

ความคิดเห็นและการเตรียมความพร้อมด้านงานบริการดูแลลูกค้าของ พนักงาน AIS SHOPเกี่ยวกับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนในเขต กรุงเทพมหานคร และต่างจังหวัด

ศศิกานต์ บำรุงผล*
ดร.โสภณ แยมกลิ่น**

บทคัดย่อ

งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของพนักงานบริการดูแลลูกค้า AIS Shop ต่อการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการเตรียมความพร้อมต่อการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนของพนักงานบริการดูแลลูกค้า AIS Shop ในกรุงเทพมหานครและต่างจังหวัด 3) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนของพนักงานบริการลูกค้า AIS Shop ตามความพร้อมต่อการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน งานวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัยคือ พนักงานบริการลูกค้า AIS Shop ทั้งในเขตกรุงเทพมหานครและต่างจังหวัด จำนวน 200 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ผลจากการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1) ความคิดเห็นของพนักงานบริการลูกค้าของ AIS Shop ที่มีเกี่ยวกับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ได้แบ่งความคิดเห็นเป็นรายด้านไว้ 2 ด้าน คือ ด้านประโยชน์ที่คาดหวังต่อการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเฉพาะในเรื่องการมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นและมีรายได้เพิ่มสูงขึ้น แสดงว่าพนักงานมีการตระหนักและรับรู้เป็นอย่างดี ถึงความสำคัญในการเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ที่จะก่อให้เกิดประโยชน์ต่ออาชีพงานบริการ ส่วนอีกรายด้านของความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบต่อการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะเรื่องการมีแรงงานจากต่างประเทศเข้ามาทำงานส่งผลให้ มีการลดโอกาสการได้งานทำของแรงงานไทย ซึ่งอาจเกิดจากการที่พนักงานคิดว่าการเคลื่อนย้ายแรงงานอย่างเสรีหลังจากเปิดสมาคมเศรษฐกิจอาเซียน ทำให้แรงงานไทยอาจจะเสียเปรียบแรงงานต่างชาติ ในด้านการพัฒนาทักษะทางภาษาอังกฤษและทักษะด้านการสื่อสารกับชาวต่างชาติ ซึ่งยังคงมีทักษะไม่เทียบเท่ากับแรงงานต่างชาติที่มีการพัฒนาการที่สูงกว่า

2) การเตรียมความพร้อมของพนักงานบริการลูกค้าของ AIS Shop เกี่ยวกับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนในภาพรวมและรายด้านมีการเตรียมความพร้อมมากกว่าในทุกด้าน ทั้งปัจจัยด้านความรู้ความสามารถและประสบการณ์ รวมทั้งปัจจัยทางด้านภาษาก็มีความพร้อมมากกว่าเช่นกัน อาจเนื่องจากพนักงานส่วนใหญ่ได้มีการฝึกฝนนำความรู้ที่ได้จากสาขาวิชาที่ศึกษา มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ และพนักงานมีความจำเป็นในการที่จะต้องศึกษาหา

ความรู้เกี่ยวกับความสามารถเฉพาะทางในสายงานเพิ่มเติมจึงทำให้ส่วนใหญ่มีความพร้อมมากกว่า อีกทั้งด้วยสถานการณ์ปัจจุบันเรื่องสถานการณ์บ้านเมืองทุกวันนี้ อาจส่งผลให้พนักงานจำเป็นต้องติดตามข่าวสารอยู่ตลอดเวลา

3) ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 พบว่า พนักงานบริการลูกค้าของ AIS Shop เขตพื้นที่กรุงเทพมหานครและพื้นที่ต่างจังหวัดมีการเตรียมความพร้อมต่อการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนสัมพันธ์กันในรายด้าน คือ ความรู้ความสามารถพิเศษในงานที่จะทำ การเฝ้าหาความรู้และสนใจสถานการณ์บ้านเมือง และปัจจัยด้านภาษาต่างประเทศ

4) ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 พบว่า พนักงานบริการลูกค้า AIS Shop ที่มีการเตรียมความพร้อมต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนไม่แตกต่างกันในภาพรวมและในรายด้านทุกด้าน

