

ความรู้ ทักษะ และเจตคติของบุคลากรฝ่ายจัดซื้อของบริษัทในเครือ

บริษัท MBK จำกัด (มหาชน)

Knowledge Skills and Attitudes of Procurement Department Personnel in Affiliates of MBK Public Company Limited

พรเพ็ญ อธิธรรมพิทักษ์* ภัทรวรรณ จีรพัฒน์ธนธร** และสุชาวดี เกษมณี***

Pornpen Attithampitak Pattarawat Jeerapattanatorn and Suchawadee Kesmanee

*นิสิตปริญญาโท สาขาวิชาบริหารธุรกิจศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

**อาจารย์ประจำภาควิชาอาชีวศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

***อาจารย์ประจำโรงเรียนสาธิตแห่งมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ศูนย์วิจัยและพัฒนาการศึกษา

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับความรู้ ทักษะ และเจตคติในการทำงาน และระดับความต้องการในการพัฒนาตนเองของบุคลากรฝ่ายจัดซื้อในเครือ บริษัท MBK จำกัด (มหาชน) 2) เพื่อหาแนวทางการพัฒนาในด้านความรู้ ทักษะ และเจตคติ เพื่อการทำงานของบุคลากรฝ่ายจัดซื้อ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ บุคลากรฝ่ายจัดซื้อในเครือ บริษัท MBK จำกัด (มหาชน) จำนวน 58 คน และผู้บริหาร จำนวน 4 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถาม และการสนทนากลุ่ม วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณด้วยสถิติเชิงพรรณนา และวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการศึกษาซึ่งเป็นข้อมูลจากแบบสอบถามพบว่า ความรู้ ทักษะ และเจตคติในการทำงาน บุคลากรจัดซื้อ ในระดับความรู้การปฏิบัติงานด้านจัดซื้อ ที่อยู่ในระดับน้อยเป็นความรู้เกี่ยวกับการสั่งซื้อสินค้าต่างประเทศ ($\mu = 2.93$, $\sigma = 1.70$) และมีระดับความต้องการพัฒนาในเรื่องของภาษามากเช่นกัน ($\mu = 4.48$, $\sigma = 0.70$) ในด้านทักษะเป็นคำถามปลายเปิด โดยให้บุคลากรจัดซื้อเขียนคำตอบ พบว่ามีผู้เขียนคำตอบในทุกข้อ คิดเป็นร้อยละ 79.31 และในส่วนที่ไม่สามารถให้คำตอบได้คิดเป็นร้อยละ 20.69 ในด้านเจตคติบุคลากร

มีความต้องการให้มีการกำหนดนโยบาย สำหรับวิธีการปฏิบัติงานในเรื่องความซื่อสัตย์ และจริยธรรมที่ชัดเจน อยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.74$, $\sigma = 0.44$) และในคำถามปลายเปิดด้านเจตคติบุคลากรฝ่ายจัดซื้อมีความต้องการในการพัฒนาทุกด้านคิดเป็นร้อยละ 39.13 รองลงมา มีความต้องการพัฒนาในด้านภาษาคิดเป็นร้อยละ 30.43 สำหรับข้อมูลจากการสนทนากลุ่มในระดับผู้บริหาร สรุปแนวทางให้การสนับสนุน และส่งเสริมให้เกิดการพัฒนา โดย 1) ให้การสนับสนุนในเรื่องของงบประมาณ 2) จัดกิจกรรมส่งเสริมการอบรม แลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างธุรกิจในส่วนของการฝ่ายจัดซื้อ 3) เปิดโอกาสให้ติดต่อธุรกิจสนับสนุน เพื่อจัดกิจกรรมประสานระหว่างกลุ่มธุรกิจ มีการเชิญหน่วยงานที่มีความเชี่ยวชาญให้มาถ่ายทอดความรู้ เช่น กลุ่มธุรกิจการเงิน มาสอนวิธีการคิดคำนวณเครดิตเทอมที่จะทำให้ได้ประโยชน์สูงสุด

คำสำคัญ: ความรู้ ทักษะ เจตคติ การพัฒนาบุคลากร องค์การธุรกิจ

Abstract

The objectives of this research were to (1) study the level of knowledge, skills and attitude of Procurement Department Personnel in Affiliates of MBK Public Company Limited and (2) investigate guidelines for development of knowledge, skills and attitudes for their

work development. Population of this research included 58 staffs of Procurement Department and four company administrators. Research instruments were questionnaires and Focus Group Discussion (FGD). Data were analyzed by means of descriptive statistics was used for quantitative data analysis and content analysis was for qualitative data analysis.

