ฉัตรมณี บัววรรณ² ชูติกร ปรงเกียรติ³

บทคัดย่อ

บุคลากรถือเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ โดยเฉพาะยุคประเทศไทย 4.0 ที่แต่ละองค์กรล้วนต้องการบุคลากรที่มีประสิทธิภาพสูงเพื่อช่วยขับเคลื่อนและช่วยยืนยันว่าองค์กรจะอยู่รอดภายใต้การแข่งขันที่รุนแรง บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเสนอคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของบุคลากรในยุคประเทศไทย 4.0 ผลการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จำนวน 15 เรื่อง จากวารสารที่ได้รับการยอมรับ พบว่าคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของบุคลากรยุคประเทศไทย 4.0 ที่ควรมี 7 คุณลักษณะ ได้แก่ (1) รู้งานตามอาชีพ (2) ทักษะภาษาเป็นเลิศ (3) เชี่ยวชาญเทคโนโลยี (4) มุ่งสร้างนวัตกรรม (5) พร้อมรับการเปลี่ยนแปลง (6)ทัศนคติเชิงบวก และ (7) บุคลิกภาพเหมาะสมตามกาลเทศะ

คำสำคัญ: คุณลักษณะอันพึงประสงค์, การบริหารทรัพยากรมนุษย์, ยุคประเทศไทย 4.0

Abstract

Personnel is an important part of the organization's success, especially the Thailand 4.0 era where each organization needs highly efficient personnel to help driving and confirming that the organization can survive under intense competition. This article aims to present the desirable characteristics of personnel in the Thailand 4.0 era and the results of the review of relevant literatures and researches from 25 accepted journals. It is found that the desirable characteristics of the personnel in Thai 4.0 era should have are 7 characteristics, which are (1) occupation know-how, (2) excellent language skills, (3) expertise in technology, (4) focusing on innovation, (5) ready for change, (6) positive attitude, and (7) appropriate personality according to time and place.

Keywords: Desirable characteristics, Human resource management, Thailand 4.0 Era

ความสำคัญและที่มาของปัญหาวิจัย

กระแสการเคลื่อนย้ายบุคลากรในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนอันเนื่องจากการเปิดเสรีทางการค้าส่งผลให้บุคลากรที่มีคุณลักษณะอันพึงประสงค์สามารถเลือกงานได้ในตลาดแรงงานที่ใหญ่ขึ้น และทางตรงกันข้ามแรงงานต่างชาติที่มีคุณลักษณะอันพึงประสงค์ก็สามารถเข้ามาทำงานในตลาดแรงงานประเทศไทยเพิ่มสูงขึ้นเช่นกัน ส่งผลให้หน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่ผลิตบัณฑิตสู่ตลาดแรงงานจำเป็นต้องผลิตบัณฑิตให้ตรงตามความต้องการขององค์กรในยุคปัจจุบันมากที่สุด เพื่อให้บัณฑิตสามารถเป็นแรงงานที่มีประสิทธิภาพและถูกเลือกเข้ามาทำงานในองค์กรระดับอาเซียน นอกจากนั้นของกรมผลิตบัณฑิตเข้าสู่ตลาดแรงงานแล้วในแง่ขององค์กรทั้งภาครัฐและเอกชนก็จำเป็นต้องตื่นตัวในการพัฒนาความรู้ ความคิดสร้างสรรค์ นวัตกรรม และคุณภาพการให้บริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า เนื่องจากลูกค้าไม่ได้มองเพียงสินค้า บริการ และราคาในการตัดสินใจซื้อเท่านั้น แต่จะมองถึงบรรยากาศที่แตกต่างจากคู่แข่ง และการให้บริการที่ดีจากบุคลากรที่มีใจพร้อมให้บริการ (เกิตศิริ เจริญวิศาล, 2552) บุคลิกภาพเหมาะสมพร้อมด้วยความสามารถ และทักษะเฉพาะทางจะช่วยสร้างความประทับใจแก่ลูกค้า (พิไลลักษณ์ ศรีเนตร, 2552) ภายใต้การผลักดันของผู้บริหารที่ส่งเสริมให้บุคลากรรู้จักผสมผสานทักษะ ประสบการณ์ ปรับใช้ร่วมกับเทคโนโลยีใหม่ (เรวัตร์ ชาตรีวิศิษฐ์, 2561) โดยแต่ละองค์กรต้องการบุคลากรแตกต่างกันไปตามลักษณะงานหรือความต้องการของผู้บริหาร ส่งผลให้องค์กรเร่งพัฒนาและคัดเลือกบุคลากรรุ่นใหม่ขึ้นมาเพื่อส่งเสริมให้องค์กรประสบความสำเร็จในระดับ

¹ นักศึกษา คณะเทคโนโลยีการจัดการ /มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน Suwanrattanasri@gmail.com

² นักศึกษา คณะเทคโนโลยีการจัดการ /มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน chatmanee1203@gmail.com

³ อาจารย์ คณะเทคโนโลยีการจัดการ /มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน lipolipo2010@yahoo.com



ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน จะเห็นได้ว่าบุคลากรจึงถือเป็นทรัพยากรที่สำคัญมากที่สุดในการสร้างความสำเร็จได้เปรียบทางการแข่งขัน โดยเฉพาะในยุคปัจจุบันที่องค์การต่างๆ ถูกขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยี ความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม การบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ประกอบด้วย การสรรหา รักษาและพัฒนาความสามารถ ความก้าวหน้าของหน้าที่การทำงานและการจัดการความสำเร็จที่จะสร้างความเชื่อมั่นให้บุคลากรนำไปสู่ การเพิ่มศักยภาพ ความก้าวหน้าในตำแหน่ง (สุนทร ทองกำเนิด, 2560) จึงเป็นเครื่องมือในการขับเคลื่อนวิสัยทัศน์และกลยุทธ์และเป็นตัวกำหนดทิศทางการดำเนินงานขององค์การให้เติบโตได้อย่างมั่นคงและมีประสิทธิภาพสูงสุด โดยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ยุคใหม่ จำเป็นต้องปฏิรูปให้สอดคล้องกับองค์การในยุคประเทศไทย 4.0 ดังนั้นบุคลากรที่องค์การต้องการจึงมีคุณลักษณะที่เปลี่ยนแปลงไปจากเดิม โดยต้องพยายามปรับตัวให้ทันและเปิดใจยอมรับเพื่อเรียนรู้และค้นหาแนวความคิดสร้างสรรค์ใหม่ๆ การปฏิบัติงานของบุคลากรต้องอาศัย ความรวดเร็ว และมีส่วนร่วมกับผู้ร่วมงานคนอื่น เช่น บุคลากรต้องมีการปรับตัวอยู่เสมอตามสภาพแวดล้อมการทำงาน การพัฒนาศักยภาพของบุคลากรให้เป็นนักคิดที่สามารถสร้างนวัตกรรมได้ (จิตติมา อัครธิตพงศ์, 2561) สามารถแลกเปลี่ยน เรียนรู้สิ่งใหม่จากภายนอกและนำมาปรับใช้กับองค์การ (วาสนา ศรีอักษรลา และ จิรวรรณ คงคล้าย, 2559) สามารถสื่อสารด้วยทักษะภาษาต่างประเทศอย่างมืออาชีพ (ยุพวรรณ นังคลาวิชิต, 2557) เป็นต้น จากปัญหาและความสำคัญที่กล่าวมาข้างต้นคณะผู้วิจัยจึงสนใจการศึกษาคูณลักษณะอันพึงประสงค์ของบุคลากร เพื่อให้ได้ผลการวิจัยที่เป็นประโยชน์แก่หน่วยงานที่ผลิตบัณฑิตให้สามารถผลิตบัณฑิตได้ตรงตามความต้องการของตลาดแรงงาน ซึ่งจากการทบทวนวรรณกรรมในอดีตพบว่าการทำวิจัยเกี่ยวข้องของอยู่เป็นจำนวนมาก แต่ปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงของประเทศไทยจากเดิมกลายเป็น “ยุคประเทศไทย 4.0” ซึ่งถือเป็นการเปลี่ยนแปลงในระดับการเปลี่ยนกระบวนทัศน์ที่ส่งผลกระทบอย่างมากในทุกภาคส่วน คณะผู้วิจัยจึงเล็งเห็นความสำคัญและช่องว่างทางการวิจัย จึงทำการศึกษาคูณลักษณะอันพึงประสงค์ของบุคลากรในยุคประเทศไทย 4.0 โดยหวังให้การวิจัยครั้งนี้จะเป็นประโยชน์แก่หน่วยงานผลิตและผู้ใช้บัณฑิตที่จะได้แรงงานที่มีประสิทธิภาพสูงนำไปสู่การพัฒนาประเทศไทยอย่างยั่งยืน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อเสนอคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของบุคลากรในยุคประเทศไทย 4.0

