

รูปแบบการจัดการยุคใหม่ที่ส่งผลต่อการพัฒนาองค์การอย่างยั่งยืน

กรณีศึกษา บริษัท ไทย สมายล์ บัส จำกัด

The Model of Modern Management Influencing Sustainable Organization

Development: A Case Study of Thai Smile Bus Company Limited

¹กุลพรภัทร์ วงศ์มาจารย์ภิญญา, ²สุขุมพงศ์ ชาญนวงศ์,

³ธนชาติ ประทุมสวัสดิ์ และ ⁴ปกรณ์ ปรีชาภรณ์

¹Kulpornpath Wongmajarapinya, ²Sukhumpong Channuwong,

³Tanachat Pratoomsawat, and ⁴Pakorn Prechaporn

คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก

Faculty of Liberal Arts, Krirk University, Thailand

E-mail: kulpornpath.kik@gmail.com, kruprofessor@gmail.com

Received May 7, 2024; Revised June 5, 2024; Accepted August 18, 2024

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาแบบการจัดการยุคใหม่ คือ การจัดการเชิงกลยุทธ์ องค์การแห่งการเรียนรู้ และการบริหารคุณภาพโดยรวม ของบริษัท ไทย สมายล์ บัส จำกัด 2) ศึกษา ระดับการพัฒนาองค์การอย่างยั่งยืนของบริษัท ไทย สมายล์ บัส จำกัด และ 3) วิเคราะห์รูปแบบการจัดการยุคใหม่ที่ส่งผลต่อการพัฒนาองค์การอย่างยั่งยืนของบริษัท ไทย สมายล์ บัส จำกัด งานวิจัยนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้บริหารและพนักงานของบริษัท ไทย สมายล์ บัส จำกัด จำนวน 350 ฉบับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า 1) รูปแบบการจัดการยุคใหม่ คือ การจัดการเชิงกลยุทธ์ องค์การแห่งการเรียนรู้ การบริหารคุณภาพโดยรวม บริษัท ไทย สมายล์ บัส จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับมาก 2) การพัฒนาองค์การอย่างยั่งยืนของบริษัท ไทย สมายล์ บัส จำกัด โดยรวม อยู่ในระดับมาก และ 3) รูปแบบการจัดการยุคใหม่ส่งผลต่อการพัฒนาองค์การอย่างยั่งยืนของบริษัท ไทย สมายล์ บัส จำกัด ร้อยละ 77.0 (Adjust $R^2 = .770$) โดยสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ คือ องค์การแห่งการเรียนรู้

(Beta = .737, $p < .01$) การจัดการเชิงกลยุทธ์ (Beta = .342, $p < .01$) และการบริหารคุณภาพโดยรวม (Beta = .245, $p < .01$) โดยลำดับ งานวิจัยนี้ทำให้เกิดองค์ความรู้ใหม่เกี่ยวกับรูปแบบการจัดการยุคใหม่ที่ส่งผลต่อการพัฒนาองค์การอย่างยั่งยืนของบริษัทไทย สมายล์ บัส จำกัด คือ องค์การแห่งการเรียนรู้ การจัดการเชิงกลยุทธ์ และการบริหารคุณภาพโดยรวม

คำสำคัญ: การจัดการเชิงกลยุทธ์; องค์การแห่งการเรียนรู้; การบริหารคุณภาพโดยรวม; การพัฒนาองค์การอย่างยั่งยืน; บริษัท ไทย สมายล์ บัส จำกัด

Abstract

This article aimed to 1) study the model of modern management: strategic management, learning organization, and total quality management of Thai Smile Bus Company Limited; 2) study the level of sustainable organization development of Thai Smile Bus Company Limited; and 3) analyze the model of modern management influencing sustainable organization development of Thai Smile Bus Company Limited. This study was quantitative research. The researchers used the research questionnaire as an instrument to collect data. The questionnaires were distributed to 350 samples who are administrators and employees of Thai Smile Bus Company Limited. The statistics used in this study consisted of frequency, percentage, mean, standard deviation, and multiple regression analysis (MRA).

The research results were found as follows: 1) The model of modern management: Strategic management, learning organization, and total quality management of Thai Smile Bus Company Limited, in total, was at a high level; 2) Sustainable organization development of Thai Smile Bus Company Limited, in total, was at a high level; and 3) The model of modern management had an influence on sustainable organization development of Thai Smile Bus Company Limited at 77.0 Percent (Adjust $R^2 = .770$), which can be ranked from higher to lower as follows: learning organization (Beta = .737, $p < .01$) strategic management (Beta = .342, $p < .01$) and total quality management (Beta = .245, $p < .01$) respectively. This research created a new body of knowledge about the model of modern management that has an influence on the sustainable organization development of Thai Smile Bus Company Limited, comprising of strategic management, learning organization, and total quality management.

Keywords: Strategic Management; Learning Organization; Total Quality Management; Sustainable Organization Development; Thai Smile Bus Company Limited

บทนำ

บริษัท ไทย สมายล์ บัส จำกัด ก่อตั้งขึ้นเมื่อปี 2563 เพื่อจัดให้บริการขนส่งผู้โดยสารด้วยรถประจำทางนวัตกรรมพลังงานไฟฟ้า (EV) 100% โดยครั้งแรกให้บริการครอบคลุมเส้นทางในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 8 เส้นทาง ใช้รถโดยสารจำนวน 112 คัน ต่อมา ในปี 2565 บริษัทฯ ได้ยื่นขอใบอนุญาต และได้รับอนุญาตจากกรมการขนส่งทางบก อีกจำนวน 71 เส้นทาง พร้อมทั้งได้ลงทุนในบริษัทเดินรถและเรือเพิ่มเติมอีก 11 บริษัท รวมทั้งมีใบอนุญาตประกอบการขนส่งด้วยรถโดยสารประจำทาง จำนวน 123 เส้นทาง และ ใบอนุญาตเดินเรือโดยสารอีก 3 เส้นทาง มีจำนวนรถโดยสารที่อยู่ภายใต้การบริหารของบริษัทฯ กว่า 3,100 คัน และเรือโดยสารกว่า 45 ลำ เป้าหมายในการก่อตั้งบริษัทฯ ก็เพื่อเป็นผู้นำด้านการขนส่งสาธารณะ เป็นผู้นำด้านเทคโนโลยี และเป็นผู้นำด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (Climate change) โดยใช้ระบบไฟฟ้าครบวงจรที่สามารถช่วยรักษาสีเขียวของเมือง ช่วยลดควันพิษ ลดมลพิษ ลดเสี่ยงจากท่อไอเสีย และ ไม่ก่อให้เกิดฝุ่นละออง PM 2.5 และ คาร์บอนไดออกไซด์ ซึ่งเป็นอันตรายต่อชีวิตของประชาชน