Data from questionnaire showed that, knowledge, skills and attitude of Procurement Department Personnel had knowledge towards import of purchase works 'low' level ($\mu = 2.93$, $\sigma = 1.70$) and in the meantime the level of their own desires to develop the language 'high' level ($\mu = 4.48$, $\sigma = 0.70$) and the skill as open-ended questions by the purchase personnel to write the answers. The authors every comment is 79.31 percent and 20.69 percent for the questions that can not answers. The personnel's attitude needs to have the policy for works as the honesty and ethics at the high level ($\mu = 4.74$, $\sigma = 0.44$) If the open-ended questions in the attitude needs to develop all aspects of 39.13 percent and for development of language is 30.43 percent. Furthermore, by implementing a Focus Group Discussion with four company administrators resulted guidelines for work development as the followings, (1) promotion of budget allocation for personnel training that suit their needs, (2) setting up learning activities which all procurement staffs will have opportunities to exchange ideas with another business' procurement staffs and (3) building more relationships with other relevant supportive sections under MBK that can benefit procurement staff development such as a training by resource persons from Finance Business Group to facilitate learning on Credit Term calculation techniques to give best benefit.

Keywords: Knowledge, Skill, Attitude, Personnel Development, Business Organization

บทนำ

ในยุคโลกาภิวัตน์ อันเป็นยุคแห่งข้อมูลข่าวสาร ยุคที่เต็มไปด้วยความเร่งรีบ สิ่งที่เกิดขึ้นคือการแข่งขันในโลกปัจจุบัน การเติบโตทางเศรษฐกิจของแต่ละประเทศมีความแตกต่าง เกิดความไม่เท่าเทียม โดยเฉพาะในกลุ่มประเทศกำลังพัฒนา พบว่าระบบทางด้านสังคม เศรษฐกิจ และการเมือง ยังมีความอ่อนแอ ขาดการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ ขาดการตรวจสอบและขาดการส่งเสริมอย่างเป็นระบบ สำหรับประเทศไทย ได้ดำเนินการกำหนดแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 10 (พ.ศ. 2550- 2554) เพื่อใช้เป็นกลยุทธ์ในการแข่งขัน สำหรับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 10 ได้ัญเชิญปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง มาเป็นแนวปฏิบัติในการพัฒนาแบบบูรณาการเป็นองค์รวม ที่มีคนเป็นศูนย์กลางในการพัฒนา เพื่อมุ่งเน้นส่งเสริมการสร้างสังคม เศรษฐกิจ และทรัพยากรธรรมชาติ ของประเทศให้มีความเข้มแข็ง เนื่องจากคนเป็นองค์ประกอบที่สำคัญเป็นผู้นำความรู้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์ มีส่วนสำคัญในการผลักดันให้สิ่งต่างๆ เกิดขึ้น ไม่ว่าจะเป็นในทางบวก หรือทางลบ ความสำคัญในการพัฒนาคุณภาพคนต้องมีการส่งเสริมในทุกมิติ ทั้งในเรื่องของการพัฒนาความรู้ เพื่อให้เกิดการคิดวิเคราะห์ วิจัย พานิช (2556) กล่าวว่าองค์กรที่สามารถรวบรวมความรู้ที่กระจัดกระจายในตัวบุคคลจัดเป็นเอกสาร หรือเข้าสู่ระบบฐานข้อมูล มีผลให้ทุกคนในองค์กรสามารถเข้าถึงความรู้ และสามารถนำความรู้นั้นมาพัฒนาตนเอง จนสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งส่งผลให้องค์กรมีความสามารถในการแข่งขันสูงสุด การพัฒนาจิตใจ/เจตคติ เพื่อให้เกิดผลในทางปฏิบัติ เนื่องจาก เจตคติเป็นความรู้สึกของบุคคล ซึ่งมีผลต่อพฤติกรรมที่จะแสดงออก โดยพฤติกรรมนั้นมีทั้งทางบวก และทางลบ

การส่งเสริมความรู้ ทักษะ และเจตคติเพื่อพัฒนาบุคลากรแล้ว สิ่งที่ต้องส่งเสริมควบคู่กัน คือเรื่องของคุณธรรม จริยธรรม ในการประกอบอาชีพ ปัญหาการทุจริตเป็นปัญหาที่สะท้อนให้เห็นถึงสภาพการขาด

คุณธรรม จริยธรรม และคุณลักษณะที่พึงประสงค์ การพัฒนาบุคคลให้ถึงพร้อมด้วยคุณธรรมที่ดั่งงามที่อยู่ จิตใจบุคคลจะส่งผลต่อความคิดที่ดี นำไปสู่การกระทำ และความประพฤติที่ดี ดังนั้นความจำเป็นในการพัฒนา คนทั้งภายใน และภายนอกจึงเป็นสิ่งที่จำเป็น ต้องกระทำเพื่อช่วยยกระดับจิตใจให้มีความซื่อสัตย์ในการทำงาน

