



คอลัมน์

Thailand Human Vision : การพัฒนาสวัสดิการสังคมไทยในบริบทประชาคมอาเซียน :

ข้อพิจารณาสำหรับการปฏิรูปกฎหมายสวัสดิการสังคมและแรงงาน

Human Resource in Asia : ทำไมต้องมีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

HR Tips : การกำหนดอัตราค่าจ้างคนที่เหมาะสมกับธุรกิจ

บทความวิจัย

บทบาทของเจ้าหน้าที่สินเชื่อเกี่ยวกับการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารพาณิชย์

ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

รติมา อัจฉริยวุธ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เนตรนภา ไวทย์เลิศศักดิ์ (ยาบุชิตะ)

การวิจัยเกณฑ์พื้นฐาน (Base Rate) ปัจจัยความสำเร็จในการประกอบกิจการของผู้เข้าอบรมโครงการเสริมสร้าง

ผู้ประกอบการใหม่ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ของส่วนเสริมสร้างผู้ประกอบการใหม่

สำนักพัฒนาผู้ประกอบการ กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม

อาจารย์ ดร.อุบลวรรณ ภวการณ์ท์ และอุไรวรรณ รุ่งไธัญ

ภาวะผู้นำทางวิชาการยุคใหม่ของผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษาในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พงษ์ศักดิ์ ผกามาศ, อาจารย์ปรานทิพย์ เสยกระโทก

และพันเอกหญิง ดร.นพมาศลิริ วงศ์บา

รูปแบบคุณลักษณะตามสาขานั้นและผลกระทบจากการเลือกสาขาของนักศึกษา

คณะเภสัชศาสตร์ ชั้นปีที่ 5 มหาวิทยาลัยมหิดล ปีการศึกษา 2556

ลือรัตน์ อนุรัตน์พานิช ภ.ด.

บทความวิเคราะห์/บทความวิชาการ

ความเสี่ยงของกลุ่มชาติพันธุ์ในสังคมโลกาภิวัตน์

องค์ บรรจุน

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในประเทศเกาหลีใต้

ดร.จำเนียร จวงตระกูล

Editor Talk

บรรณาธิการชวนคิด

สวัสดิ์ค๊ะท่านผู้อ่าน

ฉบับนี้เป็นฉบับแรกที่ดิฉันมาเป็นบรรณาธิการแทน ผศ.ดร.ดวงใจ หล่อธนาวิชย์ ที่ได้รับทุนไปทำวิจัยในประเทศญี่ปุ่น ในฉบับนี้จะมีองค์ความรู้ทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์โดยเฉพาะในประเทศเกาหลีใต้ ส่วนในประเทศไทยจะเป็นเรื่องราวะผู้นำทางวิชาการยุคใหม่ของผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษาในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ รูปแบบคุณลักษณะตามสาขาเน้นและผลกระทบจากการเลือกสาขาของนักศึกษาคณะเภสัชศาสตร์ และการพัฒนาสวัสดิการสังคมไทยในบริบทประชาคมอาเซียน ที่เกี่ยวกับการปฏิรูปกฎหมายสวัสดิการสังคมและแรงงาน รวมทั้งการกำหนดอัตราค่าจ้างคนที่เหมาะสมกับธุรกิจ การวิจัยเกณฑ์พื้นฐานปัจจัยความสำเร็จในการประกอบอาชีพของผู้เข้าอบรมโครงการเสริมสร้างผู้ประกอบการใหม่ และประเด็นของบทบาทเจ้าหน้าที่สินเชื่อเกี่ยวกับการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล นอกจากนี้ยังมีความรู้เรื่องความเสี่ยงต่อความมั่นคงของมนุษย์ยุคโลกาภิวัตน์เน้นด้านชาติพันธุ์ ซึ่งความรู้ทั้งหมดนี้จะช่วยให้ผู้อ่านได้เข้าใจความพยายามในการศึกษาเพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ทั้งในแบบองค์รวมและรายกรณีที่แตกต่างกันไป ทั้งในประเด็นการศึกษา การพาณิชย์ และสังคมที่เปลี่ยนแปลงไปสู่ระบบที่ต้องร่วมมือกันมากขึ้น

วารสาร HR intelligence ในปี 2557 นั้นได้รับเกียรติจากนักวิจัย นักวิชาการ นักบริหาร เจ้าหน้าที่งาน นักศึกษาระดับปริญญาโทและเอกต่าง ๆ ส่งบทความมาพิจารณาเพื่อการตีพิมพ์ถึง 40 เรื่อง โดยแยกออกตาม Theme ของปีคือ 4 I's จะได้ดังนี้

1. International Perspective เป็นงานวิจัย 3 เรื่อง ได้รับการตีพิมพ์ 1 เรื่อง และเป็นงานวิชาการ 6 เรื่อง ได้รับการตีพิมพ์ 3 เรื่อง
2. Innovation Perspective เป็นงานวิจัย 2 เรื่อง ได้รับการตีพิมพ์ - เรื่อง และเป็นงานวิชาการ 1 เรื่อง ได้รับการตีพิมพ์ - เรื่อง
3. Integrity Perspective เป็นงานวิจัย 4 เรื่อง ได้รับการตีพิมพ์ 1 เรื่อง และเป็นงานวิชาการ 4 เรื่อง ได้รับการตีพิมพ์ 1 เรื่อง
4. Integrated Perspective เป็นงานวิจัย 15 เรื่อง ได้รับการตีพิมพ์ 5 เรื่อง และเป็นงานวิชาการ 5 เรื่อง ได้รับการตีพิมพ์ - เรื่อง

ส่วนในปี 2558 นี้ทางวารสารมี Theme ในการที่จะเผยแพร่งานวิจัยหรืองานทางวิชาการตามแนวคิดตารางในหน้า 102 ที่แบ่งเป็น 4 แนวทาง คือ 1) ผลกระทบที่เกิดขึ้นต่างๆ ทั่วโลกตามแนวทางของสหประชาชาติ 2) หลักมาตรฐานแรงงานระหว่างประเทศ ที่องค์การแรงงานระหว่างประเทศ (ILO : International Labour Organization) ที่เป็นหน่วยงานพิเศษที่รับผิดชอบดูแลประเด็นแรงงานของประเทศสมาชิกขององค์การสหประชาชาติ กำหนดขึ้นเพื่อส่งเสริมความยุติธรรมทางสังคมและส่งเสริมให้สิทธิมนุษยชนและสิทธิแรงงานได้รับการยอมรับอย่างเป็นสากล 3) เรื่องที่เกี่ยวข้องกับความเชี่ยวชาญทางอาชีพในกลุ่มสมาชิกประชาคมอาเซียน และ 4) เรื่องต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานทางด้านทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งทางวารสารก็หวังที่จะได้นำเสนอความรู้ที่จะเป็นประโยชน์ต่อสถานการณ์ในปัจจุบันและในอนาคตที่จะมาถึง

ดร.อุบลวรรณ ภวานันท์

บรรณาธิการวารสาร

JOURNAL OF *HRi*ntelligence

เจ้าของ	สถาบันทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
กองบรรณาธิการ วารสาร HR Intelligence :	
บรรณาธิการ	อาจารย์ ดร.อุบลวรรณ ภวากานันท์
ผู้ช่วยบรรณาธิการ	อาจารย์ ดร.จิรวรรณ เดชานิพนธ์
กองบรรณาธิการวิชาการ	รองศาสตราจารย์ ดร.ไตรรัตน์ โภคผลากรณ์ ผู้อำนวยการสถาบันทรัพยากรมนุษย์ อาจารย์ ดร.ธัญลักษณ์ วีระสมบัติ รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร สถาบันทรัพยากรมนุษย์ อาจารย์ ดร.อุบลวรรณ ภวากานันท์ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ อาจารย์ ดร.จิรวรรณ เดชานิพนธ์ คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ดวงใจ หล่อธนาภิษฐ์ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เนตรนภา ยานุกิตะ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ รองศาสตราจารย์ ดร.นฤมล นิราทร คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย สุขศิริเสรีกุล คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ดร.จิระ หงส์ลดาธมภ์ เลขาธิการมูลนิธิพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ระหว่างประเทศ รองศาสตราจารย์ ดร.เนาวรัตน์ ปลายน้อย คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล รองศาสตราจารย์อัฉรา สุขารมณี บัณฑิตวิทยาลัย (สาขาจิตวิทยา) มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

JOURNAL OF *HRi*ntelligence

อาจารย์ ดร.โชคชัย สุทธาเวช

คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เดชา เดชะวัฒน์ไพศาล

คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมบัติ กุสุมาวลี

คณะพัฒนทรัพยากรมนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (นิด้า)

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สิริวัฒน์ ศรีเครือดง

ผู้ช่วยรองอธิการบดีฝ่ายกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณ์

คุณณัฐภูมิ พงศ์ศิริ

ผู้ช่วยผู้ว่าการ สายทรัพยากรบุคคลและพัฒนาองค์กร ธนาคารแห่งประเทศไทย

คุณทยาภ ศรีปลั่ง

Managing Partner, 124 Management Consulting Company Limited

คณะผู้จัดทำวารสาร

คุณฉันทิชา ศรีโยธิน

คุณชินกฤต คงเจริญพร

คุณอุไรวรรณ รุ่งไธัญญ์

สำนักงาน

โครงการวารสาร HR Intelligence

สถาบันทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

เลขที่ 2 ถนนพระจันทร์ แขวงพระบรมมหาราชวัง เขตพระนคร กรุงเทพฯ 10200

โทรศัพท์ 0 2613 3302 โทรสาร 0 2226 5324

Website : <http://www.journalhri.com> E-mail : hri.tu.journal@gmail.com

กำหนดออก-ช่วงเวลาตีพิมพ์

วารสาร HR intelligence เป็นวารสารราย 6 เดือน (1 ปี มี 2 ฉบับ)

ฉบับที่ 1 เดือนมกราคม-มิถุนายน

ฉบับที่ 2 เดือนกรกฎาคม-ธันวาคม

ออกแบบและพิมพ์ที่

บริษัท ธรรมนิติ เพรส จำกัด โทรศัพท์ 0 2555 0922 www.dst.co.th

สารบัญ | Content

- 6 **Thailand Human Vision** : การพัฒนาสวัสดิการสังคมไทยในบริบทประชาคมอาเซียน :
ข้อพิจารณาสำหรับการปฏิรูปกฎหมายสวัสดิการสังคมและแรงงาน
อุไรวรรณ รุ่งไธัญ
- 9 **Human Resources in Asia** : ทำไมต้องมีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
รองศาสตราจารย์ ดร.ไทรรัตน์ โภคผลากรณ์
- 11 **HR Tips** : การกำหนดอัตราค่าจ้างคนที่เหมาะสมกับธุรกิจ
กายาก ศรีปลั่ง

บทความวิจัย

- 14 **บทบาทของเจ้าหน้าที่สินเชื่อเกี่ยวกับการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของ
ธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล**
รติมา อัจฉริยวูธ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เนตรนภา ไวกยเลิศศักดิ์ (ยาบุชิตะ)
- 31 **การวิจัยเกณฑ์พื้นฐาน (Base Rate) ปัจจัยความสำเร็จในการประกอบการของผู้เข้า
อบรมโครงการเสริมสร้างผู้ประกอบการใหม่ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
ของส่วนเสริมสร้างผู้ประกอบการใหม่ สำนักพัฒนาผู้ประกอบการ กรมส่งเสริม
อุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม**
อาจารย์ ดร.อุบลวรรณ กวากานันท์ และอุไรวรรณ รุ่งไธัญ
- 50 **ภาวะผู้นำทางวิชาการยุคใหม่ของผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษาในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ**
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พงษ์ศักดิ์ ฝกามาศ, อาจารย์ปรางทิพย์ เสยกระโทก และพินเอกหญิง
ดร.นพมาศสิริ วงศ์บา
- 64 **รูปแบบคุณลักษณะตามสาขานับและผลกระทบจากการเลือกสาขาของนักศึกษา
คณะเภสัชศาสตร์ ชั้นปีที่ 5 มหาวิทยาลัยมหิดล ปีการศึกษา 2556**
ลือรัตน์ อนุรัตน์พานิช ภ.ด.

บทความวิเคราะห์/บทความวิชาการ

- 77 **ความเสี่ยงของกลุ่มชาติพันธุ์ในสังคมโลกาภิวัตน์**
องค์ บรรจุน
- 84 **การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในประเทศเกาหลีใต้**
ดร.จำเนียร จวงตระกูล

Thailand Human Vision

เรียบเรียงโดย อุไรวรรณ รุ่งไธัญ

นักวิจัย สถาบันทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

**“การพัฒนาสวัสดิการสังคมไทยในบริบทประชาคมอาเซียน :
ข้อพิจารณาสำหรับการปฏิรูปกฎหมายสวัสดิการสังคมและแรงงาน”
เนื่องในงาน “วันนิคม จันทรวิฑูร” ครั้งที่ 12 ประจำปี 2557**



สถาบันทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ร่วมกับ กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม มูลนิธิเพื่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ระหว่างประเทศ และมูลนิธินิคม จันทรวิฑูร ได้จัดสัมมนาวิชาการเรื่อง “การพัฒนาสวัสดิการสังคมไทยในบริบทประชาคมอาเซียน : ข้อพิจารณาสำหรับการปฏิรูปกฎหมายสวัสดิการสังคมและแรงงาน” ในวันศุกร์ที่ 31 ตุลาคม 2557 ณ ห้องประชุมจอมพล ป. ชั้น 5 กระทรวงแรงงาน วัตถุประสงค์ของการจัดงานเพื่อน้อมรำลึกถึง ศาสตราจารย์นิคม จันทรวิฑูร ผู้ริเริ่มและวางรากฐานสวัสดิการสังคมในประเทศไทย และเพื่อให้ผู้เข้าร่วมสัมมนาได้รับทราบหลักสวัสดิการสังคมไทยในปัจจุบันและทิศทางในอนาคต ตลอดจนหลักการจัดสวัสดิการให้เหมาะสมรองรับการเป็นประชาคมอาเซียน อีกทั้งเพื่อให้รับทราบถึงแนวทางการปฏิรูปกฎหมายสวัสดิการสังคมและแรงงานในประเทศไทย ในงานวันนั้นมีองค์ปาฐก คือ รศ.ดร.เดชา สังขวรรณ คณบดี คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ได้ให้เกียรติปาฐกถา จากนั้นเป็นการเสวนาจากนักวิชาการและนักกฎหมายผู้มีความรู้และอยู่ในแวดวงสวัสดิการสังคมของประเทศไทย ได้แก่ ศ.ดร.สุรพล ปธานวนิช คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ รศ.ดร.วิจิตรา (พุงลัดดา) วิเชียรชม คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ และ ผศ.ดร.เอกพร รักความสุข อดีตรัฐมนตรีช่วยว่าการกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม โดยมีผู้ดำเนินรายการคือ ดร.โชคชัย สุทธาเวช เลขาธิการมูลนิธินิคม จันทรวิฑูร เป็นผู้ดำเนินการอภิปราย

ภาพรวมของการเสวนาเป็นการให้ความรู้และอภิปราย โดยมีประเด็นหลักคือ การพัฒนาสวัสดิการสังคมไทยในบริบทประชาคมอาเซียน ซึ่งเป็นเรื่องที่สังคมไทยจะต้องตระหนักถึง เพราะการเปิดเป็นประชาคมอาเซียนนั้น การเคลื่อนย้ายแรงงานเป็นจุดสำคัญที่เป็นความท้าทายและความเสี่ยงในการบริหารจัดการเป็นอย่างยิ่งของภาครัฐ โดยเฉพาะเรื่องสวัสดิการสังคมอันเป็นสิทธิขั้นพื้นฐานของแรงงานที่รัฐจะต้องกำหนดมาตรการรองรับและแนวทางนโยบายที่ชัดเจนในบริบทที่กว้างขวางขึ้นไม่ใช่เพียงแรงงานในประเทศเท่านั้น แต่ต้องหมายถึงแรงงานอาเซียนด้วย โดยสามารถสรุปความคิดเห็นของผู้ร่วมสัมมนาเป็นรายประเด็นหลักได้ 4 ประเด็น ดังนี้ 1. สวัสดิการสังคมในปัจจุบันและทิศทางในอนาคต 2. หลักการจัดสวัสดิการสังคมในบริบทสังคมโลก-อาเซียน 3. ความท้าทายในการบริหารจัดการกฎหมายสวัสดิการสังคมไทย-อาเซียน 4. ข้อเสนอแนะสำหรับการบริหารจัดการสวัสดิการสังคมในปัจจุบันและอนาคต

1. สวัสดิการสังคมในปัจจุบันและทิศทางในอนาคต

สวัสดิการสังคมเป็นประเด็นปัญหาที่สำคัญที่สุดของสังคมโลกในช่วงเวลานี้ สำหรับปรากฏการณ์ในสังคมไทยผู้มีอำนาจเองก็ได้ตระหนักถึงความสำคัญของสวัสดิการสังคม แต่ถูกบิดเบือนให้กลายเป็นเครื่องมือทางการเมืองในรูปแบบของนโยบายประชานิยมสังคม แต่อย่างน้อยที่สุดทำให้เริ่มเห็นแนวโน้มว่าผู้มีอำนาจเริ่มมองเห็นและคำนึงถึงต่อปากท้องประชาชนมากขึ้น สวัสดิการสังคมในกรอบอาเซียนไม่เพียงพอ เพราะมันเกี่ยวข้องกับสิทธิขั้นพื้นฐานสากล เพราะฉะนั้นแนวทางการจัดสวัสดิการสังคมในบริบทอาเซียนต้องเทียบเท่ากับประชาคมโลก ที่จะต้องอยู่บนพื้นฐานความหลากหลายเชิงวัฒนธรรม โลกาภิวัตน์ ท้องถิ่นภิวัตน์ ตลอดจนสถานภาพความเป็นพลเมืองโลก เมื่อเป็นประชาคมอาเซียนแล้ว ประเด็นที่ต้องพบและหลีกเลี่ยงไม่ได้ นั่นคือ การพลัดถิ่น การย้ายถิ่นของผู้คน แรงงานข้ามชาติ แรงงานผิดกฎหมาย ดังนั้นรัฐจึงต้องมีมาตรการที่จะดูแลและจัดการปัญหาดังกล่าวให้มีประสิทธิภาพและอยู่บนพื้นฐานของความเป็นธรรม

2. หลักการจัดสวัสดิการสังคมในบริบทสังคมโลก-อาเซียน

ชีวิตมนุษย์ประสบปัญหาความเดือดร้อน ทุกปัญหาต้องได้รับการพิจารณา ไม่ว่าจะเป็นปัญหาความยากจน ปัญหาความขัดแย้ง การพลัดถิ่น-ย้ายถิ่น สุขภาพอนามัย ฯลฯ ทั้งนี้ในการจัดสวัสดิการในบริบทสังคมโลก-อาเซียนจะต้องคำนึงถึงบริบทปัญหาสังคม บริบทด้านองค์กร บริบททางด้านอุดมการณ์ นโยบายเศรษฐกิจสังคมในการจัดระบบสวัสดิการสังคมนั้น เพื่อให้ระบบสวัสดิการสามารถเป็นแนวทางการดูแลผู้คนในสังคมได้ จะต้องคำนึงถึงปัจจัยสำคัญหลายประการ ดังนี้

1. มิติด้านสิทธิมนุษยชน เช่น เคารพในชีวิตมนุษย์ อิสระภาพและเสรีภาพ ความเสมอภาค และไม่เลือกปฏิบัติ ความยุติธรรม ความเป็นปึกแผ่น ความรับผิดชอบต่อสังคม สิทธิขั้นพื้นฐาน การมีชีวิตอยู่ ความปลอดภัยในการดำรงชีวิต
2. มิติด้านการพัฒนาสังคม ไม่ใช่เพียงสิทธิขั้นพื้นฐานเท่านั้น แต่ต้องด้านอื่นๆ ด้วย จะต้องออกแบบให้รองรับกับคนทุกคนในสังคม ไม่เฉพาะเจาะจงสำหรับคนจนหรือคนยากไร้เท่านั้น และจะต้องตั้งอยู่บนฐานค่านิยมการพัฒนาเป็นสวัสดิการสังคมเชิงรุกที่หลากหลายมิติและหลากหลายระดับ
3. มิติด้านนิเวศและสิ่งแวดล้อม จะต้องคำนึงถึงองค์รวม และเอกภาพบนความหลากหลาย มีความสมดุลและยั่งยืน

3. ความท้าทายในการบริหารจัดการกฎหมายสวัสดิการสังคมไทย-อาเซียน

ประเด็นหลักสำหรับความท้าทายในการบริหารจัดการสวัสดิการสังคมของไทย-อาเซียนนั้น คือเรื่องความไม่ชัดเจนของกฎหมายทั้งกฎหมายภายในและกฎหมายที่จะใช้ร่วมกันในอาเซียน

1. กฎหมายภายในมีการทับซ้อนกฎหมายหลายๆ กระทรวง เอาปัญหาของนิติศาสตร์มาจัดการจนเกิดการตีความ มีปัญหาจากระบบราชการ การจัดแบบของกระทรวงแรงงาน ดังนั้น ควรแยกงานบริหารภาครัฐออกจากประมวลกฎหมายแรงงาน และในการเปลี่ยนแปลงด้านแรงงาน จะ

ต้องเป็นไปอย่างช้าๆ เพื่อให้ทุกฝ่ายรับการเปลี่ยนแปลงได้ทัน คุณภาพชีวิตของคนทำงาน คือสิ่งที่สำคัญที่สุด ต้องฟังเสียงของประชาชน ควรปรับบทบาทภาครัฐ กระทรวงแรงงานให้ครอบคลุมทุกมิติของแรงงาน (สวัสดิการสังคม+การศึกษา+กระทรวงสาธารณสุข)

2. กฎหมายที่จะใช้ร่วมกันอาเซียนยังไม่ครอบคลุมชัดเจน กล่าวคือ อาเซียนจะต้องมี Social Charter โดยเฉพาะ เพราะว่าหากหวังพึ่ง ASEAN Charter เพียงอย่างเดียวไม่ได้ เพราะกว้างไป ปัจจุบันสิ่งที่อาเซียนมีใกล้เคียงที่สุดในการดูแลสวัสดิการสังคมของแรงงาน คือ การร่วมลงนามในสัตยาบันอนุสัญญาว่าด้วยสิทธิและแรงงานครอบครัวอพยพ เพื่อความมั่นคงทางสังคมของแรงงานอพยพ

โดยหลักสวัสดิการสังคม สดุดท้ายแล้วยังเป็นเรื่องของเสรีภาพแต่ละประเทศที่จะออกแบบ แต่จะต้องมีการมีความร่วมมือร่วมกันสำหรับอาเซียน บนพื้นฐานความเป็นธรรม ความยุติธรรม การไม่ถูกเลือกปฏิบัติและลำเอียง ให้การการันตีว่าจะได้รับความจำเป็นขั้นพื้นฐานของคนคุ้มครองทั้งแรงงานกฎหมายและไม่ใช่ อันเป็นหลักสากลที่ทุกคนบนโลกควรต้องได้รับ

4. ข้อเสนอแนะสำหรับการบริหารจัดการสวัสดิการสังคมในปัจจุบันและอนาคต

1. สิทธิสวัสดิการสังคมจะต้องพกได้ ติดตัวแรงงาน เบื้องต้นทุกประเทศจะต้องรับอนุสัญญาว่าด้วยแรงงานอพยพกับครอบครัว และจะต้องเร่งผลักดันให้เกิด Social Charter Portable

2. ต้องทำให้กฎหมายบางฉบับหมดอำนาจไป ไม่ให้ทับซ้อนกัน เช่น กฎหมายตรวจคนเข้าเมือง สิทธิด้านสวัสดิการสังคมเกิดขึ้นแล้วเมื่อโดนหักเงิน แม้ว่าแรงงานจะเป็นแรงงานผิดกฎหมาย

3. หลักสากลนับรวมสิทธิประกันตน แม้ว่าย้ายไปทำงานต่างประเทศ ไม่เสียภาษีซ้ำซ้อน

4. มุ่งเน้นการดำเนินงานระดับทวิภาคี ทำสัญญาสวัสดิการสังคมทำภาคีกับคู่สัญญา แต่ต้องดูสัญญาให้ดี (จับคู่

ประเทศที่ใกล้เคียงกัน เพราะหากรอ Social Charter ไม่ทัน)

5. ต้องมีหน่วยงาน การพัฒนาเชิงสถาบัน ทั้งด้านข้อมูลการจัดเก็บเงินในแต่ละประเทศ

6. ระบบประกันสังคมให้ทำครอบคลุมทั้งประเทศ และจะต้องมีมาตรฐานระบบกลางของประเทศในการดูแลจัดการโดยเฉพาะ

จะเห็นได้ว่าต้องพัฒนากฎหมายไม่เพียงกรอบแรงงานไทยเท่านั้น แต่ต้องคำนึงถึงแรงงานอาเซียน พิจารณาปัญหาให้ถ่องแท้ แล้วค่อยแก้ครอบคลุมการจ้าง การเลิกจ้าง ดูแลแรงงานต่างด้าวอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม และควรจัดให้มี One Stop Service ของต่างด้าว

กล่าวโดยสรุป

งานสวัสดิการสังคมของไทย จะต้องก้าวไปสู่สถานการณ์สากล โดยนับเป็นกลไกสำคัญในการพัฒนาสังคม ไม่แยกออกจากกันเด็ดขาดระหว่างระบบสวัสดิการกับการพัฒนาเศรษฐกิจ เพราะระบบสวัสดิการสังคมจะเป็นหนึ่งในการพัฒนาเศรษฐกิจ แรงงานจะมีชีวิตดีขึ้นได้อย่างไร ขึ้นอยู่กับระบบสวัสดิการสังคมในประเทศนั้นๆ บนพื้นฐานของการเคารพในศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ มีความเสมอภาคและไม่เลือกปฏิบัติ และสิ่งที่จำเป็นในอนาคตเมื่อเป็นประชาคมอาเซียนแล้ว ระบบภาคีสวัสดิการสังคมสงเคราะห์อาเซียนจำเป็นที่จะต้องเกิดขึ้น โดยมีกระทรวงแรงงานเป็นผู้รับผิดชอบหลัก ให้เกิดการบูรณาการจากหลายหน่วยงานให้ครอบคลุมแรงงานทุกมิติ เช่น การศึกษา-กระทรวงศึกษาธิการ, สุขภาพ-กระทรวงสาธารณสุข, มาตรฐานการปฏิบัติงานสากล-กระทรวงอุตสาหกรรม, สวัสดิการสังคม-กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ เป็นต้น นอกจากนี้จะต้องเร่งให้เกิดกฎบัตรทางสังคม (Social Charter) เพื่อให้ทุกประเทศร่วมลงสัตยาบันและใช้เป็นกรอบในการดำเนินงานเกี่ยวกับการดูแลสิทธิสวัสดิการสังคมของแรงงานและผู้คนในอาเซียนให้เป็นทิศทางเดียวกันและเป็นรูปธรรมชัดเจน.

รองศาสตราจารย์ ดร.ไตรรัตน์ โกศลภากรณ์
ผู้อำนวยการสถาบันทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

Human Resources in Asia

ทำไมต้องมีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

ในความเปลี่ยนแปลงในบริบทของโลกเราทุกวันนี้ จะมีลักษณะการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็ว ส่งผลกระทบองค์การอย่างใหญ่หลวง โดยเฉพาะผลกระทบจากโลกาภิวัตน์และเทคโนโลยี ซึ่ง Michael Hitt และเพื่อนเห็นว่า จะส่งผลกระทบต่อองค์การ จึงจำเป็นจะต้องมีการพัฒนาทักษะของพนักงาน มีการใช้เทคโนโลยีใหม่อย่างมีประสิทธิภาพ พัฒนาโครงสร้างองค์การใหม่ และสร้างวัฒนธรรมให้เกิดการเรียนรู้และนวัตกรรม ความคิดเห็นเหล่านี้จึงจำเป็นที่จะต้องมีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

นอกจากดังที่ได้กล่าวมาแล้ว มีสิ่งท้าทายต่อองค์การอีก 5 ประการที่สำคัญอันส่งผลกระทบต่อองค์การ ได้แก่

1. การเปลี่ยนแปลงด้านกำลังคน (Changing Workforce Demographics) ประเทศต่างๆ โดยทั่วไปเป็นประเทศเปิดและมีพรมแดนติดต่อกับประเทศต่างๆ ที่อยู่รอบนอกทำให้แรงงานมีการเคลื่อนย้ายถิ่นฐาน สำหรับประเทศไทยก็มีลักษณะดังกล่าวที่มีแรงงานต่างด้าวเข้ามาทำงานมากมาย ทั้งจากประเทศที่อยู่ห่างไกลและประเทศเพื่อนบ้าน ที่สำคัญคือ แรงงานจากพม่าและกัมพูชา นอกจากนี้แล้วสตรีก็มีบทบาทมากขึ้นในสังคมไทย สตรีไทยมีการทำงานนอกบ้านมากขึ้น ซึ่งทำให้องค์การจะต้องปรับตัวเพราะมีความหลากหลายทั้งด้านเชื้อชาติและเพศ อันจะทำให้้องค์การจะต้องจัดการกับ 3 เรื่องสำคัญคือ ด้านวัฒนธรรมและภาษาด้านการเปิดโอกาสให้สตรีมีความก้าวหน้ามากขึ้นและการกีดกันทางเพศต่อสตรี และประการสุดท้ายก็คือ การจัดการการเรียนรู้ระหว่างคนรุ่นเก่าและคนรุ่นใหม่

2. การแข่งขันในเศรษฐกิจแบบโลกาภิวัตน์ (Competing in a Global Economy) ในประเทศสหรัฐอเมริกาบริษัทต่างมีการเตรียมตัวเพื่อเข้าสู่การแข่งขันในเศรษฐกิจแบบโลกาภิวัตน์โดยการให้การศึกษาและฝึกอบรมพนักงาน ซึ่งองค์การที่ประสบความสำเร็จจะมีการจ้างงานกับบุคคลที่มีการศึกษาเพื่อรองรับกับการเพิ่มขึ้นของตลาดที่มีความซับซ้อนมากขึ้น

นอกจากที่กล่าวมาในข้างต้นแล้ว ธุรกิจยังต้องมีการศึกษาและการฝึกอบรมที่มากขึ้น รวมถึงการฝึกอบรมใหม่ (Retrain) กับพนักงานอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ เพื่อการปรับปรุงคุณภาพงานและรองรับกับความเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น อันเป็นผลให้องค์การมีความเสี่ยงเกิดขึ้น จึงต้องจัดการให้พนักงานมีความสามารถในการจัดการความหลากหลายทางวัฒนธรรมและในประเทศอื่นๆ การพัฒนาผู้นำให้สามารถจัดการความท้าทายที่จะเกิดขึ้นในทศวรรษนี้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงการให้พนักงานได้เรียนรู้การนำสิ่งใหม่มาใช้ในธุรกิจเป็นสิ่งจำเป็นและไม่อาจจะหลีกเลี่ยงได้

3. ขจัดช่องว่างทักษะ (Eliminating the Skill Gap) ถึงแม้ว่า ในระบบการศึกษาจะผลิตบุคลากรออกมาป้อนตลาดแรงงานอย่างหลากหลายและมีจำนวนมาก แต่ก็พบว่ามีปัญหาประการหนึ่งที่สำคัญก็คือ บุคลากรที่จบการศึกษาดังกล่าวไม่มีทักษะในงานหรือมีก็ไม่เพียงพอที่จะทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ สถาบันการศึกษาแต่ละแห่งมักจะให้การศึกษา ในเชิงกว้างและทฤษฎี บางแห่งไม่มีการฝึกปฏิบัติหรือบางแห่งก็มีการฝึกปฏิบัติก็มีเพียงส่วนน้อย

การขาดบุคลากรที่มีทักษะอย่างเพียงพอจะทำให้เกิดปัญหา มากมาย สถาบันการศึกษาต่างๆ ไม่สามารถผลิตบุคลากรได้ ตรงความต้องการของตลาดแรงงาน

เป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปว่า ในอนาคตแล้วการเปลี่ยนแปลงจะเกิดขึ้นอย่างรวดเร็วมาก อันเป็นผลมาจาก เทคโนโลยีที่จะทำให้โลกเป็นหนึ่งเดียวกัน เทคโนโลยีก็มีการเปลี่ยนแปลงรวดเร็วเช่นกัน ดังนั้นทุกองค์การจึงต้องการ บุคลากรที่มีทักษะในงาน ไม่ว่าจะเป็นด้านการสื่อสาร เทคโนโลยี และอื่นๆ สิ่งเหล่านี้ส่งผลต่อวิถีชีวิตของบุคลากร และผลงานขององค์การอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้

4. ความต้องการการเรียนรู้ในระยะยาว (The Need for Lifelong Learning) การเปลี่ยนแปลงจะทำให้องค์กรมีความเสี่ยงและทำให้เกิดความท้าทายแก่ผู้บริหาร ที่จะจัดการความเสี่ยงเหล่านั้น เพื่อให้ธุรกิจสามารถอยู่รอด ภายใต้กระแสการแข่งขันที่รุนแรงในปัจจุบันและอนาคต นับวันจะเพิ่มมากขึ้นอย่างแน่นอน การให้ความรู้กับบุคลากร เป็นวิถีทางที่ดีที่สุดที่จะทำให้ธุรกิจจัดการความเสี่ยงได้อย่างมีประสิทธิภาพ การเรียนรู้ในระยะยาวจะเท่ากับองค์การ ได้มีการเตรียมความพร้อมและจัดการความเสี่ยงต่างๆ ได้อย่างดียิ่ง

การเรียนรู้ในระยะยาวจำเป็นที่จะต้องอาศัยการลงทุน หรืองบประมาณ การลงทุนดังกล่าวถือว่าเป็นการลงทุนที่ ถูกต้อง จะทำให้บุคลากรเป็นทรัพยากรทางการบริหารที่มีความ พร้อมด้านต่างๆ การเรียนรู้ในระยะยาวควรจะต้องถือว่าเป็น นโยบายขององค์การที่ผู้บริหารจะต้องให้ความสำคัญ นอกจากนี้แล้วควรจะต้องเปิดโอกาสให้กับพนักงานทุกระดับได้ มีการเรียนรู้ร่วมกันและช่วยกันจัดการความรู้ (Knowledge Management) อันถือว่าเป็นภูมิปัญญาขององค์การนั้นๆ

5. ช่วยให้เป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ (Facilitating Organizational Learning) นักวิชาการที่มีชื่อเสียงทางด้าน การพัฒนาองค์การ เช่น Chris Argyris, Richard Beckhard และคนล่าสุดก็คือ Peter Senge ซึ่ง Peter Senge ได้เขียน หนังสือที่ขายดีอย่างมากคือ The Fifth Discipline ซึ่งได้เสนอ ให้องค์กรต่างๆ จะมีการเปลี่ยนแปลงในหลายด้านด้วยกัน จึงทำให้ต้องมีการเรียนรู้ (Learn) การปรับตัว (Adapt) และการเปลี่ยนแปลง (Change) ให้สอดคล้องกับสภาพการณ์ ทั้งในปัจจุบันและในอนาคต

เมื่อท่านพิจารณาถึงตรงนี้ ท่านคงพอจะเข้าใจแล้วว่า “ทำไมถึงต้องมีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์” **A**

การกำหนดอัตราค่าจ้างคนที่เหมาะสมกับธุรกิจ

ความกดดันจากภาวะต้นทุนการผลิตรวมถึงต้นทุนการจ้างงานที่กำลังเพิ่มสูงขึ้น และพฤติกรรมผู้บริโภคที่ระมัดระวังการใช้จ่ายมากขึ้น ทำให้ผู้ประกอบการจะเลือกซื้อของมากขึ้นและจะซื้อของในปริมาณที่พอดีกับความต้องการ พฤติกรรมการซื้อของให้มากเผื่อขาดจะลดลง

ทรัพยากรบุคคลก็เป็นประเด็นที่ผู้บริหารต้องใส่ใจมากขึ้น เนื่องจากต้นทุนด้านทรัพยากรบุคคลก็เป็นต้นทุนหนึ่งที่สูงขึ้นด้วย ผลงานของบุคลากรเป็นประเด็นที่กำหนดความคุ้มค่าในการจ้างงานของแต่ละคน ในทางปฏิบัติค่าจ้างงานครอบคลุมความคุ้มค่าของผลงานในด้านปริมาณงาน คุณภาพงาน และการริเริ่มงานใหม่ๆ เพื่อความอยู่รอดของธุรกิจ

ประเด็นหนึ่งที่เกิดขึ้นก็คือ เมื่อค่าจ้างเพิ่มสูงขึ้นแล้ว ผลงานของบุคลากรคนนั้นก็ไม่ได้เพิ่มตามโดยอัตโนมัติด้วยทั้งในด้านปริมาณงาน คุณภาพงาน และการริเริ่มงานหรือสิ่งใหม่ๆ ให้ธุรกิจเติบโตขึ้น องค์กรจึงต้องสร้างระบบการเพิ่มผลผลิตของงานในด้านต่างๆ ข้างต้นให้ทันกับค่าจ้างที่สูงขึ้น ระบบและทักษะการสอนงาน (Coaching) ระบบและทักษะการช่วยพัฒนางานและพฤติกรรมการทำงาน (Mentoring) ระบบและทักษะเพื่อนช่วยเพื่อน (Peer Coaching) ระบบและทักษะการตั้งเป้าหมายงาน การติดตามงาน และการประเมินผลงาน (Performance Management) ก็ยังมีความสำคัญมาก

อีกประเด็นหนึ่งที่พบในช่วงปลายปีที่ผ่านมามีคือ การสื่อสารภายในองค์กร องค์กรต้องมีทั้งระบบและทักษะการสื่อสารภายในองค์กรที่สามารถดึงความมีส่วนร่วมจาก

พนักงานทุกคนเข้ามาสู่เป้าหมายขององค์กรได้ ต้องมีข้อมูลที่ชี้แจงพนักงานได้ว่าองค์กรต้องการอะไร องค์กรปรารถนาให้พนักงานทำอะไร ทำอย่างไร เมื่อใด และมีข้อมูลอื่นประกอบอีกพอประมาณ เพื่อสร้างแรงบันดาลใจให้เกิดขึ้นทั้งองค์กร การสื่อสารแบบสองทางจำเป็นมากโดยเฉพาะตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป เพราะความไม่เข้าใจจากการอ่านตัวอักษรนั้นมีโอกาสเกิดได้มาก อีกประการพนักงานก็ต้องมีส่วนร่วมย่อมต้องแสดงความเห็นหรือความชัดเจนก่อนการลงมือทำ

ในบทความนี้จะให้ความกระจ่างเกี่ยวกับการกำหนดจำนวนคนที่เหมาะสมกับงาน ที่ทำให้บริษัทยังมีกำไรในภาวะความกดดันทางเศรษฐกิจ ความกดดันจากภัยพิบัติทางธรรมชาติ และความเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้บริโภค และจะมีเนื้อหาเกี่ยวกับการสื่อสารภายในองค์กรในประเด็นเฉพาะในการนำเอาอัตราค่าจ้างใหม่ไปใช้ในทางปฏิบัติ ส่วนประเด็นอื่นๆ จะทยอยตามมาในบทความต่อไป

การกำหนดจำนวนคนที่เหมาะสมกับงาน

สาเหตุที่ทำให้ผู้บริหารหรือผู้ประกอบการหันมาให้ความสำคัญกับจำนวนคนที่เหมาะสมกับงาน เนื่องจากคุณภาพงาน สินค้า หรือบริการขององค์กรไม่สามารถแข่งขันได้หรือเห็นแนวโน้มว่าองค์กรกำลังไปในทิศทางนั้น คนล้นงานทำให้คนมีเวลาทำกิจกรรมอื่นๆ ที่ไม่เกี่ยวกับงานมากเกินไป มีผลให้คุณภาพงานถดถอยลง ในทางตรงกันข้ามคนน้อยกว่างาน ก็ทำให้คุณภาพงานตกต่ำ มีการ Rework จากความบกพร่องของงานเป็นประจำ

อีกสาเหตุหนึ่งคือ ต้นทุนแรงงานต่อต้นทุนผลิตหรือ บริการปรับตัวสูงขึ้น หรือกำไรหรือแนวโน้มกำไรลดลงแต่ ต้นทุนแรงงานสูงขึ้น ทำให้ผู้บริหารหรือผู้ประกอบการตั้งข้อ สงเกตว่าผลตอบแทนจากต้นทุนแรงงานเริ่มมีความไม่คุ้มค่า กัน (Return on Human Capital)

หลักการพื้นฐานของการกำหนดจำนวนคนให้เหมาะสม กับงาน

การกำหนดจำนวนคนที่เหมาะสมกับงาน เป็นผล จากการมี 1) การกำหนดหน้าที่งานที่เป็นทางการ (Job Description) 2) การกำหนดขั้นตอนและวิธีการทำงาน (Work Process) ที่ไม่มีงานใดหรือการกระทำใดที่ไม่สร้างประโยชน์ ให้กับผลลัพธ์ของงานนั้น 3) การกระจายอำนาจการทำงาน และอำนาจการอนุมัติงานที่กระชับและยังคงระดับความ ถูกต้องที่รับได้ (Authorization Matrix) เช่น งานหนึ่งงาน ควรมีคนทำงาน (Doer) หนึ่งคน ถ้ามีสองคนก็เป็นการทำงาน ที่ต่อเนื่องมาจากงานชิ้นแรก ไม่มีการทำซ้ำกัน

ปัญหาจากการกำหนดกำลังคนที่ไม่ถูกต้อง

ปัญหาแรกๆ ที่พบในองค์กรคือ เกิดขึ้นเมื่อคนสองคน ทำงานชิ้นเดียวกันแบบช่วยกันและมีหน้าที่งานเดียวกัน หรือ ลงแขก เป็นการทำงานที่ทำให้มีจำนวนคนเกินกว่าปริมาณ

ปัญหาต่อมาคือ การบริหารงานที่ไม่ถูกต้องและมีผล ต่อการใช้คนมากเกินไปในการทำงานคือ การกำหนดหน้าที่ งาน และขั้นตอนการทำงาน รวมถึงการกำหนดอำนาจอนุมัติ มีการทำงานซ้ำกัน คือ มีการทวนงานสองครั้งจากคนสองคน และแต่ละคนก็ทวนงานในจุดเดียวกัน สังเกตจากเอกสารงาน มีลายเซ็นคนทวนงาน (Reviewer) สองลายเซ็น หรือมีการ อนุมัติ (Approver) สองคนในงานชิ้นเดียวกัน

อีกปัญหาหนึ่งของความล่าช้าของงานคือ มีการรอนาน จากขั้นตอนงานอื่น (Idle Time) การรอนานจากขั้นตอนอื่น ไม่ก่อให้เกิดการทำงานใดๆ ทำให้พนักงานผู้นั้นอยู่ในสภาพ ว่างงานแฝง นอกจากว่าพนักงานผู้นั้นจะทำงานอื่นๆ ด้วย ในขณะรอนานชิ้นนั้น ทำให้พนักงานผู้นั้นยังคงทำงานเต็ม ประสิทธิภาพ

อย่างไรก็ตามงานชิ้นที่มี Idle Time ก็ยังคงล่าช้าอยู่ เช่นเดิม สาเหตุของ Idle Time หนึ่งมาจากการรอคนอนุมัติ หรือทวนงาน ถ้าผู้ทวนงานหรืออนุมัติงานอยู่ในตำแหน่งที่ สูงกว่าระดับผู้ทำงานมาก จะทำให้การรอคอยงานมีมาก ดังนั้น การปรับอำนาจอนุมัติให้มีความพอดีระหว่างความต้องการ ของงานกับความเร็วของงานจึงมีความจำเป็น

เหล่านี้นำขึ้นสู่ถึงการใช้คนมากเกินไปกับการทำงาน และยังเป็นต้นเหตุของการทำงานที่ใช้เวลาการทำงานมากเกินไป และต้นทุนแรงงานที่มากเกินไปด้วย

วิธีการกำหนดจำนวนคนในการทำงาน

การกำหนดจำนวนคนในการทำงานมีหลายวิธีใน บทความนี้จะนำเสนอ 3 วิธี ที่สามารถนำมาใช้ได้คือ

1. การเปรียบเทียบ (Benchmark) รายได้และปริมาณ คนกับองค์กรในอุตสาหกรรมเดียวกันและขนาดใกล้เคียงกัน วิธีการนี้ทำให้ผู้บริหารได้ตัวเลขที่ใช้ประกอบการตัดสินใจได้ แต่ความเที่ยงตรงในการนำมาใช้โดยทันทีก็ยังมีข้อจำกัดอยู่ มาก เพราะสินค้าและบริการก็ไม่เหมือนกันร้อยเปอร์เซ็นต์ และยิ่งขาดรายละเอียดของการจัดการพนักงานขององค์กร นั้นๆ

2. การใช้ Ratio ทางการเงิน เช่น สัดส่วนของต้นทุน แรงงานต่อต้นทุนการผลิตหรือต้นทุนบริการ เมื่อได้ตัวเลขนี้ มากก็นำมาพิจารณาเปรียบเทียบกับปีที่แล้วๆ มาและแนวโน้ม ในปีถัดไปจากการประมาณการรายได้และค่าใช้จ่าย องค์กร สามารถใช้วิธีนี้ควบคู่ไปกับการ Benchmark กับบริษัทอื่น ในอุตสาหกรรมเดียวกัน และมีขนาดใกล้เคียงกันก็จะได้รับ ข้อมูลที่ดียิ่งขึ้น

3. การคำนวณจำนวนคนจากปริมาณงานและ ประสิทธิภาพในการทำงาน วิธีนี้เหมาะกับหน่วยงานที่มีการ ทำงานที่มีระบบ มีระเบียบในการทำงานที่ชัดเจน มีคู่มือใน การทำงานที่ชัดเจน

การสื่อสารภายในองค์กรเกี่ยวกับการกำหนดจำนวนพนักงานที่เหมาะสมกับงาน

ในกรณีที่บางหน่วยงานมีจำนวนคนเกินกว่างาน หน่วยงานนั้นควรทำดังนี้

1. พิจารณาร่วมกับหน่วยงานอื่นเพื่อหาตำแหน่งงานในหน่วยงานอื่น การใช้ Internal Recruitment หรือ Internal Transfer ก็เป็นการบริหารค่าจ้างให้คงที่ที่ได้ผล

2. พิจารณาว่าจะมีการเกษียณอายุ การลาออก หรือการโยกย้ายภายใน 6 ถึง 12 เดือน หรือไม่ เพราะถ้ามีแล้วจำนวนคนที่เกินอยู่ก็อาจจะพอดีกับงานได้โดยไม่ต้องเลิกจ้าง

การสื่อสารกับพนักงานควรจะเป็นในลักษณะการเตรียมตัวให้พนักงานผู้นั้นมีความพร้อมในการโยกย้าย มีการพัฒนาทักษะความรู้ใหม่ที่จำเป็นต่องาน

ในกรณีที่บางหน่วยงานมีจำนวนคนเกินกว่างานเป็นจำนวนมาก หน่วยงานนั้นควรทำตามทั้ง 2 วิธี ข้างต้น นอกจากนี้แล้วควรจะดำเนินการดังต่อไปนี้

1. ระบุหลักเกณฑ์ที่ชัดเจนในการคัดพนักงาน ไม่ว่าจะเป็นการให้อยู่ต่อหรือเป็นกลุ่มพนักงานส่วนเกิน

2. ระบุว่าต้องการให้พนักงานผู้ใดอยู่ทำงานต่อ ผู้ใดไม่อยู่ในเกณฑ์ดังกล่าว

3. ใช้คณะกรรมการบริหารบุคลากรของบริษัทเป็นเวทีในการแจ้งให้ทราบและเวลาในการหาทางออก หรือตำแหน่งที่ว่างภายนอกบริษัท เพราะกรรมการบางท่านอาจมีเพื่อนทำงานในบริษัทอื่นที่กำลังขาดพนักงานอยู่

4. แจ้งให้พนักงานที่หน่วยงานต้องการให้ทำงานต่อทราบถึงการเปลี่ยนแปลงที่กำลังจะเกิดขึ้น และเหตุผลที่ต้องการให้พนักงานกลุ่มนี้หรือคนนี้ทำงานต่อไป

5. แจ้งให้พนักงานมีหน่วยงานไม่สามารถดำรงสภาพการจ้างได้ การแจ้งล่วงหน้าให้มีการเตรียมตัวกันทั้งสองฝ่ายมีข้อดี แม้ว่าจะมีข้อเสียบ้างก็ตาม แต่การแจ้งที่มีการช่วยเหลือพนักงานตามมามากกว่าจะเกิดผลดีมากกว่า เช่น บริษัทได้ทำบริการ Out Placement ให้กับพนักงานกลุ่มนั้นและมีการแจ้งผลเป็นระยะ ๆ

6. มีการกล่าวขอบคุณพนักงานที่ต้องจากไปจากหน่วยงานและพนักงานที่ยังอยู่ให้ทำงานต่อด้วยการดูแลที่ดีต่อกันมากยิ่งขึ้น A

บทความวิจัย

รติมา อัจฉริยวสุ

นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ผศ.ดร.เนตรนภา ไวทย์เลิศศักดิ์ (ยาบุชิตะ)

สาขาวิชาการบริหารองค์การ การประกอบการ และทรัพยากรมนุษย์

คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

บทบาทของเจ้าหน้าที่สินเชื่อเกี่ยวกับการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ของธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

บทคัดย่อ

ความต้องการที่อยู่อาศัยในประเทศไทยมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นตลอดเวลาตามการเติบโตของครอบครัวเดี่ยว รวมทั้งไลฟ์สไตล์ของคนในเมืองที่ต้องการมีบ้านอยู่ชานเมือง หรือมีคอนโดมิเนียมติดสถานีรถไฟฟ้า หากแต่ที่อยู่อาศัยเป็นปัจจัยที่มีราคาสูง ยากที่คนทั่วไปจะเป็นเจ้าของได้ในคราวเดียว ดังนั้นสินเชื่อหรือเงินให้กู้ยืมจากธนาคารพาณิชย์จึงเป็นทางเลือกหนึ่งที่ช่วยตอบสนองความต้องการดังกล่าว งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาว่า เจ้าหน้าที่สินเชื่อมีบทบาทสำคัญอย่างไรต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของลูกค้ารายย่อย โดยใช้แนวคิดปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดสำหรับธุรกิจบริการ หรือ 7Ps และแนวคิดคุณภาพบริการของ Parasuraman และคณะเป็นกรอบในการวิจัย รวมทั้งเน้นบทบาทของเจ้าหน้าที่สินเชื่อ ในการให้คำปรึกษาและบริการแก่ลูกค้าตลอดกระบวนการให้สินเชื่อ

โดยสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างจากผู้เคยใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 20 คน และผู้เคยใช้บริการสถาบันการเงินเฉพาะกิจจากธนาคารออมสินและธนาคารอาคารสงเคราะห์ จำนวน 2 คน และ 3 คน ตามลำดับ รวมทั้งสิ้น 25 คน ซึ่งผลการวิจัยพบว่า โครงสร้างความสัมพันธ์ 3 ฝ่าย ระหว่างธนาคารพาณิชย์ ลูกค้าผู้ขอสินเชื่อ และโครงการอสังหาริมทรัพย์ มีส่วนสำคัญยิ่งต่อการกระตุ้นการให้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของไทยในปัจจุบัน โดยมีปัจจัยด้านราคาโดยเฉพาะเรื่องอัตราดอกเบี้ย ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ซึ่งคือเงื่อนไขในการให้สินเชื่อ ปัจจัยด้านบุคลากร และปัจจัยด้านระบบการให้บริการของธนาคาร เป็นปัจจัยที่ลูกค้ารายย่อยให้ความสำคัญในการตัดสินใจตามลำดับ สำหรับด้านบุคลากรซึ่งคือเจ้าหน้าที่สินเชื่อ นั้น การอธิบายให้ความรู้ประเภทสินเชื่อแก่ผู้กู้ เช่น อัตราดอกเบี้ย รูปแบบการผ่อนชำระที่เหมาะสม วงเงินประกันภัย วงเงินประกันชีวิต โปรโมชั่น และแพ็คเกจต่างๆ เข้าใจความรู้สึกและความต้องการของผู้กู้ และการให้บริการที่รวดเร็ว ถือเป็นหัวใจสำคัญของการให้บริการ

คำสำคัญ : สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย, ส่วนประสมทางการตลาดสำหรับธุรกิจบริการ, คุณภาพบริการเจ้าหน้าที่สินเชื่อ, โครงสร้างสามขาของสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย

The Role of Loan Officials in the Decision to Choose Commercial Bank Housing Loans in Bangkok and its Vicinity

Abstract

The demand for housing in Thailand has been steadily increasing in accordance with the growth of single-families, and the changing lifestyle of people living in urban areas who want to purchase a house in the suburbs or a condominium near Bangkok Mass Transit System (BTS) stations. However, a house is one of the four requisites with a high price. Generally, it is difficult for a person to be able to purchase a house without the need to borrow money. Therefore, housing loans from commercial banks are an option to help meet such demands. This article aims to study how the role of loan officials affects the decision of retail borrowers in choosing bank housing loans by using the concept of 7Ps of the marketing mix, as well as the concept of service quality proposed by Parasuraman as the analysis framework. This article focuses on the role of loan officials in providing suggestions and service throughout the process of purchasing a housing loan.

The study interviewed a sample of 25 retail borrowers, including those who purchased housing loans from commercial banks in Bangkok and its vicinity (20 persons), as well as specialized financial institutions, that is, the Government Savings Bank and the Government Housing Bank (2 and 3 persons, respectively). The results showed that the triple-alliance structure showing close relationships between banks, retail borrowers, and property developers has played an important role in encouraging the use of housing loan services in the present day. The factors affecting the decision-making of the retail borrowers on order of importance include : price, especially interest rates ; product, especially the conditions of the loan ; the human resource factor ; and the service system of the banks, respectively. For the human resource factor, or the loan officials, the heart of the service comprises the ability to describe information about housing credit to borrowers, such as interest rates, appropriate forms of payment, insurance budget, life insurance budget, and promotions and packages, the ability to understand the feelings and needs of the borrower and quick service.

