

การปรับตัวของข้าราชการพลเรือนในจังหวัดนนทบุรี หลังจากเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

คาริกา จันทพลา

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการจัดการสาธารณะ


วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์มหาวิทาลัยบูรพา


กรกฎาคม 2559

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทาลัยบูรพา

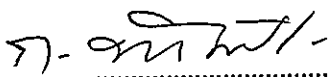
อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์และคณะกรรมการสอบปากเปล่างานนิพนธ์ ได้พิจารณา  
งานนิพนธ์ของ คาริกา จันทพลา ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม  
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการสาธารณะ ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

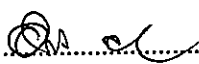
อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์


  
..... อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก  
(ดร.กฤษฎา นันทเพ็ชร)


  
..... อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม  
(ดร.วัชร ชาญ)

คณะกรรมการสอบปากเปล่า


  
..... ประธาน  
(ดร.กฤษฎา นันทเพ็ชร)

  
..... กรรมการ  
(รองศาสตราจารย์ ดร.อิสระ สุวรรณบด)

  
..... กรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บรรพต วิรุณราช)

  
..... กรรมการ  
(ดร.วัชร ชาญ)

วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์อนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการสาธารณะ ของมหาวิทยาลัยบูรพา

  
..... คณบดีวิทยาลัยพาณิชยศาสตร์  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บรรพต วิรุณราช)

วันที่ 17 เดือน สิงหาคม พ.ศ. 2559

## กิตติกรรมประกาศ

งานนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณาจาก ดร.วัชระ ยาคูณ อาจารย์ที่ปรึกษา  
งานนิพนธ์ ได้ให้คำชี้แนะการติดตามงานอย่างใกล้ชิดและแก้ไข ตรวจสอบข้อบกพร่องต่าง ๆ  
ด้วยดีตลอดจนทำให้งานวิจัยครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาอย่างยิ่ง  
จึงขอกราบขอพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณคณะกรรมการสอบ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บรรพต วิรุณราช  
รองศาสตราจารย์ ดร.อิศระ สุวรรณกุล และ ดร.กฤษฎา นันทเพ็ชร ที่ได้ให้คำแนะนำในการทำวิจัย  
ฉบับนี้ ขอขอบพระคุณคณาจารย์และเจ้าหน้าที่ทุกท่านของวิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัย  
บูรพา ที่ได้ประสิทธิประสาทวิชาความรู้ให้แก่ข้าพเจ้า นอกจากนี้ยังได้รับความอนุเคราะห์จาก  
ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ได้ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี  
ในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย ทำให้งานนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดี

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ และครอบครัว ที่ให้การสนับสนุนการศึกษา และ  
คอยเป็นกำลังใจด้วยดีเสมอมา

คุณค่าและประโยชน์ของงานนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นกตัญญูกตเวทิตาแด่บุพการี  
บูรพาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่านทั้งในอดีตและปัจจุบัน ที่ทำให้ข้าพเจ้าเป็นผู้มีการศึกษาและ  
ประสบความสำเร็จมาจนตราบเท่าทุกวันนี้

คาริกา จันทพลา

55720057: สาขาวิชา: การจัดการสาธารณะ; บธ.ม. (การจัดการสาธารณะ)

คำสำคัญ: การปรับตัวของข้าราชการ/ ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

ดริกา จันทพลา: การปรับตัวของข้าราชการพลเรือนในจังหวัดนนทบุรีหลังจากเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ADJUSTMENT OF CIVIL SERVANTS IN NONTHABURI PROVINCE AFTER ENTERING ASEAN ECONOMIC COMMUNITY) อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์: กฤษฏา นันทเพ็ชร, ปร.ด., วัชรระ ยาคูณ, ปร.ด. 57 หน้า. ปี พ.ศ. 2559

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ มีเพื่อศึกษาการปรับตัวของข้าราชการพลเรือนในจังหวัดนนทบุรีหลังจากเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ผู้ให้ข้อมูลหลักประกอบด้วยข้าราชการพลเรือนในจังหวัดนนทบุรี จำนวน 13 คน เก็บรวบรวมข้อมูลที่ใช้วิจัยด้วยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth interview) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสัมภาษณ์ และวิเคราะห์ข้อมูลโดยอธิบายปรากฏการณ์อย่างละเอียดครบถ้วนและบรรยายสิ่งที่ค้นพบอย่างละเอียดและชัดเจน

ผลการวิจัย พบว่า ภาษาท้องถิ่นของแต่ละประเทศในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนไม่ค่อยมีผลกับการปรับตัวของข้าราชการไทย เนื่องจากทุกประเทศใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาราชการอยู่แล้ว และเนื่องจากอาเซียนค่อนข้างมีความหลากหลาย ดังนั้นควรใช้ภาษากลางในการสื่อสาร ซึ่งภาษาที่ควรจะเป็นภาษากลางคือ ภาษาอังกฤษ วัฒนธรรมของประเทศใน AEC มีความสำคัญต่อการปรับตัวของข้าราชการ และควรมีการเรียนรู้และทำความเข้าใจวัฒนธรรมของแต่ละประเทศในอาเซียนเพื่อจะสามารถปฏิบัติได้ถูกต้อง เนื่องจากปัจจุบันการติดต่อพบปะที่เป็นลักษณะของการประชุมสัมมนา ศึกษางานระหว่างประเทศ ถูกจัดเพิ่มมากขึ้น และความสัมพันธ์ระหว่างประเทศมีส่วนสำคัญค่อนข้างมาก เนื่องจากความสัมพันธ์จะส่งผลต่อความยากง่าย ในการขอความร่วมมือในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เพราะอาจมีการติดต่อประสานงานกับชาติในอาเซียนบ่อยขึ้น

55720057: MAJOR: PUBLIC MANAGEMENT; M.B.A. (PUBLIC MANAGEMENT)

KEYWORDS: OFFICIAL'S ADJUSTMENT/ ASEAN ECONOMIC COMMUNITY

DARIKA JUNTHAPLA: ADJUSTMENT OF CIVIL SERVANTS IN NONTHABURI PROVINCE AFTER ENTERING ASEAN ECONOMIC COMMUNITY. ADVISORS: KRISDA NANTAPETCH, PH.D., WATCHARA YAKUN, PH.D., 57 P. 2016.

This qualitative study attempts to study the adjustment of civil servants in Nonthaburi Province after entering ASEAN Economic Community. 13 key informants including 13 civil servants in Nonthaburi Province. The data were collected from in-depth interview. The instruments in this study consisted of interview forms and data analysis to explain the phenomenon in details and to describe the findings thoroughly and clearly.

The findings reveal that local language in each AEC countries did not influence to the adjustment of Thai officials. Since all countries have used English as an official language. There were diversity in Asean countries; hence, medium language to communicate should be English language. Cultures in each AEC countries might affect the adjustment of Thai officials. There should be a learning and an attempt to understand cultures of each AEC country in order to act accurately. The connection in the forms of seminar, field trip across these countries increased and the relationship between each country is importance. The relationship might influence to the level of difficulty of the cooperation from the officials. The coordination among ASEAN countries might increase.

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญภาพ.....	ฌ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
คำถามงานวิจัย.....	2
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	2
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	3
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	4
แนวคิดและรูปแบบการรวมกลุ่มทางเศรษฐกิจเกี่ยวกับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน..	4
ข้อมูลประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน.....	6
ทฤษฎีการบริหารการเปลี่ยนแปลง.....	11
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการปรับตัว.....	20
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	27
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	29
ประชากร.....	29
ผู้ให้ข้อมูลหลัก.....	29
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	29
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	30

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ.....	31
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	32
4 ผลการวิจัย.....	33
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์.....	33
ตอนที่ 2 การปรับตัวของข้าราชการพลเรือนในจังหวัดนนทบุรีหลังจากเข้าสู่ ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน.....	35
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	40
สรุปผลการวิจัย.....	40
อภิปรายผลการวิจัย.....	41
ข้อเสนอแนะ.....	42
บรรณานุกรม.....	44
ภาคผนวก.....	47
ภาคผนวก ก.....	48
ภาคผนวก ข.....	51
ภาคผนวก ค.....	54
ประวัติย่อของผู้วิจัย.....	57

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4-1 ข้อมูลทั่วไป.....	35
ภาคผนวก ก-1 แบบสัมภาษณ์การปรับตัวของข้าราชการพลเรือนในเขตนนทบุรีหลังจากเข้าสู่ สู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน.....	49



## สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1-1	กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	2
2-1	ตัวแบบบูรณาการระหว่างกระบวนการและพฤติกรรม.....	13

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันถือได้ว่ากลุ่มอาเซียนเป็นตลาดการค้าและการลงทุนที่สำคัญนับตั้งแต่ได้ก่อตั้งขึ้นในปี พ.ศ. 2510 จนปัจจุบันอาเซียนมีประเทศสมาชิกทั้งสิ้น 10 ประเทศ ได้แก่ อินโดนีเซีย มาเลเซีย ฟิลิปปินส์ สิงคโปร์ บรูไน เวียดนาม ลาว พม่า กัมพูชา และไทย มีพื้นที่ราว 4.4 ล้านตารางกิโลเมตร ประชากรรวมกันราว 590 ล้านคน ผลิตภัณฑ์มวลรวมประชาชาติ หรือจีดีพี (2553) มูลค่าราว 1.8 ล้านล้านดอลลาร์สหรัฐ อยู่ในลำดับที่ 9 ของโลก ภายหลังจากการดำเนินการไปสู่การจัดตั้งเขตการค้าเสรีอาเซียน ซึ่งได้มีการลงนามเมื่อเดือนธันวาคม พ.ศ. 2551 ให้มีการประกาศเป็นเขตการค้าเสรีหรือประชาคมอาเซียนในปี พ.ศ. 2558 ที่จะมาถึงนี้ ประชาคมอาเซียนประกอบด้วย 3 เสาหลัก (Pillars) ได้แก่ 1) ประชาคมการเมืองและความมั่นคงอาเซียน (ASEAN Political-security community: APSC) 2) ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economic community: AEC) 3) ประชาคมสังคม-วัฒนธรรมอาเซียน (ASEAN Socio-cultural community: ASCC) การเกิดขึ้นของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนอาจส่งผลกระทบต่อทั้งทางบวกและทางลบซึ่งจะได้รับประโยชน์มากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับเตรียมความพร้อมอย่างดีของทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง ไม่ว่าจะเป็นผู้ประกอบการในภาคเอกชนที่คงต้องเร่งปรับตัวเพื่อสร้างขีดความสามารถ เช่น การเร่งพัฒนาตราสินค้า การใช้เทคโนโลยีใหม่ในการผลิต และการพัฒนาในด้านนวัตกรรมใหม่ ๆ ซึ่งจะช่วยสร้างจุดเด่นให้กับผลิตภัณฑ์ของไทย ส่วนภาครัฐก็ควรทำความเข้าใจและประชาสัมพันธ์ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนให้แก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งเตรียมมาตรการป้องกันเพื่อลดผลกระทบที่จะเกิดขึ้นได้ในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

โดยบทบาทของภาครัฐของประเทศไทยต่อการเป็นประชาคมอาเซียน ประกอบด้วย

- 1) บูรณาการการทำงานเพื่อขับเคลื่อนและผลักดันนโยบาย มาตรการต่าง ๆ ตามพันธกรณีของไทย ในการสร้างประชาคมอาเซียนโดยคำนึงถึงกฎหมาย กฎระเบียบภายในประเทศเพื่อประโยชน์สูงสุดของไทย
- 2) ประสานการดำเนินการกับภาคเอกชน รับรู้ปัญหาอุปสรรค และหาแนวทางแก้ไขบรรเทาผลกระทบตลอดจนมาตรการเตรียมความพร้อมและเสริมสร้างความเข้มแข็งของภาคเอกชนในการก้าวไปสู่ประชาคมอาเซียน และ
- 3) สร้างความตระหนักรู้แก่ประชาชนผ่านทางสื่อต่าง ๆ ให้ทราบถึงการเปลี่ยนแปลงที่กำลังเกิดขึ้นจะได้มีการเตรียมพร้อมและปรับตัว เช่น การ

เรียนรู้ด้านภาษา สังคม และวัฒนธรรมของประเทศอาเซียนอื่นเพื่อสร้างความเป็นหนึ่งเดียวกันอย่างยั่งยืน

จึงเป็นที่มาของโครงการศึกษาวิจัยเรื่อง “การปรับตัวของข้าราชการพลเรือนในจังหวัดนนทบุรีหลังจากเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน”

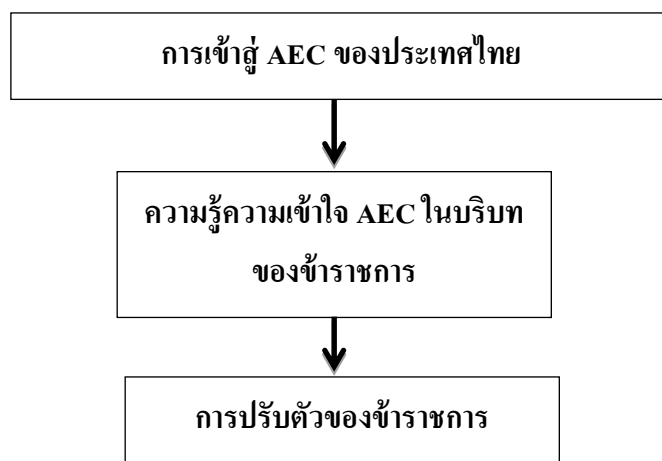
### คำถามงานวิจัย

การปรับตัวของข้าราชการพลเรือนในจังหวัดนนทบุรีในด้านภาษา วัฒนธรรม และความสัมพันธ์ระหว่างประเทศหลังจากเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนเป็นอย่างไร

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาการปรับตัวของข้าราชการพลเรือนในจังหวัดนนทบุรีหลังจากเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

### กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1-1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย

ได้ทราบถึงการปรับของข้าราชการไทย หลังจากไทยเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

## ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านการศึกษาในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาถึงในความเข้าใจ AEC ของข้าราชการไทย หลังจากไทยเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

ขอบเขตด้านประชากรข้าราชการไทย จำนวน 8 คน

ขอบเขตด้านระยะเวลาเดือนมกราคม ถึงเดือนมีนาคม พ.ศ. 2559

## นิยามศัพท์เฉพาะ

AEC หมายถึง สมาคมประชาชาติแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ (Association of south east asian nations หรือ ASEAN) โดยการจัดตั้งในครั้งแรกมีจุดประสงค์เพื่อส่งเสริมและร่วมมือในเรื่องสันติภาพ ความมั่นคง เศรษฐกิจ องค์กรความรู้ สังคมวัฒนธรรม บนพื้นฐานความเท่าเทียมกัน และผลประโยชน์ร่วมกันของประเทศสมาชิก

การปรับตัว หมายถึง ความสามารถปรับตัวให้เข้ากับสภาวะแวดล้อมของโลกที่เต็มไปด้วยภัยอันตรายได้เท่าทันที่จะดำรงชีวิตอยู่ได้ ต่อมานักจิตวิทยาได้นำคำว่าปรับตัวมาใช้ในความหมายทางจิตวิทยาโดยเปลี่ยนมาใช้คำว่า Adjustment ในการศึกษาและเข้าใจพฤติกรรมของมนุษย์จำเป็นต้องศึกษาทั้งในแง่ชีววิทยาและจิตวิทยา ได้แก่ การปรับตัวให้เป็นไปตามความต้องการของร่างกายส่วนในแง่ของจิตวิทยา หมายถึง การปรับตัวให้เป็นไปตามความต้องการของจิตใจ

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัย เรื่อง “การปรับตัวของข้าราชการพลเรือนในจังหวัดนนทบุรีหลังจากเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน” ผู้วิจัยได้การค้นคว้าแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องได้ดังนี้

1. แนวคิดและรูปแบบการรวมกลุ่มทางเศรษฐกิจเกี่ยวกับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economic -AEC)
2. ข้อมูลประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน
3. ทฤษฎีการบริหารการเปลี่ยนแปลง
4. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการปรับตัว
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### แนวคิดและรูปแบบการรวมกลุ่มทางเศรษฐกิจเกี่ยวกับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economic-AEC)

การรวมกลุ่มทางเศรษฐกิจเป็นความพยายามในการนำแนวคิดเก่าของยุโรปเกี่ยวกับความเสมอภาคหรือการมีโอกาสเท่าเทียมกันมาใช้ปฏิบัติด้านความสัมพันธ์ทางเศรษฐกิจระหว่างประเทศต่าง ๆ ที่เป็นสมาชิกตั้งแต่ 2 ประเทศขึ้นไป เพื่อให้เกิดความเท่าเทียมกันในความสัมพันธ์ทางเศรษฐกิจระหว่างประเทศ การรวมกลุ่มทางเศรษฐกิจได้แก่ กระบวนการยกเลิกการเลือกปฏิบัติทางการค้าและการเงินระหว่างประเทศ

วิลารรณ ทะสุใจ และนิสิต พันธมิตร (2555) ได้แบ่งระดับของการรวมกลุ่ม (Stages of integration) การรวมหรือการสร้างประเทศในกลุ่มสามารถแบ่งได้จากการเมืองหรือเศรษฐกิจและลักษณะที่แตกต่างโดยระดับของการรวมกลุ่มทางการค้ามีดังนี้

1. การให้สิทธิพิเศษทางการค้า (Preferential trade arrangement: PTA)

เป็นการรวมกลุ่มทางเศรษฐกิจเบื้องต้นมีการใช้ภาษีศุลกากร ในหมู่ประเทศสมาชิกในอัตราต่ำกว่าที่ใช้กับประเทศนอกกลุ่มแต่ภายในกลุ่มยังไม่ได้ใช้ภาษีศุลกากรอัตราเดียวกัน โดยมากเกิดจากประเทศที่เคยเป็นเจ้าอาณานิคมภายหลังยังคงรักษาสายสัมพันธ์กับอดีตอาณานิคมของตนด้วยการให้สิทธิพิเศษทางการค้า ตัวอย่าง ได้แก่ ประเทศในเครือจักรภพอังกฤษ (British common wealth) โดยภายใต้ระบบนี้ประเทศใดตั้งแต่แต่ละประเทศดำเนินนโยบายของตนแต่เน้นนโยบายการค้าของประเทศมุ่งไปมีการรักษาผลประโยชน์ในกลุ่มสมาชิก

## 2. เขตการค้าเสรี (Free trade area: FTA)

เป็นการรวมกลุ่มที่มีการเติบโตและเจริญมากกว่าการรวมกลุ่มแบบการให้สิทธิพิเศษทางการค้ามีการใช้ภาษีศุลกากรในกลุ่มประเทศสมาชิกในอัตราต่ำกว่าประเทศนอกกลุ่มในปัจจุบันมีการรวมกลุ่มทางเศรษฐกิจในรูปแบบนี้จำนวนมาก เช่น เขตการค้าเสรีอาเซียน (ASEAN Free trade area: AFTA) เขตการค้าอาเซียนละตินอเมริกา (Latin american free trade association: LAFTA) เขตการค้าเสรีอเมริกาเหนือ (North american free trade agreement: NAFTA)

นอกจากนี้รูปแบบของการรวมกลุ่มทางเศรษฐกิจที่มีเงื่อนไขการกีดกันทางการค้าทุกชนิดจะถูกจัดออกไปจากประเทศสมาชิกของกลุ่มได้

## 3. ตลาดร่วม (Common market)

เป็นการรวมกลุ่มทางเศรษฐกิจที่มีความเป็นไปได้และได้ผลประโยชน์มากกว่าการรวมกลุ่มแบบสหภาพภาษีศุลกากร นอกจากครอบคลุมลักษณะสหภาพภาษีศุลกากรแล้วการรวมกลุ่มทางเศรษฐกิจแบบตลาดร่วมยังมีการปล่อยเสรีให้มีการเคลื่อนย้าย แรงงาน เงินทุน และการประกอบบริการระหว่างประเทศสมาชิกภายในกลุ่ม ตัวอย่าง ตลาดร่วม ได้แก่ ประชาคมเศรษฐกิจยุโรป (European economic community) หรือตลาดร่วมยุโรป (European common market) โดยในปัจจุบันได้พัฒนาเป็นสหภาพเศรษฐกิจแล้ว ซึ่งมีคุณสมบัติ ดังนี้ คือ เป็นข้อตกลงของ 2 ประเทศหรือมากกว่าในการที่จะจัดภาษีและมาตรการกีดกันการค้าอื่นที่มีใช้ภายในโดยจะมีการตั้งกำแพงกีดกันทางการค้ากับประเทศสมาชิก

ยิ่งไปกว่านั้นสมาชิกแต่ละประเทศจะยังคงเรียกเก็บภาษีกับประเทศที่ไม่ได้เป็นสมาชิก ผลกระทบจากนโยบายการค้าภายนอกร่วมกัน คือ ภายในสหภาพศุลกากรนั้นจะมีการค้าเสรีแต่จะมีการกีดกันทางการค้าทั้งหมด โดยตั้งกำแพงภาษีกับประเทศที่ไม่ได้เป็นสมาชิกเท่ากันนอกจากนี้แล้วทางกลุ่มจะกระทำเหมือนกับเป็นคนเดียวกันในการต่อรองข้อตกลงทางการค้ากับประเทศที่ไม่ใช่สมาชิก

ตลาดร่วมนั้นสามารถกล่าวได้ว่ามีรายละเอียดที่มากกว่าสหภาพศุลกากรในส่วนของอนุญาตให้มีการเคลื่อนย้ายแรงงานและทุนในกลุ่มของประเทศสมาชิกได้ ภายในตลาดเดียวกันจะยกเว้นภาษีศุลกากรทั้งหมดกับประเทศสมาชิกของกลุ่ม แต่ยังคงปฏิบัติกับประเทศนอกกลุ่มเหมือนเดิมอุปสรรคทั้งหมดในการเคลื่อนย้ายปัจจัยระหว่างประเทศสมาชิกจะถูกยกเลิกด้วยการเคลื่อนย้ายแรงงานและทุนอย่างเสรีระหว่างประเทศสมาชิกที่มีระดับสูงกว่าในการรวมตัวทางเศรษฐกิจตัวอย่างของตลาดเดียวที่ประสบความสำเร็จมากที่สุดกลุ่มหนึ่ง คือ กลุ่มสหภาพยุโรป (The european: EU) ในปี ค.ศ. 1992

