

การพัฒนาตัวแบบการบริหารธุรกิจทางพิเศษของการทางพิเศษแห่งประเทศไทย สู่ความเป็นเลิศ

The Model of Expressway Business Management for Expressway Authority of Thailand (EXAT) towards Excellence

เบญจพนธ์ มีเงิน¹

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการบริหารธุรกิจทางพิเศษของการทางพิเศษแห่งประเทศไทยสู่ความเป็นเลิศ และ 2) พัฒนาตัวแบบการบริหารธุรกิจทางพิเศษของการทางพิเศษแห่งประเทศไทยสู่ความเป็นเลิศ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ใช้สถิติเชิงพรรณนา และสถิติเชิงอนุมาน เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลและทดสอบตัวแปร จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย (ร้อยละ 72.50) มีอายุ 51ปีขึ้นไป (ร้อยละ 55.00) มีการศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 84.50) มีตำแหน่งงานระดับหัวหน้าแผนก (ร้อยละ 69.50) มีรายได้ต่อเดือน 50,001 บาทขึ้นไป (ร้อยละ 56.00) และสถานภาพสมรส (ร้อยละ 98.00)

2. ผลการวิเคราะห์ตัวแปร พบว่า ตัวแปรที่มีผลต่อความสำเร็จในการบริหารองค์การการทางพิเศษแห่งประเทศไทยสู่ความเป็นเลิศ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.68 - 4.14$, $SD = .437-.60$) เมื่อพิจารณารายตัวแปร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญมากที่สุด คือปัจจัยด้านธรรมาภิบาล ($\bar{X} = 4.14$, $SD = .43$) มีความสำคัญมากที่สุด รองลงมาคือ ปัจจัยด้านกลยุทธ์ ($\bar{X} = 4.05$, $SD = .43$) ปัจจัยด้านคน ($\bar{X} = 4.02$, $SD = .51$) ตามลำดับ

3. ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยด้วยเทคนิควิธีถดถอยพหุคูณ (MRA) พบว่า ความสำเร็จในการบริหารธุรกิจทางพิเศษของการทางพิเศษแห่งประเทศไทยสู่ความเป็นเลิศ ขึ้นอยู่กับปัจจัยด้านภาวะผู้นำของผู้บริหาร ปัจจัยด้านกลยุทธ์ ปัจจัยด้านโครงสร้างและกระบวนการ ปัจจัยด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ปัจจัยด้านธรรมาภิบาล และปัจจัยด้านคน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $\alpha .05$ ($p\text{-value} \leq .05$)

คำสำคัญ : การพัฒนาตัวแบบการบริหารธุรกิจทางพิเศษ; การบริหารธุรกิจทางพิเศษ;
การทางพิเศษแห่งประเทศไทย

¹ วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

Abstract

The objectives of this research were (1) to study the factors affected on the achievement of expressway business excellence management of Expressway Authority of Thailand (2) to develop the model of Excellence Organizational Management for Expressway Authority of Thailand. This research was a quantitative research, the descriptive statistics and inferential statistics were used for the statistical data and hypothesis analysis, with 400 samples.

Result:

1. The result of general characteristics of the respondents data analysis were found that the major part of respondents about 72.50 percent were men, 55.00 percent were 51 years olds up, 84.50 percent were bachelor's degree level, 69.50 percent were section supervisors, 56.00 percent had monthly income 50,001 bath up and 98.00 percent were married.

2. The result of variables analysis: the major part of respondents emphasized that the seven variables were at very much level by criterion of mean value for overall ($\bar{X} = 3.683 - 4.14$ and $SD = .43-.60$), when considered by each variable, they were found that the major part of respondents emphasized that the most important variable was a good governance ($\bar{X} = 4.14$, $SD = .43$) and the minor important variables were the strategies ($\bar{X} = 4.05$, $SD = .43$), people ($\bar{X} = 4.029$, $SD=.51$)

3. The variables relationship from testing the hypothesis by Multiple Regression Analysis (MRA) found that executive leadership, structure, process, people and good governance factors were significant of the linear relationship in a positive direction to the achievement of expressway business management of Expressway Authority of Thailand towards excellence $\alpha = .05$ (p-value < .05), in accordance with the hypothesis and the first objective of research consistency.

Keywords: The Model of Expressway Business Management; Expressway Business Management; Expressway Authority of Thailand

ความนำ

การทางพิเศษแห่งประเทศไทย (กทพ.) เป็นรัฐวิสาหกิจ สังกัดกระทรวงคมนาคม จัดตั้งขึ้นตั้งแต่ พ.ศ.2515 ตามประกาศของคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 290 ลงวันที่ 27 พฤศจิกายน พ.ศ.2515 และต่อมาได้มีการปรับปรุงกฎหมายเพื่อปรับปรุงอำนาจหน้าที่ของการทางพิเศษฯ ให้มีความคล่องตัวและสามารถให้บริการตลอดจนอำนวยความสะดวกในการจราจรมากขึ้น โดยการประกาศใช้บังคับพระราชบัญญัติการทางพิเศษแห่งประเทศไทย พ.ศ.2550 เมื่อวันที่ 9 มกราคม 2551

