วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย

EAU Heritage Journal

ฉบับสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์

Social Science and Humanities

ปีที่ 7 ฉบับที่ 2 ประจำเดือน พฤษภาคม-สิงหาคม 2560 / Vol. 7 No. 2 May-August 2017 ISSN 2286-6183

นโยบายการจัดพิมพ์

วารสาร EAU Heritage เป็นวารสารราย 4 เดือน มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชียจัดพิมพ์ขึ้นเพื่อเผยแพร่ความรู้ในสาขาวิชาด้านสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการศึกษาค้นคว้าและเปิดโอกาสให้นักศึกษา นักวิจัย คณาจารย์ ตลอดจนนักวิชาการทั่วไป ทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยได้มีโอกาสเผยแพร่ผลงานให้เป็นที่รู้จักต่อสาธารณชน และได้แลกเปลี่ยนความรู้ในวิทยาการด้านต่าง ๆ

บทความที่เสนอเพื่อตีพิมพ์

บทความที่เสนอเพื่อพิจารณาต้องเป็นบทความวิชาการหรือบทความวิจัยทั้งภาษาไทย ภาษาอังกฤษ หรือภาษาต่างประเทศอื่น เรื่องที่จะได้รับการตีพิมพ์ต้องผ่านกระบวนการพิจารณากลั่นกรองโดยผู้ทรงคุณวุฒิ 2 ท่าน (Double-blind peer review) ในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้องก่อนลงตีพิมพ์ และต้องเป็นบทความที่ยังไม่เคยได้รับการตีพิมพ์เผยแพร่หรืออยู่ระหว่างการพิจารณาในวารสารอื่น ๆ (การละเมิดลิขสิทธิ์ถือเป็นความรับผิดชอบของผู้ส่งบทความโดยตรง) บทความที่ได้รับการกลั่นกรองจากผู้ทรงคุณวุฒิและทำการปรับแก้ให้ถูกต้องแล้ว จึงจะได้รับการตีพิมพ์ลงในวารสารฯ

การเตรียมต้นฉบับ

ต้นฉบับที่เสนอเพื่อพิจารณาลงตีพิมพ์ ต้องมีรูปแบบดังต่อไปนี้

1. พิมพ์ด้วยกระดาษ A4 ความยาวไม่เกิน 15 หน้า
2. รูปแบบตัวอักษรให้ใช้ Angsana new ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ และขนาดของตัวอักษร หากเป็นชื่อเรื่องใช้ตัวอักษรขนาด 20 หัวข้อต่าง ๆ ใช้ตัวอักษรขนาด 16 และส่วนเนื้อหาทั่วไปใช้ตัวอักษรขนาด 15
3. รูปแบบการจัดหน้า และจัดแนวข้อความชิดซ้าย (ไม่ต้องปรับขวา)
4. เขียนชื่อ ตำแหน่ง สถานที่ทำงานและที่อยู่ของผู้เขียนอย่างชัดเจน โดยแยกออกจากส่วนต้นฉบับและบทคัดย่อ
5. แนบบทคัดย่อทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษมาพร้อมกับบทความ โดยกำหนดความยาวของบทคัดย่อไม่เกิน 15 บรรทัด พร้อมทั้งกำหนดคำสำคัญ (key words) ไม่เกิน 6 คำ
6. แยกไฟล์ตาราง รูปภาพ ที่ประกอบในเนื้อหาบทความ และส่งมาพร้อมกับไฟล์บทความ

การอ้างอิงและการเขียนเอกสารอ้างอิง

ในกรณีที่ผู้เขียนต้องการระบุแหล่งที่มาของข้อมูลในเนื้อเรื่อง ให้ใช้วิธีการอ้างอิงแบบนามปี (APA) โดยระบุชื่อผู้แต่ง ปีพิมพ์ และเลขหน้าที่ข้อมูลปรากฏอยู่ (ชื่อ นามสกุล, ปีพิมพ์, เลขหน้า) ตัวอย่างเช่น

(ธวัชชัย สันติวงษ์, 2540, หน้า 142)

(Fuchs, 2004, p. 21)

ส่วนการเขียนรายการอ้างอิงท้ายเล่ม ให้ใช้ระบบการอ้างอิงแบบ APA ตัวอย่างการเขียนรายการอ้างอิง มีดังนี้

1. หนังสือ

ชื่อผู้แต่ง. (ปีพิมพ์). *ชื่อหนังสือ* (ครั้งที่พิมพ์). เมืองที่พิมพ์: สำนักพิมพ์หรือหน่วยงานที่พิมพ์.

ประคอง กรรณสูต. (2541). *สถิติเพื่อการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์*. กรุงเทพฯ: บรรณกิจ.

Sharp, W. F. (1985). *Investment* (3rd ed.). New Jersey: Prentice-Hall.

2. ชื่อบทในหนังสือรายงานการประชุม

Hay, S. P. (1975). Political parties and the community-society continuum. In W. N. Chambers & W. D. Burnham (Eds.)., *The American party systems Stage of political development* (2 nd ed.). New York: Oxford University Press.

สุไร พงษ์ทองเจริญ. (2539). สาระสำคัญเกี่ยวกับการเรียนการสอนภาษาอังกฤษระดับประถมศึกษา. *ในเอกสารการสอนชุดวิชาการสอนภาษาอังกฤษระดับประถมศึกษา* (พิมพ์ครั้งที่ 2, หน่วยที่ 9). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

3. วารสาร

ชื่อผู้แต่ง. (ปีพิมพ์). ชื่อบทความ. *ชื่อวารสาร*, ปีที่(ฉบับที่), เลขหน้า.

สุจินต์ สิมารักษ์. (2550) หลากหลายปัญหาการเลี้ยงโคนมในประเทศไทย. *วารสารเศรษฐกิจการเกษตร, 27*(2), 53-57.

4. หนังสือพิมพ์

ชื่อผู้แต่ง. (ปี, เดือน วันที่). ชื่อบทความ. *ชื่อหนังสือพิมพ์*, หน้า.

ศรีสกุล ลีวาพีระพันธ์. (2545, กรกฎาคม 11). จับทีวีใส่กระเป๋าเขาทำกันอย่างไร?. *มติชน*, หน้า 19.

5. วิทยานิพนธ์

กอบกุล สรรพกิจจำนง. (2541). *การวิจัยเชิงนโยบายเพื่อการพัฒนานโยบายการใช้อินเทอร์เน็ตสำหรับสถาบันอุดมศึกษาไทย*. ดุษฎีนิพนธ์ครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

6. สารสนเทศจากอินเทอร์เน็ต

ชื่อผู้เขียน. (ปีที่เผยแพร่เอกสาร). *ชื่อเรื่อง*. ค้นจาก (ระบุ URL ที่สืบค้นบนอินเทอร์เน็ต).

มานพ แก้วผกา. (2549). *เศรษฐกิจพอเพียง กับการค้าเสรีไปด้วยกันได้จริงหรือ*. ค้นจาก http://www.ftawatch.org

ชื่อผู้เขียน. (ปีที่เผยแพร่เอกสาร). *ชื่อเรื่อง*. ค้นเมื่อ (ระบุวัน เดือน ปี), จาก (ระบุ URL ที่สืบค้นบนอินเทอร์เน็ต).