ความสำคัญและที่มาของปัญหา

อาเซียนจะรวมตัวกันเป็นประชาคมเศรษฐกิจภายในปี 2558 (ที่มา: กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ กระทรวงพาณิชย์) โดยมีตลาดและฐานการผลิตเดียวกันการรวมกลุ่มทางเศรษฐกิจของอาเซียนทำให้ประเทศในกลุ่มมีความแข็งแกร่งทางเศรษฐกิจและเพิ่มความสามารถในการแข่งขันของอาเซียนในตลาดโลก เป้าหมายที่สำคัญประการหนึ่งคือ การเคลื่อนย้ายแรงงานเสรีเฉพาะแรงงานฝีมือเท่านั้น ประกอบด้วย อาชีพวิศวกรรม พยาบาล สถาปัตยกรรม การสำรวจ แพทย์ ทันตแพทย์ และนักบัญชี ซึ่งส่งผลกระทบต่อในด้านบวกคือ ตลาดใหญ่ขึ้น ทำให้มีโอกาสได้งานทำมากขึ้น ส่วนด้านลบ คือ มีการแข่งขันจากกลุ่มประเทศสมาชิกอาเซียนมากขึ้น ควรมีการสร้างความพร้อมของกลุ่มผู้ที่มีผลกระทบต่อในการพัฒนาทักษะฝีมือเพื่อก้าวเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจ

ดังนั้น การเตรียมความพร้อมของบุคลากรด้านงานบริการ ซึ่งจะเป็นอาชีพที่ 8 ที่กำลังจะมีการอนุญาตให้สามารถเคลื่อนย้ายแรงงานได้อย่างเสรีในอนาคตอันใกล้นี้ โดยจะส่งผลกระทบต่อทั้งเชิงบวกและเชิงลบ การรองรับการเปลี่ยนแปลงจึงเป็นสิ่งที่จะช่วยหลีกเลี่ยงและบรรเทา หรือแม้กระทั่งใช้ประโยชน์จากโอกาสที่เพิ่มขึ้น สร้างแนวทางและวางแผน เพื่อนำมาเตรียมความพร้อมต่อการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

*นักศึกษาลัทธิสุตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขา ธุรกิจอาเซียน มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

**ที่ปรึกษางานวิจัยหลัก

จากสถานการณ์ดังกล่าวข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาในเรื่อง ความคิดเห็นและการเตรียมความพร้อมด้านงานบริการดูแลลูกค้าของพนักงาน AIS SHOP เกี่ยวกับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนในเขตจังหวัดกรุงเทพมหานครและต่างจังหวัด เพื่อเป็นแนวทางในการวางแผนของหน่วยงานทั้งภาคเอกชน(ผู้บริหารในสถานประกอบการ) ในการส่งเสริม ความรู้ ความเข้าใจ เพื่อจัดการพัฒนาบุคลากรทางอาชีพงานบริการในสถานประกอบการได้มีความพร้อม ซึ่งประเทศไทยจะก้าวเข้าสู่การเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนในเดือนตุลาคม ปี พ.ศ.2558 ต่อไป

บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) หรือ เอไอเอส เป็นผู้นำในอุตสาหกรรมโทรคมนาคมเคลื่อนที่ โดยประกอบธุรกิจหลัก ได้แก่ บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศ บริการโทรออกระหว่างประเทศ และ บริการโรมมิ่งต่างประเทศ ในปี 2556 เอไอเอสให้บริการลูกค้ากว่า 41 ล้านเลขหมายและมีส่วนแบ่งการตลาดในเชิงรายได้ 52% เอไอเอสให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่บนเทคโนโลยี 2G และ 3G โดยให้บริการ 2G บนคลื่นความถี่ 900 เมกะเฮิรตซ์ และ 1800 เมกะเฮิรตซ์ ตามสัญญาความร่วมมืองานที่มีกับทีโอที และกสท ซึ่งมีอายุสัญญาถึงปี 2558 และ 2556 ตามลำดับ และเริ่มเปิดให้บริการ 3G บนคลื่น 2.1 กิกะเฮิรตซ์ไปเมื่อพฤษภาคม 2556 โดยได้รับใบอนุญาตจากคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) เป็นระยะเวลา 15 ปี ปัจจุบัน เอไอเอสให้บริการ 3G ในทุกจังหวัดทั่วไทยครอบคลุมกว่า 80% ของจำนวนประชากร ดังนั้นจึงถือว่าเป็นผู้นำทางธุรกิจบริการด้านการสื่อสารของประเทศไทย