Keywords : Housing loan, service marketing mix, service quality, loan officials, tripod structure of housing loan

บทนำ

รายได้ดอกเบี้ยจากการให้สินเชื่อถือเป็นรายได้หลักของธนาคารพาณิชย์ และสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยก็เป็นหนึ่งในประเภทสินเชื่อที่สร้างรายได้ให้แก่ธนาคารพาณิชย์เป็นจำนวนมาก หากแต่ในปัจจุบันธุรกิจการให้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยแข่งขันกันรุนแรงมากขึ้น สะท้อนได้จากจำนวนสาขาของธนาคารพาณิชย์ที่มีมากกว่า 6,620 แห่ง ในปี พ.ศ. 2556 (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2557) ซึ่งต่างก็ออกกลยุทธ์ทางการตลาด ปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ รวมถึงขึ้นสร้างความร่วมมือกับผู้ประกอบการโครงการอสังหาริมทรัพย์ เพื่อกระตุ้นให้ลูกค้ารายย่อยเลือกใช้บริการ

ในขณะเดียวกันพบว่า ความต้องการที่อยู่อาศัยในประเทศไทย โดยเฉพาะในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล และบริเวณหัวเมืองใหญ่มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นตลอดเวลา ตามการเพิ่มขึ้นของประชากรเมือง การเติบโตของครอบครัวเดี่ยว รวมทั้งไลฟ์สไตล์ของชีวิตคนในเมืองที่ต้องการมีบ้านอยู่ชานเมือง หรือมีคอนโดมิเนียมติดสถานีรถไฟฟ้า (ศูนย์ข้อมูลอสังหาริมทรัพย์, 2557) ที่อยู่อาศัยจึงถือเป็นปัจจัยพื้นฐานที่สำคัญต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์ ทุกครอบครัวต่างใฝ่ฝันอยากจะมีบ้านเป็นของตนเอง หากแต่ที่อยู่อาศัยเป็นปัจจัยสี่ที่มีราคาสูง ถือเป็นการลงทุนระยะยาว จึงยากที่คนทั่วไปจะเป็นเจ้าของได้ในคราวเดียว ดังนั้นสินเชื่อหรือเงินให้กู้ยืมจากธนาคารพาณิชย์จึงเป็นทางเลือกหนึ่งที่จะช่วยตอบสนองความต้องการมีที่อยู่อาศัยนี้ได้

สำหรับธนาคารพาณิชย์เองแล้ว สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยถือเป็นสินเชื่อที่มีหลักประกันค่อนข้างค้ำประกันที่ปล่อยกู้ มีความเสี่ยงไม่มากนักเมื่อเทียบกับสินเชื่อบุคคล หรือสินเชื่อที่ไม่มีหลักประกัน รวมถึงเป็นสินเชื่อที่มีระยะเวลานานกว่าสินเชื่อประเภทอื่น จึงสร้างรายได้ดอกเบี้ยให้แก่ธนาคารพาณิชย์ได้ในระยะยาว สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยจึงเป็นรูปแบบสินเชื่อที่ธนาคารพาณิชย์ทุกแห่งให้ความสำคัญเป็นอันดับต้นๆ

อย่างไรก็ตามมีปัจจัยหลายอย่างที่ลูกค้ารายย่อยใช้ในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย บางคน

เลือกเพราะธนาคารพาณิชย์นั้นมีชื่อเสียงมั่นคง ในขณะที่บางคนเลือกเพราะอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมต่างๆ ต่ำกว่ากระบวนการและเวลาในการพิจารณาอนุมัติรวดเร็วกว่า บางคนอาจเลือกเพราะพอใจกับการให้คำปรึกษาและบริการของเจ้าหน้าที่สินเชื่อ เป็นต้น (พัลลภ, 2553 ; Vijayakumar and Subburaj, 2012) งานวิจัยนี้จึงมีวัตถุประสงค์ 2 ข้อดังนี้ คือ

1. ศึกษาว่ามีปัจจัยอะไรบ้างที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของลูกค้ารายย่อยของธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยใช้แนวคิดปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดสำหรับธุรกิจบริการ หรือ 7Ps เป็นกรอบในการวิจัย

2. เจ้าหน้าที่สินเชื่อมีบทบาทสำคัญอย่างไรต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของลูกค้ารายย่อย โดยใช้แนวคิดคุณภาพบริการ ของ Parasuraman และคณะ

เนื้อหาของบทความแบ่งออกเป็น 5 ส่วน คือ ส่วนแรกเป็นบทนำ ส่วนที่สองเป็นการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาดสำหรับธุรกิจบริการ โครงสร้างความสัมพันธ์ระหว่างธนาคารผู้ให้กู้ ลูกค้าผู้ขอสินเชื่อ และโครงการอสังหาริมทรัพย์ รวมทั้งผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ส่วนที่สามอธิบายวิธีการวิจัย ส่วนที่สี่เป็นผลการวิจัยและส่วนที่ห้าเป็นสรุปและข้อเสนอแนะต่อธนาคารพาณิชย์ในการปรับปรุงการให้บริการ โดยจะเน้นบทบาทของเจ้าหน้าที่สินเชื่อของธนาคาร ในการให้คำปรึกษาและบริการแก่ลูกค้าตลอดกระบวนการให้สินเชื่อด้วย

บททบทวนวรรณกรรม

2.1 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดสำหรับธุรกิจบริการ (Service Marketing Mix)

แต่เดิมนั้นแนวคิดส่วนประสมทางการตลาดของสินค้าอุปโภคและบริโภคทั่วไป จะประกอบไปด้วย 4 ปัจจัย หรือ 4P คือ ผลิตภัณฑ์ (Product) ราคา (Price) ท่าเลที่ตั้งและช่องทางการจำหน่าย (Place) และการส่งเสริมการตลาด (Promotion) (Borden, 1965) อย่างไรก็ตามธุรกิจบริการจะแตกต่าง

ไปจากธุรกิจสินค้าอุปโภคและบริโภคทั่วไป เพราะมีทั้งผลิตภัณฑ์ที่จับต้องได้ (Tangible Product) และผลิตภัณฑ์ที่จับต้องไม่ได้ (Intangible Product) เป็นสินค้าและบริการที่นำเสนอต่อลูกค้า ดังนั้นกลยุทธ์การตลาดที่นำมาใช้กับธุรกิจบริการ จำเป็นที่จะต้องจัดให้มีส่วนประสมทางการตลาดที่แตกต่างไปจากเดิม โดยเฉพาะอย่างยิ่งธุรกิจที่มีการต้อนรับขับสู้ (Hospitality) ของพนักงานเป็นหัวใจหลักในการทำธุรกิจ (โสภณ, 2553)

ศาสตราจารย์ ฟิลลิป คอตเลอร์ (Philip Kotler) ประมาจารย์ด้านการตลาดชั้นนำของโลก ได้เสนอแนวคิดส่วนประสมทางการตลาดสำหรับธุรกิจบริการ (Service Marketing Mix) ว่าจะต้องเพิ่มอีก 3 ปัจจัยเข้าไป คือ บุคลากร (People) กระบวนการให้บริการ (Process) และสภาพแวดล้อมทางกายภาพ (Physical Evidence/Physical Environment) จึงเป็นที่มาของแนวคิดส่วนประสมการตลาด 7 อย่าง หรือ 7Ps สำหรับธุรกิจบริการนั่นเอง (Kotler and Keller, 2011, 2012) ซึ่งประกอบด้วย

1) ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (Product) หมายถึงสินค้าหรือบริการที่ถูกนำเสนอสู่ตลาดเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าและสร้างคุณค่า (Value) ให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ ทั้งนี้ความหมายของผลิตภัณฑ์สำหรับการบริการสินเชื่อก็คือ วงเงินให้กู้สูงสุดระยะเวลาการกู้ (ยาวหรือสั้น) หลักเกณฑ์การประเมินราคาของหลักประกัน หลักเกณฑ์คุณสมบัติของผู้กู้ และเงื่อนไขการพิจารณาอนุมัติอื่นๆ ซึ่งแต่ละธนาคารพาณิชย์จะนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่มีจุดเด่นแตกต่างกันไป ในที่นี้รวมทั้งชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของธนาคารด้วย (สมชาย, 2548)

2) ปัจจัยด้านราคา (Price) หมายถึง คุณค่าผลิตภัณฑ์ในรูปตัวเงิน ลูกค้าจะเปรียบเทียบระหว่างคุณค่า (Value) กับราคา (Price) ของสินค้าและบริการนั้น ถ้าคุณค่าสูงกว่าราคา ลูกค้าจะตัดสินใจซื้อ ทั้งนี้ความหมายของราคาสำหรับการบริการสินเชื่อก็คือ อัตราดอกเบี้ยและค่าใช้จ่ายในการกู้ยืม (เช่น ค่าธรรมเนียมการกู้ยืมหรือค่าธรรมเนียมใน

การวิเคราะห์สินเชื่อกำหนดค่าธรรมเนียมการตรวจสอบสภาพหลักทรัพย์ ประกัน ค่าธรรมเนียมการไถ่ถอนก่อนกำหนด ค่าใช้จ่ายที่เกิดจากดอกเบี้ยปรับกรณีผู้กู้ชำระล่าช้า ค่าธรรมเนียมในการทำบริการนิติกรรมจำนอง ค่าอากรแสตมป์ปิดสัญญากู้ และคูปอง เป็นต้น) โดยที่ธนาคารพาณิชย์แต่ละแห่งจะมีกลยุทธ์ในการตั้งราคาที่แตกต่างกัน (ธนาคารกรุงเทพ, 2557; ธนาคารกรุงไทย, 2557)

3) ปัจจัยด้านช่องทางการจำหน่าย (Place) หมายถึง กระบวนการทำงานที่จะทำให้สินค้าหรือบริการไปสู่ตลาด เพื่อให้ผู้บริโภคได้บริโภคสินค้าหรือบริการตามที่ต้องการ ทั้งนี้ความหมายของช่องทางการจำหน่ายสำหรับการบริการสินเชื่อก็คือ ทำเลที่ตั้งสาขาของธนาคารพาณิชย์ จำนวนสาขาเวลาเปิดทำการของสาขา และโครงการอสังหาริมทรัพย์ที่มีข้อตกลงกับทางธนาคาร เป็นต้น

4) ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotions) หมายถึง กิจกรรมสนับสนุนให้แน่ใจว่าตลาดและผู้บริโภคเข้าใจและให้คุณค่าในสิ่งที่ผู้ขายเสนอ ทั้งนี้ความหมายของการส่งเสริมการตลาดสำหรับการบริการสินเชื่อก็คือ การโฆษณาและประชาสัมพันธ์ผลิตภัณฑ์สินเชื่อบริการประเภทต่างๆ ผ่านทางสื่อโทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร วิทยุ เว็บไซต์ของธนาคาร เป็นต้น รวมทั้งการส่งเสริมการขายโดยการลดค่าธรรมเนียมของวงเงินหรือค่าธรรมเนียมการให้บริการสินเชื่อ การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ผ่านลูกค้าเก่า เป็นต้น (อดุลย์, 2550)

5) ปัจจัยด้านบุคลากร (People) ซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญในการให้บริการ จำเป็นต้องมีการคัดเลือก การฝึกอบรม และการจูงใจ เพื่อให้เจ้าหน้าที่สินเชื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้แตกต่างเหนือคู่แข่งขึ้น เนื่องจากเจ้าหน้าที่สินเชื่อเป็นผู้ให้บริการเป็นผู้ติดต่อปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าโดยตรงจึงควรพัฒนาทั้งความรู้ในการให้บริการ ประสิทธิภาพและความสามารถ คุณธรรมและการมีจิตใจในการให้บริการด้วย

6) ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ (Process) หมายถึง ระบบการให้บริการลูกค้าที่กำหนดขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจนและมีประสิทธิภาพ เพื่อมอบบริการอย่างถูกต้องและรวดเร็วให้แก่ลูกค้า ทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ ก่อให้เกิดความจงรักภักดีและความมั่นใจในองค์กร ทั้งนี้ ความหมายของกระบวนการให้บริการสำหรับการบริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย คือ ขั้นตอนการพิจารณาสินเชื่อ ความรวดเร็วของกระบวนการพิจารณานุมัติ จำนวนพนักงานผู้ให้บริการ การแจ้งความคืบหน้าของการพิจารณาสินเชื่ออยู่เสมอ เป็นต้น (ศุภร, 2546)

7) ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ (Physical Evidence) หมายถึง คุณภาพของบริการผ่านสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่มองเห็นได้ ทั้งนี้ความหมายของสภาพแวดล้อมทางกายภาพ สำหรับบริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย คือ แบบฟอร์มพนักงาน การออกแบบตกแต่งสถานที่ภายในอาคาร การแบ่งส่วนหรือแผนกของพื้นที่อุปกรณ์ เครื่องมือและเครื่องใช้ต่างๆ ที่ใช้ในการให้บริการ สภาพแวดล้อมภายนอกอาคาร ระบบดูแลรักษาความปลอดภัย และที่จอดรถ เป็นต้น ที่ดึงดูดใจลูกค้าเพื่อให้ลูกค้ารับรู้ถึงคุณค่าของบริการที่ส่งมอบ

2.2 คุณภาพบริการ (Service Quality) ของ Parasuraman และคณะ

Parasuraman, Zeithaml, and Berry (1985, 1988) กล่าวว่าคุณภาพบริการ (Service Quality) หมายถึง การประเมินหรือการลงความเห็นเกี่ยวกับความดีเลิศของการให้บริการโดยรวม เป็นผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการเปรียบเทียบของลูกค้า ระหว่างความคาดหวัง (Expectation) ของลูกค้าเกี่ยวกับคุณภาพบริการ และการบริการที่ลูกค้าได้รับจริง (Actual Service Performance) โดยได้นำเสนอปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการ 5 ด้าน เพื่อใช้เป็นมาตรวัดการรับรู้ของลูกค้าต่อคุณภาพบริการ ซึ่งเรียกว่า "SERVQUAL" (Parasuraman and Berry, 1991) เป็นแนวคิดที่มีผู้นำไปประยุกต์ใช้มากมายกับการวิจัยคุณภาพการบริการของธุรกิจต่างๆ รวมทั้งธนาคารพาณิชย์ (Nair, Ranjith, Bose, and Shri, 2010) ซึ่งสรุปสาระ

สำคัญได้ดังนี้ คือ

(1) สิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility) หมายถึง วัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัยพร้อมให้บริการ เช่น เครื่อง ATM และการจัดสถานที่ให้บริการสวยงาม สะอาด รวมทั้งบุคลิกภาพของพนักงานผู้ให้บริการ แผ่นพับโฆษณาที่ดูน่าดึงดูด เป็นต้น

(2) ความเชื่อถือได้ (Reliability) หมายถึง ผู้ให้บริการมีความสามารถในการปฏิบัติงาน ทำให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกว่าสิ่งที่พึ่งพาได้ ปฏิบัติงานได้อย่างสม่ำเสมอ ไม่มีข้อผิดพลาด ให้บริการได้ตรงตามเวลาที่กำหนด และเก็บรักษาข้อมูลความลับของลูกค้า

(3) การตอบสนอง (Responsiveness) หมายถึง ความเต็มใจและความพร้อมของพนักงานในการให้บริการอย่างรวดเร็ว โดยลูกค้าไม่ต้องรอคอยตอบสนองความต้องการลูกค้าทันที

(4) ความเชื่อมั่น (Assurance) หมายถึง ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ ตอบคำถามลูกค้าได้ มีอัธยาศัยที่ดี มีความสุภาพและมารยาทในการให้บริการตลอดเวลา ซึ่งส่งผลให้ผู้ใช้บริการเกิดความเชื่อมั่น

(5) ความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) หมายถึง การให้ความเอาใจใส่และดูแลลูกค้าเป็นรายบุคคล เป็นการดูแลเอาใจใส่บริการอย่างตั้งใจตั้งใจ เนื่องจากเข้าใจปัญหาหรือความต้องการของลูกค้าที่มีวัตถุประสงค์ที่แตกต่างกัน มีการสื่อสารทำความเข้าใจกับลูกค้าอย่างถ่องแท้และให้เวลาบริการที่สะดวกแก่ลูกค้า

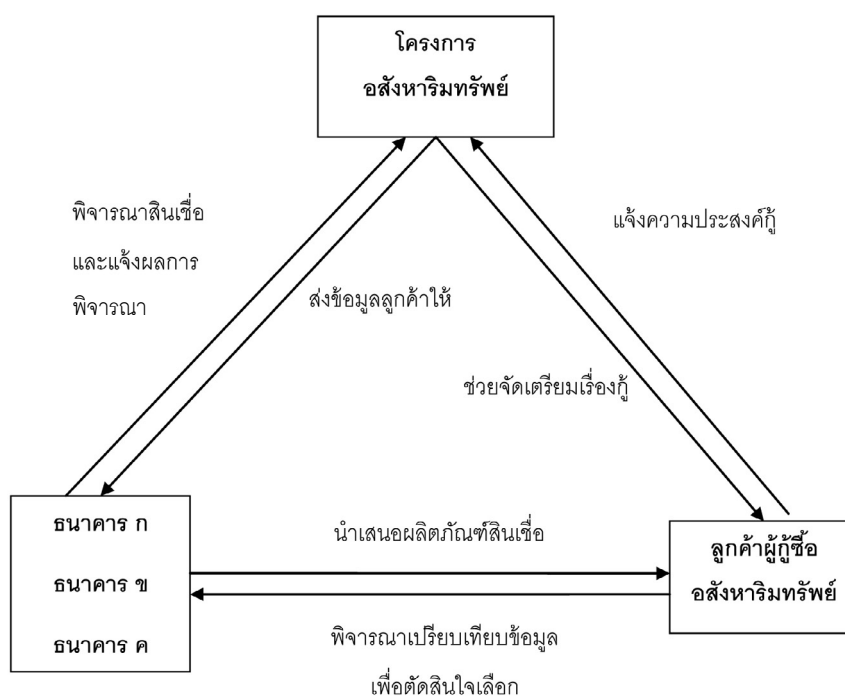
2.3. ความสัมพันธ์ระหว่างธนาคารผู้ให้กู้ ลูกค้าผู้ขอสินเชื่อ และโครงการอสังหาริมทรัพย์

จากการสัมภาษณ์พบว่า ธนาคารพาณิชย์ผู้ให้กู้ มีแนวโน้มที่จะหาลูกค้าสินเชื่อใหม่ผ่านความร่วมมือกับโครงการอสังหาริมทรัพย์ (ต่อไปเรียก "โครงการฯ") จึงเกิดเป็นโครงสร้างสามขา (Tripod Structure) ของการให้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยในปัจจุบันขึ้น ดังภาพที่ 1 ซึ่งเป็นปรากฏการณ์ที่ต่างไปจากในอดีตที่ผู้กู้จะต้องเดินทางไปธนาคารแต่ละแห่งเพื่อขอข้อมูล เจ้าหน้าที่สินเชื่อประจำอยู่ที่สาขาของ

ธนาคารพาณิชย์ ไม่จำเป็นต้องออกไปหาลูกค้าข้างนอก แต่ภายใต้โครงสร้างนี้ธนาคารพาณิชย์จะมีข้อตกลงกับโครงการฯ ผู้ที่จะซื้อบ้านสามารถแสดงความจำนงขอสินเชื่อกับทางเจ้าหน้าที่ฝ่ายขายของโครงการฯ นั่นได้ว่า ตนเองมีความประสงค์จะยื่นกู้กับธนาคารใดบ้าง จากนั้นก็ยื่นเอกสารคำขอสินเชื่อพร้อมเอกสารประกอบผ่านทางเจ้าหน้าที่ฝ่ายขาย ต่อจากนั้นเจ้าหน้าที่สินเชื่อของธนาคารจะเข้าไปรับเอกสารจากเจ้าหน้าที่ฝ่ายขายเองโดยตรง โดยที่ผู้กู้ไม่จำเป็นต้องเสียเวลาเดินทางไปธนาคารด้วยตนเอง

วิธีนี้ทำให้ธนาคารพาณิชย์มีลูกค้าใหม่ได้อย่างต่อเนื่อง ในขณะที่โครงการฯ ก็มียอดการโอนกรรมสิทธิ์เพิ่มขึ้นและรวดเร็วขึ้น ในแง่ของลูกค้าผู้กู้นั้น ก็ได้รับผลประโยชน์จากการที่ประหยัดเวลาและต้นทุนในการยื่นเรื่องขอสินเชื่อ และสามารถเปรียบเทียบวงเงินสินเชื่อและเงื่อนไขต่างๆ จากหลายธนาคารพร้อมกันในคราวเดียว อีกทั้งยังได้รับทราบผลการพิจารณาสินเชื่อที่รวดเร็วขึ้น โครงสร้างความสัมพันธ์ระหว่าง 3 ฝ่าย จึงให้ประโยชน์แก่ทุกฝ่าย อย่างไรก็ตามในความสัมพันธ์นี้เจ้าหน้าที่สินเชื่อถือเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญที่สุด เพราะเป็นผู้ประสานงานติดต่อกับโครงการฯ ลูกค้าผู้กู้ และสำนักงานใหญ่ของธนาคารพาณิชย์ตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการให้บริการสินเชื่อ

ภาพที่ 1
ความสัมพันธ์ระหว่างธนาคารผู้ให้กู้ ลูกค้าผู้ขอสินเชื่อ และโครงการอสังหาริมทรัพย์



โดยทั่วไปช่องทางการยื่นกู้ผ่านทางโครงการฯ จะช่วยให้ผู้กู้ทราบผลการพิจารณาที่รวดเร็วกว่า รวมถึงมีแนวโน้มที่จะกู้ผ่านได้ง่ายกว่าการที่ผู้กู้ไปยื่นขอสินเชื่อที่ธนาคารพาณิชย์เองโดยตรง เนื่องจากโครงการฯ จะมีอำนาจต่อรองกับทางธนาคารพาณิชย์ผู้รับเรื่องสูง เพราะลูกค้าที่ส่งผ่านทางโครงการฯ จะมีเป็นจำนวนมากและมีความต่อเนื่อง ถ้าหากธนาคารพาณิชย์กับโครงการฯ มีความสัมพันธ์อันดีต่อกันก็มีแนวโน้มที่ธนาคารพาณิชย์จะได้รับลูกค้าจากโครงการฯ อยู่เสมอ โดยเฉพาะถ้าเป็นโครงการผู้พัฒนาอสังหาริมทรัพย์รายใหญ่ หากโครงการฯ ปัจจุบันขายหมดก็จะต้องมีการพัฒนาสร้างโครงการอสังหาริมทรัพย์ต่อไปอยู่เรื่อยๆ เหล่านี้เป็นเหตุผลที่ธนาคารพาณิชย์ให้ความสำคัญกับลูกค้าผู้ยื่นกู้ผ่านทางโครงการฯ เป็นพิเศษ

นอกจากนี้เวลาที่ทางโครงการฯ ยื่นเอกสารการกู้ให้ลูกค้า ก็จะเป็นพร้อมกันคราวละหลายธนาคาร ซึ่งก็จะเป็นผลดีต่อทั้งลูกค้าและทางโครงการฯ เอง เนื่องจากลูกค้ามีโอกาสผ่านการพิจารณาหลายธนาคารมากขึ้น และมีทางเลือกให้ได้เปรียบเทียบข้อมูลของแต่ละธนาคาร ส่วนทางโครงการฯ ก็จะสามารถได้ผลอนุมัติที่รวดเร็วขึ้นกว่าการยื่นขอสินเชื่อเพียงธนาคารเดียว อันจะส่งผลต่อการนัดโอนกรรมสิทธิ์จำนองต่อไป ดังนั้นเจ้าหน้าที่สินเชื่อของแต่ละธนาคารจึงต้องเร่งดำเนินการเพื่อแข่งขันกับธนาคารอื่นรวมถึงการแจ้งผลการพิจารณาแก่โครงการฯ ที่รวดเร็ว รวมถึงใช้กลยุทธ์กลวิธีต่าง ๆ เพื่อดึงดูดลูกค้าให้ใช้บริการกับตนเอง ซึ่งจากประสบการณ์ที่ผ่านมาของผู้วิจัยซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่สินเชื่อพบว่า การพิจารณาที่รวดเร็วกว่าย่อมสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน เนื่องจากพอแจ้งผลอนุมัติสินเชื่อแก่ทางเจ้าหน้าที่โครงการฯ แล้ว ทางโครงการฯ ก็จะมีวิธีการให้ลูกค้าผู้กู้นัดโอนกรรมสิทธิ์ภายในระยะเวลาอันสั้น เพื่อป้องกันลูกค้าเปลี่ยนใจยกเลิกการซื้อบ้านไม่ว่าจะด้วยเหตุผลอันใด โดยทางโครงการฯ อาจใช้วิธีการลดค่าธรรมเนียมการโอนกรรมสิทธิ์ การยกเว้นค่ามิเตอร์น้ำหรือมิเตอร์ไฟฟ้า หรือการแถมเครื่องใช้ไฟฟ้า เฟอร์นิเจอร์ เป็นต้น ซึ่งก็ได้ผลกับลูกค้าเป็นส่วนใหญ่

2.4 ผลงานวิจัยอื่นที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยอื่นที่ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารพาณิชย์นั้นมีเป็นจำนวนมากแบ่งออกเป็น 2 กลุ่มใหญ่ๆ คือ งานวิจัยที่เก็บตัวอย่างข้อมูลเพียงธนาคารเดียว (อัครี, 2545; สมชาย, 2548) และงานวิจัยที่เก็บตัวอย่างข้อมูลเพียงสาขาเดียว (โกวิท, 2546; สุวณิ, 2547; โสภณ, 2553) วิธีการวิจัยส่วนมากใช้แบบสอบถามกับผู้ที่เคยใช้บริการสินเชื่อ ซึ่งจะถามระดับการให้ความสำคัญหรือความพึงพอใจ (มากที่สุด มาก ปานกลาง เป็นต้น) ต่อการให้บริการด้านสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารพาณิชย์ และผลการวิจัยส่วนใหญ่ก็ออกมาคล้ายคลึงกันว่า ปัจจัยส่วนสมทางการตลาดทั้ง 7 อย่าง มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์มากน้อยแตกต่างกันไป

ด้วยเหตุที่งานวิจัยที่ผ่านมาส่วนมากเป็นกรณีศึกษาของธนาคารเพียงแห่งเดียวหรือสาขาเพียงแห่งเดียว จึงไม่อาจบอกภาพรวมของตลาดสินเชื่อได้ทั้งหมด และไม่ได้มีการจัดอันดับความสำคัญของปัจจัยส่วนสมทางการตลาดครบทั้ง 7 ด้าน ทั้งยังไม่มีงานวิจัยที่ได้ศึกษาบทบาทของเจ้าหน้าที่สินเชื่อเลย งานวิจัยชิ้นนี้จึงเป็นงานวิจัยชิ้นแรกๆ ที่พยายามเก็บข้อมูลจากธนาคารพาณิชย์หลายๆ แห่ง เพื่อให้เห็นแนวโน้มของตลาดการให้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยในปัจจุบัน รวมทั้งวิเคราะห์บทบาทของเจ้าหน้าที่สินเชื่อในการบริการให้คำปรึกษาและประสานงานในกระบวนการให้บริการสินเชื่อ จนนำไปสู่การตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อของลูกค้ารายย่อย

3. วิธีการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) ในรูปแบบการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ การสัมภาษณ์พร้อมแบบสอบถาม ซึ่งแบบสอบถามสร้างขึ้นจากการรวบรวมแนวคิดทางทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง นำมาสร้างเป็นคำถามโดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ใช้บริการสินเชื่อ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ มีลักษณะคำถามแบบเลือกตอบ (Check List)

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ต่อปัจจัยส่วนสมทางการตลาดของธุรกิจบริการ 7 อย่าง และความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่สินเชื่อ

กลุ่มตัวอย่างที่สัมภาษณ์คือ ลูกค้ารายย่อยที่เคยใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 20 คน แยกตามธนาคารได้ดังนี้คือ ธนาคารกรุงไทย 5 คน ธนาคารไทยพาณิชย์ 4 คน ธนาคารกสิกรไทย 3 คน ธนาคารกรุงศรีอยุธยา 3 คน ธนาคารกรุงเทพ 2 คน ธนาคารธนชาต 2 คน และธนาคารทหารไทย 1 คน อนึ่ง สถาบันการเงินเฉพาะกิจอย่างเช่น

ธนาคารออมสิน ธนาคารอาคารสงเคราะห์ และธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ก็มีบทบาทสำคัญในการให้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยแก่ลูกค้ารายย่อยไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าธนาคารพาณิชย์อื่นๆ (ลฎาภา, 2550 ; จุรีพร, 2554) ดังนั้นเพื่อให้กลุ่มตัวอย่างครอบคลุม ผู้วิจัยจึงได้สัมภาษณ์ลูกค้ารายย่อยผู้เคยใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสิน 2 คน และธนาคารอาคารสงเคราะห์ 3 คน รวมเป็นกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 25 คน โดยใช้วิธีการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Random Sampling) จากลูกค้าที่รู้จักของผู้วิจัยซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่สินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) และลูกค้าที่ได้รับการแนะนำจากเพื่อนที่ทำงานเป็นเจ้าหน้าที่สินเชื่อของธนาคารพาณิชย์อื่นๆ โดยดำเนินการสัมภาษณ์ระหว่างเดือนกุมภาพันธ์-เดือนมีนาคม พ.ศ. 2557

4. ผลการศึกษา

4.1. คุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง

จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 25 คน พบว่า เป็นเพศชาย ร้อยละ 40 และเป็นเพศหญิง ร้อยละ 60 ของทั้งหมด อายุเฉลี่ยของผู้ให้สัมภาษณ์เท่ากับ 31 ปี โดยช่วงอายุที่พบมากที่สุดคือ ช่วงอายุ 20-25 ปี มีจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 28 ของทั้งหมด และช่วงอายุที่พบน้อยที่สุดคือ ช่วงอายุ 41-45 ปี คิดเป็นร้อยละ 8 ของทั้งหมด และกลุ่มอาชีพพนักงานที่มีเงินเดือนประจำมีจำนวน 17 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 68 ของทั้งหมด (ดูตารางที่ 1)

ตารางที่ 1

คุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง

คุณลักษณะ	จำนวน (คน)	เปอร์เซ็นต์ (%)
1. เพศ		
- ชาย	10	40
- หญิง	15	60
2. ช่วงอายุ		
- 20 – 25 ปี	7	28
- 26 – 30 ปี	6	24
- 31 – 35 ปี	6	24
- 36 – 40 ปี	4	16
- 41 – 45 ปี	2	8
3. อาชีพ		
- พนักงานที่มีเงินเดือนประจำ (ได้แก่ข้าราชการรัฐวิสาหกิจ และบริษัทเอกชน)	17	68
- บุคคลผู้ประกอบการกิจส่วนตัว	8	32

จากข้อมูลข้างต้นวิเคราะห์ได้ว่า ผู้ที่ยื่นขอสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยจะเริ่มขอกู้ตั้งแต่อายุยังไม่มากนัก หรือเรียนจบแล้ว ทำงานมาได้สักระยะหนึ่ง เนื่องจากค่านิยมทางสังคมเปลี่ยนแปลงไป มีแนวโน้มของการเป็นครอบครัวเดี่ยวมากขึ้น หนุ่มสาว เมื่อเริ่มทำงานมีรายได้เป็นของตัวเองก็เริ่มอยากหาที่อยู่อาศัยใหม่เป็นของตนเอง แทนการพักอาศัยร่วมกับบิดามารดาหรือการเช่าอาศัย รวมถึงเริ่มหาที่อยู่อาศัยใกล้ที่ทำงานหรือใกล้สถานีดรถไฟฟ้า เพื่อความสะดวกในการเดินทางไปทำงาน นอกจากนี้ การเริ่มซื้อบ้านตั้งแต่อายุไม่มากหรือตั้งแต่วัยเพิ่งเริ่มทำงานสะท้อนให้เห็นการกล้าคิดกล้าตัดสินใจ และการแสดงออกถึงภาระความรับผิดชอบของคนรุ่นใหม่อีกด้วย

นอกจากนี้การที่กลุ่มพนักงานที่มีเงินเดือนประจำมีสัดส่วนสูงนั้น เนื่องจากเป็นอาชีพที่มีหลักฐานการรับรายได้ชัดเจน เช่น สลิปเงินเดือน สมุดบัญชีธนาคารแสดงการเข้าออกของเงินเดือน ซึ่งย่อมมีโอกาสที่จะกู้ผ่านมากกว่าผู้ที่ทำธุรกิจส่วนตัว ซึ่งแม้จะมีเงินหมุนเวียนหรือรายรับมากกว่า แต่ขาดความมั่นคงชัดเจนด้านรายได้

4.2 ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยจากธนาคารพาณิชย์

ผลการสัมภาษณ์เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยจากธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลนั้นสรุปได้ดังตารางที่ 2 แยกตามทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาดสำหรับธุรกิจบริการ หรือ 7'P คือ (1) ด้านผลิตภัณฑ์ซึ่งรวมเรื่องเงื่อนไขในการให้สินเชื่อ และชื่อเสียง/ภาพลักษณ์ของธนาคาร (2) ด้านราคาซึ่งรวมเรื่องค่าใช้จ่ายจากอัตราดอกเบี้ยและค่าใช้จ่ายในการกู้ยืม (3) ด้านช่องทางการจำหน่าย (4) ด้านกระบวนการรวมอยู่ในระบบการให้บริการของธนาคาร (5) ด้านการส่งเสริมการตลาด หมายถึงการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ผ่านการบอกต่อ เช่น การแนะนำจากญาติ เพื่อน หรือคนรู้จัก (6) ด้านบุคลากร หมายถึงการให้บริการของเจ้าหน้าที่สินเชื่อ ส่วน (7) ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพนั้นพบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ไม่ได้กล่าวถึงหรือไม่ค่อยให้ความสำคัญ โดยสามารถวิเคราะห์ผลได้ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 2

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย

ลำดับ	ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยจากธนาคารพาณิชย์	จำนวนผู้ตอบ	%
1.	ค่าใช้จ่ายจากอัตราดอกเบี้ย	13	52
2.	เงื่อนไขในการให้สินเชื่อ	12	48
3.	การให้บริการของเจ้าหน้าที่	9	36
4.	ระบบการให้บริการของธนาคาร	6	24
5.	ได้รับการแนะนำจากญาติ เพื่อนหรือคนรู้จัก	5	20
6.	ชื่อเสียง/ภาพลักษณ์ของธนาคาร	3	12
7.	ค่าใช้จ่ายในการกู้ยืม	2	8
	รวม	25	100

(1) ด้านผลิตภัณฑ์ (Product)

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในที่นี้รวมเรื่องเงื่อนไขในการให้สินเชื่อและชื่อเสียง/ภาพลักษณ์ของธนาคาร โดยเงื่อนไขในการให้สินเชื่อจะเกี่ยวข้องกับวงเงินให้กู้สูงสุดระยะเวลาการกู้ (ยาวหรือสั้น) หลักเกณฑ์การประเมินราคาของหลักประกันเทียบเป็นสัดส่วนต่อวงเงินกู้ที่ได้รับอนุมัติหลักเกณฑ์คุณสมบัติผู้กู้ (เช่น อายุผู้กู้สูงสุดสามารถผ่อนชำระได้ถึงอายุกี่ปี เกณฑ์รายได้ขั้นต่ำ อายุงาน การจดทะเบียนพาณิชย์ ประเภทธุรกิจที่ทำ เป็นต้น) โดยผู้ให้สัมภาษณ์ให้ความสำคัญกับเงื่อนไขในการให้สินเชื่อเหล่านี้สูงเป็นอันดับที่ 2 หรือคิดเป็นร้อยละ 48 ของผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมด

เนื่องจากเงื่อนไขการให้บริการสินเชื่อ ตัวอย่างเช่น วงเงินให้กู้สูงสุดนั้นมีผลต่อการเข้าถึงหรือการจะกู้ได้หรือไม่ได้ โดยทั่วไปการกู้เพื่อซื้อบ้านพร้อมที่ดิน ทาวน์เฮาส์ อาคารพาณิชย์ คอนโดมิเนียม หรือเพื่อปลูกสร้างที่อยู่อาศัย ธนาคารพาณิชย์จะพิจารณาวงเงินกู้ประมาณร้อยละ 80-90 ของราคาประเมินหรือราคาซื้อ ดังนั้นหากผู้กู้มีเงินสดไม่พอจ่ายในส่วนที่ธนาคารไม่ปล่อยสินเชื่อให้หรือร้อยละ 10-20 ของราคาประเมินหรือราคาซื้อ ย่อมกู้ไม่ได้ ซึ่งการที่ธนาคารไม่ได้ปล่อยกู้เต็ม 100% เพราะต้องการให้ผู้กู้รับภาระค่าใช้จ่ายด้วยตนเองบ้าง โดยเฉพาะผู้กู้ที่มีประวัติการผ่อนชำระไม่คืนัก เพื่อให้ผู้กู้เกิดความรู้สึกมีส่วนร่วมใช้ความพยายามเพื่อให้ได้มาซึ่งบ้านที่อยู่อาศัย หากถึงคราวค้ำขันผู้กู้จะได้เกิดความรู้สึกเสียตายที่จะทิ้งเงินส่วนส่วนของตนเองและส่งเสริมให้ผู้กู้ผ่อนชำระค่างวดในจำนวนเงินที่น้อยลง ตัวอย่างบทสัมภาษณ์เช่น

“ตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อกับธนาคารกรุงเทพ เพราะได้วงเงินสินเชื่อที่สูงที่สุด ส่วนธนาคารกรุงไทยไม่มีการติดต่อมาเพิ่มเติมจึงตัดสินใจที่จะไม่รอแล้ว เนื่องจากทางโครงการหมู่บ้านนัดโอนมาเบื้องต้นแล้ว ซึ่งถ้าหากต้องรอนานเกินไป อาจทำให้ไม่ทันกำหนดนัดโอนและหมดสิทธิได้โปรโมชั่นที่โครงการฯ เสนอ”

“ตัดสินใจเลือกใช้บริการกับธนาคารธนชาต เนื่องจากให้วงเงินกู้ที่สูงกว่าธนาคารกรุงไทยจะได้มีเงินไว้สำหรับ

ตกแต่งบ้านซึ่งต้องใช้เงินอีกเป็นจำนวนมาก ในส่วนเรื่องของบริการ เจ้าหน้าที่สินเชื่อของธนาคารทั้งสองแห่งพูดจาดี ให้ข้อมูลชัดเจน อัตราดอกเบี้ยก็ไม่ได้แตกต่างกันมากนัก”

“เลือกกู้จากธนาคารออมสิน เนื่องจากให้วงเงินกู้ที่เยอะกว่าธนาคารอื่น คือให้เต็ม 100% ส่วนธนาคารกรุงไทย และธนาคารไทยพาณิชย์ให้วงเงินที่ 95% และ 90% ตามลำดับ

“ทั้งสองธนาคารให้วงเงินสินเชื่อที่เท่ากัน ระยะเวลากู้อัตราดอกเบี้ยที่ต่ำกว่าโดยเปรียบเทียบ”

ในปัจจุบันเนื่องจากราคาอสังหาริมทรัพย์ปรับตัวสูงขึ้น ระยะเวลาการกู้จึงมีแนวโน้มที่ยาวนานขึ้น จากเดิมในปี พ.ศ. 2530-2532 ระยะเวลาผ่อนชำระเงินกู้อยู่ที่ 15 ปี เป็น 20 ปี แต่ในปัจจุบันการขยายเป็น 25 ปี และ 30 ปี ตามลำดับ เพื่อให้ลูกค้ามีโอกาสซื้อบ้านที่มีราคาสูงขึ้นหรือขนาดใหญ่ขึ้นได้ และมีภาระการผ่อนชำระที่น้อยลง ขณะที่บางธนาคารเปิดโอกาสให้ผ่อนนานถึง 50 ปี (ธนาคารกสิกรไทย, 2557)

สำหรับด้านชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของธนาคาร ซึ่งถือเป็นปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่ช่วยสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้กู้ในเรื่องความมั่นคงและความน่าเชื่อถือของธนาคาร จากการสัมภาษณ์พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ให้ความสำคัญต่อยังปัจจัยด้านนี้ค่อนข้างน้อย อยู่ที่อันดับ 6 คิดเป็นเพียงร้อยละ 12 ของจำนวนผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมด โดยผู้ที่ให้ความสำคัญมองว่าธนาคารของภาครัฐมีแนวโน้มที่จะคิดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำกว่าธนาคารพาณิชย์เอกชน จึงกล่าวได้ว่า ผู้กู้ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับอัตราดอกเบี้ยซึ่งก่อนตัดสินใจก็สามารถเปรียบเทียบข้อมูลของธนาคารพาณิชย์ต่างๆ ได้อยู่แล้ว ตัวอย่างบทสัมภาษณ์ เช่น

“คุณพ่อคุณแม่เป็นข้าราชการมีเงินเดือนผ่านบัญชีธนาคารกรุงไทย รู้สึกว่าเป็นธนาคารของรัฐ จึงอยากให้ตนใช้บริการกับธนาคารที่เป็นของรัฐ ซึ่งน่าจะมีมาตรฐานและความมั่นคงมากกว่าธนาคารของเอกชน และน่าจะคิดอัตรา

ดอกเบี้ยที่ถูกกว่า”

(2) ด้านราคา (Price)

ปัจจัยด้านราคาในที่นี้หมายถึงค่าใช้จ่ายจากอัตราดอกเบี้ยและค่าใช้จ่ายในการกู้ยืม โดยพบว่า ค่าใช้จ่ายจากอัตราดอกเบี้ยเป็นปัจจัยที่มีผลต่อผู้ให้สัมภาษณ์หรือลูกค้าผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยมากที่สุดเป็นอันดับ 1 หรือคิดเป็นร้อยละ 52 ของผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมดเนื่องจากดอกเบี้ยเงินกู้เป็นต้นทุนที่เป็นรูปธรรมชัดเจน คิดคำนวณเป็นตัวเลขได้ และมีผลผูกพันในระยะยาวจนกว่าผู้กู้จะผ่อนชำระหมด ในปัจจุบันธนาคารพาณิชย์ส่วนใหญ่มีข้อเสนอการผ่อนชำระรายเดือน 3 ทางเลือกหลัก คืออัตราดอกเบี้ยลอยตัว (Floating Rate Loan) อัตราดอกเบี้ยคงที่ตลอดระยะเวลากู้ (Fixed Rate Loan) อัตราดอกเบี้ยคงที่ระยะสั้นในช่วงแรกหลังจากนั้นเป็นอัตราดอกเบี้ยลอยตัว (ธนาคารกรุงไทย, 2557 ; ธนาคารไทยพาณิชย์, 2557) ซึ่งรูปแบบที่สามนี้เป็นที่นิยมของธนาคารพาณิชย์เกือบทุกแห่งที่จะนำเสนอแก่ลูกค้าผู้กู้ เพื่อลดความเสี่ยงจากการผันผวนของอัตราดอกเบี้ยในช่วงปีแรกๆ

สำหรับผู้มองหาแหล่งเงินกู้สินเชื่อบ้านจึงควรรวบรวมอัตราดอกเบี้ยและประเภทเงินกู้ของธนาคารพาณิชย์มาพิจารณาก่อน โดยผู้กู้จะนำอัตราดอกเบี้ยจริงมาเปรียบเทียบกับที่ไหนให้เท่าใด สูงต่ำกว่ากันอย่างไร ซึ่งโดยทั่วไปแล้วนั้นหากเป็นเงินกู้ประเภทเดียวกันอัตราดอกเบี้ยที่ต่ำที่สุดก็จะเป็นประโยชน์กับผู้กู้มากที่สุดเช่นกัน เพราะดอกเบี้ยที่ต่ำจะทำให้เงินงวดรายเดือนที่ผ่อนชำระต่ำไปด้วย

สำหรับด้านค่าใช้จ่ายในการกู้ยืม ธนาคารแต่ละแห่งจะมีการคิดค่าใช้จ่ายประเภทนี้แตกต่างกันไป ผลจากการสัมภาษณ์พบว่าผู้ให้สัมภาษณ์ที่คิดว่าปัจจัยนี้มีความสำคัญมีเพียง 2 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 8 ของผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมดคงเนื่องจากค่าใช้จ่ายในการกู้ยืมคิดเป็นมูลค่าน้อยไม่มากนัก อีกทั้งเกิดขึ้นครั้งเดียวในตอนแรกของการยื่นขอสินเชื่อเท่านั้นซึ่งถือเป็นสัดส่วนน้อยมากเมื่อเทียบกับค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจากดอกเบี้ย ในบางครั้งธนาคารพาณิชย์เองก็มีการยกเว้นค่าธรรมเนียมบางรายการให้แก่ลูกค้าเพื่อเป็นการดึงดูดลูกค้า

ให้มาใช้บริการ ตัวอย่างบทสัมภาษณ์ เช่น

“ไม่ได้มีความรู้เรื่องการคิดคำนวณดอกเบี้ยมากนัก อาศัยการเปรียบเทียบจากค่างวดที่ต้องผ่อนชำระแต่ละเดือน วงเงินกู้ที่เท่ากัน พบว่าธนาคารกรุงไทยเรียกเก็บอัตราค่างวดการผ่อนต่ำที่สุดในบรรดาธนาคารที่ยื่นเรื่องขอไป จึงตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อกับทางธนาคารกรุงไทย สนใจที่อัตราดอกเบี้ยมากที่สุด เนื่องจากค่างวดและอัตราดอกเบี้ยจะเป็นสิ่งที่อยู่กันไปอีกนาน”

“ลองยื่นขอกู้ 2 ธนาคาร ธนาคารกสิกรไทยมีอัตราดอกเบี้ยโดยเปรียบเทียบต่ำกว่าธนาคารไทยพาณิชย์ อาจเป็นเพราะได้อัตราดอกเบี้ยตามโปรโมชั่นงานมหกรรมการเงิน Money Expo ด้วย คือ 0% 6 เดือน ทั้งที่ไม่ได้ยื่นขอไว้ในงาน แต่เจ้าหน้าที่ก็ทำเรื่องพิจารณาด้วยอัตราดอกเบี้ยในงานให้ จึงรู้สึกประทับใจมาก พนักงานบริการดี แถมใส่ใจความรู้สึกของผู้บริโภค”

“แต่ละธนาคารก็แจ้งผลการพิจารณาที่รวดเร็วพอกัน โดยธนาคารกรุงไทยให้วงเงินที่ 95% ของราคาบ้านและมีประกันชีวิตให้เลือกว่าผมจะทำหรือไม่ทำ ซึ่งเจ้าหน้าที่สินเชื่อชี้แจงว่า ผมสามารถทำในชื่อของตนเองหรือชื่อของคู่สมรสก็ได้ ถ้าทำประกันชีวิตในชื่อของคู่สมรส ค่าเบี้ยประกันจะถูกกว่า เนื่องจากเป็นผู้หญิงและอายุน้อยกว่า อย่างไรก็ตามอัตราดอกเบี้ยซึ่งจะติดตัวไปนานที่สุดถือเป็นปัจจัยหลักในการเลือกใช้บริการ”

“โครงการหมู่บ้านได้ให้ตนเองยื่นเอกสารทั้งสิ้น 3 ธนาคาร โดยตนเองก็รู้ร่วมกับภรรยาซึ่งเป็นข้าราชการครูเหมือนกัน ในช่วงระหว่างที่ยื่นขอสินเชื่ออยู่ก็มีการจัดงานมหกรรมการเงิน Money Expo พอดี ตนและภรรยาจึงไปงานนี้และลงชื่อในงานกับธนาคารออมสิน ทำให้ได้อัตราดอกเบี้ยพิเศษซึ่งถูกกว่าอัตราดอกเบี้ยที่ยื่นผ่านทางโครงการหมู่บ้านทั้งสามธนาคาร และได้ยกเว้นค่าธรรมเนียมต่างๆ อีกด้วย จึงตัดสินใจเลือกใช้บริการของธนาคารออมสิน”

(3) ด้านช่องทางการจำหน่าย (Place) และ (4) ด้านกระบวนการ (Process)

ปัจจัยด้านช่องทางการจำหน่ายและด้านกระบวนการ ในที่นี้รวมอยู่ในระบบการให้บริการของธนาคาร (ในตารางที่ 2) ซึ่งผู้ให้สัมภาษณ์เห็นว่า มีความสำคัญเป็นอันดับ 4 หรือ คิดเป็นร้อยละ 24 ของผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมด ปัจจัยด้าน ช่องทางการจำหน่าย ได้แก่ ความสะดวกในการยื่นกู้หรือขอ สินเชื่อโดยการมีสาขาของธนาคารพาณิชย์อยู่ใกล้บ้านหรือ ที่ทำงาน ระยะเวลาเปิดทำการทั้งวัน ทำให้การเดินทางไป ยื่นเอกสารคำขอกู้ทำได้โดยสะดวก หรือมีบริการรับเอกสาร คำขอกู้นอกสถานที่ ในกรณีที่ธนาคารพาณิชย์ร่วมกับโครงการ อสังหาริมทรัพย์จัดให้บริการแก่ผู้ซื้อบ้านที่อยู่อาศัย ซึ่งช่วย ให้ผู้กู้ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ตลอดจน ช่องทางการติดต่อกับธนาคาร และช่องทางการชำระค่าวงวด เช่น เคาน์เตอร์ธนาคาร ระบบอินเทอร์เน็ตของธนาคาร ระบบ การชำระหักบัญชีอัตโนมัติ เป็นต้น

สำหรับปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ในที่นี้หมายถึง ความรวดเร็วของกระบวนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ ซึ่ง ส่งผลกระทบต่อการตัดสินใจของผู้กู้ โดยเฉพาะผู้กู้บางราย ที่ถูกจำกัดด้วยเงินเวลาจากทางผู้ขายบ้านหรือโครงการ อสังหาริมทรัพย์ที่เสนอสิทธิพิเศษหากทำเรื่องการโอน กรรมสิทธิ์จําเองภายในระยะเวลาที่กำหนด เป็นต้น ตัวอย่าง บทสัมภาษณ์เช่น

“เจ้าหน้าที่ทำเรื่องอนุมัติสินเชื่อให้รวดเร็ว ใช้เวลา ตั้งแต่ยื่นเอกสารไว้กับทางโครงการหมู่บ้านไม่เกิน 1 สัปดาห์ ก็สามารถทราบผลและทำเรื่องโอนกรรมสิทธิ์บ้านได้ทันที เนื่องจากตอนที่ยื่นกู้มีความจำเป็นต้องรีบให้ทางธนาคาร พิจารณาสินเชื่อโดยเร็ว ได้ยื่นพร้อมกันทั้งสามธนาคาร แต่ มีธนาคารกรุงไทยติดต่อมาเป็นแห่งแรก จึงตัดสินใจเลือก ใช้บริการ”

“ระหว่างการทำเรื่องสินเชื่อธนาคารไทยพาณิชย์มีการ ติดต่อบริการตลอด อีกทั้งมีการแจ้งผลอนุมัติที่รวดเร็ว มาก สามารถนัดเซ็นสัญญาวันเสาร์ซึ่งเป็นวันหยุดธนาคารได้ และสามารถโอนกรรมสิทธิ์บ้านในวันจันทร์ที่สำนักงานที่ดิน เปิดทำการได้ทันที ในขณะที่ธนาคารกรุงไทยติดต่อมาช้ากว่า

มีการขอเอกสารเพิ่มเติมยุ่งยาก ตนเองต้องเป็นผู้คอยติดตาม เรื่องเองว่าดำเนินการถึงขั้นตอนใด พอโทรศัพท์ติดต่อไปยัง สาขาที่รับเรื่องก็ติดต่อไม่ได้ ติดต่อยาก จึงตัดสินใจเลือก ใช้ บริการของธนาคารไทยพาณิชย์”

“ได้ลองโทรศัพท์ไปติดต่อกับธนาคารกสิกรไทย ซึ่ง พนักงานทางโทรศัพท์ได้ให้เจ้าหน้าที่สินเชื่อติดต่อกลับมา ภายในเวลาอันรวดเร็วมาก และนัดจะเข้ามารับเอกสารภายใน วันเดียวกัน ตนจึงนัดเจอพนักงานท่านนั้นเพื่อรับเอกสารที่ร้าน กาแฟหน้าปากซอยบ้าน ซึ่งพอพนักงานมาถึงก็มีการสอบถาม ข้อมูลด้วยความเป็นกันเองมาก เหมือนเข้าใจถึงความรู้สึก ของผู้ที่อยากจะมีบ้าน ซึ่งในตอนแรกตนเองก็คิดว่าจะต้อง จ่ายเงินค่าธรรมเนียมในการประเมินราคา แต่ปรากฏว่า ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายใดๆ วงเงินกู้ที่ตนได้รับก็อยู่ที่ 90% ของ ราคาประเมินซึ่งอยู่ในระดับที่ตนรับได้ จึงตัดสินใจเลือก กู้กับ ธนาคารกสิกรไทย”

(5) ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)

ด้านการส่งเสริมการตลาดในที่นี้หมายถึงการ ประชาสัมพันธ์ผ่านการบอกต่อ เช่น การแนะนำจากญาติ เพื่อน หรือคนรู้จัก พบว่าผู้ให้สัมภาษณ์ให้ความสำคัญต่อบั จยปัจจัยนี้ไม่มากนัก อยู่ในอันดับ 5 หรือเพียงร้อยละ 20 ของ ผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมด เนื่องจากปัจจัยนี้ไม่ได้มีผลกระทบอย่าง เป็นรูปธรรมต่อต้นทุนภาระค่าใช้จ่ายของผู้กู้โดยตรง ตัวอย่าง บทสัมภาษณ์เช่น

“ตัดสินใจกู้กับธนาคารอาคารสงเคราะห์ เนื่องจากเป็น คนต่างจังหวัด รู้สึกว่าเพื่อนบ้านที่ต่างจังหวัดหรือใครๆ ก็ล้วน กู้ซื้อบ้านกับธนาคารอาคารสงเคราะห์กันเยอะ โดยตนเอง ก็ไม่ได้สนใจอัตราดอกเบี้ยเท่าไร เห็นว่าคนรู้จักกู้ที่ธนาคารนี้ กันเยอะก็น่าจะมีความน่าเชื่อถือมากกว่า”

“โครงการหมู่บ้านได้แนะนำให้ตนยื่นกู้ร่วมกับพี่สาว เนื่องจากรายได้ของตนเองไม่สูงนัก ถ้าอยากกู้ให้ได้วงเงินที่ สูงจะต้องหาคนกู้ร่วม เมื่อพิจารณาอัตราดอกเบี้ยของแต่ละ ธนาคารแล้ว คิดว่าไม่มีความแตกต่างกันมากนัก พี่สาวที่ กู้ร่วมกันแนะนำให้กู้จากธนาคารอาคารสงเคราะห์ เพราะ

เคยอยู่กับธนาคารนั้นมาก่อน จึงตัดสินใจจากธนาคาร
อาคารสงเคราะห์ตามคำแนะนำของพี่สาว”

(6) ด้านบุคลากร (People)

ปัจจัยด้านบุคลากรในที่นี้หมายถึงการที่เจ้าหน้าที่
สินเชื่อมีการให้บริการที่ดี รวดเร็ว เต็มใจให้บริการ มีความ
กระตือรือร้นในการติดตามงาน ให้บริการด้วยความเป็นมิตร
พูดจาไพเราะ มีความเป็นมืออาชีพ รวมถึงการให้ข้อมูลที่
ชัดเจน ย่อมส่งผลให้ผู้กู้มอบความไว้วางใจที่จะยื่นกู้ จากการ
สัมภาษณ์พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ที่ให้ความสำคัญต่อยุทธศาสตร์ด้านนี้
มีสูงเป็นอันดับ 3 หรือคิดเป็นร้อยละ 36 ของผู้ให้สัมภาษณ์
ทั้งหมด ซึ่งนับว่าค่อนข้างสูง

เนื่องจากการให้บริการสินเชื่อเป็นนามธรรมจับต้องได้
ยาก และข้อมูลผลิตภัณฑ์ด้านสินเชื่อมีรายละเอียดค่อนข้าง
มาก ผู้กู้ส่วนมากยังขาดความเข้าใจในตัวผลิตภัณฑ์ หาก
ผู้กู้จะศึกษารายละเอียดผลิตภัณฑ์ด้วยตนเองก็เป็นไปได้ยาก
ดังนั้นหากมีเจ้าหน้าที่สินเชื่อคอยให้บริการอธิบายให้ข้อมูล
แก่ผู้กู้ได้อย่างชัดเจน ผู้กู้ย่อมเกิดความไว้วางใจและมั่นใจ
เจ้าหน้าที่สินเชื่อจึงเปรียบเสมือนเป็นตัวแทนขององค์กร มี
ผู้กู้จำนวนไม่น้อยที่ตัดสินใจใช้บริการเนื่องจากความไว้วางใจ
เชื่อใจและความประทับใจในตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ตรงกับ
แนวคิด SERVQUAL ในด้านสิ่งที่จับต้องได้ ด้านความเชื่อถือ
ได้ และด้านความเชื่อมั่น) นอกจากนี้ความรวดเร็วและความ
เต็มใจให้บริการก็นับว่าเป็นหนึ่งในการสร้างความประทับใจ
ให้แก่ผู้กู้เช่นเดียวกัน ในบางครั้งผู้กู้ต้องการทราบผลการ
พิจารณาอนุมัติสินเชื่อที่รวดเร็ว อาจเนื่องมาจากข้อจำกัด
ด้านเวลาของผู้กู้เอง หรือความไม่มั่นใจว่าตนเองจะสามารถ
ขอสินเชื่อผ่านหรือไม่ หากธนาคารใดสามารถให้คำตอบหรือ
ปิดการขายได้ก่อน ผู้กู้ก็มีแนวโน้มที่จะตัดสินใจใช้บริการทันที
(ตรงกับแนวคิด SERVQUAL ในด้านการตอบสนอง และด้าน
ความเห็นอกเห็นใจ) ตัวอย่างบทสัมภาษณ์เช่น

“เจ้าหน้าที่ให้ความร่วมมืออย่างดี รีบทำเรื่องกู้ให้
บริการดี อธิบายดี เนื่องจากตนเองไม่เคยมีประสบการณ์
ด้านการกู้มาก่อน พอเจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลที่ชัดเจน เช่น เรื่อง

อัตราดอกเบี้ย วิธีการชำระค่างวด หรือการปิดบัญชีช่วย
ให้ตัดสินใจได้ง่ายขึ้น ทั้งนี้เจ้าหน้าที่ยังแนะนำวิธีการโปะ
ค่างวดให้ ซึ่งตนเองก็ไม่ทราบว่าจะสามารถทำได้ ไม่มีเงื่อนไข
ข้อกำหนดว่าห้ามชำระก่อนกำหนด ยิ่งทำให้ตัดสินใจได้เร็วขึ้น”

“ยื่นพร้อมกันสองธนาคาร แต่ธนาคารกรุงไทยติดต่อ
เข้ามาก่อน รู้สึกประทับใจที่มีการให้บริการที่รวดเร็ว เนื่องจาก
ตนเองก็เป็นชาวบ้านค้าขายธรรมดา ไม่เคยมีประสบการณ์
เรื่องการติดต่อธนาคาร จึงค่อนข้างที่จะกลัวการติดต่อกับ
ธนาคาร แต่เจ้าหน้าที่สินเชื่อที่ทำเรื่องให้มีความเป็นมิตร พูดคุย
สัมภาษณ์อย่างเป็นกันเอง รู้สึกประทับใจมากแม้ว่าตนเอง
จะซักถามข้อมูลหลายต่อหลายครั้งก็ไม่อารมณ์เสีย ยินดีตอบ
ข้อซักถามด้วยความเต็มใจทุกข้อ ใจเย็น อธิบายข้อมูลชัดเจน
จึงเป็นเหตุผลหลักที่ตัดสินใจเลือกใช้บริการ”

“เจ้าหน้าที่ของธนาคารกรุงไทยให้บริการดี มีการให้
ข้อมูลที่ชัดเจน อีกทั้งการส่งเอกสารเพิ่มเติมก็สะดวกสามารถ
ใช้การส่งผ่านโปรแกรมไลน์ได้ เนื่องจากทำงานเป็นพยาบาล
เข้างานเป็นกะ ทำให้ไม่ค่อยมีเวลาไปส่งเอกสารเพิ่มเติมให้
แต่เจ้าหน้าที่ก็ให้ส่งเอกสารผ่านทางโทรศัพท์แทนได้จึงประทับใจ
เป็นอย่างมาก”

“ธนาคารกรุงไทย แม้จะมีสาขาตั้งอยู่ใกล้ที่พัก
สะดวกที่สุด และมีข้อเสนอทางเลือกอัตราดอกเบี้ยที่ดีที่สุด
แต่ก็ไม่ได้ตัดสินใจใช้บริการเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่สินเชื่อ
ของธนาคารตัดสินใจเลือกอัตราดอกเบี้ยให้เอง โดยที่ไม่ได้
สอบถามความต้องการของตนก่อน ซึ่งมาทราบในภายหลัง
จากที่ Pre-Approve ผ่านแล้ว ทำให้อัตราดอกเบี้ยไม่ต่าง
กับธนาคารอื่นเลย นอกจากนี้การดำเนินการก็เป็นไปอย่าง
ล่าช้ามาก ทั้งที่ได้แจ้งวันกำหนดโอนล่วงหน้าแล้ว ก็ติดต่อ
กลับมาวันที่ใกล้โอนมาก และระหว่างที่ทำเรื่องพิจารณาสินเชื่อ
ก็ติดต่อมาหาเพียงไม่กี่ครั้ง ทำให้ไม่ทราบความคืบหน้าของ
เรื่องสินเชื่อ แจ้งผลการอนุมัติก็ใช้การส่งจดหมายแจ้ง ทำให้
เกิดความกังวลใจว่าสินเชื่อจะได้รับการอนุมัติหรือไม่”

“ตอนแรกไม่ได้ตั้งใจจะยื่นเอกสารการกู้ให้ เนื่องจาก
เห็นว่าเป็นธนาคารขนาดเล็ก แต่ที่ยื่นเนื่องจากเจ้าหน้าที่

สินเชื่อที่ดำเนินเรื่องให้มีความกระตือรือร้น ใส่ใจบริการ ให้บริการที่รวดเร็ว พอให้ออกสารการกู้ไม่นาน ก็มาประเมินราคาบ้านทันที และแจ้งผลอนุมัติภายในเวลาที่รวดเร็วมากเกินความคาดหมาย อีกทั้งมีการแจ้งความคืบหน้าอยู่เสมอ ทำให้ตนเองรู้สึกได้ว่าเจ้าหน้าที่กำลังพยายามทำเรื่องให้ตนอยู่อีกไม่นานก็จะทราบผลอนุมัติ จึงตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อกับธนาคารกรุงศรีอยุธยา”

สรุปและข้อเสนอแนะ

จากการสัมภาษณ์ลูกค้ารายย่อยผู้เคยใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 20 คน และสถาบันการเงินเฉพาะกิจอย่างเช่น ธนาคารออมสินหรือธนาคารอาคารสงเคราะห์ อีก 5 คน รวมทั้งหมด 25 คน พบว่าผู้ให้สัมภาษณ์เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยมากที่สุดอันดับ 1 คือ ปัจจัยด้านราคา โดยเฉพาะอย่างยิ่งเรื่องอัตราดอกเบี้ยเงินกู้คิดเป็นร้อยละ 52 ของผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมด เนื่องจากผู้กู้มองว่าดอกเบี้ยเงินกู้เป็นต้นทุนค่าใช้จ่ายที่เป็นรูปธรรมชัดเจนที่สุด และมีผลผูกพันกับผู้กู้ในระยะยาวถัดมาอันดับ 2 คือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยเฉพาะเรื่องเงื่อนไขการให้สินเชื่ออันดับ 3 คือปัจจัยด้านบุคลากรหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่สินเชื่อ และอันดับ 4 คือปัจจัยด้านช่องทางการจำหน่ายและกระบวนการให้บริการ ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 48, 36 และ 24 ของผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมดตามลำดับ

เนื่องจากข้อมูลผลิตภัณฑ์ด้านสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยมีรายละเอียดค่อนข้างมาก ธนาคารต่างๆ ก็นำเสนอผลิตภัณฑ์ที่หลากหลาย ผู้กู้ส่วนมากยังขาดความเข้าใจในตัวผลิตภัณฑ์และหากผู้กู้จะศึกษารายละเอียดผลิตภัณฑ์ด้วยตนเองก็เป็นไปได้ยาก ดังนั้นการให้บริการของเจ้าหน้าที่สินเชื่อจึงมีผลโดยตรงต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โดยที่เจ้าหน้าที่สินเชื่อมีบทบาทสำคัญในการให้คำปรึกษา ให้ความรู้ มีจิตใจให้บริการ บริการรวดเร็ว มีความเป็นมืออาชีพ ตอบข้อซักถามของลูกค้าได้ดี ย่อมทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและมั่นใจ

เพิ่มโอกาสที่ลูกค้าผู้กู้จะใช้บริการกับธนาคารแห่งนั้นมากขึ้น กระบวนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อภายใต้โครงสร้างสัมพันธ์ 3 ฝ่าย ระหว่างธนาคารผู้ให้กู้ ลูกค้าผู้ขอสินเชื่อ และโครงการอสังหาริมทรัพย์นั้นเจ้าหน้าที่สินเชื่อมีบทบาทสำคัญยิ่งในการประสานงานกับสำนักงานใหญ่และการติดต่อกับลูกค้า จากการสำรวจพบว่า การพิจารณาอนุมัติสินเชื่อที่รวดเร็วจะส่งผลกระทบต่อความตัดสินใจของผู้กู้เป็นอย่างมาก

ดังนั้น ลักษณะงานและคุณสมบัติของพนักงานสินเชื่อจึงแตกต่างไปจากในอดีต จากเดิมที่นั่งประจำอยู่ที่สาขาของธนาคาร รอคอยให้ลูกค้ารายย่อยที่ต้องการขอกู้เข้ามาหา แต่ในปัจจุบันพนักงานสินเชื่อต้องออกไปหาลูกค้า เช่น การสร้างทีมขายตรง (Direct Sales) เข้าไปอำนวยความสะดวกและคอยให้คำปรึกษากับลูกค้าที่ต้องการสมัครสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย สำนักงานขายของโครงการอสังหาริมทรัพย์ต่างๆ เพื่อเพิ่มโอกาสในการทำตลาดที่มากขึ้น และหาลูกค้าคุณภาพได้เพิ่มขึ้น คุณสมบัติของเจ้าหน้าที่สินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ตามแนวคิด SERVQUAL และจากที่ได้จากการสัมภาษณ์จึงสรุปได้ดังนี้

- สิ่งจับต้องได้ (Tangible) เจ้าหน้าที่สินเชื่อควรมีบุคลิกภาพที่ดี มีไหวพริบดี เป็นบุคคลที่มีอารมณ์มั่นคงหรือใจเย็น มีความเป็นกันเอง และที่สำคัญต้องรักงานขายและมีความซื่อสัตย์ต่องานของตนเอง
- ความเชื่อถือได้ (Reliability) ต้องมีความรู้พื้นฐานในด้านต่างๆ เช่น บัญชี การเงิน เศรษฐศาสตร์ การจัดการและการบริหาร การตลาด กฎหมายเชิงพาณิชย์ และคอมพิวเตอร์ ซึ่งธนาคารพาณิชย์แต่ละแห่งจะมีการอบรมความรู้เกี่ยวกับสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยเบื้องต้นให้แก่เจ้าหน้าที่และอาจจะเรียนรู้เพิ่มเติมได้โดยการฝึกอบรมหรือจากประสบการณ์ เจ้าหน้าที่สินเชื่อต้องศึกษาข้อมูลและวางแผนรายละเอียดของข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผู้ขอสินเชื่อ เพื่อประหยัดเวลาในการเจรจาและทำให้การตกลงสินเชื่อเป็นไปได้อย่างรวดเร็ว และเก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าเป็นความลับ
- การตอบสนอง (Responsiveness) ต้องติดต่อ

ประสานงานและสร้างความสัมพันธ์อันดีกับเจ้าหน้าที่ฝ่ายขายของโครงการอสังหาริมทรัพย์ บริษัทตัวแทนขายบ้านมือสองและอื่นๆ รวมทั้งการออกนุเคราะห์ประชาสัมพันธ์ผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารตามงานอีเวนต์ต่างๆ เช่น งานมหกรรมการเงิน Money Expo พยายามแจ้งให้ผู้กู้ทราบผลการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อที่รวดเร็ว

- ความเชื่อมั่น (Assurance) มีวิจาร์ณญาณในการพิจารณาและสามารถแก้ปัญหาต่างๆ ได้ อธิบายให้ลูกค้าเข้าใจและพึงพอใจได้ สร้างความน่าเชื่อถือให้กับลูกค้าได้

- ความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) เจ้าหน้าที่สินเชื่อควรติดต่อแจ้งความคืบหน้าของการพิจารณาสินเชื่อให้แก่ลูกค้าเป็นระยะๆ และพร้อมเข้าพบลูกค้ารายวัน ทั้งในและนอกสถานที่ในเวลาต่างๆ กัน เข้าใจความต้องการของลูกค้ารายบุคคล

ในส่วนของธนาคารพาณิชย์เอง ควรพัฒนาระบบข่าวสารข้อมูลที่ทำให้ลูกค้าเข้าถึงง่าย โดยเฉพาะอย่างยิ่งเว็บไซต์ควรมีข้อมูลและคำอธิบายที่ชัดเจนครบถ้วน เกี่ยวกับสินเชื่อประเภทต่างๆ เงื่อนไขการให้บริการ รวมถึงโปรโมชั่นต่างๆ ซึ่งถ้าหากลูกค้าพิจารณาแล้วเห็นว่าผลิตภัณฑ์ตรงกับความต้องการก็มีแนวโน้มที่จะตัดสินใจได้ง่ายขึ้น นอกจากนี้ยังช่วยลดภาระการตอบข้อซักถามของเจ้าหน้าที่สินเชื่อเนื่องจากลูกค้าทราบข้อมูลอยู่บ้างแล้ว ทำให้เจ้าหน้าที่ธนาคารให้บริการลูกค้าได้อย่างเต็มที่ ตัวอย่างเช่น ระบบที่ช่วยคำนวณวงเงินสินเชื่อเบื้องต้นให้แก่ลูกค้า เพื่อประเมินความสามารถในการกู้เป็นหนึ่งแนวความคิดนี้เพื่อให้ผู้กู้ประเมินศักยภาพของตนเองเบื้องต้นก่อน และหาที่อยู่อาศัยในระดับราคาที่เหมาะสมกับตนเอง เพื่อให้ภาระในการผ่อนชำระอยู่ในระดับที่เหมาะสมกับศักยภาพ ทั้งยังช่วยลดความเสี่ยงของการเป็นหนี้เสียของทางธนาคารพาณิชย์ได้อีกทางหนึ่งด้วย

นอกจากนี้ธนาคารพาณิชย์ควรจัดฝึกอบรมและพัฒนาทักษะความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่สินเชื่อ โดยเฉพาะผู้ที่ต้องติดต่อกับลูกค้า ให้มีความรู้ความเชี่ยวชาญในตัวผลิตภัณฑ์ มีทักษะการอธิบายการสื่อสารที่ดี ทักษะการเจรจา ผูกการให้บริการที่รวดเร็ว เพื่อให้ตรงกับความต้องการของลูกค้า การเน้นถึงคุณภาพและมารยาทในการให้บริการให้เกียรติลูกค้าในการเลือกอัตราดอกเบี้ยและแพ็คเกจต่างๆ รวมทั้งควรฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ฝ่ายขายของโครงการอสังหาริมทรัพย์ที่เป็นผู้จัดส่งข้อมูลลูกค้าสินเชื่อของโครงการฯ ให้แก่ธนาคารด้วย เนื่องจากหากเจ้าหน้าที่ฝ่ายขายของโครงการฯ สามารถพิจารณาข้อมูลลูกค้าเบื้องต้นได้เอง ก่อนที่จะส่งข้อมูลลูกค้าให้แก่เจ้าหน้าที่สินเชื่อของธนาคาร ก็จะช่วยลดอัตราการปฏิเสธการอนุมัติสินเชื่อของธนาคารได้และช่วยให้ธนาคารพิจารณาข้อมูลลูกค้าได้รวดเร็วขึ้นอีกด้วย

ผลการวิจัยครั้งนี้ใช้ตัวอย่างในการสัมภาษณ์ค่อนข้างจำกัด โดยคัดเลือกเฉพาะบุคคลผู้เคยใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลเท่านั้น ยังไม่ได้รวมถึงผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยในเขตจังหวัดอื่นๆ แม้จะเก็บข้อมูลจากหลายธนาคาร แต่บางธนาคารมีจำนวนตัวอย่างน้อย เนื่องจากข้อจำกัดด้านระยะเวลาในการวิจัย ดังนั้นข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป ควรศึกษาให้ครอบคลุมจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่มากขึ้น รวมถึงครอบคลุมกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการจากธนาคารพาณิชย์ในเขตต่างจังหวัด และเพิ่มจำนวนตัวอย่างของแต่ละธนาคารด้วย อันจะนำไปสู่ผลการวิจัยที่สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

รายการอ้างอิง

- โกวิท มหินชัย. (2546). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการด้านสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขา สันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่*. เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ.
- จूरืพร กาญจนการุณ. (2554). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อเพื่อการค้าและการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ของกลุ่มวิสาหกิจชุมชน. *วารสารการวิจัย มทร.พระนคร*, 5 (2), 126-138.
- พัลลภ กฤตยานวัช. (2553). *สารานุกรมเกี่ยวกับสินเชื่อที่อยู่อาศัยในปี 2553 (ฉบับพิเศษ)*. วารสารธนาคารอาคารสงเคราะห์.
- ลฎาภา พูลเกษม. (2550). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขารังสิต*. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร, สาขาการจัดการทั่วไป.
- ศุภกร เสรีรัตน์. (2546). *พฤติกรรมผู้บริโภค*. กรุงเทพมหานคร : เอ.อาร์.บี.ซี.เนส เพรส.
- สมชาย ปานพรหมมินทร์. (2548). *การขยายสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของระบบธนาคารพาณิชย์ไทย*. (สารนิพนธ์เศรษฐศาสตร์ มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สมชาย อุปพงศ์. (2548). *ปัจจัยทางการตลาดของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร*. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร, สาขาการตลาด.
- สุวณี ท่วมมา. (2547). *ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อเคหะของประชาชน กรณีศึกษา ศูนย์ธุรกิจสินเชื่อและบริการ ดิوانนท์ ธนาคารออมสิน*. กรุงเทพฯ : สาขาการตลาด มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- โสภณ สารรัตน์. (2553). *ส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาสาลายา จังหวัดนครปฐม*. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี, สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ.
- อดุลย์ จาตุรงค์กุล. (2550). *กลยุทธ์การตลาด*. กรุงเทพมหานคร : วิรัตน์เอ็ดดูเคชั่น จำกัด.
- อัชวี มีศิริ. (2545). *ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อบุคคลของธนาคารออมสิน สังกัดภาค 4*. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ คณะเศรษฐศาสตร์ สาขาเศรษฐศาสตร์ธุรกิจ.
- Borden, Neil H. (1965). "The concept of the marketing mix". In Schwartz, G. (Ed). *Science in marketing*. New Jersey : Wiley.
- Kotler, P. and Keller, K. (2011). *Framework for marketing management*. 5th Edition. New Jersey : Prentice Hall.
- Kotler, P. and Keller, K. (2012). *Marketing management*. 14th Edition. New Jersey : Prentice Hall.
- Parasuraman, A. and Berry, L.L. (1991). Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale. *Journal of Retailing*, 67 (4), 420-450.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., and Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49, 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL : A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64 (1), 12-40.
- Nair, R., Ranjith, P.V, Bose, S. and Shri, C. (2010). A study of service quality on banks with Servqual model. *SIES Journal of Management*, 7 (1), 35-45.
- Vijayakumar, M. and Subburaj, B. (2012). "Housing loan purchase decision of consumers", *International Journal of Engineering and Management Sciences*, 3 (2) : 184-195.

สื่ออิเล็กทรอนิกส์

ธนาคารกรุงเทพ. (2557). *สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย*. เข้าถึงเมื่อ 28 มีนาคม 2557 จากเว็บไซต์

<http://www.bangkokbank.com/BangkokBankThai/PersonalBanking/DailyBanking/Loans/bualuanghomeloan/Pages/default.aspx>

ธนาคารกรุงไทย. (2557). *สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย*. เข้าถึงเมื่อ 28 มีนาคม 2557 จากเว็บไซต์

<http://www.ktb.co.th/ktb/th/product.aspx?sub=VYYHUD%2F3yHZvEYskmHXHQ%3D%3D>

ธนาคารสิริกไทย. (2557) *สินเชื่อบ้านสิริกไทย ออกแคมเปญโดนใจ ผ่อนยาววาววววสูงสุด 50 ปี*. เข้าถึงเมื่อ 27

มีนาคม 2557 จากเว็บไซต์ http://m.kasikornbank.com/mobile/th/Pages/whathotdetail.aspx?url=/TH/WhatHot/Pages/K-Home_50y.aspx

ธนาคารไทยพาณิชย์. (2557). *สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย*. เข้าถึงเมื่อ 28 มีนาคม 2557 จากเว็บไซต์

<http://www.scb.co.th/th/personal-banking/loans/home-loan>

ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2557). *รายได้ค่าใช้จ่ายธนาคารพาณิชย์ทั้งระบบ*. เข้าถึงเมื่อ 28 มีนาคม 2557 จากเว็บไซต์

<http://www.bot.or.th/Thai/Statistics/FinancialInstitutions/CommercialBank/Pages/StatIncomeAndExpense.aspx>

ศูนย์ข้อมูลอสังหาริมทรัพย์. (2557). *สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย*. เข้าถึงเมื่อ 28 มีนาคม 2557 จากเว็บไซต์

<http://www.reic.or.th/RealEstateForPeople/List-AdviceHomeLoan.asp>

อาจารย์ ดร.อุบลวรรณ ภวานันท์
คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
อุไรวรรณ รุ่งไธัญ
นักวิจัย สถาบันทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

บทความวิจัย

การวิจัยเกณฑ์พื้นฐาน (Base Rate) ปัจจัยความสำเร็จในการประกอบการของผู้ประกอบการ
โครงการเสริมสร้างผู้ประกอบการใหม่ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ของส่วนเสริมสร้าง
ผู้ประกอบการใหม่ สำนักพัฒนาผู้ประกอบการ กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม¹

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้เพื่อศึกษาเกณฑ์พื้นฐานของปัจจัยความสำเร็จในการประกอบการของผู้ประกอบการโครงการเสริมสร้างผู้ประกอบการใหม่ (NEC) ในเขตอบรมกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ของส่วนเสริมสร้างผู้ประกอบการใหม่ กระทรวงอุตสาหกรรม กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ที่กำลังอบรมโครงการ NEC ในช่วงฤดูร้อนปี พ.ศ. 2556 (กลุ่ม NEC) และหลังจากจบแล้ว 1 เดือน สามารถริเริ่มหรือขยายธุรกิจได้ (กลุ่ม NEC) และผู้ที่ผ่านการอบรมโครงการ NEC ไปแล้วประสบความสำเร็จ สามารถสร้างหรือขยายกิจการได้เกินกว่า 3 ปี (กลุ่ม SMEs) จำนวน 627 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบทดสอบปัจจัยความสำเร็จในการประกอบการที่สร้างขึ้นอย่างมีคุณภาพตามมาตรฐาน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์มีทั้งเชิงพรรณนา เชิงสหสัมพันธ์เพียร์สัน การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน และเชิงเปรียบเทียบด้วยค่า t โดยใช้ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ผลพบดังต่อไปนี้

1. กลุ่ม NEC มีจำนวนของเพศชายและเพศหญิงใกล้เคียงกัน ส่วนใหญ่อายุอยู่ในช่วง 20-30 ปี เป็นโสด ส่วนกลุ่ม SMEs ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง เป็นโสดหรือสมรสในสัดส่วนใกล้เคียงกัน มีอายุมากกว่า 40 ปี
2. เกณฑ์พื้นฐานของกลยุทธ์การดำเนินงานของทั้ง 2 กลุ่มเหมือนกันคือ ใช้กลยุทธ์แบบแสวงหาโอกาส แบบการวางแผนเฉพาะสิ่งสำคัญ และแบบการวางแผนล่วงหน้าอย่างสมบูรณ์ ในระดับค่อนข้างสูง ส่วนแบบการตั้งรับจะใช้ระดับค่อนข้างต่ำ
3. เกณฑ์พื้นฐานของภูมิความรู้ความชำนาญเหมือนกันทั้ง 2 กลุ่มคือ ต้องมีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีประสบการณ์บริหารอย่างน้อย 1-5 ปี มีความชำนาญในวิชาชีพอย่างน้อย 1-5 ปี แต่ในกลุ่ม SMEs มีอีกกลุ่มคือผู้ที่มีความชำนาญในวิชาชีพมากกว่า 10 ปี ด้วย
4. เกณฑ์พื้นฐานของบุคลิกการเป็นผู้ประกอบการเหมือนกันทั้ง 2 กลุ่มคือ มีบุคลิกด้านความมีนวัตกรรม ด้านความเป็นตัวของตัวเอง และด้านความใส่ใจในความสำเร็จ ในระดับค่อนข้างสูง และมีด้านความสม่ำเสมอและใส่ใจในการเรียนรู้ ด้านความกล้าเสี่ยง และด้านความก้าวร้าวในการแข่งขัน ในระดับปานกลาง
5. เกณฑ์พื้นฐานของการรับรู้สภาพแวดล้อมทางธุรกิจเหมือนกันทั้ง 2 กลุ่ม คือ มีการรับรู้สภาพแวดล้อมทางธุรกิจในสภาพที่ย่งยากหรือง่ายในระดับปานกลาง
6. เกณฑ์พื้นฐานของการรับรู้ความสำเร็จในการประกอบการเหมือนกันทั้ง 2 กลุ่ม คือ ต้องอยู่ในระดับปานกลาง
7. เกณฑ์พื้นฐานของการรับรู้แนวโน้มของธุรกิจ พบว่า สำหรับกลุ่ม SMEs อย่างน้อยต้องรับรู้ว่าจะมีแนวโน้มที่จะดีขึ้นเล็กน้อย ส่วนกลุ่ม NEC อย่างน้อยต้องรับรู้ว่าจะมีแนวโน้มที่จะดีขึ้น

คำสำคัญ : ผู้เข้าอบรมโครงการเสริมสร้างผู้ประกอบการใหม่, ปัจจัยความสำเร็จในการประกอบการ บุคลิกการเป็นผู้ประกอบการ

¹ งานวิจัยนี้ได้รับทุนสนับสนุนจากส่วนเสริมสร้างผู้ประกอบการใหม่ สำนักพัฒนาผู้ประกอบการ กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม ปีงบประมาณ 2556

New Entrepreneurs Creation Section, Entrepreneur Development office, Department of *INDUSTRIAL PROMOTION*, Minister of Industry

Abstract

The aims is to study the base rate of the business success factors in the trainees of the New Entrepreneurs Creation Project (NEC) organized by the Competitive Entrepreneur division, Ministry of Industry. 627 subjects were randomed from 2 groups : 1) the present trainees of the projects organizing in Bangkok and ,1 month after training, they can start or extend their business (gr.NEC), 2) The trained trainees who can success, at least 3 years, in being an Entrepreneur (gr.SMEs). The instrument was the Factors of Business Success Test. The statistical analysis are used descriptive statistic, Pearson's coefficient of correlation and stepwise multiple regression analysis and t-test. All hypotheses were tested by significant level at 0.05. The findings are as followed ;

1. It's found that most of NEC gr. were single at the age of 20-30 years old. Mostly SMEs gr. were females and older than 40 years.
2. The research found that the bate rate of strategic processing were similar both NEC gr. and SMEs gr. They used highly opportunistic strategy, critical point planning and complete planning while lowly reactive strategy.
3. The bate rate of human capital were similar both NEC gr. and SMEs gr. They were holding bachelor degree and 1-5 years for experience in management. In the addition, SMEs gr. was expertise more than 10 years.
4. The bate rate of entrepreneurial orientation were similar both NEC gr. and SMEs gr. They were highly innovativeness, autonomy and achievement orientation.They were moderately stability and learning orientation, risk taking and competitive aggressiveness.
5. The bate rate of the perceived of business environment of both NEC gr. and SMEs gr., are in rather easy level and a lot of chances to run their business.
6. The bate rate of the perceived of business achievement of both NEC gr. and SMEs gr., are moderate level.
7. The bate rate of perceived the business trend for SMEs gr. was a few growing while NEC gr. have to perceived growing the business.

Key words : New Entrepreneurs Creation, NEC, factors of Business success, entrepreneurial orientation

บทนำ

เป็นที่ยอมรับกันอย่างดีในความสำคัญของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (Medium and Small Enterprise = SMEs) ที่มีต่อการพัฒนาประเทศ ในฐานะที่เป็นตัวชี้วัดหนึ่งของการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจและการจ้างงาน ในประเทศที่กำลังพัฒนาเช่นประเทศไทย SMEs จะสร้างงานได้รวดเร็วกว่า สามารถปรับตัวได้สูงกว่า กระทำการได้ไวกว่า และสร้างสรรค์กว่าบริษัทขนาดใหญ่ (Birch, 1987, pp.23-25) การเสริมสร้างความเข้มแข็งและความก้าวหน้าแก่ SMEs จะช่วยให้เกิดการกระจายรายได้และความเจริญทางเศรษฐกิจไปสู่ภูมิภาค ชุมชนทั้งใหญ่และเล็ก ลดจำนวนคนว่างงาน และช่วยยกระดับมาตรฐานการครองชีพและความเป็นอยู่ของประชาชนให้ดีขึ้นด้วย นอกจากนี้ SMEs จะเป็นแหล่งผลิตแหล่งบริการ ที่เอื้ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนส่วนใหญ่ SMEs ที่ประสบความสำเร็จก็สามารถขยายไปเป็นธุรกิจขนาดใหญ่ต่อไปได้ ทำให้เศรษฐกิจของประเทศขยายตัวดีขึ้น โดยเฉพาะธุรกิจขนาดย่อมประเภทขนาดเล็กที่เป็นธุรกิจที่ได้รับความนิยมอย่างมาก จากการสำรวจของศูนย์ส่งเสริมพัฒนาผู้ประกอบการ (Center of Entrepreneurial Development) พบว่า 80% ของธุรกิจที่มีอยู่ในประเทศไทยเป็นธุรกิจที่มีรายได้ไม่เกิน 10 ล้านบาทต่อปี และ 75% ของผู้ที่มีงานทำจะเป็นลูกจ้างในองค์กรที่มีคนงานไม่เกิน 10 คน (อินทราศรีประสิทธิ์, 2531, น.92) ซึ่งการที่มีการประกอบกิจการขนาดเล็กกันมากก็เพราะใช้เงินลงทุนไม่สูงมาก และประชาชนส่วนใหญ่ของประเทศไทยเดิมมีอาชีพเกษตรกรรม ชอบความเป็นอิสระและต้องการควบคุมธุรกิจของตนเอง ซึ่ง SMEs นี้ถือเป็นธุรกิจรากแก้วของประเทศที่รัฐบาลต้องให้ความสำคัญ จนตั้งเป็นนโยบายแห่งชาติในการที่จะช่วยเหลือ เช่น การหาตลาด การลดภาษี หรือสร้างแรงจูงใจในการลงทุน และส่งเสริมทั้งทางการวิจัยและพัฒนา มีการจัดสร้างหน่วยงานและโครงการต่างๆ เพื่อดำเนินการในการตอบสนองนโยบายดังกล่าว เช่น สำนักพัฒนาผู้ประกอบการ เป็นต้น

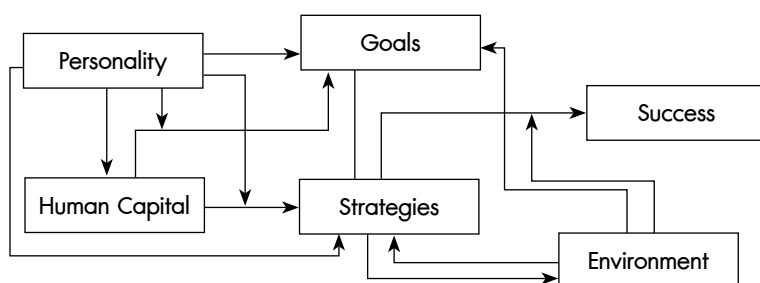
ส่วนเสริมสร้างผู้ประกอบการใหม่เป็นหน่วยงานหนึ่งของสำนักพัฒนาผู้ประกอบการ กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม ถูกจัดตั้งขึ้นเพื่อมีหน้าที่หลักในการดำเนินงานโครงการ “เสริมสร้างผู้ประกอบการใหม่” (New

Entrepreneurs Creation : NEC) มาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2545 จนถึงปัจจุบัน ด้วยการคัดเลือกผู้มีแนวคิดที่มีศักยภาพเป็นผู้ประกอบการมาทำการพัฒนาฝึกอบรม ให้คำปรึกษาแนะนำอย่างต่อเนื่อง มีการเพิ่มทักษะการประกอบการเฉพาะด้าน มีการจัดกิจกรรมสนับสนุนด้านการเงิน การตลาด และเสริมสร้างความเชื่อมั่นหรือลดความเสี่ยงช่วงก่อตั้งธุรกิจ เป็นการช่วยเพิ่มพูนความรู้และขีดความสามารถแก่ผู้ที่กำลังก้าวมาเป็นผู้ประกอบการใหม่ เพื่อให้สามารถก่อตั้งกิจการได้สำเร็จ ซึ่งในปัจจุบันมีผู้จบอบรมโครงการ NEC แล้วจำนวน 71,046 ราย เกิดผู้ประกอบการใหม่และขยายธุรกิจกว่า 14,548 ราย เกิดการจ้างงานมากกว่า 53,978 คน มูลค่าการลงทุนรวมมากกว่า 23,289 ล้านบาท (ข้อมูลจากระบบฐานข้อมูลโครงการเสริมสร้างผู้ประกอบการใหม่ ณ วันที่ 30 กันยายน 2555) ซึ่งจากสถิติดังกล่าว จึงเห็นได้ถึงความสำคัญของโครงการ NEC นี้ที่มีส่วนช่วยผลักดัน SMEs ที่ผ่านโครงการนี้ให้มีการดำเนินธุรกิจแบบมีทิศทางในช่วงเริ่มต้น และสามารถที่จะช่วยเหลือส่งเสริม สนับสนุนให้ธุรกิจมีการเจริญเติบโตได้อย่างต่อเนื่องมั่นคง แต่ก็จำเป็นต้องอาศัยปัจจัยทั้งทางธุรกิจและปัจจัยแวดล้อมอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเป็นผู้ประกอบการที่จะทำให้ผู้ประกอบการรายนั้นๆ สามารถประสบความสำเร็จในการทำธุรกิจต่อไปในระยะยาว ซึ่งความพร้อมและคุณลักษณะพื้นฐานของผู้ประกอบการจะเป็นสิ่งสำคัญ โดยเฉพาะในการคัดเลือกผู้เข้าร่วมโครงการเสริมสร้างผู้ประกอบการใหม่ที่นับว่ามีความสำคัญอย่างยิ่ง เพราะหากคัดเลือกผู้ที่ยังไม่มีความพร้อมก็จะทำให้โครงการไม่ประสบความสำเร็จและไม่สามารถวางแผนได้อย่างมีประสิทธิภาพหรือสามารถตรวจสอบได้อย่างชัดเจนในการที่จะสร้างโครงการหรือแนวทางที่จะช่วยติดตาม พัฒนาให้ผู้ประกอบการที่ผ่านโครงการเสริมสร้างผู้ประกอบการใหม่เหล่านั้นประสบความสำเร็จในการทำธุรกิจต่อไปในระยะยาวและยั่งยืน

โดยปกติโครงการเสริมสร้างผู้ประกอบการใหม่ (NEC) นี้จะใช้วิธีคัดเลือกผู้เข้าร่วมโครงการโดยการสัมภาษณ์เพื่อวิเคราะห์ความพร้อมซึ่งดุลพินิจของผู้เลือกย่อมแตกต่างกันไป จึงทำให้วัตถุประสงค์ที่ต้องการจะช่วยสร้างผู้ประกอบการใหม่ที่มีประสิทธิภาพยังไม่บรรลุเป้าหมายโดยเมื่อเทียบจากจำนวน 71,046 รายของผู้เข้าอบรมโครงการฯ ทั่ว

ประเทศทั้งหมดแล้วเกิดผู้ประกอบการใหม่และขยายธุรกิจได้ 14,548 ราย คิดเป็นเพียงร้อยละ 20.48 เท่านั้น ทั้งนี้จึงทำให้เกิดความต้องการในการที่จะหาเครื่องมือหรือกระบวนการอื่นที่จะช่วยเพิ่มความเชื่อมั่นให้กับผู้เลือกใช้เป็นเครื่องมือในการช่วยพิจารณาหาผู้เข้าร่วมโครงการที่มีศักยภาพ โดยศาสตร์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์นั้นการใช้วิธีการประเมินด้วยแบบทดสอบหรือแบบสอบถามจะเป็นเครื่องมือที่ยอมรับว่าเป็นวิธีที่ดีวิธีหนึ่งซึ่งเป็นที่นิยมแพร่หลายในต่างประเทศในการนำมาใช้วิเคราะห์บุคคลก่อนเข้ารับการฝึกอบรมหรือเข้าร่วมโครงการช่วยเหลือ สนับสนุนต่างๆ ของหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน รวมทั้งต้องมีค่าเกณฑ์พื้นฐาน (Base Line) เพื่อใช้เป็นเกณฑ์เริ่มต้นในการประเมินคัดเลือกบุคคลที่ทำให้เกิดความสำเร็จในการอบรมพัฒนาทั้งหลายได้ และยังสามารถใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาให้ผู้ประกอบการนั้นๆ ได้ประสบความสำเร็จในการทำธุรกิจต่อไปในระยะยาวหรือยั่งยืนได้ ดังนั้นการวิจัยนี้จึงเกิดขึ้นเพื่อสร้างแบบทดสอบวัดปัจจัยทางจิตวิทยาที่มีต่อความสำเร็จของการประกอบกิจการพร้อมทั้งค่าเกณฑ์พื้นฐานของแบบทดสอบนี้เพื่อที่จะได้ใช้ในการคัดสรรผู้มีศักยภาพในการประกอบการเข้าร่วมโครงการและใช้เป็นเกณฑ์ในการเลือกผู้ประกอบการที่มีกิจการมาเกินกว่า 3 ปี และเคยเข้าโครงการ NEC มาแล้วเข้าร่วมโครงการช่วยเหลือต่อเนื่องที่เหมาะสมในขั้นต่อไปเพื่อที่จะได้สามารถสร้างธุรกิจได้มั่นคงและยั่งยืนต่อไป

ในการวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยทางจิตวิทยาความสำเร็จของการประกอบการในประเทศไทยนั้นเริ่มต้นในปีพ.ศ. 2544 เป็นต้นมาโดย ดร.อุบลวรรณ ภวานันท์ กับกลุ่มนักศึกษาปริญญาโทจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ที่ทำวิจัยในลักษณะวิทยานิพนธ์กับผู้ประกอบการในธุรกิจต่างๆ และต่อมา ดร.อุบลวรรณ ภวานันท์ (2553, 2554, 2555) ได้ทำโครงการวิจัยต่อเนื่อง 3 ปี ในเรื่องปัจจัยทางจิตวิทยาของความสำเร็จในการประกอบการของผู้ประกอบวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ธุรกิจการท่องเที่ยวและที่พัก ผลการวิจัยเหล่านี้แสดงให้เห็นว่า ตัวแปรปัจจัยทางจิตวิทยา มีความสัมพันธ์และสามารถทำนายความสำเร็จในการประกอบการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และมีการสรุปสร้างแบบจำลองของผลการศึกษาซึ่งสามารถนำไปใช้ในงานต่างๆ เช่น การฝึกอบรม การสร้างแบบทดสอบวัด การวิจัย การสร้างหลักสูตร เป็นต้น ซึ่งการวิจัยเหล่านี้ได้ใช้แนวคิดในการศึกษาจากแบบจำลองความสำเร็จในการประกอบการกิเซน-อัมสเตอร์ดัม (Geissen-Amsterdam Model of Entrepreneurial Success : Van Gelderen and Frese, 1998, pp.16) ซึ่งเสนอว่า ปัจจัยจิตวิทยาของความสำเร็จในการประกอบการเหล่านี้จะค่อยๆ พัฒนาสัมพันธ์ไปกับความสำเร็จในการประกอบการ แบบจำลองกิเซน-อัมสเตอร์ดัมนี้มีการนำไปใช้วิจัยกันในกลุ่มประเทศที่กำลังพัฒนาของทวีปแอฟริกา คือ ซิมบับเว แอฟริกาใต้ นามิเบีย และในประเทศยุโรป คือ เยอรมัน เนเธอร์แลนด์ ไอร์แลนด์ รวมทั้งในทวีปเอเชียคือ จีน เวียดนาม และประเทศไทย ซึ่งก็พบว่า เป็นไปตามสมมติฐานของแบบจำลองนี้



ตามแนวคิดของแบบจำลองนี้การกระทำใดๆ ที่เกิดขึ้นนั้นจะขึ้นอยู่กับเป้าหมายที่วางไว้ซึ่งสามารถแยกแยะระหว่างเป้าหมายที่เกี่ยวกับการเริ่มต้นธุรกิจกับเป้าหมายที่เกี่ยวกับการทำให้ธุรกิจดำรงอยู่ได้ (Stoner & Fry, 1982, pp.23-29) แนวคิดของแบบจำลองนี้ “กลยุทธ์ทางจิตวิทยา” (Psychological Strategy) ในการกระทำต่างๆ จะเป็นคอคอดสำหรับความสำเร็จในการประกอบการที่สามารถจะทำให้เกิดขึ้นทั้งได้และไม่ได้ กลยุทธ์เป็นแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์สภาพแวดล้อม การประเมินจุดแข็งและจุดอ่อนภายในองค์กร การวางแผนกำหนดเป้าหมาย การประเมินทางเลือกสำหรับใช้ปฏิบัติ และการพัฒนาแผนการที่จะนำไปสู่การบรรลุเป้าหมาย จากผลการวิจัยปัจจัยในประเทศซิมบับเว ยูกันดา และแอฟริกาใต้ (เช่น Frese et al, 1997, 1999, 2000) ซึ่งสอดคล้องกับผลวิจัยในทวีปยุโรป ได้แก่ เยอรมัน ไอร์แลนด์ และในประเทศไทย พบว่า ปัจจัยทางจิตวิทยาที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จ สรุปมี 4 ตัวแปรคือ

1. รูปแบบของกลยุทธ์ในการดำเนินงาน (Strategic Process) กระบวนการของกลยุทธ์ในการดำเนินงานจะเกี่ยวพันกับการกำหนดวิธีการดำเนินธุรกิจ การวางรูปแบบ การปลูกฝัง การดำเนินงาน และการตัดสินใจ ทฤษฎีการรู้คิดและปัญญาและการกระทำ (Cognitive and Action Theory : Van Gelderen & Frese, 1998, pp.234-248) คุณลักษณะเหล่านี้สามารถที่จะทำให้เกิดแตกต่างกันตามการผันแปรตามเป้าหมาย การวางแผนระยะยาว พื้นฐานความรู้ ความกระตือรือร้น และการตอบสนองต่อสถานการณ์ (Frese, Van Gelderen, & Ombach, 2000) ซึ่งจำแนกออกเป็น 4 แบบ ได้แก่ การวางแผนล่วงหน้าอย่างสมบูรณ์ การวางแผนเฉพาะสิ่งสำคัญ การแสวงหาโอกาส และการตั้งรับ

2. บุคลิกการเป็นผู้ประกอบการ (Entrepreneurial Orientation) เป็นการพิจารณากระบวนการที่อยู่เบื้องหลังว่าทำไมผู้ประกอบการจึงมีรูปแบบการกระทำที่แน่นอนซึ่งเป็นเรื่องเกี่ยวกับค่านิยม ความเชื่อ และการปรับให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมหรือลักษณะธุรกิจที่ตนดำเนินการอยู่ ปัจจัยที่ทำให้บุคคลที่มีอาชีพประกอบการผันแปรไปจากกันนั้นก็คือประเภทของธุรกิจ ที่เป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลสำคัญต่อการดำเนินงาน ธุรกิจแต่ละประเภทมีข้อได้เปรียบเสียเปรียบ

ในการเริ่มต้นการดำเนินงานและการบริหารงานที่แตกต่างกัน ธุรกิจบางประเภทมีกระบวนการที่สลับซับซ้อน ต้องการแรงงานสูง (เช่น ธุรกิจการผลิต) ธุรกิจบางประเภทเน้นความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การสื่อสาร (เช่น ธุรกิจบริการ) ในธุรกิจบางประเภท ผู้ประกอบการต้องมีความชำนาญเฉพาะด้านและไม่จำเป็นต้องมีการศึกษาสูง ดังนั้นผู้ประกอบการในธุรกิจแต่ละประเภทต้องมีกลยุทธ์ในการดำเนินการที่ต่างกันไป ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นคุณสมบัติเฉพาะที่จำเป็นสำหรับธุรกิจนั้นๆ ทำให้ผู้ที่ก้าวเข้าสู่ธุรกิจนั้นๆ จะถูกปรับบุคลิกลักษณะความคิด ความประพฤติหรือพฤติกรรม ให้เปลี่ยนไปตามสภาพแวดล้อมของธุรกิจเหล่านั้น ซึ่งเราเรียกคุณลักษณะบุคลิกที่แปรไปสู่สภาพอาชีพธุรกิจของการเป็นผู้ประกอบการกิจการนี้ว่า บุคลิกการเป็นผู้ประกอบการ (Entrepreneurial Orientation) ที่จำแนกได้ 6 ด้านคือ 1) ความเป็นตัวของตัวเอง 2) ความมีนวัตกรรม 3) ความกล้าเสี่ยง 4) ความก้าวร้าวในการแข่งขัน 5) ความสม่ำเสมอและใส่ใจในการเรียนรู้ และ 6) ความใส่ใจในความสำเร็จ

3. ภูมิความรู้ความชำนาญ (Human Capital) ผู้ที่จะเป็นผู้ประกอบการที่ดีจำเป็นต้องมีทักษะพิเศษและมีคุณลักษณะบางอย่างที่ต่างจากบุคคลทั่วไป (Papanek, 1971, pp.317) เช่น มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีความพร้อมที่จะเปลี่ยนแปลง มีความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองมากกว่าผู้ที่ไม่ได้ประกอบธุรกิจ แต่คุณสมบัตินี้ไม่ได้มีติดตัวมาตั้งแต่เกิดแต่เป็นผลมาจากการหล่อหลอมของประสบการณ์ การศึกษา ทักษะ การเรียนรู้ และการฝึกฝน ซึ่งสิ่งเหล่านี้คือ ทูมมนุษย์หรือภูมิความรู้ความชำนาญของผู้ประกอบการแต่ละคน ที่ช่วยให้เกิดความสามารถในการบริหารให้กิจการอยู่รอดและสามารถขยายกิจการเติบโตก้าวหน้าต่อไปได้ ทฤษฎีทุนมนุษย์ทางเศรษฐศาสตร์จะเน้นการศึกษาถึงความรู้และประสบการณ์ต่างๆ ของเจ้าของธุรกิจ สมมติฐานทั่วไปคือ ทุนมนุษย์ของผู้ก่อตั้งจะเพิ่มโอกาสในการอยู่รอดของบริษัท โดยเฉพาะบริษัทขนาดเล็ก (Bruederl et al., 1992, pp.123-126) โดยทุนมนุษย์จะทำหน้าที่เป็นแหล่งข้อมูล ประสบการณ์จะถูกแปรไปเป็นความรู้และความชำนาญ ในการศึกษาของเฟรเซอร์ (Frese, 2000, pp.25) ภูมิความรู้ความชำนาญจะเป็นการสะสมความรู้

และความชำนาญ ซึ่งผู้ประกอบการพยายามใช้ในการจัดการกับงานต่างๆ โดยเฟอเรอร์ได้พัฒนาตัวชี้วัดออกเป็น 3 ด้าน คือ 1) ระยะเวลาในการศึกษา 2) ประสบการณ์ในการบริหาร และ 3) ความชำนาญในวิชาชีพ

4. สภาพแวดล้อมทางธุรกิจ (Business Environment) ผู้ประกอบการแต่ละคนจะต้องเผชิญกับปัจจัยจากสภาวะแวดล้อมในแต่ละธุรกิจ (ดูใน Davis & Powell, 1992) ที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการประกอบการหรือทำให้การดำเนินการมีความสมบูรณ์มากขึ้นหรือสามารถสร้างความผันแปรในการประกอบการที่แตกต่างกัน ถึงแม้จะเป็นธุรกิจประเภทเดียวกันก็ตาม ดังนั้นในการที่จะสร้างหรือฝึกอบรมหรือหล่อหลอมผู้ประกอบการ ไม่ว่าจะเป็นด้วยวิธีการเช่นใดเพื่อให้มีศักยภาพและความสำเร็จในการประกอบอาชีพ ปัจจัยแวดล้อมจึงเป็นเรื่องที่จำเป็นอย่างยิ่งที่จะช่วยให้ผู้เริ่มทำธุรกิจหรือผู้ประกอบการรายใหม่ หรือผู้ที่ประกอบการเดิม แต่ไม่สามารถดำเนินการได้ดังเป้าหมายที่ตั้งไว้หรือแม้แต่ผู้ประกอบการเดิมที่ประสบความสำเร็จแล้วในระดับหนึ่งได้มีโอกาสตรวจสอบลักษณะ คุณสมบัติ รูปแบบของปัจจัยแวดล้อมที่สำคัญที่จะช่วยทำให้การดำเนินกิจการประสบความสำเร็จและเจริญเติบโตได้อย่างที่วางเป้าหมายไว้ ซึ่งจะเป็นการป้องกันหรือลดปัญหาความล้มเหลวของธุรกิจที่มีผลโดยตรงต่อเศรษฐกิจของชาติ ซึ่งเงื่อนไขต่างๆ ทางสภาวะแวดล้อมที่ใช้ในการศึกษา คือ 1) ความแน่นอนและระดับความสามารถที่จะทำนายถึงปัจจัยสภาพแวดล้อมในการประกอบการ (ดูใน Miller and Friesen, 1983) 2) ความซับซ้อนของสภาพแวดล้อม (ดูใน Mintzberg, 1983) 3) ความเป็นปรักษ์ของสภาพแวดล้อม (ดูใน Covin & Slevin, 1989) ซึ่งผลรวมของลักษณะทั้ง 3 จะกลายเป็นสภาพแวดล้อมที่ถูกระบุว่า “ยุ่งยาก” เมื่อมีความไม่แน่นอนสูง เป็นปรักษ์ และมีความซับซ้อน หรือ “ง่าย” เมื่อมีระดับของทั้ง 3 สิ่งนี้ในระดับต่ำ เงื่อนไขสภาพแวดล้อมเหล่านี้จะมีอิทธิพลกับกลยุทธ์ในการบริหารและพฤติกรรมของผู้ประกอบการอย่างชัดเจน เช่น ในสภาพแวดล้อมที่ยุ่งยาก — เขตน้ำท่วม สึนามิ ภูเขาไฟ (ดูใน Dess, Lumpkin & Covin, 1997 ; Pavakanun, et al. 2008) ผู้ประกอบการจะมีลักษณะความเป็นผู้ประกอบการสูงเพื่อที่จะประสบความสำเร็จในการประกอบการ เพราะเขาจะต้อง

มีนวัตกรรมการแข่งขันและการกล้าเสี่ยงที่สูงมาก

นอกจากนั้นระดับความสำเร็จในการทำธุรกิจจะเป็นตัวชี้วัดถึงความอยู่รอด ก้าวหน้า และความเข้มแข็งของธุรกิจซึ่งสามารถอธิบายได้หลายวิธี วิธีหนึ่งที่นิยมใช้กันมาก คือ การดูจากการเติบโตของธุรกิจหรือจากผลกำไรของธุรกิจ แต่ก็มีบางธุรกิจใช้วิธีการกำหนดเป้าหมายและวัดความสำเร็จโดยการเทียบผลงานกับเป้าหมายที่กำหนดนั้น การที่เกณฑ์พิจารณาความสำเร็จธุรกิจมีหลากหลายทำให้ผู้ประกอบการที่มองว่าตนเองประสบความสำเร็จอาจถูกมองว่าไม่ประสบความสำเร็จในสายตาของบุคคลอื่นก็เป็นได้ (Foley & Green, 1989, pp.1-2) ดังนั้นในการตัดสินความสำเร็จจึงจำเป็นต้องใช้เกณฑ์ทั่วไปของกลุ่มธุรกิจนั้นๆ และเกณฑ์ตามการรับรู้ส่วนบุคคลของผู้ประกอบการในอาชีพนั้นมาร่วมกันเป็นตัวตัดสินจึงจะทำให้มีความชัดเจนถึงลักษณะของความสำเร็จอย่างแท้จริง สามารถวัดความสำเร็จของผู้ประกอบการได้ใน 10 ด้าน ดังนี้ แนวโน้มของกำไร แนวโน้มของจำนวนลูกค้า แนวโน้มของยอดขาย แนวโน้มของธุรกิจโดยรวม การประเมินความสำเร็จในมุมมองของผู้อื่น ความพึงพอใจในความสำเร็จเมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่ง ความพึงพอใจในฐานะเจ้าของกิจการ ความพึงพอใจในรายได้ แนวโน้มของจำนวนพนักงาน การประเมินความสำเร็จของผู้ประกอบการโดยผู้สัมภาษณ์

ด้วยแนวคิดที่กล่าวมาทั้งหมด เพื่อให้โครงการ NEC ได้มีเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพมากขึ้นในการคัดเลือกผู้มีความศักยภาพในการประกอบการเข้าร่วมโครงการ NEC และสำหรับโครงการอื่นๆ ที่ต้องการพัฒนาต่อยอดธุรกิจให้มีความเข้มแข็งแก่ SMEs ที่เคยผ่านโครงการ NEC ไปแล้ว ซึ่งจะทำให้การใช้งบประมาณแผ่นดินมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น รวมทั้งจะได้มีเกณฑ์หรือแนวทางที่จะใช้ในการพัฒนาปรับปรุงโครงการ NEC ที่จะได้ให้ความรู้หรือความช่วยเหลือต่างๆ แก่ผู้ประกอบการใหม่หรือ SMEs ที่อบรมผ่านโครงการนี้ให้สามารถสร้างธุรกิจที่สามารถรับสภาวะการแข่งขันทางธุรกิจที่ทวีความรุนแรงขึ้นได้อย่างราบรื่น ทำให้กิจการสามารถอยู่รอดและยั่งยืนในที่สุด ส่วนเสริมสร้างผู้ประกอบการใหม่ฯ จึงกำหนดให้มีการวิจัยเพื่อสร้างแบบทดสอบและคู่มือในการใช้และวิเคราะห์ รวมทั้งค่าเกณฑ์พื้นฐานของปัจจัยสำเร็จทางธุรกิจกับทั้งผู้ที่กำลังเข้าอบรมโครงการ NEC และผู้ที่ผ่าน

การอบรมโครงการ NEC ไปแล้ว (กลุ่ม SMEs) ในเขตอบรม กรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่เป็นเขตศูนย์กลางของการฝึกอบรมและจัดกิจกรรม ซึ่งกลุ่มของผู้ที่กำลังอบรมโครงการ NEC นั้นจะถูกเลือกศึกษาเกณฑ์พื้นฐานเฉพาะผู้ที่หลังจากอบรมจบโครงการ NEC ไปแล้ว 1 เดือน สามารถริเริ่มหรือขยายธุรกิจเดิมของตนได้ (กลุ่ม NEC)

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาเกณฑ์พื้นฐานของปัจจัยความสำเร็จในการประกอบการในกลุ่ม NEC คือ ผู้ที่กำลังอบรมโครงการ NEC นั้นแล้ว 1 เดือน สามารถริเริ่มหรือขยายธุรกิจเดิมของตนได้ และกลุ่ม SMEs คือ ผู้ที่ผ่านการอบรมโครงการ NEC ไปแล้ว ประสบความสำเร็จ สามารถสร้างกิจการหรือขยายกิจการได้ มาเกินกว่า 3 ปี ด้วยแบบทดสอบวัดปัจจัยความสำเร็จในการประกอบการที่สร้างขึ้นตามการประยุกต์ใช้แนวคิดของแบบจำลองความสำเร็จในการประกอบการกิเซน-อัมสเตอร์ดัม และผลวิจัยในประเทศไทยที่นำแนวคิดนี้มาศึกษา พร้อมทั้งคู่มือในการใช้แบบทดสอบวัดปัจจัยความสำเร็จในการประกอบการนี้

ตัวแปรในการศึกษา

ปัจจัยความสำเร็จในการประกอบการ

1. กลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจ (Strategy Process) หมายถึง แนวทางหรือวิธีการในการดำเนินงานธุรกิจ เพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมายที่วางไว้ มี 4 แบบ ได้แก่

1.1 การวางแผนล่วงหน้าอย่างสมบูรณ์ (Complete Planning) หมายถึง การวางแผนการล่วงหน้าโดยครอบคลุมสถานการณ์ต่างๆ คาดการณ์ปัญหา โอกาส ข้อผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้น และปรับเปลี่ยนสภาพแวดล้อมเพื่อเตรียมตัวกับเหตุการณ์ที่จะเกิดขึ้นในอนาคต ข้อดีของกลยุทธ์นี้คือสามารถเตรียมรับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้อย่างมีโครงสร้าง มีความรู้ความเข้าใจในสถานการณ์ แต่ต้องใช้เวลาและค่าใช้จ่ายมาก และมักไม่เปลี่ยนแผนที่วางไว้แล้ว ทำให้ได้ตอบกับสถานการณ์ต่างๆ ได้ไม่รวดเร็ว

1.2 การวางแผนเฉพาะสิ่งสำคัญ (Critical Point Planning) หมายถึง การวางแผนการทำงานเฉพาะกับงาน

สำคัญที่สุดก่อนแล้วจึงค่อยวางแผนขั้นต่อไปทีละขั้น ซึ่งหมายถึงการมีเป้าหมายชัดเจนในใจและมุ่งมั่นในเป้าหมายนั้นเพื่อต้องการบรรลุผลสำเร็จ ดังนั้นกลยุทธ์นี้จึงมุ่งมั่นเป้าหมายแต่ไม่ไขว่ในระยะเวลา และไม่ได้วางแผนถึงการจัดการกับปัญหาหรือโอกาสที่จะเกิดขึ้นในอนาคตมากเท่ากับการวางแผนล่วงหน้าอย่างสมบูรณ์ แต่กลยุทธ์นี้ใช้เวลาและค่าใช้จ่ายน้อย

1.3 การแสวงหาโอกาส (Opportunistic Strategy)

หมายถึง การมองสภาพแวดล้อมเพื่อค้นหาโอกาสทางธุรกิจ และดำเนินธุรกิจตามโอกาสนั้นอย่างกระตือรือร้น เมื่อผู้ประกอบการพบโอกาส ก็จะเบี่ยงเบนจากการวางแผนหรือเป้าหมายที่วางไว้ได้โดยง่าย ดังนั้น ถือเป็นการตอบสนองต่อสถานการณ์และมีความกระตือรือร้นอยู่ในระดับสูง แต่มีการวางแผนและการตั้งเป้าหมายในระดับต่ำ มุ่งเน้นถึงเหตุในขนาดต่ำและมักละเลยจากแผนปฏิบัติการที่วางไว้ได้ง่าย ข้อดีของกลยุทธ์นี้คือ มักจะไม่พลาดโอกาสในการทำธุรกิจเมื่อมีช่องทางและไม่ต้องวางแผนล่วงหน้า แต่ข้อเสียคือ โอกาสที่เกิดขึ้นอาจไม่ตรงกับเป้าหมายธุรกิจที่วางไว้ และทำให้ไม่ได้พยายามเพียงพอในการที่จะนำธุรกิจไปสู่เป้าหมายที่วางไว้

1.4 การตั้งรับ (Reactive Strategy) หมายถึง วิธีการ

ดำเนินงานตอบสนองต่อสถานการณ์ภายนอกที่เกิดขึ้น มีการวางแผนล่วงหน้าและความกระตือรือร้นน้อยมากหรือไม่มีเลย มุ่งเน้นเป้าหมายต่ำ ไม่มีการวางแผนระยะยาว และไม่มีฐานความรู้ที่ดีเพราะไม่ได้ตั้งสมมติฐานในการดำเนินธุรกิจไว้ ทำให้ไม่เข้าใจถึงผลกระทบกลับของสาเหตุที่ธุรกิจดำเนินไปได้ดีหรือไม่ดี ไม่มองหาโอกาสใหม่ๆ มักจะพบการเปลี่ยนแปลงโดยบังเอิญหรือจากผู้อื่นซึ่งอาจเป็นคู่แข่ง

2. บุคลิกการเป็นผู้ประกอบการ (Entrepreneurial Orientation) หมายถึง รูปแบบพฤติกรรมของผู้ประกอบการที่เกิดขึ้นในขณะที่ดำเนินธุรกิจ โดยจำแนกได้เป็น 6 ด้าน ได้แก่

2.1 ความเป็นตัวของตัวเอง (Autonomy) หมายถึง ความสามารถและความตั้งใจที่จะนำตนเองไปสู่โอกาสในการทำงานได้ด้วยตนเอง และสามารถตัดสินใจได้ในสถานการณ์ที่บีบบังคับ ช่วยให้ธุรกิจอยู่รอดเพราะมีแรงกระตุ้นอย่างมากในการที่จะรักษาธุรกิจของตนเอาไว้ให้ได้ แต่ก็อาจขัดขวางการเติบโตของธุรกิจจากปัญหาในการประสานงานกับคนอื่น ๆ

2.2 *ความมีนวัตกรรม (Innovativeness)* หมายถึง การที่ผู้ประกอบการมีแนวโน้มในการเสนอผลิตภัณฑ์ใหม่ บริการใหม่ ตลาดใหม่ กระบวนการผลิตใหม่ เทคโนโลยีใหม่ และการวิจัยใหม่ ต่อองค์การ และการนำไปใช้งานไม่สามารถทำเพียงคนเดียวได้ แต่ต้องใช้ในระดับองค์การ

2.3 *ความกล้าเสี่ยง (Risk Taking)* คือ คนที่คิดและลงมือทำธุรกิจในสภาพแวดล้อมที่เสี่ยงและมีโอกาสประสบความสำเร็จต่ำ ลักษณะความกล้าเสี่ยงสามารถแบ่งได้เป็น 3 ลักษณะ ได้แก่ การกล้าเสี่ยงต่อสิ่งที่ไม่รู้ การกล้าใช้ และการกล้ากู้ยืมทรัพย์สินจำนวนมากในการก่อตั้งธุรกิจ

2.4 *ความก้าวร้าวในการแข่งขัน (Competitive Aggressiveness)* หมายถึง คุณลักษณะที่แสดงท่าทีต่อต้านก้าวร้าวเพื่อเลื่อนตำแหน่ง หรือเอาชนะการคุกคามของการแข่งขันในตลาด ทำให้คู่แข่งยากที่จะเข้ามาในตลาดเดียวกัน จะพยายามก้าวล้ำหน้า และทำทุกวิถีการให้เหนือกว่าคู่แข่งในตลาด

2.5 *ความสม่ำเสมอและใส่ใจในการเรียนรู้ (Stability and Learning Orientation)* หมายถึง ลักษณะที่มีความมั่นคง ไม่หวั่นไหวกับสถานการณ์ และนำข้อบกพร่องมาเป็นประสบการณ์ที่ดีในการเรียนรู้ในอนาคต มีการเรียนรู้อยู่ตลอดเวลาเพื่อได้ข้อมูลพื้นฐานหรือข้อจำกัดในการตัดสินใจ ในสถานการณ์ที่ไม่แน่นอนหรือไม่สามารถเตรียมการใดๆ ได้ พร้อมทั้งลงมือทำสิ่งที่ดีที่สุดเพื่อคงความเป็นผู้นำของคู่แข่งและองค์การใหญ่ๆ

2.6 *ความใส่ใจในความสำเร็จ (Achievement Orientation)* หมายถึง ลักษณะการค้นหาหนทางไปสู่ความสำเร็จ จากการเป็นผู้ที่ขยันงานท้าทายหรืองานที่ยากมากกว่างานประจำที่ซ้ำซากจำเจ มีความรับผิดชอบในผลงานของตน จึงพยายามหาผลสะท้อนของสิ่งที่ตนเองทำและหาวิธีการใหม่ๆ ที่ดีกว่าเดิม ในการปรับปรุงผลการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น และประสบความสำเร็จ

3. *ภูมิความรู้ความชำนาญ (Human Capital)* คือ ความรู้ ทักษะ และความชำนาญทั้งหลายที่ผู้ประกอบการมี และสามารถนำมาใช้ได้ในการดำเนินธุรกิจ แบ่งเป็น 3 ด้าน ได้แก่

3.1 *จำนวนปีที่ใช้ในการศึกษา (Education Year)* คือ การสะสมความรู้พื้นฐานทางการศึกษา

3.2 *ความชำนาญในวิชาชีพ (Skill)* คือ ความสามารถหรือประสบการณ์ในงานอาชีพ โดยพิจารณาจากประเภทธุรกิจที่เคยทำมาหรือระยะเวลาที่เคยทำงานมาก่อน

3.3 *ประสบการณ์ในการบริหาร (Experience in Management)* คือความสามารถหรือประสบการณ์ในการบริหารจัดการ พิจารณาจากประเภทธุรกิจที่เคยทำมาหรือระยะเวลาที่เคยทำมาก่อน

4. *การรับรู้สภาพแวดล้อมทางธุรกิจ (Perceived of Business Environment)* หมายถึง การรับรู้ของผู้ประกอบการถึงระดับของความแน่นอน ความซับซ้อน และความเป็นปรปักษ์ของสภาวะแวดล้อมทางธุรกิจ

4.1 *ความแน่นอนของสภาพแวดล้อม* หมายถึง ระดับการรับรู้ถึงสภาพแวดล้อมขององค์การที่อยู่ว่าสามารถที่จะทำนายได้ถึงการเปลี่ยนแปลง หรือความผันแปรตามฤดูกาล หรือธรรมชาติ หรือสภาพสังคม การเมือง ความเสี่ยงจากสภาพแวดล้อมต่างๆ เป็นต้น

4.2 *ความซับซ้อน* หมายถึง ระดับการรับรู้ถึงคุณภาพของธรรมชาติในสิ่งแวดล้อม

4.3 *ความเป็นปรปักษ์ของสภาพแวดล้อม* หมายถึง ระดับการรับรู้ถึงความกดดันของการแข่งขัน บรรยากาศทางธุรกิจที่เป็นลบ และการไม่เอื้อโอกาสในการทำหรือสร้างประโยชน์ทางธุรกิจได้

จากผลของตัวแปรทั้ง 3 นี้ทำให้เกิดระดับของการรับรู้ถึง “ความยุ่งยาก” (หมายถึง มีความลำบากหรือความยากในการดำเนินกิจการ) หรือ “ความง่าย” (หมายถึง การดำเนินกิจการได้อย่างราบรื่น)

5. *ความสำเร็จในการประกอบการ* ใช้วัดระดับจากข้อมูลต่อไปนี้ 1) แนวโน้มของกำไร 2) แนวโน้มของจำนวนลูกค้า 3) แนวโน้มของยอดขาย 4) แนวโน้มของธุรกิจโดยรวม 5) การประเมินความสำเร็จในมุมมองของผู้อื่น 6) ความพึงพอใจในความสำเร็จเมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่ง 7) ความพึงพอใจในฐานะเจ้าของกิจการ 8) ความพึงพอใจในรายได้ 9) แนวโน้มของจำนวนพนักงาน 10) การประเมินความสำเร็จของผู้ประกอบการโดยผู้เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยสื่อแวดล้อม

ประชากรศึกษาและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรศึกษามี 2 กลุ่มคือ เป็นผู้ที่เข้าอบรมโครงการเสริมสร้างผู้ประกอบการใหม่ (NEC) ในช่วงภาคฤดูร้อน พ.ศ. 2556 หรือเป็นผู้ที่เคยผ่านการอบรมในโครงการ NEC และสามารถสร้างกิจการดำเนินการมาเกินกว่า 5 ปี โดยทั้ง 2 กลุ่มต้องอบรมอยู่ในเขตอบรมกรุงเทพมหานครและปริมณฑลเท่านั้น เพราะเมื่อเทียบกับเขตอบรมอื่นๆ ทั่วประเทศ เขตอบรมกรุงเทพฯ จะเป็นเขตที่เป็นศูนย์กลางและมีจำนวนกิจกรรมการอบรมและการสัมมนาการเป็นผู้ประกอบการให้แก่ทั้งผู้ที่สนใจเริ่มเป็นผู้ประกอบการและที่เป็น SMEs แล้วมากที่สุด ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 กลุ่มดังนี้

กลุ่มที่ 1 ผู้ที่เข้าอบรมโครงการ NEC ในช่วงภาคฤดูร้อน พ.ศ. 2556 คือ เป็นโครงการที่เริ่มต้นตั้งแต่เดือนเมษายนและสิ้นสุดไม่เกินเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2556 ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล มีจำนวนทั้งสิ้น 665 คน และทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยใช้หลักสถิติของยามาเน่ (Yamane, 1973) ได้จำนวน 250 คน ซึ่งทำการสุ่มแบบชั้นและสุ่มอย่างง่ายตามสัดส่วนของประชากรอีกครั้งได้ตัวอย่างทั้งหมด 274 ราย แต่หลังอบรมไปแล้ว 1 เดือน ก็ดำเนินการเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ได้กลุ่มตัวอย่างที่ริเริ่มกิจการหรือขยายกิจการไปแล้ว 159 คน คิดเป็นร้อยละ 58.03

กลุ่มที่ 2 ผู้ที่ผ่านการอบรมโครงการ NEC แล้วประสบความสำเร็จสามารถสร้างกิจการหรือขยายกิจการได้มากเกินกว่า 5 ปี ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยแบ่งเป็น 4 ภาคธุรกิจ คือ 1) ภาคการค้าปลีก จำนวน 217 คน 2) ภาคการค้าส่ง จำนวน 354 คน 3) ภาคการค้าบริการ จำนวน 583 คน 4) ภาคการค้าผลิต จำนวน 842 คน รวมจำนวนทั้งสิ้น 1,996 คน (ข้อมูลจากส่วนเสริมสร้างผู้ประกอบการใหม่ สำนักพัฒนาผู้ประกอบการ กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม ตั้งแต่ปี 2550-2556) และทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยใช้หลักสถิติของยามาเน่ (Yamane, 1973) ได้จำนวน 320 คน แต่ข้อเท็จจริงที่พบ พบว่า ข้อมูลกลุ่ม SMEs ที่จากการสำรวจของส่วนเสริมสร้างผู้ประกอบการใหม่มีจำนวน SMEs จริงเพียง 1,389 คน โดยจำแนกตามภาคธุรกิจและที่ไม่

สามารถจำแนก ได้ดังนี้ ภาคการค้าปลีก 80 คน, ภาคการค้าส่ง 57 คน, ภาคการค้าบริการ 219 คน, ภาคการค้าผลิต 237 คน และเป็นข้อมูลที่ไม่สามารถแบ่งภาคธุรกิจ จำนวน 796 คน ดังนั้นข้อมูลที่ใช้ได้ทั้งหมดจึงมีเพียง 593 คน แต่เพื่อให้จำนวนตัวอย่างครบตามที่ได้คำนวณไว้จากฐานข้อมูลเดิม จึงใช้วิธีเก็บข้อมูลเพิ่มเติมในลักษณะ Out of Record Subject คือใช้ตัวอย่างในลักษณะเพื่อนบอกต่อเพื่อน คือ ให้ผู้ที่ผู้วิจัยมีข้อมูลและไปเก็บข้อมูลเป็นกลุ่มตัวอย่าง เป็นผู้แนะนำว่าในรุ่นอบรมของเขามีใครอีกบ้างที่เป็น SMEs และทำการติดต่อขอเก็บข้อมูลตามรายชื่อที่มีการแนะนำต่อกันมา จนครบได้ตัวอย่างในการวิจัยจำนวนทั้งสิ้น 353 คน

เครื่องมือในการวิจัย แบ่งออกเป็น 2 ชุด ดังนี้

แบบทดสอบแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล ข้อมูลทั่วไปทางธุรกิจที่เป็นข้อมูลทางภูมิความรู้ความชำนาญ การรับรู้ถึงแนวโน้มทางธุรกิจ

ส่วนที่ 2 แบบวัดบุคลิกการเป็นผู้ประกอบการ กลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจ และการรับรู้ในความสำเร็จในการประกอบการ (เฉพาะกลุ่ม SMEs) การรับรู้ถึงสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ

การสร้างคุณภาพเครื่องมือในการวิจัย

1. การหาความเที่ยงตรง แบบทดสอบพัฒนามาจากแบบสอบวัดในงานวิจัยของศาสตราจารย์ ดร.ไมเคิล เฟรเซอร์ ที่สร้างขึ้นตามแนวคิดของแบบจำลองความสำเร็จในการประกอบการเกิเซน-อัมสเตอร์ดัม (Geissen-Amsterdam Model of Entrepreneurial Success) ทำการหาความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) และโครงสร้าง (Construct Validity) โดยการแปลต้นฉบับภาษาอังกฤษมาเป็นภาษาไทย (Translation) และทำการแปลกลับเป็นภาษาอังกฤษ (Back Translation) อีกครั้ง โดยผู้เชี่ยวชาญทางภาษา และตรวจสอบความตรงของเนื้อหากับต้นฉบับ หลังจากนั้น Try-out แบบสอบวัดกับตัวอย่างศึกษาผู้ประกอบการอื่นๆ ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างศึกษาจริงของงานวิจัย เพื่อหาความเป็นปรนัยของข้อคำถามในแบบสอบวัด หลังจากนั้นปรับปรุงเป็นแบบสอบวัดไปหาความเชื่อมั่นต่อไป

2. การหาค่าความเชื่อมั่น แบบทดสอบถูกนำไปทดสอบกับตัวอย่างศึกษาที่เป็นผู้ประกอบการอื่นๆ ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจริงของงานวิจัย จนได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบทดสอบวัดทั้งฉบับเท่ากับ 0.771 และเมื่อแยกเป็นแต่ละตัวแปรพบว่า จะมีค่าความเชื่อมั่นของกลยุทธ์ในการดำเนินงานทั้งหมดเท่ากับ 0.513 ค่าความเชื่อมั่นของความสำเร็จในการประกอบการเท่ากับ 0.646 ค่าความเชื่อมั่นของการรับรู้สภาพแวดล้อมทางธุรกิจเท่ากับ 0.762 และค่าความเชื่อมั่นของบุคลิกการเป็นผู้ประกอบการดังตารางข้างล่างนี้

ตัวแปร	ค่าความเชื่อมั่น
บุคลิกการเป็นผู้ประกอบการโดยรวม	0.779
- ด้านความเป็นตัวของตัวเอง	0.656
- ด้านความมีนวัตกรรม	0.847
- ด้านความกล้าเสี่ยง	0.739
- ด้านความก้าวร้าวในการแข่งขัน	0.679
- ด้านความสม่ำเสมอและใส่ใจในการเรียนรู้	0.810
- ด้านความใส่ใจในความสำเร็จ	0.794

ค่าความเชื่อมั่นที่ได้นี้อยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ ซึ่งยืนยันเพิ่มเติมจากการปรึกษากับ ดร.ไมเคิล เฟรเซอร์ ผู้สร้างแบบจำลองก็เช่นว่า ค่าความเชื่อมั่นนี้ไม่ต่างจากที่มีการทำวิจัยในหลายประเทศทั่วโลก

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. กลุ่ม NEC เก็บข้อมูลเป็น 2 ระยะคือ

ระยะที่ 1 เป็นการเก็บข้อมูลทั้งหมดด้วยแบบทดสอบปัจจัยความสำเร็จในการประกอบการในช่วงที่กลุ่ม NEC นี้มาอบรมในที่ฝึกอบรมที่ได้รับการสุ่มเลือกเป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยทีมผู้วิจัยทำการติดต่อผ่านผู้ดูแลการฝึกอบรมในแต่ละสถานที่แล้วในวันเวลาขอเข้าทำการเก็บข้อมูลในระหว่างการฝึกอบรมของแต่ละสถานที่นั้น ซึ่งได้ข้อมูลมาทั้งสิ้นจำนวน 274 คน

ระยะที่ 2 เป็นการเก็บข้อมูลหลังจากการอบรมจบไปแล้วประมาณ 1 เดือน เพื่อศึกษาว่ามีการเริ่มต้นกระทำการกิจกรรมใดๆ ที่เป็นการเริ่มการประกอบการหรือขยายกิจการไปหรือไม่ ทีมผู้วิจัยจะโทรศัพท์ติดต่อสัมภาษณ์กลุ่ม NEC ในระยะที่ 1 เป็นรายบุคคล เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลระยะนี้เป็นแบบสัมภาษณ์เชิงโครงสร้างผลพบว่า มีผู้เริ่มกิจกรรมการประกอบการหรือขยายกิจการไปแล้วทั้งสิ้น 159 คน คิดเป็น 58.03% ของตัวอย่างระยะที่ 1 ทั้งหมด ซึ่งจะเป็นกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเกณฑ์พื้นฐานต่อไป

ได้มีการวิเคราะห์เปรียบเทียบผลของของกลุ่มศึกษา NEC ของทั้ง 2 กลุ่มคือ ที่ริเริ่มหรือขยายกิจการกับไม่ได้เริ่มหรือขยายกิจการ พบว่า ปัจจัยกลยุทธ์ในการดำเนินการและภูมิความรู้ความชำนาญไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นปัจจัยทางบุคลิกการเป็นผู้ประกอบการนั้นคือ กลุ่มที่เริ่ม/ขยายธุรกิจแล้วมีบุคลิกด้านความเป็นตัวของตัวเอง ด้านความมีนวัตกรรมและด้านความใส่ใจในความสำเร็จสูงกว่ากลุ่มที่ไม่มีการเริ่ม/ขยายธุรกิจ ส่วนอีก 3 ด้านคือความกล้าเสี่ยง ความก้าวร้าวในการแข่งขัน และความสม่ำเสมอและใส่ใจในการเรียนรู้ แสดงผลผกผันกันคือ กลุ่มที่เริ่ม/ขยายธุรกิจมีผลน้อยกว่ากลุ่มที่ไม่ได้เริ่ม/ขยายธุรกิจ อย่างไรก็ตามความแตกต่างนี้ไม่พบนัยสำคัญทางสถิติ แต่ปัจจัยการรับรู้แนวโน้มของธุรกิจได้แสดงความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยกลุ่มที่ยังไม่เริ่ม/ขยายธุรกิจรับรู้ว่ามี

แนวโน้มดีขึ้นน้อยกว่า ($\bar{X}=2.05$) กลุ่มที่เริ่ม/ขยายธุรกิจแล้ว ($\bar{X}=2.23$) ซึ่งอาจเป็นผลทำให้กลุ่มหลังนี้กล้าที่จะเริ่มหรือขยายกิจการ ส่วนปัจจัยอื่นๆ นั้นข้อมูลที่ได้จากกลุ่มที่ยังไม่เริ่ม/ขยายธุรกิจจะไม่มีประโยชน์เพราะจะเป็นการเดาเท่านั้น จึงไม่ได้ใช้ในงานวิจัยนี้

ผลที่ได้จากการเปรียบเทียบนี้สามารถนำไปใช้เป็นที่เกณฑ์หนึ่งของเกณฑ์พื้นฐานในการที่จะคัดเลือกผู้ที่มีศักยภาพหรือลักษณะที่เอื้อต่อการไปเป็นผู้ประกอบการในอนาคตได้ มาเข้าอบรมโครงการ NEC หรือโครงการสัมมนาการเป็นผู้ประกอบการต่างๆ ได้

2. กลุ่ม SMEs ได้ข้อมูลทั้งหมด 334 คน

- ดำเนินการเก็บข้อมูลครั้งที่ 1 ในวันที่ 5 มิถุนายน 2556 โดยการเชิญมาประชุมสัมมนาความรู้ในเรื่องระบบภาษี (Forum) โดยส่วนเสริมสร้างผู้ประกอบการใหม่ฯ ที่โรงแรมเดอะทวิน ทาวเวอร์ ได้ข้อมูลที่สามารถใช้ในงานวิจัยได้จำนวนทั้งสิ้น 66 ชุด

- ดำเนินการเก็บข้อมูลครั้งที่ 2 ในวันที่ 29 มิถุนายน พ.ศ. 2556 โดยการเชิญเฉพาะประชากรศึกษาที่เหลือจากการเก็บครั้งที่ 1 เป็นรายประเภทของธุรกิจ มาประชุมสัมมนาความรู้ในเรื่องระบบภาษีและวิธีการจัดการตลาด จัดโดยทีมวิจัยที่โครงการปริญญาโทจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การภาควิชาจิตวิทยา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ได้ข้อมูลที่สามารถใช้ในงานวิจัยได้จำนวนทั้งสิ้น 76 ชุด

- ดำเนินการเก็บข้อมูลครั้งที่ 3 ในเดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2556 โดยการลงพื้นที่ไป ณ สถานที่ประกอบการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลของประชากรศึกษากลุ่ม SMEs ที่เหลือจากการเก็บครั้งที่ 1 และ 2 เป็นรายประเภทของธุรกิจ รวมทั้งเก็บกลุ่มศึกษาประเภทเพื่อนบอกต่อเพื่อนด้วยจนได้จำนวนครบตามที่กำหนด ซึ่งได้ข้อมูลที่สามารถใช้ในงานวิจัยได้จำนวนทั้งสิ้น 192 ชุด

ผลวิเคราะห์และการอภิปรายผล

1. ผลของกลุ่ม NEC พบว่า ส่วนใหญ่มีสัดส่วนจำนวนของเพศชาย (47.45%) และเพศหญิง (52.55%) ใกล้เคียงกัน เป็นโสด (71.17%) มีอายุในระหว่าง 20-30 ปี (42.34%)

ผลของกลยุทธ์ในการดำเนินงาน พบว่า กลุ่ม NEC ใช้กลยุทธ์แบบการแสวงหาโอกาส ($\bar{X}=3.46$) แบบการวางแผนเฉพาะสิ่งสำคัญ ($\bar{X}=3.17$) และแบบการวางแผนล่วงหน้าอย่างสมบูรณ์ ($\bar{X}=3.16$) อยู่ในระดับค่อนข้างสูง และแบบการตั้งรับ ($\bar{X}=2.10$) เป็นกลยุทธ์ที่ใช้ในระดับค่อนข้างต่ำ ผลแสดงให้เห็นว่า กลุ่ม NEC มีการใช้กลยุทธ์ในลักษณะเชิงรุก (Proactive) มากกว่าแบบเชิงรับ (Retroactive) แต่ผลก็ชี้ว่ามีการใช้กลยุทธ์แบบการแสวงหาโอกาสด้วยและค่อนข้างมาก ซึ่งกลยุทธ์นี้ยังไม่ใช่แบบเชิงรุกอย่างเต็มที่

ผลของบุคลิกการเป็นผู้ประกอบการ พบว่า กลุ่ม NEC มีบุคลิกในด้านความมีนวัตกรรม ($\bar{X}=3.83$) ความเป็นตัวของตัวเอง ($\bar{X}=3.67$) ความใส่ใจในความสำเร็จ ($\bar{X}=3.49$) ในระดับค่อนข้างสูง และมีบุคลิกด้านความกล้าเสี่ยง ($\bar{X}=2.36$) ด้านความก้าวร้าวในการแข่งขัน ($\bar{X}=2.27$) และด้านความสม่ำเสมอและใส่ใจในการเรียนรู้ ($\bar{X}=2.91$) อยู่ในระดับปานกลาง ไม่มีด้านใดอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ ต่ำ หรือสูงเลย

ผลของภูมิความรู้ความชำนาญ พบว่า กลุ่ม NEC ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี (65.49%) มีความชำนาญในวิชาชีพ (ประสบการณ์ในงานปัจจุบัน) อยู่ในระดับต่ำคืออยู่ในช่วง 1-5 ปี (39.78%) มีประสบการณ์งานบริหารอยู่ในระดับต่ำคือ อยู่ในช่วง 1-5 ปี (44.89%)

ผลของการรับรู้ระดับความสำเร็จในการประกอบการ พบว่า กลุ่ม NEC ที่มีกิจการอยู่แล้วก่อนมาเข้าร่วมโครงการ NEC ส่วนใหญ่รับรู้การประสบความสำเร็จของธุรกิจอยู่ในระดับปานกลาง (36.11%)

ผลของการรับรู้สภาพแวดล้อมทางธุรกิจ พบว่า กลุ่ม NEC ส่วนมากมีการรับรู้สภาพแวดล้อมทางธุรกิจอยู่ในระดับปานกลาง (56.23%) โดยรับรู้สภาพแวดล้อมทางธุรกิจมีความแน่นอนในระดับปานกลาง (38.02%) มีความซับซ้อนในระดับปานกลาง (50.61%) มีความเป็นปรปักษ์ ในระดับปานกลาง (49.74%) ผลสรุปได้ว่า กลุ่ม NEC รับรู้สภาพแวดล้อมทางธุรกิจอยู่ในสภาพยุ่งยากหรือง่ายในระดับปานกลาง ยังมีความแน่นอนที่สามารถทำนายถึงการเปลี่ยนแปลงหรือความผันแปรได้พอสมควร และสภาพธุรกิจยังไม่ซับซ้อน การแข่งขันของตลาดอยู่ในระดับปานกลาง บรรยากาศยังเอื้อในการทำธุรกิจได้

ผลของการรับรู้แนวโน้มของธุรกิจ พบว่า กลุ่ม NEC มีการรับรู้ว่าธุรกิจมีแนวโน้มดีขึ้น ($\bar{X}=2.23$) ผลนี้จะชี้ให้เห็นถึงแรงจูงใจให้ผู้ประกอบการเหล่านี้มีความมุ่งมั่นในการที่จะริเริ่มหรือขยายกิจการของตนและมีความมุ่งมั่นที่จะทำให้ประสบความสำเร็จด้วย

2. ผลของกลุ่ม SMEs พบว่า ส่วนมากเป็นเพศหญิง (52.12%) มีสถานภาพโสด (47.03%) และสมรส (47.88%) ในสัดส่วนใกล้เคียงกัน มีอายุมากกว่า 40 ปี (54.39%)

ผลของกลยุทธ์ในการดำเนินงาน พบว่า กลุ่ม SMEs ใช้กลยุทธ์แบบการแสวงหาโอกาส ($\bar{X} = 3.46$) แบบการวางแผนเฉพาะสิ่งสำคัญ ($\bar{X}=3.32$) แบบการวางแผนล่วงหน้าอย่างสมบูรณ์ ($\bar{X}= 3.28$) ในระดับค่อนข้างสูง และแบบการตั้งรับ ($\bar{X}=2.30$) เป็นกลยุทธ์ที่ใช้ในระดับค่อนข้างต่ำ ผลนี้เป็นไปตามสมมติฐานของแบบจำลองกิเซนที่เสนอว่า ผู้ประกอบการที่จะประสบความสำเร็จในการประกอบการ ควรใช้กลยุทธ์ในลักษณะเชิงรุก (Proactive) ให้มากกว่าแบบเชิงรับ (Retroactive) แต่อย่างไรก็ตามผลก็ชี้ว่ามีการใช้กลยุทธ์แบบการแสวงหาโอกาสน้อยกว่ามาก ซึ่งกลยุทธ์นี้ยังไม่ใช่แบบเชิงรุกอย่างเต็มที่

ผลของบุคลิกการเป็นผู้ประกอบการ พบว่า กลุ่ม SMEs มีบุคลิกด้านความมั่นใจตัวกรรม ($\bar{X}=3.78$) ความเป็นตัวของตัวเอง ($\bar{X}=3.71$) ความใฝ่ใจในความสำเร็จ ($\bar{X}=3.47$) ในระดับค่อนข้างสูง และมีบุคลิกด้านความสม่ำเสมอและใฝ่ใจในการเรียนรู้ ($\bar{X}=2.90$) ความกล้าเสี่ยง ($\bar{X}=2.57$) และความก้าวร้าวในการแข่งขันอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=2.31$) โดยไม่มีบุคลิกในด้านใดอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำหรือต่ำเลย

ผลภูมิความรู้ความชำนาญ พบว่า กลุ่ม SMEs ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี (83.29%) โดยเฉพาะปริญญาตรี (51.24%) มีความชำนาญในวิชาชีพ (ประสบการณ์ในงานที่ทำ) อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำคือช่วง 1-5 ปี (36.26%) และในระดับค่อนข้างสูงคือมากกว่า 10 ปี (36.83%) ในสัดส่วนใกล้เคียงกัน โดยมีประสบการณ์งานบริหารอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำคือ ช่วง 1-5 ปี (41.08%)

ผลการรับรู้ในระดับความสำเร็จของการประกอบการ พบว่า กลุ่ม SMEs ส่วนใหญ่ (53.0%) รับรู้ว่าการประกอบกิจการประสบความสำเร็จในระดับปานกลาง ผลชี้ให้เห็นว่า กลุ่ม SMEs นี้ยังมีความรู้สึกหรือแรงจูงใจในความต้องการพัฒนาความสำเร็จในการประกอบการให้มากยิ่งขึ้นไป

ผลการรับรู้สภาพแวดล้อมทางธุรกิจ พบว่า กลุ่ม SMEs ส่วนใหญ่รับรู้สภาพแวดล้อมทางธุรกิจของตนเองมีความแน่นอนในระดับปานกลาง (37.64%) มีความซับซ้อนในระดับปานกลาง (53.26%) มีความเป็นปฏิกิริยาในระดับปานกลาง (51.84%) ผลสรุปได้ว่า กลุ่ม SMEs รับรู้สภาพแวดล้อมทางธุรกิจอยู่ในสภาพยุ่งยากหรือง่ายในระดับปานกลาง ยังมีความแน่นอนที่สามารถทำนายถึงการเปลี่ยนแปลงหรือความผันแปรจากปัจจัยต่างๆ เช่น ฤดูกาล การเมือง และความเสี่ยงอื่นๆ ได้ตามควร และสภาพธุรกิจยังไม่ซับซ้อนนัก มีความกดดันของการแข่งขันในระดับปานกลาง บรรยากาศทางธุรกิจยังเอื้อในการทำหรือสร้างประโยชน์ทางธุรกิจได้อยู่

ผลการรับรู้แนวโน้มของธุรกิจ พบว่า กลุ่ม SMEs รับรู้ว่าการรับรู้แนวโน้มดีขึ้นเล็กน้อย ($\bar{X}=2.09$) ซึ่งชี้ให้เห็นถึงความคิดบวกที่จะช่วยเป็นแรงผลักดันภายในให้ผู้ประกอบการเหล่านี้มีความมุ่งมั่นในการที่จะพัฒนาปรับปรุงการดำเนินกิจการของตนให้ประสบความสำเร็จมากขึ้น

ผลการเปรียบเทียบผลของปัจจัยความสำเร็จในการประกอบการระหว่างกลุ่ม NEC กับกลุ่ม SMEs

1. ผลทดสอบความแตกต่างกลยุทธ์ในการดำเนินงานระหว่างกลุ่ม NEC กับกลุ่ม SMEs ดังนี้

กลยุทธ์ทางธุรกิจ	กลุ่ม	N	Mean	S.D.	t	sig.
การวางแผนล่วงหน้าอย่างสมบูรณ์ (Complete planning)	NEC	159	3.16	0.87	-1.359	0.175
	SMEs	346	3.44	2.51		
การวางแผนเฉพาะสิ่งสำคัญ (Critical point planning)	NEC	159	3.17	0.96	-1.136	0.256
	SMEs	346	3.28	0.95		
การแสวงหาโอกาส (Opportunistic)	NEC	159	3.46	1.04	-0.009	0.992
	SMEs	346	3.46	1.03		
การตั้งรับ (Reactive)	NEC	159	2.10	1.04	-1.914	0.056
	SMEs	346	2.30	1.12		

ผลการทดสอบความแตกต่างกลยุทธ์ในการดำเนินงานระหว่างกลุ่ม NEC กับกลุ่ม SMEs พบว่า ทั้งสองกลุ่มมีการใช้กลยุทธ์ในการดำเนินงานไม่แตกต่างกันในทุกรูปแบบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2. การเปรียบเทียบภูมิความรู้ความชำนาญ ระหว่างกลุ่ม NEC กับกลุ่ม SMEs พบว่า ทั้ง 2 กลุ่ม มีผลเป็นไปในทิศทางเดียวกันในทุกด้านคือ ทั้ง 2 กลุ่มส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีประสบการณ์งานบริหารอยู่ในระดับต่ำคือ อยู่ในช่วง 1-5 ปี มีความชำนาญในวิชาชีพอยู่ในระดับต่ำคือ อยู่ในช่วง 1-5 ปี แต่กลุ่ม SMEs ในความชำนาญในวิชาชีพมี 2 กลุ่มที่มีผลในสัดส่วนเท่ากันคือ ในระดับค่อนข้างต่ำ (เช่นเดียวกับกลุ่ม NEC) และในระดับค่อนข้างสูงคือมากกว่า 10 ปี

3. ผลทดสอบความแตกต่างบุคลิกการเป็นผู้ประกอบการระหว่างกลุ่ม NEC กับกลุ่ม SMEs มีดังนี้

บุคลิกการเป็นผู้ประกอบการ (Entrepreneurial Orientation)	กลุ่ม	N	Mean	S.D.	t	p
ความเป็นตัวของตัวเอง (Autonomy)	NEC	159	18.36	3.47	-0.48	0.632
	SMEs	353	18.53	3.77		
ความมีนวัตกรรม (Innovativeness)	NEC	159	19.15	3.08	0.72	0.472
	SMEs	353	18.90	3.97		
ความกล้าเสี่ยง (Risk Taking)	NEC	159	11.82	3.93	-2.61	0.009*
	SMEs	353	12.87	4.30		
ความก้าวร้าวในการแข่งขัน (Competitive Aggressiveness)	NEC	159	11.26	4.14	-0.71	0.479
	SMEs	353	11.55	4.33		
ความสม่ำเสมอและใส่ใจในการเรียนรู้ (Stability and Learning Orientation)	NEC	159	14.53	3.74	0.134	0.894
	SMEs	353	14.48	3.94		
ความใส่ใจในความสำเร็จ (Achievement Orientation)	NEC	159	17.23	3.29	-0.35	0.727
	SMEs	353	17.35	3.54		

ผลพบว่า มีบุคลิกการเป็นผู้ประกอบการด้านการกล้าเสี่ยงเท่านั้นที่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยกลุ่ม NEC ($\bar{X}=3.93$) มีบุคลิกด้านการกล้าเสี่ยงน้อยกว่ากลุ่ม SMEs ($\bar{X}=4.30$) ส่วนบุคลิกด้านอื่นๆ ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

4. การเปรียบเทียบการรับรู้ระดับความสำเร็จของการประกอบการระหว่างกลุ่ม NEC กับกลุ่ม SMEs พบว่า ทั้ง 2 กลุ่มรับรู้การประสบความสำเร็จของธุรกิจในระดับเดียวกันคือ อยู่ในระดับปานกลาง

5. การเปรียบเทียบการรับรู้สภาพแวดล้อมทางธุรกิจ ระหว่างกลุ่ม NEC กับกลุ่ม SMEs พบว่า ทั้ง 2 กลุ่มมีการรับรู้ในลักษณะเดียวกันคือ รับรู้ว่าสภาพแวดล้อมทางธุรกิจมีความแน่นอน มีความซับซ้อน และมีความเป็นปรปักษ์อยู่ในระดับปานกลาง โดยสรุปรับรู้สภาพแวดล้อมทางธุรกิจอยู่ในสภาพยุ่งยากหรือง่ายในระดับปานกลาง

6. ผลการทดสอบความแตกต่างการรับรู้แนวโน้มทางธุรกิจ ระหว่างกลุ่ม NEC กับกลุ่ม SMEs ดังนี้

กลุ่มศึกษา	N	Mean	S.D.	t	sig
NEC	95	2.23	0.39	-2.834	0.005*
SMEs	296	2.09	0.43		

ผลการทดสอบพบว่า ทั้งสองกลุ่มมีการรับรู้แนวโน้มทางธุรกิจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยกลุ่ม NEC ($\bar{X}=2.23$) มีการรับรู้แนวโน้มธุรกิจเป็นไปในทางดีกว่ากลุ่ม SMEs ($\bar{X}=2.09$) ทั้งนี้อาจเป็นเพราะกลุ่ม NEC เป็นกลุ่มที่เพิ่งเริ่มทำธุรกิจยังมองภาพในทางบวกมากกว่ากลุ่ม SMEs แต่อย่างไรก็ตามทั้ง 2 กลุ่มก็รับรู้ว่ามีแนวโน้มที่ดีขึ้นถึงจะเล็กน้อยก็ตาม ซึ่งชี้ให้เห็นถึงความคิดบวกที่จะช่วยจูงใจให้ผู้ประกอบการเหล่านี้มีความมุ่งมั่นในการที่จะพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานของตนให้ประสบความสำเร็จมากขึ้น

ข้อสรุปเกณฑ์พื้นฐานและเสนอแนะจากงานวิจัย

1. **เกณฑ์พื้นฐานของกลยุทธ์ในการดำเนินงาน** เกณฑ์นี้ใช้กับทั้ง 2 กลุ่ม เพราะผลของทั้ง 2 กลุ่ม เป็นไปในลักษณะเดียวกัน นั่นคือ ผลจากการสอบวัดด้วยแบบทดสอบปัจจัยความสำเร็จในการประกอบการชี้ว่า ผู้ที่มีศักยภาพในการที่จะเป็นผู้ประกอบการที่สามารถสร้างกิจการให้ประสบความสำเร็จได้นั้น ต้องได้ผลในการใช้กลยุทธ์แบบเชิงรุกทั้ง 3 แบบคือ แบบการวางแผนล่วงหน้าอย่างสมบูรณ์ แบบการวางแผนเฉพาะสิ่งที่สำคัญ และแบบการแสวงหาโอกาสในระดับค่อนข้างสูง และแบบการตั้งรับในระดับที่ค่อนข้างต่ำ แต่อย่างไรก็ตามผลที่พบว่ามีผู้ใช้กลยุทธ์แบบการแสวงหาโอกาสค่อนข้างมากนั้นอาจเป็นผลทำให้การประสบความสำเร็จในการประกอบการนั้นไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่ต้องการ เพราะเมื่อผู้ประกอบการพบโอกาสก็จะเบี่ยงเบนจากแผนหรือเป้าหมายที่วางไว้ได้โดยง่าย ไม่พยายามที่จะนำธุรกิจไปสู่เป้าหมายที่วางไว้ ดังนั้นการดำเนินการก็จะเป็นไปตามสถานการณ์เฉพาะหน้ามากกว่าแผนธุรกิจที่วางไว้ ผลที่พบนี้สอดคล้องกับผลวิจัยของประเทศในทวีปเอเชียของไมเคิล เฟรเซอร์ (Frese, 1999, 2002) ที่พบว่า ประเทศในเอเชียมักใช้กลยุทธ์การแสวงหาโอกาสมากที่สุดในประกอบการธุรกิจ รวมทั้งงานวิจัยที่ศึกษาในประเทศไทยก็ได้ผลสอดคล้องเช่นเดียวกัน (เช่น อุบลวรรณ ภาวนันท์, 2554, 2555, 2556 ; ณรงค์ ศรีจันทร์านนท์, 2544 เป็นต้น) ซึ่งการใช้กลยุทธ์แบบการแสวงหาโอกาสนี้ยังไม่ได้เป็นกลยุทธ์ในการดำเนินงานประเภทเชิงรุกอย่างเต็มที่ ซึ่งกลยุทธ์ประเภทนี้จะมีผลต่อระดับการประสบความสำเร็จในการประกอบธุรกิจอย่างมากตามแนวคิดของแบบจำลองกิเซน-อัมสเตอร์ดัม ดังนั้นในการจัดการอบรมในโครงการใดๆ ควรให้ความสำคัญกับการอบรมในเรื่องของการวางแผนและเทคนิคการใช้กลยุทธ์ต่างๆ ในการประกอบการให้มากขึ้น ซึ่งจะช่วยให้ผู้ประกอบการของประเทศไทยประสบความสำเร็จมากขึ้น

2. **เกณฑ์พื้นฐานภูมิความรู้ความชำนาญ** เกณฑ์นี้ใช้กับทั้ง 2 กลุ่ม เพราะผลของทั้ง 2 กลุ่ม เป็นไปในลักษณะเดียวกัน นั่นคือ ผลจากการสอบวัดด้วยแบบทดสอบปัจจัยความสำเร็จในการประกอบการชี้ว่า ผู้ที่มีศักยภาพในการที่จะเป็นผู้ประกอบการที่สามารถสร้างกิจการให้ประสบความสำเร็จได้นั้น ต้องมีการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีประสบการณ์บริหารอย่างน้อย 1-5 ปี มีความชำนาญในวิชาชีพอย่างน้อย 1-5 ปี แต่กลุ่ม SMEs สามารถมีผู้ที่มีความชำนาญในวิชาชีพมากกว่า 10 ปี ได้อีกด้วย

3. **เกณฑ์พื้นฐานบุคลิกของการเป็นผู้ประกอบการ** เกณฑ์นี้ใช้กับทั้ง 2 กลุ่ม เพราะผลของทั้ง 2 กลุ่ม เป็นไปในลักษณะเดียวกัน นั่นคือ ผลจากการสอบวัดด้วยแบบทดสอบปัจจัยความสำเร็จในการประกอบการชี้ว่า ผู้ที่มีศักยภาพในการที่จะเป็นผู้ประกอบการที่สามารถสร้างกิจการให้ประสบความสำเร็จได้นั้น ควรที่จะมีลักษณะบุคลิกการเป็นผู้ประกอบการอย่างน้อยในระดับปานกลางในทุกๆ ด้าน โดยเฉพาะบุคลิกด้านความเป็นตัวของตัวเอง ความมีนวัตกรรม และความใฝ่ใจในความสำเร็จ ต้องมีค่อนข้างสูง ผลที่ได้นี้ชี้ให้เห็นว่าหากต้องการให้ผู้ประกอบการเข้มแข็งและมีพลังในการมุ่งมั่นให้ประสบความสำเร็จควรเสริมสร้างบุคลิกการเป็นผู้ประกอบการให้เข้มแข็งขึ้น โดยเฉพาะในสามด้านดังกล่าว ยิ่งกว่านั้นผลการเปรียบเทียบบุคลิกการเป็นผู้ประกอบการระหว่างกลุ่ม NEC และ SMEs ก็พบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในด้านความกล้าเสี่ยง โดยกลุ่ม SMEs มีบุคลิกความกล้าเสี่ยงมากกว่ากลุ่ม NEC ดังนั้นหัวข้อหนึ่งที่เราควรมีการอบรมให้ผู้ประกอบการ NEC มีความเข้มแข็งคือในเรื่องของการจัดการและการวางแผนรับมือกับความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้น อย่างไรก็ตามถึงผลของด้านๆ อื่นจะไม่สามารถแสดงความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่ก็พบว่ากลุ่ม SMEs มีค่าเฉลี่ยของบุคลิกการเป็นผู้ประกอบการสูงกว่ากลุ่ม NEC ในด้านที่เหลืออื่นๆ ทุกด้าน

4. **เกณฑ์พื้นฐานของการรับรู้ระดับของความสำเร็จในการประกอบการ** เกณฑ์นี้ใช้กับทั้ง 2 กลุ่ม เพราะผลของทั้ง 2 กลุ่ม เป็นไปในลักษณะเดียวกัน นั่นคือ ผลจากการสอบวัดด้วยแบบทดสอบปัจจัยความสำเร็จในการประกอบการชี้ว่า ผู้ที่มีศักยภาพในการที่จะเป็นผู้ประกอบการที่สามารถสร้างกิจการให้ประสบความสำเร็จได้นั้น ต้องได้ผลในการรับรู้การประสบความสำเร็จของการประกอบธุรกิจในระดับปานกลาง ผลนี้แสดงให้เห็นถึงแรงผลักดันภายในที่ผู้ประกอบการรู้สึกและยังต้องการปรับปรุงและพัฒนาในการดำเนินกิจการของตนให้ประสบความสำเร็จยิ่งขึ้น

5. **เกณฑ์พื้นฐานการรับรู้ถึงสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ** เกณฑ์นี้ใช้กับทั้ง 2 กลุ่ม เพราะผลของทั้ง 2 กลุ่มเป็นไปในลักษณะเดียวกัน นั่นคือ ผลจากการสอบวัดด้วยแบบทดสอบปัจจัยความสำเร็จในการประกอบการชี้ว่า ผู้ที่มีศักยภาพในการที่จะเป็นผู้ประกอบการที่สามารถสร้างกิจการให้ประสบความสำเร็จได้นั้น ต้องมีการรับรู้อย่างน้อยว่าสภาพแวดล้อมทางธุรกิจอยู่ในสภาพยุ่งยากหรือง่ายในระดับปานกลาง นั่นคือ มีการรับรู้ว่าสภาพแวดล้อมทางธุรกิจมีความแน่นอน มีความซับซ้อน และมีความเป็นปรปรักษ์อยู่ในระดับปานกลาง การรับรู้ลักษณะนี้จะช่วยให้ผู้ประกอบการยังสามารถที่จะแข่งขันดำเนินกิจการได้

6. **เกณฑ์พื้นฐานการรับรู้แนวโน้มของธุรกิจ** ผลจากการสอบวัดด้วยแบบทดสอบปัจจัยความสำเร็จในการประกอบการชี้ว่า ผู้ที่มีศักยภาพในการที่จะเป็นผู้ประกอบการที่สามารถสร้างกิจการให้ประสบความสำเร็จได้นั้น ในกลุ่ม NEC ต้องมีการรับรู้อย่างน้อยว่าธุรกิจมีแนวโน้มดีขึ้น และในกลุ่ม SMEs ต้องมีการรับรู้อย่างน้อยว่าธุรกิจมีแนวโน้มดีขึ้นเล็กน้อย การรับรู้เช่นนี้จะช่วยให้ผู้ประกอบการมีแรงจูงใจหรือแรงผลักดันในการที่จะดำเนินกิจการต่อไปได้

ในกรณีการนำแบบทดสอบฉบับนี้ไปใช้ในภาวะที่มีทรัพยากรจำกัดเพื่อการคัดกรอง (Screening) ผู้ที่จะเข้ามารับการอบรมในโครงการเสริมสร้างผู้ประกอบการรายใหม่ที่จะให้ได้ผู้ที่สามารถประสบความสำเร็จในการริเริ่ม/ขยายธุรกิจ หรือในการคัดเลือกกลุ่ม SMEs เข้าโครงการต่างๆ เพื่อการพัฒนาต่อยอด ก็สามารถใช้เกณฑ์พื้นฐานมาช่วยในการจัดลำดับความสำคัญ (Priority) ของผู้สมัครเหล่านั้นว่าผู้ใดใครควรได้เข้าอบรมหรือเข้าก่อน-หลัง เพื่อให้มีการจัดสรรการใช้ทรัพยากรได้อย่างคุ้มค่า อย่างไรก็ตามการวิจัยครั้งนี้เน้นการศึกษาเฉพาะในเขตอบรมกรุงเทพมหานครและปริมณฑลเท่านั้น การวิจัยเกณฑ์พื้นฐานของปัจจัยความสำเร็จในการประกอบการในศูนย์อบรมของภาคต่างๆ หรือจังหวัด หรือเขตอบรมอื่นๆ ที่มีธรรมชาติและวัฒนธรรม รวมทั้งลักษณะของการดำเนินธุรกิจที่แตกต่างกัน จึงมีความจำเป็นอย่างมาก เพราะเกณฑ์พื้นฐานจะมีการผันแปรไปตามสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ ซึ่งจะทำให้การคัดเลือกบุคคลเข้าโครงการเสริมสร้างผู้ประกอบการใหม่หรือ SMEs ในเขตนั้นๆ แตกต่างกันไปด้วย ทุกเขตอบรมควรมีเกณฑ์พื้นฐานที่เหมาะสมกับสภาพของตนเองซึ่งสามารถที่พัฒนาให้ทั้งแบบสอบวัดและเกณฑ์พื้นฐานให้มีมาตรฐานและใช้งานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้นด้วย

รายการอ้างอิง

- กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม. (2529). *คู่มือผู้ประกอบการอุตสาหกรรม*. ศูนย์พัฒนาอุตสาหกรรม กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม. กรุงเทพมหานคร : 2529.
- ปาริชาติ บุญะโรจน์. (2544). “รูปแบบความสัมพันธ์และการสร้างสมการทำนายลักษณะผู้ประกอบการและภูมิความรู้ความชำนาญที่มีผลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดย่อมในธุรกิจร้านหนังสือ.” วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ปรีชา ทิวาหุต และ สุพัชรา มั่นพลศรี. (2536). *การบริหารการเติบโตของธุรกิจขนาดย่อม*. โครงการตำราเพื่อธุรกิจขนาดย่อม คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ดุสิต รุมาคม. (2544). *การบริหารธุรกิจขนาดย่อม*. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพมหานคร : ห้างหุ้นส่วนจำกัด สำนักพิมพ์ ฟิสิกส์เซ็นเตอร์
- ภาสกร แซ่มประเสริฐ (2545). “การเปรียบเทียบภูมิหลังและลักษณะความเป็นผู้ประกอบการระหว่างผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จสูงและต่ำในการดำเนินกิจการอุตสาหกรรมขนาดย่อมและขนาดกลางในจังหวัดเชียงใหม่”. วิทยาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- มนู เลียวไพโรจน์. *นโยบายรัฐกับการส่งเสริมธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม*. เอกสารในการสัมมนาโครงการฝึกอบรมเพื่อธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 24 มิถุนายน 2542.
- รณรงค์ ศรีจันทร์นนท์. (2544). “รูปแบบความสัมพันธ์และการสร้างสมการทำนายกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจและภูมิความรู้ความชำนาญที่มีผลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดย่อมในอุตสาหกรรมแม่พิมพ์โลหะและพลาสติกในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล.” วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วรรณ จายาวัฒน์. (2544). “รูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะผู้ประกอบการและภูมิความรู้ความชำนาญกับความสำเร็จของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมขนาดย่อมในอุตสาหกรรมแม่พิมพ์โลหะและพลาสติกในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล.” วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ศิวพร มั่นทุกานนท์. (2522). *การบริหารธุรกิจขนาดย่อม*. กรุงเทพมหานคร : คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สุชาโณม สุนทรเจริญนนท์. “แนวคิดก่อนเข้าสู่เจ้าของกิจการ SMEs.” *วารสารเพิ่มผลผลิต* (กุมภาพันธ์-มีนาคม 2543) : 7-14).
- สุนทร อุจจ์ศรี. (2544). “ความสำเร็จในการประกอบธุรกิจขนาดย่อมในการจัดจำหน่ายเมล็ดพันธุ์ข้าวโพด : กลยุทธ์ในการดำเนินงานและภูมิความรู้ความชำนาญของผู้ประกอบการ.” วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สมชาย หิรัญกิตติ. (2542). *การบริหารธุรกิจขนาดย่อม Small Business Management*. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ Diamond in Business World.
- แสง สงวนเรือง สมศักดิ์ แต่มบุญเลิศชัย และนิธย์ สัมมาพันธ์ (2520). *รายงานการวิจัยเรื่องอุตสาหกรรมขนาดย่อมและขนาดกลางในประเทศไทย*. 2 เล่ม อัดสำเนา.
- อดิศักดิ์ ศรีสม. (2543). *กลยุทธ์การสร้างให้แก่ SMEs*. กรุงเทพมหานคร : นารี อินโฟ.
- อาทิตย์ วุฒิศะโร. “อุดมศึกษากับการสร้างบัณฑิตให้เป็นผู้ประกอบการ.” *จุฬาลงกรณ์วารสาร*. ปีที่ 12 ฉบับที่ 46 มกราคม-มีนาคม (2543 : 39-48).

- อุบลวรรณ ภาวนันท์. (2553). บทความวิจัยเรื่อง "ปัจจัยทางจิตวิทยาของความสำเร็จในการประกอบการของผู้ประกอบวิสาหกิจขนาดย่อมการท่องเที่ยวและที่พัก : ความรู้และโปรแกรมการฝึกอบรมเพื่อการปลูกสร้างและพัฒนา-รายงานระยะที่ 1 เรื่องกลยุทธ์ในการดำเนินการ ภูมิความรู้ความชำนาญ และประเภทของการบริหารกิจการ" วารสารวิจัยสถาบันทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ปีที่ 5 ฉบับที่ 2 กรกฎาคม-ธันวาคม 2553 (หน้า 14 - 30).
- อุบลวรรณ ภาวนันท์. (2554). บทความวิจัยเรื่อง "ปัจจัยทางจิตวิทยาของความสำเร็จในการประกอบการของผู้ประกอบวิสาหกิจขนาดย่อมการท่องเที่ยวและที่พัก : ความรู้-รายงานระยะที่ 2 เรื่อง บุคลิกการเป็นผู้ประกอบการ ภูมิความรู้ความชำนาญ และคุณลักษณะเฉพาะบุคคล. วารสารวิจัยสถาบันทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ปีที่ 6 ฉบับที่ 1 มกราคม-มิถุนายน 2554 (หน้า 21-43).
- อุบลวรรณ ภาวนันท์. (2555). บทความวิจัยเรื่อง "ปัจจัยทางจิตวิทยาของความสำเร็จในการประกอบการของผู้ประกอบวิสาหกิจขนาดย่อมการท่องเที่ยวและที่พัก : ความรู้-รายงานระยะที่ 3 เรื่อง สภาพแวดล้อมทางธุรกิจ กลยุทธ์ในการดำเนินการ บุคลิกการเป็นผู้ประกอบการ และภูมิความรู้ความชำนาญ. วารสาร HR Intelligence สถาบันทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ปีที่ 7 ฉบับที่ 2 กรกฎาคม-ธันวาคม 2555.
- Aiken, L. S., & West, S. G. (1991). *Multiple regression : Testing and interpreting interactions*. Newbury Parc, CA : Sage Publications.
- Bandura, A. (1997). *Self-efficacy : The exercise of control*. New York : Freeman.
- Baron, R.M., & Kenny, D.A. (1986). The moderator-mediator variable distinction in social psychological research : Conceptual, strategic, and statistical considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51, 1173-1182.
- Cattell, R.B. (1950). *Personality : A Systematic, Theoretical and Factual Study*. New York : McGraw-Hill Book Company
- Covin, J. G., & Covin, T. J. (1990). Competitive aggressiveness, environmental context and small firm performance. *Entrepreneurship Theory and Practice*, 35-50.
- Covin, J. G., & Slevin, D. P. (1989). Strategic management of small firms in hostile and benign environments. *Strategic Management Journal*, Vol 10, 75-87.
- Cummings, T. & Worley, C.G. (1997). *Organization Development and Change*. 6th Ed. USA : South-Western college Publishing
- Davis, G.F., & Powell, W.W. (1992). Organization-environment relations. In M.D. Dunnette & L.M. Hough (Editors). *Handbook of industrial and organizational psychology*, Vol 3 (pp.315-276), 2nd ed. Palo Alto, Calif.: Consulting Psychologists Press.
- Dess, G. G., Lumpkin, G. T., & Covin, J. G. (1997). Entrepreneurial strategy making and firm performance : Tests of contingency and configuration models. *Strategic Management Journal*, 18 (9), 677-695.
- Engelmann, R. (1992). Entrepreneurship and Africa. *African Development and Public Policy*. 67-85.
- Frese, M. (2000). *Success and Failure of Microbusiness owner in Africa*. The United States of America : Greenwood Publishing Group, Inc.
- Frese, M. and Kruijff, Mechelen D. (2000). *Psychological Success Factors of Entrepreneurship in Africa : A Selective Literature Review Success and Failure of Microbusiness owners in Africa*. The United States of America : Greenwood Publishing Group, Inc., 2000.

- Frese, M., Krauss, Stefanie I., and Friedrich C. (2000). *Microenterprises in Zimbabwe : The Function of sociodemographic Factors, Psychological strategies, Personal Initiatives and Goal setting*. In Success and Failure of Microbusiness owners in Africa, edited by Michael frese. Westport ; London
- Hackman, J.R. and Suttle, J.L. (1977). *Improving Life at work-Behavior science Approaches to Organization change*. USA : Goodyear Publishing Company INC.
- Huse, E.F. and comings, T.G. (1985). *Organization Development and change*. Third edition. MN : West plublishing.
- Keyser, M., Kruif, Michelin D. And Frese, M. (2000). *The Psychological strategy process and socioeconomic variables as predictors of success for micro-and small scale business ownwers in Africa*. In Success and Failure of Microbusiness owners in Africa, edited by Michael frese. Westport ; London
- Kerce, E.W. and Booth-Kewley, S. (1993). "Quality of Work life surveys in organizations Methods and Benefits" Improving Organizational Surveys : New Directions, Methods, and Applications, USA : SAGE Publications.
- Lumpkin, G. T., & Dess, G. G. (1996). Clarifying the entrepreneurial orientation construct and linking it to performance. *Academy of Management Review*, 21 (1), 135-173.
- Mead, D.C. (1995). *How the legal, regulatory, and tax framework affects the dynamics of enterprise growth*. In E.P. English & G. Hénauld (Eds.), Agents of change (pp.75-86). London : Intermediate Technology.
- Miller, D., & Friesen, P. (1983). Strategy-Making and Environment : The Third Link. *Strategic Management Journal*, 4, 221-235.
- Mintzberg, H. (1983). *Structures in Fives : Designing effective organizations*. Engelwood Cliffs, NY : Prentice Hall.
- Newstorm JW, Davis K. (1995). "Organisation behaviour : Human behaviour at work." 9th ed. New Delhi : Tata Mc Graw Hill publishing co, Ltd. ; 121-270.
- Papanek, G.F. (1971) "The Development of Entrepreneurship" in P. Kilby, ed. Entrepreneurship and Economic Development. New York, The Free Press
- Pickle, Hal B. (1964). "Personality and Success : An Evaluation of Personnel Characteristics of Successful Small Business Managers", Small Business Research Series, No.4, Small Business Administration Washington D.C.
- Rajagopalan, N., Rasheed, A.M.A., & Datta, D.K. (1993). Strategic decision processes : Critical review and future directions. *Journal of Management*, 19, 349-384.
- Rauch, A. And Frese, M. (1997). *Does planning Matter : Relations Between Planning and Success in small enterprise in Ireland and Germany*. In Proceeding of the 42nd World Conference International Council for small business, Sanfrancisco.
- Rauch, A., & Frese, M. (1998). *A contingency approach to small scale business success : a longitudinal study on the effects of environmental hostility and uncertainty on the relationship between planning and success*. In P. D. Reynolds, W. D. Bygrave, N. M. Carter, S. Manigart, C. M. Mason, G. D. Meyer, & K. D. Shaver (Eds.), Frontiers of Entrepreneurship Research (pp.190-200). Babson Park MS : Babson College.
- Rauch, A. And Frese, M. (2000). *Psychological approach to entrepreneurial success : a general model and an overview of finding*. In International Review of Industrial & Organizational Psychology, edited by C.L. Cooper and I.T. Robertson.

- Rissal, Romeo. (1988). *A Study of the Characteristics of Entrepreneurs in Indonesia*, Proquest-Dissertation Abstracts, The George Washington University.
- Ronen, S. "Quality of Work life and Motivational consideration." Flexible Working Hours. An Innovative in the Quality of work life. USA : McGraw Hill, Inc., 1981.
- Sonnentag, S. (1996). Planning and knowledge about strategies : their relationship to work characteristics in software design. *Behaviour and Information Technology*, 15 (4), 213-225.
- Sutton, Joseph L. "Political and administrative Leadership" In Problems of Politics and Administration in Thailand.
- Van Gelderen, M., Frese, M., & Thurik, R. (2000). Strategies, uncertainty and performance of small business startups. *Small Business Economics*, 15, 165-181.

บทความวิจัย

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พงษ์ศักดิ์ ผกามาศ
มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
อาจารย์ปรางทิพย์ เสยกระโทก
วิทยาลัยการอาชีพธาตุพนม มหาวิทยาลัยนครพนม
พันเอกหญิง ดร.นพมาศสิริ วงศ์บา
วิทยาลัยการทัพบก

ภาวะผู้นำทางวิชาการยุคใหม่ของผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษาในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาองค์ประกอบของภาวะผู้นำทางวิชาการยุคใหม่ของผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษา โดยศึกษาจากเอกสารและข้อมูลเชิงประจักษ์จากการสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษาที่ประสบความสำเร็จ จำนวน 15 คน แล้วพัฒนาเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่าเกี่ยวกับภาวะผู้นำทางวิชาการยุคใหม่ 3 ด้าน ได้แก่ คุณลักษณะส่วนตัว การพัฒนางานวิชาการและวิจัย และการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากร เพื่อสอบถามผู้บริหารและคณาจารย์ในสถาบันอุดมศึกษาในจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 20 จังหวัด 28 สถาบัน จำนวน 426 คน โดยใช้การวิจัยแบบผสมผสานระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ แล้ววิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ ผลการวิจัยปรากฏผลดังนี้ ภาวะผู้นำทางวิชาการยุคใหม่ของผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษามี 5 องค์ประกอบสำคัญ ได้แก่ (1) การพัฒนาวิชาการที่เน้นการเรียนการสอน (2) พฤติกรรมแบบมุ่งงานวิชาการและความสัมพันธ์ (3) สมรรถนะทางวิชาการและการสร้างนวัตกรรมใหม่ (4) การพัฒนาความรู้ความสามารถทางวิชาการ และ (5) การพัฒนาศักยภาพเพื่อเข้าสู่การดำรงตำแหน่งทางวิชาการ

คำสำคัญ : ภาวะผู้นำทางวิชาการยุคใหม่, ผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษา

Modern Academic Leadership of the Higher Education Administrator in North-Eastern Region

Abstract

The purpose of this research were to study the factors of the higher education administrators modern academic leadership. The study was done through documentary analysis, empirical data from 15 successful higher education institutes' in-depth interview, and through the questionnaires concerning 3 aspects of modern academic leadership ; personal characteristics, academic development and personnel development, rated by 426 higher education institutes and lecturers from 28 institutions in 20 provinces of the 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 modern academic leadership of the higher education institutes : (1) academic development focused on instruction (2) academic behavior oriented on task and relations (3) competencies and innovations creativity academic ability (4) development concerned academic ability and (5) efficiency development into professional.

Keywords : Modern Academic Leadership, Higher Education Administrator

บทนำ

กล่าวโดยทั่วไปการอุดมศึกษาหรือมหาวิทยาลัยมีบทบาทและความสำคัญต่อการพัฒนาสังคมและประเทศชาติ เนื่องจากการศึกษาระดับที่สอนให้คนเรารู้จักคิดหาเหตุผลในสิ่งต่างๆ หรืออีกนัยหนึ่งก็คือ “สอนความเป็นมนุษย์” ให้มีสติปัญญาและรอบรู้เพียงพอที่จะนำไปปัญหาไปวิเคราะห์และหาแนวทางในการแก้ปัญหาที่ตนต้องเผชิญตลอดชีวิต มหาวิทยาลัยสร้างองค์ความรู้ใหม่จากการวิจัยและให้บริการสังคมทั้งในและระหว่างประเทศให้แก่หน่วยงาน องค์กร และสถาบันทั้งภาครัฐและภาคเอกชนอย่างกว้างขวาง นอกจากนี้มหาวิทยาลัยยังมีบทบาทสำคัญในการธำรงรักษาไว้ซึ่งศิลปวัฒนธรรมและเอกลักษณ์ อีกทั้งยังมีบทบาทในการนำเสนอการประชุมสัมมนาเพื่อการอภิปรายหรือถกแถลงปัญหาวาระต่างๆ ของประเทศชาติหลากหลายสาขา การจัดการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาในยุคแห่งการปฏิรูปการศึกษาโดยเฉพาะอย่างยิ่งการบริหารงานวิชาการถือเป็นหัวใจสำคัญของการจัดการศึกษา การพัฒนาผู้เรียน และการประกันคุณภาพการศึกษา สถาบันอุดมศึกษาใช้กลไกการประกันคุณภาพการศึกษาในการบริหารงานวิชาการและวิจัยทั้งด้านการพัฒนาหลักสูตร การจัดการกระบวนการเรียนการสอน การจัดกิจกรรมพัฒนานักศึกษา การวัดผลและประเมินผล สื่อและแหล่งเรียนรู้สมัยใหม่ รวมถึงการวิจัยและพัฒนานวัตกรรมสมัยใหม่ ทั้งนี้กล่าวได้ว่าผู้บริหารสถาบันนับว่ามีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของสถาบันอุดมศึกษาและความสำเร็จของบัณฑิตทุกระดับเป็นอย่างสูง (พงษ์ศักดิ์ ผกามาศ, 2553) ไพฑูรย์ สินลารัตน์ (2548) ได้กล่าวว่า ผู้บริหารหรือผู้นำที่ตนนั้นต้องมีความรู้ความสามารถและคุณลักษณะต่างๆ หลายประการด้วยกัน โดยคุณลักษณะที่สำคัญประการหนึ่งก็คือภาวะผู้นำของผู้บริหาร (Leadership) ที่เป็นผู้กระตุ้น ส่งเสริม สนับสนุน และนำพาให้บุคลากรปฏิบัติงานได้บรรลุผลตามเป้าหมายตามต้องการ

แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารสถาบันอุดมศึกษาในการบริหารสถาบันอุดมศึกษานั้น มานิต บุญประเสริฐ และคณะ (2546) กล่าวว่ารูปแบบการบริหารจัดการในสถาบันอุดมศึกษาแนวใหม่ประกอบด้วย 5 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านการบริหารจัดการทั่วไป เป็นการบริหารงานที่มุ่งเน้นกลยุทธ์ มีการนำแนวคิดและการจัดการทางบริหารธุรกิจมาใช้ในการบริหารจัดการ

องค์กร 2) ด้านการบริหารงานวิชาการ เป็นการบริหารงานที่ให้ความสำคัญกับผู้เรียนมากขึ้น มีการวิเคราะห์ความต้องการของผู้เรียนในสาขาวิชาที่เป็นที่ต้องการของตลาด และนำแนวคิดทางการตลาดมาใช้ในการจัดกลุ่มผู้เรียน 3) ด้านการบริหารงานวิจัย มีแนวโน้มที่จะสนับสนุนการวิจัย เพื่อพัฒนาสู่การเป็นมหาวิทยาลัยวิจัยชั้นนำของประเทศ ภูมิภาคเอเชีย และนานาชาติ 4) ด้านการบริหารการเงิน มุ่งเน้นการปฏิรูป และปรับปรุงระบบการเงินและรูปแบบการหารายได้ มีการขยายระบบการให้บริการทางการศึกษาที่หลากหลายเพื่อให้มีรายได้เพิ่มขึ้น และ 5) ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ในด้านการบริหารงานบุคลากร กล่าวคือ มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการคัดเลือก การสรรหา และการให้เงินเดือนที่แตกต่างจากระบบราชการ รูปแบบการบริหารจัดการดังกล่าวสอดคล้องกับข้อคิดเห็นของไพฑูรย์ สินลารัตน์ (2548) ที่กล่าวว่า การบริหารงานของสถาบันการศึกษาประกอบด้วย 3 ด้าน ดังนี้ 1) การบริหารการสอน การบริหารเกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอนคือ การอบรมสั่งสอนคนที่กำลังจะเป็นผู้ใหญ่หรือเป็นผู้ใหญ่แล้วให้เป็นคนดีของสังคม ในปัจจุบันมีความเข้าใจว่าเป็นหน้าที่ของการผลิตบัณฑิตนั่นเอง 2) การบริหารการวิจัย การบริหารเกี่ยวกับการสร้างองค์ความรู้คือ การวิจัยหรือการค้นคว้าบุกเบิก และแสวงหาความรู้ใหม่นั้นเอง และ 3) การบริหารงานบริการวิชาการ การบริหารเกี่ยวกับการบริการแก่ชุมชนเป็นจุดมุ่งหมายที่สัมพันธ์กับบทบาททางสังคมของสถาบันอุดมศึกษา โดยเหตุที่สถาบันอุดมศึกษามีวิทยาการและวิทยาการพร้อมข้อมูลจึงจำเป็นที่สังคมจะต้องใช้ประโยชน์ให้เต็มที่

เมื่อสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจและสังคมเปลี่ยนแปลงไปองค์กรจำเป็นต้องปรับตัวเพื่อความอยู่รอด องค์กรที่ต้องการอยู่รอดในยุคใหม่ที่มีการแข่งขันรุนแรง ผู้นำหรือผู้บริหารเป็นบุคคลสำคัญที่มีส่วนผลักดันองค์กรไปสู่ความสำเร็จ (Michael Fullan and Peter Senge, 2010) ชีระ บุญเจริญ (2550) กล่าวว่า ผู้บริหารจำเป็นต้องมีศักยภาพในการใช้ภาวะผู้นำอย่างเหมาะสมในการสร้างความสัมพันธ์ที่มีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงให้บรรลุเป้าหมายร่วมกันของทุกคนในองค์กร สามารถสร้างความเชื่อมั่นและให้การสนับสนุนทุกคน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายสามารถใช้ศิลปะและกระบวนการของการมีอิทธิพลต่อบุคคล

หรือกลุ่มบุคคล และสามารถทำให้ผู้ที่เกี่ยวข้องเกิดศรัทธา มีความเชื่อถือ มีความเชื่อมั่นในการปฏิบัติงาน ตลอดจนสามารถสร้างภาวะแวดล้อม สนับสนุนให้ร่วมมือกันสร้างประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ สภาพและปัญหาการบริหารและการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาของประเทศไทยพบว่ามหาวิทยาลัยมีศักยภาพด้านการบริหารวิชาการอยู่ในระดับที่ต่ำเกินไปและผลการปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัยขึ้นอยู่กับผู้บริหารเป็นหลัก กล่าวคือ มหาวิทยาลัยที่บัณฑิตมีคุณภาพดีจะเป็นมหาวิทยาลัยที่ผู้บริหารสนใจงานวิชาการ งานวิจัย และการบริการวิชาการแก่สังคมเป็นลำดับแรก ดังนั้นผู้บริหารควรพัฒนาดตนเองให้มากในเรื่องการเป็นผู้นำที่ดีขององค์กรผู้จัดการศึกษาตามแนวทางการปฏิรูปการศึกษาที่ยังไม่เกิดการเปลี่ยนแปลงที่ชัดเจน บัณฑิตยังไม่มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ตามที่คาดหวังและคุณภาพของบัณฑิตที่ประเมินโดยสำนักงานรับรองมาตรฐานการศึกษาและความสามารถในการด้านความพร้อมในการประกอบวิชาชีพยังอยู่ในระดับปรับปรุง อีกทั้งการบริหารจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาไทยในด้านคุณภาพของบัณฑิตยังไม่เป็นที่พอใจของผู้ประกอบการหรือผู้ใช้บัณฑิตเท่าที่ควร (นิจวรรณ วีรวัฒน์ และ นงนภัทร รุ่งเนย, 2555) และจากการจัดอันดับสถาบันอุดมศึกษาระดับโลกครั้งล่าสุดเมื่อปี 2014 สถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทยยังห่างชั้นระดับมาตรฐานอยู่พอสมควร ดังนั้นจึงอาจกล่าวได้ว่าการจัดการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาทุกระดับส่วนใหญ่ยังไม่บรรลุเป้าหมายในด้านคุณภาพของบัณฑิต

ภาวะผู้นำทางวิชาการยุคใหม่ของผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษาเป็นคุณลักษณะสำคัญที่สามารถส่งเสริมสนับสนุนให้ผู้บริหารการศึกษามารถบริหารจัดการสถาบันอุดมศึกษาให้มีสมรรถนะที่ดีขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งการบริหารงานด้านวิชาการ และวิจัยให้เกิดประสิทธิผลและประสิทธิภาพได้ ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาคุณลักษณะและองค์ประกอบของภาวะผู้นำทางวิชาการยุคใหม่ของผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษาในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ซึ่งข้อค้นพบอาจเป็นแนวทางในการพัฒนาผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษาให้มีภาวะผู้นำทางวิชาการยุคใหม่ และอาจส่งผลให้การจัดการศึกษาบรรลุเป้าหมาย ตลอดจนบัณฑิตทุกระดับมีคุณภาพและมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1) เพื่อศึกษาคุณลักษณะของภาวะผู้นำทางวิชาการยุคใหม่ของผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษาในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
- 2) เพื่อวิเคราะห์องค์ประกอบของภาวะผู้นำทางวิชาการยุคใหม่ของผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษาในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ประโยชน์ที่ได้รับการวิจัย

- 1) ได้คุณลักษณะของภาวะผู้นำทางวิชาการยุคใหม่ของผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษาในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
- 2) นำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณลักษณะของผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษาในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ระเบียบวิธีวิจัย

1. ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีขอบเขตในการวิจัยดังนี้

1.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์เจาะลึก ได้แก่ ผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษา ขนาดใหญ่ ขนาดกลาง และขนาดเล็ก ขนาดละ 5 คน รวมจำนวน 15 คน ที่ได้จากการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยเน้นสถาบันที่ประสบความสำเร็จ

2) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ เป็นผู้บริหารระดับสูงของสถาบันอุดมศึกษาภาครัฐและเอกชน รวมถึงคณาจารย์สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา จำนวน 28 สถาบัน ได้มาโดยการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-state Sampling Scheme) และได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 426 คน

1.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่าประกอบด้วย มาตรวัดภาวะผู้นำทางวิชาการยุคใหม่ของผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษา ส่วนเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพเป็นแบบสัมภาษณ์เจาะลึกแบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structure In-depth Interview) เก็บข้อมูลระหว่างเดือนพฤษภาคม-สิงหาคม พ.ศ. 2557

การหาคุณภาพของเครื่องมือโดยการทดสอบความเที่ยงตรง ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นสำหรับการวิจัยไปทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาโดยใช้ผู้เชี่ยวชาญ 5 ท่าน และทดสอบความเชื่อมั่นเพื่อหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับโดยการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค และหาค่าอำนาจจำแนกรายข้อโดยหาค่า Item Total Correlation ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.985

2. วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แนวทางผสมผสานระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) หรือ Mixed Methodology โดยมีขั้นตอนตามลำดับดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การศึกษาคุณลักษณะของภาวะผู้นำทางวิชาการยุคใหม่ของผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษา

การดำเนินการศึกษาคุณลักษณะของภาวะผู้นำทางวิชาการยุคใหม่ของผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษา โดยศึกษาค้นคว้าแนวคิดภาวะผู้นำทางวิชาการจากเอกสาร ตำรา งานวิจัย รวมถึงการสัมภาษณ์ผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษาที่ประสบผลสำเร็จในการบริหารจัดการ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1) ศึกษาแนวคิดทฤษฎีจากเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับภาวะผู้นำและภาวะผู้นำทางวิชาการ วิเคราะห์และสรุปประเด็นเกี่ยวกับคุณลักษณะของภาวะผู้นำทางวิชาการยุคใหม่

2) การสัมภาษณ์เชิงลึก จากผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษาจำนวน 15 คน ที่ประสบความสำเร็จในการบริหารโดยใช้แบบสัมภาษณ์ถึงโครงสร้าง

ขั้นตอนที่ 2 การวิเคราะห์องค์ประกอบของภาวะผู้นำทางวิชาการยุคใหม่ของผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษา

การวิเคราะห์องค์ประกอบของภาวะผู้นำทางวิชาการยุคใหม่ของผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษา ดำเนินการโดยเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงประจักษ์ตามคุณลักษณะของภาวะผู้นำทางวิชาการยุคใหม่ที่ได้ผลจากการศึกษาในขั้นตอนที่ 1 โดยสร้างแบบสอบถามภาวะผู้นำทางวิชาการยุคใหม่ของผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษา ซึ่งเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 3 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณลักษณะส่วนตัว ด้านการพัฒนาทางวิชาการและวิจัย

และด้านการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากร เพื่อสอบถามสถาบันอุดมศึกษาและบุคลากร จำนวน 426 คน จาก 17 สถาบัน สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาใน 20 จังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือ แล้วนำมาวิเคราะห์องค์ประกอบของภาวะผู้นำทางวิชาการยุคใหม่ โดยใช้วิธีวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis)

ขั้นตอนที่ 3 สรุปคุณลักษณะของภาวะผู้นำทางวิชาการยุคใหม่และวิเคราะห์องค์ประกอบของภาวะผู้นำทางวิชาการยุคใหม่ของผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษา

นำข้อมูลที่ได้ในขั้นตอนที่ 1 และ 2 มาสรุปและนำเสนอคุณลักษณะของภาวะผู้นำทางวิชาการยุคใหม่และวิเคราะห์องค์ประกอบของภาวะผู้นำทางวิชาการยุคใหม่ของผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษา

ผลการวิจัย

1. ผลการศึกษาคุณลักษณะของภาวะผู้นำทางวิชาการยุคใหม่ของผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษา คุณลักษณะของภาวะผู้นำทางวิชาการยุคใหม่ของผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษา มี 3 ด้าน ดังนี้

1.1 ด้านคุณลักษณะส่วนตัว ประกอบด้วย เป็นผู้มีความรู้ความสามารถทางวิชาการ มีวิสัยทัศน์เชิงวิชาการสมัยใหม่ มีความสามารถในการจัดทำหลักสูตรและการจัดการเรียนการสอนตามมาตรฐานสากล รู้และเข้าใจระบบไอซีที สื่อ และเทคโนโลยีทางการศึกษายุคใหม่ ตลอดจนสามารถนำมาใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการศึกษาให้มีประสิทธิภาพ ให้คำแนะนำและเป็นที่ปรึกษางานวิชาการและวิจัยสมัยใหม่ มีความใฝ่เรียนใฝ่รู้ แสวงหาความรู้ตลอดเวลา และมีความรอบรู้ทันต่อความเปลี่ยนแปลงของโลก ขอบคิดลွ่งหน้า ทำงานเชิงรุก มีความคาดหวังผลสัมฤทธิ์ของงานสูง มุ่งมั่นในการทำงานให้สำเร็จ มีความสามารถในการแก้ปัญหา ยืดหยุ่น ปรับตัวตามสถานการณ์ ไม่ยึดติดกรอบและมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ คิดค้นและทดลองวิธีสอนใหม่ๆ ด้วยตนเอง และปฏิบัติตนให้เกียรติแก่บุคลากรทุกระดับ ไม่วางอำนาจ มีความเป็นประชาธิปไตย ตัดสินใจด้วยเหตุและผล ยอมให้บุคลากรร่วมงานมีส่วนร่วม ตลอดจนกระบวนกรวมถึงมีโอกาสเป็นผู้นำในบางโอกาส เปิดเผย

ตรงไปตรงมา มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สุขุม รอบคอบ มีความยุติธรรม และมีคุณธรรม จริยธรรม

1.2 ด้านการพัฒนางานวิชาการและวิจัย ประกอบด้วย การกำหนดเป้าหมายของการจัดการศึกษาโดยทุกคนมีส่วนร่วม มุ่งพัฒนานักศึกษาให้ได้มาตรฐานและเท่าเทียม การวางแผนพัฒนาสถาบันจากการสำรวจ วิเคราะห์สภาพปัจจุบัน โอกาส และอุปสรรค พัฒนาระบบ กลไก และโครงสร้างการทำงานที่ชัดเจน มอบหมายงานให้เหมาะสมกับความสามารถของบุคลากร มีกลยุทธ์ในการติดตามการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามแผนยุทธศาสตร์ เป็นผู้นำในการจัดทำหลักสูตรแบบมีส่วนร่วมจากผู้เกี่ยวข้องที่ตรงกับความต้องการของผู้เรียนและชุมชน ให้อุคลากรปฏิบัติหน้าที่ในการจัดการเรียนการสอนเป็นหลักเพื่อพัฒนาผู้เรียนให้เต็มศักยภาพตามความสามารถและความต้องการ นิเทศติดตามการจัดการเรียนการสอน ประเมินผลตามสภาพจริง และใช้ผลการประเมินมากำหนดแนวทางพัฒนาการเรียนการสอน ใช้ผลงานการพัฒนางานการเรียนการสอนและการผลิตสื่อการสอนสมัยใหม่มาใช้ในการเข้าสู่ตำแหน่งทางวิชาการและประกอบการพิจารณาความดีความชอบตามศักยภาพ ส่งเสริมการทำงานเป็นทีมให้ผู้เกี่ยวข้องมีส่วนร่วมคิด ร่วมทำ รับผิดชอบ และประชุมหารือร่วมกันเพื่อพัฒนาการทำงานสม่ำเสมอ วางแผนพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านการวิจัยระยะยาวเพื่อแก้ปัญหาตามความต้องการของชุมชนและประเทศชาติ การสนับสนุนเพื่อพัฒนาโครงการวิจัยขั้นสูงและต่อยอดไปสู่การสร้างนวัตกรรมใหม่ และการสร้างเครือข่ายงานวิจัยร่วมกับสถาบันภายนอก รวมถึงนานาชาติ

1.3 ด้านการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากร ประกอบด้วย การพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถในการจัดการเรียนการสอนด้วยวิธีการต่างๆ เช่น ประชุมสัมมนาและอบรมให้ความรู้ด้วยตนเอง การเชิญวิทยากรและผู้เชี่ยวชาญจากภายนอก การทัศนศึกษาดูงานในสถาบันการศึกษาที่เป็นเลิศ การให้ไปฝึกอบรมตามความสนใจของบุคลากร กระตุ้นให้ผู้สอนพัฒนาการเรียนการสอน การทำวิจัยในชั้นเรียน การคิดค้นนวัตกรรมโดยผู้บริหารปฏิบัติตนเป็นแบบอย่าง ทดลองวิธีการสอนแบบใหม่ๆ จัดกิจกรรมหรือนิทรรศการ ให้อุคลากรได้แสดงและเผยแพร่ผลงานวิชาการและงานวิจัยในรูปแบบต่างๆ โดยจัดประกวดผลงานและมอบรางวัลประจำปี ตลอดจนยกย่องชมเชยเพื่อเสริมแรงบุคลากรที่ปฏิบัติตนและปฏิบัติงานเป็นแบบอย่างที่ดี และส่งเสริมให้อุคลากรเป็นผู้นำทางวิชาการ ส่งเสริมสนับสนุนให้อุคลากรได้ดำรงตำแหน่งทางวิชาการและสามารถให้คำแนะนำผู้อื่นได้ รวมถึงการสร้างคุณภาพและมาตรฐานด้านงานวิชาการ และการสร้างความก้าวหน้าในวิชาชีพ

2. ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบของภาวะผู้นำทางวิชาการยุคใหม่ของผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษา ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจจากข้อมูลเชิงประจักษ์ปรากฏผลดังตารางที่ 1 ต่อไปนี้

ตารางที่ 1 จำนวนองค์ประกอบของภาวะผู้นำทางวิชาการยุคใหม่ของผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษา

องค์ประกอบ ที่	ชื่อองค์ประกอบ	จำนวนรายการ จาก แบบสอบถาม	ค่าไอเกน	ค่าร้อยละของ ความ แปรปรวน
1	การพัฒนางานวิชาการที่เน้นการเรียน การสอน	20	27.468	48.289
2	พฤติกรรมแบบมุ่งงานวิชาการและ ความสัมพันธ์	15	6.846	9.876
3	สมรรถนะทางวิชาการและการสร้าง นวัตกรรมใหม่	14	4.872	8.915
4	การพัฒนาความรู้ความสามารถทาง วิชาการ	12	2.452	5.767
5	การพัฒนาศักยภาพเพื่อเข้าสู่การดำรง ตำแหน่งทางวิชาการ	9	1.467	3.978
รวม				76.825

จากตาราง พบว่า ภาวะผู้นำทางวิชาการยุคใหม่ ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ โดยองค์ประกอบทั้งหมดสามารถอธิบายถึงภาวะผู้นำทางวิชาการยุคใหม่ได้ร้อยละ 76.825 ซึ่งมีรายละเอียดของแต่ละองค์ประกอบดังนี้

2.1 การพัฒนางานวิชาการที่เน้นการเรียนการสอน

องค์ประกอบด้านการพัฒนางานวิชาการที่เน้นการเรียนการสอน ประกอบด้วย พฤติกรรมการบริหารงานวิชาการแบบมีส่วนร่วมจากบุคคลที่เกี่ยวข้องให้ทันยุคสมัย โดยมุ่งพัฒนาการเรียนการสอนเพื่อพัฒนาคุณภาพของบัณฑิต ประกอบด้วย 20 รายการดังนี้

1) สำรวจ วิเคราะห์ปัญหาและความต้องการของผู้ศึกษา เพื่อใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการจัดทำหลักสูตรสถาบันศึกษาและการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน

2) กำหนดเป้าหมาย กลไก และยุทธศาสตร์ของสถาบันการศึกษาโดยให้ผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายมีส่วนร่วมเพื่อให้ผู้ศึกษาให้ได้มากและรวดเร็ว

3) เป็นผู้นำในการจัดทำแผนงานวิชาการที่สอดคล้องกับสภาพจริงของสถาบันการศึกษาโดยการมีส่วนร่วมของทุกฝ่าย

4) ร่วมวางแผนการดำเนินงานวิชาการและวิจัยกับผู้สอนและบุคลากรที่เกี่ยวข้อง รวมถึงกำกับติดตามให้บุคลากรนำแผนงานวิชาการเพื่อพัฒนาผู้ศึกษาไปสู่การปฏิบัติจริง

5) ให้บุคคลที่เกี่ยวข้องทุกฝ่ายมีส่วนร่วมคิด ร่วมทำ และร่วมรับผิดชอบในการพัฒนาคุณภาพของบัณฑิต

6) การบริหารจัดการโดยมุ่งเป้าหมายไปที่ผลสัมฤทธิ์ด้านการเรียนรู้อย่างผู้ศึกษาเป็นหลักโดยเน้นสมรรถนะตามตัวบ่งชี้ของสำนักประกันคุณภาพการศึกษา

7) การจัดการศึกษาโดยให้ความสำคัญกับการพัฒนาผู้ศึกษาทุกคนทุกระดับอย่างเสมอภาค

8) จัดองค์กร ระบบ โครงสร้างพื้นฐาน และบทบาทหน้าที่ของผู้สอนและบุคลากรอย่างชัดเจน

9) กำหนดภาระงานสอนที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของผู้สอน

10) ส่งเสริมให้ผู้สอนทำงานเป็นทีมและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานไปสู่เป้าหมาย

11) จัดสรรเวลาและเอื้ออำนวยให้ผู้สอนได้ปฏิบัติหน้าที่

จัดการเรียนการสอนเป็นหลัก รวมถึงการสอดแทรกคุณธรรมจริยธรรมในชั้นเรียน

12) เป็นผู้นำในการจัดทำหลักสูตรสถาบันการศึกษาที่สอดคล้องกับปัญหาและความต้องการของผู้ศึกษา ชุมชน และประเทศชาติ

13) สนับสนุนการจัดกิจกรรมการเรียนรู้และการฝึกประสบการณ์วิชาชีพโดยมุ่งพัฒนาและเติมเต็มความรู้ ทักษะและความสามารถตามความต้องการของผู้ศึกษา

14) การดำเนินงานมุ่งสู่การพัฒนาคุณภาพของผู้ศึกษาให้ได้ตามมาตรฐานการศึกษาที่กำหนดไว้ตามนโยบายของชาติหรือหน่วยงานประกันคุณภาพการศึกษา

15) สนทนากับบุคลากรเพื่อสร้างความตระหนักและความมุ่งมั่นในการพัฒนาผู้ศึกษาและพัฒนาการเรียนการสอนอยู่เสมอ

16) ส่งเสริมให้ผู้ปกครองและชุมชนเข้าร่วมกิจกรรมทางวิชาการ และการจัดการเรียนการสอนของสถาบันการศึกษา

17) ส่งเสริมให้ผู้สอนทำวิจัยในชั้นเรียนและจัดทำรายงานการประเมินตนเองทุกปี

18) นิเทศติดตามให้มีการจัดการเรียนการสอนตามหลักสูตรสถาบันการศึกษาอย่างแท้จริง

19) ติดตามและประเมินคุณภาพบัณฑิตอย่างต่อเนื่องโดยประสานงานกับผู้ประกอบการหรือผู้ใช้บัณฑิต และนำผลการประเมินบัณฑิตไปใช้กำหนดแนวทางการพัฒนาระบบการบริหารจัดการสถาบัน

20) ใช้ผลการพัฒนางานด้านการเรียนการสอนประกอบการพิจารณาความดีความชอบและการให้รางวัลประจำปี

2.2 พฤติกรรมแบบมุ่งงานวิชาการและความสัมพันธ์

องค์ประกอบด้านพฤติกรรมแบบมุ่งงานวิชาการและความสัมพันธ์ ประกอบด้วยพฤติกรรมการปฏิบัติหน้าที่มุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน รวมทั้งมีความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคลากร เป็นแบบอย่างที่ดี ทำให้เกิดบรรยากาศที่เป็นมิตรและร่วมมือร่วมใจกันทำงาน ประกอบด้วย 15 รายการ ดังนี้

1) มีความรู้และเป็นผู้ด้านวิชาการยุคใหม่

2) มีความคาดหวังและมุ่งผลสัมฤทธิ์ในการทำงานวิชาการ

- 3) มีความมุ่งมั่นและทุ่มเทในการทำงานด้านวิชาการให้สำเร็จ
- 4) มีความยืดหยุ่นในการทำงานโดยปรับตามสถานการณ์และแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ทันทุกที่
- 5) คำนึงถึงมาตรฐานทางวิชาการและมาตรฐานทางวิชาชีพ
- 6) เข้าใจถึงหลักแห่งการจัดการเชิงกลยุทธ์และการถ่ายทอดความรู้ยุคใหม่
- 7) มีความสามารถในการสร้างองค์ความรู้ใหม่และพัฒนาให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้
- 8) มีความเมตตา ช่วยเหลือ และดูแลเอาใจใส่ทุกข์สุขของผู้ร่วมงาน
- 9) ให้เกียรติและไม่วางตนแสดงอำนาจอยู่เหนือผู้อื่น
- 10) ประพฤติปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดี
- 11) ปฏิบัติตนอย่างเพื่อนและให้ความเป็นกันเองกับผู้ร่วมงาน
- 12) มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลทั่วไปและรับฟังความคิดเห็นของคนอื่น
- 13) สุขุม รอบคอบ เปิดเผย และตรงไปตรงมา
- 14) มีคุณธรรม จริยธรรม
- 15) มีความยุติธรรม

2.3 สมรรถนะทางวิชาการและการสร้างนวัตกรรมใหม่

องค์ประกอบด้านความคิดริเริ่มและความรู้ความสามารถทางวิชาการ ประกอบด้วยคุณสมบัติส่วนตัวในด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการพัฒนางานวิจัย การสร้างนวัตกรรมใหม่ๆ และความรู้ความเข้าใจทักษะการปฏิบัติงานทางวิชาการ อาทิ หลักสูตร วิธีการสอน การวิจัย เพื่อแก้ปัญหาและพัฒนาคุณภาพของบัณฑิตทุกระดับให้ได้มาตรฐาน ประกอบด้วย 14 รายการ ดังนี้

- 1) ปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างในการคิดค้นวิธีการสอนและการสร้างนวัตกรรมใหม่ ๆ
- 2) มีความรู้ความสามารถในการใช้ระบบไอซีทีและเทคโนโลยีเพื่อการศึกษา
- 3) มีความรู้ความสามารถเท่าทันเหตุการณ์และการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นทั้งทางด้านสังคม เศรษฐกิจ และการเมือง

- 4) เรียนรู้วิธีการสอน การจัดการความรู้ และการวิจัยใหม่ๆ และทดลองปฏิบัติจริง
- 5) คิดค้นริเริ่มสิ่งใหม่ที่แปลกแตกต่างจากคนอื่น
- 6) มีความรอบรู้ในงานวิชาการและสามารถให้คำปรึกษาแนะนำแก่ผู้อื่นได้
- 7) มีความรู้ความสามารถในการจัดทำและพัฒนาหลักสูตรสถาบันการศึกษา
- 8) ขอบคิดล่วงหน้า คิดบวก และทำงานเชิงรุก
- 9) มีความรู้ความเข้าใจเทคนิคและวิธีการจัดการเรียนการสอนสมัยใหม่
- 10) สนับสนุนและพัฒนาผู้ร่วมงานให้เป็นผู้ชำนาญการพิเศษอยู่เสมอ
- 11) ใฝ่เรียน ใฝ่รู้ และมุ่งพัฒนาตนเองอยู่เสมอ
- 12) รายงานผลการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบเพื่อนำมาใช้สร้างองค์กรให้เข้มแข็ง
- 13) เข้าใจและประยุกต์ใช้หลักการบริหารการเปลี่ยนแปลง (Change Management)
- 14) สามารถถ่ายทอดและต่อยอดการวิจัยสู่สาธารณชนได้อย่างเป็นระบบ

2.4 การพัฒนาความรู้ความสามารถทางวิชาการ

องค์ประกอบด้านการพัฒนาความรู้ความสามารถทางวิชาการ ประกอบด้วยพฤติกรรมกรปฏิบัติด้วยวิธีการต่างๆ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ความเข้าใจ เพิ่มศักยภาพการปฏิบัติงาน การพัฒนาการเรียนการสอนของผู้สอน เพิ่มศักยภาพด้านการวิจัย และการสร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ ประกอบด้วย 12 รายการ ดังนี้

- 1) ประชุม สัมมนา อบรม อบรม และถ่ายทอดความรู้ทางวิชาการแก่ผู้สอนและบุคลากรเสมอ
- 2) เชิญวิทยากรและผู้เชี่ยวชาญมาให้ความรู้แก่ครูเพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถในการจัดการเรียนการสอนและการวิจัยพัฒนา
- 3) จัดหาเอกสาร สื่อต่างๆ และระบบไอซีทีที่ทันสมัยให้ผู้สอนใช้เรียนรู้เพิ่มเติมด้วยตนเอง
- 4) กำกับมาตรฐานทางวิชาการและวิชาชีพของผู้สอนอย่างต่อเนื่องตามเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษา
- 5) นำผู้สอนและบุคลากรไปทัศนศึกษาและดูงานใน

สถาบันการศึกษาที่มีผลการปฏิบัติที่เป็นเลิศและเทียบเคียงสมรรถนะ

6) นิเทศทั้งแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการเพื่อกระตุ้นให้ผู้สอนพัฒนาการเรียนการสอนและการวิจัยในชั้นเรียน

7) กระตุ้น ส่งเสริม และสนับสนุนให้ผู้สอนคิดค้นวิธีการสอนหรือสร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ๆ

8) การจัดการกับแหล่งเรียนรู้สมัยใหม่อย่างเป็นระบบ

9) จัดนิทรรศการประจำปีให้ผู้สอนได้เผยแพร่ผลงานและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันทั้งในระดับสถาบัน ระดับชาติ และนานาชาติ

10) ประชุมปรึกษาหารือและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างผู้สอนเพื่อพัฒนาการเรียนการสอนอย่างสม่ำเสมอ

11) ประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ผลงานของผู้สอนผ่านสื่อต่างๆ อยู่เสมอ

12) จัดประกวดผลงาน/นวัตกรรมของผู้สอนรวมถึงการมอบรางวัลประจำปี

2.5 การพัฒนาศักยภาพเพื่อเข้าสู่การดำรงตำแหน่งทางวิชาการ

องค์ประกอบด้านการส่งเสริมความก้าวหน้าของตำแหน่งทางวิชาการ ประกอบด้วยพฤติกรรม การปฏิบัติที่ส่งเสริม ให้คำแนะนำในการพัฒนาผลงานทางวิชาการของผู้สอน พัฒนาผู้สอนให้เป็นผู้นำทางวิชาการยุคใหม่ สนับสนุนทรัพยากรต่างๆ ที่เอื้อต่อการพัฒนาการเรียนการสอน และการเสริมแรงเพื่อสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน รวมถึงการดำรงตำแหน่งทางวิชาการ ประกอบด้วย 9 รายการ ดังนี้

1) สนับสนุนส่งเสริมความก้าวหน้าทางวิชาชีพและการดำรงตำแหน่งทางวิชาการ

2) เพิ่มศักยภาพในการกำหนดผู้เข้าสู่ตำแหน่งทางวิชาการ

3) ให้คำแนะนำในการพัฒนาการเรียนการสอนเพื่อความก้าวหน้าทางวิชาชีพ

4) สนับสนุนการไปฝึกอบรมสัมมนาเพื่อพัฒนาสมรรถนะของผู้สอนเกี่ยวกับการจัดการเรียนรู้กับหน่วยงานต่างๆ ตามความสนใจ

5) ส่งเสริมและพัฒนาผู้สอนให้เป็นผู้นำทางวิชาการยุคใหม่

6) สนับสนุนทรัพยากรต่างๆ ในการพัฒนาการเรียนการสอน การวิจัย และการสร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่

7) ให้คำแนะนำด้านทักษะการบริหารการเปลี่ยนแปลงทางการศึกษายุคใหม่

8) ยกย่องและชมเชยผู้สอนและนักวิจัยที่มีผลการปฏิบัติงานที่ดีหรือประพจน์เป็นแบบอย่างที่ดี

9) การสนับสนุนให้ดำรงตำแหน่งทางวิชาการและพัฒนาไปสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น

สรุปผลการวิจัย

จากผลการวิจัยสามารถนำมาสรุปผลการวิจัยดังนี้

1. คุณลักษณะของภาวะผู้นำทางวิชาการยุคใหม่ของผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษามี 3 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านคุณลักษณะส่วนตัว 2) ด้านการพัฒนางานวิชาการและวิจัยและ 3) ด้านการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากร ซึ่งมีองค์ประกอบตามผลของการวิจัย

2. การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจจากข้อมูลเชิงประจักษ์ที่ปรากฏผลดังตารางที่ 1 พบว่าภาวะผู้นำทางวิชาการยุคใหม่ ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ โดยองค์ประกอบทั้งหมดสามารถอธิบายถึงภาวะผู้นำทางวิชาการยุคใหม่ได้ร้อยละ 76.825 ดังนี้

2.1 การพัฒนางานวิชาการที่เน้นการเรียนการสอน

องค์ประกอบด้านการพัฒนางานวิชาการที่เน้นการเรียนการสอนมี 20 รายการ ซึ่งเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการบริหารงานวิชาการแบบมีส่วนร่วมจากบุคคลที่เกี่ยวข้องให้ทันยุคสมัย โดยมุ่งพัฒนาการเรียนการสอนเพื่อพัฒนาคุณภาพของบัณฑิต

2.2 พฤติกรรมแบบมุ่งงานวิชาการและความสัมพันธ์

องค์ประกอบด้านพฤติกรรมแบบมุ่งงานวิชาการและความสัมพันธ์มี 15 รายการ ซึ่งเกี่ยวข้องกับพฤติกรรม การปฏิบัติตนที่มุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน รวมทั้งมีความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคลากรเป็นแบบอย่างที่ดี ทำให้เกิดบรรยากาศที่เป็นมิตรและร่วมมือร่วมใจกันทำงาน

2.3 สมรรถนะทางวิชาการและการสร้างนวัตกรรมใหม่

องค์ประกอบด้านความคิดริเริ่มและความรู้ความสามารถทางวิชาการมี 14 รายการ ซึ่งเกี่ยวข้องกับคุณสมบัติส่วนตัวใน

ด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการพัฒนางานวิจัย การสร้างนวัตกรรมใหม่ๆ และความรู้ความเข้าใจ ทักษะการปฏิบัติงานทางวิชาการ อาทิ หลักสูตร วิธีการสอน การวิจัย เพื่อแก้ปัญหาและพัฒนาคุณภาพของบัณฑิตทุกระดับให้ได้มาตรฐาน

2.4 การพัฒนาความรู้ความสามารถทางวิชาการ

องค์ประกอบด้านการพัฒนาความรู้ความสามารถทางวิชาการมี 12 รายการ ซึ่งเกี่ยวข้องกับพฤติกรรม การปฏิบัติด้วยวิธีการต่างๆ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ความเข้าใจ เพิ่มศักยภาพการปฏิบัติงาน การพัฒนาการเรียนการสอนของผู้สอน เพิ่มศักยภาพด้านการวิจัย และการสร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่

2.5 การพัฒนาศักยภาพเพื่อเข้าสู่การดำรงตำแหน่งทางวิชาการ

องค์ประกอบด้านการส่งเสริมความก้าวหน้าของตำแหน่งทางวิชาการมี 9 รายการ ซึ่งเกี่ยวข้องกับพฤติกรรม การปฏิบัติที่ส่งเสริม ให้คำแนะนำในการพัฒนาผลงานทางวิชาการของผู้สอน พัฒนาผู้สอนให้เป็นผู้นำทางวิชาการยุคใหม่ สนับสนุนทรัพยากรต่างๆ ที่เอื้อต่อการพัฒนาการเรียนการสอน และการเสริมแรงเพื่อสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน รวมถึงการดำรงตำแหน่งทางวิชาการ

อภิปรายผล

ผลการวิจัยครั้งนี้มีประเด็นสำคัญที่นำมาอภิปรายได้ดังนี้

1. องค์ประกอบด้านการพัฒนางานวิชาการที่เน้นการเรียนการสอน จัดเป็นองค์ประกอบหนึ่งของภาวะผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษา ทั้งนี้เนื่องจากความสำเร็จของการจัดการศึกษาวัดจากคุณภาพของบัณฑิต อันเป็นผลมาจากการพัฒนากระบวนการเรียนการสอนรวมถึงการวิจัยและสร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ของผู้สอนเป็นหลักที่จะทำให้ผู้ศึกษาเกิดการเรียนรู้และมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ โดยมีองค์ประกอบของภาวะผู้นำทางวิชาการยุคใหม่ด้านการพัฒนางานวิชาการที่เน้นการเรียนการสอนรวมถึงการใช้สื่อการเรียนรู้สมัยใหม่เป็นปัจจัยสำคัญที่ขับเคลื่อนให้เกิดความสำเร็จดังกล่าว (Rosemary, 2012) ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ พงษ์ศักดิ์ ผกามาต (2554) ที่พบว่าภาวะผู้นำทางวิชาการยุคใหม่ของผู้บริหารสถาบันการศึกษาด้านการส่งเสริมสนับสนุนการจัดการในชั้นเรียนด้วยสื่อ

และเทคโนโลยีสมัยใหม่จะส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของบัณฑิต ดังนั้นแนวทางปฏิบัติของภาวะผู้นำทางวิชาการในการพัฒนาสถาบันควรจะมุ่งเน้นที่การเรียนรู้ของผู้เรียนอย่างเป็นด้านหลัก นอกจากนี้ยังต้องเข้าใจถึงหลักแห่งการจัดการและการถ่ายทอดความรู้ยุคใหม่อีกด้วย

2. องค์ประกอบด้านพฤติกรรมแบบมุ่งงานวิชาการและความสัมพันธ์ จัดเป็นองค์ประกอบหนึ่งของภาวะผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษา ทั้งนี้เนื่องมาจากความสำเร็จของสถาบันอาจพิจารณาจากผลผลิตหรือคุณภาพของผู้สำเร็จการศึกษา ผลผลิตที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลย่อมเกิดจากความมุ่งมั่นในผลสัมฤทธิ์ของงาน ความตั้งใจ พุเมเท และความร่วมมือร่วมใจของบุคคลในการปฏิบัติงาน (Douglas, and others, 2010) ซึ่งสอดคล้องกับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของผู้บริหารสถานศึกษาตามหลักเกณฑ์และวิธีการให้ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาเลื่อนวิทยฐานะของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา (เสถียร เดิมศรีภูมิ, 2550) ได้แก่ สมรรถนะการมุ่งผลสัมฤทธิ์และสมรรถนะการทำงานเป็นทีม ซึ่งนับเป็นสมรรถนะสำคัญที่จะส่งเสริมให้การปฏิบัติหน้าที่ประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ และผลการวิจัยของอุทเลย์ (Uthey, 2007) ที่พบคุณสมบัติของภาวะผู้นำที่มีประสิทธิภาพหลายประการ คุณสมบัติประการหนึ่งก็คือ ความสามารถในการสร้างและรักษาความสัมพันธ์กับบุคลากร รวมถึงการแบ่งปันอำนาจ และผลการวิจัยของดอมินีก (Dominique, 2011) พบว่าหากผู้ปฏิบัติงานในสถาบันขาดความสามัคคีจะเป็นอุปสรรคสำคัญต่องานในหน้าที่ซึ่งมีความสัมพันธ์กับภาวะผู้นำทางวิชาการอย่างยิ่งยวด

3. องค์ประกอบด้านสมรรถนะทางวิชาการและการสร้างนวัตกรรมใหม่ จัดเป็นองค์ประกอบหนึ่งของภาวะผู้นำทางวิชาการยุคใหม่ของผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษา ทั้งนี้เนื่องจากสถาบันอุดมศึกษาที่สามารถจัดกระบวนการเรียนรู้ได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ สามารถพัฒนาบัณฑิตทุกระดับให้เกิดการเรียนรู้ได้เต็มศักยภาพ สอดคล้องกับความต้องการและความสนใจของผู้ศึกษา ย่อมเกิดจากผู้บริหารสถาบันที่มีความรู้ความสามารถทางวิชาการ อาทิ การวิจัยและพัฒนาหลักสูตร เทคนิควิธีการจัดการเรียนการสอน การจัดการความรู้ การประยุกต์ใช้

ระบบไอซีทีเพื่อการศึกษา รวมทั้งการมีความคิดสร้างสรรค์ในการพัฒนาผู้ศึกษา การแสวงหาองค์ความรู้ ประดิษฐ์ คิดค้น และทดลองนวัตกรรมใหม่ๆ เพื่อแก้ปัญหาและพัฒนาผู้ศึกษาให้มีคุณภาพตามเกณฑ์มาตรฐานต่างๆ (Molly, and others, 2012) ซึ่งสอดคล้องกับ ปิปปิ เมธาคุณวุฒิ (2548) การนำนวัตกรรมทางการศึกษา (Educational Innovation) มาใช้ในวงการศึกษาที่จะช่วยให้การศึกษาและสมรรถนะของการเรียนการสอนมีประสิทธิภาพอย่างรวดเร็ว ผู้บริหารและสถาบันการศึกษาก็เช่นเดียวกันควรนำไอซีทีมาใช้ในการบริหารจัดการศึกษา ส่วนผลการสังเคราะห์สมรรถนะด้านการบริหารวิชาการจากเอกสารงานวิจัยของ จิตติมา วรรณศรี (2553) ได้แก่ สมรรถนะด้านการพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษาและการบริหารจัดการเรียนรู้ รอบรู้ในเนื้อหาสาระทางวิชาการและเทคนิควิธีการสอน ส่งเสริมการจัดการเรียนการสอนที่มีรูปแบบหลากหลายสอดคล้องกับความต้องการ และสมรรถนะด้านการพัฒนาตนเองของนักเรียน สืบค้นข้อมูลจากแหล่งต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน หมั่นทดลองวิธีการทำงานเพื่อพัฒนางานวิชาการให้ดียิ่งขึ้น และสอดคล้องกับผลการวิจัยของเบดาร์ด (Bedard, 2007) ที่พบว่า ผู้นำทางวิชาการที่มีประสิทธิผลจะต้องมีความรู้เรื่องหลักสูตรและเทคนิควิธีสอนสมัยใหม่ที่มีประสิทธิผลด้วยเช่นกัน

4. องค์ประกอบด้านการพัฒนาความรู้ความสามารถทางวิชาการ จัดเป็นองค์ประกอบหนึ่งของภาวะผู้นำทางวิชาการ ยุคใหม่ของผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษา ทั้งนี้เนื่องจากความสำเร็จในการบริหารจัดการสถาบันอุดมศึกษา บัณฑิตมีคุณภาพและคุณลักษณะที่พึงประสงค์ และสถาบันเจริญก้าวหน้า ย่อมเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ของครูสอนและบุคลากรที่เกี่ยวข้อง หากผู้บริหารสามารถส่งเสริมและพัฒนาผู้สอนให้มีความรู้ความสามารถและทักษะในการจัดการเรียนการสอน การวิจัยและพัฒนา การสร้างสรรค์องค์ความรู้ใหม่ สามารถจัดกิจกรรมการเรียนรู้ได้สอดคล้องกับความสามารถ ความต้องการ และความสนใจของผู้ศึกษาแล้ว ย่อมส่งผลให้การพัฒนานักศึกษาไปสู่เป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ จิตติมา วรรณศรี (2553) และ Mbatha M. V. (2007) ที่พบว่า พฤติกรรมความเป็นผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารมีความสัมพันธ์ทางบวกกับสมรรถภาพการสอนของผู้สอน และผลการสังเคราะห์

สมรรถนะด้านการบริหารวิชาการของ มิ่งขวัญ กิตติวรรณกร (2551) ประกอบด้วย สมรรถนะด้านการพัฒนาศักยภาพบุคลากรและภาวะผู้นำด้านต่างๆ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับสมรรถนะประจำสายงานของผู้บริหารสถานศึกษาตามหลักเกณฑ์และวิธีการให้ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาเลื่อนวิทยฐานะของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา (เลขาธิการ กิตติคุณ, 2550) นั่นคือ สมรรถนะการพัฒนาศักยภาพบุคลากร ปฏิบัติตนเป็นแบบอย่าง รวมทั้งส่งเสริมสนับสนุนและให้โอกาสแก่ครูและบุคลากร ได้แก่ การให้คำปรึกษา แนะนำ ช่วยเหลือ แก้ปัญหาให้แก่ครูและบุคลากร มีส่วนร่วมในการพัฒนาบุคลากร ปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดี รวมทั้งส่งเสริมสนับสนุนและให้โอกาสแก่ครูและบุคลากรได้พัฒนาตนเองในรูปแบบต่างๆ อย่างเหมาะสม

5. องค์ประกอบด้านการพัฒนาศักยภาพเพื่อเข้าสู่การดำรงตำแหน่งทางวิชาการ จัดเป็นองค์ประกอบหนึ่งของภาวะผู้นำทางวิชาการยุคใหม่ของผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษา ทั้งนี้เนื่องมาจากสถาบันการศึกษาที่จะประสบความสำเร็จในการจัดการศึกษาให้บัณฑิตมีคุณภาพและคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ย่อมเกิดจากการที่บุคลากรมีศักยภาพในเชิงวิชาการอย่างเต็มที่มีบัณฑิตมีคุณภาพคือความสำเร็จในการแสดงศักยภาพในเชิงวิชาการของบุคลากรเชิงประจักษ์และเป็นความสำเร็จของสถาบันการศึกษาด้วยเช่นกัน ดังนั้นองค์ประกอบหนึ่งของภาวะผู้นำทางวิชาการยุคใหม่ของผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษา คือ การส่งเสริมและกระตุ้นให้ผู้สอนพัฒนาการเรียนการสอน การวิจัยเพื่อสร้างองค์ความรู้และพัฒนาต่อยอดไปสู่การสร้างนวัตกรรมใหม่และสร้างผลงานทางวิชาการที่จะนำไปสู่การดำรงตำแหน่งทางวิชาการหรือวิชาชีพ และส่งผลให้สถาบันการศึกษานั้นประสบความสำเร็จในการจัดการการศึกษา ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของแจ๊คกี้ (Jacky, 2014) ส่วนงานวิจัยของมากาเร็ต (Margaret, 2007) ที่ศึกษาเปรียบเทียบภาวะผู้นำทางวิชาการก็พบว่า ภาวะผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารระดับสูงด้านการส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพทางวิชาชีพในสถาบันที่มีผลสัมฤทธิ์สูงและต่ำมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ เช่นเดียวกับทอมสัน (Thomson, 2014) ที่วิจัยพบว่าภาวะผู้นำที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารระดับสูงที่สำคัญประการหนึ่ง คือ การให้อำนาจในการพัฒนาศักยภาพ

ทางวิชาการและวิชาชีพของผู้สอนนั่นเอง

ผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษาในยุคปฏิรูปอุดมศึกษาจะต้องมีความรู้ความสามารถในด้านการบริหารจัดการการศึกษา มีวิสัยทัศน์ในการบริหารการศึกษาให้ทันสมัยกับการเปลี่ยนแปลง มีภาวะผู้นำ มีมนุษยสัมพันธ์ เป็นที่ยอมรับของผู้เกี่ยวข้อง และมีความเป็นประชาธิปไตย เพื่อนำไปสู่การปฏิรูปการเรียนรู้ให้ผู้ศึกษาทุกคนมีความรู้ ความสามารถ บุคลิกลักษณะ และคุณสมบัติตามหลักสูตรการศึกษาย่างแท้จริง ดังนั้นผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษาที่มีประสิทธิภาพในยุคปฏิรูปการศึกษาควรมีลักษณะที่สำคัญหลายประการประกอบกัน อาทิ นักพัฒนา นักแก้ปัญหา นักตัดสินใจ นักประนีประนอม นักการทูต นักวางแผน นักปกครอง นักปราชญ์ นักเทคโนโลยี และนักประชาสัมพันธ์ เป็นต้น ซึ่งจะทำให้ผู้บริหารสามารถเชื่อมโยงองค์ความรู้เหล่านี้มาพัฒนาสถาบันอุดมศึกษาและพัฒนาบัณฑิตให้รอบรู้อย่างมีคุณภาพต่อไป

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา สามารถนำองค์ประกอบของคุณลักษณะภาวะผู้นำทางวิชาการยุคใหม่ 5 องค์ประกอบที่ได้จากผลการวิจัยไปกำหนดเป็นเกณฑ์/มาตรฐานประจำตำแหน่งสำหรับผู้บริหารสถาบัน ซึ่งมีคุณลักษณะหรือพฤติกรรมในแต่ละองค์ประกอบเป็นตัวบ่งชี้เพื่อ

ใช้สำหรับการพัฒนาผู้บริหารสถาบันให้มีภาวะผู้นำทางวิชาการยุคใหม่ โดยอาจจัดเป็นชุดฝึกสำหรับพัฒนาตนเองซึ่งจำแนกองค์ประกอบภาวะผู้นำทางวิชาการตามสมรรถนะของผู้บริหารสถาบันได้ 2 ประเภท ดังนี้

1) สมรรถนะหลัก (Core Competency) ได้แก่ พฤติกรรมแบบมุ่งงานวิชาการและวิจัย มุ่งผลสัมฤทธิ์การส่งเสริมความก้าวหน้าของบุคลากร และการเข้าสู่ตำแหน่งทางวิชาการ

2) สมรรถนะตามสายงาน (Job Competency) ได้แก่ การพัฒนางานวิชาการที่เน้นการเรียนการสอน ความคิดริเริ่ม และความรู้ความสามารถทางวิชาการ รวมถึงการพัฒนาความรู้ความสามารถทางวิชาการของบุคลากรพันธุ์ใหม่

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป ผลปรากฏจากการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ มีข้อเสนอดังต่อไปนี้

2.1 ควรศึกษาวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม (Participatory Action Research) เกี่ยวกับภาวะผู้นำทางวิชาการเพื่อมุ่งพัฒนาผู้บริหารให้มีทักษะในการบริหารจัดการการศึกษาในยุคใหม่

2.2 ควรศึกษานวัตกรรมทางการศึกษาเพื่อการพัฒนาผู้บริหารให้มีความรู้และทักษะในการพัฒนาความรู้ความสามารถทางวิชาการของบุคลากรทางการศึกษา

2.3 ควรศึกษาวิจัยเพื่อพัฒนาผู้บริหารให้มีความคิดริเริ่มและความรู้ความสามารถทางวิชาการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านหลักสูตรและการจัดการเรียนการสอนให้สอดคล้องกับบริบทของสังคมไทย

รายการอ้างอิง

- จิตติมา วรณศรี. (2553). ภาวะผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษา. *วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครสวรรค์* ปีที่ 12 ฉบับที่ 1. มกราคม-เมษายน.
- ธีระ รุณเจริญ. (2550). *ความเป็นมืออาชีพในการจัดและบริหารการศึกษายุคปฏิรูปการศึกษา*. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : ขั้วฟ้าการพิมพ์.
- นิจวรรณ วีวัฒน์โนดม และ นงนภัทร รุ่งเนย. (2555). การบริหารสถาบันอุดมศึกษาตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง. *Journal of Phrapokklao Nursing College Vol.23, No.2*, มีนาคม-สิงหาคม.
- มิ่งขวัญ กิตติวรรณกร. (2551). ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและภาวะผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารโรงเรียนวัดนวมธรรมโรงเรียนและพฤติกรรมกรรมการจัดการเรียนรู้อย่างมีประสิทธิภาพที่มีผลต่อคุณลักษณะด้านการเรียนรู้นักเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร. *วิทยาสาร*. ปีที่ 110.
- มานิต บุญประเสริฐ และคณะ. (2546). *รูปแบบการบริหารจัดการสถาบันอุดมศึกษาแนวใหม่*. รายงานการวิจัยสำนักนโยบายและแผนการศึกษา สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา.
- ปทีป เมธาคณวุฒิ. (2548). *เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารสถาบันอุดมศึกษา*. สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ไพฑูรย์ สินลารัตน์. (2548). *หลักและพื้นฐานการอุดมศึกษา*. กรุงเทพมหานคร : โครงการตำราและเอกสารทางวิชาการ คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พงษ์ศักดิ์ ผกามาศ. (2553). *ระบบไอซีทีและการจัดการยุคใหม่*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ Witty.
- พงษ์ศักดิ์ ผกามาศ และ ปรางทิพย์ เสยกระโทก. (2554). ภาวะผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษาในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. *วารสารวิจัยทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์* ปีที่ 6 ฉบับที่ 2. กรกฎาคม-ธันวาคม.
- เสถียร เดิมศรีภูมิ. (2550). *เส้นทางผู้บริหารสู่การเลื่อนวิทยฐานะ*. กรุงเทพฯ : ศิริอักษรการพิมพ์.
- Bedard, M. J. (2007). Instructional Leadership : The principal's knowledge and skills. *Masters Abstract International*.45 (01).
- Dominique, R. P. (2011). *Leadership in Higher Education : The Interrelationships, Influence and Relevance of Emotional Intelligence*. Doctoral Thesis.University of Wollongong.
- Douglas, B. R. and Michael, F. (2010). *Finding Your Leadership Focus : What Matters Most for Student Results*. Teachers College Pr Publisher.
- Jacky, L. (2014). *What do we know about leadership in higher education? Review Paper*. University of Southampton. England.
- Margaret, I. (2007). *The Journey to Leadership : A Study of How Leader-Academics in Higher Education Learn to Lead*. Doctoral Thesis. University of Birmingham.
- Mbatha, M. V. (2007). The principal's instructional leadership roles as a factor influencing academic performance : A case study. *Masters Abstracts International*. 45 (06).
- Michael, F. and Peter, S. (2010). *All System go : The Change Imperative for Whole System Reform*. Teachers College Pr Publisher.
- Molly R. Hall, Steven M. Culver and Penny L. Burge.(2012). Faculty Teaching Practices as Predictors of Student Satisfaction with a General Education Curriculum. *The Journal of General Education*. 61 (4).

- Rosemary, P. (2012). Using Technology with Classroom Instruction that Works (review). *The Journal of General Education*. 61 (2).
- Schaaf, L. M. (2009). Instructional Leadership Practices : A study of two superintendents in improving school districts. *Dissertation Abstracts International-A*. 69 (10).
- Thomson, R. (2014). Educational Management Administration & Leadership. *Journal Citation Reports*. Web of Science (Social Sciences ed.).
- Utle, M. S. (2007). Portraits of six Successful Principals : Context and Components of Effective Leadership. *Dissertation Abstracts International-A*. 67 (09).

บทความวิจัย

ลือรัตน์ อนุรัตน์พานิช* ภ.ด.

อาจารย์ ภาควิชาเภสัชกรรม คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล, *Corresponding Author

รูปแบบคุณลักษณะตามสาขานับและผลกระทบจากการเลือกสาขาของนักศึกษา คณะเภสัชศาสตร์ ชั้นปีที่ 5 มหาวิทยาลัยมหิดล ปีการศึกษา 2556

บทคัดย่อ

จากการที่คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ได้ปรับหลักสูตรเป็น 6 ปี เพื่อให้สอดคล้องกับข้อบังคับของสภาเภสัชกรรม และบริบททางวิชาชีพเภสัชกรรมที่พัฒนามาตามการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของวิทยาการทางเภสัชกรรม หลักสูตรเภสัชศาสตร์บัณฑิต ปี 2552 เป็นหลักสูตรที่แยกเรียนตามสาขานับ 2 สาขา ได้แก่ สาขาผู้ป่วยและสาขาผลิตภัณฑ์ ซึ่งนักศึกษามีสิทธิเลือกเรียนตามความสนใจ แต่กระบวนการเลือกสาขายังขาดเครื่องมือที่สนับสนุนการเลือกสาขาอย่างเหมาะสม และเพื่อเป็นการติดตามผลกระทบอันเกิดจากการเลือกสาขาไม่ตรงกับความถนัด ทักษะ ความสนใจ หรือคุณลักษณะเด่นของนักศึกษา จึงมีความจำเป็นที่จะสร้างแบบประเมินคุณลักษณะ-ความถนัดของนักศึกษา และติดตามผลกระทบหลังจากเลือกสาขา รวมถึงนำเสนอรูปแบบคุณลักษณะและความถนัดที่เหมาะสมในการเลือกสาขาของนักศึกษาเภสัชศาสตร์รุ่นต่อไป

ผลการศึกษาพบว่า แบบประเมินที่เหมาะสมสำหรับการเลือกสาขาที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยได้รับแนวคิดจากแบบประเมินของ Glaxo's pathway evaluation program for Pharmacy Professionals และแบบประเมินของ APHA เมื่อติดตามผลการเรียนในชั้นปีที่ 5 ของนักศึกษาเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล พบว่า นักศึกษาที่เลือกสาขาได้ตรงกับคุณลักษณะ-ความถนัด (Fit) มีผลการเรียนเฉลี่ยในปีการศึกษา 2556 สูงกว่ากลุ่มนักศึกษาที่เลือกสาขาไม่ตรงกับคุณลักษณะเด่น-ความถนัด (Mis-Fit) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$) นอกจากนี้ กลุ่มนักศึกษาที่เลือกสาขาไม่ตรงกับคุณลักษณะเด่น-ความถนัด (Mis fit) ยังมีผลกระทบทางลบมากกว่ากลุ่มนักศึกษาที่เลือกสาขาได้ตรงกับคุณลักษณะ-ความถนัด (Fit) ได้แก่ รู้สึก "เหนื่อย" กว่า รู้สึก "เครียด" กว่า และรู้สึก "สมดุลชีวิตและการเรียน" ได้รับผลกระทบมากกว่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$)

งานวิจัยนี้ได้ค้นพบคุณลักษณะที่จะใช้ในการจำแนกสาขารุ่นต่อไปสำหรับสาขาผู้ป่วย ได้แก่ ด้านการให้คำปรึกษาด้านความต่อเนื่องของความสัมพันธ์กับลูกค้า ด้านการช่วยเหลือผู้อื่น ด้านการมีปฏิสัมพันธ์กับวิชาชีพอื่น ด้านการให้ความรู้ทางเภสัชกรรมแก่วิชาชีพอื่น และด้านมีความกดดันในการทำงาน ส่วนรูปแบบคุณลักษณะของสาขาผลิตภัณฑ์ ได้แก่ ด้านการคิดค้นนวัตกรรม ด้านการจัดการธุรกิจ ด้านการมีเวลาว่าง-เวลาครอบครัว และด้านโอกาสความก้าวหน้าทางอาชีพ

คำสำคัญ : แบบประเมินคุณลักษณะ แบบประเมินบุคลิกภาพ สมรรถนะทางการเรียน ความถนัดทางวิชาชีพเภสัชกรรม นักศึกษาเภสัชศาสตร์ คุณลักษณะ

Trait profile and impact of specialty selection : A case of 5th year pharmacy students of Mahidol University academic year 2013

Abstract

According to the transformation of the Curriculum of Faculty of Pharmacy Mahidol University from 5-year program to 6-year Doctor of Pharmacy program in 2009, the pharmacy student in this program have to choose the special fields , i.e. pharmaceutical care and pharmaceutical science at the end of 4th year of their study. In 2010 the first batch of students had to select their special fields unfortunately there was no supporting process to facilitate their selection and follow up the impact of the selection aftermath. Objectives of this research were to create and develop a traits assessment for those students and to follow up the impact of the student who have selected special field which is not suitable with their dominant trait, Mis-Fit, comparing with another group of student, Fit. Additionally the researcher will find out professional trait profile both pharmaceutical care and pharmaceutical science for the next batch of students.

The research showed that the suitable professional traits profile assessment has been created and developed based on Glaxo's pathway evaluation program for pharmacy professionals and APhA's Career pathway evaluation program for pharmacy profile survey. The learning outcome of each group , Fit and Mis-Fit was followed up prospectively. GPA in 2012 of the Mis-Fit group is significantly lower than the Fit group ($p<0.05$) simultaneously the perception of "Tiredness" "Stress" and "Negative Impact on their work-study balance" of the Mis-Fit is higher than the Fit group ($p<0.05$).

Finally the researcher find out that the dominant professional trait profile for pharmaceutical care field are composed of Counseling, Continuity of relationship with customers, Helping other, Interaction with other professionals, Educating pharmaceutical knowledge to other, Pressure. For the pharmaceutical science field, dominant professional traits were Innovative thinking, Business management, Leisure and family time, and Career opportunity.

Key Word : Traits Assessment , Personality Assessment , Learning Outcome , Pharmaceutical Aptitudes , Pharmacy Students, Traits

บทนำ

สืบเนื่องจากคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดลจึงได้มีการปรับปรุงหลักสูตรจากเภสัชศาสตรบัณฑิต 5 ปี เป็นหลักสูตร 6 ปี เพื่อให้สอดคล้องกับข้อบังคับของสภาเภสัชกรรมดังกล่าว โดยหลักสูตรที่สร้างขึ้นใหม่ประกอบด้วย 2 ส่วน คือ ส่วนแรกเป็นการเรียนในชั้นปีที่ 1-4 เป็นการจัดการเรียนการสอนในวิชาความรู้พื้นฐานเพื่อเตรียมความพร้อมเพื่อให้ความรู้ ทักษะ ความชำนาญเบื้องต้นเพื่อเป็นฐานในการเรียนในช่วงต่อไป และส่วนที่ 2 เป็นการเรียนในชั้นปีที่ 5-6 ซึ่งจะแยกเป็น 2 สาขา ได้แก่สาขาผู้ป่วยซึ่งเป็นการเรียนรู้เกี่ยวกับการดูแลผู้ป่วยด้วยยา ยาสมุนไพร และเภสัชภัณฑ์อื่นๆ ด้วยมาตรฐานของวิชาชีพเภสัชกรรม และสาขามลิตภัณฑ์เป็นการเรียนรู้เกี่ยวกับการคิดค้น ผลิต วิเคราะห์ ตรวจสอบ ยา ยาสมุนไพร และเภสัชภัณฑ์ที่ได้มาตรฐานและมีความปลอดภัย โดยผู้เรียนเลือกเรียนด้านหนึ่งด้านใดได้ตามความต้องการอย่างเสรีซึ่งคณะเภสัชศาสตร์ได้รับนักศึกษารุ่นแรกของหลักสูตร 6 ปี ในปีการศึกษา 2552 โดยนักศึกษารุ่นดังกล่าวจะต้องแยกเรียนตามสาขาในปีการศึกษา 2556 (คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล, 2552)

เพื่อการติดตามผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนและผลกระทบอันอาจเกิดจากการเลือกสาขาไม่ตรงกับความต้องการและความถนัด รวมทั้งค้นหาปัจจัยที่ทำให้เกิดผลดีต่อนักศึกษาเพื่อให้นักศึกษาได้บรรลุถึงขีดสุดของศักยภาพเมื่อสำเร็จการศึกษาออกไปเป็นเภสัชกรที่มีคุณภาพของสังคมไทย และเป็นเภสัชกรที่โดดเด่นตามวิสัยทัศน์ของคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล (คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล, 2555) ดังนั้น คณะเภสัชศาสตร์จึงมอบทุนวิจัยทางเภสัชศาสตร์ศึกษาให้แก่ผู้วิจัยเพื่อสร้างแบบประเมินคุณลักษณะของนักศึกษาที่เหมาะสมกับการเรียนในทั้ง 2 สาขา และดำเนินการติดตามผลการเรียน รวมถึงผลกระทบด้านอื่นๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นหลังแยกเรียนตามสาขาเน้นที่เลือก ทั้งนี้เพื่อเป็นการพัฒนาเครื่องมือประเมินคุณลักษณะของนักศึกษา และวิธีในการบริหารจัดการในการเลือกสาขาของนักศึกษารุ่นต่อไป ได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพที่สุด

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ

1. เพื่อสร้างแบบประเมินคุณลักษณะของผู้เรียนที่เหมาะสมกับสาขาวิชาเน้น และนำมาใช้ในการให้คำแนะนำในการเลือกสาขาที่เหมาะสม

2. เพื่อติดตามสัมฤทธิ์ผลด้านการเรียนและผลกระทบด้านอื่นๆ ของนักศึกษาเภสัชศาสตร์ ชั้นปีที่ 5 รหัส 52

งานวิจัยนี้มีขอบเขตในการศึกษาเพื่อสร้างแบบประเมินคุณลักษณะที่เหมาะสมกับการเรียนในสาขาด้านผู้ป่วย (Pharmacy Care) และสาขาด้านมลิตภัณฑ์ (Pharmaceutical Science) ซึ่งเป็น 2 สาขาเน้นในชั้นปีที่ 5-6 ตามหลักสูตรเภสัชศาสตรบัณฑิต พ.ศ. 2552 ของคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล เท่านั้น (คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล, 2552)

กลุ่มเป้าหมาย คือ นักศึกษารหัส 52 ซึ่งในช่วงเวลาการทำวิจัย นักศึกษากลุ่มนี้ได้เลือกสาขาที่จะเรียนในช่วงปีที่ 5-6 ของหลักสูตรฯ และนักศึกษากลุ่มนี้กำลังศึกษาในชั้นปีที่ 5 ของหลักสูตรเภสัชศาสตรบัณฑิต คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ในปีการศึกษา 2556 เท่านั้น

การวิจัยนี้ดำเนินการตั้งแต่ เดือนเมษายน พ.ศ. 2556- มีนาคม พ.ศ. 2557

วิธีดำเนินการวิจัย (Methodology)

จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่าแบบประเมินคุณลักษณะชื่อ Pathway Evaluation for Pharmacy Professionals ของบริษัท แกล็กโซ จำกัด (Glaxo Wellcome Inc, 1996) ซึ่งเป็นแบบประเมินที่ได้รับความนิยม มีการใช้เป็นแนวทางในการแนะนำสาขาอาชีพแก่เภสัชกรเป็นเวลานานโดยดำเนินการในรูปแบบการประชุมเชิงปฏิบัติการ อีกทั้งยังมีรายงานการวิจัยโดยใช้แบบประเมินนี้ในงานของ Schommer และคณะ (Schommer et al, 2013) ทำที่ที่สุดแบบประเมินนี้ได้เป็นแนวทางที่ดียิ่งในการพัฒนาแบบประเมินรุ่นถัดมา ซึ่ง American Pharmacists Association (APhA) ได้พัฒนาต่อเนื่องโดยใช้การวิจัยด้านคุณลักษณะที่เหมาะสมของเภสัชกรในสาขาอาชีพต่างๆ เพื่อประโยชน์

ในการเลือกแนวทางการประกอบอาชีพเภสัชกรรมในบริบทของประเทศสหรัฐอเมริกา โดยดำเนินการในรูปแบบการประเมินความเหมาะสมของคุณลักษณะของตนเองเทียบกับคุณลักษณะของเภสัชกรในสาขาต่างๆ รวม 28 สาขาอาชีพ (American Pharmacists Association, 2014)

ผู้วิจัยได้ติดต่อบริษัท แกล็กโซ สมิทไคลน์ (ประเทศไทย) จำกัด (GSK) เพื่อขออนุญาตใช้แบบประเมินคุณลักษณะดังกล่าวและได้รับการอนุญาตให้ใช้แบบประเมินนี้เพื่อวัตถุประสงค์ทางการศึกษา แต่ต้องไม่ทำการผลิตคู่มือประกอบการบรรยายขึ้นมาเพื่อการจัดฝึกอบรมในรูปแบบของการประชุมเชิงปฏิบัติการ หรือเพื่อใช้ในเชิงพาณิชย์ หรือการอบรมแก่สาธารณชน

หลังจากแปลและเรียบเรียงแบบประเมินฉบับภาษาอังกฤษเป็นภาษาไทยเพื่อความเข้าใจง่ายแก่กลุ่มเป้าหมายแล้ว ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบความเที่ยงของเนื้อหา (Content Validity) โดยวิธี Index of Item Objective Congruence (I.O.C.) โดยให้ผู้เชี่ยวชาญที่เป็นอาจารย์คณะเภสัชศาสตร์ทั้งของมหาวิทยาลัยมหิดลและมหาวิทยาลัยอื่น รวม 3 ท่าน เป็นผู้ประเมิน พบว่าข้อคำถามทั้ง 20 ข้อ มีค่า I.O.C. เท่ากับ 0.82 ซึ่งมากกว่า 0.5 จึงนับว่าเป็นค่าที่แสดงความน่าเชื่อถือของการแปลความหมายได้ตรงกับบริบทของวิชาชีพเภสัชกรรมในประเทศไทย (มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, 2014) นอกจากนี้ผู้วิจัยยังนำแบบประเมินนี้ไปทดสอบเพื่อหาค่า Reliability โดยนำไปทดสอบกับนักศึกษาเภสัชศาสตร์ชั้นปีที่ 5 ของมหาวิทยาลัยอื่นจำนวน 31 คน และหาค่าสถิติ Cronbach's alpha coefficient อยู่ที่ 0.91 พบว่ามีความเที่ยงตรงเชื่อถือได้

แบบประเมินคุณลักษณะเพื่อแยกสาขาประกอบด้วยคำถาม 2 ส่วน คือ 1. ข้อมูลทั่วไปของนักศึกษา ประกอบด้วยชื่อ รหัสประจำตัว สาขาที่ต้องการเลือก ส่วนที่ 2 เป็นแบบประเมินตนเองแบบ Rating Scale 1-10 มีข้อคำถามทั้งสิ้น 20 ข้อ ดังนี้

- การให้คำปรึกษา
- ความต่อเนื่องของความสัมพันธ์กับลูกค้า

- การช่วยเหลือผู้อื่น
- การปฏิสัมพันธ์กับวิชาชีพอื่น
- การให้ความรู้ทางเภสัชกรรมแก่วิชาชีพอื่น
- การทำงานซ้ำๆ
- การดูแลงานที่หลากหลาย
- การแก้ปัญหา
- การมุ่งเน้นความชำนาญ
- การคิดค้นนวัตกรรม
- การประยุกต์ความรู้ทางเภสัชกรรม
- การจัดการธุรกิจ
- ความกดดันในการทำงาน
- การจัดเวลาในการทำงาน
- การใช้เวลาว่าง เวลาครอบครัว
- ความมั่นคงของงาน
- โอกาสความก้าวหน้า
- ความมีเกียรติในชุมชน
- ความมีเกียรติในวิชาชีพ
- การมีรายได้ดี

จากการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับพฤติกรรมของนักศึกษาที่มีความมุ่งมั่นหรือมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ผู้วิจัยนำพฤติกรรมนั้นมาสร้างแบบประเมินพฤติกรรม ความรู้สึก และทัศนคติต่อการเรียนในชั้นปีที่ 5 ที่ผ่านมา แบบสอบถามเพื่อสอบถามความคิดเห็น ความรู้สึก และพฤติกรรม มีลักษณะเป็น Likert 6-scale จำนวน 15 ข้อ ดังนี้

- ได้เรียนในสาขาที่อยากเรียน
- คิดว่าตนเองเหมาะสมกับสาขาที่เรียน
- ได้ความรู้ในสาขาที่เรียนสมกับความตั้งใจ
- ตั้งใจศึกษาเล่าเรียนในสาขาที่เรียน
- พึงพอใจกับการจัดการเรียนการสอนในสาขาที่เรียนอยู่
- คิดว่าเลือกสาขาที่เรียนไม่ถูกกับจริตนิสัยของตน
- ถ้ากลับไปเลือกสาขาใหม่ได้จะยังคงเลือกสาขานี้อยู่
- คิดว่าตนเองมีคุณสมบัติที่จะเป็นเภสัชกรในสาขาที่เรียนที่โดดเด่นในอนาคตได้
- รู้สึกเหนื่อยกับการเรียนในสาขานี้

- รู้สึกเครียดกับการเรียนสาขานี้
- รู้สึกดีใจ ที่ได้เรียนในสาขานี้
- รู้สึกสนุกกับการเรียนในสาขานี้
- เชื่อว่าการเรียนในสาขานี้เป็นประโยชน์ต่ออนาคต

ของตนเอง

- เชื่อว่าการเรียนในสาขานี้เป็นประโยชน์ต่อสังคม
- การเรียนในสาขานี้ส่งผลกระทบในทางลบต่อสมดุล

ในชีวิตและการเรียน (Study-Life Balance)

ผู้วิจัยได้ทดสอบความเที่ยงของแบบสอบถามโดยให้นักศึกษาเภสัชศาสตร์ชั้นปีเดียวกันของสถาบันอื่นจำนวน 31 คน เป็นกลุ่มทดสอบแบบสอบถามพบว่า Cronbach's Alpha อยู่ที่ 0.91 แสดงว่ามีระดับความน่าเชื่อถืออยู่ในระดับที่สูงมาก

งานวิจัยนี้ได้เก็บข้อมูลเป็น 2 ช่วง ตลอดปีการศึกษา 2556 คือ ช่วงที่ 1 การเก็บข้อมูลจากแบบประเมินคุณลักษณะที่เหมาะสมเพื่อทราบรูปแบบของคุณลักษณะของนักศึกษาโดยการแจกแบบประเมินในห้องบรรยายที่มีนักศึกษาอยู่ครบ และชี้แจงวัตถุประสงค์ของงานวิจัย วิธีการดำเนินการวิจัย รวมทั้งสิทธิที่จะไม่ร่วมให้ข้อมูลให้นักศึกษาได้รับทราบ แล้วดำเนินการเก็บข้อมูลในเดือนเมษายน 2556

ผู้วิจัยแบ่งรูปแบบคุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้การเทียบแบบประเมินตนเองรายข้อกับรูปแบบคุณลักษณะของเภสัชกรที่ได้จากแบบประเมินของ Pathway Evaluation for Pharmacy Professionals ซึ่งแบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 2 ประเภท คือ 1. กลุ่มตัวอย่างที่เลือกสาขาได้ตรงกับคุณลักษณะเด่นของตนเอง (Fit) เช่น นักศึกษาที่มีรูปแบบคุณลักษณะเด่นทางสาขาผู้ป่วย และเลือกเรียนในสาขาผู้ป่วย หรือนักศึกษาที่มีรูปแบบคุณลักษณะเด่นทางสาขาผลิตภัณฑ์ และเลือกเรียนในสาขาเดียวกัน 2. กลุ่มตัวอย่างที่เลือกสาขาไม่ตรงกับคุณลักษณะเด่นของตนเอง (MisFit) เช่น นักศึกษาที่มีรูปแบบคุณลักษณะเด่นทางสาขาผู้ป่วย แต่เลือกเรียนในสาขาผลิตภัณฑ์ หรือนักศึกษาที่มีรูปแบบคุณลักษณะเด่นทางสาขาผลิตภัณฑ์แต่เลือกเรียนในสาขาผู้ป่วย

เมื่อผู้วิจัยได้รับแบบประเมินตนเองกลับมาแล้วจึงทำการวิเคราะห์เพื่อติดตามผลการเรียนและผลกระทบ ในระหว่างวิชานักศึกษายังไม่ได้รับแจ้งผลการประเมินตนเองว่าตนเองมีคุณลักษณะเด่นไปทางสาขาใด และช่วงที่ 2 ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลจากนักศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรม ความรู้สึก และทัศนคติต่อการเรียนในชั้นปีที่ 5 โดยเก็บข้อมูลด้วยการส่งแบบประเมินผ่านทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ของนักศึกษา และให้ตัวแทนนักศึกษาเป็นผู้เก็บรวบรวม ในเดือนมีนาคม 2557 ซึ่งเป็นช่วงที่จบปีการศึกษา 2556

นอกจากนี้ ผู้วิจัยได้ทำเรื่องถึงรองคณบดีฝ่ายการศึกษาเพื่อขอการอนุเคราะห์ข้อมูลผลการศึกษานักศึกษากลุ่มเป้าหมายเป็นรายบุคคล ทั้งผลการเรียนรายภาค (GPA) ของนักศึกษาตั้งแต่ปีการศึกษา 2552-2556 และผลการเรียนเฉลี่ยสะสม (Cumulative GPA) ตั้งแต่ปีการศึกษา 2552-2556

งานวิจัยนี้ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติอ้างอิง (Inferential Statistics) เพื่อการเปรียบเทียบโดย 2 Sample-t-test ด้วยโปรแกรมสถิติสำเร็จรูป SPSS

งานวิจัยนี้ได้ผ่านการพิจารณาโดยคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ คณะทันตแพทยศาสตร์ และคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล และได้รับการอนุญาตให้ทำการวิจัยในมนุษย์ได้

ผลการศึกษาวิจัย

1. ผลการจำแนกนักศึกษาตามคุณลักษณะ

งานวิจัยนี้ได้รับแบบประเมินที่ตอบกลับจากกลุ่มเป้าหมาย จำนวน 93 ชุด จากจำนวนแบบประเมินที่ส่งออกไปทั้งหมด 101 ชุด คิดเป็นอัตราตอบกลับ (Response Rate) ร้อยละ 92.08 โดยทั้งหมดเป็นแบบประเมินที่สมบูรณ์ซึ่งสามารถนำข้อมูลทั้งหมดมาวิเคราะห์ได้

ตารางที่ 1 ข้อมูลนักศึกษาตามสาขา และข้อมูลแบ่งประเภทตามการเลือกสาขาได้ตรงและไม่ตรงกับคุณลักษณะเด่น

ประเภทของนักศึกษา	คน	ร้อยละ
นักศึกษาสาขาศูนย์ที่ตอบแบบประเมิน	65	69.89
จำนวนนักศึกษาที่เลือกสาขาได้ตรงกับคุณลักษณะเด่นของตน (Fit)	43	46.24
จำนวนนักศึกษาที่เลือกสาขาไม่ตรงกับคุณลักษณะเด่นของตน (Misfit)	22	23.66
นักศึกษาสาขาคณิตศาสตร์ที่ตอบแบบประเมิน	28	30.11
จำนวนนักศึกษาที่เลือกสาขาได้ตรงกับคุณลักษณะเด่นของตน (Fit)	27	29.03
จำนวนนักศึกษาที่เลือกสาขาไม่ตรงกับคุณลักษณะเด่นของตน (Misfit)	1	1.08
จำนวนรวมของนักศึกษาที่ตอบแบบประเมิน	93	100.00

จากข้อมูลของนักศึกษาพบว่า นักศึกษาที่เลือกเรียนในสาขาศูนย์ที่ตอบแบบสอบถามกลับมาจำนวน 65 คน จากจำนวนนักศึกษาศูนย์ที่ตอบแบบประเมินทั้งหมด 70 คน คิดเป็นร้อยละ 92.86 และคิดเป็นร้อยละ 69.89 เมื่อเทียบกับจำนวนนักศึกษาที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมดในขณะนี้นักศึกษาที่เลือกเรียนในสาขาคณิตศาสตร์ที่มีจำนวนที่ตอบแบบสอบถามกลับมา 28 คน จากจำนวนนักศึกษาศูนย์ที่ตอบแบบประเมินทั้งหมด 31 คน คิดเป็นร้อยละ 90.32 และคิดเป็นร้อยละ 30.11 เมื่อเทียบกับจำนวนนักศึกษาที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด (ตารางที่ 1)

จากข้อมูลในตารางที่ 1 พบว่า กลุ่มนักศึกษาที่เลือกสาขาศูนย์มีจำนวน 43 คน ที่เลือกสาขาได้ตรงกับคุณลักษณะเด่นของตนเอง (Fit) คิดเป็นร้อยละ 46.24 ของจำนวนนักศึกษาที่ตอบแบบประเมินทั้งหมดหรือร้อยละ 61.43 ของจำนวนนักศึกษาศูนย์ที่ตอบแบบประเมินและมีจำนวน 22 คน ที่เลือกสาขาไม่ตรงกับคุณลักษณะเด่นของตนเอง (Mis-Fit) คิดเป็นร้อยละ 23.66 ของจำนวนนักศึกษาทั้งหมดที่ตอบแบบประเมินหรือร้อยละ 38.53 ของนักศึกษาศูนย์ที่ตอบแบบประเมินและในกลุ่มนักศึกษาที่เลือกสาขาคณิตศาสตร์มีจำนวน 27 คน ที่เลือกสาขาได้ตรงกับคุณลักษณะเด่นของตนเอง (Fit) คิดเป็นร้อยละ 29.03 ของจำนวนนักศึกษาที่ตอบแบบประเมินทั้งหมด หรือ ร้อยละ 96.43 ของนักศึกษาที่เลือกสาขาคณิตศาสตร์ทั้งหมดและมีจำนวน 1 คน ที่เลือกสาขาไม่ตรงกับคุณลักษณะเด่นของตนเอง (Mis-Fit) คิดเป็นร้อยละ 1.08

ตารางที่ 2 ความตรงของสาขาที่เลือกกับลักษณะเด่นของตนเอง (Fit or Mis-Fit)

ประเภทของนักศึกษา	คน	ร้อยละ
จำนวนนักศึกษาที่เลือกสาขาได้ตรงกับคุณลักษณะเด่นของตน (Fit)	70	75.27
จำนวนนักศึกษาที่เลือกสาขาไม่ตรงกับคุณลักษณะเด่นของตน (Misfit)	23	24.73
จำนวนรวมของนักศึกษาที่ตอบแบบประเมิน	93	100.00

เมื่อพิจารณาจากความตรงของสาขาที่เลือกกับลักษณะเด่นของตนเอง (Fit or Mis-Fit) ในตารางที่ 2 พบว่านักศึกษาจำนวน 70 คน ที่เลือกสาขาได้ตรงกับคุณลักษณะเด่นของตนเอง (Fit) จากนักศึกษาทั้งหมดที่ตอบแบบประเมินกลับ 93 คน คิดเป็นร้อยละ 75.27 ในขณะที่ 23 คน (ร้อยละ 24.73) เป็นนักศึกษาที่เลือกสาขาไม่ตรงกับคุณลักษณะเด่นของตนเอง (Mis-Fit)

ตารางที่ 3 เพศ สาขาที่เลือก และความตรงในการเลือกสาขา (Fit or Mis-Fit)

ประเภทของนักศึกษา	คน	ร้อยละ
เพศชาย	27	29.03
เพศหญิง	66	70.97
จำนวนรวมของนักศึกษาที่ตอบแบบประเมิน	93	100.00
ประเภทของนักศึกษาชาย	คน	ร้อยละ
เลือกสาขาผู้ป่วย	17	62.96
เลือกสาขาผลิตภัณฑ์	10	37.04
จำนวนนักศึกษาที่เลือกสาขาได้ตรงกับคุณลักษณะเด่นของตน (Fit)	21	77.78
จำนวนนักศึกษาที่เลือกสาขาไม่ตรงกับคุณลักษณะเด่นของตน (Mis-fit)	6	22.22
จำนวนรวมของนักศึกษาชายที่ตอบแบบประเมิน	27	100.00
ประเภทของนักศึกษาหญิง	คน	ร้อยละ
เลือกสาขาผู้ป่วย	48	72.73
เลือกสาขาผลิตภัณฑ์	18	27.27
จำนวนนักศึกษาที่เลือกสาขาได้ตรงกับคุณลักษณะเด่นของตน (Fit)	49	74.24
จำนวนนักศึกษาที่เลือกสาขาไม่ตรงกับคุณลักษณะเด่นของตน (Mis-fit)	17	25.76
จำนวนรวมของนักศึกษาหญิงที่ตอบแบบประเมิน	66	100.00

การพิจารณาข้อมูลด้านเพศของนักศึกษาพบว่า เป็นชายจำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 29.03 เป็นหญิงจำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 70.97 นักศึกษาชายเลือกสาขาผู้ป่วยจำนวน 17 คน และสาขาผลิตภัณฑ์จำนวน 10 คน ในจำนวนนี้มีนักศึกษาชายที่เลือกสาขาตรงกับคุณลักษณะเด่น (Fit) จำนวน 21 คน หรือร้อยละ 77.78 ในขณะที่นักศึกษาหญิงเลือกสาขาตรงกับคุณลักษณะเด่นของตนเอง (Fit) จำนวน 49 คน หรือร้อยละ 74.24 (ตารางที่ 3)

2. สัมฤทธิ์ผลทางการเรียน

2.1 ผลการเรียนรู้ก่อนแยกสาขา

ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ผลการเรียนของนักศึกษาทั้งสองสาขาโดยพิจารณาเปรียบเทียบจากผลการเรียนเฉลี่ยสะสมปี 2555 (Cumulative GPA) พบว่า ค่าเฉลี่ยของนักศึกษาสาขาผู้ป่วยและสาขาผลิตภัณฑ์ คือ 3.09 และ 2.93 ตามลำดับ (ตารางที่ 4) เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของผลการเรียนสะสมของนักศึกษาทั้งสองกลุ่มพบว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$, 95% C.I.) หมายความว่านักศึกษาที่เลือกสาขาผู้ป่วยจะมีผลการเรียนเฉลี่ยสะสมสูงกว่านักศึกษาที่เลือกสาขาผลิตภัณฑ์

ตารางที่ 4 ผลการเรียนรู้เฉลี่ยสะสมของนักศึกษาทั้ง 2 สาขา

	สาขา	Mean	Std. Deviation	P-Value
ผลการเรียนเฉลี่ยสะสมตั้งแต่ปีการศึกษา 2552-2555	ผู้ปวย	3.09	0.37	0.047*
	ผลิตภัณฑ์	2.93	0.30	

*Significant Level at 95% C.I.

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติทดสอบ (T-test) ของ Cumulative GPA 2555-2556

ผลการเรียน	ความตรงของ สาขาที่เลือก เรียน	Mean	Std. Deviation	P-Value
ผลการเรียนเฉลี่ยสะสมตั้งแต่ปี การศึกษา 2552-2555	Fit	3.08	0.31	0.13
	Mis-Fit	2.94	0.48	
ผลการเรียนเฉลี่ยสะสมตั้งแต่ปี การศึกษา 2552-2556	Fit	3.16	0.27	0.086
	Mis-Fit	3.02	0.44	
ผลการเรียนเฉลี่ยปีการศึกษา 2556	Fit	3.56	0.20	0.026*
	Mis-Fit	3.44	0.29	

*Significant Level at 95% C.I.

จากสถิติพรรณนาของผลการเรียนของทั้งนักศึกษาที่เลือกสาขาได้ตรงกับคุณลักษณะเด่น (Fit) และนักศึกษาที่เลือกสาขาไม่ตรงกับคุณลักษณะเด่น (Mis-Fit) พบค่าเฉลี่ยของผลการเรียนสะสมตั้งแต่ปีการศึกษา 2552-2555 (Cumulative GPA) ของกลุ่มนักศึกษาที่เลือกสาขาได้ตรงกับคุณลักษณะเด่น (Fit) และกลุ่มนักศึกษาที่เลือกสาขาไม่ตรงกับคุณลักษณะเด่น (Mis-Fit) อยู่ที่ 3.08 และ 2.94 ตามลำดับ เมื่อทำการเปรียบเทียบผลการเรียนสะสมตั้งแต่ปีการศึกษา 2552-2555 (Cumulative GPA) ของกลุ่มนักศึกษาที่เลือกสาขาได้ตรงกับคุณลักษณะเด่น (Fit) และกลุ่มนักศึกษาที่เลือกสาขาไม่ตรงกับคุณลักษณะเด่น (Mis-Fit) โดยใช้ 2 Sample T-test พบว่าผลการเรียนสะสมตั้งแต่ปีการศึกษา 2552-2555 (Cumulative GPA) ของทั้งสองกลุ่ม ไม่มีความแตกต่างกัน $p>0.05$ หมายความว่า นักศึกษาทั้งสองกลุ่มมีศักยภาพทางการศึกษาที่แสดงออกมาในรูปของผลการเรียนเฉลี่ยสะสมไม่แตกต่างกัน ดังนั้น การเปลี่ยนแปลงของผลการเรียนหลังจากแยกสาขาจะเป็นอิทธิพลจากปัจจัยที่เกิดขึ้นหลังจากแยกสาขาแล้วเท่านั้น (ตารางที่ 5)

2.2 ผลการเรียนรู้หลังแยกสาขา

จากสถิติพรรณนาของผลการเรียนของนักศึกษาที่เลือกสาขาได้ตรงกับคุณลักษณะเด่น (Fit) และนักศึกษาที่เลือกสาขาไม่ตรงกับคุณลักษณะเด่น (Mis-Fit) พบค่าเฉลี่ยของผลการเรียนสะสมตั้งแต่ปีการศึกษา 2552-2556 ของกลุ่มนักศึกษาที่เลือกสาขาได้ตรงกับคุณลักษณะเด่น (Fit) และกลุ่มนักศึกษาที่เลือกสาขาไม่ตรงกับคุณลักษณะเด่น (Mis-Fit) อยู่ที่ 3.16 และ 3.02 ตามลำดับ (ดังตารางที่ 5) และเมื่อทำการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของผลการเรียนสะสม (Cumulative GPA) ตั้งแต่ปีการศึกษา 2552-2556 ของกลุ่มนักศึกษาที่เลือกสาขาได้ตรงกับคุณลักษณะเด่น (Fit) และกลุ่มนักศึกษาที่เลือกสาขาได้ไม่ตรงกับคุณลักษณะเด่น (Mis-Fit) โดยใช้ 2 Sample T-test พบว่าผลการเรียนเฉลี่ยสะสมตั้งแต่ปีการศึกษา 2552-2556 (Cumulative GPA) ของทั้งสองกลุ่มไม่มีความแตกต่างกัน ($p>0.05$)

เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของผลการเรียนปีการศึกษา 2556 ของกลุ่มนักศึกษาที่เลือกสาขาได้ตรงกับคุณลักษณะเด่น (Fit) และกลุ่มนักศึกษาที่เลือกสาขาไม่ตรงกับคุณลักษณะเด่น (Mis-Fit) จากสถิติพรรณนาของผลการเรียนของทั้งนักศึกษาที่เลือกสาขาได้ตรงกับคุณลักษณะเด่น (Fit) และนักศึกษาที่เลือกสาขาไม่ตรงกับคุณลักษณะเด่น (Mis-Fit) พบอยู่ที่ 3.56 และ 3.44 ตามลำดับ (ตารางที่ 5)

จากการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของผลการเรียนปีการศึกษา 2556 (GPA 2556) ของกลุ่มนักศึกษาที่เลือกสาขาได้ตรงกับคุณลักษณะเด่น (Fit) และกลุ่มนักศึกษาที่เลือกสาขาไม่ตรงกับคุณลักษณะเด่น (Mis-Fit) โดยใช้ 2 Sample T-test พบว่าผลการเรียนปีการศึกษา 2556 (GPA) ของกลุ่มนักศึกษาที่เลือกสาขาได้ตรงกับคุณลักษณะเด่น (Fit) สูงกว่ากลุ่มนักศึกษา

ที่เลือกสาขาไม่ตรงกับคุณลักษณะเด่น (Mis-Fit) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p<0.05$) แสดงว่านักศึกษาที่เลือกสาขาได้ตรงกับตามคุณลักษณะเด่น (Fit) มีผลการเรียนที่ดีกว่านักศึกษาที่เลือกสาขาไม่ตรงกับคุณลักษณะเด่น (Mis-Fit) แม้ว่าผลการเรียนของทั้งสองกลุ่มมีแนวโน้มที่เพิ่มขึ้นก็ตาม สังเกตจากค่าเฉลี่ยของ Cumulative GPA ปี 2556 ของนักศึกษาทั้งสองกลุ่มมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นเมื่อเทียบกับค่าเฉลี่ยของ Cumulative GPA ปี 2555

สาเหตุที่ผลการเรียนเฉลี่ยในปีการศึกษา 2556 ของนักศึกษากลุ่มที่เลือกสาขาได้ตรงกับคุณลักษณะเด่น (Fit) สูงกว่าอาจเป็นเพราะนักศึกษามีคุณลักษณะที่สอดคล้องกับลักษณะสาขาอาชีพที่เรียนจึงทำให้นักศึกษาแสดงศักยภาพออกมาได้เต็มที่มากกว่านักศึกษากลุ่ม

3. ผลกระทบต่อพฤติกรรม ความรู้สึก และทัศนคติ

จากการส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มนักศึกษาชั้นปีที่ 5 หลังจากเรียนจบการศึกษาของปีการศึกษา 2556 ได้รับการตอบกลับร้อยละ 69.31 (70 คน จากจำนวนประชากรทั้งหมด 101 คน) เนื่องจากนักศึกษาได้ออกไปฝึกปฏิบัติตามหลักสูตรจึงทำให้ติดต่อกับนักศึกษายากขึ้น และจากการตอบกลับทั้งหมดแบ่งเป็นนักศึกษาสายาผู้ป่วย ร้อยละ 60.00 (จำนวน 42 คน) และนักศึกษาสายาผลิตบัณฑิต ร้อยละ 40.00 (จำนวน 28 คน) เมื่อนำมาแยกตามกลุ่มตามความตรงของสาขาที่เลือกเรียนกับคุณลักษณะเด่นของตนเอง (Fit or Mis-Fit) พบว่ามีนักศึกษาที่เลือกสาขาได้ตรงกับคุณลักษณะเด่นของตนเอง (Fit) ร้อยละ 74.29 และนักศึกษาที่เลือกสาขาไม่ตรงกับคุณลักษณะเด่นของตนเอง (Mis-Fit) ร้อยละ 25.71 (ตารางที่ 6)

ตารางที่ 6 จำนวนนักศึกษาที่ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรม ความรู้สึก และทัศนคติแบ่งตามประเภท

ประเภทของนักศึกษา	คน	ร้อยละ
นักศึกษาศาสาผู้้วยที่ตอบแบบประเมิน	42	60.00
จำนวนนักศึกษาที่เลือกสาขาได้ตรงกับคุณลักษณะเด่นของตน (Fit)	25	35.71
จำนวนนักศึกษาที่เลือกสาขาไม่ตรงกับคุณลักษณะเด่นของตน (Mis-Fit)	17	24.29
นักศึกษาศาสาผลิตภัณท์ที่ตอบแบบประเมิน	28	40.00
จำนวนนักศึกษาที่เลือกสาขาได้ตรงกับคุณลักษณะเด่นของตน (Fit)	27	38.57
จำนวนนักศึกษาที่เลือกสาขาไม่ตรงกับคุณลักษณะเด่นของตน (Mis-Fit)	1	1.43
ความตรงของสาขาที่เลือกเรียนกับคุณลักษณะเด่น		
จำนวนนักศึกษาที่เลือกสาขาได้ตรงกับคุณลักษณะเด่นของตน (Fit)	52	74.29
จำนวนนักศึกษาที่เลือกสาขาไม่ตรงกับคุณลักษณะเด่นของตน (Mis-Fit)	18	25.71
จำนวนรวมของนักศึกษาที่ตอบแบบประเมิน	70	100.00

ก่อนนำข้อมูลไปทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของข้อคำถาม ผู้วิจัยได้ทดสอบการกระจายของข้อมูลพบว่ามีกรกระจายปกติ (Normal Distribution) เมื่อทำการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของข้อคำถามเกี่ยวกับพฤติกรรม ความรู้สึก และทัศนคติของนักศึกษาชั้นปีที่ 5 จำนวนทั้งหมด 15 ข้อ ดังรายละเอียดต่อไปนี้ (ตารางที่ 7)

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน P-value ของพฤติกรรม ความรู้สึก และทัศนคติของนักศึกษาหลังแยกสาขา

คำถาม	ความตรงของสาขา	ค่าเฉลี่ย	ความหมาย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	P-value
1.ได้เรียนในสาขาที่อยากเรียน	Fit	4.85	เห็นด้วยมาก	1.11	0.455
	Mis-Fit	4.61	เห็นด้วยมาก	1.24	
2. คิดว่าตนเองเหมาะกับสาขาที่เรียน	Fit	4.29	เห็นด้วย	1.05	0.466
	Mis-Fit	4.06	เห็นด้วย	1.43	
3. ได้ความรู้ในสาขาที่เรียนสมกับความตั้งใจ	Fit	4.67	เห็นด้วยมาก	0.73	0.054
	Mis-Fit	4.28	เห็นด้วย	0.75	
4. ตั้งใจศึกษาเล่าเรียนสาขาที่เรียน	Fit	4.83	เห็นด้วยมาก	0.71	0.605
	Mis-Fit	4.94	เห็นด้วยมาก	1.11	
5.พึงพอใจกับการจัดการเรียนการสอนในสาขา	Fit	4.02	เห็นด้วย	0.90	0.886
	Mis-Fit	4.06	เห็นด้วย	1.00	
6.เลือกสาขาที่เรียนไม่ถูกจริตนิสัยของตน	Fit	2.75	ไม่เห็นด้วย	1.25	0.323
	Mis-Fit	3.11	ไม่เห็นด้วย	1.53	
7.ถ้าเลือกใหม่ ยังคงเลือกสาขานี้	Fit	4.67	เห็นด้วยมาก	1.34	0.556

	Mis-Fit	4.44	เห็นด้วยมาก	1.62	
8. มีคุณสมบัติที่จะเป็นเภสัชกรที่โดดเด่นในอนาคต	Fit	4.04	เห็นด้วย	0.74	0.429
	Mis-Fit	3.83	เห็นด้วย	1.38	
9. รู้สึกเหนื่อยกับการเรียนสาขานี้	Fit	4.37	เห็นด้วยมาก	0.99	0.001*
	Mis-Fit	5.33	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	0.91	
10. รู้สึกเครียดกับการเรียนสาขานี้	Fit	4.08	เห็นด้วย	1.23	0.000*
	Mis-Fit	5.28	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	0.75	
11. รู้สึกดีใจที่ได้เรียนสาขานี้	Fit	4.69	เห็นด้วยมาก	0.94	0.247
	Mis-Fit	4.39	เห็นด้วยมาก	0.98	
12. รู้สึกสนุกกับการเรียนสาขานี้	Fit	4.23	เห็นด้วย	1.35	0.861
	Mis-Fit	4.17	เห็นด้วย	1.29	
13. เชื่อว่าการเรียนสาขานี้เป็นประโยชน์ต่อตนเอง	Fit	5.19	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	0.79	0.908
	Mis-Fit	5.17	เห็นด้วยมาก	0.86	
14. เชื่อว่าการเรียนสาขานี้เป็นประโยชน์ต่อสังคม	Fit	5.50	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	0.67	0.551
	Mis-Fit	5.61	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	0.70	
15. มีผลกระทบด้านลบต่อสมดุลชีวิตและการเรียน	Fit	3.48	ไม่เห็นด้วย	1.31	0.028*
	Mis-Fit	4.28	เห็นด้วย	1.27	

*Significant Level at 95% C.I.

จากตารางที่ 7 นักศึกษาทั้งสองกลุ่มมีความรู้สึกที่ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$, 95% C.I.) ต่อการเรียนในสาขาที่ตนเองเลือกเรียนในด้านต่างๆ ดังนี้ 1. ความรู้สึกเหนื่อยกับการเรียน 2. ความรู้สึกเครียดกับการเรียน และ 3. การเรียนในสาขานี้ส่งผลกระทบด้านลบต่อสมดุลการเรียนและชีวิต (Study-life Balance) โดยเฉพาะความรู้สึกเหนื่อยกับการเรียน และ ความรู้สึกเครียดกับการเรียนในนักศึกษากลุ่มที่เลือกสาขาไม่ตรงกับคุณลักษณะเด่นของตนเอง (Mis-Fit) พบว่า นักศึกษาเห็นด้วยอย่างยิ่งต่อข้อความข้างต้น ด้วยค่าเฉลี่ย 5.33 และ 5.28 ตามลำดับจากคะแนนเต็ม 6.00

ส่วนคำถามเกี่ยวกับผลกระทบด้านลบต่อสมดุลการเรียนและชีวิต (Study-life Balance) นักศึกษาทั้งสองกลุ่มแสดงความคิดเห็นที่แตกต่างกันในทิศทางของด้านความหมาย กล่าวคือ กลุ่มที่เลือกสาขาไม่ตรงกับคุณลักษณะเด่น (Mis-Fit) มีทัศนคติว่า การเรียนในสาขาที่ตนเองเลือกก่อผลกระทบด้านลบต่อสมดุลด้านการเรียนและชีวิต ในขณะที่กลุ่มที่เลือกสาขาตรงกับคุณลักษณะเด่น (Fit) มีความคิดว่าการเรียนในสาขาที่ตนเลือกไม่มีผลกระทบด้านลบต่อสมดุลดังกล่าว

สำหรับข้อความอื่นๆ ทั้งสองกลุ่มได้แสดงความคิดเห็นไปในทางเดียวกันและไม่มีความแตกต่างกันทางสถิติเมื่อทำการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคำตอบโดยใช้ 2-sample T-test

อภิปรายผลและสรุป

นักศึกษาที่เลือกสาขาได้ตรงกับคุณลักษณะเด่น (Fit) จะมีผลการศึกษาในปีการศึกษา 2556 สูงกว่า มีความเครียดน้อยกว่า มีความรู้สึกเหนื่อยน้อยกว่า นักศึกษาที่เลือกสาขาไม่ตรงกับคุณลักษณะเด่นของตนเอง (Mis-fit) รวมทั้งมีความรู้สึกกังวลต่อชีวิตและการเรียนของนักศึกษาในกลุ่มที่เลือกสาขาได้ตรงกับคุณลักษณะเด่น (Fit) ไม่ได้รับผลกระทบทางด้านลบเท่ากับนักศึกษาที่เลือกสาขาไม่ตรงกับคุณลักษณะเด่น (Mis-Fit)

ทั้งนี้เพราะนักศึกษาที่เลือกสาขาได้ตรงกับคุณลักษณะเด่น (Fit) มีบุคลิกภาพและคุณลักษณะที่สอดคล้องกับแนวทางการประกอบอาชีพที่ตนเลือก และประกอบกับความถนัดที่เหมาะสมจึงทำให้ผลการเรียนดีกว่าในปีการศึกษา 2556 ซึ่งเป็นปีแรกที่แยกสาขา สอดคล้องกับแนวคิดของ Tom Rath และ Barry Conchie ในหนังสือ Strength Based Leadership ที่ว่าถ้าแต่ละคนไม่รู้จุดแข็ง จุดเด่นของตนเองก็ยากที่จะประสบความสำเร็จเท่าคนที่รู้จักจุดแข็ง จุดเด่นของตนเอง (Rath and Conchie, 2008)

จากข้อมูลตามตารางที่ 6 พบว่านักศึกษากลุ่มที่เลือกสาขาไม่ตรงกับคุณลักษณะเด่นจำนวน 18 คน เป็นนักศึกษาสภาพผู้ป่วยถึง 17 คน ซึ่งลักษณะการเรียนของสาขาผู้ป่วยต้องมีความพร้อมในการแก้ปัญหาสูง การจัดการเวลาทำได้ยาก การใช้เวลาว่าง-เวลาครอบครัวจะมีน้อยลง เนื่องจากลักษณะของสาขาอาชีพนี้เป็นงานเกี่ยวข้องกับโรงพยาบาล ทั้งการจ่ายยาที่ห้องจ่ายยา และการทำงานบนหอผู้ป่วย ซึ่งเป็นงานที่ต้องใช้ความพยายาม ใจเวลา และความอดทนอยู่มาก นับเป็นงานที่มีภาระงานสูงมาก เพราะต้องดูแลชีวิตและความปลอดภัยของคนไข้ จึงทำให้นักศึกษากลุ่ม Mis-Fit ซึ่งมีความชอบไปในทางตรงกันข้ามกับลักษณะงานของสาขาอาชีพนี้ มีความรู้สึกว่างานของตนเองที่ทำอยู่นั้นเหนื่อยกว่ากลุ่ม Fit ที่มีความชอบในลักษณะหรือธรรมชาติของงานในโรงพยาบาลมากกว่าจึงทำให้รู้สึกเหนื่อยน้อยกว่า จากการรับรู้ข้างต้นจึงส่งผลให้การเรียนของนักศึกษาในกลุ่ม Fit มีผลการเรียนเพิ่มขึ้นสูงกว่ากลุ่ม Mis-Fit อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นนักศึกษา 1 คน ในกลุ่ม Mis-Fit ที่มีคุณลักษณะเหมาะสมกับการเรียนในสาขาผู้ป่วยแต่เลือกเรียนในสาขาผลิตภัณฑ์ซึ่งมีผลการเรียนสะสมสูงขึ้นจาก 2.47 ในปีการศึกษา 2555 เป็น 2.66 ในปีการศึกษา 2556 ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่าคุณลักษณะของผู้เรียนที่เหมาะสมกับสาขาผู้ป่วยมีความได้เปรียบเมื่อมาเรียนในสาขาผลิตภัณฑ์ซึ่งมีบริบทที่เอื้ออำนวยมากกว่า

การที่นักศึกษาสามารถเลือกสาขาที่เรียนได้ตรงตามคุณลักษณะเด่นของตนเองย่อมส่งผลดีต่อนักศึกษาทั้งในด้านความรู้สึกและผลการเรียน ซึ่งจะส่งผลดีต่อคุณสมบัติของเภสัชกรในอนาคต ดังนั้นฝ่ายการศึกษาคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ควรมีมาตรการในการจัดการให้นักศึกษาได้ทราบคุณลักษณะของตนเองเพื่อความเหมาะสมในการเลือกสาขาอาชีพที่จะศึกษาในชั้นปีที่ 5-6 ต่อไป

ข้อเสนอแนะ

1. งานวิจัยนี้อาจเป็นประโยชน์แก่คณะเภสัชศาสตร์อื่นที่มีการจัดหลักสูตรเหมือนคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ในด้านการสร้างระบบแนะแนวทางการศึกษาในการเลือกสาขาในชั้นปีที่ 5-6 เพื่อให้เกิดความเหมาะสมของนักศึกษาในเชิงคุณลักษณะที่เหมาะสมกับสาขาที่จะเลือกเรียน
2. ผลการวิจัยนี้อาจมีประโยชน์แก่วิชาชีพอื่นในการเป็นแนวทางในการศึกษาเพื่อให้คำแนะนำในการเลือกสาขาอาชีพที่เหมาะสมกับผู้เรียนเพื่อให้ผู้เรียนบรรลุเป้าหมายเต็มศักยภาพของตน
3. ควรเพิ่มการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึก หรือ Focus Group เพื่อได้มาซึ่งข้อมูลเชิงคุณภาพจะเป็นประโยชน์ในการแปลความงานวิจัยได้ดียิ่งขึ้น

กิตติกรรมประกาศ

ขอบพระคุณ รศ.ดร.ภญ.จุฑามณี สุทธิสีสังข์ คณบดี คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล คณะกรรมการวิจัยทางเภสัชศาสตร์ศึกษา คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล และ รศ.ดร.ภญ.เพชรรัตน์ พงษ์เจริญสุข

รายการอ้างอิง

- คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล. *หลักสูตรเภสัชศาสตรบัณฑิต พ.ศ. 2552*. กรุงเทพฯ : คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ; 2552.
- คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล. *วิสัยทัศน์คณะเภสัชศาสตร์มหาวิทยาลัยมหิดล พ.ศ. 2555*. (online). 2557. (สืบค้น 10 สิงหาคม 2557) ได้จาก <http://www.pharmacy.mahidol.ac.th/th/about-visionmission.php>
- มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. *การหาค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม*. (online). 2014 (cited 2014 Aug 2) available from : www.mcu.ac.th/site/articlecontent_desc.php?article_id=656&articlegroup_id=146
- American Pharmacists Association. *Career Option Profile*. (online). 2014. (cited 2014 Aug 2) available from : <http://www.pharmacist.com/career-option-profiles>
- GlaxoWellcome Inc. *Pathway Evaluation Program for Pharmacy Professionals, 4th edition*. North Carolina : GlaxoWellcome ; 1996.
- Rath T, Conchie B. *Strengths based Leadership*. Gallup Press. NY. 2008. 10.
- Schommer JC, Sogol EM, Brown LM. Identifying work setting profile factors from the Career pathway evaluation program. *American Journal of Pharmaceutical Education* 2013 ; 77 (9) article 194.1-7.

ความเสี่ยงของกลุ่มชาติพันธุ์ในสังคมโลกาภิวัตน์

บทคัดย่อ

ชีวิตมนุษย์ล้วนดำเนินอยู่บนความเสี่ยง (Risk) ความผิดพลาดจะเกิดขึ้นได้เสมอหากขาดการวางแผนหรือนโยบายที่ดี ในภาพรวมของประเทศไทยที่ต้องอาศัยการขับเคลื่อนผ่านนโยบายของรัฐ การไม่ถูกนับรวมในฐานะประชากรกลุ่มหลัก การไม่สามารถเข้าถึงแหล่งทรัพยากร รวมทั้งการมีส่วนร่วมในการผลักดันนโยบายที่เกี่ยวข้องกับประชากรกลุ่มชาติพันธุ์โดยตรง ล้วนเป็นปัจจัยสำคัญที่กีดกันคนชายขอบของสังคมให้ตกอยู่ภายใต้ความเสี่ยง โดยเฉพาะอย่างยิ่งกลุ่มชาติพันธุ์ที่ยังขาดความมั่นคงทางกฎหมายเรื่องสถานภาพและสิทธิทางวัฒนธรรมในสังคมโลกาภิวัตน์

แม้ความเสี่ยงจะเป็นสิ่งที่ไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ ทั้งความเสี่ยงในการดำรงชีวิต (Basic Risk) และความเสี่ยงในการพัฒนาชีวิต (Opportunity Risk) แต่รัฐสามารถบริหารจัดการความเสี่ยง (Risk Management) โดยการผ่อนหนักให้เป็นเบา ทำให้เกิดซ้ำ หรือสร้างมาตรการป้องกันผลกระทบที่จะเกิดกับกลุ่มชาติพันธุ์ให้เบาบางลง หลักการสำคัญในการบริหารจัดการประเด็นความเสี่ยงของกลุ่มชาติพันธุ์ในสังคมโลกาภิวัตน์ คือ การนับรวมกลุ่มชาติพันธุ์ในฐานะของประชากรของรัฐอย่างเท่าเทียมคนกลุ่มใหญ่ของประเทศ จากนั้นจึงทำการประเมินความเสี่ยง และกำหนดทางเลือกในการบริหารความเสี่ยง โดยคำนึงถึงความไม่เท่าเทียมในโอกาสการเข้าถึงทรัพยากรและนโยบายของความเป็นคนกลุ่มน้อยหรือคนชายขอบเป็นสำคัญ ดังนั้น รัฐจึงควรมีมาตรการสำหรับคนกลุ่มดังกล่าวเป็นกรณีพิเศษเพื่อขจัดความเสี่ยงโอกาสทั้งในอดีตที่ผ่านมาและจะเกิดมีขึ้นต่อไปในอนาคต

คำสำคัญ : ความเสี่ยง, กลุ่มชาติพันธุ์, โลกาภิวัตน์

The Risk of Ethnography in Globalized Society

Abstract

The life of all human beings is conducted on the risk. Errors are likely to happen when lack of planning or lack of good policy. For Thailand, which all policy are driven mainly by state, being excluded from majority, unable to access to the resource and participate in pushing ethnic policy are the main factors that push those marginal people to be under the risk, especially, the ethnic group that has no legal status, such as their status and their rights to culture in globalization.

Even though risk is unavoidable, both basic risk and opportunity risk, but government can manage the risk by backing down the negative effects, slower the risk or mitigate the impacts that could happened to ethnic group. The important in risk management of ethnic group in globalization is "including ethnic group as members of the state equally". Then, assessing the risk and determine the choice of risk management by taking into account the inequalities in access to resources and their marginal status as important priorities. Therefore, the government should have special measures for those marginalized groups to compensate the loss of opportunity, both in the past and in the future.

Keyword : Risk, Ethnic Group, Globalization

บทนำ

มนุษย์ในฐานะปัจเจกบุคคลควรได้รับสิทธิในการดำรงชาติพันธุ์อย่างมีศักดิ์ศรีได้รับการเคารพในสิทธิความเป็นมนุษย์ ทว่าในทางปฏิบัติ “กลุ่มชาติพันธุ์” มักถูกระบอบการทางสังคมผลักดันให้ตกอยู่ในสถานะ “คนกลุ่มน้อย” มีสถานะเป็นบุคคลขายขอบเสมอมา ถูกกลืนสิทธิความเป็นมนุษย์ สิทธิความเป็นพลเมือง และสิทธิทางวัฒนธรรม ด้วยเหตุปัจจัยดังกล่าว กลุ่มชาติพันธุ์จึงมีความเปราะบาง สุ่มเสี่ยงที่จะต้องเผชิญกับความไม่มั่นคงในชีวิต (จิตใจ) ในระดับรุนแรง ภาครัฐจึงควรเสริมสร้างภูมิคุ้มกันให้กลุ่มชาติพันธุ์ได้เท่าทัน และควรริบเร่งปฏิรูปนโยบายด้านวัฒนธรรม เพื่อสร้างความตระหนักรู้และยอมรับในความหลากหลายทางวัฒนธรรมให้เกิดกับ “คนกลุ่มใหญ่” ของสังคม เพื่อตระหนักรู้ในความเป็นสังคมพหุวัฒนธรรม ภายใต้สภาวะการแข่งขันของสังคมโลกาภิวัตน์

แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เป็นปัจจัยกระทบต่อความมั่นคงของประชากรโลกในทศวรรษหน้าได้แก่ (1) โครงสร้างเศรษฐกิจภายใต้ระบบทุนนิยมโลกาภิวัตน์ (Globalization of the Economy) (2) การเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ (Ageing Society) (3) ความขัดแย้งและความไร้เสถียรภาพทางการเมือง (Political Opposition) (4) การเปลี่ยนแปลงทางธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (5) ภาวะโลกร้อน (Global Warming) และโดยเฉพาะสำหรับประเทศไทยก็คือ (6) การก้าวสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) เหล่านี้เป็นปัจจัยความเสี่ยงสำหรับกลุ่มชาติพันธุ์ที่สำคัญด้วยเช่นกัน โดยจะพบว่ากลุ่มชาติพันธุ์ เป็นกลุ่มที่ด้อยโอกาสและความสามารถในการรับมือกับปัจจัยความเสี่ยงข้างต้นซึ่งมักถูกละเมิดสิทธิในความเป็นมนุษย์ สิทธิในการเป็นพลเมือง และสิทธิทางวัฒนธรรม กลุ่มชาติพันธุ์จึงตกอยู่ท่ามกลางสถานการณ์เฝ้าระวัง “ความมั่นคงของมนุษย์” ในฐานะ “กลุ่มเสี่ยง” สามารถสะท้อนให้เห็นได้ดังประเด็นต่อไปนี้ คือ

1. สถานการณ์กลุ่มชาติพันธุ์ในประเทศไทย เท่าที่มีผู้ศึกษาไว้พบว่า ปัจจุบันมีชาติพันธุ์ต่างๆ ไม่น้อยกว่า 50 กลุ่ม จำแนกเป็น 5 สายตระกูล คือ (1) ตระกูลไท-ลาว (Tai-Lao)

(2) ตระกูลมอญ-เขมร (Mon-Khmer หรือ Austroasiatic) (3) ตระกูลจีน-ทิเบต (Sino-Tibetan) (4) ตระกูลชาว-มลายู หรือตระกูลออสโตรนีเซียน (Austronesian) และ (5) ตระกูลม้ง-เมี่ยน หรือแม้ว-เย้า (Hmong-Mien or Miao-Yao) (สุวิไล, 2547) มีทั้งชาติพันธุ์บนพื้นที่สูงและพื้นที่ราบลุ่ม ที่มีการเคลื่อนย้ายถิ่นฐานข้ามพรมแดนรัฐชาตินับจากอดีตจนปัจจุบัน รวมทั้งชนเผ่าดั้งเดิมของไทย (Indigenous People หรือ First Nations หรือ Aboriginal Peoples) นอกจากนี้ นักภาษาศาสตร์ยังได้จำแนกออกเป็นกลุ่มวัฒนธรรมที่มีการใช้ภาษาที่แตกต่างกันได้มากกว่า 80 กลุ่ม (องค์, 2553) เช่น จีนแต้จิ๋ว จีนไหหลำ จีนแคะ ไทยเลย ไทยโคราช ไทยตากใบ ลาวครั่ง ลาวพวน ลาวเวียง มลาบรี ญัฮกุร ลีวะ มอเกลิน อูรักละไว้อย เป็นต้น ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความหลากหลายและซับซ้อนของกลุ่มชาติพันธุ์ทั่วทุกภูมิภาคของไทย ซึ่งแต่ละกลุ่มชนต่างก็รักและหวงแหนในคุณค่าวัฒนธรรมของตน เช่น ประเพณีไหว้พระจันทร์ของชาวจีน แม้ในปัจจุบันจะมีมนุษย์อวกาศเดินทางไปสำรวจดวงจันทร์แล้ว แต่จุดเริ่มของประเพณีไหว้พระจันทร์ผ่านความคิดเชิงปรัชญาและได้สืบทอดมาเป็นระยะเวลายาวนาน อันแสดงถึงการตกลึกทางความคิดที่แผ่ฝังอยู่ในพิธีกรรมดังกล่าวเพื่อเป็นกุศโลบายให้คนรุ่นหลังได้เรียนรู้คุณค่าความสามัคคี ควรที่คนต่างกลุ่มจะต้องให้ความเคารพในการตัดสินใจรักษาประเพณีดังกล่าวของชาวจีน

“ความเสี่ยง” ที่นำมาซึ่งความซับซ้อนยิ่งขึ้นของปัญหา กลุ่มชาติพันธุ์ มีความแตกต่างกันระหว่าง “ชาติพันธุ์บนพื้นที่สูงและแนวตะเข็บชายแดน” กับ “ชาติพันธุ์บนพื้นที่ราบ” นั่นคือ กลุ่มชาติพันธุ์บนพื้นที่สูงและแนวตะเข็บชายแดน เช่น กะเหรี่ยง ม้ง เมี่ยน อาข่า จีนฮ่อ มอเกลิน ซาไก จะมีปัญหาความเสี่ยงในเรื่องของสิทธิบุคคล หรือสถานะบุคคล (สัญชาติ) และที่ดินทำกินเป็นหลัก ขณะที่กลุ่มชาติพันธุ์บนพื้นที่ราบ เช่น ของ ยอง มอญ เขมร ลาว จีน ญัฮกุร มลายู จะมีปัญหาความเสี่ยงในเรื่องของสิทธิทางวัฒนธรรมเป็นสำคัญ เนื่องจากปัญหาของกลุ่มชาติพันธุ์ที่ต่างบริบทในการแก้ไขปัญหาหรือการส่งเสริมที่มากับวาทกรรม “การพัฒนา” ของภาครัฐไม่ว่ากรณีใดๆ จำเป็นต้องได้รับความ

เห็นชอบจากผู้เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะกลุ่มชาติพันธุ์ที่จะได้รับผลกระทบโดยตรง

2. สถานการณ์ของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน พบได้ว่าทุกประเทศสมาชิก ต่างมีกลุ่มคนที่เป็นชนกลุ่มใหญ่ และกลุ่มคนที่เป็นชนกลุ่มน้อยของประเทศที่มีความคล้ายกัน เฉพาะอย่างยิ่งกลุ่มชาติพันธุ์ที่อยู่ระหว่างพรมแดนของแต่ละประเทศลักษณะปัญหาจะมีความซับซ้อนยิ่งขึ้น เนื่องจากเป็นกลุ่มคนที่เข้าถึงศูนย์กลางอำนาจได้ยากเมื่อความสัมพันธ์ระหว่างรัฐต่อรัฐมุ่งไปที่ผลประโยชน์ทางด้านเศรษฐกิจ โดยการเข้ามาจัดการโครงสร้างเพื่อรองรับระบบเศรษฐกิจร่วมกัน กลุ่มชาติพันธุ์ซึ่งเป็นชนกลุ่มน้อยย่อมไม่ได้รับการปฏิบัติในฐานะผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการกำหนดอนาคตของตนเอง เช่น การจัดการผลประโยชน์ในที่ดิน มรดกทางวัฒนธรรม การศึกษา และโครงข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ ดังกรณีศึกษาเรื่องการเปลี่ยนแปลงนโยบายรัฐกับชนของไทย ในยุคที่ประเทศเพื่อนบ้านยังมีกองกำลังชนกลุ่มน้อยที่มีอิทธิพลกระจายอยู่ แนวชายแดนไทย กรมยุทธศึกษาทหารบกและกรมยุทธศึกษาทหารเรือ ได้จัดการเรียนการสอนภาษาของชนกลุ่มน้อย เช่น มอญ กะเหรี่ยง (กองภาษา กรมยุทธศึกษาทหารบก, 2533) แต่ภายหลังการเจรจาระหว่างรัฐ ได้ร่วมมือกันกดดันให้ชนกลุ่มน้อยเหล่านั้นวางอาวุธด้วยวิธีการที่ขัดกับหลักมนุษยธรรม (พรพิมล, 2542) ยกเลิกการเรียนการสอนภาษาชนกลุ่มน้อย (สุมน เตียเย, สัมภาษณ์, 2544) อันหมายถึงการหมดประโยชน์ และไม่มีการทำความเข้าใจปัญหาที่แท้จริงของกลุ่มชาติพันธุ์ เหล่านั้นอีกต่อไป ทั้งที่ภายในปี พ.ศ. 2558 ที่จะมาถึง สมาชิกทั้ง 10 ชาติจะได้เข้าร่วมเป็นประชาคมเศรษฐกิจอย่างเป็นทางการ แต่หากสถานการณ์ที่กลุ่มชาติพันธุ์ โดยเฉพาะชนกลุ่มน้อย (ซึ่งรวมกันมีปริมาณมาก) ถูกปล่อยทิ้ง ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน จะเป็นประชาคมของคนทุกชาติทุกภาษา และทุกกลุ่มคนได้อย่างไร

ในช่วงเวลาสองทศวรรษที่ผ่านมา แม้สังคมไทยจะให้ความสำคัญกับความหลากหลายทางวัฒนธรรมมากขึ้น มีบทความสารคดีและการศึกษาวิจัยที่เกี่ยวกับวัฒนธรรมกลุ่มชาติพันธุ์อย่างกว้างขวาง (เช่น การเกิดขึ้นของศูนย์ศึกษา

ชาติพันธุ์และการพัฒนา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ปี 2538, หลักสูตรชาติพันธุ์ศึกษาอนุภูมิภาคลุ่มน้ำโขง มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย ปี 2555 และการจัดประกวดสารคดีชาติพันธุ์รางวัลเชว่นบุ๊คอะวอร์ดครั้งแรกในปี 2554) เกิดกระแส “ชาตินิยมชนกลุ่มน้อย” ขึ้นในประเทศไทยและทั่วโลก แต่ข้อมูลจากการศึกษาวิจัยดังกล่าวถูกนำมาใช้เพียงเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยว โดยไม่ได้ส่งเสริมในเรื่องของคุณภาพชีวิต โดยเฉพาะประเด็น “สิทธิทางวัฒนธรรม” ที่จะนำไปสู่การเสริมสร้างความมั่นคงของมนุษย์ในกลุ่มชาติพันธุ์อย่างแท้จริง ในกรณีของกลุ่มชาติพันธุ์ที่ต่างถูกปิดกั้นกีดกันทางวัฒนธรรมในอดีต ทั้งทางตรงและทางอ้อม เช่น การกระทำผ่านการศึกษาภาคบังคับของรัฐ หรือการเน้นย้ำความเป็นไทยมาตรฐานผ่านสื่อ วิทยุโทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ เช่น รำวงมาตรฐาน โขน-การแสดงชั้นสูงของไทย อาหารชาววัง ชุดไทย บ้านทรงไทย เป็นต้น ล้วนแล้วแต่เป็นวัฒนธรรมไทยภาคกลาง ทำให้กลุ่มชาติพันธุ์ชายขอบรู้สึกถึงการถูกเบียดขับให้ต้องละทิ้งวัฒนธรรมดั้งเดิมของตน เปลี่ยนรูปแบบการใช้ชีวิตอย่างที่เห็นจากสื่อเพื่อความเป็นไทย

สิ่งที่ภาครัฐต้องดำเนินการคือ การยกเลิกการจำแนก ระหว่าง “วัฒนธรรมไทย” กับ “วัฒนธรรมพื้นถิ่น” เช่น ไม่ควรระบุว่า วงดนตรีมาตรฐานกรมประชาสัมพันธ์ และเรียกดนตรีกลุ่มชาติพันธุ์ว่า วงดนตรีพื้นถิ่น รวมทั้งต้องดำเนินการมาตรการเยียวยา เพื่อชดเชยนโยบายรัฐที่ผิดพลาดในอดีต ซึ่งบีบบังคับให้กลุ่มชาติพันธุ์ละทิ้งวัฒนธรรมดั้งเดิมของตน ด้วยการจัดสรรโอกาสและงบประมาณเพื่อการฟื้นฟูวัฒนธรรมของกลุ่มชาติพันธุ์ต่าง ๆ เช่น สนับสนุนงบประมาณในการจัดการเรียนการสอนภาษามอญอย่างจริงจัง ทดแทนช่วงเวลาในอดีตที่ภาครัฐทำให้คนมอญรู้สึกว่าการเรียนภาษามอญเป็นเรื่องน่าอาย ไร้ประโยชน์ แม้ปัจจุบันภาครัฐจะเปิดโอกาสให้จัดการเรียนการสอนในโรงเรียนได้ แต่การขาดช่วงในการส่งผ่านทางภาษา เท่ากับการขาดต้นทุนที่สำคัญ ซึ่งการฟื้นฟูให้เยาวชนเห็นคุณค่าของภาษามอญ ย่อมต้องใช้เวลาและงบประมาณมากแต่ไม่อาจเทียบได้กับความสูญเสียมรดกภูมิปัญญาของบรรพชนในอดีต

3. นโยบายพหุสังคมของประเทศไทย แม้ประเทศไทยจะเล็งเห็นความเป็นพหุสังคม ความหลากหลายทางชาติพันธุ์ แต่โดยมากมักจะอยู่ในรูปของการใช้ทุนวัฒนธรรมเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวและเพิ่มมูลค่าในทางเศรษฐกิจ (องค์, 2556) ดังที่นางสาวยิ่งลักษณ์ ชินวัตร นายกรัฐมนตรี แถลงต่อรัฐสภาเมื่อวันที่ 23 สิงหาคม 2554 การเข้ามาของส่วนราชการภายใต้นโยบายการส่งเสริมวัฒนธรรมของรัฐ เป็นไปตามแนวทางที่องค์การสหประชาชาติกำหนดขึ้นในการประชุม ณ กรุงเวนิส เมื่อปี พ.ศ. 2513 (กระทรวงวัฒนธรรม, 2552) ที่มีเป้าหมายเพื่อความเท่าเทียมเสมอภาค ด้วยการแสดงให้เห็นอย่างชัดเจนผ่านนโยบายทางด้านวัฒนธรรม ประกอบกับปฏิญญาแห่งสหประชาชาติว่าด้วยสิทธิชนเผ่าพื้นเมือง จากบันทึกของสภาสิทธิมนุษยชนแห่งสหประชาชาติ มติที่ 1/2 ลงวันที่ 29 มิถุนายน 2550 โดยอ้างถึงเนื้อหาของปฏิญญาแห่งสหประชาชาติว่าด้วยสิทธิชนเผ่าพื้นเมือง ที่ได้มีการรับรองว่า

“ชนเผ่าพื้นเมืองมีความเท่าเทียมเสมอภาคเช่นเดียวกับบุคคลกลุ่มต่างๆ โดยยอมรับว่าชนทุกกลุ่มมีสิทธิที่จะมีความแตกต่าง ทุกกลุ่มชนมีสิทธิที่จะเห็นว่า กลุ่มชนของตนนั้นมีความแตกต่างได้ และทุกกลุ่มชนมีสิทธิที่จะได้รับความเคารพในความต่างนั้น...” (สำนักกิจการชาติพันธุ์, 2553)

อย่างไรก็ตาม สังคมไทยส่วนใหญ่ยังไม่ตระหนักถึงหลักการสิทธิและการเคารพในความแตกต่างอย่างแท้จริง หลักการดังกล่าวจึงยังไม่ได้รับการปฏิบัติอย่างจริงจัง ดังจะพบการละเมิดสิทธิในความเป็นมนุษย์ สิทธิความเป็นพลเมือง และสิทธิทางวัฒนธรรมของกลุ่มชาติพันธุ์เสมอมา ทั้งเกิดจากทัศนคติในเชิงเหยียดหยามต่อกลุ่มชาติพันธุ์ การเลือกปฏิบัติจากเจ้าหน้าที่รัฐ และนโยบายของรัฐที่ไม่เอื้ออำนวยต่อการดำรงชีวิต ดังเช่นรายงานการละเมิดสิทธิทางวัฒนธรรมของชาวอาข่า (ไทยเอ็นจีโอ, 2555) การละเมิดสิทธิมนุษยชนชาวกะเหรี่ยง (มติชนออนไลน์, 2555) รวมทั้งการส่งเสริมการท่องเที่ยวโดยรัฐที่ใช้ทุนวัฒนธรรมของกลุ่มชาติพันธุ์อย่างบิดเบือน กรณีศึกษาการจัดงานประเพณีล้างเท้าพระของชาวมอญ (สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดสมุทรสาคร, 2555)

ที่เป็นประเพณีซึ่งปฏิบัติกันในช่วงเทศกาลออกพรรษา แต่หน่วยงานภาครัฐชักจูงชุมชนให้จัดงานในช่วงเทศกาลเข้าพรรษา เพื่อให้สอดคล้องกับปีงบประมาณ ซึ่งผิดหลักความเชื่อในทางพุทธศาสนาในกรณีนี้แม้จะมองได้ว่าเป็นการเปิดพื้นที่ทางวัฒนธรรมให้กับกลุ่มชาติพันธุ์ แต่ก็เป็นการบิดเบือนวัฒนธรรมดั้งเดิม ซึ่งย่อมเกิดความไม่มั่นคงในชีวิตและจิตใจ

4. สถานการณ์จริงที่กลุ่มชาติพันธุ์ต้องเผชิญ การดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงของมนุษย์สำหรับกลุ่มชาติพันธุ์ในปัจจุบันพบว่า การสำรวจประชากรกลุ่มชาติพันธุ์โดยสถาบันวิจัยภาษาและวัฒนธรรมและวัฒนธรรมเอเชีย มหาวิทยาลัยมหิดล เมื่อปี 2547 พบประชากรกลุ่มชาติพันธุ์ประมาณ 6,097,427 คน (สุวิไล, 2547) แต่ทั้งนี้ ข้อมูลดังกล่าวยังขาดความน่าเชื่อถือ ด้วยเป็นข้อมูลที่อ้างอิงจากผลการสำรวจย้อนหลังไปเกือบ 10 ปี อีกทั้งกลุ่มชาติพันธุ์บนพื้นที่ราบที่มีสถานะทางกฎหมายเป็นพลเมืองไทยโดยสมบูรณ์ไม่มีการระบุสังกัดกลุ่มชาติพันธุ์ในทะเบียนราษฎร ด้วยกลุ่มชาติพันธุ์บนพื้นที่ราบมีการผสมผสานกลืนกลายสูง มักไม่ปรากฏอัตลักษณ์ภายนอกที่บ่งบอกลักษณะทางชาติพันธุ์ การสำรวจที่แม่นยำตรงจำต้องสอบถามถึงสำนึกความเป็นชาติพันธุ์ของแต่ละบุคคล

ในส่วนของกลุ่มชาติพันธุ์ที่ไม่มีสถานะทางกฎหมายหรือคนไร้รัฐทางทะเบียนมักถูกสันนิษฐานไว้ก่อนว่าเป็นคนต่างด้าวหลบหนีเข้าเมืองผิดกฎหมายเพราะไม่มีเอกสารแสดงสถานะบุคคล สถานะดังกล่าวยังนำมาซึ่งความไม่มั่นคงทั้งด้านสถานภาพและจิตใจ (พันธุ์ทิพย์, 2552) ทั้งที่ความเป็นจริงอาจเกิดจากการสำรวจตกหล่น แบ่งออกได้ 4 กลุ่มใหญ่คือ (1) กลุ่มชาติพันธุ์ชนกลุ่มน้อย (2) คนไร้รากเหง้า หรือคนที่ไม่มีสถานะทางทะเบียนราษฎร (3) แรงงานข้ามชาติจากสามประเทศเพื่อนบ้าน (พม่า กัมพูชา ลาว) และ (4) ผู้อพยพลี้ภัยจากประเทศพม่า แม้จะได้รับการขึ้นทะเบียนบุคคล ได้รับเลข 13 หลัก แต่ก็ไม่มีสิทธิความเป็นพลเมือง เช่น กลุ่มชาติพันธุ์ชนกลุ่มน้อยขึ้นต้นด้วยเลข 6 และ 7 กลุ่มคนไร้รากเหง้า หรือคนที่ไม่มีสถานะทางทะเบียนราษฎร ขึ้นต้นด้วยเลข 0 แรงงานข้ามชาติจากสามประเทศเพื่อนบ้าน ขึ้นต้น

ด้วยเลข 00 และ 000 สำหรับผู้อพยพลี้ภัยจากประเทศพม่า คนไร้รัฐทางทะเบียนทั้ง 4 กลุ่มนี้มีประมาณ 3,103,471 คน (กฤตยา, 2556) ข้อมูลที่ผิดพลาดของฝ่ายปกครองทำให้ไม่อาจจำแนกสถานะของกลุ่มชาติพันธุ์ดั้งเดิมกับผู้อพยพและแรงงานต่างด้าวจากประเทศเพื่อนบ้าน กลุ่มชาติพันธุ์ดั้งเดิมจึงถูกลิดรอนสิทธิความเป็นพลเมือง ประเด็นสำคัญคือ ความจงรักภักดีและความภาคภูมิใจในชาติประเทศที่ถูกบั่นทอน

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 ได้ให้ความสำคัญต่อการส่งเสริมคุ้มครองสิทธิของประชาชนทุกหมู่เหล่าในด้านต่างๆ ดังนี้ มาตรา 66 และ 67 ที่ระบุว่า บุคคล ชุมชนท้องถิ่น และชุมชนท้องถิ่นดั้งเดิม มีส่วนร่วมในการจัดการบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม และความหลากหลายทางชีวภาพอย่างสมดุลและยั่งยืนแต่ปัญหาสำคัญก็คือกฎหมายหลายฉบับยังมิได้มีการแก้ไขปรับปรุงให้สอดคล้องตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญแม้แต่ฉบับเดียว รวมทั้งกรอบแผนพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 11 (2555-2559) ที่เน้นให้ความสำคัญกับคน ครอบครัว และชุมชน ให้เป็นศูนย์กลางของการพัฒนา กระจายอำนาจให้ชุมชนจัดการปัญหาด้วยตนเอง ให้ความสำคัญกับผู้สูงอายุ ในสังคม พัฒนาแหล่งเรียนรู้ของชุมชน การสร้างเครือข่ายภาคประชาชน การเน้นหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง ส่งเสริมการเกษตรที่ยั่งยืนเพื่อสร้างความมั่นคงและความหลากหลายทางอาหาร กระจายการถือครองที่ดินให้เกิดความเป็นธรรม และความมั่นคง ส่งเสริมเศรษฐกิจสร้างสรรค์ การมีส่วนร่วมของประชาชนในทุกขั้นตอนของการพัฒนา ชุมชนจัดทำแผนพัฒนาชุมชน การมุ่งสู่สังคมสวัสดิการที่ครอบคลุมทุกช่วงวัยของชีวิต และการอยู่ร่วมกันของความหลากหลายทางวัฒนธรรม แต่ก็ยังไม่ได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม

สรุป

นโยบายวัฒนธรรมจะต้องให้ความสำคัญต่อวิถีชีวิตของประชาชนทุกภาคส่วน (Mulcahy, 2006) ในประเทศประชาธิปไตยนโยบายวัฒนธรรมควรเป็นนโยบายที่เกิดจากล่างขึ้นบน ไม่ควรเกิดจากบนลงล่าง ซึ่งแนวทางของประชาธิปไตยในเชิงวัฒนธรรม (Cultural Democracy) คือการกระจายอำนาจทางวัฒนธรรม ในทางปฏิบัติควรให้ความสำคัญตั้งแต่ในระดับการปกครองตนเอง อันเป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรม ซึ่งก็คือการดำเนินชีวิตในวิถีทางปกตินั่นเอง ทั้งนี้ภาครัฐจะต้องให้ความสำคัญกับการเป็นพหุ ในขณะที่การทำให้เป็นประชาธิปไตยในทางวัฒนธรรม (Democratization of Culture) ต้องการให้เป็นหนึ่งเดียวแบบรวมศูนย์ (Miller and Yudice, 2002) ที่แม้ว่าทุกคนจะสามารถเข้าถึงวัฒนธรรมได้อย่างเท่าเทียมกัน แต่เป็นวัฒนธรรมแบบที่รัฐกำหนด ซึ่งไม่สอดคล้องกับปฏิญญาแห่งสหประชาชาติที่ว่า “ทุกกลุ่มชนมีสิทธิที่จะได้รับความเคารพในความแตกต่าง” รัฐจะต้องเป็นผู้จัดสรรโอกาสให้ประชาชนทุกคนอย่างเท่าเทียมในการสร้างความหมายทางวัฒนธรรมด้วยตนเอง ในฐานะที่เป็นทางเลือก ยุทธศาสตร์ที่จะให้เกิดการกระจายตัวของประชาธิปไตยในเชิงวัฒนธรรมด้วยกระบวนการทุกคนมีส่วนร่วมโดยให้ความสำคัญกับความหลากหลายทางพื้นที่ ความแตกต่างหลากหลายทางกิจกรรม ความแตกต่างระหว่างเมืองกับชนบท และความแตกต่างระหว่างกลุ่มคนในสังคม รัฐจึงควรมีมาตรการหรือนโยบายสำหรับคนกลุ่มดังกล่าวเป็นกรณีพิเศษเพื่อขจัดเคยการสูญเสียโอกาสทั้งในอดีตที่ผ่านมาและจะเกิดขึ้นต่อไปในอนาคต เพื่อประโยชน์สูงสุดของ “กลุ่มชาติพันธุ์” ที่มีศักยภาพและความมั่นคงในชีวิตให้หลุดพ้นจากการเป็น “กลุ่มเสี่ยง” ต่อความมั่นคงท่ามกลางสังคมโลกาภิวัตน์

รายการอ้างอิง

- กองภาษากรมยุทธศึกษาทหารบก. (2533). *มาเลเซีย เวียดนาม เขมร จีน มอญ พม่า กะเหรี่ยง*. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ : กรมฯ.
- กระทรวงวัฒนธรรม. (2552). *แผนแม่บทวัฒนธรรมแห่งชาติ พ.ศ. 2550-2559*. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ : กระทรวง.
- กฤตยา อาชวนิจกุล. (2555). *การจัดระบบคนไร้รัฐในบริบทประเทศไทย*. สืบค้นเมื่อ 10 กรกฎาคม 2556, เว็บไซต์ : www.ipsr.mahidol.ac.th.
- ไทยเอ็นจีโอ. (2554). *วัฒนธรรมอาชากับการละเมิดสิทธิ*. สืบค้นเมื่อ 8 กรกฎาคม 2556. เว็บไซต์ : <http://www.thaingo.org/writer/view.php?id=455>
- พรพิมล ตรียาติ. (2542). *ชนกลุ่มน้อยกับรัฐบาลทหารพม่า*. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ : มูลนิธิโครงการตำรามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์.
- พันธุ์ทิพย์ กาณจนะจิตรา. (2552). *คนไร้รัฐไร้สัญชาติในแม่ฮ่องสอน*. พิมพ์ครั้งที่ 1. เชียงใหม่ : เดือนตุลา.
- มติชนออนไลน์. (2555). *กะเหรี่ยงฟ้องกรมอุทยานฯ-กระทรวงทรัพยากรฯ เหตุเผาบ้าน เรือก 2.6 ล.* สืบค้นเมื่อ 8 กรกฎาคม 2556. เว็บไซต์ : http://www.matichon.co.th/news_detail.php?newsid=1335852577&grpId=03&catid=03
- สถาบันวิจัยภาษาและวัฒนธรรมเพื่อพัฒนาชนบท. (2548). *วิกฤตทางภาษาและวัฒนธรรมของกลุ่มชาติพันธุ์ : ปัญหาหรือโอกาส?*. พิมพ์ครั้งที่ 1. นครปฐม : มหาวิทยาลัยมหิดล
- สำนักกิจการชาติพันธุ์. (2553). *ปฏิญญาแห่งสหประชาชาติว่าด้วยสิทธิชนเผ่าพื้นเมือง*. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ : เดือนตุลา.
- สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดสมุทรสาคร. (2554). *โครงการส่งเสริมการท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมชาวไทยเชื้อสายรามัญวัดเจ็ดริ้ว ครั้งที่ 1/2554 วันจันทร์ที่ 27 มิถุนายน 2554 เวลา 15.00 น. ณ ห้องประชุม 401 ศาลากลางจังหวัดสมุทรสาคร*.
สมุทรสาคร : สำนักงานวัฒนธรรม.
- สุวิไล เปรมศรีรัตน์ และคณะ. (2547). *แผนที่ภาษาของกลุ่มชาติพันธุ์ต่างๆ ในประเทศไทย*. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ : อรุณลาดพร้าว.
- องค์ บรรจุน. (2553). *สยามหลากหลายพันธุ์*. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ : มติชน.
- องค์ บรรจุน, บรรณาธิการ. (2556). *สมุทสาคร : สายน้ำวัฒนธรรมแห่งชาติพันธุ์*. พิมพ์ครั้งที่ 1. สมุทสาคร : ทำจันตรีเอชั่น.
- Miller,Toby and Yudice,George. (2002). *Cultural Policy*. London : Routledge.
- Mulcahy, Kevin. (2006). *Cultural Policy : Definitions and Theoretical Approaches. In The Journal of Arts Management, Law and Society*. London : Routledge.

บทความวิชาการ

ดร.จำเนียร จวงตระกูล
ประธานหลักสูตรปริญญาเอกการบริหารธุรกิจสาขาการจัดการ
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรัตนบัณฑิต

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในประเทศเกาหลีใต้

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์ที่จะนำเสนอการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในประเทศเกาหลีใต้ทั้งในระดับชาติและระดับองค์การ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในระดับชาตินำเสนอในประเด็นสำคัญคือ (1) การวางแผนพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในประเทศเกาหลีใต้ (2) หน่วยงานที่รับผิดชอบการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในประเทศเกาหลีใต้ (3) กิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในประเทศเกาหลีใต้ (4) การตรวจสอบ ติดตามและประเมินผลการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในประเทศเกาหลีใต้ ส่วนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในระดับองค์การนำเสนอกรณีตัวอย่างของบริษัทซัมซุง จากการศึกษาพบว่าการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในประเทศเกาหลีใต้ มีการวางแผนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อย่างเป็นระบบและสอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศโดยมีกฎหมายบังคับให้มีการวางแผนอย่างชัดเจน มีการปรับปรุงโครงสร้างและบุคลากรของหน่วยงานรับผิดชอบการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อย่างต่อเนื่อง มีการปรับกิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อสร้างคนที่มีคุณภาพตามความต้องการทางเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ และการตรวจสอบ การติดตามและประเมินผลอย่างเข้มข้น ความสำเร็จในการพัฒนาประเทศเกาหลีใต้จากประเทศเกษตรกรรมและยากจนที่สุดประเทศหนึ่งในโลกไปเป็นประเทศอุตสาหกรรมที่มีขนาดเศรษฐกิจขนาดใหญ่อันดับต้นๆ ของโลก ได้ภายในเวลา 25 ปีนั้นส่วนที่สำคัญส่วนหนึ่งมาจากการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้สามารถตอบสนองความต้องการและความจำเป็นของประเทศตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ

คำสำคัญ : การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์, การวางแผนพัฒนาทรัพยากรมนุษย์, กิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ประเทศเกาหลีใต้

Human Resource Development in South Korea

Abstract

This article aims to present human resource development in South Korea both at the national and organizational levels. At the national level it presented the following topics: (1) Human resource development planning; (2) Organizations responsible for human resource development; (3) Human resource development activities; (4) Inspection, follow-up and evaluation of human resource development. At the organizational level the case of human resource development in the Samsung Company was presented. From this study it is found that in South Korea there is a systematic human resource development planning corresponding to national economic development planning as specified by the country's laws. The organizations responsible for human resource development are reorganized continuously and personnel are transferred accordingly. Human resource development activities are adjusted continuously to develop quality human resource to serve the needs of national economic development and society. Inspection, follow up and evaluation are conducted in a very intensive and strict manner. The success of the development of South Korea from one of the poorest agricultural countries in the world to become one of the largest industrialized countries in the world took only 25 years. One of the major contributions to this success is the ability to develop human resources to serve the needs of the nation according to the national economic development plan.

Keywords : Human Resource Development, Human Resource Development Planning, Human Resource Development Activities, South Korea, Samsung.

บทนำ

ประเทศเกาหลีใต้เป็นประเทศหนึ่งที่มีการพัฒนาไปเป็นประเทศอุตสาหกรรมได้เร็วที่สุดในโลก เกาหลีใต้เริ่มใช้แผนพัฒนาประเทศเป็นครั้งแรก เมื่อปี 1962 โดยเป็นแผน 5 ปี (Five Years Economic Plan : FEP) มีผลใช้ระหว่างปี 1962-1966 การพัฒนาตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจฉบับแรกนับว่าประสบผลสำเร็จเป็นอย่างดีโดยมีอัตราการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ ร้อยละ 7.8 (I. Kim, 2010) หากพิจารณาอัตราการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจของเกาหลีใต้ในระยะแผนพัฒนาเศรษฐกิจตั้งแต่แผนพัฒนาฉบับที่ 1-7 (1962-1997) แล้วจะพบว่าอัตราการเจริญเติบโตอยู่ระหว่างร้อยละ 7-10 และเมื่อพิจารณาการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างของอุตสาหกรรม (Change in Industrial Structure) ในช่วงระยะเวลาเดียวกัน จะพบว่าโครงสร้างของอุตสาหกรรมของเกาหลีใต้มีการเปลี่ยนแปลงอย่างขนานใหญ่กล่าวคือ ในช่วงเวลาของการใช้แผนพัฒนาฉบับที่ 1 (1962-1966) ผลิตภัณฑ์มวลรวม (GDP) ภาคเกษตร ป่าไม้และประมง คิดเป็นร้อยละ 34.9 ในขณะที่ภาคอุตสาหกรรมเหมืองแร่และอุตสาหกรรมการผลิตคิดเป็นร้อยละ 20.5 ภาคบริการและอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 44.6 เมื่อพิจารณาเฉพาะภาคอุตสาหกรรม พบว่าเป็นอุตสาหกรรมเบาร้อยละ 65.9 เป็นอุตสาหกรรมหนักเพียงร้อยละ 34.1 เมื่อเปรียบเทียบกับผลการพัฒนาฉบับที่ 7 (1993-1997) แล้วพบว่ามีการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างของอุตสาหกรรมเป็นอย่างมาก กล่าวคือ ผลิตภัณฑ์มวลรวม (GDP) ภาคเกษตร ป่าไม้และประมง คิดเป็นร้อยละ 5.7 ในขณะที่ภาคอุตสาหกรรมเหมืองแร่และอุตสาหกรรมการผลิตคิดเป็นร้อยละ 25.9 ภาคบริการและอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 68.4 เมื่อพิจารณาเฉพาะภาคอุตสาหกรรม พบว่าเป็นอุตสาหกรรมเบาร้อยละ 22.8 เป็นอุตสาหกรรมหนักร้อยละ 77.2 เมื่อพิจารณาผลการพัฒนาตามแผนพัฒนาฉบับที่ 5 (1982-1986) แล้วพบว่า ผลิตภัณฑ์มวลรวม (GDP) ภาคเกษตร ป่าไม้และประมง คิดเป็นร้อยละ 11.5 ในขณะที่ภาคอุตสาหกรรมเหมืองแร่และอุตสาหกรรมการผลิตคิดเป็นร้อยละ 32.6 ภาคบริการและอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 55.9 เมื่อพิจารณาเฉพาะภาคอุตสาหกรรม พบว่า

เป็นอุตสาหกรรมเบาร้อยละ 40.4 เป็นอุตสาหกรรมหนักเพียงร้อยละ 59.6 ทำให้เกาหลีใต้กลายเป็นประเทศอุตสาหกรรมหรือประเทศที่พัฒนาแล้วโดยใช้เวลาในการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศเพียง 25 ปี (I. Kim, 2010) จากประเทศที่ยากจนที่สุดประเทศหนึ่งในโลกกลายมาเป็นประเทศที่มีขนาดเศรษฐกิจใหญ่ที่สุดเป็นอันดับที่ 13 ของโลกและทำหน้าที่เป็นเจ้าภาพในการประชุมสุดยอดของประเทศ G 20 ในกรุงโซลเมื่อปี 2010 (MOFAT, 2011) ทำให้เกาหลีใต้ที่เคยเป็นประเทศผู้คอยรับความช่วยเหลือจากประเทศอื่นกลายมาเป็นประเทศที่ให้ความช่วยเหลือประเทศอื่น (Adelman, undated) ผลสำเร็จของการพัฒนาของเกาหลีใต้ดังกล่าวข้างต้นส่วนหนึ่งมาจากการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในส่วนของการศึกษาและการฝึกอบรม (Jang, undated; MOFAT, 2011)

บทความนี้มีวัตถุประสงค์ที่จะศึกษาเกี่ยวกับการวางแผนและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในประเทศเกาหลีใต้ โดยจะแบ่งการนำเสนอออกเป็น 5 ส่วนดังต่อไปนี้ (1) บทนำเป็นการนำเสนอให้เห็นถึงความเป็นมาและความสำคัญของเรื่องที่จะศึกษา (2) แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (3) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในประเทศเกาหลีใต้ (4) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของบริษัทซัมซุง และ (5) บทสรุป

แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

ทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource) เป็นแนวคิดแบบตะวันตกที่เป็นการคิดแบบแยกส่วน คือการแยกเอาทรัพยากรมนุษย์ออกมาจากตัวมนุษย์ ซึ่งเป็นการคิดในมุมมองแบบเศรษฐศาสตร์คือการมองว่ามีสิ่งใดบ้างที่มนุษย์มีอยู่ที่จะสามารถดึงออกมาใช้ในการผลิตได้ ซึ่งก็พบว่าทรัพยากรที่สำคัญอยู่ 3 อย่างตามที่องค์การสหประชาชาติระบุไว้ คือ ทักษะ ความรู้ และสมรรถนะของมนุษย์ทั้งปวง ไม่ว่าจะเป็นสิ่งที่มีอยู่แล้วหรือเป็นศักยภาพที่มีพร้อมที่จะนำออกมาใช้ในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ ในขณะที่ UNESCO มองว่าทรัพยากรมนุษย์เป็นทักษะโดยรวมของประชากรที่สามารถนำมาใช้ในการพัฒนาประเทศได้ (Gracia, cited in Hongladarom, 1989) ซึ่ง Miles (1989, in Hongladarom,

1989) ได้อธิบายเพิ่มเติมว่า ทักษะการมนุษย์อยู่ภายใต้การควบคุมของมนุษย์รายบุคคล (Individual) และเป็นสิ่งเดียวที่มนุษย์สามารถใช้เป็นพลังสำรองเพื่อใช้แลกเปลี่ยนและช่วยให้มนุษย์สามารถมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นได้ ทักษะการมนุษย์มีแต่จะเพิ่มสูงขึ้น เมื่อมีการใช้แทนที่จะถดถอยไป ทักษะการมนุษย์เมื่อได้พัฒนาแล้วจะทำให้มนุษย์สามารถใช้ทักษะอื่นๆ ได้ดีกว่าเดิมไม่ว่าจะเป็นเทคโนโลยีหรือทักษะการธรรมชาติ หรือทักษะทางสังคม และทักษะอื่นๆ ดังนั้นการพัฒนาทักษะอื่นๆ จึงขึ้นอยู่กับการพัฒนาทักษะการมนุษย์ (Human Resource Development) เป็นสำคัญ การพัฒนาทักษะการมนุษย์สามารถมองได้หลายมิติ เช่น การพัฒนาทักษะการมนุษย์ระดับมหภาคหรือระดับชาติ หรือสูงกว่ากับการพัฒนาทักษะการมนุษย์ในระดับจุลภาคหรือระดับองค์กร เป็นต้น

การพัฒนาทักษะการมนุษย์ระดับมหภาคหรือระดับชาติในทัศนะของ จีระ หงส์ดาร์ม (Hongladarom, 1989) นั้น เห็นว่า เป็นกระบวนการในการเพิ่มพูนสมรรถนะของคน เพื่อเข้าร่วมอย่างมีผลในการพัฒนาประเทศ อย่างไรก็ตาม McLean and McLean (2000, cited in Swanson & Holton III, 2001) ได้นำเสนอความหมายที่กว้างขวางมากขึ้นว่า เป็นกระบวนการใดๆ ก็ตามไม่ว่าจะเป็นการเริ่มต้น หรือการดำเนินการในระยะยาวที่มีศักยภาพที่จะพัฒนาผู้ใหญ่ในด้านความรู้ที่มีงานเป็นฐาน ความเชี่ยวชาญ ผลผลิตภาพ และความพึงพอใจ ไม่ว่าจะเป็นประโยชน์ต่อส่วนตัว หรือกลุ่มหรือทีม หรือเพื่อประโยชน์ต่อองค์กร ชุมชน ประเทศชาติ หรือในท้ายที่สุดต่อมวลมนุษยชาติก็ตาม ซึ่งในเชิงบูรณาการหรือการพัฒนาทักษะการมนุษย์ในระดับชาติหรือระดับที่สูงกว่านั้น ขอบเขตของกิจกรรมการพัฒนาทักษะการมนุษย์จะรวมถึง การศึกษา การฝึกอบรม การดูแลเรื่องสุขภาพ โภชนาการ นโยบายประชากรและการจ้างงาน (Muqtada & Hildeman, 1993; Working Group on HRD Strategies, Commonwealth Secretariat, 1993, cited in Tan, 1997)

สำหรับการพัฒนาทักษะการมนุษย์ในระดับองค์กรนั้น Nadler (1970, cited in Swanson & Holton III, 2001)

ซึ่งเป็นผู้ใช้คำนี้เป็นคนแรกให้ความหมายเอาไว้ว่า เป็นชุดของกิจกรรมที่จัดดำเนินการภายในช่วงเวลาที่กำหนด และออกแบบมาเพื่อทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม และต่อมาได้ปรับปรุงใหม่โดยระบุว่าเป็นประสบการณ์การเรียนรู้ที่จัดอย่างเป็นระเบียบ ภายในช่วงเวลาที่กำหนดเพื่อเพิ่มความเป็นไปได้ของการปรับปรุงการปฏิบัติงานและการเจริญเติบโต (Nadler, 1990) ในขณะที่ Pace, Smith, and Mills (1991) ได้อธิบายว่า การพัฒนาทักษะการมนุษย์เป็น การบูรณาการของบทบาท การพัฒนาบุคคล การพัฒนาอาชีพ และการพัฒนาองค์การเพื่อให้บรรลุผลสูงสุดในด้านผลิตภาพ คุณภาพ โอกาสและความสมหวังของสมาชิกองค์การ เนื่องจากการทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ ในทำนองเดียวกัน Swanson and Holton III (2001) อธิบายว่าเป็นกระบวนการเพื่อการพัฒนาและใช้ความเชี่ยวชาญของมนุษย์ โดยการพัฒนาองค์การ การฝึกอบรม และการพัฒนาบุคคล โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะปรับปรุงผลการปฏิบัติงาน ความหมายของการพัฒนาทักษะการมนุษย์ดังกล่าวข้างต้นเป็นการให้ความหมายในมุมมองโดยเน้นที่ระดับองค์กร ซึ่งมีกิจกรรมที่สำคัญ 3 ด้าน คือ การฝึกอบรม การพัฒนาบุคคล และการพัฒนาองค์การ (Swanson & Holton III, 2001; จำเนียร จวงตระกูล, 2553)

สำหรับในเกาหลีได้กำหนดให้การพัฒนาทักษะการมนุษย์เป็นการพัฒนาทักษะการมนุษย์แห่งชาติ (National Human Resource Development : NHRD) โดยให้ความหมายไว้ว่าเป็น ความพยายามทั้งปวงของชาติในการดำเนินกิจกรรมต่างๆ รวมทั้ง การศึกษา การฝึกอบรม และวัฒนธรรมที่ได้ดำเนินไปเพื่อพัฒนาและใช้ทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพ (National Human Resource Development refers to all national efforts, including education, training, and cultural activities, taken to develop and utilize human resources efficiently) (Jang, undated, p. 21) ข้อที่น่าสังเกตอย่างยิ่งก็คือมีการเน้นกิจกรรมวัฒนธรรมในความหมายของการพัฒนาทักษะการมนุษย์ด้วย ส่วนนี้จะเป็นฐานสำคัญที่ทำให้เกาหลีได้สามารถนำวัฒนธรรมมา

ใช้ขับเคลื่อนการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศได้อย่างเต็มที่ รวมทั้งการพัฒนาเศรษฐกิจสร้างสรรค์ (Creative Economy) ของประเทศเป็นผลสำเร็จอย่างเห็นประจักษ์อยู่ปัจจุบัน

การนำเสนอในบทความนี้จะนำเสนอทั้งในระดับชาติและระดับองค์กร โดยในระดับชาติจะเน้นที่การศึกษาและการฝึกอบรม ส่วนในระดับองค์กรนั้นจะนำเสนอกรณีตัวอย่างของบริษัท Samsung ซึ่งจะเน้นที่การฝึกอบรมและการพัฒนาบุคคลเป็นสำคัญ

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในประเทศเกาหลีใต้

ประเทศเกาหลีใต้ได้ให้ความสำคัญต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อย่างต่อเนื่องมาโดยตลอดซึ่งจะเห็นได้จากการวางแผนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อย่างเป็นระบบและสอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศโดยมีกฎหมายบังคับให้มีการวางแผนอย่างชัดเจน การปรับปรุงโครงสร้างและบุคลากรของหน่วยงานรับผิดชอบการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อย่างต่อเนื่อง การปรับกิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อสร้างคนที่มีคุณภาพตามความต้องการทางเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ และการตรวจสอบ การติดตามและประเมินผลอย่างเข้มข้น เป็นต้น เพื่อทำความเข้าใจเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในประเทศเกาหลีใต้ ในส่วนนี้จะได้นำเสนอประเด็นสำคัญดังนี้คือ (1) การวางแผนพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (2) หน่วยงานที่รับผิดชอบการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (3) กิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (4) การตรวจสอบ ติดตามและประเมินผลการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ทั้งนี้จะได้นำเสนอโดยสังเขปตามลำดับไป

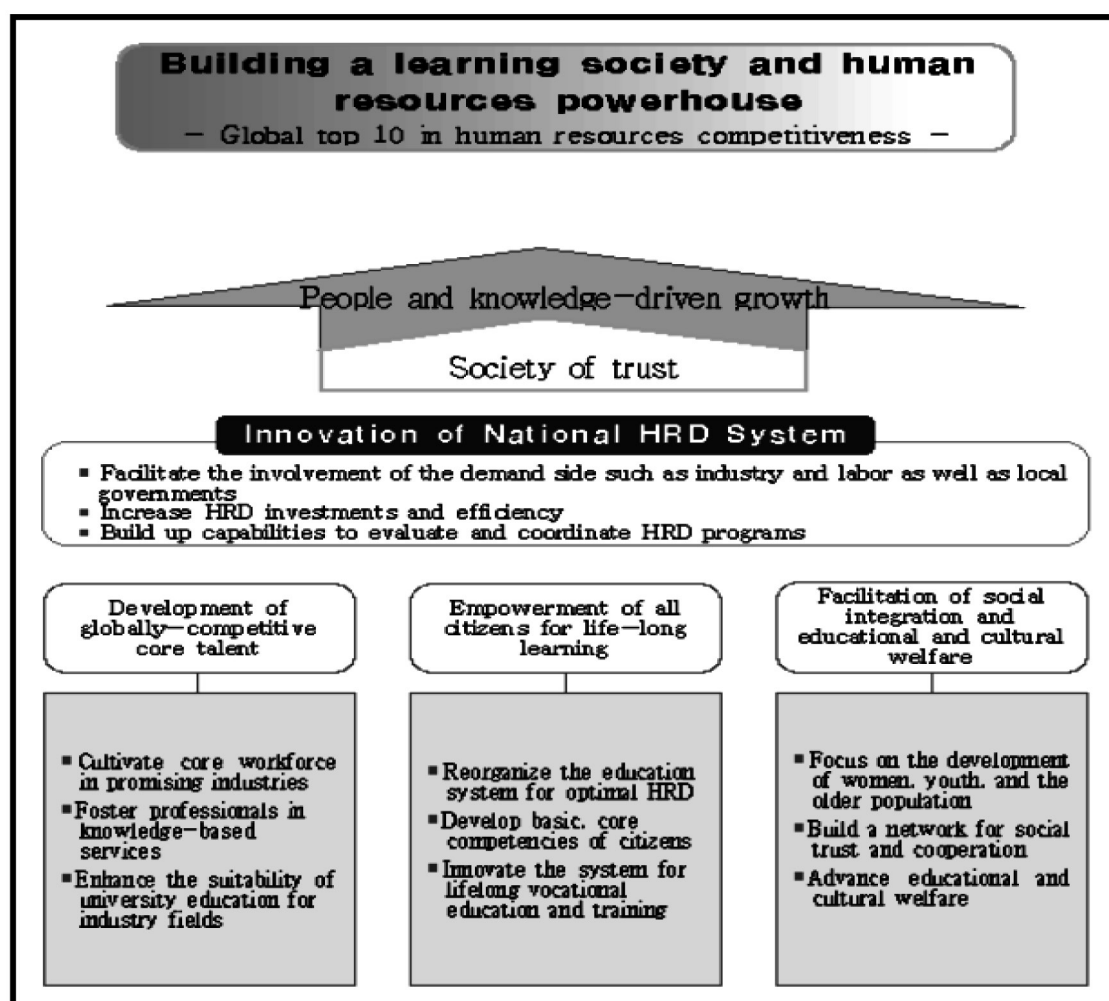
การวางแผนพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

การวางแผนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในเกาหลีใต้ดำเนินการโดยใช้แผนพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศเป็นตัวตั้งแล้วดำเนินการต่างๆ ในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้สอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศอย่างต่อเนื่อง เช่น การปรับกิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ โครงสร้าง

องค์การของหน่วยงานรับผิดชอบการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และจัดสรรบุคลากรและงบประมาณ ให้สอดคล้องกัน มีการติดตามและประเมินผลอย่างใกล้ชิดและต่อเนื่องอย่างเป็นระบบ (Jang, undated) ต่อมาได้มีการตรากฎหมายพื้นฐานว่าด้วยการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เมื่อปี 2002 (The Basic Act for Human Resource Development 2002) พร้อมทั้งออกกฎหมายลูก (Implementing Ordinances) เพื่อเป็นเครื่องมือในการนำกฎหมายสู่การปฏิบัติได้อย่างจริงจัง กฎหมายฉบับนี้บังคับให้รัฐบาลเกาหลีใต้จัดทำแผนหลัก (Master Plan) เพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ทุกช่วงเวลา 5 ปี โดยกำหนดให้หัวหน้าส่วนราชการทุกส่วนจัดทำแผนปฏิบัติเป็นรายปี (S. B. Kim, Lee, & Jung, 2009) แผนพัฒนาเศรษฐกิจของเกาหลีใต้กำหนดให้มีการจัดทำแผนปฏิบัติ (Action Plans) โดยต้องมีแผนรอง (Sub-plans) และแผนที่เกี่ยวข้อง (Related plans) พร้อมทั้งแสดงขอบเขตของงานและปริมาณของเนื้อหาของงานในรายละเอียดอย่างชัดเจน โดยจะต้องแสดงประเด็นที่เป็นเรื่องที่ผลักดันนโยบายในแผนอย่างเฉพาะเจาะจง พร้อมทั้งกำหนดงบประมาณ และแผนที่จะจัดงบประมาณพร้อมทั้งแผนการลงทุนเพื่อให้แน่ใจว่าจะสามารถระดมทรัพยากรต่างๆ มาใช้ในการดำเนินการให้บรรลุผลตามแผนได้ ในระหว่างการดำเนินการหรือหลังการดำเนินการตามนโยบายจะต้องมีการตรวจสอบ (Examination) และประเมินผลเพื่อยืนยันว่าได้มีการดำเนินการตามนโยบายอย่างซื่อตรง (Faithfully) โดยจะต้องปฏิบัติตามสิ่งที่เขียนไว้ในแนวทางการปฏิบัติที่ระบุไว้ในแผนตั้งแต่ต้นและกิจกรรมที่ทำไปจะต้องมีการแก้ไขหากจำเป็น ในการดำเนินการจะมีทั้งกระบวนการติดตาม (Monitoring) และกระบวนการประเมินผล (Evaluation) การติดตามจะวัดผลผลิต (Output) ของกิจกรรมที่กำหนดไว้ในแผน เช่น การก่อสร้างอ่างเก็บน้ำแล้วเสร็จ จำนวนผู้ป่วยสูงอายุที่ได้รับการรักษา จำนวนนักเรียนที่ได้ให้คำปรึกษา เป็นต้น ส่วนการประเมินผลเป็นการวัดว่ากิจกรรมที่ทำไปนั้นได้ดำเนินการตามกระบวนการที่กำหนดไว้ในแนวทางปฏิบัติตามนโยบายหรือไม่ (S. B. Kim, et al., 2009)

การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ของเกาหลีใต้เป็นแผนระดับชาติที่เรียกว่า แผนพัฒนาทรัพยากรมนุษย์แห่งชาติ (National Human Resource Development Plan: NHRD Plan) บรรจุปัจจัยต่างๆ ที่สำคัญคือ กระทรวงศึกษาธิการทำการประเมินผลที่เกิดขึ้นจากการดำเนินการตามแผนหลัก และแผนปฏิบัติเป็นประจำทุกปีภายใต้บทบัญญัติของมาตรา 8.1 และ 8.2 ของกฎหมายว่าด้วยการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์แห่งชาติ การประเมินผลอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิผลนี้ช่วยผลักดันให้การปฏิบัติตามนโยบายการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ภายใต้หน่วยงานราชการแต่ละหน่วยเดินไปข้างหน้าได้ นอกจากนี้ยังมีการประเมินผลที่เกิดจากการปฏิบัติตามแผนหลักและแผนรายปีซึ่งกำหนดขึ้นทุก 5 ปี และมีการจัดทำรายงานเสนอต่อทั้ง คณะกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์แห่งชาติ (Human Resource Development Committee) และรัฐบาลด้วย เพื่อช่วยให้เห็นภาพชัดเจนขึ้นจะขอเสนอตัวอย่างส่วนหนึ่งซึ่งเป็นภาพรวมของการวางแผนพัฒนาทรัพยากรมนุษย์แห่งชาติของเกาหลีใต้ซึ่งแสดง วิสัยทัศน์และทิศทางของนโยบาย จากแผนพื้นฐานเพื่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ฉบับที่ 2 ซึ่งใช้ปฏิบัติระหว่างปี 2006-2010 ดังภาพที่ 1

ภาพที่ 1 : วิสัยทัศน์นโยบาย วัตถุประสงค์ และยุทธศาสตร์

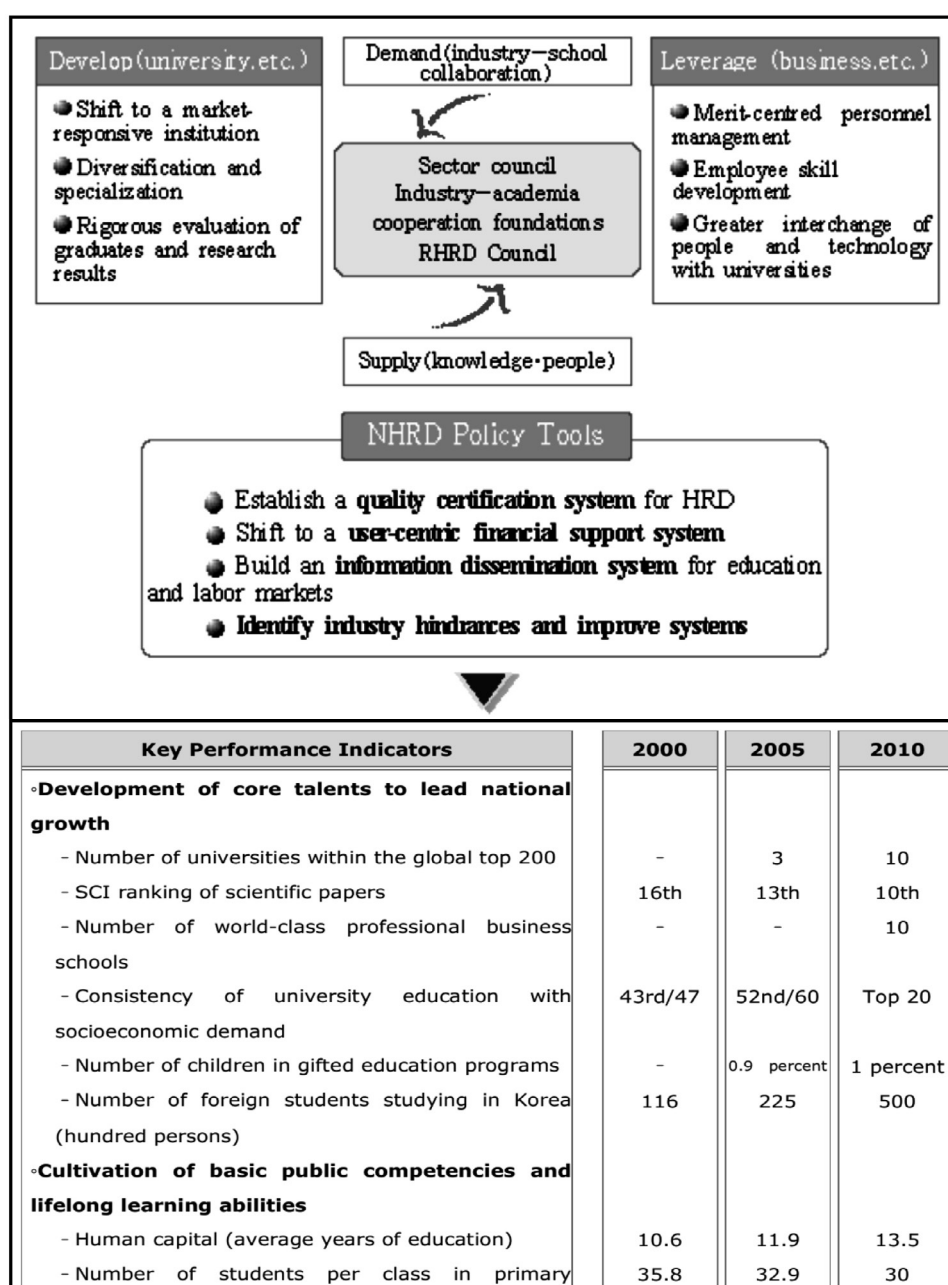


ที่มา : ดัดแปลงมาจาก GORK, undated.

จากภาพที่ 1 จะเห็นว่าได้มีการกำหนดวิสัยทัศน์ไว้ว่าจะสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้และคลังแห่งอำนาจของทรัพยากรมนุษย์ โดยให้ความสามารถในการแข่งขันด้านทรัพยากรมนุษย์ของประเทศอยู่ในอันดับ 1 ใน 10 ของโลก จากนั้นได้กำหนดวัตถุประสงค์ ให้เกิดสังคมแห่งความเชื่อมั่นศรัทธาโดยใช้ความรู้ในการผลักดันการเจริญเติบโตของเศรษฐกิจ ส่วนยุทธศาสตร์ที่ใช้คือนวัตกรรมระบบการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของชาติตามที่ระบุไว้ในภาพ

ต่อจากนั้นได้มีการกำหนดทิศทางนโยบายอย่างเป็นรูปธรรมโดยกำหนดบทบาทของผู้ปฏิบัติ (Actors) และตัวชี้วัดผลการปฏิบัติ (Performance Indicators) ที่ชัดเจน ดังภาพที่ 2

ภาพที่ 2 : ทิศทางนโยบายแสดงบทบาทของผู้ปฏิบัติและตัวชี้วัดผลการปฏิบัติ



ที่มา : ดัดแปลงมาจาก GORK, undated.

จากภาพที่ 2 จะเห็นว่าทิศทางของนโยบายแบ่งเป็น 4 ส่วน คือ (1) ภาคสถาบันการศึกษาคือการพัฒนามหาวิทยาลัยและสถาบันการศึกษา (2) ภาคอุปสงค์ คือจัดให้มีความร่วมมือระหว่างอุตสาหกรรมกับสถาบันการศึกษาโดยมีคณะกรรมการร่วมระหว่างภาคอุตสาหกรรมกับสถาบันการศึกษาคือเป็นฐานสำคัญของคณะกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์แห่งชาติ (3) ภาคอุปทาน คือการผลิตบุคลากรที่มีความรู้ (4) การผลักดัน โดยภาคธุรกิจและอื่นๆ โดยมีเครื่องมือการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์แห่งชาติหลายอย่าง เช่น การสร้างระบบการรับรองคุณภาพทรัพยากรมนุษย์ เป็นต้น แล้วนำไปสู่ตัวชี้วัดต่างๆ ที่กำหนดขึ้น โดยเปรียบเทียบกันในช่วงเวลาของแต่ละแผนดังแสดงในภาพ

ต่อจากนั้นก็มีการกำหนดกิจกรรมที่จะต้องปฏิบัติให้บรรลุผลตามขอบเขตของนโยบายแต่ละด้านดังตัวอย่างนโยบายด้านแรกคือ การพัฒนากำลังคนที่มีความสามารถแข่งขันได้ในระดับโลก มีกิจกรรม 5 อย่าง ที่ต้องดำเนินการดังภาพที่ 3

ภาพที่ 3 : ขอบเขตและกิจกรรมของนโยบายลำดับที่ 1

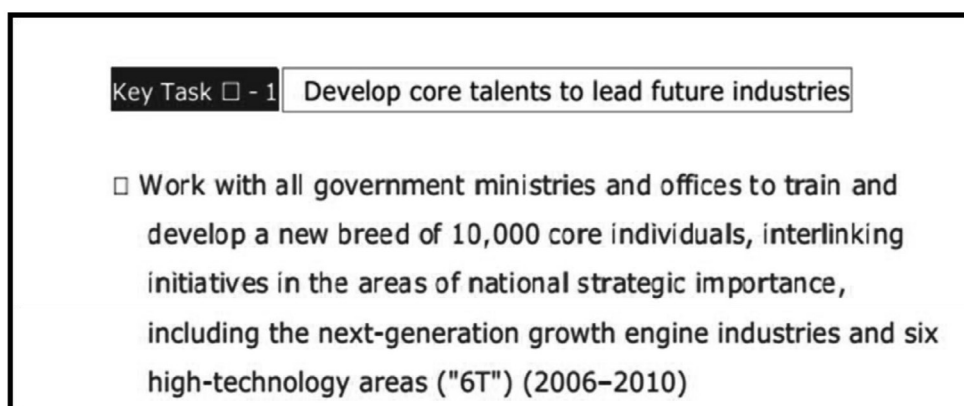
□ Policy Areas and Tasks	
Policy Area	Policy Task
□. Development of a globally competitive core workforce	1. Develop core talents to lead future industries 2. Foster professionals specialized in knowledge services 3. More closely align university education with industry 4. Develop and exploit human resources on a global scale 5. Further "Excellence in Education"

ที่มา : ดัดแปลงมาจาก GORK, undated.

จากภาพที่ 3 จะเห็นว่ากิจกรรมที่จะต้องปฏิบัติให้บรรลุผลของขอบเขตของนโยบายส่วนที่ 1 คือการพัฒนากำลังคนที่มีความสามารถแข่งขันได้ในระดับโลก มีกิจกรรมที่ต้องทำ 5 อย่างเช่น พัฒนาคคนที่มีความสามารถสูงที่เป็นกลุ่มหลักเพื่อเป็นผู้นำทางอุตสาหกรรมในอนาคต เป็นต้น

ต่อจากนั้นจะนำกิจกรรมของนโยบายดังกล่าวแต่ละข้อไปกำหนดงานหลัก (Key Task) ของแต่ละกิจกรรมแต่ละด้าน ดังตัวอย่างในภาพที่ 4

ภาพที่ 4 : การกำหนดงานหลักของแต่ละกิจกรรมแต่ละด้าน



ที่มา : ดัดแปลงมาจาก GORK, undated.

จากภาพที่ 4 จะเห็นว่างานหลักที่ 1 ของกิจกรรมที่ 1 คือการพัฒนากำลังคนที่มีความสามารถแข่งขันได้ในระดับโลก นั้นจะมีงานหลัก 4 งาน และงานย่อยอีก 13 งาน (ในภาพนำเสนอเพียงส่วนเดียวเพื่อเป็นตัวอย่างโดยไม่ได้เสนองานย่อยของแต่ละงานหลัก) งานแรกคือ การทำงานกับกระทรวงและสำนักงานต่างๆ เพื่อฝึกอบรมและพัฒนาคคนรุ่นใหม่เพื่อเป็นหลักให้อุตสาหกรรมจำนวน 10,000 คน สร้างความเชื่อมโยงระหว่างกันของการริเริ่มในด้านต่างๆ ตามความสำคัญของยุทธศาสตร์ชาติ รวมทั้งอุตสาหกรรมรุ่นใหม่ที่เป็นกลไกของการเจริญเติบโตและอุตสาหกรรมเทคโนโลยีขั้นสูง 6 ประเภท ("6T") (2006-2010)

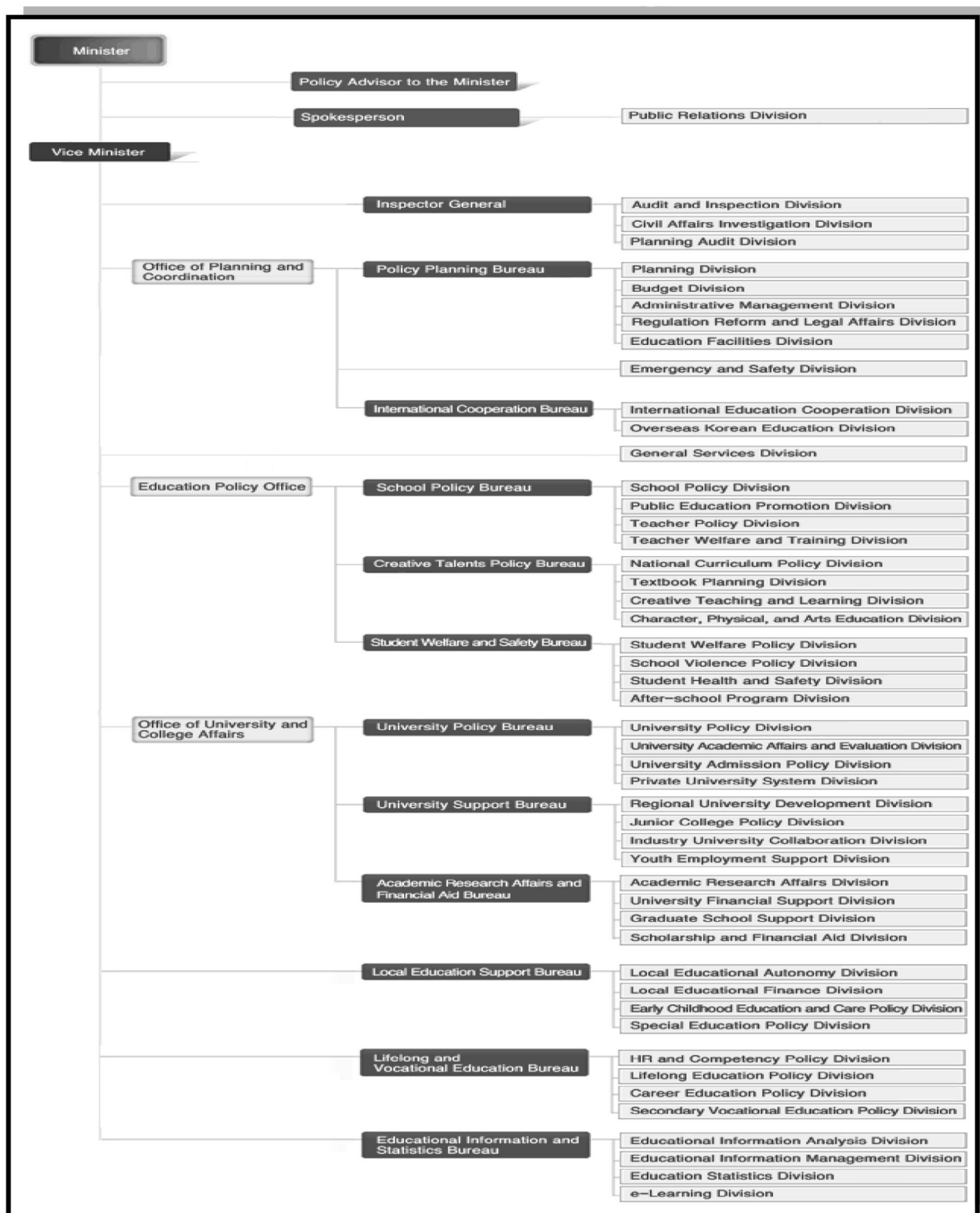
จะเห็นว่าการวางแผนพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของเกาหลีใต้ได้มีการจัดทำแผนอย่างละเอียดและใช้เป็นแนวทางปฏิบัติได้อย่างชัดเจน ด้วยความชัดเจนของแผนจึงทำให้สามารถวัดผลที่เกิดขึ้นได้อย่างชัดเจน ประกอบกับการมีระบบติดตามและประเมินผลที่กระทำอย่างต่อเนื่องจึงทำให้การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของเกาหลีใต้ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ

หน่วยงานรับผิดชอบการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

หน่วยราชการที่เป็นหน่วยงานหลักในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของเกาหลีใต้คือกระทรวงศึกษาธิการ แต่กระทรวงนี้มีการปรับปรุงโครงสร้างหลายครั้งทั้งการยุบงานบางส่วนของบางหน่วยงานมารวม และการรวมกระทรวง เช่น การปรับเปลี่ยนมาเป็นกระทรวงศึกษาธิการและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เมื่อปี 2001 (Ministry of Education and Human Resource Development) เมื่อต้องการเน้นการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของชาติและต่อมาเมื่อมีความจำเป็นต้องผลิตบุคลากรด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมากขึ้นให้สอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศก็เปลี่ยนมาเป็นกระทรวงศึกษาธิการ วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี เมื่อปี 2008 (Ministry of Education, Science and Technology) และปัจจุบันเปลี่ยนมาเป็นกระทรวงศึกษาธิการเมื่อวันที่ 23 มีนาคม 2014 (Korea Ministry of Education : http://english.moe.go.kr/web/1689/site/contents/en/en_0201.jsp) การปรับเปลี่ยนและปรับปรุงหน่วยงานที่รับผิดชอบการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของประเทศตาม

ความต้องการตามสถานการณ์ตลอดเวลา พร้อมทั้งมีการโยกย้ายและบรรจุบุคลากรที่เหมาะสมตามโครงสร้างที่ปรับเปลี่ยนด้วยนั้นเป็นจุดเด่นอย่างหนึ่งที่ทำให้การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของเกาหลีใต้ประสบความสำเร็จ โครงสร้างองค์การของกระทรวงศึกษาธิการของเกาหลีใต้ปัจจุบันปรากฏดังภาพที่ 5

ภาพที่ 5 : โครงสร้างองค์การของกระทรวงศึกษาธิการเกาหลีใต้ในปัจจุบัน



ที่มา : Korea Ministry of Education: http://english.moe.go.kr/web/1689/site/contents/en/en_0201.jsp

จากภาพที่ 5 จะเห็นว่าจะมีรัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการเป็นผู้รับผิดชอบงานทั้งหมด มีคณะที่ปรึกษาด้านนโยบายของรัฐมนตรี และมีโฆษกกระทรวงรับผิดชอบงานประชาสัมพันธ์ขึ้นตรงกับรัฐมนตรีว่าการ และมีรัฐมนตรีช่วยว่าการรับผิดชอบหน่วยงานของรัฐมนตรี ซึ่งมีหน่วยงานขึ้นตรง 8 หน่วยงาน คือผู้ตรวจการทั่วไป (Inspector General) เป็นหน่วยงานระดับกอง 1 หน่วยงานคือ กองบริการทั่วไป (General Services Division) เป็นหน่วยงานระดับสำนักใหญ่ที่มีหน่วยงานระดับทบวงอยู่ในสังกัด 3 หน่วยคือสำนักวางแผนและประสานงาน (Office of Planning and Coordination) มีหน่วยงานระดับทบวง (Bureau) ขึ้นตรง 2 ทบวงคือ ทบวงวางแผนนโยบาย (Policy Planning Bureau) และทบวงความร่วมมือระหว่างประเทศ (International Cooperation Bureau) สำนักนโยบายการศึกษา (Education Policy Office) มีทบวงได้สังกัด 3 ทบวง คือ ทบวงนโยบายโรงเรียน (School Policy Bureau) ทบวงนโยบายบุคลากรที่สร้างสรรค์และมีความสามารถสูง (Creative Talents Policy Bureau) ทบวงสวัสดิการและความปลอดภัยของนักเรียนนักศึกษา (Student Welfare and Safety Bureau) สำนักกิจการมหาวิทยาลัยและวิทยาลัย (Office of University and College Affairs) มีทบวงได้สังกัด 3 ทบวง คือ ทบวงนโยบายมหาวิทยาลัย (University Policy Bureau) ทบวงสนับสนุนมหาวิทยาลัย (University Support Bureau) ทบวงกิจการวิจัยทางวิชาการและการช่วยเหลือทางการเงิน (Academic Research Affairs and Financial Aid Bureau) ส่วนที่เหลือเป็นหน่วยงานระดับทบวงที่ขึ้นตรงต่อรัฐมนตรี 3 ทบวงคือ ทบวงสนับสนุนการศึกษาท้องถิ่น (Local Education Support Bureau) ทบวงการศึกษาตลอดชีวิตและอาชีวศึกษา (Lifelong and Vocational Education Bureau) ทบวงข้อมูลข่าวสารและสถิติการศึกษา (Educational Information and Statistics Bureau) สำหรับหน่วยงานย่อยในระดับลงมาดูได้จากภาพที่ 5

จุดเด่นที่น่าสังเกตอย่างยิ่งก็คือการมีทบวงนโยบายบุคลากรที่สร้างสรรค์และมีความสามารถสูง ทบวงสวัสดิการและความปลอดภัยของนักเรียนนักศึกษา ทบวงข้อมูลข่าวสาร

และสถิติการศึกษา ซึ่งน่าจะเป็นหน่วยงานที่ส่งเสริมให้การดำเนินงานด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ประสบความสำเร็จและตอบสนองต่อแผนพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศได้ดีมากขึ้น

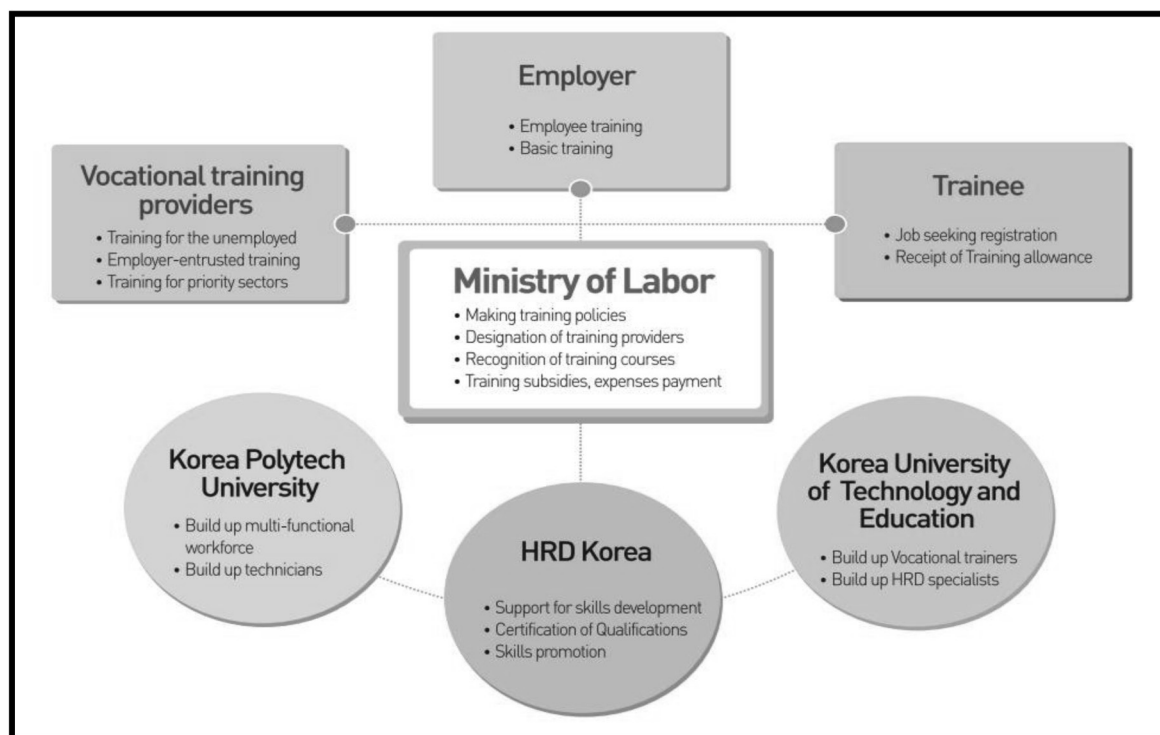
กิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในเกาหลีใต้เน้นที่การศึกษาและการฝึกอบรมมาโดยตลอด ในด้านการศึกษาเน้นจะเน้นการดูแลเด็กตั้งแต่ระดับปฐมวัยโดยมีนโยบายด้านนี้อย่างชัดเจนเรียกว่านโยบายด้านการศึกษาและการดูแลเด็กปฐมวัย (Early Childhood Education and Care Policies) งานด้านนี้แบ่งเป็นสองส่วน คือโรงเรียนอนุบาลซึ่งรับเด็กอายุ 3-5 ขวบ เข้าเรียนในโรงเรียนอยู่ภายใต้การดูแลของกระทรวงศึกษาธิการ การศึกษาระดับอนุบาลมีมาตั้งแต่ปลายศตวรรษที่ 19 แต่มีกฎหมายให้การศึกษาฟรีแก่เด็กอายุ 5 ปี เมื่อปี 1997 ส่วนการดูแลเด็กที่อายุต่ำกว่านั้นอยู่ภายใต้การดูแลของกระทรวงสุขภาพและสวัสดิการ (Ministry of Health and Welfare) งานด้านนี้เริ่มมีขึ้นตั้งแต่ปี 1921 ต่อมาในปี 1991กระทรวงสุขภาพและสวัสดิการได้แปลงโฉม (Transform) สถานเลี้ยงดูเด็กเล็ก (Daycare) มาเป็นสถานดูแลเด็กเล็ก (Childcare) โดยทำหน้าที่ทั้งการเลี้ยงดูและการให้การศึกษาควบคู่กันไปโดยรัฐบาลจัดสรรงบประมาณให้ทั้งสองกระทรวงทำงานร่วมกัน (Na & Moon, 2003) สำหรับการศึกษาขั้นพื้นฐานจนถึงระดับมัธยมศึกษาตอนปลายนั้นอยู่ภายใต้การดูแลของกระทรวงศึกษาธิการ ส่วนที่มีการเน้นมากก็คือการศึกษาในระดับอาชีวศึกษาที่เรียกว่าการอาชีวศึกษาและการฝึกอบรม (Vocational Education and Training : VET) ซึ่งเชื่อว่ามีส่วนอย่างมากในการสร้างการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศตั้งแต่อดีตถึงปัจจุบัน (Chae & Chung, 2009) สถาบันการศึกษาและฝึกอบรมอาชีวศึกษาของเกาหลีใต้มี 2 ประเภท ประเภทแรกเป็นสถาบันที่อยู่ภายใต้การดูแลและบริหารโดยกระทรวงศึกษาธิการ ซึ่งรวมทั้งโรงเรียนมัธยมศึกษาและวิทยาลัยระดับต้น (Junior College) ประเภทที่สองได้แก่สถาบันฝึกอาชีพที่ออกแบบมาเพื่อพัฒนา

ทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งรวมทั้งวิทยาลัยโปลีเทคนิคเกาหลีและสถาบันพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในหอการค้าและอุตสาหกรรมเกาหลี (Chae & Chung, 2009) ส่วนในระดับอุดมศึกษาก็เป็นไปตามระบบตามที่กำหนดไว้ในกฎหมาย แผนพัฒนาประเทศและแผนพัฒนาทรัพยากรมนุษย์แห่งชาติ

สำหรับการฝึกอบรมนั้นมีส่วนที่แยกออกไปดำเนินการโดยกระทรวงแรงงานด้วยในส่วนของพัฒนาฝีมือแรงงาน (Skills Development) ภายใต้กฎหมายว่าด้วยการฝึกอาชีพ ปี 1967 (Vocational Training Act of 1967) และกฎหมายขึ้นพื้นฐานว่าด้วยการฝึกอาชีพ ปี 1976 (Basic Vocational Training Act of 1976) ต่อมาได้มีกฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมการฝึกอาชีพ ปี 1999 (Vocational Training Promotion Act of 1999) และในปี 2004 ได้มีการแก้ไขกฎหมายฉบับนี้และเปลี่ยนชื่อใหม่เป็นกฎหมายว่าด้วยการพัฒนาทักษะอาชีพของคนงาน (Worker's Vocational Skills Development Act of 2004) เพื่อตอบสนองความต้องการในการพัฒนานวัตกรรมเพื่อพัฒนาความสามารถในอาชีพ (Initiative of Innovations for Vocational Competency Development) และนวัตกรรมเพื่อการพัฒนาความสามารถในอาชีพตลอดชีวิต (Initiative of Innovations for Life-long Vocational Competency Development) ในการดำเนินการนั้นกระทรวงแรงงานทำหน้าที่ในการกำหนดนโยบายและผู้ให้การฝึกอาชีพ (Vocational Training Providers) เป็นผู้ดำเนินการรวมทั้งนายจ้างด้วย (MOLK, 2008) ภาพที่ 6 แสดงให้เห็นถึงผู้เกี่ยวข้องในการฝึกอาชีพ ในขณะที่ภาพที่ 7 แสดงให้เห็นถึงประเภทของผู้ให้การฝึกอาชีพทั้งภาครัฐและเอกชน และภาพที่ 8 แสดงให้เห็นถึงผู้ให้การฝึกอบรมหลักในภาครัฐ

ภาพที่ 6 : ผู้เกี่ยวข้องในการฝึกอาชีพ



ที่มา : MOLK, 2008, p. 72.

จากภาพที่ 6 จะเห็นว่าผู้เกี่ยวข้องกับการฝึกอาชีพนั้น มีกระทรวงแรงงานเป็นศูนย์กลาง มีผู้ให้การฝึกอาชีพ นายจ้าง และ ผู้เข้ารับการฝึก และองค์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เกาหลี (HRD Korea) เป็นผู้ให้การสนับสนุน นอกจากนั้นยังมีมหาวิทยาลัย โปลิตექนิคเกาหลีและมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีและการศึกษาเกาหลีเป็นหน่วยงานผู้ให้การฝึกอาชีพอีกด้วย

ภาพที่ 7 : ประเภทของผู้ให้การฝึกอาชีพทั้งภาครัฐและเอกชน

※ Skills Development Training Institutions		
A. Types of training providers		
Type	Specific Character	
Public training providers	Public organizations	- Public organization designated by laws operate training institutions - Korea Polytech University [40]; Korea University of Technology and Education [1]; Korea Employment Promotion Agency for the Disabled [1]; Korea Chamber of Commerce and Industry [8]
	Local governments	- Local governments directly operate training institutions - 5 in Seoul, Gyeonggi-do etc.; training for such occupations favored by local residents
	Government agencies	- Central Government agencies operate training institutions - Ministry of Justice is running 36 training institutions to develop job skills of inmates.
Private training providers	Training corporations	Training facilities which are run by non-profit corporations under the Labor Minister's permit for the purpose of the skills development program
	Women Resources Development Center	Established and run for women's vocational competency development, in accordance with the Framework Act on Women's Development
	Providers designated by Labor Ministry	Colleges/universities (including junior colleges), employers (employer organizations) or individual persons that have met certain requirements
	Providers not designated by Labor Ministry	Employers, employer organizations and schools and individuals under the Higher Education Act which are not designated as skills development training providers, but provide their recognized or designated curricula for vocational competency development training

ที่มา : MOLK, 2008, p. 73.

จากภาพที่ 7 จะเห็นว่าผู้ให้การฝึกอาชีพมีทั้งภาครัฐและเอกชนทำหน้าที่แตกต่างกันไป ในภาครัฐจะมีทั้งหน่วยงานภาครัฐโดยตรง หน่วยงานท้องถิ่น หน่วยงานราชการ ส่วนภาคเอกชนนั้นมีทั้งที่เป็นบริษัทรับทำการฝึกอาชีพ ศูนย์ทรัพยากรเพื่อการพัฒนาสตรี หน่วยงานฝึกอาชีพที่ไม่ได้รับมอบหมายจากกระทรวงแรงงานและหน่วยงานฝึกอาชีพที่ได้รับมอบหมายจากกระทรวงแรงงาน

ประเด็นที่น่าสนใจประการหนึ่งก็คือการส่งเสริมการศึกษาตลอดชีวิตโดยมีกฎหมายว่าด้วยการศึกษาตลอดชีวิต ปี 1999 (Lifelong Education Act of 1999) และกฎหมายว่าด้วยการรับรองหน่วยกิตและอื่นๆ ปี 1999 (The Act on Credit Recognition and Others of 1999) ให้อำนาจรัฐบาลสามารถให้ปริญญาตรีแก่ผู้เรียนผ่านระบบธนาคารสะสมหน่วยกิตวิชาการ (Academic Credit Bank System) ได้ (NILE, 2009)

นอกจากนี้ยังมีการปรับเปลี่ยนนโยบายครั้งสำคัญทางการศึกษาเกาหลีใต้กล่าวคือการที่ประธานาธิบดี Park Geun-hye ได้ประกาศผ่านคำปราศรัยแห่งชาติเรื่องแผนสามปีสำหรับนวัตกรรมทางเศรษฐกิจ เมื่อวันที่ 25 กุมภาพันธ์ 2014 ตอนหนึ่งว่าจะสร้างสังคมที่ให้ความสำคัญแก่ทักษะเหนือภูมิหลังทางวิชาการ (... society where skills are valued above academic background) โดยจะจัดทำมาตรฐานความสามารถแห่งชาติ (National Competency Standards: NCS) ขึ้นมาใช้และจะแล้วเสร็จประมาณ 800 สาขาอาชีพในสิ้นปีหน้า และจะส่งเสริมให้ผู้เรียนจบระดับมัธยมศึกษาตอนปลายออกมาทำงานก่อนและเรียนต่อในระหว่างการทำงาน โดยจะเพิ่มสิ่งจูงใจแก่บริษัทและโรงเรียนที่เข้าร่วมโครงการ “ทำงานก่อนและเรียนมหาวิทยาลัยทีหลัง” (Employment First, College Later) และจะมีการเปลี่ยนแปลงด้านการศึกษาอีกหลายอย่างตามมา (Park, 2014)

อย่างไรก็ตามจากประสบการณ์ของผู้เขียนที่มีโอกาสได้ไปปฏิบัติหน้าที่ศาสตราจารย์สาขาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งในเกาหลีใต้อยู่เป็นเวลากว่า 3 ปี พบว่าเกาหลีใต้เน้นในเรื่องคุณภาพของการศึกษาเป็นอย่างมาก เช่น จำนวนนักศึกษาแต่ละห้องเรียนจะต้องไม่เกิน 20 คน ถ้าเกินจะต้องแยกออกเป็น 2 ห้องหรือมากกว่าโดยแต่ละห้องจะต้องมีผู้เรียนไม่เกิน 20 คน เป็นต้น

การตรวจสอบและประเมินผลการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

การตรวจสอบเป็นเครื่องมือที่สำคัญยิ่งในระบบการศึกษาของเกาหลีใต้ซึ่งมีทั้งระบบติดตามผล (Monitoring) และการประเมินผล (Evaluation) ทั้งนี้เพื่อยกระดับคุณภาพของการศึกษาให้สูงขึ้น จากประสบการณ์ของผู้เขียนพบว่า

มีข้อกำหนดของมหาวิทยาลัยให้อาจารย์ผู้สอนต้องนำเสนอเอกสารทุกฉบับให้ทางมหาวิทยาลัยพร้อมกับการนำเสนอผลการสอบทุกภาคการศึกษาและเอกสารเหล่านี้จะต้องเก็บไว้เพื่อการตรวจสอบและอ้างอิงเป็นเวลา 4 ปี นอกจากนี้ตัวชี้วัดที่สำคัญที่มีการตรวจสอบก็คืออัตราการได้งานทำของผู้สำเร็จการศึกษาแต่ละสาขาจะต้องเกินกว่าร้อยละ 60 ของผู้สำเร็จการศึกษาในแต่ละปี โดยไม่นับผู้ที่ไปประกอบอาชีพส่วนตัวว่าได้งานทำ และถ้าต่ำกว่ามาตรฐานนี้มหาวิทยาลัยจะได้รับการเตือนให้มีการปรับปรุงภายใน 3 ปี ถ้าไม่สามารถปรับปรุงได้ก็ให้ยุบสาขานั้นเสีย

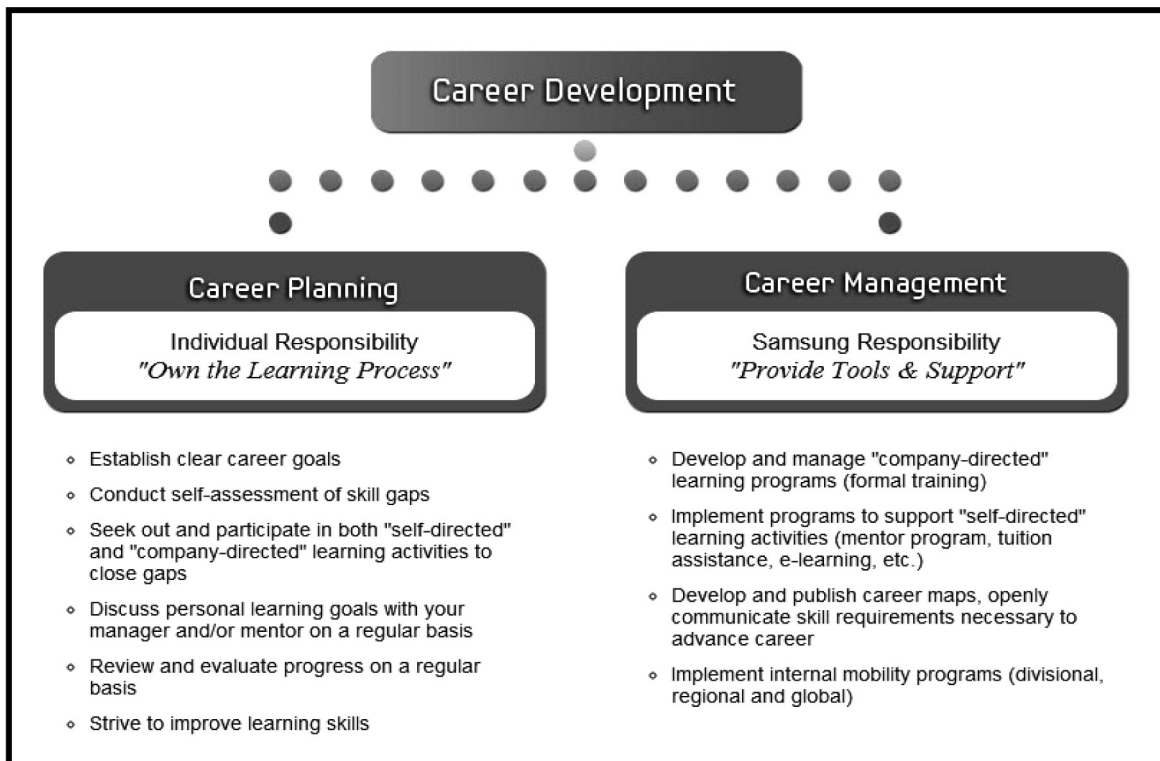
การเข้มงวดในการตรวจสอบจึงเป็นปัจจัยที่สำคัญยิ่งอย่างหนึ่ง ในการรักษาและเพิ่มคุณภาพการศึกษาของเกาหลีใต้

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของบริษัทซัมซุง

เมื่อได้ศึกษาถึงการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในระดับชาติโดยเน้นที่การศึกษาและการฝึกอาชีพแล้ว ในส่วนนี้จะได้นำเสนอการศึกษากรณีตัวอย่างการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในระดับองค์กรโดยเลือกศึกษากรณีของบริษัทซัมซุงซึ่งเป็นบริษัทข้ามชาติของเกาหลีใต้ (Korean Multinational Conglomerate Company)

บริษัทซัมซุง ก่อตั้งเมื่อปี 1938 บริษัทซัมซุงอิเล็กทรอนิกส์เป็นบริษัททางด้านเทคโนโลยีข้อมูลข่าวสารที่ใหญ่ที่สุดในโลก มีพนักงานจำนวน 425,000 คน (ตัวเลขปี 2012) มีนโยบายการพัฒนาพนักงานกำหนดไว้ว่า บริษัทส่งเสริมให้พนักงานแสวงหาทักษะ ความรู้ และมุมมองใหม่หรือที่ก้าวหน้า โดยจัดสถานที่ในการเรียนและฝึกอบรมและช่องทางต่างๆ ที่จะสามารถนำความคิดใหม่ที่ได้มาไปใช้ได้ โดยมีแผนพัฒนาพนักงานปรากฏในภาพที่ 8

ภาพที่ 8 : แผนพัฒนาพนักงานของบริษัทซัมซุง



ที่มา : Samsung: Samsung Way of Employee Development : <http://www.samsung.com/us/sta/>

จากภาพที่ 8 จะเห็นว่าซัมซุงมีแผนการพัฒนาอาชีพของพนักงาน (Career Development) โดยแบ่งเป็น 2 ส่วนคือ การวางแผนอาชีพเป็นความรับผิดชอบของพนักงาน โดยเป็นเจ้าของกระบวนการเรียนรู้ของตนเอง และส่วนที่สองคือการจัดการอาชีพ (Career Management) เป็นความรับผิดชอบของบริษัทโดยให้เครื่องมือและการสนับสนุน ตามกิจกรรมต่างๆ ดังปรากฏในภาพ

นอกจากนี้ยังมีโครงการต่างๆ เช่น (1) โครงการที่เรียกว่า DNA Program (Development and Advice) เป็นการจับคู่พนักงานใหม่กับพนักงานอาวุโสที่เกี่ยวข้องกับงานของพนักงานโดยทำแบบสองต่อสอง (one on one) เพื่อเรียนรู้งานและทักษะในงานและพัฒนาความสัมพันธ์ของพนักงาน (2) โครงการสนับสนุนประกาศนียบัตรวิชาชีพ (Professional Certificate Support Program) โดยการส่งเสริมให้พนักงานได้รับประกาศนียบัตรระดับนานาชาติเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงทักษะในงานและสมรรถนะและพัฒนาศูนย์รวมผู้เชี่ยวชาญ (3) โครงการฝึกอบรมพนักงาน เป็นการฝึกอบรมพื้นฐานที่จำเป็นต่อการทำงานที่เกี่ยวข้องกับงานของสายงาน การฝึกอบรมเพื่อพัฒนาผู้นำที่ออกแบบโดยเฉพาะสำหรับการเจริญเติบโตของพนักงานและนำเสนอโครงการที่หลากหลายทั้งแบบออนไลน์และแบบออฟไลน์ (4) ศูนย์พัฒนาอาชีพ ทำหน้าที่ให้ข้อมูลข่าวสารแก่พนักงานในการวางแผนการเกษียณอายุจากการทำงานและให้การสนับสนุนในการจ้างกลับเข้ามาใหม่อีกหรือสนับสนุนให้เปิดกิจการธุรกิจของตนเอง (5) โครงการเส้นทางวิชาชีพของข้าพเจ้า (My ProWay) เป็นโครงการพัฒนาพนักงานที่มีโครงสร้างและระบบที่สนับสนุนการพัฒนาสมรรถนะของตนเองอย่างต่อเนื่องโดยทำกิจกรรมต่างๆ ที่จะช่วยให้พนักงานกลายมาเป็นผู้เชี่ยวชาญได้

โดยมีวิทยาเขตของซัมซุงหลายแห่ง มีระบบ E-campus และโครงการกอดครอบครัว (Family Hug) เป็นโครงการที่เป็นเวทีในการสื่อสารระหว่างบริษัทกับพนักงานและครอบครัวของพนักงาน (Samsung Way of Employee Development : <http://www.sds.samsung.com/career/life/education.jsp>)

การดำเนินโครงการต่างๆ ของซัมซุงเป็นไปตามหลักการพัฒนาศักยภาพทรัพยากรมนุษย์ในองค์การที่มีทั้งการฝึกอบรมและการพัฒนาพนักงาน (Swanson & Holton III, 2001; จำเนียร จวงตระกูล, 2553)

บทสรุป

จากการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้สรุปได้ว่าการพัฒนาศักยภาพทรัพยากรมนุษย์ในเกาหลีใต้ในระดับชาตินั้นเน้นที่การศึกษาและการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาฝีมือแรงงาน ซึ่งมีส่วนสำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ หน่วยงานที่รับผิดชอบการศึกษาคือกระทรวงศึกษาธิการ หน่วยงานที่รับผิดชอบการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาฝีมือแรงงานคือกระทรวงแรงงาน จุดเด่นสำคัญก็คือการปรับเปลี่ยนและปรับปรุงกฎหมายและหน่วยงานที่รับผิดชอบสามารถทำได้โดยสะดวกทำให้เกิดความคล่องตัวและสามารถตอบสนองความต้องการและความจำเป็นของชาติได้

จุดเปลี่ยนที่สำคัญของการพัฒนาศักยภาพทรัพยากรมนุษย์ในเกาหลีใต้คือการที่รัฐบาลกำลังเปลี่ยนค่านิยมของประชาชนทั้งประเทศให้เปลี่ยนมาให้ความสำคัญแก่ประสบการณ์เหนือกว่าคุณวุฒิทางการศึกษาโดยส่งเสริมให้นักเรียนมัธยมปลายออกมาทำงานก่อนแล้วเลือกเรียนต่อในระดับมหาวิทยาลัยในภายหลัง โดยการจัดทำมาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพแห่งชาติเพื่อใช้ในการทดสอบและประเมินความสามารถของบุคคล และจะใช้มาตรการต่างๆ ทั้งด้านภาษีและสิ่งจูงใจต่างๆ แก่ผู้เกี่ยวข้องซึ่งเป็นการแก้ปัญหาที่ถูกจุดเพราะประเทศขาดแคลนกำลังคนในระดับช่างเทคนิคซึ่งเป็นระดับการศึกษาอาชีวศึกษาจำนวนมาก

ส่วนการพัฒนาศักยภาพทรัพยากรมนุษย์ในระดับองค์กรนั้นจากการศึกษากรณีของบริษัทซัมซุงพบว่าดำเนินการเป็นไปตามหลักการในการพัฒนาศักยภาพทรัพยากรมนุษย์ คือเน้นที่การฝึกอบรมและการพัฒนาบุคคล

รายการอ้างอิง

- จำเนียร จวงตระกูล. 2553. *การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ : ทฤษฎีและการปฏิบัติ*, บริษัท ศูนย์กฎหมายธุรกิจอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด, กรุงเทพมหานคร.
- Adelman, I. (undated). *From Aid Dependence to Aid Independence : South Korea*. Online Available : <http://www.un.org/en/ga/second/62/iadelman.pdf> : Retrieved 6 Oct 2014.
- Chae, CK., & Chung, J. (2009). Pre-Employment Vocational Education and Training in Korea : SP Discussion Paper No. 0921: Social Protection Unit of the World Bank and the Korean Ministry of Labor. Online Available: <http://siteresources.worldbank.org/SOCIALPROTECTION/Resources/SP-Discussion-papers/Labor-Market-DP/0921.pdf>: Retrieved 6 October 2014.
- GORK. (undated). *Second Basic Plan for National Human Resource Development : Government of Republic of Korea*. Online Available : <http://planipolis.iiep.unesco.org/upload/Korea%20R%20NHDR%20plan.pdf> : Retrieved 6 October 2014.
- Hongladarom, C. (Ed.). (1989). *Human Resources Development : Concept, Policies, Needs and Cooperation in the Region*. Bangkok : The Human Resources Institute, Thammasat University.
- Jang, CW. (undated). Human Resources Development System, Policy and the Contributions of HRD to Economic Growth in South Korea : Korea Research Institute for Vocational Education & Training. Online Available : <http://info.worldbank.org/etools/docs/library/236059/Korea%20HRD.pdf> : Retrieved 6 October 2014.
- Kim, I. (2010). Korea's Capitalistic Planning Model : Policy Lessons for Mongolia. *The Journal of the Korean Economy*, 11 (1), 177-194.
- Kim, S. B., Lee, Y. H., & Jung, D. Y. (2009). A Comparative Study of National Human Resource Development Plan Implementation System in Korea, the United States, and Japan. *The Korean Journal of Policy Studies*, 23 (2), 171-188.
- Korea Ministry of Education. (undated). Organization. Online Available : http://english.moe.go.kr/web/1689/site/contents/en/en_0201.jsp: Retrieved 6 October 2014.
- MOFAT. (2011). *Korea's Contribution to the World : Development, Peace and Security, Green Growth*. Seoul : Ministry of Foreign Affairs and Trade. Online Available : <http://www.mofat.go.kr/ENG/main/res/broch.pdf> : Retrieved 6 October 2014
- MOLK. (2008). *Employment and Labor Policy in Korea : Ministry of Labor Republic of Korea*. Online Available : http://search.korea.net:8080/intro_korea2008/society/pdf/01_04.pdf: Retrieved 6 October 2014.
- Na, J., & Moon, M. (2003). *Early Childhood Education and Care Policies in the Republic of Korea : Background Paper*. Seoul : Korean Educational Development Institute, Korean Ministry of Education and Human Resource Development.

- Nadler, L. (1990). Human Resource Development. In L. Nadler & Z. Nadler (Eds.), *Human Resources Development* (pp. 1.1-1.47). New York : John Wiley & Sons Inc.
- NILE. (2009). National Report on the Development and State of the Art of Adult Learning and Education : Republic of Korea. Paper presented at the UNESCO 6th International Conference on Adult Education CONFINTEA- May 2009. Online Available : http://www.unesco.org/fileadmin/MULTIMEDIA/INSTITUTES/UIIL/confintea/pdf/National_Reports/Asia%20-%20Pacific/Rep._of_Korea.pdf : Retrieved 6 October 2014.
- Pace, R. W., Smith, P. C., & Mills, G. E. (1991). *Human Resource Development : The Field*. New Jersey : Prentice Hall.
- Park, GH. (2014). *Address to the Nation by President Park Geun-hye on the Three-year Plan for Economic Innovation on 25 February 2014*. Online Available : <http://www.korea.net/NewsFocus/Policies/view?articleId=117839> : Retrieved 6 October 2014.
- Samsung : *Samsung Way of Employee Development*. Online Available: <http://www.samsung.com/us/sta/>: Retrieved 6 October 2014.
- Swanson, R. A., & Holton III, E. F. (2001). *Foundations of Human Resource Development*. San Francisco: Berrett-Koehler.
- Tan, P. B. (1997). *Human Resource Development for Continued Economic Growth : The Singapore Experience. Paper presented at the The ILO Workshop on Employers' Organizations in Asia-Pacific in the Twenty-First Century, Tulin, Italy*. Online Available : <http://www.ilo.org/public/english/dialogue/actemp/downloads/publications/tanhrd1.pdf> : Retrieved 6 October 2014.

THEME : Journal HRI 2015

UN Global Compact	ILO	AEC Expertise	HRI Theme
<u>Human Rights</u> • Principle 1: Businesses should support and respect the protection of internationally proclaimed human rights. • Principle 2: make sure that they are not complicit in human rights abuses. <u>Labor</u> • Principle 3: Businesses should uphold the freedom of association and the effective recognition of the right to collective bargaining. • Principle 4: the elimination of all forms of forced and compulsory labor. • Principle 5: the effective abolition of child labor. • Principle 6: the elimination of discrimination in respect of employment and occupation. <u>Environment</u> • Principle 7: Businesses should support a precautionary approach to environmental challenges. • Principle 8: undertake initiatives to promote greater environmental responsibility. • Principle 9: encourage the development and diffusion of environmentally friendly technologies. <u>Anti-Corruption</u> • Principle 10: Businesses should work against corruption in all its forms, including extortion and bribery.	• เสรีภาพในการสมาคม การร่วมเจรจาต่อรอง และแรงงานสัมพันธ์ • แรงงานบังคับ • การจัดการใช้แรงงานเด็ก และการคุ้มครองเด็กและผู้เยาว์ • โอกาสและการปฏิบัติที่เท่าเทียมกัน • การร่วมปรึกษาหารือ • การตรวจแรงงานและการบริหารแรงงาน • การส่งเสริมและนโยบายการจ้างงาน • การฝึกอบรมและการแนะแนวอาชีพ • ความมั่นคงในการจ้างงาน • ค่าจ้าง • เวลาการทำงาน • ความปลอดภัยและสุขอนามัยในการทำงาน • ความมั่นคงทางสังคม • การคุ้มครองความเป็นมารดา • นโยบายทางสังคม • คนงานอพยพ • คนประจำเรือ • คนงานประมง • คนงานทำเรือ • ขนเผ่าและคนพื้นเมือง • ประเภทเฉพาะของแรงงาน • บทบัญญัติท้ายบทของอนุสัญญา	• MRA 7 วิชาชีพ 1. สาขาวิศวกรรม 2. สาขานักสำรวจ 3. สาขาสถาปัตยกรรม 4. สาขาแพทย์ 5. สาขาทันตแพทย์ 6. สาขาพยาบาล 7. สาขานักบัญชี 8. สาขาวิชาชีพด้านการท่องเที่ยว • Unskilled labor 3D, Industrial, Service • HR needs - cultural talent • Expat • International HRM	• IHRM ▪ Global talent ▪ Cultural management & Cross cultural management ▪ New global risk management • HRM ▪ Organizational brand image ▪ Technology & Innovation in HRM (or HRIS) ▪ HR tools ▪ Aging workforce ▪ Working generations ▪ HR systems design (planning & policy) • HRD ▪ Leadership ▪ Talent learning & Organization learning ▪ Work - life balance ▪ Young people working poor ▪ HR megaproject & expertise seeking • HR adroit • HRE (Ethic) • Good governance • Engagement • Mid career crisis ▪ Generation Y • OD • Compensation & reward system management

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาคณา

วารสาร HR intelligence (ปีที่ 9 ฉบับที่ 1-2 มกราคม-ธันวาคม 2557)

รองศาสตราจารย์ ดร.เนาวรัตน์ พลายน้อย

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กมลพร สอนศรี

อาจารย์ ดร.โชคชัย สุทธาเวช

ภ.ด. ลือรัตน์ อนุรัตน์พานิช

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รัชดา มิตรสมหวัง

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิจิตรา สีคาโมได้

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เดชา เดชะวัฒนไพศาล

รองศาสตราจารย์อัจฉรา สุขารมย์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์จงพิศ ศิริรัตน์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สิริวัฒน์ ศรีเครือดง

ผู้ช่วยศาสตราจารย์อารีย์ สอาดอาวุธ

อาจารย์ ดร.ศรัณย์ กอสนาน

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ญญ.ณกามาศ ไมตรีมิตร

อาจารย์ ดร.ประสิทธิ์ ลิปรีชา

รองศาสตราจารย์ ดร.บุญอนันต์ พินัยทรัพย์

รองศาสตราจารย์สุพานี สฤษฏ์วานิช

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เนตรนภา ยามุขิตะ

อาจารย์ ดร.ศุภชัย ศรีสุชาติ

รองศาสตราจารย์ ดร.นฤมล นิราทร

อาจารย์ ดร.จิรวรรณ เดชานินพันธ์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วราภุทธิ พานิชกิจโกศลกุล

รองศาสตราจารย์ ดร.กำพล รุจิวิชัย

คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

สาขาวิชาพุทธจิตวิทยา มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย

27 ซ.พินุลวัฒนา 6 ถ.พระราม 6 สามเสนใน พญาไท กทม. 10400

คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร

คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

คณะสหเวชศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

คำแนะนำสำหรับผู้ประสงค์ส่งบทความ ลงตีพิมพ์ในวารสาร HR Intelligence

บทความที่จะลงตีพิมพ์ในวารสารจะต้องเป็นบทความที่ไม่เคยได้รับการตีพิมพ์เผยแพร่หรืออยู่ระหว่างการพิจารณา
ตีพิมพ์ในวารสารอื่นๆ การละเมิดลิขสิทธิ์ถือเป็นความรับผิดชอบของผู้ส่งบทความโดยตรง

นโยบายการพิจารณากลับรองบทความ (Editorial Policy)

วารสาร HR intelligence ประสงค์รับพิจารณาบทความวิชาการและบทความวิจัยทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษที่มี
เนื้อหาเกี่ยวข้องกับการบริหารและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ วัตถุประสงค์เพื่อเป็นสื่อกลางสำหรับเผยแพร่ผลงานและบทความ
ทางวิชาการ ดังนั้นบทความที่จะได้รับลงตีพิมพ์จะต้องผ่านการพิจารณากลับรองโดยผู้ทรงคุณวุฒิในสาขาที่เกี่ยวข้องเพื่อลง
ตีพิมพ์เผยแพร่ในวารสาร และจะต้องเป็นบทความที่แสดงให้เห็นถึงคุณภาพทางด้านวิชาการหรือประสบการณ์ของนักบริหาร
จัดการและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่เป็นประโยชน์ในวงกว้าง

ขอบเขตของวารสาร HR intelligence จะครอบคลุมเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับ “คน” ในหลายมิติ ไม่ว่าจะเป็นด้านการ
บริหารและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรภาครัฐ ภาคเอกชน องค์กรพัฒนาชุมชน ชุมชน ตลอดจนองค์ความรู้ที่เสริมสร้าง
จินตนาการความคิดสร้างสรรค์ สร้างทักษะ สร้างปัญญาให้กับ “คน” ในสังคมไทย เพื่อเสริมสร้างศักยภาพและเตรียมความ
พร้อมที่จะรับมือกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงและสามารถดำเนินชีวิตอยู่ร่วมกันได้อย่างมีความสุข วารสารเปิดรับบทความ
ทั้งในสาขาวิชาทางสังคมศาสตร์ อาทิ สาขาวิชาการบริหารจัดการองค์การ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สวัสดิการสังคมและ
แรงงาน ประชากรศาสตร์ จิตวิทยา สังคมวิทยา มานุษยวิทยา รัฐศาสตร์ เศรษฐศาสตร์ นิติศาสตร์ ตลอดจนสหสาขาวิชาที่
บูรณาการสาขาวิชาทางสังคมศาสตร์เข้ากับสาขาวิชาทางวิทยาศาสตร์ที่ศึกษาเกี่ยวกับ “คน”

ข้อกำหนดของบทความต้นฉบับ (Manuscript Requirements)

ผู้ที่ประสงค์จะส่งบทความจะต้องเขียนชื่อ-สกุลและสถานที่ทำงานหรือสถานศึกษา รวมทั้งข้อมูลติดต่อไว้ในส่วนที่แยก
ออกจากบทความ ผู้ส่งบทความควรตรวจสอบความถูกต้องของการตีพิมพ์ต้นฉบับ เช่น ตัวสะกด วรรคตอน และความเหมาะสม
ความสละสลวยของการใช้ภาษา รวมทั้งควรกำหนดประเภทของบทความให้ชัดเจนว่าเป็นบทความวิจัยหรือบทความวิชาการ
องค์ประกอบของบทความทั้ง 2 ประเภท ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1) บทความวิชาการ หัวข้อและเนื้อหาต้องเป็นการเสนอแนวคิดหรือการวิเคราะห์ รวมถึงเสนอแนวคิดใหม่ในการพัฒนา
ต้องชี้ประเด็นที่ผู้เขียนต้องการนำเสนอให้ชัดเจนและมีลำดับเนื้อหาที่เหมาะสมเพื่อให้ผู้อ่านสามารถเข้าใจได้ชัดเจน โดย
เป็นไปตามหลักวิชาการหรือตามประสบการณ์ทางวิชาชีพของผู้เขียนเพื่อเป็นแนวทางในการนำไปใช้ประโยชน์ต่อการพัฒนา

ทรัพยากรมนุษย์และองค์การ ที่นำไปประยุกต์ใช้ต่อไปได้ บทความที่จะส่งต้องมีความยาว 12-20 หน้ากระดาษ A4 พิมพ์ด้วยฟอนต์ Cordia New ขนาด 15 พอยท์ พร้อมบทคัดย่อภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ที่มีความยาวไม่เกิน 280 คำ โดยเรียบเรียงตามลำดับหัวข้อดังต่อไปนี้

1. ส่วนนำ บอกถึงที่มา หลักการและเหตุผลของบทความที่เขียน
 2. เนื้อหา เนื้อหาเป็นส่วนหนึ่งของเรื่องราวที่น่าเสนอ ต้องสอดแทรกแนวคิด ทศนคติ และแสดงความคิดเห็นในแง่มุมต่างๆ และที่สำคัญต้องยกแหล่งอ้างอิงมาประกอบ
 3. ส่วนสรุป เป็นส่วนที่ขมวดประเด็นทั้งหมดด้วยถ้อยคำที่สั้น ง่าย ได้ใจความ กระตุ้นให้ผู้อ่านได้คิดตาม
- 2) บทความวิจัย ต้องเสนอการวิจัย และผลที่ได้รับอย่างเป็นระบบ สรุปผลการวิจัยที่จะนำไปใช้ประโยชน์ต่อไปได้ บทความที่จะส่งต้องมีความยาว 12-20 หน้ากระดาษ A4 พิมพ์ด้วยฟอนต์ Cordia New ขนาด 15 พอยท์ พร้อมบทคัดย่อทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ที่มีความยาวไม่ควรเกิน 280 คำ บทความต้องเสนอองค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัย โดยเรียบเรียงตามลำดับหัวข้อดังต่อไปนี้
1. บทนำ ประกอบด้วยความสำคัญและที่มาของปัญหาวิจัย พร้อมทั้งเสนอภาพรวมของบทความ แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
 2. วิธีการวิจัย เช่น วัตถุประสงค์ สมมุติฐาน ประชากรกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์
 3. ผลการศึกษา การอภิปรายผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ

หลักเกณฑ์การอ้างอิงเอกสาร

ในกรณีที่ผู้ส่งบทความต้องการอ้างอิงเอกสารภาษาไทยในเนื้อเรื่อง ควรใช้ชื่อตามด้วยปีที่ตีพิมพ์ในเอกสาร เช่น (อเนก, 2554) หรือ อเนก (2554) การอ้างอิงในกรณีที่ผู้แต่ง 2 คน เช่น วิทยาและมานะ (2523) หรือ (วิทยาและมานะ 2535) ส่วนการอ้างอิงในกรณีที่ผู้แต่งมากกว่า 3 คนขึ้นไป เช่น (วิทยาและคณะ, 2554) หรือ วิทยาและคณะ (2554) แล้วแต่โครงสร้างประโยค

สำหรับบทความที่ต้องการอ้างอิงเอกสารภาษาอังกฤษในเนื้อเรื่อง ควรใช้ชื่อตามด้วยปีที่ตีพิมพ์ในเอกสาร เช่น (Voss, 2010) หรือ Voss (2010) การอ้างอิงในกรณีที่ผู้แต่ง 2 คน เช่น Sharwa and Jandalk (1978) หรือ (Sharwa and Jandalk 1978) ส่วนการอ้างอิงในกรณีที่ผู้แต่งมากกว่า 3 คนขึ้นไป เช่น (Paul et al., 1999) หรือ Paul et al. (1999) แล้วแต่โครงสร้างประโยค

หลักเกณฑ์การเขียนบรรณานุกรมหรืออ้างอิงเอกสารท้ายเรื่อง

ผู้ส่งบทความต้องเรียงลำดับเอกสารภาษาไทยอยู่ในส่วนแรก และเอกสารภาษาต่างประเทศอยู่ในส่วนที่สอง โดยเรียงชื่อผู้แต่งตามอักษรแต่ละภาษา โดยใช้รูปแบบการเขียนอ้างอิงตามระบบ APA (American Psychological Association) ดังตัวอย่างต่อไปนี้

วารสารและนิตยสาร

รูปแบบ : ชื่อผู้แต่ง. (ปีที่พิมพ์). ชื่อเรื่อง. ชื่อวารสาร, ปีที่ (ฉบับที่), หน้าแรก-หน้าสุดท้าย.

Author(s). (Year of publication). Title of article. *Title of periodical or journal*, Volume (issue), First-last page.

ตัวอย่าง

อังคินันท์ อินทรกำแหง และคณะ. (2549). การวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงเหตุและดัชนีวัดภาวะวิกฤตชีวิตสตรีไทยสมรส
วัยกลางคนที่ทำงานนอกบ้านในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. *วารสารพฤติกรรมศาสตร์*, 12(1), 561-589.

Acton, G. J., Irvin, B. L., & Hopkins, B. A. (1991). Theory-testing research : building the science. *Advance in Nursing Science*, 14(1), 52-61.

หนังสือ

รูปแบบ : ชื่อผู้แต่ง. (ปีที่พิมพ์). ชื่อหนังสือ. เมืองที่พิมพ์ : สำนักพิมพ์.

ตัวอย่าง

วิจารณ์ พานิช. (2551). *การจัดการความรู้ ฉบับนักปฏิบัติ*. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : สถาบันส่งเสริมการจัดการความรู้
เพื่อสังคม.

Chakravarthy, B., Zaheer, A., & Zaheer, S. (1999). *Knowledge sharing in organizations : A field study*. Minneapolis :
Strategic Management Resource Center, University of Minnesota.

กรณีหนังสือไม่ปรากฏชื่อผู้แต่งหรือบรรณาธิการ ให้ขึ้นต้นด้วยชื่อหนังสือ

ตัวอย่าง

Merriam-Webster's collegiate dictionary (10th ed.). (1993). Springfield, MA : Merriam-Webster

รายงานการประชุมหรือสัมมนาทางวิชาการ

รูปแบบ : ชื่อผู้แต่ง. (ปีที่พิมพ์). ชื่อเรื่อง. ชื่อเอกสารรวมเรื่องรายงานการประชุม, วัน เดือน ปี สถานที่จัดพิมพ์. เมืองที่พิมพ์ :
สำนักพิมพ์.

ตัวอย่าง

กรมวิชาการ. (2538). *การประชุมปฏิบัติการรณรงค์เพื่อส่งเสริมนิสัยรักการอ่าน*, 25-29 พฤศจิกายน 2528 ณ วิทยาลัยครู
มหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม. กรุงเทพฯ : ศูนย์พัฒนาหนังสือ กรมวิชาการกระทรวงศึกษาธิการ

Deci, E. L., & Ryan, R. M. (1991). A motivational approach to self : Integration in personality. In R. Dienstbier
(Ed.), *Nebraska Symposium on Motivation : Vol.38 Perspectives on Motivation* (pp.237-288). Lincoln :
University of Nebraska Press.

บทความจากหนังสือพิมพ์

รูปแบบ : ชื่อผู้แต่ง. (ปีที่พิมพ์, เดือน วันที่). ชื่อเรื่อง. ชื่อหนังสือพิมพ์, หน้าที่นำมาอ้าง.

ตัวอย่าง

สายใจ ดวงมาลี. (2548, มิถุนายน 7). มาลาเรียม 3 จว. ได้ตอนบน สธ.เร่งคุมเข้มกันเชื้อแพร่หนัก. *คม-ชัด-ลึก*, 25.

Di Rado, A. (1995, March 15). Trekking through college : Classes explore modern society using the world of Star Trek. *Los Angeles Time*, p. A3.

วิทยานิพนธ์

รูปแบบ : ชื่อผู้แต่ง. (ปีที่พิมพ์). ชื่อวิทยานิพนธ์. ชื่อปริญญา, สถาบันการศึกษา.

ตัวอย่าง

พันทิพา สังข์เจริญ. (2528) *วิเคราะห์บทกวีของเนื่องในวโรกาสวันเฉลิมพระชนมพรรษา 5 ธันวาคม*. ปริญญานิพนธ์ การศึกษามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

Darling, C. W. (1976). *Giver of due regard : the poetry of Richard Wilbur*. Ph.D. Thesis, University of Connecticut, USA.

สื่ออิเล็กทรอนิกส์

รูปแบบ : ชื่อผู้เขียน. (ปีที่เผยแพร่ทางอินเทอร์เน็ต). ชื่อเรื่อง. สืบค้นเมื่อ....., จาก ชื่อเว็บไซต์ เว็บไซต์ : URL Address

ตัวอย่าง

ประพนธ์ ผาสุกยัต. (2551). *การจัดการความรู้...สู่อนาคตที่ใฝ่ฝัน*. สืบค้นเมื่อ 27 มีนาคม 2552, จาก การจัดการความรู้ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล เว็บไซต์ : http://www.si.mahidol.ac.th/km/admin/add_information/document/document_files/95_1.pdf

Lynch, T. (1996). *DS9 trials and tribble-ations review*. Retrieved October 8, 1997, from Psi Phi : Bradley's Science Fiction Club Website : <http://www.bradley.edu/psiphi/DS9/ep/503r.html>

กระบวนการพิจารณากลับรองบทความ (Review Process)

บทความที่จะได้รับการพิจารณาลงตีพิมพ์จะต้องผ่านการพิจารณาจากกองบรรณาธิการและผู้ทรงคุณวุฒิในสาขาที่เกี่ยวข้องโดยจะมีกระบวนการดังต่อไปนี้

1. กองบรรณาธิการจะแจ้งให้ผู้ส่งบทความทราบเมื่อกองบรรณาธิการได้รับบทความเรียบร้อยแล้ว
2. กองบรรณาธิการจะตรวจสอบหัวข้อและเนื้อหาของบทความถึงความเหมาะสมและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของวารสาร รวมถึงกองบรรณาธิการจะตรวจสอบถึงประโยชน์ทั้งทางด้านทฤษฎีและแนวทางการนำไปใช้ในการบริหารและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
3. ในกรณีที่กองบรรณาธิการพิจารณาเห็นควรให้ดำเนินการส่งบทความเพื่อทำการกลั่นกรองต่อไป บรรณาธิการจะส่งให้ผู้ทรงคุณวุฒิในสาขาที่เกี่ยวข้องตรวจสอบคุณภาพของบทความว่าอยู่ในระดับที่เหมาะสมจะตีพิมพ์หรือไม่ โดยในกระบวนการพิจารณากลับรองครั้งนี้ ผู้ทรงคุณวุฒิจะไม่สามารถทราบข้อมูลของผู้ส่งบทความ (Double-Blind Process)
4. เมื่อผู้ทรงคุณวุฒิได้พิจารณากลับรองบทความแล้ว กองบรรณาธิการจะตัดสินใจโดยอิงตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิว่าบทความนั้นๆ ควรจะลงตีพิมพ์ในวารสารหรือควรที่จะส่งให้กับผู้ส่งบทความนำกลับไปแก้ไขก่อนพิจารณาอีกครั้งหนึ่งหรือปฏิเสธการลงตีพิมพ์

การส่งบทความ (Paper Submission)

ผู้ที่ประสงค์จะส่งบทความกับวารสาร HR intelligence กรุณาส่งต้นฉบับบทความโดย

บทความภาษาไทย พิมพ์ด้วยฟอนท์ Cordia New ขนาด 15 พอยท์

บทความภาษาอังกฤษ พิมพ์ด้วยฟอนท์ Cordia New ขนาด 15 พอยท์

และส่งอีเมลในรูปแบบของไฟล์ Microsoft Word หรือสามารถส่งในรูปแบบของเอกสารทางไปรษณีย์พร้อมไฟล์มาได้

คุณชินกฤต คงเจริญพร

โครงการวารสารทรัพยากรมนุษย์ (Hri)

สถาบันทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

เลขที่ 2 ถนนพระจันทร์ เขตพระนคร กรุงเทพฯ 10200

โทรศัพท์ 0 2613 3302 โทรสาร 0 2226 5324

Website: <http://www.journalhri.com>

E-Mail : hri.tu.journal@gmail.com



แบบเสนอบทความ วารสาร HR intelligence

ชื่อเรื่อง (ภาษาไทย) :

.....

ชื่อเรื่อง (ภาษาอังกฤษ) :

.....

ผู้เขียนหลัก (ชื่อที่ 1)

ชื่อ-สกุล :

ตำแหน่งและที่อยู่หน่วยงาน :

.....

โทรศัพท์..... โทรสาร..... E-mail.....

ผู้เขียนหลัก (ชื่อที่ 2)

ชื่อ-สกุล :

ตำแหน่งและที่อยู่หน่วยงาน :

.....

โทรศัพท์..... โทรสาร..... E-mail.....

ประเภทบทความที่เสนอ

☐ บทความวิจัย (Research article)

☐ บทความวิชาการ (Academic article)

☐ บทวิจารณ์หนังสือ (Book review)

☐ บทความปริทัศน์ (Review article)

ถ้าบทความที่เสนอเป็นส่วนหนึ่งของงานวิจัย วิทยานิพนธ์ หรืออื่นๆ โปรดระบุดังนี้

☐ งานวิจัย ☐ วิทยานิพนธ์ (เอก) ☐ วิทยานิพนธ์ (โท) ☐ อื่นๆ (ระบุ).....

คำรับรองจากผู้เขียน

“ข้าพเจ้าและผู้เขียนร่วม (ถ้ามี) ขอรับรองว่า บทความที่เสนอมานี้ยังไม่เคยได้รับการตีพิมพ์และไม่ได้อยู่ระหว่างกระบวนการพิจารณาตีพิมพ์ในวารสารหรือสิ่งตีพิมพ์อื่นใด ข้าพเจ้าและผู้เขียนร่วมยอมรับหลักเกณฑ์การพิจารณาต้นฉบับ ทั้งยินยอมให้กองบรรณาธิการมีสิทธิ์พิจารณาและตรวจแก้ต้นฉบับได้ตามที่เห็นสมควร พร้อมนี้ขอมอบลิขสิทธิ์บทความที่ได้รับการตีพิมพ์ให้แก่สถาบันทรัพยากรมนุษย์ กรณีมีการฟ้องร้องเรื่องการละเมิดลิขสิทธิ์เกี่ยวกับภาพ กราฟ ข้อความส่วนใดส่วนหนึ่ง และ/หรือข้อคิดเห็นที่ปรากฏในบทความ ให้เป็นความรับผิดชอบของข้าพเจ้าและผู้เขียนร่วมแต่เพียงผู้เดียว”

ลงชื่อ

(.....

...../...../.....



ใบสมัครสมาชิก

วารสาร HR Intelligence

สถาบันทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ชื่อ-สกุล, ในนาม _____ ตำแหน่ง _____
สถานที่ทำงาน _____ อาคาร/ชั้น _____
เลขที่ _____ ถนน _____ ตำบล/แขวง _____
อำเภอ/เขต _____ จังหวัด _____ รหัสไปรษณีย์ _____
โทรศัพท์ _____ โทรสาร _____
อีเมล (E-mail) : _____
เนื้อหาบทความที่สนใจ _____

โดยขอให้จัดส่งวารสารไปที่

- ☐ ที่อยู่ตามดำนบน
- ☐ โปรดจัดส่งวารสารไปที่อยู่ตามนี้
- ที่อยู่เลขที่ _____ ซอย _____ ถนน _____
แขวง/ตำบล _____ เขต/อำเภอ _____ จังหวัด _____
รหัสไปรษณีย์ _____ โทรศัพท์ _____ โทรสาร _____

ประสงค์สมัครเป็นสมาชิกวารสาร

() 1 ปี 2 ฉบับ 180 บาท (พร้อมจัดส่ง) () 2 ปี 4 ฉบับ 350 บาท (พร้อมจัดส่ง)

ขอชำระเป็น

- () เงินสด (ชำระที่ ฝ่ายการเงิน สถาบันทรัพยากรมนุษย์ ชั้น 6 ตึกอเนกประสงค์ 1
ทุกวันจันทร์ – ศุกร์ เวลา 08.30 – 17.00 น. เท่านั้น)
- () โอนเงินเข้าบัญชี มธ. สถาบันทรัพยากรมนุษย์ ธนาคารกรุงไทย
เลขที่บัญชี 981-3-32272-1 บัญชีออมทรัพย์ สาขามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
และส่งใบสมัครสมาชิกพร้อมสำเนาการชำระเงิน มาที่ 0 2226 5324

สอบถามรายละเอียดได้ที่ คุณชินกฤต คงเจริญพร โครงการวารสารทรัพยากรมนุษย์ อาคารอเนกประสงค์ 1 ชั้น 6
สถาบันทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ โทรศัพท์ 0 2613 3302 โทรสาร 0 2226 5324
e-mail : hri.tu.journal@gmail.com

สำหรับเจ้าหน้าที่

ใบเสร็จรับเงิน เล่มที่ _____ เลขที่ _____ วันที่รับค่าสมาชิก _____

หลักสูตรที่เหมาะสมสำหรับการวางพื้นฐาน สู่การเป็นนักพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มืออาชีพ

โครงการพัฒนาผู้นำและนักพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มืออาชีพ หลักสูตร การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์ (Strategic Human Resources Development)

- มุ่งเน้นสู่ความเป็นเลิศด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
- วิทยากรมืออาชีพจากทั้งภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ และเอกชน
- การพัฒนาและฝึกอบรมทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์
- การพัฒนาผู้บริหารเพื่อความสำเร็จขององค์กร
- กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์และสร้างทีมงานที่มีประสิทธิภาพ
- การพัฒนาองค์การสมัยใหม่ในยุค AEC
- พร้อมการศึกษาดูงานองค์กรชั้นนำในประเทศ



ระยะเวลา 36 ชั่วโมงของการอบรม

ท่านจะได้รับสาระความรู้ การปรับทัศนคติ และเข้าใจ
ระบบการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อย่างกว้างขวางขึ้น
สามารถนำไปใช้ให้สอดคล้องกับเป้าหมาย นโยบาย และกลยุทธ์
ขององค์กรอย่างเหมาะสม นำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร

ระยะเวลาอบรม 26 มีนาคม - 30 เมษายน 2558

สนใจสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่

งานบริการวิชาการ 0 2613 3303 หรือ 08 7773 9268

เว็บไซต์ www.hri.tu.ac.th

หลักสูตรที่เหมาะสมสำหรับนักบริหารยุคใหม่ ที่พร้อมจะก้าวเป็นผู้เชี่ยวชาญในงาน ด้านทรัพยากรมนุษย์

โครงการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อความสำเร็จในการบริหารทุนมนุษย์ หลักสูตร "การบริหารทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์เพื่อความสำเร็จ" Strategic Human Resources Management



ระยะเวลาอบรม 18 มีนาคม - 6 พฤษภาคม 2558

- มุ่งเน้นการบริหารทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์เพื่อความสำเร็จ
- วิทยากรผู้เชี่ยวชาญด้าน HR ทั้งภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ และเอกชน
- กลยุทธ์ในการสรรหาและคัดเลือก
- การสร้าง Strategy Map & HR Value Map
- บทบาทและการะหน้าที่ของผู้บริหารสมัยใหม่
- การสร้างและพัฒนากระบวนการสมรรถนะ
- พร้อมการศึกษาดูงานองค์กรชั้นนำในประเทศ

ระยะเวลา 60 ชั่วโมง
ของการอบรม

ท่านจะได้รับสาระความรู้
การปรับทัศนคติ และเข้าใจ
ระบบการบริหารทรัพยากรมนุษย์
ที่สอดคล้องกับกลยุทธ์ทางธุรกิจเพื่อ
สร้างทิศทางใหม่ในการบริหาร
ทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรให้
ดำเนินการตามแผนกลยุทธ์
และประสบความสำเร็จ

สนใจสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่

งานบริการวิชาการ 0 2613 3303 หรือ 08 7773 9268

เว็บไซต์ www.hri.tu.ac.th

หลักสูตรที่เหมาะสมสำหรับการวางพื้นฐาน สู่การเป็น HR Professional

Best Practices in HR #4

หลักสูตร “แบบอย่างแนวปฏิบัติขั้นเลิศในด้านทรัพยากรมนุษย์” รุ่นที่ 4

ระยะเวลา 114 ชั่วโมงของการอบรม
ที่ท่านจะได้รับสาระความรู้ การปรับทัศนคติ
ที่สามารถนำมาพัฒนางานขององค์กรได้อย่างคาดไม่ถึง



สนใจติดต่องานบริการวิชาการ 02 613 3303

- หลักสูตรเชิงปฏิบัติการอย่างเข้มข้น
- วิทยากรมืออาชีพทั้งภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ และเอกชน
- เน้นการแลกเปลี่ยนประสบการณ์
- สามารถนำมาประยุกต์ใช้จริง
- กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ จำนวน 2 ครั้ง
- สามารถสร้าง Connection ในงาน HR
- พร้อมการศึกษาดูงานองค์กรชั้นนำในต่างประเทศ
- วัตถุประสงค์การทำ Best Practices Project และรับฟังความคิดเห็นจาก Commentator ผู้เชี่ยวชาญ

หลักสูตรแรกในประเทศไทย พบทเรียนและแนวคิดใหม่ของการบริหาร ทรัพยากรมนุษย์ยุค AEC และ Digital



หลักสูตรแรกในประเทศไทยสำหรับ CHRO
ก้าวข้ามบทบาทเดิมสู่ HR 3.0 ที่เป็นมากกว่า
คู่คิดเชิงกลยุทธ์ของ CEO

CHRO : Beyond Strategic Partner รุ่นที่ 4

พบทเรียนและแนวคิดใหม่
ของการบริหารทรัพยากรมนุษย์
สู่ยุค AEC และยุค Digital อบรม
63 ชั่วโมง พร้อมศึกษาดูงานด้าน
ทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรชั้นนำใน
ต่างประเทศ ที่พร้อมขยายโลกทัศน์สู่
ความเป็นนักกลยุทธ์ที่ถึงพร้อมด้วย
วิสัยทัศน์ที่คมชัดและมีอาชีพที่เชี่ยวชาญ
เหนือใคร

สนใจติดต่องานบริการวิชาการ 02 613 3303