Prizker,T. J. (1989). *An early fragment from central Nepal*. Retrieved from http://www.ingress.com/-astranart/pritzker.html

การบอกรับเป็นสมาชิก

ผู้สนใจสามารถติดต่อบอกรับเป็นสมาชิกได้ที่ กองบรรณาธิการวารสาร EAU Heritage อัตราค่าสมัครเป็นสมาชิกปีละ 800 บาท

สถานที่ติดต่อ

ผู้สนใจเสนอบทความหรือบอกรับเป็นสมาชิก สามารถติดต่อได้ที่

กองบรรณาธิการวารสาร EAU Heritage
อาคาร ชวน ชวนิชย์ ชั้น 4 ห้อง C423
200 หมู่ 1 ถ.รังสิต-นครนายก (คลอง 5) ต.รังสิต อ.ธัญบุรี
จ.ปทุมธานี 12110
โทรศัพท์: 0-2577-1028 ต่อ 377
e-mail address: eau_heritage@eau.ac.th

มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย
เลขที่ 200 หมู่ 1 ถ.รังสิต-นครนายก ต.รังสิต อ.ธัญบุรี จ.ปทุมธานี 12110
โทรศัพท์ : 0-2577-1028 ต่อ 377, 378 โทรสาร : 0-2577-1053
www.eau.ac.th E-mail: eau_heritage@eau.ac.th
http://eauheritage.eau.ac.th/

ปรัชญา | **"บ่อเกิดแห่งปัญญา คือ การศึกษาที่กว้างไกล"**
(Wisdom Through Global Education)

วิสัยทัศน์ | **"มหาวิทยาลัยแห่งการเรียนรู้เพื่อคุณภาพและคุณธรรมในเอเชีย"**
(Learning University for Quality and Morality in Asia)

วารสารมรดกอีออส มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย
EAU Heritage Journal
ฉบับสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์
Social Science and Humanities

ปีที่ 7 ฉบับที่ 2 ประจำเดือน พฤษภาคม-สิงหาคม 2560 / Vol. 7 No. 2 May-August 2017

วัตถุประสงค์
1. เพื่อส่งเสริมสนับสนุนการเผยแพร่ผลงานวิจัยและทรรศนะทางวิชาการด้านสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์
2. เพื่อเป็นเวทีเผยแพร่ผลงานทางวิชาการและผลงานวิจัยของอาจารย์ นักศึกษาทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย
3. เพื่อเป็นแหล่งศึกษาค้นคว้าทางวิชาการและการวิจัยเพื่อนำไปใช้ประโยชน์ต่อไป

กำหนดการเผยแพร่ 3 ฉบับต่อปี (มกราคม-เมษายน, พฤษภาคม-สิงหาคม และ กันยายน-ธันวาคม)

กำหนดออก เมษายน, สิงหาคม, ธันวาคม

การเผยแพร่ โดยจัดส่งให้ สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ (วช.)
สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา (สกศ.)
สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.)
กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (วท.) สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.)
สำนักงานรับรองมาตรฐานและการประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.)
สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.) หน่วยงานและสถาบันการศึกษาต่าง ๆ
ตลอดจนบุคคลทั่วไปที่ตอบรับเป็นสมาชิก

เจ้าของ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย

ที่ปรึกษา
อาจารย์โชติรัส ชวนิชย์ — อธิการบดี
อาจารย์สุภกัญญา ชวนิชย์ — รองอธิการบดีฝ่ายนโยบายและแผน
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ บุษยมาส สินธุประมา — รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ

คณะที่ปรึกษากองบรรณาธิการ (Editorial Advisory Board)
ศาสตราจารย์ อุดม วโรตม์สิกขดิตถ์ ราชบัณฑิต
ศาสตราจารย์ จงจิตร์ หิรัญลาภ
ศาสตราจารย์พิเศษ ประสิทธิ์ โฆวิไลกูล
รองศาสตราจารย์ ครรชิต มาลัยวงศ์ ราชบัณฑิต
รองศาสตราจารย์ บุญมี เณรยอด
รองศาสตราจารย์ สมพร กันทรดุษฎี เตรียมชัยศรี
รองศาสตราจารย์ เพลินทิพย์ โกเมศโสภา

บรรณาธิการ อาจารย์นันทิยา จรูญแสง

กองบรรณาธิการ
รองศาสตราจารย์ เชาว์ โรจนแสง — มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
ศาสตราจารย์กิตติคุณ สุเทพ เชาวลิต — มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
รองศาสตราจารย์ โคริน เฟื่องเกษม — มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

บทความใน “วารสาร EAU HERITAGE” เป็นความเห็นของผู้เขียนโดยเฉพาะ กองบรรณาธิการไม่มีส่วนในความคิดเห็นในข้อความเหล่านั้น

	รองศาสตราจารย์ นภาลัย สุวรรณธาดา	มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
	รองศาสตราจารย์ อรุณีประภา หอมเศรษฐี	ประธานสภาวิชาชีพกิจการการแพร่ภาพและการกระจายเสียง
	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ประภาส ภาวินันทน์	มหาวิทยาลัยรามคำแหง
	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ชญาพิมพ์ อุสาโห	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ บุษยมาส สินธุประมา	มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย
	Associate Professor Sushama Kasbekar	มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ
	Mr.O. Leorard Trudo	มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย
	Mr.Joseph C. Gumbel	สำนักงานทนายความบำรุง
เลขานุการ	นางสาวพิมพ์ลดา พิทักษ์เศรษฐการ	มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย
ออกแบบปก/จัดรูปเล่ม	อาจารย์วิลาวรรณ สุขมาก	มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย
	นางสาวพิมพ์ลดา พิทักษ์เศรษฐการ	มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย
พิสูจน์อักษรประจำฉบับ	นางสาวพิมพ์ลดา พิทักษ์เศรษฐการ	มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย
	นายคีตกานต์ มัธหา	มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย
	นางสาวเสาวลักษณ์ ชัยสิทธิ์	มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย

ผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาบทความ

ศาสตราจารย์ กฤษ เพิ่มทันจิตต์	สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
รองศาสตราจารย์ กฤษฎารัตน์ วัฒนสุวรรณ	มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
รองศาสตราจารย์ กัญญา ศิริสกุล	มหาวิทยาลัยรามคำแหง
อาจารย์กิตติพงษ์ กิตยารักษ์	สถาบันเพื่อการยุติธรรมแห่งประเทศไทย
รองศาสตราจารย์ กำพล ปัญญาโกเมศ	สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
รองศาสตราจารย์ ฉลองศรี พิมลสมพงศ์	มหาวิทยาลัยนเรศวร
รองศาสตราจารย์ เฉลิมพงศ์ มีสมนัย	มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
รองศาสตราจารย์ เฉลิมพล ศรีหงษ์	มหาวิทยาลัยรามคำแหง
รองศาสตราจารย์ ไชยรัตน์ เจริญสินโอฬาร	มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
รองศาสตราจารย์ เชาว์ โรจนแสง	มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ทวิดา กมลเวชช	มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
รองศาสตราจารย์ ธนาคม สุนทรชัยนาคแสง	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
อาจารย์ธนภูมิ อติเวทิน	มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ศาสตราจารย์ ธเนตร นรภูมิพิภัชน์	มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
รองศาสตราจารย์ นภดล ร่มโพธิ์	มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
รองศาสตราจารย์ นิพันธ์ จิตะสมบัติ	มหาวิทยาลัยศรีปทุม
รองศาสตราจารย์ นิตยา เงินประเสริฐศรี	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
ศาสตราจารย์ นิพนธ์ คันธเสวี	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
รองศาสตราจารย์ บุญชัย หงส์จารุ	สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
รองศาสตราจารย์ ปกรณ์ ศิริประกอบ	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
รองศาสตราจารย์ ปธาน สุวรรณมงคล	มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
รองศาสตราจารย์ ประภาส ภาวินันท์	มหาวิทยาลัยรามคำแหง
รองศาสตราจารย์ ประสงค์ แสงพายัพ	มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ปองสิน วิเศษศิริ	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
รองศาสตราจารย์ ประพันธ์ศิริ สุเสารัจ	มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ พลอย สืบวิเศษ	สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
รองศาสตราจารย์ พัชรา ตันติประภา	มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
ศาสตราจารย์ พลภัทร บุราคม	สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
รองศาสตราจารย์ ไพฑูรย์ คงสมบูรณ์	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
รองศาสตราจารย์ ไพศาล นาผล	มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
รองศาสตราจารย์ มาฆะสิริ เชาวกุล	มหาวิทยาลัยนเรศวร
รองศาสตราจารย์ มนตรี โสคติยานุรักษ์	สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
รองศาสตราจารย์ รวิภา ธรรมโชติ	มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาบทความ

รองศาสตราจารย์ รื่นฤทัย สัจจพันธุ์	มหาวิทยาลัยรามคำแหง
รองศาสตราจารย์ ลือชัย ศรีเงินยวง	มหาวิทยาลัยมหิดล
รองศาสตราจารย์ วรพิทย์ มีมาก	มหาวิทยาลัยขอนแก่น
รองศาสตราจารย์ วัชราภรณ์ อิสิชัยกุล	มหาวิทยาลัยนเรศวร
รองศาสตราจารย์ วิษณุ สุวรรณเพิ่ม	มหาวิทยาลัยรามคำแหง
รองศาสตราจารย์ วีระ สมบูรณ์	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
รองศาสตราจารย์ ศิริโสภาคย์ บูรพาเดชะ	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ศาสตราจารย์ ศุภชัย ยาวะประภาษ	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
รองศาสตราจารย์ สมชาย นำประเสริฐชัย	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
ศาสตราจารย์ สมบัติ ธำรงธัญวงศ์	มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์
รองศาสตราจารย์ สมเกียรติ วันทะนะ	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
อาจารย์สมฤดี ศรีจรรยา	มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย
รองศาสตราจารย์ สุนันทา เสียงไทย	มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์
รองศาสตราจารย์ สุนันทา เลาหนันทน์	มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
รองศาสตราจารย์.สุพรรณี ไชยอำพร	สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
รองศาสตราจารย์ สุเทพ เชาวลิต	มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
รองศาสตราจารย์ เสน่ห์ จุ้ยโต	มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
รองศาสตราจารย์ เสาวนีย์ สิชฌวัฒน์	มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
รองศาสตราจารย์ เสาวภา มีถาวรกุล	มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
รองศาสตราจารย์ อภิรัตน์ เพ็ชรศิริ	มหาวิทยาลัยขอนแก่น
อาจารย์อรอนงค์ เฉียบแหลม	มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์
รองศาสตราจารย์ อัมพร สุขเกษม	มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ
ศาสตราจารย์ อุดม วโรตม์สิกขดิตถ์	ราชบัณฑิตยสภา
ศาสตราจารย์ อุดม ทุมโฆสิต	สถาบันสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
รองศาสตราจารย์ เอกจิตต์ จึงเจริญ	มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

บทบรรณาธิการ

สวัสดีค่ะ เรากลับมาพบกันอีกเป็นปีที่ 7 ฉบับที่ 2 (เดือนพฤษภาคม – สิงหาคม 2560) ช่วงกลางปีแล้วนะคะ เนื้อหาภายในวารสารฉบับสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ ยังดำเนินการในทิศทางการให้องค์ความรู้ทางสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ที่หลากหลายและมีประโยชน์ต่อผู้อ่าน ไม่ว่าจะเป็นเรื่องการบริหารจัดการ ธุรกิจ การตลาด เศรษฐกิจ กฎหมาย การสื่อสาร ตลอดจนด้านการศึกษา ซึ่งมีเนื้อหาที่น่าสนใจจากบทความวิชาการ 4 บทความ เป็นเรื่องเกี่ยวกับแนวคิด และบทความวิจัย 34 บทความ โดยบทความส่วนใหญ่เน้นเนื้อหาเรื่องการบริหารจัดการ และที่ขาดไม่ได้เลย คือ แนะนำหนังสือดีชวนอ่าน 2 เล่ม ได้แก่ Rich Dad Poor Dad: พ่อรวยสอนลูก เป็นหนังสือแปลจาก Robert T. Kiyosaki หนังสือเล่มนี้ให้ความรู้เรื่องการเงินและวิธีใช้เงินที่ดีที่สุด ให้แนวคิดในการสร้างตัว สร้างชีวิต ซึ่งหนังสือเล่มนี้แสดงให้เห็นว่า การทำงานเพื่อเงินเดือนสูงไม่ช่วยให้ร่ำรวยได้ และอีก 1 เล่ม เป็นตำราภาษาอังกฤษ ให้ความรู้เรื่องการเรียนรู้ขององค์กร ชื่อ Corporate Learning

สุดท้ายนี้ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าทุกบทความจะมีประโยชน์และต่อยอดแนวคิดของผู้อ่านได้ไม่มากก็น้อย หากมีความสนใจบทความนอกจากตัวรูปแบบเล่ม ท่านผู้อ่านสามารถอ่านแบบ Online ได้ที่ฐานข้อมูล ThaiJo ผ่านเว็บไซต์ https://www.tci-thaijo.org/index.php

บรรณาธิการ

สารบัญ

บทความวิชาการ

1 ■ Impact of Political Economy on Photovoltaic (PV) Solar Power in Germany
Lenny Trudo

14 ■ The Impacts of Japanese MNCs and Foreign Direct Investment on Thailand Automotive Industry
Wilawan Phungtua

22 ■ ยุทธศาสตร์การบริหารท้องถิ่นยุคโลกาภิวัตน์
Strategic Management for the Globalization of Local Government
ธเนศ เก่งเกียรติชัย, วรรณารัตน์ อัศวเดชาชาญยุทธ์, หควณ ชูเพ็ญ และ สมเจตน์ พันธุโฆษิต

31 ■ แนวความคิดขีดความสามารถในการบริหารกำกับการซ่อมสร้างถนนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) สู่การปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ
Conceptual Framework of Capabilities in Managing the Rebuilding of Local Government Roads into Practice Effectively
รัชชานนท์ ทองอร่าม, เบญจ์ พรพลธรรม, พลศักดิ์ จิรไกรศิริ และ สมเจตน์ พันธุโฆษิต

