

ทัศนคติ แรงจูงใจ ความรู้และการมีส่วนร่วมของพนักงาน
บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) ต่อแผนวิสาหกิจ ทอท. ฉบับที่ 3
(ปีงบประมาณ 2553 - 2557)



สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต
วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล
พ.ศ. 2556

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยมหิดล

สารนิพนธ์

เรื่อง

ทัศนคติ แรงจูงใจ ความรู้และการมีส่วนร่วมของพนักงาน
บริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) ต่อแผนวิสาหกิจ ทอท. ฉบับที่ 3
(ปีงบประมาณ 2553 – 2557)

ได้รับการพิจารณาให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต

วันที่ 12 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2557

นางสาวชญาณิศ เฉลียวบุญ

ผู้วิจัย

ผู้ช่วยศาสตราจารย์พลิศารุ่งเรือง

Ph.D. (Human Resource Management)

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

ดร.มลฤดี สระภู่น

Ph.D. (Human Resource Management)

ประธานกรรมการสอบสารนิพนธ์

รองศาสตราจารย์อรณพ ต้นละมัย, Ph.D.

คณบดี

วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล

ผู้ช่วยศาสตราจารย์พัลลภา ปิติสันต์

Ph.D. (International Business)

กรรมการสอบสารนิพนธ์



กิตติกรรมประกาศ

รายงานการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองเรื่องทัศนคติ แรงจูงใจ ความรู้และการมีส่วนร่วมของพนักงานบริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) ต่อแผนวิสาหกิจ ทอท.ฉบับที่ 3 (ปีงบประมาณ 2553-2557) ประสบความสำเร็จลุล่วงได้ ด้วยความช่วยเหลือเป็นอย่างดีจาก ดร.พลิศารุ่งเรือง อาจารย์ที่ปรึกษาที่เสียสละเวลาอันมีค่าในการให้คำปรึกษา คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ และตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาจนทำให้การศึกษารั้งนี้เสร็จสิ้นสมบูรณ์ตามกำหนดเวลา

ผู้วิจัยถือโอกาสนี้กราบขอบพระคุณอาจารย์ ดร. พลิศารุ่งเรือง ตลอดจนครู อาจารย์ ผู้ประสทาวิชาให้กับผู้วิจัย ขออำนาจคุณพระศรีพระรัตนตรัยและสิ่งศักดิ์สิทธิ์ทั้งหลาย คลบรรดาให้ท่านเหล่านี้ประสบแต่ความสุข ความเจริญ ตลอดไปเหนือสิ่งอื่นใดผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณคุณพ่อ คุณแม่ที่สนับสนุนและเป็นกำลังใจสำคัญที่ทำให้ผู้วิจัยสามารถมายืนยังจุดนี้ได้

ผู้วิจัยขอขอบคุณหัวหน้างาน เพื่อนร่วมงานที่ทำงานทุกคน และเพื่อนๆ ที่วิทยาลัยการจัดการมหิดล สำหรับคำแนะนำ กำลังใจ และความช่วยเหลือในเรื่องต่างๆ จึงทำให้ผู้วิจัยสามารถฟันฝ่าอุปสรรค ความท้อทอยมากระทั่งประสบความสำเร็จในวันนี้

สุดท้ายนี้ผู้วิจัยขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน ที่สละเวลาอันมีค่าให้ข้อมูลอันมีค่ายิ่งต่อการศึกษาครั้งนี้ และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าการศึกษานี้จะมีประโยชน์ต่อผู้เกี่ยวข้องและผู้สนใจในการนำผลการศึกษาที่ได้ไปประยุกต์ใช้ได้ในอนาคต หากมีข้อผิดพลาดประการใด ผู้วิจัยขออภัยมา ณ ที่นี้

ชญานิศ เฉลียวบุญ

ทัศนคติ แรงจูงใจ ความรู้และการมีส่วนร่วมของพนักงาน บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) ต่อแผนวิสาหกิจ ทอท. ฉบับที่ 3 (ปีงบประมาณ 2553-2557)

Attitude, motivation, knowledge, and participation of Airports of Thailand Public Company Limited (AOT) employee towards the 3rd AOT Corporate Plan (Fiscal Year 2010 - 2015)

ชญาณิศ เกลียวบุญ 5550067

กจ.ม.

คณะกรรมการที่ปรึกษาสารนิพนธ์ : ดร.มลฤดี สระภู่น Ph.D. (Human Resource Management), ผู้ช่วยศาสตราจารย์พัลลภา ปิติสันต์ Ph.D. (International Business), ผู้ช่วยศาสตราจารย์พลิศารุ่งเรือง Ph.D. (Human Resource Management),

บทคัดย่อ

รายงานฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงาน บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) ที่มีต่อแผนวิสาหกิจ ทอท. ฉบับที่ 3 (ปีงบประมาณ 2553 – 2557) ในปัจจัย 1) ทัศนคติ 2) แรงจูงใจ 3) ความรู้ ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการสุ่มตัวอย่างแบบสอบถามจากพนักงาน ทอท. ในสำนักงานใหญ่ จำนวน 255 คน โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างตามความสะดวกและนำข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมมาประมวลผลด้วยวิธีการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ (Correlation analysis) และการวิเคราะห์ถดถอย (Regression analysis)

ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการมีส่วนร่วมของพนักงาน ทอท. ได้แก่ ปัจจัยทัศนคติด้านความรู้สึกรัก ปัจจัยแรงจูงใจด้านผลประโยชน์/ความก้าวหน้าในสายอาชีพ และปัจจัยแรงจูงใจด้านการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา ในขณะที่ปัจจัยด้านอื่นๆ เช่น ทัศนคติด้านความเข้าใจ ทัศนคติด้านพฤติกรรม แรงจูงใจด้านการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน แรงจูงใจด้านการสนับสนุนจากผู้ได้บังคับบัญชา และความรู้ไม่มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงานต่อแผนวิสาหกิจ ทอท. ฉบับที่ 3 ปีงบประมาณ (2553-2557)

คำสำคัญ : ทัศนคติ/ แรงจูงใจ / แผนวิสาหกิจ / ความรู้/ การมีส่วนร่วม

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ข
บทคัดย่อ	ค
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญภาพ	ช
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความสำคัญ	1
1.2 วัตถุประสงค์	2
1.3 กรอบแนวคิด (Conceptual Framework)	3
1.4 สมมุติฐานการวิจัย	4
1.5 ข้อตกลงเบื้องต้น	4
1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ	5
1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
1.8 ขอบเขตของการศึกษา	7
1.9 วิธีการศึกษา	8
1.10 ข้อมูลบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.)	8
1.11 ข้อมูลแผนวิสาหกิจ ทอท. ฉบับที่ 3 (ปีงบประมาณ 2553 – 2557)	11
บทที่ 2 บททบทวนวรรณกรรม	16
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ	17
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ	26
2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความรู้	37
2.4 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวเนื่องกับการมีส่วนร่วม	42
2.5 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	57

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย	89
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	89
3.2 วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง	91
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูล	93
3.4 การวิเคราะห์องค์ประกอบของปัจจัย (Factor Analysis)	95
3.5 การทดสอบวิเคราะห์ความเชื่อถือของข้อมูล (Reliability Analysis)	102
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูลและเกณฑ์การให้คะแนน	102
3.7 การรวบรวมข้อมูล	106
3.8 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	106
บทที่ 4 ผลการวิจัย	107
4.1 ลักษณะกลุ่มตัวอย่าง (Demographic)	107
4.2 ผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ (Correlation Analysis)	109
4.3 การวิเคราะห์การถดถอย (Regression Analysis)	112
4.4 การทดสอบสมมุติฐานงานวิจัย	117
บทที่ 5 อภิปรายผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	119
5.1 การอภิปรายผล	119
5.2 ข้อเสนอแนะทางทฤษฎี (Theoretical Implication)	126
5.3 ข้อเสนอแนะสำหรับผู้บริหาร (Managerial Implication)	128
5.4 ข้อจำกัดในการทำการวิจัย (Limitations) และข้อเสนอแนะ สำหรับการวิจัยในครั้งต่อไป	130
บรรณานุกรม	132
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	144
ภาคผนวก ข แผนวิสาหกิจ ทอท. ฉบับที่ 3 (ปีงบประมาณ 2553 – 2557)	157
ประวัติผู้วิจัย	175

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า	
1.1	เกณฑ์วัดความสำเร็จในภาพรวมของแผนวิสาหกิจ	13
2.1	แสดงผลงานวิจัยการมีส่วนร่วมของพนักงาน บุคลากร และประชาชน	58
3.1	จำนวนประชากรจำแนกตามสายงาน ฝ่าย และระดับตำแหน่งงาน	89
3.2	ตัวอย่างพนักงานที่แบ่งตามสัดส่วนสายงาน	92
3.3	แสดงผลการวิเคราะห์ห้องค์ประกอบของปัจจัยทัศนคติที่มีอิทธิพลต่อการมีส่วนร่วมของพนักงานในด้านต่างๆ	96
3.4	แสดงผลการวิเคราะห์ห้องค์ประกอบของปัจจัยแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อการมีส่วนร่วมของพนักงานในด้านต่างๆ	98
3.5	แสดงผลการวิเคราะห์ห้องค์ประกอบของมีส่วนร่วมของพนักงานในด้านต่างๆ	100
3.6	ตารางแสดงผลทดสอบความเชื่อถือของแต่ละปัจจัย	102
4.1	แสดงภาพรวมของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามตัวแปรด้านประชากรศาสตร์	108
4.2	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่อการมีส่วนร่วมของพนักงานด้านต่างๆ	110
4.3	ผลการวิเคราะห์ความถดถอยแบบเชิงชั้น (Hierarchical Regression Analysis) กรณีตัวแปรตาม คือ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการมีส่วนร่วมด้านการวางแผนวิสาหกิจของพนักงาน	112
4.4	ผลการวิเคราะห์ความถดถอยแบบเชิงชั้น (Hierarchical Regression Analysis) กรณีตัวแปรตาม คือ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการมีส่วนร่วมด้านการปฏิบัติและติดตามประเมินผลของพนักงาน	115
4.5	แสดงผลการทดสอบสมมุติฐานของการมีส่วนร่วมของพนักงาน	118

สารบัญรูปภาพ

ภาพที่	หน้า
1.1 กรอบแนวความคิดที่ใช้ในการศึกษาวิจัย	3
1.2 โครงสร้าง บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)	11
2.1 แนวทางการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ	25
2.3 Maslow's Hierarchy of Needs	32



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความสำคัญ

การดำเนินธุรกิจท่าอากาศยานของ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) หรือ (ทอท.) ต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยสภาพแวดล้อมมากมาย ทั้งการแข่งขันในธุรกิจท่าอากาศยานภายในประเทศ และต่างประเทศ ภาวะเศรษฐกิจ การเมือง เทคโนโลยีและสถานการณ์ต่างๆ ฯลฯ ซึ่งการที่จะบริหารงานท่าอากาศยานให้ประสบความสำเร็จได้นั้น จำเป็นต้องมีการวางแผนทิศทางการดำเนินงานขององค์กรที่ชัดเจน ดังนั้นแผนวิสาหกิจขององค์กรจึงเปรียบเสมือนเป็นคู่มือและแนวทางในการบริหารงานภายในองค์กรที่รวบรวมเป้าหมาย/ตัวชี้วัดขององค์กรที่ต้องการทำให้ประสบความสำเร็จในอนาคตท่ามกลางสภาพการณ์โลกและอุตสาหกรรมที่เปลี่ยนแปลงไปในปัจจุบัน

บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) ชื่อเดิมว่า การท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย ได้แปรรูปเป็นบริษัทมหาชนจำกัด และจดทะเบียนเป็นนิติบุคคล เมื่อวันที่ 30 กันยายน พ.ศ.2545 เป็นหน่วยรัฐวิสาหกิจสังกัดกระทรวงคมนาคม มีวัตถุประสงค์ในการดำเนินงานและส่งเสริมธุรกิจท่าอากาศยาน ตลอดจนกิจการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องหรือต่อเนื่องกับธุรกิจท่าอากาศยานด้วย ทอท. บริหารท่าอากาศยานในความรับผิดชอบจำนวน 6 แห่ง ได้แก่ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ, ท่าอากาศยานดอนเมือง, ท่าอากาศยานเชียงใหม่, ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย, ท่าอากาศยานภูเก็ต และ ท่าอากาศยานหาดใหญ่ โดยทั้ง 6 แห่งเป็นท่าอากาศยานนานาชาติ ให้บริการเที่ยวบินพาณิชย์ทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ ซึ่งการดำเนินธุรกิจท่าอากาศยานของ ทอท. มีความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศ เนื่องจากการคมนาคมทางอากาศ เป็นยุทธศาสตร์สำคัญในการพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขัน ดังนั้น ทอท. จึงจัดทำแผนวิสาหกิจขึ้น เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงและความคาดหวังต่างๆ โดยปัจจุบัน ทอท. อยู่ในระหว่างการใช้แผนวิสาหกิจ ฉบับที่ 3 (ปีงบประมาณ 2553-2557) ซึ่งเป็นแผนที่ครอบคลุมการดำเนินงานของทุกส่วนงานภายในองค์กร โดยประกอบด้วยกลยุทธ์หลักในการพัฒนา ทอท. 4 ด้าน ได้แก่ 1. กลยุทธ์เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน 2. กลยุทธ์พัฒนาธุรกิจและ

การตลาด 3. กลยุทธ์บริหารจัดการองค์การสู่ประสิทธิภาพสูง และ 4. กลยุทธ์สร้างความรับผิดชอบต่อสังคม สิ่งแวดล้อมและกำกับดูแลกิจการที่ดี อีกทั้งยังได้นำแนวคิดของระบบบริหารจัดการเพื่อสร้างมูลค่าเชิงเศรษฐศาสตร์ (Economic Value Management : EVM) และ Balanced Scorecard (BSC) รวมถึงได้นำประเมินผลการดำเนินงานตามแผนวิสาหกิจของ ทอท. ฉบับที่ 2 (ปีงบประมาณ 2549-2551) เพื่อนำมาประกอบการจัดทำแผนวิสาหกิจฉบับใหม่ด้วย ทั้งนี้ ทอท. ยังกำหนดให้มีการทบทวนแผนวิสาหกิจ โดยใช้ข้อมูลจากผลการติดตาม การควบคุม ดำเนินการ และประเมินผลความสำเร็จเทียบกับเป้าหมายเป็นระยะๆ เพื่อให้ทราบว่า การดำเนินงาน นั้น บรรลุเป้าหมายประจำปี หรือมีปัญหา อุปสรรค หรือไม่อย่างไร

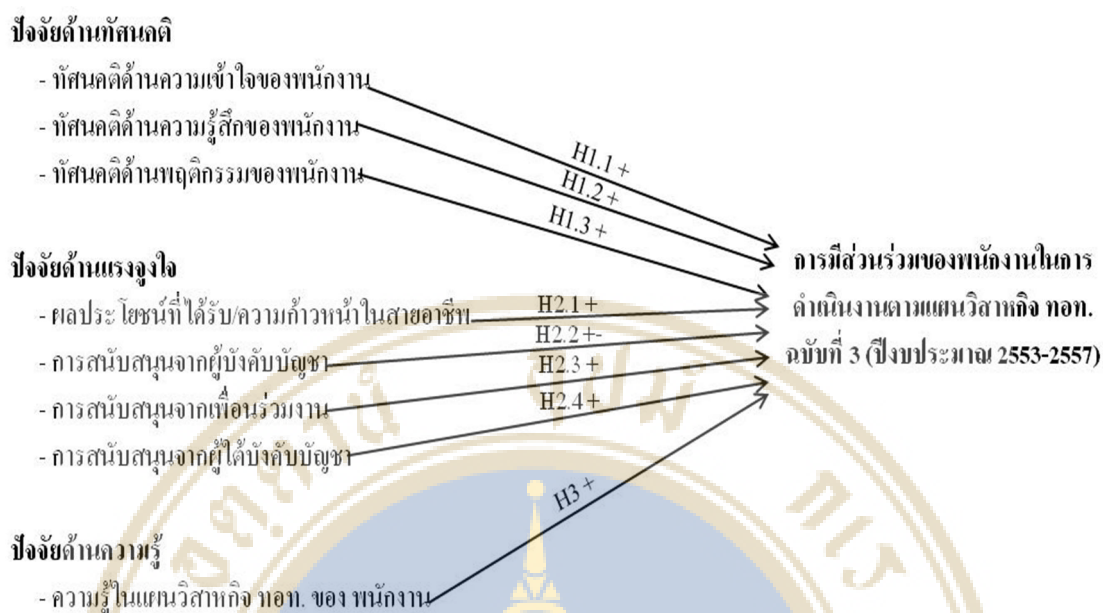
การบริหารจัดการเพื่อนำองค์กรให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดตามแผนวิสาหกิจของ ทอท. ฉบับที่ 3 (ปีงบประมาณ 2553-2557) นั้น ต้องได้รับการสนับสนุนและความเข้าใจ ในรายละเอียดตามแผนวิสาหกิจฯ ของ พนักงาน ทอท. ทุกส่วนงาน เพื่อนำไปจัดทำแผนงาน/ โครงการหรือแผนปฏิบัติการรองรับเป้าประสงค์หลักอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งแผนปฏิบัติการจะเป็นแผนระยะสั้นที่ถ่ายทอดจากเป้าประสงค์ลงสู่ภาคปฏิบัติและเป็นแผนงานที่ ช่วยขับเคลื่อนให้แผนวิสาหกิจประสบความสำเร็จ โดยที่พนักงานแต่ละสายงานมีหน้าที่ความ รับผิดชอบในการจัดทำแผนปฏิบัติการและยังเป็นผู้ปฏิบัติงานภายใต้แผนปฏิบัติการให้บรรลุตัวชี้วัด ที่กำหนดไว้

ดังนั้น การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของพนักงาน ทอท. ในการดำเนินงาน ภายใต้กรอบของแผนวิสาหกิจนั้น จะเป็นส่วนสำคัญในการผลักดันให้ ทอท. พัฒนาองค์กรต่อไปใน อนาคตตามแนวทางที่กำหนดไว้ตามแผนวิสาหกิจฯ และสามารถนำองค์กรไปสู่ความสำเร็จที่ตั้งไว้ ดังปรากฏในวิสัยทัศน์ของ ทอท. ที่ว่า “บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) คือผู้นำ ธุรกิจท่าอากาศยานในภูมิภาคเอเชีย (Asia’s Leading Airport Business)” อีกทั้ง หากพนักงานเข้ามา มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานตามแผนวิสาหกิจฯ และมีทิศทางที่มุ่งไปสู่เป้าหมายเดียวกันทั่วทั้ง องค์กร จะทำให้องค์กรบรรลุผลสำเร็จและเป็นองค์กรที่มีประสิทธิภาพสูงได้อีกด้วย

1.2 วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของพนักงาน ทอท. ต่อแผนวิสาหกิจ ทอท. ฉบับที่ 3 (ปีงบประมาณ 2553 – 2557)

1.3 กรอบแนวความคิด (Conceptual Framework)



รูปภาพ 1.1 กรอบแนวความคิดที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

จากการทบทวนแนวคิดทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถสังเคราะห์เป็นกรอบแนวคิดได้ดังภาพที่ 1.1

1.3.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ประกอบด้วย

1.3.1.1 ปัจจัยด้านทัศนคติ คือ ความเข้าใจ ความรู้สึก และพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อแผนวิสาหกิจ ทอท.

1.3.1.2 ปัจจัยด้านแรงจูงใจ เป็นปัจจัยที่ทำให้พนักงานเกิดแรงจูงใจ แรงกระตุ้น อันได้แก่ ผลประโยชน์ที่ได้รับ/ความก้าวหน้าในสายอาชีพ การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน และการสนับสนุนจากผู้ได้บังคับบัญชา

1.3.1.3 ปัจจัยด้านความรู้ คือ ความรู้ การรับรู้รับทราบเกี่ยวกับแผนวิสาหกิจ ทอท. ของพนักงาน

1.3.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือ การมีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามแผนวิสาหกิจ ทอท. ฉบับที่ 3 (ปีงบประมาณ 2553 – 2557) ของพนักงาน ประกอบด้วย

1.3.2.1 การมีส่วนร่วมในการร่วมกันวางแผนวิสาหกิจ

1.3.2.2 การมีส่วนร่วมในการร่วมกันปฏิบัติตามแผนวิสาหกิจ

1.3.2.3 การมีส่วนร่วมในการติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน

1.4 สมมุติฐานการวิจัย

1.4.1 สมมุติฐานด้านทัศนคติ

1.4.1.1 ทัศนคติด้านความเข้าใจต่อแผนวิสาหกิจทอท. ฉบับที่ 3 (ปีงบประมาณ 2553-2557) มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงาน ทอท.

1.4.1.2 ทัศนคติด้านความรู้สึกต่อแผนวิสาหกิจทอท. ฉบับที่ 3 (ปีงบประมาณ 2553-2557) มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงาน ทอท.

1.4.1.3 ทัศนคติด้านด้านพฤติกรรมต่อแผนวิสาหกิจทอท. ฉบับที่ 3 (ปีงบประมาณ 2553-2557) มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงาน ทอท.

1.4.2 สมมุติฐานด้านแรงจูงใจ

1.4.2.1 ปัจจัยแรงจูงใจด้านผลประโยชน์ที่ได้รับ/ความก้าวหน้าในสายอาชีพมีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงาน ทอท. ต่อแผนวิสาหกิจ ทอท. ฉบับที่ 3 (ปีงบประมาณ 2553-2557)

1.4.2.2 ปัจจัยแรงจูงใจด้านการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงาน ทอท. ต่อแผนวิสาหกิจ ทอท. ฉบับที่ 3 (ปีงบประมาณ 2553-2557)

1.4.2.3 ปัจจัยแรงจูงใจด้านการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงาน ทอท. ต่อแผนวิสาหกิจ ทอท. ฉบับที่ 3 (ปีงบประมาณ 2553-2557)

1.4.2.4 ปัจจัยแรงจูงใจด้านการสนับสนุนจากผู้ได้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงาน ทอท. ต่อแผนวิสาหกิจ ทอท. ฉบับที่ 3 (ปีงบประมาณ 2553-2557)

1.4.3 สมมุติฐานด้านความรู้

ความรู้เกี่ยวกับแผนวิสาหกิจ ทอท. ฉบับที่ 3 ปีงบประมาณ (2553-2557) มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงาน

1.5 ข้อตกลงเบื้องต้น

1.5.1 ผู้ตอบแบบสอบถามทุกคนมีอิสระในการตอบแบบสอบถาม

1.5.2 วัน เวลา สถานที่ในการตอบแบบสอบถามที่ต่างกัน ไม่มีผลต่อความคิดเห็นในการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง

1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

1.6.1 แผนวิสาหกิจของ ทอท. หมายถึงแผนงานที่จัดทำขึ้นเพื่อเป็นกรอบทิศทางแนวทางการบริหารงานและดำเนินงานภายในองค์กร ในช่วงระยะเวลา 5 ปี โดยแผนวิสาหกิจ ทอท. จะมุ่งมั่นพัฒนาบริการให้เป็นเลิศสร้างมูลค่าอย่างยั่งยืนให้กับประเทศชาติ ผู้ถือหุ้นและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น ตลอดจนตอบสนองต่อนโยบายของรัฐบาลซึ่งต้องการให้การบริหารจัดการหน่วยงานรัฐวิสาหกิจมีความโปร่งใสและเป็นองค์กรที่สร้างคุณประโยชน์ให้กับสังคมและสิ่งแวดล้อม

1.6.2 พนักงานบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) หมายถึง พนักงานสังกัดสำนักงานใหญ่ที่อยู่ในตำแหน่งเจ้าหน้าที่ ถึง ตำแหน่งผู้อำนวยการฝ่าย ที่สังกัดสายงานต่างๆ ของ ทอท. รวม 7 สายงาน จำนวน 22 ฝ่าย

1.6.3 ปัจจัยด้านบุคคล หมายถึง ลักษณะส่วนตัวเฉพาะของพนักงานที่นำมาใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงานหรือประสบการณ์ ตำแหน่งงาน สายงานที่สังกัด

1.6.4 ระยะเวลาในการปฏิบัติงานหรือประสบการณ์ หมายถึง ระยะเวลา จำนวนปีที่ผู้ตอบแบบสอบถามเริ่มปฏิบัติงานมาโดยนับตั้งแต่วันแรกที่เริ่มเป็นพนักงานของ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) จนถึงปัจจุบัน โดยเศษส่วนเกิน 6 เดือนนับเป็น 1 ปี

1.6.5 ตำแหน่งงาน หมายถึง ระดับชั้นของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เจ้าหน้าที่ระดับ 3-4 เจ้าหน้าที่อาวุโสระดับ 5-6 เจ้าหน้าที่บริหารระดับ 7 ผู้อำนวยการส่วนระดับ 8 รองผู้อำนวยการฝ่ายระดับ 8 ผู้อำนวยการฝ่ายระดับ 9

1.6.6 สายงานที่สังกัด หมายถึง สายงานที่ผู้ตอบแบบสอบถามสังกัดอยู่ ได้แก่ สายงานอำนวยการ สายงานแผนงานและการเงิน สายงานพัฒนาธุรกิจและการตลาด สายงานวิศวกรรมและการก่อสร้างสายงานท่าอากาศยานภูมิภาค สายเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และสายมาตรฐานท่าอากาศยานและอาชีวอนามัย

1.6.7 ทักษะคติ หมายถึงความรู้สึก ความคิดหรือความเชื่อ ที่มีต่อเรื่องใดๆ ซึ่งจะแสดงออกทางพฤติกรรมของบุคคล เป็นปฏิกิริยาโต้ตอบ โดยการประมาณค่าว่าชอบหรือไม่ชอบที่จะส่งผลกระทบต่อคำตอบของบุคคลในเชิงบวกหรือเชิงลบต่อบุคคล สิ่งของ และสถานการณ์ ในสภาวะแวดล้อมของบุคคลนั้นๆ โดยที่ทัศนคตินี้ สามารถเรียนรู้ หรือจัดการได้โดยใช้ประสบการณ์ และทัศนคตินั้นสามารถที่จะรู้ หรือถูกตีความได้จากสิ่งที่คนพูดออกมาอย่างไม่เป็นทางการ หรือจากการสำรวจที่เป็นทางการ หรือจากพฤติกรรมของบุคคลเหล่านั้น

1.6.8 ความรู้ความเข้าใจในแผนวิสาหกิจของ ทอท. ฉบับที่ 3 (ปีงบประมาณ 2553 – 2557) หมายถึง ความรู้ ความเข้าใจของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับ วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม เป้าหมายและกลยุทธ์หลักขององค์กร

1.6.9 ผลประโยชน์ที่ได้รับ หมายถึง การพนักงานได้รับการพิจารณาบำเหน็จ หรือ โบนัสที่จ่ายเพิ่มขึ้น เพื่อตอบแทนผลงานของพนักงานที่ทุ่มเทการทำงานให้แก่องค์กร

1.6.10 ความก้าวหน้าในสาขาอาชีพ หมายถึง การได้รับการปรับระดับ เลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น หรือการที่ผู้บังคับบัญชามอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบงานเพิ่มมากขึ้นให้แก่พนักงาน

1.6.11 การสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงาน/ลูกน้อง หมายถึง การที่พนักงานได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน และลูกน้อง ในด้านการให้ความร่วมมือ ช่วยเหลือ สนับสนุน ร่วมแก้ไขปัญหา ขอมรับในผลงานและความคิดเห็น เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายของแผนวิสาหกิจ

1.6.12 การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้า หมายถึง การที่พนักงาน ได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา ในด้านการให้ความร่วมมือ ช่วยเหลือ สนับสนุน ร่วมแก้ไขปัญหา ขอมรับในผลงานและความคิดเห็น เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายของแผนวิสาหกิจ

1.6.13 การมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน หมายถึง การที่พนักงานมีส่วนร่วมในการนำแผนวิสาหกิจไปปฏิบัติ ร่วมกันวางแผนปฏิบัติการ แสดงความคิดเห็น รวมถึงร่วมกันติดตามประเมินผลงานเพื่อให้ผลการดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายของแผนวิสาหกิจ

1.6.14 ปีงบประมาณ หมายถึง ระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจของ ทอท. ตั้งแต่ วันที่ 1 ตุลาคมของปีหนึ่ง ถึงวันที่ 30 กันยายนของปีถัดไป และใช้ปี พ.ศ.ที่ถัดไปเป็นชื่อสำหรับปีงบประมาณนั้น

1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.7.1 เพื่อให้องค์กรทราบถึงปัจจัยที่ก่อให้เกิดการมีส่วนร่วมในการวางแผน/ปฏิบัติ/ติดตามประเมินผลในแผนวิสาหกิจ ทอท. ฉบับที่ 3 (ปีงบประมาณ 2553 – 2557) ของพนักงาน รวมทั้งจะนำข้อมูลผลการศึกษาวิจัยที่ได้รับมาทบทวนกำหนด การวางแผน การดำเนินงานและวิธีการสื่อสาร และเผยแพร่แผนวิสาหกิจฯ ไปยังพนักงานให้เหมาะสม เพื่อเป็นการกระตุ้นให้พนักงานในองค์กรอยากมีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามเป้าหมายของแผนวิสาหกิจฯ และให้ความร่วมมือกับองค์กรด้วยความสมัครใจ

1.7.2 เนื่องจาก ทอท. อยู่ระหว่างการจัดทำแผนวิสาหกิจ (ปีงบประมาณ 2558-2562) นั้น ผลการศึกษาที่ได้จะทำให้ส่วนงานที่เกี่ยวข้องในการจัดทำแผนวิสาหกิจฯ สามารถวางแผน กำหนดเป้าหมายในการเผยแพร่แผนวิสาหกิจฯ ไปยังพนักงาน ได้ถูกต้องและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น รวมถึงการเปลี่ยนทัศนคติของพนักงานให้เข้าใจและมีความรู้สึกที่วางแผนวิสาหกิจฯ จะไม่เป็นการเพิ่มภาระงานให้แก่พนักงาน แต่เป็นการสร้างให้พนักงานในองค์กรมุ่งไปสู่เป้าหมายเดียวกันทั่วทั้งองค์กร และการสร้างแรงจูงใจให้แก่พนักงานให้เกิดการมีส่วนร่วมในแผนวิสาหกิจฯ ขององค์กรมากยิ่งขึ้น

1.8 ขอบเขตของการศึกษา

1.8.1 ขอบเขตประชากรในการศึกษานี้ผู้วิจัยเลือกกลุ่มประชากรสำหรับการศึกษาจากพนักงานในหน่วยงานที่มีความเกี่ยวข้องกับแผนวิสาหกิจ แผนปฏิบัติการจากสำนักงานใหญ่ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 255 คน แบ่งเป็น 7 สายงาน 22 ฝ่าย โดยแบ่งเป็นระดับตำแหน่งงาน คือ ผู้อำนวยการฝ่าย ระดับ 9, เจ้าหน้าที่บริหาร ระดับ 7 – 8, เจ้าหน้าที่อาวุโส ระดับ 5 – 6 และเจ้าหน้าที่ ระดับ 3 – 4

1.8.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา การวิจัยเรื่องทัศนคติ แรงจูงใจ ความรู้และการมีส่วนร่วมของพนักงาน บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) มีรายละเอียดของการศึกษา ดังนี้

1.8.2.1 ศึกษาทัศนคติของพนักงานที่มีต่อแผนวิสาหกิจของ ทอท. ฉบับที่ 3 (ปีงบประมาณ 2553-2557) ใน 3 ด้าน ได้แก่ ทัศนคติด้านความเข้าใจในแผนวิสาหกิจของพนักงาน ทัศนคติด้านความรู้สึกที่มีต่อแผนวิสาหกิจของพนักงาน และทัศนคติด้านพฤติกรรมที่มีต่อแผนวิสาหกิจของพนักงาน

1.8.2.2 ศึกษาแรงจูงใจของพนักงานที่มีต่อแผนวิสาหกิจของ ทอท. ฉบับที่ 3 (ปีงบประมาณ 2553-2557) ใน 4 ด้าน ได้แก่ ผลประโยชน์ที่ได้รับ/ความก้าวหน้าในสายอาชีพ การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน และการสนับสนุนจากผู้ใต้บังคับบัญชา

1.8.2.3 ศึกษาความรู้ในแผนวิสาหกิจของ ทอท. ฉบับที่ 3 (ปีงบประมาณ 2553-2557) ของพนักงาน

1.8.2.4 ศึกษาการมีส่วนร่วมของพนักงานต่อแผนวิสาหกิจของ ทอท. ฉบับที่ 3 (ปีงบประมาณ 2553-2557) ใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการร่วมกันวางแผนในแผนวิสาหกิจ ด้านการร่วมกันปฏิบัติตามแผนวิสาหกิจ และด้านการติดตามประเมินผลตามแผนวิสาหกิจ

1.8.2.5 ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทัศนคติ แรงจูงใจ และความรู้ของพนักงานที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของในแผนวิสาหกิจของ ทอท.ฉบับที่ 3 (ปีงบประมาณ 2553-2557)

1.8.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามของพนักงานในช่วงเดือน กันยายน 2556 ถึงเดือน ตุลาคม 2556

1.9 วิธีการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้เน้นการวิเคราะห์เนื้อหาจากเอกสาร เริ่มด้วยการศึกษาถึงแนวคิด ทฤษฎี ปรัชญา และการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติ แรงจูงใจ ความรู้ และการมีส่วนร่วมของพนักงานต่อกิจกรรมต่างๆ เช่น การมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม/ทรัพยากรธรรมชาติ, การมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา, การมีส่วนร่วมในกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม และการมีส่วนร่วมในการจัดการคุณภาพองค์กร เป็นต้น รวมถึงการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการใช้แบบสอบถามกับพนักงานในองค์กรที่มีความเกี่ยวข้องกับแผนวิสาหกิจ ทอท. จำนวน 7 สายงาน 22 ฝ่าย ในสำนักงานใหญ่ แล้วสร้างเป็นข้อสรุปต่อไป

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยลักษณะของแบบสอบถามนั้น เป็นคำถามปลายปิด (Close-ended Questions) ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบและแนะนำในรายละเอียดเพื่อปรับปรุงแก้ไข เมื่ออาจารย์ที่ปรึกษาได้ตรวจสอบและแก้ไขเบื้องต้นแล้ว ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามแจกจ่ายให้กับพนักงานในสำนักงานใหญ่ ทอท. จำนวน 255 คน และนำผลข้อมูลที่ได้ไปดำเนินการวิเคราะห์ด้วยวิธีการทางสถิติเพื่อสรุปผลต่อไป

1.10 ข้อมูลบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.)

1.10.1 ประวัติความเป็นมา

เมื่อปี พ.ศ.2457 กระทรวงกลาโหมได้ก่อสร้างสนามบินดอนเมือง ต่อมาได้เปลี่ยนชื่อเป็นท่าอากาศยานกรุงเทพ และ ท่าอากาศยานดอนเมือง โดยลำดับ และเริ่มเปิดดำเนินการด้านการบินพลเรือนในปี พ.ศ.2483 ภายใต้อำนาจรับผิดชอบของกรมการบินพลเรือน ต่อมาเมื่อวันที่ 3 มีนาคม พ.ศ.2522 สภานิติบัญญัติแห่งชาติได้เห็นชอบ และตราพระราชบัญญัติการท่าอากาศยาน

แห่งประเทศไทย พ.ศ.2522 ซึ่งกำหนดให้มีการจัดตั้ง “การทำอากาศยานแห่งประเทศไทย (ทอท.) และให้ใช้ชื่อภาษาอังกฤษว่า Airports Authority of Thailand ย่อว่า AAT” ขึ้นโดยมีสถานะเป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจภายใต้สังกัดกระทรวงคมนาคม เพื่อประกอบและส่งเสริมกิจการทำอากาศยาน รวมทั้ง ดำเนินกิจการอื่นๆ ที่เกี่ยวกับหรือต่อเนื่องกับการประกอบกิจการทำอากาศยาน การทำอากาศยานแห่งประเทศไทย ได้เริ่มดำเนินกิจการที่ทำอากาศยานกรุงเทพ เป็นแห่งแรกเมื่อวันที่ 1 กรกฎาคม พ.ศ.2522 ซึ่งต่อมา ทอท.ได้รับโอนทำอากาศยานสากลในส่วนภูมิภาคอีก 4 แห่ง จากกรมการบินพาณิชย์มาดำเนินการตามลำดับ ได้แก่ ทำอากาศยานเชียงใหม่ (รับโอนเมื่อวันที่ 1 มีนาคม พ.ศ.2531) ทำอากาศยานหาดใหญ่ (รับโอน เมื่อวันที่ 26 สิงหาคม พ.ศ.2531) ทำอากาศยานภูเก็ต (รับโอนเมื่อวันที่ 8 ตุลาคม พ.ศ.2531) และทำอากาศยานเชียงราย (รับโอนเมื่อวันที่ 2 ตุลาคม พ.ศ.2541 และพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวพระราชทานพระบรมราชานุญาตให้ทำอากาศยานเชียงราย ใช้ชื่อใหม่ว่า “ทำอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย” เมื่อวันที่ 13 มีนาคม พ.ศ.2553) และเข้าบริหารทำอากาศยานสุวรรณภูมิ เมื่อวันที่ 4 สิงหาคม พ.ศ.2546

คณะรัฐมนตรีมีมติเมื่อวันที่ 11 มิถุนายน พ.ศ.2545 เห็นชอบและอนุมัติเกี่ยวกับการแปลงสภาพการทำอากาศยานแห่งประเทศไทย ตามพระราชบัญญัติทุนรัฐวิสาหกิจ พ.ศ.2542 โดยเมื่อวันที่ 30 กันยายน พ.ศ.2545 การทำอากาศยานแห่งประเทศไทยได้จดทะเบียนแปลงสภาพเป็นบริษัทมหาชน จำกัด ภายใต้ชื่อ “บริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)” หรือภาษาอังกฤษให้ใช้ว่า Airports of Thailand Public Company Limited เรียกโดยย่อว่า AOT ด้วยทุนจดทะเบียน 5,747 ล้านบาท โดยมีกระทรวงการคลังเป็นผู้ถือหุ้นแต่เพียงผู้เดียว ทั้งนี้ ได้รับโอนกิจการ สิทธิ ความรับผิดชอบหนี้สินทรัพย์ และพนักงานทั้งหมดจากการทำอากาศยานแห่งประเทศไทย

เมื่อวันที่ 4 สิงหาคม พ.ศ.2546 กระทรวงการคลังในฐานะผู้ถือหุ้นทั้งหมด มีมติให้เพิ่มทุนจดทะเบียนของ ทอท. เป็น 10,000 ล้านบาท ซึ่งได้ชำระค่าหุ้นเพิ่มทุนโดยการโอนหุ้นของบริษัท ทำอากาศยานสากลกรุงเทพแห่งใหม่ จำกัดที่กระทรวงการคลังถืออยู่ให้แก่ ทอท. และต่อมา ทอท. ได้รับโอนกิจการ สิทธิ ความรับผิดชอบ หนี้สินทรัพย์ รวมทั้งพนักงานของบริษัท ทำอากาศยานสากลกรุงเทพแห่งใหม่ จำกัด มาเป็นหน่วยธุรกิจหนึ่งใน ทอท. โดยให้มีผลตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม พ.ศ.2549

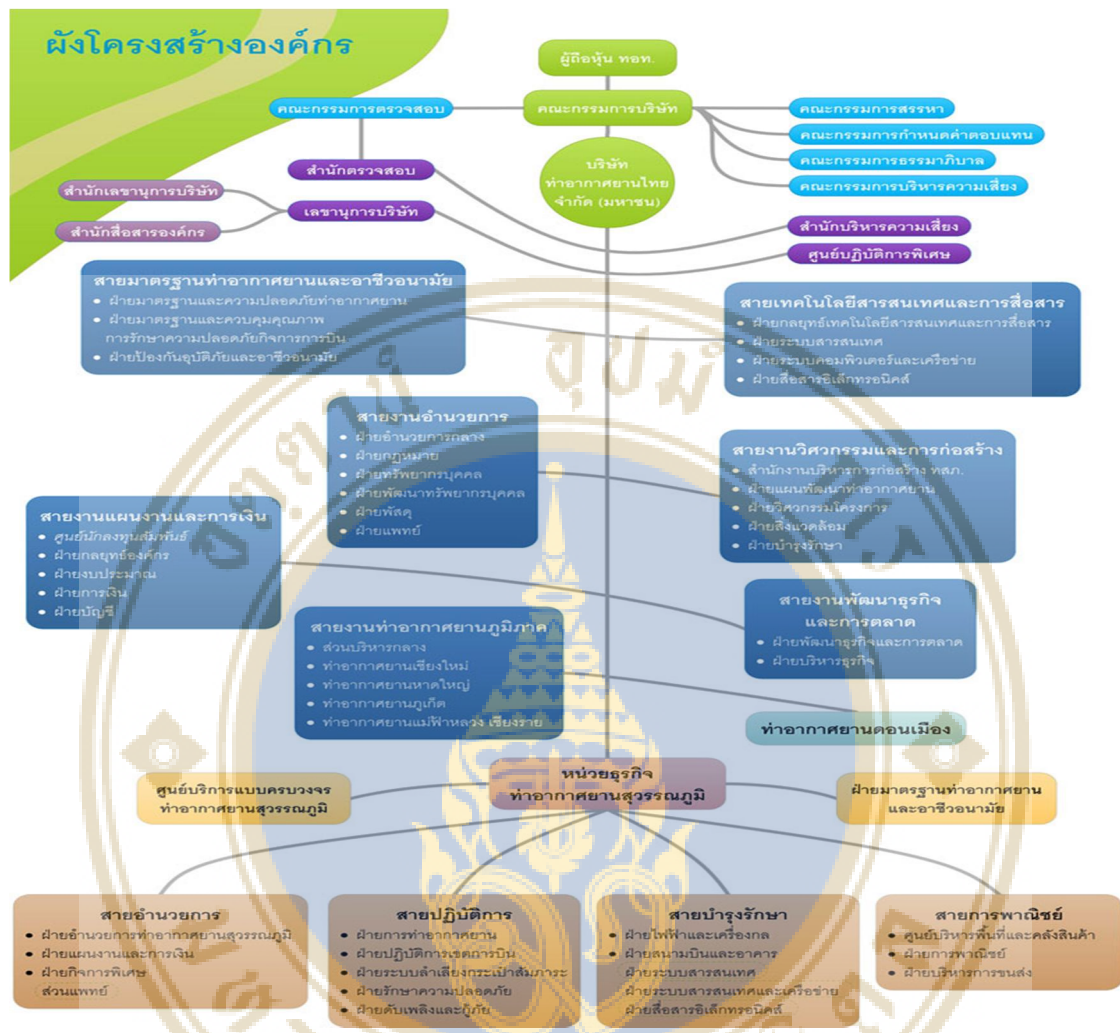
เมื่อวันที่ 30 มกราคม พ.ศ.2547 ทอท. ได้ขอเพิ่มทุนจดทะเบียนอีก 428.57 ล้านบาท และเสนอขายหุ้นสามัญให้แก่ประชาชนทั่วไปและสถาบันการเงินทั้งในและต่างประเทศ มีผลให้ ณ วันที่ 30 กันยายน พ.ศ.2547 ทอท. มีหุ้นสามัญที่ออกและชำระเต็มมูลค่าจำนวน 1,428.57 ล้านบาท มูลค่าตราไว้หุ้นละ 10 บาท มีส่วนเกินมูลค่าหุ้นสุทธิ 12,567.66 ล้านบาท โดยมีกระทรวงการคลังเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ ในสัดส่วนร้อยละ 70 ของหุ้นที่ออกและจำหน่ายได้ทั้งหมดของ ทอท.

ปัจจุบัน ทอท. ดำเนินธุรกิจในการบริหารท่าอากาศยานนานาชาติ 6 แห่งของประเทศ ได้แก่ ท่าอากาศยานดอนเมือง (ทดม.) ท่าอากาศยานเชียงใหม่ (ทชม.) ท่าอากาศยานหาดใหญ่ (ทหญ.) ท่าอากาศยานภูเก็ต (ทภก.) ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย (ทชร.) และท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (ทสภ.) ซึ่งเป็นท่าอากาศยานหลักของประเทศ และนอกจากการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการขนส่งทางอากาศแล้ว ทอท. ยังรับผิดชอบการบริหารกิจกรรมเชิงพาณิชย์ต่าง ๆ ภายในท่าอากาศยาน และดำเนินธุรกิจร่วมทุนในบริษัทที่ประกอบธุรกิจเกี่ยวกับท่าอากาศยานและธุรกิจเกี่ยวเนื่องอื่น ๆ อาทิ บริษัท โรงแรมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำกัด บริษัท ไทยเชื้อเพลิงการบิน จำกัด บริษัท แอร์พอร์ต แอสโซซิเอท จำกัด บริษัท คริวการบินภูเก็ต จำกัด และ บริษัท แอร์พอร์ตคิวตี้พี จำกัด เป็นต้น

1.10.2 ลักษณะการประกอบธุรกิจ

บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) มีความเชี่ยวชาญและมีประสบการณ์ด้านบริหารจัดการท่าอากาศยานเป็นอย่างดี รวมถึงมีการวางแผนพัฒนาท่าอากาศยาน และปรับปรุงท่าอากาศยาน ให้อยู่ในระดับมาตรฐานสากล และมีศักยภาพสามารถรองรับความต้องการของลูกค้า โดย ทอท. มีรายได้หลักมาจาก รายได้จากกิจการการบิน (Aeronautical Revenues) ประกอบด้วย ค่าธรรมเนียมสนามบิน (ค่าธรรมเนียมในการขึ้นลงของอากาศยาน (Landing Charges) และ ค่าธรรมเนียมที่เก็บอากาศยาน (Parking Charges) ค่าธรรมเนียมการใช้สนามบิน (Passenger Service Charges) และค่าสิ่งอำนวยความสะดวก (Aircraft Service Charges) รายได้ที่ไม่เกี่ยวกับกิจการการบิน (Non-Aeronautical Revenues) ประกอบด้วยค่าเช่าสำนักงานและอสังหาริมทรัพย์ (Office and State Property Rents) รายได้เกี่ยวกับบริการ (Service Revenues) และรายได้ส่วนแบ่งผลประโยชน์ (Concession Revenues) ทั้งนี้ ในการดำเนินงานท่าอากาศยานของ ทอท. ยังมีผู้ประกอบการภายนอกเป็นผู้ดำเนินการเกี่ยวกับการให้บริการที่จำเป็นบางส่วน เช่น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) และบริษัทบริการภาคพื้นการบินกรุงเทพ วิลล์ไวด์ไฟลท์ เซอร์วิส จำกัด ซึ่งเป็นผู้ให้บริการภาคพื้นดิน รวมทั้งการให้บริการผู้โดยสารตามสัญญาอนุญาตให้ดำเนินกิจการภายในท่าอากาศยาน ซึ่งทำกับบริษัทดังกล่าว นอกจากนี้ ยังมีผู้ประกอบการรายอื่นที่ให้บริการร้านค้าปลีก สิ่งอำนวยความสะดวกในการเก็บสินค้าและสิ่งอำนวยความสะดวกประเภทต่าง ๆ โดยผู้ประกอบการเหล่านี้จะต้องชำระค่าตอบแทนส่วนแบ่งผลประโยชน์ (Concession Fees) ค่าเช่าพื้นที่ (Rent) และค่าบริการ (Service Charges) ส่วนผู้เช่าพื้นที่บางรายที่ไม่ได้เข้าทำสัญญาอนุญาตให้ดำเนินกิจการนั้น จะชำระเพียงค่าเช่าพื้นที่และค่าบริการให้ ทอท. เท่านั้น

1.10.3 โครงสร้างองค์กร



รูปภาพ 1.2 โครงสร้าง บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)
 ที่มา ฝ่ายทรัพยากรบุคคล บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)

1.11 ข้อมูลแผนวิสาหกิจ ทอท. ฉบับที่ 3 (ปีงบประมาณ 2553 – 2557) (รายละเอียดแผนวิสาหกิจตามเอกสารภาคผนวก ข)

วิสัยทัศน์ (Vision)

ทอท. คือ ผู้นำธุรกิจท่าอากาศยานในภูมิภาคเอเชีย

Asia's Leading Airport Business

พันธกิจ (Mission)

ดำเนินธุรกิจท่าอากาศยานด้วยมาตรฐานเหนือระดับ ให้บริการด้วยใจรัก พร้อมเทคโนโลยีที่ทันสมัย สร้างมูลค่าเพิ่ม และสำนึกในความรับผิดชอบต่อสังคมและชุมชน

ค่านิยม (Core Value)

1. ความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัย: ความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยเป็นหัวใจการปฏิบัติงาน
2. จิตสำนึกในการให้บริการ: การให้บริการด้วยความเข้าใจความหมายของการให้บริการ
3. การร่วมกันทำงาน: ความสามัคคี ทำงานเป็นทีม ให้ความสำคัญกับเป้าหมายขององค์กรมากกว่าเป้าหมายส่วนตัว
4. การเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง: การศึกษาเรียนรู้การเปลี่ยนแปลงในเรื่องต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจของ ทอท. และคู่แข่ง เพื่อให้สามารถที่จะแข่งขันกับคู่แข่งได้ และมีความตั้งใจที่จะศึกษาพัฒนาตนเองให้มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานในหน้าที่ให้ดียิ่งขึ้นไป
5. ความโปร่งใสและสำนึกในความรับผิดชอบต่อผู้ถือหุ้น ต่อลูกค้า ต่อสังคมและประเทศชาติ

1.11.3 เกณฑ์วัดและเป้าหมายของแผนวิสาหกิจในภาพรวม

จากวิสัยทัศน์ของแผนวิสาหกิจ ทอท. ฉบับที่ 3 (ปีงบประมาณ 2553 - 2557) ที่กำหนด “ทอท. คือผู้นำธุรกิจท่าอากาศยานในภูมิภาคเอเชีย: Asia’s Leading Airport Business” นำมากำหนดเกณฑ์วัดความสำเร็จในภาพรวมของแผนวิสาหกิจ ดังนี้

ตาราง 1.1 เกณฑ์วัดความสำเร็จในภาพรวมของแผนวิสาหกิจ

ลำดับ	เกณฑ์วัด	เป้าหมาย
1	สัดส่วนรายได้จากกิจการการบิน: รายได้ที่ไม่เกี่ยวกับกิจการการบิน (Aeronautical revenue: Non –Aeronautical revenue)	สัดส่วน 50: 50 ภายในปีงบประมาณ 2557
2	อัตราผลตอบแทนต่อเงินลงทุน (Return On Invested Capital: ROIC)	ร้อยละ 5.0 ภายในปีงบประมาณ 2557
3	ผลการจัดอันดับท่าอากาศยานที่ ทอท. รับผิดชอบจากการประเมินผลของ Airport Service Quality Program (ASQ)	Top 10 ภายในปีงบประมาณ 2555 และรักษาระดับตลอดระยะเวลาของแผน
4	ทอท. ได้รับคัดเลือกให้อยู่ในกลุ่มบริษัทที่มีคะแนนระดับดีเลิศจากการประกาศผลสำรวจการกำกับดูแลกิจการบริษัท ทะเบียนที่จัดทำโดยสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย หรือ Thai Institute of Directors (IOD)	ระดับดีเลิศภายในปีงบประมาณ 2554 และรักษาระดับตลอดระยะเวลาของแผน
5	ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของ ทอท.	ไม่ต่ำกว่าระดับ 4 จากคะแนนทั้งหมด 5 ระดับภายในปีงบประมาณ 2557

ที่มา ฝ่ายกลยุทธ์องค์กรบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)

1.11.4 กลยุทธ์ของ ทอท.

จากการกำหนดจุดมุ่งหมายหลัก (Strategic Goals) และการวิเคราะห์สภาพแวดล้อม (SWOT Analysis) โดยการนำจุดแข็งมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด นำมาใช้ปรับปรุงจุดอ่อน และลดผลกระทบจากภัยคุกคาม ตลอดจนนำมาสนับสนุนโอกาสที่เอื้อต่อการดำเนินงานและนำโอกาสมาพัฒนาจุดแข็ง แก้ไขจุดอ่อน และเสริมศักยภาพการดำเนินธุรกิจ ในการกำหนดกลยุทธ์หรือวัตถุประสงค์หลัก (Strategic Objectives) ยังได้นำผลการวิเคราะห์ปัจจัยขับเคลื่อนมูลค่าที่สำคัญ Key EP Drivers ซึ่งพิจารณาจากผลการประเมินปัจจัยสำคัญแต่ละปัจจัยที่ส่งผลต่อรายได้ ค่าใช้จ่าย และต้นทุนเงินลงทุน ตลอดจนผลการวิเคราะห์ความเสี่ยงและประเด็นสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กรมาประกอบการกำหนดกลยุทธ์เพื่อให้มีความครอบคลุมในทุกมิติ ซึ่งสามารถนำ Strategic Objectives ดังกล่าวมาจัดเป็น 4 กลยุทธ์หลักได้ ดังนี้

1.11.4.1 กลยุทธ์เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน

จากแนวโน้มการเติบโตของการขนส่งทางอากาศ การเปิดเสรีการบิน ส่งผลให้เกิดการก่อสร้างท่าอากาศยานแห่งใหม่ การพัฒนาท่าอากาศยานเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการรองรับปริมาณการจราจร ทำให้สายการบินมีทางเลือกในการใช้บริการท่าอากาศยานต่างๆ มากขึ้น นอกจากนี้ วิกฤตเศรษฐกิจการเงินโลก ทำให้ทั้งสายการบินและท่าอากาศยานต้องปรับตัวเพื่อรองรับสถานการณ์ดังกล่าว โดยเฉพาะสายการบินได้นำรูปแบบการดำเนินธุรกิจใหม่ๆ มาใช้อีกทั้งการกำหนดมาตรการและระเบียบข้อบังคับด้านความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยภายในท่าอากาศยานเพื่อรับมือกับปัญหาการก่อการร้ายสากล ส่งผลให้ ทอท. จำเป็นต้องเร่งพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันในการดำเนินธุรกิจท่าอากาศยานเพื่อให้สามารถรอดพ้นจากภาวะวิกฤตและสามารถขับเคลื่อนองค์กรให้เจริญเติบโตรวดเร็วกว่าคู่แข่งทั้งในระดับภูมิภาคและระดับโลก

1.11.4.2 กลยุทธ์พัฒนาธุรกิจและการตลาด

ปัจจุบันอุตสาหกรรมการขนส่งทางอากาศมีการแข่งขันในการพัฒนารูปแบบทางธุรกิจใหม่ๆ เพื่อดึงดูดสายการบินให้เข้ามาใช้บริการ รวมทั้ง มีการพัฒนาประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านการตลาดท่าอากาศยาน ทั้งในด้านการขนส่งผู้โดยสารและการขนส่งสินค้าและไปรษณีย์ ควบคู่กับการสร้างความเติบโตทางธุรกิจ ทั้งที่เกี่ยวข้องและไม่เกี่ยวข้องกับการบิน นอกจากนี้ กระแสโลกาภิวัตน์ทำให้โครงสร้างทางเศรษฐกิจและสังคมมีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ดังนั้นการดำเนินธุรกิจต้องพิจารณาถึงความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าและผู้ใช้บริการที่เปลี่ยนแปลงไปตลอดเวลา

1.11.4.3 กลยุทธ์บริหารจัดการองค์กรสู่ประสิทธิภาพสูง

ในการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการองค์กร เป็นที่ยอมรับว่าเทคโนโลยีสารสนเทศมีบทบาทสำคัญอย่างยิ่ง ที่จะช่วยให้ผู้บริหารมีข้อมูลประกอบการตัดสินใจได้รวดเร็ว ทันเหตุการณ์และเป็นไปในทิศทางที่ถูกต้อง อย่างไรก็ตามปัจจุบัน ทอท. ยังมีปัญหาด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่จะต้องได้รับการปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาให้สามารถใช้งานได้ อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ วัฒนธรรมการปฏิบัติงานและความชำนาญของบุคลากรจะต้องได้รับการพัฒนาให้สามารถใช้ระบบที่มีอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ตลอดจนโครงสร้างองค์กรที่ต้องปรับเปลี่ยนเพื่อรองรับการแข่งขัน โดยเฉพาะด้านตลาดเชิงรุกซึ่งต้องจัดให้มีผู้รับผิดชอบที่มีความรู้ความสามารถ และประสบการณ์

1.11.4.4 กลยุทธ์สร้างความรับผิดชอบต่อสังคม สิ่งแวดล้อม และกำกับ ดูแลกิจการที่ดี

ปัจจุบันทั่วโลกให้ความสำคัญกับการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อมอันเนื่องมาจากผลกระทบจากภาวะโลกร้อน วิกฤตการณ์ราคาน้ำมัน และเศรษฐกิจโลก ปัจจัยดังกล่าวส่งผลต่อการดำเนินงานของ ทอท. อย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ในฐานะหน่วยงาน รัฐวิสาหกิจ และบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ ทอท. ต้องดำเนินงานให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลสูงสุดต่อประเทศชาติและเพิ่มมูลค่าให้แก่ผู้ถือหุ้น โดยคำนึงถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อื่นๆ ให้ความสำคัญต่อการลดผลกระทบต่างๆที่เกิดจากการดำเนินงานของท่าอากาศยาน และสร้าง การยอมรับจากชุมชนและสังคม เพื่อความยั่งยืนขององค์กร



บทที่ 2

บทบทวนวรรณกรรม

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร แนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้นำเสนอหัวข้อตามลำดับ ดังนี้

2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติ

2.1.1 ความหมายของทัศนคติ

2.1.2 การเกิดทัศนคติ

2.1.3 องค์ประกอบของทัศนคติ

2.1.4 ลักษณะของทัศนคติ

2.1.5 การเปลี่ยนแปลงทัศนคติ

2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจ

2.2.1 ความหมายของแรงจูงใจ

2.2.2 ความสำคัญของแรงจูงใจ

2.2.3 กระบวนการของแรงจูงใจ

2.2.4 ประเภทของแรงจูงใจ

2.2.5 ทฤษฎีเสริมแรงจูงใจ

2.3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความรู้

2.3.1 ความหมายของความรู้

2.3.2 องค์ประกอบของความรู้

2.3.3 ระดับของความรู้

2.4 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วม

2.4.1 ความหมายของการมีส่วนร่วม

2.4.2 ลักษณะของการมีส่วนร่วม

2.4.3 รูปแบบและขั้นตอนของการมีส่วนร่วม

2.4.4 ปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วม

2.4.5 ประโยชน์ของการมีส่วนร่วม

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ

2.1.1 ความหมายของทัศนคติ

คำว่า “ทัศนคติ” ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2525 ให้ความหมายว่า ทัศน หมายถึง ความเห็น การเห็น การรู้เห็น ฯลฯ ส่วน คติ แปลว่า การไป ความเป็นไปแบบอย่างวิธี ดังนั้นความหมายคำว่าทัศนคติ หมายถึงท่าทีหรือความรู้สึกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นรากศัพท์ที่แปลมาจากคำว่า “attitude” ในภาษาอังกฤษ Allport (1953, อ้างถึงใน รุ่งโรจน์ เป็งรักษา, 2548) ให้ความหมายทัศนคติว่า ทัศนคติคือสภาวะความพร้อมทางจิตใจและความคิดในการแสดงออก ซึ่งเกิดจากประสบการณ์และเป็นตัวกำหนดทิศทางของปฏิกิริยาของบุคคลที่มีต่อบุคคลอื่น วัตถุ สิ่งของ หรือสถานที่ที่เกี่ยวข้อง สอดคล้องกับ Thurstone (1967, อ้างถึงใน ประภาพัญญ์ สุวรรณ, 2526) ให้ความหมายของทัศนคติว่า ทัศนคติเป็นผลรวมทั้งหมดของมนุษย์เกี่ยวกับความรู้สึก อคติ ความคิด ความกลัวต่อบางสิ่งบางอย่าง การแสดงออกทางด้านการพูดเป็นความคิด และความคิดนี้เป็นลักษณะของทัศนคติ ดังนั้นถ้าอยากจะวัดทัศนคติก็สามารถวัดได้ โดยวัดความคิดของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่างๆ ทัศนคติเป็นระดับของความมากน้อยของความรู้สึกในด้านบวกและลบที่มีต่อสิ่งหนึ่ง ซึ่งอาจเป็นไปได้ในหลายอย่างเป็นต้นว่าสิ่งของ บุคคล บทบาท องค์กร ความคิด เป็นต้น ความรู้สึกเหล่านี้ผู้รู้สึกสามารถบอกความแตกต่างว่าเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย อีกทั้ง ไพบูลย์ เทวรักษ์ (2540) ได้ให้ความหมายของ ทัศนคติ ว่าหมายถึง ความโน้มเอียง ที่จะกระทำในลักษณะของความรู้สึกต่างๆ เช่น สวย-ไม่สวย ชอบ-ไม่ชอบ ซึ่งบุคคลมีอารมณ์ผสมกับความเชื่อของตนต่อสิ่งที่เห็น บุคคล หรือเหตุการณ์ต่างๆ ทัศนคติจึงเป็นสภาวะของจิตใจที่เริ่มจากการรับรู้จากประสบการณ์ แล้วจึงเกิดความรู้ ความคิด และตีความหรือประเมินคุณค่าในสิ่งหรือเหตุการณ์นั้นๆ ว่า พอใจ-ไม่พอใจ หรือ ชอบ-ไม่ชอบ โดยทัศนคติของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกัน และอาจสามารถเปลี่ยนแปลงได้ อันเนื่องมาจากปัจจัย 3 ประการ ดังนี้

2.1.1.1 ความรู้ซึ่งเป็นผลมาจากระดับการศึกษา สาขาของการศึกษาหรือความรู้ ระดับประสบการณ์ ความคิดและความเชื่อของแต่ละบุคคล

2.1.1.2 พฤติกรรมและอารมณ์ซึ่งเป็นผลมาจากบรรยากาศหรือสถานการณ์ ซึ่งมีผลต่อกิจกรรมและการกระทำ หรือความประทับใจและความพอใจของบุคคล

2.1.1.3 ค่านิยมซึ่งเป็นผลมาจากสภาพสังคมและวัฒนธรรมที่หล่อหลอมแต่ละบุคคล โดยเป็นการบอกหรือตีคุณค่าของสิ่งต่างๆ หรือการแสดงความรู้สึกที่บุคคลจะยอมรับหรือปฏิเสธและอาจมีการประเมินว่าเป็น ผิด-ถูก หรือ ดี-เลว ด้วย ค่านิยมอาจรวมถึงรสนิยมด้วย ซึ่งรสนิยมของแต่ละบุคคลก็เป็นผลมาจากค่านิยมในสังคมและวัฒนธรรม เช่นกัน และอาจประกอบกับระดับความรู้ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ ฐานะทางสังคมและฐานะทางการเงิน เป็นต้นที่ทำให้แต่ละบุคคลมีรสนิยมที่แตกต่างกัน

ศุกภนิคย์ พลไพรินทร์ (2549) ได้ให้ความหมายของทัศนคติว่า ทัศนคติ หมายถึง การประเมินค่าความรู้สึกความคิดเห็น หรือความเชื่อของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อันมีพฤติกรรมที่แสดงออกว่าเห็นด้วย ไม่เห็นด้วย หรือรู้สึกเฉยๆ ต่อสิ่งต่างๆ ในสังคม อันเป็นผลมาจากการเรียนรู้ประสบการณ์โดยตรงหรือทางอ้อมกับสิ่งนั้น ปกติบุคคลจะมีทัศนคติที่ดีต่อสิ่งที่เห็นด้วย และทัศนคติในทางไม่ดีต่อสิ่งที่ไม่เห็นด้วย

จากแนวคิดนักวิชาการที่ได้ให้ความหมายไว้นั้น สรุปได้ว่าทัศนคติเป็นความรู้สึก ความเชื่อ ความคิด ความเห็น อันเนื่องมาจากการเรียนรู้ จากการสั่งสมประสบการณ์ ซึ่งเป็นแรงกำหนดทิศทางพฤติกรรมและการแสดงออกที่มีต่อสิ่งนั้นๆ ทั้งที่เป็นรูปธรรมและนามธรรม หรืออาจจะแสดงออกในรูปของความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจและมีผลทำให้บุคคลนั้น พร้อมทั้งจะตอบสนองหรือแสดงความรู้สึกหรือต่อต้านสิ่งเหล่านั้นในลักษณะเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย

2.1.2 การเกิดทัศนคติ

Krech และ Crutchfield (1948) ได้ให้ความเห็นว่า ทัศนคติเกิดขึ้นจากการตอบสนองความต้องการของบุคคลนั้นคือสิ่งใดตอบสนองความต้องการของตน ได้บุคคลนั้นก็จะมีทัศนคติที่ดีต่อสิ่งนั้น หากสิ่งใดตอบสนองความต้องการของตนไม่ได้ บุคคลนั้นก็จะมีทัศนคติไม่ดีต่อสิ่งนั้น การได้เรียนรู้ความจริงต่างๆ อาจโดยการอ่านหรือจากคำบอกเล่าของผู้อื่นก็ได้บางคนจึงอาจเกิดทัศนคติไม่ดีต่อผู้อื่น จากการฟังคำติฉินที่ใครๆ มาบอกไว้ก่อนก็ได้ การเข้าไปเป็นสมาชิกหรือสังกัดกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งคนส่วนมากมักยอมรับเอาทัศนคติของกลุ่มมาเป็นของตน หากทัศนคตินั้นไม่ขัดแย้งกับทัศนคติของตนเกินไป ทัศนคติมีส่วนสำคัญกับบุคลิกภาพของบุคคลนั้นด้วย คือผู้ที่มีบุคลิกภาพสมบูรณ์มักมองผู้อื่นในแง่ดี ส่วนผู้ปรับตัวยากจะมีทัศนคติในทางตรงข้าม คือมองว่ามีคนคอยอิจฉาริษยา หรือคิดร้ายต่างๆ ต่อตน ประภาเพ็ญ สุวรรณ (2526) ได้สรุปปัจจัยในการก่อให้เกิดทัศนคติไว้ดังนี้

1. ตัวบุคคล หมายถึง บุคคลที่มีบุคลิกภาพที่แตกต่างกันทำให้ทัศนคติของบุคคลแตกต่างกัน ลักษณะทางประชากรบางอย่างก็มีผลต่อทัศนคติ เช่น เพศ (เพศหญิงประนีประนอมกว่าเพศชาย) อายุ (ผู้ใหญ่มักปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงได้ยาก) เป็นต้น
2. สัมพันธภาพระหว่างบุคคล บุคคลหนึ่งสามารถสร้างทัศนคติแก่บุคคลอื่นได้ หากบุคคลนั้นเป็นที่เชื่อถือ น่าสนใจ และมีอำนาจ ปกติบุคคลจะเกิดทัศนคติเนื่องจากประสบการณ์ตรงน้อยมาก ส่วนใหญ่เป็นผลจากบุคคลอื่น
3. กลุ่ม ทัศนคติของบุคคลย่อมขึ้นอยู่กับกลุ่มที่เป็นสมาชิก ได้มีการศึกษาเกี่ยวกับการรับรู้ของเด็กที่อยู่ในฐานะทางสังคมที่แตกต่างกัน ที่มีต่อบางสิ่งบางอย่างพบว่า เด็กที่มีฐานะทางสังคมต่ำจะมีแนวคิดในเรื่องดังกล่าวแตกต่างมากกับเด็กที่มีฐานะทางสังคมสูงและในปี ค.ศ.1946 ได้มีการศึกษาพบว่า กลุ่มคนผิวขาวที่ฐานะทางเศรษฐกิจต่ำจะมีทัศนคติไม่ดี ไม่ชอบนิโกรมากกว่ากลุ่มคนผิวขาวที่อยู่ในฐานะปานกลาง ซึ่งสรุปได้ว่าฐานะทางสังคมและฐานะทางเศรษฐกิจมีอิทธิพลต่อทัศนคติ การต่อสู้เพื่อฐานะทางเศรษฐกิจจะเป็นปัจจัยสำคัญต่อทัศนคติหรือความรู้สึกที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด

นอกจากนี้ ถวิล ธาราโรจน์ (2532) กล่าวถึงปัจจัยที่ก่อให้เกิดทัศนคติสรุปได้ 4 ประการ ดังนี้

1. ประสบการณ์เฉพาะอย่าง (Specific Experiences) เป็นประสบการณ์ที่บุคคลได้พบกับเหตุการณ์นั้นมาด้วยตัวของเขาเอง และในการไปพบนั้นทำให้เกิดความพึงใจกลายเป็นทัศนคติของเขา เช่น ถ้าเรามีประสบการณ์ที่ดีในการติดต่อกับบุคคลหนึ่ง เราจะมีความรู้สึกชอบบุคคลนั้นในทางตรงข้าม ถ้ามีประสบการณ์ที่ไม่ดีก็มักจะมีแนวโน้มที่จะไม่ชอบบุคคลนั้นได้
2. การติดต่อข่าวสารกับบุคคลอื่น (Communication From Others) โดยปกติในชีวิตประจำวันของคนเราจะต้องเกี่ยวข้องกับบุคคลอื่นในสังคมอยู่แล้ว จากผลของการติดต่อข่าวสารกับบุคคลอื่น จึงทำให้เรารับเอาทัศนคติหลายๆ อย่างเข้าไว้โดยไม่ได้ตั้งใจ ทั้งนี้เพราะการเกี่ยวข้องกันนั้นจะอยู่ในลักษณะที่ไม่มีแบบแผน โดยมากจะเป็นในกลุ่มครอบครัว วงศ์เครือญาติ หรือผู้ที่สนิทสนมกัน นอกจากนี้สื่อมวลชนก็เป็นช่องทางการสื่อสารชนิดหนึ่งถึงแม้ว่าจะมีอิทธิพลต่อทัศนคติน้อยกว่าการสื่อสารแบบเผชิญหน้า (Face-to-face Communication) ก็ตามแต่บางครั้งสื่อมวลชนก็มีส่วนเสริมสร้างทัศนคติของบุคคลได้เช่นเดียวกัน
3. สิ่งที่เป็นแบบอย่าง (Models) มีบ่อยครั้งที่ทัศนคติของเราพัฒนาการขึ้นมาจากการลอกเลียนแบบคนอื่น กล่าวคือเป็นการมองดูบุคคลอื่นว่าเขากระทำหรือปฏิบัติต่อสิ่งต่างๆ อย่างไร แล้วเราก็จำเอารูปแบบนั้นมาปฏิบัติ ซึ่งรูปแบบอันนั้นจะก่อให้เกิดทัศนคติได้มากน้อยเพียงใดก็ขึ้นอยู่กับว่าผู้เป็นรูปแบบนั้นเป็นบุคคลที่เขายอมรับและนับถือเพียงใด

4. องค์ประกอบของสถาบัน (Institutional Factors) ทักษะคิของบุคคลหลายอย่าง สืบเนื่องจากสถาบัน อันได้แก่ วัด ครอบครัว หน่วยงาน สมาคม โรงเรียน องค์การต่างๆ เป็นต้น ซึ่งสถาบันเหล่านี้เป็นแหล่งที่มีส่วนในการสร้างทัศนคติได้อย่าง อีกทั้งงานวิจัยของ Gordon Allport (1935, อ้างถึงใน สายสุณีย์ ปวุฒินันท์, 2541) กล่าวว่า การก่อรูปของทัศนคติเกิดจาก การเรียนรู้ถึง วัฒนธรรม และขนบธรรมเนียมต่างๆ ของสังคม และนำเอาสิ่งที่เรียนรู้เหล่านั้นมาเป็นรากฐานของ ทัศนคติ การแบ่งแยกความรู้ที่ได้มาจากประสบการณ์ของตนเอง ประสบการณ์ที่ได้รับมาจากเดิม และการเลียนแบบ และธรรมชาติของทัศนคติ (ไพรัช ลุนไต้, 2550) ทัศนคติเกิดจากการเรียนรู้ของ บุคคลและจากประสบการณ์ที่เขาได้รับมา เกิดจากความรู้ของบุคคลที่สะสมมานาน อีกทั้งทัศนคติ เป็นตัวกำหนดพฤติกรรมของคน que แสดงออกมาโดยทั่วไป รวมถึงทัศนคติสามารถถ่ายทอดไปสู่ คนอื่นได้ เช่น จากพ่อ-แม่ไปสู่ลูก และทัศนคติมีการเปลี่ยนแปลงได้

สรุปได้ว่าทัศนคติเกิดจากปัจจัยต่างๆ มากมาย อาทิ การเรียนรู้ ความรู้ ประสบการณ์ แรงจูงใจ ความสามารถในการแยกแยะความแตกต่าง การเลียนแบบ การติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่น สื่อมวลชน สถานภาพด้านบุคคล สภาพแวดล้อม ฐานะทางเศรษฐกิจและฐานะทางสังคม เป็นต้น

2.1.3 องค์ประกอบของทัศนคติ

ถวิล ธาราโรจน์ (2532) กล่าวถึงส่วนประกอบของทัศนคติว่า โดยทั่วไปจะแบ่ง ออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่

1. องค์ประกอบเกี่ยวกับการรับรู้ (Cognitive component) การที่บุคคลจะมีทัศนคติต่อ สิ่งนั้น บุคคลจำเป็นต้องมีความรู้ในสิ่งนั้นเสียก่อน เพื่อจะได้รู้ว่าสิ่งนั้นเป็นประโยชน์หรือโทษ เพียงใดบางคนมีความรู้ในเรื่องนั้นมาเพียงเล็กน้อย ก็เกิดทัศนคติต่อสิ่งนั้นได้ บางคนต้องรู้มากกว่า นี้ จึงเกิดทัศนคติในสิ่งนั้น

2. องค์ประกอบเกี่ยวกับความรู้สึก (Affective component) เมื่อบุคคลมีความรู้ในสิ่ง ใดมาแล้ว และความรู้นั้นมีมากพอที่จะรู้ว่าสิ่งนั้นดีมีประโยชน์ บุคคลก็จะเกิดความรู้สึก (Affective) ชอบสิ่งนั้น แต่ถ้าวามว่าสิ่งนั้นไม่ดี บุคคลก็จะเกิดความรู้สึกไม่ชอบ

3. องค์ประกอบทางการกระทำ (Behavioral component) กล่าวคือ เมื่อบุคคลมี ความรู้สึกในสิ่งนั้นแล้ว และความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบจะเกิดตามมา บุคคลก็พร้อมที่จะกระทำ อย่างใดอย่างหนึ่งลงไป

เช่นเดียวกับ สุพิณ เกษาคูปต์ (2539) กล่าวว่า สิ่งที่เป็นทัศนคติน่าจะประกอบด้วย องค์ประกอบ 3 ส่วน คือ

1. องค์ประกอบด้านความรู้สึกหรืออารมณ์ (Affective of emotion component) ได้แก่ ความรู้สึกชอบ-ไม่ชอบ พอใจ-ไม่พอใจ ของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ องค์ประกอบด้านนี้เกิดจากการเรียนรู้แบบมีเงื่อนไขของคนเราในอดีต ซึ่งมีผลต่อความรู้สึกในด้านบวกหรือลบที่มีต่อสิ่งที่ได้รับรู้

2. องค์ประกอบด้านความคิดความเชื่อ (Cognitive of belief component) ทัศนคติของบุคคลที่แสดงออกมาจะทำให้ผู้อื่นได้ทราบว่าบุคคลนั้นมีความเชื่อต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดในทางใด ความเชื่อนี้มีผลต่อการแสดงออกของบุคคล องค์ประกอบด้านความคิดความเชื่อนี้เกิดจากการเรียนรู้ของบุคคลเช่นเดียวกัน โดยเฉพาะจากสังคมแวดล้อมตัวบุคคลนั้น

3. องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (Behavioral Component) เมื่อทัศนคติเป็นส่วนหนึ่งของระบบความคิดความเชื่อของบุคคล ทัศนคติจึงเป็นตัวจูงใจให้บุคคลแสดงพฤติกรรมไปในทางเดียวกับทัศนคติของตน ดังนั้นพฤติกรรมจึงเป็นสิ่งสะท้อนของทัศนคติ

รวมถึงดวงเดือน พันธุมนาวิน (2544) กล่าวว่า ทัศนคติของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งนั้น มี 3 องค์ประกอบ ได้แก่

1. ความรู้เชิงประเมินผล หมายถึง การที่บุคคลมีความรู้เกี่ยวกับสิ่งหนึ่งว่ามีประโยชน์มากน้อยเพียงใด ดีหรือเลว มีโทษมากน้อยเพียงใด ของทุกสิ่งย่อมมีสองด้าน คือด้านดีและด้านไม่ดี หรือด้านคุณประโยชน์และโทษ บุคคลสามารถจะรับรู้รับทราบเกี่ยวกับประโยชน์และโทษของสิ่งต่างๆ ได้เสมอ และอาจมีความรู้เพิ่มเติมมากขึ้นเป็นลำดับ หรือรู้เพียงด้านคุณประโยชน์แต่ไม่ทราบเกี่ยวกับโทษของสิ่งนั้น หรือรู้ในทางตรงกันข้าม นอกจากนี้บุคคลส่วนใหญ่ก็มักมีความรู้เชิงประเมินค่าของสิ่งต่างๆ แต่เพียงเล็กน้อยทำให้เกิดอคติหรือความลำเอียงได้มาก ฉะนั้นการเปลี่ยนทัศนคติที่สำคัญคือการปรับองค์ประกอบความรู้เชิงประเมินค่าในเรื่องนั้นให้ตรงกับความเป็นจริง โดยให้ความรู้เกี่ยวกับคุณหรือโทษต่อสิ่งนั้นเพิ่มเติมแก่บุคคลนั่นเอง

2. ความรู้สึกพอใจ เมื่อบุคคลทราบว่าสิ่งใดมีประโยชน์บุคคลก็จะรู้สึกชอบพอใจในสิ่งนั้น ถ้าบุคคลทราบว่าสิ่งใดมีโทษบุคคลก็จะรู้สึกไม่ชอบไม่พอใจสิ่งนั้น ส่วนใหญ่แล้วความรู้สึกพอใจของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งจะเกิดโดยอัตโนมัติและสอดคล้องกับความรู้เชิงประเมินค่าเกี่ยวกับสิ่งนั้น เมื่อมาพิจารณาประโยชน์และโทษของสิ่งหนึ่งจะเห็นได้ว่าสิ่งหนึ่งอาจมีประโยชน์หรือโทษต่อบุคคลโดยตรง หรือสิ่งนั้นมีประโยชน์หรือโทษต่อคนอื่น เช่น บิดามารดา ญาติพี่น้อง มิตรสหาย เพื่อนร่วมงานหรือคนทั่วไป หรือสิ่งนั้นมีประโยชน์หรือโทษต่อส่วนรวม ประเทศชาติ หรือมนุษยชาติ ตามธรรมดาแล้วบุคคลย่อมรู้สึกพอใจสิ่งหนึ่งมากเมื่อทราบว่าสิ่งนั้นมีประโยชน์โดยตรง

ต่อตนเอง แต่ถ้ามีประโยชน์ต่อคนอื่นที่ตนไม่รู้จักหรือประโยชน์ต่อส่วนรวมมากแต่มีประโยชน์ต่อตนเองไม่มากนัก บุคคลนั้นก็จะรู้สึกพอใจในสิ่งนั้นแต่เพียงเล็กน้อย

3. ความพร้อมกระทำ หมายถึง การที่บุคคลมีความพร้อมที่จะช่วยเหลือ สนับสนุน ทำนุบำรุง ส่งเสริม สิ่งที่ชอบ พอใจ และพร้อมที่จะทำร้าย หรือทำเพิกเฉยต่อสิ่งที่เขาไม่ชอบ ไม่พอใจ องค์กรประกอบนี้ ก็ยังอยู่ในจิตใจของบุคคลและยังไม่ปรากฏออกมาเป็นพฤติกรรม ความพร้อมกระทำจะปรากฏเป็นพฤติกรรมหรือไม่ ย่อมขึ้นอยู่กับลักษณะอื่นๆ ของบุคคล และสถานการณ์ ผู้ที่มีลักษณะเป็นตัวของตัวเองและสามารถควบคุมบังคับตนได้ จะเป็นผู้ที่กระทำตามทัศนคติของตน ส่วนผู้ที่ขาดความเป็นตัวของตัวเองต้องพึ่งการควบคุม การให้รางวัล และการลงโทษจากผู้อื่น หรือจากสังคม จะเป็นผู้ที่มีการกระทำไปตามการชักจูงหรือการบังคับของผู้อื่น มากกว่าที่จะทำตามทัศนคติของตนต่อสิ่งนั้น องค์กรประกอบทั้งสามด้านของทัศนคติ สามารถเป็นประโยชน์ในการทำนุ อธิบายพฤติกรรมที่เฉพาะเจาะจงของบุคคลได้ เพราะเชื่อว่าหากบุคคลมีทัศนคติที่ดีต่อสิ่งใดแล้ว จะเป็นการกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมประพฤติดีในเรื่งนั้นมากกว่าบุคคลที่มีทัศนคติไม่ดี

จากองค์ประกอบทัศนคติดังกล่าวจะเห็นได้ว่าเมื่อเกิดทัศนคติต่อสิ่งใดจะต้องประกอบไปด้วยองค์ประกอบทั้ง 3 ประการนี้และในบุคคลปกติเมื่อเกิดทัศนคติต่อสิ่งใดขึ้นมาแล้ว องค์ประกอบทั้งสามจะสอดคล้องและมีความสัมพันธ์กัน อาจกล่าวได้ว่า ถ้าต้องการทราบถึงทัศนคติของบุคคลต่อสิ่งใดๆ แล้ว สามารถทราบได้จากความรู้ ความรู้สึก และแนวโน้มของพฤติกรรม ความคิดที่บุคคลนั้นๆ แสดงออกมา ซึ่งอาจเป็นได้ทั้งในรูปของการเขียนข้อความ การพูด หรือจากปฏิกิริยาท่าทางที่เขาแสดงออกมา เพื่อให้องค์ประกอบของทัศนคติชัดเจนขึ้น

2.1.4 ลักษณะของทัศนคติ

ชิตยา สุวรรณะชญ (2520) กล่าวว่าลักษณะที่สำคัญของทัศนคติมี 4 ประการ ดังนี้

1. ทัศนคติเป็นสภาวะก่อนที่พฤติกรรมได้ตอบสนองต่อเหตุการณ์หรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยเฉพาะหรือจะเรียกว่าสภาวะพร้อมที่จะมีพฤติกรรมจริง
2. ทัศนคติจะมีความคงตัวอยู่ในช่วงระยะเวลา แต่มิได้หมายความว่าไม่มีการเปลี่ยนแปลง
3. ทัศนคติเป็นตัวแปรหนึ่งนำไปสู่ความสอดคล้องระหว่างพฤติกรรม ความรู้สึกนึกคิดไม่ว่าจะเป็นในรูปของการแสดงออกโดยวาจา หรือการแสดงความรู้สึก ตลอดจนการที่จะต้องเผชิญหรือหลีกเลี่ยงต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

4. ทักษะมีคุณสมบัติของแรงจูงใจ ในอันที่จะทำให้บุคคลประเมินผลหรือเลือกสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งหมายความต่อไปถึงการกำหนดทิศทางของพฤติกรรมจริงด้วย

สอดคล้องกับ Gordon (2003) ที่กล่าวถึงลักษณะของทัศนคติไว้ดังนี้

1. เป็นภาวะจิตใจและประสาท ซึ่งแสดงออกให้เห็นทางพฤติกรรม เช่น โกรธ เกลียด รัก เป็นต้น

2. เป็นความพร้อมที่จะตอบสนอง เมื่อมีทัศนคติที่ดี หรือไม่ดีต่อสิ่งใดก็พร้อมที่จะตอบสนองต่อสิ่งนั้นตามลักษณะของทัศนคติที่เกิดขึ้น

3. เกิดขึ้นเป็นระบบโดยจัดระบบในตนเอง เมื่อเกิดทัศนคติต่อสิ่งใดแล้วจะเกิดต่อเนื่องและติดตามมาด้วยพฤติกรรมที่มีความสัมพันธ์กัน

4. เกิดจากประสบการณ์ของแต่ละบุคคลมีส่วนในการสร้างเสริมทัศนคติได้ดี

5. เป็นพลังสำคัญที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมที่แสดงออก หมายถึง การแสดงออกของพฤติกรรมต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งนั้น ขึ้นอยู่กับทัศนคติเป็นสำคัญ

ดังนั้นกล่าวโดยสรุป ทัศนคติเป็นลักษณะสำคัญทางจิตใจของบุคคลเป็นแรงจูงใจทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมที่จะแสดงไปในทางสนับสนุน เห็นด้วย หรือต่อต้านสิ่งนั้น หรือเหตุการณ์นั้นๆ ซึ่งถ้าทราบทัศนคติของบุคคลใดแล้ว ก็จะสามารถทำนายพฤติกรรมของบุคคลนั้นได้ โดยปกติบุคคลมักแสดงพฤติกรรมไปในทิศทางเดียวกันกับทัศนคติที่มีอยู่

2.1.5 การเปลี่ยนแปลงทัศนคติ

ประภาเพ็ญ สุวรรณ (2526) กล่าวว่า การเปลี่ยนแปลงทัศนคติมีหลายวิธี เช่น อาจเปลี่ยนแปลงโดยการได้รับข้อมูล ข่าวสารจากผู้อื่น หรือจากสิ่งต่างๆ ซึ่งข้อมูลข่าวสารที่ได้รับทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงองค์ประกอบของทัศนคติในส่วนของ การรับรู้เชิงแนวคิด (Cognitive Component) และเมื่อองค์ประกอบส่วนใดส่วนหนึ่งเปลี่ยนแปลงไป องค์ประกอบส่วนอื่นก็จะเปลี่ยนแปลงด้วย เช่น เมื่อองค์ประกอบด้านการรับรู้เชิงแนวคิดเปลี่ยนแปลงจะทำให้ องค์ประกอบในส่วน of ความรู้สึกหรืออารมณ์ (Affective Component) และในองค์ประกอบในส่วน of พฤติกรรม (Behavioral Component) เปลี่ยนแปลงไปด้วย

การเปลี่ยนทัศนคติโดยการสื่อสาร การวิเคราะห์กระบวนการสื่อสารนั้น ประกอบด้วย ตัวแปรต้น เช่น ผู้ส่งสาร สารหรือข้อมูล ผู้รับสาร และสื่อในการเผยแพร่ ตัวแปรตามคือผลของการสื่อสาร ซึ่งตัวแปรทั้ง 4 ประการนั้น มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ ดังนี้

1. ผู้ส่งสาร (Source หรือ Sender) ผลของสารที่มีต่อการเปลี่ยนแปลงทัศนคติของบุคคลขึ้นอยู่กับผู้ส่งสาร ลักษณะของผู้ส่งสารบางอย่างจะสามารถมีอิทธิพลต่อบุคคลอื่นมากกว่าลักษณะอื่นๆ เช่น ความน่าเชื่อถือ ซึ่งขึ้นอยู่กับปัจจัย 2 ส่วน คือ ความเชี่ยวชาญ และความน่าไว้วางใจ ผู้ส่งสารที่มีความน่าเชื่อถือสูงจะสามารถชักจูงใจได้ดีกว่าผู้ที่มีความน่าเชื่อถือต่ำ นอกจากนี้บุคลิกภาพยังมีส่วนสำคัญต่อการยอมรับอีกด้วย

2. สาร (Message) ลักษณะของสารหรือข้อมูลจะมีผลต่อการยอมรับหรือไม่ยอมรับต่อบุคคล ถ้าเตรียมเนื้อหาสารมาเป็นอย่างดีผู้รับสารก็ยอมรับฟัง ดังนั้นการเรียงลำดับของเนื้อหา ความชัดเจนของเนื้อหาสาร ความกระชับ จึงเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการสื่อสาร

3. สื่อ (Channel) ช่องทางการสื่อสารเป็นเรื่องของประเภทและชนิดของสื่อที่ใช้ในการติดต่อกันระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร

4. ผู้รับสาร (Receiver) องค์ประกอบหลักของผู้รับสารที่สามารถทำให้เกิดการจูงใจที่มีประสิทธิภาพ ได้แก่ สติปัญญา ทัศนคติ ความเชื่อ ความเชื่อมั่นในตนเอง การมีส่วนร่วม การผูกมัด เป็นต้น โดยผู้รับสารต้องผ่านไปทีละขั้น เพื่อที่การสื่อสารจะสามารถเปลี่ยนแปลงทัศนคติได้ครบถ้วนตามกระบวนการ ซึ่งในสภาพการณ์ปกติขั้นตอนแรกๆ จะต้องเกิดขึ้นก่อน เพื่อที่ขั้นตอนต่อไปจะเกิดขึ้นได้

อีกทั้ง พัทธนี วรกวิน (2522, อ้างถึงใน วิไลลักษณ์ กุลไพบุตร, 2537) กล่าวว่า สถานการณ์ทางสังคมที่มีผลต่อการเปลี่ยนทัศนคติประกอบด้วยวิธีการดังต่อไปนี้

1. การแนะนำให้เปลี่ยน (Suggestion Situation) การแนะนำมี 2 วิธี คือแนะนำตามปกติ คือคำแนะนำจากกลุ่มเพื่อน ผู้มีความสำคัญทางสังคมหรือแก่ตนเองหรืออีกวิธีหนึ่งคือการสะกดจิต ซึ่งทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางสัมผัสและการเคลื่อนไหว

2. การทำให้เกิดการคล้อยตาม (Conformity Situation) เป็นการสื่อสารโดยการบอกให้ทราบว่ากลุ่มที่คล้ายกับท่านมีความคิดเห็นเป็นอย่างไร เป็นการแนะนำให้เขาเกิดความรู้สึกขึ้นมาเองว่าสมควรจะเปลี่ยนเพื่อให้สอดคล้องกับกลุ่มอื่นหลังจากที่ได้รับสารบอกเล่าแล้ว

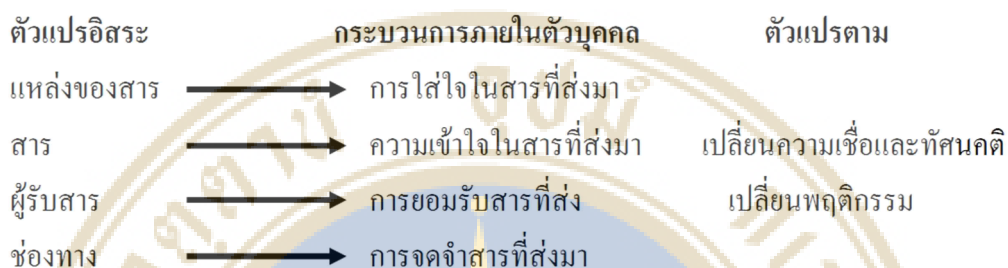
3. การอภิปรายกลุ่ม (Group Discussion) การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกัน โดยมีผู้นำอภิปรายจะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ

4. การใช้ข้อมูลชักจูง (Persuasive Messages) เป็นการใช้อุบายที่มีความสำคัญในด้านนี้หรือกลุ่มที่เหมือนกันมากเท่าใด ก็จะทำให้คนเปลี่ยนแปลงทัศนคติได้มากขึ้นเท่านั้น ผู้รับจะไม่มีสิทธิ์โต้แย้งคัดค้านหรือแสดงความคิดเห็นต่อที่มาของข้อมูล

5. การปลูกฝังความเชื่อ (Intensive Indoctrination) เช่น การอบรมเลี้ยงดู การล้างสมอง การนินทาให้ประสาทหลง การทรมานต่อกายเพื่อให้ประสาทเกิดความอ่อนแอ

รวมถึง สิทธิโชค วรานุสันติกุล (2531, อ้างถึงใน สิวลัย เตะตะจันท์, 2551) กล่าวว่า การเปลี่ยนแปลงทัศนคติ มีแนวทางดังนี้

1. แนวทางการเปลี่ยนแปลงทัศนคติโดยการใช้สื่อความหมายการเปลี่ยนทัศนคติ โดยการใช้สื่อความหมายนั้นเป็นลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบของระบบการสื่อความหมายกับกระบวนการที่เกิดขึ้นรวมในตัวบุคคลในขณะที่มีการเปลี่ยนทัศนคติ ซึ่งมีรายละเอียด (รูปภาพที่ 2.1) ดังนี้



รูปภาพ 2.1 แนวทางการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ

ที่มา สิวลัย เตะตะจันท์ (2551)

2. แนวทางการเปลี่ยนแปลงทัศนคติโดยอาศัยแรงจูงใจ แรงจูงใจที่ผลักดันให้คนเราเปลี่ยนทัศนคติหรือความเห็น เกิดขึ้นเมื่อบุคคลมีความเครียด (Tension) ซึ่งเกิดขึ้นจากสภาวะขาดสมดุลเพราะว่าองค์ความคิด (Cognitive Element) หลายองค์ที่มีต่อสิ่งเดียวกันไม่สามารถสมานกันได้

สำหรับ ชงชัย สันติวงษ์ (2539, อ้างถึงใน พงษ์พิพัฒน์ ปานงาม, 2552) กล่าวว่าถึงทัศนคติก่อตัวเกิดขึ้นมาและเปลี่ยนแปลงไปเนื่องจากปัจจัย 5 ประการด้วยกัน คือ

1. การจูงใจทางร่างกาย (Biological Motivation) ทัศนคติจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลใดบุคคลหนึ่ง กำลังดำเนินการตอบสนองตามความต้องการ หรือแรงผลักดันทางร่างกาย ตัวบุคคลจะสร้างทัศนคติที่ดีต่อบุคคลหรือสิ่งของที่สามารถช่วยให้เขามีโอกาสตอบสนองความต้องการของตน

2. ข่าวสารข้อมูล (Information) ทัศนคติจะมีพื้นฐานมาจากชนิดและขนาดของข่าวสารที่ได้รับรวมทั้งลักษณะของแหล่งที่มาของข่าวสารด้วย กลไกของการเลือกหาในการมองเห็นและเข้าใจปัญหาต่างๆ (Selective Perception) ข่าวสารข้อมูลบางส่วนที่เข้ามาสู่บุคคลนั้นจะทำให้บุคคลนั้นเก็บไปคิด และสร้างทัศนคติขึ้นมา

3. การเข้าเกี่ยวข้องกับกลุ่ม (Group Affiliation) ทัศนคติบางอย่างอาจมาจากกลุ่มต่างๆ ที่บุคคลเกี่ยวข้องอยู่ทั้งโดยทางตรงและทางอ้อม เช่น ครอบครัว วัด กลุ่มเพื่อนร่วมงาน กลุ่มกีฬา กลุ่มสังคมต่างๆ โดยกลุ่มเหล่านี้ไม่เพียงแต่เป็นแหล่งรวมของค่านิยมต่างๆ แต่ยังมีกร

ถ่ายทอดข้อมูลให้แก่บุคคลในกลุ่ม ซึ่งทำให้สามารถสร้างทัศนคติขึ้นได้ โดยเฉพาะครอบครัวและกลุ่มเพื่อนร่วมงานเป็นกลุ่มที่สำคัญที่สุด (Primary Group) ที่จะเป็นแหล่งสร้างทัศนคติให้แก่บุคคล

4. ประสบการณ์ (Experience) ประสบการณ์ของคนที่มีต่อวัตถุสิ่งของ ย่อมเป็นส่วนสำคัญที่จะทำใ้บุคคลต่างๆ ตีค่าสิ่งที่เขาได้มีประสบการณ์มาจนกลายเป็นทัศนคติได้

5. ลักษณะท่าทาง (Personality) ลักษณะท่าทางหลายประการต่างมีส่วนทางอ้อมที่สำคัญในการสร้างทัศนคติให้กับตัวบุคคล

จากข้อมูลข้างต้น สรุปได้ว่าทัศนคติสามารถเปลี่ยนแปลงได้โดยอาศัยปัจจัยต่างๆ เช่น การติดต่อสื่อสาร การให้ข้อมูลข่าวสาร การชักจูง จูงใจ อีกทั้งยังมีบางทัศนคติต้องอาศัยระยะเวลา ประสบการณ์ในการเปลี่ยนแปลง ซึ่งการเปลี่ยนแปลงทัศนคตินั้นสามารถสร้างทัศนคติในแง่ดี หรือไม่ดีที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการแสดงออกของทัศนคติในทางปฏิบัติได้ สำหรับกระบวนการในการเปลี่ยนแปลงทัศนคติต้องเริ่มจากการยอมรับ ยินยอม จึงเกิดเป็นความต้องการเปลี่ยนแปลงของบุคคลขึ้นมา ทั้งนี้การเปลี่ยนแปลงทัศนคติจะยังคงยึดองค์ประกอบของทัศนคติ ได้แก่ องค์ประกอบด้านการรับรู้ ด้านการรู้สึก และด้านพฤติกรรม

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ

2.2.1 ความหมายของแรงจูงใจ

คำว่า “จูงใจ” ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 ให้ความหมายว่า ชักนำหรือเกลี้ยกล่อมเพื่อให้เห็นคล้อยตาม ดังนั้น คำว่า แรงจูงใจ จึงหมายความว่า สิ่งที่มีอิทธิพลในการชักนำหรือเกลี้ยกล่อมเพื่อให้เห็นคล้อยตาม โดยตรงกับคำในภาษาอังกฤษคือ Motivation Mitchell และ Daniels (2003) ให้คำจำกัดความของ แรงจูงใจ ไว้ใน *The Handbook of Psychology* ว่า แรงจูงใจเกิดจากกลุ่มกระบวนการภายในที่ซับซ้อนของแต่ละบุคคล ซึ่งมีความเกี่ยวพันกับพฤติกรรมต่างๆ มากมาย ทำให้แต่ละบุคคลมีความต้องการและมองสิ่งต่างๆ รอบตัวมีความสำคัญแตกต่างกันไป

ศิรินันท์ เพชรทองคำ (2521) ให้ความหมายแรงจูงใจ คือ ตัวที่ก่อให้เกิดการกระทำ โดยพฤติกรรมที่คนเราเลือกกระทำเกิดจากแรงจูงใจโดยตรง

วิกิจ เกตุขำ (2535, อ้างถึงใน ฉัฐกานต์ บุญเจริญ, 2549) กล่าวว่าแรงจูงใจ หมายถึง กระบวนการที่ทำให้มนุษย์กระทำการงานอย่างใดอย่างหนึ่งอย่างมีจุดหมาย มีทิศทาง และช่วยให้ กิจการงานที่กระทำนั้นคงสภาพอยู่ต่อไป โดยที่มนุษย์จะต้องมีเจตคติ ทักษะและความเข้าใจใน กิจการงานนั้นอย่างแท้จริง

สมยศ นาวิการ (2540) ได้กล่าวถึงแรงจูงใจว่ามีความสำคัญต่อการบริหารงานมาก เพราะผู้บริหารจะต้องทำงานให้ประสบความสำเร็จได้ โดยอาศัยบุคคลอื่น คนเป็นทรัพยากรที่มีชีวิต จิตใจ แรงจูงใจจึงเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับอารมณ์ ความรู้สึกของคนในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะส่งผลต่อ การปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ จึงถือได้ว่าแรงจูงใจมีความสำคัญต่อผู้บริหารเสมอ

เสนาะ ดิเยาว์ (2545) ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานว่า เกิดจาก ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา โดยหากผู้บังคับบัญชาคอยให้การ ช่วยเหลือ ตักเตือนหรือให้คำแนะนำในการทำงาน และสามารถให้ผู้ใต้บังคับบัญชาแสดงความ คิดเห็นได้อย่างมีอิสระนั้น จะส่งผลให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและก่อให้เกิด การมีส่วนร่วม/การปฏิบัติงานตามคำแนะนำของผู้บังคับบัญชา

ศรยาม หากณานนท์ (2551) กล่าวถึง แรงจูงใจ หมายถึง พลังที่ทั้งจากภายในและ ภายนอกซึ่งช่วยกระตุ้นพฤติกรรมให้บุคคลทำในสิ่งต่างๆ ให้สำเร็จตามเป้าหมายด้วยความเต็มใจ และเป็นไปตามกระบวนการจูงใจของแต่ละบุคคล

เกษณี ยะใหม่วงศ์ (2551) กล่าวถึง แรงจูงใจ เป็นแรงขับภายในของบุคคลที่กระตุ้นให้ เขาแสดงพฤติกรรม โดยที่แรงขับมาจากความเครียดที่เกิดขึ้นจากความต้องการที่ยังไม่ได้รับการ ตอบสนองของบุคคล

นวะรัตน์ พึ่งโพธิ์สภ (2552) ให้ความหมายของแรงจูงใจเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นภายในจิตใจ ของมนุษย์ ซึ่งส่งผลให้บุคคลแสดงพฤติกรรมออกมาให้บรรลุตามความต้องการ

วาสนา กล่ำรัมย์ (2553) ให้ความหมาย แรงจูงใจ หมายถึง การนำเอาปัจจัยต่างๆ มา เป็นแรงผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรมมาอย่างมีทิศทางเพื่อบรรลุจุดมุ่งหมาย หรือเป้าหมายที่ ต้องการ

ดังนั้นสรุปได้ว่า แรงจูงใจเกิดจากอิทธิพลของปัจจัยต่างๆ ที่บุคคลเผชิญอยู่ โดยปัจจัย เหล่านั้น เป็นปัจจัยภายในตัวบุคคลหรือสิ่งเร้าภายใน (Stimuli) เช่น ความปรารถนา ความต้องการที่ อาจได้รับอิทธิพลมาจากปัจจัยภายนอกคือ สิ่งแวดล้อมภายนอกที่มากระทบตัวบุคคลนั้น ทั้งนี้ แรงจูงใจจะส่งผลต่อพฤติกรรมและทัศนคติของบุคคลด้วย

2.2.2 ความสำคัญของแรงจูงใจ

สุโท เจริญสุข (2531) กล่าวถึงความสำคัญของการจูงใจว่าเป็นตัวการที่ก่อให้เกิดพลังงานในการแสดงพฤติกรรม เป็นสิ่งเร้า สิ่งกระตุ้นให้อินทรีย์ไม่อยู่นิ่ง และเป็นสิ่งซึ่งต้องได้รับการเสริมแรง เมื่อคนเกิดแรงจูงใจ คนต้องได้รับการตอบสนอง อาจเป็นรางวัลหรือสิ่งของเป็นการเสริมแรงเสมอ

Gibson, Ivancevich และ Donnelly (1982, อ้างถึงใน กษรรัตน์ เอมมีน้อม, 2554) กล่าวไว้ว่า กระบวนการจูงใจว่าบุคคลที่เข้ามาปฏิบัติงานจะมีลักษณะเฉพาะตัวของแต่ละบุคคล เช่น การรับรู้ ทักษะคติ บุคลิกภาพและการศึกษา เมื่อเข้ามาอยู่ในองค์กรจะมีตัวแปรต่างๆ ภายในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคลนั้น เช่น ลักษณะของงานที่ทำ ภาวะผู้นำ โครงสร้างของการบริหาร การบังคับบัญชา ระดับของงานและความผูกพันของสมาชิกในกลุ่มจะทำให้บุคคลอยู่ในภาวะขาดแคลนสิ่งที่ต้องการ ทั้งทางร่างกาย จิตใจ และสังคม ซึ่งบุคคลจะหาวิธีการที่จะตอบสนองความต้องการเหล่านี้เพื่อลดภาวะขาดแคลน เพราะเลือกตัดสินใจโดยหาวิธีการหรือใช้ประสบการณ์ในอดีต โอกาสที่เขาคิดว่าจะประสบความสำเร็จและสิ่งๆ ที่คิดว่ามีความสำคัญ แล้วจะใช้ความพยายามในการทำงานซึ่งต้องอาศัยความรู้ ความสามารถของตนเองประกอบกัน ซึ่งสิ่งเหล่านี้ปรากฏออกมาเป็นผลจากการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคล และผลการปฏิบัติงานอาจจะได้ตามที่คาดหวัง รวมถึงปัจจัยภายนอกและปัจจัยภายในอื่นๆ ตัวแปรสุดท้ายคือความพอใจในงาน การจ่ายค่าตอบแทน การเลื่อนตำแหน่ง เพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้า หากบุคคลเกิดความพอใจก็จะเกิดแรงจูงใจในการทำงานด้วย

เนตรชนก นามเสนาะ (2549) กล่าวถึงความสำคัญของแรงจูงใจในการทำงานมีความสำคัญต่อตัวผู้ปฏิบัติงานเองโดยตรงและเป็นปัจจัยหลักสำคัญประการหนึ่งในขั้นตอนของการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นสิ่งที่สร้างขวัญและกำลังใจให้กับพนักงานในการปฏิบัติงานให้บรรลุตรงตามเป้าหมายแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน จึงเป็นพลังกระตุ้นพฤติกรรมให้แต่ละบุคคลใช้ความสามารถในการดำเนินงานไปในทิศทางที่จะนำไปสู่เป้าหมาย การสร้างแรงจูงใจจึงเป็นสิ่งสำคัญที่ต้องส่งเสริมให้แก่พนักงานในองค์กรเพื่อให้งานบรรลุผลตามเป้าหมาย

สรุปได้ว่า แรงจูงใจมีความสำคัญต่อการบริหารงานและพัฒนาองค์กร การจูงใจพนักงานนั้นเป็นสิ่งที่สำคัญ หากพนักงานได้รับการจูงใจในการทำงานแล้ว พนักงานจะใช้ความสามารถเต็มศักยภาพของแต่ละคน เพื่อให้ได้มาซึ่งสิ่งที่ตนเองมุ่งหวัง ดังนั้นแรงจูงใจเป็นส่วนหนึ่งในการทำให้องค์กรขับเคลื่อน เติบโต และมีประสิทธิภาพมากขึ้น

2.2.3 กระบวนการของแรงจูงใจ

พวงเพชร วัชรอยู่ (2537, อ้างถึงใน จารุณี สารนอก, 2553) ได้ให้ความหมายว่า กระบวนการของแรงจูงใจประกอบด้วยขั้นตอนที่เกี่ยวข้องกัน 4 ขั้นตอน ดังนี้

1. ขั้นความต้องการ (Need Stage) ความต้องการเป็นภาวะขาดสมดุลที่เกิดขึ้นเมื่อบุคคลขาดสิ่งที่จะทำให้ส่วนต่างๆ ภายในร่างกายดำเนินหน้าที่ไปตามปกติ สิ่งขาดนั้นอาจเป็นสิ่งจำเป็นต่อชีวิตอย่างมหันต์ เช่น อาหาร บางครั้งความต้องการอาจเกิดขึ้นมาจากภาวะที่มากुकความสุขภาพของบุคคล เช่น ความเจ็บปวดจะทำให้บุคคลเกิดความต้องการแสดงพฤติกรรมที่จะป้องกันไม่ให้เกิดความเจ็บปวดนั้นๆ

2. ขั้นแรงขับ (Drive Stage) ความต้องการในขั้นแรกนั้นกระตุ้นให้เกิดแรงขับ คือ เมื่อเกิดความต้องการแล้ว บุคคลจะนั่งเฉยอยู่ไม่ได้ อาจมีความกระวนกระวายไม่เป็นสุข ภาวะที่บุคคลเกิดความกระวนกระวายอยู่เฉยๆ ไม่ได้ เรียกว่า เกิดแรงขับ ซึ่งระดับความกระวนกระวายมีมากน้อย ขึ้นอยู่กับระดับความต้องการด้วย

3. ขั้นพฤติกรรม (Behavior Stage) เมื่อเกิดความกระวนกระวายขึ้น จะผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรมออกมา แรงขับจะเป็นพลังให้แสดงพฤติกรรมได้รุนแรงหรือมากน้อยต่างกัน เช่น คนที่กระหายน้ำมาก กับคนที่กระหายน้ำเพียงเล็กน้อย ย่อมเกิดมีพฤติกรรมในการหาน้ำดื่มต่างกัน

4. ขั้นลดแรงขับ (Drive Reduction Stage) เป็นขั้นสุดท้าย คือ แรงขับจะลดลงภายหลังการเกิดพฤติกรรมที่ตอบสนองความต้องการแล้ว

สรุปว่า กระบวนการในการจูงใจเริ่มจากการที่พนักงานเกิดความต้องการ รู้สึกถึงต้องการงานที่ทำหาย เงินเดือนที่เพิ่มขึ้น การเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม หรือการเป็นที่ยอมรับจากกลุ่มงาน ความต้องการต่างๆ นั้น สร้างแรงขับเคลื่อน สิ่งจูงใจ ให้นำไปสู่กระบวนการตัดสินใจของพนักงานที่ตอบสนองความพึงพอใจและการกระทำอันเป็นเป้าหมายสูงสุดขององค์กร

2.2.4 ประเภทของแรงจูงใจ

อนุกุล กริแสง (2526, อ้างถึงใน เบ็ญจวรรณ เหมือนสุวรรณ, 2547) แบ่งแรงจูงใจออกเป็น 3 ประเภท คือ

1. แรงจูงใจทางร่างกาย (Physiological Motives) เป็นแรงจูงใจที่เกิดจากความต้องการทางร่างกาย เช่น ความหิว ความกระหาย การพักผ่อน การขับถ่าย และความ ต้องการทางเพศ เป็นต้น

2. แรงจูงใจทางสังคม (Social Motives) เป็นแรงจูงใจที่เกิดขึ้นในภายหลัง เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นจากการเรียนรู้ นักจิตวิทยาบางคนแบ่งความต้องการทางสังคมออกเป็น 2 ประเภทใหญ่ๆ คือ ความต้องการเข้าร่วมพวก เช่น ต้องการความรักความเอาใจใส่จากพ่อแม่ ต้องการการยกย่องนับถือจากคนในสังคม ต้องการให้ผู้อื่นรับเป็นสมัครพรรคพวก เป็นต้น ความต้องการทางสังคมอีกประการหนึ่งคือ ความต้องการที่เกี่ยวกันฐาน ได้แก่ ความต้องการมีอำนาจ ความเด่น ความมีชื่อเสียง เกียรติยศ เป็นต้น

3. แรงจูงใจส่วนบุคคล (Personal Motives) แรงจูงใจที่พัฒนาขึ้นในตัวคน ซึ่งจะแตกต่างกันออกไปไม่เหมือนกัน แรงจูงใจส่วนบุคคลมีรากฐานมาจากความต้องการทางร่างกายและความต้องการทางสังคมประกอบกัน แต่ความรุนแรงจะมากน้อยต่างกัน เช่น ในเรื่องความต้องการสะสมสิ่งของต่างๆ เป็นต้น อีกทั้ง ระดับความมุ่งหวังขอบเขตความมุ่งหวังที่กำหนดไว้ของแต่ละคนไม่เหมือนกันและสามารถเปลี่ยนแปลงได้เสมอ

วาสนา กล่ำรัมย์ (2553) กล่าวถึงประเภทของแรงจูงใจว่า นักจิตวิทยาได้แบ่งการจูงใจออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่

1. การจูงใจภายใน (Intrinsic Motivation) หมายถึง สภาวะของบุคคลที่มีความต้องการที่จะกระทำ เรียนรู้ บางสิ่งบางอย่างด้วยตนเอง ไม่ต้องอาศัยการจูงใจจากสิ่งเร้าภายนอก เช่น การเรียนเพื่อต้องการความรู้ ทำงานเพราะต้องการความสนุกและความชำนาญ ซึ่งความต้องการหรือความสนใจเป็นพิเศษจะเป็นแรงผลักดันให้บุคคลสร้างพฤติกรรมขึ้นได้แก่

1.1 ความต้องการ (Needs) เนื่องจากทุกคนมีความต้องการอยู่ภายใน อันจะทำให้เกิดแรงขับ โดยแรงขับนี้จะสร้างขึ้นและก่อให้เกิดเป็นพฤติกรรมต่างๆ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายและความพึงพอใจของตัวบุคคล

1.2 เจตคติ (Attitude) เป็นความรู้สึกนึกคิดที่ดีที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลทำในพฤติกรรมที่เหมาะสม เช่น เด็กนักเรียนรักครูผู้สอน และพอใจในวิธีการสอน ทำให้เด็กมีความสนใจและตั้งใจเรียนเป็นพิเศษ

1.3 ความสนใจเป็นพิเศษ (Special Interest) การที่บุคคลนั้นมีความสนใจในเรื่องใดเรื่องหนึ่งเป็นพิเศษ ก็จัดว่าเป็นแรงจูงใจให้เกิดความเอาใจใส่ในสิ่งนั้นๆ มากกว่าปกติ

2. การจูงใจภายนอก (Extrinsic Motivation) หมายถึง สภาวะที่บุคคลได้รับการกระตุ้นจากภายนอก ทำให้มองเห็นจุดหมายและนำไปสู่การแสดงพฤติกรรมของบุคคล และนำไปสู่

2.1 เป้าหมายหรือความคาดหวังของบุคคล คนที่มีเป้าหมายในการกระทำใดๆ ย่อมกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจให้มีพฤติกรรมที่ดีและเหมาะสม

2.2 ความรู้เกี่ยวกับความก้าวหน้า บุคคลที่มีโอกาสทราบว่าตนจะได้รับ ความก้าวหน้าอย่างไรจากการกระทำนั้น ย่อมเป็นแรงจูงใจให้ตั้งใจและเกิดพฤติกรรมขึ้นได้

2.3 บุคลิกภาพ ความประทับใจอันเกิดจากบุคลิกภาพของบุคคล จะก่อให้เกิดแรงจูงใจให้มีพฤติกรรมขึ้นได้ เช่น นักปกครอง ผู้จัดการต้องมีบุคลิกภาพความเป็น ผู้นำที่ดี

2.4 สิ่งล่อใจอื่นๆ มีหลายอย่างที่ก่อให้เกิดแรงกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรม เช่น การให้รางวัล (Rewards) เป็นเครื่องกระตุ้นให้เกิดการอยากกระทำ หรือการลงโทษ (Punishment) ซึ่งเป็นตัวกระตุ้นมิให้กระทำในสิ่งที่ไม่ถูกต้อง นอกจากนี้การได้รับการชมเชย ดีเดียน การแข่งขัน ประทศ หรือการทดสอบก็เป็นเครื่องมือที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมได้

สรุปได้ว่า แรงจูงใจสามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ แรงจูงใจทางด้านร่างกาย และ แรงจูงใจทางสังคม แรงจูงใจทางด้านร่างกายเป็นความต้องการทางด้านชีววิทยาของร่างกายด้าน ต่างๆ ส่วนแรงจูงใจทางสังคมเป็นความต้องการที่จะอยู่ร่วมกับผู้อื่นเพื่อการได้เป็นส่วนหนึ่งของ สังคม โดยต้องการชื่อเสียง ความสำเร็จในชีวิต นอกจากนี้แรงจูงใจยังแบ่งตามเหตุผลของการ แสดงออกของพฤติกรรมได้อีก โดยแบ่งเป็นแรงจูงใจภายในและแรงจูงใจภายนอก ซึ่งแรงจูงใจ ภายในปลูกฝังได้ยากกว่า และมีคุณค่ามากกว่าแรงจูงใจภายนอก เนื่องจากแรงจูงใจภายในสามารถ ทำให้พนักงานสามารถประสบความสำเร็จในงานได้สูงกว่า แต่ก็เป็นการยากที่จะสร้างให้พนักงาน ปฏิบัติงานเกิดความรัก ทัศนคติที่ดีต่องานที่ตนเองทำอยู่

การศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจมีแนวคิดและทฤษฎีที่ได้รับการคิดค้นและพัฒนาต่อยอดกัน มาหลากหลายทฤษฎี และแง่มุมจากนักปรัชญาในอดีต จนถึงนักจิตวิทยาในปัจจุบัน ซึ่งแม้ว่าจะมี ความแตกต่างกันบ้างในรายละเอียด แต่หลักใหญ่ใจความของทฤษฎีแรงจูงใจคือ การศึกษาถึง มูลเหตุที่ทำให้เกิดแรงจูงใจเกี่ยวกับสิ่งต่างๆ ตลอดจนพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกจากแรงจูงใจ นั้น ทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจสามารถแบ่งประเภทใหญ่ๆ ได้แก่

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow), ทฤษฎี ERG (Existence, Relatedness and Growth Theory) และทฤษฎีสองปัจจัยของเฮร์สเบิร์ก (Herzberg's Two Factors Theory) ซึ่งสามารถนำมาอธิบายเกี่ยวกับแรงจูงใจของบุคคลในการทำงานได้

1. ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs) (Maslow, 1954) เป็นทฤษฎีด้านจิตวิทยาที่แบ่งลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 5 ชั้นใน รูปแบบของพีระมิด ได้แก่

1.1 ความต้องการทางกายภาพ (Physiological) เป็นความต้องการขั้น พื้นฐานของมนุษย์ เป็นสิ่งจำเป็นที่สุดสำหรับการดำรงชีวิตตามปกติ ความต้องการดังกล่าว

ประกอบด้วย อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค อีกทั้งสิ่งจำเป็นสำหรับการมีชีวิตอยู่ เช่น ความต้องการพักผ่อน อากาศ น้ำดื่ม อุณหภูมิ

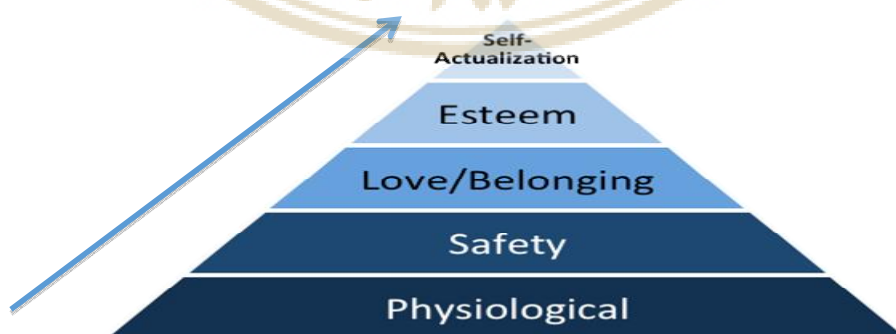
1.2 ความปลอดภัย (Safety) มีบทบาทในพฤติกรรมของมนุษย์ ซึ่งมีความปรารถนาที่จะได้รับการคุ้มครองจากอันตรายต่างๆ ที่จะมีต่อร่างกาย เช่น อุบัติเหตุ อาชญากรรม ความปรารถนาที่จะอยู่ในสังคมที่เป็นระเบียบ และสามารถคาดหมายได้ ความต้องการประเภทนี้เริ่มตั้งแต่ทารกจนกระทั่งวัยชรา ความต้องการที่จะมีงานทำเป็นหลักแหล่งเป็นความต้องการเพื่อสวัสดิภาพของผู้ใหญ่อย่างหนึ่ง

1.3 มิตรภาพและความรัก (Love/Belonging) ความต้องการความรักและเป็นส่วนหนึ่งของหมู่มนุษย์ทุกคนมีความปรารถนาจะได้เป็นที่รักของคนอื่นและต้องการมีความสัมพันธ์กับผู้อื่นและเป็นส่วนหนึ่งของหมู่ อีกทั้งต้องการได้รับการยอมรับจากผู้อื่น ซึ่งองค์กรย่อมตอบสนองความต้องการของลูกค้าโดยให้ลูกค้าสามารถมีส่วนร่วมในความคิดเห็นและช่วยให้คำแนะนำกับลูกค้า เพื่อสร้างความรู้สึเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

1.4 ความเคารพนับถือ (Esteem) ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องในสังคม ประกอบด้วยความต้องการที่จะประสบความสำเร็จ มีความสามารถ ต้องการให้ผู้อื่นเห็นว่าตนเองมีความสามารถ มีคุณค่าและมีเกียรติ รวมถึงความต้องการที่จะมีฐานะเด่น เป็นที่ยอมรับนับถือของบุคคลต่างๆ

1.5 ความสมบูรณ์ของชีวิต (Self-Actualization) ความต้องการประสบความสำเร็จเป็นความต้องการระดับสูงสุดที่อยากให้เกิดความสำเร็จในทุกสิ่งทุกอย่างตามความนึกคิดของตนเอง ซึ่งถือว่าเป็นความสามารถในระดับที่มนุษย์พึงกระทำ

ซึ่งความต้องการขั้นพื้นฐานประการแรกที่มนุษย์ทุกคนต้องการคือ ความต้องการทางกายภาพที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์ และความต้องการขั้นพื้นฐานกว่าจะต้องได้รับการตอบสนองก่อน จึงจะเกิดความต้องการในลำดับที่ถัดขึ้นไปได้



รูปภาพ 2.3 Maslow's Hierarchy of Needs

ที่มา Motivation and personality (Harper & Row, 1954)

2. ทฤษฎี ERG (Existence, Relatedness and Growth Theory) เป็นทฤษฎีที่ต่อยอดมาจากทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์โดย Alderfer (1969) ในหลักการของทฤษฎี ERG ยังคงเสนอว่า ความต้องการ (Needs) เป็นแรงจูงใจในการแสดงออกซึ่งพฤติกรรมของแต่ละบุคคล ประเภทของความต้องการตามทฤษฎีนี้ แบ่งออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่

2.1 ความต้องการมีชีวิตอยู่ (Existence Needs) ทำให้มนุษย์ต้องการเข้าสังคม ซึ่งเป็นความต้องการที่จะตอบสนองเพื่อให้มีชีวิตอยู่ต่อไป ได้แก่ ความต้องการน้ำ อาหาร ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค ความปลอดภัยทางร่างกาย ทำให้มนุษย์ต้องการมีร่างกายที่สมบูรณ์

2.2 ความต้องการปฏิสัมพันธ์ (Relatedness Needs) เป็นบทบาทที่ซับซ้อนเกี่ยวกับคนและความพึงพอใจ การปฏิสัมพันธ์กันในสังคมนำมาสู่เรื่องเกี่ยวกับอารมณ์ การเคารพนับถือ การยอมรับ และความต้องการเป็นเจ้าของ ทำให้เกิดความพึงพอใจในบทบาทการทำงานกับตัวพนักงานเอง รวมทั้งครอบครัวและเพื่อน

2.3 ความต้องการการเติบโต (Growth Needs) เป็นความต้องการเกี่ยวกับการพัฒนา การเปลี่ยนแปลงฐานะ สภาพ และการเติบโตก้าวหน้าของพนักงาน การพัฒนาเติบโตด้วยความรู้ ความสามารถ สำหรับในองค์กร คือ ความต้องการที่จะได้รับความรับผิดชอบเพิ่มเติม หรือความต้องการอยากได้ทำกิจกรรมใหม่ที่มีโอกาสใช้ความรู้ความสามารถใหม่ๆ และได้มีโอกาสเข้าไปสัมผัสกับงานใหม่ๆ อีกหลายด้านมากขึ้น ซึ่งเป็นความต้องการสูงสุด เช่น ได้รับความยกย่อง ประสบความสำเร็จในชีวิต

ทฤษฎี ERG แตกต่างจากทฤษฎีของ Maslow เนื่องจากทฤษฎี ERG เสนอว่าความต้องการของบุคคลไม่จำเป็นต้องได้รับการตอบสนองในลำดับที่ต่ำกว่าก่อนจึงจะทำให้เกิดความ ต้องการในลำดับถัดไป โดยความต้องการสามารถเกิดขึ้นในลำดับใดก่อนก็ได้ ในบริบทของการศึกษาองค์กรด้านแรงจูงใจในการทำงาน บุคคลอาจเริ่มมีความต้องการด้านการพัฒนาตนเองและความเจริญก้าวหน้า (Growth Needs) เป็นลำดับแรกเมื่อเข้ามาทำงาน โดยความต้องการด้านอื่นๆ อาจเกิดขึ้นได้ในภายหลัง

3. ทฤษฎีปัจจัยคู่ (Herzberg's Two Factors Theory)

Herzberg (1959) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ/แรงจูงใจในการทำงาน โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์เพื่อเก็บข้อมูล และแบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่กลุ่มที่มีความพึงพอใจในการทำงาน เรียกว่า Motivators และกลุ่มที่ไม่มีความพึงพอใจในการทำงาน เรียกว่า Hygiene ซึ่งเป็นที่มาของการเสนอทฤษฎี Motivation-Hygiene หรือทฤษฎีปัจจัยคู่ กล่าวคือ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2541) มุลเหตุในการสร้างแรงจูงใจในการทำงานประกอบด้วย 2 ประการ ได้แก่

3.1 ปัจจัยจูงใจ (Motivators Factor) มีความสัมพันธ์โดยตรงกับแรงจูงใจภายในที่เกิดจากงานที่ทำ เช่น ความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของเนื้องาน ความรับผิดชอบที่ได้รับ ความก้าวหน้า และสถานะทางสังคม ทำให้บุคคลเกิดความชื่นชอบยินดีในผลงานและความสามารถของตนเอง ถ้าตอบสนองปัจจัยเหล่านี้ทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน เกิดความชอบงานและรักงาน เป็นแหล่งที่มาของการทำให้เกิดความพอใจในการทำงาน ปัจจัยเหล่านี้ ได้แก่

3.1.1 ด้านความสำเร็จ หมายถึง พนักงานที่ได้รับมอบหมายงานและสามารถดำเนินการได้สำเร็จตามระยะเวลาที่กำหนดตรงตามวัตถุประสงค์ ทำให้รู้สึกภูมิใจในความสำเร็จของงานที่ปฏิบัติ และสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างดี

3.1.2 ด้านการยอมรับ หมายถึง พนักงานได้รับการยอมรับความคิดเห็นจากผู้บังคับบัญชาหรือผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานก่อนปฏิบัติงานเสมอ รวมทั้งมีโอกาสได้รับผิดชอบงานอื่นๆ นอกเหนือจากงานประจำที่ปฏิบัติอยู่

3.1.3 ด้านลักษณะของงานที่ทำ หมายถึง หน่วยงานมีการกำหนดภาระหน้าที่ความรับผิดชอบตรงกับคุณสมบัติของพนักงานที่ชัดเจนให้ความอิสระในการปฏิบัติงานตามที่มอบหมายอย่างเต็มที่ตรงตามความรู้ ความสามารถ ความถนัดที่มีอยู่ และวุฒิการศึกษาที่สำเร็จมา

3.1.4 ด้านความรับผิดชอบที่ได้รับ หมายถึง พนักงานมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ ปฏิบัติงานด้วยความสุจริต และสามารถปรับปรุงแก้ไขงานที่ผิดพลาดในความรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่

3.1.5 ด้านความก้าวหน้า หมายถึง พนักงานมีความภาคภูมิใจในหน้าที่การงานที่ได้รับมอบหมายและได้รับโอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานและได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้นที่สูงขึ้น จึงมีความพอใจในตำแหน่งที่ได้รับผิดชอบในปัจจุบันพนักงานได้รับการสนับสนุนในตำแหน่งหน้าที่การงานและได้รับการพัฒนาฝึกทักษะอบรม สัมมนา ศึกษาดูงาน หรือการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น

3.1.6 ด้านสถานะทางสังคม หมายถึง พนักงานมีความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของตนเองที่ต้องปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ในตำแหน่งที่ได้รับมอบหมาย ความมีอิสระในการตัดสินใจ และแก้ปัญหาในงานที่ได้รับ

3.2 ปัจจัยอนามัย (Hygiene Factor) เป็นปัจจัยภายนอกที่ป้องกันไม่ใ้บุคลากรเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน ซึ่งถ้าหากไม่สอดคล้องกับความต้องการของบุคลากรจะนำไปสู่ความไม่พึงพอใจในการทำงาน

3.2.1 เงินเดือน/ค่าจ้าง หมายถึง พนักงานได้รับอัตราค่าจ้างที่ตรงกับประสบการณ์ ความรู้ ความสามารถ ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย เป็นที่น่าพอใจของพนักงานที่ทำงาน

3.2.2 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และผู้ร่วมงาน หมายถึง การติดต่อไม่ว่าจะเป็นปฏิกริยาหรือว่าจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกันสามารถทำงานร่วมกันหรือพึ่งพากันได้ มีความเป็นมิตรต่อกัน ช่วยเหลือกันทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว ให้คำแนะนำ และมีความเข้าใจซึ่งกันและกันดี รวมถึงการเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสได้แสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วมทำให้เขารู้สึกว่าเป็นคนสำคัญในหน่วยงาน

3.2.3 ความมั่นคงของงาน หมายถึง ความรู้สึกของคนที่มีความมั่นคงในการทำงานและความยั่งยืนของอาชีพหรือความมั่นคงขององค์กร

3.2.4 สภาพหรือเงื่อนไขในการทำงาน หมายถึง การปฏิบัติตามข้อกำหนด กฎเกณฑ์ระเบียบการปฏิบัติงาน รวมถึง ภาระหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง

3.2.5 นโยบายและการบริหารงาน หมายถึง ระบบโครงสร้างขององค์กรมีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบได้ชัดเจน และมีการจัดการเกี่ยวกับนโยบาย การบริหารงานขององค์กร การติดต่อสื่อสารภายในที่ชัดเจน โดยสามารถแจ้งให้ผู้ใต้บังคับบัญชาทราบโดยทั่วกัน เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานเดียวกัน

3.2.6 สถานภาพของอาชีพ หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับของสังคมมีเกียรติ มีศักดิ์ศรี และมีส่วนร่วมในชุมชน

ทั้งนี้ แนวคิดของ Herzberg ได้รับการนำไปใช้อย่างกว้างขวาง โดยเฉพาะการบริหารทรัพยากรมนุษย์ โดยการรักษาคคนที่มีความสามารถให้อยู่กับองค์กร และกระตุ้นให้เขาปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ โดยการออกแบบและจัดระบบงาน การให้ค่าตอบแทนและผลประโยชน์ การพัฒนาอาชีพและการบริหารงานภายในองค์กร