บริษัท ไทย สมายล์ บัส จำกัด เป็นบริษัทที่ให้บริการรถโดยสารพลังงานไฟฟ้า พร้อมแพลตฟอร์มเทคโนโลยีที่ทันสมัย ถือเป็นการก้าวสู่ยุคยานยนต์ไฟฟ้าเชิงพาณิชย์รายแรกของประเทศไทย ภายใต้โลโก้ “เดินทางด้วยรอยยิ้ม ใส่ใจสิ่งแวดล้อม” โดยมีจุดมุ่งหมายในการพัฒนาระบบขนส่งของไทยให้ทันสมัย ใช้พลังงานไฟฟ้า 100% ไม่ทำลายสิ่งแวดล้อม บริษัทฯ เปิดให้บริการประชาชนในกรุงเทพฯ และปริมณฑล นอกจากนี้ บริษัทฯ ได้ติดตั้งแพลตฟอร์มเทคโนโลยีสมัยใหม่ที่ตอบสนองวิถีชีวิตของประชาชน โดยผู้โดยสารสามารถชำระค่าโดยสารบนรถด้วยบัตรเครดิต และบัตรโดยสารอิเล็กทรอนิกส์ของไทย สมายล์บัสหรือสามารถสแกนคิวอาร์โค้ดจ่ายค่าโดยสารได้ เข้าสู่สังคมไร้เงินสด ซึ่งช่วยลดการสัมผัส อีกทั้งในรถโดยสารทุกคันยังมีการติดตั้งอุปกรณ์ฆ่าเชื้อโรคในอากาศ และมีการปฏิบัติตามมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 อย่างเคร่งครัด (กรุงเทพฯ ธุรกิจ, 2564)

องค์การธุรกิจในปัจจุบันกำลังเผชิญกับความเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในมิติทางสังคม เศรษฐกิจ การเมือง วิถีชีวิต และเทคโนโลยี ซึ่งก่อให้เกิดการแข่งขันเพื่อสร้างผลกำไรและเพื่อความอยู่รอดตลอดเวลา องค์การธุรกิจจึงต้องปรับตัวและพัฒนากลยุทธ์ที่จะรับมือกับความเปลี่ยนแปลงดังกล่าวเพื่อสร้างความเจริญเติบโตอย่างยั่งยืนของธุรกิจ (สุขุมพงศ์ ชานูนวงศ์ และ บุญวดี มนตรีกุล ณ อยุธยา, 2560) ในช่วงที่ผ่านมา นอกจากนั้นการแข่งขันในยุคโลกาภิวัตน์ทำให้เกิดการดำเนินธุรกิจแบบไร้พรมแดน ก่อให้เกิดทั้งโอกาสและภัยคุกคามสำหรับธุรกิจไทย องค์การธุรกิจจึงจำเป็นต้องปรับตัวให้สามารถรับมือกับความเปลี่ยนแปลงดังกล่าว การจัดการองค์การจึงมีความสำคัญมากต่อการพัฒนาองค์การอย่างยั่งยืน องค์การธุรกิจจะต้องมีการนำรูปแบบการจัดการยุคใหม่มาใช้ ดังนี้ คือ (1) จะต้องมีการจัดการเชิงกลยุทธ์ที่เหมาะสม คือในการบริหารองค์การธุรกิจจะต้องมีการวางแผนการกำหนดทิศทางขององค์การ มีการวิเคราะห์สภาพแวดล้อม วิเคราะห์จุดอ่อน จุดแข็ง

และการกำหนดกลยุทธ์ขององค์การเพื่อให้เหมาะสมกับสถานการณ์และสภาพแวดล้อม (Coulter, 2010; Pearce & Robinson, 2009) (2) เป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) สนับสนุนส่งเสริมและเอื้ออำนวยให้บุคลากรมีการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง มีการปรับตัว ปรับเปลี่ยนทัศนคติ เพิ่มพูนความรู้ความสามารถ และเพิ่มพูนสมรรถนะโดยไม่มีขีดจำกัด โดยใช้กระบวนการเรียนรู้ควบคู่กับการปฏิบัติเพื่อให้เกิดความรู้และทักษะในการใช้เทคโนโลยีและการทำงานควบคู่กันไป (Pettinger & Richard, 2001) และ (3) จะต้องนำแนวคิดการบริหารคุณภาพโดยรวม (Total Quality Management) มาใช้ คือ การนำระบบที่พัฒนาทั้งประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานทุกระดับ ทุกมิติและทุกกระบวนการมาใช้เพื่อสร้างความได้เปรียบให้กับองค์การ โดยหลักสำคัญของการบริหารคุณภาพโดยรวม คือ ต้องการให้มีการผลิตสินค้าและบริการที่สามารถตอบสนองและสร้างความสุข ความพึงพอใจของลูกค้าในระยะยาว ซึ่งบริษัทจะต้องกำหนดกิจกรรมการปฏิบัติเป็นขั้นตอนและตัดสินใจอย่างชาญฉลาดรอบคอบ มีความตระหนักถึงความต้องการของลูกค้าเป็นสำคัญและมีการปรับปรุงพัฒนาสินค้าและนวัตกรรมอย่างต่อเนื่องเพื่อให้สามารถแข่งขันในตลาดโลกอย่างมีประสิทธิภาพ (Channuwong et al., 2024; Srongtaweeporn et al., 2022; Oakland & Morris, 2011)

ผู้วิจัยเชื่อว่า รูปแบบการจัดการยุคใหม่ ซึ่งประกอบด้วยการจัดการเชิงกลยุทธ์ องค์การแห่งการเรียนรู้ และการบริหารคุณภาพโดยรวมส่งผลต่อการพัฒนาองค์การอย่างยั่งยืน จึงได้ทำการศึกษาเรื่อง “รูปแบบการจัดการยุคใหม่ที่ส่งผลต่อการพัฒนาองค์การอย่างยั่งยืน กรณีศึกษา บริษัท ไทย สมายล์ บัส จำกัด”

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษารูปแบบการจัดการยุคใหม่ คือ การจัดการเชิงกลยุทธ์ องค์การแห่งการเรียนรู้ การบริหารคุณภาพโดยรวม ของบริษัท ไทย สมายล์ บัส จำกัด
2. เพื่อศึกษาระดับการพัฒนาองค์การอย่างยั่งยืนของบริษัท ไทย สมายล์ บัส จำกัด
3. เพื่อศึกษารูปแบบการจัดการยุคใหม่ที่ส่งผลต่อการพัฒนาองค์การอย่างยั่งยืนของบริษัท ไทย สมายล์ บัส จำกัด

การทบทวนวรรณกรรม

การจัดการเชิงกลยุทธ์ เป็นแนวคิดเกี่ยวกับการจัดการ หรือ การบริหารงานยุคใหม่ ซึ่งมุ่งเน้นการเลือกใช้วิธีการในดำเนินงานให้เหมาะสมกับสถานการณ์ทั้งภายในและภายนอกองค์การ การบริหารองค์การสมัยใหม่นั้นว่า การจัดการเชิงกลยุทธ์ (Strategic Management) เป็นหัวใจสำคัญต่อการบริหารงานขององค์การที่ต้องเผชิญกับสภาพของการเปลี่ยนแปลงในด้านต่าง ๆ ทั้งสภาพแวดล้อมภายนอกและภายในที่ส่งผลกระทบต่อองค์การทั้งทางตรงและทางอ้อม Porter (2011) ได้อธิบายความหมายของกลยุทธ์ว่า 1) กลยุทธ์เป็นวิธีการดำเนินงานที่มั่นใจได้ว่า จะนำไปสู่ความสำเร็จตาม

วัตถุประสงค์ที่ต้องการ 2) กลยุทธ์เป็นกลุ่มหรือชุดการตัดสินใจ (A Set of Decisions) ที่ประกอบด้วยปัจจัยเกี่ยวกับการปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จในระยะยาว 3) กลยุทธ์ เป็นแผนรวม แผนสรุป หรือแผนบูรณาการผสมผสาน ซึ่งกำหนดขึ้นเพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์การ 4) กลยุทธ์เป็นวิธีการที่องค์การเลือกเพื่อจะดำเนินการจากจุดที่เป็นอยู่ในปัจจุบันไปยังจุดหมายปลายทางที่กำหนดไว้ Pearce and Robinson (2009) กล่าวว่า การจัดการเชิงกลยุทธ์เป็นการตัดสินใจ และการกระทำอย่างเป็นระบบนับตั้งแต่การวางแผน การกำกับ การจัดองค์การ และการควบคุม เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน

McGill and Slocum (1994) กล่าวว่า องค์การแห่งการเรียนรู้ หมายถึง องค์การที่สนับสนุนการเรียนรู้แก่มวลสมาชิกทุกคน และปรับปรุงเปลี่ยนแปลงองค์การอย่างต่อเนื่อง การเรียนรู้มิใช่การฝึกอบรม การเรียนรู้จะกระตุ้นให้ทุกคนมีแรงบันดาลใจ และส่งเสริมการกระทำ ซึ่งเป็นวินัยภายในตนเอง การปรับปรุงแก้ไขเพื่อความสำเร็จขององค์การ Senge (1990) กล่าวว่า องค์การแห่งการเรียนรู้ หมายถึง องค์การที่มีบุคคลในองค์การได้ขยายขอบเขตความสามารถของตนอย่างต่อเนื่อง ทั้งในระดับบุคคล ระดับกลุ่มและระดับองค์การ เพื่อนำไปสู่จุดหมายที่บุคคลในระบบต่าง ๆ ต้องการอย่างแท้จริง เป็นองค์การที่มีรูปแบบของความคิดใหม่ ๆ เกิดขึ้นและมีการขยายขอบเขตของแบบแผนความคิดสามารถสร้างแรงบันดาลใจใหม่ ๆ ได้อย่างอิสระ เป็นที่ซึ่งบุคลากรขององค์การมีการเรียนรู้ร่วมกับผู้อื่นในองค์การอย่างต่อเนื่อง และมีวิธีการที่จะเรียนรู้ทั่วทั้งองค์การ Marquardt (2002) ได้เสนอแนวคิดสำคัญของการพัฒนาเพื่อการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ กล่าวคือ องค์การต้องเรียนรู้ให้ดียิ่งขึ้นและรวดเร็วกว่าเดิม โดยองค์การแห่งการเรียนรู้ ประกอบไปด้วย 5 องค์ประกอบ คือ 1) พลวัตแห่งการเรียนรู้ 2) การปรับเปลี่ยนองค์การ 3) การให้อำนาจและสร้างความสามารถให้กับบุคลากร 4) การจัดการความรู้ 5) การเพิ่มความสามารถในการใช้เทคโนโลยี ซึ่งเป็นแนวคิดขององค์การแห่งการเรียนรู้ ในเชิงระบบย่อยที่สัมพันธ์กันทั้ง 5 ระบบ 1) การเรียนรู้ 2) องค์การ 3) คน 4) ความรู้ และ 5) เทคโนโลยี

แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารคุณภาพโดยรวม เป็นรูปแบบหรือวิธีการบริหารจัดการที่เป็นที่นิยมอย่างมากในปัจจุบัน ถือเป็นกลยุทธ์ในการบริหารงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลให้กับองค์การธุรกิจ แนวคิดนี้มีวิวัฒนาการมาจากทางด้านอุตสาหกรรมการผลิต โดยมีแนวคิดดั้งเดิมเกี่ยวกับการผลิตว่า การผลิตต้องมีคุณภาพและต้องมีการตรวจสอบได้ แต่ส่วนใหญ่เป็นการตรวจสอบเมื่อเสร็จสิ้นการผลิต ต่อมาได้มีแนวคิดในการควบคุมคุณภาพ ซึ่งเน้นที่กระบวนการผลิตและการควบคุมคุณภาพเป็นกิจกรรมที่ค้นหาหรือตรวจสอบข้อผิดพลาดในการทำงานเพื่อหาทางแก้ไข Deming (1982) กล่าวว่า การบริหารคุณภาพโดยรวมเป็นแนวทางของการบริหารจัดการที่ใช้ข้อมูลสารสนเทศที่ได้จากลูกค้า (ทั้งลูกค้าภายในและลูกค้าภายนอก) ซึ่งเป็นตัวกำหนดคุณค่าของกระบวนการ และผลิตภัณฑ์บริการขององค์การ เพื่อการออกแบบระบบงานที่สำคัญขององค์การให้มีผลกระทบต่อสภาพแวดล้อมรอบองค์การน้อยที่สุด และดำเนินการปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่อง โดยต้องให้

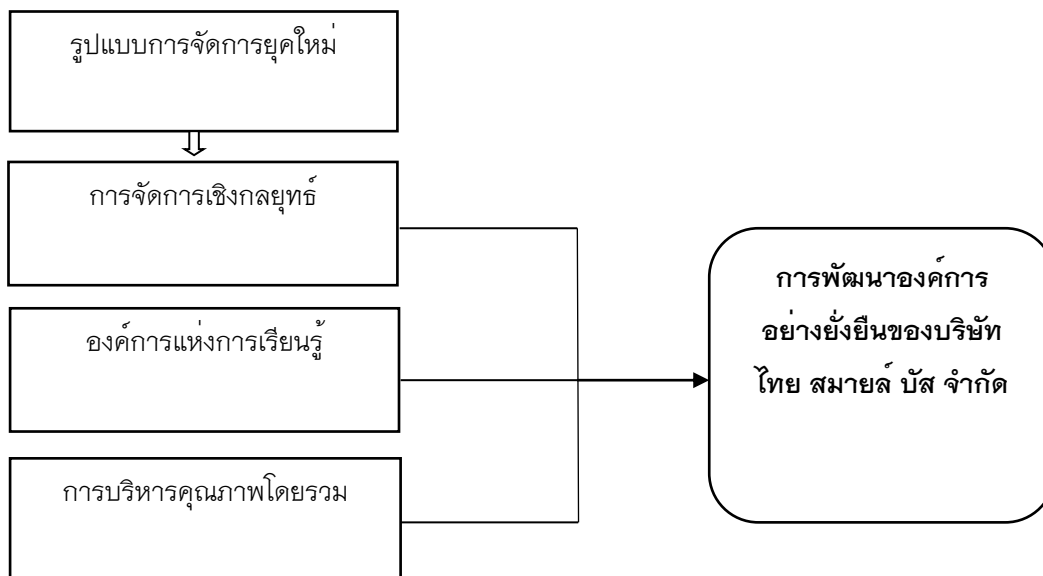
บุคลากรทุกคนมีส่วนร่วม เพื่อส่งมอบคุณค่าของผลิตภัณฑ์/บริการ สอดคล้องความต้องการและความ เป็นอยู่ที่ดีขึ้นของลูกค้า เพื่อเพิ่มสมรรถนะของการดำเนินงานขององค์กรให้มีความเจริญเติบโตอย่าง ยั่งยืน ทั้งนี้ ต้องได้รับการขับเคลื่อนจากผู้บริหารระดับสูง รวมถึงการวินิจฉัยสมรรถนะของการ ดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง Cascio (2012) กล่าวว่า หลักการสำคัญของการบริหารคุณภาพโดยรวม ประกอบด้วย 1. การให้ความสำคัญกับลูกค้า หรือผู้รับบริการเป็นสิ่งแรก 2. การพัฒนาคุณภาพ ดำเนินการปรับปรุงผลผลิต และกระบวนการผลิตอย่างต่อเนื่อง 3. การให้ความสำคัญต่อความพึง พอใจของผู้ใช้บริการในระยะยาว 4. การแก้ปัญหาอย่างมีระบบ 5. การมอบอำนาจในการทำงานให้กับ บุคลากร 6. การทำงานเป็นทีมของทุกหน่วยงานในองค์กร 7. การคำนึงถึงความพึงพอใจของบุคลากร ในองค์กร