#### 4. สหภาพเศรษฐกิจ (Economic union: EU)

เป็นลักษณะการรวมกลุ่มทางเศรษฐกิจที่มีความสมบูรณ์มากที่สุดครอบคลุมตลาดร่วม และมีการใช้สถาบันทางเศรษฐกิจอื่น ๆ ร่วมกันหรือแบบเดียวกัน เช่น การใช้เงินตราเดียวกัน โดยมีการสร้างเงินตราชนิดใหม่เพื่อใช้ร่วมกันขึ้นมาใหม่ การกำหนดนโยบายการเงินและการคลังชุดเดียวกันสำหรับการเจรจาทางเศรษฐกิจกับต่างประเทศก็มอบหมายให้องค์กรร่วมที่จัดตั้งขึ้น ทำหน้าที่ต่าง ๆ ในนามของประเทศภาคีทั้งหมด เช่น เป็นผู้แทนมนตรีทำหน้าที่ทั้งหมดเกี่ยวกับ WTO ตัวอย่างสหภาพเศรษฐกิจได้แก่สหภาพยุโรป

นอกจากการรวมกลุ่มทางเศรษฐกิจและข้อตกลงทางการค้าจะเป็นลักษณะที่มีสมาชิกหลายประเทศยังมีข้อตกลงทางการค้าและความร่วมมือทางเศรษฐกิจระหว่างสองประเทศที่เรียกว่า ทวิภาคี (Bilateral) คือประเทศคู่ค้าจะเจรจาทำความตกลงกัน โดยวัตถุประสงค์สำคัญ คือการที่ทำให้การค้าการลงทุนระหว่างสองประเทศคู่ค้าสูงกว่าประเทศอื่น เช่น ญี่ปุ่นลงนามในข้อตกลงทวิภาคีกับสิงคโปร์และกำลังเจรจากับหลายประเทศ เช่น เกาหลี และไทย สิงคโปร์นอกจากจะลงนามกับญี่ปุ่นแล้วยังลงนามข้อตกลงทวิภาคีเป็นเขตการค้าเสรีกับนิวซีแลนด์และสหรัฐอเมริกา รวมถึงเจรจากับชิลีในเอเชียใต้ เช่นเดียวกับอินเดียก็มีการลงนามเจรจากับประเทศเพื่อนบ้าน เช่น ภูฏาน เนปาล ศรีลังกา และศรีลังกาเองก็มีการเจรจากับปากีสถาน เป็นต้น อย่างไรก็ตาม “ระเบียบเศรษฐกิจโลกใหม่” ที่เกิดขึ้นหลังสงครามเย็น ทำให้มีการขยายตัวของการรวมกลุ่มในทางเศรษฐกิจมากขึ้น คือการขยายเป็นการรวมกลุ่มทางเศรษฐกิจตามภูมิภาคต่าง ๆ (Regionalization) และ “ความร่วมมืออนุภูมิภาค” (Subregional cooperation) อันได้แก่ เหลี่ยมเศรษฐกิจต่าง ๆ ที่มีอยู่ในภูมิภาค เช่น หกเหลี่ยมเศรษฐกิจ หรือความร่วมมือของกลุ่มประเทศลุ่มแม่น้ำโขง (Greater mekong subregion: GMS) สามเหลี่ยมเศรษฐกิจทางตอนใต้ของประเทศไทยที่เชื่อมโยง กับทางตอนเหนือของมาเลเซีย และอินโดนีเซีย (IMT-GT) BIMST-EC (Bangladesh-India-Myanmar-Sri Lanka-Thailand economic cooperation) และสามเหลี่ยมเศรษฐกิจที่เชื่อมโยงระหว่างสิงคโปร์ มาเลเซีย และอินโดนีเซีย รวมถึงโครงการสี่เหลี่ยมเศรษฐกิจ ไทย พม่า ลาว และจีนตอนใต้ (Economic quadrangle) เป็นต้น

#### ข้อมูลประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

อาเซียน (ASEAN) เป็นการรวมตัวกันของ 10 ประเทศในทวีปเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ผู้นำอาเซียนได้ร่วมลงนามในปฏิญญาว่าด้วยความร่วมมืออาเซียนเห็นชอบให้จัดตั้งประชาคมอาเซียน (ASEAN Community) คือ เป็นองค์กรระหว่างประเทศ ระดับภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ มีจุดเริ่มต้นโดยประเทศไทย มาเลเซีย และฟิลิปปินส์ ได้ร่วมกันจัดตั้ง สมาคมอาสา (Association

of south east asia) เมื่อเดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2504 เพื่อการร่วมมือกันทาง เศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม แต่ดำเนินการไปได้เพียง 2 ปี ก็ต้องหยุดชะงักลง เนื่องจากความผกผันทางการเมือง ระหว่างประเทศอินโดนีเซียและประเทศมาเลเซีย จนเมื่อมีการฟื้นฟูสัมพันธภาพทางการทูตระหว่างสองประเทศ จึงได้มีการแสวงหาหนทางความร่วมมือกันอีกครั้ง และสำเร็จภายในปี พ.ศ. 2563 (ค.ศ. 2020) แต่ต่อมาได้ตกลงร่นระยะเวลาจัดตั้งให้เสร็จในปี พ.ศ. 2558 (ค.ศ. 2015) ในปีนั้นเองจะมีการเปิดกว้างให้ประชาชนในแต่ละประเทศสามารถเข้าไปทำงานในประเทศอื่น ๆ ในประชาคมอาเซียนได้อย่างเสรี เสมือนดังเป็นประเทศเดียวกัน ซึ่งจะมีผลกระทบต่อ การประกอบอาชีพและการมีงานทำของคนไทย ควรทำความเข้าใจในเรื่องนี้จึงเป็นสิ่งสำคัญสำหรับทุกคน

### ความเป็นมาของอาเซียน

สมาคมประชาชาติแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ (Association of southeast asian nations หรือ ASEAN) ก่อตั้งขึ้นโดยปฏิญญากรุงเทพ (Bangkok declaration) หรือ ปฏิญญาอาเซียน (ASEAN declaration) เมื่อวันที่ 8 สิงหาคม พ.ศ. 2510 โดยมีประเทศสมาชิก 5 ประเทศ ประกอบด้วย อินโดนีเซีย มาเลเซีย ฟิลิปปินส์ สิงคโปร์ และไทย เพื่อส่งเสริมความร่วมมือทางด้านการเมือง เศรษฐกิจและสังคม ของประเทศในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ต่อมาประเทศสมาชิกเพิ่มเติม ได้แก่ บรูไนดารุส-ซาลาม เวียดนาม ลาว เมียนมาร์ และกัมพูชา ตามลำดับ จึงทำให้ปัจจุบันอาเซียน มีสมาชิก 10ประเทศ “อาเซียน” ลูการเป็นประชาคมอาเซียน ในปี พ.ศ. 2558 ปัจจุบัน บริบททางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม รวมทั้งความสัมพันธ์ระหว่างประเทศได้เปลี่ยนแปลงไปอย่างมากทำให้อาเซียนต้องเผชิญสิ่งท้าทายใหม่ ๆ อาทิ โรคระบาด การก่อการร้าย ยาเสพติด การค้ามนุษย์ สิ่งแวดล้อม ภัยพิบัติ อีกทั้งยังมีความจำเป็นต้องรวมตัวกันเพื่อเพิ่มอำนาจต่อรองและขีดความสามารถทางการแข่งขันกับประเทศในภูมิภาคใกล้เคียง และในเวทีระหว่างประเทศ ผู้นำอาเซียนจึงเห็นพ้องกันว่า อาเซียนควรจะร่วมมือกันให้เหนียวแน่น เข้มแข็ง และมั่นคงยิ่งขึ้นจึงได้ประกาศ ปฏิญญาว่าด้วยความร่วมมือในอาเซียนฉบับที่ 2 (Declaration of ASEAN Concord II) ซึ่งกำหนดให้มีการสร้างประชาคมอาเซียนที่ประกอบไปด้วย 3 เสาหลักได้แก่

1. ประชาคมการเมืองและความมั่นคงอาเซียน (ASEAN Political and security community-APSC) มุ่งให้ประเทศกลุ่มสมาชิกอยู่ร่วมกันอย่างสันติสุข แก้ไขปัญหาระหว่างกันโดยสันติวิธี มีเสถียรภาพและความมั่นคงรอบด้าน เพื่อความมั่นคงปลอดภัยของเหล่าประชาชน
2. ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economic community-AEC) มุ่งเน้นให้เกิดการรวมตัวกันทางเศรษฐกิจ และความสะดวกในการติดต่อค้าขายระหว่างกัน เพื่อให้ประเทศสมาชิกสามารถแข่งขันกับภูมิภาคอื่น ๆ ได้โดย



3. ประชาคมสังคมและวัฒนธรรมอาเซียน (ASEAN Socio-cultural community-ASCC) มุ่งหวังให้ประชากรอาเซียนมีสภาพความเป็นอยู่ที่ดี มีความมั่นคงทางสังคม มีการพัฒนาในทุก ๆ ด้าน และมีสังคมแบบเอื้ออาทร โดยจะมีแผนงานสร้างความร่วมมือ 6 ด้าน คือ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ การคุ้มครองและสวัสดิการสังคม สิทธิและความยุติธรรมทางสังคม ความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม การสร้างอัตลักษณ์อาเซียน การลดช่องว่างทางการพัฒนา ซึ่งต่อมาผู้นำอาเซียนได้ตกลงให้มีการจัดตั้งประชาคมอาเซียนให้แล้วเสร็จเร็วขึ้นมาเป็นภายในปี พ.ศ. 2558

#### ความหมายของประชาคมอาเซียน

ประชาคมอาเซียน (ASEAN Community) คือ การรวมตัวของกลุ่มประเทศสมาชิกอาเซียนให้เป็นชุมชนที่มีความแข็งแกร่ง สามารถสร้างโอกาสและรับมือส่งทำท้าทาย ทั้งด้านการเมือง ความมั่นคง เศรษฐกิจ และภัยคุกคามรูปแบบใหม่ โดยสมาชิกในชุมชนมีสภาพความเป็นอยู่ที่ดี สามารถประกอบกิจกรรมทางเศรษฐกิจได้อย่างสะดวกมากยิ่งขึ้น และสมาชิก ในชุมชนมีความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันองค์ความรู้ “ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน” (ASEAN Economic community: AEC)

#### จุดประสงค์หลักของอาเซียน

ปฏิญญากรุงเทพฯ ได้ระบุวัตถุประสงค์สำคัญ 7 ประการของการจัดตั้งอาเซียน ได้แก่

1. เพิ่มประสิทธิภาพของการเกษตรและอุตสาหกรรม การขยายการค้า ตลอดจนการปรับปรุงการขนส่งและการคมนาคม
2. ส่งเสริมความร่วมมือและความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ในทางเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม เทคโนโลยี วิทยาศาสตร์ และการบริหาร
3. เสริมสร้างความเจริญรุ่งเรืองทางเศรษฐกิจพัฒนาการทางวัฒนธรรมในภูมิภาค
4. ให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ในรูปของการฝึกอบรมและการวิจัย และส่งเสริมการศึกษาด้านเอเชียตะวันออกเฉียงใต้
5. ส่งเสริมให้ประชาชนในอาเซียนมีความเป็นอยู่และคุณภาพชีวิตที่ดี
6. ส่งเสริมสันติภาพและความมั่นคงส่วนภูมิภาค
7. เสริมสร้างความร่วมมืออาเซียนกับประเทศภายนอก องค์การความร่วมมือแห่งภูมิภาคอื่น ๆ และองค์การระหว่างประเทศ

#### ภาษาอาเซียน

ภาษาทางการที่ใช้ในการติดต่อประสานงานระหว่างประเทศสมาชิก คือ ภาษาอังกฤษ คำขวัญของอาเซียน “หนึ่งวิสัยทัศน์ หนึ่งเอกลักษณ์ หนึ่งประชาคม” (One vision, One identity, One community)

### อัตลักษณ์อาเซียน

อาเซียนจะต้องส่งเสริมอัตลักษณ์ร่วมกันของตนและความรู้สึกเป็นเจ้าของในหมู่ประชาชนของตน เพื่อให้บรรลุชะตา เป้าหมาย และคุณค่าร่วมกันของอาเซียน

สัญลักษณ์อาเซียนคือดวงตราอาเซียนเป็นรูปมัดรวงข้าว สีเหลืองบนพื้นวงกลม แดง ล้อมรอบด้วยวงกลมสีขาว และสีน้ำเงิน

รวงข้าวสีเหลือง 10 ต้น หมายถึง ความใฝ่ฝันของบรรดาสมาชิกในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ทั้ง 10 ประเทศ ให้มีอาเซียนที่ผูกพันกันอย่างมีมิตรภาพและเป็นหนึ่งเดียว

วงกลม เป็นสัญลักษณ์แสดงถึงเอกภาพของอาเซียน

ตัวอักษรคำว่า ASEAN สีน้ำเงิน อยู่ใต้ภาพรวงข้าว แสดงถึงความมุ่งมั่นที่จะทำงานร่วมกันเพื่อความมั่นคง สันติภาพ เอกภาพ และความก้าวหน้าของประเทศสมาชิกอาเซียน

สีเหลือง หมายถึง ความเจริญรุ่งเรือง

สีแดง หมายถึง ความกล้าหาญและการมีพลวัติ

สีขาว หมายถึง ความบริสุทธิ์

สีน้ำเงิน หมายถึง สันติภาพและความมั่นคง

### ธงอาเซียน

ธงอาเซียนเป็นธงพื้นสีน้ำเงิน มีดวงตราอาเซียนอยู่ตรงกลาง แสดงถึงเสถียรภาพ สันติภาพ ความสามัคคี และพลวัติของอาเซียน  
สีของธงประกอบด้วย สีน้ำเงิน สีแดง สีขาว และสีเหลือง ซึ่งเป็นสีหลักในธงชาติของบรรดาประเทศสมาชิกของอาเซียนทั้งหมด

### วันอาเซียน

ให้วันที่ 8 สิงหาคม ของทุกปี เป็นวันอาเซียน

เพลงประจำอาเซียน (ASEAN Anthem) คือ เพลง ASEAN WAY

### กฎบัตรอาเซียน

กฎบัตรอาเซียน กำหนดให้อาเซียนและประเทศสมาชิกปฏิบัติตามหลักการดังต่อไปนี้

1. เคารพเอกราช อธิปไตย ความเสมอภาค บูรณภาพแห่งดินแดน และอัตลักษณ์แห่งชาติของรัฐสมาชิกอาเซียนทั้งปวง

2. ผูกพันและรับผิดชอบร่วมกันในการเพิ่มพูนสันติภาพ ความมั่นคง และความมั่งคั่งของภูมิภาค

3. ไม่รุกรานหรือข่มขู่ว่าจะใช้กำลังหรือการกระทำอื่นใดในลักษณะที่ขัดต่อกฎหมายระหว่างประเทศ

4. ระงับข้อพิพาทโดยสันติ
5. ไม่แทรกแซงกิจการภายในของรัฐสมาชิกอาเซียน
6. เคารพสิทธิของรัฐสมาชิกทุกรัฐในการดำรงประชาชาติของตน โดยปราศจากการแทรกแซง การบ่อนทำลาย และการบังคับจากภายนอก
7. ปรึกษาหารือที่เพิ่มพูนขึ้นในเรื่องที่มีผลกระทบอย่างร้ายแรงต่อผลประโยชน์ร่วมกันของอาเซียน
8. ยึดมั่นต่อหลักนิติธรรม ธรรมเนียมปฏิบัติ หลักการประชาธิปไตยและรัฐบาลตามรัฐธรรมนูญ
9. เคารพเสรีภาพพื้นฐาน การส่งเสริมและคุ้มครองสิทธิมนุษยชน และการส่งเสริมความยุติธรรมทางสังคม
10. ยึดถือกฎบัตรสหประชาชาติและกฎหมายระหว่างประเทศ รวมถึงกฎหมายมนุษยธรรมระหว่างประเทศ ที่ รัฐสมาชิกอาเซียนยอมรับ
11. ละเว้นจากการมีส่วนร่วมในการคุกคามอธิปไตย บูรณภาพแห่งดินแดนหรือเสถียรภาพทางการเมืองและเศรษฐกิจของรัฐสมาชิกอาเซียน
12. เคารพในวัฒนธรรม ภาษา และศาสนาที่แตกต่างกันของประชาชนอาเซียน
13. มีส่วนร่วมกับอาเซียนในการสร้างความสัมพันธ์กับภายนอกทั้งในด้านการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม โดยไม่ปิดกั้นและไม่เลือกปฏิบัติ
14. ยึดมั่นในกฎการค้าพหุภาคีและระบอบของอาเซียน

#### กฎบัตรอาเซียน

ประเทศไทยจะได้ประโยชน์อะไรจาก AEC (ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน) ประชาคมอาเซียนที่จะถือกำเนิดในปี พ.ศ. 2558 นั้น คนไทยจะได้ประโยชน์อะไร แน่แน่นอนเราคงอยากทราบแต่ในขั้นนี้ขอจำกัดเฉพาะทางเศรษฐกิจก่อน

ประการแรก ไทยจะ “มีหน้ามีตาและฐานะ” เติบโตขึ้นประชาคมอาเซียนจะทำให้เศรษฐกิจ “ของเรา” มีมูลค่ารวมกัน 1.8 ล้านล้านดอลลาร์สหรัฐ และมีขนาดใหญ่อันดับ 9 ของโลก ยังประโยชน์แก่คนไทยทุกคนที่จะได้ยืนอย่างสง่างาม “ยิ้มสยาม” จะคมชัดขึ้น

ประการที่สอง การค้าระหว่างไทยกับประเทศอาเซียนจะคล่องและขยายตัวมากขึ้น กำแพงภาษีจะลดลงจนเกือบจะหมดไป เพราะ 10 ตลาดกลายเป็นตลาดเดียว ผู้ผลิตจะส่งสินค้าไปขายในตลาดนี้และขยายธุรกิจของตนง่ายขึ้น ขณะเดียวกันผู้บริโภคจะมีทางเลือกมากขึ้นราคาสินค้าจะถูกกลง

ประการที่สาม ตลาดของเราจะใหญ่ขึ้น แทนที่จะเป็นตลาดของคน 67 ล้านคน ก็จะกลายเป็นตลาดของคน 590 ล้านคน ซึ่งจะทำให้ไทยกลายเป็นแหล่งลงทุนที่น่าสนใจ เพราะสินค้าที่ผลิตในประเทศไทยสามารถส่งออกไปยังอีกเก้าประเทศได้ราวกับส่งไปขายต่างจังหวัด ซึ่งก็จะช่วยให้เราสามารถแข่งขันกับจีนและอินเดียในการดึงดูดการลงทุนได้มากขึ้น

ประการที่สี่ ความเป็นประชาคมจะทำให้มีการพัฒนาเครือข่ายการสื่อสารคมนาคมระหว่างกันเพื่อประโยชน์ด้านการค้าและการลงทุน แต่ก็ยังผลพลอยได้ในแง่การไปมาหาสู่กัน ซึ่งก็จะช่วยให้คนในอาเซียนมีปฏิสัมพันธ์กัน รู้จักกัน และสนิทแน่นแฟ้นกันมากขึ้น เป็นผลดีต่อสันติสุข ความเข้าใจอันดีและความร่วมมือกันโดยรวม นับเป็นผลทางสร้างสรรค์ในหลายมิติด้วยกัน

ประการที่ห้า โดยที่ไทยตั้งอยู่ในจุดกึ่งกลางบนภาคพื้นแผ่นดินใหญ่อาเซียน ประเทศไทยย่อมได้รับประโยชน์จากปริมาณการคมนาคมขนส่งที่จะเพิ่มขึ้นในอาเซียนและระหว่างอาเซียนกับจีน (และอินเดีย) มากยิ่งกว่าประเทศอื่น ๆ บริษัทด้านขนส่ง คลังสินค้า ปิมน้ำมัน ฯลฯ จะได้รับประโยชน์อย่างชัดเจน จริงอยู่ ประชาคมอาเซียนจะยังผลทั้งด้านบวกและลบต่อประเทศไทย ขึ้นอยู่กับพวกเราคนไทยจะเตรียมตัวอย่างไร แต่ผลทางบวกนั้นจะชัดเจน เป็นรูปธรรมและจับต้องได้

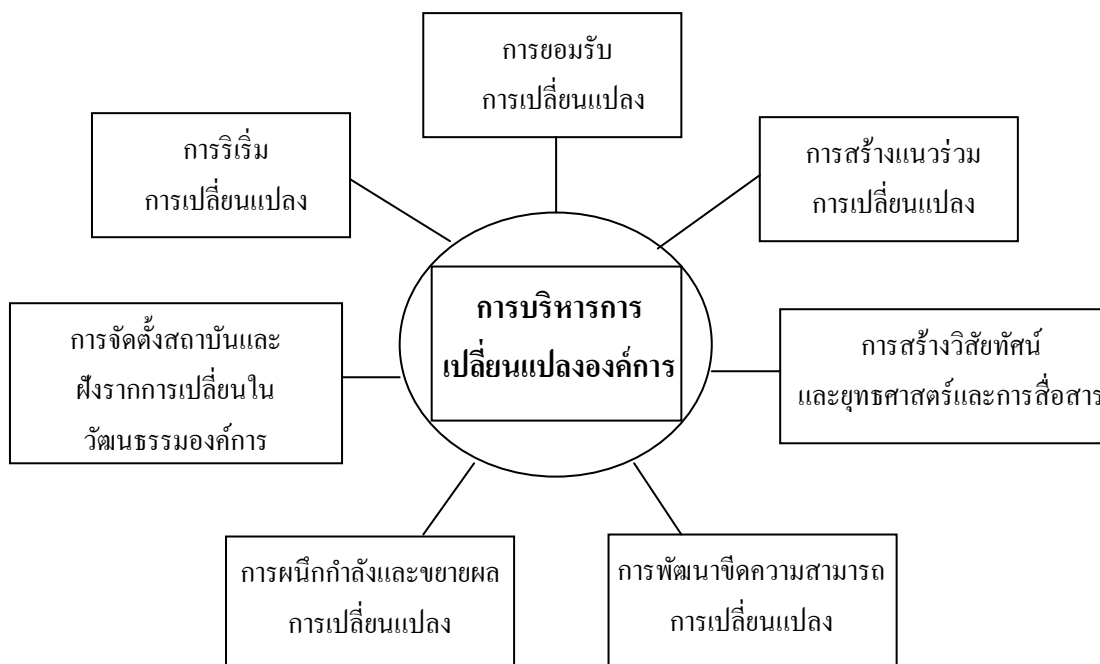
#### ความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ

สถาบันรัฐศาสตร์ (2553) กล่าวถึง ความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ หมายถึง การแลกเปลี่ยนและปฏิสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นข้ามเขตพรมแดนของรัฐ ซึ่งอาจเกิดขึ้นโดยรัฐหรือตัวแสดงอื่น ๆ ที่ไม่ใช่รัฐ ซึ่งส่งผลถึงความร่วมมือหรือความขัดแย้งระหว่างประเทศต่าง ๆ ในโลก ความสัมพันธ์ระหว่างประเทศเป็นความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล กลุ่มบุคคล หรือสังคม ซึ่งเกิดขึ้นข้ามขอบเขตของกลุ่มสังคมการเมืองหนึ่ง ๆ

#### ทฤษฎีการบริหารการเปลี่ยนแปลง (Management of change)

การบริหารการเปลี่ยนแปลง (Management of change) เป็นการจัดการกับกลไกส่วนประกอบต่าง ๆ ขององค์การให้สามารถเรียนรู้ปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์ ทั้งภายนอกและภายในองค์การ เพื่อให้องค์การได้รับผลดีและลดผลกระทบในทางที่ไม่ดีของการเปลี่ยนแปลงซึ่งจะช่วยให้องค์การดำเนินงานไปได้อย่างต่อเนื่อง ราบรื่น สามารถอยู่รอดและเจริญก้าวหน้าไปได้ โดยโกวิท กังสนันท์ (2550) เสนอแนวคิดการบริหารการเปลี่ยนแปลงองค์การในมุมมองแนวบูรณาการกระบวนการและพฤติกรรม ประวัติศาสตร์ขององค์การและการจัดการสมัยใหม่สะท้อนให้เห็นความผูกพันระหว่างองค์การและการเปลี่ยนแปลงมาโดยตลอด กล่าวคือ นับตั้งแต่ เฟรดเดอริค เทเลอร์ ได้ประดิษฐ์คิดค้นและนำเสนอหลักการการจัดการเชิงวิทยาศาสตร์ (Scientific management) เพื่อเป็นรากฐานและหลักการบริหารองค์การ

หลักการจัดการเชิงวิทยาศาสตร์ทำให้เกิดการปฏิวัติทั้งในด้านรูปแบบความคิดและแนวการปฏิบัติของการบริหารองค์การ ในด้านหนึ่งลัทธิเทเลอร์ได้สร้างคุณูปการในการพัฒนาอุตสาหกรรมอย่างมากมาย โดยเฉพาะการเพิ่มประสิทธิภาพการผลิตและผลผลิตของโรงงาน แต่ในอีกด้านหนึ่งลัทธิเทเลอร์ได้รับคำวิพากษ์วิจารณ์ว่าทำให้องค์การในภาพรวมและงานในองค์การเปลี่ยนสภาพเป็นลักษณะ “กดขี่มนุษย์” (Dehumanized) ในยุคถัดมา เฮนรี ฟอร์ด ได้ประดิษฐ์สายการผลิตแบบเคลื่อนที่ (Moving assembly line) สำหรับองค์การอุตสาหกรรม ซึ่งมีผลทำให้สามารถลดเวลาการผลิต สร้างมาตรฐานผลผลิต และเพิ่มประสิทธิภาพผลผลิตได้อย่างมหาศาล จนถึงอีกยุคหนึ่งซึ่งมีการสร้างองค์การให้มีลักษณะสมบูรณ์มากขึ้น ทั้งในด้านการจัดรูปแบบองค์การให้มีความสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมของอุตสาหกรรมและการนำเสนอหลักการบริหารสมัยใหม่เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ (Efficiency) และประสิทธิผล (Effectiveness) ขององค์การ ภายใต้บริบทการขยายตัวของขอบเขตอุตสาหกรรมและการแข่งขันที่มีความรุนแรงและเข้มข้นมากขึ้น พื้นฐานดังกล่าวนำไปสู่การศึกษาค้นคว้าเพื่อให้ได้แนวความคิดและทฤษฎี หลักการและรูปแบบ กระบวนการและเทคนิคต่าง ๆ เกี่ยวกับองค์การและการจัดการที่มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับสภาพการณ์ที่เป็นจริงในแต่ละยุคสมัย ความสนใจและการศึกษาเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงองค์การ (Organizational change) มีความหลากหลายทั้งในด้านหลักการพื้นฐาน มุมมอง และระเบียบวิธีการศึกษาแนวนวัตกรรมองค์การ (Organizational renewal) ซึ่งอยู่ภายใต้อิทธิพลแนวคิดนิเวศวิทยาประชากร (Population ecology) เน้นการปรับเปลี่ยนรูปแบบองค์การคล้ายตามการเปลี่ยนแปลงของสิ่งแวดลอม การศึกษาการพัฒนาองค์การแนวดั้งเดิม (Traditional OD) ซึ่งได้รับอิทธิพลความคิดการเปลี่ยนแปลงตามแผน (Planned change) มุ่งการประยุกต์ใช้พฤติกรรมศาสตร์เพื่อบำบัดรักษาสุขภาพ (Therapy) และปรับองค์การให้มีประสิทธิผล และการศึกษาการพัฒนาองค์การแนวใหม่ (Organizational transformation) เน้นการเปลี่ยนสภาพองค์การให้มีความสามารถเรียนรู้และปรับตัวไปสู่คุณภาพใหม่ที่ตอบสนองความต้องการของคนและองค์การผลที่ตามมาคือ มีการนำเสนอการเปลี่ยนแปลงองค์การหลากหลายจุดมุ่งหมายและรูปแบบ การเลือกใช้รูปแบบการเปลี่ยนแปลงให้เหมาะกับโลกความจริงจึงยากลำบากมากขึ้น โดยนำเสนอเป็นตัวแบบบูรณาการระหว่างกระบวนการและพฤติกรรมแสดงได้ดังภาพที่ 2-1



ภาพที่ 2-1 ตัวแบบบูรณาการระหว่างกระบวนการและพฤติกรรม

### การริเริ่มการเปลี่ยนแปลง

ในแนวคิดเดิม ความเชื่อและข้อสมมุติเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงองค์การมักเริ่มต้นจากการเน้นว่าธรรมชาติของคนต่อต้านการเปลี่ยนแปลง จึงมีข้อเสนอริเริ่มการเปลี่ยนแปลงโดยการโน้มน้าวหรือล่อใจ (Induce) ให้คนปรับเปลี่ยนทัศนคติเพื่อละลายแรงต่อต้าน (Unfreezing) หรืออาจจะใช้เทคนิควิธีการทำให้ซ้อคและประหลาดใจเพื่อขับเคลื่อนพฤติกรรมคนไปในทิศทางที่ต้องการ พื้นฐานดังกล่าวแสดงให้เห็นทฤษฎีริเริ่มการเปลี่ยนแปลงใน 3 รูปแบบคือ

1. ทฤษฎีสันทนาโน้มน้าว (The persuasive-discussion theory) ซึ่งพัฒนามาจากประสบการณ์ของ Kurt Lewin ในช่วงสงครามโลกครั้งที่ 2 ที่ทำการทดลองว่าคนเปลี่ยนแปลงตัวเองสำเร็จได้อย่างไร โดยเฉพาะการละลายทัศนคติการกินเนื้อสัตว์ในรูปแบบเดิมในระหว่างสงคราม เขาทำการเปรียบเทียบกลุ่มแม่บ้าน 2 กลุ่ม กลุ่มที่หนึ่งรับฟังการบรรยายจากผู้เชี่ยวชาญด้านอาหาร ส่วนอีกกลุ่มหนึ่งเข้าร่วมในการสนทนาที่ได้รับการแนะนำโดยผู้เชี่ยวชาญ จากการศึกษาทดลอง พบว่ากลุ่มแม่บ้านที่เข้าร่วมกลุ่มสนทนาแสดงให้เห็นการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมอย่างเด่นชัด Lewin จึงโต้แย้งว่ามีปัจจัยสำคัญ 2 ประการที่เป็นสาเหตุหรือสามารถอธิบายเกี่ยวกับความแตกต่างของพฤติกรรมดังกล่าว ประการแรกคือการสนทนานำไปสู่การมีส่วนร่วมส่วนบุคคล (Personal involvement) ส่วนอีกประการหนึ่งคือการสนทนาเปิดโอกาสให้ผู้นำทราบบว่าผู้เป็น

เป้าหมายของการเปลี่ยนแปลงมีจุดยืน (Stance) อย่างไร และต้องเอาชนะอุปสรรค (Obstacles) อะไร เพื่อที่จะผลักดันให้เกิดการเปลี่ยนแปลง

2. ทฤษฎีไฟกำลังใหม่บ้าน (The burning platform theory) นักวิชาการระดับชั้นครูหลายคนด้านการเปลี่ยนแปลงองค์กรมักอ้างถึงและใช้ทฤษฎีนี้เป็นส่วนประกอบของรูปแบบการเปลี่ยนแปลงของตน โดยทฤษฎีนี้มีข้อโต้แย้งว่าการเปลี่ยนแปลงเป็นเป็นสิ่งที่มีความยากลำบาก แต่ความล้มเหลวที่จะเปลี่ยนเป็นสิ่งที่ยากลำบากมากกว่า ที่ปรึกษาด้านการจัดการมักใช้ทฤษฎีและหลักการดังกล่าวโดยอ้างว่า การกระตุ้นให้คนเปลี่ยนแปลงและเคลื่อนย้ายคนจำเป็นต้องบอกให้เขารู้ว่าบ้านกำลังไหม้ คนส่วนใหญ่มักจะทำอะไรตามแบบเดิมที่ตัวเองเคยชิน จนกว่าจะเกิดความรู้สึกว่าบ้านหรือองค์กรกำลังไหม้ไฟอยู่แล้ว จึงจะเริ่มปรับตัวและเปลี่ยนแปลง ดังนั้น ทฤษฎีไฟกำลังใหม่บ้านนี้จึงถูกนำไปใช้กันมากในวงการและบริบททางธุรกิจ โดยเฉพาะในรูปของภัยคุกคาม (Threats) ที่กำลังเข้ามาสั่นคลอนองค์กรธุรกิจ Kotter (1996) เสนอหลักการว่าบทบาทของผู้นำคือการทำให้เกิดความตระหนักและความรู้สึกของความรีบเร่ง (Sense of urgency) ในองค์กร ความเจริญก้าวหน้าหรือแม้แต่ความอยู่รอดขององค์กรกำลังอยู่ในสถานะอันตราย ปรากฏการณ์ที่สะท้อนถึงไฟกำลังไหม้บ้านอาจครอบคลุมตั้งแต่การที่ลูกค้าไม่พอใจ ผู้ป้อนสินค้าไม่สบายใจ และกลุ่มร่วมได้เสียประโยชน์กำลังโกรธซึ่ง เป็นต้น

3. ทฤษฎีกดดันจากผู้นำ (The leader-pressure theory) ซึ่งเน้นความสำคัญของการมีพันธะส่วนบุคคล (Personal commitment) ของผู้บริหารระดับสูงสุดขององค์กรต่อการเปลี่ยนแปลง เมื่อผู้นำสนับสนุนและเอาใจจริงเอาใจกับการเปลี่ยนแปลง ผู้ปฏิบัติงานในระดับล่างไม่อาจอยู่เฉยหรือทำตามความเคยชินเช่นเดิม แต่ต้องตื่นตัวและปรับตัวให้สอดคล้องกับแรงกดดันที่มาจากข้างบน นักวิชาการหลายคนให้ความสนใจในทฤษฎีนี้ ตัวอย่างเช่น Kanter, Stein and Jick (1992) กล่าวว่า การเอาชนะการต่อต้านการเปลี่ยนแปลงไม่สามารถทำได้ ถ้าปราศจากแรงกดดันอย่างต่อเนื่องจากผู้นำที่กระทำต่อคนระดับล่างขององค์กรที่อยู่ในภาวะความล้าแล้วจะเดินทางไปทางใด ในขณะที่เดียวกัน Hammer and Stanton (1995) ให้ข้อสรุปว่าการเปลี่ยนแปลงจะสำเร็จได้ก็ต่อเมื่อได้รับการขับเคลื่อนโดยผู้นำระดับสูงขององค์กร อย่างไรก็ตาม เป็นที่น่าสังเกตว่าทฤษฎีริเริ่มการเปลี่ยนแปลงที่ผูกติดอยู่กับกรอบคิดดั้งเดิมดังกล่าวข้างต้นเน้นข้อสมมุติพฤติกรรมมีเหตุผล (Rational behavior) ทั้งในระดับบุคคลและองค์กร แต่มองข้ามมิติสำคัญที่เป็นจริงขององค์กรอีกด้านหนึ่งคือการเมืองในองค์กร ซึ่งตัวแบบของ Kanter, Stein and Jick (1992) ได้กล่าวถึงไว้อย่างชัดเจนเกี่ยวกับความจำเป็นของการระดมการสนับสนุนด้านการเมือง ตัวแบบของ Kotter (1996) เน้นการกระจายอำนาจและให้อำนาจในระดับฐานรากเพื่อกระตุ้นให้เกิดการเคลื่อนไหวในขอบเขตกว้าง และตัวแบบของ Cumming and Worley (2005) ได้ระบุให้เห็นความสำคัญของการพัฒนาการ

สนับสนุนด้านการเมือง ดังนั้นการอธิบายแนวทางทางการเมืองเกี่ยวกับกรณีเริ่มการเปลี่ยนแปลงองค์การจึงมีความจำเป็น

4. ทฤษฎีความไม่พอใจระดับปฏิบัติการ (The front-line discontent theory) ความไม่พอใจระดับปฏิบัติการในองค์การอาจจะมีสาเหตุหรือเงื่อนไขหลายประการ อาทิ ความต้องการความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน ไม่ชอบกฎระเบียบการปฏิบัติที่ไม่สะดวกกับการทำงาน ปริมาณงานมากเกินไป ลูกค้ายึดติดกับการให้บริการ และผลงานไม่ได้ตามเป้าหมายที่ต้องการ เป็นต้น Kelman (2005) ศึกษาความไม่พอใจกับสภาพการปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ ดังกล่าวนี้เป็นจุดริเริ่มการเปลี่ยนแปลงองค์การที่สำคัญ

#### การยอมรับการเปลี่ยนแปลง

ในแนวคิดทั่วไป การเปลี่ยนแปลงทุกอย่างและทุกระดับมักจะเกี่ยวข้องกับการยอมรับหรือต่อต้านจากผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลง โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเปลี่ยนแปลงสามารถสร้างการต่อต้านแบบลึก (Deep resistance) ที่ฝังรากลึกอยู่ในตัวคนและองค์การ และมีผลต่อกระบวนการเปลี่ยนแปลงและความสำเร็จที่จะปรับปรุงองค์การ ต่อประเด็นดังกล่าว Senge (1990) ให้ข้อสังเกตว่าการต่อต้านการเปลี่ยนแปลงไม่ใช่สิ่งที่แอบซ่อนหรือสิ่งลึกลับ การต่อต้านการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นได้เสมอเมื่อคนรู้สึกว่าการบรรทัดฐานเดิมหรือวิถีปฏิบัติที่เคยเป็นอยู่ถูกคุกคาม (Threats) โดยเฉพาะ ภายใต้บริบทที่เป็นบรรทัดฐานและแนวปฏิบัติเดิมนี้ผู้คิดกับโครงสร้างและความสัมพันธ์เชิงอำนาจอิทธิพลในองค์การ การต่อต้านการเปลี่ยนแปลงอาจปรากฏขึ้นในหลายรูปแบบ ตั้งแต่การมีทัศนคติในทางลบต่อข้อเสนอการเปลี่ยนแปลงจนถึงการออกมาเคลื่อนไหวที่เป็นรูปธรรม Cumming and Worley (2005, pp. 158-159) แบ่งประเภทการต่อต้านในระดับองค์การออกเป็น 1) การต่อต้านเชิงเทคนิค (Technical resistance) ซึ่งมักมาจากพื้นฐานของนิสัยของคนที่ชอบทำกรอบรูปแบบและขั้นตอนที่ตนเองมีความเคยชิน เมื่อเกิดการเปลี่ยนแปลงก็จะต่อต้าน 2) การต่อต้านเชิงการเมือง (Political resistance) เกิดขึ้นเมื่อการเปลี่ยนแปลงองค์การมีผลกระทบหรือคุกคามต่อกลุ่มร่วมได้เสียประโยชน์ที่ทรงอำนาจอิทธิพล เช่น ผู้บริหารสูงสุด กลุ่มบุคลากรผู้เชี่ยวชาญ กลุ่มลูกค้าระดับสูง เป็นต้น เพราะการเปลี่ยนแปลงมีนัยสำคัญเกี่ยวข้องกับการจัดสรรอำนาจและทรัพยากรที่หายาก ไม่ว่าจะเป็นในด้านงบประมาณ การสนับสนุน และบุคลากรที่มีคุณค่า และ 3) การต่อต้านเชิงวัฒนธรรม (Cultural resistance) ซึ่งมักจะอยู่ในรูปของระบบและวิธีการทำงานที่ยืนยันความชอบธรรมของสิ่งที่มีอยู่แล้ว (Status quo) หรือที่สิ่งที่ไม่ส่งเสริมให้มีการคล้อยตามค่านิยม บรรทัดฐาน และข้อสมมุติเดิม ๆ เกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติงาน ในระดับปัจเจกบุคคลสาเหตุของพฤติกรรมต่อต้านการเปลี่ยนแปลงสามารถแบ่งออกได้เป็น 5 ด้านหลักคือ 1) ความหวาดกลัวส่วนบุคคลต่อการเปลี่ยนแปลง (Personal fears) 2) ผลกระทบต่อสถานะภาพส่วนตัว



(Status) 3) หลักการความถูกต้องส่วนตัว (Personal virtue) 4) ค่านิยมที่ได้รับการปลูกฝัง (Socialized values) และ 5) ความคิด/ ความเข้าใจผิด ๆ (Misconception)

### **การสร้างแนวร่วมการเปลี่ยนแปลง (Change coalition)**

ธรรมชาติ ขอบเขต และลักษณะความซับซ้อนของการเปลี่ยนแปลงเป็นปัจจัยสำคัญที่จะกำหนดว่าพลังหนุนการเปลี่ยนแปลงควรเป็นอย่างไร โดยเฉพาะในด้านความเข้มแข็งของการจัดองค์การของการเปลี่ยนแปลง (Change organization) Kotter (1996, p. 51) ซึ่งให้เห็นอย่างชัดเจนว่าการเปลี่ยนแปลงครั้งสำคัญขององค์การมักมีความสัมพันธ์และการปรากฏตัวที่ชัดเจนของบุคคลชั้นนำ รวมถึงความจำเป็นของการสร้างพลังที่มีอำนาจและอิทธิพล (Powerful force) เพื่อดำเนินการและดูแลรักษากระบวนการเปลี่ยนแปลง ขณะเดียวกัน Kanter, Stein and Jick (1992) ได้ระบุว่าปัจจัยหลักประการหนึ่งที่เป็นอุปสรรคต่อการผลักดันให้การเปลี่ยนแปลงประสบความสำเร็จคือการสนับสนุนไม่เพียงพอจากแนวร่วมอิทธิพล (Powerful coalition) เพื่อการเปลี่ยนแปลง ดังนั้นข้อคิดเห็นและประสบการณ์ของนักวิชาการชั้นนำทั้งสองจึงชี้ให้เห็นถึงบทบาทและความจำเป็นเกี่ยวกับการสร้างแนวร่วมในกระบวนการเปลี่ยนแปลง

ทฤษฎีริเริ่มการเปลี่ยนแปลงที่กล่าวในตอนต้นอธิบายว่าการเปลี่ยนแปลงอาจเกิดจากสาเหตุพื้นฐานการสนทนาแลกเปลี่ยน แรงกดดันจากผู้นำ ไฟกำลังใหม่บ้าน และความไม่พอใจของผู้ปฏิบัติ แต่สาเหตุดังกล่าวมาสามารถดึงดูดหรือผลักดันให้ทุกคนเข้าร่วม (Join) กับกระบวนการเปลี่ยนแปลง หลายคนอาจจะอยู่ในภาวะลังเลว่าควรร่วมหรือไม่ควรร่วม เข้าร่วมเร็วหรือช้า และควรเข้าร่วมในขอบเขตแค่ไหน การเข้าเป็นแนวร่วมการเปลี่ยนแปลงขึ้นอยู่กับตัวแปรและปัจจัยต่าง ๆ ลักษณะซับซ้อน ผลการวิจัยของ Kelman (2005, pp. 59-81) สรุปให้เห็นว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลและสามารถทำนายการตัดสินใจเข้าร่วมการเปลี่ยนแปลงในองค์การครอบคลุม

### **การพัฒนาวิสัยทัศน์ร่วม ยุทธศาสตร์ และสื่อสารการเปลี่ยนแปลง**

โดยทั่วไป วิสัยทัศน์คือสภาพอนาคตพึงประสงค์และเป้าหมายร่วมกันที่เป็นขอบเขตและทิศทางสำหรับการร่วมขบวนเดินทางไปให้ถึง ไม่ว่าจะเป็นในระดับธุรกิจ กระบวนการ หรือหน่วยงานขององค์การ เราสามารถแสดงวิสัยทัศน์ในรูปแบบใดก็ได้ เช่น โดยคำพูด โดยการเขียนหรือโดยภาพ แต่ลักษณะสำคัญของวิสัยทัศน์คือการสร้างความสนใจ ความรู้สึกเร้าใจ การท้าทายและแรงจูงใจให้กับกลุ่มผู้สนับสนุนหลัก ๆ (Key constituencies) ที่จะผลักดันให้อนาคตพึงประสงค์นั้นบรรลุผลสำเร็จ ในกรอบมุมมองของการเปลี่ยนแปลง มีบ่อยครั้งที่วิสัยทัศน์ที่มีอิทธิพลเหนืออำนาจตามกฎหมายและหลักการจัดการที่เน้นการบีบบังคับ (Force) ให้คนเปลี่ยนแปลงวิสัยทัศน์สามารถเอาชนะแรงต่อต้านการเปลี่ยนแปลงโดยการโน้มน้าว การกระตุ้น และการจูงใจให้คนสมัครใจที่จะเปลี่ยนแปลง ดังนั้น ในบริบทของการเปลี่ยนแปลงองค์การ การสร้างวิสัยทัศน์