2.2.5 ทฤษฎีเสริมแรงจูงใจ

เสนอ ดิเออร์ (2545) กล่าวถึงแนวคิด ทฤษฎีการเสริมแรงจูงใจว่า เป็นผลอันเกิดจากสภาพแวดล้อมเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมของคน ซึ่งแทนที่จะพิจารณาปัจจัยภายในตัวบุคคลที่มีต่อพฤติกรรม แต่ปัจจัยภายนอกและผลของมันจะส่งผลต่อพฤติกรรม นั่นคือพฤติกรรมคนเปลี่ยนแปลงไปตามผลของพฤติกรรม เช่น พฤติกรรมที่ดีก่อให้เกิดผลดีต่อคนนั้น เขาก็จะทำพฤติกรรมนั้นซ้ำๆ

แต่หากพฤติกรรมใดที่ไม่ดีก็จะส่งผลในทางลบต่อคนนั้น เขาก็จะเลิกกระทำพฤติกรรมนั้น การเสริมแรงจึงเป็นพฤติกรรมที่เกิดจากผลของการกระทำซึ่งแบ่งออกเป็น 4 อย่างคือ

1. การเสริมแรงเชิงบวก (Positive Reinforcement) การเสริมแรงเชิงบวกเพื่อเพิ่มพฤติกรรมที่ต้องการ โดยการให้รางวัลหรือผลตอบแทนในทางบวกแก่บุคคลนั้น ตามผลของพฤติกรรมนั้น เช่น ผู้จัดการพยกหนาดูเห็นด้วยกับความคิดเห็นของพนักงานในที่ประชุม

2. การเสริมแรงเชิงลบ (Negative Reinforcement) บางครั้งเรียกว่าการหลีกเลี่ยง (Avoidance) การเสริมแรงเชิงลบเพื่อเพิ่มพฤติกรรมที่ต้องการและลดพฤติกรรมที่ไม่ต้องการลง โดยการหลีกเลี่ยงการให้รางวัลหรือผลตอบแทนในทางลบตามผลของพฤติกรรมนั้น เช่น ผู้จัดการเคยพูดตักตวงพนักงานคนหนึ่งที่มาทำงานสายทุกวัน เมื่อพนักงานคนนั้นมาทำงานเช้าในวันหนึ่ง ผู้จัดการเลิกตักตวง

3. การทำให้หมดไป (Extinction) การเสริมแรงเชิงลบเพื่อลดพฤติกรรมที่ทำบ่อยๆ ลง หรือทำให้พฤติกรรมนั้นหมดไป โดยการไม่ให้รางวัลหรือผลตอบแทนในทางบวกที่เคยให้ตามผลของพฤติกรรมนั้น เช่น ผู้จัดการสังเกตว่าพนักงานคนหนึ่งมีพฤติกรรมที่ไม่ถูกต้องแต่ได้รับการยอมรับทางสังคมจากกลุ่มทำงาน ผู้จัดการจึงปรึกษาหารือกับกลุ่มทำงานของพนักงานคนนั้น เพื่อให้หยุดการยอมรับทางสังคมต่อพนักงานคนนั้น

4. การลงโทษ (Punishment) การเสริมแรงเชิงลบเพื่อลดพฤติกรรมที่ทำบ่อยๆ ลง หรือทำให้พฤติกรรมนั้นหมดไปโดยการได้รับผลตอบแทนในทางลบหรือลงโทษตามผลของพฤติกรรมนั้น เช่น ผู้จัดการตัดค่าจ้างพนักงานคนที่ทำงานไม่ทัน

คีวีไล กุลทรัพย์ศุทธรา (2552) กล่าวว่า การจูงใจใดๆ ก็ตามผลสุดท้ายจะอยู่ที่ผลตอบแทนที่ได้รับ คนจะไม่ทำงานหากไม่ได้รับผลตอบแทนจากการทำงาน คนจะทำงานน้อยหากได้รับผลตอบแทนจากการทำงานต่ำและคนจะขยันทุ่มเทให้กับงานหากระบบค่าตอบแทนดี ค่าตอบแทนหรือรางวัลตอบแทนจากการทำงานเป็นสิ่งที่แสดงว่าผลการปฏิบัติงานหรือผลจากการทำงานเป็นสิ่งที่มีความสำคัญ ผู้ปฏิบัติงานจึงได้รับรางวัลเป็นการตอบแทนที่ทำงานนั้น รางวัลตอบแทนมี 2 อย่างคือ

1. รางวัลตอบแทนภายนอก เป็นค่าตอบแทนที่ได้จากคนอื่น โดยทั่วไปก็คือจากผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหารระดับสูง ตัวอย่างรางวัลตอบแทนที่ได้จากการทำงานได้แก่ เงินเดือน ค่าจ้าง การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง การได้หยุดงาน การได้รับมอบหมายงานพิเศษ เครื่องใช้สำนักงาน ค่าชมเชย ประโยชน์ตอบแทนอย่างอื่น ใบประกาศเกียรติคุณ เป็นต้น

2. รางวัลตอบแทนภายใน หรืออาจเรียกอีกอย่างหนึ่งว่าเป็นรางวัลจากธรรมชาติ เป็นผลตอบแทนที่เกิดจากการกระทำของตัวเอง ซึ่งเกิดขึ้นตามธรรมชาติจากการทำหน้าที่ของมนุษย์

หากไม่ทำหน้าที่ที่มนุษย์ก็มีชีวิตอยู่ไม่ได้ เมื่อคนทำงานเสร็จก็จะชื่นชมยินดีต่อความสำเร็จตัวเอง รางวัลตอบแทนได้จากผลการกระทำโดยตรงของบุคคล เช่น ตัวเองมีความสามารถสูงขึ้น ตัวเองเก่งขึ้น ตัวเองพัฒนามากขึ้น มีความรู้มากขึ้น ควบคุมตัวเองได้ ภาคภูมิใจกับการทำงานหรือทำประโยชน์ให้ส่วนรวม สิ่งจูงใจที่เป็นรางวัลตอบแทนภายในเกิดขึ้นภายในตัวเองไม่ได้เกิดจากคนอื่น ตัวอย่างเช่น การเพิ่มงาน และทีมทำงานบริหารตัวเอง ก็เป็นกลยุทธ์การออกแบบงานที่ทำให้คนเกิดความรู้สึกภายใน ผู้บริหารรู้ดีถึงคุณค่าของรางวัลตอบแทนภายในจึงพยายามทุกวิถีทางในการเพิ่มงานและโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานเสริมพลังตัวเองด้วยการจูงใจจากภายใน

2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความรู้

2.3.1 ความหมายของความรู้

คำว่า “ความรู้” ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 ให้ความหมายว่า ความรู้ คือสิ่งที่สั่งสมมาจากการศึกษาเล่าเรียน ค้นคว้า หรือประสบการณ์ รวมทั้งความสามารถเชิงปฏิบัติและทักษะ ความเข้าใจหรือสารสนเทศที่ได้รับมาจากประสบการณ์ สิ่งที่ได้รับมาจากการได้ยิน ได้ฟัง การคิดหรือการปฏิบัติ สอดคล้องกับ ชวาล แพรัตกุล (2526) กล่าวว่า ความรู้ เป็นข้อเท็จจริงและรายละเอียดของเรื่องราวและการกระทำใดๆ ที่มนุษย์ได้สะสมและถ่ายทอดกันต่อๆ มาตั้งแต่ในอดีต และสามารถรับทราบสิ่งเหล่านั้นได้ รวมทั้ง วิจิตร ศรีสุพรรณ (2533, อ้างถึงใน รุ่งโรจน์ เบ็ญรักษา, 2548) ได้ให้ความหมายของความรู้ว่า เป็นการรับรู้เรื่องราวเกี่ยวกับข้อเท็จจริงและความคิดรวบยอดซึ่งเน้นถึงความสามารถในการจำและความเข้าใจจนก่อให้เกิดความคุ้นเคย ทำให้มีความรู้ในสิ่งนั้นๆ โดยผ่านกระบวนการของเหตุผลเกี่ยวกับเรื่องนั้นๆ อีกทั้ง สุรพงษ์ โสชนะเถียร (2533) กล่าวว่า ความรู้เป็นการรับรู้เบื้องต้น ซึ่งบุคคลส่วนมากจะได้รับผ่านประสบการณ์โดยการเรียนรู้จากการตอบสนองสิ่งเร้า แล้วจัดระบบเป็นโครงสร้างของความรู้ที่ผสมผสานระหว่างความจำ (ข้อมูล) กับสภาพจิตวิทยาด้วย เหตุนี้ความรู้จึงเป็นความจำที่เลือกสรรซึ่งสอดคล้องกับสภาพจิตใจของตนเอง ความรู้นั้น อาจส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมที่แสดงออกของบุคคลได้ และผลกระทบที่ผู้รับสารเชิงความรู้ในทฤษฎีการสื่อสารนั้นอาจปรากฏขึ้นจากสาเหตุ ดังนี้

1. การตอบข้อสงสัย (Ambiguity Resolution) การสื่อสารมักจะสร้างความสับสนให้แก่สมาชิกในสังคม ดังนั้นผู้รับสารจึงแสวงหาสารสนเทศโดยอาศัยสื่อต่างๆ เพื่อตอบข้อสงสัยและความสับสนของตน

2. การสร้างทัศนคติ (Attitude Formation) ผลกระทบเชิงความรู้ต่อการปลูกฝังทัศนคติ โดยส่วนมากใช้กับสารสนเทศที่เป็นนวัตกรรมเพื่อสร้างทัศนคติให้คนยอมรับการเผยแพร่วัตกรรมนั้นๆ

3. การกำหนดวาระ (Agenda Setting) เป็นผลกระทบเชิงความรู้ที่สื่อกระจายออกไป เพื่อให้ประชาชนตระหนักและผูกพันกับประเด็นวาระที่สื่อกำหนดขึ้น หากตรงกับภูมิหลังของบุคคลและค่านิยมของสังคม ผู้รับสารก็จะเลือกรับสารนั้น

4. การเพิ่มพูนระบบความเชื่อ (Expansion of Belief System) การสื่อสารมักกระจายความเชื่อ ค่านิยม และอุดมการณ์ต่างๆ สู่ประชาชน จึงทำให้ผู้รับสารรับทราบระบบความเชื่อที่หลากหลายและลึกซึ้งในความเชื่อของคนมากขึ้นเรื่อยๆ

5. การรู้แจ้งต่อค่านิยม (Value Clarification) ความขัดแย้งในเรื่องค่านิยมและอุดมการณ์เป็นภาวะปกติของสังคม สื่อมวลชนที่นำเสนอข้อเท็จจริงในประเด็นเหล่านี้ ย่อมทำให้ประชาชนผู้รับสารเข้าใจค่านิยมเหล่านั้นชัดเจนยิ่งขึ้น

นอกจากนี้ สมศักดิ์ ศรีสันติสุข (2538) ให้ความหมายของความรู้ว่าจากปรากฏการณ์ที่มนุษย์ต้องพบเจอทั้งทางธรรมชาติและทางสังคมมนุษย์ ทำให้มนุษย์เข้าใจสิ่งแวดล้อมและสังคม และรู้จักแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นนั้น มนุษย์ต้องหาความรู้ต่างๆ เพื่อให้เกิดความเข้าใจของสาเหตุและการแก้ไขปัญหาต่างๆ ต่อปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้น ซึ่งความรู้ของมนุษย์ได้มีการพัฒนามากมายและมีหลายระดับของความรู้ตามความสามารถและพื้นฐานของมนุษย์ กล่าวคือ

1. ความรู้ในทัศนะของบุคคลทั่วไป จะมีลักษณะที่แตกต่างกันไปตามพื้นฐานและความสามารถของแต่ละบุคคล บุคคลทั่วไปในที่นี้ หมายถึงประชาชนทั่วไปที่ประกอบอาชีพที่ไม่ได้เกี่ยวข้องกับการเรียนการสอน เช่น ชาวนา ชาวไร่ พ่อค้า นักธุรกิจ ชาวบ้านทั่วไปและอื่นๆ บุคคลทั่วไปเหล่านี้มีทัศนะต่อความหมายของความรู้ที่เกิดจากความรู้และความเข้าใจ การถ่ายทอดสืบต่อจากประเพณี แต่จะไม่รู้ถึงความหมายที่แท้จริง ซึ่งเป็นความรู้เกี่ยวกับประสบการณ์ทางธรรมชาติและทางสังคมของบุคคล ไม่สามารถที่จะเรียบเรียงเป็นความคิดรวบยอดได้

2. ความรู้ในทัศนะของนักวิชาการ มีลักษณะเป็นวิทยาศาสตร์มีเหตุมีผลและความคิดรวบยอด มีลักษณะของนามธรรมเป็นส่วนมาก ความรู้ของนักวิชาการจะต้องเป็นวิทยาศาสตร์ มีเหตุและผลสามารถพิสูจน์ได้ มีความเที่ยงตรงและเชื่อถือได้ นักวิชาการมักมีความสนใจที่จะค้นคว้าความรู้ว่ามีระบบตามแขนงวิชาของตน เพื่อนำความรู้นั้นไปสร้างเป็นหลักทฤษฎีของตนต่อไป

3. ความรู้ในทัศนะของนักปฏิบัติ ความหมายของความรู้ในทัศนะของนักปฏิบัติจะเกี่ยวข้องกับความเข้าใจในเหตุการณ์หรือปรากฏการณ์ต่างๆ ทั้งทางธรรมชาติและสังคมที่อธิบายได้ในลักษณะที่สามารถนำไปใช้ได้ อาจกล่าวได้ว่านักปฏิบัติเป็นบุคคลที่เชื่อมโยงระหว่างความรู้

ของนักวิชาการ และบุคคลทั่วไป เพื่อนำความรู้นั้น ไปทำประโยชน์แก่ส่วนรวม ระดับความนึกคิด ความลึกซึ้งของความรู้ อาจจะอยู่ระหว่างนามธรรมและรูปธรรมตามความเข้าใจของทัศนะบุคคลทั่วไป

สรุปได้ว่าความรู้ คือ ข้อเท็จจริง รายละเอียดข้อมูลต่างๆ ได้มาจากประสบการณ์ การเรียนรู้ที่มนุษย์ได้เก็บรวบรวมไว้ และสามารถระลึกหรือรับทราบสิ่งเหล่านั้นได้ ดังนั้น การวิจัยครั้งนี้ ความรู้เกี่ยวกับแผนวิสาหกิจของ ทอท. ฉบับที่ 3 (ปีงบประมาณ 2553- 2557) หมายถึง ข้อมูลรายละเอียด แนวคิด เป้าหมายกลยุทธ์ การดำเนินงานของ ทอท. ตลอดระยะเวลา 5 ปี ที่พนักงาน ทอท. (สำนักงานใหญ่) รับทราบและนำไปเป็นแนวทางในการปฏิบัติของทุกส่วนงาน เพื่อให้การดำเนินงานของ ทอท. บรรลุเป้าหมาย ประสบความสำเร็จ

2.3.2 องค์ประกอบของความรู้

พิศวง ธรรมพินธา (2523, อ้างถึงใน แสงจันทร์ โสภากาล, 2544) กล่าวถึงลักษณะของความรู้ประกอบด้วย

1. การทดลองได้ (Empirical) การทดลองอยู่บนพื้นฐานของการสังเกต การพิสูจน์ ตรวจสอบ และการใช้กระบวนการเหตุผล
2. การตรวจสอบได้ (Verifiable evidence) ซึ่งเราสามารถสังเกตได้จากการเห็น การชั่งน้ำหนัก การวัด การนับและการตรวจสอบ
3. มีความเป็นทฤษฎี (Theoretical) สามารถสรุปสิ่งที่สังเกตตามหลักตรรกวิทยามาเป็นทฤษฎีหรือเนื้อหาวิชา
4. มีการผสมผสาน (Cumulative) เพราะทฤษฎีหรือความรู้เดิมนั้น เป็นพื้นฐานของการสร้างทฤษฎีใหม่
5. ไม่เป็นจริยศาสตร์ (Non-Ethical) เนื้อหาสาระจะไม่พ่วงถึงในด้านดีหรือด้านเลว แต่จะมุ่งทำความเข้าใจและอธิบายสิ่งที่เป็นไปได้

อีกทั้ง นัธพงษ์ พรหมมี (2542) กล่าวว่าความรู้ประกอบด้วยสิ่งต่างๆ ดังนี้

1. ความรู้เกี่ยวกับสิ่งเฉพาะ เป็นการจดจำสิ่งต่างๆ ที่เป็นการเชื่อมโยงของสัญลักษณ์กับสิ่งที่เป็นรูปธรรม และเป็นรากฐานของการแสดงความคิดที่เป็นนามธรรม
2. ความรู้เกี่ยวกับความหมายของคำศัพท์เป็นความรู้เกี่ยวกับความหมายของสัญลักษณ์ของศัพท์ต่างๆ หรือศัพท์ทางเทคนิค
3. ความรู้เกี่ยวกับข้อเท็จจริง เช่นความรู้เกี่ยวกับชื่อบุคคล สถานที่ เหตุการณ์ และเวลา

4. ความรู้เกี่ยวกับวิถีทางในการจัดการเกี่ยวกับสิ่งเฉพาะ เช่นความรู้ในการจัดระเบียบ การศึกษา การวิจารณ์ รวมถึงวิธีการสืบสวนมาตรฐานในการตัดสินเป็นความรู้ที่อยู่กลางระหว่างสิ่งที่เป็นรูปธรรมและนามธรรม

5. ความรู้ในระเบียบแบบแผนของกลุ่ม เป็นสิ่งกำหนดเอาไว้โดยข้อตกลง ของกลุ่มอาชีพ

6. ความรู้เกี่ยวกับแนวโน้มหรือเหตุการณ์ตามลำดับต่อเนื่องเป็นความรู้เกี่ยวกับ ขบวนการ

7. ความรู้เกี่ยวกับการจัดแยกประเภท เกี่ยวกับเกณฑ์ วิชาการ และความรู้เกี่ยวกับ นามธรรมวิชาด้านต่างๆ ด้านใดด้านหนึ่ง ส่วนมากเป็นทฤษฎี กฎเกณฑ์เป็นระดับสูงสุดของ นามธรรม

8. ความรู้เกี่ยวกับหลักการและสรุป

9. ความรู้เกี่ยวกับทฤษฎีหรือโครงสร้างเป็นการรวมหลักการหรือการสรุปเกี่ยวพันเป็น ระบบ

สรุปว่า องค์ประกอบความรู้ ประกอบด้วยการรับรู้ของบุคคลในเรื่องราว ที่ได้รับจาก ข้อเท็จจริง เหตุการณ์ หรือ กฎเกณฑ์ต่างๆ จนกลายเป็นประสบการณ์ และก่อให้เกิดความคิด ทักษะ และการแสดงออกทางพฤติกรรมต่อไป

2.3.3 ระดับของความรู้

Bloom (1975, อ้างถึงใน สิริพันธ์ บินรอชา, 2551) และ ชัชวาล ชมศิริตระกูล (2542) สรุปความสำคัญของความรู้ความเข้าใจของมนุษย์ในการตัดสินข้อเท็จจริงต่างๆ โดยการเรียนรู้ของ มนุษย์จะเริ่มต้นจากระดับง่ายแล้วพัฒนาขึ้นเป็นลำดับ ซึ่งสามารถจำแนกพฤติกรรมการเรียนรู้ ออก ได้ 6 ระดับ คือ

1. ความรู้ (Knowledge) เป็นขั้นตอนแรกของพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการจดจำ มองเห็น นึกคิด ได้ยิน ได้ฟัง ความรู้ในขั้นนี้ประกอบด้วยคำจำกัดความ ความหมาย ข้อเท็จจริง กฎ เป็นต้น ความรู้นี้เป็นกระบวนการทางจิตวิทยา และเป็นขั้นตอนที่นำไปสู่พฤติกรรมที่ ก่อให้เกิดความเข้าใจ การนำความรู้ไปวิเคราะห์ สังเคราะห์ และประเมินผล ซึ่งเป็นขั้นตอนที่ใช้ ความคิดและความสามารถด้านสมองเพิ่มมากขึ้นตามลำดับ

2. ความเข้าใจ (Comprehension) เป็นพฤติกรรมที่ต่อมาจากความรู้ จะต้องใช้ ความสามารถทางสติปัญญาและทักษะเบื้องต้นในการสื่อความหมาย ซึ่งอาจจะทำได้โดยการใช้

ปากเปล่า ข้อเขียน ภาษา หรือการใช้สัญลักษณ์ มักเกิดขึ้นภายหลังจากที่บุคคลได้รับข่าวสารต่างๆ แล้วมีความเข้าใจจึงแสดงออกในรูปแบบของการใช้ทักษะ หรือการแปลความหมายต่างๆ โดยคงความหมายเดิมไว้ หรืออาจเป็นการแสดงความคิดเห็น หรือให้ข้อสรุป หรือคาดคะเน

3. การนำไปใช้ (Application) ความสามารถในการนำความรู้ ความเข้าใจไปใช้เป็นพฤติกรรมขั้นที่สาม การนำเอาความรู้นี้ไปใช้อีกนัยหนึ่งคือ การแก้ปัญหา เมื่อพิจารณาจะเห็นได้ว่าความเข้าใจในหลักทฤษฎี วิธีการต่างๆ จะถูกนำไปใช้ในการแก้ปัญหา

4. การวิเคราะห์ (Analysis) ความสามารถในการแยกแยะสิ่งต่างๆ ออกเป็นส่วนย่อยๆ ให้ได้ลำดับชั้นความคิดที่แสดงออกอย่างชัดเจนเพื่อค้นหาความจริงต่างๆ ที่แฝงอยู่ในเนื้อเรื่องนั้นๆ เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ชัดเจน

5. การสังเคราะห์ (Synthesis) ความสามารถในการรวบรวมข้อมูลที่เป็นส่วนย่อยๆ เข้ามารวมเป็นส่วนที่มีโครงสร้างใหม่ ซึ่งมีความชัดเจนและมีคุณภาพ โดยทั่วไปความสามารถนี้เกิดจากการนำประสบการณ์ในอดีตรวมกับประสบการณ์ในปัจจุบัน และนำมาสร้างเป็นกรอบที่มีระเบียบแบบแผนความสามารถในการสังเคราะห์ที่เป็นส่วนหนึ่งของพฤติกรรมที่ก่อให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ หรือความคิดริเริ่ม จึงต้องอาศัยความสามารถในขั้นต่างๆ ที่กล่าวมาแล้ว

6. การประเมิน (Evaluation) เป็นการตัดสินใจเกี่ยวกับคุณค่าของเนื้อหา และวิธีการต่างๆ โดยสรุปอย่างมีหลักเกณฑ์ว่าสิ่งนั้นเหมาะสมหรือไม่เพียงใด กล่าวคือ เป็นความสามารถในการประเมินผลที่เกี่ยวข้องกับความรู้หรือข้อเท็จจริงต่างๆ ซึ่งต้องใช้เกณฑ์หรือมาตรฐานที่มีอยู่แล้ว ความสามารถในการประเมินผลนี้ ไม่จำเป็นต้องเกิดขึ้นขั้นสุดท้ายเสมอไป อาจอยู่ทุกขั้นตอนของความสามารถหรือทักษะต่างๆ

สรุปความสำคัญของความรู้ข้างต้นได้ว่า ความรู้ เป็นพฤติกรรมขั้นแรกของการเรียนรู้ และการรับรู้ โดยอาศัย การอ่าน การได้ยิน การฟัง การจดจำ ขั้นตอนดังกล่าวเป็นขั้นตอนพื้นฐานที่ไม่จำเป็นต้องมีทักษะมากนัก แต่เป็นส่วนสำคัญที่จะนำไปพัฒนาต่อยอดให้เกิดความเข้าใจ การนำเอาความรู้ไปใช้ คิดวิเคราะห์ สังเคราะห์ และประเมินผล

ทั้งนี้ ระดับความรู้ของพนักงานในแผนวิสาหกิจฯ อาจยังมีความรู้ที่แตกต่างกัน คือ มีทั้งพนักงานที่มีความรู้มาก ความรู้ปานกลาง และความรู้น้อย หรือไม่มีความรู้เกี่ยวกับเรื่องนี้เลย โดยการที่พนักงานจะมีความรู้รู้อย่างไรนั้น ส่วนหนึ่งอาจจะมาจากการรับรู้ข้อมูลของตัวพนักงานเอง รวมถึงประสบการณ์และปัจจัยด้านบุคคล (ระดับการศึกษา สายงานฯ) ของแต่ละคนที่เป็นผู้รับข้อมูลความรู้ หากพนักงานมีความพร้อมในด้าน การศึกษา การเปิดรับข้อมูลแผนวิสาหกิจฯ ก็มีโอกาสมี่มีความรู้ในเรื่องดังกล่าว และสามารถเชื่อมโยงความรู้กับสภาพแวดล้อมในปัจจุบันได้

รวมทั้งสามารถวิเคราะห์ สังเคราะห์และประเมินผลได้ต่อไป เมื่อพนักงานมีความรู้เกี่ยวกับแผนวิสาหกิจ จะทำให้พนักงานอยากเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินการให้เป็นไปตามแผนวิสาหกิจของ ทอท.

2.4 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วม

2.4.1 ความหมายของการมีส่วนร่วม

นักวิชาการหลายคนให้ความหมายของการมีส่วนร่วม ดังนี้

กรรณิกา ชมดี (2524, อ้างถึงในกรรณิกา อังคทาภิวัฒน์, 2552) กล่าวว่า การมีส่วนร่วมของประชาชน หมายถึง ความร่วมมือของประชาชนไม่ว่าของปัจเจกบุคคลหรือกลุ่มคนที่เห็นพ้องต้องกัน และเข้าร่วมรับผิดชอบเพื่อดำเนินการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่ต้องการ โดยกระทำผ่านกลุ่มองค์กร เพื่อบรรลุถึงความเปลี่ยนแปลงที่พึงประสงค์

สมนึก ปัญญาสิงห์ (2542) ให้ความหมายของการมีส่วนร่วมในการทำงานว่าเป็น พฤติกรรมการทำงานร่วมกันของหมู่คณะ กลุ่มบุคคลใดบุคคลหนึ่งภายในหน่วยงานสังกัดเดียวกันหรือต่างหน่วยงาน โดยเฉพาะหน่วยงานที่ต้องอาศัยการประสานงาน ความร่วมมือ และความสัมพันธ์กันอย่างต่อเนื่องในกระบวนการทำงานร่วมกันระหว่างภาครัฐ ภาคประชาชน ภาคเอกชน และภาคธุรกิจ

แสวง รัตนมงคลมาศ (2543) กล่าวว่า การมีส่วนร่วมหมายถึง กระบวนการซึ่งมวลชนเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องในขั้นตอนต่างๆ ของกิจกรรมส่วนรวม และมวลชนที่เข้าร่วมได้ใช้ความพยายามบางอย่างส่วนตัว เช่น ความคิด ความรู้ ความสามารถ แรงงาน ตลอดจนทรัพยากรของตนต่อกิจกรรมนั้นๆ หรือกล่าวได้ว่า การเกี่ยวข้องของมวลชนในกิจกรรมต่างๆ จะมี 2 ด้าน คือ

1. ด้านคิดหรือกำหนดนโยบาย จำแนกเป็น 3 ระดับ คือ
 - 1.1 มวลชนเป็นเพียงผู้ให้ข้อมูลข่าวสาร ข้อคิดเห็น
 - 1.2 มวลชนมีส่วนแบ่งในอำนาจการตัดสินใจ
 - 1.3 มวลชนเป็นผู้กำหนดนโยบาย
2. ด้านทำหรือดำเนินการตามนโยบาย จำแนกได้ 3 ระดับคือ
 - 2.1 ร่วมกำหนดเป้าหมาย แผนงาน
 - 2.2 ร่วมดำเนินการในกระบวนการจัดการ
 - 2.3 ร่วมหนุนช่วยทรัพยากรการบริหาร

กุนจันทร์ สิงห์สุ (2545) สรุปถึงการมีส่วนร่วมว่า เป็นการที่ปัจเจกบุคคล กลุ่มคน หรือองค์ประชาชน ได้อาสาเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การดำเนินโครงการการแบ่งปันผลประโยชน์ และการประเมินผลโครงการด้วยความสมัครใจ โดยปราศจากข้อกำหนดที่มาจากบุคคลภายนอกและเป็นไปเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของสมาชิกในชุมชน รวมทั้งมีอำนาจอิสระในการแบ่งปันผลประโยชน์ที่เกิดจากการพัฒนาให้กับสมาชิกด้วยความพึงพอใจและผู้เข้ามามีส่วนร่วมมีความรู้สึกเป็นเจ้าของโครงการด้วย

เทอดเกียรติ วงศาโรจน์ (2546) ให้ความหมายของการมีส่วนร่วม คือความร่วมมือของบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่มีความเห็นตรงกันในเรื่องความต้องการและการเปลี่ยนแปลง ซึ่งมีผลกระทบโดยตรงต่อตนเองและส่วนรวม จนเกิดการลงมือปฏิบัติอย่างใดอย่างหนึ่ง เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงตามที่ต้องการ โดยนำทรัพยากรต่างๆ ที่มีอยู่มาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อกิจกรรมที่ร่วมมือกันดำเนินการ

ไพฑูรย์ อินทพิบูลย์ (2550) กล่าวถึงความหมายของการมีส่วนร่วมว่าการมีส่วนร่วม = ความร่วมมือร่วมใจ + การประสานงาน + ความรับผิดชอบ โดยความร่วมมือร่วมใจ หมายถึง ความตั้งใจของบุคคลที่จะทำงานร่วมกัน เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ของกลุ่ม การประสานงาน หมายถึง ห่วงเวลา และลำดับการณที่มีประสิทธิภาพในการทำกิจกรรมหรือการทำงาน ความรับผิดชอบ หมายถึง ความรู้สึกผูกพันในการกระทำงาน และในการทำให้เชื่อถือไว้วางใจ

จากความหมายข้างต้น สรุปได้ว่า การมีส่วนร่วม หมายถึงการที่บุคคลผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ได้มีบทบาทร่วมในการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ความรู้ที่ถูกต้อง เพื่อเตรียมการที่จะรองรับการเปลี่ยนแปลง และมีโอกาสให้บุคคลสามารถแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะต่างๆ ร่วมตัดสินใจร่วมลงมือปฏิบัติ ตลอดจนร่วมกันติดตามประเมินผล รวมทั้งบุคคลมีความยินดีที่จะให้ความร่วมมือสนับสนุนการดำเนินงานต่างๆ ให้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนด อีกทั้งการมีส่วนร่วมเป็นการมีส่วนร่วมทั้งปัจเจกบุคคลและการมีส่วนร่วมของกลุ่ม

2.4.2 ลักษณะการมีส่วนร่วม

Pateman (1970, อ้างถึงใน นาลินี ศรีกสิกุล, 2536) แบ่งการมีส่วนร่วมออกเป็น 3 ลักษณะดังนี้

1. Full participation หมายถึง ปัจเจกบุคคลที่เป็นสมาชิกของส่วนที่มีหน้าที่ทำการตัดสินใจมีอำนาจเท่าเทียมกันในการกำหนดพิจารณาผลของการตัดสินใจ
2. Partial participation หมายถึง การมีส่วนร่วมในการทำการตัดสินใจที่กลุ่มต่างๆ ใช้อิทธิพลต่อกันในกระบวนการทำการตัดสินใจ แต่จะมีเพียงฝ่ายเดียวที่มีอำนาจสุดท้ายในการทำ

การตัดสินใจ ลูกจ้างสามารถเข้าไปมีส่วนร่วมเพียงอิทธิพลในกระบวนการตัดสินใจเพียงบางส่วน แต่ท้ายที่สุดแล้วผู้ที่ทำการตัดสินใจอยู่ที่ฝ่ายจัดการหรือผู้บังคับบัญชา

3. Pseudo participation หมายถึง สถานการณ์ที่ลูกจ้างได้รับเผยแพร่หรือขายข่าวสาร ข้อมูลในเรื่องที่เป็นผลการตัดสินใจที่นำไปโดยฝ่ายจัดการเรียบร้อยแล้ว โดยเชื่อว่าการสื่อสารกับ ลูกจ้างโดยการเปิดเผยข้อมูลทำการตัดสินใจไปแล้วจะทำให้ลูกจ้างเห็นด้วยกับการตัดสินใจของ ฝ่ายจัดการ การมีส่วนร่วมลักษณะนี้ไม่ใช่เป็นวิธีการร่วมตัดสินใจ แต่เป็นเทคนิคชักจูงให้ยอมรับ การตัดสินใจที่ได้ทำการตัดสินใจไปแล้วโดยฝ่ายจัดการ และพยายามทำให้ลูกจ้างรู้สึกว่าเขาได้มีส่วน ร่วม แต่แท้ที่จริงเป็นเพียงการทำให้การตัดสินใจที่นำไปแล้วได้รับการยอมรับ โดยการบอกกล่าว หรือเปิดโอกาสให้ลูกจ้างได้ตั้งคำถาม เปิดโอกาสให้มีการถกเถียง เพื่อเป็นการสร้างความรู้สึกว่ามี ส่วนร่วมในการทำการตัดสินใจ เพื่อลดความขัดแย้งและให้ลูกจ้างยอมรับผลการตัดสินใจ

Cohen และ Uphoff (1980, อ้างถึงใน พวงทอง โยธาใหญ่, 2545) ได้แบ่งลักษณะการมี ส่วนร่วม 4 ลักษณะคือ

1. การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ (Decision Making)
2. การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติการ (Implementation)
3. การมีส่วนร่วมในผลประโยชน์ (Benefits)
4. การมีส่วนร่วมในการประเมินผล (Evaluation)

ไพรัตน์ เชชะรินทร์ (2527) กล่าวถึงลักษณะการมีส่วนร่วมของประชาชนในการ พัฒนาดังนี้

1. ร่วมทำการศึกษา ค้นคว้าปัญหา และสาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้นในชุมชนรวม ตลอดจนความต้องการของชุมชน
2. ร่วมคิดหาและสร้างรูปแบบ และวิธีการพัฒนาเพื่อแก้ปัญหาและลดปัญหาของ ชุมชน หรือเพื่อสร้างสรรค์สิ่งใหม่ที่เป็นประโยชน์ต่อชุมชน หรือสนองความต้องการของชุมชน
3. ร่วมวางแผนนโยบายหรือแผนงาน หรือโครงการหรือกิจกรรม เพื่อจัดและแก้ปัญหา และสนองความต้องการของชุมชน
4. ร่วมกันตัดสินใจการใช้ทรัพยากรที่มีจำกัดให้เป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม
5. ร่วมจัดหรือปรับปรุงระบบการบริหารงานพัฒนาให้มีประสิทธิภาพ และ ประสิทธิผล
6. ร่วมการลงทุนในกิจกรรมโครงการของชุมชนตามขีดความสามารถของตนเอง
7. ร่วมปฏิบัติตามนโยบายแผนงานโครงการ และกิจกรรมให้บรรลุตามเป้าหมาย

8. ร่วมควบคุม ติดตาม ประเมินผล และร่วมบำรุงรักษาโครงการ และกิจกรรมที่ได้ทำไว้ โดยเอกชนและรัฐบาลให้ได้ประโยชน์ตลอดไป

อีกทั้ง การศึกษาของ Cotton และคณะ (1989, อ้างถึงใน เนตินา โพธิ์ประสระ, 2541) ได้สรุปลักษณะของการมีส่วนร่วม ซึ่งจะเน้นหนักด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจไว้ดังนี้

1. การมีส่วนร่วมอย่างเป็นทางการ และไม่เป็นการ (Formal – Informal Participation)

1.1 การมีส่วนร่วมอย่างเป็นทางการ (Formal Participation) เป็นการมีส่วนร่วมที่ถูกต้องตามระบบขององค์การ เป็นการมีส่วนร่วมที่เป็นไปตามการจัดผังการบังคับบัญชาขององค์การ ซึ่งเท่ากับเป็นการมีส่วนร่วมตามหน้าที่อิทธิพลต่อการเข้าร่วมตามขอบเขตที่องค์การได้วางนโยบายไว้

1.2 การมีส่วนร่วมอย่างไม่เป็นทางการ (Informal Participation) เป็นการมีส่วนร่วมที่เกิดขึ้นอย่างไม่มีโครงสร้าง เป็นการร่วมตกลงกันระหว่างสมาชิกกลุ่ม ระหว่างพนักงาน หรือแลกเปลี่ยนความคิดเห็นของหัวหน้างานและลูกน้องที่เป็นการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในบรรยากาศของความเป็นส่วนตัว มากกว่าลักษณะการมีส่วนร่วมอย่างเป็นทางการ

2. การมีส่วนร่วมทางตรงและทางอ้อม (Direct – Indirect Participation)

2.1 การมีส่วนร่วมทางตรง (Direct Participation) เป็นการเกี่ยวข้องกันโดยตรงที่สมาชิก หรือพนักงานในองค์การได้มีส่วนร่วมโดยตรงแบบทันที พนักงานแต่ละคนมีสิทธิและโอกาสที่จะแสดงการเกี่ยวข้อง

2.2 การมีส่วนร่วมทางอ้อม (Indirect Participation) เป็นการมีส่วนร่วมของพนักงานโดยผ่านทางตัวแทนพนักงาน

สรุปได้ว่า ลักษณะของการมีส่วนร่วมสำหรับบุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้องนั้น จะแตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ ลักษณะกิจกรรมโครงการ ได้แก่ ศึกษา ค้นคว้า การวางแผนการร่วมกันกำหนดนโยบาย วางแผนกิจกรรม การประชาสัมพันธ์ ตัดสินใจ ปฏิบัติตามนโยบาย การติดตามประเมินผล ปรับปรุงระบบบริหารงาน หาวิธีแก้ไขปัญหาดังกล่าว นอกจากนี้ยังขึ้นอยู่กับวิธีการมีส่วนร่วม ได้แก่ การมีส่วนร่วมอย่างเป็นทางการ ไม่เป็นทางการ หรือ การมีส่วนร่วมทางตรง ทางอ้อม

2.4.3 รูปแบบและขั้นตอนของการมีส่วนร่วม

องค์กรหน่วยงาน นักวิชาการได้เสนอแนวคิดรูปแบบและขั้นตอนการมีส่วนร่วมไว้ในประเด็นต่างๆ หลายทัศนะ ดังเช่น

World Health Organization (WHO) และ United Nations International Children's Emergency Fund (UNICEF) (1978) กล่าวถึงรูปแบบของการมีส่วนร่วม ประกอบด้วย การมีส่วนร่วมในการวางแผน การวิเคราะห์ปัญหา จัดลำดับความสำคัญ ตั้งเป้าหมาย การกำหนดการใช้ทรัพยากร กำหนดวิธีติดตามประเมินผล และประการสำคัญคือการตัดสินใจด้วยตนเอง การมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมนั้น ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องต้องมีส่วนร่วมในการดำเนินการบริหารทรัพยากร จัดสรรและควบคุมการเงิน การใช้ประโยชน์โดยบุคลากรต้องมีความสามารถในการนำเอากิจกรรมมาใช้ให้เกิดประโยชน์ได้ ซึ่งเป็นการเพิ่มระดับของการพึ่งตนเองและการควบคุมทางสังคม การได้รับประโยชน์บุคลากรต้องได้รับการแจกจ่ายผลประโยชน์จากองค์กรในพื้นที่เท่าเทียมกัน ซึ่งเป็นผลประโยชน์ส่วนตัว สังคม หรือในรูปวัตถุก็ได้

อีกทั้ง Cotton และคณะ (1989, อ้างถึงใน เนตินา โปธิ์ประสระ, 2541) ให้ความหมายเกี่ยวกับรูปแบบและขั้นตอนการมีส่วนร่วม ได้แก่

1. การมีส่วนร่วมตัดสินใจในงาน (Participation in Work Decision) พนักงานมีอิทธิพลอย่างมากในการมีส่วนร่วม สามารถออกเสียงคัดค้าน และเป็นผู้ทำการตัดสินใจสุดท้ายในสิ่งที่เกี่ยวข้องกับงานที่ปฏิบัติ ซึ่งจะเป็นเรื่องของการจัดระบบการทำงาน วิธีการทำงาน ใครเป็นผู้กระทำ ทำอะไร
2. การมีส่วนร่วมปรึกษาหารือ (Consultative Participation) พนักงานแสดงความคิดเห็นในเรื่องเนื้อหาเกี่ยวกับงาน
3. การมีส่วนร่วมระยะสั้น (Short-Term Participation) จะเป็นการมีส่วนร่วมที่เน้นในเรื่องผลงาน ความพึงพอใจ หรือทัศนคติอื่นๆ แรงจูงใจ การตั้งเป้าหมาย และอิทธิพลของการรับรู้จะเป็นการมีส่วนร่วมที่จะมีเงื่อนไขด้านเวลากำหนดไว้
4. การมีส่วนร่วมอย่างไม่เป็นทางการ (Informal Participation) เป็นการมีส่วนร่วมที่เกิดจากการติดต่อสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการ ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งจะเป็นการที่ช่วยลดความขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้น
5. การให้พนักงานได้ร่วมเป็นเจ้าของ (Employee Ownership) เป็นการให้พนักงานได้มีสิทธิในฐานะที่เป็นเจ้าของร่วมถือหุ้น พนักงานจะมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของผู้บริหารที่ได้รับแต่งตั้งเป็นคณะกรรมการขององค์กรและที่ประชุมผู้ถือหุ้น
6. การมีส่วนร่วมโดยผ่านตัวแทน (Representative Participation) พนักงานไม่ได้เข้าไปมีส่วนร่วมโดยตรง แต่เป็นการมีส่วนร่วมผ่านตัวแทน ซึ่งคล้ายคลึงกับการร่วมเป็นเจ้าของแต่มีอิทธิพลน้อยกว่า

มงคล จันทร์ส่อง (2544) กล่าวว่าขั้นตอนการมีส่วนร่วม ได้แก่

1. ประชุมวางแผนดำเนินการ และแสดงความคิดเห็น
2. ปฏิบัติตามแผนด้วยการลงมือกระทำ
3. แบ่งปันผลประโยชน์จากการพัฒนา
4. ประเมินผลแผนงานที่ได้ดำเนินการไปแล้ว

นอกจากนี้ มานิตย์ นवलลอ (2544, อ้างถึงใน รัชญา อุ่นศรีสง, 2552) เสนอรูปแบบของการมีส่วนร่วม โดยพิจารณาจากเกณฑ์ต่างๆ ดังนี้

1. พิจารณาจากการเข้าร่วมกิจกรรม
 - 1.1 การตัดสินใจ (Decision Making)
 - 1.2 การดำเนินการ (Implementation)
 - 1.3 ผลประโยชน์ (Benefits)
 - 1.4 การประเมินผล (Evaluation)
2. พิจารณาจากผู้มีส่วนร่วม
 - 2.1 การเป็นสมาชิก (Membership)
 - 2.2 การเข้าร่วมประชุม (Attendance at Meeting)
 - 2.3 การสนับสนุนด้านทรัพยากร (Financial Contribution)
 - 2.4 การเป็นสมาชิกอย่างเป็นทางการ (Membership on Committee)
 - 2.5 การเป็นผู้นำชุมชน (Position of Leadership)
 - 2.6 ผู้ชักชวน (Solicitor)
 - 2.7 ผู้รับผลประโยชน์ (Customers)
 - 2.8 ผู้ประกอบการ (Entrepreneur)
 - 2.9 ลูกจ้าง (Employee)
3. พิจารณาจากกระบวนการมีส่วนร่วม
 - 3.1 การวางแผน
 - 3.2 การดำเนินงาน
 - 3.3 การให้บริการ
 - 3.4 การได้รับผลประโยชน์
4. พิจารณาจาก Participants (ผู้มีส่วนร่วมหลักที่สำคัญ)
 - 4.1 ผู้กระทำ (Actor)
 - 4.2 ผู้รับผลการกระทำ (Recipient)

4.3 ชุมชน (Public)

จากแนวคิดข้างต้น สรุปได้ว่ารูปแบบและขั้นตอนของการมีส่วนร่วม คือ การมีส่วนร่วมในการวางแผน มีส่วนร่วมในการติดตามประเมินผล การมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรม การมีส่วนร่วมในการใช้ประโยชน์ และการได้รับประโยชน์ ทั้งนี้การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยจะศึกษาในเรื่องของการมีส่วนร่วมในการร่วมกันวางแผนวิสาหกิจ โดยพนักงานจะมีส่วนร่วมในการกำหนดแนวทางของ กลยุทธ์/แผนงาน/โครงการที่ใช้ในการดำเนินงาน การมีส่วนร่วมกันปฏิบัติตามแผนวิสาหกิจ คือการที่พนักงานร่วมทำกิจกรรมต่างๆ ตามที่หน่วยงานกำหนดเป้าหมายไว้ รวมถึงพนักงานมีส่วนร่วมกันติดตามประเมินผลเป็นการมีส่วนร่วมในการให้ข้อมูล รายงานผลการดำเนินงานในแต่ละเดือน ตลอดจนการปรับปรุงแก้ไข ซึ่งทุกส่วนงานจะมีความเกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานตามแผนวิสาหกิจ

2.4.4 ปัจจัยที่มีผลการมีส่วนร่วม

ในการที่พนักงานจะเข้าไปมีส่วนร่วมในการดำเนินงานต่างๆ นั้น ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ ดังมีนักวิชาการให้ความเห็นไว้ ดังนี้

อำนาจ อนันตชัย (2527) กล่าวถึง ทฤษฎีการมีส่วนร่วม 5 ทฤษฎี ดังนี้

1. ทฤษฎีการเกลี้ยกล่อมมวลชน (Mass Persuasion)

การเกลี้ยกล่อม หมายถึง การใช้คำพูดหรือการเขียน เพื่อมุ่งให้เกิดความเชื่อ และการกระทำ โดยใช้หลักพฤติกรรมมนุษย์ ถ้าผู้เกลี้ยกล่อมต้องกระทำโดยมีวัตถุประสงค์และศิลป์แห่งการเกลี้ยกล่อม การเกลี้ยกล่อมมีประโยชน์ในการแก้ปัญหาการขัดแย้ง ในการปฏิบัติงานและจะช่วยให้รู้จักใจเรา เป็นหนทางปรับปรุงตัวเองให้เหมาะสมผลงานจะสำเร็จสมปรารถนา

การเกลี้ยกล่อมเป็นปัจจัยหนึ่งที่จะนำไปสู่การมีส่วนร่วมได้ เมื่อผู้รับการเกลี้ยกล่อมมีความสนใจในเรื่องที่เกลี้ยกล่อม เข้าใจทราบซึ่ง เกิดศรัทธา เรื่องที่เกลี้ยกล่อมตรงกับความต้องการของบุคคล ซึ่งผู้รับการเกลี้ยกล่อมมาจะแสดงท่าทีปฏิบัติคล้อยตาม แม้จะมีอุปสรรคบ้าง

2. ทฤษฎีการระดมสร้างขวัญของคนในชาติ (Nation Morale)

ขวัญเป็นสถานการณ์ทางจิตใจที่แสดงออกในรูปของพฤติกรรมต่างๆ เช่น ความกระตือรือร้น ความหวัง ความกล้า และความเชื่อมั่น ในทางตรงกันข้ามก็อาจแสดงออกในรูปของความเฉื่อยชา เฉยเมย ความหวาดระแวง และขาดความเชื่อมั่น

ความสำคัญของขวัญในการทำงานมีมาก คนเรามีความต้องการทางกายและทางใจ ถ้าคนมีขวัญดี ผลการทำงานก็จะสูงตามไปด้วย ถ้าขวัญไม่ดีผลงานก็จะต่ำไปด้วย ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความรู้สึกที่ว่าคุณอื่นเห็นความสำคัญของงานที่ตนทำอย่างไรด้วย

การสร้างขวัญกำลังใจให้ดี ต้องพยายามสร้างทัศนคติที่ดีต่อผู้ร่วมงาน เช่น การไม่เอา ไรต์เอาเปรียบ คอยสำรวจปฏิบัติการเป็นแนวทางการแก้ไขและเป็นทางตรวจสอบผู้ปฏิบัติด้วยการปรับ ความสัมพันธ์ เช่น ให้ทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับงาน การกำหนดมาตรฐาน ความดีความชอบ เปิด โอกาสให้ผู้ร่วมงานแสดงความคิดเห็นและการให้คำปรึกษาหารือ ผู้ร่วมงานจะสร้างขวัญกำลังใจใน การทำงานได้มาก คนทำงานที่มีขวัญกำลังใจที่ดีจะเกิดมีความสำนึกในการรับผิดชอบ อันจะเกิด ผลดีแก่หน่วยงานทั้งในส่วนที่เป็นขวัญกำลังใจส่วนบุคคลและของกลุ่ม ดังนั้น จะเห็นได้ว่าขวัญ กำลังใจของคนเรา โดยเฉพาะคนที่มีขวัญกำลังใจที่ดีนั้น ย่อมเป็นปัจจัยหนึ่งที่น่าไปสู่การมีส่วนร่วม ในกิจกรรมนั้นๆ

3. ทฤษฎีการสร้างความรู้สึกรักชาตินิยม (Nationalism)

ชาตินิยมเป็นความรู้สึกเป็นตัวเองที่จะอุทิศหรือเน้นค่านิยมเรื่องผลประโยชน์ร่วมของ ชาตินี้มีความพอใจในชาติของตน พอใจในเกียรติภูมิ จงรักภักดีผูกพันท้องถิ่นมักจะเห็นชัดในการ รวมตัวของกลุ่ม เสรีภาพของชาติ และค่านิยมระหว่างชาติ มีความต้องการที่จะมีส่วนร่วมในการ ปรับปรุงถิ่นฐานด้วยความรู้สึกรักชาตินิยม

ความมีชาตินิยมสามารถนำมาใช้ในการมีส่วนร่วมได้ โดยให้เกิดความรู้สึกรักใน องค์กร พอใจและอุทิศตัว และมีความต้องการที่จะมีส่วนร่วมในการพัฒนาองค์กรให้บรรลุตาม เป้าหมายที่ได้วางไว้

4. ทฤษฎีการสร้างผู้นำ (Leadership)

ผู้นำ ได้แก่ ผู้จัดให้ความสะดวก สนับสนุน ช่วยเหลือทำให้คนอื่นคล้อยตาม ภาวะผู้นำ เป็นปัจจัยสำคัญของการรวมกลุ่มคน ไปยังเป้าประสงค์ประการใดประการหนึ่ง ผู้นำให้เกิดการ เปลี่ยนแปลง เรียกว่า ผู้นำพลวัต คือ เคลื่อนไหวนำทำงานอยู่เสมอ (Dynamic Leader) อาจจะเป็น ผู้นำที่ดีเรียกว่า ผู้นำปฏิฐาน (Positive Leader) คือ ทำแต่ด้านดี หรือผู้นำทางไม่ดี ไม่มีผลงาน สร้างสรรค์ (Negative Leader)

การสร้างผู้นำจะช่วยจูงใจให้ประชาชน หรือผู้ร่วมงานทำงานด้วยความเต็มใจ เพื่อ บรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกัน ผู้นำแบบประชาธิปไตยเป็นผู้นำที่ปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ใหม่ได้ง่าย มีความรับผิดชอบ รู้จักประนีประนอม ไม่ตัดสินใจปัญหาข้อขัดแย้งด้วยวิธีรุนแรง อดทนต่อการ วิพากษ์วิจารณ์ รับฟังความคิดเห็นคนอื่นที่แตกต่างจากตนเปิด โอกาสให้ผู้ร่วมงานมีส่วนร่วมคิด ปรึกษา แก้ปัญหา ทำงานและติดตามผลงาน ก่อให้เกิดความร่วมมือ ร่วมใจจากผู้ที่เกี่ยวข้องของทุก ฝ่าย ในการทำงานมีความไว้วางใจ มีสัมพันธภาพ มนุษย์สัมพันธ์ ร่วมมือ ประสานงานกันใกล้ชิด ไม่ปล่อยเสรีเกินควร

ผลการใช้ทฤษฎีการสร้างผู้นำจะทำให้เกิดการระดมความร่วมมือปฏิบัติงานอย่างมีขวัญ งานมีคุณภาพ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และร่วมรับผิดชอบ ดังนั้น การสร้างผู้นำที่ดี ยิงนำไปสู่การมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ ด้วยดีนั่นเอง

5. ทฤษฎีการใช้วิธีและระบบทางการบริหาร (Administration and Method)

การใช้ระบบการบริหารในการระดมความร่วมมือ เป็นวิธีหนึ่งที่ยาก เพราะใช้กฎหมายระเบียบแบบแผนเป็นเครื่องมือในการดำเนินการ แต่ผลของความร่วมมือยังไม่มีระบบใดดีที่สุดในเรื่องของการใช้บริหาร เพราะธรรมชาติของคนถ้าทำงานตามความสมัครใจอย่างตั้งใจไม่มีใครบังคับก็จะทำงานด้วยความรัก แต่ถ้าไม่ควบคุมเลยก็ไม่เป็นไปตามนโยบายและความจำเป็นร่วมกันของรัฐ เพราะการใช้ระบบบริหารเป็นการให้ปฏิบัติตามนโยบายเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย

ปรัชญา เวสารัชช์ (2528) กล่าวว่า ปัจจัยที่ผลักดันให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่น ได้แก่

1. ปัจจัยสภาพแวดล้อมทั้งทางกายภาพ เศรษฐกิจ สังคม การเมือง การปกครอง และความปลอดภัย
2. ปัจจัยผลักดันและสนับสนุนจากบุคคลอื่น โดยเฉพาะผู้นำ
3. ปัจจัยที่เป็นรางวัลตอบแทน เช่น ค่าตอบแทนแรงงาน เงินปันผลจากสหกรณ์ออมทรัพย์
4. ปัจจัยภายในตัวบุคคล ได้แก่ ความคาดหวังในประโยชน์ส่วนรวม ความรู้สึกเกรงใจ ไม่กล้าปฏิเสธ เมื่อถูกชักชวนหรือความรู้สึกว่าเป็นพันธะที่ต้องเข้าร่วมเพื่อให้เกิดความสามัคคี

WHO (1981) เสนอปัจจัยพื้นฐานในการระดมการมีส่วนร่วมของประชาชนไว้ 3 ประการ คือ

1. ปัจจัยสิ่งจูงใจ จากสภาพความเป็นจริงของชาวชนบทจะรวมในกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่ง ทั้งในแง่การร่วมแรง ร่วมทรัพยากร หรืออื่นๆ นั้น จะมีเหตุผล 2 ประการ คือ การมองเห็นว่าตนจะได้ผลประโยชน์ตอบแทนในสิ่งที่ตนทำไป ซึ่งถือเป็นเรื่องของการกระตุ้นให้เกิดมีสิ่งจูงใจ ประการที่สอง การได้รับการบอกกล่าวหรือชักชวนจากเพื่อนให้เข้าร่วมโดยมีสิ่งจูงใจเป็นตัวนำ ซึ่งถือเป็นเรื่องของการก่อให้เกิดมีสิ่งจูงใจ

2. ปัจจัยโครงสร้างของช่องทางในการเข้ามามีส่วนร่วม แม้ชาวชนบทเป็นจำนวนมากจะเห็นประโยชน์ต่อการเข้าร่วมในกิจกรรมพัฒนา แต่ก็ไม่อาจจะเข้ากิจกรรมได้ เนื่องจากไม่เห็นช่องทางของการเข้าร่วมหรือเข้าร่วมแล้วก็ไม่ได้รับผลดังที่คาดหวังไว้ เนื่องจากการเข้ามามีส่วนร่วมกันนั้น มิได้มีการจัดรูปแบบความสัมพันธ์ที่เหมาะสม เช่น ภาวะผู้นำ กฎระเบียบแบบแผน

ลักษณะการทำงาน เงื่อนไขการเข้าร่วม เป็นต้น ดังนั้นพื้นฐานทางโครงสร้างของช่องทางในการเข้าร่วม จึงควรมีลักษณะดังนี้ คือ

2.1 เปิดโอกาสให้ทุกๆ คน และทุกๆ กลุ่มในชุมชนมีโอกาสเข้าร่วมในการพัฒนารูปแบบใดรูปแบบหนึ่ง โดยการเข้าร่วมอาจจะอยู่ในรูปของการมีตัวแทนหรือการเข้าร่วมโดยตรง

2.2 ควรมีเวลากำหนดที่ชัดเจน เพื่อให้ผู้ร่วมจะสามารถกำหนดเงื่อนไขของตนเองตามสภาพเป็นจริงของตน กำหนดลักษณะของกิจกรรมที่แน่นอนว่าจะทำอะไร

3. ปัจจัยด้านอำนาจ ในการส่งเสริมกิจกรรมของการมีส่วนร่วม โดยปกติที่ผ่านมาในกิจกรรมหนึ่งๆ แม้ว่าประชาชนจะเห็นด้วย ได้มีโอกาสเข้าร่วม แต่ก็ไม้อาจจะกำหนดเป้าหมายวิธีการหรือผลประโยชน์ของกิจกรรม แต่ขึ้นอยู่กับกำหนัดและการจัดสรรของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ซึ่งไม่อาจก่อให้เกิดการมีส่วนร่วมที่แท้จริง

Lawler (1986) กล่าวถึง การมีส่วนร่วมภายในองค์การจะขึ้นอยู่กับองค์ประกอบสำคัญ 4 ประการ ดังนี้

1. อำนาจการตัดสินใจ (Power) จะเกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจของพนักงาน ซึ่งในองค์การหนึ่งๆ จะมีระดับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการกระทำการตัดสินใจที่แตกต่างกัน

2. ข้อมูลข่าวสาร (Information) ข้อมูลข่าวสารเป็นทรัพยากรสำคัญของอำนาจและความมีประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกันภายในองค์การ หากไม่มีการชี้แจงข้อมูลข่าวสารจากบนลงล่างที่ผู้บริหารจะให้พนักงานได้รับทราบ หรือการขาดการรายงาน หรือมีส่วนให้ข้อมูลจากพนักงานสู่ผู้บริหารองค์การนั้นตกอยู่ในสภาวะที่น่าอันตรายที่สุด การมีส่วนร่วมจะเน้นถึงการไหลเวียนของข้อมูลข่าวสารระหว่างผู้บริหารและพนักงาน

3. รางวัล (Reward) รางวัลเป็นเครื่องมือสำคัญในการก่อให้เกิดพฤติกรรมในองค์การซึ่งมีความสำคัญทั้งรางวัลภายในและรางวัลภายนอก ในการที่จะกระตุ้นการมีส่วนร่วม รางวัลภายในมีอิทธิพลทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกประสบความสำเร็จ ส่วนรางวัลภายนอกทำให้พนักงานรู้สึกว่าคุณมีอำนาจเพิ่มขึ้น ได้รับข้อมูลข่าวสาร มีความรู้ และคาดหวังรางวัลที่สูง จึงเข้ามีส่วนร่วมและเสริมสร้างประสิทธิภาพให้กับองค์การมากขึ้น

4. ความรู้และทักษะ (Knowledge and Skill) ความรู้และทักษะของพนักงานมีความสำคัญในการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและปฏิบัติงานขององค์การ

Newstrom และ Davis (1993) ได้กล่าวถึงการมีส่วนร่วมว่าเป็นการเกี่ยวข้องในด้านของจิตใจและด้านอารมณ์ความรู้สึกของบุคคลในสถานการณ์กลุ่มที่กระตุ้นให้เกิดการสร้างสรรค์ที่จะกระทำในสิ่งที่บรรลุเป้าหมายของกลุ่ม และแบ่งปันความรับผิดชอบระหว่างสมาชิกกลุ่ม ซึ่งมีแนวความคิดสำคัญ 3 ประการที่เกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วม ดังนี้

1. มีความเกี่ยวข้องในด้านจิตใจและอารมณ์ (Mental and Emotional Involvement) บุคคลจะนำตัวเองเข้ามาเกี่ยวข้องในด้านจิตใจมากกว่าร่างกาย

2. มีแรงจูงใจที่จะสร้างสรรค์งาน (Motivation to Contribute) การให้อำนาจพนักงานเป็นการกระตุ้นให้พนักงานได้ดึงความคิดสร้างสรรค์ การริเริ่มภายในตนเองออกมาให้เข้ากับวัตถุประสงค์ขององค์กร การให้พนักงานเกิดแรงจูงใจในการพัฒนางานจะทำให้พนักงานอยากมีส่วนร่วมในเป้าหมายขององค์กร และอยากมีการปฏิบัติงานในความรับผิดชอบที่สูงขึ้น ทั้งนี้การสร้างแรงจูงใจอาจทำได้โดยองค์กร บุคคลรอบข้าง หัวหน้า ให้การสนับสนุนการทำงานของพนักงาน และการให้รางวัลแก่พนักงานจะทำให้พนักงานเกิดแรงจูงใจมากขึ้น

3. เกิดการยอมรับในความรับผิดชอบ (Acceptance of Responsibility) การมีส่วนร่วมจะกระตุ้นให้พนักงานเกิดการยอมรับความรับผิดชอบร่วมกันในกิจกรรมกลุ่ม อันเป็นกระบวนการทางสังคมที่ทำให้พนักงานมีส่วนร่วม และมุ่งที่จะเห็นความสำคัญขององค์กร การมีส่วนร่วมจะช่วยให้พนักงานเกิดสำนึกถึงการเป็นคนขององค์กรมิใช่เป็นเพียงอุปกรณ์ส่วนหนึ่งขององค์กร

Reeder (1977, อ้างถึงใน ทัศนภา อังคทาภิวัฒน์, 2552) ได้กล่าวว่าการกระทำทางสังคม (Social Action) ประกอบด้วยกลุ่มปัจจัยหลายประการมิได้จำกัดอยู่เพียงปัจจัยหนึ่งและได้อธิบายถึงเหตุผลในการกระทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดของบุคคลว่าขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการที่เรียกว่า ความเชื่อหรือความไม่เชื่อ (Believes or Disbelieves) มิได้จำกัดอยู่เพียงปัจจัยใดปัจจัยหนึ่ง นอกจากนี้ยังกล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมไว้ 11 ประการ ได้แก่

1. การปฏิบัติตนให้คล้ายตามความเชื่อพื้นฐาน กล่าวคือ บุคคลและกลุ่มบุคคลดูเหมือนจะเลือกแบบวิธีการปฏิบัติ ซึ่งสอดคล้องและคล้ายคลึงกับความเชื่อมั่นพื้นฐานของตนเอง

2. มาตรฐานคุณค่า บุคคลและกลุ่มบุคคลดูเหมือนจะปฏิบัติในลักษณะที่สอดคล้องกับมาตรฐานคุณค่าของตนเอง

3. เป้าหมาย บุคคลและกลุ่มบุคคลดูเหมือนจะส่งเสริม ปกป้อง และรักษาเป้าหมายของตนเอง

4. ประสบการณ์ที่ผิดปกติธรรมดา พฤติกรรมของบุคคลหรือกลุ่มบุคคล บางครั้งมีรากฐานมาจากประสบการณ์ที่ผิดปกติธรรมดา

5. ความคาดหวัง บุคคลและกลุ่มบุคคลจะมีพฤติกรรมตามแบบที่ตนคาดหวังว่า จะต้องมีพฤติกรรมในสถานการณ์เช่นนั้น ทั้งยังชอบปฏิบัติต่อคนอื่นในลักษณะที่ตนคาดหวังจากผู้อื่น

6. การมองแต่ตัวเอง บุคคลและกลุ่มบุคคลมักจะทำสิ่งต่างๆ ซึ่งคิดว่าตัวเองควรจะต้องกระทำเช่นนั้น

7. การบีบบังคับ บุคคลและกลุ่มบุคคลมักจะทำสิ่งต่างๆ ด้วยความรู้สึกว่าตนถูกบังคับให้ทำ

8. นิสัยและประเพณี บุคคลและกลุ่มบุคคลมักจะทำสิ่งต่างๆ ซึ่งเรามีนิสัยชอบกระทำเมื่ออยู่ในสถานการณ์นั้นๆ

9. โอกาส บุคคลและกลุ่มบุคคลมักจะเข้ามามีส่วนร่วมในรูปแบบการปฏิบัติของสังคม โดยเฉพาะในทางที่เกี่ยวข้องกับจำนวนและชนิดของโอกาสตามที่โครงสร้างของสังคมเอื้ออำนวยให้

10. ความสามารถ บุคคลและกลุ่มบุคคลมักจะเข้าร่วมกิจกรรมที่ตนมีความสามารถ

11. การสนับสนุน บุคคลและกลุ่มบุคคลมักจะเริ่มปฏิบัติงาน เมื่อเขาารู้สึกว่าเขาได้รับการสนับสนุน
 สายสุนีย์ ปวุฒินันท์ (2541) กล่าวถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการมีส่วนร่วมทำกิจกรรมได้ดังนี้

1. ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน รายได้
2. การได้รับข้อมูลข่าวสาร ได้แก่ ความถี่ของการได้รับข่าวสาร และที่มาของข่าวสาร
3. ความรู้ที่มีเกี่ยวกับสิ่งนั้นๆ
4. ทศนคติ ความเชื่อที่มีต่อสิ่งนั้นๆ

เกียรติศักดิ์ เรือนทองดี (2546) กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมดังนี้

1. ปัจจัยของสิ่งจูงใจ หมายถึง การที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ จะมีเหตุผลที่สำคัญ คือ ประการแรก มองเห็นว่าตนจะได้รับผลตอบแทนในสิ่งที่ได้กระทำไป ประการที่สอง การได้รับการบอกกล่าว การสนับสนุนหรือได้รับการชักชวนจากบุคคลอื่นๆ ให้เข้าร่วม โดยมีสิ่งจูงใจเป็นตัวนำ

2. ปัจจัยโครงสร้างของโอกาสหรือช่องทางในการเข้าร่วม หมายถึง การมองเห็นช่องทางในการมีส่วนร่วม และมองเห็นประโยชน์ที่ได้รับหลังจากการมีส่วนร่วม ฉะนั้น พื้นฐานทางโครงสร้างของช่องทางการมีส่วนร่วม จึงควรมีลักษณะสำคัญคือ การเปิดโอกาสให้ทุกคนเข้ามามี

ส่วนร่วมในการพัฒนารูปแบบใดรูปแบบหนึ่ง อีกทั้ง มีการกำหนดเวลาที่ชัดเจนแน่นอน เพื่อให้ผู้ที่ จะเข้าไปมีส่วนร่วมได้สามารถกำหนดเงื่อนไขตามสภาพที่เป็นจริงของตนได้

3. ปัจจัยอำนาจ ในการส่งเสริมกิจกรรมของการมีส่วนร่วม หมายถึงการที่บุคคล สามารถกำหนดเป้าหมาย วิธีการ และผลประโยชน์ของกิจกรรมได้

พัชรี นิวัตเจริญชัยกุล (2546) กล่าวถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการผลักดันให้เข้ามามี ส่วนร่วมในกิจกรรมออกเป็น 2 ปัจจัย ได้แก่

1. ปัจจัยภายใน ได้แก่ ความต้องการ ความคาดหวัง และความรู้สึกร่วม
2. ปัจจัยภายนอก เกิดจากแรงผลักดันจากบุคคลอื่น หรือ ภาวะบีบคั้น ได้แก่ การได้รับ ผลประโยชน์จากการเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมนั้นๆ

ศรีจรรยา โชติศักดิ์ (2553) กล่าวถึงปัจจัยที่ส่งเสริมให้เกิดการมีส่วนร่วมในกิจกรรม โดยแบ่งปัจจัยออกเป็น 3 ด้าน คือ

1. ปัจจัยด้านบุคลากร ประกอบด้วย ตำแหน่ง ประสบการณ์การปฏิบัติงาน
 - 1.1 ตำแหน่ง สามารถแบ่งตามระดับและบทบาท ได้เป็น 3 ประเภท คือ
 - 1) นักบริหารระดับสูง เป็นคณะผู้บริหารที่รับผิดชอบในการบริหารองค์กรโดยรวม ต้องสามารถนำ องค์กรผ่านอุปสรรคต่างๆ ที่เกิดขึ้นภายใต้สภาวะแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงให้ประสบความสำเร็จ อีกทั้งต้องมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ที่มีคุณค่าออกมาตอบสนอง โอกาสที่เปิดขึ้น และต้องทำให้ทุก หน่วยงานในองค์กรทำงานให้บรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
 - 2) นักบริหาร ระดับกลาง คือผู้บริหารระดับรองลงมาที่รับผิดชอบในการดำเนินงานของงานด้านต่างๆ ที่มีความ แตกต่างกันทางหน้าที่งาน และทางเทคนิค โดยนักบริหารระดับกลางมีหน้าที่ในการทำให้เป้าหมาย นโยบาย กลยุทธ์ และแผนงานต่างๆ สามารถบรรลุผลสำเร็จได้ นั่นคือ ต้องเป็นคนแรกในการรับ แผนงานมาปฏิบัติ ต้องเป็นผู้ประสานการทำงาน ทั้งกับผู้บริหารระดับเดียวกัน ผู้บริหารระดับรองลง ไป รวมถึงการสื่อสารทำความเข้าใจกับหัวหน้างานด้านล่าง สุดท้ายคือต้องเป็นผู้ควบคุมติดตามผล
 - 3) นักบริหารระดับต้น คือผู้ที่คอยปฏิบัติหน้าที่ในการกำกับดูแลงานและชี้แนะการทำงานให้กับ พนักงานผู้ปฏิบัติ

1.2 ประสบการณ์การปฏิบัติงาน หมายถึง การรับรู้ของสมาชิกที่ ปฏิบัติงานในองค์กรว่า ได้สร้างสภาพแวดล้อมตอบสนองความต้องการของตนได้มากน้อยเพียงใด หรือในช่วงที่ปฏิบัติงานในองค์กรนั้น ตนได้ประสบการณ์ในทางที่เป็นคุณหรือโทษแก่ตนอย่างไร บ้าง ตลอดจนระบบการจ้างงานและจูงใจที่ได้รับ ทั้งในแง่บวกและแง่ลบตลอดระยะเวลาที่ ปฏิบัติงานกับองค์กร ประสบการณ์ในการทำงานถูกมองว่าเป็นอิทธิพลของการกล่อมเกลากการ เรียนรู้ทางสังคม และเป็นการแสดงอิทธิพลของความผูกพันทางจิตวิทยาที่องค์กรเป็นผู้สร้างขึ้นมา

ได้แก่ ทักษะของกลุ่ตอองค้การ ความรู้สึกว่าคนมีความสำคัญตอองค้การ ความรู้สึกว่าองค้การ เป็นที่พึงพิงได้ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และการได้รับการพัฒนา

2. ปัจจัยด้านความรู้และทัศนคติ

2.1 ความรู้ หมายถึง การรู้เรื่องราวข้อเท็จจริง กฎเกณฑ์ สถานที่ สิ่งของ หรือบุคคล ซึ่งเกิดจากประสบการณ์ทั้งทางตรง และทางอ้อม และแสดงออกมาเป็นพฤติกรรมโดย สังกัด ได้วัดได้

2.2 ทักษะ หมายถึง ความรู้สึกลึกซึ้ง ความเชื่อ และความคิดเห็นของ บุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งได้จากประสบการณ์การรับรู้และเป็นแรงจูงใจให้บุคคลแสดงพฤติกรรมที่ ตอบสนองสิ่งนั้นๆ ในทิศทางหนึ่ง

3. ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในองค้การ ประกอบด้วย การจัดการองค้การ วัฒนธรรม องค้การ การสื่อสาร และแรงจูงใจ ดังนี้

3.1 การจัดการองค้การ คือ การกำหนดองค้การ การจัด โครงสร้างการแบ่งงาน การวางระเบียบแบบแผน การกำหนดหน้าที่การปฏิบัติงานขององค้การ โดยกำหนดว่ามีหน้าที่ทำ อะไร มีความรับผิดชอบและมีอำนาจหน้าที่อย่างไร เพื่อให้การดำเนินงานขององค้การบรรลุตาม แผนที่กำหนดไว้และเกิดประสิทธิภาพสูงสุด

3.2 วัฒนธรรมองค้การ หมายถึง สิ่งต่างๆ อันประกอบด้วย ความรู้ ความ เชื่อ ศิลปะ ศิลธรรม แบบแผน พฤติกรรม บรรทัดฐาน ค่านิยม ความเข้าใจ การประพฤติปฏิบัติที่ทำ ให้แต่ละองค้การมีลักษณะแตกต่างกันออกไป

3.3 การสื่อสาร คือการติดต่อสื่อสารให้มีความเข้าใจในเครื่องหมายที่ แสดงข่าวสารร่วมกัน ในระหว่างที่สื่อสาร ผู้สื่อสารต้องมีบางสิ่งบางอย่างที่เหมือนกัน

3.4 แรงจูงใจ หมายถึง แรงผลักดันจากความต้องการ การสนับสนุนและ ความคาดหวังในสิ่งต่างๆ ของมนุษย์ เพื่อให้แสดงออกตามที่ต้องการ กล่าวคือ ความสามารถในการ โน้มน้าวจิตใจ สร้างแรงบันดาลใจ และความสามารถในการชักชวนให้บุคลากรมีส่วนร่วมใน กิจกรรมต่างๆ

สรุปได้ว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ความรู้ ทัศนคติ และปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในองค้การ ไม่ว่าจะเป็น เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ทักษะ ความรู้ แรงจูงใจ การสื่อสาร วัฒนธรรมองค้การ เป็นปัจจัยที่เป็นคุณลักษณะภายในของบุคคลที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมในกิจกรรม ต่างๆ ทั้งสิ้น

2.4.5 ประโยชน์ของการมีส่วนร่วม

ธงชัย สันติวงษ์ (2531, อ้างถึงใน ธัญญา อุ๋นศรีสง, 2552) กล่าวถึงประโยชน์ของการมีส่วนร่วมไว้ดังนี้

1. ช่วยให้มีโอกาสได้รับทราบข้อเท็จจริงของปัญหาที่เกิดขึ้น ณ จุดปฏิบัติงานทำให้โอกาสเข้ามาแก้ไขหรือตัดสินใจดำเนินการต่างๆ จะตรงกับสถานการณ์ที่เป็นจริงมากยิ่งขึ้น
2. ช่วยให้มีโอกาสได้รับข้อคิดเห็นจากผู้ได้บังคับบัญชา ซึ่งจะส่งผลให้เกิดแนวทางการดำเนินงานใหม่ๆ ขึ้นได้
3. ช่วยส่งเสริมขวัญกำลังใจของพนักงานที่ได้มีโอกาสแสดงออก ในฐานะสมาชิกขององค์กร
4. ช่วยให้เกิดการติดต่อสื่อสารที่ดีขึ้น ทั้งในทิศทางจากบนลงล่างและจากล่างขึ้นบน ทำให้เกิดการเข้าใจและร่วมมือกันมากยิ่งขึ้น

Newstrom และ Davis (1993) กล่าวว่า การมีส่วนร่วมจะช่วยพัฒนาให้เกิดแรงจูงใจแก่พนักงานที่จะยอมรับการเข้าไปมีส่วนร่วมมากขึ้น ซึ่งจะทำให้พนักงานเกิดการรับรู้ในคุณค่าแห่งตน (Self-Esteem) เกิดความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) ลดความขัดแย้ง (Reduce Conflict) ลดความตึงเครียด (Reduce Stress) เกิดความผูกพันต่อเป้าหมายและผูกพันต่อองค์กร (Commitment to Goals and Organization) และมีความพร้อมที่จะปรับตัว ยอมรับการเปลี่ยนแปลง นอกจากนี้การมีส่วนร่วมยังส่งผลให้พนักงานลดอัตราการขาดงานและการลาออก เนื่องจากพนักงานเกิดความรู้สึกที่ดีในสถานที่ทำงาน และเกิดการติดต่อสื่อสารที่ดีขึ้น ในหมู่เพื่อนร่วมงาน การมีส่วนร่วมเป็นกระบวนการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร ร่วมปรึกษาหารือระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ได้บังคับบัญชา ซึ่งจะส่งผลให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีระหว่างกันและกัน

สรุปได้ว่า การมีส่วนร่วมจะทำให้เกิดความเชื่อว่าพนักงานมีความรู้ มีสติปัญญา และความสามารถพอเพียงที่จะได้รับการปรึกษาหารือ ทำให้เกิดความรู้สึกเคารพต่อตนเอง ความรับผิดชอบ และความเป็นอิสระ ซึ่งเป็นความต้องการโดยพื้นฐานของมนุษย์ อีกทั้ง พนักงานจะได้รับความพึงพอใจจากการทำงานที่มีประสิทธิภาพของตนเอง พัฒนาความผูกพันที่มีต่องาน และสามารถทำงานได้ดี ตลอดจนสามารถขยายเป้าหมายขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.5 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการทบทวนงานวิจัยที่ผ่านมา ผู้วิจัยได้ศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของบุคลากร พนักงาน ประชาชน ในบริบทของหน่วยงานราชการ สถานศึกษา รัฐวิสาหกิจ โรงพยาบาล ธนาคารพาณิชย์ บริษัท/ห้างร้านของเอกชน เพื่อให้สามารถนำข้อมูลมาประกอบการกำหนดตัวแปร สำหรับการศึกษาวิจัยเรื่อง การมีส่วนร่วมในแผนวิสาหกิจฉบับที่ 3 (ปีงบประมาณ 2553-2557) ของพนักงาน บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ดังปรากฏในตารางที่ 2.1 ที่แสดงผลงานวิจัยการมีส่วนร่วมของพนักงาน บุคลากร และประชาชน



ตาราง 2.1 แสดงผลงานวิจัยการมีส่วนร่วมของพนักงาน บุคลากร และประชาชน

No.	ผู้เขียนและปีที่ศึกษา	ชื่อหัวข้องานวิจัย	ขอบเขตเนื้อหา	ผลลัพธ์ของงานวิจัย	หัวข้อที่ควรศึกษาต่อยอด
1.	นาลินี ศรีภักติกุล (2536)	การมีส่วนร่วมของลูกจ้างในสถานประกอบการศึกษาในอุตสาหกรรมตัดเย็บเสื้อผ้าสำเร็จรูป	การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาการมีส่วนร่วมของลูกจ้างที่มีตำแหน่งหน้าที่เป็นพนักงานผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 136 คน โดยศึกษาโอกาสของลูกจ้างในการเข้ามามีส่วนร่วมในสถานประกอบการและปริมาณความมากน้อยของการมีส่วนร่วม และศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับปริมาณความมากน้อยของการมีส่วนร่วมของลูกจ้างในลักษณะที่เป็นเงื่อนไขส่งเสริม หรือเป็นอุปสรรคเหนี่ยวนำต่อการให้ลูกจ้างได้มีโอกาสเข้ามามีส่วนร่วมในสถานประกอบการ	จากการวิจัยพบว่า ลูกจ้างมีโอกาสได้มีส่วนร่วมในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารมากที่สุด รองลงมาคือการมีส่วนร่วมในการให้คำปรึกษาหารือและคำแนะนำ การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจร่วมกัน โดยวิธีการหรือกลไกที่ลูกจ้างใช้สำหรับเข้ามามีส่วนร่วมคือ มีคณะกรรมการลูกจ้างสำหรับเป็นตัวแทนในการให้คำปรึกษาหารือกับฝ่ายนายจ้าง มีสหภาพแรงงานเป็นตัวแทนในการร่วมตัดสินใจกับฝ่ายนายจ้าง อีกทั้งพบว่าปัจจัยที่เป็นอุปสรรคต่อการเข้ามามีส่วนร่วมของลูกจ้างคือ ความเป็นเจ้าของสถานประกอบการที่มีลักษณะรวมศูนย์อำนาจการตัดสินใจที่เจ้าของหรือผู้บริหารสถานประกอบการเท่านั้น ดังนั้นการส่งเสริมให้ลูกจ้างมีโอกาสเข้ามามีส่วนร่วมในสถานประกอบการมากขึ้น ต้องได้รับความสนับสนุนจากรัฐในแง่การออกกฎหมายจากฝ่ายนายจ้างในการยอมรับว่าการมีส่วนร่วมของลูกจ้างจะสร้างประสิทธิภาพการผลิต คุณภาพชีวิตของแรงงาน ก่อให้เกิดความสัมพันธ์อันดีระหว่างนายจ้างและลูกจ้าง	

ตาราง 2.1 แสดงผลงานวิจัยการมีส่วนร่วมของพนักงาน บุคลากร และประชาชน (ต่อ)

No.	ผู้เขียนและปีที่ศึกษา	ชื่อหัวข้องานวิจัย	ขอบเขตเนื้อหา	ผลลัพธ์ของงานวิจัย	หัวข้อที่ควรศึกษาต่อยอด
2.	เกรียงชัย เหลืองภัทรเชวง (2540)	การเปิดรับสาร ความรู้ทัศนคติ และการมีส่วนร่วม ใน ระบบ การจัดการสิ่งแวดล้อมของพนักงานในโรงงานกลุ่มบริษัทมินิแบ (ประเทศไทย)	<p>การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาเฉพาะพนักงานในโรงงานกลุ่มบริษัทมินิแบ (ประเทศไทย) ซึ่งตั้งอยู่ 4 แห่งด้วยกัน คือ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. โรงงานอยุธยา 2. โรงงานลพบุรี 3. โรงงานบางปะอิน 4. โรงงานโรจนะ <p>ขนาดตัวอย่างจำนวน 394 คน จากจำนวนพนักงานในโรงงานกลุ่มมินิแบ(ประเทศไทย) 24,859 คน โดยข้อมูลที่ได้จากการวิจัยใช้เป็นแนวทางในการวางแผนและดำเนินการประชาสัมพันธ์การจัดการสิ่งแวดล้อมให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย และสามารถนำมาใช้ในการวางแผนการผลิตและใช้สื่อ เป็นสื่อกลางในการเผยแพร่ความรู้ สร้างทัศนคติ และการมีส่วนร่วมในระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมได้อย่างถูกต้อง</p>	<p>จากการวิจัยพบว่าปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ได้แก่ การเปิดรับข่าวสารเรื่องระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมจากโทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร เพื่อนร่วมงาน บุคคลในครอบครัว บุคคลที่รู้จัก นิทรรศการ หนังสือคู่มือ สิ่งแวดล้อม เสียขตามสายในโรงงาน และวารสารประจำเดือนของบริษัท ความรู้เรื่องระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม และทัศนคติเรื่องระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม</p>	<p>ควรมีการศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวกับผู้อบรมระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ในฐานะผู้ส่งสารว่ามีรูปแบบ วิธี ปัญหาและอุปสรรค ในการดำเนินการประชาสัมพันธ์ณรงค์ให้ความรู้ ชูใจ และเชิญชวนให้มีส่วนร่วมกับระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม (ISO 14000) อย่างไร รวมทั้งควรมีการศึกษาวิเคราะห์เนื้อหาเกี่ยวกับระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม (ISO 14000) ที่นำผ่านสื่อว่ามีประเด็นในการรณรงค์ประชาสัมพันธ์เพียงใด และมีความน่าโน้มน้าวใจเพียงใด</p>

ตาราง 2.1 แสดงผลงานวิจัยการมีส่วนร่วมของพนักงาน บุคลากร และประชาชน (ต่อ)

No.	ผู้เขียนและปีที่ศึกษา	ชื่อหัวข้องานวิจัย	ขอบเขตเนื้อหา	ผลลัพธ์ของงานวิจัย	หัวข้อที่ควรศึกษาต่อยอด
3.	เนตินา โพธิ์ประสระ (2541)	ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการมีส่วนร่วมและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ศึกษาเฉพาะกรณี บริษัท สิทธิผล 1919 จำกัด	การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการมีส่วนร่วมและความผูกพันต่อองค์กร และศึกษาอิทธิพลของการมีส่วนร่วมที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กร โดยกลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานของบริษัท สิทธิผล 1919 จำกัด จำนวน 140 คน	จากการวิจัยพบว่าปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงานคือ ปัจจัยส่วนบุคคลด้าน สถานภาพสมรส ปัจจัยเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานด้าน ลักษณะงานที่ได้คิดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่น ความมีอิสระในการทำงาน การสนับสนุนและสัมพันธ์ภาพกับเพื่อนร่วมงาน สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา และได้รับผลประโยชน์ที่ได้จากงาน	
4.	สาขุณีย์ ปวุฒินันท์ (2541)	ความรู้ ทักษะ และ การมีส่วนร่วม ทำกิจกรรมในโครงการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรของเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลทั่วไปของรัฐ :กรณีศึกษา โรงพยาบาลสิงห์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี	การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษา ระดับ ความรู้ ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้เกี่ยวกับโครงการ TQM และการมีส่วนร่วมทำกิจกรรมในโครงการ ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ ทักษะเกี่ยวกับโครงการ TQM กับการมีส่วนร่วมทำกิจกรรมในโครงการ TQM โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลสิงห์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี จำนวน 216 คน	จากการวิจัยพบว่าปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วม ได้แก่ ความรู้ และทักษะ	ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมในปัจจัยอื่นๆ ที่อาจส่งผลต่อการมีส่วนร่วมทำกิจกรรมในโครงการ TQM ของเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาล เช่น ภาวะผู้นำและบุคลิกภาพของผู้บริหารระดับต่างๆ ของโรงพยาบาล นโยบายของโรงพยาบาล การเข้าร่วมกิจกรรมในโครงการ TQM ของผู้บริหาร การสนับสนุนของผู้บริหารและการประชาสัมพันธ์โครงการ TQM หรือ แม้แต่ผลตอบแทนที่มอบให้แก่เจ้าหน้าที่เมื่อทำกิจกรรมสำเร็จในแต่ละกิจกรรม

ตาราง 2.1 แสดงผลงานวิจัยการมีส่วนร่วมของพนักงาน บุคลากร และประชาชน (ต่อ)

No.	ผู้เขียนและปีที่ศึกษา	ชื่อหัวข้องานวิจัย	ขอบเขตเนื้อหา	ผลลัพธ์ของงานวิจัย	หัวข้อที่ควรศึกษาต่อยอด
5.	Poutsma, Hendrickx และ Huijgen (2001)	Employee Participation In Europe In Search of The High Participative Workplace in Europe	การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาขอบเขตลักษณะที่แท้จริงของการมีส่วนร่วมของพนักงานในการทำงานในยุโรป โดยสำรวจพนักงาน จำนวน 5,786 คน ที่มีส่วนร่วมโดยตรงกับการเปลี่ยนแปลงองค์กรในประเทศต่างๆ 10 ประเทศของยุโรป	จากการวิจัยพบว่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่างๆ กับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการทำงาน 10 ประเทศในยุโรป ได้แก่การทำงานเป็นกลุ่ม การได้เป็นตัวแทนของกลุ่มหรือได้รับการสนับสนุนจากทางกลุ่ม เพื่อนร่วมงานหรือองค์กร	
6.	มงคล จันทร์ส่อง (2544)	การมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์ทรัพยากรป่าไม้ของสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอชนแดน จังหวัดเพชรบูรณ์	การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาสภาพเศรษฐกิจและสังคม และปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์ทรัพยากรป่าไม้ของสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอชนแดน จังหวัดเพชรบูรณ์ จำนวน 9 ตำบล รวม 237 คน	จากการวิจัยพบว่าปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์ทรัพยากรป่าไม้ ได้แก่ อายุ และความคาดหวังผลประโยชน์ที่ได้รับจากการมีส่วนร่วม ดังนั้นจึงควรส่งเสริมและสนับสนุนให้สมาชิกได้มีความรู้ความเข้าใจผลที่ได้รับจากการมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์ทรัพยากรป่าไม้	
7.	ภิญญาภรณ์ เพ็ญภินันท์ (2544)	การเปิดรับข่าวสาร ความรู้ ความตระหนักผู้ทัศนคติ และการมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมของประชาชนในเขตนิคมอุตสาหกรรมบางปู จังหวัดสมุทรปราการ	การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาประชาชนในเขตนิคมอุตสาหกรรมบางปู จังหวัดสมุทรปราการ โดยแบ่งเป็นประชาชนที่อยู่ในเขตอุตสาหกรรมทั่วไป จำนวน 45,000 คน จากจำนวนโรงงาน 302 โรง และประชาชนที่อยู่ในเขตอุตสาหกรรมส่งออก จำนวน 21,000 คน จากจำนวนโรงงาน 45 โรง โดยศึกษาพฤติกรรมกรเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมจากสื่อมวลชนประเภทวิทยุ โทรทัศน์ และหนังสือพิมพ์ และสื่อบุคคล	จากการวิจัยพบว่าปัจจัยที่สามารถอธิบายการมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมได้แก่ การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม การเปิดรับสื่อหนังสือพิมพ์ ทัศนคติ และการเปิดรับสื่อบุคคล โดยตัวแปรที่สามารถอธิบายการมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมได้ดีที่สุด คือ ตัวแปรการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ซึ่งอธิบายได้ร้อยละ 22	การวิจัยครั้งนี้ไม่ได้ศึกษาลักษณะของเนื้อหาข่าวสารที่ปรากฏผ่านสื่อต่างๆ ทั้งสื่อมวลชน สื่อบุคคล และสื่อเฉพาะกิจว่าสามารถให้ความรู้และจงใจให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมได้มากน้อยเพียงใด

ตาราง 2.1 แสดงผลงานวิจัยการมีส่วนร่วมของพนักงาน บุคลากร และประชาชน (ต่อ)

No.	ผู้เขียนและปีที่ศึกษา	ชื่อหัวข้องานวิจัย	ขอบเขตเนื้อหา	ผลลัพธ์ของงานวิจัย	หัวข้อที่ควรศึกษาต่อยอด
8.	ศิริพร อ้วนคำ (2544)	การเปิดรับข่าวสารความรู้ การมีส่วนร่วมในกิจกรรมเพื่อสิ่งแวดล้อมของนักเรียนในโรงเรียนที่เข้าร่วมโครงการโรงเรียนสร้างสรรค์สิ่งแวดล้อมดีเด่นพระเกียรติ	การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับข่าวสาร ความรู้ และการมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมเพื่อสิ่งแวดล้อมของนักเรียนในโรงเรียน โดยสำรวจกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ซึ่งเป็นนักเรียนระดับชั้นประถมศึกษา โรงเรียนวัดสุวรรณคีรี ระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนต้นจากโรงเรียนบ้านบางกะปิ และระดับมัธยมศึกษาตอนปลายจากโรงเรียนศึกษานารี	จากการวิจัยพบว่าปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมเพื่อสิ่งแวดล้อมของนักเรียน ได้แก่ ปัจจัยบุคคล ด้าน อายุ และระดับการศึกษา และปัจจัยด้านการเปิดรับข่าวสาร	ควรศึกษาตัวแปรอื่นๆ นอกเหนือจากการเปิดรับข่าวสาร ความรู้ เช่นทัศนคติ หรือความตระหนักว่ามีความเกี่ยวข้องหรือสัมพันธ์กับพฤติกรรม การมีส่วนร่วมของนักเรียนหรือไม่
9.	สุรางคนาไม้ตราวัฒนา (2544)	ความรู้ ทัศนคติ และการมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์พลังงานของพนักงานบริษัท ผลิตไฟฟ้า จำกัด (มหาชน)	การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาระดับความรู้ ทัศนคติ และการมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์พลังงานของพนักงานบริษัท ผลิตไฟฟ้า จำกัด (มหาชน) รวมทั้งศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับความรู้ ทัศนคติและการมีส่วนร่วม ตลอดจนศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ ทัศนคติและการมีส่วนร่วมของพนักงานในการอนุรักษ์พลังงาน	จากการวิจัยพบว่าปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์พลังงาน ได้แก่ ปัจจัยด้านบุคคล คือ อายุ ระยะเวลาในการทำงาน ตำแหน่งงาน ประสบการณ์การเข้าร่วมอบรมเกี่ยวกับการอนุรักษ์พลังงาน ปัจจัยด้านความรู้ และด้านทัศนคติ	
10.	McCook (2002)	Organizational Perceptions and Their Relationships to Job Attitudes, Effort,	การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการได้รับการสนับสนุนจากองค์กร, การได้รับผลตอบแทนจากการทำงาน กับความพึงพอใจในการทำงานและการมีส่วนร่วมในการทำงาน	จากการวิจัยพบว่า การได้รับการสนับสนุนจากองค์กร และการได้รับผลตอบแทนจากการทำงานนั้น ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน และการมีส่วนร่วมในการทำงานของพนักงาน	

ตาราง 2.1 แสดงผลงานวิจัยการมีส่วนร่วมของพนักงาน บุคลากร และประชาชน (ต่อ)

No.	ผู้เขียนและปีที่ศึกษา	ชื่อหัวข้องานวิจัย	ขอบเขตเนื้อหา	ผลลัพธ์ของงานวิจัย	หัวข้อที่ควรศึกษาต่อยอด
	McCook (2002) (ต่อ)	Performance and Organizational Citizenship Behaviors	ของพนักงาน จำนวน 279 คน		
11.	ธีติ อ่อนอำไพ (2546)	ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อ การมีส่วนร่วมของ พนักงานในการแปรรูป รัฐวิสาหกิจ: ศึกษา เฉพาะธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)	การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษา ระดับความคิดเห็น ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อระดับความคิดเห็น เกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของพนักงาน ธนาคารกรุงไทยฯ โดยขอบเขตการวิจัยเฉพาะ พนักงานธนาคารกรุงไทยฯ ที่สังกัดสำนักงาน ธุรกิจทั้งในกรุงเทพฯ ปริมณฑล และต่างจังหวัด รวม 36 แห่ง จำนวนทั้งสิ้น 527 คน	จากการวิจัยพบว่าปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความ คิดเห็นเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมในการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ ได้แก่ ระดับการรับรู้เกี่ยวกับการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการแปรรูป	ควรทำการวิจัยความคิดเห็นของ ผู้บริหารระดับสูงของธนาคารกรุงไทย
12.	ปิยะภัทร ไชยสาม (2547)	การเปิดรับข่าวสารและการมีส่วนร่วมในแผน ยุทธศาสตร์ของ ข้าราชการสำนักงาน ปลัดกระทรวงการคลัง	การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาการเปิดรับข่าวสาร และการมีส่วนร่วมของข้าราชการสำนักงานปลัด กระทรวงการคลัง จำนวนทั้งสิ้น 191 คน	จากการวิจัยพบว่าปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของข้าราชการต่อแผนยุทธศาสตร์ของสำนักงาน ปลัดกระทรวงการคลัง ได้แก่ ปัจจัยประชากรศาสตร์ ด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง หน่วยงานที่สังกัด และปัจจัยด้านการเปิดรับข่าวสาร	
13.	kaewthummanukul และ Brown (2006)	Determinants of Employee Participation in Physical Activity	การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการมีส่วนร่วมของพนักงานในกิจกรรมการออกกำลังกาย โดยสำรวจจากพนักงานออฟฟิศ จำนวน 598 คน	จากการวิจัยพบว่าปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงานในกิจกรรมการออกกำลังกายได้แก่ ความสามารถของบุคลากร, ความเชื่อ, รับรู้เกี่ยวกับการออกกำลังกาย และประโยชน์ที่ได้รับหลังจากเข้าร่วม กิจกรรม	

ตาราง 2.1 แสดงผลงานวิจัยการมีส่วนร่วมของพนักงาน บุคลากร และประชาชน (ต่อ)

No.	ผู้เขียนและปีที่ศึกษา	ชื่อหัวข้องานวิจัย	ขอบเขตเนื้อหา	ผลลัพธ์ของงานวิจัย	หัวข้อที่ควรศึกษาต่อยอด
14.	อุไรวรรณ เมืองสุวรรณ (2549)	การมีส่วนร่วมของบุคลากรโรงพยาบาลระยองในการพัฒนาคุณภาพระบบบริการเพื่อมุ่งสู่การรับรองคุณภาพโรงพยาบาล	การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาระดับการมีส่วนร่วมของบุคลากร ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วมและเปรียบเทียบระดับการมีส่วนร่วม เพื่อมุ่งสู่การรับรองคุณภาพโรงพยาบาล โดยศึกษาจำนวนตัวอย่างจากบุคลากรทางการแพทย์ สาธารณสุขที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลระยอง โดยแบ่งกลุ่มเป้าหมายออกเป็น 3 กลุ่ม ประกอบด้วย กลุ่มรักษาพยาบาล กลุ่มสนับสนุน และกลุ่มลูกจ้าง จำนวน 280 คน	จากการวิจัยพบว่าปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของบุคลากรโรงพยาบาลระยองในการพัฒนาคุณภาพระบบบริการอยู่ในระดับสูง โดยปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วมมากที่สุดคือปัจจัยด้านความรู้ อันได้แก่ การรับข้อมูล การรู้หลักการหรือแนวคิด และการรู้วิธีการหรือกระบวนการ รองลงมา เป็นปัจจัยด้านความจงใจจากองค์กร ความสัมพันธ์ในองค์กร ได้แก่ ความเชื่อ หัวหน้าหน่วยงาน ความสัมพันธ์กับผู้เกี่ยวข้อง และความผูกพันองค์กร	ควรทำการศึกษาปัจจัยอื่นๆ ที่มีอิทธิพลต่อการมีส่วนร่วม เช่น ทัศนคติต่อการพัฒนาคุณภาพบริการ หรือความคาดหวังในผลประโยชน์จากการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล และความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของบุคลากรทางการแพทย์และสาธารณสุขโรงพยาบาลระยอง
15.	ชัชชาติ กอแก้วประสาธ (2550)	ความรู้ ทัศนคติ และการมีส่วนร่วมในกระบวนการบริหารจัดการของคณะกรรมการบริหารกองทุนหลักประกันสุขภาพ ตามโครงการนำร่องของสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติสาขาเขตพื้นที่ (ราชบุรี)	การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาหาความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ ทัศนคติกับการมีส่วนร่วมในกระบวนการบริหารจัดการของคณะกรรมการบริหารกองทุนหลักประกันสุขภาพระดับท้องถิ่น โดยกลุ่มตัวอย่างคือคณะกรรมการบริหารกองทุนหลักประกันสุขภาพระดับท้องถิ่น จำนวน 205 คน	จากการวิจัยพบว่าปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในกระบวนการบริหารจัดการกองทุนหลักประกันสุขภาพระดับท้องถิ่น ได้แก่ คุณลักษณะส่วนบุคคล คือ อายุ รายได้ เพศ ตำแหน่งในคณะกรรมการฯ ปัจจัยด้านความรู้ และทัศนคติ	ควรวิจัยการรับรู้ของประชาชนและการเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารจัดการกองทุนหลักประกันสุขภาพ เพื่อประเมินว่าประชาชนรับรู้ถึงการดำเนินงานกองทุนฯ อย่างไร นำไปสู่การวางแผนปฏิบัติงาน การประชาสัมพันธ์ การให้ความรู้แก่ประชาชน และการเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานกองทุนหลักประกันสุขภาพระดับท้องถิ่น

ตาราง 2.1 แสดงผลงานวิจัยการมีส่วนร่วมของพนักงาน บุคลากร และประชาชน (ต่อ)

No.	ผู้เขียนและปีที่ศึกษา	ชื่อหัวข้องานวิจัย	ขอบเขตเนื้อหา	ผลลัพธ์ของงานวิจัย	หัวข้อที่ควรศึกษาต่อยอด
16.	บัญญัติ เลิศ อาวาส (2550)	ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของหัวหน้าหน่วยงานในนามย์ในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์สุขภาพระดับอำเภอ ในเขตตรวจราชการ สาธารณสุขที่ 7	การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ความรู้ เจตคติ และพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของหัวหน้าสถานีนามย์กับการมีส่วนร่วมของหัวหน้าสถานีนามย์ในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์สุขภาพระดับอำเภอ กลุ่มประชากรที่ศึกษา คือหัวหน้าสถานีนามย์ในเขตตรวจราชการสาธารณสุขที่ 7 ทุกคน จำนวน 309 คน	จากการวิจัยพบว่าปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของหัวหน้าสถานีนามย์ในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์สุขภาพระดับอำเภอ ได้แก่ ปัจจัยด้านความรู้ เจตคติ และพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน	ควรจะมีการศึกษาปัจจัยด้านการบริหารจัดการ และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อม
17.	อมร พุฒคง (2550)	ปัจจัยการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลวัดขนุน อำเภอสิงหนคร จังหวัดสงขลา	การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนา 3 ปี ขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดขนุน ศึกษาเปรียบเทียบระดับการมีส่วนร่วม ที่มีปัจจัยส่วนบุคคล เศรษฐกิจ ความรู้ความเข้าใจในการจัดทำแผนพัฒนา โดยกลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งเฉพาะในตำบลวัดขนุน จำนวน 95 คน	จากการวิจัยพบว่าปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลวัดขนุน ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ ระยะเวลาที่อยู่อาศัยในชุมชน ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ และปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดทำแผน 3 ปี	ควรจะมีการศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรค ที่มีผลต่อการเข้าร่วมจัดทำแผนท้องถิ่น

ตาราง 2.1 แสดงผลงานวิจัยการมีส่วนร่วมของพนักงาน บุคลากร และประชาชน (ต่อ)

No.	ผู้เขียนและปีที่ศึกษา	ชื่อหัวข้องานวิจัย	ขอบเขตเนื้อหา	ผลลัพธ์ของงานวิจัย	หัวข้อที่ควรศึกษาต่อยอด
18.	อมรพรรณ ประจันตวนิชย์ (2550)	สภาพแวดล้อมในการทำงานและปัจจัยส่วนบุคคลส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรในมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุสภาพแวดล้อมในการทำงาน และปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรสายงานสนับสนุนของหน่วยงานด้านการจัดการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ที่ปฏิบัติงานอยู่ในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2549 จำนวน 386 คน	จากการวิจัยพบว่าปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา ได้แก่ การติดต่อสื่อสาร บรรยากาศองค์กรผ่านแรงสนับสนุนขององค์กร และเจตคติต่อการมีส่วนร่วม	ควรมีการศึกษาตัวแปรอื่นๆ โดยอาศัยทฤษฎีการมีส่วนร่วมและผลการวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเป็นแนวทางในการกำหนดตัวแปรในโมเดลการวิจัย เช่น แรงจูงใจในการทำงาน การได้รับการฝึกอบรม สนับสนุนจากองค์กร และวัฒนธรรมในการทำงาน
19.	Chughtai (2008)	Impact of Job Involvement on In-Role Job Performance and Organizational Citizenship Behavior	การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ของอาจารย์ในมหาวิทยาลัยในปากีสถาน จำนวน 6,488 คน	การวิจัยพบว่าปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ของอาจารย์ในมหาวิทยาลัย คือ การมีทัศนคติที่ดี และพฤติกรรมที่ดีจะส่งผลไปสู่การมีส่วนร่วมในผลการปฏิบัติงานของอาจารย์	
20.	Taitel (2008)	Incentives and Other Factors Associated With Employee Participation in Health Risk Assessment	การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมในการประเมินความเสี่ยงของสุขภาพ (Health Risk Assessment) โดยสำรวจกลุ่มประชากร จำนวน 124 คน	การวิจัยพบว่าปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการมีส่วนร่วมในการประเมินความเสี่ยงของสุขภาพ (Health Risk Assessment) ได้แก่ ผลตอบแทนที่ได้รับ, การติดต่อสื่อสาร และการผูกพันต่อองค์กร	

ตาราง 2.1 แสดงผลงานวิจัยการมีส่วนร่วมของพนักงาน บุคลากร และประชาชน (ต่อ)

No.	ผู้เขียนและปีที่ศึกษา	ชื่อหัวข้องานวิจัย	ขอบเขตเนื้อหา	ผลลัพธ์ของงานวิจัย	หัวข้อที่ควรศึกษาต่อยอด
21.	Noah (2008)	A Study of Worker Participation in Management Decision Making within selected Establishment in Lagos, Nigeria	การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาระดับการมีส่วนร่วมของพนักงาน ในกระบวนการตัดสินใจในสภาพแวดล้อมการทำงานในประเทศไนจีเรีย โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงาน จำนวน 217 คน ที่ทำงานในบริษัท Flour Mills Nigeria Plc. และ Niger Insurance Plc.	การวิจัยพบว่าปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจของพนักงาน ได้แก่ ปัจจัยบุคคลด้าน อายุ การศึกษา ปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กร ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลรอบข้าง และด้านทัศนคติ	
22.	โย ธิน พล ประถม (2551)	ความรู้ ทัศนคติ และการมีส่วนร่วมทำกิจกรรมในโครงการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรของพนักงานสายปฏิบัติการร้านสาขาบริษัท ซี.พี.เชเวน อีเลฟเว่น จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษาเขตปฏิบัติการภาคเหนือของกรุงเทพมหานคร	การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาระดับความรู้ ทัศนคติ และการมีส่วนร่วมของพนักงาน บริษัท ซี.พี.เชเวน อีเลฟเว่น จำกัด (มหาชน) และเปรียบเทียบความรู้ ทัศนคติ กับการมีส่วนร่วมทำกิจกรรมในโครงการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร ของพนักงานสายปฏิบัติการ โดยกลุ่มตัวอย่างประชากรที่ใช้ในการวิจัยจำนวนทั้งหมด 718 คน	จากการวิจัยพบว่าปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในโครงการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร ได้แก่ ปัจจัยด้านความรู้เกี่ยวกับโครงการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร และปัจจัยด้านทัศนคติต่อโครงการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร	ควรจะมีการศึกษาเพิ่มเติมในปัจจัยอื่นๆ ที่อาจส่งผลกระทบต่อการมีส่วนร่วมทำกิจกรรมในโครงการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรของพนักงานในร้านสาขา เช่น ภาวะผู้นำและบุคลิกภาพของผู้บริหารระดับต่างๆ การสนับสนุนเกี่ยวกับโครงการฯ ของผู้บริหาร การประชาสัมพันธ์โครงการฯ หรือผลตอบแทนที่มอบให้พนักงานเมื่อทำกิจกรรมสำเร็จตามโครงการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร

ตาราง 2.1 แสดงผลงานวิจัยการมีส่วนร่วมของพนักงาน บุคลากร และประชาชน (ต่อ)

No.	ผู้เขียนและปีที่ศึกษา	ชื่อหัวข้องานวิจัย	ขอบเขตเนื้อหา	ผลลัพธ์ของงานวิจัย	หัวข้อที่ควรศึกษาต่อยอด
23.	สิรินันท์ บินรอชา (2551)	การเปิดรับข่าวสารความรู้ ทักษะคิดและการมีส่วนร่วมในการใช้ผลิตภัณฑ์อนุรักษ์สิ่งแวดล้อมของบุคลากรบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพ	การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับข่าวสาร ความรู้ ทักษะคิด และการมีส่วนร่วมในการใช้ผลิตภัณฑ์อนุรักษ์สิ่งแวดล้อมซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยจำนวนทั้งสิ้น 400 คน	จากการวิจัยพบว่าปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในการใช้ผลิตภัณฑ์อนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ได้แก่ การเปิดรับข่าวสารจากสื่อมวลชน จากสื่อบุคคล จากสื่อเฉพาะกิจ และ ปัจจัยด้านทัศนคติ	
24.	กรนิภา อังคทาภิวัฒน์ (2552)	การมีส่วนร่วมของพนักงานต่อการดำเนินกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)	การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาการรับรู้ การมีส่วนร่วมและแนวทางการส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเป็นพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการ ผู้บริหารในระดับต้น ระดับกลาง และระดับสูงของฝ่ายทรัพยากรบุคคล ฝ่ายสื่อสารองค์กร ฝ่ายการค้าต่างประเทศ และฝ่าย compliance จำนวน 190 คน	จากการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการรับรู้ด้านกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมในระดับสูง ผลการศึกษาระดับการมีส่วนร่วมในกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับปานกลาง ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างข้อมูลทั่วไปกับระดับการมีส่วนร่วมในกิจกรรม ความรับผิดชอบต่อสังคม พบว่าไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ	

ตาราง 2.1 แสดงผลงานวิจัยการมีส่วนร่วมของพนักงาน บุคลากร และประชาชน (ต่อ)

No.	ผู้เขียนและปีที่ศึกษา	ชื่อหัวข้องานวิจัย	ขอบเขตเนื้อหา	ผลลัพธ์ของงานวิจัย	หัวข้อที่ควรศึกษาต่อยอด
25.	ธัญญา อุ่นศรีสง (2552)	การมีส่วนร่วมของพนักงานในการปฏิบัติงานของศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่ บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด	การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาระดับการมีส่วนร่วมของพนักงาน ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับการมีส่วนร่วมของพนักงาน และแนวทางการมีส่วนร่วมของพนักงาน โดยประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานที่ปฏิบัติงานทั้งสายงานหลักและสายงานสนับสนุนในศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่ บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด จำนวน 139 คน	จากการวิจัยพบว่าระดับการมีส่วนร่วมของพนักงานในด้านการไว้เนื้อเชื่อใจกัน การติดต่อสื่อสาร การตัดสินใจและการทำงานเป็นทีม อยู่ในระดับดีมาก ในส่วนของปัจจัยส่วนบุคคลทางด้านอายุมีความสัมพันธ์กับระดับการมีส่วนร่วมของพนักงาน และแนวทางการมีส่วนร่วมของพนักงาน คือศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่ จะต้องมีการณรงค์เพื่อขอความร่วมมือในการปฏิบัติงานกับพนักงาน โดยจัดกิจกรรมต่างๆ ทั้งภายในและภายนอก เช่นการจัดทำกิจกรรม 5ส. การจัดทำ ISO 9001:2000 และการจัดทำ SMART AERO THAI เป็นต้น	ควรมีการวิจัยเรื่องการมีส่วนร่วมของบุคลากรเป็นระยะๆ ทั้งนี้ก็เพื่อที่ผู้บริหารจะได้ทราบถึงระดับของการมีส่วนร่วมของบุคลากรแต่ละหน่วยงาน ว่ามีการพัฒนาหรือมีการปรับปรุงอย่างไร นอกจากนี้ควรมีการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการจูงใจหรือขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานกับการมีส่วนร่วมของพนักงานอีกด้วย
26.	พงษ์พิพัฒน์ ปานงาม (2552)	ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อการมีส่วนร่วมจัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลของประชาชนในตำบลหนองละลอก อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง	การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาทัศนคติต่อการมีส่วนร่วม ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติการมีส่วนร่วม และศึกษาปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะของการมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล โดยกลุ่มตัวอย่างคือประชาชนที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป ที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารตำบลหนองละลอก จำนวน 375 คน	ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อการมีส่วนร่วมจัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล คือ เพศ อายุ ตำแหน่งในชุมชน ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในชุมชน ประสบการณ์การมีส่วนร่วม และการรับรู้ข้อมูลข่าวสารในการจัดทำแผนพัฒนาฯ	

ตาราง 2.1 แสดงผลงานวิจัยการมีส่วนร่วมของพนักงาน บุคลากร และประชาชน (ต่อ)

No.	ผู้เขียนและปีที่ศึกษา	ชื่อหัวข้องานวิจัย	ขอบเขตเนื้อหา	ผลลัพธ์ของงานวิจัย	หัวข้อที่ควรศึกษาต่อยอด
27.	กมลทิพย์ พวงเปีย (2553)	ความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมการมีส่วนร่วมในการลดภาวะโลกร้อนของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ในเขตกรุงเทพมหานคร	การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางประชากรศาสตร์ ความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมการมีส่วนร่วมในการลดภาวะโลกร้อนของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน	จากการวิจัยพบว่าปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในการลดภาวะโลกร้อนของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ได้แก่ ความรู้ และทักษะ	
28.	จารุณี สารนอก (2553)	การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าเขต 3 จังหวัดนครราชสีมา	การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าเขต 3 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นพนักงานการไฟฟ้า จำนวน 207 คน	จากการวิจัยพบว่าปัจจัยแรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน อันประกอบด้วยความสำเร็จ การยอมรับ ความรับผิดชอบที่ได้รับ ความก้าวหน้า การสนับสนุน ความสัมพันธ์ภาพกับผู้บริหาร ผู้ร่วมงาน ด้านความยุติธรรม และด้านความดีความชอบ	
29.	เนตรรุ้ง อยู่เจริญ (2553)	ปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของครูสถานศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา	การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาบรรยากาศองค์กร การติดต่อสื่อสาร เจตคติต่อการมีส่วนร่วมและแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา กลุ่มตัวอย่างเป็นครูในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา กรุงเทพมหานคร ที่ปฏิบัติงานอยู่ในภาพเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2552 จำนวน 345 คน	จากการวิจัยพบว่าปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา ได้แก่ การติดต่อสื่อสาร เจตคติต่อการมีส่วนร่วมและแรงจูงใจในการทำงาน	ควรศึกษาตัวแปรอื่นๆ โดยอาศัยทฤษฎีการมีส่วนร่วมและผลการวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเป็นแนวทางในการกำหนดตัวแปรงานวิจัย เช่น การได้รับการฝึกอบรม วัฒนธรรมการทำงาน

ตาราง 2.1 แสดงผลงานวิจัยการมีส่วนร่วมของพนักงาน บุคลากร และประชาชน (ต่อ)

No.	ผู้เขียนและปีที่ศึกษา	ชื่อหัวข้องานวิจัย	ขอบเขตเนื้อหา	ผลลัพธ์ของงานวิจัย	หัวข้อที่ควรศึกษาต่อยอด
30.	Abadi และ Jalilvand (2011)	A Study of Influential Factors on Employees' Motivation for Participating in the In-Service Training Courses Based on Modified Expectancy Theory	การวิจัยครั้งมุ่งศึกษาปัจจัยที่มีผลกระตุ้นการมีส่วนร่วมใน In-service Course Training ของพนักงานบริษัท National Iranian Oil Products Distribution Company in Isfahan and Kurdistan สํารวจพนักงาน จำนวน 177 คน	จากการวิจัยพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการกระตุ้นการมีส่วนร่วมใน In-service Course Training ของพนักงาน ได้แก่ สถานการณ์, ความคาดหวัง, ความต้องการภายในจิตใจของพนักงาน (Intrinsic Valence) และการที่พนักงานนึกถึง/รับทราบถึงประโยชน์ที่ได้รับ (Intrinsic Instrumentally)	
31.	กัญญ์วัลย์ ศรี ส วิ ส ดี พ ง ษ์ (2554)	การมีส่วนร่วมของบุคลากรในการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดกาฬสินธุ์	การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาการมีส่วนร่วมและปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดกาฬสินธุ์ สุ่มตัวอย่าง จำนวน 321 คน	จากการวิจัยพบว่าปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลชุมชน ได้แก่ แรงจูงใจ การสนับสนุนจากองค์การ ปัจจัยจูงใจด้านความรับผิดชอบ ปัจจัยค้ำจุนด้านสถานภาพของวิชาชีพ ปัจจัยจูงใจด้านการยอมรับนับถือ คุณลักษณะส่วนบุคคลด้านการได้รับการฝึกอบรมด้านการพัฒนาคุณภาพ การสนับสนุนจากองค์การด้านการกระบวนการบริหาร คุณลักษณะส่วนบุคคลด้านตำแหน่ง ปัจจัยค้ำจุนด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	ควรมีการศึกษารูปแบบการมีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลของบุคลากรในโรงพยาบาลชุมชน

ตาราง 2.1 แสดงผลงานวิจัยการมีส่วนร่วมของพนักงาน บุคลากร และประชาชน (ต่อ)

No.	ผู้เขียนและปีที่ศึกษา	ชื่อหัวข้องานวิจัย	ขอบเขตเนื้อหา	ผลลัพธ์ของงานวิจัย	หัวข้อที่ควรศึกษาต่อยอด
32.	ธัญพร ก้อยชูสกุล (2554)	การมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรคณะพยาบาลศาสตร์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาความรู้ ทักษะและการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาและการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรคณะพยาบาลศาสตร์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ที่เป็นผู้บริหารอาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 164 คน	จากการวิจัยพบว่าปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมได้แก่ ความรู้และทัศนคติ โดยความรู้และทัศนคติสามารถร่วมกันอธิบายคะแนนของการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาได้ร้อยละ 35.2 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .001 อีกทั้งผลการศึกษาในครั้งนี้จะสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายในการเสริมสร้างความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา	ควรศึกษาถึงการยอมรับในระบบการประกันคุณภาพการศึกษา และควรมีการศึกษาถึงแรงจูงใจในการประกันคุณภาพการศึกษา และควรมีการวางระบบการบริหารคุณภาพโดยให้มีนโยบายสนับสนุนให้บุคลากรได้รับการฝึกอบรมและให้ความรู้เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่อง
33.	วุฒิชัย อารักษ์โพษณงค์ (2554)	อิทธิพลของการรับรู้ทัศนคติและการมีส่วนร่วมที่มีต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐตามระบบคุณภาพภายใน	การศึกษานี้มุ่งศึกษาอิทธิพลระหว่างตัวแปรการรับรู้ ทัศนคติ การมีส่วนร่วมและประสิทธิภาพในระบบคุณภาพภายในของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐตามระบบคุณภาพภายใน โดยสอบถามกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 350 คน	จากการวิจัยพบว่าปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐตามระบบคุณภาพภายใน ได้แก่ การรับรู้ด้านการทำความเข้าใจทัศนคติด้านความเข้าใจและความรู้สึก	

ตาราง 2.1 แสดงผลงานวิจัยการมีส่วนร่วมของพนักงาน บุคลากร และประชาชน (ต่อ)

No.	ผู้เขียนและปีที่ศึกษา	ชื่อหัวข้องานวิจัย	ขอบเขตเนื้อหา	ผลลัพธ์ของงานวิจัย	หัวข้อที่ควรศึกษาต่อยอด
34.	เสด็จ โรจนธรรม (2554)	ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนที่ทางเดินยุทธศาสตร์ระดับตำบลของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราช	การศึกษาวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคล ความรู้เกี่ยวกับการจัดทำแผนที่ทางเดินยุทธศาสตร์ การสนับสนุนการดำเนินงาน การมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่าย กับการมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนที่ทางเดินยุทธศาสตร์ระดับตำบลของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข โดยสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 153 คน	จากการวิจัยพบว่าปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนที่ทางเดินยุทธศาสตร์ระดับตำบลของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ ตำแหน่งและอายุราชการ ปัจจัยการสนับสนุนการดำเนินงานและปัจจัยการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่าย	ควรศึกษาเกี่ยวกับทัศนคติ และความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการใช้แผนที่ทางเดินยุทธศาสตร์เป็นเครื่องมือในการจัดทำแผนสุขภาพตำบล
35.	สุรัสวดี แซ่จิว (2554)	การมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏแห่งหนึ่ง	การศึกษาวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา อันได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ความรู้ในการประกันคุณภาพการศึกษา ทัศนคติต่อการประกันคุณภาพการศึกษา และความเหนียวแน่นของกลุ่มในการประกันคุณภาพการศึกษา โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 150 คน	จากการวิจัยพบว่าปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุงาน และตำแหน่งงาน ปัจจัยด้านความรู้ในการประกันคุณภาพการศึกษา และความเหนียวแน่นของกลุ่มในการประกันคุณภาพการศึกษา	ควรมีการศึกษาตัวแปรอื่นๆ ที่น่าจะมีผลต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา เช่น ความผูกพันต่อองค์กร แรงจูงใจและความพึงพอใจ
36.	ประภาส ปานเจียง (2555)	การมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรมหาวิทยาลัยหาดใหญ่	การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาปัจจัยความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยแวดล้อมในการทำงานต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา โดยกลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยเจ้าหน้าที่ ผู้บริหาร และอาจารย์ จำนวน 181 คน	การวิจัยพบว่าการสนับสนุนและสัมพันธภาพที่ดีจากผู้บริหารหน่วยงาน ความร่วมมือของผู้ร่วมงาน การได้รับการฝึกอบรมด้านการประกันคุณภาพ มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการประกันคุณภาพการศึกษา	ควรศึกษาวิจัยความพึงพอใจของบุคลากรมหาวิทยาลัยหาดใหญ่ต่อการสนับสนุนองค์ความรู้ด้านการประกันคุณภาพ

ตาราง 2.1 แสดงผลงานวิจัยการมีส่วนร่วมของพนักงาน บุคลากร และประชาชน (ต่อ)

No.	ผู้เขียนและปีที่ศึกษา	ชื่อหัวข้องานวิจัย	ขอบเขตเนื้อหา	ผลลัพธ์ของงานวิจัย	หัวข้อที่ควรศึกษาต่อยอด
37.	ป า ณี ส ร า สุวิโรจน์รัตน์ (2555)	ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนของฝ่ายปฏิบัติการเครดิต ธนาคารกสิกรไทย	การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดลีน โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือพนักงานปฏิบัติการเครดิต ธนาคารกสิกรไทยที่ประจำอยู่สำนักงานใหญ่ จำนวน 190 คน	การวิจัยพบว่าปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดลีน ได้แก่ ปัจจัยบุคคลในด้าน อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ ปัจจัยด้านการติดต่อสื่อสาร และปัจจัยด้านทัศนคติของพนักงาน	ควรศึกษาปัจจัยอื่นๆ ที่มีความสัมพันธ์ต่อการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีน ของฝ่ายปฏิบัติการเครดิต ธนาคารกสิกรไทย โดยวิเคราะห์ถึงปัจจัยอื่นๆ นอกเหนือจากงานวิจัยครั้งนี้ เช่น ความพึงพอใจ ขวัญ และกำลังใจของพนักงาน แรงจูงใจ บรรยากาศองค์กร
38.	Altaf, Yousaf, Tahir และ Bagram (2013)	Job Satisfaction and Employees Participation in Government Sector Organization of Pakistan	การวิจัยมุ่งศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานและการมีส่วนร่วมของพนักงาน โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานของ National Data Base and Registration Authority in Pakistan จำนวน 115 คน	จากการวิจัยพบว่าความพึงพอใจในการทำงานและการมีส่วนร่วมของพนักงานภาครัฐในปากีสถานมีความสัมพันธ์กัน	ควรศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัจจัยด้านการให้ผลประโยชน์แก่พนักงาน เช่น สวัสดิการ เงินเดือน หรือ สิ่งตอบแทน

ตาราง 2.1 แสดงผลงานวิจัยการมีส่วนร่วมของพนักงาน บุคลากร และประชาชน (ต่อ)

No.	ผู้เขียนและปีที่ศึกษา	ชื่อหัวข้องานวิจัย	ขอบเขตเนื้อหา	ผลลัพธ์ของงานวิจัย	หัวข้อที่ควรศึกษาต่อยอด
39.	Stanard (2013)	Motivation to Participate in Workplace Training Within the Intelligence Community and Beyond: A Study of Contributing Factors	การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการมีส่วนร่วมในกิจกรรมอบรม Intelligence Community (IC) โดยสำรวจจากกลุ่มตัวอย่างประชากรที่อยู่ในสถานศึกษา, องค์กรอิสระ, รัฐ และรัฐวิสาหกิจทั้งภายในและภายนอกสหรัฐอเมริกา จำนวน 111 คน	จากการวิจัยพบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการมีส่วนร่วมใน IC ได้แก่ การติดต่อสื่อสาร, การบรรลุเป้าหมายในอาชีพ, การก้าวหน้าในเส้นทางสายอาชีพและความท้าทายในงานของพนักงาน	

จากตารางที่ 2.1 จะเห็นได้ว่าในปัจจุบันงานวิจัยส่วนใหญ่ศึกษาไปในแง่มุมการมีส่วนร่วมเกี่ยวกับการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ทรัพยากรธรรมชาติ เช่น งานวิจัยของ เกรียงชัย เหลืองภัทร เหวง (2540), มงคล จันทร์ส่อง (2544), ภิญญาภรณ์ เพ็ญภินันท์ (2544), ศิริพร อ้วนคำ (2544), สุรางคณา ไม้ตราวัฒนา (2544), สิรินันท์ บินรอซา (2551) และกมลทิพย์ พ่วงเป็ย (2553) ศึกษาเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา เช่น งานวิจัยของ อมรพรรณ ประจันตวนิชย์ (2550), เนตรรุ่ง อยู่เจริญ (2553), สุรัสวดี แซ่จิว (2554) และประภาศ ปานเจียง (2555) ศึกษาเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมในกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม เช่น งานวิจัยของ กรณิกา อังคทาภิมณท์ (2552) ศึกษาเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมในการจัดการคุณภาพองค์กร เช่น งานวิจัยของ สายสุนีย์ ปวุฒินันท์ (2541), Poutsma, Hendrickx และ Huijgen (2001), อุไรวรรณ เมืองสุวรรณ (2549), ชัชติกา แม่ประสาท (2550), โยธิน พลประดม (2551), กัญญวีย์ ศรีสวัสดิ์พงษ์ (2554), ธัญพร ก้อยชูสกุล (2554), วุฒิชัย อารักษ์โพชนงค์ (2554) และ ปาณิสรา สุวีโรจน์รัตน์ ศึกษาเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมและความผูกพันต่อองค์กร อาทิ งานวิจัยของ เนตินา โพธิ์ประสระ (2541) และ McCook (2002) ศึกษาเกี่ยวกับการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ เช่น งานวิจัยของ ชิติ อ่อนอำไร (2546) และงานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาต่างๆ เช่น งานวิจัยของ บัญญัติ เลิศอวาต (2550), อมร พุฒคง (2550), พงษ์พิพัฒน์ ปานงาน (2552) และ เสด็จ โรจนธรรม (2554) เป็นต้น มีเพียงงานวิจัยของ ปิยภัทร ไชยสาม (2547) ที่ทำการศึกษถึงการมีส่วนร่วมในแผนยุทธศาสตร์ของข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงการคลังนั้น มีความคล้ายคลึงกับการมีส่วนร่วมกับแผนวิสาหกิจหรือแผนยุทธศาสตร์ขององค์กรที่ผู้วิจัยต้องการศึกษามากที่สุด แต่เนื่องจากปัจจัยผลลัพธ์ที่ได้จากงานวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านบุคคล อาทิ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง หน่วยงานที่สังกัด และปัจจัยด้านการเปิดรับข่าวสาร มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของข้าราชการ อย่างไรก็ตามงานวิจัยดังกล่าวยังมีได้มีการศึกษาในปัจจัยด้านอื่นๆ ของพนักงานมีความสัมพันธ์ต่อการมีส่วนร่วมหรือไม่ นอกจากนี้ จากการศึกษางานวิจัยที่ผ่านมา (ศิริพร อ้วนคำ, 2544; อุไรวรรณ เมืองสุวรรณ, 2549; เสด็จ โรจนธรรม, 2554) ได้ให้ข้อเสนอแนะในการทำงานวิจัยครั้งต่อไปว่าควรศึกษาปัจจัยด้านทัศนคติเพิ่มเติม โดยปัจจัยด้านทัศนคติ มีองค์ประกอบที่สำคัญ เช่น ความรู้สึก การรับรู้ ความเข้าใจ และความเชื่อ เป็นต้น ซึ่งส่งผลต่อพฤติกรรมการแสดงออกของบุคคล ทั้งนี้ ทัศนคติต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามสถานการณ์หรือบริบทที่เปลี่ยนแปลงไป จากการทบทวนวรรณกรรมที่ผ่านมา ซึ่งศึกษาเกี่ยวกับอิทธิพลของทัศนคติต่อการมีส่วนร่วมต่อการบริหารคุณภาพการดำเนินงานขององค์กร การจัดทำแผนยุทธศาสตร์ และการปฏิบัติงานในองค์กร พบว่า ปัจจัยด้านทัศนคติส่งผลต่อการมีส่วนร่วมมากที่สุด ทัศนคติที่เกิดขึ้นนั้น จะทำให้บุคคลากรมีแนวโน้มด้านพฤติกรรมการเข้าไปมีส่วนร่วมมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ ทัศนคติที่มีต่อองค์กรมีส่วนสำคัญต่อ

ความรู้สึกและความเชื่อของบุคลากรในองค์กรเดียวกัน ทำให้การแสดงออกทางพฤติกรรมที่สะท้อนทัศนคติในเรื่องหนึ่งๆ มักเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเสนอปัจจัยด้านทัศนคติเป็นตัวแปรอิสระซึ่งส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในแผนวิสาหกิจฉบับที่ 3 (ปีงบประมาณ 2553-2557) ของพนักงาน บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) เพราะงานวิจัยที่ผ่านมาส่วนใหญ่สนับสนุนความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติและการมีส่วนร่วม รวมทั้งการที่พนักงานมีทัศนคติเชิงบวกต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งจะส่งผลต่อระดับพฤติกรรมการมีส่วนร่วม

นอกจากนี้งานวิจัยที่ผ่านมา (สายสุนีย์ ปวุฒินันท์, 2541; อมรพรรณ ประจันตวนิชย์, 2550; โยชิน พลประถม, 2551; ธัญญา อุณศรีสง, 2552; ธัญพร ก้อยชูสกุล, 2554; สุรัสวดี แซ่จิว, 2554; ปาณิสรา สุวิโรจน์รัตน์, 2555; Altaf, Yousaf, Tahir และ Bagram, 2013) เสนอให้ศึกษาเพิ่มเติมในปัจจัย แรงจูงใจ อาทิเช่น การสนับสนุนจากองค์กร เพื่อนร่วมงาน ผู้บริหาร ผลตอบแทน ประโยชน์ที่ได้รับจากการมีส่วนร่วมของบุคลากร โดยปัจจัยด้านแรงจูงใจเป็นปัจจัยในประการถัดมาที่มีความสัมพันธ์ต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากร แรงจูงใจเกิดจากการสนับสนุนจากครอบครัว ความสำเร็จของงานการยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบที่ได้รับ ผลประโยชน์ที่ได้รับ ความก้าวหน้าและสถานะทางสังคม งานวิจัยที่ผ่านมาส่วนใหญ่พบว่า แรงจูงใจมีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมต่อการปฏิบัติงานในองค์กร และการทำกิจกรรมต่างๆ เนื่องจากการทำงานของบุคลากรจำเป็นต้องอาศัยสภาพแวดล้อมที่ดี เอื้อต่อการทำงาน โดยเฉพาะการทำงานที่มีความซับซ้อน ใช้ความรู้และทักษะหลายอย่างมาบูรณาการกัน ทั้งนี้ การสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้พนักงานโดยการยอมรับฟังความเห็น การตัดสินใจ การสร้างสัมพันธ์ การสนับสนุนของผู้ร่วมงาน หรือผลประโยชน์ ความคาดหวังของพนักงานในการปฏิบัติงานจะส่งผลให้บุคลากรรู้สึกว่าคุณเป็นที่ยอมรับของครอบครัว ทำให้อยากเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ มากยิ่งขึ้น ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเสนอปัจจัยด้านแรงจูงใจส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในแผนวิสาหกิจฉบับที่ 3 (ปีงบประมาณ 2553-2557) ของพนักงาน บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) เพราะปัจจัยนี้ส่งเสริมให้เกิดสภาพแวดล้อมที่ดีและเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน ทำให้บุคลากรเกิดแรงจูงใจในการเข้าไปมีส่วนร่วมในแผนวิสาหกิจ ฉบับที่ 3 (ปีงบประมาณ 2553-2557) เพื่อผลักดันให้องค์กรเดินหน้าบรรลุเป้าหมายขององค์กร พร้อมกับสนับสนุนความก้าวหน้าในสายอาชีพของตนด้วย

อีกทั้งจากการทบทวนวรรณกรรมที่ผ่านมา ปัจจัยด้านความรู้ยังเป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วม เนื่องจากการมีส่วนร่วมเป็นการเปิดโอกาสให้พนักงานนำความรู้ความเข้าใจของตนมาใช้ในการปฏิบัติงาน และประกอบการคิดและตัดสินใจได้อย่างเต็มที่ การมีความรู้ในรายละเอียดของกิจกรรมที่ต่างกัน ย่อมทำให้การมีส่วนร่วมแตกต่างกัน ซึ่งการสื่อสารความรู้ต่างๆ ภายในองค์กรโดยการจัดการประชุม อบรม สัมมนา มีความสำคัญต่อการเสริมสร้าง

ความรู้ เป็นการส่งเสริมให้บุคคลเหล่านั้น มีข้อมูลที่เพียงพอสำหรับการตัดสินใจในเรื่องนั้นๆ ได้ดีมากยิ่งขึ้น รวมถึงสนับสนุนให้บุคลากรเหล่านั้นปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในการมีส่วนร่วมมากยิ่งขึ้น เช่น การมีส่วนร่วมในการวางแผน การปฏิบัติตามแผน และการร่วมกันติดตามประเมินผล เป็นต้น ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเสนอปัจจัยด้านความรู้เป็นตัวแปรอิสระที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในแผนวิสาหกิจ ฉบับที่ 3 (ปีงบประมาณ 2553-2557) ของพนักงาน บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด(มหาชน) เนื่องจากการที่บุคลากรของ ทอท. มีความรู้ในแผนวิสาหกิจระดับมาก อาจส่งผลกระทบต่อระดับการมีส่วนร่วมของพนักงาน

สรุปได้ว่า ผู้วิจัยเสนอปัจจัยที่นำมากำหนดเป็นตัวแปรอิสระ ซึ่งส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในแผนวิสาหกิจฉบับที่ 3 (ปีงบประมาณ 2553-2557) ของพนักงาน บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ทั้งสิ้น 3 ปัจจัยหลัก อันได้แก่ ปัจจัยทัศนคติ (ด้านความเข้าใจ ด้านความรู้สึกด้านพฤติกรรม) ปัจจัยแรงจูงใจ (ด้านผลประโยชน์ที่ได้รับ/ความก้าวหน้าในสายอาชีพ ด้านการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา ด้านการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน และด้านการสนับสนุนจากผู้ใต้บังคับบัญชา) และปัจจัยด้านความรู้เกี่ยวกับแผนวิสาหกิจ ฉบับที่ 3 (ปีงบประมาณ 2553-2557) โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ตัวแปรด้านทัศนคติ

การมีส่วนร่วม คือ การที่บุคคลมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคม ความร่วมมือ มีความเห็นพ้องต้องกัน ร่วมกันรับผิดชอบหรือเข้าร่วมในกิจกรรมต่างๆ อันเป็นประโยชน์ต่อองค์กร โดยบุคคลเข้าร่วมกันวางแผน แก้ไขปัญหา ปฏิบัติ ติดตามและร่วมกันรักษามาตรฐานที่กำหนดขึ้น เพื่อให้เกิดการพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นและเพื่อบรรลุไปตามเป้าหมายขององค์กรที่กำหนดไว้ ทั้งนี้ การเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมใดๆ จึงเป็นพฤติกรรมที่มีความเกี่ยวข้องกับจิตใจของบุคคล เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของตนเอง หรือต้องการความเป็นระเบียบในชีวิตทางสังคมและการเร้าให้เกิดกิจกรรมใดๆ เพื่อให้บุคคลในองค์กรเข้ามามีส่วนร่วมจะต้องมีความเข้าใจถึงวิธีการดำเนินชีวิต ค่านิยม ทัศนคติของบุคคล อีกทั้งต้องใช้สิ่งเร้าให้เหมาะสมและบุคคลต้องสมัครใจในการเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ

จากการศึกษาผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องนักวิชาการต่างมีความเห็นสอดคล้องกันว่าทัศนคติ มีความสัมพันธ์ต่อการมีส่วนร่วมของพนักงาน บุคลากร อาทิเช่น งานวิจัยของ สายสุนีย์ ปวุดินันท์ (2541) ผลการวิจัยพบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีทัศนคติต่อโครงการ TQM แตกต่างกัน มีส่วนร่วมทำกิจกรรมในโครงการ TQM แตกต่างกัน รวมถึงงานวิจัยของ สุรางคณา ไม้ตราวัฒนา (2544) พบว่า ทัศนคติในการอนุรักษ์พลังงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์พลังงาน ทั้งยัง

มีงานวิจัยของ ชัชติกา แม่ประสาท (2550) ที่พบว่า ทักษะคติของคณะกรรมการบริหารกองทุนหลักประกันสุขภาพระดับท้องถิ่นมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการมีส่วนร่วมในกระบวนการบริหารจัดการกองทุนหลักประกันสุขภาพระดับท้องถิ่น และมีงานวิจัยของ Chughtai (2008) พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ของอาจารย์ในมหาวิทยาลัย คือ การมีทัศนคติที่ดี และพฤติกรรมที่ดีจะส่งผลไปสู่การมีส่วนร่วมในผลการปฏิบัติงานของอาจารย์ รวมถึงงานวิจัยของ Noah (2008) พบว่าทัศนคติมีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจของพนักงาน และงานวิจัยของ โยธิน พลประถม (2551) พบว่า พนักงานที่มีทัศนคติต่อโครงการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรแตกต่างกันมีส่วนร่วมทำกิจกรรมในโครงการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรแตกต่างกัน เช่นเดียวกับงานวิจัยของ สิริพันธ์ บินรอชา (2551) พบว่า ทัศนคติต่อการใช้ผลิตภัณฑ์อนุรักษ์สิ่งแวดล้อม มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในการใช้ผลิตภัณฑ์อนุรักษ์สิ่งแวดล้อมของบุคลากรที่ทำงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร สอดคล้องกับงานวิจัยของ วุฒิชัย อารักษ์โพชฌงค์ (2554) ที่พบว่า ทัศนคติ ด้านความเข้าใจและความรู้สึกที่มีต่อระบบคุณภาพภายใน มีอิทธิพลในทางบวกต่อการมีส่วนร่วมในระบบคุณภาพภายใน นอกจากนี้งานวิจัยของ ปาณิสรา สุวีโรจน์รัตน์ (2555) ได้ทำการศึกษาวิจัยพบว่า ทัศนคติของพนักงาน โดยรวมมีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในงานด้านปฏิบัติการเครดิตของธนาคาร

จากการทบทวนวรรณกรรมข้างต้นงานวิจัยส่วนใหญ่ที่พบว่าทัศนคติมีความสัมพันธ์ต่อการมีส่วนร่วมของพนักงาน บุคลากร อย่างไรก็ตามยังมีงานวิจัยที่พบว่าทัศนคติไม่มีความสัมพันธ์ต่อการมีส่วนร่วมของพนักงาน บุคลากร คืองานวิจัยของ อติเรก เพ็ชรรัตน์ (2548) พบว่าทัศนคติไม่มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงานฝ่ายการผลิต อติเรก เพ็ชรรัตน์ (2548) ได้ให้เหตุผลว่าทัศนคติเป็นความคิด ความรู้สึกภายในของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่างๆ อันเป็นผลเนื่องมาจากการเรียนรู้ประสบการณ์ และเป็นส่วนที่สำคัญในการกำหนดการแสดงออก และทิศทางของพฤติกรรมที่มีต่อสิ่งนั้นๆ ซึ่งอาจมีทั้งทางบวกหรือทางลบ และสามารถเปลี่ยนแปลงได้ เพราะพนักงานทุกคนต่างมีอิสระในความคิด ในการกระทำในการเลือกปฏิบัติ ฉะนั้น ทัศนคติของพนักงานจึงไม่มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

งานวิจัยส่วนใหญ่ทำให้ผู้วิจัยทราบว่าทัศนคติมีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงาน กล่าวคือหากพนักงานมีทัศนคติที่ไม่ดี เช่น ไม่เข้าใจในแผนวิสาหกิจ รู้สึกว่าแผนวิสาหกิจทำให้มีภาระงานที่เพิ่มขึ้น หรือไม่ชอบในตัวแผนวิสาหกิจแล้วนั้น จะทำให้พนักงานไม่อยากเข้ามามีส่วนร่วมในแผนวิสาหกิจ ในทางตรงกันข้าม หากพนักงานมีทัศนคติที่ดีต่อแผนวิสาหกิจ เช่น รับรู้และเข้าใจว่าเหตุใดต้องทำแผนวิสาหกิจ แผนวิสาหกิจจะส่งผลดีต่อองค์กรอย่างไร รู้สึกว่าการ

ดำเนินงานในแผนวิสาหกิจไม่ทำให้ภาระงานเพิ่มขึ้นและทำงานได้ง่ายขึ้น หรือการปฏิบัติตามแผนวิสาหกิจจะทำให้พนักงานรู้สึกมีส่วนช่วยพัฒนาประสิทธิภาพขององค์กร จะทำให้พนักงานเกิดทัศนคติที่ดีอันจะส่งผลไปสู่การมีส่วนร่วมของพนักงาน บุคลากรใน ทอท. อันเป็นการนำพาองค์กรไปสู่องค์กรที่มีประสิทธิภาพสูงและประสบความสำเร็จตามเป้าหมายของ ทอท.

ทัศนคติด้านความเข้าใจ

การที่พนักงานมีทัศนคติต่อแผนวิสาหกิจนั้น จำเป็นต้องมีความเข้าใจในตัวแผนวิสาหกิจเสียก่อน เพื่อที่พนักงานจะได้รับรู้และเข้าใจว่าแผนวิสาหกิจนั้นมีประโยชน์ต่อองค์กรอย่างไร และนำพาองค์กรไปสู่เป้าหมายได้หรือไม่ การที่พนักงานมีทัศนคติด้านความเข้าใจที่ดีในแผนวิสาหกิจว่าจะส่งผลให้องค์กรประสบความสำเร็จแล้ว และทำให้พนักงานอยากเข้ามามีส่วนร่วมในการวางแผน ปฏิบัติ ติดตาม ประเมินผลตามแผนวิสาหกิจ แต่หากพนักงานมีทัศนคติด้านความเข้าใจว่าแผนวิสาหกิจอาจไม่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จหรือความไม่มีประสิทธิภาพในตัวแผนวิสาหกิจ ก็จะส่งผลให้พนักงานไม่อยากเข้ามามีส่วนร่วมในแผนวิสาหกิจ ทอท.

ดังนั้นผู้วิจัยจึงเสนอสมมุติฐานว่า

H1.1: ทัศนคติด้านความเข้าใจต่อแผนวิสาหกิจทอท. ฉบับที่ 3 (ปีงบประมาณ 2553-2557) มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงาน ทอท.

ทัศนคติด้านความรู้สึ

เมื่อพนักงานทราบว่าแผนวิสาหกิจมีประโยชน์ต่อองค์กร มีการดำเนินงานไม่ยุ่งยาก ไม่เพิ่มภาระงานของพนักงาน ไม่ทำให้พนักงานต้องทำงานซ้ำซ้อน จะทำให้พนักงานมีทัศนคติด้านความรู้สึที่ดีต่อแผนวิสาหกิจ ด้วยเหตุนี้การที่พนักงานมีความรู้สึที่ดีจะส่งผลให้พนักงานอยากมีส่วนร่วมในการวางแผน ปฏิบัติ ติดตาม ประเมินผลตามแผนวิสาหกิจ แต่หากว่าพนักงานรู้สึกลัวว่าแผนวิสาหกิจเป็นเรื่องน่าเบื่อ เพิ่มภาระงาน หรือต้องทำงานซ้ำซ้อน จะส่งผลต่อทัศนคติด้านความรู้สึที่ไม่ดีต่อแผนวิสาหกิจ และทำให้พนักงานไม่อยากเข้ามามีส่วนร่วมในแผนวิสาหกิจ ทอท.

ดังนั้นผู้วิจัยจึงเสนอสมมุติฐานว่า

H1.2: ทัศนคติด้านความรู้สึต่อแผนวิสาหกิจทอท. ฉบับที่ 3 (ปีงบประมาณ 2553-2557) มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงาน ทอท.

ทัศนคติด้านพฤติกรรม

ทัศนคติด้านพฤติกรรมเป็นการพร้อมที่จะกระทำของพนักงาน กล่าวคือเป็นพฤติกรรมภายนอกของพนักงานที่แสดงออกโดยตรงต่อแผนวิสาหกิจ ซึ่งทัศนคติด้านพฤติกรรมจะมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องหรือเป็นผลมาจากทัศนคติด้านความเข้าใจและความรู้สึก โดยถ้าพนักงานมีความเข้าใจ ความรู้สึกที่ดีต่อแผนวิสาหกิจแล้ว จะทำให้พนักงานพร้อมที่จะแสดงพฤติกรรมที่ดีต่อแผนวิสาหกิจและส่งผลให้พนักงานอยากมีส่วนร่วมในการวางแผน ปฏิบัติ ติดตาม ประเมินผลตามแผนวิสาหกิจ แต่หากพนักงานไม่เข้าใจ หรือรู้สึกไม่ดีในแผนวิสาหกิจ อาจทำให้พนักงานแสดงพฤติกรรมที่ไม่ดีหรือส่งผลให้พนักงานไม่อยากมีส่วนร่วมในแผนวิสาหกิจ ทอท.

ดังนั้นผู้วิจัยจึงเสนอสมมุติฐานว่า

H1.3: ทัศนคติด้านด้านพฤติกรรมต่อแผนวิสาหกิจทอท. ฉบับที่ 3 (ปีงบประมาณ 2553-2557) มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงาน ทอท.

2. ตัวแปรด้านแรงจูงใจ

แรงจูงใจที่บุคคลมีต่อสิ่งใดๆ จะมีบทบาทสำคัญในการทุ่มเทกำลังและความสามารถของบุคคลนั้นในงานที่ได้รับมอบหมาย การมีปัจจัยจูงใจให้บุคคลเข้ามามีส่วนร่วมในแผนวิสาหกิจย่อมส่งผลดีต่อทั้งองค์กรและตัวบุคคล กล่าวคือ องค์กรได้รับประโยชน์ในรูปของการดำเนินงานที่สำเร็จผลตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ในขณะที่บุคลากรย่อมได้รับความไว้วางใจ ผลตอบแทนจากผลงานที่สร้างให้แก่องค์กร รวมทั้งความก้าวหน้าในหน้าที่การงานและโอกาสที่ดีขึ้นจากการขยายขนาดกิจการขององค์กรที่ตนทำงานอยู่ ทั้งนี้ต้องมีการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อให้บุคคลมีแรงจูงใจในการกระทำสิ่งใดๆ ให้เกิดประโยชน์แก่ส่วนรวม ลักษณะของแรงจูงใจจะแสดงออกได้โดยพฤติกรรม ซึ่งมีหลายทิศทางขึ้นอยู่กับบุคคล และขึ้นกับธรรมชาติความต้องการของบุคคล โดยสามารถมีการเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาและเป็นไปตามความปรารถนา ความคาดหวัง และจุดมุ่งหมายต่างๆ ของตนเอง

จากการศึกษาผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องนักวิชาการต่างมีความเห็นสอดคล้องกันว่าแรงจูงใจมีความสัมพันธ์ต่อการมีส่วนร่วมของพนักงาน บุคลากร อาทิเช่น งานวิจัยของเนตินา โพธิ์ประสระ (2541) พบว่า ปัจจัยเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน (ได้แก่ ความมีอิสระในการทำงาน สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา และผลประโยชน์ที่ได้รับ) มีอิทธิพลต่อการมีส่วนร่วมอย่างมีนัยสำคัญ ทั้งยังมีงานวิจัยของ Poutsma, Hendrickx และ Huijgen (2001) พบว่าการได้ทำงานเป็นกลุ่ม เป็นตัวแทนกลุ่ม หรือการได้รับการสนับสนุนจากกลุ่ม เพื่อนร่วมงาน หรือองค์กรจะทำให้พนักงานเข้ามามีส่วนร่วมในองค์กรใน 10 ประเทศที่ยุโรปมากขึ้น และ

งานวิจัยของ McCook (2002) พบว่า การสนับสนุนจากองค์กรและการได้รับผลประโยชน์ตอบแทนจากการทำงานมีผลต่อการมีส่วนร่วมในการทำงานของพนักงาน ทั้งยังมีงานวิจัยของ Kaewthummanukul และ Brown (2006) พบว่า หากพนักงานได้รับประโยชน์หรือรับรู้ว่าการเข้าร่วมในกิจกรรมจะส่งผลดีต่อตัวพนักงาน จะทำให้พนักงานอยากเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมการออกกำลังกาย นอกจากนี้งานวิจัยของ Taitel (2008) พบว่า ผลตอบแทนที่ได้รับมีความสัมพันธ์ต่อการมีส่วนร่วมในการประเมินความเสี่ยงของสุขภาพ (Health Risk Assessment) ของพนักงาน เช่นเดียวกับงานวิจัยของ อมรพรรณ ประจันตวนิชย์ (2550) พบว่า บรรยากาศองค์กรมีอิทธิพลต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาผ่านการสนับสนุนขององค์กร กล่าวคือ บรรยากาศองค์กรที่ดี ได้แก่ การมีโครงสร้างขององค์กรที่เป็นระบบมีกฎระเบียบ ข้อบังคับที่ทันสมัย ผู้บังคับบัญชาให้ความเอาใจใส่ ช่วยเหลือ ให้คำแนะนำ และให้คำปรึกษาที่ดีซึ่งกันและกัน ย่อมทำให้บุคลากรรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งของสังคม และมีความต้องการที่จะทำงานร่วมกับบุคคลอื่นในสังคมเดียวกัน รวมถึงงานวิจัยของ เนตรรุ่ง อยู่เจริญ (2553) ผลการศึกษาพบว่า แรงจูงใจในการทำงานอันประกอบด้วย การได้รับการยอมรับ สัมพันธภาพ และสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน ลูกน้อง และหัวหน้าด้านความก้าวหน้ามีอิทธิพลทางตรงต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา นั่นคือ การที่บุคคลได้รับแรงจูงใจในการทำงานสูง ย่อมส่งผลให้บุคคลเกิดความอยากเข้ามามีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา อีกทั้งงานวิจัยของ จารุณี สารนอก (2553) พบว่าปัจจัยแรงจูงใจด้านการยอมรับ ความก้าวหน้า สถานะทางสังคม สัมพันธภาพกับผู้บริหาร ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญ และงานวิจัยของ ประภาศ ปานเจียง (2555) พบว่า บุคลากรที่มีปัจจัยแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ การสนับสนุนและสัมพันธภาพที่ดีจากผู้บริหารหน่วยงาน ความร่วมมือของผู้ร่วมงาน การได้รับการฝึกอบรมด้านการประกันคุณภาพของบุคลากรที่ต่างกัน ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ นอกจากนี้งานวิจัยของ Stanard (2013) พบว่า ความก้าวหน้าในสายอาชีพ และการบรรลุเป้าหมายในอาชีพมีอิทธิพลต่อการมีส่วนร่วมในกิจกรรมอบรม Intelligence Community (IC) ของพนักงาน

จากการทบทวนวรรณกรรมข้างต้น มีงานวิจัยส่วนใหญ่ที่พบว่าการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานผู้ใต้บังคับบัญชา และผลประโยชน์ที่ได้รับ/ความก้าวหน้าในสายอาชีพ มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงาน บุคลากร อย่างไรก็ตามยังมีงานวิจัยที่พบว่าการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานผู้ใต้บังคับบัญชา และผลประโยชน์ที่ได้รับ/ความก้าวหน้าในสายอาชีพไม่มีความสัมพันธ์ต่อการมีส่วนร่วมของพนักงาน บุคลากรคือ งานวิจัยของ ปัทมา จันทภาโส (2539) พบว่าปัจจัยด้านการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาไม่มีความสัมพันธ์กับ

การมีส่วนร่วมในสมาคม โดยการมีส่วนร่วมในสมาคมกับการได้รับการยอมรับและการไม่ได้ยอมรับจากผู้บังคับบัญชาไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ รวมถึง ระดับความคาดหวังที่มีต่อสิทธิประโยชน์ไม่มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในสมาคม โดยการมีส่วนร่วมของพนักงานสตรีที่มีความคาดหวังสูงและต่ำมีส่วนไม่แตกต่างกันจนถึงระดับนัยสำคัญทางสถิติ

งานวิจัยส่วนใหญ่ทำให้ผู้วิจัยทราบว่า ปัจจัยด้านแรงจูงใจมีอิทธิพลต่อการมีส่วนร่วมที่เกี่ยวข้องกับการทำงานให้กับองค์กร โดยการมีส่วนร่วมของพนักงาน บุคลากรมาจากปัจจัยขับเคลื่อนเชิงบวกต่างๆ เช่น ผู้ได้บังคับบัญชา, การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา การส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร ผลประโยชน์ที่ได้รับ โอกาสและความก้าวหน้า เป็นต้น อีกทั้งแรงจูงใจยังเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมการมีส่วนร่วมของบุคคลด้วย ดังนั้นการตอบสนองปัจจัยในการจูงใจให้ถูกประเภทตามที่ผู้ปฏิบัติงานกำลังต้องการ จึงส่งผลให้พนักงานบุคลากรแต่ละคนเต็มใจที่จะใช้พลังความสามารถที่มีทั้งหมดไปกับการทำงานมากหรือน้อยต่างกัน ด้วยเหตุนี้การจูงใจจึงเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการบริหารงานอีกอย่างหนึ่ง ซึ่งบุคลากรที่มีแรงจูงใจหรือความมุ่งมั่นที่ดีต่อองค์กร มีแนวโน้มที่จะให้ความร่วมมือและการมีส่วนร่วมในการผลักดันให้องค์กรประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ รวมทั้งมีแนวโน้มที่จะเต็มใจศึกษาแนวทางการดำเนินงานขององค์กรตามแผนยุทธศาสตร์หรือแผนกลยุทธ์ขององค์กร โดยนำไปบูรณาการกับแผนงานในหน่วยธุรกิจย่อยขององค์กรให้ส่งเสริมและสนับสนุนซึ่งกันและกัน เพื่อนำพาองค์กรบรรลุเป้าหมายตามวิสัยทัศน์ในที่สุด

แรงจูงใจด้านผลประโยชน์ที่ได้รับ/ความก้าวหน้าสายในสายอาชีพ

การที่พนักงานได้รับการจูงใจจากการที่พนักงานเข้ามามีส่วนร่วมในการวางแผนปฏิบัติและติดตามประเมินผลของแผนวิสาหกิจนั้น พนักงานจะได้รับประเมินเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง พิจารณาความดีความชอบ พิจารณาบำเหน็จหรือได้รับ โบนัสที่เพิ่มขึ้น เมื่อพนักงานรับรู้รับทราบผลที่พนักงานจะได้รับจากการเข้ามามีส่วนร่วมในแผนวิสาหกิจนั้น จะทำให้พนักงานอยากเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งในการวางแผน การปฏิบัติ หรือการติดตามประเมินผลในแผนวิสาหกิจของ ทอท. แต่หากพนักงานไม่ได้รับการประเมินเลื่อนขั้น หรือพิจารณาความดีความชอบ ไม่มีแรงจูงใจในด้านผลประโยชน์ที่ได้รับ/ความก้าวหน้าในสายอาชีพ อาจส่งผลให้พนักงานไม่อยากเข้าไปมีส่วนร่วมในแผนวิสาหกิจ ทอท.

ดังนั้นผู้วิจัยจึงเสนอสมมุติฐานว่า

H2.1: ปัจจัยแรงจูงใจด้านผลประโยชน์ที่ได้รับ/ความก้าวหน้าในอาชีพมีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงาน ทอท. ต่อแผนวิสาหกิจ ทอท. ฉบับที่ 3 (ปีงบประมาณ 2553-2557)

แรงจูงใจด้านการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา

การให้พนักงานเข้ามามีส่วนร่วมในแผนวิสาหกิจของ ทอท. นั้น จะต้องอาศัยแรงจูงใจด้านการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาที่คอยเอาใจใส่ ให้การยอมรับ สนับสนุนการปฏิบัติงาน ให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษาในการปฏิบัติงาน และให้ความช่วยเหลือเมื่อประสบปัญหาในการปฏิบัติงานของพนักงาน รวมทั้งการสร้างสัมพันธภาพที่ดี การให้กำลังใจของผู้บังคับบัญชาและเห็นคุณค่าของพนักงานจะส่งผลต่อขวัญกำลังใจของพนักงาน อีกทั้งเป็นการกระตุ้นให้พนักงานเข้ามามีส่วนร่วมในแผนวิสาหกิจ ทอท. และอาจส่งผลต่อให้ ทอท. สามารถดำเนินงานบรรลุผลตามเป้าหมายของแผนวิสาหกิจได้อีกด้วย ในทางตรงกันข้าม ถ้าหากพนักงานไม่ได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา อาจส่งผลให้พนักงานไม่มีแรงจูงใจในการเข้าไปมีส่วนร่วมวางแผน ปฏิบัติตาม และติดตามประเมินผลตามแผนวิสาหกิจ ทอท.

ดังนั้นผู้วิจัยจึงเสนอสมมุติฐานว่า

H2.2: ปัจจัยแรงจูงใจด้านการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงานทอท. ต่อแผนวิสาหกิจ ทอท. ฉบับที่ 3 (ปีงบประมาณ 2553-2557)

แรงจูงใจด้านการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน

การจูงใจพนักงานโดยทราบพื้นฐานของพนักงานเช่น พนักงานต้องการทำงานเป็นทีม ต้องการได้รับความร่วมมือ ต้องการได้รับความไว้วางใจจากเพื่อนร่วมงาน ได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน การได้รับการยอมรับและเป็นส่วนหนึ่งในทีมงาน รวมถึงการได้รับการเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นที่ขัดแย้งกับบุคคลอื่นภายในทีม นั้น เมื่อพนักงานทราบว่าการทำงานที่เข้ามามีส่วนร่วมในแผนวิสาหกิจจะทำให้พนักงานได้รับการยอมรับ มีสัมพันธภาพที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน หรือได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานไม่ปล่อยให้พนักงานต้องทำงานเพียงคนเดียว พนักงานจะอยากเข้ามามีส่วนร่วมในแผนวิสาหกิจมากขึ้น จึงสรุปได้ว่าการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานเป็นแรงจูงใจด้านหนึ่งนี้อาจผลักดันให้พนักงานเกิดการอยากเข้ามามีส่วนร่วมในแผนวิสาหกิจ หากว่าพนักงานวางแผน ปฏิบัติ ติดตามประเมินผลตามแผนวิสาหกิจแต่ไม่ได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานไม่ได้รับการยอมรับ อาจจะทำให้พนักงานไม่อยากมีส่วนร่วมในแผนวิสาหกิจของ ทอท.

ดังนั้นผู้วิจัยจึงเสนอสมมุติฐานว่า

H2.3: ปัจจัยแรงจูงใจด้านการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงาน ทอท. ต่อแผนวิสาหกิจ ทอท. ฉบับที่ 3 (ปีงบประมาณ 2553-2557)

แรงจูงใจด้านการสนับสนุนจากผู้ได้บังคับบัญชา

ผู้ได้บังคับบัญชามีส่วนสำคัญในการผลักดันให้ผู้บังคับบัญชาลู่ทางสำเร็จผลตามเป้าหมายในแผนวิสาหกิจ โดยผู้ได้บังคับบัญชามีส่วนช่วยให้เกิดผลงาน หรือให้การสนับสนุน ข้อมูล อุทิศและสละเวลาหากผู้บังคับบัญชามีงานด่วนพิเศษ การมีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้ได้บังคับบัญชาจะทำให้ผู้ได้บังคับบัญชาคอยช่วยเหลือสนับสนุนกิจกรรมในแผนวิสาหกิจของผู้บังคับบัญชาเมื่อต้องการความช่วยเหลือ แต่หากผู้บังคับบัญชากับผู้ได้บังคับบัญชาที่มีความขัดแย้งกันไม่คอยสนับสนุนกัน จะก่อให้เกิดการทำงานที่ต้องทำเพียงลำพังหรือไม่ได้รับการสนับสนุนจากกันและกัน หรือไม่อยากเข้ามามีส่วนร่วมในแผนวิสาหกิจ เนื่องจากไม่มีคนคอยช่วยเหลือในเรื่องต่างๆ ภายใต้อันวิสาหกิจ สรุปได้ว่าหากพนักงานได้รับการสนับสนุนจากผู้ได้บังคับบัญชาแล้วจะทำให้พนักงานอยากเข้ามามีส่วนร่วมในแผนวิสาหกิจของ ทอท.

ดังนั้นผู้วิจัยจึงเสนอสมมุติฐานว่า

H2.4: ปัจจัยแรงจูงใจด้านการสนับสนุนจากผู้ได้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงาน ทอท. ต่อแผนวิสาหกิจ ทอท. ฉบับที่ 3 (ปีงบประมาณ 2553-2557)

3. ตัวแปรด้านความรู้

Good (1973, อ้างถึงใน โสภิตสุดา มงคลเกษม, 2539) กล่าวว่า ความรู้เป็นข้อเท็จจริง (facts) ความจริง (truth) เป็นข้อมูลที่มนุษย์ได้รับและเก็บรวบรวมจากประสบการณ์ต่างๆ การที่บุคคลจะยอมรับหรือปฏิเสธสิ่งใดสิ่งหนึ่งได้อย่างมีเหตุผลบุคคลควรจะต้องรู้ในเรื่องเกี่ยวกับสิ่งนั้น เพื่อประกอบการตัดสินใจ นั่นก็คือ บุคคลจะต้องมีข้อเท็จจริงหรือข้อมูลต่างๆ มาสนับสนุนและให้คำตอบต่อข้อสงสัยที่บุคคลมีอยู่ ซึ่งจะทำให้บุคคลเกิดความเข้าใจ ทักษะและการมีส่วนร่วมที่ดีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง รวมทั้งเกิดความตระหนัก ความเชื่อ และค่านิยมต่างๆ ด้วย รวมทั้ง ประภาเพ็ญ สุวรรณ (2526) ให้คำจำกัดความไว้ว่า ความรู้เป็นพฤติกรรมขั้นต้น ซึ่งผู้เรียนแตกจำแนกได้ โดยจากการฝึกหรือการมองเห็น ได้ยิน จดจำ จำได้ ความรู้ขั้นนี้ ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับคำจำกัดความ ความหมาย ข้อเท็จจริง ทฤษฎี กฎ โครงสร้าง และวิธีการแก้ปัญหา โดยความรู้ต่างๆ ย่อมมีความสัมพันธ์กับความรู้ที่นึกคิด จิตใจของบุคคลต่างกันไปตามกรอบประสบการณ์ของแต่ละคน จึงทำให้ความรู้มีอิทธิพลต่อความคิด ความรู้สึกจนอาจกล่าวได้ว่าความรู้ก่อให้เกิดทัศนคติและการมีส่วนร่วมของบุคลากร (สิรินันท์ บินรอชา, 2551)

จากการศึกษาผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องนักวิชาการต่างมีความเห็นสอดคล้องกันว่าความรู้มีความสัมพันธ์ต่อการมีส่วนร่วมของพนักงาน บุคลากร อาทิเช่น งานวิจัยของ สายสุนีย์ ปวุฒินันท์ (2541) ผลการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้เกี่ยวกับโครงการ TQM ต่างกัน มีส่วนร่วมทำ

กิจกรรมในโครงการ TQM แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ สอดคล้องกับงานวิจัยของ อุไรวรรณ เมืองสุวรรณ (2549) พบว่า ปัจจัยด้านความรู้อันได้แก่ การรับข้อมูล การรู้หลักการหรือแนวคิด และการรู้วิธีการหรือกระบวนการที่ต่างกัน มีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพระบบบริการเพื่อมุ่งสู่การรองรับคุณภาพโรงพยาบาลแตกต่างกันของบุคลากร โรงพยาบาลระยอง นอกจากนี้ งานวิจัยของ ชัชติกา แม่ประสาธ (2550) พบว่า ความรู้มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการมีส่วนร่วมในกระบวนการบริหารจัดการกองทุนหลักประกันสุขภาพระดับท้องถิ่นในภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญ รวมถึงงานวิจัยของ โยธิน พลประดม (2551) ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีความรู้เกี่ยวกับโครงการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร TQM แตกต่างกัน มีผลต่อการมีส่วนร่วมทำกิจกรรมในโครงการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ ยังมีงานวิจัยของ สุรัสวดี แซ่จิว (2554) ผลการวิจัยพบว่า ความรู้ในการประกันคุณภาพการศึกษามีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา ทั้งโดยรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านมีส่วนร่วมคิดตัดสินใจ และด้านมีส่วนร่วมในการติดตามประเมินผลอย่างมีนัยสำคัญ และงานวิจัยของ ชาญพร ก้อยชูสกุล (2554) ผลการศึกษาพบว่า ความรู้มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านการวางแผน การปฏิบัติ การตรวจสอบ และการปรับปรุงแก้ไข เป็นไปทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญ

จากการทบทวนวรรณกรรมข้างต้น งานวิจัยส่วนใหญ่ที่พบว่าความรู้มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงาน บุคลากร อย่างไรก็ตามยังมีงานวิจัยที่พบว่าความรู้ไม่มีความสัมพันธ์ต่อการมีส่วนร่วมของพนักงาน บุคลากร อาทิ งานวิจัยของ ศิริพร อ้วนคำ (2544) ผลการวิจัยพบว่า ความรู้เรื่องสิ่งแวดล้อมของนักเรียนในโรงเรียนที่เข้าร่วมโครงการ โรงเรียนสร้างสรรค์สิ่งแวดล้อมดีเด่นเฉลิมพระเกียรติ ไม่มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมเพื่อสิ่งแวดล้อมอย่างมีนัยสำคัญ และงานวิจัยของ สิรินันท์ บินรอกษา (2551) ผลการวิจัยพบว่า ความรู้เกี่ยวกับข่าวสารการใช้ผลิตภัณฑ์อนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ไม่มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในการใช้ผลิตภัณฑ์อนุรักษ์สิ่งแวดล้อมของบุคลากรที่ทำงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร

ความรู้

ความรู้ในแผนวิสาหกิจ ทอท. มีความสำคัญต่อการมีส่วนร่วมของพนักงาน เนื่องจากการที่พนักงานผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ในแผนวิสาหกิจเกี่ยวกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม กลยุทธ์ วัตถุประสงค์หลักของ ทอท. ตลอดจนหลักการวิธีการดำเนินงานในระดับสูงจะทำให้พนักงานไม่เกิดความสับสนต่อการดำเนินงาน และมีทิศทางในการดำเนินงานมีเป้าหมายเดียวกันทั้งองค์กร อันจะก่อให้เกิดการเข้ามามีส่วนร่วมของพนักงานในการวางแผน ปฏิบัติ ติดตามประเมินผลตามแผนวิสาหกิจ แต่หากพนักงานไม่มีความรู้เกี่ยวกับแผนวิสาหกิจ ทอท. ไม่ทราบว่ามีทิศทาง

ดำเนินงานในอนาคตของ ทอท. เป็นอย่างไร อาจส่งผลให้พนักงานในแต่ละหน่วยงานมีแนวทางการดำเนินงานเป็นของตนเอง และไม่ยากเข้ามามีส่วนร่วมในแผนวิสาหกิจ

ดังนั้นผู้วิจัยจึงเสนอสมมุติฐานว่า

H3: ความรู้เกี่ยวกับแผนวิสาหกิจ ทอท. ฉบับที่ 3 ปีงบประมาณ (2553-2555) มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงาน

นอกเหนือจากตัวแปรทั้ง 3 ด้านแล้ว ผู้วิจัยยังได้ทบทวนวรรณกรรมความสัมพันธ์ระหว่างการมีส่วนร่วมและปัจจัยด้านบุคคล เช่น เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ตำแหน่งงาน ประสบการณ์ และรายได้ด้วย โดยงานวิจัยส่วนใหญ่ที่ผ่านมาพบว่า ปัจจัยด้านบุคคลมีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของบุคลากร โดยผู้วิจัยไม่ได้นำปัจจัยด้านบุคคลมาเป็นตัวแปรอิสระในการศึกษา แต่ได้นำไปกำหนดเป็นตัวแปรควบคุมเพื่อให้ผลการวิจัยที่ได้ปราศจากอิทธิพลจากปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

4. ตัวแปรด้านประชากรศาสตร์

เป็นคุณลักษณะที่แสดงความเป็นเอกลักษณ์เฉพาะบุคคลใดบุคคลหนึ่ง มีความแตกต่างกันในแต่ละบุคคล และจะส่งผลให้พฤติกรรมการทำงานของแต่ละบุคคลแตกต่างกันไป ภัสรา จารุสุลินธ์ (2542) กล่าวว่า ตัวแปรที่มีส่วนทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมต่างกัน คือ คุณลักษณะของบุคคลนั้นๆ เอง ปัจจัยเหล่านี้ ได้แก่ อายุ เพศ การศึกษา ประสบการณ์ ความเชื่อและค่านิยม เป็นต้น อีกทั้ง ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2550) กล่าวว่า ภูมิหลังเฉพาะบุคคล (Personal Background) หรือลักษณะชีวประวัติของแต่ละบุคคล (Biographical Characteristics) เป็นลักษณะส่วนตัวของบุคคล ได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพสมรส และควมมีอาวุโสในงาน และปัจจัยเหล่านี้ส่งผลต่อพฤติกรรมมีส่วนร่วมในการทำงานของบุคคล

ผลการวิจัยที่ผ่านมาในอดีตพบว่า ปัจจัยบุคคลด้าน เพศ ระดับอายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และระดับตำแหน่ง มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วม ดังเช่น งานวิจัยของ อุไรวรรณ เมืองสุวรรณ (2549) ที่พบว่า บุคลากรที่มีสถานภาพส่วนบุคคล (ได้แก่ สถานภาพ ตำแหน่ง หน้าที่ความรับผิดชอบ และลักษณะการทำงาน) ที่ต่างกัน มีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพระบบบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุรัสวดี แซ่จิว (2554) ที่พบว่า บุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ เช่นเดียวกับ ประภาศ ปานเจียง (2555) ที่พบว่า บุคลากรมหาวิทยาลัยหาดใหญ่ที่มี เพศ อายุ ตำแหน่ง อายุการทำงาน และรายได้ต่อเดือนของบุคลากรที่ต่างกัน มีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

ดังนั้นจากผลงานวิจัยในอดีตที่พบว่า ตัวแปรด้านประชากรศาสตร์มีผลต่อการมีส่วนร่วม ผู้วิจัยจึงควบคุมตัวแปรด้านประชากรศาสตร์ โดยควบคุมในเชิงสถิติ เพื่อไม่ให้ตัวแปรด้านประชากรศาสตร์ส่งผลกระทบซ้อนกับความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรตามที่ผู้วิจัยกำหนดไว้ และไม่ทำให้ผลการวิจัยที่ได้มีความคลาดเคลื่อน



บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาทัศนคติ แรงจูงใจ ความรู้และการมีส่วนร่วมของพนักงาน บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) ต่อแผนวิสาหกิจ ทอท. ฉบับที่ 3 (ปีงบประมาณ 2553 – 2557) โดยบทนี้เป็นการกล่าวถึงประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย การเลือกกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย รวมถึงการวิเคราะห์ข้อมูลซึ่งมีรายละเอียดตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เลือกใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยเก็บข้อมูลประชากรจากพนักงาน ทอท. ที่มีตำแหน่งงานตั้งแต่เจ้าหน้าที่วิเคราะห์ ระดับ 3 – 4 เจ้าหน้าที่อาวุโสระดับ 5 – 6, เจ้าหน้าที่บริหาร ระดับ 7 – 8 และผู้อำนวยการฝ่าย ระดับ 9, ในหน่วยงานที่มีความเกี่ยวข้องกับแผนวิสาหกิจของ ทอท. ฉบับที่ 3 (ปีงบประมาณ 2553 – 2557) จากสำนักงานใหญ่ ทอท. จำนวนทั้งสิ้น 704 คน จำแนกตามสายงาน ฝ่าย และระดับตำแหน่งงาน ดังตารางที่ 3.1 (ข้อมูลจากฝ่ายทรัพยากรบุคคลสำรวจเมื่อวันที่ 10 มิถุนายน 2556)

ตาราง 3.1 จำนวนประชากรจำแนกตามสายงาน ฝ่าย และระดับตำแหน่งงาน

สายงาน/ฝ่าย	ระดับ	ระดับ	ระดับ	ระดับ	รวม
	3-4	5-6	7-8	9	
สายงานแผนงานและการเงิน					
1. ฝ่ายกลยุทธ์องค์กร	10	12	11	1	34
2. ฝ่ายงบประมาณ	7	11	10	1	29
3. ฝ่ายการเงิน	10	10	10	1	31
4. ฝ่ายบัญชี	9	11	11	1	32
5. ศูนย์นักลงทุนสัมพันธ์	2	4	3	-	9
รวมจำนวนพนักงานในสายงาน					135

ตาราง 3.1 จำนวนประชากรจำแนกตามสายงาน ฝ้าย และระดับตำแหน่งงาน (ต่อ)

สายงาน/ฝ้าย	ระดับ 3-4	ระดับ 5-6	ระดับ 7-8	ระดับ 9	รวม
สายงานพัฒนาธุรกิจและการตลาด					
6. ฝ้ายพัฒนาธุรกิจและการตลาด	21	18	18	1	58
7. ฝ้ายบริหารธุรกิจ	11	11	10	1	33
รวมจำนวนพนักงานในสายงาน					91
สายงานวิศวกรรมและการก่อสร้าง					
8. ฝ้ายแผนพัฒนาทำอากาศยาน	6	13	13	1	33
9. ฝ้ายวิศวกรรมโครงการ	5	16	16	1	38
10. ฝ้ายสิ่งแวดล้อม	11	5	8	1	25
รวมจำนวนพนักงานในสายงาน					96
หน่วยงานขึ้นตรงกรมการผู้อำนวยความสะดวก ใหญ่					
11. สำนักตรวจสอบ	8	9	20	1	38
12. สำนักบริหารความเสี่ยง	5	1	7	1	14
13. สำนักเลขานุการบริษัท	6	8	8	1	23
14. สำนักสื่อสารองค์กร	23	11	14	1	49
รวมจำนวนพนักงานในสายงาน					124
สายมาตรฐานทำอากาศยานและอาชีว อนามัย					
15. ฝ้ายมาตรฐานความปลอดภัย ทำอากาศยาน	11	7	14	1	33
16. ฝ้ายมาตรฐานและควบคุมคุณภาพ การรักษาความปลอดภัยกิจการการบิน	5	8	10	1	24
17. ฝ้ายป้องกันอุบัติเหตุและอาชีวอนามัย	4	10	9	1	24
รวมจำนวนพนักงานในสายงาน					81

ตาราง 3.1 จำนวนประชากรจำแนกตามสาขางาน ฝ่าย และระดับตำแหน่งงาน (ต่อ)

สาขางาน/ฝ่าย	ระดับ 3-4	ระดับ 5-6	ระดับ 7-8	ระดับ 9	รวม
สายเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร					
18. ฝ่ายกลยุทธ์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	4	10	10	1	25
รวมจำนวนพนักงานในสาขางาน					25
สาขางานอำนวยการ					
19. ฝ่ายกฎหมาย	7	11	11	1	30
20. ฝ่ายทรัพยากรบุคคล	6	20	12	1	39
21. ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคล	10	14	8	1	33
22. ฝ่ายพัสดุ	16	21	12	1	50
รวมจำนวนพนักงานในสาขางาน					152
จำนวนพนักงานทั้งหมด					704

3.2 วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

3.2.1 การหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างใช้วิธีการกำหนดตัวอย่างของ Yamane (1967) ตามสูตรการคำนวณ ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

โดยที่ n = จำนวนของขนาดตัวอย่าง

N = จำนวนรวมทั้งหมดของประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย
(จำนวนพนักงานทั้งหมด 704 คน)

e = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้

(ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้กำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติ = .05)

$$n = \frac{704}{1 + 704(0.05)^2}$$

$$= 255.07 \text{ คน}$$

ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานในหน่วยงานที่มีความเกี่ยวข้องกับแผนวิสาหกิจ ทอท. ฉบับที่ 3 (ปีงบประมาณ 2553 - 2557) จากสำนักงานใหญ่ ทอท. จำนวน 22 ฝ่าย แบ่งเป็น 7 สายงานรวมจำนวนทั้งสิ้น 255 คน

3.2.2 การสุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ใช้วิธีสุ่มแบบโควตา (Quota) โดยแบ่งพนักงานตามจำนวนสายงาน 7 สายงาน และได้ทำการสุ่มตัวอย่างจากจำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละสายงานของพนักงาน ทอท. ในสำนักงานใหญ่ โดยใช้เลือกกลุ่มตัวอย่างตามความสะดวก (Convenience Sampling) จนกระทั่งครบจำนวน 255 ตัวอย่าง โดยใช้สูตรดังนี้

$$F = \frac{n \times N_i}{N}$$

โดยที่ F = จำนวนตัวอย่างของแต่ละสายงาน
 n = จำนวนของขนาดตัวอย่าง
 N_i = จำนวนประชากรในแต่ละกลุ่มชั้น
 N = จำนวนรวมทั้งหมดที่ใช้ในการศึกษา

ซึ่งสามารถคิดคำนวณสัดส่วนจำนวนตัวอย่างของแต่ละสายงานได้ตามตารางที่ 3.2

ตาราง 3.2 ตัวอย่างพนักงานที่แบ่งตามสัดส่วนสายงาน

สายงาน	จำนวนพนักงานทั้งหมด	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
สายงานแผนงานและการเงิน	135	49
สายงานพัฒนาธุรกิจและการตลาด	91	33
สายงานวิศวกรรมและการก่อสร้าง	96	35
หน่วยงานขึ้นตรงกรมการผู้อำนวยความสะดวก	124	45
สายมาตรฐานท่าอากาศยานและอาชีวอนามัย	81	29
สายเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	25	9
สายงานอำนาจการ	152	55
รวมทั้งสิ้น	704	255

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูล

3.3.1 ขั้นตอนการสร้างแบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษา

ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามขึ้น เพื่อเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอนต่อไปนี้

3.3.1.1 ศึกษาและวิเคราะห์เอกสาร ตำรา ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติ แรงจูงใจ ความรู้ และการมีส่วนร่วมของพนักงาน

3.3.1.2 ศึกษาขอบเขตเนื้อหา กรอบแนวความคิด จำนวนประชากร กลุ่มตัวอย่าง ตัวแปรที่ศึกษาวิจัย

3.3.1.3 การสร้างแบบสอบถามนั้น ผู้วิจัยได้กำหนดวัตถุประสงค์ของแบบสอบถาม ประเด็นด้านเนื้อหา แจกแจงประเด็นเนื้อหาของแต่ละตัวแปรออกเป็นประเด็นย่อยๆ กำหนดจำนวนข้อของแต่ละประเด็นคำถาม ตรวจสอบความสอดคล้องของแต่ละตัวแปร หลังจากนั้นแก้ไขและจัดพิมพ์แบบสอบถาม

3.3.1.4 การตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา นั้น ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา เพื่อให้สอดคล้องกับปัจจัยในเรื่องที่ต้องการศึกษาค้นคว้า ทั้งนี้เมื่ออาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยจะแก้ไขตามที่ได้รับข้อคิดเห็นเสนอแนะจากอาจารย์ที่ปรึกษา

3.3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ได้สร้างแบบสอบถาม (Questionnaire) ขึ้นตามเอกสารแนวคิด ทฤษฎี และผลงานที่เกี่ยวข้องกับสิ่งที่ต้องการศึกษา เพื่อเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยเนื้อหาของแบบสอบถามจะครอบคลุมตัวแปรทุกด้านตามกรอบแนวคิดที่กำหนดไว้ ซึ่งแบบสอบถามจะมีคำถามทัศนคติ ความรู้ แรงจูงใจ และการมีส่วนร่วมของพนักงาน บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อแผนวิสาหกิจ ฉบับที่ 3 (ปีงบประมาณ 2553 – 2557) โดยผู้วิจัยได้จัดทำเป็นแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 5 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นคำถามแบบเลือกรายการ (Check List) จำนวนคำถามทั้งหมด 6 ข้อ

ตอนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับความรู้ของพนักงานเกี่ยวกับแผนวิสาหกิจ ทอท. ฉบับที่ 3 (ปีงบประมาณ 2553 – 2557) ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดคำถามในด้านความรู้จากข้อมูลการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ สื่อสารแผนวิสาหกิจ ทอท. ไปยังพนักงานภายในองค์กร โดยข้อคำถามเป็นแบบ

มาตรการประเมินค่ารวม (Summated Rating Scale) ของ Likert ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกคำตอบ 1 ข้อ จากข้อเลือก 2 ข้อ ตามระดับการประเมิน 2 ระดับ คือ ใช่ และไม่ใช่ มีคำถามทั้งหมด จำนวน 15 ข้อ

ตอนที่ 3 สอบถามความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับแรงจูงใจในแต่ละด้านที่มีต่อแผนวิสาหกิจ ทอท. ฉบับที่ 3 (ปีงบประมาณ 2553 – 2557) ข้อคำถามเป็นแบบมาตรการประเมินค่ารวม (Summated Rating Scale) ของ Likert โดยเลือกคำตอบ 1 ข้อ จากข้อเลือก 5 ข้อ ตามระดับการประเมิน 5 ระดับ คือ จริงที่สุด จริง ไม่แน่ใจ ไม่จริง ไม่จริงเลย ซึ่งมีคำถามทั้งหมด จำนวน 24 ข้อ แบ่งเนื้อหาออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่

1. ผลประโยชน์ที่ได้รับ/ความก้าวหน้าในสายอาชีพ จำนวน 6 ข้อ ประกอบด้วย คำถามเชิงบวก 5 ข้อ ได้แก่คำถามข้อ 1,2,3,5 และ 6 และคำถามเชิงลบ 1 ข้อ ได้แก่คำถามข้อ 4

2. การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา จำนวน 6 ข้อ เป็นคำถามเชิงบวกหมดทั้ง 6 ข้อ คือคำถามข้อ 7 – 12

3. การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน จำนวน 6 ข้อ เป็นคำถามเชิงบวกหมดทั้ง 6 ข้อ คือคำถาม ข้อ 13 – 18

4. การสนับสนุนจาก ผู้บังคับบัญชา จำนวน 6 ข้อ เป็นคำถามเชิงบวกหมดทั้ง 6 ข้อ คือคำถาม ข้อ 19 – 24

ตอนที่ 4 สอบถามเกี่ยวกับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อแผนวิสาหกิจ ฉบับที่ 3 (ปีงบประมาณ 2553 – 2557) ข้อคำถามเป็นแบบมาตรการประเมินค่ารวม (Summated Rating Scale) ของ Likert โดยเลือกคำตอบ 1 ข้อ จากข้อเลือก 5 ข้อ ตามระดับการประเมิน 5 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ตัดสินใจไม่ได้ ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ซึ่งมีคำถามทั้งหมด จำนวน 20 ข้อ แบ่งคำถามออกเป็น 3 ด้าน ประกอบด้วย

1. ด้านความเข้าใจ จำนวน 6 ข้อ เป็นคำถามเชิงบวกหมดทั้ง 6 ข้อ คือคำถามข้อ 1-6

2. ด้านความรู้สึก จำนวน 8 ข้อ เป็นคำถามเชิงบวกหมดทั้ง 8 ข้อ คือคำถามข้อ 7-14

3. ด้านพฤติกรรม จำนวน 6 ข้อ เป็นคำถามเชิงบวกหมดทั้ง 6 ข้อ คือคำถามข้อ 15-20

ตอนที่ 5 สอบถามเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของพนักงาน ที่มีต่อแผนวิสาหกิจ ทอท. ฉบับที่ 3 (ปีงบประมาณ 2553 – 2557) ข้อคำถามเป็นแบบมาตรการประเมินค่ารวม (Summated

Rating Scale) ของ Likert โดยเลือกคำตอบ 1 ข้อ จากข้อเลือก 5 ข้อ ตามระดับการประเมิน 5 ระดับ คือ ทุกครั้ง บ่อยครั้ง บางครั้ง นานๆ ครั้ง ไม่เคยเลย ซึ่งมีคำถามทั้งหมด จำนวน 15 ข้อ แบ่งเนื้อหา ออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่

1. การมีส่วนร่วมในการวางแผนวิสาหกิจของพนักงาน จำนวน 5 ข้อ เป็นคำถามเชิงบวกหมดทั้ง 5 ข้อ คือคำถามข้อ 1–5
2. การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติตามแผนวิสาหกิจของพนักงาน จำนวน 5 ข้อ เป็นคำถามเชิงบวกหมดทั้ง 5 ข้อ คือคำถามข้อ 6–10
3. การมีส่วนร่วมในการติดตามประเมินผลการดำเนินงานตามแผนวิสาหกิจของพนักงาน จำนวน 5 ข้อ เป็นคำถามเชิงบวกหมดทั้ง 5 ข้อ คือคำถามข้อ 11–15

3.4 การวิเคราะห์องค์ประกอบของปัจจัย (Factor Analysis)

เมื่อเก็บแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้นำใส่ลงในโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติและงานวิจัย (Statistical Package for the Social Sciences : SPSS) เพื่อให้ผลการวิเคราะห์มีความถูกต้องแม่นยำและมีประสิทธิภาพ โดยผู้วิจัยเริ่มต้นจากการวิเคราะห์หาองค์ประกอบของตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ อันประกอบด้วย ทักษะคิด (ตัวแปรต้น) แรงจูงใจ (ตัวแปรต้น) การมีส่วนร่วม (ตัวแปรตาม) ซึ่งวัตถุประสงค์ของการวิเคราะห์หาองค์ประกอบนั้น เพื่อรวมตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กัน หรือลดปริมาณข้อมูลในแต่ละปัจจัยให้อยู่ในองค์ประกอบเดียวกัน เนื่องจากปัจจัยในแต่ละด้านที่ผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลมา มีความหลากหลาย และอาจทำให้ปัจจัยมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงต้องทำการวิเคราะห์องค์ประกอบของปัจจัย โดยมีวิธีการดังต่อไปนี้

ผู้วิจัยได้แบ่งแบบสอบถามออกเป็นแต่ละปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยทักษะคิด มีคำถามทั้งหมดจำนวน 20 คำถาม ประกอบด้วย คำถามด้านความเข้าใจ 6 คำถาม ด้านความรู้ลึก 8 คำถาม และด้านพฤติกรรม 6 คำถาม ปัจจัยแรงจูงใจ มีคำถามทั้งหมดจำนวน 24 คำถาม ประกอบด้วย คำถามด้านผลประโยชน์ที่ได้รับ/ความก้าวหน้าในสายอาชีพ 6 คำถาม ด้านการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา 6 คำถาม ด้านการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน 6 คำถาม และด้านการสนับสนุนจากผู้ใต้บังคับบัญชา 6 คำถาม และปัจจัยการมีส่วนร่วม มีคำถามทั้งหมดจำนวน 15 คำถาม ประกอบด้วย คำถามด้านการวางแผน 5 คำถาม ด้านการร่วมกันปฏิบัติ 5 คำถาม และด้านการติดตามและประเมินผล 5 คำถาม หลังจากนั้นผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบความถูกต้องและเหมาะสมสำหรับการวิเคราะห์องค์ประกอบของปัจจัยเพื่อหาโครงสร้างองค์ประกอบที่แท้จริงจากผล (Kaiser-Meyer-Olkin's measure of sampling adequacy : KMO) ซึ่งเป็นค่าที่ใช้วัดความเหมาะสมของข้อมูลที่จะนำมาวิเคราะห์ Factor

Analysis เท่านั้น (กัลยา วาณิชย์บัญชา, 2546) โดยที่ค่า KMO ต้องมากกว่า 0.5 จะแสดงว่า ข้อมูลที่มีอยู่เหมาะสมที่จะใช้เทคนิค Factor Analysis โดยผลลัพธ์ที่ได้จากการวิเคราะห์ค่า KMO ในปัจจัยทัศนคติมีค่า KMO เท่ากับ 0.91 ปัจจัยแรงจูงใจมีค่า KMO เท่ากับ 0.95 และปัจจัยการมีส่วนร่วม เท่ากับ 0.95 ดังนั้นแสดงว่าเทคนิค Factor Analysis นั้น เหมาะสมกับข้อมูลที่มีอยู่ อีกทั้ง ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ค่า Bartlett's Test of sphericity ของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการมีส่วนร่วมของพนักงานอันได้แก่ ทัศนคติ แรงจูงใจ และการมีส่วนร่วม มีค่า Significant เท่ากับ 0.00 ทุกตัว ซึ่งต่ำกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05

เมื่อผู้วิจัยได้ผลของค่า KMO และ Bartlett's Test of sphericity แสดงให้เห็นว่าข้อมูลที่มีอยู่เหมาะสมที่จะนำมาวิเคราะห์ Factor Analysis หลังจากนั้น ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ด้วยวิธีองค์ประกอบหลัก (Principal Component Analysis : PCA) โดยวิธีนี้อาศัยหลักความสัมพันธ์เชิงเส้นระหว่างตัวแปรที่ใช้เป็นข้อมูลองค์ประกอบหลัก คือ การผสมเชิงเส้นตรง (Linear Combination) ของตัวแปรที่อธิบายการผันแปรของข้อมูลได้มากที่สุด เพื่อหาจำนวนองค์ประกอบที่เกิดจากตัวแปรต่างๆ ซึ่งเป็นวิธีการสกัดปัจจัยที่ได้รับความนิยมมากที่สุด จากนั้น ผู้วิจัยเลือกวิธีการหมุนแกนแบบ Varimax เป็นวิธีการหมุนแกนที่ทำให้มีจำนวนตัวแปรน้อยที่สุด และมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ Factor Loading มากในแต่ละปัจจัย ซึ่งผลลัพธ์ที่ได้จะเป็นค่า Communalities สัดส่วนของค่าแปรปรวนของตัวแปรที่เกิดจากองค์ประกอบ จากนั้น ในการกำหนดค่า Missing Value ผู้วิจัยเลือก Exclude case pairwise เพื่อกำหนดว่าจะไม่นำ case ที่มีค่า missing ในตัวแปรที่กำลังวิเคราะห์อยู่ มารวมในการวิเคราะห์

ผลลัพธ์ที่ได้จาก Factor Analysis ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) ว่าตัวแปรใดเหมาะสมที่จะอยู่ในองค์ประกอบใด รวมถึงการพิจารณาตัดองค์ประกอบของตัวแปรที่มีลักษณะ Double load และ unload ออกไป ซึ่งผลขององค์ประกอบที่ได้มีดังนี้

ตาราง 3.3 แสดงผลการวิเคราะห์องค์ประกอบของปัจจัยทัศนคติที่มีอิทธิพลต่อการมีส่วนร่วมของพนักงานในด้านต่างๆ

KMO & Bartlett's Test		
Kaiser – Meyer – Olkin Measure of Sampling Adequacy		.91
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	1511.10
	df.	66
	Sig.	.00

ตาราง 3.3 แสดงผลการวิเคราะห์องค์ประกอบของปัจจัยทัศนคติที่มีอิทธิพลต่อการมีส่วนร่วมของพนักงานในด้านต่างๆ (ต่อ)

	1	2	3
ทัศนคติ			
ด้านความเข้าใจ			
ท่านคิดว่าการปฏิบัติงานตามหลัก Economic Value Management (EVM) มีส่วนเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กร	0.81	0.21	0.20
ท่านคิดว่าส่วนงานให้ข้อมูลที่ถูกต้องครบถ้วนส่งผลต่อการดำเนินงานขององค์กร	0.79	0.20	0.50
ท่านเชื่อว่าการดำเนินงานให้เป็นไปตามเป้าหมายของแผนวิสาหกิจอย่างมีประสิทธิภาพจะส่งผลดีต่อองค์กร	0.72	0.23	0.23
ท่านเห็นว่าการนำผลการดำเนินงานภายใต้เป้าหมายของแผนวิสาหกิจไปเทียบกับ Benchmark กับองค์กรอื่นๆในอุตสาหกรรมเดียวกัน จะเป็นผลดีกับองค์กร	0.72	0.26	0.25
ด้านความรู้สึก			
ท่านเห็นว่าแผนวิสาหกิจ มีความเป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัว	0.15	0.83	0.20
ท่านรู้สึกว่แผนวิสาหกิจไม่ใช่เรื่องน่าเบื่อหรือเพิ่มภาระให้กับงานของท่าน	0.43	0.66	0.21
ท่านมีความสุขกับการปฏิบัติงานภายใต้แผนวิสาหกิจ	0.43	0.63	0.22
ด้านพฤติกรรม			
ท่านเชื่อว่าการทุ่มเทเวลาและกำลังความสามารถปฏิบัติงานตามแผนวิสาหกิจสามารถตอบสนอง ประสิทธิภาพขององค์กรได้	0.28	0.09	0.76
ท่านคิดว่าตนเองกระตือรือร้นให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับแผนวิสาหกิจ	0.28	0.24	0.76
ท่านเชื่อว่าการปฏิบัติงานตามแผนวิสาหกิจจะทำให้ท่านเป็นส่วนสำคัญต่อการพัฒนาองค์กร	0.22	0.26	0.75
ท่านเห็นว่าเพื่อนร่วมงานของท่านส่วนใหญ่ร่วมมือกันปฏิบัติตามแผนวิสาหกิจ	0.19	0.22	0.73
ท่านคิดว่าปัจจุบันท่านปฏิบัติตามนโยบายภายใต้แผนวิสาหกิจ อย่างเต็มกำลังความสามารถ	0.19	0.40	0.73
Eigenvalue	5.97	1.30	0.83
Variance Explained	49.75	10.79	6.93
Cumulative Variance Explained	49.75	60.54	67.47

ตาราง 3.4 แสดงผลการวิเคราะห์องค์ประกอบของปัจจัยแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อการมีส่วนร่วมของพนักงานในด้านต่างๆ

KMO & Bartlett's Test

Kaiser – Meyer – Olkin Measure of Sampling Adequacy		.95
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	4469.09
	df.	210
	Sig.	.00