วิธีดำเนินการวิจัย

บทความนี้เป็นการศึกษาและทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของบุคลากรเพื่อเสนอคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของบุคลากรในยุคประเทศไทย 4.0 โดยทำการศึกษาข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเอกสาร (Documentary research) จากบทความทั้งสิ้น 57 บทความและสามารถนำมาใช้ได้จริง 15 บทความ โดยมีแหล่งที่มา ของบทความจากฐานข้อมูลที่ได้รับกรยอมรับ และฐานข้อมูลทางวิชาการต่างๆ ทางอินเทอร์เน็ต นิตยสาร วารสาร หนังสือต่างๆ แล้วนำข้อมูลเหล่านี้มีวิเคราะห์เนื้อหาก (Content analysis) และสรุปจำแนกผลการวิจัย

สรุปผลการวิจัย

ปัจจัยสำคัญแห่งความสำเร็จของทุกองค์การ มีหลายปัจจัย โดยปัจจัยด้านบุคลากรถือว่าเป็นปัจจัยหลักปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการให้บริการ และเป็นปัจจัยที่สามารถสะท้อนถึงภาพพจน์ขององค์การ โดยทุกองค์การจะให้ความสำคัญต่อคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของบุคลากรในระดับมาก (ชลดา มงคลวนิช และรัตนาภรณ์ ขาดิวงศ์, 2560) บุคลากรจึงควรมีลักษณะอันพึงประสงค์ตามที่องค์การต้องการ เพื่อนำไปสู่ประสิทธิภาพ และประสบความสำเร็จในที่สุด โดยคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของบุคลากรในยุคประเทศไทย 4.0 ดังนี้ **ตารางที่ 1** การทบทวนวรรณกรรมคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของบุคลากร

ผู้แต่งปี	รู้งานตามอาชีพ	ทักษะภาษาเป็นเลิศ	เชี่ยวชาญเทคโนโลยี	มุ่งสร้างนวัตกรรม	พร้อมรับการเปลี่ยนแปลง	ทัศนคติเชิงบวก	บุคลิกภาพเหมาะสม
พิสิษฐาศรีมิตร (2552)	✓	✓				✓	✓
ปณิตที่ตักถยาและคณะ (2558)	✓	✓	✓		✓	✓	✓
ชลดามงคลวนิชและรัตนาภรณ์ ขาดิวงศ์ (2560)	✓	✓	✓	✓			✓
สัมพันธ์ สุทธิ (2553)	✓		✓	✓	✓		✓

การประชุมวิชาการระดับชาติ วิทยาลัยนครราชสีมา ครั้งที่ 6 ประจำปี พ.ศ.2562 “สังคมผู้สูงอายุ: โอกาสและความท้าทายของอุดมศึกษา”

ผู้แต่งปี	รู้งานตามอาชีพ	ทักษะภาษาเป็นเลิศ	เชี่ยวชาญเทคโนโลยี	มุ่งสร้างนวัตกรรม	พร้อมรับการเปลี่ยนแปลง	ทัศนคติเชิงบวก	บุคลิกภาพเหมาะสม
กมลพร สิทธิวิมล และคณะ	✓				✓	✓	✓
สุนทร ทองจำหนัก (2560)	✓		✓	✓	✓	✓	
สุเมียมยัตติ ธาตวิวัฒน์ (2561)	✓		✓	✓	✓		
อริยา จารุกุมิ (2559)	✓		✓	✓			
จิตติมา อัครจิตพิงค์ (2561)		✓	✓	✓	✓	✓	
นงนรินทร์ พงษ์พานิช (2554)		✓					✓
เกตุศิริ เจริญวิศัล (2552)	✓		✓	✓	✓		
เศกสรรค์ คงขวัญ (2556)	✓		✓	✓	✓		
พิสิษฐ์ชา ศรีธมพร (2552)	✓	✓				✓	✓
ปีณณภัทก์ธกษาและคณะ (2558)	✓	✓	✓		✓	✓	✓
ชลดาตามจตุรมิขและรัตนภรณ์ ชติวงศ์ (2560)	✓	✓	✓	✓			✓

จากตารางที่ 1 พบว่ามีนักวิจัยในอดีตเสนอคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรในยุคปัจจุบันทั้งหมด 7 คุณลักษณะ เมื่อพิจารณาที่ละลักษณะโดยเรียงจากมากไปหาน้อย ได้แก่ คุณลักษณะรู้งานตามอาชีพ (13 บทความ) เชี่ยวชาญเทคโนโลยี (11 บทความ) มุ่งสร้างนวัตกรรม (9 บทความ) พร้อมรับการเปลี่ยนแปลง (9 บทความ) บุคลิกภาพเหมาะสม (9 บทความ) ทักษะภาษาเป็นเลิศ (8 บทความ) และทัศนคติเชิงบวก (7 บทความ) ตามลำดับ โดยสามารถอธิบายคุณลักษณะที่พึงประสงค์โดยละเอียด ดังนี้