บทความวิจัย

42 ■ การรับรู้คุณภาพของรถยนต์นำเข้าจากประเทศจีนที่มีผลต่อความสนใจซื้อของผู้บริโภค
Consumers Perception toward Imported Cars from China on Purchase Intention
นัยเนตร พันธสำราญสุข และ สุดาพร กุณฑลบุตร

52 ■ ทัศนคติผู้บริโภคต่อส่วนประสมการตลาด 7Ps ของเครื่องสำอางนำเข้า ณ ศูนย์การค้าขนาดใหญ่อันดับที่สองของประเทศไทย เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร กรณีศึกษาแบรนด์นำเข้าจากญี่ปุ่น
Consumer's Attitude Toward "7Ps" Marketing Mix of Imported Brand Cosmetics at the 2nd Biggest Department Store in Pathumwan, Bangkok: A Case Study of Imported Brands from Japan
ชรภาส ปั้นพึ่งบุญ และ บุญญรัตน์ สัมพันธ์วัฒนชัย

สารบัญ

62 ■ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อเครื่องสำอางนำเข้าจากต่างประเทศของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร
Factors Influencing the Customers Purchase Decision Making towards Imported Cosmetics in Bangkok
ศึกษา กังสนานนท์ และ บุญญรัตน์ สัมพันธ์วัฒนชัย

71 ■ พฤติกรรมในการใช้เครื่องสำอางแบรนด์ต่างประเทศที่มีผลต่อส่วนประสมทางการตลาดของคนในจังหวัดปทุมธานี
The Influence of the Marketing Mix on the Usage Behavior of Foreign Brand Cosmetics: A Case Study of Pathumthani Province
นัยนา พันธสำราญสุข และ สุดาพร กุณฑลบุตร

82 ■ การตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์น้ำดื่มของผู้บริโภคในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร
Purchase Decision Making of Drinking Water in Mueang District, Mukdahan Province
พงษ์จิรัฐ จึงนิธิเกียรติ และ ธรรมวิมล สุขเสริม

93 ■ ส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อทองรูปพรรณของผู้บริโภคในจังหวัดอุบลราชธานี: กรณีศึกษาอำเภอน้ำยืน อำเภอนาจะหลวย และอำเภอน้ำขุ่น
Marketing Mix Affecting Purchasing Decision for Gold Ornaments of Customers in Ubon Ratchathani Province: A Case Study of Nam Yuen District, Na Chaluai District and Nam Khun District
พงษ์พัฒน์ ปีตาภา และ รุ่งรัศมี บุญดาว

105 ■ การศึกษาและเปรียบเทียบแนวทางที่สามารถใช้ปรับปรุงกลยุทธ์การแข่งขันทางธุรกิจระหว่างสายการบินทั่วไปกับสายการบินต้นทุนต่ำ
A Study and a Comparison of Methods for Improving Competitive Strategy between Regular Airline and Low-cost Airline
สุกัญญา สมมณีดวง และ สุฐิต ห่วงสุวรรณ

119 ■ ความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงมาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 ฉบับปี 2015 ของผู้ประกอบการไทย
The Readiness for the Quality Management System ISO 9001Version 2015 of Thai Entrepreneurs
ปวันรัตน์ บุตรธนู และ จักร ติงศภัทิย์

สารบัญ

129 ■ การเปรียบเทียบกระบวนการปฏิบัติการกับการบริหารโครงการแบบ PMBOK กรณีศึกษาการสร้างอุปกรณ์จับยึดชิ้นงานเชื่อมด้วยแขนกล
The Comparative Study on Operation Processes and Project Management Body of Knowledge: A Case Study on a Jig Production for the Robotic Welding Machine
ภูวนาถ ธัญญผล และ จักร ติงศภัทิย์

138 ■ การบริหารจัดการหมู่บ้านช้างต้นแบบของจังหวัดสุรินทร์ตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง
Administration of the Elephant Village in Surin Province According to the Sufficiency Economic Philosophy Model
กรรณิการ์ เจริญพันธ์ และ สัมพันธ์ พลภักดิ์

148 ■ การบริหารจัดการเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตประชาชนของเทศบาลในจังหวัดลพบุรีตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง
Administration of People Quality of Life Improvement of Municipalities in Lopburi Province According to the Sufficiency Economy Philosophy
เจิมขวัญ ศิริพงศ์สิน และ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ

157 ■ การบริหารจัดการเพื่อส่งเสริมการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการแข่งขันของการกีฬาแห่งประเทศไทยตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง
Promoting Administration of Modern Technology Application for Competition of the Sport Authority of Thailand According to the Sufficiency Economy Philosophy
ไชยรัตน์ อุดมกิจปัญญา และ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ

165 ■ การบริหารจัดการเพื่อรักษาความปลอดภัยในสถานที่พักผ่อนหย่อนใจของกรุงเทพมหานครตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง
Administration of Security in Recreation Areas of the Bangkok Metropolitan Administration According to the Sufficiency Economy Philosophy
ณัฐร์กานต์ อังคชัยวนิชย์ และ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ

173 ■ การบริหารจัดการด้านการให้บริการในการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดปทุมธานีตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง
Administration Services of Tax Collection of the Local Organizations in Pathum Thani Province According to the Sufficiency Economy Philosophy
นิธิภัทร เสนาะดนตรี และ สัมพันธ์ พลภักดิ์

สารบัญ

183 ■ การบริหารจัดการมลพิษทางน้ำจากโรงงานอุตสาหกรรมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดปทุมธานีตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง
Administration for Water Pollution from Industrial Plants of Local Governments in Pathumthani Province According to the Sufficiency Economic Philosophy
ไพศาล ศรีธเนศสกุล และ สัมพันธ์ พลภักดิ์

192 ■ การบริหารจัดการเพื่อฟื้นฟูชายฝั่งทะเลจังหวัดกระบี่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ ตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง
Administration to Coastal Restoration in Krabi Province by the Krabi Provincial Administrative Organization According to the Sufficiency Economy Philosophy
สฤษฎ์พงษ์ เกี่ยวข้อง และ สัมพันธ์ พลภักดิ์

204 ■ การบริหารจัดการด้านการประชาสัมพันธ์เพื่อป้องกันอุทกภัยของเทศบาลในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง
Public Relations Administration for Flood Prevention of Municipalities in Ayutthaya Province According to the Sufficiency Economy Philosophy
ณัฐฎ์นันท์ญา อัศวณิชย์ชากร และ วิรัช วิรัช วิรัชนิภาวรรณ

212 ■ การบริหารจัดการโครงการ 1 ไร่ ได้ 1 แสนบาท ของจังหวัดนนทบุรี ตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง
Administration of One-Rai, One Hundred Thousand Baht Project of Nonthaburi Province According to the Sufficiency Economy Philosophy
ภาคภูมิ อินทร์พยุง และ ประนต นันทิยะกุล

227 ■ การบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของกรุงเทพมหานครตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง
Administration of Facilitating and People Service Rendering of the Bangkok Metropolitan Administration According to the Sufficiency Economy Philosophy
สมเกียรติ ฉัตรแก้วบริบูรณ์ และ สัมพันธ์ พลภักดิ์