ปัจจุบันนี้การทางพิเศษแห่งประเทศไทย มีอำนาจหน้าที่กระทำการกิจการภายในขอบเขตแห่งวัตถุประสงค์ที่มีสาระสำคัญ คือ (1) สร้างหรือจัดให้มีการทางพิเศษด้วยวิธีใด ๆ ตลอดจนบำรุงรักษาทางพิเศษ และ (2) ดำเนินงานหรือธุรกิจเกี่ยวกับทางพิเศษและธุรกิจอื่นที่เกี่ยวข้องกับทางพิเศษหรือที่เป็นประโยชน์แก่การทางพิเศษแห่งประเทศไทย การทางพิเศษแห่งประเทศไทยมีการกิจการในการบริการต่อสาธารณชน สังคมและประเทศชาติในด้านการสร้างหรือจัดให้มีการทางพิเศษ ตลอดจนบำรุงรักษาทางพิเศษ และการดำเนินงานหรือธุรกิจเกี่ยวกับทางพิเศษและธุรกิจ

จากความพยายามดังกล่าวทำให้การทางพิเศษประสบกับปัญหาในการบริหารองค์การหลายด้าน คือ (1) ปัญหาด้านการบริหารองค์การเพื่อความเป็นเลิศทางธุรกิจทางพิเศษ (2) ปัญหาด้านการบริหารองค์การเพื่อการเจริญเติบโต อย่างยั่งยืน และ (3) ปัญหาด้านการบริหารองค์การเพื่อการมีส่วนร่วมในการรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

คำถามการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดคำถามการวิจัยดังนี้

1. ภาวะผู้นำของผู้บริหาร กลยุทธ์ โครงสร้างองค์การ กระบวนการทำงาน ธรรมเนียมปฏิบัติ และคน จะมีผลต่อความสำเร็จในการบริหารธุรกิจทางพิเศษ

ของการทางพิเศษแห่งประเทศไทยสู่ความเป็นเลิศหรือไม่ อย่างไร

2. ผลการวิจัยนี้จะนำมาสร้างตัวแบบการบริหารธุรกิจทางพิเศษของการทางพิเศษแห่งประเทศไทยสู่ความเป็นเลิศได้หรือไม่ อย่างไร

วัตถุประสงค์การวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้

(1) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการบริหารธุรกิจทางพิเศษของการทางพิเศษแห่งประเทศไทยสู่ความเป็นเลิศ

(2) เพื่อพัฒนาตัวแบบการบริหารธุรกิจทางพิเศษของการทางพิเศษแห่งประเทศไทยสู่ความเป็นเลิศ

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านประชากร การวิจัยนี้ ผู้วิจัยทำการศึกษากลุ่มประชากรเป้าหมายซึ่งเป็นพนักงานการทางพิเศษแห่งประเทศไทย ตั้งแต่ระดับระดับหัวหน้าแผนกขึ้นไป จำนวนทั้งสิ้น 4,081 คน

ขอบเขตด้านเนื้อหา การวิจัยนี้ ผู้วิจัยศึกษาค้นคว้าแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัย จากสื่อสิ่งพิมพ์ สื่อออนไลน์ทั้งภายในและต่างประเทศที่เกี่ยวข้องกับภาวะผู้นำ กลยุทธ์ โครงสร้างองค์การ กระบวนการทำงาน คน ธรรมเนียมปฏิบัติ และการบริหารธุรกิจสู่ความเป็นเลิศ

ขอบเขตด้านเวลา การวิจัยนี้ผู้วิจัยใช้ระยะเวลาในการจัดทำงานวิจัย รวมทั้งสิ้น 10 เดือน ตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์-พฤศจิกายน พ.ศ.2560

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง การพัฒนาตัวแบบการบริหารธุรกิจทางพิเศษของการทางพิเศษแห่งประเทศไทยสู่ความเป็นเลิศ ผู้วิจัยกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการ

วิจัยจากประเด็นสำคัญที่ได้จากแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัย ในการทบทวนวรรณกรรม ดังนี้ ตัวแปรอิสระ จำนวน 6 ตัวแปร ได้แก่

1. ภาวะผู้นำของผู้บริหาร หมายถึง ความสามารถของผู้นำในการทำให้บุคคลอื่นปฏิบัติตาม โดยอย่างหนึ่ง เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ ประกอบ ด้วยการถ่ายทอดวิสัยทัศน์และสร้างความท้าทายของผู้นำในองค์การ การสร้างความเชื่อมั่นศรัทธาของผู้นำให้เกิดขึ้นในองค์การ การให้คำแนะนำและปรึกษาของผู้นำในองค์การ และ การตระหนักถึงคุณธรรมจริยธรรมและความโปร่งใส (Michalska, 2008; Peters & Waterman, 1982)

2. กลยุทธ์ หมายถึง สิ่งที่ถูกองค์การธุรกิจกำหนดขึ้นมาเพื่อตอบสนองกับสภาพแวดล้อมการแข่งขันและเพื่อบรรลุเป้าหมายที่ต้องการ กลยุทธ์จึงเปรียบได้กับสิ่งเชื่อมโยงระหว่างองค์การกับสภาพแวดล้อม ความสำคัญในการกำหนดกลยุทธ์โดยการพิจารณากำหนดแนวทางดำเนินงานเพื่อให้้องค์การมีความแตกต่างและเหนือกว่าคู่แข่ง หรือเป็นการดำเนินกิจกรรมเดียวกับคู่แข่ง แต่ในขณะเดียวกัน ้องค์การก็สามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากกว่าคู่แข่งเพื่อสร้างความเป็นเลิศให้กับ้องค์การ ประกอบด้วย การให้ความสำคัญกับการดูแลและติดตามลูกค้าอย่างใกล้ชิด การตอบสนองต่อสภาพแวดล้อมทางธุรกิจได้อย่างรวดเร็ว การกำหนดเป้าหมายและทิศทางการดำเนินงานที่ธุรกิจให้ความสำคัญอย่างชัดเจน และการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับ้องค์การธุรกิจอื่นที่เกี่ยวข้อง (Michalska, 2008; Peters & Waterman, 1982)