(1) รู้งานตามอาชีพ (Occupation know-how) มีความรู้เกี่ยวกับงานที่ได้รับมอบหมาย และมีทักษะ มีความถนัดความรู้เฉพาะด้านนั้นๆ รวมถึงมีความรู้เกี่ยวกับการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยี โดยเฉพาะความสามารถในการใช้สื่อออนไลน์ให้เกิดประโยชน์กับงาน สามารถเรียนรู้ และทำงานได้เร็ว รวมทั้งสามารถประยุกต์ความรู้ที่นำมาใช้ทำงานได้ เมื่อได้รับมอบหมายงานต้องตั้งใจ รับผิดชอบและใส่ใจงาน และทำได้ตามเวลาที่กำหนด นอกจากนี้บุคลากรควรได้รับการอบรม เพื่อให้ได้รับความรู้ใหม่ๆ อยู่เสมอไม่แน่นเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง และสามารถทำงานเป็นทีมได้ มีความคิดสร้างสรรค์ เมื่อได้เข้ามาปฏิบัติงานในองค์กรแล้วต้องมีความเสียสละเวลาในการทำงาน ทำอย่างเต็มที่ และที่สำคัญต้องสามารถทำงานได้หลากหลายสถานการณ์ มีความมั่นคงในอารมณ์ มีความรู้ด้านทฤษฎีและปฏิบัติ และพัฒนาตัวเองอยู่ตลอดเวลา แสวงหาความรู้ใหม่เพื่อพบว่ามีส่วนสำคัญอย่างมากในปัจจุบัน เนื่องจากทฤษฎีและปฏิบัติ สามารถทำได้ตั้งแต่ผู้บริหาร จนถึงพนักงาน เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ในหน้าที่ที่ขึ้น ทั้งในการพัฒนาระบบงาน และความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ตลอดจน นพคุณและสุจริต ธรรมศักดิ์ (2557) ได้กล่าวว่าทฤษฎีและปฏิบัติเป็นสิ่งสำคัญในการพัฒนาประเทศ ทฤษฎีที่มีเป้าหมายแนวทางชัดเจนและตอบสนองต่อความต้องการ จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาประเทศ นอกจากนี้ ปัจจัยแห่งความสำเร็จในการพัฒนาระบบวิจัย ยังต้องให้ความสำคัญกับการจัดทำยุทธศาสตร์ นโยบาย และแผนวิจัย เพื่อเป็นแนวทางวิจัยให้หน่วยงานวิจัยหรือสถาบันต่างๆ มีทิศทางทฤษฎีและปฏิบัติไปในทางเดียวกัน แต่มีการกระจายอำนาจการตัดสินใจให้แก่องค์กรระดับต่างๆ ที่มีการกำหนดพันธกิจที่ชัดเจน โดยที่ต่างมุ่งเป้าหมายเป็นหลัก โดยมีการประเมินเป็นระยะๆ ประกอบกับต้องลงทุนอย่างจริงจังในด้านโครงสร้างพื้นฐานและทุนสนับสนุนการวิจัยที่สำคัญ การพัฒนาระบบวิจัย วิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีและนวัตกรรมของไทย แต่ในปัจจุบันประเทศไทยยังขาดนักวิจัยเพื่อการพัฒนา หรือวิจัยประยุกต์อีกมาก และขาดการจัดการเพื่อให้เกิดการวิจัยที่ตอบสนองความต้องการของหน่วยงาน หรือองค์กรที่ต้องการนำงานวิจัยไปใช้ประโยชน์ ทำให้งานวิจัยจำนวนมากที่สร้างขึ้นไม่ถูกนำไปใช้ การวิจัยและพัฒนาเป็นการศึกษาค้นคว้าอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง เนื่องจากจุดแข็งของการวิจัยและพัฒนา มี 3 กระบวนการหลัก ได้แก่ การวิจัย การพัฒนา และการเผยแพร่ ดังนั้น การศึกษาค้นคว้าเพื่อให้ได้ความรู้หรือความเข้าใจใหม่สำหรับผู้พัฒนาผลิตภัณฑ์ และถ่ายทอดไปสู่ผู้ใช้ในวงกว้าง จึงต้องกระทำอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง มุ่งเน้นการตอบสนองต่อผู้ต้องการใช้ผลกรวิจัยและพัฒนา จุดเน้นสำคัญของทฤษฎีและปฏิบัติ คือการดำเนินงานวิจัยที่จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคล หรือกลุ่มบุคคลผู้ประสงค์จะนำผลิตภัณฑ์ที่เป็นนวัตกรรมสมัยใหม่ไปใช้งาน หรือประกอบการตัดสินใจแก้ปัญหาที่มีอยู่ในองค์กร (วโร เพ็งสวัสดิ์, 2552) สอดคล้องกับการศึกษาของสัมพันธ์ สุกใส (2553) ที่พบว่าคุณลักษณะด้านการพัฒนางานและการพัฒนาวิชาชีพ คือ มี



ความคิดสร้างสรรค์และประยุกต์ความรู้ไปใช้กับงานได้ และนำไปพัฒนางานให้ดีขึ้น และพัฒนาตนเองตลอดเวลา สอดคล้องกับการศึกษาของ อาริยา จารุภูมิ (2559) การที่จะพัฒนาบุคลากรให้มีสมรรถนะที่สามารถรองรับเศรษฐกิจดิจิทัลได้นั้น ควรมีการเสริมสร้างศักยภาพด้าน เทคโนโลยีสารสนเทศและดิจิทัลเป็นนอย่มาก กล่าวคือ ความเข้าใจผิดว่า คนไทยและเด็กรุ่นใหม่มีงานด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ทั้ง การใช้คอมพิวเตอร์ โปรแกรมต่างๆ หรือ Social Media แต่ทักษะทางด้านดิจิทัลไม่ได้เป็นเพียงแค่การใช้อุปกรณ์หรือซอฟต์แวร์เท่านั้น กล่าวคือ ต้องมีความเข้าใจพฤติกรรมและวัฒนธรรมของสิ่งเหล่านั้นด้วย ดังนั้นการที่จะพัฒนาบุคลากรทั้งภาครัฐ และเอกชนให้มีทักษะทางเทคโนโลยี ดังนั้นการที่บุคลากรจะสามารถขับเคลื่อนองค์กรให้รองรับการเข้าสู่เศรษฐกิจดิจิทัลได้นั้น จะต้องมีการ ปรับเปลี่ยนแนวคิดและวิธีการทำงานในรูปแบบใหม่ๆ โดยเน้นการบูรณาการเชื่อมโยงข้อมูลและการดำเนินงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานในทุก ระดับ รวมไปถึงการเปลี่ยนแปลงขั้นตอนในการทำงานในองค์กร เทคโนโลยี และกฎระเบียบ ที่สำคัญที่สุดคือ บุคลากรทุกคนจะต้องมี คุณสมบัติด้านเทคโนโลยีสารสนเทศติดตัว นอกจากนี้แล้วควรมีมุมมองพัฒนาทักษะที่เกี่ยวข้องกับดิจิทัลให้แก่ นักเรียน นักศึกษาผู้ประกอบการ ต่างๆ และบุคคลทั่วไปอีกด้วย และสอดคล้องกับ ชลลดา มงคลวิช และรัตนาภรณ์ ชาติวงศ์ (2560) พบว่าด้านความรู้ความสามารถในการ บริหารให้ความสำคัญกับทักษะการทำงานน้อยมีอาชีพ สามารถปฏิบัติงานได้หลากหลาย (Multiple Task) มีความรู้ความสามารถรอบด้าน ไม่เรียนรู้และหาความรู้เพิ่มเติมตลอดเวลา มีความคิดสร้างสรรค์ มีความรู้ด้านเทคนิคในการจัดงานต่างๆ ทักษะการเจรจาต่อรอง เป็นคนช่าง สังเกต มีปฏิสัมพันธ์ไหวพริบที่ดี สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี

(2) ทักษะภาษาเป็นเลิศ (Excellent language skills) มีความรู้ด้านภาษาต่างประเทศ ทั้งด้านการอ่าน การพูด การเขียน โดยเฉพาะ ภาษาอังกฤษ นอกจากนี้ยังพบว่าองค์กรยังต้องการให้บุคลากรสามารถใช้ภาษาที่นอกเหนือจากภาษาอังกฤษอย่างน้อย 1 ภาษา และสื่อสาร กับประชาคมอาเซียนได้ จึงเล็งเห็นถึงการพัฒนสมรรถนะให้บุคลากรสามารถใช้ภาษาอาเซียนได้ ในยุคประเทศไทย 4.0 ภาษาอังกฤษเป็น ภาษาสากลและเป็นเครื่องมือสำคัญที่ใช้ในการสื่อสารกับประชาคมโลกได้อย่างไร้ขีดจำกัด ภาษาอังกฤษเป็นสื่อกลางในการเผยแพร่ แลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารและความรู้ในแขนงต่างๆ ดังนั้นการพัฒนาประเทศในทุกด้านให้มีความเจริญก้าวหน้าและทัดเทียมกับนานาประเทศ ในโลกจึงจำเป็นอย่างไร้ที่ต้องพัฒนาศักยภาพของประชากรของประเทศให้มีความรู้ความสามารถในการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษ ประเทศไทย ได้ตระหนักถึงความสำคัญของการใช้ภาษาอังกฤษมาโดยตลอด เพื่อให้ประชากรของชาติสามารถสื่อสารกับนานาชาติด้วยภาษาอังกฤษทั้ง ทางด้านการฟัง การพูดการอ่าน และการเขียน พบว่าการเรียนรู้ภาษาของประเทศอื่นย่อมได้เปรียบในการทำกิจการต่างๆ เพราะต้อง ติดต่อสื่อสารให้รู้เรื่องโดยใช้ภาษาเดียวกัน บางครั้งอาจต้องใช้ตัวกลางสื่อสาร ซึ่งจะเห็นว่าทุกประเทศล้วนแล้วแต่ให้ความสำคัญกับการ เรียนรู้ภาษาต่างประเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่งภาษาอังกฤษซึ่งเป็นภาษาสากล หลายประเทศประกาศให้เป็นภาษาราชการอีกภาษาหนึ่งนอกจาก ภาษาของตัวเอง ดังนั้นประเทศที่สามารถใช้ภาษาต่างประเทศได้อย่างถูกต้องเหมาะสมกับสังคมวัฒนธรรมตามสถานการณ์ได้ในทุกทักษะของ ภาษาจะช่วยให้ปรับตัวได้ดี โดยเฉพาะผู้ที่สามารถใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารได้ดีจะมีโอกาสในการทำงาน และได้รับการสนับสนุนส่งเสริม ในงานในหน้าที่ให้ยิ่งขึ้นไป มากกว่าผู้ที่ไม่มีทักษะทางภาษาเลย ดังตัวอย่างที่หน่วยงานห้างร้านบริษัท ที่ประกาศรับสมัครพนักงานและแนบท้าย ด้วยคำว่ามีความสามารถทางภาษาที่สามารถติดต่อสื่อสารได้ นั่นก็คือต้องมีทักษะการฟังและการพูดเป็นอย่างน้อย พบว่าปัญหาการพูด ภาษาอังกฤษ ยังขาดความมั่นใจในตนเอง สืบเนื่องมาจากมีความรู้พื้นฐานทางด้านภาษาอังกฤษไม่เพียงพอสำหรับการสื่อสาร มีจำนวน คำศัพท์น้อย ขาดทักษะการใช้ภาษาในการสื่อสารในสภาพจริง ขาดทักษะการคิดวิเคราะห์และการให้เหตุผลสนับสนุนความคิด นอกจากนี้ พบว่าการเรียนที่มีกรณีปฏิบัติอย่างจริงจัง ต่อเนื่องและสม่ำเสมอภายใต้การให้คำแนะนำในการแก้ไขข้อบกพร่องเป็นรายบุคคลช่วยให้ มีความมั่นใจและพัฒนาความสามารถทางการพูด (เนตรม พงษ์พานิช, 2554) เนื่องจากภาษาอังกฤษมีการใช้กันทั่วไป มีการเรียนการสอน กว้างขวางมากกว่าภาษาอื่น การเรียนการสอนภาษาอังกฤษประการแรก จะใช้ในการติดต่อสื่อสารระหว่างกันอย่างเหมาะสม เรียนรู้จากการ ฟังและพูดบ่อยๆจนเกิดทักษะ การสื่อสารในสถานการณ์ต่างๆ จะสื่อสารกันได้อย่างน้อยที่สุดก็ต้องที่รู้เรื่องก่อนแล้วจึงจะทำให้สามารถพูด ได้ตอบได้ หรือพูดได้ พูดเป็น หรือใช้เป็น และเป็นประโยชน์ การเข้าสู่ประชาคมอาเซียนในปี 2558 เป็นการเปลี่ยนแปลงครั้งสำคัญของ ประเทศในภูมิภาคอาเซียน ซึ่งเครื่องมือหนึ่งที่จะทำให้ทุกคนได้ประโยชน์จากการเปลี่ยนแปลงคือภาษา โดยเฉพาะภาษาอังกฤษซึ่งเป็น ภาษากลางของอาเซียนและเป็นภาษาที่ทั่วโลกใช้สื่อสารกัน หากเราสามารถรู้ภาษา อังกฤษได้ดีก็จะเป็นการเปิดโอกาสของเรากว่าขึ้นแม้ว่า

จะอยู่ในประเทศไทยก็ตาม นอกจากนี้ปัจจุบันมีนักธุรกิจไทยไปลงทุนในต่างประเทศทั่วโลก ธุรกิจไทยจำนวนมากอาจจะขยายธุรกิจออกไปยังต่างประเทศ หรือมีคนไทยออกไปทำงานในบริษัทหรือธุรกิจของไทยในต่างประเทศ ภาษาอังกฤษจึงเป็นภาษาที่มีความสำคัญต่อคนไทยอย่างมาก (พงศเทพ เทพกาญจนา, 2556) การเคลื่อนย้ายแรงงานเสรีอาเซียนจะมีผลเป็นทางการโดยอาเซียนมีกลไกข้อตกลงยอมรับร่วมคุณสมบัติ นักวิชาชีพ หรือ MRA (ASEAN mutual recognition arrangement) เป็นคุณสมบัติขั้นต้นของแรงงานฝีมือในสาขาต่าง ๆ ที่ประเทศสมาชิกอาเซียนยอมรับร่วมกัน ซึ่งจะช่วยให้ นักวิชาชีพอาเซียนสามารถเข้าไปทำงานในประเทศสมาชิกได้สะดวกมากขึ้น (กาญจนา พูลแก้ว, 2556) ข้อเสนอแนะในการเตรียมพร้อมแรงงานวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนของไต้หวันครุฑเน้นจุดแข็ง เสริมจุดอ่อน และพัฒนาคนให้ถูกกลุ่มจึงจะสร้างความสมดุลในตลาดแรงงานด้านนี้ทั้งภายในประเทศและเพิ่มโอกาสการแข่งขันในตลาดเสรีอาเซียนได้ เช่น ผู้ทำงานในสาขาโรงแรมที่พัก จำเป็นต้องได้รับการเสริมความรู้ด้านภาษา นอกจากภาษาอังกฤษแล้ว ควรรู้ภาษาอื่นๆ ที่ใช้ในอาเซียน ส่วนผู้ทำงานสาขาเดินทาง เช่น คนที่เป็นผู้แนะนำการเดินทาง หรือผู้จัดการท่องเที่ยว ควรยกระดับความรู้เกี่ยวกับประวัติศาสตร์ ภูมิศาสตร์ ความเชี่ยวชาญแหล่งท่องเที่ยว เป้าหมาย เป็นต้น (ยุพวรรณ นงคลาภิวัฒน์, 2557) และสอดคล้องกับ ปณณภัต กล้วยและคณะ (2558) พนักงนโรงแรมที่เป็นไปตามความพึงประสงค์ของผู้บริหารงานโรงแรมในจังหวัดลำปางนั้น ควรมีทักษะด้านการสื่อสารที่ภาษาไทยในการติดต่อกับลูกค้าและเพื่อนร่วมงาน และทักษะภาษาต่างประเทศ ซึ่งผู้บริหารโรงแรมส่วนใหญ่มีความคิดเห็นตรงกันว่า การทำงานด้านโรงแรมบุคลากรจะต้องมีทักษะในการใช้ภาษาและการสื่อสารอยู่ในระดับดี โดยเฉพาะในตำแหน่งที่ต้องพบปะลูกค้าโดยตรง เพราะจะได้ทำการสื่อสารและให้บริการที่ตรงกับความต้องการของลูกค้าที่มาจากหลากหลายชนชาติ ภาษา และวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน

(3) เชี่ยวชาญเทคโนโลยี (Expertise in technology) เทคโนโลยีมีความจำเป็นต่อการดำเนินงานและพัฒนาประเทศให้เจริญก้าวหน้า เพราะเป็นเครื่องมือที่ช่วยให้การทำงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และมีส่วนในการบริหารงานด้านต่างๆ ตั้งแต่การวางแผน การบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ การปฏิบัติงาน กระบวนการผลิต และการประเมินผลการปฏิบัติงาน ในปัจจุบัน มีการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและการแข่งขันตลอดเวลา จึงได้มีการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการปฏิบัติงานที่ความเข้มข้นและมีศักยภาพ บุคลากรควรพัฒนาทักษะในการใช้เทคโนโลยีอย่างน้อยให้ได้ตามรูปแบบพื้นฐาน และนำไปประยุกต์ใช้ในการใช้งานทั่วไป จะเห็นว่าส่วนใหญ่องค์การจะให้ความสำคัญกับความสามารถของการใช้งานโปรแกรมสำเร็จรูปที่เป็นพื้นฐานประกอบการพิจารณาเข้าทำงาน รวมทั้งสามารถประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเข้ากับการปฏิบัติงานอีกด้วย ถ้าบุคลากรมีความชำนาญในการใช้เทคโนโลยี ดังนั้นหากมีคุณลักษณะในการการใช้เทคโนโลยี จะช่วยให้ได้รับการพิจารณาเข้าทำงานได้มากกว่า เพื่อส่งเสริมให้การปฏิบัติงานในองค์การมีประสิทธิภาพและประสบความสำเร็จ สอดคล้องกับการศึกษาของ พรณิ ลีกิจวัฒน์ (2551) พบว่าทุกหน่วยงานของสภามประกอบอาคารต้องการบุคลากรที่มีทักษะทางเทคโนโลยีสารสนเทศ นอกจากนี้ยังพบว่า ตำแหน่งของผู้เชี่ยวชาญทางด้านเทคโนโลยียังเข้าไม่มีบทบาทสำคัญในทุกแผนกของสภามประกอบอาคารในด้านฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ การตลาด และการบริการ โดยเน้นทางด้านบริการออกแบบและพัฒนา จะเห็นว่าปัจจุบันมีการพัฒนาในรูปแบบแอปพลิเคชันมากขึ้นอีกด้วย สอดคล้องกับการศึกษาของ ศิริวิวัฒน์ เปลี่ยนบางยาง (2558) พบว่าส่วนใหญ่บุคลากรในหน่วยงานมีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน พบว่าปัจจัยทางความรู้มีผลต่อการนำเทคโนโลยีไปใช้ค่อนข้างมาก สนับสนุนให้มีการอบรมและการสอนการใช้เทคโนโลยีในหน่วยงาน เพื่อให้ทำงานบรรลุจุดมุ่งหมายได้ง่ายขึ้น และการศึกษาของ สัมพันธ์ สุขใส (2553) เห็นว่าบุคลากรในอุตสาหกรรมปิโตรเลียม ควรมีคุณลักษณะทางด้านวิชาการเกี่ยวกับความรู้ทางด้านคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยี และมีความรู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีเพื่อนำไปพัฒนางานให้ทันโลก

(4) มุ่งสร้างนวัตกรรม (Focusing on innovation) การพัฒนาและสร้างนวัตกรรมใหม่นั้นเป็นสิ่งสำคัญในปัจจุบันอย่างมาก เนื่องจากมีการแข่งขันอย่างสูงของทุกองค์กร ทำให้แต่ละองค์กรพยายามหาข้อได้เปรียบและเพิ่มขีดความสามารถในด้านการผลิตและบริการ ความสำคัญของนวัตกรรมคือเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้องค์กรอยู่ได้ในทุกสถานการณ์ของตลาด และอยู่รอดได้ในตลาดการแข่งขัน ดังนั้นบุคลากรในองค์กรจึงควรมีส่วนร่วมในการสร้างความสามารถในการสร้างนวัตกรรมใหม่ๆ ขึ้นมาเพื่อส่งเสริมให้องค์กรพัฒนาอย่างต่อเนื่อง องค์กรจึงหันมาแข่งขันกันด้วยการสร้างนวัตกรรมขององค์กรที่แตกต่างกัน ทำให้องค์กรต้องเร่งพัฒนาความสามารถในด้านนี้ของบุคลากร สอดคล้องกับที่ Ar and Bakı (2011) กล่าวว่า ความคิดสร้างสรรค์เป็นความสามารถในการพัฒนาความคิดใหม่หรือการพัฒนาผลิตภัณฑ์

บริการ รวมไปถึงการดำเนินงาน โดยความคิดสร้างสรรค์ในระดับบุคคลจะนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพในการสร้างนวัตกรรม บุคลากรในองค์กรมีการเลือกใช้ความคิดสร้างสรรค์ใหม่ๆหรือปรับเปลี่ยนพฤติกรรมเพื่อพัฒนาเครื่องมือ กระบวนการต่างๆภายในองค์กร ให้มีความใหม่ ต่อองค์กร และทำให้เกิดประโยชน์ (พายด์ วุฒิรงค์, 2557) นวัตกรรมไม่จำเป็นที่จะต้องเป็นการสร้างสิ่งใหม่แต่เพียงอย่างเดียว แต่สามารถ เป็นการปรับปรุง เปลี่ยนแปลง หรือพัฒนาสิ่งที่มีอยู่แล้ว การผลักดันให้เกิดนวัตกรรมและนวัตกรรมให้บุคลากรในองค์กรเห็นความสำคัญ ของนวัตกรรมเช่นเดียวกัน การกำหนดวิสัยทัศน์ กลยุทธ์และเป้าหมายขององค์กรต่อมีความสอดคล้องกันและเอื้อต่อการสร้างนวัตกรรม สร้างวัฒนธรรมองค์กรเพื่อที่จะส่งเสริมให้บุคลากรมีความคิดสร้างสรรค์ ให้ความสำคัญกับการทำงานแบบทีมงาน มีการสร้างแรงจูงใจในรูปแบบที่เหมาะสม ให้ความสำคัญกับการเรียนรู้เพื่อเพิ่มขีดความสามารถของบุคลากร

(5) พร้อมรับการเปลี่ยนแปลง (Ready for change) สภาพสังคมมีการเปลี่ยนแปลงอย่างมาก ซึ่งเป็นผลจากเทคโนโลยีที่ก่อให้เกิด รูปแบบใหม่ๆ ของการแข่งขัน และความต้องการของคนในสังคม บุคลากรต้องปรับตัวต่อสภาพแวดล้อมใหม่ อันนำมาซึ่งการเปลี่ยนแปลงของ องค์กร ด้วยสภาพการแข่งขันที่สูงเป็นไปไม่ได้ว่า องค์กรใดจะไม่มีเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้น หรืออยู่เฉยมีอมดิมนตลอด การปรับตัวต่อความ แตกต่างและการเปลี่ยนแปลงจึงเป็นคุณสมบัติที่สำคัญสำหรับบุคลากรและองค์กรในปัจจุบัน สามารถที่จะดำรงอยู่อย่างมีประสิทธิภาพใน แต่ละสถานการณ์ ดังนั้นบุคลากรจึงต้องปรับตัวในระบบการทำงานที่ก่อให้เกิดผลลัพธ์ที่มีประสิทธิภาพภายใต้การเปลี่ยนแปลงของ สภาพแวดล้อมและสภาวะทางเศรษฐกิจอย่างรวดเร็ว บุคลากรที่สามารถรับการเปลี่ยนแปลงได้ และมีพัฒนาหรือเปลี่ยนแปลงตนเองอยู่ เสมอ ถือเป็นคุณสมบัติของบุคลากรที่พัฒนาอย่างต่อเนื่อง ซึ่งการเปลี่ยนแปลงหรือพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง ปรับตัวได้ดีเป็นผู้นำต่อ เหตุการณ์ และเป็นผู้นำในการริเริ่มสิ่งใหม่ๆ คุณลักษณะเหล่านี้เป็นสิ่งที่สร้างศักยภาพในการแข่งขันและสร้างโอกาสให้แก่บุคลากรและ องค์กรสอดคล้องกับการศึกษาของ เสนาะ อุนากุล (2535 อ้างถึงใน กรพิณ ศรีสุภา, 2560) กล่าวว่า การพร้อมในการเปลี่ยนแปลงองค์กร คือ ความพยายามที่ปรับปรุงการปฏิบัติงานและโครงสร้างขององค์กรหรือกระบวนการที่เกี่ยวกับความสัมพันธ์ของมนุษย์ในองค์กร เพื่อให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