การสร้างควมยั่งยืนขององค์การธุรกิจ (Corporate Sustainability) เป็นกระบวนการที่ซับซ้อนทางธุรกิจ ที่ได้รับความสนใจและมีความสำคัญอย่างมากที่ผู้บริหารองค์การธุรกิจสมัยใหม่จำเป็นต้องใส่ใจและ กำหนดกลยุทธ์เพื่อให้ธุรกิจสามารถเจริญก้าวหน้าอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน ซึ่งมุมมองของความยั่งยืน ขององค์การนั้น จะรวมไปถึงประเด็นทางเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมที่มีผลกระทบต่อธุรกิจทั้ง ทางตรงและทางอ้อม (Asif et al., 2010) แนวคิดการพัฒนาองค์การอย่างยั่งยืนมีมุมมองหลักของการ สร้างมูลค่าให้แก่องค์การธุรกิจเพื่อประโยชน์ของผู้ถือหุ้นระยะยาวด้วยการเพิ่มโอกาสและจัดการความ เสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับมิติการพัฒนาทางเศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม และสังคม ในมิติทางเศรษฐกิจแนวคิดนี้ให้ ความสำคัญกับการเติบโตและผลกำไร (Corporate Growth and Profitability) ขององค์การธุรกิจเป็น หลัก แต่ขณะเดียวกัน หากจะให้ธุรกิจดำเนินไปอย่างยั่งยืน ธุรกิจจำเป็นต้องมีเป้าหมายเชิงสังคมและ สิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาอย่างยั่งยืนด้วย (Sustainable Development) เป้าหมายดังกล่าว เช่น การรักษาสิ่งแวดล้อม การสร้างความเสมอภาคและความเป็นธรรมทางสังคม การพัฒนา เศรษฐกิจที่ส่งเสริมการกระจายรายได้ และการใช้เทคโนโลยีที่ไร้มลพิษและไม่เป็นอันตรายต่อ สิ่งแวดล้อม (กริชชัย ขาวจ้อย และคณะ 2567; Christofi et al., 2012)

Hart and Dowell (2010) กล่าวว่า การแสวงหาความยั่งยืนขององค์การในท้ายที่สุดจะแปรเป็น บริษัทที่มีศักยภาพทางเศรษฐกิจ ในระยะยาวและยั่งยืน มีข้อได้เปรียบในการแข่งขัน Elkington (1994) กล่าวว่า การพัฒนาองค์การอย่างยั่งยืนจะต้องคำนึงถึงมิติด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ที่มี ความเชื่อมโยงกันและสามารถเปรียบเทียบกับการดำเนินงานที่ยั่งยืนในระดับองค์การ โดยใช้มุมมอง Triple Bottom Line หรือที่เรียกว่า Profit–People–Planet ที่สัมพันธ์กัน Fisher (2010), and Hyunkee and Richard (2011) ได้ระบุว่า การทำธุรกิจอย่างยั่งยืนจะต้องมีการสร้างความเป็นหนึ่งของประเด็น สำคัญ 3 ประการเข้าด้วยกัน หรือที่เรียกว่า Triple Bottom Line (TBL) ซึ่งได้แก่ สิ่งแวดล้อม เศรษฐกิจ และสังคม เพราะทั้งสามประการนั้นเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของการพัฒนาองค์การธุรกิจที่จะนำไปสู่ การทำธุรกิจอย่างยั่งยืน

กรอบแนวคิดการวิจัย

งานวิจัยนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยได้นำแนวคิดและทฤษฎีจากการทบทวนวรรณกรรม มากำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยมีวิธีการดำเนินการวิจัยมีรายละเอียดดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริหารและพนักงานของบริษัท ไทย สมายล์ จำกัด จำนวน 3,000 คน ผู้วิจัยใช้สูตรทาร์ยามาเน ในการคำนวณ ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 353 คน โดยผู้วิจัยแจกแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยแบบสอบถามประกอบด้วย ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะของประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน อายุการทำงาน จำนวน 6 ข้อ ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการจัดการเชิงกลยุทธ์ของบริษัท ไทย สมายล์ บัส จำกัด จำนวน 22 ข้อ ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการองค์การแห่งการเรียนรู้ของบริษัท ไทย สมายล์ บัส จำกัด จำนวน 20 ข้อ ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับการบริหารคุณภาพโดยรวมของบริษัท ไทย สมายล์ บัส จำกัด จำนวน

17 ข้อ ตอนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับความยั่งยืนขององค์การของบริษัท ไทย สมายล์ บัส จำกัด จำนวน 20 ข้อ

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ผู้วิจัยทำการตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา (Content Validity) โดยผู้ทรงคุณวุฒิ 5 ท่าน โดยพิจารณาความสอดคล้องระหว่างคำถามและวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษาโดยใช้ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC : Item Objective Congruence Index) ได้ค่าดัชนีความสอดคล้อง 0.93 หาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามโดยทดลองใช้แบบสอบถามกับประชาชนที่มีใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน ได้ความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.96

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 353 คน ในระหว่างวันที่ 1 ธันวาคม 2566 ถึง วันที่ 31 มีนาคม 2567 โดยใช้ Google form ได้แบบสอบถามกลับมา จำนวน 350 คิดเป็นร้อยละ 99.15%

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา คือ การแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และสถิติเชิงอนุมาน คือ การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัย

วัตถุประสงค์ที่ 1 ผลการวิจัยพบว่า รูปแบบการจัดการยุคใหม่ของบริษัท ไทย สมายล์ บัส จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.69$, S.D. = 0.94) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า องค์การแห่งการเรียนรู้ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 3.70$, S.D. = 0.94) รองลงมา ได้แก่ การจัดการเชิงกลยุทธ์ ($\bar{X} = 3.69$, S.D. = 0.94) และการบริหารคุณภาพโดยรวม ($\bar{X} = 3.68$, S.D. = 0.95) ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 รูปแบบการจัดการยุคใหม่ของบริษัท ไทย สมายล์ บัส จำกัด โดยรวมและรายด้าน

รูปแบบการจัดการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. การจัดการเชิงกลยุทธ์	3.69	0.94	มาก	2
2. องค์การแห่งการเรียนรู้	3.70	0.94	มาก	1
3. การบริหารคุณภาพโดยรวม	3.68	0.95	มาก	3
โดยรวม	3.69	0.94	มาก	

วัตถุประสงค์ที่ 2 ผลการศึกษาพบว่า ระดับการพัฒนาองค์การอย่างยั่งยืนของบริษัท ไทย สมายล์ บัส จำกัด โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.86$, S.D. = 0.95) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า การพัฒนาเทคโนโลยีอย่างยั่งยืน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 3.93$, S.D. = 0.96) รองลงมา ได้แก่ การพัฒนาสังคมอย่างยั่งยืน ($\bar{X} = 3.81$, S.D. = 0.94) การพัฒนาสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน ($\bar{X} = 3.81$, S.D. = 0.96) และการพัฒนาเศรษฐกิจอย่างยั่งยืน ($\bar{X} = 3.76$, S.D. = 0.95) ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ระดับการพัฒนาองค์การอย่างยั่งยืนของบริษัท ไทย สมายล์ บัส จำกัด โดยรวมและรายด้าน

