ภาคีความร่วมมือระหว่างภาครัฐและเอกชนต่อประสิทธิผลโครงการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล

Public-Private Partnerships Toward the Effectiveness of the M.R.T. ChaloemRatchamongkhon Line

อารยา ปานุราช
หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม
E-mail: arayap@bmn-mrt.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายสำคัญเพื่อ1) ศึกษาประสิทธิผลของภาคีความร่วมมือระหว่างภาครัฐและเอกชน 2) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยภาวะผู้นำผู้บริหารภาครัฐและเอกชน และปัจจัยการทำงานในรูปแบบภาคีความร่วมมือระหว่างภาครัฐและเอกชนที่มีต่อประสิทธิผลของภาคีความร่วมมือระหว่างภาครัฐและเอกชน 3) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของภาคีความร่วมมือระหว่างภาครัฐและเอกชนและ 4) เสนอแนะแนวทางการดำเนินงานร่วมกันระหว่างภาครัฐและเอกชนที่ก่อให้เกิดประสิทธิผลต่อโครงการรถไฟฟ้ามหานครสายเฉลิมรัชมงคล กลุ่มตัวอย่างทำการศึกษาจากผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานครสายเฉลิมรัชมงคล จำนวน 400 คน จากการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างใช้ความน่าจะเป็น (Probability Sampling) และการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) จากพนักงานของการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย และบริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพจำกัด (มหาชน) จำนวน 106 คน และการเก็บรวมรวมข้อมูลโดยใช้แบบสัมภาษณ์เชิงลึกกับกลุ่มตัวอย่าง ผู้บริหารระดับสูงของการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย และผู้เชี่ยวชาญโครงการภาคีความร่วมมือระหว่างภาครัฐ และเอกชนรวม 9 คน ผลการวิจัย พบว่า

1. ประสิทธิผลด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคลในภาพรวม ด้านการได้รับบริการอย่างเสมอภาค การได้รับบริการอย่างต่อเนื่อง การได้รับบริการอย่างปลอดภัย การสนองตอบต่อความต้องการหรือข้อเรียกร้อง มนุษยสัมพันธ์ที่ดีของผู้ให้บริการ การได้รับบริการตรงเวลา การได้รับบริการอย่างเพียงพอ และการได้รับบริการอย่างก้าวหน้า พบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน

สำหรับประสิทธิผลด้านความพึงพอใจของภาครัฐในการกำกับดูแลการดำเนินงานภาคเอกชนให้เป็นไปตามสัญญาในภาพรวม ด้านความโปร่งใส การมีส่วนร่วม การมุ่งเน้นฉันทามติ ภาระรับผิดชอบ การตอบสนอง และ ความสามารถของภาคเอกชน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

2. ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า 1) ปัจจัยภาวะผู้นำผู้บริหารภาครัฐและเอกชน และ ปัจจัยการทำงานในรูปแบบภาคีความร่วมมือระหว่างภาครัฐและเอกชน ได้แก่ การติดต่อสื่อสารระหว่างองค์การ การประสานงานระหว่างองค์การ ความไว้ใจระหว่างองค์การ ความร่วมมือระหว่างองค์การ และเป้าหมายร่วมกันระหว่างองค์การ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผล

โครงการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 2) ตัวแปรปัจจัยภาวะผู้นำผู้บริหารภาครัฐและเอกชน และปัจจัยย่อยด้านความร่วมมือระหว่างองค์การ ร่วมกันอธิบายประสิทธิผลโครงการฯได้ร้อยละ 61.6 โดยปัจจัยภาวะผู้นำผู้บริหารภาครัฐและเอกชนและปัจจัยย่อยความร่วมมือระหว่างองค์กรส่งผลทางบวกต่อประสิทธิผลโครงการฯ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งตัวแปรปัจจัยภาวะผู้นำผู้บริหารภาครัฐและเอกชน ส่งผลต่อประสิทธิผลโครงการฯมากที่สุด (β = .639) รองลงมาคือปัจจัยย่อยด้านความร่วมมือระหว่างองค์การ (β = .240)

คำสำคัญ : ความร่วมมือ หุ้นส่วนประสิทธิผล

ABSTRACT

The objectives of this study were to study level of the effectiveness, of the M.R.T. Chaloem Ratchamongkhon line, the relationship between leadership of public and private executives and public private partnership factors contributing to the effectiveness of the M.R.T. Chaloem Ratchamongkhon line, the effect of factors to the effectiveness of the M.R.T. Chaloem Ratchamongkhon line, and the suitable recommendation of public private partnership implementation. The quantitative instruments are two questionnaires for two sample groups. The first is 400 passengers of the M.R.T. The second is 106 staffs of Mass Rapid Transit Authority of Thailand (MRTA) and Bangkok Metro Public Company Limited (BMCL). The sampling relied on probability and purposive method The qualitative method involved the in-depth interview six executives of Mass Rapid Transit Authority of Thailand and three professional specialists of public and private partnership. The finding are as followed:

1. The passengers were satisfied in the high level of equitable, continuous, safety, responsiveness, service mind, timely, ample and progressive services. Meanwhile MRTA was satisfied in the middle level of transparency, participation consensus oriented, accountability, responsiveness and private capability implementation.

2. On testing the hypothesis, it was found that 1) there consecutively exists the statistical relationship between the leadership of public and private executives, public private partnership factors which are composes of inter-organizational communication, coordination, trust, collaboration and common goal and the effectiveness of the M.R.T. Chaloem Ratchamongkhon line at 0.01 level 2) The leadership of public and private executives and inter-organizational collaboration factor can predict the effectiveness at 61.6 percent. The factors which significantly affecting to the effectiveness at 0.01 level were the leadership of public and private executives and inter-organizational collaboration factor (beta weight = .639 and .240)

KEYWORDS : Collaboration Partnership, Effectiveness

บทนำ

การเปลี่ยนแปลงของสังคมโลกมีความหลากหลายและซับซ้อนมากขึ้น ทำให้ภาครัฐต้องมีการเปลี่ยนแปลง และพัฒนาระบบการทำงานให้ทันต่อกระแสการเปลี่ยนแปลง สามารถสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนและยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนในประเทศให้ดีขึ้น ตลอดจนสร้างการพัฒนาประเทศได้อย่างยั่งยืน ทำให้การบริหารภาครัฐ (Public Administration) เปลี่ยนแปลงไปสู่ยุคของการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management: NPM) ที่มุ่งเน้นการใช้หลักประสิทธิภาพและประสิทธิผล (Efficiency and Effectiveness) ความเป็นมืออาชีพ (Professionism) มีการมอบอำนาจ (Empowerment) ใช้หลักความรับผิดชอบ (Accountability) และการบริหารจัดการที่ดี (Good Governance) บทบาทของภาครัฐไทยจึงต้องเปลี่ยนแปลงไปเพื่อปรับตัวให้สอดคล้องและทันต่อสถานการณ์ที่เกิดขึ้น เช่น การเปลี่ยนบทบาทของภาครัฐในฐานะผู้บริหารและดำเนินการในกิจการหรือโครงการที่มีผลกระทบต่อสาธารณชน มาเป็นการส่งเสริมความร่วมมือ (Collaboration) จากภาคเอกชนให้เข้ามามีส่วนร่วมในการลงทุนในการให้บริการสาธารณะ ดังนั้นความร่วมระหว่างภาครัฐและภาคเอกชน (Public-Private Partnerships: PPPs) จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพิ่มศักยภาพในการลงทุนโครงการพัฒนาระบบสาธารณูปโภค 2) จัดสรรทรัพยากรของภาครัฐโดยเฉพาะงบประมาณการลงทุนให้มีความสมดุลในการพัฒนาประเทศ 3) ถ่ายโอนความเสี่ยงให้ภาคเอกชน 4) เพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ 5) ส่งเสริมนวัตกรรมและการถ่ายโอนเทคโนโลยี และ 6) ก่อให้เกิดการขยายตลาดทุนภายในประเทศ

ความร่วมมือระหว่างภาครัฐและเอกชนของประเทศไทย มีการดำเนินการตั้งแต่ปี พ.ศ. 2533 เป็นต้นมา โดยส่วนใหญ่เป็นโครงการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของประเทศ ทั้งนี้ปัญหาสำคัญของความร่วมมือระหว่างภาครัฐและเอกชนที่พบ คือ 1) ความไม่ชัดเจนและล้าสมัยของกฎหมายที่เกี่ยวข้อง 2) การกระจาย หรือ มีหลายหน่วยงานของผู้มีอำนาจหน้าที่และกำกับดูแลทำให้เกิดความสับสน 3) ขาดหน่วยงานสนับสนุนที่มีความรู้ความสามารถทั้งในด้านเทคนิค การบริหารและกฎหมาย 4) ระยะเวลาและขั้นตอนล่าช้า 5) ขาดกฎระเบียบและความชัดเจนการจัดสรรความเสี่ยงระหว่างภาครัฐและเอกชน (Susangarn Chalongphob, 2007) และ 6) การขาดการประสานกลมกลืน และขาดวัฒนธรรมในการทำงานร่วมกันระหว่างภาครัฐและเอกชน (ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์ และ สุขยืน เทพทอง, 2552)

ทั้งนี้ปัญหาที่กล่าวมาข้างต้นส่วนใหญ่มีสาเหตุจากการบริหารงานภาครัฐที่อยู่ภายใต้กรอบของกฎหมายและระเบียบต่างๆ มากมาย ดังนั้นภาครัฐจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนรูปแบบการปฏิบัติตามกฎระเบียบอย่างเคร่งครัดมายึดหลักการบริหารงานที่เน้นการกำกับดูแลที่ดี (Good Governance) และกำหนดบทบาทใหม่ในลักษณะของการเป็นหุ้นส่วน (Partnerships)

ผู้วิจัยศึกษาตัวอย่างโครงการความร่วมมือระหว่างภาครัฐและเอกชน คือ โครงการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล (The M.R.T. Chaloem Ratchamongkhon Line) ซึ่งภาครัฐ คือการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (รฟม.) เป็นผู้ให้สัมปทาน และภาคเอกชน คือ บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) (บีเอ็มซีแอล) เป็นผู้รับสัมปทานการบริหารการเดินรถ โดย รฟม. มีหน้าที่กำกับดูแลการดำเนินงานของผู้รับสัมปทานให้เป็นไปตามสัญญา

จากการศึกษารายงานประจำปีของบีเอ็มซีแอล ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2548 จนถึง พ.ศ. 2554 พบว่าความเสี่ยงที่บีเอ็มซีแอลพบในการบริหารงานภายใต้สัญญาสัมปทานประการหนึ่ง คือ การตีความข้อกำหนดและเงื่อนไขในสัญญาสัมปทานที่แตกต่างกัน หากบีเอ็มซีแอลและ รฟม. ไม่สามารถยุติปัญหาความขัดแย้งได้ บีเอ็มซีแอลอาจต้องใช้เวลาในการแก้ไขปัญหาซึ่งอาจก่อให้เกิดผลกระทบต่อการดำเนินงาน แสดงให้เห็นว่าความเสี่ยงเกี่ยวกับสัญญาสัมปทานและการกำกับดูแลของภาครัฐอาจส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลของโครงการความร่วมมือระหว่างภาครัฐและเอกชน นำมาสู่คำถามการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ 1) ประสิทธิผลของภาคีความร่วมมือระหว่างภาครัฐและเอกชนโครงการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคลเป็นอย่างไร 2) ปัจจัยภาวะผู้นำผู้บริหารภาครัฐและเอกชน และปัจจัยการทำงานในรูปแบบภาคีความร่วมมือระหว่างภาครัฐและเอกชนมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของโครงการฯ นี้หรือไม่ 3) ปัจจัยใดบ้างที่ส่งผล

ต่อประสิทธิผลของภาคีความร่วมมือระหว่างภาครัฐและเอกชน และ 4) จะพัฒนาแนวทางการดำเนินงานร่วมกันระหว่างภาครัฐและเอกชนให้เกิดประสิทธิผลได้อย่างไร

วัตถุประสงค์

1. ศึกษาประสิทธิผลของภาคีความร่วมมือระหว่างภาครัฐและเอกชน
2. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยภาวะผู้นำผู้บริหารภาครัฐและเอกชน และปัจจัยการทำงานในรูปแบบภาคีความร่วมมือระหว่างระหว่างภาครัฐ และเอกชนที่มีต่อประสิทธิผลของภาคีความร่วมมือระหว่างภาครัฐและเอกชน
3. ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของภาคีความร่วมมือระหว่างภาครัฐและเอกชน
4. เสนอแนะแนวทางการดำเนินงานร่วมกันระหว่างภาครัฐและเอกชนที่ก่อให้เกิดประสิทธิผลต่อโครงการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล

สมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ภาวะผู้นำผู้บริหารภาครัฐและเอกชน ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิผลโครงการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล

สมมติฐานที่ 2 ภาวะผู้นำผู้บริหารภาครัฐและเอกชน ส่งผลเชิงบวกต่อปัจจัยการทำงานในรูปแบบภาคีความร่วมมือระหว่างภาครัฐและเอกชน โดยสามารถกำหนดสมมติฐานย่อยได้ดังต่อไปนี้

สมมติฐาน 2.1 ภาวะผู้นำผู้บริหารภาครัฐและเอกชนส่งผลเชิงบวกต่อการติดต่อสื่อสารระหว่างองค์การ

สมมติฐาน 2.2 ภาวะผู้นำผู้บริหารภาครัฐและเอกชนส่งผลเชิงบวกต่อการประสานงานระหว่างองค์การ

สมมติฐาน 2.3 ภาวะผู้นำผู้บริหารภาครัฐและเอกชนส่งผลเชิงบวกต่อความไว้ใจระหว่างองค์การ

สมมติฐาน 2.4 ภาวะผู้นำผู้บริหารภาครัฐและเอกชนส่งผลเชิงบวกต่อความร่วมมือระหว่างองค์การ

สมมติฐาน 2.5 ภาวะผู้นำผู้บริหารภาครัฐและเอกชนส่งผลเชิงบวกต่อการมีเป้าหมายร่วมกันระหว่างองค์การ

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยการทำงานในรูปแบบภาคีความร่วมมือระหว่างภาครัฐและเอกชนส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิผลโครงการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล โดยสามารถกำหนดเป็นสมมติฐานย่อยได้ดังต่อไปนี้

สมมติฐาน 3.1 การติดต่อสื่อสารระหว่างองค์การส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิผลโครงการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล

สมมติฐาน 3.2 การประสานงานระหว่างองค์การส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิผลโครงการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล

สมมติฐาน 3.3 ความไว้ใจระหว่างองค์การส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิผลโครงการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล

สมมติฐาน 3.4 ความร่วมมือระหว่างองค์การส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิผลโครงการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล

สมมติฐาน 3.5 การมีเป้าหมายร่วมกันระหว่างองค์การส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิผลโครงการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล

การทบทวนวรรณกรรม

จากการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับประสิทธิผลองค์การภาคีความร่วมมือระหว่างภาครัฐและเอกชน และภาวะผู้นำ พบว่า ปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความสำเร็จของภาคีความร่วมมือระหว่างภาครัฐและเอกชน ได้แก่ ภาวะผู้นำ ความพร้อมของหุ้นส่วน เป้าหมายร่วมกัน ความสัมพันธ์ที่ดีของหุ้นส่วน การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ความร่วมมือ ความโปร่งใส ความสามารถของหุ้นส่วน (Johan A. Minnie, 2011) สอดคล้องกับการศึกษาของ AlokK. Mittal & Prodeep K. Kalampukatt (2009) พบว่า การสื่อสาร การประสานงาน ความไว้ใจ เป้าหมาย ความเข้ากันได้ของหุ้นส่วน มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของการเป็นหุ้นส่วนกันระหว่างภาครัฐและเอกชน ซึ่งข้อค้นพบของผู้ศึกษาวิจัยนี้มีความสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีความสัมพันธ์ระหว่างการ (Inter-Organization Relations: IOR) ของ Jakki J. Mohr & Robert E. Spekman (1994) กล่าวไว้ว่า ปัจจัยความสัมพันธ์ระหว่างองค์การที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงาน ได้แก่ ความไว้ใจกันระหว่างหุ้นส่วน ความร่วมมือ การประสานงาน และการติดต่อสื่อสารที่ประสิทธิภาพ

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. ได้ทราบระดับประสิทธิผล ความสัมพันธ์ของปัจจัยภาวะผู้นำผู้บริหารภาครัฐและเอกชน และปัจจัยการทำงานในรูปแบบภาคีความร่วมมือระหว่างภาครัฐและเอกชนต่อประสิทธิผลโครงการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล และปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของภาคีความร่วมมือระหว่างภาครัฐและภาคเอกชน เพื่อนำไปใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงการเป็นหุ้นส่วนที่มีประสิทธิผลของภาครัฐ

2. เป็นแนวทางในการพัฒนาความร่วมมือระหว่างภาครัฐและเอกชนที่จะนำไปสู่ความร่วมมือกันในการดำเนินงานให้เกิดผลเป็นไปตามเป้าหมายหลักหรือตามเจตนารมณ์ที่มุ่งให้เกิดขึ้น

3. ผลการวิจัยครั้งนี้จะเป็นข้อมูลในการช่วยพัฒนาความร่วมมือระหว่างภาครัฐและเอกชนสำหรับโครงการที่ใช้รูปแบบภาคีความร่วมมือระหว่างภาครัฐและเอกชนอื่นต่อไป

วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยนี้ใช้รูปแบบการวิจัยเชิงปริมาณ และการวิจัยเชิงคุณภาพที่ดำเนินการตามกรอบแนวคิดพื้นฐานการศึกษาโดยจะใช้ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผลองค์การ ทฤษฎีความสัมพันธ์ระหว่างองค์การ และภาวะผู้นำ รวมถึงงานวิจัยศึกษาที่เกี่ยวข้อง

ประชากรและตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ ได้แก่ กลุ่มที่ 1 พนักงานของการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (รฟม.) และพนักงานของบริษัท รถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) (บีเอ็มซีแอล) ใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง ซึ่งเลือกเฉพาะผู้ปฏิบัติงานร่วมกันระหว่างภาครัฐ และเอกชน ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 106 คน กลุ่มที่ 2 ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ซึ่งคำนวณขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตร Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน สำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพ ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ผู้บริหารระดับสูงของรฟม. และผู้เชี่ยวชาญหรือผู้มีประสบการณ์ด้านภาคีความร่วมมือระหว่างภาครัฐและเอกชน ใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบเจาะจงได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 9 คน

เครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย **แบบสอบถาม (Questionnaire)** แบ่งออกเป็น 2 ฉบับ ได้แก่ ฉบับที่ 1 แบบสอบถามพนักงานของ รฟม. และพนักงานบีเอ็มซีแอล ฉบับที่ 2 แบบสอบถามผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล แบบสอบถามนี้ก่อนนำไปทำการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือด้วยวิธีการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาด้วยเทคนิคหาค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC (Index of Item Objective Congruence) ระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์การวิจัย ซึ่งผลการตรวจสอบพบว่าแบบสอบถาม ฉบับที่1 และฉบับที่ 2 อยู่ระหว่าง 0.8-1.0 ซึ่งผ่านเกณฑ์มาตรฐานที่ยอมรับได้ที่มากกว่า 0.5 จากนั้นจึงทำการตรวจสอบค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามด้วยเทคนิคการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach 's Alpha Coefficient) ซึ่งผลการตรวจสอบพบว่า แบบสอบถามฉบับที่ 1 และฉบับที่ 2 มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.980 และ 0.983 ตามลำดับ มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ฉบับที่ 1 แบ่งได้ 6 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลภูมิหลังองค์การและข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามโดยเป็นข้อคำถามเกี่ยวกับ ชื่อบริษัทหรือองค์การ ตำแหน่ง ระยะเวลาการปฏิบัติงานในองค์การและหน่วยงาน/ฝ่ายที่สังกัด

ส่วนที่ 2 ระดับประสิทธิผลของภาคีความร่วมมือระหว่างภาครัฐและเอกชนต่อโครงการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ด้านความพึงพอใจของภาครัฐในการกำกับดูแลการดำเนินงานของภาคเอกชน

ส่วนที่ 3 ปัจจัยด้านภาวะผู้นำผู้บริหารภาครัฐและเอกชนที่ส่งผลต่อประสิทธิผลโครงการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล

ส่วนที่ 4 ปัจจัยด้านภาวะผู้นำผู้บริหารภาครัฐและเอกชนที่ส่งผลต่อการทำงานในรูปแบบภาคีความร่วมมือระหว่างภาครัฐและเอกชน

ส่วนที่ 5 ปัจจัยด้านการทำงานในรูปแบบภาคีความร่วมมือระหว่างภาครัฐและเอกชนที่ส่งผลต่อประสิทธิผลโครงการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล

ส่วนที่ 6 การแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ฉบับที่ 2 แบ่งได้ 3 ส่วนดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยเป็นข้อคำถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ สถานที่พักอาศัยปัจจุบัน วัตถุประสงค์การใช้บริการ จำนวนวันต่อสัปดาห์ที่ใช้บริการรถไฟฟ้า ช่วงระยะเวลาการใช้บริการรถไฟฟ้า ระยะเวลาการใช้บริการรถไฟฟ้า และความรู้เกี่ยวกับผู้ให้บริการการเดินรถ

ส่วนที่ 2 ระดับประสิทธิผลของโครงการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ส่วนที่ 3 การแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

แบบสัมภาษณ์เจาะลึก (In-depth Interview) การวิจัยครั้งนี้ มีการศึกษาแนวคิด ความเห็นและประสบการณ์ของผู้บริหารและผู้เชี่ยวชาญ โดยผู้ถูกสัมภาษณ์จะตอบคำถามตามแบบสัมภาษณ์เจาะลึกประกอบด้วย คำถามปลายเปิดเกี่ยวกับประสิทธิผลโครงการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ภาวะผู้นำผู้บริหารภาครัฐและเอกชนต่อประสิทธิผลโครงการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล การทำงานในรูปแบบภาคีความร่วมมือระหว่างภาครัฐและเอกชนต่อประสิทธิผลโครงการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล และภาวะผู้นำผู้บริหารภาครัฐและเอกชนส่งผลต่อการทำงานในรูปแบบภาคีความร่วมมือระหว่างภาครัฐและเอกชน

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามใช้ค่าร้อยละ

2. การวิเคราะห์ข้อมูลระดับประสิทธิผลและระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลโครงการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ใช้ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผู้วิจัยใช้ค่าคะแนนเฉลี่ยดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าคะแนนระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล และความพึงพอใจของภาครัฐในการกำกับดูแลการดำเนินงานภาคเอกชน

คะแนนเฉลี่ย	ความหมาย
4.21-5.00	พึงพอใจมากที่สุด
3.41-4.20	พึงพอใจมาก
2.61-3.40	พึงพอใจปานกลาง
1.81-2.60	พึงพอใจน้อย
1.00-1.80	พึงพอใจน้อยที่สุด

3. การวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ ระหว่างปัจจัย และประสิทธิผลโครงการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล และความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยภาวะผู้นำ ผู้บริหารภาครัฐและเอกชน และปัจจัยการทำงานในรูปแบบภาคีความร่วมมือระหว่างภาครัฐและเอกชน ใช้สถิติสหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Correlation Analysis)

4. การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลโครงการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ใช้เทคนิคการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis)

5. การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ใช้วิธีการวิเคราะห์สรุปเป็นประเด็นต่างๆ และทำการจำแนกประเภทข้อมูลเป็นหมวดหมู่หรือประเภท โดยใช้เกณฑ์ตามคุณลักษณะที่ข้อมูลนั้นอยู่ร่วมกันเป็นตัวจำแนก และนำเสนอผลสรุปด้วยแผนภูมิเดนโดรแกรม (Dendrogram)

สรุปผลการวิจัย

1. ประสิทธิผลของภาคีความร่วมมือระหว่างภาครัฐและเอกชน โดยการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล และความพึงพอใจของภาครัฐในการกำกับดูแลการดำเนินงานภาคเอกชน สรุปได้ดังนี้

1.1 ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานครสายเฉลิมรัชมงคล มีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.99) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านบริการอย่างเสมอภาคมีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.16) รองลงมาคือ บริการอย่างต่อเนื่อง ($\overline{X}$ = 4.14) บริการอย่างปลอดภัย ($\overline{X}$ = 4.08) การสนองตอบต่อความต้องการหรือข้อเรียกร้อง ($\overline{X}$ = 4.03) มนุษยสัมพันธ์ที่ดีของผู้ให้บริการ ($\overline{X}$ = 4.03) บริการตรงเวลา ($\overline{X}$ = 4.02) บริการอย่างเพียงพอ (=3.96)และบริการอย่างก้าวหน้า ($\overline{X}$ = 3.55) ตามลำดับ

1.2 ภาครัฐ มีความพึงพอใจในการกำกับดูแลการดำเนินงาน ภาคเอกชนในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.39) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความโปร่งใส การมีส่วนร่วม และการมุ่งเน้นฉันทามติ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ตามลำดับ ($\overline{X}$ =3.31, 3.15, 3.05) ในขณะที่ ด้านภาระรับผิดชอบ การตอบสนอง และความสามารถของภาคเอกชน มีความพึงพอใจในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.72, 3.58, 3.53) ตามลำดับ

2. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยภาวะผู้นำผู้บริหารภาครัฐและเอกชน ปัจจัยการทำงานในรูปแบบภาคีความร่วมมือระหว่างภาครัฐและเอกชนและประสิทธิผลโครงการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล สรุปได้ดังนี้

2.1 ปัจจัยภาวะผู้นำผู้บริหารภาครัฐและเอกชน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลโครงการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคลอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.01 (r = .759)

2.2 ปัจจัยภาวะผู้นำผู้บริหารภาครัฐและเอกชน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับปัจจัยการทำงานในรูปแบบภาคีความร่วมมือระหว่างภาครัฐและเอกชน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดย ภาวะผู้นำผู้บริหารภาครัฐและเอกชนมีความสัมพันธ์กับด้านความไว้ใจระหว่างองค์การมากที่สุด (r = .969) รองลงมาคือ ความร่วมมือระหว่างองค์การ (r = .962) เป้าหมายร่วมกันระหว่างองค์การ (r = .957) การประสานงานระหว่างองค์การ (r = .950) และการติดต่อสื่อสารระหว่างองค์การ (r = .940) ตามลำดับ

2.3 ปัจจัยการทำงานในรูปแบบภาคีความร่วมมือระหว่างภาครัฐและเอกชนมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลโครงการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยด้านการประสานงานระหว่างองค์การมีความสัมพันธ์มากที่สุด (r = .942) รองลงมาคือ ความไว้ใจระหว่างองค์การ (r = .940) เป้าหมายร่วมกันระหว่างองค์การ (r = .937) และการติดต่อสื่อสารระหว่างองค์การ (r = .906) ตามลำดับ

3. ปัจจัยภาวะผู้นำผู้บริหารภาครัฐและเอกชน และปัจจัยการทำงานในรูปแบบภาคีความร่วมมือระหว่างภาครัฐและเอกชน ส่งผลต่อประสิทธิผลโครงการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคลในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.51) เมื่อพิจารณารายปัจจัยพบว่า ปัจจัยภาวะผู้นำผู้บริหารภาครัฐและเอกชนส่งผลมากที่สุด ($\overline{X}$ = 3.54) รองลงมาคือ ปัจจัยการทำงานในรูปแบบภาคีความร่วมมือระหว่างภาครัฐและเอกชน ($\overline{X}$ = 3.49) และเมื่อพิจารณาในรายปัจจัยย่อยของการทำงานในรูปแบบภาคีความร่วมมือระหว่างภาครัฐและเอกชน พบว่า ด้านเป้าหมายร่วมกันระหว่างองค์การ ส่งผลมากที่สุด ($\overline{X}$ = 3.55) รองลงมาคือ การติดต่อสื่อสารระหว่างองค์การ ($\overline{X}$ = 3.51) การประสานงานระหว่างองค์การ ($\overline{X}$ = 3.47)ความไว้ใจระหว่างองค์การ และความร่วมมือระหว่างองค์การ ($\overline{X}$ = 3.45) ตามลำดับ

ทั้งนี้ ปัจจัยภาวะผู้นำผู้บริหารภาครัฐและเอกชน และ ปัจจัยย่อยด้านความร่วมมือระหว่างองค์การ ร่วมกันอธิบายประสิทธิผลโครงการฯได้ร้อยละ 61.6 โดยปัจจัยภาวะผู้นำผู้บริหารภาครัฐและเอกชน ส่งผลต่อประสิทธิผลโครงการมากที่สุด (β = .639) รองลงมาคือปัจจัยย่อยด้านความร่วมมือระหว่างองค์การ (β = .240) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ. 01

Effectiveness = 0.303 + .639 (Leader) + .240 (ColEf)

4. การสัมภาษณ์เจาะลึกผู้บริหารของ รฟม. และผู้เชี่ยวชาญ พบว่า ปัจจัยภาวะผู้นำผู้บริหารภาครัฐและเอกชน และปัจจัยการทำงานในรูปแบบภาคีความร่วมมือระหว่างภาครัฐและเอกชน ส่งผลต่อประสิทธิผลโครงการรถไฟฟ้าฯโดยให้ความสำคัญกับคุณลักษณะของผู้นำในด้านวิสัยทัศน์ การประสานผลประโยชน์ กล้าตัดสินใจ มีความโปร่งใส และสร้างทัศนคติที่ดีในการทำงานร่วมกันระหว่างผู้ปฏิบัติงาน ส่วนการทำงานในรูปแบบภาคีความร่วมมือระหว่างภาครัฐและเอกชน ต้องเสริมสร้างให้ทั้งสององค์การมีเป้าหมายเป็นไปในทิศทางเดียวกัน สื่อสารให้พนักงาน

ทุกระดับในองค์การรับรู้และเข้าใจ สร้างความสัมพันธ์ที่ดีให้เกิดขึ้นแก่ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติ และปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส เพื่อทำให้เกิดความไว้ใจ ความร่วมมือการประสานงานระหว่างองค์การที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น

อภิปรายผล

1. ปัจจัยภาวะผู้นำผู้บริหารภาครัฐและเอกชนและประสิทธิผลโครงการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล มีความสัมพันธ์เชิงบวกในขณะเดียวกันปัจจัยภาวะผู้นำผู้บริหารภาครัฐและเอกชนสามารถพยากรณ์ประสิทธิผลโครงการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล โดยมีค่าสัมประสิทธิอิทธิพลเท่ากับ 0.605 และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งลักษณะภาวะผู้นำที่สำคัญ คือ มีวิสัยทัศน์กว้างไกลในการบริหารงาน มีความรู้ความสามารถในการบริหารจัดการที่ดีเป็นระบบมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการบริหารงานสอดคล้องกับการวิจัยของ ธวัช กรุดมณี (2550) พบว่า ผู้นำส่งผลต่อประสิทธิผลองค์การ คือ ผู้นำที่มีวิสัยทัศน์ และนำวิสัยทัศน์ไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม สร้างการมีส่วนร่วมของทุกส่วนที่เกี่ยวข้องกับองค์การ กล้าตัดสินใจ เป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลงมาสู่องค์การ เพื่อให้องค์การพัฒนาได้อย่างรวดเร็ว มีความรู้ความสามารถในการบริหาร ในขณะเดียวกันจากการวิจัยครั้งนี้ ยังพบว่า ผู้นำต้องมีความสามารถในการติดต่อประสานงานกับเครือข่ายหรือองค์การภายนอก มีความสุขุมรอบคอบในการพิจารณาปัญหาและใช้ดุลยพินิจในการตัดสินใจ ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของ พิศสุภา ปัจฉิมสวัสดิ์ (2552) พบว่าผู้นำจะต้องมีศิลปะในการสื่อสารเพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน มีความสามารถในการติดต่อประสานงานซึ่งทำให้ความขัดแย้งที่จะเกิดขึ้นระหว่างบุคคลหรือองค์การลดลง

ในขณะเดียวกันการสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้บริหารของ รฟม. และผู้เชี่ยวชาญ พบว่าผู้นำต้องใช้หลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ในการบริหารโดยเฉพาะอย่างยิ่งหลักความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ สอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของนวลลักษณ์ บุษบง (2552) และ The United States Department of Transportation (2007)

2. ปัจจัยภาวะผู้นำผู้บริหารภาครัฐและเอกชนและปัจจัยการทำงานในรูปแบบภาคีความร่วมมือระหว่างภาครัฐและเอกชนมีความสัมพันธ์กันเชิงบวกซึ่งภาวะผู้นำผู้บริหารภาครัฐและเอกชน มีบทบาทสำคัญมากในการสร้างวัฒนธรรมการทำงาน ความเข้าใจ ทัศนคติที่ดีร่วมกัน และประสานความสัมพันธ์ระหว่างองค์การไปยังบุคลากรทุกระดับ สอดคล้องกับการวิจัยของ จิตติ กิตติเลิศไพศาล (2550) พบว่า ผู้นำต้องมีความสามารถในการบริหารความสัมพันธ์และสร้างเครือข่ายได้ เนื่องจากองค์กรภาครัฐและเอกชนมีความแตกต่างกันและมีความหลากหลาย ผู้นำของภาครัฐและเอกชนจึงต้องกำหนดเป้าหมายร่วมกันของทั้งสององค์การให้มีความสอดคล้องกันและสื่อสารให้บุคลากรทราบและเข้าใจไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งเป้าหมายที่สอดคล้องกันระหว่างภาครัฐและเอกชน เป็นแรงจูงใจที่ทำให้ภาคเอกชนเข้ามาทำงานร่วมกับภาครัฐ สอดคล้องกับการวิจัยของนวลลักษณ์ บุษบง (2552: 423-428) พบว่า ผู้นำต้องมีการแถลงนโยบาย เป้าหมายให้กับบุคลากรทุกระดับได้รับทราบถึงแนวทางการบริหารงานเพื่อกำหนดทิศทางในการปฏิบัติงานที่ไปในแนวทางเดียวกันรวมถึงผู้นำยังมีบทบาทที่สำคัญในการสร้างความสัมพันธ์ในการทำงานร่วมกันระหว่างองค์การ เพราะผู้นำเป็นผู้กำหนดนโยบายและแนวทีปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบเพื่อกำหนดให้องค์การเดินไปในทิศทางเดียวกัน ผู้นำขององค์การถือเป็นต้นแบบและแบบอย่างในการปฏิบัติงาน ให้บุคลากรภายในองค์การหากผู้นำประพฤติ ปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ และส่งเสริม สนับสนุนให้ปฏิบัติงานบนพื้นฐานแห่งความไว้วางใจ ให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานระหว่างองค์การเป็นอย่างดี กำหนดช่องทางการติดต่อสื่อสาร และประสานงานให้บุคลากรในองค์การ สามารถติดต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องระหว่างองค์การได้โดย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน รวมถึงการเป็นแบบอย่างที่ดีในการสร้างทัศนคติ และสร้างความสัมพันธ์ที่ดีไปยังบุคลากรระหว่างองค์การทุกระดับตั้งแต่ระดับบริหารจนถึงผู้ปฏิบัติ ก็จะส่งผลให้บุคลากรในองค์การมีพฤติกรรมและปฏิบัติตนตามแบบอย่างของผู้นำของตนเอง สอดคล้องกับการวิจัยของ เกรียงไกรยศ พันธุ์ไทย (2552) พบว่า อิทธิพลของผู้นำที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานรัฐวิสาหกิจ คือ ผู้นำที่มีพฤติกรรม บทบาทและลักษณะการกระทำที่เป็นตัวอย่างที่ดีในการทำงาน

3. ปัจจัยการทำงานในรูปแบบภาคีความร่วมมือระหว่างภาครัฐและเอกชนและประสิทธิผลโครงการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล มีความสัมพันธ์เชิงบวก โดยพบว่า การที่ภาครัฐและภาคเอกชนมีความแตกต่างกันในเป้าหมาย วัฒนธรรมองค์การ รวมถึงวิธีการปฏิบัติงาน ผู้นำของรฟม. และ บีเอ็มซีแอล ต้องกำหนดเป้าหมายให้มีความสอดคล้องกัน และสื่อสารให้บุคลากรทราบและเข้าใจ ซึ่งจะเป็นแรงจูงใจที่ทำให้ภาคเอกชนเข้ามาทำงานร่วมกับภาครัฐ สอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของ ณัฐพงศ์ พื้นแสน (2554) พบว่า เป้าหมายที่ชัดเจนและมีความสอดคล้องกับภาครัฐ ทำให้เอกชนมีความตั้งใจที่จะแก้ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น นอกจากนี้ จากบทเรียนของภาคีความร่วมมือระหว่างภาครัฐและเอกชนในต่างประเทศ พบว่า การมีเป้าหมายร่วมกันเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความสำเร็จของภาคีความร่วมมือระหว่างภาครัฐและเอกชน (Johan A. Minnie, 2011) ผลการศึกษาวิจัยเหล่านี้สอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีความสัมพันธ์ระหว่างองค์การของ Harold L. Angel & James L. Perry (1981) ได้กล่าวว่า การมีพันธะสัญญาในการทำงานให้บรรลุเป้าหมายร่วมกันมากเท่าไร ก็จะยิ่งทำให้หุ้นส่วน มีความพยายามและช่วยกันแก้ปัญหาเพื่อเป้าหมายที่จะบรรลุร่วมกันในระยะยาว ซึ่งการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายร่วมกันระหว่างสองภาคส่วนนี้ ต้องมีความไว้วางใจกัน เพราะยิ่งมีความไว้วางใจมากขึ้นเท่าไร การให้ความร่วมมือระหว่างกัน ในการปฏิบัติงานยิ่งมีมากขึ้น (M.W. Peng &O. Shenkar, 2002) นอกจากความไว้ใจระหว่างองค์การที่ทั้งสองภาคส่วนต้องสร้างให้เกิดร่วมกันแล้ว ความร่วมมือระหว่างองค์การมีความสามารถในการพยากรณ์ประสิทธิผลโครงการฯ ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติซึ่งความร่วมมือระหว่างองค์การมีค่าสัมประสิทธิอิทธิพลเท่ากับ 0.254 และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 สอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของ Jane F. Hansberry (2005) พบว่า ความร่วมมือมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลองค์การมากกว่าขั้นตอนการบริหารจัดการ ผลการศึกษาวิจัยนี้สอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีความสัมพันธ์ระหว่างองค์การของ Jay B. Barney & Mark H. Hansen (1994) อย่างไรก็ตาม จากศึกษาของผู้วิจัยยังพบว่า มีช่องว่างของการรับรู้เกิดขึ้นระหว่างผู้บริหารและผู้ปฏิบัติ ดังนั้นการสร้างความร่วมมือให้เกิดขึ้นในทุกระดับนั้น จำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องมีการติดต่อสื่อสารลงสู่ผู้ปฏิบัติงานหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในทุกระดับ สอดคล้องกับการวิจัยของ Alok K. Mittal and Pradeep K. Kalampukatt (2009) พบว่า ปัจจัยสำคัญอันดับแรกที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของการเป็นหุ้นส่วนระหว่างภาครัฐและเอกชน คือ ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการติดต่อสื่อสาร (Deena S. Disraelly, 2004) ผลการศึกษา วิจัยนี้สอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีความสัมพันธ์ ระหว่างองค์การ ของ S. Trafford & T. Proctor (2006) ที่ให้ความสำคัญเรื่องการติดต่อสื่อสารโดยกล่าวไว้ว่า การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพระหว่างหุ้นส่วนเป็นปัจจัยสำคัญที่นำมาซึ่งการบรรลุผลประโยชน์ร่วมกัน

นอกจากนี้ผู้วิจัยยังพบว่าการประสานงานระหว่างองค์การที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จขององค์การคือประสานงานระหว่างองค์การที่มีความยืดหยุ่นไม่ซับซ้อนกำหนด หน่วยงานหรือบุคคลผู้ประสานงาน ระหว่างองค์การในงานต่างๆ ไว้อย่างชัดเจนมีความรวดเร็วในการประสานงานระหว่างกันที่ทำให้งานบรรลุเป้าหมายหรือการหาข้อยุติในความขัดแย้ง และผลโดยรวมของการประสานงานระหว่างองค์การต้องมีความพึงพอใจร่วมกัน

ในขณะเดียวกันผลการสัมภาษณ์เชิงลึก มีความสอดคล้องกับข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ซึ่งพบว่าลักษณะการทำงานโครงการความร่วมมือระหว่างภาครัฐและเอกชนที่ก่อให้เกิดประสิทธิผลนั้น ทั้งสองภาคส่วนต้องมีเป้าหมาย ที่สอดคล้องกันซึ่งจะส่งผลต่อความสัมพันธ์ในด้านอื่นๆ ตามมาคือ ความไว้ใจระหว่างองค์การ ซึ่งจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อทั้งสองฝ่ายต้องดำเนินงานอย่างตรงไปตรงมาให้เกียรติซึ่งกันและกัน มีความโปร่งใสในการปฏิบัติงานทุกขั้นตอน โดยต้องมีการติดต่อสื่อสารระหว่างองค์การอย่างสม่ำเสมอ โดยเฉพาะการพูดคุยหรือประชุมสรุปข้อมูลระหว่างกัน ซึ่งทั้งสององค์การต้องมีอาศัยประสานงานระหว่างองค์การที่มีความยืดหยุ่น และมีความคล่องตัวโดยต้องสร้างความคุ้นเคยซึ่งกันและกัน รวมถึงการสร้างความร่วมมือ ระหว่างองค์การทั้งในระดับผู้บริหารและผู้ปฏิบัติ

อย่างไรก็ตามจากข้อมูลการอภิปรายข้างต้น พบว่าปัจจัยการทำงานในรูปแบบภาคีความร่วมมือระหว่างภาครัฐและเอกชน ในปัจจัยย่อยด้าน การติดต่อสื่อสารระหว่างองค์การ การประสานงานระหว่างองค์การ ความไว้ใจระหว่าง

องค์การและ เป้าหมายร่วมกันระหว่างองค์การ ไม่สามารถพยากรณ์ระดับอิทธิพลที่ส่งผลต่อประสิทธิผลองค์การได้ เนื่องจาก การปฏิบัติงานร่วมกันระหว่าง รฟม. และ บีเอ็มซีแอล ให้ความสำคัญกับผู้บริหารสูงสุดขององค์การ หากผู้บริหารระดับสูงมีนโยบาย และตัดสินใจในแนวทางการปฏิบัติอย่างไร ผู้ปฏิบัติขององค์การจะดำเนินงานตามที่ผู้บริหารระดับสูงได้กำหนดไว้ ดังนั้นความสัมพันธ์ระหว่างองค์การผ่านกระบวนการการติดต่อสื่อสาร การประสานงาน การสร้างความไว้ใจ หรือการกำหนดเป้าหมายร่วมกันระหว่างองค์การนั้น ส่วนใหญ่ถูกกำหนดให้ปฏิบัติตามที่ผู้บริหารระดับสูงได้แจ้งให้บุคลากรยึดถือปฏิบัติ ทั้งนี้หากพิจารณาแนวทางการปฏิบัติงานของ รฟม.จะพบว่า มีแนวทางการปฏิบัติงานที่เป็นไปตามระเบียบ กฎหมาย ของหน่วยงานที่เป็นองค์การของภาครัฐที่ได้กำหนดไว้ การติดต่อสื่อสารและการประสานงานต่างๆ ล้วนแล้วแต่ได้รับคำสั่งจากผู้นำให้ปฏิบัติแทบทั้งสิ้น ดังนั้นการติดต่อสื่อสารหรือการประสานงานระหว่างองค์การ จึงเป็นลักษณะของการใช้รูปแบบที่เป็นทางการ ในทำนองเดียวกันกับภาคเอกชน คือ บีเอ็มซีแอล ผู้ปฏิบัติยึดถือแนวทางการปฏิบัติตามกฎระเบียบหรือนโยบายของผู้บริหารระดับสูงที่ได้กำหนดไว้เช่นเดียวกัน ด้วยเหตุดังกล่าวจึงทำให้การติดต่อสื่อสารระหว่างองค์การการประสานงานระหว่างองค์การ ความไว้ใจระหว่างองค์การ และเป้าหมายร่วมกันระหว่างองค์การ ขึ้นอยู่กับนโยบายการบริหารงานของผู้บริหารระดับสูง ดังนั้นเมื่อวิเคราะห์หาความมีอิทธิพลที่ส่งต่อประสิทธิผลโครงการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล เป็นรายปัจจัยโดยไม่ขึ้นอยู่กับภาวะผู้นำผู้บริหารภาครัฐและเอกชนจึงไม่สามารถร่วมกันพยากรณ์ระดับประสิทธิผลองค์การได้

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะแนวทาง การดำเนินงานร่วมกันระหว่างภาครัฐและเอกชนที่ก่อให้เกิดประสิทธิผลต่อโครงการรถไฟฟ้ามหานครสายเฉลิมรัชมงคล มีดังนี้

1. ระดับประสิทธิผลด้านความพึงพอใจของภาครัฐในการกำกับดูแลการดำเนินงานภาคเอกชน ด้านความโปร่งใส การมีส่วนร่วม และการมุ่งเน้นฉันทามติ พบว่า รฟม. มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ดังนั้น รฟม. และบีเอ็มซีแอล ควรมีการปรึกษาแนวทางการดำเนินงานและหาข้อสรุปร่วมกันในแนวทางการกำกับดูแล เช่น การจัดทำแนวทางร่วมกันในการเปิดเผยข้อมูลเพื่อการตรวจสอบส่งเสริมระดับการมีส่วนร่วม เป็นต้น

2. จากค่าสัมประสิทธิการพยากรณ์ ระดับประสิทธิผลโครงการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล พบว่า ปัจจัยภาวะผู้นำผู้บริหารภาครัฐและเอกชนมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลโครงการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ดังนั้นผู้บริหารภาครัฐและเอกชน ควรเป็นผู้ที่มีวิสัยทัศน์มองเห็นโอกาสในการพัฒนาธุรกิจ สามารถประสานผลประโยชน์ รู้จักการเจรจาให้เกิดผลประโยชน์ร่วมกันทุกฝ่ายใช้หลักการประนีประนอมให้มากขึ้น รู้จักการให้และรับ (GiveandTake) เพื่อที่จะให้เกิด Win &Win Situation ในเรื่องของผลตอบแทนที่จะเกิดขึ้นในระยะยาวอย่างยั่งยืน ซึ่งผู้นำจะต้องมีพื้นฐานของความเข้าใจในนโยบายเจตนารมณ์ของโครงการและบทบาทหน้าที่ของแต่ละองค์การอย่างชัดเจน เพื่อไม่ให้เกิดความซ้ำซ้อนในการปฏิบัติงานร่วมกันมีความรู้ความสามารถ กล้าตัดสินใจเมื่อมีข้อขัดแย้งเกิดขึ้นมีพฤติกรรมการกระทำที่เป็นตัวอย่างที่ดี ทั้งในด้านการสร้างทัศนคติส่งเสริมสนับสนุนการทำงานร่วมกันมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้

3. ภาวะผู้นำผู้บริหารภาครัฐและเอกชน ส่งผลต่อการทำงานในรูปแบบภาคีความร่วมมือระหว่างภาครัฐและเอกชน ดังนั้น ผู้นำทั้งสององค์การควรสื่อสารและทำความเข้าใจให้ทั้งสององค์กรมองเห็นในเป้าหมายเดียวกัน เนื่องจากผู้นำของทั้งสององค์การเป็นผู้กำหนดนโยบาย และวางแนวทางในการปฏิบัติงานให้กับฝ่ายงานต่างๆ นอกจากนี้ ผู้นำมีบทบาทสำคัญที่จะต้องสร้างความไว้วางใจ และความคุ้นเคยให้เกิดขึ้นทั้งในระดับผู้บริหารและผู้ปฏิบัติ สร้างความโปร่งใสในการปฏิบัติงานร่วมกัน สามารถตรวจสอบได้ มีการแบ่งปันข้อมูล และส่งเสริมการมีส่วนร่วมระหว่างองค์การให้มีมากขึ้น

4. การทำงานในรูปแบบภาคีความร่วมมือระหว่างภาครัฐและเอกชน ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลโครงการ ควรเริ่มต้นจากการมีเป้าหมายที่สอดคล้องกัน ทำให้การปฏิบัติงานร่วมกันมีความราบรื่น ส่งผลต่อความไว้ใจระหว่างองค์การ ซึ่งจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อทั้งสองฝ่ายต้องดำเนินงานอย่างตรงไปตรงมา ให้เกียรติซึ่งกันและกัน มีความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน

ทุกขั้นตอน โดยต้องมีการติดต่อสื่อสารระหว่างองค์การอย่างสม่ำเสมอ สร้างความคุ้นเคยซึ่งกันและกัน รวมถึงการสร้างความร่วมมือในระดับผู้บริหารและผู้ปฏิบัติ รู้จักเสียสละยึดผลประโยชน์ส่วนรวมโดยใช้หลักการถ้อยทีถ้อยอาศัยซึ่งกันและกัน

นอกจากนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

1. การวิจัยครั้งนี้ ศึกษาเฉพาะโครงการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ดังนั้นเพื่อให้เห็นถึงความเหมือนและความแตกต่างของประสิทธิผลของโครงการในรูปแบบภาคีความร่วมมือระหว่างภาครัฐและเอกชน ควรศึกษาเปรียบเทียบกับโครงการภาคีความร่วมมือระหว่างภาครัฐและเอกชน อื่นจะทำให้เห็นถึงความเหมือนและความแตกต่างเพื่อให้เกิดความหลากหลาย และสามารถนำมาพัฒนาแนวทางการปฏิบัติงานที่จะก่อให้เกิดประสิทธิผลโครงการภาคีความร่วมมือระหว่างภาครัฐและเอกชนต่อไป

2. ควรมีการวิจัยเกี่ยวกับอิทธิพลของตัวแปรอิสระอื่นๆ นอกเหนือจากกรอบแนวคิดและตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ทั้งนี้เนื่องจากมีตัวแปรอื่นที่ได้จากการศึกษาทบทวนวรรณกรรมยังไม่ได้นำมาศึกษา

3. ควรมีการวิจัยเกี่ยวกับการวัดประสิทธิผลโครงการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ในแนวทางอื่นนอกเหนือจากกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ทั้งนี้เนื่องจากมีเกณฑ์การวัดระดับประสิทธิผลองค์การอีกหลายแนวความคิดที่ได้จากการทบทวนทฤษฎีที่เกี่ยวกับประสิทธิผลองค์การที่ยังไม่ได้นำมาศึกษา

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความอนุเคราะห์อย่างสูงจากผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปิยากร หวังมหาพร อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ที่ได้อบรมสั่งสอน ชี้แนะ ปรับปรุงแก้ไข ข้อบกพร่องต่างๆ ให้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น และรองศาสตราจารย์ ดร.รังสรรค์ ประเสริฐศรี รองศาสตราจารย์ ดร.ไชยา ยิ้มวิไล และ ดร.หควณ ชูเพ็ญ ที่กรุณาให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์จนกระทั่งวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เสร็จเรียบร้อยอย่างสมบูรณ์ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณไว้เป็นอย่างสูง และขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ผู้สอนประจำหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต คณะรัฐประศาสนศาสตร์ ทุกท่านที่ได้อบรมสั่งสอนให้ความรู้ ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธันยวัฒน์ รัตนสัค ดร.ปกรณ์ ศิริประกอบ และ ดร.อนุกูล ตันติมาสน์ ที่กรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญพิจารณาความถูกต้องและความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม ขอขอบพระคุณ นายสุพงศ์ ชยุตสาหกิจ ดร.สมบัติ กิจจาลักษณ์ และ นายคมทัศน์ ชัยภักดี ที่ให้ความกรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญและขอขอบคุณผู้บริหารและบุคลากรของ รฟม. และ บีเอ็มซีแอล ตลอดจน ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ที่ให้ความอนุเคราะห์ข้อมูลอันเป็นประโยชน์ยิ่งสำหรับงานวิจัยครั้งนี้

เอกสารอ้างอิง

เกรียงไกรยศ พันธุ์ไทย. 2552. "อิทธิพลของพฤติกรรมผู้นำวัฒนธรรมการทำงานในองค์การและกิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานรัฐวิสาหกิจ". วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิตคณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

จิตติ กิตติเลิศไพศาล. 2550. "ปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อประสิทธิผลองค์การ: กรณีศึกษาเทศบาลเมืองและเทศบาลนคร". วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาการบริหารการพัฒนาคณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ณัฐพงศ์ พื้นแสน. 2554. "ภาคีความร่วมมือระหว่างภาครัฐและเอกชนกับประสิทธิผลของ นโยบายส่งเสริมการผลิตไฟฟ้าด้วยพลังงานหมุนเวียน." วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์ และสุขยืน เทพทอง. 2552. "การบริหารรัฐกิจ ร่วมระหว่าง รัฐบาล เอกชน และประชาสังคม." **วารสารสำนักงาน คณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ**. 41(1): 107-108.

ธวัช กรุดมณี. 2550. "การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความมีประสิทธิผลองค์การของโรงเรียนที่บริหารโดยใช้โรงเรียนเป็นฐานสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน.". วิทยานิพนธ์ดุษฎีบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

นวลลักขณ์ บุษบง. 2552. "การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลองค์การของวิทยาลัยพยาบาล สังกัดกระทรวงกลาโหม". วิทยานิพนธ์ดุษฎีบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

พิศสุภา ปัจฉิมสวัสดิ์.2552. "การวิเคราะห์ปัจจัยภาวะผู้นำของหัวหน้าภาควิชาส่งผลต่อประสิทธิผลองค์การของภาควิชาในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน". วิทยานิพนธ์ดุษฎีบัณฑิตสาขาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

Angel, Harold L. and Perry, James L. 1981. "An empirical assessment of organizational commitment and organizational effectiveness." **Administrative Science Quarterly.** 26(1): 1-14.

Barney, Jay B. and Hansen, Mark H. 1994. "Trustworthiness as a resource of competitive advantage." **Strategic Management Journal.** 15: 175-190.

Disraelly, Deena S. 2004. "Public-Private Partnerships: security and emergency response collaboration in a new threatenvironment." Master degree in Technology and Policy Program. Massachusetts Institute of Technology.

Hansberry, Jane F. 2005. "AnExploration of Collaboration and Organization Effectiveness in Denver County Human Service Nonprofit Organizations." Doctor of Philosophy, Graduate school of Public and International Affairs University of Pittsburgh.

Minnie, Johan A. 2011. "Critical success factors for public private partnerships in South Africa." Doctor of Philosophy in Public Management and Development Planning, Stellenbosch University.

Mittal, AlokK. and Kalampukatt, Pradeep K. 2009. "Partnership challenges in achieving common goals: A study of Public Private Partnership in e-Governance project." Master in Strategic Project Management (European), Umea school of Business Umea University.

Mohr, Jakki J. and Spekman, Robert E. 1994. "Characteristics of partnership success: Partnership attributes, communication behavior, and conflict resolution techniques." **Strategic Management Journal.** 15(2), 135-152.

Peng, M.W. and Shenkar, O. 2002. "Joint venture dissolution as corporate divorce." **Academy of Management Executive.** 16(2): 92-105.

Pongsiri Nutavoot. 2011. "Public-Private Partnerships and Urban Infrastructure Development in SoutheastAsia." **International Public Management Review (IPMR).** 12(1): 48-60.

Susangarn Chalongphob. 2007. Public Private Partnership in Thailand: Past Experiences and Future Prospects. Presented at the Asia-Pacific Ministerial Conference on PPPs in Infrastructure. Seoul: South Korea.

Trafford, S. and T. Proctor. 2006. "Successful joint partnerships: public-private partnerships." **International Journal of Public Sector Management.** 19(2): 117-129.

The United States Department of Transportation (USDOT). 2007. **User Guidebook on Implementing Public-Private Partnerships for Transportation Infrastructure Projects in the United States.Final Report.** Arlington, Verginia: Aecom Consult.

Valentine, John. 2008. **Public-Private Partnerships in Infrastructure: Best Practices from the International Experiences and Applications for Thailand.** TheNational Economic and Social Development Board (NESDB), Bangkok: Thailand.