

วารสาร บริหารธุรกิจและสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

Journal of Business Administration and
Social Sciences Ramkhamhaeng University

ปีที่ 1 ฉบับที่ 1 มกราคม - เมษายน 2561 Vol.1 No.1 January - April 2018 ISSN 2586-9906

บทความปริทัศน์

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อนำประเทศไทยสู่ประเทศไทย 4.0

จำเนียร จวงตระกูล..... 1

บทความวิชาการ

Time Place Quantity in Harmony (ถูกที่ ถูกเวลา ปริมาณเหมาะสม)

เวทิต โชควัฒนา..... 20

บทความวิจารณ์หนังสือ

Financial Management: A Contemporary Approach.

Nathabhol Khanthachai..... 32

บทความวิจัย

คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรส่วนกลาง
กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

กมลรัตน์ จิรวินเศสกุล..... 35

การพัฒนาศักยภาพด้านจริยธรรมมีผลต่อการรักษาบุคลากรที่มีศักยภาพให้ทำงานในองค์กร

ในยุคระบบเศรษฐกิจประเทศไทย 4.0

กรกช ทองมีรุ่งเรือง..... 53

ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีความสัมพันธ์ต่อการสร้างความผูกพันองค์กรของข้าราชการ

และบุคลากร สำนักงานเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร

ณรัชพงศ์ พิสิษฐพงศ์..... 64

การศึกษากฎบัตรและกระบวนการตัดสินใจที่ส่งผลต่อการเข้าร่วมกิจกรรมสาธารณะ

ของนักศึกษาวิชาทหาร มหาวิทยาลัยรามคำแหง ส่วนกลาง

ถวิล จิตรีงาม..... 79

การจัดการฝั่งองค์การเพื่อการพัฒนาการบริหารธุรกิจด้านงานก่อสร้างในประเทศที่มีประสิทธิภาพ:

ศึกษาเฉพาะกรณี บริษัท ไทยโพลีคอนส์ จำกัด (มหาชน)

ปวริศร์ ครุทมุสิก..... 93

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในองค์กรที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงาน

ของพนักงานบริษัท ธนชาตโบรกเกอร์ จำกัด

สายพิน มาสาลี..... 108

Exploring Service Recovery Satisfaction Following Trust in Service Provider

Montri Lawkobkit and Ravipa Akrajindanon..... 121



วารสารบริหารธุรกิจและสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ชื่อวารสาร

ภาษาไทย: วารสารบริหารธุรกิจและสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ภาษาอังกฤษ: Journal of Business Administration and Social Sciences Ramkhamhaeng University

Website: <https://www.tci-thaijo.org/index.php/ibas/index>

Issn: Online ISSN: 2586-9914 Print ISSN: 2586-9906

ความเป็นมาวารสารบริหารธุรกิจและสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

คณะบริหารธุรกิจได้มีการประชุมคณะกรรมการวิชาการ และวิจัยครั้งที่ 8/2560 วันที่ 19 ธันวาคม 2560 และประชุมคณะกรรมการประจำคณะ ครั้งที่ 20/2560 วันที่ 21 ธันวาคม 2560 มีมติให้จัดทำวารสารวิชาการ คณะบริหารธุรกิจมหาวิทยาลัยรามคำแหง ให้อยู่ในฐานข้อมูลของศูนย์ดัชนีอ้างอิงไทย (Thai-Journal Citation Index Centre: TCI) ที่มีคุณภาพทางวิชาการในการพิจารณาและคัดเลือกบทความมาลงตีพิมพ์โดยทุกบทความต้องผ่านการกลั่นกรองจากกองบรรณาธิการและผู้ทรงคุณวุฒิภายนอกที่ตรงสาขาและบทความที่เขียนโดยนักวิชาการในสถาบันนั้นต้องให้ผู้ประเมินจากสถาบันภายนอกเป็นผู้พิจารณาเท่านั้นและบทความจากภายนอกให้นักวิชาการในสถาบันที่มีคุณสมบัติตาม สกอ.กำหนดเป็นผู้ประเมิน เพื่อตรวจสอบคุณภาพของบทความก่อนลงตีพิมพ์ โดยผู้ประเมินไม่ทราบชื่อผู้แต่งและผู้แต่งไม่ทราบชื่อผู้ประเมินบทความ (Double-blind peer review) การลงตีพิมพ์วารสารให้จัดทำเป็น 2 ลักษณะ ได้แก่ (1) การตีพิมพ์เป็นรูปเล่มวารสาร และ(2) ระบบการจัดการวารสารออนไลน์ Thai Journals Online (Thai JO) เป็นระบบการจัดการและตีพิมพ์วารสารออนไลน์. (e-Journal) ของประเทศไทย โดยให้ทั้ง 2 รูปแบบดังกล่าวมีลักษณะตรงกันทั้งเนื้อหาและรูปแบบองค์ประกอบในส่วนต่าง ๆ ภายใต้นามเดียวกัน “วารสารบริหารธุรกิจและสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง”

เพื่อเป็นวารสารเผยแพร่ บทความวิชาการ และบทความวิจัยที่มาจากผลงานวิจัย จากคณาจารย์ ผู้ทรงคุณวุฒิ นักวิชาการ นักธุรกิจ นักศึกษา บุคลากร และผู้ที่มีความสนใจทางด้านวิชาการ ในรูปแบบบทความปริทัศน์ บทความวิชาการ บทความวิจารณ์หนังสือ และบทความวิจัย ซึ่งไม่เคยตีพิมพ์เผยแพร่ที่ไหนมาก่อนโดยการตีพิมพ์เป็นรายไตรมาสปีละ 3 ฉบับ และวารสารฉบับปฐมฤกษ์ให้เริ่มตั้งแต่ เดือน มกราคม-เมษายน 2561 มีการตรวจสอบภาษาอังกฤษและบทความจากนักวิชาการในต่างประเทศให้ถูกต้องตามหลักภาษาสากล และมีผู้ตรวจสอบกลั่นกรองจริยธรรมทางวิชาการในการตรวจสอบบทความก่อนตีพิมพ์



วัตถุประสงค์

1. เพื่อส่งเสริมและเผยแพร่เป็นสื่อกลางในการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ ความคิดเห็นในงาน การศึกษาค้นคว้าและวิจัย ทางวิชาการ ในรูปแบบบทความวิชาการและวิจัยที่มีคุณภาพแก่บุคคลทั่วไป
2. เพื่อส่งเสริมให้คณาจารย์คณะบริหารธุรกิจ ผู้ทรงคุณวุฒิในสาขาต่างๆ บุคลากร นักศึกษา ได้เสนอบทความ ในรูปแบบ บทความปริทัศน์ บทความวิชาการ บทความวิจารณ์หนังสือ บทความวิจัย ในสาขาวิชา เศรษฐศาสตร์ บริหารธุรกิจและการจัดการ /สหวิทยาการด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
3. เปิดโอกาสให้สาขาวิชาต่างๆทางสังคมศาสตร์ ได้แก่ สาขาวิชา รัฐศาสตร์ นิติศาสตร์ ศีกษาศาสตร์ สื่อสารมวลชน และศิลปกรรมศาสตร์ได้มีส่วนร่วมในการนำเสนอบทความทางวิชาการที่มีความคิดสร้างสรรค์กับศาสตร์ทางบริหารธุรกิจได้อย่างบูรณาการทางการศึกษาและเป็นสหวิชาการเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษาให้มีศักยภาพเพิ่มขึ้นในการนำมาใช้ประโยชน์พัฒนาประเทศให้มีความเจริญยิ่งขึ้น

ขอบเขต

วารสารบริหารธุรกิจและสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง มีบริบทการตีพิมพ์บทความในสาขาวิชา บริหารธุรกิจและการจัดการ เศรษฐศาสตร์ สหวิทยาการด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ และยังเปิดกว้างให้กับศาสตร์ต่าง ๆ ที่มีผลงานบูรณาการกับศาสตร์ทางการบริหารธุรกิจและสังคมศาสตร์ ได้แก่ รัฐศาสตร์ นิติศาสตร์ ศีกษาศาสตร์ สื่อสารมวลชน ศิลปกรรมศาสตร์และศาสตร์ต่าง ๆ ที่สามารถบูรณาการได้อย่างเป็นรูปธรรม

อัตราค่าตีพิมพ์วารสาร บทความละ 3,500 บาท

เจ้าของวารสาร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

เริ่มเผยแพร่ ฉบับปฐมฤกษ์ ปีที่1 ฉบับที่ 1 เดือนมกราคม-เมษายน 2561 ทั้ง การตีพิมพ์เป็นรูปเล่มวารสารและ ตีพิมพ์วารสารออนไลน์. (e-Journal) ในระบบการจัดการวารสารออนไลน์ Thai Journals Online (Thai JO)ของประเทศไทย

สถานที่พิมพ์ สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง



กำหนดเผยแพร่	3 ฉบับต่อปี มกราคม-เมษายน, พฤษภาคม-สิงหาคม, กันยายน-ธันวาคม
การเผยแพร่	มอบให้ห้องสมุดหน่วยงานรัฐบาล สถาบันการศึกษา
การติดต่อ	กองบรรณาธิการ วารสารบริหารธุรกิจและสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง มหาวิทยาลัยรามคำแหง คณะบริหารธุรกิจ ตึก 1 ห้อง 110 ชั้น 1 หัวหมาก บางกะปิ กรุงเทพฯ 10240 e-mail: ibas.infor@gmail.com
พิมพ์ที่	สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ค่าสมาชิก	ปีละ 1,000 บาท
ราคาวารสาร	เล่มละ 400 บาท

- บทความทุกบทความ ได้รับการตรวจสอบความถูกต้องทางวิชาการโดยผู้ทรงคุณวุฒิ
- กองบรรณาธิการ มีผู้ทรงคุณวุฒิประจำจากภายนอก มากกว่าร้อยละ 50 ของจำนวนผู้ทรงคุณวุฒิทั้งหมด
- ข้อความและบทความในวารสารบริหารธุรกิจและสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง เป็นแนวคิดของผู้เขียน ไม่ใช่ความคิดเห็นและความรับผิดชอบของคณะผู้จัดทำวารสารฯ บรรณาธิการ กองบรรณาธิการ และมหาวิทยาลัยรามคำแหง
- กองบรรณาธิการ อนุญาตให้คัดลอกเพื่อการศึกษา โดยต้องระบุแหล่งอ้างอิง จากวารสารบริหารธุรกิจและสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง แต่ขอสงวนสิทธิ์ในการคัดลอกเชิงพาณิชย์



สารจากคณบดี

วารสารฉบับนี้ เป็นวารสารฉบับปฐมฤกษ์ที่คณะบริหารธุรกิจได้พยายามจัดทำขึ้นโดยคณะกรรมการชุดหนึ่ง ประกอบด้วยผู้ทรงคุณวุฒิจากภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย ร่วมกันดำเนินการเพื่อให้ผลงานทุกฉบับที่ดีมีคุณภาพมีความถูกต้อง สมบูรณ์ และได้มาตรฐาน TCI

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ขอขอบคุณผู้อ่านผลงานที่กรุณาให้คำแนะนำในการแก้ไขผลงานให้ถูกต้องและสมบูรณ์ ประการสำคัญ ขอขอบคุณท่านผู้ทรงคุณวุฒิ และคณะกรรมการวารสารนี้ ที่ทุ่มเทความวิริยะ อุตสาหะ จนช่วยให้คณะฯ มีวารสารบริหารธุรกิจและสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง เพื่อเป็นที่เผยแพร่ผลงาน บทความวิชาการ งานวิจัยที่มีคุณค่าต่อไป

(รองศาสตราจารย์นพคุณ คุณาชีวะ)

รองอธิการบดีฝ่ายนโยบายและแผน

รักษาราชการแทนคณบดีคณะบริหารธุรกิจ



คำนิยม

สถาบันอุดมศึกษามีบทบาทหน้าที่ 3 ประการ ได้แก่ (1) การถ่ายทอดวิชา (Teach) (2) หาความรู้เพิ่ม (Research) และ (3) เสริมสุขปวงประชา (Public Service) ดังนั้น วารสารบริหารธุรกิจและสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ที่ปรากฏออกมาเป็นรูปเล่ม ในช่วงครั้งแรกของ พ.ศ. 2561 นับเป็นนิมิตหมายที่ดี แห่งการทำหน้าที่สอดคล้องกับหน้าที่หลักดังกล่าว โดยผ่านการนำเสนอบทความที่มีคุณค่า คือ บทปริทัศน์ บทความวิชาการ บทความวิจารณ์หนังสือ และบทความวิจัย

การริเริ่มเป็นไปด้วยดีแล้ว ขอให้รักษาคุณภาพเพื่อควมมีคุณค่าทางสติปัญญา และคุณประโยชน์ต่อส่วนรวม ขอส่งความปรารถนาดีมา ณ ที่นี้ โดยเฉพาะขอขอบคุณบรรดาผู้ริเริ่มให้มีเอกสารทางวิชาการที่มีคุณค่านี้ขึ้นมา

(ศาสตราจารย์พิเศษ ดร.จิรโชค วีระสย)

วิชาการในตำแหน่งผู้อำนวยการโครงการฯ



1 ที่ปรึกษาบรรณาธิการ

- | | |
|--|-------------------------------------|
| 1.1 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ วุฒิศักดิ์ ลาภเจริญทรัพย์ | อธิการบดีมหาวิทยาลัยรามคำแหง |
| 1.2 รองศาสตราจารย์ นพคุณ คุณาชีวะ | รองอธิการบดีฝ่ายนโยบายและแผน |
| 1.3 ศาสตราจารย์พิเศษ จิระโชค วีระสย | รักษาราชการแทนคณบดีคณะบริหารธุรกิจ |
| 1.4 รองศาสตราจารย์ เจริญรัก จำปาเงิน | ผู้อำนวยการโครงการปรัชญาคุณุปฏิบัติ |
| 1.5 ดร. สมศักดิ์ ไตรรักษา | ทางสังคมศาสตร์ |
| | มหาวิทยาลัยรามคำแหง |
| | นายกสภามาคมนุปฏิบัติ |
| | มหาวิทยาลัยรามคำแหง |

2 บรรณาธิการ/บรรณาธิการผู้พิมพ์ ผู้โฆษณา

- | | |
|---|---------------------|
| ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. มัลลิกา ธรรมจริยาวัฒน์ | มหาวิทยาลัยรามคำแหง |
|---|---------------------|

3 กองบรรณาธิการภายใน มหาวิทยาลัยรามคำแหง

- 3.1 ศาสตราจารย์ ดร. ปิยะฉัตร จารุธีรตานต์
- 3.2 ศาสตราจารย์พิเศษ ดร. จำเนียร จวงตระกูล
- 3.3 รองศาสตราจารย์ ดร. รวิภา ธรรมโชติ
- 3.4 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อาจรณ์ เชษฐสุมน
- 3.5 อาจารย์ ดร. ศุภิสหิ จารุพัฒน์หิรัญ
- 3.6 อาจารย์ ดร. ประพันธ์ วงศ์บางโพ
- 3.7 อาจารย์ ดร. ณัฐวุฒิ อันตระกูล
- 3.8 อาจารย์ ดร. สุรพัฒน์ มังคะลี

4 กองบรรณาธิการภายนอก

- | | |
|--|----------------------------|
| 4.1 ศาสตราจารย์ ดร. บัญชา สมบูรณ์สุข | มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ |
| 4.2 รองศาสตราจารย์ ดร. ณัฐพล ชันธชัย | มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต |
| 4.3 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. กรัณศุภมาส เอ่งฉ้วน | มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ |
| 4.4 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. นิรันดร์ ทัพไชย | มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ |
| 4.5 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ดนุสดา จามจรี | มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ |



- | | |
|---|--|
| 4.6 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ณัฐวุฒิ วจนินรุติกุล | สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า
เจ้าคุณทหารลาดกระบัง |
| 4.7 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อรุณ คงรุ่งโชค | มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี |
| 4.8 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พัชรภา เอื้ออมรวนิช | มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี |
| 4.9 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ พลเรือตรี ดร. วิโรจน์ พิमानมาศสุริยา | มหาวิทยาลัยรังสิต |
| 4.10 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อัศวิน เนตรโพธิ์แก้ว | สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ |

5 คณะกรรมการประจำกองบรรณาธิการ และฝ่ายจัดทำ

- | | |
|--|-----------------------------|
| 5.1 รองศาสตราจารย์ ขนบพันธุ์ เอี่ยมโสภาส | กรรมการประจำกองบรรณาธิการ |
| 5.2 รองศาสตราจารย์ ณัฐชัลย์ย ธรรมกวีหุรงค์ดี | กรรมการประจำกองบรรณาธิการ |
| 5.3 รองศาสตราจารย์ ชฎาพร ฑีฆาอุตมากร | กรรมการประจำกองบรรณาธิการ |
| 5.4 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ กิจจา ฉลาดพจนพร | กรรมการประจำกองบรรณาธิการ |
| 5.5 อาจารย์ ดร. เปาว์ จำปาเงิน | กรรมการประจำกองบรรณาธิการ |
| 5.6 ดร. ปิ่นสะอาด สหนาวิน | กรรมการประจำกองบรรณาธิการ |
| 5.7 นายธนกร ช่อไม้ทอง | กรรมการประจำกองบรรณาธิการ |
| 5.8 นางมยุรี ภูมิไพบูลย์ | กรรมการประจำกองบรรณาธิการ |
| 5.9 นางสาวพัชรินทร์ จงสุขไกร | กรรมการประจำกองบรรณาธิการ |
| 5.10 นางดาราวรรณ คล่องณรงค์ | เลขานุการประจำกองบรรณาธิการ |
| 5.11 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ทศนีย์ สิริวิทยกุล | ผู้จัดการ |
| 5.12 นางลักขิกา ขจัดภัย | ประจำกองจัดการ |
| 5.13 นายพิษณุ กาญจนกุล | ประจำกองจัดการ |
| 5.14 นายวัชร คงวัฒนากุล | เหรัญญิก |



ผู้ทรงคุณวุฒิประเมินบทความ (Peer review) ภายนอก

1. ศาสตราจารย์ ดร. สมพงศ์ จัวยศิริ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
2. ศาสตราจารย์ ดร. เกษมสันต์ วิลาวรรณ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
3. ศาสตราจารย์เกียรติคุณ ดร. สุธรรม เลิศพงษ์ประเสริฐ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสยาม
4. รองศาสตราจารย์ ดร. กล้าหาญ ณ น่าน มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรสุรินทร์
5. รองศาสตราจารย์ ดร. วินัย รังสินนท์ มหาวิทยาลัยคริสเตียน
6. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พงษ์เทพ จันทสุวรรณ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
7. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ธนินท์รัฐ รัตนพงศ์ปัญญา มหาวิทยาลัยศิลปากร
8. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. กนกวรรณ จันทร์เจริญชัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
9. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พิพัฒน์ นนทนาธรณ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
10. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ชุมพล รอดแจ่ม มหาวิทยาลัยราชภัฏฯ
11. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สมยศ อวเกียรติ มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ
12. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อติลา พงศ์ยี่หล้า มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
13. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ลักษณะมี งามมีศรี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์
14. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. มานิตย์ สิงห์ทองชัย มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์
15. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ภิราชา รัตนันต์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์
16. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. มาเรียม นะมิ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
17. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. นวสินันท์ วงศ์ประสิทธิ์ มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์
18. อาจารย์ ดร. วิภาดา ศรีจอมขวัญ มหาวิทยาลัยการจัดการและเทคโนโลยีอีสเทิร์น
19. อาจารย์ ดร. สมน ไทยเกษม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
20. อาจารย์ ดร. พิมพ์ชนา ศรีบุญยพรรัฐ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
21. อาจารย์ ดร. ยุพา ปราชญากุล มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร
22. อาจารย์ ดร. ชิตวร ลีละผลิน มหาวิทยาลัยสยาม
23. อาจารย์ ดร. ปัทมา จรูญโรจน์ ณ อยุธยา มหาวิทยาลัยปทุมธานี
24. อาจารย์ ดร. ญาณกร ให้ประยูร สถาบันรัชต์ภาคย์
25. ดร. สุานรินทร์ หาญเกียรติวงศ์ สมาคมปรัชญาดุสิตบัณฑิตทางสังคมศาสตร์
26. Professor Dr. Kooros Mahmoudi Northern Arizona University, USA.
27. Associate Professor Dr. Ian Smith University of Sydney, Australia (Retired)



ผู้ทรงคุณวุฒิประเมินบทความ (Peer review) มหาวิทยาลัยรามคำแหง

1. ศาสตราจารย์พิเศษ พรรณี ประเสริฐวงศ์
2. รองศาสตราจารย์ ดร. สมพล พุ่มหว่า
3. รองศาสตราจารย์ ดร. ธีฎปวีณ์ รัตนพงศ์พร
4. รองศาสตราจารย์ ดร. กฤติยา ยงวณิชย์
5. รองศาสตราจารย์ ดร. สุรเสกข์ พงษ์หาญยุทธ
6. รองศาสตราจารย์ ดร. แก้วตา ผู้พัฒน์พงศ์
7. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ภีรภัทร ภักดิ์ศรี
8. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประยงค์ มีใจซื่อ
9. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ น.ท.หญิง ดร. ชมสุภัค ครุฑทะ
10. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประชา ตันเสนีย์
11. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ปรัชญา ปิยะมโนธรรม
12. อาจารย์ ดร. พรหมนัส สิริธวัชศรี
13. อาจารย์ ดร. นิลนารา วงษ์เกิด
14. อาจารย์ ดร. นรินทิพย์ ฉลาดพจนพร
15. อาจารย์ ดร. เมธาวี อนิวรรณพงศ์
16. อาจารย์ ดร. นารีนี แสงสุข
17. อาจารย์ ดร. ชาศริต สกุลอิสริยาภรณ์
18. อาจารย์ ดร. สนิทนุช นิยมศิลป์
19. อาจารย์ ดร. สุรเชษฐ์ ไชวเกียรติรุ่ง
20. อาจารย์ ดร. ปริญญามารณ์ แสงสุข
21. อาจารย์ ดร. เกรียงชัย ปิงประวดี
22. อาจารย์ ดร. อรไท ชั่วเจริญ
23. อาจารย์ ดร. ประมต วรรณบวร
24. อาจารย์ ดร. รุจิกาญจน์ สำนนท์
25. อาจารย์ ดร. กรเอก กาญจนโกคิน



บทบรรณาธิการ

คณะบริหารธุรกิจ เล็งเห็นความสำคัญในการสนับสนุนส่งเสริมเผยแพร่ผลงานทางวิชาการและวิจัยทางสังคมศาสตร์ โดยจัดทำวารสารวิชาการระดับชาติ “วารสารบริหารธุรกิจและสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง” รูปแบบสื่อสิ่งพิมพ์วารสารวิชาการ และ วารสารสื่อดิจิทัล (Online Journal System) ด้วยการนำระบบ Thai Journals Online (Thai JO) ซึ่งเป็นระบบการจัดการ และตีพิมพ์วารสารวิชาการในรูปแบบวารสารออนไลน์ สอดคล้องกับนโยบายประเทศไทย 4.0

โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อส่งเสริมเผยแพร่และสนับสนุนให้คณาจารย์ ผู้ทรงคุณวุฒิ นักวิชาการ นักธุรกิจ นักศึกษาและผู้ที่เกี่ยวข้องกับความวิชาการ ในสาขาบริหารธุรกิจและสังคมศาสตร์ ได้แก่ บริหารธุรกิจ และการจัดการ สังคมวิทยา นิติศาสตร์ รัฐศาสตร์ ศีลปกรณศาสตร์ ศิลปกรรมศาสตร์ สื่อสารมวลชน สหวิทยาการ ด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ทั้งในและต่างประเทศและเป็นศูนย์การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเชิงสหวิทยาการและนวัตกรรมทางธุรกิจให้เกิดการพัฒนาศักยภาพในการสร้างผลงานทางวิชาการ อันเป็นพื้นฐานที่นำไปสู่การพัฒนาประเทศชาติให้มีความเจริญก้าวหน้ายิ่งขึ้น

วารสารปีที่ 1 ฉบับที่ 1 นี้ ประกอบด้วย (1) บทความปริทัศน์ จากศาสตราจารย์พิเศษ ดร. จำเนียร จวงตระกูล เรื่อง “การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อนำประเทศไทยสู่ประเทศไทย 4.0” (2) บทความวิชาการ เรื่อง “ถูกที่ ถูกเวลา ปริมาณเหมาะสม” เวทีโต โศกวัฒนา กรรมการผู้อำนวยการ บริษัท สหพัฒน์ปิบล จำกัด (มหาชน) ได้นำประสบการณ์ ความรู้ ความเชี่ยวชาญในเชิงลึก มาถ่ายทอดเผยแพร่องค์ความรู้ในทฤษฎีต่าง ๆ ทางการผลิตได้อย่างน่าสนใจ (3) บทความวิจารณ์หนังสือ เรื่อง “Financial Management: A Contemporary Approach” โดยรองศาสตราจารย์ ดร.ณัฐพล ชันธไชย (4) บทความวิจัย ทางด้านสาขาบริหารธุรกิจและสังคมศาสตร์ จำนวน 7 เรื่อง ได้แก่ บทความเรื่อง (1) “คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีประสิทธิผล ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรส่วนกลาง กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์” โดย กมลรัตน์ จิตวิเศษสกุล (2) “การพัฒนาระบบการดำเนินงานด้านจริยธรรมมีผลต่อการรักษานักวิชาการที่มีศักยภาพให้ทำงานในองค์กรในยุคระบบเศรษฐกิจประเทศไทย 4.0” โดย กรกช ทองมีรุ่งเรือง (3) “ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีความสัมพันธ์ต่อการสร้างความผูกพันองค์กรของข้าราชการ และบุคลากร สำนักงานเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร” โดย ณัฏฐพงศ์ พิธิษฐพงศ์ (4) “การศึกษาพฤติกรรมและกระบวนการตัดสินใจที่ส่งผลต่อการเข้าร่วมกิจกรรมสาธารณะของนักศึกษาวิชาทหาร มหาวิทยาลัยรามคำแหง ส่วนกลาง” โดย ถวิล จิตธีรงาม (5) “การจัดการผังองค์กรเพื่อการพัฒนาการบริหารธุรกิจด้านงานก่อสร้างในประเทศที่มีประสิทธิภาพ: ศึกษาเฉพาะกรณีบริษัท ไทยโพลีคอนส์ จำกัด (มหาชน)” โดย ปวีร์ ศรีครุฑมุสิก (6) “ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัย



สภาพแวดล้อมภายในองค์กรที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัท ธนชาติโบรกเกอร์ จำกัด”
โดย สายพิน มาสาลี และ (7) “Exploring Service Recovery Satisfaction Following Trust in Service Provider”
โดย ดร. มนต์วี เหล่ากอบกิจ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. รวิภา อัครจินดานนท์

นักวิชาการท่านใดต้องการเผยแพร่บทความทางวิชาการที่มีเนื้อหาสาระสร้างสรรค์ โปรดส่ง
บทความของท่านมาที่กองบรรณาธิการ “วารสารบริหารธุรกิจและสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง”
<https://www.tci-thaijo.org/index.php/ibas/index>

วารสารฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความร่วมมือจากหลายฝ่าย ได้แก่ คณะที่ปรึกษาวารสาร คณะผู้จัดทำ
กองบรรณาธิการ ผู้ทรงคุณวุฒิ ภายในและภายนอก ที่กรุณาพิจารณาปรับปรุงแก้ไขบทความให้มีความ
สมบูรณ์ รวมถึงผู้ส่งบทความที่มีความตั้งใจเผยแพร่ความรู้ ขอกราบขอบพระคุณและขอขอบคุณมา ณ
โอกาสนี้

มัลลิกา ธรรมจริยาวัฒน์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. มัลลิกา ธรรมจริยาวัฒน์)

บรรณาธิการ

วารสารบริหารธุรกิจและสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง



บทความปริทัศน์

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อนำประเทศไทยสู่ประเทศไทย 4.0

จำเนียร จวงตระกูล 1

บทความพิเศษ

Time Place Quantity in Harmony (ถูกที่ ถูกเวลา ปริมาณเหมาะสม)

เวทิต โชควัฒนา 20

บทความวิจารณ์หนังสือ

Financial Management: A Contemporary Approach.

Nathabhol khandachai 32

บทความวิจัย

คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรส่วนกลาง กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ
กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

กมลรัตน์ จิวิเศษสกุล 35

การพัฒนาองค์การด้านจริยธรรมมีผลต่อการรักษาบุคลากรที่มีศักยภาพให้ทำงานในองค์การในยุกระบบเศรษฐกิจ
ประเทศไทย 4.0

กรกช ทองมีรุ่งเรือง 53

ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีความสัมพันธ์ต่อการสร้างความผูกพันองค์กรของข้าราชการ และบุคลากร
สำนักงานเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร

ณรัชพงศ์ พิสิษฐพงศ์ 64

การศึกษาพฤติกรรมและกระบวนการตัดสินใจที่ส่งผลต่อการเข้าร่วมกิจกรรมสาธารณะของนักศึกษาวิชาทหาร
มหาวิทยาลัยรามคำแหง ส่วนกลาง

ถวิล จิตรีงาม 79

การจัดการฝั่งองค์การเพื่อการพัฒนาการบริหารธุรกิจด้านงานก่อสร้างในประเทศที่มีประสิทธิภาพ: ศึกษาเฉพาะกรณี
บริษัท ไทยโพลีคอนส์ จำกัด (มหาชน)

ปวีร์ศรี ครูทมุสิก 93

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในองค์กรที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัท ธนชาติโบรก
เกอร์ จำกัด

สายพิน มาสาลี 108

Exploring Service Recovery Satisfaction Following Trust in Service Provider

Montri Lawkobkit and Ravipa Akrajindanon 121



การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อนำประเทศไทยสู่ประเทศไทย 4.0

จำเนียร จวงตระกูล¹

Jamnean Joungtrakul, DBA, Ph. D

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์ที่จะนำเสนอแนวทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อนำประเทศไทยไปสู่ประเทศไทย 4.0 โดยได้ตั้งคำถามในการศึกษา สาม ประการคือ (1) ประเทศไทย 4.0 คืออะไร? (2) ทรัพยากรมนุษย์ที่จะนำไปสู่ประเทศไทย 4.0 มีลักษณะอย่างไร? (3) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์สู่ประเทศไทย 4.0 ทำอย่างไร? เพื่อตอบคำถามสามประการดังกล่าวในบทความนี้จะได้นำเสนอโดยแบ่งออกเป็นห้าส่วน คือ (1) บทนำ เพื่อกล่าวถึงปัญหา ที่มาของปัญหา และวัตถุประสงค์ของการศึกษา (2) การทบทวนวรรณกรรม ประกอบด้วย (ก) แนวคิดประเทศไทย 4.0 เพื่อใช้เป็นพื้นฐานในการศึกษาต่อไป (ข) คุณลักษณะของทรัพยากรมนุษย์ที่จำเป็นต่อประเทศไทย 4.0 เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อก้าวสู่ประเทศไทย 4.0 (ค) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์สู่ประเทศไทย 4.0 เพื่อนำเสนอกระบวนการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์สู่ประเทศไทย 4.0 (4) สรุปและอภิปรายผลการศึกษา เพื่ออภิปรายและแสดงความคิดเห็นและนำไปใช้ในการนำเสนอข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์สู่ประเทศไทย 4.0 ต่อไป และ (5) เสนอแนะ

คำสำคัญ: การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ประเทศไทย 4.0

ABSTRACT

This paper presents concepts and guidelines for human resource development to support the implementation of the government policy of Thailand 4.0. To guide this study three questions were posed: (1) "What is Thailand 4.0?"; (2) "What are the required characteristics of human resources that support Thailand 4.0?"; (3) "How to develop human resources to support Thailand 4.0?" To answer these three questions this paper will be divided into five parts: (1) Introduction to the objectives and significance of the problem; (2) Literature review which comprises: (a) the concept of Thailand 4.0; (b) the required characteristics of human resource that support Thailand

¹ ศาสตราจารย์พิเศษ ดร. ประจักษ์ มหาวินิจฉัยพาณิชย์ ประเทศเกาหลีใต้

4.0; (c) human resource development for Thailand 4.0; (4) conclusions and discussion; and (5) recommendations.

Keywords: Human Resource Development, Thailand 4.0

บทนำ

ประเทศไทยเริ่มพัฒนาประเทศจากประเทศเกษตรกรรมไปสู่ประเทศอุตสาหกรรมเมื่อปี 2504 โดยได้จัดทำแผนพัฒนาประเทศใช้เป็นแนวทางในการพัฒนา ฉบับแรกเรียกว่า แผนพัฒนาเศรษฐกิจแห่งชาติ พ.ศ. 2504-2509 เป็นแผนระยะหกปี ต่อจากนั้นมาได้จัดทำแผนระยะห้าปี และได้มีการปรับชื่อแผนเป็น แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ปัจจุบันประเทศไทยอยู่ภายใต้การพัฒนาตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560-2564) (แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2560) นับจากแผนพัฒนาฉบับที่ 1 ถึงฉบับที่ 12 ในปัจจุบันนี้ รวมเป็นเวลา 57 ปี แล้วจึงพบว่า ประเทศไทยตกอยู่ในกับดักประเทศที่มีรายได้ปานกลาง และไม่สามารถก้าวขึ้นไปเป็นประเทศที่มีรายได้สูงได้ จึงได้นำแนวคิดประเทศไทย 4.0 มาใช้เป็นแบบจำลองใหม่ในการพัฒนาประเทศ โดยกำหนดเป้าหมายเพื่อให้ประเทศไทยก้าวพ้นจากกับดักประเทศที่มีรายได้ปานกลางนี้ให้ได้ภายในระยะเวลา 3-5 ปี (สุวิทย์ เมษินทรีย์, 2561) เพื่อขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศไปสู่ประเทศไทย 4.0 ตามเป้าหมายและแนวทางที่กำหนดไว้ นายกรัฐมนตรีได้มีคำสั่งนายกรัฐมนตรีที่ 194/2560 แต่งตั้งคณะกรรมการขับเคลื่อนการปฏิรูปเพื่อรองรับการปรับเปลี่ยนตามนโยบายไทยแลนด์ 4.0 เพื่อขับเคลื่อนนโยบายไทยแลนด์ 4.0 โดยนำภาคเอกชนเข้ามามีส่วนร่วมดำเนินการด้วย (ระดมพลช่วยดันไทยแลนด์ 4.0, 2561) นโยบายนี้ ซึ่งในบทความนี้จะเรียกว่า “ประเทศไทย 4.0” ถือได้ว่าเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการสนับสนุนการพัฒนา ประเทศไทยตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 12 ที่มีเป้าหมายที่จะทำให้ประเทศไทยเป็น ประเทศที่พัฒนาแล้วและเป็นประเทศที่ประชากรมีรายได้สูง (แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2560) การที่จะ ดำเนินการให้บรรลุผลตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ได้ประเทศไทยจำเป็นต้องมีทรัพยากรมนุษย์ที่สามารถรองรับการเปลี่ยนแปลงด้วยการพัฒนาตามแบบจำลอง ประเทศไทย 4.0 ได้ บทความนี้จึงมีวัตถุประสงค์ที่จะนำเสนอแนวทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อนำประเทศไทยไปสู่ประเทศไทย 4.0 และเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาจึงได้ตั้งคำถาม สาม ประการดังต่อไปนี้ (1) ประเทศไทย 4.0 คืออะไร? (2) ทรัพยากรมนุษย์ที่จะนำไปสู่ประเทศไทย 4.0 มีลักษณะอย่างไร? (3) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์สู่ประเทศไทย 4.0 ทำอย่างไร? เพื่อตอบคำถาม สาม ประการนี้ ในบทความนี้จะได้นำเสนอการศึกษาโดยแบ่งการนำเสนอออกเป็น ห้า ส่วนประกอบด้วย (1) บทนำ คือส่วนนี้ (2) การทบทวนวรรณกรรม ประกอบด้วย (ก) แนวคิดประเทศไทย



4.0 (ข) คุณลักษณะของทรัพยากรมนุษย์ที่จำเป็นต่อประเทศไทย 4.0 (ค) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์สู่ประเทศไทย 4.0 (4) สรุปและอภิปรายผลการศึกษา และ (5) เสนอแนะ ตามลำดับไป

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดประเทศไทย 4.0

ก่อนที่จะไปศึกษาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อพัฒนาประเทศไทยสู่ประเทศไทย 4.0 นั้น จำเป็นต้องทำความเข้าใจกับนโยบายประเทศไทย 4.0 เสียก่อน ประเทศไทย 4.0 ถือเป็นแบบจำลองหรือโมเดลใหม่ที่จะใช้ในการพัฒนาประเทศเพื่อ “ขับเคลื่อนเศรษฐกิจประเทศไทยที่มุ่งปรับเปลี่ยนโครงสร้างเศรษฐกิจไปสู่ ‘เศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม’ (Value-Based Economy) เพื่อก้าวข้ามกับดักประเทศรายได้ปานกลาง เมื่อบริบททางเศรษฐกิจเกิดการเปลี่ยนแปลง ทำให้ผู้ประกอบการโดยเฉพาะผู้ประกอบการในภาคอุตสาหกรรมการผลิตต้องปรับตัว เพื่อให้ธุรกิจอุตสาหกรรมสามารถเติบโตท่ามกลางบริบทใหม่ทางเศรษฐกิจได้อย่างเข้มแข็งและยั่งยืน” (โมเดล ‘ประเทศไทย 4.0’, 2561) แบบจำลองการพัฒนาประเทศไทยที่ผ่านมาอาจเรียกได้ว่าเริ่มตั้งแต่ยุค 1.0 มาจนถึง 2.0 และ 3.0 และจะก้าวต่อไปในยุคประเทศไทย 4.0 สามารถสรุปได้ดังตาราง 1

ตาราง 1

แบบจำลองการพัฒนาประเทศไทย ยุค 1.0-4.0

ยุคที่ 1	ยุคที่ 2	ยุคที่ 3	ยุคที่ 4
ประเทศไทย 1.0 เน้นภาคการเกษตร	ประเทศไทย 2.0 เน้นอุตสาหกรรมเบา	ประเทศไทย 3.0 เน้นอุตสาหกรรมหนัก	ประเทศไทย 4.0 มุ่งไปสู่ Value-Based Economy หรือ เศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม

ที่มา: จำเริญ จวงตระกูล, 2561. สร้างตารางโดยอาศัยข้อมูลจาก ประเทศไทย 4.0 Thailand 4.0. ค้นเมื่อ 16 มีนาคม 2561, จาก <http://www.admissionpremium.com/content/1377>

การนำนโยบาย ประเทศไทย 4.0 สู่การปฏิบัตินั้นจะต้องมุ่งเน้นการดำเนินการต่าง ๆ ไปสู่ Value-Based Economy หรือ เศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรมดังกล่าวข้างต้นนั้นจำเป็นต้องมีการเปลี่ยนแปลงอย่างน้อยใน 3 มิติสำคัญ ดังแสดงในตาราง 2



ตาราง 2

การเปลี่ยนแปลงมิติที่สำคัญเพื่อก้าวไปสู่ประเทศไทย 4.0

มิติที่ 1	มิติที่ 2	มิติที่ 3
เปลี่ยนจากการผลิตสินค้า “โภคภัณฑ์” ไปสู่สินค้าเชิง “นวัตกรรม”	เปลี่ยนจากการขับเคลื่อนประเทศด้วยภาคอุตสาหกรรม ไปสู่การขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยี ความคิดสร้างสรรค์ และนวัตกรรม	เปลี่ยนจากการเน้นภาคการผลิตสินค้า ไปสู่การเน้นภาคบริการมากขึ้น

ที่มา: จำเนียร จวงตระกูล, 2561. สร้างตารางโดยอาศัยข้อมูลจาก ประเทศไทย 4.0 Thailand 4.0. ค้นเมื่อ 16 มีนาคม 2561, จาก <http://www.admissionpremium.com/content/1377>

การเปลี่ยนแปลงทั้งสามมิติดังกล่าวจะเป็นการเปลี่ยนเพื่อก้าวไปสู่ประเทศไทย 4.0 จึงเป็นการเปลี่ยนผ่านทั้งระบบใน 4 องค์ประกอบสำคัญ ดังตาราง 3

ตาราง 3

การเปลี่ยนแปลงองค์ประกอบสำคัญเพื่อก้าวไปสู่ประเทศไทย 4.0

องค์ประกอบที่ 1	องค์ประกอบที่ 2	องค์ประกอบที่ 3	องค์ประกอบที่ 4
เปลี่ยนจากการเกษตรแบบดั้งเดิม (Traditional Farming) ในปัจจุบัน ไปสู่การเกษตรสมัยใหม่ ที่เน้นการบริหารจัดการและเทคโนโลยี (Smart Farming) โดยเกษตรกรต้องรู้รายขึ้น และเป็นเกษตรกรแบบเป็นผู้ประกอบการ (Entrepreneur)	เปลี่ยนจาก Traditional SMEs หรือ SMEs ที่มีอยู่ ที่รัฐต้องให้ความช่วยเหลือ อยู่ตลอดเวลา ไปสู่การเป็น Smart Enterprises และ Startups ที่มีศักยภาพสูง	เปลี่ยนจาก Traditional Services ซึ่งมีการสร้างมูลค่าค่อนข้างต่ำ ไปสู่ High Value Services	เปลี่ยนจากแรงงานทักษะต่ำ ไปสู่แรงงานที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ และทักษะสูง ขับเคลื่อนเศรษฐกิจด้วยนวัตกรรม

ที่มา: จำเนียร จวงตระกูล, 2561. สร้างตารางโดยอาศัยข้อมูลจาก ประเทศไทย 4.0 Thailand 4.0. ค้นเมื่อ 16 มีนาคม 2561, จาก <http://www.admissionpremium.com/content/1377>

การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวข้างต้นจะมุ่งไปสู่กลุ่มเทคโนโลยีและอุตสาหกรรมเป้าหมาย 5 กลุ่ม ดังแสดงในตาราง 4

ตาราง 4

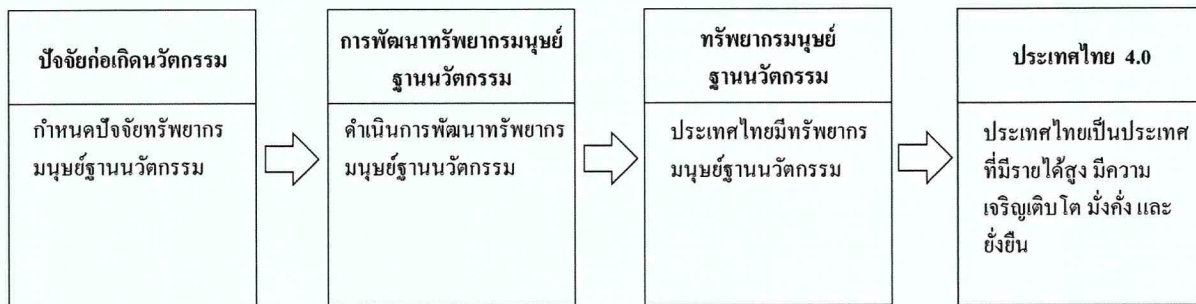
กลุ่มเทคโนโลยีและอุตสาหกรรมเป้าหมายเพื่อก้าวไปสู่ประเทศไทย 4.0

กลุ่มที่ 1	กลุ่มที่ 2	กลุ่มที่ 3	กลุ่มที่ 4	กลุ่มที่ 5
กลุ่มอาหาร เกษตร และ เทคโนโลยีชีวภาพ (Food, Agriculture & Bio-Tech)	กลุ่มสาธารณสุข สุขภาพ และ เทคโนโลยีทางการแพทย์ (Health, Wellness & Bio-Med)	กลุ่มเครื่องมือ อุปกรณ์อัจฉริยะ หุ่นยนต์ และระบบ เครื่องกลที่ใช้ระบบ อิเล็กทรอนิกส์ ควบคุม (Smart Devices, Robotics & Mechatronics)	กลุ่มดิจิทัล เทคโนโลยี อินเทอร์เน็ตที่ เชื่อมต่อและบังคับ อุปกรณ์ต่างๆ ปัญญาประดิษฐ์และ เทคโนโลยีสมองกล ฝังตัว (Digital, IoT, Artificial Intelligence & Embedded Technology)	กลุ่มอุตสาหกรรม สร้างสรรค์ วัฒนธรรม และ บริการที่มีมูลค่าสูง (Creative, Culture & High Value Services)

ที่มา: จำเริญ จวงตระกูล, 2561. สร้างตารางโดยอาศัยข้อมูลจาก “ประเทศไทย 4.0 Thailand 4.0”.