237 ■ การบริหารจัดการด้านการประชาสัมพันธ์เพื่อเผยแพร่มรดกทางวัฒนธรรมของวัดประยุรวงศาวาสวรวิหาร
Administration Regarding Public Relations of Cultural Heritage Publicity of Wat PraYurawongsawaswarrawiharn
กัญกมญ เถื่อนเหมือน และ สัมพันธ์ พลภักดิ์

สารบัญ

247 ■ การบริหารจัดการเพื่อประชาสัมพันธ์ให้เกษตรกรขึ้นทะเบียนเป็นแรงงานนอกระบบของจังหวัดเชียงใหม่
Public Relation Administration for Farmers to Register as Informal Worker in Chiangmai Province
กัญจนา กลิ่นทอง และ สัมพันธ์ พลภักดิ์

256 ■ การบริหารจัดการเพื่อฟื้นฟูทรัพยากรป่าไม้ของกรมป่าไม้ในจังหวัดเพชรบุรีตามแนวพระราชดำริ
Administration of Forest Resource Restoration of the Forest Department in Phetchaburi Province According to the Royal Initiatives
จรัญ มากสมบูรณ์ และ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ

266 ■ การบริหารจัดการด้านการวางแผนขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดปทุมธานีตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี
Administration for Planning of Sub District Administrative Organization in Pathumthani Province According to the Good Governance Guideline
นำศักดิ์ อุทัยศรีสม และ สัมพันธ์ พลภักดิ์

277 ■ การบริหารจัดการทรัพยากรน้ำเพื่อสนับสนุนโครงการแก้มลิงของกรมชลประทานในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
Water Resource Administration to Promote the Monkey Cheek Projects of the Irrigation Department in Ayutthaya Province
ธัญชภัทร ศรีชะโร และ ประนต นันทิยะกุล

289 ■ ยุทธศาสตร์การพัฒนาการท่องเที่ยวอนุสรณ์สถานแฝดอิน-จันของจังหวัดสมุทรสงคราม
Strategic Tourism Development of Memorial Twin Monuments in In-Chan, Samut Sakhon Province
อำนวย บุญรัตนไมตรี, ฟ้าใส สามารถ, เบญจ์ พรพลธรรม และ วัฒนา นนทชิต

298 ■ การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี (ประจำปีงบประมาณ 2559)
Community Satisfaction toward the Services of the Main Mission of Bueng Yitho Municipality in 2016
วิจิตร วิชัยสาร, พรภัทร หวังดี, อรทิณี ทวยนาค และ ธนพล สราญจิตร์

สารบัญ

306 ■ ประสิทธิภาพของการตรวจสอบภายในของส่วนราชการในภาคกลางของประเทศไทย
The Efficiency of Public Sector Internal Auditing of Central Part of Thailand
ณัฐชรัตน์ สินธุชัย

315 ■ มาตรการทางกฎหมายเพื่อคุ้มครองผู้ถูกล่วงละเมิดทางเพศจากบุคคลในครอบครัวตามประมวลกฎหมายอาญามาตรา 285
Legal Measure to Protect Domestically Sexually abused Victims under Section 285 of the Criminal Code
ภคมน เรืองเลิศ และ สุชาติ ธรรมาพิทักษ์กุล

322 ■ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดการป่าต้นน้ำ
Laws Related to Public Participation in Watershed Forest Management
กรกฎ ทองขะโชค, กฤษฎา อภินวถาวร และธีรพร ทองขะโชค

332 ■ ความสัมพันธ์ระหว่างภาษากับอุดมการณ์ในวาทกรรมการบำบัดฟื้นฟูผู้ตกเป็นเหยื่อของกระบวนการค้ามนุษย์: การวิเคราะห์วาทกรรมเชิงวิพากษ์
The Relationship between Language and Ideologies in the Discourse of the Rehabilitation of Victims of Human Trafficking: A Critical Discourse Analysis
กฤตพล วังภูสิต

349 ■ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรสังกัดสถาบันเวชศาสตร์การบิน กองทัพอากาศ
Factors Affecting Organizational Citizenship Behavior of Personnel at Institute of Aviation Medicine, Royal Thai Air Force
อาคม ศิริพิน และ ศยามล เอกะกุลานันต์

358 ■ การพัฒนาชุดการเรียนวิชาวิทยาศาสตร์ เรื่อง หน่วยของสิ่งมีชีวิต สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1
Development of Science Learning Package for the Learning Unit of Cells for Mattayomsuksa 1 Students
ดวงกมล พวงแก้ว และ วรรณะ บรรจง

สารบัญ

368 ■ การพัฒนาพฤติกรรมเชิงบวกของสมาชิกสถาบันอาชีวศึกษา: กรณีศึกษาสถาบันเทคโนโลยีช่างกลปทุมวัน และมหาวิทยาลัยราชมงคลภาคตะวันออก วิทยาเขตอุเทนถวาย
Developing Student Positive Behavior of Institute of Technology: Case Study of Technology Cheagklptumwan and Rajamangala University of Technology Tawan-ok (Uthenthawai Campus)
พฤฒิไกร ไกรพิพัฒน์ และ วรเดช จันทรศร

380 ■ การบริหารเชิงกลยุทธ์ของบริษัทตัวแทนจำหน่ายยานยนต์ในประเทศไทย กรณีศึกษา BMW และAudi
Strategic Management of Car Dealership Company in Thailand: Case Study BMW and Audi
สุขโชค ทองสุข-อุฬาร, วรเดช จันทรศร, ชาญชัย บัญชาพัฒนศักดา และ สมชาย รัตนโกมุท

แนะนำหนังสือ

390 ■ พ่อรวย สอนลูก Rich Dad Poor Dad
เมธี จั่นเทศ

393 ■ Corporate Learning
วรรณนิดา วิทยากุล

Impact of Political Economy on Photovoltaic (PV) Solar Power in Germany

Lenny Trudo
Faculty of Business Administration, Eastern Asia University

Abstract

Solar power can help the fight against climate change. This paper analyzes the political economy of the photovoltaic (PV) solar power industry in Germany. The many aspects of the analyses are vital to the understanding. Germany became one of the largest producers of PV solar power in the world over the past few decades, with significant growth in installations and capacity from 2005 to 2015. By examining the role of government policy, public opinion, and technology in Germany's PV solar power growth and development, we can consider lessons that other nations can learn from the German experience in developing their PV solar industries. The results of this study contribute knowledge to the subject by showing how a combination of social, political, economic, and technological factors facilitated the growth of PV solar power in Germany. As technological innovation advances and cost barriers to photovoltaic (PV) power steadily decrease, photovoltaic power is becoming an affordable and irreplaceable renewable and sustainable energy source. Facing the challenges of replacing "dirty energy" with PV solar power, Germany has driven itself to become a "solar super power".

Keywords: political economy, photovoltaic power, PV solar industry, technological innovation, solar super power

Introduction

The rapid development of photovoltaic (PV) solar power in Germany has made Germany a "solar super power". This paper will examine how Germany has developed PV power and managed the significant challenges of capturing the sun's energy and turning it into electricity.