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นต่อการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนของพนักงานบริการลูกค้า AIS Shop
2. เพื่อศึกษาการเตรียมความพร้อมต่อการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนของพนักงานบริการลูกค้า AIS Shop
3. เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนของพนักงานบริการลูกค้า AIS Shop ที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์แตกต่างกัน
4. เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนของพนักงานบริการลูกค้า AIS Shop ที่มีการเตรียมความพร้อมแตกต่างกัน

สมมติฐานการวิจัย

1. พนักงานบริการลูกค้าของ AIS Shop ที่มีลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนด้านประโยชน์และด้านผลกระทบแตกต่างกัน

2. พนักงานบริการลูกค้า AIS Shop ที่มีการเตรียมความพร้อมต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนแตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

ตัวแปรอิสระ (Independent variable) คือ ประชากรศาสตร์ และการเตรียมความพร้อมของพนักงาน AIS SHOP กับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

ตัวแปรตาม (Dependent variable) คือ ความคิดเห็นต่อการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

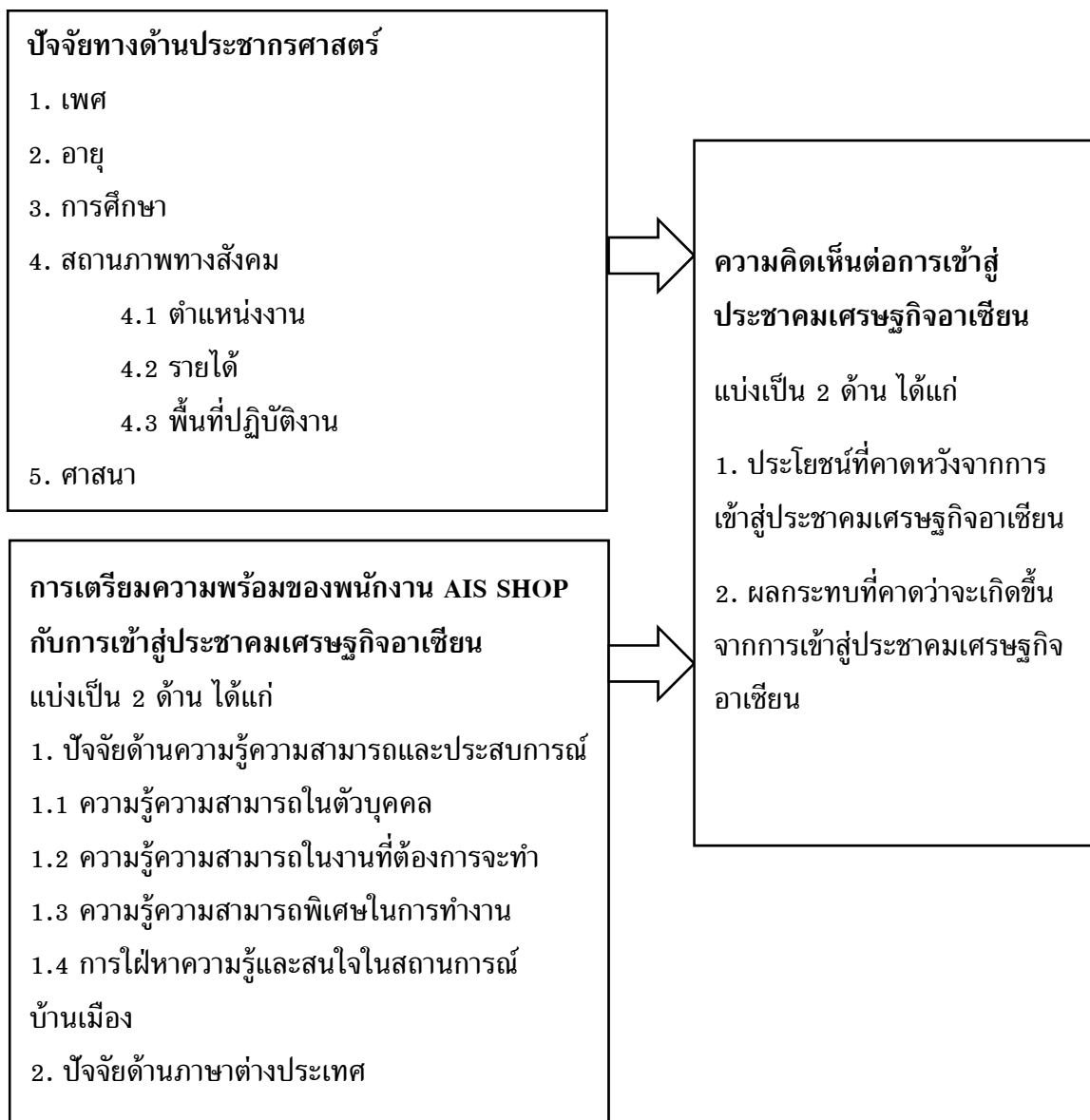
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของประเทศ เพื่อรองรับการเปิดเสรีการค้าเคลื่อนย้ายแรงงานในสายอาชีพธุรกิจบริการ

2. สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยไปช่วยในการเตรียมความพร้อมบุคลากรด้านต่างๆ ของพนักงานบริการดูแลลูกค้า AIS Shop เพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนได้อย่างเหมาะสม

3. หน่วยงานภาคเอกชนและภาครัฐ สามารถนำผลที่ได้รับจากการวิจัยไปวางแผนการจัดส่งเสริมสนับสนุน อบรม และสัมมนาให้ความรู้แก่บุคลากรทางวิชาชีพงานบริการในสถานประกอบการ

กรอบแนวคิดในการวิจัย



วิธีดำเนินการวิจัย

เพื่อศึกษา ความคิดเห็นและการเตรียมความพร้อมด้านงานบริการดูแลลูกค้าของพนักงาน AIS SHOP เกี่ยวกับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนในเขตจังหวัดกรุงเทพมหานครและต่างจังหวัด โดยมีวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

รูปแบบการวิจัย

การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานบริการดูแลลูกค้า AIS Shop ในกรุงเทพมหานครและต่างจังหวัด จำนวน 1,466 คน โดยแบ่งเป็น จังหวัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 790 คน และต่างจังหวัด จำนวน 676 คน ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดตัวอย่าง คือ พนักงานบริการดูแลลูกค้า AIS Shop ในกรุงเทพมหานครและต่างจังหวัด จำนวน 180 คน

วิธีการสุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยเลือกการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา โดยการเก็บข้อมูลที่เป็นตัวอย่างความคิดเห็นและการเตรียมความพร้อมของพนักงานบริการดูแลลูกค้า AIS Shop แบ่งตามพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำนวน 90 คน และต่างจังหวัด จำนวน 90 คน รวมทั้งสิ้น 180 ตัวอย่าง

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือและการตรวจสอบเครื่องมือ

1) แบบสอบถาม

- ศึกษาค้นคว้า เอกสาร ตำรา วารสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- สร้างแบบสอบถามแบบเลือกตอบและแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 อันดับ

(Rating Scale) ตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert)

- เมื่อสร้างเครื่องมือในการศึกษาวิจัยเสร็จแล้วได้นำแบบสอบถามเสนอให้ผู้เชี่ยวชาญ ตรวจสอบความถูกต้อง ความสมบูรณ์ของเนื้อหา (Content Validity) แล้วนำข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญมาปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามนั้น

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในงานวิจัย

ทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยนำข้อมูลที่รวบรวมได้ทั้งหมดมาวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ทั้งหมดโดยใช้เครื่องมือสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อประกอบการศึกษา ดังนี้

1. ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และค่าความถี่ (Frequencies) สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นและการเตรียมความพร้อมด้านงานบริการดูแลลูกค้าของพนักงาน AIS SHOP เกี่ยวกับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนในเขตจังหวัดกรุงเทพมหานครและต่างจังหวัด เป็นค่าสถิติที่ใช้ในการบรรยาย

2. การทดสอบสมมติฐานการวิจัยในการทดสอบโดยใช้

2.1 การคำนวณหาความสัมพันธ์จากข้อมูลปัจจัยทางประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อความพร้อมในการหาค่า t-test (สำหรับตัวแปร 2 ตัว) และ F-test (สำหรับตัวแปร ที่มีมากกว่า 2 ตัวแปร)

2.2 การเปรียบเทียบรายคู่ โดนใช้วิธี Least-Significant Different (LSD) ซึ่งนิยมใช้เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของสิ่งทดลองทีละคู่ ซึ่งเป็นวิธีที่ง่ายในการ

คำนวณและมีความถูกต้องในการทดสอบมาก ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้แยกเป็นรายคู่หากพบว่าแตกต่างกันมีนัยสำคัญที่ 0.05 (ค่า Sig.)