3. โครงสร้าง้องค์การ หมายถึง การออกแบบ้องค์การเพื่อความเป็นเลิศ ประกอบด้วย การออกแบบโครงสร้าง้องค์การสอดคล้องกับกลยุทธ์ การมีจำนวนบุคลากรในระดับที่เหมาะสม และการให้อำนาจแก่บุคลากร (Michalska, 2008; Peters & Waterman, 1982)

4. กระบวนการทำงาน หมายถึง กระบวนการธุรกิจและการจัดการกลยุทธ์ของ้องค์การธุรกิจ ในกรอบการทำงานที่ทำให้เกิดภาพรวมของการจัดการกระบวนการที่ดี ประกอบด้วย การพัฒนากระบวนการจัดการกระบวนการ และการทบทวนกระบวนการ (Michalska, 2008; Peters & Waterman, 1982)

5. คน หมายถึง บุคลากรที่เป็นเสาหลักสำคัญที่สุดของ้องค์การและเป็นส่วนสำคัญทำให้เกิดความแตกต่างมากที่สุดในการดำเนินการ้องค์การต่าง ๆ คนมีความต้องการที่จะเรียนรู้ในการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม เพื่อให้เกิดความสำเร็จต่อ้องค์การธุรกิจต่าง ๆ ประกอบด้วย คนที่มีทักษะและความรู้เกี่ยวกับกระบวนการ และการดำเนินธุรกิจ โดยเฉพาะการขับเคลื่อนธุรกิจให้มีประสิทธิภาพ โดยการทำงานเป็นทีม มีการพัฒนาบุคลากร และ การเสริมสร้างแรงจูงใจ และคุณภาพชีวิตการทำงานให้กับบุคลากรด้วย (Michalska, 2008; Peters & Waterman, 1982)

6. ธรรมชาติ หมายถึง หลักการจัดการบริหารที่ดีของทางพิเศษแห่งประเทศไทย (กทพ.) โดยมีการแต่งตั้งคณะกรรมการกำกับดูแลฝ่ายบริหารขึ้นมา เพื่อดูแลการทำงานของฝ่ายบริหารให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ มีส่วนเกี่ยวข้องกับทุกคนใน้องค์กร มีการแจ้งให้ทุกคนใน้องค์กรทราบและได้รู้ถึงหลักของบรรษัทภิบาลว่า มีความจำเป็น มีความสำคัญ และควรปฏิบัติอย่างไร ซึ่งจะส่งผลให้บริษัทมีความเจริญก้าวหน้า และคงอยู่ตลอดไป ประกอบด้วย (1) หลักการเปิดเผย โปร่งใส และเป็นธรรม ได้แก่ ข้อมูลทุกอย่างควรที่จะเปิดเผยข้อมูลอย่างโปร่งใส และเป็นธรรมให้ทุกฝ่ายได้รับรู้ เพื่อที่จะได้สร้างความน่าเชื่อถือ (2) หลักความไว้วางใจและความเชื่อมั่น ได้แก่ การสร้างความไว้วางใจต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และการสร้างความเชื่อมั่นต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (3) สิทธิของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และ (4) ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ธนาคารโลก (World Bank) ้องค์การพัฒนาแห่งสหประชาชาติ (UN); ้องค์การเพื่อ

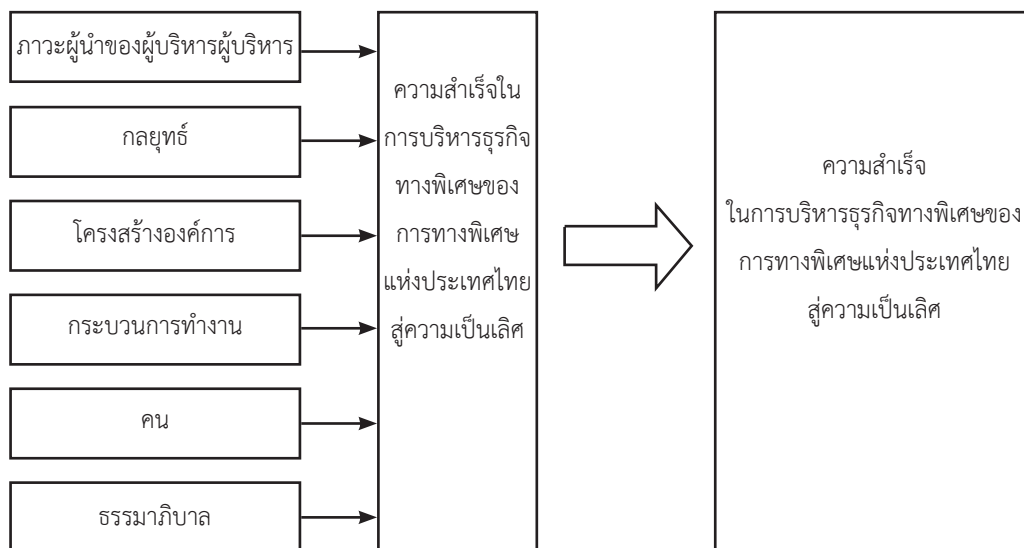
ความร่วมมือทางเศรษฐกิจและการพัฒนา (OECD); การประชุมคณะกรรมการ ก.ล.ต. ครั้งที่ 13/2553 วันที่ 7 ตุลาคม 2553.

ตัวแปรตาม จำนวน 1 ตัวแปร คือความสำเร็จในการบริหารธุรกิจทางพิเศษของการทางพิเศษแห่งประเทศไทยสู่ความเป็นเลิศ หมายถึง การทางพิเศษแห่งประเทศไทย (กทพ.) บรรลุผลสำเร็จในการดำเนินงานและสามารถตอบสนองความต้องการผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย ประกอบด้วย (1) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทางพิเศษสูงสุด (2) ความสำเร็จในการตอบ

สนองความต้องการผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียกับธุรกิจทางพิเศษ และ (3) ความสำเร็จในการจัดการผลกระทบทางสังคมและสิ่งแวดล้อมของธุรกิจทางพิเศษ

การกำหนดกรอบแนวคิด

การวิจัยนี้ ผู้วิจัยกำหนดกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัยจากแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรมเพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย (แสดงไว้ในภาพ 1)



ภาพ 1 กรอบแนวคิดแสดงความสัมพันธ์ของตัวแปร
ที่มา : จากการทบทวนวรรณกรรม

จากกรอบแนวความคิด (ภาพ 1) แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ จำนวน 6 ตัว คือ ปัจจัยด้านภาวะผู้นำของผู้บริหาร (Leadership: LED) ปัจจัยด้านกลยุทธ์ (Strategy: STG) ปัจจัยด้านโครงสร้างองค์กร (Structure: STC) ปัจจัยด้านกระบวนการทำงาน (Process: PRO) ปัจจัยด้านคน (People: PEO) และปัจจัยด้านธรรมาภิบาล (Good Governance: GGO) กับตัวแปรตาม จำนวน 1 ตัวแปร คือ ความสำเร็จในการบริหารธุรกิจทางพิเศษของการทางพิเศษแห่งประเทศไทยสู่ความเป็นเลิศ

สมมติฐานการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

ภาวะผู้นำของผู้บริหาร กลยุทธ์ โครงสร้างองค์กร กระบวนการทำงาน คน และธรรมาภิบาล มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงในทางบวกต่อความสำเร็จในการบริหารธุรกิจทางพิเศษของการทางพิเศษแห่งประเทศไทยสู่ความเป็นเลิศ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยคาดว่าจะจะเป็นประโยชน์ต่อการทางพิเศษแห่งประเทศไทย ในการนำเอาข้อค้นพบจากผลการวิจัยไปปรับใช้ในการกำหนดนโยบายกลยุทธ์และแนวปฏิบัติ เพื่อบริหารธุรกิจทางพิเศษของการทางพิเศษแห่งประเทศไทยสู่ความเป็นเลิศ

นอกจากนี้ หน่วยงานภาครัฐ และภาคธุรกิจเอกชนทั่วทั้งประเทศ จะได้รับประโยชน์จากการนำเอาผลงานวิจัยหรือข้อค้นพบไปปรับใช้ตัวแบบการบริหารธุรกิจสู่ความเป็นเลิศ เพื่อพัฒนาองค์กรสู่ความเป็นเลิศและพัฒนาเติบโตอย่างยั่งยืนและแข่งขันได้

ตลอดจน ผลการวิจัยนี้จะเป็นประโยชน์ต่อวงการวิชาการในการนำข้อค้นพบจากผลการวิจัยนี้ไปเป็นข้อมูลเบื้องต้นในการทำวิจัยที่เกี่ยวข้องต่อไป

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้ ผู้วิจัยดำเนินการวิจัย ตามระเบียบวิธีวิจัย ประเภทการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร (Population) ผู้วิจัยทำการ ศึกษา กลุ่มประชากรเป้าหมาย ซึ่งเป็นพนักงานการทางพิเศษแห่งประเทศไทย ตั้งแต่ระดับหัวหน้าแผนกขึ้นไป จำนวนประชากรรวมทั้งสิ้น 4,081 คน โดยใช้จำนวนประชากรเทียบกับตารางของยามาเน่ ได้กลุ่มตัวอย่าง 365 คน

กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ผู้วิจัยใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ซึ่งเป็นการสุ่มตัวอย่างประเภทไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non-probability Sampling) โดยสุ่มตัวอย่างตามวิจารณญาณของผู้วิจัยเอง (Judgmental Sampling) (วิชารกรณ์ สุริยาภิวัฒน์), 2550 หน้า 147) และผู้วิจัยกำหนดขนาดตัวอย่างเพิ่มขึ้นอีก 35 ตัวอย่างเพื่อแบบสอบถามบางฉบับไม่สมบูรณ์ รวมจำนวน 400

ตัวอย่าง โดยใช้ตารางเทียบของ Yamane (1973)

การตรวจสอบเครื่องมือ

การออกแบบและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ การวิจัยนี้ ผู้วิจัยออกแบบสอบถามสำหรับเก็บข้อมูลโดย แบ่งออกเป็น 3 ส่วนได้แก่ส่วนที่ 1 ส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 จำนวน 1 ฉบับ ใช้หน่วยวิเคราะห์ (Unit of Analysis) ระดับบุคคล

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือจากการทดสอบความถูกต้องและความตรงในเนื้อหา(Content Validity) โดยผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ประเมินความสอดคล้องของเนื้อหา พบว่า ผลการประเมินและการคำนวณค่า IOC ในแบบสอบถามซึ่งมีตัวแปรจำนวน 6 ตัวแปร และข้อคำถามทั้งสิ้น จำนวน 24 ข้อ พบว่า ค่า IOC สูงสุด เท่ากับ 1.00 และค่า IOC ต่ำสุด เท่ากับ .667 ซึ่งค่า IOC ของข้อคำถามทุกข้อ มีค่า >.50 แสดงว่าข้อคำถามทุกข้อมีความสอดคล้องครอบคลุมเนื้อหาที่ต้องการวัด

การทดสอบความเชื่อถือได้ (Reliability) พบว่าค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α) ของแบบสอบถามที่ใช้วัดตัวแปร จำนวน 6 ตัวแปร เท่ากับ .837 > .70 แสดงว่ามาตรวัดและข้อคำถามทุกข้อมีมาตรฐานความเชื่อถือได้ในระดับสูง จึงเหมาะสมที่จะนำไปใช้ทำการสำรวจความคิดเห็นในการเก็บข้อมูลต่อไป

การวัดและมาตรวัด

การวิจัยนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยใช้มาตรวัดตัวแปรแบบ Nominal Scale และแบบ Interval Scale โดยใช้มาตรวัดคะแนน 1-5 ของ Likert Scale (Scale 1-5) ตลอดจนกำหนดเกณฑ์ค่าเฉลี่ย โดยใช้ค่าพิสัย (Range) เท่ากับ .80 และนำค่าพิสัยไปกำหนดช่วงคะแนนค่าเฉลี่ย

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยนี้ ผู้วิจัยทำการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ และข้อมูลเชิงปริมาณจากแหล่งข้อมูลปฐมภูมิ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ส่วนข้อมูลเก็บรวบรวมจากแหล่งทุติยภูมินั้นผู้วิจัยใช้ในการวิจัยเบื้องต้น

สถิติและเทคนิควิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยนี้ ผู้วิจัย ใช้สถิติและเทคนิควิเคราะห์ข้อมูล แบ่ง 2 ส่วน ส่วนที่ 1 สถิติพรรณนา (Descriptive statistics) เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลตัวแปรที่มีผลต่อความสำเร็จในการบริหารองค์การทางพิเศษแห่งประเทศไทยสู่ความเป็นเลิศ โดยใช้ค่าความถี่ (frequency) ร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และส่วนที่ 2 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics) วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัยโดยใช้เทคนิควิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (MRA) เพื่อหาปัจจัยความสำเร็จในการบริหารธุรกิจทางพิเศษของการทางพิเศษแห่งประเทศไทยสู่ความเป็นเลิศ

การวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณลักษณะทั่วไป โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณลักษณะทั่วไป

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งตกเป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 72.50 มีอายุ 51 ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 55.00 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 84.50 มีตำแหน่งงานระดับหัวหน้าแผนก คิดเป็นร้อยละ 69.50 มีรายได้ต่อเดือน 50,001 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 56.00 และสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 98.00

2. ผลการวิเคราะห์ตัวแปร ที่มีผลต่อความสำเร็จ จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คนพบว่าส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อบัณฑิต โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.76 - 4.14$) และ ($SD = .43 - .60$) (ข้อมูลในตาราง 1)

ตาราง 1

การวิเคราะห์ตัวแปร ด้านภาวะผู้นำ ด้านกลยุทธ์ โครงสร้างองค์กร ด้านกระบวนการและด้านธรรมาภิบาล

ตัวแปร	$\bar{X}$	SD	แปลผล
ด้านภาวะผู้นำของผู้บริหาร	3.87	.58	มาก
ด้านกลยุทธ์	4.05	.43	มาก
ด้านโครงสร้างองค์กร	3.84	.45	มาก
ด้านกระบวนการทำงาน	3.76	.60	มาก
ด้านคน	4.02	.51	มาก
ด้านธรรมาภิบาล	4.14	.43	มาก

เมื่อพิจารณารายตัวแปร พบว่า ปัจจัยด้านธรรมาภิบาลมากที่สุด ($\bar{X} = 4.14, SD = .43$) รองลงมา คือ ปัจจัยด้านกลยุทธ์ ($\bar{X} = 4.05, SD = .43$) ปัจจัยด้านคน ($\bar{X} = 4.02, SD = .51$) ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ ($\bar{X} = 3.87, SD = .58$) ปัจจัยด้านโครงสร้างองค์กร ($\bar{X} = 3.84, SD = .45$) ปัจจัยด้านกระบวนการทำงาน ($\bar{X} = 3.76, SD = .60$) ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน(อ้างอิง)

ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยเพื่อ วิเคราะห์ความสัมพันธ์ โดยใช้เทคนิควิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (MRA) (ข้อมูลในตาราง 2)

ตาราง 2

การทดสอบสมมติฐานการวิจัย

ตัวแปร	b	SEb	β	t	Sig.	TOL	VIF
ด้านภาวะผู้นำของผู้บริหาร	.386	.033	.495**	11.809	.000	.594	1.684
ด้านกลยุทธ์	.140	.040	.133**	3.533	.001	.732	1.367
ด้านโครงสร้างองค์การ	.053	.027	.069*	1.971	.050	.852	1.174
ด้านกระบวนการทำงาน	.296	.086	.311**	3.443	.001	.311	3.217
ด้านคน	.348	.037	.390**	9.406	.000	.608	1.645
ด้านธรรมาภิบาล	.116	.050	.111*	2.319	.021	.611	1.637

R=.892, R²=.796, R²adj=.792, SEest=.20924, F=190.764, a=.185, Eigen value=4.957

*มีนัยสำคัญ < .05, **มีนัยสำคัญ < .01

จากผลการวิเคราะห์ (ตาราง 2) พบว่า ปัจจัยด้านภาวะผู้นำของผู้บริหาร มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐานมากที่สุด .495** รองลงมาคือ ปัจจัยด้านคนมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน .390** ปัจจัยด้านกระบวนการทำงานมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน .311** ปัจจัยด้านกลยุทธ์ มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน .133** ปัจจัยด้านธรรมาภิบาลมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน .111* และปัจจัยด้านโครงสร้างองค์การ มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน .069* ตามลำดับ มีค่า VIF ที่มีค่าสูงที่สุด = 3.217 < 4.00, ค่า Tolerance น้อยที่สุด = .311 > .200 และ Eigen value = 4.957 < 10.00, R = .892, R² = .796, R²adj = .792, SEest = .20924, F = 190.764, a = .185

ซึ่งตัวแปรพยากรณ์ (ตัวแปรอิสระ) ทั้ง 6 ตัวแปร สามารถอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรเกณฑ์(ตัวแปรตาม) คือความสำเร็จในการบริหารธุรกิจทางพิเศษของการทางพิเศษแห่งประเทศไทยสู่ความ

เป็นเลิศ คิดเป็นร้อยละ 79.60 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (p-value < .05) เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย และสามารถนำมากำหนดสมการพยากรณ์ในรูปของคะแนนมาตรฐานคือ .495** รองลงมาคือ ปัจจัยด้านคนมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน นั่นคือ ความสำเร็จในการบริหารธุรกิจทางพิเศษของการทางพิเศษแห่งประเทศไทยสู่ความ เป็นเลิศ ขึ้นอยู่กับปัจจัยด้านภาวะผู้นำของผู้บริหาร ปัจจัยด้านคน ปัจจัยด้านกระบวนการทำงาน ปัจจัยด้านกลยุทธ์ ปัจจัยด้านธรรมาภิบาล และปัจจัยด้านโครงสร้างองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (p-value < .05)

สรุปผล

การวิจัยนี้ ผู้วิจัยทำการวิจัยเรื่อง การพัฒนาตัวแบบการบริหารธุรกิจทางพิเศษของการทางพิเศษแห่งประเทศไทยสู่ความเป็นเลิศ

จากผลการวิเคราะห์ตัวแปร ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญ กับปัจจัยด้านธรรมาภิบาลมากที่สุด ($\bar{X} = 4.14$, $SD = .43$) รองลงมาคือ ปัจจัยด้านกลยุทธ์ ($\bar{X} = 4.05$, $SD = .43$) ปัจจัยด้านคน ($\bar{X} = 4.02$, $SD = .51$) ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ ($\bar{X} = 3.87$, $SD = .58$) ปัจจัยด้านโครงสร้างองค์กร ($\bar{X} = 3.84$, $SD = .45$) ปัจจัยด้านกระบวนการทำงาน ($\bar{X} = 3.76$, $SD = .60$) ตามลำดับ

จากผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความสำเร็จในการบริหารธุรกิจทางพิเศษของการทางพิเศษแห่งประเทศไทยสู่ความเป็นเลิศ ขึ้นอยู่กับปัจจัยด้านภาวะผู้นำของผู้บริหาร ปัจจัยด้านคน ปัจจัยด้านกระบวนการทำงาน ปัจจัยด้านกลยุทธ์ ปัจจัยด้านธรรมาภิบาล และปัจจัยด้านโครงสร้างองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($p\text{-value} < .05$)

อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณซึ่งมีข้อค้นพบที่น่าสนใจที่ได้จากการศึกษาข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน จึงนำเข้าสู่การอภิปรายผล ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อ ปัจจัยด้านธรรมาภิบาลมากที่สุด อาจจะเป็นเพราะกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่า การทางพิเศษแห่งประเทศไทยมีการบริหารตามหลักธรรมาภิบาลและหลักการบริหารบ้านเมืองที่ดี ซึ่งกลุ่มตัวอย่างมีความคุ้นชินต่อการบริหารตามหลักการดังกล่าวน่าจะมีผลต่อความสำเร็จในการปรับเปลี่ยนองค์การสู่ความเป็นเลิศได้ไม่ยากนัก สอดคล้องกับแนวทางการดำเนินการทางด้านธรรมาภิบาลของธนาคารโลก (World Bank) องค์การพัฒนาแห่งสหประชาชาติ (UN), (1997); องค์การเพื่อความร่วมมือทางเศรษฐกิจและการพัฒนา (OECD); บาว นาค (2551); (O'Riordan, & Fairbrass, 2008); สถาบันคีนันแห่งเอเชีย, 2550); ปรีชา เศรษฐฤทธิ์, ยิ่งลักษณ์ ชินวัตร และเพ็ญโฉม แซ่มานพงค์ 2554)

ข้อเสนอแนะ

การดำเนินธุรกิจทางพิเศษของการทางพิเศษแห่งประเทศไทยสู่ความเป็นเลิศ นั้น ผู้บริหารของการทางพิเศษแห่งประเทศไทย ควรจัดให้มีการนำตัวแบบการบริหารธุรกิจทางพิเศษของการทางพิเศษแห่งประเทศไทยสู่ความเป็นเลิศ มาปรับใช้เพื่อบริหารจัดการและพัฒนาธุรกิจทางพิเศษของการทางพิเศษแห่งประเทศไทยสู่ความเป็นเลิศ ดังนี้

ขั้นแรก องค์การต้องอาศัยภาวะผู้นำของผู้บริหารองค์การแสดงบทบาทในการจัดให้มีการวางแผนและดำเนินการวินิจฉัยองค์การโดยประเมินศักยภาพองค์การปัจจุบัน เพื่อให้ทราบถึงปัจจุบันองค์การมีทรัพยากรและขีดความสามารถอยู่ในระดับใด ขั้นต่อมา ผู้องค์กรต้องแสดงบทบาทดังนี้

1. ด้านกระบวนการทำงาน จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ กับปัจจัยด้านธรรมาภิบาลมากที่สุด ดังนั้นผู้บริหารต้องทำงานด้วยความซื่อสัตย์ มีศีลธรรม คุณธรรม และจริยธรรม และความถูกต้อง ชอบธรรม ซึ่งวิญญูชนพึงมี และพึงประพฤติปฏิบัติ อาทิ ความโปร่งใสตรวจสอบได้ จะช่วย สร้างสรรค์ และส่งเสริมองค์กรให้มีศักยภาพและประสิทธิภาพ ศรัทธาและเชื่อมั่นในองค์กรนั้น ๆ อันจะทำให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เช่น องค์กรที่โปร่งใส ย่อมได้รับความไว้วางใจในการร่วมทำธุรกิจ เพราะนอกจากจะเกิดความไว้วางใจในองค์กรนั้น ๆ แล้ว จะทำให้องค์กรได้รับความเชื่อถือ ส่งผลไปถึงการทำธุรกิจกับองค์กรอื่น ๆ ด้วย

2. จัดให้มีการวางแผนพัฒนาองค์การและดำเนินการพัฒนาการปรับเปลี่ยนองค์การ ใน 3 มิติ คือ

- 1) มิติโครงสร้างองค์การ ระบบ/กระบวนการทำงาน ได้แก่การปรับเปลี่ยน โครงสร้างองค์การ (Organizational Structure), คำบรรยายลักษณะงาน (Job Description: JD) และ คุณสมบัติของพนักงาน (job specifications: JS) , ระบบงาน (Systems) กระบวนการทำงาน (Processes) คู่มือการทำงาน

(SOP) และระบบรายงาน (Reports) ให้สอดคล้องสนับสนุนกลยุทธ์ขององค์การและทำให้เกิดการเคลื่อนไหวสอดคล้องกันในทุกกิจกรรมในเชิง Dynamic

2) มิติวัฒนธรรมองค์การ ได้แก่ การปรับเปลี่ยน ค่านิยม ทักษะคน กระบวนทัศน์ และพฤติกรรมของคนในองค์การให้เกิดการคิด การมอง การกระทำไปในทิศทางเดียวกันอย่างยั่งยืน

3) มิติความรู้ ความสามารถและทักษะ ได้แก่ การฝึกอบรมและพัฒนาคนในองค์การให้เกิดความรู้ ทักษะและความเชี่ยวชาญ สามารถทำงานเข้ากับระบบงานที่ปรับเปลี่ยนได้ นอกจากนี้้องค์การต้องจัดความขัดแย้งที่มีอยู่ในองค์การโดยการเปลี่ยนความขัดแย้งให้เป็นความคิดเชิงสร้างสรรค์ (อาจใช้ผู้นำการเปลี่ยนแปลงจากภายนอกหรือภายในดำเนินการก็ได้ และผู้นำองค์กรต้องสนับสนุนและมีส่วนร่วมที่สำคัญในการดำเนินการตั้งแต่เริ่มต้นจนจบกระบวนการในทุกกิจกรรม)

3. ผู้นำองค์กรต้องสนับสนุนส่งเสริมให้คนในองค์การมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการและการปฏิบัติในทุกกิจกรรม เริ่มตั้งแต่การรวบรวมข้อมูล การร่วมวางแผน การร่วมปฏิบัติตามแผน การร่วมตรวจติดตาม และประเมินผล ตลอดจนการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม (CSR) ตามหลักธรรมาภิบาล ในทุกมิติ

4. ผู้นำองค์กรต้องสร้างความร่วมมือร่วมกันในการทำงานของคนในองค์การ โดย (1) สื่อสารให้คนทั่วทั้งองค์การให้รู้และเข้าใจในทุกเรื่องที่เกี่ยวข้อง (2) สร้างความไว้วางใจในทุกเรื่องที่เกี่ยวข้องให้แก่คนในองค์การ (3) สร้างวัฒนธรรมและความผูกพันทางจิตใจระหว่างคนกับองค์การจนเกิดความภักดีต่อองค์การ ตลอดจนต้องสร้างความร่วมมือระหว่างองค์การให้เกิดขึ้นในเชิงพันธมิตรธุรกิจอีกด้วย

5. ผู้นำองค์กรต้องพัฒนาปรับปรุงกระบวนการบริหารจัดการและกระบวนการการปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลอย่างเข้มงวด ให้เกิดการไหลของงานในทุกกิจกรรม อย่างมีประสิทธิภาพและ

ประสิทธิภาพสูงสุด

6. ผู้นำองค์กรต้องใช้ภาวะผู้นำในการบริหารจัดการ ได้แก่ การใช้หลักทฤษฎี Thornton's 3 C Leadership Model คือ สร้างความท้าทาย (Challenge) ผ่านทางการกำหนดเป้าหมาย สร้างความเชื่อมั่นให้แก่คนในองค์การว่าเป้าหมายนั้นต้องบรรลุได้ (Confident) และให้คำแนะนำปรึกษาเกี่ยวกับแนวคิดวิธีการและขั้นตอนที่ดีเพื่อการบรรลุเป้าหมาย

7. ผู้นำองค์กรต้องใช้เครื่องมือการจัดการที่มีอยู่หลากหลายในเชิงบูรณาการ เช่น PDCA ของ Edward Deming, และ 3 C Leadership theory ของ Thornton ในการบริหารจัดการองค์การ

8. ผู้นำองค์กรต้องสร้างผลการดำเนินงานขององค์การ จากผลการปฏิบัติงานในทุก ๆ ฝ่าย โดยใช้หลักการใช้คนที่มีความสามารถทำงาน ใช้คนที่ต้องการจะทำงาน และต้องให้โอกาสคนให้ได้ทำงาน จึงจะได้ผลการปฏิบัติงานที่เหมาะสม

9. ผู้นำองค์กรต้องพัฒนาเครื่องมือเพื่อใช้ในการประเมินผลงานที่เหมาะสมเป็นธรรม อาจจะใช้ BSC: Balance Score Cards (Kaplan, & Norton, 2001) ก็ได้

10. ผู้นำองค์กรต้องสร้างเสริมแรงจูงใจแก่คน ในองค์การโดยการให้รางวัลในทุกรูปแบบทั้งแรงจูงใจที่เป็นตัวเงินหรือแรงจูงใจที่เป็นความรู้สึกก็ได้

11. องค์การต้องจัดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานในทุกระดับ ได้แก่ ระดับองค์การ ระดับหน่วยงาน และระดับบุคคล เพื่อให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ หรือลูกค้า และความสำเร็จในการตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้เสีย และขั้นสุดท้าย องค์การต้องจัดให้มีการนำเอาผลการประเมินผลการปฏิบัติงานในทุกระดับ ไปปรับปรุงกลยุทธ์ และแผนวิสาหกิจ ตามระยะเวลาที่กำหนด เพื่อปรับปรุงกลยุทธ์และแนวปฏิบัติที่เหมาะสมเพื่อสร้างความพึงพอใจต่อผู้ใช้บริการ หรือลูกค้าสูงสุด และการสร้างความสำเร็จในการตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้เสีย อย่างยั่งยืน

เอกสารอ้างอิง

- บาว นาคกร. (2551). **การประชุมคณะกรรมการ ก.ล.ต. ครั้งที่ 13/2553 วันที่ 7 ตุลาคม 2553.**
- ปรีชา เศรษฐฤทธิ์ ยิ่งลักษณ์ ชินวัตร และเพ็ญโฉม มาตมาพงศ์. (2554). **Duties of the Corporate Governance and Social & Environmental Responsibility Committee)** เอส ซี แอสเสท คอร์ปอเรชั่น.
- พฤทธิ์ เทพจีน. (2552). **การถดถอยขององค์การ และแนวทางปรับตัวสู่ความเป็นเลิศ.** กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
- วัชรภรณ์ สุริยาภิวัฒน์. (2550). **วิจัยธุรกิจยุคใหม่.** กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สถาบันคีนันแห่งเอเชีย. (2550). **การประชุมการพัฒนาแห่งสหัฐวรรษ.** นิวยอร์ก: สหรัฐอเมริกา.
- สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. (2545). **การใช้สถิติในงานวิจัยอย่างถูกต้องและได้มาตรฐาน.** กรุงเทพฯ: เพ็ญฟ้า พรินติ้ง.
- Hussain, T., Khalid, M., & Waheed, S. (2010). Factors that lead organizations to achieve business excellence, **Journal of Quality and Technology Management**, 6(1), 39 – 55.
- Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (2001). **The Strategy-Focused Organization: How Balanced Scorecard Companies Thrive in the New Business Environment.** Boston, MA: Harvard Business School Press.
- Michalska, J., (2008). Using the EFQM excellence model to the process assessment. **Journal of Achievements in Materials & Manufacturing Engineering**, 27(2), 203- 207.
- O’Riordan, L., & Fairbrass, J. (2008). Corporate social responsibility (CSR): Models and theories in stakeholder dialogue. **Journal of Business Ethics**, 83(4), 745-758.
- United Nations Development Program–UNDP. (1997). **“Governance for Sustainable Human Development.”** A UNDP Policy Document; UNDP Management Development and Governance Division of the Bureau for Policy and Programme Support, New York, January 1997 (<http://mirror.undp.org/magnet/policy/>).