(6) ทักษะคิดเชิงบวก (Positive attitude) มีทัศนคติที่ดีต่อองค์กรและงานที่ทำ มีความเสียสละ มีจิตสาธารณะ และสิ่งที่สำคัญ ที่สุดในการทำงานร่วมกับผู้อื่นคือการรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น ไม่ว่าจะเป็นผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงาน และมีความจริงใจ เปิดใจและเข้าใจมุมมองของผู้อื่น ใช้เหตุผลมากกว่าอารมณ์ ไม่เห็นแก่ตัว คิดในแง่บวกอยู่เสมอ เมื่อพบเจอปัญหาและอุปสรรค มักจะมองโลกในแง่บวกไว้ก่อน Rosenberg (อ้างใน จิระวัฒน์วงศ์สวัสดิวัฒน์, 2536) ได้สรุปและอธิบาย ทฤษฎีความสอดคล้องระหว่าง แนวคิดกับความรู้สึก (Cognitive affective consistency theory) ว่า ทัศนคติจะได้รับผลกระทบไม่เฉพาะที่เนื่องมาจากอิทธิพลการโน้มน้าวเข้าสู่ ภาวะสมดุลยิ่งขึ้นกับความรู้สึกเป็นสุขหรือทุกข์ อันเนื่องจากแนวโน้มการเพิ่มผลตอบแทนสูงและลดการสูญเสียที่น้อยที่สุด ความสอดคล้อง ระหว่างองค์ประกอบของทัศนคติคือ แนวคิดและความรู้สึก คุณลักษณะของทัศนคติว่ามี 6 รูปแบบ คือ 1) ทัศนคติเป็นสิ่งที่เกิดจากการ เรียนรู้ไม่ใช่สิ่งที่ติดตัวมาแต่เกิดประสพการณ์ มีอิทธิพลอย่างมากต่อทัศนคติการสังคมนับประสพการณ์ ทั้งทางตรงและทางอ้อม โดยผ่าน กระบวนการปะทะสังสรรค์กับสิ่งต่างๆ ในสังคมจะมีผลโดยตรงต่อทัศนคติ 2) ทัศนคติเกิดจากการ ประเมินความคิด หรือความเชื่อที่บุคคลมี อยู่เกี่ยวกับสิ่งของ บุคคลอื่น หรือ เหตุการณ์ซึ่งจะเป็น สื่อกลางทำให้เกิดปฏิกิริยาตอบสนอง 3) ทัศนคติมีคุณภาพและความเข้ม จะเป็นเรื่อง ที่บอกถึงความแตกต่างของทัศนคติที่แต่ละคนมีต่อสิ่งต่างๆ เมื่อบุคคลประเมินสิ่งใด สิ่งหนึ่งก็อาจมีทัศนคติทางบวก หรือทัศนคติทางลบ ต่อสิ่งนั้น คือก่อให้เกิดสภาวะความพร้อมที่จะเข้าหาหรือหลีกเลี่ยงสิ่งดังกล่าว ส่วนความเข้มจะบ่งบอกถึงความมั่นคงของทัศนคติทางบวก หรือลบ หรือบ่งชี้ระดับการประเมิน เช่น ชอบมาก ชอบปานกลาง ชอบน้อย 4) ทัศนคติมีความคงทนไม่เปลี่ยนแปลง มีลักษณะที่ฝังแน่นลึกซึ้ง เนื่องจากสิ่งที่ประเมินมีความชัดเจนถูกต้องแน่นอน หรือมีการสังคมนับประสพการณ์เกี่ยวกับสิ่งนั้น โดยผ่านการเรียนรู้มานานพอในกรณีเช่นนี้ การเรียนรู้สิ่งใหม่หรือการบังคับให้แสดงพฤติกรรมนั้น ๆ อยู่ เสมอก็อาจไม่มีผลทำให้ทัศนคติที่มีอยู่ไม่เปลี่ยนแปลง 5) ทัศนคติต้องมีสิ่งที่ แน่นนอนนั่นคือทัศนคติต่ออะไรต่ออุปสรรค ต่อสิ่งของหรือต่อสถานการณ์ 6) ทัศนคติมีลักษณะความสัมพันธ์ที่ทัศนคติแสดงความสัมพันธ์ ระหว่างบุคคลกับสิ่งของกับบุคคลอื่นหรือกับสถานการณ์ และความสัมพันธ์นี้เป็นความรู้สึกที่ถูกต้อง ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ สัมพันธ์ ลูกใส (2553) ศึกษาเกี่ยวกับคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของกำลังคนในกลุ่มอุตสาหกรรมปิโตรเคมี ที่ให้ความสำคัญกับการมีความรักและ

ศรัทธาในองค์กร รวมทั้งการมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร คิดบวกอยู่เสมอ คนที่มีทัศนคติที่ดีจะเป็นคนที่คิดบวกเป็นส่วนใหญ่ เวลาที่พบเจอกับปัญหาหรืออุปสรรคอะไร ก็มักจะมองโลกในแง่บวกไว้ก่อน เจอสถานการณ์ไม่ดี ก็มักจะพลิกมุมมองเป็นมุมที่ดีได้ และปรับมุมมองของตนเองเพื่อหาจุดที่ดี หาโอกาสในสถานการณ์ที่ไม่ดีได้เสมอ นอกจากนี้บุคลากรควรใช้เหตุผลมากกว่าอารมณ์ เป็นคนที่ใช้เหตุผลในการทำงานในการพูดคุยกัน มากกว่าที่จะใช้อารมณ์เข้าหากัน ในการทำงานก็เช่นกัน คนที่มีทัศนคติที่ดี จะทำงานโดยคุยกันด้วยเหตุและผล ไม่แสดงสีหน้า ท่าทางที่ไม่เหมาะสม และที่สำคัญควรมองโลกในแง่ดี (กมลพร สิทธิวันกุล, นครราชสีมา วรชัยศรีและสุนทร ช่อขนิล, 2557) บุคลากรจะแสดงพฤติกรรมการทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรด้วยความผูกพันต่อความเชื่อและค่านิยมขององค์กร