สืบค้นเมื่อ 16 มีนาคม 2561. จาก <http://www.admissionpremium.com/content/1377>; โมเดล ‘ประเทศไทย 4.0’ ขับเคลื่อนประเทศไทยด้วยนวัตกรรม. ค้นเมื่อ 16 มีนาคม 2561, จาก <https://www.mmthailand.com/> โมเดล-ประเทศไทย4-0/:

อย่างไรก็ตามการเปลี่ยนแปลงประเทศไทยไปสู่ประเทศไทย 4.0 นั้นจำเป็นต้องมีทรัพยากรมนุษย์เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงดังปรากฏในตาราง 3 ดังนั้น ประเด็นหลักของการเปลี่ยนแปลงครั้งนี้คือ การทำให้คนไทยทุกคนมีทรัพยากรมนุษย์ที่มีนวัตกรรมเป็นฐาน ซึ่งในบทความนี้จะเรียกว่า “ทรัพยากรมนุษย์ฐานนวัตกรรม” หรือ “Innovative Human Resources” (จำเริญ จวงตระกูล, 2561) จึงจะทำให้ประเทศไทยสามารถก้าวสู่ประเทศไทย 4.0 ได้สำเร็จ ดังที่แสดงไว้ในภาพ 1



ภาพ 1 การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ฐานนวัตกรรม

ที่มา: จำเริญร จวงตระกูล, 2561

จากภาพ 1 จะเห็นว่าการที่จะสามารถก้าวไปสู่ประเทศไทย 4.0 ได้นั้น จำเป็นจะต้องมีทรัพยากรมนุษย์ฐานนวัตกรรม จึงจำเป็นต้องมีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อสร้างทรัพยากรมนุษย์ฐานนวัตกรรม การที่จะกระทำได้กล่าวได้จำเป็นต้องกำหนดปัจจัยสำคัญของทรัพยากรมนุษย์ฐานนวัตกรรมให้ชัดเจนเสียก่อนแล้วดำเนินการพัฒนาด้วยวิธีการต่าง ๆ เพื่อให้เกิดทรัพยากรมนุษย์ฐานนวัตกรรมเพื่อนำประเทศไทยไปสู่ประเทศไทย 4.0 ต่อไป

กล่าวโดยสรุปแล้ว การเปลี่ยนแปลงประเทศไทยจากปัจจุบันไปสู่ประเทศไทย 4.0 นั้น จะต้องเปลี่ยนแปลงแบบจำลองการพัฒนาจากเดิมที่ใช้แบบจำลองการพัฒนาศาสนาทรัพยากรซึ่งเป็นยุค 1.0 และต่อมาได้ใช้การพัฒนาแบบฐานประสิทธิภาพในปัจจุบัน ซึ่งเป็นยุค 2.0-3.0 ไปสู่แบบจำลองการพัฒนาศาสนาฐานนวัตกรรม ซึ่งเป็นยุค 4.0 (สมเกียรติ ตั้งกิจวานิชย์, 2559) การเปลี่ยนแปลงตามที่ระบุไว้ข้างต้นมี “เป้าหมายของการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ ‘ประเทศไทย 4.0’ คือ การขับเคลื่อน 5 กลุ่มเทคโนโลยีและอุตสาหกรรมเป้าหมายให้เกิดผลสัมฤทธิ์ภายในระยะเวลา 3-5 ปีข้างหน้า เป็นการเปลี่ยน ‘ปัญหาและความท้าทาย’ ให้เป็น ‘ศักยภาพและโอกาส’ ในการสร้างความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืนให้กับประเทศอย่างเป็นรูปธรรม...” (สุวิทย์ เหมสินทรีย์, 2561)

การตั้งเป้าหมายที่จะให้ประเทศไทยเป็นประเทศที่มีรายได้สูงภายใน 3-5 ปีนั้นเป็นการตั้งเป้าหมายที่สูงมากและยากที่จะบรรลุได้ตามกำหนด ทั้งนี้ เนื่องจากในปัจจุบันนี้คนไทยมีรายได้ปีละ 6,032.7 ดอลลาร์สหรัฐอเมริกา ต่อหัวต่อปี (สภาพัฒน์, 2560) แต่การที่จะเป็นประเทศที่มีรายได้สูงนั้นประชากรไทยจะต้องมีรายได้ 17,016 ดอลลาร์สหรัฐอเมริกา ต่อหัวต่อปี (สมเกียรติ ตั้งกิจวานิชย์, 2559)

ส่วนในมุมมองของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์นั้นการที่ประเทศไทยจะก้าวไปสู่ประเทศไทย 4.0 ได้นั้นจะต้องมีทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณลักษณะและคุณสมบัติที่จะก่อให้เกิดนวัตกรรมได้รองรับโดยจะต้องมีการพัฒนาทั้งสองระดับคือระดับมหภาค คือการจัดการศึกษาซึ่งโดยภาพรวมแล้วจะต้องใช้เวลาประมาณ 16 -19 ปี (Education system Thailand. 2011; OECD/UNESCO, 2016)



จึงจะสามารถผลิตบัณฑิตที่มีคุณสมบัติตามต้องการได้ใน ขณะที่การผลิตบุคลากรในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) จะใช้เวลาประมาณ 12-15 ปี และ ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) จะใช้เวลา ประมาณ 17 ปี ในขณะที่จะต้องผลิตบุคลากรตามระบบการศึกษาแล้ว ยังต้องทำการพัฒนาบุคลากรที่ทำงานอยู่แล้วให้มีคุณสมบัติตามที่ต้องการควบคู่ไปด้วย อันที่จริงแล้วส่วนนี้มีความสำคัญเร่งด่วนมากเนื่องจากเป็นผู้ที่ทำงานอยู่แล้วในปัจจุบัน จึงจำเป็นต้องทำการพัฒนาให้มีคุณสมบัติและสมรรถนะสอดคล้องกับความต้องการในการที่จะเปลี่ยนแปลงไปสู่ประเทศไทย 4.0 โดยเร็วซึ่งจะต้องใช้เวลาอีกระยะหนึ่งเช่นกัน แม้ว่าระดับของความจำเป็นที่จะต้องมีการพัฒนาระบบฐานนวัตกรรมจะไม่เท่ากันทั้งหมดก็ตาม

ในด้านการจัดการการเปลี่ยนผ่านนั้น สมเกียรติ ตั้งกิจวานิชย์ (2559) ได้นำเสนอแบบจำลองสามแบบที่จะนำประเทศไทยไปสู่ประเทศไทย 4.0 ซึ่งจะใช้เวลาแตกต่างกัน กล่าวคือ แบบจำลองที่หนึ่งให้ชื่อว่า “ประเทศไทยไปเรื่อย ๆ” เป็นแบบจำลองที่ดำเนินการต่อเนื่องจากปัจจุบันนี้ไปเรื่อย ๆ จนทำให้ประเทศไทยเป็นประเทศที่มีรายได้สูง จะใช้เวลา ประมาณ 30 ปี ส่วนแบบจำลองที่สองนั้นเป็นการพัฒนาประเทศไทยตามแบบของประเทศเกาหลีใต้ คือ เน้นการพัฒนาอุตสาหกรรมเป็นหลัก จะใช้เวลาประมาณ 12 ปี สำหรับแบบจำลองที่สาม เป็นแบบจำลองที่เน้นการพัฒนาภาคเกษตรและบริการให้เป็นสมัยใหม่ จะใช้เวลาประมาณ 10 ถึง 12 ปี จึงจะทำให้ประเทศไทยกลายเป็นประเทศที่มีรายได้สูงตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ได้

จากข้อมูลข้างต้นจะเห็นว่าไม่ว่าจะใช้แบบจำลองใดก็ตามการที่จะนำประเทศไทยไปสู่ประเทศไทย 4.0 ได้สำเร็จนั้น ปัจจัยสำคัญยิ่งส่วนหนึ่งคือการมีทรัพยากรมนุษย์ที่สามารถรองรับและนำการเปลี่ยนแปลงขนาดใหญ่นี้ได้ คือทรัพยากรมนุษย์ฐานนวัตกรรมดังได้กล่าวมาแล้ว ดังนั้น ในลำดับต่อไปจะได้นำเสนอการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ฐานนวัตกรรมเพื่อก้าวสู่ประเทศไทย 4.0 ต่อไป

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ฐานนวัตกรรมเพื่อก้าวสู่ประเทศไทย 4.0

เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ฐานนวัตกรรมเพื่อรองรับและนำการเปลี่ยนแปลงไปสู่ประเทศไทย 4.0 ได้ทั้งระบบคือทั้งในระดับมหัพภาคและระดับจุลภาค ในส่วนนี้จะได้นำเสนอในประเด็นสำคัญที่เกี่ยวข้องสามประเด็นคือ (1) แนวคิดเกี่ยวกับนวัตกรรม (2) คุณลักษณะสำคัญของทรัพยากร มนุษย์ฐานนวัตกรรม และ (3) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ฐานนวัตกรรม ตามลำดับไป

แนวคิดเกี่ยวกับนวัตกรรม คำว่า “นวัตกรรม” หมายถึง “กระบวนการในการสร้างมูลค่าจากความคิด (the process of creating value from idea)” (Tidd & Bessant, 2014, p. 3) นวัตกรรมจึงเป็นเรื่องของการเปลี่ยนแปลงและมูลค่า กล่าวคือเป็นการเปลี่ยนแปลงจากสิ่งเดิม ไปสู่สิ่งใหม่ที่มีมูลค่าเพิ่มมากขึ้น มูลค่านี้อาจรวมถึงการสร้างผลิตภัณฑ์ หรือ บริการ ที่ผู้อื่นเห็นว่ามีประโยชน์และมีคุณค่า (Tidd & Bessant, 2014) โดยอาศัยกระบวนการการเปลี่ยนแปลงที่เป็นนวัตกรรมและสร้างสรรค์นี้ ทำให้องค์การ

กลายเป็นผู้เขียนแบบแผนใหม่ของการแข่งขันในตลาดใหม่และปัจจุบัน เป็นผู้กำหนดและทำลายกฎเกณฑ์ต่าง ๆ เป็นผู้นำในการพัฒนาแนวทางใหม่ในการปฏิบัติและการแข่งขัน สร้าง และพัฒนาบริการและผลิตภัณฑ์ที่ตรงกับความต้องการของตลาดอย่างทันเวลา อีกทั้งยังสามารถทำรายได้ดี และมีความเจริญเติบโตและยั่งยืน (Dawson & Andriopoulos, 2014) นวัตกรรมมีความสำคัญมากเนื่องจากนวัตกรรมเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความสำเร็จหรือล้มเหลวขององค์กรได้ (Christensen, 1997) นอกจากนี้ นวัตกรรมยังเป็นปัจจัยสำคัญในการกำหนดความสามารถในการแข่งขันและสร้างความสำเร็จและการเจริญเติบโตอย่างยั่งยืนอีกด้วย (Christensen & Raynor, 2003)

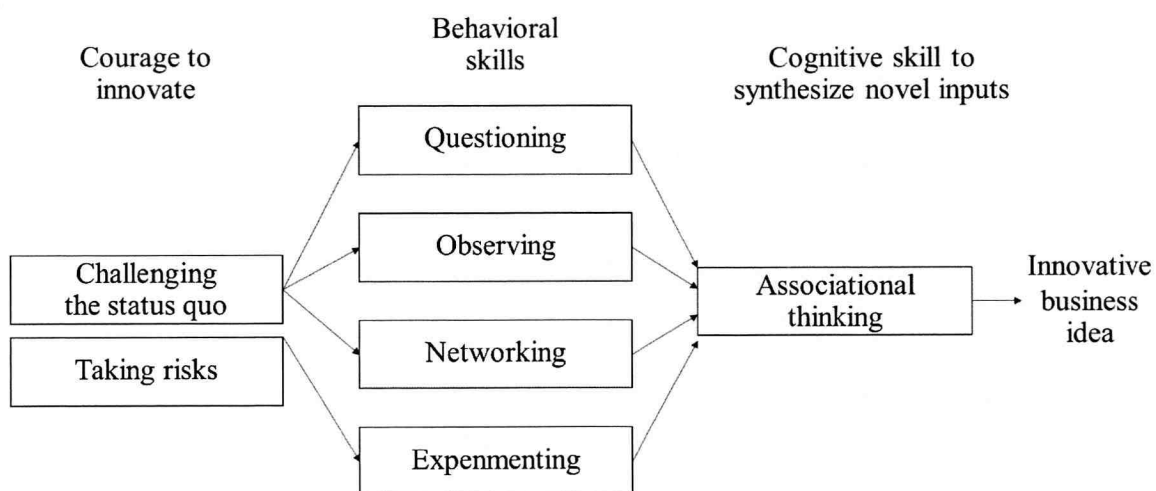
นวัตกรรมแบ่งออกได้เป็นหลายประเภท เช่น (1) นวัตกรรมผลิตภัณฑ์ (Product Innovation) เป็นการสร้างสินค้าหรือบริการใหม่หรือที่มีการปรับปรุงอย่างสำคัญจากของเดิม รวมทั้งการปรับปรุงของรายละเอียดหรือข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์ (Specification) ส่วนประกอบและวัสดุ (Components and Materials) ซอฟต์แวร์ในผลิตภัณฑ์ ความเป็นมิตรต่อผู้ใช้ หรือคุณลักษณะอื่น ๆ ของผลิตภัณฑ์ (2) นวัตกรรมกระบวนการ (Process Innovation) เป็นวิธีการใหม่หรือมีการปรับปรุงอย่างสำคัญในวิธีการผลิตหรือการนำส่งสินค้า (Delivery) รวมถึงการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญของเทคนิค อุปกรณ์ และหรือซอฟต์แวร์ (3) นวัตกรรมการตลาด (Marketing Innovation) เป็นวิธีการใหม่ทางการตลาดที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างสำคัญในการออกแบบผลิตภัณฑ์คือการบรรจุหีบห่อ การวางตลาด การส่งเสริมการขาย หรือการกำหนดราคา (4) นวัตกรรมองค์กร (Organizational Innovation) เป็นการสร้างวิธีการใหม่ขององค์การทางการดำเนินธุรกิจ การจัดสถานที่ทำงาน หรือ ความสัมพันธ์กับภายนอก (Vacek, J. Innovation Management, 2018) นวัตกรรมจะเกิดขึ้นได้นั้นต้องอาศัยปัจจัยหลายอย่างประกอบกันเช่น ความคิดสร้างสรรค์ของพนักงาน การศึกษาต่อเนื่องของพนักงาน พนักงานมีแรงจูงใจที่จะสร้างนวัตกรรม มีการทำงานเป็นทีมที่ดี ความสามารถในการที่จะประเมินความเป็นไปได้ของความคิดที่จะนำไปสู่นวัตกรรม และความสามารถในการที่จะให้การสนับสนุนทางการเงิน เป็นต้น (Vacek, 2018) ดังนั้น พนักงานหรือบุคลากรจึงมีบทบาทที่สำคัญยิ่งต่อการเกิดนวัตกรรม การที่จะก้าวไปสู่ประเทศไทย 4.0 ได้นั้นจำเป็นต้องมีบุคลากรที่มีทรัพยากรมนุษย์ฐานนวัตกรรม

คุณลักษณะสำคัญของทรัพยากรมนุษย์ฐานนวัตกรรม ทรัพยากรมนุษย์หมายถึง ส่วนสำคัญที่มีอยู่ในตัวมนุษย์ที่สามารถนำออกมาใช้ในการผลิตหรือการดำเนินงานต่าง ๆ ให้เป็นผลสำเร็จ ทรัพยากรมนุษย์จึงไม่ใช่มนุษย์ แต่เป็นเพียงปัจจัยที่กำหนดไว้ในทางเศรษฐศาสตร์ ที่สามารถนำออกมาใช้ในการผลิตและการดำเนินการต่าง ๆ เพื่อผลิตสินค้า หรือบริการ เพื่อกระจายไปสู่ผู้บริโภค ตามความต้องการและจำเป็น โดยทั่วไปแล้วจะประกอบด้วย ความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skills) และ แรงจูงใจ (Motivation) ถือได้ว่าเป็นปัจจัยการผลิตที่สำคัญที่มีอยู่ในตัวคน และมีแต่จะเพิ่มขึ้นจากการใช้งานซึ่งต่างจากทรัพยากรอื่น ๆ

ที่ใช้แล้วจะลดลงหรือหมดไป ทรัพยากรมนุษย์ จึงเป็นปัจจัยที่สำคัญที่ก่อให้เกิดความได้เปรียบในการแข่งขันขององค์กรหรือประเทศชาติ (Human Resource, 2018) ดังนั้น ในการก้าวสู่ประเทศไทย 4.0 ประเทศไทยจำเป็นต้องมีประชากรที่มีความรู้ ทักษะ และแรงจูงใจในนวัตกรรม ซึ่งเรียกว่าทรัพยากรมนุษย์ฐานนวัตกรรม

เพื่อพัฒนาให้เกิดทรัพยากรมนุษย์ฐานนวัตกรรมจึงจำเป็นต้องกำหนดคุณลักษณะสำคัญของทรัพยากรมนุษย์ฐานนวัตกรรมว่ามีปัจจัยอะไรบ้าง Dyer, Gregersen, and Christensen (2011) ได้ทำการวิจัยเพื่อค้นหา ดีเอ็นเอ (DNA) หรือคุณลักษณะที่สำคัญของนวัตกรรมผู้มีส่วนสำคัญในการสร้างนวัตกรรมของโลกและได้สร้างแบบจำลอง ดีเอ็นเอ ของนวัตกรรมเพื่อสร้างสรรค์ความคิดทางนวัตกรรม (The innovator's DNA model for generating innovative ideas) ขึ้น ดังแสดงในภาพ 2

The innovator's DNA model for generating innovative ideas



ภาพ 2 The innovator's DNA model for generating innovative ideas.

ที่มา: Dyer et al., 2011, p. 27

จากภาพ 2 จะเห็นว่าแบบจำลอง ดีเอ็นเอ ของนวัตกรรมเพื่อสร้างสรรค์ความคิดทางนวัตกรรม ประกอบด้วยส่วนสำคัญสามส่วนคือ (1) ความพร้อมที่จะสร้างนวัตกรรม ประกอบด้วยปัจจัยสำคัญสองประการคือ (ก) การท้าทายสถานภาพปัจจุบัน (ข) ความกล้าเสี่ยง (2) พฤติกรรมทักษะ ประกอบด้วยปัจจัยสำคัญสี่ประการคือ (ก) การตั้งคำถาม (ข) การสังเกต (ค) การมีเครือข่าย (ง) การทดลอง (3) ทักษะทางปัญญาโดยการสังเคราะห์ปัจจัยนำเข้าที่สำคัญคือ ความคิดแบบเชื่อมโยง จากความพร้อมที่จะสร้าง

นวัตกรรม ในส่วนของการทำทนายสถานภาพปัจจุบัน จะนำไปสู่พฤติกรรมทักษะ สามประการคือ การตั้งคำถาม ประกอบกับการสังเกต และการมีเครือข่าย ในขณะที่การทำทนายสถานภาพปัจจุบันในส่วนของความกล้าเสี่ยงจะนำไปสู่พฤติกรรมทักษะการทดลอง ต่อจากการมีพฤติกรรมทักษะทั้งสี่ประการนี้จะนำไปสู่ทักษะทางปัญญาโดยการสังเคราะห์ปัจจัยนำเข้าที่สำคัญคือ ความคิดแบบเชื่อมโยง และสุดท้ายนำไปสู่ความคิดที่ ก่อให้เกิดนวัตกรรมทางธุรกิจได้

ปัจจัยต่าง ๆ ในแบบจำลองนี้มีความสอดคล้องกับคุณลักษณะของ นวัตกรรมในแหล่งข้อมูลต่าง ๆ ในเวลาต่อมา เช่น McDougall Insurance (2014) ในส่วนของการทำทนายการรักษาสถานภาพเดิม การมองหาความหลากหลาย และตั้งคำถามว่าทำไม? Akenroye and Kuenne (2015) ในส่วนของทักษะการสร้างหุ้นส่วน การสร้างความร่วมมือ Day (2016) ในส่วนของการส่งเสริมให้กล้าเสี่ยง การมองหาช่องทางใหม่ในทุกที่ การทำงานเป็นทีม การติดต่อและทำงานร่วมกับผู้อื่น Briggs (2017) ความคิดสร้างสรรค์ ความอยากรู้อยากเห็น ความกล้าเสี่ยงโดยไม่กลัวความล้มเหลว ความไม่พอใจกับสิ่งที่เป็นอยู่ ความมีใจเปิดกว้าง Hero, Lindfors, and Taatila (2017) ในส่วนความตื่นตัวต่อโอกาสใหม่ ทักษะการสร้างสรรค์ ทักษะทางปัญญา ทักษะทางสังคม ทักษะความร่วมมือ ทักษะการสร้างเครือข่าย เป็นต้น ดังนั้นคุณลักษณะสำคัญต่าง ๆ ดังกล่าว จึงพอจะถือได้ว่าเป็นคุณลักษณะสำคัญของทรัพยากรมนุษย์ฐานนวัตกรรมที่จะใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาให้เกิดทรัพยากรมนุษย์ฐานนวัตกรรมเพื่อขับเคลื่อนประเทศไทยไปสู่ประเทศไทย 4.0 ได้

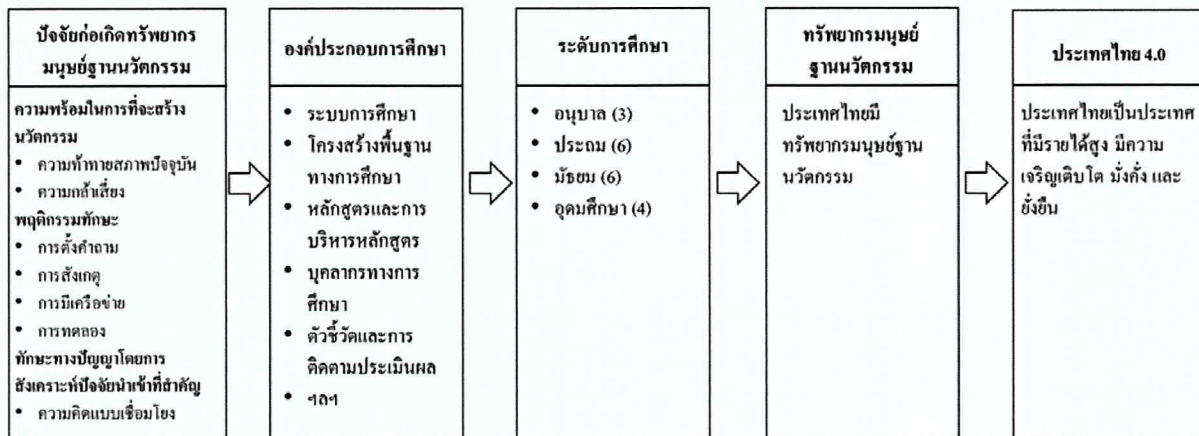
การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ฐานนวัตกรรม การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มีความหมายที่หลากหลาย ทั้งนี้ เนื่องจากมีผู้ให้คำจำกัดความของคำนี้ ไว้จำนวนมาก เช่นตามที่ Swanson and Holton III (2001) ได้นำเสนอไว้มีถึง 18 ความหมาย ซึ่งเน้นที่การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์การ เช่น การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ “เป็นชุดขององค์การที่จัดขึ้นภายในกำหนดเวลาและออกแบบมาเพื่อเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม” (Nadler, 1970, อ้างใน จำเริญร จวงตระกูล, 2553, หน้า 49) และ “เป็นกิจกรรมการเรียนรู้ที่จัดขึ้นภายในองค์การเพื่อปรับปรุงผลการปฏิบัติงานและหรือการเจริญเติบโตส่วนบุคคลเพื่อวัตถุประสงค์ของการปรับปรุงงาน บัณฑิตบุคคล และ หรือ องค์การ” (Gilley & England, 1989, อ้างใน จำเริญร จวงตระกูล, 2553, หน้า 51-52) เป็นต้น ในขณะที่ McLean and McLean (cited in Tseng & McLean, 2008) ได้ให้ความหมายของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ไว้พอสรุปได้ว่าการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์หมายถึงกระบวนการ หรือกิจกรรมใด ๆ ไม่ว่าจะเป็นการเริ่มต้นหรือในระยะยาวที่มีศักยภาพในการพัฒนาความรู้ โดยการทำงานเป็นฐาน ความเชี่ยวชาญ ผลิตภาพ และความพึงพอใจของบุคคลไม่ว่าจะเป็นรายบุคคลหรือกลุ่มหรือทีมงาน หรือเพื่อผลประโยชน์ขององค์การ ชุมชน ประเทศชาติ หรือในท้ายที่สุดของมวลมนุษยชาติ อันเป็นการมองในมุมกว้าง นอกจากนี้ยังหมายถึงกระบวนการในการเพิ่มความรู้ ทักษะ และ



ความสามารถของทุกคนในสังคม (Maier, Brad, Nicara, & Maier, 2013) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จึงสามารถพิจารณาได้ทั้งใน ระดับจุลภาค คือระดับบุคคล กลุ่มหรือทีมงาน และองค์การ นอกจากนี้ยังสามารถพิจารณาในระดับมหภาค คือตั้งแต่ระดับชาติซึ่งเรียกว่าการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ระดับชาติ (National Human Resource Development: NHRD) มีขอบเขตกว้างขวางรวมถึงนโยบายและการปฏิบัติ ด้านสุขภาพ วัฒนธรรม ความปลอดภัย ชุมชนและอื่น ๆ ที่นอกเหนือจากการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในระดับองค์การ (Collins, Zarestky, & Tkachenko, 2017) ดังนั้น การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์สู่ประเทศไทย 4.0 นั้นจึงต้องทำทั้งสองระดับ โดยระดับมหภาคนั้นจะเน้นที่การศึกษา (Dare, 1996; Rena, 2006; Schmidt, 2008) ส่วนในระดับจุลภาคนั้นจะประกอบด้วยการฝึกอบรม การพัฒนาบุคคล และการพัฒนาองค์การ (Swanson & Holton III, 2001)

สำหรับกระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์นั้นสามารถใช้กระบวนการที่เป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปซึ่งประกอบด้วยส่วนสำคัญห้าส่วนคือ (1) การวิเคราะห์ (Analysis) (2) การออกแบบ (Design) (3) การพัฒนา (Develop) (4) การนำสู่การปฏิบัติ (Implementation) (5) การประเมินผล (Evaluation) (ADDIE) (Molenda, 2003; Swanson & Holton III, 2001) สำหรับในระดับจุลภาค ส่วนในระดับมหภาคคือการศึกษานั้นสามารถใช้กระบวนการทางการศึกษาในการดำเนินการ (Education system Thailand, 2011; OECD/UNESCO, 2016) จากการศึกษาแนวคิดและกระบวนการของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ดังกล่าวข้างต้นสามารถนำเอาคุณลักษณะของทรัพยากรมนุษย์ที่จำเป็นต่อการนำประเทศไทยสู่ประเทศไทย 4.0 มาใช้เป็นฐานในการดำเนินการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ฐานนวัตกรรมได้ ทั้งนี้ความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาในทั้งสองระดับนั้นอาจมีความแตกต่างกันไปตามความจำเป็นซึ่งอาจพิจารณาตามกลุ่มของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียซึ่งในที่นี้จะแบ่งออกเป็นสามกลุ่มคือ (1) ประชาชนทั่วไป กลุ่มนี้จำเป็นต้องมีความรู้พื้นฐานด้านนวัตกรรม (Innovation Literacy) (Erdogan, Corlu, & Capraro, 2013) เพื่อเป็นฐานของทรัพยากรมนุษย์ฐานนวัตกรรม ดังนั้น การจัดการเรียนการสอนหรือการพัฒนาจะจำกัดอยู่เพียงพื้นฐานทางนวัตกรรมไม่จำเป็นต้องลงรายละเอียดลึกซึ้งเพียงแต่ให้มีความรู้ความเข้าใจและพร้อมรับสนับสนุนและก่อให้เกิดนวัตกรรมก็เป็นการเพียงพอ (2) นวัตกรรม คนกลุ่มนี้จำเป็นต้องมีทรัพยากรมนุษย์ฐานนวัตกรรมอย่างเต็มที่โดยจะต้องมี ดีเอ็นเอ ของนวัตกรรม เพื่อทำหน้าที่เป็นนวัตกรรม (Dyer et al., 2011) (3) ฝ่ายจัดการ อันได้แก่ หัวหน้างาน ผู้จัดการ และผู้บริหาร ซึ่งจะเป็นผู้บริหารจัดการเพื่อให้เกิด และใช้นวัตกรรม คนกลุ่มนี้จำเป็นต้องมีทรัพยากรมนุษย์ฐานนวัตกรรมในระดับปานกลาง ผวนกับความสามารถทางการบริหารจัดการ (Dawson & Andriopoulos, 2014; Tidd & Bessant, 2014) ดังนั้น ในการดำเนินการพัฒนาในแต่ละกลุ่มจึงจำเป็นต้องมีเนื้อหาที่มีขอบเขตแตกต่างกันตามความจำเป็น แต่สำหรับ

กระบวนการนั้นสามารถใช้แนวทางร่วมกันได้ สำหรับกระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ฐานนวัตกรรมในระดับมหภาคนั้นสามารถใช้กระบวนการตามที่แสดงไว้ในภาพ 3



ภาพ 3 กระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ฐานนวัตกรรมในระดับมหภาค

ที่มา: ปรับจาก จำเริญร จวงตะกูล, 2561

จากภาพ 3 ข้างต้นจะเห็นว่าในการพัฒนาให้เกิดทรัพยากรมนุษย์ฐานนวัตกรรมในระดับมหภาคนั้น เราจำเป็นต้องนำเอาปัจจัยที่จะก่อให้เกิดทรัพยากรมนุษย์ฐานนวัตกรรมมาเป็นฐานป้อนเข้าสู่ระบบการศึกษาทุกส่วน แล้วก้าวไปสู่ทุกระดับการศึกษา กล่าวคือ ระดับอนุบาล ใช้เวลา 3 ปี ระดับประถมศึกษาใช้เวลา 6 ปี ระดับ มัธยมศึกษาหรืออาชีวศึกษา ใช้เวลา 6 ปี และระดับอุดมศึกษา ใช้เวลา 4 ปี รวมเป็นเวลา 19 ปี แต่ถ้าไม่นับรวมระดับอนุบาลจะเหลือ 16 ปี กระบวนการนี้เป็นกระบวนการที่ใช้กับการเตรียมกำลังคนเพื่อป้อนตลาดแรงงาน ส่วนกำลังคนที่อยู่ในตลาดแรงงานแล้วหรือในระดับจุลภาค สามารถดำเนินการตามกระบวนการดังแสดงใน ภาพ 4



ภาพ 4 กระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ฐานนวัตกรรมในระดับจุลภาค

ที่มา: ปรับจาก จำเริญร จวงตะกูล, 2561

จากภาพ 4 การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ฐานนวัตกรรมในระดับจุลภาคนั้นเราจะต้องป้อนปัจจัยสำคัญที่ก่อให้เกิดทรัพยากรมนุษย์ฐานนวัตกรรมเข้าไปโดยใช้วิธีการต่าง ๆ ทางด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เข้าไปสู่กลุ่มเป้าหมายในสถาบันและองค์กรต่าง ๆ เพื่อให้เกิดทรัพยากรมนุษย์ฐานนวัตกรรมและนำไปสู่ประเทศไทย 4.0 ต่อไป

สรุปและอภิปรายผลการศึกษา

สรุปผลการศึกษา

จากการศึกษาข้างต้นพอจะสรุปได้ว่า (1) ประเทศไทย 4.0 เป็นแบบจำลองการพัฒนาประเทศที่จะนำประเทศไทยไปสู่ประเทศที่พัฒนาแล้วโดยเป็นประเทศที่มีรายได้สูงภายในกำหนดเวลา 3-5 ปี (2) การที่ประเทศไทยจะเปลี่ยนไปเป็นประเทศไทย 4.0 ได้นั้นจำเป็นต้องมีทรัพยากรมนุษย์ฐานนวัตกรรม (3) การสร้างทรัพยากรมนุษย์ฐานนวัตกรรมกระทำได้โดยกำหนดคุณลักษณะของทรัพยากรมนุษย์ฐานนวัตกรรมขึ้นเพื่อใช้เป็นฐานในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ฐานนวัตกรรม (4) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ฐานนวัตกรรมจะต้องทำทั้งในระดับมหัพภาคและจุลภาคควบคู่กันไป

อภิปรายผลการศึกษา

การอภิปรายผลการศึกษาจะกระทำโดยนำเอาคำถามที่ตั้งไว้เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษามาเป็นฐานในการอภิปราย คือ (1) ประเทศไทย 4.0 คืออะไร? (2) ทรัพยากรมนุษย์ที่จะนำไปสู่ประเทศไทย 4.0 มีลักษณะอย่างไร? (3) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์สู่ประเทศไทย 4.0 ทำอย่างไร?

ในประเด็นคำถามแรกคือ ประเทศไทย 4.0 คืออะไร? นั้นสามารถอธิบายได้ว่า ประเทศไทย 4.0 เป็นแบบจำลองการพัฒนาประเทศที่จะนำประเทศไทยไปสู่ประเทศที่พัฒนาแล้วโดยเป็นประเทศที่มีรายได้สูงภายในกำหนดเวลา 3-5 ปี การกำหนดนโยบายประเทศไทย 4.0 นับว่าเป็นสิ่งที่มีความเหมาะสมเพราะเป็นการกำหนดนโยบายบนพื้นฐานของจุดแข็งของประเทศไทยทั้งนี้เนื่องจากประเทศไทยมีพื้นฐานที่แข็งแกร่งทางการเกษตรและการบริการ ทรัพยากรทั้งสองด้านมีเพียงพอที่จะนำออกมาใช้ในการพัฒนาได้อย่างเหมาะสม แต่อย่างไรก็ตามการกำหนดเป้าหมายด้านระยะเวลาที่จะทำให้ประเทศไทยเป็นประเทศที่มีรายได้สูงภายใน 3-5 ปีนั้น เป็นการกำหนดที่ไม่ได้อยู่บนพื้นฐานของความเป็นไปได้ (จำเนียร จวงตระกูล, 2561) และไม่ปฏิบัติตามหลักการกำหนดเป้าหมาย (Lawlor & Homyak, 2012) เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงนี้เป็นการเปลี่ยนแปลงขนาดใหญ่ซึ่งจะต้องใช้เวลาในการเตรียมความพร้อมของประชาชนและมีการจัดการการเปลี่ยนแปลงอย่างเป็นระบบ (Hiatt, 2006; Joungtrakul, 2009, 2016; Kotter, 2007; Rogers, 1983) ในขณะที่สมเกียรติ ตั้งกิจวานิชย์ (2559) ได้นำเสนอว่าการพัฒนาตามแบบจำลองนี้จะต้องใช้เวลาประมาณ 10-30 ปี ขึ้นอยู่กับการจัดการการเปลี่ยนแปลง ส่วนในประเด็นการเตรียมความพร้อมในด้านทรัพยากรมนุษย์นั้น จำเนียร จวงตระกูล (2561) เสนอว่าจะต้องใช้เวลาประมาณ 16-19 ปี

ในประเด็นคำถามที่สองคือ ทรัพยากรมนุษย์ที่จะนำไปสู่ ประเทศไทย 4.0 มีลักษณะอย่างไร? จากการศึกษาพบว่า ทรัพยากรมนุษย์ที่จะนำประเทศไทยไปสู่ประเทศไทย 4.0 คือทรัพยากรมนุษย์ฐานนวัตกรรม มีองค์ประกอบสำคัญสามส่วน คือ ส่วนที่หนึ่งเป็นความพร้อมที่จะสร้าง นวัตกรรม ประกอบด้วยปัจจัยสำคัญสอง ประการคือ (1) การทำลายสถานภาพปัจจุบัน (2) ความกล้าเสี่ยง ส่วนที่สองคือ พฤติกรรมทักษะ ประกอบด้วยปัจจัย สำคัญสี่ประการคือ (1) การตั้งคำถาม (2) การสังเกต (3) การมีเครือข่าย (4) การทดลอง ส่วนที่สามคือ ทักษะทางปัญญาโดยการสังเคราะห์ปัจจัยนำเข้าที่สำคัญคือ ความคิดแบบเชื่อมโยง จากความพร้อมที่จะสร้างนวัตกรรม ในส่วนของการทำลายสถานภาพปัจจุบันจะนำไปสู่พฤติกรรมทักษะ สามประการคือ การตั้ง คำถาม ประกอบกับการสังเกต และการมีเครือข่ายใน ขณะที่การทำลายสถานภาพปัจจุบันในส่วนของความกล้าเสี่ยงจะนำไปสู่พฤติกรรมทักษะการทดลอง ต่อจากการมีพฤติกรรมทักษะทั้งสี่ประการนี้จะนำไปสู่ ทักษะทางปัญญาโดยการสังเคราะห์ปัจจัยนำเข้าที่สำคัญคือ ความคิดแบบเชื่อมโยง (Dyer et al., 2011) ซึ่งสามารถพัฒนาขึ้นได้โดยกระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Maier et al., 2013)

ในประเด็นคำถามที่สามคือ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์สู่ประเทศไทย 4.0 ทำอย่างไร? ทรัพยากรมนุษย์ที่จะนำไปสู่ประเทศไทย 4.0 คือ ทรัพยากรมนุษย์ฐานนวัตกรรม ซึ่งสามารถแบ่งออกได้เป็นสามกลุ่มคือ (1) ประชาชนทั่วไป กลุ่มนี้จำเป็นต้องมีความรู้พื้นฐานด้านนวัตกรรม (Innovation Literacy) (Erdogan et al., 2013) (2) นวัตกรรม คนกลุ่มนี้จำเป็นต้องมีทรัพยากรมนุษย์ฐานนวัตกรรมอย่างเต็มที่ เพื่อทำหน้าที่



เป็นนวัตกรรม (Dyer et al., 2011) (3) ฝ่ายจัดการ อันได้แก่ หัวหน้างาน ผู้จัดการ และผู้บริหาร ซึ่งจะเป็นผู้บริหารจัดการเพื่อให้เกิด และใช้นวัตกรรม คนกลุ่มนี้จำเป็นต้องมีทรัพยากรมนุษย์ฐานนวัตกรรมพอเพียงที่จะสามารถบริหารจัดการ (Dawson & Andriopoulos, 2014; Tidd & Bessant, 2014) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จำเป็นต้องกระทำทั้งระดับมหัพภาคและจุลภาค โดยใช้แบบจำลองที่ได้นำเสนอไว้ข้างต้น ประกอบกับกระบวนการที่เป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไป (ADDIE) (Molenda, 2003; Swanson & Holton III, 2001)

ข้อเสนอแนะ

จากข้อสรุปและการอภิปรายผลการศึกษาข้างต้น เพื่อให้ประเทศไทยสามารถก้าวสู่ประเทศไทย 4.0 ได้ ขอเสนอข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

ประการแรก รัฐบาลจะต้องปรับระบบการศึกษาและการพัฒนาฝีมือแรงงานหรือการฝึกอบรมให้ตอบสนองต่อนโยบายประเทศไทย 4.0 กล่าวคือ ต้องปรับระบบการศึกษาและการฝึกอบรมทั้งระบบให้มุ่งสู่การผลิตทรัพยากรมนุษย์ฐานนวัตกรรม

ประการที่สอง การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ฐานนวัตกรรมนั้นจะต้องทำทั้งสองระดับควบคู่กันไป กล่าวคือ (1) ระดับมหัพภาค โดยสถาบันการศึกษาต่างๆ ซึ่งจะใช้เวลา 16-19 ปี สำหรับผู้ที่เข้าสู่ระบบการศึกษาดังกล่าวข้างต้น กับ (2) ระดับจุลภาค คือหน่วยงานหรือองค์กรต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและธุรกิจเอกชนต้องดำเนินการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ฐานนวัตกรรมให้แก่บุคคลที่พ้นจากระบบการศึกษาแล้วและทำงานอยู่ในองค์กรหรือบริษัทต่าง ๆ ให้มีทรัพยากรมนุษย์ฐานนวัตกรรมโดยผ่านกระบวนการและวิธีการต่าง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การฝึกอบรม การโค้ช ระบบพี่เลี้ยง การศึกษาต่อ การเรียนรู้ด้วยตนเอง และวิธีการอื่น ๆ เพื่อให้บุคคลเหล่านี้มีทรัพยากรมนุษย์ฐานนวัตกรรมและสามารถรองรับการเปลี่ยนแปลงไปสู่ประเทศไทย 4.0 ได้

ประการที่สาม รัฐบาลควรจัดทำแผนการเปลี่ยนแปลงและดำเนินการจัดการการเปลี่ยนแปลงอย่างเป็นระบบในทุกส่วนที่เกี่ยวข้องเชื่อมโยงกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงตามเป้าหมายที่กำหนดไว้และควรปรับเป้าหมายด้านเวลาให้มีความเหมาะสมและเป็นไปได้ในทางปฏิบัติ



เอกสารอ้างอิง

ภาษาไทย

- จำเนียร จวงตระกูล. (2553). *การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์: ทฤษฎีและการปฏิบัติ*. กรุงเทพมหานคร: บริษัท ศูนย์กฎหมายธุรกิจอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด.
- จำเนียร จวงตระกูล. (2561). *คำบรรยาย เรื่อง ทิศทางของนักพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ตามนโยบายประเทศไทย 4.0. 5 เมษายน 2561 ณ คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ภาษาอังกฤษ

- Akenroye, T. O., & Kuenne, C. W. (2015). Key Competencies for Promoting Service Innovation: What are Implications for the Health Sector? *The Innovation Journal: The Public Sector Innovation Journal*, 20(1), 1-21.
- Christensen, C. M. (1997). *The Innovator's Dilemma: When New Technologies Cause Great Firms to Fail*. Boston, Massachusetts: Harvard Business School Press.
- Christensen, C. M., & Raynor, M. E. (2003). *The Innovator's Solution: Creating and Sustaining Successful Growth*. Boston, Massachusetts: Harvard Business School Press.
- Collins, J. C., Zarestky, J., & Tkachenko, O. (2017). An integrated model of national HRD and critical HRD: considering new possibilities for human resource development. *Human Resource Development International*, 20(3), Online: available at <https://www.tandfonline.com/eprint/g7mwMFbQ9u3PJem2cJxY/full>: retrieved 15 April 2018.
- Dare, D. (1996). Education and human resource development: A strategic collaboration. *Journal of Industrial Teacher Education*, 33(3), 91-95.
- Dawson, P., & Andriopoulos, C. (2014). *Managing Change, Creativity & Innovation*. London: SAGE.
- Dyer, J., Gregersen, H., & Christensen, C. M. (2011). *The Innovator's DNA: Mastering the Five Skills of Disruptive Innovators*. Boston, Massachusetts: Harvard Business Review Press.
- Erdogan, N., Corlu, M. S., & Capraro, R. M. (2013). Defining Innovation Literacy: Do Robotics Programs Help Students Develop Innovation Literacy Skills? *International Online Journal of Educational Sciences*, 5(1), 1-9.



- Hero, L-M., Lindfors, E., & Taatila, V. (2017). Individual Innovation Competence: A Systematic Review and Future Research Agenda. *International Journal of Higher Education*, 6(5), 103-121.
- Hiatt, J. M. (2006). *ADKAR: A Model for Change in Business, Government and Our Community*. Loveland, Colorado: Prosci Research.
- Joungtrakul, J. (2009). *Industrial Democracy and Best Practice in Thailand*. Saarbrücken, Germany: LAP Lambert Academic Publishing AG & Co. KG.
- Joungtrakul, J. (2016). Making Change Last: Is It an Impossible Task in Thailand. *AFBE Journal*, 9(1), 34-52.
- Kotter, J. P. (2007). Leading Change: Why Transformation Efforts Fail. *January 2007*(Best of HBR), 1-11. Retrieved from Harvard Business Review www.hbrreprints.org website:
- Lawlor, K. B., & Homyak, M. J. (2012). Smart Goals: How the Application of Smart Goals Can Contribute to Achievement of Student Learning Outcomes. *Development in Business Simulation and Experimental Learning*, 39, 259-267.
- Maier, A., Brad, S., Nicara, D., & Maier, D. (2013). *Innovation by developing human resource, ensuring the competitiveness and success of organization*. Paper presented at the 2nd World Conference On Business, Economics And Management- WCBEM 2013.
- Molenda, M. (2003). In Search of the Elusive ADDIE Model. *Performance Improvement*, 42(5), 34-36.
- Rena, R. (2006). Education and human resource development in post-independent Eritrea: An Explanatory note. *International Journal of Education and Development using Information and Communication Technology (IJEDICT)*, 2(4), 67-81.
- Rogers, E. M. (1983). *Diffusion of Innovations* (3 ed.). New York: The Free Press.
- Schmidt, K. V. (2008). The Role of Education within National Human Resource Development Policy. Online: available at: <https://files.eric.ed.gov/fulltext/ED501647.pdf>: retrieved 15 April 2018.
- Swanson, R. A., & Holton III, E. F. (2001). *Foundations of Human Resource Development*. San Francisco: Berrett-Koehler.



Tidd, J., & Bessant, J. (2014). *Strategic Innovation Management*. Chichester, West Sussex: Wiley.

Tseng, C-C., & McLean, G. N. (2008). Strategic HRD practices as key factors in organizational learning. *Journal of European Industrial Training*, 32(6), 418-432.

สื่ออิเล็กทรอนิกส์

จำเนียร จวงตระกูล. (2561). *สร้างตารางโดยอาศัยข้อมูลจาก ประเทศไทย 4.0 Thailand 4.0*. ค้นเมื่อ 16 มีนาคม 2561, จาก <http://www.admissionpremium.com/content/1377>

แนวคิดประเทศไทย 4.0. (2561). ค้นเมื่อ 6 เมษายน 2561, จาก http://planning2.mju.ac.th/goverment/20111119104835_planning/Doc_25590823143652_358135.pdf

ประเทศไทย 4.0. (2561). *Thailand 4.0*. ค้นเมื่อ 16 มีนาคม 2561, จาก <http://www.admissionpremium.com/content/1377>

แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. 2561. ค้นเมื่อ 21 มีนาคม 2561, จาก <https://sites.google.com/site/kruchaiyooooo/sersthkic-phx-pheiyng-kab-kar-phathna-sersthkic-thiy/3-phaen-phathna-sersthkic-laea-sangkham-haeng-chati>

โมเดล 'ประเทศไทย 4.0'. (2561). *ขับเคลื่อนประเทศไทยด้วยนวัตกรรม*. ค้นเมื่อ 16 มีนาคม 2561, จาก <https://www.mmthailand.com/โมเดล-ประเทศไทย4-0>

ระดมพลช่วยดันไทยแลนด์ 4.0. (2561). *ตั้งบอร์ด-ปรับมายด์เซ็ทคนไทยปลดล็อกอุปสรรค*. ค้นเมื่อ 6 เมษายน 2561, จาก <https://www.thairath.co.th/content/1041790>

สภาพัฒน์. (2560). *คาดปี 60 จีดีพีไทยโต 3-4% ชี้อุปสงค์เศรษฐกิจจุดติดทุกตัว*. ค้นเมื่อ 7 เมษายน 2561, จาก https://www.khaosod.co.th/economics/news_226434

สมเกียรติ ตั้งกิจวานิชย์. (2559). *ท้องถิ่นในยุคประเทศไทย 4.0*. ปาฐกถาพิเศษ “ท้องถิ่นในยุคประเทศไทย 4.0” งานเวทีท้องถิ่นไทยปี 2559 วันที่ 9 กันยายน 2559 ณ ศูนย์ประชุมวายุภักษ์ โรงแรมเซ็นทรา ศูนย์ราชการแจ้งวัฒนะ. ค้นเมื่อ 6 เมษายน 2561, จาก https://www.youtube.com/watch?v=JR19q_qdyl0

สุวิทย์ เมษินทรีย์. (2561). *ประเทศไทย 4.0*. ค้นเมื่อ 16 มีนาคม 2561, จาก <http://www.admissionpremium.com/content/1377>:



- Briggs, S. (2017). *11 Traits That Unleash Innovative Thinking*. Retrieved 21 March 2018, from <https://www.opencolleges.edu.au/informed/21st-century-skills/11-traits-unleash-innovative-thinking/>
- Day, J. (2016). *10 Qualities of Great Innovators*. Retrieved 21 March 2018, from <https://ideascale.com/10-qualities-of-great-innovators/>
- Education system Thailand. (2011). EP-Nuffic. 2nd edition February 2011, version 3, January 2015: Retrieved 16 April 2018, from <https://www.nuffic.nl/en/publications/find-a-publication/education-system-thailand.pdf>
- Human Resource. (2018). Retrieved 18 March 2018, from businessdictionary.com
- McDougall Insurance. (2014). *Top Five Characteristics of an Inspiring Innovator*. Retrieved 21 March 2018, from <https://www.mcdougallinsurance.com/2014/09/18/top-five-characteristics-of-an-inspiring-innovator>
- OECD/UNESCO. (2016). *Education in Thailand: An OECD-UNESCO Perspective*, Reviews of National Policies for Education, OECD Publishing. Retrieved 16 April 2018, from <http://unesdoc.unesco.org/images/0024/002457/245735e.pdf> # page37:
- Vacek, J. (2018). *Innovation Management*. Retrieved 21 March 2018, from https://www.kip.zcu.cz/kursy/imi/ERASMUS/INNOVATION_MANAGEMENT.ppt



ถูกที่ ถูกเวลา ปริมาณเหมาะสม Time Place Quantity in Harmony

เวทิต โชควัฒนา¹

Vathit Chokwatana

บทคัดย่อ

ด้วยประสบการณ์การทำงานที่ยาวนานมากกว่า 20 ปี ในวงการผลิตชิ้นส่วนให้ ผู้ผลิตรถยนต์รายใหญ่และได้รับการถ่ายทอดวัฒนธรรมตามทฤษฎีของผู้ผลิตรถยนต์รายใหญ่ อันดับหนึ่งของโลก เช่น โตโยต้า ผมได้พบหลักการสำหรับแนวทางการบริหารที่ผมเรียกว่า “ถูกที่ ถูกเวลา ปริมาณเหมาะสม” คือ บริหารในสิ่งที่เรามี สิ่งที่เราทำ ในปริมาณที่เหมาะสม ในแต่ละสถานที่ แต่ละเวลาที่ถูกต้อง สอดคล้องกับหลักปรัชญาของท่าน ดร.เทียม โชควัฒนา ผู้ก่อตั้งเครือสหพัฒน์ที่กล่าวว่า “เร็ว ช้า หนัก เบา” นั่นคือ บางเรื่องต้องเร็วหรือหนักหรือมาก แต่บางเรื่องก็ควรต้องน้อยหรือช้าก็ต้องให้เป็นไปตามความเหมาะสม มาถ่ายทอดเป็นหลักปรัชญาในการทำงานให้ประสบความสำเร็จได้ในอุตสาหกรรมการผลิตและการค้าปลีกอย่างมีประสิทธิภาพและประสบความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ

คำสำคัญ : บริหารสินค้าค้าปลีก ระบบโตโยต้า

Abstract

With over 20 years working experience in part manufacturing supplied to large automobile manufacturers, together with receiving manufacturing philosophy and practices from the world's number one car manufacturer, Toyota, I have discovered a principle of management method that I called “Time Place Quantity in Harmony”, i.e. managing what we have and what we do to be just enough in the right place and the right time. This method is actually in accordance with a philosophy by Dr. Thiam Chokwatana, the founder of Saha Group, “Fast, Slow, heavy, light” which means some works need to be fast or serious, but some are more suitable to be slow or small we

¹ กรรมการผู้อำนวยการ บริษัท สหพัฒน์ปิบล จำกัด (มหาชน)



need to manage them in a suitable form. This method will help working in manufacturing and retailing business succeed efficiently and effectively

Keyword: Retailing Management, Toyota, Efficiently, Effectively

บทนำ

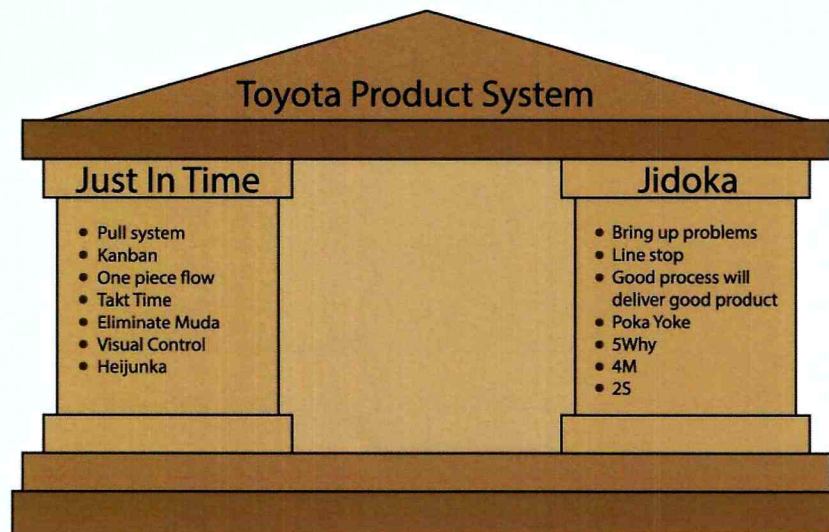
ด้วยประสบการณ์การบริหารโรงงานที่ส่งชิ้นงานให้กับผู้ผลิตรถยนต์ชั้นนำของโลกมาจนถึงการบริหารเครือข่ายร้านค้าปลีกสะดวกซื้อ และรวมถึงประสบการณ์การพัฒนาเครือข่ายเครื่องจำหน่ายสินค้าอัตโนมัติด้วยแล้วนั้น ทำให้ผมได้หลักการที่เหมือนกันในทุกธุรกิจเหล่านี้ นั่นคือการมีสิ่งใดก็ตาม (ส่วนใหญ่คือสินค้า) เราจะต้องบริหารให้มีในปริมาณที่เหมาะสมในแต่ละสถานที่แต่ละเวลาที่ถูกต้อง ไม่มากเกินไป ไม่น้อยเกินไป ไม่มาเร็วไป หรือมาช้าไป

โลกจะพัฒนาไปด้วยเทคโนโลยีใด ๆ ก็ตาม ธุรกิจจะใหญ่ขึ้นหรือเล็กลงอย่างไร หลักการนี้สามารถเป็นปัจจัยที่จะนำประสิทธิภาพและความสำเร็จมาสู่องค์กรได้

ผมได้เรียนรู้จากระบบ Toyota Production System (TPS) อย่างมาก จากการที่บริษัทหนึ่งของผมซึ่งเป็นหนึ่งในผู้ผลิตชิ้นส่วนให้กับรถยนต์โตโยต้า โตโยต้าได้ให้ความรู้กับเราเกี่ยวกับปรัชญาการผลิตของเขาซึ่งจะอธิบายโดยสังเขป ดังนี้

ระบบการผลิตโตโยต้า (The Toyota Production System : TPS) คือ ระบบการผลิตของโตโยต้าที่มุ่งเน้นการลดต้นทุนการผลิต ด้วยการกำจัดของเหลือหรือของส่วนเกินต่าง ๆ จากกระบวนการผลิต มุ่งเน้นผลิตแต่สินค้าที่ขายได้เท่านั้น เพราะโตโยต้ามองว่าสินค้าที่ผลิตแล้วขายไม่ได้ถือเป็นต้นทุนชนิดหนึ่ง ด้วยปรัชญาการผลิตเพื่อไม่ให้เกิดของเหลือหรือของส่วนเกินนี้เอง ทำให้โตโยต้าสามารถผลิตรถยนต์ได้โดยมีต้นทุนในการผลิตที่ต่ำกว่าผู้ผลิตรถยนต์รายอื่น

สองเสาหลักของระบบ TPS ก็คือ Jidoka และ Just in time (JIT)



ภาพ 1 2 เสาหลักของ Toyota Production System

JIDOKA จิโดกะ หรือ ในความหมายของคำภาษาอังกฤษว่า “Autonomation” หมายความว่า การควบคุมตัวเองโดยอัตโนมัติ ในความหมายของโตโยต้า คือ การใช้เครื่องมือหรือเครื่องจักรในการป้องกันความผิดพลาดในการทำงานที่อาจจะทำให้สินค้าเสียเกิดขึ้นหรือในทุก ๆ กระบวนการ หากเกิดการผิดพลาดขึ้น จะมีระบบอัตโนมัติเพื่อยุติการส่งสินค้าที่มีความเสียหายหรือคุณภาพไม่ได้มาตรฐานไปยังกระบวนการต่อไป ซึ่งอาจจะส่งผลให้เกิดการผลิตสินค้าสำเร็จรูปที่ไม่ได้คุณภาพหรือไม่ได้มาตรฐานส่งไปยังถึงมือลูกค้าได้ หรืออาจกล่าวอย่างสั้น ๆ ได้ว่า ระบบ JIDOKA คือ กระบวนการควบคุมตัวเองโดยอัตโนมัติเพื่อป้องกันข้อผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้น ในสายการผลิตหรือในเครื่องจักร หลักการ JIDOKA ไม่เพียงแต่จะช่วยให้ไม่มีสินค้าเสียหายหรือไม่ได้มาตรฐานเกิดขึ้นเท่านั้น แต่จะช่วยให้การไหลของสินค้าในระบบ Just in Time (JIT) ทำได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วย ซึ่งจะช่วยลดเวลาการทำงาน และป้องกันการเกิดของเสีย (Waste) ในระบบ เช่น การเสียเวลาตรวจสอบสินค้า การรอคอย การขนส่ง และสินค้าเสียหายหรือคุณภาพไม่ได้มาตรฐาน โดยหลักสำคัญ 3 ประการของ JIDOKA ได้แก่ แยกการทำงานของพนักงานกับการทำงานของเครื่องจักรออกจากกัน พัฒนาอุปกรณ์หรือเครื่องมือเพื่อป้องกันการทำให้สินค้าเสียหายหรือคุณภาพไม่ได้มาตรฐาน และประยุกต์ใช้ JIDOKA กับกระบวนการประกอบชิ้นส่วน

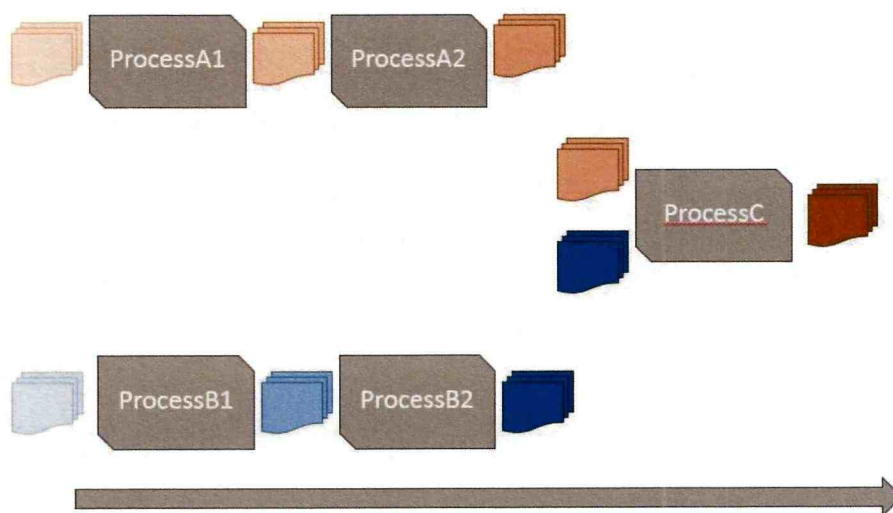
ข้อดีของระบบ JIDOKA นั้น ไม่เพียงแต่จะช่วยให้ไม่มีสินค้าเสียหายหรือไม่ได้มาตรฐานเกิดขึ้นเท่านั้น แต่จะช่วยให้การไหลของวัสดุในระบบ JIT ทำได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วย ซึ่งจะช่วยลดเวลาการทำงาน และป้องกันการเกิดของเสีย (Waste) ในระบบ เช่น การเสียเวลาตรวจสอบสินค้า การรอคอย การ

ขนส่ง และสินค้าเสียหายหรือคุณภาพไม่ได้มาตรฐาน ซึ่งหลักการ 3 ประการที่สำคัญของ JIDOKA คือ การแยกการทำงานของพนักงานกับการทำงานของเครื่องจักรออกจากกัน การพัฒนาอุปกรณ์หรือเครื่องมือเพื่อป้องกันการทำให้สินค้าเสียหายหรือไม่ได้คุณภาพ และการประยุกต์ใช้ JIDOKA กับกระบวนการประกอบชิ้นส่วนต่าง ๆ

หลักการปดักย่อยของ Jidoka และ JIT จะถูกอธิบายในบางหัวข้อในตัวอย่างต่อไป ซึ่งถ้าจะกล่าวโดยรวม ระบบแบบโตโยต้า คือ การผลิตให้เพียงพอกับความต้องการเท่านั้น และถ้าจะคิดแบบอุดมคติก็คือสต็อกสินค้าเท่ากับศูนย์ และเวลาในการเปลี่ยนแบบ (Set up time) ก็เท่ากับศูนย์ด้วย แน่นอนว่าในทางปฏิบัตินั้นอาจจะไม่เท่ากับศูนย์ แต่ก็น้อยที่สุด

ให้เราดูภาพ แบบสายการผลิตแบบทั่วไปเทียบกับสายการผลิตแบบโตโยต้าดังนี้

Conventional Production line



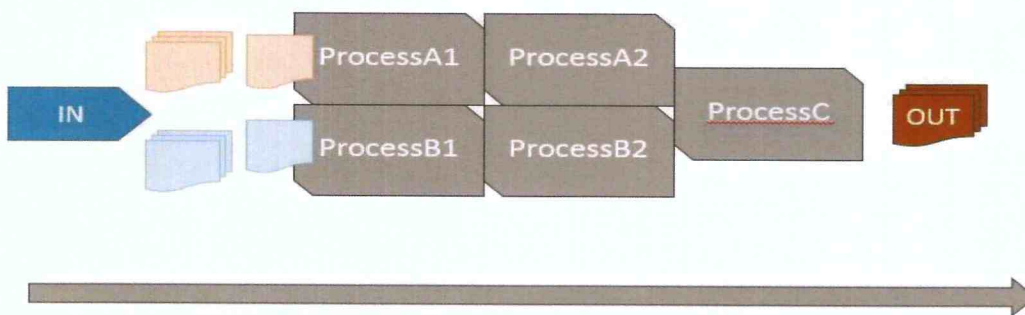
ภาพ 2 สายการผลิตทั่วไป

ภาพ 2 คือสายการผลิตทั่วไป จะเห็นได้ว่ากระบวนการผลิตมีการนำวัตถุดิบต่าง ๆ มาผ่านกระบวนการผลิต (Process A1, A2, B1, B2) ซึ่งหลังจากผ่านแต่ละกระบวนการก็จะเกิดขึ้นงานในระหว่างทำ (Work in process) ต่างกันไปในแต่ละขั้นตอน จากชิ้นงานระหว่างทำจากขั้นตอนแรกเมื่อไปผ่านกระบวนการถัดไปก็จะเกิดขึ้นงานระหว่างทำใหม่ขึ้นมาอีก ชิ้นงานระหว่างทำนี้ก็จะถูกจัดเก็บไว้ชั่วคราวในพื้นที่ใกล้เคียงเพื่อจะนำส่งต่อไปยังกระบวนการอื่นต่อไป

ข้อเสียของสายการผลิตทั่วไปเหล่านี้ก็คือ

ต้องมีพื้นที่จัดเก็บชิ้นงานระหว่างทำในทุกขั้นตอน แต่ละกระบวนการผลิตยังอาจมีความเร็วช้าต่างกัน การจัดเก็บชิ้นงานระหว่างทำเหล่านี้จึงอาจมากน้อยต่างกันไป เมื่อพบว่าบางกระบวนการมีชิ้นงานที่เสร็จจากกระบวนการนั้นมากแล้วก็อาจมีการหยุดผลิตเฉพาะกระบวนการนั้นชั่วคราวให้กระบวนการต่อเนื่องใช้ชิ้นงานที่เก็บสำรองไว้ไปจนจำนวนลดลงถึงระดับหนึ่งแล้วจึงทำการเปิดกระบวนการผลิตใหม่ ในกรณีที่มีความผิดพลาดในกระบวนการก่อนหน้า การจะพบข้อผิดพลาดก็ต้องให้ชิ้นงานระหว่างทำนั้นถูกนำไปใช้ในกระบวนการถัดไปแล้วมีปัญหา เมื่อพบว่ามีข้อบกพร่องก็ต้องไปตรวจสอบจำนวนชิ้นงานระหว่างทำที่จัดเก็บไว้ ซึ่งก็มีโอกาสสูงที่ชิ้นงานระหว่างทำทั้งหมดก็อาจจะบกพร่องทุกชิ้น เกิดความเสียหายจำนวนมากรวมถึงการเสียเวลาจากการตรวจสอบอีกด้วย

TPS Production Line



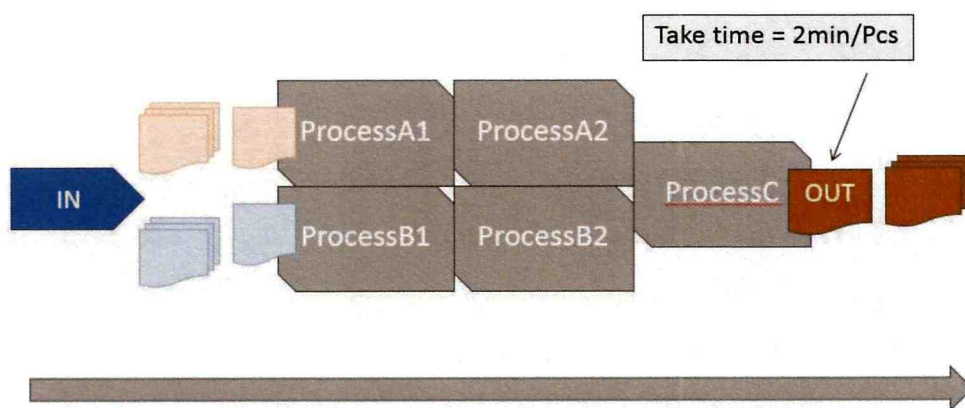
ภาพ 3 สายการผลิตของโตโยต้า

สำหรับสายการผลิตของโตโยต้านั้น เปรียบเทียบกับสายการผลิตในภาพ 3 คือเคลื่อนกระบวนการผลิตทุกกระบวนการมาอยู่ติดกันแล้วให้วัตถุดิบผ่านขั้นตอนการผลิตทีละชิ้นประกอบเพิ่มเติมเป็นชิ้นงานระหว่างทำที่ค่อย ๆ เคลื่อนไปเป็นงานที่สมบูรณ์มากขึ้นเมื่อผ่านแต่ละกระบวนการ ดังภาพ คือกระบวนการ A1 ทำเสร็จก็ส่งไปกระบวนการ A2 แล้วไปประกอบรวมกับชิ้นงานที่ผ่านกระบวนการ B1, B2 เป็นสินค้าสำเร็จรูป นี่คือหลักการที่เรียกว่า One piece flow การจัดสายการผลิตแบบนี้จะประหยัดพื้นที่และจะไม่เกิดสต็อกงานระหว่างทำขึ้นระหว่างกระบวนการ นอกจากนั้น ถ้ากระบวนการใดถูกทำอย่างผิดพลาดหรือไม่ครบถ้วน ชิ้นงานชิ้นเดียวนี้เมื่อเคลื่อนไปในกระบวนการถัดไปก็จะพบปัญหา ปัญหานี้จะทำให้

กระบวนการทุกกระบวนการหยุดทั้งหมด (Line stop) จนค้นพบข้อผิดพลาดแล้วแก้ไขให้เรียบร้อย
สายการผลิตจึงเริ่มกระบวนการต่อ นี่คือหลักคิดแบบ Jidoka หรือการทุกปัญหาให้ปรากฏ (Bring up
problems) วิธีนี้ทำให้ของเสียมีน้อยขึ้น เมื่อค้นพบก็แก้ไข ลดการสิ้นเปลืองวัตถุดิบแรงงานและเวลา การ
จัดการผลิตแบบ One piece flow นี้สินค้าที่สมบูรณ์จะเสร็จออกจากสายการผลิตทีละชิ้น เพราะฉะนั้น
จะต้องมีการประเมินความต้องการสินค้าเพื่อคำนวณ Takt Time ในการผลิต Takt time ก็คือเวลาต่อชิ้นที่
สินค้าจะเสร็จออกมาจากรายผลิต เช่นถ้า โรงงานประกอบรถยนต์ มี Takt Time เท่ากับ 2 นาที ก็คือทุก ๆ
2 นาที จะมีรถไหลออกมาจากสายการผลิต 1 คัน

การออกแบบสายการผลิตจำเป็นต้องออกแบบให้ทุกกระบวนการย่อยใช้เวลาเท่ากับ Takt Time
เพื่อชิ้นงานระหว่างทำจะไหลผ่านกระบวนการทุกกระบวนการทุก 2 นาที ถ้ากระบวนการใดมีความซับซ้อน
ต้องใช้เวลามากก็ต้องเพิ่มคนหรือเครื่องจักรในการผลิตเพื่อให้กระบวนการนั้นสามารถทำเสร็จใน
ระยะเวลาไม่เกิน Takt Time

TPS Production Line



ภาพ 4 สายการผลิตแบบหลายกระบวนการต่อเนื่องกัน

ถ้าสายการผลิตเป็นตามภาพ 4 Process A1, A2, B1, B2 ล้วนจะต้องใช้เวลาไม่มากกว่า Takt Time หากโรงงานมีเวลาทำงานวันละ 7 ชั่วโมง ด้วย Takt Time ที่ 2 นาที โรงงานนี้จะผลิตรถยนต์ได้วันละ 210 คัน ถ้าความต้องการรถยนต์ของบริษัทนี้ประมาณวันละ 200 คัน Takt Time 2 นาที ก็เพียงพอแล้ว ระบบการผลิตแบบโตโยต้า จะไม่ผลิตเกินกว่านี้ เพราะถ้าผลิตเกินความต้องการจะเกิดสินค้าคงคลัง หรือสต็อกสินค้า ซึ่งต้องมีต้นทุนการจัดเก็บและเมื่อสต็อกมีมากเกินการจัดเก็บก็ต้องทำการส่งเสริมการขายลดราคาเพื่อระบายสต็อกออกไป และถ้าความต้องการมีมากขึ้นโรงงานสามารถปรับ Takt Time ลงมาเหลือ



1.5 นาที โรงงานก็จะสามารถผลิตได้ 280 คันต่อวัน การลด Takt Time ลง จำเป็นที่จะต้องปรับทุกกระบวนการย่อยทุกกระบวนการให้มีเวลาต่ำกว่า 1.5 นาที ซึ่งสามารถทำได้โดยเพิ่มคนงานในกระบวนการหรือเพิ่มเครื่องจักรอุปกรณ์ หรือแบ่งกระบวนการออกเป็นกระบวนการย่อยเพิ่มเติมก็ได้ การปรับทุกกระบวนการย่อยให้มีเวลาการทำงานไม่เกิน Takt Time ก็คือการปรับให้เรียบ (Heijunka) เพื่อความเข้าใจมากขึ้นจึงขออธิบายความแตกต่างของ Process Time กับ Takt Time ระยะเวลาของกระบวนการรวมในสายการผลิต (Process Time) คือเวลาที่ตั้งแต่เริ่มเปิดสายการผลิตจนสินค้าสำเร็จสมบูรณ์ชิ้นแรกไหลออกมาจากสายการผลิต ส่วน Takt Time คือช่วงเวลาที่สินค้าสำเร็จแต่ละชิ้นออกมาจากสายการผลิต Process Time อาจจะเท่ากับ 6 นาที โดยมี Takt Time 2 นาที เป็นต้น การจะลด Takt Time ในบางกรณีอาจมีความจำเป็นต้องเพิ่ม Process Time ก็ได้

จากการเข้าใจสายการผลิตแบบโตโยต้าทำให้เราเห็นว่าการออกแบบและวางแผนกระบวนการผลิตเป็นเรื่องจำเป็น การผลิตไม่ได้เริ่มต้นจาก การมีเครื่องจักรความสามารถสูงที่จะทำกระบวนการผลิตได้มาก ๆ ในหนึ่งวันแล้วก็ผลิตสินค้าออกมา แต่เริ่มต้นจากการประเมินว่าความต้องการสินค้ามีเท่าไร แล้วมาออกแบบสายการผลิตเพื่อตอบสนองความต้องการ แล้วจึงจัดหาเครื่องจักรที่มีความสามารถเพียงพอ กับสายการผลิต

ระบบการผลิตแบบ Push กับ Pull

การผลิตทั่วไปที่เริ่มต้นจากการใช้เครื่องจักรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุดโดยการผลิตขึ้นมาก่อนจำนวนมากเพราะเชื่อว่ายิ่งผลิตครั้งละมาก ๆ ก็ยิ่งจะทำให้ต้นทุนต่อชิ้นลดลง ผลิตออกมาเก็บไว้ก่อนระบบการผลิตแบบนี้เรียกว่าแบบ Push ก็คือเมื่อมีสินค้าจำนวนมากแล้วจึงค่อย Push ออกไปยังกระบวนการถัดไปหรือขายออกไปนั่นเอง ระบบการผลิตแบบ Pull นั้นตรงกันข้ามกับแบบ Push ทุกอย่างเริ่มจากการประเมินความต้องการแล้วจึงเรียกให้มีการผลิตออกมาแค่เพียงพอแก่ความต้องการ การผลิตแบบโตโยต้าเป็นการผลิตแบบ Pull

ความสูญเปล่า (Muda)

การกำจัดไม่ให้เกิดความสูญเปล่า (Waste) หรือ Muda เป็นส่วนหนึ่งของระบบ Just in time ซึ่งความสูญเปล่ามี 7 อย่าง

1. การผลิตเกิน (Over production)

การผลิตสินค้าออกมามากเกินกว่าความต้องการถือเป็นการสูญเปล่าการผลิตต้องใช้วัตถุดิบแรงงานเวลาพลังงานฯลฯ เพื่อนำสินค้าส่วนเกินมาเก็บไว้เฉย ๆ ไร้ประโยชน์

2. การรอ (waiting)



การรอของแรงงานหรือการรอของงานระหว่างทำก่อนจะไปสู่กระบวนการถัดไปเป็นการสูญเสียเปล่า เพราะฉะนั้น การออกแบบสายการผลิตจึงต้องจัดการให้ไม่มีการรองานหรือถ้ามีก็น้อยที่สุด แรงงานหนึ่งคนอาจถูกจัดให้ทำงานในสองหรือสามสายการผลิตไปพร้อมๆ กันเพื่อจะไม่ต้องยืนรออยู่เฉย ๆ

3. การเคลื่อนย้ายที่ไม่จำเป็น (Unnecessary transport)

การออกแบบสายการผลิตที่ดีจะต้องไม่ให้มีการเคลื่อนย้ายสิ่งใดที่ไม่เกี่ยวกับการผลิต การเคลื่อนย้ายที่ไม่จำเป็น เช่น การเคลื่อนชิ้นงานไกลเกินไป หรือการเคลื่อนกองชิ้นงานไปที่หนึ่ง เพราะมันขวางทางเดินเป็นความสูญเสียเปล่า ชิ้นงานเมื่อผ่านกระบวนการหนึ่งแล้วควรอยู่ในจุดที่กระบวนการต่อไปจะหยิบฉวยได้โดยง่าย

4. กระบวนการที่เกินความจำเป็น (Over processing)

ถ้าการขันน็อต 5 รอบแน่นหนาพอแล้ว เราก็ไม่ควรให้มีการขันเกิน 5 รอบ ถ้าในกระบวนการขัดทำความสะอาดชิ้นงานด้วยผ้าโดยการถูชิ้นลง 3 ครั้งเพียงพอ ก็อย่าให้มีใครถู 7 ครั้ง กระบวนการที่เกินเลยความจำเป็นก็ถือเป็นความสูญเสียเปล่า

5. สินค้าคงคลังที่เกินพอ (Excess inventory)

การเก็บสต็อกสินค้า วัตถุดิบ หรืองานระหว่างทำไว้มากเกินไปเป็นความสูญเสียเปล่า เป็นเรื่องปกติที่ผู้ผลิตชิ้นส่วนให้โดยด้าจะส่งชิ้นส่วนไปโรงงานของโดยด้าวันละ 4-6 เทียวน นั้นหมายความว่าสต็อกชิ้นส่วนของโดยด้ามีไม่ถึงหนึ่งวัน

6. การเคลื่อนไหวที่ไม่จำเป็น (Unnecessary movement)

แม้กระทั่งการทำงานของคนงานยังควรถูกออกแบบให้การเคลื่อนไหวทุกอย่างเกิดผลต่อการผลิต การที่ต้องเคลื่อนที่เพื่อเอากล่องเปล่าที่ใส่งานมาไปเก็บก็ถือว่าเป็นความสูญเสียเปล่า สายการผลิตควรออกแบบให้ลดการเคลื่อนไหวที่ไม่จำเป็นทุกอย่าง

7. ของเสีย (Defects)

ของเสียคือความสูญเสียเปล่าที่ชัดเจนที่สุดการออกแบบกระบวนการงานและเวลาการทำงานในแต่ละกระบวนการต้องให้มั่นใจได้ว่าคนงานทุกคนสามารถทำได้ในเวลาที่เราต้องการโดยไม่เกิดของเสีย

จากความเข้าใจเบื้องต้นในหลักการผลิตแบบโดยด้าเราจะเห็นได้ว่าการมีชิ้นงานหรือสินค้าในเวลาที่ต้องการในที่ที่ต้องการในจำนวนที่พอเพียงก่อให้เกิดประโยชน์และประสิทธิภาพในการผลิต

หลักการบริหารห่วงโซ่อุปทานร้านค้าปลีก

เราจะเริ่มจากการดูการจัดการร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมหรือที่เราเรียกกันว่า “ร้านโชห่วย” เป็นรูปแบบร้านค้าปลีกที่เราพบเห็นได้ในสังคมไทยมาช้านาน ปัญหาที่พบคือ รูปแบบร้านที่ดูไม่เป็นระเบียบ

สินค้ามีมาก และวางอยู่ทั่วร้าน ร้านค้าต้องซื้อของจากต้องซื้อของจากเชลแมนที่พยายามขายให้ได้มากที่สุดด้วยรายการที่ดึงดูด แต่มันยังต้องซื้อในขนาดบรรจุมาตรฐานซึ่งอาจมีจำนวนมากเกินความจำเป็น สินค้าเป็นหีบถูกจัดเก็บซ้อนทับกันยากในการหาและหยิบมาขายและไม่สามารถรู้จำนวนที่เหลืออยู่ได้อย่างแม่นยำทำให้อาจซื้อสินค้าที่ยังเหลืออยู่มากเข้ามาเพิ่มอีก นอกจากนี้ สินค้าในปัจจุบันปรับสูตรปรับโฉมตลอดเวลาตอกสินค้าที่มากเกินไปปริมาณการขาย ทำให้มีแต่ของรุ่นเก่า ๆ อยู่ในร้าน ผู้ประกอบการร้านค้าปลีกจึงนำคอมพิวเตอร์มาใช้งานเพื่อจะได้ควบคุมการขายและรู้ข้อมูลการขายและสต็อก ปัญหาก็คือ การที่คอมพิวเตอร์จะให้ข้อมูลที่ถูกต้องได้เราจำเป็นต้องป้อนข้อมูลเข้าไปก่อน แต่การป้อนข้อมูลด้วยการคีย์รายการเข้าเป็นงานที่ยุ่งยากและเกิดความผิดพลาดเป็นประจำ ทุกครั้งที่ซื้อสินค้าจากเชล หรือซื้อจากห้างค้าส่ง ต้องนำใบเสร็จมาคีย์รายการเข้าทุกครั้ง การคีย์ผิดรหัส คีย์ผิดจำนวน หรือลืมคีย์เกิดขึ้นเสมอ ส่งผลให้เกิดปัญหาเหมือนเดิม จะเห็นได้ว่าคอมพิวเตอร์ไม่ได้แก้ปัญหาร้านค้าปลีก กลับจะสร้างความยุ่งยากในการตั้งรหัสสินค้าผูกกับบาร์โค้ดสินค้า สแกนสินค้าเมื่อขายบางครั้งสแกนแล้วไม่พบสินค้า เพราะรับเข้ามาผิดตัวหรือสแกนแล้วราคาขายไม่อัปเดต และยังต้องป้อนข้อมูลรับสินค้าเข้าร้านให้ถูกต้องในทุก ๆ การซื้อเข้าอีกด้วย เมื่อคอมพิวเตอร์ไม่ได้ช่วยร้านค้าก็ยังซื้อสินค้าเข้ามาเกินไปบ้างน้อยเกินไปบ้าง ปัญหาสต็อก การเสียโอกาสการขาย และสินค้าล้าสมัยก็ยังคงมีอยู่ต่อไป

ร้านค้าปลีกแบบเดิม



ภาพ 5 ร้านค้าปลีกแบบเดิม

คำปลีกยุคใหม่แก้ปัญหาเหล่านี้โดยจัดให้มีศูนย์กระจายสินค้า (Distribution Center)

จัดซื้อกลางของเครือข่ายคำปลีกจะสั่งซื้อสินค้าจากผู้ผลิตต่าง ๆ และนำของมาเก็บไว้ที่ศูนย์กระจายสินค้าในขนาดบรรจุของผู้ผลิต ศูนย์กระจายสินค้าจะจัดสินค้าโดยแยกเป็นหน่วยขึ้นย่อยที่เหมาะสมกับปริมาณการขายออกของร้าน แล้วรวมสินค้าหลายตัวไปส่งยังร้านค้าพร้อมกันในเที่ยวเดียว ปริมาณสินค้าในแต่ละเที่ยวก็จะมีแค่เติมเต็มสินค้าที่ขายออกไปในรอบวันหรือสองวันเท่านั้นแล้วแต่รอบการส่งสินค้า ซึ่งส่วนใหญ่จะส่งของทุกวันหรือวันเว้นวันเป็นอย่างน้อย



ภาพ 6 ศูนย์กระจายสินค้า (Warehouse)

การส่งในจำนวนไม่มากแต่ส่งในความถี่ที่มากทำให้ร้านค้ามีสินค้าแค่พอเพียง และเมื่อสินค้ามีการปรับเปลี่ยนโฉม สินค้าโฉมเก่าก็มีเหลืออยู่ไม่มากแค่สองสามวันก็สามารถระบายออกไปได้หมด สินค้าในร้านก็จะสดใหม่อยู่เสมอ ร้านค้าปลีกรับสินค้าทุกรายการจากศูนย์กระจายสินค้าแค่วันละครั้งเดียว เทียบกับการที่ต้องเจอเซลแมนของแต่ละบริษัทผู้ผลิตที่เวียนกันเข้ามาเสนอขายของและส่งของพนักงานหน้าร้าน จึงมีเวลาที่ใส่ใจกับการต้อนรับลูกค้าและขายของมากขึ้น

ระบบคอมพิวเตอร์ของร้านค้าปลีกสมัยใหม่จะมีการเชื่อมต่อกับศูนย์กระจายสินค้า ข้อมูลสินค้าในแต่ละรอบส่งจะถูกส่งไปที่เครื่องคอมพิวเตอร์หน้าร้านก่อนสินค้าจะไปถึง เมื่อการรับสินค้าที่หน้าร้านเรียบร้อยแล้วพนักงานหน้าร้านเพียงกดปุ่มรับข้อมูลเข้าระบบข้อมูลสินค้าทั้งหมดที่รับเข้าในรอบนั้นก็เข้าสู่ระบบเครื่องหน้าร้านทันทีไม่ต้องมีการคีย์ข้อมูลเข้าเลยจึงไม่มีการผิดพลาด

การรับสินค้าจากขนส่งพนักงานเพียงนับจำนวนหีบบรรจุแบบต่าง ๆ ให้เป็นไปตามใบควบคุมการส่งของถ้าจำนวนหีบครบและแถบนิรภัย (Seal) อยู่ในสภาพเรียบร้อยก็เซ็นรับสินค้าได้เลย เป็นการประหยัดเวลาของรถขนส่ง (การรอและการตรวจนับก็เป็นความสูญเสีย) และเมื่อมีเวลาว่างพนักงานร้านสามารถตรวจนับจำนวนสินค้าที่มาส่ง และจัดชั้นชั้นวางเมื่อตรวจนับเสร็จแล้วพบว่าสินค้าขาดจาก

เอกสารส่งออกไปบางตัว ก็สามารถแจ้งจำนวนที่ขาดแบบ online ระบบส่วนกลางจะจัดส่งใบลดหนี้อิเล็กทรอนิกส์เพื่อปรับตัวเลขสต็อกสินค้าให้ถูกต้องตามที่ตรวจนับ ระบบนี้ทำได้เพราะจากการประเมินสินค้าที่อาจไม่ครบหรือสลับตัวในแต่ละเที่ยวส่งมีมูลค่าน้อยมากเมื่อเทียบกับค่าเสียเวลาการตรวจนับของขนส่ง

จะเห็นได้ว่าการบริหารงานที่เป็นระบบทำให้ลดการสูญเปล่าต่าง ๆ เช่น พื้นที่จัดเก็บสินค้าในร้าน เวลาการตรวจนับสินค้า เวลาในการคีย์ข้อมูล เวลาในการพูดคุยเจรจากับเซลล์ของผู้ผลิตต่าง ๆ ฯลฯ

ร้านสะดวกซื้อสะดวกจัดการ



ภาพ 7 การรับสินค้าหน้าร้าน จัดสินค้าขึ้นชั้นวาง และการรับบิล ของพนักงานหน้าร้าน

สรุป

ถูกที่ ถูกเวลา ปริมาณเหมาะสม (Time Place Quantity in Harmony)

เป็นหลักการที่ใช้ได้ในทุกโครงการหรือธุรกิจที่เราทำ การจะใช้หลักการนี้จำเป็นต้องใช้ข้อมูลนำมาคาดการณ์และนำไปสู่การออกแบบกระบวนการ ปัจจุบัน กระบวนการทั้งหลายสามารถทำได้ง่ายและมีประสิทธิภาพมากขึ้น เพราะมีเทคโนโลยีการสื่อสารที่ดีขึ้นเรื่อย ๆ พอลองย้อนดูดี ๆ หลักการนี้มีการพูดถึงมานานแล้วโดย คุณเทียม โชควัฒนา ผู้ก่อตั้งเครือสหพัฒน์



ภาพ 8 ดร. เทียม โชควัฒนา

ที่มา : <http://www.happinessandessence.com/2012/09/blog-post.html>

ท่านสอนหลักการ “เร็ว ช้า หนัก เบา” ซึ่งพอจะอธิบายได้ว่า การจะทำการงานใด ๆ ควรประเมินถึงความเหมาะสมว่างานใดควรทำเร็ว งานใดควรจะทำช้า ๆ งานใดควรให้น้ำหนักความสำคัญมาก และงานใดควรเบา ๆ ลงหน่อย สอดคล้องกับที่เราเห็นในระบบผลิตแบบโตโยต้า ที่ว่าจะผลิตที่ Takt Time ไม่เร็วกว่านั้นมาก และสอดคล้องกับการบริหารร้านค้าปลีกที่ว่าเราไม่สั่งซื้อสินค้าเข้ามาเร็วหรือมากเกินไป หลักการนี้ถูกใช้มายาวนานแล้ว อยู่ที่ไหนใครจะเรียกว่าอะไรและนำไปปรับใช้ในธุรกิจการงานได้นั่นเอง

อ้างอิง

เทียม โชควัฒนา. (2547). *ปรัชญาการทำงานและการดำเนินชีวิต* ดร.เทียม โชควัฒนา. กรุงเทพฯ:

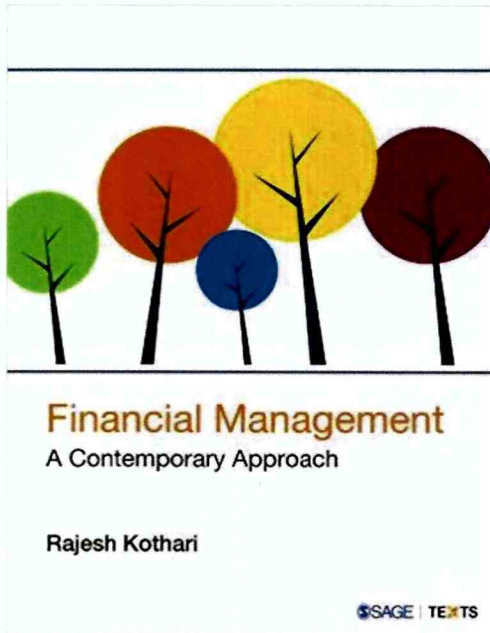
สำนักพิมพ์สุภาพใจ.

Happiness and essence. (2012, September 20). *When you stop advancing, you've already begun to retreat*. Retrieved from <http://www.happinessandessence.com/2012/09/blog-post.html>

Nicholas, J. M. (2011). *Lean Production for Competitive Advantage: a comprehensive guide to learn methodologies and management practices*. New York: Productivity Press Taylor & Francis Group.

Financial Management: A Contemporary Approach

Nathabhol Khanthachai¹



From: https://images-na.ssl-images-amazon.com/images/I/41OL0DubEmL._SX379_BO1,204,203,200_.jpg

I

The fundamental responsibility of Chief Financial Officers (CFO's) and financial managers is financial management where every penny spent needs to be reflected in good returns. Moreover, it is now proactive for students, practioners and professionals to search for financial management strategies to cope with turbulence, vibrancy and dynamism in the global financial system.

II

Dr. Kothari is Director, R.A. Podar Institute of Management and Dean, Faculty of Management Studies, University of Rajasthan, Jaipur.

So far, he has authored five published books and over 40 articles published in various well-acclaimed journals. Some of his published books include *Financial Services in India: Concepts and Applications* (2010), *Management Accounting: Concepts and Applications* (2007), and *Contemporary Financial Management* (2005).

III

Financial Management: A Contemporary Approach is divided into 6 parts and 25 chapters as follows:

Part I: An Overview of Financial Management

¹Associate Professor (Economics), Graduate School, Kasem Bundit University, 1761 Patanakarn Rd., Suanluang, Bangkok 10250 E-mail: nkhanthachai@gmail.com



1. Introduction to Financial Management: A Contemporary Approach

2. Contemporary Financial Environment

3. Financial Statement Analysis

Part II: Foundation of Financial Management

4. Concept of Time

5. Concept of Risk and Return

6. Concept of Value

Part III: Strategic Financial Decision

7. Capital Structure Decisions

8. Leverage

9. Cost of Capital

10. Capital Budgeting Decision

11. Estimating Cash Flows

12. Risk Analysis in Capital Budgeting

13. Dividend Decisions

14. Corporate Restructuring

Part IV: Operating Financial Decisions

15. An Overview of Working Capital Management

16. Inventory Management

17. Receivables Management

18. Cash Management

19. Financing Current Assets

Part V: Long-term Financing

20. Sources of Long-term Finance

21. Lease and Hire purchase

22. Venture Capital Financing

Part VI: Contemporary Issues in Financial Management

23. Foreign Exchange Management: An Introduction

24. Derivatives

25. Share Value and Corporate Governance



IV

Financial Management: A Contemporary Approach is a comprehensive textbook that deals with the financial management from a contemporary perspective, analysing emerging trends and issues. The book builds concepts and strengthens understanding with simple illustrations, case studies, practical examples, and reference to Microsoft Excel application for financial statistical computations. Moreover, its Glossary written in simple, lucid language provides a good and understandable descriptions of terms and concepts in financial management. Furthermore, its Appendix contains Time Value Tables for both Futures Value Interest Factor as well as Present Value Interest Factors for financial decision purposes.

The book is recommendable for graduate students and professionals in the field of financial management.



**คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรส่วนกลาง
กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์**
**QUALITIES OF WORK LIFE THAT AFFECT THE WORK EFFICIENCY OF CENTRAL
OFFICERS IN THE DEPARTMENT OF SOCIAL DEVELOPMENT AND WELFARE,
MINISTRY OF SOCIAL DEVELOPMENT AND HUMAN SECURITY**

กมลรัตน์ จิรวิเศษสกุล

Kamonrat Jirawisedsakun

สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน

Office of the Permanent Secretary

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาความแตกต่างด้านปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิภาพในการทำงาน เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรส่วนกลาง กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา คือ บุคลากรส่วนกลาง กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จำนวน 215 คน ผลการศึกษพบว่า บุคลากรส่วนกลาง กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ มีคุณภาพชีวิตในการทำงานและประสิทธิภาพในการทำงานในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ มีความพึงพอใจมากที่สุด และด้านรายได้และประโยชน์ตอบแทนมีความพึงพอใจน้อยที่สุด และมีระดับประสิทธิภาพในการทำงานด้านผลผลิตมากที่สุด รองลงมาคือด้านปริมาณงาน และด้านคุณภาพ โดยปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และรายได้ต่อเดือนมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรส่วนกลาง กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานในภาพรวม มีค่าสหสัมพันธ์เท่ากับ 0.587 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความเป็นประชาธิปไตยในการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานมากที่สุด และด้านรายได้และประโยชน์ตอบแทนมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานน้อยที่สุด



คำสำคัญ : คุณภาพชีวิตในการทำงาน , ประสิทธิภาพในการทำงาน , กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ

Abstract

The objective of this research was to study the differences in personal factors that affect the work efficiency relationship between qualities of work life with work efficiency for guidelines to develop the quality of work life and increase work efficiency of central officers in the Department of Social Development and Welfare, Ministry of Social Development and Human Security. This survey research used a sample survey of 215 central officers. The study found that central officers in the Department of Social Development and Welfare, Ministry of Social Development and Human Security had a very high level of satisfaction in the quality of their work life and work efficiency in general. It was found that the officers experienced a safe and healthy environment with which they were most satisfied, while they were least satisfied with their income and benefits. Secondary factors are work load and quality of work. Personal factors of education, position and income affected the work efficiency of central officers in the Department of Social Development and Welfare, Ministry of Social Development and Human Security. Their quality of work life was related to their work efficiency at a moderate level. Each side found that their quality of work life was related to their efficiency at work most and income and benefits were related with work efficiency the least.

Keywords Quality of work life; work efficiency; Department of Social Development and Welfare

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ (new public management) เป็นการปฏิรูประบบราชการ โดยการเปลี่ยนแปลงการบริหารจัดการภาครัฐให้มีความทันสมัย เท้าทันกับสถานการณ์ทางสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป มีการนำเอาหลักการบริหารงานของเอกชนมาปรับใช้ในการบริหารจัดการภาครัฐ การวางแผนการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลเป็นส่วนหนึ่งของการบริหาร ให้เกิดประโยชน์สูงสุด มีความเหมาะสม สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร มีการพัฒนาบุคลากร การดึงดูดและรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพให้อยู่ในองค์กร คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรจึงมีความสำคัญ ซึ่งประกอบด้วย ด้านรายได้และ



ประโยชน์ตอบแทน ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถ และความก้าวหน้า ด้านการได้รับการยอมรับในสังคม ด้านความเป็นประชาธิปไตยในการทำงาน ด้านความสมดุลในชีวิตงานและครอบครัว และด้านความภูมิใจในองค์กรและความรับผิดชอบต่อสังคม เพื่อให้บุคลากรมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ด้วยวิธีการที่ง่าย รวดเร็ว มีปริมาณมาก มีคุณภาพสูงและประหยัดทำให้มีผลการปฏิบัติงานที่ดี เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ เกิดประโยชน์สุขต่อประชาชน และประเทศชาตินั่นเอง

กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ได้มีการปรับปรุงโครงสร้างของกระทรวงตามพระราชบัญญัติปรับปรุง กระทรวง ทบวง กรม (ฉบับที่ 14) พ.ศ. 2558 กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ จึงมีการเปลี่ยนแปลงภารกิจ มีการโอนย้าย เงินงบประมาณและบุคลากรระหว่างกรม ส่งผลต่อการปฏิบัติงานคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้างของกรม ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจในการศึกษาวิจัยเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรส่วนกลาง กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ เพื่อศึกษาความแตกต่างด้านปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิภาพในการทำงาน เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรส่วนกลาง กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ให้มีผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้นมีประสิทธิภาพในการทำงาน เพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความแตกต่างด้านปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรส่วนกลาง กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรส่วนกลาง กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์
3. เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรส่วนกลาง กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

นิยามศัพท์

คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกของแต่ละบุคคลที่มีต่อความเป็นอยู่หรือความสุขของชีวิตโดยรวม ที่ได้รับจากประสบการณ์และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ผ่านกระบวนการที่องค์กรจัดขึ้นที่สามารถตอบสนองความต้องการของแต่ละบุคคล มี 7 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านรายได้และประโยชน์ตอบแทน



แทน 2) ด้านสิ่งแวดล้อม ที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ 3) ด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถและความก้าวหน้า 4) ด้านการได้รับการยอมรับในสังคม 5) ด้านความเป็นประชาธิปไตยในการทำงาน 6) ด้านความสมดุลในชีวิตงานและครอบครัว และ 7) ด้านความภูมิใจในองค์กรและความรับผิดชอบต่อสังคม

ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง ลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส ตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือน และอายุงาน

ประสิทธิภาพในการทำงาน หมายถึง การกระทำของแต่ละบุคคลที่มีความสามารถ และความพร้อมพยายามทุ่มเทอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานให้ได้ปริมาณงาน คุณภาพงาน และอัตราผลผลิตที่มีประสิทธิภาพตามเป้าหมายขององค์กรที่ตั้งไว้ ประกอบด้วย ปริมาณงาน คุณภาพ และผลผลิต

บุคลากรส่วนกลาง กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ หมายถึง ข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้างประจำ ที่ปฏิบัติงานในส่วนกลาง กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ณ เลขที่ 1034 ถนนกรุงเกษม แขวงมหานาค เขตป้อมปราบศัตรูพ่าย กรุงเทพมหานคร 10100

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา ดำเนินการศึกษาข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรส่วนกลาง กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์
2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ กลุ่มตัวอย่างประชากรที่เป็นบุคลากรส่วนกลาง กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จำนวน 215 คน
3. ขอบเขตด้านระยะเวลา เป็นการศึกษาวิจัย ระหว่างเดือนมีนาคม ถึง เดือนเมษายน พ.ศ. 2560

ประโยชน์ที่รับจากการวิจัย

1. ทำให้ทราบถึงประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรส่วนกลาง กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
2. ทำให้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรส่วนกลาง กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์
3. ผู้บริหารหรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการบริหารทรัพยากรบุคคลของกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ สามารถนำข้อมูลจากการศึกษาวิจัยไปใช้



ในเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร
ส่วนกลาง กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

คุณภาพชีวิตในการทำงาน

Huse and Cummings (1985, pp. 198-200) ได้วิเคราะห์ลักษณะคุณภาพชีวิตของการทำงาน
และแบ่งองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงาน เป็น 8 ด้าน ดังนี้

ด้านที่ 1 รายได้และประโยชน์ตอบแทน หมายถึง การได้รับรายได้และผลตอบแทนที่เพียงพอกับความ
ต้องการและสอดคล้องกับมาตรฐานเกี่ยวกับรายได้และประโยชน์ตอบแทน

ด้านที่ 2 สิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานได้ปฏิบัติงานใน
สภาพแวดล้อมที่เหมาะสม สถานที่ทำงานไม่ทำให้เกิดผลเสียต่อสุขภาพและก่อให้เกิดอันตรายจากการทำงาน

ด้านที่ 3 การพัฒนาศักยภาพหรือโอกาสพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานมี
โอกาสพัฒนาขีดความสามารถของตนเองจากงานที่ได้รับมอบหมาย

ด้านที่ 4 ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสที่จะก้าวหน้า
ในอาชีพและตำแหน่งอย่างมั่นคง

ด้านที่ 5 สังคมสัมพันธ์ หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานเป็นที่ยอมรับของผู้ร่วมงานที่ทำงานมีบรรยากาศ
ของความเป็นมิตรปราศจากการแบ่งพรรคแบ่งพวก ผู้ปฏิบัติงานได้รับการยอมรับ และมีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับ
ผู้อื่น

ด้านที่ 6 ธรรมเนียมในองค์กร หมายถึง การมีความยุติธรรมในการบริหารงานมีการปฏิบัติต่อ
บุคลากรอย่างเหมาะสม ผู้ปฏิบัติงานได้รับการเคารพในสิทธิ ความเสมอภาค ความยุติธรรม

ด้านที่ 7 การเป็นอิสระจากงาน หมายถึง บุคคลมีความสมดุลในช่วงชีวิตระหว่างช่วงที่ทำงานกับ
ช่วงเวลารว่างจากงาน มีช่วงเวลาที่ได้อ่อนคลายจากภาระงานที่ได้รับมอบหมาย

ด้านที่ 8 ความภูมิใจในองค์กร หมายถึง ความรู้สึกของบุคลากรที่มีความภาคภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานใน
องค์กรที่มีชื่อเสียงและได้รับรู้ว่าการอำนวยความสะดวกและรับผิดชอบต่อสังคม

จากองค์ประกอบที่กล่าวมาทั้งหมดนี้จะเห็นว่าทฤษฎีคุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสอดคล้อง
กันในงานวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ประมวลเกณฑ์ต่าง ๆ โดยพิจารณาจากแนวความคิดของ Huse and
Cummings (1985, pp. 198-200) มาประยุกต์ใช้เป็นองค์ประกอบเพราะมีเนื้อหาโดยรวมที่ครอบคลุม
ค่อนข้างสมบูรณ์ซึ่งสามารถกำหนดเกณฑ์องค์ประกอบคุณภาพชีวิตการทำงานได้ 7 ประการ ดังนี้ 1) ด้าน
รายได้และประโยชน์ตอบแทน 2) ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ 3) ด้านโอกาสในการ
พัฒนาความสามารถและความก้าวหน้า ซึ่งมาจากการรวมด้านที่ 3 และ 4 เป็นข้อเดียวกันเนื่องจากมี



ความสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกัน ที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสพัฒนาศักยภาพที่จะก้าวหน้าในอาชีพอย่างมั่นคง 4) ด้านการได้รับการยอมรับในสังคม ดีความมาจากด้านที่ 5 สังคมสัมพันธ์ 5) ด้านความเป็นประชาธิปไตยในการทำงาน มาจากด้านที่ 6 ธรรมเนียมในองค์กร 6) ด้านความสมดุลในชีวิตงานและครอบครัว มาจากด้านที่ 7 การเป็นอิสระจากงาน และ 7) ด้านความภูมิใจในองค์กรและความรับผิดชอบต่อสังคม ขยายความมาจากด้านที่ 8 ความภูมิใจในองค์กร เพื่อให้สามารถเข้าใจความหมายคุณภาพชีวิตการทำงานแต่ละด้านได้ง่ายขึ้น

ประสิทธิภาพทำงาน

ธงชัย สันติวงษ์ (2542, หน้า 47-49) กล่าวว่า เทคนิคการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานประกอบด้วย 7 ด้าน ดังนี้

1. ปริมาณงาน (quantity of work) คือ การกำหนดความมากน้อยเกี่ยวกับจำนวนเป็นมาตรฐานในการมอบหมายงานให้การทำงานแก่ผู้ปฏิบัติงานเป็นรายบุคคล
2. คุณภาพงาน (quality of work) คือ ความมีคุณภาพเกี่ยวกับผลของงาน กล่าวคือ มีความถูกต้องครบถ้วน ประณีต ทันระยะเวลาที่กำหนด และเป็นที่ยอมรับจากผลงานที่สำเร็จออกมา
3. ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับงาน (job knowledge) ผู้ปฏิบัติงานต้องมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับงาน รวมถึงการนำเทคนิคมาประยุกต์ใช้กับงานได้เป็นอย่างดี
4. คุณภาพเกี่ยวกับบุคลิกภาพส่วนตัว (quality of personal) คือ พฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานที่แสดงออกทางการแต่งกาย กิริยา ท่าทาง คำพูดที่เหมาะสม การให้ความช่วยเหลืองานสังคม และความซื่อสัตย์สุจริตในการทำงานทั้งต่อตนเอง ต่อเพื่อนร่วมงานและต่อองค์กร
5. ความร่วมมือกับผู้อื่น (cooperativeness) คือ การที่ผู้ทำงานมีความสามารถและเต็มใจทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน ให้ความช่วยเหลือระหว่างกัน มีความสามัคคี
6. มีความน่าไว้วางใจ (dependability) คือ การที่ผู้ทำงานมีความน่าไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชา และเกี่ยวกับองค์กร โดยมีความซื่อสัตย์ต่อหน้าที่ ละเอียดถี่ถ้วน แม่นยำไว้วางใจได้ในเรื่องเวลาและเรื่องอื่น ๆ
7. มีความคิดริเริ่ม (creativity) คือ ผู้ทำงานที่มีความกระตือรือร้นในการใฝ่ หาความรู้ทั้งในงานที่ทำอยู่และงานอื่นที่เกี่ยวข้อง กล้าที่จะเริ่มต้นงานได้ด้วยตนเอง และการแก้ไขปัญหาด้วยเหตุและผล

Simon (1960, pp. 180-181) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ (efficient) เท่ากับ ผลผลิต (output) ที่ได้รับลบด้วยปัจจัยนำเข้า (input) ถ้าเป็นหน่วยงานราชการของรัฐ จะบอกความพึงพอใจของผู้รับบริการเข้าไปด้วย

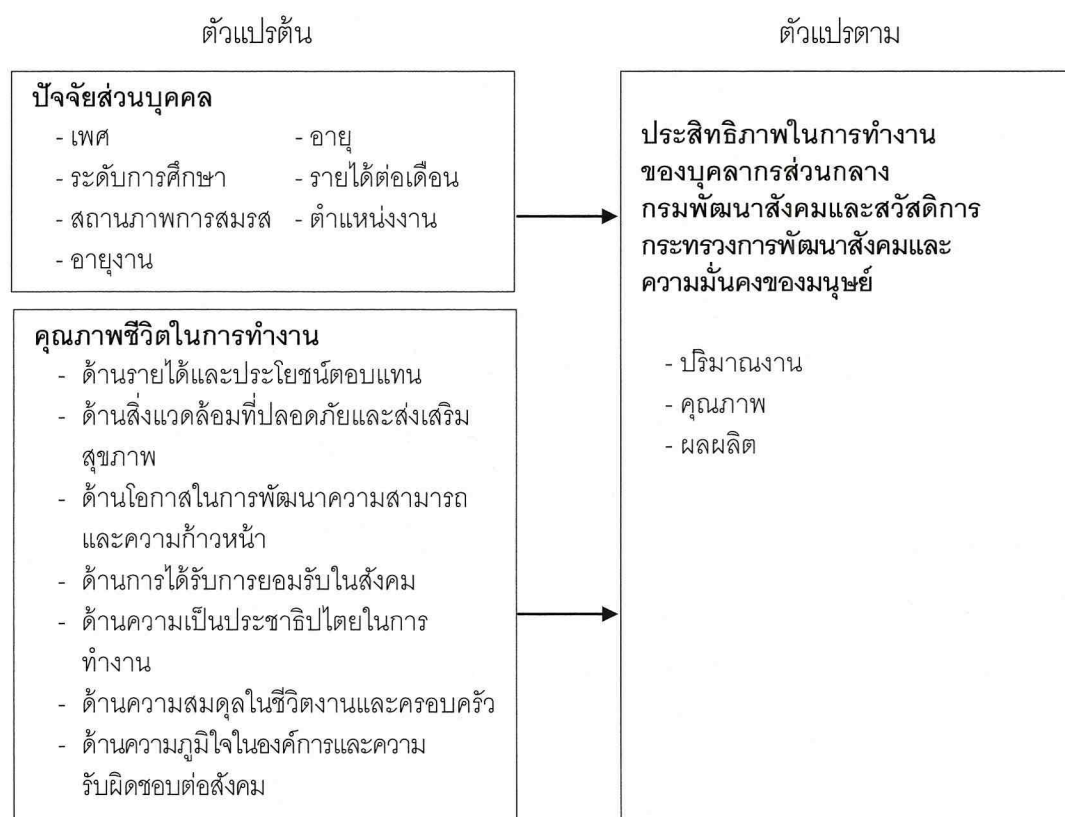
ดังนั้น จากปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานที่กล่าวมานี้ ผู้วิจัยได้ประมวลเกณฑ์ต่าง ๆ โดยพิจารณาจากแนวความคิดของ จากแนวคิดของธงชัย สันติวงษ์ (2542, หน้า 47-49) และแนวคิดของ

Simon (1960, pp. 180-181) มาประยุกต์ใช้เป็นองค์ประกอบในการกำหนดเกณฑ์ประสิทธิภาพในการทำงาน ได้ 3 ประการ คือ 1) ปริมาณงาน 2) คุณภาพ และ 3) ผลผลิต

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

Greenberg and Baron (1993) นิยามความพึงพอใจในงานว่าเป็นปฏิกิริยาตอบสนองด้วยความคิดอารมณ์ในเชิงประเมิณต่องาน ลักษณะความพึงพอใจในงานประกอบด้วยองค์ประกอบความพึงพอใจในงานแต่ละด้าน ซึ่งอาจสอดคล้องหรือแตกต่างกันก็ได้ เช่น บุคคลอาจมีความพึงพอใจต่อตอบแทนที่ทำได้จากการทำงาน แต่ไม่พึงพอใจหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานก็ได้ สภาวะความพึงพอใจในงานของบุคคล มีลักษณะค่อนข้างคงที่ตามประสบการณ์ในการทำงานและความคาดหวังของบุคคล

กรอบแนวคิดการวิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ของบุคลากรส่วนกลาง กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์



ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย



สมมติฐานของการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรส่วนกลาง กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ไม่แตกต่างกัน
2. คุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรส่วนกลาง กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

ระเบียบวิธีวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรในการศึกษาวิจัยครั้งนี้คือ บุคลากรส่วนกลาง กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จำนวน 463 คน แบ่งเป็น ข้าราชการ 150 คน ลูกจ้างประจำ 37 คน พนักงานราชการ 276 คน (กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ, สำนักงานเลขาธิการ, 2560)
2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการสุ่มตัวอย่างจากจำนวนประชากร 463 คน โดยใช้สูตรการหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของทาโร ยามาเน (Taro Yamane) โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 ยอมรับให้เกิดความคลาดเคลื่อน ร้อยละ 0.5 การศึกษาวิจัยครั้งนี้จึงใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 215 คน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (convenience sampling)

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัย ได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. จัดทำแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย และนำแบบสอบถามจำนวน 40 ชุด ไปทดลองใช้เพื่อทำการตรวจสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (alpha coefficient) ด้วยวิธีของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าแอลฟาเท่ากับ 0.947 ซึ่งมากกว่า 0.8 ดังนั้น แบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้จึงมีความน่าเชื่อถือสามารถนำไปใช้รวบรวมข้อมูลเพื่อทำการวิจัยต่อไปได้
2. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแล้วไปเก็บรวบรวมข้อมูล โดยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองจากบุคลากรส่วนกลาง กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์
3. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลในแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมได้ และนำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติต่อไป

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามโดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วนคือ



ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบไปด้วย เพศอายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส ตำแหน่งงาน อาชีพ รายได้ต่อเดือน และอายุงาน ลักษณะของคำถามเป็นคำถามปลายเปิด ให้เลือกเพียงคำตอบเดียว มีข้อคำถาม จำนวน 7 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน จำนวน 25 ข้อ ประกอบด้วย 1) ด้านรายได้และประโยชน์ตอบแทน 2) ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ 3) ด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถและความก้าวหน้า 4) ด้านการได้รับการยอมรับในสังคม 5) ด้านความเป็นประชาธิปไตยในการทำงาน 6) ด้านความสมดุลในชีวิตงานและครอบครัว และ 7) ด้านความภูมิใจในองค์กรและความรับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งมีเกณฑ์ในการกำหนดค่าน้ำหนักของการประเมินเป็น 5 ระดับ ตามมาตราส่วนประมาณค่าของลิเคิร์ท (Likert scale)

ส่วนที่ 3 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน จำนวน 10 ข้อ ประกอบด้วย ด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพ และด้านผลผลิต ซึ่งมีเกณฑ์ในการกำหนดค่าน้ำหนักของการประเมินเป็น 5 ระดับตามมาตราส่วนประมาณค่าของลิเคิร์ท (Likert scale)

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เป็นลักษณะคำถามแบบปลายเปิด (open-ended question) เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ โดยผู้วิจัยใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (content analysis) ทำการศึกษาคำตอบของผู้ตอบแบบสอบถามแล้วนำมาจัดเป็นกลุ่มตามที่คุณตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นไว้

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ผลการศึกษาค้นคว้าข้อมูลเพื่อนำเสนอรายงานวิจัยในครั้งนี้โดยใช้วิธีการคำนวณประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปเพื่อการวิจัย (SPSS) ทำการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจะนำข้อมูลดังกล่าวนำมาวิเคราะห์หาค่าสถิติ ซึ่งประกอบด้วย การหาค่าความถี่ (frequency) และร้อยละ (percentage)

ส่วนที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยข้อมูลดังกล่าว จะนำมาวิเคราะห์หาค่าทางสถิติ ซึ่งประกอบด้วย การหาค่าเฉลี่ย (mean) เพื่อวัดแนวโน้มส่วนกลางของคุณภาพชีวิตในการทำงาน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) เพื่อวัดลักษณะการกระจายข้อมูลของคุณภาพชีวิตในการทำงาน การทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนประสิทธิภาพในการทำงานของกลุ่มตัวอย่างตามปัจจัยส่วนบุคคลที่มี 2 กลุ่ม โดยทดสอบด้วย Independent sample *t*-test และทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนคุณภาพชีวิตในการทำงานของกลุ่มตัวอย่างตามปัจจัยส่วนบุคคลที่มีมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป โดย

การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one-way ANOVA) และทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระจากกันจากการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) โดยนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางที่ควบคู่กับการบรรยาย ผู้วิจัยกำหนดการให้คะแนนคำตอบของแบบสอบถาม ดังนี้ ระดับความพึงพอใจมากที่สุดให้คะแนนเท่ากับ 5 ระดับความพึงพอใจมากหรือดีให้คะแนนเท่ากับ 4 ระดับความพึงพอใจปานกลางหรือพอใช้ให้คะแนนเท่ากับ 3 ระดับความพึงพอใจน้อยหรือต่ำกว่ามาตรฐานให้คะแนนเท่ากับ 2 และระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดหรือต้องปรับปรุงแก้ไขให้คะแนนเท่ากับ 1 ซึ่งผลที่ได้จะนำมาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยโดยการแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ยจะยึดหลักเกณฑ์ ดังนี้

$$\begin{aligned}\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.80\end{aligned}$$

จากเกณฑ์ดังกล่าว สามารถแบ่งระดับความพึงพอใจได้ ดังนี้ 4.21-5.00 หมายถึง มากที่สุด 3.41-4.20 หมายถึง มาก 2.61-3.40 หมายถึง ปานกลางหรือพอใช้ 1.81-2.60 หมายถึง น้อยหรือต่ำกว่ามาตรฐาน และ 1.00-1.80 หมายถึง น้อยที่สุดหรือต้องปรับปรุงแก้ไข

ส่วนที่ 3 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการโดยข้อมูลดังกล่าวจะนำมาวิเคราะห์หาค่าทางสถิติ ซึ่งประกอบด้วย การหาค่าเฉลี่ย (mean) เพื่อวัดแนวโน้มสู่ส่วนกลางของประสิทธิภาพในการทำงาน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) เพื่อวัดลักษณะการกระจายข้อมูลของประสิทธิภาพในการทำงานการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนประสิทธิภาพในการทำงานของกลุ่มตัวอย่างตามปัจจัยส่วนบุคคลที่มี 2 กลุ่ม โดยทดสอบด้วย Independent sample *t*-test และทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนประสิทธิภาพในการทำงานของกลุ่มตัวอย่างตามปัจจัยส่วนบุคคลที่มีมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one-way ANOVA) และทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระจากกันจากการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) โดยนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางที่ควบคู่กับการบรรยาย ผู้วิจัยกำหนดการให้คะแนนคำตอบของแบบสอบถาม ดังนี้ ระดับประสิทธิภาพมากที่สุด ให้คะแนนเท่ากับ 5 ระดับประสิทธิภาพมากหรือดีให้คะแนนเท่ากับ 4 ระดับประสิทธิภาพปานกลางหรือพอใช้ ให้คะแนนเท่ากับ 3 ระดับประสิทธิภาพน้อยหรือ



ต่ำกว่ามาตรฐาน ให้คะแนนเท่ากับ 2 และระดับประสิทธิภาพน้อยที่สุดหรือต้องปรับปรุงแก้ไขให้คะแนนเท่ากับ 1 ซึ่งผลที่ได้จะนำมาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยโดยการแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ยจะยึดหลักเกณฑ์ ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

จากเกณฑ์ดังกล่าว สามารถแบ่งระดับประสิทธิภาพได้ ดังนี้ 4.21-5.00 หมายถึง มากที่สุด 3.41- 4.20 หมายถึง มาก 2.61-3.40 หมายถึง ปานกลางหรือพอใช้ 1.81-2.60 หมายถึง น้อยหรือต่ำกว่ามาตรฐาน และ 1.00-1.80 หมายถึง น้อยที่สุดหรือต้องปรับปรุงแก้ไข

ส่วนที่ 4 เป็นข้อมูลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ซึ่งมีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด ใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (content analysis)

ผลการวิจัย

ผู้วิจัยทำการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างบุคลากรส่วนกลาง กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ซึ่งประกอบไปด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส ตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือน และอายุงาน โดยใช้ความถี่ และร้อยละ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 30-39 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี สถานภาพการสมรสเป็นโสด มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานราชการ มีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 10,000-20,000 บาท และมีอายุงานระหว่าง 1 ปี - 5 ปี

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานและประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรส่วนกลาง กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ โดยใช้ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และนำเสนอผลการศึกษาด้วยตารางประกอบคำบรรยาย ดังนี้



ตาราง 1

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรส่วนกลาง กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ในภาพรวม

คุณภาพชีวิตในการทำงาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ
1. ด้านรายได้และประโยชน์ตอบแทน	3.65	0.858	มาก
2. ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ	4.11	0.740	มาก
3. ด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถและความก้าวหน้า	3.82	0.915	มาก
4. ด้านการได้รับการยอมรับในสังคม	3.95	0.818	มาก
5. ด้านความเป็นประชาธิปไตยในการทำงาน	3.99	0.874	มาก
6. ด้านความสมดุลในชีวิตงานและครอบครัว	3.75	0.928	มาก
7. ด้านความภูมิใจในองค์กรและ ความรับผิดชอบต่อสังคม	4.04	0.780	มาก
รวม	3.90	0.721	มาก

จากตาราง 1 ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรส่วนกลาง กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ในภาพรวมทั้ง 7 ด้าน มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.11$) และด้านรายได้และประโยชน์ตอบแทนมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.65$)

ตาราง 2

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรส่วนกลาง กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ในภาพรวม

ประสิทธิภาพในการทำงาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ
1. ด้านปริมาณงาน	4.14	0.685	มาก
2. ด้านคุณภาพ	4.13	0.708	มาก
3. ด้านผลผลิต	4.16	0.715	มาก
รวม	4.14	0.663	มาก

จากตาราง 2 ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรส่วนกลาง กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ในภาพรวม ซึ่งประกอบด้วย ด้านปริมาณ



งาน ด้านคุณภาพ และด้านผลผลิต มีประสิทธิภาพโดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประสิทธิภาพในการทำงานในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านผลผลิต มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.16$) รองลงมาคือด้านปริมาณงาน ($\bar{X} = 4.14$) และด้านคุณภาพ ($\bar{X} = 4.13$)

ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรส่วนกลาง กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 3

การเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรส่วนกลาง กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน	ผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน	สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน
1. เพศ	ไม่แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
2. อายุ	ไม่แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
3. ระดับการศึกษา	แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
4. สถานภาพการสมรส	ไม่แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
5. ตำแหน่งงาน	แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
6. รายได้ต่อเดือน	แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
7. อายุงาน	ไม่แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน

จากตาราง 3 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรส่วนกลาง กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ไม่แตกต่างกัน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ สถานภาพการสมรส และอายุงาน มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน สรุปว่ายอมรับสมมติฐาน แต่ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และรายได้ต่อเดือน นั้น มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน เป็นการปฏิเสธสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 2 คุณภาพชีวิตในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรส่วนกลาง กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์



ตาราง 4

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรส่วนกลาง กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

คุณภาพชีวิตในการทำงาน	ประสิทธิภาพในการทำงาน	
	<i>r</i>	Sig (2-tailed)
1. ด้านรายได้และประโยชน์ตอบแทน	0.517	0.000**
2. ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ	0.587	0.000**
3. ด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถและความก้าวหน้า	0.584	0.000**
4. ด้านการได้รับการยอมรับในสังคม	0.617	0.000**
5. ด้านความเป็นประชาธิปไตยในการทำงาน	0.626	0.000**
6. ด้านความสมดุลในชีวิตงานและครอบครัว	0.520	0.000**
7. ด้านความภูมิใจในองค์กรและความรับผิดชอบต่อสังคม	0.598	0.000**
รวม	0.587	0.000**

ตาราง 4 ผลการศึกษาโดยใช้การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรส่วนกลาง กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ในภาพรวม มีค่าสหสัมพันธ์เท่ากับ 0.587 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความเป็นประชาธิปไตยในการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานมากที่สุด ($r = 0.626$) และด้านรายได้และประโยชน์ตอบแทนน้อยที่สุด ($r = 0.598$)

สรุปผลการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 30-39 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี สถานภาพการสมรสเป็นโสด มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานราชการ มีรายได้ต่อเดือน อยู่ระหว่าง 10,000-20,000 บาท และมีอายุงานระหว่าง 1 ปี - 5 ปี โดยคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรส่วนกลาง กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด และด้านรายได้และประโยชน์ตอบแทนมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด และมีประสิทธิภาพในการทำงานในภาพรวม มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านผลผลิตมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านปริมาณงาน และด้านคุณภาพ ผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรส่วนกลาง กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ไม่แตกต่างกัน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ สถานภาพ



การสมรส และอายุงาน มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 แต่ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และรายได้ต่อเดือน นั้น มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และผลการทดสอบสมมติฐานคุณภาพชีวิตในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรส่วนกลาง กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรในภาพรวม มีค่าสหสัมพันธ์เท่ากับ 0.587 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความเป็นประชาธิปไตยในการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานมากที่สุด และด้านรายได้และประโยชน์ตอบแทนน้อยที่สุด

การอภิปรายผล

ผลการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 30-39 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี สถานภาพการสมรสเป็นโสด มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานราชการ มีรายได้ต่อเดือน อยู่ระหว่าง 10,000-20,000 บาท และมีอายุงานระหว่าง 1 ปี - 5 ปี และผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรส่วนกลาง กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ สถานภาพการสมรส และอายุงาน มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน แต่ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และรายได้ต่อเดือน นั้น มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงให้เห็นว่าปัจจัยส่วนบุคคลบางด้าน ได้แก่ ด้านระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และรายได้ต่อเดือนมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ดังนั้น การบริหารทรัพยากรบุคคลของกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จึงควรให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนบุคคลในด้านต่างๆ โดยเฉพาะด้านระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และรายได้ของบุคลากรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร เช่น การกำหนดความรู้ความสามารถ ทักษะ และสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานตามตำแหน่งงาน การกำหนดอัตราเงินเดือนให้เหมาะสมกับความรู้ ความสามารถ และผลการปฏิบัติงาน เป็นต้น

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานและประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรส่วนกลาง กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ พบว่า บุคลากรมีคุณภาพชีวิตในการทำงานในภาพรวม ทั้ง 7 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านรายได้และประโยชน์ตอบแทน 2) ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ 3) ด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถและความก้าวหน้า 4) ด้านการได้รับการยอมรับในสังคม 5) ด้านความเป็นประชาธิปไตยในการทำงาน 6) ด้านความสมดุลในชีวิตงานและครอบครัว และ 7) ด้านความภูมิใจในองค์กรและความรับผิดชอบต่อสังคม มี

ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า บุคลากรมีความพึงพอใจด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพมากที่สุด และด้านรายได้และประโยชน์ตอบแทนมีความพึงพอใจน้อยที่สุด ซึ่งแสดงให้เห็นว่า กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการมีการบริหารทรัพยากรบุคคลที่ดีทำให้บุคลากรมีความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตในการทำงาน ส่วนประสิทธิภาพในการทำงานในภาพรวม ตามแนวคิดของเฮอร์เบิร์ต เอ. ไชมอน 3 ประการ คือ 1) ปริมาณงาน 2) คุณภาพ และ 3) ผลผลิต จะมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านผลผลิตมีประสิทธิภาพมากที่สุด รองลงมาคือด้านปริมาณงาน และด้านคุณภาพ จากผลการศึกษาในภาพรวม แสดงให้เห็นว่า กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการมีการจัดการบริหารทรัพยากรบุคคลที่อยู่ในระดับดี ทำให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจมาก ทำให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน เช่น มีการปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายของหน่วยงานที่วางไว้ ประชาชนได้รับการอย่างทั่วถึง มีปริมาณงานและผลการปฏิบัติงานสำเร็จตามที่หน่วยงานกำหนด เกิดความผิดพลาดในการทำงานน้อยที่สุด ผลงานมีความถูกต้อง ครบถ้วน และความเรียบร้อย และสามารถปฏิบัติงานโดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่าและประหยัด เป็นต้น ดังนั้น กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการจึงควรรักษาแนวทางการปฏิบัติไว้ และวางแผนพัฒนาการบริหารทรัพยากรบุคคลต่อไปให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เช่น การจัดทำแผนกลยุทธ์ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลของกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ การจัดทำแผนเส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพ การจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรรายบุคคล และการจัดสวัสดิการและค่าตอบแทนที่เหมาะสมเป็นธรรม เป็นต้น

ผลการวิเคราะห์คุณภาพชีวิตในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรส่วนกลาง กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรในภาพรวม มีค่าสหสัมพันธ์เท่ากับ 0.587 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งอยู่ในระดับความสัมพันธ์ที่มาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความเป็นประชาธิปไตยในการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานมากที่สุด รองลงมาคือด้านการได้รับการยอมรับในสังคม ด้านความภูมิใจในองค์กรและความรับผิดชอบต่อสังคม ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถและความก้าวหน้า ด้านความสมดุลในชีวิตงานและครอบครัว และด้านรายได้และประโยชน์ตอบแทน แสดงให้เห็นว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานในด้านปริมาณงาน คุณภาพและผลผลิต ดังนั้น เพื่อที่จะให้กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการบรรลุเป้าหมายขององค์การที่ตั้งไว้ การส่งเสริมคุณภาพชีวิตในการทำงานให้กับบุคลากรทั้ง 7 ด้านจะส่งผลให้บุคลากรมีประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้น ซึ่งตามแนวคิดของ Greenberg and Baron (1993) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงานทำให้เกิดประโยชน์ ได้แก่ ผลโดยตรงในการเพิ่มความรู้สึกพึงพอใจในการทำงานสร้างความรู้สึกรักผูกพันต่อองค์การลดอัตราการเปลี่ยนงานทำให้ผลผลิตสูงขึ้นเพิ่มประสิทธิผลของ



องค์การ โดยกลุ่มบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานเลขาธิการกรม จึงควรมีการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร เช่น คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความเป็นประชาธิปไตยในการทำงาน ผู้บริหารและบุคลากรจะต้องมีส่วนร่วมกันในการตัดสินใจ การวางแผนและการปฏิบัติงาน และการยอมรับฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกัน เป็นต้น เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้เป็นไปตามเป้าหมายของการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ (new public management) ที่ต้องการปฏิรูประบบราชการให้มีความทันสมัยเท่าทันกับสถานการณ์ทางสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป

ข้อเสนอแนะ

1. ผลการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ชี้ให้เห็นว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันในด้านระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และรายได้ต่อเดือนของบุคลากรที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน และบุคลากรส่วนกลาง กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ มีความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตในการทำงานและประสิทธิภาพการทำงาน รวมทั้งผลการศึกษาที่ชี้ให้เห็นว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานในด้านปริมาณงาน คุณภาพ และผลผลิต ดังนั้น การส่งเสริมคุณภาพชีวิตในการทำงานให้กับบุคลากรทั้ง 7 ด้าน จะส่งผลให้บุคลากรมีประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้น ซึ่งกลุ่มบริหารทรัพยากรบุคคล สามารถนำข้อมูลนี้ไปประกอบการพิจารณาวางแผนการบริหารทรัพยากรบุคคลขององค์การ เพื่อให้บุคลากรมีประสิทธิภาพในการทำงานที่ดียิ่งขึ้น เช่น การจัดสวัสดิการและค่าตอบแทนให้เหมาะสมสอดคล้องกับรายได้ของบุคลากรและค่าครองชีพในปัจจุบัน การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของบุคลากรและส่งเสริมความเป็นประชาธิปไตยในการทำงาน เป็นต้น

2. ผลการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ชี้ให้เห็นว่า ควรมีการศึกษาศักยภาพบุคลากรส่วนภูมิภาค ของกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ หรือควรมีการศึกษาเปรียบเทียบกับกรมอื่นของกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ เพื่อให้ได้ข้อมูลในภาพรวมของกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ และอาจทำการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้การเก็บข้อมูลด้วยวิธีอื่น ๆ เช่น การสัมภาษณ์ การสนทนากลุ่ม เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ, สำนักงานเลขาธิการ. (2560). *กรอบอัตราค่าจ้างบุคลากร กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ*. ค้นเมื่อ 18 มกราคม 2560. จาก <http://www.dsdw2016.dsdw.go.th/index.php>

ธงชัย สันติวงษ์. (2542). *การบริหารงานบุคคล* (พิมพ์ครั้งที่ 10). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.



Reference

- Greenberg, J. & Baron, R. A. (1993). *Basic concept of organization behavior*. Retrieved January 9, 2017, from <https://www.novabizz.com/NovaAce/Behavior/Organization-Behavior.htm>
- Huse, E. F. & Cummings. T. G. (1985). *Organization development and change*. New York: McGraw-Hill.
- Simon H. A. (1960). *Administration behavior*. New York: The McMillan.



การพัฒนาองค์การ จริยธรรมในองค์การ มีผลต่อการรักษาบุคลากรที่มีศักยภาพ
ให้ทำงานในองค์การในยุกระบบเศรษฐกิจประเทศไทย 4.0
ORGANIZATION DEVELOPMENT, ETHICS IN ORGANIZATION AFFECTING THE
RETENTION OF POTENTIAL PERSONNEL TO WORK IN THE THAI ECONOMY 4.0.

กรกช ทองมีรุ่งเรือง

Korakot Thongmeerungrueang

บริษัท ไพน์ – แปซิฟิก คอร์ปอเรชั่น จำกัด

Pine-Pacific Corporation Co., Ltd

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง การพัฒนาองค์การด้านจริยธรรมมีผลต่อการรักษาบุคลากรที่มีศักยภาพให้ทำงานในองค์การในยุกระบบเศรษฐกิจประเทศไทย 4.0 มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาปัจจัยการพัฒนาองค์การที่มีผลต่อการตัดสินใจของบุคลากรที่มีศักยภาพให้ทำงานในองค์การในยุกระบบเศรษฐกิจประเทศไทย 4.0 (2) ศึกษาจริยธรรมในองค์การที่มีผลต่อการตัดสินใจของบุคลากรที่มีศักยภาพให้ทำงานในองค์การในยุกระบบเศรษฐกิจประเทศไทย 4.0 (3) ศึกษาความสัมพันธ์ด้านจริยธรรมในองค์การต่อการพัฒนาองค์การมีผลต่อการรักษาบุคลากรที่มีศักยภาพให้ทำงานในองค์การในยุกระบบเศรษฐกิจประเทศไทย 4.0 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ พนักงานที่ทำงานในภาครัฐและภาคเอกชนที่กำลังศึกษาต่อในระดับปริญญาโทและปริญญาเอก ณ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ห้วหมาก และมหาวิทยาลัยรามคำแหง วิทยาเขตบางนา โดยกำหนดการสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีของ Taro Yamane ได้ประชากรกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ผลการวิจัย พบว่า ค่าเฉลี่ยระดับการตัดสินใจต่อการพัฒนาองค์การอยู่ในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยระดับการตัดสินใจต่อจริยธรรมในการพัฒนาองค์การในระดับมากเช่นกัน จริยธรรมในองค์การมีความสัมพันธ์ต่อการพัฒนาองค์การมากถึงมากที่สุด ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา ตำแหน่งงาน และ เงินเดือน มีความสัมพันธ์ไม่แตกต่างกันต่อการพัฒนาองค์การ (ค่านัยสำคัญมากกว่า 0.05) แต่ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ผลประเมินการทำงาน มีความสัมพันธ์แตกต่างกัน (ค่านัยสำคัญน้อยกว่า 0.05) ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ สถานภาพ การศึกษา ตำแหน่งงาน และเงินเดือน มีความสัมพันธ์ไม่แตกต่างกันต่อจริยธรรมในการพัฒนาองค์การ (ค่านัยสำคัญมากกว่า 0.05) แต่ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ผลประเมินการทำงาน มีความสัมพันธ์แตกต่างกัน (ค่านัยสำคัญน้อยกว่า 0.05)



คำสำคัญ : การพัฒนาองค์กร, จริยธรรมในองค์กร, การรักษามูลค่า, บุคลากรที่มีศักยภาพ, ประเทศไทย

4.0

Abstract

The purposes of this study were: (1) To study the organizational development factors that influence the decision of potential personnel to work in the Thailand industry 4.0; (2) To investigate the organizational ethics that influence the decision of potential personnel to work in organizations in the Thailand industry 4.0; and (3) To study of organizational ethical relationships on the development of corporate culture has resulted in the retention of potential personnel to work in organizations in Thailand industry 4.0. The samples used employees in government and private sectors that study were masters and doctoral students at Ramkhamhaeng University, Huamark and Bangna campuses. The sample consisted of 400 students. The results showed that the average level of decision-making about organizational development was at a high level. The mean scores of decision making about ethics in organizational development were also high. Ethics in organization had the highest relationship with organizational development. Personal factors included gender, age, status, education, position, and salary. Relationships did not differ significantly about organizational development, but personal factors included the evaluation of the work. There was a significant correlation between organizational development and the evaluation of the work. Relationships were not significantly different in ethical development ($\alpha > 0.05$). Nevertheless, the personal factors of gender and job evaluation produced a significant correlation ($\alpha < 0.05$).

Keywords: Organization developments, Organization Ethics, Retention, Efficiency Human, Thailand 4.0

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การปรับเปลี่ยนยุทธศาสตร์การพัฒนาอุตสาหกรรมของประเทศไทยให้เป็นยุค “ระบบเศรษฐกิจ 4.0” ทำให้องค์กรทั้งภาครัฐและภาคเอกชนต้องปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินงานเพื่อให้สอดคล้องต่อนโยบายของประเทศและการแข่งขัน โดยภาคอุตสาหกรรมและภาคบริการที่มีการแข่งขันสูงย่อมได้รับ



ผลกระทบจากปัจจัยต่าง ๆ ที่เปลี่ยนแปลง เช่น เทคโนโลยี เงินทุน กฎหมาย การกีดกันทางการค้า และแรงงาน เป็นต้น

การดำเนินธุรกิจปัจจัยความสำเร็จนั้น ล้วนมาจากความรวดเร็วในการตอบสนองความต้องการลูกค้า การมีนวัตกรรมของผลิตภัณฑ์และบริการ ความสามารถในการลดต้นทุน ความสามารถในการปรับตัว ความมีจริยธรรมคุณธรรมในการบริหาร และการมีบุคลากรที่มีทักษะในการปฏิบัติงานและเรียนรู้

ภาคอุตสาหกรรมเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว จึงต้องสรรหาบุคลากรที่มีศักยภาพเข้ามาในองค์กร และลดการลาออกของบุคลากรที่มีศักยภาพด้วยเช่นกัน หากองค์กรใดมีอัตราการลาออกของบุคลากรสูงย่อมต้องส่งผลกระทบเสียหายต่อการดำเนินกิจการ เนื่องด้วยการที่จะพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ทักษะ ความเชี่ยวชาญในงานได้นั้นจะต้องใช้ทั้งเวลาและเงินทุน บุคลากรจึงเป็นทรัพยากรที่มีค่ายิ่งต่อการบริการและสร้างคุณค่าให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับองค์กร องค์กรจึงควรปฏิบัติกับบุคลากรอย่างเป็นธรรม และมีมนุษยธรรม เพื่อให้เกิดความพอใจ และเต็มใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถและเสียสละให้แก่องค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งบุคลากรที่มีคุณภาพ มีความรู้ มีทักษะ มีพฤติกรรมความสามารถที่เหมาะสมกับงาน มีทัศนคติที่ดี มีความรักและผูกพันต่อองค์กร และมีจริยธรรมคุณธรรม จึงเป็นพนักงานที่มีศักยภาพที่องค์กรต้องมีและรักษาบุคลากรเหล่านี้เอาไว้ในองค์กรให้ยาวนาน เพื่อให้การดำเนินธุรกิจขององค์กรประสบความสำเร็จตามเป้าหมายอย่างโปร่งใส ตรวจสอบได้ มั่นคงยั่งยืน และบุคลากรมีความสุขในการทำงาน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยการพัฒนางานองค์กรที่มีผลต่อการตัดสินใจของบุคลากรที่มีศักยภาพให้ทำงานในองค์กรในยุกระบบเศรษฐกิจประเทศไทย 4.0
2. เพื่อศึกษาจริยธรรมในองค์กรที่มีผลต่อการตัดสินใจของบุคลากรที่มีศักยภาพให้ทำงานในองค์กรในยุกระบบเศรษฐกิจประเทศไทย 4.0
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ด้านจริยธรรมในองค์กรต่อการพัฒนางานองค์กรมีผลต่อการรักษาบุคลากรที่มีศักยภาพให้ทำงานในองค์กรในยุกระบบเศรษฐกิจประเทศไทย 4.0

นิยามศัพท์

1. บุคลากรที่มีศักยภาพ หมายถึง บุคลากรที่มีคุณภาพ มีความรู้ มีทักษะ มีพฤติกรรมและความสามารถที่เหมาะสมกับงาน
2. ค่านิยมองค์กร หมายถึง ความเชื่อและพฤติกรรมของบุคคลส่วนใหญ่ในองค์กร ซึ่งเชื่อว่าสิ่ง queเชื่อและปฏิบัตินั้นมีค่า มีความสำคัญ เป็นสิ่งที่ปรารถนา และคนส่วนใหญ่ในองค์กรยอมรับ



3. การเปลี่ยนแปลงองค์การ หมายถึง แรงขับเคลื่อนในการเปลี่ยนแปลงองค์การจากการเกิดปัญหาในการดำเนินกิจการ สภาพแวดล้อม การตอบสนองต่อความคาดหวังของลูกค้าของสังคม และความรุนแรงในการแข่งขัน โดยมีเทคโนโลยีสารสนเทศ กระแสโลกาภิวัตน์ นวัตกรรม คุณธรรมและจริยธรรมมีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงองค์การ

4. กลยุทธ์และเป้าหมายองค์การ หมายถึง แนวทางหรือวิธีในการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายสูงสุดที่ได้วางไว้ โดยการวางแผนจากระดับบนสู่ระดับล่าง เพื่อสร้างความรับรู้ถึงวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมาย ค่านิยมและวัฒนธรรมองค์การร่วมกัน และสามารถปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายของตนเอง หน่วยงาน ธุรกิจ และองค์การ

5. ความคิดสร้างสรรค์เชิงบวก หมายถึง ความสามารถในการนำความสัมพันธ์ของสิ่งต่าง ๆ มาคิดโดยมีหลักการมีเหตุผลและใช้ปัญญา เพื่อพัฒนาสิ่งที่คิดให้เกิดสิ่งใหม่ที่น่าสนใจนำไปสู่นวัตกรรม โดยหากสิ่งใหม่นี้ เกิดจากการพัฒนาด้วยองค์การหรือบุคลากรที่มีคุณธรรมจริยธรรม ก็จะส่งผลให้เกิดประโยชน์เกิดความสุขต่อสังคมโดยรวม

6. สัมพันธภาพที่ดีในการทำงาน หมายถึง การปฏิสัมพันธ์กันระหว่างบุคคล ซึ่งก่อให้เกิดผลในการร่วมมือร่วมใจ การชอบพอกัน การให้เกียรติเคารพซึ่งกันและกัน เกิดความเต็มใจช่วยเหลือกัน มีความยุติธรรม และทำงานร่วมกันได้อย่างมีความสุข

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านระยะเวลา ผู้วิจัยสอบถามข้อมูลและเก็บรวบรวมโดยใช้แบบสำรวจ ใช้เวลาในการเก็บข้อมูลประมาณ 2 สัปดาห์ ระหว่างวันที่ 1-12 เมษายน 2560

ขอบเขตด้านประชากร ได้ศึกษาข้อมูลจากพนักงานที่ทำงานในภาครัฐและภาคเอกชนและกำลังศึกษาอยู่ในระดับปริญญาโทและปริญญาเอก ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง ในปี พ.ศ. 2560 จำนวน 35,707 คน

ประโยชน์ที่รับจากการวิจัย

1. ได้ทราบถึงปัจจัยการพัฒนางานองค์การที่มีผลต่อการตัดสินใจของบุคลากรที่มีศักยภาพให้ทำงานในองค์การในยุคระบบเศรษฐกิจประเทศไทย 4.0

2. ได้ทราบถึงปัจจัยด้านจริยธรรมในองค์การที่มีผลต่อการตัดสินใจของบุคลากรที่มีศักยภาพให้ทำงานในองค์การในยุคระบบเศรษฐกิจประเทศไทย 4.0



สมมติฐานของการวิจัย

1. การพัฒนาองค์การ จริยธรรมในองค์การมีผลต่อการตัดสินใจของบุคลากรให้ทำงานอยู่ในองค์การ
2. ความสัมพันธ์ด้านจริยธรรมในองค์การต่อการพัฒนาองค์การมีผลต่อการรักษามูลค่าองค์กรที่มีศักยภาพให้ทำงานในองค์การในยุกระบบเศรษฐกิจประเทศไทย 4.0
3. ปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์ต่อการพัฒนาองค์การและจริยธรรมในการพัฒนาองค์การแตกต่างกัน

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับระบบเศรษฐกิจประเทศไทย 4.0 (กระทรวงอุตสาหกรรม, 2559, หน้า 4)
โมเดลประเทศไทย 4.0 จะต้องมีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างเศรษฐกิจจากเดิมที่ขับเคลื่อนด้วยการพัฒนาประสิทธิภาพในการผลิตภาคอุตสาหกรรม ไปสู่เศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยีและนวัตกรรม (innovation drive economy) โดยต้องขับเคลื่อนให้เกิดการเปลี่ยนแปลง 3 มิติที่สำคัญ ได้แก่

1. เปลี่ยนจากการผลิตสินค้าโภคภัณฑ์ไปสู่สินค้าเชิงนวัตกรรม
2. เปลี่ยนจากการขับเคลื่อนประเทศด้วยภาคอุตสาหกรรมไปสู่การขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยี ความคิดสร้างสรรค์ และนวัตกรรม
3. เปลี่ยนจากการเน้นภาคการผลิตสินค้าไปสู่การเน้นภาคบริการมากขึ้นจากแนวคิดการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างดังกล่าว ประเทศไทย 4.0 จะต้องมีการเปลี่ยนผ่านทั้งระบบใน 4 องค์ประกอบสำคัญ คือ

1) เปลี่ยนจากการเกษตรแบบดั้งเดิม (traditional farming) ในปัจจุบัน ไปสู่การเกษตรสมัยใหม่ เน้นการบริหารจัดการและเทคโนโลยี (smart farming) โดยเกษตรกรต้องมีรายได้มากขึ้น และเป็นเกษตรกรแบบเป็นผู้ประกอบการ (entrepreneur)

2) เปลี่ยนจากวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแบบเดิม (Traditional SMEs) ที่รัฐต้องให้ความช่วยเหลืออยู่ตลอดเวลา ไปสู่การเป็น smart enterprises และ startups ที่มีศักยภาพสูงและเป็นวิสาหกิจที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม (Innovation Driven Enterprises--IDE)

3) เปลี่ยนจากการให้บริการแบบเดิม (traditional service) ซึ่งมีการสร้างมูลค่าค่อนข้างต่ำ ไปสู่การบริการที่สร้างมูลค่าสูง (high value services)

4) เปลี่ยนจากแรงงานทักษะต่ำไปสู่แรงงานที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ และทักษะสูง

แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาองค์การ ฌูรเก ลิมสุวรรณ์โรจน์ (2556, หน้า 20-21) ได้กล่าวไว้ว่า การพัฒนาองค์การจะสำเร็จได้ เกิดจากกระบวนการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงที่ดำเนินการอย่างเป็นระบบ

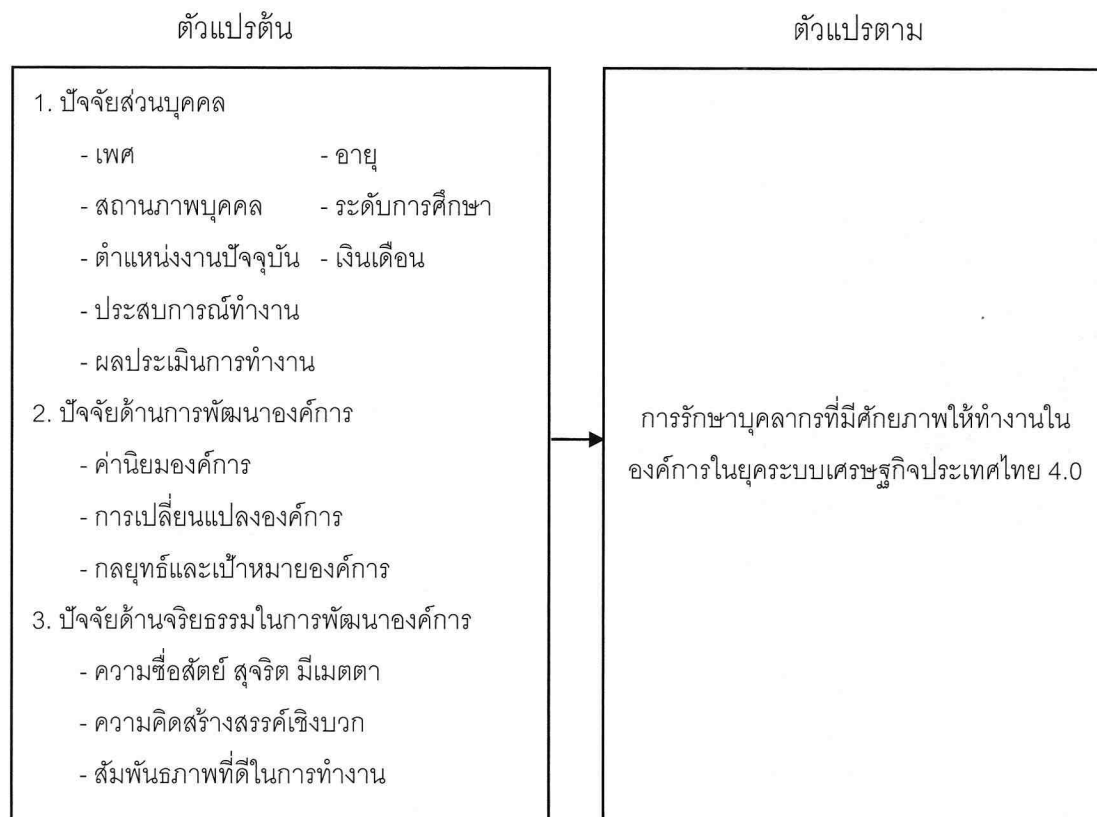
ภายในองค์กร โดยบุคลากรทุกระดับขององค์กรมีแนวทางการเปลี่ยนแปลงแบบวางแผน รวมทั้งมีการตั้งเป้าหมายความสำเร็จร่วมกันเพื่อให้องค์กรสามารถดำรงอยู่ได้อย่างเหมาะสม และสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนสามารถพัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพในการปฏิบัติงานและมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี ภายใต้อาณัติที่ปรับเปลี่ยนอยู่ตลอดเวลา ในการพัฒนาองค์กรในปัจจุบันต้องใช้แรงผลักดันของเทคโนโลยีเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนา ซึ่งจะมีอิทธิพลและช่วยเร่งการพัฒนาผลิตภาพรวมขององค์กร ดังนั้น การที่เราจะสามารถใช้เทคโนโลยีได้อย่างถูกต้อง และลงตัวจะต้องอาศัยทรัพยากรมนุษย์ที่ไม่เพียงแต่มีความรู้ในงานที่ตนทำ แต่จะต้องสามารถใช้เทคโนโลยีให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร โดยสามารถประสานประโยชน์และสร้างสมดุลระหว่างงานและระบบให้ได้เต็มที่

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับจริยธรรม มัลลิกา ธรรมจริยาวัฒน์ และศาวิตร์ ธนกิจเจริญวัฒน์ (2560) ได้กล่าวไว้ว่า จริยธรรมมีความหมายครอบคลุมทั้งสาเหตุ กระบวนการ และผลของการกระทำ ความดีละเว้นความชั่ว สำหรับจริยธรรมในการทำงาน คือ ระบบการทำความดีละเว้นความชั่ว ในเรื่องที่ได้รับผิดชอบและเกี่ยวข้องกับปฏิบัติ เกี่ยวข้องกับสถานการณ์การทำงาน เกี่ยวข้องกับกระบวนการทำงาน และผลงาน ตลอดจนเกี่ยวข้องกับผู้รับผลประโยชน์หรือโทษจากผลงานนั้น ดังนั้น จริยธรรมจึงเป็นรากฐานของความสำเร็จ บุคลากรในองค์กรจำเป็นต้องยึดหลักจริยธรรมเป็นรากฐานในการอยู่ร่วมกัน เพื่อสร้างสรรค์ให้องค์กรมีระเบียบแบบแผนอย่างเคร่งครัด บุคลากรต้องมีความเกื้อกูล สนับสนุนส่งเสริม และมีไมตรีจิตต่อกัน ซึ่งเป็นรากฐานสำคัญที่จะทำให้องค์กรมีความเข้มแข็ง และสามารถพัฒนาในด้านต่าง ๆ ให้ประสบผลสำเร็จ

ณัฐนันท์ ทรัพย์อินทร์ (2556, หน้า 27) ได้กล่าวไว้ว่า จริยธรรมในองค์กร คือ กฎเกณฑ์ความประพฤติของมนุษย์ที่เกิดขึ้นตามธรรมชาติของมนุษย์ ความเป็นผู้มีปัญญา มีเหตุผลทำให้มนุษย์มีเหตุผล รู้จักไตร่ตรองแยกแยะ ความดี-ความชั่ว ความถูก-ความผิด อะไรควร-อะไรไม่ควร ทำให้เกิดการควบคุมตนเองและกลุ่ม หรือเป็นศีลธรรมเฉพาะกลุ่ม

การดำเนินงานเพื่อให้ได้ผลงานตามเป้าหมายสูงสุดขององค์กร ไม่ควรทำเพื่อผลประโยชน์ต่อองค์กรฝ่ายเดียว แต่ควรคำนึงถึงจริยธรรมภายในองค์กร เช่น วิธีการทำงาน การประเมินผลงาน ระเบียบวินัย ความประพฤติ เป็นต้น ซึ่งสิ่งเหล่านี้มีผลด้านบวกด้านลบหรือความยุติธรรมต่อบุคลากรภายในองค์กร และสังคม

**กรอบแนวคิดการวิจัย เรื่อง “การพัฒนาองค์การ จริยธรรมในองค์การ มีผลต่อการรักษาบุคลากร
ที่มีศักยภาพให้ทำงานในองค์การในยุคระบบเศรษฐกิจประเทศไทย 4.0”**



ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) ในลักษณะของการศึกษา ณ จุดเวลา เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากบุคคลที่ทำงานประจำในภาครัฐและภาคเอกชน และมาศึกษาต่อในมหาวิทยาลัยรามคำแหง หัวหมาก และมหาวิทยาลัยรามคำแหง วิทยาเขตบางนา ในระดับปริญญาโท ภาคปกติ ภาคพิเศษ โครงการพิเศษ และปริญญาเอก ด้วยการตอบแบบสอบถามแล้วนำไปวิเคราะห์หาข้อสรุป

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ พนักงานที่ทำงานในภาครัฐและภาคเอกชน และกำลังศึกษาอยู่ในระดับปริญญาโทและปริญญาเอก ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง ในปี พ.ศ. 2560 แบ่งเป็นระดับปริญญาโท



จำนวน 34,454 คน ระดับปริญญาเอก จำนวน 1,253 รวมเป็น 35,707 คน ผู้วิจัยได้เลือกกลุ่มตัวอย่างจาก นักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง หัวหมาก และมหาวิทยาลัยรามคำแหง วิทยาเขตบางนา

การสร้างคุณภาพเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าทบทวนวรรณกรรมและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อสร้างเป็นกรอบ แนวความคิดที่เป็นแนวทางในการพัฒนาแบบสอบถาม เพื่อเก็บข้อมูลประชากรตัวอย่าง ด้วยวิธีการวิจัย เชิงสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม (questionnaire) ซึ่งประกอบไปด้วย 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล และลักษณะส่วนบุคคล เกี่ยวกับ เพศ อายุ สถานภาพบุคคล ระดับ การศึกษา ตำแหน่งงานปัจจุบัน เงินเดือน ประสบการณ์ทำงาน และผลประเมินการทำงาน ลักษณะคำถาม จะเป็นคำถามแบบปลายปิดแบบให้เลือกเพียงคำตอบเดียว มีคำถามจำนวน 8 ข้อ

ส่วนที่ 2 ปัจจัยการพัฒนางานองค์การด้านค่านิยมองค์กร การเปลี่ยนแปลงองค์การ และกลยุทธ์และ เป้าหมายองค์กร ลักษณะคำถามจะเป็นคำถามแบบปลายปิด ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามจะต้องเลือกเพียง คำตอบเดียวที่ตรงกับระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจมากที่สุด โดยลักษณะของแบบสอบถาม กำหนดเป็น 5 ระดับ

ส่วนที่ 3 ปัจจัยจริยธรรมในการพัฒนางานองค์การด้านความซื่อสัตย์ สุจริต มีเมตตา ด้านความคิด สร้างสรรค์เชิงบวก ด้านสัมพันธภาพที่ดีในการทำงาน ลักษณะคำถามจะเป็นคำถามแบบปลายปิด ซึ่ง ผู้ตอบแบบสอบถามจะต้องเลือกเพียงคำตอบเดียวที่ตรงกับระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจมากที่สุด โดย ลักษณะของแบบสอบถาม กำหนดเป็น 5 ระดับ

ในการทดสอบคุณภาพเครื่องมือแบบสอบถามในส่วนที่ 2 ปัจจัยการพัฒนางานองค์การ จำนวน 18 ข้อ ทดสอบค่าความตรงได้ 0.760 ค่าความเที่ยงได้ 0.754 แบบทดสอบส่วนที่ 3 ปัจจัยจริยธรรมในการ พัฒนางานองค์การ จำนวน 18 ข้อ ทดสอบค่าความตรงได้ 0.887 ค่าความเที่ยงได้ 0.887

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ทำการเก็บและรวบรวมข้อมูลจากการใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ โดยใช้กลุ่ม ตัวอย่างตอบด้วยตนเอง ได้มาจากการใช้แบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพ แจกไปยังกลุ่ม ตัวอย่างตามจำนวนที่คำนวณได้จากการสุ่มตัวอย่างที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย โดยแบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่ม 1 มหาวิทยาลัยรามคำแหง หัวหมาก กลุ่ม 2 มหาวิทยาลัยรามคำแหง วิทยาเขตบางนา รวมจำนวน 400 ชุด ทั้งนี้ใช้เวลาในการเก็บข้อมูลประมาณ 2 สัปดาห์ ระหว่างวันที่ 1-12 เมษายน 2560



สถิติที่ใช้ในการวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูล

1. การทดลองแบบสอบถามกับพนักงานบริษัท ไลน์-แปซิฟิก คอร์ปอเรชั่น จำกัด ซึ่งมีใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 40 ชุด ใช้การทดสอบโดยหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ด้วยวิธีครอนบัก
2. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา
 - 2.1 การวิเคราะห์เชิงคุณภาพ สถิติที่ใช้ได้แก่ จำนวนความถี่ และค่าร้อยละ
 - 2.2 การวิเคราะห์เชิงปริมาณ สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
3. การวิเคราะห์เชิงอนุมาน สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ Chi-square

ผลการวิจัย

การทดสอบสมมติฐานด้านการวิเคราะห์ด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน
ความสัมพันธ์ของจริยธรรมในองค์การต่อการพัฒนาองค์การ ภาพรวมของกลุ่มตัวอย่าง พบว่าความสัมพันธ์ของจริยธรรมในการพัฒนาองค์การด้านความคิดสร้างสรรค์เชิงบวก มีความสัมพันธ์ต่อการพัฒนาองค์การด้านกลยุทธ์และเป้าหมายองค์การมากที่สุด รองลงมาเป็นการเปลี่ยนแปลงองค์การ และค่านิยมองค์การ โดยมีค่าความสัมพันธ์อยู่ที่ 0.644 0.598 และ 0.520 ตามลำดับ สำหรับจริยธรรมในการพัฒนาองค์การ ด้านความซื่อสัตย์สุจริต มีเมตตา และสัมพันธ์ภาพที่ดีในการทำงาน มีความสัมพันธ์ต่อการพัฒนาองค์การด้านกลยุทธ์และเป้าหมายองค์การมากที่สุด โดยมีค่าความสัมพันธ์อยู่ที่ 0.525 และ 0.517 สรุปได้ว่า จริยธรรมในการพัฒนาองค์การมีความสัมพันธ์สอดคล้องไปในทิศทางเดียวกันกับการพัฒนาองค์การ

การทดสอบสมมติฐานด้านการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ Chi-square ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลต่อการพัฒนาองค์การและจริยธรรมในการพัฒนาองค์การ ภาพรวมของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการพัฒนาองค์การ ได้แก่ ผลการประเมินการทำงาน โดยมีนัยสำคัญเท่ากับ 0.000 สำหรับปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อจริยธรรมในการพัฒนาองค์การ ได้แก่ เพศ และผลการประเมินการทำงาน โดยมีนัยสำคัญเท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าค่านัยสำคัญ 0.050 ที่ยอมรับได้เช่นกัน

การอภิปรายผล

การศึกษาค้นคว้าเรื่อง การพัฒนาองค์การด้านจริยธรรมมีผลต่อการรักษาบุคลากรที่มีศักยภาพให้ทำงานในองค์การในยุคระบบเศรษฐกิจประเทศไทย 4.0 ได้ผลสรุป ดังนี้



ผลการวิเคราะห์กลุ่มตัวอย่าง ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการตัดสินใจให้ทำงานอยู่ในองค์การในยุคระบบเศรษฐกิจประเทศไทย 4.0 ในด้านการพัฒนาองค์การอยู่ในระดับมาก และด้านจริยธรรมในการพัฒนาองค์การในระดับมากเช่นกัน โดยในการพัฒนาองค์การปัจจัย ด้านค่านิยมองค์การ มีผลต่อการตัดสินใจมากที่สุด รองลงมาเป็นกลยุทธ์และเป้าหมายองค์การ และการเปลี่ยนแปลงองค์การตามลำดับ สำหรับจริยธรรมในการพัฒนาองค์การปัจจัยด้านสัมพันธภาพที่ดีในการทำงานมีผลต่อการตัดสินใจมากที่สุด รองลงมาเป็นความซื่อสัตย์สุจริต มีเมตตา และความคิดสร้างสรรค์เชิงบวก ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดด้านการพัฒนาองค์การของ ฌูสซูร์ ลิมสุวรรณ์โรจน์ (2556, หน้า 20-21)

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างจริยธรรมกับการพัฒนาองค์การ พบว่า จริยธรรมด้านความซื่อสัตย์สุจริตมีเมตตา ความคิดสร้างสรรค์เชิงบวก และสัมพันธภาพที่ดีในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาองค์การในระดับมากถึงมากที่สุดและเป็นไปในทางทิศทางเดียวกัน จากผลการศึกษาจึงแสดงให้เห็นว่า การพัฒนาองค์การในยุคระบบเศรษฐกิจประเทศไทย 4.0 หากต้องการรักษาบุคลากรที่มีศักยภาพให้ทำงานในองค์การต่อไป จะต้องมีการพัฒนาจริยธรรมภายในองค์การควบคู่ไปด้วย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดด้านจริยธรรมของ มัลลิกา ธรรมจริยาวัฒน์ และศาวิตร์ ธนกิจเจริญพัฒน์ (2560) และทวีศักดิ์ จินดานุรักษ์ (2559, หน้า 4)

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการพัฒนาองค์การ พบว่า เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา ตำแหน่งงาน และเงินเดือน ไม่มีผลต่อการพัฒนาองค์การ แต่ผลประโยชน์การทำงานมีผลต่อการพัฒนาองค์การ โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีผลการประเมินการทำงานในระดับพอใช้ (ร้อยละ 20) รองลงมา ไม่ทราบผลการประเมินของตนเอง (ร้อยละ 18.5) และค่อนข้างดี (ร้อยละ 17) จากผลการศึกษาจึงแสดงให้เห็นว่า องค์การขาดการสื่อสารการแจ้งผลการประเมินการทำงานให้บุคลากรส่วนใหญ่ทราบ ซึ่งหากจะมีการพัฒนาองค์การ ผู้บริหาร หัวหน้างาน หรือผู้ที่มีส่วนร่วมในการพัฒนาจำเป็นต้องมีการสื่อสาร การประชาสัมพันธ์ การแจ้งผลให้บุคลากรในองค์การได้รับทราบเพื่อให้เกิดการรับรู้ร่วมกัน และปฏิบัติงานไปในทิศทางเดียวกัน

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับจริยธรรมในการพัฒนาองค์การ พบว่า อายุ สถานภาพ การศึกษา ตำแหน่งงาน และเงินเดือน ไม่มีผลต่อจริยธรรมในการพัฒนาองค์การ แต่เพศและผลประโยชน์การทำงานมีผลต่อจริยธรรมในการพัฒนาองค์การ โดยปัจจัยด้านความคิดสร้างสรรค์เชิงบวก หัวข้อการได้รับมอบหมายงานที่กระตุ้นให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ หัวข้อองค์การมีการส่งเสริมหรือจัดกิจกรรมเพื่อให้เกิดการพัฒนาความคิด และหัวข้อบรรยากาศในการทำงานกระตุ้นให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ มีผลต่อเพศหญิงน้อยกว่าเพศชาย ปัจจัยด้านสัมพันธภาพที่ดีในการทำงาน หัวข้อเพื่อนร่วมงานให้เกียรติเคารพซึ่งกันและกัน หัวข้อเพื่อนร่วมงานให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันในสิ่งที่ถูกที่ควร หัวข้อหัวหน้างานให้



เกียรติซึ่งกันและกัน และหัวข้อหัวหน้านำงานให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน มีผลต่อเพศหญิงน้อยกว่าเพศชายเช่นกัน จากผลการศึกษาก็แสดงให้เห็นว่า หากองค์กรต้องการรักษาบุคลากรที่เป็นเพศชาย ควรให้การส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์เชิงบวกและสัมพันธภาพที่ดีในการทำงานเป็นสำคัญ

สรุป

การศึกษาในครั้งนี้ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการพัฒนาองค์การ ได้แก่ ผลประโยชน์การทำงาน ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อจริยธรรมในการพัฒนาองค์การ ได้แก่ เพศ และผลประโยชน์การทำงาน ปัจจัยด้านการพัฒนาองค์การมีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านจริยธรรมในการพัฒนาองค์ ในระดับมากถึงมากที่สุด

ข้อเสนอแนะ

ผู้วิจัยมีความเห็นว่าการศึกษาค้างต่อไป ควรมีการศึกษาปัจจัยการพัฒนาองค์การและจริยธรรมด้านอื่น ๆ เพิ่มเติม เช่น การสื่อสารภายในองค์การ โครงสร้างองค์การ การทำงานเป็นทีม เป็นต้น เพื่อให้สามารถรักษาบุคลากรที่มีศักยภาพทำงานในองค์การต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงอุตสาหกรรม. (2559). ยุทธศาสตร์การพัฒนากิจการอุตสาหกรรมไทย 4.0 ระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2560-2579). กรุงเทพฯ: ผู้แต่ง.
- ณัฐกร ลิมสุวรรณโรจน์. (2556). เส้นทางการพัฒนาองค์การแห่งนวัตกรรมอย่างยั่งยืน กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี, กรุงเทพฯ.
- ณัฐนันท์ ทรัพย์อินทร์. (2556). ความสัมพันธ์ระหว่างจริยธรรมในองค์การและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในกระทรวงอุตสาหกรรม เขตกรุงเทพมหานคร (การค้นคว้าอิสระ, ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, ปทุมธานี.
- ทวีศักดิ์ จินดาบุรุษ. (2559). ความคิดสร้างสรรค์. วารสารศึกษาศาสตร์มหาวิทยาลัยบูรพา, 27(1), 1-14.
- มัลลิกา ธรรมจริยาวัฒน์ และศาวิตร์ ธนกิจเจริญพัฒน์. (มกราคม 2560). การพัฒนาองค์การด้วยจริยธรรมเพื่อสร้างทุนมนุษย์ที่มีคุณภาพ ความคิดสร้างสรรค์เชิงบวก ในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจและสังคมเพื่อพัฒนาประเทศตามนโยบายประเทศไทย 4.0 “เศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม” เพื่อการเจริญเติบโตที่ยั่งยืนในภูมิภาคอาเซียน. เอกสารนำเสนอในการประชุมวิชาการระดับชาติ ด้านบริหารธุรกิจและสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ครั้งที่ 1, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.



**สภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีความสัมพันธ์ต่อการสร้างความผูกพันองค์กรของ
ข้าราชการและบุคลากร สำนักงานเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร**
**WORK ENVIRONMENT THAT ARE RELATED TO THE ORGANIZATIONAL
ENGAGEMENT OF GOVERNMENT OFFICERS AND STAFF OF SAIMAI
DISTRICT, BANGKOK**

ณัฏชพงษ์ พิสิษฐ์พงศ์

Nathatchaphong Pisitnuphong

บริษัท โอปulent มาร์เก็ตติ้ง จำกัด

Opulent Marketing Limited

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์ต่อการสร้างความผูกพันองค์กรของข้าราชการและบุคลากร สำนักงานเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร และปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีความสัมพันธ์ต่อการสร้างความผูกพันองค์กรของข้าราชการและบุคลากร สำนักงานเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร ประชากร จำนวนทั้งสิ้น 250 คน สถิติที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t -test ค่าความแปรปรวน (One-Way ANOVA) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ คอนติงเจนซี (*contingency coefficient*)

ผลการศึกษา พบว่า ข้าราชการและบุคลากรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 36-45 ปี สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาปริญญาตรี อายุงานราชการ 16 ปีขึ้นไป และอยู่ในระดับตำแหน่งชำนาญงาน และพบว่า ข้าราชการและบุคลากร สำนักงานเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร ที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อายุราชการ และระดับตำแหน่ง แตกต่างกันมีความสัมพันธ์ต่อการสร้างความผูกพันองค์กรที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานด้าน โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ในหัวข้อได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานซึ่งมีความสัมพันธ์ต่อการสร้างความผูกพันทั้งเชิงพฤติกรรมและเชิงทัศนคติต่อองค์กรของข้าราชการและบุคลากร สำนักงานเขตสายไหม มีความสัมพันธ์ในระดับสูงสุด และด้านสวัสดิการหรือผลประโยชน์อื่น ๆ ที่ได้รับ ในหัวข้อสวัสดิการบ้านพัก เพียงพอต่อจำนวนข้าราชการมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำสุด

คำสำคัญ: สภาพแวดล้อมในการทำงาน, ความผูกพันเชิงพฤติกรรม, ความผูกพันเชิงทัศนคติ, ความผูกพันต่อองค์กร



Abstract

The purposes of this research were to investigate the personal factors that are correlated with the organizational engagement of government officers and staff of Saimai district Bangkok and the work environment factors that are related to the organizational engagement of government officers and staff of Saimai district Bangkok. The population of government officers and staff of Saimai district Bangkok was 250. The statistics used were frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, one-way ANOVA and contingency coefficient.

The results showed that most of the government officers and staff of Saimai district Bangkok were females between 36 and 45 years of age. Their most common education was bachelor's degree. Most of the staff had been working for more than 16 years and had professional skills. It was found that government officers and staff of Sai Mai District Office in Bangkok, according to their sex, age, marriage status, education level, work experience and work level corresponded to the main hypotheses and all 10 working environment factors were related to their behavioral and attitude commitment.

Keywords: Work environments; Engagement of behavior; Engagement of attitude; Engagement of organization

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันสภาพเศรษฐกิจ สังคม และเทคโนโลยีมีความเจริญก้าวหน้าและเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ทำองค์กรต่าง ๆ ต้องมีการปรับสภาพแวดล้อมในการทำงานให้เหมาะสมและจะเป็นประโยชน์ในการสนับสนุนในการส่งเสริมกิจกรรมในการทำงานของพนักงานในองค์กรให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยเฉพาะอย่างยิ่งการทำงานของข้าราชการกรุงเทพมหานคร ที่ต้องบริการให้ภาคประชาชน ย่อมได้รับความกดดันจากสภาพแวดล้อมจากการทำงานทั้งภายในและภายนอก สภาพแวดล้อมในการทำงานขององค์กรทั่วไป ย่อมมีความแตกต่างกัน ซึ่งสภาพแวดล้อมในการทำงานที่แตกต่างกันนี้ ถือเป็นองค์ประกอบหนึ่งในการกำหนดกรอบการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร หากองค์กรมีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ไม่มีประสิทธิภาพก็จะส่งผลกระทบต่อการสูญเสียบุคลากรที่มีความสามารถ รวมไปถึงอาจก่อให้เกิดความล้มเหลวในการปฏิบัติงานได้ ดังนั้น องค์กรต้องมีการวางแผนการบริหารจัดการสภาพแวดล้อมในการทำงาน คือ การสร้างสภาพแวดล้อมที่มีความสุขในการทำงานให้เหมาะสมกับบุคลากร



ทั้งทางพฤติกรรมและทางทัศนคติเพื่อเสริมสร้างขีดความสามารถในการทำงาน เพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์กรและเพื่อให้บุคลากรปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเป็นประโยชน์สูงสุด จากเหตุผลดังกล่าวนี้ ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาถึงปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีความสัมพันธ์ต่อการสร้างความผูกพันของข้าราชการและบุคลากร สำนักงานเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาสภาพแวดล้อมในการทำงานและเสริมสร้างความผูกพันซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการบริหารงานราชการ ตลอดจนพัฒนาบุคลากรให้มีประสิทธิภาพ เกิดความคล่องตัวใน การปฏิบัติงาน ให้มีประสิทธิภาพ และบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่องค์กรตั้งไว้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์ต่อการสร้างความผูกพันของข้าราชการและบุคลากร สำนักงานเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีความสัมพันธ์ต่อการสร้างความผูกพันของข้าราชการและบุคลากร สำนักงานเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร
3. เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีผลต่อการสร้างความผูกพันของข้าราชการและบุคลากร สำนักงานเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง สิ่งแวดล้อมในการทำงานของข้าราชการและบุคลากร สำนักงานเขตสายไหม ประกอบด้วย ความมั่นคงปลอดภัย โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน องค์กรและการจัดการ ค่าจ้าง คุณลักษณะเฉพาะของงาน การนิเทศงาน คุณลักษณะทางสังคมของงาน การติดต่อสื่อสาร สภาพการทำงาน และสวัสดิการหรือผลประโยชน์อื่น ๆ ที่ได้รับ
2. ความผูกพันเชิงพฤติกรรม หมายถึง การกระทำที่อุทิศตนต่อการปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วงตามมาตรฐานหรือสูงกว่ามาตรฐานของข้าราชการและบุคลากร สำนักงานเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร
3. ความผูกพันเชิงทัศนคติ หมายถึง ความรู้สึกเต็มใจและยินดีที่จะทุ่มเท การปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วงตามมาตรฐานหรือสูงกว่ามาตรฐานของข้าราชการและบุคลากร สำนักงานเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร

ขอบเขตของการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการศึกษาไว้ ดังนี้



1. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่างข้าราชการและบุคลากร สำนักงานเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร จำนวน 250 คน (กองอัตรากำลัง สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการ กรุงเทพมหานคร, 2559)

2. ขอบเขตด้านพื้นที่ สำนักงานเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร

3. ขอบเขตด้านระยะเวลาการเก็บรวบรวมข้อมูล ในช่วงเดือน มกราคม ถึง เมษายน พ.ศ. 2560

4. ขอบเขตด้านตัวแปร ที่ใช้ในการศึกษา

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพ อายุงาน ราชการ ระดับตำแหน่ง และปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ประกอบด้วย ความมั่นคงปลอดภัย โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน องค์กรและการจัดการ ค่าจ้าง คุณลักษณะเฉพาะของงาน การนิเทศงาน คุณลักษณะทางสังคมของงาน การติดต่อสื่อสาร สภาพการทำงาน สวัสดิการหรือผลประโยชน์อื่น ๆ ที่ได้รับ ตัวแปรตาม ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์กร ประกอบด้วย ความผูกพันด้านพฤติกรรม และความผูกพันด้านทัศนคติ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อสามารถนำปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์ต่อการสร้างความผูกพันองค์กรของ ข้าราชการและบุคลากร สำนักงานเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาความผูกพัน ต่อองค์กร

2. เพื่อสามารถพัฒนาสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีผลต่อการสร้างความผูกพันองค์กรของ ข้าราชการและบุคลากร สำนักงานเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน

Moos and Moos (1986) ได้ศึกษาเรื่อง สิ่งแวดล้อมที่มีผลกระทบต่อพฤติกรรมของมนุษย์ มา ตั้งแต่ ปี ค.ศ. 1976 โดยแบ่งมิติสิ่งแวดล้อมในการทำงานออกเป็น 3 มิติ ได้แก่

1. มิติสัมพันธภาพ (relationship dimension)

2. มิติการพัฒนาบุคลิกภาพ (personal development dimension)

3. มิติการคงไว้และการเปลี่ยนแปลงระบบงาน (system maintenance and system change dimension)

1. มิติสัมพันธภาพ (relationship dimension) หมายถึง การรับรู้ในการมีความเกี่ยวข้องในการมีส่วนร่วม และมีความรักใคร่ของคนทำงานโรงงานต่องาน ความเป็นมิตรและการสนับสนุนในระหว่างเพื่อน



ร่วมปฏิบัติงาน และการที่หน่วยงานให้การสนับสนุนบุคลากร และกระตุ้นให้บุคลากรสนับสนุนซึ่งกันและกัน มิติดังนี้ประกอบด้วย 3 ด้าน คือ ด้านการมีความเกี่ยวข้องในงานด้านความผูกพันระหว่างเพื่อนร่วมงาน และด้านการสนับสนุนจากหน่วยงาน ดังนี้

1.1 ด้านการมีความเกี่ยวข้องในงาน (involvement) หมายถึง การที่บุคลากรรับรู้ว่าคุณค่าของตนเอง และเพื่อนร่วมงานมีส่วนร่วมในงาน เช่น ได้มีส่วนร่วมในการเข้าร่วมประชุมได้ร่วมเสนอความคิด หรือปฏิบัติกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน และได้แสดงตนยอมเป็นอาสาสมัครหรือยอมปฏิบัติงานล่วงเวลาในหน่วยงาน

1.2 ด้านความผูกพันระหว่างเพื่อนร่วมงาน (peer cohesion) หมายถึง การรับรู้ถึงความเป็นมิตรระหว่างบุคคลร่วมงานของคนทำงานและการให้แรงสนับสนุนซึ่งกันและกันในการปฏิบัติงาน

1.3 ด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างาน (supervisor support) หมายถึง การรับรู้ว่าคุณค่าหัวหน้างานให้การส่งเสริมในด้านใด และการยกย่องชมเชยให้กำลังใจบุคลากรประจำการ และกระตุ้นให้บุคลากรให้การสนับสนุนต่อเพื่อนร่วมงาน

2. มิติความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน (personal growth dimension) หมายถึง การรับรู้ในการจัดการในสภาพแวดล้อมของการทำงานและความก้าวหน้า ประกอบด้วย 3 ด้านย่อย ได้แก่ การสนับสนุนความเสรีในการทำงาน การมุ่งมั่นในการทำงาน และความกดดันในการทำงาน มีองค์ประกอบดังนี้

2.1 การสนับสนุนความมีเสรีในการทำงาน หมายถึง การรับรู้ว่าคุณค่าหน่วยงานส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรให้มีเสรีในการตัดสินใจหรือปฏิบัติด้วยตนเอง ทำให้มีโอกาสใช้ความรู้ใช้ทักษะส่วนตัวและทักษะการทำงานที่ทำให้สามารถนำมาพัฒนาการตนเอง แต่สภาพแวดล้อมของการทำงานที่ขาดสนับสนุนความเสรีในการทำงาน จะทำให้เกิดความคับข้องใจและอาจทำให้รู้สึกว่าคุณค่าตนเองล้มเหลวในการทำงาน และเกิดความเหนื่อยหน่ายได้

2.2 การมุ่งมั่นในการทำงาน หมายถึง การรับรู้ในการเข้าใจพร้อมให้ความสำคัญความสำเร็จของงาน โดยยึดหลักในการวางแผนที่ดีมีคุณภาพ และปฏิบัติงานตามแผนงานที่กำหนดไว้โดยหน่วยงานมีความมุ่งมั่นในการวางแผนขั้นตอนการทำงาน

2.3 ความกดดันในการทำงาน หมายถึง การรับรู้ถึงการมีภาระงานที่เร่งรีบที่จะต้องปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ แม้กระทั่งการที่ต้องปฏิบัติหน้าที่ให้ทันตามกำหนดเวลาของหัวหน้างาน และตามกำหนดระยะเวลาของงานนั้น ๆ

3. มิติการคงไว้และการเปลี่ยนแปลงระบบงาน (system maintenance and change dimensions) หมายถึง การรับรู้ว่าคุณค่าโครงสร้างของหน่วยงานงาน ชัดเจน ประกอบด้วย 4 ด้าน คือ ด้านความชัดเจนของงาน ด้านการควบคุมงาน ด้านการนำนวัตกรรมมาใช้ในงาน และด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ มีดังนี้



3.1 ด้านความชัดเจนของงาน (clarity) หมายถึง การรู้ความชัดเจนของการทำงานประจำวัน โดยในหน่วยงานมีการประกาศ หรือแจ้งให้บุคลากรทราบถึงความคาดหวังของผู้บริหาร หรือความคาดหวังของหน่วยงานในการปฏิบัติงานประจำวัน และมีการสื่อสารเกี่ยวกับกฎระเบียบต่าง ๆ ภายในหน่วยงาน อย่างชัดเจน มีการวางมาตรฐานและแบบแผนในดำเนินงาน

3.2 ด้านการควบคุม (control) หมายถึง การรับรู้ bahwa หน่วยงานมีกฎเกณฑ์หลักการหรือแนวทางในการควบคุมและตรวจสอบการทำงานของคนในองค์กรโดยหัวหน้าเป็นผู้ดูแลให้คนทำงาน ๆ ภายใต้กฎเกณฑ์ระเบียบมาตรฐานที่กำหนดไว้ ซึ่งถ้าผู้บริหารหรือหัวหน้าควรให้ความสนใจต่อกฎเกณฑ์หลักการอย่างเคร่งครัดมากกว่าการคำนึงถึงความเป็นบุคลากร เกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน ดังนั้น การควบคุมงานควรมีการทำงานที่ความเหมาะสม

3.3 ด้านการนำนวัตกรรมมาใช้ในการทำงาน (innovation) หมายถึง การรับรู้ bahwa หน่วยงานมีการส่งเสริมการนำนวัตกรรมใหม่ ๆ มาใช้ในหน่วยงาน โดยเน้นที่วิธีการแปลกใหม่ มีความหลากหลายและมีการเปลี่ยนแปลงมากขึ้น

3.4 ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (physical comfort) หมายถึง การที่หน่วยงานจัดสิ่งแวดล้อมของสถานที่ทำงาน ได้แก่ แสง สี เสียง หรือธรรมชาติต่าง ๆ ให้เหมาะสม ในการดำเนินงานและยังเป็นการให้ความสบาย สะดวกในการทำงาน เช่น มีอากาศปลอดโปร่งได้สะดวก มีแสงสว่างเหมาะสม ไม่มีการรบกวนเสียงที่รบกวนในการปฏิบัติงาน อุณหภูมิภายในหน่วยงานเหมาะสมไม่ร้อนหรือเย็นจนเกินไป จะช่วยสร้างสภาพแวดล้อมที่ดีได้

Forehand and Gilmer (1964) ได้แบ่งลักษณะของสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เป็นองค์ประกอบที่จะเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานไว้ 10 ด้าน

1. ความมั่นคงปลอดภัย ได้แก่ ความมั่นคงในการทำงาน การที่ได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความอบอุ่นใจ และปลอดภัยที่จะได้ทำงานในองค์กร ซึ่งจากงานวิจัยพบว่า คนที่มีพื้นความรู้น้อยหรือขาดความรู้ย่อมเห็นว่าความมั่นคงในงานนี้มีความสำคัญมาก แต่คนที่มีความรู้สูงจะรู้สึกว่าจะไม่มีความสำคัญมากนัก

2. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ได้แก่ การได้มีโอกาสเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น องค์กรสนับสนุนให้พนักงานมีความก้าวหน้าในการทำงานโดยพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนอย่างเป็นธรรม พิจารณาเลื่อนตำแหน่งอย่างเหมาะสม การให้บำเหน็จรางวัลแก่ผู้ปฏิบัติงานดี ยอมรับและยกย่องชมเชยพนักงานเมื่อปฏิบัติงานดี ส่งเสริมสนับสนุนพนักงานให้ศึกษาต่อ และมีการฝึกอบรมให้เรียนรู้งานมากขึ้น

3. องค์กรและการจัดการ ได้แก่ ลักษณะการจัดโครงสร้างขององค์กร การวางนโยบาย แนวทางวิธีปฏิบัติภายในองค์กร ชื่อเสียงและการดำเนินงานขององค์กร



4. ค่าจ้างได้แก่ เงินเดือนซึ่งเป็นค่าตอบแทนการทำงาน โดยพิจารณาในเรื่องของจำนวนค่าจ้างที่เหมาะสมกับปริมาณของผลงาน และมีวิธีการจ่ายค่าจ้างที่ยุติธรรมเสมอภาค

5. คุณลักษณะเฉพาะของงาน เป็นเรื่องของงานที่ทำอยู่เป็นงานที่ทำให้รู้สึกว่ามีคุณค่า มีความภาคภูมิใจ มีสถานภาพ มีศักดิ์ศรี และได้รับการยอมรับนับถือเป็นงานบริการสาธารณะ เป็นงานที่ตรงตามความสามารถ เป็นงานที่ส่งเสริมความคิดริเริ่มเป็นงานท้าทาย และทำให้เกิดมีการเปลี่ยนแปลง

6. การนิเทศงาน คือ การได้รับความเอาใจใส่ได้รับการตรวจแนะนำงานอย่างใกล้ชิด และได้รับทราบการทำงานที่ถูกต้องจากผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างาน การนิเทศงานมีความสำคัญที่จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจต่องานที่ทำได้ การนิเทศงานไม่ดี อาจเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้เขาตัดสินใจย้ายงานหรือลาออกจากงาน

7. คุณลักษณะทางสังคมของงาน คือ การได้ทำงานอยู่ในกลุ่มที่มีความคล้ายคลึงกับตน ได้รับการยอมรับและเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มทำงาน มีความสามัคคีรู้จักหน้าที่ของตน มีกลุ่มทำงานที่ฉลาดมีประสิทธิภาพ

8. การติดต่อสื่อสาร คือ การให้ข่าวสารในองค์กร เช่น ข่าวสารเกี่ยวกับการพัฒนาและความก้าวหน้าขององค์กร ข่าวสารเกี่ยวกับแผนงานที่องค์กรกำลังทำอยู่และกำลังจะทำในอนาคต การรับรู้เกี่ยวกับสายการทำงานและอำนาจบังคับบัญชา การรับรู้ข่าวสารด้านนโยบายและกระบวนการทำงาน และข่าวสารอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับการทำงานขององค์กรและบุคคลต่าง ๆ ในองค์กร

9. สภาพการทำงาน คือ สภาพที่มีความสะอาด มีระเบียบ มีความปลอดภัย เครื่องมือ เครื่องจักรจัดไว้อย่างเหมาะสมและเตรียมพร้อมที่จะใช้เสมอ มีอากาศถ่ายเทดี ไม่มีเสียงรบกวนและแสงสว่างพอเหมาะ ระยะเวลาทำงานแต่ละวันเหมาะสม มีสถานที่ให้ออกกำลังกาย มีโรงอาหารใกล้ ๆ มีศูนย์อนามัย มีสถานที่จอดรถ

10. สวัสดิการหรือผลประโยชน์อื่น ๆ ที่ได้รับ คือ สิทธิประโยชน์และสวัสดิการอื่น ๆ นอกเหนือไปจากค่าจ้างที่บุคคลได้รับ ได้แก่ เบี้ยบำนาญบำนาญ วันหยุดพักผ่อนประจำปี การลา ค่ารักษาพยาบาล การจัดประกันภัย เป็นต้น

จากแนวคิดของ Forehand and Gilmer (1964) สรุปลักษณะของสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เป็นองค์ประกอบที่จะเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานไว้ 10 ด้าน ได้แก่ ความมั่นคงปลอดภัย (security) โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน (opportunity for advancement) องค์กรและการจัดการ (company and management) ค่าจ้าง (wages) คุณลักษณะเฉพาะของงาน (intrinsic aspects of the jobs) การนิเทศงาน (supervision) คุณลักษณะทางสังคมของงาน (social aspects of the jobs) การติดต่อสื่อสาร (communication) สภาพการทำงาน (working conditions) และสวัสดิการหรือผลประโยชน์อื่น ๆ ที่ได้รับ



(benefits) ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่าความหมายของ Forehand and Gilmer (1964) เป็นนิยามที่ยอมรับกันทั่วไป ผู้วิจัยจึงจะใช้นิยามของ Forehand and Gilmer (1964) เป็นแนวทางในการศึกษาวิจัย

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการสร้างความผูกพันองค์กร

Mowday, Porter, and Steers (1982) ได้ชี้ให้เห็นว่าปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันทางจิตใจ ประกอบด้วย 4 ปัจจัย คือ (1) คุณลักษณะส่วนบุคคล (2) คุณลักษณะงาน (3) ประสบการณ์การทำงาน (4) คุณลักษณะโครงสร้าง

นอกจากนี้ยังพบว่า ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันมากที่สุดคือ ประสบการณ์การทำงานที่ทำให้พนักงานรู้สึกว่าการต้องการทางสภาวะจิตใจของเขาได้รับการตอบสนอง เช่น การได้รับความสะดวกสบายภายในองค์กร

Steers and Porter (1983) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความผูกพันอย่างต่อเนื่อง และพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อองค์กร แบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม คือ

1. ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ปฏิบัติงาน เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับรายได้ สถานภาพสมรส ความต้องการประสบความสำเร็จ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ เป็นต้น
2. โครงสร้างองค์กร ต้องมีลักษณะที่เป็นระบบแบบแผน มีหน้าที่เด่นชัด มีการรวมอำนาจและการกระจายอำนาจ การให้ผู้ร่วมงานมีการตัดสินใจ การมีส่วนร่วมเป็นเจ้าของ การเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ความเป็นทางการ
3. ลักษณะของบทบาท เช่น งานที่ผู้ปฏิบัติได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบอยู่มีความท้าทาย ความก้าวหน้าในการทำงาน การป้อนข้อมูลกลับการมีความหมายของงานที่ทำเป็นงานที่มีคุณค่า มีบทบาทเด่นชัด ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชา เป็นต้น
4. ประสบการณ์ในการทำงาน เช่น ทศนคติของกลุ่มการทำงานที่มีผลต่อองค์กร ความน่าเชื่อถือขององค์กร การรู้สึกว่าตนเป็นบุคคลสำคัญความสามารถในการพึ่งพาได้และการปฏิบัติตัวของผู้บังคับบัญชา เป็นต้น

ในระยะแรกของการศึกษารูปแบบของความผูกพัน Steers and Porter (1983) แบ่งรูปแบบของความผูกพันออกเป็น 2 แบบ ตามที่ Staw (1977) เสนอไว้ดังนี้

1. ความผูกพันเชิงพฤติกรรม (behavioral commitment) คือ พฤติกรรมผูกพัน (engagement behavior) ประกอบด้วยการกระทำอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ (persistence) ไม่รอคอย (proactivity) ไม่เกี่ยงในบทบาทหน้าที่การทำงานที่อาจต้องกระทำเพิ่มเติม (role expansion) และสามารถปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์



2. ความผูกพันเชิงทัศนคติ (attitude commitment) คือความรู้สึกของบุคคลว่าเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กรและปรารถนาที่จะคงอยู่ในองค์กร แสดงออกโดยมีพฤติกรรมขยันทำงานโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ขององค์กร การแสดงออกดังกล่าวเป็นทัศนคติด้านบวก และมีองค์ประกอบ 3 ประการ ที่มีอิทธิพลต่อระดับความผูกพันเชิงทัศนคติดังนี้

3.1 องค์ประกอบส่วนบุคคล เช่น อายุ ความต้องการสำเร็จ การศึกษา

3.2 ลักษณะงาน เช่น งานที่ท้าทาย การได้รับการประเมินกลับ (feedback) โอกาสในการร่วมกิจกรรมทางสังคม เป็นต้น

3.3 ประสบการณ์การทำงาน เช่น ได้รับความสำเร็จในการทำงานตามที่คาดหวัง การที่องค์กรมองเห็นความสำคัญของบุคลากร ทัศนคติของกลุ่มต่อองค์กร การพึงพอใจองค์กร เป็นต้น

ในแนวคิดที่เกี่ยวกับความผูกพันว่าเป็นทัศนคติซึ่งเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อวัตถุ การกระทำ เหตุการณ์ และบุคคลอื่น ๆ ความรู้สึกเหล่านี้จะต้องใช้เวลาในการเรียนรู้และเป็นผู้วิจัยสำคัญในการกำหนดพฤติกรรมของแต่ละบุคคล ประกอบด้วยความรู้ความเข้าใจ (the cognitive component) เป็นกลุ่มของการมองเห็นคุณค่า และความเชื่อของบุคคลต่อบุคคล สิ่งของ หรือเหตุการณ์ เมื่อเรารู้สึกว่ามีความสุข มีความโกรธ หรือผิดหวัง สิ่งเหล่านี้เป็นผลของอารมณ์ ด้านพฤติกรรม (the behavioral component) เป็นแนวโน้มการแสดงออกของบุคคลต่อบุคคล สิ่งของ หรือเหตุการณ์ ผู้วิจัยเห็นว่าความหมายของ Steers and Porter (1983) เป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป เนื่องจากมีความหมายที่ครอบคลุมและลึกซึ้ง ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยจึงใช้นิยามของ Steers and Porter (1983) เป็นแนวทางในการศึกษาต่อไป

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ปริยธร สุทวีทรัพย์ (2553) ได้ศึกษา คุณภาพชีวิตของเจ้าหน้าที่สินเชื่อธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ ในกรุงเทพมหานคร พบว่า คุณภาพชีวิตด้านจิตใจมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

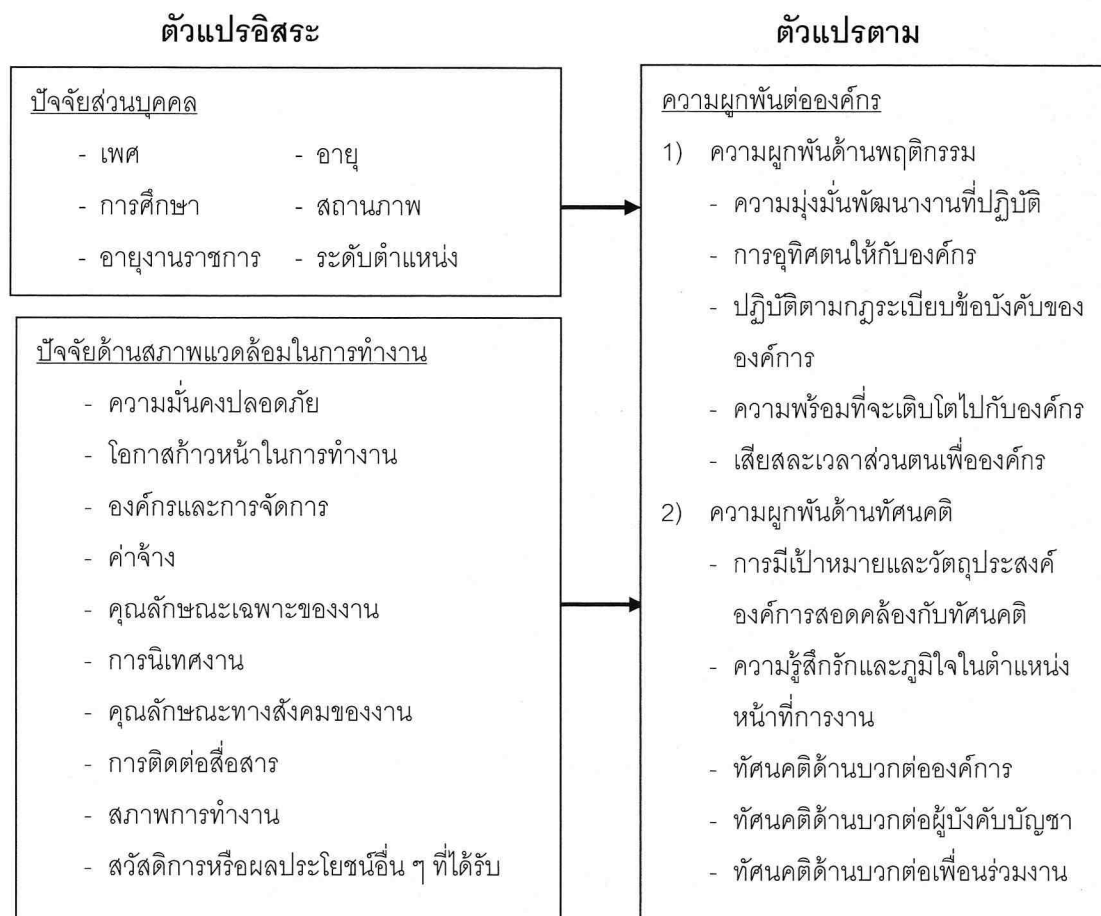
ชนิษฐา นิมแก้ว (2554) บัณฑิตศึกษา ภาวะสุขภาพแวดล้อมที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันของบุคลากรในองค์กร : กรณีศึกษา สำนักบริหารโครงการ กรมชลประทาน สามเสน พบว่า บัณฑิตศึกษา ภาวะสุขภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันเชิงต่อเนื่อง โดยรวมและความผูกพันเชิงค่านิยม โดยรวมมีนัยสำคัญที่ 0.05 และมีความสัมพันธ์ทางบวกในทิศทางเดียวกัน

อดิเทพ มโนการ (2556) ผลการวิจัย พบว่า บัณฑิตศึกษา ส่วนบุคคล เฉพาะรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีผลต่อคุณภาพชีวิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 องค์ประกอบของสภาพแวดล้อมในการทำงาน 1 ด้าน ที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตของข้าราชการนายทหารชั้นประทวน กรมการทหารสื่อสาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ สภาพการทำงาน บัณฑิตศึกษา ภายในที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพ



ชีวิต พบว่า มีตัวแปรอิสระของปัจจัยภายในทั้ง 2 ด้าน คือ ด้านสุขภาพและด้านจิตใจ ที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ปัจจัยภายนอกที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพชีวิต พบว่า มีตัวแปรอิสระของปัจจัยภายนอก 2 ด้าน คือ ด้านครอบครัว และด้านเศรษฐกิจ มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กรอบแนวคิดการวิจัยเรื่อง “สภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีความสัมพันธ์ต่อการสร้างความผูกพันองค์กรของข้าราชการและบุคลากรสำนักงานเขตสายไหมกรุงเทพมหานคร”



ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ระเบียบวิธีการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง



กลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ข้าราชการและบุคลากรสำนักงานเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร 11 ฝ่าย ได้แก่ ฝ่ายปกครอง ฝ่ายโยธา ฝ่ายการศึกษา ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ ฝ่ายรายได้ ฝ่ายทะเบียน ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ฝ่ายการคลัง ฝ่ายเทศกิจ ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และฝ่ายสวัสดิการ รวมทั้งสิ้น 250 คน (กองอัตรากำลัง สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร, 2559)

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล และใช้วิธีการทางสถิติในการตรวจสอบสมมติฐานที่ตั้งขึ้นจากข้อมูลที่เก็บรวบรวม โดยการศึกษาสถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistics) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) ของการสังเกตการณ์ในแต่ละมิติและแนวคิดรวมทั้งหมดนั้นจะมีการบอกออกมาเป็นข้อมูล และการศึกษาสถิติเชิงอนุมาน (inferential statistics) เพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบ contingency coefficient จะถูกใช้เพื่อวัดระดับและทิศทางของความ สัมพันธ์แบบเส้นตรงระหว่างตัวแปร วิธีการอิงพารามิเตอร์นี้จะใช้มาตราการวัดระดับช่วง (interval scale) ซึ่งไม่ได้เป็นการวัดความสัมพันธ์ระหว่างเหตุกับผล (causation) แต่ให้เครื่องหมายของความสัมพันธ์กันหรือระดับที่สองตัวแปรสอดคล้องกัน มาทำการทดสอบสมมติฐานที่ตั้งไว้เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลทั่วไป ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อายุงานราชการ และระดับตำแหน่ง ซึ่งเป็นแบบตรวจรายการ (check list) โดยจะมีตัวเลือกคำตอบหลายคำตอบ แต่ให้เลือกเพียงคำตอบเดียว (multi choice single-response scale) โดยเพศและระดับตำแหน่งเป็นการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (nominal scale) ส่วนอายุ การศึกษา สถานภาพ และอายุงานราชการ เป็นการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (ordinal scale)

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยเลือกใช้ปัจจัยสภาพแวดล้อมจำนวน 10 ด้าน มาสร้างแบบสอบถาม ตามแบบของลิเคิร์ท (Likert scale) มี 5 ระดับ จำนวน 65 ข้อ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร โดยเลือกใช้ความผูกพันที่มีต่อองค์กร 2 ด้าน มาสร้างแบบสอบถาม ซึ่งเป็นแบบสอบถามมาสร้างแบบสอบถาม ตามแบบของลิเคิร์ท มี 5 ระดับ จำนวน 65 ข้อ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 เป็นคำถามปลายเปิดแสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่เป็นประโยชน์เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีความสัมพันธ์ต่อการสร้างความผูกพันขององค์กร

ผลการวิจัย

ผลการศึกษาลักษณะส่วนบุคคลกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 250 คน สรุปผลได้ดังนี้



แสดงการวิเคราะห์จำนวนและร้อยละ ของการศึกษาข้อมูลทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อายุงานราชการ และระดับตำแหน่ง ดังนี้

ตาราง 1

แสดงจำนวนและร้อยละด้านลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล		จำนวน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	105	42.00
	หญิง	145	58.00
	รวม	250	100.00
อายุ	ต่ำกว่า 25 ปี	20	8.00
	อายุ 26 - 35 ปี	47	18.80
	อายุ 36 - 45 ปี	101	40.40
	อายุ 46 - 55 ปี	67	26.80
	อายุ 56 ปี ขึ้นไป	15	6.00
	รวม	250	100.00
สถานภาพ	โสด	112	44.80
	สมรส	121	48.40
	หม้าย	2	0.80
	หย่าร้าง	15	6.00
	รวม	250	100.00
ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	75	30.00
	ปริญญาตรี	140	56.00
	ปริญญาโท	34	13.60
	สูงกว่าปริญญาโท	1	0.40
	รวม	250	100.00
อายุงานราชการ	ต่ำกว่า 1 ปี	17	6.80
	1 ปี - 5 ปี	56	22.40
	5 ปี - 10 ปี	53	21.20
	11 ปี - 15 ปี	40	16.00
	16 ปีขึ้นไป	84	33.60
	รวม	250	100.00
ระดับตำแหน่ง	ชำนาญงาน	67	26.80
	ปฏิบัติการ	51	20.40
	ชำนาญการ	20	8.00



ชำนาญการพิเศษ	6	2.40
ลูกจ้างประจำ	46	18.40
ลูกจ้างชั่วคราว	28	11.20
รวม	250	100.00

ตาราง 2

แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อการสร้างความผูกพันองค์กรของข้าราชการและบุคลากร สำนักงานเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร ในภาพรวม

ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อการสร้างความผูกพันองค์กร	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลค่า	อันดับ
ด้านความมั่นคงปลอดภัย	4.040	0.735	มาก	2
ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน	4.048	0.731	มาก	1
ด้านองค์กรและการจัดการ	3.938	0.758	มาก	6
ด้านค่าจ้าง	3.780	0.829	มาก	8
ด้านคุณลักษณะของงาน	3.940	0.745	มาก	5
ด้านการนิเทศงาน	3.906	0.697	มาก	7
ด้านคุณลักษณะทางสังคมของงาน	4.010	0.720	มาก	4
ด้านการติดต่อสื่อสาร	4.020	0.661	มาก	3
ด้านสภาพการทำงาน	3.770	0.959	มาก	9
ด้านสวัสดิการหรือผลประโยชน์อื่น ๆ ที่ได้รับ	3.362	1.008	ปานกลาง	10
ภาพรวม	3.882	0.784	มาก	

ตาราง 3

แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการและบุคลากร สำนักงานเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร

ความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการและบุคลากร สำนักงานเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร	$\bar{X}$	SD	แปลค่า	อันดับ
ความผูกพันเชิงพฤติกรรม	4.152	0.654	มาก	1
ความผูกพันเชิงทัศนคติ	4.060	0.671	มาก	2
ภาพรวม	4.106	0.663	มาก	

ผลการทดสอบทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานทั้ง 10 ด้าน ที่มีความสัมพันธ์ต่อการสร้างความผูกพันองค์กรของข้าราชการและบุคลากร สำนักงานเขตสายไหม



กรุงเทพมหานคร ทั้งเชิงพฤติกรรมและเชิงทัศนคติ โดยใช้สถิติทดสอบแบบ Chi-Square test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานมีค่า Sig. < 0.05 ทั้งหมดและผลการทดสอบขนาดความสัมพันธ์ พบว่า มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในทิศทางบวก

การอภิปรายผล

ข้อมูลสภาพแวดล้อมในการทำงานของข้าราชการและบุคลากร สำนักงานเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

ข้าราชการและบุคลากร สำนักงานเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร ที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อายุราชการ และระดับตำแหน่ง แตกต่างกันมีผลต่อความสัมพันธ์ต่อการสร้างความผูกพันที่แตกต่างกัน สอดคล้องกับ ขนิษฐา นิ่มแก้ว (2554) และอดิเทพ มโนการ (2556) ระบุว่า เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อายุราชการ และระดับตำแหน่งที่แตกต่างกัน มีความสัมพันธ์ต่อการสร้างความผูกพันที่แตกต่างกัน

ข้าราชการและบุคลากร สำนักงานเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร ได้ให้ความสำคัญ ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นลำดับแรกคือ ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน รองลงมา คือ ด้านความมั่นคงปลอดภัย ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านคุณลักษณะทางสังคมของงาน ด้านคุณลักษณะของงาน ด้านองค์กรและการจัดการ ด้านการนิเทศงาน ด้านค่าจ้าง ด้านสภาพการทำงาน และด้านสวัสดิการหรือผลประโยชน์อื่น ๆ ที่ได้รับ ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับ ขนิษฐา นิ่มแก้ว (2554) ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันเชิงต่อเนื่องโดยรวมและความผูกพันเชิงค่านิยมโดยรวมมีนัยสำคัญที่ 0.05 และมีความสัมพันธ์ทางบวกในทิศทางเดียวกัน

ข้อมูลความผูกพันองค์กรของข้าราชการและบุคลากร สำนักงานเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

ข้าราชการและบุคลากร สำนักงานเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร ได้ให้ความสำคัญกับความผูกพัน เชิงพฤติกรรมเป็นอันดับแรก และความผูกพันเชิงทัศนคติเป็นอันดับสุดท้าย ซึ่งสอดคล้องกับ ปริญญา สุทวิทรัพย์ (2553) ได้ศึกษา คุณภาพชีวิตของเจ้าหน้าที่สินเชื่อธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ในกรุงเทพมหานคร พบว่า คุณภาพชีวิตด้านจิตใจมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานใน ภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

ปัญหาที่เกิดขึ้นกับปัจจัยสภาพแวดล้อมที่ทำให้มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันของข้าราชการและบุคลากร สำนักงานเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร สามารถเกิดขึ้นได้จากหลายปัจจัย ผู้บริหารและบุคลากร



ที่เกี่ยวข้องในส่วนต่าง ๆ จึงจำเป็นต้องมีการศึกษาวิธีการและหลักการในการบริหารจัดการงานให้ถูกต้องเหมาะสม โดยใช้บทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายมาทำประโยชน์ต่อส่วนรวมให้เกิดขึ้นอย่างสูงสุด

เอกสารอ้างอิง

- กองอัตรากำลัง สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร. (2558) *กรอบอัตรากำลังของข้าราชการ กทม.สามัญ และข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา กทม.* ค้นเมื่อ 28 มกราคม 2560, จาก http://office.bangkok.go.th/csc/images/Files/report_stat/frame_of_officer.pdf
- ชินขจร นิ่มแก้ว. (2554). *ปัจจัยสภาพแวดล้อมที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันของบุคลากรในองค์การ : กรณีศึกษา สำนักงานบริหารโครงการ กรมชลประทาน สามเสน (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต)*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ปริญธร สุทวีทรัพย์. (2553). *คุณภาพชีวิตของเจ้าหน้าที่สินเชื่อธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ในกรุงเทพมหานคร. (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต)* เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- อดิเทพ มโนการ. (2556). *การศึกษาสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิต ของข้าราชการนายทหารชั้นประทวนกรมการทหารสื่อสาร (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต)*. ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยรังสิต.

Reference

- Forehand, G. A., & Gilmer, V. H. (1964). Environmental variation in studies of organizational behavior. *Psychological Bulletin*, 62(6), 361-382.
- Moos, R. H., & Moos, R. S. (1986). *Family environment scale manual (2nd ed.)*. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists.
- Mowday, R. T., Porter, L. W., & Steers, R. M. (1982). *Employee-organization linkages: The psychology of commitment, absenteeism, and turnover*. San Diego, CA: Academic Press.
- Staw, B. M. (1977, August). *Two sides of commitment*. Paper presented at the annual meeting of the Academy of Management, Orlando, FL.
- Steers, R. M., & Porter, L. W. (1983). *Motivation and work behavior*. New York: McGraw-Hill.



พฤติกรรมการตัดสินใจเข้าร่วมกิจกรรมสาธารณะของนักศึกษาวิชาทหาร
มหาวิทยาลัยรามคำแหง

A STUDY OF BEHAVIOR AND DECISION MAKING OF RESERVE OFFICER
TRAINING CORPS STUDENTS OF RAMKHAMHAENG UNIVERSITY

ถวิล จิตเรีงาม

Tawil Jittreengam

มหาวิทยาลัยรามคำแหง

Ramkhamhaeng University

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาพฤติกรรมและกระบวนการตัดสินใจที่ส่งผลต่อการเข้าร่วมกิจกรรมจิตสาธารณะของนักศึกษาวิชาทหาร มหาวิทยาลัยรามคำแหง จำนวนทั้งสิ้น 400 คน สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ตามวิธีของเพียร์สัน (Pearson Correlation Coefficient) การคำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์โดยการวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบไม่ใช้พารามетริก

ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เพศชาย มีอายุระหว่าง 18-19 ปี ศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 4 และอาศัยอยู่ภาคกลาง ส่วนใหญ่เคยเข้าร่วมกิจกรรมสาธารณะ โดยตัดสินใจเข้าร่วมกิจกรรมด้วยตนเอง เข้าร่วมกิจกรรมเพื่อใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ เข้าร่วมกิจกรรมประเภทบำเพ็ญประโยชน์ต่อส่วนร่วม เข้าร่วมกิจกรรมน้อยกว่า 2 ครั้งต่อเดือน และอยากให้งดกิจกรรมที่ทะเล และพบว่า เส้นทางสะดวกเส้นทางง่ายต่อการเดินทาง สิ่งอำนวยความสะดวกพร้อม มีสัญญาณโทรศัพท์หรือมีไฟฟ้าเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์มากที่สุด โดยมีค่า สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) ระดับสูงมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ : กระบวนการตัดสินใจ, กิจกรรมสาธารณะ, นักศึกษาวิชาทหาร

Abstract

The purposes of this research were to study the behavior and decision making of Reserve Officer Training Corps Students of Ramkhamhaeng University. The population of Reserve Officer Training Corps Students of Ramkhamhaeng University, Bangkok was 400. The



statistics were used frequency, percentage, mean, standard deviation, independent sampling, t-test, one-way ANOVA and Pearson correlation coefficient.

The results showed that most of the government officers and staffs of Reserve Officer Training Corps Students of Ramkhamhaeng University were males between 18-19 years old, were fourth year students and lived in the central region of Thailand. Most attended public events by deciding to join the event on their own. They joined the activity to spend their free time by participating in group activities. They attended fewer than 2 events per month and would like to have activities at sea, that were easy to travel to, facilities being ready, involving telephone or electric signals, knowledge, understanding and responsibility of the organizers, management of the organizers, and the knowledge that was gained from participating in the activities be able to be adapted to real life. They also wanted the knowledge of the organizer to be conveyed to them, the organizers' emotions to be controlled, time-management activities, strict adherence to rules, accountability for mistakes, open mindedness, money, gifts, thank you cards, food stamps and points. There was a very high correlation coefficient corresponding to the main hypothesis.

Keywords: Behavior; Decision making; Voluntary social activity; Reserve Officer Training Corps

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว เนื่องจากความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีส่งผลให้นานาประเทศต้องเร่งพัฒนาเพื่อให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงและสามารถแข่งขันกับนานาประเทศได้ การเร่งการพัฒนาประเทศ รวมถึงการแข่งขันทางเศรษฐกิจได้ส่งผลกระทบต่อการใช้ชีวิตของคนในสังคมทำให้เกิดการปรับตัวเพื่อการแข่งขันจึงทำให้มีค่านิยมทางวัตถุสูงขึ้น ทำให้คนในสังคมขาดคุณธรรม จริยธรรม การช่วยเหลือสังคม ปัญหาการขาดจิตสาธารณะเป็นปัญหาใหญ่ที่ประเทศต้องนำกลับมาคิดใหม่ ทุกคนในสังคมควรที่จะให้ความสำคัญและตระหนักในสิ่งนี้อย่างเร่งด่วน

ในยุคที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในกระแสโลกาภิวัตน์ การจัดการศึกษาของไทยเตรียมคนให้มุ่งมั่น รู้ทันโลกจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องพิจารณาจากบริบทของสังคมโลกและสังคมไทยในอนาคต ความพยายามในการปลูกฝังจิตสาธารณะให้เกิดขึ้นในสังคมไทยในปัจจุบัน มีกำหนดในมาตรฐานการศึกษาของชาติ มาตรฐานที่ 1 คุณลักษณะของคนในชาติที่พึงประสงค์ ทั้งในฐานพลเมืองและพลโลกโดยคนไทยต้อง



เป็นคนเก่ง คนดี และมีความสุข ตัวบ่งชี้คือ กำลังกายกำลังใจที่สมบูรณ์ ความรู้และทักษะที่จำเป็นและเพียงพอในการดำรงชีวิต และการพัฒนาสังคม เพื่อความมั่นใจว่าคุณลักษณะอันพึงประสงค์ดังกล่าวได้เกิดขึ้นกับผู้เรียนในระดับสถานศึกษา จึงกำหนดไว้ในมาตรฐานการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา มาตรฐานที่ 3 ตัวบ่งชี้ที่ 6 ว่าผู้เรียนปฏิบัติต่อสาธารณสมบัติและดูแลรักษาเสมือนสมบัติของตน (กรมวิชาการ, 2540, หน้า 6) นอกจากนั้นยังกำหนดไว้ในการประเมินสถานศึกษาในระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานในการประเมินจากภายนอก มาตรฐานด้านผู้เรียน มาตรฐานที่ 1 ตัวบ่งชี้ที่ 3 กำหนดว่าผู้เรียนประหยัดใช้สิ่งของทั้งทรัพย์สินของตนเองและส่วนรวม ตลอดจนทรัพยากรธรรมชาติอย่างประหยัดคุ้มค่า และในมาตรฐานที่ 3 คือ ผู้เรียนมีจิตสำนึกที่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม จะเห็นได้ว่ามาตรฐานการศึกษาพระราชบัญญัติการศึกษาหลักสูตรสถานศึกษา มาตรฐานการประกันคุณภาพภายในและภายนอกสถานศึกษานั้น ได้ให้ความสำคัญกับการมีจิตสำนึกที่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม การรู้จักดูแลรักษาสมบัติส่วนรวม รวมถึงการรักษาผลประโยชน์ส่วนรวมและของประเทศชาติ ถ้าบุคคลมีจิตสำนึกสาธารณะบกพร่องมีน้อยหรือขาดไปจะมีผลกระทบต่อหลายระดับทั้งต่อตนเอง ครอบครัว องค์กร ชุมชนประเทศชาติ จิตสาธารณะจึงเป็นสิ่งที่มีความจำเป็นต่อการพัฒนาสังคมและประเทศชาติ

มหาวิทยาลัยรามคำแหง เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (learning organization) ที่มีสมรรถนะสูง (high performance organization) มุ่งผลิตบัณฑิตในอุดมคติไทยที่มีความรู้คู่คุณธรรม ให้กับนักศึกษาที่ได้ฝึกเรียนวิชาทหาร ตลอดจนให้คำปรึกษาในด้านของกฎระเบียบต่าง ๆ เพื่อนำไปใช้ให้เป็นประโยชน์ต่อสังคมและประเทศชาติต่อไป รวมทั้งพัฒนานักศึกษาให้เป็นผู้ที่มีระเบียบวินัย เป็นผู้ที่มีจิตสาธารณะตามนโยบายของมหาวิทยาลัยรามคำแหง เพื่อสร้างสรรค์สังคมไทยพัฒนาอย่างยั่งยืน ตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงขยายขอบเขตและรูปแบบของการบริการทางวิชาการ ไปสู่ประชาชนและท้องถิ่น เพื่อให้ได้รับประโยชน์จากการให้บริการ ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิต รักษาสภาพแวดล้อม ตลอดจนสามารถชี้นำและเป็นที่พึ่งของสังคมได้ ดังนั้น การศึกษาในเรื่อง การมีจิตสาธารณะของนักศึกษาวิชาทหาร มหาวิทยาลัยรามคำแหง จึงเป็นเรื่องที่น่าสนใจ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมและกระบวนการตัดสินใจที่ส่งผลต่อการเข้าร่วมกิจกรรมจิตสาธารณะของนักศึกษาวิชาทหาร มหาวิทยาลัยรามคำแหง
2. เพื่อปรับปรุงและพัฒนาพฤติกรรมกระบวนการตัดสินใจที่ส่งผลต่อการเข้าร่วมกิจกรรมสาธารณะของนักศึกษาวิชาทหาร มหาวิทยาลัยรามคำแหง



นิยามศัพท์เฉพาะ

จิตสาธารณะ หมายถึง การแสดงออกของนักศึกษาที่แสดงออกทางอารมณ์ความรู้สึกนึกคิดถึงความรับผิดชอบต่อสังคมส่วนรวม การเอาใจใส่เป็นธุระและเข้าร่วมในเรื่องของส่วนรวมดูแลทรัพย์สิน การปฏิบัติเพื่อส่วนรวม การรับอาสาทำบางอย่างเพื่อส่วนรวม รวมไปถึงการเคารพสิทธิ์ และไม่ยึดเอาของส่วนรวมมาเป็นของตน

นักศึกษาวิชาทหาร หมายถึง นักศึกษาที่เป็นนักศึกษาวิชาทหาร ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง

ขอบเขตของการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการศึกษาไว้ ดังนี้

1. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ใช้วิธีการการสุ่มตัวอย่างและการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง (sample size) โดยการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (purposive sampling) โดยเลือกศึกษาจากประชากรที่มีลักษณะตรงตามวัตถุประสงค์ที่ศึกษา คือ นักศึกษาวิชาทหาร มหาวิทยาลัยรามคำแหง ทั้ง 4 ชั้นปี ใช้ขนาดตัวอย่าง 400 คน ประเมินค่าร้อยละโดยมีความผิดพลาดไม่เกินร้อยละ 5 ที่ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 เพื่อความสะดวกในการประเมินผล และการวิเคราะห์ข้อมูล

2. ขอบเขตด้านพื้นที่ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

3. ขอบเขตด้านระยะเวลา ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล ในช่วงเดือน มกราคม ถึง เมษายน พ.ศ.

2560

4. ขอบเขตด้านตัวแปร ที่ใช้ในการศึกษา

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ชั้นปีที่ศึกษา ภูมิลำเนา และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ ประกอบด้วย ด้านอาคารและสถานที่ ด้านการจัดกิจกรรม ด้านระเบียบวินัย ด้านสิ่งตอบแทน ตัวแปรตาม ได้แก่ พฤติกรรมการตัดสินใจเข้าร่วมกิจกรรมสาธารณะของนักศึกษาวิชาทหาร

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อทราบถึงพฤติกรรมและกระบวนการตัดสินใจที่ส่งผลต่อการเข้าร่วมกิจกรรมจิตสาธารณะของนักศึกษาวิชาทหาร มหาวิทยาลัยรามคำแหง

2. เพื่อปรับปรุงและพัฒนาพฤติกรรมกระบวนการตัดสินใจที่ส่งผลต่อการเข้าร่วมกิจกรรมสาธารณะของนักศึกษาวิชาทหาร มหาวิทยาลัยรามคำแหง

3. ทำให้มีความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติตนเรื่องจิตสาธารณะของนักศึกษาวิชาทหาร มหาวิทยาลัยรามคำแหง



4. เพื่อพัฒนาแนวทางการพัฒนาจิตสาธารณะของนักศึกษาวิชาทหาร มหาวิทยาลัยรามคำแหง

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การสร้างและการพัฒนาจิตสาธารณะหากทำได้ในสังคมส่วนใหญ่ผลลัพธ์จะเกิดขึ้นนั้น นับว่ามีประโยชน์อย่างมากที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของประชากร สามารถทำให้สมาชิกในสังคมอยู่ร่วมกันได้อย่างเข้าใจกันอย่างมีความสุขไม่เบียดเบียนซึ่งกันและกัน จะมีแต่การก่อให้เกิดความปรารถนาดีต่อกันอันจะส่งผลให้ช่วยเหลือกันให้กิจการก้าวหน้า ซึ่งจำเป็นต้องเกี่ยวข้องกับเครือข่ายสถาบัน และกระบวนการทางสังคมที่หลากหลายและต่อเนื่อง ทั้งในส่วนของสถาบันการศึกษา สถาบันครอบครัว องค์การเอกชน และองค์กรประชาสังคมและท้ายสุดจะส่งผลให้โลกทั้งโลกมีความสงบสุข

วัดพฤติกรรมด้านจิตวิทยา จะวัดโดยพิจารณาพฤติกรรมของมนุษย์โดยรวมทั้ง 2 ประเภทดังกล่าว จะไม่วัดพฤติกรรมเพียงอย่างเดียวอย่างหนึ่ง ดังนั้น ในการศึกษาพฤติกรรมของมนุษย์จึงมีหลายรูปแบบ เช่น ด้านการมองเห็นอาจจะศึกษาในด้านสรีรวิทยาจากกระบวนการของคลื่นแสง และทางเคมีของเรตินา ม่านตา และเส้นประสาทส่วนที่ใช้ในการมองเห็นของสมอง (visual cortex) หรือการสังเกตพฤติกรรมทุกชนิดที่เกิดขึ้นเมื่อมีสิ่งเร้า หรือสิ่งแวดล้อมมากระตุ้น เช่น ในภาวะที่คนต้องการอาหารจะแสดงอาการออกมา หรือมีคำพูดอะไรบ้างและอาจจะศึกษาพฤติกรรมที่กระทำไปโดยมีจุดมุ่งหมาย และต้องมีลำดับขั้นตอน เช่น วิธีการที่จะแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นกับตนเอง การวาดรูปจะต้องมีวิธีการอะไรบ้าง หรือ ทำอย่างไรจึงจะมีฐานะการเงินมั่นคง

การกระทำทางสังคมเริ่มเกิดขึ้นเมื่อผู้กระทำทั้งในลักษณะบุคคลและกลุ่มพยายามจะเอาประโยชน์บางอย่างจากคู่กระทำของตน ซึ่งก็อาจจะเป็นคนหรือกลุ่มเช่นกัน ดังนั้น การแลกเปลี่ยนบางอย่างซึ่งกันและกันการดึงดูดซึ่งกันและกัน ในสถานการณ์เช่นนี้ทำให้ฝ่ายหนึ่งหรือต่างฝ่ายต่างพอใจที่จะกระทำต่อกันหรือร่วมจุดหมายเดียวกัน ไม่ว่าจะเป็นกรณีใดก็ตามผลของปฏิสัมพันธ์ หรือผลของการกระทำต่อกันก็คือกระบวนการแลกเปลี่ยนซึ่งกันและกัน (Emerson, 1981 อ้างถึงใน พันธุ์ทิพย์ รามสูต, 2540)

พฤติกรรมภายนอกคือ ปฏิกริยาของบุคคล หรือกิจกรรมของบุคคลที่ปรากฏออกมาให้บุคคลอื่นได้เห็น ทั้งทางวาจาและการกระทำทำทางอื่น ๆ ที่ปรากฏออกมาให้เห็นได้ ส่วนพฤติกรรมภายใน (covert behavior) หรือกระบวนการทางจิต (mental process) เป็นการกระทำที่บุคคลอื่นไม่สามารถมองเห็นด้วยตา เช่น การคิด การฝัน การวิเคราะห์หาเหตุผล ซึ่งต้องสังเกต อย่างไรก็ตามทั้งพฤติกรรมภายนอกและพฤติกรรมภายในมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกัน โดยที่พฤติกรรมภายในเป็นตัวกำหนดการแสดงออกของพฤติกรรมภายนอก



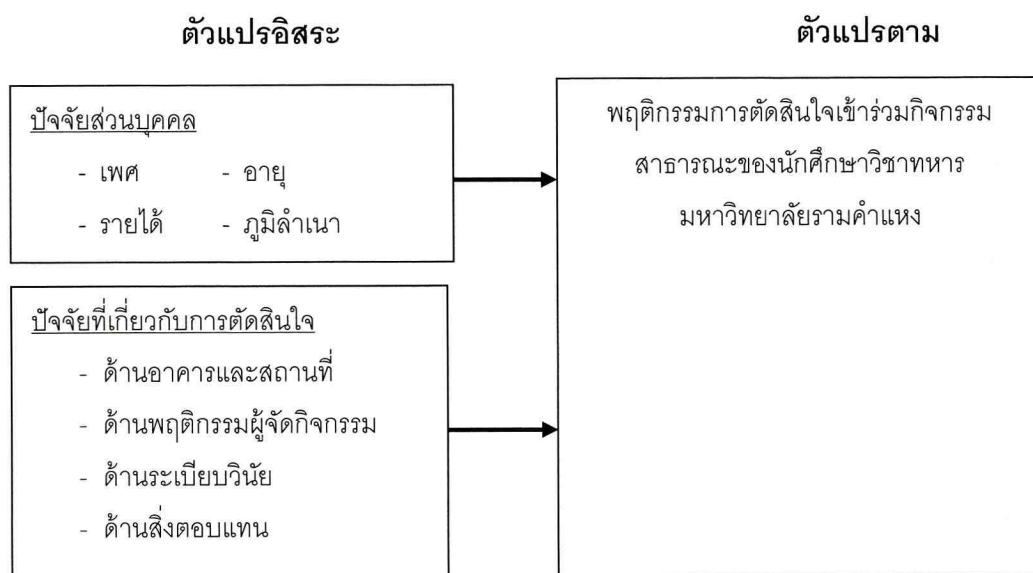
อรพินทร์ ชูชม (2549, หน้า 53-54) พบว่า ปัจจัยทางจิตสังคม ได้แก่ การถ่ายทอดทางปัญญา สังคม-อารมณ์ของบิดา มารดา การปลูกฝังอบรมทางปัญญาสังคม-อารมณ์จากการเห็นแบบอย่างทางอารมณ์และพฤติกรรมจากเพื่อน ได้แก่ การเห็นแบบอย่างทางอารมณ์จากเพื่อน การเห็นแบบอย่างการบริโภคด้วยปัญญาจากเพื่อน และการเห็นแบบอย่างจิตสาธารณะจากเพื่อน และการควบคุมตนเอง มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความฉลาดทางอารมณ์ จิตสำนึกการบริโภคด้วยปัญญา จิตสาธารณะ พฤติกรรมเอื้อสังคม ความสามารถในการแก้ไขปัญหาและคุณภาพชีวิตของเยาวชนวัยรุ่น และองค์ประกอบทางจิตสำนึกทางปัญญา มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมเอื้อสังคม ความสามารถในการแก้ไขปัญหาและคุณภาพชีวิตของเยาวชนวัยรุ่น กล่าวคือเยาวชนวัยรุ่นที่ได้รับการถ่ายทอดทางปัญญา สังคม-อารมณ์จากครอบครัว โรงเรียน เพื่อน อย่างเหมาะสมมาก และมีการควบคุมตนเองสูง จะมีความฉลาดทางอารมณ์จิตสำนึกการบริโภคด้วยปัญญาและจิตสาธารณะสูงตามไปด้วย รวมทั้งมีพฤติกรรมเอื้อต่อสังคมสูง มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาสูง และมีคุณภาพชีวิตที่ดีด้วยอิทธิพลของการถ่ายทอดทางปัญญาสังคม-อารมณ์จากบิดามารดาครูอาจารย์และเพื่อน กับการควบคุมตนเอง ร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของจิตสำนึกทางปัญญาได้ โดยการถ่ายทอดทางปัญญาสังคม-อารมณ์ของบิดามารดา มีอิทธิพลต่อจิตสำนึกทางปัญญาของเยาวชนวัยรุ่นมากที่สุด รองลงมาอิทธิพลของการเห็นแบบอย่างทางอารมณ์และพฤติกรรมจากเพื่อน มีผลต่อจิตสำนึกทางปัญญาของเยาวชนวัยรุ่น

โกศล มีความดี (2547, หน้า 65-66) พบว่า ข้าราชการตำรวจที่มีเจตคติต่อจิตสาธารณะที่ดีมีการรับรู้ความสามารถของตนสูงและมีลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตนเอง มีจิตสาธารณะสูงกว่าข้าราชการตำรวจที่มีเจตคติต่อจิตสาธารณะที่ไม่ดีมีการรับรู้ความสามารถของตนต่ำ และมีลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตนเอง ต่ำนอกจากนั้นข้าราชการตำรวจที่มีสภาพแวดล้อมทางสังคมแตกต่างกัน มีจิตสาธารณะแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติโดยพบว่าข้าราชการตำรวจที่มีการรับรู้วัฒนธรรมองค์การสูง มีการสนับสนุนทางสังคมสูงและมีการได้รับจากผู้บังคับบัญชา มีจิตสาธารณะสูงกว่าข้าราชการตำรวจที่มีการรับรู้วัฒนธรรมองค์การต่ำ มีการสนับสนุนทางสังคมต่ำและมีการได้รับแบบอย่างจากผู้บังคับบัญชา ความสามารถของตนเองและการสนับสนุนจากประชาชน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับจิตสาธารณะและร่วมกัน ทำนายจิตสาธารณะของข้าราชการตำรวจ

เจษฎา หนูรุ่น (2551, หน้า 101-103) ได้ศึกษา ปัจจัยจิตลักษณะที่ส่งผลต่อจิตสาธารณะ ของนักเรียนช่วงชั้นที่ 3 โรงเรียนสาธิต ในสังกัดมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำนวน 405 คน แบบวัดจิตสาธารณะ แบ่งเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการใช้ ด้านการถือเป็นหน้าที่ และด้านการเคารพสิทธิ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .852, .879 และ .891 ตามลำดับ จิตสาธารณะโดยรวมมีความเชื่อมั่น เท่ากับ .950



กรอบแนวคิดการวิจัย เรื่อง “พฤติกรรมการตัดสินใจเข้าร่วมกิจกรรมสาธารณะ
ของนักศึกษาวิชาทหาร มหาวิทยาลัยรามคำแหง”



ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ระเบียบวิธีการวิจัย

การเก็บข้อมูลคือ แบบสอบถาม (questionnaire) โดยรูปแบบของแบบสอบถามใช้ทั้งการสอบถามแบบปลายเปิด และสอบถามแบบปลายปิด กลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือ นักศึกษาวิชาทหาร มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลทั่วไป ประกอบด้วย เพศ อายุ ชั้นปีที่ศึกษา ภูมิฐานะ ซึ่งเป็นแบบตรวจรายการ โดยจะมีตัวเลือกคำตอบหลายคำตอบ แต่ให้เลือกเพียงคำตอบเดียว โดยเพศ และภูมิฐานะเป็นการสัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ ส่วนอายุ ชั้นปีที่ศึกษา เป็นการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ จำนวน 4 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการเข้าร่วมกิจกรรมสาธารณะ โดยจะมีตัวเลือกคำตอบหลายคำตอบ แต่ให้เลือกเพียงคำตอบเดียว จำนวน 6 ข้อ ดังนี้ เคยเข้าร่วมกิจกรรมหรือไม่ ผู้ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของคุณ ประเภทของกิจกรรมที่คุณเข้าร่วม ความถี่ของการเข้าร่วมกิจกรรม สถานที่ของการจัดกิจกรรมที่ท่านต้องการ



ตอนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับการให้ระดับความสำคัญต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเข้าร่วมกิจกรรมสาธารณะ โดยเลือกใช้ปัจจัยที่มีเกี่ยวกับการตัดสินใจ มาสร้างแบบสอบถาม ตามแบบของลิเคิร์ต มี 5 ระดับ

ผลการวิจัย

ตาราง 1

ปัจจัยส่วนบุคคลของนักศึกษาวิชาทหารมหาวิทยาลัยรามคำแหง

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
หญิง	179	44.8
ชาย	221	55.2
รวม	400	100.0
อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 18 ปี	8	2.0
18-19 ปี	211	52.8
20-22 ปี	171	42.8
23 ปี ขึ้นไป	10	2.5
รวม	400	100.0
ชั้นปีที่ศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ชั้นปีที่ 1	54	13.5
ชั้นปีที่ 2	130	32.5
ชั้นปีที่ 3	45	11.2
ชั้นปีที่ 4	171	42.8
รวม	400	100.0
ภูมิลำเนา	จำนวน	ร้อยละ
ภาคเหนือ	38	9.5
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	70	17.5
ภาคตะวันตก	7	1.8
ภาคกลาง	157	39.2
ภาคตะวันออก	34	8.5
ภาคใต้	94	23.5
รวม	400	100.0



ตาราง 2

แสดงข้อมูลด้านการเข้าร่วมกิจกรรมสาธารณะ

การเข้าร่วมกิจกรรมสาธารณะ	จำนวน	ร้อยละ
เคยเข้าร่วมกิจกรรมสาธารณะ	359	89.8
ไม่เคยเข้าร่วมกิจกรรมสาธารณะ	41	10.2
รวม	400	100.0
บุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการเข้าร่วมกิจกรรมสาธารณะ	จำนวน	ร้อยละ
ตนเอง	279	69.8
สมาชิกในครอบครัว	39	9.8
เพื่อน	61	15.2
อื่น ๆ	21	5.2
รวม	400	100.0
สาเหตุในการตัดสินใจเข้าร่วมกิจกรรมสาธารณะ	จำนวน	ร้อยละ
เพื่อการพัฒนาศักยภาพของตนเอง	127	31.8
เพื่อการเรียนรู้และลองทำสิ่งใหม่ ๆ	116	29.0
ใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์	136	34.0
อื่น ๆ	21	5.2
รวม	400	100.0
ประเภทกิจกรรมสาธารณะ	จำนวน	ร้อยละ
การศึกษา	90	22.5
กีฬา	45	11.2
บำเพ็ญประโยชน์ต่อส่วนร่วม	230	57.5
พัฒนาชุมชน	20	5.0
อื่น ๆ	15	3.8
รวม	400	100.0
ความถี่ของการเข้าร่วมกิจกรรม	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 2 ครั้งต่อเดือน	167	41.8
3-4 ครั้งต่อเดือน	143	35.8
5-6 ครั้งต่อเดือน	66	16.5
มากกว่า 7 ครั้งต่อเดือน	24	6.0
รวม	400	100.0



ตาราง 3

แสดงข้อมูลด้านสถานที่จัดกิจกรรมสาธารณะที่ชอบ

สถานที่จัดกิจกรรมสาธารณะ	จำนวน	ร้อยละ
ทะเล	123	30.8
น้ำตก	60	15.0
ชุมชนในพื้นที่ชนบท	121	30.2
ลานกิจกรรมภายในศูนย์การเรียนรู้ต่าง ๆ	73	18.2
อื่น ๆ	23	5.8
รวม	400	100.0

ตาราง 4

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเข้าร่วมกิจกรรมสาธารณะ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความสำคัญ และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์กับปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเข้าร่วมกิจกรรมสาธารณะ

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจ เข้าร่วมกิจกรรมสาธารณะ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ	สัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์
1. ปัจจัยด้านสถานที่				
1.1 เดินทางสะดวก เส้นทางง่ายต่อการเดินทาง	3.69	1.040	มาก	1.0
1.2 สิ่งอำนวยความสะดวกพร้อม เช่น ห้องน้ำ ร้านค้า เป็นต้น	3.74	1.037	มาก	.708
1.3 สัญญาณโทรศัพท์หรือมีไฟฟ้าเข้าถึง	3.69	1.127	มาก	.540
2. ปัจจัยด้านการจัดกิจกรรม				
2.1 ความรู้ ความเข้าใจและงานที่รับผิดชอบ ของผู้จัดกิจกรรม	3.80	1.107	มาก	.493
2.2 การบริหารจัดการคนของผู้จัดกิจกรรม	3.76	1.193	มาก	.485
2.3 ความรู้ที่ได้รับจากการเข้าร่วมกิจกรรม สามารถนำมาปรับใช้ในชีวิตจริงได้	3.66	1.195	มาก	.463
2.4 การสื่อสาร การถ่ายทอดความรู้ของผู้จัด กิจกรรม	3.66	1.224	มาก	.463
2.5 การควบคุมอารมณ์ของผู้จัดกิจกรรม	3.76	1.177	มาก	.435
2.6 การบริหารจัดการเวลาในการทำกิจกรรม	3.81	1.159	มาก	.420
3. ปัจจัยด้านระเบียบวินัย				
3.1 สามารถปฏิบัติตามกฎระเบียบได้อย่าง เคร่งครัด	3.81	1.206	มาก	.401



3.2 การรับฟังความคิดเห็นและการให้ความร่วมมือ ในการทำกิจกรรม	3.77	1.236	มาก	.316
3.3 สามารถแสดงความรับผิดชอบต่อความ ผิดพลาด	3.74	1.230	มาก	.365
4. ปัจจัยด้านสิ่งตอบแทน				
4.1 เงิน	3.54	1.226	ปานกลาง	.281
4.2 ของขวัญ	3.48	1.258	ปานกลาง	.328
4.3 คำขอบคุณ	3.60	1.261	ปานกลาง	.332
4.4 เกียรติบัตร	3.70	1.206	มาก	.347
4.5 เลี้ยงอาหาร	3.65	1.206	มาก	.376
4.6 คະแนนช่วย	3.68	1.224	มาก	.293

อภิปรายผล

การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 55.2 รองลงมาเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 44.8 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุของกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่ 18-19 ปี คิดเป็นร้อยละ 52.8 รองลงมาเป็น 20-22 ปี คิดเป็นร้อยละ 42.8 ตามด้วย 23 ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 2.5 และต่ำกว่า 18 ปี คิดเป็นร้อยละ 2 ตามลำดับ ปัจจัยส่วนบุคคลด้านชั้นปีที่ศึกษาของกลุ่มตัวอย่างใหญ่ชั้นปีที่ 4 คิดเป็นร้อยละ 42.8 ชั้นปีที่ 2 คิดเป็นร้อยละ 32.5 ชั้นปีที่ 1 คิดเป็นร้อยละ 13.5 และชั้นปีที่ 3 คิดเป็นร้อยละ 11.2 ตามลำดับ ปัจจัยส่วนบุคคลด้านภูมิสำเนาของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะอยู่ภาคกลาง คิดเป็นร้อยละ 39.2 ภาคใต้ คิดเป็นร้อยละ 23.5 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ คิดเป็นร้อยละ 17.5 ภาคเหนือ คิดเป็นร้อยละ 9.5 ภาคตะวันออก คิดเป็นร้อยละ 8.5 และภาคตะวันตก คิดเป็นร้อยละ 1.8 ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับ เจษฎา หนูรุ่น (2551, หน้า 101-103) ได้ศึกษาปัจจัยจิตลักษณะที่ส่งผลต่อจิตสาธารณะ ของนักเรียนช่วงชั้นที่ 3 โรงเรียนสาธิตในสังกัดมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำนวน 405 คน แบบวัดจิตสาธารณะ แบ่งเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการใช้ด้านการถือเป็นหน้าที่ และด้านการเคารพสิทธิ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .852, .879 และ .891 ตามลำดับ จิตสาธารณะโดยรวมมีความเชื่อมั่น เท่ากับ .950

ข้อมูลพฤติกรรมการเข้าร่วมกิจกรรมสาธารณะของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า มีกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เคยเข้าร่วมกิจกรรมสาธารณะ คิดเป็นร้อยละ 89.8 และไม่เคยเข้าร่วมกิจกรรมสาธารณะ คิดเป็นร้อยละ 10.2 ตามลำดับ พฤติกรรมการเข้าร่วมกิจกรรมสาธารณะของ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ตัดสินใจด้วยตนเอง คิดเป็นร้อยละ 69.8 ให้เพื่อนเป็นผู้ตัดสินใจ คิดเป็นร้อยละ 15.2 ให้สมาชิกในครอบครัวเป็นผู้ตัดสินใจ คิดเป็นร้อยละ 9.8 และให้บุคคลอื่นเป็นผู้ตัดสินใจ คิดเป็นร้อยละ 5.2ตามลำดับ พฤติกรรมการเข้าร่วม



กิจกรรมสาธารณะของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เข้าร่วมกิจกรรมเพื่อใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ คิดเป็นร้อยละ 34.0 เพื่อการพัฒนาศักยภาพของตนเอง คิดเป็นร้อยละ 31.8 เพื่อการเรียนรู้และลองทำสิ่งใหม่ ๆ คิดเป็นร้อยละ 29.0 และเข้าร่วมกิจกรรมเพราะสาเหตุอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 5.2 ตามลำดับ พฤติกรรมการเข้าร่วมกิจกรรมสาธารณะของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เข้าร่วมกิจกรรมประเภทบำเพ็ญประโยชน์ต่อส่วนร่วม คิดเป็นร้อยละ 57.5 ประเภทการศึกษา คิดเป็นร้อยละ 22.5 ประเภทกีฬา คิดเป็นร้อยละ 11.2 ประเภทพัฒนาชุมชน คิดเป็นร้อยละ 5.0 และประเภทอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 3.8 ตามลำดับ พฤติกรรมการเข้าร่วมกิจกรรมสาธารณะของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เข้าร่วมกิจกรรมน้อยกว่า 2 ครั้งต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 41.8 3-4 ครั้งต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 35.8 5-6 ครั้งต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 16.5 และมากกว่า 7 ครั้งต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 6.0 ตามลำดับ พฤติกรรมการเข้าร่วมกิจกรรมสาธารณะของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยากให้อำนาจหน้าที่ที่ทะเล คิดเป็นร้อยละ 30.8 ชุมชนในพื้นที่ชนบท คิดเป็นร้อยละ 30.2 ลานกิจกรรมภายในศูนย์การเรียนรู้ต่าง ๆ คิดเป็นร้อยละ 18.2 น้ำตก คิดเป็นร้อยละ 15.0 และจัดกิจกรรมสถานที่อื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 5.8 ตามลำดับ ในปัจจัยด้านอาคารและสถานที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ระดับความสำคัญมากที่สุด 3 ข้อ ได้แก่ สิ่งอำนวยความสะดวกพร้อม เช่น ห้องน้ำ ร้านค้า เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.74) เดินทางสะดวก เส้นทางง่ายต่อการเดินทางและสัญญาณโทรศัพท์หรือมีไฟฟ้าเข้าถึง (ค่าเฉลี่ย 3.69) ในด้านการจัดกิจกรรมส่วนใหญ่ให้ระดับความสำคัญมากที่สุด 6 ข้อ ได้แก่ การบริหารจัดการเวลาในการทำกิจกรรม (ค่าเฉลี่ย 3.81) ความรู้ ความเข้าใจและงานที่รับผิดชอบของผู้จัดกิจกรรม (ค่าเฉลี่ย 3.80) การบริหารจัดการคนของผู้จัดกิจกรรมและการควบคุมอารมณ์ของผู้จัดกิจกรรม (ค่าเฉลี่ย 3.76) ความรู้ที่ได้รับจากการเข้าร่วมกิจกรรมสามารถนำมาปรับใช้ในชีวิตจริงได้ และการสื่อสาร การถ่ายทอดความรู้ของผู้จัดกิจกรรม (ค่าเฉลี่ย 3.66) ในด้านระเบียบวินัยส่วนใหญ่ให้ระดับความสำคัญมากที่สุด 4 ข้อ ได้แก่ สามารถปฏิบัติตามกฎระเบียบได้อย่างเคร่งครัด (ค่าเฉลี่ย 3.87) การรับฟังความคิดเห็นและการให้ความร่วมมือในการทำกิจกรรม (ค่าเฉลี่ย 3.77) สามารถแสดงความรับผิดชอบต่อความผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 3.74) สามารถเปิดใจรับฟังกฎระเบียบที่เข้มงวดได้ (ค่าเฉลี่ย 3.73) ในปัจจัยด้านสิ่งตอบแทนของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ระดับความสำคัญมากที่สุด 3 ข้อ ได้แก่ เกียรติบัตร (ค่าเฉลี่ย 3.70) คะแนนช่วย (ค่าเฉลี่ย 3.65) เลี้ยงอาหาร (ค่าเฉลี่ย 3.60) และให้ระดับความสำคัญปานกลาง 3 ข้อ ได้แก่ ค่าขอบคุณ (ค่าเฉลี่ย 3.48) เงิน (ค่าเฉลี่ย 3.54) ของขวัญ (ค่าเฉลี่ย 3.60) ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับ อรพินท์ ชูชม และคณะ (2549, หน้า 53-54) พบว่า ปัจจัยทางจิตสังคม ได้แก่ การถ่ายทอดทางปัญญาสังคม-อารมณ์ของบิดา มารดา การปลูกฝังอบรมทางปัญญาสังคม-อารมณ์จากทาง การเห็นแบบอย่างทางอารมณ์และพฤติกรรมจากเพื่อน ได้แก่ การเห็นแบบอย่างทางอารมณ์จากเพื่อน การเห็นแบบอย่างการบริโภคด้วยปัญญาจากเพื่อน และการเห็นแบบอย่างจิตสาธารณะจากเพื่อน และการควบคุมตนเอง มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความฉลาดทาง



อารมณ์ จิตสำนึกการบริโภคด้วยปัญญา จิตสาธารณะ พฤติกรรมเอื้อสังคม ความสามารถในการแก้ไข ปัญหาและคุณภาพชีวิตของเยาวชนวัยรุ่น และองค์ประกอบทางจิตสำนึกทางปัญญา มีความสัมพันธ์ ทางบวกกับ พฤติกรรมเอื้อสังคม ความสามารถในการแก้ปัญหาและคุณภาพชีวิตของเยาวชนวัยรุ่น กล่าวคือ เยาวชนวัยรุ่นที่ได้รับการถ่ายทอดทางปัญญาสังคม-อารมณ์จากครอบครัวโรงเรียน เพื่อน อย่างเหมาะสมมากและมีการควบคุมตนเองสูง จะมีความฉลาดทางอารมณ์จิตสำนึกการบริโภคด้วยปัญญาและ จิตสาธารณะ สูงตามไปด้วยรวมทั้งมีพฤติกรรมเอื้อต่อสังคมสูง มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาสูงและ มีคุณภาพชีวิตที่ดีด้วยอิทธิพลของการถ่ายทอดทางปัญญาสังคม-อารมณ์จากบิดามารดาครูอาจารย์และ เพื่อน กับการควบคุมตนเอง ร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของจิตสำนึกทางปัญญาได้โดยการถ่ายทอด ทางปัญญาสังคม-อารมณ์ของบิดามารดามีอิทธิพลต่อจิตสำนึกทางปัญญาของเยาวชนวัยรุ่นมากที่สุด รองลงมา อิทธิพลของการเห็นแบบอย่างทางอารมณ์และพฤติกรรมจากเพื่อนมีผลต่อจิตสำนึกทางปัญญา ของเยาวชนวัยรุ่น

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

เพื่อให้การวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมและปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเข้าร่วมกิจกรรม สาธารณะของนักศึกษาวิชาทหาร มหาวิทยาลัยรามคำแหง ดังนี้

1. ควรนำผลวิจัยครั้งนี้ไปต่อยอดสู่การวิจัยแบบทดลอง (experimental research) รวมทั้งการ วิจัยเชิงคุณภาพ (qualitative research) ต่อไป
2. ควรมีการศึกษาถึงปัจจัยด้านอื่น ๆ ทั้งทางตรงและทางอ้อม ว่าปัจจัยใดบ้างที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพ

เอกสารอ้างอิง

- กรมวิชาการ. (2540). การประกันคุณภาพการศึกษา, เอกสารทางวิชาการ. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์คุรุสภา
ลาดพร้าว.
- โกศล มีความดี. (2547). ปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับการมีจิตสาธารณะของข้าราชการตำรวจ
(วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.
- เจษฎา หนูรุ่น. (2551). ปัจจัยจิตลักษณะที่ส่งผลต่อจิตสาธารณะของนักเรียนช่วงชั้นที่ 3 โรงเรียนสาธิต ใน
สังกัดมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ:
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.
- พันธุ์ทิพย์ รามสูต. (2540). ระบาดวิทยาสังคม. กรุงเทพฯ: พี.เอ.ลีฟวิ่ง.



อรพินทร์ ชูชม และคณะ. (2549). การวิเคราะห์ปัจจัยทางจิตสังคมที่สัมพันธ์กับจิตสำนึกทางปัญญาและ
คุณภาพชีวิตของเยาวชนไทย (รายงานผลการวิจัย ฉบับที่ 104). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทร-
วิโรฒ, สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์.



การจัดการผังองค์การเพื่อการพัฒนาการบริหารธุรกิจด้านงานก่อสร้างในประเทศไทยที่มี
ประสิทธิภาพ: ศึกษาเฉพาะกรณี บริษัท ไทยโพลีคอนส์ จำกัด (มหาชน)
ORGANIZATION CHART MANAGEMENT FOR DEVELOPING BUSINESS
MANAGEMENT DOMESTIC CONSTRUCTION EFFICIENCY: CASE STUDY OF
THAIPOLYCONS PUBLIC COMPANY LIMITED

ปวริศร์ ครูทมุสิก

Pawaris Krutmusik

บริษัท ไทยโพลีคอนส์ จำกัด (มหาชน)

Thai Polycons Public Company Limited

บทคัดย่อ

ประเทศไทยได้เริ่มดำเนินงานด้านธุรกิจก่อสร้างอยู่ในช่วงสงครามโลก ครั้งที่ 2 บริษัท ไทยโพลีคอนส์ จำกัด (มหาชน) เป็นส่วนหนึ่งในบริษัทที่ดำเนินธุรกิจด้านงานก่อสร้างในประเทศไทย ปัญหาของด้านโครงสร้างองค์การ ก็เป็นหนึ่งในปัญหาที่บริษัทประสบปัญหาเหมือนเช่นองค์การอื่น ๆ ดังนั้น จึงต้องการ การจัดผังองค์การที่ดีที่เหมาะสมกับองค์การ เพื่อให้การดำเนินงานเกิดประสิทธิภาพสูงสุด

โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาด้านโครงสร้างองค์การที่เหมาะสมด้านงานก่อสร้าง โดยวิเคราะห์จากด้านปัจจัยพื้นฐาน ด้านพฤติกรรม ด้านอำนาจและหน้าที่ และด้านประสิทธิภาพ ทำการวิจัยจากกลุ่มประชากรเป็นพนักงานของ บริษัท ไทยโพลีคอนส์ จำกัด (มหาชน) จำนวน 320 คน โดยการออกแบบสอบถาม ทำการหาค่าความเชื่อมั่นโดยการหาค่า Cronbach's alpha และสถิติที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ผลสรุปของการวิจัยครั้งนี้ มีความหลายหลายทางความคิดแตกต่างกันไปตามปัจจัยพื้นฐานของแต่ละบุคคล ที่เป็นตัวกำหนดและชี้นำถึงแนวความคิดในการจัดการผังองค์การ เพื่อการพัฒนาการบริหารธุรกิจด้านงานก่อสร้างในประเทศไทยที่มีประสิทธิภาพ จะมีข้อคิดเห็นที่แตกต่างกันออกไปดังที่ปรากฏในงานวิจัยนี้

Abstract

Thailand began major construction work during the Second World War. The Thai Polycons Public Company is a major construction business in Thailand. Organizational structure



issues is one of the problems that the company has experienced. As with other organizations, the company wanted to improve its organizational planning to maximize performance.

The purpose of this study was to recommend an appropriate organizational structure in the construction sector by investigating the fundamentals of behavior, power and duty, and efficiency. The research was conducted by surveying a group of 320 Thai Polycons Public Company Limited employees. Reliability values were determined by using Cronbach's alpha coefficient and the statistics used for the study were frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, and one-way ANOVA. The main hypothesis was tested by applying the Pearson product moment correlation coefficient. It was found that there are many ways to maximize performance. Construction companies are recommended to think differently based on individual factors. That determines and points out concepts in their organization chart for organizational development, business management and domestic construction. The survey questionnaire was found to be reliable and produced a variety of opinions as shown in this research.

บทนำ

การบริหารงานของธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง เป็นไปตามสภาวะการของเจริญเติบโตของประเทศ เป็นการบริหารงานเป็นไปตามธุรกิจมีรูปแบบผังองค์การไม่ซับซ้อน ผังองค์การได้มีการปรับเปลี่ยนไปตามสภาพแวดล้อมและภูมิประเทศ มีการปรับปรุงแก้ไขด้านโครงสร้างองค์การไปตามปัญหาที่มี จนถึงปัจจุบันมีการพัฒนาและปรับเปลี่ยนรูปแบบการจัดผังองค์การ มีการนำทฤษฎีการจัดการ ทฤษฎีองค์การ และอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องเข้ามาใช้ในการจัดผังองค์การ ปัญหาของการจัดผังองค์การที่ไม่เหมาะสม ส่งผลให้การบริหารงานไม่สามารถบรรลุเป้าหมายขององค์การได้ สรุปปัญหาได้ดังนี้

1. การทำงานเกิดความล่าช้า เป็นผลมาจากอำนาจและหน้าที่ของความรับผิดชอบเกิดการทับซ้อนกัน
2. การเติบโตและก้าวหน้าในสายงานขาดความชัดเจน
3. ผู้บังคับบัญชามีหลายคน ส่งผลให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดความสับสนในการปฏิบัติงานและการสื่อสารภายในองค์การ

ปัจจุบันการดำเนินงานและบริหารธุรกิจด้านงานก่อสร้าง ยังคงประสบกับปัญหาในการบริหาร ทำให้ส่งผลต่อการพัฒนาธุรกิจด้านงานก่อสร้าง หนึ่งในปัญหาที่ส่งผลต่อการบริหารงานและบริหารธุรกิจด้านงานก่อสร้าง คือ การจัดผังองค์การให้มีประสิทธิภาพ สูงสุดในการบริหารธุรกิจด้านงานก่อสร้าง ถือว่าเป็น



การวางแผนงานด้านการบริหารงานอันดับต้น ๆ ของการบริหารงาน การจัดตั้งองค์การที่ดีและมีประสิทธิภาพจะส่งผลต่อการพัฒนาและบริหารงาน การจัดตั้งองค์การที่ดีจะส่งผลทำให้ระบบธุรกิจภายในองค์การก้าวสู่ความเป็นเลิศ องค์การประสบความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ ส่วนการจัดตั้งองค์การที่ไม่ดีส่งผลให้องค์การล่าช้า การทำงานขาดประสิทธิภาพ เกิดความล่าช้าในการดำเนินงานอาจมีการขัดแย้ง ทับซ้อนอำนาจและหน้าที่ในด้านการทำงานเป็นทีม ส่งผลให้องค์การไม่สามารถบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาการจัดการตั้งองค์การเพื่อการพัฒนาการบริหารธุรกิจด้านงานก่อสร้างในประเทศที่มีประสิทธิภาพ
2. เพื่อศึกษาด้านพฤติกรรม เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในการตั้งองค์การเพื่อการพัฒนาการบริหารธุรกิจด้านงานก่อสร้างในประเทศที่มีประสิทธิภาพ
3. เพื่อศึกษาถึงอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบ ขอบเขตการบริหารการตั้งองค์การเพื่อการพัฒนาการบริหารธุรกิจด้านงานก่อสร้างในประเทศที่มีประสิทธิภาพ

ขอบเขตงานวิจัย

การศึกษาค้นคว้าวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาการจัดการตั้งองค์การเพื่อการพัฒนาการบริหารธุรกิจด้านงานก่อสร้างในประเทศที่มีประสิทธิภาพ ในการบริหารงานด้านงานก่อสร้าง การจัดการตั้งองค์การมีส่วนความสัมพันธ์ต่อความสำเร็จในการบริหารงานและพัฒนาธุรกิจด้านงานก่อสร้าง การจัดการตั้งองค์การเกิดการเปลี่ยนแปลง ส่งผลโดยตรงต่อการบริหารงาน เป็นส่วนหนึ่งในการแก้ไขปัญหาได้ตรงจุด ดังนั้นในการศึกษา ผู้วิจัยได้ทำการเลือกกลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ กลุ่มประชากรเป็นผู้บริหารและพนักงาน ภายในบริษัท ไทยโพลีคอนส์ จำกัด (มหาชน) จำนวน 320 คน (ผู้จัดการฝ่ายบุคคล, 2560) ระยะเวลาในการศึกษา คือ เดือนเมษายน 2560

นิยามศัพท์เฉพาะ

การจัดการตั้งองค์การ หรือ โครงสร้างองค์การ หมายถึง สิ่งที่กำหนดบทบาท ตำแหน่งและหน้าที่ของบุคลากรภายในองค์การ

ธุรกิจ หมายถึง การดำเนินกิจกรรมของบุคคล หรือ กลุ่มบุคคลที่ร่วมกันในการดำเนินการผลิต การจำหน่ายสินค้าและบริการ โดยมีจุดมุ่งหมายที่จะได้รับผลตอบแทนหรือผลกำไรจากการดำเนินกิจกรรมนั้น ๆ



ก่อสร้าง หมายถึง กิจกรรม การกระทำให้เกิดการประกอบ หรือการติดตั้ง ให้เกิดเป็นอาคารโครงสร้างระบบสาธารณูปโภค ตลอดจนสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งที่เป็นต่าง ๆ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อทราบถึงการเปลี่ยนแปลงและการพัฒนา การจัดผังองค์การสำหรับธุรกิจด้านงานก่อสร้าง
2. เพื่อลดข้อบกพร่องและระยะเวลาในการบริหารงานด้านธุรกิจก่อสร้างเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล
3. ทำให้เกิดการแข่งขันของคนภายในองค์การ เนื่องจากการจัดผังองค์การที่ดีและเหมาะสมนั้น จะทำให้นุคลากรสามารถเติบโตและพัฒนาตนเองเพื่อจะก้าวขึ้นไปเป็นผู้นำได้สมบูรณ์และมีแบบแผน
4. ทำให้นุคลากรมีความเข้าใจเกี่ยวกับผังองค์การ ว่ามีความสำคัญต่อการบริหารอย่างไร

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวความคิดเกี่ยวกับการจัดผังองค์การ

การจัดผังองค์การ หรือ โครงสร้างองค์การ คือ สิ่งที่กำหนดบทบาท ตำแหน่งและหน้าที่ของบุคลากรภายในองค์การ โครงสร้างองค์การเป็นสิ่งสำคัญ เป็นการจกระบบความสัมพันธ์ของหน่วยงานและระบบงานต่าง ๆ เชื่อมโยงเข้าด้วยกัน เป็นการสร้างอิทธิพลที่ส่งผลต่อพฤติกรรมของกลุ่มและบุคลากรภายในองค์การ การสร้างผังองค์การเพื่อหาตัวแทนหรือผู้รับผิดชอบขึ้นมานั้น มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้ในการควบคุม (control) การถูกควบคุมมีที่มาจากลักษณะของงาน ประเภทของงานที่ได้ออกแบบองค์การไว้ โดยทั่วไปองค์การทุกองค์การ จะมีการจัดกลุ่มของงานเข้าด้วยกันเป็นหน่วยงานและสายปฏิบัติงาน ยุทธศาสตร์ในการจัดแบ่งกลุ่มงาน ทำให้เกิดเป็นโครงสร้างองค์การที่แตกต่างกัน มักจะแสดงการจัดกลุ่มของงาน ด้วยการทำผังองค์การ (organization chart) เพื่อระบุตัวตนและตำแหน่งหน้าที่ตามลำดับชั้นของสายงานในแต่ละองค์การนั้น ๆ มีทั้งองค์การขนาดเล็ก ขนาดกลาง และขนาดใหญ่ ล้วนมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งในการจัดทำผังองค์การ

แนวความคิดเกี่ยวกับการปรับโครงสร้างองค์การ

ณัฐพันธุ์ เขจรนันท์ (2551, หน้า 338) โครงสร้างองค์การ (organization structure) เปรียบเสมือนโครงสร้างภายในร่างกายของมนุษย์ ที่มีการทำงานเป็นกระบวนการ อวัยวะทุกส่วนมีความสัมพันธ์และเชื่อมโยงกัน เปรียบเสมือนองค์การที่มีโครงสร้างเป็นอุปสรรคต่อการทำงาน หากโครงสร้างมีความซับซ้อน ลำดับในการประสานงานมีมากหลายชั้น หลายตอน ขาดเอกภาพในการทำงาน เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ ก่อให้เกิดการทำงานการตัดสินใจล่าช้าไม่ทันต่อสถานการณ์ การขาดประสิทธิภาพในการทำงาน การตอบสนองต่อปัญหาที่มี ต้องได้รับการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงให้ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา เพื่อ



ไม่ให้เป็นอุปสรรคในการแข่งขันและการดำรงอยู่ขององค์กร จะเห็นได้ว่า การปรับโครงสร้างองค์กร (restructure) โครงสร้างจะมีความสัมพันธ์ต่อการดำเนินงาน วัฒนธรรมองค์กร และความเชื่อมั่นของคนในองค์กร เมื่อมีการปรับโครงสร้าง สมาชิกจะต้องมีการปรับเปลี่ยน โอนย้ายแผนก เลื่อนตำแหน่ง ส่งผลให้ความสัมพันธ์ในการทำงานและพฤติกรรมในการทำงาน ก็จะเปลี่ยนไปด้วย นอกจากนี้ยังมีปัจจัยภายนอกที่ส่งผลต่อสมาชิกคือ สภาพแวดล้อมและเทคโนโลยี จะส่งผลต่อโครงสร้างองค์กรใหม่ ทำให้รูปแบบการทำงานเปลี่ยนไปไม่มากนักน้อย ขึ้นอยู่กับกรอบแนวคิดของผู้บริหาร โครงสร้างองค์กรที่ไม่เป็นระบบ มีความไม่เหมาะสมขาดประสิทธิภาพ ต้องถูกตรวจสอบและดำเนินการปรับปรุงแก้ไขโครงสร้างเหมาะสมอยู่เสมอ การปรับเปลี่ยนสามารถทำได้ด้วยการ ลดขนาดองค์กร (downsizing) หรือปรับเปลี่ยนโครงสร้างใหม่ (rightsizing) จะต้องคำนึงถึงด้านเชิงปริมาณและคุณภาพขององค์กรเป็นหลักสำคัญ

มัลลิกา ธรรมจริยาวัฒน์ (2551, หน้า 433) โครงสร้างองค์กร (organization structure) ในการจัดตั้งองค์กรของผู้บริหารเกี่ยวกับวิธีการในการควบคุมบุคลากรและทรัพยากรต่าง ๆ ความแตกต่างของโครงสร้างองค์กรในแต่ละแห่งสะท้อนถึงหลักคิด แนวคิดและวิธีในการควบคุมบุคลากรและทรัพยากรแตกต่างกันไปตามรูปแบบของธุรกิจหรือมุมมองของผู้บริหาร การจัดโครงสร้างองค์กร หมายถึง การจัดสรรทรัพยากรต่าง ๆ มีการแบ่งหน้าความรับผิดชอบของแต่ละฝ่ายอย่างชัดเจน โดยจัดให้อยู่ในรูปแบบต่าง ๆ ที่ได้มีการออกแบบไว้เพื่อการบริหารงานไปสู่จุดมุ่งหมายขององค์กร ความสำคัญในการจัดการโครงสร้างองค์กร ปัจจุบันองค์กรมีขนาดใหญ่ ดังนั้น จึงเกิดความสับสนไม่เข้าใจในการปฏิบัติงานร่วมกัน ใครเป็นผู้ดูแลและรับผิดชอบงานนั้น ขั้นตอนและวงจรในการปฏิบัติงานเป็นอย่างไร (process or operations cycle) การจัดการโครงสร้างองค์กรจะช่วยให้การดำเนินงานหรือการปฏิบัติงาน (work flow) ดำเนินไปได้อย่างราบรื่น เพราะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเข้าใจถึงบทบาทหน้าที่ ขอบเขตความรับผิดชอบของตนเอง ทำให้การปฏิบัติงานไม่เกิดความซ้ำซ้อนและขัดแย้งกัน การติดต่อประสานงานมีความสะดวก รวดเร็วและแม่นยำ ช่วยให้ผู้บริหารสามารถตัดสินใจได้ถูกต้องและรวดเร็ว (decision making) ส่งผลให้งานไปสู่เป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลในงานนั้น ๆ

การจำแนกประเภทขององค์กร

1. จำแนกองค์กรโดยยึดวัตถุประสงค์ขององค์กร

การจำแนกองค์กรโดยยึดวัตถุประสงค์ขององค์กร แบ่งได้เป็น 4 กลุ่มดังนี้

1.1 องค์กรเพื่อประโยชน์ของสมาชิก เช่น พรรคการเมือง สหกรณ์ สโมสรและสมาคมวิชาชีพต่าง ๆ เป็นต้น

1.2 องค์กรเพื่อธุรกิจ ได้แก่องค์กรที่แสวงหาผลกำไร เช่น บริษัท โรงงานอุตสาหกรรม ธนาคาร ห้างหุ้นส่วนและห้างร้านต่าง ๆ เป็นต้น



1.3 องค์การเพื่อบริการ เช่น โรงพยาบาล โรงเรียน สมาคมและสถานสงเคราะห์ต่าง ๆ เป็นต้น

1.4 องค์การเพื่อสวัสดิภาพของประชาชน ได้แก่ หน่วยงานทางราชการต่าง ๆ เช่น กระทรวง ทบวงกรม กองทหาร สถานีตำรวจ เป็นต้น

2. จำแนกองค์การโดยยึดหลักโครงสร้าง

การจำแนกองค์การโดยยึดหลักโครงสร้าง แบ่งได้เป็น 2 แบบดังนี้

2.1 องค์การแบบเป็นทางการ (formal organization) เป็นองค์การที่มีการจัดโครงสร้างอย่างเป็นระเบียบและมีแบบแผนที่แน่นอน การจัดตั้งองค์การตามลักษณะนี้จะมีกฎหมายรองรับ บางที่เรียกว่า องค์การรูปนัย ได้แก่ หน่วยงานทางราชการต่าง ๆ เช่น กระทรวง ทบวงกรม กองต่าง ๆ โรงพยาบาล โรงเรียน มูลนิธิ บริษัท ฯลฯ การศึกษาเรื่ององค์การและการจัดการเป็นการศึกษาเรื่ององค์การประเภทนี้ทั้งสิ้น

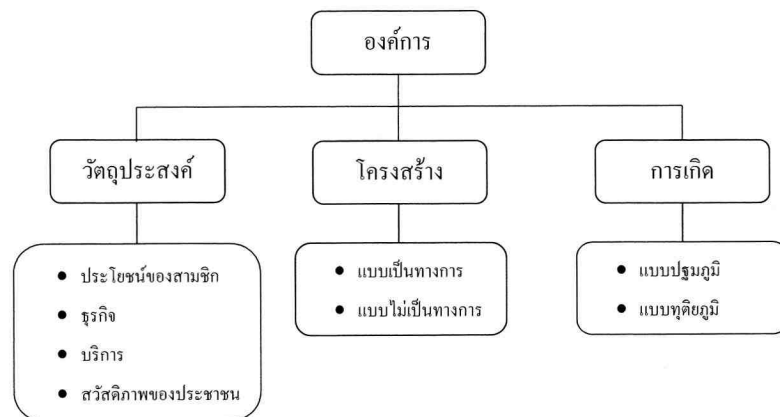
2.2 องค์การแบบไม่เป็นทางการ (informal organization) เป็นองค์การที่จัดตั้งขึ้นด้วยความตั้งใจตามความความพึงพอใจและมีความสัมพันธ์กันเป็นการส่วนบุคคล ไม่มีการจัดระเบียบโครงสร้างภายใน มีการรวมตัวกันอยู่แบบง่าย ๆ และสามารถเลิกล้มกันได้ง่าย องค์การแบบนี้เรียกว่าองค์การอรูปนัยหรือองค์การนอกรูปแบบ เช่น ชมรมต่าง ๆ เป็นต้น

3. จำแนกองค์การโดยการยึดถือถิ่นกำเนิด

การจำแนกองค์การโดยยึดถิ่นกำเนิด แบ่งเป็น 2 ประเภทดังนี้

3.1 องค์การแบบปฐมภูมิ (primary organization) หมายถึง องค์การที่เกิดขึ้นเองโดยตามธรรมชาติ สมาชิกทุกคนมีความเกี่ยวข้องกันมาตั้งแต่กำเนิด มีกิจกรรมเฉพาะกลุ่ม โดยมีผลประโยชน์ร่วมกัน และผลประโยชน์นั้นอยู่เหนือกฎเกณฑ์และข้อบังคับต่าง ๆ ที่กำหนดขึ้น ได้แก่ ครอบครัว ศาสนา หมู่บ้าน เป็นต้น

3.2 องค์การแบบทุติยภูมิ (secondary organization) หมายถึง องค์การที่มนุษย์จัดตั้งขึ้น สมาชิกมีความสัมพันธ์กัน ประกอบด้วยเหตุและผล รวมถึงมีความรู้สึกสำนึกอย่างเป็นทางการตามข้อผูกพันขององค์การ ความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกในองค์การจึงไม่เป็นแบบส่วนตัว เนื่องจากวัตถุประสงค์ในการจัดตั้งองค์การในลักษณะนี้ จะมีการจัดตั้งเพื่อสนองความต้องการของสมาชิกและบุคลากรภายนอกองค์การไปพร้อม ๆ กัน เช่น หน่วยงานทางราชการต่าง ๆ บริษัท ห้างหุ้นส่วน โรงพยาบาล โรงเรียน สมาคม สโมสร มูลนิธิ เป็นต้น



ภาพ 1 แผนผังการจัดองค์กร

หลักในการจัดการองค์กร

การรวมตัวกันของคนหลาย ๆ คน จนกลายเป็นกลุ่ม การรวมกันเพื่อวัตถุประสงค์และบรรลุเป้าหมายเดียวกัน การรวมตัวกันจะทำให้เกิดการรวมพลัง ร่วมมือกันทำงานจะทำให้ได้ผลงานมากกว่าต่างคนต่างทำหรือแยกกันทำ การจัดการองค์กรจึงมีหลักสำคัญดังต่อไปนี้

1. เพื่อแบ่งงานกันทำ แยกเป็นแต่ละงาน เป็นแผนก เป็นฝ่าย หรือหน่วยงานตามความเหมาะสมหรือแนวทางของผู้บริหาร
 2. เพื่อบอกหมายงานและความรับผิดชอบให้ตามความถนัดและความรู้ ความสามารถของแต่ละบุคคล
 3. เพื่อการประสานงานต่าง ๆ ให้เป็นไปได้อย่างสอดคล้องและไปในทิศทางเดียวกันตลอดทั้งองค์กร ตั้งแต่เริ่มต้นจนจบงาน
 4. เพื่อจัดแบ่งงานออกเป็นกลุ่ม ๆ ให้แต่ละกลุ่มจัดตั้งเป็นหน่วยงาน โดยมีแผนงานเป็นตัวกำหนดให้ยึดถือหลักเกณฑ์ตามหลักขององค์กร
 5. เพื่อกำหนดความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ระหว่างกลุ่ม และระหว่างหน่วยงาน ตามแผนงานหลักขององค์กร
 6. เพื่อกำหนดสายบังคับบัญชาอย่างเป็นทางการ เชื่อมโยงกันทั้งองค์กร
 7. เพื่อจัดสรรให้ทรัพยากรขององค์กรได้ใช้งานอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลสูงสุด
- การบริหารงานให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลนั้น ผู้บริหารจะต้องจัดการองค์กรโดยพื้นฐานปัจจัย 2 อย่าง คือ การรวมกัน (integration) และความแตกต่างกัน (differentiation) ให้น่าปัจจัยพื้นฐาน 2



ตัวนี้ มาผสมผสานกัน ให้เกิดเป็นแนวทางการบริหารงานที่สอดคล้องกัน ไปในทิศทางเดียวกัน และเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ

การจัดการองค์การ เป็นการจัดระเบียบและระบบความสัมพันธ์ของผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา มีหลักการเบื้องต้น ดังนี้

1. องค์การต้องมีนโยบายที่ชัดเจน เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานได้ทราบถึงนโยบายวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์การว่ามีอะไรบ้าง

2. องค์การต้องมีศูนย์กลางเพื่ออำนวยความสะดวกในการบริหาร ควรมีบุคคลที่ได้รับมอบหมาย ตัดสินใจ และรับผิดชอบโดยตรง เป็นตัวแทนขององค์การ

3. องค์การต้องมีการระบุหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างชัดเจน องค์การจะต้องมีระเบียบแบบแผนที่ชัดเจน เพื่อจัดสรรทรัพยากรในองค์การให้เหมาะสม คือ การแบ่งงานกันทำ การจัดระบบความสัมพันธ์ในการทำงานว่าตำแหน่งใดมีหน้าที่และขอบเขตอย่างไร

4. องค์การต้องจัดให้มีวิธีการทำงานอย่างเป็นระบบ เพื่อกำหนดกระบวนการ การทำงานให้เหมาะสมกับองค์การให้มากที่สุด

5. ขั้นตอนและแนวทางในการปฏิบัติงานของบุคคลในตำแหน่งต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความสะดวกในการทำงาน งานที่ต้องไม่ซ้ำซ้อนและเบียดบังงานของผู้อื่น เกิดเอกภาพในการทำงาน ในส่วนงานที่ทำนั้นสามารถควบคุมและตรวจสอบได้

6. องค์การต้องจัดให้มีการอำนวยความสะดวก เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ คือมีการสื่อสารที่ดี ชัดเจน ไม่คลุมเครือ ทำให้งานเกิดประสิทธิภาพสูงสุด

7. องค์การต้องตอบสนองต่อสภาวะความผันแปร ที่อาจเกิดการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา องค์การต้องมีความยืดหยุ่น เพื่อช่วยองค์การให้เกิดการปรับตัวที่อาจเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา จะช่วยให้องค์การอยู่รอดและยั่งยืน

การจัดองค์การและการจัดการ (Organization and Management--O&M)

การจัดองค์การเป็นการดำเนินกิจกรรมขององค์การ เป็นภารกิจที่มีความสำคัญ เป้าหมายของการจัดการองค์การและการจัดการ คือ เพื่อให้องค์การบรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ คือ การประหยัดใช้เวลาให้คุ้มค่าเกิดประโยชน์สูงสุด ใช้ทรัพยากรแรงงานที่มีให้ได้ผลผลิตสูงสุด กระบวนการในการจัดการองค์การมีขั้นตอนดังนี้

1. การวิเคราะห์องค์การ ต้องศึกษาองค์ประกอบทั้งภายในและภายนอกขององค์การ เช่น บุคคล ความสัมพันธ์ ลักษณะของการทำงาน ระบบสารสนเทศ เป็นต้น



2. วิเคราะห์การปฏิบัติงาน ศึกษาด้านเทคนิค ระบบและวิธีการขั้นตอนในการดำเนินงาน การมอบหมายงาน การมอบอำนาจ การรับมอบอำนาจ ฯลฯ

3. การค้นหาวิธีการต่าง ๆ โดยการนำมาประยุกต์ให้เข้ากับรูปแบบของการทำงาน เพื่อให้งานที่ทาสะดวกไม่ซับซ้อน เช่น การปรับปรุงขั้นตอนการทำงาน การจัดระเบียบแบบแผน การออกแบบการใช้แบบฟอร์ม การลดขั้นตอนของงาน การจัดระบบของเอกสาร ฯลฯ

4. การจัดวางแผนผังสถานที่ทำงานให้เหมาะสมกับองค์การ เช่น สำนักงาน โต๊ะ เก้าอี้ เครื่องมืออุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ตามความเหมาะสมของงาน

5. การปรับปรุงการทำงาน องค์การที่ดั่งขึ้นมามีใหม่ย่อมมีข้อบกพร่องไม่สมบูรณ์แบบ ต้องมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงและแก้ไขตามความเหมาะสมและโอกาสที่เหมาะสมกับสถานการณ์ เพื่อดำรงอยู่ขององค์การ

วัตถุประสงค์การจัดโครงสร้างองค์การ

1. เพื่อสร้างคุณค่าที่สังคมต้องการ คือองค์การทางราชการ จัดตั้งขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นหลักและเพื่อให้ประชาชนมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นการให้บริการประชาชน คำนึงความปลอดภัย และการพัฒนาประเทศ ในขณะที่องค์การทางเอกชนจัดตั้งขึ้นเพื่อแสวงหากำไร

2. เพื่อตอบสนองความต้องการของสมาชิกแต่ละคนและกลุ่มต่าง ๆ ในองค์การ คือสมาชิกแต่ละกลุ่มแต่ละองค์การมีความต้องการโดยส่วนตัวแตกต่างกันไป มีความมุ่งหวังแตกต่างกัน บ้างก็มุ่งหวังผลกำไร บ้างก็มุ่งหวังชื่อเสียงและเกียรติยศ บ้างก็ทำเพื่อสังคมโดยไม่หวังผลตอบแทนใด ๆ หากกลุ่มและองค์การใด ๆ ที่จัดตั้งขึ้นมาแล้วไม่ประสบความสำเร็จ อาจจะยุบหรือยกเลิกได้ทันที และกลุ่มหรือองค์การใดประสบความสำเร็จก็อาจจะมีการตอบแทนผลประโยชน์ในรูปแบบต่าง ๆ ให้แก่สมาชิกตามมติของกลุ่มและองค์การ

3. เพื่อดำรงอยู่และความเจริญก้าวหน้าขององค์การ คือการร่วมกันทำให้อัตถุประสงค์ขององค์การบรรลุเป้าหมาย สมาชิกในองค์การต้องยึดถือและร่วมกันทำเพื่อความเจริญก้าวหน้าและความสำเร็จขององค์การ สมาชิกต้องปฏิบัติตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้ดีที่สุดเพื่อให้องค์การดำรงอยู่สืบไป

ผู้วิจัยนำข้อมูลทางทฤษฎีเกี่ยวกับ โครงสร้างองค์การและการออกแบบโครงสร้างองค์การ ในหนังสือ การจัดการและการบริหารธุรกิจ (business organization and management) (มัลลิกา ธรรมจริยาวัฒน์, 2551, หน้า 429-452) มาใช้ในการทำวิจัยในครั้งนี้ และได้นำมาศึกษาเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้วิจัย

จักริน อุทัยสง (2540) ศึกษาเรื่อง การปรับปรุงโครงสร้างองค์การเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน: ศึกษากรณีองค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี พบว่า องค์การ

บริหารส่วนตำบลควรได้รับงบประมาณที่เพิ่มขึ้น ส่วนหนึ่งเพื่อนำมาพัฒนาบุคลากรเพิ่มพูนความรู้ให้กับผู้บริหารและสมาชิก และควรมีการปรับลดองค์การ คณะกรรมการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล จาก 7 คน เหลือ 4 คน และสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลที่มาจากการเลือกตั้งหมู่บ้านละ 2 คน เหลือหมู่บ้านละ 1 คน จัดให้มีที่ปรึกษาผู้ทรงคุณวุฒิ 1 คน และกำหนดว่าสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล ควรมีการศึกษาไม่ต่ำกว่าการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น สิ่งเหล่านี้เป็นส่วนหนึ่งของการปรับปรุงโครงสร้างองค์การ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานทำให้เกิดประสิทธิผลสูงสุด

กรอบแนวคิดการวิจัยเรื่อง “การจัดการผังองค์การเพื่อพัฒนาการบริหารธุรกิจด้านงานก่อสร้างในประเทศที่มีประสิทธิภาพ”

ตัวแปรอิสระ

1. เพศ, อายุ, สถานภาพ, ระดับการศึกษา ตำแหน่งหน้าที่, ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน, รายได้
2. พฤติกรรมของพนักงานเรื่อง การจัดผังองค์การที่เหมาะสมกับธุรกิจด้านงานก่อสร้าง เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงและการพัฒนา
3. อำนาจและหน้าที่ความรับผิดชอบและขอบเขตในการบริหารงาน
4. กระบวนการในการบริหารงานไม่เกิดความซับซ้อน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพเพื่อให้เกิดประสิทธิผลในการบริหารงาน

ตัวแปรตาม

1. บริษัทที่ดำเนินธุรกิจด้านงานก่อสร้าง มีการปรับเปลี่ยนแผนผังองค์การไปในทิศทางเดียวกัน
2. เกิดการย้ายงานไปสู่องค์การที่มีการพัฒนาการจัดผังองค์การที่มีประสิทธิภาพ
3. สร้างบุคลากรรุ่นใหม่ที่มีความสามารถและเติบโตไปพร้อมกับองค์การ
4. เข้าใจบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเอง

ภาพ 2 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มประชากรเป็นผู้บริหารและพนักงานภายใน บริษัท ไทยโพลีคอนส์ จำกัด (มหาชน) แบ่งเป็น 4 กลุ่ม คือ ระดับบริหาร (ระดับรองผู้จัดการขึ้นไปหรือเทียบเท่า) หัวหน้างาน พนักงานทั่วไป ลูกจ้างชั่วคราว มีจำนวนทั้งหมด 320 คน ทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ โดยใช้สูตรในการคำนวณตัวของ Taro Yamane



เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบ และรายได้ เป็นคำถามแบบเลือกตอบ (multiple choice) รวม 7 คำถาม

ส่วนที่ 2 ด้านพฤติกรรมการจัดการผังองค์การที่เหมาะสมกับธุรกิจด้านงานก่อสร้างจะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง และการพัฒนา เป็นคำถามแบบเลือกตอบ รวม 8 คำถาม

ส่วนที่ 3 หากมีการปรับเปลี่ยนการจัดการผังองค์การใหม่ คุณคิดว่าอำนาจและหน้าที่ความรับผิดชอบมีส่วนสำคัญอย่างไรในการบริหารงาน แบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนวัด (rating scale) รวม 10 คำถาม จำนวน 5 ระดับ ได้แก่ (ให้คะแนนจาก มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด)

ส่วนที่ 4 การจัดการผังองค์การใหม่จะทำให้กระบวนการในการบริหารงาน ไม่เกิดความซับซ้อน และเพิ่มประสิทธิภาพเพื่อให้เกิดประสิทธิผลในการบริหารงาน แบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนวัด รวม 10 คำถาม จำนวน 5 ระดับ ได้แก่ (ให้คะแนนจาก มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด)

วิธีวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ค้นคว้าวิจัยได้ทำการกำหนดเกณฑ์ในการแปลความหมายและการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเพื่อการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้วิธีสถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistic)

1.1 การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถาม ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงานและรายได้ โดยนำมาวิเคราะห์แบบ แจกแจงความถี่ (frequency) และค่าร้อยละ (percentage)

1.2 การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 ด้านพฤติกรรมการจัดผังองค์การที่เหมาะสมกับธุรกิจด้านงานก่อสร้างจะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงและการพัฒนา โดยนำมาวิเคราะห์แบบ แจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ

1.3 การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถาม ส่วนที่ 3 หากมีการปรับเปลี่ยนการจัดการผังองค์การใหม่ คุณคิดว่าอำนาจและหน้าที่ความรับผิดชอบมีส่วนสำคัญอย่างไรในการบริหารงาน นำมาวิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation--SD)

1.4 การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถาม ส่วนที่ 4 การจัดผังองค์การใหม่จะทำให้กระบวนการในการบริหารงานไม่เกิดความซับซ้อน และเพิ่มประสิทธิภาพเพื่อให้เกิดประสิทธิผลในการบริหารงาน นำมาวิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

1.5 การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถาม ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะในการจัดผังองค์การ โดยนำมาวิเคราะห์แบบแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ



2. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้วิธีสถิติเชิงอนุมาน (inferential statistic)

ผลการวิจัย

ตาราง 1

จำนวนร้อยละแยกตามปัจจัยส่วนบุคคล

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	124	69.7
หญิง	54	30.3
รวม	178	100
อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	0	0
21-29 ปี	56	25.8
30-39 ปี	78	43.8
40-49 ปี	42	23.6
50 ขึ้นไป	12	6.7
รวม	178	100
สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	93	52.2
สมรส	76	42.7
หม้าย	7	3.9
หย่าร้าง/แยกกันอยู่	2	1.1
รวม	178	100
ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	30	16.9
ปริญญาตรี	127	71.3
ปริญญาโท	17	9.6
ปริญญาเอก	4	2.2
รวม	178	100
ตำแหน่ง	จำนวน	ร้อยละ
ลูกจ้างชั่วคราว	4	2.2



พนักงานทั่วไป	106	59.6
หัวหน้างาน	40	22.5
ผู้บริหาร	28	15.7
รวม	178	100
ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ปี	23	12.9
1-3 ปี	53	29.8
3-5 ปี	44	24.7
5 ปีขึ้นไป	58	32.6
รวม	178	100
รายได้	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 15,000 บาท	10	5.6
15,001-30,000 บาท	82	46.1
30,001-50,000 บาท	54	30.3
50,001 บาท ขึ้นไป	32	18
รวม	178	100



ตาราง 2

ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของการปรับเปลี่ยนการจัดการฝั่งองค์การใหม่ อำนาจและหน้าที่ความรับผิดชอบมีส่วนสำคัญอย่างไรในการบริหารงาน

รายการ	ค่าระดับอำนาจและหน้าที่		
	$\bar{X}$	SD	แปลความ
พนักงานทุกระดับ มีความเข้าใจถึง อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของตนเอง	3.97	0.876	มาก
การสั่งงานควรมีผู้บังคับบัญชาเพียงคนเดียว ดีกว่ามีผู้บังคับบัญชาหลายคน	4.30	0.814	มากที่สุด
คนที่มีความสามารถมาก ๆ โดดเด่น ควรให้ทำงานคนเดียว มากกว่าแบ่งงานกันทำ	2.89	1.013	ปานกลาง
การแบ่งงานกันทำควรให้งานตามความถนัดและความสามารถของแต่ละบุคคล	4.22	0.859	มากที่สุด
หากคุณได้เลื่อนตำแหน่งจากการจัดฝั่งองค์การใหม่ คุณจะไม่สามารถเพื่อหางานใหม่	3.52	0.970	มาก
การจ่ายโบนัสของแต่ละโครงการและโบนัสประจำปี เป็นสิ่งที่ส่งเสริมให้พนักงานทุกคนตั้งใจทำงาน	4.35	0.768	มากที่สุด
การตอบแทนให้ผลประโยชน์ ควรให้เฉพาะคนเก่งเท่านั้น	2.62	1.235	ปานกลาง
การใช้อำนาจของผู้บริหารในแต่ละระดับควรมีรูปแบบและขอบเขตที่ชัดเจน	4.49	0.585	มากที่สุด
การจัดระเบียบการทำงานที่เข้มงวด ส่งผลที่ดีต่อการทำงาน	3.76	0.997	มาก
ความคิดริเริ่มในสิ่งใหม่ ๆ ต้องมาจากผู้บริหารเท่านั้น	2.78	1.146	ปานกลาง

สรุปและอภิปรายผล

1. ข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคลจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน ตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบ และรายได้ มีข้อคิดเห็นที่แตกต่างกันไป อาทิเช่น การสั่งงานครั้งละมาก ๆ ทำให้ได้ผลงานมากขึ้นและช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน สภาพแวดล้อมขององค์กรที่ดี ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน การส่งเสริมคนภายในองค์กร ส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานให้ดีขึ้น คน คือส่วนที่สำคัญที่สุดในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน เป็นต้น



2. ด้านพฤติกรรมการจัดผังองค์การที่เหมาะสมกับธุรกิจด้านงานก่อสร้าง จะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงและการพัฒนา ปัจจัยพื้นฐานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมด้านอำนาจและหน้าที่ความรับผิดชอบ รวมถึงการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงานแตกต่างกัน ได้แก่ เพศชายและเพศหญิง มีพฤติกรรมในการจัดผังองค์การเพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน ควรเป็นหน้าที่ของใคร ถ้าคุณทราบว่าบริษัทที่มีการจัดผังองค์การที่ดี และได้รับการยอมรับ คุณจะย้ายไปร่วมงานกับกับบริษัทนี้หรือไม่ แตกต่างกัน เป็นต้น

3. การปรับเปลี่ยนการจัดผังองค์การใหม่ อำนาจและหน้าที่ความรับผิดชอบมีส่วนสำคัญการบริหารงาน ผลสำรวจสรุปได้ว่า ส่วนใหญ่ ด้านพฤติกรรมของพนักงาน บริษัท ไทยโพลีคอนส์ จำกัด (มหาชน) ไม่มีความสัมพันธ์กับอำนาจและหน้าที่ความรับผิดชอบ

4. การจัดผังองค์การใหม่ส่งผลให้กระบวนการในการบริหารงานไม่เกิดความซับซ้อนและเพิ่มประสิทธิภาพเพื่อให้เกิดประสิทธิผลในการบริหารงาน ผลสำรวจสรุปได้ว่า ส่วนใหญ่ ด้านพฤติกรรมของพนักงาน บริษัท ไทยโพลีคอนส์ จำกัด (มหาชน) ไม่มีความสัมพันธ์กับการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงาน

5. ข้อเสนอแนะในการจัดผังองค์การ เสนอให้มีการพัฒนาในการจัดผังองค์การ โดยมีข้อเสนอแนะเรื่องการสื่อสารและการพัฒนาภายในองค์การ

เอกสารอ้างอิง

จักริน อุทัยสง. (2540). การปรับปรุงโครงสร้างองค์การเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ศึกษากรณีองค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตร-มหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ณัฐพันธุ์ เขจรนนท์. (2551). *Organizational behavior*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ด.

ผู้จัดการฝ่ายบุคคล. (2560, 25 เมษายน). ผู้จัดการฝ่ายบุคคล บริษัท ไทยโพลีคอนส์ จำกัด (มหาชน) [บทสัมภาษณ์].

มัลลิกา ธรรมจริยาวัฒน์. (2551). *Business organization and management (GM 203)*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.



ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในองค์กรที่มีผลต่อ
พฤติกรรมการทำงาน ของพนักงานบริษัท ธนชาตโบรกเกอร์ จำกัด
THE RELATIONSHIP BETWEEN ENVIRONMENTAL FACTORS WITHIN
ORGANIZATION THAT AFFECTS WORK BEHAVIORS EMPLOYEES OF
THANACHART BROKER COMPANY LIMITED

สายพิน มาสาลี

Saipin Masalee

บริษัท ธนชาตโบรกเกอร์ จำกัด

Thanachart Broker Co., Ltd.

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาพฤติกรรมการทำงานและสภาพแวดล้อมภายในองค์กรของพนักงานบริษัท ธนชาตโบรกเกอร์ จำกัด (2) เพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัท ธนชาตโบรกเกอร์ จำกัด ที่มีผลต่อปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ได้แก่ เพศ ระดับช่วงอายุ (generation) อายุงาน ระดับการศึกษา (3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในองค์กร ที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัท ธนชาตโบรกเกอร์ จำกัด

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นพนักงานของ บริษัท ธนชาตโบรกเกอร์ จำกัด โดยทำการคำนวณหาด้วยการใช้วิธีการตามสูตรของ Taro Yamane ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม โดยแบ่ง 3 ส่วน คือส่วนที่ 1 แบบสอบถามลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ระดับช่วงอายุ (generation) อายุงาน ระดับการศึกษา ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในองค์กร ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน ส่วนที่ 4 ให้แสดงความคิดเห็น และ ข้อเสนอแนะ สถิติที่ใช้ในการวิจัยเพื่อวิเคราะห์ข้อมูล โดยการคำนวณหาค่าร้อยละ การแจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation coefficient)

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ (1) พนักงานบริษัท ธนชาตโบรกเกอร์ จำกัด ที่มีปัจจัยส่วนบุคคล เพศ ระดับช่วงอายุ (generation) อายุงาน ระดับการศึกษา มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน แต่พบว่า พฤติกรรมการทำงาน ด้านการลาออก พนักงานที่มีเพศต่างกัน โดยพนักงานเพศชายมีพฤติกรรมด้านการลาออกมากกว่าพนักงานหญิง (2) สภาพแวดล้อมภายในองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน



คำสำคัญ: ความสัมพันธ์, ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในองค์กร, พฤติกรรมการทำงานของพนักงาน

Abstract

This independent research aimed: (1) To study the workplace behavior and organizational environment of the company employees at Thanachart Broker Limited; (2) To compare the behavior of employees of Thanachart Broker Limited according to the personal factors, of gender, age, generation, age and education; and (3) Environmental factors within the organization affecting the working behavior of the company employees at Thanachart Broker Limited.

The sample used in this research, was employees of Thanachart Broker Limited. were calculated using Taro Yamane formula. 200 samples. The instrument used in this study was a questionnaire, divided into 3 parts: 1) Personality questionnaire; 2) Demographic variables of gender, age, age and education level; and 3) Questionnaire on environmental factors. The internal consistency reliability was found to be at a high level. Part 4 of the questionnaire included comments and suggestions. Statistics used in research for data analysis. Were percentage, frequency distribution, mean, standard deviation and one-way analysis of variance test and Pearson product moment correlation coefficient.

The research findings were as follows: (1) The personal factors of gender, age, generation and education had no effect on the behavior of employees at Thanachart Broker Limited. However, it was found that male employees are more likely to resign than female employees. (2), the internal environment of the organization was positively correlated with the work behaviors, which was in accordance with the hypothesis.

Keywords: Relationships, internal environmental, behavior

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบัน องค์กรต่าง ๆ ที่ดำเนินงานในธุรกิจ ต่างก็ประสบปัญหาการแข่งขันกันมากขึ้น การที่ องค์กรจะสามารถดำเนินงานไปได้ภายในสภาวะการณดังกล่าว จำเป็นต้องปรับเปลี่ยนการทำงานให้



สอดคล้องกับเทคโนโลยี และวิทยาการสมัยใหม่ ในส่วนธุรกิจนายหน้าประกันวินาศภัยก็ถือเป็นอีกธุรกิจหนึ่ง ซึ่งมีการแข่งขันกันสูงขึ้นจากอดีต ทั้งจากบริษัทนายหน้าประกันวินาศภัยเดิมที่อยู่ในอุตสาหกรรมหรือบริษัทประกันวินาศภัยใหม่ นอกจากพนักงานภายในองค์กรแล้ว สิ่งแวดล้อมขององค์กรก็มีส่วนสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจของบริษัท โดยสิ่งแวดล้อมภายในองค์กร (internal environment) เป็นสภาวะแวดล้อมที่บริษัทสามารถควบคุมได้ ที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน เพราะหากพนักงานต้องปฏิบัติงานภายใต้สิ่งแวดล้อมเป็นเชิงบวก ย่อมมีส่วนให้พฤติกรรมการทำงานของพนักงานในรูปแบบหนึ่ง แต่หากสิ่งแวดล้อมเป็นเชิงลบ กดดัน หรือ สิ่งแวดล้อมที่สร้างความกังวลให้แก่พนักงานแล้ว ย่อมมีส่วนให้พฤติกรรมการทำงานของพนักงานในรูปแบบหนึ่ง ซึ่งอาจส่งผลต่อการดำเนินธุรกิจของบริษัท

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาพฤติกรรมของพนักงานของบริษัท โดยได้ศึกษาจากงานวิจัยที่เกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน รวมถึงงานวิจัยที่เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมภายในองค์กรว่า สภาพแวดล้อมภายในขององค์กร รวมถึงปัจจัยด้านใดส่งผลต่อการพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน เพื่อให้การทำงานของพนักงานเหล่านี้สามารถเป็นไปได้อย่างเต็มความรู้ ความสามารถ รวมถึงความสม่ำเสมอในการทำงาน รวมถึงความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน เพื่อให้องค์กรสามารถรักษานักบุคลากรเหล่านี้ให้ปฏิบัติงานในองค์กรด้วยความเต็มใจ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการทำงาน และปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในองค์กรของพนักงาน บริษัท ธนชาตโบรกเกอร์ จำกัด
2. เพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน บริษัท ธนชาตโบรกเกอร์ จำกัด ที่มีผลต่อปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ได้แก่ เพศ ระดับช่วงอายุ อายุงาน ระดับการศึกษา
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในองค์กร ที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัท ธนชาตโบรกเกอร์ จำกัด

นิยามศัพท์

พฤติกรรมการทำงาน หมายถึง การปฏิบัติงานของพนักงานภายในองค์กร ซึ่งอาจแสดงผลได้ทั้งในรูปแบบที่เป็นผลดี หรือเป็นผลเสียแก่องค์กร แบ่งเป็น 4 ด้าน คือ การเพิ่มผลผลิต ความสม่ำเสมอในการทำงาน การลาออก ความพึงพอใจในการทำงาน

สภาพแวดล้อมภายในองค์กร หมายถึง สภาวะที่องค์กรสามารถควบคุมได้ แต่องค์กรต้องปรับเปลี่ยนและพัฒนา เพื่อให้เหมาะสมกับพนักงาน รวมถึงบรรยากาศภายในองค์กร เหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน หรือวางแผนในอนาคต แบ่งเป็น 3 กลุ่มด้วยกัน ดังนี้ (1) ด้านองค์กร (1.1) ด้าน



โครงสร้างองค์กร (1.2) ด้านความสะอาดสบายในการทำงาน (1.3) ด้านการพัฒนา การฝึกอบรม (2) ด้านผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน (2.1) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (2.2) การสนับสนุนของผู้บังคับบัญชา (3) ด้านบุคคล (พนักงาน) (3.1) โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน (3.2) สวัสดิการหรือผลประโยชน์เกื้อกูล (3.3) ด้านการมีส่วนร่วมในการทำงาน

อายุงาน หมายถึง อายุในการทำงานของพนักงานในบริษัท ธนชาตโบรคเกอร์ จำกัด ตั้งแต่ผ่านช่วงทดลองงาน

ระดับช่วงอายุ (generation) หมายถึง ช่วงอายุคนในแต่ละยุค โดยแบ่งช่วงแต่ละรุ่นประมาณ 18-30 ปี แบ่งตามการเกิด โดยแบ่งช่วงจากการมีลูกคนแรกของแม่กับการมีลูกคนแรกของลูกเธอ โดยมีสถานการณ์และเหตุการณ์ รวมถึงวัฒนธรรมในช่วงที่เติบโตแตกต่างกันไปในแต่ละระดับช่วงอายุ เช่น เบบี้บูมเมอร์ (อายุ 47-65 ปี) เจเนอเรชั่น เอ็กซ์ (อายุ 35-46 ปี) และเจเนอเรชั่นวาย (อายุ 12-34 ปี)

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงาน ของบริษัท ธนชาตโบรคเกอร์ จำกัด จำนวนทั้งสิ้น 320 คน โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานในระดับปฏิบัติการในส่วนนายหน้าประกันวินาศภัยรายย่อย นายหน้าประกันวินาศภัยรายใหญ่ และฝ่ายสนับสนุน โดยการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลอยู่ในช่วงเดือนเมษายน พ.ศ. 2560

ประโยชน์ที่ได้รับการวิจัย

1. ทำให้ทราบถึงความสัมพันธ์ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในองค์กรและพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัท ธนชาตโบรคเกอร์ จำกัด
2. เพื่อใช้ข้อมูลเป็นแนวทางการจัดสภาพแวดล้อมภายในองค์กรให้เหมาะสม หรือปรับปรุงให้ดีขึ้น เพื่อให้บรรยากาศในการทำงานที่ดี เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน

Baruch (1949, p 23) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมการทำงานว่า เป็นสิ่งที่บุคคลแสดงออกเพื่อเป็นการตอบสนอง ตอบโต้สิ่งใดสิ่งหนึ่งขณะปฏิบัติงาน ซึ่งสามารถสังเกตถึงการแสดงออกหรือการตอบสนองนั้น ที่จะแสดงออกเกิดขึ้นจากภายในหรือภายนอกร่างกายก็ตาม

มัลลิกา ดันสอน (2544, หน้า 43) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมการทำงานว่า หมายถึง พฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกในสภาพแวดล้อมการทำงาน ซึ่งมีลักษณะที่เป็นทางการ หรือไม่ทางการ และอาจเป็นประโยชน์หรือโทษแก่องค์กร



จากการศึกษาความหมายของพฤติกรรมการทำงาน แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน และการพัฒนาโมเดลพฤติกรรมองค์กร สรุปได้ว่า พฤติกรรมการทำงาน หมายถึง การปฏิบัติงานของพนักงานภายในองค์กร ซึ่งอาจแสดงผลได้ทั้งในรูปแบบที่เป็นผลดี หรือเป็นผลเสียแก่องค์กร โดยมีปัจจัยด้านบุคคลและสภาพแวดล้อมเป็นตัวแปรในการการแสดงออกถึงพฤติกรรมการทำงานของบุคคลในองค์กรว่าจะออกมาในทิศทางใด โดยบูรณาการตามแนวคิดโมเดลพฤติกรรมองค์กรในส่วนตัวแปรตามแบ่งได้ 4 ด้าน คือ การเพิ่มผลผลิต ความสม่ำเสมอในการทำงาน การลาออก ความพึงพอใจในการทำงาน

แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในองค์กร

วิทยา ด้านธำรงกุล (2546, หน้า 73) ได้ให้ความหมายว่า สภาพแวดล้อมภายในองค์กร หมายถึง สภาพแวดล้อมที่ผู้บริหารเข้าใจและสามารถควบคุมได้ เป็นสภาพแวดล้อมที่เป็นเงื่อนไขของการทำงานและเกิดขึ้นจากโครงสร้างและวัฒนธรรมขององค์กรเอง

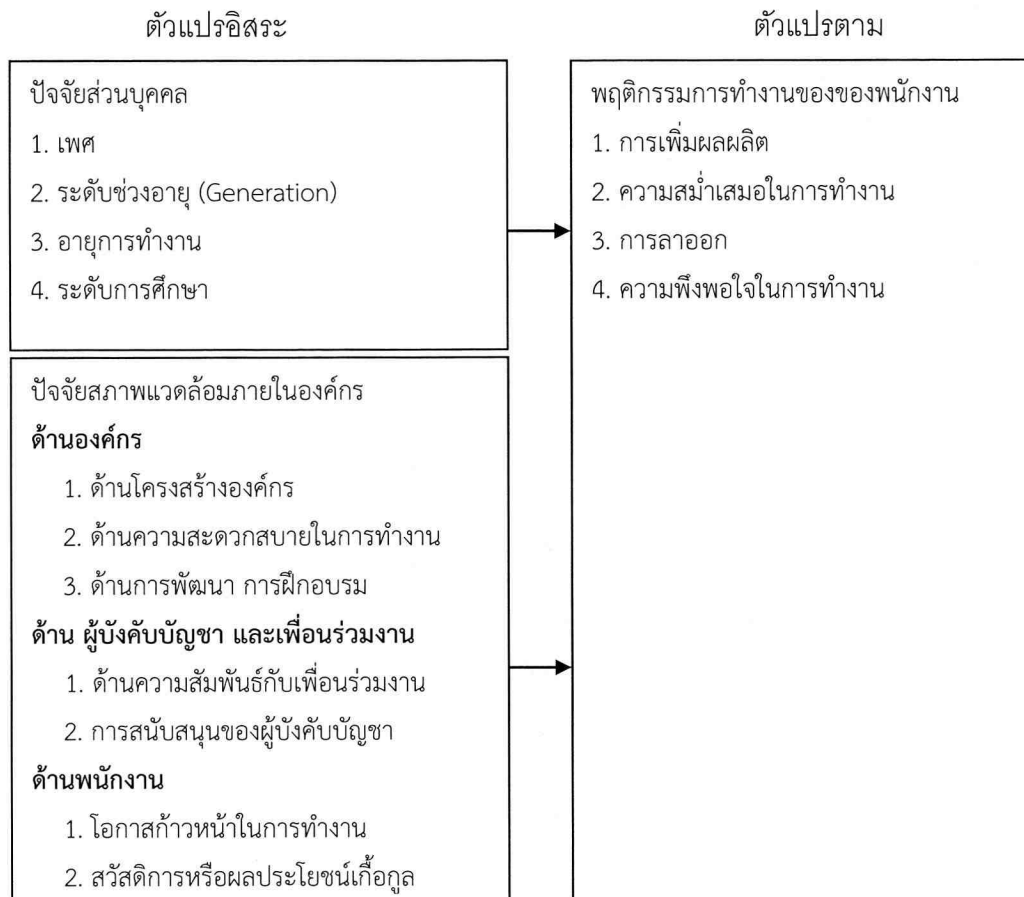
ศิริพร เลิศยิ่งยศ (2553, หน้า 54) ได้สรุปความหมายของสภาพแวดล้อมภายในองค์กรว่า หมายถึง สภาพแวดล้อมที่มีอิทธิพลต่อการดำเนินงานขององค์กรทั้งทางบวกและทางลบ โดยสภาพแวดล้อมประกอบด้วยสภาพแวดล้อมที่อยู่ภายนอกองค์กรที่ผู้บริหารไม่สามารถควบคุมได้ และสภาพแวดล้อมภายในองค์กรที่ผู้บริหารสามารถควบคุมได้

ศศิธร เวชไชโย (2553, หน้า 64-65) ได้กล่าวว่า สภาพแวดล้อมภายในองค์กร หมายถึง บรรยากาศขององค์กรที่มีผลต่อการดำเนินงานหรือระดับการปฏิบัติงานและเป็นปัจจัยภายในที่ขึ้นกับทรัพยากรและความสามารถขององค์กร องค์กรจำเป็นต้องมีการเปลี่ยนแปลงเพื่อปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ ความคิดสร้างสรรค์จะเป็นกระบวนการที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง โดยเกิดเป็นนวัตกรรมใหม่ ผลงานใหม่ และการให้บริการระบบใหม่ที่จะตอบสนองความต้องการของลูกค้า ผู้บริหารจึงควรแสวงหาความคิดและองค์ความรู้ใหม่ ๆ เพื่อพัฒนาองค์กรต่อไปให้ประสบความสำเร็จ

มัลลิกา ธรรมจริยาวัฒน์ (2559, หน้า 114) ได้ให้ความหมายสภาพแวดล้อมภายในองค์กรว่า คือ สภาพแวดล้อมที่ธุรกิจสามารถควบคุมได้ หมายถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่ธุรกิจสามารถกำหนดและควบคุมได้ เป็นไปตามความต้องการของธุรกิจถือเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อโปรแกรมการตลาด โดยการวิเคราะห์จุดแข็งจุดอ่อนของธุรกิจ ในการนำไปเปรียบเทียบกับคู่แข่ง

จากการศึกษาความหมายของสภาพแวดล้อมภายในองค์กร แนวคิดและปัจจัยเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมภายในองค์กร สภาพแวดล้อมขององค์กรธุรกิจ ซึ่งเป็นปัจจัยด้านต่าง ๆ ในการให้ความหมายของสภาพแวดล้อมภายในองค์กร สรุปได้ว่า สภาพแวดล้อมภายในองค์กร คือ สภาพแวดล้อมที่องค์กรสามารถควบคุมได้ แต่องค์กรต้องปรับเปลี่ยน และพัฒนา เพื่อให้เหมาะสมกับพนักงาน บรรยากาศภายในองค์กร สถานการณ์ปัจจุบัน หรือวางแผนในอนาคต

กรอบแนวคิดการวิจัยเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในองค์กรที่มีผลต่อ
พฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัท ธนชาตโบรกเกอร์ จำกัด”



ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

สมมติฐานในการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อ เพศ ระดับช่วงอายุ (generation) อายุงาน ระดับการศึกษา ต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน บริษัท ธนชาตโบรกเกอร์ จำกัด ต่างกัน
2. ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในองค์กร มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน บริษัท ธนชาต โบรกเกอร์ จำกัด

ระเบียบวิธีการวิจัย

ประชากร และกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย



ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นพนักงานของ บริษัท ธนชาตโบรกเกอร์ จำกัด ระดับปฏิบัติงาน ทั้งพนักงานขาย และฝ่ายสนับสนุน รวมทั้งหมด 320 คน สำหรับกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยได้ทำการคำนวณตามสูตรของ Taro Yamane โดยได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 คน

การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การทดสอบเครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นนำไปตรวจสอบความเที่ยงตรง (validity) และความเชื่อมั่น (reliability) ดังนี้

1. ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในองค์กร ที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัท ธนชาตโบรกเกอร์ จำกัด เสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบความเหมาะสมของภาษา (wording) ของแบบสอบถาม และนำมาปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้มีความชัดเจนครอบคลุมข้อมูลที่ต้องการ

2. หาค่าความเชื่อมั่น (reliability) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient: α) โดยกำหนดค่าสัมประสิทธิ์ของความเชื่อมั่นมากกว่า 0.80 ขึ้นไปถือเป็นแบบสอบถามที่มีความเชื่อมั่นในระดับที่ยอมรับได้ และสามารถนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล ซึ่งความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม 43 ข้อ มีค่า Alpha Coefficient 0.944

3. หาค่าอำนาจจำแนก (discrimination) ผู้วิจัยได้ทำการหาค่าอำนาจจำแนกของคำถามโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรวมของทุกข้อคำถามในแต่ละด้าน พบว่า ข้อคำถามทุกข้อในตัวแปรแต่ละตัวมีอำนาจจำแนกผ่านเกณฑ์ ค่ามากกว่า 0.20 ตามเกณฑ์ของลัดดาวัลย์ เพชรโรจน์, สุภมาศ อังศุโชติ และอัจฉรา ชำนิประศาสน์ (2550, หน้า 235)

ขอบเขตงานวิจัย

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยวิธีการแจกแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานของบริษัท ธนชาตโบรกเกอร์ จำกัด จำนวน 200 คน โดยกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดเป็นพนักงานในระดับปฏิบัติการในสวณนายหน้าประกันวินาศภัยรายย่อย นายหน้าประกันวินาศภัยรายใหญ่ และฝ่ายสนับสนุน โดยจัดเก็บรวบรวมข้อมูลช่วงเดือน เมษายน พ.ศ. 2560

สถิติที่ใช้ในการวิจัยเพื่อวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลโดยใช้แจกแจงค่าสถิติพื้นฐานได้แก่ ค่าสถิติร้อยละ (percentage) คะแนนเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)



2. วิเคราะห์ระดับความมุ่งมั่นสู่เป้าหมาย ความยุติธรรมในองค์กร บรรยากาศองค์กร และผลการปฏิบัติงานโดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)
3. วิเคราะห์เปรียบเทียบผลพฤติกรรมการทำงานจำแนกตาม เพศ ใช้สถิติ t test แบบ Independent และจำแนกตาม ระดับช่วงอายุ (generation) อายุงาน ระดับการศึกษา ใช้สถิติ One-way ANOVA หากพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยวิธีของ LSD
4. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมภายในองค์กรและพฤติกรรมการทำงานโดยใช้สถิติ เพียร์สัน (Pearson's product moment correlation coefficient)
5. กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิจัย

เพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน บริษัท ธนชาตโบรคเกอร์ จำกัด ที่มีผลต่อปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกันอย่างจำแนกตาม เพศ ระดับช่วงอายุ อายุงาน ระดับการศึกษา จากการศึกษากลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 ตัวอย่าง จำแนกตามเพศ พบว่าพนักงานที่เพศต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานทุกด้านโดยรวม ไม่ต่างกัน และเมื่อพิจารณาพฤติกรรมการทำงานในแต่ละด้าน พบว่า พนักงานที่เพศต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านการลาออก พบว่า พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับสถิติ 0.05 โดยพนักงานเพศชาย มีพฤติกรรมด้านการลาออกมากกว่าพนักงานหญิง จำแนกตามระดับช่วงอายุ (generation) พบว่า พนักงานที่ระดับช่วงอายุ (generation) ต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานทุกด้านโดยรวม ไม่ต่างกัน และเมื่อพิจารณาพฤติกรรมการทำงานในแต่ละด้าน พบว่า พนักงานที่ระดับช่วงอายุ (generation) ต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานไม่แตกต่างกัน จำแนกตามอายุงาน พบว่า พนักงานที่อายุงาน ต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานทุกด้านโดยรวม ไม่ต่างกัน และเมื่อพิจารณาพฤติกรรมการทำงานในแต่ละด้าน พบว่า พนักงานที่อายุงานต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานไม่แตกต่างกัน และจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า พนักงานที่ระดับการศึกษาต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานทุกด้านโดยรวม ไม่ต่างกัน และเมื่อพิจารณาพฤติกรรมการทำงานในแต่ละด้าน พบว่า พนักงานที่ระดับการศึกษาต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานไม่แตกต่างกัน

ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในองค์กร มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงาน โดยผลวิเคราะห์เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ พบว่า สภาพแวดล้อมภายในองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จำแนกด้านองค์กรมีความสัมพันธ์



ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมด้านองค์กรโดยรวม กับพฤติกรรมการทำงานโดยรวม เท่ากับ .183 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยสภาพแวดล้อมด้านองค์กร มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ในด้านโครงสร้างองค์กร และด้านการพัฒนาการฝึกอบรม โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ (r_{xy}) เท่ากับ .190 และ .182 ตามลำดับ เมื่อพิจารณา พบว่า ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในองค์กรด้านองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานด้านการเพิ่มผลผลิต และด้านความพึงพอใจในการทำงานโดยมีค่าสัมประสิทธิ์ (r_{xy}) เท่ากับ .155 และ .197 จำแนกด้านผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสภาพแวดล้อมด้านผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานโดยรวมกับพฤติกรรมการทำงานโดยรวม เท่ากับ .148 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ปัจจัยสภาพแวดล้อมด้านผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ในด้านการสนับสนุนของผู้บังคับบัญชาโดยมีค่าสัมประสิทธิ์ (r_{xy}) เท่ากับ .204 เมื่อพิจารณาพบว่า ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในองค์กรด้านผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานด้านการเพิ่มผลผลิต และด้านความพึงพอใจในการทำงานโดยมีค่าสัมประสิทธิ์ (r_{xy}) เท่ากับ .174 และ .167 จำแนกด้านบุคคล (พนักงาน) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสภาพแวดล้อมด้านบุคคล (พนักงาน) โดยรวม กับพฤติกรรมการทำงานโดยรวม เท่ากับ .240 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยสภาพแวดล้อมด้านบุคคล (พนักงาน) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ในด้านการมีส่วนร่วมในการทำงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ (r_{xy}) เท่ากับ .255 เมื่อพิจารณา พบว่า ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในองค์กรด้านบุคคล (พนักงาน) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานด้านการเพิ่มผลผลิต และด้านความพึงพอใจในการทำงานโดยมีค่าสัมประสิทธิ์ (r_{xy}) เท่ากับ .243 และ .314

จากการศึกษากลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 ตัวอย่าง พบว่า ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในองค์กร โดยรวมกับพฤติกรรมการทำงานโดยรวม มีความสัมพันธ์ทางบวกโดยมีค่าสัมประสิทธิ์ (r_{xy}) เท่ากับ .232 เมื่อพิจารณาพบว่า ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในองค์กรโดยรวม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานด้านการเพิ่มผลผลิต และด้านความพึงพอใจในการทำงานโดยมีค่าสัมประสิทธิ์ (r_{xy}) เท่ากับ .229 และ .276



การอภิปรายผล

จากผลการวิจัยความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในองค์กร ที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน บริษัท ธนชาตโบรกเกอร์ จำกัด ผู้วิจัยจึงขออภิปรายผล ดังนี้

1. ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในองค์กรของพนักงานบริษัท ธนชาตโบรกเกอร์ จำกัด จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับดี ประกอบด้วย ด้านองค์กร ด้านผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน และด้านบุคคล (พนักงาน) ซึ่งสอดคล้องกับ วนันพรณ์ ชื่นพิบูลย์ (2552) พบว่า สภาพแวดล้อมภายในองค์กรโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก จำนวน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านวัฒนธรรมองค์กร ด้านโครงสร้างองค์กรและด้านระบบการบริหารจัดการ

2. พฤติกรรมการทำงานของพนักงาน บริษัท ธนชาตโบรกเกอร์ จำกัด จากการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่าง มีพฤติกรรมการทำงานของพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับดี ประกอบไปด้วยด้านการเพิ่มผลผลิต ด้านความสม่ำเสมอในการทำงาน ด้านการลาออก ด้านความพึงพอใจในการทำงาน โดยหากพิจารณาจากพฤติกรรมการทำงานของพนักงานแล้ว หากเป็นไปในทิศทางที่ดีย่อมส่งผลให้การปฏิบัติงานมีคุณภาพ ส่งผลดีต่อองค์กร

3. ปัจจัยส่วนบุคคล เพศ ระดับช่วงอายุ (generation) อายุงาน ระดับการศึกษา ที่ต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน บริษัท ธนชาตโบรกเกอร์ จำกัด ที่ต่างกัน จากผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มี ระดับช่วงอายุ (generation) อายุงาน ระดับการศึกษา ต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานไม่แตกต่างกัน โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ระดับช่วงอายุอยู่ใน เจเนอเรชั่น วาย (พ.ศ. 2523-2540) และระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ซึ่งบริษัทให้ความสำคัญในเรื่องพฤติกรรมการทำงาน สอดคล้องกับงานวิจัย ปกฉัตร กุสุโมทย์ (2557) ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมจัดการความขัดแย้ง ความฉลาดทางอารมณ์ และความสามารถเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารไทยพาณิชย์แห่งในกรุงเทพมหานคร ผลวิเคราะห์พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษากับพฤติกรรมการทำงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งอาจเป็นเพราะองค์กรทราบดีว่าปัจจัยเหล่านี้มีผลกระทบต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน

4. ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในองค์กร มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน บริษัท ธนชาต โบรกเกอร์ จำกัด จากผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในองค์กร มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยแสดงให้เห็นว่า หากองค์กรให้ความสำคัญกับปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในองค์กรแล้วย่อมส่งผลดีต่อพฤติกรรมการทำงาน ของพนักงานในองค์กร โดยจากผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในองค์กร ในด้านองค์กร ด้าน บุคคล (พนักงาน) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

สอดคล้องกับงานวิจัย จันจิรา โสประจิน (2553) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ กรณีศึกษา บริษัท ยานยนต์ จำกัด (มหาชน) ผลวิเคราะห์ พบว่า ปัจจัยสูงใจด้านความอยู่รอด การมีสัมพันธภาพ ความเจริญก้าวหน้า ความผูกพันต่อองค์กร ด้านความเชื่อมั่นสูงยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร เต็มใจในการปฏิบัติงานในองค์กร ประารถอย่างแรงกล้าที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป

สรุป

การศึกษาในครั้งนี้ พบว่า ด้านปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในองค์กรของพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับดี ด้านพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน พบว่า มีพฤติกรรมการทำงานของพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับดี ด้านปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ไม่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงาน และปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในองค์กรมีความสัมพันธ์ด้านบวกต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษา การแสดงความคิดเห็นของปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในองค์กร ที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงาน พบว่า ค่าเฉลี่ยปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในองค์กร และพฤติกรรมการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับดี แต่เมื่อพิจารณารายด้าน จะพบว่า ด้านองค์กรในเรื่องด้านความสะดวกสบายในการทำงาน ภายนอก ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ยังมีค่าระดับต่ำกว่าข้ออื่น ส่วนเรื่องพฤติกรรมการทำงาน ด้านความสม่ำเสมอในการทำงาน ด้านการลาออก มีค่าระดับต่ำกว่าข้ออื่น ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะ ดังนี้

1. ด้านความสะดวกสบายในการทำงานภายนอก หมายถึง บรรยากาศโดยรวมที่พนักงานต้องพบในการมาทำงาน ดังนั้น องค์กรควรให้ความสำคัญ เพราะหากพนักงานไม่ได้รับความสะดวกสบายในการทำงานย่อมส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงาน โดยควรให้ความสำคัญกับสถานที่ ความสะอาด ความสะดวกในการทำงาน และเครื่องมือ อุปกรณ์สำนักงานที่จำเป็น รวมถึงผู้บริหารให้ความสำคัญกำกับดูแล ให้คำแนะนำ และร่วมแก้ไขปัญหา

2. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน จัดให้มีกิจกรรมที่พนักงานสามารถมีส่วนร่วมด้วยกันได้ เพื่อให้มีการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีในองค์กร รวมถึงความสัมพันธ์ระหว่างส่วนงานอื่น เพราะจะช่วยสร้างความสัมพันธ์ในองค์กรได้มากขึ้น เช่น การอบรมนอกสถานที่

3. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน องค์กรควรมีนโยบายที่ชัดเจนในการให้โอกาสพนักงานในการสร้างผลงาน การเลื่อนตำแหน่ง ด้วยเงื่อนไขที่รับรู้โดยทั่วกันในองค์กร เพื่อให้เกิดความเหมาะสม และสร้างขวัญกำลังใจให้แก่พนักงานที่ปฏิบัติงานดี เช่น งานที่สามารถวัด KPI (Key Performance Indicator)



ให้กับพนักงานได้อย่างชัดเจน ซึ่งเป็นที่ยอมรับได้ของพนักงานในองค์กร ว่าหากใครสามารถทำงานได้ตามเป้าหมายย่อมได้รับรางวัลจากการทำงานที่ประสบความสำเร็จ

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

จากผลการศึกษาที่ได้ค้นพบ ควรศึกษาเกี่ยวกับแนวทางศึกษาและพัฒนาบุคลากรในด้านการทำงานกับเทคโนโลยีในอนาคตที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ องค์กรต้องปรับตัวให้ทันต่อเหตุการณ์ที่จะเกิดขึ้นในอนาคต

เอกสารอ้างอิง

- จันจิรา โสประจิน. (2553). ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ กรณีศึกษา บริษัท ยานยนต์ จำกัด (มหาชน) (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ปกฉัตร กุสุโมทย์. (2557). พฤติกรรมการจัดการความขัดแย้ง ความฉลาดทางอารมณ์ และความสามารถเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคาร ไทยพาณิชย์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร (วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- มัลลิกา ต้นสอน. (2544). พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ: บริษัท เอ็กซ์เบอร์เนท จำกัด.
- มัลลิกา ธรรมจริยาวัฒน์. (2559). หลักการจัดการธุรกิจ (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ลัดดาวัลย์ เพชรโรจน์, สุภมาส อังคุชิตี และอัจฉรา ชานีประศาสน์. (2550). สถิติสำหรับการวิจัย และเทคนิคการใช้ SPSS. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มีสชั่นมีเดีย.
- วนันพรณ์ ชื่นพิบูลย์. (2552). ผลกระทบของสภาพแวดล้อมภายในองค์กรที่มีต่อคุณภาพข้อมูลทางการบัญชีและประสิทธิภาพการตัดสินใจของธุรกิจ SMEs ในเขตภาคภาคเหนือ (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- วิทยา ด้านธำรงกุล. (2546). การบริหาร (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ: เวิร์ดเวฟ เอ็ดดูเคชั่น.
- ศศิธร เวชไชโย. (2553). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในองค์กรกับความต้องการพัฒนาตนเอง ของพนักงานโรงพยาบาลเวชธานี (วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ศิริพร เลิศยิ่งยศ. (2553). องค์กรและการจัดการ. นครราชสีมา: มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา, คณะวิทยาการจัดการ.



Reference

Baruch, D. W. (1949). *New ways in discipline you and your child today*. New York: Wiley.



Exploring Service Recovery Satisfaction Following Trust in Service Provider

Montri Lawkobkit and Ravipa Akrajindanon

Faculty of Business Administration, Sripatum University, Bangkok, Thailand,

บทคัดย่อ

การแก้สถานการณ์บริการให้ลูกค้า (service recovery) เป็นงานหลักของแผนกบริการ อย่างไรก็ตาม การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าหลังการแก้สถานการณ์การให้บริการยังมีไม่มากพอ บทความนี้ขอเสนอโมเดลการวิจัยเพื่อไปศึกษากระบวนการแก้สถานการณ์บริการให้ลูกค้า และได้ใช้การศึกษาเชิงปริมาณเพื่อไปเก็บข้อมูลจากตัวอย่างที่ใช้ระบบบริหารความสัมพันธ์ ลูกค้าหรือซีอาร์เอ็ม ซึ่งเป็นซอฟต์แวร์แอปพลิเคชันที่ให้บริการผ่านอินเทอร์เน็ตเป็นเว็บแอปพลิเคชันบนคลาวด์คอมพิวเตอร์ บทความนี้จะทำให้เกิดความเข้าใจมากขึ้นเรื่องผลลัพธ์หลังจากที่แผนกบริการทำการแก้สถานการณ์บริการลูกค้า

Abstract

Service recovery activities are primarily managed by service delivery functions. However, service recovery satisfaction has received little attention in service management literature. This study outlines a proposed conceptual model to examine the post service recovery process and then an empirical study was conducted to test this model. A quantitative study was conducted based on data collected through a structured questionnaire with samples who use customer relationship management Software-as-a-Service. The study points to the need for an array of service management research efforts and will lead to a better understanding of the customer's perception of post service recovery.

Keywords: Service Fairness, Service Recovery Satisfaction, Trust

1 INTRODUCTION

In the service management industry, organizations try to retain their existing customers as much as they can due to the higher cost of attracting new customers. It is essential to satisfy the existing customers in an exchange (Oliver & Swan, 1989).

A service failure could occur when customers cannot get the agreed services as expected and



the level of customer satisfaction decreases if the service personnel from their provider cannot recover the system (Zhu, Shivkumar, & Parasuraman, 2004). In general, one out of ten corporate customers are not satisfied with the service they have received (Eccles & Duran, 1998).

In a highly competitive market, excellent service delivery should be regarded as a main strategic business goal. Therefore, a high level of service recovery satisfaction (SRS) when a service failure occurs should be reached so that a long-term relationship between the customers and their service provider can be established.

Because of the rapid growth of cloud computing, it is important to respond to the needs of subscribed customers during service failures as agreed in the signed service level agreement. Due to the intangibility of service, a service failure could not be corrected as fast as a tangible product failure. Therefore, the service process of a service provider is important during service recovery.

The primary objective of this research is to explore and test a model, which shows the dependencies between the service processes of a service provider and the level of SRS of the customer, and to determine how SRS stimulates positive customer behavioral outcomes in terms of trust in the service provider. Several marketing scholars and practitioners have explored the service recovery satisfaction construct in their studies (Chaparro-Peláez, Hernández-García, & Urueña-López, 2015; Zhou *et al.*, 2013). Additionally, SRS is one of the important components in organizational operations literature (e.g., Chang, 2006).

This paper explores the two distinct fairness dimensions (structural and social fairness) based on Greenberg's (1993) taxonomy of organizational fairness. Figure 1 presents the conceptual model and hypothesized relationships in this study in which three hypotheses will be tested.

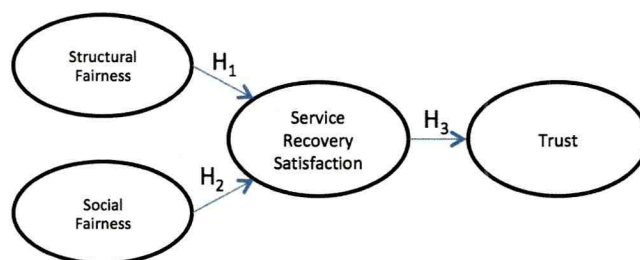


Figure 1 Conceptual model.

The structural service fairness and social service fairness of the provider positively impact SRS, which favorably influences trust. Starting from the current literature concerning SRS, three hypotheses will be developed in section 2. Section 3 will cover data collection and the statistical methods applied. In section 4, the numerical results together with their interpretation will be presented. The results of the study will be summarized and discussed in section 5.

2 LITERATURE REVIEW AND HYPOTHESES

2.1 Service Recovery Satisfaction

In satisfaction literature, satisfaction is divided into two different categories. The first category is cumulative satisfaction, which refers to impact on satisfaction that derives from the multiple interactions between the customer and the organization over time. The second category is specific transactional satisfaction, which refers to satisfaction resulting from a discrete encounter (Bitner & Hubbert, 1994; Johnson, Anderson, & Fornell, 1995).

Levesque and McDougall (1996, p. 14) defined satisfaction as the “overall customer attitude towards a service provider”. It means the customer’s overall judgment on the service provider (McDougall & Levesque, 2000) that a product or service itself, or the product or service feature provides, which could be under or over fulfilment, (Tronvoll, 2011). When a service failure occurs, the service provider fails to deliver his services as expected by the consumer (Kelly, Hoffman, & Davis, 1993; Kelly & Davis, 1994). A service failure is basically a flawed outcome that might indicate a breakdown in reliability (Berry & Parasuraman, 1991; Lawkobkit & Blomer, 2015, p. 2).



SRS is a good example of a specific transactional satisfaction category and can be defined as “the customer’s overall affective feeling about the company as a result of the company’s handling of the complaint” (Davidow, 2003, p. 72). For the practitioner, customer satisfaction is one of the key performance indicators in terms of service recovery for the service provider (Lawkobkit & Blomer, 2015).

In service recovery, SRS refers to the end-users’ perception when interacting with a specific system in regard to service failures or dissatisfaction with the firm’s approach to service recovery (Kwok, Land, & Stephens, 2009). Service recoveries and failures have been researched in several contexts such as service delivery (Lawkobkit & Blomer, 2015; Lawkobkit & Larpsiri, 2016) and a variety of services (Choi & Choi, 2014).

Several studies have shown that service recovery fairness for customers affects their level of satisfaction (Hui, 2007). SRS can bring several benefits such as continuance intention and trust (Kim, Jung-Eun Yoo, & Lee, 2012). Previous research suggests that fairness could play a significant role in service failure and recovery (Yang & Peng, 2009). In the following section, two-dimensional service fairness that influences SRS in a service recovery context is discussed.

2.2 Structural and Social Determinants of Fairness

Organizational fairness has been widely researched in organizational behaviour literature and has become one of the main dimensions in several researches (Beugre & Baron, 2001; Colquitt *et al.*, 2001). Organizational fairness has been explored in different contexts from the workplace (Folger & Greenberg, 1985) to external organizations with customer service (Clemmer, 1993; Groth & Gilliland, 2001). Organizational fairness in a workplace environment could be defined as an individual perception of fairness (Byrne & Cropanzano, 2001; Greenberg, 1990).

Greenberg (1993) published a rudimentary taxonomy that distinguished between the focal determinants of fairness and the categories of fairness. This paper studies the focal determinants of fairness, which comprise structural fairness and social fairness.



Research into focal determinants can be found in organizational psychology literature (Cropanzano, 1993). Various contexts for this research area include human research management in compensation and performance management (Kee, Patrickson, & Bambacas, 2008), and leadership and ethics (Tatum *et al.*, 2003; Tatum and Eberlin, 2007). Additionally, the concept of the focal determinants of service fairness was applied in a service management context (Lawkobkit & Speece, 2012; Lawkobkit & Larpsiri, 2014).

Social fairness is one of the important components of outcome fairness. Previous research has revealed a relationship between social fairness and employee behaviours (Masterson *et al.*, 2000), management performance (Tatum *et al.*, 2002), customer satisfaction (Lawkobkit & Speece, 2012). In several previous studies, structural fairness had less impact than social fairness due to the open and responsive nature of the followers, including well-being (Eberlin & Tatum, 2005; Iles, 2001; Tatum *et al.*, 2003). Two-dimensional fairness from the concept of determinants gives rise to the following:

1) *Structural Determinants of Fairness*: Structural determinants of fairness refer to the structural elements of the organization and focuses on the environmental context within which the interaction occurs (Greenberg, 1993; Lawkobkit & Speece, 2012, p. 3).

In service recovery, structural fairness refers to the structural elements of the service provider that allow the involvement of their customers in decision-making, and provide a fair distribution of outcomes. When customers perceive high structural fairness, they will believe that an unfair outcome was merely an accident and will expect structural fairness to occur the next time. That is, they will be less likely to terminate their relationship with the service provider, and they remain satisfied with the service. Moreover, the service provider always has a service desk system to record all calls and track their services, which increases the level of customer satisfaction (Lawkobkit & Speece, 2012). Previous studies revealed the concept of perceived structural fairness has an impact on outcomes (Kee, Patrickson, & Bambacas, 2008; Tatum *et al.*, 2003; Tatum & Eberlin, 2007).



Structural fairness is important to customers who often contact their service provider. Customers feel they should receive the same services from the service personnel as anyone else. When customers have experienced a fair process, positive customer outcomes (i.e. satisfaction) will increase. However, customers can have bad feelings if they have received more inferior services than others. From this, the following hypothesis is developed:

H_1 : Perceptions of structural service fairness are positively associated with service recovery satisfaction.

2) *Social Determinants of Fairness*: Social determinants of fairness are recognized as important sources of fairness perceptions and Greenberg (1993) proposed this type of fairness in the taxonomy. Social fairness focuses on the treatment of individuals and informational exchange (Greenberg, 1993) by “showing concern for individuals regarding the distributive outcomes they receive” (Greenberg, 1993, p. 85), and “may be sought by providing knowledge about procedures that demonstrate a regard for people’s concerns” (Greenberg, 1993, p. 84; Lawkobkit & Speece, 2012, pp. 4–5).

In service recovery, social fairness refers to interaction and informational fairness. Interaction fairness is the degree to which customers have been treated fairly, sincerely, politely and with respect by their service provider. Informational fairness is about the information customers are given about services before, during, and after the service delivery process. In summary, when customers perceive social fairness (i.e. interaction and information fairness) during the service process, the customer outcomes will be increased. This consideration leads to the following hypothesis:

H_2 : Perceptions of social service fairness are positively associated with service recovery satisfaction.

The structural and social determinants of fairness should have an impact on SRS. Hypothesis 1 and hypothesis 2 address the question of whether an individual’s perception of the structural or



social fairness is strong enough to influence SRS, and thus, indirectly, trust. Figure 1 presents the conceptual model for this study.

2.3 Service Recovery Satisfaction and Trust

SRS is related to actions from an organization in responding to their customers when their services fail (Grönroos, 1990). Customers assess their supplier in regard to how they handle their services during such failure. Complaint handling could be used to measure SRS (Orsingher, Sara, & de Angelis, 2010). Therefore, SRS helps the service provider to maintain their relationship with their customers (Fornell & Wernerfelt, 1987; Ganesan, 1994).

Trust refers as “the firm’s belief that another company will perform actions that will result in positive outcomes for the firm as well as not take unexpected actions that result in negative outcomes” (Anderson & Narus, 1990, p. 45). Trust is also related to reliability and integrity (Morgan & Hunt, 1994).

In service recovery, trust refers as “a willingness to rely on an exchange partner in whom one has confidence” (Moorman, Deshpande, & Zaltman, 1993, p. 82). Trust has been explored in regard to service recovery (La and Choi, 2012). Previous research reveals that the relationship between the service provider and their customers are recognized as a result of trust (Kim, Jung-Eun Yoo, & Lee, 2012; Wen & Geng-qing Chi, 2013).

SRS is predicted to generate higher levels of trust. Several studies reveal the positive influence of SRS and trust in the context of banking (Baksi & Parida, 2012), corporate social responsibility (Choi & Choi, 2014) and e-commerce (Chaparro-Peláez, Hernández-García, & Urueña-López, 2015). These researches indicate successful service recovery strengthens trust after a service failure. Therefore, we hypothesize that:

H₃: Service recovery satisfaction has a positive influence on trust

This paper applies a conceptual model in which the perceptions of two-dimensional service fairness on SRS, and SRS on trust result from the use of technology with support services.



3. DATA AND METHODS

A quantitative study was conducted to explore the relationships between two dimensions of service fairness (structural and social) and SRS, and SRS on trust in the service provider. The measures for this study have been selected and modified in order to reflect the specific context and the targeted users. The service fairness items were adapted from a number of works but generally follow (Bies & Moag, 1986; Leventhal, 1980; Maxham & Netemeyer, 2003; Shapiro, Buttner, & Barry, 1994). Other items were adopted from Maxham & Netemeyer (2002) for SRS and Bansal et al. (2004) for trust.

3.1 Sample and Data Collection

Cloud computing has been categorized into three primary services, which are Platform-as-a-Service (PaaS), Infrastructure-as-a-Service (IaaS) and Software-as-a-Service (SaaS). In the service delivery function, cloud service plays an important part as one of the core business backbones such as Amazon's EC as IaaS, Google's App Engine as PaaS, and CRM, Google Docs, Google Mail as SaaS (Dillon, Wu, & Chang, 2010). The cloud computing market is a rapidly growing industry because of emerging technology. The global cloud computing market will grow from a \$40.7 billion in 2011 to \$241 billion in 2020, according to Forrester Research and Gartner says SaaS is expected to grow from US\$46.3 billion in 2017 to US\$75.7 billion in 2020.

Cloud service providers are still challenging to meet the agreed service level agreement with their customer because the service are delivered via the Internet which has less a quality of service mechanism. The cloud system may shutdown and has difficulty to detect it (Armbrust *et al.*, 2010). Subscribers to the services are always aware of these challenges. Moreover, the relationship between cloud service providers and their customers is as long-term partners (Buyya *et al.*, 2009; Dhar, 2012).

The context of this research is SaaS providers who provide an application or software together with a service (e.g., salesforce.com, Zoho CRM, HubSport CRM). Targets are small and



medium-sized enterprises that use CRM-SaaS as a core business application and the respondents for this study consist of 450 CRM-SaaS users in USA.

The internal reliability of the measures ranged from .960 to .963 for the two-dimensional service fairness constructs. The other two measures were .909 for SRS and .918 for trust. All the measures included in the questionnaire showed adequate levels of initial internal consistency reliability ($> .70$) (Hair et al., 2009; Nunnally & Bernstein, 1994).

Figure 2 and Table 1 present the standardized regression weights and estimates with all five hypotheses supported. The structural model was accepted and the chi-square was significant (chi-square = 1062.144; $df = 248$, $p = .000$, relative chi-square = 4,283; CFI = .931; TLI = .923; NFI = .912; GFI = .829; RMSEA = .083).

Table 2 presents a summary of the standardized path coefficients and the square multiple correlations (R^2) of the best-fit measurement model. The significance of the three path coefficients to the model is amplified with positive and statistical significance at $p > 0.05$. Additionally, both R^2 values of the observed variables were greater than 0.50, indicating a reasonably good convergent validity for the model.

The analysis of path coefficients indicates that three hypotheses are supported. The influences of structural fairness (coefficient = 0.377) and social fairness (coefficient = 0.589) on SRS are significant. Similarly, the influence of SRS on trust (coefficient = 0.922) is also significant. The impact of the endogenous variables is indicated by the R^2 values. The highest R^2 appears in SRS (90%) and the next R^2 is shown in trust (85%) (see Table 2). The results of the research model show that the three hypotheses are supported. Therefore, the proposed model works fairly well in this context.

Table 1

Descriptive statistics and reliability analysis results

Variable (Number of items)	Mean	SD	Cronbach's Alpha
Structural Fairness (13)	5.51	0.961	.960
Social Fairness (10)	5.60	0.993	.963
Service Recovery Satisfaction (4)	5.55	1.069	.909
Trust (4)	5.54	1.032	.918

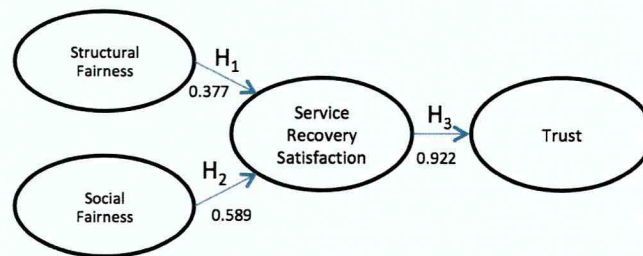


Figure 2 Result of Structural Equation Modelling (SEM).

Table 2

Results of standardized coefficients.

Outcome	Determinant	Hypothesis	Coefficients	P-value
SRS* ($R^2 = .909$)	Structural Fairness	H ₁	0.377	***
	Social Fairness	H ₂	0.589	***
Trust ($R^2 = .847$)	SRS	H ₃	0.922	***

Coefficients - Standardized regression weights (***) P-Value < .001)

*SRS = Service Recovery Satisfaction

5. CONCLUSIONS

This study examined the effects of service recovery during service failure recovery. The results show a positively relationship between two-dimensional service fairness and SRS, and SRS on



trust in the CRM-SaaS setting. Moreover, the study investigated the actual participants in a real cloud service delivery, increasing the external validity of the results.

In other words, the impact of social service fairness on SRS appears to be stronger than that of structural service fairness. The significant roles of social fairness in affecting SRS are supported by polite, fair and respectful service delivery by the service provider. Therefore, social service fairness should be implemented in an effective way such as offering information exchange by informing the customer before, during and after delivery of the service. The customers are aware of the activities of their service provider and know the status of the system. They can expect when the system will be back to the operation. The customers do not fear to missing out due to the interaction between both parties. Thus, structural fairness should also be implemented when providing excellent service according to the signed service level agreement (SLA) with equal or fair treatment by their service provider (Lawkobkit & Blomer, 2015). The same cloud services provide to the customers with the same SLA regardless of the organizational size and relationship. The different customers do not feel the different when receiving the services from the same service provider.

Next, a construct that was found to support the relationship between the service provider and their customers after a service failure was the customer's trust in the service organization to resolve the service failures. Trust is a strong construct in relationship development (DeWitt, Nguyen, & Marshall, 2008; Morgan & Hunt, 1994). Therefore, an increasing level of SRS leads to the customer's trust. The trust in service providers is related to sincerity, honesty and truthfulness with their customers. In addition, the customers can count on their service provider to help them when they need it. Once the customers trust their service provider especially the service provider personnel, they will be continuing to use the same system and the services without switching to other providers. This may lead to word-of-mouth for third parties. It will benefits to any cloud service providers in the competitive markets.



The findings are consistent with previous research as there was found to be a positive relationship between SRS and trust (Choi & La, 2013; Kim, Yoo, & Lee, 2012; Lawkobkit & Larpsiri, 2016).

This study contributes to both practitioners and academia. For practitioners, the study provides an understanding on the SRS measures to improve customer trust with their respective service providers. The service provider could employ best practice to improve the level of SRS during service failures. Service personnel should consider these as important areas to maintain the relationship with customers. For academia, the study builds on previous research in SRS literature on the relationships between two-dimensional service fairness on SRS and SRS on trust.

For future research, other SaaS types (e.g., Enterprise Resource Planning, Human Resources) could be expanded to understand the specifics of cloud service and any possible differences in the results. Additionally, future study could be conducted in other areas of service recovery.

REFERENCES

- Anderson, J. C., & Narus, J. A. (1990). A model of distributor firm and manufacturer firm working partnership. *Journal of Marketing*, 54, 42–58.
- Armbrust, M. et al. (2010). A view of cloud computing. *Communications of the ACM*, 53(4), 50–58.
- Baksi, A. K., & Parida, B. B. (2012). Moderating effect of service recovery on consumer trust, repatronization and advocacy with the introduction of recovery zone-of-tolerance (RZOT): Empirical evidence from State Bank of India. *Globsyn Management Journal*, 6(1/2), 1.
- Bansal, H. S., Irving, P. G., & Taylor, S. F. (2004). A three-component model of customer to service providers. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 32, 234.
- Berry, L., & Parasuraman, A. (1991). *Marketing Services*. New York: The Free Press.
- Beugre, C. D., & Baron, R. A. (2001). Perceptions of systemic justice: The effects of distributive, procedural, and interactional justice. *Journal of Applied Social Psychology*, 31(2), 324–339.
- Bies, R. J., & Moag, J. S. (1986). Interactional justice: Communication criteria for fairness. In R. J. Lewicki, B. H. Sheppard, & M. H. Bazerman (Eds.), *Research on Negotiation in Organizations* (pp. 43–55). Greenwich, CT: JAI.
- Bitner, M. J., & Hubbert, R. (1994). Encounter satisfaction versus overall



- satisfaction versus quality. In R. T. Rust & R. L. Oliver (Eds.), *Service Quality: New Directions in Theory and Practice* (pp. 72-94). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Buyya, R. et al. (2009). Cloud computing and emerging IT platforms: Vision, hype, and reality for delivering computing as the 5th utility. *Future Generation Computer Systems*, 25(6), 599-616.
- Byrne, Z. S., & Cropanzano, R. (2001). The history of organizational justice: The founders speak. In R. Cropanzano (Ed.), *Justice in the Workplace: From Theory to Practice* (pp. 3-26). Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
- Chang, C. C. (2006). When service fails: The role of the salesperson and the customer. *Psychology & Marketing*, 23(3), 203-224.
- Chaparro-Peláez, J., Hernández-García, Á., & Urueña-López, A. (2015). The role of emotions and trust in service recovery in Business-to-Consumer electronic commerce. *Journal of Theoretical and Applied Electronic Commerce Research*, 10(2), 77-90. doi: 10.4067/S071818762-015000200006
- Choi, B., & Choi, B.-J. (2014). The effects of perceived service recovery justice on customer affection, loyalty, and word-of-mouth. *European Journal of Marketing*, 48(1/2), 108-131. doi: 10.1108/EJM-06-2011-0299
- Choi, B., & La, S. (2013). The impact of corporate social responsibility (CSR) and customer trust on the restoration of loyalty after service failure and recovery. *Journal of Services Marketing*, 27(3), 223-233.
- Clemmer, E. C. (1993). An investigation into the relationship of fairness and customer satisfaction with service. In R. Cropanzano (Ed.), *Justice in the Workplace: Approaching Fairness in Human Resource Management* (pp. 79-103). Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
- Colquitt, J. A. et al. (2001). Justice at the millennium: A meta-analytic review of 25 years of organizational justice research. *Journal of Applied Psychology*, 86(3), 425-445.
- Cropanzano, R. (1993). *Justice in the Workplace: Approaching Fairness in Human Resource Management*. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
- Davidow, M. (2003). Have you heard the word? The effect of word of mouth on perceived justice, satisfaction and repurchase intentions following complaint handling. *Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior*, 16, 67.
- DeWitt, T., Nguyen, D. T., & Marshall, R. (2008). Exploring customer loyalty following service recovery: The mediating effects of trust and emotions. *Journal of Service Research*, 10(3), 269-281. doi: 10.1177/1094670507310767
- Dhar, S. (2012). From outsourcing to cloud computing: Evolution of IT services. *Management Research Review*, 35(8), 664-675. doi: 10.1108/01409171211247677
- Dillon, T., Wu, C., & Chang, E. (2010). Cloud computing: Issues and challenges. *IEEE*, 27-33. doi: 10.1109/AINA.2010.187
- Eberlin, R., & Tatum, B. C. (2005). Organizational justice and decision making: When good intentions are not enough. *Management Decision*, 43(7/8), 1040.



- Eccles, G., & Duran, P. (1998). Complaining customers, service recovery and continuous improvement. *Managing Service Quality*, 8(1), 68–71.
- Folger, R., & Greenberg, J. (1985). Procedural justice: An interpretive analysis of personnel systems. *Research in Personnel and Human Resources Management*, 3, 141–183.
- Fornell, C., & Wernerfelt, B. (1987). Defensive marketing strategy by customer complaint management: A theoretical. *Journal of Marketing Research*, 24(4), 337–346.
- Ganesan, S. (1994). Determinants of long-term orientation in buyer-selling relationships. *Journal of Marketing*, 58, 1–19.
- Greenberg, J. (1990). Organizational justice: Yesterday, today, and tomorrow. *Journal of Management*, 16(2), 399–432.
- Greenberg, J. (1993). The social side of fairness: interpersonal and informational classes of organizational justice. In R. Cropanzano (Ed.), *Justice in the Workplace: Approaching Fairness in Human Resource Management* (pp. 79–103). Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
- Grönroos, C. (1990). *Service Management and Marketing*. Lexington, MA: Lexington Books.
- Groth, M., & Gilliland, S. W. (2001). The role of procedural justice in the delivery of services: A study of customers' reactions to waiting. *Journal of Quality Management*, 6(1), 77–97.
- Hair, J. F. et al. (2009). *Multivariate data analysis* (7th ed.). Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Hui, L. (2007). Do it right this time: The role of employee service recovery performance in customer-perceived justice and customer loyalty after service failures. *Journal of Applied Psychology*, 92(2), 472–489.
- Iles, P. (2001). Leadership and leadership development: Time for a new direction? *The British Journal of Administrative Management*, 27, 22–3.
- Johnson, M. D., Anderson, E. W., & Fornell, C. (1995). Rational and adaptive performance expectations in a customer satisfaction framework. *Journal of Consumer Research*, 21(4), 695–707.
- Kee, D., Patrickson, M., & Bambacas, M. (2008). Fairness and HRM: A study of management in the Australian banking industry. *The International Journal of Knowledge, Culture and Change in Organisations*, 8(3), 179–192.
- Kelly, S. W., & Davis, M. A. (1994). Antecedents to customer expectations for service recovery. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 22(11), 52–61.
- Kelly, S. W., Hoffman, K. D., & Davis, M. A. (1993). A typology of retail failures and recoveries. *Journal of Retailing*, 69(4), 429–452.
- Kim, T., Jung-Eun Yoo, J., & Lee, G. (2012). Post-recovery customer relationships and customer partnerships in a restaurant setting. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 24(3), 381–401. doi: 10.1108/095961112 11217879
- Kwok, D., Land, L., & Stephens, G. (2009). Multi-dimensionality of overall consumer satisfaction – socio-technical perspective. In *Proceedings of the Fifteenth*



- Americas Conference on Information Systems* (p. 310).
- La, S., & Choi, B. (2012). The role of customer affection and trust in loyalty restoration after service failure and recovery. *The Service Industries Journal*, 32(1), 105–125.
- Lawkobkit, M., & Blomer, R. (2015). The influence of the provider's service fairness on the customer's and on positive behavioural intentions in the cloud computing. In *Proceedings of the 5th International Conference on Cloud Computing and Service Science*. Available at: <http://closer.scitevents.org>.
- Lawkobkit, M., & Larpsiri, R. (2014). The focal determinants of service fairness, satisfaction and behavioral intentions in service management. *APHEIT Humanities-Social Sciences Journal*, 21(1), 22–36.
- Lawkobkit, M., & Larpsiri, R. (2016). Two-dimensional fairness on service recovery satisfaction in cloud computing. In *Management of Innovation and Technology 2016 IEEE International Conference* (pp. 13–18). Available at: <http://ieeexplore.ieee.org/abstract/document/7605000/> (Accessed: 12 December 2016).
- Lawkobkit, M., & Speece, M. (2012). Integrating focal determinants of service fairness into post-acceptance model of IS continuance in cloud computing. In *11th IEEE/ACIS International Conference on Computer and Information Science (ICIS 2012)* (pp. 49–55). Shanghai, China. doi: 10.1109/ICIS.2012.63.
- Leventhal, G. S. (1980). What should be done with equity theory? In K. Gergen, M. Greenberg, & R. Willis (Eds.), *Social Exchange: Advances in Theory and Research* (pp. 27–55). New York: Plenum Press.
- Levesque, T., & McDougall, G. H. G. (1996). Determinants of customer satisfaction in retail banking. *International Journal of Bank Marketing*, 14(7), 12–20.
- Masterson, S. S. et al. (2000). Integrating justice and social exchange: The differing effects of fair procedures and treatment on work relationships. *Academy of Management Journal*, 43(4), 738–748.
- Maxham, J. G., & Netemeyer, R. (2002). Modeling customer perceptions of complaint handling over time: The effects of perceived justice on satisfaction and intent. *Journal of Retailing*, 78, 239–252.
- Maxham, J. G., & Netemeyer, R. (2003). Firms reap what they sow: The effects of shared values and perceived organizational justice on customers' evaluations of complaint handling. *Journal of Marketing*, 67(1), 46–62.
- McDougall, G. H., & Levesque, T. (2000). Customer satisfaction with services: Putting perceived valued into the equation. *Journal of Services Marketing*, 14(5), 392–410.
- Moorman, C., Deshpande, R., & Zaltman, G. (1993). Factor affecting trust in market research relationships. *Journal of Marketing*, 57, 81–101.
- Morgan, R. M., & Hunt, S. D. (1994). The commitment-trust theory of relationship marketing. *Journal of Marketing*, 58, 20–38.
- Nunnally, J. C., & Bernstein, I. H. (1994). *Psychometric Theory* (3rd ed.). NY: McGraw-Hill.



- Oliver, R. L. & Swan, J. E. (1989). Consumer perceptions of interpersonal equity and satisfaction in transactions: A field survey approach. *Journal of Marketing*, 53, 21. <https://doi.org/10.2307/1251411>
- Orsingher, C., Sara, V., & de Angelis, M. (2010). A meta analysis of satisfaction with complaint handling in services. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 38(2), 169–186.
- Shapiro, D. L., Buttner, E. H., & Barry, B. (1994). Explanations: What factors enhance their perceived adequacy? *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 58(3), 346–368.
- Tatum, B. C. et al. (2002). Organizational justice and performance as measured by 360-degree feedback. Paper presented at the 18th Annual Convention of the Association for Psychological Science.
- Tatum, B. C. et al. (2003). Leadership, decision making, and organizational justice. *Management Decision*, 41(10), 1006.
- Tatum, B. C., & Eberlin, R. J. (2007). Leadership, ethics, and justice in strategic decision making. *Business Strategy Series*, 8(4), 303.
- Tronvoll, B. (2011). Negative emotions and their effect on customer complaint behaviour. *Journal of Service Management*, 22(1), 111–134.
- Wen, B., & Geng-qing Chi, C. (2013). Examine the cognitive and affective antecedents to service recovery satisfaction: A field study of delayed airline passengers. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 25(3), 306–327. doi: 10.1108/09596111311310991
- Yang, H.-E., & Peng, K.-H. (2009). Assessing the effects of service recovery and perceived justice on customer satisfaction with SEM. In *Management and Service Science 2009- International Conference* (pp. 1-4).
- Zhou, Y. et al. (2013). Recovery strategy for group service failures: The interaction effects between recovery modes and recovery dimensions. *European Journal of Marketing*, 47(8), 1133–1156. doi: 10.1108/03090561311324255
- Zhu, Z., Shivkumar, K., & Parasuraman, A. (2004). A mathematical model of service failure and recovery strategies. *Decision Sciences*, 35(3), 493–525.

**หลักเกณฑ์การเขียนบทความวิชาการ/บทความวิจัย
เพื่อลงพิมพ์ในวารสารบริหารธุรกิจและสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง**

1. การตั้งค่านำกระดาษ และแบบอักษร
 - 1.1 กระดาษขนาด A4 พิมพ์หน้าเดียว
 - 1.2 ตั้งค่านำกระดาษ ขอบบน 1.5 นิ้ว ขอบล่าง 1 นิ้ว ขอบซ้าย 1 นิ้ว ขอบขวา 1 นิ้ว
 - 1.3 ใช้แบบอักษร Cordia New ขนาด 16 ทั้งบทความ จัดตัวอักษรกระจายแบบไทย (Thai Distributed)
 - 1.4 ใส่เลขหน้าด้านล่าง ตรงกลาง
 - 1.5 ความยาวของบทความ ระหว่าง 10-15 หน้า
2. ชื่อเรื่อง (Title) ใช้แบบอักษร Cordia New ขนาด 18 เข้ม (Bold) ต้องมีทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ
3. ผู้เขียน (Author) ใช้แบบอักษร Cordia New ขนาด 14 เข้ม (Bold) ต้องมีทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ประกอบด้วย ชื่อ-นามสกุล ตำแหน่ง หน่วยงานที่ผู้เขียนสังกัด
4. เนื้อหา (Text) ใช้แบบอักษร Cordia New ขนาด 16 ธรรมดา (Normal) ควรใช้ภาษาที่ผู้อ่านเข้าใจง่าย และมีความชัดเจน ประกอบด้วยหัวข้อดังนี้
 - 4.1 บทคัดย่อ (Abstract) ต้องมีทั้งภาษาไทย และภาษาอังกฤษ
 - 4.2 คำสำคัญ (Keywords) จำนวน 3-5 คำ
 - 4.3 บทนำ (Introduction) อธิบายที่มาและความสำคัญของปัญหา วัตถุประสงค์ นิยามศัพท์ขอบเขต ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ สมมติฐาน แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งกรอบแนวคิดในการวิจัย
 - 4.4 ระเบียบวิธีวิจัย (Research Methodology) อธิบายวิธีดำเนินการวิจัย ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง การสร้างเครื่องมือ การเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิจัย และการวิเคราะห์ข้อมูล (กรณีเป็นบทความวิจัย)
 - 4.5 สรุป (Conclusion) และอภิปรายผล (Discussion)
 - 4.6 ข้อเสนอแนะ (Recommendation) เป็นข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ และ/หรือ ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป (กรณีเป็นบทความวิจัย)
 - 4.7 การอ้างอิง (Reference) ในบรรณานุกรม และการอ้างอิงในเนื้อหา ใช้รูปแบบของ APA Style (6th ed.)



ตัวอย่างการเขียนบทความวิจัยเพื่อตีพิมพ์ในวารสาร

ชื่อเรื่อง (ภาษาไทย)

ชื่อเรื่อง (ภาษาอังกฤษ)

ชื่อ และนามสกุล (ผู้เขียน)

First Name – Last name

สังกัด (ผู้เขียน)

Agency

กรณีมีผู้เขียนหลายคนให้ใส่ทุกคน

บทคัดย่อ

.....
.....

คำสำคัญ.....

Abstract

.....
.....

Keywords.....

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

.....
.....

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

.....
.....

นิยามศัพท์

.....
.....

ขอบเขตของการวิจัย

.....
.....



ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

.....

.....

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

.....

.....

กรอบแนวความคิดที่ใช้ในการวิจัย

.....

.....

สมมติฐานของการวิจัย (ถ้ามี)

.....

.....

ระเบียบวิธีวิจัย

.....

.....

ผลการวิจัย

.....

.....

สรุปและอภิปรายผล

.....

.....

ข้อเสนอแนะ

.....



ใบสมัคร

วารสารบริหารธุรกิจและสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ชื่อ-สกุล/ นาม.....ตำแหน่ง.....
สถานที่ทำงาน.....อาคาร/ชั้น.....
เลขที่.....ถนน.....ตำบล/แขวง.....
อำเภอ/เขต.....จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....
โทรศัพท์เคลื่อนที่.....โทรสาร.....
บ้านเลขที่.....ซอย.....ถนน.....ตำบล/แขวง.....
อำเภอ/เขต.....จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....
โทรศัพท์.....โทรสาร.....
เนื้อหาบทความที่สนใจ.....
.....

สถานที่ส่ง () ที่ทำงาน () ที่บ้าน
มีความประสงค์ () สมัครสมาชิก () ต่ออายุสมาชิก (เลขที่สมาชิก.....)
() 1 ปี 3 ฉบับ 1,000 บาท ตั้งแต่ฉบับที่.....ถึง.....
() 2 ปี 6 ฉบับ 2,000 บาท ตั้งแต่ฉบับ.....ถึง.....

ขอชำระเงิน () เงินสด (เฉพาะชำระเงินสดที่คณะบริหารธุรกิจ เท่านั้น)
() โอนเงินเข้าบัญชี ธนาคารออมสิน ชื่อบัญชี “วารสารบริหารธุรกิจและสังคมศาสตร์” เลขที่บัญชี 0202-3824-1234 บัญชีออมทรัพย์
และโปรดส่งสำเนาใบฝากเงิน และแบบฟอร์มใบสมัครสมาชิกที่กรอกข้อมูล
ชัดเจนกลับมาที่ email: ibas.infor@gmail.com

สอบถามรายละเอียดได้ที่ คุณดาราวรรณ คล่องณรงค์ โทร. 086-8926446
ผศ.ดร. มัลลิกา ธรรมจริยาวัฒน์ โทร. 092-9651198



มุ่งผลิตบัณฑิตทางด้านการบริหารธุรกิจ ให้มีความรู้คู่คุณธรรม



สำนักพิมพ์

พิมพ์ที่...สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง

Ramkhamhaeng University Press.

2086 ถนนรามคำแหง แขวงหัวหมาก เขตบางกะปิ กรุงเทพฯ 10240

โทร. 02-3108757-9 www.rupress.ru.ac.th

สพ.18245

ราคา 400 บาท