บริษัท MBK จำกัด (มหาชน) เป็นบริษัทมหาชน ทางผู้บริหารได้วางวิสัยทัศน์ในการดำเนินธุรกิจสร้าง ความน่าเชื่อถือ ประกอบธุรกิจที่ให้ผลตอบแทนอย่าง ยั่งยืน และสร้างความไว้วางใจแก่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ดังนั้น ทางผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาระดับความรู้ ความต้องการพัฒนาความรู้ ทักษะ และเจตคติในการ ทำงานของบุคลากรฝ่ายจัดซื้อ เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปสู่วาง แนวทางในการพัฒนาให้กับบุคลากรฝ่ายจัดซื้อ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความรู้ ทักษะ และเจตคติใน การทำงานของบุคลากรฝ่ายจัดซื้อของบริษัทในเครือ บริษัท MBK จำกัด (มหาชน)

2. เพื่อหาแนวทางการพัฒนาในด้านความรู้ ทักษะ และเจตคติ เพื่อการทำงานของบุคลากรฝ่าย จัดซื้อของบริษัทในเครือ บริษัท MBK จำกัด (มหาชน)

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา การศึกษาครั้งนี้มุ่งศึกษา เกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาของบุคลากรฝ่ายจัดซื้อของ บริษัท ในเครือ บริษัท MBK จำกัด (มหาชน) ใน 3 ด้าน ได้แก่ 1) ความรู้ 2) ทักษะ และ 3) เจตคติในการทำงาน

ขอบเขตด้านประชากร การศึกษาครั้งนี้ศึกษากับบุคลากรฝ่ายจัดซื้อ จำนวน 58 คน ซึ่งเป็นบุคลากรที่ ทำงานในเครือ บริษัท MBK จำกัด (มหาชน) ประกอบด้วย 8 กลุ่มธุรกิจ ได้แก่ 1) ธุรกิจศูนย์การค้า 2) ธุรกิจโรงแรมและการท่องเที่ยว 3) ธุรกิจก่อสร้าง 4) ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ 5) ธุรกิจอาหาร 6) ธุรกิจการเงิน 7) ธุรกิจอื่นๆ และ 8) ธุรกิจสนับสนุน

และกลุ่มผู้บริหารจำนวน 4 คน ประกอบไปด้วย 1) กรรมการผู้จัดการ 2) ตัวแทนผู้จัดการฝ่ายจัดซื้อในเครือ 3) ตัวแทนผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรบุคคลในเครือ 4) ตัวแทนบุคลากรของฝ่ายจัดซื้อในเครือ

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. ผู้จัดการฝ่ายจัดซื้อ ในเครือ บริษัท MBK จำกัด (มหาชน) จะได้ทราบถึงระดับ และแนวทางการ พัฒนาบุคลากรของฝ่ายจัดซื้อให้มีทักษะ ความรู้ และ เจตคติ ของสายงานจัดซื้อ เพื่อนำไปสู่การวางนโยบาย รวมถึงการจัดกิจกรรม หรือการจัดฝึกอบรม เพื่อลด คุณลักษณะที่ยังบกพร่อง

2. ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรบุคคลได้แนวทางใน การจัดหาหัวข้อในการฝึกอบรมสำหรับฝ่ายจัดซื้อ เพื่อ ทำให้บุคลากรของบริษัท มีศักยภาพ ตอบสนองต่อการ ทำงาน

3. ผู้บริหารได้ทราบถึงข้อมูล และนำไปสู่การวาง นโยบาย ในการส่งเสริมภาพรวมของพนักงานในฝ่ายอื่น สำหรับข้อมูลที่สามารถเทียบเคียงได้

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรในการศึกษาค้นคว้า ได้แก่ บุคลากรฝ่าย จัดซื้อของบริษัทในเครือ บริษัท MBK จำกัด (มหาชน) จำนวน 58 คน และประชากรในกลุ่มผู้บริหาร จำนวน 4 คน ที่เลือกแบบเฉพาะเจาะจง ประกอบไปด้วย 1) กรรมการผู้จัดการ 2) ตัวแทนผู้จัดการฝ่ายจัดซื้อในเครือ 3) ตัวแทนผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรบุคคลในเครือ 4) ตัวแทนบุคลากรของฝ่ายจัดซื้อในเครือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและการวิเคราะห์ข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับ ระดับทักษะ ความรู้ และเจตคติในการทำงานฝ่ายจัดซื้อ ได้แก่ แบบสอบถาม ซึ่งในแบบสอบถามจะประกอบด้วย 5 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป เป็นแบบสอบถามแบบ เลือกตอบ และ เติมคำในช่องว่าง