การพัฒนาองค์การอย่างยั่งยืน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. การพัฒนาเศรษฐกิจอย่างยั่งยืน	3.76	0.95	มาก	3
2. การพัฒนาสังคมอย่างยั่งยืน	3.81	0.94	มาก	2
3. การพัฒนาสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน	3.81	0.96	มาก	2
4. การพัฒนาเทคโนโลยีอย่างยั่งยืน	3.93	0.96	มาก	1
โดยรวม	3.86	0.95	มาก	

วัตถุประสงค์ที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงเส้นในรูปแบบการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบ Enter พบว่า ในภาพรวม รูปแบบการจัดการยุคใหม่ ซึ่งประกอบด้วย การจัดการเชิงกลยุทธ์ องค์การแห่งการเรียนรู้ และการบริหารคุณภาพโดยรวม ส่งผลต่อการพัฒนา องค์การอย่างยั่งยืนของบริษัท ไทย สมายล์ บัส จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($F = 389.691$ และค่า $p = .001$) โดยสามารถส่งผลได้ร้อยละ 77.0 (Adjust $R^2 = .770$) ที่เหลือร้อยละ 23.0 เป็นผลจากตัวแปรอื่นที่ไม่ได้นำมาศึกษา เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า องค์การแห่งการเรียนรู้ส่งผลต่อการพัฒนาองค์การอย่างยั่งยืนของบริษัท ไทย สมายล์ บัส จำกัด มากที่สุด (Beta = .737, $p < .01$) รองลงมา ได้แก่ การจัดการเชิงกลยุทธ์ (Beta = .342, $p < .01$) และการบริหารคุณภาพโดยรวม (Beta = .245, $p < .01$) ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ค่าอิทธิพลของรูปแบบการจัดการยุคใหม่ที่ส่งผลต่อการพัฒนาองค์การอย่างยั่งยืนของบริษัท ไทย สมายล์ บัสด จำกัด

รูปแบบการจัดการยุคใหม่	การพัฒนาองค์การอย่างยั่งยืน (SOD)				p
	b	SE	Beta	t	
ค่าคงที่ (Constant)	.687	.125		5.503**	.001
การจัดการเชิงกลยุทธ์ (SM)	.334	.065	.342	2.049**	.001
องค์การแห่งการเรียนรู้ (LO)	.699	.065	.737	10.679**	.001
การบริหารคุณภาพโดยรวม (TQM)	.238	.052	.245	2.734**	.006
R ² =	.772			F= 389.691**	
Adjust R ² =	.770	SE= .428		P= .001	

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

อภิปรายผลการวิจัย

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 1 พบว่า รูปแบบการจัดการยุคใหม่ ซึ่งประกอบด้วย การจัดการเชิงกลยุทธ์ องค์การแห่งการเรียนรู้ และการบริหารคุณภาพโดยรวมของบริษัท ไทย สมายล์ จำกัด อยู่ในระดับมาก สามารถอธิบายได้เป็นรูปแบบการจัดการองค์การยุคใหม่มีความสำคัญอย่างมากต่อความเจริญก้าวหน้า การขยายฐานธุรกิจ การสร้างผลิตภัณฑ์ และการสร้างข้อได้เปรียบในการแข่งขัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Pedler et al. (1991), and Channuwong (2018) ที่กล่าวว่า การจัดการเชิงกลยุทธ์ เป็นแนวคิดที่สามารถนำมาใช้เพื่อการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น เป็นวิธีการที่จะนำไปสู่การบรรลุถึงวัตถุประสงค์หรือผลลัพธ์ที่ได้คาดการณ์ไว้ (Expected outcome) โดยเป้าหมายของการจัดการเชิงกลยุทธ์ก็เพื่อให้องค์การสามารถกำหนดทิศทางขององค์การว่าจะดำเนินธุรกิจต่อไปในทิศทางใด ท่ามกลางสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา องค์การแห่งการเรียนรู้ของบริษัท ไทย สมายล์ บัสด จำกัด อยู่ในระดับมาก สามารถอธิบายได้ว่า องค์การแห่งการเรียนรู้เป็นรูปแบบการจัดการองค์การที่เป็นปัจจัยสำคัญที่ในการพัฒนาองค์การไปสู่ความเจริญก้าวหน้า อย่างมั่นคงในระยะยาวทั้งในด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อมและเทคโนโลยี องค์การแห่งการเรียนรู้สามารถช่วยพัฒนาความรู้และทักษะให้กับพนักงานทั่วทั้งองค์การ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Senge (1990), and Marquardt (2002) ที่กล่าวว่า องค์การแห่งการเรียนรู้เป็นสถานที่พัฒนาบุคลากรให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกัน ขยายศักยภาพของตนเองในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องเพื่อนำไปสู่จุดหมายที่ต้องการคือการพัฒนาองค์การให้มีความยั่งยืน องค์การแห่งการเรียนรู้เป็นองค์การที่มีรูปแบบความคิด (Patterns of Thinking) ใหม่ ๆ และการสร้างแรงบันดาลใจร่วมกัน (Collective Aspiration) ของคนในองค์การ โดยการเรียนรู้ร่วมกัน แลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ และมีการถ่ายทอดความรู้ใหม่ ๆ เพื่อให้มีการพัฒนาต่อยอดความรู้อย่างต่อเนื่อง ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาสร้างสรรค์นวัตกรรมและเทคโนโลยีที่ทันสมัย การบริหารคุณภาพโดยรวม ของบริษัท ไทย

สมายล์ บัส จำกัด อยู่ในระดับมาก สามารถอธิบายผลได้ว่า การบริหารคุณโดยรวมเป็นรูปแบบการบริหารงานที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้เพื่อพัฒนาองค์การไปสู่ความยั่งยืนได้ และทำให้องค์การบรรลุเป้าหมายด้านการพัฒนาคุณภาพโดยรวม สอดคล้องกับแนวคิดของ Deming (1982) ที่กล่าวว่า การบริหารคุณภาพโดยรวมเป็นการกำหนดเป้าหมายด้านคุณภาพที่ตรงกับความต้องการขององค์การให้ชัดเจน มีการระบุถึงความจำเป็นในการปรับปรุงคุณภาพผลิตภัณฑ์ และการให้บริการให้มีมาตรฐานดีขึ้น ผู้บริหารและบุคลากรทุกระดับจะต้องเปิดใจและยอมรับแนวทางการบริหารจัดการที่เน้นคุณภาพทั่วทั้งองค์การ รวมถึงมีการนำวิธีการ PDCA (Plan-Do-Check-Action) (วางแผน-ปฏิบัติ-ตรวจสอบ-ปรับปรุง) มาใช้ในระบบการปฏิบัติงาน

