



วารสารวิจัยทรัพยากรมนุษย์

Thai Human Resource Research Journal

ปีที่ 6 ฉบับที่ 2 กรกฎาคม - ธันวาคม 2554 (Vol. 5 No. 2, July - December 2011) ISSN 1905 - 5986

สารบัญ

ผลงานวิจัย

- ปัญหาและผลกระทบจากแรงงานชาวพม่าในเขตพื้นที่การทำประมง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ 3
เสาวธาร โพธิ์กลัด
Problems and Effect of Myanma Labor in Fishing Area of Prachuap Khiri Khan Province
Saowathan Phoglad
- การคุ้มครองแรงงานไทยในไต้หวัน 13
ชไมพร รุ่งฤกษ์ฤทธิ์, วิภาดา สุวรรณประภา, สุชาดา สนามชวด
A Study on Thai Labour Protection in Taiwan
- ภาวะผู้นำสตรียุคใหม่และยุทธศาสตร์การบริหารองค์กรอัจฉริยะเพื่อธรรมาภิบาล
แบบเครือข่ายของธนาคารแห่งประเทศไทย 27
รุ่งทิwa จันทน์เกษร
**Modern Female Leadership and Intelligence Organization Management Strategy
for Networking Good Governance for the Bank of Thailand**
Roongthiwa Jangaysorn
- การถ่ายทอดทางสังคมในองค์กร จิตลักษณะ คุณภาพชีวิตการทำงานและพฤติกรรมการทำงาน
ของพนักงานโรงแรมในกรุงเทพมหานคร 37
อัจนา เตมีย์
**Organizational Socialization, Psychological Characteristics, Quality of Work Life
and Work Behaviors of Hotel Employees in Bangkok**
Ajana Temee
- ความไว้วางใจในองค์กร พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกับผลการปฏิบัติงาน
ของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลจังหวัดนครนายก 49
ชมนาด ฉางวัง, ทิพทินนา สมุทรานนท์
**Organizational Trust, Organization Citizenship Behavior and Job Performance
of Professional Nurses at Nakhon Nayok Province's Hospital**
Chommanad Changwang, Thipthinna Smuthranond
- ภาวะผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษาในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 62
พงษ์ศักดิ์ ผกามาศ, ปรางทิพย์ เสยกระโทก
Academic Leadership of the School Principals in North-Eastern Region
- กลยุทธ์ Mass Customization ที่สัมพันธ์กับผลประกอบการองค์กร 71
ไพโรจน์ ปิยะวงศ์วัฒนา
Mass Customization Strategy and Corporate Performance
Pairot Piyawongwathana



วารสารวิจัยทรัพยากรมนุษย์

Thai Human Resource Research Journal

ปีที่ 6 ฉบับที่ 2 กรกฎาคม-ธันวาคม 2554 (Vol. 6 No. 2, July - December 2011) ISSN 1905-5986

วัตถุประสงค์

เพื่อเป็นสื่อกลางสำหรับเผยแพร่ผลงานและบทความทางวิชาการด้านทรัพยากรมนุษย์ และด้านอื่นที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

ระเบียบการ

1. การส่งต้นฉบับเพื่อตีพิมพ์ในวารสารให้ส่งจำนวน 3 ชุด (พร้อมกับไฟล์บันทึกในแผ่นซีดีโปรแกรม Microsoft Word) พร้อมกรอกแบบฟอร์มส่งบทความ (ท้ายเล่ม) เพื่อพิจารณานำลงวารสารวิจัยทรัพยากรมนุษย์ ที่บรรณาธิการ ผู้ช่วยบรรณาธิการ หรือเลขานุการสถาบัน
2. การพิจารณาเรื่องที่จะตีพิมพ์เป็นสิทธิของกองบรรณาธิการ และกองบรรณาธิการจะไม่รับผิดชอบในเนื้อหาหรือความถูกต้องของเรื่องที่ส่งมาตีพิมพ์ทุกเรื่อง
3. กองบรรณาธิการขอสงวนสิทธิ์ในการตรวจแก้ไขเรื่องที่ส่งมาตีพิมพ์ และอาจจะส่งเรื่องคืนให้ผู้เขียน เพื่อเพิ่มเติม หรือพิมพ์ต้นฉบับใหม่ แล้วแต่กรณี
4. การพิจารณาผลงานวิจัยที่จะลงตีพิมพ์โดยผู้พิจารณาบทความ (peer review) 2 ท่านต่อ 1 บทความ เพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานของวิชาการ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อผู้วิจัยในการนำไป อ้างอิงในวิชาชีพของตน และเป็นประโยชน์ต่อสถาบันในการนำไปอ้างอิงผลงานเพื่อแสดงคุณภาพของแต่ละสถาบัน

กำหนดออกวารสารราย 6 เดือน การบอกรับเป็นสมาชิกสำหรับบุคคลทั่วไป ส่งใบสมัครเป็นสมาชิกพร้อมค่าบำรุงปีละ 100 บาท โดยโอนเงินเข้าบัญชีธนาคารกรุงไทย สาขาทำเตียน บัญชีออมทรัพย์ ชื่อบัญชี มธ. สถาบันทรัพยากรมนุษย์ เลขที่บัญชี 026-1-00486-2 หรือชำระด้วยตนเองที่สถาบันทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ท่าพระจันทร์

(ราคา 50 บาท)

วารสารวิจัยทรัพยากรมนุษย์

ปีที่ 6 ฉบับที่ 2 กรกฎาคม-ธันวาคม 2554

กองบรรณาธิการวิชาการ

Professor Dr. Sak Ongvisit

ศาสตราจารย์ ดร. จีระ หงส์ดารมภ์

Professor Dr. John E. Butler

ศาสตราจารย์ ดร.อุทุมพร จามรมาน

ศาสตราจารย์ ดร.ผดุงศักดิ์ รัตนเดโช

รองศาสตราจารย์ ไฉ จามรมาน

รองศาสตราจารย์ ดร. ไพรัช ถิ่นธานี

รองศาสตราจารย์ ดร. บุญหงษ์ จงคิด

รองศาสตราจารย์สุรัชย์ ธรรมทวีธิกุล

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. เมธาวุฒิ พีรพรวิฑูร

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ธีระศักดิ์ กำบรรณรักษ์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ทัศนีย์ บุณนา

ผู้ช่วยศาสตราจารย์วันชัย ขันดี

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. กังวาน ยอดวิเศษศักดิ์

นายกิตติภูมิ วิเศษศักดิ์

บรรณาธิการ: รศ. พันย์ ทองสวัสดิ์วงศ์

ผู้ช่วยบรรณาธิการ: นางสาวยุรพันธ์ ตามกาล

ผู้พิจารณาผลงานวิจัย

ผศ.ดร.พัฒนาดี ชูโต

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

รศ.ดร.นฤมล นิราทร

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

รศ.ไว จามรมาน

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

รศ. พันย์ ทองสวัสดิ์วงศ์

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ผศ.ธีระศักดิ์ กำบรรณรักษ์

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ผศ.ดร.กังวาน ยอดวิเศษศักดิ์

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

อ.ดร.ศักดิ์นา บุญเปี่ยม

มหาวิทยาลัยบูรพา

ผศ.ดร.สุนทร สุวรรณละออง

มหาวิทยาลัยบูรพา

อ.ดร.ไพโรจน์ ปิยะวงศ์วัฒนา

มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

นายฐาปบุตร ชมเสวี

กระทรวงแรงงาน

ดร.สุชาติ สังข์เกษม

ผู้เชี่ยวชาญด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

ดร.สมชัย วรานุรักษ์

ผู้เชี่ยวชาญด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

สำนักงาน: สถาบันทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ถนนพระจันทร์ แขวงพระบรมมหาราชวัง เขตพระนคร

กรุงเทพฯ 10200 โทร. 02-613-3305 โทรสาร 02-613-3303, 02-223-3750 <http://www.hri.tu.ac.th>

พิมพ์ที่: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ โทร. 0-2224-1350. 0-2224-7357-9

ปัญหาและผลกระทบจากแรงงานชาวพม่า ในเขตพื้นที่การทำประมง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

Problems and Effect of Myanmar Labor in Fishing Area of Prachuap Khiri Khan Province

เสาวธาร โพร้กกล้า¹⁾

Saowathan Phoglad¹⁾

Abstract

The research has the following objectives (1) to identify social problems and effective of Thai community and people in the areas where Myanmar labor lived; (2) to find the way to create the efficiency policies or measure for problem solving.

The research employed a quantitative research method. In-depth interview were conducted with 25 agents of government sector, private sector, and people in the areas. Myanmar labors were both legal and illegal migration. They worked in fishery, agriculture and other careers (e.g. maid and unskill labors). The existing of Myanmar labor caused benefits and bad effects. For the benefits, they were compensated labors in fishery and agriculture which Thai laborers didn't want to work. The economic system of Prachuap Khiri Khan province was also well developed by existing of Myanmar labors. In contrast, the bad effect of them caused the social problems i.e., criminal problems, public health and environment problems, and problems of entourage Myanmar labors.

Thus, the way for solving of Myanmar labors' problems should be cooperated idea and finding the way to create policies to prevent and solve this problem from government, citizen and private individuals. The policies from this research can divide into two parts. First, the policies for solving in locality that cooperate and manage by local organizations for example, giving specifically alien labor living areas, giving education, and creating the common sense of officials who work about prevention and defeating must be serious working and not corruption. Second, the national policies decide from government and relate ministries such as Ministry of Labor, Ministry of Public Health and Provincials Administration. Anyway, the government must be use idea and concept of policies to create policies from suggestions of people in the areas, police, soldier, administration officers, and public health officers. Moreover, the enactment alien labor policies are holding to correct, truth and fair. The policies that are changed should be realizing the national benefit at the first.

Keywords : Myanmar labour, social problem

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ประการแรกเพื่อศึกษาปัญหาและผลกระทบ โดยเฉพาะทางด้านสังคมที่มีต่อชุมชนและประชาชนชาวไทยในพื้นที่จังหวัดประจวบคีรีขันธ์อันเนื่องมาจากแรงงานชาวพม่าที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่การทำประมง และประการที่สองเพื่อหาแนวทางการสร้างนโยบาย หรือมาตรการในการแก้ไขปัญหาและผลกระทบที่เกิดขึ้นได้อย่างถูกต้อง มีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผลในทางปฏิบัติ

* นักวิจัย สถาบันทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

Reseacher, Human Resources Institute, Thammasat University

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการเก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก กับตัวแทนจากภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชนในพื้นที่จำนวน 25 ราย ผลการศึกษาพบว่า แรงงานชาวพม่าที่เข้ามาค้าแรงงานในเขตพื้นที่การทำประมง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีทั้งแรงงานที่ถูกกฎหมายซึ่งมีใบอนุญาตการทำงาน และแรงงานที่ลักลอบเข้ามาอย่างผิดกฎหมาย โดยแรงงานเหล่านี้ทำงานในภาคการประมงและภาคการเกษตร และแรงงานบางส่วนรับจ้างทำงานในกิจการอื่นๆ เช่น แม่บ้าน หรือกรรมกร เป็นต้น แรงงานชาวพม่าก่อให้เกิดทั้งผลดีและผลเสียแก่จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผลดีคือ เป็นแรงงานทดแทนแรงงานชาวไทยในภาคการเกษตรและการประมง รวมทั้งทำให้เกิดการพัฒนาทางเศรษฐกิจของจังหวัดได้เป็นอย่างดี ผลเสีย คือ ทำให้เกิดปัญหาทางสังคม ได้แก่ ปัญหาอาชญากรรม ปัญหาสาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม รวมทั้งปัญหาที่เกิดจากผู้ติดตามแรงงานต่างด้าวชาวพม่าที่เข้ามาอยู่ในประเทศไทย

ดังนั้น การแก้ไขปัญหาแรงงานชาวพม่า จึงควรเป็นการบูรณาการความร่วมมือ แนวคิด และการสร้างนโยบายเพื่อการป้องกัน และแก้ไขปัญหา ทั้งจากภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน โดยแนวทางการสร้างนโยบายอาจแบ่งเป็น 2 ส่วน ได้แก่ ส่วนแรก คือ นโยบายการแก้ปัญหาในระดับท้องถิ่น ซึ่งเป็นการอาศัยความร่วมมือและจัดการปัญหาจากหน่วยงาน องค์กรที่เกี่ยวข้องภายในท้องถิ่น เช่น การกำหนดเขตพื้นที่อยู่อาศัยของแรงงานต่างด้าว การให้ความรู้และการอบรมในด้านต่างๆ ให้แก่แรงงานต่างด้าว และการสร้างจิตสำนึกของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการป้องกัน และปราบปรามแรงงานต่างด้าวในท้องถิ่น จะต้องปฏิบัติงานอย่างจริงจัง และยึดหลักตามกฎหมายอย่างเคร่งครัด ไม่เห็นแก่อามิสสินจ้างหรือผลประโยชน์อื่นใด ส่วนที่สองคือ นโยบายระดับชาติ ซึ่งต้องกำหนดแนวทางการแก้ไขปัญหาโดยรัฐบาล และกระทรวงที่เกี่ยวข้อง เช่น กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม กระทรวงสาธารณสุข และหน่วยงานฝ่ายปกครอง กำหนดนโยบายในระดับชาติ และควรมีตัวแทนจากหลายฝ่ายที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับแรงงานต่างด้าวเข้าร่วม เพื่อนำปัญหาและแนวคิดต่างๆ ไปใช้ในการกำหนดกรอบนโยบายการแก้ไข พิจารณาถึงความเป็นไปได้ในดำเนินการ นอกจากนี้การกำหนดนโยบายของแรงงานต่างด้าวควรยึดหลักตามความเป็นจริง ถูกต้อง และเป็นธรรม หากมีการเปลี่ยนแปลงนโยบายควรตระหนักถึงผลประโยชน์ของชาติเป็นสำคัญ **คำสำคัญ:** แรงงานชาวพม่า, ปัญหาทางด้านสังคม

บทนำ

ปัญหาแรงงานต่างด้าวหลบหนีเข้าเมือง เป็นปัญหาที่เกิดขึ้นในประเทศไทยมาเป็นระยะเวลาอันยาวนาน และต่อเนื่องจนกลายเป็นปัญหาที่มีความสำคัญยิ่งและมีแนวโน้มขยายตัวเพิ่มมากขึ้น ทั้งจำนวนแรงงานที่เข้ามาใหม่ และแรงงานที่กระจายออกไปอาศัยและลักลอบทำงานในพื้นที่ต่างๆ ทั่วประเทศ ทำให้ส่งผลกระทบต่อสังคม เศรษฐกิจ การเมือง ความมั่นคง และความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ สำหรับประเทศไทยมีข้อมูลว่า มีการลักลอบเข้ามาทำงานของแรงงานชาวลาว และกัมพูชา จำนวนนับล้านคน ถึงแม้รัฐบาลจะพยายามกำหนดนโยบาย และมาตรการการแก้ไขปัญหาเพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ เช่น การกำหนดมาตรการให้แรงงานต่างด้าวจดทะเบียนขอใบอนุญาตทำงานตั้งแต่ปี พ.ศ. 2535 และมีมติคณะรัฐมนตรีให้มีการผ่อนผันอนุญาตให้แรงงานต่างด้าวหลบหนีเข้าเมือง

ทำงาน โดยการกำหนดพื้นที่และประเภทกิจการ เพื่อให้ไม่ให้เกิดปัญหาสังคม และทำงานในกิจการที่คนไทยไม่ทำ แต่ผลการดำเนินงานยังไม่บรรลุวัตถุประสงค์เท่าที่ควร เนื่องจากยังพบว่ามีแรงงานต่างด้าวหลบหนีเข้าเมืองเพิ่มมากขึ้น

เนื่องจากลักษณะภูมิประเทศของประเทศไทย มีพรมแดนติดต่อกับประเทศเพื่อนบ้านทั้งทางบก และทางน้ำ โดยติดต่อกับประเทศพม่า สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว กัมพูชา และมาเลเซีย ทำให้ประชาชนระหว่างประเทศไทยและประเทศเพื่อนบ้านสามารถเดินทางไปมาหาสู่กันได้ง่าย รวมทั้งประเทศไทยก็มีอัตราการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจสูง จนทำให้เกิดการขาดแคลนแรงงานในภาคอุตสาหกรรมและเกษตรกรรม จึงเป็นปัจจัยดึงดูดให้แรงงานจากประเทศที่ด้อยกว่าทางเศรษฐกิจ เดินทางเข้ามาเพื่อเติมช่องว่างของการขาดแคลนแรงงานในประเทศไทย (คณะกรรมการสมานฉันท์

แรงงานไทย, 2552)

จากข้อมูลของฝ่ายทะเบียนและข้อมูลสารสนเทศ กลุ่มพัฒนาระบบควบคุมการทำงานของคนต่างด้าว สำนักบริหารแรงงานต่างด้าว เมื่อกันยายน 2551 แสดงจำนวนแรงงานต่างด้าวที่เข้าเมืองไม่ถูกกฎหมาย 3 สัญชาติ คือ พม่า ลาว กัมพูชา ที่ขอใบอนุญาตทำงานตามมติคณะรัฐมนตรี มีจำนวนเพียง 501,570 คน เมื่อเทียบกับข้อมูลในปี 2547 ที่มีแรงงานต่างด้าว 3 สัญชาติ มารายงานตัวสูงถึง 1,284,920 คน จึงเห็นได้ว่าสถานการณ์ปัจจุบันมีการจ้างแรงงานต่างด้าวที่ไม่ได้จดทะเบียนมากกว่าที่จดทะเบียนถึงร้อยละ 60-70 เนื่องจากแนวทางการจดทะเบียนที่ผ่านมายังมีข้อจำกัดหลายประการที่ทำให้แรงงานต่างด้าวเข้าไม่ถึงกลไกดังกล่าว ในปี 2551 ประเทศไทยมีแรงงานจากประเทศพม่าย้ายถิ่นมาทำงานสูงถึง 476,676 คน จากประเทศลาว 12,800 คน และจากกัมพูชา 12,094 คน โดยแรงงานจากประเทศพม่า มีจำนวนมากที่สุดถึงร้อยละ 80 เนื่องจากสาเหตุทางด้านวิถีทางการเมือง เศรษฐกิจ การละเมิดสิทธิมนุษยชน และประชาชนในประเทศพม่าในเมืองหรือชนบทก็มักจะชีวิตที่แร้นแค้น ดังนั้น ชาวพม่าจำนวนมากจึงอพยพเข้ามาในประเทศไทย (สหพันธ์แรงงาน-พม่า, 2549)

องค์กรพัฒนาเอกชน คณะกรรมการรณรงค์

ประชาธิปไตยในพม่า รายงานว่า แรงงานชาวพม่าทั้งถูกกฎหมายและเข้าเมืองอย่างผิดกฎหมายอพยพเข้ามาทำงานในประเทศไทยมีจำนวนมากถึง 2 ล้านคน กระจายไปตามเมืองเศรษฐกิจขนาดใหญ่ทั่วประเทศ เช่น ทางภาคเหนือ - เชียงใหม่ แม่สอด ตาก ลำพูน แม่ฮ่องสอน ภาคกลาง - กรุงเทพฯ สมุทรปราการ สมุทรสาคร สมุทรสงคราม จะเชิงเทรา ภาคใต้ - ระนอง ภูเก็ต พังงา กระบี่ หาดใหญ่ นครศรีธรรมราช สุราษฎร์ธานี ชุมพร ประจวบคีรีขันธ์ เป็นต้น (กอกแก้ว, 2550) โดยอาชีพส่วนใหญ่ของแรงงานชาวพม่ามักจะเป็นอาชีพที่คนไทยไม่เลือกทำ เป็นงานที่สกปรก งานหนัก งานใช้แรงมากกว่าใช้ทักษะ (ตารางที่ 1)

ตารางที่ 1 แสดงว่างานที่แรงงานชาวพม่าส่วนใหญ่เลือกทำเป็นอันดับต้นๆ ได้แก่ งานในภาคการเกษตร และการประมง ซึ่งรายได้จากการประกอบอาชีพเหล่านี้นับได้ว่าเป็นรายได้หลักของประเทศไทย โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อพิจารณารายได้จากอุตสาหกรรมประมง และอุตสาหกรรมต่อเนื่องทางทะเลจะพบว่าประเทศไทยประสบความสำเร็จในด้านการพัฒนาการประมงจนสามารถติดอันดับหนึ่งในสิบของโลกที่มีผลผลิตสูง และยังติดอันดับต้นๆ ของผู้ส่งออกสินค้าประมงมาตั้งแต่ปี 2535 โดยผลผลิตมวลรวมในสาขา

ตารางที่ 1 จำนวนแรงงานชาวพม่า ในงานประเภทต่าง ๆ ที่ราชอาณาจักร

ตำแหน่ง/ประเภทกิจการ	รวม	ชาย	หญิง
รวม	494,660	264,280	230,380
1. ตำแหน่งกรรมกร	438,193	253,251	184,942
ประมง	10,442	8,711	1,731
ต่อเนื่องประมงทะเล	59,831	25,900	33,931
เกษตรและปศุสัตว์	94,242	59,299	34,943
โรงสีข้าว	4,540	3,309	1,231
โรงอิฐ	2,879	1,858	1,021
โรงน้ำแข็ง	3,235	2,557	678
ขนถ่ายสินค้าทางน้ำ	891	680	211
ก่อสร้าง	77,908	48,440	29,468
เหมืองแร่/เหมืองหิน	919	597	322
อื่นๆ	183,306	101,900	81,406
2. ตำแหน่งผู้ใช้ในบ้าน	56,467	11,029	45,438
ผู้ใช้ในบ้าน	56,467	11,029	45,438

ที่มา: กรมการจัดหางาน เมษายน 2551

ประมงมีมูลค่า 98.9 พันล้านบาท คิดเป็น 11.87 เปอร์เซ็นต์ ของผลผลิตมวลรวมของภาคเกษตร หรือร้อยละ 1.27 ของผลผลิตมวลรวมของประเทศ (ปี 2549) (สำนักบัญชีประชาชาติ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคม, 2550) ในปี 2551 ผลผลิตมวลรวมของประเทศของภาคประมงมีมูลค่า 105,977 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 1.2 ของผลผลิตมวลรวมภายในประเทศ (GDP) หรือร้อยละ 10 ของผลผลิตมวลรวมของภาคเกษตร (ส่วนเศรษฐกิจประมง, กรมประมง, 2553)

กิจกรรมประมงเกี่ยวข้องกับคนไทยจำนวนมาก โดยเฉพาะในบริเวณพื้นที่ชายฝั่งหรือบริเวณใกล้เคียง มีหมู่บ้านมากกว่า 2,000 หมู่บ้าน มีครัวเรือนที่ทำประมงทะเล ปี 2543 จำนวน 55,981 ครัวเรือน (กรมประมง, 2548) และมีตลาดแรงงานรองรับซึ่งสำรวจในปี 2543 ถึง 826,657 คน โดยอยู่ในภาคของประมงทะเล 161,670 คน เป็นผู้เพาะเลี้ยงสัตว์น้ำชายฝั่ง 77,870 คน อยู่ในอุตสาหกรรมต่อเนื่องที่เกี่ยวข้องกับการประมง 183,100 คน ที่เหลืออยู่ในภาคของผู้เพาะเลี้ยงสัตว์น้ำจืด (กรมประมง, 2544) โดยพื้นที่ทำการประมงในอาณาเขตประเทศไทย 6 แห่ง ได้แก่ อ่าวไทยฝั่งตะวันออก อ่าวไทยตอนใน อ่าวไทยฝั่งตะวันตกตอนบน อ่าวไทยฝั่งตะวันตกตอนล่าง อ่าวไทยตอนกลาง และฝั่งทะเลอันดามัน รวมทั้งการทำประมงนอกน่านน้ำในประเทศเพื่อนบ้าน และการทำประมงในทะเลหลวงด้วย

จากพื้นที่การทำประมงทั้ง 6 แห่งนั้น เมื่อพิจารณาจากลักษณะภูมิประเทศและที่ตั้งของจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีอาณาเขตในการทำประมงฝั่งอ่าวไทย ความยาวตลอดแนวชายฝั่งถึง 244.8 กิโลเมตร (ยาวเป็นอันดับ 2 รองจากจังหวัดนครศรีธรรมราช) โดยทุกอำเภอ/กิ่งอำเภอติดชายฝั่งทะเล การประมงทะเลจึงเป็นอาชีพดั้งเดิมและสำคัญของราษฎรในจังหวัด ก่อให้เกิดรายได้และธุรกิจต่อเนื่องจากการประมง (สำนักงานประมงจังหวัดประจวบคีรีขันธ์, 2553) ในปัจจุบันกิจการประมงส่วนใหญ่มักจะมีการจ้างแรงงานชาวพม่าเข้ามาเป็นลูกจ้างในกิจการของตนแทนที่แรงงานชาวไทย หรือแรงงานท้องถิ่น โดยแรงงานชาวพม่าที่เข้ามาจ้างนี้มีทั้งกลุ่มที่ขึ้นทะเบียนอย่างถูกต้องตามกฎหมาย และกลุ่มที่ผิดกฎหมาย

ดังนั้น การศึกษาวิจัยนี้จึงมุ่งเน้นที่จะศึกษาปัญหา

และผลกระทบที่เกิดจากแรงงานชาวพม่าที่มีต่อชุมชนและประชาชนชาวไทยในพื้นที่การทำประมงของจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ที่มีแรงงานชาวพม่าเหล่านี้อาศัยอยู่ โดยพิจารณาปัญหาและผลกระทบที่เกิดขึ้นในทางสังคมเป็นหลัก ซึ่งจะทำให้มองเห็นขอบเขตของปัญหาที่มีความชัดเจนในลักษณะเฉพาะด้าน สามารถนำไปสู่การหาแนวทาง นโยบาย หรือมาตรการการแก้ไขได้อย่างถูกต้อง มีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลในทางปฏิบัติมากที่สุด

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัญหาและผลกระทบทางด้านสังคม ที่มีต่อชุมชน และประชาชนชาวไทยในพื้นที่จังหวัดประจวบคีรีขันธ์อันเนื่องมาจากแรงงานชาวพม่า

2. เพื่อเสนอแนะแนวทางการสร้างนโยบาย หรือมาตรการในการแก้ไขปัญหาและผลกระทบที่เกิดขึ้นได้อย่างถูกต้อง มีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผลในทางปฏิบัติ

วิธีการศึกษา

ขอบเขต

การศึกษาวิจัยนี้ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์ เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อเท็จจริงของปัญหาและผลกระทบจากแรงงานชาวพม่าอาศัยและค้าแรงงานในเขตพื้นที่การทำประมง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ในการวิจัยนี้พิจารณาพื้นที่ที่มีท่าขึ้นปลามากเป็นอันดับที่ 1 และ 2 ของจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เป็นพื้นที่ที่มีแรงงานชาวพม่าเข้ามาค้าแรงงานในกิจการประมงมากที่สุดของจังหวัด ซึ่งได้แก่ พื้นที่ในเขตตำบลปากน้ำปราณ อำเภอปราณบุรี (12 แห่ง) และเขตพื้นที่ตำบลอ่าวน้อย อำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ (5 แห่ง) (สำนักงานประมงจังหวัดประจวบคีรีขันธ์, 2553)

นิยามศัพท์

การย้ายถิ่น หมายถึง การเคลื่อนย้ายของบุคคล หรือกลุ่มจากที่อยู่อาศัยหนึ่ง ไปยังอีกที่หนึ่ง โดยมีเจตนาที่จะอาศัยในถิ่นที่อยู่ใหม่ ในช่วงระยะเวลาที่ยาวนานพอควร หรืออีกนัยหนึ่งคือ การเคลื่อนย้ายของประชากรข้ามเขตพื้นที่หนึ่งไปอยู่อีกพื้นที่หนึ่งเป็นเวลานานจนทำให้ประชากรของพื้นที่ที่จากมาและพื้นที่ที่เข้าไปอยู่

ใหม่เปลี่ยนไป โดยการย้ายถิ่นต้องใช้เวลาเข้ามาเกี่ยวข้อง นอกเหนือจากการใช้เซตภูมิศาสตร์ มีกรอบของเวลาที่กำหนดแน่นอน เช่น 3 เดือน 6 เดือน หรือ 1 ปี การย้ายถิ่นจะต้องมีการไปอยู่ที่ใหม่อย่างถาวร การไปท่องเที่ยว เยี่ยมญาติ หรือไปติดต่อบุคคล ไม่ถือว่าเป็นการย้ายถิ่น (ฐานข้อมูลประชากร, 2554)

แรงงานต่างด้าว หมายถึง แรงงานที่มีสัญชาติพม่า กัมพูชา และลาว โดยเป็นการเข้ามาค้าแรงงาน ทั้งที่ถูกต้องตามกฎหมาย และไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

แรงงานชาวพม่า หมายถึง แรงงานที่มีสัญชาติพม่า โดยเป็นการเข้ามาค้าแรงงาน ทั้งที่ถูกต้องตามกฎหมาย และไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

การประมง หรือ ประมง หมายถึง การจัดการของมนุษย์ด้านการจับ การเพาะเลี้ยง และการแปรรูปผลิตภัณฑ์ปลาหรือสัตว์น้ำอื่นๆ รวมทั้งพืชน้ำบางชนิด ทั้งในน้ำจืด น้ำกร่อย และน้ำเค็ม

การดำเนินการ

สำรวจความคิดเห็นของตัวแทนจากภาครัฐ เอกชน และประชาชน เช่น เจ้าหน้าที่ตำรวจ เจ้าหน้าที่สาธารณสุข เจ้าหน้าที่การปกครองส่วนท้องถิ่น ประธานคณะกรรมการชุมชนพื้นที่ที่มีแรงงานชาวพม่าอาศัยอยู่ ผู้ประกอบการกิจการประมงที่มีลูกจ้างเป็นแรงงานชาวพม่า, ผู้ประกอบกิจการเอกชนอื่นๆ เช่น กิจการโรงแรม รีสอร์ท หรือบริษัทห้างร้านในพื้นที่ ที่มีแรงงานชาวพม่าอาศัยอยู่ ในพื้นที่การทำประมงจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวนทั้งสิ้น 25 คน ในประเด็นเกี่ยวกับผลกระทบและปัญหาทางด้านสังคมที่เกิดขึ้นภายในพื้นที่อันเนื่องมาจากแรงงานชาวพม่า โดยการเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก

ในการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างนั้นใช้วิธีการเจาะจงและความสะดวกในการเก็บข้อมูล เพราะเหตุผลจากการเข้าถึงข้อมูลมีจำกัด เกี่ยวกับการคำนึงถึงสิทธิของผู้ให้ข้อมูลเป็นสำคัญ

สำหรับข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกนั้น ใช้วิธีการถอดถ้อยคำให้สัมภาษณ์แบบคำต่อคำ จดบันทึกสังเกตการณ์ และคัดลอกข้อความสำคัญจากเอกสาร และบันทึกอย่างละเอียด เพื่อให้การตีความและการกำหนดประเด็นที่สำคัญได้อย่างถูกต้อง เชื่อถือได้

แล้วทำการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพโดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) ที่พัฒนาโดย Krippendorff (2004) เพื่อกำหนดหัวข้อ/ กลุ่มแนวคิดสำคัญ (Topic/ Category) และแบบแผนแนวคิดสำคัญอันเป็นแก่นสาระหลัก (Pattern / Themes)

เครื่องมือที่ใช้

ใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interviews) เก็บรวบรวมข้อมูล โดยแนวทางในการกำหนดกรอบคำถามสำหรับการสัมภาษณ์ (Main Questions) ได้มาจากการศึกษาวิจัย บทความ เอกสาร และสื่อสิ่งพิมพ์ต่างๆ ที่มีประเด็นเกี่ยวข้อง เช่น การศึกษาวิจัยของกองวิจัยและพัฒนา สำนักงานตำรวจแห่งชาติ (2544) เรื่องอาชญากรรมที่เกิดจากแรงงานต่างด้าว กรณีจังหวัดสมุทรสาคร และระนอง, การศึกษาของกุศล (2540) เรื่องกระบวนการจ้างแรงงานข้ามชาติที่ลักลอบเข้าเมือง และความคิดเห็นของภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้อง, ยงยุทธ และคณะ (2546) เรื่องการจ้างแรงงานต่างด้าวกับความมั่นคงของมนุษย์ และรายงานการวิจัยวุฒิสภา (2546) เรื่องแรงงานต่างด้าวเข้าเมืองผิดกฎหมายกับปัญหาความมั่นคงแห่งชาติ ปัญหาสาธารณสุข สังคม และเศรษฐกิจ เป็นต้น โดยนำข้อมูลจากการศึกษาวิจัย บทความ เอกสาร และสื่อสิ่งพิมพ์ต่างๆ ดังกล่าว มาใช้เทียบเคียงกับประเด็นที่ต้องการศึกษาในครั้งนี้ จนได้แนวคำถามในการสัมภาษณ์ที่ครอบคลุมเนื้อหา และได้ข้อมูลที่ต้องการตามที่ระบุไว้ในวัตถุประสงค์

หลังจากได้แนวคำถามแล้ว ผู้วิจัยได้นำแบบสัมภาษณ์ที่ได้พัฒนาขึ้นไปขอความเห็นชอบ และตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญ ผู้ทรงคุณวุฒิ และที่ปรึกษาการวิจัย เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง เหมาะสม ก่อนที่จะนำไปใช้ในการวิจัย

ผลการวิจัย และอภิปรายผลการวิจัย

1) ปัญหาและผลกระทบทางด้านสังคม ที่มีต่อชุมชนและประชาชนชาวไทยในพื้นที่จังหวัดประจวบคีรีขันธ์จากแรงงานชาวพม่า

จากข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้จากการสัมภาษณ์พบว่า การเข้ามาค้าแรงงานในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ของแรงงานชาวพม่าเหล่านี้ก่อให้เกิดทั้งผลดีและผลเสียแก่จังหวัด

ประจวบคีรีขันธ์ โดยผลดีจากการจ้างแรงงานชาวพม่า คือ สามารถเป็นแรงงานทดแทนแรงงานชาวไทยในภาคการเกษตรและการประมง รวมทั้งก่อให้เกิดการพัฒนาทางเศรษฐกิจของจังหวัดได้เป็นอย่างดี ในขณะที่ผลเสียของการเข้ามาอยู่อาศัยของแรงงานชาวพม่าเหล่านี้ จะทำให้เกิดผลกระทบทางด้านสังคม ดังนี้

1. ปัญหาอาชญากรรม

ปัญหาอาชญากรรมเป็นประเด็นแรกที่ทำให้สัมภาระส่วนใหญ่กล่าวถึง เนื่องจากแรงงานพม่าในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์มักจะทำคดีอาชญากรรมที่เป็นคดีประเภทอุกฉกรรจ์และสะเทือนขวัญ คดีประเภทที่เกี่ยวกับชีวิต ร่างกายและเพศ และคดีเกี่ยวกับทรัพย์สินเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งสร้างปัญหา และความหวาดกลัวให้กับประชาชนในพื้นที่เป็นอย่างมาก ประกอบกับพื้นที่ส่วนใหญ่ที่แรงงานพม่าเหล่านี้ทำงานและอาศัยอยู่ มักจะเป็นเขตพื้นที่การท่องเที่ยวของจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เช่น พื้นที่ในตำบลปากน้ำปราณ อำเภอปราณบุรี หรือ พื้นที่ในเขตอำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ ซึ่งส่งผลให้เกิดความหวาดกลัวต่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยว หรือประกอบกิจกรรมต่างๆ ในเขตพื้นที่ดังกล่าว ดังตัวอย่างจากการให้สัมภาษณ์ที่ว่า

"แรงงานชาวพม่าในเขตจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเขตปากน้ำปราณฯ ไม่ได้สร้างปัญหาให้เกิดขึ้นบ่อยครั้ง แต่เมื่อใดที่แรงงานเหล่านี้ก่อคดีขึ้นมา ก็เป็นเรื่องการก่ออาชญากรรม การทะเลาะวิวาท บางคดีก็เริ่มจากการทะเลาะวิวาทระหว่างแรงงานต่างด้าวด้วยกันเอง เมื่อยับยั้งอารมณ์ไม่ได้ก็เกิดการฆ่ากันตายขึ้น"

"แรงงานชาวพม่าเหล่านี้เมื่อมีการทะเลาะเบาะแว้ง หรือมีปัญหากันในกลุ่ม ก็มักใช้ความรุนแรงในการตัดสินปัญหา เช่น การชกต่อย ยิ่งถ้ามีการกินเหล้าด้วยแล้ว แรงงานต่างด้าวเหล่านี้ก็จะไม่สามารถควบคุมตนเองได้เลย ทำให้คนในพื้นที่ หรือนักท่องเที่ยวที่เข้ามาท่องเที่ยวในพื้นที่เกิดความหวาดกลัว"

"...แรงงานชาวพม่าสร้างความหวาดกลัวให้กับนักท่องเที่ยวพอสมควร ซึ่งส่วนหนึ่งอาจจะเกิดจากการนำเสนอของสื่อต่างๆ ด้วย เช่น อาชญากรรมรุนแรงที่เกิด

จากแรงงานพม่า...แต่แรงงานชาวพม่าที่อยู่ที่นี่ส่วนใหญ่จะก่อคดีพวกลักเล็กขโมยน้อย หรือชิงทรัพย์..."

ในขณะที่การปราบปรามแรงงานชาวพม่าที่เข้าเมืองอย่างผิดกฎหมาย จะมีอุปสรรคในการปราบปราม ทั้งจากการมีอาณาเขตติดต่อที่เป็นแนวยาวทำให้มีช่องทางการหลบหนีเข้าเมืองแรงงานต่างด้าวเหล่านี้เป็นไปได้ง่าย กอปรกับอัตราการกำลังของเจ้าหน้าที่ที่ไม่เพียงพอที่จะดำเนินการป้องกันและปราบปรามได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ

"...อาชญากรรมที่เกิดจากแรงงานต่างด้าวจะสืบสวนเพื่อจับกุมตัวผู้กระทำความผิดได้ยาก โดยเมื่อแรงงานเหล่านี้กระทำความผิด ก็จะหลบหนีไปอาศัยกับเพื่อนหรือหางานใหม่ หรือไม่ก็หลบหนีกลับประเทศชั่วคราวเวลาหนึ่งก็จะกลับมาทำงานอีก ทำให้แรงงานต่างด้าวขาดความเกรงกลัวต่อกฎหมายไทย เนื่องจากแรงงานต่างด้าวที่เข้ามาทำงานในพื้นที่ บางส่วนเป็นแรงงานต่างด้าวที่ผิดกฎหมาย ไม่มีหลักฐาน ชื่อ นามสกุล รูปถ่ายลายพิมพ์นิ้วมือ ที่สามารถจะตรวจสอบได้ชัดเจน..."

"...อัตราการกำลังเจ้าหน้าที่มีน้อย การที่จะระดมกำลังเพื่อจับกุม หรือควบคุมการลักลอบเข้าเมือง หรือสืบสวนสอบสวนการกระทำความผิดของแรงงานต่างด้าวไม่สามารถทำได้อย่างเต็มที่..."

ผลกระทบทางสังคมในประเด็นปัญหาทางด้านอาชญากรรมอันเกิดจากแรงงานชาวพมานี้ มีงานวิจัยอื่นๆ ที่ให้ผลสอดคล้อง เช่น การศึกษาวิจัยเรื่องอาชญากรรมที่เกิดจากแรงงานต่างด้าว กรณีศึกษาจังหวัดสมุทรสาคร และระนอง โดยกองวิจัยและพัฒนา (2544) ซึ่งพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่แล้วมีความเห็นว่าแรงงานต่างด้าวที่ก่ออาชญากรรมจะเป็นแรงงานต่างด้าวที่ผิดกฎหมาย และมีความหวาดกลัวว่าอาชญากรรมที่เกิดจากแรงงานต่างด้าวนั้นมีโอกาสเกิดขึ้นกับตนเอง โดยเฉพาะอย่างยิ่งกลุ่มประชาชนที่มีแรงงานต่างด้าวอาศัยอยู่ในละแวกบ้าน

2. ปัญหาทางด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

แรงงานชาวพม่าส่วนใหญ่จะไม่ได้คำนึง และตระหนักถึงความสะอาดของที่อยู่อาศัย หรือเรื่องของสาธารณสุขมูลฐานต่างๆ เช่น การทิ้งขยะมูลฝอยในที่ที่ไม่ควรทิ้ง ซึ่งอาจจะก่อให้เกิดเป็นแหล่งเพาะเชื้อโรคได้

แรงงานชาวพม่าทั้งที่ขึ้นทะเบียนและไม่ได้ขึ้นทะเบียนบางคน ยังเป็นพาหะนำเชื้อโรคต่างๆ เข้ามาแพร่ให้กับคนในท้องถิ่นด้วย เช่น โรคมาลาเรีย โรคเท้าช้าง และวัณโรค เป็นต้น เนื่องจากแรงงานพม่าส่วนใหญ่ไม่ได้รับการสาธารณสุขที่ดีเพียงพอจากประเทศของตน เมื่อเข้ามาในประเทศไทยก็จะนำพาโรคเหล่านี้เข้ามาด้วย ซึ่งจะเป็นการสร้างภาระให้กับประเทศไทยที่จะต้องสูญเสียงบประมาณไปกับการติดตาม การรักษาแรงงานเหล่านี้ นอกจากนี้แรงงานชาวพม่ายังสร้างปัญหาให้กับงานอนามัยแม่และเด็กของจังหวัดประจวบคีรีขันธ์อีกด้วย เนื่องจากส่วนใหญ่ไม่มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องของการคุมกำเนิด การผดุงครรภ์ และการวางแผนครอบครัว ตามข้อมูลที่ทำให้การสนับสนุนว่า

"ที่อยู่ของแรงงานชาวพม่าจะค่อนข้างสกปรก ทั้งขยะไม่เป็นที่เป็นทาง เคยบอกให้นายจ้างของแรงงานเหล่านี้ไปบอกแรงงานของตนให้ปรับปรุงที่อยู่อาศัยให้มีสุขลักษณะแต่ก็ไม่ได้ผล ยังคงสกปรกเหมือนเดิม แต่จะให้ท้องถิ่นละเลยไม่เข้ามาดูแลก็เป็นไปไม่ได้ เพราะพื้นที่นี้ก็เป็นพื้นที่การท่องเที่ยวของจังหวัด เราก็คงเข้าไปดูแล และต้องยอมรับภาระค่าใช้จ่ายในส่วนนี้"

"...ส่วนใหญ่แรงงานต่างด้าวที่เข้ามาอาศัยอยู่ในพื้นที่ ถ้าเป็นแรงงานที่ถูกต้องตามกฎหมาย ได้รับใบอนุญาต จะต้องมีการตรวจสุขภาพก่อนทุกครั้ง เราจะพบว่าแรงงานชาวพม่านั้นจะเป็นโรคติดต่อร้ายแรง เช่น โรคมาลาเรีย โรคเท้าช้าง หรือวัณโรค ทำให้ภาครัฐต้องรับภาระในการดูแล ควบคุมและป้องกันการแพร่ระบาดของโรค รวมทั้งการดูแลรักษา แรงงานต่างด้าวเหล่านี้..."

ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับปัญหาทางด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมนั้น มีงานวิจัยที่ให้การสนับสนุนในประเด็นดังกล่าวหลายเรื่องด้วยกัน เช่น ฝ่ายวิจัย ธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด (มหาชน) (2547) กล่าวถึงผลกระทบจากแรงงานต่างด้าวที่เข้ามาค้าแรงงานในประเทศไทย ด้านบริการสาธารณสุขว่า ในบางกรณีแรงงานต่างด้าว นำโรคระบาดและโรคติดต่อที่ร้ายแรงเข้ามาด้วย เช่น โรคเอดส์ โรคเท้าช้าง โรคไข้มาเลเรีย ซึ่งสถานพยาบาลต้องให้บริการแก่แรงงานต่างด้าวผิดกฎหมายเหล่านี้ด้วย รวมทั้งจากการรายงานของหนังสือพิมพ์ท้องถิ่นของตำบลแสนสุข (2553) ได้กล่าวถึงโรคระบาดที่มากับแรงงานต่างด้าว ได้แก่ โรคเอชไอวี / เอดส์ อุจจาระร่วง ไข้

เลือดออก ไช้มาเลเรีย วัณโรค และโรคเท้าช้าง ฯลฯ เป็นต้น

3. ปัญหาจากผู้ติดตาม หรือปัญหาเด็กที่ติดตามพ่อแม่ชาวพม่าเข้ามาในประเทศไทย

ปัญหาผู้ติดตามแรงงานชาวพม่าที่เข้ามาค้าแรงงานในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์นั้น โดยมากเป็นการเพิ่มขึ้นของประชากรโดยการอพยพ ซึ่งจะเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหาอื่นๆ ตามมา ทั้งการแย่งงานของคนไทยในพื้นที่ และการไหลออกของเงินตราต่างประเทศที่เพิ่มมากขึ้นตามจำนวนของแรงงานต่างด้าวที่เข้ามาในพื้นที่ เพราะเมื่อแรงงานต่างด้าวได้เงินแล้วมักจะเก็บสะสมไว้ หรือนำไปซื้อสร้อยคอทองคำ เพื่อนำกลับบ้านในช่วงที่ปิดอ่าวหรือในช่วงพักการจับสัตว์น้ำ

นอกจากนี้ยังพบปัญหาจากบุตรหรือเด็กที่เกิดในประเทศไทย ซึ่งมีพ่อแม่เป็นแรงงานชาวพม่า เนื่องจากเด็กที่เกิดใหม่เหล่านี้จะกลายเป็นเด็กไร้สัญชาติ ก่อเกิดความสับสนทางวัฒนธรรม รวมทั้งรัฐบาลยังต้องสูญเสียงบประมาณทางด้านการศึกษา และสวัสดิการทางสังคมอื่นๆ ให้กับเด็กเหล่านี้ ไม่ว่าจะเป็นอุปกรณ์การศึกษา เสื้อผ้านักเรียน ซึ่งรัฐบาลไทยต้องให้ตามหลักมนุษยธรรม สอดคล้องกับข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ที่ว่า

"แรงงานชาวพม่าที่เข้ามาอยู่อาศัย หรือเข้ามาค้าแรงงาน พอตั้งตัวได้ คือ มีที่ทำงาน มีที่อยู่ มีที่กิน มีเงินเก็บบ้าง ก็จะชักชวนครอบครัว ญาติ หรือเพื่อนฝูง ให้มาอยู่อาศัยกับตน หรือประกอบอาชีพเช่นเดียวกับตน ทำให้จำนวนประชากรของแรงงานชาวพม่าในพื้นที่เพิ่มจำนวนมากขึ้นเรื่อยๆ..."