ตอนที่ 2 สอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับด้านความรู้ และระดับความต้องการความรู้ที่ใช้ในการทำงานในด้านจัดซื้อโดยเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประเมินค่า ตามวิธีของลิเคิร์ท (Likert's Scale) อ้างใน ธีรวุฒิ เอกะกุล (2550) จำนวน 11 ข้อ โดยมีค่าประเมิน 5 ระดับ ดังนี้ มากที่สุด เท่ากับ 5 คะแนน, มากเท่ากับ 4 คะแนน, ปานกลางเท่ากับ 3 คะแนน, น้อยเท่ากับ 2 คะแนน, น้อยที่สุด เท่ากับ 1 คะแนน

ตอนที่ 3 สอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับทักษะการทำงานฝ่ายจัดซื้อ โดยลักษณะคำถามเป็นแบบปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามใช้ทักษะในการแก้ไขปัญหา ประกอบด้วย 6 คำถาม

ตอนที่ 4 สอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับเจตคติของการทำงานฝ่ายจัดซื้อ เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ตามวิธีของลิเคิร์ท (Likert's Scale) อ้างใน ธีรวุฒิ เอกะกุล (2550) จำนวน 12 ข้อ โดยมีค่าประเมิน 5 ระดับ ดังนี้ มากที่สุด เท่ากับ 5 คะแนน, มากเท่ากับ 4 คะแนน, ปานกลาง เท่ากับ 3 คะแนน, น้อยเท่ากับ 2 คะแนน, น้อยที่สุด เท่ากับ 1 คะแนน

ตอนที่ 5 สอบถามความคิดเห็น และความต้องการให้หน่วยงานจัดซื้อพัฒนาในด้านใดบ้าง โดยลักษณะคำถามเป็นแบบปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้เสนอแนวคิดเห็นเพิ่มเติม

การสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) เป็นเครื่องมือจัดเก็บข้อมูลจากผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรงกับบุคลากรฝ่ายจัดซื้อ วิธีการเลือกเป็นแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Selection) โดยมีการนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาเป็นหัวข้อในการจัดสนทนา เพื่อหาแนวทางการพัฒนาทักษะ ความรู้ และเจตคติของบุคลากรฝ่ายจัดซื้อของบริษัทในเครือ บริษัท MBK จำกัด (มหาชน) เพื่อลดคุณลักษณะที่ยังบกพร่องในการทำงาน

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยส่งแบบสอบถามไปยังประชากรในเครือบริษัท MBK จำกัด (มหาชน) ทั้ง 58 คน โดยการส่ง

แบบสอบถามด้วยตนเอง และจัดส่งทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ โดยข้อมูลที่ได้กลับมาเป็นจำนวน 58 ฉบับคิดเป็นร้อยละ 100 สำหรับการสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) ผู้วิจัยได้คัดเลือกจากผู้มีอำนาจในการออกนโยบาย และมีส่วนเกี่ยวข้องกับฝ่ายจัดซื้อในการให้ข้อเสนอแนะและนำไปสู่การปฏิบัติได้จริง ซึ่งข้อมูลได้ตรงตามวัตถุประสงค์

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลจากแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งแบบออกเป็น 5 ตอน

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล โดยวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ค่าร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 2 ระดับด้านความรู้ และความต้องการในการพัฒนาตนเองในด้านความรู้ วิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ค่าเฉลี่ย (μ) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานประชากร (σ)

ตอนที่ 3 ระดับด้านทักษะ วิเคราะห์โดยใช้สถิติค่าร้อยละ (Percentage) ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 4 ความคิดเห็น/ความรู้สึกรต่อการปฏิบัติงาน วิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ค่าเฉลี่ย (μ) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานประชากร (σ)

ตอนที่ 5 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด ในหัวข้อความต้องการในการพัฒนาหน่วยงานจัดซื้อ ซึ่งผู้วิจัยนำข้อมูลมาสรุปและเสนอในลักษณะของความเรียงแบบบรรยาย

ข้อมูลจากการสนทนากลุ่ม ใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหาในลักษณะความเรียงแบบบรรยาย เพื่อนำความคิดเห็นในการหาแนวทางในการพัฒนาในเรื่องของความรู้ ทักษะ ความคิดเห็น/ความรู้สึกรต่อการปฏิบัติงาน มาเป็นแนวทางในการออกนโยบาย ในการส่งเสริมภาพรวมของพนักงาน