การเปลี่ยนแปลงร่วม (Shared change vision) ในกลุ่มแนวร่วมที่กล่าวถึงแล้วจึงมีความจำเป็น Kotter (1996, p. 72) เสนอความคิดเห็นว่าวิสัยทัศน์การเปลี่ยนแปลงที่ดีและมีประสิทธิผลควรตอบสนองจุดมุ่งหมาย 3 ประการ ประการแรก คือการทำให้ทิศทางทั่วไป (General direction) ของการเปลี่ยนแปลงมีความชัดเจน สามารถบรรยายและอธิบายความชัดเจนของคำถาม คำตอบและการตัดสินใจด้านต่าง ๆ ในรายละเอียดได้เป็นที่น่าพอใจ สามารถจัดข้อสงสัยที่เกิดจากการตีความวาระซ่อนเร้นและความคลุมเครือเกี่ยวกับประเด็นและเหตุผลความจำเป็นของการเปลี่ยนแปลงได้ ประการที่สอง วิสัยทัศน์การเปลี่ยนแปลงกระตุ้นให้คนในองค์กรลงมือปฏิบัติในทิศทางที่ถูกต้อง (Right direction) แม้ว่าในระยะแรก ๆ อาจต้องเผชิญกับปัญหาส่วนตัวและทำให้ตนเองได้รับความเจ็บปวด ประการที่สาม วิสัยทัศน์ช่วยเหลือและทำหน้าที่ประสานงานกิจกรรมระหว่างกลุ่ม/ ฝ่ายต่าง ๆ ให้มุ่งไปในทิศทางเดียวกันอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ดังนั้นวิสัยทัศน์การเปลี่ยนแปลงร่วมควรครอบคลุมลักษณะสำคัญคือ ให้ภาพจินตนาการเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต มีความเป็นไปได้ในเชิงยุทธศาสตร์ กำหนดเป็นแผนประมาณการเกี่ยวกับเป้าหมายและงบประมาณ และมีจุดเน้น ความยืดหยุ่น และสะดวกในการติดต่อสื่อสาร

#### การพัฒนาขีดความสามารถที่เกื้อกูลต่อการเปลี่ยนแปลง

องค์กรมักเจอปัญหามากมายเมื่อริเริ่มผลักดันการเปลี่ยนแปลงเข้าสู่องค์กร อุปสรรคปัญหาที่พบบ่อยครั้งครอบคลุมตั้งแต่ปฏิกริยาต่อต้านการเปลี่ยนแปลง ความขัดแย้งเกี่ยวกับทิศทางยุทธศาสตร์และการจัดสรรหน้าที่ความรับผิดชอบในกระบวนการเปลี่ยนแปลง ผู้บริหารขาดภาวะผู้นำที่จะนำการเปลี่ยนแปลง หน่วยงานในองค์กรไม่ร่วมมือและประสานงานไปในทิศทางเดียวกัน หรือไม่บูรณาการตามแนวทางที่ตกลงกัน ข้อมูลสารสนเทศไม่ได้รับการกระจายให้รับรู้กันอย่างทั่วถึงและเพียงพอ การสนับสนุนด้านทรัพยากรที่จำเป็นไม่ทันเหตุการณ์และไม่เพียงพอ การขาดแคลนความรู้ ทักษะ และความชำนาญเกี่ยวกับงานการเปลี่ยนแปลง รวมถึงการที่พนักงานขาดแรงจูงใจและพันธะผูกพัน (Commitment) ในการปฏิบัติงานให้ได้ผลงานที่ต้องการ เป็นต้น ในภาพรวม ปัญหาดังกล่าวสะท้อนให้เห็นทั้งในด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงานของการเปลี่ยนแปลง (Change implementation) การพัฒนาขีดความสามารถการดำเนินการการเปลี่ยนแปลงให้ได้ผลสำเร็จจึงขึ้นอยู่กับปัจจัยหลัก ได้แก่ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง การมอบอำนาจให้เกิดการเคลื่อนไหวระดับกว้าง และการพัฒนาความรู้ ทักษะและความสามารถที่จำเป็น ผู้นำองค์กรในระดับต่าง ๆ มีผลต่อการสร้างความมั่นใจให้กับลูกน้องหรือผู้ปฏิบัติงานที่อยู่ในความดูแลรับผิดชอบ และความมั่นใจในกลุ่มลูกน้องนี้เองจะไปสู่ความเชื่อที่ว่าเขาสามารถทำงานการเปลี่ยนแปลงที่ยากลำบากและท้าทายได้ Bennis and Nanus (1997, pp. 28-29) จึงชี้แนะว่าวิสัยทัศน์ผู้นำสามารถสร้างจิตวิญญาณของลูกน้องและเปลี่ยนจุดมุ่งหมายไปเป็นงานและกิจกรรม

ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Kotter (1996, p. 26) ที่ชี้ให้เห็นความแตกต่างเกี่ยวกับบทบาทระหว่างผู้นำและผู้จัดการในกระบวนการเปลี่ยนแปลง

### **การผนึกกำลังและขยายผลการเปลี่ยนแปลง**

ปัญหาสำคัญของการเปลี่ยนแปลงองค์การนอกจากในด้านแรงต่อต้านแล้วยังเกี่ยวข้องกับปัญหาการระดมการสนับสนุนและรักษาจังหวะความต่อเนื่อง (Momentum) สิ่งนี้สะท้อนให้เห็นความจำเป็นของการขยายผลการเปลี่ยนแปลง (Change consolidation) พื้นฐานสาเหตุที่ทำให้เกิดข้อจำกัดของการขยายผลการเปลี่ยนแปลงองค์การอาจมาจากหลายด้าน เช่น ปัญหาด้านโครงสร้างไม่มีการประสานและพึ่งพากัน การแพร่ข่าวสารการเปลี่ยนแปลงในทางลบ ปรัชญาการฉ้อโกงใหม่ฟางของการเปลี่ยนแปลง การเปลี่ยนแปลงภาวะผู้นำในระดับสูงที่ทำให้สถานการณ์เปลี่ยนไปด้วย และกระบวนการเปลี่ยนแปลงขาดทรัพยากรในการขับเคลื่อน เป็นต้น นอกจากนี้การสำรวจวรรณกรรมเกี่ยวกับการผนึกกำลังและขยายผลการเปลี่ยนแปลงมักจะเน้นปัจจัยด้านชี้ให้เห็นการเปลี่ยนทัศนคติและพฤติกรรมต่อต้านการเปลี่ยนแปลง หรือการปรับเปลี่ยนองค์การให้สอดคล้องกับหลักเหตุผล เช่น โครงสร้างและความสัมพันธ์ การสื่อสาร การเพิ่มขีดความสามารถของทีม และอื่น ๆ ในขณะที่ความสนใจในด้านจิตวิทยามุคคลและกลุ่มคนที่จะมีผลต่อการผนึกกำลังการเปลี่ยนแปลงมีค่อนข้างน้อย ในจุดนี้จึงใคร่ขอเสนอว่าการผนึกกำลังและขยายผลการเปลี่ยนแปลงขึ้นอยู่กับปัจจัยสำคัญ ดังนี้คือ 1) การเอาชนะข้อสงสัยและการวิจารณ์ (Skepticism) 2) ความสำคัญของชัยชนะในตอนต้น (Early wins) 3) ประสบการณ์การเปลี่ยนแปลงที่ประสบผลสำเร็จ (Successful change experience) 4) การป้อนกลับเชิงบวก (Positive feedbacks) และ 5) อิทธิพลทางสังคมเพื่อนร่วมงานและผู้นำ (Social and leader influence)

### **การจัดตั้งสถาบันและฝังรากการเปลี่ยนแปลงในวัฒนธรรมองค์การ**

ปรากฏการณ์ของการเปลี่ยนแปลงองค์การมักสร้างข้อสังเกตหรือประเด็นสงสัยบ่อยครั้งว่า ความพยายามที่จะเปลี่ยนแปลงองค์การสามารถเปลี่ยนแปลงได้จริงหรือไม่แค่นั้น การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นมีความยั่งยืนหรือไม่อย่างไร และการลงทุนเพื่อการเปลี่ยนแปลงคุ้มค่าหรือไม่ การตอบคำถามดังกล่าวจำเป็นต้องมีการตรวจวัดกันอย่างจริงจัง ตั้งแต่ในขั้นตอนของการวินิจฉัยปัญหาองค์การ การกำหนดวิสัยทัศน์ ยุทธศาสตร์ และการวางแผนการเปลี่ยนแปลง การดำเนินการตามแผนและประเมินผล อย่างไรก็ตาม นักวิชาการหลายคนได้พยายามชี้แนะว่าแผนการเปลี่ยนแปลงที่ไม่ประสบความสำเร็จหรือไม่สร้างการเปลี่ยนแปลงได้ตามที่คาดหวังมักมีสาเหตุมาจากการขาดการเชื่อมต่อระหว่างนวัตกรรม (Innovation) และการหล่อหลอมสิ่งที่เป็นสถาบัน (Institutionalization) ที่ฝังรากในวัฒนธรรมองค์การ (Kanter, 1983, pp. 289-303; Beer, Eisenstat & Spector, 1993; Kotter, 1996)

ในทางสังคมวิทยาและจิตวิทยาสังคม แนวความคิดของกระบวนการจัดตั้งสถาบันเป็นการสร้างรูปแบบ (Constructed) บนพื้นฐานความจริงที่เป็นรูปธรรม องค์ประกอบสำคัญจึงเกี่ยวข้องกับการสร้างบรรทัดฐานพฤติกรรม (Norms of behavior) ค่านิยมร่วมที่ซึมซับในตัวตนและกลุ่มคนและปรากฏให้เห็น ภาระงานเป็นนิสัย (Habits) และจารีต (Customs) และเป็นสิ่งชอบธรรมที่สามารถอธิบายและให้เหตุผลได้ การจัดตั้งสถาบันการเปลี่ยนแปลงให้เป็นแนวปฏิบัติหรือวัฒนธรรมใหม่จึงต้องละทิ้งแนวปฏิบัติเดิม (Tradition)

Beer, Eisenstat and Spector (1993) ให้ข้อเสนอแนะเป็นกรอบหลักการกว้าง ๆ ว่า การจัดตั้งสถาบันของการเปลี่ยนแปลงกระทำโดยผ่านการประกาศเป็นนโยบาย จัดตั้งระบบต่าง ๆ และโครงสร้างให้เป็นทางการ Kotter (1996, p. 157) ให้ข้อคิดเห็นว่าการเปลี่ยนแปลงหรือนวัตกรรมที่สามารถฝังรากลึกอยู่ในวัฒนธรรมองค์กรได้บนเงื่อนไขดังนี้ ประการแรก การปลูกฝังการเปลี่ยนแปลงลงในวัฒนธรรมมักมาหลังสุด เพราะว่าการปรับเปลี่ยนบรรทัดฐานและค่านิยมร่วมเกิดในตอนสุดท้ายของกระบวนการเปลี่ยนแปลง ประการที่สอง ขึ้นอยู่กับผลลัพธ์ (Results) แนวทางและวิธีการใหม่จะผูกติดอยู่กับวัฒนธรรมได้ก็ต่อเมื่อมีความชัดเจนว่านวัตกรรมดังกล่าวสามารถปฏิบัติได้และดีกว่าเก่าที่เคยมี ประการที่สาม จำเป็นต้องมีการพูดคุยกันเยอะ ๆ (Lot of talk) ถ้าปราศจากการสอนงานและการสนับสนุนในรูปแบบอื่น คนมักมีความลังเลที่จะยอมรับความสมเหตุสมผลหรือความถูกต้อง (Validity) ของแนวปฏิบัติใหม่ ประการที่สี่ อาจเกี่ยวข้องกับการโยกย้ายคนออก (Turnover) ในบางครั้ง การเปลี่ยนคนในตำแหน่งสำคัญเป็นเพียงวิธีการเดียวที่จะเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรม และประการสุดท้าย การตัดสินใจเกี่ยวกับการสืบทอดตำแหน่ง (Succession) เป็นสิ่งสำคัญ ถ้าระบบการเลื่อนตำแหน่งไม่มีการเปลี่ยนแปลงให้สอดคล้องกับแนวปฏิบัติใหม่ วัฒนธรรมเดิมจะหวนกลับมาใหม่

### บทสรุป

การเปลี่ยนแปลงโดยทั่วไปและการเปลี่ยนแปลงองค์การ โดยเฉพาะได้กลายเป็นเงื่อนไขสำคัญ (Premises) ที่จะกำหนดว่าองค์การสามารถดำรงความอยู่รอด เติบโต และบรรลุผลสำเร็จได้มากน้อยแค่ไหน ภายใต้บริบทของสิ่งแวดล้อมที่มีลักษณะพลวัตและพลิกผันอยู่ตลอดเวลา บทความนี้เริ่มต้นด้วยการชี้ให้เห็นว่าปัจจัยที่เป็นแรงขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงองค์การประกอบด้วยอะไรบ้าง ก่อนจะอภิปรายและเปรียบเทียบให้เห็นข้อเสนอตัวแบบการเปลี่ยนแปลงองค์การที่เป็นความคิดกระแสหลักที่มีอิทธิพลทางความคิดและแนวปฏิบัติของการประยุกต์แนวความคิดและหลักการเปลี่ยนแปลงองค์การในปัจจุบัน จากการที่ผู้เขียนได้มีโอกาสเข้าไปเกี่ยวข้องกับประสบการณ์จริงในกระบวนการเปลี่ยนแปลงในบางองค์การ จึงมีความคิดเห็นว่าการสร้างความเข้าใจและวิเคราะห์การเปลี่ยนแปลงองค์การไม่อาจหลีกเลี่ยงข้อเท็จจริงด้านพฤติกรรม

ในระดับต่าง ๆ ซึ่งมีบทบาทสำคัญที่เกื้อกูลและตัดสินใจว่าแผนการเปลี่ยนแปลงจะประสบความสำเร็จมากน้อยแค่ไหนอย่างไร ควบคู่กับกระบวนการเชิงบรรทัดฐาน ตัวแบบบูรณาการระหว่างกระบวนการเปลี่ยนแปลงและพฤติกรรมมนุษย์จึงเป็นทางเลือกของการสร้างพื้นฐานความรู้ความเข้าใจและกรอบชี้แนะสำหรับการศึกษาวิเคราะห์เพื่อเปลี่ยนแปลงองค์การดังที่ได้เสนอรายละเอียดไปแล้ว

### แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการปรับตัว

ความหมายการปรับตัวมีผู้ให้ความหมายไว้ ดังนี้ ๆ

Darwin (1859) เป็นผู้เริ่มใช้คำว่า “การปรับตัว” (Adaptation) ในทฤษฎีว่าด้วยการวิวัฒนาการใน ค.ศ. 1859 โดยได้สรุปความคิดว่าสิ่งมีชีวิตที่สามารถปรับตัวให้เข้ากับสภาวะแวดล้อมของโลกที่เต็มไปด้วยภัยอันตรายได้เท่านั้น ที่จะดำรงชีวิตอยู่ได้ ต่อมานักจิตวิทยาได้นำคำว่าการปรับตัวมาใช้ในความหมายทางจิตวิทยาโดยเปลี่ยนมาใช้คำว่า Adjustment ในการศึกษาและเข้าใจพฤติกรรมของมนุษย์ จำเป็นต้องศึกษาทั้งในแง่ชีววิทยาและจิตวิทยา ในแง่ชีววิทยา ได้แก่ การปรับตัวให้เป็นไปตามความต้องการของร่างกาย ส่วนในแง่ของจิตวิทยา หมายถึง การปรับตัวให้เป็นไปตามความต้องการของจิตใจ

นิภา นิธยาน (2530, หน้า 7-9) ได้รวบรวมความหมายของการปรับตัวจากนักจิตวิทยาพอสรุปได้ดังนี้

1. Malm and Jamison (1952) กล่าวว่า การปรับตัว หมายถึง วิธีการที่คนเราปรับตัวให้ เป็นไปตามความต้องการของตัวเองในสภาพแวดล้อม ซึ่งบางครั้งส่งเสริม บางครั้งขัดขวาง และ บางครั้งสร้างความทุกข์ทรมานแก่เรา กระบวนการปรับตัวนี้เกิดขึ้นจากความจริงที่ว่ามนุษย์ทุกคนมีความต้องการและเราสามารถใช่วิธีการแบบต่าง ๆ ในการดำเนินการเพื่อให้บรรลุถึงความต้องการนั้น ๆ ในสภาวะแวดล้อมที่ปกติธรรมดา หรือมีอุปสรรคขัดขวางต่าง ๆ กันไป

2. Lazarus (1969 อ้างถึงใน นิภา นิธยาน, 2530) กล่าวว่า การปรับตัว ประกอบขึ้นด้วยกระบวนการหรือวิธีการทั้งหลายทางจิตซึ่งมนุษย์ใช้ในการเผชิญข้อเรียกร้องหรือแรงผลักดันภายนอกและภายใน

ต่อมาในปี ค.ศ. 1981 Coleman and Hamman (1981) กล่าวว่า การปรับตัว หมายถึง ผลของความพยายามของบุคคลที่พยายามปรับสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นแก่ตนเอง ไม่ว่าปัญหานั้นจะเป็นปัญหาด้านบุคลิกภาพ ด้านความต้องการหรือด้านอารมณ์ให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อม จนเป็นสถานการณ์ที่มีบุคคลนั้นสามารถอยู่ในสภาพแวดล้อมนั้น ๆ

เช่นเดียวกับพจนานุกรมทางพฤติกรรมศาสตร์ ได้ให้ความหมายของการปรับตัวว่า

1. เป็นความสัมพันธ์ที่สอดคล้องระหว่างสภาพแวดล้อมกับความต้องการของตนเองทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ

2. เป็นการปรับ และเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมที่จำเป็น เพื่อสนองความต้องการและความพึงพอใจอย่างสูงสุด โดยสร้างความสัมพันธ์ที่กลมกลืนกับสภาพแวดล้อม

นางพาง ลี้มสุวรรณ (2542, หน้า 89) วิจารณ์ เป็นวัยที่มีการเปลี่ยนแปลงมากทั้งร่างกายและจิตใจ วัยรุ่นจึงต้องมีการปรับตัวมาก ซึ่งอาจทำให้วัยรุ่นมีปฏิกิริยาต่อการเปลี่ยนแปลงของร่างกายและอารมณ์ บางครั้งปฏิกิริยาเหล่านี้ อาจเหมือนความผิดปกติที่ต้องการความช่วยเหลือได้ แต่โดยทั่วไปแล้ว ปฏิกิริยาบางครั้งจะเป็นอยู่ชั่วคราวแล้วหายไปเองได้ ซึ่งการเปลี่ยนแปลงของวัยรุ่นสามารถแบ่งได้เป็น การเปลี่ยนแปลงทางกายและการเปลี่ยนแปลงด้านจิตใจ

กัญญา สุวรรณแสง (2536, หน้า 50) ได้ให้ความหมายของการปรับตัวไว้ว่า การปรับตัวหมายถึง การปรับกายใจให้อยู่ในสังคมได้ในสภาวะแวดล้อม และสถานการณ์ต่าง ๆ อย่างมีความสุข

ลักขณา สิริวัฒน์ (2544, หน้า 105) ได้ให้ความหมายของการปรับตัวไว้ว่า การปรับตัวคือ การที่บุคคลสามารถสร้างหรือขัดเกลาพฤติกรรมให้เข้ากับแบบแผนของสังคม หรือสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลง ให้สามารถบรรลุจุดมุ่งหมายที่ต้องการ ทำให้มีชีวิตอยู่อย่างปกติสุขทั้งทางกายและจิตใจ ไม่เกิดผลเสียทั้งต่อตนเองและผู้อื่น

พจนานุกรมศัพท์สังคมวิทยา อังกฤษ-ไทย ฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2532, หน้า 334) ได้ให้ความหมายของการปรับตัวทางสังคมว่า หมายถึง การที่บุคคลปรับตัว ให้เข้ากับผู้อื่นได้ ในการอยู่ร่วมกันในสังคม ซึ่งจะต้องมีการติดต่อสัมพันธ์หรือแข่งขันกัน คนในสังคมจะสามารถดำรงชีวิตอยู่ร่วมกันได้โดยการปรับปรุงไม่ให้เกิดความขัดแย้งจนถึงต้องแตกกลุ่มกัน แม้ว่าแต่ละคนอาจจะมีนิสัยใจคอหรือผลประโยชน์แตกต่างกัน

#### สาเหตุของการปรับตัว

คนเราจะปรับตัวเมื่อเกิดความไม่สบายใจ ความวิตกกังวล (Anxiety) ความคับข้องใจ (Frustration) และความเครียด (Tension) ซึ่งอาจจะเกิดจากสิ่งต่อไปนี้

1. ไม่สามารถตอบสนองความต้องการพื้นฐาน (Need) ของคนได้
  - 1.1 ความต้องการทางด้านร่างกาย
  - 1.2 ต้องการความปลอดภัย
  - 1.3 ต้องการความรักและความเป็นเจ้าของ
  - 1.4 ต้องการได้รับการยกย่องนับถือ
  - 1.5 ต้องการผู้ทำสัญญาแห่งตน

2. เกิดจากความขัดแย้ง ความขัดแย้ง หมายถึง การที่บุคคลไม่สามารถจะตัดสินใจเลือกกระทำ ทั้ง 2 อย่างได้ ในขณะที่เดียวกันแต่จะต้องเลือกกระทำเพียงอย่างเดียว กล่าวคือไม่สามารถจะสนองความต้องการของคนได้เด็ดขาดลงไป ความขัดแย้งมี 3 ลักษณะ

2.1 เป็นความขัดแย้งที่เกิดจากการที่จะต้องเลือกเพียงอย่างเดียว ในสิ่งที่ตัวชอบเท่า ๆ กัน ตั้งแต่ 2-3 อย่างขึ้นไป จะไม่เลือกก็ไม่ได้ เลือกไปแล้วก็ไม่สบายใจเพราะสิ่งต่าง ๆ เหล่านั้นเราไม่ชอบเลยแต่เราก็ต้องเลือกอย่างใดอย่างหนึ่ง

2.2 เกิดจากการที่ตัวเองต้องเลือกในสิ่งที่ไม่ชอบเลยตั้งแต่ 2-3 อย่างขึ้นไป จะไม่เลือกก็ไม่ได้ เลือกไปแล้วก็ไม่สบายใจ เพราะสิ่งต่าง ๆ เหล่านั้นเราไม่ชอบเลย แต่เราก็ต้องเลือกอย่างใดอย่างหนึ่ง

2.3 เกิดขึ้นในกรณีที่สิ่งต่าง ๆ หรือบุคคลหรือสัตว์ ที่เราต้องเลือกนั้นมีทั้งถูกใจและไม่ถูกใจเราในระดับที่เท่า ๆ กันทั้งหมดตั้งแต่ 2 อย่างขึ้นไป แต่เราก็ต้องเลือกเพียงอย่างเดียว ทฤษฎีการปรับตัว