The fears of global warming caused by the increase of greenhouse gases into the atmosphere are growing. Climate change is the most pressing issue facing mankind today according to many scientists. The Earth has set a temperature record for the third straight year in 2016 (Gillis, 2017). As a result, renewable and sustainable energy development is increasing around the world today. One of these renewable and sustainable resources is PV solar power. (Crook J., Crook, R., Foster, P., & Peirs, M., 2011). As a solar super power, Germany has been vigorously designing and implementing a comprehensive solar photovoltaic (PV) infrastructure to make the gradual transition from burning fossil fuels and the reliance on atomic power toward renewable and sustainable energy sources. The growth of PV solar power production and installation over the past several decades in Germany are impressive (Kunzig, 2015). It has had to overcome numerous barriers along the way to attain its position as the second the leading generator of solar PV power in the world. This paper will not only introduce the basics of PV solar power, for the layman, but also examine the geographic, social, economic, political and

technological support and challenges that Germany has faced and how it is overcoming these obstacles. Finally, this paper will explore what lessons other countries might discover from Germany's experience in developing its PV solar power industry and where the solar PV industry in Germany is heading.

The rationale for choosing Germany in this study is because it has been a world leader in PV solar power generation for decades. It has approached its PV solar energy strategies and policies in a coordinated, strategic and integrated framework (Wirth, 2017).

PV solar power

PV solar power uses semiconductor technology to directly convert sunlight into electricity. PV solar power is produced from the sun by a concept called "solar irradiance". Solar irradiance is the power per unit of area received from the sun in the form of electromagnetic radiation (Knier, 2008). The sun hits every square meter of Earth with more than 1360 watts of power. In fourteen and one-half seconds, the sun provides as much energy to Earth as humanity uses in one day (Naam, 2011). The sun's power is endless.

Measurement of PV solar power

Solar power generation is measured in kilowatts (kW): a kilowatt is a unit of electrical power equal to 1,000 watts, a megawatt (MW) is equal to1 million watts, and a gigawatt is equal to 1 billion watts of power.

Types of PV solar systems

There are several types of PV solar systems: roof top, building integrated systems and "farm" PV solar systems. The later has the most scale. The end users of solar power operators may be residential, commercial or utility owned and operated solar power generation units. While PV solar power can be generated for just individual residential needs, disconnected to the electricity grid, this paper will examine the PV solar power connected to the electricity grid. For residential and commercial units, the PV panels are usually placed on the roofs of residential and commercial buildings, while for scaled solar projects, the panels are set on large areas of land (solar farms). When sunlight hits the panels, electric fields are created due to the semi-conductive nature of the cells. (Solar Power Authority, 2016). Metrics of PV solar power production in the world. The world leaders in PV solar power capacity and installation at the end of 2015 are found in Figure 1 below:

Figure 1: Solar PV Capacity and Additions, Top 10 Countries, 2015
Source: REN 21 Renewable 2016 Global Status Report

Germany was second in the world in PV solar capacity with 39,787 MWh in 2015; however, it only installed 1.5 GW of new PV power in 2015. As recently as 2014, Germany was the top producer of PV solar power, but China surpassed Germany's PV solar production by the end of 2015 (Rose, 2016). By the end of 2016, PV solar energy had nearly tripled in Germany over the past ten years (Thompson, 2015). PV solar power provided approximately 7.4% of Germany's net electricity consumption or approximately 38.3 Terawatts of power in 2016 (Wirth, 2017).

Table 1

Statistics of PV capacity and installation in Germany from 2005 to 2015

Year	PV Capacity (MW)	% change	PV Installations	% change
2005	2,056	-	1,000	-
2006	2,899	41.0	900	-10.0
2007	4,170	43.8	1,200	33.3
2008	6,120	46.8	1,900	58.3
2009	10,566	72.6	4,300	126.3
2010	17,944	69.8	7,200	67.4
2011	25,429	41.7	7,300	1.4
2012	33,033	29.9	7,400	1.4
2013	36,337	10.0	3,200	-56.8
2014	38,343	5.5	2,000	-37.5
2015	39,787	3.8	1,200	-40.0

Source: Federal Ministry for Economic Affairs and Energy, Germany

Analysis: The growth of solar energy capacity has increased greatly in the past ten years from 2,056 MW in 2005 to 39,787 MW in 2015. More than 7000 MW of PV solar capacity had been installed annually during the record years of 2010 through 2012. From 2008 to 2009, PV solar installations grew by over one hundred and twenty percent, while total PV solar capacity increased by over seventy percent. From 2009 to 2010, installations grew by over sixty percent and total capacity increased by over sixty nine percent. PV solar installations and capacity grew so fast during this time because the German public were "true believers" in the benefits of solar power and the government subsidies created monetary incentives. These incentives became more attractive as the installations costs declined.

PV capacity was 2,056 MW in 2005, comprising only .21 per-cent of gross electricity consumption. However, in 2015, PV capacity was 39,787 MW which comprised approximately 6.5 per-cent of gross electricity consumption. (Federal Ministry for Economic Affairs and Energy, 2016). From 2012 till 2015, new installations decreased significantly as total PV capacity increased by approximately 20 percent. In 2015, Germany added only 1200 MW of new PV installations. The main reasons for this downward trend were due to the decrease in the feed-in-tariffs (FIT) subsidies. Also, "too much" solar power was being produced, at times, which was causing instability to the electric power grid.

Geographic setting

Germany imports most of its oil. It relies on Russia for its natural gas supply. Germany has a lot of coal reserves but it is mostly lignite coal, one of the dirtiest of coal types. Germany does not have an abundance of solar irradiation, like Thailand or the Western parts of the United States. Even though Germany combines a high northern latitude and high cloud cover, it is a world leader in PV solar capacity (Curry, 2013). Its solar potential averages only about 3.08 sun hours per day. This solar irradiance is equivalent to that of Alaska in the United States (Wilson, 2015). Therefore, it is remarkable that Germany has become a PV solar power leader in the world. Furthermore, Germany does not have a large land mass. It covers 348,672 square kilometers, making it the 62nd largest country in the world by size, slightly ahead of Congo (Republic), 63rd, Finland, 64th, and Malaysia, number 65th, but just behind Japan, ranked as the 61st largest country in the world. However, Germany's economy is huge. Its GDP is the 4th largest in the world: $3.468 trillion dollars. (International Monetary Fund, 2016). There are several reasons how Germany could become a "solar super power" - the strength of its economy is one of them.

