

การพัฒนาศักยภาพในการบริหารจัดการด้านการประสานงานของฝ่ายซ่อมใหญ่อากาศยาน
บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน
Administrative Developments in Terms of Coordination of the Aircraft
Overhaul Department, Thai Airways International Public Company Limited
According to the Sustainable Administration Concept

พงศ์ฤกษ์ หงษ์วิชุดา และ วิรัช วิรุชนิภาวรรณ

Phongkrit Hongwichulada and Wiruch Wiruchnipawan

หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย

Doctor of Philosophy Program in Public Administration, Eastern Asia University

Received: June 19, 2017

Revised: July 26, 2018

Accepted: July 28, 2018

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ปัญหาเกี่ยวกับศักยภาพในการบริหารจัดการด้านการประสานงานของฝ่ายซ่อมใหญ่อากาศยาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน (2) ศึกษาแนวทางการพัฒนาศักยภาพในการบริหารจัดการด้านการประสานงานของฝ่ายซ่อมใหญ่อากาศยาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน และ (3) ศึกษาตัวแบบการบริหารจัดการด้านการประสานงานของฝ่ายซ่อมใหญ่อากาศยาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน ระเบียบวิธีวิจัยของการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมซึ่งเน้นการวิจัยเชิงปริมาณเป็นหลักและใช้การวิจัยเชิงคุณภาพเป็นข้อมูลเสริมประชากร คือ บุคลากรทั้งหมดของฝ่ายซ่อมใหญ่อากาศยาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 1,051 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนการวิจัยเชิงคุณภาพใช้การสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างกับผู้เชี่ยวชาญหรือผู้ให้ข้อมูลหลัก จำนวน 9 คน ผลการศึกษาค้นคว้าพบว่า (1) ปัญหาเกี่ยวกับศักยภาพในการบริหารจัดการที่สำคัญ คือ ฝ่ายซ่อมใหญ่อากาศยาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ประสานงานโดยคำนึงถึงผลประโยชน์หน่วยงานโดยรวมไม่มากเท่าที่ควร และทำงานไม่เป็นทีมเท่าที่ควร (2) แนวทางการพัฒนาศักยภาพในการบริหารจัดการที่สำคัญคือ ควรประสานงานโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของหน่วยงานโดยรวมและประสานงานในลักษณะที่เป็นทีมเพิ่มมากขึ้น รวมทั้งสร้างหรือกำหนดตัวแบบการบริหารจัดการไว้ด้วย และ (3) ฝ่ายซ่อมใหญ่อากาศยาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ควรสร้างตัวแบบการบริหารจัดการด้านการประสานงานของฝ่ายซ่อมใหญ่อากาศยาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน

คำสำคัญ: การพัฒนา, ศักยภาพ, การบริหารจัดการ, การประสานงาน, ฝ่ายซ่อมใหญ่อากาศยาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน), แนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน

Abstract

The main objectives of this study were to explore (1) the problems of administration in terms of coordination of the aircraft overhaul department, Thai airways international public company limited according to the sustainable administration concept (2) development guidelines of administrative potential in terms of coordination of the aircraft overhaul department, Thai airways international public company limited according to the sustainable administration concept (3) model of administrative potential in terms of coordinating of the aircraft overhaul department, Thai airways international public company limited according to the sustainable administration concept. The methodology of this research was mixed methods research. The population consisted of 1,051 employees of the aircraft overhaul department, Thai airways international public company limited. Descriptive statistics exercised were mean and standard deviation, for the qualitative research, in-depth interviews of 9 experts or key informants were selected. Research results were (1) the major problems of administrative potential were the aircraft overhaul department had a lack of realization and lack of teamwork in coordinating organizational benefits (2) the major development guidelines of administrative potential were the aircraft overhaul department should increasingly perform coordination by realizing and giving significance to the organization's benefits as well as support working in teams, including creating or establishing the administrative model (3) the aircraft overhaul department should create the administrative model in terms of coordinating of the aircraft overhaul department according to the sustainable administration concept consisting of six aspects.

Keywords: development, potentials, administration, coordination, the aircraft overhaul department, Thai airways international public company limited, the sustainable administration concept



บทนำ

บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เป็นรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงคมนาคม ดำเนินกิจการในด้านการบินพาณิชย์ในประเทศ และระหว่างประเทศ ในฐานะสายการบินแห่งชาติ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เป็นรัฐวิสาหกิจของชาติที่ดำเนินการแข่งขันกับต่างประเทศ เป็นสายการบินแห่งชาติที่รับผิดชอบกิจการการบินพาณิชย์ทั้งเส้นทางบินระหว่างประเทศ และเส้นทางบินภายในประเทศทั้งหมด บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ดำเนินธุรกิจ ในหลายรูปแบบ โดยแยกการบริหารออกเป็นธุรกิจหลัก และธุรกิจย่อย ธุรกิจหลัก เช่น การดำเนินธุรกิจสายการบิน กิจการที่เกี่ยวข้องกับการขนส่งโดยตรง กิจการที่สนับสนุนการขนส่ง รวมทั้งกิจการซ่อมบำรุงอากาศยานทั้งชั้นลาน

จอด และในส่วนการซ่อมบำรุงชั้นโรงงาน ซึ่งในปีที่ผ่านมา บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ได้ทำการซ่อมเครื่องบิน รวมทั้งซ่อมใหญ่เครื่องยนต์เครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) และลูกค้าอีกเป็นจำนวนมาก

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาทางรัฐประศาสนศาสตร์ หรือการบริหารจัดการภาครัฐที่ให้ความสำคัญกับ “การพัฒนาศักยภาพในการบริหารจัดการด้านการประสานงานของฝ่ายซ่อมใหญ่อากาศยาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)ตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน อันเป็นลักษณะของการศึกษาเพื่อพัฒนาหน่วยงาน ได้แก่ ฝ่ายซ่อมใหญ่อากาศยาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นหน่วยงานของรัฐ สังกัดกระทรวง