Havighurst (1953 อ้างถึงใน ธัญมาส วงศ์สิงหรา, 2547, หน้า 10) พิจารณาการปรับตัวในแง่ของการเรียนรู้ตามขั้นพัฒนาของชีวิต เขามีความเห็นที่พัฒนาการของชีวิตในแต่ละวัยนั้น บุคคลมีงานประจำวัยหรืองานประจำขั้นที่ต้องเรียนรู้ควบคู่กันไป ถ้าบุคคลสามารถพัฒนางานประจำวัยได้สำเร็จก็จะเป็นบุคคลที่มีความสุขและสามารถพัฒนางานประจำวัยในขั้นต่อไปได้อย่างสำเร็จด้วย ในทางตรงกันข้ามงานในช่วงวัยใดไม่ประสบความสำเร็จจะทำให้บุคคลนั้นไม่มีความสุขและพัฒนางานประจำวัยในช่วงต่อไปได้ยากลำบาก ดังนั้นบุคคลที่มีการปรับตัวได้ในทัศนะของ Havighurst จึงหมายถึงบุคคลที่ประสบความสำเร็จในการเรียนรู้และพัฒนางานประจำวัยให้ผ่านพ้นได้ด้วยดี ส่วน Roy (1976, p. 135) กล่าวว่า พื้นฐานที่เกี่ยวกับธรรมชาติของมนุษย์ประกอบด้วย ร่างกาย จิตใจ และสังคม ซึ่งทำงานผสมผสานเป็นหน่วยเดียวกัน เพื่อคงภาวะปกติสุขหรือภาวะสุขภาพดี ความเจ็บป่วยหรือสิ่งกระตุ้นอื่น ๆ เกิดจากการเปลี่ยนแปลงจากภายนอกหรือภายในบุคคลที่เข้าสู่ระบบชีวิต ก่อให้เกิดความกระทบกระทั่งต่อบุคคลทั้งด้านร่างกาย จิตใจ และสังคม ดังนั้น บุคคลยังต้องมีการปรับตัวเพื่อรักษาสมดุลของร่างกาย จิตใจ และสังคมของบุคคล บุคคลที่ประสบความสำเร็จในการปรับตัวจะมีความมั่นคงในชีวิต ซึ่งพฤติกรรมที่แสดงออกคือมีสุขภาพดียอมรับความเป็นจริง มีความพึงพอใจในชีวิต เป็นต้น ส่วนผู้ที่ประสบความสำเร็จล้มเหลวในการปรับตัว ก่อให้เกิดด้านสุขภาพไม่ยอมรับความเป็นจริง มีความซึมเศร้า เป็นต้น การปรับตัวเพื่อคงภาวะความสมดุลในบุคคลนั้น Roy ได้รวบรวมพฤติกรรมปรับตัวของมนุษย์ไว้เป็น 4 ประการ คือ

1. พฤติกรรมการปรับตัวตามความต้องการด้านสรีระวิทยา (Physiological needs) เพื่อรักษาภาวะของการมีสุขภาพดี

2. พฤติกรรมการปรับตัวตาม อัตมโนทัศน์ของตนเอง (Self concept) มีพื้นฐานมาจากความต้องการทางด้านจิตใจ เป็นความรู้สึกนึกคิดที่บุคคลมีต่อตนเอง หากบุคคลมีความมั่นคงทางจิตใจ มีความเชื่อมั่นและมองเห็นคุณค่าในตนเอง ยอมรับความเป็นจริง ย่อมปรับตัวได้ดีกว่าบุคคลที่มองตนเองไร้ค่า และไม่ยอมรับความเป็นจริง

3. พฤติกรรมการปรับตัวตามบทบาทหน้าที่ (Role function) เป็นการตอบสนองความต้องการเพื่อคงไว้ซึ่งความมั่นคงทางสังคม ในสถานการณ์ใดก็ตามที่บุคคลไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ 15ตามบทบาทของตนเองได้ บุคคลต้องมีการปรับตัว เพื่อแสดงบทบาทของตนให้เป็นไปตามปกติ แต่จะสำเร็จหรือไม่ขึ้นอยู่กับปรับตัวของบุคคลนั้น

4. พฤติกรรมการปรับตัวตามความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับผู้อื่น (Interdependence relations) เป็นกาตอบสนองความต้องการพื้นฐานของบุคคล เพื่อคงไว้ซึ่งความมั่นคงทางสังคม ดังนั้นความพอเหมาะระหว่างการทำตนเอง การพึ่งผู้อื่น และการให้ผู้อื่นพึ่งพาตนเอง มีส่วนช่วยให้เกิดความมั่นคงทั้งทางด้านจิตใจและสังคม ส่วน Rogers (1972, p. 108 อ้างถึงใน จุมจินต์ สัตตทุกข์, 2543, หน้า 16) ผู้นำทฤษฎีว่าด้วยตน และทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบผู้รับคำปรึกษาเป็นศูนย์กลาง เขาได้พิจารณาการปรับตัวในแง่ของการปรับตัวภายในตนเองโดยเขาเชื่อว่ามนุษย์ทุกคนเป็นศูนย์กลางของประสบการณ์ต่าง ๆ รอบตัวซึ่งเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ส่วนหนึ่งของประสบการณ์ที่บุคคลได้รับรู้และมีการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น รวมทั้งการประเมินผลจากการมีปฏิสัมพันธ์นั้นก่อให้เกิดตัวเรา (Self) หรือ “โครงสร้างของตน” ขึ้นมาเป็นการรับรู้เกี่ยวกับตนในด้านต่าง ๆ เช่น บุคลิกลักษณะ ความสามารถของตน บทบาทต่าง ๆ ของตนในการเกี่ยวข้องกับผู้อื่น และสิ่งแวดล้อม ทักษะคิดและค่านิยมต่าง ๆ ของตัวเราประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับจึงมีส่วนสำคัญในการกำหนดบุคลิภาพของบุคคลให้แตกต่างกัน โดยที่แต่ละคนจะเข้าใจและรู้จักโลกส่วนตัวของเขาได้ดีที่สุด บุคคลที่ปรับตัวได้ คือ บุคคลที่เป็นตัวของตัวเอง เข้าใจและยอมรับตนเองและผู้อื่นรวมทั้งสามารถรับรู้ประสบการณ์ต่าง ๆ ตามความเป็นจริง นำประสบการณ์นั้นมาจัดให้สอดคล้องกับโครงสร้างหรือบุคลิกลักษณะของตนอย่างไม่ขัดแย้งหรือบิดเบือน จะมีการรับรู้และความคิดเกี่ยวกับตนเองในทางบวก ส่วนบุคคลที่ปรับตัวไม่ได้ จะมีความขัดแย้งระหว่างความคิดเกี่ยวกับตนกับประสบการณ์ที่เกิดขึ้นมาใหม่อย่างมาก ทำให้เกิดความตึงเครียด วิตกกังวล สับสนไม่แน่ใจ สูญเสียความเป็นตัวของตัวเองและมีความคิดเห็นเกี่ยวกับตนจะเป็นไปในทางลบ สำหรับ Williamson (1950 อ้างถึงใน นิภา คาภาฑู, 2547, หน้า 15) ผู้นำทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบนำทางมีความเชื่อว่ามนุษย์มีสติปัญญาและเหตุผล ตลอดจนมีแนวโน้มที่จะพัฒนาตนเองได้ แต่การที่จะพัฒนาได้นั้นต้องอาศัยความช่วยเหลือจากผู้อื่น โดยเฉพาะสังคมที่แวดล้อมเขาอยู่ การที่บุคคลมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นในสังคมจะทำให้เขามองเห็นและรู้จักตนเองในด้านต่าง ๆ เช่น ความรู้



ความสามารถ ความสนใจ ค่านิยมและทัศนคติความต้องการและเป้าหมายที่เขาเลือก ในขณะเดียวกันก็ได้เรียนรู้จากผู้อื่น ได้รับรู้ประสบการณ์สังคมในด้านต่าง ๆ เช่น ค่านิยมทางสังคม มาตรฐานและข้อจำกัดทางสังคม ปัญหาต่าง ๆ ในสังคมตลอดจนวิธีการที่จะจัดการแก้ไขทั้งทางตรงและทางอ้อม จากความเชื่อดังกล่าว อิลเลียมจึงสรุปว่า บุคคลสามารถปรับตัวได้ถ้ามีความรู้ความเข้าใจในตนเองรวมทั้งการรู้จักและการเข้าใจสังคม เพราะที่ทำให้เขาสามารถตัดสินใจเลือกวิธีการดำเนินชีวิตหรือแก้ไขปัญหาก็อย่างมีสติและมีเหตุผล โดยการใช้ข้อมูลที่ได้รับจากประสบการณ์ในสังคมมาประกอบการพิจารณาจนสามารถสร้างความสอดคล้องหรือความหยุ่นระหว่างความต้องการและเป้าหมายที่พึงประสงค์ของตนเองกับสภาพแวดล้อม จากทฤษฎีเกี่ยวกับการปรับตัวที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่า การดำรงชีวิตอยู่ในสังคมของบุคคลนั้นเป็นกระบวนการปรับตัวที่เกิดขึ้นตั้งแต่เกิด เพราะในแต่ละช่วงวัยจะมีการเปลี่ยนแปลงโดยมีความสัมพันธ์เกี่ยวเนื่องกันประสบการณ์ที่ผ่านมาหรือได้เรียนรู้จึงเป็นสิ่งก่อให้เกิดการรับรู้และได้มีการปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ในแต่ละช่วงวัยนั้น การปรับตัวจึงเป็นพื้นฐานที่สำคัญในการดำเนินชีวิตของแต่ละช่วงวัยลักษณะการปรับตัว มาลินี อยู่โพธิ์ (2525, หน้า 36) กล่าวว่า บุคคลที่สามารถปรับตัวได้ดี มีใช้ผู้ที่ปราศจากปัญหา แต่เป็นผู้ที่กล้าจะเผชิญปัญหาอุปสรรค และความยุ่งยากในชีวิตอย่างมีสติ และไม่หวาดหวั่น ตลอดจนเป็นผู้ที่พร้อมจะเผชิญทั้งความสุข และความทุกข์ในชีวิต บางครั้งแม้จะประสบความผิดหวังและล้มเหลวในชีวิต ก็ยังมีความเข้มแข็งที่จะดำเนินชีวิตต่อไปโดยไม่ยอม พ่ายแพ้หรือทอดยถ ส่วน Worchel and Goethalo (1985, p. 3 อ้างถึงใน กันต์กนิษฐ เกษมพงษ์ทองดี, 2546, หน้า 14) กล่าวว่า การปรับตัวเป็นงานประจำที่บุคคลจะต้องแก้ปัญหา ซึ่งอาจจะเกิดจากตัวเอง สิ่งแวดล้อมหรือบุคคลอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง บุคคลที่ปรับตัวได้ดีคือ บุคคลที่ประสบความสำเร็จในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นกับตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีการรู้จักและยอมรับตนเองเป็นเครื่องมือพื้นฐานในการปรับตัวและการปรับตัวเป็นกระบวนการที่ซับซ้อนเกี่ยวข้องกับสิ่งต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. การเรียนรู้ และเข้าใจตนเอง สังคม และสิ่งแวดล้อม
2. การใช้ความเข้าใจตนเอง เพื่อกำหนดเป้าหมายที่เป็นจริงให้กับตนเอง
3. การใช้ความสามารถของตนเอง เพื่อควบคุมสิ่งแวดล้อมและโชคชะตาของตัวเอง

เพื่อที่จะบรรลุเป้าหมายของตนเอง

4. ความไวต่อการรับรู้ความต้องการและความไม่สบายใจของผู้อื่น เพื่อสามารถให้ความช่วยเหลือ และใช้ชีวิตร่วมกับผู้อื่นได้อย่างดี

นอกจากนี้ วราภรณ์ ตรีภูตสฤษดิ์ (2545, หน้า 213) กล่าวถึง ลักษณะของบุคคลที่ปรับตัวได้ดีเป็นบุคคลที่มีลักษณะ ดังนี้

1. มีความเชื่อมั่นในตนเองไม่ตกอยู่ใต้ความกดดันจากบุคคล หรือสถานการณ์อื่นใด

2. รู้จักและเข้าใจตนเองอย่างถ่องแท้ โดยปราศจากอคติ
3. สามารถดำรงชีวิตอยู่ได้อย่างมีความสุข
4. ยอมรับในสิ่งที่ตนเองเป็น กล่าวคือ เป็นผู้ที่มี “ความพอใจในตนเอง”
5. มองโลกในแง่ดี มีความคิดทางบวกมากกว่าความคิดด้านลบ
6. รู้จักควบคุมอารมณ์และรู้จักจัดการกับอารมณ์อย่างเหมาะสมหรือที่เรียกว่า “มีความฉลาดทางอารมณ์”

7. ใจกว้าง ยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น
8. สามารถเผชิญกับปัญหาหรืออุปสรรคใด ๆ ได้ด้วยความมีสติ และใช้ปัญญาในการแก้ปัญหาและอุปสรรคในชีวิตได้

9. มักจะประสบความสำเร็จในชีวิตส่วนตัว การงาน และอาชีพ

สำหรับ Tindall (1959, p. 76 อ้างถึงใน กันต์กนิษฐ์ เกษมพงษ์ทองดี, 2546, หน้า 14) ได้กล่าวถึงบุคคลที่สามารถปรับตัวได้ดีโดยทั่วไปไว้ดังนี้

1. รักษาไว้ซึ่งความสมบูรณ์ของบุคลิกภาพ โดยมีความสามารถผสมผสานความต้องการของตนกับพฤติกรรมที่แสดงออก และพฤติกรรมดังกล่าวข้างต้นต้องเข้ากันได้กับสิ่งแวดล้อมและสภาพความเป็นอยู่

2. ประพฤติปฏิบัติตามปทัสถานของสังคม
3. ปรับตัวเข้ากับสภาพความเป็นจริง
4. มีความมั่นคงทางอารมณ์ และสามารถควบคุมอารมณ์ได้
5. มีวุฒิภาวะ
6. มองสังคมในแง่ดี และช่วยเหลือสังคมเสมอ

สำหรับ Thorpe (1955 อ้างถึงใน อรพินทร์ ชูชม และอัจฉรา สุขารมณ์, 2532, หน้า 8) ได้แบ่งการปรับตัวออกเป็น 2 ลักษณะ คือ

1. ปรับตัวเอง (Self adjustment) ได้แก่ การที่บุคคลจะปรับตัวเองได้ดีต้องมีลักษณะ ดังนี้
  - 1.1 ความเป็นตัวของตัวเอง (Self reliance) หมายถึง การที่บุคคลทำอะไรได้ด้วยตนเองไม่พึ่งผู้อื่น เป็นอิสระจากผู้อื่น มีความมั่นคงทางอารมณ์และรับผิดชอบการกระทำของตนเอง
  - 1.2 การมองเห็นคุณค่าของตน (Sense of personal worth) หมายถึง การที่บุคคลเป็นที่ยอมรับของผู้อื่น ผู้อื่นเชื่อถือในความสามารถของเขา มีความรู้สึกรู้ว่าตนเองมีคุณค่า มีความพอใจและเชื่อมั่นในความสามารถและมีเหตุผล

1.3 ความรู้สึกเป็นอิสระของตนเอง (Sense of personal freedom) หมายถึงการที่บุคคลพอใจในอิสรภาพ มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นอย่างมีเหตุผล ตัดสินใจในการกระทำ และวางแผนชีวิตของตนเอง รวมทั้งมีเสรีภาพในการคบเพื่อน และการใช้จ่าย

1.4 ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม (Feeling of belonging) หมายถึง การที่บุคคลได้รับความอบอุ่นในครอบครัว ในหมู่เพื่อนฝูง จึงทำให้มีความภูมิใจในบ้าน โรงเรียน เป็นต้น

1.5 ความรู้สึกไม่มีแนวโน้มที่จะถอยหนี (No withdrawing tendencies)

1.6 ความรู้สึกไม่มีอาการทางประสาท (No nervous symptom)

2. การปรับตัวทางสังคม (Social adjustment) ได้แก่ การที่บุคคลจะปรับตัวเข้ากับสังคมได้ดีต้องประกอบด้วยลักษณะดังนี้

2.1 ปทัศฐานทางสังคม (Social standards) หมายถึง การที่บุคคลมีความเคารพในสิทธิของผู้อื่น เห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม บุคคลประเภทนี้จะเข้าใจถึงความถูกต้องของสังคม

2.2 ทักษะทางสังคม (Social skill) หมายถึง การที่บุคคลปรับตัวเข้ากับเพื่อนและคนแปลกหน้า เป็นที่ชื่นชอบของผู้อื่นและมีความสนใจปัญหาต่าง ๆ และสนใจกิจกรรมต่าง ๆ

2.3 แนวโน้มทางสังคม (Social tendencies) หมายถึง การที่บุคคลปรับตัวเข้าสถานการณ์หรือสภาพที่เปลี่ยนแปลงไปของสังคม

2.4 ความสัมพันธ์ในครอบครัว (Family relation) หมายถึง การที่บุคคลรู้สึกว่าได้รับความรักการดูแลอย่างดีในครอบครัว มีความอบอุ่นปลอดภัย และมั่นใจตนเองในความสัมพันธ์กับบุคคลในครอบครัว

2.5 ความสัมพันธ์ในโรงเรียน (School relation) หมายถึง การที่บุคคลรู้สึกว่าได้รับความรักจากครู มีความสุขในการอยู่ร่วมกับเพื่อน นักเรียนรู้สึกว่างานมีความเหมาะสมและความสนใจและวุฒิภาวะของตน

2.6 ความสัมพันธ์กับชุมชน (Community relation) หมายถึง การที่บุคคลเข้ากับเพื่อนบ้านได้อย่างมีความสุข มีส่วนร่วมในการปรับปรุงชุมชนตนเอง เข้าสมาคมกับคนแปลกหน้าได้ มีความพอใจในกฎเกณฑ์ และสวัสดิภาพของชุมชน นอกจากนี้ Kaplan (1959, p. 27 อ้างถึงใน สุกัญญา ตันตระบัณฑิตย์, 2548, หน้า 22) ได้กล่าวถึงลักษณะของผู้ที่ปรับตัวไม่ได้ว่าจะมีพฤติกรรมต่าง ๆ 6 ประเภท ดังต่อไปนี้

1. พวกเขาชอบกระพริบตาบ่อย ๆ เลียริมฝีปาก ดึงผม กัดเล็บ กระดิกขา หรือปัสสาวะบ่อย ๆ พฤติกรรมเหล่านี้เกิดจากความวิตกกังวล

2. พวกเขาหมุ่นอยู่กับความเศร้า ตื่นเต้นเกินความเป็นจริง ไม่รับผิดชอบงาน พวกเขาเกิดจากการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมทางอารมณ์ที่รุนแรง

3. พวกที่ต้องพึ่งพาบุคคลอื่น ไม่สามารถทำงานด้วยตัวคนเดียวได้ หวาดระแวงสงสัย ขาดเหตุผล ไม่สามารถตัดสินใจได้ รู้สึกว่าตนเองขาดความสามารถและมีปมด้อยพฤติกรรมเหล่านี้ เกิดจากการขาดวุฒิภาวะทางอารมณ์
4. พวกแสดงอาการก้าวร้าวผู้อื่น คำหิติดีเยนพูดจาขวานผ่าซาก พวกนี้คิดว่าตนเองมีความสามารถเหนือกว่าผู้อื่น
5. พวกที่พูดจาไม่สุภาพ ชอบขัดกฎระเบียบวินัย ชอบรังแกและทารุณสัตว์ พฤติกรรมเหล่านี้เกิดจากการต่อต้านสังคม
6. พวกที่เจ็บป่วยโดยขาดสาเหตุ กินจุแต่หิวบ่อยบางครั้งอาเจียนและอุจจาระไม่เป็นเวลา พวกนี้มีสาเหตุจากจิตใจได้รับความกระทบกระเทือน ดังที่ ทองเรียน อมรัชกุล (2525, หน้า 38) ได้กล่าวถึงลักษณะของนิสิตในมหาวิทยาลัยโดยจำแนกเป็นชั้นปีซึ่งได้กล่าวถึงนิสิตชั้นปีที่ 1 ว่า นิสิตพวกนี้เข้าศึกษาในมหาวิทยาลัยเพื่อหวัง 1) ความสำเร็จในเชิงวิชาการ สนใจการศึกษาหาความรู้ ความคิดต่าง ๆ 2) ต้องการเข้าใจตนเอง (Self-understanding) เข้าใจปัญหาของโลก รวมทั้งแสวงหาเอกลักษณ์ของตน 3) แสวงหาฐานะส่วนตัว 4) มีความเป็นมิตรผูกพันอยู่กับเพื่อนและชอบรวมอยู่ในกลุ่ม และ 5) เป็นผู้มีมนุษยธรรม สุภาพเรียบร้อยให้ความคุ้มครองและเห็นอกเห็นใจผู้อื่น ความรู้สึกทั่วไปของนิสิต พวกนี้ในการเข้าไปศึกษาในมหาวิทยาลัยคือมีความรู้สึกกระตือรือร้นระหว่างความกลัวและความตื่นเต้น พวกนี้จะเข้าร่วมกิจกรรมทุกประเภทในมหาวิทยาลัย สรุปได้ว่า ลักษณะของบุคคลที่ปรับตัวได้ดีจะสามารถเข้าใจตนเองและผู้อื่น มีความเชื่อมั่นในตนเอง สามารถปรับตัวให้เข้ากับสภาพความเป็นจริง มีความเข้าใจตนเองและผู้อื่น ตลอดจนสามารถแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น ได้อย่างเต็มความสามารถ

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ภขพน เชื้อมทอง (2556) ได้ศึกษาเรื่องการเตรียมความพร้อมเพื่อเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนของนักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการเตรียมความพร้อมและการรับรู้ถึงผลกระทบที่เกิดจากการเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนของนักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ รวมถึงศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ถึงผลกระทบกับการเตรียมความพร้อมเพื่อเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ผลการศึกษาพบว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์มีการเตรียมความพร้อมในภาพรวมและรายด้านทั้ง 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านนานาชาติ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และด้านการประกอบอาชีพ อยู่ในระดับน้อย ในส่วนของการรับรู้ผลกระทบที่เกิดจากการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนในภาพรวมและรายด้านทั้ง 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการเปิดเสรีการเคลื่อนย้ายแรงงานฝีมือ ด้านการเปิดเสรีการบริการ

ด้านการเปิดเสรีการลงทุนและด้านการเปิดเสรีการค้า อยู่ในระดับมาก และพบว่า การรับรู้ถึงผลกระทบที่เกิดจากการเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับน้อยกับการเตรียมความพร้อม เพื่อเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนในภาพรวม

สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง (2557) ได้ศึกษาเรื่อง ความพร้อมสู่การเป็นประชาคมอาเซียน ในปี พ.ศ. 2558 ของบุคลากรสายงานสนับสนุน กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพร้อมสู่การเป็นประชาคมอาเซียน ในปี พ.ศ. 2558 และศึกษาปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะ ความพร้อมสู่การเป็นประชาคมอาเซียน ในปี พ.ศ. 2558 ผลการศึกษาพบว่า ด้านบุคลากร ภาพรวมในระดับมาก เมื่อพิจารณาแต่ละรายการประเมินพบว่า มีความคิดเห็นในระดับมาก โดยเฉพาะข้อตกลงอาเซียนผู้ที่จะเป็นผู้บริหาร ผู้นำองค์กร ต้องอ่าน เขียน พูด ใช้ภาษาอังกฤษ ซึ่งภาษากลางของอาเซียนได้ในระดับดี รองลงมาคือ สนใจ รับรู้ ข่าวสารความเคลื่อนไหวของประเทศในกลุ่มสมาชิกประชาคมอาเซียน และหน่วยงานเปิดโอกาสให้บุคคลกรเรียนรู้ อบรมอาเซียนแต่ละประเทศ และมีความรู้ ความเข้าใจในวัฒนธรรมและประเพณีของประเทศในประชาคมอาเซียน ต่อมาก็คือมีทักษะในการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษซึ่งเป็นภาษาราชการของอาเซียน และมีระดับความพร้อมต่ำสุด คือเคยมีโอกาสดูไปศึกษาแลกเปลี่ยนเรียนรู้วัฒนธรรมระหว่างมหาวิทยาลัยในอาเซียนด้วยกัน

เกษุณีย์ บำรุงจิตต์, วรพล พนมพรสุวรรณ และผ่องพรรณ จันทร์กระจ่าง (2555) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จในการเตรียมความพร้อมของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครสู่ประชาคมอาเซียน ปี พ.ศ. 2558 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลเกี่ยวกับการจัดการศึกษาที่สัมพันธ์กับต่างประเทศ ความคิดเห็นของประชาคม และปัจจัยสู่ความสำเร็จในการเตรียมความพร้อมของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครสู่ประชาคมอาเซียน ปี พ.ศ. 2558 ผลการศึกษาพบว่า มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลยังไม่มีความพร้อมที่สมบูรณ์แต่มีการตื่นตัวในการเตรียมแผนงานและยุทธศาสตร์การเตรียมความพร้อมเข้าสู่ประชาคมอาเซียน ส่วนปัจจัยที่ส่งผลสำเร็จในการเตรียมความพร้อมคือ ความพร้อมด้านภาษาอังกฤษ มีการกำหนดแผนและยุทธศาสตร์ที่ชัดเจน งบประมาณพร้อมผู้บริหารต้องสนับสนุนอย่างจริงจังในทุกรูปแบบ และบุคลากรในหน่วยงานทุกองค์กรต้องให้ความร่วมมืออย่างจริงจัง

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาการปรับตัวของข้าราชการพลเรือนในจังหวัดนนทบุรีหลังจากเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนใช้วิธีวิจัยแบบการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อค้นหาข้อมูลประกอบการศึกษา

#### ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นข้าราชการพลเรือนในจังหวัดนนทบุรี จำนวน 13,113 คน (สำนักงาน ก.พ., 2557)

#### ผู้ให้ข้อมูลหลัก

คัดเลือกจากข้าราชการพลเรือนในจังหวัดนนทบุรี โดยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple random sampling) จำนวน 13 คน

#### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

- ผู้วิจัยศึกษาแนวคิดทฤษฎี และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการปรับตัวของข้าราชการพลเรือนในจังหวัดนนทบุรีหลังจากไทยเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนเพื่อนำมาใช้เป็นข้อมูลประกอบการสัมภาษณ์
  - ผู้วิจัยเตรียมความรู้ในเรื่องระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ จรรยาบรรณของนักวิจัย วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลจากตำราและการขอคำปรึกษาจากผู้ทรงคุณวุฒิด้านการวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อให้เข้าใจในระเบียบวิธีการวิจัยอันจะนำไปสู่การศึกษาที่ถูกต้องและครอบคลุมประเด็นที่ต้องการศึกษาให้มากที่สุด
  - ผู้วิจัยได้สร้างแนวคำถามแบบกึ่งโครงสร้าง ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการสัมภาษณ์เชิงลึกสำหรับผู้ให้ข้อมูลหลักจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยสร้างเป็นคำถามให้ครอบคลุมตามขอบเขตของการวิจัยอันเป็นสิ่งที่ต้องการศึกษาเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ ลักษณะของคำถามเป็นประเภทคำถามปลายเปิดซึ่งมีแนวคำถามการสัมภาษณ์ของกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักดังนี้
- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์ ประกอบด้วย ชื่อ-สกุล เพศ อายุ ระดับการศึกษา ชื่อสถานที่ทำงาน ตำแหน่งงาน หน้าที่ความรับผิดชอบ ระยะเวลาในการทำงาน

**ส่วนที่ 2** แนวคำถามเกี่ยวกับการปรับตัวของข้าราชการพลเรือนในจังหวัดนนทบุรี หลังจากเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ประกอบด้วย

1. การรู้ภาษาท้องถิ่นของแต่ละประเทศใน AEC

1.1 ท่านมีความเห็นว่า หลังจากประเทศไทย เข้าสู่ AEC ภาษาท้องถิ่นของแต่ละประเทศใน AEC มีความสำคัญต่อการปรับตัวของข้าราชการพลเรือนในจังหวัดนนทบุรี หรือไม่ อย่างไร

2. ภาษากลางที่ใช้สื่อสารในกลุ่ม AEC

2.1 ท่านมีความคิดเห็นว่า ภาษากลางที่ใช้ในการสื่อสารในกลุ่มประเทศสมาชิกอาเซียน ควรจะเป็นภาษาใด เพราะเหตุใด

3. ความเข้าใจวัฒนธรรมของประเทศใน AEC

3.1 ท่านมีความเห็นว่าหลังจากประเทศไทย เข้าสู่ AEC วัฒนธรรมของประเทศใน AEC มีความสำคัญต่อการปรับตัวของข้าราชการพลเรือนในจังหวัดนนทบุรี หรือไม่ อย่างไร

4. ความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ

4.1 ท่านมีความเห็นว่า หลังจากประเทศไทยเข้าสู่ AEC ความสัมพันธ์ระหว่างประเทศมีความสัมพันธ์ต่อการปรับตัวของข้าราชการพลเรือนในจังหวัดนนทบุรี หรือไม่ อย่างไร

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้แบ่งวิธีการเข้าถึงข้อมูลและเก็บรวบรวมข้อมูลออกเป็น 2 ส่วน คือ การเก็บรวบรวมข้อมูลด้านเอกสาร (Review data) และการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม (Field data)

1. การเก็บรวบรวมข้อมูลด้านเอกสาร (Review data)

1.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) ศึกษาวิธีการสร้างคำถามในการสัมภาษณ์จากเอกสารงานวิจัย เพื่อกำหนดขอบเขตและเนื้อหาจะได้มีความชัดเจนตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) ศึกษาจากตำรา เอกสาร บทความ ทฤษฎี หลักการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบเขตของการวิจัยและสร้างเครื่องมือวิจัยให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัย

2. การเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม (Field data)

2.1 ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth interview) แบบตัวต่อตัวเพื่อเปิดเผยสิ่งจูงใจ ความเชื่อทัศนคติของผู้ตอบ โดยการกำหนดคำถามออกเป็นประเด็นให้ครอบคลุมและสอดคล้องกับเรื่องที่ทำวิจัย ก่อนเริ่มทำการสัมภาษณ์ผู้วิจัยได้แสดงถึงวัตถุประสงค์ของการสัมภาษณ์ขออนุญาตในการจดบันทึกและบันทึกเสียง ระหว่างการสัมภาษณ์

ผู้วิจัยมีปฏิสัมพันธ์แบบต่อหน้ากับผู้ให้สัมภาษณ์เพื่อเกิดการแลกเปลี่ยนและแสดงความคิดเห็นอย่างอิสระ โดยใช้เวลาในการสัมภาษณ์ประมาณ 60 นาที ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความร่วมมือของผู้ให้สัมภาษณ์ การสัมภาษณ์แต่ละรายจะทำการสัมภาษณ์จนกว่าไม่พบข้อสงสัยหรือไม่มีข้อมูลใหม่เกิดขึ้น ที่เรียกว่า ข้อมูลอิ่มตัว (Data saturation) จึงหยุดการสัมภาษณ์

2.2 ในขณะที่สัมภาษณ์ผู้วิจัยใช้การจดบันทึกสรุปสั้น ๆ เฉพาะประเด็นที่สำคัญ และเมื่อจบการสัมภาษณ์จะทำการบันทึกข้อมูลอื่น ๆ ทันทที เช่น ลักษณะท่าทาง ลักษณะน้ำเสียง ตามความเป็นจริงโดยไม่มีการตีความ นอกจากนี้ยังได้บันทึกเกี่ยวกับความคิด ความรู้สึก หรือปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้วิจัยขณะที่รวบรวมข้อมูล ซึ่งการเขียนบันทึกสรุปสั้น ๆ ดังกล่าวมีประโยชน์สำหรับผู้วิจัยในการมองเห็นความเชื่อมโยงระหว่างกลุ่มหัวข้อสรุป

2.3 ข้อมูลจะถูกนำมาทำการบันทึกและถอดเทปรายวัน เพื่อทำการตรวจสอบข้อมูลที่ไม่ชัดเจนหรือไม่ครบถ้วน เพื่อนำไปศึกษาเพิ่มเติมในการสัมภาษณ์ครั้งต่อไป และข้อมูลที่ได้มาผู้วิจัยจะนำมาถอดเทปคำต่อคำ ประโยคต่อประโยค แล้วตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลอีกครั้งด้วยการฟังเทปบันทึกเสียงซ้ำ

2.4 นอกจากการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้การสัมภาษณ์แบบเจาะลึกแล้ว (In-depth interview) ผู้วิจัยใช้การสังเกตร่วมด้วย (Observation) โดยการสำรวจสภาพและลักษณะงานจากโครงการต่าง ๆ ที่เคยทำไว้แล้ว

### การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

หลังจากที่เก็บรวบรวมข้อมูลแล้วได้นำมาตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูล (Trustworthiness) ดังนี้

1. ผู้สัมภาษณ์สร้างความสัมพันธ์อันดีต่อผู้ให้สัมภาษณ์ เพื่อให้เกิดความไว้วางใจในตัวผู้วิจัยซึ่งจะมีผลต่อความถูกต้องและเป็นจริงของข้อมูล

2. การยืนยันความถูกต้องของข้อมูล (Member checking) โดยการนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ที่จดบันทึกอย่างละเอียดและอธิบายอย่างชัดเจนนำกลับไปให้ผู้ให้สัมภาษณ์ยืนยันความถูกต้องของข้อมูลว่าข้อมูลเป็นจริงตรงกับความรู้สึกของผู้ให้สัมภาษณ์หรือไม่

3. ตรวจสอบความไว้วางใจได้ของข้อมูล (Dependability) โดยการนำข้อมูลไปตรวจสอบกับอาจารย์ที่ปรึกษางานนิพนธ์เพื่อยืนยันความถูกต้องตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษา

4. ความสามารถในการนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้ (Transferability) โดยการเขียนระเบียบวิธีการวิจัย การวิเคราะห์ข้อมูล และบริบทที่ต้องการศึกษาอย่างชัดเจน เพื่อเป็นการเพิ่มความน่าเชื่อถือของการวิจัยในการที่จะนำผลการวิจัยไปใช้ในบริบทที่ใกล้เคียงกัน



5. การยืนยันผลการวิจัย (Conformability) โดยการที่ผู้วิจัยเก็บเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยไว้เป็นอย่างดีพร้อมสำหรับการตรวจสอบ (Audit trail) เพื่อยืนยันว่าข้อมูลที่ได้ไม่มีความลำเอียงหรือเกิดจากการคิดขึ้นเองของผู้วิจัย

### การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูล โดยคัดแปลงขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพของ Colaizzi (1978) ซึ่งเป็นวิธีที่ได้รับการยอมรับและใช้กันอย่างแพร่หลายในงานวิจัยเชิงปรากฏการณ์วิทยา ดังนี้

1. นำข้อมูลที่ได้จากการถอดความจากเครื่องบันทึกเสียงและการบันทึกภาคสนามมาพิจารณาหลาย ๆ ครั้ง เพื่อให้เกิดความเข้าใจในภาพรวมของข้อมูลที่ได้และพิจารณาหลาย ๆ ครั้ง เพื่อให้เกิดความเข้าใจในภาพรวมของข้อมูลและพิจารณาประเด็นที่สำคัญ
2. นำข้อมูลกลับมาอ่านพิจารณาอีกครั้ง โดยละเอียดแล้วจึงตีความพร้อมทำการดึงข้อความหรือประโยคสำคัญที่เกี่ยวข้อง
3. นำข้อความหรือประโยคที่มีความหมายเหมือนกันใกล้เคียงกันมาไว้กลุ่มเดียวกัน มีการสร้างหัวข้อสรุปและกลุ่มหัวข้อสรุปแนวคิดในตัวข้อมูล โดยมีรหัสข้อมูลกำกับทุกข้อความหรือทุกประโยคแล้วจึงตั้งคำสำคัญ ซึ่งจะจัดเป็นกลุ่มใหญ่ (Themes) และกลุ่มย่อยที่อยู่ภายใต้ความหมายของกลุ่มใหญ่ (Sub-theme)
4. อธิบายปรากฏการณ์อย่างละเอียดครบถ้วน โดยเขียนให้มีความต่อเนื่องและกลมกลืนกันระหว่างข้อความหรือประโยค ความหมายและหัวข้อต่าง ๆ ซึ่งในขั้นตอนนี้ต้องพยายามตัดข้อมูลหรือหัวข้อที่ไม่จำเป็นออก
5. ใช้การเขียนบรรยายสิ่งที่ค้นพบอย่างละเอียดและชัดเจน โดยไม่มีการนำทฤษฎีไปควบคุมปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้น พร้อมทั้งยกตัวอย่างคำพูดประกอบคำหลักสำคัญที่ได้ เพื่อแสดงความชัดเจนของปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้น
6. ตรวจสอบความตรงของข้อมูล โดยนำข้อสรุปไปให้ผู้ให้ข้อมูลหลักตรวจสอบว่าเป็นความจริงตามที่บรรยายและอธิบายมาหรือไม่ เพื่อให้ได้ข้อสรุปสุดท้ายที่สมบูรณ์และเป็นข้อค้นพบจากการให้ข้อมูลจริงของผู้ให้ข้อมูลหลัก จากนั้นจึงนำข้อมูลมาตรวจสอบกับอาจารย์ที่ปรึกษาอีกครั้ง

## บทที่ 4

### ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “การปรับตัวของข้าราชการพลเรือนในจังหวัดนนทบุรีหลังจากเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน” เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพโดยวิธีสัมภาษณ์เชิงลึก และใช้คำถามแบบกึ่งโครงสร้างเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากข้าราชการพลเรือนในจังหวัดนนทบุรีจำนวน 13 คน และนำเสนอผลการศึกษาวิจัย โดยการวิเคราะห์ข้อมูลจากเอกสาร การสังเกต และการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก ซึ่งผู้วิจัยได้แบ่งการนำเสนอผลการวิจัยออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์

ตอนที่ 2 การปรับตัวของข้าราชการพลเรือนในจังหวัดนนทบุรีหลังจากเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

#### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์

เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกันในการสื่อความหมายของการนำเสนอผลการวิจัย ผู้วิจัยได้กำหนดคีย์หลักเกณฑ์ในการนำเสนอผลการวิจัย คือ (G-1) - (G-13) แทนข้าราชการพลเรือนในจังหวัดนนทบุรี

1. ข้อมูลทั่วไปของข้าราชการพลเรือนในจังหวัดนนทบุรี

G-01 เพศหญิง อายุตั้งแต่ 41-50 ปี ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาโท ตำแหน่ง

นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการพิเศษ ระยะเวลาในการทำงาน 19 ปี

G-02 เพศชาย อายุตั้งแต่ 31-40 ปี ระดับการศึกษาปริญญาโท ตำแหน่ง นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ ระยะเวลาในการทำงาน 7 ปี มีหน้าที่ความรับผิดชอบ พิจารณา วิเคราะห์ และตรวจสอบตำแหน่ง

G-03 เพศชาย อายุตั้งแต่ 31-40 ปี ระดับการศึกษาปริญญาโท ตำแหน่ง นักทรัพยากรบุคคลปฏิบัติการ ระยะเวลาในการทำงาน 5 ปี มีหน้าที่ความรับผิดชอบ การปรับปรุงมาตรฐานกำหนดตำแหน่ง

G-04 เพศหญิง อายุตั้งแต่ 31-40 ปี ระดับการศึกษาปริญญาโท ตำแหน่ง นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ ระยะเวลาในการทำงาน 8 ปี มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ให้คำปรึกษาส่วนราชการด้านอัตรากำลัง

G-05 เพศหญิง อายุตั้งแต่ 31-40 ปี ระดับการศึกษาปริญญาโท ตำแหน่ง นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ ระยะเวลาในการทำงาน 9 ปี มีหน้าที่ความรับผิดชอบ วิเคราะห์อัตราค่าจ้างคนภาครัฐ

G-06 เพศชาย อายุตั้งแต่ 51-60 ปี ระดับการศึกษาปริญญาโท ตำแหน่ง นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการพิเศษ ระยะเวลาในการทำงาน 26 ปี มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ผู้อำนวยการยุทธศาสตร์และการจัดการความรู้

G-07 เพศชาย อายุตั้งแต่ 31-40 ปี ระดับการศึกษาปริญญาโท ตำแหน่ง นักทรัพยากรบุคคลปฏิบัติการ ระยะเวลาในการทำงาน 1 ปี มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดูแลแผนงาน โครงการ

G-08 เพศหญิง อายุตั้งแต่ 31-40 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี ตำแหน่ง นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ ระยะเวลาในการทำงาน 7 ปี มีหน้าที่ความรับผิดชอบ การสรรหาและเลือกสรร

G-09 เพศชาย อายุตั้งแต่ 31-40 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี ตำแหน่ง นักวิเคราะห์นโยบายและแผนระยะเวลาในการทำงาน 4 ปี มีหน้าที่ความรับผิดชอบ วิเคราะห์นโยบายและแผนของหน่วยงาน

G-10 เพศชาย อายุตั้งแต่ 31-40 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี ตำแหน่ง นักวิเคราะห์นโยบายและแผน ระยะเวลาในการทำงาน 4 ปี มีหน้าที่ความรับผิดชอบ วิเคราะห์นโยบายและแผนของหน่วยงาน

G-11 เพศชาย อายุตั้งแต่ 31-40 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี ตำแหน่ง นักประชาสัมพันธ์ ระยะเวลาในการทำงาน 5 ปี มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข้อมูลข่าวสารขององค์กร

G-12 เพศหญิง อายุตั้งแต่ 31-40 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี ตำแหน่ง นักวิชาการเงินและบัญชี ระยะเวลาในการทำงาน 5 ปี มีหน้าที่ความรับผิดชอบ จัดทำงบประมาณการเงินของหน่วยงาน

G-13 เพศหญิง อายุตั้งแต่ 31-40 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไประยะเวลาในการทำงาน 4 ปี มีหน้าที่ความรับผิดชอบ บริหารงานทั่วไปของหน่วยงาน

ตารางที่ 4-1 ข้อมูลทั่วไป

รหัส	เพศ	อายุ (ปี)	การศึกษา	ตำแหน่ง	ระยะเวลาในการทำงาน
G-1	หญิง	41-50 ปี	สูงกว่าปริญญาโท	นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการพิเศษ	19
G-2	ชาย	31-40 ปี	ปริญญาโท	นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ	7
G-3	ชาย	31-40 ปี	ปริญญาโท	นักทรัพยากรบุคคลปฏิบัติการ	5
G-4	หญิง	31-40 ปี	ปริญญาโท	นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ	8
G-5	หญิง	31-40 ปี	ปริญญาโท	นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ	9
G-6	ชาย	51-60 ปี	ปริญญาโท	นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการพิเศษ	26
G-7	ชาย	31-40 ปี	ปริญญาโท	นักทรัพยากรบุคคลปฏิบัติการ	1
G-8	หญิง	31-40 ปี	ปริญญาตรี	นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ	7
G-9	ชาย	31-40 ปี	ปริญญาตรี	นักวิเคราะห์นโยบายและแผน	4
G-10	ชาย	31-40 ปี	ปริญญาตรี	นักวิเคราะห์นโยบายและแผน	4
G-11	ชาย	31-40 ปี	ปริญญาตรี	นักประชาสัมพันธ์	5
G-12	หญิง	31-40 ปี	ปริญญาตรี	นักวิชาการเงินและบัญชี	5
G-13	หญิง	31-40 ปี	ปริญญาตรี	นักจัดการงานทั่วไป	4

จากตารางที่ 4-1 พบว่า กลุ่มผู้ให้ข้อมูลดังกล่าว เป็นเพศหญิงจำนวน 6 คน เพศชาย 7 คน จบการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 6 คน ระดับสูงกว่าปริญญาโท จำนวน 1 คน และระดับปริญญาตรี จำนวน 6 คน มีตำแหน่งเป็นนักทรัพยากรบุคคล จำนวน 8 คน นักวิเคราะห์นโยบายและแผนจำนวน 2 คน นักประชาสัมพันธ์ จำนวน 1 คน นักวิชาการเงินและบัญชี จำนวน 1 คน และนักจัดการงานทั่วไป จำนวน 1 คน และมีระยะเวลาในการทำงาน 1 ปีขึ้นไป

## ตอนที่ 2 ภาพรวมเกี่ยวกับการปรับตัวของข้าราชการพลเรือนในจังหวัดนนทบุรีหลังจากเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

### 1. การรู้ภาษาท้องถิ่นของแต่ละประเทศใน AEC

G-1 มี เพราะหากรู้ภาษาท้องถิ่นย่อมเป็นผลดีต่อการติดต่อ สื่อสาร ประสานงาน

G-2 มี เพราะการใช้ภาษาท้องถิ่นกับผู้ที่เราสนทนาด้วยสามารถสร้างสัมพันธภาพได้ดีกว่า แต่ในบทบาทของข้าราชการไทย อาจจะยังไม่มีผลกระทบต่อการทำงานทั่วไปมากนัก เนื่องจากภารกิจที่เกี่ยวข้องไม่จำเป็นต้องใช้ภาษาท้องถิ่นของแต่ละประเทศใน AEC ในการสื่อสาร

G-3 ถ้ามองมิติของการเตรียมความพร้อมสำหรับการปฏิบัติงานร่วมกัน การเรียนรู้ถึงภาษาท้องถิ่นก็มีความสำคัญ ข้าราชการไทย ก็จะต้องปรับตัวในการเรียนรู้ภาษาท้องถิ่นของแต่ละประเทศ