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 2 พบว่า การพัฒนาองค์การอย่างยั่งยืนของบริษัท ไทย สมายล์ บัส จำกัด ซึ่งประกอบด้วยการพัฒนาเศรษฐกิจอย่างยั่งยืน การพัฒนาสังคมอย่างยั่งยืน การพัฒนาสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน และการพัฒนาเทคโนโลยีอย่างยั่งยืน อยู่ในระดับมาก โดยการพัฒนาเทคโนโลยีอย่างยั่งยืนมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาได้แก่การพัฒนาเศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อมและสังคม ตามลำดับ สามารถอธิบายได้ว่า บริษัท ไทย สมายล์ บัส จำกัด ให้ความสำคัญต่อการพัฒนาเทคโนโลยีที่ทันสมัย ไม่ก่อมลพิษ และไม่เป็นอันตรายต่อชีวิตมนุษย์และสิ่งแวดล้อม เป็นผู้นำด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (Climate Change) ให้ปราศจากมลพิษ และฝุ่น PM 2.5 เพื่อส่งเสริมพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีของประชาชน สอดคล้องกับข้อมูลของบริษัท ไทย สมายล์ บัส จำกัด ที่ระบุ “บริษัท ไทย สมายล์ บัส จำกัด มีเป้าหมายในการในการนำรถโดยสารพลังงานไฟฟ้ามาให้บริการประชาชนภายในปี 2566 นี้ ให้มีจำนวนถึง 3,100 คัน ซึ่งจะสามารถช่วยลดก๊าซเรือนกระจกได้กว่า 500,000 ตัน ลดคาร์บอนไดออกไซด์และฝุ่นละออง PM 2.5 ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ยกเลิกการใช้ตัวกระดาษ โดยเปลี่ยนไปใช้ Hop Card ชำระค่าโดยสาร รวมถึงสามารถใช้แพ็คเกจ เดลิแม็กซ์ แฟร์ (Daily Max Fare) ได้ตั้งแต่วันนี้ เป็นต้นไป ถือได้ว่า บริษัท ไทย สมายล์ บัส จำกัด เป็นบริษัทที่จัดให้บริการขนส่งผู้โดยสารด้วยรถประจำทางนวัตกรรมพลังงานไฟฟ้าครบวงจร (EV) 100% ภายใตส์โลแกน “Thai Smile Bus เดินทางด้วยรอยยิ้มใส่ใจสิ่งแวดล้อม” (บริษัท ไทย สมายล์ บัส, 2566) บริษัท ไทย สมายล์ บัส จำกัด มุ่งมั่นที่จะใช้นวัตกรรมทางเทคโนโลยีที่ทันสมัยที่สุดเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนผู้ใช้บริการและยกระดับมาตรฐานการให้บริการขนส่งโดยการสร้าง Mobile Application (โปรแกรมประยุกต์เพื่อใช้งานบนอุปกรณ์สื่อสารเคลื่อนที่หรือสมาร์ทโฟน) และจัดทำ Big Data (ระบบการจัดเก็บข้อมูลขนาดใหญ่ซึ่งเก็บบันทึกข้อมูลสำคัญขององค์การ) เพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีกับผู้ใช้บริการ ซึ่งจะทำให้ธุรกิจมีความเจริญเติบโตอย่างยั่งยืน (บริษัท ไทย สมายล์ บัส, 2566) บริษัท ไทย สมายล์ บัส จำกัด ดำเนินการบนพื้นฐานของหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง คือ ความมีเหตุผล ความพอประมาณ และการสร้างภูมิคุ้มกัน โดยให้ความสำคัญต่อการสร้างรายได้และกระจายรายได้ที่เป็นธรรมให้กับพนักงาน ซึ่งพนักงานทุกคนจะมีรายได้มากกว่ารายได้ขั้นต่ำของประเทศ 2-5 เท่า โดยบริษัทฯ ตระหนักดีว่า เมื่อพนักงานมีรายได้เพียงพอต่อการดำรงชีพก็จะสามารถ

ทำงานให้กับบริษัท ได้อย่างเต็มที่ โดยไม่ต้องกังวลใจเรื่องค่าใช้จ่ายในชีวิตประจำวันและค่าใช้จ่ายรายเดือน พนักงานจะทุ่มเท เสียสละ ทำงานเพื่อนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ซึ่งถือเป็นกลยุทธ์ทางการบริหารที่จะช่วยพัฒนาองค์กรให้ยั่งยืนอีกด้วย (บริษัท ไทย สมายล์ บัส, 2566)

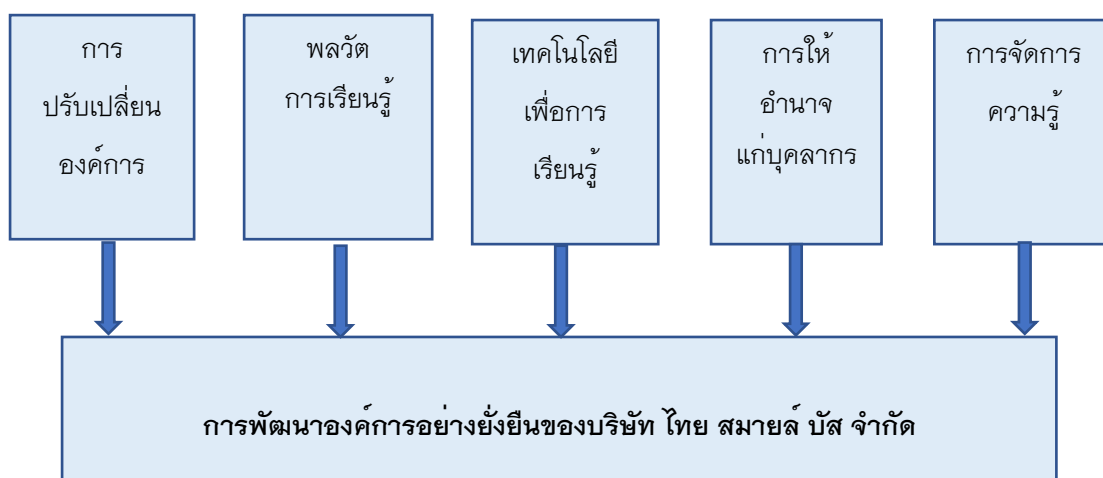
ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 3 พบว่า รูปแบบการจัดการยุคใหม่ส่งผลต่อการพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืนของบริษัท ไทย สมายล์ บัส จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยพบว่า องค์กรแห่งการเรียนรู้ส่งผลมากที่สุด รองลงมาได้แก่ การจัดการเชิงกลยุทธ์และการบริหารคุณภาพ โดยรวมตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับข้อค้นพบของ Bangbon et al. (2024), and Marsick (2006) ที่กล่าวว่า องค์กรแห่งการเรียนรู้เป็นองค์กรที่ให้อำนาจแก่สมาชิกในองค์กร มีการบูรณาการคุณภาพชีวิตเข้ากับการทำงาน ให้อิสระสำหรับการเรียนรู้ กระตุ้นความร่วมมือ แบ่งปันผลงาน สร้างการเรียนรู้และสร้างโอกาสแห่งการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ซึ่งนำไปสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืน ผลการศึกษานี้ ยังสอดคล้องกับข้อค้นพบของ Saadat and Saadat (2016) ที่กล่าวว่า องค์กรแห่งการเรียนรู้เป็นกระบวนการที่พนักงานตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกโดยการปรับปรุงแก้ไขข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นบ่อย ๆ ในการทำงาน องค์กรแห่งการเรียนรู้เป็นแนวคิดในการพัฒนาองค์กรโดยให้ความสำคัญกับการพัฒนาภาวะผู้นำในองค์กรและการเรียนรู้เป็นทีม (Team Learning) เพื่อให้มีการแลกเปลี่ยน ถ่ายทอดและแบ่งปันความรู้ ประสบการณ์และทักษะร่วมกันเพื่อแก้ปัญหาและรับมือกับสถานการณ์ที่กำลังเปลี่ยนแปลงและเพื่อสร้างข้อได้เปรียบในการแข่งขันให้กับองค์กร Marquardt (2002) ยังกล่าวไว้ว่า สมาชิกในองค์กรควรได้รับการสนับสนุนให้มีการเรียนรู้ภาคปฏิบัติเพื่อให้พวกเขาได้เรียนรู้ประสบการณ์ตรง บนพื้นฐานของแนวคิด “เรียนรู้โดยการปฏิบัติ Learning by Doing”

การจัดการเชิงกลยุทธ์ส่งผลต่อการพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืนของบริษัท ไทย สมายล์ บัส จำกัด ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Coulter (2010) ที่กล่าวว่า การจัดการเชิงกลยุทธ์เป็นการใช้กลยุทธ์ กลวิธี กุศโลบายหรือวิธีการที่มุ่งเน้นให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ตั้งไว้ วิธีการเชิงกลยุทธ์คือการมุ่งเน้นหรือผลักดันให้องค์กรมีการจัดสรรทรัพยากรลงไปในงานใดงานหนึ่งอย่างเพียงพอ โดยจะต้องมีการกำหนดกลยุทธ์และจัดทำแผนปฏิบัติงานเพื่อให้มีการดำเนินการตามกลยุทธ์ที่ตั้งไว้ โดยมีความสำเร็จขององค์กรเป็นเป้าหมายหลัก การจัดการเชิงกลยุทธ์เป็นการกำหนดวิธีการที่จะทำให้องค์กรบรรลุผลสำเร็จ สอดคล้องกับแนวคิดของ David (2011) ที่กล่าวว่า การจัดการเชิงกลยุทธ์เป็นการกำหนดทิศทางของแผนการดำเนินงานภายในองค์กรว่าจะสามารถนำกลยุทธ์มาใช้กับองค์กรให้ได้ผลหรือบรรลุผลสำเร็จอย่างไร เป็นวิธีการเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ในระยะยาว (Long-term Objective) ซึ่งกลยุทธ์ทางธุรกิจหมายถึงการขยายสาขาในพื้นที่อื่น ๆ การกระจายสินค้า การพัฒนาผลิตภัณฑ์ การเจาะตลาด การขยายการตลาด และการร่วมลงทุนกับบริษัทอื่นในลักษณะร่วมลงทุน (Joined Venture)

การบริหารคุณภาพโดยรวมส่งผลต่อการพัฒนาองค์การอย่างยั่งยืนของบริษัท ไทย สมายล์ บัส จำกัด ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ French and Bell (1999) ที่กล่าวว่า การบริหารคุณภาพโดยรวมเป็นการรวบรวมเทคนิคและวิธีการพัฒนาองค์การ โดยมีการควบคุมกระบวนการทางสถิติ ทีมและแรงงานที่สามารถบริหารจัดการตนเองได้ และการมีส่วนร่วมของพนักงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน และสอดคล้องกับข้อค้นพบของ Oakland and Morris (2011) ที่กล่าวว่า การบริหารคุณภาพโดยรวมเป็นแนวคิดในการปรับปรุงให้เกิดประสิทธิภาพและความยืดหยุ่นในภาพรวมของธุรกิจ และเทคนิคการบริหารคุณภาพโดยรวม สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในองค์การเพื่อพัฒนาคุณภาพและสร้างมาตรฐานในการดำเนินงานขององค์การได้เป็นอย่างดี

องค์ความรู้ใหม่จากการวิจัย

จากผลการวิจัย ทำให้เกิดองค์ความรู้ใหม่เกี่ยวกับรูปแบบการจัดการยุคใหม่ที่ส่งผลต่อการพัฒนาองค์การอย่างยั่งยืนของบริษัท ไทย สมายล์ บัส จำกัด คือ องค์การแห่งการเรียนรู้ ซึ่งประกอบด้วย การปรับเปลี่ยนองค์การ พลวัตการเรียนรู้ เทคโนโลยีเพื่อการเรียนรู้ การให้อำนาจแก่บุคลากรและการจัดการความรู้ หมายความว่า บริษัท ไทย สมายล์ บัส จำกัด จะต้องมีการปรับเปลี่ยนองค์การ ซึ่งรวมทั้งโครงสร้างองค์การ กระบวนการจัดการ และบุคลากรเพื่อให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมและความเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและสังคม มีการพัฒนาความรู้และทักษะให้กับบุคลากรอย่างต่อเนื่องเพื่อให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้เพื่อให้งานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลรวมทั้งมีการประดิษฐ์คิดค้นเทคโนโลยีสมัยใหม่ที่ไม่ก่อมลพิษ เป็นมิตรต่อชีวิตและสิ่งแวดล้อม มีการให้อำนาจบุคลากรในการปฏิบัติงานเพื่อให้งานคล่องตัวโดยกำหนดบทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบของพนักงานอย่างเป็นระบบชัดเจน มีการจัดการความรู้ที่มีประสิทธิภาพเพื่อให้บุคลากรได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างต่อเนื่องและสามารถนำความรู้มาใช้ในการพัฒนางานแต่ละด้านอย่างเหมาะสม ดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 องค์ความรู้ใหม่จากการวิจัย

สรุป

จากผลการวิจัยเรื่อง “รูปแบบการจัดการยุคใหม่ที่ส่งผลต่อการพัฒนาองค์การอย่างยั่งยืน กรณีศึกษา บริษัท ไทย สมายล์ บัส จำกัด” พบว่า องค์การแห่งการเรียนรู้ส่งผลต่อการพัฒนาองค์การอย่างยั่งยืนมากที่สุด รองลงมาได้แก่ การจัดการเชิงกลยุทธ์ และการบริหารคุณภาพโดยรวม แสดงให้เห็นว่า บริษัท ไทย สมายล์ บัส จำกัด ให้ความสำคัญกับองค์การแห่งการเรียนรู้ ได้แก่ การปรับเปลี่ยนองค์การเพื่อให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจ สังคมและวิถีชีวิตของคนไทย มีการส่งเสริมกระบวนการพัฒนาและการเรียนรู้ของบุคลากร มีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการปฏิบัติงาน มีการมอบอำนาจหน้าที่ให้พนักงานรับผิดชอบอย่างชัดเจน และมีการจัดการความรู้อย่างเป็นระบบเพื่อให้บุคลากรในองค์การสามารถเข้าถึงความรู้และพัฒนาตนเองให้มีความรู้รวมถึงสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ บริษัท ไทย สมายล์ บัส จำกัด ได้ใช้หลักการจัดการเชิงกลยุทธ์ในการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกองค์การ กำหนดนโยบายที่ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า มุ่งพัฒนาธุรกิจขนส่งรถเมล์พลังงานไฟฟ้าของประเทศไทยโดยคำนึงสิ่งแวดล้อม ช่วยลดมลพิษและพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนให้ดีขึ้น นอกจากนี้ บริษัท ไทย สมายล์ บัส จำกัด ยังใช้หลักการบริหารคุณภาพโดยรวม โดยให้ความสำคัญกับกระบวนการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ให้ความสำคัญกับความต้องการของลูกค้า มุ่งพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความเชี่ยวชาญและมีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ รวมทั้งมีการปรับปรุงกระบวนการทำงานภายในองค์การให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพื่อนำไปสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืนทางด้านเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อมและเทคโนโลยี

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ข้อเสนอในการนำผลวิจัยไปใช้ประโยชน์

1.1 ผลการศึกษาพบว่า รูปแบบการจัดการยุคใหม่ ซึ่งประกอบด้วยการจัดการเชิงกลยุทธ์ องค์การแห่งการเรียนรู้ และการบริหารคุณภาพโดยรวม ส่งผลต่อการพัฒนาองค์การอย่างยั่งยืนของบริษัท ไทย สมายล์ บัส จำกัด จึงสมควรนำรูปแบบการจัดการยุคใหม่นี้ดั่งกล่าวมาประยุกต์ในองค์การอื่น ๆ เพื่อปรับปรุงและพัฒนาวิธีการบริหารจัดการในองค์การให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

1.2 องค์การแห่งการเรียนรู้ ซึ่งประกอบด้วย การปรับเปลี่ยนองค์การ พลวัตการเรียนรู้ เทคโนโลยีเพื่อการเรียนรู้ การให้อำนาจบุคลากร และการจัดการความรู้ มีอิทธิพลมากที่สุดต่อการพัฒนาองค์การที่ยั่งยืนของบริษัท ไทย สมายล์ บัส จำกัด ดังนั้น บริษัท ไทย สมายล์ บัส จำกัด จึงควรให้ความสำคัญกับองค์การแห่งการเรียนรู้ เพื่อให้พนักงานได้ตระหนักถึงวิธีการและแนวทางปฏิบัติในการนำพาองค์การไปสู่ความเจริญก้าวหน้าอย่างยั่งยืน

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

งานวิจัยนี้ เป็นการศึกษาเฉพาะรูปแบบการจัดการยุคใหม่ที่ส่งผลต่อการพัฒนาองค์การอย่างยั่งยืนของบริษัทไทย สมายล์ บัส จำกัด เท่านั้น งานวิจัยในอนาคตจึงควรทำการศึกษาเปรียบเทียบรูปแบบการจัดการยุคใหม่ระหว่างบริษัทอื่น ๆ เพื่อให้ทราบจุดอ่อนและจุดแข็ง และวิธีการบริหารองค์การของแต่ละบริษัทเพื่อประโยชน์ในการปรับปรุงองค์การให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืน

เอกสารอ้างอิง

- กริชชัย ขาวจ้อย, วิไลพร วงษ์อินทร์ และ วิญญู พันธุ์โต. (2567). อิทธิพลของความยั่งยืนในฐานะตัวแปรส่งผ่านที่มีความสัมพันธ์ระหว่างการออกแบบผลิตภัณฑ์และต้นทุนการผลิตของผู้ประกอบการโอท็อปในประเทศไทยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า. *วารสารสหวิทยาการสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์*, 7(2), 824–844.
- กรุงเทพธุรกิจ (2564, 21 กันยายน). “ไทย สมายล์บัส” ทูม 2 พันล้าน เปิดตัวรถเมลไฟฟ้า เริ่ม ต.ค. นี้. สืบค้นเมื่อ 1 กรกฎาคม 2566, จาก <https://www.bangkokbiznews.com/business/961312>
- บริษัท ไทย สมายล์ บัส (2566). *Thai Smile Bus: Our Love Will Change the World รักเรา รักโลก*. สืบค้นเมื่อ 1 กรกฎาคม 2566, จาก <https://thaismilebus.com>
- สุขุมพงศ์ ชาญนวงศ์ และ บุญวดี มนต์รีกุล ณ อยุธยา. (2560). การประยุกต์ใช้หลักธรรมาภิบาลที่ส่งผลต่อความยุติธรรมในองค์การ. *วารสารการวิจัยเพื่อพัฒนาชุมชน*, 10(3), 36–47.
- Asif, M., Ali, S.U., Nour, O., Willander, M., Englund, U., & Elinder, F. (2010). Functionalized ZnO nanorod–based selective magnesium ion sensor for intracellular measurements. *Biosensors and Bioelectronics*, (26), 3, 1118–1123. <http://dx.doi.org/10.1016/j.bios.2010.08.017>
- Bangbon, P., Channuwong, S., & Wang, K. (2024). A relationship between strategic human resource management and mission implementation of Thai Universities. *Educational Administration: Theory and Practice*, 30(5), 9041–9050.
- Cascio, W.F. (2012). *Managing human resources: Productivity, quality of life, profits*. (9th ed.). New York: McGraw–Hill.
- Channuwong, S., Sawangwong, B., Lamsutthis, V., Amnuaywuthikuk, J., & Khamson, S. (2024). A relationship between organizational factors and good governance application of Thai Universities. *Educational Administration: Theory and Practice*, 30(4), 1729–1738.

- Channuwong, S. (2018). The relationship between good governance principles and organizational justice: A case study of Bangkok Government Officials. *Asia-Pacific Social Science Review*, 18(3), 43–56.
- Christofi, A., Christofi, P., & Seleshi S. (2012). Corporate sustainability: Historical development and reporting practices. *Management Research Review*, 35(2), 157–172.
DOI:10.1108/01409171211195170
- Coulter, M. K. (2010). *Strategic management in action*. Boston: Prentice Hall.
- David, F. R. (2011). *Strategic management: Concepts and cases*. (13th ed.). Pearson.
- Deming, W. E. (1982). *Quality, productivity and competitive position*. MIT–Center for Advanced Engineering Studies, Cambridge.
- Elkington, J. (1994). Towards the sustainable corporation: Win–win–win business strategies for sustainable development. *California Management Review*, 36(2), 90–100.
<http://dx.doi.org/10.2307/41165746>
- French, W.L., & Bell, C.H. (1999). *Organizational development: Behavioral science interventions for organizational improvement*. New Jersey: Prentice Hall.
- Hart, S., & Dowell, G. (2010). A natural–resource–based view of the firm: Fifteen years after, *Journal of Management*, 11(1), 65–87. DOI:10.1177/0149206310390219
- Hyunkee, B., & Richard, S. S. (2011). Indicators of sustainable business practices. In Broniewicz, Elzbieta (2011) Environmental management in Practice. In Tech. Retrieved from <http://www.intechopen.com/articles/sjpw/title/sustainable-business-practices>
- Marquardt, M.J. (1996). *Building the learning organization*. New York: McGraw–Hill.
- Marquardt, M.J. (2002). *Building the learning organization: A systems approach to Quantum improvement and global success*. New York: McGraw–Hill.
- Marsick, V. (2006). Informal strategic learning in the workplace. *Work-related Learning*, 7, 51–69.
DOI:10.1007/1-4020-3939-5_2
- McGill, M. E., & Slocum, J. W. (1994). *The smarter organization*. New York: John Wiley & Sons.
- Oakland, J. S., & Morris, P. (2011). *Total quality management: A pictorial guide for managers*. New York: Routledge.
- Pearce, J. A., & Robinson, R. B. (2009). *Strategic management: Formulation, implementation and Control*. (11th ed.) Boston: McGraw–Hill.
- Pedler, M., Burgoyne, J., & Boydell, T. (1991). *The Learning company: A strategy for sustainable development*. New York: Mc Graw–Hill.

- Pettinger, B., & Richard, M. (2001). *The learning organization*. New York: John Willey & Sons.
- Porter, M. E. (2011). "What is strategy" *HBR's 10 must reads on strategy*. Boston: Harvard Business Review.
- Saadat, V., & Saadat, Z. (2016). Organizational learning as a key role of organizational success. *Procedia–Social and Behavioral Sciences*, 230, 219–225.
<https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2016.09.028>
- Senge, P. M. (1990). *The fifth discipline: The art and practice of the learning organization*. New York: McGraw–Hill.
- Snongtaweeporn, T., Siribensanont, C., Kongsong, W., & Channuwong, S. (2020). Total Quality Management by using participation and teamwork. *Journal of Arts Management*, 4(3), 794–805. <https://so02.tci-thaijo.org/index.php/jam/article/view/243921>