คมนาคม ที่เน้นด้านการประสานงาน โดยมีปัญหาการวิจัยที่สำคัญ คือ “ปัญหาเกี่ยวกับศักยภาพในการบริหารจัดการด้านการประสานงานของฝ่ายซ่อมใหญ่อากาศยาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ไม่มีศักยภาพเท่าที่ควรโดยเฉพาะอย่างยิ่ง หน่วยงานและบุคลากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการซ่อมบำรุงประสานงานกันอย่างล่าช้า” นอกจากนี้ จากข้อเท็จจริง ปรากฏว่า ฝ่ายซ่อมใหญ่อากาศยาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ยังได้เผชิญกับปัญหาเกี่ยวกับศักยภาพในการบริหารจัดการด้านการประสานงานตามแนวทางการบริหารจัดการที่ยั่งยืนบางประการ ดังนี้ (1) ปัญหาเกี่ยวกับศักยภาพในการบริหารจัดการด้านเศรษฐกิจ เช่น ฝ่ายซ่อมใหญ่อากาศยานไม่มีงบประมาณในการสร้างบุคลากรที่เป็นมืออาชีพเพื่อทำหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงในการประสานงาน (2) ปัญหาเกี่ยวกับศักยภาพในการบริหารจัดการด้านคุณธรรม เช่น บุคลากรของฝ่ายซ่อมใหญ่อากาศยาน ประสานงานโดยมีความรับผิดชอบ เอาใจใส่ ทุ่มเทไม่มากเท่าที่ควร (3) ปัญหาเกี่ยวกับศักยภาพในการบริหารจัดการส่วนรวมเช่น ฝ่ายซ่อมใหญ่อากาศยาน ประสานงานโดยคำนึงถึงส่วนรวมไม่มากเท่าที่ควร เช่น ใช้วัสดุอุปกรณ์ของหน่วยงานสำหรับการซ่อมบำรุงอย่างไม่ประหยัดและไม่คุ้มค่าและฝ่ายซ่อมใหญ่อากาศยาน ประสานงานโดยคำนึงถึงผลประโยชน์หน่วยงานโดยรวมไม่มากเท่าที่ควร เช่น คำนึงถึงผลประโยชน์ของหน่วยงานน้อยกว่าผลประโยชน์ของพวกพ้องหรือรุ่นพี่รุ่นน้องของสถาบันการศึกษา และ (4) ปัญหาเกี่ยวกับศักยภาพในการบริหารจัดการเครือข่ายเช่นฝ่ายซ่อมใหญ่อากาศยาน ประสานงานในลักษณะที่เป็นทีม (team work) ไม่มากเท่าที่ควรและฝ่ายซ่อมใหญ่อากาศยานประสานงานโดยสร้างความสัมพันธ์ที่ดีของหน่วยงานย่อยต่าง ๆ ไม่มากเท่าที่ควร

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. ศึกษาปัญหาเกี่ยวกับศักยภาพในการบริหารจัดการด้านการประสานงานของฝ่ายซ่อมใหญ่อากาศยาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ตามแนวทางการบริหารจัดการที่ยั่งยืน
2. ศึกษาแนวทางการพัฒนาศักยภาพในการบริหารจัดการด้านการประสานงานของฝ่ายซ่อมใหญ่อากาศยาน

บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ตามแนวทางการบริหารจัดการที่ยั่งยืน

3. ศึกษาตัวแบบการบริหารจัดการด้านการประสานงานของฝ่ายซ่อมใหญ่อากาศยาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ตามแนวทางการบริหารจัดการที่ยั่งยืน

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงโดย วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2550) ได้ทำการศึกษาหลักการสำคัญของการบริหารจัดการตามแนวทางเศรษฐกิจพอเพียงจากพระบรมราโชวาทและพระราชดำรัสของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว และจากแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติที่ผ่านมาข้างต้นทำให้ประมวลและสรุปสาระสำคัญเป็นหลักการสำคัญของการบริหารจัดการตามแนวทางเศรษฐกิจพอเพียง 8 ประการ ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 7 ด้าน มาปรับใช้เป็นกรอบแนวคิดส่วนที่เป็นตัวแปรอิสระของการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ และได้นำปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 7 ด้าน มาเปรียบเทียบกับกรอบแนวคิด หรือตัวชี้วัดการบริหารจัดการอื่น ได้แก่ (1) ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 7 ด้าน (2) SWOT (3) Benchmarking และ (4) Balanced Scorecard โดยจัดแบ่งตามด้านวัตถุและด้านจิตใจ รวมทั้งจัดแบ่งตามงาน (management) เงิน (money) คน (man) และคุณธรรม (morality) ทั้งนี้ เพื่อแสดงให้เห็นถึงความสำคัญของปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง 7 ด้านแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการบริหารจัดการที่เรียกว่า แฟ้มส์-โพสคอร์ท (PAMS-POSDCoRB) 11 ด้าน วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2552) อธิบายความหมายของแฟ้มส์-โพสคอร์ท ไว้ว่า เป็นกระบวนการบริหารจัดการ หรือปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการ เป็นตัวชี้วัดการบริหารจัดการที่พัฒนามาจาก POSDCoRB โดย PAMS-POSDCoRB นั้น ประกอบด้วยตัวชี้วัดหลัก 11 ด้าน (ขั้นตอน) ได้แก่ (1) การบริหารนโยบาย (policy) (2) การบริหารอำนาจหน้าที่ (authority) (3) การบริหารคุณธรรม (morality) (4) การบริหารที่เกี่ยวข้องกับสังคม (society) (5) การวางแผน (planning) (6) การจัดองค์การ (organizing)

(7) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (staffing) (8) การอำนวยการ (directing) (9) การประสานงาน (coordinating) (10) การรายงาน (reporting) ซึ่งรวมทั้งการประเมินผล และ (11) การงบประมาณ (budgeting)

กรอบแนวคิดการวิจัย

แนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน 8 ด้าน ได้แก่ด้าน (1) เศรษฐกิจ (2) เทคโนโลยี (3) คุณธรรม (4) คุณภาพชีวิต (5) ส่วนรวม (6) ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (7) ความสมดุล และ (8) เครือข่าย (วิรัช วิรัชนิภาวรรณ, 2559, น. 310) โดยผู้ศึกษาได้กำหนดให้มีตัวแปรอิสระหรือเหตุ (cause) ประกอบด้วย 4 ส่วนตามวัตถุประสงค์การวิจัย 3 ข้อ ได้แก่

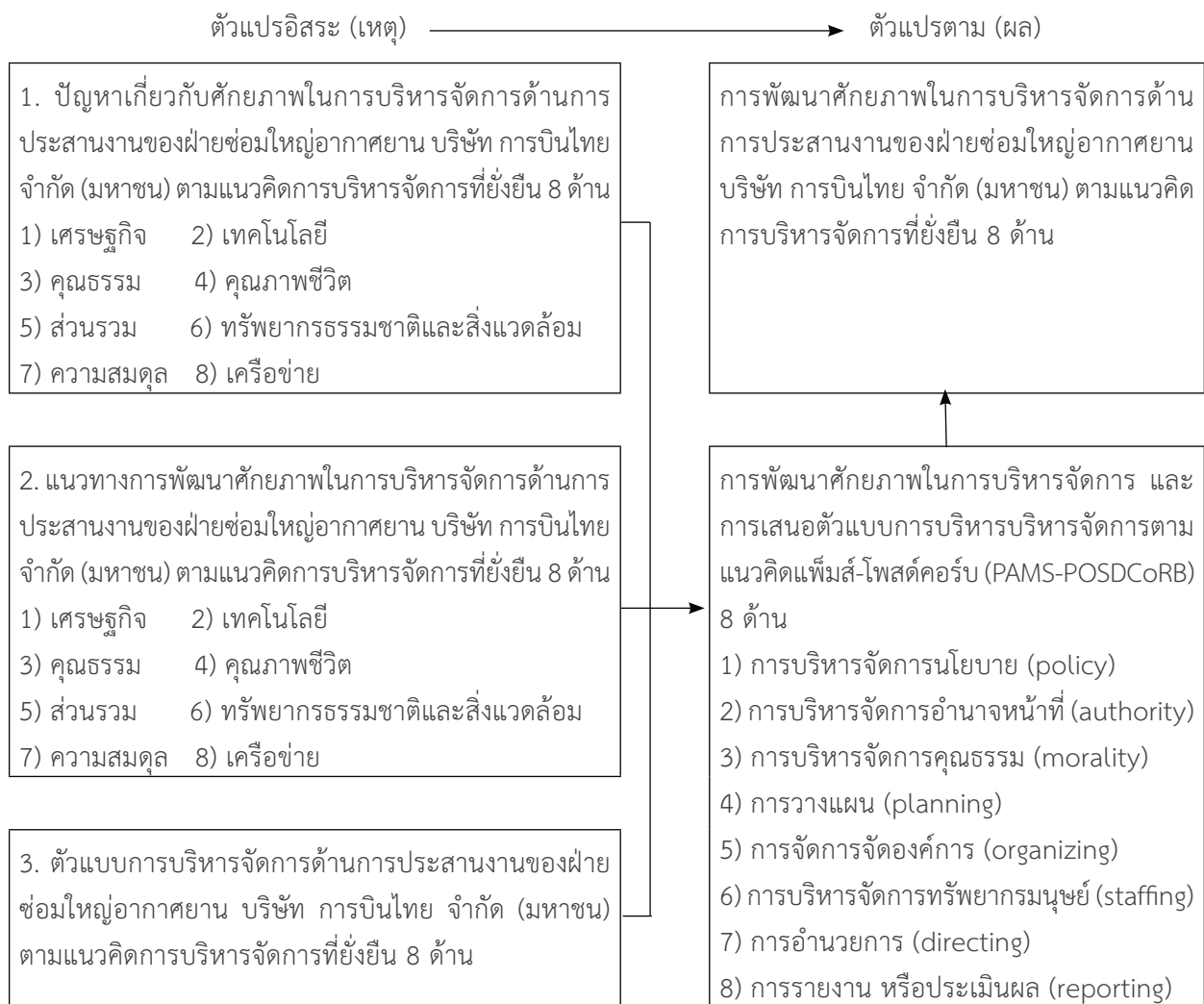
1. ปัญหาเกี่ยวกับศักยภาพในการบริหารจัดการด้านการประสานงานของฝ่ายซ่อมใหญ่อากาศยาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน 8 ด้าน

2. แนวทางการพัฒนาศักยภาพในการบริหารจัดการด้านการประสานงานของฝ่ายซ่อมใหญ่อากาศยาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน 8 ด้าน

3. ตัวแบบการบริหารจัดการด้านการประสานงานของฝ่ายซ่อมใหญ่อากาศยาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน

สำหรับกรอบแนวคิดที่เป็นตัวแปรตาม คือ ศักยภาพในการบริหารจัดการที่เรียกว่า แฟ้มส-โพลด์คอร์บ 11 ด้าน แต่ผู้ศึกษานำด้านที่สำคัญและเกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการด้านการประสานงานมาปรับใช้ 8 ด้าน ต่อจากนี้ไปเรียกว่า “ศักยภาพในการบริหารจัดการที่เรียกว่า แฟ้มส-โพลด์คอร์บ 8 ด้าน ได้แก่ ด้าน (1) การบริหารจัดการนโยบาย (policy) (2) การบริหารจัดการอำนาจหน้าที่ (authority) (3) การบริหารจัดการคุณธรรม (morality) (4) การวางแผน (planning) (5) การบริหารจัดการองค์การ (organizing) (6) การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ (staffing) (7) การอำนวยการ (directing) และ (8) การรายงาน หรือการประเมินผล (reporting) (วิรัช วิรัชนิภาวรรณ, 2559, น. 242-245)

สำหรับเหตุผลที่ผู้ศึกษาได้กำหนดให้กรอบแนวคิดการวิจัยส่วนที่เป็นตัวแปรอิสระ และตัวแปรตามต่อเนื่องสัมพันธ์ หรือเป็นเหตุเป็นผลต่อกันนั้น อธิบายได้ว่า ในการศึกษาครั้งนี้ หลังจากที่คุณผู้ศึกษาได้ทำการศึกษา ผู้ศึกษาได้กำหนดให้เป็นตัวแปรอิสระ หรือเป็น เหตุ ซึ่งสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยข้อ 1-3 ที่สัมพันธ์กันตามลำดับแล้ว ผลที่จะได้รับ หรือผลที่จะตามมาในทิศทางที่ดีขึ้นหรือเปลี่ยนแปลงไปสู่สิ่งที่ดีขึ้นกว่าเดิม คือ การพัฒนาศักยภาพในการบริหารจัดการด้านการประสานงานของฝ่ายซ่อมใหญ่อากาศยาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน 8 ด้าน (สำหรับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 1-2) และ การพัฒนาศักยภาพในการบริหารจัดการตามแนวคิด แฟ้มส-โพลด์คอร์บ 8 ด้าน (สำหรับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 3) ดังภาพ 1



ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัยที่แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามสำหรับการวิจัยเชิงปริมาณที่จัดกลุ่มตามวัตถุประสงค์การวิจัย 3 ข้อ

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษานี้ มีรูปแบบการวิจัย (research design) เป็นวิธีการวิจัยแบบผสม (mixed methods research) (Creswell & Clark, 2011, pp. 174-175) โดยใช้วิจัยเชิงปริมาณเป็นหลัก ซึ่งมีสัดส่วนประมาณร้อยละ 80 และใช้การวิจัยเชิงคุณภาพเป็นข้อมูลเสริม ซึ่งมีสัดส่วนประมาณร้อยละ 20 (Creswell, 2002, pp. 421-422) ในเวลาเดียวกัน ในการศึกษาครั้งนี้ ก็ได้ให้ความสำคัญกับการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารด้วย เช่น การเก็บรวบรวมข้อมูลในลักษณะของการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่น่าเชื่อถือและมีน้ำหนักในการวิเคราะห์ข้อมูลเพิ่มมากยิ่งขึ้น และนำไปสู่การพบข้อสรุปในการวิจัยต่อไป

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ บุคลากรทั้งหมดของฝ่ายซ่อมใหญ่อากาศยาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 1,051 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษานี้ เป็นการวิจัยแบบผสม (mixed methods research) โดยใช้การวิจัยเชิงปริมาณเป็นหลัก และใช้การวิจัยเชิงคุณภาพเป็นข้อมูลเสริม เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงปริมาณ ในการศึกษาครั้งนี้จึงใช้แบบสอบถาม (questionnaire) เป็นเครื่องมือสำหรับเก็บรวบรวมข้อมูลดังกล่าว โดยหัวข้อนี้แบ่งการนำเสนอเป็น 3 หัวข้อย่อย

ได้แก่ (1) หลักเกณฑ์การสร้างข้อคำถาม (2) ลักษณะแบบสอบถาม และ (3) การทดสอบแบบสอบถาม

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษา และผู้ช่วยอีก 5 คน ได้แจกและเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามในฝ่ายช่าง ดอนเมืองโดยนำแบบสอบถามที่ผ่านการทดสอบแล้วแจกให้กลุ่มตัวอย่างรวมทั้งเก็บรวบรวมแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างกลับคืนมาก่อนหน้านั้น ผู้ศึกษาได้ทำหนังสือขอความร่วมมือไปยังเรืออากาศโทเฉลิมพล อินทวงศ์ ตำแหน่งรองกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ฝ่ายช่าง บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เพื่อแจก และเก็บรวบรวมแบบสอบถาม จำนวน 1,051 ชุด การแจกและการเก็บรวบรวมแบบสอบถามได้ดำเนินการ ดังนี้

ผู้ศึกษาแจกแบบสอบถามให้แก่ประชากรที่อยู่ในฝ่ายซ่อมใหญ่อากาศยาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ดอนเมือง จังหวัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 1,051 ชุด เก็บรวบรวมแบบสอบถามที่สมบูรณ์กลับไปได้ 845 ชุด คิดเป็นร้อยละ 80.40 ของแบบสอบถามทั้งหมด

ในส่วนของการวิจัยเชิงคุณภาพ ได้มีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้เชี่ยวชาญ หรือผู้ให้ข้อมูลหลัก จำนวน 9 คน ด้วยการสัมภาษณ์แบบตัวต่อตัว (face to face interview)

วิธีวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ผู้ศึกษานำข้อมูลเชิงปริมาณมาทำการประมวลและวิเคราะห์ทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับคอมพิวเตอร์ โดยวิธีวิเคราะห์ข้อมูลเป็นการวิเคราะห์ในรูปแบบตาราง (contingency analysis) รวมทั้งใช้รูปแบบการวิเคราะห์เชิงพรรณนา (descriptive analytical approach) โดยเขียนพรรณนาหรืออธิบายได้ตาราง ส่วนสถิติที่ใช้ เป็นสถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistics) ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพ หลังจากได้ข้อมูลจากการสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญแล้ว ผู้ศึกษาได้นำมาประมวล แปลความ และวิเคราะห์ (interpretation and descriptive

analysis) และเขียนบรรยายไว้ในตาราง

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของประชากรที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ประชากรส่วนใหญ่ (ร้อยละ 95.86) เป็นชาย และส่วนใหญ่ (ร้อยละ 63.43) มีการศึกษาระดับปริญญาตรี หรือสูงกว่าปริญญาตรี

2. ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชากรต่อปัญหาเกี่ยวกับศักยภาพในการบริหารจัดการด้านการประสานงานของฝ่ายซ่อมใหญ่อากาศยาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน 8 ด้าน (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 1) พบว่า ประชากรส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับปานกลางทั้ง 8 ด้าน และปัญหาเกี่ยวกับศักยภาพในการบริหารจัดการที่สำคัญที่สุด คือ ด้านส่วนรวม ได้แก่ คำถามที่ว่า “ฝ่ายซ่อมใหญ่อากาศยาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ประสานงานโดยคำนึงถึงผลประโยชน์หน่วยงานโดยรวมไม่มากเท่าที่ควร เช่น คำนึงถึงผลประโยชน์ของหน่วยงานน้อยกว่าผลประโยชน์ของพวกพ้องหรือรุ่นพี่รุ่นน้องของสถาบันการศึกษา” (ค่าเฉลี่ย 2.33)

3. ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชากรต่อแนวทางการพัฒนาศักยภาพในการบริหารจัดการด้านการประสานงานของฝ่ายซ่อมใหญ่อากาศยาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน 8 ด้าน (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 2) พบว่า ประชากรส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับมาก และแนวทางการพัฒนาศักยภาพในการบริหารจัดการที่สำคัญที่สุด คือ ด้านเครือข่าย ได้แก่ คำถามที่ว่า “ฝ่ายซ่อมใหญ่อากาศยาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ควรประสานงานในลักษณะที่เป็นทีม (team work) เพิ่มมากขึ้น” (ค่าเฉลี่ย 2.52)

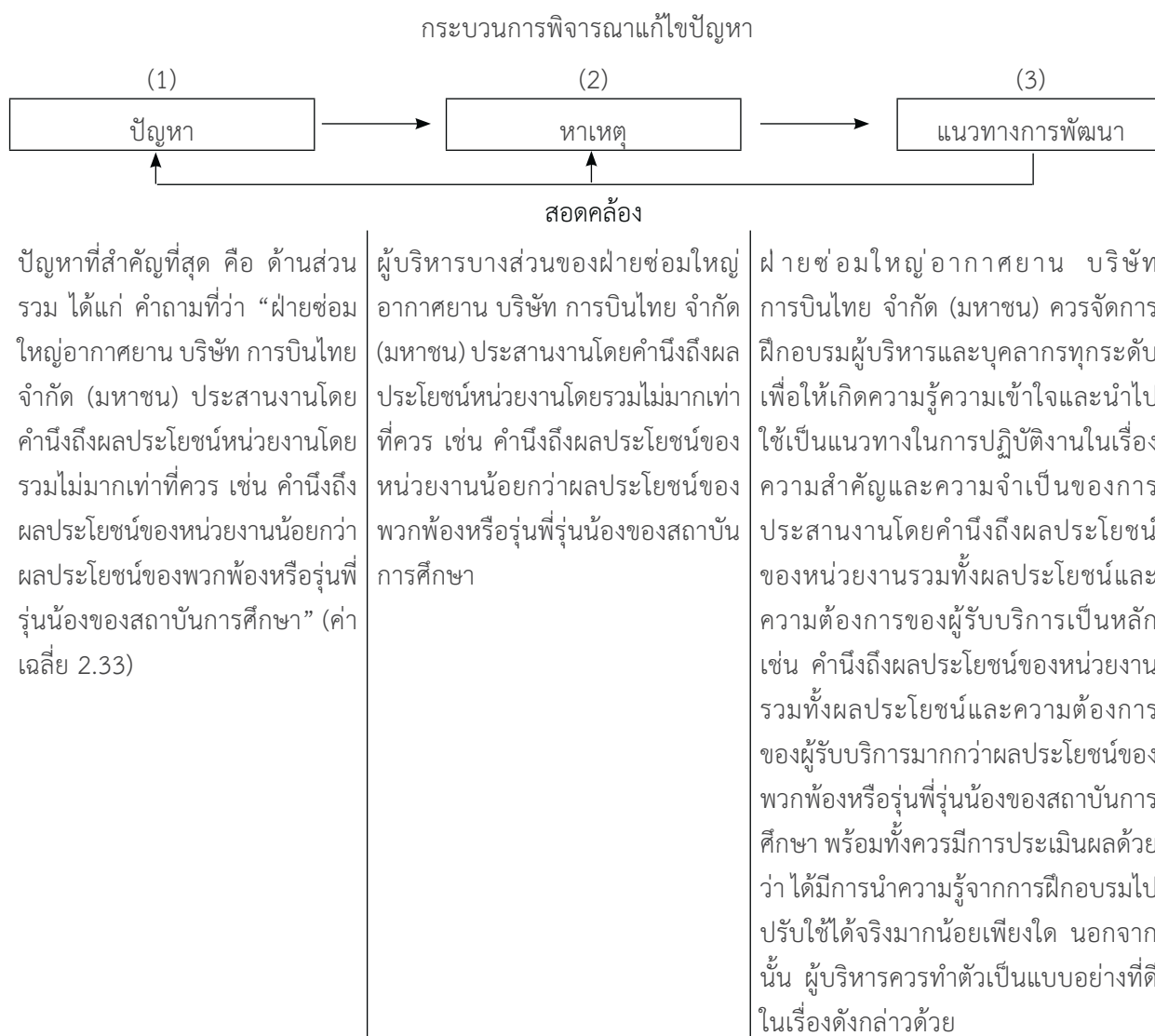
4. ผลการวิเคราะห์ตัวแบบการบริหารจัดการด้านการประสานงานของฝ่ายซ่อมใหญ่อากาศยาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืนที่มีอิทธิพลต่อศักยภาพในการบริหารจัดการที่เรียกว่า แฟ้มสโพลด์คอร์บ (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 3) พบว่า ตัวแบบการบริหารจัดการด้านการประสาน

งานของฝ่ายซ่อมใหญ่อากาศยาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน 6 ด้าน อันได้แก่ ด้าน (1) คุณธรรม (2) คุณภาพชีวิต (3) ส่วนรวม (4) ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (5) ความสมดุล และ (6) เครือข่าย (ตัวแปรอิสระ) มีอิทธิพลต่อศักยภาพในการบริหารจัดการที่เรียกว่า แฟ้มส-โพสต์คอร์บ 5 ด้าน อันได้แก่ ด้าน (1) การบริหารจัดการนโยบาย (policy) (2) การบริหารจัดการอำนาจหน้าที่ (authority) (3) การบริหารจัดการคุณธรรม (morality) (4) การวางแผน (planning) และ (5) การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ (staffing) (ตัวแปรตาม) โดยตัวแบบการบริหารจัดการด้านการประสานงานของฝ่ายซ่อมใหญ่อากาศยาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน 6 ด้าน เรียงตามลำดับความสำคัญจากมากไปน้อย ได้ดังนี้ ด้าน (1) เครือข่าย (2) ส่วนรวม (3) คุณภาพชีวิต (4) ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (5) คุณธรรม และ (6) ความสมดุล ความเห็นเช่นนี้ สอดคล้องกับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่ได้จากการสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ หรือผู้ให้ข้อมูลหลัก ทั้ง 9 คน

การอภิปรายผล

1. ปัญหาเกี่ยวกับศักยภาพในการบริหารจัดการและแนวทางการพัฒนาศักยภาพในการบริหารจัดการด้านการประสานงานของฝ่ายซ่อมใหญ่อากาศยาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน มาปรับใช้ในการอภิปรายผล

ครั้งนี้ กล่าวคือ ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาที่สำคัญที่สุด คือ ด้านส่วนรวม ได้แก่ คำถามที่ว่า “ฝ่ายซ่อมใหญ่อากาศยาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ประสานงานโดยคำนึงถึงผลประโยชน์หน่วยงานโดยรวมไม่มากเท่าที่ควร เช่น คำนึงถึงผลประโยชน์ของหน่วยงานน้อยกว่าผลประโยชน์ของพวกเขา” (ค่าเฉลี่ย 2.33) สำหรับสาเหตุของปัญหาดังกล่าว ได้แก่ “ผู้บริหารบางส่วนของฝ่ายซ่อมใหญ่อากาศยาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ประสานงานโดยคำนึงถึงผลประโยชน์หน่วยงานโดยรวมไม่มากเท่าที่ควร เช่น คำนึงถึงผลประโยชน์ของหน่วยงานน้อยกว่าผลประโยชน์ของพวกเขา” สำหรับแนวทางการจัดการฝึกอบรมผู้บริหารและบุคลากรทุกระดับ เพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจและนำไปใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในเรื่องความสำคัญและความจำเป็นของการประสานงานโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของหน่วยงาน รวมทั้งผลประโยชน์และความต้องการของผู้รับบริการเป็นหลัก เช่น คำนึงถึงผลประโยชน์ของหน่วยงานพัฒนาศักยภาพในการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับปัญหาและสาเหตุ ได้แก่ ฝ่ายซ่อมใหญ่อากาศยาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ควรรวมทั้งผลประโยชน์และความต้องการของผู้รับบริการมากกว่าผลประโยชน์ของพวกเขา” พร้อมทั้งควรมีการประเมินผลด้วยว่า ได้มีการนำความรู้จากการฝึกอบรมไปปรับใช้ได้จริงมากน้อยเพียงใด นอกจากนั้น ผู้บริหารควรทำตัวเป็นแบบอย่างที่ดีในเรื่องดังกล่าวด้วยดังภาพ 2



ภาพ 2 ภาพรวมปัญหา สาเหตุ และแนวทางการพัฒนาศักยภาพในการบริหารจัดการด้านการประสานงานของฝ่ายซ่อมใหญ่อากาศยาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน โดยนำกระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหามาปรับใช้

2. การอภิปรายผลตัวแบบการบริหารจัดการตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน ที่มีอิทธิพลต่อศักยภาพในการบริหารจัดการที่เรียกว่า แฟ้มส-โพสค์บอร์ด จากผลการวิจัยพบว่า ประชากรส่วนใหญ่มีความเห็นว่า ตัวแบบการบริหารจัดการด้านการประสานงานของฝ่ายซ่อมใหญ่อากาศยาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน 6 ด้าน เรียงตามลำดับความสำคัญจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ด้าน (1) เครือข่าย (2) ส่วนรวม (3) คุณภาพชีวิต (4) ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (5) คุณธรรม และ (6) ความสมดุล

เหตุผลสำคัญที่ประชากรส่วนใหญ่ ซึ่งเป็นบุคลากรทั้งหมดของฝ่ายซ่อมใหญ่อากาศยาน บริษัท การบินไทย

จำกัด (มหาชน) มีความเห็นดังกล่าวนั้น ผู้ศึกษามีความเห็นว่าเป็นตัวแบบการบริหารจัดการที่ครอบคลุมสาระสำคัญของแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืนมากพอสมควร เป็นตัวแบบที่ทันสมัย และหน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชนนำไปปรับใช้ในการบริหารจัดการ ซึ่งรวมไปถึงการประสานงานที่กำลังศึกษา รวมตลอดทั้งเป็นตัวแบบการบริหารจัดการที่เหมาะสมกับหน่วยงาน และมีแนวโน้มช่วยให้การบริหารจัดการด้านการประสานงานประสบความสำเร็จ หากนำไปใช้อย่างจริงจังและต่อเนื่อง เหตุผลดังกล่าวนี้ สอดคล้องกับความคิดเห็นที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ หรือผู้ให้ข้อมูลหลัก จำนวน 9 คน ซึ่งเห็นด้วยกับความเห็นดังกล่าว

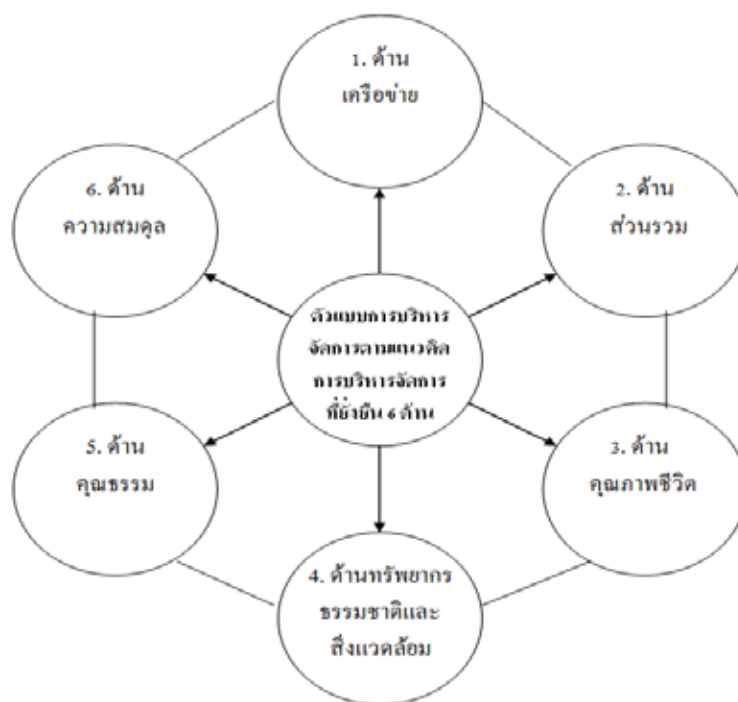
ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งนี้

1. ข้อเสนอแนะสำหรับแนวทางการพัฒนาศักยภาพในการบริหารจัดการด้านการประสานงานของฝ่ายซ่อมใหญ่อากาศยาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 2) ที่สำคัญมีดังนี้

1.1 ฝ่ายซ่อมใหญ่อากาศยาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ควรจัดการฝึกอบรมผู้บริหารและบุคลากรทุกระดับเพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจและนำไปใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในเรื่องความสำคัญและความจำเป็นของการประสานงานโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของหน่วยงานรวมทั้งผลประโยชน์และความต้องการของผู้รับบริการเป็นหลัก เช่น คำนึงถึงผลประโยชน์ของหน่วยงานรวมทั้งผลประโยชน์และความต้องการของผู้รับบริการมากกว่าผลประโยชน์ของพวกพ้องหรือรุ่นพี่รุ่นน้องของสถาบันการศึกษา พร้อมทั้งควรมีการประเมินผลด้วยว่าได้มีการนำความรู้จากการฝึกอบรมไปปรับใช้ได้จริงมากน้อยเพียงใด นอกจากนั้น ผู้บริหารควรทำตัวเป็นแบบอย่างที่ดีในเรื่องดังกล่าวด้วย เฉพาะข้อเสนอแนะ หรือแนวทางการพัฒนาศักยภาพในการบริหารจัดการที่เสนอให้หน่วยงานคือ ฝ่ายซ่อมใหญ่อากาศยาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ควรคำนึงถึงผลประโยชน์และความต้องการของผู้รับบริการนั้น สอดคล้องกับแนวคิดของ ทรงศักดิ์ สีนวิมล และวิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2559, น. 228-241) ได้เสนอแนะไว้ว่า จังหวัดพระนครศรีอยุธยาควรส่งเสริมเกษตรกรให้เพิ่มรายได้และลดรายจ่ายในกระบวนการผลิตข้าวโดยคำนึงถึงผลประโยชน์และความต้องการของเกษตรกร และในส่วน of ข้อเสนอแนะ หรือแนวทางการพัฒนาศักยภาพในการบริหารจัดการที่เสนอให้ผู้บริหารทำตัวเป็นแบบอย่างที่ดีนั้น พอเทียบเคียงได้กับแนวคิดของ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2552, น. 21-29) ที่กล่าวว่า ผู้บริหารของหน่วยงานทำตัวเป็นแบบอย่างที่ดี เช่น ไม่สนับสนุนระบบพวกพ้อง หรือระบบอุปถัมภ์ รวมทั้งหน่วยงานต้องส่งเสริมจัดหลักสูตรการฝึกอบรมแก่ผู้ปฏิบัติงานหน่วยงานในแต่ละส่วนราชการ เพื่อให้ทราบและเข้าใจถึงความสำคัญและความจำเป็นของการบริหารจัดการการปรับเปลี่ยนทัศนคติหรือค่านิยมอย่างต่อเนื่อง