G-4 ไม่มี เนื่องจากการทำงานไม่ได้ใช้ภาษาท้องถิ่นของประเทศอื่น

G-5 ไม่ค่อยส่งผลกระทบต่อการทำงานของข้าราชการไทย

G-6 ไม่มีผล เนื่องจากทุกประเทศใน AEC ใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาราชการ ยกเว้นไทย

G-7 อาจเกี่ยวข้องในเฉพาะบางสำนักที่จำเป็นต้องติดต่อกับส่วนท้องถิ่นหรือชาวต่างชาติ โดยตรง

G-8 อาจจะไม่จำเป็นมาก แต่หากสามารถสื่อสารได้ก็จะเป็นประโยชน์และเห็นว่าควรมีภาษากลางที่ใช้ในการสื่อสาร

G-9 ไม่ค่อยมีผลกระทบ เพราะมีภาษาอังกฤษเป็นภาษากลาง แต่ถ้ามีความจำเป็นต้องติดต่อหรือทำงานร่วมในแต่ละประเทศ การรู้ภาษาท้องถิ่นนั้น ๆ จะช่วยในการปรับตัวได้มาก ทำให้ทักษะการสื่อสารในท้องถิ่นนั้น ๆ มีประสิทธิภาพ เพราะคนในท้องถิ่นไม่สามารถใช้ภาษาอังกฤษได้ทุกคน

G-10 มีความสำคัญ การมีทักษะในภาษาท้องถิ่นของแต่ละประเทศจะทำให้การติดต่อสื่อสารสะดวกและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น อีกทั้งช่วยให้เจ้าของภาษารู้สึกประทับใจและภูมิใจที่สื่อสารภาษาของตนเองได้

G-11 ต้องมีการปรับตัวด้านภาษา เพราะว่าบางประเทศไม่ได้ใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสาร จึงต้องควรรู้ภาษาท้องถิ่น

G-12 มีความจำเป็น เพราะถ้ารู้ภาษาท้องถิ่น ทำให้สะดวกในการติดต่อสื่อสาร

G-13 ไม่ค่อยมีความจำเป็น เพราะส่วนใหญ่ใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาหลักอยู่แล้ว ในการติดต่อสื่อสาร

## 2. ภาษากลางที่ใช้สื่อสารในกลุ่ม AEC

G-1 ภาษาอังกฤษ เนื่องจากเป็นภาษาสากลที่ใช้กันทั่วโลก ซึ่งประเทศในกลุ่ม AEC ล้วนมีภาษาซึ่งเป็นเอกลักษณ์ของตนเอง หากเลือกภาษาใดภาษาหนึ่งในกลุ่ม AEC เป็นภาษากลาง ก็จะไม่เป็นธรรมกับประเทศที่เหลือ

G-2 ภาษาอังกฤษ เนื่องจากทั้ง 10 ประเทศใน AEC มีภาษาของแต่ละประเทศและทุกประเทศสามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้ทั้งในเวทีการค้า และเศรษฐกิจ

G-3 เนื่องจากอาเซียนค่อนข้างมีความหลากหลาย ดังนั้น ควรใช้ภาษากลางในการสื่อสาร ซึ่งภาษาที่ควรจะเป็นภาษากลางคือ ภาษาอังกฤษ เนื่องจากเป็นภาษาสากล มีการเปิดการเรียนการสอนในทุกประเทศ โดยประเด็นสำคัญ คือ ต้องมีการพัฒนาการเรียนการสอน ให้มีมาตรฐานอยู่ในระดับเดียวกัน สามารถที่จะสื่อสารภายในกลุ่มประเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ

G-4 ภาษาอังกฤษ เนื่องจากเป็นภาษาสากล

G-5 ภาษาอังกฤษ เพราะเป็นภาษากลางที่ประเทศส่วนใหญ่ใช้กัน

G-6 ภาษาอังกฤษ เนื่องจากทุกประเทศใน AEC ใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาราชการอยู่แล้ว ยกเว้นไทย

G-7 ควรเป็นภาษาอังกฤษ เนื่องจากเป็นภาษาสากลที่ทุกชาติต้องศึกษาในช่วงวัยเรียนอยู่แล้ว

G-8 ใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษากลางในการสื่อสารเนื่องจากภาษาอังกฤษเป็นภาษาสากล และเป็นภาษาที่ทุกประเทศรับรู้ในการสื่อสารอยู่แล้ว หากใช้ภาษาถิ่นของแต่ละประเทศในอาเซียน อาจเกิดความสับสนได้เนื่องจากมีความหลากหลายทางภาษา

G-9 ภาษาอังกฤษ เป็นภาษาสากลเป็นที่ยอมรับของทุกประเทศ และง่ายกว่าภาษาอื่น ๆ ซึ่งไม่ต้องใช้ภาษาในกลุ่มอาเซียนมาเป็นภาษาหลัก จะทำให้เกิดความขัดแย้ง และไม่เป็นธรรมต่อประเทศอื่น ๆ

G-10 ภาษาอังกฤษ เพราะเป็นภาษาสากลที่ประเทศส่วนใหญ่ใช้ในการสื่อสารติดต่อ ประกอบกับประเทศในกลุ่ม AEC ใช้ภาษาอังกฤษสื่อสารเป็นหลัก

G-11 ภาษาอังกฤษ เพราะเป็นภาษาที่ใช้ในการสื่อสารกัน ติดต่อทำธุรกิจกับต่างประเทศ

G-12 ภาษาอังกฤษ เพราะเป็นภาษาที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารกันและเป็นที่ยอมรับของทั่วโลก

G-13 ภาษาอังกฤษ ส่วนใหญ่ใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษากลางในการติดต่อสื่อสาร

### 3. ความเข้าใจวัฒนธรรมของประเทศใน AEC

G-1 มี เพราะเมื่อมีข้าราชการกลุ่มประเทศ AEC มาดูงาน หรือเราไปดูงานประเทศในกลุ่ม AEC ด้วยกันจำเป็นต้องเข้าใจวัฒนธรรมเพื่อใช้ในการสื่อสารหรือแสดงออกต่าง ๆ อย่างถูกต้องตามขนบธรรมเนียมประเพณีและวัฒนธรรม

G-2 มี เนื่องจากทุกประเทศในอาเซียนมีวัฒนธรรมที่มีเอกลักษณ์เฉพาะตัวที่โดดเด่นต่างกัน ซึ่งมีความจำเป็นที่จะต้องเข้าใจวัฒนธรรมของแต่ละประเทศ ซึ่งข้าราชการถือเป็นส่วนหนึ่ง

ที่ต้องติดต่อสื่อสารกับประเทศในกลุ่มอาเซียน จึงจำเป็นต้องเรียนรู้บริบท และเข้าใจวัฒนธรรมของทุกประเทศใน AEC เพื่อการวางตัวและติดต่อสื่อสารได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม

G-3 เป็นสิ่งที่ข้าราชการไทย ต้องเรียนรู้ ปัจจุบันการติดต่อพบปะที่เป็นลักษณะของการประชุมสัมมนา ศึกษางานระหว่างประเทศ ถูกจัดเพิ่มมากขึ้น ดังนั้น วัฒนธรรมจึงมีความสำคัญ เช่น วัฒนธรรมเรื่องการแต่งกาย อาหารการกิน โดยความรู้ดังกล่าวมีการประชาสัมพันธ์อย่างกว้างขวางในหลายช่องทาง ซึ่งข้าราชการไทย สามารถศึกษาหาความรู้ด้วยตัวเองได้

G-4 ไม่เกี่ยวข้องกัน เนื่องจากข้าราชการบางตำแหน่ง ไม่มีความจำเป็นต้องปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมของประเทศต่าง ๆ ใน AEC เป็นคนละส่วนกันกับงานในหน้าที่

G-5 มีบ้างในส่วนงานที่ต้องติดต่อประสานงาน หรือสร้างความสัมพันธ์กับประเทศใน AEC

G-6 ไม่มี ส่วนมากวัฒนธรรมใกล้เคียงกันอยู่แล้ว

G-7 อาจเกี่ยวข้องในเฉพาะบางสำนักที่จำเป็นต้องติดต่อกับส่วนท้องถิ่นหรือชาวต่างชาติโดยตรง

G-8 ควรมีการเรียนรู้และทำความเข้าใจวัฒนธรรมของแต่ละประเทศในอาเซียนเพื่อจะสามารถปฏิบัติได้ถูกต้อง กรณีที่ต้องเข้าไปในประเทศนั้น ๆ

G-9 มีความสำคัญมาก เพราะเป็นวัฒนธรรมเป็นเรื่องเกี่ยวกับประเพณีค่านิยม หากไม่ศึกษาแต่ละประเทศให้ดี ก็จะส่งผลเสียอย่างมากในการติดต่อสื่อสารกับประเทศนั้น อาจจะส่งผลในด้านจิตใจหรือด้านอารมณ์ หากปฏิบัติไม่ถูกต้องตามหลักธรรมเนียมแต่ละประเทศนั้น ๆ

G-10 มี เนื่องจากแต่ละประเทศมีวัฒนธรรมที่มีเอกลักษณ์เฉพาะตัว เพื่อให้การติดต่อสื่อสาร การทำงานร่วมกันเป็นไปด้วยดี ควรเข้าใจและรับรู้ถึงวัฒนธรรมของแต่ละประเทศ

G-11 ควรมีการเรียนรู้ และมีความเข้าใจในวัฒนธรรมของแต่ละประเทศ เพื่อที่จะปฏิบัติตัวได้ถูกต้องกับวัฒนธรรมของประเทศนั้น ๆ

G-12 มีความสำคัญในการปรับตัว ถ้ารู้ถึงวัฒนธรรมของแต่ละประเทศก็จะทำให้การติดต่อสื่อสารสะดวก รวดเร็วยิ่งขึ้น

G-13 มี เพราะแต่ละประเทศมีวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน จึงต้องมีการเรียนรู้และทำความเข้าใจในบริษัทและวัฒนธรรมของแต่ละประเทศ เพื่อสามารถปฏิบัติได้ถูกต้อง

#### 4. ความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ

G-1 มี แต่จะมากน้อยแค่ไหนขึ้นอยู่กับนโยบายของรัฐบาล และกฎหมายต่าง ๆ ที่จะออกตามมาในเรื่องของ AEC ซึ่งข้าราชการจะต้องปรับตัวตามนโยบายของรัฐบาลและกฎหมายที่กำหนด

G-2 ความสัมพันธ์ระหว่างประเทศมีความสำคัญ แต่อยู่บนหลักของระดับความสัมพันธ์ ที่มีปัจจัยในเรื่องของความมั่นคง ความร่วมมือ และบริบทเชิงลึกอื่น ๆ ดังนั้นระดับความสัมพันธ์แต่ละประเทศอาจไม่เท่าเทียมกัน

G-3 เมื่อเข้าสู่ AEC แล้ว ความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ จะมีความแน่นแฟ้นขึ้น ความร่วมมือกันในระหว่างประเทศ จะมียากขึ้น ดังนั้นข้าราชการ อาจจะต้องมีการปรับตัวในด้านต่าง ๆ เช่น ภาษา ลักษณะรูปแบบการทำงานที่ต้องสอดคล้องกับบริบทที่เปลี่ยนแปลงไป เป็นต้น

G-4 ความสัมพันธ์ระหว่างประเทศมีความสำคัญในการเข้าสู่ AEC แต่ไม่ถึงกับมีความสำคัญต่อการปรับตัวของข้าราชการไทย

G-5 มีส่วนสำคัญค่อนข้างมาก เนื่องจากความสัมพันธ์จะส่งผลต่อความยากง่าย ในการขอความร่วมมือ ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ รวมทั้งการเข้าถึงเข้าร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ

G-6 ไม่มี ส่วนมากวัฒนธรรมใกล้เคียงกันอยู่แล้ว

G-7 อาจมีการติดต่อประสานงานกับชาติใน AEC บ่อยขึ้น การกิจที่ต้องปฏิบัตินอกจากระดับประเทศอาจมีระดับภูมิภาคเพิ่มขึ้น

G-8 ขึ้นอยู่กับบริบท อาจมีความสำคัญในกรณีที่ต้องติดต่อหรือประสานงานหรือขอความร่วมมือกันระหว่างประเทศ

G-9 ความสัมพันธ์ระหว่างประเทศมีความสำคัญต่อการปรับตัว เพราะความสัมพันธ์ไม่ดี อาจส่งผลกระทบ เช่น มีการกีดกันในด้านการค้า ในด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านกฎหมายต่าง ๆ หากความสัมพันธ์ไม่ดี การปรับตัวอาจจะมีผลกระทบตามมา

G-10 มีความสำคัญ เนื่องจากความสัมพันธ์จะส่งผลต่อความยากง่ายในการติดต่อ สื่อสาร รวมทั้งการทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ

G-11 มีความสำคัญ ขึ้นอยู่ว่าจะต้องมีการติดต่อกันเรื่องใด จะได้มุ่งสร้างความสัมพันธ์ในเรื่องนั้น ๆ ได้ถูกต้อง

G-12 อาจมีความสำคัญในการปรับตัว กรณีที่ต้องติดต่อหรือประสานงาน และขอความร่วมมือกันระหว่างประเทศ

G-13 มีความสำคัญ เพราะความสัมพันธ์ในแต่ละประเทศ จะส่งผลถึงการติดต่อ การขอความร่วมมือ และการค้าระหว่างประเทศ



## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาการปรับตัวของข้าราชการพลเรือนในจังหวัดนนทบุรีหลังจากเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ใช้วิธีวิจัยแบบการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อค้นหาข้อมูลประกอบการศึกษา

#### สรุปผลการวิจัย

##### ข้อมูลทั่วไป

กลุ่มผู้ให้ข้อมูลดังกล่าว เป็นเพศหญิงจำนวน 6 คน เพศชาย 7 คน จบการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 6 คน ระดับสูงกว่าปริญญาโท จำนวน 1 คน และ ระดับปริญญาตรี จำนวน 6 คน มีตำแหน่งเป็นนักทรัพยากรบุคคล จำนวน 8 คน นักวิเคราะห์นโยบายและแผน จำนวน 2 คน นักประชาสัมพันธ์ จำนวน 1 คน นักวิชาการเงินและบัญชี จำนวน 1 คน และนักจัดการงานทั่วไป จำนวน 1 คน และมีระยะเวลาในการทำงาน 1 ปีขึ้นไป

##### ภาพรวมเกี่ยวกับการปรับตัวของข้าราชการพลเรือนในจังหวัดนนทบุรีหลังจากเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

1. หลังจากประเทศไทย เข้าสู่ AEC ภาษาท้องถิ่นของแต่ละประเทศใน AEC มีความสำคัญต่อการปรับตัวของข้าราชการ หรือไม่ อย่างไร

ผู้ให้ข้อมูลหลักส่วนใหญ่เห็นว่า ไม่ค่อยมีผลกับการปรับตัวของข้าราชการไทย เนื่องจากทุกประเทศใน AEC ใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาราชการ ยกเว้นไทย และการทำงานไม่ได้ใช้ภาษาท้องถิ่นของประเทศอื่น

2. ภาษากลางที่ใช้ในการสื่อสาร ในกลุ่มประเทศสมาชิกอาเซียน ควรจะเป็นภาษาใด เพราะเหตุใด

ผู้ให้ข้อมูลหลักส่วนใหญ่เห็นว่าเนื่องจากอาเซียนค่อนข้างมีความหลากหลาย ดังนั้น ควรใช้ภาษากลางในการสื่อสารซึ่งภาษาที่ควรจะเป็นภาษากลางคือ ภาษาอังกฤษ และเป็นภาษาสากลที่ทุกชาติต้องศึกษาในช่วงวัยเรียนอยู่แล้ว

3. หลังจากประเทศไทย เข้าสู่ AEC วัฒนธรรมของประเทศใน AEC มีความสำคัญต่อการปรับตัวของข้าราชการไทย หรือไม่ อย่างไร

ผู้ให้ข้อมูลหลักส่วนใหญ่เห็นว่าควรมีการเรียนรู้และทำความเข้าใจวัฒนธรรมของแต่ละประเทศในอาเซียนเพื่อจะสามารถปฏิบัติได้ถูกต้อง และเป็นสิ่งที่ข้าราชการไทย ต้องเรียนรู้ ปัจจุบันการติดต่อพบปะที่เป็นลักษณะของการประชุมสัมมนา ศึกษาดูงานระหว่างประเทศ ถูกจัดเพิ่มมากขึ้น ดังนั้น วัฒนธรรมจึงมีความสำคัญ

4. หลังจากประเทศไทยเข้าสู่ AEC ความสัมพันธ์ระหว่างประเทศมีความสัมพันธ์ต่อการปรับตัวของข้าราชการไทย หรือไม่ อย่างไร

ผู้ให้ข้อมูลหลักส่วนใหญ่เห็นว่ามีส่วนสำคัญค่อนข้างมาก เนื่องจากความสัมพันธ์จะส่งผลต่อความยากง่ายในการขอความร่วมมือ ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เพราะอาจมีการติดต่อประสานงานกับชาติใน AEC บ่อยขึ้น

### อภิปรายผลการวิจัย

1. หลังจากประเทศไทย เข้าสู่ AEC ภาษาท้องถิ่นของแต่ละประเทศและภาษากลางที่ใช้สื่อสารใน AEC มีความสำคัญต่อการปรับตัวของข้าราชการไทย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีของ Malm and Jamison (1952) ที่กล่าวว่า การปรับตัว เป็นวิธีการที่บุคคลต้องปรับตัวให้เป็นที่ไปตามความต้องการของตัวเองในสภาพแวดล้อม กระบวนการปรับตัวนี้เกิดขึ้นจากความจริงที่ว่า มนุษย์ทุกคนมีความต้องการและเราสามารถใช่วิธีการแบบต่าง ๆ ในการดำเนินการเพื่อให้บรรลุถึงความต้องการนั้น ๆ ในสภาวะแวดล้อมที่ปกติธรรมดา หรือมีอุปสรรคขัดขวางต่าง ๆ กันไป และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง (2557) ได้ศึกษาเรื่องความพร้อมสู่การเป็นประชาคมอาเซียน ในปี พ.ศ. 2558 ของบุคลากรสายงานสนับสนุนกองกลางสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง พบว่า ผู้นำองค์กร ต้องอ่าน เขียน พูด ใช้ภาษาอังกฤษ ซึ่งภาษากลางของอาเซียนได้ในระดับดี รองลงมาคือ สนใจรับรู้ข่าวสารความเคลื่อนไหวของประเทศในกลุ่มสมาชิกประชาคมอาเซียน มีทักษะในการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษซึ่งเป็นภาษาราชการของอาเซียน และสอดคล้องกับ เกษสุณีย์ บำรุงจิตต์, วรพล พนมพรสุวรรณ และ่องพรหมจันทร์กระจ่าง (2555) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จในการเตรียมความพร้อมของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครสู่ประชาคมอาเซียน ปี พ.ศ. 2558 พบว่า มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลมีการตื่นตัวในการเตรียมแผนงานและยุทธศาสตร์การเตรียมความพร้อมเข้าสู่ประชาคมอาเซียนส่วนปัจจัยที่ส่งผลสำเร็จในการเตรียมความพร้อมคือ ความพร้อมด้านภาษาอังกฤษ มีการกำหนดแผนและยุทธศาสตร์ที่ชัดเจน

2. มีการเรียนรู้และทำความเข้าใจวัฒนธรรมของแต่ละประเทศในอาเซียนเพื่อจะสามารถปฏิบัติได้ถูกต้อง และเป็นสิ่งที่ข้าราชการไทย ต้องเรียนรู้ ปัจจุบันการติดต่อพบปะที่เป็น

ลักษณะของการประชุมสัมมนา ศึกษาดูงานระหว่างประเทศ ถูกจัดเพิ่มมากขึ้น ดังนั้น วัฒนธรรมจึงมีความสำคัญ สอดคล้องกับผลงานวิจัยของสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง (2557) ได้ศึกษาเรื่อง ความพร้อมสู่การเป็นประชาคมอาเซียน ในปี พ.ศ. 2558 ของบุคลากรสายงานสนับสนุน กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง พบว่า หน่วยงานเปิดโอกาสให้บุคคลกร เรียนรู้ อบรมอาเซียนแต่ละประเทศ และมีความรู้ ความเข้าใจในวัฒนธรรมและประเพณีของประเทศในประชาคมอาเซียน มีโอกาสได้ไปศึกษาแลกเปลี่ยนเรียนรู้วัฒนธรรมระหว่างมหาวิทยาลัยในอาเซียนด้วยกัน

3. ความสัมพันธ์ระหว่างประเทศมีส่วนสำคัญค่อนข้างมาก เนื่องจากความสัมพันธ์จะส่งผลต่อความยากง่าย ในการขอความร่วมมือ ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เพราะอาจมีการติดต่อประสานงานกับชาติใน AEC บ่อยขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของสถาบันรัชต์ภาคย์ (2553) กล่าวถึง ความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ เป็นการแลกเปลี่ยนและปฏิสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นข้ามเขตพรมแดนของรัฐ ซึ่งอาจเกิดขึ้นโดยรัฐหรือตัวแสดงอื่น ๆ ที่ไม่ใช่รัฐ ซึ่งส่งผลถึงความร่วมมือหรือความขัดแย้งระหว่างประเทศต่าง ๆ ในโลก ความสัมพันธ์ระหว่างประเทศเป็นความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล กลุ่มบุคคล หรือสังคม ซึ่งเกิดขึ้นข้ามขอบเขตของกลุ่มสังคมการเมืองหนึ่ง ๆ

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ควรส่งเสริมความสัมพันธ์ระหว่างประเทศใน AEC ให้มากขึ้น เนื่องจากจะส่งผลต่อการติดต่อประสานงานในทุก ๆ ด้าน และเพื่อให้เกิดความร่วมมือกันและส่งผลให้การรวมตัวกันของ AEC บรรลุเป้าหมาย

2. ควรมีการเตรียมความพร้อมของหน่วยงานภาครัฐในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเนื่องจากในอนาคตจะต้องมีการเชื่อมต่อข้อมูลข่าวสารกับกลุ่มประเทศใน AEC

### ข้อเสนอแนะเชิงบริหาร

1. ควรพัฒนาศักยภาพของข้าราชการไทย ให้มีความรู้ในด้านภาษาอังกฤษมากขึ้น เพราะในอนาคตต้องติดต่อสื่อสารกับกลุ่มประเทศใน AEC

2. ควรมีการจัดกิจกรรมเยี่ยมชมศึกษาดูงานในกลุ่มประเทศ AEC หรือมีการจัดบอร์ดนิทรรศการที่เกี่ยวกับ AEC ภายในหน่วยงาน เพื่อให้มีสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการรับรู้และเรียนรู้ที่เกี่ยวกับ AEC

### ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาเชิงปริมาณเพิ่มเติมในกลุ่มประชากรที่กว้างขึ้น โดยแยกตามประเด็นคำถาม เช่น ด้านภาษา ศึกษาในหน่วยงานที่ต้องใช้ภาษากับประเทศในกลุ่ม AEC เป็นต้น
2. ควรศึกษาการปรับตัวในมิติอื่น ๆ เช่น การบริหารงานบุคคลและแรงงานระหว่างประเทศ เป็นต้น
3. ควรสัมภาษณ์ผู้บริหารผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงบริหารมากขึ้น

## บรรณานุกรม

- กัณฑ์กนิษฐ เกษมพงษ์ทองดี. (2546). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปรับตัวของนักศึกษาพยาบาลวิทยาลัย  
บรมราชชนนีจังหวัดคนนทบุรี*. ปริญญาานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาจิตวิทยา  
การศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- กันยา สุวรรณแสง. (2536). *บุคลิกภาพและการปรับตัว*. กรุงเทพฯ: รวมสาส์น.
- เกษสุณีย์ บำรุงจิตต์, วรพล พนมพรสุวรรณ และผ่องพรรณ จันทร์กระจำง. (2555). *ปัจจัยที่นำไปสู่  
ความสำเร็จในการเตรียมความพร้อมของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครสู่  
ประชาคมอาเซียน ปี พ.ศ. 2558*. เข้าถึงได้จาก [https://repository.rmutp.ac.th/bitstream/  
handle/123456789/1359/Larts\\_56\\_08.pdf?sequence=1](https://repository.rmutp.ac.th/bitstream/handle/123456789/1359/Larts_56_08.pdf?sequence=1)
- โกวิท กังสนันท์. (2550). *การบริหารการเปลี่ยนแปลงองค์การ: มุมมองแนวบูรณาการ  
กระบวนการและพฤติกรรม*. เข้าถึงได้จาก [http://kpi.ac.th/media/pdf/M7\\_115.pdf](http://kpi.ac.th/media/pdf/M7_115.pdf)
- จุมจินต์ สัตต์ทุกข์. (2543). *ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับการปรับตัวของนิสิตระดับปริญญาตรีชั้นปีที่1  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ*. ปริญญาานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาจิตวิทยา  
การแนะแนว, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ทองเรียน อมรัชกุล. (2525). *การบริหารกิจการนิสิต: ทฤษฎีและแนวปฏิบัติ*. กรุงเทพฯ: หน่วย  
ศึกษานิเทศก์ กรมการฝึกหัดครู.
- ชัยมาศ วรงค์สิงห์. (2547). *การศึกษาการปรับตัวในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการใน  
ห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่งในจังหวัดนครราชสีมา*. ปริญญาานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต,  
สาขาวิชาจิตวิทยาพัฒนาการ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ  
ประสานมิตร.
- นางพาง ลีสุวรรณ. (2542). *เลี้ยงลูกถูกวิธี ชีวิตเป็นสุข (พิมพ์ครั้งที่ 3)*. กรุงเทพฯ: เมดดิน โฟ.จี.ดี.
- นิภา คณาฑู. (2547). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปรับตัวในการเรียนระดับไฮสคูลของนักเรียนเกรด 9  
โรงเรียนนานาชาติเอกมัย เขตวัฒนากรุงเทพฯ*. ปริญญาานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต,  
สาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ  
ประสานมิตร.
- นิภา นิธยาณ. (2530). *การปรับตัวและบุคลิกภาพ*. กรุงเทพฯ: โอ.เอส. พรินต์ติ้ง เฮ้าส์.
- พจนานุกรมศัพท์สังคมวิทยา อังกฤษ-ไทย ฉบับราชบัณฑิตยสถาน. (2532). กรุงเทพฯ: อมรินทร์  
พรินต์ติ้ง กรุ๊ป.

- ภชพน เชื้อมทอง. (2556). *การเตรียมความพร้อมเพื่อเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนของนักศึกษา มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชา บริหารธุรกิจ, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.
- มาลินี อยู่โพธิ์. (2525). *การทดลองการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มต่อการพัฒนาการปรับตัวทางสังคม ด้านสัมพันธภาพกับเพื่อน*. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาจิตวิทยา การแนะแนว, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ลักขณา สรีวัฒน์. (2544). *จิตวิทยาในชีวิตประจำวัน*. มหาสารคาม: ภาควิชาจิตวิทยาการศึกษาและการแนะแนว คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- วราภรณ์ ตระกูลสถิตย์. (2545). *จิตวิทยาการปรับตัว* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ศูนย์ ส่งเสริมวิชาการ.
- วิลาวรรณ ทะสุใจ และนิสิต พันธมิตร. (2555). *การศึกษาเชิงประจักษ์ความเสมอภาคของอำนาจซื้อ ระหว่างประเทศไทยและประเทศกัวต้า*. *วารสารบัณฑิตวิจัย*, 3(1), 39-54.
- สถาบันรัชต์ภาคย์. (2553). *ความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ*. ใน *เอกสารประกอบการเรียน PA 205 ความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ*. กรุงเทพฯ: สถาบันรัชต์ภาคย์.
- สำนักงาน ก.พ. (2557). *จำนวนข้าราชการพลเรือนในจังหวัดนนทบุรี*. เข้าถึงได้จาก <http://www.ocsc.go.th/ocsc/th>
- สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง. (2557). *ความพร้อมสู่การเป็นประชาคมอาเซียน ในปี พ.ศ. 2558 ของบุคลากรสายงานสนับสนุน กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง*. กรุงเทพฯ: กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สุกัญญา ดันตระบัณฑิตย์. (2548). *การศึกษาการปรับตัวของนักศึกษาปริญญาตรีชั้นปีที่ 1 ศูนย์กลาง สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล*. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต. สาขาวิชาการ อุดมศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- อรพินทร์ ชูชม และอัจฉรา สุขารมณ. (2532). *รายงานการวิจัยเรื่ององค์ประกอบที่สัมพันธ์กับการปรับตัวของนักเรียนวัยรุ่น*. กรุงเทพฯ: สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- Beer, M., Eisenstat, R. A., & Spector, B. (1993). *Why change programs don't produce change*, IN Mabe, C., & Mayon-White, B. (Eds.). *Managing Change*, London: P.C.P.
- Bennis, W., & Nanus, B. (1997). *Leaders: Strategies for Taking Charge*. New York: Harper.

- Colaizzi, P. (1978). *Psychological research as the Phenomenologist views it*. In *Existential-Phenomenological Alternatives for Psychology* (Valle R. & King M. eds), London: Oxford University Press. pp. 48-71.
- Coleman, J. C., & Hammen, C. L. (1981). *Abnormal psychology and moden life*. New York: Bantam Books.
- Cumming, T. G., & Worley, C. G. (2005). *Organization development and change* (8<sup>th</sup> ed.). Manson, OH: Thomson South-Western.
- Darwin, C. R. (1859). *On the origin of species by means of natural selection*. London: John Murray.
- Hammer, M., & Stanton, S. A. (1995). *The reengineering revolution*. New York: Harper.
- Kanter, R. M. (1983). *The Change Masters: Innovation for Productivity in the American Corporation*. New York: Basic Books.
- Kanter, R. M., Stein, B. A., & Jick, T. D. (1992). *The challenge of organizational change: How companies experience it and leaders guide it*. New York: Free Press.
- Kelman, S. (2005). *Unleashing change: A study of organizational renewal in government*. Washington, D.C.: Brooking Institution Press.
- Kotter, J. P. (1996). *Leading change*. Boston MA: Harvard Business School Press.
- Malm, M., & Jamison, O. G. (1952). *Adolescence*. New York: McGraw-Hill.
- Roy, M. (1976). *Applying behavior-analysis procedures with children and youth*. New York: Holt, Rinehart.
- Senge, P. M. (1990). *The fifth discipline*. London: Century Learning.

ภาคผนวก



**ภาคผนวก ก**

ผลการตรวจสอบคุณภาพและความสอดคล้องของข้อกำหนดเพื่อการวิจัย

## ผลการตรวจสอบคุณภาพและความสอดคล้องของข้อคำถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง การปรับตัวของข้าราชการพลเรือนในจังหวัดนนทบุรี หลังจากเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้รับการตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาสาระของข้อคำถามเพื่อการวิจัยจากผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน ซึ่งมีรายนาม ดังนี้

1. ดร.ศรัณยา เลิศพุทธรักษ์ อาจารย์ประจำวิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
2. นางประวดี บัวดี ข้าราชการสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนนทบุรี
3. นางสาวนันทกา อมาวดี กระทรวงอุตสาหกรรม

ตารางภาคผนวกที่ ก-1 แบบสัมภาษณ์การปรับตัวของข้าราชการพลเรือนในเขตนนทบุรีหลังจากเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

ข้อ	ข้อคำถาม	ความคิดเห็นของ			คะแนนรวม	IOC	แปลผล
		ผู้ทรงคุณวุฒิ (คนที่)					
		1	2	3			
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูลหลัก							
1	ชื่อ-สกุล	+1	+1	+1	3	1.00	ผ่าน
2	เพศ	+1	+1	+1	3	1.00	ผ่าน
3	อายุ	+1	+1	+1	3	1.00	ผ่าน
4	ระดับการศึกษา	+1	+1	+1	3	1.00	ผ่าน
5	ชื่อหน่วยงาน	+1	+1	+1	3	1.00	ผ่าน
6	ตำแหน่งการทำงาน	+1	+1	+1	3	1.00	ผ่าน
7	หน้าที่ความรับผิดชอบ	+1	+1	+1	3	1.00	ผ่าน
8	ระยะเวลาในการทำงาน	+1	+1	+1	3	1.00	ผ่าน

## ตารางภาคผนวกที่ ก-1 (ต่อ)

ข้อ	ข้อความ	ความคิดเห็นของ			คะแนน รวม	IOC	แปลผล
		ผู้ทรงคุณวุฒิ (คนที่)					
		1	2	3			
ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับการปรับตัวของข้าราชการพลเรือนในจังหวัดนนทบุรีหลังจากเข้าสู่							
ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน							
1	ท่านมีความเห็นว่าหลังจากประเทศไทยเข้าสู่ AEC ภาษาท้องถิ่นของแต่ละประเทศใน AEC มีความสำคัญต่อการปรับตัวของข้าราชการหรือไม่ อย่างไร	+1	+1	+1	3	1.00	ผ่าน
2	ท่านมีความคิดเห็นที่ว่าภาษากลางที่ใช้ในการสื่อสารในกลุ่มประเทศสมาชิกอาเซียนควรจะเป็นภาษาใด เพราะเหตุใด	+1	+1	+1	3	1.00	ผ่าน
3	ท่านมีความเห็นว่าหลังจากประเทศไทยเข้าสู่ AEC วัฒนธรรมของประเทศใน AEC มีความสำคัญต่อการปรับตัวของข้าราชการหรือไม่ อย่างไร	+1	+1	+1	3	1.00	ผ่าน
4	ท่านมีความเห็นว่าหลังจากประเทศไทยเข้าสู่ AEC ความสัมพันธ์ระหว่างประเทศมีความสำคัญต่อการปรับตัวของข้าราชการหรือไม่ อย่างไร	+1	+1	+1	3	1.00	ผ่าน

ภาคผนวก ข  
แบบสัมภาษณ์

## แบบสัมภาษณ์

เรื่อง การปรับตัวของข้าราชการพลเรือนในเขตนนทบุรีหลังจากเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน  
ผู้วิจัย นิสิตปริญญาโทหลักสูตรการจัดการสาธารณะ รุ่นที่ 17  
วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

---

คำชี้แจง แบบสัมภาษณ์ฉบับนี้แบ่งออกเป็น 2 ส่วน มีจำนวน 2 หน้า

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับการปรับตัวของข้าราชการ หลังจากประเทศไทย

เข้าสู่ AEC

- การรู้ภาษาท้องถิ่นของแต่ละประเทศใน AEC
- ภาษากลางที่ใช้สื่อสารในกลุ่ม AEC
- ความเข้าใจวัฒนธรรมของประเทศใน AEC
- ความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูลหลัก

1. ชื่อ-สกุล .....
2. เพศ  
 ชาย                       หญิง
3. อายุ  
 ไม่เกิน 30 ปี               อายุตั้งแต่ 31-40 ปี  
 อายุตั้งแต่ 41-50 ปี       อายุตั้งแต่ 51-60 ปี
4. ระดับการศึกษา  
 อนุปริญญา/ ปวส.           ปริญญาตรี  
 ปริญญาโท                   สูงกว่าปริญญาโท
5. ชื่อหน่วยงาน .....
6. ตำแหน่งการทำงาน.....
7. หน้าที่ความรับผิดชอบ.....
8. ระยะเวลาในการทำงาน.....

## ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับการปรับตัวของข้าราชการพลเรือนในจังหวัดนนทบุรีหลังจากเข้าสู่ ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

### การเรียนรู้ภาษาท้องถิ่นของแต่ละประเทศใน AEC

1. ท่านมีความเห็นว่าหลังจากประเทศไทยเข้าสู่ AEC ภาษาท้องถิ่นของแต่ละประเทศใน AEC มีความสำคัญต่อการปรับตัวของข้าราชการหรือไม่ อย่างไร

### ภาษากลางที่ใช้สื่อสารในกลุ่ม AEC

2. ท่านมีความคิดเห็นว่าภาษากลางที่ใช้ในการสื่อสารในกลุ่มประเทศสมาชิกอาเซียนควรจะเป็นภาษาใด เพราะเหตุใด

### ความเข้าใจวัฒนธรรมของประเทศใน AEC

3. ท่านมีความเห็นว่าหลังจากประเทศไทยเข้าสู่ AEC วัฒนธรรมของประเทศใน AEC มีความสำคัญต่อการปรับตัวของข้าราชการหรือไม่ อย่างไร

### ความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ

4. ท่านมีความเห็นว่าหลังจากประเทศไทยเข้าสู่ AEC ความสัมพันธ์ระหว่างประเทศมีความสำคัญต่อการปรับตัวของข้าราชการหรือไม่ อย่างไร

ภาคผนวก ค  
ผลตรวจอักษรวิสุทธิ

# บทที่ 1

## Plagiarism Checking Report

Created on Jun 12, 2016 at 14:18 PM

Print Report

### Submission Information

ID	SUBMISSION DATE	SUBMITTED BY	ORGANIZATION	FILENAME	STATUS	SIMILARITY INDEX
252627	Jun 12, 2016 at 14:18 PM	57720007@my.buu.ac.th	มหาวิทยาลัยบูรพา	บทที่ 1.doc	Completed	0.00 %

### Match Overview

NO.	TITLE	AUTHOR(S)	SOURCE	SIMILARITY INDEX
No.	Title	Author(s)	Source	Similarity Index

# บทที่ 2

## Plagiarism Checking Report

Created on Jun 13, 2016 at 00:41 AM

Print Report

### Submission Information

ID	SUBMISSION DATE	SUBMITTED BY	ORGANIZATION	FILENAME	STATUS	SIMILARITY INDEX
253107	Jun 13, 2016 at 00:41 AM	57720031@my.buu.ac.th	มหาวิทยาลัยบูรพา	บทที่ 2.docx	Completed	4.24 %

### Match Overview

Show 10 entries

Search:

NO.	TITLE	AUTHOR(S)	SOURCE	SIMILARITY INDEX
1	ผลกระทบทางจิตวิทยาในกรณีการปรับโครงสร้างองค์กรและการเปลี่ยนแปลงของวัฒนธรรมองค์กร	ชติลา ภาณุพงศ์	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์	1.49 %
2	การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษาต่อมัธยมศึกษาตอนต้นกับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น	สุวิญญา วัชรวิวัฒน์	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์	1.45 %
3	การเปรียบเทียบการปรับโครงสร้างขององค์กรในบริษัทมหาชนและบริษัทเอกชน	ศุภจิต วัฒนศิริ	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์	1.30 %

### Match Details

TEXT FROM SUBMITTED DOCUMENT	TEXT FROM SOURCE DOCUMENT(S)
<p>บทที่ 2 ศึกษาเรื่อง 1. ปัญหาของ Self Adjustment ในกรณีการปรับโครงสร้างองค์กรและการเปลี่ยนแปลงของวัฒนธรรมองค์กร</p>	<p>บทที่ 2 ศึกษาเรื่อง 1. ปัญหาของ Self Adjustment ในกรณีการปรับโครงสร้างองค์กรและการเปลี่ยนแปลงของวัฒนธรรมองค์กร</p>
<p>บทที่ 2 ศึกษาเรื่อง 1. ปัญหาของ Self Adjustment ในกรณีการปรับโครงสร้างองค์กรและการเปลี่ยนแปลงของวัฒนธรรมองค์กร</p>	<p>บทที่ 2 ศึกษาเรื่อง 1. ปัญหาของ Self Adjustment ในกรณีการปรับโครงสร้างองค์กรและการเปลี่ยนแปลงของวัฒนธรรมองค์กร</p>
<p>บทที่ 2 ศึกษาเรื่อง 1. ปัญหาของ Self Adjustment ในกรณีการปรับโครงสร้างองค์กรและการเปลี่ยนแปลงของวัฒนธรรมองค์กร</p>	<p>บทที่ 2 ศึกษาเรื่อง 1. ปัญหาของ Self Adjustment ในกรณีการปรับโครงสร้างองค์กรและการเปลี่ยนแปลงของวัฒนธรรมองค์กร</p>
<p>บทที่ 2 ศึกษาเรื่อง 1. ปัญหาของ Self Adjustment ในกรณีการปรับโครงสร้างองค์กรและการเปลี่ยนแปลงของวัฒนธรรมองค์กร</p>	<p>บทที่ 2 ศึกษาเรื่อง 1. ปัญหาของ Self Adjustment ในกรณีการปรับโครงสร้างองค์กรและการเปลี่ยนแปลงของวัฒนธรรมองค์กร</p>
<p>บทที่ 2 ศึกษาเรื่อง 1. ปัญหาของ Self Adjustment ในกรณีการปรับโครงสร้างองค์กรและการเปลี่ยนแปลงของวัฒนธรรมองค์กร</p>	<p>บทที่ 2 ศึกษาเรื่อง 1. ปัญหาของ Self Adjustment ในกรณีการปรับโครงสร้างองค์กรและการเปลี่ยนแปลงของวัฒนธรรมองค์กร</p>
<p>บทที่ 2 ศึกษาเรื่อง 1. ปัญหาของ Self Adjustment ในกรณีการปรับโครงสร้างองค์กรและการเปลี่ยนแปลงของวัฒนธรรมองค์กร</p>	<p>บทที่ 2 ศึกษาเรื่อง 1. ปัญหาของ Self Adjustment ในกรณีการปรับโครงสร้างองค์กรและการเปลี่ยนแปลงของวัฒนธรรมองค์กร</p>
<p>บทที่ 2 ศึกษาเรื่อง 1. ปัญหาของ Self Adjustment ในกรณีการปรับโครงสร้างองค์กรและการเปลี่ยนแปลงของวัฒนธรรมองค์กร</p>	<p>บทที่ 2 ศึกษาเรื่อง 1. ปัญหาของ Self Adjustment ในกรณีการปรับโครงสร้างองค์กรและการเปลี่ยนแปลงของวัฒนธรรมองค์กร</p>
<p>บทที่ 2 ศึกษาเรื่อง 1. ปัญหาของ Self Adjustment ในกรณีการปรับโครงสร้างองค์กรและการเปลี่ยนแปลงของวัฒนธรรมองค์กร</p>	<p>บทที่ 2 ศึกษาเรื่อง 1. ปัญหาของ Self Adjustment ในกรณีการปรับโครงสร้างองค์กรและการเปลี่ยนแปลงของวัฒนธรรมองค์กร</p>
<p>บทที่ 2 ศึกษาเรื่อง 1. ปัญหาของ Self Adjustment ในกรณีการปรับโครงสร้างองค์กรและการเปลี่ยนแปลงของวัฒนธรรมองค์กร</p>	<p>บทที่ 2 ศึกษาเรื่อง 1. ปัญหาของ Self Adjustment ในกรณีการปรับโครงสร้างองค์กรและการเปลี่ยนแปลงของวัฒนธรรมองค์กร</p>



### บทที่ 3

#### Plagiarism Checking Report

[Print Report](#)

Created on Jun 12, 2016 at 14:23 PM

##### Submission Information

ID	SUBMISSION DATE	SUBMITTED BY	ORGANIZATION	FILENAME	STATUS	SIMILARITY INDEX
252631	Jun 12, 2016 at 14:23 PM	57720007@my.buu.ac.th	มหาวิทยาลัยบูรพา	บทที่ 3.doc	Completed	0.00 %

##### Match Overview

NO.	TITLE	AUTHOR(S)	SOURCE	SIMILARITY INDEX
No.	Title	Author(s)	Source	Similarity Index

### บทที่ 4

#### Plagiarism Checking Report

[Print Report](#)

Created on Jun 12, 2016 at 14:25 PM

##### Submission Information

ID	SUBMISSION DATE	SUBMITTED BY	ORGANIZATION	FILENAME	STATUS	SIMILARITY INDEX
252633	Jun 12, 2016 at 14:25 PM	57720007@my.buu.ac.th	มหาวิทยาลัยบูรพา	บทที่ 4.doc	Completed	0.00 %

### บทที่ 5

#### Plagiarism Checking Report

[Print Report](#)

Created on Jun 13, 2016 at 00:42 AM

##### Submission Information

ID	SUBMISSION DATE	SUBMITTED BY	ORGANIZATION	FILENAME	STATUS	SIMILARITY INDEX
253108	Jun 13, 2016 at 00:42 AM	57720031@my.buu.ac.th	มหาวิทยาลัยบูรพา	บทที่ 5.docx	Completed	0.00 %

## ประวัติย่อของผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล	นางดาริกา จันทพลา
วัน เดือน ปีเกิด	25 มีนาคม พ.ศ. 2530
สถานที่เกิด	นนทบุรี
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	บ้านเลขที่ 154/1 หมู่ 5 ซอยพิบูลสงคราม 15 ตำบลสวนใหญ่ อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี
ตำแหน่งและประวัติการทำงาน	
พ.ศ. 2551-2553	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ ธนาคารกสิกรไทย สาขาพหลโยธิน
พ.ศ. 2556-ปัจจุบัน	กระทรวงพาณิชย์ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า สำนักข้อมูลธุรกิจ
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2551	บริหารธุรกิจบัณฑิต (การจัดการทั่วไป) คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชมงคลพระนคร
พ.ศ. 2559	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการสาธารณะ) วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา