

EAU

Heritage Journal

วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย

ปีที่ 2 ฉบับที่ 2 ประจำเดือน กรกฎาคม-ธันวาคม 2551

Vol. 2 No. 2 July-December 2008 ISSN 1905-159x



Contents

บทความพิเศษ

- ✦ ปีสากลของดาราศาสตร์ 1
**สุทัศน์ ยกส้าน

บทความวิชาการ

- ✦ Le Panorama de Théâtre français du XVIIe Siècle 9
พิธีศพนบทละครฝรั่งเศสศตวรรษที่ 17
**ศิริวิจิตร์ ปานตระกูล
- ✦ A Framework of Education Information Quality 17
กรอบคุณภาพสารสนเทศด้านการศึกษา
** Assoc.Prof. Dr Wichian Chutimaskul and
Dr. Vithida Chongsuphaisiddhi
- ✦ การเขียนระดับอุดมศึกษา : เห็นคุณค่าหรือเพื่อใบปริญญา 29
**สุวิทย์ ชัยธีระ

บทความวิจัย

- ✦ การนำโหราศาสตร์ไทยมาใช้ในการบริหารจัดการ
องค์การสื่อสารโทรคมนาคม ในองค์กรโทรศัพท์
The Application of Thai Astrology in Managing the
Telecommunication Organization of Thailand
(TOT Public Company) 34
**พ.ด.อ.อรรถวิไลจน์ ศิริสุลา
- ✦ การบริหารคุณภาพการท่าอากาศยานระหว่างประเทศ 44
ตามแผนยุทธศาสตร์ในประเทศไทย
The Quality of the Administration of International
Airport ; a Strategy for Thailand
**ธีรพร สุวรรณผ่องใส
- ✦ การบริหารจัดการภารกิจกระทรวงแรงงานตามนโยบาย 58
ภาครัฐแนวใหม่กับการสร้างองค์การแห่งการเรียนรู้
สู่ทศวรรษหน้า
The Management of the Ministry of Labour's
Missions, in Accordance with the New Public
Management Policy Regarding the Establishment
of Learning Organization in The Next Decade 58
**อำมร เขาวลิต

- ✦ ดัชนีแบบเว็บเบสสำหรับการประชุมนานาชาติ 76
ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการควบคุมอัตโนมัติ
A Web-Based Model for the International
Conference on Automatics Control and
Informatics Technology
**พรพิศ ฤกษ์มณี
- ✦ การศึกษากระบวนการจัดการความรู้ในสถานศึกษา 83
ขั้นพื้นฐานจังหวัดปทุมธานี
A Study of the Knowledge Management Process
in Basic Education Institutions in Pathumthani
Province
**ชุตินันท์ อินทรภิรมย์
- ✦ นโยบายภาครัฐในการกำกับดูแลความพร้อมของ 94
ตลาดบัตรเครดิตในการบริหารจัดการขององค์กร
สถาบันการเงินในประเทศไทย
Government Policies to Monitor Market
Readiness of Credit and Debit Cards and the
Management of Banking Institutes in Thailand
**เทมโซค สิงห์สมบุญ
- ✦ การตัดสินใจในภาวะความขัดแย้งทางการจัดการ 109
ในองค์กรอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ที่ได้รับการส่งเสริม
จากภาครัฐ
Decision-Making Under Conflict of Management
Situation of Electronic Industry Organizations
Supported by Government
**ธีรยุทธ สามเศียร
- ✦ Book Review 127
** Robert Derrick Butterfield

อันความรู้มีค่าราคายัง
ค่ามากจริงยิ่งกว่าทรัพย์สินไหน
ถึงสมบัติเงินทองกองเท่าใด
หากใช้ไปคงหมดได้ในสัปดาห์
แต่ความรู้ยังใช้อย่างก้าวหน้า
จะนำพาชีวิตให้สุขสันต์
สร้างลาภยศเสริมส่งผลอนันต์
ทุกวารวันชีวิตยังก้าวหน้าไกล

EAU

Heritage Journal

วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสต์เธิร์นเอเชีย

ปีที่ 2 ฉบับที่ 2 ประจำเดือน กรกฎาคม-ธันวาคม 2551

Vol. 2 No. 2 July-December 2008 ISSN 1905-159x



วัตถุประสงค์

1. เพื่อส่งเสริมและเผยแพร่ผลงานและพระคุณทางวิชาการ
2. เป็นแหล่งข้อมูลในการเสนอและเผยแพร่บทความผลงานทางวิชาการ

เจ้าของ ที่ปรึกษา

มหาวิทยาลัยอีสต์เธิร์นเอเชีย
อธิการบดี ดร.โชติรส ชวนิชย์
รองอธิการบดีฝ่ายนโยบายและแผน อาจารย์สุภกัญญา ชวนิชย์
รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ ผู้ช่วยศาสตราจารย์บุญยมาศ สิ้นธุประมา

บรรณาธิการ

รองศาสตราจารย์ ดร.พิมลพรรณ ประเสริฐวงษ์ เรพเพอร์

กองบรรณาธิการ

รองศาสตราจารย์ ดร.สมบัติ ทิมทรัพย์
รองศาสตราจารย์ ดร.วีระวัฒน์ อุทัยรัตน์
รองศาสตราจารย์ ดร.สุรัชย์ สิกขามันฑิต
พลตรีหญิง ดร.อรนันทน์ หาญยุทธ
ดร.สุตาพร สวม่วง
อาจารย์บำรุง ดันจิตติวัฒน์
อาจารย์เกษม จันทน์น้อย
อาจารย์ชนิษฐา ทรงจักรแก้ว
อาจารย์นิพนธ์ พานิชพงศ์

รองศาสตราจารย์ ดร.ทวีวัฒน์ ปิตตานนท์
รองศาสตราจารย์พิกุล บุญยรัตพันธุ์
รองศาสตราจารย์ปภาวดี คล่องพิทยาพงษ์
เรืออากาศโทสฐิต ห่วงสุวรรณ
ดร.ทิวารักษ์ เสรีภาพ
อาจารย์วนิดา แซ่มลำเจียก
อาจารย์สุมาลย์ พงษ์ไพบูลย์
อาจารย์พิมพ์พันธุ์ ศรีพิพิธ

เลขานุการ

นางสาวอรพินท์ ลูกอินทร์

ออกแบบปก/ จัดรูปเล่ม

อาจารย์วิลาวรรณ สุขมาก

นางสาวอรพินท์ ลูกอินทร์

กรรมการกลั่นกรองประจำฉบับ

รองศาสตราจารย์ ดร.ไพฑูรย์ สิ้นลารัตน์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์บุญยมาศ สิ้นธุประมา
ดร.ทิวารักษ์ เสรีภาพ
ดร.ดิเรก พรสีมา
ดร.สมบัติ ทิมทรัพย์
รองศาสตราจารย์ ดร.ชัยชนะ อิงคะวัต

ดร.รุจิร ภู่อาระ
รองศาสตราจารย์ ดร. พิมลพรรณ ประเสริฐวงษ์ เรพเพอร์
รองศาสตราจารย์ ดร. ปิยะนุช เงินคล้าย
ดร.วิเชียร ชูติมาสกุล
Robert Derrick Butterfield

พิสูจน์อักษรประจำฉบับ

รองศาสตราจารย์พิกุล บุญยรัตพันธุ์
อาจารย์นิพนธ์ พานิชพงศ์
อาจารย์กัญญาภรณ์ เพ็ญสมบุรณ์

อาจารย์ธนอร อัสวงค์
อาจารย์สุภชานัน ศรีเอี่ยม
Mr. Robert Derrick Butterfield

บทบรรณาธิการ

ในขณะนี้ ประเทศไทยของเรากำลังประสบปัญหาวิกฤตทั้งด้านเศรษฐกิจและด้านการเมือง ปัญหาเหล่านี้ อาจจะคลี่คลายลงได้ยาก แต่หากคนไทยทุกคนมีความสามัคคีและรู้จักทำหน้าที่ของตนเองให้ดีที่สุดแล้ว ในไม่ช้า อุปสรรคต่างๆ ก็คงจะผ่านพ้นไป และบ้านเมืองของเราก็คงจะกลับคืนมาเป็นเมืองแห่งความสุขดังเดิม

วารสาร EAU Heritage ก็ยังคงมุ่งมั่นในการทำหน้าที่ของตนเองอย่างสุดความสามารถ ในฐานะสื่อทางวิชาการ ที่จะนำความรู้หลากหลายด้านมาเผยแพร่แก่สาธารณชน อีกทั้งยังเป็นสนามให้นักวิจัยและนักวิชาการรุ่นใหม่ได้นำเสนอ ผลงานของตนให้เป็นที่รู้จักแพร่หลาย จึงหวังเป็นอย่างยิ่งว่าวารสารจะให้ประโยชน์ทั้งแก่ นักวิจัย นักวิชาการและบุคคลทั่วไปที่สนใจจะหาความรู้ด้านต่างๆ เพิ่มเติม

อนึ่ง กองบรรณาธิการฯ ขอขอบพระคุณ ศาสตราจารย์ ดร.สุทัศน์ ยกส้าน เป็นอย่างยิ่ง ที่กรุณาเขียน บทความพิเศษเรื่อง ปีสากลของดาราศาสตร์ ให้แก่วารสาร EAU Heritage ฉบับนี้

แนะนำผู้เขียน

1. ศาสตราจารย์ ดร.สุทัศน์ ยกส้าน

- ศาสตราจารย์ระดับ 11 สาขาฟิสิกส์
- ที่ปรึกษาของสถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (สสวท) ภาควิชาฟิสิกส์ ราชบัณฑิตยสถาน
- เมธีวิจัยอาวุโส (สกว.) 2546-2549
- นักเขียนบทความประจำคอลัมน์โลกวิทยาการหนังสือพิมพ์ผู้จัดการรายวัน, โลกวิทยาการนิตยสารสารคดี, โลกก้าวหน้า นิตยสารวิทยาศาสตร์

2. ศิริวิจิตร ปานตระกูล

อาจารย์ประจำคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย

3. ดร.วิเชียร ชุตินาสกุล

รองศาสตราจารย์/รองคณบดีอาวุโสฝ่ายวิชาการ คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี

4. สุภัชชาณ์ ศรีเอี่ยม

อาจารย์ประจำ สถาบันภาษาและวัฒนธรรมเอเชียตะวันออก มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย

5. พ.ต.อ.อรรถวิโรจน์ ศรีตุลา

นักศึกษาหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย

6. ธีรพร สุวรรณพองใส

นักศึกษาหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย

7. อัมร เชาวลิต

นักศึกษาหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย

8. พรพิศ อุปถัมภ์

นักศึกษาหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย

9. ชุตินัน อินทรภิรมย์

นักศึกษาหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย

10. เหมโชค สิงห์สมบุญ

นักศึกษาหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย

11. ธีรยุทธ สามเศียร

นักศึกษาหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย

12. Robert Derrick Butterfield

อาจารย์ประจำหลักสูตรธุรกิจบัณฑิต (ภาคภาษาอังกฤษ) มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย

สารบัญ

บทความพิเศษ

- ♦ ปีสากลของดาราศาสตร์ 1
**สุทัศน์ ยกส้าน

บทความวิชาการ

- ♦ Le Panorama de Théâtre français du XVIIe Siècle 9
ปริทัศน์บทละครฝรั่งเศสศตวรรษที่ 17
**ศิริวิจิตร ปานตระกูล
- ♦ A Framework of Education Information Quality 17
กรอบคุณภาพสารสนเทศด้านการศึกษา
** Assoc.Prof. Dr Wichian Chutimaskul and Dr. Vithida Chongsuphajaisiddhi
- ♦ การเรียนระดับอุดมศึกษา : เห็นคุณค่าหรือเพื่อใบปริญญา 29
**สุภัทษชาญ ศรีเอี่ยม

บทความวิจัย

- ♦ การนำโหราศาสตร์ไทยมาใช้ในการบริหารจัดการองค์การสื่อสารโทรคมนาคม ในองค์การโทรศัพท์ 34
The Application of Thai Astrology in Managing the Telecommunication Organization of Thailand (TOT Public Company)
**พ.ต.อ.อรรถวิโรจน์ ศรีตุลา
- ♦ การบริหารคุณภาพการทำอากาศยานระหว่างประเทศตามแผนยุทธศาสตร์ในประเทศไทย 44
The Quality of the Administration of International Airport ; a Strategy for Thailand
**วัชร สุวรรณพ้องไส

♦ การบริหารจัดการภารกิจกระทรวงแรงงานตามนโยบายภาครัฐแนวใหม่กับการสร้างองค์การ แห่งการเรียนรู้สู่ทศวรรษหน้า	58
The Management of the Ministry of Labour's Missions, in Accordance with the New Public Management Policy Regarding the Establishment of Learning Organization in the Next Decade	
**อำมร เชาวลิต	
♦ ดัชนีแบบเว็บเบสสำหรับการประชุมนานาชาติด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการควบคุมอัตโนมัติ	76
A Web-Based Model for the International Conference on Automatics Control and Informatics Technology	
**พรพิศ อุปถัมภ์	
♦ การศึกษากระบวนการจัดการความรู้ในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานจังหวัดปทุมธานี	83
A Study of the Knowledge Management Process in Basic Education Institutions in Pathumthani Province	
**ชุตินัน อินทรภิรมย์	
♦ นโยบายภาครัฐในการกำกับดูแลความพร้อมของตลาดบัตรเครดิตการบริหารจัดการขององค์การ สถาบันการเงินในประเทศไทย	94
Government Policies to Monitor Market Readiness of Credit and Debit Cards and the Management of Banking Institutes in Thailand	
**เหมโชค สิงห์สมบูรณ์	
♦ การตัดสินใจในภาวะความขัดแย้งทางการจัดการในองค์การอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ที่ได้รับการ การส่งเสริมจากภาครัฐ	109
Decision-Making Under Conflict of Management Situation of Electronic Industry Organizations Supported by Government	
**ธีรยุทธ สามเศียร	
♦ Book Review	127
** Robert Derrick Butterfield	

ปีศาจของดาราศาสตร์

“เมื่อวันที่ 7 มีนาคมที่ผ่านมา องค์การบินและอวกาศของสหรัฐฯ (NASA) ได้ส่งกล้องโทรทรรศน์อวกาศ Kepler มูลค่า 21,600 ล้านบาทขึ้นอวกาศเพื่อค้นหาดาวเคราะห์นอกระบบสุริยะที่มีลักษณะคล้ายโลก คือ เป็นหิน มีน้ำ และบรรยากาศอบอุ่น อีกทั้งโคจรรอบดาวฤกษ์โดยใช้เวลาประมาณ 1 ปี”...

“ด้วยเหตุนี้ กล้อง Kepler เป็นเพียงความหวังเดียวในอนาคตที่จะทำให้เราได้เห็นเพื่อนต่างดาว แต่ถ้ากล้อง Kepler ไม่เห็นดาวเคราะห์ที่เราเฝ้าหาเลย นักดาราศาสตร์ก็ไม่ผิดหวัง เพราะนั่นหมายความว่า โลกที่เรากำลังอยู่ทุกวันนี้เป็นโลกพิเศษที่ไม่มีดาวเคราะห์ใด ๆ ในเอกภพเหมือนเลย”

ประวัติศาสตร์ได้จารึกว่า เมื่อ 2,700 ปีก่อน
ชนชาว Assyrian ได้สังเกตเห็นว่า ปรากฏการณ์
สุริยปราคาจะเกิดเฉพาะในวันที่พระจันทร์อยู่ใน
ข้างขึ้น ส่วนจันทร์ปราคาจะเกิดเฉพาะในวันที่
พระจันทร์เต็มดวง ต่อมาอีก 450 ปี นักดาราศาสตร์
กรีกชื่อ Aristarchus แห่งเมือง Samos ได้พยายามวัด
ระยะทางจากโลกถึงดวงจันทร์ และดวงอาทิตย์ และก็
ได้ข้อสรุปเพียงว่า ดวงอาทิตย์อยู่ไกลจากโลกยิ่งกว่า
ดวงจันทร์มาก อีกทั้งมีขนาดใหญ่กว่าโลกมาก
ข้อสรุปประเด็นหลังนี้ ได้ทำให้ Aristarchus เสนอ
ความคิดว่า ดาวที่มีขนาดเล็กน่าจะเป็นดาวบริวารของ
ดาวขนาดใหญ่ ดังนั้น โลกน่าจะโคจรรอบดวงอาทิตย์

แต่ทฤษฎีของ Aristarchus ไม่ได้รับการ
เหลียวแล เพราะ Claudius Ptolemaeus แห่งเมือง
Alex-andria อ้างว่า ความคิดที่ว่าโลกเคลื่อนที่เป็นเรื่อง
เหลวไหล ในตำราชื่อ Almagest ที่ตีพิมพ์ในปี ๑๐๐
Ptolemaeus ได้ให้เหตุผลว่าถ้าโลกเคลื่อนที่เหมือน
สรรพสิ่งต่าง ๆ เช่นสัตว์ ผู้คน และสิ่งของ ที่อยู่บน
โลกจะต้องถูกเหวี่ยงกระเด็นหลุดจากโลกหมด ซึ่งถ้า
คิดแบบผิวเผินเราหลายคน ณ วันนี้ก็คงเชื่อใน
ความคิดของ Ptolemaeus ว่า โลกน่าจะอยู่นิ่ง แต่
Ptolemaeus ไม่รู้แม้แต่น้อยว่าปรากฏการณ์ธรรมชาติ
ทุกเรื่องเกิดขึ้น โดยอิทธิพลของแรงหลายแรง ดังนั้น

ถ้าเราไม่รู้ขนาดของแรงต่าง ๆ ว่ามากหรือน้อย
เพียงใด เราก็จะสรุปผิด สำหรับกรณีข้างต้น แรง
โน้มถ่วงของโลกที่ดึงดูดสรรพสิ่งมีอิทธิพลมาก
ที่สุด ดังนั้นสรรพสิ่งต่าง ๆ จึงกระเด็นหลุดจากโลก
ไม่ได้

ความคิดของ Ptolemaeus ได้รับการ

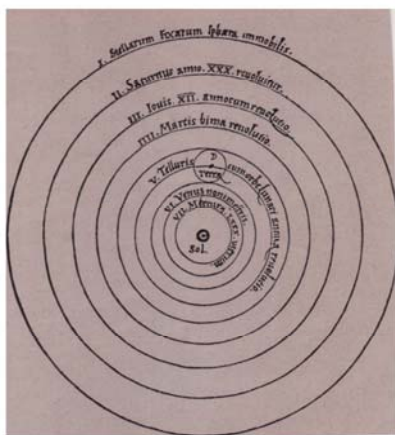


Nicolaus Copernicus

ยอมรับโดยผู้คนในโลกโบราณเป็นเวลานานร่วม

1,500 ปี จนกระทั่งปี พ.ศ. 2086 เมื่อ Nicolaus Copernicus ได้นำความคิดของ Aristarchus มาแสดงอีก แต่ไม่มีหลักฐานใด ๆ ที่สนับสนุน ทฤษฎีโลกจึงต้องอาศัยข้อมูลที่ได้จากการสังเกตดาวฤกษ์ต่าง ๆ ด้วยกล้องโทรทรรศน์ของ Tycho Brahe ผู้เป็นนักดาราศาสตร์ที่ยิ่งใหญ่ แต่ Tycho เป็นคนที่หวงความรู้ เพราะเขาต้องการสร้างทฤษฎีอธิบายการเคลื่อนที่ของ

ดาวเคราะห์ให้ได้เป็นคนแรก ดังนั้น เขาจึงไม่แพร่กระจายข้อมูลที่เขาวัดได้ให้โลกภายนอกรู้ เมื่อ Tycho เสียชีวิต ข้อมูลต่าง ๆ ได้ตกเป็นของ Johannes Kepler ผู้เป็นนักดาราศาสตร์ผู้ช่วยของ Tycho ซึ่งก็ได้วิเคราะห์ข้อมูลจนพบกฎการเคลื่อนที่ของดาวเคราะห์รอบดวงอาทิตย์ 3 ข้อ ดังนี้ คือ



เอกภาพของ Copernicus มีดวงอาทิตย์ (Sol) โคจรรอบโดยรอบเหมือนดาวเคราะห์อื่นอีก 5 ดวง

1. วงโคจรของดาวเคราะห์ทุกดวงรอบดวงอาทิตย์เป็นวงรี มีไขว่กลม
2. ในเวลาทีนานเท่ากัน เส้นรัศมีที่ลากจากดวงอาทิตย์ถึงดาวเคราะห์จะกวาดพื้นที่ได้เท่ากัน
3. เวลาที่ดาวเคราะห์ใช้ในการโคจรรอบดวงอาทิตย์ แปรผันโดยตรงกับระยะทางเฉลี่ยที่ดาวเคราะห์ดวงนั้นอยู่ห่างจากดวงอาทิตย์ ยกกำลัง 1.5

อนึ่ง กฎข้อสองและสามของ Kepler นับเป็นกฎแรก ๆ ในวิชาดาราศาสตร์ที่มีลักษณะเป็นสูตรคณิตศาสตร์ คำถามที่ตามมาคือ เหตุใดกฎการเคลื่อนที่สำหรับดาวเคราะห์ทุกดวงในระบบสุริยะ จึงเป็นไปตามที่ Kepler พบในปี พ.ศ. 2152 การได้เห็นภูเขาบนดวงจันทร์ เห็นดวงจันทร์ของดาวพฤหัสบดี และเห็นปรากฏการณ์ข้างขึ้นข้างแรมของดาวศุกร์ โดย Galileo Galilei ได้ต่อยอดทำให้ Galileo เชื่ออย่างแน่วแน่ที่ว่า โลกเป็นเพียงดาวเคราะห์บริวารดวงหนึ่งของดวงอาทิตย์เท่านั้นเอง และโคจรรอบดวงอาทิตย์ตามกฎทั้ง 3 ของ Kepler ทุกประการ สำหรับสาเหตุที่ทำให้นักดาราศาสตร์ผู้ธรรมดาที่แท้จริงของระบบสุริยะล่าช้าร่วม



Galileo Gallilei

1,500 ปี คือการไม่มีกล้องโทรทรรศน์ดี ๆ ใช้

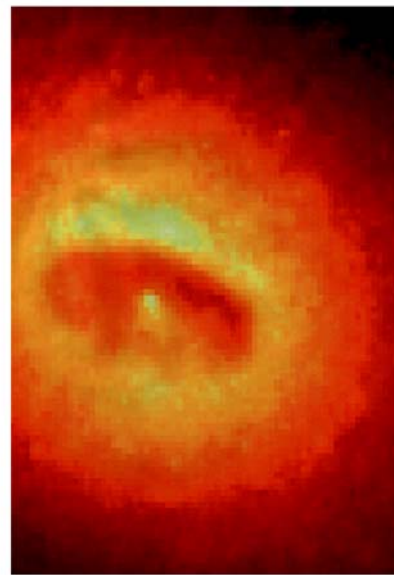
เพราะโลกเพิ่งรู้จักกล้องโทรทรรศน์เป็นครั้งแรกในปี 2211 เมื่อช่างทำแก้วชาวเนเธอร์แลนด์และ Galileo ได้พัฒนาประสิทธิภาพของกล้องจนสามารถปฏิรูปวิทยาการด้านดาราศาสตร์ได้ในเวลาต่อมา และความจริงอีกประการหนึ่งที่ประจักษ์ชัดคือปริมาณความรู้ที่นักวิทยาศาสตร์ได้จากการศึกษาธรรมชาติ



Tycho Brahe กำลังดูดาว

ความสามารถของอุปกรณ์ที่ใช้ในการศึกษาธรรมชาติ นั้น ดังจะเห็นได้จากการที่ Tycho ฝ้าดูดาวพฤหัสบดีด้วยตาเปล่าโดยไม่มีกล้องโทรทรรศน์ไว้ช่วยดูดวงจันทร์ของดาวพฤหัสบดี

ดังนั้นตาของ Tycho จึงเห็นเพียงจุดสว่างจากดาว เขาไม่รู้ว่าดาวต่าง ๆ เหล่านั้นสามารถปล่อยแสงอินฟราเรด อัลตราไวโอเลต รังสีเอกซ์ คลื่นวิทยุ รังสีแกมมา ฯลฯ มายังโลกได้ด้วย ดังนั้น การมีอุปกรณ์สำหรับรับแสงชนิดต่าง ๆ เหล่านี้ทำให้นักดาราศาสตร์ทุกวันนี้รู้ว่าในเอกภพที่กว้างใหญ่จนหาขอบเขตไม่ได้ มีดาวนานาชนิด เช่น ดาว quasar ดาวเอกซเรย์ ดาวอินฟราเรด ดาราจักร supernova, pulsar, black hole และดาว magnetar เป็นต้น



ภาพหลุมดำที่ใจกลางดาราจักร ซึ่งอยู่ห่างจากโลก 45 ล้านปีแสงในกระจุกดาราจักร Vercor จุดสว่างใจกลางหลุมดำ คือแก๊สร้อนที่มีอุณหภูมิสูงและกำลังถูกดูดกลืนสู่หลุมดำ

ในการศึกษาวิทยาศาสตร์นั้น การเห็นและการพบเหตุการณ์ต่าง ๆ ถือว่ายังไม่สมบูรณ์ ถ้า นักวิทยาศาสตร์ยังไม่สามารถอธิบายที่มาและที่ไปของปรากฏการณ์ที่เห็นได้ ดังนั้น การวิจัยทฤษฎีของดาราศาสตร์จึงเป็นเรื่องจำเป็น

Isaac Newton เป็นนักฟิสิกส์ผู้ยิ่งใหญ่คนแรกที่ได้ใช้ข้อสังเกตของ Galileo เรื่องการเคลื่อนที่ของวัตถุที่ตกในแนวตั้ง และการโคจรของดวงจันทร์ต่าง ๆ รอบดาวพฤหัสบดี รวมถึงกฎการเคลื่อนที่ของดาวเคราะห์รอบดวงอาทิตย์ของ Kepler มาประมวลกันแล้วอธิบายว่าเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่ดูแล้วมีหลากหลายรูปแบบนี้สามารถอธิบายสาเหตุความเป็นมาได้ด้วยกฎการเคลื่อนที่ของ Newton และกฎแรงโน้มถ่วงเท่านั้น และเพื่ออธิบายเหตุการณ์เหล่านี้ Newton ได้ใช้แคลคูลัสที่เขาคิดขึ้นมา ความจริง Newton มิได้เป็นนักวิทยาศาสตร์เพียงคนเดียวที่พบกฎแรงดึงดูดระหว่างมวล Robert Hooke เป็นนักฟิสิกส์อีกคนหนึ่งที่ได้พบกฎนี้ว่า แรงดึงดูดระหว่างมวลแปรผกผันกับระยะทางที่มวลทั้งสองอยู่ห่างกันยกกำลังสอง แต่ Hooke ไม่มีความสามารถทางคณิตศาสตร์เทียบเท่า Newton ดังนั้น ทฤษฎีของเขา

จึงอธิบายกฎของ Kepler ไม่ได้ในขณะที่ทฤษฎีและคณิตศาสตร์ของ Newton สามารถอธิบายการเคลื่อนที่ของดาวเคราะห์ ของดวงจันทร์ ของดาวหาง กระสุนปืนใหญ่ ลูกแอปเปิล ฯลฯ ได้หมด

ถึง Hooke และ Newton ต่างก็รู้เรื่องแรงโน้มถ่วงแต่โลกยอมรับในความยิ่งใหญ่เพียงของ Newton เพราะ Newton มีเทคนิคและความสามารถในการใช้ทฤษฎีที่เขาคิดได้ คำนวณจนสามารถอธิบายเหตุการณ์ที่ Aristarchus, Copernicus, Tycho, Galileo, Kepler ฯลฯ เห็นสังเกตและวัดได้หมด เท่านั้นยังไม่พอ ทฤษฎีแรงโน้มถ่วงของ Newton ยังสามารถพยากรณ์ได้อีกว่า ดาวหาง Halley จะมาเยือนโลกอีกในปี พ.ศ. 2302 ซึ่งในปีดังกล่าว ดาวหาง Halley ก็ได้ปรากฏให้ชาวโลกเห็นจริง ๆ ดังนั้น กฎแรงโน้มถ่วงของ Newton จึงเป็นกฎสากลที่ใช้ได้กับสสารทุกชนิด ทุกสถานที่และทุกเวลา เมื่อถึงสมัยคริสต์ศตวรรษที่ 20 นักดาราศาสตร์ได้หันมาสนใจศึกษาหาเหตุผลว่า ดาวฤกษ์และดวงอาทิตย์เปล่งแสงและปล่อยพลังงานความร้อนได้อย่างไร และได้มีนักฟิสิกส์หลายคนที่เสนอความคิด เช่น ปฏิกิริยาเคมี คือ แหล่งกำเนิดของพลังงานแสงอาทิตย์ บ้างก็ว่าการสลายตัวของธาตุกัมมันตรังสีบนดวงอาทิตย์ บ้างก็ว่าการหดตัวของดวงอาทิตย์ภายใต้อิทธิพลของแรงโน้มถ่วงทำให้ดวงอาทิตย์เปล่งแสง แต่การใช้หลักฐานที่สังเกตได้และการคำนวณทำให้คนยุคนั้นรู้ว่าข้อเสนอต่าง ๆ ที่กล่าวมานี้ ไม่ใช่สาเหตุที่แท้จริง

ในปี พ.ศ. 2482 Hans Bethe ผู้มีความรู้ฟิสิกส์ด้านนิวเคลียร์เยี่ยมยอด ได้เสนอความคิดว่าการรวมตัวระหว่างธาตุไฮโดรเจนเป็นธาตุฮีเลียม คือ สาเหตุที่ทำให้ดวงอาทิตย์สามารถปล่อยพลังงานมาได้นานนับ 5,000 ล้านปีแล้ว และจะปล่อยพลังงานต่อไปได้อีกนาน 5,000 ล้านปี ในอนาคต นอกจากนี้ Bethe ก็ยังได้เสนอทฤษฎีการปล่อยพลังงานแสงและความ

ร้อนในดาวฤกษ์ที่มีขนาดใหญ่กว่า และอุณหภูมิสูงกว่าดวงอาทิตย์ด้วยว่าเกิดจากการมีธาตุ carbon, nitrogen และ oxygen บนดาวช่วยเร่งให้เกิดปฏิกิริยานิวเคลียร์

ส่วนประเด็นที่เกี่ยวกับโครงสร้าง กำเนิด และวิวัฒนาการของเอกภพนั้น นักวิทยาศาสตร์ได้อาศัยทฤษฎีสัมพัทธภาพทั่วไปของ Albert Einstein มาอธิบายและทำนาย เพราะในปี พ.ศ. 2472 Edwin Hubble ได้พบว่า เอกภพมิได้อยู่นิ่ง คือมีขนาดไม่คงที่ แต่กำลังเพิ่มขนาดตลอดเวลา การพบเหตุการณ์นี้ได้ทำให้นักดาราศาสตร์ต้องค้นหาสาเหตุที่ทำให้เกิด และก็ได้พบว่า ในการอธิบายเหตุการณ์เอกภพขยายตัว สมการที่ Einstein คิดสามารถอธิบายได้ดี ถ้าสมการนั้นมีสิ่งหนึ่งที่ Einstein เรียก cosmological constant (ค่าคงที่เอกภพ) ที่ในตอนแรก Einstein เคยคิดว่า มีค่าเป็นศูนย์ การสังเกตในช่วงเวลา 10 ปีที่ผ่านมา แสดงให้เห็นว่าเอกภพกำลังขยายตัวด้วยความเร่ง นั่นคือ ดาราจักรต่าง ๆ กำลังพุ่งหนีจากกันด้วยความเร็วที่มากขึ้น ๆ ตลอดเวลา ทำให้นักดาราศาสตร์ทุกวันนี้ยอมรับว่า ค่าคงที่เอกภพของ Einstein มิได้มีค่าเป็นศูนย์แน่ ๆ ทำให้ Einstein รู้สึกละอายใจมาก แต่ความคิดหลัก ๆ และทฤษฎีสัมพัทธภาพทั่วไปของ Einstein ในภาพรวมไม่ผิดเลย เพราะทฤษฎีนี้ได้ทำให้ Subrahmanyan Chandrasekhar สามารถอธิบายโครงสร้างของดาวฤกษ์ได้ และทำให้ Robert Herman, George Gamow กับ Ralph Alpher อธิบายกำเนิดของเอกภพในรูปของการระเบิดครั้งยิ่งใหญ่ (big bang) ได้เป็นการนำความรู้นิวเคลียร์ฟิสิกส์กับทฤษฎีสัมพัทธภาพทั่วไปมารวมกัน เพื่ออธิบายว่า ธาตุ hydrogen, deuterium, helium, lithium และ beryllium ถือกำเนิดอย่างไร

อีกทั้งช่วยทำนายด้วยว่า หลังจากการระเบิดครั้งยิ่งใหญ่แล้ว เหตุใดจึงไม่มีใครเวฟและอนุภาค neutrino ณ วันนี้จึงมีมากและมีอุณหภูมิสูงด้วย จึงเป็นว่าสถานภาพของดาราศาสตร์ปัจจุบัน ทำให้เราเชื่อว่าเราสามารถเข้าใจอดีต ธรรมชาติ และวิวัฒนาการของเอกภพได้โดยใช้ทฤษฎีฟิสิกส์ แต่เรายังไม่มั่นใจว่าปรากฏการณ์ต่าง ๆ ที่เรายังไม่เห็น หรือยังไม่พบนั้นจะสามารถอธิบายได้ด้วยฟิสิกส์ที่เรารู้ ณ วินาทีนี้ได้ และเมื่อนักดาราศาสตร์รู้ว่าสิ่งต่าง ๆ ที่เราเห็น เช่น ดาวฤกษ์ ดาราจักร ดาวหาง อุกกาบาต เนบิวลา เมฆอวกาศ ฯลฯ เป็นเพียง 4% ของสสารที่เอกภพมี ส่วนสสารอีก 96% (ซึ่งเรียกรวมกันว่า กาฬสสาร (dark matter) และกาฬพลังงาน (dark energy) ที่ใครก็ยังไม่รู้ว่ามันเป็นอะไรแน่ หรืออยู่ที่ไหนบ้าง และมีขนาดใหญ่หรือเล็กเพียงใดนั้น ก็พอจะทำให้เรารู้และเข้าใจธรรมชาติไม่ถึง 4% เท่านั้นเอง

ในอนาคต นักดาราศาสตร์กำลังมุ่งหาคาฬสสาร หาคลิ้นโน้มถ่วง พัฒนาทฤษฎี brane ที่จะอธิบายแรงทุกรูปแบบในธรรมชาติ

ส่วนการค้นหามนุษย์ต่างดาวนั้น นักดาราศาสตร์ได้พบว่า ระบบสุริยะซึ่งมีดวงอาทิตย์อยู่ที่จุดศูนย์กลางมีดาวเคราะห์เป็นบริวาร 8 ดวง และมีดาวเคราะห์แคระ 1 ดวง กับมีดวงจันทร์เป็นบริวาร 63 ดวง นอกจากดาวเคราะห์และดวงจันทร์แล้ว ระบบสุริยะยังมีดาวหางและดาวเคราะห์น้อยอีกนับล้านดวง หลักฐานที่ได้จากการสำรวจโดยยานอวกาศ กล้องโทรทรรศน์ และดาวเทียมล้วนบอกให้เรารู้ว่าในระบบสุริยะโลกเป็นเพียงดาวเคราะห์หนึ่งเดียวเท่านั้นที่มีมนุษย์อาศัยอยู่ คำถามที่นักปราชญ์ นักปรัชญา นักวิทยาศาสตร์ และคนทั่วไปได้ครุ่นคิดหาคำตอบมาตั้งแต่สมัยโบราณ คือ มนุษย์ต่างดาว มนุษย์ต่างดาราจักร หรืออารยธรรมนอกระบบสุริยะมีหรือไม่มี และ

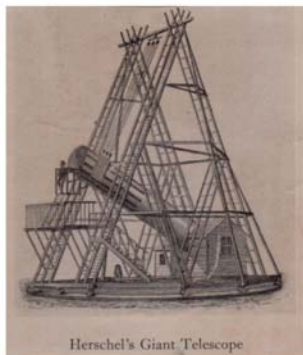
ถ้าสิ่งเหล่านี้มีจริง ความเจริญหรือความป่าเถื่อนของสิ่งมีชีวิตนั้น ๆ จะอุบัติบนดาวใด

เอกภพที่เรารู้จักมีขนาดอภิมหาไพศาล มีดาวฤกษ์ประมาณพันล้าน ล้าน ล้าน ล้าน ล้าน ล้าน ล้าน ล้าน ล้าน ล้าน ล้าน (10⁵⁷) ดวง และ ณ วินาทีนี้นักวิทยาศาสตร์เชื่ออย่างมั่นใจ 100 เปอร์เซ็นต์ว่าในบรรดาดาวฤกษ์ทั้งหมดนี้ จะต้องมีความแตกต่างอย่างน้อยหนึ่งดวงที่มีดาวเคราะห์เช่นโลกโคจรรอบ ๆ

ดาราจักรทางช้างเผือกของเรามีระบบสุริยะเป็นส่วนหนึ่ง และมีดาวฤกษ์ประมาณ 400,000 ล้านดวง นักดาราศาสตร์ประมาณว่า 10 เปอร์เซ็นต์ของดาวฤกษ์เหล่านี้มีรูปร่าง อายุและอุณหภูมิคล้ายดวงอาทิตย์ และนั่นก็หมายความว่าดาราจักรทางช้างเผือกมีดาวฤกษ์ 40,000 ล้านดวงที่มีลักษณะเหมือนดวงอาทิตย์ และเมื่อ 10 เปอร์เซ็นต์ของดวงอาทิตย์เหล่านี้มีโอกาสจะมีดาวเคราะห์ที่มีลักษณะเหมือนโลก ดังนั้นเอกภพเราควรมีดาวเคราะห์ประมาณ 4,000 ล้านดวงที่มีลักษณะเหมือนโลก คือไม่ร้อน หรือไม่หนาวจนเกินไป ก็คือมีอุณหภูมิพอเหมาะให้สิ่งมีชีวิตอาศัยอยู่ได้ และถ้าเราประมาณหยาบ ๆ ว่า โอกาสที่สิ่งมีชีวิตบนดาวเคราะห์จะเป็นมนุษย์นั้น มีค่าประมาณ 1 ใน 10 ล้านส่วน เราก็จะพบว่าดาราจักรทางช้างเผือกเพียงดาราจักรเดียวมีสิทธิจะมีมนุษย์อาศัยอยู่ได้ประมาณ 4,000 โลก และเมื่อเอกภพมีดาราจักรทั้งหมดล้าน ล้านดาราจักร โลกมนุษย์ก็น่าจะมีได้ 4,000 ล้านล้านโลก

แต่เหตุใดมนุษย์จึงไม่เคยเห็นโลกจำนวนล้านล้านโลกที่วุ่นวายนี้เลย เมื่อเดือนตุลาคม ปี 2538 ชาวโลกก็ได้เห็นดาวเคราะห์โคจรรอบดาวฤกษ์นอกระบบสุริยะเป็นครั้งแรก ความยากลำบากในการเห็นเกิดจากการที่ดาวเคราะห์ไม่มีแสงในตัวเอง และถ้าโคจรใกล้ดาวฤกษ์ที่มีแสงจ้ามาก ประกาย

แสงของดาวฤกษ์จะบดบังแสงมัว ๆ ของดาวเคราะห์
จนหมด ทำให้กล้องโทรทรรศน์ธรรมดาที่อยู่บนโลก



กล้องโทรทรรศน์ขนาดใหญ่ของ Herschel

โครงการ Astronomical Studies of Extra-solar Planetary Systems ของ NASA จึงใช้วิธีค้นหา
ดาวเคราะห์หลายวิธี เช่น จับตาดูดาวฤกษ์ขณะมีดาว
เคราะห์โคจรตัดหน้า เพราะเวลาที่เกิดปรากฏการณ์
“ดาวฤกษ์คราส” เช่นนี้ ความสว่างของดาวฤกษ์ที่
ปรากฏต่อผู้สังเกตบนโลกจะลดลง เพราะแสงจาก
ดาวฤกษ์ที่มาสู่โลกจะถูกดาวเคราะห์บัง แต่วิธีนี้
มักจะไม่ได้ผลถ้าดาวเคราะห์เคลื่อนที่ช้า ผู้สังเกตจึง
ต้องใช้เวลารอจับตาดูอย่างต่อเนื่องนานเป็นปีจึงจะ
“รู้สึกถึงความสว่างได้ลดลง” และถ้าดาวเคราะห์มี
ขนาดเล็ก นักดาราศาสตร์จะวัดความสว่างที่ลดลงนี้
แทบไม่ได้เลย ความยากลำบากในการเห็นดาว
เคราะห์ด้วยวิธีนี้ จึงเปรียบเสมือนกับการพยายามดู
อีกาที่กำลังบินผ่านตึกที่กำลังถูกไฟไหม้ ที่ระยะไกล
ล้านกิโลเมตร

อีกวิธีหนึ่งที่นักดาราศาสตร์นิยมใช้ในการ
ค้นหาดาวเคราะห์คือ ใช้ความรู้จากกฎแรงโน้มถ่วง
ของนิวตันที่ว่า ดาวทุกดวงจะมีแรงดึงดูดกัน ฉะนั้น
ดาวฤกษ์ใดที่มีดาวเคราะห์เป็นบริวาร แรงดึงดูด
ระหว่างดาวจะทำให้ดาวทั้งคู่โคจรรอบจุดศูนย์กลาง
มวลของระบบนั้น ยกตัวอย่างเช่น ดาวพฤหัสบดีกับ

ไม่สามารถแยกภาพของดาวเคราะห์จากดาวฤกษ์ได้



กล้องโทรทรรศน์วิทยุขนาด 305 เมตร ที่ Arecibo

ดวงอาทิตย์ น้ำหนักที่มหาศาลของดาวพฤหัสบดีจะ
ดึงดูดดวงอาทิตย์ ทำให้ดวงอาทิตย์เคลื่อนที่ด้วย
ความเร็ว 12 เมตร/วินาที แต่ในขณะเดียวกัน แรง
ดึงดูดของดวงอาทิตย์จะทำให้ดาวพฤหัสบดีเคลื่อนที่
ด้วยความเร็ว 10 กิโลเมตร/วินาที เพราะดวงอาทิตย์มี
ความเร็ว (แม้เพียงน้อยนิด) ดังนั้นแสงอาทิตย์ที่พุ่งสู่
โลกจะมีความยาวคลื่นที่แตกต่างจากกรณีที่ดวง
อาทิตย์อยู่นิ่ง ความยาวคลื่นแสงอาทิตย์จะ
เปลี่ยนแปลงเพียงใด ก็ขึ้นกับความเร็วของดวง
อาทิตย์ ฉะนั้นเวลาดวงอาทิตย์กำลังพุ่งเข้าหาโลก
ความยาวคลื่นของแสงอาทิตย์จะน้อยลง และถ้าดวง
อาทิตย์พุ่งหนีจากโลก ความยาวคลื่นแสงอาทิตย์จะ
มากขึ้น ดังนั้นถ้านักวิทยาศาสตร์พบว่าความยาว
คลื่นแสงอาทิตย์แปรปรวนเป็นจังหวะสม่ำเสมอ โดย
มีความแตกต่างอยู่ในช่วง ± 0.0003 เปอร์เซ็นต์ เขาก็
สามารถอนุมานได้ทันทีว่า ดวงอาทิตย์มีดาว
พฤหัสบดีเป็นบริวาร โดยไม่จำเป็นต้องเห็นดาว
พฤหัสบดีเลย

เมื่อประมาณ 70 ปีก่อนนี้ P. Van de Kamp
แห่ง Sproul Observatory ได้เคยจับตาดูดาวฤกษ์

Barnard ซึ่งอยู่ห่างจากโลก 6 ปีแสง และได้สรุปว่า ดาวฤกษ์ Barnard มีดาวเคราะห์เป็นบริวารสองดวง ซึ่งดาวเคราะห์คู่นี้โคจรรอบดาวฤกษ์แม่โดยใช้ เวลานาน 12 ปี และ 26 ปี แต่จนกระทั่งวันนี้ข้อสรุป ของเขาไม่ได้รับการยืนยันจากนักดาราศาสตร์คนอื่น ๆ จึงเป็นว่าดาวฤกษ์ Barnard ไม่มีดาวเคราะห์เป็น บริวาร

เมื่อวันที่ 6 ตุลาคม พ.ศ. 2538 M. Mayor & D. Queloz แห่งหอดูดาวที่ Geneva Observatory ได้ แล่งว่าได้พบดาวเคราะห์ดวงหนึ่งโคจรรอบดาว ฤกษ์ Pegasi 51 ในหมู่ดาว Pegasus รูปสี่เหลี่ยม จตุรัส ซึ่งตามปกติเราสามารถเห็นดาวฤกษ์ Pegasi 51 ได้ด้วยตาเปล่าถึงดาวดวงนี้จะอยู่ห่างจากโลก 40 ปีแสงก็ตาม นักดาราศาสตร์ทั้งสองได้รายงานอีกว่า Pegasi 51 มีลักษณะคล้ายดวงอาทิตย์มาก และดาวเคราะห์ที่เขาเห็นเป็นดาวเคราะห์ขนาดใหญ่ คือมี มวลประมาณ 0.05 เท่าของดวงอาทิตย์ มีความสว่าง ประมาณ 0.0000006 เปรอร์เซ็นต์ของดาวฤกษ์ Pegasi 51 อีกทั้งโคจรรอบ Pegasi 51 โดยใช้เวลา 4.23 วัน ซึ่งนับว่าเร็วมากเมื่อเปรียบเทียบกับดาวพฤหัสบดีที่ ใช้เวลานานถึง 12 ปี ดาวเคราะห์ดวงใหม่อยู่ห่างจาก Pegasi 51 ประมาณ 7.5 ล้านกิโลเมตร และอุณหภูมิ ที่ผิวสูงถึง 1,000 องศาเซลเซียส

การค้นพบนี้ได้รับการยืนยันจากนักดาราศาสตร์ที่ทำงานอยู่ที่หอดูดาว Lick .ใน California และที่ Colorado

การมีดาวเคราะห์ขนาดใหญ่โคจรใกล้ดาว ฤกษ์เช่นนี้ เป็นเรื่องที่ท้าทายการอธิบายของนัก ฟิสิกส์มาก เพราะดาวเคราะห์ขนาดใหญ่เช่นดาว พฤหัสบดี มักอยู่ไกลดวงอาทิตย์มาก แต่ดาวเคราะห์ ใหม่ดวงนี้โคจรอยู่ภายในแสง corona ของดาวฤกษ์ และเนื้อดาวกำลังถูกดาวฤกษ์ดึงดูด ดังนั้นในเวลาอีก 1,000 ล้านปี ดาวเคราะห์ดวงนี้จะถูกดาวฤกษ์กลืน

Mayor และคณะยังได้พบอีกว่า ดาวฤกษ์ Pegasi 51 มีความเร็วประมาณ 50 เมตร/วินาที และ เมื่อเขาวัดความแปรปรวนของคลื่นแสง เขาก็สรุปได้ ว่าดาวเคราะห์ที่เขาพบมีมวลเพียงครึ่งถึงหนึ่งเท่าของ ดาวพฤหัสบดีเท่านั้นเอง



โทรทรรศน์ Kepler

ในประเด็นวิธีค้นหานี้ กล้อง Kepler จะ ใช้วิธีดูดาวเคราะห์ขณะโคจรตัดหน้าดาวฤกษ์ ซึ่งจะ ทำให้ความสว่างของดาวฤกษ์ลดลงในช่วงเวลาสั้น ๆ และเพื่อให้มั่นใจ การสังเกตนี้จะกระทำ 3 ครั้ง ในช่วงเวลา 3 ปี เพราะในปีหนึ่ง ๆ ดาวเคราะห์จะ โคจรตัดหน้าดาวฤกษ์หนึ่งครั้ง

นับถึงวันนี้ นักดาราศาสตร์ได้เห็นดาวเคราะห์ที่อยู่นอกระบบสุริยะ เป็นจำนวนถึง 342 ดวง แล้ว ดาวเคราะห์ส่วนใหญ่ประกอบด้วยแก๊ส และมี ขนาดใหญ่กว่า หรือประมาณดาวพฤหัสบดี แต่ยังไม่ เห็นดาวเคราะห์ที่มีขนาดพอ ๆ กับโลก กล้อง Kepler ซึ่งมีเลนส์ที่มีเส้นผ่าศูนย์กลางยาว 2.8 เมตร และตัว กล้องยาว 4.6 เมตร จะจับตาดูดาวฤกษ์ประมาณ 100,000 ดวง โดยดาวฤกษ์เหล่านี้มีขนาด และอายุ ประมาณดวงอาทิตย์ของเรา และอยู่ในกลุ่มดาวหงส์ (Cygnus) กับ กลุ่มดาวพิณ (Lyra) ที่อยู่ห่างออกไป ตั้งแต่ 600 ถึง 3,000 ปีแสง และหลังจากที่ได้บันทึก ข้อมูลเกี่ยวกับดาวเคราะห์แล้ว ยานจะส่งข้อมูลกลับ โลกทุก 30 วัน ให้นักวิทยาศาสตร์บนโลกวิเคราะห์ดู ว่า ดาวเคราะห์ดวงนั้น มีโอกาสให้สิ่งมีชีวิตอุบัติบน

ดาวได้หรือไม่ ความพยายามที่จะเห็นดาวเคราะห์ที่อยู่ไกลมากเช่นนี้ จึง “ยาก” พอ ๆ กับความพยายามจะเห็นแมลงวันบินผ่านไฟรถยนต์ที่อยู่ห่างออกไป 1 กิโลเมตร ในเวลากลางคืนที่มีดสนิท

นอกจากกล้อง Kepler แล้ว ในปี 2556 NASA ได้กำหนดจะส่งกล้องโทรทรรศน์ James Webb ขึ้นอวกาศเพื่อทำงานควบคู่กับ กล้อง Kepler เพื่อวัดอุณหภูมิ และความหนาแน่นของบรรยากาศบนดาวเคราะห์ที่อยู่นอกระบบสุริยะด้วย และ

หลังจากนั้นอนาคตของการค้นหาดาวเคราะห์นอกระบบสุริยะก็ยังไม่ชัดเจน เช่น NASA มีโครงการ Space Interferometer Mission (SIM) ที่มุ่งค้นหาดาวเคราะห์ที่โคจรใกล้ดาวฤกษ์ ดวงที่อยู่ใกล้โลก ส่วนโครงการ Terrestrial Planet Finder ของอเมริกา และโครงการ Darwin ของยุโรปนั้นได้ถูกเลื่อนการพิจารณาไปอย่างไม่มีกำหนด เพราะถูกสถานการณ์เศรษฐกิจในปัจจุบันบังคับ

Le Panorama de Théâtre français du XVIIe Siècle

ปริทัศน์บทละครฝรั่งเศสศตวรรษที่ 17

Abstract

Ce travail vise le panorama de théâtre du XVIIe siècle qui est l'âge d'or théâtral. Il comprend trois parties : le commencement du siècle, le classicisme et la fin du siècle. Des situations du siècle dont la première moitié et la seconde sont différentes nous permettent de connaître la richesse de l'art dramatique de cette époque là. Dans la première moitié, l'état du pays n'est pas stable. Les thèmes baroques apparaissent. Le mot baroque veut dire le sentiment de l'instabilité du monde. Quant à la seconde, le classicisme est au sommet. Le théâtre du classicisme qui obéit à la règle des trois unités est présenté dans la cérémonie sacrée. Il représente la grandeur du roi. L'opéra comique est également montré. Il est né à la fin du siècle. Cet art est produit pour faire plaisir au roi Louis XIV qui aime la musique et la danse.

Keywords: théâtre , dix-septième siècle

บทคัดย่อ

บทความนี้มุ่งเน้นนำเสนอเรื่องราวบทละครฝรั่งเศสในสมัยศตวรรษที่ 17 ซึ่งถือเป็นยุคทองของศิลปะแขนงนี้ บทความนี้แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ประกอบด้วย ช่วงเริ่มต้นศตวรรษ ช่วงกลางศตวรรษ และช่วงปลายศตวรรษ ผู้เขียนได้นำเสนอเหตุการณ์สำคัญในศตวรรษที่ 17 ซึ่งแบ่งได้เป็นสองช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้แก่ ช่วงครึ่งแรกของศตวรรษ สถานการณ์ของประเทศฝรั่งเศสในขณะนั้น ไม่มั่นคงทั้งด้านเศรษฐกิจ การเมือง สังคม ซึ่งถือเป็นจุดกำเนิดศิลปะแนวบาร็อก คำว่า บาร็อก มีความหมายถึง อารมณ์ความรู้สึกที่ไม่มั่นคง อันสืบเนื่องมาจากสถานการณ์ของโลกในขณะนั้น ส่วนในช่วงที่สองเป็นช่วงที่ศิลปะแนวคลาสสิกซ์ิซึม ได้รับความนิยมสูงสุดอันเนื่องมาจากการปกครองภายใต้ระบอบสมบูรณาญาสิทธิราชย์ งานละครแนวนี้นี้มักจะแสดงในพิธีที่ศักดิ์สิทธิ์ของราชสำนัก เพื่อแสดงถึงความยิ่งใหญ่ของกษัตริย์ในสมัยนั้น นอกจากนี้ยังได้นำเสนองานละครแนว L'opéra comique ซึ่งถูกสร้างสรรค์ขึ้นในยุคปลายศตวรรษเพื่อถวายแด่กษัตริย์หลุยส์ที่ 14 ที่โปรดดนตรีและการเต้นรำอย่างมาก

คำสำคัญ: ศตวรรษที่ 17, บทละครฝรั่งเศส

Le commencement du siècle

Le XVII^e commence comme s'achève le XVI^eme, dans l'inquiétude. Pendant la première moitié du siècle, le pays est déstabilisé politiquement, socialement et religieusement. Cette moitié comprend le règne d'Henri IV qui rétablit la paix. Mais son assassinat détruit l'espoir de stabilité. L'affaiblissement du pouvoir est marqué pendant cette période de la régence de Marie de Médicis et le début du règne de Louis XIII jusqu'en 1624. De plus, la noblesse avec le pouvoir du Duc d'Orléans, le frère du roi et les seigneurs sont en conflit ouvert avec l'autorité royale.

Outre le plan politique, les oppositions et l'instabilité existent aussi sur le plan social. Les inégalités entre les classes favorisées et les paysans sont criantes. Privilégié, la noblesse garde un rôle essentiel. La bourgeoisie va prendre néanmoins de plus en plus de puissance.

Sur le plan religieux, la situation commune est incertaine. La pluralité des croyances existe sur le papier avec l'Edit de Nantes (1598), mais elle n'est pas acceptée par tous. Cela provoque les luttes entre Catholiques et Protestants. L'Eglise cherche alors à réaffirmer son pouvoir. Dans cette instabilité, la littérature qui vise l'incertitude s'inscrit. Le nom de Baroque se situe.¹

1 Doucey, Lesot, Sabbah, Weil, Littérature texts et méthode, Hatier, Paris, 1993, p. 95

Le mot baroque désigne à l'origine une perle de forme irrégulière. Cette complexité des formes traduit ce goût pour les apparences et le sentiment de l'instabilité du monde. L'âge baroque a également institué l'âge préclassique car il a été déjà préparé pour l'éclosion du mouvement classique.²

Comme dans la seconde, s'illustrent dans la première moitié trois genres : la poésie, le roman et le théâtre dont les thèmes baroques apparaissent comme suivant :

Les éléments ne sont pas immobiles, on voit de nombreuses figures du liquide, de l'envol, du mouvant. L'image de l'eau, de l'air apparaissent souvent dans les œuvres baroques.

- La fragilité de la vie est un thème essentiel.
- Les métamorphoses caractérisent la vie de l'homme, marquée par la fluidité de l'esprit, du cœur et de l'instabilité.
- La diversité domine, la diversité des actions en littérature est découverte dans 'L'Astrée' d'Honoré d'Urfé.
- Le goût pour le changement de la nature est lié aux facteurs précédents, les transformations des saisons touchent le goût de l'homme baroque.
- L'apparence et l'illusion : Dans cet univers instable et divers, la réalité repose sur le rêve : c'est le triomphe de l'imaginaire et de l'illusion qui se joignent au thème du rêve.

2 Bousselot Manuela, Cecile de Ligny, La littérature française, Nathan, Paris, 1992, p. 40

- Le fantastique, les découvertes, et les voyages détruisent les certitudes antérieures. Ces incertitudes se traduisent en littérature par l'intérêt pour le fantastique.

Sur le plan des structures, le Baroque se caractérise par la vérité et la liberté des constructions. L'écrivain baroque refuse les règles et l'unité dans l'œuvre. Quant au théâtre, il n'a pas d'unité, de lieu, et d'action et de temps. Corneille crée les pièces baroques. Dans sa pièce, 'L'illusion comique', chef d'œuvre de la pièce baroque, le spectateur distingue mal fiction et réalité. Et l'auteur met un théâtre dans le théâtre.

Quant à l'écriture, elle décrit la beauté d'un lieu ou la grandeur d'un personnage. Elle recherche les images et les comparaisons grandioses et utilise l'hyperbole et les accumulations des techniques. D'ailleurs, la métaphore et la personnification sont présentées.³

Sous le règne de Louis XIII qui se veut protecteur des lettres et des arts, on remarque que la scène française est dominée par deux genres ; la pastorale dramatique et la tragi-comédie.

Le premier, romanesque et mièvre, se déroule dans un cadre champêtre et met en scène des amours de bergers et de bergères idéalisés. Celui-ci est inspiré de 'L'Astrée', le roman d'Honoré d'Urfé

Quant à la tragédie-comédie ou tragédie à fin heureuse, elle reprend les thèmes des romans héroïques et les rend souvent invraisemblables :

passion forcenée, interventions surnaturelles, magiques, personnages indécents et représentations de l'horreur. Alexandre Hardy (1572-1632) offre des œuvres considérables inspirées par cet esprit baroque. Elles connaissent un très grand succès. Comme les enlèvements, les meurtres et même les viols peuvent être montrés. Ce genre théâtral se termine en 1641 où un édit royal interdit les grossièretés sur la scène. L'essor de l'esthétique classique en est favorisé.

On trouve que la préciosité et le burlesque sont considérés comme des points extrêmes ou des déformations du baroque qui s'achève vers 1640.

le classicisme

Avant que l'âge baroque s'achève et le classicisme naisse, Pierre Corneille propose *Le Cid* (1637) qui est le meilleur témoignage du conflit entre Baroque et classicisme. L'auteur a appliqué la règle des trois unités (temps, lieu, action). Le public accueille la pièce avec enthousiasme.

Le XVII^e siècle se place sous le signe de la grandeur, c'est le siècle où la France domine l'Europe par le rayonnement des lettres et des arts autant que par les armes. Le règne personnel de Louis XIV commence en 1661. Il correspond aux créations du génie du littéraire et artistique. Il existe un rapport évident entre le moment qui conduit au triomphe du classicisme. Le règne de la raison lucide lie à celui de l'ordre et de l'autorité qui s'exercent sur la vie de l'esprit. Le

3 Doucey, Lesot, Sabbah, Weil, Op-cit., p. 106.

roi dirige et contrôle le rayonnement artistique de la France.

Ce siècle qui s'étend de 1610 (mort d'Henri IV) à 1715 (mort de Louis XIV) comprend donc la régence de Marie de Médicis, le règne de Louis XIII et la domination de Richelieu, la régence d'Anne d'Autriche et le pouvoir de Mazarin, combattu par la fronde parlementaire, puis par la fronde des princes.

Au moment du long règne personnel de Louis XIV, Richelieu, par son génie et Mazarin par sa diplomatie insinuante, prépare la monarchie absolue que le roi désire la plus prestigieuse. Les arts et les productions de l'esprit lui servent à réaliser ce projet.

Dans le sens de la discipline, de l'ordre et de la régularité, les écrivains et les théoriciens, approuvés par le public, élaborent tout un appareil de règles et de bienséances.

L'un des caractères du classicisme est d'être une littérature sociale, le théâtre et l'éloquence sont ses plus hautes manifestations qui exigent un public assemblé pour une cérémonie sacrée. Egalement, la belle ordonnance classique est liée à la stricte hiérarchie sociale du temps, et à l'étiquette de la cour.

Ainsi, le classicisme peut se définir par une harmonie ; harmonie de l'auteur avec son milieu, harmonie entre la grandeur de l'art et la grandeur du règne, harmonie dans les œuvres, entre la pensée et l'expression.

Par ailleurs, ce mouvement est imité des Anciens, le siècle hérite de l'admiration éprouvée par les gens de la renaissance devant les grandes

œuvres, de l'antiquité. La culture classique reste imprégnée dans la pensée de la littérature gréco-romaine qui est étudiée par les collèges du temps.

Le XVII^e siècle est l'âge d'or du théâtre. Notamment, l'art dramatique joue le rôle principal dans la seconde moitié du siècle. On peut dire que cette société, Louis XIV conspire à l'épanouissement de ce second âge d'or pour le théâtre parce que cette société est en effet même un théâtre permanent avec ses cérémonies de cour, avec ses messes solennelles, ses pompes funèbres et ses réunions considérables.⁴

Au commencement, l'esprit classique développe la tragédie qui atteint la plus haute perfection de cette période qui s'inspire de la tragédie antique et emprunte la plupart de ses sujets tragiques à l'histoire grecque ou romaine. Il englobe également les grands thèmes tragiques de la révolte de l'opposition à la fatalité. Il conserve en plus le caractère cérémonial de l'Antiquité.

La tragédie doit être écrite en vers et en langue soutenue, et doit comprendre cinq actes. L'acte I est celui de l'exposition, les trois suivants font progresser l'action dramatique jusqu'à la catastrophe, le dernier contient le dénouement malheureux ou la mort. Et les personnages doivent être d'un statut social élevé (héro légendaire, roi ou princes). D'ailleurs, l'événement doit se situer à une époque passée. Elle obéit strictement à la règle des trois unités qui apparaît comme l'art classique.

4 Lagarde et Michard, XVII^e siècle, Bordas, Paris, 1985, p. 89

- L'unité de temps : l'action est concentrée sur une durée de 24 heures au plus.

- L'unité de lieu : l'intrigue se déroule dans le même lieu (un palais, une antichambre).

- L'unité d'action : l'action est composée d'une intrigue unique. En raison de cette unité, les récits sont nombreux dans la tragédie classique. Ce sont les unités qui donnent à la tragédie classique une grande intensité dramatique. Mais cette intensité passe par les ressources du dialogue essentiellement.⁵

Pour Racine, grand connaisseur et admirateur de la littérature antique, la tragédie doit être un drame exemplaire visant les contradictions et les ambiguïtés de la condition humaine. Il ne s'intéresse pas aux qualités du prince idéal. Il ne traite que de la passion, l'ambition ou l'amour.

Comme le philosophe grec, Aristote (IV^e siècle avant J.C.), les tragédies raciniennes veulent susciter la terreur et la pitié et pleurer devant des maux, des périls et des souffrances qui portent à réfléchir.

Comme chez Corneille, chez Racine, la passion entre en conflit avec la raison, mais chez ce dernier, la raison est vaincue. Pour échapper à la souffrance d'une passion insatisfaite, le héros choisit la destruction de l'objet aimé puis la sienne (Hermione, Phèdre), la violence de la passion dépasse le drame sentimental. Racine montre la faiblesse de la nature humaine.

Quant à l'écriture, Racine respecte les

règles de la bienséance. Le vocabulaire se limite même à 2000 mots. L'Alexandrin est irrégulier et les procédés poétiques sont classiques, celui-ci possède un génie qui lui permet de maîtriser l'exceptionnel langage.

En 1660, on se détourne de la fantaisie et de la singularité qui a fleuri vers 1640. On s'intéresse au naturel, au vraisemblable, aux analyses psychologiques. Par ailleurs, les gens passionnés de théâtre, veulent des décors somptueux, des costumes dorés et une action merveilleuse. Egalement, l'unité de décors est provoquée. C'est Molière qui va répondre au goût de ce public. Il arrive alors à la comédie moliéresque.

Quant à la comédie, qui a commencé au début du siècle, elle va progressivement s'éveiller pour devenir le genre dominant. De 1610 à 1630 environs, règne la comédie d'intrigue, adaptation de la manière italienne, genre à l'action complexe, à la peinture des caractères reposant essentiellement sur l'évocation des personnages pittoresques. On les trouve dans l'œuvre de Pierre de Larivey 'Le Fidèle' (1610). De 1630 à 1650, c'est la période de recherches. La comédie d'intrigue à l'italienne continue sa carrière, cultivée notamment par Jean Rotrou, avec (Clarice) 1641. Mais l'influence espagnole qui apporte sa note de romanesque, son esprit tragico-comique se fait sentir conjointement ; Pierre Corneille avec le 'Menteur' (1643).

De 1674 à 1694, 183 comédies sont éditées sur un total de 272 œuvres de théâtre. Ces chiffres montrent le développement de la

5 Doucey, Lesot, Sabbah, Xeil, Op.cit., p. 143

production théâtrale dans un siècle qui se pose comme le siècle du théâtre par excellence en France. Et ils montrent le rôle joué par Molière et l'affirmation du genre comique.⁶

Molière a le goût et le génie de la farce. C'est la farce française ou italienne qui attire le grand public. Sans se soumettre à des règles strictes comme la tragédie classique, l'auteur n'a pour but que de faire rire le public.⁷

Quant à la structure, la place de l'exposition(Acte I), des péripéties (Actes II à IV), du dénouement (Acte V) sont respectée par Molière dans ses grandes comédies. Selon la doctrine classique, le dénouement doit être heureux : les amoureux se marient, les bons sont récompensés, les ridicules échouent, une intervention merveilleuse vient réconcilier tout le monde.

Comme Molière a le génie de l'observation de la vie, ses personnages ne sont ni héros, ni princes. Il propose, selon la farce française et italienne, les personnages qui sont des types traditionnels, des pantins, le capitaine, le parasite, le pédant, le barbon, l'intrigante et le valet naïf.

Molière fait des êtres humains. Il montre les défauts permanents des hommes dont les exagérations font entrer les plus grands personnages de ses comédies dans le langage

courant. Molière affirme qu'une comédie est bonne quand elle fait rire les honnêtes gens.

Chez ce dernier, on trouve aisément les éléments traditionnels de la farce française et italienne ; coups de bâton, déguisements, jeux de scène de fantaisie, etc. Le langage est vigoureux et Molière joint la grossièreté des paroles à celle des gestes.

En dehors des farces pures, le genre comique intervient, à divers degrés, dans toutes les grandes comédies. La farce devient d'une façon générale un moyen de peindre les caractères ou d'exprimer des idées.⁸

Dans les grandes comédies, la plupart des effets de farce sont intimement liés au contenu psychologique, par exemple, au début de 'l'Avare', tout en gestes et en jeux de farce, la discussion entre Harpagon et la Flèche (1,3) nous découvre à chaque trait le caractère de l'avare inquiet, soupçonneux, toujours à vérifier, à surveiller les paroles.

Dans certains cas, les procédés mécaniques de la farce, avec leur simplification caricaturale, se révèlent les meilleurs pour peindre les caractères d'obsédés comme Harpagon. Par exemple, du quiproquo du cochon de lait, suivi de celui de la cassette dans 'l'Avare', 'le mot de nature' nous permet de saisir le rapport entre le côté mécanique de la farce et la vie réelle. Un des plus célèbres d'entre eux est le 'sans dot', dont Harpagon fait la répétition jusqu'à quatre fois.

Par ailleurs, la farce peut être utilisée

⁶ Horville Robert, Molière et la comédie en France au XVIIe siècle, Nathan, Paris, 1983, p. 4

⁷ Puzin Claude, Op.cit., p. 283

⁸ Ibidem., p. 283

comme un moyen de rendre matériellement sensible au spectateur une vérité morale ou une idée. Dans 'l'Avare', la scène où Harpagon maudit son fils en le menaçant du bâton, a le caractère symbolique qui est un des traits dominants du théâtre de Molière.

Condamné par la critique traditionnelle, Molière se destine à divertir le roi et la cour. Là, il y a une tradition du XVIe siècle, celle du ballet de cour dont les danses sont admirées par les nobles, les princes, et le souverain. Par ailleurs, 'la commedia dell' art' unit l'action et le dialogue dramatique à d'autres arts ; la musique, et le chant.

La fin du siècle

Elle finit par donner naissance à l'opéra comique. Et comme Louis XIV aime la musique et la danse, Molière invente la comédie ballet pour son souverain. Molière est alors le pourvoyeur des divertissements royaux. Et ses dernières pièces sont influencées par le goût de Louis XIV.

Il y a cependant une contradiction frappante entre les mœurs et les principes, pendant tout le XVIIe siècle. L'église s'inquiète du métier d'acteur que condamne la moralité

chrétienne. Protégés par le roi, quoique les comédiens soient indispensables à la ville et à la cour, elle leur refuse la sépulture en terre sainte.

D'ailleurs, les jansénistes condamnent le théâtre en lui-même. Pascal croit que tous les grands divertissements sont dangereux pour la vie chrétienne. A la fin du siècle, il y a un fossé entre mondains et dévots. La comédie disparaît peu à peu, surtout depuis le jansénisme.

Conclusion

On trouve clairement que la littérature française dont l'histoire commence au moyen âge et se perpétue aujourd'hui est très riche. Particulièrement, Le XVIIe siècle est appelé siècle des Lumières. Ce siècle compte deux grands courants littéraires tout à la fois concurrents mais aussi complémentaires : le classicisme et le baroque. C'est le siècle où l'art dramatique se développe jusqu'au sommet. On voit ensuite que cet art occupe une place si centrale dans toutes les cultures qu'on a tendance à le croire universel. Toutes les grandes civilisations ont développé des formes de théâtre.



Référence

- Bénichou, P. (1984). *Morales du grand siècle*. Paris: Gallimard.
- Doucey, L., & Sabbah, W. (1993). *Littérature textes et méthode*. Paris: Hatier.
- Douvin, J., S. (1979). *l'Avare-Molière, Profit d'une œuvre*. Paris: Hatier.
- Gaxotte, P. (1977). *Molière*. Paris: Flammarion.
- Lagarde, M. (1989). *XVIIe siècle*. Paris: Bordas.
- Malignon, J. (n.d.). *Dictionnaire des écrivains français*. n.p.: seuil.
- Molière. (n.d.). *l'Avare*. Paris: Larousse.
- Puzin, C. (1987). *Littérature textes et documents*. Paris: Nathan.
- Sherer, J. (1986). *La dramaturgie classique en France*. Paris: Nizet.



A Framework of Education Information Quality

กรอบคุณภาพสารสนเทศด้านการศึกษา

Abstract

Information can be claimed to be an important aspect of any information system. Accurate information leads to better organizational administration and services. There are many quality features of desired information, provided by COBIT4.1., such as effectiveness, efficiency, confidentiality, integrity, availability, compliance, and reliability. The quality of education information must also conform to these criteria. Furthermore, the problems and causes of existing education information are illustrated. The construction of education information quality cannot be sound without stakeholders' participation, development methodology employment, information and communication technology usage, and environmental awareness. This paper therefore discusses this construction as a framework for sustainable education information development.

Keywords: education information quality, education information management, information quality framework

บทคัดย่อ

สารสนเทศเป็นองค์ประกอบสำคัญยิ่งส่วนหนึ่งของระบบสารสนเทศ สารสนเทศที่ดีสามารถนำไปสู่การบริหารจัดการองค์กรและบริการที่ดี โคบิต 4.1 ได้กล่าวถึงคุณลักษณะของคุณภาพสารสนเทศที่พึงประสงค์ ซึ่งประกอบด้วย ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล การรักษาความลับ บูรณภาพ สภาพความพร้อมใช้งาน ความสอดคล้องกับกฎเกณฑ์ และความเชื่อถือได้ ดังนั้นสารสนเทศด้านการศึกษาก็ควรมีคุณลักษณะของคุณภาพสารสนเทศดังกล่าว งานวิจัยนี้แสดงถึงปัญหาและสาเหตุของปัญหาของสารสนเทศด้านการศึกษา การพัฒนาคุณภาพของสารสนเทศด้านการศึกษามีผลกระทบทำได้โดยอาศัยความร่วมมือของผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง การใช้ระเบียบวิธีในการพัฒนา การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร รวมไปถึงความตระหนักถึงสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องเพื่อสนับสนุนการพัฒนา เพื่อเป็นที่มาของการสร้างกรอบแนวคิดในการพัฒนาคุณภาพสารสนเทศด้านการศึกษาที่ยั่งยืน

คำสำคัญ: คุณภาพสารสนเทศด้านการศึกษา, การจัดการสารสนเทศด้านการศึกษา, กรอบคุณภาพสารสนเทศ

1. Importance of Information Quality for Education Management

Education is the system of teaching people, or the gradual process by which a person gains knowledge and understanding through learning

(Collins, 1987). Educated and ethical people are a key resource in a country's development. The objective of most educational institutions is therefore to promote this human resource development. Education management requires the

*School of Information Technology, King Mongkut's University of Technology Thonburi

¹ Assoc.Prof. Dr. Wichian Chutimaskul

² Dr. Vithida Chongsuphajaisiddhi

skills and knowledge of educational leadership, to achieve the institute's objectives. To attain such an objective, information is a main asset. Information leads to better education administration and services. The examples of related education information are education services, curriculum, research and development, social services, lecturer and staff, student, finance, and education resources, etc. Such information is a primary source for promoting education opportunity, education control and assessment, and education quality assurance.

Most educational institutions, including universities, face the problems of information shortage, getting reliable. It is information, and time-consuming to compile reliable information. Even though, many institutes make a huge investment in developing education information systems; the consolidation and improvement of this educational information are still key requirement. This paper aim therefore to analyze the problems and causes of educational quality, review information quality, and suggest the framework of educational information quality development. It is important to note that a collaborative work is necessary to develop this information quality, which is in turn used to improve the services. The success of providing quality education information and service is to ensure that educational staffs and students receive appropriate information and services, which is essential in maintaining each stake holder's satisfaction and the institute's revenue.

2. Literature Review

DeLone and McLean introduced the model of information system (IS) success, which contains system quality, information quality, and service quality. IS quality can affect the actual use, user satisfaction and have, an individual and organizational impact (DeLone & McLean, 2003); (Livari, 2005) Perceived IS quality is a significant predictor of user satisfaction with the system and usage (Livari, 2005); (Wangpipatwong & Chutimaskul, 2005). Many standards have therefore been developed for supporting the IS quality. Considering only Information quality, it is a multidimensional concept Wand & Wang (1996, pp. 86-95); Naumann (2002, pp. 29-50); Pipino, Lee & Wang (2002, pp. 210-218) The pioneer list of information quality dimensions is given by Wang, who is the Director of the Massachusetts Institute of Technology Information Quality Program. Since late 1990, he and his colleagues have written several papers Pipino, Lee & Wang (2002, pp. 210-218); Wang & Strong (1996); Strong, Lee, & Wang (1997, pp. 103-110); Kahn, Strong & Wang (2002, pp. 184-192); Lee et.al. (2002, pp. 133-146) based on the sixteen information quality dimensions i.e. accessibility, accuracy, amount of information, believability, completeness, concise representation, consistent representation, ease of manipulation, interpretability, objectivity, relevancy, reputation, security, timeliness, understandability, and value-added. These information quality dimensions can be classified into four categories: intrinsic, accessibility, contextual, and representational, see Table 1.

Table 1 Information Quality Dimensions

Information Quality Categories	Dimensions
1. Intrinsic	Accuracy, Believability, Objectivity, Reputation
2. Accessibility	Accessibility, Security
3. Contextual	Amount of Information, Completeness, Relevancy, Timeliness, Value-added
4. Representational	Concise representation, Consistent representation, Ease of manipulation, Interpretability, Understandability

Note. From “Data Quality in Context,” (p. 104), by Strong, D. M. Lee, Y. W., & Wang, R. Y., 1997, *Communications of the ACM*.

The above information quality dimensions are employed in many fields, e.g. website information quality Katerattanakul & Siau (1999, pp. 279-275), and “SiteQual”, which is an overall quality of B2C (business-to-customer) electronic commerce websites Webb & Webb (2004, pp. 430-440). For professional information quality, COBIT (Control Objectives for Information and Related Technology) 4.1, which is an internationally accepted IT governance framework, is widely used as an international standard. COBIT 4.1 gives overall seven information quality criteria: effectiveness, efficiency, confidentiality, integrity, availability, compliance, and reliability IT Governance Institute (2007) However, it does not give a concise definition for each criterion. More details will be analyzed in section 4.

3. Problems and Causes of Existing Education Information

The key problem of existing education information is that it is unable to ensure objectivity, utility and integrity. This problem is highlighted in “the guidelines for ensuring and maximizing information quality disseminated by Federal Agencies” Office of Management and Budget (2002) The objectivity includes accuracy, reliability, lack of bias, clarity. The utility can be viewed as usefulness. Finally, integrity is defined as an information security. These educational information problems are shown in Table 2. Most educational institutions cannot provide the total information quality explained above. Therefore, the educational administrator should understand the types of educational information needed for educational management, examine the organizational information problems and their causes, and give guidelines on desirable educational information quality to their information development staffs.

Table 2 Problems of Education Information

Problem	Information Quality Dimensions
1. Lack of Objectivity	Inaccuracy
	Unreliability, Unbelievability
	Biased
	Blur & Poor Interpretability
	Incompleteness
2. Poor Utility	Useless & Non Value-added
3. Poor Integrity	Insecurity

After analyzing the factors of the above problems, there are four main causes: stakeholders, methodology, ICT, and business environment. People do not totally understand the information management required for education. Poor methodology is used in managing information during information construction and maintenance. ICT is misused or unutilized to gain high benefits from investment. Finally, the business environment is unaware of information standards, formats, and language for difference international communication, etc.

Due to the lack of information quality, it is difficult to gain the competitive advantages by the advent of next-generation education information service. It is inevitable that information cannot support business strategy. Therefore, education information can be a source of an on-going problem of declining revenues, and increasing pressure to roll out new education services and curricula. Educational information is a way of rethinking this educational business model and altering the way it operates. Hence, it is used to

improve education experience, by having now and new generation of education information quality.

4. Educational Information Quality

Information quality is a multidimensional concept (Wand and Wang 1996, pp. 86-95); Naumann (2002, pp. 29-50); Pipino, Lee and Wang (2002, pp. 210-218). In different contexts, the primary information quality dimensions to be considered will be different. The educational information discussed in this paper is the information provided electronically by applications of IT. Therefore, in order to determine their quality dimensions, an internationally accepted IT governance framework: COBIT 4.1 (Control Objectives for Information and Related Technology) is used. COBIT 4.1 includes a brief section, mentioning seven overlapping information criteria: Effectiveness, Efficiency, Confidentiality, Integrity, Availability, Compliance, and Reliability IT Governance Institute (2007). Thus, the education information should possess the following characteristics:

- *Effectiveness*: Education information should be relevant to education services, i.e. providing the useful and valuable content that is needed in education services. Furthermore, it should be sufficiently up-to-date. As a criterion, according to COBIT 4.1, effectiveness also include an appropriate format and representation, meaning that the education information should be usable and it should be provided in a consistent and concise format. In other words, effectiveness in COBIT 4.1 includes *value, timeliness, format, and understandability*.

- *Efficiency*: Education information should be provided by the optimal use of resources. This also implies the *interoperability and maintainability* of the information. The information should be easily shared, manipulated, and maintained to minimize the cost and resources.

- *Confidentiality*: Access to information should be carefully restricted to maintain its *security*. As education information can include staff's and students' personal information, their *privacy* should also be protected.

- *Integrity*: The *accuracy and completeness* of education information should be considered. Education information should be unbiased, correct, accurate and complete. It should not be missing. It

should have sufficient breadth and depth for the task.

- *Availability*: The information should be accessible and available when needed. Educational information should be information-on-demand through automation.

- *Compliance*: The education information should comply with external criteria, such as laws and regulations, as well as internal policies.

- *Reliability*: Users should be able to access relevant information that is true and credible, whenever they need it.

5. A Framework of Education Information Quality Development

A framework is a particular set of rules, ideas, or beliefs which may be used to deal with problems or to decide what to do Collins (1987). The framework of education information quality is a particular set of quality rules and dimensions that can be considered for building educational information quality. The absence of any part of these dimensions will reduce the quality of education information. Therefore, this framework provides the minimum requirements for an educational administrator to develop education information quality, (see Figure 1).

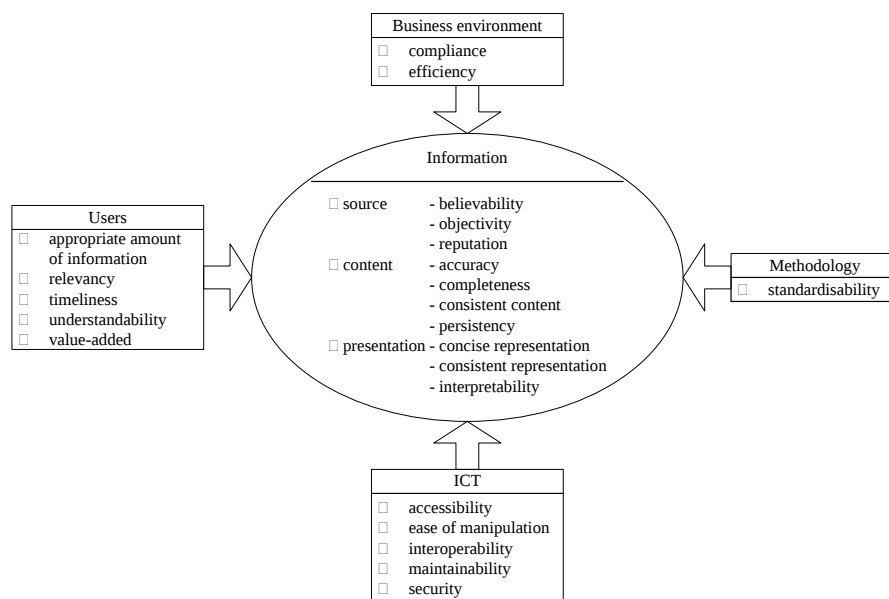


Figure 1 A Framework of Education Information Quality Development

Figure 1 clearly shows that educational information quality cannot be considered solely from the “information” perspective. It should be considered from the other four perspectives as well. The details of this framework are explained below.

- **Information:** educational information quality dimensions involve the education information content, its source, and its presentation. The dimensions in this group are: believability, objectivity, reputation, accuracy, completeness, consistent content, concise representation, consistent representation, and interpretability. Educational content management is also very important; however, it is beyond the scope of this work.

- **Users:** The users of educational development are educational administrator, lecturers, staffs, and students. Each user has a variety of duties and responsibilities depending on his/her role, especially the leadership. Each user must fully participate in developing information

quality. This aspect can be classified as the quality metrics of organization and human factors containing stakeholder knowledge and skill, participation (e.g. requirement elicitation and acceptance), and ethics Sayana (2002). Educational partnerships are also important in educational business collaboration. Furthermore, information strategy and policy must be carefully considered. The dimensions in this group are appropriate amounts of information, relevancy, timeliness, understandability, and value-added.

- **Methodology:** This concerns the activities of wisely investigating and developing education information. There are two aspects which are explained below.

- **Information process management.** It must consider the familiarity of used technology, the necessity of adjustment to various parties, the requirement management, the complexity of system features, the difficulty of integration of commercial off-the-shelf software (COTS), the performance

requirement, the hardware constraints, the experience of the platform, the stability of platform, the amount of documentation, the design considerations of reliability-safety-security, and the risks of used tools Abe et. al. (2006).

- Information project management. It must consider project planning, the test environment, the size and the cost estimation, the availability of system and support, and the communication among project stakeholders. The project management standard introduced by COSO and COBIT 4.1, includes control activity, risk assessment, and process monitoring IT Governance Institute (2007); The Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (2006), while the PRINCE2 standard specifies the methods to efficiently manage and control projects, so that the project's objectives can be achieved. The PRINCE2 standard is composed of eight processes: starting, planning, initiating, directing, managing, controlling, delivering, and closing Office of Government Commerce (2006).

- The informational quality dimensions is associated with the construction or delivery of educational information. This dimension concerns the standardization of process management and

projects the management of construction education information.

- ICT: ICT enables users to participate in the educational administration and services anywhere and at any time. This makes education more convenient to use. Some examples of ICTs for education are Internet technology, mobile and wireless technology, collaboration technology, and enterprise application. The competence and robustness of ICT for managing education information must be carefully analyzed and used. The continuous support by ICT vendors and ICT staff is also necessary. In addition, this information quality aspect involves system infrastructure and tools. The dimensions in this group are accessibility, ease of manipulation, and security. Accurate information requires reliable data storage, data management, and data communication.

- Business Environment: The information quality dimensions in this group are related to the business context of the information. They are compliance and efficiency. The definition of each information quality dimension, which is grouped by COBIT4.1 standard, is given in Table 3 Chongsuphajaisiddhi (2007)

Table 3 Information quality dimensions and definitions

Dimension	Definition
1 Effectiveness	
Concise representation	The extent to which information is compactly represented.
Consistent content	The extent to which information is similar to other sources.
Consistent representation	The extent to which information is presented in the same format.
Interpretability	The extent to which information is in appropriate languages, symbols, and units, and the definitions are clear.
Timeliness	The extent to which information is sufficiently up-to-date for the task at hand.
Understandability	The extent to which information is easily comprehended.
Value-added	The extent to which information is beneficial and provides advantages from its use.
2 Efficiency	
Efficiency	The extent to which information is provided through the optimal use of resources.
Appropriate amount of information	The extent to which the volume of information is appropriate for the task at hand.
Ease of manipulation	The extent to which information is easy to manipulate and apply to different tasks.
Interoperability	The extent to which information can be shared among various users.
Maintainability	The extent to which information is easy to update and extend.
3 Confidentiality	
Security	The extent to which access to information is restricted appropriately to maintain its security and privacy.
4 Integrity	
Accuracy	The extent to which information is correct and reliable.
Completeness	The extent to which information is not missing and is of sufficient breadth and depth for the task at hand.
Objectivity	The extent to which information is unbiased, unprejudiced, and impartial.
5 Availability	
Accessibility	The extent to which information is available, or easily and quickly retrievable.
6 Compliance	
Compliance	The extent to which information is compliant with externally imposed business criteria, e.g. laws and regulations; as well as internal policies.
Standardisability	The extent to which information life-cycle is governed by a standardised process.
7 Reliability	
Believability	The extent to which information is regarded as true and credible.
Persistency	The extent to which information remains existing.
Relevancy	The extent to which information is applicable and helpful for the task at hand.
Reputation	The extent to which information is highly regarded in terms of its source or content.

Note. From “Data Quality in Context,” (p. 212), by Strong, D. M., Lee, Y. W., & Wang, R. Y., 1997, *Communications of the ACM*.

The quality of education information must be high enough to support better educational administration and services to meet the staffs and students' requirements, by the use of information and communication technology (ICT). It is important for persuading educationalists to use the system. One of the education success factors can be assessed by measuring its information quality.

5.1 Empirical Test of Education Information

Quality: Users' View

The test of educational information quality depends upon the co-operation education staffs and students since they are the main participants in the education activities ISO (1999). To test whether or not the proposed characteristics of education information quality is workable, an empirical survey should be conducted. The education information quality has been surveyed by using

online questionnaires. The 140 citizens who have experience in education activities are the sample sizes of this survey. The key characteristics of information quality are interpreted at five levels: most important, very important, neutrally important, less important, and least important. The result of this survey of information quality is shown in Table 4. Users in this survey thought that all of the seven information quality characteristics are important (most important or very important). The most important characteristics are confidentiality, integrity, compliance, availability, and effectiveness, respectively. The very important characteristics are reliability and efficiency. It can be then conducted from this survey that users need their information to be secure and private. Therefore, education information quality should be considered by an education steering committee for developing accurate information.

Table 4 Characteristics of Education Information Quality

Information Quality Characteristics	Mean	SD	Interpretation
1 Confidentiality	4.56	0.64	Most Important
2 Integrity	4.54	0.60	Most Important
3 Compliance	4.32	0.74	Most Important
4 Availability	4.29	0.65	Most Important
5 Effectiveness	4.22	0.71	Most Important
6 Reliability	4.06	0.74	Very Important
7 Efficiency	4.06	0.74	Very Important

6. Summary

This paper addresses the importance of educational information quality for underpinning educational administration and services. Most education information system developments pay a great deal of attention to hardware and software, with less attention to provide information. The problems and causes of information quality are discussed. Seven characteristics of education quality applied from COBIT4.1 are also illustrated. To provide the success of education information development, the framework of education information quality development is introduced. It contains five aspects: information, education people, methodology, ICT, and business environment. Considering all these aspects can support sustainable education information quality development. Most educational corporate strategy is to build “education information hubs” as their corporate brain. This can be achieved by people-process-information integration. ICT, such as collaborative tools, robust data storage, and mobile

technology is to provide dynamic educational management capability. A business environment is to support global education management. Thus, the success of education management requires the quality of education information, which is a competitive strategy to provide lower prices for an education service and high revenue.

6.1 Future Work

To complete the model of education framework which is beyond the information quality, process quality and service quality should be considered. This leads to a model of education system success, which can be modified from DeLone-McLean model of information system success. The proposed education success is shown in Figure 2. The education system quality contains process quality, information quality, and service quality, which promote actual use and user satisfaction. Both then promote individual impact, and organizational impact, respectively.

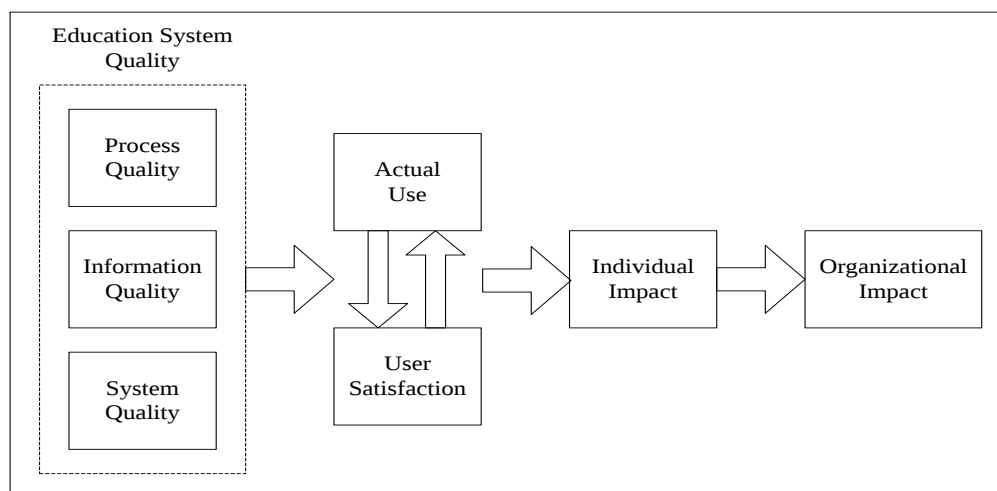


Figure 2 A Model of Educational System Success, based on the DeLone and McLean Model

Note. From “The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update,” (pp. 9-30), by DeLone, W. H. & McLean, E. R. (2003). *Journal of Management Information Systems.*, Vol. 19, (4).



Reference

- Abe, S., Mizuno, O., Kikuno, T., Kikuchi, N. & Hirayama, M. (2006). *Estimation of Project Success Using Bayesian Classifier*. China: ACM ICSE2006. pp. 600-603.
- Collins, C. (1987). *English Language Dictionary*. London: n.p.
- Chongsuphajaisiddhi, V. (2007). *A Framework for Developing Local e-Government and Information Quality*. Doctoral Thesis, KMUTT.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update. *Journal of Management Information Systems*. Vol. 19, (4), pp. 9-30.
- ISO. (1999). *ISO 13407: Human-Centered Design Processes for Interactive Systems*. [n.p.].
- IT Governance Institute. (2007). *COBIT 4.1*. Illinois: IT Governance Institute.
- Kahn, B. K., Strong, D. M., & Wang, R. Y. (2002). Information Quality Benchmarks: Product and Service Performance. *Communications of the ACM*. Vol. 45, (4), pp. 184-192.
- Katerattanakul, P. & Siau, K. (1999). *Measuring Information quality of Web Sites: Development of an Instrument*. *The 20th International Conference on Information Systems*. North Carolina: Charlotte. pp. 279-285.
- Lee, Y. W., Strong, D. M., Kahn, B. K. & Wang, R. Y. (2002). AIMQ: A Methodology for Information Quality Assessment. *Information and Management*. 40, (2), pp. 133-146.

- Livari, J. (Spring, 2005). An Empirical Test of the DeLone-McLean Model of Information System Success. *The Database for Advances in Information Systems*. Vol. 36, (2), pp. 8-27.
- Naumann, F. (2002). *Information Quality Criteria, Quality-Driven Query Answering (LNCS 2261)*. Heidelberg: Springer. pp. 29-50.
- Office of Government Commerce. (2006). OGC-PRINCE2 Maturity Model (P2MM) Version 1.0", OGC. pp. 1-24.
- OMB (Office of Management and Budget). (2002). *Office of Management and Budget Information Quality Guidelines*. Retrieved July, 12, 2007 from http://www.whitehouse.gov/omb/inforeg/iqg_oct2002.pdf
- Pipino, L. L., Lee, Y. W. & Wang, R. Y. (2002). Data Quality Assessment. *Communications of the ACM*. Vol. 45, (2), pp. 211-218.
- Sayana, S. A. (2002). Information Technology Audit Basic. *Information Systems Control Journal*. Vol.1.
- Strong, D. M., Lee, Y. W. & Wang, R. Y. (1997). Data Quality in Context. *Communications of the ACM*. Vol. 40, (5), pp. 103-110.
- The Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (2006). *COSO*. Retrieved July, 13, 2007 from <http://www.coso.org/>
- Wand, Y. & Wang, R. Y. (1996). Anchoring Data Quality Dimensions in Ontological Foundations. *Communications of the ACM*. Vol. 39, (11), pp. 86-95.
- Wang, R. Y. & Strong, D. M. (1996). *Beyond Accuracy: What Data Quality Means to Data Consumers?*. Retrieved September, 16, 2007 from http://web.mit.edu/tdqm/www/tdqmpub/beyondaccuracy_files/beyondaccuracy.html
- Wangpipatwong, S. & Chutimasku I, W. (2005). *eGovernment Web Quality Assessment: A Citizen-Centric Approach, Proceedings of the 9th IASTED International Conference on Internet and Multimedia Systems and Applications*. USA:, pp. 65-68.
- Webb, H. W. & Webb, L. A. (2004). SiteQual: An Integrated Measure of Web Site Quality. *The Journal of Enterprise Information Management*. 17, (6), pp. 430-440.



การเรียนรู้ระดับอุดมศึกษา: เห็นคุณค่าหรือเพื่อใบปริญญา

บทคัดย่อ

การเรียนรู้ในระดับอุดมศึกษาเป็นการจัดการศึกษาระดับหลังมัธยมศึกษา ซึ่งมีการจัดหลักสูตรการเรียนการสอนทั้งในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ระดับปริญญาตรี และระดับสูงกว่าปริญญาตรี ในสถาบันอุดมศึกษาต่าง ๆ การศึกษาในระดับอุดมศึกษา นอกจากผู้เรียนจะได้รับใบปริญญาบัตรที่แสดงถึงเป็นความรู้ความสามารถแล้ว ผู้เรียนยังควรเห็นคุณค่าของการเรียน เพื่อที่จะได้นำความรู้ที่ได้รับไปพัฒนาตนเอง พัฒนางาน และที่สำคัญควรคำนึงถึงการนำความรู้ที่ได้มาพัฒนาสังคมให้เกิดความยั่งยืน ไม่ว่าจะเป็นการดำเนินชีวิตอย่างสมดุล การรู้จักเลือกใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม และการเชื่อมโยงความรู้ในสาขาวิชาที่เรียนให้สอดคล้องกับสภาพสังคมในปัจจุบัน ทั้งนี้เพื่อให้มนุษย์และสิ่งแวดล้อมสามารถอยู่ร่วมกันได้อย่างสมดุล

คำสำคัญ: อุดมศึกษา, การเรียน

ความนำ

ปัจจุบันมีผู้นิยมเรียนในระดับอุดมศึกษาเพิ่มขึ้น จากสถิติการเข้าศึกษาในระดับอุดมศึกษาดังที่ เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์ (2551) กล่าวว่า “มีผู้ต้องการเข้าศึกษาทั้งในระดับปริญญาตรี ปริญญาโท และปริญญาเอก โดยเฉลี่ยแล้วมีอัตราที่เพิ่มมากขึ้นทุกปี” ทำให้เห็นว่าในสังคมไทยปัจจุบันนิยมการศึกษาในระดับอุดมศึกษา ด้วยเหตุนี้สถาบันอุดมศึกษาจำนวนมากทั้งมหาวิทยาลัยของรัฐและเอกชน จึงได้เปิดสอนหลักสูตรที่หลากหลายและรับนักศึกษาเข้าเรียนในอัตราที่เพิ่มสูงขึ้นทุกปี

สถานการณ์ดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่า ในสังคมไทยปัจจุบันเห็นคุณค่าของการศึกษาเพื่อนำมาช่วยพัฒนาสังคมได้ จึงมีการขยายโอกาสให้ผู้เรียนได้เข้ารับการศึกษอย่างทั่วถึง แต่ในอีกมุมมองหนึ่งก็แสดงว่า คนไทยยังมิตำนิยมนิยมยึดติดอยู่กับใบปริญญาบัตร ผู้ที่มีการศึกษาในระดับสูงเท่านั้นถึงจะเป็นผู้ที่มีความสามารถในการทำงาน ดังนั้นบทความนี้จะ

นำเสนอแนวคิดทั้งสองประเด็นดังกล่าว พร้อมทั้งได้เสนอแนวทางการพัฒนาการเรียนระดับอุดมศึกษาเพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืน โดยให้ความสำคัญกับกระบวนการศึกษาที่จะมีส่วนช่วยให้นักศึกษาสามารถอยู่ร่วมกับธรรมชาติได้อย่างเกื้อกูลกัน

การเรียนรู้ระดับอุดมศึกษา: เห็นคุณค่าของการศึกษา

การศึกษาระดับอุดมศึกษาช่วยพัฒนาให้ผู้เรียนได้เกิดการเรียนรู้ในด้านต่าง ๆ ดังที่ วิโรจน์ ธิรคุณ (2543, หน้า 21) ได้กล่าวถึงความสำคัญของการศึกษาในระดับอุดมศึกษาสรุปได้ว่า “การเรียนรู้ในระดับอุดมศึกษามีส่วนช่วยให้บัณฑิตนักศึกษาได้ค้นพบความเป็นตนเอง ด้วยการเปิดโลกทัศน์ เปิดรับความคิดใหม่อย่างไม่มีขีดจำกัด เพื่อพัฒนาตนให้เต็มศักยภาพ” ดังนั้นการศึกษาระดับอุดมศึกษาจึงมีส่วนในการพัฒนาความรู้ ความสามารถ และทักษะให้

เกิดขึ้นภายในตัวของผู้เรียน ทำให้ผู้เรียนเกิดการ พัฒนาตนเอง และเป็นประชากรที่มีคุณภาพ

การที่นิสิตนักศึกษาเห็นคุณค่าของ การศึกษาก่อให้เกิดประโยชน์ดังนี้

1. เกิดการพัฒนาตนเอง การเรียนในระดับอุดมศึกษามีส่วนช่วยให้ผู้เรียนได้รับความรู้ที่ หลากหลายมากขึ้น นอกจากนี้ การเรียนยังช่วยให้ ผู้เรียนได้เกิดทักษะในการคิดวิเคราะห์ ให้ผู้เรียน สร้างสรรค์ความรู้ใหม่ขึ้น ที่ไม่ใช่เกิดจากการจดจำ ความรู้เพียงอย่างเดียว ทำให้ผู้เรียนมีความรู้ที่ เกี่ยวข้องกับสาขาวิชาของตน และสามารถสร้าง ความรู้ที่เกิดจากความคิดของตนเองซึ่งเป็นผลมาจากการศึกษาได้

2. เชื่อมโยงความรู้กับการประกอบอาชีพ หากผู้เรียนเห็นคุณค่าของการศึกษาว่าจะช่วยพัฒนา ตนเองแล้ว จะทำให้ผู้เรียนเกิดความมุ่งมั่นใน การศึกษาเล่าเรียนที่จะนำความรู้ที่ได้รับมาเชื่อมโยง กับการประกอบอาชีพในอนาคต เนื่องจากเห็น ความสำคัญว่า การประกอบอาชีพนั้นจำเป็นต้องใช้ ความรู้ที่ได้จากการศึกษาพร้อมทั้งนำทักษะทางด้านการ คิดสร้างสรรค์สิ่งใหม่มาประยุกต์ใช้ในการ ทำงาน เพื่อพัฒนางานของตนให้มีประสิทธิภาพ เพิ่มขึ้น ทำให้ตนเองเกิดความภูมิใจที่ได้มาเรียนใน ระดับอุดมศึกษา นอกจากนี้ยังได้รับความเชื่อมั่น และการยอมรับจากสังคมว่าเป็นบุคคลที่มีคุณภาพ ด้วย

3. คิดค้นความรู้ใหม่ทำให้เกิดการพัฒนา ประเทศ การเรียนในระดับอุดมศึกษาช่วยส่งเสริมให้ ผู้เรียนเกิดกระบวนการเรียนรู้ด้วยการคิดค้นสิ่ง ใหม่ ๆ ขึ้น ดังนั้นจึงมีส่วนช่วยในการคิดประดิษฐ์สิ่ง ต่าง ๆ เพื่อนำมาใช้ในการปรับปรุงและพัฒนา ประเทศต่อไป จึงเห็นได้ว่าหากผู้เรียนตระหนักใน ความสำคัญของการเรียนในระดับอุดมศึกษาแล้วจะ

จำนวนประชากรที่มีคุณภาพเพิ่มมากขึ้น และนำไปสู่ ความเจริญก้าวหน้าของประเทศ

จากประโยชน์ของการเห็นคุณค่าของ การศึกษา ทำให้เห็นได้ว่า หากนิสิตนักศึกษาเห็น คุณค่าของสาขาวิชาที่ตนต้องการศึกษา จะช่วยทำให้ ผู้เรียนมีจุดมุ่งหมายในการแสวงหาความรู้ เกิดความ สนใจในสิ่งที่ตนต้องการจะศึกษามากขึ้น และเมื่อ สำเร็จการศึกษาแล้ว สามารถนำสิ่งที่ได้รับไปใช้ ประโยชน์ในการประกอบอาชีพต่อไป ซึ่งจะส่งผล ให้ประเทศชาติเจริญก้าวหน้า ดังในประเทศ ต่าง ๆ ที่ประสบความสำเร็จในการพัฒนาเศรษฐกิจ อย่างมาก เช่น สหรัฐอเมริกา เยอรมนี ญี่ปุ่น ประเทศ เหล่านี้ มีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้วยการให้ ความสำคัญกับการศึกษาในระดับอุดมศึกษา ทำให้ ประเทศชาติก้าวหน้าไปในด้านต่าง ๆ มีการประดิษฐ์ สิ่งใหม่ ๆ ขึ้น ส่งผลให้เศรษฐกิจเจริญก้าวหน้าไป อย่างรวดเร็ว

การเรียนระดับอุดมศึกษา: เพื่อใบปริญญาบัตร

Mike Thorne (อ้างถึงใน เกรียงศักดิ์ เจริญ วงศ์ศักดิ์, 2551) ได้กล่าวไว้ว่า “ปัจจุบันแรงจูงใจของ นิสิตนักศึกษาที่เรียนในมหาวิทยาลัยไม่ได้อยู่ที่การ รักในสิ่งที่ตนเองเรียน แต่เกิดจากการเห็นว่าใบ ปริญญานั้นเป็นเสมือนหนังสือเดินทางที่นำไปสู่ โลกของการทำงาน” ด้วยเหตุนี้ทำให้เห็นว่า นักศึกษาในปัจจุบันยังไม่มีจุดมุ่งหมาย เรียนไป เพราะตนเองสอบได้ในสาขานั้น ๆ หรือเลือกเรียน ในเฉพาะสาขาที่ไม่ยาก และมีโอกาสสำเร็จการศึกษา ได้เร็ว เนื่องจากเห็นว่าความสำเร็จการศึกษายังใน ระดับสูงมากเท่าใด ก็จะมีโอกาสได้ทำงานที่ดี และ ได้รับค่าตอบแทนสูง โดยที่ตนเองไม่มีจุดมุ่งหมาย ในการเรียนหรือไม่ทราบว่าจะต้องการประกอบ อาชีพใดในอนาคต ทำให้ นิสิตนักศึกษาไม่สนใจ ศึกษาเล่าเรียนเท่าที่ควร

จากค่านิยมการศึกษาเพื่อใบปริญญาบัตรที่มักคิดว่าเป็นใบเบิกทางสู่การประกอบอาชีพที่ดีและมีรายได้สูง ประกอบกับความเชื่อที่ว่าผู้ที่มีปริญญาเท่านั้นถึงจะเป็นผู้ที่มีความรู้ โดยที่ไม่ยอมรับความรู้จากผู้ที่มีประสบการณ์แต่ขาดวุฒิทางการศึกษา อาจทำให้นักศึกษาที่มีแนวคิดเรียนเพื่อใบปริญญาบัตรเกิดปัญหาต่าง ๆ ดังนี้

1. ไม่สามารถนำความรู้ที่ได้รับมาใช้ในการทำงานได้ เนื่องจากผู้ที่เข้ารับการศึกษาระดับอุดมศึกษาอาจไม่ได้เข้ามาเพราะความต้องการศึกษาหาความรู้อย่างแท้จริง ทำให้ตนเองไม่มีความถนัด ขาดความเอาใจใส่ในการศึกษา และไม่ได้มีการพัฒนาทักษะการคิดสร้างสรรค์ในสิ่งใหม่ขึ้น ส่งผลให้เมื่อสำเร็จการศึกษาแล้วไม่สามารถนำความรู้ที่ได้รับมาใช้ให้เกิดประโยชน์กับการทำงานได้ตามที่สังคมคาดหวังไว้

2. เกิดการว่างงาน จากการที่นิสิตนักศึกษาไม่เห็นคุณค่าของการศึกษาเล่าเรียน มีค่านิยมที่เห็นว่าใบปริญญาเป็นใบเบิกทางที่สำคัญสู่การทำงาน ทำให้นักศึกษามุ่งที่จะได้รับใบปริญญามาเท่านั้น และเมื่อได้รับมาแล้วก็ไม่มีความสามารถในการทำงานได้ตามที่ตลาดแรงงานคาดหวัง ทำให้นักศึกษากลายเป็นจำนวนมากหางานทำไม่ได้ และทำให้เกิดปัญหาการว่างงานในที่สุด

3. ทำงานต่ำกว่าวุฒิการศึกษาจริง จากสาเหตุที่ผู้จบการศึกษาจำนวนมากไม่สามารถหางานทำตามสาขาและวุฒิการศึกษาที่ตนสำเร็จการศึกษามาได้ ทำให้จำเป็นต้องหางานที่มีคุณวุฒิต่ำกว่าที่ตนเองจบมาเพื่อจะได้ไม่ว่างงาน

ด้วยเหตุดังกล่าวทำให้เกิดการลงทุนที่สูงเกินไป เนื่องจากการศึกษาในระดับอุดมศึกษาจำเป็นต้องใช้การลงทุนจำนวนมาก ไม่ว่าจะเป็นอุปกรณ์ต่างๆ ที่นำมาใช้ในการเรียนการสอน หรือค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่นิสิตนักศึกษาจำเป็นต้องใช้ใน

ขณะที่กำลังศึกษา หากนิสิตนักศึกษามีค่านิยมมุ่งเรียนเพื่อใบปริญญาบัตรเท่านั้น โดยไม่สนใจความรู้ที่จะได้รับการศึกษาเล่าเรียน ทำให้นักศึกษาดูคุณภาพ ไม่สามารถที่จะนำความรู้มาพัฒนาตนเองและสร้างสรรค์ผลงานที่เกิดจากความคิดวิเคราะห์ของตนเองได้

การเรียนรู้อุดมศึกษา: เพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน

การเรียนรู้ในระดับอุดมศึกษา ควรเรียนไปเพื่อการสร้างสรรค์สังคม กล่าวคือ ให้ทรัพยากรธรรมชาติและมนุษย์สามารถอยู่ร่วมกันได้อย่างยั่งยืน ด้วยการพัฒนาผู้เรียนให้ตระหนักถึงการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม จึงจำเป็นที่จะต้องร่วมกันใช้ทรัพยากรธรรมชาติอย่างเห็นคุณค่าและเกิดประสิทธิภาพสูงสุด ดังนั้นการเรียนการสอนในระดับอุดมศึกษาจึงควรเป็นไปเพื่อให้เกิดการพัฒนาที่ยั่งยืน ดังนี้

1. เกิดความพร้อมในการดำเนินชีวิตอย่างสมดุล มนุษย์นั้นว่าเป็นทรัพยากรหนึ่งที่มีบทบาทสำคัญในการทำให้สิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ภายในโลกเปลี่ยนแปลงได้อย่างรวดเร็ว ดังนั้นการเรียนรู้ในระดับอุดมศึกษาควรให้ผู้เรียนเกิดการพัฒนาตนเองให้ได้เต็มศักยภาพของผู้เรียน โดยคำนึงถึงการให้เป็นผู้ที่มีพฤติกรรมในการแสวงหาความรู้อย่างต่อเนื่อง ใช้สติในการคิดหาเหตุผลโดยรู้จักพอใจเป็นสุขในสิ่งที่ตนเองมีอยู่ ไม่ละโมภในสิ่งที่ไม่ใช่ของตน รู้จักการใช้ชีวิตให้เกื้อกูลกับสิ่งแวดล้อม และสามารถใช้อนุปัญญาในการไตร่ตรองแก้ไขปัญหาลงไปในทางที่ถูกต้อง ไม่ทำลายทรัพยากรธรรมชาติ หากนิสิตนักศึกษาเกิดการเตรียมความพร้อมในการดำเนินชีวิตอย่างสมดุลขึ้นแล้วก็จะทำให้เป็นผู้ที่สร้างสรรค์การพัฒนาสิ่งแวดล้อม และช่วยถ่ายทอดความรู้ไปให้แก่ผู้อื่น รวมถึงคนรุ่นหลังต่อไป ทำให้ประเทศชาติมีประชากรที่พร้อมจะพัฒนาประเทศ

ควบคู่กับการรักษาสิ่งแวดล้อมเพิ่มขึ้น และมีส่วนช่วยทำให้ประเทศเกิดการพัฒนายั่งยืนต่อไป

2. รู้จักเลือกใช้เทคโนโลยีให้เหมาะสม ในปัจจุบันมีเทคโนโลยีสมัยใหม่เกิดขึ้นเป็นจำนวนมาก ดังนั้นนิสิตนักศึกษาจำเป็นต้องมีความรู้ทางด้านเทคโนโลยีและสามารถนำเทคโนโลยีมาใช้ในการพัฒนาตนเองได้ ดังที่ พระธรรมปิฎก (ป.อ.ปยุตโต, 2544, หน้า 259-261) ได้กล่าวถึง การนำเทคโนโลยีมาใช้ให้เหมาะสมกับสังคม สรุปได้ดังนี้

การนำเทคโนโลยีต่าง ๆ เข้ามาใช้ ควรเป็นไปเพื่อแก้ปัญหาและเกิดการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ เช่น การพัฒนาเทคโนโลยีใหม่ๆ ที่เกื้อกูลและไม่ทำลายธรรมชาติ เทคโนโลยีที่ประหยัดพลังงาน เทคโนโลยีที่นำของเสียเวียนกลับมาใช้ประโยชน์ได้ใหม่ นอกจากนี้ควรคำนึงถึงในด้านการใช้เทคโนโลยีอีกว่า การนิยมนำเข้าเทคโนโลยีสำเร็จรูปเพื่อเป็นประโยชน์ในการบริโภคฝ่ายเดียว ด้วยการนำมาใช้เพื่อความสะดวกสบาย และใช้อย่างฟุ่มเฟือยนั้นไม่ได้มีส่วนช่วยทำให้เกิดการพัฒนาขึ้น แต่เป็นการนำเทคโนโลยีมาสร้างความเสื่อมถอยในการพัฒนาตนเอง ทำให้ตกเป็นทาสของเทคโนโลยีได้

จากคำกล่าวข้างต้นทำให้เห็นว่าการเรียนในระดับอุดมศึกษา ควรให้มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในทางที่เหมาะสม เพื่อช่วยให้นิสิตนักศึกษาเกิดการพัฒนาตนเองและสามารถนำเทคโนโลยีมาเพื่อช่วยปรับปรุง สร้างเสริมทรัพยากรธรรมชาติให้คงอยู่ และให้เอื้อประโยชน์ซึ่งกันและกัน เพื่อให้มนุษย์เทคโนโลยี และธรรมชาติสามารถอยู่ร่วมกันอย่างเกื้อกูลได้

3. มีการเชื่อมโยงสู่สังคม การเรียนการสอนในสถาบันอุดมศึกษาควรให้ผู้เรียนได้เข้าใจสถานการณ์ปัจจุบันที่เกิดขึ้นในสังคมและให้

ผู้เรียนมีส่วนร่วมในการสร้างสรรค์สังคม เพื่อให้ผู้เรียนเกิดความรู้สึกว่าตนเองนั้นเป็นส่วนหนึ่งของสังคม หากสังคมมีการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ไม่ดี ก็จะส่งผลกระทบต่อตนเองด้วย ดังนั้นการให้นิสิตนักศึกษาสามารถเชื่อมโยงตนเองเข้าสู่สังคมก็จะช่วยลดการทำลายทรัพยากรธรรมชาติลงได้ พร้อมทั้งยังเป็นกำลังสำคัญในการช่วยปกป้องรักษาสิ่งแวดล้อมให้คงอยู่กับมนุษย์อย่างสมดุลตลอดไป

จากการพัฒนาผู้เรียนดังกล่าว ทำให้ผู้เรียนตระหนักถึงการมีส่วนร่วมในการรับผิดชอบสังคม ซึ่งจะส่งผลให้ผู้เรียนรู้จักใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า และเกิดประโยชน์สูงสุด ซึ่งจะช่วยให้ประเทศพัฒนาไปได้ควบคู่กับการใช้ทรัพยากรที่สมดุล ดังนั้นการศึกษาในระดับอุดมศึกษาควรเป็นไปเพื่อพัฒนาศักยภาพของมนุษย์ให้นำมาใช้ในการปกป้องและดูแลสิ่งแวดลอม ใ้มนุษย์และสิ่งแวดลอมสามารถอยู่ร่วมกันได้อย่างสมดุล จนก่อให้เกิดการพัฒนาที่ยั่งยืน

การอภิปรายผล

การศึกษาในระดับมหาวิทยาลัยเป็น การศึกษาในระดับที่สำคัญ เนื่องจากการศึกษาที่จะผลิตคนสู่ตลาดแรงงานด้านต่าง ๆ ดังนั้นจึงควรคำนึงถึงคุณภาพของบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาไปแล้ว ให้สามารถนำความรู้ที่ได้มาใช้ในการเกิดประโยชน์ในงานได้จริง ทำให้บัณฑิตที่สำเร็จการศึกษามีความภาคภูมิใจในปริญญาบัตร รวมถึงสังคมยอมรับในความรู้ความสามารถของบัณฑิต และที่สำคัญควรให้บัณฑิตมีความตระหนักในการดำรงชีวิตอยู่ร่วมกับธรรมชาติเพื่อให้เกิดความสมดุลระหว่างมนุษย์และทรัพยากรธรรมชาติ ฉะนั้นจึงเห็นได้ว่าการศึกษามีส่วนช่วยให้คนพัฒนาขึ้นและเป็นการพัฒนาเชิงสร้างสรรค์เพื่อใ้มนุษย์และสิ่งแวดลอมเกิดการพัฒนาควบคู่กันอย่างยั่งยืน

เอกสารอ้างอิง

เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์. (2551). เข้ามหาวิทยาลัยเพราะเห็นคุณค่าหรือเพื่อไปปริญญา. สยามรัฐ. 24

กรกฎาคม. 19.

ปลัดทบวงมหาวิทยาลัย, สำนักงาน. (2542). ปฏิญญาโลกว่าด้วยการอุดมศึกษาและการดำเนินงาน. กรุงเทพฯ:

กองวิเทศสัมพันธ์ สำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย.

พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตฺโต). (2544). การพัฒนาที่ยั่งยืน. กรุงเทพฯ: เรือนแก้ว.

วิโรจน์ ธีรคุณ. (2543). เรียนมหาวิทยาลัยอย่างไรให้สำเร็จและมีความสุข. กรุงเทพฯ: อู่พิมพ์เดือนเพ็ญ.

สุโขทัยธรรมาราช, มหาวิทยาลัย. (2533). เอกสารการสอนชุดวิชา การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์การ.

นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช.



การนำโหราศาสตร์ไทยมาใช้ในการบริหารจัดการองค์การสื่อสารโทรคมนาคม ในองค์การโทรศัพท์

The Application of Thai Astrology in Managing the Telecommunication Organization of Thailand

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับการนำวิชาโหราศาสตร์มาใช้ประโยชน์ในด้านการบริหารจัดการองค์การของผู้บริหาร (2) รูปแบบของการนำโหราศาสตร์ไทยมาใช้ประโยชน์ในการบริหารจัดการในองค์การโทรศัพท์ เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามโดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 131 คน สุ่มมาจากผู้บริหารขององค์การโทรศัพท์ จำนวน 500 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และไคสแควร์

ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ยังไม่ค่อยให้ความสนใจว่า โหราศาสตร์มีความเกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวัน รวมทั้งการนำโหราศาสตร์มาใช้ในการบริหารจัดการ นอกจากนั้นยังให้ความเห็นว่าโหราศาสตร์เป็นเพียงสถิติชนิดหนึ่ง ผู้ที่เชื่อถือโหราศาสตร์ไม่ใช่คนล้าสมัย ในการทำงานบางอย่างยากที่จะตัดสินใจ เมื่อได้ใช้หลักโหราศาสตร์บางครั้งก็ช่วยให้ตัดสินใจได้เร็วขึ้นและยังช่วยสร้างขวัญกำลังใจในการทำงานอีกด้วย เช่น การดูแลทุกข์ยามในการเริ่มทำงาน การใส่เสื้อผ้าสีต่าง ๆ การเลือกสิริรถ ทำเลที่ตั้งของโต๊ะทำงาน การเลือกบุคคลจากการดูโหงวเฮ้ง เป็นต้น เมื่อจำแนกความคิดเห็นตามระดับการตัดสินใจในการทำงาน พบว่า บุคคลระดับบริหารที่ต้องมีการตัดสินใจสูง และมีปัญหาการตัดสินใจมาก ทำงานเล็งมีการลงทุนสูงหรือเป็นเจ้าของงานโดยตรง บางครั้งก็ต้องปรึกษาหมอดูหรือนักโหราศาสตร์มาช่วยในการตัดสินใจได้แน่วแน่มากขึ้น เกิดความมั่นใจในตัวเอง ส่วนบุคคลในระดับที่ไม่ต้องมีการตัดสินใจสูงจะสนใจโหราศาสตร์เชิงการทำนายเรื่องโชคลาภและการเสี่ยง ส่วนในเรื่องการทำงานไม่ได้นำมาใช้ประโยชน์ เนื่องจากมีความรู้มีน้อยและมีโอกาสก้าวหน้าน้อย จึงคาดหวังความร่ำรวยด้วยการเสี่ยงเพียงประการเดียว

คำสำคัญ: โหราศาสตร์ไทย, องค์การโทรศัพท์

Abstract

The objectives of this research were to study: (1) Senior management opinions at the Telecommunications Organization of Thailand Public Company, (2) Senior management attitudes, regarding the application of Thai astrology to the management of T O T. Questionnaires were used to collect data from 150 managers, drawn from a total of 555 managers. The data was analyzed using standard statistical methods, to find frequency distribution, percentages, means, standard deviations and Chi Square.

* นักศึกษาหลักสูตรปริญญาโทบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย

¹ ส่วนหนึ่งของวิทยานิพนธ์ระดับบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย ปีการศึกษา 2550

อาจารย์ที่ปรึกษา : ดร.สรศักดิ์ สร้อยสนธิ์

The results of the research were as follows: the majority of the sample group paid very little attention to Thai astrology in their daily lives, and did not really regard it as applicable to organizational management at T O T. They believed that astrology constituted just one type of statistical technique. However, they did not regard this way of thinking as out-of-date. They conceded that astrology might well have important practical uses, when it came to making difficult decisions. It could speed up the decision-making process, and help to build up morale in the workforce. Astrology was useful for informing people of auspicious times to commence working, in selecting the different color of a new car. It was very useful in deciding the location of office furniture (fengshui) and also in facilitating the recruitment of suitable employees, judging their physical appearance, their personalities and general demeanor

At an individual level, those who did not have to make important decisions were interested in astrology to assess risks when making investments, or in fortune telling. However, these people were unlikely to use astrology in their daily work. This is generally because these people rarely make big decisions at work, or had little opportunity to gain promotion.

Keywords: Astrology in decision making, Astrology and T O T, Astrology and management, Thai telecommunication organization

ความนำ

พจนานุกรมราชบัณฑิตยสถานฉบับ พ.ศ. 2525 ได้ให้คำจำกัดความ “โหราศาสตร์” ไว้ว่า เป็นวิชาที่ว่าด้วยการพยากรณ์โดยอาศัยการโคจรของดวงดาว โดยแนวคิดสากลนั้น โหราศาสตร์ หรือ Astrology เป็นกลุ่มของระบบ (system) จารีต (tradition) และ ความเชื่อ (belief) ที่มีการศึกษาและถ่ายทอดสืบต่อกันมาแต่โบราณ โดยตั้งอยู่บนพื้นฐานแนวคิดเรื่องความสัมพันธ์ของดวงดาวกับสิ่งแวดล้อมและวิถีการดำรงชีวิตของมนุษย์ หรือ การทำความเข้าใจ การแปลความหมายและข่าวสารเกี่ยวกับบุคคล ความสัมพันธ์ของมนุษย์ ตลอดจน วัตถุธาตุอื่น ๆ บนโลก วิธีการทางโหราศาสตร์โดยส่วนใหญ่เน้นใช้หลักการทางสถิติในการพยากรณ์ แนวโน้มของเหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต อันจะนำไปสู่การตัดสินใจที่ถูกต้องแม่นยำมากขึ้น ด้วยเหตุนี้วิธีการทางโหราศาสตร์และการประยุกต์

แนวคิดทางโหราศาสตร์จึงมีการนำมาใช้ตั้งแต่ยุคบรรพกาล เห็นได้จากการค้นพบบันทึกที่เป็นลายลักษณ์อักษรชิ้นแรกสุด โดยมีบทบาทอย่างสูงในวิวัฒนาการทางวัฒนธรรม ดาราศาสตร์โบราณ ตลอดจนศาสตร์สาขาวิชาต่าง ๆ ในประวัติศาสตร์ (เทพย์ สาริกบุตร, 2500)

โหราศาสตร์มีความเกี่ยวข้องกับสังคมไทยมาเป็นเวลานาน ในอดีตนั้นเจ้านายหรือคนสำคัญในสังคมไทยต่างเรียนรู้วิชาโหราศาสตร์กันเป็นส่วนใหญ่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อใช้เป็นที่ยปรึกษาปัญหาชีวิตและในการทำงาน ดังสมเด็จพระจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวรัชกาลที่สี่ ทรงศึกษาดวงดาวทั้งในแง่ดาราศาสตร์และโหราศาสตร์ และทรงพยากรณ์ดวงชะตาคนได้แม่นยำดังทรงวิจารณ์ดวงพระชะตากรมหมื่นพิฆิตปรีชากร ที่โทรทูลหลายว่าเป็นดวงแตกเอาดีไม่ได้ว่าถ้าถอดดวงให้ละเอียดแล้ว กลับเป็นดวงดียังยิ่ง เป็นต้น และทรงสามารถใช้โหราศาสตร์แก้เคล็ดได้อีกด้วย ดังทรงเห็นว่าดวง

พระราชาพระอนุชาธิราชเข้มแข็งมาก จะได้เป็นใหญ่ในแผ่นดิน เมื่อพระบาทสมเด็จพระจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ฤกษ์ชัยเฉลิมลาสิกขาเพื่อไปครองราชย์ พระองค์จึงทรงสถาปนาพระอนุชาธิราชให้เป็นกษัตริย์อีกพระองค์หนึ่ง พระนามว่า พระปิ่นเกล้าเจ้าอยู่หัว ว่ากันว่าทรงแก้เคล็ดทางโหราศาสตร์ (เสถียรพงษ์ วรรณปก, 2549)

ในปัจจุบันสังคมไทยก็ยังคงมีการนำโหราศาสตร์มาใช้อ้างอิงในทุกระดับตั้งแต่พยากรณ์ดวงเมือง ทิศทางการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ ตลอดจนกระทั่งการใช้ประกอบการตัดสินใจในการแก้ปัญหาชีวิตและการทำงาน

งานวิจัยที่เป็นวิทยานิพนธ์ระดับบัณฑิตศึกษา 2 เรื่อง ได้ศึกษาเรื่องความเชื่อทางโหราศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจทางธุรกิจ เรื่องแรกเป็นการศึกษาของ ฉันทา จินธิ (2548, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง โหราศาสตร์กับการตัดสินใจทางธุรกิจ กลุ่มตัวอย่างคือ นักธุรกิจแบบห้างหุ้นส่วน นักธุรกิจแบบครัวเรือน และผู้ใช้บริการโหราศาสตร์ เพื่อศึกษาพฤติกรรม ผลการใช้โหราศาสตร์ในการตัดสินใจทางธุรกิจในจังหวัดอุบลราชธานี และศึกษาผู้ใช้บริการโหราศาสตร์ การเก็บรวบรวมข้อมูลใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้าง วิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เนื้อหา ผลการวิจัยพบว่า นักธุรกิจแบบครัวเรือนและแบบห้างหุ้นส่วนบริษัทมีความเชื่อในเรื่องโหราศาสตร์จากประสบการณ์ของครอบครัวที่ปฏิบัติตามบรรพบุรุษ ซึ่งปฏิบัติจนเป็นธรรมเนียมสืบต่อกันมา จากประสบการณ์ที่ประสบด้วยตนเอง และส่วนหนึ่งมาจากกลุ่มเพื่อนนักธุรกิจแนะนำ โดยมีความเชื่อว่าเมื่อปฏิบัติแล้วจะอยู่เย็นเป็นสุข และสร้างความคาดหวังในการประกอบธุรกิจเพื่อให้ถึงเป้าหมายที่ตั้งไว้ รวมทั้งยังมีการนำโหราศาสตร์มาช่วยในการตัดสินใจ การวางแผนการ

ดำเนินงานทางธุรกิจ ทำให้มีความมั่นใจต่อการดำเนินงานทางธุรกิจอีกด้วย

งานวิจัยเรื่องที่ 2 เป็นงานของ นวฤทธิ์ เอิบอิ่ม (2540, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง แนวทางการสร้างความเชื่อของนักโหราศาสตร์ผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ในบริบททางโหราศาสตร์และทางธุรกิจ เพื่อแสวงหาแนวทางต่าง ๆ ในการนำเสนอข่าวสารของสำนักโหราศาสตร์ผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ในบริบททางโหราศาสตร์และทางธุรกิจ เพื่อเปรียบเทียบหาความเหมือนและความแตกต่างในการนำเสนอข่าวสารทางด้านโหราศาสตร์ การวิจัยนี้แบ่งวิธีศึกษาเป็น 2 วิธีคือ การวิเคราะห์เนื้อหาและการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก ซึ่งมีผลการวิจัยดังต่อไปนี้ (1) นักโหราศาสตร์ใช้วิธีการทางสัตยวิทยาสร้างความเชื่อทางโหราศาสตร์ผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ มีการนำเสนอข่าวสารลบมากกว่าทางบวก (2) นักโหราศาสตร์ที่ใช้วิธีการไสยศาสตร์หรือจิตวิญญาณมีการใช้วิธีการทางสัตยวิทยาสร้างความเชื่อโดยให้ความรู้และคำปรึกษาปัญหาชีวิตผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ (3) นักโหราศาสตร์ใช้วิธีการทางวิทยาศาสตร์และนักโหราศาสตร์ที่ใช้ไสยศาสตร์มีการใช้กลยุทธ์ในการโน้มน้าวใจเพื่อสร้างชื่อเสียงให้กับตัวนักโหราศาสตร์เองและได้รับการสนับสนุนจากสื่อมวลชน (4) ด้านความแตกต่างพบว่า ในบริบททางโหราศาสตร์แตกต่างกันในด้านรูปแบบเฉพาะตัวในการดูหมอและนักโหราศาสตร์มีความสามารถแตกต่างกันในการพยากรณ์ ส่วนในบริบททางธุรกิจพบว่า มีความแตกต่างกันในด้านความสามารถพิเศษ ประสบการณ์ อายุ การศึกษา และรายได้ (5) นักโหราศาสตร์สร้างความเชื่อด้านนี้ในบริบททางโหราศาสตร์และทางธุรกิจโดยการจงใจ ด้วยการโฆษณาชวนเชื่อ การโฆษณาด้านการตลาดผ่านสื่อมวลชนประเภทสื่อสิ่งพิมพ์

อนึ่ง องค์การขนาดใหญ่ซึ่งมีการดำเนินการอย่างทันสมัยหลายแห่งเช่น ธนาคารกสิกรไทย และบริษัทในเครือเจริญโภคภัณฑ์ เทเลคอมเอเชีย บริษัทในเครือสหพัฒน์ เครือสยามฟู้ด เป็นต้น ต่างนำความเชื่อเรื่องโหราศาสตร์ โหงวเฮ้ง และศาสตร์แห่งฮวงจุ้ย (fengshui) มาช่วยประกอบในการตัดสินใจเพื่อประโยชน์ทางธุรกิจเช่นมีการใช้บริการของนักโหราศาสตร์ประกอบการให้ความเห็นในการคัดเลือกบุคลากรให้เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่การงานที่สำคัญ การเลือกสถานที่ตั้งอาคาร การวางอุปกรณ์สำนักงาน การเลือกสัญลักษณ์ที่เป็นเครื่องหมายสำคัญขององค์กรด้วย (มดิชน, 2551)

องค์กรโทรศัพท์ ปัจจุบัน คือ บริษัทโทรคมนาคมแห่งชาติ หรือ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เป็นองค์กรขนาดใหญ่มีคณะกรรมการบริหารงานในตำแหน่งสำคัญ ๆ (ดังแผนภาพ 1) และมีพนักงานจำนวนประมาณ 26,017 คน (อ้างอิงจากตารางกรมบัญชีกลาง) เป็นองค์กรที่มีการดำเนินงานเพื่อให้เกิดการบริหารจัดการโครงข่ายอย่างเป็นเอกภาพ สนับสนุนการแข่งขันอย่างเสรี มีการรวมศูนย์กลางบริหารจัดการโครงข่ายอย่างเป็นเอกภาพ มุ่งเป็นผู้ให้บริการสื่อสารโทรคมนาคมระดับชาติสามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าและสาธารณชน พร้อมทั้งพัฒนาความเจริญไปสู่ทุกภูมิภาคของประเทศเช่นการจัดกิจกรรมสร้างความเข้มแข็งให้สังคม และเยาวชนแห่งชาติเช่นโครงการ TOT IT School (บริษัท ทีโอที จำกัด, 2550, หน้า 16-19)

นอกจากนี้ยังดำเนินการลงทุนโดยการถือหุ้นในบริษัทอื่น ๆ การประกอบธุรกิจของ ทีโอที ประกอบด้วยธุรกิจให้บริการโทรคมนาคม 2 กลุ่มคือ

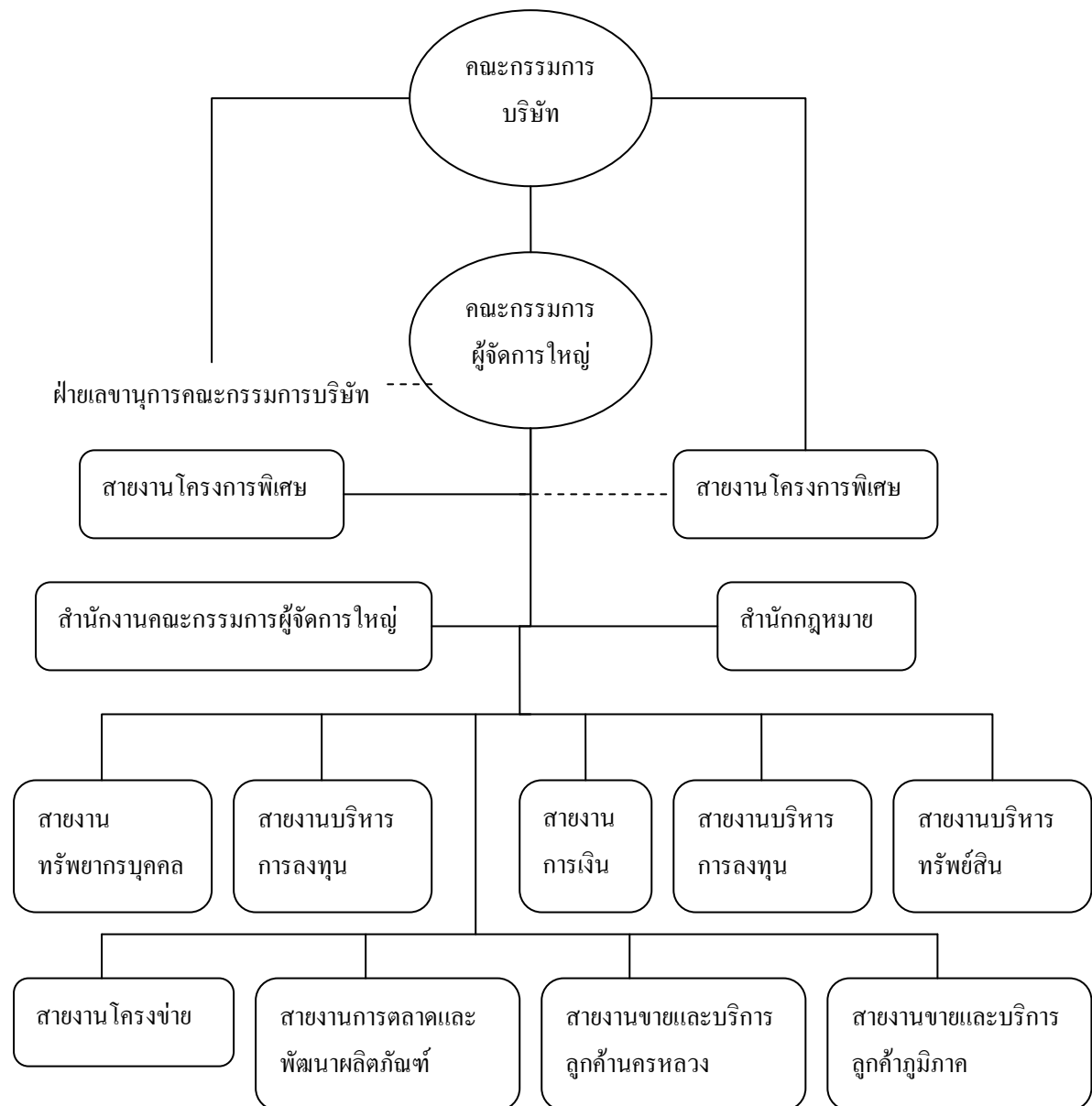
1. กลุ่มบริการโทรคมนาคมที่สร้างรายได้หลักให้กับทีโอทีในปัจจุบัน อันได้แก่ บริการโทรศัพท์ประจำที่ บริการโทรศัพท์สาธารณะ และบริการด้านโครงข่าย

2. กลุ่มที่คาดว่าจะเป็แหล่งรายได้ใหม่ของทีโอทีในอนาคต ได้แก่บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ บริการสื่อสารข้อมูล เป็นต้น

บริษัทโทรคมนาคมแห่งชาติ ให้บริการโทรคมนาคมด้วยนวัตกรรมที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า ให้ความมั่นใจด้านข้อมูลข่าวสารเพื่อความมั่นคงของชาติ ให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารรวมถึงบริการสาธารณะต่าง ๆ อย่างเท่าเทียมและทั่วถึง สอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจและสังคม นอกจากนี้ยังมีบริการสำคัญที่มอบให้เอกชนเป็นผู้รับช่วงต่อและหรือบริการร่วมกับเอกชน คือ กลุ่มงานโทรคมนาคม มีการขยายการให้บริการผ่านการทำข้อตกลงการแบ่งส่วนแบ่งรายได้ในการร่วมให้บริการ ซึ่งแบ่งออกเป็นกลุ่มต่าง ๆ ดังนี้ (บริษัท ทีโอที จำกัด, 2550, หน้า 16-19)

1. กลุ่มโทรศัพท์ประจำที่
2. กลุ่มโทรศัพท์เคลื่อนที่
3. กลุ่มสื่อสารข้อมูลผ่านโครงข่าย
4. กลุ่มเครือข่ายสื่อสารข้อมูล
5. กลุ่มโครงข่าย
6. กลุ่มบริการข้อมูลด้วยเสียงโทรศัพท์
7. กลุ่มโทรศัพท์สาธารณะ
8. กลุ่มบริการอื่น ๆ

โครงสร้างการแบ่งส่วนงาน



ภาพ 1 โครงสร้างการแบ่งส่วนงานบริษัทโทรคมนาคมแห่งชาติ

บริษัทที่เปิดให้บริการข้อมูลโทรศัพท์ผ่าน
หมายเลขพิเศษ 1900 มีดังนี้

1. บริษัทอินโฟเทล คอมมูนิเคชั่น (ประเทศไทย) จำกัด ผ่านหมายเลข 1900 999 xxx บริการ Chat คือบริการที่ผู้ใช้บริการสามารถโทรเข้ามาร่วมสนทนาในลักษณะกลุ่มหรือเฉพาะสายคู่ในหัวข้อที่สนใจร่วมกัน หรือเป็นการโทรเข้ามาเพื่อปรึกษาเรื่องต่าง ๆ

บริการให้ข่าวสารข้อมูล ฟังวิเคราะห์ผลฟุตบอล
ผลสดากินแบ่งรัฐบาล ลักษณะการให้บริการ
ผู้ให้บริการโทรเข้ามาเพื่อรับฟังข้อมูล โดยที่จะมี
นักวิเคราะห์ได้ทำการบันทึกข้อมูลทั่ววิเคราะห์ไว้แล้ว
บริการฟังการทำนาย ดวงชะตาชีวิต บ้านหมอดู
บริการส่ง SMS ในรูปแบบของ Logo , Picture
Message และ Ringtone บนมือถือ

บริการ Wap Service รูปแบบของการ
Download Color Wallpaper, E-card และ
polyphonic บนมือถือจอสี

2. บริษัทไทยออดิโอเท็กซ์ เซอร์วิส จำกัด ผ่าน
หมายเลข 1900 333 xxx 2 Get บริการออดิโอเท็กซ์
ผ่านหมายเลข 1900 222 XXX เป็นบริการให้
ผู้รับบริการได้เพลิดเพลินกับสาระและความบันเทิง
ต่างๆ ทางโทรศัพท์ตลอด 24 ชั่วโมง อาทิ เบญจ
ศาสตร์ พยากรณ์สด 1900 222 333 วังโหร 1900 222
222 2 Gether Line สายนี้ไม่มีเหงา 1900 222 111
และอื่น ๆ อีกมากมาย

3. บริษัทสามารม มัลติมีเดีย จำกัด ผ่าน
หมายเลข 1900-1900-33 ให้บริการการพยากรณ์สด
บริษัท ควอลิตี้ ดิจิตอล โลင်းส จำกัด ผ่านหมายเลข
108-1900-xxx

4. บริษัท ไชเบอร์คอลล จำกัด
5. บริษัท 108 1900 ออดิโอเท็กซ์ จำกัด
6. บริษัท เอ็มแวลป์ (ประเทศไทย) จำกัด
7. บริษัท โมโนเทคโนโลยี จำกัด
8. บริษัท เทเลอินโฟมีเดีย จำกัด
10. บริษัท จี เอ็ม เอ็ม ดิจิตอลโดเมน จำกัด
11. บริษัท ทริปปี้ล เอ แอสเซ็ท แมนเนจ
मेंท์ จำกัด

12. บริษัท สยาม ทูยู จำกัด (มหาชน)

บริษัทต่าง ๆ ที่กล่าวมาข้างต้น ส่วนใหญ่มี
บริการที่เข้ากับประเพณีความเชื่อของคนไทย ใน
เรื่องดังต่อไปนี้

1. ทายผลฟุตบอล ทายผลมวย แต่ทั้งนี้
ยังคงให้บริการข้อมูลทางด้านกีฬาสำหรับผู้
สนใจและเพื่อเป็นการส่งเสริมการกีฬา
2. เบญจศาสตร์
3. พยากรณ์สด บริการฟังการทำนาย ดวง
ชะตาชีวิต บ้านหมอดู
4. หาเพื่อนคุย หรือการโทรเข้ามาเพื่อปรึกษา

เรื่องต่าง ๆ

5. ให้บริการโทรศัพท์ระบบออดิโอเท็กซ์

6. การส่งเสริมสุขภาพ

7. บริการ Wap Service

8. บริการให้ข่าวสารข้อมูล ฟังวิเคราะห์ผล

ฟุตบอล ผลสลากกินแบ่งรัฐบาล ลักษณะการ

ให้บริการผู้ใช้บริการโทรเข้ามาเพื่อรับฟังข้อมูล

ซึ่งโดยส่วนใหญ่แล้วจะมีการบริการทางด้าน

โหราศาสตร์แทบทุกบริษัท รายได้จากบริการเหล่านี้

โดยเฉพาะด้านการให้บริการหมายเลข 1900 เพื่อการ

พยากรณ์ (พระราชบัญญัติ, 2551) ทำรายได้ให้

องค์กรโทรศัพท์อย่างมาก รายได้โดยสรุปจาก

ให้บริการต่าง ๆ ของทีโอทีผ่านหมายเลข 1900 ในปี

2549 มีรายได้จำนวน 70 ล้านบาท (พระราชบัญญัติ, 2552)

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจ
ศึกษาการนำโหราศาสตร์ไทยมาใช้ในการบริหาร
จัดการองค์การสื่อสารโทรคมนาคมใน
องค์กรโทรศัพท์ เพื่อให้ทราบถึงความคิดเห็นและ
รูปแบบในการนำโหราศาสตร์ไทยมาใช้ประโยชน์
ในการบริหารจัดการองค์การ ผลจากการวิจัยนี้จะ
เป็นแนวทางในการยกระดับความเข้าใจและการ
ประยุกต์ใช้ประโยชน์จากโหราศาสตร์ไทยให้เกิดแก
องค์กรและสังคมต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ

1. ศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับการนำ
โหราศาสตร์ไทยมาใช้ประโยชน์ในด้านการบริหาร
จัดการองค์การของผู้บริหาร
2. การนำโหราศาสตร์ไทยมาใช้ประโยชน์
ในการบริหารจัดการของผู้บริหารที่มีระดับการ
บริหารและระดับการตัดสินใจที่แตกต่างกัน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผลของการวิจัยนี้ผู้เกี่ยวข้องสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ดังนี้

1. ผู้บริหารองค์กรภาคเอกชนมีความเข้าใจและมีแนวทางการประยุกต์ใช้ประโยชน์จากโหราศาสตร์ในการคาดคะเนแนวโน้มของเหตุการณ์เพื่อการตัดสินใจได้

2. องค์กรที่เกี่ยวข้องกับโหราศาสตร์ได้ใช้เป็นแนวทางในการยกระดับความเข้าใจและการประยุกต์ใช้ประโยชน์จากโหราศาสตร์ไทยให้เกิดแก่องค์กรและสังคมต่อไป

สมมติฐานการวิจัย

การวิจัยมีสมมติฐานคือ ผู้บริหารที่มีระดับการบริหารและระดับการตัดสินใจแตกต่างกัน มีความคิดเห็นในการนำโหราศาสตร์ไทยมาใช้ประโยชน์ในการบริหารจัดการของผู้บริหารแตกต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงปริมาณ มีแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลกับประชากรที่เป็นผู้บริหารในองค์กรโทรศัพท์ (ที โอ ที) ในเขตกรุงเทพมหานคร

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย สุ่มจากผู้บริหารองค์กรโทรศัพท์ (ที โอ ที) จำนวน 500 คน ได้กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยผู้บริหารระดับสูง จำนวน 15 คน ผู้บริหารระดับกลาง จำนวน 72 คน และผู้บริหารระดับล่าง จำนวน 63 คน รวม 150 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถาม ที่สร้างขึ้นโดยอาศัยแนวคิด ทฤษฎี และรายงานการวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง แบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา ศาสนา ภูมิลำเนาเดิม ตำแหน่ง ประสบการณ์ทำงาน มีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด แบบเดิมค่า และคำถามประเภทเลือกคำตอบ มีจำนวน 10 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นและรูปแบบในการนำโหราศาสตร์ มาใช้ประโยชน์ในการบริหารจัดการองค์กร จำนวน 56 ข้อ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราเรียงอันดับ (ordinal scale) มีเกณฑ์ให้คะแนน 6 อันดับ ตามระดับความเข้มความคิดเห็น คือ

- | | |
|---|----------------------------|
| 5 | หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด |
| 4 | หมายถึง เห็นด้วยมาก |
| 3 | หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง |
| 2 | หมายถึง เห็นด้วยน้อย |
| 1 | หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด |
| 0 | หมายถึง ไม่เห็นด้วย |

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นและรูปแบบในการนำโหราศาสตร์ มาใช้ประโยชน์ในการบริหารจัดการองค์กรมีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด

การเก็บข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลด้วยตนเองที่บริษัทโทรคมนาคมแห่งชาติระหว่างเดือนมกราคม-ธันวาคม 2550 จากแบบสอบถาม 150 ฉบับ เมื่อคัดเลือกรับที่สมบูรณ์ได้ 131 ฉบับ คิดเป็น

จำนวนแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาจำนวนร้อยละ 87.33 ทำการลงรหัส บันทึกข้อมูลลงคอมพิวเตอร์ และวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาในการศึกษาลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง จากการแจกแจงความถี่ (frequency) ร้อยละ (percent) ค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) และในการทดสอบสมมติฐานผู้วิจัยใช้ไคสแคว์ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของความคิดเห็นของผู้บริหารระดับต่าง ๆ

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุอยู่ในช่วงระหว่าง 31-40 ปี สถานภาพโสด วุฒิการศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี หรือเทียบเท่า ศาสนาที่นับถือส่วนใหญ่คือ ศาสนาพุทธ ภูมิลำเนาเดิมอยู่ในกรุงเทพมหานคร ตำแหน่งหน้าที่ของกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้บริหารระดับสูง ร้อยละ 12.7 ผู้บริหารระดับกลางร้อยละ 32 ผู้บริหารระดับล่าง 53.3 ประสบการณ์การทำงานอยู่ระหว่าง 6-10 ปี 11-15 ปี และ 15 ปีขึ้นไป ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ทำงานในตำแหน่งผู้บริหารน้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี และส่วนใหญ่มีตำแหน่งผู้บริหารในองค์กรปัจจุบันน้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี

2. ความคิดเห็นและรูปแบบในการนำโหราศาสตร์มาใช้ประโยชน์ในการบริหารจัดการองค์กร กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ยังไม่ค่อยเห็นด้วยว่าโหราศาสตร์มีความเกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวัน ตลอดจนการนำโหราศาสตร์มาใช้ในการบริหารจัดการขององค์กรโทรศัพท์ อย่างไรก็ตามจากคำถามปลายเปิดกลุ่มตัวอย่างเห็นว่า โหราศาสตร์เป็นสถิติชนิดหนึ่ง ผู้ที่เชื่อถือโหราศาสตร์ไม่ใช่คนล้าสมัย ในการทำงานบางอย่างยากที่จะตัดสินใจ เมื่อ

ได้ใช้หลักโหราศาสตร์ก็จะช่วยให้ตัดสินใจได้เร็วขึ้น และยังช่วยสร้างขวัญกำลังใจในการทำงานและการตัดสินใจอีกด้วย เช่น การดูฤกษ์ยามในการเริ่มทำงาน การใส่เสื้อผ้าสีต่าง ๆ การเลือกสีรถ ทำเลที่ตั้งของโต๊ะทำงาน การเลือกบุคคลจากโหงวเฮ้ง เป็นต้น เมื่อจำแนกความคิดเห็นตามระดับการตัดสินใจในการทำงานพบว่า บุคคลระดับบริหารมีการตัดสินใจสูง และทำงานเสี่ยงมีการลงทุนสูงหรือเป็นเจ้าของงานโดยตรง บางครั้งการปรึกษาหมอดูหรือนักโหราศาสตร์ทำให้สามารถตัดสินใจได้แน่วแน่มากขึ้น ทำให้เกิดความมั่นใจในตัวเอง ส่วนบุคคลในระดับที่ไม่ต้องมีการตัดสินใจสูงจะสนใจโหราศาสตร์เชิงการทำนายเรื่องโชคลาภและการเสี่ยงโชค ส่วนในเรื่องการทำงานไม่ได้นำมาใช้ประโยชน์ เนื่องจากมีความรู้และโอกาสก้าวหน้าน้อย จึงคาดหวังความร่ำรวยด้วยการเสี่ยงโชคเพียงประการเดียว

3. ผลการทดสอบสมมติฐานจากการทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ว่าผู้บริหารที่มีระดับการบริหารและระดับการตัดสินใจแตกต่างกัน มีความคิดเห็นในการนำโหราศาสตร์ไทยมาใช้ประโยชน์ในการบริหารจัดการของผู้บริหารแตกต่างกัน สามารถสรุปผลได้ดังนี้

1. ความคิดเห็นเกี่ยวกับการนำโหราศาสตร์มาใช้ในการบริหารจัดการ ผู้บริหารที่มีระดับต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการนำเอาโหราศาสตร์ไทยมาใช้ในการบริหารจัดการไม่แตกต่างกัน

2. ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสัมพันธ์ของโหราศาสตร์ไทยกับชีวิตประจำวัน ผู้บริหารระดับต่างกันมีความคิดเห็นที่แตกต่างเกี่ยวกับความสัมพันธ์ของโหราศาสตร์ไทยกับชีวิตประจำวัน

3. ความสนใจในการรับบริการพยากรณ์ ผู้บริหารระดับต่างกันมีความสนใจที่จะรับบริการพยากรณ์แตกต่างกัน

4. วัตถุประสงค์ในการรับการพยากรณ์ด้านชีวิตส่วนตัว ผู้บริหารระดับต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ในการรับการพยากรณ์ด้านชีวิตส่วนตัวที่แตกต่างกัน

5. วัตถุประสงค์ในการรับการพยากรณ์ด้านการงานปัจจุบัน ผู้บริหารระดับต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ในการรับการพยากรณ์ด้านการงานปัจจุบันแตกต่างกัน

6. วัตถุประสงค์ในการรับการพยากรณ์ด้านการวางแผนในอนาคต ผู้บริหารระดับต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ในการรับการพยากรณ์ด้านการวางแผนในอนาคตแตกต่างกัน

7. วัตถุประสงค์ในการรับการพยากรณ์เพื่อควบคุมแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงานผู้บริหารระดับต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ในการรับการพยากรณ์เพื่อควบคุมแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงานแตกต่างกัน

8. วัตถุประสงค์ในการรับการพยากรณ์เพื่อช่วยในการตัดสินใจด้านการบริหารจัดการผู้บริหารระดับต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ในการรับการพยากรณ์เพื่อช่วยในการตัดสินใจด้านการบริหารจัดการที่แตกต่างกัน

การอภิปรายผล

จากผลการวิจัยมีข้อค้นพบที่น่าสนใจควรนำมาอภิปราย ดังนี้

1. ความคิดเห็นเกี่ยวกับการนำโหราศาสตร์มาใช้ประโยชน์ในด้านการบริหารจัดการองค์กรนั้น ผู้บริหารส่วนใหญ่มีความเห็นด้วยน้อย อย่างไรก็ตามมีความเห็นว่าโหราศาสตร์ช่วยสร้างขวัญและกำลังใจในการตัดสินใจหรือดำเนินการใด ๆ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ฉัชชา จินธิป (2548) เรื่องโหราศาสตร์กับการตัดสินใจทางธุรกิจ ที่ว่านักธุรกิจแบบครัวเรือน และแบบห้างหุ้นส่วนจำกัด มีความเชื่อเรื่องโหราศาสตร์ โดยปฏิบัติสืบทอดกันมา

เป็นประเพณีของบรรพบุรุษ และเพื่อนนักธุรกิจแนะนำ เพื่อสร้างความมั่นใจในการดำเนินงานมากยิ่งขึ้น

2. เมื่อจำแนกความคิดเห็นตามระดับการตัดสินใจในการทำงาน และรูปแบบของการนำโหราศาสตร์มาใช้ พบว่า บุคคลระดับบริหารที่มีปัญหาการตัดสินใจมาก ทำงานเสี่ยงมีการลงทุนสูงหรือเป็นเจ้าของงานโดยตรง บางครั้งปรึกษานักโหราศาสตร์ช่วยในการตัดสินใจเพื่อให้เกิดความมั่นใจ ส่วนบุคคลในระดับที่ไม่ต้องมีการตัดสินใจสูงจะสนใจโหราศาสตร์เชิงการทำนายเรื่องโชคลาภและการเสี่ยงโชค ผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับวัตถุประสงค์พื้นฐานประการหนึ่งของวิชาโหราศาสตร์ในเรื่องของการสร้างขวัญกำลังใจในการดำรงชีวิต ตามทฤษฎีความต้องการพื้นฐานของมาสโลว์ ความต้องการความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งในการดำรงชีวิตของมนุษย์ เมื่อเกิดความรู้สึกไม่มั่นคง จากความไม่แน่นอนของสถานการณ์ย่อมก่อให้เกิดความวิตกกังวล ดังนั้นการพึ่งพาผู้รู้หรือผู้ให้กำลังใจจึงสามารถช่วยลดความตึงเครียดดังกล่าว ในความเกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการนั้น โหราศาสตร์มักถูกนำมาใช้เป็นเครื่องมือในการสร้างความเชื่อมั่นที่จะนำไปสู่ความสำเร็จ เช่นการใช้ฤกษ์ยามพิธีกรรมต่าง ๆ ตามความเชื่อโบราณเพื่อสร้างความเชื่อมั่น ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน การกราบไหว้เจ้าที่หรือเจ้ากระทรงก่อนที่จะเข้าทำงานหรือการจัดงานปีใหม่ การจัดงานครบรอบปี การใช้สีสันท่าง ๆ ฮวงจุ้ย หรือการใช้คุณลักษณะบุคคล (โหงวเฮ้ง) เพื่อช่วยคัดเลือกตัวบุคคลเหล่านี้จากกล่าวได้ว่าเป็นกุศโลบายในการสร้างขวัญกำลังใจและสร้างความสามัคคีให้เกิดขึ้นภายในองค์กร

ข้อเสนอแนะ

1. ผู้บริหารองค์กรภาคเอกชนควรพิจารณาประโยชน์ของโหราศาสตร์ไทยในฐานะของกุศโลบายการสร้างขวัญและกำลังใจ การสร้างความสามัคคี และการคาดคะเนเหตุการณ์ในอนาคตเพื่อปรับแผนการบริหารให้เข้ากับเหตุการณ์ที่จะเกิดขึ้นเพื่อเป็นการส่งเสริมเจตคติ สร้างประโยชน์จากสิ่งที่มีอยู่และสืบทอดภูมิปัญญาโบราณให้ดำรงอยู่ต่อไป

2. ผู้ที่เกี่ยวข้องกับวิชาโหราศาสตร์ควรพิจารณาปรับวิธีวิทยาของศาสตร์โบราณให้มีความเป็นวิทยาศาสตร์มากขึ้น มีความแม่นยำ สร้างความเชื่อถือ ตลอดจนปรับแนวคิดในการประยุกต์ใช้กับองค์กรและภาคธุรกิจ จะเป็นการยกระดับของวิชาโหราศาสตร์ให้ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางมากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- ณัชชา ชินธิป. (2548). โหราศาสตร์กับการตัดสินใจทางธุรกิจ. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- เทพย์ สาริกบุตร. (2500). โหราศาสตร์ในวรรณคดี (ตำราโหราศาสตร์ฉบับพิศดาร). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์อุตสาหกรรมการพิมพ์.
- นวลฤทธิ์ เอ็บอิม. (2540). แนวทางการสร้างความเชื่อของนักโหราศาสตร์ผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ในบริบททางโหราศาสตร์และทางธุรกิจ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน). (2549). รายงานประจำปี 2549. กรุงเทพฯ: ผู้แต่ง.
- บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน). (2550). รายงานประจำปี 2550. กรุงเทพฯ: ผู้แต่ง.
- ประชาชาติธุรกิจ. (2551). แผน 4 ปีพลิกวิกฤต"ทีไอที" จัดทัพธุรกิจ-ลดพนักงาน. ค้นเมื่อ 28 มกราคม, 2552 จาก <http://serv1.adslthailand.com/forum/viewtopic.php?t=74983&highlight=>
- ประชาชาติธุรกิจ. (2552). ทีไอที ลงดาบ เช็กซ์โฟนขาวสั่งปิด แชนไลน์ 1900 31. ค้นเมื่อ 26 มกราคม, 2552 จาก <http://www.matichon.co.th/breaking-news/breaking-news.php?nid=20070703-184340>
- มติชน. (2551). เปิดโลก "ฮวงจุ้ย" กับซินแส "ซีพี". ค้นเมื่อ 18 ธันวาคม, 2551 จาก <http://www.matichon.co.th/weekly.php?srcday=2004/02/27&search=no>
- เสฐียรพงษ์ วรรณปก. (2549). โหราศาสตร์ : บทบาทและสถานภาพในสังคมไทยยุคคอมพิวเตอร์. 8 มกราคม 2549.

การบริหารคุณภาพการทำอากาศยานระหว่างประเทศ

ตามแผนยุทธศาสตร์ในประเทศไทย

The Quality of the Administration of

International Airport ; a Strategy for Thailand

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) การบริหารคุณภาพการทำอากาศยานระหว่างประเทศตามแผนยุทธศาสตร์ในประเทศไทย (2) ความสัมพันธ์ระหว่างยุทธศาสตร์การทำอากาศยานในด้านยุทธศาสตร์ การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน การเป็นศูนย์กลางการขนส่งทางอากาศ ยุทธศาสตร์การเงินและการลงทุน ยุทธศาสตร์การตลาด ยุทธศาสตร์การบริการ ยุทธศาสตร์การสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ถือหุ้น และยุทธศาสตร์เทคโนโลยีสารสนเทศทำอากาศยาน กับการบริหารคุณภาพการทำอากาศยานในด้านการนำองค์กร การมุ่งเน้นการตลาด การวัดการวิเคราะห์ การพัฒนาทรัพยากรบุคคล การจัดการกระบวนการและผลลัพธ์ทางธุรกิจ กลุ่มตัวอย่างจำนวน 1,576 คนได้มาจากการสุ่มแบบมีสัดส่วนจากประชากรในองค์การทำอากาศยาน ทั้ง 5 แห่ง จำนวน 4,263 คน ประกอบด้วยผู้บริหารระดับสูง ผู้บริหารระดับกลาง และผู้ปฏิบัติงาน เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนาโดยใช้การแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติเชิงอนุมาน คือ การวิเคราะห์สหสัมพันธ์คาโนนิคัล (Canonical Correlation Analysis) ใช้ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม สมมติฐานทั้ง 6 สมมติฐาน มีความสัมพันธ์ต่อการบริหารคุณภาพการทำอากาศยาน ทั้ง 6 ตัวแปร คือ การนำองค์กร การมุ่งเน้นการตลาด การวัดการวิเคราะห์ การพัฒนาทรัพยากรบุคคล การจัดการกระบวนการ และผลลัพธ์ทางธุรกิจ ผลการวิจัยพบว่า พนักงานการทำอากาศยานมีความเห็นว่ายุทธศาสตร์การทำอากาศยานมีการดำเนินการใน 2 ระดับ คือ (1) ระดับมีแนวทางการปฏิบัติที่ดี ได้แก่ ยุทธศาสตร์การเพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขัน และการเป็นศูนย์กลางการขนส่งทางอากาศ ยุทธศาสตร์การเงินและการลงทุนและยุทธศาสตร์การบริการ (2) ระดับที่มีการปฏิบัติตามแผนแต่ยังคงต้องปรับปรุง ได้แก่ ยุทธศาสตร์การตลาด ยุทธศาสตร์เทคโนโลยีสารสนเทศทำอากาศยาน ยุทธศาสตร์การเพิ่มมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ถือหุ้น ในด้านความสัมพันธ์ระหว่างยุทธศาสตร์การทำอากาศยานกับการบริหารคุณภาพการทำอากาศยาน มีความสัมพันธ์ 3 ระดับ คือ ระดับสูง ระดับกลาง และระดับต่ำ ระดับสูงในด้านการวางแผนและการจัดการตลาดอย่างมีประสิทธิภาพ ระดับกลางในด้านการจัดการกระบวนการขององค์กร และระดับต่ำเทคโนโลยีสารสนเทศแผนการจัดการระบบโลจิสติกส์ และการพัฒนาทรัพยากรบุคคล การจัดการกระบวนการผลลัพธ์ทางธุรกิจ ส่วนการบริหารคุณภาพ การวัดการวิเคราะห์ และการมุ่งเน้นการตลาดน้อยกว่าด้านอื่นๆ

คำสำคัญ: การทำอากาศยาน, ยุทธศาสตร์, การบริหารคุณภาพ

* นักศึกษาหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย

¹ ส่วนหนึ่งของวิทยานิพนธ์ระดับดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย ปีการศึกษา 2550

Abstract

The aims of this research were to examine: (1) the quality of the management of international airports in Thailand, based upon a set of criteria devised in Thailand. (2) an analysis of this management, in terms of the increase in competitiveness, transportation, finance and investment strategies, marketing strategies, provision of services, shareholder value, the application of technology, leadership, market research, analysis and evaluation, resource development and operation, and the management of revenue from business.

The people sampled were 1,576 managers, randomly selected from a grand total of 4,263 managerial staff at the five international airports in Thailand. Questionnaires devised by the researcher were used to collect data, which were then analyzed using the descriptive statistics method. Canonical correlation analysis was used to test the relationship of all predictor variables on different groups. Six hypotheses were put forward to assess the quality of the airport management, based on the following ; organizational leadership, marketing analysis and evaluation, resource development, operation and day-to-day management, and revenue from business.

Research findings focused upon two fields of operation and indicated that the strategies adopted with regard to the competitiveness of the airports, as transportation centers, as centers of finance and investment and providers of services were the correct ones and were producing positive results. However, strategies for marketing, applying information technology and ensuring shareholder value were less successful and needed improvement.

Findings from testing the hypotheses revealed that the planning of marketing was being performed at a high level of efficiency and competence. However, the management and operation of the airports was only at a medium level, and the application of information technology, logistical planning and human resource management, regarding wages, was at a much lower level.

Keywords: Quality management, international airports in Thailand, national strategy

Keywords: Airport administration, strategy

ความนำ

นับตั้งแต่ทศวรรษ 1980 เป็นต้นมา การค้า การ
บริโภค และการเงินขยายออกไปทั่วโลกอันเป็นผล
มาจากการติดต่อสื่อสารที่สะดวกและรวดเร็ว ส่งผล
ให้การแข่งขันทวีความรุนแรงยิ่งขึ้น องค์กรหลาย
แห่งต้องปรับตัวเข้ากับสถานการณ์เพื่อเพิ่มประสิทธิ

ภาพ สร้างความยืดหยุ่นและความสามารถในการ
แข่งขัน การบริหารจัดการองค์การคือ การพัฒนา
คุณภาพ การผลิตสินค้า การบริการ และระบบจัดการ
โดยการนำเอาการจัดการคุณภาพ (quality
management) มาใช้ แนวคิดในการจัดการคุณภาพนี้

ได้รับการพัฒนามาเป็นระยะๆ จากการตรวจสอบคุณภาพ (inspection) ไปสู่การควบคุมคุณภาพ (quality control) การประกันคุณภาพ (quality assurance) และการจัดการคุณภาพทั้งองค์การ (total quality management) บริษัทขนาดใหญ่ในโลกต่างเลือกใช้การจัดการคุณภาพเป็นกลยุทธ์หลักในการบริหารงาน (Al-khalifa & Aspinwall, 2000)

บริษัทท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) เป็นรัฐวิสาหกิจและมีฐานะเป็นบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โดยมีการกิจการสร้างความเป็นเลิศอย่างต่อเนื่องในด้านการบริหารจัดการและการดำเนินงาน เพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการเทียบเท่าหลักสากล และมุ่งสู่ความเป็นศูนย์กลางการแข่งขันทางการขนส่งทางอากาศในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ การท่าอากาศยานกำหนดแผนยุทธศาสตร์การดำเนินงานในด้านยุทธศาสตร์การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน และการเป็นศูนย์กลางการขนส่งทางอากาศ ยุทธศาสตร์การเงินและการลงทุน ยุทธศาสตร์การตลาด ยุทธศาสตร์การบริการ ยุทธศาสตร์การสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ถือหุ้น และยุทธศาสตร์เทคโนโลยีสารสนเทศการท่าอากาศยาน กับการบริหารคุณภาพของการท่าอากาศยานในด้านการนำองค์กร การมุ่งเน้นการตลาด การวัด การวิเคราะห์ การพัฒนาทรัพยากรบุคคล การจัดการกระบวนการ และผลลัพธ์ทางธุรกิจเพื่อความเป็นผู้นำการบริหารจัดการการขนส่งทางอากาศในภาคพื้นเอเชียตะวันออกเฉียงใต้

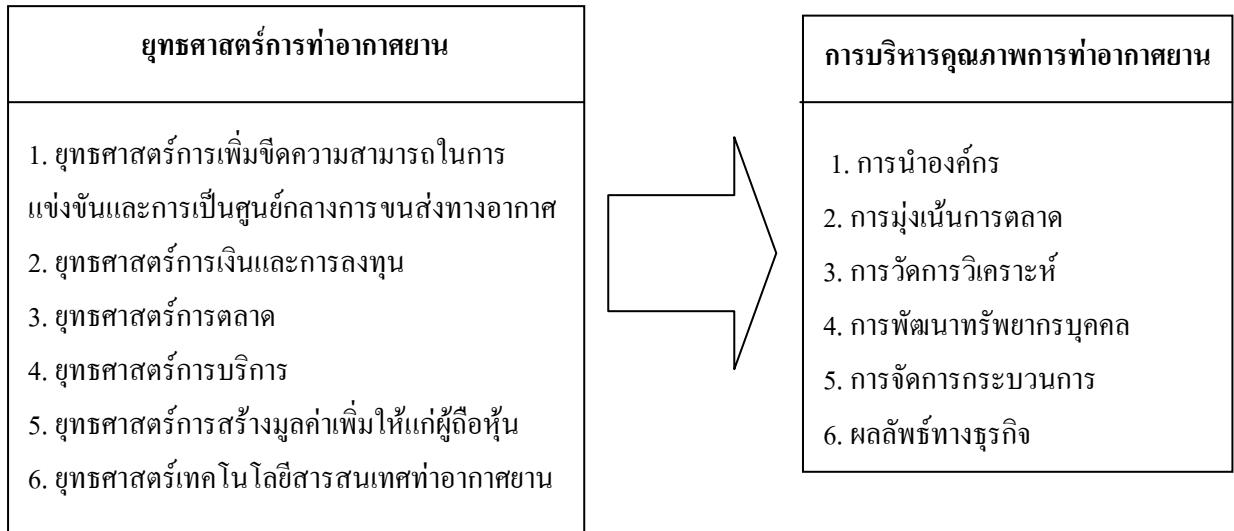
วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาการบริหารคุณภาพการท่าอากาศยานระหว่างประเทศตามแผนยุทธศาสตร์ในประเทศไทย จากกรอบแนวคิดทฤษฎีของนักวิชาการประยุกต์ใช้ในการศึกษาวิจัย การบริหารคุณภาพของการท่าอากาศยานและแผนยุทธศาสตร์การดำเนินงานของการท่าอากาศยาน

2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างยุทธศาสตร์การท่าอากาศยาน ในด้านยุทธศาสตร์การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน การเป็นศูนย์กลางการขนส่งทางอากาศ ยุทธศาสตร์การเงินและการลงทุน ยุทธศาสตร์การตลาด ยุทธศาสตร์การบริการ ยุทธศาสตร์การสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ถือหุ้น และยุทธศาสตร์เทคโนโลยีสารสนเทศท่าอากาศยาน กับการบริหารคุณภาพการท่าอากาศยานในด้านการนำองค์กร การมุ่งเน้นการตลาด การวัด การวิเคราะห์ การพัฒนาทรัพยากรบุคคล การจัดการกระบวนการ และผลลัพธ์ทางธุรกิจ

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษครั้งนี้ ผู้ศึกษากำหนดกรอบความคิดที่จะนำมาศึกษา คือ กรอบความคิดเกี่ยวกับทฤษฎีการบริหาร แนวคิดการจัดการเชิงยุทธศาสตร์ การบริหารเชิงคุณภาพของนักวิชาการต่าง ๆ แล้วจึงสรุปและประยุกต์กรอบความคิดการศึกษาเรื่องการบริหารคุณภาพการท่าอากาศยานระหว่างประเทศตามแผนยุทธศาสตร์ในประเทศไทยต่อไป



ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

แนวคิดการจัดการเชิงกลยุทธ์

การจัดการเชิงกลยุทธ์ (strategic management) หรือการจัดการอย่างมียุทธศาสตร์หมายถึงการกำหนดวิสัยทัศน์ (vision) พันธกิจ (mission) วัตถุประสงค์ (objective) และเป้าหมาย (goal) ขององค์การในระยะสั้นและระยะยาว จากนั้นจึงวางแผนทำกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อให้้องค์การสามารถดำเนินงานตามพันธกิจและบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้ นอกจากนี้ เนื่องจากสภาพแวดล้อมทางธุรกิจมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาซึ่งอาจก่อให้เกิดโอกาสหรืออุปสรรคแก่องค์การได้ องค์การจึงจำเป็นต้องพิจารณาสภาพแวดล้อมภายในองค์การเพื่อหาจุดแข็งหรือจุดอ่อน ในการที่จะสามารถหลีกเลี่ยงอุปสรรคหรือใช้ประโยชน์จากโอกาสที่มีอยู่นั้นได้ ดังนั้นการจัดการเชิงกลยุทธ์จึงเป็นการบริหาร (บุญอนันต์ พินัยทรัพย์, 2548)

- ลักษณะธุรกิจที่ดำเนินการอยู่
- ลักษณะธุรกิจในอนาคต
- สภาพแวดล้อม
- การจัดสรรทรัพยากร
- การปฏิบัติงานให้บรรลุผลตามวัตถุประสงค์

ภายในกรอบเวลาที่กำหนดไว้ โดยเป้าหมายนี้จะเป็นผลลัพธ์สุดท้ายของกลยุทธ์ที่ว่าองค์การจะต้องบรรลุความสำเร็จอะไร และเมื่อใด

ยุทธศาสตร์การทำอากาศยาน

1. ยุทธศาสตร์การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน และการเป็นศูนย์กลางการขนส่งทางอากาศ

ยุทธศาสตร์การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน เป็นยุทธศาสตร์ที่สำคัญต่อการพัฒนาทำอากาศยานส่วนภูมิภาค ให้มีศักยภาพในการแข่งขันได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะการเพิ่มขีดความสามารถในการเชื่อมต่อการขนส่งทางอากาศ (HUB connectivity) ซึ่งจะมีผลต่อการดำรงรักษาการเป็นศูนย์กลางการขนส่งทางอากาศ (HUB airport) การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน และสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อให้ทำอากาศยานมีขีดความสามารถรองรับ การจัดบริการขนส่งผู้โดยสาร และสินค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพพอเพียง และส่งผลดีต่อการจัดระบบการต่อเที่ยวบินของสายการบิน (flight connectivity) การพัฒนาการจัดระบบ การให้บริการ

ในด้านต่าง ๆ ให้มีความสะดวกรวดเร็ว เพื่อการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันและการตอบสนองต่อนโยบายรัฐบาล โดยเฉพาะเรื่องการพัฒนาท่าอากาศยานภูมิภาคสู่การเป็นศูนย์กลางการบิน การส่งเสริมโลจิสติกส์ของประเทศ การพัฒนาระบบการขนส่งในรูปแบบ Multi – model Linkage ปัจจัยแวดล้อมดังกล่าวเป็นโอกาสสำคัญในการพัฒนาท่าอากาศยาน เพื่อดำรงรักษาการเป็นศูนย์กลางการขนส่งทางอากาศในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ การสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันและการสร้างผลประโยชน์ให้แก่ประเทศชาติ (ศรีสุข จันทรางศุ, 2548)

2. ยุทธศาสตร์การเงินและการลงทุน

ยุทธศาสตร์การเงิน และการลงทุนเป็นยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารการเงินของท่าอากาศยานให้มีความมั่นคง และให้พอเพียงกับค่าใช้จ่ายและการลงทุนรวมทั้งให้มีผลตอบแทนต่อผู้มีส่วนได้เสียขององค์กรอย่างเหมาะสมโดยให้มีวินัยทางการเงิน การลงทุนมีสภาพคล่อง มีการหาแหล่งเงินทุนที่มีต้นทุนต่ำและลงทุนในกิจการต่างๆ อย่างมีประสิทธิภาพ ที่เกี่ยวเนื่องหรือนอกเหนือจากกิจกรรมท่าอากาศยานโดยตรง และสร้างผลตอบแทนการลงทุนอย่างต่อเนื่องรวมทั้งมีการบริหารความเสี่ยงทางการเงินที่สามารถวัดผลและควบคุมติดตามความเสี่ยงที่มีอยู่ได้อย่างต่อเนื่องทันการณ์และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น พร้อมทั้งจัดให้มีการประเมินความเสี่ยงโดยตนเองทั้งในแง่ระดับความเสี่ยง การจัดการความเสี่ยง และแนวโน้มความเสี่ยงอันจะเกิดขึ้น (ศรีสุข จันทรางศุ, 2547)

3. ยุทธศาสตร์การตลาด

ยุทธศาสตร์การตลาดเป็นยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดทิศทางของท่าอากาศยานในฐานะที่

เป็นตัวสินค้า (product) ให้ตอบสนองต่อความต้องการของกลุ่มลูกค้า (market) ได้ตรงจุดและสร้างความพึงพอใจสูงสุด เนื่องจากธุรกิจท่าอากาศยานในปัจจุบันมีการแข่งขันกันมากขึ้นทั้งในระดับภูมิภาคและระดับโลก การตลาดจึงกลายเป็นเครื่องมือสำคัญในการแข่งขันเพราะหลักการของตลาดคือ การพยายามเข้าใจความต้องการของลูกค้า และแนวโน้มความต้องการของลูกค้าจะเกิดความคาดหวังยิ่งขึ้นทุกขณะ ดังนั้นท่าอากาศยานจึงต้องดำเนินการตอบสนองความต้องการเหล่านั้นให้ตรงจุด เพื่อรักษาลูกค้าเก่า ดึงดูดลูกค้ากลุ่มใหม่ ๆ และสร้างกำไรกิจการอย่างยั่งยืน (ธนินิตย์ เนียมทันต์, 2547)

4. ยุทธศาสตร์การบริการ

ยุทธศาสตร์การบริการมุ่งเน้นการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการและนำมาตรฐานการให้บริการที่เป็นจุดเด่นในแต่ละท่าอากาศยานมาเป็นจุดขาย การปรับปรุงการให้บริการตามข้อเสนอแนะของผู้ให้บริการ การกำหนดมาตรฐานการบริการในแต่ละด้าน การจัดทำเครื่องมือมาตรฐานการให้บริการและการปฏิบัติงานของท่าอากาศยาน ตลอดจนพัฒนาบุคลากรด้านบริการอย่างต่อเนื่อง ยุทธศาสตร์การบริการ หมายถึง การบริการตามมาตรฐานซึ่งกำหนดโดยองค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (International Civil Aviation Organization) (ICAO) การให้บริการแก่ผู้ใช้บริการในด้านความพึงพอใจ รวมทั้งการบริหารบุคลากรให้มีประสิทธิภาพในด้านบริการ ADJUST MEANING AMBIGUOUS (ธนินิตย์ เนียมทันต์, 2547)

5. ยุทธศาสตร์การสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ถือหุ้น

ยุทธศาสตร์การสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ถือหุ้นมีสาระสำคัญที่มุ่งเป็นการสร้างมูลค่าเพิ่มและความพึงพอใจให้แก่ผู้ถือหุ้น นอกเหนือจากการตอบสนองต่อ

หน่วยงานภาครัฐที่กำกับดูแลการสร้างมูลค่าเพิ่มอยู่บนพื้นฐานของการดำเนินธุรกิจให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ถือหุ้น ประกอบด้วย การมีกำไรที่เติบโตและอย่างต่อเนื่องมีการขยายกิจการสม่ำเสมอ และความมีเสถียรภาพขององค์กร นอกจากการสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ถือหุ้นแล้วสิ่งที่เป็นหลักประกันความมั่นคงและการบริหารงานตามหลักบรรษัทภิบาล คือ การยึดถือปฏิบัติโดยเคร่งครัดตามกฎหมายและข้อบังคับของตลาดหลักทรัพย์ในฐานะบริษัทจดทะเบียน ตลอดจนการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับนักลงทุน เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือ และสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่ทำอากาศยานในที่สุด (ธนินิตย์ เนียมทันต์, 2547)

6. ยุทธศาสตร์เทคโนโลยีสารสนเทศทำอากาศยาน

ยุทธศาสตร์เทคโนโลยีสารสนเทศทำอากาศยานเป็นยุทธศาสตร์ที่มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารงานการปฏิบัติงานในรูปแบบบูรณาการ เพื่อให้ทำอากาศยานในความรับผิดชอบของบริษัททำอากาศยานมีความทันสมัย สามารถให้บริการแก่ผู้โดยสาร การขนส่งสินค้าและพัสดุภัณฑ์ด้วยความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้องและปลอดภัย อันจะนำไปสู่การเป็นทำอากาศยานที่สำคัญของภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ (ศรีสุข จันทราสุ, 2547)

การบริหารคุณภาพการทำอากาศยาน

1. การนำองค์กร

การนำองค์กร หมายถึง การกำหนดทิศทางและสร้างองค์กรที่มุ่งเน้นลูกค้า ค่านิยมที่มีความชัดเจนและเป็นรูปธรรม รวมถึงกำหนดความคาดหวังไปสู่ทิศทางค่านิยมและความคาดหวังขององค์กร และทำให้เกิดความสมดุลของความต้องการของผู้มีส่วนได้เสียทั้งหมด ผู้นำควรทำให้เกิดความมั่นใจว่ามีการ

จัดทำกลยุทธ์ระบบและวิธีการต่างๆ เพื่อให้บรรลุผลการดำเนินการที่เป็นเลิศ กระตุ้นให้มั่นวัฒนธรรม สร้างความรู้ความสามารถและทำให้มั่นใจว่าองค์กรมีความยั่งยืน ค่านิยมและกลยุทธ์ควรช่วยชี้นำ การดำเนินการกิจกรรมและการตัดสินใจขององค์กร ผู้นำระดับสูงขององค์กรควรสร้างแรงบันดาลใจ ชูงใจและกระตุ้นให้พนักงานทุกคนมีส่วนร่วมในการทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ เกิดการพัฒนาและเรียนรู้ มั่นวัฒนธรรมและมีความคิดสร้างสรรค์ มีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติการและผลการดำเนินการของคณะกรรมการบริหารมาภิบาลขององค์กร(สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ, 2548)

2. การมุ่งเน้นการตลาด

ความเป็นเลิศที่มุ่งเน้นลูกค้าส่วนที่เป็นปัจจุบันและอนาคต คือ การเข้าใจความปรารถนาของลูกค้าในปัจจุบัน และการคาดการณ์ความปรารถนาของลูกค้า และโอกาสของตลาดในอนาคต ความเป็นเลิศที่มุ่งเน้นลูกค้าจึงเป็นแนวคิดเชิงกลยุทธ์ที่เน้นการรักษาลูกค้าและความภักดี การเพิ่มส่วนแบ่งตลาด และการเติบโตของธุรกิจ องค์กรต้องมีความไวต่อความต้องการของลูกค้า และตลาดที่เปลี่ยนแปลงและเกิดขึ้นใหม่รวมทั้งปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อความพึงพอใจ และความภักดีของลูกค้า องค์กรจะต้องคาดการณ์ความเปลี่ยนแปลงตลาด ดังนั้นความเป็นเลิศที่มุ่งเน้นลูกค้าจำเป็นต้องตระหนักถึงการพัฒนาทางเทคโนโลยีและสิ่งใหม่ๆ ที่คู่แข่งนำเสนอ รวมทั้งการตอบสนองอย่างรวดเร็วและยืดหยุ่น ค่าการเปลี่ยนแปลงของลูกค้าและตลาด (กฤษณ์ รื่นรมย์, 2547)

3. การวัดการวิเคราะห์

การวัดและการวิเคราะห์ ผลการดำเนินการมีความสำคัญต่อองค์กร การวัดผลควรมาจากความ

จำเป็น และกลยุทธ์ทางธุรกิจ การวัดผล ควรใช้ข้อมูล และสารสนเทศที่สำคัญ อย่างยิ่งเกี่ยวกับ กระบวนการผลิตและผลลัพธ์ที่สำคัญ การวัดผล การดำเนินการขององค์กรต้องใช้ข้อมูล และสารสนเทศหลายประเภท การวัดผลการดำเนินการ ควรควบคุมถึงผลการดำเนินการด้านลูกค้า ผลผลิต และการบริการ รวมทั้งการเปรียบเทียบผลการดำเนินการด้านการปฏิบัติการ ผลการดำเนินการด้านตลาด และผลการดำเนินการแข่งขัน รวมถึงผลการดำเนินการด้านผู้ส่งมอบ พนักงานต้นทุนและการเงิน ตลอดจนธรรมาภิบาลและการปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับขององค์กร ควรจำแนกข้อมูลเพื่อความสะดวกต่อการวิเคราะห์ เช่น จำแนกตามตลาด ตามสายผลิตภัณฑ์ และตามกลุ่มพนักงาน การวิเคราะห์หมายถึง การวัดสาระสำคัญของข้อมูล และสารสนเทศ เพื่อสนับสนุนการประเมินผลการตัดสินใจ การปรับปรุงในการวิเคราะห์ องค์กรจำเป็นต้องใช้ข้อมูลเพื่อป้องกันแนวโน้มการคาดการณ์และความเป็นเหตุเป็นผลกัน ซึ่งโดยปกติแล้วอาจไม่เห็นชัดเจน การวิเคราะห์จะสนับสนุนจุดมุ่งหมายหลาย ๆ ประการ เช่น การวางแผนการทบทวนผล การดำเนินการโดยรวม การปรับปรุงการปฏิบัติการ การวัดการเปลี่ยนแปลง การเปรียบเทียบผลการดำเนินการกับคู่แข่ง หรือเปรียบเทียบกับระดับเทียบเคียงของ “วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ” (กิตติพงศ์ วิวกานนท์, 2547)

4. การพัฒนาทรัพยากรบุคคล

การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล คือการมุ่งจะสร้างและรักษาให้องค์กรมีผลการดำเนินการที่ดีอยู่เสมอ รวมทั้งมุ่งที่จะพัฒนาพนักงานและองค์กรให้สามารถปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลง และการจัดการทรัพยากรบุคคลในลักษณะการบูรณาการ เช่น ความสอดคล้องไปในทางเดียวกันกับวัตถุประสงค์เชิงกล

ยุทธ์ และแผนปฏิบัติการขององค์กร การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคลครอบคลุมถึงสภาพแวดล้อมในการทำงาน และบรรยากาศที่สนับสนุนการทำงานของพนักงาน เพื่อให้การจัดการทรัพยากรบุคคลสอดคล้องไปในทางเดียวกับกลยุทธ์โดยรวม (ชัยญา ผลอนันต์, 2547)

5. การจัดการกระบวนการ

กระบวนการที่สร้างคุณค่า หมายถึง กระบวนการต่าง ๆ ที่มีความสำคัญสูงสุดในการดำเนินธุรกิจและการรักษา หรือทำให้มีความได้เปรียบแข่งขันอย่างยั่งยืน กระบวนการเหล่านี้เกี่ยวข้องกับพนักงานส่วนใหญ่ขององค์กร และสร้างคุณค่าให้แก่ลูกค้า ผู้ถือหุ้นและผู้มีส่วนได้เสียอื่น ๆ รวมถึงกระบวนการต่าง ๆ ที่สร้างคุณค่าเพิ่มสูงสุดแก่ผลิตภัณฑ์และบริการต่างๆ รวมทั้งกระบวนการธุรกิจที่สำคัญอย่างยิ่งในการสร้างคุณค่าแก่องค์กร นำมาซึ่งความสำเร็จและการเติบโตทางธุรกิจ (ยุทธนา แซ่เดียว, 2547)

6. ผลลัพธ์ทางธุรกิจ

ผลลัพธ์ทางธุรกิจ หมายถึงผลลัพธ์ของการประเมินวัตถุประสงค์ และการประเมินของลูกค้านต่อผลิตภัณฑ์และบริการขององค์กร ผลการดำเนินการด้านการเงินและตลาดโดยรวม ผลลัพธ์ด้านระบบการนำองค์กรและความรับผิดชอบต่อสังคม และผลลัพธ์ของกระบวนการกิจกรรมการปรับปรุงกระบวนการที่สำคัญด้วย การมุ่งเน้นที่ผลลัพธ์ดังกล่าว ทำให้สามารถรักษาจุดประสงค์ของผลลัพธ์ทางธุรกิจ ซึ่งได้แก่ การนำเสนอคุณค่าที่ดีเยี่ยมในมุมมองของลูกค้าและตลาด การมีผลการดำเนินงานที่ดีเยี่ยมโดยเห็นได้จากดัชนีชี้วัดด้านการปฏิบัติการ กฎหมายจริยธรรม และการเงิน รวมทั้งดัชนีชี้วัดด้านการเรียนรู้ขององค์กรและพนักงาน การศึกษาระบบสารสนเทศในขณะเกิดขึ้นจริง เพื่อประเมินและ

ปรับปรุงกระบวนการผลิตภัณฑ์และบริการ โดยมี
ความสอดคล้องไปในทางเดียวกันกับกลยุทธ์ของ
องค์กรโดยรวม กำหนดให้มีการวิเคราะห์และ
ทบทวนข้อมูลสารสนเทศของผลลัพธ์ทางธุรกิจ
เพื่อให้ผลการดำเนินการโดยรวมและจัดลำดับ
ความสำคัญในการปรับปรุง (นิตยั สัมภาษณ์, 2547)

วิธีดำเนินการวิจัย

แนวทางการวิจัยในการศึกษาวิเคราะห์เชิง
พรรณนา (descriptive analysis) อาศัยข้อมูลทาง
เอกสารที่เน้นการหาข้อมูลจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง
(documentary research)และการศึกษาโดยการจัดทำ
แบบสำรวจความคิดเห็น จากกลุ่มประชากรเป้าหมาย
ที่เป็นพนักงานการทำอากาศยาน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ กลุ่ม
ตัวอย่างจำนวน 1,576 คน ได้มาจากการสุ่มแบบมี
สัดส่วนจากประชากรในองค์การการทำอากาศยาน
ทั้ง 5 แห่ง จำนวน 4,263 คน ประกอบด้วยผู้บริหาร
ระดับสูง ผู้บริหารระดับกลาง และผู้ปฏิบัติงาน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการ
วิจัย ครั้งนี้คือ แบบสอบถาม การเก็บรวบรวมข้อมูล
มีลักษณะทั้งแบบคำถามปลายเปิด (open-ended
response questions) และคำถามปลายปิด (close-
ended response questions) แบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 องค์การการทำอากาศยาน และข้อมูล
ส่วนบุคคลของพนักงานการทำอากาศยาน

ส่วนที่ 2 ยุทธศาสตร์การทำอากาศยาน

ส่วนที่ 3 การบริหารคุณภาพการทำอากาศยาน

การเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

การเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม

ผู้วิจัยได้กำหนดพื้นที่ประชากรซึ่งเป็นกลุ่ม
ตัวอย่างจากพนักงานการทำอากาศยาน และได้ตั้ง
กลุ่มผู้ช่วยเก็บแบบสอบถาม ซึ่งแจ้งทำความเข้าใจให้
ทราบลักษณะของแบบสอบถาม การเก็บรวบรวม
ข้อมูล และเน้นชี้แจงว่าจะต้องได้จำนวนกลุ่ม
ตัวอย่างตามที่ต้องการ ครบจำนวน 1,576 คน ถ้า
แบบสอบถามไม่สมบูรณ์ให้คัดออกแล้วดำเนินการ
เก็บมาใหม่ โดยผู้วิจัยตรวจสอบตลอดระยะเวลา
ทำงาน

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติเชิงพรรณนา ใช้เพื่อวิเคราะห์ลักษณะ
ทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างโดยการแจกแจงค่าความถี่
(frequency) ค่าร้อยละ (percent) ค่าเฉลี่ย (mean) และ
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)

2. สถิติเชิงอนุมาน ใช้ในการวิเคราะห์เพื่อ
ทดสอบสมมติฐาน ระหว่างยุทธศาสตร์การทำอากาศ
ยานกับการบริหารคุณภาพการทำอากาศยานจากสูตร
สหสัมพันธ์ค่านินิคอล (Canonical Correlation
Analysis)

ผลการวิจัย

ผลการศึกษาการบริหารคุณภาพการทำอากาศ
ยานระหว่างประเทศตามแผนยุทธศาสตร์ในประเทศไทย
สามารถสรุปผลได้ดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการวิจัยครั้งนี้พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่
เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 84.0
และ 46.0 ตามลำดับ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุไม่
เกิน 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.2 รองลงมาคือกลุ่ม
ตัวอย่างที่มีอายุ 31-35 คิดเป็นร้อยละ 27.2 และกลุ่ม
ตัวอย่างที่มีอายุ 36-40 ปี กับ 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ

20.5 และร้อยละ 20.4 มีความใกล้เคียงกัน ขณะที่กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไปน้อยที่สุดร้อยละ 3.6 กลุ่มตัวอย่างมีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 39.9 และต่ำกว่าปริญญาตรีร้อยละ 26 กลุ่มตัวอย่างมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป ร้อยละ 47.6 รองลงมาได้ 10,000-20,000 บาท และ 20,001-30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 27.6 และร้อยละ 18.8 ตามลำดับ และมีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาทน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 6.1 กลุ่มตัวอย่างมีตำแหน่งระดับ 3-5 ร้อยละ 60.2 รองลงมาตำแหน่ง 6-7 ร้อยละ 30.3 และต่ำกว่าระดับ 3 ร้อยละ 7.5 โดยมีตำแหน่งในระดับ 8 ขึ้นไปน้อยที่สุด ร้อยละ 2.1 ระยะเวลาทำงาน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระยะเวลาทำงานในองค์กรไม่เกิน 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 51.6 รองลงมา ระยะเวลาทำงานระหว่าง 11-15 ปี และ 16-20 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.2 ร้อยละ 9.8 และระยะเวลาทำงาน 21 ปีขึ้นไปน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 8.4

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับยุทธศาสตร์

การทำอากาศยาน

จากการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับยุทธศาสตร์การทำอากาศยานพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานการทำอากาศยาน มีความเห็นว่า การทำอากาศยาน ดำเนินการใน 2 ระดับ คือ ระดับมีแนวทางการปฏิบัติที่ดี ได้แก่ ยุทธศาสตร์การเพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขันมากที่สุด รองลงมาคือ ยุทธศาสตร์การเงินและการลงทุน และยุทธศาสตร์การบริการ ส่วนยุทธศาสตร์ที่มีการดำเนินการในระดับมีแนวทางการปฏิบัติตามแผนแต่ยังคงต้องปรับปรุง ได้แก่ ยุทธศาสตร์การตลาดและ ยุทธศาสตร์เทคโนโลยีสารสนเทศ ทำอากาศยานมากที่สุด รองลงมาคือ ยุทธศาสตร์การเพิ่มมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ถือหุ้น

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการบริหารคุณภาพ การทำอากาศยาน

จากการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับการบริหารคุณภาพการทำอากาศยานพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานการทำอากาศยาน มีความเห็นว่า การทำอากาศยานมีการบริหารคุณภาพการทำอากาศยานในภาพรวมอยู่ในระดับมีกระบวนการและวิธีการปฏิบัติได้รับการปรับปรุงให้ดีขึ้น เมื่อพิจารณาแต่ละองค์ประกอบพบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นว่า การทำอากาศยาน มีการนำองค์การมากที่สุดรองลงมา คือ การบริหารการพัฒนาทรัพยากรบุคคล การจัดกระบวนการและผลลัพธ์ทางธุรกิจ ขณะที่มีการบริหารคุณภาพในองค์ประกอบการวัดการวิเคราะห์ และการมุ่งเน้นการตลาดน้อยกว่าด้านอื่น ๆ

การอภิปรายผล

ในด้านความสัมพันธ์ระหว่างยุทธศาสตร์การทำอากาศยานกับการบริหารคุณภาพการทำอากาศยาน ดังนี้ (1) ยุทธศาสตร์เทคโนโลยีสารสนเทศในด้านวางแผนการจัดการระบบ โลจิสติกส์ มีความสัมพันธ์ต่อการบริหารคุณภาพทำอากาศยานด้านการนำองค์การ ด้านการกำหนดทิศทางองค์กรอยู่ในระดับต่ำ ยุทธศาสตร์เทคโนโลยีสารสนเทศในด้านวางแผนการจัดการระบบโลจิสติกส์ มีความสัมพันธ์ต่อการบริหารคุณภาพทำอากาศยานด้านวางแผนการจัดการระบบโลจิสติกส์ มีความสัมพันธ์ต่อการบริหารคุณภาพการทำอากาศยานด้านการนำองค์การ ด้านความรับผิดชอบต่อสาธารณะ อยู่ในระดับปานกลาง ยุทธศาสตร์การตลาดด้านสายการบินมีความสัมพันธ์ต่อการบริหารคุณภาพการทำอากาศยาน ด้านการนำองค์การ ด้านความรับผิดชอบต่อสาธารณะในระดับต่ำ ยุทธศาสตร์เทคโนโลยีสารสนเทศทำอากาศยาน ด้านระบบการตรวจสอบผู้โดยสารมีความสัมพันธ์

ต่อการบริหารคุณภาพการท่าอากาศยานด้านการนำ
องค์กร ด้านการกำหนดทิศทางองค์กรอยู่ในระดับ
ปานกลาง (2) ยุทธศาสตร์การท่าอากาศยานในด้าน
ยุทธศาสตร์เทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการวาง
แผนการจัดการระบบโลจิสติกส์ มีความสัมพันธ์ต่อ
การบริหารคุณภาพการท่าอากาศยาน ด้านการ
มุ่งเน้นการตลาดในด้านการวางแผนและการจัดการ
ตลาด การกำหนดลูกค้าเป้าหมายอยู่ในระดับสูง
ยุทธศาสตร์การตลาดด้านผู้ประกอบการ
มีความสัมพันธ์ต่อการบริหารคุณภาพการท่าอากาศ
ยานด้านการมุ่งเน้นการตลาด ในด้านการกำหนด
ลูกค้าเป้าหมายอยู่ในระดับต่ำมาก และยุทธศาสตร์
การตลาดด้านผู้ประกอบการมีความสัมพันธ์ต่อการ
บริหารคุณภาพการท่าอากาศยานด้านการมุ่งเน้น
การตลาด ด้านการประเมินและควบคุมการ
ปฏิบัติงานด้านการตลาดอยู่ในระดับต่ำ (3)
ยุทธศาสตร์การท่าอากาศยาน ด้านยุทธศาสตร์
เทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการวางแผน การจัดการ
ระบบโลจิสติกส์ มีความสัมพันธ์ต่อการบริหาร
คุณภาพการท่าอากาศยานด้านการวัดการวิเคราะห์
ด้านความพร้อมการใช้งานข้อมูลและสารสนเทศอยู่ใน
ระดับปานกลาง การจัดการเทคโนโลยี
สารสนเทศตามนโยบายของรัฐมีความสัมพันธ์ต่อ
การบริหารคุณภาพการท่าอากาศยานด้านการวัดการ
วิเคราะห์ในด้านผลการดำเนินงานขององค์กรอยู่ใน
ระดับปานกลางและการจัดทำมาตรฐานการบริการ
และการวางแผนการจัดการระบบโลจิสติกส์
มีความสัมพันธ์ต่อการบริหารคุณภาพการท่า
อากาศยาน ด้านการวัดการวิเคราะห์ในด้านการ
จัดการข้อมูลและความรู้อยู่ในระดับต่ำ (4)
ยุทธศาสตร์เทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการวางแผน
แผนการพัฒนาระบบโลจิสติกส์ และการวางแผนเข้า
ระบบสารสนเทศมีความสัมพันธ์ต่อการบริหาร
คุณภาพการท่าอากาศยานในด้านการพัฒนา

ทรัพยากรบุคคล ด้านการบริหารค่าตอบแทน การ
พัฒนาความก้าวหน้าในสายอาชีพอยู่ในระดับต่ำ
การวางแผนการจัดการระบบโลจิสติกส์ มี
ความสัมพันธ์ต่อการบริหารทรัพยากรบุคคล ด้าน
การจัดระบบความปลอดภัยอยู่ในระดับสูง การสร้าง
ความพึงพอใจผู้ให้บริการมีความสัมพันธ์ต่อการ
บริหารงานบุคคล ด้านการจัดระบบความปลอดภัย
อยู่ในระดับต่ำ (5) ยุทธศาสตร์เทคโนโลยีสารสนเทศ
ท่าอากาศยานด้านการวางแผนพัฒนาระบบ
โลจิสติกส์ มีความสัมพันธ์ต่อการบริหารคุณภาพการ
ท่าอากาศยาน ด้านการจัดกระบวนการอย่างมี
ประสิทธิภาพอยู่ในระดับสูง การวางแผนเข้าร่วม
ระบบสารสนเทศมีความสัมพันธ์ต่อการบริหาร
คุณภาพการท่าอากาศยาน ด้านการจัดกระบวนการ
อย่างมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับปานกลาง
การจัดทำมาตรฐานการบริการและการบริหารจัดการ
แผนการเงินมีความสัมพันธ์ต่อด้านการวัดผลการ
ปรับปรุงกระบวนการอยู่ในระดับต่ำ และการวางแผน
แผนการจัดการระบบโลจิสติกส์มีความสัมพันธ์ต่อด้าน
การจัดการกระบวนการด้านการสร้างคุณค่าอยู่ใน
ระดับสูงมาก (6) ยุทธศาสตร์เทคโนโลยีสารสนเทศ
ท่าอากาศยานด้านการวางแผนพัฒนาระบบ
โลจิสติกส์ และการจัดอัตราค่าจ้างด้านบริการมี
ความสัมพันธ์ต่อการบริหารคุณภาพการท่าอากาศ
ยานด้านผลลัพธ์ทางธุรกิจ ด้านธรรมาภิบาล และ
ด้านผลิตภัณฑ์ การมุ่งเน้นลูกค้าอยู่ในระดับ
ปานกลาง การบริหารจัดการแผนการเงิน และการ
พัฒนาท่าอากาศยานภูเก็ตมีความสัมพันธ์ต่อด้าน
ผลลัพธ์ทางธุรกิจด้านการมุ่งเน้นลูกค้าอยู่ในระดับต่ำ
และด้านผลิตภัณฑ์และการบริการอยู่ในระดับปาน
กลาง เทคโนโลยีสารสนเทศตามนโยบายของรัฐ
และมาตรฐานการบริการ ICAO มีความสัมพันธ์ต่อ
การบริหารคุณภาพการท่าอากาศยานด้านผลลัพธ์

ทางธุรกิจ ด้านประสิทธิภาพขององค์กรอยู่ในระดับปานกลาง

ข้อเสนอแนะ

ยุทธศาสตร์การทำอากาศยาน

การจัดทำยุทธศาสตร์ของการทำอากาศยานจะต้องเชื่อมโยงสัมพันธ์กับยุทธศาสตร์ในระดับเหนือขึ้นไป กล่าวคือจะต้องเชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ของกลุ่มภารกิจยุทธศาสตร์ของกระทรวงคมนาคม และยุทธศาสตร์ของชาติ โครงสร้างความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมภายนอกกับแผนยุทธศาสตร์

1. สิ่งที่จะต้องพิจารณาเบื้องต้น

1.1 การบริหารความเปลี่ยนแปลง (change management)

1.2 การพิจารณาสภาพแวดล้อม (inside out and outside in)

2. สิ่งที่ต้องวิเคราะห์เพื่อพิจารณาความเชื่อมโยงกับปัญหาขององค์กร

2.1 วาระของโลก (global Agenda)

2.2 วาระแห่งชาติ (national Agenda)

2.3 แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 (The 9th National Economic and Social Development Plan)

2.4 นโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ และนโยบายรัฐบาล (public policy and government policy)

ในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ของการทำอากาศยาน ควรกำหนดขั้นตอนการทำแผนยุทธศาสตร์เป็นลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. การกำหนดวิสัยทัศน์ (vision) วิสัยทัศน์ คือ จุดมุ่งหมายระยะยาว เพื่อใช้เป็นทิศทางในการพัฒนาองค์กร โดยปกติในแวดวงหน่วยงานราชการนิยมกำหนดระยะของวิสัยทัศน์องค์กรไว้ 10 ปี นั้นหมายความว่า องค์กรการทำอากาศยานต้องใช้ระยะเวลาถึง 10 ปี จึงจะสามารถพัฒนาให้องค์กร

บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยการจัดทำ วิเคราะห์ SWOT ซึ่งหมายถึง การรู้จักจุดแข็งจุดอ่อน โอกาสและอุปสรรคขององค์กร ทำให้ทราบทิศทางข้างหน้าได้ชัดเจนการระดมความคิดเห็นวิสัยทัศน์ การประชุมสัมมนา สามารถสร้างความคิดองค์การให้เป็นอิสระไม่ติดอยู่ในกรอบ ทำให้ได้ความคิดใหม่ที่อยู่นอกกรอบ

2. การกำหนดพันธกิจ (mission) พันธกิจ คือ ภารกิจและเป้าหมายของภารกิจหลักขององค์กรที่จะดำเนินการให้บรรลุถึงในช่วงระยะเวลาหนึ่ง การทำอากาศยานควรกำหนดช่วงระยะเวลาของพันธกิจไว้ 10 ปี

3. การกำหนดเป้าประสงค์หลัก (final strategy outcome) เป้าประสงค์หลักคือ ผลลัพธ์รวมของยุทธศาสตร์ หรือเป้าหมายในรอบระยะปีของการใช้แผนยุทธศาสตร์ตามแนวทางหลักเกณฑ์ของกระทรวงคมนาคมในการจัดทำแผน การกำหนดเป้าประสงค์หลักนั้น จำเป็นจะต้องทราบผลลัพธ์ของยุทธศาสตร์

4. การกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ (strategic issues) ประเด็นยุทธศาสตร์คือผลลัพธ์ของกลุ่มยุทธศาสตร์ (strategic issues outcome) ซึ่งเป็นเป้าหมายโดยสรุปของกลุ่มยุทธศาสตร์ การกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ก็คือ การกำหนดไว้แต่ละประเด็น จะช่วยให้แผนยุทธศาสตร์เป็นระบบและมีความสมเหตุสมผลของแต่ละยุทธศาสตร์

5. การกำหนดยุทธศาสตร์ (strategic) หมายถึง เป้าหมายเชิงกลยุทธ์ในระดับองค์กร (organizational level strategic) โครงสร้างของกลยุทธ์หรือโครงสร้างของยุทธศาสตร์ของแผนของหน่วยงาน

6. การกำหนดแผนงาน (program) หรือการกำหนดยุทธศาสตร์ระดับแผนหมายถึง การนำยุทธศาสตร์แต่ละด้านมาแตกย่อยเป็นแผนงานต่าง ๆ

ตามทฤษฎีผู้กำหนดแผนงานควรวิเคราะห์ปัญหาโดยใช้เทคนิควิเคราะห์ปัญหาของแผนยุทธศาสตร์

7. การกำหนดโครงการ (project) โครงการคือองค์ประกอบขนาดเล็กที่สุดของโครงสร้างแผนยุทธศาสตร์ จุดแห่งการเปลี่ยนแปลง หรือจุดแห่งการเปลี่ยนกลยุทธ์หรือยุทธศาสตร์สู่ภาคปฏิบัติ ดังนั้นโครงการจึงเป็นเรื่องที่มีความสำคัญต่อผลสัมฤทธิ์ขององค์กรเป็นอย่างมาก

8. การกำหนดข้อเสนอการปรับเปลี่ยนขององค์กร และข้อเสนอสิ่งจูงใจ พิจารณาได้เป็น 2 ประเด็นหลัก

8.1 ข้อเสนอการปรับเปลี่ยนขององค์กร ศึกษาพลวัตของการเปลี่ยนแปลงและเสนอแนะทางการปรับเปลี่ยนองค์กรให้เป็นองค์กรที่มีคุณภาพ

8.2 ข้อเสนอสิ่งจูงใจ วัตถุประสงค์เพื่อให้พนักงานมีขวัญกำลังใจในการทำงาน

การบริหารคุณภาพการทำอากาศยาน

การบริหารคุณภาพของการทำอากาศยาน หมายถึงการมุ่งเน้นการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ การอำนวยความสะดวกในแง่ทฤษฎี คือ การจัดองค์การสมัยใหม่ กระบวนทัศน์ใหม่หรือการสร้างปรัชญาการบริหารในองค์กรสู่ความเป็นเลิศในการแข่งขัน แนวทางในการปรับปรุงและการเปลี่ยนแปลงองค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งแนวคิด แผนยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ที่ใช้ในการแข่งขัน การผลิตสินค้าและบริการที่มีคุณภาพ การบริหารที่ให้ความสำคัญแก่พนักงาน การนำเอาเรื่อง Competency มาเป็นเครื่องมือในการบริหารบุคลากร เน้นเรื่อง training need and development plan เพื่อพัฒนาศักยภาพของพนักงานให้พร้อมทั้งความรู้ ความชำนาญ ทักษะที่ดี และพฤติกรรมที่เหมาะสม การพัฒนาส่งเสริมให้องค์กรเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ และมุ่งสู่ความเป็นเลิศ มี

ศักยภาพในการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ และสามารถปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมในการแข่งขันทางธุรกิจด้วยการสร้างกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้มีความร่วมมือระหว่างกลุ่มสายงาน การจัดการคุณภาพทั้งองค์การ ต้องให้ความวางใจและมีความผูกพันต่อองค์การ มีความผูกพันต่อภารกิจและร่วมมือกันมากกว่าการแข่งขัน

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

จากการวิเคราะห์ข้อมูล และผลการทดสอบสมมติฐาน กล่าวได้ว่า ยุทธศาสตร์การทำอากาศยานมีความสัมพันธ์เนื่องกับการบริหารคุณภาพของการทำอากาศยาน ผู้บริหารจึงต้องให้ความสนใจในการส่งเสริมปรับปรุงยุทธศาสตร์ที่มีผลอย่างเหมาะสม เพื่อให้การทำงานของการทำงานสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับเป้าหมายที่กำหนดไว้ จากผลการศึกษานี้ทำให้ผู้วิจัยกำหนดแนวทางที่จะปรับปรุงยุทธศาสตร์การทำอากาศยานดังนี้

1. การวิเคราะห์พบว่า การทำอากาศยานมีแนวทางการปฏิบัติงานแล้วแต่ยังคงต้องปรับปรุงการดำเนินการตามยุทธศาสตร์การเพิ่มมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ถือหุ้น และพบว่าทุกประเด็นที่มีการดำเนินการตามยุทธศาสตร์ดังกล่าวยังคงต้องปรับปรุง กล่าวคือ

1.1 ควรจัดทำแผนรองรับความเสี่ยงที่เป็นรูปธรรม เพื่อให้ผู้ถือหุ้นเกิดความมั่นใจยิ่งขึ้น

1.2 เสนอผลการประเมินการดำเนินการต่อผู้ถือหุ้น โดยมุ่งเน้นให้ทราบว่างค์การมีความโปร่งใสตรวจสอบได้ และการดำเนินการไม่มีการทุจริต สิ่งเหล่านี้มีผลโดยตรงต่อความเชื่อถือที่ผู้ถือหุ้นมีต่อการบริหารจัดการของการทำอากาศยาน

2. การวิเคราะห์พบว่า การทำอากาศยานมีแนวทางการปฏิบัติงานแล้วแต่ยังคงต้องปรับปรุงการ

ดำเนินการตามยุทธศาสตร์เทคโนโลยีสารสนเทศ การทำอากาศยานด้วย และพบว่ามีการพัฒนาระบบ MIS สำหรับทำอากาศยานกรุงเทพเท่านั้น ที่มีแนวทางการปฏิบัติงานที่ดี ในขณะที่การพัฒนา ระบบ MIS สำหรับภูมิภาค การดำเนินการจัด เทคโนโลยีสารสนเทศตามนโยบายของรัฐบาล การรักษาความปลอดภัยของเครือข่าย ระบบการ ตรวจสอบผู้โดยสารล่วงหน้า และการวางแผน จัดระบบโลจิสติกส์ยังคงต้องปรับปรุง ผู้วิจัยจึงได้เสนอแนวทางการปรับปรุงการดำเนินการตาม ยุทธศาสตร์ดังกล่าว ดังนี้

2.1 จัดการประชุมวางแผนการพัฒนา เครือข่ายและเชื่อมโยงข้อมูลของแต่ละท่าอากาศยาน โดยให้มีผู้แทนจากท่าอากาศยานในภูมิภาคต่างๆเข้าร่วมวางระบบด้วย เพื่อให้ทราบปัญหาการปฏิบัติงานที่แท้จริง และการประสานข้อมูลจะได้ประโยชน์ สูงสุด

2.2 มีการพัฒนานำระบบ E-business มาใช้ในการดำเนินงาน โดยจัดการอบรมการใช้งาน ให้แก่ผู้ปฏิบัติ และทำการประเมินผลจากการใช้ระบบ เพื่อปรับปรุงระบบให้มีประสิทธิภาพ

2.3 กำหนดให้มีหน่วยงานรับผิดชอบ ด้านสารสนเทศขององค์กร รวมถึงการติดตาม ประสานกับหน่วยงานของรัฐ เพื่อให้การดำเนินการ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ สอดคล้องกับนโยบายที่ รัฐบาลกำหนด และยังประสานข้อมูลกับฝ่ายรัฐบาล ได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วย

3. การวิเคราะห์พบว่า การดำเนินการตาม ยุทธศาสตร์การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน ยังคงต้องปรับปรุงในเรื่องการพัฒนาส่งเสริม ระบบโลจิสติกส์ให้สามารถนำไปใช้ได้กับการ พัฒนาขายคลังสินค้า ณ ท่าอากาศยานภูมิภาคที่สำคัญ ทั้ง ท่าอากาศยานเชียงใหม่ และท่าอากาศยาน ภูเก็ต ดังนั้นควรให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องและ

รับผิดชอบในเรื่องดังกล่าวของท่าอากาศยานทั้งสอง ได้มีโอกาสแสดงความคิดเห็นเพื่อวางแผนปรับปรุง

4. การวิเคราะห์พบว่า การทำอากาศยานควรเพิ่มความสนใจเรื่องการควบคุมค่าใช้จ่ายในการ ดำเนินการให้รัดกุมขึ้น โดยเฉพาะค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับ สาธารณูปโภค และการเดินทางไปราชการภายใน โดยให้รายจ่ายเกิดขึ้นเท่าที่จำเป็นจริง ๆ ซึ่งจะเป็น การเสริมสร้างยุทธศาสตร์การเงินการลงทุนให้ เข้มแข็งขึ้น ในการดำเนินการตามยุทธศาสตร์ การตลาด การทำอากาศยานควรทำการตลาดร่วมกับ สายการบินต่าง ๆ เพราะนอกจากการเป็นการขยาย การตลาดแล้ว ยังเสริมสร้างภาพลักษณ์ให้กลุ่มลูกค้า ที่ใช้บริการสายการบินต่าง ๆ ทราบด้วย นอกจากนี้ การทำอากาศยานควรทำการตลาดร่วมกับ ผู้ประกอบการในพื้นที่อาคารท่าอากาศยานในการทำ กิจกรรมต่าง ๆ ตามช่วงเทศกาล หรือช่วงที่ต้องการ เพิ่มยอดขาย การทำอากาศยานควรทบทวนมาตรการ รองรับกรณีที่ถูกค้าอาจเกิดความไม่พอใจผลิตภัณฑ์ หรือการบริการต่าง ๆ โดยวิเคราะห์ว่าการดำเนินการ ที่ผ่านมามีปัญหาหรือไม่เพียงใด และกำหนดให้มี หน่วยงานรับผิดชอบโดยตรงในเรื่องดังกล่าว รวมทั้งการตอบข้อซักถาม ณ จุดบริการ และทาง โทรศัพท์ให้แก่ลูกค้าด้วย การดำเนินการตาม ยุทธศาสตร์การบริการเห็นว่า การทำอากาศยานต้อง ปรับปรุงในเรื่องความสะดวกรวดเร็วในการผ่าน สินค้าเข้าออกให้ตรงเวลา และมีมาตรการรองรับ กรณีเร่งด่วนสำหรับสินค้าที่มีกำหนดอายุด้วย มีการ ประเมินผลการดำเนินการให้ทราบความคิดเห็นและ ข้อเสนอแนะจากผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้องโดยตรง ข้อมูลที่ได้จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการพัฒนา การดำเนินการตามยุทธศาสตร์การบริการ ฝ่ายบุคคล ต้องมีแผนการจัดอัตราค่าจ้างการให้บริการในช่วง เทศกาล หรือช่วงที่มีผู้ใช้บริการในด้านต่าง ๆ มาก ทั้งนี้อาจให้มีกลุ่มพนักงานที่มีลักษณะเวียนไปช่วย

ในช่วงเร่งด่วน หรือบางช่วงอาจมีการจ้างลูกจ้าง
ชั่วคราวเพิ่มเติม ฝ่ายบุคคลต้องศึกษาพร้อมกับฝ่าย

ปฏิบัติเพื่อกำหนดแผนรองรับที่เหมาะสมต่อไป



เอกสารอ้างอิง

กิตติพงศ์ วิเวกานนท์. (2547). การจัดกระบวนการ: หนทางสร้างคุณภาพการเพิ่มผลผลิต และศักยภาพเพื่อการ
แข่งขัน. กรุงเทพฯ: สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ.

กฤษณ์ รื่นรมย์. (2547). การมุ่งเน้นลูกค้าและตลาดสร้างองค์กรให้แตกต่างอย่างเหนือชั้น. กรุงเทพฯ: สถาบันเพิ่ม
ผลผลิตแห่งชาติ.

ธนิตย์ นิยมทันต์. (2547). แผนวิสาหกิจ 2543-2547. กรุงเทพฯ: บริษัทการทำอากาศยานไทย.

ธัญญา ผลอนันต์. (2547). การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคลแนวทางสร้างความพึงพอใจแก่พนักงาน. กรุงเทพฯ: สถาบัน
เพิ่มผลผลิตแห่งชาติ

นิตย์ สัมมาพันธ์. (2547). ภาวะผู้นำพลังขับเคลื่อนองค์กรสู่ความเป็นเลิศ. กรุงเทพฯ: สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ.

ยุทธนา แซ่เตียว. (2547). การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้สร้างองค์กรอัจฉริยะ. กรุงเทพฯ: สถาบันเพิ่ม
ผลผลิตแห่งชาติ.

ศรีสุข จันทรางศุ. (2548). แผนวิสาหกิจ ฉบับที่ 2 กทม, บมจ. ทำอากาศยานไทย. กรุงเทพฯ: บริษัทการทำ
อากาศยานไทย.



**การบริหารจัดการภารกิจกระทรวงแรงงานตามนโยบายภาครัฐแนวใหม่
กับการสร้างองค์การแห่งการเรียนรู้สู่ทศวรรษหน้า**

**The Management of the Ministry of Labour's Missions, in Accordance
with the New Public Management Policy Regarding the Establishment
of Learning Organization in the Next Decade**

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) การบริหารจัดการภารกิจของกระทรวงแรงงานตามนโยบายภาครัฐแนวใหม่กับการสร้างองค์การแห่งการเรียนรู้สู่ทศวรรษหน้า (2) ความสัมพันธ์ระหว่างภารกิจของกระทรวงแรงงานกับการสร้างองค์การแห่งการเรียนรู้สู่ทศวรรษหน้า โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากข้าราชการในกระทรวงแรงงาน จำนวน 10,383 คน ได้ กลุ่มตัวอย่างจำนวน 2,014 คนจากการสุ่มอย่างมีสัดส่วนจากผู้บริหาร 3 ระดับ สถิติเชิงพรรณนาใช้หาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติค่าไคสแควล์ใช้หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรตาม ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นด้วยกับการกิจกระทรวงแรงงานด้านประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ ในภาพรวมระดับปานกลาง โดยเห็นว่ากระทรวงมีขีดความสามารถในด้านการประกันความมั่นคงในการทำงานมากที่สุด รองลงมาคือการส่งเสริมขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ ด้านการจัดองค์การและการกำหนดนโยบาย กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นต่อการบริหารองค์ความรู้ที่มีประสิทธิภาพในภาพรวมระดับปานกลาง และมีความเห็นต่อการบริหารองค์ความรู้มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการประเมินองค์ความรู้ขององค์การ และด้านสมรรถนะของทรัพยากรบุคคล โดยมีความเห็นต่อการบริหารองค์ความรู้ขององค์การด้านการบริหารระบบเทคโนโลยีสารสนเทศน้อยที่สุด

คำสำคัญ: การบริหารจัดการ, กระทรวงแรงงาน, การจัดการองค์การการเรียนรู้

Abstract

This research focussed on (1) the management of the Ministry of Labour's workgroups. This was with regard to the new public management policy on the development of the organization of learning in the next decade. (2) the correlation between the management of the Ministry of Labour's workgroups and the development of the organization of learning in the next decade. Questionnaires were used to collect data from administrative officials at the Ministry of Labour. 2,014 persons were randomly selected from a total staff of 10,383. The findings revealed that those sampled rated the management efficiency of the Ministry of Labour's workgroups as only average. The management of employment security was rated as the most efficient.

* นักศึกษาหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย

¹ ส่วนหนึ่งของวิทยานิพนธ์ระดับดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย ปีการศึกษา 2550

อาจารย์ที่ปรึกษา : ดร.สรศักดิ์ สร้อยสนธิ์

Also highly rated were the promotion of national competitiveness, policy formulation and administration. The efficiency of the management of the learning process in general was rated as average, while knowledge management in the organization received a high rating. The assessment of organizational knowledge and human resources were rated at a lower level, and the management of information technology received the lowest rating of all. There was a correlation between the management of the Ministry of Labour's workgroups and the development of the organization of learning in the next decade.

Keywords: Organizational management, Ministry of Labour's missions management

ความนำ

ประเทศไทยหลังจากเผชิญกับกระแสโลกาภิวัตน์ (globalization) ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งการเมือง เศรษฐกิจ สังคม แรงกดดันจากกระแสการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว ทำให้ประเทศไทยต้องปรับตัวเพื่อตอบสนองให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมทั้งภายในภายนอกประเทศ ภาครัฐจึงจำเป็นต้องปฏิรูประบบบริหารงานใหม่ขึ้นมาทั้งระบบ เพื่อให้การจัดการระบบงานของภาครัฐนั้นมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างถูกต้อง โปร่งใส มีคุณภาพและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้มาใช้บริการ เพื่อเสริมระบบเศรษฐกิจและสังคมให้พัฒนาต่อไปได้อย่างยั่งยืนและมีความสามารถในการแข่งขันในเวทีโลก

ภายหลังจากการปฏิรูประบบราชการในปี พ.ศ. 2545 นั้นทำให้โครงสร้างของส่วนราชการต้องเปลี่ยนแปลงไปมีการปรับเปลี่ยนภารกิจให้ชัดเจน ลดความซ้ำซ้อนของงาน ลดขนาดกำลังพลของภาครัฐลง แต่คงต้องการประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่เหมือนเดิมและมากขึ้น ภารกิจภาครัฐจึงมีมากขึ้น สาเหตุดังกล่าว รัฐจึงมีความจำเป็นต้องเปลี่ยนวิธีการและกลไกในการบริหารงาน ภาครัฐแนวใหม่ (new public management) ขึ้นโดยมุ่งเน้นให้ความสำคัญในด้านประสิทธิภาพ ประสิทธิผล (efficiency, effectiveness) และคุณภาพ

(quality) หรือความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (customer satisfaction)

การบริหารจัดการภารกิจของกระทรวงแรงงานตามนโยบายภาครัฐแนวใหม่ กับการสร้างองค์การแห่งการเรียนรู้สู่ทศวรรษหน้า กระทรวงแรงงานมีภารกิจที่สำคัญต้องบริหารจัดการปรับเปลี่ยนรูปแบบให้สอดคล้องกับแนวทางการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ ภายใต้อกรอบความคิดการจัดการกิจ การสร้างวิสัยทัศน์ การจัดการองค์การ การกำหนดนโยบาย การอำนวยการ การส่งเสริมขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศและการประกันความมั่นคงในการทำงาน ดังนั้น ปัจจัยสำคัญประการหนึ่งซึ่งกระทรวงแรงงานเห็นควรให้กำหนดเป็นเป้าหมายของการทำงาน คือ การเป็น “องค์การแห่งการเรียนรู้” อย่างยั่งยืนด้วยกระบวนการทั้งในด้านการสร้างองค์การแห่งการเรียนรู้ การจัดการองค์ความรู้ขององค์การ สมรรถนะของทรัพยากรบุคคล การบริหารระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการประเมินองค์ความรู้ขององค์การ โดยมีการปรับวัฒนธรรมการทำงานและแนวทางการพัฒนาองค์กรและบุคลากรให้ทันสมัยเอื้อประโยชน์ต่อผู้ปฏิบัติงานในการพัฒนาตนเองสู่ความเป็นมืออาชีพ (professional) ได้อย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ ส่งผลให้การปฏิบัติหน้าที่เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิด

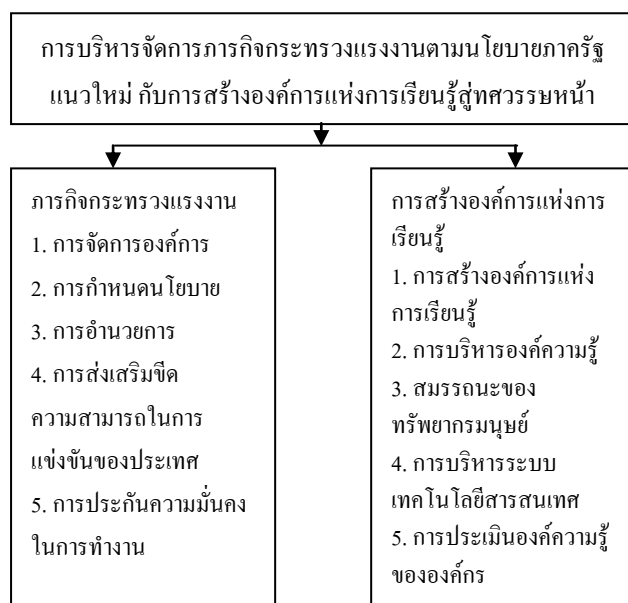
ประสิทธิผลตลอดจนสามารถให้บริการประชาชนได้
อย่างรวดเร็วและมีคุณภาพ

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาการบริหารจัดการภารกิจของ
กระทรวงแรงงาน ตามนโยบายภาครัฐแนวใหม่ กับ
การสร้างองค์การแห่งการเรียนรู้สู่ทศวรรษหน้า
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภารกิจ
ของกระทรวงแรงงานในด้าน การจัดการองค์การ
การกำหนดนโยบาย การอำนวยความสะดวก
ความสามารถในการแข่งขันของประเทศ และการ
ประกันความมั่นคงในการทำงาน การสร้างองค์การ
แห่งการเรียนรู้ การจัดการองค์ความรู้ขององค์การ
สมรรถนะของทรัพยากรบุคคล การบริหารระบบ
เทคโนโลยีสารสนเทศ และการประเมินองค์ความรู้
ขององค์การ

กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ผู้
ศึกษาได้นำมาวิเคราะห์ และกำหนดกรอบใน
การศึกษาดังปรากฏตามแผนภาพ ดังนี้



ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

แนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (NPM)

“การจัดการภาครัฐแนวใหม่” เป็นกรอบ
ความคิดที่ครอบคลุมทฤษฎีแนวคิด และเทคนิค
ทางการจัดการอย่างกว้างขวางและหลากหลาย จนทำ
ให้เกิดความสับสนทางความหมายและขอบข่ายเป็น
อย่างมาก อย่างไรก็ตาม การจัดการภาครัฐแนวใหม่ ก็มี
ลักษณะร่วมกันที่สำคัญ นั่นคือ การสะท้อนถึงจิต
วิญญาณของการมุ่งเน้น “การปฏิรูป” การ
บริหารงานในภาครัฐ โดยมีส่วนสำคัญคือ การเน้น
ความสำคัญไปที่ระบบการจัดการมากกว่าเรื่อง
นโยบาย (management not policy) การมุ่งเน้น
ผลงานและประสิทธิภาพ (performance appraisal
and efficiency) การมุ่งปรับโครงสร้างในแบบระบบ
ราชการที่มีความใหญ่โตไปสู่องค์กรที่มีขนาดเล็ก
(disaggregating public bureaucracies) เพื่อกระตุ้น
การแข่งขัน การตัดทอนและลดค่าใช้จ่ายของภาครัฐ
(cost-cutting) และสุดท้ายได้แก่ การปรับรูปแบบการ
จัดการที่เน้นเป้าหมายเพิ่มประสิทธิภาพในการ
ทำงานให้แก่องค์กร และการให้แรงจูงใจทางการเงิน
และความเป็นอิสระทางการจัดการ และเพื่อความ
ชัดเจน อาจสรุปแนวคิดของการจัดการภาครัฐแนว
ใหม่ไว้ดังนี้

1. เป็นกระบวนการบริหารที่เน้นการบริหารงาน
ในแบบมืออาชีพ (professional management) ทำให้
ผู้บริหารมีอิสระและความคล่องตัวในการบริหารงาน
2. เป็นกระบวนการบริหารงานที่มีการกำหนด
วัตถุประสงค์และตัวชี้วัดผลการดำเนินการอย่าง
ชัดเจนเป็นรูปธรรม ให้ความสำคัญแก่ความ
รับผิดชอบต่อผลงาน (accountability for results)
มากกว่าความรับผิดชอบต่อกระบวนการ
(accountability for process)

3. เป็นกระบวนการบริหารงานที่ให้ความสำคัญแก่การควบคุมสัมฤทธิ์ผลและการเชื่อมโยงเข้ากับการจัดสรรทรัพยากรและการให้รางวัล

4. เป็นกระบวนการบริหารที่พยายามปรับปรุงโครงสร้างองค์การเพื่อให้หน่วยงานมีขนาดเล็กและเกิดความเหมาะสมในการปฏิบัติงาน (disaggregation) โดยให้มีการจ้างเหมางานบางส่วนออกไป (contract out)

5. เป็นกระบวนการบริหารที่เปิดให้มีการแข่งขันในการให้บริการสาธารณะ (contestability) อันจะช่วยปรับปรุงประสิทธิภาพให้ดีขึ้น

6. ปรับเปลี่ยนวิธีการบริหารงานให้มีความทันสมัยและเลียนแบบวิธีการของภาคเอกชน (business-like approach)

7. เป็นกระบวนการบริหารที่เสริมสร้างวินัยในการใช้จ่ายแผ่นดิน ความประหยัด และความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร (ทศพร ศิริสัมพันธ์, 2549)

ภารกิจกระทรวงแรงงาน

1. การจัดการองค์การ

การจัดการองค์การ หมายถึง กำหนดทิศทางขององค์การ การสร้างความเชื่อมั่นกลยุทธระบบงาน การสร้างแรงจูงใจและส่งเสริมสนับสนุน

1.1 กำหนดทิศทางขององค์การ หมายถึง การสร้างวิสัยทัศน์ การสร้างภารกิจ/พันธกิจ การกำหนดวัตถุประสงค์และการกำหนดค่านิยมขององค์การ

1.2 การสร้างความเชื่อมั่นกลยุทธระบบงาน หมายถึง การบรรลุความเป็นเลิศ สร้างแรงบันดาลใจ พนักงาน การสร้างนวัตกรรมและการเพิ่มพูนความรู้และความสามารถ

1.3 การสร้างแรงจูงใจและส่งเสริมสนับสนุน หมายถึง สร้างจิตสำนึกในการทำงาน พัฒนาและเรียนรู้ และการมีความคิดสร้างสรรค์ (สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ, 2548)

2. การกำหนดนโยบาย

การกำหนดนโยบาย หมายถึง การกำหนดนโยบายโดยการเมือง การสืบเนื่องนโยบายฐานข้อมูล และการพัฒนาแผนยุทธศาสตร์ และการแปลงนโยบายของกระทรวงเป็นแผนปฏิบัติ

2.1 การกำหนดนโยบายโดยการเมือง หมายถึง นโยบายที่สอดคล้องต่อปัญหาสังคม นโยบายที่เป็นภารกิจเร่งด่วนและนโยบายที่สนองตอบทางการเมือง

2.2 การสืบเนื่องนโยบายฐานข้อมูล หมายถึง การสืบเนื่องแผนงานในช่วงเปลี่ยนผ่านและการยอมรับโครงการที่อนุมัติแล้วปฏิบัติ

2.3 การพัฒนาแผนยุทธศาสตร์ หมายถึง การจัดความยากจน การพัฒนาคนและสังคมที่มีคุณภาพ การปรับโครงสร้างเศรษฐกิจให้สมดุลและแข่งขันได้ความสัมพันธ์กับต่างประเทศและการรักษาความมั่นคงของประเทศ

2.4 การแปลงนโยบายของกระทรวงเป็นแผนปฏิบัติ หมายถึง การจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีและการจัดทำแผนปฏิบัติการ 4 ปี (กระทรวงแรงงาน, 2548)

3. การอำนวยการ

การอำนวยการ หมายถึง การจัดสรรทรัพยากร และการบริหารราชการประจำ

3.1 การจัดสรรทรัพยากร หมายถึง การสนับสนุนงบประมาณและการสนับสนุนบุคลากร

3.2 การบริหารราชการประจำ หมายถึง การปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ที่กฎหมายกำหนด และการปฏิบัติงานตามนโยบายเร่งด่วน (กระทรวงแรงงาน, 2548)

4. การส่งเสริมขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ

การส่งเสริมขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ หมายถึง การส่งเสริมการมีงานทำ การคุ้มครองคนหางาน การพัฒนาฝีมือแรงงาน และการส่งเสริมการเป็นผู้ประกอบการ

4.1 การส่งเสริมการมีงานทำ หมายถึงการบริการจัดหางานในประเทศ การบริหารแรงงานไทยไปต่างประเทศการควบคุมการทำงานของคหังค้าการแนะแนวและส่งเสริมการประกอบอาชีพ

4.2 การคุ้มครองคนหางาน หมายถึงการคุ้มครองป้องกันคนหางานถูกหลอกลวง การควบคุมตรวจสอบบริษัทจัดหางานและมาตรการด้านกฎหมาย

4.3 การพัฒนาฝีมือแรงงาน หมายถึงการพัฒนาและทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน และการพัฒนาระบบและรูปแบบการพัฒนาฝีมือแรงงาน

4.4 การส่งเสริมการเป็นผู้ประกอบการ หมายถึงการสร้างเครือข่ายผู้ประกอบการ การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของผู้ประกอบการ และการบริหารจัดการกองทุนพัฒนาฝีมือแรงงาน (กระทรวงแรงงาน, 2548)

5. การประกันความมั่นคงในการทำงาน

การประกันความมั่นคงในการทำงาน หมายถึง การคุ้มครองสิทธิด้านแรงงาน ความปลอดภัยในการทำงาน การกำหนดมาตรฐานแรงงาน การแรงงานสัมพันธ์ การสวัสดิการแรงงาน และการบริหารประกันสังคม

5.1 การคุ้มครองสิทธิด้านแรงงาน หมายถึงการพัฒนาระบบการคุ้มครองแรงงานและการคุ้มครองตามกฎหมายคุ้มครองแรงงาน

5.2 ความปลอดภัยในการทำงาน หมายถึงการพัฒนาระบบความปลอดภัยในการทำงานและ

การกำกับดูแลตามกฎหมายความปลอดภัยในการทำงาน

5.3 การกำหนดมาตรฐานแรงงานหมายถึงการยุติข้อพิพาทแรงงาน การรับรองมาตรฐานแรงงานไทยและการใช้ระบบทวิภาคี

5.4 การแรงงานสัมพันธ์ หมายถึงการส่งเสริมองค์ความรู้ ด้านแรงงานสัมพันธ์ และการส่งเสริมรัฐวิสาหกิจสัมพันธ์

5.5 การสวัสดิการแรงงาน หมายถึงการส่งเสริมสวัสดิการนอกเหนือจากกฎหมายแรงงาน และการจัดโครงการคาราวานแก็ง

5.6 การบริหารการประกันสังคม หมายถึงประสิทธิภาพคุ้มครองด้านประกันสังคมสิทธิประโยชน์ผู้ประกันตน ความคุ้มครองประกันสังคมในแรงงานนอกระบบ การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประกันสังคม และการพัฒนาความแข็งแกร่งของกองทุนประกันสังคม (กระทรวงแรงงาน, 2548)

การสร้างองค์การแห่งการเรียนรู้ในกระทรวงแรงงาน

องค์การแห่งการเรียนรู้ คือ องค์การที่มีการปฏิรูปอย่างต่อเนื่อง อำนวยความสะดวก กระตุ้นและสร้างบรรยากาศของการเรียนรู้ เน้นกระบวนการเรียนรู้ให้เกิดขึ้นทุกระดับ คนในองค์การสามารถขยายขอบเขตความสามารถของตนเองอย่างต่อเนื่อง เพื่อนำไปสู่จุดมุ่งหมายที่บุคคลในระดับต่าง ๆ ต้องการอย่างแท้จริง มีการเรียนรู้ร่วมกันทั้งบทเรียนที่ผิดพลาดและประสบความสำเร็จ สามารถนำความรู้มาปรับปรุง และเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของคนในองค์การไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้ร่วมกัน

ปัจจุบันได้มีการกล่าวถึงเศรษฐกิจฐานความรู้ (knowledge based economy) กันอย่างแพร่หลาย ระบบเศรษฐกิจดังกล่าวคือ ความรู้ เป็น

หัวใจสำคัญที่จะสร้างมูลค่าให้เกิดขึ้นในองค์กร องค์กรจะอยู่รอดและสร้างความได้เปรียบทาง การแข่งขันอย่างยั่งยืนได้ หากมีการใช้ความรู้ในการ พัฒนาการงานและแก้ปัญหาให้แก่องค์กรได้ อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น ความรู้ ช่วยให้การ ทำงานมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลโดยองค์กร อื่นไม่สามารถลอกเลียนแบบได้ นอกจากนี้ยังเป็น แหล่งสำคัญในการสร้างกำไร และเป็นปัจจัยที่หาซื้อ ไม่ได้ในตลาด การจัดการความรู้เป็นผลมาจากการ บูรณาการความรู้จากสาขาความรู้ต่าง ๆ ได้แก่ มนุษยวิทยา จิตวิทยา การจัดการสังคมวิทยา และ เทคโนโลยีสารสนเทศ (ปีณรส มาลากุล ณ อยุธยา, 2546)

1. การสร้างองค์การแห่งการเรียนรู้

การสร้างองค์การแห่งการเรียนรู้ หมายถึง การกำหนดแผนผังความรู้ขององค์กร การวางแผน ความรู้ การสร้างทุนความรู้ในองค์กร และปัจจัย ความสำเร็จในการสร้างองค์ความรู้ (ประไพ จรูญนารถ, 2547)

1.1 การกำหนดแผนผังความรู้ขององค์กร หมายถึง การวิเคราะห์โครงสร้างการบริหารองค์กร และการกำหนดแผนผังความรู้

1.2 การวางแผนความรู้ หมายถึง การ กำหนดยุทธศาสตร์ความรู้ขององค์กร การจัดทำ แผนปฏิบัติ การสร้างความรู้ขององค์กรและ กระบวนการสร้างความรู้ขององค์กร

1.3 การสร้างทุนความรู้ในองค์กร หมายถึง การกำหนดแนวทางความรู้ขององค์กร การ ปรับปรุงความรู้ การประเมินค่าระดับความรู้และ เครือข่ายความรู้

1.4 ปัจจัยความสำเร็จในการสร้างองค์ ความรู้ หมายถึง การบริหารองค์การวัฒนธรรม องค์กรและเทคโนโลยีในองค์กร

2. การจัดการองค์ความรู้ขององค์กร

การจัดการองค์ความรู้ขององค์กร หมายถึง ความเข้าใจในธรรมชาติของความรู้ การวิเคราะห์ ความรู้ กระบวนการจัดการความรู้ และยุทธศาสตร์ การจัดการความรู้ (วิจารณ์ พานิช, 2548)

2.1 ความเข้าใจในธรรมชาติของความรู้ หมายถึงความรู้เกิดจากประสบการณ์และความรู้เป็น เหตุเป็นผล

2.2 การวิเคราะห์ความรู้ หมายถึงการ จัดระบบความรู้และการกลั่นกรองความรู้

2.3 กระบวนการจัดการความรู้ หมายถึง เครื่องมือเทคโนโลยีและวิธีการจัดการความรู้

2.4 ยุทธศาสตร์การจัดการความรู้ หมายถึง การจัดการความรู้ เพื่อความเป็นเลิศและกิจกรรม พัฒนาความรู้และการถ่ายทอดความรู้

3. สมรรถนะของทรัพยากรบุคคล

สมรรถนะของทรัพยากรบุคคล หมายถึง สมรรถนะในระดับองค์กร และสมรรถนะใน หน่วยงาน (ดนัย เทียนพุฒ, 2539)

3.1 สมรรถนะในระดับองค์กร หมายถึง ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน การพัฒนา คุณภาพงาน การสร้างความตระหนักและการสร้าง ความรู้พื้นฐาน

3.2 สมรรถนะในหน่วยงาน หมายถึง สมรรถนะในด้านความรู้และทักษะที่ต้องมีในงาน สมรรถนะในด้านการบริหารการจัดการและการวัด และการประเมินสมรรถนะอย่างเป็นระบบ

4. การบริหารระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

การบริหารระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง ระบบสารสนเทศสำนักงาน การ ประมวลผลและรายงาน รวมทั้งระบบการสนับสนุน การตัดสินใจ (เรวัต แสงสุริยงค์, 2543)

4.1 ระบบสารสนเทศสำนักงาน หมายถึง ระบบการจัดการเอกสาร ระบบการจัดการข่าวสาร ระบบเครือข่ายและระบบสนับสนุนสำนักงาน

4.2 การประมวลผลและรายงาน หมายถึง หน้าที่หลักของระบบประมวลผลรายการ การประยุกต์ระบบการประมวลผลรายการและการจัดการรายงาน

4.3 ระบบการสนับสนุนการตัดสินใจ หมายถึง ประเภทการตัดสินใจ กระบวนการตัดสินใจและการประเมินผลการตัดสินใจ

5. การประเมินองค์ความรู้ขององค์กร

การประเมินองค์ความรู้ขององค์กร หมายถึง การประเมินโครงสร้างพื้นฐานการวิเคราะห์ห่ออกแบบระบบการจัดการความรู้ การจัดระเบียบความรู้ และการประเมินผลการดำเนินงาน (สุรพงษ์ พจนานัน, 2548)

5.1 การประเมินโครงสร้างพื้นฐาน หมายถึง การวิเคราะห์โครงสร้างพื้นฐาน และการกำหนดทิศทางการความรู้

5.2 การวิเคราะห์ห่ออกแบบระบบการจัดการความรู้ หมายถึง การออกแบบโครงสร้างพื้นฐาน การกำหนดบุคลากรการดำเนินงานและการกำหนดแผนความรู้

5.3 การจัดระเบียบความรู้ หมายถึง การจัดระเบียบ การนำความรู้ไปใช้และการปรับเปลี่ยนการจัดการความรู้

5.4 การประเมินผลการดำเนินงาน หมายถึง การสรุปผลการดำเนินงาน การวัดและประเมิน และการเพิ่มขึ้นขององค์ความรู้ใหม่

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากร คือ ข้าราชการกระทรวงแรงงาน 5 หน่วยงาน จำนวน 10,383 คน ใช้วิธีการสุ่มตาม

สัดส่วนได้กลุ่มตัวอย่างออกเป็นผู้บริหารระดับสูง จำนวน 54 คน ผู้บริหารระดับกลาง จำนวน 194 คน และผู้ปฏิบัติงานจำนวน 1,766 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม มีลักษณะคำถามทั้งปลายเปิดและปลายปิด ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับองค์การ และส่วนบุคคลขององค์การกระทรวงแรงงาน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับภารกิจ กระทรวงแรงงาน

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการบริหาร องค์ความรู้

การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติเชิงพรรณนาใช้หาลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้การแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

สถิติเชิงอนุมานใช้ในการวิเคราะห์ เพื่อทดสอบสมมติฐานระหว่างภารกิจกระทรวงแรงงานกับการบริหารองค์ความรู้จากสูตรสหสัมพันธ์ คาโนนิคัล (canonical correlation analysis)

วิเคราะห์ข้อมูลสมมติฐาน

ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน สามารถสรุปผลการทดสอบสมมติฐานได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารองค์ความรู้ ด้านการสร้างองค์การแห่งการเรียนรู้ทั้ง 4 องค์ประกอบกับภารกิจกระทรวงแรงงาน ทั้ง 5 ด้าน จากการวิเคราะห์สหสัมพันธ์คาโนนิคัล พบว่า ตัวแปรการจัดการองค์การด้านการ

กำหนดทิศทางองค์กร และการประกันความมั่นคง
ในการทำงานในองค์ประกอบการแรงงานสัมพันธ์
มีความสัมพันธ์ต่อการสร้างองค์การแห่งการเรียนรู้
ด้านการกำหนดแผนผังความรู้ในระดับต่ำ ขณะที่
การส่งเสริมขีดความสามารถในการแข่งขันของ
ประเทศด้านการส่งเสริมการมีงานทำ มีความ
สัมพันธ์ต่อการสร้างองค์การแห่งการเรียนรู้ ด้านการ
กำหนดแผนผังความรู้ในระดับต่ำมาก ตัวแปรการ
ประกันความมั่นคงในการทำงานในองค์ประกอบ
การแรงงานสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์ต่อการสร้าง
องค์การแห่งการเรียนรู้ ด้านปัจจัยความสำเร็จในการ
สร้างความรู้ในระดับต่ำ การประกันความมั่นคงใน
การทำงาน ในองค์ประกอบ การคุ้มครองสิทธิ
แรงงานมีความสัมพันธ์ต่อการสร้างองค์การแห่งการ
เรียนรู้ในด้านการวางแผนความรู้ในระดับต่ำและตัว
แปรการประกันความมั่นคงในการทำงาน ใน
องค์ประกอบการแรงงานสัมพันธ์มีความสัมพันธ์ต่อ
การสร้างองค์การแห่งการเรียนรู้ในด้านการสร้างทุน
ความรู้ในองค์การในระดับปานกลาง ขณะที่การ
คุ้มครองสิทธิแรงงานมีความสัมพันธ์ต่อการสร้าง
องค์การแห่งการเรียนรู้ในด้านการสร้างทุนความรู้ใน
องค์การในระดับต่ำ

สมมติฐานที่ 2 ความสัมพันธ์ระหว่าง
การบริหารองค์ความรู้ ด้านการจัดการองค์ความรู้ของ
องค์กรทั้ง 4 องค์ ประกอบกับการกิจกรรมทาง
แรงงาน ทั้ง 5 ด้าน จากการวิเคราะห์สหสัมพันธ์คา
โนนิคอล พบว่า ตัวแปรการประกันความมั่นคงใน
การทำงานในองค์ประกอบการกำหนดมาตรฐาน
แรงงานมีความสัมพันธ์ต่อการบริหารองค์ความรู้
ขององค์การด้านกระบวนการจัดการความรู้ใน
ระดับสูง ตัวแปรการประกันความมั่นคงในการ
ทำงานในองค์ประกอบการคุ้มครองสิทธิด้าน
แรงงาน มีความสัมพันธ์ต่อการบริหารองค์ความรู้
ขององค์การด้านความเข้าใจธรรมชาติของความรู้ใน

ระดับต่ำขณะที่ตัวแปรการกำหนดนโยบายใน
องค์ประกอบการกำหนดนโยบายโดยการเมืองมี
ความสัมพันธ์ต่อการบริหารองค์ความรู้ขององค์การ
ด้านความเข้าใจธรรมชาติของความรู้ในระดับต่ำมาก
การประกันความมั่นคงในการทำงานใน
องค์ประกอบการแรงงานสัมพันธ์มีความสัมพันธ์ต่อ
การบริหารองค์ความรู้ขององค์การในด้าน
ยุทธศาสตร์การจัดการความรู้ในระดับสูง ขณะที่การ
ประกันความมั่นคงในการทำงานในองค์ประกอบ
การคุ้มครองสิทธิแรงงาน มีความสัมพันธ์ต่อการ
บริหารองค์ความรู้ขององค์การในด้านยุทธศาสตร์
การจัดการความรู้ในระดับปานกลางและการประกัน
ความมั่นคงในการทำงานในองค์ประกอบการ
แรงงานสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์ต่อการบริหารองค์
ความรู้ขององค์การในด้านการวิเคราะห์ความรู้ใน
ระดับสูง ขณะที่การคุ้มครองสิทธิแรงงาน มี
ความสัมพันธ์ต่อการบริหารองค์ความรู้ขององค์การ
ในด้านการวิเคราะห์ความรู้ในระดับปานกลาง และ
ตัวแปรการอำนวยความสะดวกในองค์ประกอบการจัดสรร
ทรัพยากรมีความสัมพันธ์ต่อการบริหารองค์ความรู้
ขององค์การในด้านการวิเคราะห์ความรู้ในระดับต่ำ

สมมติฐานที่ 3 ความสัมพันธ์ระหว่าง
การบริหารองค์ความรู้ ด้านสมรรถนะของบุคคลทั้ง 2
องค์ประกอบกับการกิจกรรมทางแรงงาน ทั้ง 5 ด้าน
จากการวิเคราะห์สหสัมพันธ์คาโนนิคอล พบว่า
ตัวแปรการประกันความมั่นคงในการทำงานใน
องค์ประกอบการแรงงานสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์
ต่อสมรรถนะของทรัพยากรบุคคลด้านสมรรถนะใน
ระดับองค์การในระดับต่ำ ตัวแปรด้านการคุ้มครอง
สิทธิด้านแรงงานมีความสัมพันธ์ต่อสมรรถนะของ
ทรัพยากรบุคคลด้านสมรรถนะในระดับองค์การใน
ระดับต่ำมาก และตัวแปรการประกันความมั่นคงใน
การทำงานในองค์ประกอบการแรงงานสัมพันธ์ มี
ความสัมพันธ์ต่อสมรรถนะของทรัพยากรบุคคลใน

หน่วยงานในระดับปานกลาง ขณะที่ตัวแปรการกำหนดนโยบายในองค์ประกอบการสืบเนื่องนโยบายฐานข้อมูล และการประกันความมั่นคงในการทำงานในองค์ประกอบการคุ้มครองสิทธิด้านแรงงานมีความสัมพันธ์ต่อสมรรถนะของทรัพยากรบุคคลในหน่วยงานในระดับต่ำ

สมมติฐานที่ 4 ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารองค์ความรู้ ด้านการบริหารระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทั้ง 3 องค์ประกอบกับภารกิจกระทรวงแรงงาน ทั้ง 5 ด้าน จากการวิเคราะห์สหสัมพันธ์คาโนนิคอล พบว่า ตัวแปรการประกันความมั่นคงในการทำงานในองค์ประกอบการแรงงานสัมพันธ์มีความสัมพันธ์ต่อการบริหารระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านระบบสารสนเทศสำนักงานในระดับปานกลาง ขณะที่ตัวแปรการส่งเสริมขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศในองค์ประกอบการพัฒนาฝีมือแรงงาน มีความสัมพันธ์ต่อการบริหารระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านระบบสารสนเทศสำนักงาน ในระดับต่ำ ตัวแปรการกำหนดนโยบายในองค์ประกอบการแปลงนโยบายเป็นแผนปฏิบัติมีความสัมพันธ์ต่อการบริหารระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านการประมวลผลและรายงานในระดับปานกลาง ขณะที่ตัวแปรการประกันความมั่นคงในการทำงานในองค์ประกอบการสวัสดิการแรงงานมีความสัมพันธ์ต่อการบริหารระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านการประมวลผลและรายงานในระดับต่ำ ตัวแปรการประกันความมั่นคงในการทำงานในองค์ประกอบการแรงงานสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์ต่อการบริหารระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านระบบการสนับสนุน การตัดสินใจในระดับสูงมาก ขณะที่องค์ประกอบการสวัสดิการการแรงงานมีความสัมพันธ์ต่อการบริหารระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านระบบการสนับสนุนการตัดสินใจในระดับสูง องค์ประกอบ

การคุ้มครองสิทธิด้านแรงงานมีความสัมพันธ์ต่อการบริหารระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านระบบการสนับสนุนการตัดสินใจในระดับปานกลางและด้านตัวแปร การกำหนดนโยบายในองค์ประกอบการพัฒนาฝีมือแรงงานมีความสัมพันธ์ต่อการบริหารระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านระบบการสนับสนุนการตัดสินใจในระดับต่ำ

สมมติฐานที่ 5 ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารองค์ความรู้ ด้านการประเมินองค์ความรู้ขององค์กรทั้ง 4 องค์ประกอบกับภารกิจกระทรวงแรงงาน ทั้ง 5 ด้าน จากการวิเคราะห์สหสัมพันธ์คาโนนิคอล พบว่า ตัวแปรการส่งเสริมขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศในองค์ประกอบการพัฒนาฝีมือแรงงานมีความสัมพันธ์ต่อการประเมินองค์ความรู้ขององค์กรด้านการวิเคราะห์ออกแบบระบบการจัดการความรู้ ในระดับต่ำมาก ตัวแปรการประกันความมั่นคงในการทำงานในองค์ประกอบการคุ้มครองสิทธิด้านแรงงาน มีความสัมพันธ์ต่อการประเมินองค์ความรู้ขององค์กรด้านการจัดระเบียบความรู้ในระดับสูงมาก ตัวแปรการกำหนดนโยบายในองค์ประกอบการแปลงนโยบายเป็นแผนปฏิบัติ มีความสัมพันธ์ต่อการประเมินองค์ความรู้ขององค์กรด้านการจัดระเบียบความรู้ในระดับสูง และตัวแปรการประกันความมั่นคงในการทำงานในองค์ประกอบการสวัสดิการแรงงาน และการกำหนดมาตรฐานแรงงาน มีความสัมพันธ์ต่อการประเมินองค์ความรู้ขององค์กรด้านการประเมินการจัดระเบียบความรู้ในระดับต่ำ ตัวแปรการประกันความมั่นคงในการทำงานในองค์ประกอบการสวัสดิการแรงงาน มีความสัมพันธ์ต่อการประเมินองค์ความรู้ขององค์กรด้านการประเมินโครงสร้างพื้นฐานในระดับต่ำ ขณะที่ตัวแปรการประกันความมั่นคงในการทำงานในองค์ประกอบ

การบริหารการประกันสังคม มีความสัมพันธ์ต่อการประเมินองค์ความรู้ขององค์การด้านการประเมินโครงสร้างพื้นฐานในระดับต่ำมาก และตัวแปรการกำหนดนโยบายในองค์ประกอบการสืบเนื่องนโยบายฐานข้อมูล มีความสัมพันธ์ต่อการประเมินองค์ความรู้ขององค์การด้านการวิเคราะห์ออกแบบระบบการจัดการความรู้ในระดับต่ำขณะที่ตัวแปรการประกันความมั่นคงในการทำงานในองค์ประกอบการแรงงานสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์ต่อการประเมินองค์ความรู้ขององค์การด้านการวิเคราะห์ออกแบบระบบการจัดการความรู้ในระดับต่ำมาก

ผลการวิจัย

ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับภูมิหลังของผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นข้าราชการสังกัดกระทรวงแรงงานทั้ง 2,014 คน มีข้อมูลภูมิหลัง คือ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 41-50 ปี การศึกษาในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท และมีระยะเวลาทำงานในองค์การไม่เกิน 15 ปี

ภารกิจกระทรวงแรงงาน

ประสิทธิภาพการบริหาร กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นเกี่ยวกับการกิจกรรมกระทรวงแรงงานในภาพรวมในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 60.2 รองลงมาคือระดับสูงอีกร้อยละ 33.4 ขณะที่มียระดับต่ำเพียงร้อยละ 2.4 เมื่อพิจารณาการบริหารองค์การในแต่ละด้านยังพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นการกิจกรรมกระทรวงแรงงานในด้านการประกันความมั่นคงในการทำงานมากที่สุด รองลงมาคือ การส่งเสริมขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศด้านการจัดองค์การและการกำหนดนโยบาย โดยมีการอำนวยความสะดวกน้อยที่สุด

การสร้างองค์การแห่งการเรียนรู้

กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นต่อการสร้าง

องค์การแห่งการเรียนรู้ ภาพรวมในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 67.0 รองลงมาคือระดับสูงอีกร้อยละ 29.8 และมีความเห็นในเรื่องดังกล่าวในระดับต่ำอีกร้อยละ 3.2 เมื่อพิจารณาการสร้างองค์การแห่งการเรียนรู้แต่ละด้านยังพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นต่อการสร้างองค์การแห่งการเรียนรู้ในด้านการสร้างองค์การแห่งการเรียนรู้มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการสร้างองค์การแห่งการเรียนรู้ด้านการประเมินองค์ความรู้ขององค์การ และด้านสมรรถนะของทรัพยากรบุคคล โดยมีความเห็นต่อการสร้างองค์การแห่งการเรียนรู้ด้านการบริหารระบบเทคโนโลยีสารสนเทศน้อยที่สุด

การบริหารงานระบบราชการตามภาครัฐ

แนวใหม่ (New Public Management: NPM) เป็นกรอบแนวคิดของการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ บนสมมติฐานของทฤษฎีการบริหารและเทคนิควิธีการจัดการ สามารถนำไปประยุกต์ใช้การบริหารรัฐกิจ และการบริหารธุรกิจ ซึ่งเป็นกระแสแนวความคิดที่สอดคล้องกับรัฐประศาสนศาสตร์แบบคลาสสิกของ Woodrow Wilson ที่เน้นแยกการเมืองออกจากการบริหารและหลักวิทยาศาสตร์การจัดการ (scientific management) ของ Frederick Taylor โดยมุ่งเน้นให้ความสำคัญต่อการประหยัด (economy) ประสิทธิภาพ (efficiency) และประสิทธิผล (effectiveness) (ทศพร ศิริสัมพันธ์, 2549) การปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์และวิธีการบริหารงานภาครัฐจากเดิมที่ให้ความสำคัญต่อทรัพยากรหรือปัจจัยนำเข้า (input) และอาศัยกฎระเบียบเป็นเครื่องมือในการดำเนินงาน เพื่อให้เกิดความถูกต้อง สุจริต และเป็นธรรม โดยหันมาเน้นถึงวัตถุประสงค์และสัมฤทธิ์ผลของการดำเนินงาน ทั้งในแง่ของผลผลิต (output) และ

ผลลัพธ์ (outcome) และเกิดความคุ้มค่าของเงิน (value for money) รวมทั้งพัฒนาคุณภาพและสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนผู้รับบริการ โดยนำเอาเทคนิควิธีการบริหารจัดการสมัยใหม่เข้ามาประยุกต์ใช้ เช่น การวางแผนกลยุทธ์ การวัดและประเมินผลงาน การบริหารคุณภาพองค์การและการสร้างองค์การแห่งการเรียนรู้ (ทศพร สิริสัมพันธ์, 2549)

การศึกษาการบริหารงานระบบราชการภาครัฐแนวใหม่ (New public management: NPM) มีปัจจัยสำคัญที่เป็นองค์ประกอบ คือ

1. การบริหารงานเชิงยุทธศาสตร์ (strategic management) เป็นกระบวนการที่มีการบูรณาการของการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ (strategy formulation) ครอบคลุมถึงการพิจารณาวิสัยทัศน์ภารกิจขององค์การ การกำหนดวัตถุประสงค์ขององค์การ การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอกและจัดสรรทรัพยากรภายใน การวิเคราะห์และเลือกกลยุทธ์ การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ (strategy implementation) ประกอบการกำหนดเป้าหมาย การดำเนินงาน การวางแผนปฏิบัติการและการสนับสนุน กลยุทธ์ โครงสร้างวัฒนธรรม บุคลากร เทคโนโลยีสารสนเทศและกระบวนการงาน ตลอดจนการควบคุมและประเมินผลเชิงยุทธศาสตร์ (strategy control & evaluation) ประกอบด้วย การตรวจสอบผลการดำเนินงาน

2. กระบวนการทำงานในองค์การ (internal business process) เป็นระบบการทำงานในองค์การที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาการบริหารงานให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ส่งผลให้องค์การเจริญเติบโต

3. การเรียนรู้และเติบโต (learning and growth) การเรียนรู้และการพัฒนาของพนักงานในองค์การจะเป็นดัชนีที่ส่งผลต่อกระบวนการทำงาน

ภายในองค์การ หากพนักงานเกิดการเรียนรู้ มีการพัฒนาขีดความสามารถของการเรียนรู้จะทำให้กระบวนการทำงานในองค์การมีประสิทธิภาพมากขึ้น ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ

4. การบริหารงานตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพ Thailand Quality Award: TQA เพื่อยกมาตรฐานการบริหารงานสู่ความเป็นเลิศ

การนำองค์การ เป็นการตรวจสอบประเมินผลงานของหัวหน้าส่วนราชการ การดำเนินงานต่าง ๆ ได้แก่ ค่านิยม ความคาดหวัง การมุ่งเน้นประโยชน์สูงสุดของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย อำนาจการตัดสินใจ การสร้างนวัตกรรม โดยพิจารณาองค์ประกอบ การนำองค์การและความรับผิดชอบต่อสังคม

การวางแผนเชิงกลยุทธ์ เป็นการตรวจสอบประเมินวิธีการพัฒนาวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการ ตลอดจนการวัดผลความก้าวหน้าโดยพิจารณาองค์ประกอบ การวางแผนยุทธศาสตร์ และการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ

การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย เป็นการตรวจสอบประเมินการกำหนดความต้องการ ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย รวมทั้งการดำเนินการของส่วนราชการในเรื่องการสร้างความสัมพันธ์ การสร้างความพึงพอใจและทำให้เกิดความยั่งยืน โดยพิจารณาองค์ประกอบความรู้เกี่ยวกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย ความสัมพันธ์และความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย

การวัดวิเคราะห์ผลการดำเนินการและการจัดการความรู้ เป็นการตรวจสอบประเมินส่วนราชการเรื่องระบบการจัดการสารสนเทศและการวัดผลการดำเนินการตลอดจนการวิเคราะห์ข้อมูลและสารสนเทศการดำเนินงาน โดยพิจารณาองค์ประกอบ การวัดและวิเคราะห์การดำเนินการ

ของส่วนราชการ และการจัดการสารสนเทศและความรู้

การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล เป็นการตรวจสอบประเมิน องค์การมีวิธีการอย่างไรในการจูงใจบุคลากรให้มีการพัฒนาตนเอง ตลอดจนการสร้างสภาพแวดล้อมที่เกื้อหนุนต่อการทำงานของบุคลากรที่นำไปสู่ผลการดำเนินงานที่เป็นเลิศ โดยพิจารณาองค์ประกอบ ระบบงาน การศึกษาอบรม การพัฒนาบุคลากร ความผาสุกและความพึงพอใจของบุคลากรในการปฏิบัติงาน

การจัดการกระบวนการงาน เป็นการตรวจสอบประเมินของการจัดการกระบวนการ โดยพิจารณาองค์ประกอบ กระบวนการสร้างคุณค่าและกระบวนการสนับสนุน

ผลลัพธ์การดำเนินงาน เป็นการตรวจสอบประเมินผลการดำเนินงานของส่วนราชการ การปรับปรุงนโยบาย รวมทั้งการตรวจประเมินส่วนราชการเทียบกับส่วนราชการที่เป็นตัวอย่าง โดยพิจารณาองค์ประกอบจากผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้านการเงิน ด้านทรัพยากรบุคคล ด้านประสิทธิผลของส่วนราชการ ด้านการตรวจสอบและความรับผิดชอบต่อสังคม

การบริหารจัดการความรู้ การวางกรอบแนวคิดการสร้างองค์การแห่งการเรียนรู้ องค์การในระบบราชการจะอย่างไรให้บุคลากรมีการถ่ายทอดแลกเปลี่ยนความรู้ การนำเอาเทคนิควิธีการการจัดเก็บความรู้อย่างเป็นระบบเพื่อนำออกมาใช้ได้ อย่างมีประสิทธิภาพ องค์การแห่งการเรียนรู้จำเป็นต้องพิจารณาแบบองค์รวม (holistic) เป็นแนวคิดพื้นฐาน การพัฒนาองค์การเพิ่มศักยภาพของสมาชิกเพื่อบรรลุผลสำเร็จที่ตั้งไว้ โดยมีองค์ประกอบของการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ซึ่งสามารถนำมาจัดทำเป็นตัวแบบเพื่อใช้เป็นกรอบใน

การวิเคราะห์ศักยภาพในการบริหารราชการไปสู่องค์การแห่งการเรียนรู้ของการบริหารราชการภาครัฐแนวใหม่

กล่าวโดยสรุป การศึกษา การบริหารงานระบบราชการภาครัฐแนวใหม่สืบเนื่องมาจากกระแสแห่งการเปลี่ยนแปลงการปรับรื้อระบบ การปฏิรูประบบราชการ การมุ่งเน้นความสำคัญ ประสิทธิภาพและประสิทธิผล สนองความต้องการของประชาชน ผู้ใช้บริการที่เป็นผลลัพธ์สุดท้าย ความเคลื่อนไหวการปรับบทบาทของภาครัฐ ภายใต้กรอบแนวคิดการส่งเสริมพัฒนาภาครัฐให้มีการบริหารจัดการภาครัฐมุ่งสู่ความเป็นเลิศตามหลักทฤษฎีเศรษฐศาสตร์นีโอคลาสสิกและทฤษฎีทางเลือกสาธารณะ (public choice theory) ในการศึกษาการบริหารงานราชการภาครัฐแนวใหม่ มีมิติที่กว้างไกลหลายประเด็น ซึ่งไม่ได้กล่าวไว้ที่นี่ เช่น การบริหารอำนาจหน้าที่ (authority) การบริหารจริยธรรม (morality) และการวางแผนงาน (planning)

จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับการบริหารงานราชการภาครัฐแนวใหม่ ดังที่กล่าวมาแล้ว แสดงให้เห็นว่าประเด็นการศึกษาเกี่ยวกับการบริหารงานราชการภาครัฐแนวใหม่ข้างต้นมีความสัมพันธ์ต่อเนื่องกัน การศึกษาการบริหารงานราชการภาครัฐแนวใหม่ให้ครอบคลุมทุกประเด็น ย่อมทำให้เกิดสาระสมบูรณ์ของเนื้อหาในแง่การนำประโยชน์จากการศึกษาไปพิจารณา คัดกรอง การบริหารงานราชการภาครัฐแนวใหม่ในอนาคต ทั้งนี้อยู่กับเงื่อนไขการศึกษาของแต่ละบุคคล

การอภิปรายผล

1. เจ้าหน้าที่ของกระทรวงแรงงานส่วนใหญ่เห็นว่าองค์การของตนมีการบริหารองค์การที่มีประสิทธิภาพใน 5 องค์ประกอบหลัก คือ การจัดองค์การ การกำหนดนโยบาย การอำนวยการ การ

ส่งเสริมขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ และการประกันความมั่นคงในการทำงาน ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 60.2 และระดับสูงอีกร้อยละ 33.4 ขณะที่มียกระดับต่ำเพียงร้อยละ 2.4 แสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่ที่มีความพอใจหรือเชื่อมั่นในการบริหารองค์การในระดับหนึ่งและยังเห็นว่าควรมีการปรับปรุงในอนาคต ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาการบริหารองค์การในแต่ละด้านยังพบว่า เจ้าหน้าที่ที่พอใจหรือเห็นว่า การบริหารงานของกระทรวงแรงงานมีประสิทธิภาพมากที่สุดในการประกันความมั่นคงในการทำงาน รองลงมาคือการส่งเสริมขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ ด้านการจัดองค์การ และด้านการกำหนดนโยบายใกล้เคียงกัน ขณะที่พอใจในการอำนวยการของกระทรวงแรงงานน้อยที่สุด

2. สำหรับการบริหารองค์ความรู้ของกระทรวงแรงงานนั้น เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่เห็นว่ากระทรวงแรงงาน มีการบริหารองค์ความรู้ขององค์การในระดับปานกลางร้อยละ 67 และระดับสูงอีกร้อยละ 29.8 โดยเมื่อพิจารณาการบริหารองค์ความรู้ขององค์การแต่ละด้าน ปรากฏว่า เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่เห็นว่ากระทรวงแรงงานให้ความสำคัญกับการสร้างองค์การแห่งการเรียนรู้มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการบริหารองค์ความรู้ขององค์การ และการประเมินองค์ความรู้ขององค์การใกล้เคียงกัน ขณะที่เห็นว่ากระทรวงแรงงานมีการบริหารองค์ความรู้ขององค์การในด้านสมรรถนะของทรัพยากรบุคคล และด้านการบริหารระบบเทคโนโลยีสารสนเทศน้อยกว่าด้านอื่น ๆ

3. การทดสอบสมมติฐาน ด้วยการวิเคราะห์สหสัมพันธ์คาโนนิกอกระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตามพบว่า การกิจของกระทรวงแรงงานในการดำเนินงานสัมพันธ์ และการกำหนดนโยบายโดยการเมือง มีความสัมพันธ์ต่อการสร้าง

องค์การแห่งการเรียนรู้ด้านการวางแผนความรู้ในระดับสูง ทั้งนี้ เพราะการแรงงานสัมพันธ์ส่วนใหญ่เป็นการส่งเสริมความรู้เกี่ยวกับแรงงานสัมพันธ์ กฎหมายแรงงาน และอื่นๆ ให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้อง การดำเนินการดังกล่าวย่อมต้องมีความเกี่ยวข้องต่อเนื่องในการวางแผนความรู้ เพื่อกำหนดทิศทางและวัตถุประสงค์ของการดำเนินการ เพื่อคาดหวังองค์ความรู้ที่กลุ่มเป้าหมายจะได้รับ ขณะที่การกำหนดนโยบายโดยการเมืองเป็นความยืดหยุ่นหรือการดำเนินการได้อย่างเหมาะสมของกระทรวงภายใต้การเปลี่ยนแปลงทางการเมืองจึงมีความเกี่ยวข้องกับการวางแผนด้านต่าง ๆ ขององค์การ กล่าวคือ หากองค์การมีการวางแผนการดำเนินการที่ดี มีแผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินหรือภาวะความเสี่ยง ย่อมทำให้องค์การอยู่รอด สามารถปรับตัวในสภาพที่เปลี่ยนแปลงได้นั่นเอง นอกจากนี้ ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรยังพบว่า การประกันความมั่นคงในการทำงานในองค์ประกอบ การแรงงานสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์ต่อการสร้างองค์การแห่งการเรียนรู้ในการสร้างทุนความรู้ในองค์การ และด้านสมรรถนะของทรัพยากรมนุษย์ในหน่วยงานในระดับปานกลาง แสดงให้เห็นว่า การส่งเสริมความรู้เกี่ยวกับแรงงานสัมพันธ์ กฎหมายแรงงาน และอื่นๆ ให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เป็นการสร้างทุนความรู้ให้เกิดขึ้นในองค์การ ทั้งจากการอบรม สัมมนา ดูงาน และกิจกรรมรูปแบบอื่น ซึ่งต่างก็เสริมสร้างความรู้เกี่ยวกับแรงงานให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้เข้ารับการอบรม แต่อย่างไรก็ดี การให้ความรู้ดังกล่าวยังคงเป็นการสร้างทุนความรู้ในระดับปานกลางเท่านั้น เพราะการอบรม สัมมนา ศึกษาดูงาน ยังมีข้อจำกัด ทั้งในเงื่อนไขของระยะเวลา งบประมาณ และจำนวนเจ้าหน้าที่ที่เข้ารับการฝึกอบรมในแต่ละครั้ง ยิ่งถ้า

องค์การมีบุคลากรจำนวนมาก โอกาสที่เจ้าหน้าที่จะได้รับการพัฒนาด้วยการศึกษาอบรม อย่างเท่าเทียมกันก็เป็นไปได้ยาก ขณะเดียวกันก็พบว่า การกำหนดมาตรฐานแรงงาน มีความสัมพันธ์ต่อการบริหารองค์ความรู้ขององค์การด้านกระบวนการจัดการความรู้ ในระดับสูง จะเห็นว่า การกำหนดมาตรฐานแรงงานเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับ การยุติข้อพิพาทแรงงานอย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยการกำหนดมาตรฐานแรงงานที่เป็นที่ยอมรับทั้งในระดับประเทศและนานาชาติ การจะทำให้แรงงานไทยมีมาตรฐานในระดับสากล เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องซึ่งเปรียบเสมือนฟันเฟืองในการขับเคลื่อนนั้น ต้องได้รับความรู้ผ่านกระบวนการจัดการความรู้ที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเสียก่อน

4. การแรงงานสัมพันธ์ ยังมีความสัมพันธ์ต่อการบริหารองค์ความรู้ขององค์การในด้านยุทธศาสตร์การจัดการความรู้ และการวิเคราะห์ความรู้ในระดับสูง ทั้งนี้ยุทธศาสตร์การจัดการความรู้ เป็นวิธีการ รูปแบบของกิจกรรมหรือการดำเนินการใดๆ ที่นำองค์ความรู้ที่มีอยู่ขององค์การไปเผยแพร่ให้กลุ่มเป้าหมายที่ต้องการเสริมสร้างความรู้ นั้น ๆ ดังนั้นการที่องค์กรต้องการส่งเสริมความรู้ความเข้าใจในเรื่องแรงงานสัมพันธ์ ให้ผู้เกี่ยวข้องทราบหรือเกิดความเข้าใจ องค์กรจำเป็นต้องกำหนดยุทธศาสตร์การจัดการความรู้ หรือรูปแบบ/วิธีการ/ กิจกรรมที่เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายนั้น ๆ อันจะทำให้การบริหารองค์ความรู้มีประสิทธิผลบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ ขณะเดียวกันหากองค์กรมีหน่วยงานตรงที่ทำหน้าที่ในการวิเคราะห์ความรู้ รับคิชอบการพัฒนาความรู้ที่มีอยู่ ก็ย่อมทำให้การบริหารองค์ความรู้ขององค์กรมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ขณะที่การคุ้มครองสิทธิแรงงาน มีความสัมพันธ์ต่อเรื่องยุทธศาสตร์การจัดการความรู้ และการวิเคราะห์ความรู้ในระดับปาน

กลาง ทั้งนี้ เนื่องจากการคุ้มครองสิทธิแรงงานเป็นการประกันความมั่นคงในการทำงานให้แก่แรงงาน โดยมุ่งเน้นการพัฒนากฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ ที่รองรับการเปลี่ยนแปลงด้านแรงงานในสถานการณ์ปัจจุบัน ในการดำเนินการดังกล่าว กระทรวงแรงงานต้องให้หน่วยงานที่มีหน้าที่เฉพาะวิเคราะห์เปรียบเทียบองค์ความรู้ เพื่อพัฒนาให้เหมาะสมกับประเทศไทย ในขณะที่เดียวกันกระทรวงยังต้องกำหนดยุทธศาสตร์ที่จะนำองค์ความรู้ดังกล่าวมาใช้ด้วย นอกจากนี้ การแรงงานสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์ต่อการบริหารระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านระบบสารสนเทศสำนักงานในระดับปานกลาง แสดงให้เห็นว่าการบริหารระบบสารสนเทศหน่วยงาน ยังไม่สามารถรองรับการบริหารองค์ความรู้ขององค์การได้ทั้งหมดหรือดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพนัก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะองค์กรมีขนาดใหญ่ วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศอาจจะมีไม่เพียงพอกับความต้องการ นอกจากนั้น ตัวแปรการกำหนดนโยบายในองค์ประกอบการแปลงนโยบายเป็นแผนปฏิบัติ มีความสัมพันธ์ต่อการบริหารระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านการประมวลผลและรายงานในระดับปานกลาง แสดงให้เห็นว่า การกำหนดนโยบาย และการแปลงนโยบายเป็นแผนงานปฏิบัติ นั้น อาจมีข้อบกพร่อง ไม่สอดคล้องกันเท่าที่ควร โดยเฉพาะแผนงานที่เกี่ยวกับการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการดำเนินการด้านต่าง ๆ อย่างไรก็ดี ผลการวิเคราะห์ยังชี้ว่าตัวแปรการแรงงานสัมพันธ์มีความสัมพันธ์ต่อการบริหารระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านระบบการสนับสนุนการตัดสินใจในระดับสูงมาก ขณะที่องค์ประกอบการสวัสดิการแรงงานมีความสัมพันธ์ต่อการบริหารระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านระบบการสนับสนุนการตัดสินใจสูง ขณะที่การ

คุ้มครองสิทธิด้านแรงงาน มีความสัมพันธ์ต่อการบริหารระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านระบบการสนับสนุนการตัดสินใจในระดับปานกลาง แสดงให้เห็นว่า ระบบเทคโนโลยีมีความสำคัญเชิงข้อมูล เพราะทำให้องค์การได้รับข้อมูลที่มีความน่าเชื่อถือสูง ข้อมูลดังกล่าวจึงมีความสำคัญต่อผู้บริหารที่จะนำมาใช้ประกอบการตัดสินใจเรื่องหนึ่ง ๆ และในการตัดสินใจของกระทรวงแรงงานนั้น กระทรวงยังต้องคำนึงถึงผลลัพธ์ของกิจกรรมต่าง ๆ ที่ได้ดำเนินการไป อันเกี่ยวข้องกับการสวัสดิการแรงงาน และการคุ้มครองสิทธิแรงงานด้วย ขณะเดียวกัน การประกันความมั่นคงในการทำงานในองค์ประกอบการคุ้มครองสิทธิด้านแรงงาน ก็มีความสัมพันธ์ต่อการประเมินองค์ความรู้ขององค์การด้านการจัดระเบียบความรู้ในระดับสูงมาก จะเห็นว่า การจะคุ้มครองสิทธิด้านแรงงานให้มีประสิทธิภาพสามารถพัฒนาต่อเนื่องเป็นระบบ จนทำให้สามารถต่อรองกับต่างประเทศได้นั้น กระทรวงต้องจัดระเบียบความรู้ โดยจัดแบ่งหมวดหมู่ลักษณะความรู้เพื่อนำไปใช้ได้ง่ายและเหมาะสม ขณะเดียวกันต้องมีการวางแผนติดตามประเมินผลการนำความรู้ดังกล่าวไปใช้ เพื่อนำมาปรับปรุงพัฒนาต่อเนื่องขึ้นไป

5. ส่วนตัวแปรการกำหนดนโยบายในองค์ประกอบการแปลงนโยบายเป็นแผนปฏิบัติมีความสัมพันธ์ต่อการประเมินองค์ความรู้ขององค์การด้านการจัดระเบียบความรู้ในระดับสูง แสดงให้เห็นความสัมพันธ์เกี่ยวเนื่องกันระหว่างการทำแผนไปปฏิบัติกับการจัดระเบียบความรู้ว่า การจัดระเบียบความรู้ที่มีอยู่ มีประโยชน์หรือก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการแปลงนโยบายไปเป็นแผนปฏิบัติ กล่าวคือ เมื่อความรู้ถูกจัดหมวดหมู่ไว้และสามารถนำมาใช้ได้ การนำความรู้มาช่วยกำหนดหรือจัดทำแผนปฏิบัติก็ทำได้ด้วยเช่นกัน

ข้อเสนอแนะ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล เกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านต่าง ๆ ที่เอื้อต่อการพัฒนาของกระทรวงแรงงานพบว่า ยังคงมีประเด็นที่ควรปรับปรุง เพื่อให้องค์การสามารถดำเนินการได้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ดังนี้

1. ควรนำระบบการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การ (Total Quality Management: TQM) มาดำเนินการปรับปรุงการทำงานเพื่อยกระดับการให้บริการประชาชนสู่มาตรฐานสากล (high performance) ทั้งนี้ เพื่อให้เป็นไปตามหลักการการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (new public management) แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2546-2550) แผนบริหารราชการแผ่นดิน (พ.ศ. 2548-2551) และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 และเนื่องจากหน่วยงานของกระทรวงแรงงานหลายหน่วยงานเคยได้รับรางวัลระดับชาติด้านการบริการประชาชน ดังนั้น การเปลี่ยนแปลงระบบทั้งระบบอาจได้รับการต่อต้านจากข้าราชการอยู่บ้าง แต่ก็คงเป็นส่วนน้อย และหากมีการสื่อสารทำความเข้าใจ รวมทั้งสร้างข้อตกลงร่วมกันอย่างชัดเจน ผ่านระบบการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ย่อมสร้างความมั่นใจให้ผู้ปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง และส่งผลดีต่อการพัฒนาประสิทธิภาพขององค์การทุกด้าน อีกทั้งเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการและประชาชน

2. จากผลการวิเคราะห์พบว่า ปริมาณงานกับโครงสร้างอัตรากำลังในบางส่วน มีความไม่เหมาะสมสอดคล้อง เจ้าหน้าที่ในส่วนงานบางส่วนมีปริมาณงานมากไม่พอเพียงกับจำนวนบุคลากร กระทรวงแรงงานควรนำผลการศึกษา “โครงการศึกษาการปรับเปลี่ยนโครงสร้างการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ” ซึ่งกระทรวงได้ว่าจ้างที่ปรึกษามา

ดำเนินการในปี พ.ศ. 2549 มาเป็นข้อมูลเพื่อจัดรูปแบบโครงสร้างภายในส่วนราชการทั้งกระทรวงและจัดอัตรากำลังใหม่ให้เป็นไปอย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ

3. กระทรวงแรงงานควรตั้งคณะทำงานพิจารณาระบบงาน การไหลของงานที่ดำเนินการอยู่ในปัจจุบัน ว่ามีปัญหาหรือข้อขัดข้องในขั้นตอนใดที่ทำให้งานมีความล่าช้าหรือไม่สะดวก เพื่อนำมากำหนดแนวทางแก้ไขอย่างจริงจัง หรือพัฒนาระบบงานที่มีอยู่ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

4. การควบคุมแรงงานต่างด้าวยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร กระทรวงต้องให้ความรู้แก่ผู้ประกอบการอย่างทั่วถึง ถึงผลดีและผลเสีย และส่งเสริมให้ผู้ประกอบการมีส่วนร่วมในการดำเนินการควบคุมแรงงานต่างด้าว นอกจากนั้นอาจใช้มาตรการป้องกันโดยให้ประชาชนหรือชุมชนมีส่วนร่วมในการสอดส่องดูแล แรงงานต่างด้าวผิดกฎหมาย และมาตรการเข้มงวดในการจับกุม ดำเนินคดีอย่างเฉียบขาด ตลอดจนผลักดันนโยบายความร่วมมือจัดส่งแรงงานต่างด้าวแบบรัฐต่อรัฐให้เป็นไปอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้แรงงานต่างด้าวอยู่ในระบบและควบคุมได้

5. ส่งเสริมให้ผู้ประกอบการเล็งเห็นความสำคัญในเรื่องความปลอดภัยในการทำงานและตระหนักถึงความรับผิดชอบในการสร้างระบบป้องกันที่ตกอยู่ในสถานประกอบการ

6. กำหนดมาตรการที่ชัดเจนเพื่อคุ้มครองแรงงานนอกระบบอย่างทั่วถึงและครอบคลุมทุกประเภท

7. ควรมีการประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงานเกี่ยวกับผลการบริหารกองทุนเงินทดแทนและกองทุนประกันสังคม ให้ผู้ประกอบการและผู้เกี่ยวข้องรับทราบอย่างโปร่งใส น่าเชื่อถือ เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้องและมีความไว้วางใจ

8. ควรเสริมสร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้ที่เกิดจากความผิดพลาด (lesson learned) เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความผิดพลาดซ้ำ และมีการถอดบทเรียนการเรียนรู้หลังการปฏิบัติ (after action review) เพื่อเป็นข้อมูลหรือต้นแบบในการนำไปประยุกต์ใช้ในสถานการณ์ต่าง ๆ

9. กระทรวงแรงงานควรกำหนดตัวชี้วัดการทำงานที่แสดงให้เห็นผลลัพธ์ (outcome) ให้มากกว่าเดิม โดยเฉพาะในด้านที่เกี่ยวข้องกับผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียในการให้บริการประชาชนรวมทั้งเปิดช่องทางการสื่อสารจากประชาชนมากขึ้นเพื่อการรับข้อมูลและการตอบสนองได้อย่างรวดเร็วยิ่งขึ้น

การสร้างองค์การแห่งการเรียนรู้พบว่ากระทรวงแรงงานควรมีการแก้ไขปรับปรุง ดังนี้

1. การปรับเปลี่ยนองค์กร ควรมีหน่วยงานที่รับผิดชอบโครงการ LO/KM โดยเฉพาะ เช่น สำนักบริหารจัดการความรู้กระทรวงแรงงาน เพื่อทำหน้าที่ในการเสริมสร้างให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ สร้างและถ่ายโอนความรู้อย่างกว้างขวางทั่วทั้งองค์กร อันจะนำไปสู่นวัตกรรมใหม่ในกระทรวงแรงงาน

2. ควรมีการให้ความรู้ด้านการจัดการความรู้เป็นระยะ ๆ อย่างต่อเนื่องเพื่อเสริมสร้างความเข้าใจและแสวงหาแนวร่วมกิจกรรมการบริหารจัดการความรู้เพิ่มขึ้น การดำเนินการในแนวทางนี้จำเป็นจะต้องอาศัยการสื่อสารประชาสัมพันธ์เป็นเครื่องมือ เช่นการเผยแพร่ผ่านสื่อเสียงตามสายของกระทรวงแรงงาน การมีมุม KM ในห้องสมุด การมีเวทีแลกเปลี่ยนความรู้ผ่านการตั้งกระทู้ถาม หรือแลกเปลี่ยนใน Web Knowledge Portal

3. คณะผู้เชี่ยวชาญ ควรมีการจัดทำทำเนียบ SME บรรจุนามชื่อเจ้าหน้าที่วิชาการรวมทั้งผู้บริหารระดับสูงที่ยังอยู่ในราชการหรือที่เกษียณอายุ หรือ

กลุ่มนักปฏิบัติงานที่มีความชำนาญ/เชี่ยวชาญในด้านต่าง ๆ ไว้อย่างต่อเนื่องเป็นระบบ (ภายใต้โครงการ “ปราชญ์แรงงาน” ภาคราชการ ภาคลูกจ้างและภาคนายจ้าง) และเผยแพร่ให้เป็นที่ทราบทั่วทั้งองค์กร เพื่อเป็นแหล่งสืบค้นข้อมูลความรู้และเป็นการยกย่อง SME อีกทางหนึ่งด้วย

4. ศูนย์การเรียนรู้ (learning center) เป็นอีกทางหนึ่งที่จะเป็นที่ชุมนุมพบปะแลกเปลี่ยนเรียนรู้สำหรับผู้ที่มีความสนใจในเรื่องเดียวกันสามารถพบปะและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ได้อย่างกว้างขวาง ทั้งนี้ศูนย์การเรียนรู้ควรมีเทคโนโลยีที่ทันสมัยเป็นแหล่งข้อมูลความรู้ของทั้งกระทรวงและกำหนดหัวข้อความรู้ที่จะให้แลกเปลี่ยนสลับสับเปลี่ยนหมุนเวียนกันไป ตามความสนใจของเจ้าหน้าที่ ควรมีบรรยากาศอบอุ่นเป็นกันเอง ไม่มีรูปแบบเป็นทางการ มีมุมเพื่อเผยแพร่เอกสารความรู้ต่าง ๆ ให้ผู้สนใจได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้โดยอิสระ

5. เครื่องมือและเทคโนโลยีเพื่อการเรียนรู้ เพื่อเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ในสังกัดกระทรวงแรงงานทุกคนสามารถเข้าไปแลกเปลี่ยนเรียนรู้และสอบถามความรู้ โดยตั้งกระพุ่มจากผู้เชี่ยวชาญเนื้อหาหรือผู้มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ ได้ จึงควรเพิ่มศักยภาพและช่องทางเพื่อการเรียนรู้ให้แก่บุคลากรในองค์กรโดยการพยายามทำให้สัดส่วนจำนวนบุคลากรในหน่วยงานต่อจำนวนคอมพิวเตอร์เป็น 1 คนต่อ 1 เครื่อง เพื่อช่วยเพิ่มพลังการจัดการความรู้ในองค์กร

6. ควรสนับสนุนชุมชนนักปฏิบัติ (community of practice) เพื่อส่งเสริมการรวมตัวกันของผู้ที่มีความสนใจในเรื่องเดียวกันมาร่วมพูดคุยพบปะ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน อย่างเป็นกันเอง เปิดกว้างรับฟังความคิดเห็นและการสรุปรวบรวมผลการแลกเปลี่ยนเรียนรู้แต่ละครั้งเป็นองค์ความรู้แก่บุคคลทั่วไป

7. ระบบให้รางวัลผู้เรียนรู้ (reward & reinforcement) ประกอบด้วย

7.1 ให้ถือว่าผู้ปฏิบัติงานในโครงการบริหารจัดการความรู้มีผลงานและเป็นส่วนหนึ่งที่ใช้ในการนำไปประเมินความดีความชอบ

7.2 จัดให้มีการประเมินผลรายบุคคลของกระทรวงแรงงานเพิ่มเติมจากแบบประเมินผลงานของบุคลากรเดิมที่ใช้อยู่โดยให้นำหนักกับการคิดสร้างสรรค์นวัตกรรมหรือผลงานใหม่ ๆ ภายใต้โครงการบริหารจัดการความรู้ในองค์กรกระทรวงแรงงาน

7.3 จัดให้มีการนำเสนอผลงานและประเมินผลงานของบุคลากรผ่านระบบเทคโนโลยีสมัยใหม่ เช่น คอมพิวเตอร์ เป็นต้น

7.4 จัดสรรงบประมาณด้านการพัฒนาบุคลากรโดยการฝึกอบรม/สัมมนา ศึกษาดูงานเป็นรายบุคคล ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับประเด็นต้ององค์กรทั้งในประเทศและต่างประเทศ

7.5 จัดสรรรางวัลให้แก่บุคลากรของกระทรวงแรงงานที่ส่งเสริมสนับสนุนการดำเนินการด้านการบริหารจัดการความรู้ในองค์กร เช่น การประกาศเกียรติคุณในโอกาสสำคัญๆขององค์กร เป็นต้น

7.6 ควรให้มีระบบการคัดเลือกบุคคลเพื่อพัฒนาความรู้ อบรม ศึกษาดูงานที่เหมาะสม และคัดเลือกคนที่น่าสนใจไปปฏิบัติงานจริง เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร

8. ควรกำหนดเป็นนโยบายให้หน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงาน ศึกษารูปแบบการพัฒนา ระบบบริหารจัดการความรู้ของสำนักงาน ปลัดกระทรวงแรงงานที่ประสบผลสำเร็จในระดับหนึ่งและนำไปขยายผลหรือประยุกต์ใช้กับทุกหน่วยงานในสังกัดตามความเหมาะสม

9. เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ในองค์กร มีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับตำแหน่งงานที่ทำอยู่ในระดับปานกลาง แสดงให้เห็นว่า องค์กรต้องเร่งพัฒนาปรับปรุงในเรื่องดังกล่าวเพื่อให้ผลการดำเนินงานขององค์กรมีประสิทธิภาพประสิทธิผลยิ่งขึ้น ทั้งนี้ ในการจัดทำแผนกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรบุคคลตามแนวทาง HR Scorecard รวมทั้งการจัดทำระบบการพัฒนาศักยภาพแบบมุ่งสมรรถนะ (competency-based human development system) ควรประสานสอดคล้องกันทั้งกระทรวง และเป็นระบบ

10. ควรทำการประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินการ หรือผลงานของกระทรวงให้สาธารณชนทราบ เพราะนอกจากจะสร้างภาพลักษณ์อันดีให้แก่องค์กรแล้ว ยังมีส่วนช่วยให้ประชาชนยอมรับและยินดีให้ความร่วมมือ

11. กระทรวงต้องปรับปรุงการบริหารระบบสารสนเทศให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นและ

สามารถบูรณาการกันทั้งหมด โดยเฉพาะระบบสารสนเทศสำนักงาน ในการเก็บจัดเอกสาร การบริหารระบบสารบรรณ การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการประชุม การจัดทำรายงานและประมวลผล ทั้งนี้ ข้อมูลที่ได้จากสารสนเทศมีความสำคัญในการนำมาใช้ประกอบการพิจารณาตัดสินใจของผู้บริหารด้วย

12. มอบหมายให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทำการประเมินผลติดตามการนำความรู้ที่ได้รับการอบรมพัฒนาไปใช้ ว่ามีปัญหาอุปสรรคอย่างไร เพื่อนำมาพัฒนาแก้ไขปรับปรุงหลักสูตร การสร้างองค์ความรู้ใหม่ที่เหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการ รวมทั้งการปรับทัศนคติ วัฒนธรรมและค่านิยมของบุคลากรในองค์กรทุกระดับให้มีจิตวิญญาณแห่งการเรียนรู้ เพื่อพัฒนาศักยภาพอย่างต่อเนื่องและมุ่งมั่นในการนำองค์กรไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ (learning organization) อย่างยั่งยืน



เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงแรงงาน. (2548). *แผนปฏิบัติการ 4 ปี พ.ศ. 2548-2551*. กรุงเทพฯ: สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน.
- ดนัย เทียนพุฒ. (2539). *องค์กรอัจฉริยะ (Learning Organization)*. กรุงเทพฯ: ดี เอ็น ที คอนซัลแตนท์ จำกัด.
- ดิน ปรชัยฤทธิ์. (2542). *ทฤษฎีองค์กร*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ทศพร ศิริสัมพันธ์. (2549). *การบริหารราชการแนวใหม่*. กรุงเทพฯ: วิชั่น พรินท์ แอน มีเดีย.
- ประไพ จุฑนารถ และวีรวิธ มามะศิรินันท์. (2547). *การสร้างกลยุทธ์ในการจัดการความรู้*. กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เพอร์เน็ท.
- ปิ่นรส มาลากุล ณ อยุธยา. (2546). *การพัฒนาระบบราชการตามหลักการบริหารภาครัฐในแนวใหม่*. เอกสารประกอบการสอนภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เรวัต แสงสุริยงค์. (2543). *ความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร*. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติกรณีศึกษา Best Practices. (2548). *TQC Winner 2004*. กรุงเทพฯ: สำนักเลขานุการคณะกรรมการรางวัลคุณภาพแห่งชาติสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ.
- สุรพงษ์ พจนาน. (2548). *การบริหารจัดการความรู้ในองค์กรในทางปฏิบัติ*. ค้นเมื่อ มกราคม, 2551 จาก

www.praxising Kt. Com

ต้นแบบเว็บเบสสำหรับการประชุมนานาชาติด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และการควบคุมอัตโนมัติ

A Web-Based Model for the International Conference on Automatics Control and Informatics Technology

บทคัดย่อ

ในการแสดงผลงานทางวิชาการเพื่อให้เป็นที่ยอมรับของนานาชาตินั้น การเข้าร่วมประชุมนานาชาตินับว่าเป็นเวทีสำคัญในการนำเสนอผลงานทางวิชาการ เนื่องจากการประชุมนานาชาติ เป็นการแสดงความคิดเห็นทางวิชาการ รวมทั้งรับคำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญในสาขาวิชาชีพนั้น ๆ จากทุกมุมโลก การประชุมนานาชาติจึงกลายเป็นความจำเป็นสำหรับทุกสาขาวิชาชีพ ดังนั้นเพื่อให้การประชุมดำเนินการเป็นไปด้วยดีจึงมีการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยในการเตรียมการและดำเนินงาน

การพัฒนาของต้นแบบเว็บเบสสำหรับการประชุมทางวิชาการนานาชาติด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการควบคุมอัตโนมัติ เพื่อใช้ในการประสานงานและแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการประชุม ตลอดจนข้อจำกัดภายหลังการประชุมเสร็จสิ้น เช่น การจัดเก็บเอกสารการประชุม เอกสารการประชุม สถิติต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการประชุม โดยงานวิจัยฉบับนี้มีขีดความสามารถในการแจ้งข่าวสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการประชุม และอำนวยความสะดวกในการเข้าร่วมประชุม เช่น วัน-เวลา หัวข้อการประชุม สถานที่จัดประชุม รายละเอียดการเข้าร่วมประชุม ตลอดจนข้อมูลการจองสถานที่พัก นอกจากนี้ระบบยังอำนวยความสะดวกในด้านการลงทะเบียน ด้วยความสามารถตอบรับการลงทะเบียน การส่งบทความ การประเมินผลบทความ การแจ้งข่าวสารต่าง ๆ แบบอัตโนมัติผ่านทางอีเมลล์ และผ่านทางเว็บไซต์

นอกจากนี้ระบบดังกล่าวยังมีการนำโปรโตคอล SSL มาประยุกต์ใช้เพื่อรักษามั่นคงความปลอดภัยในการรับ-ส่งข้อมูลผ่านเว็บ

คำสำคัญ: เว็บเบส, เทคโนโลยีสารสนเทศ

Abstract

The international conference is very important for the researcher and the Technician. The achieved research that presented in the international conference, was accepted by technical. Because it was recommended by specialists in the field. Therefore, Information Technology (IT) is used for the international conference holding processing, to facilitate the workings of the conference. This research is the developed system in a web-base prototype, which is for co-operating and solving problems concerning the conference, controlling the

* นักศึกษาหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย

¹ ส่วนหนึ่งของวิทยานิพนธ์ระดับมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย ปีการศึกษา 2551

restriction, after the conference. For example, gathering the documents, the evaluations and the statistics from the conference.

This developed system has the capability to communicate the conference's information. For example, date, time, agenda, conference places, participants, including hotel reservations will be announced by this system. Moreover, it can support the registration and automatically acknowledges registering, announced news, sends and evaluates essays by e-mail and the website. Finally, this system is available to pay the registration fee at the website by using protocol SSL to apply the security system, when sendingable and receiving information through the website.

Keywords: web base, information technology

ความนำ

การประชุมนานาชาติ เป็นการจัดการและประสานงานร่วมกันระหว่างสมาชิกองค์กรทางวิชาการและการวิจัยจากสถาบันการศึกษา หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับสาขาวิชาชีพนั้น ๆ จากทุกมุมโลก ซึ่งอาจมีอุปสรรคและข้อจำกัดในการสื่อสารข่าวสาร กฎเกณฑ์ ระยะเวลา อีกทั้งการรับ-ส่งรายละเอียดของงานวิจัยต่าง ๆ ตลอดจนความปลอดภัยของข้อมูลต่าง ๆ อันเนื่องมาจากการขาดการประชาสัมพันธ์หรือการสื่อสารกับผู้เข้าร่วม ดังนั้นจึงจำเป็นต้องประยุกต์เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยเพื่อเป็นสื่อกลางในการเชื่อมโยงสมาชิกในเครือข่าย นอกจากนั้นยังเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ผู้เข้าร่วมประชุม และยังเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการประชาสัมพันธ์ โดยผู้เข้าร่วมประชุมสามารถที่จะลงทะเบียนเข้าร่วมประชุม ตรวจสอบหัวข้อการประชุม ห้องประชุม วัน-เวลา ตลอดจนข้อมูลที่พิก ข้อมูลสิ่งเหล่านี้จะสามารถดึงดูดผู้วิจัยให้ส่งผลงานวิจัยเข้าร่วมการประชุมมากขึ้น

นอกจากปัญหาดังกล่าวข้างต้นแล้ว ยังพบว่าการประชุมแต่ละครั้งที่ผ่านมายังขาดการจัดเก็บเอกสารไม่ว่าจะเป็นเอกสารการประชุม ผลการประเมินเกี่ยวกับการประชุม เช่น ความพึงพอใจของ

ผู้เข้าร่วมประชุม สถิติต่าง ๆ ตลอดจนข้อเสนอแนะผู้เข้าร่วมประชุม

จากสภาพปัญหาดังกล่าวข้างต้น ผู้ศึกษาเล็งเห็นแนวทางในการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมาสนับสนุนในการจัดการประชุมนานาชาติ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้วิจัยให้สามารถส่งบทความตีพิมพ์ได้สะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ ตลอดจนอำนวยความสะดวกแก่ผู้ที่สนใจจะเข้าร่วมประชุมได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ

โดยงานวิจัยดังกล่าวเป็นการออกแบบและพัฒนาเว็บไซต์สำหรับการจัดการประชุมนานาชาติ เพื่อใช้เป็นต้นแบบสำหรับการจัดการประชุมไม่ว่าจะเป็นการประชุมในระดับประเทศ และการประชุมนานาชาติ โดยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัยดังต่อไปนี้ (1) เพื่อวิเคราะห์และออกแบบฐานข้อมูลบนเว็บสำหรับการประชุมนานาชาติ (2) เพื่อพัฒนาและออกแบบระบบที่สนับสนุนในการส่งบทความและตอบรับงานตีพิมพ์ในการประชุมสัมมนาแบบอัตโนมัติ (3) เพื่อพัฒนาและออกแบบระบบการจัดการผู้เข้าร่วมฟังสัมมนา และระบบการชำระเงินค่าลงทะเบียนทางอิเล็กทรอนิกส์ (4) เพื่อพัฒนาและออกแบบระบบเว็บในการแจ้งข่าวสารการประชุม แผนการประชุม สถานที่การจัดประชุม และประสานงานกับผู้วิจารณ์บทความ (peer review)

(5) เพื่อพัฒนาและออกแบบระบบฐานข้อมูลสำหรับการจัดเก็บเอกสารการประชุมและการประเมินผลหลังการประชุม (6) เพื่อพัฒนาและออกแบบระบบการสืบค้นเอกสารการประชุมต่าง ๆ

ขอบเขตการวิจัย

งานวิจัยฉบับนี้เป็นการออกแบบและพัฒนาต้นแบบเว็บเบสสำหรับการจัดประชุมนานาชาติ มีขอบเขตดังต่อไปนี้

1. ต้นแบบเว็บเบสสำหรับการจัดประชุมนานาชาติสามารถให้บริการต่าง ๆ ได้ดังต่อไปนี้

1.1 ระบบสามารถนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับการประชุมโดยผ่านทางอินเทอร์เน็ตได้

1.2 ระบบสามารถจัดการข้อมูลลงทะเบียนและตอบรับผลการลงทะเบียนและชำระค่าลงทะเบียนทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-payment) ของผู้ที่เข้าร่วมประชุมผ่านทางเว็บ

1.3 ระบบสามารถรักษาความปลอดภัยในการชำระเงินตลอดจนข้อมูลส่วนตัวของผู้ลงทะเบียนโดยมีการนำโปรโตคอล SSL (Secure Socket Layer-SSL) มาประยุกต์ใช้

1.4 ระบบสามารถตรวจสอบการส่งผลงานตีพิมพ์ รายชื่อผู้วิจารณ์บทความ (peer review) สถานที่พัก ผลการประเมินต่าง ๆ เกี่ยวกับการประชุมผ่านทางเว็บ

2. ระบบการสืบค้นการประชุมนานาชาติด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการควบคุมอัตโนมัติสามารถให้บริการสืบค้นได้ดังต่อไปนี้

2.1 ระบบสามารถรวบรวมและจัดเก็บเอกสารการประชุมที่เสร็จสิ้นได้

2.2 ระบบสามารถจัดทำสถิติและรายงานผลการประเมินการประชุมที่เสร็จสิ้นได้

2.3 ระบบสามารถให้บริการค้นหาเอกสารผลการประเมินที่เสร็จสิ้นได้

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ออกแบบและพัฒนาระบบฐานข้อมูล โดยใช้ระบบการจัดการฐานข้อมูล MySQL และพัฒนาโดยใช้โปรแกรมภาษาพีเอชพี (PHP) และ โปรแกรมภาษาเอชทีเอ็มแอล (HTML)

ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การประชุม

การประชุมเป็นกิจกรรมที่คนทุกกลุ่ม ชุมชน ประเทศ เชื้อชาติ และเผ่าพันธุ์ ถือปฏิบัติกันมาช้านาน มีวิวัฒนาการและความหลากหลาย ซึ่งเกี่ยวข้องกับความภูมิใจในชนชาติ และภาษาของตนเอง จึงมีการกำหนด สร้างสรรค์ คำที่ใช้เรียกชื่อการประชุมอย่างหลากหลาย

ราชบัณฑิตยสถาน (2545, หน้า 657) ได้ให้ความหมายของการประชุมไว้ว่า การประชุม หมายถึง มารวมกัน หรือเรียกให้มารวมกัน เพื่อประโยชน์อย่างใดอย่างหนึ่ง มาร่วมพบกัน เพื่อปรึกษาหารือ เช่น การประชุมกรรมการ

สมาคมส่งเสริมการประชุมระหว่างประเทศ ปาน กิมปี และกรรณิการ์ แยมเกสร (2533, หน้า 538) ได้นิยามคำว่า การประชุมนานาชาติ หมายถึง การประชุมที่มีผู้เข้าร่วมการประชุม 100 คนขึ้นไป และมีการผลิตเปลี่ยนประเทศเป็นเจ้าภาพมากกว่า 4 ประเทศขึ้นไป จากคำนิยามดังกล่าวมีผลทำให้เกิดมีเกณฑ์การแบ่งประเภทของการประชุมนานาชาติ ได้ดังนี้

1. International Meeting เป็นการประชุมที่มีผู้เข้าร่วมประชุมเดินทางมาจากทวีปต่าง ๆ ตั้งแต่ 2 ทวีปขึ้นไป

2. Regional Meeting เป็นการประชุมที่มีผู้เข้าร่วมประชุมเดินทางมาจากประเทศต่าง ๆ ในทวีปเดียวกัน ตั้งแต่ 2 ประเทศขึ้นไป

3. National Offshore Meeting เป็น

การประชุมระดับนานาชาติที่ผู้เข้าร่วมประชุมเดินทางมาจากประเทศใดประเทศหนึ่งเพียงประเทศเดียว มาประชุมร่วมกันหรือมาประชุมร่วมกับประเทศเจ้าภาพ

ระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์

ระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Payment: E-Payment) เป็นระบบชำระเงินผ่านบัตรเครดิตออนไลน์ (online payment gateway) ที่อำนวยความสะดวกให้สามารถทำการค้าผ่านระบบออนไลน์ได้อย่างสะดวกปลอดภัย โดยสามารถรับเงินจากบัตรเครดิตของลูกค้าได้โดยตรงผ่านระบบของเว็บไซต์ที่ให้บริการ ซึ่งสามารถที่จะจัดการการชำระเงินจากลูกค้าได้อย่างอิสระ ไม่ว่าจะเป็นการตัดวงเงินหรือการยกเลิวงเงิน

ระบบ อี-เพย์ นี้พัฒนาขึ้นตั้งแต่ปี 1999 เพื่อตอบสนองการเติบโตอย่างมากของลูกค้าฟรีเพดทั่วโลก กลุ่มอี-เพย์ เป็นผู้ให้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์รายใหญ่ที่สุดสำหรับบริการเติมเงินค่าใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบฟรีเพดในอังกฤษ ออสเตรเลีย มาเลเซีย และอินโดนีเซีย โดยมีส่วนแบ่งตลาดคิดเป็นร้อยละ 40, 65 และ 60 ตามลำดับ (<http://www.thailandpay.com>)

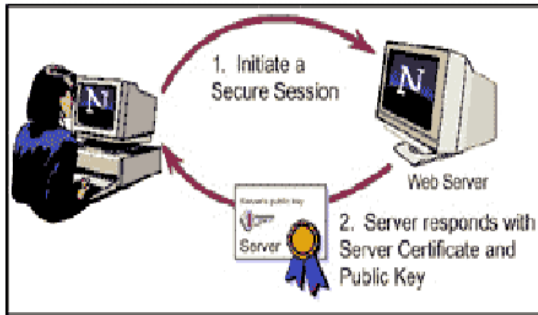
ในการทำธุรกรรมต่าง ๆ ผ่านอินเทอร์เน็ตนั้นสิ่งสำคัญที่จะขาดเสียไม่ได้เลย ได้แก่ระบบรักษาความปลอดภัยที่ดีในเว็บไซค์นั้น ๆ ซึ่งในปัจจุบันมีอยู่ 2 แบบที่ใช้กันคือ SSL (Secure Sockets Layer) และ SET (Secure Electronic Transaction) ซึ่งจะมี ความซับซ้อน และมีค่าใช้จ่ายที่สูงกว่าแบบแรกจึงยังไม่เป็นที่นิยมใช้กัน ดังนั้นหัวข้อนี้จึงขออธิบายถึงการทำงานของ SSL เพียงอย่างเดียว

SSL (Secure Sockets Layer) เป็นโปรโตคอลที่เพิ่มความปลอดภัยในการรับส่งข้อมูลผ่านระบบเครือข่าย ทำให้สามารถรับส่งข้อมูลที่เป็นความลับ เช่น หมายเลขบัตรเครดิต ผ่านระบบ

เครือข่ายได้ด้วยความปลอดภัย นอกจากผู้ส่งและผู้รับข้อมูลแล้วไม่มีใครในระบบเครือข่ายที่สามารถดึงข้อมูลที่เป็นความลับไปใช้ได้ SSL นั้นได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในการใช้สำหรับตรวจสอบและเข้ารหัสลับการติดต่อสื่อสารระหว่างไคลเอนท์ (client) และเครื่องแม่ข่าย (server)

หน้าที่ของของ SSL นั้นจะจำแนกออกเป็น 3 ส่วนด้วยกัน คือ (1) การตรวจสอบเซิร์ฟเวอร์ว่าเป็นตัวจริงหรือไม่ โดยตัวไคลเอนท์ที่มีขีดความสามารถในการสื่อสารแบบ SSL นั้นจะสามารถตรวจสอบเซิร์ฟเวอร์ที่กำลังเชื่อมต่อได้ว่าเซิร์ฟเวอร์นั้นเป็นเครื่องจริงหรือไม่ โดยใช้เทคนิคการเข้ารหัสแบบ public key ในการตรวจสอบใบรับรอง (certificate) และ public ID ของเซิร์ฟเวอร์นั้น (2) การตรวจสอบว่าไคลเอนท์เป็นตัวจริง เซิร์ฟเวอร์ที่มีขีดความสามารถในการสื่อสารแบบ SSL จะใช้เทคนิคเช่นเดียวกับในหัวข้อที่แล้วในการตรวจสอบไคลเอนท์หรือผู้ใช้งานว่าเป็นตัวจริงหรือไม่ โดยจะตรวจสอบใบรับรองและ public ID ของไคลเอนท์หรือผู้ใช้นั้น และ (3) การเข้ารหัสลับการเชื่อมต่อข้อมูลทั้งหมดที่ถูกส่งระหว่างเครื่องไคลเอนท์และเซิร์ฟเวอร์จะถูกเข้ารหัสลับ โดยโปรแกรมที่ส่งข้อมูลเป็นผู้เข้ารหัสและโปรแกรมที่รับข้อมูลเป็นผู้ถอดรหัส

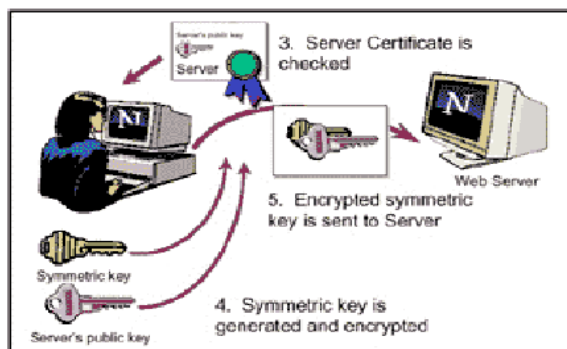
การทำงานจะเริ่มจาก (ภาพ 1) ผู้ใช้งานเริ่มกระบวนการติดต่อ ไปยังเว็บเซิร์ฟเวอร์ที่มีระบบ SSL หลังจากนั้นเซิร์ฟเวอร์จะส่งใบรับรอง (server certificate) กลับมาพร้อมกับเข้ารหัส ด้วยกุญแจสาธารณะ (public key) ของเซิร์ฟเวอร์



ภาพ 1 ผู้ใช้คอมพิวเตอร์เริ่มกระบวนการติดต่อเซิร์ฟเวอร์ที่มี SSL

ที่มา. จาก “SSL,” โดย ศูนย์ประสานงานการรักษาความปลอดภัยคอมพิวเตอร์ประเทศไทย, 2550, ค้นเมื่อ 12 พฤษภาคม 2550, จาก <http://www.thaicert.nectec.or.th/paper/authentication.php>

ขั้นตอนต่อมาคอมพิวเตอร์ฝั่งผู้รับจะทำการตรวจสอบใบรับรองนั้นอีกทีเพื่อตรวจสอบตัวตนของผู้ค้าหลังจากนั้นจะทำการสร้างกุญแจสมมาตร (symmetric key) โดยการสุ่มและทำการเข้ารหัสกุญแจสมมาตรด้วยกุญแจสาธารณะของเซิร์ฟเวอร์ที่ได้รับมา เพื่อส่งกลับไปยังเซิร์ฟเวอร์ (ตามภาพ 2)

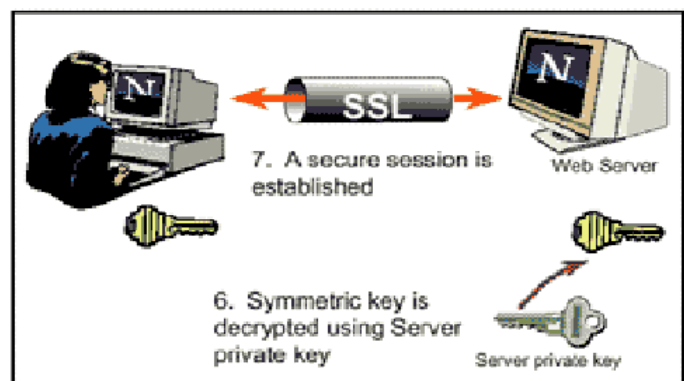


ภาพ 2 คอมพิวเตอร์ของผู้ใช้สร้างกุญแจสมมาตรและทำการเข้ารหัสกุญแจ

ที่มา. จาก “SSL,” โดย ศูนย์ประสานงานการรักษาความปลอดภัยคอมพิวเตอร์ประเทศไทย, 2550, ค้นเมื่อ 12 พฤษภาคม 2550, จาก <http://www.thaicert.nectec.or.th/paper/authentication.php>

เมื่อเซิร์ฟเวอร์ได้รับแล้วก็จะทำการถอดรหัสด้วยกุญแจส่วนตัว (private key) ก็จะได้อุญแจสมมาตรของลูกค้ามาไว้ใช้ในการติดต่อสื่อสาร หลังจากนั้นในการติดต่อสื่อสารกันก็ใช้การเข้ารหัสติดต่อสื่อสารกันได้อย่างปลอดภัย (ภาพ 3)

การเข้ารหัสของ SSL มี 2 แบบคือ (1) การเข้ารหัสแบบ 128 บิต ที่สามารถใช้ได้ในสหรัฐอเมริกา และแคนาดาแต่ไม่สามารถนำออกมาใช้นอกประเทศได้ และ (2) การเข้ารหัสแบบ 40 บิต ที่สามารถนำไปใช้ได้ทั่วไป ขนาดความยาวคีย์ (key) มีผลต่อความปลอดภัย ยิ่งคีย์ยาวมาก ก็จะมีความปลอดภัยสูง



ภาพ 3 เซิร์ฟเวอร์ถอดรหัสที่ได้รับด้วยกุญแจส่วนตัวและได้กุญแจสมมาตรของลูกค้า

ที่มา. จาก “SSL,” โดย ศูนย์ประสานงานการรักษาความปลอดภัยคอมพิวเตอร์ประเทศไทย, 2550, ค้นเมื่อ 12 พฤษภาคม 2550, จาก <http://www.thaicert.nectec.or.th/paper/authentication.php>

ผลการวิจัย

งานวิจัยฉบับนี้เป็นการออกแบบและพัฒนาต้นแบบเว็บเบสสำหรับการจัดประชุมนานาชาติ เพื่อใช้สำหรับคณะกรรมการจัดการประชุมทางวิชาการ เพื่อแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นไม่ว่าจะเป็นปัญหาก่อนการประชุม เช่น การลงทะเบียน การส่งเอกสาร สถานที่จัดประชุม ห้องพัก การชำระเงิน และปัญหา

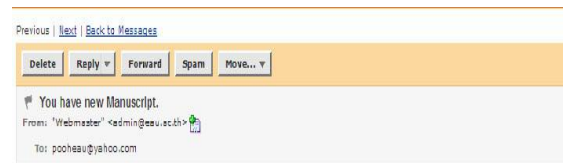
หลังการจัดประชุมเสร็จสิ้นเช่น เอกสารการประชุม ผลการประเมินต่าง ๆ ทั้งนี้เพื่อให้ระบบดังกล่าว สามารถจัดเก็บและค้นหาเอกสารการประชุมผลการ ประเมินและนำไปใช้ประโยชน์ต่าง ๆ ได้ โดยจำแนก ความสามารถของระบบได้ดังต่อไปนี้

1. ระบบสามารถแจ้งข่าวสารต่าง ๆ และ อำนวยความสะดวก ในการเข้าร่วมประชุมผ่านเว็บได้ เช่น วัน-เวลา หัวข้อการประชุม สถานที่จัดประชุม รายละเอียดการเข้าร่วมประชุม คณะกรรมการจัดการ ประชุม ตลอดจนสถานที่พักได้ดังปรากฏในภาพ 4



ภาพ 4 ข้อมูลของการประชุม ที่พัก

2. ระบบสามารถเฝ้าอำนวยความสะดวก ในด้านการลงทะเบียน การส่งบทความทางวิชาการ การชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ตลอดจนติดตามผล การลงทะเบียนโดยจะแจ้งผลการส่งบทความ การ ลงทะเบียนผ่านทางอีเมลดังปรากฏในภาพ 5



Dear, Sir or Madam
You have new Manuscript, please check your new Manuscript as follow: [New Manuscript](#)
Yours sincerely,



ภาพ 5 การลงทะเบียนผ่านอีเมล

3. ผู้อ่านบทความสามารถโหวตให้คะแนน บทความและคำแนะนำสำหรับแต่ละบทความได้ผ่าน เว็บไซด์ดังปรากฏในภาพ 6

Dear Dr. Uf Assarson

Paper ID : 29
Paper Title : Intelligent model
This is intelligent model
1 st Author : Mrs. P.L
[Click Here to download paper file.](#)

Reviewer Vote From	Excellence(5)	Good(4)	Fair(3)	Poor(2)
1. Originality	☐	☐	☐	☐
2. Validity	☐	☐	☐	☐
3. Comprehensiveness	☐	☐	☐	☐
4. Clarity	☐	☐	☐	☐
5. Contribution	☐	☐	☐	☐

Comment :

ภาพ 6 การโหวตผ่านหน้าเว็บสำหรับผู้อ่าน บทความ

4. ระบบฐานข้อมูลสามารถจัดเก็บเอกสาร การประชุม ข้อมูลผู้อ่านบทความ (reviewer) ผลการ ประเมินต่าง ๆ ตลอดจนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการ ประชุม

5. เป็นแหล่งข้อมูลสำหรับการค้นคว้าของ นักวิชาการและผู้สนใจบทความทางวิชาการ ผลงานวิจัยได้



เอกสารอ้างอิง

- ปาน กิมปี และกรรณิการ์ แย้มเกสร. (2533). *การจัดการประชุมการศึกษานอกระบบและเทคโนโลยีในการฝึกอบรม*. เอกสารการสอนชุดวิชาหลักการเรียนรู้และเทคนิคการฝึกอบรม. นนทบุรี: โรงพิมพ์แห่งมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2545). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542*. กรุงเทพมหานคร: ผู้แต่ง.
- ศูนย์ประสานงานการรักษาความปลอดภัยคอมพิวเตอร์ ประเทศไทย. (2550). *SSL*. ค้นเมื่อ 12 พฤษภาคม 2550, จาก <http://www.thaicert.nectec.or.th/paper/authen/authentication.php>
- ศูนย์ประสานงานการรักษาความปลอดภัยคอมพิวเตอร์ ประเทศไทย. (2550). *SSL และ SSH สำหรับการส่งข้อมูลบน Internet ให้อยู่ปลอดภัย*. ค้นเมื่อ 12 พฤษภาคม 2550 จาก, <http://www.thaicert.org/paper/encryption/ssh1.php>
- E-Payment*. (2007). Retrieved March 12 2008, from <http://www.thailandpay.com>



การศึกษากระบวนการจัดการความรู้ในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานจังหวัดปทุมธานี

A Study of the Knowledge Management Process in Basic Education

Institutions in Pathumthani Province

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบกระบวนการจัดการความรู้ตามสถานภาพของบุคลากรในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานจังหวัดปทุมธานี กลุ่มตัวอย่าง เป็นครูและผู้บริหารจำนวน 411 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว และการทดสอบเป็นรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ

ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานจังหวัดปทุมธานี มีจำนวนทั้งหมด 411 คน ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษา คิดเป็นร้อยละ 12.20 และครู คิดเป็นร้อยละ 87.80 มีอายุมากกว่า 45 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 65.70 การศึกษาระดับต่ำกว่าถึงปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 82.24 ปฏิบัติงานในสถานศึกษาขนาดกลาง คิดเป็นร้อยละ 34.50 และประสบการณ์ในการปฏิบัติงานมากกว่า 5 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 83.20 กระบวนการจัดการความรู้ในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาปทุมธานี ด้านการค้นหาความรู้ ด้านการสร้าง และแสวงหาความรู้ ด้านการจัดความรู้ให้เป็นระบบและเข้าใจง่าย ด้านการแบ่งปันแลกเปลี่ยนการเรียนรู้ และด้านการเรียนรู้ อยู่ในระดับมาก ปัญหา/อุปสรรค และข้อเสนอแนะในกระบวนการจัดการความรู้ คือ สถานศึกษามีสื่ออุปกรณ์เทคโนโลยีที่ทันสมัยไม่เพียงพอ สถานศึกษาขาดงบประมาณสำหรับการอบรมเพื่อมาขยายผลสู่ครูผู้สอน และผู้เรียน ขาดแคลนบุคลากรเฉพาะทาง สถานศึกษาไม่มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างหน่วยงาน ครูและนักเรียน ขาดโอกาสเรียนรู้เนื่องจากกิจกรรมแต่ละภาคเรียนมีการเปรียบเทียบกระบวนการจัดการความรู้ของบุคลากรในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานจังหวัดปทุมธานี จำแนกตามตำแหน่งที่แตกต่างกัน มีการรับรู้กระบวนการดำเนินการจัดการความรู้ของบุคลากรในสถานศึกษา ความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ: การจัดการความรู้, สถานศึกษา

Abstract

The purposes of this research were to study and compare the process of knowledge management of education staff holding different positions in elementary (primary) schools in Pathumthani province. The samples were 411 teachers and administrators. The instrument used was a questionnaire. The statistical methods used were the frequency, the percentage, the mean, the standard deviation, the t-test, the one-way ANOVA, and Scheffe's test.

*นักศึกษาลัทธิศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย

¹ เป็นส่วนหนึ่งของวิทยานิพนธ์ระดับมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย ปีการศึกษา 2551

อาจารย์ที่ปรึกษา: ดร. เฉลิมชัย มนูญเสวต

The research findings were: as follows 12.20% of the 411 samples were elementary school administrators, and 87.80% were teachers; 65.70% were over 45 years old; 82.24% were held a bachelor's degree; 34.50% were working in the middle schools; 83.20% had over 5 years' experience. The knowledge management activities in basic schools in Pathumthani Education Area were carried out at the "very often" level were knowledge identification, knowledge creation and acquisition, knowledge organization, knowledge sharing, and learning. The obstacles and the suggestions in the knowledge management process were: the lack of educational media, equipment and technology; the insufficiency of budgets for teacher and student improvement; the lack of teaching experts; the lack of knowledge sharing between and among organizations; and the lack of time to participate in the knowledge management activities, due to heavy school workloads. The schools staff who held different positions perceived knowledge management process differently at the .05 significant level.

Keywords: knowledge management

ความนำ

การปฏิรูปการเรียนรู้เป็นหัวใจของการปฏิรูปการศึกษา และเป้าหมายของการปฏิรูปการเรียนรู้ คือ การพัฒนาให้ผู้เรียนมีคุณสมบัติพึงประสงค์ตามมาตรฐานการศึกษาด้านผู้เรียน การที่เราจะสามารถสร้างให้ผู้เรียนมีการพัฒนา เพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานได้นั้น ครูเป็นบุคคลที่มีบทบาทมากที่สุด เนื่องจากครูต้องมีการปรับเปลี่ยนวิธีการสอน เพื่อให้สอดคล้องกับพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 (ปรับปรุง 2545) มาตราที่ 24 ในหมวดที่ 4 ให้ดำเนินการจัดกระบวนการเรียนรู้ให้สอดคล้องกับความสนใจ และความถนัดของผู้เรียน

สังคมยุคปัจจุบันได้เริ่มเข้าสู่กระแสใหม่ของการเปลี่ยนแปลงที่เรียกว่า สังคมความรู้ (knowledge society) และระบบเศรษฐกิจฐานความรู้ (knowledge based economy) ที่ใช้ความรู้และนวัตกรรม (innovation) เป็นปัจจัยหลักในการพัฒนา และการผลิตมากกว่าเงินทุน และแรงงาน โดยเน้นการสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้ การจัดการความรู้ และองค์ความรู้ เพื่อพัฒนากำลังคนที่มีคุณภาพ หรือแรงงานฝีมือ (สมศักดิ์ คลประสิทธิ์, 2548, หน้า 15) ซึ่งสอดคล้องกับดุก (Duke, 2004, p. 8) ที่กล่าว

สนับสนุนว่าในสังคมยุคของการเปลี่ยนแปลงจะมีการเปลี่ยนแปลงในเรื่องเทคโนโลยี ผลผลิต การบริหาร และบุคคล สังคมเปลี่ยนจากการบริโภคข่าวสารมาเป็นสังคมที่ศึกษาข่าวสาร และความรู้ โดยอาศัยปัจจัยที่สำคัญ คือ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศส่งผลให้ความรู้คือพลัง บุคคลที่มีความรู้จึงเป็นบุคคลที่มีคุณค่าขององค์การ ความรู้และความไม่รู้จะกลายเป็นปัจจัยสำคัญในการบ่งชี้ความสำเร็จในทุก ๆ ด้าน นอกจากนี้องค์การต่าง ๆ ก็ต้องมีการเตรียมความพร้อม เพื่อปรับเปลี่ยนองค์การ (Duke, 2004, p. 123) โดยหวังผลในการที่จะเพิ่มประสิทธิภาพที่จะเกิดขึ้นกับองค์การในทุก ๆ ด้าน ดังนั้นองค์การต่าง ๆ จำเป็นต้องปรับเปลี่ยนไปสู่การเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ จึงทำให้โรงเรียนซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของสังคมต้องมีการปรับเปลี่ยนเช่นเดียวกัน

โรงเรียนมีทำหน้าที่ให้การศึกษาอบรมแก่เยาวชน เพื่อให้เป็นผู้มีความรู้ เป็นทรัพยากรบุคคลที่มีคุณภาพ เป็นสมาชิกที่ดีของสังคม รวมทั้งให้มีความสามารถในการปรับตัว ได้รู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นทั้งในด้านเศรษฐกิจ การเมือง

และสังคม (กัญญา สาร, 2523, หน้า 15) การจัดการศึกษาเป็นเครื่องมือในการพัฒนาคุณภาพมนุษย์ทุกด้าน ไม่ว่าจะเป็นด้านร่างกาย จิตใจ สติปัญญา คุณธรรม จริยธรรม ค่านิยม ความคิด การประพฤติปฏิบัติโดยคาดหวังว่าคนที่มีคุณภาพจะทำให้สังคมมีความมั่นคงสงบสุข มีความสามารถ ประกอบอาชีพการงานอย่างมีประสิทธิภาพ และอยู่ร่วมกันได้อย่างสมานฉันท์ (ปรัชญา เวสารัชช, 2544, หน้า 6) โรงเรียนไม่เพียงเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เท่านั้น แต่โรงเรียนหรือสถานศึกษายังถือเป็นหน่วยสำคัญที่สุดในการจัดการศึกษา เนื่องจากโรงเรียนมีหน้าที่จัดการเรียนการสอน เพื่อให้ผู้เรียนได้เกิดการเรียนรู้ โดยมีผู้บริหารโรงเรียน และครูเป็นผู้รับผิดชอบดำเนินงานคุณภาพการศึกษาของโรงเรียน คุณภาพการศึกษาของโรงเรียนจะต่ำหรือสูงจึงขึ้นอยู่กับผู้บริหาร และครูเป็นสำคัญ โดยเฉพาะการจัดการเรียนรู้ของครูจะต้องอาศัยความรู้ และกระบวนการที่เหมาะสมในการจัดการความรู้ ซึ่งจะต้องดำเนินงานร่วมกับนักเรียน ผู้บริหารโรงเรียน และชุมชน ทั้งในฐานะผู้ปฏิบัติ ผู้นำ ผู้ร่วมมือ (จักรพรรดิ วัฒนา, 2550, หน้า 19)

จากความสำคัญดังกล่าวข้างต้นนั้น ประสิทธิผลของการจัดการความรู้จะเกิดขึ้นได้ ต้องได้รับการสนับสนุนจากครู ผู้บริหารรวมถึงความรู้ความสามารถของครูอันจะช่วยผลักดันให้เกิดการเรียนรู้ในสถานศึกษา กิจกรรมการเรียนรู้นั้นมีมากมาย ขึ้นอยู่กับความเหมาะสมตามสภาพการบริหารของโรงเรียน สัมฤทธิ์ผลที่ดีนั้นต้องมาจากพื้นฐานการมีส่วนร่วมของผู้ปกครอง ชุมชนในทุกๆ ด้าน ทั้งการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ การพัฒนาโรงเรียน และการสนับสนุนงบประมาณ เพราะว่าในชุมชนมีทรัพยากรต่างๆ มากมายที่สามารถนำมาใช้ประโยชน์ในการบริหารโรงเรียน เช่น ภูมิปัญญาท้องถิ่น ทุน วัฒนธรรม บุคลากร ทำให้ผู้วิจัยมีความ

สนใจในการศึกษากระบวนการจัดการความรู้ในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานจังหวัดปทุมธานี ผลการศึกษาครั้งนี้จะทำให้ทราบถึงแนวทางหรือกิจกรรมที่มีผลต่อการจัดการความรู้ในสถานศึกษา ตลอดจนแนวทางในการดำเนินกิจกรรมของบุคลากรในสถานศึกษาว่ามีความเข้าใจในบทบาท หน้าที่ ความรับผิดชอบของตนเอง เพื่อให้บรรลุตามเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติในการส่งเสริม เพื่อให้เกิดการจัดการเรียนการสอนที่เน้นความสำคัญของผู้เรียน อันจะนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพของผู้เรียนได้ ตลอดจนการพัฒนาไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ในอนาคต โดยต้องมีความตระหนักในความสำคัญของการปฏิรูปการเรียนรู้ร่วมกัน วางแผนปรับเปลี่ยนวิธีการจัดการเรียนการสอนและกระบวนการให้เหมาะสม เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกันตามเจตนารมณ์

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษากระบวนการจัดการความรู้ในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานจังหวัดปทุมธานี
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบกระบวนการจัดการความรู้ตามสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานจังหวัดปทุมธานี

วิธีดำเนินการวิจัย

เป็นการวิจัยแบบสำรวจ (survey research) มีลำดับขั้นตอนดำเนินการวิจัยดังนี้

ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วยผู้บริหาร และครูในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานของรัฐในจังหวัดปทุมธานีประจำปีการศึกษา 2550 จำนวน 196 โรงเรียน และดำเนินการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างเป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบโควตา (quota sampling) จากจำนวนประชากรทั้งหมด 3,866 คน

ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 411 คน เป็นกลุ่มตัวอย่างจากครูจำนวน 361 คน จากการอ้างอิง และคำนวณตามทาโร ยามาเน (Taro Yamane) โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากสถานศึกษา ดังตาราง 1 และจากการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยกำหนดเป็นร้อยละ (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2549, หน้า 62) ได้กลุ่มตัวอย่างจากผู้บริหารจำนวน 50 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับกระบวนการจัดการความรู้ในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานจังหวัดปทุมธานี จำนวน 1 ฉบับ แบบสอบถามที่ใช้ ผู้วิจัยปรับปรุงและพัฒนามาจากคู่มือจัดการความรู้ ซึ่งเป็นโครงการวิจัยและพัฒนานวัตกรรมเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กรทางการศึกษาด้วยการจัดการความรู้โดยใช้เป็นข้อมูลอ้างอิง ประกอบกับหลักการของกระบวนการความรู้ของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ซึ่งเป็นแบบสอบถามที่มีลักษณะเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) ของลิเคิร์ต (Likert Attitude scale) มี 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

การเก็บรวบรวมข้อมูล เมื่อได้รับแบบสอบถามคืน จึงดำเนินการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม และให้คะแนนน้ำหนักคะแนนแต่ละข้อ ก่อนนำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลตำแหน่งของผู้ปฏิบัติงานของบุคลากรในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานจังหวัดปทุมธานี ปีการศึกษา 2550 ทั้งหมด 411 คน แบ่งเป็นผู้บริหารสถานศึกษาจำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 12.20 และครู จำนวน 361 คน คิดเป็นร้อยละ 87.80

2. ข้อมูลอายุของบุคลากรในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานจังหวัดปทุมธานี ปีการศึกษา 2550 ทั้งหมด 411 คน แบ่งเป็นอายุต่ำกว่า 35 ปี จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 14.60, อายุตั้งแต่ 35-45 ปี จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 19.70 และอายุมากกว่า 45 ปีขึ้นไป จำนวน 270 คน คิดเป็นร้อยละ 65.70

3. ข้อมูลระดับการศึกษาของบุคลากรในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานจังหวัดปทุมธานี ปีการศึกษา 2550 ทั้งหมด 411 คน แบ่งเป็นต่ำกว่าถึงปริญญาตรี จำนวน 338 คน คิดเป็นร้อยละ 82.24 และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 17.76

4. ข้อมูลขนาดสถานศึกษาของบุคลากรในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานจังหวัดปทุมธานี ปีการศึกษา 2550 ทั้งหมด 411 คน แบ่งเป็นสถานศึกษาขนาดเล็ก (มีจำนวนนักเรียนตั้งแต่ 120 คนลงมา) จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 8.30 สถานศึกษาขนาดกลาง (มีจำนวนนักเรียนตั้งแต่ 120-280 คน) จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 34.50 และสถานศึกษาขนาดใหญ่ (มีจำนวนนักเรียนตั้งแต่ 281 ขึ้นไป) จำนวน 235 คน คิดเป็นร้อยละ 57.20

5. ข้อมูลประสบการณ์ในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานจังหวัดปทุมธานี ปีการศึกษา 2550 ทั้งหมด 411 คน แบ่งเป็นประสบการณ์ในการปฏิบัติงานน้อยกว่า 3 ปี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 4.90, ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานระหว่าง 3-5 ปี จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 11.90 และประสบการณ์ในการปฏิบัติงานมากกว่า 5 ปีขึ้นไป จำนวน 342 คน คิดเป็นร้อยละ 83.20

6. ระดับกระบวนการจัดการความรู้ในสถานศึกษาของบุคลากรในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ด้านการสร้าง และแสวงหาความรู้ ร่องลงมา ด้านการค้นหาความรู้ ด้านการเรียนรู้ ด้านการแบ่งปันแลกเปลี่ยน

เรียนรู้ และด้านการจัดความรู้ให้เป็นระบบ และเข้าใจง่าย ซึ่งโดยภาพรวมทั้ง 5 ด้าน อยู่ระดับมาก

6.1. ด้านการค้นหาความรู้ โดยค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก 3 ลำดับแรก คือ ให้ความสำคัญกับการจัดการความรู้ และการเรียนรู้ในการปฏิบัติงานตามภารกิจ, มีการวางยุทธศาสตร์ในการจัดการความรู้ เป็นสิ่งสำคัญในการพัฒนาสถานศึกษา และสถานศึกษามีการกำหนดวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนในการนำการจัดการความรู้มาประยุกต์ใช้ให้เข้ากับการปฏิบัติงาน และอยู่ในระดับมาก 3 ลำดับสุดท้าย คือ สร้างทีมงานจัดการความรู้จากบุคลากรหลายฝ่าย, สถานศึกษามีการวิเคราะห์อย่างเป็นระบบ เพื่อหาจุดอ่อนในกระบวนการจัดการความรู้ และมีความพยายามในการหา และใช้ประโยชน์จากการจัดการความรู้ฝังลึก (tacit knowledge) ซึ่งเป็นแหล่งความรู้ที่มาจากประสบการณ์เฉพาะของบุคคลภายในสถานศึกษา

6.2. ด้านการสร้าง และแสวงหาความรู้ โดยค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก 3 ลำดับแรก คือ สถานศึกษามีการสนับสนุนในการฝึกอบรมทักษะความคิดสร้างสรรค์, บุคลากรในโรงเรียนมีความสนใจที่จะแสวงหา และติดตามข้อมูลข่าวสาร เพื่อนำมาช่วยในการปรับปรุงการปฏิบัติงาน และสถานศึกษามีการแสวงหาข้อมูล/ ความรู้จากแหล่งต่าง ๆ และอยู่ในระดับมาก 3 ลำดับสุดท้าย คือ สถานศึกษามีการตรวจสอบความก้าวหน้า และวัดผลการจัดการความรู้ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนา และส่งเสริมการจัดการความรู้ในอนาคต รู้ว่าผู้ที่ต้องการแลกเปลี่ยนความรู้อยู่ที่ใดบ้าง และรู้ว่าผู้เชี่ยวชาญในเรื่องต่าง ๆ อยู่ที่ใดบ้าง

6.3. ด้านการจัดความรู้ให้เป็นระบบ และเข้าใจง่าย โดยค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก 3 ลำดับแรก คือ มีกระบวนการบันทึกสิ่งสำคัญที่เกิดขึ้นกับสถานศึกษา สถานศึกษามีการจัดทำคู่มือ หรือ

มาตรฐานในการปฏิบัติงาน และมีการจัดระบบที่เอื้อต่อบุคลากรให้สามารถค้นหาความรู้ที่ต้องการได้อย่างสะดวก และอยู่ในระดับมาก 3 ลำดับสุดท้าย คือ การกำหนดแนวทางที่เหมาะสม เพื่อให้เกิดความสะดวกในการสื่อสารที่เป็นรูปแบบเดียวกัน/ชัดเจน สถานศึกษามีการสนับสนุนการเผยแพร่ความรู้ในรูปแบบต่าง ๆ เช่น การจัดทำคู่มือ หรือการจัดทำ website มีการใช้เรื่องเล่า และทำบันทึกความรู้จากเรื่องเล่าอย่างเป็นระบบ

6.4. ด้านการแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้ โดยค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ มีการส่งเสริมให้บุคลากรสร้างสรรค์ผลงานร่วมกันด้วยความเป็นมิตร, สนับสนุนบุคลากรให้ใช้บรรยากาศแลกเปลี่ยนแนวความคิดระหว่างกัน เพื่อสร้างสรรค์ผลงานที่มีประสิทธิภาพ จัดให้บุคลากรได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นและข่าวสารต่อกันในการปฏิบัติงาน และมีบรรยากาศเอื้อให้บุคลากรเกิดการเรียนรู้และพัฒนา รวมทั้งใช้วิธีการเรียนรู้จากการปฏิบัติเพื่อพัฒนาการทำงานของบุคลากรในโรงเรียนและทีมงาน และอยู่ในระดับมาก 3 ลำดับสุดท้าย คือ มีระบบเชื่อมเครือข่ายเทคโนโลยีที่ช่วยส่งเสริมให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทั้งจากภายในและภายนอกสถานศึกษามีกิจกรรมที่ส่งเสริมการจัดการความรู้ อย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ เช่น การจัดให้มีการพูดคุย (ในเวลา และนอกเวลางาน) หรือการจัดกิจกรรมชุมชนนักปฏิบัติ COP (Community of Practice) อยู่เป็นประจำ และสถานศึกษามีการสร้างเครือข่ายทั้งภายใน และภายนอกประเทศ เพื่อแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์

6.5. ด้านการเรียนรู้ โดยค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก 3 ลำดับแรก คือ ให้การสนับสนุนบุคลากรในสถานศึกษามีการสร้างสรรค์สิ่งใหม่อย่างต่อเนื่อง และให้การยอมรับเสรีภาพทางความคิดของผู้ที่ทำงานโดยใช้ความรู้, สถานศึกษามีการสร้าง

วัฒนธรรมการเรียนรู้อย่างไม่หยุดยั้ง และบุคลากรทำงานโดยเปิดเผยข้อมูล และมีความไว้วางใจต่อกัน และอยู่ในระดับมาก 3 ลำดับสุดท้าย คือ มีการสร้างแรงจูงใจแก่บุคลากรที่มีทรัพยากรทางปัญญา สถานศึกษามีการผลักดันการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (internet/intranet) ในการส่งเสริมกิจกรรมการจัดการความรู้ให้เป็นส่วนหนึ่งในการปฏิบัติงานประจำวัน เช่น การบรรจุข้อมูล KM (Knowledge Management) ไว้บนหน้าแรกของ website และเข้าใจมูลค่าความรู้ และศักยภาพการแลกเปลี่ยนความรู้เป็นทรัพยากร

7. การเปรียบเทียบกระบวนการจัดการความรู้ของบุคลากรในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานจังหวัดปทุมธานี จำแนกตามสถานภาพ

7.1. เปรียบเทียบกระบวนการจัดการความรู้ของบุคลากรในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานจังหวัดปทุมธานี จำแนกตามหน้าที่ตำแหน่งของผู้ปฏิบัติงานในสถานศึกษา พบว่า ค่า Sig. ของกระบวนการจัดการความรู้ทุกด้านมีค่าน้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่ .05 ดังนั้นจึงสอดคล้องกับสมมติฐานที่กล่าวไว้ว่า ผู้ปฏิบัติงานในสถานศึกษาที่มีตำแหน่งแตกต่างกันมีระดับการรับรู้ในกระบวนการดำเนินการจัดการความรู้แตกต่างกันทุกด้าน ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ .05

7.2. เปรียบเทียบกระบวนการจัดการความรู้ของบุคลากรในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานจังหวัดปทุมธานี จำแนกตามอายุ พบว่า ค่า Sig. ของกระบวนการจัดการความรู้ทุกด้านมีค่ามากกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่ .05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานว่าระดับการรับรู้กระบวนการดำเนินการจัดการความรู้ของบุคลากรในสถานศึกษาที่มีอายุต่างกันไม่มีความแตกต่างกันในทุกด้าน ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ .05

7.3. เปรียบเทียบกระบวนการจัดการความรู้ของบุคลากรในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานจังหวัดปทุมธานี จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่าบุคลากรที่มีการศึกษาดั้งแต่ต่ำกว่าถึงระดับปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี มีระดับการรับรู้กระบวนการดำเนินการจัดการความรู้ โดยภาพรวมและทุกด้าน มีค่า Sig. ของกระบวนการจัดการความรู้ทุกด้านมีค่ามากกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่ .05 ดังนั้นจึงไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ หรือกล่าวได้ว่า บุคลากรที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับการรับรู้กระบวนการดำเนินการจัดการความรู้ ไม่แตกต่างกัน

7.4. เปรียบเทียบกระบวนการจัดการความรู้ของบุคลากรในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานจังหวัดปทุมธานี จำแนกตามขนาดสถานศึกษา บุคลากรในสถานศึกษาขนาดเล็ก ขนาดกลาง และขนาดใหญ่ มีกระบวนการจัดการความรู้ในระดับมาก เมื่อทำการเปรียบเทียบโดยภาพรวมของสถานศึกษาพบว่าสถานศึกษาที่มีขนาดต่างกันมีการรับรู้กระบวนการดำเนินการจัดการความรู้ไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการเรียนรู้สถานศึกษาที่มีขนาดแตกต่างกันมีการจัดการกระบวนการจัดการความรู้แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เนื่องจากค่า Sig. ของกระบวนการจัดการความรู้ด้านการเรียนรู้มีค่าน้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่ .05 ดังนั้นจึงสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนด้านอื่น ๆ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในสถานศึกษาขนาดแตกต่างกัน มีการรับรู้กระบวนการดำเนินการจัดการความรู้ด้านการเรียนรู้ไม่แตกต่างกันและเพื่อให้ทราบว่าการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวน เพื่อเปรียบเทียบการรับรู้กระบวนการดำเนินการจัดการความรู้ของ

บุคลากรในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานจังหวัดปทุมธานี จำแนกตามขนาดสถานศึกษา ด้านการเรียนรู้คู่ใจมีความแตกต่างกัน ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างคู่โดยวิธีการแบบ Scheffe' ภาพรวมเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ กระบวนการจัดการความรู้ด้านการเรียนรู้ของบุคลากรในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานจังหวัดปทุมธานี จำแนกตามขนาดสถานศึกษา พบว่าการรับรู้กระบวนการดำเนินการจัดการความรู้ด้านการเรียนรู้ไม่มีความแตกต่างกันที่ระดับความสำคัญทางสถิติ .05

7.5. เปรียบเทียบการรับรู้กระบวนการ

ดำเนินการจัดการความรู้ของบุคลากรในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานจังหวัดปทุมธานี จำแนกตาม

ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน พบว่า ค่า Sig. ของการรับรู้กระบวนการดำเนินการจัดการความรู้ทุกด้านมีค่ามากกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่ .05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานว่าการรับรู้กระบวนการดำเนินการจัดการความรู้ของบุคลากรในสถานศึกษาที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานต่างกัน มีการรับรู้กระบวนการดำเนินการจัดการความรู้ทุกด้านไม่แตกต่างกันทุกด้านที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ .05

การอภิปรายผล

การศึกษากระบวนการจัดการความรู้ในสถานศึกษาของบุคลากรในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานจังหวัดปทุมธานี มีประเด็นสำคัญที่ควรอภิปรายดังนี้

1. ด้านการค้นหาความรู้ บุคลากรในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานจังหวัดปทุมธานี มีระดับกระบวนการจัดการความรู้ในสถานศึกษาอยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะบุคลากรในสถานศึกษาให้ความสำคัญกับการจัดการความรู้และการเรียนรู้ในการปฏิบัติงานตามภารกิจ สถานศึกษามีการวางยุทธศาสตร์ในการจัดการความรู้เป็นสิ่งสำคัญในการ

พัฒนาสถานศึกษาและสถานศึกษามีการกำหนดวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนในการนำการจัดการความรู้มาประยุกต์ใช้เข้ากับการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2548, หน้า 48-56) ได้กล่าวว่า การค้นหาความรู้ เป็นการให้รู้ว่าคุณมีความรู้มีความสำคัญสำหรับองค์กร เพื่อให้องค์กรวางขอบเขตของการจัดการความรู้และสามารถจัดสรรทรัพยากรได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประโยชน์ ช่วยให้เห็นภาพรวมของคลังความรู้ขององค์กร ทำให้ทราบว่าคุณมีความรู้อะไรและจะหาความรู้ที่ตนเองต้องการได้ที่ไหน ประกอบกับองค์กรสามารถใช้เป็นฐานในการต่อยอดความรู้ในเรื่องต่าง ๆ อย่างเป็นระบบ

2. ด้านการสร้าง และแสวงหาความรู้ บุคลากรในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานจังหวัดปทุมธานี มีระดับกระบวนการจัดการความรู้ในสถานศึกษา อยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะสถานศึกษามีการสนับสนุนในการฝึกอบรมทักษะความคิดสร้างสรรค์ บุคลากรในสถานศึกษาที่มีความสนใจที่จะแสวงหาและติดตามข้อมูลข่าวสาร เพื่อนำมาช่วยในการปรับปรุงการปฏิบัติงาน และบุคลากรมีการแสวงหาข้อมูล/ ความรู้จากแหล่งต่าง ๆ สอดคล้องกับ Marquardt (อ้างถึงใน พรธิดา วิเชียรปัญญา, 2547, หน้า 44-48) ได้สรุปการแสวงหาความรู้ และรวบรวมความรู้จากแหล่งภายในจากการให้ความรู้กับพนักงาน การเรียนรู้จากประสบการณ์ตรง และการลงมือปฏิบัติ และการดำเนินการเปลี่ยนแปลงในกระบวนการและภายนอกการปฏิบัติงานต่าง ๆ จากการใช้มาตรฐานเปรียบเทียบ (benchmarking) กับองค์กรอื่น การจ้างที่ปรึกษา การเปิดรับข่าวจากหลากหลายสื่อ การตรวจสอบแนวโน้มเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และเทคโนโลยี การจ้างพนักงานใหม่ และการร่วมมือกับองค์กรอื่น ๆ เพื่อสร้างพันธมิตรและการร่วมลงทุน ประกอบกับทุก ๆ คน

สามารถเป็นผู้สร้างความรู้ได้ รูปแบบต่าง ๆ เช่น บุคคลให้ความรู้ที่ตนมีอยู่กับผู้อื่นจากการรวบรวม และสังเคราะห์ความรู้ที่มีอยู่เข้าด้วยกัน การปฏิบัติ และจากประสบการณ์ที่ผ่านมาในอดีต เป็นต้น

3. ด้านการจัดความรู้ให้เป็นระบบ และ เข้าใจง่าย บุคลากรในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานจังหวัด ปทุมธานี มีระดับกระบวนการจัดการความรู้ใน สถานศึกษา อยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะ สถานศึกษามีกระบวนการบันทึกสิ่งสำคัญที่เกิดขึ้นกับสถานศึกษา สถานศึกษามีการจัดทำคู่มือ หรือ มาตรฐานในการปฏิบัติงาน และสถานศึกษามีการจัดระบบที่เอื้อต่อบุคลากรให้สามารถค้นหาความรู้ที่ต้องการได้อย่างสะดวก สอดคล้องกับ ชนค์ ชุ่มจิต (2547, หน้า 83) การจัดการเรียนการสอนโดยยึด ผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง หรือเป็นสำคัญนั้น สิ่งสำคัญที่ ผู้สอนต้องตระหนักในการจัดการเรียนรู้ให้ผู้เรียน คือจะต้องให้ผู้เรียนได้เกิดพฤติกรรมเรียนรู้ด้วย ตนเอง ไม่หวั่นเกรงความรับผิดชอบ ประกอบการ เรียนจากหลายแหล่งเรียนทุกแห่งให้ค้นพบ ให้เจน จบกระบวนการ นำไปใช้งานในชีวิตจริง การจัดการ เรียนการสอนนั้นครูต้องมีแนวทางในการดำเนินการ ซึ่งต้องให้เป็นไปตามตัวบ่งชี้การสอนของครู สอดคล้องกับ พรธิดา วิเชียรปัญญา (2547, หน้า 32-33) ได้ทำการสรุป ถึงการจัดการความรู้ เป็นการ ประมวลข้อมูล สารสนเทศ ความคิด การกระทำ ตลอดจนประสบการณ์ของบุคคล เพื่อสร้างเป็น ความรู้ หรือนวัตกรรม และจัดเก็บ เพื่อนำความรู้ที่มี อยู่ไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อเพิ่ม ความสามารถในการพัฒนาผลผลิตขององค์กร

4. ด้านการแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้ บุคลากรในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานจังหวัดปทุมธานี มีระดับกระบวนการจัดการความรู้ในสถานศึกษา อยู่ ในระดับมาก อาจเป็นเพราะสถานศึกษามีการ ส่งเสริมให้บุคลากรสร้างสรรค์ผลงานร่วมกันด้วย

ความเป็นมิตร สถานศึกษาสนับสนุนบุคลากรให้ใช้ บรรยากาศแลกเปลี่ยนแนวความคิดระหว่างกัน เพื่อ สร้างสรรค์ผลงานที่มีประสิทธิภาพ สถานศึกษาจัด ให้บุคลากรมีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและ ข่าวสารต่อกันในการปฏิบัติงาน สถานศึกษามี บรรยากาศเอื้อให้บุคลากรเกิดการเรียนรู้และพัฒนา และบุคลากรใน สถานศึกษาใช้วิธีการเรียนรู้จากการ ปฏิบัติ เพื่อพัฒนาการทำงานของบุคลากรใน โรงเรียนและทีม สอดคล้องกับ จักรพรรดิ วัฒนา (2550, หน้า 19) ได้กล่าวว่า ถึงการจัดการความรู้เป็น การสร้างความรู้ และแบ่งปันความรู้จากการ ดำเนินงานซึ่งจะต้องสร้าง และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้องค์กรสามารถดำเนินงานบรรลุเป้าหมาย และบุคลากรได้รับประโยชน์สูงสุด

5. ด้านการเรียนรู้ บุคลากรในสถานศึกษา ขั้นพื้นฐานจังหวัดปทุมธานี มีระดับกระบวนการ จัดการความรู้ในสถานศึกษาอยู่ในระดับมาก อาจ เป็นเพราะสถานศึกษาให้การสนับสนุนบุคลากรใน สถานศึกษามีการสร้างสรรค์สิ่งใหม่อย่างต่อเนื่อง และสถานศึกษาให้การยอมรับเสรีภาพทางความคิด ของผู้ทำงานโดยใช้ความรู้ สถานศึกษามีการสร้าง วัฒนธรรมการเรียนรู้อย่างไม่หยุดยั้ง บุคลากรใน สถานศึกษามีกระบวนการในการดำเนินกิจกรรมการ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้วยวิธีการที่หลากหลาย และจัดให้ บุคลากรร่วมกันวิเคราะห์ และหาวิธีการที่จะทำงาน ให้สำเร็จ

6. โดยภาพรวมบุคลากรในสถานศึกษา ขั้นพื้นฐานจังหวัดปทุมธานี มีระดับกระบวนการ จัดการความรู้ในสถานศึกษา อยู่ในระดับมาก อาจ เป็นเพราะบุคลากรในสถานศึกษาให้ความสำคัญกับ การจัดการความรู้ และการเรียนรู้ในการปฏิบัติงาน ตามภารกิจสถานศึกษา มีการสนับสนุนในการ ฝึกอบรมทักษะความคิดสร้างสรรค์สถานศึกษา มี กระบวนการบันทึกสิ่งสำคัญที่เกิดขึ้นกับสถานศึกษา

สถานศึกษาส่งเสริมให้บุคลากรสร้างสรรค์ผลงานร่วมกันด้วยความเป็นมิตร สถานศึกษาให้การสนับสนุนบุคลากรในสถานศึกษามีการสร้างสรรค์สิ่งใหม่อย่างต่อเนื่อง

7. การแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา/อุปสรรค และข้อเสนอแนะในกระบวนการจัดการความรู้ของบุคลากรในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน จังหวัดปทุมธานี ทั้ง 5 ด้าน ประกอบด้วย สถานศึกษามีสื่อ อุปกรณ์เทคโนโลยีทันสมัยไม่เพียงพอ ครูไม่มีการนำความรู้จากการอบรมมาขยายผลสู่ครูผู้สอนและผู้เรียน สถานศึกษาขาดแคลนบุคลากรเฉพาะทาง สถานศึกษาไม่มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างหน่วยงาน และองค์กรขาดเป้าหมายแนวทางในการดำเนินงานที่ชัดเจน สอดคล้องกับสถาบันพัฒนาผู้บริหารการศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ (2548, หน้า 30) สรุปปัญหาที่พบของการจัดการความรู้ ได้แก่ ปัญหาที่เกิดมาจากการถ่ายทอดความรู้ระหว่างบุคคลกับสถานศึกษา ปัญหาที่เกิดจากการจัดเก็บข้อมูลของสถานศึกษา มีการจัดเก็บไว้หลายแห่งหลายรูปแบบทั้งที่เป็นอิเล็กทรอนิกส์ และไม่เป็นอิเล็กทรอนิกส์ ข้อมูลกระจัดกระจายต้องใช้เวลารวบรวมนาน ทำให้เสียผลประโยชน์ต่อสถานศึกษา ปัญหาที่เกิดจากการไม่นำความรู้ของสถานศึกษามาสร้างความสามารถในการแข่งขัน ปัญหาจากการสร้างความรู้ใหม่ สถานศึกษาไม่มีการสะสมความรู้ไว้ให้ครู/บุคลากรรุ่นต่อไป ปัญหาที่เกิดจากการไม่นำความรู้ภายนอกมาปรับใช้ จึงทำให้สถานศึกษาไม่สามารถปรับเปลี่ยนตัวเองให้ทันตามสถานการณ์ และปัญหาที่เกิดจากความรู้ในสถานศึกษา ความรู้ภายนอกสถานศึกษาที่นำมาใช้ไม่เชื่อมโยงกับงานและไม่สอดคล้องกับบริบทในการปฏิบัติงาน

8. การเปรียบเทียบกระบวนการจัดการความรู้ของบุคลากรในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน จังหวัดปทุมธานี จำแนกตามสถานภาพ โดยภาพรวมพบว่า บุคลากรในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานมีการรับรู้ระดับการดำเนินการกระบวนการจัดการความรู้ในสถานศึกษาไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 แต่พบว่าผู้ปฏิบัติงานในสถานศึกษาที่มีตำแหน่งแตกต่างกัน มีการรับรู้ระดับการดำเนินการจัดการความรู้ในสถานศึกษาโดยภาพรวม และทุกด้านแตกต่างกัน ทั้งนี้เพราะหน้าที่และความรับผิดชอบของผู้บริหารและครูในการดำเนินการกระบวนการจัดการความรู้มีความแตกต่างกัน ผู้บริหารมีส่วนสำคัญในการกำหนดวิสัยทัศน์เพื่อให้เกิดการดำเนินการ และครูควรเป็นผู้ที่มีส่วนร่วมในการเป็นส่วนหนึ่งของทีมงานจัดการความรู้

9. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งนี้

9.1. ด้านการค้นหาคำความรู้ พบว่าความพยายามในการหา และใช้ประโยชน์จากการจัดการความรู้ฝังลึก (tacit knowledge) ซึ่งเป็นแหล่งความรู้ที่มาจากประสบการณ์เฉพาะของบุคคลภายในสถานศึกษา บุคลากรมีการปฏิบัติต่ำกว่าข้ออื่น ๆ ดังนั้น ผู้บริหารสถานศึกษา และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ควรส่งเสริมให้บุคลากรเห็นความสำคัญของการหาแหล่งความรู้ โดยการจัดอบรมภายใน เพื่อให้ผู้ที่มีความรู้ได้ถ่ายทอดความรู้ฝังลึก เพื่อให้บุคลากรอื่นได้เกิดการพัฒนาความรู้ และเรียนรู้เทคนิควิธีการจากบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ จากการศึกษาปัญหา/อุปสรรค และข้อเสนอแนะของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน พบว่าสถานศึกษาส่วนใหญ่ยังขาดสื่อ อุปกรณ์ที่ทันสมัย และครูมีภาระงานที่นอกเหนือจากการสอนมาก และขาดงบประมาณสนับสนุน โดยมีข้อเสนอแนะว่าหน่วยงานของรัฐควรจัดหา สื่อ อุปกรณ์พร้อมทั้งเทคโนโลยีที่ทันสมัยให้กับสถานศึกษาอย่างเพียงพอ

ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรสำรวจความต้องการของสถานศึกษา เพื่อหาแนวทางแก้ไข

9.2 ด้านการสร้าง และแสวงหาความรู้ พบว่าบุคลากรในสถานศึกษารู้จักที่อยู่ของผู้เชี่ยวชาญในเรื่องต่าง ๆ เป็นข้อที่บุคลากรในสถานศึกษาปฏิบัติน้อยที่สุด ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและผู้บริหาร ควรจัดทำทำเนียบของผู้เชี่ยวชาญในด้านต่าง ๆ อย่างเป็นหมวดหมู่ไว้ในสถานศึกษา หรือเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับผู้เชี่ยวชาญให้บุคลากรในสถานศึกษาสามารถค้นหาได้ จากการศึกษาปัญหา/อุปสรรค และข้อเสนอแนะของสถานศึกษาชั้นพื้นฐานพบว่า ครูไม่มีการนำความรู้จากการอบรมมาขยายผล ดังนั้น หลังการจัดอบรมให้ความรู้กับบุคลากร ควรมีการนิเทศติดตามผลการพัฒนาความรู้กับบุคลากร

9.3 ด้านการจัดความรู้ให้เป็นระบบ และเข้าใจง่าย พบว่า การใช้เรื่องเล่าและบันทึกความรู้จากเรื่องเล่าอย่างเป็นระบบ เป็นข้อที่บุคลากรปฏิบัติน้อยที่สุด ดังนั้น ควรมีการส่งเสริมกระบวนการจัดการความรู้ให้แก่บุคลากรในเรื่องเทคนิคการใช้เรื่องเล่า และบันทึกเรื่องเล่า โดยการจัดการอบรมเชิงปฏิบัติการ และมีการนิเทศติดตามการจัดกระบวนการจัดการความรู้ เพื่อหาแนวทางแก้ไขและพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น จากการศึกษาปัญหา/อุปสรรค และข้อเสนอแนะของสถานศึกษาชั้นพื้นฐาน พบว่า สถานศึกษาขาดแคลนบุคลากรเฉพาะทาง และไม่ทำความเข้าใจเนื้อหาเพิ่มเติม โดยมีข้อเสนอแนะว่า รัฐควรให้การสนับสนุนบุคลากรเฉพาะทาง และส่งเสริมให้ครูผลิตผลงาน จากสภาพปัญหาดังกล่าว หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรจัดการสำรวจความรู้ความสามารถของบุคลากร และจัดให้บุคลากรรับผิดชอบการจัดการความรู้ตามความสามารถ และความถนัดของแต่ละคน

9.4 ด้านการแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้ พบว่า สถานศึกษามีการสร้างเครือข่ายทั้งภายในและภายนอกประเทศ เพื่อแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ เป็นข้อที่ปฏิบัติน้อยที่สุด ดังนั้น หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรส่งเสริมให้สถานศึกษาเห็นความสำคัญของการสร้างเครือข่ายการศึกษา กับหน่วยงานอื่น ๆ รวมทั้งภูมิปัญญาท้องถิ่น โดยการให้คำแนะนำ และให้ข้อมูลแหล่งการเรียนรู้ต่าง ๆ แก่สถานศึกษา และส่งเสริมให้มีการทัศนศึกษานอกสถานที่เพิ่มมากขึ้น จากการศึกษาปัญหา/อุปสรรค และข้อเสนอแนะของสถานศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่สถานศึกษาไม่มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างหน่วยงาน โดยมีข้อเสนอแนะว่า สถานศึกษาควรจัดเครือข่ายระหว่างกลุ่มสถานศึกษาด้วยกัน เพื่อแลกเปลี่ยนการเรียนรู้

9.5 ด้านการเรียนรู้ พบว่า การเข้าใจมูลค่าความรู้ และศักยภาพการแลกเปลี่ยนความรู้เป็นทรัพย์สิน บุคลากรในสถานศึกษาชั้นพื้นฐานมีการปฏิบัติน้อยที่สุด ซึ่งการเข้าใจต่อมูลค่าความรู้ และการแลกเปลี่ยนความรู้ ทำให้บุคคลเกิดการอยากเรียนรู้ และต้องการใฝ่หาความรู้อย่างต่อเนื่อง ดังนั้น ผู้บริหารสถานศึกษา และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรส่งเสริมให้บุคลากรในสถานศึกษามีการจัดกระบวนการเรียนรู้ที่กระตุ้นและปลูกฝังให้บุคลากรเป็นบุคคลใฝ่เรียนรู้ ใฝ่รู้ และรู้จักการแลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกัน จากการศึกษาปัญหา/อุปสรรค และข้อเสนอแนะของสถานศึกษา พบว่า ครู และนักเรียนขาดโอกาสเรียนรู้ เนื่องจากในแต่ละภาคเรียนมีกิจกรรมมาก และขาดเป้าหมายในการดำเนินงานที่ชัดเจน ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะว่า การจัดกิจกรรมของสถานศึกษาควรพิจารณากิจกรรมที่เป็นประโยชน์ และควรร่วมกันวิเคราะห์การกำหนดแนวทางพัฒนาที่ชัดเจน จากการแสดง

ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา/อุปสรรค และ
ข้อเสนอแนะในกระบวนการจัดการความรู้ของ
บุคลากรในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานจังหวัดปทุมธานี
ทั้ง 5 ด้าน พบว่า มีปัญหา/อุปสรรค และ
ข้อเสนอแนะทุกด้าน โดยด้านการค้นหาความรู้ มี
จำนวนปัญหา/อุปสรรค และข้อเสนอแนะมากที่สุด
เกี่ยวกับสื่อ อุปกรณ์เทคโนโลยีทันสมัยไม่เพียงพอ
ครูมีภาระงานที่นอกเหนือจากการสอนมาก และ
สถานศึกษาขาดการสนับสนุนงบประมาณ เพื่อการ

อบรมพัฒนาความสามารถ และด้านการสร้าง และ
แสวงหาความรู้ เกี่ยวกับครูไม่มีการนำความรู้จาก
การอบรมมาขยายผลสู่ครูผู้สอนและผู้เรียน ผู้มีส่วน
เกี่ยวข้องโดยเฉพาะผู้บริหารสถานศึกษา ควรให้
ความสำคัญกับปัญหา/อุปสรรค และข้อเสนอ
เบื้องต้นดังกล่าว และเร่งหาแนวทางแก้ไขปรับปรุง เพื่อ
การพัฒนากระบวนการจัดการความรู้ของ
สถานศึกษาให้มีคุณภาพเป็นไปตามมาตรฐานที่
กำหนด



เอกสารอ้างอิง

- จักรพรรดิ วัฒนา. (2550). *การจัดการความรู้ของครู: วิทยากรย. กรุงเทพฯ: ไชยโหม.*
- ชูศรี วงศ์รัตน. (2549). *เทคนิคการเขียนเค้าโครงการวิจัย: แนวทางสู่ความสำเร็จ. กรุงเทพฯ: ไทเนรมิตกิจ*
อินเตอร์ โปรเกรสซิฟ จำกัด.
- ปรัชญา เวสารัชช. (2544). *เอกสารประกอบการประชุม คณะกรรมการประสานงาน โครงการพัฒนาผู้บริหาร*
การศึกษา ผู้บริหารสถานศึกษา ครู ผู้นำชุมชนและผู้นำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพมหานคร:
สำนักงานปฏิรูปการศึกษา.
- พรธิดา วิเชียรปัญญา. (2547). *การจัดการความรู้พื้นฐาน และประยุกต์ใช้ KNOWLEDGE MANAGEMENT.*
กรุงเทพฯ: ชรรคมกมลการพิมพ์
- ภิญโญ สาร. (2523). *หลักการบริหารการศึกษา. กรุงเทพฯ: วัฒนาพานิช.*
- ยนต์ ชุ่มจิต. (2547). *ตัวบ่งชี้การสอนของครู. กรุงเทพฯ: ไชยโหม.*
- สำนักงานคณะกรรมการการพัฒนาระบบราชการ. (2548). *คู่มือการดำเนินงานตามตัวชี้วัดการจัดการความรู้.*
กรุงเทพฯ: ผู้แต่ง.
- สมศักดิ์ ดลประสิทธิ์. (2548). *การศึกษาคือพลังอำนาจแห่งชาติ. วารสารการศึกษาไทย,*
7, (15), 57-65.
- Duke, P. J. (2004). Bioconvection patterns in cultures of a calcifying alga. *Gravitation and*
Space Biology.



**นโยบายภาครัฐในการกำกับดูแลความพร้อมของตลาดบัตรเครดิตการเงิน
การบริหารจัดการขององค์การสถาบันการเงินในประเทศไทย**
**Government Policies to Monitor Market Readiness of Credit and
Debit Cards and the Management of Banking Institutes in Thailand**

บทคัดย่อ

การวิจัยเชิงสำรวจครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) นโยบายภาครัฐในการกำกับดูแลความพร้อมของตลาดบัตรเครดิตทั้งความพร้อมของประชาชน ความพร้อมของธนาคาร ความพร้อมของตลาดและความพร้อมของกฎหมาย (2) การบริหารจัดการขององค์การสถาบันการเงินในด้านการบริหารการตลาด การบริหารทรัพยากรมนุษย์ การบริหารงานด้านความเสี่ยง การบริหารงานด้านเทคโนโลยีและการบริหารงานองค์กร (3) ความสัมพันธ์ระหว่างความพร้อมของตลาดบัตรเครดิตกับการบริหารจัดการสถาบันการเงิน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 2,050 คน สุ่มจากผู้บริหารและพนักงาน ในองค์กรธนาคารพาณิชย์ ที่ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตจำนวน 22,500 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนาใช้ การวิเคราะห์สหสัมพันธ์เคโนนิคอลลหาความสัมพันธ์ระหว่างความพร้อมของตลาดบัตรเครดิตกับการบริหารจัดการสถาบันการเงิน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานในองค์กรธนาคารพาณิชย์ที่ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตมีความเห็นว่า ความพร้อมของตลาดบัตรเครดิตในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีความพร้อมของประชาชนมากที่สุด รองลงมาคือความพร้อมของตลาด ความพร้อมของธนาคาร โดยมีความพร้อมทางกฎหมายน้อยที่สุด ในด้านการบริหารบัตรเครดิต พนักงานในองค์กรธนาคารพาณิชย์ที่ประกอบธุรกิจบัตรเครดิต มีความเห็นต่อระดับการบริหารบัตรเครดิตในภาพรวมในระดับมาก มีการบริหารบัตรเครดิต ด้านเทคโนโลยีมีประสิทธิภาพมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการบริหารงานองค์กรและการบริหารการตลาด โดยเห็นว่า การบริหารบัตรเครดิตในด้านการบริหารความเสี่ยงมีประสิทธิภาพน้อยที่สุด ส่วนความสัมพันธ์ระหว่างความพร้อมของตลาดบัตรเครดิตกับการบริหารจัดการสถาบันการเงินโดยรวมมีความสัมพันธ์กัน

คำสำคัญ: บัตรการเงิน, สถาบันการเงิน

Abstract

This survey research aimed to study: (1) the state of general preparedness of the consumer credit market in Thailand and the readiness of consumers, banks, the market, and the law; (2) the administration of credit cards in terms of marketing, human resources, risk management, technological and organizational management as they related to consumer credit cards; and (3) the relationships between the

* นักศึกษาหลักสูตรปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย

¹ ส่วนหนึ่งของวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย ปีการศึกษา 2550

อาจารย์ที่ปรึกษา : ดร. สรศักดิ์ สร้อยสนธิ์

state of readiness of consumer credit cards market, and the financial organizational management. Questionnaires were used for data collection of a random sampling of 2,050 persons from 22,500 administrative staff. The research results showed that the samples of the commercial banks offering consumer credit cards believed that the state of readiness of the consumer credit card market in general was moderate and that people were in a higher state of readiness than the market and the banks. Detailed analysis revealed that consumers and banks were in a high state of readiness, while the market was moderately ready. The state of readiness of the law ranked lowest. The staff of commercial banks offering consumer credit cards believed that the management of consumer credit cards was highly effective in general. The state of readiness as regards technology was especially high, followed by human resources, organizational, and marketing management respectively. In testing hypothesis, it revealed the relationships between the state of readiness of consumer credit cards market, and the financial organizational management.

Keywords: credit card, debit card, banking institute

ความนำ

การดำเนินกิจกรรมทางเศรษฐกิจผ่านทางบัตรเครดิตในปัจจุบันกำลังเป็นที่นิยมแพร่หลายและมีการขยายตัวสูงขึ้นมาก โดยเฉพาะในประเทศที่พัฒนาแล้วซึ่งประชาชนมีความรู้และ ความเข้าใจถึงประโยชน์ที่จะได้รับการถือบัตรเครดิต สำหรับในประเทศไทยบัตรเครดิตได้เข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันมากขึ้น เนื่องจากการเติบโตทางเศรษฐกิจและการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้บริโภคทำให้สังคมไทยมีการแข่งขันกันมากขึ้น ทั้งในเรื่องของเวลา สถานที่ และรูปแบบการดำเนินธุรกิจสิ่งอำนวยความสะดวกใหม่ ๆ จึงเป็นที่ต้องการมากยิ่งขึ้น รวมทั้งได้รับการยอมรับจากประชาชนและผู้ประกอบธุรกิจโดยทั่วไป บัตรเครดิตในฐานะที่เป็นเครื่องมือช่วยอำนวยความสะดวกทางการเงินและการดำเนินธุรกิจจึงเริ่มเป็นที่นิยมและแพร่หลายอย่างรวดเร็วจากการขยายตัวของเศรษฐกิจตลอดจนการพัฒนาของเทคโนโลยีสมัยใหม่และการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการใช้จ่ายใช้สอยของประชาชน ทำให้ตลาดบัตรเครดิตภายในประเทศขยายตัวขึ้นอย่างรวดเร็ว เนื่องจากสามารถใช้แทน

เงินสดได้อย่างกว้างขวาง โดยเฉพาะในระยะ 2-3 ปีที่ผ่านมาธนาคารพาณิชย์ภายในประเทศต่างใช้วิธีการที่จะผลักดันบริการบัตรเครดิตของตนออกแข่งขันแย่งชิงลูกค้ากันอย่างแพร่หลาย ส่วนหนึ่งเกิดจากผลประโยชน์ที่จะได้รับในแง่ของรายได้จากค่าธรรมเนียม บริการ และดอกเบี้ย และอีกส่วนหนึ่งจากการที่บัตรเครดิตต่างประเทศได้ขยายตัวเข้าแย่งชิงส่วนแบ่งในตลาดเงินภายในประเทศมากขึ้น ตามการขยายตัวของธุรกิจบัตรเครดิต ทำให้ธนาคารพาณิชย์ภายในประเทศต้องแข่งขันให้บริการบัตรเครดิตเพื่อรักษาส่วนแบ่งในตลาดเงินของตนไว้ด้วยการแข่งขันในธุรกิจบัตรเครดิตที่เป็นไปอย่างรุนแรง ส่งผลให้มีการพัฒนารูปแบบให้บริการใหม่ ๆ การเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกด้วยการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ ลดเงื่อนไขผ่อนปรน หลักเกณฑ์การใช้บริการเพื่อเป็นการจูงใจลูกค้า ทำให้บัตรเครดิตสามารถอำนวยความสะดวกแก่ผู้ถือบัตรได้มากขึ้นภายใต้เงื่อนไขที่ลดลงอย่างมากในปัจจุบัน มีบัตรเครดิตมากประเภทขึ้น มีผู้ถือบัตรจำนวนมาก

ขึ้นตามไปด้วย มีร้านค้าหรือสถานบริการที่รับบัตร
กระจายออกไปกว้างขวางหลายประเภทในทุก
ภูมิภาคของประเทศ แต่ในขณะที่กลไกการควบคุม
ป้องกันความเสียหายหรือความผิดพลาดยัง
ครอบคลุมได้ไม่ทั่วถึง ทำให้เกิดช่องว่างในการ
ทุจริตหาประโยชน์จากบัตรเครดิตโดยมิชอบ ซึ่ง
รูปแบบการทุจริตมีหลายวิธี เช่นการขโมยบัตร
เครดิต การลักลอบนำบัตรของผู้อื่นไปใช้ การปลอม
แปลงบัตรเครดิต การใช้เอกสารปลอมในการสมัคร
เป็นสมาชิกบัตรเครดิต การมีเจตนาใช้บัตรซื้อสินค้า
เกินวงเงินเป็นจำนวนมาก การมีเจตนาไม่ชำระเงิน
ตามบัตรในภายหลัง การริบใช้รับหนี (Credit
runaway) เป็นต้น

ปัญหาการทุจริตในการใช้บัตรเครดิตตาม
รูปแบบต่าง ๆ ข้างต้น ย่อมมีผลเสียต่อระบบ
การเงินและเศรษฐกิจของประเทศโดยส่วนรวมเป็น
อย่างมาก การศึกษานโยบายภาครัฐในการกำกับดูแล
ความพร้อมของตลาดบัตรเครดิตการบริหารจัดการ
ขององค์การสถาบันการเงินในประเทศไทย เป็น
การศึกษาถึงสาเหตุแห่งปัญหา ในด้านความพร้อม
ของประชาชน ความพร้อมของธนาคาร ความพร้อม
ของตลาด ความพร้อมของกฎหมาย กับการศึกษา
การบริหารบัตรเครดิตในด้านการบริหารการตลาด
การบริหารทรัพยากรมนุษย์ การบริหารด้านความ
เสี่ยง การบริหารด้านเทคโนโลยี และการบริหาร
องค์กร

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษานโยบายภาครัฐในการกำกับดูแล
สถาบันการเงินเกี่ยวกับความพร้อมของตลาดบัตร
การเงิน และการบริหารจัดการขององค์การสถาบัน
การเงินโดยใช้ทฤษฎีรัฐประศาสนศาสตร์นโยบาย
ภาครัฐประยุกต์ใช้ในการศึกษาเรื่องนโยบายภาครัฐ
ในการกำกับดูแลความพร้อมตลาดบัตรเครดิตใน

การบริหารจัดการของสถาบันการเงินในประเทศ
ไทย

2. การบริหารจัดการขององค์การสถาบัน
การเงินในด้านการบริหารการตลาด การบริหาร
ทรัพยากรมนุษย์ การบริหารงานด้านความเสี่ยง การ
บริหารงานด้านเทคโนโลยีและการบริหารงาน
องค์กร

3. ความสัมพันธ์ระหว่างความพร้อมของตลาด
บัตรเครดิต กับการบริหารจัดการสถาบันการเงิน

สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ความสัมพันธ์ระหว่างความ
พร้อมของตลาดบัตรเครดิต ประกอบด้วย ความ
พร้อมของประชาชน ความพร้อมของธนาคาร ความ
พร้อมของตลาด และความพร้อมของกฎหมาย มี
ความสัมพันธ์กับการบริหารการตลาด

สมมติฐานที่ 2 ความสัมพันธ์ระหว่างความ
พร้อมของตลาดบัตรเครดิต ประกอบด้วย ความ
พร้อมของประชาชน ความพร้อมของธนาคาร ความ
พร้อมของตลาดและความพร้อมของกฎหมายมี
ความสัมพันธ์กับการบริหารทรัพยากรมนุษย์

สมมติฐานที่ 3 ความสัมพันธ์ระหว่างความ
พร้อมของตลาดบัตรเครดิต ประกอบด้วย ความ
พร้อมของประชาชน ความพร้อมของธนาคาร ความ
พร้อมของตลาดและความพร้อมของกฎหมายมี
ความสัมพันธ์กับการบริหารงานด้านความเสี่ยง

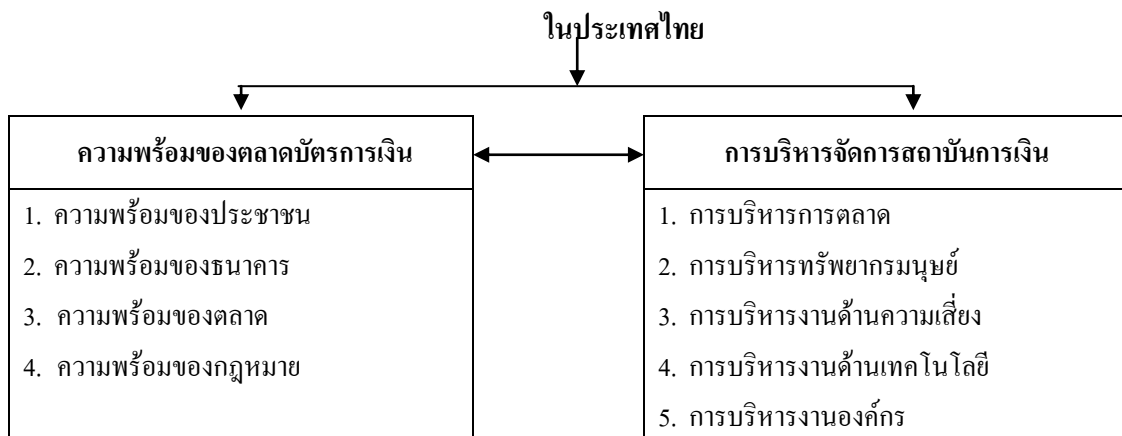
สมมติฐานที่ 4 ความสัมพันธ์ระหว่างความ
พร้อมของตลาดบัตรเครดิต ประกอบด้วย ความ
พร้อมของประชาชน ความพร้อมของธนาคาร ความ
พร้อมของตลาดและความพร้อมของกฎหมายมี
ความสัมพันธ์กับการบริหารงานด้านเทคโนโลยี

สมมติฐานที่ 5 ความสัมพันธ์ระหว่างความ
พร้อมของตลาดบัตรเครดิต เงิน ประกอบด้วย ความ
พร้อมของประชาชน ความพร้อมของธนาคาร ความ

พร้อมของตลาดและความพร้อมของกฎหมายมี
ความสัมพันธ์กับการบริหารองค์กร

กรอบแนวคิดการวิจัย

นโยบายภาครัฐในการกำกับดูแลความพร้อมของตลาดบัตรเครดิตในการบริหารจัดการขององค์การสถาบันการเงิน



ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ความพร้อมของตลาดบัตรเครดิต

ธุรกรรมบัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์
ไทยได้ขยายตัวอย่างรวดเร็ว มาจากหลายสาเหตุ
ด้วยกัน ทั้งภาวะเศรษฐกิจของประเทศ ซึ่งเอื้ออำนวย
ต่อการขยายตัว กอปรกับความต้องการความ
คล่องตัวสะดวกสบายในการซื้อสินค้าหรือบริการ
ของผู้บริโภค ในลักษณะซื้อก่อนผ่อนทีหลัง
ผสมผสานกับความต้องการขยายบริการของสถาบัน
ผู้ออกบัตร โดยกลยุทธ์การส่งเสริมการขาย
หลากหลายรูปแบบทั้งการขยายฐานลูกค้าเป้าหมาย
และการณรงค์กระตุ้นให้มีการใช้จ่ายผ่านบัตร
เครดิต ในปริมาณมากขึ้น นับเป็นตัวเร่งอัตราการ
เติบโตให้ตลาดบัตรเครดิตอย่างชัดเจนในการ
พิจารณาองค์ประกอบความพร้อมของตลาดบัตร
การเงิน ธนาคารพาณิชย์ผู้เป็นสถาบันผู้ออกบัตร

จำเป็นต้องพิจารณามูลเหตุสำคัญของความพร้อม
ของตลาดบัตรเครดิตอันได้แก่ ความพร้อมของ
ประชาชน ความพร้อมของธนาคารความพร้อมของ
ตลาดและความพร้อมของกฎหมาย เพื่อสามารถ
ควบคุมความเสี่ยงให้อยู่ในระดับเหมาะสมกับอัตรา
ผลตอบแทนที่ธนาคารพึงจะได้รับในการประกอบ
ธุรกิจบัตรเครดิต (ชมรมธุรกิจบัตรเครดิต โครงการ
ป้องกันปราบปรามการทุจริต, 2536)

ความพร้อมของประชาชน

รายได้ของบุคคลขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายด้าน เช่น
อายุ การศึกษา อาชีพ ตลอดจนคุณสมบัติเฉพาะตัว
อื่น ๆ ซึ่งแต่ละคนจะมีความแตกต่างกันออกไป ใน
เรื่องความสามารถ (abilities) ความชำนาญ (skills)
บุคลิกภาพ (personalities) แรงกระตุ้น (drive)
ทัศนคติ (aptitude) ขวัญกำลังใจ

(motivation) ตลอดจนค่านิยมต่างๆ (value Systems) ซึ่งสิ่งเหล่านี้ล้วนมีอิทธิพลต่อการกำหนดรายได้ ของบุคคลได้ทั้งสิ้น (วารสาร E-Commerce Life with chip card, 2548)

แหล่งรายได้ต่าง ๆ ของบุคคล (sources of personal incomes) การทำงานของแต่ละบุคคลแต่ละอาชีพ ย่อมมีผลตอบแทน ได้แก่ เงินเดือน ค่าจ้าง สวัสดิการต่าง ๆ ไม่เหมือนกันสำหรับ ข้าราชการจะมีเงินเดือน เงินบำเหน็จ บำนาญ สำหรับเอกชน มีเงินเดือน โบนัส ค่านายหน้า และสวัสดิการต่าง ๆ การพิจารณารายได้ของบุคคล นอกจากจะคำนึงถึงรายได้ที่เป็นตัวเงิน ซึ่งบุคคลได้รับเงิน เงินเดือน ค่าจ้าง โบนัส ค่านายหน้า แล้วยังต้องคำนึงถึงสวัสดิการหรือผลประโยชน์อื่น ๆ (วารสารธนาคารแห่งประเทศไทย, 2548)

ความพร้อมของธนาคาร

ปัจจุบันธนาคารมีความพร้อมในการให้สินเชื่อ บัตรเครดิต รวมทั้งการวางแผนนโยบายด้านการบริการ ให้สินเชื่อบัตรเครดิต การใช้ระบบเทคโนโลยี ให้บริการทั้งรูปแบบ และการจัดการแบบมีอาชีพ (วารสารธนาคารทหารไทย, 2548)

บัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์จะให้สิทธิประโยชน์กับผู้ถือบัตรเครดิต คล้ายคลึงกันในส่วนของการประกันสินค้าที่ได้รับความเสียหาย จากอุบัติเหตุ หรือสูญหาย การประกันชีวิตและคุ้มครองอุบัติเหตุ การเดินทางเมื่อใช้บัตรเครดิตในการชำระสินค้า หรือค่าเดินทาง (สุรวิทย์ ไชยพงศาวิทย์, 2548)

การบริการที่เกี่ยวข้องกับสินเชื่อบัตรเครดิต ส่วนใหญ่จะมุ่งเน้นด้านการบริการรับชำระค่าใช้จ่าย และข้อมูลอื่น ๆ เช่น อัตราค่าธรรมเนียม บริการ รายการส่งเสริมการจำหน่ายรวมทั้งการให้คำปรึกษา เมื่อผู้ใช้บริการบัตรเครดิตมีปัญหาในการใช้บริการ หรือมีข้อสงสัย ราคาค่าธรรมเนียมบริการต่าง ๆ ที่

ธนาคารพาณิชย์สามารถเรียกเก็บจากลูกค้า การให้ ส่วนลดหรือยกเว้นค่าธรรมเนียมบริการต่าง ๆ (วารสารธนาคารแห่งประเทศไทย, 2548)

ความพร้อมของตลาด

ความพร้อมของตลาดคือ ความพร้อมการ ให้บริการสมาชิกบัตรเครดิต ทั้งในร้านค้า ใน ประเทศและต่างประเทศ กับสมาชิกบัตรเครดิต และการให้บริการด้วยระบบเทคโนโลยีอันทันสมัยในการให้บริการในด้านการเบิกถอนเงินระบบอัตโนมัติ ระบบข้อมูลเครือข่าย อินเทอร์เน็ต (internet)

ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีบริการบัตรเครดิต สถาบัน ผู้ออกบัตรพยายามที่จะให้บริการตรงตามความต้องการของลูกค้า แต่ละกลุ่มมากที่สุด เพื่อเป็นการรักษาจำนวนลูกค้าเดิมในปัจจุบันและเพิ่มลูกค้าใหม่ให้มากขึ้น การนำความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ ให้บริการแก่ลูกค้าจึงเป็นความสำเร็จประการหนึ่งของสถาบันการเงิน คือการ ให้บริการ Electronic Banking แก่ลูกค้าเพื่อให้ได้รับ บริการที่รวดเร็วและครบวงจร (วารสารธนาคารแห่งประเทศไทย, 2548)

ความพร้อมของกฎหมาย

ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ เป็น เรื่องของการแสดงเจตนาของบุคคล เมื่อบุคคลได้แสดงเจตนาถูกต้องตรงกัน คือ มีคำเสนอ คำสนอง ตรงกัน สัญญาจึงเกิดขึ้นเมื่อเกิดสัญญาคู่สัญญาที่ต้องปฏิบัติตนให้เป็นไปตามข้อตกลงใน สัญญา และเป็นไปตามกฎหมายที่มีใช้บังคับในเรื่องนั้น ๆ ด้วย กฎหมายจึงเป็นการระวางรักษาผลประโยชน์ของบุคคล และไม่ต้องการให้มีการเอาเปรียบซึ่งกันและกัน การใช้ บัตรเครดิตก็ต้องใช้สัญญา ต่อกัน ซึ่งตามสัญญานี้เป็นความไว้วางใจที่คู่สัญญามีให้ต่อกัน เมื่อฝ่ายใดไม่ซื่อสัตย์กฎหมาย

ก็ปรับให้เป็นผู้เสียผลประโยชน์ไป และเมื่อมีการใช้สิทธิ โดยไม่สุจริตจะถือว่าเป็นการใช้สิทธิโดยไม่ชอบ ซึ่งกระทบกระเทือนต่อบุคคลอื่นแล้ว

ธุรกิจบัตรเครดิตจึงมีสัญญาเกิดขึ้น โดยในการนำสัญญาไม่ว่าจะเป็นผู้ออกบัตร หรือผู้ถือบัตร ถือได้ว่าเป็นการทำสัญญากัน ด้วยเจตนาที่ตรงกันแน่ว่าเงื่อนไขในสัญญาจะมีการเอาเปรียบ ซึ่งกันและกัน ก็ตามก็ต้องถือว่าคำเสนอคำสนองตรงกัน

สัญญาที่เกิดขึ้นนั้นเป็นสัญญาที่เกิดจากผู้ออกบัตรจัดพิมพ์เป็นสัญญาเรียบร้อยแล้ว เพียงแต่ให้ผู้ถือบัตรหรือผู้รับบัตรลงนามในสัญญาเท่านั้น ซึ่งสัญญานี้มักเป็นที่นิยมใช้กันกับคู่สัญญา ที่มีจำนวนมาก ๆ โดยไม่ต้องมาเสียเวลา ต่อรองกัน ผู้เข้าทำสัญญาต้องยอมรับเงื่อนไขในสัญญาที่จัดพิมพ์เรียบร้อยแล้ว ที่เรียกว่า สัญญาสำเร็จรูป (นิคยา ชินวงศ์, 2530)

ความหมายตามประมวลกฎหมายอาญา

จากสภาพบัตรเครดิตที่เห็นด้วยตาเปล่าจะเห็นว่า ทำด้วยวัสดุพลาสติกแข็งเป็นแผ่น มีรูปตราและสีเป็นที่สะดุดตา มีชื่อนามสกุลเจ้าของบัตรมีหมายเลขบัตรวันที่ออกและวันที่บัตรหมดอายุ รวมทั้งแถบเรืองแสง ภาพถ่ายเจ้าของบัตรส่วนด้านหลังมีลายมือชื่อของเจ้าของบัตรปรากฏอยู่ ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับประมวลกฎหมายอาญาแล้วตรงกับมาตรา 1 (7) บัญญัติว่า (พินัย ณ. นกร, 2548)

“เอกสาร” หมายความว่า กระดาษหรือวัตถุอื่นใดซึ่งทำให้ปรากฏความหมายด้วยตัวอักษร ตัวเลข หรือแผ่นแบบอย่างอื่น จะเป็นโดยวิธีพิมพ์ ถ่ายภาพ หรือวิธีอื่นอันเป็นหลักฐานแห่งความหมายนั้น ในมาตรา1(7) ความสำคัญที่คำว่า “ทำให้ปรากฏความหมาย” ซึ่งหมายถึงคนได้ทำขึ้น เพื่อให้เกิดความหมายอย่างใดอย่างหนึ่งจึงขึ้นอยู่ที่ความต้องการของบุคคลที่ทำนั้นว่ามีความประสงค์จะให้มีความ

ความหมายทั้งใช้ในความหมายอย่างนั้นด้วย ถือว่าเป็นเอกสาร แต่หากขีดเขียนหรือทำขึ้นแล้ว แม้จะมีตัวหนังสือหรือตัวเลข อ่านได้ ความหมายแล้ว แต่ผู้ทำไม่ต้องการให้มีความหมายอันใดเลย ย่อมไม่ใช่เอกสาร ดังนั้นจึงถือว่าบัตรเครดิตเป็นเอกสารตามมาตรา 1 (7) แห่งประมวลกฎหมายอาญา

กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการธนาคารในการประกอบธุรกิจ การธนาคารของธนาคารแห่งประเทศไทย กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการบังคับชำระหนี้ เช่น กฎหมายแพ่งและพาณิชย์ กฎหมายเกี่ยวกับบัตรการเงิน กฎหมายสหรัฐอเมริกา กฎหมาย สหราชอาณาจักร กฎหมายฮ่องกง และกฎหมายกับพ.ร.บ. บัตรเครดิต

กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการธนาคาร

พระราชบัญญัติการธนาคารของธนาคารพาณิชย์ พ.ศ. 2505 มาตรา 5, 6, 7, 10, 18 และมาตรา 47 ประกาศกระทรวงการคลัง เรื่องการประกอบกิจการวิเทศธุรกิจของธนาคารพาณิชย์พระราชกำหนดให้อำนาจ กระทรวงการคลังกู้เงินและจัดการเงินกู้ เพื่อช่วยเหลือกองทุน เพื่อการฟื้นฟูและพัฒนา ระบบสถาบันการเงินพระราชกำหนดโอนสินทรัพย์บางส่วนในบัญชีสำรองพิเศษ ตามกฎหมายว่าด้วยเงินตรา พระราชกำหนดบรรษัทบริหารสินทรัพย์ และพระราชกำหนดแก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติเงินตรา พ.ศ. 2501 (ฉบับที่ 2)

กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการบังคับชำระหนี้ประมวลกฎหมายอาญาความผิดฐานลักทรัพย์ ความผิดฐานยักยอกทรัพย์ ความผิดฐานฉ้อโกง ความผิดฐานปลอมและใช้เอกสารปลอม และใช้เอกสารสิทธิ์ปลอม ความผิดฐานเอาไปเสียซึ่งเอกสารของผู้อื่น และประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ในเรื่องนิติกรรมและสัญญา

กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับบัตรเครดิต

กฎหมายต่างประเทศประมวลกฎหมายสหรัฐอเมริกา ความผิดตามพระราชบัญญัติ หลักสุจริตในการกู้ยืม ความผิดต่อโกงทางไปรษณีย์ ความผิดเกี่ยวกับการฉ้อฉลโดยการใช้โทรศัพท์ ความผิด พ.ร.บ.บัตรเครดิต กฎหมายสหราชอาณาจักร ความผิด Thort Act 1968/1979 ความผิดภายใต้ The Mercury Counter feits Act 1981 กฎหมายฮ่องกง ความผิดว่าด้วยการกระทำความผิด ความผิดฐานลักทรัพย์ ร่างพระราชบัญญัติบัตรเครดิต สารสำคัญของร่างพระราชบัญญัติหมวดประกอบกิจการบัตรเครดิต หมวดการกำกับดูแลการประกอบกิจการบัตรเครดิต หมวดการเพิกถอนใบอนุญาต และเลิกประกอบกิจการ และหมวดบทกำหนดโทษ (สุรเชษฐ ชีรวินิจ, 2544)

แนวความคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการ

การศึกษาด้านการจัดการที่เป็นต้นแบบของการจัดการสมัยปัจจุบันนั้น ได้เริ่มต้นขึ้นประมาณช่วงปลายของ ศตวรรษที่ 19 ถึงต้นศตวรรษที่ 20 ที่สังคมอุตสาหกรรมได้เติบโตและขยายตัวอย่างมากในประเทศต่าง ๆ ในยุโรปตะวันตก ทำให้การบริหารธุรกิจเริ่มเปลี่ยนแปลงจากการที่เจ้าของหรือผู้บริหารระดับสูงสะสมความรู้ ทักษะ และประสบการณ์จากการปฏิบัติงานและการลองผิดลองถูก มาเป็นการหาแนวทางในการบริหารงานเพื่อให้ถึงเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากอิทธิพลจากการขยายตัวทางการค้า การแข่งขัน และข้อจำกัดของทรัพยากรในการดำเนินงานที่ผู้บริหารจะต้องตัดสินใจเลือกวิธีการปฏิบัติอย่างเหมาะสม ไม่ส่งผลเสียต่อการดำเนินงานและอนาคตขององค์กร (ณัฐพันธ์ เขจรนันท์, 2548, หน้า 34)

การบริหารจัดการของสถาบันการเงิน

การบริหารบัตรเครดิตเป็นกระบวนการที่มีความสลับซับซ้อนในการบริหารธุรกิจบัตรเครดิต เป้าหมายของธุรกิจคือ กำไร และลดความสูญเสียที่อาจเกิดขึ้น และการลดอัตราเสี่ยงในการดำเนินงาน ธนาคารพาณิชย์แต่ละแห่งจึงมีมาตรการเพิ่มการแข่งขันในด้านคุณภาพขึ้นเพื่อรองรับความต้องการของลูกค้า การพัฒนารูปแบบของการให้บริการบัตรเครดิตโดยเฉพาะผู้บริหารธนาคารพาณิชย์ไทย ต่างเล็งเห็นถึงความสำคัญของบัตรเครดิต และมีความเห็นเกี่ยวกับแนวโน้มการเติบโตของธุรกิจบัตรเครดิตในประเทศไทยว่า สังคมไทยในอนาคตจะกลายเป็นยุคซึ่งการใช้เงินสดในการซื้อสินค้าหรือบริการลดความสำคัญลงเรื่อย ๆ รวมทั้งมีการพัฒนาความนิยมใช้บัตรเครดิตเพิ่มสูงขึ้น ในปริมาณที่ใกล้เคียงกับต่างประเทศ การบริหารบัตรเครดิตในยุคแห่งการแข่งขัน การศึกษากระบวนการของการบริหารบัตรเครดิตจึงต้องพิจารณาองค์ประกอบต่าง ๆ ที่มีความสัมพันธ์ต่อเนื่องกันในกระบวนการการบริหารบัตรเครดิต ซึ่งได้แก่ การบริหารการตลาด การบริหารทรัพยากรมนุษย์ การบริหารด้านความเสี่ยง การบริหารงานด้านเทคโนโลยีและการบริหารองค์กร

1. การบริหารการตลาด

การวิเคราะห์กลยุทธ์ทางการตลาดของบัตรเครดิต ธนาคารพาณิชย์ จำแนกส่วนแบ่งการตลาดในด้านกลยุทธ์ด้านผลิตภัณฑ์ (product) ให้สิทธิประโยชน์กับผู้ถือบัตรในด้านประกันสินค้า ได้รับความเสียหายจากอุบัติเหตุ หรือสูญหาย การประกันชีวิต และคุ้มครองอุบัติเหตุจากการเดินทาง เมื่อใช้บัตรเครดิตในการชำระสินค้า หรือค่าเดินทาง ซึ่งการกำหนดกลยุทธ์ด้านผลิตภัณฑ์ของสินเชื่อบัตรเครดิต คำนึงถึงปัจจัยด้านความแตกต่าง ของผลิตภัณฑ์ของสินเชื่อบัตรเครดิต เป็นการสร้าง

ภาพลักษณ์ คุณลักษณะผลิตภัณฑ์ และสิทธิ

ประโยชน์ของบัตรเครดิต เพื่อให้สามารถเข้าถึงกลุ่มลูกค้าเป้าหมายที่ต้องการให้มากที่สุด

การบริการที่เกี่ยวข้องกับสินเชื่อบัตรเครดิต มุ่งเน้นด้านบริการรับชำระค่าใช้จ่าย บัตรเครดิต รายการส่งเสริมการจำหน่ายให้คำปรึกษาแก่ลูกค้า รวมทั้งกลยุทธ์ด้านราคา (price) ค่าธรรมเนียมต่าง ๆ กลยุทธ์ด้านยอดทางการจัดจำหน่าย (place) ตลอดจนกลยุทธ์ด้านส่งเสริม การจำหน่าย (promotion) เพื่อสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า ผู้ค้า และผู้ร่วมค้า การบริหารการตลาด หมายถึง การวางแผนนโยบายด้านการตลาดของบัตรเครดิตการวางแผนในเชิงกลยุทธ์ ในการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า และผู้ร่วมค้าสมาชิกตลอดจน การประเมินประสิทธิภาพ ด้านการตลาด (ฟิลิป คอตเลอร์, 2542)

2. การบริหารทรัพยากรมนุษย์

การบริหารทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง การสรรหาบุคลากรเข้ามาทำงานในหน่วยงาน รวมถึง การเลื่อนตำแหน่งการประเมินผลงานของพนักงานในการทำงาน การส่งเสริมพัฒนาความก้าวหน้าในสายอาชีพ ในการทำงาน ตลอดจนการจัดสภาพแวดล้อมภายในหน่วยงาน เพื่อให้หน่วยงานบรรลุเป้าประสงค์

หลักการที่สำคัญในการบริหารงานบุคคล ภายในองค์กรก็คือ ความพยายามที่จะดึงดูดใจให้คนที่มีความรู้ความสามารถให้เข้ามาทำงานให้ได้ พร้อม ๆ กับการเพิ่มพูนความรู้ความสามารถให้แก่บุคลากรขององค์กร อยู่ตลอด หรือกล่าวสั้น ๆ คือ ภารกิจหลักที่สำคัญในการบริหารบุคคล คือ การสรรหาคนที่มีความรู้ ความสามารถเข้ามาทำงาน การบำรุงรักษาคนไว้กับองค์กร การส่งเสริมคนและสนับสนุนจิตใจให้คนที่ทำงานได้อย่างเต็มที่ และเต็มใจ (ดิน ปรัชญพฤทธิ, 2542)

3. การบริหารงานด้านความเสี่ยง

การบริหารงานด้านความเสี่ยง หมายถึง การบริหารงานในด้านความเสี่ยงอันเกิดจากการให้บริการบัตรเครดิต จากการปลอมแปลงบัตรเครดิต ไม่ชำระหนี้ตามกฎหมาย การจัดมาตรการ การอนุมัติบัตร การตรวจสอบข้อมูลทางบัญชีของลูกค้า และมาตรฐานการรับสมัครสมาชิกของบัตร

ปัจจัยสำคัญที่เป็นตัวกำหนดความมั่นคงของธุรกิจ คือ อัตราผลตอบแทน และความเสี่ยงของธุรกิจ ซึ่งหมายถึง โอกาสที่จะสูญเสียอย่างใดอย่างหนึ่งอันจะนำความเสียหายมาสู่ธุรกิจโดยเฉพาะในส่วนของเบิกเงินธนาคาร จึงจำเป็นต้องมีการกำหนดมาตรการต่าง ๆ เพื่อควบคุมความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม เหมาะกับอัตราผลตอบแทนที่ธนาคารพึงได้รับ

ซึ่งแต่ละธนาคารควรบริหารมาตรการเหล่านั้นเป็นอย่างดี เพื่อความมั่นคงสูงสุดของธุรกิจ (วารสารธนาคารแห่งประเทศไทย, 2549)

4. การบริหารงานด้านเทคโนโลยี

การบริหารงานด้านเทคโนโลยี หมายถึง การให้บริการในด้านเทคโนโลยี ของธนาคารเกี่ยวกับเทคโนโลยีของแถบแม่เหล็ก เทคโนโลยีของไมโครชิพ ระบบเครือข่ายของบัตรเครดิต การเงินของธนาคารระหว่างสาขาสมาชิก และศูนย์ควบคุมบัตรเครดิต

เทคโนโลยีช่วยให้ตลาดบัตรเครดิตขยายตัวขึ้นอย่างรวดเร็ว ลูกค้าสามารถใช้บัตรแทนเงินสดได้อย่างกว้างขวางโดยเฉพาะ อย่างยิ่งใน 10 ปี ที่ผ่านมารธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย ต่างใช้วิธีต่าง ๆ ในการผลักดันบริการบัตรเครดิตของตนให้เข้าถึงลูกค้าได้มากขึ้น เพื่ออำนวยความสะดวก ทำให้บัตรเครดิตสามารถอำนวยความสะดวกได้มากขึ้น ร้านค้าและสถานบริการก็ขยายกว้างออกไป เพื่อรองรับ

บัตรเครดิตจากการพัฒนาการของเทคโนโลยี (วิทยุ
ฤทธิ์รงค์, 2532)

5. การบริหารงานองค์กร

การบริหารงานองค์กร หมายถึง การกำหนด
เป้าหมาย ทิศทางวิสัยทัศน์ขององค์กร การจัด
โครงสร้างองค์กรในการนำนโยบายสู่ภาคปฏิบัติ
และตลอดจนส่งเสริมพัฒนาองค์กรให้สู่ความเป็น
เลิศ ในการปฏิบัติงาน

การบริหารองค์กรควรกำหนดทิศทาง และ
สร้างองค์กรที่มุ่งเป็นการตลาด ค่านิยมที่มีความ
ชัดเจน และเป็นรูปธรรมรวมถึง การกำหนดความ
คาดหวังให้สูงทิศทางค่านิยม และความคาดหวังของ
องค์กรทำให้เกิดความสมดุลของความต้องการของ
ผู้ที่มีส่วนได้เสียทั้งหมด ทำให้มีความมั่นใจว่า มีการ
จัดทำกลยุทธ์ระบบและวิธีการต่างๆ เพื่อให้บรรลุผล
การดำเนินการที่เป็นเลิศ กระตุ้นให้มินวัตกรรมสร้าง
ความรู้ ความสามารถและทำให้มั่นใจว่าองค์กรมี
ความยั่งยืน ค่านิยมและกลยุทธ์ ควรชี้นำการ
ดำเนินการกิจกรรม และการตัดสินใจขององค์กร
สร้างแรงบันดาลใจและกระตุ้นให้พนักงานทุก
คนมีส่วนร่วมในการทำให้้องค์การประสบ
ความสำเร็จมีการพัฒนาและเรียนรู้ มินวัตกรรมและ
มีความคิดสร้างสรรค์มีความรับผิดชอบต่อการ
ปฏิบัติการและผลการดำเนินการขององค์กร

วิธีดำเนินการวิจัย

เป็นการศึกษาเชิงสำรวจความคิดเห็น

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ คือ

พนักงานจากธนาคารพาณิชย์ที่ประกอบธุรกิจบัตร
การเงิน จำนวน 2,250 คน ได้มาจากการสุ่มอย่างมี
สัดส่วนจากประชากรทั้งหมด 22,500 คน โดย
แบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็น ผู้บริหารระดับสูง

ผู้บริหารระดับกลาง และผู้ปฏิบัติงานตามสัดส่วน
ของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Taro Yamane

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บ
รวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้คือ แบบสอบถามมี
ลักษณะคำถามทั้งปลายเปิด(open-ended response
questions) และคำถามปลายปิด (close-ended
questions) ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 องค์กร และส่วนบุคคลของ
องค์กรธนาคารพาณิชย์ที่ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตการเงิน
ส่วนที่ 2 ความพร้อมของตลาดบัตรเครดิตการเงิน
ส่วนที่ 3 การบริหารจัดการสถาบันการเงิน

การวิเคราะห์ข้อมูล

ใช้สถิติเชิงพรรณนา หาลักษณะทั่วไปของ
กลุ่มตัวอย่างโดยใช้การแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ
ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติเชิง
อนุมานใช้ในการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน
ระหว่างความพร้อมของตลาดบัตรเครดิตการเงินกับการ
บริหารสถาบันการเงินจากสูตรสหสัมพันธ์
คาโนนิคอล (Canonical Correlation Analysis)

ผลการวิจัย

นโยบายภาครัฐในการกำกับดูแลความ
พร้อมของตลาดบัตรเครดิตการเงิน การบริหารจัดการของ
องค์กรสถาบันการเงินในประเทศไทยสามารถสรุป
ผลได้ดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่
เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง อายุไม่เกิน 30 ปี มี
การศึกษาในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า อายุงาน
ไม่เกิน 10 ปี และมีรายได้และค่าตอบแทนไม่เกิน

15,000 บาท ขณะที่ส่วนใหญ่ปฏิบัติงานใน
หน่วยงานสังกัดฝ่ายการเงินรองลงมาคือ ฝ่ายสินเชื่อ
และฝ่ายบริหารโดยมีกลุ่มตัวอย่างที่ปฏิบัติงานใน
หน่วยงานสังกัดฝ่ายสมาชิกบัตรและฝ่ายการตลาด/
ฝ่ายขาย น้อยที่สุด

ข้อมูลเกี่ยวกับความพร้อมของตลาดบัตร การเงิน

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่าความพร้อม
ของตลาดบัตรการเงินมีความพร้อมในภาพรวมใน
ระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 60.9 รองลงมาคือ มี
ความพร้อมระดับมากอีกร้อยละ 36.3 และมีความ
พร้อมในระดับน้อยเพียงร้อยละ 2.8 ขณะที่ไม่มีกลุ่ม
ตัวอย่างที่เห็นว่าความพร้อมของตลาดบัตรการเงินมี
ความพร้อมในระดับน้อยมากอยู่เลย เมื่อพิจารณา
ความพร้อมของตลาดบัตรการเงินในแต่ละด้านยัง
พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นว่า ความพร้อมของตลาดบัตร
การเงินมีความพร้อมของประชาชนมากที่สุด
รองลงมาคือความพร้อมของตลาด ความพร้อมของ
ธนาคาร โดยมีความพร้อมทางกฎหมายน้อยที่สุด

ความพร้อมของประชาชน

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่าความพร้อม
ของตลาดบัตรการเงิน มีความพร้อมของประชาชน
ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณา
องค์ประกอบรายด้าน พบว่า ตลาดบัตรการเงินมี
ความพร้อมของประชาชนด้านรายได้มากที่สุด
รองลงมา คือ ด้านการศึกษา ขณะที่มีความพร้อมของ
ประชาชนในด้านวินัยน้อยที่สุด

ความพร้อมของธนาคาร

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่าตลาดบัตร
การเงิน มีความพร้อมของธนาคารในภาพรวมอยู่ใน
ระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาองค์ประกอบรายด้าน

พบว่า ตลาดบัตรการเงินมีความพร้อมของธนาคาร
ด้านเทคโนโลยีมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ด้านการ
จัดการ ด้านการให้บริการ ด้านนโยบาย ขณะที่
ความพร้อมของธนาคารในด้านบัตรการเงินน้อย
ที่สุด

ความพร้อมของตลาด

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่าความพร้อม
ของตลาดบัตรการเงิน มีความพร้อมของตลาดใน
ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณา
องค์ประกอบรายด้าน พบว่าความพร้อมของตลาด
บัตรการเงินมีความพร้อมของตลาดด้านร้านค้าใน
ประเทศมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านร้านค้า
ต่างประเทศ ขณะที่มีความพร้อมของตลาดในด้าน
เทคโนโลยีน้อยที่สุด

ความพร้อมทางกฎหมาย

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่าความพร้อม
ของตลาดบัตรการเงิน มีความพร้อมทางกฎหมายใน
ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณา
องค์ประกอบรายด้าน พบว่า ความพร้อมของตลาด
บัตรการเงินมีความพร้อมทางด้านกฎหมายด้านการ
บังคับชำระหนี้มากที่สุด รองลงมาคือ กฎหมาย
เกี่ยวกับบัตรการเงิน ขณะที่มีความพร้อมทาง
กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับธนาคารน้อยที่สุด

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการบริหารจัดการของ สถาบันการเงิน

กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นต่อระดับการ
บริหารจัดการสถาบันการเงินภาพรวมในระดับมาก
คิดเป็นร้อยละ 60.9 รองลงมาคือระดับปานกลางร้อยละ 36.9 ขณะที่มีความเห็นในเรื่องดังกล่าวในระดับ
น้อยอีกร้อยละ 2.2 เมื่อพิจารณาการบริหารบัตร
การเงินในแต่ละด้านยังพบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นว่า

การบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีมีประสิทธิภาพมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการบริหารงานขององค์กร และการบริหารการตลาด โดยเห็นว่าการบริหารบัญชีการเงินในด้านการบริหารความเสี่ยง มีประสิทธิภาพน้อยที่สุด

การบริหารการตลาด

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่า การบริหารจัดการของสถาบันการเงินในด้านการบริหารการตลาดในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาองค์ประกอบรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าความพร้อมของบัญชีการเงินมีการบริหารการตลาดด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์มากที่สุด รองลงมาคือ การบริหารความสัมพันธ์กับผู้ร่วมค้าและนโยบายด้านการตลาดของบัญชีการเงินใกล้เคียงกันขณะที่มีการบริหารการตลาดด้านการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าน้อยกว่าด้านอื่น ๆ

การบริหารทรัพยากรมนุษย์

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่าการบริหารจัดการของสถาบันการเงินในด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาองค์ประกอบรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าความพร้อมของตลาดบัญชีการเงินมีการบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านการพัฒนาความก้าวหน้าในงานมากที่สุด รองลงมาคือ การส่งเสริมพัฒนาองค์ความรู้ การประเมินผลงานของพนักงาน ใกล้เคียงกัน การเลื่อนตำแหน่ง และการจัดสภาพแวดล้อมในหน่วยงาน ขณะที่มีการบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านการสรรหาบุคคลน้อยกว่าด้านอื่น ๆ

การบริหารงานด้านความเสี่ยง

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่าการบริหารจัดการของสถาบันการเงินในด้านการบริหารความเสี่ยงในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาองค์ประกอบรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าความพร้อมของบัญชีการเงินมีการบริหารความเสี่ยง ด้านมาตรฐานการรับสมัครสมาชิกบัตรมากที่สุด รองลงมาคือ มาตรการอนุมัติบัตร การไม่ชำระหนี้ตามกฎหมาย และการปลอมธนบัตร ขณะที่มีการบริหารความเสี่ยงด้านการตรวจสอบข้อมูลทางบัญชีลูกค้า น้อยกว่าด้านอื่น ๆ

การบริหารงานด้านเทคโนโลยี

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่าการบริหารจัดการของสถาบันการเงินในด้านการบริหารด้านเทคโนโลยีในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาองค์ประกอบรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าความพร้อมของบัญชีการเงินมีการบริหารเทคโนโลยี ด้านศูนย์ควบคุมบัญชีการเงินมากที่สุด รองลงมาคือ เครือข่ายบัญชีการเงินระหว่างธนาคาร ขณะที่มีการบริหารเทคโนโลยีด้านเทคโนโลยีของแถบแม่เหล็กน้อยกว่าด้านอื่น ๆ

การบริหารงานขององค์กร

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่าการบริหารจัดการของสถาบันการเงินในด้านการบริหารงานองค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาองค์ประกอบรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่า ความพร้อมของบัญชีการเงินมีการบริหารงานองค์กรด้านการส่งเสริมองค์กรมากที่สุดรองลงมาคือ การนำนโยบายไปปฏิบัติ การกำหนดเป้าหมายขององค์กร และโครงสร้างขององค์กร ขณะที่มีการบริหารงานองค์กรด้านการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารกับผู้ปฏิบัติงานน้อยกว่าด้านอื่น ๆ

การอภิปรายผล

จากผลการวิจัยมีประเด็นที่นำมาอภิปราย ดังนี้

1. ความพร้อมของประชาชน

1.1 ด้านวิวุฒิ จากผลการวิจัยพบว่า มีผลต่อการบริหารจัดการสถาบันการเงินด้านการบริหารงานขององค์กรในองค์ประกอบการกำหนดเป้าหมายขององค์กรในระดับสูง เช่น การกำหนดอายุสมาชิกผู้ถือบัตรการเงิน การแบ่งประเภทบัตรตามสถานภาพผู้ถือบัตรให้มีความสอดคล้องกับการวางแผนดำเนินการในธุรกิจบัตร ซึ่งในขั้นตอนแรกของการวางแผนดำเนินการธุรกิจบัตรดังกล่าวความพร้อมด้านวิวุฒิจะเป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจให้แก่ผู้ประกอบการ ในการกำหนดเป้าหมายขององค์กรก่อนว่ามีนโยบายหรือแนวทางในการดำเนินการอย่างไร มีศักยภาพในการจัดการระบบได้แค่ไหน ขณะเดียวกันวิภูฒิยังมีผลต่อการบริหารจัดการสถาบันการเงินด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในองค์ประกอบการส่งเสริมพัฒนาองค์ความรู้ในระดับปานกลาง การส่งเสริมพัฒนาองค์ความรู้เป็นเรื่องการฝึกอบรมให้แก่พนักงานเพื่อพยายามสร้างให้องค์กรเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ เช่น การจัดห้องสมุด การค้นคว้าข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงาน ซึ่งทั้งสองประเด็นมีความเกี่ยวข้องกันในระดับปานกลาง คือ เมื่อการกำหนดอายุสมาชิกผู้ถือบัตรการเงิน การแบ่งประเภทบัตรตามสถานภาพผู้ถือบัตรมีการเปลี่ยนแปลง องค์กรต้องจัดการฝึกอบรมพนักงานผู้ปฏิบัติให้มีความรู้ในเรื่องดังกล่าวด้วย เพราะจะเป็นฐานในการกำหนดทิศทางในการดำเนินธุรกิจบัตรนั่นเอง นอกจากนี้ การกำหนดอายุสมาชิกผู้ถือบัตรการเงิน การแบ่งประเภทบัตรตามสถานภาพผู้ถือบัตรยังมีผลต่อการบริหารจัดการสถาบันการเงินด้านการบริหารงานเทคโนโลยีในองค์ประกอบศูนย์

ควบคุมบัตรการเงินในระดับปานกลาง เรื่องดังกล่าวเป็นเกณฑ์ให้องค์กรต้องควบคุมดูแลให้เกิดความสมดุล การปล่อยให้มีผู้ถือบัตรมากเกินไปจะก่อปัญหาในระบบ หรือผู้ถือบัตรมีจำนวนน้อยและไม่มีศักยภาพในการใช้จ่ายก็จะเกิดผลต่อการดำเนินธุรกิจ ศูนย์ควบคุมบัตรการเงินจึงต้องพิจารณาและควบคุมให้เหมาะสมตามสภาพแวดล้อมและกลไกของตลาดตามสถานการณ์ด้วย

1.2 ด้านการศึกษา พบว่า มี

ความสัมพันธ์ต่อการบริหารการตลาดความสัมพันธ์กับลูกค้า และด้านการบริหารงานความเสี่ยงในองค์ประกอบการไม่ชำระหนี้ตามกฎหมายอยู่ในระดับปานกลาง ความพร้อมด้านการศึกษาเป็นข้อมูลส่วนหนึ่งที่ทำให้ทราบถึงสถานภาพส่วนบุคคลของผู้สมัคร ทำให้องค์กรสามารถกำหนดแนวทางในการสร้างความสัมพันธ์กับกลุ่มลูกค้าตามสถานภาพการศึกษา โดยสามารถพิจารณาความต้องการของกลุ่มลูกค้าได้ ขณะเดียวกันก็มีผลต่อการบริหารงานความเสี่ยงเกี่ยวกับการไม่ชำระหนี้ตามกฎหมาย เพราะองค์กรสามารถพิจารณาจากคุณสมบัติด้านการศึกษา และสถาบันที่จบ เพื่อประเมินศักยภาพในการชำระหนี้ของลูกค้าได้ทางหนึ่งด้วย

2. ความพร้อมของธนาคาร

2.1 ด้านการจัดการ ผลการวิจัยพบว่า มีแนวโน้มต่อการบริหารความเสี่ยงในองค์ประกอบมาตรฐานการรับสมัครสมาชิกในระดับสูงมาก ธนาคารที่มีความชำนาญในการดำเนินการ การบริหารจัดการธุรกิจบัตรการเงินของธนาคารในลักษณะขององค์กรที่มีความรู้และประสบการณ์ ในการดำเนินการด้านธุรกิจบัตรการเงินได้อย่างมีประสิทธิภาพ ย่อมสามารถบริหารความเสี่ยงได้ดี เนื่องจากมีมาตรการรัดกุมในการกั้นกรอง การรับสมัคร การกำหนดสิทธิประโยชน์ตามประเภทสมาชิกผู้ถือบัตร นอกจากนี้ความพร้อมของธนาคาร

ในการจัดการ ยังมีผลต่อการบริหารจัดการสถาบันการเงินด้านการบริหารการตลาดในองค์ประกอบการบริหารความสัมพันธ์กับผู้ร่วมค้าอยู่ในระดับสูง เมื่อธนาคารมีความชำนาญในการดำเนินการ การบริหารจัดการธุรกิจบัตรเครดิตการเงินของธนาคารอย่างมีประสิทธิภาพ ย่อมต้องเล็งเห็นความสำคัญของผู้ร่วมค้า และให้ความเสมอภาคในการร่วมทำธุรกิจ เพราะธนาคารกับผู้ร่วมค้าก็เป็นผู้มีส่วนทางธุรกิจ หากผู้ร่วมค้าอยู่ได้ ธนาคารก็อยู่ได้ด้วย

2.2 ด้านนโยบาย มีความสัมพันธ์ต่อการบริหารจัดการสถาบันการเงินด้านการบริหารการตลาดในองค์ประกอบการบริหารความสัมพันธ์กับผู้ร่วมค้า ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในองค์ประกอบการประเมินผลพนักงาน และด้านการบริหารงานความเสี่ยงในองค์ประกอบการไม่ชำระหนี้ตามกฎหมายอยู่ในระดับปานกลาง ความพร้อมดังกล่าวมีผลต่อการบริหารจัดการสถาบันการเงินในหลายด้านกว่าความพร้อมของธนาคารในด้านอื่น ๆ เพราะเป็นเสมือนจุดเริ่มต้นในการดำเนินธุรกิจ นโยบายเป็นเหมือนแนวทางและเป้าประสงค์ที่จะดำเนินการให้สำเร็จลุล่วงตามที่วางไว้ นโยบายจึงมีความเกี่ยวข้องกับการดำเนินการด้านต่าง ๆ ที่ค่อนข้างหลากหลาย จากผลการศึกษาข้างต้นอาจกล่าวได้ว่า นโยบายของธนาคารให้ความสำคัญเรื่องการบริหารธุรกิจบัตรเครดิตการเงินที่น่าจะเป็นปัจจัยหลักและมีผลต่อธุรกิจบัตรเครดิตการเงินโดยตรง ในด้าน (1) ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมค้า (2) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ในการประเมินผลพนักงานซึ่งเป็นตัวขับเคลื่อนและกลไกการปฏิบัติที่สำคัญ นโยบายของธนาคารต้องให้ความสำคัญกับพนักงานผู้ปฏิบัติในการเสริมสร้างขวัญกำลังใจ ในขณะเดียวกันก็ต้องมีแนวทางการประเมินพนักงานที่จะรักษานักงานที่ดีไว้กับองค์กร และ (3) การบริหารความเสี่ยงใน

องค์ประกอบการไม่ชำระหนี้ตามกฎหมาย ซึ่งเป็นรายได้และความอยู่รอดขององค์กร การดำเนินธุรกิจบัตรเครดิตการเงินต้องกำหนดนโยบายในการชำระหนี้เป็นหลักว่าจะดำเนินการอย่างไรในสถานการณ์อย่างไร เพื่อให้เกิดความเสี่ยงน้อยที่สุด

3. ความพร้อมของตลาด

ผลการศึกษาชี้ให้เห็นว่า ความพร้อมของตลาดด้านเทคโนโลยีมีผลต่อแนวโน้มการบริหารจัดการสถาบันการเงินด้านการบริหารงานความเสี่ยงในองค์ประกอบมาตรฐานการรับสมัครสมาชิกอยู่ในระดับสูง การที่ธนาคารมีเทคโนโลยีที่รองรับความต้องการของผู้ใช้บัตร ในการบริการ เพื่อความสะดวกในการทำธุรกรรมทางการเงิน รวมถึงการพัฒนาเทคโนโลยีเกี่ยวกับบัตรเพื่อป้องกันอาชญากรรมทางการเงิน ย่อมทำให้ลดความเสี่ยงที่จะสูญเสียเม็ดเงินในอาชญากรรมทางการเงิน และเมื่อตลาดพัฒนาระบบเครือข่ายเทคโนโลยีได้สมบูรณ์กว้างขวาง ย่อมผลักดันให้ตลาดธุรกิจบัตรเครดิตการเงินขยายตัวได้มากขึ้น

4. ความพร้อมทางกฎหมาย

จากผลการศึกษาพบว่า ด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับธนาคารมีผลต่อการบริหารจัดการสถาบันการเงินด้านการบริหารการตลาดในองค์ประกอบการประเมินประสิทธิภาพด้านการตลาดในระดับสูง เมื่อกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับธนาคารมีความทันสมัย สอดคล้องกับสภาพการณ์ทางการเงินและบังคับใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ย่อมทำให้ธนาคารดำเนินธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ และผู้ประกอบการเองสามารถประเมินประสิทธิภาพด้านการตลาดได้แน่นอนยิ่งขึ้น การที่กฎหมายมีประสิทธิภาพ ย่อมลดความเสี่ยงในการทำธุรกิจและเกิดความมั่นใจในการดำเนินการของธนาคารเมื่อมีกฎหมายมารองรับ การประเมินประสิทธิภาพการตลาดจึงทำได้ง่ายขึ้น ขณะเดียวกันความพร้อม

ทางกฎหมายยังมีผลต่อการบริหารจัดการสถาบันการเงินด้านการบริหารงานขององค์กรในองค์ประกอบโครงสร้างขององค์กรในระดับปานกลางด้วย เพราะกฎหมายที่เกี่ยวกับธนาคารมีเนื้อหาครอบคลุมตั้งแต่การจัดตั้งธนาคาร ขอบเขต อำนาจหน้าที่ในการดำเนินการ ตลอดจนสิทธิประโยชน์ของธนาคาร เช่น อัตราดอกเบี้ย เมื่อธนาคารต้องปฏิบัติตามกฎหมาย ย่อมทำให้ธนาคารต้องปรับโครงสร้าง การปฏิบัติงานในองค์การให้สอดคล้องตามกฎหมายและข้อบังคับนั้นนั่นเอง

ข้อเสนอแนะ

1. ธนาคารและหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องควรจัดสัมมนา เพื่อระดมสมอง ในการกำหนด แก้ไขปรับปรุง กฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบ ที่สอดคล้องเหมาะสมกับความต้องการ ในสภาพการณ์ปัจจุบันทั้งในประเทศและในระดับสากล ตลอดจนมีแนวทางให้ปฏิบัติที่ยืดหยุ่นด้วย

2. ธนาคารควรทำการประเมินผลการปฏิบัติงานในระบบ เพื่อพิจารณาว่านโยบายที่ธนาคารกำหนดไว้ สามารถปฏิบัติได้จริงหรือไม่เพียงใด เพื่อให้ทราบว่านโยบายใดที่อาจเป็นอุปสรรคในการพัฒนาธุรกิจบริการการเงิน และควรเร่งแก้ไขปรับปรุง

3. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่า ปัจจุบันมีการอนุมัติบริการเงินที่ง่ายและมีจำนวนมากเกินไป ดังนั้น ศูนย์ควบคุมบริการการเงินควรพิจารณาให้มีความเหมาะสม

4. ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ควรรวบรวมข้อมูลการร้องเรียน นำมาวิเคราะห์ข้อเท็จจริงให้ผู้บริหารธนาคารทราบ เพื่อวางแผนทางแก้ไขปรับปรุงการบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าต่อไป

5. ควรปรับปรุงการบริการทางโทรศัพท์ให้มีประสิทธิภาพ เพื่อลดข้อผิดพลาดในปัจจุบัน

6. ทำการวิจัยเกี่ยวกับกลุ่มลูกค้า และความต้องการใช้ข้อมูลผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (internet) เพื่อให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงข้อมูลได้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

7. ธนาคารต้องสร้างความร่วมมือกับผู้ร่วมค้าและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนส่งเสริมให้มีความแข็งแกร่ง ในอันที่จะต่อต้านป้องกันอาชญากรรมทางการเงิน

8. ให้มีหน่วยงานคัดกรองข้อมูลเพื่อประกอบการพิจารณาอนุมัติที่มีประสิทธิภาพ

9. ผู้บริหารธนาคารควรให้ความสำคัญในอันที่จะเสริมสร้างพัฒนาความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้บริหารกับผู้ปฏิบัติ เช่น การเสริมสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานทั้งที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงิน การจัดกิจกรรมสังสรรค์เพื่อให้มีการพบปะสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างกัน

เอกสารอ้างอิง

ชมรมธุรกิจบัตรเครดิต โครงการป้องกันปราบปรามการทุจริต. (2536). เอกสารประกอบคำบรรยายเกี่ยวกับการทุจริตบัตรเครดิต. ม.ป.ท.: ม.ป.พ.

ดิน ปรัชญพฤทธิ. (2542). การบริหารการจัดการบุคคลในธนาคาร. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.

ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2548). การเงินการธนาคาร. กรุงเทพฯ: ผู้แต่ง.

- ณัฐพันธ์ เจริญนันท์. (2548). *การบริหารธุรกิจ*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- นิตยา ชินวงศ์. (2530). *ปัญหากฎหมายเกี่ยวกับบัตรเครดิต*. วิทยานิพนธ์ปริญญานิติศาสตรมหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พรนพ พุกกะพันธ์. (2548). *การบริหารธนาคารพาณิชย์*. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พินัย ณ นคร. (2545). *ร่างพระราชบัญญัติบัตรเครดิต: กรณีศึกษาหลักกฎหมายประเทศสหรัฐอเมริกา และประเทศอังกฤษ*. กรุงเทพฯ: สำนักวิจัยและพัฒนาสถาบันพระปกเกล้า.
- ฟิลิป คอตเลอร์. (2542). *การตลาดสำหรับนักปฏิบัติ*. กรุงเทพฯ: เอ. อาร์. มิซึเนส เพรส.
- วิชาญ ฤทธิรงค์. (2532). การทุจริตเกี่ยวกับบัตรเครดิตการ์ด. *วารสารเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ*. 16, (1).
- วารสาร E-Commerce Life with Chip Card*. (2548). กรุงเทพฯ: ธนาคารแห่งประเทศไทย.
- วารสารธนาคารแห่งประเทศไทย*. (2548). *มุ่งเสริมสร้างสภาพแวดล้อมทางการเงินที่มั่นคง*. กรุงเทพฯ: ผู้แต่ง.
- สุรเชษฐ ชีรวินิจ. (2544). *กฎหมายบัตรเครดิต*. ภาควิชากฎหมายปกครองและกฎหมายทั่วไป กองบังคับการวิชาการโรงเรียนนายร้อยตำรวจ.
- สุรวิทย์ ไชยพงสาวลี. (2538). *เทคนิคการใช้บัตรเครดิตและบัตรเอทีเอ็มอย่างชาญฉลาด*. กรุงเทพฯ: ธรรมชาติ.



การตัดสินใจในภาวะความขัดแย้งทางการจัดการในองค์กรอุตสาหกรรม

อิเล็กทรอนิกส์ที่ได้รับการส่งเสริมจากภาครัฐ

Decision-Making Under Conflict of Management Situation of Electronic Industry Organizations Supported by Government

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ภาวะความขัดแย้งทางการจัดการในองค์กรอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ที่ได้รับการส่งเสริมจากภาครัฐในด้านความขัดแย้งด้านการวางแผน ความขัดแย้งด้านการจัดการ องค์กร ความขัดแย้งด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ความขัดแย้งด้านการปฏิบัติงานและความขัดแย้งในการ ประเมินผล (2) การตัดสินใจในภาวะความขัดแย้งในการตัดสินใจตามหลักเหตุผล การตัดสินใจเชิงข้อมูล การตัดสินใจเชิงสถานการณ์และการตัดสินใจเชิงระบบ (3) ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะความขัดแย้งทางการ จัดการ กับ การตัดสินใจในภาวะความขัดแย้ง โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจาก พนักงานในองค์กรอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์จำนวนประชากร 14,730 คน ซึ่งเป็นผู้บริหาร 3 ระดับ เมื่อสุ่ม อย่างมีสัดส่วนได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 2,137 คน การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนาหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์สหสัมพันธ์คานิคอลใช้ทดสอบสมมติฐานเพื่อหา ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มตัวแปร ผลการวิจัยพบว่า พนักงานในองค์กรอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์มีภาวะ ความขัดแย้งทางการจัดการในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง พนักงานมีความเห็นว่าองค์กรมี ความขัดแย้งใน ด้านการวางแผนน้อยที่สุด และเห็นว่าองค์กรมีความขัดแย้งด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์มากกว่าด้านอื่น ในด้านการตัดสินใจในภาวะความขัดแย้ง พนักงานมีความเห็นต่อระดับการตัดสินใจในภาวะความขัดแย้งของ องค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางโดยเห็นว่า องค์กรมีการตัดสินใจในภาวะความขัดแย้งด้านการ ตัดสินใจตามหลักเหตุผลมากที่สุด และมีภาวะความขัดแย้งด้านการตัดสินใจเชิงข้อมูลน้อยที่สุด ผลการ ทดสอบสมมติฐานพบความสัมพันธ์ระหว่าง ภาวะความขัดแย้งทางการจัดการ กับ การตัดสินใจในภาวะความ ขัดแย้ง

คำสำคัญ: ภาวะความขัดแย้ง, องค์กรอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์

Abstract

Dissertation has 3 The objectives of this dissertation were: (1) To study the factors of organizational conflicts in management of electronic industry promoted by the government sector. These conflicts included the conflict in planning and management, human resource management, organizational operation and evaluation; (2) to study the decision-making under conflicts by basing on rationale, data information,

* นักศึกษาหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย

¹ ส่วนหนึ่งของวิทยานิพนธ์ระดับดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย ปีการศึกษา 2550

organizational circumstances, and organizational system; (3) to study the correlations between these factors of conflicts and decision-making under such conflicts. Questionnaires were used to collect data from a random sampling of 2,137 administrative personnel from the total population of 14,730 personnel in the industry. Descriptive statistics was used to find the frequency, percentage, means, and standard deviation. Canonical correlation analysis was used to determine the relationship of the variables. Findings revealed that: the sample believed that the management conflict in general was at moderate level. Least conflict in organizational planning was found while the greatest conflict appeared to be in human resource management. In terms of decision-making, the staff ranked the level of decision-making under conflicts as follows: The organization made decision mostly based on rationale, secondly based on organizational circumstances and system. They viewed that the organization made least decision based on data availability. There was a relationship between factors of organizational conflicts and the decision-making under the conflicts.

Keywords: management conflicts, conflicts in electronic industry organization

ความนำ

องค์การในอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ในปัจจุบันนับว่ามีบทบาทสำคัญในการพัฒนาประเทศให้เจริญก้าวหน้าตามกระแสโลกาภิวัตน์ องค์การอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์เป็นองค์การเอกชนที่ได้รับการส่งเสริมจากภาครัฐ ผลิตและจำหน่ายชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ทั้งในประเทศและต่างประเทศสู่เวทีการแข่งขันระดับสากลมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง หลักการบริหารองค์การตามหลักทฤษฎีการบริหารองค์การธุรกิจ (business organization) จัดตั้งขึ้นเพื่อผลิต ขายสินค้าเพื่อแสวงหากำไร องค์ประกอบของการบริหารประกอบด้วยเป้าหมายขององค์การ ตามวัตถุประสงค์เพื่อแสวงหากำไร และหลักการบริหาร เจ้าหน้าที่ฝ่ายปฏิบัติ (line) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำปรึกษา (staff) คณะกรรมการ (committee) และเจ้าหน้าที่ทางด้านการบริหาร มีสายงานการบังคับบัญชา การลำดับชั้นตั้งแต่ผู้บริหารระดับสูง ผู้บริหารระดับกลางและผูปฏิบัติงาน องค์การในอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์เป็นองค์การขนาดใหญ่ มีการจัด

องค์การอย่างซับซ้อน มีพนักงานนับหมื่นคนในองค์การเมื่อบุคคลต้องเข้าทำงานภายใต้เงื่อนไขขององค์การ สภาพและปัญหาขององค์การอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ที่ได้รับการส่งเสริมจากภาครัฐปัจจุบันมีความขัดแย้งทางการจัดการเกิดขึ้นซึ่งเป็นปัญหาที่ต้องได้รับการแก้ไข เพื่อการพัฒนาองค์การให้เจริญเติบโตและยั่งยืนและเปลี่ยนแปลงรูปแบบความขัดแย้งอันเลวร้ายมาเป็นความขัดแย้งเชิงสร้างสรรค์ ภาวะความขัดแย้งทางการจัดการขององค์การอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์เป็นภาวะความขัดแย้งบนพื้นฐานของบุคคลจากทัศนคติ ความเชื่อ ค่านิยม ซึ่งดีชิงเด่นของบุคคลภายในองค์การประกอบด้วยความขัดแย้งด้านการวางแผน ความขัดแย้งด้านการจัดการองค์การ ความขัดแย้งด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ความขัดแย้งการปฏิบัติงานและความขัดแย้งด้านการประเมินผลในการกำหนดเป้าหมายทิศทางขององค์การให้เป็นที่ยอมรับขององค์การในการแก้ไขปัญหาภาวะความขัดแย้งขององค์การในการตัดสินใจร่วมกันเป็นสิ่งที่จำเป็นเพื่อให้เป็นที่ยอมรับของทุกคนในองค์การ การตัดสินใจประกอบด้วย การตัดสินใจ

ตามหลักเหตุผล การตัดสินใจเชิงข้อมูล การตัดสินใจเชิงสถานการณ์และการตัดสินใจเชิงระบบ

ความขัดแย้งเป็นปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นในทุกสังคม ซึ่งมนุษย์ทุกคนหลีกเลี่ยงไม่พ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการทำงาน ซึ่งเป็นสถานที่ที่ประกอบไปด้วยคนต่างที่มา ต่างความรู้สึกนึกคิด มีค่านิยม ความต้องการแตกต่างกันต้องมาอยู่ร่วมกัน ทำงานร่วมกัน ย่อมหลีกเลี่ยงไม่ได้ที่จะเกิดความขัดแย้ง ระดับความรุนแรงของความขัดแย้งขึ้นอยู่กับปัจจัยมูลเหตุเป็นสำคัญ เมื่อบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไปมีการติดต่อกันย่อมจะเกิดความขัดแย้งได้ ไม่ว่าจะเป็นสามีภรรยา พี่น้อง บ้านใกล้เรือนเคียงไปจนถึงที่ทำงาน ทั้งองค์การขนาดเล็ก-ใหญ่ย่อมมีความขัดแย้งกันระหว่างบุคคล หรือกลุ่มผลประโยชน์ต่าง ๆ และยิ่งถ้าเป็นองค์การขนาดใหญ่ย่อมมีความซับซ้อนมากขึ้นเป็นลำดับ

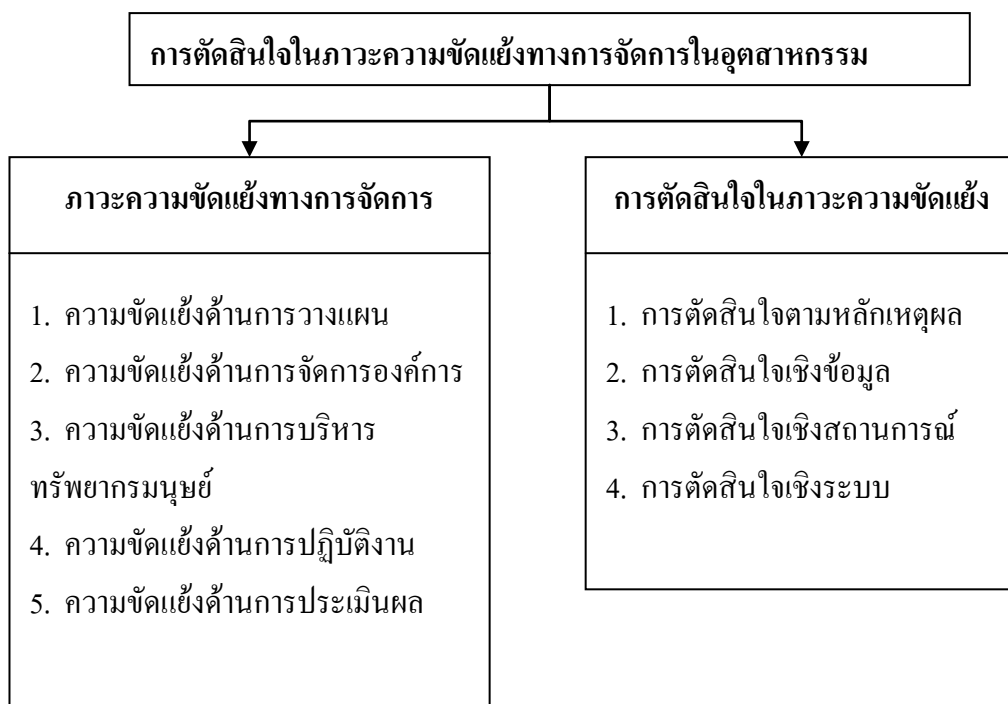
ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นหากไม่ได้รับการแก้ไข หรือควบคุม อาจลุกลามใหญ่โตเกินกว่าจะแก้ไขได้ โดยเริ่มตั้งแต่ความตึงเครียดระหว่างกัน ไม่พูดกันยังทำให้เกิดการเข้าใจผิดเพราะไม่มีการสื่อสารกันให้เข้าใจ ก่อให้เกิดการไม่ให้ความร่วมมือในการทำงาน เมื่อขาดความสามัคคีแบ่งพรรคแบ่งพวก งานที่รับผิดชอบก็เสียหายไม่เสร็จตามกำหนด ขาดประสิทธิภาพ เมื่อประสานกันไม่ได้ก็ต่างคนต่างทำ ทำให้เกิดความซ้ำซ้อน สิ้นเปลืองทรัพยากรทั้งเงิน เวลา และ คน เสียโอกาสแข่งขัน เพราะมัวแต่แข่งกันเองพนักงานทำงานอย่างไม่มีความสุข เพราะแวดล้อมไปด้วยศัตรูเป้าหมาย องค์การถูกละเลย ภาพลักษณ์องค์การเสียหาย เมื่อ

ทำงานไม่บรรลุเป้าหมาย องค์การจะเสื่อมสภาพ และปิดตัวภายในที่สุด

อย่างไรก็ตามเมื่อความขัดแย้งเป็นส่วนหนึ่งขององค์การที่ทุกองค์การต้องเผชิญ ผู้บริหารมักประสบปัญหาว่าควรมีการควบคุมจัดการอย่างไร เพราะถึงแม้โลกได้ก้าวไกลไปในยุคเทคโนโลยี แต่ความรู้สึกนึกคิดค่านิยมของคนทั่วไปยังคิดว่าความขัดแย้งเป็นสิ่งที่ไม่ควรเกิด พยายามหลีกเลี่ยง เป็นตัวขัดขวางความก้าวหน้าขององค์การ ซึ่งการพยายามหลีกเลี่ยงนี้เองทำให้เรามองข้ามข้อดีของความขัดแย้ง คือ หากองค์การสามารถจัดการและควบคุมอย่างถูกวิธีย่อมมีการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาได้ ความขัดแย้งเป็นสัญญาณบ่งบอกให้ทราบว่าถึงเวลาที่จะต้องมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงการทำงานความคิด ค่านิยมต่างๆ และความขัดแย้งก่อให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ การแสดงความคิดเห็นของแต่ละฝ่าย การพยายามมูมนะ เป็นการถ่วงเวลาทำให้เกิดสิ่งที่ดี ซึ่งการควบคุมจัดการความขัดแย้งให้ได้นั้น ต้องเริ่มจากการศึกษาถึงสาเหตุปัจจัยที่ก่อให้เกิดความขัดแย้งเพื่อนำไปสู่เทคนิคการจัดการความขัดแย้งต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาภาวะความขัดแย้งทางการจัดการในองค์การอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ที่ได้รับการส่งเสริมจากภาครัฐ
2. เพื่อศึกษาการตัดสินใจในภาวะความขัดแย้ง
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะความขัดแย้งทางการจัดการกับการตัดสินใจในภาวะความขัดแย้ง



ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ภาวะความขัดแย้งทางการจัดการในองค์การอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ที่ได้รับการส่งเสริมจากภาครัฐ เป็นเรื่องของการวางแผนงาน โครงสร้างขององค์การ การกำหนดจุดมุ่งหมาย เพื่อให้การดำเนินงานขององค์การสำเร็จตาม เป้าประสงค์ที่ตั้งไว้ การทำงานขององค์การเมื่อมี บุคคลเข้ามาทำงานภายใต้สภาพแวดล้อม กฎระเบียบ ข้อบังคับ เงื่อนไขบางประการของ องค์การ การแก้ปัญหาขององค์การย่อมมีความ ขัดแย้งเกี่ยวกับการวางแผน การจัดการองค์การ การบริหารทรัพยากรมนุษย์ การปฏิบัติงานและการ ประเมินผลงาน เพราะฉะนั้นการตัดสินใจการ ทำงานร่วมกันในองค์การอุตสาหกรรม อิเล็กทรอนิกส์ที่ได้รับการส่งเสริมจากภาครัฐ ระหว่างผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน นับว่ามี ความสำคัญอย่างยิ่ง เพื่อหาแนวทางแก้ปัญหาภาวะ ความขัดแย้งทางการจัดการในการตัดสินใจบน

พื้นฐานในด้านการตัดสินใจตามหลักเหตุผลเชิง- ข้อมูล เชิงสถานการณ์ และเชิงระบบ เพื่อพัฒนา องค์การให้เจริญก้าวหน้าต่อไป

สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ภาวะความขัดแย้งทางการ จัดการ (ตัวแปรอิสระ) ประกอบด้วย ความขัดแย้ง ด้านการวางแผน ความขัดแย้งด้านการจัดการ องค์การ ความขัดแย้งด้านการบริหารทรัพยากร มนุษย์ ความขัดแย้งด้านการปฏิบัติงาน และความ ขัดแย้งในการประเมินผล มีความสัมพันธ์กับการ ตัดสินใจในภาวะความขัดแย้ง (ตัวแปรตาม) ใน ด้านการตัดสินใจตามหลักเหตุผล

สมมติฐานที่ 2 ภาวะความขัดแย้งทางการ จัดการ (ตัวแปรอิสระ) ประกอบด้วย ความขัดแย้ง ด้านการวางแผน ความขัดแย้งด้านการจัดการ องค์การ ความขัดแย้งด้านการบริหารทรัพยากร

มนุษย์ ความขัดแย้งด้านการปฏิบัติงาน และความขัดแย้งในการประเมินผลมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจในภาวะความขัดแย้ง (ตัวแปรตาม) ในด้านการตัดสินใจเชิงข้อมูล

สมมติฐานที่ 3 ภาวะความขัดแย้งทางการจัดการ (ตัวแปรอิสระ) ประกอบด้วย ความขัดแย้งด้านการวางแผน ความขัดแย้งด้านการจัดการองค์การ ความขัดแย้งด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ความขัดแย้งด้านการปฏิบัติงานและความขัดแย้งในการประเมินผล มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจในภาวะความขัดแย้ง (ตัวแปรตาม) ในด้านการตัดสินใจเชิงสถานการณ์

สมมติฐานที่ 4 ภาวะความขัดแย้งทางการจัดการ (ตัวแปรอิสระ) ประกอบด้วย ความขัดแย้งด้านการวางแผน ความขัดแย้งด้านการจัดการองค์การ ความขัดแย้งด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ความขัดแย้งด้านการปฏิบัติงาน และความขัดแย้งในการประเมินผล มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจในภาวะความขัดแย้ง (ตัวแปรตาม) ในด้านการตัดสินใจเชิงระบบ

แนวคิดเกี่ยวกับความขัดแย้ง

นักทฤษฎีทางด้านจิตวิทยา ได้ศึกษาพฤติกรรมเกี่ยวกับความขัดแย้ง โดยจำแนกแนวความคิดเกี่ยวกับความขัดแย้งออกเป็น 3 ยุค (อรุณ รักธรรม, 2540, หน้า 754)

ยุคที่ 1 แนวประเพณีนิยม

ความขัดแย้ง แนวประเพณีนิยม (traditional view ค.ศ. 1930-1948) เกิดจากความแตกต่างกันของบุคลิกลักษณะของมนุษย์ (personality) งาน (task) และการไร้ประสิทธิภาพของผู้นำ (leadership) ภายในองค์การ ดังนั้นสามารถแก้ปัญหาคความขัดแย้งโดยทางกายภาพ คือ ให้ฝ่ายบริหารระดับสูง ร่วมดำเนินการแก้ไข ถือเป็น

หน้าที่ มีอำนาจอยู่ในมือ คือการใช้ กฎระเบียบ ความขัดแย้งเป็นเรื่องของความผิดพลาดของใครคนหนึ่งคนใดโดยเฉพาะในองค์การ จึงจำเป็นต้องค้นหาบุคคลหรือผู้กระทำหรือก่อเหตุนั้น (trouble makers) ดังนั้นนักบริหารไม่ดำเนินการอะไรที่ก่อให้เกิดความขัดแย้งขึ้น หากยังเกิดขึ้นก็ต้องปกปิดเอาไว้ หรือไม่พูดถึง (พรนพ พุกกะพันธ์, 2542, หน้า 130)

ยุคที่ 2 แนวพฤติกรรม

ความขัดแย้งแนวพฤติกรรม (behavioral view ค.ศ. 1949-1975) เป็นความขัดแย้งที่ยอมรับความแตกต่างระหว่างมนุษย์ แนวคิดตามแนวพฤติกรรมศาสตร์ ยอมรับว่าความขัดแย้งเป็นเรื่องธรรมชาติ เกิดจากพฤติกรรมความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์ และกลุ่ม ซึ่งมีความแตกต่างกัน ความขัดแย้งจึงหลีกเลี่ยงไม่ได้ ความขัดแย้งอาจจะเป็นประโยชน์ และมีคุณค่าต่อองค์การได้ การแก้ไขนั้นจะกระทำได้โดยการศึกษาถึงสาเหตุ และวิธีการแก้ปัญหาคความขัดแย้งเพื่อควบคุมให้อยู่ในระดับที่เป็นประโยชน์ต่อองค์การ (อรุณ รักธรรม, 2540, หน้า 756)

เป็นธรรมชาติ ที่องค์การที่มีความสลับซับซ้อน มีความขัดแย้งมีการตกลงกันไม่ได้ มีการแข่งขัน แข่งศักดิ์ศรีระหว่างกลุ่มบุคคล แต่ละกลุ่มย่อมมีการแข่งขันด้านอำนาจ ความขัดแย้งทั้งหลายทั้งปวง ดังนั้นควรคิดหาวิธีการแก้ไขความขัดแย้งที่เกิดจากพฤติกรรมความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์ และกลุ่มต่าง ๆ

ยุคที่ 3 แนวปฏิสัมพันธ์

แนวความคิดด้านปฏิสัมพันธ์ (integrationist view ค.ศ. 1976-2005) มองความขัดแย้งในแง่ดี และสร้างสรรค์ (constructive) คล้ายกับแนวคิดพฤติกรรมศาสตร์ต่างกันว่า (1) ความขัดแย้งเป็นสิ่งที่จำเป็น (2) ควรจะกระตุ้นให้เกิด ความขัดแย้ง

ก่อให้เกิดความก้าวหน้า (3) การบริหารความขัดแย้ง หรือการยอมรับว่ามีความขัดแย้ง และกระตุ้นเพื่อการแก้ไข (4) การแก้ไขปัญหาความขัดแย้งเป็นหน้าที่สำคัญของนักบริหารองค์การ แนวคิดนี้ถือปรัชญาความขัดแย้งว่าเป็นสิ่งดี ควรกระตุ้นความขัดแย้งให้เกิดขึ้นในองค์การ เพราะองค์การที่ปราศจากความขัดแย้งย่อมหยุดอยู่กับที่ ในด้านความคิดเห็นอาจจะมีการตัดสินใจที่ขาดความมีเหตุผลไม่เหมาะสม และยิ่งกว่านั้น ย่อมทำให้องค์การล้มเหลวได้ง่าย เชื่อว่าการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นเป็นผลมาจากความไม่พึงพอใจ ความต้องการในการปรับปรุงจากความคิดของการพัฒนาอย่างสร้างสรรค์จากทางเลือกต่าง ๆ การเปลี่ยนแปลงไม่สามารถรอคอยให้เกิดขึ้นได้เองตามธรรมชาติ และส่วนหนึ่งมาจากผลของความขัดแย้ง

ความขัดแย้งเป็นกระบวนการสามัญอย่างหนึ่งที่ทำหน้าที่ให้สังคมเป็นไปตามปกติ โดยมีรูปแบบของความสัมพันธ์ที่มีลักษณะเฉพาะแตกต่างไปจากความสัมพันธ์ในรูปแบบอื่น กล่าวคือ ความขัดแย้งเป็นปฏิสัมพันธ์ในเชิงเป็นปฏิปักษ์ต่อกันระหว่างคู่กรณีตั้งแต่สองฝ่าย หรือมากกว่า ดังนั้นในการศึกษากระบวนการของความขัดแย้งจึงต้องพิจารณาองค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์ต่อเนื่องกัน ในกระบวนการของความขัดแย้ง ได้แก่สาเหตุของความขัดแย้งด้านการวางแผน การจัดการองค์การ การบริหารทรัพยากรมนุษย์ การปฏิบัติงานและการประเมินผล (อรุณรักษธรรม, 2540, หน้า 757)

องค์ประกอบภาวะความขัดแย้งทางการจัดการ

1. ความขัดแย้งด้านการวางแผน

ความขัดแย้งด้านการวางแผน หมายถึงความ

ขัดแย้งที่เกิดขึ้นจากการกำหนดวัตถุประสงค์ นโยบายการจัดการด้านงบประมาณการจัดการวางแผนงาน การจัดทำแผนกลยุทธ์ และกำหนดมาตรฐานในการทำงาน

การบริหารจัดการองค์การอย่างมีประสิทธิภาพนั้นต้องคำนึงถึงการกำหนดเป้าหมายขององค์การโดยการวัดระบบการวางแผนกลยุทธ์ที่มีองค์ประกอบย่อยรองรับเช่นการสนับสนุนทั้งด้านงบประมาณคนและเครื่องมือ ดังนั้นองค์การที่มีความขัดแย้งในด้านการวางแผนและนำแผนไปสู่การปฏิบัติให้เห็นผลตามเป้าหมายแล้วย่อมพบอุปสรรคมากมายในการพัฒนาองค์การให้ก้าวหน้าได้

สิ่งสำคัญที่ต้องคำนึงถึงคือ เครื่องมือในการกำหนดวิสัยทัศน์ และนำไปสู่การกำหนดเป้าหมายของแผนกลยุทธ์ที่ผ่านการรวบรวมข้อมูลในทุกด้านมาแล้ว ประกอบด้วยเครื่องมือในการตรวจสอบติดตามประเมินความสำเร็จซึ่งจะส่งผลต่อการพัฒนาองค์การให้มีความก้าวหน้าได้ (ณัฐพันธุ์ เขจรนันท์, 2548, หน้า 87)

2. ความขัดแย้งด้านการจัดการองค์การ

ความขัดแย้งด้านการจัดการองค์การ หมายถึง ความขัดแย้งของบุคคลในการทำงานร่วมกันเป็นกลุ่มงานระหว่างกลุ่มงาน การใช้อำนาจหน้าที่ของแต่ละบุคคลในการทำงานร่วมกัน และการติดต่อสื่อสารการประสานงานของบุคคลในกลุ่มงาน

ความขัดแย้งด้านการจัดการองค์การ ลักษณะความขัดแย้งในกรณีนี้ เกิดขึ้นเมื่อบุคคลใดบุคคลหนึ่งมีความไม่แน่ใจเกี่ยวกับว่า เขาถูกคาดหวังให้ปฏิบัติงานอะไร เมื่อข้อกำหนดของงานบางอย่างขัดแย้งกับความต้องการอื่น ๆ ของงานหรือเมื่อบุคคลใดบุคคลหนึ่งถูกคาดหวังว่า

จะต้องทำได้ซึ่งที่กล่าวถึงความขัดแย้งดังกล่าวใน
ที่นี่เพราะว่าความขัดแย้งแบบนี้มักจะมีอิทธิพลต่อ
การตอบสนองของบุคคล ต่อความขัดแย้งภายใน
อย่างรุนแรง อาจจะมีปฏิกิริยาต่อความขัดแย้งของ
องค์กรในแนวทางที่ทำให้เกิดผลร้ายและยุ่งเหยิง
เพราะว่า ความคิด (อรุณ รักธรรม, 2540, หน้า
783)

3. ความขัดแย้งด้านการบริหารทรัพยากร มนุษย์

ความขัดแย้งด้านการบริหารทรัพยากร
มนุษย์ หมายถึง ความขัดแย้งของบุคคลในการ
สรรหาบุคลากร การวางตัวบุคคลในตำแหน่ง การ
เลื่อนขั้นและตำแหน่ง การบริหารค่าตอบแทน และ
การออกจากงาน

องค์กรใดที่มีความสามารถในการ
แสวงหาให้ได้มาซึ่งบุคคลที่มีคุณภาพ มี
ประสิทธิภาพในการทำงานและสร้างระบบขวัญ
กำลังใจให้มีความจงรักภักดี มีค่าตอบแทนที่
เพียงพอต่อ การครองชีพและสมกับความหนักของ
งานหรือภาระของงาน ที่รับผิดชอบจะส่งผลต่อ
การพัฒนาองค์กรอย่างยิ่ง แต่ในทางตรงข้าม
องค์กรที่ขาดการจัดระบบ หรือมีข้อขัดแย้งใน
กระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์แล้วย่อมเกิด
ปัญหาตามมามากมาย

ความขัดแย้งในการจัดการองค์กรมี
บริบทที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรทั้งในองค์กรและ
นอกองค์กร ซึ่งอาจมีสาเหตุมาจากทั้งด้านการใช้
อำนาจในการบริหารและการกระจายอำนาจการ
บริหารออกไปและรวมถึงการประสานงาน เพื่อให้
การดำเนินงานมีความสำเร็จ บรรลุเป้าหมายของ
องค์กร (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2547, หน้า 76)

4. ความขัดแย้งด้านการปฏิบัติงาน

ความขัดแย้งด้านการปฏิบัติงาน
หมายถึง ระบบสั่งการในการทำงานของผู้บริหาร
ต่อผู้ใต้บังคับบัญชาในสายงานของหน่วยงานใน
ด้านการติดต่อสื่อสาร การประสานงาน และการ
ควบคุมงานในหน่วยงาน บทบาทที่สำคัญของผู้นำ
สูงสุดขององค์กรที่จะผลักดันให้การบริหาร
จัดการ มุ่งหน้าสู่ความสำเร็จได้ คือ การบังคับ
บัญชาให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับ
มอบหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถสื่อสาร
ได้อย่างมีความเข้าใจ และตรงต่อสารที่ส่งออกไป
มีการประสานงานที่เป็นระบบและมีการนำที่
สมบูรณ์ หากจัดการไม่ได้ แล้วจะก่อให้เกิดปัญหา
ความขัดแย้งตามมามากมาย (พรนพ พุกกะพันธ์,
2542 หน้า 60)

5. ความขัดแย้งด้านการประเมินผล

ความขัดแย้งด้านการประเมินผล หมายถึง
ความขัดแย้งเกิดจากการประเมินผลงานของ
พนักงานในการทำงาน มาตรฐานการทำงานและ
การเปลี่ยนแปลงผลงานกับมาตรฐานในการทำงาน
การควบคุมและการประเมินผลถือว่าเป็นกลไกที่
สำคัญอย่างยิ่งในการที่จะรู้ถึงคุณภาพของงาน และ
ผลของการปฏิบัติงานที่ผ่านมา โดยเฉพาะจะมี
ความสัมพันธ์กับการนำองค์กรสู่มาตรฐานการ
ทำงานที่มีคุณภาพ เพราะจะส่งผลถึงระบบงานและ
การจัดเก็บข้อมูล การตรวจสอบคุณภาพงานทั้ง
ระบบนั่นเอง การให้ความสำคัญกับการควบคุม
และกำกับคุณภาพงานให้มีความเป็นมาตรฐาน
และมุ่งสู่สากลได้ จะเป็นที่ยอมรับได้ว่า องค์กร
นั้นมีคุณภาพโดยรวมได้เป็นอย่างดี (ทองศรี กำภู
ณ อยุธยา, 2547, หน้า 53)

แนวความคิดเกี่ยวกับการตัดสินใจ

คำว่า การตัดสินใจ ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “decision making” ซึ่งนักวิชาการได้ให้ความหมายไว้หลายประการดังนี้

สมพงษ์ เกษมสิน (2526) ให้ความหมาย “decision making” ว่า คือ การตัดสินใจเลือกทางปฏิบัติ ซึ่งมีอยู่หลายทางเพื่อจะนำไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้ถวัลย์ วรเทพพิพิงค์ (2529) ให้ความหมายว่า “decision making” หมายถึง กระบวนการเลือกหนทางปฏิบัติอย่างใดอย่างหนึ่งจากบรรดาทางเลือกต่าง ๆ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ต้องการ โดยอาศัยหลักเกณฑ์บางประการ ประกอบการพิจารณาในการตัดสินใจ

เชสเตอร์ (Chester, 1938) กล่าวว่า “กระบวนการตัดสินใจนั้นแท้ที่จริงแล้วก็ เป็นเทคนิควิธีในการจำกัดทางเลือกให้แคบลงเท่านั้นเองและ “การตัดสินใจเป็นเรื่องของการเลือกเอาทางเลือกที่คิดว่าจะเป็นทางที่เหมาะสมที่สุดหรือพอใจที่สุดในการดำเนินการ”

มาร์ควิสและฮุสตัน (Marquis & Huston, 1987) มองการตัดสินใจในรูปของการแก้ปัญหา โดยให้ความหมายของการตัดสินใจไว้ว่าเป็น กระบวนการแก้ปัญหาทางวิทยาศาสตร์อย่างหนึ่ง ซึ่งประกอบด้วยขั้นตอนที่สำคัญ ได้แก่ การพิจารณาปัญหา ทางเลือกต่าง ๆ การตัดสินใจเลือกทางเลือก การนำทางเลือกที่ตัดสินใจแล้วไปปฏิบัติ และการติดตามประเมินผล ในความหมายนี้ การตัดสินใจเป็นการเลือกหนทางปฏิบัติที่ได้มาจากการวิเคราะห์เปรียบเทียบว่าดีที่สุด เพื่อตกลงใจปฏิบัติการหรือสั่งการ การตัดสินใจต้องอาศัยดุลยพินิจของผู้ตัดสินใจ และหลังการตัดสินใจต้องมีการสั่งการเพื่อให้เกิดการนำไปปฏิบัติจริง นอกจากนี้การตัดสินใจยังเป็นกระบวนการที่

เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ ดังนั้นการตัดสินใจย่อมเปลี่ยนแปลงเช่นกัน ทั้งนี้ถ้าข้อมูลที่ได้มานั้นยังคลาดเคลื่อนไม่ทันสมัย หรือได้ข้อมูลใหม่ ๆ เพิ่มเติม ดังนั้นจึง สรุปได้ว่า การตัดสินใจนั้น เป็นกระบวนการคิดอย่างมีเหตุผล เลือกแนวทางปฏิบัติ ที่ถูกต้องเหมาะสม หรือพอใจเพื่อจะนำไปสู่การปฏิบัติให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการหรือแก้ปัญหาได้ ซึ่งขึ้นอยู่กับสถานการณ์ ทรัพยากร หรือบุคคล จากความหมายดังกล่าวจึงจำแนกองค์ประกอบที่สำคัญของการตัดสินใจได้ 3 ประการคือ

1. การตัดสินใจต้องมีทางเลือกและการเลือกที่จะกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งนั้นต้องมีมากกว่าหนึ่งทางเลือก จึงต้องทำการตัดสินใจ ถ้าไม่มีทางเลือกก็ไม่มีการตัดสินใจ

2. การตัดสินใจต้องมีจุดมุ่งหมาย หรือวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่างที่ต้องการบรรลุ และหาทางเลือกต่าง ๆ ที่จะบรรลุวัตถุประสงค์ได้ดีกว่า

3. การตัดสินใจเป็นเรื่องของกระบวนการใช้ความคิด ใช้หลักเหตุผลและความพอใจเป็นเกณฑ์ในการประเมินทางเลือก หลักเกณฑ์ที่นำมาใช้ในการประเมินทางเลือกที่สำคัญ คือ ความสามารถของทางเลือกในการสนองตอบต่อวัตถุประสงค์ที่ต้องการ

องค์ประกอบของการตัดสินใจ

1. การตัดสินใจตามหลักเหตุผล

การตัดสินใจตามหลักเหตุผล หมายถึง การรวบรวมข้อมูล ข้อเท็จจริงนำมาวิเคราะห์หาเหตุและผลเพื่อหาแนวทางสร้างทางเลือกประเมินทางเลือกที่เหมาะสมในการตัดสินใจการตัดสินใจมีเหตุผลแบบจำกัด และเสนอว่า บุคคลจะกระทำ

เพียงแต่ในคราวที่พวกเขามีความเข้าใจเกี่ยวกับสภาพการณ์ที่ถูกให้รับรู้เท่านั้น เพราะบ่อยครั้งที่การเริ่มรู้สิ่งเหล่านั้นเป็นแบบที่ไม่สมบูรณ์

การทำการตัดสินใจทั้งหมดในองค์กรนั้นไม่สามารถเกิดขึ้นได้ในโลกของความแน่นอน ถ้าจะพูดให้ถูกว่าผู้ทำการตัดสินใจแบบพฤติกรรมศาสตร์นั้น ถูกมองว่าการกระทำทั้งหมดอยู่ภายในเงื่อนไขที่ไม่แน่นอนและข้อมูลที่มีอยู่อย่างจำกัด ผู้ทำการตัดสินใจภายในองค์กรนั้นจะเผชิญหน้ากับปัญหาแบบคลุมเครืออยู่บ่อย ๆ และพวกเขามีความรู้แค่เพียงบางส่วนเท่านั้น เกี่ยวกับทางเลือกปฏิบัติที่มีอยู่ และผลลัพธ์ของมันผู้ทำการตัดสินใจจะเลือกทางเลือกแรกที่แสดงให้เห็นว่าเป็นวิธีการแก้ปัญหาที่สามารถยอมรับได้หรือเป็นวิธีการที่พอใจซึ่งการตัดสินใจของมนุษย์ส่วนใหญ่แต่ละคนหรือองค์กรเกี่ยวข้องกับการค้นพบ และการคัดเลือกอันเป็นที่น่าพอใจ และเป็นทางเลือกที่มีเหตุผล เว้นแต่ว่าเป็นกรณีพิเศษจึงเกี่ยวข้องกับการค้นพบ และการคัดเลือกวิธีการตัดสินใจที่ให้ผลดีที่สุด (Simon, 1981, pp. 198-220)

2. การตัดสินใจเชิงข้อมูล

การตัดสินใจเชิงข้อมูล หมายถึง การตัดสินใจใช้ข้อมูลของตัวแปรที่มีจำนวนมากรวมกับผลลัพธ์มาวิเคราะห์เพื่อนำมาใช้ดุลยพินิจ ในการตัดสินใจ ในด้านการตัดสินใจแบบวิเคราะห์ การตัดสินใจแบบดุลยพินิจและการตัดสินใจแบบปรับตัว

การตัดสินใจเชิงข้อมูล ผู้บริหารจะมีบริบทการทำงานและ การตัดสินใจภายใต้ข้อมูลที่ไม่แน่นอน ความคลุมเครือของข่าวสารข้อมูลเป็นความไม่สมบูรณ์ที่ต้องมีการตัดสินใจมากมายแม้อยู่บนรากฐานของเหตุผลที่ผู้บริหารคิดว่าใช่ ซึ่งในการปฏิบัติถ้าต้องการตัดสินใจนั้น ๆ เป็นไปตาม

วัตถุประสงค์ขององค์การถือได้ว่าเป็นการตัดสินใจไม่มีเหตุผล

3. การตัดสินใจเชิงสถานการณ์

การตัดสินใจเชิงสถานการณ์ หมายถึง การตัดสินใจในสถานการณ์ที่เกิดขึ้นของบุคคลระดับผู้บริหารมิได้กำหนดแนวทางไว้ล่วงหน้า หรือการตัดสินใจของผู้บริหารร่วมกับคณะกรรมการผู้ได้บังคับบัญชาร่วมกันตัดสินใจ มิได้กำหนดแนวทางไว้ล่วงหน้า (Simon, 1981, pp. 198-220)

การตัดสินใจเป็นบทบาทโดยตรงของผู้บริหารที่ต้องทำให้เกิดความสำเร็จการยอมรับการตัดสินใจ และการมีเวลาซึ่งจะต้องเกี่ยวกับรูปแบบการตัดสินใจ เกณฑ์ในการเลือกแบบการตัดสินใจและ คุณลักษณะของปัญหาที่ต้องตัดสินใจ ซึ่งจะต้องกำหนดค่าระดับของการมีส่วนร่วมของผู้ได้บังคับบัญชาว่าอยู่ในระดับใด เพื่อเสนอให้ผู้บริหารเลือกตัดสินใจเป็นครั้งสุดท้าย

4. การตัดสินใจเชิงระบบ

การตัดสินใจเชิงระบบ หมายถึง การตัดสินใจแบบมีระบบมีการอ้างอิงที่แน่นอน มีขั้นตอนในการตัดสินใจ โดยอ้างอิงระเบียบข้อบังคับ มีการเจรจาต่อรอง การประนีประนอม

การตัดสินใจในการปฏิบัติงานในสถานการณ์เป็นเช่นไร หรือเปลี่ยนแปลงได้อย่างไร หรือทรัพยากรที่จะใช้คืออะไร หรือความเห็นเป็นอย่างไร ผู้บริหารและผู้นำที่จะต้องให้ทราบถึงกระบวนการการตัดสินใจให้ถ่องแท้ และตระหนักถึงความสำคัญในการตัดสินใจซึ่งนักบริหารและผู้นำระดับสูง ตามสายงานบังคับบัญชา ก็ต้องมีการตัดสินใจมากขึ้น (Simon, 1981, pp. 198-220)

วิธีดำเนินการวิจัย

เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยการจัดทำแบบสำรวจความคิดเห็นโดยการออกสุ่มตัวอย่างจากกลุ่มประชากรเป้าหมาย ในองค์การอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ที่ได้รับการส่งเสริมจากภาครัฐ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้คือ กลุ่มตัวอย่างจากพนักงานองค์การอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ที่ได้รับการส่งเสริมจากภาครัฐ 15 องค์การเป็นผู้บริหาร 3 ระดับ จำนวน 2,137 คน สุ่มอย่างมีสัดส่วน จากประชากรทั้งสิ้น 14,730 คน โดยแบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็นผู้บริหารระดับสูง ผู้บริหารระดับกลางและปฏิบัติงานตามสัดส่วนของประชากร

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือแบบสอบถามมีลักษณะคำถามทั้งปลายเปิดและปลายปิด ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ส่วนคือ

- ส่วนที่ 1 องค์การและส่วนบุคคลขององค์การอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์
- ส่วนที่ 2 ภาวะความขัดแย้งทางการจัดการ
- ส่วนที่ 3 การตัดสินใจในภาวะความขัดแย้ง

การเก็บและการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้กำหนดพื้นที่ประชากรกลุ่มตัวอย่าง 15 องค์การ ในองค์การอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ที่ได้รับการส่งเสริมจากภาครัฐ และผู้วิจัยได้ตั้งทีมงานช่วยในการเก็บแบบสอบถามและชี้แจงทำความเข้าใจในลักษณะของแบบสอบถาม และเน้นถึงความสมบูรณ์ของแบบสอบถามได้ครบจำนวน 2,137 คน ตามที่

ต้องการ ใช้สถิติเชิงพรรณนา เพื่อให้ทราบลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติเชิงอนุมานใช้ในการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานระหว่างภาวะ ความขัดแย้งทางการจัดการกับการตัดสินใจในภาวะความขัดแย้งจากสูตรสหพันธ์คานอนิคอล

ผลการวิจัย

การตัดสินใจในภาวะความขัดแย้งทางการจัดการในองค์การอุตสาหกรรม อิเล็กทรอนิกส์ ที่ได้รับการส่งเสริมจากภาครัฐ สามารถสรุปผลได้ดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มตัวอย่าง เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 65.4 และร้อยละ 34.6 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุไม่เกิน 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 47.1 รองลงมาอยู่ระหว่าง 31-35 ปี และ 36-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.7 และร้อยละ 16.8 ตามลำดับ โดยมีกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป น้อยที่สุดคิดเป็นร้อยละ 5.3 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี หรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 50.8 รองลงมาการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 36.6 และการศึกษาสูงกว่า ปริญญาตรี น้อยที่สุดคิดเป็นร้อยละ 12.6 กลุ่มตัวอย่างมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 58.9 รองลงมาได้ต่ำกว่า 10,000 บาท และมากกว่า 50,000 บาท ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 25.6 และร้อยละ 12.1 ตามลำดับโดยกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ระหว่าง 30,001-50,000 บาท น้อยที่สุดคิดเป็นร้อยละ 3.4 ระดับตำแหน่งของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีตำแหน่งในระดับหัวหน้างาน คิดเป็นร้อยละ 46.2 รองลงมาคือวิศวกรพนักงานธุรการและระดับตำแหน่งผู้จัดการ ผู้บริหารคิดเป็น ร้อยละ 32.4

และร้อยละ 12.1 ระดับตำแหน่งช่าง/ระดับปฏิบัติการน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 9.4 ระยะเวลาทำงานกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระยะเวลาทำงานในองค์กรไม่เกิน 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 37.3 รองลงมาระยะเวลาทำงานระหว่าง 5-9 ปี และ 10-15 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.0 และร้อยละ 21.9 ตามลำดับ โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาทำงานในองค์กร 15 ปีขึ้นไปน้อยที่สุดคิดเป็นร้อยละ 13.7

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับภาวะความขัดแย้ง ทางการจัดการในองค์กรอุตสาหกรรม

อิเล็กทรอนิกส์ที่ได้รับการส่งเสริมจากภาครัฐ

ภาวะความขัดแย้งทางการจัดการทั้ง 5 องค์ประกอบ พบว่า พนักงานในองค์กรอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์มีภาวะความขัดแย้งทางการจัดการในภาพรวมในระดับปานกลางคิดเป็นร้อยละ 56.6 เมื่อพิจารณาภาวะความขัดแย้งทางการจัดการรายด้าน พบว่า พนักงานมีภาวะความขัดแย้งด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์มากกว่าด้านอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 56.3

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการตัดสินใจใน ภาวะความขัดแย้งในองค์กรอุตสาหกรรม

อิเล็กทรอนิกส์ ที่ได้รับการส่งเสริมจากภาครัฐ

จากการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับการตัดสินใจในภาวะความขัดแย้งทั้ง 4 องค์ประกอบพนักงานมีความเห็นว่าระดับการตัดสินใจในภาวะความขัดแย้งขององค์กรภาพรวมในระดับปานกลางคิดเป็นร้อยละ 56.3 เมื่อพิจารณาการตัดสินใจในภาวะความขัดแย้งขององค์กรแต่ละด้านพบว่า พนักงานในองค์กรมีการตัดสินใจในภาวะความขัดแย้งด้านการตัดสินใจตามหลักเหตุผลมากที่สุด รองลงมาเป็นการตัดสินใจเชิงสถานการณ์ และการตัดสินใจเชิงระบบ โดยเห็นว่าองค์กรมีการตัดสินใจใน

ภาวะความขัดแย้งด้านการตัดสินใจเชิงข้อมูลน้อยที่สุด

การอภิปรายผล

อภิปรายสมมติฐานที่ 1

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการตัดสินใจในภาวะความขัดแย้งในด้านการตัดสินใจตามหลักเหตุผล พบว่า

ความขัดแย้งในการปฏิบัติงานด้านการควบคุม มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจตามหลักเหตุผลด้านการเลือกทางเลือกที่ดีที่สุด ทั้งนี้เพราะในการปฏิบัติงานในองค์กรนั้น จำต้องควบคุมให้พนักงานมีการแข่งขันในระดับที่เหมาะสม กล่าวคือให้พนักงานมีความกระตือรือร้นไม่เฉื่อยชา ตื่นตัวในการทำงานเพื่อมุ่งประสิทธิผลและประสิทธิภาพของงาน แต่ต้องระวังมิให้ระดับการแข่งขันมีมากเกินไป เพราะอาจจะกลายเป็นความขัดแย้งในหมู่พนักงาน ลูกลามาไปจนกลายเป็นการแบ่งพรรคแบ่งพวก ซึ่งดีชิงเด่น ซึ่งจะเกิดผลเสียกับงาน จากความสำคัญในการควบคุมการปฏิบัติงานดังกล่าว ทำให้ผู้บริหารจำเป็นต้องเลือกทางเลือกที่ดีที่สุดกับองค์กรของตน ด้วยการเก็บรวบรวมข้อมูลให้ได้มากที่สุด และนำข้อมูลเหล่านั้นมาประกอบการวิเคราะห์เพื่อเลือกทางเลือกที่ดีที่สุดนั่นเอง จะเห็นว่าจากผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งในการปฏิบัติงานด้านการควบคุมกับการตัดสินใจตามหลักเหตุผลด้านการเลือกทางเลือกที่ดีที่สุดนั้นอยู่ในระดับสูง ทำให้ตระหนักว่าในการควบคุมภาวะความขัดแย้งในการปฏิบัติงาน ผู้บริหารต้องใช้การตัดสินใจตามหลักเหตุผล ด้วยการวิเคราะห์ข้อมูลที่มีอยู่กับสภาพปัญหา โดยพิจารณาประเมินทางเลือกให้ได้ทางเลือกที่ดีที่สุดในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงาน ขณะที่ความขัดแย้งทางการบริหาร

ทรัพยากรมนุษย์ด้านการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง ก็
มีผลต่อการตัดสินใจตามหลักเหตุผลด้านการเลือก
ทางเลือกที่ดีที่สุดในระดับปานกลางด้วยทั้งนี้การ
เลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งเป็นปัจจัยที่มีผลกระทบ
โดยตรงกับความพึงพอใจและขวัญกำลังใจในงาน
ที่ปฏิบัติอยู่ เพราะเมื่อบุคคลรู้สึกว่าการที่เขาทำ
อย่างเต็มกำลังความรู้ความสามารถ ทำให้พวกเขามี
โอกาสก้าวหน้าในงาน ก็ย่อมทำให้พอใจและมี
ขวัญกำลังใจในงานที่ทำนั่นเอง ดังนั้นในการ
บริหารจัดการองค์การไม่ให้เกิดความขัดแย้งใน
การบริหารทรัพยากรมนุษย์ ผู้บริหารต้องกำหนด
หลักเกณฑ์การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งที่ชัดเจน
เป็นธรรม โปร่งใส ทำให้พนักงานเชื่อถือและ
ยอมรับ และในการกำหนดเรื่องใดๆ ดังกล่าว
ผู้บริหารจะต้องใช้ข้อมูลที่มีอยู่อย่างมี
ประสิทธิภาพ เพื่อตัดสินใจอย่างมีเหตุผล ให้ได้
ทางเลือกที่ดีที่สุดในการบริหารความขัดแย้งในการ
เลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง จะเห็นว่าการตัดสินใจ
เลือกทางเลือกที่ดีที่สุดกับการบริหารทรัพยากร
มนุษย์ด้านการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งนั้นมี
ความสำคัญอย่างยิ่ง เพราะหากองค์กรใด
พนักงานไม่ยอมรับหรือเชื่อถือในการเลื่อนขั้น
เลื่อนตำแหน่งแล้ว ย่อมทำให้พนักงานไม่
จงรักภักดีต่อองค์กร ไม่อยากทำงานเต็มกำลัง
ความสามารถ ตลอดจนไม่ยอมรับในตัวเพื่อน
ร่วมงาน หรือหัวหน้างานที่ได้เลื่อนขั้นเลื่อน
ตำแหน่งขึ้นมา สิ่งเหล่านี้ล้วนส่งผลกระทบต่อ
ประสิทธิผลและประสิทธิภาพขององค์การใน
ภาพรวมทั้งสิ้น

อภิปรายสมมติฐานที่ 2

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการตัดสินใจใน
ภาวะความขัดแย้งในด้านการตัดสินใจเชิงข้อมูล
พบว่า ความขัดแย้งในการประเมินผลด้านการ

จัดตั้งมาตรฐาน มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจใน
เชิงข้อมูลแบบดุลยพินิจ ในระดับสูง

ทั้งนี้การจัดตั้งมาตรฐานในการประเมิน
ผลการทำงำนนั้น ผู้บริหารจะต้องกำหนด
มาตรฐานที่เหมาะสมกับสภาพการปฏิบัติงานจริง
ไม่มากหรือน้อยจนเกินไป เกณฑ์มาตรฐาน
เหล่านั้นจึงใช้ในการประเมินคุณภาพและปริมาณ
ของงานได้จริงผู้บริหารจะต้องใช้ข้อมูลโดย
คำนึงถึงสภาพการณ์ปัจจุบันด้วย จึงทำให้บางครั้ง
ผู้บริหารจะต้องใช้ความรู้ ประสบการณ์และดุลย
พินิจของตนเองประกอบการตัดสินใจด้วย ต้อง
ยอมรับว่าในการทำงานจริง ๆ นั้น ย่อมมีปัจจัยที่อยู่
นอกเหนือการควบคุมเข้ามาเกี่ยวข้องตลอดเวลา
การกำหนดจัดตั้งมาตรฐานจึงต้องมีความยืดหยุ่น
ไปตามสถานการณ์อยู่บ้าง จึงทำให้ผู้บริหารมีความ
จำเป็นต้องตัดสินใจจัดการภาวะความขัดแย้งที่
อาจจะเกิดขึ้นด้วยการตัดสินใจเชิงข้อมูลแบบดุลย
พินิจนั่นเอง

ขณะที่ผลการวิเคราะห์ยังชี้ว่า ความ
ขัดแย้งทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านการ
วางตัวบุคคลในตำแหน่งงาน มีผลต่อการตัดสินใจ
เชิงข้อมูลในองค์ประกอบการตัดสินใจแบบดุลย
พินิจในระดับสูงมาก เนื่องจากการวางตัวบุคคลลง
ในตำแหน่ง ทั้งด้วยการเลื่อนตำแหน่ง และ โยกย้าย
นั้น ผู้บริหารต้องกระทำด้วยความระมัดระวัง
เพราะเป็นเรื่องค่อนข้างละเอียดอ่อน มีผลกระทบ
ต่อความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงาน ขณะเดียวกันก็มีผล
ต่อประสิทธิภาพขององค์การโดยตรงด้วย เพราะ
หากองค์กรจัดบุคคลลงอย่างเหมาะสมย่อมทำให้
พนักงานมีขวัญกำลังใจที่ดี ในทางกลับกันหากมี
การเลื่อนตำแหน่งที่ใช้เส้นสาย หรือ การ โยกย้าย
ในลักษณะกลั่นแกล้ง ย่อมมีผลกระทบต่อ
ความรู้สึกขวัญกำลังใจในการทำงานของผู้ปฏิบัติ
ด้วย และหากองค์กรจัดบุคคลที่มีความรู้

ความสามารถไม่เหมาะสมกับตำแหน่ง ผลเสียก็ย่อมเกิดกับองค์การอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ดังนั้น ในการตัดสินใจเพื่อลดภาวะความขัดแย้งในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในด้านการวางตัวบุคคลในตำแหน่งงาน ผู้บริหารต้องตัดสินใจจัดการเชิงข้อมูล โดยใช้ข้อมูลที่มีอยู่และรวบรวมให้ได้มากที่สุดเพื่อพิจารณา ประกอบกับใช้ดุลยพินิจของตนประกอบด้วย

นอกจากนั้น ความขัดแย้งในการประเมินผลด้านวิธีการประเมินผล มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเชิงข้อมูลในองค์ประกอบการตัดสินใจแบบดุลยพินิจในระดับปานกลาง ทั้งนี้ในการกำหนดวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงาน จะต้องมีความเป็นระบบ มีขั้นตอนที่น่าเชื่อถือและวัดได้จริง ซึ่งลักษณะดังกล่าว จะมีการกำหนดเป็นหลักเกณฑ์ที่แน่นอน ใช้การประเมินที่วัดได้ เช่น การวัดความรู้ด้วยการทำข้อสอบ เป็นต้น แต่อย่างไรก็ตามในความเป็นจริง การประเมินที่เป็นระบบนั้น มักมีหลายขั้นตอน รวมทั้งขั้นตอนการพิจารณาความเหมาะสมด้วยการสัมภาษณ์ ซึ่งผู้บริหารจะต้องใช้ข้อมูลที่มีอยู่ประกอบการใช้ดุลยพินิจประกอบการตัดสินใจ

การตัดสินใจเชิงข้อมูล

ในการตัดสินใจของผู้บริหารนั้นอาจจะเกิดข้อผิดพลาดได้ ถ้าหากผู้บริหารไม่มีความรู้ความสามารถในทางวิชาการและประสบการณ์ที่เพียงพอ การตัดสินใจที่ใช้สามัญสำนึกและใช้ความเคยชินที่ได้เคยปฏิบัติงานมาเป็นเครื่องตัดสินใจ การใช้อารมณ์ในขณะที่มีการตัดสินใจหรือการตัดสินใจภายใต้การถูกรอรับ โดยอิทธิพลและผลประโยชน์ตอบแทนและมีเวลาจำกัดสำหรับการพิจารณาล้วนเป็นอุปสรรคที่ทำให้การตัดสินใจเกิดข้อผิดพลาดได้ แต่ที่สำคัญเป็นอย่างยิ่งสำหรับการตัดสินใจก็คือ การมีข้อมูลที่น่ามาวิเคราะห์ปัญหาประกอบการพิจารณา

มีเพียงพอหรือไม่ ถ้ามีไม่เพียงพอก็อาจจะทำให้การตัดสินใจเกิดข้อผิดพลาดได้เป็นอย่างมาก การตัดสินใจโดยมองผลในระยะสั้น การตัดสินใจของผู้บริหารมักมีแนวโน้มที่จะคิดและตัดสินใจเพียงเพื่อให้ความต้องการในปัจจุบันได้บรรลุผลสำเร็จในระยะสั้นๆ โดยไม่ได้มองออกไปในระยะยาวๆ ว่าจะมีผลกระทบอย่างไร ซึ่งอาจจะเป็นที่เสียหายต่อการตัดสินใจในระยะยาวได้ การคิดตัดสินใจด้วยวิธีที่ง่ายเกินไป แนวโน้มการตัดสินใจของผู้บริหารมักสนใจแต่เฉพาะสิ่งบอกเหตุของปัญหาหรือลักษณะของปัญหา (symptoms of the problem) โดยไม่สนใจกับสาเหตุของปัญหาที่ง่ายและนำมาใช้ได้สะดวกเท่านั้น โดยไม่สนใจกับทางเลือกในการแก้ปัญหาที่สลับซับซ้อนยุ่งยากอื่น ๆ ที่สามารถนำมาใช้และขจัดสาเหตุของปัญหาอย่างได้ผล (March & Simon, 1958, pp. 36-37)

อภิปรายสมมติฐานที่ 3

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการตัดสินใจในภาวะความขัดแย้งในด้านการตัดสินใจเชิงสถานการณ์ พบว่า

ความขัดแย้งในการประเมินผลด้านการจัดตั้งมาตรฐาน มีผลต่อการตัดสินใจเชิงสถานการณ์ในองค์ประกอบการกำหนดไว้ล่วงหน้าโดยบุคคลคนเดียวในระดับปานกลาง เนื่องจากการจัดตั้งมาตรฐานที่เหมาะสมกับสภาพการณ์ทำงานจริง ๆ นั้น ผู้บริหารต้องวิเคราะห์และตัดสินใจจากสถานการณ์จริงที่เกิดขึ้นนั่นเอง และในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าที่จะเกิดขึ้นในสถานการณ์ปัจจุบันนั้น ผู้บริหารจะต้องใช้วิธีการตัดสินใจเชิงสถานการณ์โดยการเป็นผู้กำหนดปัญหาและตัดสินใจคนเดียว แต่ทั้งนี้มิใช่เสมอไป เป็นกรณีจำเป็นเร่งด่วนเท่านั้นขณะที่ความขัดแย้งในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านการออกจากราชการมีผลต่อ

การตัดสินใจเชิงสถานการณ์ในองค์ประกอบการกำหนดไว้ล่วงหน้าโดยบุคคลคนเดียวในระดับสูง เนื่องจากการบริหารทรัพยากรมนุษย์เป็นปัจจัยสำคัญที่เกี่ยวกับตัวผู้ปฏิบัติงานโดยตรง จึงเป็นเรื่องที่ผู้บริหารต้องตัดสินใจอย่างละเอียดรอบคอบ โดยเฉพาะการวางแผนอัตรากำลังคนให้เหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจ ซึ่งในบางครั้งต้องมีการลดจำนวนผู้ปฏิบัติงานนั้น ผู้บริหารต้องลดภาวะความขัดแย้งที่อาจจะเกิดขึ้นกับองค์กร นอกจากใช้ข้อมูลที่มีอยู่ทำการตัดสินใจแล้ว กรณีนี้ผู้บริหารอาจต้องทำการตัดสินใจเองเกี่ยวกับสถานการณ์จากสภาพแวดล้อมในปัจจุบันที่เกิดขึ้น เพราะหากล่าช้าเนิ่นนานอาจก่อผลเสียกับองค์กรมากกว่า นอกจากนั้น ผลการวิเคราะห์ยังพบว่า ความขัดแย้งในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านการสรรหาบุคคลมีผลต่อการตัดสินใจเชิงสถานการณ์ในองค์ประกอบการกำหนดไว้ล่วงหน้าโดยบุคคลคนเดียว ในระดับปานกลาง เนื่องจากการสรรหาบุคคลเข้าทำงานในองค์กรนั้น ผู้บริหารต้องกำหนดให้มีระบบขั้นตอนการสรรหา รวมทั้งการจูงใจที่ดี เพื่อให้บุคคลที่มีความรู้ความสามารถสนใจเข้าทำงานกับองค์กร ขณะเดียวกันระบบและขั้นตอนการสรรหาต้องมีคุณภาพ สามารถคัดกรองบุคคลที่มีความรู้ความสามารถเข้าทำงานในองค์กรได้ ทั้งนี้ในการจูงใจบุคคลที่มีความรู้ความสามารถเข้าทำงาน โดยอย่างยิ่งในสายอิเล็กทรอนิกส์นั้น มีการแข่งขันแย่งตัวกันค่อนข้างสูง ทำให้ผู้บริหารที่มีอำนาจสูงสุดต้องตัดสินใจจากสถานการณ์ขณะนั้นตามลำพังว่าควรใช้วิธีใดหรือรูปแบบใดในการจูงใจเป็นต้น เช่นเดียวกันในขั้นตอนของการคัดเลือกบุคคลเข้าทำงานในขั้นตอนสุดท้าย ผู้บริหารย่อมมีโอกาใช้อำนาจในการตัดสินใจของตนตามลำพังประกอบด้วย

การตัดสินใจเชิงสถานการณ์

การตัดสินใจโดยเชื่อถือประสบการณ์ของตนเองมากเกินไป (over reliance on one's own experience) ผู้บริหารบางคนมีการตัดสินใจ โดยเชื่อมั่นในตนเองมากเกินไปโดยไม่ได้อาศัยข้อมูลและฟังเหตุผลจากผู้ได้บังคับบัญชา ไม่มีการให้คำปรึกษาหรือปรึกษาร่วมกันกับผู้บริหารคนอื่น ๆ มักจะคิดตัดสินใจโดยเอาประสบการณ์ของตนเองเป็นหลักในการพิจารณาบ่อยครั้งที่การตัดสินใจผิดพลาดและทำความเสียหายมาให้องค์การ เพราะความเชื่อมั่นในประสบการณ์ของตนเองมากเกินไป จนลืมนองดูสภาพความเป็นจริงของสถานการณ์ในขณะนั้น ๆ ดังนั้น ผู้บริหารที่ฉลาดจึงควรจะมีการปรึกษาหารือกับเพื่อนร่วมงาน ผู้อยู่ได้บังคับบัญชาและผู้ปฏิบัติงานอื่น ๆ เพื่อนำเอาความรู้และประสบการณ์ของคนเหล่านั้นมาใช้ให้เกิดประโยชน์ในการร่วมกันคิดวินิจฉัยสั่งการร่วมกันซึ่งจะช่วยทำให้การตัดสินใจได้ดีกว่า การคิดตัดสินใจไว้ก่อนล่วงหน้า (preconceived notions) บ่อยครั้งที่การตัดสินใจของผู้บริหารจะอาศัยข้อมูลข้อเท็จจริงที่สนับสนุนความคิดของตนเอง ข้อมูลอื่น ๆ ที่ไม่ได้รับความสนใจก็จะถูกเพิกเฉยละเลยไม่นำมาพิจารณาประกอบการตัดสินใจเลย หรือพูดง่าย ๆ ก็คือ มีการเตรียมการตัดสินใจล่วงหน้าไว้ในใจก่อนแล้วว่าจะตัดสินใจไปในแนวทางไหน แล้วหาข้อมูลข้อเท็จจริงมาสนับสนุนการตัดสินใจให้เป็นไปตามที่ต้องการ การไม่สนใจที่จะคิดตัดสินใจ (reluctance to decide) ผู้บริหารบางคนกลัวกับการตัดสินใจแล้วเกิดข้อผิดพลาดล้มเหลว ก็จะถูกสภาพกดดันทางจิตใจเกิดความคับข้องใจ (frustration) ซึ่งเกิดจากความไม่แน่ใจว่าจะตัดสินใจแก้ปัญหาได้ถูกต้องหรือไม่ จึงไม่กล้าที่จะคิดตัดสินใจ ทำให้พฤติกรรมของผู้บริหารเป็นแบบหลีกเลี่ยงและเอาตัวรอด ไม่ยอมรับผิดชอบต่อการตัดสินใจ

อภิปรายสมมติฐานที่ 4

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการตัดสินใจในภาวะความขัดแย้งในด้านการตัดสินใจเชิงระบบ พบว่า

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 4 ยังชี้ว่าในกรณีเรื่องการลาออกจากงาน ผู้บริหารยังต้องใช้การตัดสินใจเชิงระบบในองค์ประกอบ การตัดสินใจแบบการเมืองในระดับสูงด้วย เพราะการลดจำนวนคนหรือให้พนักงานบางส่วนออกจากงานนั้น ทำให้เกิดผลกระทบอย่างรุนแรง และหากควบคุมไม่ได้จะกลายเป็นภาวะความขัดแย้ง เพราะพนักงานอาจมีการรวมกลุ่มประท้วงเพื่อต่อรองกับองค์กร ดังนั้นผู้บริหารต้องคำนึงถึงทั้งสองฝ่ายคือองค์กรกับผู้ปฏิบัติงาน โดยพยายามเลือกวิธีการที่ประนีประนอมหรือยอมรับได้ในทุกฝ่ายเข้ามาตัดสินใจ เช่น การจ่ายเงินเดือนล่วงหน้าให้แก่พนักงานที่ต้องถูกออกจากงาน หรือการสลับการทำงานในช่วงกะ เป็นต้น นั่นคือแนวทางการตัดสินใจในแบบการเมืองนั่นเอง

ขณะที่ความขัดแย้งในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านการวางตัวบุคคลในตำแหน่งงาน ก็มีผลต่อการตัดสินใจเชิงระบบในองค์ประกอบการตัดสินใจแบบการเมืองในระดับปานกลางด้วย จะเห็นว่า การวางตัวบุคคลในตำแหน่งต่าง ๆ โดยเฉพาะตำแหน่งที่มีน้อยและมีความสำคัญอย่างตำแหน่งหัวหน้างาน หรือ ตำแหน่งผู้บริหารนั้น นอกจากต้องเลือกบุคคลที่มีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับหน้าที่ความรับผิดชอบของตำแหน่งแล้ว การเลือกบุคคลที่เป็นที่ยอมรับของทุกฝ่ายก็มีความสำคัญ เพราะในบางองค์การตำแหน่งหัวหน้างานหรือตำแหน่งบริหาร มีความจำเป็นต้องทำหน้าที่ประนีประนอมความขัดแย้งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในองค์การ ดังนั้น การเลือกบุคคลลงในตำแหน่ง

ดังกล่าว ผู้มีอำนาจต้องใช้การตัดสินใจเชิงระบบในแบบการเมืองในการพิจารณาคัดเลือกด้วยนั่นเอง

การตัดสินใจเชิงระบบ

การทำการตัดสินใจอาจจะเกิดขึ้นกับบุคคล กลุ่มและองค์กรในแต่ละระดับได้ ซึ่งผู้บริหารในองค์การสามารถที่จะประเมินถึงประสิทธิภาพของการตัดสินใจของกลุ่มด้วยอย่างมีคุณภาพ มีความเหมาะสมกับเวลาที่กำหนด มีความสามารถในการยอมรับได้ และมีความเหมาะสมกับด้านจรรยาบรรณ การตัดสินใจเชิงระบบ มักจะมีการแสดงถึงรายละเอียดของปัญหาได้อย่างชัดเจน และมีความสัมพันธ์กับการหาวิธีการแก้ไขเสมอโดยใช้ลำดับการแก้ไขปัญหาที่มาตรฐาน ดังนั้นจึงเป็นสิ่งที่มีความสำคัญอย่างยิ่งที่ผู้บริหารจะต้องมาใช้ในการตัดสินใจให้เหมาะสมกับในแต่ละสถานการณ์ต้องรู้ถึงสถานการณ์จำเป็นอย่างไร ต้องรู้ว่าจะอะไรจะเกิดขึ้น และต้องใช้ความรู้ความสามารถเฉพาะตัวในการตรวจสอบเหตุการณ์นั้นเสียก่อนที่จะมีการตัดสินใจ รวมทั้งศึกษาผลข้างเคียงและผลที่จะตามมา ผู้บริหารก็ต้องมองปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นให้ออก เพราะถ้าปราศจากเหตุผลที่จะทำความเข้าใจในสถานการณ์นั้นแล้ว ผู้บริหารก็ไม่สามารถที่จะตัดสินใจที่จะทำให้องค์การประสบความสำเร็จได้ตามเป้าหมายที่ได้วางไว้ การวิเคราะห์ข้อมูลและมีรูปแบบของกระบวนการของการตัดสินใจที่ดีจะเป็นกุญแจที่สำคัญในการพัฒนาประสิทธิภาพของการตัดสินใจ นอกจากนั้นแล้วยังได้รวมไปถึงการตัดสินใจระหว่างบุคคล กับกลุ่มผู้ทำการตัดสินใจจะต้องมีความเชี่ยวชาญชำนาญต้องมีรูปแบบของการตัดสินใจที่ดี มีความรู้พื้นฐานมีความคิดของกลุ่ม ตลอดจนต้องมีการวางแผนใน การตัดสินใจที่ดีจึงจะเป็นสิ่งที่จะช่วยทำให้การตัดสินใจที่ได้ออกมาดีที่สุด

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

ความขัดแย้งทางการจัดการในองค์การ อุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ที่ได้รับการส่งเสริมจากภาครัฐจากการวิเคราะห์ข้อมูล ความขัดแย้งทางการจัดการที่เกิดจากองค์ประกอบของบุคคลในการแสดงความคิดเห็นการกำหนด การวางแผนงานขององค์การ เนื่องจากองค์การมีสายงานการบังคับบัญชาตามลำดับชั้นมีเงื่อนไข กฎระเบียบ ข้อบังคับขององค์การ การแก้ไขหรือยุติความขัดแย้งอาจพิจารณาจากระบบการตัดสินใจระบบบริหารเพราะ ความขัดแย้งจะยุติหรือได้รับการแก้ไข ให้ผ่อนคลายลงได้ก็โดยการตัดสินใจของผู้นำของกลุ่มของความขัดแย้งโดยผู้ที่มีอำนาจที่สูงสุดในกระบวนการตัดสินใจของระบบบริหารนั้นใช้อำนาจและอิทธิพลเข้าแทรกแซง อีกแนวทางหนึ่งการจัดการความขัดแย้ง การจับประเด็นของความขัดแย้ง การใช้และให้เหตุผล รวมทั้งความสามารถในการถ่ายทอดความคิดเห็นของตนสู่ผู้อื่น การเลือกประเด็นความขัดแย้งที่สามารถพิจารณาได้ การจัดการความขัดแย้งตามหลักการทฤษฎีการบริหารมีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนแนวคิดเกี่ยวกับความขัดแย้งในเชิงสร้างสรรค์ ทำให้ทุกฝ่ายได้รับประโยชน์ ไม่ว่าจะเป็นเป็นองค์การ หรือบุคคลในองค์การ การที่จะจัดการกับความขัดแย้งต้องมีศิลปะในการจูงใจคน ต้องมีความใจเย็นและความอดทน โดยเฉพาะในกรณีที่มีการแสดงความคิดเห็นออกมาอย่างรุนแรง ความสามารถในการตัดสินใจจึงมีความสำคัญในการจัดการกับความขัดแย้ง

จากการวิเคราะห์ข้อมูลจะเห็นได้ว่าการตัดสินใจเป็นสิ่งสำคัญในการทำงานร่วมกัน การกำหนดทิศทางและเป้าหมายขององค์การ ฉะนั้นในการตัดสินใจของคนนั้นจะต้องอยู่ในสภาพที่มีข้อมูล

ความพร้อมของเหตุผล พิจารณาทางเลือกในการตัดสินใจการแก้ไขปัญหา ร่วมกันในการตัดสินใจ ทฤษฎีการตัดสินใจของ Simon (1981)

เสนอแนะให้ผู้ตัดสินใจนำเอาเทคโนโลยีและความก้าวหน้าทางวิทยาศาสตร์เข้ามาช่วยในการตัดสินใจ เช่นข้อมูลจากคอมพิวเตอร์ ผลการศึกษาวิจัย ผลการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อให้การตัดสินใจรวดเร็วและประหยัด ลดค่าใช้จ่าย ได้ผลแน่นอนตรงตามวัตถุประสงค์ การตัดสินใจก่อให้เกิดความกดดันและทำให้เกิดความขัดแย้ง การประเมินทางเลือกการประมวลผลข้อมูลมาเสริมสร้างกระบวนการตัดสินใจ และการพัฒนาคุณภาพของการตัดสินใจ น่าจะเป็นแนวทางหนึ่งที่จะลดความกดดันลดความขัดแย้งในการตัดสินใจ

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

องค์การมีภาวะความขัดแย้งทางการจัดการในด้านต่างๆ ทั้ง 5 ด้านในระดับปานกลาง ซึ่งฝ่ายบริหารต้องพัฒนาปรับปรุงแนวทางการบริหารงานเพื่อลดภาวะความขัดแย้งที่จะเกิดขึ้น ทั้งนี้ผู้วิจัยได้นำประเด็นที่มีความขัดแย้งมากกว่าประเด็นอื่น ๆ ในแต่ละลักษณะมาเสนอแนวทางการแก้ไขปรับปรุงดังนี้

1. องค์การต้องพัฒนาให้มีการจัดทำแผนงบประมาณอย่างเหมาะสมกับสภาพการณ์ปัจจุบันมากขึ้น ขณะเดียวกันต้องมียกงบประมาณสำรองเพื่อรองรับสถานการณ์ที่อาจเกิดขึ้นในสภาพการณ์ตลาดที่ผันผวนด้วยทั้งนี้อุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ที่ทำการศึกษานี้ได้รับการส่งเสริมจากภาครัฐอยู่แล้ว ดังนั้น การจัดทำแผนงบประมาณที่ละเอียดรัดกุม จะมีประโยชน์ในการพิจารณาสนับสนุนงบประมาณจากภาครัฐด้วย ควรจัดให้มีการกำหนดมาตรฐานการ

วัดผลการปฏิบัติงาน ในแต่ละตำแหน่งตามหน้าที่ ความรับผิดชอบ อย่างชัดเจนเป็นระบบมากขึ้น โดยให้ตัวแทนจากทุกฝ่ายเข้าหารือเพื่อหาแนวทาง กำหนดมาตรฐานกลางของงาน ทั้งนี้ ในฝ่ายปฏิบัติ สามารถกำหนดปริมาณชิ้นงานได้ค่อนข้างชัดเจน และเพื่อให้การประเมินผลประสิทธิภาพการทำงาน ขององค์กรสามารถวัดได้จริง

2. ในองค์กรยังคงมีการแบ่งพรรคแบ่งพวกกัน อยู่บ้าง ซึ่งทำให้มีการแข่งขันการทำงานด้วย ดังนั้น องค์กรต้องควบคุมให้การแข่งขันนั้นอยู่ในระดับที่เหมาะสม วิธีการหนึ่งที่จะควบคุมระดับการแข่งขัน ดังกล่าวคือ องค์กรต้องมีการคัดเลือกประเมินผล บุคคลอย่างโปร่งใส และเป็นที่ยอมรับ สนับสนุนคน ดีมีฝีมือให้เลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง ทั้งนี้ในการ ประเมินควรตั้งเป็นคณะกรรมการประเมินมิใช่การ ประเมินโดยบุคคลคนเดียวจะเหมาะสมและเป็นที่ ยอมรับมากกว่า ขณะเดียวกันต้องจัดให้มีกิจกรรม สันทนาการให้พนักงานไม่ตึงเครียดจากการทำงาน จนเกินไป เช่น กิจกรรมกีฬา ดนตรี หรืองาน สังสรรค์ตามเทศกาลบ้าง เป็นต้น เพื่อเป็นการเปิด

โอกาสให้พนักงานได้รู้จักทำความเข้าใจและสร้าง สัมพันธภาพอันดีในหมู่พนักงาน

3. ผลการศึกษาเห็นว่า ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่เห็นว่า การจ่ายค่าตอบแทนขององค์กรยังไม่ เหมาะสมกับหน้าที่ที่ทรงงานในความรับผิดชอบ ดังนั้นหน่วยงานที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องต้องทำการศึกษา เปรียบเทียบกับองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชนที่มี ลักษณะคล้ายคลึง เพื่อพิจารณาว่าควรปรับปรุงแก้ไข ประกอบกับการพิจารณากำหนดกลุ่มของตำแหน่ง งานที่มีลักษณะต่างกัน แยกเป็นหมวดหมู่ เพื่อนำมา กำหนดกรอบขึ้นอัตราเงินเดือนที่เหมาะสมต่อไป จัด ให้มีสวัสดิการอื่นๆเพิ่มเติม อย่างทั่วถึง อาทิ ค่า รักษาพยาบาล รถรับส่งกรณีโรงงานอยู่ไกลจาก แหล่งชุมชน ตลอดจนการจัดสวัสดิการในขณะ ทำงานเช่นระบบการรักษาความปลอดภัย ห้องปฐม พยาบาล การจัดหาน้ำดื่ม เป็นต้น สิ่งเหล่านี้มีผลต่อ ความรู้สึกและความผูกพันที่ผู้ปฏิบัติมีต่อองค์กร เพราะเมื่อพวกเขารู้สึกว่าองค์กรห่วงใยใส่ใจดูแล พวกเขา ก็จะรักและผูกพันต่อองค์กรที่ทำงานอยู่ ทำให้ทุ่มเทกำลังกายกำลังใจในการทำงานให้กับ องค์กร

เอกสารอ้างอิง

- ณัฐพันธุ์ เขจรนันท์. (2548). *การจัดการ*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น
- ถวัลย์ วรเทพพิพัฒน์. (2529). *การประเมินผลนโยบาย: ประสิทธิภาพ ประสิทธิผลและความเป็นธรรมของ นโยบาย*. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ทองศรี กำภู ณ อยุธยา. (2547). *การบริหารงานบุคคลแนวใหม่*. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- พรนพ พุกกะพันธ์. (2542). *การบริหารความขัดแย้ง*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ ว. เพ็ชรสกุล.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2547). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ธรรมสาร.
- สมพงศ์ เกษมสิน. (2526). *การบริหาร*. (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.

- อรุณ รักธรรม. (2540). *พฤติกรรมองค์การ*. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- Chester., I. B. (1939). *The Function of the Executive*. New Jersey: Harvard University Press.
- Marquis, B. L. & Huston, C. J. (1987). *Management Decision Making for Nurses: 101 Cases Studies*. Philadelphia: J.B. Lippincott Company.
- March, J. G., & Simon, H. A. (1958). *Organizations*. New York: Wiley.
- Simon., H. A. (1981). *Administrative behavior: A study of decision making process in administrative organization*. (3 rd. ed.). New York: The Free Press.



A Review of ‘The Last Lecture’ by Randy Pausch, co-authored by Jeffrey Zaslow. Hyperion Books, New York, 2008.

Randolph Frederick ‘Randy’ Pausch was an American academic. He was Professor of Computer Science, Human Computer Interaction, and Design at the Carnegie -Mellon University (CMU) in Pittsburgh, Pennsylvania . By all accounts, he was an outstanding and popular teacher and won several awards, notably the Karl V. Karlstrom Outstanding Educator Award, as well as the ACM Award for Outstanding Contributions to Computer Science Education. He was the creator of the Alice software project and was co-founder of CMU’s Entertainment Technology Center. In addition, he had done Virtual Reality Research with Disney Imagineers in Hollywood. He was the author, or co-author of five books and over seventy articles.

As well as being highly successful professionally, Randy had what appears to be an idyllic family life. He was happily married “to the woman of my dreams” (p. 1), as he describes his wife, Jai and was the proud father of three beautiful young children. Clearly, he had a life that many would envy and had everything to live for, when suddenly tragedy struck.

In the summer of 2006, he started having stomach pains and went to the doctor. The doctor diagnosed pancreatic cancer, a particularly malignant form of the disease. It has the highest mortality rate of any form of cancer, (50% of

sufferers dying within six months and 95% within five years). In September, 2006, he underwent the ‘Whipple Operation’ a drastic course of surgery and chemo-therapy to kill off the cancer. Randy felt optimistic after the treatment and thought that he was cured. However, the cancer recurred and on August 15th, 2007 he was told the chilling news that it had spread to his liver and that he was a terminal case. He finally died on the 25th of July, 2008, aged only forty-seven.

In September, 2007, knowing that he had only months to live, the CMU President invited him to give ‘The Last Lecture’. This is something of a tradition in American universities. Elderly, distinguished academics are often asked to imagine that they do not have long to live. They are invited to give a final lecture, in which they try to impart to the world the wisdom they have accumulated during a lifetime. In most cases, of course, death is not near. In Randy’s case, it was, and this added a tremendous poignancy to the occasion. On September, 18th 2007, he delivered his lecture to an audience of academics, colleagues, students and friends at CMU.

The lecture, entitled ‘Really Achieving Your Childhood Dreams’ captivated his audience and he was given a standing ovation. Pausch did press-ups on the stage and related many

experiences and anecdotes from his childhood. It was generally agreed to have been a highly moving, Inspiring and memorable address.

Randy had originally intended that the lecture would be his farewell to everyone at CMU, and nothing else but that. However, it had created such a stir that he decided to put it on the internet. There, it created so much public interest that he was invited on the Oprah Winfrey TV show on October 22nd, 2007, where he gave an abridged version of his lecture. This brought him nationwide attention and Hyperion Books offered to publish the lecture in book form. The public response was immediate and overwhelming. The first printing of 400,000 books sold out within hours. Since then the book has become an enormous best-seller all over the world, to date selling 2.3 million copies and being translated into twenty-nine languages. It is co-authored by Jeffrey Zaslow, a Wall Street journalist.

Randy wanted 'the Last Lecture' to be his personal memorial, his legacy to his children. He knew that he would not live long enough to be a proper father to them as they grew to maturity. He knew that his lecture was being recorded on video and DVD, and he wanted them to have it in memory of him. The popular response to his lecture, was, no doubt a surprise to him. But what was it about his lecture that people found so uplifting, inspiring and memorable? The death of Randy Pausch was a dreadful personal tragedy, both for him and his family. Yet people die of cancer every day. What was so special and

attractive about Randy? This is the question anyone reviewing his book must answer.

Anyone who reads this book is immediately struck by Pausch's great personal courage and his determination to confront reality head-on. At the beginning of his lecture, he shows the audience slides which clearly show the cancerous tumours on his internal organs. He refers to his cancer as 'the elephant in the room' (p. 16) the reality that cannot be ignored. He makes a deliberate decision to give the lecture, even though he knows he would not be criticized if he called it off. However, he says he felt 'energised' (p. 4), once he had taken the decision. The reader is also struck by the fact that Randy does not wallow in self-pity. Fate has dealt him a cruel blow, but he does not go around, saying, "Why me? Why me?" Instead, he counts his blessings, and describes himself as lucky for all the good things that he has enjoyed in his life. Most people would not describe someone dying of pancreatic cancer as lucky. As Randy puts it, "While I could easily feel sorry for myself, that wouldn't do them, or me any good." (p. 19)

The 'them' referred to, are of course his wife and children. He is deeply in love with his wife, and clearly adores his children. His thoughts are concentrated on them, and how they will be affected by his death, not on his own fate. He is concerned that he will not be there as his children grow up. He will not be able to play his proper role as a father to them. He is worried that their memories of him will be 'hazy' (p. 8), and that he will just become a fading memory. 'The Last

Lecture' was delivered to make sure that this did not happen. It is his legacy to them, in which he puts all the ideas and values that he will never be able to communicate to them personally." None of this is a replacement for a living parent", (p. x) admits Randy. However, He is doing the best he can, in the desperate situation in which he finds himself.

The book is written with great intensity. Randy does not have much time left, and thus knows the importance of using that time in the best way." Our lives together had to be squeezed into a few months". (p. 7) It is very much the case of remembering the old Latin proverb 'Carpe diem.' (Seize the Day). Act now, do not postpone action and put things off for the future.

Randy entitled his lecture, 'Really achieving your childhood dreams'. Randy, like all children, had dreams of what they wanted to be and what they wanted to do when they became adults. He says that he was lucky, because he managed to achieve most of his. Parents should encourage their children to dream, to use their imaginations to try and reach those aspirations. He has very firm ideas on the values that parents should pass on to their children, much of it based on his own family background. Teachers too, should encourage their students to have ambitions and not be afraid to fulfil them.

Randy's parents come across as very important influences in his life. He says that he had 'a magical childhood'. (p. 22) His was not a particularly well-off family, but it was one in which he was encouraged to learn, to seek

knowledge. He was allowed to express his creativity by drawing pictures on the bedroom wall. His parents had known the hardships of the 30's Depression and the Second World War, and they taught old-fashioned values, such as doing your best, being honest, working hard at everything you did, not complaining but generally making the best of life. Modesty was another important virtue. His father had won a medal for bravery, but never talked about it. Randy found out about this, after his father's death, when he was going through the old man's papers. Having the courage of your own convictions was also important. They taught me not to "obsess over what other people think." (p. 141)

Much of the book is devoted to Randy's views on education and what values teachers should impart to their students. He remembers his football coach who told him to strive to do his best, to overcome difficulties and "don't quit". (p. 38) In the classroom, he wanted his students to be "self-reflective" (11) self-critical, mindful of how others saw them. He wanted to talk to them with frankness, to make demands on them, to be able to tell someone point-blank that they could do much better. Difficulties, says Randy are there to be overcome. He tells an enlightening story of the day when he was initially rejected by CMU, when he applied to do a Ph. D. However, not being the kind of person who takes no for an answer, he eventually got in, after pulling a few strings. As Randy puts it, "The brick walls are there to stop people who don't want it badly enough." (p. 112) Determination can overcome most obstacles.

Much of the book is anecdotal, using a personal story to make a particular point. It is also rather corny and sentimental at times, and this is the main criticism one can make of the book. Randy often gets quite carried away ,talking about Captain Kirk and the Starship'Enterprise' as if it is an actual military unit, instead of just a TV show. Likewise, when he talks about the film'Rocky'. What is, in fact, acting is portrayed as a real life situation. Many of the anecdotes concerning his childhood, as well as some material about his children (p. 73) only seems to be there to tug at the heartstrings. This is a pity, since it detracts somewhat from the book.

For me, this book is similar in many respects to another called, ' Tuesdays with Morrie'(pp. 189-196) about a retired university lecturer, dying of schlerosis who is regularly visited by a former student. Again, the older man tries to impart worldly wisdom to the younger man. He exhibits stoical resignation, as the disease gets a tighter grip on his body. He maintains a cheerful and upbeat demeanour until the end, and the young man goes away with lessons learnt on how life is meant to be lived. The main differences between Morrie and Randy are that Morrie has already

lived a long and full life and has brought up a family .He is dying in old age ,whereas Randy is dying in the prime of life ,and will not see his children grow to adulthood.

You finish reading 'The Last Lecture' in a thoughtful, but not in a sad or depressed mood. Randy's 'joie de vivre', his boyish enthusiasm for life gets hold of you. You feel very strongly that you would like to have met this man. His warm and engaging personality shines through the narrative, and offsets the gloom. And there is wisdom here too. Randy puts it perfectly." Time is all you have. And you may find one day that you have less than you think."(p. 111) None of us knows when death will come to us. We simply do not know how much time we have left. Until that day we must live our lives to the full, as Randy did. But, it is Randy's courage and unselfishness, when faced with overwhelming odds, that is his most attractive virtues. His thoughts are always focused on his wife and children, and how they will fare once he is gone, never on himself. He confronts his disease head-on and forces us to count our blessings and be eternally grateful for the health we enjoy.





ประกาศเกียรติคุณผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาต้นฉบับ
วารสาร EAU HERITAGE ฉบับที่ 2 ประจำปี พ.ศ. 2551

วารสาร EAU Heritage ฉบับที่ 2 ประจำปี 2551 ได้รับความกรุณาจากผู้ทรงคุณวุฒิหลายท่านจากสถาบันต่างๆที่ได้สละเวลาและความคิดในการตรวจต้นฉบับบทความ ด้วยความอุตสาหะ ยังผลให้วารสารEAU Heritage ดำเนินการไปด้วยความสมบูรณ์และก่อให้เกิดมาตรฐานทางวิชาการมากยิ่งขึ้น มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซียจึงขอขอบพระคุณและประกาศเกียรติคุณผู้ทรงคุณวุฒิดังรายนามต่อไปนี้

1. รองศาสตราจารย์ ดร.ไพฑูรย์ สีนลรัตน์
รองอธิการบดีฝ่ายวิจัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
2. ดร.รุจิร ภูสาระ
ผู้อำนวยการหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม
3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์บุญมาส สีนรูประมา
รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย
4. รองศาสตราจารย์ ดร. พิมลพรรณ ประเสริฐวงษ์ เรพเพอร์
คณบดีคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย
5. ดร. ทิวารักษ์ เสรีภาพ
ผู้อำนวยการสถาบันภาษาและวัฒนธรรมเอเซียตะวันออก มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย
6. รองศาสตราจารย์ ดร. ปิยะนุช เงินคล้าย
ภาควิชาการบริหารรัฐกิจ คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
7. ดร. ดิเรก พรสีมา
ผู้อำนวยการหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย
8. ดร.วิเชียร ชูติมาสกุล
รองศาสตราจารย์/รองคณบดีอาวุโสฝ่ายวิชาการ คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี
9. ดร.สมบัติ ทัฬหทรัพย์
คณบดี คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย
10. Robert Derrick Butterfield
อาจารย์ประจำคณะบริหารธุรกิจ ภาควิชาภาษาอังกฤษ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย
11. รองศาสตราจารย์ ดร. ชัยชนะ อิงคะวัต
อาจารย์ภาควิชาการปกครอง คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

นโยบายการจัดพิมพ์

วารสาร EAU Heritage เป็นวารสารราย 6 เดือน มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซียจัดพิมพ์ขึ้นเพื่อเผยแพร่ความรู้ในสาขาวิชาต่างๆ เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการศึกษา ค้นคว้า และเปิดโอกาสให้นักศึกษา นักวิจัย คณาจารย์ ตลอดจนนักวิชาการทั่วไป ได้มีโอกาสเผยแพร่ผลงานให้เป็นที่ยอมรับของสาธารณชน และได้แลกเปลี่ยนความรู้ในวิทยาการด้านต่างๆ

บทความที่เสนอเพื่อตีพิมพ์

บทความที่เสนอเพื่อพิจารณาต้องเป็นบทความวิชาการหรือรายงานการวิจัยทั้งภาษาไทยหรือภาษาอังกฤษในทุกสาขาวิชา เรื่องที่จะได้รับการตีพิมพ์ต้องผ่านกระบวนการพิจารณาจากกลั่นกรองโดยผู้ทรงคุณวุฒิในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้องก่อนลงตีพิมพ์ และต้องเป็นบทความที่ยังไม่เคยได้รับการตีพิมพ์เผยแพร่หรืออยู่ระหว่างการพิจารณาในวารสารอื่นๆ (การละเมิดลิขสิทธิ์ถือเป็นความรับผิดชอบของผู้ส่งบทความโดยตรง)

การเตรียมต้นฉบับ

- ต้นฉบับที่เสนอเพื่อพิจารณาตีพิมพ์ ต้องมีรูปแบบดังต่อไปนี้
1. พิมพ์ด้วยกระดาษ A4 ความยาวประมาณ 6-10 หน้า
 2. รูปแบบตัวอักษรให้ใช้ Angsana new ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ และขนาดของตัวอักษร หากเป็นชื่อเรื่องใช้ตัวอักษรขนาด 20 หัวข้อต่างๆ ใช้ตัวอักษรขนาด 16 และส่วนเนื้อหาทั่วไปใช้ตัวอักษรขนาด 15
 3. รูปแบบการจัดหน้า ให้จัดเป็น 2 คอลัมน์ และจัดแนวข้อความชิดซ้าย (ไม่ต้องปรับขวา)
 4. เขียนชื่อ ตำแหน่ง สถานที่ทำงานและที่อยู่ของผู้เขียนอย่างชัดเจน โดยแยกออกจากส่วนต้นฉบับและบทคัดย่อ
 5. แนบบทคัดย่อทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษมาพร้อมกับบทความ โดยกำหนดความยาวของบทคัดย่อไม่เกิน 1 หน้ากระดาษ A 4 พร้อมทั้งกำหนดคำสำคัญ (key words) ไม่เกิน 6 คำ
 6. แยกไฟล์ตาราง รูปภาพ ที่ประกอบในเนื้อหาบทความ และส่งมาพร้อมกับไฟล์บทความ

การอ้างอิงและการเขียนเอกสารอ้างอิง

ในกรณีที่ผู้เขียนต้องการระบุแหล่งที่มาของข้อมูลในเรื่องให้ใช้วิธีการอ้างอิงแบบนามปี โดยระบุชื่อผู้แต่ง ปีพิมพ์ และเลขหน้าที่ข้อมูลปรากฏอยู่ (ชื่อ นามสกุล, ปีพิมพ์, เลขหน้า) ตัวอย่างเช่น (ชวัชชัย สันติวงษ์, 2540, หน้า 142) (Fuchs, 2004, p. 21)

ส่วนการเขียนรายการอ้างอิงท้ายเล่ม ให้ใช้ระบบการอ้างอิงแบบ APA ตัวอย่างการเขียนรายการอ้างอิง มีดังนี้

1. หนังสือ

ชื่อผู้แต่ง. (ปีพิมพ์). ชื่อหนังสือ (ครั้งที่พิมพ์). เมืองที่พิมพ์: สำนักพิมพ์หรือหน่วยงานที่พิมพ์.

ประคอง กรรณสูตร. (2541). สถิติเพื่อการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์. กรุงเทพฯ: บรรณกิจ.

วิทยา นาภิรักษ์กิจ. (2523). การเมืองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

Sharp, W. F. (1985). *Investment* (3rd ed.). New Jersey: Prentice-Hall.

2. วารสาร

ชื่อผู้แต่ง. (ปีพิมพ์). ชื่อบทความ. ชื่อวารสาร, ปีที่(ฉบับที่), เลขหน้า.

สุจินต์ สิมารักษ์. (2550). หลากหลายปัญหาการเลี้ยงโคนมในประเทศไทย. *วารสารเศรษฐกิจการเกษตร*, 27(2), 53-57.

3. หนังสือพิมพ์

ชื่อผู้แต่ง. (ปี, เดือน, วันที่). ชื่อบทความ. ชื่อหนังสือพิมพ์, หน้า. ศรีสกุล ลีวาฬะพันธ์. (2545, กรกฎาคม 11). จับทีวีใส่กระเป๋าท่ามกลางอย่างไร?. *มติชน*, หน้า 19.

4. วิทยานิพนธ์

กอบกุล สรรพกิจจานง. (2541). การวิจัยเชิงนโยบายเพื่อการพัฒนา นโยบายการใช้อินเทอร์เน็ตสำหรับสถาบันอุดมศึกษาไทย. คุยฉินนิพนธ์ครุศาสตรคุยฉินบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

5. สารสนเทศจากอินเทอร์เน็ต

ชื่อผู้เขียน. (ปีที่เผยแพร่เอกสาร). ชื่อเรื่อง. ค้นเมื่อ (ระบุวัน เดือน ปี), จาก (ระบุ URL ที่สืบค้นบนอินเทอร์เน็ต).

มานพ แก้วผกา. (2549). เศรษฐกิจพอเพียงกับการค้าเสรีไปด้วยกันได้จริงหรือ. ค้นเมื่อ 23 ตุลาคม 2549, จาก <http://www.ftawatch.org>

ชื่อผู้เขียน. (ปีที่เผยแพร่เอกสาร). ชื่อเรื่อง. ค้นเมื่อ (ระบุวัน เดือน ปี), จาก (ระบุ URL ที่สืบค้นบนอินเทอร์เน็ต).

Prizker, T. J. (1989). *An early fragment from central Nepal*. Retrieved June 12, 1996, from <http://www.ingress.com/~astranart/pritzker.html>

การบอกรับเป็นสมาชิก

ผู้สนใจสามารถติดต่อบอกรับเป็นสมาชิกได้ที่ กองบรรณาธิการวารสาร EAU Heritage อัตราค่าสมัครเป็นสมาชิกปีละ 240 บาท

สถานที่ติดต่อ

ผู้สนใจเสนอบทความหรือบอกรับสมาชิก สามารถติดต่อได้ที่

กองบรรณาธิการวารสาร EAU Heritage (สำนักอธิการบดี)

200 ถ.รังสิต-นครนายก (คลอง 5) ต.รังสิต อ.ธัญบุรี

จ.ปทุมธานี 12110

โทรศัพท์ : 02-5771028

e-mail address : eau_heritage@eau.ac.th



มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย

ปรัชญา

"บ่อเกิดแห่งปัญญา คือ การศึกษาที่กว้างไกล"
(Wisdom through Global Education)

วิสัยทัศน์

มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย
เป็นมหาวิทยาลัยคุณภาพแห่งเอเชียเพื่อเศรษฐกิจและสังคมยุคใหม่

มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย

200 ถนนสีต-นครนายก (คลอง 5) ต.สีต อ.ธัญบุรี จ.ปทุมธานี 12110

โทร. 0-2577-1028-31 ต่อ 314, 222, 225 โทรสาร. 0-2577-3066

E-mail. library@eau.ac.th เว็บไซต์ <http://www.eau.ac.th>