สรุปผลการวิจัย

ความคิดเห็นต่อการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนของพนักงานบริการลูกค้า AIS Shop

จากผลการศึกษาพบว่า พนักงานบริการลูกค้า AIS Shop มีความคิดเห็นด้านประโยชน์ที่คาดหวังต่อการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนในภาพรวมและในรายด้านมากที่สุด 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการคาดหวังถึงมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นและมีรายได้เพิ่มสูงขึ้น ด้านการมีเศรษฐกิจในระยะยาวที่ดีขึ้น และด้านการพัฒนาด้านทักษะภาษาและการสื่อสาร ส่วนความคิดเห็นด้านผลกระทบต่อการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนพบว่า การมีแรงงานจากต่างประเทศเข้ามาทำงานส่งผลให้มีการลดโอกาสการได้งานทำของแรงงานไทย อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือแรงงานไทยที่มีทักษะย้ายไปทำงานที่ต่างประเทศ จึงก่อให้เกิดการขาดแคลนแรงงานในประเทศไทย

การเตรียมความพร้อมของพนักงานบริการลูกค้า AIS Shop ต่อการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

จากผลการศึกษาพบว่า พนักงานบริการลูกค้า AIS Shop มีการเตรียมความพร้อมต่อการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ด้านปัจจัยความรู้ความสามารถและประสบการณ์ทุกข้อส่วนใหญ่มีการเตรียมความพร้อมมากกว่า ทั้งหมด ขณะที่ปัจจัยทางด้านภาษาก็มีความพร้อมมากเช่นกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 พนักงานบริการลูกค้าของ AIS Shop ที่มีลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนด้านประโยชน์และด้านผลกระทบแตกต่างกัน

สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1

จำแนกตามเพศ

พนักงานบริการลูกค้า AIS Shop ที่มีเพศแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนด้านประโยชน์ไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านผลกระทบมีความคิดเห็นต่อการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนแตกต่างกัน

จำแนกตามอายุ

พนักงานบริการลูกค้า AIS Shop ที่มีอายุแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนด้านประโยชน์แตกต่างกัน ส่วนด้านผลกระทบมีความคิดเห็นต่อการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนไม่แตกต่างกัน

จำแนกตามการศึกษา

พนักงานบริการลูกค้า AIS Shop ที่มีการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนด้านประโยชน์แตกต่างกัน ส่วนด้านผลกระทบมีความคิดเห็นต่อการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนไม่แตกต่างกัน

จำแนกตามตำแหน่งงาน

พนักงานบริการลูกค้า AIS Shop ที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนด้านประโยชน์แตกต่างกัน ส่วนด้านผลกระทบมีความคิดเห็นต่อการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนไม่แตกต่างกัน

จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน

พนักงานบริการลูกค้า AIS Shop ที่มีประสบการณ์ทำงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนด้านประโยชน์แตกต่างกัน ส่วนด้านผลกระทบมีความคิดเห็นต่อการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนไม่แตกต่างกัน

จำแนกตามรายได้

พนักงานบริการลูกค้า AIS Shop ที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนด้านประโยชน์แตกต่างกัน ส่วนด้านผลกระทบมีความคิดเห็นต่อการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนไม่แตกต่างกัน

จำแนกตามพื้นที่ปฏิบัติงาน

พนักงานบริการลูกค้า AIS Shop ที่มีพื้นที่ปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนด้านประโยชน์ และด้านผลกระทบไม่แตกต่างกัน

จำแนกตามศาสนา

พนักงานบริการลูกค้า AIS Shop ที่มีศาสนาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนด้านประโยชน์ และด้านผลกระทบไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 พนักงานบริการลูกค้า AIS Shop ที่มีการเตรียมความพร้อมต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนแตกต่างกัน

สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2

พนักงานบริการลูกค้า AIS Shop ที่มีการเตรียมความพร้อมแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนด้านประโยชน์ และด้านผลกระทบไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่องความคิดเห็นและการเตรียมความพร้อมด้านงานบริการดูแลลูกค้าของพนักงาน AIS SHOP เกี่ยวกับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนในเขตจังหวัดกรุงเทพมหานครและต่างจังหวัด ผู้วิจัยพบประเด็นที่ควรอภิปราย ดังนี้

1. ความคิดเห็นของพนักงานบริการลูกค้าของ AIS Shop เกี่ยวกับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

ความคิดเห็นของพนักงานบริการลูกค้าของ AIS Shop ที่มีเกี่ยวกับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ได้แบ่งความคิดเห็นเป็นรายด้านไว้ 2 ด้าน คือ ด้านประโยชน์ที่คาดหวังต่อการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเฉพาะในเรื่องการมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นและมีรายได้เพิ่มสูงขึ้น แสดงว่าพนักงานมีการตระหนักและรับรู้เป็นอย่างดีถึงความสำคัญในการเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ที่จะก่อให้เกิดประโยชน์ต่ออาชีพงานบริการและประเทศไทย ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของนางนภัส ชื่นพัฒนพงศ์ (2555) ทำการวิจัยเรื่องทัศนคติและการเตรียมความพร้อมของนักศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ที่มีต่อการเปิดเสรีอาเซียน กรณีเปิดแรงงาน 7 อาชีพ พบว่า ตัวอย่างส่วนใหญ่มีการจัดอันดับความคาดหวังจากมากไปน้อยต่อการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ซึ่งความคาดหวังในเรื่องการมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นเป็นอันดับต้นๆที่ตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ความสำคัญ

ส่วนอีกรายด้านของความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบต่อการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะเรื่องการมีแรงงานจากต่างประเทศเข้ามาทำงานส่งผลให้ มีการลดโอกาสการได้งานทำของแรงงานไทย ซึ่งอาจเกิดจากการที่พนักงานคิดว่า การเคลื่อนย้ายแรงงานอย่างเสรีหลังจากเปิดสมาคมเศรษฐกิจอาเซียน ทำให้แรงงานไทยอาจจะเสียเปรียบแรงงานต่างชาติ ในด้านการพัฒนาทักษะทางภาษาอังกฤษและทักษะด้านการสื่อสารกับชาวต่างชาติ ซึ่งยังคงมีทักษะไม่เทียบเท่ากับแรงงานต่างชาติที่มีการพัฒนาการที่สูงกว่า โดยสอดคล้องกับผลการวิจัยของนางนภัส ชื่นพัฒนพงศ์ (2555) ทำการวิจัยเรื่อง ทัศนคติและการเตรียมความพร้อมของนักศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ที่มีต่อการเปิดเสรีอาเซียน กรณีเปิดแรงงาน 7 อาชีพ พบว่า ตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคาดหวังในการพัฒนาทักษะด้านภาษาและการติดต่อสื่อสารอยู่ในระดับมากที่สุด หลังจากที่มีการเปิดสมาคมเศรษฐกิจอาเซียน

2. การเตรียมความพร้อมของพนักงานบริการลูกค้าของ AIS Shop เกี่ยวกับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

การเตรียมความพร้อมของพนักงานบริการลูกค้าของ AIS Shop เกี่ยวกับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนในภาพรวมและรายด้านมีการเตรียมความพร้อมมากกว่าในทุกด้าน ทั้งปัจจัยด้านความรู้ความสามารถและประสบการณ์ รวมทั้งปัจจัยทางด้านภาษาก็มีความพร้อมมากกว่าเช่นกัน อาจเนื่องจากพนักงานส่วนใหญ่ได้มีการฝึกฝนนำความรู้ที่ได้จากสาขาวิชาที่ศึกษา มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ และพนักงานมีความจำเป็นในการที่จะต้องศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับความสามารถเฉพาะทางในสายงานเพิ่มเติมจึงทำให้ส่วนใหญ่มีความพร้อมมากกว่า อีกทั้งด้วยสถานการณ์ปัจจุบันเรื่องสถานการณ์บ้านเมืองทุกวันนี้ อาจส่งผลให้พนักงานจำเป็นต้องติดตามข่าวสารอยู่ตลอดเวลา ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยของภชพน เชื้อมทอง (2556) ทำการวิจัยเรื่อง การเตรียมความพร้อมเพื่อเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนของ

นักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต พบว่า ตัวอย่างส่วนใหญ่มีการเตรียมความพร้อมอยู่ในระดับน้อย ทั้งทางด้านภาษาและทักษะการติดต่อสื่อสารในการประกอบวิชาชีพ

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยต่อไป

- 1) ควรมีการวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อให้ได้ข้อมูลในแนวลึกขึ้น เช่น โดยการสัมภาษณ์
- 2) ควรมีการวิจัยการเรียนรู้และการพัฒนาคุณลักษณะของพนักงานเมื่อเกิดการรับรู้ถึงผลกระทบที่เกิดจากการเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน
- 3) ควรมีการวิจัยการเตรียมความพร้อมของพนักงานจากบริษัทคู่แข่ง เพื่อเปรียบเทียบการเตรียมความพร้อมเพื่อเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนของธุรกิจบริการที่ใกล้เคียงกัน

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

ชัยวัฒน์ ปัญญาพงษ์ และณรงค์ เทียนส่ง. (2521). ประชากรศาสตร์และประชากรศึกษา.

กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.

ยุบล เบ็ญจรงค์กิจ. (2542). การวิเคราะห์ผู้รับสาร (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ: ที.พี.พรินท์.

รศ. ดร. สรชัย พิศาลบุตร และคณะ. (2552). การสร้างและประมวลผลข้อมูลจาก

แบบสอบถาม (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: บริษัท วิทย์พัฒนา จำกัด.

สุชา จันทร์เอม. (2527). จิตวิทยาการแนะแนว. กรุงเทพฯ: อักษรบัณฑิต.

ประภาเพ็ญ สุวรรณ. (2520). ทศนคติ: การเปลี่ยนแปลงและพฤติกรรมอนามัย. กรุงเทพฯ:

ไทยวัฒนาพานิช.

เบญจมาศ วัชรโรภาส. (2545). ความพร้อมขององค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) ในการ

ให้บริการอินเทอร์เน็ต ในจังหวัดชลบุรี. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต

(วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยบูรพา.

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2549). การตลาดการบริการ. กรุงเทพฯ: บริษัท ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด.

คณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. (2537). ตามแนวความคิดของสำนักงานคณะกรรมการ

การศึกษาแห่งชาติ (คณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. (น. 144-147) และกระทรวง

การต่างประเทศ (2555)

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2550). การจัดการและพฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ: ธีระฟิล์มและไซ

เท็กซ์.

วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2542). คุณภาพการให้บริการ (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ:

ประชาชน จำกัด.

- วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. (2548). การตลาดธุรกิจบริการ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น จำกัด (มหาชน).
- โครงการพัฒนาบุคลากรด้านการเตรียมความพร้อมสู่อาเซียน. (2556). การบริหารงานในบริบทอาเซียน สำหรับ ผู้บริหารภาครัฐและเอกชน. ระหว่างวันที่ 29-30 เมษายน 2556 ณ โรงแรม Royal Princess Larn Luang. กรุงเทพฯ: .
- ทิพวรรณ ศิริคุณ. (2555). “ปรับแนวคิดผู้บริหารเตรียมความพร้อมก่อนเข้าสู่ AEC”. งานสัมมนาทำองค์กรอย่างไทยให้แข่งขันได้ภายใต้เศรษฐกิจเสรีอาเซียน (AEC) 2015. วันที่ 2 มิถุนายน 2555 ณ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ภชพน เชื้อมทอง. (2556). การเตรียมความพร้อมเพื่อเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนของนักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.
- กอบศักดิ์ ภูตระกูล. (2558). “อนาคตเศรษฐกิจไทย”. สืบค้น 17 กุมภาพันธ์ 2558, จาก <http://www.bangkokbiznews.com/home/detail/politics/opinion/kobsak/-AEC-2015.html>
- ประชาชาติธุรกิจ(Online). (2555). “Asian Knowledge Institute”. สืบค้น 17 กุมภาพันธ์ 2558, จาก <https://www.facebook.com/AsianKnowledgeInstitute/posts/345140448885999>
- ศูนย์บริการวิชาการแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (2556). “โครงการเตรียมการรองรับการเคลื่อนย้ายของแรงงานสู่การเป็นประชาคมอาเซียน”. สืบค้น 17 กุมภาพันธ์ 2558, จาก http://www.mol.go.th/sites/default/files/downloads/pdf/13._bththii_9_aenwthaa_ngetriiykaarrngrab.pdf
- ธุรกิจเอไอเอส. (2558). “ภาพรวมการประกอบธุรกิจ”. สืบค้น 20 กุมภาพันธ์ 2558, จาก <http://investor.ais.co.th/th/corporate-overview1.html>
- โครงการพัฒนาบุคลากรด้านการเตรียมความพร้อมสู่อาเซียน. (2556). “การบริหารงานในบริบทอาเซียน สำหรับผู้บริหารภาครัฐและเอกชน”. สืบค้น 20 กุมภาพันธ์ 2558, จาก www.southeast.ac.th/sbc/office/off_bus/pdf/KM/สรุปการบริหารงานในบริบทอาเซียนสำหรับ ผู้บริหารภาครัฐและเอกชน.pdf