"...ส่วนใหญ่แรงงานชาวพม่าที่เข้ามาทำงานในตอนแรกๆ มักจะเป็นแรงงานผู้ชาย ซึ่งเป็นหัวหน้าครอบครัว แต่พอนานๆ เข้า เก็บเงินได้ก็จะชักชวน และพาครอบครัวเข้ามาอยู่ด้วย"

ทั้งนี้มีการศึกษาวิจัยที่ให้การสนับสนุนจากการศึกษาของ อติศร (2552) กล่าวถึงประเด็นของผู้ติดตามหรือเด็กที่ติดตามพ่อแม่ชาวพม่าเข้ามาในประเทศไทยว่า เด็กลูกหลานแรงงานต่างด้าวที่ติดตามหรือเกิดในประเทศไทย มักประสบปัญหาทางด้านสถานะบุคคลและการเข้าถึงโอกาสทางการศึกษา ซึ่งมีอยู่ 2 ลักษณะ คือ การศึกษาจากชั้นเรียนที่ไม่เป็นทางการที่จัดโดยกลุ่มแรงงานหรือ

องค์กรพัฒนา เอกชน และการเข้าเรียนในสถานศึกษาของไทย จากสถิติของกระทรวงศึกษาธิการ เด็กลูกแรงงานต่างด้าวเข้าถึงโอกาสทางการศึกษาน้อย สาเหตุเกิดจากสถานศึกษาอ้างว่าเด็กไม่มีสัญชาติไทย และปัญหาด้านงบประมาณสนับสนุนจากภาครัฐ

2) เสนอแนะแนวทางการสร้างนโยบาย หรือมาตรการในการแก้ไขปัญหาและผลกระทบที่เกิดขึ้น

จากการวิจัยและการรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์จากเอกสารต่างๆ ได้ข้อเสนอแนะในเชิงนโยบาย ดังต่อไปนี้

1. นโยบายการแก้ไขปัญหาในระดับท้องถิ่น

1.1 การจำกัดบริเวณให้แรงงานชาวพม่าทำงานอยู่แต่เฉพาะในพื้นที่ที่กำหนด คือ เขตพื้นที่การทำประมงในเขตอำเภอปราณบุรี อำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ และอำเภอบางสะพาน หากใครลักลอบเข้าทำงานในเมืองหรือต่างพื้นที่จะต้องมีการจับกุม ดำเนินคดีอย่างเด็ดขาด

1.2 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการป้องกัน และปราบปรามแรงงานต่างด้าวในท้องถิ่นจะต้องปฏิบัติงานอย่างจริงจัง และยึดหลักตามกฎหมายอย่างเคร่งครัด ไม่เห็นแก่อาภิสสินจ้างหรือผลประโยชน์อื่นใด พร้อมทั้งดำเนินการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในลักษณะบูรณาการ โดยอาศัยความร่วมมือจากทุกภาคส่วนในท้องถิ่นไม่ว่าจะเป็นภาคเอกชน และประชาชน

1.3 ควรมีการจัดตั้งศูนย์รับแรงงานต่างด้าวโดยเฉพาะ หรือสร้างบริเวณสำหรับเป็นที่อยู่อาศัยของแรงงานต่างด้าวโดยเฉพาะ อาจจะมีการมอบหมายให้หน่วยงานในท้องถิ่นรับหน้าที่ดูแลศูนย์ดังกล่าว และต้องมีข้อมูลของแรงงานต่างด้าวทั้งที่อยู่มาเป็นระยะเวลานานหรือแรงงานต่างด้าวที่เข้ามาอยู่อาศัยใหม่ ตลอดจนลูกหลาน หรือเด็กเกิดใหม่จากแรงงานต่างด้าวเหล่านี้เก็บไว้ในทุกอำเภอที่สามารถเชื่อมต่อข้อมูลถึงกันได้ เพราะจะได้ทราบความเคลื่อนไหวของแรงงานต่างด้าวอยู่ตลอดเวลา ทำให้ง่ายต่อการควบคุม ดูแล และการจำกัดจำนวน

1.4 การให้ความรู้และการอบรมแก่แรงงานชาวพม่า ในด้านสาธารณสุข การปฏิบัติตามกฎหมายของไทย ความเป็นอยู่ วัฒนธรรมประเพณี การศึกษา การปรับตัว รวมทั้งการรักษา และอนุรักษ์ทรัพยากร

ธรรมชาติต่างๆ ในพื้นที่ เพื่อให้แรงงานชาวพม่ามีความรู้ ตระหนักและเล็งเห็นถึงคุณค่าของสิ่งแวดล้อมทั้งเป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิตของพวกเขาด้วย

2. นโยบายการแก้ไขปัญหาในระดับชาติ

2.1 รัฐควรกำหนดนโยบายร่วมมือแบบทวิภาคีระหว่างประเทศไทยและประเทศพม่าในการแก้ไขปัญหาแรงงานต่างด้าวร่วมกัน ในรูปแบบของการมีตัวแทนของแต่ละประเทศเป็นคณะกรรมการร่วมกันในการส่งออกและนำเข้าแรงงานอย่างเป็นระบบและถูกต้องตามกฎหมาย

2.2 การกำหนดนโยบายของรัฐในการแก้ไขปัญหาแรงงานต่างด้าวให้มีความชัดเจน ควรมีตัวแทนจากหลายๆ ฝ่ายที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับแรงงานต่างด้าวเข้าร่วมเพื่อนำปัญหา และเสนอแนวคิดในการกำหนดกรอบของนโยบาย เช่น นายจ้าง ลูกจ้าง ประชาชนในพื้นที่ ตำรวจทหาร เจ้าหน้าที่ส่วนการปกครองท้องถิ่น เจ้าหน้าที่สาธารณสุข กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม เป็นต้น และรัฐจะต้องนำข้อเสนอแนะและแนวคิดจากบุคคลกลุ่มดังกล่าวนี้ไปพิจารณาว่าสามารถดำเนินการได้เพียงใด นอกจากนี้การกำหนดนโยบายของแรงงานต่างด้าวควรยึดหลักตามความเป็นจริง ถูกต้อง และเป็นธรรม หากมีการเปลี่ยนแปลงนโยบายควรตระหนักถึงผลประโยชน์ของชาติเป็นสำคัญ

2.3 รัฐบาลควรมีแผนแม่บทในการแก้ไขปัญหาแรงงานต่างด้าวในช่วง 5 - 10 ปี เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือผู้ปฏิบัติงานได้ทราบถึงแนวทาง และทิศทางในอนาคตว่าจะต้องมีการดำเนินการอย่างไร เนื่องจากในปัจจุบันรัฐบาลมีเพียงแผนระยะสั้น คือ การแก้ไขปัญหาปีต่อปี ทำให้ผู้ปฏิบัติงานไม่มีความชัดเจนว่าตนเองจะต้องทำงานอย่างไร ส่งผลให้การดำเนินงานไม่ได้ประสิทธิภาพ และนโยบายที่นำมาใช้ในการปฏิบัติไม่ก่อให้เกิดประสิทธิผลอย่างแท้จริง

2.4 รัฐควรกำหนดหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งทำหน้าที่ติดตาม และประเมินผลของการนำนโยบายไปปฏิบัติ ว่าพบปัญหาหรืออุปสรรคอย่างไร ประสพผลสำเร็จมากน้อยเพียงใด ตามช่วงระยะเวลา อาจจะเป็นทุกปีงบประมาณ เมื่อประเมินเสร็จแล้วก็นำเสนอไปยังรัฐบาลเพื่อวิเคราะห์ผลดังกล่าว ว่าสมควรมีการเปลี่ยนแปลง

แปลงหรือดำเนินการต่อไป เพื่อให้มีความเหมาะสม มีประสิทธิภาพ และก่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์สูงสุด

2.5 ควรมีการแก้ไขกฎหมายเพิ่มโทษแก่ผู้กระทำผิดตามพระราชบัญญัติคนเข้าเมือง พ.ศ. 2522 ตามหมวดที่ 8 โดยเฉพาะนายหน้าผู้ลักลอบนำเข้าแรงงานต่างด้าว ซึ่งเป็นต้นเหตุที่ทำให้แรงงานต่างด้าวเข้ามาสู่ประเทศไทยจำนวนมาก และทำให้เกิดปัญหาอื่นๆ ให้กับสังคมไทยตามมาในที่สุด

2.6 กระทรวงสาธารณสุขควรมอบหมายให้กับสาธารณสุขจังหวัด มีบทบาทในการให้ข้อมูลที่ถูกต้องและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนชาวไทยในพื้นที่ที่มีแรงงานต่างด้าวอาศัยอยู่ ในเรื่องของโรคติดต่อร้ายแรงต่างๆ การให้บริการการรักษาพยาบาล การป้องกัน และการติดตามการรักษา แรงงานเหล่านี้โดยเฉพาะ เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโรค นอกจากนี้ยังหมายรวมถึงการให้คำปรึกษา และแนะแนวแรงงานต่างด้าวชาวพม่าทางด้านกรวางแผนครอบครัว งานผดุงครรภ์ และงานอนามัยแม่และเด็กแก่แรงงานต่างด้าวเหล่านี้ด้วย

2.7 หน่วยงานฝ่ายปกครองควรพิจารณาประเด็นของการให้สัญชาติแก่บุตรของแรงงานต่างด้าวที่เกิดขึ้นในประเทศไทยว่ามีความเป็นไปได้เพียงใด และควรมีการศึกษา วิเคราะห์เพิ่มเติมถึงผลกระทบถ้ามีการให้สัญชาติแก่บุตรของแรงงานต่างด้าว รวมทั้งการให้การศึกษาระดับพื้นฐาน เพื่อเป็นการดำเนินตามหลักมนุษยธรรมให้กับแรงงานต่างด้าวที่เข้ามาค้าแรงงานในประเทศไทย

ข้อเสนอแนะในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป

1) การศึกษานี้ ศึกษาเฉพาะผลกระทบและปัญหาทางด้านสังคม ที่เกิดขึ้นจากแรงงานชาวพม่าในเขตพื้นที่การทำประมงจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ซึ่งยังไม่ครอบคลุมในประเด็นปัญหาอื่นๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นจากแรงงานต่างด้าวเหล่านี้ เช่น ปัญหาเศรษฐกิจ ปัญหาการเมืองการปกครอง และปัญหาความมั่นคง ดังนั้น จึงควรมีการศึกษาในประเด็นดังกล่าวเพิ่มเติม เพื่อให้การพิจารณาปัญหาเป็นไปอย่างบูรณาการ และส่งผลให้แนวทางการแก้ไขปัญหา หรือการกำหนดนโยบายในการแก้ไขปัญหาคครอบคลุมและมีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น

2) การศึกษานี้ ศึกษาปัญหาเนื่องจากแรงงานชาวพม่าที่อาศัยอยู่เฉพาะเขตพื้นที่จังหวัดประจวบคีรี

ขันธ์เท่านั้น ดังนั้น จึงควรทำการศึกษาให้มีความครอบคลุมมากยิ่งขึ้น โดยทำการศึกษาในทุกเขตพื้นที่ที่มีแรงงานต่างด้าวอาศัยอยู่ หรือมีแรงงานชาวพม่าเข้าไปค้าแรงงานอยู่ ทั้งนี้เพื่อให้เกิดการเปรียบเทียบปัญหาและผลกระทบที่เกิดจากแรงงานชาวพม่าในแต่ละเขตพื้นที่ ทั้งนี้เพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์ และสังเคราะห์แนวทางและนโยบายการแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลในทางปฏิบัติมากที่สุด

3) การศึกษานี้ ศึกษาปัญหาและผลกระทบที่เกิดจากแรงงานชาวพม่าเท่านั้น ดังนั้น การศึกษาครั้งต่อไป จึงควรทำการศึกษาให้ครอบคลุมถึงปัญหาและผลกระทบอันเนื่องมาจากแรงงานต่างด้าวชนชาติอื่นๆ ด้วย เช่น แรงงานชาวลาว หรือกัมพูชา เป็นต้น เพื่อเปรียบเทียบลักษณะของปัญหาและผลกระทบที่เกิดขึ้น เนื่องจากปัญหาและผลกระทบจากแรงงานต่างด้าวอาจจะมีความเฉพาะหรือแตกต่างกันไปตามแต่ละชนชาติ ทั้งนี้เพื่อให้การกำหนดนโยบาย และแก้ไขปัญหามีผลกระทบที่เกิดขึ้นจากแรงงานต่างด้าวเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและก่อให้เกิดประสิทธิผลอย่างสูงสุดในทางปฏิบัติ

เอกสารอ้างอิง

- กฤตยา อาชวนิจกุล และคณะ. 2540. นโยบายและการจัดองค์รคนต่างด้าวในประเทศไทย. เอกสารประกอบการสัมมนาวิชาการ.
- กรมการจัดหางาน. 2553. จำนวนแรงงานต่างด้าวผิดกฎหมายชาวพม่า ในงานประเภทต่าง ๆ ทั่วราชอาณาจักร เมษายน 2551 [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก: <http://www.doe.go.th/html/default.html> 2553. สืบค้น 10 ธันวาคม 2553.
- กอกแก้ว วงศ์พันธ์. 2553. รายงาน: แรงงานพม่าในไทย (1): คนไร้รัฐ. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : <http://www.prachatai.com> 2553. สืบค้น 10 ธันวาคม 2553
- กองวิจัยและพัฒนา. 2553. อาชญากรรมที่เกิดจากแรงงานต่างด้าว ศึกษากรณี จังหวัดสมุทรสาคร และระนอง. สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จากhttp://research.police.go.th/report_44_ranggarntang_dao.html สืบค้น 10 ธันวาคม 2553
- กุลศ สุนทรธาดา. 2540. กระบวนการจ้างแรงงานข้ามชาติที่ลักลอบเข้าเมือง และความคิดเห็นของภาครัฐและ

- เอกชนที่เกี่ยวข้อง. สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย, นครปฐม.
- คณะกรรมการสมานฉันท์แรงงานไทย. 2552. เอกสารวิชาการลำดับที่ 1, สถานการณ์แรงงานอพยพข้ามชาติในประเทศไทย. กรุงเทพมหานคร.
- ฐานข้อมูลประชากร. [ออนไลน์]. 2554. เข้าถึงได้จาก : http://www.cps.chula.ac.th/research_division/basic_data/b_migration.html. สืบค้น 25 กรกฎาคม 2554
- ประมง, กรม. ส่วนเศรษฐกิจประมง. 2553. ศูนย์สารสนเทศกรมประมง กระทรวงเกษตรและสหกรณ์. กรุงเทพฯ.
- ฝ่ายวิจัย, ธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด (มหาชน). 2547. รายงานต่างด้าว : ผลต่อเศรษฐกิจและสังคมไทยหลายด้าน. กรุงเทพมหานคร, 2547
- ยงยุทธ แฉล้มวงษ์ และคณะ. 2546. การจ้างแรงงานต่างด้าวกับความมั่นคงของมนุษย์. เอกสารประกอบการสัมมนาวิชาการ ประจำปี 2546 เรื่องความมั่นคงของมนุษย์, จัดโดย มูลนิธิสถาบันวิจัยเพื่อพัฒนาประเทศไทย ณ โรงแรมแอมบาสซาเดอร์ ซิตี้ จอมเทียน ชลบุรี, 29-30 พฤศจิกายน 2546
- รายงานการวิจัยวุฒิสภา. 2546. แรงงานต่างด้าวเข้าเมืองผิดกฎหมายกับปัญหาความมั่นคงแห่งชาติ ปัญหาสาธารณสุข สังคม และเศรษฐกิจ. กรุงเทพมหานคร,
- สหพันธ์แรงงาน-พม่า. 2549. งานทำทนายที่ลุ่มแม่น้ำโขงทำงานหามรุ่งหามค่ำสภาพแรงงานเด็กข้ามชาติที่แม่สอด สำนักแรงงานระหว่างประเทศ. โครงการระหว่างประเทศว่าด้วยการแก้ไขปัญหาแรงงานเด็ก (IPEC).
- สำนักงานประมงจังหวัดประจวบคีรีขันธ์. 2553. ทรัพยากรธรรมชาติ และการประกอบอาชีพของประชากรในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์. จังหวัดประจวบคีรีขันธ์.
- หนังสือพิมพ์ท้องถิ่นของตำบลแสนสุข. 2553. หนังสือพิมพ์ลานมะพร้าวฉบับที่ 27. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : <http://www.coconews.in.th>. สืบค้น 10 ธันวาคม 2553
- อดิสร เกิดมงคล. 2552. แรงงานข้ามชาติจากพม่าในประเทศไทย : มองผ่านนโยบายรัฐไทยและประเด็นสิทธิมนุษยชน. เอกสารนำเสนอในเวทีประชุม the 4th Asia Human Rights Form on February 17, 2009 at Korea University in Seoul, South Korea.
- Klaus Krippendorff. 2004. Content Analysis: An Introduction to Its Methodology. 2nd edition, Thousand Oaks, CA: Sage.

การคุ้มครองแรงงานไทยในไต้หวัน

A Study on Thai Labour Protection in Taiwan

ชไมพร รุ่งฤกษ์ฤทธิ์¹⁾ วิภาดา สุวรรณประภา²⁾ สุชาติ สนามชวด³⁾

บทคัดย่อ

งานวิจัยเรื่องการคุ้มครองแรงงานไทยในไต้หวัน มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพการทำงานและชีวิตความเป็นอยู่ของแรงงานไทยในไต้หวัน การได้รับความคุ้มครองของแรงงานไทยขณะทำงาน วิเคราะห์การบริหารจัดการชีวิตและรายได้ของครอบครัวแรงงานไทยที่ได้รับเงินจากการส่งมาจากไต้หวัน และ เสนอแนะแนวทางต่อหน่วยงานของรัฐในการพัฒนาระบบคุ้มครองแรงงานไทยในไต้หวัน โดยดำเนินการเก็บข้อมูลแบบทิวติงและปฐมภูมิโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In - depth Interview) และการสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วม (Participatory Observation) แรงงานไทย 10 รายที่กำลังทำงาน ณ ประเทศไต้หวัน และสัมภาษณ์ครอบครัวแรงงานไทยที่ประเทศไทย รวมทั้งสัมภาษณ์อัครราชทูตที่ปรึกษา (ฝ่ายแรงงาน) สำนักงานแรงงานไทย กรุงเทพฯ และเมืองเกาสง รองอธิบดีกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน ผู้อำนวยการ Labour Concern Center - Presbyterian Church Taiwan เมืองเกาสง ผู้จัดการโครงการ 1955 สายตรงให้คำปรึกษาและคุ้มครองแรงงานต่างชาติ กรุงเทพฯ และตัวแทนนายจ้างผู้ดูแลแรงงานไทยบริษัท อิตาเลียน -ไทย

ผลการวิจัยพบว่า แรงงานส่วนใหญ่ที่กำลังทำงานในประเทศไต้หวัน ประสบความสำเร็จจากการทำงานต่างประเทศ สามารถจัดอยู่ในระดับที่ 1 คือได้กำไร 6 ราย โดยเฉพาะแรงงานก่อสร้างที่สังกัดบริษัทอิตาเลียน-ไทยทุกราย และมีเพียงแรงงานภาคการผลิตที่เกาสงเพียง 1 ราย (โรงงานผลิตกล่องโฟม เมืองเกาสง) ที่ส่งเงินกลับเมืองไทยได้ตามเป้าหมาย ในขณะที่แรงงานไทยที่ทำงานที่ประเทศไต้หวันจนเกือบจะหมดสัญญาจ้างงาน แต่อาจได้ค่าตอบแทนทั้งหมดเพียงแค่ค่าทุน มี 3 ราย โดยกลุ่มเหล่านี้ทำงานอยู่ในภาคการผลิตทั้งสิ้น ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า ค่าแรงที่ได้รับเป็นอัตราค่าแรงขั้นต่ำ (17,280 บาท) แต่ต้องถูกหักค่าใช้จ่ายหลายพันบาทเป็นค่าที่พัก ค่าอาหาร ค่าประกัน ค่าล่าม ฯลฯ และบริษัทไม่ค่อยมีงานล่วงเวลาให้ทำ จึงทำให้สามารถส่งกลับบ้านโดยเฉลี่ยแค่ 8,000 บาทต่อเดือน ซึ่งได้น้อยกว่าที่คาดหวังเอาไว้ที่จำนวน 15,000- 20,000 บาทต่อเดือน และมีแรงงานไทยเพียง 1 ราย ที่ไม่สามารถส่งเงินกลับบ้านได้

สำหรับการคุ้มครองแรงงานไทยในประเทศไต้หวัน รัฐบาลไต้หวันดำเนินการก่อตั้ง 1955 ศูนย์ตรงให้คำปรึกษาและคุ้มครองแรงงานต่างชาติในปี พ.ศ. 2536 ซึ่งเป็นช่องทางรับฟังปัญหา รวมทั้งให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาการถูกละเมิดสิทธิแรงงานต่างชาติ สำหรับในด้านสิทธิแรงงานและความปลอดภัยในการทำงานนั้น ไม่พบการถูกละเมิดสิทธิแรงงานไทยทำงานที่ประเทศไต้หวันทั้งสิ้น

นอกจากนี้ ความร่วมมือในการทำงานระหว่างหน่วยงานราชการไต้หวัน โดยคณะกรรมการการแรงงาน (Council of Labour Affairs, CLA) ร่วมกับหน่วยงานราชการไทย (สนร.กรุงเทพฯ และเมืองเกาสง) เป็นการส่งเสริมให้แรงงานไทยมีขวัญและกำลังใจที่ดี สามารถปรับตัวได้กับสังคมไต้หวัน โดยผ่านกิจกรรมทางวัฒนธรรม และริเริ่มให้มีรายการวิทยุเพื่อเพื่อนคนงานไทยในไต้หวัน (Radio Taiwan International) กระจายเสียงทั่วประเทศไต้หวันและทุกภาคของประเทศไทย

1) หัวหน้าโครงการ, อาจารย์ประจำคณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

2) นักวิจัยหลัก

3) ผู้ช่วยนักวิจัย

บทนำ

ข้อมูลจากสถิติจัดหางานปี 2553 จัดทำโดย กรมการ
จัดหางาน กระทรวงแรงงานระบุว่า ช่วงหนึ่งปีนับตั้งแต่
เดือนม.ค.-ธ.ค. 2553 แรงงานไทยเดินทางไปทำงานต่าง
ประเทศแบบถูกกฎหมายทั่วโลกมีจำนวนทั้งสิ้น 79,792
คน สามารถส่งเงินกลับประเทศไทยจำนวนมากถึง
55,150 ล้านบาท แรงงานเหล่านี้ส่วนใหญ่เป็นแรงงาน
ชาย (84.66%) ที่ได้รับอนุญาตให้เดินทางไปทำงานอาชีพ
ผู้ปฏิบัติงานในโรงงานประเภทควบคุมเครื่องจักรและ
ประกอบชิ้นส่วนมากที่สุด จำนวน 36,699 คน (45.99%)
จากทุกภูมิภาคทั่วโลก แรงงานไทยเลือกไปทำงานแถบ
ประเทศในเอเชียมากที่สุดถึง 49,488 คน (62.02%) รอง
ลงมาคือประเทศแถบตะวันออกกลาง จำนวน 13,636 คน

จากการทำงานในประเทศแถบเอเชียดังกล่าว
ไต้หวัน เป็นประเทศที่มีแรงงานไทยเดินทางไปทำงาน
เป็นจำนวนมากที่สุดถึง 32,685 คน (กรมการจัดหา
งาน, 2553) หากนับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2528 ซึ่งไต้หวันเริ่มรับ
แรงงานไทยเข้าไปโดยรัฐบาลได้ออกกฎหมายเพื่อให้นาย
จ้างไต้หวันสามารถจ้างงานแรงงานต่างชาติได้ ในแต่ละ

ปีจะมีแรงงานไทยเดินทางเข้าไปทำงานในไต้หวันเป็น
จำนวนมาก ปีละหลายหมื่นคน โดยส่วนใหญ่จะเดินทางไป
ผ่านบริษัทจัดหางานที่มีการติดต่อระหว่างบริษัทจัดหา
งานของไทยและไต้หวัน เนื่องจากไทยและไต้หวันไม่มี
ความสัมพันธ์ทางการทูตต่อกัน จึงไม่มีความร่วมมือ
ระหว่างรัฐต่อรัฐ ฉะนั้น ความช่วยเหลือในเรื่องการจัดหา
งานหรือจัดส่งแรงงานจึงเป็นเรื่องของบริษัทเอกชนตลอด
มา

สาเหตุที่ต้องนำแรงงานต่างชาติทั้งไทยและชาติอื่น
เข้าไปมาก เนื่องจากไต้หวันต้องการจะพัฒนาประเทศให้
เจริญก้าวหน้าทัดเทียมกับประเทศที่พัฒนาแล้วเช่น สหรัฐ
อเมริกา ญี่ปุ่น เป็นต้น ดังนั้น จึงจำเป็นต้องเร่งเสริมสร้าง
ปัจจัยพื้นฐานต่างๆ ทำให้ต้องการแรงงานจำนวนมาก
เกือบทุกประเภทที่แรงงานท้องถิ่น ไม่ต้องการ
ทำ เนื่องจากเป็นงานหนัก ยากลำบาก เสี่ยงอันตราย ซ้ำ
ซากและได้ค่าจ้างต่ำ นอกจากนั้นก็เพื่อเป็นการลดต้นทุน
เพราะค่าจ้างแรงงานต่างชาติต่ำกว่าแรงงานท้องถิ่นกว่า
สองเท่าตัว เช่น ในไต้หวันหากจ้างแรงงานต่างชาติมา
ทำงาน ช่วงปี พ.ศ. 2548 เงินเดือนที่ต้องจ่ายตามค่าแรง

ตารางที่ 1 สถิติคนงานไทยที่ได้รับอนุญาตให้เดินทางไปทำงานต่างประเทศ

ประเทศ	พ.ศ.2550	พ.ศ.2551	พ.ศ.2552	พ.ศ.2553
ซาอุดีอาระเบีย	44	32	15	30
การ์ตาร์	4,507	8,498	7,937	3,341
บาห์เรน	515	563	629	383
สหรัฐอเมริกาฮับเอมิเรตส์	7,419	8,927	5,278	4,236
คูเวต	2,369	1,363	223	786
โอมาน	679	910	202	97
อิสราเอล	7,926	3,668	2,986	4,499
ประเทศอื่นๆ ในตะวันออกกลาง	194	320	427	264
มาเลเซีย	963	795	1,099	948
สิงคโปร์	5,011	3,490	2,561	2,126
บรูไน	1,271	983	1,117	1,593
ฮ่องกง	1,356	1,154	1,140	1,010
ญี่ปุ่น	6,998	6,405	4,333	4,870
ไต้หวัน	36,972	31,436	26,638	32,685
เกาหลีใต้	7,016	5,407	2,868	2,575
ประเทศอื่นๆ ในเอเชีย	4,384	4,410	4,076	3,681

ที่มา: สำนักงานบริหารแรงงานไทยไปต่างประเทศ ฝ่ายทะเบียนคนหางานและสารสนเทศ, 2553

ขั้นต่ำคือ 15,840 เหรียญไต้หวัน (ประมาณ 15,840 บาท อัตราแลกเปลี่ยนกับเงินบาทเท่ากับ 1:1) หากจ้างแรงงานท้องถิ่นต้องจ่ายค่าจ้างวันละเกือบ 1,000 เหรียญไต้หวัน หรือมากกว่านั้น (สมาน เหล่าดำรงชัย, 2548)

สำหรับแรงงานต่างชาติที่ได้รับอนุญาตให้เข้ามาทำงานที่ประเทศไต้หวันนั้น แรงงานไทยเป็นแรงงานต่างชาติกลุ่มใหญ่ที่สุดในไต้หวัน รองลงมาคือ แรงงานจากประเทศเวียดนาม ฟิลิปปินส์ อินโดนีเซีย มองโกเลีย และมาเลเซีย ทั้งนี้คนงานไทยส่วนใหญ่จะทำงานในอุตสาหกรรมการผลิต ได้แก่ อุตสาหกรรมเครื่องจักรและผลิตภัณฑ์ชิ้นส่วน ซอฟต์แวร์คอมพิวเตอร์ เคมี เหล็กกล้า โลหะ อิเล็กทรอนิกส์ เซมิคอนดักเตอร์ ฯลฯ (ร้อยละ 87 ของแรงงานไทยในไต้หวัน) รองลงมาคือ งานก่อสร้าง เช่น การก่อสร้างท่าเรือ (ร้อยละ 10.4) และผู้อนุบาล และ งานเกษตร/แม่บ้าน ซึ่งเป็นกลุ่มที่เล็กที่สุด (ร้อยละ 0.3 ตามลำดับ) (สำนักประสานความร่วมมือระหว่างประเทศ, 2550)

จนถึงปัจจุบัน มีแรงงานไทยเดินทางไปทำงานที่ไต้หวันนับล้านคน โดยพบว่า เมืองเกาหยวน ซึ่งเป็นเขตอุตสาหกรรม ตั้งอยู่ห่างจากกรุงไทเปไปทางทิศตะวันตกเฉียงเหนือ ประมาณ 40 กิโลเมตร มีแรงงานไทยมากกว่า 20,000 คน ซึ่งมากที่สุดในไต้หวัน นอกจากนี้เมืองสำคัญ ได้แก่ เมืองเกาสง (Kaohsiung) ซึ่งเป็นเมืองท่าและมีท่าเรือใหญ่อยู่ใน 10 อันดับแรกของโลก เป็นศูนย์กลางธุรกิจทางภาคใต้ที่ใหญ่เป็นอันดับสองของไต้หวัน มีความต้องการแรงงานจากต่างชาติอย่างมากเช่นกัน

อย่างไรก็ตาม แรงงานไทยที่ทำงานในไต้หวันบางกลุ่มไม่ได้รับการคุ้มครองสิทธิแรงงานอันพึงมีพึงได้ จนก่อให้เกิดปัญหาต่อตัวแรงงานเอง ตัวอย่างเช่น การที่แรงงานไทยในจังหวัดเกาสง (Kaohsiung) ก่อความไม่สงบขึ้นในบริเวณแคมป์ที่พัก ทำร้ายร่างกาย ทำลายทรัพย์สิน จุดไฟเผาอาคาร ลักทรัพย์ของนายจ้าง และขัดขวางการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เมื่อวันที่ 21 สิงหาคม 2548 ซึ่งเกิดขึ้นเนื่องจากแรงงานไทยต้องการเรียกร้องให้บริษัทรถไฟเกาสง (Kaohsiung Rapid Transit Corporation - KRTC) ปรับปรุงสภาพความเป็นอยู่ให้ดีขึ้นโดยรวดเร็ว ตามเกณฑ์มาตรฐานสากลของการคุ้มครองผู้ใช้แรงงาน ไม่ใช่สภาพเหมือนเรือนจำแออัดยัดเยียดอย่างที่เป็นอยู่

นอกจากนี้ แรงงานไทยขอให้พนักงานของบริษัทที่ดูแลปฏิบัติต่อแรงงานไทยอย่างเหมาะสม โดยยกเลิกการเรียกเก็บเงินประกันเข้าชั้น ยกเลิกการบังคับให้ซื้ออุปกรณ์อาหาร รวมทั้งการให้เสรีภาพในการติดต่อสื่อสารทางโทรศัพท์ ฯลฯ (อุทัย อาทิวา, 2547) ปัญหาคุณภาพชีวิตความเป็นอยู่ที่ต่ำกว่ามาตรฐาน ประกอบกับการที่แรงงานต้องทำงานหนักมากจนเกินไปจนขาดการพักผ่อนที่เพียงพอ ทำให้แรงงานไทยมีสุขภาพที่ทรุดโทรม และเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้เสียชีวิตด้วยโรคไหล ดังที่มีคนงานไทยในเขตเกาสง เสียชีวิตด้วยโรคนี้มากถึง 4 ราย ในระยะเวลาเพียงหนึ่งเดือนเศษเมื่อปี 2550

นอกเหนือจากการได้รับการปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรมในการทำงาน และปัญหาด้านสุขภาพ ยังพบปัญหาการได้รับการคุ้มครองทางด้านสวัสดิภาพของแรงงานไทย ตัวอย่างเช่น การหายตัวไปอย่างลึกลับของนายประสิทธิ์ สมอินทร์ แรงงานไทยที่เดินทางไปทำงานยังประเทศไต้หวันที่กำลังป่วยด้วยโรคซึมเศร้า ขาดสติสัมปชัญญะในการรับรู้ที่เดินพลัดหลงหายไปโดยไม่มีเอกสารหรือทรัพย์สินใดๆ ติดตัวไปด้วยเลยตั้งแต่วันที่ 10 ธันวาคม 2550 ซึ่งการหายตัวของแรงงานไทยนี้ไม่ปรากฏถึงความพยายามของกระทรวงแรงงานและกระทรวงการต่างประเทศ ในการติดตามหาตัวแรงงานไทยรายนี้เท่าที่ควรนัก จนกระทั่งญาติของนายประสิทธิ์ฯ ต้องรวบรวมเงินเพื่อเดินทางไปติดตามเรื่องด้วยตัวเองที่ประเทศไต้หวัน นั่นหมายความว่านายประสิทธิ์ฯ คือ ผู้ป่วยที่ไม่ได้รับการดูแลเอาใจใส่ตามสิทธิขั้นพื้นฐานของผู้ป่วยอันพึงมีพึงได้ (มูลนิธิกระเจา, 2550)

ถึงแม้ว่าจะมีงานวิจัยบางฉบับ (ชไมพร, 2551) พบว่าแรงงานไทยเดินทางไปต่างประเทศส่วนใหญ่สรุปว่าการไปทำงานต่างประเทศเป็นสิ่งที่คุ้มค่าสำหรับตนเองและครอบครัว ซึ่งได้ผลเชิงบวกมากกว่าเชิงลบในด้านเศรษฐกิจ เพราะทำให้มีเงินออม ปลดปล่อยหนี้สิน ทำให้บุตรได้เรียนสูงๆ แรงงานมีโอกาสพัฒนาฝีมือ รวมทั้งเป็นการนำเงินเข้าประเทศ แต่ข้อมูลจากการสัมมนาการวิจัยเรื่องความคุ้มค่าของการส่งเสริมแรงงานไทยไปต่างประเทศ เมื่อวันที่ 4 ก.ย. 2551 ผู้บริหารระดับสูงหลายท่านของกระทรวงแรงงาน ได้ให้ความเห็นว่า ข้อมูลจากแรงงานไทยที่เดินทางกลับจากต่างประเทศแล้ว มี

ลักษณะการให้ข้อมูลเชิงบวกมากกว่าเชิงลบ เพราะคนงานมักจะเล่าเรื่องที่ประสบความสำเร็จ มากกว่าเรื่องทุกข์ยากของตน จึงมีข้อเสนอจากการสัมภาษณ์ว่า หากจะให้เห็นภาพความเป็นจริงของสภาพความเป็นอยู่ การทำงานและการใช้ชีวิตของแรงงานไทยในต่างประเทศ ผู้วิจัยควรเก็บข้อมูลจากแรงงานไทยที่กำลังทำงานในต่างประเทศเพื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบ และสังเคราะห์เป็นองค์ความรู้เกี่ยวกับการทำงานที่ต่างประเทศของแรงงานไทย

การคุ้มครองแรงงานไทยเป็นสิ่งที่ทั้งฝ่ายไทยและไต้หวันต้องให้ความสำคัญในฐานะทรัพยากรมนุษย์ที่สร้างความเจริญทางเศรษฐกิจให้แก่ประเทศทั้งสอง ประกอบกับงานวิจัยที่มีการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพจากแรงงานไทยขณะกำลังทำงานและใช้ชีวิตที่ต่างประเทศนั้นมีน้อยและเป็นข้อมูลที่ไม่ทันสมัย จึงเห็นว่าควรศึกษาแนวทางการคุ้มครองแรงงานไทยในไต้หวัน โดยหาข้อมูลที่เป็นปัจจุบันจากทุกภาคที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ได้แนวทางการคุ้มครองแรงงานไทยและครอบครัวของแรงงานเหล่านั้นที่เมืองไทยต่อไป

วัตถุประสงค์ของโครงการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพการทำงานและชีวิตความเป็นอยู่ของแรงงานไทยในไต้หวัน
2. เพื่อวิเคราะห์การบริหารจัดการชีวิตและรายได้ของครอบครัวแรงงานไทยที่ได้รับเงินจากการส่งมาจากไต้หวัน
3. เพื่อศึกษาการได้รับความคุ้มครองของแรงงานไทยขณะทำงานที่ไต้หวัน
4. เพื่อเสนอแนะแนวทางต่อหน่วยงานของรัฐในการพัฒนาระบบคุ้มครองแรงงานไทยในไต้หวันรวมทั้งเป็นองค์ความรู้สำหรับนักวิชาการแรงงาน และนักวิชาการสถาบันการศึกษาต่างๆ

วิธีดำเนินการวิจัย

ใช้ระเบียบวิธีวิจัยของการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. รวบรวมข้อมูลทุติยภูมิที่สำคัญของการวิจัยในประเด็นต่อไปนี้
 - สถิติและข้อมูลสำคัญเกี่ยวกับแรงงานไทยที่ไปทำงานที่ไต้หวัน ได้แก่ จำนวน อายุ เพศ ภูมิภาค อาชีพ

การศึกษา ประเภทงานที่ทำ รายได้ การส่งเงินกลับ ฯลฯ

- ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของไต้หวันที่มีสัมพันธ์กับการส่งแรงงานไทยไปทำงานประเทศไต้หวัน

2. รวบรวมความคิดเห็นของแรงงานไทยที่กำลังทำงาน ณ ประเทศไต้หวันโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) และการสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วม (Participatory Observation) รวม 10 ราย ที่ทำงานในเมืองใหญ่สองเมือง ที่มีแรงงานไทยไปทำงานมากที่สุด คือ เมืองเกาสง และเมืองเถาหยวน (ห่างจากกรุงไทเป 40 กม.) ด้วยความอนุเคราะห์จากสำนักงานแรงงานไทยทั้งสองเมืองที่ช่วยเหลือและประสานกลุ่มตัวอย่างให้ โดยจำกัดขอบเขตของการเก็บข้อมูลเฉพาะงาน 2 ประเภทที่มีแรงงานไทยทำงานมากที่สุด คือ กลุ่มอาชีพงานอุตสาหกรรมการผลิต และกลุ่มอาชีพงานก่อสร้าง

3. สัมภาษณ์ตัวแทนนายจ้างผู้ดูแลแรงงานไทย (หัวหน้าควบคุมดูแลงาน บริษัทอิตาเลียนไทยและ Evergreen Joint Venture ภาคการก่อสร้าง กรุงไทเป)

4. สัมภาษณ์ครอบครัวแรงงานไทยที่เมืองไทยจำนวน 10 ราย

5. สัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องและผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 ราย คือ อัครราชทูตที่ปรึกษา (ฝ่ายแรงงาน) สำนักงานแรงงานไทย กรุงไทเป (คุณอรุณี ลิ้มสุวัฒน์) อัครราชทูตที่ปรึกษา (ฝ่ายแรงงาน) สำนักงานแรงงานไทย เมืองเกาสง (คุณดุสิต วาศ์นาวา) ผู้อำนวยการ Labour Concern Center - Presbyterian Church Taiwan (คุณชาง จุน เซียง) เมืองเกาสง คุณเนล ชู ผู้จัดการโครงการ 1955 สายตรงให้คำปรึกษาและคุ้มครองแรงงานต่างชาติ กรุงไทเป และรองอธิบดีกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน (คุณสุเมธ มโหสถ)

นิยามเชิงปฏิบัติการ

แรงงานไทย หมายถึง คนไทยที่กำลังทำงานในประเทศไต้หวันแบบถูกกฎหมาย

การคุ้มครอง หมายถึง การได้รับความคุ้มครองจากหน่วยงานของไทยและไต้หวันที่เกี่ยวข้องในกรณีต่างๆ ภายใต้กรอบสิทธิแรงงาน การได้รับความเป็นธรรมจากนายจ้างและการได้รับความเป็นธรรมตามที่กฎหมายไต้หวันกำหนดในฐานะที่เป็นผู้ทำงาน ได้แก่ ค่าตอบแทน

เงินค่าทดแทนจากการเจ็บป่วย/ประสบอันตราย/เสียชีวิต ฯลฯ

ผลการศึกษา

1. ข้อมูลพื้นฐาน

ข้อมูลจากการวิจัยพบว่า แรงงานไทยทั้งหมดเป็นชาย อายุตั้งแต่ 29-52 ปี อายุเฉลี่ย 41 ปี นับถือศาสนาพุทธ มีภูมิลำเนาอยู่ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือและภาคเหนือทั้งหมด ได้แก่ จังหวัดสกลนคร ชัยภูมิ เลย ร้อยเอ็ด สกลนคร อุบลราชธานี ตาก สุโขทัย ลำปาง และเชียงใหม่ ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับประถมศึกษา (ป.3-ป.6) โดยมีเพียงแค่ 2 รายที่จบการศึกษาระดับ ม.3 และ ม.6 อาชีพดั้งเดิมคือการทำนา ทำไร่ เกือบทั้งหมดมีหนี้สินที่เกิดจากการทำการเกษตรก่อนที่จะเดินทางมาทำงานในกรุงเทพมหานคร โดยเกือบทุกคนทำงานในลักษณะแรงงานไร้ฝีมือ เช่นแรงงานก่อสร้าง แรงงานรับจ้างทั่วไป คนงานยกสินค้าที่สนามบินสุวรรณภูมิหรือคนงานในโรงงานผลิตแผ่นซีเมนต์ และผลิตสายพานแถบสมุทรปราการ และสมุทรสาคร มีรายได้น้อยกว่า 10,000 บาทต่อเดือนและไม่สามารถเก็บเงินออมได้เลยเนื่องจากค่าครองชีพในเขตที่ทำงานแถบกรุงเทพและปริมณฑลสูง

แรงงานเหล่านี้ส่วนใหญ่แต่งงานแล้วและมีบุตร 1-3 คน อายุอยู่ในช่วง 4-10 ขวบ ซึ่งภรรยาและบุตรของแรงงานไทยอาศัยที่บ้านของตนเอง หรือปลูกบ้านของตนเองในบริเวณเดียวกับพ่อแม่ฝ่ายชาย (ที่ดินเป็นของพ่อแม่ฝ่ายชาย) ในลักษณะครอบครัวเดี่ยว มีเพียง 1 รายที่อาศัยอยู่บ้านเดียวกับพ่อแม่ฝ่ายชายด้วยความอดทนเก็บเงินเพื่อที่จะปลูกบ้านเป็นของตนเอง ภรรยาแรงงานทุกคนจะประกอบอาชีพต่างๆ เช่น ทำนา หาปลา รับจ้างทั่วไป รับจ้างเย็บผ้า หรือทำอาหารตามสั่ง ซึ่งจะเป็นรายได้สำหรับการใช้จ่ายประจำวันในบ้านและเวลาที่ลูกไปโรงเรียน ในขณะที่เงินของสามีที่ทำงานต่างประเทศที่ส่งมาจะใช้ในการใช้หนี้ที่กู้สำหรับการเดินทางไปทำงาน สร้างและต่อเติมบ้าน เป็นทุนการศึกษาของลูก ซื้ออุปกรณ์ทางการเกษตร หรือซื้อที่นาเพิ่ม

การเดินทางมาทำงานต่างประเทศของแรงงานไทยมีต้นทุนที่สำคัญคือ หนี้สินค่าหัวคิว และค่าใช้จ่ายอื่นๆ โดยแรงงานกลุ่มตัวอย่างจะกู้เงินจากหลากหลายแหล่ง

เช่น จาก ธกส. โดยการเอาที่ดินของพ่อแม่ ของตนเองหรือของภรรยาไปจำนอง การกู้ยืมระบบจากญาติพี่น้อง หรือการกู้จากบริษัทจัดหางาน แรงงานจะมีหนี้สินค่าหัวคิวตั้งแต่ 40,000-140,000 บาท (หนี้สินเฉลี่ยจำนวน 111,500 บาท)

ข้อมูลที่น่าสนใจคือแรงงานไทยในภาคการผลิต ที่เมืองเกาสง ส่วนใหญ่จะเดินทางมาทำงานต่างประเทศครั้งแรก ในขณะที่แรงงานก่อสร้างซึ่งสังกัดบริษัทอิตาเลียนไทยจะมีประสบการณ์ในการเดินทางไปทำงานต่างประเทศมากกว่า 1 ครั้งมาแล้วทั้งสิ้น เพราะเคยเดินทางไปทำงานในแถบตะวันออกกลางหรือที่ประเทศไต้หวันมาก่อน

2. สภาพการทำงานและชีวิตความเป็นอยู่ของแรงงานไทยในไต้หวัน

2.1 ลักษณะของงาน ภาคการผลิตที่เมืองเกาสง และแรงงานก่อสร้างที่เมืองไทเป

แรงงานภาคการผลิต ทำงานในโรงงานขนาดเล็กและขนาดกลาง (SME) ประเภทอุตสาหกรรมการผลิต ได้แก่ การผลิตชิ้นส่วนรถยนต์และรถจักรยานยนต์และการผลิตกล่องโฟม ซึ่งโรงงานเหล่านี้จ้างคนงานไต้หวัน เวียดนาม และประเทศแถบเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ทำงานด้วย กลุ่มตัวอย่างจากภาคการผลิตอายุเฉลี่ย 35 ปี การศึกษาเฉลี่ยจบป.5

ลักษณะงานที่แรงงานไทยภาคการผลิตต้องทำส่วนใหญ่เป็นงานประเภทเหนื่อยยากประเภท 3 D (Dirty, Difficult and Dangerous) โดยในโรงงานขนาดเล็กและขนาดกลางซึ่งอยู่ห่างไกลตัวเมืองและชุมชนโรงงานเหล่านี้ประกอบกิจการที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมประเภทต่างๆ เช่น การผลิตชิ้นส่วนมอเตอร์ไซค์ (ปั๊มชิ้นส่วน) โรงโฟม (นำเชื้อเพลิงเข้าเตาเพื่อหลอมเม็ดโฟม) งานปั๊มเหล็ก และงานเชื่อมเหล็ก ซึ่งแรงงานทุกคนบอกว่า เป็นงานที่เหนื่อยและเสี่ยงกว่างานที่เคยทำที่ประเทศไทย

แรงงานภาคการผลิตบางคนบอกว่าเขาไม่ทราบข้อมูลที่ชัดเจนเกี่ยวกับประเภทของงานและลักษณะชีวิตความเป็นอยู่ที่ไต้หวันก่อนเดินทางมาทำงานที่นี่ แรงงานส่วนใหญ่ไม่เข้าใจภาษาจีนเลย แม้แต่คำสนทนาต่างๆในชีวิตประจำวัน แต่เมื่อมาถึงแล้วก็ค่อยปรับตัวทาง

วัฒนธรรมและเรียนรู้การทำงานจากผู้คุมงาน (Supervisor) และเพื่อนที่ทำงานโรงงานเดียวกัน ซึ่งหากโรงงานนั้นมีแรงงานไทยทำงานอยู่ก่อนแล้ว การปรับตัวก็จะง่ายขึ้น แต่หากมีคนงานไต้หวัน หรือเวียดนามเป็นส่วนใหญ่ ก็จะใช้เวลามากขึ้นและเครียดมากขึ้น

แรงงานไทยภาคการผลิตจะทำงานบริหารจัดการตามโรงงานขนาดกลางและขนาดเล็กที่เมืองเกาสง ซึ่งอยู่ภายใต้การดูแลของ "เก้าแก่" ของแต่ละโรงงาน แรงงานไทยประเมินว่าระดับการดูแลคนงานต่างชาติของเก้าแก่ส่วนใหญ่ อยู่ในระดับไม่ค่อยดีถึงระดับดีพอใช้เท่านั้น เนื่องจากเก้าแก่มีการควบคุมการทำงานเป็นอย่างมาก ไม่ให้หยุดพักมาก หากทำงานผิดพลาดก็จะถูกดุอย่างรุนแรง มีการแสดงออกทางสีหน้าท่าทางที่ไม่เป็นมิตร กัดกันและเครียด หรือถูกหักเงินเดือน

แรงงานเล่าว่า เคยมีคนงานเวียดนามแขนขาด เพราะอุบัติเหตุจากเครื่องจักรมาแล้ว ดังนั้น ความอดทนเป็นสิ่งที่ต้องฝึกฝนทุกวัน เพราะไม่อย่างก็มีเรื่องกับนายจ้าง ด้วยความกลัวถูกออกจากงานและถูกส่งกลับ

สำหรับแรงงานไทยที่ทำงานภาคการผลิตที่เมืองเกาสงนั้น งานเหนื่อยและอันตรายมากกว่าเวลาทำงานที่ประเทศไทย แต่เลือกไม่ได้เพราะอยากได้เงินเพื่อส่งกลับบ้านให้มากที่สุด

แรงงานก่อสร้าง เป็นคนงานไทยสังกัดบริษัท อิตาเลียน-ไทย ที่ร่วมทุนกับ Evergreen Joint Venture จำนวน 93 คน และวิศวกรไทย จำนวน 20 คนสร้างสถานีรถไฟ Hi-speed Railway โดยทำงานขุดดิน งานโครงสร้าง และงานไฟฟ้า กำหนดเสร็จสมบูรณ์ในเดือนมิถุนายน พ.ศ. 2554 กลุ่มตัวอย่างอายุเฉลี่ย 46 ปี การศึกษาเฉลี่ยจบป.5 ล่ามให้ข้อมูลเพิ่มเติมว่า ที่ประเทศไทยไต้หวัน แรงงานไทยทำงานด้านก่อสร้าง 90% เพราะมีชื่อเสียงด้านความปราณีตและเป็นประเทศแรกที่บุกเบิกตลาดแรงงานก่อสร้างที่ไต้หวัน

แรงงานก่อสร้างที่มาทำงานนั้น ส่วนใหญ่บอกว่างานที่ไต้หวันเหนื่อยน้อยกว่างานที่เมืองไทย และนายจ้างดูแลดีพอใช้ถึงระดับดีมาก ด้วยเพราะแรงงานไทยเหล่านี้เป็นคนงานที่สังกัดบริษัทอิตาเลียนไทยทั้งหมด มีระบบการทำงานและระบบการดูแลที่ชัดเจน ในแต่ละรอบสัญญาการจ้างงาน พวกเขาจะมาทำงานกันเป็นกลุ่มใหญ่ (93 คน) ปฏิบัติงานก่อสร้างสถานีรถไฟ ละแวกเกาะหวอน

เมืองไทเป โดยที่ทำงานและที่พักอยู่บริเวณเดียวกันในลักษณะแคมป์ก่อสร้างที่มีหอพักชั่วคราว 2 ชั้น ประกอบด้วยเตียงนอน 2 ชั้น ห้องน้ำรวม บริเวณซักผ้า-ตากผ้า โรงครัวและโรงอาหาร โทรศัพท์ที่สามารถรับชมรายการจากประเทศไทยได้ โตะสนุกเกอร์ ที่นั่งพักผ่อนด้านนอก เรือนนอน เป็นต้น หากเปรียบเทียบกับแรงงานภาคการผลิตแล้ว สามารถสรุปได้ว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานของแรงงานก่อสร้างที่ไต้หวันดีกว่ามาก เนื่องจากแรงงานไปทำงานเป็นกลุ่ม ทำงานและใช้ชีวิตอยู่ด้วยกันตลอด สัญญาการจ้างงาน โดยได้รับการดูแลเป็นอย่างดีจากผู้แทนบริษัทอิตาเลียนไทยชาวไต้หวัน ที่พูดภาษาไทยได้ ซึ่งคนงานเรียกว่า "ป้า"

2.2 กิจวัตรประจำวัน

แรงงานก่อสร้างและแรงงานภาคการผลิตจะมีปฏิทินกิจกรรมชีวิตประจำวันที่คล้ายกันคือ มีการทำงานในเวลาปกติ การทำงานล่วงเวลา การนอนหลับพักผ่อน และการตื่นมาเพื่อทำงานในวันต่อไป แต่แรงงานก่อสร้างอาจมีช่วงเวลาที่รวมกลุ่มกับเพื่อนแรงงานไทยบ่อยกว่า เพราะบริษัทอิตาเลียน-ไทย นำแรงงานไทยเข้ามาทำงานก่อสร้างกลุ่มใหญ่ (93 คน) ซึ่งจะหยุดงานวันอาทิตย์และอาจไม่มีการทำงานล่วงเวลาเสมอไป

ในขณะที่การทำงานภาคการผลิตนั้น แรงงานจะถูกจ้างงานแบบบริหารจัดการเฉลี่ยไปตามแต่ละโรงงาน เริ่มตั้งแต่จำนวนหลักเดียว จำนวนหลักคู่ หรืออย่างมากอาจได้อยู่หอพักเดียวกันเป็นกลุ่ม แต่จะไม่เกิน 10 คนเพราะสถานที่หอพักแออัดคับแคบ อยู่ในบริเวณเดียวกับโรงงานที่เต็มไปด้วยฝุ่น กลิ่น และเสียงดัง หากโชคดีก็จะได้อยู่หอพักที่สภาพดี (คล้ายหอพักเอกชนของนักศึกษาที่ประเทศไทย- ฝูจี้) แบบที่คุณภาพดี (ผลิตโฟม) ได้พัก แต่ก็ต้องจ่ายค่าหอพักในอัตราที่แพงกว่ากลุ่มที่อยู่ในสภาพแออัด

2.4 ปัญหาที่แรงงานประสบ

1) **การทำงาน** ทำงานที่ไม่ตรงกับความสามารถของตนเอง และความปลอดภัยในการทำงาน งานหนักอันตรายเหนื่อย

2) การปรับตัวของแรงงาน

แรงงานภาคการผลิตอยู่ในสภาวะเปราะบางทาง
อารมณ์มากกว่าแรงงานภาคก่อสร้าง เนื่องจากทำงาน
กระจัดกระจายตามโรงงานต่างๆ ซึ่งอาจมีเพื่อนคนไทย
ทำงานที่เดียวกันไม่กี่คน ปัญหาที่เกิดขึ้นแรงงานไทยคือ
ความรู้สึกเหงา คิดถึงบ้าน เหนื่อย กัดฟัน ซึ่งการปรับตัว
ของแรงงานไทยมีหลายรูปแบบ ที่เด่นชัดที่สุดคือการ
โทรศัพท์กลับบ้านเพื่อขอกำลังใจจากภรรยา ลูกหรือพ่อแม่
ตนเอง บางรายใช้วิธีอดทนด้วยตนเอง พุดคุยปรึกษากับ
เพื่อนร่วมงาน เล่นกีฬา ดูทีวี ฟังเพลง เป็นต้น

แรงงานภาคการก่อสร้างที่กรุงเทพฯ มีการพักอยู่
ร่วมกันในหอพักทั้ง 93 คน ด้วยลักษณะการทำงานที่ต้อง
ก่อสร้างสถานีรถไฟขนาดใหญ่ ทำให้ต้องอยู่หอพักของ
สถานที่ทำงานซึ่งบริษัทจัดให้ เงื่อนไขนี้ทำให้สามารถจับ
กลุ่มเล่นฟุตบอลกับเพื่อนแรงงานคนไทย เพราะจะมี
ลานกว้างพอที่จะสามารถเล่นฟุตบอลกันได้ และยัง
สามารถปรึกษาหารือคนไทยได้ตลอดเวลา การมาเป็น
กลุ่มทำให้มีโอกาสที่จะเรียนรู้และค่อยๆ แก้ปัญหากันไป

2) ความเข้าใจผิดด้านรายได้ แรงงานไทยทั้งหมด
บอกว่า ก่อนเดินทางมาทำงานที่นี้ เข้าใจว่า การได้รายรับ
เป็นเงินสกุลต่างประเทศมากๆ ในลักษณะเงินเดือน ไม่มี
ข้อมูลเกี่ยวกับรายจ่ายที่ต้องถูกหักรายเดือน เช่น ค่า
อาหาร ค่าที่พัก ค่าล่ำม ค่าประกันสุขภาพ ค่าประกัน
สังคม ฯลฯ โดยความเข้าใจนี้มาจากการให้ข้อมูลของ
บริษัทจัดหางาน และถึงแม้ว่า ในวันปฐมนิเทศคนงาน
ก่อนการเดินทางไปทำงานต่างประเทศ ซึ่งจัดโดย
กระทรวงแรงงาน จะมีการคำนวณรายได้และรายจ่ายที่
เกี่ยวข้องกับการทำงานต่างประเทศให้คนงานทราบ แต่
ก็ไม่ได้มีผลต่อความเข้าใจที่ถูกต้องของคนงาน และ
คนงานบางรายกล่าวว่า "ตอนอบรมที่เมืองไทยเขา
บอกอยู่ แต่ผมไม่เชื่อ ผมพลาดที่เชื่อบริษัทมากกว่าเชื่อ
กระทรวงแรงงาน" (คุณดวงจันทร์ แผนกป้อมชิ้นส่วน)

แรงงานไทยส่วนใหญ่ ต้องการให้ผู้ที่จะมาทำงานที่
ไต้หวัน ให้ศึกษาข้อมูลมาให้ละเอียด โดยเฉพาะที่เกี่ยว
กับลักษณะของงานที่จะทำ รายได้และรายจ่ายที่จะถูกหัก
เพื่อให้ประเมินได้ว่า รายได้ต่อเดือนจะเหลือสุทธิเท่าไร
และจะคุ้มหรือไม่หลังจากหักกลบลบหนี้จากค่าหัวที่
ต้องจ่ายให้บริษัทจัดหางาน