Social support

Systematic "energy change" and the transformation of the national electricity infrastructure are difficult. The costs of PV solar power generation are higher than conventional power generation. In Germany's case, it required that the population accept higher utility bills to pay for subsidies that incentivized PV solar production. In many countries, this would have been politically and economically impossible. Moreover, because the fossil fuel power industries and utilities have vested economic and politcal interests in maintaining the status quo, strong public support was essential for PV solar power generation to gain traction. The Green Party movement in the 1970s held demonstrations for sustainable and renewable energy. The Chernobyl disaster reinforced these convictions (Gebauer, 2006). Most Germans understand that there would have to be "a price" to pay for "green power" and for PV solar development. At the beginning of 2000, 92% of the German people's support was rooted in "an eco-friendly culture", a collective desire to abandon nuclear energy and embrace policies that allowed citizens to profit from selling their electricity to the grid (Kunzig, 2015). Despite the cost to the consumers and the utility companies, there is wide spread public support for renewable energies in Germany. In a poll conducted in October 2016 by Universities of Stuttgart and Münster in cooperation with the Fraunhofer Institute for Systems and Innovation Research and published in "Clean Energy Wire" in 2016, when a sample of the German public was asked to give their opinion on the statement, "We need a resolute switch to renewable energies.", 33% of the respondents answered, "fully agree" while 27% answered "agree somewhat". On the other hand, only 13% answered "disagree somewhat" and 5% answered "fully disagree". (Amelang & Wettengel, 2017)

Political support

Established, influential, and economically powerful energy and utility corporations and their lobbyists do not favor giving away energy market share and incurring deep expenses due to government mandates relating to PV solar power. The word "government mandate" is an obscenity to the Republican Party in the United States, for example. But the German political system successfully passed legislation which spurred the growth of solar PV power, action that is changing the energy mix in Germany dramatically. In 2000, the German Parliament passed the Erneuerbare Energien Gesetz, the EEG, or renewable energy law. This legislation guaranteed a market for solar power by

requiring utilities (a mandate) to buy renewable energy from producers and put this PV solar energy onto the grid (Thompson, 2015). The goals of Energiewende (EEG) were to "combat climate change, avoid nuclear risks, improve energy security, and guaranteeing competition and growth." German policy makers intended to establish an energy policy that would be able to produce "clean energy that is cheap and endless". Energiewende is a long-term energy and climate strategy which aims to build a low carbon energy system based on renewable energy and improving energy efficiencies. EEG is an integrated and comprehensive legislative policy, covering all sectors of the economy (Pesica & Raichen, 2015).

In 2000, when Parliament Law passed the EEG. it was very important because it guaranteed a market for electricity generated by PV solar power (Curry, 2013). The Feed-In-Tariff, FIT, system, launched in 2000, was a key component of the EEG legislation. FIT is a subsidy which pays PV producers when selling their power to the grid. This law required utility companies to plug PV solar power into the electrical grid and paid PV producers a fixed rate. (Deutsche Welle, 2016). The FIT incentivized the production of PV solar power greatly from 2000 onward. As we can see by looking at Table 1, PV solar capacity increased from 2,056 MWh in 2005 to 39,787 MWh in 2015. This met about 7.4 % of Germany's total electricity needs by December of 2016 (Wirth, 2017). During this time, the share of nuclear power generation declined from 29.5% of its energy needs in 2000 to 17% of its energy needs in 2015.

Renewable energy, including PV solar, provided one-third of all electricity consumed in Germany in 2015(Martin, 2016). In 2014, the carbon level was 27% lower than in 1990. To measure the success of government policies, in 2016, PV solar generated power amounted to 38.3 TW and covered 7.4% of Germany's net electrical consumption (Wirth, 2017). Germany's goal is to increase PV solar power percentage of total electricity production to 35% by 2020 (Morris, 2016).

Economic support

The economics of PV solar power and the economics of electricity can get very complicated. PV solar power has been more expensive than power generated from fossil fuels. Until very recently, PV solar power could not compete on costs alone with electricity generated from fossil fuel and nuclear powered plants. As a result, there was a need for investment incentives and other subsidies to promote PV solar power. (International Energy Agency, 2013). When looking at the economics of energy production, there are "externalities" of burning fossil fuels and generating atomic power which often go unreported and uncalculated. Externalities occur when producing or consuming something causes an impact on third parties not directly related to the transaction. Critics of traditional energy, coal, and gas, point out that there are hidden costs of burning carbon fuels, such as pollution and the emission of "greenhouse gases", and, there are hidden costs of nuclear energy, including the storage of waste water and problems with accidents. These hidden costs are not fully calculated in the price of power generated by burning fossil fuels or nuclear energy. (National Academy of Sciences, 2009). Who pays the price when carbon dioxide is released into the air? Who pays the price when the coal mine or coal plant pollutes the streams, the oceans, and the air? These hidden costs are not borne by the fossil fuel energy producers themselves. They are borne by society and its citizens, even transnationally, across borders. If these costs were borne by coal utilities, for example, it would triple the price of electricity produced by coal fired plants. According to one estimate, the hidden cost of burning coal for electrical power generation has a hidden cost of as much as $345 billion in the United States alone (Malone, 2016). Additionally, it is estimated that it will cost more than $80 billion USD, over a ten-year period,

to clean up the atomic power reactors that "melted down" in Fukushima, Japan in 2011. (BBC News, 2016).

Germany used the feed-in tariff (FIT) system to incentivize production of PV solar power. FIT is a government subsidy paid to producers of PV power. Starting in 2000, the FIT, feed in tariff, paid approximately $.43 cents per kWh of solar energy produced. These FIT subsidies, however, caused the average German's utility bill to increase. Eventually, government subsidies for PV solar power increased the average German household's energy bill by an average of EURO 18 per month. PV solar producers, including homeowners, received $11.3 billion USD in subsidies in 2012 but contributed only 4% to the power supply (Neubacher, 2012). While the public accepted higher utility bills at first, it was a burden for many urban residence and renters who could not take advantage of the FIT scheme. As installation costs declined, this economic model was not sustainable (Curry, 2013). The FIT scheme was effective in promoting the growth of solar PV at first, but it was too costly and inefficient in the long run.

Figure 2: Relationship between cumulative installed MW and Tariffs

Source: Bundesnetzagentur, The Brattle Group analysis

Figure 2 demonstrates the correlation between FIT and cumulative installed MW. Cumulative installed MW of PV power is the line going up, from the lower left to the upper right, while the FIT rates are represented by the line going down, from the upper left to lower right. We can see as cumulative installed PV power increased from 5000 MW in 2008 to 35,000 MW in 2013, FIT subsidy decreased on average from EURO forty-three cents per kW to EURO thirteen cents per kW. Due to the success in the EEG subsidies, cumulative PV solar installations increased to such an extent that policy makers decreased FIT subsidies; however, overall FIT subsidy payments increased from EURO 2 billion in 2007 to EURO 10 billion in 2013. (European Commission, 2014). Clearly, the FIT had to be adjusted so electricity rates for retail customers wouldn't increase even more. Under the new subsidy rules, utilities will continue to pay residential solar electricity producers at the initial rate of as much as EURO 43 cents per kW but the new residential producers will only receive approximately EURO 13 cents per kW due to the decrease in FIT subsidies (Gahran, 2016). In summary, Figure 2 demonstrates that FIT subsidies for solar PV did not adjust quickly enough to the speed of installation of solar PV. Solar PV power production

exceeded expectations which caused unforeseen problems. (SEIA: Solar Energy Association, 2014)

Germany has also benefited from its aggressive solar PV policies as a "first mover". Germany was one of the first countries to dedicate its political and economic capital to develop its PV solar industry on an integrated and large scale. As a result, Germany has gained many advantages. Germany exports PV solar technology worldwide. German firms have many solar technology patents and is developing solar technologies that can be marketed to the world. For example, German engineers have designed devices that can transmit power from rooftop panels and back in the grid. Employment is another area of the benefits of the PV solar industry The PV solar power industry has created tens of thousands of jobs. In 2013, the PV solar industry employed 68,000 people in the manufacture of materials, final products, construction, and installation (Hockenos, 2015).