(7) บุคลิกภาพเหมาะสมตามกาลเทศะ (Appropriate personality according to time and place) มีบุคลิกภาพที่ดี ได้แก่ มีกิริยามารยาทสุภาพเรียบร้อย พูดจาไพเราะ สุภาพ ชัดเจน ถูกต้อง การแต่งกายสุภาพเรียบร้อย สะอาด ถูกกาลเทศะและเหมาะสมกับงาน ทำงานได้อย่างกระฉับกระฉ่ง รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ มีการวางตนอย่างเหมาะสมถูกต้องตามกาลเทศะ ศรีเรือน แก้วกำแหง (2555) กล่าวว่าบุคลิกภาพ คือ การผสมผสานระบบต่าง ๆ ภายในตัวบุคคล ทั้งส่วนที่มองเห็นได้ชัดเจน เช่น การแต่งกาย รูปร่างหน้าตา ลักษณะการพูด เป็นต้น และระบบภายในซึ่งเห็นได้ไม่ชัดเจน เช่น อารมณ์ จิตใต้สำนึก วิถีคิด ความรู้สึก และค่านิยม เป็นต้น อีกทั้งประสบการณ์ พันธุกรรม การเรียนรู้ ประสบการณ์วัยเด็ก ลักษณะสังคมวัฒนธรรม หลอมบุคคลแต่ละคนในให้มีบุคลิกภาพแตกต่างกันออกไปจนมีลักษณะเป็นเอกลักษณ์เฉพาะตน ทั้งที่เป็นพฤติกรรมภายนอก เช่น รูปร่างหน้าตา การพูด การเดิน วิธีการแต่งตัว กิริยามารยาท และที่เป็นพฤติกรรมภายใน เช่น ความซื่อสัตย์ใจ ลักษณะอารมณ์ ทัศนคติ จิตใต้สำนึก จิตสำนึกสติปัญญา ความถนัด ความสนใจ เป็นต้น ซึ่งมีทั้งหมดที่เปิดเผยให้เห็นได้ ชัดเจนและส่วนที่ปิดบังอำพราง อย่างไม่รู้ตัว บางด้านของบุคลิกภาพในบางบุคคลเป็นสิ่งที่เปลี่ยนแปลงยาก แต่บางคุณสมบัติกล่าวมาก็อาจเปลี่ยนแปลงได้เมื่อมีสิ่งเร้าที่เหมาะสม มิติต่างๆ ของบุคลิกภาพไม่สามารถแยกเป็นส่วน ๆ ออกจากกันได้โดยเด็ดขาด เมื่อเรารู้จักแบบของบุคลิกภาพของบุคคล เราสามารถอธิบาย เข้าใจ และทำนายพฤติกรรม ของบุคคลในสถานการณ์ต่างๆ ได้ การที่คนหนึ่งจะเข้าใจบุคลิกภาพของคนหนึ่งอย่างชัดเจนจึงไม่ ง่ายตายนัก ศาสตร์บุคลิกภาพจึงมีเนื้อหาสาระกว้างขวางและลึกซึ้ง มนุษย์ทุกคนสมารถศึกษา เพื่อเข้าใจบุคลิกภาพของตนเองและผู้อื่น เพราะความเข้าใจดังกล่าวนี้ทำให้เราทำนายลักษณะนิสัย ความสามารถ ความถนัด ความซื่อสัตย์ใจ ลักษณะการปรับตัว ความเป็นเอกลักษณ์ของบุคคล คุณค่าของ ความรู้ด้านนี้มีประโยชน์ต่อการดำเนินชีวิตประจำวันและการประกอบการกิจทั้งส่วนตัว งานอาชีพ การ ศึกษา การแก้ไขปัญหา การเลือกคู่ครอง การเลี้ยงดูบุตร และอื่น ๆ นอกจากนี้ วิธีการปรับตัวและวิถีชีวิต ของบุคคลจะเป็นเช่นไร ขึ้นอยู่กับลักษณะเฉพาะตัวของบุคลิกภาพของคน ๆ นั้นด้วย ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ สัมพันธ์ สุกใส (2553) ที่กล่าวว่าบุคลิกภาพเป็นสิ่งสำคัญของบุคลากร คือมีกิริยามารยาทสุภาพเรียบร้อย พูดจาไพเราะ สุภาพ ชัดเจน ถูกต้อง การแต่งกายสุภาพเรียบร้อย สะอาด ถูกกาลเทศะและเหมาะสมกับงาน และสอดคล้องกับ ซลลดา มงคลวนิช และรัตนภรณ์ ขาดิวงค์ (2560) พบว่าความน่าเชื่อถือของบุคลากรมีความสำคัญกับเทคนิคในการสร้างความน่าเชื่อถือ เนื่องจากต้องพบปะกับลูกค้าหลากหลายระดับ การแต่งกายมีความสุภาพ เหมาะสม มีบุคลิกดี น่าไว้วางใจ และมีความมั่นใจในตัวเอง

อภิปรายผล

บทความนี้เป็นการรวบรวมข้อมูลแนวคิดคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของบุคลากรในยุคประเทศไทย 4.0 เพื่อให้องค์การบรรลุจุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพเนื่องจากแต่ละองค์การต้องปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงของโลก จึงต้องมีบุคลากรที่มีศักยภาพในการช่วยขับเคลื่อนองค์การให้ประสบความสำเร็จ และมีคุณลักษณะอันพึงประสงค์ตรงตามต้องการ ประกอบด้วย (1) มีความรู้ด้านภาษาต่างประเทศ ทั้งด้านการอ่าน การพูด การเขียน โดยเฉพาะภาษาอังกฤษ นอกจากนี้ยังพบว่าองค์การยังต้องการให้บุคลากรสามารถใช้ภาษาที่นอกเหนือจากภาษาอังกฤษอย่างน้อย 1 ภาษา และสื่อสารกับประชาชนอาเซียนได้ (2) มีความรู้เกี่ยวกับงานที่ได้รับมอบหมาย และมีทักษะ มีความถนัดความรู้เฉพาะด้านนั้นๆ รวมถึงความรู้เกี่ยวกับการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยี โดยเฉพาะความสามารถในการใช้สื่อออนไลน์ให้เกิดประโยชน์กับงาน สามารถเรียนรู้ และทำงานได้เร็ว (3) มีทัศนคติที่ดีต่อองค์กรและงานที่ทำ มีความเสียสละ มีจิตสาธารณะ และสิ่งที่สำคัญที่สุดในการทำงานร่วมกับผู้อื่นคือการรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น ไม่ว่าจะเป็นผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงาน และมีความจริงใจ เปิดใจและเข้าใจมุมมองของผู้อื่น ใช้เหตุผลมากกว่าอารมณ์ (4) มีความรับผิดชอบ มี

ความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน มีการวางแผนที่ดี มีระเบียบวินัย ตรงต่อเวลา มีภาวะผู้นำ มีความซื่อสัตย์สุจริต ยุติธรรม ไหวพริบดี เชื่อมั่นในตนเอง อดทนอดกลั้น มีความมุ่งมั่นและมีเป้าหมายในการทำงานที่จะทำให้สำเร็จ (5) มีบุคลิกภาพที่ดี ได้แก่ มีกิริยามารยาท สุภาพเรียบร้อย พุดจาไพเราะ สุภาพ ชัดเจน ถูกต้อง การแต่งกายสุภาพเรียบร้อย สะอาด ถูกกาลเทศะและเหมาะสมกับงาน ทำงานได้อย่าง กระฉับกระเฉง รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ มีการวางแผนอย่างเหมาะสมถูกต้องตามกาลเทศะเพื่อให้ภาพพจน์ขององค์กรเป็นที่น่าเชื่อถือ และเป็นที่ยอมรับในสังคม (6) ทักษคติเชิงบวก (Positive attitude) มีทัศนคติที่ดีต่อองค์กรและงานที่มีความเสียสละ มีจิตสาธารณะ และสิ่งที่สำคัญที่สุดในการทำงานร่วมกับผู้อื่นคือการรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น ไม่ว่าจะเป็นผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา หรือเพื่อนร่วมงาน และมีความจริงใจ เปิดใจและเข้าใจมุมมองของผู้อื่น (7) บุคลิกภาพเหมาะสมตามกาลเทศะ (Appropriate personality according to time and place) มีบุคลิกภาพที่ดี ได้แก่ มีกิริยามารยาทสุภาพเรียบร้อย พุดจาไพเราะ สุภาพ ชัดเจน ถูกต้อง การแต่งกายสุภาพเรียบร้อย สะอาด ถูกกาลเทศะ และเหมาะสมกับงาน ทำงานได้อย่างกระฉับกระเฉง รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ มีการวางแผนอย่างเหมาะสมถูกต้องตามกาลเทศะ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้ ผลการวิจัยเหมาะสมสำหรับหน่วยงานที่ผลิตบัณฑิตออกสู่ตลาดแรงงาน โดยต้องพัฒนาหลักสูตรหรือกระบวนการที่จะสร้างให้บัณฑิตมีคุณลักษณะอันพึงประสงค์ เช่น บัณฑิตต้องมีความรู้ตามสาขาวิชาที่เรียนจบมา มีทักษะด้านภาษาต่างประเทศ สามารถใช้เทคโนโลยีได้อย่างเชี่ยวชาญ พัฒนากิจกรรมแองก์กร์ที่เป็นบุคคลที่มีทัศนคติเชิงบวก สามารถรับมือต่อการเปลี่ยนแปลงได้และมีบุคลิกภาพที่ดีเหมาะสมตามกาลเทศะ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป ควรทำการศึกษาในแง่มุมอื่นของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เช่น การสรรหา การธำรงรักษา การประเมินผล เป็นต้น จัดทำงานวิจัยที่ใช้ระเบียบวิธีวิจัยทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ

เอกสารอ้างอิง

กมลพร สิทธิพนกุล, นครชญ วรชัยศรี และ สุภนร ช่อซนนิล. (2557). การศึกษาคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของบุคลากรตามค่านิยมหลักของโรงพยาบาลเซนต์แมรี่. วารสารปัญญาภูมิจิต, 5(2), 120-133.