ผลการวิจัย

1) พบว่าลักษณะพื้นฐานบุคลากรในฝ่ายจัดซื้อส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 68.97 เป็นเพศชาย ร้อยละ 31.03 ช่วงอายุที่ทำงานในฝ่ายจัดซื้ออยู่ในช่วงอายุ 22-29 ปี คิดเป็นร้อยละ 48.27 รองลงมาอยู่ในช่วงอายุ 30-39 ปี ร้อยละ 43.10 ประสบการณ์ในสายงานจัดซื้อ อยู่ในช่วง 1-5 ปี ร้อยละ 50 รองลงมาอยู่ในช่วง 6-10 ปี ร้อยละ 32.76 ระดับการศึกษาสูงสุดจะจบปริญญาตรี ร้อยละ 94.83 และตำแหน่งงานส่วนใหญ่ระดับเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 67.24

2) พบว่าระดับความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงานฝ่ายจัดซื้ออยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.58 และความต้องการในการพัฒนาอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.37 โดยหัวข้อความรู้ที่อยู่ในระดับน้อยที่สุด คือ ความรู้เกี่ยวกับการสั่งซื้อสินค้าต่างประเทศ ($\mu = 2.93$, $\sigma = 1.07$) ซึ่งสอดคล้องกับความต้องการพัฒนามากที่สุด คือ การพัฒนาการสั่งซื้อสินค้าต่างประเทศ 1 ($\mu = 4.48$, $\sigma = 0.70$) ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยคะแนน ด้านความรู้ และความต้องการในการพัฒนาตนเองของบุคลากรฝ่ายจัดซื้อ

รายการประเมิน	ระดับความรู้		ระดับความต้องการ	
	μ	σ	μ	σ
1. ความรู้				
1.1 ความรู้เกี่ยวกับการออกใบสั่งซื้อ	3.90	0.79	4.29	0.68
1.2 ความรู้เกี่ยวกับ Approve Vendor List	3.22	1.17	4.31	0.73
1.3 ความรู้เกี่ยวกับวิธีการเปรียบเทียบราคา	3.83	0.75	4.34	0.72
1.4 ความรู้เกี่ยวกับเงื่อนไขการส่งมอบสินค้า	3.62	0.70	4.36	0.64
1.5 ความรู้เกี่ยวกับระบบจัดซื้อ	3.71	0.80	4.36	0.64
1.6 ความรู้เกี่ยวกับการต่อรองราคา	3.81	0.83	4.31	0.73
1.7 ความรู้เกี่ยวกับการแบ่งแยกประเภทสินค้า	3.66	0.74	4.43	0.65
1.8 ความรู้เกี่ยวกับการแบ่งประเภทผู้ค้า	3.59	0.80	4.43	0.60
1.9 ความรู้เกี่ยวกับเครดิตเทอม	3.55	0.90	4.36	0.64
1.10 ความรู้เกี่ยวกับการสั่งซื้อสินค้าต่างประเทศ	2.93	1.07	4.48	0.70
1.11 ความรู้เกี่ยวกับประเภทของใบสั่งซื้อ	3.60	0.90	4.37	0.64
เฉลี่ย	3.58	0.86	4.37	0.74

3) หัวข้อทักษะเป็นแบบสอบถามปลายเปิด โดยจำนวนผู้ที่สามารถตอบแบบสอบถามได้ มีจำนวนร้อยละ 79.31 และผู้ที่ไม่ได้ตอบแบบสอบถามจำนวนร้อยละ 20.69

4) พบว่าระดับเจตคติ/ความรู้สึกรต่อการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.41 เมื่อพิจารณาเป็นอันดับข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ

เจตคติในเรื่องการกำหนดนโยบาย และวิธีการปฏิบัติในเรื่องความซื่อสัตย์ และจริยธรรม เป็นอันดับที่ 1 ($\mu = 4.74$, $\sigma = 0.44$) รองลงมา คือ ท่านจะไม่คิดทำทุจริตแม้มีโอกาส ($\mu = 4.69$, $\sigma = 0.44$) อันดับที่ 3 คือ ท่านมีความรู้สึกยินดีหากทำงานสำเร็จ และ ท่านคิดว่าการมีทีมงานที่ดีจะทำงานราบรื่น เป็นอันดับที่ 3 ($\mu = 4.57$, $\sigma = 0.50$) ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยคะแนน ด้านเจตคติ/ความรู้สึกต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายจัดซื้อ