	1	2	3	4
แรงจูงใจ				
ผลประโยชน์ที่ได้รับ/ความก้าวหน้าในสายอาชีพ				
การปฏิบัติงานตามแผนวิสาหกิจช่วยให้ท่านมีโอกาสได้พิจารณา/ประเมินผลการปฏิบัติงานของท่านดีขึ้น	0.83	0.20	0.11	0.25
การปฏิบัติงานตามแผนวิสาหกิจทำให้ท่านมีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งของท่านเพิ่มขึ้น	0.81	0.24	0.16	0.20
ท่านเชื่อว่าการปฏิบัติงานตามแผนวิสาหกิจจะทำให้ท่านเป็นส่วนสำคัญต่อการพัฒนาองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ	0.69	0.22	0.18	0.17
ด้านการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา				
ผู้บังคับบัญชาร่วมกับท่านในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการทำงานภายใต้แผนวิสาหกิจ/แผนปฏิบัติการ	0.23	0.84	0.20	0.18
เมื่อมีปัญหาในการทำงานภายใต้แผนวิสาหกิจ/แผนปฏิบัติการท่านสามารถปรึกษาหารือกับผู้บังคับบัญชาของท่านได้	0.20	0.80	0.22	0.23
ท่านสามารถแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานภายใต้แผนวิสาหกิจ/แผนปฏิบัติการในเชิงโต้แย้งกับผู้บังคับบัญชาได้	0.22	0.78	0.14	0.22
ผู้บังคับบัญชาของท่านช่วยให้คำแนะนำเกี่ยวกับการดำเนินงานภายใต้แผนวิสาหกิจ/แผนปฏิบัติการแก่ท่านไม่ปล่อยให้ท่านปฏิบัติงานเพียงลำพัง	0.30	0.73	0.36	0.30
ผู้บังคับบัญชาสนับสนุนการปฏิบัติงานของท่านเป็นอย่างดี เพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายแผนวิสาหกิจ/แผนปฏิบัติการ	0.26	0.68	0.44	0.50
ผู้บังคับบัญชาขอรับผลการปฏิบัติงานตามเป้าหมายแผนวิสาหกิจ/แผนปฏิบัติการของท่าน	0.36	0.65	0.42	0.08

ตาราง 3.4 แสดงผลการวิเคราะห์องค์ประกอบของปัจจัยแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อการมีส่วนร่วมของพนักงานในด้านต่างๆ (ต่อ)

	1	2	3	4
ด้านการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน				
เมื่อมีปัญหาในการทำงานภายใต้แผนวิสาหกิจ/แผนปฏิบัติการท่านสามารถปรึกษาหารือหรือเพื่อนร่วมงานของท่านได้	0.24	0.22	0.82	0.11
เพื่อนร่วมงานของท่านช่วยให้ข้อมูลคำแนะนำเกี่ยวกับการดำเนินงานภายใต้แผนวิสาหกิจ/แผนปฏิบัติการแก่ท่าน ไม่ปล่อยให้ท่านปฏิบัติงานเพียงลำพัง	0.32	0.27	0.73	0.28
การปฏิบัติงานตามเป้าหมายของแผนวิสาหกิจ/แผนปฏิบัติการ ทำให้ท่านรู้สึกที่ท่านได้รับการยอมรับ และเป็นส่วนหนึ่งในทีมงาน	0.21	0.31	0.73	0.24
ท่านสามารถแสดงความคิดเห็นกับเพื่อนร่วมงานเกี่ยวกับการดำเนินงานภายใต้แผนวิสาหกิจ/แผนปฏิบัติการได้อย่างมีอิสระ	0.28	0.31	0.70	0.19
เพื่อนร่วมงานยอมรับผลการปฏิบัติงานตามเป้าหมายแผนวิสาหกิจ/แผนปฏิบัติการของท่าน	0.36	0.26	0.68	0.28
เพื่อนร่วมงานสนับสนุนการปฏิบัติงานของท่านเป็นอย่างดี เพื่อให้งานสำเร็จคล่องตามเป้าหมายแผนวิสาหกิจ/แผนปฏิบัติการ	0.40	0.23	0.62	0.32
ด้านการสนับสนุนจากใต้บังคับบัญชา				
ผู้ใต้บังคับบัญชา สนับสนุนการปฏิบัติงานของท่านเป็นอย่างดี เพื่อให้งานสำเร็จคล่องตามเป้าหมายแผนวิสาหกิจ/แผนปฏิบัติการ	0.24	0.23	0.22	0.81
เมื่อมีปัญหาในการทำงานภายใต้แผนวิสาหกิจ/แผนปฏิบัติการท่านสามารถปรึกษาหารือผู้ใต้บังคับบัญชาของท่านได้	0.27	0.31	0.19	0.77
ผู้ใต้บังคับบัญชาของท่านช่วยให้ข้อมูลคำแนะนำเกี่ยวกับการดำเนินงานภายใต้แผนวิสาหกิจ/แผนปฏิบัติการแก่ท่าน ไม่ปล่อยให้ท่านปฏิบัติงานเพียงลำพัง	0.26	0.26	0.20	0.77
ผู้ใต้บังคับบัญชา ยอมรับผลการปฏิบัติงานตามเป้าหมายแผนวิสาหกิจ/แผนปฏิบัติการของท่าน	0.24	0.23	0.38	0.75
การปฏิบัติงานตามเป้าหมายของแผนวิสาหกิจ/แผนปฏิบัติการ ทำให้ท่านรู้สึกที่ท่าน ได้รับการเคารพ ได้รับการยกย่องและเป็น ที่รักของ ผู้ใต้บังคับบัญชา	0.28	0.34	0.20	0.67
ท่านสามารถแสดงความคิดเห็นกับผู้ใต้บังคับบัญชาเกี่ยวกับการดำเนินงานภายใต้แผนวิสาหกิจ/แผนปฏิบัติการได้อย่างมีอิสระ	0.39	0.37	0.12	0.61

ตาราง 3.4 แสดงผลการวิเคราะห์องค์ประกอบของปัจจัยแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อการมีส่วนร่วมของพนักงานในด้านต่างๆ (ต่อ)

	1	2	3	4
Eigenvalue	11.62	1.704	1.173	1.160
Variance Explained	55.32	8.12	5.58	5.53
Cumulative Variance Explained	55.32	63.43	69.02	74.54

ตาราง 3.5 แสดงผลการวิเคราะห์องค์ประกอบของมีส่วนร่วมของพนักงานในด้านต่างๆ

KMO & Bartlett's Test

Kaiser – Meyer – Olkin Measure of Sampling Adequacy		.95
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	3469.20
	df.	66
	Sig.	.00

	1	2
การมีส่วนร่วม		
ด้านการวางแผน		
ที่ท่านมีส่วนร่วมในการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยมขององค์กร	0.89	0.34
ท่านมีส่วนร่วมในการวางแผนกลยุทธ์/ยุทธศาสตร์ของแผนวิสาหกิจ	0.89	0.40
ท่านมีส่วนร่วมในการวางแผนพัฒนาปรับปรุงงาน ผลการดำเนินงานตามแผนวิสาหกิจในปีที่ผ่านมา	0.77	0.48
ด้านการร่วมกันปฏิบัติและติดตามประเมินผล		
ท่านติดตามผลการปฏิบัติงานตามเป้าหมายแผนวิสาหกิจ/แผนปฏิบัติการ	0.31	0.86
ท่านศึกษาและเรียนรู้กับผลการดำเนินงานตาม แผน วิสาหกิจ/แผนปฏิบัติการ	0.33	0.85
ท่านร่วมวิเคราะห์ผลการดำเนินงานตามเป้าหมายแผนวิสาหกิจ/แผนปฏิบัติการ	0.44	0.81
ท่านรวบรวมข้อมูลจากการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับแผนวิสาหกิจ/แผนปฏิบัติการภายในส่วนงาน ของท่าน	0.40	0.80
ท่านมีส่วนร่วมในการประเมินผลการดำเนินงาน เมื่อพบปัญหา อุปสรรค และข้อขัดข้อง		
ท่านจะนำไปปรับปรุงแก้ไขอยู่เสมอ	0.45	0.80
ท่านปฏิบัติตามคำแนะนำหรือข้อเสนอแนะของคณะกรรมการนโยบาย แผนวิสาหกิจและงบประมาณ	0.31	0.78

ตาราง 3.5 แสดงผลการวิเคราะห์องค์ประกอบของมีส่วนร่วมของพนักงานในด้านต่างๆ (ต่อ)

	1	2
ด้านการร่วมกันปฏิบัติและติดตามประเมินผล (ต่อ)		
ท่านมีส่วนกระตุ้น เร่งเร้า หรือผลักดันให้เพื่อนร่วมงานปฏิบัติงานให้เป็นไปตามแผนวิสาหกิจ	0.44	0.77
ท่านเข้าร่วมกิจกรรมการทำความเข้าใจ/แนวทางแผนวิสาหกิจของ ทอท.	0.43	0.76
ท่านมีส่วนร่วมดำเนินกิจกรรมแผนปฏิบัติการของหน่วยงานตามความรับผิดชอบของตนเอง	0.40	0.65
Eigenvalue	8.79	0.85
Variance Explained	73.26	7.08
Cumulative Variance Explained	73.26	80.34

จากการวิเคราะห์องค์ประกอบของปัจจัยด้านต่างๆ แล้ว ผู้วิจัยได้ทำการรวมการมีส่วนร่วม ในด้านการร่วมกันปฏิบัติ และด้านการติดตามประเมินผลเข้าด้วยกัน อันเนื่องมาจากคำถามในแบบสอบถามของทั้งสองด้านนั้น บรรจบอยู่ในองค์ประกอบเดียวกัน ส่งผลให้ปัจจัยการมีส่วนร่วมเหลือเพียง 2 ด้าน อันได้แก่ การมีส่วนร่วมในด้านการวางแผน และการมีส่วนร่วมในการร่วมกันปฏิบัติและการติดตามประเมินผล ในส่วนของปัจจัยทัศนคติ และปัจจัยแรงจูงใจที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษานั้น สามารถบรรจุในองค์ประกอบได้ตรงตามปัจจัยในแต่ละด้าน และบรรจุแยกได้อย่างเป็นอิสระ ซึ่งในแต่ละด้านมีคำถามที่บรรจุอย่างน้อย 3 คำถาม เช่น ในปัจจัยทัศนคติด้านความรู้สึก ปัจจัยแรงจูงใจในด้านผลประโยชน์ที่ได้รับ/ความก้าวหน้าในสายอาชีพ และปัจจัยการมีส่วนร่วมด้านการวางแผน มีคำถามจำนวน 3 คำถาม โดยในปัจจัยการมีส่วนร่วมในการร่วมกันปฏิบัติและติดตามประเมินผล มีคำถามบรรจุมากที่สุด จำนวน 9 คำถาม นอกจากนี้ ผู้วิจัยได้ตัดคำถามในแบบสอบถามบางข้อของแต่ละปัจจัย เพื่อที่จะให้ข้อคำถามในทุกปัจจัยไม่มีการ unload หรือ double load ซึ่งผู้วิจัยได้ตัดคำถามของปัจจัยในแต่ละด้าน ดังนี้ ปัจจัยทัศนคติ ได้แก่ ด้านความเข้าใจ เดิมมีข้อคำถาม 6 คำถาม ตัดคำถามออก 2 คำถาม ด้านความรู้สึก เดิมมีคำถาม 8 คำถาม ตัดคำถามออก 5 คำถาม ด้านพฤติกรรม เดิมมีข้อคำถาม 6 คำถาม ตัดคำถามออก 1 คำถาม ปัจจัยแรงจูงใจด้านผลประโยชน์ที่ได้รับ/ความก้าวหน้าในสายอาชีพ เดิมมีคำถาม 6 คำถาม ตัดคำถามออก 3 คำถาม ปัจจัยการมีส่วนร่วมด้านการวางแผน เดิมมีคำถาม 5 คำถาม ตัดคำถามออก 2 คำถาม ด้านการร่วมกันปฏิบัติ เดิมมีคำถาม 5 คำถาม ตัดคำถามออก 1 คำถาม ดังที่ผู้วิจัยได้แสดงตามตารางที่ 3.3 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบของปัจจัยทัศนคติที่มีอิทธิพลต่อการมีส่วนร่วมของพนักงานในด้านต่างๆ ตารางที่ 3.4 แสดงผลการวิเคราะห์องค์ประกอบของปัจจัยแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อการมีส่วนร่วมของพนักงานในด้านต่างๆ และตารางที่ 3.5 แสดงผลการวิเคราะห์องค์ประกอบของการมีส่วนร่วมของพนักงานในด้านต่างๆ

3.5 การทดสอบวิเคราะห์ความเชื่อถือของข้อมูล (Reliability Analysis)

ผู้วิจัยได้นำข้อมูลหลังจากวิเคราะห์หา Factor Analysis แล้วไปหาความน่าเชื่อถือหรือความเที่ยง (Reliability Test) โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach's Alpha) ซึ่งหากมีค่ามากกว่า 0.7 (สุมนทิพย์ จิตสว่าง, 2553) แสดงว่ามีความเชื่อถือของเครื่องมือวัดและสามารถนำไปใช้ในการศึกษาต่อไปได้ จากการทดสอบค่า Cronbach's Alpha ในแต่ละปัจจัยมีค่าตั้งแต่ 0.76 - 0.96 ซึ่งยังมีค่ามากกว่า 0.7 ทุกปัจจัย ตามตารางที่ 3.6 ที่แสดงผลทดสอบความเชื่อถือของแต่ละปัจจัย

ตาราง 3.6 ตารางแสดงผลทดสอบความเชื่อถือของแต่ละปัจจัย

ปัจจัย	ค่าความเชื่อถือ (Cronbach's Alpha)
ทัศนคติ	
ด้านความเข้าใจ	0.83
ด้านความรู้สึกรัก	0.76
ด้านพฤติกรรม	0.88
แรงจูงใจ	
ด้านผลประโยชน์ที่ได้รับ/ความก้าวหน้าสายอาชีพ	0.81
ด้านการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา	0.93
ด้านการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน	0.93
ด้านการสนับสนุนจากผู้ใต้บังคับบัญชา	0.93
การมีส่วนร่วม	
ด้านการวางแผน	0.94
ด้านการร่วมกันปฏิบัติและติดตามประเมินผล	0.96

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูลและเกณฑ์การให้คะแนน

3.6.1 ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล ความเกี่ยวข้องกับแผนวิสาหกิจ ซึ่งอธิบายข้อมูลส่วนบุคคล โดยการนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากแบบสอบถามหาค่าร้อยละ (Percentage) จำแนกตาม ปัจจัยส่วนบุคคล คือ เพศ, อายุ, ระดับการศึกษา, ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน, ตำแหน่งงาน/ระดับ สายงานที่สังกัด อีกทั้งแหล่งที่มาของข้อมูลที่พนักงานสามารถ

ทราบข้อมูลต่างๆ ได้ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเลือกใช้สถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistics) ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.6.2 ตอนที่ 2 แบบสอบถามความรู้ของพนักงานเกี่ยวกับแผนวิสาหกิจ ฉบับที่ 3 (ปีงบประมาณ 2553 – 2557) ใช้เกณฑ์ประเมินค่าเฉลี่ยระดับความรู้นำมาเรียงเป็นอันดับตั้งแต่มีความรู้ในระดับมากจนถึงมีความรู้ในระดับน้อย ซึ่งมีวิธีการให้คะแนนแต่ละคำตอบคือ

ระดับความรู้	คะแนน
ไม่ใช่	1
ใช่	2

โดยผู้วิจัยกำหนดระดับของความรู้เป็น 3 ระดับ ใช้วิธีการคำนวณความกว้างของชั้น ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ช่วงกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{2-1}{3} = 0.33 \end{aligned}$$

จากเกณฑ์การให้คะแนน ผู้วิจัยสามารถแปลความหมายความรู้ของพนักงานเกี่ยวกับแผนวิสาหกิจ ทอท. ฉบับที่ 3 (ปีงบประมาณ 2553 – 2557) เป็น 3 ระดับ ได้ดังนี้

ระดับคะแนน 1.00 – 1.33 หมายถึง พนักงานกลุ่มตัวอย่างมีความรู้เกี่ยวกับแผนวิสาหกิจ ฉบับที่ 3 (ปีงบประมาณ 2553 – 2557) ระดับน้อย

ระดับคะแนน 1.34 – 1.66 หมายถึง พนักงานกลุ่มตัวอย่างมีความรู้เกี่ยวกับแผนวิสาหกิจ ฉบับที่ 3 (ปีงบประมาณ 2553 – 2557) ระดับปานกลาง

ระดับคะแนน 1.67 – 2.00 หมายถึง พนักงานกลุ่มตัวอย่างมีความรู้เกี่ยวกับแผนวิสาหกิจ ฉบับที่ 3 (ปีงบประมาณ 2553 – 2557) ระดับมาก

3.6.3 ตอนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นของพนักงาน ทอท. เกี่ยวกับแรงจูงใจเป็นรายด้าน และเป็นรายข้อ ใช้เกณฑ์ประเมินค่าเฉลี่ยระดับของแรงจูงใจนำมาเรียงเป็นอันดับตั้งแต่มีแรงจูงใจในระดับมากจนถึงมีแรงจูงใจในระดับน้อย ซึ่งมีวิธีการให้คะแนนแต่ละคำตอบ เป็นไป 2 แบบ คือ

ระดับแรงจูงใจ	คะแนน
จริงที่สุด	5
จริง	4
ไม่แน่ใจ	3
ไม่จริง	2
ไม่จริงเลย	1

โดยผู้วิจัยกำหนดระดับของแรงจูงใจเป็น 3 ระดับ ใช้วิธีการคำนวณความกว้างของชั้น ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ช่วงกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5-1}{3} = 1.33 \end{aligned}$$

จากเกณฑ์การให้คะแนน ผู้วิจัยสามารถแปลความหมายของแรงจูงใจในแต่ละด้านที่มีต่อแผนวิสาหกิจทอท. ฉบับที่ 3 (ปีงบประมาณ 2553 – 2557) เป็น 3 ระดับ ได้ดังนี้

ระดับคะแนน 1.00 – 2.33 หมายถึง พนักงานกลุ่มตัวอย่างมีแรงจูงใจต่อแผนวิสาหกิจ ฉบับที่ 3 (ปีงบประมาณ 2553 – 2557) ระดับน้อย

ระดับคะแนน 2.34 – 3.66 หมายถึง พนักงานกลุ่มตัวอย่างมีแรงจูงใจต่อแผนวิสาหกิจ ฉบับที่ 3 (ปีงบประมาณ 2553 – 2557) ระดับปานกลาง

ระดับคะแนน 3.67 – 5.00 หมายถึง พนักงานกลุ่มตัวอย่างมีแรงจูงใจต่อแผนวิสาหกิจ ฉบับที่ 3 (ปีงบประมาณ 2553 – 2557) ระดับมาก

3.6.4 ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติของพนักงาน ทอท. ที่มีต่อแผนวิสาหกิจ ฉบับที่ 3 (ปีงบประมาณ 2553 – 2557) เป็นรายด้าน และเป็นรายชื่อ ใช้เกณฑ์ประเมินค่าเฉลี่ยระดับทัศนคตินำมาเรียงเป็นอันดับตั้งแต่มีทัศนคติในระดับมากจนถึงมีทัศนคติในระดับน้อย ซึ่งมีวิธีการให้คะแนนแต่ละคำตอบคือ

ระดับทัศนคติ	คะแนน
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5
เห็นด้วย	4
ตัดสินใจไม่ได้	3
ไม่เห็นด้วย	2
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1

โดยผู้วิจัยกำหนดระดับของทัศนคติเป็น 3 ระดับ ใช้วิธีการคำนวณความกว้างของชั้น ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ช่วงกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5-1}{3} = 1.33 \end{aligned}$$

จากเกณฑ์การให้คะแนน ผู้วิจัยสามารถแปลความหมายของทัศนคติของพนักงานที่มีต่อแผนวิสาหกิจ ทอท. ฉบับที่ 3 (ปีงบประมาณ 2553 – 2557) เป็น 3 ระดับ ได้ดังนี้

ระดับคะแนน 1.00 – 2.33 หมายถึง พนักงานกลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติต่อแผนวิสาหกิจ ฉบับที่ 3 (ปีงบประมาณ 2553 – 2557) ระดับน้อย

ระดับคะแนน 2.34 – 3.66 หมายถึง พนักงานกลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติต่อแผนวิสาหกิจ ฉบับที่ 3 (ปีงบประมาณ 2553 – 2557) ระดับปานกลาง

ระดับคะแนน 3.67 – 5.00 หมายถึง พนักงานกลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติต่อแผนวิสาหกิจ ฉบับที่ 3 (ปีงบประมาณ 2553 – 2557) ระดับมาก

3.6.5 ตอนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของพนักงาน ทอท. ต่อแผนวิสาหกิจ ฉบับที่ 3 (ปีงบประมาณ 2553 – 2557) เป็นรายด้าน และเป็นรายชื่อ ใช้เกณฑ์ประเมินค่าเฉลี่ยระดับการมีส่วนร่วมนำมาเรียงเป็นอันดับตั้งแต่มีส่วนร่วมในระดับมากจนถึงมีส่วนร่วมในระดับน้อย ซึ่งมีวิธีการให้คะแนนแต่ละคำตอบคือ

ระดับทัศนคติ	คะแนน
ทุกครั้ง	5
บ่อยครั้ง	4
บางครั้ง	3
นานๆ ครั้ง	2
ไม่เคยเลย	1

โดยผู้วิจัยกำหนดระดับของการมีส่วนร่วมเป็น 3 ระดับ ใช้วิธีการคำนวณความกว้างของชั้น ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ช่วงกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5-1}{3} = 1.33 \end{aligned}$$

จากเกณฑ์การให้คะแนน ผู้วิจัยสามารถแปลความหมายของการมีส่วนร่วมของพนักงานต่อ แผนวิสาหกิจทอท. ฉบับที่ 3 (ปีงบประมาณ 2553 – 2557) เป็น 3 ระดับ ได้ดังนี้

ระดับคะแนน 1.00 – 2.33 หมายถึง พนักงานกลุ่มตัวอย่างมีส่วนร่วมต่อแผนวิสาหกิจ
ฉบับที่ 3 (ปีงบประมาณ 2553 – 2557) ระดับน้อย

ระดับคะแนน 2.34 – 3.66 หมายถึง พนักงานกลุ่มตัวอย่างมีส่วนร่วมต่อแผนวิสาหกิจ
ฉบับที่ 3 (ปีงบประมาณ 2553 – 2557) ระดับปานกลาง

ระดับคะแนน 3.67 – 5.00 หมายถึง พนักงานกลุ่มตัวอย่างมีส่วนร่วมต่อแผนวิสาหกิจ
ฉบับที่ 3 (ปีงบประมาณ 2553 – 2557) ระดับมาก

3.7 การรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามไปให้กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 255 คน โดยผู้วิจัยแจกแบบสอบถาม
ด้วยตนเองทั้งหมด 7 สายงานในสำนักงานใหญ่ ทอท. และดำเนินการเก็บแบบสอบถามด้วยตนเอง
เป็นบางส่วน ส่วนที่เหลือจะขอความร่วมมือผู้ตอบแบบสอบถามส่งแบบสอบถามกลับมาให้ผู้วิจัย
เพื่อรวบรวมและนำไปวิเคราะห์ สำหรับกรณีระดับผู้อำนวยการฝ่ายได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อน
ที่ปฏิบัติงานอยู่ตามสายงานต่างๆ ดำเนินการเก็บแบบสอบถามที่ผ่านการตอบเรียบร้อยแล้วให้ ทั้งนี้
ผู้วิจัยใช้ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมแบบสอบถามจำนวน 255 ชุด ประมาณ 1 เดือน คือ ตั้งแต่วันที่
1 กันยายน 2556 – 1 ตุลาคม 2556 และผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ส่งกลับคืนมาตรวจสอบความ
ถูกต้องครบถ้วนสมบูรณ์ของข้อมูลแบบสอบถามในทุกฉบับ

3.8 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติ 2 แบบ ดังนี้

3.8.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยใช้ค่าสถิติ ค่าเฉลี่ย (Mean)
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และร้อยละ (Percentage)

3.8.2 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) โดยใช้การวิเคราะห์สหสัมพันธ์
(Correlation analysis) และการวิเคราะห์ถดถอย (Regression analysis)

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาทัศนคติ แรงจูงใจ ความรู้และการมีส่วนร่วมของพนักงาน บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) ต่อแผนวิสาหกิจ ทอท. ฉบับที่ 3 (ปีงบประมาณ 2553 – 2557) ผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลจากพนักงานจำนวน 255 คน ตั้งแต่วันที่ 1 กันยายน – 1 ตุลาคม 2556 โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างตามความสะดวกและนำข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมมาประมวลผลด้วยโปรแกรมสำหรับวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ (Statistical Package for the Social Sciences: SPSS) โดยวิธีการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ (Correlation analysis) และการวิเคราะห์ถดถอย (Regression analysis) ซึ่งได้ผลการวิจัยเป็นดังนี้

4.1 ลักษณะกลุ่มตัวอย่าง (Demographic)

จากตารางที่ 4.1 พนักงานกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง (55.69%) มากกว่าเพศชาย (44.31%) โดยมีอายุอยู่ระหว่าง 26 – 30 ปี (24.31%) รองลงมาคือมีอายุระหว่าง 31 – 35 ปี (20.78%) และมีอายุระหว่าง 36 – 40 ปี (20.00%) โดยส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี (50.20%) รองลงมาคือ มีการศึกษาในระดับปริญญาโท (47.84) พนักงานส่วนใหญ่เป็นพนักงานในระดับ 3 – 4 (41.96%) และรองลงมาเป็นพนักงานระดับ 5 – 6 (38.82%) โดยพนักงานส่วนใหญ่อยู่ในสังกัดสายงานแผนงานและการเงิน (27.06%) มากที่สุด รองลงคือ สายงานอำนวยการ (14.90%) และสายงานพัฒนาธุรกิจและการตลาด (13.73%) และพนักงานส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการทำงานในองค์กรระหว่าง 6 – 10 ปี (34.51%) รองลงมา คือ มีระยะเวลาการทำงานระหว่าง 1 – 5 ปี (31.37%) และมีระยะเวลาการทำงานมากกว่า 10 ปีขึ้นไป (29.80%) ตามลำดับ

ตาราง 4.1 แสดงภาพรวมของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามตัวแปรด้านประชากรศาสตร์

ลักษณะทางประชากรศาสตร์	จำนวน	สัดส่วน (ร้อยละ)
1. เพศ		
1) ชาย	113	44.31
2) หญิง	142	55.69
รวม	255	100
2. อายุ		
1. 21 – 25 ปี	19	7.45
2. 26 – 30 ปี	62	24.31
3. 31 – 35 ปี	53	20.78
4. 36 – 40 ปี	51	20.00
5. 41 – 45 ปี	29	11.37
6. 46 – 50 ปี	22	8.63
7. 51 – 55 ปี	11	4.31
8. 56 – 60 ปี	8	3.14
รวม	255	100
3. ระดับการศึกษา		
1. ต่ำกว่าปริญญาตรี	5	1.96
2. ปริญญาตรี	128	50.20
3. ปริญญาโท	122	47.84
รวม	255	100
4. ตำแหน่งงาน		
1. พนักงานระดับ 3 – 4	107	41.96
2. พนักงานระดับ 5 – 6	99	38.82
3. พนักงานระดับ 7 – 8	41	16.08
4. พนักงานระดับ 9	8	3.14
รวม	255	100

ตาราง 4.1 แสดงภาพรวมของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามตัวแปรด้านประชากรศาสตร์ (ต่อ)

ลักษณะทางประชากรศาสตร์	จำนวน	สัดส่วน (ร้อยละ)
5. สายงานที่สังกัด		
1. สายงานอำนวยการ	38	14.90
2. สายงานแผนงานและการเงิน	69	27.06
3. สายงานพัฒนาธุรกิจและการตลาด	35	13.73
4. สายมาตรฐานท่าอากาศยานและอาชีวอนามัย	24	9.41
5. สายเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	17	6.67
6. หน่วยงานขึ้นตรงกรรมการผู้อำนวยการใหญ่	38	14.90
7. สายงานวิศวกรรมและการก่อสร้าง	34	13.33
รวม	255	100
6. ระยะเวลาในการทำงานในองค์กร		
1. น้อยกว่า 1 ปี	11	4.31
2. 1 – 5 ปี	80	31.37
3. 6 – 10 ปี	88	34.51
4. ตั้งแต่ 10 ปี ขึ้นไป	76	29.80
รวม	255	100

4.2 ผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ (Correlation Analysis)

จากตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่างๆ แสดงให้เห็นว่า ทักษะด้านความเข้าใจ, ทักษะด้านความรู้สึก, ทักษะด้านพฤติกรรม, แรงจูงใจด้านผลประโยชน์ที่ได้รับ/ความก้าวหน้าในสายอาชีพ, แรงจูงใจด้านการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา, แรงจูงใจด้านการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน, แรงจูงใจด้านการสนับสนุนจากผู้ใต้บังคับบัญชา และความรู้มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงานทั้งในด้านการวางแผนวิสาหกิจและด้านการปฏิบัติและติดตามประเมินผลแผนวิสาหกิจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

ตาราง 4.2 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่อการมีส่วนร่วมของพนักงานด้านต่างๆ

	Mean	SD.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1. เพศ	1.56	0.50															
2. อายุ	3.62	1.75	-.06														
3. ระดับการศึกษา	2.46	0.54	.04	.22***													
4. ตำแหน่งงาน	1.80	0.82	-.05	.82***	.38***												
5. สาขงานที่สังกัด	3.64	2.08	-.13*	-.02	-.07	-.03											
6. ระยะเวลาในการทำงาน	2.90	0.88	-.03	.73***	.20**	.68***	-.03										
7. ทักษะด้านความเข้าใจ	15.06	2.54	.00	-.02	-.03	-.04	-.01	-.01									
8. ทักษะด้านความรู้สึกรู้สึก	10.41	2.11	-.03	-.05	-.18**	-.03	.15*	-.11	.54***								
9. ทักษะด้านพฤติกรรม	14.71	2.80	-.16*	-.04	-.11	-.03	.14*	-.07	.57***	.66***							
10. แรงจูงใจด้านผลประโยชน์ที่ได้รับ/ ความก้าวหน้าในสายอาชีพ	10.96	2.28	-.15*	-.02	-.10	-.01	.18**	-.11	.40***	.58***	.53***						
11. แรงจูงใจด้านการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา	21.63	4.50	.02	-.15*	-.11	-.07	.22***	-.16*	.53***	.60***	.58***	.45***					
12. แรงจูงใจด้านการสนับสนุนจากเพื่อน ร่วมงาน	21.67	4.29	-.07	-.09	-.10	-.05	.18**	-.16*	.47***	.60***	.56***	.58***	.71***				
13. แรงจูงใจด้านการสนับสนุนจาก ผู้ได้บังคับบัญชา	20.80	4.55	-.09	-.03	-.05	-.01	-.16*	-.14*	.35***	.57***	.61***	.58***	.69***	.75***			

N=255 * $p < 0.05$, ** $p < 0.01$, *** $p < 0.001$

ตาราง 4.2 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่อการมีส่วนร่วมของพนักงานด้านต่างๆ (ต่อ)

	Mean	SD.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
14. ความรู้	12.02	2.62	.02	.09	.04	.13*	.11	.04	.32***	.35***	.40***	.35***	.26***	.20**	.31***		
15. การมีส่วนร่วมในการวางแผนวิสาหกิจ	7.25	3.98	-.05	.03	.00	.09	.12*	-.03	.27***	.52***	.36***	.50***	.50***	.44***	.49***	.27***	
16. การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติและติดตามประเมินผล	21.82	9.16	-.08	.01	.03	.08	.12*	-.07	.41***	.59***	.48***	.58***	.60***	.53***	.59***	.36***	.79***

N=255 * $p < 0.05$, ** $p < 0.01$, *** $p < 0.001$

4.3 การวิเคราะห์การถดถอย (Regression Analysis)

หลังจากที่ผู้วิจัยได้วิเคราะห์สหสัมพันธ์ (Correlation Analysis) แล้ว พบว่าทุกปัจจัยที่ผู้วิจัยตั้งสมมุติฐานไว้มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งในการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการมีส่วนร่วมของพนักงานด้วยวิธีถดถอยแบบเชิงชั้น (Hierarchical Regression Analysis) นั้น กำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติไว้ที่ $p < 0.05$ ได้ผลการวิเคราะห์ ดังนี้

4.3.1 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการมีส่วนร่วมด้านการวางแผนวิสาหกิจของพนักงาน

ตัวแปรต้นที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ปัจจัยทัศนคติทั้ง 3 ด้าน ประกอบด้วย ทัศนคติด้านความเข้าใจ ทัศนคติด้านความรู้สึก และทัศนคติด้านพฤติกรรม ปัจจัยแรงจูงใจ 4 ด้าน ได้แก่ แรงจูงใจด้านผลประโยชน์ที่ได้รับ/ความก้าวหน้าในสายอาชีพ แรงจูงใจด้านการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา แรงจูงใจด้านการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน และแรงจูงใจด้านการสนับสนุนจากผู้ใต้บังคับบัญชา และปัจจัยด้านความรู้

เมื่อควบคุมปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ในทางสถิติแล้ว พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการมีส่วนร่วมในด้านการวางแผนวิสาหกิจของพนักงานแบบมีนัยสำคัญ ได้แก่ ปัจจัยทัศนคติด้านความรู้สึก ($\beta = 0.297, p < 0.001$) รองลงมาคือ แรงจูงใจด้านผลประโยชน์ที่ได้รับ/ความก้าวหน้าในสายอาชีพ ($\beta = 0.264, p < 0.001$) และสุดท้ายคือปัจจัยแรงจูงใจด้านการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา ($\beta = 0.292, p < 0.05$) ในขณะที่ปัจจัยด้านอื่นๆ ไม่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามการมีส่วนร่วมด้านการวางแผนวิสาหกิจของพนักงาน โดยตัวแปรต้นดังกล่าวสามารถอธิบายผลของตัวแปรตามได้ร้อยละ 36.00 ($\Delta R^2 = 0.36, p < 0.001$) ซึ่งผลการทดสอบเป็นไปตามตารางที่ 4.3

ตาราง 4.3 ผลการวิเคราะห์ความถดถอยแบบเชิงชั้น (Hierarchical Regression Analysis) กรณีตัวแปรตาม คือ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการมีส่วนร่วมด้านการวางแผนวิสาหกิจของพนักงาน

Model	Factor	Standardized Coefficients Beta
1	1. เพศ	-.03
	2. อายุ	-.09

ตาราง 4.3 ผลการวิเคราะห์ความถดถอยแบบเชิงชั้น (Hierarchical Regression Analysis) กรณีตัวแปรตาม คือ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการมีส่วนร่วมด้านการวางแผนวิสาหกิจของพนักงาน (ต่อ)

Model	Factor	Standardized Coefficients Beta
1	3. ระดับการศึกษา	-.05
	4. ตำแหน่งงาน	.30*
	5. สายงานที่สังกัด	.12
	6. ระยะเวลาในการทำงานในองค์กร	-.16
	df	(6,248)
	ΔR^2	.05
	F	2.05
2	1. เพศ	-.03
	2. อายุ	-.04
	3. ระดับการศึกษา	.06
	4. ตำแหน่งงาน	.11
	5. สายงานที่สังกัด	-.02
	6. ระยะเวลาในการทำงานในองค์กร	.01
	7. ทักษะด้านความเข้าใจ	-.09
	8. ทักษะด้านความรู้สึกรู้สึก	.30***
	9. ทักษะด้านพฤติกรรม	-.15

ตาราง 4.3 ผลการวิเคราะห์ความถดถอยแบบเชิงชั้น (Hierarchical Regression Analysis) กรณีตัวแปรตาม คือ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการมีส่วนร่วมด้านการวางแผนวิสาหกิจของพนักงาน (ต่อ)

Model	Factor	Standardized Coefficients Beta
2	10. แรงจูงใจด้านผลประโยชน์ที่ได้รับ/ความก้าวหน้าในสายอาชีพ	.26***
	11. แรงจูงใจด้านการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา	.29**
	12. แรงจูงใจด้านการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน	-.08
	13. แรงจูงใจด้านการสนับสนุนจากผู้ใต้บังคับบัญชา	.14
	14. ความรู้	.05
	df	(8,240)
	ΔR^2	.36***
	F	11.82***
R^2	.41***	

* $p < 0.05$, ** $p < 0.01$, *** $p < 0.001$

4.3.2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการมีส่วนร่วมด้านการปฏิบัติและติดตามประเมินผลของพนักงาน

ตัวแปรต้นที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ปัจจัยทัศนคติทั้ง 3 ด้าน ประกอบด้วย ทัศนคติด้านความเข้าใจ ทัศนคติด้านความรู้สึก และทัศนคติด้านพฤติกรรม ปัจจัยแรงจูงใจ 4 ด้าน ได้แก่ แรงจูงใจด้านผลประโยชน์ที่ได้รับ/ความก้าวหน้าในสายอาชีพ แรงจูงใจด้านการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา แรงจูงใจด้านการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน และแรงจูงใจด้านการสนับสนุนจากผู้ใต้บังคับบัญชา และปัจจัยด้านความรู้

เมื่อควบคุมปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ในทางสถิติแล้ว พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการมีส่วนร่วมในด้านการปฏิบัติและติดตามประเมินผลของพนักงานแบบมีนัยสำคัญ ได้แก่ ปัจจัยแรงจูงใจด้านการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา ($\beta = 0.332$, $p < 0.001$) รองลงมาคือ แรงจูงใจด้านผลประโยชน์ที่ได้รับ/ความก้าวหน้าในสายอาชีพ ($\beta = 0.260$, $p < 0.001$) และสุดท้ายคือ

ปัจจัยทัศนคติด้านความรู้สึก ($\beta = 0.244, p < 0.001$) ในขณะที่ปัจจัยด้านอื่นๆ ไม่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามการมีส่วนร่วมด้านการปฏิบัติและติดตามประเมินผลของพนักงาน โดยตัวแปรต้นดังกล่าวสามารถอธิบายผลของตัวแปรตามได้ ร้อยละ 49.00 ($R^2 = 0.49, p < 0.001$) ซึ่งผลการทดสอบเป็นไป ดังตารางที่ 4.4

ตาราง 4.4 ผลการวิเคราะห์ความถดถอยแบบเชิงชั้น (Hierarchical Regression Analysis) กรณีตัวแปรตาม คือ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการมีส่วนร่วมด้านการปฏิบัติและติดตามประเมินผลของพนักงาน

Model	Factor	Standardized Coefficients Beta	
1	1. เพศ	-.06	
	2. อายุ	-.07	
	3. ระดับการศึกษา	-.02	
	4. ตำแหน่งงาน	.28*	
	5. สายงานที่สังกัด	.12	
	6. ระยะเวลาในการทำงานในองค์กร	-.21*	
		df	(6,248)
		ΔR^2	.05*
	F	2.35*	

ตาราง 4.4 ผลการวิเคราะห์ความถดถอยแบบเชิงชั้น (Hierarchical Regression Analysis) กรณีตัวแปรตาม คือ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการมีส่วนร่วมด้านการปฏิบัติและติดตามประเมินผลของพนักงาน (ต่อ)

Model	Factor	Standardized Coefficients Beta
2	1. เพศ	-.06
	2. อายุ	-.01
	3. ระดับการศึกษา	.10
	4. ตำแหน่งงาน	.08
	5. สายงานที่สังกัด	-.04
	6. ระยะเวลาในการทำงานในองค์กร	-.04
	7. ทักษะด้านความเข้าใจ	.02
	8. ทักษะด้านความรู้ลึก	.24***
	9. ทักษะด้านพฤติกรรม	-.11
	10. แรงจูงใจด้านผลประโยชน์ที่ได้รับ/ความก้าวหน้าในสายอาชีพ	.26***
	11. แรงจูงใจด้านการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา	.33***
	12. แรงจูงใจด้านการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน	-.08
	13. แรงจูงใจด้านการสนับสนุนจากผู้ได้บังคับบัญชา	.15
	14. ความรู้	.09

ตาราง 4.4 ผลการวิเคราะห์ความถดถอยแบบเชิงชั้น (Hierarchical Regression Analysis) กรณีตัวแปรตาม คือ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการมีส่วนร่วมด้านการปฏิบัติและติดตามประเมินผลของพนักงาน (ต่อ)

Model	Factor	Standardized Coefficients Beta
	df	(8,240)
	ΔR^2	.49***
	F	20.39***
	R^2	.54***

* $p < 0.05$, ** $p < 0.01$, *** $p < 0.001$

กล่าวโดยสรุปผลการวิเคราะห์ความถดถอยแบบเชิงชั้น (Hierarchical Regression Analysis) พบว่าปัจจัยทัศนคติ ด้านความรู้สึกรัก ปัจจัยแรงจูงใจ ด้านผลประโยชน์ที่ได้รับ/ความก้าวหน้าในสายอาชีพ และปัจจัยแรงจูงใจ ด้านการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา มีผลต่อการมีส่วนร่วมของพนักงานด้านการวางแผนวิสาหกิจ และการมีส่วนร่วมด้านการปฏิบัติและติดตามประเมินผล

4.4 การทดสอบสมมุติฐานงานวิจัย

จากการทดสอบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการมีส่วนร่วมของพนักงานโดยตัวแปรด้านประชากรศาสตร์เป็นตัวแปรควบคุม ได้ผลลัพธ์ดังปรากฏในตารางที่ 4.5

ตาราง 4.5 แสดงผลการทดสอบสมมุติฐานของการมีส่วนร่วมของพนักงาน

	สมมุติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบ
H: 1.1	ทัศนคติด้านความเข้าใจต่อแผนวิสาหกิจทอท. ฉบับที่ 3 (ปีงบประมาณ 2553-2557) มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงาน ทอท.	ไม่สนับสนุน
H: 1.2	ทัศนคติด้านความรู้สึกต่อแผนวิสาหกิจทอท. ฉบับที่ 3 (ปีงบประมาณ 2553-2557) มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงาน ทอท.	สนับสนุน
H: 1.3	ทัศนคติด้านด้านพฤติกรรมต่อแผนวิสาหกิจทอท. ฉบับที่ 3 (ปีงบประมาณ 2553-2557) มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงาน ทอท.	ไม่สนับสนุน
H: 2.1	ปัจจัยแรงจูงใจด้านผลประโยชน์ที่ได้รับ/เส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพ มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงาน ทอท. ต่อแผนวิสาหกิจ ทอท. ฉบับที่ 3 (ปีงบประมาณ 2553-2557)	สนับสนุน
H: 2.2	ปัจจัยแรงจูงใจด้านการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงานทอท. ต่อแผนวิสาหกิจ ทอท. ฉบับที่ 3 (ปีงบประมาณ 2553-2557)	สนับสนุน
H: 2.3	ปัจจัยแรงจูงใจด้านการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงาน ทอท. ต่อแผนวิสาหกิจ ทอท. ฉบับที่ 3 (ปีงบประมาณ 2553-2557)	ไม่สนับสนุน
H: 2.4	ปัจจัยแรงจูงใจด้านการสนับสนุนจากผู้ได้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงาน ทอท. ต่อแผนวิสาหกิจ ทอท. ฉบับที่ 3 (ปีงบประมาณ 2553-2557)	ไม่สนับสนุน
H: 3	ความรู้เกี่ยวกับแผนวิสาหกิจ ทอท. ฉบับที่ 3 ปีงบประมาณ (2553-2555) มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงาน	ไม่สนับสนุน

บทที่ 5

อภิปรายผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาทัศนคติ แรงจูงใจ ความรู้และการมีส่วนร่วมของพนักงานบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) ต่อแผนวิสาหกิจ ทอท. ฉบับที่ 3 (ปีงบประมาณ 2553 – 2557) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงานที่มีต่อแผนวิสาหกิจ ทอท. ฉบับที่ 3 (ปีงบประมาณ 2553 – 2557) ซึ่งการศึกษานี้ทำการเก็บข้อมูลแบบสอบถามจากกลุ่มประชากรที่เป็นพนักงาน ทอท. ตำแหน่งงานตั้งแต่ระดับ 3 – 9 จำนวนทั้งสิ้น 255 คน โดยค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วยค่าสถิติ คือ ค่าเฉลี่ย (Mean) ร้อยละ (Percentage) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และการวิเคราะห์ทดสอบสมมติฐาน ค่าสถิติที่ใช้ คือ วิเคราะห์สหสัมพันธ์ (Correlation analysis) และการวิเคราะห์ถดถอย (Regression analysis)

5.1 การอภิปรายผล

จากการวิจัยเรื่อง ทัศนคติ แรงจูงใจ ความรู้และการมีส่วนร่วมของพนักงานบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) ต่อแผนวิสาหกิจ ทอท. ฉบับที่ 3 (ปีงบประมาณ 2553 – 2557) ผลการวิเคราะห์ความถดถอยแบบเชิงชั้น (Hierarchical Regression Analysis) พบว่า

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการมีส่วนร่วมในด้านการวางแผนวิสาหกิจของพนักงาน ทอท. อย่างมีนัยสำคัญ ได้แก่ ปัจจัยทัศนคติด้านความรู้สึก รองลงมาคือ ปัจจัยแรงจูงใจด้านผลประโยชน์ที่ได้รับ/ความก้าวหน้าในสายอาชีพ และสุดท้ายคือปัจจัยแรงจูงใจด้านการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา ในขณะที่ปัจจัยด้านอื่นๆ ไม่มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมด้านการวางแผนวิสาหกิจของพนักงาน ทอท. โดยตัวแปรต้นดังกล่าวสามารถอธิบายผลของตัวแปรตามได้ร้อยละ 36.00

ในส่วนของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการมีส่วนร่วมในด้านการปฏิบัติและติดตามประเมินผลแผนวิสาหกิจของพนักงาน ทอท. อย่างมีนัยสำคัญ ได้แก่ ปัจจัยแรงจูงใจด้านการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา รองลงมาคือ ปัจจัยแรงจูงใจด้านผลประโยชน์ที่ได้รับ/ความก้าวหน้าในสายอาชีพ และสุดท้ายคือ ปัจจัยทัศนคติด้านความรู้สึก ในขณะที่ปัจจัยด้านอื่น ไม่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามการมีส่วนร่วมด้านการปฏิบัติและติดตามประเมินผลของพนักงาน โดยตัวแปรต้นดังกล่าวสามารถอธิบายผลของตัวแปรตามได้ ร้อยละ 49.00

กล่าวโดยสรุปคือ ทัศนคติด้านความรู้สึก แรงจูงใจด้านผลประโยชน์ที่ได้รับ/ความก้าวหน้าในสายอาชีพ และแรงจูงใจด้านการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงานด้านการวางแผนวิสาหกิจ และการมีส่วนร่วมด้านการปฏิบัติและติดตามประเมินผลของพนักงาน ทอท. ซึ่งจะอภิปรายผลตามสมมติฐานดังนี้

5.1.1 ทัศนคติด้านความเข้าใจ

ทัศนคติด้านความเข้าใจไม่มีความสัมพันธ์ต่อการมีส่วนร่วมด้านการวางแผนวิสาหกิจและการมีส่วนร่วมในด้านการปฏิบัติและติดตามประเมินผลแผนวิสาหกิจของพนักงาน ซึ่งไม่สนับสนุนแนวคิดของ สายสุนีย์ ปวุฒินันท์ (2541) และศรีจรรยา โชติก (2553) ที่กล่าวว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการมีส่วนร่วมนั้นคือ ทัศนคติและความเชื่อของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อีกทั้งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษางานวิจัยของ สุรางคนา ไม้ตราวัฒนา (2544), ชัชติกา แม่ประสาท (2550), อมรพรรณ ประจันตวนิชย์ (2550), Chughtai (2008), โยธิน พลประถม (2551), สิรินันท์ บินรอนชา (2551) และวุฒิชัย อารักษ์โพชนงค์ (2554) ซึ่งผลจากการศึกษาวิจัยพบว่า ทัศนคติมีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงาน

โดยสาเหตุที่ไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติด้านความเข้าใจกับการมีส่วนร่วมด้านการวางแผนวิสาหกิจและการมีส่วนร่วมในด้านการปฏิบัติและติดตามประเมินผลแผนวิสาหกิจของพนักงานในงานวิจัยนี้ อาจเนื่องจากการพิจารณา/ประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานอาจไม่ได้ขึ้นอยู่กับการที่พนักงานจะต้องดำเนินงาน/ปฏิบัติงานตามเป้าหมายแผนวิสาหกิจโดยตรง จึงส่งผลให้พนักงานมีความเข้าใจว่าแผนวิสาหกิจยังไม่ได้เป็นส่วนสำคัญในการปฏิบัติงานของตนเองมากนัก อีกทั้งพนักงานอาจปฏิบัติงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายภายใต้กรอบแผน โดยไม่จำเป็นต้องเข้าใจในตัวแผนวิสาหกิจก็ได้ นอกจากนี้กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามส่วนหนึ่งเป็นพนักงานที่เข้าเวร/เข้ากะ อาจไม่ได้มีหน้าที่รับผิดชอบ/ภาระงานที่เกี่ยวข้องกับแผนวิสาหกิจมากนัก ทำให้ตัวพนักงานเองยังไม่ค่อยเข้าใจในแผนวิสาหกิจและคิดว่าสิ่งนี้เป็นเรื่องที่ยังไม่มีความจำเป็นในการทำงาน จึงส่งผลให้ไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติด้านความเข้าใจกับการมีส่วนร่วมด้านการ

วางแผนวิสาหกิจและการมีส่วนร่วมในด้านการปฏิบัติและติดตามประเมินผลแผนวิสาหกิจของพนักงานในงานวิจัยนี้

5.1.2 ทักษะด้านความรู้ลึก

ทักษะด้านความรู้ลึกมีความสัมพันธ์ต่อการมีส่วนร่วมด้านการวางแผนวิสาหกิจและการมีส่วนร่วมในด้านการปฏิบัติและติดตามประเมินผลแผนวิสาหกิจของพนักงาน ซึ่งสนับสนุนแนวคิดของ สายสุนีย์ ปวุดินันท์ (2541) และศรีจรรยา โชติก (2553) ที่กล่าวว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการมีส่วนร่วม นั่นคือ ทักษะและความเชื่อของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ทั้งยังสอดคล้องกับผลการศึกษางานวิจัยของ สุรางคนา ไม้ตราวัฒนา (2544), ชัชติกา แม่ประสาท (2550), อมรพรรณ ประจันตวนิชย์ (2550), Chughtai (2008), โยชิน พลประถม (2551), สิรินันท์ บินรอชา (2551), กมลทิพย์ พ่วงเปี้ย (2553), ธัญพร ก้อยชูสกุล (2554) และปาณิสรา สุวีโรจน์รัตน์ (2555) ซึ่งผลจากการศึกษาวิจัยพบว่า ทักษะคนนั้น มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงาน นอกจากนี้ งานวิจัยของ วุฒิชัย อารักษ์โพชมงคล (2554) พบว่า ทักษะด้านความรู้ลึกมีอิทธิพลต่อการมีส่วนร่วมของพนักงาน

5.1.3 ทักษะด้านพฤติกรรม

ทักษะด้านพฤติกรรมไม่มีความสัมพันธ์ต่อการมีส่วนร่วมด้านการวางแผนวิสาหกิจและการมีส่วนร่วมในด้านการปฏิบัติและติดตามประเมินผลแผนวิสาหกิจของพนักงาน ซึ่งไม่สนับสนุนแนวคิดของ สายสุนีย์ ปวุดินันท์ (2541) และศรีจรรยา โชติก (2553) ที่กล่าวว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการมีส่วนร่วม นั่นคือ ทักษะและความเชื่อของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อีกทั้งยังไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยของ บัญญัติ เลิศอวาส (2550) ที่พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ ได้แก่ ปัจจัยด้านเจตคติและพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ยังได้ข้อค้นพบที่แตกต่างไปจาก Chughtai (2008) ที่พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ของอาจารย์ในมหาวิทยาลัย คือ การมีทัศนคติและพฤติกรรมที่ดี

โดยสาเหตุที่ไม่พบความสัมพันธ์ทักษะด้านพฤติกรรมต่อการมีส่วนร่วมด้านการวางแผนวิสาหกิจและการมีส่วนร่วมในด้านการปฏิบัติและติดตามประเมินผลแผนวิสาหกิจของพนักงานในงานวิจัยนี้ อาจเนื่องมาจากปัจจัยส่วนบุคคล เช่น อายุ ระยะเวลาปฏิบัติงานในองค์กร ตำแหน่งงาน ฝ่ายที่ปฏิบัติงาน และสายงานที่สังกัด โดยพนักงานอาจจะยังไม่ได้ปฏิบัติงานหรือมีความเกี่ยวข้องกับแผนวิสาหกิจ จึงอาจทำให้ยังไม่มี ความเข้าใจในวัตถุประสงค์ของแผนวิสาหกิจและคิดว่าแผนวิสาหกิจเป็นเรื่องที่ไกลตัวสำหรับพนักงาน อันก่อให้เกิดทัศนคติด้านพฤติกรรมที่ไม่ดีต่อ

แผนวิสาหกิจ ซึ่งจะทำให้พนักงานไม่ยอมเข้าร่วมหรือไม่อยากปฏิบัติตามแนวทางแผนวิสาหกิจขององค์กร อีกทั้งการที่พนักงานคิดว่าตนเองได้ปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ โดยไม่จำเป็นต้องอาศัยบทบาท/เป้าหมายตามแผนวิสาหกิจก็สามารถนำพาองค์กรให้ประสบความสำเร็จและมีผลประกอบการที่ดีได้เป็นผลให้พนักงานอาจไม่ให้ความสำคัญในการร่วมกันดำเนินงานให้เป็นไปตามเป้าหมายของแผนวิสาหกิจ นอกจากนี้การที่พนักงานยังไม่มีการเรียนรู้และรับทราบเกี่ยวกับแผนวิสาหกิจอย่างชัดเจน อาจทำให้พนักงานรู้สึกว่าการปฏิบัติตามแผนวิสาหกิจนั้น เป็นเรื่องที่ยุ้งยาก ก่อให้เกิดงานที่ซ้ำซ้อนจนเป็นเหตุให้พนักงานไม่มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติตามแผนวิสาหกิจ จึงทำให้ไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติด้านพฤติกรรมต่อการมีส่วนร่วมด้านการวางแผนวิสาหกิจของพนักงานในงานวิจัยนี้

5.1.4 แรงจูงใจด้านผลประโยชน์ที่ได้รับ/ความก้าวหน้าในสายอาชีพ

จากผลการศึกษาวิจัยพบว่า แรงจูงใจด้านผลประโยชน์ที่ได้รับ/ความก้าวหน้าในสายอาชีพมีความสัมพันธ์ต่อการมีส่วนร่วมด้านการวางแผนวิสาหกิจและการมีส่วนร่วมในด้านการปฏิบัติและติดตามประเมินผลแผนวิสาหกิจของพนักงาน ซึ่งสนับสนุนแนวคิดของ ทฤษฎีปัจจัยคู่ Herzberg (1959) กล่าวว่าแรงจูงใจภายในที่เกิดจากงานที่ทำ เช่น ความก้าวหน้า ทำให้บุคคลเกิดความชื่นชอบยินดีในผลงานและความสามารถของตนเอง ปัจจัยเหล่านี้ทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานและการมีส่วนร่วมของพนักงานในการทำกิจกรรมต่างๆ อย่างเต็มที่ ทั้งยังสนับสนุนแนวคิดของ เกียรติศักดิ์ เรือนทองดี (2546) และศรีจรรยา โชติศักดิ์ (2553) กล่าวว่า การที่พนักงานทราบว่าการกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งนั้นจะได้รับผลประโยชน์ตอบแทน เป็นการสร้างแรงจูงใจให้แก่พนักงานและก่อให้เกิดการอยากเข้ามาส่วนร่วมของพนักงานตามมา นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของ เนตินา โพธิ์ประสระ (2541) และ McCook (2002) ซึ่งพบว่า การได้รับการสนับสนุนจากองค์กร และการได้รับผลตอบแทนจากการทำงานนั้น ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน และการมีส่วนร่วมในการทำงานของพนักงาน อีกทั้ง ยังสนับสนุนงานวิจัยของ Kaewthummanukul และ Brown (2006) และ Taitel (2008) ที่พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากร คือ ผลตอบแทน/ประโยชน์ที่ได้รับหลังจากเข้าร่วมกิจกรรม และสนับสนุนงานวิจัยของ จารุณี สารนอก (2553) ที่พบว่า ปัจจัยแรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน อันประกอบด้วย ความสำเร็จ การยอมรับ ความก้าวหน้า และด้านความดีความชอบ ทั้งยังสนับสนุนผลการวิจัยของ Abadi และ Jalilvand (2011) ที่พบว่า หนึ่งในปัจจัยที่มีผลต่อการกระตุ้นการมีส่วนร่วม คือ การที่พนักงานนึกถึง/รับทราบถึงประโยชน์ที่ได้รับ และงานวิจัยของ Stanard (2013) พบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการมีส่วนร่วมคือ การก้าวหน้าในเส้นทางสายอาชีพและความท้าทายในงานของพนักงาน

5.1.5 แรงจูงใจด้านการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา

จากผลการศึกษาวิจัยพบว่า แรงจูงใจด้านการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์ต่อการมีส่วนร่วมด้านการวางแผนวิสาหกิจและการมีส่วนร่วมในด้านการปฏิบัติและติดตามประเมินผลแผนวิสาหกิจของพนักงาน ซึ่งสนับสนุนแนวคิดของ ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ (Maslow's Hierarchy of Needs), (Maslow, 1954) ในลำดับที่ 3 ด้านมิตรภาพและความรัก (Love/Belonging) ที่กล่าวว่า พนักงานทุกคนมีความปรารถนาจะได้เป็นที่รักของคนอื่นและต้องการมีความสัมพันธ์กับผู้อื่นและเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร อีกทั้งต้องการได้รับการยอมรับจากผู้อื่น ซึ่งหากองค์กรตอบสนองความต้องการของพนักงาน โดยให้พนักงานสามารถแสดงการมีส่วนร่วมในความคิดเห็นและช่วยให้คำแนะนำเป็นที่ปรึกษาให้กับพนักงาน จะเป็นการสร้างความรู้สึกร่วมเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรและสร้างการมีส่วนร่วมให้กับพนักงาน และยังสอดคล้องกับทฤษฎี ERG (Existence, Relatedness and Growth Theory), (Alderfer, 1969) ที่กล่าวว่า บุคคลมีความต้องการปฏิสัมพันธ์/สัมพันธ์ภาพที่ดี (Relatedness Needs) เป็นบทบาทที่ซับซ้อนเกี่ยวกับคนและความพึงพอใจ การปฏิสัมพันธ์กันในการทำงานนำมาสู่เรื่องเกี่ยวกับอารมณ์ ทัศนคติ การเคารพนับถือ การยอมรับ และการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ทำให้เกิดความพึงพอใจในบทบาทการทำงานกับตัวพนักงานเอง อีกทั้งสอดคล้องกับทฤษฎีปัจจัยคู่ (Herzberg's Two Factors Theory) (Herzberg, 1959) ที่กล่าวว่า พนักงานที่ได้รับการยอมรับความคิดเห็นจากผู้บังคับบัญชาก่อนปฏิบัติงาน รวมทั้งมีโอกาสได้รับผิดชอบงานอื่นๆ นอกเหนือจากงานประจำที่ปฏิบัติอยู่ ทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน เกิดความชอบงานและรักงาน เป็นแหล่งที่มาของการทำให้เกิดความพอใจในการทำงานและก่อให้เกิดการมีส่วนร่วมของพนักงาน และยังสอดคล้องกับแนวคิดของ Reeder (1977, อ้างถึงใน กรณีศึกษา อังคทาภิวัฒน์, 2552) ที่กล่าวว่า บุคคลและกลุ่มบุคคลมักจะเริ่มมีส่วนร่วมก็ต่อเมื่อเขารู้สึกว่าเขาได้รับการสนับสนุน และยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของ เนตินา โพธิ์ประเสริฐ (2541), อุไรวรรณ เมืองสุวรรณ (2549), จารุณี สารนอก (2553) และ ประภาศ ปานเจ็ญ (2555) ที่พบว่าปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงานคือ สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา และการสนับสนุนจากผู้บริหาร/ผู้บังคับบัญชา หากพนักงานได้รับการเอาใจใส่จากผู้บังคับบัญชา ได้รับความช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหา ได้รับการยอมรับ หรือสามารถแสดงความคิดเห็นกับผู้บังคับบัญชาได้อย่างอิสระ เพื่อให้การดำเนินงานตามเป้าหมายของแผนวิสาหกิจสำเร็จลุล่วง สิ่งเหล่านี้จะช่วยส่งผลให้พนักงานมีขวัญและกำลังใจที่ดีในการปฏิบัติงาน ทั้งยัง เป็นการสร้างแรงจูงใจให้พนักงานเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามเป้าหมายของแผนวิสาหกิจด้วย

5.1.6 แรงจูงใจด้านการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน

จากผลการศึกษาวิจัยพบว่า แรงจูงใจด้านการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานไม่มีความสัมพันธ์ต่อการมีส่วนร่วมด้านการวางแผนวิสาหกิจและการมีส่วนร่วมในด้านการปฏิบัติและติดตามประเมินผลแผนวิสาหกิจของพนักงาน ซึ่งไม่สนับสนุนแนวคิดทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ (Maslow's Hierarchy of Needs), (Maslow, 1954) ในลำดับที่ 3 ด้านมิตรภาพและความรัก (Love/Belonging), ทฤษฎี ERG (Existence, Relatedness and Growth Theory), (Alderfer, 1969) ในด้านที่เกี่ยวกับความต้องการปฏิสัมพันธ์ สัมพันธภาพที่ดี (Relatedness Needs), และทฤษฎีปัจจัยคู่ (Herzberg's Two Factors Theory), (Herzberg, 1959) ดังที่ได้กล่าวมาในข้างต้น อีกทั้งยังไม่สอดคล้องกับแนวคิดของ Reeder (1977, อ้างถึงใน กรณีภา อังคทาภิมนตรี, 2552) กล่าวว่า บุคคลและกลุ่มบุคคลมักจะเริ่มมีส่วนร่วม ก็ต่อเมื่อเขารู้สึกว่าเขาได้รับการสนับสนุน นอกจากนี้ไม่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ Poutsma, Hendrickx และ Huijgen (2001) ที่พบว่า การได้เป็นตัวแทนของกลุ่มหรือได้รับการสนับสนุนจากทางกลุ่ม, เพื่อนร่วมงาน/องค์กร มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วม นอกจากนี้ยังไม่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ เนตินา โพธิ์ประสระ (2541) พบว่าการสนับสนุนและสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงาน นอกจากนี้ ยังไม่สนับสนุนผลการวิจัยของ จารุณี สารนอก (2553) ที่พบว่าปัจจัยแรงจูงใจด้านการยอมรับ การสนับสนุนและความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญ

สาเหตุที่ไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจด้านการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานกับการมีส่วนร่วมด้านการวางแผนวิสาหกิจและการมีส่วนร่วมในด้านการปฏิบัติและติดตามประเมินผลแผนวิสาหกิจของพนักงานในงานวิจัยนี้ อาจเนื่องมาจากการที่พนักงานแต่ละคนได้รับมอบหมายงานของตนเอง ต่างคนต่างรับผิดชอบงานที่ตนเองได้รับ ลักษณะงานไม่จำเป็นต้องพึ่งพาอาศัยหรือขอคำแนะนำ/คำปรึกษา/การประสานงานกับเพื่อนร่วมงาน และไม่ได้เน้นการทำงานเป็นกลุ่ม/ทีม ซึ่งอาจจะไม่ก่อให้เกิดการสนับสนุนหรือความร่วมมือระหว่างเพื่อนร่วมงานและตัวพนักงานเอง และไม่ส่งผลไปสู่การร่วมกันสนับสนุนให้พนักงานเข้าไปมีส่วนร่วมในแผนวิสาหกิจ จึงอาจเป็นสาเหตุที่ทำให้ไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจด้านการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานต่อการมีส่วนร่วมด้านการวางแผนวิสาหกิจของพนักงานในงานวิจัยนี้

5.1.7 แรงจูงใจด้านการสนับสนุนจากผู้ได้บังคับบัญชา

จากผลการศึกษาวิจัยพบว่า แรงจูงใจด้านการสนับสนุนจากผู้ได้บังคับบัญชาไม่มีความสัมพันธ์ต่อการมีส่วนร่วมด้านการวางแผนวิสาหกิจและการมีส่วนร่วมในด้านการปฏิบัติและติดตามประเมินผลแผนวิสาหกิจของพนักงาน ซึ่งไม่สนับสนุนแนวคิดทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ

(Maslow's Hierarchy of Needs), (Maslow, 1954) ในลำดับที่ 3 ด้านมิตรภาพและความรัก (Love/Belonging), ทฤษฎี ERG (Existence, Relatedness and Growth Theory), (Alderfer, 1969) ในด้านที่เกี่ยวกับความต้องการปฏิสัมพันธ์ สัมพันธภาพที่ดี (Relatedness Needs), และทฤษฎีปัจจัยคู่ (Herzberg's Two Factors Theory), (Herzberg, 1959) ดังที่ได้กล่าวมาในข้างต้น และยังไม่สอดคล้องกับแนวคิดของ Reeder (1977, อ้างถึงใน ทัศนวิสัย อังคทาภิวัฒน์, 2552) ที่กล่าวว่า บุคคลและกลุ่มบุคคลมักจะเริ่มเข้ามามีส่วนร่วม ก็ต่อเมื่อเขารู้สึกว่าเขาได้รับการสนับสนุน และไม่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ Poutsma, Hendrickx และ Huijgen (2001) พบว่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่างๆ กับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการทำงาน ได้แก่ การทำงานเป็นกลุ่ม การได้เป็นตัวแทนของกลุ่ม หรือได้รับการสนับสนุนจากทางกลุ่มหรือองค์กร นอกจากนี้ยังไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ Noah (2008) ที่พบว่าปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจของพนักงาน ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลรอบข้าง นอกจากนี้ยังไม่สนับสนุนผลการวิจัยของ เนตรรุ่ง อยู่เจริญ (2553) พบว่า การได้รับการยอมรับและสนับสนุนจากลูกน้อง มีอิทธิพลทางตรงต่อการมีส่วนร่วม

สาเหตุที่ไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจด้านการสนับสนุนจากผู้ใต้บังคับบัญชา และการมีส่วนร่วมด้านการวางแผนวิสาหกิจและการมีส่วนร่วมในด้านการปฏิบัติและติดตามประเมินผลแผนวิสาหกิจของพนักงานในงานวิจัยนี้ อาจเนื่องมาจากการขาดการประสานงานหรือการทำงานร่วมกันระหว่างหัวหน้ากับผู้ใต้บังคับบัญชาในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ในการทำงานภายใต้แผนวิสาหกิจ/แผนปฏิบัติการ และอาจรวมถึงที่ผู้ใต้บังคับบัญชายังไม่สามารถแสดงความคิดเห็นหรือแสดงออกเกี่ยวกับการดำเนินงานภายใต้แผนวิสาหกิจ/แผนปฏิบัติการในเชิงโต้แย้งกับหัวหน้าได้ อีกทั้งการโยกย้ายเปลี่ยนตำแหน่งของหัวหน้าบ่อยครั้ง อาจก่อให้เกิดความไม่ไว้เนื้อเชื่อใจ และสัมพันธภาพที่ไม่ดีระหว่างหัวหน้ากับผู้ใต้บังคับบัญชา นอกจากนี้การที่หัวหน้าเลือกปฏิบัติกับผู้ใต้บังคับบัญชาแต่ละคนต่างกัน หรือหัวหน้าไม่มีจิตวิทยาในการบริหารจัดการ ผู้ใต้บังคับบัญชาภายในฝ่ายและควบคุมผู้ใต้บังคับบัญชาภายในฝ่ายไม่ได้ อาจส่งผลให้ผู้ใต้บังคับบัญชาไม่มีใจในการทำงาน รวมถึงผู้ใต้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์ที่ไม่ดีกับหัวหน้าและทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชารู้สึกว่าหัวหน้าไม่เห็นความสำคัญของตนเอง ส่งผลทำให้ไม่ได้รับการสนับสนุนจากผู้ใต้บังคับบัญชา จึงอาจเป็นสาเหตุที่ทำให้ไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจด้านการสนับสนุนจากผู้ใต้บังคับบัญชาต่อการมีส่วนร่วมด้านการวางแผนวิสาหกิจของพนักงานในงานวิจัยนี้

5.1.8 ความรู้

จากผลการศึกษาวิจัยพบว่า ความรู้ไม่มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมด้านการวางแผนวิสาหกิจและการมีส่วนร่วมในด้านการปฏิบัติและติดตามประเมินผลแผนวิสาหกิจของพนักงาน ซึ่งไม่สนับสนุนแนวคิดของ ศรีจรรยา โชติก (2553) ที่กล่าวว่า ความรู้ หมายถึง การรับรู้เรื่องราว ข้อเท็จจริง กฎเกณฑ์ ซึ่งเกิดจากประสบการณ์ทั้งทางตรง และทางอ้อมของบุคคลนั้นๆ จะส่งผลต่อการกระทำและการมีส่วนร่วมของบุคคลดังกล่าว และยังไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ เกรียงชัย เหลืองภัทรเชวง (2540), สายสุนีย์ ปุตุตินันท์ (2541), มงคล จันทร์ส่อง (2544), สุรางคนา ไม้ตราวัฒนา (2544), อุไรวรรณ เมืองสุวรรณ (2549), ชัชติกา แม่ประสาท (2550), บัญญัติ เลิศอวาต (2550), อมร พุฒคง (2550), โยธิน พลประถม (2551), กมลทิพย์ พ่วงเป็ย (2553), ธัญพร ก้อยชูสกุล (2554) พบว่า ความรู้ที่มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงาน

สาเหตุที่ไม่พบความสัมพันธ์ด้านความรู้ต่อการมีส่วนร่วมด้านการวางแผนวิสาหกิจของพนักงานในงานวิจัยนี้ อาจเนื่องมาจากการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ ทิศทาง การดำเนินงานตามเป้าหมายของแผนวิสาหกิจไปสู่พนักงานทุกระดับอาจยังไม่ทั่วถึงทั้งองค์กร และช่องทางการสื่อสารแผนวิสาหกิจสู่พนักงานภายในองค์กรยังมีอยู่จำกัด อีกทั้งองค์กรยังไม่ได้มีหลักสูตรหรือการฝึกอบรมที่เกี่ยวข้องกับแผนวิสาหกิจให้แก่พนักงาน รวมถึงการนำแผนวิสาหกิจไปใช้ในแต่ละสายงานอาจยังไม่ครอบคลุมทุกฝ่าย นอกจากนี้การสลับสับเปลี่ยนตำแหน่งงานของพนักงานภายในองค์กรที่มีอยู่บ่อยครั้งทำให้ขาดความต่อเนื่องในการรับรู้และนำแผนวิสาหกิจไปปฏิบัติ ทำให้มีผลต่อการรับรู้ด้านการวางแผนวิสาหกิจและการมีส่วนร่วมในด้านการปฏิบัติและติดตามประเมินผลแผนวิสาหกิจของพนักงานแตกต่างกัน

5.2 ข้อเสนอแนะทางทฤษฎี (Theoretical Implications)

ผลการวิจัยที่ได้จากการศึกษา สามารถสนับสนุนกรอบแนวคิดบางส่วนของ ศรีจรรยา โชติก (2553) ที่กล่าวถึง ปัจจัยที่ส่งเสริมให้เกิดการมีส่วนร่วมในกิจกรรม แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านทัศนคติและความรู้ ปัจจัยสภาพแวดล้อมในองค์กร (เช่น แรงจูงใจ) โดยงานวิจัยนี้พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการมีส่วนร่วมของพนักงาน ได้แก่ ปัจจัยทัศนคติด้านความรู้สึก ปัจจัยแรงจูงใจด้านผลประโยชน์ที่ได้รับ/ความก้าวหน้าในสายอาชีพ และแรงจูงใจด้านการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา แต่ไม่พบความสัมพันธ์ในปัจจัยทัศนคติด้านความเข้าใจ ทัศนคติด้านพฤติกรรม ปัจจัยแรงจูงใจด้านการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน แรงจูงใจด้านการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา และปัจจัยด้านความรู้

อีกทั้งผลงานวิจัยนี้ยังสนับสนุนแนวคิดบางส่วนของ ปรัชญา เวสารัชช์ (2528) ที่กล่าวถึง ปัจจัยที่ผลักดันให้พนักงานเข้ามามีส่วนร่วม 4 ปัจจัย เช่น ปัจจัยสนับสนุนจากบุคคลอื่น โดยเฉพาะผู้นำ และปัจจัยที่เป็นรางวัลตอบแทน ซึ่งสอดคล้องกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการมีส่วนร่วมของพนักงานในงานวิจัยนี้ ได้แก่ ปัจจัยแรงจูงใจด้านผลประโยชน์ที่ได้รับ/ความก้าวหน้าในสายอาชีพ และแรงจูงใจด้านการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา แต่ไม่พบความสัมพันธ์ในปัจจัยแรงจูงใจด้านการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานและด้านการสนับสนุนจากผู้ใต้บังคับบัญชา

รวมถึงยังสนับสนุนแนวคิดของ เกียรติศักดิ์ เรือนทองดี (2546) ที่กล่าวว่า การที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ จะมีเหตุผลที่สำคัญ คือ ประการแรก บุคคลนั้นมองเห็นว่าตนจะได้รับผลตอบแทนในสิ่งที่ได้กระทำไป ประการที่สอง คือ การได้รับการบอกกล่าว การสนับสนุน หรือได้รับการชักชวนจากบุคคลอื่นๆ ให้เข้าร่วม ประการที่สาม คือ การมองเห็นช่องทางในการมีส่วนร่วม และมองเห็นประโยชน์ที่ได้รับหลังจากการมีส่วนร่วม สิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นสิ่งจูงใจและจะเป็นตัวกระตุ้นให้พนักงานอยากเข้ามามีส่วนร่วมมากยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการมีส่วนร่วมของพนักงานในงานวิจัยนี้ ได้แก่ ปัจจัยแรงจูงใจด้านผลประโยชน์ที่ได้รับ/ความก้าวหน้าในสายอาชีพ และแรงจูงใจด้านการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา แต่ไม่พบความสัมพันธ์ในปัจจัยแรงจูงใจด้านการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานและด้านการสนับสนุนจากผู้ใต้บังคับบัญชา

นอกจากนี้ยังสนับสนุนแนวคิดบางส่วนของ Reeder (1977, อ้างถึงใน กรณิกา อังคทาภิณหณ์: 2552) ที่กล่าวถึง ปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมไว้ 11 ประการ โดยปัจจัยข้อที่ 11 คือ การเรื่องของการสนับสนุน บุคคลและกลุ่มบุคคลมักจะเริ่มปฏิบัติงาน เมื่อเขารู้สึกว่าได้รับการสนับสนุน ซึ่งสอดคล้องกับปัจจัยแรงจูงใจด้านการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาในการศึกษาวิจัยนี้ แต่ไม่พบความสัมพันธ์ในปัจจัยแรงจูงใจด้านการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานและด้านการสนับสนุนจากผู้ใต้บังคับบัญชาในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ด้วย

ทั้งยังสนับสนุนแนวคิดบางส่วนของ Lawler (1986) ที่กล่าวถึง การมีส่วนร่วมภายในองค์การจะขึ้นอยู่กับองค์ประกอบสำคัญ 4 ประการ เช่น อำนาจการตัดสินใจ ข้อมูลข่าวสาร รางวัล และความรู้และทักษะ ซึ่งสอดคล้องกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการมีส่วนร่วมของพนักงานในงานวิจัยนี้ ได้แก่ ปัจจัยแรงจูงใจด้านผลประโยชน์ที่ได้รับ/ความก้าวหน้าในสายอาชีพ แต่ไม่พบความสัมพันธ์ในปัจจัยด้านความรู้

5.3 ข้อเสนอแนะสำหรับผู้บริหาร (Managerial Implication)

จากผลการศึกษาทัศนคติ แรงจูงใจ ความรู้และการมีส่วนร่วมของพนักงานบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) ต่อแผนวิสาหกิจ ทอท. ฉบับที่ 3 (ปีงบประมาณ 2553 – 2557) สามารถกล่าวโดยสรุปได้ว่า หากพนักงานได้รับการตอบสนองความต้องการ สิ่งจูงใจ/ผลประโยชน์ที่พนักงานจะได้รับ การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา และการปลูกฝังให้มีทัศนคติที่ดี ต่อแผนวิสาหกิจแล้ว จะก่อให้เกิดการมีส่วนร่วมของพนักงาน ทอท. ได้

ดังนั้น ผู้บริหารควรตระหนักและให้ความสำคัญกับ ทัศนคติด้านความรู้สึกรู้สึก และแรงจูงใจด้านผลประโยชน์ที่ได้รับ/ความก้าวหน้าในสายอาชีพและด้านการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา เพื่อช่วยให้พนักงานบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) มีส่วนร่วมในการวางแผนและการปฏิบัติ รวมทั้งติดตามประเมินผลแผนวิสาหกิจ ทอท. ฉบับที่ 3 (ปีงบประมาณ 2553 – 2557) ดังนี้

5.3.1 ปัจจัยทัศนคติด้านความรู้สึกรู้สึก

ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่า ทัศนคติด้านความรู้สึกรู้สึกเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้เกิดการมีส่วนร่วมของพนักงาน ดังนั้นองค์กรควรพยายามสร้างให้พนักงานเกิดความรู้สึกที่ดีต่อแผนวิสาหกิจ โดยเน้นหรือทำความเข้าใจกับพนักงานให้พนักงานเกิดความรู้สึกว่าแผนวิสาหกิจเป็นเรื่องสำคัญ ไม่ใช่การเพิ่มภาระงานให้กับพนักงาน และเป็นประโยชน์ต่อองค์กรในการนำพาองค์กรบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ อีกทั้ง องค์กรควรชี้แจงกับพนักงานว่า หากพนักงานทุ่มเทเวลาปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลังความสามารถรองรับเป้าหมายของแผนวิสาหกิจ จะสามารถตอบสนองการปฏิบัติงานและทำให้องค์กรไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้ได้ รวมถึงเสริมสร้างและมุ่งเน้นการปลูกฝังทัศนคติที่ดีต่อแผนวิสาหกิจให้แก่พนักงาน โดยการเผยแพร่แผนวิสาหกิจ รมรณรงค์ให้พนักงานปฏิบัติและดำเนินงานตามแผนวิสาหกิจ หรือมีการจัดเป็นกิจกรรมเพื่อให้พนักงานมีทัศนคติที่ดีต่อแผนวิสาหกิจ อันจะนำไปสู่การมีส่วนร่วมของพนักงานมากยิ่งขึ้น (ประภาเพ็ญ สุวรรณ, 2526)

5.3.2 ปัจจัยด้านแรงจูงใจด้านผลประโยชน์ที่ได้รับและความก้าวหน้าในสายอาชีพ

ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่า นอกเหนือจากทัศนคติด้านความรู้สึกรู้สึกแล้ว ปัจจัยด้านผลประโยชน์ที่ได้รับและความก้าวหน้าในสายอาชีพเป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่ทำให้เกิดการมีส่วนร่วมของพนักงาน ดังนั้นองค์กรจึงควรจูงใจพนักงานโดยการให้พนักงานได้รับโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานและได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้นที่สูงขึ้น ซึ่งจะทำให้พนักงานมีความพอใจในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย และทำให้พนักงานมีแรงกระตุ้นในการทำงานและอยากเข้าไปมีส่วนร่วมใน

การปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น (Herzberg, 1959) เพื่อที่จะให้ตัวพนักงานมีก้าวหน้าในตำแหน่งงานและได้รับการพิจารณาเงินเดือนเพิ่มสูงขึ้น ซึ่งสามารถทำได้โดย

1. แจ้งให้พนักงานได้ทราบว่า การปฏิบัติงานตามแผนวิสาหกิจจะสามารถทำให้พนักงานมีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน (วาสนา กล่ำรัมย์, 2553) อีกทั้งการประเมินผลตามแผนวิสาหกิจนั้น เมื่อสิ้นสุดปีงบประมาณ หากองค์กรบรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้จะทำให้พนักงานได้รับโบนัสที่สูงขึ้น
2. หากพนักงานภายในองค์กรดำเนินงานตามแผนวิสาหกิจ และบรรลุเป้าหมายตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ องค์กรอาจจะให้รางวัลตอบแทนแก่พนักงาน เพื่อสร้างกำลังใจและเป็นแรงกระตุ้นให้พนักงานอยากปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น (ศิริไล กุลทรัพย์ศุทธา, 2552; วาสนา กล่ำรัมย์, 2553)
3. วางแผนเส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพให้แก่พนักงานที่ปฏิบัติงานภายใต้แผนวิสาหกิจของ ทอท. เพื่อจูงใจให้พนักงานปฏิบัติตามเป้าหมายของแผนวิสาหกิจ อันจะทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายและประสบความสำเร็จ เป็นท่าอากาศยานที่มีการจัดการและประสิทธิภาพที่ดียิ่งขึ้น
4. แสดงความจริงใจให้กับพนักงาน โดยประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานด้วยความตรงไปตรงมา โปร่งใส ตรวจสอบได้ และลดระบบอุปถัมภ์

5.3.3 ปัจจัยด้านแรงจูงใจด้านการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา

ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่า ปัจจัยด้านการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้เกิดการมีส่วนร่วมของพนักงาน ดังนั้นผู้บังคับบัญชาจึงควรจูงใจและสนับสนุนพนักงาน โดยการให้พนักงานมีส่วนร่วมที่สัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ซึ่งหมายถึง การติดต่อไม่ว่าจะเป็นปฏิกริยาหรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกันหรือพึ่งพากันได้ มีความเป็นมิตรต่อกันช่วยเหลือกันทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว ให้คำแนะนำ รับฟังความคิดเห็นของพนักงาน และมีความเข้าใจซึ่งกันและกันดี (Herzberg, 1959) เพื่อให้พนักงานรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรและได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา ซึ่งจะส่งผลให้พนักงานอยากมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานภายใต้แผนวิสาหกิจของ ทอท. ซึ่งผู้บังคับบัญชาสามารถทำได้โดย

1. เปิดกว้างในการปฏิบัติงาน โดยให้พนักงานสามารถแสดงความคิดเห็นต่อผู้บังคับบัญชาเกี่ยวกับการดำเนินงานภายใต้แผนวิสาหกิจ/แผนปฏิบัติการได้อย่างมีอิสระ และยอมรับการตัดสินใจของพนักงาน ซึ่งจะทำให้พนักงานรู้สึกว่าตนเองได้รับยอมรับของผู้บังคับบัญชา (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2541; เสนาะ ดิยาวี, 2545)

2. ปฏิบัติตามเป้าหมายของแผนวิสาหกิจ/แผนปฏิบัติการอย่างเคร่งครัด เพื่อให้เป็นแบบอย่างแก่พนักงาน และทำให้พนักงานรู้สึกได้ว่าตนเองจะรับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา หากปฏิบัติตามและดำเนินการตามแผนวิสาหกิจ

3. เปิดโอกาสให้พนักงานสามารถปรึกษาหารือกับตนเองได้ทุกเมื่อหากเกิดปัญหาในการทำงานภายใต้แผนวิสาหกิจ/แผนปฏิบัติการ เพื่อให้พนักงานรู้สึกว่าตนเองไม่ได้ทำงานอยู่คนเดียว แต่ยังมีผู้บังคับบัญชาคอยกำกับดูแลและอยู่เคียงข้างพนักงาน (เสนาะ ตีเขาวี, 2545)

4. หากมีการอบรม พัฒนาทักษะ ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับแผนวิสาหกิจของ ทอท. อาจจะสนับสนุนให้พนักงานเข้าร่วมรับฟัง เพื่อให้พนักงานมีความรู้ และทักษะในการปฏิบัติงานที่ดีมากยิ่งขึ้น

5. อาจมีการมอบหมายงานที่เป็นตัวชี้วัด/เป้าหมายต่างๆ ขององค์กร ให้กับสายงานหรือแต่ละฝ่ายเป็นผู้รับผิดชอบ เพื่อเป็นการสนับสนุนให้พนักงานเกิดการเรียนรู้และพัฒนาตนเอง และเป็นแรงกระตุ้นให้พนักงานปฏิบัติตาม (ศิริไล กุลทรัพย์ศุทธา, 2552)

5.4 ข้อจำกัดในการทำการวิจัย และข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในครั้งต่อไป

งานวิจัยครั้งนี้มีข้อจำกัดและข้อเสนอแนะดังนี้

5.4.1 ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะทัศนคติ แรงจูงใจ ความรู้และการมีส่วนร่วมของพนักงานบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) ต่อแผนวิสาหกิจ ทอท. ฉบับที่ 3 (ปีงบประมาณ 2553 – 2557) เท่านั้น โดยผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมที่ผ่านมาจากการศึกษาทัศนคติ แรงจูงใจ ความรู้ ต่อการมีส่วนร่วมของพนักงานในกิจกรรมต่างๆ ซึ่งยังไม่มีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับแผนวิสาหกิจของรัฐวิสาหกิจใดๆ เลย ซึ่งอาจทำให้ตัวแปรต่างๆ ที่ผู้วิจัยได้ค้นคว้ามายังไม่ครอบคลุมทุกปัจจัย ดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไปควรทำการศึกษาวิจัยในประเด็นอื่นๆ ที่อาจมีความเกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วมของพนักงาน และแนวทางในการให้พนักงานมีส่วนร่วมกันปฏิบัติงานภายใต้แผนวิสาหกิจ ทอท. เช่น ความผูกพันต่อองค์กร บรรยากาศภายในองค์กร ความพึงพอใจในงานของพนักงาน วัฒนธรรมภายในองค์กร การสนับสนุนจากองค์กร ปัจจัยที่เป็นอุปสรรค หรือก่อให้เกิดความไม่ยอมเข้ามามีส่วนร่วมของพนักงาน และการสื่อสารแผนวิสาหกิจไปยังพนักงานภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด ซึ่งอาจทำได้โดยสำรวจสื่อที่พนักงานมีการรับรู้รับทราบมากที่สุด และช่องทางการสื่อสารที่สามารถทำให้พนักงานเข้าถึงได้ง่ายและสะดวกที่สุด เป็นต้น

5.4.2 กลุ่มตัวอย่างของแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกวิธีแบบสะดวก (Convenience method) ซึ่งเป็นการสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non-probability method) ข้อจำกัดประการหนึ่งที่ต้องคำนึงคือ ผลการวิจัยนี้อาจจะไม่สามารถขยายผลการวิจัย (Generalization) ไปยังกลุ่มประชากรทั้งสำนักงานใหญ่ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ได้อย่างสมบูรณ์ สำหรับการศึกษาวิจัยในครั้งต่อไปอาจใช้การเลือกตัวอย่างโดยอาศัยหลักความน่าจะเป็น (Probability sampling) โดยวิธีแบบสุ่มอย่างง่าย (Simple random sampling) เพื่อให้ได้ตัวแทนของประชากรอย่างแท้จริง

5.4.3 รูปแบบของการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบการศึกษาภาคตัดขวางหรือการศึกษา ช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง (Cross sectional study) ซึ่งเป็นการเก็บข้อมูลเพียงครั้งเดียว ทำให้ข้อจำกัดประการหนึ่งที่ต้องคำนึงคือ ผลการวิจัยเป็นเพียงการศึกษาความสัมพันธ์ของตัวแปร ณ ช่วงเวลา เดียวเท่านั้น ไม่สามารถติดตามผลการเปลี่ยนแปลงของตัวแปรได้อย่างชัดเจน ในการศึกษาครั้งต่อไป ควรออกแบบการวิจัยให้เป็นการศึกษาระยะยาว (Longitudinal study) มีการเก็บข้อมูลก่อน และหลังการมีส่วนร่วมในแผนวิสาหกิจของ ทอท. ซึ่งจะทำให้ผลของการวิจัยสามารถสะท้อนถึง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของพนักงานได้ชัดเจนยิ่งขึ้น และควรขยายกลุ่มตัวอย่างให้ ครอบคลุมทุกท่าอากาศยานในความรับผิดชอบของ ทอท. อันได้แก่ พนักงานของท่าอากาศยาน สุวรรณภูมิ, พนักงานของท่าอากาศยานดอนเมือง, พนักงานของท่าอากาศยานภูเก็ต, พนักงานของ ท่าอากาศยานเชียงใหม่, พนักงานของท่าอากาศยานเชียงรายและพนักงานของท่าอากาศยาน หาดใหญ่ เพื่อให้ผลการวิจัยที่ได้มามีความถูกต้องมากขึ้น

5.4.4 การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งเป็นการวิจัย ที่มุ่งหาข้อเท็จจริงและข้อสรุปเชิงปริมาณ เน้นการใช้ข้อมูลที่เป็นตัวเลขเป็นหลักฐานยืนยันความ ถูกต้องของข้อค้นพบ และข้อสรุปต่างๆ ทางสถิติ จะมีการเก็บข้อมูลด้วยวิธีการสำรวจตาม แบบสอบถาม เน้นการเก็บข้อมูลจากคนจำนวนมาก เพื่อทำการวิเคราะห์และทดสอบทฤษฎีหรือ สร้างทฤษฎีและให้ความหมายในเชิงวิชาการ ดังนั้น ในการศึกษาครั้งต่อไป ควรทำการศึกษา ทักษะคิดของผู้บริหารระดับสูง โดยการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เป็นกระบวนการ ค้นคว้าวิจัยเพื่อหาความเข้าใจบนพื้นฐานของระเบียบวิธีอันมีลักษณะเฉพาะที่มุ่งค้นหาประเด็นต่างๆ โดยผู้วิจัยจะต้องวิเคราะห์ข้อมูลอย่างละเอียด ซึ่งอาจทำได้โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) หรือการสัมภาษณ์กลุ่ม (Focus Group) เนื่องจากผู้บริหารระดับสูงเป็นผู้กำหนดนโยบาย ขององค์กรและผลักดันให้แผนงานหรือโครงการต่างๆ สำเร็จตามเป้าหมาย

บรรณานุกรม

- กมลทิพย์ พวงเปีย. (2553). ความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมที่มีส่วนร่วมในการลดภาวะโลกร้อนของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนต้นในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์วารสารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการสื่อสารองค์กร คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- กุนจันทร์ สิงห์สุ. (2545). ปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบำรุงรักษาสระเก็บน้ำอันเนื่องมาจากโครงการ กสช. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- เกษณี ยะใหม่วงศ์. (2551). ทัศนคติและแรงจูงใจในการปลูกพืชอินทรีย์ของเกษตรกรนตำบลแม่แฝกอำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- กชรัตน์ เอมมινόม. (2554). ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรฝ่ายสนับสนุน โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- กรณิภา อังกตาทิมฉน์. (2552). การมีส่วนร่วมของพนักงานต่อการดำเนินกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน). สารนิพนธ์ปริญญาสังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต ภาควิชาสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เกรียงชัย เหลืองภัทรเชวง. (2540). การเปิดรับสาร ความรู้ ทักษะ และการมีส่วนร่วมในระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมของพนักงานในโรงงาน กลุ่มบริษัท มินิแบ (ประเทศไทย). วิทยานิพนธ์ปริญญาโทศาสตรมหาบัณฑิตพัฒนาการ ภาควิชาการประชาสัมพันธ์บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- เกียรติศักดิ์ เรือนทองดี. (2546). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการมีส่วนร่วมของสตรีในการพัฒนา : ศึกษาเฉพาะกรณีสหกรณ์ตำบลสหกรณ์นิคม อำเภอ ทองผาภูมิ จังหวัด กาญจนบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- กัญญวัลย์ ศรีสวัสดิ์พงษ์. (2554). การมีส่วนร่วมของบุคลากรในการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดกาฬสินธุ์. วิทยานิพนธ์ปริญญาสาธาณสุขศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารสาธาณสุข คณะสาธาณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. 2546. การวิเคราะห์สถิติขั้นสูงด้วย SPSS for Windows. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : ธรรมสาร.
- ไฉแสง ชวศิริ. (2528). ภาวะผู้นำทางการพยาบาล. วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- จารุณี สารนอก. (2553). การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าเขต 2 จังหวัดนครราชสีมา. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- ชวาล แพร์ตกุล. (2526). เทคนิคการวัดผล. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช.
- ซัชติกา แม่ประสาธ. (2550). ความรู้ ทักษะและการมีส่วนร่วมในกระบวนการบริหารจัดการของคณะกรรมการบริหารกองทุนหลักประกันสุขภาพระดับท้องถิ่นตามโครงการนำร่องของสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ สาขาเขตพื้นที่ (ราชบุรี). วิทยานิพนธ์ปริญญาสาธาณ สุขศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ซัชวาล ชมศิริตระกูล. (2542). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติในการยอมรับการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ: ศึกษากรณีพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- ทิตยา สุวรรณะชญ. (2520). ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติกับพฤติกรรม. วารสารพัฒนาบริหารศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ณัฐกานต์ บุญเจริญ. (2549). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทคโนโลยีสารสนเทศในธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษาบริษัท โกลบอล (ประเทศไทย) จำกัด. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ดวงเดือน พันธมนาวิน. (2529). การวัดทัศนคติ. เอกสารประกอบการฝึกอบรมการวิจัยชั้นสูงทางพฤติกรรมศาสตร์ สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- ถวิล ชาราโกชน์. (2532). จิตวิทยาสังคม. (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพมหานคร: โอ.เอส.พรินติ้งเฮาส์
- เทิดเกียรติ วงศาโรจน์. (2546). การมีส่วนร่วมในการป้องกันอาชญากรรมของประชาชนในชุมชนเทศบาลเมืองราชบุรี อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันราชภัฏนครปฐม.
- ธีติ อ่อนอำไพ. (2546). ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการมีส่วนร่วมของพนักงานในการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ: ศึกษาเฉพาะกรณี ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ธัญญา อุ่นศรีสง. (2552). การมีส่วนร่วมของพนักงานในการปฏิบัติงานของศูนย์ควบคุมการบินเชียงใหม่ บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมชिरาช.
- ธัญพร ก้อยชูสกุล. (2554). การมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- นวะรัตน์ พึ่งโพธิ์สก. (2552). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานพนักงานบริษัท ธนาคารพัฒนาสินทรัพย์ จำกัด. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม) คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- นาลินี ศรีภักติกุล. (2536). การมีส่วนร่วมของลูกจ้างในสถานประกอบการศึกษาในอุตสาหกรรมตัดเย็บเสื้อผ้าสำเร็จรูป. วิทยานิพนธ์ปริญญาสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา มหาวิทยาลัยคณะสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นุชจิรา โมระเสริฐ. (2544). พฤติกรรมการเปิดรับข่าวสาร ความรู้ ความตระหนัก และการมีส่วนร่วมของประชาชนในกรุงเทพมหานคร เกี่ยวกับแผนการลดปริมาณมูลฝอย. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เนตินา โพธิ์ประสระ. (2541). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการมีส่วนร่วมและความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน ศึกษาเฉพาะกรณี บริษัท สัทธผล 1919 จำกัด. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต จิตวิทยาอุตสาหกรรม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- เนตรชนก นามเสนาะ. (2549). แรงจูงใจในการทำงานอาชีพเลขานุการทูต. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- เนตรรุ่ง อยู่เจริญ. (2553). ปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของครูสถานศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ในเขตกรุงเทพมหานคร. ปริญญานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาการวิจัยและสถิติทางการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- นัธพงษ์ พรหมมี. (2542). ความรู้และความคิดเห็นของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนในกองบัญชาการตำรวจนครบาลที่มีต่อกฎหมายสิ่งแวดล้อมเกี่ยวกับมลพิษทางเสียงและทางอากาศในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- เบ็ญจวรรณ เหมือนสุวรรณ. (2547). ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการเล่นเปียโนให้ได้เกณฑ์มาตรฐานขั้นสูงของผู้เรียนเปียโนในสถาบันดนตรีเอกชน กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- แบบแสดงรายการข้อมูลประจำปี 56-1 บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน). (2555). ลักษณะการประกอบธุรกิจ ประจำปี 2555 ณ วันที่ 30 กันยายน 2555. ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- บัญญัติ เลิศอวาส. (2550). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของหัวหน้าสถานีนามัยในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์สุขภาพระดับอำเภอ เขตตรวจราชการสาธารณสุขที่ 7. วิทยานิพนธ์สาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต วิชาสาธารณสุขศาสตร์ สาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ประมะ สตะเวทิน. (2540). หลักนิเทศศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนจำกัดภาพพิมพ์.
- ประภาศ ปานเจียง. (2555). การมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรมหาวิทยาลัยหาดใหญ่. บทความวิจัยเสนอในการประชุมหาดใหญ่วิชาการ ครั้งที่ 3, (10 พฤษภาคม): 177.
- ประภาเพ็ญ สุวรรณ. (2526). ทัศนคติการวัด การเปลี่ยนแปลงและทัศนคติพฤติกรรมอนามัย. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช.
- ปานิสรา สุวิโรจน์รัตน์. (2555). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำแนวคิดแบบลีนของฝ่ายปฏิบัติการเครดิต ธนาคารกสิกรไทย. สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ปัทมา จันทภาโส. (2539). ปัจจัยการมีส่วนร่วมของสตรีในสมาคมพนักงานรัฐวิสาหกิจ: ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานรัฐวิสาหกิจการสื่อสารแห่งประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาบัณฑิต คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ปรัชญา เวสารัชช์. (2528). การมีส่วนร่วมของประชาชนในกิจกรรมเพื่อพัฒนาชนบท. กรุงเทพฯ: สถาบันไทยคดีศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ฝ่ายทรัพยากรบุคคล บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน). (2556). รายงานข้อมูลอัตรากำลังของพนักงานบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ณ 1 สิงหาคม 2556.
- พงษ์พิพัฒน์ ปานงาม. (2552). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อการมีส่วนร่วมจัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล ของประชาชนในตำบลหนองละลอก อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- พวงทอง โยธาใหญ่. (2545). การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น
กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดเชียงใหม่. สารนิพนธ์ปริญญา
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ไพศาล ลุนใต้. (2550). การศึกษาทัศนคติของอาจารย์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระ
นครเหนือเกี่ยวกับการนำระบบอีเลิร์นนิง (e-Learning) มาใช้ในการจัดการเรียน
การสอน. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต สาขาเทคโนโลยี
เทคนิคศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- ไพฑูรย์ อินทพิบูลย์. (2550). การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาตามแผนยุทธศาสตร์ของ
เทศบาลเมืองอุดรดิตถ์. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขา
การบริหารประชาคมเมืองและชนบท มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์.
- ไพบุลย์ เทวรักษ์. (2540). จิตวิทยาการเรียนรู้. กรุงเทพมหานคร: เอสดีเพรส การพิมพ์.
- พัชรี นีวัตเจริญชัยกุล. (2546). การมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคมของพนักงาน บริษัท เทเลคอม
เอเชียคอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) และบริษัทในเครือ. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต
คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ภิญญากรณ์ เพ็ญภินันท์. (2544). การเปิดรับข่าวสาร ความรู้ ความตระหนักรู้ ทัศนคติ และการมีส่วน
ร่วมในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมของประชาชนในเขตนิคมอุตสาหกรรมบางปู
จังหวัดสมุทรปราการ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทสาขาสถาปัตยกรรมมหาบัณฑิต สาขาวิชา
นิเทศศาสตร์พัฒนาการ ภาควิชาการประชาสัมพันธ์ คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.
- ภัตรา จารุสุตินธ์. (2542). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล สภาพแวดล้อมในการทำงาน และ
การได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานของหัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาล กับการ
รับรู้ความสามารถด้านการจัดการของหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลศูนย์ สังกัด
กระทรวงสาธารณสุข. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทสาขาสถาปัตยกรรมมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหาร
การพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- มงคล จันทรส์อง. (2544). การมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์ทรัพยากรป่าไม้ของสมาชิกสภาองค์การ
บริหารส่วนตำบล อำเภอชนแดน จังหวัดเพชรบูรณ์. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตร
มหาบัณฑิต การบริหารทรัพยากรป่าไม้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- โยชิน พลประดม. (2551). ความรู้ ทักษะคติ และการมีส่วนร่วมทำกิจกรรมในโครงการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรของพนักงานสายปฏิบัติการร้านสาขาบริษัท ซี.พี.เซเว่นอีเลฟเว่น จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษา เขตปฏิบัติการภาคเหนือของกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2525). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน. (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพมหานคร: บริษัท อักษรเจริญทัศน์ อจท. จำกัด.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2542). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน. (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพมหานคร: บริษัท นานมีบุ๊คส์ จำกัด.
- รุ่งโรจน์ เป็งรักษา. (2548). ความรู้และทัศนคติต่อการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลของบุคลากร โรงพยาบาลแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน. วิทยานิพนธ์ปริญญาสาขารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วาสนา กล่ำรัมย์. (2533). ปัจจัยแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อความทุ่มเทในการทำงานของพนักงานกรณีศึกษา: บริษัท ท่อส่งปิโตรเลียมไทย จำกัด (แทปไลน์). วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วิไลลักษณ์ กุลไพบุตร. (2537). เจตคติต่อคอมพิวเตอร์ของนักศึกษาวิชาเอกคอมพิวเตอร์ วิทยาลัยครูในสหวิทยาลัยรัตนโกสินทร์. วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต สาขาเทคโนโลยีทางการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย มหาสารคาม.
- วิรัช สงวนวงษ์วาน. (2547). การจัดการและพฤติกรรมองค์กร. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า
- วุฒิชัย อารักษ์โพชนงค์. (2554). อิทธิพลของการรับรู้ ทักษะคติและการมีส่วนร่วมที่มีต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐตามระบบคุณภาพภายใน. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ศิรินันท์ เพชรทองคำ. (2521). จิตวิทยาพัฒนาการและการเรียนรู้. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- ศิริพร อ้วนคำ. (2544). การเปิดรับข่าวสาร ความรู้ การมีส่วนร่วมในกิจกรรมเพื่อสิ่งแวดล้อมของนักเรียนในโรงเรียนที่เข้าร่วมโครงการ โรงเรียนสร้างสรรค์สิ่งแวดล้อมดีเด่นเฉลิมพระเกียรติ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานิติศาสตร์พัฒนาการภาควิชาการประชาสัมพันธ์ คณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2541). พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ: บริษัท ซีระฟิล์ม และไซเท็กซ์ จำกัด.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2550). การจัดการพฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ: บริษัท ซีระฟิล์ม และไซเท็กซ์ จำกัด.
- ศิริไฉล กุลทรัพย์ศุทธา. (2552). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เอ.เอส.เอสไซซีเอท เอนิเนียริง (1964) จำกัด. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- ศรีจรรยา โชติค. (2553). ปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award : PMQA) ของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการสาธารณะ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ศุภกนิษฐ์ พลไพรินทร์. (2549). ความรู้ ทักษะเกี่ยวกับโรคเอดส์และพฤติกรรมของพยาบาลที่ปฏิบัติงานในแผนกผู้ป่วยเอดส์ ในโรงพยาบาลรัฐ. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สายสุนีย์ ปวดีนันท์. (2541). ความรู้ ทักษะ และการมีส่วนร่วมทำกิจกรรมในโครงการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรของเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลทั่วไปของรัฐ: กรณีศึกษาโรงพยาบาลสิงห์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สิรินันท์ บินรอกษา. (2551). การเปิดรับข่าวสาร ความรู้ ทักษะ และการมีส่วนร่วมในการใช้ผลิตภัณฑ์อนุรักษ์สิ่งแวดล้อมของบุคลากรบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทศาสตรมหาบัณฑิต ภาควิชาการประชาสัมพันธ์ คณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- สิวลัย เสดะจันทน์. (2551). ทัศนคติของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานต่อการปรับเปลี่ยนแนวทางการปฏิบัติงานเพื่อเข้าสู่ระบบมาตรฐาน: กรณีศึกษาเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้บริการจัดงานในประเทศ ของกรมการจัดหางาน. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม สถาบันพัฒนาบริหารศาสตร์.
- สุชัยยันต์ โชติพันธ์. (2552). เปรียบเทียบปัจจัยพื้นฐานต่อความรู้ ทัศนคติ พฤติกรรมเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน (ISO 9001 : 2000) ของพนักงานบริษัท ฮาร์ดฟอर्डเพนท์ จำกัด. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- สุพิน เกษาคูปต์. (2539). พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัย ธรรมศาสตร์.
- สุนนทิพย์ จิตสว่าง. (2553). การประมวลผลสถิติเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ด้วย SPSS for Windows. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุรพงษ์ โสธนะเสถียร. (2533). การสื่อสารกับสังคม. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุรางคณา ไม้ตราวัฒนา. (2544). ความรู้ ทัศนคติ และการมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์พลังงานของพนักงานบริษัท ผลิตไฟฟ้า จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสิ่งแวดล้อมศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล.
- สุรัสวดี แซ่จิว. (2554). การมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏแห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- เสด็จ โรจนธรรม. (2554). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนที่ทางเดินยุทธศาสตร์ระดับตำบลของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข จังหวัดนครศรีธรรมราช. วิทยานิพนธ์สาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- แสงจันทร์ โสภากาล. (2544). ปัจจัยที่ความสัมพันธ์กับความรู้ความเข้าใจของบุคลากรเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบล: กรณีศึกษาจังหวัดเลย. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา สถาบันราชภัฏเลย.
- แสวง รัตนมงคลมาศ. (2543). การระดมมวลชนและการมีส่วนร่วมของมวลชนองค์การ การทำและตัดสินใจ. กรุงเทพมหานคร: คณะพัฒนาสังคม สถาบันพัฒนาบริหารศาสตร์.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- สมนึก ปัญญาสิงห์. (2542). การทำงานแบบมีส่วนร่วม. ขอนแก่น: คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สมยศ นาวิการ. (2540). การบริหารและพฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพมหานคร : ผู้จัดการ.
- สมศักดิ์ ศรีสันติสุข. (2538). ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์. ขอนแก่น: ขอนแก่นการพิมพ์.
- โสภิตสุดา มงคลเกษม. (2539). พฤติกรรมกรเปิดรับข่าวสาร ความรู้ ทักษะคิดและพฤติกรรมกรคาด
เข้มขันนรภัยของผู้ขับขี่ยรถยนต์ในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต
ภาควิชาการประชาสัมพันธ์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เสนาะ ตีเยาว์. (2545). หลักการบริหาร. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สรยา มหากณานนท์. (2551). แรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของครูใน
โรงเรียนสาธิตสาสน์วิเทศบางบอน. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- อดิเรก เพ็ชรรัตน์. (2548). ปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมในการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (ไคเซ็น) ของ
พนักงานฝ่ายการผลิต บริษัท ทีซีแอล ทอมสัน อิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด.
สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- อมร พุฒคง. (2550). ปัจจัยการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วน
ตำบลวัดขุ่น อำเภอสิงหนคร จังหวัดสงขลา. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น
มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- อมรพรรณ ประจันตวนิชย์. (2550). ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานและปัจจัยส่วนบุคคลที่
ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรใน
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ปริญญาโทศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการวิจัยและ
สถิติทางการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- อุไรวรรณ เมืองสุวรรณ. (2549). การมีส่วนร่วมของบุคลากรโรงพยาบาลระยองในการพัฒนาคุณภาพ
ระบบบริการ เพื่อมุ่งสู่การรับรองคุณภาพโรงพยาบาล. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตร
มหาบัณฑิต สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.
- อำนาจ อนันตชัย. (2527). การระดมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาชนบท.
กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- Abadi, F. E., Jalilvand, M. R. (2011). A Study of Influential Factors on Employees' Motivation for Participating in the In-Service Training Courses Based on modified Expectancy Theory. International Business and Management CScanada Journals, 2(1), 157-169.
- Allport, G. (1935). Attitudes. A Handbook of Social Psychology Worcester, MA: Clark University.
- Allport, G. (2003). Handbook of social psychology. Worcester, MA : Clark University.
- Altaf, M., Yousaf, U., Tahir, M., & Bagram, M.M. (2013). Job Satisfaction and Employees Participation in Government Sector Organization of Pakistan. Asian Journal of Management Research, 3(2), 384-393.
- Chughtai, A. A. (2008). Impact of Job Involvement on In-Role Job Performance and Organizational Citizenship Behaviour. Journal of Behavioral and Applied Management, 9(2), 169-183.
- Good, Carter V. (1973). Dictionary of Education. New York: McGraw-Hill Book Company.
- Herzberg, Frederick, Bernard Mausner , and Barbara B. Snyderman. (1959). The Motivation to Work. New York : John Wiley & Sons, Inc.
- Kaewthummanukul, T. and Kathleen, C. B. (2006). Determinants of Employee Participation in Physical Activity. The American Association of Occupational Health Nurses, Inc. (AAOHN) 54(6), 249-261.
- Lawler, E.E. (1986). High-Involvement Management. San Francisco Jossy-Bass Inc.
- Maslow, Abraham H. (1954). Motivation and personality. New York: Harper and Row.
- McCook, K. D. (2002). Organization Perceptions and Their Relationships to Job Attitudes, Effort, Performance, and Organizational Citizenship Behaviors. Published doctoral of Philosophy Faculty of the Louisiana State University and Agricultural and Mechanical College.
- Michael, S. T. (2008). Incentive and Other Factors Associated with Employee Participation in Health Risk Assessments. Journal of Occupational and Environmental Medicine. 50 (8), 863 – 872.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- Newstrom, J. W. and K. Davis. (1993). Organizational Behavior. New York : McGraw-Hill Inc.
- Noah, Y. (2008). A study of worker participation in management decision making within selected establishment in Lagos Nigeria. Kamla-Raj Department of sociology, University of HorinHorinNigeria,17(1),31-39.
- Poutsma, E., Hendrickx, J. and Huijgen, F. (2001). Employee Participation In Europe: In Search of The High participative Workplace In Europe. Som Research and Graduate School Faculty of Economics and Business University of Groningen.
- Stephanie Vernice Overton Stanard. (2013). Motivation to Participate in Workplace Training Within the Intelligence Community and Beyond : A Study of Contributing Factors. The Degree of Doctor of Philosophy in Human Development The Faculty of the Virginia Polytechnic Institute and State University.
- Terence, R. Mitchell and Denise Daniels. (2003). Motivation. *The Handbook of Psychology*, John Wiley & Sons, Inc.
- Thurstone, L.L. (1967). Attitude Theory and Measurement. New York: John Wiley.
- World Health Organization (WHO) and United Nations International Children’s Emergency Fund (Unicef). (1978). Report of the international conference on primary health care. New York: N.P.Press.
- World Health Organization. (1981). Community Involvement in Health for Primary Health Care. WHO Geneva.
- Yamane, Taro. (1967). Statistics: An Introductory Analysis. New York: Harper and Row.

ภาคผนวก ก

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ทักษะ ทักษะ ความรู้ แรงจูงใจและการมีส่วนร่วมของพนักงานต่อแผนวิสาหกิจ ทอท. ฉบับที่ 3

(ปีงบประมาณ 2553 - 2557)

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อเก็บข้อมูลประกอบการศึกษา ปรินญาโท ภาควิชาการจัดการธุรกิจ วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล และข้อมูลที่ได้จะนำไปใช้ประโยชน์ในการวิจัย และแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2. ขอความร่วมมือผู้ตอบแบบสอบถาม โปรดกรุณาตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริงที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับท่าน และตอบคำถามทุกข้อโดยไม่ต้องลงนามของท่านในแบบสอบถาม คำตอบของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับ และนำเสนอผลในภาพรวม

ตอนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () หน้าข้อความซึ่งเป็นข้อเท็จจริงเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของท่าน

1. เพศ

() 1. ชาย () 2. หญิง

2. อายุ

() 1. 21-25 ปี () 2. 26- 30 ปี () 3. 31- 35 ปี () 4. 36- 40 ปี
() 5. 41-45 ปี () 6. 46- 50 ปี () 7. 51- 55 ปี () 8. 56- 60 ปี

3. ระดับการศึกษา

() 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี () 2. ปริญญาตรี () 3. ปริญญาโท () 4. ปริญญาเอก

4. ตำแหน่งงาน

- () 1. พนักงานระดับ 3-4 () 2. พนักงานระดับ 5-6
() 3. พนักงานระดับ 7-8 () 4. พนักงานระดับ 9

5. สายงานที่สังกัด

- () 1. สายงานอำนวยการ () 2. สายงานแผนงานและการเงิน
() 3. สายงานพัฒนาธุรกิจและการตลาด () 4. สายมาตรฐานท่าอากาศยาน
() 5. สายเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และอาชีวอนามัย
() 6. หน่วยงานขึ้นตรงกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ () 7. สายงานวิศวกรรมและการก่อสร้าง

6. ระยะเวลาในการทำงานในองค์กร

- () 1. น้อยกว่า 1 ปี () 2. 1-5 ปี () 3. 6-10 ปี () 4. ตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเรื่องความรู้ของพนักงานเกี่ยวกับแผนวิสาหกิจ ทอท. ฉบับที่ 3 (ปีงบประมาณ 2553 – 2557)

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องว่างที่ตรงกับความเข้าใจของท่าน (กรุณาตอบทุกข้อ)

ลำดับที่	ความรู้เกี่ยวกับแผนวิสาหกิจของ ทอท. ฉบับที่ 3 (ปีงบประมาณ 2553 – 2557)	คำตอบ	
		ใช่	ไม่ใช่
1	แผนวิสาหกิจ คือ วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม วัตถุประสงค์ และเป้าหมายที่องค์กรมุ่งหวังไปสู่		
2	แผนวิสาหกิจเป็นเครื่องมือในการกำหนดเป้าหมาย ประเมินผล และติดตามผลการดำเนินงานขององค์กร		
3	วิสัยทัศน์ขององค์กร คือ ทอท. คือผู้นำธุรกิจท่าอากาศยานในภูมิภาคเอเชีย (Asia's Leading Airport Business)		

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเรื่องความรู้ของพนักงานเกี่ยวกับแผนวิสาหกิจ ทอท. ฉบับที่ 3

(ปีงบประมาณ 2553 – 2557) (ต่อ)

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องว่างที่ตรงกับความเข้าใจของท่าน (กรุณาตอบทุกข้อ)

ลำดับที่	ความรู้เกี่ยวกับแผนวิสาหกิจของ ทอท. ฉบับที่ 3 (ปีงบประมาณ 2553 – 2557)	คำตอบ	
		ใช่	ไม่ใช่
4	เป้าประสงค์หลักของแผนวิสาหกิจมี 3 ด้าน		
5	มีกลยุทธ์หลักภายใต้เป้าประสงค์ 4 กลยุทธ์		
6	การส่งเสริมความรับผิดชอบต่อสังคมเป็นกลยุทธ์ที่ไม่ได้อยู่ในแผนวิสาหกิจ ทอท. ฉบับปัจจุบัน		
7	การกำหนดตัวชี้วัดเป้าหมายของแผนวิสาหกิจ ก็เพื่อใช้วัดประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กร		
8	แผนวิสาหกิจต้องอาศัยความร่วมมือของทุกส่วนงานในองค์กร		
9	แผนวิสาหกิจฉบับนี้มีการนำเครื่องมือ BSC และ ระบบ EVM มาใช้		
10	ประโยชน์ที่ได้รับจากการดำเนินงานตามแผนวิสาหกิจนั้น จะทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพ อันก่อให้เกิดกำไรสูงสุดแก่องค์กร		
11	แผนปฏิบัติการของส่วนงานนั้น อยู่ภายใต้เป้าประสงค์และกลยุทธ์หลักขององค์กร		
12	แผนปฏิบัติการของ ทอท. มีวาระคราวละ 1 ปี		
13	การรายงานความก้าวหน้า ผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ จะต้องรายงานให้ฝ่ายกลยุทธ์ทราบเป็นประจำทุกเดือน		
14	การจัดทำแผนวิสาหกิจต้องทำล่วงหน้าก่อน 2 ปี		
15	กระทรวงคมนาคมเป็นผู้อนุมัติแผนวิสาหกิจของ ทอท.		

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับแรงจูงใจในแต่ละด้านที่มี
ต่อแผนวิสาหกิจ ทอท. ฉบับที่ 3 (ปีงบประมาณ 2553 – 2557)

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่เห็นว่าเป็นคำตอบตรงกับความคิดเห็นของท่านเพียง
ช่องเดียว

คะแนน 5	หมายถึง	จริงที่สุด
คะแนน 4	หมายถึง	จริง
คะแนน 3	หมายถึง	ไม่แน่ใจ
คะแนน 2	หมายถึง	ไม่จริง
คะแนน 1	หมายถึง	ไม่จริงเลย

ลำดับที่	แรงจูงใจที่มีต่อแผนวิสาหกิจของ ทอท. ฉบับที่ 3 (ปีงบประมาณ 2553 – 2557)	ระดับการจูงใจ				
		จริง ที่สุด 5	จริง 4	ไม่ แน่ใจ 3	ไม่ จริง 2	ไม่ จริง เลย 1
ผลประโยชน์/ความก้าวหน้าในสายอาชีพ (6 ข้อ)						
1	ท่านเชื่อว่าการปฏิบัติงานตามแผนวิสาหกิจจะทำให้ท่านเป็นส่วนสำคัญต่อการพัฒนาองค์กร อย่างมีประสิทธิภาพ					
2	การปฏิบัติงานตามแผนวิสาหกิจช่วยให้ท่านมี โอกาสได้พิจารณา/ประเมินผลการปฏิบัติงาน ของท่านดีขึ้น					
3	การปฏิบัติงานตามแผนวิสาหกิจทำให้ท่านมี โอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งของท่านเพิ่มขึ้น					
4	การปฏิบัติงานตามแผนวิสาหกิจไม่ได้ช่วยให้ หัวหน้าให้ความสำคัญกับงานของท่านเพิ่มขึ้น					
5	การบรรลุเป้าหมายตามแผนวิสาหกิจ ทำให้ท่านได้ มีโอกาสดำเนินงานเพิ่มขึ้น					
6.	การปฏิบัติงานตามเป้าหมายของแผนวิสาหกิจ ทำให้ผู้บังคับบัญชานำมาเป็นผลงานพิจารณาความ ดีความชอบในการเลื่อนขั้น เลื่อนเงินเดือนให้ท่าน					

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับแรงจูงใจในแต่ละด้านที่มี
ต่อแผนวิสาหกิจ ทอท. ฉบับที่ 3 (ปีงบประมาณ 2553 – 2557) (ต่อ)

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่เห็นว่าเป็นคำตอบตรงกับความคิดเห็นของท่านเพียง
ช่องเดียว

ลำดับที่	แรงจูงใจที่มีต่อแผนวิสาหกิจของ ทอท. ฉบับที่ 3 (ปีงบประมาณ 2553 – 2557)	ระดับการจูงใจ				
		จริง ที่สุด	จริง	ไม่ แน่ใจ	ไม่ จริง	ไม่ จริง เลย
		5	4	3	2	1
การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา (6 ข้อ)						
7	ผู้บังคับบัญชา สนับสนุนการปฏิบัติงานของ ท่านเป็นอย่างดี เพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงตาม เป้าหมายแผนวิสาหกิจ/แผนปฏิบัติการ					
8	ผู้บังคับบัญชา ยอมรับผลการปฏิบัติงานตาม เป้าหมายแผนวิสาหกิจ/แผนปฏิบัติการของท่าน					
9	ผู้บังคับบัญชาของท่านช่วยให้ข้อมูลคำแนะนำ เกี่ยวกับการดำเนินงานภายใต้แผนวิสาหกิจ/ แผนปฏิบัติการแก่ท่าน ไม่ปล่อยให้ท่านปฏิบัติงาน เพียงลำพัง					
10	เมื่อมีปัญหาในการทำงานภายใต้แผนวิสาหกิจ/ แผนปฏิบัติการท่านสามารถปรึกษาหารือ ผู้บังคับบัญชาของท่านได้					
11	การปฏิบัติงานตามเป้าหมายของแผนวิสาหกิจ/ แผนปฏิบัติการ ทำให้ท่านรู้สึกว่าคุณได้รับการ เคารพ ได้รับการยกย่อง เป็นที่รักและมี ความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชาของท่าน					
12	ท่านสามารถแสดงความคิดเห็นกับ ผู้บังคับบัญชาเกี่ยวกับการดำเนินงานภายใต้ แผนวิสาหกิจ/แผนปฏิบัติการ ได้อย่างมีอิสระ					

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับแรงจูงใจในแต่ละด้านที่มี
ต่อแผนวิสาหกิจ ทอท. ฉบับที่ 3 (ปีงบประมาณ 2553 – 2557) (ต่อ)

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่เห็นว่าเป็นคำตอบตรงกับความคิดเห็นของท่านเพียง
ช่องเดียว

ลำดับที่	แรงจูงใจที่มีต่อแผนวิสาหกิจของ ทอท. ฉบับที่ 3 (ปีงบประมาณ 2553 – 2557)	ระดับการจูงใจ				
		จริง ที่สุด	จริง	ไม่ แน่ใจ	ไม่ จริง	ไม่ จริง เลย
		5	4	3	2	1
การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน (6 ข้อ)						
13	เพื่อนร่วมงานสนับสนุนการปฏิบัติงานของท่าน เป็นอย่างดี เพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมาย แผนวิสาหกิจ/แผนปฏิบัติการ					
14	เพื่อนร่วมงานยอมรับผลการปฏิบัติงานตาม เป้าหมายแผนวิสาหกิจ/แผนปฏิบัติการ ของท่าน					
15	เพื่อนร่วมงานของท่านช่วยให้ข้อมูลคำแนะนำ เกี่ยวกับการดำเนินงานภายใต้แผนวิสาหกิจ/ แผนปฏิบัติการแก่ท่าน ไม่ปล่อยให้ท่านปฏิบัติงาน เพียงลำพัง					
16	เมื่อมีปัญหาในการทำงานภายใต้แผนวิสาหกิจ/ แผนปฏิบัติการท่านสามารถปรึกษาหารือเพื่อน ร่วมงานของท่านได้					
17	การปฏิบัติงานตามเป้าหมายของแผนวิสาหกิจ/ แผนปฏิบัติการ ทำให้ท่านรู้สึกว่าคุณได้รับการ ยอมรับ มีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน และเป็นส่วนหนึ่งในทีมงาน					
18	ท่านสามารถแสดงความคิดเห็นกับเพื่อนร่วมงาน เกี่ยวกับการดำเนินงานภายใต้แผนวิสาหกิจ/ แผนปฏิบัติการ ได้อย่างมีอิสระ					

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับแรงจูงใจในแต่ละด้านที่มี
ต่อแผนวิสาหกิจ ทอท. ฉบับที่ 3 (ปีงบประมาณ 2553 – 2557) (ต่อ)

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่เห็นว่าเป็นคำตอบตรงกับความคิดเห็นของท่านเพียง
ช่องเดียว

ลำดับที่	แรงจูงใจที่มีต่อแผนวิสาหกิจของ ทอท. ฉบับที่ 3 (ปีงบประมาณ 2553 – 2557)	ระดับการจูงใจ				
		จริง ที่สุด 5	จริง 4	ไม่ แน่ใจ 3	ไม่ จริง 2	ไม่ จริง เลย 1
การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา (6 ข้อ)						
19	ผู้บังคับบัญชานับสนุนการปฏิบัติงาน และมีสัมพันธภาพที่ดีกับท่าน เพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายแผนวิสาหกิจ/แผนปฏิบัติการ					
20	ผู้บังคับบัญชายอมรับผลการปฏิบัติงานตามเป้าหมายแผนวิสาหกิจ/แผนปฏิบัติการของท่าน					
21	ผู้บังคับบัญชาของท่านช่วยให้คำแนะนำเกี่ยวกับการดำเนินงานภายใต้แผนวิสาหกิจ/แผนปฏิบัติการแก่ท่าน ไม่ปล่อยให้ท่านปฏิบัติงานเพียงลำพัง					
22	เมื่อมีปัญหาในการทำงานภายใต้แผนวิสาหกิจ/แผนปฏิบัติการท่านสามารถปรึกษาหารือกับผู้บังคับบัญชาของท่านได้					
23	ผู้บังคับบัญชาร่วมกับท่านในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการทำงานภายใต้แผนวิสาหกิจ/แผนปฏิบัติการ					
24	ท่านสามารถแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานภายใต้แผนวิสาหกิจ/แผนปฏิบัติการในเชิงโต้แย้งกับผู้บังคับบัญชาได้					

ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อแผนวิสาหกิจ ทอท. ฉบับที่ 3
(ปีงบประมาณ 2553 – 2557)

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่เห็นว่าเป็นคำตอบตรงกับความคิดเห็นของท่านเพียง
ช่องเดียว

คะแนน 5	หมายถึง	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
คะแนน 4	หมายถึง	เห็นด้วย
คะแนน 3	หมายถึง	ตัดสินใจไม่ได้
คะแนน 2	หมายถึง	ไม่เห็นด้วย
คะแนน 1	หมายถึง	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ลำดับที่	ทัศนคติต่อแผนวิสาหกิจ ทอท. ฉบับที่ 3 (ปีงบประมาณ 2553 – 2557)	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ตัดสินใจ ไม่ได้	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
		5	4	3	2	1
ด้านความเข้าใจ						
1	ท่านคิดว่าสามารถนำแผนวิสาหกิจไปปรับใช้กับการปฏิบัติงานที่ท่านรับผิดชอบและถ่ายทอดให้ผู้อื่น ได้อย่างถูกต้อง					
2	ท่านเห็นว่าฝ่ายกลยุทธ์องค์กร ได้จัดการอบรมอธิบาย/ชี้แจง แผนวิสาหกิจขององค์กรให้กับบุคลากรอย่างทั่วถึง					
3	ท่านเชื่อว่าการดำเนินงานให้เป็นไปตามเป้าหมายของแผนวิสาหกิจอย่างมีประสิทธิภาพจะส่งผลดีต่อองค์กร					
4	ท่านเห็นว่าการนำผลการดำเนินงานภายใต้เป้าหมายของแผนวิสาหกิจไปเทียบเคียง Benchmark กับองค์กรอื่นๆ ในอุตสาหกรรมเดียวกัน จะเป็นผลดีกับองค์กร					
5	ท่านคิดว่าส่วนงานให้ข้อมูลที่ถูกต้องครบถ้วนส่งผลดีต่อการดำเนินงานขององค์กร					

ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อแผนวิสาหกิจ ทอท. ฉบับที่ 3

(ปีงบประมาณ 2553 – 2557) (ต่อ)

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่เห็นว่าเป็นคำตอบตรงกับความคิดเห็นของท่านเพียงช่องเดียว

ลำดับที่	ทัศนคติต่อแผนวิสาหกิจ ทอท. ฉบับที่ 3 (ปีงบประมาณ 2553 – 2557)	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ตัดสินใจ ไม่ได้	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
		5	4	3	2	1
ด้านความเข้าใจ (ต่อ)						
6	ท่านคิดว่าการปฏิบัติงานตามหลัก Economic Value Management (EVM) มีส่วนเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กร					
ด้านความรู้สึกลับ						
7	ท่านรู้สึกว่แผนวิสาหกิจ ทอท. เป็นสิ่งสำคัญกับการปฏิบัติงานในปัจจุบันของท่าน					
8	ท่านรู้สึกว่องค์กรมีการดำเนินงานอย่างเคร่งครัดในการดำเนินงานให้เป็นไปตามเป้าหมายแผนวิสาหกิจ					
9	ท่านเห็นด้วยกับการใช้แผนวิสาหกิจเป็นแผนหลักขององค์กร					
10	ท่านมีความสุขกับการปฏิบัติงานภายใต้แผนวิสาหกิจ					
11	ท่านเห็นว่าแผนวิสาหกิจ มีความเป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัว					
12	ท่านรู้สึกว่แผนวิสาหกิจ ไม่ใช่เรื่องน่าเบื่อหรือเพิ่มภาระให้กับงานของท่าน					
13	ท่านรู้สึกว่แผนวิสาหกิจมีส่วนช่วยพัฒนาตัวท่านหรือส่วนงานของท่าน					
14	ท่านรู้สึกว่แผนวิสาหกิจสามารถนำพาองค์กร ไปสู่องค์กรที่มีประสิทธิภาพสูง					

ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อแผนวิสาหกิจ ทอท. ฉบับที่ 3

(ปีงบประมาณ 2553 – 2557) (ต่อ)

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่เห็นว่าเป็นคำตอบตรงกับความคิดเห็นของท่านเพียงช่องเดียว

ลำดับที่	ทัศนคติต่อแผนวิสาหกิจ ทอท. ฉบับที่ 3 (ปีงบประมาณ 2553 – 2557)	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ตัดสินใจ ไม่ได้	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
		5	4	3	2	1
ด้านพฤติกรรม						
15	ท่านเห็นว่าแผนวิสาหกิจต้องอาศัยความร่วมมือ ช่วยเหลือกันในการปฏิบัติงาน					
16	ท่านคิดว่าตนเองกระตือรือร้นให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับแผนวิสาหกิจ					
17	ท่านเห็นว่าเพื่อนร่วมงานของท่านส่วนใหญ่ร่วมมือกันปฏิบัติตามแผนวิสาหกิจ					
18	ท่านเชื่อว่าการทุ่มเทเวลาและกำลังความสามารถปฏิบัติงานตามแผนวิสาหกิจสามารถตอบสนอง ประสิทธิภาพขององค์กรได้					
19	ท่านเชื่อว่าการปฏิบัติงานตามแผนวิสาหกิจจะทำให้ท่านเป็นส่วนสำคัญต่อการพัฒนาองค์กร					
20	ท่านคิดว่าปัจจุบันท่านปฏิบัติตามนโยบายภายใต้แผนวิสาหกิจ อย่างเต็มกำลังความสามารถ					

ตอนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของพนักงานต่อแผนวิสาหกิจ ทอท. ฉบับที่ 3
(ปีงบประมาณ 2553 – 2557)

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่เห็นว่าเป็นคำตอบตรงกับความคิดเห็นของท่านเพียง
ช่องเดียว

คะแนน 5	หมายถึง	ทุกครั้ง
คะแนน 4	หมายถึง	บ่อยครั้ง
คะแนน 3	หมายถึง	บางครั้ง
คะแนน 2	หมายถึง	นานๆ ครั้ง
คะแนน 1	หมายถึง	ไม่เคยเลย

ลำดับที่	ส่วนร่วมของพนักงานต่อแผนวิสาหกิจ ทอท. ฉบับที่ 3 (ปีงบประมาณ 2553 – 2557)	ระดับการมีส่วนร่วม				
		ทุกครั้ง	บ่อย ครั้ง	บาง ครั้ง	นานๆ ครั้ง	ไม่เคย เลย
		5	4	3	2	1
การวางแผน						
1	ที่ท่านมาท่านมีส่วนร่วมในการกำหนด วิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยมขององค์กร					
2	ท่านมีส่วนร่วมในการวางแผนแผนกลยุทธ์/ ยุทธศาสตร์ของแผนวิสาหกิจ					
3	ท่านมีส่วนร่วมวางแผนภายในส่วนงาน ใน การจัดทำแผนปฏิบัติการ เพื่อรองรับ โครงการ/แผนงานระยะยาว					
4	ท่านมีส่วนร่วมในการวางแผนพัฒนา ปรับปรุงจาก ผลการดำเนินงานตามแผน วิสาหกิจในปีที่ผ่านมา					
5	ท่านร่วมวางแผนบริหารจัดการหรือเตรียม ความพร้อมภายในส่วนงาน เพื่อให้สอดคล้อง กับแผนวิสาหกิจ ทอท.					

ตอนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของพนักงานต่อแผนวิสาหกิจ ทอท. ฉบับที่ 3
(ปีงบประมาณ 2553 – 2557) (ต่อ)

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่เห็นว่าเป็นคำตอบตรงกับความคิดเห็นของท่านเพียง
ช่องเดียว

ลำดับที่	ส่วนร่วมของพนักงานต่อแผนวิสาหกิจ ทอท. ฉบับที่ 3 (ปีงบประมาณ 2553 – 2557)	ระดับการมีส่วนร่วม				
		ทุกครั้ง	บ่อย ครั้ง	บาง ครั้ง	นานๆ ครั้ง	ไม่เคย เลย
		5	4	3	2	1
การร่วมกันปฏิบัติ						
6	ท่านเป็นผู้ชี้แจงการดำเนินงานในการประชุม คณะกรรมการนโยบาย แผนวิสาหกิจ และ งบประมาณของ ทอท.					
7	ท่านมีส่วนร่วมดำเนินกิจกรรมแผนปฏิบัติ การของหน่วยงานตามความรับผิดชอบของ ตนเอง					
8	ท่านปฏิบัติตามคำแนะนำหรือข้อเสนอแนะ ของคณะกรรมการนโยบาย แผนวิสาหกิจ และงบประมาณ					
9	ท่านเข้าร่วมกิจกรรมการทำความเข้าใจ/ แนวทางแผนวิสาหกิจของ ทอท.					
10	ท่านมีส่วนกระตุ้น เร่งเร้า หรือผลักดันให้ เพื่อนร่วมงานปฏิบัติงานให้เป็นไปตามแผน วิสาหกิจ					
การติดตามประเมินผล						
11	ท่านติดตามผลการปฏิบัติงานตามเป้าหมาย แผนวิสาหกิจ/แผนปฏิบัติการ					
12	ท่านร่วมวิเคราะห์ผลการดำเนินงานตาม เป้าหมายแผนวิสาหกิจ/แผนปฏิบัติการ					
13	ท่านรวบรวมข้อมูลจากการดำเนินงานที่ เกี่ยวข้องกับแผนวิสาหกิจ/แผนปฏิบัติการ ภายในส่วนงานของท่าน					

ตอนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของพนักงานต่อแผนวิสาหกิจ ทอท. ฉบับที่ 3
(ปีงบประมาณ 2553 – 2557) (ต่อ)

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่เห็นว่าเป็นคำตอบตรงกับความคิดเห็นของท่านเพียง
ช่องเดียว

ลำดับที่	ส่วนร่วมของพนักงานต่อแผนวิสาหกิจ ทอท. ฉบับที่ 3 (ปีงบประมาณ 2553 – 2557)	ระดับการมีส่วนร่วม				
		ทุกครั้ง	บ่อย ครั้ง	บาง ครั้ง	นานๆ ครั้ง	ไม่เคย เลย
		5	4	3	2	1
การติดตามประเมินผล (ต่อ)						
14	ท่านมีส่วนร่วมในการประเมินผลการ ดำเนินงาน เมื่อพบปัญหา อุปสรรค และ ข้อขัดข้อง ท่านจะนำไปปรับปรุงแก้ไขอยู่ เสมอ					
15	ท่านศึกษาและเรียนรู้กับผลการดำเนินงาน ตามแผน วิสาหกิจ/แผนปฏิบัติการ					

ขอขอบคุณท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ภาคผนวก ข

ข้อมูลแผนวิสาหกิจ ทอท. ฉบับที่ 3 (ปีงบประมาณ 2553 – 2557)

วิสัยทัศน์ (Vision)

ทอท. คือ ผู้นำธุรกิจท่าอากาศยานในภูมิภาคเอเชีย
Asia's Leading Airport Business

พันธกิจ (Mission)

ดำเนินธุรกิจท่าอากาศยานด้วยมาตรฐานเหนือระดับ ให้บริการด้วยใจรัก พร้อมเทคโนโลยีที่ทันสมัย สร้างมูลค่าเพิ่ม และสำนึกในความรับผิดชอบต่อสังคมและชุมชน

ค่านิยม (Core Value)

1. ความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัย: ความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยเป็นหัวใจการปฏิบัติงาน
2. จิตสำนึกในการให้บริการ: การให้บริการด้วยความเข้าใจความหมายของการให้บริการ
3. การร่วมกันทำงาน: ความสามัคคี ทำงานเป็นทีม ให้ความสำคัญกับเป้าหมายขององค์กรมากกว่าเป้าหมายส่วนตัว
4. การเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง: การศึกษาเรียนรู้การเปลี่ยนแปลงในเรื่องต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง กับธุรกิจของ ทอท. และคู่แข่ง เพื่อให้สามารถที่จะแข่งขันกับคู่แข่งได้ และมีความตั้งใจที่จะศึกษาพัฒนาตนเองให้มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานในหน้าที่ให้ดียิ่งขึ้นไป
5. ความโปร่งใสและสำนึกในความรับผิดชอบต่อผู้ถือหุ้น ต่อลูกค้า ต่อสังคมและประเทศชาติ

จุดเน้นเชิงกลยุทธ์ของแผนวิสาหกิจ (Strategic Themes)

เพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ข้างต้น ทอท. จะต้องมีความเข้าใจลูกค้า สามารถสร้างผลกำไรจากการดำเนินงานอย่างยั่งยืน โดยการบริหารจัดการที่รับผิดชอบต่อผู้ถือหุ้น สังคม และสิ่งแวดล้อม ดังนั้นจึงได้กำหนดจุดมุ่งเน้นเชิงกลยุทธ์ 3 ประการ ได้แก่ เพิ่มคุณค่าให้แก่ลูกค้า: ลูกค้าต้องมาก่อน การสร้างมูลค่าเพิ่มแก่องค์กร และ พัฒนาความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมและการกำกับดูแลกิจการที่ดี

1. เพิ่มคุณค่าให้แก่ลูกค้า ลูกค้าต้องมาก่อน: Customer First

ภายใต้ภาวะการแข่งขันที่เพิ่มขึ้นจากการเปิดเสรีการขนส่งทางอากาศ การพัฒนา ท่าอากาศยานทั่วโลก ซึ่งส่งผลให้ลูกค้า/สายการบิน มีทางเลือกมากขึ้น ดังนั้น ทอท. จึงต้องให้ความสำคัญกับลูกค้าเป็นอันดับแรก เพื่อให้สามารถสร้างคุณภาพการบริการที่สูงกว่าความคาดหวังและสนองต่อความต้องการของผู้โดยสารและสายการบินได้ ทั้งนี้ จะต้องให้ความสำคัญกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การส่งมอบบริการเป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้ โดยการพัฒนาไปสู่การบริการในระดับ Top Services สำหรับลูกค้าทุกกลุ่มเป้าหมาย การพัฒนาเอกลักษณ์และการเป็นที่ยอมรับในระดับสากล การตระหนักถึงความปลอดภัยและรักษาความปลอดภัยให้เป็นไปตามมาตรฐาน รวมทั้ง การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศการบริหารจัดการองค์กร และการพัฒนาบุคลากรให้รองรับการเพิ่มประสิทธิภาพด้านการบริการ ตลอดจนให้ความสำคัญกับการพัฒนาระบบบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า (CRM) การจัดทำฐานข้อมูลที่ทันสมัย และการพัฒนาด้านการตลาดที่ตรงกับสภาพการแข่งขันในปัจจุบัน

2. สร้างมูลค่าเพิ่มแก่องค์กร: Strive for Economic Profit

ในภาวะวิกฤตเศรษฐกิจ ปริมาณการจราจรทางอากาศลดลงทำให้รายได้ทั้งที่เกี่ยวข้องและไม่เกี่ยวข้องกับกิจการการบินลดลง ขณะที่ค่าใช้จ่ายดำเนินงานที่สูงขึ้นของท่าอากาศยาน ประกอบด้วย ค่าใช้จ่ายคงที่เป็นส่วนใหญ่ และยังมีภาระการลงทุนเพื่อรองรับการฟื้นตัวของเศรษฐกิจในอนาคต ทำให้ ทอท. ต้องเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน การใช้ประโยชน์ทรัพย์สิน อาทิ การใช้ประโยชน์ ทดม. และเขตปลอดอากร ทสภ. เพื่อความอยู่รอด ควบคู่ไปกับการหาโอกาสและทางเลือกในการดำเนินธุรกิจใหม่ๆ เพื่อให้คุ้มค่างับต้นทุนเงินทุน และนำไปสู่การสร้างมูลค่าเพิ่มในอนาคต

3. พัฒนาความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมและการกำกับดูแลกิจการที่ดี: Corporate Social Responsibility (CSR) and Good Corporate Governance

การดำเนินธุรกิจในปัจจุบัน นอกเหนือจากความจำเป็นในการให้ความสำคัญต่อการสร้างความเชื่อมั่นในมุมมองของนักลงทุน โดยการมุ่งเน้นปฏิบัติตามหลักเกณฑ์และข้อกำหนดของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และรักษามาตรฐานการดำเนินงานภายใต้หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีเพื่อนำองค์กรไปสู่การเป็นบริษัทภิบาล รวมทั้งการเข้าร่วมโครงการรางวัลบริษัทจดทะเบียนดีเด่น (IR Award) แล้ว ยังจำเป็นต้องตระหนักถึงความรับผิดชอบต่อสังคม โดยการดำเนินกิจกรรมที่สร้างให้เกิดการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน เพื่อนำไปสู่การยอมรับความร่วมมือในด้านต่างๆ อันจะนำไปสู่การเติบโตที่ยั่งยืนขององค์กรต่อไป

จุดมุ่งหมายหลัก (Strategic Goals)

จากวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม และจุดเน้นเชิงกลยุทธ์ข้างต้น ได้ถ่ายทอดมาเป็นจุดมุ่งหมายหลัก (Strategic Goals) ที่จะต้องดำเนินการให้มีผลสัมฤทธิ์เพื่อการบรรลุตามวิสัยทัศน์ที่กำหนดของ ทอท. ทั้งด้านการเงินและไม่ใช่การเงิน ดังนี้

1. จุดมุ่งหมายหลักด้านการเงิน: สร้างมูลค่าเชิงเศรษฐศาสตร์ผลการดำเนินงานในแต่ละปีตลอดระยะเวลาของแผน จะต้องทำให้ ทอท. มีมูลค่าเชิงเศรษฐศาสตร์ ไม่น้อยกว่ามูลค่าหลักทรัพย์ของ ทอท. ในตลาดหลักทรัพย์ โดยกลยุทธ์สร้างความเติบโต ประกอบด้วยวัตถุประสงค์หลัก คือ เพิ่มรายได้ที่เกี่ยวข้องและไม่เกี่ยวกับกิจการการบิน และกลยุทธ์เพิ่มประสิทธิภาพ ประกอบด้วยวัตถุประสงค์หลัก คือ เพิ่มประสิทธิภาพการใช้ประโยชน์ทรัพย์สิน ตลอดจนเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานและการบริหารการเบิกจ่ายงบประมาณ

2. จุดมุ่งหมายหลักด้านลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย: เพื่อสร้างคุณค่าให้กับลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียซึ่งแบ่งเป็น 3 กลุ่มหลักๆ ได้แก่ (1) กลุ่มผู้โดยสารและผู้ให้บริการอื่น จุดมุ่งหมายหลักคือให้บริการเหนือความคาดหมายเป็นที่พึงพอใจของลูกค้า (2) กลุ่มสายการบินและผู้ประกอบการจุดมุ่งหมายหลักคือ ให้บริการที่เป็นมาตรฐานและเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดี เพื่อร่วมกันให้บริการที่เป็นเลิศแก่ผู้ให้บริการทุกกลุ่ม (3) กลุ่มนักลงทุน ผู้กำกับดูแล สังคมและชุมชนให้ความสำคัญกับ การเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีและเป็นองค์กรที่ดีของสังคมอันจะนำมาซึ่งการเติบโตอย่างยั่งยืนขององค์กร ทั้งนี้ ทอท. จะต้องมีภาพลักษณ์ที่ดี เพื่อเพิ่มคุณค่าให้กับลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม

3. จุดมุ่งหมายหลักด้านกระบวนการภายใน: ประกอบด้วยการพัฒนากระบวนการภายใน 4 ด้าน คือ (1) พัฒนาการบริหารและการปฏิบัติงาน ให้ความสำคัญสูงสุดกับมาตรฐานความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัย กระบวนการบริหารการปฏิบัติงานด้านบริการและการบริหารจัดการองค์กร วางแผนและพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวกของท่าอากาศยานให้เหมาะสมกับปริมาณการจราจร (2) พัฒนาการบริหารลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเป็นระบบบนพื้นฐานข้อมูลที่ถูกต้องเพียงพอ การบริหารจัดการด้านการตลาด ส่งเสริมและพัฒนาการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล (3) สร้างแนวคิดเพื่อพัฒนากิจกรรมเชิงพาณิชย์ใหม่ๆ เพื่อหาโอกาสสร้างรายได้ให้กับ ทอท. (4) พัฒนาความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างมีทิศทางและกรอบการดำเนินงานที่ชัดเจนเพื่อให้ ทอท. อยู่ร่วมกับสังคมและชุมชนได้อย่างราบรื่นและยั่งยืน

4. จุดมุ่งหมายหลักด้านการเรียนรู้และการเติบโตขององค์กร: มุ่งเน้นบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลากรให้มีขีดความสามารถในการขับเคลื่อนกลยุทธ์องค์กรให้บรรลุจุดมุ่งหมายหลักด้านการเงิน ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และด้านกระบวนการภายใน พัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศให้รองรับการดำเนินงานเชิงธุรกิจ สามารถใช้เป็นเครื่องมือของผู้บริหารในการตัดสินใจและเครื่องมือของผู้ปฏิบัติงานในการให้บริการลูกค้าทุกกลุ่ม พร้อมทั้งพัฒนาองค์กรให้สอดคล้องกับการดำเนินธุรกิจและเสริมสร้างวัฒนธรรมที่รองรับค่านิยมของ ทอท. เป็นสำคัญ

เกณฑ์วัดและเป้าหมายของแผนวิสาหกิจในภาพรวม

จากวิสัยทัศน์ของแผนวิสาหกิจ ทอท. ฉบับที่ 3 (ปีงบประมาณ 2553 - 2557) ที่กำหนด “ทอท. คือผู้นำธุรกิจท่าอากาศยานในภูมิภาคเอเชีย: Asia’s Leading Airport Business” นำมากำหนดเกณฑ์วัดความสำเร็จในภาพรวมของแผนวิสาหกิจ ดังนี้

ตาราง เกณฑ์วัดความสำเร็จในภาพรวมของแผนวิสาหกิจ

ลำดับ	เกณฑ์วัด	เป้าหมาย
1	สัดส่วนรายได้จากกิจการการบิน: รายได้ที่ไม่เกี่ยวกับกิจการการบิน (Aeronautical revenue: Non –Aeronautical revenue)	สัดส่วน 50: 50 ภายในปีงบประมาณ 2557
2	อัตราผลตอบแทนต่อเงินลงทุน (ROIC)	ร้อยละ 5.0 ภายในปีงบประมาณ 2557
3	ผลการจัดอันดับท่าอากาศยานที่ ทอท. รับผิดชอบจากการประเมินผลของ (ASQ)	Top 10 ภายในปีงบประมาณ 2555 และรักษาระดับตลอดระยะเวลาของแผน

ตาราง เกณฑ์วัดความสำเร็จในภาพรวมของแผนวิสาหกิจ (ต่อ)

ลำดับ	เกณฑ์วัด	เป้าหมาย
4	ทอท. ได้รับคัดเลือกให้อยู่ในกลุ่มบริษัทที่มีคะแนนระดับดีเลิศจากการประกาศผลสำรวจการกำกับดูแลกิจการบริษัทจดทะเบียนที่จัดทำโดยสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย หรือ IOD	ระดับดีเลิศภายในปีงบประมาณ 2554 และรักษาระดับตลอดระยะเวลาของแผน
5	ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของ ทอท.	ไม่ต่ำกว่าระดับ 4 จากคะแนนทั้งหมด 5 ระดับ ภายในปีงบประมาณ 2557

ที่มา ฝ่ายกลยุทธ์องค์กรบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)

กลยุทธ์ของ ทอท.

จากการกำหนดจุดมุ่งหมายหลัก (Strategic Goals) และการวิเคราะห์สภาพแวดล้อม (SWOT Analysis) โดยการนำจุดแข็งมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด นำมาใช้ปรับปรุงจุดอ่อน และลดผลกระทบจากภัยคุกคาม ตลอดจนนำมาสนับสนุน โอกาสที่เอื้อต่อการดำเนินงานและนำโอกาสมาพัฒนาจุดแข็ง แก้ไขจุดอ่อน และเสริมศักยภาพการดำเนินธุรกิจ ในการกำหนดกลยุทธ์หรือวัตถุประสงค์หลัก (Strategic Objectives) ยังได้นำผลการวิเคราะห์ปัจจัยขับเคลื่อนมูลค่าที่สำคัญ Key EP Drivers ซึ่งพิจารณาจากผลการประเมินปัจจัยสำคัญแต่ละปัจจัยที่ส่งผลต่อรายได้ ค่าใช้จ่าย และต้นทุนเงินลงทุน ตลอดจนผลการวิเคราะห์ความเสี่ยงและประเด็นสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กรมาประกอบการกำหนดกลยุทธ์เพื่อให้มีความครอบคลุมในทุกมิติ ซึ่งสามารถนำ Strategic Objectives ดังกล่าวมาจัดเป็น 4 กลยุทธ์หลักได้ ดังนี้

1. กลยุทธ์เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน

จากแนวโน้มการเติบโตของการขนส่งทางอากาศ การเปิดเสรีการบิน ส่งผลให้เกิดการก่อสร้างท่าอากาศยานแห่งใหม่ การพัฒนาท่าอากาศยานเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการรองรับปริมาณการจราจร ทำให้สายการบินมีทางเลือกในการใช้บริการท่าอากาศยานต่างๆ มากขึ้น นอกจากนี้ วิกฤตเศรษฐกิจการเงินโลก ทำให้ทั้งสายการบินและท่าอากาศยานต้องปรับตัวเพื่อรองรับสถานการณ์ดังกล่าว โดยเฉพาะสายการบินได้นำรูปแบบการดำเนินธุรกิจใหม่ๆ มาใช้อีกทั้งการกำหนดมาตรการและระเบียบข้อบังคับด้านความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยภายในท่าอากาศยานเพื่อรับมือกับปัญหาการก่อการร้ายสากล ส่งผลให้ ทอท. จำเป็นต้องเร่งพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันในการดำเนินธุรกิจท่าอากาศยานเพื่อให้สามารถรอดพ้นจากภาวะ

วิกฤตและสามารถขับเคลื่อนองค์กรให้เจริญเติบโตรวดเร็วกว่าคู่แข่งทั้งในระดับภูมิภาคและระดับโลก

ดังนั้น กลยุทธ์เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน จึงได้กำหนดแนวทางการดำเนินงานไว้ดังนี้

1.1 พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวกให้เพียงพอต่อการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการทั้งสายการบินและผู้โดยสารในทุกระดับที่คาดว่าจะเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยในการลงทุนพัฒนาจะดำเนินการเป็นระยะๆ ตามความเหมาะสม ทั้งนี้ท่าอากาศยานที่มีความเหมาะสมในการพัฒนาขีดความสามารถในช่วงระยะเวลาของแผน ได้แก่ ทสภ. ซึ่งจะดำเนินการก่อสร้างกลุ่มอาคารผู้โดยสารภายในประเทศ และ ทภก. จะมีการก่อสร้างปรับปรุงเพิ่มเติมอาคารผู้โดยสาร อาคารคลังสินค้า ทางวิ่งทางขับ และลานจอดอากาศยานให้สามารถรองรับปริมาณการจราจรอย่างเพียงพอ

1.2 กำกับดูแลมาตรฐานความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัย โดยดำเนินการให้เป็นไปตามมาตรฐานขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศหรือ International Civil Aviation Organization (ICAO) และมาตรฐานสำนักงานความมั่นคงด้านการขนส่งประเทศสหรัฐอเมริกาหรือ Transportation Security Administration (TSA) ประเทศสหรัฐอเมริกา รวมทั้ง การกำกับดูแลการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามแผนการตรวจสอบการดำเนินงานท่าอากาศยานตามมาตรฐานและวิธีที่กำหนดไว้ในคู่มือสนามบิน (Aerodrome Manual) และการจัดการด้านนิรภัยของสนามบิน (Aerodrome Safety Management System: SMS)

1.3 บริหารจัดการด้านบริการที่ให้ความสำคัญกับการปรับปรุงคุณภาพการบริการแก่ ผู้โดยสาร สายการบิน ผู้ประกอบการ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องของท่าอากาศยานในความรับผิดชอบ โดยเน้นการพัฒนาคุณภาพบริการในด้านต่างๆ การปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวก การดูแลบรรยากาศ และสภาพแวดล้อมท่าอากาศยาน ตลอดจนการสร้างความสัมพันธ์เพื่อให้เกิดความร่วมมือกับสายการบินหน่วยราชการ และผู้ประกอบการกิจกรรมเชิงพาณิชย์อื่นๆ ทั้งนี้ จะเน้นการเสริมสร้างคุณภาพการให้บริการ ผู้ระดับสากล เพื่อสนับสนุนและผลักดันให้ท่าอากาศยานในความรับผิดชอบ ได้แก่ ทสภ. ทชม. และทภก. เป็นท่าอากาศยานที่ได้รับการจัดอันดับให้เป็นท่าอากาศยานชั้นนำและติดอันดับ 1 ใน 10 ของโลก รวมทั้ง การสนับสนุนการพัฒนาบริการเขตปลอดอากรให้สามารถใช้ประโยชน์ตรงตามวัตถุประสงค์และรองรับการขนส่งสินค้าได้ตรงตามความต้องการของผู้ประกอบการธุรกิจการค้าและการส่งออก

1.4 บริหารจัดการต้นทุนการดำเนินงานและการบริการให้สามารถแข่งขันได้ (Cost Competitiveness) จากผลการดำเนินงานที่พบว่า ทอท. มีอัตราผลตอบแทนต่ำกว่าคู่แข่ง ทำให้ต้องมุ่งเน้นในด้านการเพิ่มประสิทธิภาพการใช้เม็ดเงิน โดยการลดค่าใช้จ่าย ทั้งค่าใช้จ่ายพนักงาน ค่าใช้จ่ายดำเนินงาน ตลอดจนการบริหารจัดการการเงินลงทุนให้เป็นไปตามแผนเพื่อไม่ให้เกิดภาระในการถือครองเงินสดที่มากเกินไปจนเกินไป

1.5 พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการท่าอากาศยาน (Airport Operation) โดยการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ ทันสมัย และตรงตามความต้องการของสายการบิน ผู้โดยสาร ตลอดจนการนำระบบ Simulation มาใช้ในการบริหารการใช้งานสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพสูงสุด รวมทั้ง การพัฒนาไปสู่ 100% Networking Airport ที่สามารถเชื่อมโยงระบบสารสนเทศระหว่างท่าอากาศยาน สำนักงานใหญ่ รวมทั้ง หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้อย่างรวดเร็ว

2. กลยุทธ์พัฒนาธุรกิจและการตลาด

ปัจจุบันอุตสาหกรรมการขนส่งทางอากาศมีการแข่งขันในการพัฒนารูปแบบทางธุรกิจใหม่ๆ เพื่อดึงดูดสายการบินให้เข้ามาใช้บริการ รวมทั้ง มีการพัฒนาประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านการตลาดท่าอากาศยาน ทั้งในด้านการขนส่งผู้โดยสารและการขนส่งสินค้าและไปรษณีย์ ควบคู่กับการสร้างความเติบโตทางธุรกิจ ทั้งที่เกี่ยวข้องและไม่เกี่ยวข้องกับการบิน นอกจากนี้ กระแสโลกาภิวัตน์ทำให้โครงสร้างทางเศรษฐกิจและสังคมมีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ดังนั้นการดำเนินธุรกิจต้องพิจารณาถึงความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าและผู้ให้บริการที่เปลี่ยนแปลงไปตลอดเวลา

ดังนั้น กลยุทธ์พัฒนาธุรกิจและการตลาด เพื่อรักษาลูกค้าปัจจุบัน และสร้างลูกค้าใหม่ จึงได้กำหนดแนวทางในการดำเนินงาน ดังนี้

2.1 พัฒนาธุรกิจที่เกี่ยวกับกิจการการบิน โดยให้ความสำคัญกับการเสริมสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อรักษาลูกค้า ทั้งผู้โดยสารและสายการบิน รวมทั้งการพัฒนาธุรกิจโดยการส่งเสริมการพัฒนานวัตกรรม (Innovation) การตลาดเพื่อเพิ่มปริมาณการจราจร และเน้นการสร้างจุดขายและเอกลักษณ์เฉพาะเพื่อต่อยอดในการดำเนินธุรกิจที่เกี่ยวข้อง อันจะนำไปสู่การเพิ่มเส้นทางการบินและดึงดูดสายการบินใหม่ให้มาใช้บริการท่าอากาศยานของ ทอท. นอกจากนี้ต้องดำเนินธุรกิจเชิงรุก โดยสร้างพันธมิตรทางธุรกิจร่วมกับท่าอากาศยานอื่น สายการบิน และผู้ประกอบการธุรกิจเกี่ยวเนื่องในรูปแบบต่างๆ อาทิ “Sister Airport” เพื่อสร้างความร่วมมือและอำนาจการต่อรองในตลาดร่วมกัน ตลอดจนสามารถแลกเปลี่ยนความรู้และทรัพยากรอื่นๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินธุรกิจ

2.2 พัฒนารัฐกิจที่ไม่เกี่ยวกับกิจการการบิน ให้สามารถสร้างรายได้และมีสัดส่วนทัดเทียมกับรายได้ที่เกี่ยวกับกิจการการบินจากการเพิ่มประสิทธิภาพการใช้ประโยชน์สินทรัพย์และพื้นที่ว่างเปล่าที่ยังไม่ได้ก่อให้เกิดประโยชน์ของ ทสภ. และทคม. โดยนำแนวความคิดการพัฒนาท่าอากาศยานสู่การเป็นเมืองท่าอากาศยานที่เป็นศูนย์กลางทางธุรกิจ หรือ “Airport City” ณ ทสภ. ที่ไม่เพียงแต่จะสร้างความเติบโตของรายได้ให้แก่ ทอท. เท่านั้น แต่ยังส่งเสริมการเติบโตทางเศรษฐกิจให้กับชุมชนรอบพื้นที่ท่าอากาศยานอีกด้วย สำหรับ ทคม. จะพัฒนารัฐกิจที่เกี่ยวข้องกับกิจการการบิน อาทิ ศูนย์ซ่อมและศูนย์อะไหล่อากาศยาน นอกจากนี้จะให้ความสำคัญกับการปรับปรุงแนวทางในการหารายได้จากกิจกรรมเชิงพาณิชย์ใหม่ๆ ด้วย

2.3 บริหารจัดการการตลาด มุ่งเน้นการตลาดที่ให้ความสำคัญกับการพัฒนาระบบบริหารความสัมพันธ์ลูกค้าสมัยใหม่ มีการจัดทำฐานข้อมูลลูกค้าทุกกลุ่มที่มีความครบถ้วนต่อการนำไปใช้ประโยชน์เชิงวิเคราะห์ รวมทั้งการเพิ่มประสิทธิภาพด้านการตลาดในการดำเนินธุรกิจท่าอากาศยาน โดยการดำเนินงานที่เน้นแนวทางการตลาดสมัยใหม่ โดยเฉพาะการใช้รูปแบบการตลาดเชิงรุก ที่ต้องเข้าถึงลูกค้าเป้าหมายทุกกลุ่ม รวมทั้งให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานของลูกค้า เพื่อสามารถออกแบบ โปรแกรมการตลาดที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าเฉพาะกลุ่ม และสามารถแข่งขันในธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งส่งเสริมการคิดค้นพัฒนาวัตกรรมทางธุรกิจใหม่ๆ ที่ทำให้เกิดความแตกต่างและข้อได้เปรียบในการดำเนินธุรกิจ

3. กลยุทธ์บริหารจัดการองค์กรสู่ประสิทธิภาพสูง

ในการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการองค์กร เป็นที่ยอมรับว่าเทคโนโลยีสารสนเทศมีบทบาทสำคัญอย่างยิ่ง ที่จะช่วยให้ผู้บริหารมีข้อมูลประกอบการตัดสินใจได้รวดเร็วทันเหตุการณ์และเป็นไปในทิศทางที่ถูกต้อง อย่างไรก็ตามปัจจุบัน ทอท. ยังมีปัญหาด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่จะต้องได้รับการปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาให้สามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ วัฒนธรรมการปฏิบัติงานและความชำนาญของบุคลากรจะต้องได้รับการพัฒนาให้สามารถใช้ระบบที่มีอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ตลอดจนโครงสร้างองค์กรที่ต้องปรับเปลี่ยนเพื่อรองรับการแข่งขัน โดยเฉพาะด้านตลาดเชิงรุกซึ่งต้องจัดให้มีผู้รับผิดชอบที่มีความรู้ความสามารถ และประสบการณ์

ดังนั้น กลยุทธ์การบริหารจัดการองค์กรสู่ประสิทธิภาพสูง จึงมีแนวทางในการดำเนินงาน ดังนี้

3.1 พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านการบริหารงานองค์กร เพื่อผลักดันองค์กรไปสู่ “High Performance Organization” เพื่อสนับสนุนการบริหารธุรกิจและการดำเนินภารกิจหลักในด้านต่างๆ อาทิ การบริหารและพัฒนาบุคคล การประเมินองค์กร การสื่อสาร

และประชาสัมพันธ์ภายในองค์กรการบริหารความสัมพันธ์ลูกค้าและการตลาด การบริหารความเสี่ยง การบริหารจัดการเพื่อเพิ่มมูลค่าเชิงเศรษฐศาสตร์ (Economic Value Management: EVM และ Balanced Scorecard: BSC) เป็นต้น รวมทั้งการจัดทำระบบ Business Intelligent เพื่อเป็นเครื่องมือในการบริหารงานและการตัดสินใจของผู้บริหาร

3.2 พัฒนาระบบบริหารพัฒนาบุคลากร ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรไปสู่ความสำเร็จ โดยเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารและพัฒนาบุคลากร การจัดโครงสร้างองค์กรรวมถึงจัดให้มีส่วนงานที่รับผิดชอบด้านการตลาดโดยเฉพาะการปรับอัตราค่าจ้างให้เหมาะสมกับเนื้อหา ทั้งด้านคุณภาพและปริมาณ การพัฒนาระบบสายอาชีพและการสืบทอดตำแหน่งที่ต้องนำองค์ความรู้ความชำนาญด้านต่างๆ มาประกอบการเพิ่มศักยภาพบุคลากรอย่างเหมาะสม พร้อมๆ กับการเร่งพัฒนาสมรรถนะหลักที่ตรงกับตำแหน่งงาน การพัฒนาทรัพยากรบุคคลในด้านต่างๆ ที่สำคัญ ได้แก่ การบริหารธุรกิจและการตลาดท่าอากาศยาน การบริหารความสัมพันธ์ลูกค้าสมัยใหม่ (CRM) การบริหารจัดการเพื่อเพิ่มมูลค่าเชิงเศรษฐศาสตร์ (EVM และ BSC) การบริหารจัดการความเสี่ยง และภาษาต่างประเทศ ตลอดจน ทอท. ต้องให้ความสำคัญกับการเชื่อมโยงผลตอบแทนกับการดำเนินงานอย่างเป็นรูปธรรมและสอดคล้องกับขอบเขตการดำเนินงานและมาตรฐานงานของบุคลากรในส่วนงานต่างๆ

3.3 พัฒนาภาพลักษณ์องค์กร ประกอบด้วย การประชาสัมพันธ์เผยแพร่ภาพลักษณ์ที่ดี เพื่อสร้างการยอมรับและเป็นที่รู้จักของสาธารณะ และเรียกความเชื่อมั่นขององค์กรกลับคืนมา รวมทั้งการพัฒนาเอกลักษณ์องค์กร (Corporate Brand หรือ Corporate Identity) และส่งเสริมให้ท่าอากาศยานในความรับผิดชอบมีการพัฒนาเอกลักษณ์เฉพาะของแต่ละท่าอากาศยาน (Airport Brand) จากจุดเด่นทางลักษณะภูมิประเทศ วัฒนธรรมประเพณี หรือสัญลักษณ์ประจำท้องถิ่นมาประยุกต์ให้สอดคล้องเหมาะสมกับรูปแบบบริการที่นำเสนอ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสื่อสารประชาสัมพันธ์และสนับสนุนการพัฒนาธุรกิจทั้งในด้านการการบินและไม่ใช่กิจการการบินของแต่ละท่าอากาศยาน นอกจากนี้เพื่อเป็นการสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้ใช้บริการ ทอท. มีความจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับการเสริมสร้างความเชื่อมั่นและภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร โดยการเตรียมแผนรองรับสถานการณ์ต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นทั้งในกรณีที่เคยเกิดขึ้นแล้วและในกรณีที่ไม่สามารถคาดการณ์ได้ เพื่อให้ ทอท. สามารถแก้ปัญหาได้อย่างเหมาะสม ทันทีและจัดการดำเนินธุรกิจได้อย่างต่อเนื่อง โดยไม่เกิดความเสียหายและกระทบต่อภาพลักษณ์การดำเนินงาน

4. กลยุทธ์สร้างความรับผิดชอบต่อสังคม สิ่งแวดล้อม และกำกับดูแลกิจการที่ดี

ปัจจุบันทั่วโลกให้ความสำคัญกับการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม อันเนื่องมาจากผลกระทบจากภาวะโลกร้อน วิกฤตการณ์ราคาน้ำมัน และเศรษฐกิจโลก ปัจจัย

ดังกล่าวส่งผลต่อการดำเนินงานของ ทอท. อย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ในฐานะหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ และบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ ทอท. ต้องดำเนินงานให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดต่อประเทศชาติและเพิ่มมูลค่าให้แก่ผู้ถือหุ้น โดยคำนึงถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นๆ ให้ความสำคัญต่อการลดผลกระทบต่างๆ ที่เกิดจากการดำเนินงานของท่าอากาศยาน และสร้างการยอมรับจากชุมชนและสังคม เพื่อความยั่งยืนขององค์กร

ดังนั้น กลยุทธ์สร้างความรับผิดชอบต่อสังคม สิ่งแวดล้อม และกำกับดูแลกิจการที่ดี จึงได้กำหนดแนวทางในการดำเนินงาน ดังนี้

4.1 การบริหารจัดการสร้างความรับผิดชอบต่อสังคม สิ่งแวดล้อม (Corporate Social Responsibility: CSR) โดยการกำหนดแนวทางและหลักเกณฑ์การดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม (CSR) อย่างเป็นรูปธรรมและชัดเจน กำหนดให้มีคณะกรรมการกำกับดูแลสิ่งแวดล้อมของท่าอากาศยาน เร่งรัดจัดการปัญหาผลกระทบสิ่งแวดล้อมของชุมชนโดยรอบ ทสภ. และ ท่าอากาศยานอื่นๆ ผลักดันให้มีการจัดตั้งกองทุนด้านสิ่งแวดล้อมร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและทุกภาคส่วนที่ได้รับผลกระทบ รวมทั้ง การให้ความสำคัญกับการกำหนดระเบียบในเรื่องปริมาณการปล่อยก๊าซคาร์บอน ไดออกไซด์ (CO₂) ของสายการบินที่เหมาะสม ตลอดจนการลดการใช้พลังงานที่ไม่สะอาดและลดการเพิ่ม CO₂ เพื่อมุ่งสู่การเป็น Low Carbon Airport

4.2 การกำกับดูแลกิจการที่ดี (Corporate Governance: CG) โดยการบริหารจัดการองค์กรภายใต้หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีในการดำเนินงานในทุกระดับขององค์กร มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้และเป็นไปตามข้อกำหนดด้านการส่งเสริมการกำกับดูแลกิจการที่ดีของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย รวมทั้ง สื่อสารและให้ข้อมูลแก่ผู้ถือหุ้นและนักลงทุนอย่างสม่ำเสมอเพื่อสร้างความพึงพอใจและความเข้าใจที่ดีตลอดจนตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้ถือหุ้นและนักลงทุน

การบริหารแผนวิสาหกิจ การติดตามประเมินผลและรายงานผลการดำเนินงาน

การจัดทำแผนวิสาหกิจของ ทอท. ฉบับที่ 3 (ปีงบประมาณ 2553 - 2557) มีจุดมุ่งหมายเพื่อใช้เป็นกรอบแนวทางในการดำเนินงาน โดยได้พัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานในด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพ อาทิ ด้านการบริหารจัดการ การบริการ และการรักษาความปลอดภัย เป็นต้น เพื่อให้สอดคล้องกับสถานะแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป รวมทั้ง สถานะเศรษฐกิจถดถอยในแต่ละภูมิภาคทั่วโลก ความผันผวนของราคาน้ำมัน และวิกฤตการณ์ต่างๆ ซึ่งส่งผลกระทบต่อสภาพเศรษฐกิจของประเทศ

1. การบริหารแผนวิสาหกิจและการแปลงแผนสู่การปฏิบัติ

ภายหลังจากที่คณะกรรมการ ทอท. ให้ความเห็นชอบร่างแผนวิสาหกิจฯ แล้ว ในการจัดทำแผนงาน/โครงการเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพ (Strategic Improvement Plans: SIPs) เพื่อรองรับ 4 กลยุทธ์หลักภายใต้แผนวิสาหกิจ จะพิจารณาจัดทำให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์หลัก (Strategic Objectives) ในมุมมอง Balanced Scorecard (BSC) ทั้ง 4 ด้าน ที่อยู่ภายใต้แต่ละกลยุทธ์หลักขององค์กร โดยสายงานและส่วนงานที่รับผิดชอบการดำเนินงานในแต่ละวัตถุประสงค์หลักได้ร่วมกันพิจารณาเสนอแผนงาน/โครงการที่มีความสอดคล้องกับตัวชี้วัด (KPI) ที่วัดความสำเร็จของแผนและเป้าหมาย (Target) เพื่อเป็นกรอบแนวทางให้ส่วนงานและหน่วยธุรกิจนำไปจัดทำร่างแผนปฏิบัติการรายปี (Action Plan) และขอตั้งงบประมาณรองรับเพื่อการขับเคลื่อนกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติต่อไป

ในส่วนของการบริหารแผนวิสาหกิจฯ การพิจารณาร่างแผนปฏิบัติการ การกำกับงานและการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานตามแผนฯ ได้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการและคณะทำงานขึ้นเพื่อกำกับดูแลให้การปฏิบัติตามแผนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นไปตามเป้าหมายและระยะเวลาที่กำหนดไว้ ประกอบด้วย

1.1 คณะทำงานแผนดำเนินการของแต่ละหน่วยธุรกิจ ประกอบด้วย คณะทำงานแผนดำเนินการของสำนักงานใหญ่ คณะทำงานแผนดำเนินการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ คณะทำงานแผนดำเนินการของท่าอากาศยานดอนเมือง และคณะทำงานแผนดำเนินการของท่าอากาศยานภูมิภาค มีหน้าที่กำกับดูแลการปฏิบัติงานในระดับหน่วยธุรกิจ

1.2 คณะกรรมการแผนวิสาหกิจและงบประมาณของ ทอท. มีหน้าที่กำกับดูแลการปฏิบัติงานระดับองค์กรในภาพรวม

1.3 คณะอนุกรรมการกำกับดูแลการจัดทำและการบริหารงานให้เป็นไปตามแผนวิสาหกิจของ ทอท. มีหน้าที่กำกับดูแลการดำเนินงานของ ทอท. ให้เป็นไปตามที่กำหนดในแผนวิสาหกิจของ ทอท.

2. การติดตามประเมินผลและรายงานผลการดำเนินงาน

การติดตามประเมินผลและรายงานผลการดำเนินงาน เป็นเครื่องมือสำคัญในการบริหารจัดการแผน ทั้งนี้ เพื่อเป็นการควบคุมการดำเนินการให้เป็นไปตามทิศทางที่กำหนดไว้ และเป็นเครื่องมือเพื่อให้ทราบถึงความจำเป็นในการปรับแผน รวมทั้ง เพื่อให้ทราบความก้าวหน้าของการดำเนินการตามขั้นตอนของแผน การใช้ทรัพยากร และการประเมินผลสำเร็จเมื่อเปรียบเทียบกับเป้าหมาย ผลลัพธ์การติดตามและประเมินผล จะอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของคณะทำงานแผน

ดำเนินการของแต่ละหน่วยธุรกิจ คณะกรรมการแผนวิสาหกิจและงบประมาณของ ทอท. และ คณะอนุกรรมการกำกับดูแลฯ

วัตถุประสงค์ในการติดตามประเมินผลและรายงานผลการดำเนินงาน

2.1 เพื่อประเมินผลการดำเนินงานเป็นระยะๆ เพื่อให้ทราบว่า การดำเนินงานได้บรรลุเป้าหมายของจุดมุ่งหมายหลักและวัตถุประสงค์หลักที่กำหนดไว้มากน้อยเพียงใด และมีโอกาสจะบรรลุเป้าหมายเมื่อสิ้นปีงบประมาณหรือไม่ โดยมีวิธีการติดตามประเมินผล ดังนี้

2.1.1 เก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับผลการดำเนินงานและปัจจัยที่เกี่ยวข้องทุกเดือน

2.1.2 วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการติดตามโดยเปรียบเทียบกับ เป้าหมายที่กำหนด

2.1.3 เสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาในการดำเนินงานในกรณี ความก้าวหน้าของการดำเนินงานมีแนวโน้มว่าจะไม่บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนด

2.2 เพื่อรายงานผลการดำเนินงานต่อผู้บริหารเป็นระยะๆ เพื่อสั่งการให้ หน่วยงานปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงาน หากผลการดำเนินงานไม่เป็นไปตามเป้าหมาย โดยการ รายงานความก้าวหน้าจะดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

2.2.1 ส่วนงาน ทอท. ที่รับผิดชอบการดำเนินการตาม แผนปฏิบัติการจะต้องรายงานผลการดำเนินการต่อคณะทำงานแผนดำเนินการของแต่ละหน่วยธุรกิจ ซึ่งคณะทำงานฯ จะพิจารณาและนำเสนอต่อคณะกรรมการแผนวิสาหกิจและงบประมาณของ ทอท. ผ่านฝ่ายกลยุทธ์องค์กรเป็นประจำทุกเดือน

2.2.2 คณะกรรมการแผนวิสาหกิจและงบประมาณของ ทอท. รายงานผลการดำเนินงานต่อคณะอนุกรรมการกำกับดูแลการจัดทำและการบริหารงานให้เป็นไป ตามแผนวิสาหกิจของ ทอท. ผ่านฝ่ายกลยุทธ์องค์กร เพื่อเสนอต่อคณะกรรมการ ทอท. เพื่อพิจารณา หรือเพื่อทราบทุก 6 เดือน

ทั้งนี้ เมื่อปี 2554 ทอท. ได้มีการทบทวนแผนวิสาหกิจ โดยใช้ข้อมูลจากผลการติดตาม ควบคุมการดำเนินการ และประเมินผลสำเร็จเมื่อเทียบกับเป้าหมายเป็นระยะๆ เพื่อให้ทราบว่า การดำเนินงานได้บรรลุเป้าหมายประจำปี หรือมีปัญหา อุปสรรค อย่างไรหรือไม่ และมีโอกาสบรรลุ เป้าหมายตามแผนฯ ได้มากน้อยเพียงใด พร้อมทั้งประเมินการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมภายนอก ซึ่งประกอบด้วยภาวะอุตสาหกรรม การแข่งขัน เศรษฐกิจ สังคม การเมือง เทคโนโลยี เพื่อประเมินผลกระทบดังกล่าวต่อทิศทางของ ทอท. จากการทบทวนและวิเคราะห์ข้อมูลต่างๆ

จึงนำมาสู่การกำหนดทิศทางดำเนินงานของ ทอท. ปีงบประมาณ 2555-2557 เพื่อให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม และกลยุทธ์หลักดังที่กล่าวมาแล้ว โดยมีเป้าประสงค์หลักของแผนดังนี้

เป้าประสงค์หลักของแผนวิสาหกิจประจำปีงบประมาณ 2555 – 2557

ทอท. ได้มีการทบทวนเป้าประสงค์หลักของแผนวิสาหกิจของ ทอท. เพื่อรองรับวิสัยทัศน์ที่กำหนดไว้ “ทอท. คือ ผู้นำธุรกิจท่าอากาศยานในภูมิภาคเอเชีย : Asia’s Leading Airport Business” และเพื่อสอดคล้องกับสถานการณ์ และสภาพแวดล้อมที่ส่งผลกระทบต่อการดำเนินงาน ดังนี้

เป้าประสงค์หลักที่ 1 : ทอท. ดำเนินธุรกิจท่าอากาศยานอย่างมีประสิทธิภาพ Airport of Productivity

เป้าประสงค์หลักที่ 2 : มีกระบวนการปฏิบัติการท่าอากาศยานที่เป็นเลิศทั้งในด้านบริการ ความปลอดภัยท่าอากาศยาน การรักษาความปลอดภัยกิจการการบิน และเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม Operation Excellence

เป้าประสงค์หลักที่ 3 : ทอท. เป็นองค์กรแห่งการบริหารจัดการที่มีสมรรถนะสูง Toward HPO (High Performance Organization)

กรอบแนวทางการพัฒนา

กรอบแนวทางการพัฒนาสำหรับการทบทวนแผนวิสาหกิจที่สำคัญ ประกอบด้วย

1. เป้าประสงค์หลักที่ 1 : ทอท. ดำเนินธุรกิจท่าอากาศยานอย่างมีประสิทธิภาพ (Airport of Productivity)

1.1 อัตราการเติบโตของรายได้ที่ไม่เกี่ยวกับกิจการการบิน (Non-Aeronautical Revenue) เป้าหมาย เฉลี่ยร้อยละ 10 ต่อปี ตลอดระยะเวลาของแผน

กรอบแนวทางการพัฒนา

ทอท. ควรพิจารณาให้ความสำคัญกับการเพิ่มการใช้จ่ายของผู้โดยสาร โดยการวางแผนการตลาดร่วมกับผู้ประกอบการ การกำหนดจุดวางสินค้าที่เหมาะสม เพื่อให้สามารถนำเสนอสินค้า/บริการที่สอดคล้องกับพฤติกรรมและความต้องการของผู้โดยสาร รวมทั้งให้ความสำคัญกับกระบวนการผ่านเข้า-ออกของผู้โดยสารให้สะดวกรวดเร็ว เพื่อให้ผู้โดยสารมีเวลาเพียงพอในการเลือกซื้อสินค้าภายในท่าอากาศยาน นอกจากนี้ควรพัฒนาและใช้งานระบบจัดเก็บข้อมูลของผู้ประกอบการเชิงพาณิชย์ เพื่อนำมาสำรวจและวิเคราะห์รูปแบบการใช้จ่ายของผู้โดยสาร (Spending per passenger) ภายในท่าอากาศยาน

ทอท. ควรเพิ่มรายได้จากกิจกรรมเชิงพาณิชย์ทั้งภายในและภายนอก อาคารผู้โดยสาร โดยแบ่งเป็น

1. กิจกรรมเชิงพาณิชย์ที่สัมพันธ์กับผู้โดยสาร (Aeronautical Related - Non Aeronautical Revenue)
2. กิจกรรมเชิงพาณิชย์ที่ไม่สัมพันธ์กับผู้โดยสาร (Pure-Non Aeronautical Revenue)

โดยพิจารณาให้ความสำคัญในการพัฒนาและดำเนินการตามแผนธุรกิจของ ทสภ. แผนการใช้พื้นที่แปลง 37 พื้นที่ 723 ไร่ และการใช้ประโยชน์พื้นที่ที่ได้รับการเวนคืนตามแนวเขตเส้นเสียง รวมทั้ง การจัดตั้งบริษัทร่วมทุน เพื่อรับดำเนินงานด้านการบริการภายในท่าอากาศยาน แทนการจัดจ้างภายนอก (Outsource) การทบทวนอัตราค่าเช่า เงินไขสัญญาสัมปทานที่อยู่ในช่วงต่ออายุ และให้ความสำคัญกับการใช้ประโยชน์สินทรัพย์และการสร้างรายได้จากการให้บริการคลังสินค้า ในพื้นที่เขตปลอดอากร (Free Zone) โดยจัดให้มีกิจกรรมในลักษณะที่เป็น Value-Added Activity ทั้งนี้ ควรเร่งรัดให้มีการพัฒนาระบบ IT เพื่อให้การจัดเก็บค่า Cargo Service Charge (CSC) และค่าจอตรง เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ทอท. ควรพิจารณาให้ความสำคัญกับการสร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่าง ทอท. กับผู้ประกอบการเชิงพาณิชย์ สายการบินต่างๆ และหน่วยงานราชการในการวางแผนและประชาสัมพันธ์ด้านต่างๆ ตลอดจนเพื่อสร้างรายได้จากกิจกรรมที่ไม่เกี่ยวกับกิจกรรมการบิน

1.2 อัตราผลตอบแทนจากการลงทุน (ROIC) เป้าหมาย เฉลี่ยร้อยละ 5.23 ต่อปี ตลอดระยะเวลาของแผน (แผนการเงินระยะยาว ตามมติที่ประชุมคณะกรรมการ ทอท. เมื่อวันที่ 26 พ.ค.54)

กรอบแนวทางการพัฒนา

ทอท. ควรให้ความสำคัญกับการจัดทำแผนการเงินระยะยาว และจัดทำแนวทางการบริหารการใช้เงินอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อนำไปสู่การวางแผนสภาพคล่องและการลงทุน รวมถึงการพิจารณาให้ความสำคัญกับการจัดทำแผนพัฒนาธุรกิจ และกำหนดมาตรการทางการตลาดที่มุ่งใจสายการบิน เพื่อเพิ่มจำนวนเที่ยวบินและจำนวนผู้โดยสารในแต่ละเที่ยวบิน อีกทั้งเพื่อให้สามารถกำหนดราคาที่สามารถแข่งขันได้ โดยกำหนดให้มีการประเมินผลสัมฤทธิ์ของแผนฯ/ มาตรการดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง

นอกจากนี้ ควรพิจารณาให้ความสำคัญกับการทบทวนแผนพัฒนาท่าอากาศยาน(Airport Master Plan) ให้สอดคล้องกับแผนพัฒนาธุรกิจ แผนการเงิน เพื่อรองรับกับรูปแบบและแนวทางการดำเนินงานเพิ่มเติม ซึ่งอาจจะส่งผลกระทบต่อสมมติฐานเดิมที่ใช้ในการวางแผนและออกแบบ อีกทั้ง จำเป็นต้องมีการปรับปรุงแผนพัฒนาท่าอากาศยานให้มีความเชื่อมโยงกับแผนงานด้านการคมนาคม หรือขนส่งทางอากาศของประเทศ

ทอท. ควรสรุปแนวทางการขยายขีดความสามารถของ ทสภ. และเตรียมการพัฒนาตามแผนฯ รวมทั้ง ประชาสัมพันธ์ เสริมสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนในระดับมหภาคและเชิงพื้นที่ เพื่อไม่ให้เกิดอุปสรรคและการต่อต้าน รวมทั้งวิเคราะห์ ทบทวนแผนพัฒนา ทดม. ให้สอดคล้องกับแผนการลงทุนในกิจกรรมเชิงพาณิชย์ และพัฒนาขีดความสามารถในการรองรับปริมาณเที่ยวบินและผู้โดยสารของ ทภก. เพื่อแก้ปัญหาความคับคั่งในปัจจุบัน ตลอดจนควรทบทวนแผนพัฒนา ทภก. ให้สามารถรองรับการเติบโตของปริมาณการจราจรทางอากาศที่เพิ่มขึ้นในอนาคต

ทอท. ควรพิจารณาให้ความสำคัญกับการกำกับและควบคุมโครงการก่อสร้างและพัฒนาท่าอากาศยานให้เป็นไปตามแผนและระยะเวลาที่กำหนด รวมถึง ควบคุมการดำเนินงานด้านต่างๆ ให้เป็นไปตามแผนและสามารถเบิกจ่ายงบลงทุนได้ตามเป้าหมายที่วางไว้ เพื่อรายงานผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ

2. เป้าประสงค์หลักที่ 2: มีกระบวนการปฏิบัติการท่าอากาศยานที่เป็นเลิศทั้งในด้านบริการ ความปลอดภัยท่าอากาศยาน การรักษาความปลอดภัยด้านการบิน และเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม (Operational Excellence)

2.1 ระดับการประเมินคุณภาพบริการ เป้าหมาย

2.1.1 ASQ ทสภ. ติดอันดับ 1 ใน 5 ของการจัดอันดับท่าอากาศยานที่มีจำนวนผู้โดยสารมากกว่า 40 ล้านคน และมีคะแนนผลประเมินไม่ต่ำกว่า 4.30 ภายในปี 2557

2.1.2 ASQ ทดม. ติดอันดับ 1 ใน 10 ภายในปี 2555 และติดอันดับ 1 ใน 5 ภายในปี 2557 ของการจัดอันดับท่าอากาศยานที่มีจำนวนผู้โดยสารไม่เกิน 5 ล้านคน

2.1.3 ระดับผลสำรวจความพึงพอใจของ ทภก.

- ทดม. ปี 2557 = 3.25

- ทหญ. ปี 2557 = 3.80

- ทภก. ปี 2557 = 3.70

- ทชร. ปี 2557 = 4.30

กรอบแนวทางการพัฒนา

ทอท. ควรให้ความสำคัญกับการดำเนินงานที่มุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพบริการ ณ ทสก. ภายใต้โครงการ ASQ โดยจัดทำแผนปรับปรุงตามผลการสำรวจในด้าน Customer Experience และ Flow Efficiency พร้อมทั้ง กำหนดให้มีการติดตามและประเมินผลทุกไตรมาส และควรพิจารณาให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพการบริการของ ทชม. ภายใต้โครงการ ASQ โดยนำผลการสำรวจรายเดือน/รายไตรมาสมาประกอบการวิเคราะห์ ทางสถิติเพื่อประเมินและกำหนดลำดับความสำคัญของการพัฒนา

นอกจากนี้ ทอท. ควรทบทวนแบบสำรวจความพึงพอใจของ ทภภ. โดยกำหนดให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน และจัดให้มีการสำรวจอย่างต่อเนื่อง โดยนำผลการสำรวจรายเดือน/รายไตรมาสมาประกอบการวิเคราะห์ทางสถิติเพื่อประเมินและกำหนดลำดับความสำคัญของการพัฒนา

2.2 ท่าอากาศยานในความรับผิดชอบของ ทอท. ได้รับการรับรองสนามบินจาก บพ. เป้าหมาย ภายในปี 2557

กรอบแนวทางการพัฒนา

ทอท. ควรให้ความสำคัญกับประเด็นความปลอดภัยท่าอากาศยานในภาพรวม โดยการเสริมสร้างความเป็นมาตรฐานเดียวกัน (Single Standard) ระหว่างสนามบิน มุ่งเน้นให้ผู้บริหารและพนักงานมีความรู้ความสามารถตามมาตรฐานภาครัฐและในระดับสากล เพื่อให้เกิดความเข้าใจและให้ความสำคัญกับความปลอดภัยด้านการบิน ตลอดจน กำหนดมาตรการกำกับและติดตามการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามมาตรฐาน เช่นเดียวกับการพัฒนาระบบการรักษาความปลอดภัย เพื่อให้เป็นไปในแนวทางและมาตรฐานเดียวกัน (Single Standard)

2.3 ระดับการดำเนินงานของ ทอท. ในการลดปริมาณ CO₂ โดยเทียบกับโครงการ Airport Carbon Accreditation ของ Airport Council International (ACI) เป้าหมาย ระดับ 2: Reduction (มีการดำเนินการเพื่อลด CO₂ ภายหลังจากการจัดทำ Carbon Footprint ในระดับ 1 เรียบร้อยแล้ว)

กรอบแนวทางการพัฒนา

ทอท. ควรพิจารณาให้ความสำคัญในด้านการดำเนินงานในการลด CO₂ ตามแนวทางของ ACI และให้ความสำคัญกับการกำหนดมาตรการเพื่อสนับสนุนกิจกรรมลด CO₂ รวมทั้งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมด้านอื่นๆ

3. เป้าประสงค์หลักที่ 3 : ทอท. เป็นองค์กรแห่งการบริหารจัดการที่มีสมรรถนะสูง (Toward High Performance Organization)

3.1 ทอท. ได้รับการเสนอชื่อในรางวัลรัฐวิสาหกิจดีเด่นประเภทบริหารจัดการองค์กรดีเด่น เป้าหมาย ภายในปี 2557

กรอบแนวทางการพัฒนา

ทอท. ควรพิจารณาให้ความสำคัญกับการปรับปรุงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีอยู่เดิมให้สามารถใช้งานและเชื่อมต่อข้อมูลระหว่างกันได้ รวมทั้ง กำหนดแผนพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้สามารถเชื่อมโยง บูรณาการข้อมูลระหว่างระบบ เพื่อลดความซ้ำซ้อน ลดขั้นตอน/จำนวนผู้ปฏิบัติงาน/ระยะเวลาการปฏิบัติงาน

นอกจากนี้ ทอท. ควรพิจารณาให้ความสำคัญกับการพัฒนาองค์กรตามแนวทาง State Enterprise Performance Appraisal: SEPA รวมทั้ง พัฒนาขั้นตอนการดำเนินงานของการบริหารความเสี่ยง ควบคุมภายในที่สามารถบูรณาการกับกระบวนการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ทั้งในด้านการเชื่อมโยงกับตัวชี้วัดในแผนวิสาหกิจ การจัดทำแผนงบประมาณ การรายงานผล ซึ่งความเชื่อมโยงสอดคล้องดังกล่าวต้องครอบคลุมทั้งในด้านเนื้อหาสาระ ปฏิทินเวลาการดำเนินงาน อีกทั้ง ควรมุ่งเน้นการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรที่รับผิดชอบงานบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน เพื่อให้มีความชัดเจนในความเข้าใจถึงพันธกิจ จุดมุ่งหมายของงาน และสามารถมองเห็นถึงความสัมพันธ์เชื่อมโยงของงานกับส่วนต่างๆ และช่วยเสริมสร้างความเข้าใจให้กับหน่วยงานภายในและผู้ตรวจจากภายนอกให้มีความเข้าใจที่ถูกต้อง ตรงกัน ทอท. ควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาแผนงาน กระบวนการและบุคลากรด้านการตรวจสอบภายใน

ในการยกระดับให้การตรวจสอบภายในสามารถช่วยสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่องค์กร โดยการนำความเสี่ยงขององค์กรมาเป็นพื้นฐานในการวางแผนการตรวจสอบ พัฒนากระบวนการตรวจสอบด้วยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาเป็นเครื่องมือ รวมทั้งพัฒนาความรู้ความสามารถของผู้ตรวจสอบให้สามารถทำหน้าที่เป็นที่ปรึกษาให้แก่ผู้รับตรวจนอกเหนือจากการให้บริการด้านการสร้างความเชื่อมั่นที่ได้ปฏิบัติอยู่ในปัจจุบัน

ทอท. ควรให้ความสำคัญกับการประชาสัมพันธ์เพื่อให้บุคคลภายนอกและบุคลากรภายในได้ตระหนัก รับรู้ถึงภาพลักษณ์ของ ทอท. ในการเป็นท่าอากาศยานที่มุ่งเพิ่มผลผลิต ควบคู่กับการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ และการก้าวสู่องค์กรสมรรถนะสูง เพื่อเป็นกลไกหนึ่งที่จะช่วยสร้างให้เกิดความต่อเนื่องของนโยบาย

ทอท. ควรพิจารณาให้ความสำคัญกับการกำหนด/วางแผน โครงสร้างองค์กรกรอบอัตรากำลังให้สอดคล้องกับภาระงานที่อาจจะปรับเปลี่ยนตามทิศทางของแผนวิสาหกิจ/

การพัฒนาธุรกิจ โดยเชื่อมโยงสู่การกำหนดกรอบค่าใช้จ่ายด้านบุคลากร รวมทั้ง การกำหนดระบบ Competency Base มาประยุกต์ใช้ตั้งแต่การกำหนด/เสริมสร้างค่านิยม การสรรหาและคัดเลือก การพัฒนาบุคลากร การกำหนด Succession Plan การบริหารจัดการบุคลากรสมรรถนะสูง (Talent) และการพัฒนาระบบ Knowledge Management (KM)

ทอท. ควรให้ความสำคัญในการบูรณาการระบบบริหารแผนวิสาหกิจ แผนงบประมาณ และแผนทรัพยากรบุคคล (โครงสร้างองค์กร อัตรากำลัง) เพื่อกำหนดกรอบทิศทาง การดำเนินงานของ ทอท.ระยะยาว สำหรับเป็นแนวทางในการจัดทำแผนแม่บทด้านต่างๆ ได้แก่ แผนพัฒนาท่าอากาศยาน แผนพัฒนาธุรกิจ แผนการเงิน แผนสิ่งแวดล้อมแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้สอดคล้อง เชื่อมโยงกัน

3.2 ทอท.ได้รับการเสนอชื่อในรางวัลรัฐวิสาหกิจดีเด่นประเภท คณะกรรมการรัฐวิสาหกิจดีเด่น เป้าหมายภายในปี 2557

กรอบแนวทางการพัฒนา

ทอท. ควรให้ความสำคัญการส่งเสริมบทบาทของคณะกรรมการ ทอท. ในด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีการกำหนดทิศทาง นโยบาย แผนงาน และกลยุทธ์ รวมทั้งมีส่วนร่วมต่อความสำเร็จของเป้าหมายองค์กรและให้ข้อเสนอแนะในการบริหารองค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเชื่อมโยงเป้าหมายตามแผนวิสาหกิจและแผนแม่บทฯ ที่สำคัญและระบบบริหารจัดการองค์กรในด้านต่างๆ ได้แก่ การบริหารความเสี่ยง การควบคุมภายใน การตรวจสอบภายใน การบริหารจัดการสารสนเทศ การบริหารทรัพยากรบุคคล และการมีส่วนร่วมของคณะกรรมการ ทอท. ในการดำเนินการในด้านความรับผิดชอบต่อสังคม CSR นอกจากนี้ ทอท.ต้องให้ความสำคัญกับการจัดกิจกรรม/โครงการ เพื่อนำเสนอข้อมูลผลการดำเนินงานของบริษัทให้กับนักลงทุน นักวิเคราะห์หลักทรัพย์และ ผู้ถือหุ้น โดยกำหนดช่องทางให้หลากหลายและเข้าถึงทุกกลุ่ม เพื่อให้เข้าใจธุรกิจบริษัทได้อย่างถูกต้อง รวมทั้งเป็นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้บริหารและ นักลงทุน