การทำงานที่ประเทศไต้หวันของแรงงานไทยจะเป็น

ไปตามสัญญาจ้างงาน 2 ปี หลังจากคำนวณรายรับ ราย
จ่ายทั้งหมด รวมทั้งหนี้สินที่กู้มาเพื่อจ่ายค่าหัวแล้ว แรง
งานไทยบอกว่าเหลือเงินไม่มาก โดยเฉพาะคนที่ถูกเรียก
ค่าหัวคิวในอัตราที่สูงกว่าแสนบาท อย่างไรก็ตามแรงงาน
ก็พยายามเจียดส่งกลับไปไต้หวันบ้าง ดังนั้น พอหมด
สัญญา 2 ปีแรกแรงงานส่วนใหญ่จึงอยากอยู่ต่ออีกรอบ
หนึ่งเพื่อที่จะได้ทำอะไร

ถึงแม้ว่าแรงงานจะตระหนักว่า การทำงานที่ไต้หวัน
จะมีรายได้ไม่มากเท่าที่หวัง และการไปทำงานที่ประเทศ
อื่น อาจจะได้เงินมากกว่า แต่การอดทนทำงานที่ไต้หวัน
ก็ดีกว่าอยู่เมืองไทยที่ทำงานหนักเท่าไร รายได้ก็เหลือ
เก็บและไม่ต่อเนื่อง

2.5 การส่งเงินกลับ

แรงงานทั้งหมดที่ศึกษามีการส่งเงินกลับไปให้ครอบครัว
ทุกเดือนตั้งแต่ 5,000 -20,000 บาท โดยแรงงานภาค
การผลิตส่งเงินกลับเมืองไทยเฉลี่ย 11,200 บาท ต่อเดือน
(สูงสุดคือ 18,000 บาทและต่ำสุดคือ 5,000 บาทต่อเดือน)
และแรงงานภาคก่อสร้างส่งเงินกลับประเทศไทยเฉลี่ย
19,000 บาทต่อเดือน (สูงสุดคือ 20,000 บาทและต่ำสุด
คือ 16,000 บาทต่อเดือน) เงินเหล่านี้นอกจากจะเอาไปใช้
หนี้สินแล้ว ยังสามารถทำให้คนที่บ้านมีความกินดีอยู่
ดีมากขึ้นอีกด้วย

2.6 ข้อเสนอแนะกระทรวงแรงงานเรื่องการ เตรียมความพร้อมก่อนเดินทางมาไต้หวัน

ณ ปัจจุบันขณะที่แรงงานไทยมีประสบการณ์ตรงใน
การทำงานต่างประเทศ เมื่อให้กลับไปย้อนดูอดีตตั้งแต่ที่
แรงงานตัดสินใจมาทำงานที่ไต้หวัน นอกจากเรื่องค่าหัว
คิวในอัตราสูงและค่าใช้จ่ายอื่นๆ ที่ต้องจ่ายให้บริษัทจัดหา
งานแล้ว แรงงานไทยต้องการให้กระทรวงแรงงานมีการ
อบรมภาษาจีนเบื้องต้นสำหรับคนงานก่อนการเดินทาง
มาทำงานที่ไต้หวันมากที่สุด ให้ข้อมูลในการเดินทางมา
ทำงานต่างประเทศโดยละเอียด จำแนกรายประเทศให้
มากกว่านี้ และให้ข้อมูลที่เป็นจริงในเรื่องรายได้และเงินที่
จะถูกหักขณะทำงานที่ไต้หวันสำหรับบุคคลที่ต้องการมา
ทำงานที่ไต้หวัน รวมทั้งควรมีการอธิบายลักษณะของงาน
ที่แรงงานสมัคร แทนที่จะให้เขียนแค่ลักษณะงานที่แรง
งานต้องการจะทำ เพราะการอบรมในปัจจุบันจะได้รับ

การอบรมจากกระทรวงแรงงานในเรื่องทั่วไปเท่านั้น ซึ่งมีเนื้อหาที่ใช้ได้จริงน้อย นอกจากนี้ก็อยากให้รัฐบาลสนใจ และช่วยเหลือ ติดตามหรือมาเยี่ยมแรงงานไทยที่ทำงาน ที่ได้หัวหน้าให้มากกว่านี้

อย่างไรก็ตาม งานวิจัยพบว่า คนงานไทยที่จะเดินทางไปทำงานต่างประเทศไม่สนใจหาข้อมูลที่เพียงพอ ก่อนตัดสินใจจ่ายค่าหัวคิว หรือมีการประเมินอย่างถี่ถ้วน รอบด้านด้วยความใส่ใจของตนเอง อีกทั้งยังไม่ใส่ใจกับการอบรมก่อนเดินทางไปทำงานต่างประเทศที่กระทรวงแรงงานจัดให้ ดังที่แรงงานท่านหนึ่งได้กล่าวว่า "ฟังจากคนรู้จักและบริษัทจัดหางาน เชื่อเขา ก่อนมาก็ได้อบรมแล้ว แต่ว่าจ่ารายละเอียดไม่ได้ และไม่คอยได้สนใจรายละเอียดรู้อย่างเดียวว่าต้องมาเพื่อปลดหนี้อย่างเดียว...กรมแรงงานจัดอบรมให้ก่อนมาได้หัวหน้า แต่ผมไม่สนใจในรายละเอียด และจ่าอะไรแทบไม่ได้เลย" (คุณอธิป ผลิตอะหลั่ยรถยนต์และจักรยานยนต์)

2. การบริหารจัดการชีวิตและรายได้ของครอบครัวแรงงานไทยที่ได้รับเงินจากการส่งมาจากหัวหน้า

2.1 การบริหารจัดการชีวิต การเดินทางไปต่างประเทศนั้น ต้นทุนที่ต้องจ่าย คือหนี้สิน และดอกเบี้ยจากการจำนองที่ดินที่เพิ่มขึ้นทุกเดือน พร้อมความเสี่ยงที่ที่ดินจะหลุดจำนองหากส่งเงินมาไม่มากพอ ดังนั้น สมาชิกครอบครัวของแรงงานจึงต้องทำงานหารายได้อย่างน้อยก็ทำให้มีเงินหมุนเวียนในครอบครัว ในแต่ละวัน ภรรยาของแรงงานไทยจะหางานแถวบ้านทำ เช่น รับจ้างทั่วไป ปลูกข้าวโพด ทำนา เย็บผ้า เพื่อให้มีรายได้สำหรับการใช้จ่ายเล็กๆน้อยๆ ในครอบครัว

ภรรยาของแรงงานไทยทุกคนที่กำลังทำงานได้หัวหน้านั้น ตอบตรงกันว่า การไปต่างประเทศของสามีคือการไปหาเงินให้ครอบครัว เพื่อให้ภรรยาและลูกมีชีวิตที่ดี อยู่กินสบายขึ้น

การเดินทางไปทำงานต่างประเทศของผู้นำครอบครัว อาจทำให้การสื่อสารระหว่างครอบครัวและการอบรมเลี้ยงดูลูกเป็นสิ่งที่ทำได้ยาก เพราะการพูดคุยโทรศัพท์ระหว่างประเทศแบบนานานครั้ง ทำให้เกิดปัญหาต่อความรู้สึกที่ว่าพ่อแม่รักลูกลำเอียง ดังเช่นกรณี

ครอบครัวคุณนิยม ที่ภรรยาคุณนิยม เล่าว่า "ลูกสาวคนเล็กรู้สึกว่าคุณแม่รักลำเอียง เพราะพ่อแม่ทุ่มเทส่งเงินให้แต่พี่ชายคนโต ครั้งหนึ่งลูกสาวเคยคิดฆ่าตัวตายเพราะอาจไม่ได้เรียนต่อหลังจากจบมัธยมศึกษาปีที่ 6 เนื่องจากแม่บอกว่า เงินที่พ่อแม่ส่งมาต้องเอาไปใช้หนี้ และเริ่มจะไม่มีเงินแล้ว เพราะโอทีน้อยลง" (คุณอารี ภรรยาคุณนิยม ก่อสร้าง)

นอกจากนี้ การจากไปของสามีทำให้เกิดความรู้สึกขาดที่พึ่งแต่ต้องมีความเชื่อมั่นในความซื่อสัตย์ของสามีชีวิตคู่จึงจะอยู่ต่อไปได้ ดังกรณีคุณจรรยา "การไปทำงานต่างประเทศของสามี ทำให้ฉันมีความรู้สึกขาดที่พึ่งพึ่งต้องคิดเองทำเอง ลูกๆ เองก็บ่นคิดถึงพ่อและสงสารพ่อ แต่ลูกก็เข้าใจว่าพ่อไปต่างประเทศเพื่อไปทำงานหาเงิน ฉันเองก็มีความเชื่อว่าคุณพ่อดีไม่ออกแวกเนื่องจากเท่าที่อยู่ด้วยกันมาหลายปีคุณพ่อดีไม่มีพฤติกรรมเช่นว่า" (คุณจรรยา ภรรยาคุณพ่อดี ก่อสร้าง) อย่างไรก็ตาม หากภรรยาแรงงานไทยมีแหล่งสนับสนุนทางสังคมอื่นนอกจากสามีคนเดียว การปรับตัวจะเป็นสิ่งที่ง่ายขึ้น เช่น ในกรณีของคุณจรรยาที่ใกล้ชิดและมีการดูแลจากครอบครัวสามีและครอบครัวตนเองซึ่งเดินทางมาเยี่ยมบ้างถึงแม้จะอยู่คนละจังหวัดก็ตาม

2.2 การจัดการกับเงินที่ส่งมาจากต่างประเทศของสามี

แรงงานไทยที่ไปทำงานต่างประเทศร้อยละ 60 ประสบความสำเร็จตามที่ได้ตั้งเป้าหมายไว้ ดังเช่น กรณีของคุณนิยม คุณสุนทร คุณมานะ คุณพ่อดีและคุณบุญร่วม (แรงงานก่อสร้าง) และคุณบรรพต (ผลิตกล่องโฟม) ภรรยาคุณมานะกล่าวด้วยความยินดีว่าสภาพเศรษฐกิจของครอบครัวดีขึ้นหลังจากสามีไปทำงานต่างประเทศ คือสามารถปลูกบ้าน ส่งลูกเรียนหนังสือระดับสูง ซื้ที่ดินเพิ่ม และมีเงินเก็บเพื่อรักษาสุขภาพที่ไม่สบาย (ปากแห้ง)

อย่างไรก็ตาม งานวิจัยฉบับนี้พบว่า ร้อยละ 10 ของกลุ่มตัวอย่างคือ กรณีของคุณอธิป (ผลิตอะไหล่รถยนต์และรถจักรยานยนต์) ที่ลูกไม่ส่งเงินมาให้แม่แต่บาทเดียว คุณแม่คำพังเล่าให้ฟังว่า "ลูกไปทำงานที่ได้หัวหน้า เกือบ 3 ปี แต่ไม่เคยส่งเงินมาให้เลย เขาบอกว่าทำงานได้เงินน้อย แต่โดนหักเงินจนไม่เหลือ" (คุณแม่คำพัง แม่คุณอธิป ผลิตอะไหล่รถยนต์และรถจักรยานยนต์)

ข้อมูลจากคุณลำพังตรงกันข้ามกับข้อมูลที่คณะวิจัยได้จากการสัมภาษณ์คุณอริบที่ได้หวั่น เพราะคุณอริบบอกคณะวิจัยว่า เขาส่งเงินให้ที่บ้านทุกเดือน เดือนละ 10,000 บาท อย่างสม่ำเสมอ สามารถใช้หนี้ 140,000 บาท ที่กู้บริษัทจัดหางานมาเป็นค่าหัวหมดแล้ว และยังมีเงินหักฝากที่โรงงานเก็บให้ซึ่งจะได้ก่อนกลับเมืองไทยอีกก้อนหนึ่งกว่า 100,000 บาท ที่เก็บหัก 3,000 บาททุกเดือน คุณอริบบอกว่าเขาจะไปปลดหนี้ให้ครอบครัว แท้จริงแล้วข้อมูลเหล่านี้เป็นเท็จทั้งสิ้น เพราะจากการเยี่ยมบ้านและสัมภาษณ์พ่อแม่คุณอริบนั้น ทำให้ทราบข้อมูลว่าพ่อแม่ นำไร้อ้อย 3 ไร่ซึ่งก็คือทั้งหมดที่ครอบครัวมีไปจำนองกับ ธกส. 140,000 บาท เพื่อเป็นค่าหัวคิวให้คุณอริบ โดยน้องสาวที่ทำงานที่นิคมอุตสาหกรรมนวนครเป็นคนจ่ายดอกเบี้ยตั้งแต่เดือนแรกที่คุณอริบไปต่างประเทศจนถึงปัจจุบัน

ผลการวิจัยระบุว่า แรงงานไทยเกือบทุกราย (ร้อยละ 80) ประสงค์จะเดินทางไปทำงานต่างประเทศอีกครั้ง โดยเป็นทั้งความประสงค์ของแรงงานเองและเป็นการผลักดันของภรรยา ด้วยเหตุผลเรื่องความต้องการเงินอีกเช่นเดิม เพื่อเอาไปทำบ้าน (ตกแต่ง ขยายให้ใหญ่ขึ้น ฯลฯ) เป็นทุนการศึกษาของลูก ซื้อมอเตอร์ หรือสะสมเงินออม เป็นต้น

3. การได้รับความคุ้มครองขณะทำงานที่ไต้หวันของแรงงานไทย

3.1 การคุ้มครองแรงงานไทยที่ไปทำงานต่างประเทศโดยหน่วยงานของประเทศไทย

สำนักงานแรงงานไทย เมืองไทเป และสำนักงานแรงงานไทย เมืองเกาสง สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน กระทรวงแรงงาน เปรียบเสมือนตัวแทนรัฐบาลไทยที่ให้การดูแล คุ้มครองและช่วยเหลือแรงงานไทยที่ทำงานต่างประเทศให้ได้รับสิทธิตาม พ.ร.บ.จัดหางาน และคุ้มครองคนหางาน กรณีแรงงานไทยเดินทางไปทำงานโดยถูกหลอกลวง หรือประสบปัญหาถูกทอดทิ้ง หรือไต่ถามไม่ตรงตามสัญญา หรือได้รับค่าจ้างต่ำกว่าสัญญาจ้าง ในกรณีดังต่อไปนี้ ค่าจ้าง ชั่งโมงการทำงาน วันหยุดพักและลางาน สิทธิประโยชน์ด้านการประกันสุขภาพและการรักษาพยาบาล สิทธิประโยชน์กรณีเจ็บ

ป่วยหรือประสบอันตราย สิทธิประโยชน์กรณีญาติสายเลือดตรงเสียชีวิต การติดตามเงินคืนภาษี กรณีถูกเลิกจ้าง กรณีขอย้ายนายจ้าง กรณีครบสัญญาจ้าง การจ่ายเงินสงเคราะห์แก่คนงานที่ประสบปัญหา ตามเงื่อนไขของกองทุนเพื่อช่วยเหลือคนหางานไทยไปทำงานต่างประเทศ และกรณีหลบหนีนายจ้าง

3.2 สำนักงานแรงงานไทยที่ไต้หวัน กับบทบาทหน้าที่ในการคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิแรงงานไทย

จากการสัมภาษณ์อัครราชทูตแรงงานไทย เมืองเกาสงและไทเป ภารกิจของสำนักงานแรงงานไทยจะให้ความคุ้มครองแรงงานไทย ในเรื่องค่าจ้าง ค่าล่วงเวลา การประสบอุบัติเหตุระหว่างการทำงาน เป็นภารกิจหลัก ส่วนภารกิจรอง จะมีการตามหาญาติที่มาทำงานที่ไม่ติดต่อกับทางบ้าน เรื่องทะเลาะวิวาท เรื่องการพนัน ซึ่งในเบื้องต้นล่ามจะดำเนินการก่อน หากไม่ยุติก็จะมาที่สำนักงาน แต่เรื่องที่ร้องเรียนมากที่สุดเกี่ยวกับค่าตัวเครื่องบินตอนเที่ยวกลับ เพราะสัญญาได้ระบุว่านายจ้างจะรับผิดชอบทั้งเที่ยวไปและกลับ แต่พอมาถึงจริงๆ นายจ้างจะขอหักค่าเครื่องบิน เป็นเงิน 7,000-8,000 บาท ซึ่งสำนักงานแรงงานไทยได้ดำเนินการกับนายจ้างจนยอมปฏิบัติตามกฎหมายได้ในที่สุดเพราะนายจ้างกลัวการโดนหักคะแนนบริษัท

3.3 บทบาทขององค์กรพัฒนาเอกชนกับการคุ้มครองแรงงานต่างชาติ

ในคู่มือคนไทยในไต้หวัน จัดทำโดย สำนักงานการค้าและเศรษฐกิจไทเป ระบุหน่วยงานพัฒนาภาคเอกชน (NGO) ที่ทำงานช่วยเหลือแรงงานต่างชาติที่ไต้หวันทั้งสิ้น 5 องค์กรได้แก่ มูลนิธิช่วยเหลือคนต่างชาติแก้ไขปัญหาทางกฎหมาย (Legal Aid Foundation) ศูนย์บริการสังคมแคทอลิก สมาคมห่วงใยแรงงานต่างชาติ สมาคมแรงงานนานาชาติ และศูนย์ช่วยเหลือแรงงานโฮปเวิร์คเกอร์เซ็นเตอร์ (Hope Worker Center) ซึ่งส่วนใหญ่ตั้งอยู่ที่กรุงไทเป อย่างไรก็ตาม ที่เมืองเกาสงซึ่งเป็นเมืองอุตสาหกรรมการผลิตที่แรงงานไทยและต่างชาติเดินทางไปทำงานเป็นจำนวนมาก กระจายอยู่ตามโรงงานขนาดกลางและขนาดย่อม ซึ่งแรงงานส่วนใหญ่จะพักอยู่ที่หอพักของโรงงานซึ่งอยู่ไกลตัวเมืองออกไป แรงงานเหล่านี้ล้วนมีปัญหาการไม่ทราบข้อมูลข่าวสาร การไม่

สามารถรวมกลุ่มกันได้ และการเข้าไม่ถึงหน่วยงานที่จะช่วยเหลือเขาได้ ก็ยังมีองค์กรพัฒนาเอกชนที่เมืองเกาสง ดำเนินการคุ้มครองแรงงานต่างชาติในรูปแบบต่างๆ คือองค์กร Labour Concern Center - Presbyterian Church Taiwan เมืองเกาสง

3.4 หน่วยงานรัฐบาลและเอกชนของประเทศไต้หวัน จัดระบบการคุ้มครองแรงงานไทยที่ดี

ผู้ปฏิบัติงานในพื้นที่ที่ทำงานคุ้มครองแรงงานไทยในไต้หวันมานาน เห็นว่าคนงานไทยได้รับการคุ้มครองสิทธิแรงงานภายใต้กฎหมายแรงงานฉบับเดียวกันกับคนงานไต้หวัน อัครราชทูต สรร.ไทเป กล่าวชื่นชมระบบการคุ้มครองแรงงานต่างชาติดังนี้ "กฎหมายแรงงานไต้หวันดีมาก เขามีระบบการดูแลคนงานไม่ว่าจะเป็นคนงานท้องถิ่น คนงานต่างชาติก็ใช้กฎหมายเดียวกัน ใช้ระเบียบเดียวกัน เพราะฉะนั้นมาตรฐานก็จะดี มีระบบการที่จะดูแลคุ้มครองสิทธิประโยชน์ การแก้ปัญหาตั้งแต่การเข้าไปในสนามบิน จะมีหน่วยงานเจ้าหน้าที่เข้ามารับระหว่างที่ทำงานอยู่ ถ้ามีปัญหาหรือร้องเรียนได้ที่กองแรงงานเขตพื้นที่ อยู่กองไหนก็รายงานกองเขตพื้นที่นั้นๆ มีโทรศัพท์สายด่วน 24 ชั่วโมง โทรฟรี จะมีทุกภาษา เจ้าหน้าที่รับเรื่องแล้วต้องส่งต่อทันทีเลย ภายใน 14 วันต้องปิดเรื่องให้ได้ เขาจะมีมาตรฐานว่าต้องเป็นแบบไหน รวดเร็ว บางที่เราทำอะไรไม่ได้ เราก็บอกให้คนงานแจ้งโทรศัพท์สายด่วน เพราะรวดเร็ว CLA ไต้หวันเขาจะมีคู่มือสารพัดอย่าง พอเข้ามาที่สนามบินเขาจะแจกคู่มือพวกนี้ให้ มีหมายเลขโทรศัพท์ต่างๆ เป็นภาษาไทย มีกิจกรรมสนทนาการตลอด" (อัครราชทูต สรร.ไทเป)

สรุปและข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัยโดยภาพรวมพบว่า หากระดับความสำเร็จของการไปทำงานที่ไต้หวันของแรงงานไทย บ่งชี้ด้วยความสามารถในการใช้หนี้สินที่เกิดจากการต้องจ่ายค่าหัวคิวได้ภายในช่วงที่แรงงานยังอยู่ที่ต่างประเทศ เงินออมที่เพิ่มขึ้น และทรัพย์สินอื่นๆที่ซื้อด้วยเงินที่ส่งกลับเมืองไทย อันได้แก่ ที่ดินที่สามารถซื้อเพิ่มขึ้น การมีเงินส่งลูกเรียนจนจบ การสร้างบ้านที่มั่นคงถาวร เครื่องมือทำมาหากินที่ทันสมัย เช่น รถไถนา ยานพาหนะไว้ใช้งาน เช่นรถมอเตอร์ไซด์ รถกระบะ เครื่องใช้ไฟฟ้าที่มีเพิ่มขึ้น

เช่น โทรศัพท์ เครื่องเสียง หรือ เครื่องฉายดีวีดี จากการ Mapping ข้อมูลที่สัมภาษณ์แรงงานไทยที่ไต้หวัน ประกอบกับการลงพื้นที่เยี่ยมบ้านของครอบครัวแรงงานไทยที่ประเทศไทย สามารถจำแนกระดับของความสำเร็จเป็น 3 ระดับ คือ 1. ได้กำไร 2. เท่าทุน และ 3. ขาดทุน

แรงงานส่วนใหญ่ที่กำลังทำงานในประเทศไต้หวัน ประสบความสำเร็จจากการทำงานต่างประเทศ สามารถจัดอยู่ในระดับที่ 1. คือได้กำไร (6 ราย) โดยเฉพาะแรงงานก่อสร้างที่สังกัดบริษัทอิตาเลียน-ไทยทุกราย มีเพียงแรงงานภาคการผลิตที่เกาสงเพียง 1 ราย (โรงงานผลิตกล่องโฟม เมืองเกาสง) ที่ส่งเงินกลับเมืองไทยได้ตามเป้าหมาย และมีแรงงานไทยเพียง 1 ราย เท่านั้น ที่ไม่สามารถส่งเงินกลับบ้านได้เลย

แรงงานไทยที่ทำงานที่ประเทศไต้หวันจนเกือบจะหมดสัญญาจ้างงาน อาจได้ค่าตอบแทนทั้งหมดเพียงแค่เท่าทุน มี 3 ราย โดยกลุ่มเหล่านี้ทำงานอยู่ในภาคการผลิตทั้งสิ้น ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า ค่าแรงที่ได้รับเป็นอัตราค่าแรงขั้นต่ำ (17,280 บาท) แต่ต้องถูกหักค่าใช้จ่ายหลายพันบาทเป็นค่าที่พัก ค่าอาหาร ค่าประกัน ค่าสาม ฯลฯ และบริษัทไม่ค่อยมีงานล่วงเวลาให้ทำ จึงทำให้สามารถส่งเงินกลับบ้านโดยเฉลี่ยแค่ 8,000 บาทต่อเดือนเท่านั้น ซึ่งได้น้อยกว่าที่คาดหวังเอาไว้ที่จำนวน 15,000-20,000 บาทต่อเดือน

สำหรับการคุ้มครองแรงงานไทยในประเทศไต้หวัน จากการสัมภาษณ์ ดูงาน เยี่ยมชมหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง อันได้แก่ สรร.กรุงไทเป และเมืองเกาสง หน่วยให้บริการแรงงานประจำสนามบิน 1955 ศูนย์ตรงให้คำปรึกษาและคุ้มครองแรงงานต่างชาติ (1955 Foreign Workers' Free Hotline) ศูนย์บริการจ้างตรงซึ่งสังกัดคณะกรรมการแรงงาน (Council of Labor Affairs <CLA>) Radio Taiwan International และองค์กรพัฒนาเอกชน ผลการวิจัยสรุปได้ว่า หน่วยงานดังกล่าวข้างต้นดำเนินการด้านแรงงานหลายลักษณะ เริ่มตั้งแต่การก่อตั้ง 1955 ศูนย์ตรงให้คำปรึกษาและคุ้มครองแรงงานต่างชาติในปีพ.ศ. 2536 ซึ่งเป็นช่องทางรับฟังปัญหาของแรงงานต่างชาติ รวมทั้งให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาการถูกละเมิดสิทธิแรงงานต่างชาติ โดยให้บริการ 24 ชั่วโมง ไม่มีวันหยุดราชการ และไม่เสียเงินค่าโทรศัพท์ ศูนย์ได้เตรียมเจ้าหน้าที่ที่พูดภาษาไทยและภาษาอื่นๆ เช่น ภาษาจีน อังกฤษ อินโด

นี้เซีย และเวียดนามสำหรับการรับเรื่องจำนวนทั้งสิ้น 42 คน

นอกจากนี้ ความร่วมมือในการทำงานระหว่างหน่วยงานราชการไต้หวัน (คณะกรรมการการแรงงาน (CLA) ร่วมกับหน่วยงานราชการไทย (สนร.กรุงเทพฯ และเมืองเกาสง) มีการทำงานในลักษณะการส่งเสริมให้แรงงานไทยมีขวัญและกำลังใจที่ดี สามารถปรับตัวได้กับสังคมไต้หวัน โดยผ่านกิจกรรมทางวัฒนธรรม เช่น การจัดงานวันสงกรานต์ การประกวดร้องเพลงหรือเขียนบทกวีในหมู่แรงงานต่างชาติ การแข่งขันฟุตบอลกรุงเทพฯ ซึ่งสนร. กรุงเทพฯ ส่งทีมฟุตบอลแรงงานไทยร่วมแข่งขันกับทีมท้องถิ่น ความร่วมมืออีกประการที่ดีมากคือการริเริ่มให้มีรายการวิทยุเพื่อเพื่อนคนงานไทยในไต้หวัน โดย Radio Taiwan International กระจายเสียงทั่วประเทศไต้หวันและหลายภาคของประเทศไทย ได้แก่ ภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคกลางและภาคใต้ สะท้อนการทำงานเชิงป้องกันปัญหา เพราะเนื้อหาของรายการจะเป็นการให้ความรู้เกี่ยวกับการทำงานต่างประเทศ วัฒนธรรมและความเป็นอยู่ที่ประเทศไต้หวัน รวมทั้งสร้างภูมิคุ้มกันให้แรงงานไทยที่ยังคงทำงานที่ไต้หวันและผู้ที่อยู่ประเทศไทยที่สนใจจะมาทำงานที่นี่

สำหรับในด้านสิทธิแรงงานและความปลอดภัยในการทำงานนั้น ไม่พบการถูกละเมิดสิทธิแรงงานไทยทำงานที่ประเทศไต้หวันทั้งสิบลาย แต่อาจมีแรงงานไทยส่วนน้อยที่เข้าใจผิดคิดว่านายจ้างโกงเงินค่าล่วงเวลา ซึ่งหลังจากสำนักงานแรงงานไทยประสานการตรวจสอบพบว่า แรงงานไทยไม่ทราบวิธีการคำนวณค่าล่วงเวลาที่ถูกต้อง นอกจากนี้แรงงานไทยส่วนใหญ่ที่ทำงานภาคการก่อสร้างจะได้ใช้อุปกรณ์เพื่อความปลอดภัยในการทำงานที่บริษัทได้จัดหาไว้ให้ ในขณะที่แรงงานไทยภาคการผลิตส่วนใหญ่ไม่นิยมใช้อุปกรณ์เพื่อความปลอดภัยในการทำงาน

งานวิจัยพบว่า หากพิจารณากลไกของรัฐบาลไทยในการคุ้มครองแรงงานไทยที่จะเดินทางไปทำงานที่ไต้หวัน โดยดูจากหน่วยงานที่รับผิดชอบหลัก เช่น กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน รัฐบาลไทยยังคงต้องหาวิธีการที่จะปิดช่องทางที่จะก่อให้เกิดการเอารัดเอาเปรียบผู้ที่เดินทางไปทำงานต่างประเทศโดยบริษัทจัดหางาน

ต่าง ๆ ในรูปแบบของการเก็บค่าหัวคิวที่สูง (โดยเฉลี่ย 111,500 บาทต่อหัว) การให้ข้อมูลไม่ครบถ้วนกับแรงงานไทยเกี่ยวกับ รายรับ ลักษณะงานที่จะต้องไปทำ ฯลฯ

นอกจากนี้ การจัดอบรมให้คนงานก่อนเดินทางไปทำงานนั้น แรงงานไทยส่วนใหญ่เชื่อว่า เนื้อหาของการอบรมเป็นประโยชน์น้อยและไม่สามารถใช้เพื่อแก้ไขปัญหาต่างๆ เวลาที่เดินทางไปทำงานแล้ว เพราะเป็นข้อมูลที่กว้างเกินไป

ข้อเสนอแนะหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

1. การคุ้มครองช่วงก่อนตัดสินใจเดินทางไปทำงานต่างประเทศ หมายถึงช่วงที่คนงานกำลังสนใจที่จะเดินทางไปทำงานต่างประเทศ (ก่อนเลือกหรือทำสัญญาบริษัทจัดหางาน) โดยกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน ควรสร้างกลไกเพื่อเฝ้าระวัง และตรวจสอบบริษัทจัดหางานเรื่องการเรียกเก็บค่าหัวคิวและการเสียค่าใช้จ่ายในการไปทำงานต่างประเทศที่ไม่เป็นธรรม และการสร้างความเข้าใจให้ถูกต้องในการเดินทางไปทำงานต่างประเทศให้แก่แรงงานไทย เพราะปัญหาหลักของแรงงานไทยที่ประสงค์จะไปทำงานต่างประเทศเกือบ 100% ในช่วงเวลาหลายทศวรรษที่ผ่านมาคือการถูกเอาเปรียบจากบริษัทจัดหางานต่างๆ

ในการเริ่มต้นการคุ้มครองช่วงต้น กรมการจัดหางานควรมีการศึกษาค่าใช้จ่ายที่แท้จริงในการเดินทางไปทำงานต่างประเทศตามกรอบกฎหมายของประเทศต้นทางและประเทศปลายทาง และรายรับที่คาดว่าจะได้จากการไปทำงานต่างประเทศ รวมการถูกหักค่าใช้จ่ายต่างๆ เช่น ค่าภาษี ประกันสุขภาพ ค่าที่พัก ค่าอาหาร เป็นต้นของประเทศต่างๆ ที่แรงงานไทยนิยมเดินทางไปทำงาน เช่น ไต้หวัน อิสราเอล การ์ตาร์ สวีเดน สหรัฐอาหรับเอมิเรตส์ ฯลฯ และนำข้อมูลเหล่านั้นประชาสัมพันธ์ให้ผู้สนใจจะไปทำงานต่างประเทศได้ทราบเพื่อสร้างภูมิคุ้มกันเบื้องต้นแก่คนงานต่อไป

นอกจากนี้ ควรมีการเพิ่มขีดความสามารถของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่สำนักงานจัดหางานจังหวัดที่พบสถิติแรงงานไทยไปทำงานต่างประเทศในลำดับต้นๆ เช่น จังหวัดอุดรธานี นครราชสีมา ชัยภูมิ ขอนแก่น และบุรีรัมย์ ในรูปแบบของการฝึกอบรมเพิ่มเติม จัดศึกษาดูงานต่างประเทศที่แรงงานไทยเดินทางไปทำงาน รวมทั้ง

ส่งเสริมการทำงานเชิงภาคีกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มากขึ้น ทั้งนี้การเพิ่มขีดความสามารถดังกล่าวมุ่งเพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจในเรื่องการทำงานต่างประเทศของแรงงานไทยและเพิ่มศักยภาพให้สามารถทำงานเชิงรุก ทั้งนี้ กรมการจัดหางานควรสนับสนุนการจัดทำสื่อต่างๆ เช่น ไปสเตอร์ แผ่นพับ คู่มือการไปทำงานต่างประเทศโดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับรายรับ รายจ่ายที่จะเกิดขึ้นจริง กฎหมายแรงงานของประเทศนั้นๆ สภาพการทำงานหน่วยงานที่ให้ความคุ้มครองแรงงานไทยที่ต่างประเทศ ข้อพึงระวังต่างๆ โดยเฉพาะวิดีโอแสดงสภาพชีวิตคนที่ไปทำงานต่างประเทศ เพื่อให้ สำนักงานจัดหางานจังหวัดใช้เป็นสื่อในการสร้างความเข้าใจที่ถูกต้อง และสร้างภูมิคุ้มกันให้คนงานซึ่งส่วนใหญ่จะไว้วางใจผู้อื่นง่าย และเชื่อคำบอกเล่าจากบริษัทจัดหางานในพื้นที่มากเกินไปโดยเน้นการทำงานแบบเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายในพื้นที่ให้มากขึ้น ช่วยสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องให้แก่ผู้ที่ประสงค์จะไปทำงานต่างประเทศโดยเฉพาะเรื่องการค้ามนุษย์ค่าใช้จ่ายและรายรับที่คาดว่าจะได้จากการทำงาน ทั้งนี้ การทำงานของสำนักงานจัดหางานจังหวัดต่างๆนั้น ควรได้รับการสนับสนุนในเรื่องงบประมาณ องค์ความรู้ รวมทั้งกำลังคนจากหน่วยงานหลัก ได้แก่ สำนักบริหารแรงงานไทยไปต่างประเทศ เป็นต้น

2. การคุ้มครองช่วงก่อนเดินทางไปทำงานต่างประเทศ หมายถึง หลังจากที่คนงานจ่ายค่าหัวคิวและค่าใช้จ่ายอื่นๆ ให้กับบริษัทจัดหางานเรียบร้อยแล้ว และรอการดำเนินการทางเอกสาร เช่น ตัวเครื่องบิน การขอวีซ่า ฯลฯ โดยปกตินั้น กรมการจัดหางานจะจัดอบรมปฐมนิเทศให้กับคนงานอยู่แล้วซึ่งเป็นหลักการที่ดีมาก อย่างไรก็ตามคณะวิจัยขอเสนอเพิ่มเติม 2 ประเด็น ดังนี้

2.1 ระยะเวลาและรูปแบบการอบรม ควรแยกการอบรมคนงานไทยตามประเทศปลายทางแต่ละประเทศและอาจใช้เวลามากกว่าหนึ่งวันในการค่อยๆ อธิบายด้วยภาษาง่ายๆ โดยผู้เชี่ยวชาญ เช่น เจ้าหน้าที่ของกระทรวงแรงงานที่เคยทำงานที่สำนักงานแรงงานไทยที่ประเทศปลายทาง คนงานไทยที่เคยทำงานที่ประเทศนั้นๆ มาก่อน ทั้งนี้เพื่อมุ่งสร้างความรู้ความเข้าใจต่อการเดินทางไปทำงานที่ประเทศนั้นๆ อย่างถูกต้อง เสริมสร้างความรู้พร้อม รวมทั้งรณรงค์ ปลุกฝังให้ตระหนักในสิทธิแรงงาน

ของตนเอง

2.2 เนื้อหาและการทำคู่มือในการอบรม ควรให้ความสำคัญกับการอบรมคนงานให้รู้ว่าแต่ละประเทศที่ตัวเองจะเดินทางไปทำงานนั้น เป็นอย่างไร อะไรคือสิ่งที่เขาต้องเผชิญ กฎหมายแรงงานของประเทศนั้นๆ มีอะไรบ้าง ปัญหาที่แรงงานรุ่นก่อนๆ ประสบคืออะไร รุนแรงแค่ไหน และจะแก้ไขอย่างไร ประการสำคัญ คือต้องมีรายละเอียดที่ถูกต้องครบถ้วน และทันสมัยของหน่วยงานที่ให้ความคุ้มครองแรงงานไทยในแต่ละประเทศ เช่น ในกรณีของประเทศไต้หวัน ควรมีข้อมูลที่สำคัญของ สรร.กรุงไทเป และเมืองเกาสง เช่น หมายเลขโทรศัพท์ แผนที่ที่ชัดเจน เข้าใจง่ายเพื่อที่คนงานจะได้เดินทางมาติดต่อง่าย และมีข้อมูลเกี่ยวกับหน่วยงานของไต้หวันที่ให้ความคุ้มครองแรงงานต่างชาติ เช่น หน่วยให้บริการแรงงานประจำสนามบิน หมายเลข 1955 ศูนย์ตรงให้คำปรึกษาและคุ้มครองแรงงานต่างชาติ สำนักงานการค้าและเศรษฐกิจไทยไทเป Radio Taiwan International และองค์กรพัฒนาเอกชนต่างๆ ข้อมูลเหล่านี้ ควรแสดงบนหน้าแรกสุดของคู่มือเพื่อที่จะได้สะดุดตาและค้นหาได้ง่าย การใช้ภาษาเขียนในคู่มือควรอ่านง่าย เข้าใจง่ายเพราะคนงานเรียนแค่ระดับประถมศึกษาเป็นส่วนใหญ่

3. การคุ้มครองในช่วงที่คนงานไทยเดินทางถึงประเทศไต้หวันแล้ว ซึ่งหน่วยงานที่ให้ความคุ้มครองหลักๆ ได้แก่ คณะกรรมการการแรงงาน (CLA) ของไต้หวัน โดยมีการดูแลตั้งแต่เครื่องบินลงจอดที่สนามบินไต้หวันเถาหยวน ประเทศไต้หวัน คนงานไทยเดินทางออกจากเครื่องบินผ่านประตูทางออกก็จะพบกับเจ้าหน้าที่ประจำหน่วยให้บริการแรงงานต่างชาติประจำสนามบินที่พูดภาษาไทยได้ ซึ่งจะช่วยเหลือคนงานไทยเริ่มตั้งแต่การเข้าประเทศ การเขียนบัตรขาเข้า การผ่านด่านตรวจคนเข้าเมือง การรับกระเป๋าสัมภาระ การผ่านด่านศุลกากร และการประสานส่งต่อผู้ที่มารับคนงานไทยเพื่อพาไปโรงงานต่อไป

นอกจากนี้ สายด่วนแรงงาน 1955 ล่ามบริษัท องค์กรพัฒนาภาคเอกชนของไต้หวันต่างๆ ยังช่วยคุ้มครองความปลอดภัยและคุ้มครองสิทธิแรงงานไทยที่ดี ทั้งนี้ กรมการจัดหางานควรชี้แจงกลไกการคุ้มครองแรงงานไทยที่ดำเนินการโดยหน่วยงานต่างๆ ของ

ประเทศไต้หวันให้คนงานไทยทราบล่วงหน้า

ในส่วนของการทำงานของหน่วยงานรัฐบาลไทย การดำเนินการของสำนักงานแรงงานไทย กรุงเทพฯและเมืองเกาสงก็ดีเหมือนกัน เพราะรูปแบบการทำงานมีทั้งเชิงรับและเชิงรุก อีกทั้งยังทำหน้าที่ประสานงานและพิทักษ์สิทธิ์แรงงานไทยอย่างเต็มกำลังความสามารถ แต่หากจะมีการเพิ่มกำลังคนมากขึ้น ก็จะทำให้การทำงานครอบคลุมกลุ่มแรงงานกว้างขึ้น นอกจากนี้ หากจะบริหารแรงงานไทยไปทำงานไต้หวันโดยผ่านศูนย์บริการว่าจ้างตรง ของประเทศไต้หวัน ก็ควรต้องมีระบบที่ดีเพื่อดำเนินเรื่องตามขั้นตอนในการไปทำงานให้ง่าย และสะดวกที่สุดสำหรับนายจ้างและแรงงานไทย เพราะถ้ายังยุ่งยาก คนงานก็ยังไม่ใช้บริการจากบริษัทจัดหางาน

ดังนั้นควรมีการหารือร่วมกันระหว่างไต้หวันกับประเทศไทย ถึงความเป็นไปได้ในการจ้างแรงงานไทย โดยผ่านศูนย์บริการว่าจ้างตรง ของประเทศไต้หวัน โดยอาจเริ่มจากโครงการของรัฐบาลไต้หวัน เช่น โครงการก่อสร้างใหญ่ๆ ที่มีความต้องการแรงงานก่อสร้างเป็นจำนวนมาก

4.รายการวิทยุเพื่อคนงานไทยในไต้หวัน ภายใต้การกระจายเสียงของ Radio Taiwan International เป็นกลไกที่ดีมากที่สุดที่รัฐบาลไต้หวันอำนวยความสะดวกให้คนไทย 2 ท่านซึ่งทำงานที่ไต้หวัน และหนึ่งในนั้นคือเจ้าหน้าที่ สนร.กรุงเทพฯ คุณวิรัตน์ เทาประเสริฐ จัดรายการวิทยุที่จะเข้าถึงแรงงานไทยทั้งกลุ่มที่กำลังทำงานที่ไต้หวัน และผู้ที่อยู่เมืองไทยในภาคเหนือ ภาคอีสาน ภาคกลางและภาคใต้ ซึ่งต้องการมาทำงานที่นี่ หากมีการประชาสัมพันธ์รายการวิทยุเพื่อคนงานไทยในไต้หวันให้ผู้สนใจเดินทางไปทำงานต่างประเทศที่ยังอยู่ที่ประเทศไทยได้ทราบอย่างกว้างขวางจะดียิ่ง

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยต่อไป

1. เนื่องจากปัญหาค่าหัวคิว (ค่าบริการจัดหางาน)และค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปทำงานไต้หวันของแรงงานไทยสูงมากและมีช่วงต่างที่กว้าง (จาก 70,000-150,000 บาท) จึงควรมีการวิจัยเพื่อหารูปแบบ (Model) ที่เหมาะสมและยุติธรรมกับคนงานไทยที่ต้องจ่ายก่อน

การเดินทางไปทำงานต่างประเทศ เพื่อเป็นมาตรฐานคุ้มครองคนงานไทยเบื้องต้น โดยให้สอดคล้องกับกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของแรงงานต่างชาติของไต้หวัน ที่ระบุว่า "เพื่อให้การจัดเก็บค่าหัวคิวเหมาะสมและได้มาตรฐาน คณะกรรมการการแรงงาน (CLA) ได้ดำเนินการดังนี้ 1) ขอให้ประเทศผู้ส่งออกแรงงาน แยกค่าบริการจัดหางานและค่าใช้จ่ายออกจากกัน และเสนอให้บริษัทจัดหางานไทยเก็บค่าบริการจัดหางานจากคนงานไต้หวันอัตราไม่เกินค่าจ้างขั้นต่ำ 1 เดือน (17,280 บาท - ผู้วิจัย) 2) ขอให้ประเทศผู้ส่งออกแรงงาน ขณะกำหนดค่าบริการจัดหางาน ให้ตัดรายการค่าซื้อตำแหน่งงานจากไต้หวันออก พร้อมประกาศให้บริษัทจัดหางานไต้หวัน ห้ามเรียกรับเงินขายตำแหน่งงานจากแรงงานไทยอีก ตั้งแต่ 9 พ.ย. 2544 เป็นต้นมา และ 3) แรงงานต่างชาติที่เข้าไต้หวันหลัง 9 พ.ย. 2544 จะเสียค่าบริการดูแลให้แก่บริษัทจัดหางานไต้หวันเป็นรายเดือนตามอัตราดังนี้ ปีแรก เดือนละไม่เกิน 1,800 NT\$ ปีที่ 2 เดือนละไม่เกิน 1,700 NT\$ ปีที่ 3 เดือนละไม่เกิน 1,500 NT\$ สำหรับแรงงานต่างชาติที่กลับมาทำงานรอบสองกับนายจ้างรายเดิม จะเสียค่าบริการไม่เกินเดือนละ 1,500 NT\$ ตลอดสัญญา"

2. ควรมีการวิจัยเพื่อหารูปแบบการทำงานเพื่อคุ้มครองคนงานไทยที่ประสงค์จะไปทำงานต่างประเทศแบบภาคีเครือข่ายระหว่าง สำนักงานจัดหางาน กระทรวงแรงงาน อาสาสมัครแรงงาน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ ธนาคารกรุงไทย และหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง โดยทดลองทำเฉพาะจังหวัดที่มีจำนวนคนงานไทยเดินทางไปทำงานต่างประเทศเป็นลำดับต้นๆ เช่น ภาคตะวันออกเฉิยงเหนือ ได้แก่ จังหวัดอุดรธานี นครราชสีมา ชัยภูมิ ขอนแก่น และบุรีรัมย์ หากประสบความสำเร็จจักได้ขยายผลต่อไป

3. ศึกษาวิจัยเพื่อติดตามและประเมินผล เรื่องการจัดส่งแรงงานรัฐต่อรัฐ ระหว่างประเทศไทยและประเทศเกาหลีใต้ หรือประเทศอิสราเอล เพื่อใช้เป็นต้นแบบในการบริหารจัดการการส่งแรงงานไทยไปทำงานต่างประเทศอื่นๆ ต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- กรมการจัดหางาน. 2553. กระทรวงแรงงาน.สถิติจัดหางาน 2553.
- กรุงเทพมหานคร. 2548. ชีวิต อาจจะถูกกลอตเตอร์. ฉบับประจำวันที่ 30 พฤษภาคม พ.ศ. 2548.
- กุศล สุนทรธาดา. 2534. แรงงานไทยในไต้หวัน. ประชากรและการพัฒนา 11, 4 (เม.ย.-พ.ค.34).
- เกวลิน วงษ์สมศักดิ์. 2547. การติดตามสิทธิประโยชน์แรงงานไทยที่เดินทางไปทำงานในต่างประเทศ: ศึกษาเฉพาะกรณีแรงงานไทยในไต้หวัน. เอกสารผลงานขอรับประเมินเพื่อแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งนักวิชาการแรงงาน 7 ว. สำนักประสานความร่วมมือระหว่างประเทศ สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน, 2547.
- ข้อมูลแรงงานไทยในไต้หวัน สำนักงานแรงงานเลขที่ 163, ชั้น 8-3, ถนนสีลม ตอนที่ 3, กรุงเทพฯ.
- ข่าวแรงงานไทย .2551. เศรษฐกิจ สังคมในไต้หวัน ประจำเดือนเมษายน 2551.
- ชัยยศ อยู่ทรัพย์. 2539. "ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเดินทางไปทำงานต่างประเทศศึกษาเฉพาะกรณี: ประเทศไต้หวัน". วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์,
- ชไมพร รุ่งฤกษ์ฤทธิ์ วิภาดา สุวรรณประภา และ สุชาดา สนามชวด. 2551. ความคุ้มค่าของการส่งเสริมแรงงานไทยไปต่างประเทศ. ได้รับทุนสนับสนุนจากสถาบันทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ปิยะวัฒน์ คงช่วย. 2544. "ระบบการจัดหางานไปต่างประเทศในประเทศไทยและการร้องเรียนของแรงงาน." วิทยานิพนธ์สังคมวิทยามหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,
- มดิชน. 2548. แรงงานไทยในไต้หวัน ทรัพยากรมนุษย์ผู้สร้างความเจริญทางเศรษฐกิจไทย-ไต้หวัน. 23 ส.ค. 48.
- มูลนิธิกระจกเงา. 2550. แดงการณี่ กรณีแรงงานไทยหายตัวในประเทศไต้หวัน ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการค้ามนุษย์ ศูนย์ข้อมูลคนหายเพื่อต่อต้านการค้ามนุษย์.
- เพ็ญศรี ผุดเพชรแก้ว. 2542. "ความรู้ความเข้าใจของคนหางานต่อการไปทำงานต่างประเทศ : ศึกษาเฉพาะกรณีคนงานที่จะไปทำงานไต้หวัน." วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วงศ์ จันทอง. 2537. การส่งออกแรงงานไทย อดีต ปัจจุบัน และอนาคต, เอกสารประกอบการสัมมนา เรื่อง "สถานการณ์คนข้ามชาติของประเทศไทย", กันยายน 2537 .
- วาณี หาญทวีชัย. 2547. การคุ้มครองแรงงานไทยในต่างประเทศ: ศึกษากรณีแรงงานไทยในไต้หวัน. เอกสารผลงานขอรับประเมินเพื่อแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งนักวิชาการแรงงาน 7 ว. กลุ่มงานวิจัย สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ กระทรวงแรงงาน,
- สมาน เหล่าดำรงชัย. 2548. ปัญหาแรงงานไทยในไต้หวัน สถาบันเอเชียศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มติชนรายวัน วันที่ 28 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2548 ปีที่ 28 ฉบับที่ 9851.
- สำนักประสานความร่วมมือระหว่างประเทศ. 2550. สถานการณ์แรงงานและความต้องการแรงงานไทยในต่างประเทศ 2550-2551.
- สุมารงค์ จันทวานิช. 2554. โครงการเมธีวิจัยอาวุโส สกว. เรื่อง การเตรียมความพร้อมเพื่อคุ้มครองแรงงานไทยไปทำงานต่างประเทศ : การวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมเพื่อพัฒนารูปแบบโดยการสนับสนุนของสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย.
- สุมารงค์ จันทวานิช. 2544. ตลาดแรงงานไทยในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้กับการย้ายถิ่นแห่งเอเชีย สถาบันเอเชียศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อุทัย อาทิวา. 2548. การช่วยเหลือแรงงานไทยในต่างประเทศ แบบบูรณาการกรณีถูกกดขี่ในไต้หวัน. ศูนย์อัยการคุ้มครองสิทธิประชาชนระหว่างประเทศ สำนักงานคุ้มครองสิทธิ และช่วยเหลือทางกฎหมาย แก่ประชาชน สำนักงานอัยการสูงสุด มติชนรายวัน วันที่ 2 พฤศจิกายน พ.ศ. 2548 ปีที่ 28 ฉบับที่ 10098
- http://www.cla.gov.tw/cgi-bin/siteMaker/SM_theme?page=49c05774
- <http://www.doe.go.th>
- <http://www.doe.go.th/law/law1.pdf>.
- <http://www.labour.go.th>
- <http://www.mfa.go.th>
- <http://www.taipeitimes.com/News/taiwan/archives/2005/08/30/2003269693>
- <http://www.thai.rti.org.tw>

ภาวะผู้นำสตรียุคใหม่และยุทธศาสตร์การบริหารองค์กรอัจฉริยะ เพื่อธรรมาภิบาลแบบเครือข่ายของธนาคารแห่งประเทศไทย

Modern Female Leadership and Intelligence Organization Management Strategy for Networking Good Governance for the Bank of Thailand

รุ่งทิวา จันทน์เกษร¹⁾
Roongthiwa Jangaysorn¹⁾

Abstract

The purpose of this research is to determine analyzed and propose the model of "The Modern Female Leadership and Intelligence Organization Management Strategy for Networking Good Governance: For the Bank of Thailand". The study included Quantitative Research and Qualitative Research.

Findings of the Quantitative research are as the following: Previous female leader concepts are largely involved in capability and traits personality, however in the modern of globalization and fast changing environment. There is a shift in the female leadership concept in the new era involved more well rounded knowledge and intelligent in various perspective both in scientifically and artificially. Furthermore, the modern female leadership also embraces ethics and morale principle. This change is probably be turned the female leadership concept model "From The Smart Venus To The Apex Athena." The model emphasis the important of qualification and skills essential for modern female leadership in a new era which are required to process intelligent and knowledge both in managerial strategy and people management including ethics and morale principle. This qualification can be sum up with the word "ATHENA".