รายการความคิดเห็น	μ	σ
2. เจตคติ/ความรู้สึกต่อการปฏิบัติงาน		
2.1 ท่านเคยได้รับการกล่าวชื่นชมในการทำงานในหน่วยงานด้านจัดซื้อ	4.19	0.74
2.2 ท่านมีแนวคิดในการพัฒนาหน่วยงานจัดซื้อให้ดีขึ้น	4.05	0.69
2.3 ท่านคิดว่าหน่วยงานจัดซื้อเป็นหน่วยงานที่มีบทบาทต่อความสำเร็จขององค์กร	4.55	0.54
2.4 ท่านรู้สึกมีความยินดีหากทำงานได้สำเร็จ	4.57	0.50
2.5 ท่านจะไม่คิดทำทุจริตแม้มีโอกาส	4.69	0.50
2.6 หัวใจสำคัญของงานจัดซื้ออย่างหนึ่ง คือการบริการที่ดี	4.31	0.63
2.7 ท่านคิดว่างานจัดซื้อเป็นงานที่ละเอียดรอบคอบ	4.38	0.56
2.8 ท่านคิดว่างานจัดซื้อเป็นเรื่องท้าทาย	4.28	0.64
2.9 หากท่านพบว่าหัวหน้างานของท่านทำทุจริต ท่านจะแจ้งเรื่องดังกล่าวแก่ผู้บังคับบัญชา สูงสุดทันที	4.16	0.64
2.10 ท่านคิดว่าการแนะนำผู้ใช้งานในเรื่องของสินค้า เป็นสิ่งจำเป็น	4.43	0.53
2.11 ท่านคิดว่าการมีทีมงานที่ดีจะทำให้งานราบรื่น	4.57	0.50
2.12 ในหน่วยงานจัดซื้อควรมีการกำหนดนโยบาย และวิธีการปฏิบัติในเรื่องความซื่อสัตย์ และจริยธรรม	4.74	0.44
เฉลี่ย	4.41	0.58

5) คำถามปลายเปิดแสดงร้อยละระดับความคิดเห็น/ความรู้สึกต่อการปฏิบัติงานจัดซื้อ โดยคำตอบ 3 อันดับที่มีคนตอบมากที่สุด ได้แก่ ต้องการพัฒนาในทุกด้านเป็นอันดับที่ 1 ร้อยละ 39.13 ต้องการพัฒนาในด้านภาษาเป็นอันดับที่ 2 ร้อยละ 30.43 ต้องการมีความรอบคอบมากยิ่งขึ้นเป็นอันดับที่ 3 ร้อยละ 21.74

ข้อมูลจากการจัดสนทนากลุ่ม สำหรับแนวทางในการพัฒนาบุคลากรโดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ให้การสนับสนุนในเรื่องของงบประมาณ ในการอบรมภายนอก การไปร่วมกิจกรรมกับองค์กรอื่นๆ หรือจะเชิญผู้เชี่ยวชาญเข้ามาอบรมภายในองค์กร โดยเสกสรรค์สนวา (2556) กล่าวว่า ผู้บริหารจำเป็นต้องให้การสนับสนุนในเรื่องของงบประมาณ เวลา รวมถึงการลงทุนในเรื่องของเทคโนโลยี ที่จะนำมาใช้เพื่อการส่งเสริมการพัฒนา

2. ให้จัดกิจกรรมส่งเสริมการอบรม แลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างธุรกิจในส่วนของการฝ่ายจัดซื้อ เป็นการ

เปิดโอกาสให้บุคลากรฝ่ายจัดซื้อ ในแต่ละเครือข่ายธุรกิจนำประสบการณ์ที่ทำงานในปัจจุบันมาพูดคุยแลกเปลี่ยน นอกจากนี้การจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนความรู้ ยังช่วยในเรื่องทัศนคติที่ดีระหว่างเครือข่ายธุรกิจ ทำให้บุคลากรในฝ่ายจัดซื้อรู้จักกัน สามารถช่วยเหลือซึ่งกันและกันได้อย่างมากขึ้น

3. เปิดโอกาสให้ติดต่อธุรกิจสนับสนุน เพื่อจัดกิจกรรมประสานระหว่างกลุ่มธุรกิจ โดยอาจจะมีการเชิญหน่วยงานที่มีความเชี่ยวชาญมาถ่ายทอดความรู้ เช่น ธุรกิจการเงิน เชิญมาสอนวิธีการจัดทำนโยบายต่อต้านการคอร์รัปชัน โดยตามที่ มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น (2556) ได้ระบุว่าการเพิ่มประสิทธิภาพของบุคลากร อาจจะเป็นการยืมตัวบุคลากรมาใช้งาน (Secondment) โดยการยืมบุคลากรจากธุรกิจอื่นมาช่วย หรือ จะเป็นการตั้งเวทีสำหรับการแลกเปลี่ยนความรู้ (Knowledge Forum) ซึ่งใช้ในกรณีที่บุคลากรไม่มีเวลาเพียงพอที่จะเข้ามาช่วย อาจจำเป็นต้องจัดหาเวลา 1 วันเพื่อจัดสัมมนาแลกเปลี่ยนความรู้