กาญจนา พูลแก้ว. 2556. การเคลื่อนย้ายแรงงานฝีมือในอาเซียน. กรุงเทพฯ: นครการพิมพ์.

กรพิณ ศรีสุภา. (2560). การเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงานขององค์กรที่สัมพันธ์กับองค์การแห่งการเรียนรู้ของ สถาบันวิจัยภาษาและวัฒนธรรม เพื่อพัฒนาชนบทมหาวิทยาลัยมหิดล. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร)

เก็ดศิริ เจริญวิศาล. (2552). รูปแบบตลาดที่เหมาะสมของสถานที่จัดงานสำหรับอุตสาหกรรมไมซ์ในประเทศไทย. (ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต). มหาวิทยาลัยแม่โจ้.

จิตติมา อัครดิพนังค์. (2561). แนวทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในยุคไทยแลนด์ 4.0. วารสารวิชาการ จัดการบริษัท.

ชลลดา มงคลวนิช และรัตนภรณ์ชาติวงศ์. (2560). คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรในอุตสาหกรรมไมซ์. WMS Journal of Management Walailak University.

ตฤณนัย นพคุณและสุธัมมะธรรมศักดิ์. (2557). วิจัยและพัฒนาพลังขับเคลื่อนสังคมไทย. กรุงเทพฯ: นครการพิมพ์และสังคม.

ธีระเกียรติ เจริญเศรษฐศิลป์. (2559). การศึกษาไทย 4.0 ในบริบทการจัดการศึกษาเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน 18. กรุงเทพฯ: ศูนย์ประชุมวายุภักษ์ โรงแรมเซ็นทาราและการและคอนเวนชันเซ็นเตอร์ แจงวัฒนะ.

นงสมร พงษ์พานิช. (2554). การศึกษาปัญหาของการพูดภาษาอังกฤษในการสื่อสารตัววิจัยจากงานวิจัยของนิสิตคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์วิทยาเขตศรีราชา ตุลาคม 2550 ถึง กันยายน 2551. วารสารมนุษยศาสตร์ ปีที่ 18 ฉบับที่ 1 พ.ศ. 2554.

ปิ่นนัทธ์ กัลยา และคณะ. (2558). คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรตามความต้องการของผู้บริหาร โรงแรมในจังหวัดลพบุรี. วารสารวิทยาการจัดการสมัยใหม่.

พัต วุฒิรงค์. (2557). การจัดการนวัตกรรม: ทรัพยากร องค์การแห่งการเรียนรู้ และนวัตกรรม. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์.

- พรณี ลีกิจวัฒน์. (2551). ทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่จำเป็นสำหรับบุคลากร ตามความต้องการของสถานประกอบการในนิคมอุตสาหกรรม สังกัดการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย.
- พิริยะ ผลพิรุฬห์. (2556). เศรษฐกิจสร้างสรรค์กับการพัฒนาประเทศไทย. วารสารเศรษฐศาสตร์บริหารคน สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 7(1),1-69.
- พงศ์เทพ เทพกาญจนา. (2556). ขยายโอกาสธุรกิจใหม่ ในอาเซียน นวัตกรรมที่ได้วันเกาะติดขบวนรถไฟไทยแลนด์ 4.0.
- พิสิษฐ์ชา ศรีเนตร. (2552). การศึกษาความต้องการคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมชั้นนำในกรุงเทพมหานคร ซึ่งนำไปสู่การพัฒนาชุดฝึกอบรมเพื่อเพิ่มศักยภาพของพนักงาน. วารสารวิชาการศึกษาศาสตร์.
- พยับ วุฒิรงค์. (2557). การจัดการนวัตกรรม: ทรัพยากร องค์การแห่งการเรียนรู้ และนวัตกรรมกรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์.
- ยุพวรรณ นังคลาภิวัฒน์. (2557). การเตรียมความพร้อมแรงงานด้านการท่องเที่ยวของไทยเพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน. วารสารวิชาการสมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชน แห่งประเทศไทย (สสอพ).
- เรวัตร ชาตรีวิศิษฎ์. (2561). มาทำความเข้าใจกับThailand 4.0จะนำพาประเทศไทยสู่ความศิวิไลซ์ได้อย่างไร กระทรวงมหาดไทย. วารสารดำรงราชานุภาพ.
- ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. (2546). การวัดด้านจิตพิสัย. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- วัชรภรณ์ สุทธิ. (2556). ความต้องการสมรรถนะของบุคลากรในอุตสาหกรรมการจัดประชุม นิทรรศการ และการท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัลของประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยนครสวรรค์.
- วาสนา ศรีอักษรลา และจิราวรรณ คงล้ำ. (2559). การบริหารทรัพยากรมนุษย์ในองค์การแห่งยุคสารสนเทศ: คู่องค์กรยุคใหม่ในอนาคต. Veridian E-Journal,Silpakom University. 9(2): 382-338.
- วโร พึ่งสวัสดิ์. (2552). การวิจัยและพัฒนา. วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี. ปีที่ 1 ฉบับที่ 2.
- วิภา พงษ์พิจิตร. (2529). ลักษณะของนิสิตหอพักจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. กรุงเทพมหานคร: วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์.
- ศิริวัฒน์ เปลี้นบางยาง. (2558). ประสิทธิภาพของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น.
- ศรีเรือน แก้วกังวาล. (2555). จิตวิทยาทั่วไป (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สัมพันธ์ สุทธิ. (2553). คุณลักษณะอันพึงประสงค์ของกำลังคนในกลุ่มอุตสาหกรรมปิโตรเคมีในอีก 5 ปีข้างหน้า (พ.ศ. 2554-2558).
- สุนทร ทองกำเนิด. (2560). การบริหารทรัพยากรมนุษย์ในยุคไทยแลนด์ 4.0. [ออนไลน์]. สืบค้นจาก: <http://www.awcacth/awcdata/research/20.pdf>. [9 กุมภาพันธ์ 2562]
- สุนันทา เกาหนันท์. (2546). การบริหารทรัพยากรมนุษย์. พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพฯ: ธนะการพิมพ์. หน้า 147,223-224.
- สุวิทย์ เมจิณทรีย์. (2559). ไชรทัสประเทศไทย 4.0 สร้างเศรษฐกิจใหม่ ก้าวข้ามกับดักรายได้ปานกลาง กรุงเทพฯ: ไทรัฐฉบับพิมพ์. [ออนไลน์]. สืบค้นจาก: <http://www.thairath.co.th/content/613903>. [9 กุมภาพันธ์ 2562]
- อารีญา จารุภูมิ. (2559). การศึกษาสมรรถนะของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อรองรับเศรษฐกิจดิจิทัลของหน่วยงานราชการ : กรณีศึกษาศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง.
- Ar, I. M. & Bak, B. (2011). Antecedents and Performance Impacts of Product versus Process Innovation: Empirical Evidence from SMEs Located In Turkish Science and Technology Parks. European Journal of Innovation Management, 14 (2), 172-206.
- Brown, A. Customer Care Management. Oxford : Butterworth-Heinemann, 1989, p.89.
- Gary Dessler. (2003). Human Resource Management (Upper Saddle River, New Jersey: Prentice Hall).