1.2 ฝ่ายซ่อมใหญ่อากาศยาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ควรกำหนดนโยบายและมีแผนงานที่ชัดเจนและต่อเนื่อง รวมทั้งกำหนดตัวแบบการบริหารจัดการที่สนับสนุนการประสานงานในทิศทางที่สร้างความสัมพันธ์ที่ดีของหน่วยงานย่อยต่างๆ เพิ่มมากขึ้น พร้อมทั้งควรประสานงานในลักษณะที่เป็นทีม (team work) ที่ทันสมัยด้วยการสร้างทีมงานที่เกาะเกี่ยวกันเป็นเครือข่ายอย่างมืออาชีพและมีประสิทธิภาพสูงขึ้นในหน่วยงาน และปฏิบัติงานผ่านเครือข่ายทั้งภายในและภายนอกที่ทันสมัย เช่น อินเทอร์เน็ต (internet) หรือสื่อทางสังคม (social media) เช่น ไลน์ (line) หรือเฟสบุ๊ก (facebook) ข้อเสนอแนะหรือแนวทางการพัฒนาศักยภาพในการบริหารจัดการที่เสนอให้ฝ่ายซ่อมใหญ่อากาศยาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ประสานงานในลักษณะที่เป็นทีม หรือปฏิบัติงานเป็นทีมนั้น ที่สนับสนุนให้หน่วยงานปฏิบัติงานหรือยึดถือการบริหารจัดการเป็นทีม ส่วนข้อเสนอแนะให้ปฏิบัติงานเป็นทีมด้วยการสร้างทีมงานที่เกาะเกี่ยวกันเป็นเครือข่ายอย่างมืออาชีพและมีประสิทธิภาพสูงขึ้นในหน่วยงานนั้น สอดคล้องกับแนวคิดของ Michael Nir (2014) ที่ให้ความสำคัญกับแนวทางการสร้างทีมงานที่เกาะเกี่ยวกันเป็นเครือข่ายอย่างมืออาชีพและมีประสิทธิภาพสูงขึ้นในหน่วยงาน

2. ตัวแบบการบริหารจัดการ (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 3) ได้แก่ ฝ่ายซ่อมใหญ่อากาศยาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ควรกำหนดและนำตัวแบบการบริหารจัดการด้านการประสานงานตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน 6 ด้าน ไปปรับใช้เป็นตัวแบบการบริหารจัดการ หรือเป็นกลุ่มตัวชี้วัดสำคัญสำหรับการปฏิบัติงาน (Key Performance Indicators--KPIs) ด้านการประสานงานของฝ่ายซ่อมใหญ่อากาศยาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยตัวแบบการบริหารจัดการดังกล่าว ควรเรียงตามลำดับความสำคัญจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้าน (1) เครือข่าย (2) ส่วนรวม (3) คุณภาพชีวิต (4) ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (5) คุณธรรม และ (6) ความสมดุล (ข้อเสนอแนะ หรือแนวทางการพัฒนาศักยภาพในการบริหารจัดการข้างหน้านี้ สอดคล้องกับความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ ทั้ง 9 คน) ดังภาพ 3



ภาพ 3 ตัวแบบการบริหารจัดการด้านการประสานงานของฝ่ายซ่อมใหญ่อากาศยานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน 6 ด้าน

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

1. ฝ่ายซ่อมใหญ่อากาศยาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) บุคลากร หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรทำการวิจัยแบบเจาะลึกการบริหารจัดการด้านการประสานงานฝ่ายซ่อมใหญ่อากาศยาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืนแต่ละด้านอย่างเจาะจง เช่น ด้านเครือข่าย ด้านส่วนรวม และด้านคุณภาพชีวิต เป็นต้น

2. ฝ่ายซ่อมใหญ่อากาศยาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) บุคลากร หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรทำการวิจัยคุณภาพในเชิงเปรียบเทียบ เช่น การวิเคราะห์เปรียบเทียบการบริหารจัดการด้านการประสานงานฝ่ายซ่อมใหญ่อากาศยาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

กับหน่วยงานอื่นที่มีกรอบภาระงานใกล้เคียงหรือคล้ายกัน เป็นต้น

3. ฝ่ายซ่อมใหญ่อากาศยาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) บุคลากร หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรทำการวิจัยโดยใช้กรอบแนวคิด หรือตัวแบบอื่นสำหรับการศึกษาวิเคราะห์การบริหารจัดการด้านการประสานงานฝ่ายซ่อมใหญ่อากาศยาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เช่น การบริหารจัดการตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง การบริหารจัดการตามแนวคิดตะวันออก และการบริหารจัดการตามแนวคิดการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน เป็นต้น



References

- Creswell, J. W. (2002). *Educational research, planning, conducting, and evaluating quantitative and qualitative research*. New Jersey: Merrill Prentice Hall.
- Creswell, J. W., & Clark, V. L. P. (2011). *Designing and conducting mixed methods research* (2nd ed.). Thousand Oaks, California: Sage.
- Nir, M. (2014). *Leadership: Building highly effective teams, how to transform teams into exceptionally cohesive professional networks* (3rd ed.). Massachusetts: Sapir Consulting.
- Sinwimol, S., & Wiruchnipawan, W. (2016). Development of agricultural administration of Phra Nakhon Si Ayuthaya province according to the sufficiency economy philosophy. *EAU Heritage Journal Social Science and Humanity*, 6(2), 228-241.
- Wiruchnipawan, W. (2007). Management according to the sufficiency economy philosophy. *Ratthaphirak Journal*, 49(3), 56-81. (in Thai)
- Wiruchnipawan, W. (2009). *Public administration concept: Application and development* (3rd ed.). Bangkok: Profess. (in Thai)
- Wiruchnipawan, W. (2016). *50 cencepts, indicatior, models of management administration and sustainable management administration*. Bangkok: Profess. (in Thai)