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาวิเคราะห์และหารูปแบบภาวะผู้นำเชิงยุทธศาสตร์ของผู้บริหารสตรียุคใหม่ เพื่อนำมาสู่ยุทธศาสตร์การบริหารองค์กรอัจฉริยะเพื่อธรรมาภิบาลแบบเครือข่าย ของธนาคารแห่งประเทศไทยและเป็นทิศทางในการพัฒนาภาวะผู้นำยุคใหม่แก่บุคลากรขององค์กรในบริบทที่เหมาะสมสำหรับธนาคารแห่งประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า แนวคิดภาวะผู้นำที่ผ่านมาเป็นมุมมองภาวะผู้นำสตรีเพียงด้านกายภาพ ความรู้ ความสามารถ และบุคลิกภาพที่สง่างาม แต่สำหรับในยุคที่เกิดการเปลี่ยนแปลงด้านสภาพแวดล้อมอยู่ตลอดเวลา เป็นโลกไร้พรมแดน (globalization) ภาวะผู้นำสตรีเชิงยุทธศาสตร์ยุคใหม่ จะต้องมีความเฉลียวฉลาด มีความรอบรู้ในหลากหลายมิติ มีความสามารถรอบด้านทั้งทางยุทธศาสตร์และยุทธศิลป์ มีคุณธรรมและจริยธรรม ซึ่งตรงกับแนวคิด (concept model) คือ From "The Smart Venus" To "The Apex ATHENA" และผู้วิจัยนำเสนอตัวแบบ (model) ที่ให้ความสำคัญในคุณลักษณะและทักษะที่สำคัญของผู้นำยุคใหม่แห่งโลกอนาคต ที่สื่อถึง ความเฉลียวฉลาด ความสามารถทั้งในทางศาสตร์และศิลป์ (hard science & soft science) ของผู้นำสตรียุคใหม่ที่มีคุณธรรมจริยธรรม และมีความเป็นเลิศในการบริหาร ซึ่งประกอบด้วยภาวะผู้นำสตรียุคใหม่และยุทธศาสตร์การบริหารองค์กรอัจฉริยะเพื่อ

1) นักศึกษาปริญญาเอก หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาภาวะผู้นำเชิงยุทธศาสตร์ความเป็นเลิศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
ปฏิบัติงานตำแหน่ง ผู้วิเคราะห์อาวุโส ฝ่ายทรัพยากรบุคคล สายวางแผน ธนาคารแห่งประเทศไทย
PhD. Candidate Doctor of Philosophy Degree in Strategic Leadership Supremacy, Suan Dusit Rajabhat University
Senior Analyst, Human Resources Department, Strategic Capabilities Group, Bank of Thailand

ธรรมาภิบาลแบบเครือข่าย ที่มีความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ ในลักษณะที่มีความเป็นไปได้อันสอดคล้องกับบริบทของธนาคารแห่งประเทศไทย ซึ่งตรงกับคำว่า "ATHENA"

บทนำ

ในศตวรรษที่ 20 สตรีเป็นพลังสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจ มีสตรีจำนวนไม่น้อยที่ออกไปทำงานและประสบความสำเร็จ บทบาทสตรีที่เปลี่ยนมาสวมบทบาทของผู้นำ ทั้งบทบาทในประเทศ ผู้นำองค์กรทั้งภาครัฐและธุรกิจ หรือผู้นำในแวดวงต่างๆ นั้นมีจำนวนมากขึ้นตั้งจะเห็นได้จากวันเริ่มต้นของทศวรรษ-ศตวรรษ-สหัสวรรษใหม่ปี 2000 เป็นต้นมา สตรีหลายต่อหลายคนขึ้นเป็นผู้บริหารระดับสูงขององค์กรเอกชน และผู้นำในหลายประเทศ นอกจากนี้ ผู้เชี่ยวชาญจากหลายสำนัก มีความเห็นตรงกันว่าเมื่อโลกก้าวเข้าสู่สหัสวรรษใหม่ โดยเฉพาะศตวรรษที่ 21 จะกลายเป็น "ศตวรรษของสตรี" เพราะสตรียุคใหม่จะมีบทบาทและอิทธิพลสูงขึ้นในสังคมทั่วโลก ไม่ว่าจะเป็นทางด้านการเมือง เศรษฐกิจ หรือสังคมโดยรวมจนกลายเป็น "ปรากฏการณ์หนึ่ง" ของโลกที่ขยายวงกว้างออกไปไม่หยุดยั้ง

ในอดีตเคยมีความเชื่อที่ว่าสตรีไม่เหมาะกับการเป็นผู้นำ เพราะสตรีไม่มีความมั่นคงทางอารมณ์ อีกทั้งไม่เข้มแข็งพอที่จะเป็นผู้นำได้ และสังคมแวดล้อมก็มักจะทำให้คำนิยามของสตรีในทางลบเกี่ยวกับภาวะความเป็นผู้นำ ด้วยเหตุนี้สตรีจึงไม่ได้รับโอกาสเท่าเทียมกับผู้ชาย ภาพของความเป็นผู้นำในอดีตเป็นภาพของความแข็งแกร่ง เผด็จการ การบีบบังคับ และการปิดกั้น การบริหารงานมีลักษณะบนลงล่าง ผู้ตัดสินใจทางยุทธศาสตร์คือผู้ที่อยู่ระดับบน ผู้ที่อยู่ในระดับล่างลงมา มีโอกาสแสดงความคิดเห็นได้น้อย แต่เมื่อเข้าสู่ศตวรรษที่ 21 นิยามของความเป็นผู้นำได้เปลี่ยนไป โดยเริ่มมีลักษณะเป็นประชาธิปไตยมากขึ้น มีการให้ความร่วมมือในการทำงานเป็นทีม มีความเห็นอกเห็นใจกัน มีความห่วงใย เน้นความสัมพันธ์ (David Gergen, 2005) แนวคิดของผู้นำยุคใหม่ที่เปลี่ยนไปเช่นนี้เป็นสิ่งที่ผู้หญิงมีอยู่ก่อนแล้ว เนื่องจากผู้หญิงมีความอ่อนโยน นุ่มนวล ละเอียดยืดหยุ่น แต่มีความมุ่งมั่น ดังนั้น ลักษณะของผู้หญิงเหล่านี้จึงกลายเป็นข้อได้เปรียบขึ้นมาทันที (Eagly & Carli, 2007)

จากประเด็นที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยเห็นถึงความ

สำคัญจึงสนใจศึกษาภาวะผู้นำสตรียุคใหม่โดยเห็นวาทนาการแห่งประเทศไทย ซึ่งเป็นองค์กรที่มีความสำคัญในการดูแลเศรษฐกิจของประเทศ โครงสร้างบุคลากรขององค์กรมีการผสมผสานในมิติหญิงต่อชาย 54 : 46 ถ้าหากผู้วิจัยนำความสามารถที่มีอยู่โดยธรรมชาติของสตรีมาเป็นความสามารถด้านผู้นำและสร้างภาวะผู้นำรูปแบบใหม่ที่มีลักษณะผสมผสานระหว่างความอ่อนโยนอย่างสตรี และความเข้มแข็งอย่างผู้ชายให้เกิดความสมดุลและนำมาเป็นยุทธศาสตร์ในการบริหารองค์กร ซึ่งการบริหารองค์กรยุคใหม่จะต้องมีความยืดหยุ่น และผู้นำ ต้องเป็นนักสร้างเครือข่ายชั้นเลิศ เพราะการสร้างสัมพันธภาพเป็นตัวเชื่อมต่อที่สำคัญ ระหว่างพนักงาน หน่วยงานพันธมิตรเชิงกลยุทธ์ และทุกคนที่ร่วมงาน ผู้นำยุคใหม่จะต้องประสานองค์กร รู้จักใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์ บุคลากรถือเป็นทรัพยากรที่สำคัญไม่ว่าบุคคลคนนั้นจะเป็นผู้ชายหรือผู้หญิง ผู้นำต้องชักจูงให้อำนาจ ร่วมมือทำงาน และเป็นหุ้นส่วน จึงจะทำให้พนักงานทุกคน ทุกเพศทุกวัย สามารถใช้ศักยภาพของตนได้อย่างเต็มที่ เพื่อนำองค์กรไปสู่ความเป็นองค์กรอัจฉริยะ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาวิเคราะห์และหารูปแบบภาวะผู้นำเชิงยุทธศาสตร์ของผู้บริหารสตรียุคใหม่ เพื่อนำมาสู่ยุทธศาสตร์การบริหารองค์กรอัจฉริยะเพื่อธรรมาภิบาลแบบเครือข่ายของธนาคารแห่งประเทศไทยและเพื่อเป็นทิศทางในการพัฒนาภาวะผู้นำแก่บุคลากรขององค์กรในบริบทที่เหมาะสมสำหรับธนาคารแห่งประเทศไทย

วิธีการศึกษา

ผู้วิจัยกำหนดรูปแบบในการดำเนินการวิจัยแบบผสมผสาน (mixed methods research) ระหว่างการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (in-depth Interview) กับกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (key informants) เพื่อกำหนดแนวคิด (concept model) และ ตัวแบบ (model) และใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research)

โดยใช้แบบสอบถามเพื่อสำรวจความคิดเห็นที่มีต่อตัวแบบเพื่อเป็นข้อมูลส่วนเสริมหรือสนับสนุนผลการวิจัยคุณภาพ โดยมีวิธีการวิจัยดังนี้

1. การวิจัยเชิงคุณภาพ

1) **กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (key informants)** ผู้วิจัยเก็บข้อมูลจากผู้บริหารระดับสูงองค์กรต่างๆ ทั้งภาคราชการและเอกชน แบ่งเป็น 5 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มผู้นำสตรีที่มีชื่อเสียง กลุ่มผู้บริหารระดับสูงที่มีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรง (strategic stakeholder) กลุ่มผู้บริหารข้าราชการระดับสูงกลุ่มนักการเมือง และกลุ่มผู้มีส่วนรวมอื่นๆ (stakeholder) จำนวน 39 คน

2) **เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย** ใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (in-depth Interview) โดยมีคำถามการวิจัยแบบกึ่งมีโครงสร้าง (semi-structured) เป็นข้อมูลเกี่ยวกับเนื้อหาที่ต้องการศึกษา

3) **การเก็บรวบรวมข้อมูล** ผู้วิจัยเก็บข้อมูลปฐมภูมิจากผลการสัมภาษณ์ข้อมูลเชิงลึกของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ และข้อมูลทุติยภูมิ จากข้อมูลแนวคิด ทฤษฎีต่างๆ เอกสารและงานศึกษาวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ผลการสำรวจความคิดเห็น ผลการทำ focus group พนักงานระดับต่างๆ ของธนาคารแห่งประเทศไทย และผลการจัดทำ workshop ผู้บริหารของธนาคารแห่งประเทศไทย ด้านการยกเครื่ององค์กร และด้านภาวะผู้นำ

4) **การตรวจสอบข้อมูล** ใช้การตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า (triangulation method) ของ Denzin (1970) โดยเปรียบเทียบข้อมูลที่ได้ออกมาเกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎีต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง และอาศัยประสบการณ์ของที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญ เพื่อยืนยันว่าข้อมูลที่ได้ออกมาที่มีความน่าเชื่อถือ

2. การวิจัยเชิงปริมาณ

1) **ประชากร** ผู้วิจัยเก็บข้อมูลจากประชากรทั้งหมดซึ่งมีความเกี่ยวข้องโดยตรงกับหัวข้อวิจัย คือผู้บริหารระดับกลางและผู้บริหารระดับสูงของธนาคารแห่งประเทศไทย จำนวน 227 คน

2) **เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย** ใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้นเอง เพื่อสำรวจความคิดเห็นที่มีต่อตัวแบบ

3) **การเก็บรวบรวมข้อมูล** ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถาม

ที่ปรับปรุงแล้วให้กลุ่มประชากรทั้งหมด โดยส่งหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามทางวิจัยทางอิเล็กทรอนิกส์ภายในของธนาคารแห่งประเทศไทย (BOT Mail)

4) **สถิติที่ใช้ในการวิจัย** ประมวลข้อมูลใช้ โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Window โดยใช้สถิติพรรณนา (descriptive statistics) สำหรับอธิบายตัวแปรต่างๆ ได้แก่ค่าความถี่ (frequency) ค่าร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) ตามลักษณะของตัวแปร

ผลการศึกษา

จากการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ พบว่าแนวคิดและทัศนะของผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่มีต่อรูปแบบภาวะผู้นำเชิงยุทธศาสตร์ของผู้บริหารสตรียุคใหม่ต่อยุทธศาสตร์การบริหารองค์กรอัจฉริยะเพื่อธรรมาภิบาลแบบเครือข่ายของธนาคารแห่งประเทศไทย สรุปผลการศึกษาดังต่อไปนี้

1. ภาวะผู้นำสตรียุคใหม่

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญทุกกลุ่มต่างให้ทัศนะที่สอดคล้องกันว่าสตรียุคใหม่มีบทบาทและมีความสำคัญต่อความก้าวหน้าทางเศรษฐกิจ และสังคมมากขึ้น การประเมินว่ารูปแบบภาวะผู้นำของผู้หญิงนั้นมีประสิทธิผลน้อยกว่าผู้ชายนั้นมิได้อยู่บนพื้นฐานแห่งความเป็นจริง หากแต่ประเมินบนพื้นฐานทางสังคม ความเชื่อในอดีต ในทางปฏิบัติผู้นำสตรีมีความสามารถที่มีประสิทธิผลมากกว่าในเรื่องของการบริหารทีมงาน และการบริหารแบบมีส่วนร่วม (participative) นอกจากนี้มีความแตกต่างระหว่างผู้นำหญิงและชายในเรื่องจริยธรรม ผู้นำชายมีแนวโน้มที่จะผิดจริยธรรมและจรรยาบรรณมากกว่าผู้นำหญิง

2. ยุทธศาสตร์การบริหารองค์กรอัจฉริยะ

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญให้ทัศนะว่ายุทธศาสตร์การบริหารองค์กรให้ก้าวไปสู่การเป็นองค์กรอัจฉริยะนั้นจะต้องประกอบไปด้วยองค์ประกอบที่สำคัญ 3 ส่วน คือ

1) **บุคลากรในองค์กร (people)** ผู้นำจะต้องเป็นผู้นำมืออาชีพ คือ จะต้องเก่งคิด เก่งคน เก่งงาน มีจริยธรรม และจะต้องสร้างและพัฒนาบุคลากรในองค์กรให้เป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถ มีการเรียนรู้งานแลกเปลี่ยน

เปลี่ยนความรู้ และมีความรับผิดชอบงาน

2) วิสัยทัศน์และวัตถุประสงค์ขององค์กร (purpose) มีการแลกเปลี่ยนวิสัยทัศน์ร่วมกัน มีวัฒนธรรมแบบร่วมมือร่วมใจและมีหลักธรรมาภิบาล

3) ระบบงาน (process) มีกระบวนการทำงานที่มีความยืดหยุ่นเพื่อพร้อมกับการเปลี่ยนแปลง มีการทำงานแบบเครือข่ายและสร้างพันธมิตรในการดำเนินงาน มีระบบสารสนเทศที่ช่วยส่งเสริมประสิทธิภาพการทำงาน และเป็นเครื่องมือส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกัน

3. การบริหารองค์กรธรรมาภิบาลแบบเครือข่าย

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญให้ทัศนะว่าธนาคารแห่งประเทศไทยดำเนินงานด้วยหลักธรรมาภิบาล แต่ควรเพิ่มการสื่อสารประชาสัมพันธ์ข้อมูลให้แก่กลุ่มต่างๆ และสังคมให้เห็นเป็นรูปธรรม มีความชัดเจนและทันต่อเหตุการณ์ อีกทั้งควรเพิ่มทักษะทางด้านสร้างสร้างความสัมพันธ์และสร้างเครือข่ายทั้งภายในประเทศและต่างประเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

4. ภาวะผู้นำและการบริหารของธนาคารแห่งประเทศไทยในอนาคต

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญให้ทัศนะว่าผู้นำธนาคารแห่ง

ประเทศไทย ควรมีคุณลักษณะที่เปิดกว้างเปิดรับสิ่งใหม่ มีวิสัยทัศน์ที่ไกลออกไปในระดับโลก มีความสามารถในภาพรวม เป็นผู้นำทางการเงิน เป็นเสาหลักทางเศรษฐกิจของประเทศ มีความทันสมัย ทันกับเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว และรู้เท่าทันต่อการทุจริต คำนึงถึงผลประโยชน์ของประเทศเป็นหลัก และที่สำคัญต้องมีความยุติธรรม ซื่อสัตย์ โปร่งใส ด้านการบริหารควรเพิ่มในเรื่องการสร้างเครือข่ายความสัมพันธ์และมีการสื่อสารที่เหมาะสมกับทุกกลุ่ม รับฟังความคิดเห็นต่างๆ โดยมองภาพรวมของประเทศเป็นหลัก สร้างฐานความรู้ให้ประชาชนและสังคมให้มากขึ้น ในเรื่องเศรษฐกิจพอเพียงและเป็นหลักในการทำงานแบบธรรมาภิบาลให้สถาบันการเงินให้เป็นรูปธรรม สร้างภาพลักษณ์ที่ดี ให้เป็นที่น่าเชื่อถือของต่างประเทศ

5. "ATHENA" Model

จากประเด็นความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิต่างๆ ที่ให้ข้อมูลสำคัญ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ตัวแบบโดยใช้กระบวนการวิเคราะห์เชิงระบบ (system analytical) และนำเสนอแนวคิดตัวแบบ (conceptual model) และตัวแบบภาวะผู้นำสตรียุคใหม่และยุทธศาสตร์การบริหารองค์กร



รูปที่ 1 สรุปตัวแบบ (model) ภาวะผู้นำสตรียุคใหม่และยุทธศาสตร์การบริหารองค์กรอัจฉริยะเพื่อธรรมาภิบาลแบบเครือข่ายของธนาคารแห่งประเทศไทย
ที่มา: สังเคราะห์จากผลการวิจัยเชิงคุณภาพโดยใช้กระบวนการวิเคราะห์เชิงระบบโดยผู้วิจัย (รุ่งทิwa จันทน์เกษร, พศุทธิกายน - ธันวาคม 2553)

อัจฉริยะเพื่อธรรมาภิบาลแบบเครือข่ายที่มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับบริบทของธนาคารแห่งประเทศไทย ดังนี้

Concept Model : From The "Smart Venus" To The "Apex ATHENA" แนวคิดตัวแบบ "จากผู้นำสตรีที่ฉลาดและสวยงามเปรียบเสมือนเทพีวีโนส สู่นำ

สตรียุคใหม่ที่เฉลียวฉลาดปราดเปรื่อง รอบรู้ในหลายมิติ มีความสามารถรอบด้านทั้งยุทธศาสตร์และยุทธศิลป์และมีคุณธรรมเปรียบเสมือนเทพีธีน่า ผู้เป็นสุดยอดของเทพีแห่งสติปัญญา (wisdom) ของชาวกรีก"

The "ATHENA" Model เป็นตัวแบบที่ให้ความสำคัญในคุณลักษณะและทักษะที่สำคัญของผู้นำสตรี

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของภาวะผู้นำสตรียุคใหม่และยุทธศาสตร์การบริหารองค์กรอัจฉริยะเพื่อธรรมาภิบาลแบบเครือข่ายของธนาคารแห่งประเทศไทย

The ATHENA Model	S.D.	ระดับความคิดเห็น	อันดับ	
A : ความรอบรู้แห่งตน	3.91	0.39	เห็นด้วยมาก	2
- การยอมรับความเป็นตัวตน	4.50	0.56	เห็นด้วยมากที่สุด	1
- ความรับผิดชอบต่อหน้าที่ของตน	3.99	0.57	เห็นด้วยมาก	2
- การตระหนักรู้ตัวตน	3.57	0.45	เห็นด้วยมาก	3
T : ความพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง	3.88	0.43	เห็นด้วยมาก	3
- การมีวิสัยทัศน์กว้างไกล	4.02	0.51	เห็นด้วยมาก	1
- ผู้นำการเปลี่ยนแปลง	3.94	0.51	เห็นด้วยมาก	2
- สนับสนุนการเรียนรู้ขององค์กร	3.90	0.64	เห็นด้วยมาก	3
- การมอบหมายอำนาจ	3.49	0.57	เห็นด้วย	4
H : ความซื่อสัตย์สุจริต	3.44	0.55	เห็นด้วยมาก	4
- ปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียอย่างเท่าเทียม ยุติธรรม	3.67	0.55	เห็นด้วยมาก	1
- ซื่อตรงต่อหน้าที่ ยืนหยัดเพื่อความถูกต้องเป็นธรรม และคำนึงถึงผลประโยชน์ส่วนรวมเป็นสำคัญ	3.21	0.85	เห็นด้วย	2
- ความโปร่งใสในการดำเนินงาน สามารถอธิบายและตรวจสอบได้	2.99	0.79	เห็นด้วย	3
E : ความสัมพันธ์และผูกพัน	3.11	0.51	เห็นด้วย	6
- การสร้างค่านิยมร่วม มีวัฒนธรรมแบบร่วมมือ ร่วมใจ	3.36	0.65	เห็นด้วย	1
- การสร้างความผูกพันและศรัทธา	3.18	0.53	เห็นด้วย	2
- การมุ่งเน้นที่ผลงาน	2.92	0.58	เห็นด้วย	3
N : การสร้างเครือข่าย	3.96	0.48	เห็นด้วยมาก	1
- สื่อความสัมพันธ์ผล	4.11	0.82	เห็นด้วยมาก	1
- ความเข้าใจความหลายหลายทางวัฒนธรรม	3.99	0.54	เห็นด้วยมาก	2
- การสร้างเครือข่ายและสัมพันธภาพ	3.84	0.67	เห็นด้วยมาก	3
A : ความสามารถในการเผชิญกับอุปสรรค	3.30	0.46	เห็นด้วย	5
- การสร้างกำลังใจให้กับตนเอง	3.87	0.49	เห็นด้วยมาก	1
- การควบคุมปัญหา	3.41	0.63	เห็นด้วยมาก	2
- ความรับผิดชอบในการแก้ปัญหา	3.00	0.71	เห็นด้วย	3
- การกำหนดสติ	2.92	0.59	เห็นด้วย	4
รวม	3.85	0.37	เห็นด้วยมาก	

ที่มา: วิเคราะห์และสรุปโดยผู้วิจัย (นางสาวรุ่งทิภา จันทน์เกษร, มกราคม - เมษายน 2554)

ยุคใหม่ของธนาคารแห่งประเทศไทยที่สื่อถึงความเฉลียวฉลาด และความสามารถทั้งในทางศาสตร์และศิลป์ (hard side & soft Side) ของผู้นำสตรียุคใหม่ที่มีคุณธรรมจริยธรรม และมีความเป็นเลิศในการบริหาร ซึ่งประกอบด้วยคุณลักษณะภาวะผู้นำสตรีและยุทธศาสตร์การบริหารธนาคารแห่งประเทศไทย เพื่อมุ่งไปสู่การเป็นองค์กรอัจฉริยะแบบเครือข่ายและธรรมาภิบาล ประกอบด้วย 6 ด้าน มีปัจจัยในแต่ละด้านรวม 20 ปัจจัย ดังรายละเอียดตามรูปที่ 1

จากผลการวิจัยเชิงปริมาณในการตรวจสอบความคิดเห็นของผู้บริหารระดับกลางและระดับสูงต่อตัวแบบ The "ATHENA" Model ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีความเห็นต่อภาวะผู้นำสตรียุคใหม่และยุทธศาสตร์การบริหารองค์กรอัจฉริยะเพื่อธรรมาภิบาลแบบเครือข่ายในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.37 โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ในด้านการสร้างเครือข่าย ความรอบรู้แห่งตน การพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง ความซื่อสัตย์สุจริต และระดับเห็นด้วย ในด้านความสามารถในการเผชิญกับอุปสรรค และการสร้างความสัมพันธ์และผูกพัน โดยมีรายละเอียดตามตารางที่ 1

อภิปรายผล

จากการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์และสังเคราะห์พบว่า The "ATHENA" Model เป็นตัวแบบที่ให้ความสำคัญในคุณลักษณะและทักษะที่สำคัญของภาวะผู้นำสตรียุคใหม่ของธนาคารแห่งประเทศไทย ที่สื่อถึงความเฉลียวฉลาด ความสามารถทั้งในทางศาสตร์และศิลป์ (hard science & soft science) ของผู้นำสตรียุคใหม่ที่มีคุณธรรมจริยธรรม และมีความเป็นเลิศในการบริหาร ที่เหมาะสมกับภาวะผู้นำสตรียุคใหม่และยุทธศาสตร์การบริหารธนาคารแห่งประเทศไทยเพื่อมุ่งไปสู่การเป็นองค์กรอัจฉริยะเพื่อธรรมาภิบาลแบบเครือข่าย และทำการวิจัยเชิงปริมาณเพื่อตรวจสอบความคิดเห็นต่อตัวแบบ The "ATHENA" กับผู้บริหารระดับกลางและระดับสูงของธนาคารแห่งประเทศไทยพบว่า

N: Networking การสร้างเครือข่าย

จากผลการวิจัยเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณมีความเห็นที่สอดคล้องกันโดยให้ความสำคัญในการสร้างเครือข่ายและความสัมพันธ์มากที่สุดเป็นลำดับแรก โดยเห็นว่าธนาคารแห่งประเทศไทยต้องมีการกำหนดยุทธศาสตร์และยุทธวิธีการสร้างเครือข่ายและความสัมพันธ์กับผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารและประสานในการดำเนินนโยบายต่างๆ ให้มากขึ้นกว่าในปัจจุบัน และสร้างเครือข่ายความสัมพันธ์ระหว่างสายงานต่างๆ ภายในองค์กร และกับองค์กรภายนอกอย่างเหมาะสมโดยไม่เอื้อประโยชน์ต่อกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง เพื่อสนับสนุนให้งานสำเร็จและภาพลักษณ์ที่ดี

ซึ่งสอดคล้องกับบทความ "How is network leadership different from organizational leadership and why is understanding this difference important?" ของ Claire Reinelt (2010) ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งในงานวิจัย "The Leadership for a New Era" ในหัวข้อ The Leadership and Networks series" ที่เห็นว่าผู้นำยุคใหม่ควรจะต้องมีทักษะในเรื่องของการสร้างเครือข่าย เพื่อที่สามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงในการบริหารจัดการยุคใหม่ การสร้างเครือข่ายและความสัมพันธ์จะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จได้

A : Authentic Self ความรอบรู้แห่งตน

จากการวิจัยเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณมีความเห็นที่สอดคล้องกันโดยพบว่ากลุ่มตัวอย่างดังกล่าวให้ความสำคัญภาวะผู้นำในด้าน ความรอบรู้แห่งตน กล่าวคือ ผู้นำสตรียุคใหม่จะต้องฝึกฝนตน บริหารงานอย่างสมดุลงานเพื่อประโยชน์แก่ตน สังคม และส่วนรวม ซึ่งหากพิจารณาในรายปัจจัยแล้วพบว่า ให้ความสำคัญในเรื่องการยอมรับความเป็นตัวตน (Self-acceptance) มากที่สุด กล่าวคือ ผู้นำสตรียุคใหม่จะต้อง มีความรู้ ทักษะและความสามารถในการประกอบกิจการงานและบริหารคนรอบข้างได้อย่างมีประสิทธิภาพสามารถนำทีมงานให้สร้างผลงานได้ นอกจากนี้ ผู้นำสตรียุคใหม่จะต้องมีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ของตนเอง (Self-responsibility) มีสัมพันธภาพที่ดีกับครอบครัว สามารถจัดเวลาดูแลสมาชิกในครอบครัวได้เหมาะสม สามารถทำตัวเป็นสมาชิกที่ดีของสังคมและส่งเสริมช่วยเหลือสนับสนุน

กิจกรรมเพื่อพัฒนาสังคม และตระหนักรู้ตัวตน (Self-awareness) สามารถพัฒนาตนเองให้มีชีวิตส่วนตัว (Personal life) ที่ดีมีความสุขสมบูรณ์ทั้งสุขภาพกายและใจ มีทัศนคติที่ดีในชีวิต มีวุฒิภาวะทางอารมณ์ที่ดี

สอดคล้องกับภาวะผู้นำแบบองค์รวม (Total Leadership) ตามแนวคิดของ Stewart D. Friedman (2008) ในหนังสือ Total Leadership : Be a Better Leader, Have a Richer ที่ศึกษาว่าหลักในการพัฒนาภาวะผู้นำที่สมบูรณ์และเพียบพร้อมจะประกอบด้วยกิจกรรมใน 4 มิติ คือ 1. การพัฒนาชีวิตส่วนตัว (Individual/ Personal Development) 2. มีความรู้ความสามารถในการทำงานอาชีพในองค์กรกับทีมต่างๆ ได้ดี 3. มีความสัมพันธ์ที่ดีกับสมาชิกในครอบครัว เช่น ทำตัวเป็นสามีภรรยา บิดาหรือมารดาที่ดี และ 4. ทำตัวเป็นสมาชิกที่ดีมีคุณภาพต่อสังคม การที่ใครคนหนึ่งประสบความสำเร็จในการสร้างผลงานที่ดีครบ 4 มิตินั้นถือว่ามีชัยชนะใน 4 มิติ (Four wins)

T : Transformation ความพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง

ด้านยุทธศาสตร์องค์กรอัจฉริยะ ผลการวิจัยเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณมีความเห็นที่สอดคล้องกันโดยพบว่า องค์กรที่เป็นอัจฉริยะนั้น จะต้องเป็นองค์กรที่มีความสามารถที่จะเผชิญอุปสรรค ปรับตัวรับมือกับความยากลำบาก (Resilient)ท่ามกลางความผันผวนไม่แน่นอนของสังคมหรือของโลก ได้ ซึ่งหากองค์กรประกอบของปัจจัยดังกล่าวแล้วพบว่าการมีวิสัยทัศน์กว้างไกล (Ex-tremity vision) มีความสำคัญเป็นลำดับแรก กล่าวคือ ผู้นำยุคใหม่จะต้องกำหนดทิศทางกลยุทธ์และยุทธศาสตร์การดำเนินงานขององค์กรให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป ตลอดจนถึงติดตามและวิเคราะห์กลยุทธ์การดำเนินงานอยู่เสมอ นอกจากนี้ จะต้องเป็นผู้มีการเปลี่ยนแปลง (Change agent) คือ ผู้นำต้องกระตุ้น จูงใจ และให้คำปรึกษาแนะนำให้สมาชิกองค์กรเข้าใจ ยอมรับ การเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่เกิดขึ้นและปรับตัวได้อย่างเหมาะสมกับสถานการณ์ ประกอบกับ จะต้องสนับสนุนการเรียนรู้ขององค์กร (Facilitating organizational learning) โดยการสร้างบรรยากาศองค์กรในเชิงบวก พัฒนา ส่งเสริม กระตุ้นพนักงานในองค์กรให้มีการเรียนรู้ แลก

เปลี่ยนประสบการณ์อย่างต่อเนื่อง จะทำให้เกิดการต่อยอดความรู้ และยกระดับความรู้ตลอดเวลา (Knowledge leverage) และผู้นำเองต้องเอื้ออำนาจ (Empowerment) ให้สมาชิกได้รับผิดชอบงานแบบเบ็ดเสร็จ ให้พนักงานมีส่วนร่วมในการบริหารงาน แสดงการยอมรับและเชื่อมั่น ผู้นำต้องไม่ปฏิบัติงานแบบ Routine แต่ต้องกระจายงานให้พนักงาน

สอดคล้องกับแนวคิดองค์กรอัจฉริยะของ Kris Ruyaporn (2000) บทความ APIC Leadership Series 2000 ที่กล่าวว่าการสร้างองค์กรอัจฉริยะเป็นกระบวนการที่ต้องต่อเนื่อง เพราะการเรียนรู้และการประสานที่เกิดขึ้นนั้น จำเป็นที่ต้องมีการหมุนเวียนไปอย่างต่อเนื่อง และต้องมีการปรับปรุงทั้งในทิศทางที่จะนำพาความเก่งขององค์กร การสร้างกระบวนการปลดปล่อยอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งกระบวนการนี้แบ่งเป็นห้าขั้นตอนด้วยกันหรือที่เราเรียกกันว่า " S-M-A-R-T Organization Development Process ประกอบด้วย

S - Strategic vision and cultural formation การกำหนดวิสัยทัศน์และวัฒนธรรม

M - Manage intelligence empowerment process การสร้างพิมพ์เขียวของการเจริญเติบโตของพนักงานทุกคนในองค์กร

A - Architect organization competencies การวางโครงสร้างในการพัฒนาทักษะหลักขององค์กร

R - Realign win-win learning system การสร้างระบบการเรียนรู้ขององค์กร

T - Transform wisdom into action การสร้างความสามารถให้กลายเป็นเอกลักษณ์อย่างเป็นรูปธรรม

H : Honesty ความซื่อสัตย์สุจริต

จากผลการวิจัยเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณมีความเห็นที่สอดคล้องกันโดยพบว่า ผู้นำยุคใหม่ไม่ใช่เพียงแต่มีความสามารถทางการบริหารจัดการเท่านั้น แต่ต้องเป็นผู้ที่มีคุณธรรม จริยธรรม และสุจริตธรรม โดย องค์กรประกอบรายปัจจัยแล้ว ส่วนใหญ่เห็นว่าผู้นำต้องปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียอย่างเท่าเทียม ยุติธรรมไม่ลำเอียง มีความเป็นกลาง (Equitable Treatment) และปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ กล้ายืนหยัดเพื่อความถูกต้องเป็นธรรม และคำนึงถึงผลประโยชน์ส่วนรวมเป็นสำคัญด้วย

(Honesty & Integrity) และในการดำเนินงาน สามารถอธิบายและตรวจสอบได้ (Transparency)

สอดคล้องกับแนวคิดของ Leo J. Hindery (2005) หนังสือเรื่อง It takes a CEO: It's time to lead with Integrity ที่เห็นว่าผู้นำต้องเป็นผู้มีคุณสมบัติโดดเด่นแตกต่างจากบุคคลอื่นอย่างชัดเจน และที่สำคัญที่สุดก็คือ ต้องเป็นบุคคลที่จุดยืนมั่นคง ในการทำงานด้วยจิตสำนึกในคุณธรรมและจริยธรรม ภายใต้หลักการอันถูกต้อง โปร่งใส ตรงไปตรงมา รวมทั้งให้ความเป็นธรรมแก่ทุกฝ่าย แม้ว่าจะมีความยากลำบากในการปฏิบัติหน้าที่เพียงใดก็ตาม ซึ่งเงื่อนไขดังกล่าวเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่จะช่วยผลักดันให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายขององค์กร เพิ่มมูลค่าและสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย

A : Adversity Quotient ความสามารถในการเผชิญกับอุปสรรค

จากผลการวิจัยเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณมีความเห็นที่สอดคล้องกันโดย เห็นว่าการเป็นผู้นำนั้นจะต้องมีทักษะ ความสามารถของบุคคลในการฝ่าฟันกับปัญหา และความยากลำบากต่างๆ ที่เป็นอุปสรรคขวางกั้นในการดำเนินชีวิตด้านต่างๆ ด้วยความกระตือรือร้นอย่างแรงกล้า กล้าที่จะทำตามสิ่งที่ตนได้ตั้งเป้าหมายไว้ และก้าวไปสู่จุดหมายนั้น เพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศอย่างมุ่งมั่น

ซึ่งเป็นไปตามแนวคิดการศึกษาของ Paul G. Stoltz, Ph.D. (1997) ผู้เสนอแนวความคิด และแนวทางพัฒนาศักยภาพของบุคคลที่สามารถเผชิญกับปัญหา และพยายามหาหนทางแก้ไข อย่างไม่หยุดหย่อน ด้วยพลังจิตใจที่จะพัฒนางานอย่างต่อเนื่อง

E : Engagement การสร้างความสัมพันธ์และความผูกพัน

จากผลการวิจัยเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณมีความเห็นที่สอดคล้องกันโดยพบว่า ผู้นำจะต้องบริหารกระบวนการทัศน์และสร้างความมุ่งมั่น ทำให้สมาชิกทำงานร่วมกันเพื่อให้บรรลุเป้าหมายและสร้างภาวะผู้นำให้เกิดทั่วทั้งองค์กร ด้วยการส่งเสริม พัฒนา กระตุ้นให้สมาชิกมีส่วนร่วม ปฏิบัติตามค่านิยมร่วม มีวัฒนธรรมแบบร่วมมือร่วมใจ (connect & collaboration) สร้างความสัมพันธ์

เชิงบวกสู่ทำงานร่วมกัน เพื่อประสานสัมพันธ์ ให้เกิดการเสริมพลัง (Synergy) รวมทั้งสามารถประสานความแตกต่างของในทีมเข้าด้วยกัน

สอดคล้องกับการศึกษาของ Daniel R. Denison (1990) ในปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กรและประสิทธิผลขององค์กร พบว่าวัฒนธรรมองค์กรจะส่งผลต่อประสิทธิผล (Effectiveness) ขององค์กรเป็นอย่างมาก เมื่อวัฒนธรรมนั้นก่อให้เกิด

1. การผูกพัน (Engagement) และการมีส่วนร่วม (Involvement) ในองค์กร

2. การปรับตัว (Adaptability) ที่เหมาะสมกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกองค์กร

3. การประพฤติปฏิบัติได้สม่ำเสมอ (Consistency) ซึ่งจะก่อให้เกิดการทำงานที่ประสานกันและสามารถคาดหมายพฤติกรรมต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้นได้ และ 4. มีภารกิจและวิสัยทัศน์ (Vision) ขององค์กรที่เหมาะสม ทำให้องค์กรมีกรอบและทิศทางการดำเนินงานที่ชัดเจน ปัจจัยทั้ง 4 ส่วนนี้ หากผู้นำแสดงภาวะผู้นำสามารถจูงใจพนักงานมีความผูกพันกับองค์กรก็จะทำให้องค์กรสามารถบรรลุสู่ประสิทธิผล (Effectiveness) ตามที่ต้องการได้

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเพื่อการนำไปใช้ประโยชน์

ตัวแบบ The "ATHENA" Model มีความเหมาะสมที่จะนำไปเป็นทิศทางในการพัฒนาภาวะผู้นำเชิงยุทธศาสตร์ของธนาคารแห่งประเทศไทยเพื่อก้าวไปสู่ความเป็นองค์กรอัจฉริยะเพื่อธรรมาภิบาลแบบเครือข่าย ในประเด็นที่สำคัญ ดังนี้

1) ภาวะผู้นำเชิงยุทธศาสตร์ยุคใหม่ The "ATHENA" Model เป็นหัวใจสำคัญในการพัฒนาภาวะผู้นำยุคใหม่ ไม่จำกัดเฉพาะเพียงแต่ผู้นำสตรีเท่านั้น แต่สำหรับผู้นำยุคใหม่เพื่อให้มีความสามารถในการบริหารและนำองค์กรไปสู่ความเป็นอัจฉริยะได้เป็นยุทธศาสตร์ในการสร้างกระบวนการพัฒนาภาวะผู้นำร่วมภายในองค์กร โดยทุกคนที่เกี่ยวข้องสามารถผลักดันนำ ผลัดกันตามในแต่ละสถานการณ์ สามารถทำงานร่วมกันเป็นทีมแต่ไม่ใช่ทีมที่มีผู้นำเพียงคนเดียวคนใดคนหนึ่ง แต่เป็นทีมซึ่งอาจมีการสลับปรับเปลี่ยนผู้นำ โดยขึ้นกับธรรมชาติของงาน

หรือธรรมชาติรอบข้างของงานนั้นๆ ส่วนการพัฒนาภาวะผู้นำส่วนบุคคล ผู้นำสตรีควรมีนิสัยเป็นผู้อดทน การรับฟังผู้อื่น และควบคุมอารมณ์ใช้เหตุผลในการทำงาน มีวุฒิภาวะทางอารมณ์ที่ดี สามารถเชื่อมโยงบทบาททั้งในชีวิตส่วนตัวและบริหารงานอย่างสมดุล พัฒนาศักยภาพที่สามารถเผชิญกับปัญหา และพยายามหาหนทางแก้ไขอย่างไม่หยุดหย่อนด้วยพลังจิตใจที่จะพัฒนางานอย่างต่อเนื่องเพื่อประโยชน์แก่ตน สังคม และส่วนรวม ตามตัวแบบ (model) ในปัจจัย A: ความรอบรู้แห่งตน (authentic self) และความสามารถในการเผชิญกับอุปสรรค (adversity quotient)

2) ยุทธศาสตร์การบริหารองค์กรอัจฉริยะแบบเครือข่ายธรรมาภิบาล ในฐานะที่เป็นผู้นำทางด้านเศรษฐกิจและนโยบายการเงินของประเทศ ผู้นำของธนาคารแห่งประเทศไทย จะต้องมีความมีจุดยืน (position) ขององค์กรที่มั่นคง เป็นสัญลักษณ์ขององค์กร (branding) ที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ยึดผลประโยชน์ของประเทศชาติเป็นหลัก มีการกำหนดยุทธศาสตร์ตามหลักธรรมาภิบาล (good governance) อย่างเป็นรูปธรรม สร้างผลงานที่ก่อให้เกิดความมั่นใจในเศรษฐกิจของประเทศ ทั้งในสายตาของประชาชนในประเทศและต่างประเทศ มีกลยุทธ์การสร้างเครือข่ายพันธมิตรกับองค์กรอื่นทั้งในประเทศและระหว่างประเทศเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารและสนับสนุนเกื้อกูลกันในสถานการณ์จำเป็น รวมทั้งเพื่อความสอดคล้องประสานในการดำเนินนโยบายต่าง ๆ และสามารถสื่อสารสร้างความเข้าใจต่อสาธารณชนเกี่ยวกับงานของ ธนาคารแห่งประเทศไทย ในด้านต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้องและน่าเชื่อถือ ตามตัวแบบ (Model) ในปัจจัย H: ความซื่อสัตย์สุจริต (Honesty) และ N: การสร้างเครือข่าย (Networking)

ในด้านของกระบวนการทำงาน (Process) สภาพแวดล้อมต่าง ๆ เปลี่ยนแปลงอย่างไม่หยุดนิ่งและรวดเร็ว ระบบการทำงานกำลังแปรเปลี่ยนเป็น Tele-working และคนทำงานกำลังแปรสภาพเป็น Tele-workers ทั้งหมดนี้ทำให้ระบบการแบ่งงานกันทำ (Division Labor) กำลังแปรเปลี่ยนไปอย่างสำคัญ ผู้นำต้องสามารถนำการเปลี่ยนแปลง (Change agent) และพร้อมที่จะตอบสนองต่อปัญหาใหม่ ๆ และการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น มีความจำเป็นที่จะต้องปรับเปลี่ยนวิธีคิดและวิธีทำงาน การ

บริหารองค์กรแบบเก่าใช้ไม่ได้แล้ว ผู้นำต้องสามารถปรับเปลี่ยนองค์กรที่ไม่มีลักษณะขั้นตอนการบังคับบัญชาในแนวคิดโดยเปลี่ยนเป็นแบบราบเชื่อมโยงกันเป็นเครือข่ายการทำงาน ที่มีความยืดหยุ่นเหมาะสม ทันต่อการเปลี่ยนแปลง สอดคล้องกับหน้าที่และการบรรลุเป้าหมายขององค์กร ตามตัวแบบ (Model) ปัจจัย T: ความพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง (Transformation)

ภาวะ Aging และการขาดช่วงของบุคลากรที่มีศักยภาพ (Potential People) ทำให้โครงสร้างประชากรของธนาคารแห่งประเทศไทย เปลี่ยนแปลงไป การบริหารทรัพยากรบุคคลมีความสำคัญอย่างมาก ต้องตอบสนองให้ทันต่อความต้องการของพนักงานที่มีลักษณะหลากหลายมากขึ้นผู้นำที่มีการแสดงออกในบทบาทของหัวหน้าต่อลูกน้องอย่างเหมาะสม ไม่ว่าจะเป็นเรื่องการสอนงาน (coaching) การเป็นพี่เลี้ยง (mentoring) พัฒนาระดับ (motivating) ให้เกิดภาวะผู้นำ การเอื้ออำนาจ (empowerment) ให้สมาชิกได้รับผิดชอบงานแบบเบ็ดเสร็จ ให้พนักงานมีส่วนร่วมในการบริหารงาน แสดงการยอมรับและเชื่อมั่น รวมทั้งสนับสนุนการเรียนรู้ขององค์กร (facilitating organizational learning) โดยการสร้างบรรยากาศองค์กรในเชิงบวก พัฒนา ส่งเสริม กระตุ้นพนักงานในองค์กรให้มีการเรียนรู้ แลกเปลี่ยนประสบการณ์อย่างต่อเนื่อง จะเป็นปัจจัยสำคัญในการผูกใจให้พนักงานทำงานอย่างเต็มความสามารถ และมีความสุข ซึ่งจะทำให้ขับเคลื่อนงานต่าง ๆ ไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Effectiveness) ตามตัวแบบ (Model) ปัจจัย E: การสร้างความสัมพันธ์และความผูกพัน (Engagement)

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

การวิจัยในอนาคตจำเป็นต้องศึกษาอย่างต่อเนื่องโดยทำการวิจัยเพื่อตรวจสอบภาวะผู้นำและการบริหารองค์กรธรรมาภิบาลแบบเครือข่ายตามการพัฒนาภาวะผู้นำในปัจจัยต่างๆ รวม 20 ปัจจัยตามแบบ The "ATHENA" Model โดยมีการติดตาม รับฟังความคิดเห็นจากภายใน และภายนอกองค์กร มีการประเมินผลการพัฒนาภาวะผู้นำในรูปแบบดังกล่าว เพื่อบ่งบอกว่ายุทธศาสตร์การบริหารองค์กรธรรมาภิบาลแบบเครือข่ายสามารถนำไปและขับเคลื่อนระบบเศรษฐกิจและสังคมในศตวรรษที่ 21 โดยมีเป้าหมายสำคัญคือการพัฒนา

เศรษฐกิจให้เจริญเติบโตอย่างมีประสิทธิภาพและอย่างยั่งยืน ภายใต้ข้อจำกัดของกระบวนการโลกาภิวัตน์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งความสามารถที่จะทำให้สังคมมีความแตกต่างระหว่างฐานะทางเศรษฐกิจน้อยลงและสร้างความมั่นใจว่าผลได้อันเกิดจากความเติบโตทางเศรษฐกิจจะได้รับการแบ่งปันและกระจายความเจริญอย่างทั่วถึงและเป็นธรรมในการเป็นเครือข่ายแบบธรรมาภิบาล ไม่ใช่แปรเปลี่ยนยุทธศาสตร์ดังกล่าวเป็นการประสานผลประโยชน์ร่วมกันของกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งเท่านั้น

เอกสารอ้างอิง

- Alice H. Eagly, Linda L. Carli. 2007. Through the Labyrinth: The Truth About How Women Become Leaders . Harvard Business press. N.Y.320 pp.
- Claire Reinelt .2010. "How is network leadership different from organizational leadership and why is understanding this difference important?" Leadership for a New Era (LNE) collaborative research initiative : <http://www.leadershipforanewera.org> :1-2 pp
- Daniel R. Denison. 1997. Corporate Culture and Organizational Effectiveness. Denison Consulting; 2nd edition N.Y.267 pp.
- David Gergen, Linda Coughlin. 2005. Enlightened Power: How Women Are Transforming the Practice of Leadership. Jossey-Bass . N.Y. 519 pp
- Denzin, Norman K. 1970 .The research act in sociology: A theoretical introduction to sociological methods. Butterworths (London) 360 pp.
- Kris Ruyaporn. 2000. APIC Leadership Series 2000. Asia Pacific Innovation Center Co., Ltd. (<http://www.e-apic.com>) :1-2 pp
- Leo J. Hindery. 2005. It takes a CEO: It's time to lead with Integrity.FP Free Press, N.Y. 208 pp.
- Paul G.Stoltz. 1997. Adversity Quotient :Turning Obstacles into Opportunities. John Wiley & Son N.Y.323 pp.
- Stewart D. Friedman. 2008. Total Leadership : Be a Better Leader, Have a Richer Life . Harvard Business Press. N.Y.259 307 pp.

การถ่ายทอดทางสังคมในองค์กร จิตลักษณะ คุณภาพชีวิตการทำงานและ
พฤติกรรมการทำงานของพนักงานโรงแรมในกรุงเทพมหานคร
Organizational Socialization, Psychological Characteristics, Quality of Work Life and
Work Behaviors of Hotel Employees in Bangkok

อัจนา เตมีย์¹⁾
Ajana Temee¹⁾

Abstract

The objectives of this research study were to examine the relationships among organizational socialization, psychological characteristics, qualities of work life, and work behaviors of hotel employees. In addition, it was aimed at studying the predictive power of those variables on work behaviors of the employees. This quantitative research utilized questionnaires to collecting data from 400 employees of five-star hotels in Bangkok.

Significant results found are as following: (a) organizational socialization as a whole and at each level were positively related to work behaviors of the hotel employees; (b) the organizational socialization were also positively related to employees' psychological characteristics of future orientation with self-control and achievement motivation; (c) the two psychological characteristics were positively related to employees' work behaviors; (d) qualities of work life in all and every aspect were positively related to employees' work behaviors; and (e) organizational socialization and psychological characteristic of achievement motivation together exerted 41.1 percent predictive power on employees' work behaviors. The results indicate the significance and need of the organizational socialization in developing employees' desirable work behaviors and a need of inducing employees' achievement motivation in order to improve employees' work behaviors as well.

Keyword: organizational socialization, psychological characteristic, achievement motivation, quality of work life, work behaviors of hotel employees

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างการถ่ายทอดสังคมขององค์กร จิตลักษณะ คุณภาพชีวิตการทำงาน และพฤติกรรมการทำงานของพนักงานโรงแรม รวมทั้งศึกษาความสามารถในการพยากรณ์ของตัวแปรที่กล่าวถึงข้างต้นที่มีต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน โดยทำการวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาวในกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน

ผลวิจัยพบว่า (ก) การถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรโดยรวมและทุกชั้นตอนมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานโรงแรม (ข) การถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับจิตลักษณะด้านการมุ่งอนาคตควบคุมตนเองและด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของพนักงาน (ค) จิตลักษณะด้านการมุ่งอนาคตควบคุมตนเองและแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานโรงแรม (ง) คุณภาพชีวิตการ

1) วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์กร) สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

Master of Science (Human Resource and Organization Development), National Institute of Development Administration (NIDA)

ทำงานโดยรวมและแต่ละด้านมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน และ (จ) เฉพาะการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กร และจิตลักษณะด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการทำงานของพนักงานโรงแรมได้ร้อยละ 41.1 ผลที่พบดังกล่าวนี้บ่งชี้ความสำคัญอันจำเป็นของการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กร โรงแรมที่มีความเกี่ยวข้องในการเสริมสร้างพฤติกรรมการทำงานที่เหมาะสมของพนักงานโรงแรม รวมทั้งความสำคัญของการพัฒนาจิตลักษณะของพนักงานในด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์เพื่อร่วมพัฒนาพฤติกรรมการทำงานพร้อมกันไป

คำสำคัญ: การถ่ายทอดทางสังคมในองค์กร จิตลักษณะ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ คุณภาพชีวิตการทำงาน และพฤติกรรมการทำงานของพนักงานโรงแรม

บทนำ

ธุรกิจโรงแรมมีความสำคัญต่อรายได้ของประเทศไม่น้อยกว่าธุรกิจอื่นๆ การแข่งขันในธุรกิจประเภทนี้จึงอยู่ในระดับค่อนข้างสูงและมีแนวโน้มการขยายตัวอย่างต่อเนื่อง โดยมีรายงานข้อมูลจากกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาพบว่า สำหรับตลาดนักท่องเที่ยวชาวไทย การท่องเที่ยวของคนไทยจะมีอัตราเพิ่มร้อยละ 4.6 สามารถสร้างเงินหมุนเวียนได้ประมาณ 4.32 แสนล้านบาท ส่วนตลาดนักท่องเที่ยวต่างประเทศ คาดว่าน่าจะมีอัตราเพิ่มขึ้นถึงร้อยละ 9 และสามารถสร้างรายได้ให้กับประเทศได้ถึง 6.55 แสนล้านบาท (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2554) ฉะนั้นเพื่อรองรับอัตราการขยายตัวด้านการท่องเที่ยวของประเทศไทยที่กำลังเพิ่มสูงขึ้น ทำให้โรงแรมต่างๆ พยายามหาจุดแข็งของตนเองเพื่อขับเคลื่อนองค์กรให้บรรลุถึงเป้าหมาย โดยทั่วไปมุ่งเป้าไปที่การปฏิบัติงานของพนักงานทุกระดับในองค์กร โดยเน้นพัฒนาพฤติกรรมการทำงานที่ดีที่เหมาะสม โดยเฉพาะในด้านการบริการที่เลิศ การมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีในหน่วยงาน ความสามารถในการสื่อสารได้อย่างชัดเจนถูกต้องตรงตามประเด็น รวมทั้งพฤติกรรมการทำงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต เป็นต้น (สมิต, 2552:27)

องค์กรและนักวิชาการที่เกี่ยวข้องจำนวนมากได้ให้ความสนใจปัจจัยที่มีความเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในองค์กรซึ่งพบว่ามีหลายปัจจัยด้วยกัน เช่น การถ่ายทอดทางสังคมในองค์กร (Deaux and Wrightsman, 1988 อ้างใน บังอร, 2538) ซึ่งเป็นกระบวนการถ่ายทอดที่ประกอบด้วยหลายวิธี ไม่ว่าจะเป็นการฝึกงาน การปฐมนิเทศ การฝึกอบรม การสอนงาน เป็นต้น วิธีการเหล่านี้มีส่วนสำคัญในการช่วยให้พนักงานเกิดการรับรู้ถึงบทบาทหน้าที่ เป้าหมาย ทิศทาง

วัฒนธรรม ค่านิยมหลักของหน่วยงานและองค์กรร่วมกันทำให้เกิดแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนมากยิ่งขึ้น (Wanous, 1992: 203) ทั้งนี้จิตลักษณะส่วนบุคคลยังส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมของคนดีและคนเก่ง รวมทั้งพฤติกรรมการทำงานอีกด้วย (ดวงเดือน, 2538) อย่างไรก็ตาม การมุ่งเน้นพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานยังช่วยให้พนักงานเกิดแรงจูงใจและความสุขในการทำงาน ทั้งยังส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของบุคคลและองค์กร (ผจญ, 2547: 30)

พฤติกรรมการทำงานของพนักงาน (Work Behaviors of Employees)

นักวิชาการต่างประเทศได้สนใจศึกษาพฤติกรรมการทำงานอย่างจริงจังมานานกว่า 40 ปี โดยมีการแจกแจงความหมายของพฤติกรรมการทำงานเพื่อให้สามารถวัดและประเมินผลได้ เช่น Baruch (1968: 136) กล่าวว่า พฤติกรรมการทำงานหมายถึง สิ่งที่บุคคลแสดงออกเพื่อตอบสนอง หรือกระทำการสิ่งใดสิ่งหนึ่งในขณะปฏิบัติงาน ซึ่งสามารถสังเกตหรือวัดได้ตรงกัน สำหรับ U.S. Department of Labor (2007) พิจารณาพฤติกรรมการทำงานจากกิจกรรมการดำเนินการเพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายของงาน โดยเน้นไปที่พฤติกรรมการทำงานตามหน้าที่ ด้วยการนำความรู้ ทักษะ และความสามารถมาประยุกต์ใช้นักวิชาการไทย เช่น กรรณิการ์ (2547: 30) และสมโภชน์ (2550) ก็ได้ให้ความหมายในทำนองเดียวกันนี้ ทำให้กล่าวได้ว่า พฤติกรรมการทำงาน หมายถึง การปฏิบัติงานของพนักงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบตามที่ได้รับมอบหมาย และเป็นการปฏิบัติงานที่ดีและเหมาะสมตามศักยภาพ ความรู้ ความสามารถของพนักงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย และเป็นไปตามนโยบายขององค์กร

พฤติกรรมการทำงานมีองค์ประกอบที่น่าสนใจหลายองค์ประกอบ ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้พิจารณา รูปแบบของพฤติกรรมการทำงาน ตามแนวคิดที่ Gibson และคณะ (1973, อ้างใน เสาวนีย์, 2548: 18) และ อาร์ (2537) ได้เสนอไว้คือ (1) พฤติกรรมการแก้ปัญหา (2) พฤติกรรมด้านการติดต่อสื่อสาร (3) พฤติกรรมด้านการสังเกต (4) พฤติกรรมด้านการเคลื่อนไหว (5) พฤติกรรมทางด้านมนุษยสัมพันธ์ (6) พฤติกรรมทางด้านความเป็นผู้นำ และ (7) ระดับความทะเยอทะยาน/การมุ่งความสำเร็จ และได้รวบรวมองค์ประกอบพฤติกรรมการทำงานที่พิจารณาได้ว่าเกี่ยวข้องกับการทำงานในโรงแรม ตามแนวคิดของนักวิชาการไทยหลายท่าน ได้แก่ พฤติกรรมการบริการ (สมิต, 2552) พฤติกรรมด้านมนุษยสัมพันธ์ (พรรณทิพย์, 2549) พฤติกรรมด้านความซื่อสัตย์ (กรมวิชาการ, 2545) และพฤติกรรมด้านการติดต่อสื่อสาร (ปรมะ, 2527) นอกจากนี้ยังได้ปรึกษาผู้เชี่ยวชาญที่ปฏิบัติงานในธุรกิจโรงแรม เพื่อพิจารณาคัดเลือก องค์ประกอบสำคัญและครอบคลุมพฤติกรรมการทำงาน ของพนักงานโรงแรม การวิจัยครั้งนี้จึงเน้นศึกษา พฤติกรรมการทำงานของพนักงานใน 4 ด้านหรือ 4 องค์ประกอบคือ (1) การติดต่อสื่อสาร หมายถึง การสื่อสารด้วยกิริยาท่าทาง การพูด ฟัง อ่าน เขียนที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินกิจการขององค์การได้อย่างถูกต้อง สามารถบรรลุตามวัตถุประสงค์ของการสื่อสารในเรื่องนั้นๆ ได้ (2) มนุษยสัมพันธ์ หมายถึง การแสดงออกของบุคคลเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน สามารถเข้ากับคนอื่นได้ง่าย รู้จักสร้างและรักษาความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลทั่วไปและลูกค้า เพื่อให้ได้มาซึ่งความรักใคร่ร่วมมือ (3) ความซื่อสัตย์ หมายถึง การปฏิบัติงานตามหน้าที่ด้วยความทุ่มเท ซื่อตรงและจริงใจต่อองค์การ เพื่อร่วมงานบุคคลอื่นและลูกค้า ไม่แสวงหาผลประโยชน์จากตำแหน่งหน้าที่การงานของตน และ (4) การบริการ หมายถึง การปฏิบัติงานด้วยความเข้าใจและมุ่งมั่นตั้งใจในการส่งมอบบริการที่ดีมีคุณภาพได้อย่างทันท่วงที เพื่อสร้างความประทับใจให้แก่ผู้รับบริการ

การถ่ายทอดทางสังคมในองค์การ (Organizational socialization)

ในการปฏิบัติงานโดยทั่วไป พนักงานใหม่จะได้รับ

การปฐมนิเทศ ส่วนพนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่อยู่ทุกระดับ ก็จะได้รับ การฝึกอบรมเป็นระยะๆ ตามนโยบายการพัฒนาองค์การ ตามความต้องการ และ/หรือความจำเป็นต่างๆ ของพนักงานและขององค์การ ซึ่งทั้งหมดนี้รวมอยู่ในกระบวนการที่เรียกว่า "การถ่ายทอดทางสังคมในองค์การ" Feldman (1983, อ้างใน บังอร, 2538) ได้อธิบายไว้ว่า (1) การถ่ายทอดทางสังคมในองค์การเป็นกระบวนการที่ต่อเนื่อง เริ่มตั้งแต่ก่อนที่บุคคลจะเข้าทำงาน และดำเนินต่อไปตลอดช่วงชีวิตการทำงาน (2) การถ่ายทอดทางสังคมในองค์การเป็นสื่อกลางของการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ ค่านิยม และพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ซึ่งทำให้เกิดภาพพจน์ใหม่ของตนเอง (3) การถ่ายทอดทางสังคมในองค์การเป็นกระบวนการ 2 ทางคือ เกี่ยวข้องทั้งตัวบุคคลและองค์การ โดยต่างฝ่ายต่างพึ่งพา กันและกัน ก่อให้เกิดความเปลี่ยนแปลงต่อกันและกัน รวมทั้งมีการเจรจาต่อรองกันในรูปแบบต่างๆ และ (4) การถ่ายทอดทางสังคมในองค์การมีส่วนช่วยให้บุคคลากรเกิดความมั่นใจในการจัดการเรื่องต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานที่ตนรับผิดชอบ จะเห็นได้ว่า การถ่ายทอดทางสังคมในองค์การเป็นกระบวนการที่องค์การมักนำมาใช้ในการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่องตลอดช่วงชีวิตการทำงาน

กระบวนการถ่ายทอดทางสังคมในองค์การที่กระทำอย่างต่อเนื่องนั้น นักวิชาการได้แจกแจงว่าประกอบด้วยหลายขั้นตอน เช่น Feldman (1981, cited in Kninicki and Kreitner 2008) และ Deaux & Wrightsman (1988, อ้างใน บังอร โสพล 2538) กล่าวถึงกระบวนการ 4 ช่วงหรือ 4 ขั้นตอน คือ ขั้นที่ 1 ขั้นแสวงหาและคัดเลือก (investigation) เป็นการประชาสัมพันธ์สร้างความรู้ให้กับบุคคลทั่วไป รวมถึงการสรรหาและคัดเลือกบุคคลที่เกิดขึ้นในระยะก่อนการเป็นสมาชิกขององค์การ ขั้นที่ 2 ขั้นบรรจุเข้าทำงาน (entry) คือ ช่วงเวลาที่บุคคลภายนอกได้รับการคัดเลือกให้เข้าเป็นสมาชิกขององค์การ ได้รู้จักและคุ้นเคยกับองค์การ โดยปกติองค์การจะจัดให้มีการแนะนำและปฐมนิเทศให้สมาชิกใหม่ ขั้นที่ 3 ขั้นเรียนรู้ (socialization/learning) คือ ช่วงเวลาในการเรียนรู้และปรับตัวเข้าสวมบทบาทของสมาชิกใหม่ขององค์การ และขั้นที่ 4 ขั้นยอมรับและดำรงรักษา (acceptance and maintenance) คือ ช่วงระยะเวลาที่บุคคลเปลี่ยน

สถานภาพจากสมาชิกใหม่ไปเป็นสมาชิกโดยสมบูรณ์ ทั้งนี้จากการศึกษาของ Ostroff และ Kozlowski (1993) และ Korte (2009) พบผลสอดคล้องกันว่า การถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรช่วยให้สมาชิกใหม่เรียนรู้สังคมและกระบวนการทำงานได้รวดเร็วขึ้น ส่งผลให้ประสบความสำเร็จในการทำงานทั้งในระดับกลุ่มและระดับบุคคลมากขึ้น งานวิจัยของ วิริติ (2542) ยังพบด้วยว่า การถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรเป็นตัวทำนายที่สำคัญของพฤติกรรมการทำงาน การวิจัยครั้งนี้เน้นศึกษากระบวนการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรโรงแรม 4 ชั้นตอนดังกล่าว

จิตลักษณะ (Psychological Characteristic)

ในการทำงาน รวมทั้งในการส่งเสริมพัฒนาพฤติกรรมของบุคคลให้เป็นคนดีและคนเก่ง เป็นผู้ปฏิบัติงานได้ดี นักวิชาการโดยเฉพาะนักจิตวิทยามองว่า จิตลักษณะของบุคคล เป็นปัจจัยหรือตัวแปรที่สำคัญที่มีความเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์และ/หรือส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน

การศึกษาครั้งนี้เน้นศึกษาจิตลักษณะ 2 ลักษณะที่พิจารณาได้ว่า มีความเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา ซึ่งเป็น 2 ในจิตลักษณะ 5 ประการที่กล่าวถึงในทฤษฎีต้นไม้อัจฉริยะธรรม โดยดวงเดือน (2538) ได้สรุปจิตลักษณะที่สำคัญของคนไทยที่ควรพัฒนาเพื่อให้เป็นคนดีคนเก่งจากงานวิจัยกว่า 20 เรื่อง รวม 5 จิตลักษณะ คือ (1) ความสามารถในการใช้เหตุผลเชิงจริยธรรม (2) การมุ่งอนาคตและควบคุมตนเอง (3) ความเชื่อในอำนาจตน (4) แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และ (5) ทักษะคุณธรรมและค่านิยม ในการวิจัยครั้งนี้เลือกศึกษาจิตลักษณะ 2 ประการ คือ (1) การมุ่งอนาคตควบคุมตนเอง หมายถึง มีความสามารถในการคาดการณ์ไกล และสามารถควบคุมตนเองไปสู่เป้าหมายนั้นด้วยความมุ่งมั่นและอดทนรอได้ งานวิจัยที่ผ่านมาพบว่า การมุ่งอนาคตควบคุมตนเองมีความสัมพันธ์และสามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานประเภทต่างๆ ได้ เช่น พฤติกรรมการทำงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ (รังสรรค์, 2549) และ พฤติกรรมการทำงานอย่างปลอดภัย (ชัชชัย, 2547) เป็นต้น และ (2) แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ หมายถึง การกระตือรือร้นเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ พยายามปรับปรุงตนให้ดีขึ้น แม้

จะเผชิญกับปัญหาอุปสรรคแก้ไขปัญหา ซึ่งงานวิจัยที่ผ่านมาพบว่า ผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงมีพฤติกรรมการทำงานอย่างมุ่งมั่นมากกว่าผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ต่ำ (อภิรดี, 2547) วิริติ (2542) ศึกษาพบว่า การถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ จิตลักษณะ 5 ด้านคือ การมุ่งอนาคต ควบคุมตนเอง การเชื่อในอำนาจตน ทักษะติดต่อการทำงาน สุขภาพจิต และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ มีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กัน และสามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรสาธารณสุขระดับตำบลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

คุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Work Life : QWL)

คุณภาพชีวิตการทำงานเป็นปัจจัยหนึ่งที่ยอมรับกันว่า มีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในองค์กร Walton (1974: 92) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงานมิใช่กำหนดเพียงในกรอบเวลาทำงาน สัปดาห์ละ 40 ชั่วโมง หรือการจ่ายค่าตอบแทนที่เหมาะสมเท่านั้น แต่ยังรวมถึงการคำนึงถึงความต้องการและความปรารถนาให้ชีวิตของบุคคลในหน่วยงานดีขึ้นด้วย ทั้งนี้คุณภาพชีวิตยังสะท้อนถึงระดับความพึงพอใจของพนักงานในองค์กรที่ได้รับการตอบสนองความต้องการ ซึ่งสิ่งเหล่านี้มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน และประสิทธิภาพของงานด้วย (Dubrin, 1984: 378, Dessler, 1991, Delamotte and Takezawa, 1984: 3) การวิจัยครั้งนี้ให้ความสนใจศึกษา ความเกี่ยวข้องของคุณภาพชีวิตการทำงานกับตัวแปรอื่นที่กล่าวถึงข้างต้น โดยพิจารณาว่า คุณภาพชีวิต หมายถึง ความพึงพอใจในการทำงานของบุคคล การมีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่นในที่ทำงาน และการมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีที่สามารถตอบสนองต่อความจำเป็นพื้นฐานของบุคคล ทั้งนี้เน้นศึกษาองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงานใน 5 ด้าน (Walton, 1974: 12-16, Delamotte and Takezawa, 1984, Huse and Cummings, 1985) ได้แก่ (1) ผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ (2) สิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (3) ความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน (4) การบูรณาการด้านสังคม และ (5) ความสมดุลในชีวิตการทำงาน

งานวิจัยที่ผ่านมา บ่งชี้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการบริการของพนักงานโรงแรม (สุลาวัลย์, 2550) และมีความเกี่ยวข้องกับ การถ่ายทอดทางสังคมในองค์กร โดย บังอร (2538) ให้ ข้อเสนอแนะจากงานวิจัยว่า ความสำเร็จของการถ่ายทอด ทางสังคมในองค์กรจะขึ้นอยู่กับเนื้อหาที่ใช้ในการ พัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานในองค์กรด้วย นอกจากนี้ สุรพงษ์ (2547) ศึกษาพบว่า ลักษณะส่วนบุคคลมีความ สัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยเฉพาะ อายุ ความเต็มใจในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ และรายได้ สามารถร่วมกันทำนายประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ พนักงานได้ร้อยละ 44.9

จุดมุ่งหมายในการศึกษา

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการถ่ายทอด ทางสังคมในองค์กร จิตลักษณะ คุณภาพชีวิตการ ทำงานกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานโรงแรมใน กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาความสามารถในการทำนายร่วมกัน ของการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กร จิตลักษณะ

คุณภาพชีวิตการทำงานที่มีต่อพฤติกรรมการทำงานของ พนักงานโรงแรมในกรุงเทพมหานคร

วิธีการศึกษา

กรอบแนวคิดของการวิจัย

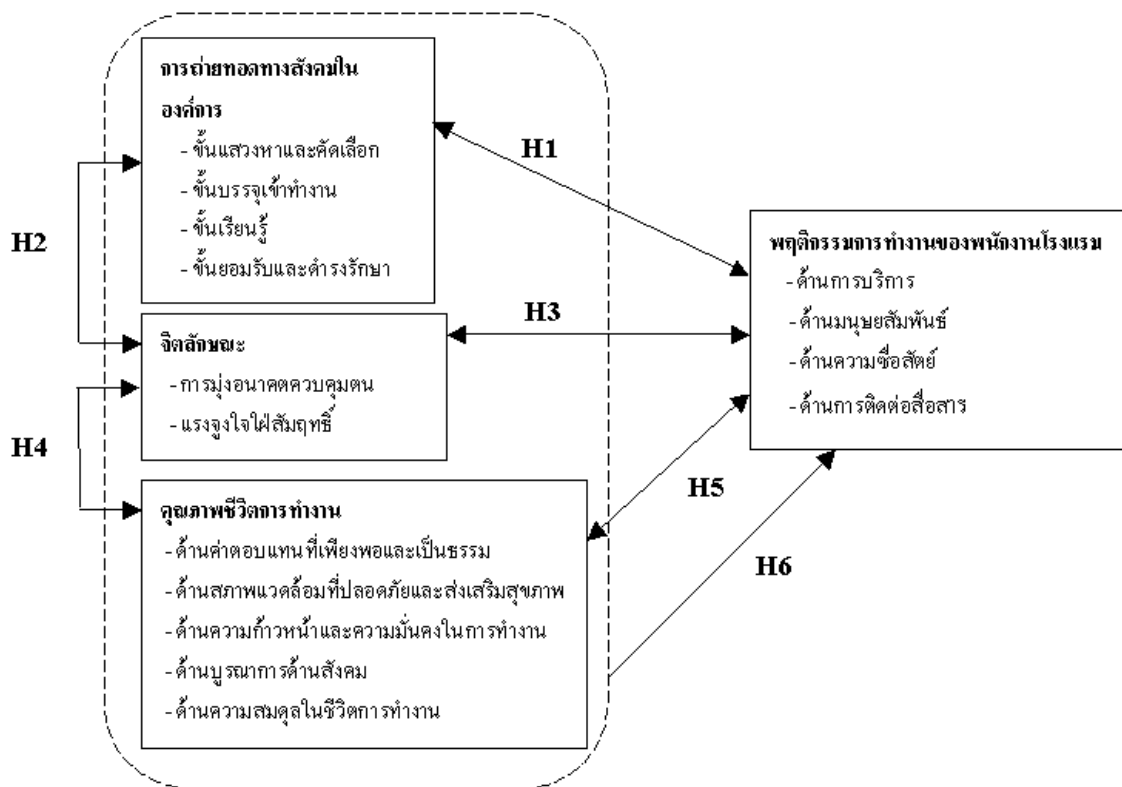
การวิจัยครั้งนี้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ตัวแปร การถ่ายทอดทางสังคมในองค์กร จิตลักษณะ คุณภาพชีวิตการทำงาน และพฤติกรรมการทำงานของ พนักงานโรงแรมทุกระดับ โดยมีกรอบแนวคิดและสมมติฐาน (H1-H6) แสดงในภาพที่ 1

สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1: การถ่ายทอดทางสังคมในองค์กร โดยรวมและในแต่ละขั้นตอนมีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์เชิง บวกกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน

สมมติฐานที่ 2: การถ่ายทอดทางสังคมในองค์กร มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับจิตลักษณะด้านการมุ่งอนาคต ความมุ่งมั่นและแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของพนักงาน

สมมติฐานที่ 3: จิตลักษณะด้านการมุ่งอนาคต ความมุ่งมั่นและแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มีความสัมพันธ์เชิงบวก



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร และสมมติฐาน (H1-H6)

กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน

สมมติฐานที่ 4: จิตลักษณะด้านการมุ่งอนาคต ความมุ่งมั่นและแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานด้วย

สมมติฐานที่ 5: คุณภาพชีวิตการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน

สมมติฐานที่ 6: การถ่ายทอดทางสังคมในองค์กร จิตลักษณะและคุณภาพชีวิตการทำงาน สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในองค์กร

วิธีดำเนินการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษา ได้แก่ พนักงานของ โรงแรมระดับ 5 ดาวในกรุงเทพมหานคร โดยยึดตามการจัดแบ่งประเภทและมาตรฐานของสมาคมโรงแรมไทย ระดับ 5 ดาว จำนวน 22 แห่ง

การคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ใช้สูตรของ Cochran (1953 อ้างถึงใน ยุทธ และ กุสุมา, 2553: 120) ได้ขนาดจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 369 คน

เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 400 คน โดยใช้แบบสอบถามที่ผ่านการหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ตามองค์ประกอบในด้านต่างๆ โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์อัลฟาของ Cronbach (Cronbach's Alpha Coefficient) เพื่อวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นทั้งฉบับและความเชื่อมั่นรายข้อ (Item Analysis) และทดสอบค่าที (t-Test)

แบบสอบถามมี 6 ส่วน ได้แก่ (1) ข้อมูลส่วนบุคคล (2) จิตลักษณะด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (มีค่าความเชื่อมั่น

ชนิดแอลฟาในการศึกษาคั้งนี้เท่ากับ .76) (3) จิตลักษณะด้านการมุ่งอนาคตควบคุมตน (มีค่าความเชื่อมั่นชนิดแอลฟาในการศึกษาคั้งนี้เท่ากับ .73) (4) คุณภาพชีวิตการทำงาน มีค่าความเชื่อชนิดแอลฟาในการศึกษาคั้งนี้เท่ากับ .83) (5) พฤติกรรมการทำงาน (มีค่าความเชื่อมั่นชนิดแอลฟาในการศึกษาคั้งนี้เท่ากับ .91) และ (6) การเรียนรู้และการทำงานในองค์กร (มีค่าความเชื่อมั่นชนิดแอลฟาในการศึกษาคั้งนี้เท่ากับ .79) โดยรวมแบบสอบถามทั้งฉบับมีค่าความเชื่อมั่นชนิดแอลฟาเท่ากับ .824

ผลการศึกษา

1. ความสัมพันธ์ระหว่างการถ่ายทอดสังคมในองค์กรกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานโรงแรม

ผลการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานโรงแรมพบว่า การถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรโดยรวม และในแต่ละชั้น คือ ชั้นที่ 1 ชั้นที่ 2 ชั้นที่ 3 และชั้นที่ 4 มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = .480, .200, .372, .495, .318$ ตามลำดับ, $p < .01$) (ตารางที่ 1) และยิ่งพบว่า การถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรในแต่ละชั้นตอนมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการทำงานในรายด้านทุกด้าน ได้แก่ 2.1 ด้าน

ตารางที่ 1 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรกับพฤติกรรมการทำงานทั้งโดยรวมและในแต่ละด้าน

ตัวแปร การถ่ายทอดทางสังคมในองค์กร	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ พฤติกรรมการทำงาน				
	2.1	2.2	2.3	2.4	รวม
ชั้นที่ 1 ชั้นแสวงหาและคัดเลือก	.153**	.236**	.107*	.199**	.200**
ชั้นที่ 2 ชั้นบรรจุเข้าทำงาน	.332**	.261**	.310**	.349**	.372**
ชั้นที่ 3 ชั้นเรียนรู้	.393**	.444**	.399**	.436**	.495**
ชั้นที่ 4 ชั้นยอมรับและดำรงรักษา	.209**	.321**	.286**	.245**	.318**
รวม	.367**	.443**	.392**	.418**	.480**

** $p < .01$, * $p < .05$

ตารางที่ 2 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรกับจิตลักษณะด้านการมุ่งอนาคตและแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

ตัวแปร การถ่ายทอดทางสังคมในองค์กร	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ จิตลักษณะ	
	การมุ่งอนาคตควบคุมตน	แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์
ขั้นที่ 1 ขั้นแสวงหาและคัดเลือก	.028	.022
ขั้นที่ 2 ขั้นบรรจุเข้าทำงาน	.089	.113*
ขั้นที่ 3 ขั้นเรียนรู้	.140**	.169**
ขั้นที่ 4 ขั้นยอมรับและดำรงรักษา	.109*	.142**
รวม	.122*	.174**

**p<.01, *p<.05

การติดต่อสื่อสาร 2.2 ด้านมนุษยสัมพันธ์ 2.3 ด้านการบริการ และ 2.4 ด้านความซื่อสัตย์ ($r > .107, p < .05$) (ตารางที่ 1) ฉะนั้นผลในส่วนนี้จึงสนับสนุนสมมติฐานที่ 1 การถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรโดยรวมและแต่ละขั้นตอนมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานโรงแรม

2. ความสัมพันธ์ระหว่างการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรกับจิตลักษณะด้านการมุ่งอนาคตควบคุมตนและแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของพนักงานโรงแรม

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรกับจิตลักษณะด้านการมุ่งอนาคตควบคุมตนและแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของพนักงานโรงแรมพบว่า การถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรโดยรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับจิตลักษณะด้านการมุ่งอนาคตควบคุมตน และจิตลักษณะด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = .122, p < .05$ และ $r = .174, p < .01$ ตามลำดับ) (ตารางที่ 2) เมื่อวิเคราะห์การถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรแต่ละขั้นตอน ไม่ปรากฏว่า การถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรขั้นที่ 1 มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับจิตลักษณะด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์และด้านการมุ่งอนาคตควบคุมตนถึงระดับที่ยอมรับได้ ในขณะที่พบว่า การถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรขั้นที่ 2 มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับจิตลักษณะด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = .113, p < .05$) เพียงด้านเดียวเท่านั้น และจากผลการศึกษายังพบว่า การถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรขั้นที่ 3 และขั้นที่ 4 มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับจิต

ลักษณะด้านการมุ่งอนาคตควบคุมตน ($r = .140, p < .01$; $r = .109, p < .05$) และด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = .169, .142$ ตามลำดับ, $p < .01$) ดังนั้นผลที่พบในข้างต้นจึงสามารถกล่าวสนับสนุนสมมติฐานที่ 2 ว่า การถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับจิตลักษณะด้านการมุ่งอนาคตควบคุมตนและด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของพนักงานโรงแรม

3. ความสัมพันธ์ระหว่างจิตลักษณะด้านการมุ่งอนาคตควบคุมตนและแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานโรงแรม

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างจิตลักษณะด้านการมุ่งอนาคตควบคุมตนและแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานโรงแรมพบว่า (ตารางที่ 3) จิตลักษณะด้านการมุ่งอนาคตควบคุมตนและด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการทำงานโดยรวม ($r = .350, .514$ ตามลำดับ, $p < .01$) ทั้งยังปรากฏว่า จิตลักษณะด้านการมุ่งอนาคตควบคุมตน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการทำงานทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านความซื่อสัตย์ และด้านการบริการ ($r = .375, .227, .308, .268$ ตามลำดับ, $p < .01$) เช่นเดียวกันกับจิตลักษณะด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ที่พบว่า มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการทำงานทั้ง 4 ด้าน เช่นกัน ($r = .485, .367, .486, .377$ ตามลำดับ, $p < .01$) ดังนั้นสามารถกล่าวสนับสนุนสมมติฐานที่ 3 ได้ว่า จิตลักษณะด้านการมุ่งอนาคตควบคุมตนและด้านแรงจูงใจ

ตารางที่ 3 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างจิตลักษณะด้านการมุ่งอนาคตและแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์กับ พฤติกรรมการทำงาน

ตัวแปรจิตลักษณะ	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ พฤติกรรมการทำงาน				รวม
	ด้านที่ 1 การติดต่อสื่อสาร	ด้านที่ 2 มนุษยสัมพันธ์	ด้านที่ 3 ความซื่อสัตย์	ด้านที่ 4 การบริการ	
การมุ่งอนาคตควบคุมตนเอง	.375**	.227**	.308**	.268**	.350**
แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์	.485**	.367**	.486**	.377**	.514**

**p<.01, *p<.05

ตารางที่ 3 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างจิตลักษณะด้านการมุ่งอนาคตและแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์กับ พฤติกรรมการทำงาน

ตัวแปร จิตลักษณะ	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ พฤติกรรมการทำงาน				รวม
	ด้านที่ 1 การติดต่อสื่อสาร	ด้านที่ 2 มนุษยสัมพันธ์	ด้านที่ 3 ความซื่อสัตย์	ด้านที่ 4 การบริการ	
การมุ่งอนาคตควบคุมตนเอง	.375**	.227**	.308**	.268**	.350**
แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์	.485**	.367**	.486**	.377**	.514**

**p<.01, *p<.05

ใฝ่สัมฤทธิ์มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานโรงแรม

4. ความสัมพันธ์ระหว่างจิตลักษณะด้านการมุ่งอนาคตควบคุมตนเองและแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานโรงแรม

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างจิตลักษณะด้านการมุ่งอนาคตควบคุมตนเองและแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานโรงแรมพบว่า (ตารางที่ 4) จิตลักษณะด้านการมุ่งอนาคตควบคุมตนเองและด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวม ($r = .228, .224$ ตามลำดับ, $p < .01$) เมื่อพิจารณาวิเคราะห์เพิ่มเติม ปรากฏว่า จิตลักษณะด้านการมุ่งอนาคตควบคุมตนเองมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงานในทุกด้าน ได้แก่ 2.2 ด้านผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ 2.3 ด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในการทำงาน 2.4 ด้านการบูรณาการทางสังคม 2.5 ด้านความสมดุลในชีวิตการทำงาน ($r = .190, .162, .142, .151$ ตามลำดับ, $p < .01$)

และ 2.1 ด้านสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ($r = .115, p < .05$) สำหรับจิตลักษณะด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ปรากฏว่า มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงานในทุกด้านเช่นกัน คือ 2.1 ด้านสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัย 2.3 ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน 2.4 ด้านการบูรณาการทางสังคม 2.5 ด้านความสมดุลในชีวิตการทำงาน ($r = .150, .148, .246, .155$ ตามลำดับ, $p < .01$) และ 2.2 ด้านผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ ($r = .123, p < .05$) ดังนั้นสามารถกล่าวสนับสนุนสมมติฐานที่ 4 ได้ว่า จิตลักษณะด้านการมุ่งอนาคตควบคุมตนเองและด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานของพนักงานโรงแรม

5. ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานโรงแรม

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานโรงแรมพบว่า (ตารางที่ 5) คุณภาพชีวิตการทำงานมี

ตารางที่ 4 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างจิตลักษณะด้านการมุ่งอนาคตและแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์กับคุณภาพชีวิตการทำงาน

ตัวแปร 1. จิตลักษณะ	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์					รวม
	2. คุณภาพชีวิตการทำงาน					
	2.1	2.2	2.3	2.4	2.5	
1.1 ด้านลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตนเอง	.115*	.190**	.162**	.142**	.151**	.224**
1.2 ด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์	.150**	.123*	.148**	.246**	.155**	.228**

**p<.01, *p<.05

หมายเหตุ: กำหนดตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาดังนี้ กำหนดให้ ข้อ 2 คือ คุณภาพชีวิตการทำงาน

- 2.1 ด้านสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ 2.4 ด้านการบูรณาการทางสังคม
 2.2 ด้านผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ 2.5 ด้านความสมดุลในชีวิตการทำงาน
 2.3 ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน

ความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการทำงานโดยรวมและรายด้านทุกด้าน ได้แก่ 2.1 ด้านการติดต่อสื่อสาร 2.2 ด้านการมนุษยสัมพันธ์ 2.3 ด้านความซื่อสัตย์ และ 2.4 ด้านการบริการ (r = .359, .366, .287, .278, .290 ตามลำดับ, p < .01) เมื่อวิเคราะห์คุณภาพชีวิตการทำงานเป็นรายด้านพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการทำงานทั้งโดยรวมและรายด้านทุกด้าน (r = .274, .266, .195, .234, .229 ตามลำดับ, p < .01) โดยคุณภาพชีวิตการทำงานด้านผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการทำงาน

ทำงานโดยรวมและรายด้านต่างๆ คือ 2.1 ด้านการติดต่อสื่อสาร 2.3 ด้านความซื่อสัตย์ 2.4 ด้านการบริการ (r = .194, .198, .182, .142 ตามลำดับ, p < .01) และ 2.2 ด้านมนุษยสัมพันธ์ (r = .126, p < .05) สำหรับคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน พบว่า มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการทำงานทั้งโดยรวมและรายด้านทุกด้าน (r = .254, .253, .204, .194, .215 ตามลำดับ, p < .01) เช่นเดียวกันกับคุณภาพชีวิตการทำงานด้านการบูรณาการทางสังคมที่พบว่า มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการทำงานทั้งโดยรวมและรายด้านทุกด้าน (r = .395, .367, .383,

ตารางที่ 5 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับพฤติกรรมการทำงาน

ตัวแปร 1.คุณภาพชีวิตการทำงาน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์				
	2.พฤติกรรมการทำงาน				
	2.1	2.2	2.3	2.4	รวม
1.1 ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ	.266**	.195**	.234**	.229**	.274**
1.2 ด้านผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ	.198**	.126*	.182**	.142**	.194**
1.3 ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน	.253**	.204**	.194**	.215**	.254**
1.4 ด้านการบูรณาการทางสังคม	.367**	.383**	.292**	.307**	.395**
1.5 ด้านความสมดุลในชีวิตการทำงาน	.228**	.136**	.080	.153**	.170**
รวม	.366**	.287**	.278**	.290**	.359**

**p<.01, *p<.05

หมายเหตุ: กำหนดตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาดังนี้ กำหนดให้ ข้อ 2 คือ พฤติกรรมการทำงาน

- 2.1 ด้านการติดต่อสื่อสาร 2.2 ด้านมนุษยสัมพันธ์ 2.3 ด้านความซื่อสัตย์ 2.4 ด้านการบริการ

.292 และ .307 ตามลำดับ, $p < .01$) นอกจากนี้ยังพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานด้านความสมดุลในชีวิตการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการทำงานโดยรวมและรายด้านต่างๆ คือ 2.1 ด้านการติดต่อสื่อสาร 2.2 ด้านมนุษยสัมพันธ์ และ 2.4 ด้านการบริการ ($r = .170, .228, .136, .153$ ตามลำดับ $p < .01$) จากผลในข้างต้นจึงสามารถกล่าวสนับสนุนสมมติฐานที่ 5 ได้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานโรงแรม

6. การวิเคราะห์สมการทำนายพฤติกรรมการทำงานของพนักงานโรงแรม โดยตัวแปรการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กร คุณภาพชีวิตการทำงาน และจิตลักษณะ

ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนของการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กร คุณภาพชีวิตการทำงาน และจิตลักษณะในการทำนายพฤติกรรมการทำงานของพนักงานโรงแรมพบว่า (ตารางที่ 6) มีตัวแปรอิสระ 2 ตัวแปร คือ จิตลักษณะด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กร ที่สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการทำงานของพนักงานโรงแรมได้ร้อยละ 41.1 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณระหว่างพฤติกรรมการทำงานของพนักงานโรงแรมกับกลุ่มตัวแปรทั้ง 2 ตัวแปร มีค่าเท่ากับ .641 และมีค่าความคาดเคลื่อนของการทำนายเท่ากับ 11.0 โดยตัวแปรจิตลักษณะด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มีอำนาจในการทำนายมากที่สุด ($Beta = .431$) จากผลการวิจัยจึงสามารถกล่าวสนับสนุนสมมติฐานที่ 6 ได้เพียงบางส่วน

สรุปและข้อเสนอแนะ

การประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการ

ผลการศึกษาในครั้งนี้พบว่า การถ่ายทอดทางสังคมในองค์กร จิตลักษณะ คุณภาพชีวิตการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานโรงแรม และพบว่า การถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรและจิตลักษณะด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการทำงานของพนักงานโรงแรมได้อย่างเด่นชัด จึงเสนอแนะว่า

1) องค์กรควรให้ความสำคัญกับการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กร โดยมุ่งเน้นเรื่องการสร้างและการพัฒนากระบวนการของการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรแต่ละขั้นตอนด้วยการใช้วิธีการต่างๆ เช่น การประชุมพิเศษ ระบบพี่เลี้ยง การสอนงาน และการฝึกอบรม เป็นต้น โดยการสร้างและพัฒนาด้วยวิธีการต่างๆ นี้ควรปรับใช้ให้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร หน่วยงาน และบุคคลเป็นสำคัญ

2) องค์กรควรมุ่งพัฒนาจิตลักษณะด้านการมุ่งอนาคตควบคุมตนและแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้วยเช่นกัน โดยอาจจัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงาน กิจกรรมสำนึกถึงงานบริการ เป็นต้น โดยการออกแบบกระบวนการเสริมสร้างกระตุ้นและพัฒนาจิตลักษณะดังกล่าวนี้ ควรมีการพัฒนาควบคู่ไปพร้อมกับกระบวนการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรด้วยเช่นกัน เพื่อให้เกิดความสอดคล้องในเชิงการพัฒนาและผลลัพธ์

3) องค์กรควรให้ความสำคัญกับการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยมีการสำรวจความต้องการของบุคคลภายในฝ่าย/หน่วยงานและองค์กร เพื่อตรวจสอบหาปัจจัยที่ต้องเร่งให้ความสำคัญปรับปรุงพัฒนาอยู่

ตารางที่ 6 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนของการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กร คุณภาพชีวิตการทำงาน และจิตลักษณะในการทำนายพฤติกรรมการทำงานของพนักงานโรงแรม

ตัวแปรพยากรณ์	B	S.E.b	Beta	t	P
จิตลักษณะด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์	.873	.084	.431	10.345	.000
การถ่ายทอดทางสังคมในองค์กร	.424	.044	.405	9.731	.000
ค่าคงที่	49.294	6.110		8.068	.000
R = .641 R ² = .411 R ² adj = .407 S.E.est = 11.0 F = 121.992 P = .000					

สม่ำเสมอ ดังนั้น องค์การจึงควรบริหารจัดการวางแผนกระบวนการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน เพื่อให้พนักงานเกิดความสุขและแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การพัฒนาบุคคลทั้งด้านจิตใจและคุณภาพชีวิตเป็นส่วนสำคัญหนึ่งในการส่งเสริมการพัฒนาคนให้ยั่งยืน ตามแนวทางที่พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตฺโต.), (2551) ชี้แนะว่า การพัฒนาคนเป็นศูนย์กลางจะต้องพัฒนาทั้งพฤติกรรมและจิตใจ เพื่อให้คนอยู่ร่วมกับสภาพแวดล้อมและระบบที่มีการเปลี่ยนแปลงหรือพัฒนาได้อย่างสอดคล้องสมดุล

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

ในการศึกษาครั้งต่อไปควรมีการค้นหาค้นหาเพิ่มเติมหรือควรใช้ตัวแปรใหม่ที่น่าจะเป็นสาเหตุของพฤติกรรมการทำงานของพนักงานโรงแรมได้ เช่น จิตลักษณะด้านความเชื่อในอำนาจตน ทศนคติ คุณธรรมและค่านิยมในการทำงาน หรือแรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์ แรงจูงใจใฝ่อำนาจ เป็นต้น ทั้งยังควรศึกษาปัจจัยลักษณะบุคคลกับตัวแปรดังกล่าว ที่สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการทำงานของพนักงานโรงแรม เพื่อเป็นประโยชน์และแนวทางในการออกแบบ วางแผนการบริหารจัดการได้อย่างถูกต้องเหมาะสมตามลักษณะของบุคคล หน่วยงาน

เอกสารอ้างอิง

กรรณิการ์ สายพิณ. 2547. ภาวะผู้นำ บรรยากาศองค์การกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ: กรณีศึกษาสถานีโทรทัศน์เอกชนแห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

กรมวิชาการ. 2545. เอกสารประกอบหลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐานพุทธศักราช 2544 คู่มือการจัดการเรียนรู้ กลุ่มสาระการเรียนรู้สังคมศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม. กรุงเทพมหานคร: องค์การรับส่งสินค้าและพัสดุภัณฑ์.

กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. 2554. สถิตินักท่องเที่ยวที่เข้ามาในประเทศไทย 2553. ค้นวันที่ 5 พฤษภาคม 2554 จาก <http://www.mots.go.th/main.php?filename=index>.

ดวงเดือน พันธุมนาวิน. 2538. ทฤษฎีต้นไม้อัจฉริยะ: การวิจัยและพัฒนาบุคคล. กรุงเทพมหานคร: โครงการ

ส่งเสริมเอกสารวิชาการ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ทวี บุญยเกตุ. 2515. พ่อสอนลูก. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์เพ็ญนคร.

วิชชัย ศรีพรงาม. 2547. ปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานอย่างปลอดภัยของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมสิ่งทอและปั่นด้าย. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิต

ผจญ เฉลิมสาร. 2547. คุณภาพชีวิตการทำงาน. ค้นวันที่ 25 พฤศจิกายน 2552 จาก <http://www.thaimarketcenter.com/ecommeree/pawana/images/เอกสาร/คุณภาพชีวิต.doc>.

พรรณทิพย์ ศิริวรรณบุศย์. 2549. มนุษย์สัมพันธ์. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

พรรณราย ทรัพย์ะประภา. 2529. จิตวิทยาอุตสาหกรรม. พิมพ์ครั้งที่ 1 กรุงเทพฯ: บริษัท โอ.เอส. พรินติ้งเฮาส์ จำกัด.

พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตฺโต). 2551. การพัฒนาที่ยั่งยืน. พิมพ์ครั้งที่ 11. กรุงเทพมหานคร: มูลนิธิโกมลคีมทอง.

บงอร โสภส. 2538. การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์: ความ เป็นมาและกระบวนการที่ควรจะเป็น. วารสารพัฒนาบริหารศาสตร์. 35 (มกราคม-มีนาคม): 67-84.

ประมะ สตะเวทิน. 2527. หลักนิเทศศาสตร์. กรุงเทพมหานคร: รุ่งเรืองสาส์นการพิมพ์.

รังสรรค์ หังสนาวิน. 2549. ลักษณะทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับการทำงานอย่างมุ่งผลสัมฤทธิ์ของพัฒนากร. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

วิรัตน์ ปานศิลา. 2542. การถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานจิตลักษณะ และการรับรู้เกี่ยวกับบทบาทที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรสาธารณสุขระดับตำบล ในภาคเหนือของประเทศไทย. ปริญญาานิพนธ์วิทยาศาสตร์ดุสิตบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.

สมโภชน์ เอี่ยมสุภาชิต. 2550. ทฤษฎีและการปรับพฤติกรรม. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สมิต สัชฌุกร. 2552. ศิลปะการให้บริการ: The Art of Service. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์เดือน

- ตุลา.
- สุลาวัฒน์ ศิริคำฟู. 2550. คุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และพฤติกรรมบริการของพนักงานโรงแรม ในอำเภอเมืองเชียงใหม่. การค้นคว้าอิสระตามหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สุรพงษ์ ภิชัยภาพ. 2547. ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- เสาวนีย์ ศรีสุข. 2548. การรับรู้รูปแบบการบังคับบัญชากับพฤติกรรมการทำงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงาน. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- อภิรดี โสภางค์. 2547. ปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานอย่างมีจริยธรรมของเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันพัฒนบริหารศาสตร์.
- อารี เพชรผุด. 2537. จิตวิทยาอุตสาหกรรม. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: เนติกุลการพิมพ์.
- Baruch, B.D. 1968. *New Ways in Discipline*. New York: McGraw-Hill.
- Cochran, W. G. 1953. อ้างถึงใน ยุทธ ไกยวรรณ และ กุสุมา ผลาพร. 2553. พื้นฐานการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.
- Delamotte, Y and Takezawa, S. 1984. *Quality of Working Life In International Perspective*. Switzerland: International Labour Organization.
- Dessler, G. 1991. *Personal Human Resource Management*. 5th ed. New Jersey: Prentice-Hall, Inc.
- DuBrin, Andrew J. 1984. *Human Relations*. 3rded. Virginia: Reston Publishing Company, Inc.
- Huse, E. F., and Cummings, T.G. 1985. *Organization Development and Change*. 3rded. Minnesota: West Publishing.
- Korte, R. F. 2009. How Newcomers Learn the Social Norms of an Organization Through Relationships: A Case Study of the Socialization of Newly Hired Engineers. *Human Resource Development Quarterly*. 20: 285-306.
- Kinicki, A and Kreitner, R. 2008. *Organizational Behavior: Key Concepts, Skills and Best Practices*. 3rd ed. Boston: McGraw-Hill Irwin.
- Ostroff, C., and Kozlowski, S.W.J. 1993. The Role of Mentoring in The Information Gathering Processes of Newcomers During Early Organization Socialization. *Journal of Vocational Behavior*. 42:170-183.
- Mowday, R.T., Porter, L.W., & Steers, R.M. 1982. *Employee-organizational linkages: The psychology of commitment, absenteeism, and turnover*. New York: Academic Press.
- U.S. Department of Labor. 2007. *Code of Federal Regulations, Title 41: Public Contracts and Property Management, Chapter 60: Office of Federal Contract Compliance Programs, Equal Employment Opportunity Department of Labor*. Retrieved March 24, 2010 from http://www.dol.gov/esa/regs/cfr/41cfr/toc_Chapt60/60_3.16.htm.
- Wanous, J. P. 1992. *Organizational Entry: Recruitment, Selection, Orientation and Socialization of Newcomers*. 2nd ed. Reading, MA: Addison-Wesley.
- Walton, R.E. 1974. Improving the Quality of Work Life. *Harvard Business Review*. 52 (May-June): 12-14.

ความไว้วางใจในองค์กร พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกับผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลจังหวัดนครนายก

Organizational Trust, Organization Citizenship Behavior and Job Performance of Professional Nurses at Nakhon Nayok Province's Hospital

ชมนาด ฉางวัง¹⁾ ทิพทินนา สมุทรานนท์²⁾
Chommanad Changwang¹⁾ Thipthinna Smuthranond²⁾

Abstract

The objectives of this research were to study the relationships between organizational trust, organization citizenship behavior and job performance and the parameters that could predict job performance of professional nurses at Nakhon Nayok province's hospital. Samples were 205 professional nurses at Nakhon Nayok province's hospital. Questionnaires were used to collect the data which were consisted of 4 parts: personal factors, organizational trust, organization citizenship behavior, and job performance. Pearson's product moment correlation coefficient and stepwise multiple regression analysis were used for data analysis. Results showed that organizational trust and organization citizenship behavior were positively related to job performance and organization citizenship behavior in self-development, courtesy and civic virtue could predict 40.6 percentage ($R^2_{Adj} = .406$) of job performance of professional nurses at Nakhon Nayok province's hospital with statistical significance at .01 level.