ข้อวิจารณ์

ในเรื่องของความรู้แสดงให้เห็นว่าบุคลากรฝ่ายจัดซื้อ มีความรู้ในระดับปานกลางถึงมาก โดยเฉพาะความรู้เกี่ยวกับการออกใบสั่งซื้อ ได้คะแนนมากที่สุด ซึ่งเป็นหน้าที่ประจำของบุคลากรฝ่ายจัดซื้อ เนื่องจากเอกสารใบสั่งซื้อเป็นเอกสารยืนยันต่อผู้ค้าว่าจะมีการสั่งซื้อสินค้า สำหรับความรู้ทางด้านจัดซื้อที่มีระดับน้อยที่สุด คือหัวข้อการสั่งซื้อต่างประเทศ สำหรับเหตุผลเนื่องจากลักษณะธุรกิจ มีปฏิสัมพันธ์ กับต่างประเทศมีน้อย ส่วนใหญ่การสั่งซื้อสินค้า วัตถุดิบ หรือบริการส่วนใหญ่ จะสั่งซื้อสินค้าภายในประเทศเป็นหลัก ทำให้ความรู้ในการสั่งซื้อสินค้ากับต่างประเทศไม่ได้มีการใช้อย่างต่อเนื่อง และสอดคล้องกับระดับความต้องการในการพัฒนาความรู้การจัดซื้อ มีความต้องการความรู้เกี่ยวกับการสั่งซื้อสินค้าต่างประเทศ มากเป็นอันดับที่ 1

ในหัวข้อทักษะของบุคลากรฝ่ายจัดซื้อพบว่า มีทักษะต่อการปฏิบัติงานจัดซื้อ ตามแนวทฤษฎีหลักการเรียนรู้ของ Bloom ทั้งในเรื่องของพุทธิพิสัยมีความรู้ ความคิดจากระดับซับซ้อนน้อยไปถึงซับซ้อนมาก สามารถประเมิน สังเคราะห์เหตุการณ์ทั้งการนำประสบการณ์ในอดีต และความรู้ในปัจจุบันมาแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า รวมถึงหาแนวทางการป้องกันไม่ให้เกิดปัญหา ซึ่งจะพบจำนวนผู้ที่ไม่สามารถตอบคำถามในหัวข้อดังกล่าว เนื่องจากทักษะเกิดจากการฝึกฝน หรือกระทำซ้ำๆอย่างต่อเนื่อง จนทำให้เกิดความชำนาญ ทักษะมีหลากหลาย เช่น ทักษะกระบวนการแก้ปัญหา จะช่วยให้เกิดความคิดในการหาทางออก

ในหัวข้อเรื่องเจตคติ /ความรู้สึต่อการปฏิบัติงานจัดซื้อ หัวข้อที่ได้ผลคะแนนมากที่สุดคือ หน่วยงานจัดซื้อ ควรมีการกำหนดนโยบาย และวิธีการปฏิบัติในเรื่องของความซื่อสัตย์ ตามที่ สิทธิชัย ฝรั่งทอง (2554) ได้กล่าวว่า จรรยาบรรณของนักจัดซื้อ จำเป็นต้องมีการกำหนดมาตรฐานของความประพฤติที่เกี่ยวกับศีลธรรมที่สังคมแต่ละฝ่ายคาดหวังไว้ เพื่อให้ห่างไกลจากการคอร์รัปชัน ซึ่งในอาชีพนี้ เพื่อลดโอกาสการกระทำผิด องค์กร

จำเป็นต้องเริ่มตั้งแต่ต้นทาง คือกำหนดวิสัยทัศน์ นโยบาย กระบวนการทำงาน และกำหนดมาตรฐานเป็นลายลักษณ์อักษร ซึ่งแสดงให้เห็นว่าความซื่อสัตย์ และจริยธรรมเป็นเรื่องที่สำคัญในการทำงานของฝ่ายจัดซื้อ

จากผลการวิจัย ทำให้ทราบว่าบุคลากรในฝ่ายจัดซื้อ มีความพร้อมที่จะพัฒนาตนเอง มีมุมมองในเจตคติที่ดี ซึ่งในมุมมองของฝ่ายบริหาร สามารถจะส่งเสริมพัฒนาบุคลากรฝ่ายจัดซื้อ โดยมีการส่งเสริมทั้งในเรื่องของงบประมาณ การเปิดโอกาสให้มีการไปอบรมนอกสถานที่ หรือการจัดหาผู้เชี่ยวชาญเข้ามาอบรมภายใน หรือจะเป็นการส่งเสริมการจัดกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ที่ดี โดยให้มีการจัดกิจกรรมการแลกเปลี่ยนความคิด ทศนะคติ ระหว่างเครือข่ายธุรกิจภายในฝ่ายจัดซื้อ

ข้อเสนอแนะ

ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงระดับความรู้ ความต้องการพัฒนา ระดับทักษะ และเจตคติ โดยนำผลที่ได้ไปหาแนวทางในการพัฒนาในด้านต่างๆ โดยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ฝ่ายบริหารได้รับทราบศักยภาพในเรื่องความรู้อาทิ และเจตคติของบุคลากรฝ่ายจัดซื้อของบริษัทในเครือ บริษัท MBK จำกัด (มหาชน) ซึ่งระดับความรู้ในระดับปานกลางถึงมาก มีทักษะในการทำงาน และมีเจตคติที่ดี สรุปลักษณะบุคลากรฝ่ายจัดซื้อมีคุณสมบัติในการทำงาน
2. ฝ่ายบริหารได้รับทราบความต้องการการพัฒนาของบุคลากรฝ่ายจัดซื้อในเครือบริษัท MBK จำกัด (มหาชน) นั้นหมายถึงนโยบายในการส่งเสริมการพัฒนาบุคลากรยังไม่เพียงพอ และในส่วนขอระดับบริหารของฝ่ายจัดซื้อ ก็ยังไม่สามารถจัดสรรเวลาเพื่อจัดทำกิจกรรมการแบ่งปันความรู้ระหว่างธุรกิจ
3. บุคลากรฝ่ายจัดซื้อของบริษัทในเครือ บริษัท MBK จำกัด (มหาชน) ได้รับทราบแนวทางที่ฝ่ายบริหารมองในเรื่องของการส่งเสริมความรู้ ทักษะ และเจตคติต่อบุคลากร เพื่อเพิ่มความสามารถในการทำงาน และพร้อมที่จะแข่งขันได้

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการวิจัยในความคิดเห็นของหน่วยงานอื่นที่มองการทำงานของฝ่ายจัดซื้อ เพื่อทราบถึงปัญหาที่เกิดจากมุมมองของหน่วยงานภายนอก และต้องการให้ฝ่ายจัดซื้อปรับปรุง

2. ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการไม่ได้รับการพัฒนาความรู้ ทักษะ และเจตคติของบุคลากรฝ่ายจัดซื้อของบริษัทในเครือ บริษัท MBK จำกัด (มหาชน)

3. ควรศึกษาปัจจัยด้านการจูงใจในการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องของบุคลากรฝ่ายจัดซื้อของบริษัทในเครือ บริษัท MBK จำกัด (มหาชน)

เอกสารและสิ่งอ้างอิง

- คณะพยาบาลศาสตร์ กาญจนบุรี มหาวิทยาลัย
เวสเทิร์น. 2556. **การจัดการความรู้ คืออะไร** (Online). www.western.ac.th, 6 พฤศจิกายน 2558.
- ธีรวิทย์ เอกกุล. 2550. **การวัดเจตคติ**. พิมพ์ครั้งที่ 2. อุบลราชธานี: วิทยาลัยอาชีวศึกษา การพิมพ์.
- วิจารณ์ พานิช. 2556. **การจัดการความรู้คืออะไร ไม่ทำ-ไม่รู้** (Online). www.hkm.nu.ac.th, 9 กรกฎาคม 2558.
- ลิทธิชัย ฝรั่งทอง. 2554. **7 R's ที่นักจัดซื้อต้องรู้** (Online). <http://www.busandtruckmedia.com/>, 12 มกราคม 2558.
- เสกสรรค์ สนวา. 2556. **การพัฒนาบุคลากรแนวใหม่ ผลลัพธ์ที่มีต่อองค์กร** (Online). www.stou.ac.th, 11 เมษายน 2558.

References

- Ekakul, T. 2007. **Attitude Measurement**. (2nd ed). Ubonratchathani. Witthaya Offset Printing House. [in Thai]
- Faculty of Nursing Western University. 2013. **What is the Knowledge of Management?** (Online). www.western.ac.th, Retried 6 November 2015. [in Thai]
- Farlangthong, S. 2011. **7 R's of Procurement** (Online). <http://www.busandtruckmedia.com/>, Retried 12 January 2015. [in Thai]
- Panit, W. 2013. **What is the Knowledge of Management? Do not- not know**. (Online). www.hkm.nu.ac.th, Retried 9 July 2015. [in Thai]
- Sonwa, S. 2013. **The Human Resource Development, the Result of the Organization**. (Online). www.stou.ac.th, Retried 11 April 2015. [in Thai]