Keywords: organizational trust, organization citizenship behavior, job performance

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจในองค์กร พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกับผลการปฏิบัติงาน และศึกษาปัจจัยที่ร่วมกันพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลจังหวัดนครนายก กลุ่มตัวอย่างคือ พยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการในโรงพยาบาลจังหวัดนครนายก จำนวน 205 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามซึ่งประกอบด้วย 4 ส่วนคือ ปัจจัยส่วนบุคคล ความไว้วางใจในองค์กร พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและผลการปฏิบัติงาน สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันและการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน ผลการวิจัยพบว่า ความไว้วางใจในองค์กรและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ยังพบว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมการพัฒนาตนเอง พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น และพฤติกรรมการให้ความร่วมมือสามารถร่วมกันพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพได้ร้อยละ 40.6 ($R^2_{Adj} = .406$)

คำสำคัญ: ความไว้วางใจในองค์กร, พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร, ผลการปฏิบัติงาน

1) นิสิตหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ ภาควิชาจิตวิทยา

คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ E-mail: chomma_nad@hotmail.com

2) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร., ภาควิชาจิตวิทยา คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

บทนำ

ในปัจจุบันองค์กรและธุรกิจต่างๆ ต้องเผชิญกับสภาวะการเปลี่ยนแปลงที่เต็มไปด้วยการแข่งขัน การที่จะทำให้องค์กรอยู่รอดและทันต่อสถานการณ์เช่นนี้ได้ ต้องเริ่มพัฒนาในระดับบุคคลก่อนแล้วจึงขยายไปสู่ระดับองค์กร ซึ่งการพัฒนาในระดับบุคคลจะช่วยให้พนักงานสามารถทำงานได้สำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร และยังส่งผลต่อความมั่นคงขององค์กรในระยะยาว แต่ทั้งนี้ การที่พนักงานจะปฏิบัติงานให้สำเร็จตามเป้าหมายหรือไม่ยังเป็นข้อสงสัยที่ผู้บริหารในหลายองค์กรพยายามหาคำตอบ เป็นภารกิจที่ต้องใช้ทั้งศาสตร์และศิลป์ในการจัดการ เพื่อให้พนักงานทำงานได้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้อย่างเต็มใจและเต็มความสามารถ ซึ่งการที่จะทำให้พนักงานทำงานด้วยความเต็มใจและเต็มความสามารถนั้นเป็นการยาก และยากมากยิ่งขึ้นหากต้องให้พนักงานในองค์กรมีความกระตือรือร้น มีการพัฒนา และยกระดับความสามารถของตนเองอยู่ตลอดเวลา (ประเวศน์ 2545)

เมื่อพิจารณาในแง่ของพฤติกรรมที่เป็นที่ต้องการและมีส่วนช่วยให้การดำเนินงานขององค์กรประสบผลสำเร็จได้นั้น ตัวแปรที่สำคัญก็คือ ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน เนื่องจากเป็นตัวแปรที่จะทำให้แผนการดำเนินงานขององค์กร เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้ทราบว่าพนักงานสามารถปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายและนโยบายขององค์กรหรือไม่ และมีประโยชน์ต่อการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน และใช้ในการปรับตำแหน่งงาน (ชูชัย 2550) อีกทั้งผลการปฏิบัติงานยังส่งผลต่อความอยู่รอดขององค์กรโดยเฉพาะในสภาพการเปลี่ยนแปลงที่เต็มไปด้วยการแข่งขันเช่นนี้ องค์กรต่างๆ พยายามหาคำตอบให้ได้ว่าปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน (ชูชัย 2550; ยุดา และวีรวิฑู 2545) ซึ่งจากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยพบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานมีหลายปัจจัยด้วยกัน ปัจจัยหนึ่งที่สำคัญคือ ความไว้วางใจในองค์กร (organizational trust)

ความไว้วางใจในองค์กรเป็นส่วนหนึ่งที่มีความสำคัญมากต่อการทำงานร่วมกัน เนื่องจากองค์กรมีรูปแบบการทำงานในลักษณะที่บุคคลต้องมีการทำงานที่เกี่ยวข้องกัน ฟังพาดูอาศัยกัน จึงต้องอาศัยความไว้วางใจ

ในการทำงานอย่างมาก (Shaw 1997) องค์กรใดที่มีความไว้วางใจเป็นพื้นฐานจะสามารถคาดการณ์ผลสำเร็จขององค์กรได้ ในทางตรงกันข้ามองค์กรใดที่ไม่มี ความไว้วางใจ คนในองค์กรจะไม่สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ ยกเว้นภายใต้สภาพที่มีการควบคุมอย่างเข้มงวด (Peter 1987; Shaw 1997) ดังนั้น ความไว้วางใจในองค์กรจึงเป็นปัจจัยหนึ่งส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน (Shaw 1997) เป็นทุนของความร่วมมือในการมีสัมพันธภาพระหว่างกัน หากองค์กรใดขาดความไว้วางใจจะมีความเสียเปรียบในเชิงการแข่งขัน เพราะทำให้ทุกขั้นตอนของกระบวนการเปลี่ยนแปลงในองค์กรมีความยากและใช้เวลานานขึ้น ความไว้วางใจจึงถือได้ว่าเป็นพื้นฐานของการมีสัมพันธภาพระหว่างกัน ที่ส่งผลให้เกิดความเต็มใจที่จะร่วมมือกันในการปฏิบัติงาน และถือเป็นกลยุทธ์ที่ก่อให้เกิดความร่วมมือในองค์กร (McAllister 1995) องค์กรจึงจำเป็นต้องสร้างความไว้วางใจให้เกิดขึ้นในองค์กร โดยหากวิธีต่างๆ ในการสร้างความไว้วางใจให้เกิดขึ้นซึ่งจะทำให้การทำงานในองค์กรง่าย และยังคงผลให้องค์กรได้รับความสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ และเกิดการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ

ปัจจัยที่ช่วยส่งเสริมให้เกิดผลการปฏิบัติงานดีขึ้น นอกจากความไว้วางใจในองค์กรแล้วยังมีอีกหนึ่งปัจจัยที่ช่วยสนับสนุนให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ดีในองค์กรคือ พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (organization citizenship behavior: OCB) ซึ่งมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน เพราะองค์กรใดที่พนักงานมีพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในระดับสูง ผลการปฏิบัติงานก็จะสูงตามด้วย เนื่องจากในการทำงานร่วมกัน พนักงานต้องมีการช่วยเหลือ มีน้ำใจเป็นนักกีฬาต่อกัน และมีความสำนึกในหน้าที่ ซึ่งพฤติกรรมเหล่านี้ทำให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพสูง (Podsakoff et al. 1997) อีกทั้งพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเป็นพฤติกรรมที่ไม่เป็นทางการ เป็นพฤติกรรมที่มีการให้ความร่วมมือ และความ เป็นมิตรปรากฏอยู่ในการปฏิบัติงาน ซึ่งพบได้ตามสถานที่ทำงานต่างๆ แต่มักไม่ได้เป็นที่สังเกต และไม่ได้ถูกระบุไว้ในหน้าที่ แต่พฤติกรรมเหล่านี้เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการดำเนินงานในองค์กร หากขาดพฤติกรรมเหล่านี้ อาจ

เป็นส่วนหนึ่งส่งผลให้ระบบต่างๆ ในองค์กรไม่สามารถดำเนินการต่อไป และอาจจะมีผลทำให้ผลการปฏิบัติงานไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้ได้ (Katz and Kahn, 1978)

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้นจะเห็นได้ว่าความไว้วางใจในองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร มีแนวโน้มที่จะช่วยสนับสนุนให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้นได้ ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจึงมุ่งเน้นศึกษาความไว้วางใจในองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกับผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาล เนื่องจากโรงพยาบาลเป็นหน่วยงานที่มีความสำคัญอย่างยิ่งในการให้บริการทางด้านสาธารณสุข อีกทั้งพยาบาลยังเป็นกลุ่มบุคลากรทางการแพทย์ที่มีความใกล้ชิดกับผู้ใช้บริการมากที่สุด ทั้งด้านการรักษาพยาบาล การป้องกันโรค และการฟื้นฟูสภาพของผู้ใช้บริการ อันเป็นงานที่มีประโยชน์และมีความสำคัญอย่างมาก ดังนั้น ผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพจึงมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง

วัตถุประสงค์ในการวิจัย เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจในองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกับผลการปฏิบัติงาน และศึกษาปัจจัยที่ร่วมกันพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลจังหวัดนครนายก สังกัดกระทรวงสาธารณสุข จังหวัดนครนายก เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาไปใช้เป็นข้อเสนอแนะให้กับผู้ที่เกี่ยวข้องสำหรับเป็นแนวทางในการพัฒนาปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงาน ซึ่งจะเป็ประโยชน์ทั้งต่องาน ตัวบุคคล และองค์กรต่อไปในอนาคต

วิธีการศึกษา

นิยามศัพท์เฉพาะ

ความไว้วางใจในองค์กร หมายถึง ความเชื่อมั่นของพยาบาลวิชาชีพที่มีต่อองค์กรว่ามีความสามารถ มีความน่าเชื่อถือ เชื่อสัตย์ เปิดเผย ยุติธรรม ห่วงใยและทำให้ตนได้รับในสิ่งที่คาดหวัง จึงทำให้พยาบาลยอมปฏิบัติตามด้วยความเต็มใจ ผู้วิจัยแบ่งความไว้วางใจในองค์กรออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่

1) **ด้านการบรรลุผลสำเร็จขององค์กร** หมายถึง

การที่พยาบาลวิชาชีพมีความเชื่อมั่นว่าองค์กรมีวิธีการดำเนินงานที่ช่วยทำให้เกิดผลสำเร็จขึ้นกับองค์กร พยาบาล และผู้รับบริการ ตลอดจนมีการกำหนดเป้าหมายของโรงพยาบาลที่ชัดเจน และมีระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของพยาบาลที่ยุติธรรมและนำข้อมูลที่ได้จากการประเมินผลกลับมาพัฒนา

2) **ด้านความซื่อสัตย์คงเส้นคงวา** หมายถึง การที่พยาบาลวิชาชีพมีความเชื่อมั่นว่า องค์กรมีการกำหนดวิสัยทัศน์และแนวทางการปฏิบัติงานที่ชัดเจนคงเส้นคงวา มีการเปิดเผยข้อมูลของโรงพยาบาลให้พยาบาลทราบตามความเป็นจริง และเมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นองค์กรสามารถจัดการแก้ปัญหาได้อย่างเหมาะสมและยุติธรรม

3) **ด้านความเอื้ออาทร เอาใจใส่ซึ่งกันและกัน** หมายถึง การที่พยาบาลวิชาชีพมีความเชื่อมั่นว่าองค์กรมีความปรารถนาอย่างจริงใจในการให้พยาบาลรู้สึกตัวตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีการให้ความนับถือ ให้เกียรติและเชื่อมั่นในความสามารถของพยาบาล ตลอดจนเปิดโอกาสให้พยาบาลได้แสดงความคิดเห็น และสนับสนุนในเรื่องสวัสดิการต่างๆ

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร หมายถึง การกระทำทางบวกของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัตินอกเหนือจากบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ ซึ่งเกิดจากความเต็มใจ โดยมี 6 ด้าน ได้แก่

1) **พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ** หมายถึง การกระทำของพยาบาลวิชาชีพช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานพยาบาลใหม่ ที่ประสบปัญหาในการทำงานด้วยความเต็มใจ

2) **พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น** หมายถึง การกระทำของพยาบาลวิชาชีพที่เคารพสิทธิของผู้อื่น ซึ่งมีจุดมุ่งหมายเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ตลอดจนแก้ไขปัญหาคความขัดแย้งระหว่างบุคคลในการทำงาน ไม่ใช้อารมณ์เมื่อเกิดความขัดแย้ง และใส่ใจความรู้สึกของผู้อื่น

3) **พฤติกรรมความมีน้ำใจเป็นนักกีฬา** หมายถึง การกระทำของพยาบาลวิชาชีพที่ไม่บ่น หรือเรียกร้องในสิ่งเล็กน้อยหรือไม่สำคัญ มีความอดทนอดกลั้นต่อความยากลำบาก และปัญหาในการทำงาน ความไม่สะดวกสบาย ความเครียด และความกดดันต่างๆ พยายามมอง

หาแต่ข้อดีของเพื่อนพยาบาล

3) **พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่** หมายถึง การกระทำของพยาบาลวิชาชีพที่ยอมรับกฎระเบียบและข้อกำหนดของโรงพยาบาล ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ การตรงต่อเวลา การดูแลรักษาสมบัติของโรงพยาบาล และปฏิบัติงานในหน้าที่จนเสร็จแม้ว่าจะต้องทำนอกเหนือเวลาปกติ

4) **พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ** หมายถึง การกระทำของพยาบาลวิชาชีพที่มีความกระตือรือร้น และเต็มใจในการเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆขององค์กร มีส่วนร่วมในการพัฒนาองค์กร และความเคลื่อนไหวขององค์กร การใส่ใจดูแลทรัพย์สินขององค์กร

5) **พฤติกรรมการพัฒนาตนเอง** หมายถึง การกระทำของพยาบาลวิชาชีพที่สนใจพัฒนาความรู้ ความสามารถ และทักษะที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน พยายามเข้าร่วมอบรมหลักสูตรใหม่ๆ เพื่อนำมาใช้ในการพัฒนาตนเอง

6) **ผลการปฏิบัติงาน** หมายถึง ผลงานที่พยาบาลปฏิบัติได้ ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความมีศักยภาพ ความรู้ความสามารถของตนเองจากการทำงาน เพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้

สมมติฐานของการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ความไว้วางใจในองค์กรมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลจังหวัดนครนายก

สมมติฐานที่ 2 พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลจังหวัดนครนายก

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยส่วนบุคคล ความไว้วางใจในองค์กร และพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรสามารถร่วมกันพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลจังหวัดนครนายก

วิธีการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการในโรงพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุข จังหวัดนครนายก จำนวน 4 โรงพยาบาล ได้แก่ โรงพยาบาลนครนายก โรงพยาบาลบ้านนา โรงพยาบาลปากพลี และโรงพยาบาลองครักษ์

จำนวน 440 คน หาขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยเปิดตารางสำเร็จรูป Krejcie and Morgan (ชานินทร์ 2551) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 205 คน จากนั้นจึงสุ่มแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) และทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถาม แบ่งเป็น 4 ส่วน **ส่วนที่ 1** แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป ประกอบด้วย อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด สถานภาพการสมรส และประสบการณ์ทำงาน **ส่วนที่ 2** แบบสอบถามความไว้วางใจในองค์กร ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นตามแนวคิดของ Shaw (1997) **ส่วนที่ 3** แบบสอบถามพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ผู้วิจัยได้พัฒนาข้อคำถามมาจาก คณาวรรณ (2550) และ โสมสุดา (2547) ซึ่งสร้างตามแนวคิดของ Organ (1988) และ Organ et al. (2006) และ **ส่วนที่ 4** แบบสอบถามผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ ผู้วิจัยได้สร้างตามแนวคิดของจินตนา (2542)

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ แบบสอบถามที่สร้างขึ้นได้ตรวจสอบคุณภาพด้วยการหาค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาจากผู้เชี่ยวชาญ และหาค่าความเชื่อมั่นโดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามส่วนที่ 2-4 เท่ากับ .925, .925 และ .934 ตามลำดับ

การเก็บรวบรวมข้อมูล นำแบบสอบถามไปเก็บรวบรวมข้อมูลจากโรงพยาบาลนครนายก โรงพยาบาลบ้านนา โรงพยาบาลปากพลี และโรงพยาบาลองครักษ์ โดยแบบสอบถามที่เก็บในแต่ละโรงพยาบาลจะแจกเกินจำนวนร้อยละ 10 ของกลุ่มตัวอย่างในแต่ละโรงพยาบาล เพื่อลดความคลาดเคลื่อนจากการเก็บคืนไม่ครบและความไม่สมบูรณ์ของชุดที่เก็บ ใช้เวลาเก็บรวบรวมข้อมูล 3 สัปดาห์ จากนั้นจึงตรวจสอบและคัดเลือกแบบสอบถามที่สมบูรณ์ได้ จำนวน 205 ชุด แล้วจึงนำแบบสอบถามทุกฉบับมาตรวจสอบให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ใช้ทดสอบสมมติฐานที่หนึ่ง และสอง และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน ใช้ทดสอบสมมติฐานที่สาม

ผลการวิจัย

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง พบว่าพยาบาลวิชาชีพส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 34-44 ปี มีสถานภาพสมรส ระดับการศึกษาปริญญาตรี และมีประสบการณ์ทำงาน 11-20 ปี

ผลการทดสอบสมมติฐานแรก ความไว้วางใจในองค์กรมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลจังหวัดนครนายก พบว่าความไว้วางใจในองค์กรโดยรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านการบรรลุผลสำเร็จขององค์กร ด้านความซื่อสัตย์คงเส้นคงวา และด้านความเอื้ออาทร เอาใจใส่ซึ่งกันและกันได้มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน ($r = .317, .320, .242$ และ $.302$ ตามลำดับ, $p \leq .01$) ดังแสดงในตารางที่ 1

ผลการทดสอบสมมติฐานที่สอง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลจังหวัด

นครนายก พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวมและรายด้าน ได้แก่ พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น พฤติกรรมความมีน้ำใจเป็นนักกีฬา พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ และพฤติกรรมการพัฒนาตนเอง มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานเช่นกัน ($r = .616, .341, .402, .319, .378, .551$ และ $.563$ ตามลำดับ, $p \leq .01$) ดังแสดงในตารางที่ 1

ผลการทดสอบสมมติฐานที่สาม ปัจจัยส่วนบุคคล ความไว้วางใจในองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรสามารถร่วมกันพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลจังหวัดนครนายก พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมการพัฒนาตนเอง พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น และพฤติกรรมการให้ความร่วมมือสามารถร่วมกันพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลจังหวัดนครนายก ได้

ตารางที่ 1 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปร	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1. PER	-											
2. OT	.317**	-										
3. OT01	.320**	.899**	-									
4. OT02	.242**	.923**	.773**	-								
5. OT03	.302**	.919**	.704**	.784**	-							
6. OCB	.616**	.353**	.327**	.313**	.327**	-						
7. OCB01	.341**	.213**	.204**	.197**	.184**	.673**	-					
8. OCB02	.402**	.173**	.169**	.166**	.144**	.664**	.431**	-				
9. OCB03	.319**	.198**	.165**	.198**	.181**	.652**	.408**	.466**	-			
10. OCB04	.378**	.109**	.118**	.106**	.080**	.720**	.457**	.372**	.387**	-		
11. OCB05	.551**	.372**	.345**	.302**	.366**	.778**	.326**	.293**	.319**	.500**	-	
12. OCB06	.563**	.385**	.339**	.385**	.382**	.738**	.323**	.283**	.362**	.345**	.702**	-

หมายเหตุ: PER = ผลการปฏิบัติงาน, OT = ความไว้วางใจในองค์กรโดยรวม, OT01 = ด้านการบรรลุผลสำเร็จขององค์กร, OT02 = ด้านความซื่อสัตย์คงเส้นคงวา, OT03 = ด้านความเอื้ออาทร เอาใจใส่ซึ่งกันและกัน, OCB = พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวม, OCB01 = พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ, OCB02 = พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น, OCB03 = พฤติกรรมความมีน้ำใจเป็นนักกีฬา, OCB04 = พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่, OCB05 = พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ, OCB06 = พฤติกรรมการพัฒนาตนเอง

** $p \leq .01$, $n = 205$

ตารางที่ 2 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน

ตัวพยากรณ์	B	S.E.b.	Beta	t	p-value
OCB06	.228	.056	.311	4.074	.000
OCB02	.223	.054	.236	4.164	.000
OCB05	.218	.063	.264	3.448	.001

ค่าคงที่ (Constant) = 1.601 R = .644 R² = .415 R²_{Adj} = .406
 Overall F = 47.570 p-value = .000

หมายเหตุ : OCB06 = พฤติกรรมการพัฒนาตนเอง
 OCB02 = พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น
 OCB05 = พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ

ร้อยละ 40.6 (R²_{Adj} = .406, p < .01) ดังแสดงในตารางที่ 2

อภิปรายผลการวิจัย

สมมติฐานแรก พบว่า ความไว้วางใจในองค์กรโดยรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านการบรรลุผลสำเร็จขององค์กร ด้านความซื่อสัตย์คงเส้นคงวา และด้านความเอื้ออาทร เอาใจใส่ซึ่งกันและกันได้มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งผลการวิจัยมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของอารีย์ (2545) ที่ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมเชิงสร้างสรรค์ ความไว้วางใจในองค์กร กับผลการปฏิบัติงานของกลุ่มงานการพยาบาล ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลศูนย์ที่ผ่านการประเมินและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล พบว่า ความไว้วางใจในองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน จากงานวิจัยของ Lee et al. (2009) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจในองค์กรและผลการปฏิบัติงานในองค์กรของรัฐแห่งหนึ่ง พบว่า ความไว้วางใจในองค์กรโดยรวมและด้านการบรรลุผลสำเร็จขององค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และงานวิจัยของ Ning Li et al. (2007) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจในองค์กรและผลการปฏิบัติงาน พบว่า ความไว้วางใจในองค์กร หัวหน้างาน เพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเช่นกัน

จากการที่ความไว้วางใจในองค์กรโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน เนื่องจากพยาบาล

วิชาชีพทุกคนมีความเชื่อมั่นต่อองค์กรว่าทำให้ตนได้รับในสิ่งที่คาดหวัง มีนโยบายการดำเนินงานที่ชัดเจน มีความยุติธรรม เอื้ออาทรและห่วงใยตน จึงทำให้พยาบาลยอมปฏิบัติตามด้วยความเต็มใจ ส่งผลให้ผลการปฏิบัติงานสูงขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Shaw (1997) และ Kanter (1993) ที่กล่าวว่า ความไว้วางใจในองค์กรมีบทบาทที่เกี่ยวข้องกับอำนาจหน้าที่ในองค์กรซึ่งเป็นแรงขับให้บุคลากรเต็มใจที่จะปฏิบัติงานและยอมรับการตัดสินใจของกลุ่ม อีกทั้ง Mishra (1996) ได้กล่าวว่า ความไว้วางใจในองค์กรเป็นความสมัครใจของบุคคลที่ยอมปฏิบัติตามแนวทางขององค์กรด้วยความเชื่อมั่นว่าองค์กรมีความสามารถ เปิดเผย ห่วงใยและเชื่อถือได้ซึ่งสามารถทำให้ตนบรรลุในผลสำเร็จที่ต้องการได้

เมื่อพิจารณาความไว้วางใจในองค์กรเป็นรายด้านพบว่าด้านการบรรลุผลสำเร็จขององค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานสูงสุด อาจเนื่องมาจากการที่โรงพยาบาลมีวิธีการดำเนินงานที่ช่วยทำให้เกิดผลสำเร็จขึ้นกับโรงพยาบาล พยาบาล และผู้รับบริการ ตลอดจนมีการกำหนดเป้าหมายของโรงพยาบาลที่ชัดเจน และมีระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ยุติธรรม ทำให้ผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพสูงขึ้นตามไปด้วย จึงทำให้ความไว้วางใจในองค์กรด้านการบรรลุผลสำเร็จขององค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Shaw (1997) ที่กล่าวว่า การที่องค์กรกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจนเพื่อต้องการให้บุคลากรมีทิศทางการปฏิบัติงานไปในทิศทางเดียวกับองค์กร นอกจากนี้การมีเป้าหมายที่ชัดเจนยัง

ช่วยให้บุคลากรยอมรับในเป้าหมาย และค้นหาวิธีการที่จะนำไปสู่เป้าหมายเพื่อให้องค์การประสบผลสำเร็จตามที่องค์การคาดหวัง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Lee et al. (2009) ที่พบว่า ความไว้วางใจในองค์การโดยรวมและด้านการบรรลุผลสำเร็จขององค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน

ความไว้วางใจในองค์การด้านความเอื้ออาทร เอาใจใส่ซึ่งกันและกันเป็นด้านที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานรองลงมา อาจเนื่องจากการที่โรงพยาบาลมีความจริงใจในการทำให้พยาบาลรู้สึกว่าคุณเป็นส่วนหนึ่งของโรงพยาบาล มีการให้ความนับถือ ให้เกียรติและเชื่อมั่นในความสามารถของพยาบาล ตลอดจนเปิดโอกาสให้พยาบาลได้แสดงความคิดเห็น อีกทั้งการสนับสนุนในเรื่องสวัสดิการต่างๆ จึงทำให้พยาบาลเกิดความเชื่อมั่นในโรงพยาบาล ทำให้พยาบาลปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ด้วยเหตุนี้จึงส่งผลให้ความไว้วางใจในองค์การด้านความเอื้ออาทร เอาใจใส่ซึ่งกันและกันมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับแนวคิดของ Shaw (1997) ที่กล่าวว่า การที่องค์การมีความมั่นใจว่าบุคลากรมีความสามารถที่จะทำให้องค์การบรรลุวัตถุประสงค์ หากได้รับแรงจูงใจ และการสนับสนุนสิ่งจำเป็นต่างๆ เช่น ให้ความเชื่อถือ และการนับถือให้เกียรติเห็นคุณค่าของบุคคลที่ประสบผลสำเร็จ ก็จะทำให้บุคลากรไว้วางใจในองค์การและทำงานด้วยความเต็มใจ สอดคล้องกับผลงานวิจัยของอารีย์ (2545)

สุดท้าย คือ ด้านความซื่อสัตย์คงเส้นคงวามีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานเช่นกัน อาจเนื่องมาจากการที่โรงพยาบาลมีการกำหนดวิสัยทัศน์และแนวทางการปฏิบัติงานที่ชัดเจนคงเส้นคงวา มีการเปิดเผยข้อมูลของโรงพยาบาลให้พยาบาลทราบตามความเป็นจริง และเมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นองค์การสามารถจัดการแก้ปัญหาได้อย่างเหมาะสมและยุติธรรม อีกทั้งโรงพยาบาลในจังหวัดนครนายกเป็นโรงพยาบาลของรัฐจึงทำให้มีแนวทางในการดำเนินงานที่ชัดเจน สามารถตรวจสอบได้ ทำให้พยาบาลยังมีความเชื่อมั่นในตัวโรงพยาบาลมากยิ่งขึ้น จึงทำให้พยาบาลมีผลการปฏิบัติงานสูงขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Shaw (1997) ที่กล่าวว่า การที่องค์การเปิดเผยเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ในการดำเนินงาน และการให้บุคลากรสามารถชี้แจงข้อเท็จจริงได้อย่าง

อิสระ กล้าที่จะเผชิญหน้าในการจัดการกับปัญหาต่างๆ และเห็นว่าปัญหาได้รับการแก้ไขอย่างเหมาะสมและยุติธรรมจะส่งผลให้พนักงานมีความไว้วางใจในองค์การ

สมมติฐานที่สอง พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิก

ที่ดีขององค์การโดยรวมและรายด้าน ได้แก่ พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น พฤติกรรมความมีน้ำใจเป็นนักกีฬา พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ และพฤติกรรมการพัฒนาตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน ซึ่งการที่พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวมมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน อาจเนื่องมาจากบทบาทและหน้าที่ของพยาบาลวิชาชีพมีลักษณะการทำงานที่ต้องเกี่ยวข้องและช่วยเหลือผู้คนหลากหลาย ทั้งผู้ป่วย ญาติผู้ป่วย เพื่อนพยาบาล แพทย์ และเจ้าหน้าที่อื่นๆ ภายในโรงพยาบาล เป็นต้น และงานส่วนใหญ่ต้องมีการทำงานร่วมกัน จึงต้องมีความเสียสละทั้งเวลาส่วนตัวที่บางครั้งต้องทำงานเกินเวลางาน หรือการรับผิดชอบงานแทนเพื่อนพยาบาลที่ไม่สามารถเข้าปฏิบัติงานได้ อีกทั้งการช่วยเป็นหูเป็นตาดูแลความเรียบร้อยของโรงพยาบาล ซึ่งหน้าที่เหล่านี้ไม่ได้กำหนดไว้เป็นลายลักษณ์อักษรว่าพยาบาลต้องทำ แต่เป็นสิ่งที่พยาบาลปฏิบัติเองด้วยความเต็มใจ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Spector (2006) ที่กล่าวว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์การเป็นพฤติกรรมที่ปฏิบัตินอกเหนือไปจากความต้องการในงานอย่างเป็นทางการ และเป็นประโยชน์แก่องค์การที่ผู้ปฏิบัตินั้นปฏิบัติเองด้วยความเต็มใจ ซึ่งถ้าพยาบาลมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การสูงก็จะทำให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างราบรื่น มีประสิทธิภาพ ซึ่งทำให้เกิดผลดีต่อการทำงานตามมา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนิสรณ์ (2550) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสัญญาทางจิตวิทยากับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การและผลการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การ พบว่า พนักงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และผลงานวิจัยของ สมประสงค์ (2551) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้ การทำงานเป็นทีม และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การกับผลการปฏิบัติงานของผู้บริหารระดับต้น องค์การการสื่อสาร

เอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของผู้บริหารระดับต้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ถึงแม้ว่าจะทำการศึกษากับกลุ่มตัวอย่างที่แตกต่างกันออกไปแต่พบว่ามีการวิจัยเช่นเดียวกัน

เมื่อพิจารณาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเป็นรายด้านพบว่า พฤติกรรมการพัฒนาตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานสูงสุด อาจเนื่องมาจากพยาบาลในจังหวัดนครนายกมีความตื่นตัวในเรื่องของการพัฒนาตนเอง เนื่องจากการพัฒนาตนเองเป็นพฤติกรรมที่พยาบาลสนใจใฝ่หาความรู้ เพื่อเพิ่มพูนและพัฒนาทักษะที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงาน โดยการพยายามเข้าร่วมอบรมหลักสูตรใหม่ๆ ได้แก่ การศึกษาต่อเพิ่มเติมในหลักสูตรเฉพาะด้านทางการพยาบาล เช่น หลักสูตรการดูแลผู้ป่วยใกล้ตาย หลักสูตรการพยาบาลผู้สูงอายุ หลักสูตรการพยาบาลผู้ป่วยวิกฤต เป็นต้น นอกจากนี้เมื่อได้รับคำสั่งให้เข้าอบรมจากทางโรงพยาบาลก็เข้าร่วมอบรมด้วยความเต็มใจ ทั้งยังสามารถนำไปใช้นับเป็นหน่วยคะแนนการศึกษาต่อเนื่องเพื่อขอต่อใบอนุญาตประกอบวิชาชีพ ของสภาการพยาบาล ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Organ et al. (2006) ที่กล่าวว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านการพัฒนาตนเอง เป็นการที่บุคคลสนใจพัฒนาความรู้ ความสามารถ และทักษะที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน พยายามเข้าร่วมอบรมหลักสูตรใหม่ๆ เพื่อนำมาใช้ในการพัฒนาตนเอง

ต่อมาเป็นด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานสูงรองลงมา กล่าวคือ เมื่อพยาบาลมีพฤติกรรมการให้ความร่วมมือสูง จะมีผลการปฏิบัติงานสูงด้วย ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากโรงพยาบาลในจังหวัดนครนายกจะส่งเสริมให้พยาบาลได้มีกิจกรรมร่วมกัน เช่น การจัดกิจกรรมกีฬา การจัดงานปีใหม่ เป็นต้น ซึ่งการที่พยาบาลมีพฤติกรรมแสดงออกถึงความกระตือรือร้น เต็มใจในการเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ขององค์กร และสนใจความเคลื่อนไหวขององค์กร จึงทำให้พยาบาลมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน มีความร่วมมือในการทำงาน จึงทำให้พฤติกรรมการให้ความร่วมมือมี

ความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Greenberg and Baron (2003) ที่กล่าวว่า การให้ความร่วมมือเป็นพฤติกรรมที่พนักงานได้มีส่วนร่วมร่วมกับวิถีชีวิตขององค์กร เช่น การให้ความสนใจเข้าร่วมประชุมด้วยความสมัครใจ การอ่านประกาศหรือบันทึกต่างๆ ขององค์กรเพื่อรับข้อมูลใหม่ๆ และยังคงสอดคล้องกับงานวิจัยของโสเมสุตา (2547) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร กับผลการปฏิบัติงานของพยาบาลกับกลุ่มตัวอย่างในโรงพยาบาลรัฐแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า พยาบาลมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เช่นเดียวกับผลงานวิจัยของ นิสรณ์ (2550) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสัญญาทางจิตวิทยากับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและผลการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กร พบว่า พนักงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเช่นกัน

พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่นมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน อาจเนื่องมาจากการทำงานของพยาบาลต้องทำงานเกี่ยวข้องกับผู้ป่วย ญาติผู้ป่วย เพื่อนพยาบาล แพทย์ และเจ้าหน้าที่อื่นๆ ภายในโรงพยาบาล การคำนึงถึงผู้อื่นจึงมีความสำคัญอย่างมากในการปฏิบัติงาน เพราะช่วยป้องกันปัญหา ความขัดแย้งที่จะเกิดขึ้นในงาน เช่น การรองรับอารมณ์ความกดดันจากผู้ป่วยที่เกิดจากการไม่สบายทางกายส่งผลให้จิตใจไม่สบายด้วย จึงอาจมีการแสดงออกต่อพยาบาลอย่างไม่เหมาะสม พยาบาลจึงต้องสามารถควบคุมอารมณ์นั้นได้ โดยการเข้าใจความรู้สึกของผู้ป่วยว่าสิ่งที่ผู้ป่วยแสดงออกมาเป็นผลมาจากอาการป่วย เป็นต้น ถ้าพยาบาลมีพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่นสูง ก็จะทำให้ผลการปฏิบัติงานดีตามด้วย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Organ (1988) ที่กล่าวว่า พฤติกรรมการคำนึงถึงบุคคลอื่นเป็นการเคารพสิทธิของผู้อื่น โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน เนื่องจากการทำงานในองค์กรนั้นทุกคนต้องพึ่งพาอาศัยกันและกัน การ

กระทำหรือการตัดสินใจของบุคคลหนึ่งย่อมส่งผลกระทบต่อ ความรู้สึกของผู้ร่วมงานได้ สมาชิกจึงให้ความเอาใจใส่ ความรู้สึกหรือความต้องการของผู้อื่น ซึ่งสอดคล้องกับ งานวิจัยของ เฟิงภัทร์ (2546) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ ระหว่างความผูกพันต่อองค์กร พฤติกรรมการเป็น สมาชิกที่ดีขององค์กรกับผลการปฏิบัติงาน พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมการ คำนึงถึงผู้อื่นมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการ ปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และผลงานวิจัย ของ นิสรณ์ (2550) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง สัญญาทางจิตวิทยากับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ องค์กรและผลการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กร พบว่า พนักงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ องค์กรด้านพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่นมีความสัมพันธ์ ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เช่นกัน

พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือมีความสัมพันธ์ ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน อาจเนื่องมาจากการปฏิบัติ งานของพยาบาล จะมีการช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่ ประสบปัญหาในการทำงานด้วยความเต็มใจ เพื่อช่วย ป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในการทำงาน อีกทั้ง งานพยาบาลเป็นงานที่มีภาระหนัก มีความรับผิดชอบสูง การช่วยเหลือกันในการทำงานจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่ง ซึ่งถ้าพยาบาลมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ องค์กรด้านการให้ความช่วยเหลือสูงก็จะทำให้ผลการ ปฏิบัติของพยาบาลสูง สอดคล้องกับแนวคิดของ Greenberg and Baron (2003); Organ (2006) ที่กล่าวว่า พฤติกรรมการช่วยเหลือเป็นพฤติกรรมที่เกิดจากความ เต็มใจ มีความกระตือรือร้นในการช่วยเหลือผู้อื่น เช่น การอาสาช่วยเพื่อนทำงานที่เร่งด่วนหรืองานที่ค้างคั่ง และ การแสดงการให้อุปกรณ์เครื่องมือแก่พนักงานใหม่ เป็นต้น และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สุชาติ (2546) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิก ที่ดีขององค์กรกับความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมใน การทำงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แองโกล-ไทย จำกัด พบว่า พนักงานมีพฤติกรรมการเป็น สมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมการให้ความช่วย เหลือมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติ และ Podsakoff et al. (1997) ได้

ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็น สมาชิกที่ดีขององค์กรกับผลการปฏิบัติงานทั้งด้าน ปริมาณงานและคุณภาพงาน พบว่า พฤติกรรมการเป็น สมาชิกที่ดีขององค์กรด้านการให้ความช่วยเหลือมีความ สัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติเช่นกัน

พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่มีความสัมพันธ์ทาง บวกกับผลการปฏิบัติงาน อาจเนื่องมาจากการที่พยาบาล ยอมรับในกฎระเบียบและข้อกำหนดของโรงพยาบาล ทั้ง ที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ การตรงต่อเวลาในการ เข้าทำงาน ปฏิบัติงานเป็นระเบียบเรียบร้อย การดูแล รักษาสมบัติของโรงพยาบาล เช่น การปิดไฟและน้ำเมื่อ ไม่ได้ใช้ หรือการช่วยเป็นหูเป็นตาเรื่องความปลอดภัยใน โรงพยาบาล เป็นต้น นอกจากนี้การปฏิบัติงานในหน้าที่ ของตนเองจนเสร็จแม้ว่าจะต้องทำนอกเหนือเวลาปกติ ซึ่ง จากการที่พยาบาลมีพฤติกรรมเช่นนี้เป็นการรับผิดชอบ ในหน้าที่ของตนให้ดีที่สุดจึงส่งผลให้ผลการปฏิบัติงานสูง ขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Greenberg and Baron (2003) ที่กล่าวว่า พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่เป็น ความตั้งใจที่จะทำงาน เชื่อฟังกฎระเบียบ ตรงต่อเวลา ไม่ ขาดงาน ไม่ใช้เวลาในการปฏิบัติงานในเรื่องส่วนตัว และ ยังสอดคล้องกับผลงานวิจัยของสุชาติ (2546) ได้ศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ องค์กรกับความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมในการทำงาน และผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แองโกล-ไทย จำกัด พบว่า พนักงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ องค์กรด้านพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่มีความ สัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติ และงานวิจัยของ โสมสุดา (2547) ได้ศึกษาความ สัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร กับผลการ ปฏิบัติงานของพยาบาล พบว่า พยาบาลมีพฤติกรรมการ เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมความสำนึกใน หน้าที่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัย สำคัญทางสถิติเช่นกัน

และสุดท้ายพฤติกรรมความมีน้ำใจเป็นนักกีฬา มี ความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานเช่นกัน อาจ เนื่องมาจากการที่พยาบาลไม่ป่นหรือเรียกร้องในสิ่ง เล็กน้อย มีความอดทนอดกลั้นต่อความยากลำบาก และ

ปัญหาในการทำงาน เช่น การที่มีความคิดเห็นไม่ตรงกันกับเพื่อนพยายาลอาจทำให้เกิดความขัดแย้งได้ แต่ก็สามารถควบคุมอารมณ์และใช้เหตุผลในการแก้ปัญหาให้ผ่านไป รวมถึงการมองข้อดีของเพื่อนพยายาลแม้จะเป็นคนที่ไม่ชอบก็ตาม เพื่อช่วยให้การอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุขและเกิดการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ จึงส่งผลให้ผลการปฏิบัติงานดีขึ้นด้วย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Organ (1988) ที่กล่าวว่า พฤติกรรมความมีน้ำใจเป็นนักกีฬา เป็นการกระทำที่แสดงถึงความอดทนอดกลั้นของบุคคลต่อปัญหา อดทนต่อความผิดหวัง ความไม่สะดวกสบาย ความเครียด และความกดดันต่างๆที่เกิดขึ้น จึงส่งผลให้ผลการปฏิบัติงานดีขึ้นด้วย ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สุชาติ (2546) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การกับความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมในการทำงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แองโกล-ไทย จำกัด พบว่า พนักงานมีพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมความมีน้ำใจเป็นนักกีฬา มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เช่นเดียวกับงานวิจัยของ Podsakoff et al. (1997) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การกับผลการปฏิบัติงานทั้งด้านปริมาณงานและคุณภาพงานโดยการศึกษาจากพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานกระดาษในเขตตะวันออกเฉียงเหนือของอเมริกา ผลการศึกษาพบว่า พฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านความมีน้ำใจเป็นนักกีฬา มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานเช่นกัน

สมมติฐานที่สาม ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่สามารถร่วมกันพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานได้ คือ พฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมพัฒนาตนเอง ด้านพฤติกรรมคำนึงถึงผู้อื่น และด้านพฤติกรรมให้ความร่วมมือ ซึ่งสามารถร่วมกันพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานได้ถึงร้อยละ 40.6 ($R^2_{Adj} = .406, p < .01$) โดยพบว่า พฤติกรรมพัฒนาตนเองสามารถพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพได้ดีที่สุด อาจเนื่องมาจากการที่พยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลจังหวัดนครนายกเห็นความสำคัญของการพัฒนาตนเอง สนใจพัฒนาความรู้ และทักษะที่เกี่ยวข้อง

กับการปฏิบัติงาน พยายามเข้าร่วมอบรมหลักสูตรใหม่ๆ เพื่อนำมาใช้ในงานของตน และรองลงมา คือ พฤติกรรมคำนึงถึงผู้อื่นก็สามารถพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพได้ อาจเนื่องมาจากงานในด้านการพยาบาล เป็นงานที่ต้องทำร่วมกับผู้ที่เกี่ยวข้องหลากหลาย การคำนึงถึงผู้อื่นจึงเป็นเรื่องที่สำคัญมากในงานพยาบาล ซึ่งจะช่วยป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาขึ้นจากการทำงาน ตลอดจนแก้ไขปัญหาความขัดแย้งระหว่างบุคคลและที่สำคัญทำให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ดี นอกจากนี้พฤติกรรมการให้ความร่วมมือก็สามารถพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพได้เช่นกัน อาจเนื่องมาจาก พฤติกรรมการให้ความร่วมมือเป็นพฤติกรรมที่ทำให้เกิดความกระตือรือร้นในการทำงาน และทำกิจกรรมต่างๆภายในโรงพยาบาล ส่งผลให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ดีตามมา พฤติกรรมต่างๆ เหล่านี้ทั้งพฤติกรรมพัฒนาตนเอง พฤติกรรมคำนึงถึงผู้อื่น และพฤติกรรมให้ความร่วมมือ เป็นพฤติกรรมที่หากมีสูงมากเท่าไรก็จะช่วยให้ผลการปฏิบัติงานสูงมากขึ้นตามเท่านั้น ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของเมธี (2542) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การกับความพึงพอใจในงาน และผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนขนาดใหญ่แห่งหนึ่ง พบว่า พฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมให้ความช่วยเหลือ พฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมคำนึงถึงผู้อื่น พฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมให้ความร่วมมือ สามารถร่วมกันทำนายผลการปฏิบัติงานของพนักงานได้ร้อยละ 35.24 เช่นเดียวกับผลงานวิจัยของโสเมสุดา เล็กอุตร (2547) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ พฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ กับผลการปฏิบัติงานของพยาบาล พบว่า พฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมให้ความร่วมมือ สามารถร่วมกันพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของพยาบาลได้ร้อยละ 58.3

จากผลการวิจัยที่พบว่าความความไว้วางใจในองค์การ ทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการบรรลุผลสำเร็จขององค์การ ด้านความซื่อสัตย์คงเส้นคงวา และด้านความเอื้ออาทร เอาใจใส่ซึ่งกันและกัน ไม่สามารถพยากรณ์ผลการ

ปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพได้ทั้งๆ ที่พบว่าความไว้วางใจในองค์กรทั้ง 3 ด้านนี้มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ อาจเนื่องมาจาก ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจในองค์กรทั้ง 3 ด้านกับผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์น้อยเกินไปโดยมีค่า .320, .242 และ .302 ตามลำดับ หากเปรียบเทียบกับปัจจัยที่สามารถพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพได้ คือ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมกรรมการพัฒนาตนเอง ด้านพฤติกรรมการค้ามาถึงผู้อื่น และด้านพฤติกรรมให้ความร่วมมือ โดยมีค่า .563, .402 และ .551 ตามลำดับ ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ในระดับที่สูง

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยที่พบว่า ความไว้วางใจในองค์กรโดยรวมและรายด้านมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน ดังนั้นองค์กรควรสนับสนุนการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันระหว่างโรงพยาบาลกับพยาบาล โดยการปฏิบัติต่อพยาบาลอย่างเปิดเผย เช่น เมื่อโรงพยาบาลประสบกับปัญหาหรือมีแผนการดำเนินงานใหม่ ควรมีการสื่อสารให้พยาบาลได้รับทราบข้อเท็จจริงต่างๆ อย่างชัดเจน มีการประเมินผลการปฏิบัติงานตามความเป็นจริง เปิดเผยและยุติธรรม อีกทั้งควรให้การดูแลเอาใจใส่อาหาร มีความเสมอต้นเสมอปลาย เช่น การที่ผู้บริหารเปิดโอกาสให้พยาบาลได้แสดงความคิดเห็นอย่างตรงไปตรงมา เมื่อมีปัญหาที่เกิดขึ้นพร้อมรับฟังวิธีการแก้ปัญหา ซึ่งการที่โรงพยาบาลปฏิบัติต่อพยาบาลอย่างดีจะทำให้พยาบาลเกิดความไว้วางใจในองค์กรอีกทั้งช่วยเพิ่มระดับความไว้วางใจในองค์กรสูงขึ้นด้วย

จากผลการวิจัยที่พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวมและรายด้านมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน แสดงให้เห็นว่าโรงพยาบาลและผู้ที่เกี่ยวข้องควรให้ความสำคัญในการส่งเสริมและรักษาพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและสนับสนุนให้มีเพิ่มมากขึ้น โดยโรงพยาบาลควรประกาศยกย่องหรือให้รางวัลแก่พยาบาล ที่มีพฤติกรรมเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างสม่ำเสมอเพื่อเป็นแบบอย่าง

ให้กับพยาบาลหรือบุคลากรของโรงพยาบาล อีกทั้งสามารถช่วยเพิ่มแรงจูงใจ ขวัญกำลังใจในการทำงานให้กับพยาบาล และควรนำมาเป็นนโยบายภายในของโรงพยาบาลที่เน้นถึงความสำคัญของการมีพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

และสุดท้ายจากผลการวิจัยที่พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมกรรมการพัฒนาตนเอง ด้านพฤติกรรมการค้ามาถึงผู้อื่น และด้านพฤติกรรมให้ความร่วมมือ สามารถร่วมกันพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานได้ แสดงให้เห็นว่าโรงพยาบาลจะต้องให้ความสำคัญในการสนับสนุนพฤติกรรมทั้ง 3 ด้านโดยเฉพาะพฤติกรรมด้านการพัฒนาตนเองที่สามารถพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพได้ดีที่สุด ซึ่งจะช่วยให้พยาบาลวิชาชีพมีผลการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นต่อไปในอนาคต โดยการสนับสนุนสิ่งต่างๆ ที่ช่วยให้พยาบาลได้พัฒนาตนเองและเห็นความสำคัญของการพัฒนาตนเอง เช่น การสนับสนุนให้พยาบาลได้พัฒนาตนเองโดยการหาหลักสูตรฝึกอบรมต่างๆ ที่มีประโยชน์ต่องานพยาบาลเพื่อช่วยเพิ่มพูนความรู้เฉพาะทางในสายวิชาชีพพยาบาลและเพิ่มความชำนาญในการปฏิบัติงาน เช่น หลักสูตรสาขาพยาบาลจิตเวชและสุขภาพจิต หลักสูตรสาขาทางการพยาบาลมารดาและทารก เป็นต้น อีกทั้งเมื่อพยาบาลเสนอแนะเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาตนเองโรงพยาบาลควรให้การสนับสนุน และส่งเสริมนำสิ่งที่พยาบาลเสนอมาพิจารณาต่อไป

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

ในการทำวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาเพิ่มเติมกับพยาบาลเทคนิค และหัวหน้าพยาบาล เพื่อเปรียบเทียบผลที่ได้ว่าแตกต่างกันหรือไม่ และศึกษากับกลุ่มตัวอย่างพยาบาลวิชาชีพในกลุ่มอื่นๆ ที่แตกต่างกันออกไป เช่น โรงพยาบาลสังกัดมหาวิทยาลัย โรงพยาบาลสังกัดกระทรวงกลาโหม และโรงพยาบาลสังกัดกรุงเทพมหานคร เป็นต้น หรือศึกษากับกลุ่มตัวอย่างที่นอกเหนือจากงานทางด้านสาธารณสุข เช่น หน่วยงานทางการศึกษา หน่วยงานอื่นๆ ของรัฐ และบริษัทเอกชนต่างๆ ที่มีความสนใจในเรื่องของผลการปฏิบัติงาน เพื่อให้สามารถนำผลการศึกษามาวิจัยไปใช้ประโยชน์ได้อย่างเหมาะสมกับกลุ่มประชากรที่แตกต่างกัน

นอกจากนี้ควรมีการศึกษาปัจจัยอื่นๆ กับผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ เช่น ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน ความรับผิดชอบต่อสังคม การทำงานเป็นทีม ความสุขในการทำงาน การปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลง ความฉลาดทางอารมณ์ ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค ภาวะผู้นำ ความพึงพอใจในงาน ความสามารถในการตัดสินใจ เป็นต้น เนื่องจากปัจจัยเหล่านี้มีผู้นำไปศึกษากับกลุ่มตัวอย่างในหลายสายงานแล้วพบว่าส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน แต่ในการศึกษากับกลุ่มพยาบาลวิชาชีพยังไม่พบมากนัก

เอกสารอ้างอิง

จินตนา ยูนิพันธ์. 2542. การเรียนการสอนทางพยาบาลศาสตร์. ภาควิชาพยาบาลศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กรุงเทพมหานคร. 290 หน้า

คณาภรณ์ เกียรติมั่งมี. 2550. การพัฒนามาตรวัดพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. 82 หน้า.

ชาญชัย อาจินสมาจาร. 2540. การบริหารการศึกษา. ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ. กรุงเทพมหานคร. 141 หน้า

ชูชัย สมितिไกร. 2550. การสรรหา การคัดเลือก และการประเมินผล การปฏิบัติงานของบุคลากร. สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กรุงเทพมหานคร. 444 หน้า

ธานีรินทร์ ศิลป์จารุ. 2551. การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS. บริษัทห้างหุ้นส่วนสามัญ บิสซิเนสอาร์แอนด์ดี กรุงเทพมหานคร. 520 หน้า

นิสสรณ์ ชัยวิจิตมลากุล. 2550. ความสัมพันธ์ระหว่างสัญญาทางจิตวิทยากับพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและผลการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรเอกชน. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. 147 หน้า

ประเวศ มหารัตน์สกุล. 2545. การบริหารทรัพยากรมนุษย์ แนวทางใหม่. สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น) กรุงเทพมหานคร. 225 หน้า

เพียงภัทร์ เจริญพิทยา. 2546. ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กร พฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีของ

องค์กรกับผลการปฏิบัติงาน: ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานในเครือข่ายบริษัท สเปเชียลตี้กรุ๊ป จำกัด. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. 116 หน้า.

เมธี ศรีวิริยะเลิศกุล. 2542. ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกับความพึงพอใจในงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงานเอกชนขนาดใหญ่แห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. 121 หน้า.

ยุดา รักไทย และวีรวิธ มาฆะศิรานนท์. 2545. การบริหารผลการปฏิบัติงาน แปลจาก R. Bacal. Performance Management. The McGraw-Hill Companies, Inc. เอ็กชเปอร์เน็ทบุคส์ กรุงเทพมหานคร. 268 หน้า.

สมประสงค์ เรือนไทย. 2551. ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้ การทำงานเป็นทีม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร กับผลการปฏิบัติงานของผู้บริหารระดับต้น องค์กรสื่อสารเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. 203 หน้า.

สุชาติ สีสวรรณ. 2546. ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกับความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมในการทำงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท แองโกล-ไทย จำกัด. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. 95 หน้า.

โสมสุดา เล็กอุตร. 2547. ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร พฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร กับผลการปฏิบัติงานของพยาบาล. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. 117 หน้า

อารีย์ คำนวนศักดิ์. 2545. ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมเชิงสร้างสรรค์ ความไว้วางใจในองค์กร กับผลการดำเนินงานของกลุ่มงานพยาบาล ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลศูนย์ที่ผ่านการประเมินและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. 118 หน้า

Greenberg, J. and R. A. Baron. 2003. Behavior in Organizations: Understanding and Managing the

- Human Side of Work. 8th ed. Prentice Hall, New Jersey. 691 pp.
- Kanter, R. 1993. Men and Women of the Corporation. Basic Book, New York. 383 pp.
- Katz, D. and R. L. Kahn. 1978. The Social Psychology of Organizations. [Online]. http://www.amazon.com/Social-Psychology-Organizations-Daniel-Katz/dp/04711023558/ref=cm_cr_pr_product_top [November 30, 2009]
- Lee, D., I. Jaejin and C. Taejun. 2009. Organizational Trust and Performance in Government Organization: Mediating Role of Organization Citizenship Behavior.
- Paper Presented at The Annual Meeting of Midwest Political Science Association 67th Annual national Conference. [Online]. www.allacademic.com/meta/p360960_index.html [September 9, 2009]
- Lin, G. 1999. The Influence of Owner Manager General Trust in Organizational Structure and Performance: A Study of SMEs in Ireland. [Online]. www.74.125.155.132/scholar?q=cache:fWKAAGCNjYJ:scholar.google.com/+The+Influence+of+owner+manager+general+trust+on+organizational&hl=th&as_sdt=2000 [November 30, 2009]
- McAllister, D.J. 1993. Interpersonal Trust, Citizenship Behavior and Performance: A Relational Analysis (Trust). [Online]. www.thalils.uni.net.th/doi/detail.nsp [November 30, 2009]
- Mishra, A.K. 1996. Organization Responses to Crisis: The Centrality of Trust. In R.M. Kramer and T.R. Tyler, Trust in Organization: Frontiers of Theory and Research 261-287.
- Ning, Li, Y. Jin, and J. Mingxuan. 2007. "How Does Organizational Trust Benefit Work Performance?." Journal Frontiers of Business Research in China .1,4: p. 622-637.
- Organ, D. W. 1988. "A Restatement of the Satisfaction-Performance Hypothesis." Journal of Management. 14,4: p. 547-557.
- Organ, P. M. Podsakoff, and S. B. MacKenzie. 2006. Organizational Citizenship Behavior: Its Nature Antecedents and Consequences California: Sage. 350 pp.
- Peters, T. 1987. Thriving on Chaos : Handbook for Management Revolution. Harper Collins New York. 736 pp.
- Podsakoff, P.M., M. Aheameand, and S.B. Mackenzie. 1997. "Organizational Citizenship Behavior and the Quantity and Work Group Performance." Journal of Applied Psychology 82 (2): 262-270.
- Shaw, R. B. 1997. Trust in the Balance Building Successful Organizations on Results Integrity and Concern. Jossey-Bass California. 223 pp.
- Spector, P. E. 2006. Industrial and Organizational Psychology: Research and Practice. 4thed. New York: John Wiley. 430 pp.

ภาวะผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษาในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

Academic Leadership of the School Principals in North-Eastern Region

พงษ์ศักดิ์ ผกามาต¹⁾ ปรานทิพย์ เสยกระโทก²⁾

Abstract

The purpose of this research was to study the characteristic factors of the school principals' academic leadership. The study was done through documentary analysis, empirical data from 15 successful school principals' indept interview, and through the questionnaires concerning 3 aspects of academic leadership; personal characteristics, academic development and personnel development, rated by 328 school principals and teachers from 175 schools in 5 provinces of the upper North-Eastern region. The study used mixed method analysis of quantitative and qualitative analysis. Data was analyzed by exploratory factor analysis. The results indicated 5 factors of academic leadership of the school principals: (1) academic development focused on instruction (2) academic behavior oriented on task and relations (3) creativity and academic ability (4) teacher development concerned academic ability (5) promotion for the growth of teachers' profession.

Keyword : academic leadership, school principal

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาองค์ประกอบของคุณลักษณะภาวะผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษา โดยศึกษาจากเอกสารและข้อมูลเชิงประจักษ์จากการสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้บริหารสถานศึกษาที่ประสบความสำเร็จ จำนวน 15 คน แล้วพัฒนาเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่าเกี่ยวกับภาวะผู้นำทางวิชาการ 3 ด้าน ได้แก่ คุณลักษณะส่วนตัว การพัฒนางานวิชาการ และการพัฒนาบุคลากร เพื่อสอบถามผู้บริหารสถานศึกษาและครู จำนวน 328 คน จาก 175 โรงเรียน ใน 5 จังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 11 จังหวัด โดยใช้การวิจัยแบบผสมผสานระหว่างวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ แล้ววิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ ผลการวิจัยพบว่าภาวะผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษามี 5 องค์ประกอบ ได้แก่ (1) การพัฒนาวิชาการที่เน้นการเรียนการสอน (2) พฤติกรรมแบบมุ่งงานวิชาการและความสัมพันธ์ (3) ความคิดริเริ่มและความรู้ความสามารถทางวิชาการ (4) การพัฒนาความรู้ความสามารถทางวิชาการ และ (5) การส่งเสริมความก้าวหน้าทางวิชาชีพครู

คำสำคัญ : ภาวะผู้นำทางวิชาการ, ผู้บริหารสถานศึกษา

1) ดร. คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

2) วิทยาลัยการอาชีพธาตุพนม มหาวิทยาลัยนครพนม

บทนำ

การจัดการศึกษาของสถานศึกษาในยุคการปฏิรูปการศึกษารอบสอง โดยเฉพาะอย่างยิ่งการบริหารงานวิชาการถือเป็นหัวใจสำคัญของการจัดการศึกษาและการพัฒนาผู้เรียน สถานศึกษาได้รับการกระจายอำนาจในการบริหารงานวิชาการทั้งด้านการพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษา การจัดกระบวนการเรียนการสอน การจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน การวัดผลและประเมินผล สื่อและแหล่งเรียนรู้ ทั้งนี้ผู้บริหารสถานศึกษานับว่ามีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของสถานศึกษาและความสำเร็จของผู้เรียน (นงลักษณ์ และคณะ, 2547) ซึ่งผู้บริหารหรือผู้นำที่ดีนั้นต้องมีความรู้ความสามารถและคุณลักษณะต่างๆ หลายประการด้วยกัน โดยคุณลักษณะที่สำคัญประการหนึ่งก็คือ ภาวะผู้นำของผู้บริหารที่เป็นผู้กระตุ้นส่งเสริม สนับสนุน และนำพาให้คณะครูปฏิบัติงานได้บรรลุผลตามเป้าหมาย ซึ่งผลการวิจัยของ Mthembeni Vitus (2007) พบว่ามีความสัมพันธ์ทางอ้อมระหว่างภาวะผู้นำทางวิชาการของครูใหญ่กับผลสัมฤทธิ์ทางวิชาการของนักเรียน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของโยธิน (2548) ที่พบว่าภาวะผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษามีความสัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียน เช่นเดียวกับงานวิจัยของสมเดช (2549) ได้กล่าวถึงผู้บริหารที่เป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลงสู่คุณภาพการศึกษาว่า ผู้นำยุคใหม่ที่เน้นการปฏิรูปต้องเป็นผู้นำคุณภาพ เพราะผู้นำที่ไม่มีความรู้ความสามารถ ขาดความเข้าใจในด้านคุณภาพแล้วอาจจะนำองค์กรสู่ความล้มเหลวและหลงทางได้

เมื่อสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจ สังคม และเทคโนโลยีเริ่มเปลี่ยนแปลงไปมาก องค์กรจำเป็นต้องปรับตัวเพื่อความอยู่รอด องค์กรที่ต้องการอยู่รอดในยุคที่มีการแข่งขันรุนแรง ผู้นำหรือผู้บริหารเป็นบุคคลสำคัญที่มีส่วนผลักดันองค์กรไปสู่ความสำเร็จ (Fullan and Senge, 2010) ชีระ (2550) กล่าวว่า ผู้บริหารจำเป็นต้องมีศักยภาพในการใช้ภาวะผู้นำอย่างเหมาะสมในการสร้างความสัมพันธ์ที่มีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงให้บรรลุเป้าหมายร่วมกันของทุกคนในองค์กร สามารถสร้างความเชื่อมั่นและให้การสนับสนุนทุกคน เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย สามารถใช้ศิลปะและกระบวนการของการมีอิทธิพลต่อบุคคลหรือ

กลุ่มบุคคล และสามารถทำให้ผู้ที่เกี่ยวข้องเกิดศรัทธา มีความเชื่อถือ มีความเชื่อมั่นในการปฏิบัติงาน ตลอดจนสามารถสร้างสภาวะแวดล้อม สนับสนุนให้ร่วมมือกันสร้างประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ ผลวิจัยของ ชีระ รุญเจริญ เรื่องสภาพและปัญหาการบริหารและการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานของประเทศไทยพบว่าโรงเรียนมีศักยภาพด้านการบริหารวิชาการอยู่ในลำดับสุดท้าย และผลการปฏิบัติงานของโรงเรียนขึ้นอยู่กับผู้บริหารโรงเรียน กล่าวคือ โรงเรียนที่นักเรียนมีคุณภาพดีจะเป็นโรงเรียนที่ผู้บริหารสนใจงานวิชาการ และเสนอแนะให้ผู้บริหารควรพัฒนาตนเองให้มากในเรื่องการเป็นผู้นำที่ดีการจัดการศึกษาตามแนวทางการปฏิรูปการศึกษายังไม่เกิดการเปลี่ยนแปลงที่ชัดเจน ผู้เรียนยังไม่มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ตามที่คาดหวัง และคุณภาพของนักเรียนที่ประเมินโดยสำนักงานรับรองมาตรฐานการศึกษา รวมถึงความสามารถในการคิดวิเคราะห์อยู่ในระดับปรับปรุง จึงอาจกล่าวได้ว่าการจัดการศึกษาของสถานศึกษาส่วนใหญ่มิได้บรรลุเป้าหมายเท่าที่ควร

ภาวะผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษาเป็นคุณลักษณะสำคัญที่สามารถส่งเสริม สนับสนุน ให้ผู้บริหารสถานศึกษาสามารถบริหารจัดการสถานศึกษา โดยเฉพาะการบริหารงานด้านวิชาการให้เกิดประสิทธิผลและประสิทธิภาพได้ ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาคุณลักษณะและองค์ประกอบของภาวะผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษาในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ซึ่งข้อค้นพบอาจเป็นแนวทางในการพัฒนาผู้บริหารสถานศึกษาให้มีภาวะผู้นำทางวิชาการ และอาจส่งผลให้การจัดการศึกษาบรรลุเป้าหมาย ตลอดจนผู้เรียนมีคุณภาพและมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1) เพื่อศึกษาองค์ประกอบของคุณลักษณะภาวะผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษา
- 2) เพื่อวิเคราะห์องค์ประกอบของคุณลักษณะภาวะผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษา

วิธีการศึกษา

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์เจาะลึก ได้แก่ ผู้บริหารโรงเรียนขนาดใหญ่

ขนาดกลาง และขนาดเล็ก ขนาดละ 5 คน รวมจำนวน 15 คน ที่ได้จากการเลือกแบบเจาะจง (purposive sampling)

1.2 กลุ่มตัวอย่างการวิจัยเชิงปริมาณ เป็นผู้บริหารสถานศึกษาและครู 175 โรงเรียน ได้มาโดยการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (multi-state sampling scheme) จำนวน 328 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณเป็นแบบสอบถามแบบตรวจสอบรายการประกอบด้วยมาตรวัดภาวะผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารโรงเรียน ส่วนเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพเป็นแบบสัมภาษณ์เจาะลึกแบบกึ่งโครงสร้าง (semi-structure indept interview) เก็บข้อมูลระหว่างเดือนมกราคม-พฤษภาคม พ.ศ.2554

การหาคุณภาพของเครื่องมือโดยการทดสอบความเที่ยงตรง ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นสำหรับการวิจัยไปทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาโดยใช้ผู้เชี่ยวชาญ 5 ท่าน และการทดสอบความเชื่อมั่นเพื่อหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับโดยการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค และหาค่าอำนาจจำแนกรายข้อโดยหาค่า item total correlation ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.975

3. วิธีดำเนินการวิจัย

ใช้แนวทางผสมผสานระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) หรือ Mixed Methodology โดยมีขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาคุณลักษณะของภาวะผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษา

ศึกษาค้นคว้าแนวคิดภาวะผู้นำทางวิชาการจากเอกสาร ตำรา งานวิจัย รวมถึงการสัมภาษณ์ผู้บริหารสถานศึกษาชั้นพื้นฐานที่ประสบผลสำเร็จในการบริหารจัดการ มีรายละเอียดดังนี้

1) ศึกษาแนวคิดทฤษฎีจากเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับภาวะผู้นำและภาวะผู้นำทางวิชาการ วิเคราะห์และสรุปประเด็นเกี่ยวกับคุณลักษณะของภาวะผู้นำทางวิชาการ

2) สัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้บริหารสถานศึกษาชั้นพื้นฐาน จำนวน 15 คน ที่ประสบความสำเร็จในการบริหาร

จัดการโรงเรียนในฝันและโรงเรียนพระราชทาน โดยใช้แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (semi-structure Interview guide)

ขั้นตอนที่ 2 วิเคราะห์องค์ประกอบของภาวะผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษา

เก็บรวบรวมข้อมูลเชิงประจักษ์ตามคุณลักษณะของภาวะผู้นำทางวิชาการที่ได้ผลจากการศึกษาในขั้นตอนที่ 1 โดยสร้างแบบสอบถามภาวะผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษา ซึ่งเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) 3 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณลักษณะส่วนตัว ด้านการพัฒนาทางวิชาการ และด้านการพัฒนาบุคลากร เพื่อสอบถามผู้บริหารสถานศึกษาและครูจำนวน 328 คน จาก 175 โรงเรียน ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาใน 11 จังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน ประกอบด้วย จังหวัดเลย ขอนแก่น อุดรธานี หนองคาย สกลนคร นครพนม ร้อยเอ็ด กาฬสินธุ์ สกลนคร มหาสารคาม และหนองบัวลำภู แล้วนำมาวิเคราะห์องค์ประกอบของภาวะผู้นำทางวิชาการ โดยใช้วิธีวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (exploratory factor analysis)

ผลการวิจัย

1. ผลการศึกษาคุณลักษณะของภาวะผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษา

คุณลักษณะของภาวะผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษา มี 3 ด้าน ดังนี้

1.1 ด้านคุณลักษณะส่วนตัว ประกอบด้วย เป็นผู้มีความรู้ทางวิชาการ การจัดทำหลักสูตร การจัดการเรียนการสอน สื่อและเทคโนโลยีทางการศึกษา ให้คำแนะนำและเป็นพี่เลี้ยงงานวิชาการ มีความใฝ่เรียนใฝ่รู้แสวงหาความรู้ตลอดเวลา และมีความรอบรู้ทันต่อความเปลี่ยนแปลง ชอบคิดล่วงหน้า ทำงานเชิงรุก มีความคาดหวังผลสัมฤทธิ์ของงานสูง มุ่งมั่นในการทำงานให้สำเร็จ มีความสามารถในการแก้ปัญหา ยืดหยุ่น ปรับตามสถานการณ์ มีวิสัยทัศน์กว้างไกล ไม่ยึดติดกรอบและมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ คิดค้นและทดลองวิธีสอนใหม่ๆ ด้วยตนเอง และปฏิบัติตนให้เกียรติแก่ครูและบุคลากร ไม่วางอำนาจ มีความเป็นประชาธิปไตย ตัดสินใจด้วยเหตุและผล ยอมให้บุคลากรร่วมงานมีส่วนร่วมตลอดกระบวนการ มีโอกาสเป็นผู้นำในบางโอกาส เปิดเผย ตรงไปตรง

มา มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สุขุม รอบคอบ มีความยุติธรรม และมีคุณธรรมจริยธรรม

1.2 ด้านการพัฒนางานวิชาการ ประกอบด้วย การกำหนดเป้าหมายของการจัดการศึกษาโดยทุกคนมีส่วนร่วม มุ่งพัฒนาผู้เรียนให้ได้มาตรฐาน และให้ความสำคัญกับผู้เรียนทุกคน การวางแผนพัฒนาโรงเรียนจากการสำรวจ วิเคราะห์สภาพปัจจุบัน โอกาส และอุปสรรค พัฒนาระบบและโครงสร้างการทำงานที่ชัดเจน มอบหมายงานให้เหมาะสมกับความสามารถของครู ติดตามการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามแผน เป็นผู้นำในการจัดทำหลักสูตรแบบมีส่วนร่วมจากผู้เกี่ยวข้องที่ตรงกับความต้องการของผู้เรียนและชุมชน ให้ครูปฏิบัติหน้าที่ในการจัดการเรียนการสอนเป็นหลักเพื่อพัฒนาผู้เรียนให้เต็มศักยภาพตามความสามารถและความต้องการ นิเทศติดตามการจัดการเรียนการสอน ประเมินผลตามสภาพจริง และใช้ผลการประเมินมากำหนดแนวทางพัฒนาการเรียนการสอน ใช้ผลงานการพัฒนาการเรียนการสอน ประกอบการพิจารณาความดีความชอบ ส่งเสริมการทำงานเป็นทีม ให้ผู้เกี่ยวข้องมีส่วนร่วมคิด ร่วมทำ รับผิดชอบ และประชุมหารือร่วมกันเพื่อพัฒนาการทำงานสม่ำเสมอ

1.3 ด้านการพัฒนาบุคลากร ประกอบด้วย การพัฒนาครูให้มีความรู้ความสามารถในการจัดการเรียนการสอนด้วยวิธีการต่างๆ เช่น ประชุมสัมมนาและอบรม ให้ความรู้ด้วยตนเอง การเชิญวิทยากรภายนอก การพาไปศึกษาดูงานในสถานศึกษาที่เป็นเลิศ การให้ไปฝึกอบรมตามความสนใจของครู กระตุ้นให้ครูพัฒนาการเรียนการสอน การทำวิจัยในชั้นเรียน การคิดค้นนวัตกรรม

โดยผู้บริหารปฏิบัติตนเป็นแบบอย่าง ทดลองวิธีการสอนแบบใหม่ๆ จัดกิจกรรมหรือนิทรรศการให้ครูได้แสดงและเผยแพร่ผลงานวิชาการในรูปแบบต่างๆ โดยจัดประกวดผลงานและมอบรางวัลประจำปี ตลอดจนยกย่องชมเชย เพื่อเสริมแรงครูที่ปฏิบัติตนและปฏิบัติงานเป็นแบบอย่างที่ดี และส่งเสริมให้ครูเป็นผู้นำทางวิชาการ สามารถให้คำแนะนำผู้อื่นได้ ส่งเสริมสนับสนุนการเลื่อนวิทยฐานะและความก้าวหน้าในวิชาชีพ

2. ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบของภาวะผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษา

ภาวะผู้นำทางวิชาการ ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ (ตารางที่ 1) โดยองค์ประกอบทั้งหมดสามารถอธิบายถึงภาวะผู้นำทางวิชาการได้ร้อยละ 68.005 ซึ่งมีรายละเอียดของแต่ละองค์ประกอบดังนี้

2.1 การพัฒนางานวิชาการที่เน้นการเรียนการสอน ประกอบด้วย พฤติกรรมการบริหารงานวิชาการแบบมีส่วนร่วมจากบุคคลที่เกี่ยวข้อง โดยมุ่งพัฒนาการเรียนการสอนเพื่อพัฒนาคุณภาพของนักเรียน ประกอบด้วย 21 รายการดังนี้

- 1) สำรวจ วิเคราะห์ปัญหาและความต้องการของผู้เรียนเพื่อใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการจัดทำหลักสูตรสถานศึกษาและการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน
- 2) กำหนดเป้าหมายของสถานศึกษาโดยให้ผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายมีส่วนร่วม
- 3) เป็นผู้นำในการจัดทำแผนงานวิชาการที่สอดคล้องกับสภาพจริงของสถานศึกษาโดยการมีส่วนร่วมของทุกฝ่าย
- 4) ให้บุคคลที่เกี่ยวข้องทุกฝ่ายมีส่วนร่วมคิด ร่วมทำ

ตารางที่ 1 จำนวนองค์ประกอบของภาวะผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษา

องค์ประกอบที่	ชื่อองค์ประกอบ	จำนวนรายการจากแบบสอบถาม	ค่าไอเกิน	ค่าร้อยละของความแปรปรวน
1	การพัฒนางานวิชาการที่เน้นการเรียนการสอน	21	28.235	47.642
2	พฤติกรรมแบบมุ่งงานวิชาการและความสัมพันธ์	14	4.846	7.387
3	ความคิดริเริ่มและความรู้ความสามารถทางวิชาการ	13	3.128	6.195
4	การพัฒนาความรู้ความสามารถทางวิชาการ	11	1.542	3.484
5	การส่งเสริมความก้าวหน้าทางวิชาชีพครู	7	1.293	3.297
	รวม			68.005

และร่วมรับผิดชอบในการพัฒนาคุณภาพของผู้เรียน

5) ร่วมวางแผนการดำเนินงานวิชาการกับครูและบุคลากรที่เกี่ยวข้อง

6) การบริหารจัดการโดยมุ่งเป้าหมายไปที่ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนเป็นหลัก

7) การจัดการศึกษาโดยให้ความสำคัญกับการพัฒนาผู้เรียนทุกคนอย่างเสมอภาค

8) จัดระบบ โครงสร้างการทำงาน และบทบาทหน้าที่ของครูอย่างชัดเจน

9) กำหนดภาระงานสอนที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของครู

10) ส่งเสริมให้ครูทำงานเป็นทีมและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานไปสู่เป้าหมาย

11) จัดสรรเวลาและเอื้ออำนวยให้ครูได้ปฏิบัติหน้าที่จัดการเรียนการสอนเป็นหลัก รวมถึงการสอดแทรกคุณธรรมจริยธรรมในชั้นเรียน

12) เป็นผู้นำในการจัดทำหลักสูตรสถานศึกษาที่สอดคล้องกับปัญหาและความต้องการของผู้เรียน

13) สนับสนุนการจัดกิจกรรมการเรียนรู้โดยมุ่งพัฒนาและเติมเต็มความรู้ ทักษะ และความสามารถตามความต้องการของผู้เรียน

14) การดำเนินงานมุ่งสู่การพัฒนาคุณภาพของผู้เรียนให้ได้ตามมาตรฐานการศึกษาที่กำหนดไว้เป็นนโยบายของชาติ

15) ส่งเสริมให้ผู้ปกครองและชุมชนเข้าร่วมกิจกรรมทางวิชาการ และการจัดการเรียนการสอนของสถานศึกษา

16) สนทนากับครูเพื่อสร้างความตระหนักและความมุ่งมั่นในการพัฒนาผู้เรียนและพัฒนาการเรียนการสอนอยู่เสมอ

17) ส่งเสริมให้ครูทำวิจัยในชั้นเรียนและจัดทำรายงานทุกปี

18) นิเทศติดตามให้มีการจัดการเรียนการสอนตามหลักสูตรสถานศึกษาอย่างแท้จริง

19) กำกับติดตามให้ครูนำแผนงานวิชาการเพื่อพัฒนาผู้เรียนไปสู่การปฏิบัติจริง

20) ติดตามและประเมินคุณภาพผู้เรียนอย่างต่อเนื่องและนำผลการประเมินผู้เรียนไปใช้กำหนดแนวทางการพัฒนางาน

21) ใช้ผลการพัฒนางานด้านการเรียนการสอนประกอบการพิจารณาความดีความชอบประจำปี

2.2 *พฤติกรรมแบบมุ่งงานวิชาการและความสัมพันธ์* ประกอบด้วยพฤติกรรมปฏิบัติตนที่มุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน รวมทั้งมีความสัมพันธ์ที่ดีกับครู เป็นแบบอย่างที่ดี ทำให้เกิดบรรยากาศที่เป็นมิตรและความร่วมมือร่วมใจกันทำงาน ประกอบด้วย 14 รายการ ดังนี้

1) มีความรู้และเป็นผู้นำทางวิชาการ

2) มีความคาดหวังและมุ่งผลสัมฤทธิ์ในการทำงานสูง

3) มีความมุ่งมั่นและทุ่มเทในการทำงานให้สำเร็จ

4) มีความยืดหยุ่นในการทำงานโดยปรับตามสถานการณ์และแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ทันทั่วทั้ง

5) ให้เกียรติและไม่วางตนแสดงอำนาจอยู่เหนือผู้อื่น

6) ปฏิบัติตนอย่างเพื่อนและให้ความเป็นกันเองกับผู้ร่วมงาน

7) มีความเมตตา ช่วยเหลือ และดูแลเอาใจใส่ทุกขุขุสุขของผู้ร่วมงาน

8) ประพฤติปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดี

9) มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลทั่วไป

10) รับฟังความคิดเห็นของคนอื่น

11) คำนึงถึงมาตรฐานทางวิชาการ

12) สุขุม รอบคอบ เปิดเผย และตรงไปตรงมา

13) มีความยุติธรรม

14) มีคุณธรรมจริยธรรม

2.3 *ความคิดริเริ่มและความรู้ความสามารถทางวิชาการ* ประกอบด้วยคุณสมบัติส่วนตัวในด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการพัฒนานวัตกรรมใหม่ๆ และความรู้ความเข้าใจทักษะการปฏิบัติงานทางวิชาการ อาทิ หลักสูตร วิธีการสอน เพื่อแก้ปัญหาและพัฒนาคุณภาพของนักเรียน ประกอบด้วย 13 รายการ ดังนี้

1) คิดค้นริเริ่มสิ่งใหม่ที่แปลกแตกต่างจากคนอื่น

2) ปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างในการคิดค้นวิธีการสอนใหม่ๆ

3) เรียนรู้วิธีการสอนใหม่ๆ และทดลองปฏิบัติจริง

4) มีความรู้เท่าทันเหตุการณ์และการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น

- 5) ขอบคิดล่วงหน้า คิดบวก และทำงานเชิงรุก
- 6) มีความรอบรู้ในงานวิชาการและสามารถให้คำปรึกษาแนะนำแก่ครู
- 7) มีความรู้ความสามารถในการจัดทำหลักสูตรสถานศึกษา
- 8) มีความรู้ความเข้าใจเทคนิคและวิธีการจัดการเรียนการสอน
- 9) มีความรู้ความสามารถในการใช้สื่อเทคโนโลยีเพื่อการศึกษา
- 10) มีความสามารถในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า
- 11) ใฝ่เรียน ใฝ่รู้ และมุ่งพัฒนาตนเองอยู่เสมอ
- 12) รายงานผลการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ
- 13) เข้าใจถึงหลักการบริหารการเปลี่ยนแปลง (change management)

2.4 การพัฒนาความรู้ความสามารถทางวิชาการ
องค์ประกอบด้านการพัฒนาความรู้ความสามารถทางวิชาการ ประกอบด้วยพฤติกรรม การปฏิบัติด้วยวิธีการต่างๆ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ความเข้าใจ เพิ่มศักยภาพ การปฏิบัติงานพัฒนาการเรียนการสอนของครู ประกอบด้วย 11 รายการ ดังนี้

- 1) ประชุม สัมมนา อบรม อธิบาย และถ่ายทอดความรู้ทางวิชาการแก่ครูและบุคลากรเสมอ
- 2) เชิญวิทยากรและผู้เชี่ยวชาญมาให้ความรู้แก่ครู เพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถในการจัดการเรียนการสอน
- 3) จัดหาเอกสารและสื่อต่างๆ ให้ครูใช้เรียนรู้เพิ่มเติมด้วยตนเอง
- 4) ประชุมปรึกษาหารือและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างครูเพื่อพัฒนาการเรียนการสอนอย่างสม่ำเสมอ
- 5) นำครูไปทัศนศึกษาและดูงานในสถานศึกษาที่มีผลการปฏิบัติที่เป็นเลิศ
- 6) นิเทศทั้งแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการเพื่อกระตุ้นให้ครูพัฒนาการเรียนการสอนและการวิจัยในชั้นเรียน
- 7) กระตุ้นและส่งเสริมให้ครูกิจค้นวิธีการสอนหรือนวัตกรรมใหม่ๆ
- 8) จัดนิทรรศการประจำปีให้ครูได้เผยแพร่ผลงานและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน
- 9) จัดประกวดผลงาน/นวัตกรรมของครูและมอบ

รางวัลประจำปี

- 10) ประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ผลงานของครูผ่านสื่อต่างๆ อยู่เสมอ
- 11) กำกับมาตรฐานทางวิชาการของครูอย่างต่อเนื่อง

2.5 การส่งเสริมความก้าวหน้าทางวิชาชีพครู

ประกอบด้วยพฤติกรรม การปฏิบัติที่ส่งเสริม ให้คำแนะนำในการพัฒนาผลงานทางวิชาการของครู พัฒนาครูให้ เป็นผู้นำทางวิชาการ สนับสนุนทรัพยากรต่างๆ ที่เอื้อต่อการพัฒนาการเรียนการสอน และการเสริมแรงเพื่อสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย 7 รายการ ดังนี้

- 1) สนับสนุนส่งเสริมความก้าวหน้าทางวิชาชีพและการเลื่อนวิทยฐานะของครู
- 2) ให้คำแนะนำในการพัฒนาการเรียนการสอนเพื่อความก้าวหน้าทางวิชาชีพครู
- 3) สนับสนุนการไปฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะของครูเกี่ยวกับการจัดการเรียนรู้กับหน่วยงานต่างๆ ตามความสนใจ
- 4) ส่งเสริมและพัฒนาครูให้ เป็นผู้นำทางวิชาการ
- 5) สนับสนุนทรัพยากรต่างๆ ในการพัฒนาการเรียนการสอนและการวิจัย
- 6) ให้คำแนะนำด้านทักษะการบริหารการเปลี่ยนแปลงทางการศึกษายุคใหม่
- 7) ยกย่องและชมเชยครูที่มีผลการปฏิบัติงานที่ดีหรือประพฤติดนเป็นแบบอย่างที่ดี

อภิปรายผล

ผลการวิจัยครั้งนี้มีประเด็นสำคัญที่นำมาอภิปราย ดังนี้

1. องค์ประกอบด้านการพัฒนางานวิชาการที่เน้นการเรียนการสอน เนื่องจากความสำเร็จของการจัดการศึกษาวัดจากคุณภาพของนักเรียน อันเป็นผลมาจากการพัฒนากระบวนการเรียนการสอนของครูเป็นหลักที่จะทำให้นักเรียนเกิดการเรียนรู้และมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ โดยมีองค์ประกอบของภาวะผู้นำทางวิชาการด้านการพัฒนางานวิชาการที่เน้นการเรียนการสอนเป็นปัจจัยสำคัญที่ขับเคลื่อนให้เกิดความสำเร็จดังกล่าว ซึ่งสอดคล้อง

กับผลการวิจัยของ โยธิน สกุลเดช (2548) ที่พบว่าภาวะผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษาด้านการส่งเสริมสนับสนุนการจัดการในชั้นเรียนจะส่งผลกระทบต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียน และ Lloyd M. S., (2009) ที่พบแนวทางปฏิบัติของภาวะผู้นำทางวิชาการในการพัฒนาโรงเรียนด้วยการมุ่งเน้นที่การเรียนรู้ของนักเรียนอย่างเป็นทางการเป็นอันดับแรก

2. *องค์ประกอบด้านพฤติกรรมแบบมุ่งงานวิชาการ และมุ่งความสัมพันธ์* เนื่องมาจากความสำเร็จของสถานศึกษาอาจพิจารณาจากผลผลิตหรือคุณภาพของผู้สำเร็จการศึกษา ผลผลิตที่มีประสิทธิผลและประสิทธิภาพย่อมเกิดจากความมุ่งมั่นในผลสัมฤทธิ์ของงาน ความตั้งใจทุ่มเท และความพร้อมใจของบุคคลในการปฏิบัติงาน (B. Reeves D. and Fullan, 2010) ซึ่งสอดคล้องกับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของผู้บริหารสถานศึกษาตามหลักเกณฑ์และวิธีการให้ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาเลื่อนวิทยฐานะของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา (เสถียร, 2550) ได้แก่ สมรรถนะการมุ่งผลสัมฤทธิ์และสมรรถนะการทำงานเป็นทีม ซึ่งนับเป็นสมรรถนะสำคัญที่จะส่งเสริมให้การปฏิบัติหน้าที่ประสบความสำเร็จบรรลุวัตถุประสงค์ และผลการวิจัยของ Matt Shawn (2007) ที่พบคุณสมบัติของภาวะผู้นำที่มีประสิทธิผลหลายประการ คุณสมบัติประการหนึ่งก็คือ ความสามารถในการสร้างและรักษาความสัมพันธ์กับบุคลากร รวมถึงการแบ่งปันอำนาจ และ Marie-Josée (2007) วิจัยพบว่าหากครูขาดความสามัคคีจะเป็นอุปสรรคสำคัญต่องานในหน้าที่ซึ่งมีความสัมพันธ์กับภาวะผู้นำทางวิชาการ

3. *องค์ประกอบด้านความคิดริเริ่มและความรู้ความสามารถทางวิชาการ* เนื่องจากสถานศึกษาที่สามารถจัดการกระบวนการเรียนรู้ได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพสามารถพัฒนานักเรียนให้เกิดการเรียนรู้ได้เต็มศักยภาพสอดคล้องกับความต้องการและความสนใจของนักเรียน ย่อมเกิดจากผู้บริหารสถานศึกษาที่มีความรู้ความสามารถทางวิชาการ อาทิ การพัฒนาหลักสูตร เทคนิควิธีการจัดการเรียนการสอน รวมทั้งการมีความคิดริเริ่มในการพัฒนานักเรียน การแสวงหาความรู้ คิดค้น และทดลองนวัตกรรมใหม่ๆ เพื่อแก้ปัญหาและพัฒนาผู้เรียนให้มีคุณภาพ ซึ่งสอดคล้องกับสมรรถนะตามเกณฑ์

มาตรฐานวิชาชีพของสำนักงานเลขาธิการคุรุสภา (2549) คือ การมีความรู้และสมรรถนะด้านการบริหารวิชาการ ซึ่งประกอบด้วย สามารถบริหารจัดการเรียนรู้ สามารถพัฒนาหลักสูตร สามารถนิเทศการจัดการเรียนรู้และการวิจัยเพื่อพัฒนาการจัดการเรียนรู้ และผลการสังเคราะห์สมรรถนะด้านการบริหารวิชาการจากเอกสารงานวิจัยของ จิตมา (2553) ได้แก่ สมรรถนะด้านการพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษาและการบริหารจัดการเรียนรู้ รอบรู้ในเนื้อหาสาระทางวิชาการและเทคนิควิธีการสอน ส่งเสริมการจัดการเรียนการสอนที่มีรูปแบบหลากหลายสอดคล้องกับความต้องการ และสมรรถนะด้านการพัฒนาตนเองของนักเรียน สืบค้นข้อมูลจากแหล่งต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน หมั่นทดลองวิธีการทำงานเพื่อพัฒนางานวิชาการให้ดียิ่งขึ้น และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Marie-Josée (2007) ที่พบว่า ผู้นำทางวิชาการที่มีประสิทธิผลจะต้องมีความรู้เรื่องหลักสูตรและเทคนิคการสอนที่มีประสิทธิผลด้วยเช่นกัน

4. *องค์ประกอบด้านการพัฒนาความรู้ความสามารถทางวิชาการ* เนื่องจากความสำเร็จในการบริหารจัดการศึกษาผู้เรียนมีคุณภาพและคุณลักษณะที่พึงประสงค์เกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ของครู หากผู้บริหารสามารถส่งเสริมและพัฒนาครูให้มีความรู้ความสามารถและทักษะในการจัดการเรียนการสอน สามารถจัดกิจกรรมการเรียนรู้ได้สอดคล้องกับความสามารถ ความต้องการ และความสนใจของนักเรียนแล้ว ย่อมส่งผลให้การพัฒนานักเรียนไปสู่เป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของจิตมา (2553) ที่พบว่า พฤติกรรมความเป็นผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารมีความสัมพันธ์ทางบวกกับสมรรถภาพการสอนของครู และผลการสังเคราะห์สมรรถนะด้านการบริหารวิชาการของมิ่งขวัญ (2551) ประกอบด้วย สมรรถนะด้านการพัฒนาศักยภาพบุคลากรและภาวะผู้นำด้านต่างๆ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับสมรรถนะประจำสายงานของผู้บริหารสถานศึกษาตามหลักเกณฑ์และวิธีการให้ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาเลื่อนวิทยฐานะของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา (เสถียร, 2550) นั่นคือ สมรรถนะการพัฒนาศักยภาพบุคลากร ปฏิบัติตนเป็นแบบอย่าง รวมทั้งส่งเสริมสนับสนุนและให้โอกาสแก่ครูและบุคลากร ได้แก่

การให้คำปรึกษา แนะนำ ช่วยเหลือ แก้ปัญหาให้แก่ครู และบุคลากร มีส่วนร่วมในการพัฒนาบุคลากร ปฏิบัติตนเป็นแบบอย่าง รวมทั้งส่งเสริมสนับสนุนและให้โอกาสแก่ครูและบุคลากรได้พัฒนาตนเองในรูปแบบต่างๆ อย่างเหมาะสม

5. องค์ประกอบด้านการส่งเสริมความก้าวหน้าทางวิชาชีพครู เนื่องจากสถานศึกษาที่จะประสบความสำเร็จในการจัดการศึกษาให้ผู้เรียนมีคุณภาพและคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ย่อมเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ของครูในการจัดการเรียนการสอนรวมถึงกิจกรรมพัฒนานักเรียน นักเรียนมีคุณภาพคือความสำเร็จในการปฏิบัติหน้าที่ของครูและเป็นความสำเร็จของสถานศึกษาด้วยเช่นกัน ดังนั้นองค์ประกอบหนึ่งของภาวะผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษาคือ การส่งเสริมและกระตุ้นให้ครูพัฒนาการเรียนการสอนและสร้างผลงานทางวิชาการที่จะนำไปสู่การเลื่อนวิทยฐานะและความก้าวหน้าทางวิชาการหรือวิชาชีพ และส่งผลให้สถานศึกษาประสบความสำเร็จในการจัดการการศึกษา ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Denise M. J. (2007) ที่ศึกษาเปรียบเทียบภาวะผู้นำทางวิชาการพบว่า ภาวะผู้นำทางวิชาการของครูใหญ่ด้านการส่งเสริมการพัฒนาทางวิชาชีพในโรงเรียนมัธยมที่มีผลสัมฤทธิ์สูงและต่ำมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และ Matt Shawn (2007) ที่พบว่าภาวะผู้นำที่มีประสิทธิผลของครูใหญ่ที่สำคัญประการหนึ่ง คือ การพัฒนาวิชาชีพของครูนั่นเอง

ผู้บริหารสถานศึกษาในยุคปฏิรูปการศึกษาจะต้องมีความรู้ความสามารถในด้านการบริหารจัดการการศึกษามีวิสัยทัศน์ในการบริหารการศึกษาให้ทันสมัยกับการเปลี่ยนแปลง มีภาวะผู้นำ มีมนุษยสัมพันธ์เป็นที่ยอมรับของผู้เกี่ยวข้อง และมีความเป็นประชาธิปไตยเพื่อนำไปสู่การปฏิรูปการเรียนรู้ให้ผู้เรียนทุกคนมีความรู้ ความสามารถ บุคลิกลักษณะ และคุณสมบัติตามหลักสูตรการศึกษาอย่างแท้จริง ดังนั้นผู้บริหารสถานศึกษาที่มีประสิทธิภาพในยุคปฏิรูปการศึกษา ควรมีลักษณะที่สำคัญหลายประการ อาทิ นักพัฒนา นักแก้ปัญหา นักตัดสินใจ นักประนีประนอม นักบริหารการเปลี่ยนแปลง

นักการทูต นักวางแผน นักปกครอง นักปราชญ์ นักเทคโนโลยี และนักประชาสัมพันธ์ เป็นต้น

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องซึ่งได้แก่ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา สามารถนำองค์ประกอบคุณลักษณะของภาวะผู้นำทางวิชาการ 5 องค์ประกอบที่ได้จากผลการวิจัยไปกำหนดเป็นเกณฑ์/มาตรฐานประจำตำแหน่งสำหรับผู้บริหารสถานศึกษา ซึ่งมีคุณลักษณะหรือพฤติกรรมในแต่ละองค์ประกอบเป็นตัวบ่งชี้เพื่อใช้สำหรับการพัฒนาผู้บริหารสถานศึกษาให้มีภาวะผู้นำทางวิชาการ โดยอาจจัดเป็นชุดฝึกสำหรับพัฒนาตนเองของผู้บริหารสถานศึกษา ซึ่งจำแนกองค์ประกอบภาวะผู้นำทางวิชาการตามสมรรถนะของผู้บริหารสถานศึกษาได้ 2 ประเภท ดังนี้

- 1) สมรรถนะหลัก (core competency) ได้แก่ พฤติกรรมแบบมุ่งงานวิชาการและมุ่งความสัมพัทธ์ และการส่งเสริมความก้าวหน้าทางวิชาชีพครู
- 2) สมรรถนะตามสายงาน (job competency) ได้แก่ การพัฒนางานวิชาการที่เน้นการเรียนการสอน ความคิดริเริ่มและความรู้ความสามารถทางวิชาการ รวมถึงการพัฒนาความรู้ความสามารถทางวิชาการของครู

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษานวัตกรรมทางการศึกษาที่สะท้อนถึงภาวะผู้นำด้านอื่นๆ โดยการนำองค์ประกอบที่ได้มาปรับใช้ เพื่อการพัฒนาผู้บริหารให้มีความรู้และทักษะที่เพียงพอในการพัฒนาความรู้ความสามารถทางวิชาการของครูและบุคลากรทางการศึกษาในสถานศึกษา

2.2 ควรศึกษานวัตกรรมทางการศึกษาเพื่อการพัฒนาผู้บริหารให้มีความคิดริเริ่มและความรู้ความสามารถทางวิชาการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านหลักสูตรและการจัดการเรียนการสอนให้สอดคล้องกับบริบทของสังคมไทยต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- จิตติมา วรณศรี. 2553. ภาวะผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษา. วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร ปีที่ 12 ฉบับที่ 1. มกราคม-เมษายน.
- ธีระ รุญเจริญ. 2550. ความเป็นมืออาชีพในการจัดและบริหารการศึกษายุคปฏิรูปการศึกษา. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : ชาวฟ้าการพิมพ์.
- นงลักษณ์ วิรัชชัย และคณะ. 2547. รายงานการประเมินผลการปฏิรูปการเรียนรู้ตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542. การประชุมวิชาการการวิจัยเกี่ยวกับการปฏิรูปการเรียนรู้. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์เจริญผลสมเดช สีแสง. 2549. คู่มือบริหารโรงเรียน สถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ตาม พ.ร.บ.การศึกษาแห่งชาติ. นครสวรรค์ : ริมปิงการพิมพ์.
- มิ่งขวัญ กิตติวรรณกร. 2551. ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและภาวะผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารโรงเรียนวัฒนธรรมโรงเรียน และพฤติกรรมจัดการเรียนรู้ของครูที่มีผลต่อคุณลักษณะด้านการเรียนรู้ของนักเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์. ปีที่ 110.
- โยธิน สกุลเดช. 2548. ภาวะผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเลย เขต 1. ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- เสถียร เดิมศรีภูมิ. 2550. เส้นทางผู้บริหารสู่การเลื่อนวิทยฐานะ. กรุงเทพฯ : ศิริอักษรการพิมพ์.
- สำนักงานเลขาธิการคุรุสภา. 2549. คู่มือการประกอบวิชาชีพทางการศึกษา. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์คุรุสภาลาดพร้าว.
- Denise M. J. 2007. Principal instructional Leadership and academic performance in Tennessee High Schools. Dissertation Abstracts International-A. 68(02).
- Douglas, B. Reeves and M. Fullan. 2010. Finding Your Leadership Focus: What Matters Most for Student Results. Teachers College Pr Publisher.
- Fullan M. and P. Senge. 2010. All System go: The Change Imperative for Whole System Reform. Teachers College Pr Publisher.
- Lloy M. S. 2009. Instructional leadership practices : A study of two superintendents in improving school districts. Dissertation Abstracts International-A. 69(10).
- Matt Shawn U. 2007. Portraits of six successful principals : Context and components of effective leadership. Dissertation Abstracts International-A. 67(09).
- Marie-Josée, B. 2007. Instructional Leadership : The principal's knowledge and skills. Masters Abstract International. 45(01).
- Mthembeni Vitus, M. 2007. The principal's instructional leadership roles as a factor influencing academic performance : A case study. Masters Abstracts International. 45(06).

กลยุทธ์ Mass Customization ที่สัมพันธ์กับผลประกอบการองค์กร

Mass Customization Strategy and Corporate Performance

ไพโรจน์ ปิยะวงศ์วัฒนา¹⁾

Pairoj Piyavongvatana¹⁾

Abstract

The primary objective of the research is to test the relationship between corporate performance (financial performances) and competitive strategy (mass customization). The goal of the study is to obtain empirical data to validate the competitive strategy paradigm. The research focuses on the hotel industry, a sector of the service economy. Copies of the questionnaire were sent to general managers of 687 hotels in 14 provinces in the South of Thailand. There were 281 responses, mainly from the 3-star and 4-star hotels. Chi-Square Test and Cross-tabulation was used to determine a relationship between the independent and dependent variables. The results show a correlation between mass customization and financial performance. In addition, mass customization strategy is driven by customer management process and service delivery process. These findings suggest that mass customization has been gaining acceptance as a strategic tool.

Keywords: customer management process; service delivery process; mass customization strategy and corporate performance

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ของงานวิจัยนี้ เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างผลประกอบการทางการเงิน กับกลยุทธ์ Mass Customization เป้าหมายในการศึกษาเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงประจักษ์สำหรับยืนยันถึงกระบวนการทัศน์กลยุทธ์การแข่งขัน การเก็บข้อมูลใช้แบบสอบถามส่งให้แก่ผู้จัดการทั่วไปโรงแรมใน 14 จังหวัดภาคใต้ของประเทศไทย จำนวน 687 แห่ง ได้รับการส่งคืนจำนวน 281 แห่ง ส่วนใหญ่เป็นโรงแรมระดับ 3-4 ดาว ใช้เทคนิคการวิเคราะห์ไขว้และไคว์-สแควร์เพื่อพิสูจน์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ผลการวิเคราะห์พบว่ากลยุทธ์ Mass customization มีความสัมพันธ์ต่อผลการดำเนินงานทางการเงิน นอกจากนี้กลยุทธ์ mass customization ถูกขับเคลื่อนโดยกระบวนการบริหารลูกค้าและกระบวนการให้บริการ ข้อค้นพบนำไปสู่ข้อเสนอแนะว่ากลยุทธ์ mass customization คือกลยุทธ์ที่ได้รับการยอมรับ

คำสำคัญ: กระบวนการบริหารลูกค้า กระบวนการส่งมอบบริการ กลยุทธ์ mass customization และผลประกอบการองค์กร

1) อาจารย์ ดร. คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

Lecturer, Dr., Rajabhat Phetahaburi University

บทนำ

กลยุทธ์การแข่งขัน (competitive strategy) คือตำแหน่งในการแข่งขันขององค์กรโดยกำหนดคุณลักษณะผลิตภัณฑ์/บริการได้ตรงตามความต้องการลูกค้าตรงตามความสามารถขององค์กร (Kim et al., 2004; Porter, 1980) ความได้เปรียบทางการแข่งขันที่มาจากกลยุทธ์การแข่งขัน สามารถทำให้องค์กรมีผลการดำเนินงานเหนือกว่าคู่แข่ง (Porter, 1998; Chekitan, 1989) องค์กรสามารถกำหนดกลยุทธ์การแข่งขัน โดยการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอกและทราบถึงจุดเด่นและจุดด้อยภายในองค์กร (Porter, 1980; 1985) กลยุทธ์การแข่งขันที่สอดคล้องกับสมรรถนะองค์กร (organizational capability) เมื่อถูกนำไปปฏิบัติ จะทำให้องค์กรมีผลประกอบการ (corporate performance) เป็นไปตามคาดหวัง สามารถสร้างผลกำไรทางการเงิน รักษาส่วนแบ่งตลาด และนำไปสู่กำไรส่วนต่างที่สูง หรือกำไรส่วนต่างที่น้อยแต่ปริมาณการขายที่มาก หรือกำไรจากความหลากหลายด้วยการเข้าใจความต้องการลูกค้าแต่ละราย แต่ไม่ว่าองค์กรจะใช้กลยุทธ์แบบใด องค์กรทั้งหลายต่างก็พยายามที่จะเพิ่มความสามารถในการทำกำไร บนพื้นฐานความคุ้มค่าเงินซึ่งลูกค้าเต็มใจที่จะจ่าย (Holijevao, 2003; Enz et. al, 2001)

การจะค้นหาว่าองค์กรใดมีกลยุทธ์ดี และมีความได้เปรียบในการแข่งขันมากกว่ากันนั้น ถ้าองค์กร A มีกลยุทธ์ที่สามารถตอบสนองความต้องการลูกค้าได้ ขณะที่องค์กร B ก็มีกลยุทธ์ที่สามารถตอบสนองความต้องการลูกค้าได้เช่นเดียวกัน คำถามคือองค์กรใด "มีกลยุทธ์ดี" และ "มีความได้เปรียบในการแข่งขัน" ในกรณีนี้ "มุมมองด้านผลประกอบการองค์กร" จะเป็นดัชนีหนึ่งชี้ถึงกลยุทธ์ที่ดีได้ (Holijevao, 2003; Kaplan and Norton, 2001; 2004 ; Srinivasan, 1997) ผลประกอบการองค์กร (Corporate Performance) คือการวัดประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรในช่วงเวลาหนึ่ง งานวิจัยนี้จะใช้ผลประกอบการทางการเงินเพื่อค้นหากลยุทธ์ใหม่ในการแข่งขัน

ธุรกิจโรงแรมมีความสำคัญต่อเศรษฐกิจไทย เนื่องจากสามารถทำรายได้เป็นเงินตราต่างประเทศและก่อให้เกิดการจ้างงานในปริมาณมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่ง

โรงแรมในภาคใต้มีขนาดรายได้ จำนวนโรงแรม และจำนวนห้องพักมากที่สุดเมื่อเทียบกับภาคอื่นๆ ของประเทศ (สำนักงานเศรษฐกิจและการคลัง, 2552) แต่ปัญหาที่สำคัญประการหนึ่งของธุรกิจโรงแรมภาคใต้ ซึ่งได้จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารโรงแรม การสังเกต และข้อเท็จจริงเชิงประจักษ์ (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2551) คือปัญหาเกี่ยวกับ "ห้องพักส่วนเกิน" ซึ่งเป็นปัญหาที่สำคัญและเป็นปัญหา "ซ่อนเร้น" ที่จะส่งผลกระทบต่ออย่างรุนแรงต่อผลการดำเนินงานของโรงแรมอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ยาก การที่จะพัฒนาผลการดำเนินงานโรงแรมให้ดีขึ้นได้นั้น กลยุทธ์การแข่งขันจึงเป็นทางเลือกสำคัญทางเลือกหนึ่งเพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าว

แนวความคิดและทฤษฎีกลยุทธ์การแข่งขัน (Porter, 1980) ซึ่งเรียกว่า "กลยุทธ์สามัญ/กลยุทธ์พื้นฐาน" ประกอบด้วย 1. กลยุทธ์ต้นทุนต่ำ คือมุมมองการแข่งขันภายใต้ประสิทธิภาพขององค์กร ด้วยการควบคุมโครงสร้างต้นทุนให้ต่ำกว่าคู่แข่งภายในอุตสาหกรรม และส่งมอบผลิตภัณฑ์/บริการให้แก่ลูกค้าในระดับที่คาดหวัง 2. กลยุทธ์การสร้างความแตกต่าง คือคุณภาพที่แตกต่างเป็นมุมมองภายใต้ประสิทธิผลขององค์กรด้วยการตอบสนองคุณภาพที่สูงกว่าเกณฑ์มาตรฐานให้แก่ลูกค้า ทั้งนี้ทั้งต้นทุนต่ำหรือคุณภาพแตกต่าง(ความได้เปรียบการแข่งขัน) สามารถแข่งขันภายใต้ขอบเขตตลาดแคบและตลาดกว้าง(ขอบเขตตลาด) (Porter, 1980, pp.35-36)

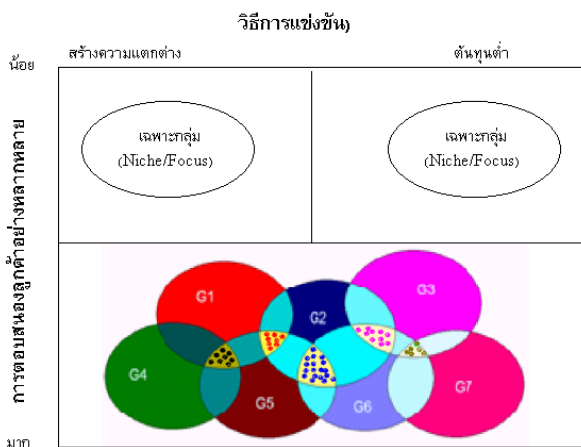
กระบวนการดังกล่าว ได้รับการยอมรับอย่างแพร่หลายและสามารถใช้ได้เรื่อยมา กระทั่งหลังปี ค.ศ. 1980 ได้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างโกลาหลและเผยให้เห็นแนวโน้มที่ชัดเจนอย่างเห็นได้ชัด อาทิ เทคโนโลยี ได้มีการปฏิวัติด้านเทคโนโลยีสารสนเทศส่งผลให้องค์กรทำงานได้เร็วขึ้นและตอบสนองลูกค้าได้ทุกที่ทุกเวลา ตลาดและผู้บริโภคมีความต้องการที่หลากหลายเปลี่ยนแปลงรวดเร็ว และโครงสร้างองค์กรแบบใหม่ๆ กำลังเผยโฉมภายใต้รูปแบบที่ตอบสนองสภาพแวดล้อมได้รวดเร็ว กระทั่งสามารถทำนายได้ว่าการเปลี่ยนแปลงที่เริ่มเด่นชัดนี้กำลังนำพาการแข่งขันเปลี่ยนผ่านสู่ยุคฐานความรู้และเทคโนโลยีข่าวสารข้อมูล (Kay, 2001) เป็นความท้าทายที่เกิดขึ้นเนื่องจากบริบทด้านการแข่งขันและสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนไปทำให้แนวความคิดด้านการแข่งขัน

ต้องเปลี่ยนไปด้วย

องค์กรที่ตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงได้ดีอาจนำการเปลี่ยนแปลงมาใช้ในเชิงโอกาส อาทิ การปฏิวัติด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสามารถก่อให้เกิดโอกาสกับองค์กรได้เช่นกัน ปัจจุบันเทคโนโลยีสามารถทำให้ทราบความต้องการและสารสนเทศของลูกค้าได้เป็นรายบุคคลสามารถทราบถึงคำสั่งซื้อแบบทันที (actual order) ของลูกค้า ทำให้ลดปัญหาด้านต้นทุนสินค้าคงคลัง (Berman, 2002; Hart, 1995; 1996; Pine, 1993; 2004) สามารถสร้างและส่งมอบคุณค่าให้ลูกค้าแต่ละรายได้ตามที่ลูกค้าต้องการ และนี่คือกระบวนการที่ใหม่การแข่งขันภายใต้กลยุทธ์ที่เรียกว่า "Mass Customization"

Pine (1993) ได้นำเสนอ "กลยุทธ์ mass customization" เป็นแนวความคิดในความหมายที่ตรงข้ามมารวมกัน (oxymoron) (Hart, 1996) คำว่า "mass" หรือการผลิต/จำหน่ายปริมาณมาก (ภายใต้ความชำนาญที่เป็นมาตรฐาน) เชื่อมโยงเข้ากับคำว่า "customization" หรือการทำตามสั่ง/ตอบสนองเฉพาะราย "mass + customization" เป็นการรวมแนวความคิดมุ่งการผลิตเข้ากับแนวความคิดมุ่งลูกค้า เป็นแนวคิดที่เติมเต็มแนวคิด "ประสิทธิภาพ" ด้วย "ประสิทธิผล" นำไปสู่การตอบสนองความต้องการลูกค้าที่หลากหลายได้ในปริมาณมาก

แนวคิด mass customization ทำให้สามารถตอบสนองลูกค้าได้หลายกลุ่มในเวลาเดียวกัน ซึ่งเป็นการเสริมแนวคิดตลาดเฉพาะกลุ่มที่ส่งมอบคุณค่าเพียง "คุณค่าเดียว" ให้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น เป็นแนวความคิดที่



รูปที่ 1 กลยุทธ์มุ่งเฉพาะและกลยุทธ์ mass customization ที่มา : ดัดแปลงจาก (Porter,1980; Pine, 1993)

ต่อยอดแนวคิดแรกให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น (Pine, 1993) ด้วยการมุ่งที่จะตอบสนองลูกค้าอย่างหลากหลายด้วยคุณค่าที่หลากหลาย ซึ่งมาจากแนวคิดตลาดที่กระจุกกระจาย (fragmentation market) ทำให้องค์กรมีลูกค้าที่หลากหลาย จากรูปที่ 1 สมมติว่าองค์กรแบ่งลูกค้าตามรายชื่อตั้งแต่ A-Z และนำมาจัดเป็นกลุ่มได้ 7 กลุ่ม G1 ถึง G7 (ประกอบด้วยลูกค้าแต่ละราย โดยแต่ละรายจะมีความชอบหรือรสนิยมไม่เหมือนกันหรือเหมือนกันก็ได้ แต่องค์กรแบบ Mass Customization จะใช้ระบบเทคโนโลยีเพื่อรวบรวมคำสั่งซื้อของลูกค้าแต่ละรายรวมกัน (รูปที่ 1 จะได้ 5 กลุ่มย่อย) หลังจากนั้นจึงเข้าสู่กระบวนการผลิตในแบบปริมาณมาก (Mass Production) และส่งคืนให้กับลูกค้าได้ทุกรายแม้จะมีความชอบแตกต่างกันก็ตาม

กล่าวโดยสรุป กลยุทธ์มุ่งเฉพาะ ไม่ว่าจะเป็นการมุ่งเฉพาะกลุ่มด้วย "ต้นทุนต่ำ" หรือ "การสร้างความแตกต่าง" ล้วนเป็นการมุ่งในตลาดขนาดเล็ก ซึ่งแนวคิด "กลยุทธ์มุ่งเฉพาะกลุ่ม" ของ Porter นั้น อยู่ภายใต้โลกการแข่งขันในอุตสาหกรรมการผลิต ที่ให้ความสำคัญกับ "มาตรฐานและคุณภาพ" หรือ

ต้นทุนต่ำและคุณภาพแตกต่าง แต่ในโลกการแข่งขันสมัยใหม่ที่มีเทคโนโลยีขับเคลื่อน โดยเฉพาะ "อุตสาหกรรมบริการ" การมุ่งเฉพาะในตลาดขนาดเล็กด้วยผลิตภัณฑ์/บริการชนิดเดียวจะทำให้องค์กรเสียเปรียบเพราะโลกของการบริการนั้นคือ "โลกของความหลากหลาย" ดังนั้นงานวิจัยนี้จึงนำเสนอ "กลยุทธ์ Mass Customization" เพื่อทดสอบด้วยผลการดำเนินงานด้านการเงิน และอธิบายด้วยข้อเท็จจริงเชิงประจักษ์

แนวความคิด และทฤษฎีสมรรถนะขององค์กร (organizational capabilities) สมรรถนะองค์กร คือความสามารถของกระบวนการภายในหรือกระบวนการทำงานได้ตรงตามที่ลูกค้าต้องการ (Hitt et al.,2006; Pearce and Robinson, 2007) งานวิจัยนี้ให้ความสำคัญกับสมรรถนะที่เป็นกระบวนการภายในองค์กรได้แก่กระบวนการบริหารลูกค้า (customer management process, CMP) และกระบวนการส่งมอบบริการ (service delivery process, SDP) เพื่อสร้างคุณค่าทางการแข่งขัน

กระบวนการบริหารลูกค้า คือกระบวนการสื่อสารกับลูกค้า การรักษาลูกค้าและการขายผลิตภัณฑ์/บริการ (Kumar and Shah, 2004) ปัจจุบันการสื่อสารโต้ตอบ

ระหว่างองค์กรกับลูกค้าให้ความสำคัญกับการสื่อสารกับลูกค้าเป็นรายบุคคล ด้วยข่าวสารที่ออกแบบเฉพาะราย เป็นกฎเกณฑ์ไปสู่ความภักดี และช่วยสร้างสายสัมพันธ์นำไปสู่การเติบโตของยอดขายอย่างยั่งยืนระหว่างองค์กรกับลูกค้า (Kotler and Keller, 2006) เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ และอินเทอร์เน็ตช่วยยกระดับการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าทำให้องค์กรสามารถสื่อสารกับลูกค้า ทราบความต้องการของลูกค้าแต่ละราย (Lindgreen and Wynstra, 2005) นำไปสู่การปรับแต่งบริการได้ตรงใจลูกค้า เทคโนโลยีทำให้ลูกค้าสามารถสร้างธุรกรรมและเข้าถึงผู้ขายได้ง่ายขึ้น คุณค่าของบริการถูกกำหนดโดยลูกค้ามากกว่าจะถูกกำหนดจากองค์กร (Gilmore and Pine, 1997) อาทิโรงแรมกระบี่ ลา พลาญา ที่มีรูปแบบบริการให้ลูกค้าได้เลือกหลากหลายและลูกค้าสามารถเลือกบริการตามที่ตัวเองต้องการ

กระบวนการส่งมอบบริการ คือกระบวนการบริหารฐานข้อมูลของลูกค้าเพื่อสามารถให้บริการต่อลูกค้าได้อย่างมีคุณภาพ (Parasuraman, 1992) ธุรกิจโรงแรม การส่งมอบบริการให้ลูกค้าคือคุณค่าที่สำคัญเนื่องจาก "ประสบการณ์" ที่ลูกค้าได้รับ "ความพึงพอใจสูงสุด" เกิดจากประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการให้บริการอย่างนุ่มนวลและใส่ใจในทุกรายละเอียดของบริการ (Parasuraman, 1992) ลูกค้าที่เป็นแขกประจำ เหตุผลหนึ่งก็คือความประทับใจที่ได้รับทุกครั้งที่มาใช้บริการ การสร้างประสบการณ์ที่ดีให้ลูกค้าและการปรับแต่งบริการให้มีคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ด้วยการรับฟังความเห็นจากลูกค้า (Hart, 1996) เพื่อนำไปสู่การสร้างฐานข้อมูล ให้เกิดขึ้นในกระบวนการส่งมอบบริการคือปัจจัยสำคัญ โรงแรมประเภท 4 ดาว บนหาดกะตะ จังหวัดภูเก็ต ได้ให้ความเห็นว่าบริการที่ตรงใจลูกค้า จะทำให้ลูกค้าได้รับประสบการณ์ที่ดี สร้างความประทับใจให้ลูกค้า ในที่สุดลูกค้าจะกลับมาใช้บริการที่โรงแรมอีกครั้ง

กระบวนการส่งมอบบริการประกอบด้วย ข้อมูลข่าวสารลูกค้า (customer information) ทักษะการบริการ (service skills) และคุณภาพบริการ (service quality)

งานวิจัยนี้ต้องการพิสูจน์ว่า ผลประกอบการทางการเงิน กระบวนการบริหารลูกค้า และกระบวนการส่งมอบบริการ มีความสัมพันธ์กับกลยุทธ์ mass customization

วิธีการศึกษา

สมมติฐานการวิจัย

จากแนวความคิดและทฤษฎีที่ได้กล่าวมาสามารถนำไปสู่การสร้างตัวแปรเพื่อพิสูจน์สมมติฐาน โดยกำหนดตัวแปรอิสระ 4 ตัว และตัวแปรตาม 1 ตัว ได้แก่ กลยุทธ์ mass customization กระบวนการบริหารลูกค้า กระบวนการให้บริการ ระดับดาวโรงแรม และผลประกอบการทางการเงิน

ผู้วิจัยได้กำหนดสมมติฐานการวิจัยภายใต้กรอบแนวความคิดการวิจัยเพื่อทดสอบได้แก่

สมมติฐานที่ 1 กลยุทธ์ mass customization มีความสัมพันธ์กับผลประกอบการทางการเงินแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 กระบวนการบริหารลูกค้ามีความสัมพันธ์กับกลยุทธ์ mass customization

สมมติฐานที่ 3 กระบวนการให้บริการมีความสัมพันธ์กับกลยุทธ์ mass customization

สมมติฐานที่ 4 ระดับดาวโรงแรมส่งผลต่อกลยุทธ์ Mass Customization แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 5 ระดับดาวโรงแรมส่งผลต่อผลประกอบการทางการเงินแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 6 ระดับดาวโรงแรมส่งผลต่อกระบวนการบริหารลูกค้าแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 7 ระดับดาวโรงแรมส่งผลต่อกระบวนการให้บริการแตกต่างกัน

ขอบเขต

การวิจัยเพื่อทดสอบแนวคิดกลยุทธ์ mass customization ผลการดำเนินงานองค์กร และสมรรถนะองค์กร โรงแรม 14 จังหวัดภาคใต้ ได้แก่จังหวัดชุมพร ระนอง สุราษฎร์ธานี พังงา กระบี่ ภูเก็ต นครศรีธรรมราช ตรัง พัทลุง สงขลา สตูล ปัตตานี ยะลา และนราธิวาส เป็นการศึกษาแบบ cross-sectional studies โดยเก็บข้อมูลเพื่อนำไปหาข้อสรุป ตัวอย่างคือโรงแรมในเขตภาคใต้ของประเทศไทย หน่วยวิเคราะห์ได้แก่โรงแรม โดยเก็บข้อมูลผู้จัดการทั่วไป/ผู้บริหารโรงแรม ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลระหว่างเดือนมีนาคม-มิถุนายน 2550

การวิเคราะห์ผล

การวิจัยมุ่งความสำคัญที่กระบวนการวิเคราะห์ ความแตกต่าง และความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรโดยใช้

ไค-สแควร์ เพื่อทดสอบกับวิธีการวิเคราะห์ไขว้ (cross tabulation) เพื่อทำนายปรากฏการณ์ที่ค้นพบ (Balnaves and Capute, 2001; Diamantopoulos and Siguaw, 2000) สำหรับการสร้างแบบสอบถามได้ผ่านการทดสอบความตรง (validity) และความเชื่อถือได้ (reliability) ของมาตรวัด (Higgins and Straub, 2006) ซึ่งในแต่ละมาตรวัดตัวแปรนั้นอยู่ในกรอบแนวคิด และผ่านการทดลองใช้จากนักวิชาการมาแล้ว (Chan and Wong, 1999; Kumar et al., 2001) หลังจากนั้นจึงนำข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้มาทำการลงรหัสเพื่อใช้ในกระบวนการของเทคนิควิเคราะห์โดยเป็นการทดสอบไค-สแควร์ (Chi-square test) โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปในการวิเคราะห์เพื่อประมวลหาค่าความแตกต่างและความสัมพันธ์ของตัวแปรต่างๆ

ประชากรทั้งสิ้น 687 หน่วย เป็นการเก็บข้อมูลจากประชากรทั้งหมด เครื่องมือการวิจัยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล สำหรับการสร้างแบบสอบถามพิจารณาจากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกจากผู้บริหารโรงแรมระดับ 3-5 ดาว ซึ่งรับผิดชอบในการกำหนดและควบคุมกลยุทธ์ของโรงแรม และพิจารณาจาก "การสังเกต" โรงแรมในภาคใต้โดยไม่มีการเข้าร่วมในกิจกรรมใดๆ ทั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการสัมภาษณ์และสังเกตให้ตรงกับวัตถุประสงค์การวิจัยและมีการบันทึกเรื่องราวเกี่ยวกับการสัมภาษณ์และสังเกต เพื่อใช้ประกอบการสร้างแบบสอบถามภายใต้กรอบแนวคิดการวิจัย และวัตถุประสงค์การวิจัยเพื่อให้ผลการวิจัยมีความชัดเจนและแม่นยำมากขึ้นบนพื้นฐานความเป็นจริงของประชากร

มาตรวัด ใช้มาตรวัดแบบลิเกิร์ต (Likert) กำหนดมาตรวัดแต่ละข้อเป็น 5 ช่วง โดยคะแนน 1 คือ "ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง" ถึงคะแนน 5 คือ "เห็นด้วยอย่างยิ่ง" หลังจากนั้นจึงนำแบบสอบถามที่ได้ไปตรวจสอบความตรง (validity) และความเชื่อถือได้ (reliability)

การทดสอบความตรงของมาตรวัด เพื่อให้แบบสอบถามมีเนื้อหาตรงประเด็นมีความเป็นตัวแทนเชิงทฤษฎี จึงได้นำข้อคำถามทั้งหมด เพื่อตรวจสอบด้วยดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ (item-objective congruence index: IOC) โดยใช้เกณฑ์ดัชนี IOC เท่ากับหรือมากกว่า 0.50 ผลการประเมินพบว่า

ข้อคำถามมีความตรงและมีค่าดัชนีเท่ากับหรือมากกว่า 0.50 แสดงว่าข้อคำถามสอดคล้องกับเนื้อหาและทฤษฎีตามเกณฑ์มาตรฐาน จึงได้นำแบบสอบถามที่มีความตรงมาทดสอบความเชื่อถือได้ของมาตรวัด โดยผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ผ่านการทดสอบความตรงแล้วจำนวน 30 ชุด เพื่อทดลองใช้กับผู้จัดการทั่วไปโรงแรมเซตหัวหิน และชะอำ ซึ่งไม่ใช่กลุ่มเป้าหมายเพื่อทดสอบหาความเชื่อถือได้ด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาร์ค (Cronbach's Alpha) ด้วยการวัดความเชื่อถือได้จากความสอดคล้องภายใน (measure of internal consistency) ว่าข้อคำถามในแบบสอบถามสามารถวัดในเรื่องเดียวกันโดยใช้เกณฑ์ค่าความเชื่อถือได้เท่ากับหรือมากกว่า 0.60 เป็นเกณฑ์ ผลปรากฏว่าค่าความเชื่อถือได้ตามเกณฑ์ที่ทางวิชาการให้การยอมรับ จึงได้นำแบบสอบถามดังกล่าวเพื่อส่งให้กับประชากรเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามส่งทางไปรษณีย์และสามารถติดตามแบบสอบถามซึ่งเป็นฉบับสมบูรณ์ทั้งสิ้น 281 แห่ง พบว่าประชากรซึ่งเป็นโรงแรมภาคใต้ 687 แห่ง กระจุกตัวอยู่ใน 3 จังหวัด คือ ภูเก็ต 231 แห่ง สุราษฎร์ธานี 164 แห่ง และกระบี่ 110 แห่ง รวมทั้งสิ้น 505 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 74 ขณะที่จำนวนการตอบกลับแบบสอบถามทั้งสิ้น 281 แห่ง กระจุกตัวอยู่ใน 3 จังหวัดคือ ภูเก็ต 98 แห่ง สุราษฎร์ธานี 70 แห่ง และกระบี่ 47 แห่ง รวมทั้งสิ้น 215 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 76 แบบสอบถาม

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลเบื้องต้น

การวิจัยครั้งนี้มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 281 คน จาก 687 คน คิดเป็นร้อยละ 40.90 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวนผู้ตอบมากกว่าครึ่งเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 50.50 ส่วนใหญ่มีอายุ มากกว่า 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 76.41 มีตำแหน่งผู้จัดการทั่วไป/ผู้บริหาร คิดเป็นร้อยละ 59.10 ซึ่งโรงแรมระดับ 3-4 ดาวคือกลุ่มใหญ่ที่สุดร้อยละ 56.20

1. ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 กลยุทธ์ mass customization มีความสัมพันธ์กับผลประกอบการทางการเงินแตกต่างกัน

ผลการทดสอบพบว่า (ตารางที่ 1) โรงแรมที่เห็นด้วยกับกลยุทธ์ mass customization พอใจกับผลประกอบการทางการเงินร้อยละ 53.8 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (.024) ผู้ที่ไม่เห็นด้วยกับกลยุทธ์ mass customization พอใจกับผลประกอบการทางการเงินร้อยละ 40.2

สมมติฐานที่ 2 กระบวนการบริหารลูกค้ามีความสัมพันธ์กับกลยุทธ์ mass customization

ผลการทดสอบพบว่า (ตารางที่ 2) โรงแรมที่เห็นด้วยกับกระบวนการบริหารลูกค้าเห็นด้วยกับกลยุทธ์ mass customization ร้อยละ 51.2 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (.000) ผู้ไม่เห็นด้วยกับกระบวนการบริหารลูกค้าเห็นด้วยกับกลยุทธ์ mass customization ร้อยละ 28.6

สมมติฐานที่ 3 กระบวนการให้บริการมีความสัมพันธ์กับกลยุทธ์ mass customization

สัมพันธ์กับกลยุทธ์ mass customization

ผลการทดสอบพบว่า (ตารางที่ 3) โรงแรมที่เห็นด้วยกับกระบวนการให้บริการและเห็นด้วยกับกลยุทธ์ mass customization ร้อยละ 56.5 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (.000) เมื่อเปรียบเทียบกับกลุ่มที่ไม่เห็นด้วยกับกระบวนการให้บริการแต่เห็นด้วยกับกลยุทธ์ mass customization เพียงร้อยละ 28.7

สมมติฐานที่ 4 ระดับดาวโรงแรมส่งผลต่อกลยุทธ์ mass customization แตกต่างกัน

จากตารางที่ 4 โรงแรมระดับ 5 ดาวเห็นด้วยกับกลยุทธ์ mass customization ร้อยละ 54.8 เทียบกับโรงแรมระดับ 1 ดาว ที่ไม่เห็นด้วยกับกลยุทธ์ mass customization

สมมติฐานที่ 5 ระดับดาวโรงแรมส่งผลต่อ

ตารางที่ 1 กลยุทธ์ mass customization และผลการดำเนินงานทางการเงิน

ผลของการใช้กลยุทธ์ mass customization	กลยุทธ์ Mass Customization		Chi.sq. (sig)
	เห็นด้วย (N=117)	ไม่เห็นด้วย (N=164)	
ผลประกอบการทางการเงิน			
ไม่พอใจ	46.2	59.8	5.088
พอใจ	53.8	40.2	(.024)

ตารางที่ 2 กระบวนการบริหารลูกค้า และกลยุทธ์ mass customization

ผลของกระบวนการบริหารลูกค้า	กระบวนการบริหารลูกค้า		Chi.sq. (sig)
	เห็นด้วย (N=162)	ไม่เห็นด้วย (N=119)	
กลยุทธ์ mass customization			
ไม่เห็นด้วย	48.8	71.4	14.500
เห็นด้วย	51.2	28.6	(.000)

ตารางที่ 3 กระบวนการให้บริการ และกลยุทธ์ mass customization

ผลของกระบวนการให้บริการ	กระบวนการให้บริการ		Chi.sq. (sig)
	เห็นด้วย (N=131)	ไม่เห็นด้วย (N=150)	
กลยุทธ์ mass customization			
ไม่เห็นด้วย	43.5	71.3	22.275
เห็นด้วย	56.5	28.7	(.000)

ตารางที่ 4 ระดับดาวโรงแรม กลยุทธ์ mass customization กระบวนการบริหารลูกค้า กระบวนการให้บริการ และผลกำไรทางการเงิน

ผลของระดับดาว	ระดับดาวโรงแรม					Chi.sq. (sig)
	1 ดาว N=9	2 ดาว N=28	3 ดาว N=136	4 ดาว N=78	5 ดาว N=31	
กลยุทธ์ mass customization						
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	100	57.1	65.7	50.0	45.2	14.100
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	0	42.9	34.3	50.0	54.8	(.049)
ผลประกอบการทางการเงิน						
พอใจน้อย	66.7	71.4	59	41	38	16.719
พอใจมาก	33.3	28.6	41	59	62	(.019)
กระบวนการบริหารลูกค้า						
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	66.7	64.3	45.7	34.6	25.8	14.382
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	33.3	35.7	54.3	65.4	74.2	(.045)
กระบวนการให้บริการ						
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	100	75	60	37.2	22.6	41.035
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	0	25	40	62.8	77.4	(.000)

ผลประกอบการทางการเงินแตกต่างกัน

จากตารางที่ 4 โรงแรมระดับ 5 ดาวพอใจผลประกอบการทางการเงินถึงร้อยละ 62 เปรียบเทียบกับโรงแรมระดับ 2 ดาวซึ่งพอใจผลประกอบการทางการเงินเพียงร้อยละ 28.6

สมมติฐานที่ 6 ระดับดาวโรงแรมส่งผลต่อกระบวนการบริหารลูกค้าแตกต่างกัน

จากตารางที่ 4 โรงแรมระดับ 5 ดาวเห็นด้วยกับกระบวนการบริหารลูกค้าถึงร้อยละ 74.2 ขณะที่โรงแรมระดับ 1 ดาว เห็นด้วยเพียงร้อยละ 33.3

สมมติฐานที่ 7 ระดับดาวโรงแรมส่งผลต่อกระบวนการให้บริการแตกต่างกัน

จากตารางที่ 4 โรงแรมระดับ 5 ดาว เห็นด้วยกับกระบวนการให้บริการร้อยละ 77.4 แต่โรงแรมระดับ 1 ดาว ไม่เห็นด้วยทั้งหมด

อภิปรายผลการวิจัย

ข้อมูลที่ใช้สำหรับวิเคราะห์จะเป็นโรงแรมระดับ 3 ถึง 4 ดาวซึ่งเป็นกลุ่มที่มีขนาดใหญ่ที่สุด ตั้งอยู่ในเขต

จังหวัดภูเก็ต สุราษฎร์ธานี และกระบี่ เป็นส่วนใหญ่ จากการทดสอบด้วยสถิติไคว์-สแควร์ โดยวิธีวิเคราะห์ไขว้พบว่าโรงแรมที่ใช้กลยุทธ์ mass customization ในการแข่งขันทำให้ผลประกอบการทางการเงินมีความแตกต่างกับโรงแรมที่ไม่ได้ใช้กลยุทธ์ mass customization และโรงแรมที่ใช้กลยุทธ์ mass customization ได้รับการขับเคลื่อนจากกระบวนการบริหารลูกค้า และกระบวนการให้บริการ อภิปรายได้ ดังนี้

1. กลยุทธ์ mass customization นำมาซึ่งผลกำไรที่แตกต่าง

กลยุทธ์ mass customization ให้ความสำคัญกับการแยกลูกค้ารายบุคคลเป็นกลุ่มในขนาดที่เหมาะสมทักษะของพนักงานที่สามารถปรับเข้ากับความต้องการลูกค้าแต่ละราย การมีฐานข้อมูลลูกค้าแต่ละรายเพื่อนำมาวิเคราะห์พฤติกรรมลูกค้า ทั้งนี้ ข้อมูลที่ได้จากสรุปผลการวิจัยพบว่าโรงแรมที่เห็นด้วยกับกลยุทธ์ mass customization ส่วนใหญ่เป็นกลุ่มโรงแรมแบบ 4 ดาว

โรงแรมที่ใช้กลยุทธ์ mass customization พอใจกับผลประกอบการทางการเงินมากกว่าโรงแรมที่ไม่ใช้

กลยุทธ์ mass customization จากข้อมูลประจักษ์ โรงแรมแบบ mass customization ส่วนใหญ่จะเป็น โรงแรมระดับ 4 ดาวมากที่สุด เมื่อพิจารณาจากความเป็นจริงพบว่าโรงแรมระดับ 4 ดาวจะมีขนาดเงินลงทุนสูง มีความสามารถและศักยภาพการลงทุนด้านฐานข้อมูลมากกว่ากลุ่มโรงแรมที่ต่ำกว่าระดับ 4 ดาว ปัจจัยดังกล่าวจะนำไปสู่การสร้างคุณค่าที่หลากหลาย ทำให้กลยุทธ์ดังกล่าวสามารถตอบโจทย์การแข่งขันที่ท้าทายได้ ทั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งเป็นข้อสังเกตไว้ประการหนึ่งคือ "ถ้าโรงแรมแบบ 3 ดาวให้ความสำคัญกับการลงทุนด้านเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และฐานข้อมูลเพื่อนำไปสู่กลยุทธ์ mass customization อาจทำให้โรงแรมสามารถเพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขันที่สูงขึ้นและนำไปสู่ผลกำไรที่ดีได้ในอนาคต"

สอดคล้องกับการสัมภาษณ์นายกสมาคมการท่องเที่ยว (ภาคใต้) ให้ความเห็นว่า "mass customization หรือการสร้างคุณค่าอย่างหลากหลายสามารถสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้า และเป็นกลยุทธ์ที่นำไปสู่ความได้เปรียบในการแข่งขัน โดยมีเทคโนโลยีเป็นสนับสนุนการสร้างฐานข้อมูลลูกค้า ส่งผลให้โรงแรมสามารถให้บริการลูกค้าทุกรายได้อย่างแม่นยำ" (ไมตรี นฤชิตพิชัย, พฤศจิกายน 2549)

ผลการสัมภาษณ์ เลขาธิการสมาคมโรงแรมไทย (ภาคใต้) และผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการโรงแรมชั้นเซพ บีซี รีสอร์ท ภูเก็ต ให้ความเห็นว่า โรงแรมสามารถสร้างประสบการณ์ให้ลูกค้าได้ โดยใช้ระบบฐานข้อมูลของลูกค้า (วรพงษ์ อังตระกูล, พฤศจิกายน 2549) แต่ละเอียดอย่างตรงใจ เป็นสิ่งที่สำคัญมาก ทั้งนี้เทคโนโลยีสารสนเทศสามารถนำไปสู่การสร้างควมหลากหลายได้อย่างแม่นยำ ซึ่งผลการวิจัยมีความสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ Kotler (1989); Fukerson (1997); Frutos และ Borenstein (2004); Hart (1995; 1996) และแนวคิดทฤษฎีกลยุทธ์ mass customization ของ Pine (1993)

ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ปัจจุบันได้มาถึงจุดเปลี่ยนแห่งกระบวนการที่กลยุทธ์การแข่งขัน ด้วยกลยุทธ์ที่เสนอ "บริการอย่างหลากหลาย" จากผลงานวิจัยนี้ ที่สอดคล้องกับงานของ Davis (1996) ได้พยากรณ์ว่าลูกค้าในอนาคตจะมีความต้องการที่หลากหลายมากขึ้น องค์กรต้องส่งมอบคุณค่าที่หลากหลาย และวรรณกรรม

ของ Hart (1995) และ Jaing (2000) ให้ความเห็นว่า องค์กรปัจจุบันต้องเผชิญกับความท้าทายในการแข่งขัน เนื่องจากลูกค้าต้องการทางเลือกมากกว่า "ต้นทุนต่ำ หรือคุณภาพที่แตกต่าง"

ผู้วิจัยเห็นว่า "mass customization จะเป็นทางเลือกหนึ่งสำหรับผู้บริหารองค์กร เพราะในด้านหนึ่งก็สามารถตอบสนองทุกความต้องการลูกค้าได้อย่างแม่นยำอย่างมีประสิทธิภาพโดยใช้ฐานข้อมูล แต่อีกด้านหนึ่งก็ตอบสนองความต้องการองค์กรโดยระบบการผลิตที่มีประสิทธิภาพ"

2. เหตุผลที่ทำให้กลยุทธ์ mass customization สามารถทำกำไรทางการเงินและสร้างความพึงพอใจให้กับผู้บริหารโรงแรม ผู้วิจัยเชื่อว่ามาจากสาเหตุดังต่อไปนี้

1) ปัจจุบันลูกค้ามีความเป็นปัจเจกมากขึ้นและมีความต้องการที่แตกต่างกันทั้งพฤติกรรม ความชอบและรสนิยม ทำให้ลูกค้าแต่ละรายมีความชอบผลิตภัณฑ์/บริการแตกต่างกัน ดังนั้น การใช้กลยุทธ์ดังกล่าวจะทำให้ องค์กรสามารถเพิ่มผลกำไรที่มาจากความหลากหลายได้

2) เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ ทำให้องค์กรสามารถทราบความต้องการลูกค้าแต่ละรายได้ ด้วยการสื่อสารระหว่างกันที่นำไปสู่การสร้างและเก็บข้อมูลความชอบของลูกค้าแต่ละรายได้ จากข้อมูลประจักษ์ที่ผ่านการพิสูจน์สมมติฐานข้างต้น ผู้วิจัยเชื่อว่าโรงแรมที่ต้องการ "ความได้เปรียบใหม่ในการแข่งขัน" ต้องให้ความสนใจต่อกลยุทธ์ mass customization เพราะจะเป็นกลยุทธ์ที่ท้าทายกระบวนการที่ดำเนินการแข่งขันแบบเก่า

3. สมรรถนะองค์กรด้านกระบวนการบริหารลูกค้า และกระบวนการให้บริการ สามารถขับเคลื่อนกลยุทธ์ mass customization

จากผลของงานวิจัยนี้สรุปได้ว่า กำไรทางการเงินนั้นได้รับอิทธิพลจากกลยุทธ์ mass customization และกลยุทธ์ mass customization มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะองค์กรได้แก่ กระบวนการบริหารลูกค้า และกระบวนการให้บริการ

กระบวนการบริหารลูกค้า คือการสื่อสารกับลูกค้าภายนอกโรงแรมหรือคือการตลาดภายนอกองค์กร (external marketing) เพื่อสร้างการรับรู้หรือสร้างความ

เชื่อมั่นให้กับลูกค้า รวมถึงกระบวนการสร้างสายสัมพันธ์ เพื่อสร้างความภักดีระหว่างลูกค้ากับองค์กร ที่สามารถนำไปสู่การสร้างยอดขายในระยะยาว จากผลการวิจัย แสดงว่าโรงแรมที่เห็นด้วยกับกระบวนการบริหารลูกค้า จะเห็นด้วยกับกลยุทธ์ mass customization และพอใจกับผลกำไรทางการเงินมากที่สุดด้วยเช่นกัน อย่างไรก็ตาม ผู้วิจัยได้ตั้งข้อสังเกตไว้ว่า "ยิ่งระดับดาวโรงแรมสูงขึ้น ยิ่งให้ความสำคัญกับกระบวนการบริหารลูกค้า และการสร้างความหลากหลาย"

สำหรับกระบวนการให้บริการ คือการสร้างปฏิสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับลูกค้าโดยมีระบบฐานข้อมูลเป็นตัวเชื่อม เพื่อสร้างและส่งมอบบริการให้ลูกค้าได้อย่างหลากหลายและตรงใจ จากข้อเท็จจริง แสดงว่าโรงแรมที่เห็นด้วยกับกระบวนการให้บริการจะเห็นด้วยกับกลยุทธ์ mass customization มากกว่าโรงแรมที่ไม่เห็นด้วยกับกระบวนการให้บริการ โดยโรงแรมที่ให้ความสำคัญกับกระบวนการให้บริการและกลยุทธ์ mass customization จะพอใจกับผลกำไรทางการเงินมากที่สุดด้วยเช่นกัน ผู้วิจัยเชื่อว่า "ยิ่งระดับดาวโรงแรมสูงขึ้นยิ่งให้ความสำคัญกับกระบวนการให้บริการ และการสร้างความหลากหลาย"

ข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัยที่ได้จากการศึกษา สามารถค้นพบประเด็นซึ่งเป็นความรู้ใหม่ (new knowledge) คือ "แนวคิดกลยุทธ์ mass customization" เมื่อพิจารณากลยุทธ์ mass customization ในเชิงการจัดการพบว่ามีความน่าสนใจ เนื่องจากเป็นกลยุทธ์ที่องค์กรต้องให้ความสำคัญกับความสามารถและความยืดหยุ่น (Ability and Flexibility) เพื่อกำหนดคุณลักษณะผลิตภัณฑ์/บริการที่มี "คุณภาพ" และ "ความหลากหลาย" ภายใต้ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในเวลาเดียวกัน ดังนั้น องค์กรที่ต้องการความได้เปรียบการแข่งขันแบบใหม่ ควรให้ความสำคัญกับการวางตำแหน่งองค์กรด้วยกลยุทธ์ Mass Customization ซึ่งผู้วิจัยได้เสนอเป็นแนวทางการปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม หรือ "หลักการ (principles)" เพื่อนำไปสู่ "หลักการพื้นฐานกลยุทธ์ mass customization" ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. องค์กรต้องมีความสามารถในการสร้างเกณฑ์

ในการเลือกลูกค้า(ควรเป็นลูกค้าที่มีศักยภาพหรือมีอำนาจซื้อ) แต่ละรายที่เป็นลูกค้าเป้าหมาย พร้อมทั้งต้องมีช่องทางในการเข้าถึงหรือสื่อสารแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกันกับลูกค้าได้ เนื่องจากการสื่อสารเพื่อสร้างปฏิสัมพันธ์จะทำให้เกิดการเรียนรู้ระหว่างองค์กรกับลูกค้า เพื่อบันทึกเป็นข้อมูลและปรับปรุงข้อมูลลูกค้าให้เป็นปัจจุบัน ดังนั้น ถ้าองค์กรไม่สามารถเข้าถึงหรือไม่สามารถสื่อสารระหว่างกันกับลูกค้าได้ กลยุทธ์ mass customization ก็ยากที่จะประสบความสำเร็จ

2. องค์กรที่ใช้กลยุทธ์ mass customization จะต้องให้ความสำคัญกับข้อมูลเฉพาะของลูกค้า เพื่อจะได้ทราบลักษณะความต้องการเฉพาะของลูกค้า ความแตกต่างด้านรสนิยมของลูกค้า การซื้อและการใช้สินค้าและบริการของลูกค้าแต่ละราย เพราะจะทำให้สามารถนำไปออกแบบ พัฒนา และส่งมอบบริการ (Delivery) ให้กับลูกค้าได้ตามที่ลูกค้าแต่ละรายต้องการ

3. กรณีองค์กรในอุตสาหกรรมบริการ พนักงานซึ่งมีหน้าที่ให้บริการลูกค้าด้วยการสร้างปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า ต้องสามารถปรับปรุงข้อมูลความชอบลูกค้าแต่ละรายให้ทันสมัยเป็นปัจจุบันตลอดเวลา เพราะว่าการปรับปรุงข้อมูลลูกค้าให้เป็นปัจจุบันจะทำให้องค์กรสามารถออกแบบเพื่อส่งมอบบริการให้ลูกค้าแต่ละรายได้อย่างตรงใจอย่างต่อเนื่อง

4. องค์กรที่ให้ความสำคัญกับกลยุทธ์ mass customization สามารถทำกำไรจากส่วนต่างราคาที่สูงเพิ่มขึ้น เนื่องจากความสามารถในการผลิตและส่งมอบบริการให้ลูกค้าแต่ละรายเป็นกรณีพิเศษ โดยที่ลูกค้าเต็มใจที่จะจ่าย

5. กลยุทธ์ mass customization สามารถใช้เว็บไซต์เป็นเครื่องมือหนึ่งในการรับคำสั่งซื้อลูกค้าแต่ละรายที่แตกต่างกัน ทั้งนี้เว็บไซต์สามารถจับคู่คำสั่งซื้อของลูกค้าแต่ละรายแล้วนำคำสั่งซื้อที่เหมือนกันที่เรียกว่า "mass market of one" เพื่อนำมาผลิตในปริมาณมากแล้วใช้ระบบจัดการเพื่อส่งมอบผลิตภัณฑ์/บริการให้ลูกค้าได้ทุกคนตามที่ต้องการ

6. กลยุทธ์ mass customization จะใช้ได้ดีกับตลาดที่กระจัดกระจาย ที่อาจเรียกได้ว่าเป็นตลาดเฉพาะรายตลาดลักษณะนี้สอดคล้องกับปัจจุบันที่ได้กล่าวมาแต่ต้น

แล้ว ซึ่งตลาดที่กระจุกกระจายนั้นการผลิตก็ควรต้องใช้ระบบการผลิตที่ยืดหยุ่น (แต่อยู่บนพื้นฐานการผลิตที่มุ่งความเชี่ยวชาญ) สามารถตอบสนองความต้องการที่หลากหลายได้ ด้วยการใช้ระบบการจัดการที่สามารถรับคำสั่งซื้อที่หลากหลายของลูกค้า และใช้ระบบจัดคำสั่งซื้อที่เหมือนกันนำมาผลิตด้วยมาตรฐานความเชี่ยวชาญแล้วส่งมอบผลิตภัณฑ์/บริการ ให้ลูกค้าได้ทั้งหมด อาทิ โรงพยาบาลซึ่งรับผู้ป่วยที่เข้ารับการรักษาทุกรายตั้งแต่ นาย ก. ที่แจ้งความประสงค์ว่าต้องการรักษาโรคปวดข้อ นาย ข. ที่แจ้งความประสงค์ว่าต้องการรักษาโรคไขข้อใหญ่ จนถึงนาย ฮ. ซึ่งแจ้งความประสงค์ว่าต้องการรักษาโรคไมเกรน ทั้งนี้เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลจะมีระบบคัดกรองแต่และโรคของผู้ป่วยที่เหมือนกันเข้าด้วยกัน สมมติว่าโรคปวดข้อรวมได้ 20 ราย โรคไมเกรนรวมได้ 10 ราย ฯลฯ ก็ส่งผู้ป่วยเหล่านี้ไปยังแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะเพื่อรักษา กล่าวได้ว่าผู้ป่วยทุกรายสามารถได้รับการรักษาในเชิงประสิทธิผลตามที่ผู้ป่วยต้องการทุกราย ขณะที่โรงพยาบาลก็ได้ประสิทธิภาพด้านการผลิตในขนาดที่เหมาะสมและสามารถส่งมอบคุณค่าได้หลากหลายในเวลาเดียวกัน

7. องค์การที่ให้ความสำคัญกับกลยุทธ์ mass customization จะต้องให้ความสำคัญกับความไวต่อความรู้สึกของลูกค้าในการทำตามสั่ง (customer customization sensitivity) ถ้าลูกค้ามีความไวต่อความรู้สึกในการทำตามสั่งสูง ลูกค้าจะยอมเสียเวลารอ ยอมจ่ายแพง ขณะเดียวกันขนาดของกลุ่มในการทำ mass customization จะมีขนาดเล็ก อาทิ ในอุตสาหกรรมสายการบิน ลูกค้าที่ซื้อเครื่องบินมีความไวต่อความรู้สึกในการทำตามสั่งสูง เพราะลูกค้าที่เป็นสายการบินต้องการความปลอดภัย ความสะดวก ความเร็ว สิ่งอำนวยความสะดวกในเครื่องบินที่ครบครัน ฯลฯ ลูกค้าเหล่านี้จะยินยอมที่จะเสียเวลารอนาน และยอมจ่ายแพง ในทางกลับกันถ้าความไวต่อความรู้สึกของลูกค้าในการทำตามสั่งต่ำ ลูกค้าจะไม่ยินยอมเสียเวลาในการรอคอย และไม่ยอมจ่ายแพง ขณะที่ขนาดกลุ่มลูกค้าก็มีขนาดใหญ่ อาทิ เกลือ ซึ่งลูกค้าต้องการเพียงความเค็มเพื่อใช้ปรุงอาหาร หรือรถยนต์ เป็นต้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยต่อไปในอนาคต ควรมี

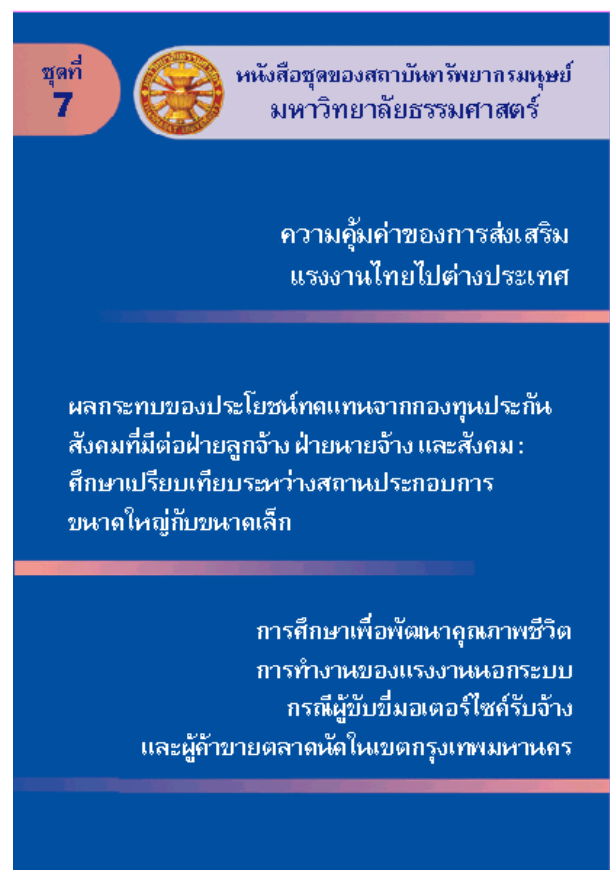
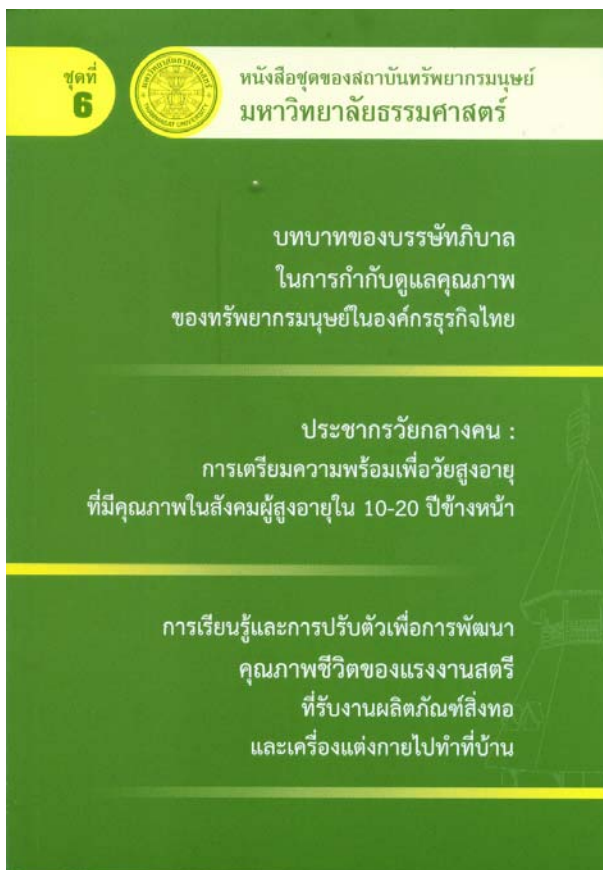
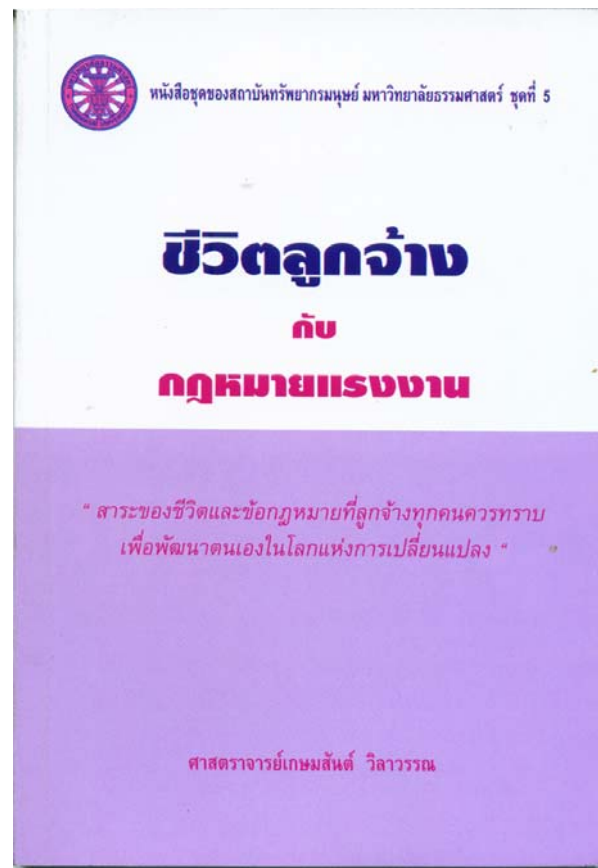
การศึกษาแนวความคิดกลยุทธ์ mass customization เพื่อยืนยันความถูกต้องของแนวคิดให้กว้างขวางยิ่งขึ้นทั้งในภาคเศรษฐกิจบริการ และภาคอุตสาหกรรมอื่นๆ

เอกสารอ้างอิง

- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. 2551. สรุปสถานการณ์โรงแรม ประจำปี 2551. กรุงเทพฯ.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. 2552. ผลิตภัณฑ์ภาคและจังหวัดพ.ศ.2552. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ.
- Alvarez Gil, Jimenez M. J. J.B. and J.J.C. Lorente. 2000. An analysis of environmental management, organizational context and performance of Spanish hotels. *Omega The International Journal of Management Science*, 29(-), 457-471.
- Amato, L. H. and C.H. Amato. 2004. Firm Size, Strategic Advantage, and Profit rates in US Retailing. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 11(-), 181-193.
- Anonymous. 1999. Thailand. *Successful Meetings, International Meetings:Going Global Supplement*.
- Bowen, J. and S. Shoemaker. 2003. Loyalty: A Strategic Commitment. *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 12-25.
- Bozec, R. and G. Breton. 2003. The impact of the corporatization process on the financial performance of Canadian state-owned enterprises. *The International Journal of Public Sector Management*, 16(1), 27.
- Dube, L. and L. M. Renaghan. 1999. Sustaining Competitive Advantage. *Cornell Hotel & Restaurant Administration Quarterly*, 40(6), 27.
- Enz, C. A., L. Canina and K. Walsh. 2001. Hotel-Industry Averages: An Inaccurate Tool for Measuring Performance. *Cornell Hotel & Restaurant Administration Quarterly*, 42(6), 22-32.
- Hart, C. W. L. 1996. Made to Order: Technology is making it feasible to reach that market of one. *Make sure you're the first mover. Marketing Management:Summer 5(2)*, 11-22.

- Higgins, P. A. and A. Straub. 2006. Understanding the error of our ways: Mapping the concepts of validity and reliability. *Nursing Outlook*, 54(1), 23-29.
- Jennings, D. F., D. Rajaratnam and F.B. Lawrence. 2003. Strategy-performance relationships in service firms:a test for equifinality. *Journal of Managerial Issues*, 15(i2), 208(214).
- Jenster, P. and D. Hussey. 2001. *Company Analysis: Determining Strategic Capability*. New York: John Wiley & Sons.
- Kotler, P. and K. J. Keller. 2006. *Marketing Management* (12th ed.). New Jersey: Pearson Education.
- Kotler, P., D. C. Jain and S. Maesincee. 2002. *Marketing Moves: A New Approach to Profits, Growth, and Renewal*. Boston: Harvard Business School Press.
- Ma, H. 2000. Competitive Advantage and Firm Performance. *Competitiveness Review*, 10(i2), 15-32.
- Macmillan, H. and M. Tampoe. 2000. *Strategic Management: Process, Content, and Implementation*. Oxford: Oxford University Press.
- Parasuraman, A. and Varadarajan. 1985. More on "Marketing Strategy and Differential Advantage". *Journal of Marketing*, 49(2), 124-128.
- Parasuraman, A. and Vardarajan. 1988. Future Strategic Emphases in Service Versus Goods Businesses. *The Journal of Service Marketing*, 2(4), 57-66.
- Pine II, B. J. 1993. *Mass Customization: The New Frontier in Business Competition*. Boston: Harvard Business School Press.
- Porter, M. E. 1980. *Competitive Strategy; Techniquesfor Analyzing Industries and Competitors*. NewYork: The Free Press
- Smith, W. R. 1995. Product differentiation and market segmentation as alternative marketing strategies. *Marketing Management*, 4(3), 63.
- Speed, R. 1990. *Building Societies: New Strategies for a Competitive Era*. *The Service Industries Journal*, 10(1), 110-123.
- Yamane, T. 1967. *Elementary Sampling Theory*. Englewood Cliffs, N.J.: Prentice-Hall.
- Yamin, S., Gunasekaran, A. and Mavondo, F.T. 1999. Relationship between generic strategies, competitive advantage and organizational performance: an empirical analysis. *technovation*, 19, 507-518.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A. and Berry, L. L. 1990. *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New york: Free Press.
- Zikmund, W. G. 2003. *Business Research Methods* (7thed.). Ohio: South-Western.

หนังสือชุดของสถาบันทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์



แบบฟอร์มส่งบทความเพื่อพิจารณาลง
วารสารวิจัยทรัพยากรมนุษย์

วันที่..... เดือน..... พ.ศ.....

ข้าพเจ้า (นาง/นาง/นางสาว).....

ขอส่ง [] บทความวิจัย [] บทความวิชาการ

ชื่อเรื่อง (ไทย)

.....

ชื่อเรื่อง (อังกฤษ)

.....

ผู้เขียน (ไทย)

.....

.....

ผู้เขียน (อังกฤษ)

.....

.....

ที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้สะดวก

บ้านเลขที่..... หมู่ที่..... ซอย..... ถนน.....

อำเภอ..... จังหวัด..... รหัสไปรษณีย์.....

โทรศัพท์..... โทรสาร.....

E-mail.....

ข้าพเจ้าขอรับรองว่าบทความนี้ [] เป็นผลงานของข้าพเจ้าแต่เพียงผู้เดียว

[] เป็นของข้าพเจ้าและผู้ร่วมงานตามที่ระบุในบทความจริง

โดยบทความนี้ไม่เคยลงตีพิมพ์ในวารสารใดมาก่อน และจะไม่นำส่งไปเพื่อพิจารณาลงตีพิมพ์ในวารสารอื่น
ภายใน 60 วัน นับจากวันที่ข้าพเจ้าได้ส่งบทความฉบับนี้

ลงนาม.....

(.....)

**ใบสมัครสมาชิก วารสารวิจัยทรัพยากรมนุษย์
สถาบันทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์**

ชื่อ-สกุล.....ตำแหน่ง.....

สถานที่ทำงาน..... อาคาร/ชั้น.....

เลขที่..... ถนน..... ตำบล/แขวง.....

อำเภอ/เขต..... จังหวัด..... รหัสไปรษณีย์.....

โทรศัพท์..... โทรสาร.....

E-mail address :.....

บ้าน เลขที่..... หมู่ที่..... ซอย..... ถนน..... ตำบล.....

แขวง..... อำเภอ/เขต..... จังหวัด..... รหัสไปรษณีย์.....

โทรศัพท์..... โทรสาร..... โทรศัพท์มือถือ.....

E-mail address :.....

- สมัครสมาชิกใหม่
- 1 ปี 2 ฉบับ 100 บาท ตั้งแต่ฉบับที่ ถึง.....
- 2 ปี 4 ฉบับ 200 บาท ตั้งแต่ฉบับที่ ถึง.....

ชำระเงินโดย ชำระด้วยตนเอง

- โอนเงินเข้าบัญชี "มธ. สถาบันทรัพยากรมนุษย์"
เลขที่บัญชี 026-1-03486-3 ธนาคารกรุงไทย ออมทรัพย์ สาขาท่าเตียน
และโปรดส่งหลักฐานการชำระเงินพร้อมใบสมัครสมาชิก มาที่
สถาบันทรัพยากรมนุษย์ หมายเลขโทรสาร 0 - 2226 - 5324
- ออกใบเสร็จในนาม.....
- ส่งมาที่ โครงการวารสารทรัพยากรมนุษย์ สถาบันทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
ถนนพระจันทร์ แขวงพระบรมมหาราชวัง เขตพระนคร กรุงเทพฯ 10200

สถานที่ส่ง ที่บ้าน ที่ทำงาน

สอบถามรายละเอียดได้ที่ นายชินกฤต คงเจริญพร
สถาบันทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ท่าพระจันทร์
โทร. 02-613-3306 โทรสาร 0 - 2226 - 5324
<http://www.hri.tu.ac.th> email: chinakit25@gmail.com

สำหรับเจ้าหน้าที่

ใบเสร็จรับเงินเล่มที่.....เลขที่.....วันที่รับค่าสมาชิก.....

หมายเลขสมาชิก.....

วารสารทรัพยากรมนุษย์ปีที่.....ฉบับที่.....ถึงปีที่.....ฉบับที่.....