By 2016, solar projects were outcompeting fossil fuel projects according to an executive of RWE Technology International Company, a large German utility company. This executive stated that solar projects are now cheaper to build than coal plants and much cheaper than nuclear power plants (Ball, 2017).

Technological support

The costs of PV solar modules and the total system prices have been a barrier for large scale PV solar production in the past. PV solar power used to be too expensive. Now, the costs of PV solar power have decreased significantly due to technological progress, decreasing material costs, savings accrued by economies of scale and because benefits of the "learning curve." (See Figure 3) The cost of solar panels has decreased more than 80% since 2008 (Miroff, 2017).

Figure 3: Average price of PV modules and total installed capacity

SOURCE: Recent Facts about Photovoltaic in Germany, Fraunhofer ISI, April 10, 2015

Analysis: There has been a 23% reduction of the price of solar modules with the doubling of installed capacity as we can see in Figure 3 (Wirth, 2017). The systems price of PV solar installation has declined rapidly due to technological improvement and the declining price of a PV solar panels. By 2016 over 1.4 million PV solar systems have been installed in Germany. It has been almost a "solar panel rush" in Southern Germany where

there are three solar panels per capita (Curry, 2013). Since 2006, PV solar costs have fallen 75% (Wirth, 2017). Not only did the cost of solar panels drop greatly, but also installation costs declined making it cheaper to produce solar power. In many countries, the price of solar energy has fallen so much that it is increasingly beating out conventional sources of power. Industry experts and government regulators see this as a turning point in the history of human electricity making (Miroff, 2017).

PV solar technological innovations are advancing at a rapid pace. Solar power will soon be built into every part of our daily lives. There is a revolution underway to transform windows, skylights, and roads to generate electricity. The Tesla Company, in California, will soon begin selling solar shingles that can generate power for the home, but still look like everyday roofing tiles. Soon, PV cells will be installed on windows that let the light in but can still capture the ultraviolet and infrared light. Roadways will be generating solar power through PV solar power. PV solar technology and innovation is advancing: the sky is the limit for PV technological advances. (Baggaley, 2017).

Challenges

PV solar power development in Germany has had many challenges: The sun is not reliable when it is cloudy. And Germany has a lot of cloudy days when PV solar power cannot produce power. This creates instability in the power grid.

Another problem with the PV solar capacity in Germany is how to manage oversupply. PV solar power can produce too much power at unpredictable times, which is hard on the power grid and can cause black outs. When there is more electricity from PV power than the grid can manage, it reduces efficiency. The grid oftentimes cannot handle this oversupply due to the grid structure in Europe; and, it is very expensive to upgrade the grid structure in Europe (Follet, 2017).

In 2016, due to its high cost and the strain it put on the electricity grid and in response to other challenges, the German voters decided to abolish the energy subsidies under the former regulations for new PV solar producers. They decided to replace the FIT subsidies with a system of competitive auctions where the "cheapest electricity wins". This auction system is designed to reduce the rate of new renewable energy additions and keep Germany from producing too much PV solar power (Martin, 2016).

In Germany, the utilities are required to use renewable energy first, and then export excess electricity, which comes from coal, to other European countries. Although late in the game, German utility companies are adding "utility scale" solar projects nationwide. Beginning in January 2017, all German renewable projects larger than 750 kilowatts are funded through auctions. Two major German utilities companies are adjusting by expanding their solar and storage capacity by investing in energy storage companies in Germany and abroad (Gahran, 2016).

Since the launch of EEG (Erneuerbare Energien Gesetz) policy, German utility companies have spent over USD 210.5 billion on FIT subsidies. Despite PV solar success in Germany, there were questions about the efficiency of FIT subsidy system. For example, over half of Germany's renewable energy subsidies were used by PV solar generation but PV solar power only produced 20% of all renewable energy that was produced (Deutsche Welle, 2016).

Critics of Germany's policies, which subsidizes renewable energy. point to the fact that one of Germany's largest utility companies, RWE Technology International Company, has debts totaling 43 billion British pounds in 2016 because of subsidies. Green power has shrunk the utilities' profits in Germany while at the same time increased the price of electricity to the German consumer

(Booker, 2016). Total renewable energy surcharges cost EURO 20.4 billion in 2013 alone (Boisvert, 2013). By contrast, energy costs in the United States are much less expensive than in Germany. In the US, electricity costs on the average of USD 10.4 cents per kW but it costs USD 39 cents per kW in Germany (Follet, 2017).

Those who study this problem believe new technologies, better grid infrastructure and better PV solar power storage systems will help ameliorate these problems. (Shankleman, & Marti, 2017). In the short run, the main obstacles for PV solar power development worldwide are problems with the economics of PV solar energy as coal and atomic power are cheaper in the short run. The other main challenges include electricity storage, grid infrastructure development, and government strategies and support to meet PV solar energy goals (Mathieson, 2016). During the recent summit on climate change in Rome, summer 2016, one of the arguments for shifting toward clean energy and PV solar power was that clean energy technologies are predicted to become a USD three trillion-dollar industry within twenty years. (European network of transmission system operators for electricity, 2017). In conclusion, the EEG (Erneuerbare Energien Gesetz) policy was successful in producing PV solar power but created other problems such as oversupply of power, increase of consumers' electric bills, added strains on the grid system, and unprofitable utility companies.

Germany's Lessons for Other Countries

Germany has demonstrated the sense of urgency and commitment to battle global warming by replacing fossil fuels with PV solar power. But, recently China has declared renewable energy development as a strategic industry and has surged to the number one PV solar producer in the world. (Filka, 2016).

There are several lessons that the German PV solar experience can teach other countries that are keen to develop their PV solar power industries:

• With the European Union's largest economy, Germany is also a leader in PV solar technological innovation. Germany's experiences in developing its PV solar industry, and all renewable energy sources, sets an example and a road map for all other EU member states to follow.

• The German model demonstrates that public opinion and public support are important. If there is public support, government leaders can develop and implement PV solar policies and legislation successfully.

• The FIT, feed in tariff, scheme is expensive. The FIT system is not sustainable. A market based or "auction based" system is more efficient and effective. Additionally, government policies can incentivize PV solar production through the use national, state and local tax credits.

• The Germany model suggests that nations need to take the long view of PV solar development. Even when the costs of oil and natural gas on world markets are low and the urgency for PV solar power wanes, the fast-breaking technological changes in PV solar technology will soon see PV solar power costs reaching parity with fossil fuel energy costs and without the negative externalities, like environmental damage and global warming (Coren, 2016).

• Initial investments in PV solar installations are expensive. Countries should encourage PV solar production through public-private partnership model, PPP, to share the risks and rewards of PV solar development. PPP is the blueprint when two interlocking engines are brought together – the public sector and the private sector – to drive progress and innovation (Lander & Schmidt, 2017). With public-private partnerships, there must be transparency over the structure of such public-private partnerships.

• Countries will need systematic political

and economic strategies, coordinated among the stakeholders to develop PV solar power. In some countries, PV solar power development is held back due to "muddled policies" and special interests. This is a big hurdle to overcome. (Modern Energy Management, 2016).

In summary, nation states will need to establish comprehensive and cohesive PV solar development strategies. These include inducing strong public support, creating vibrant public-private partnerships, taking advantage of the latest technological innovations, and finding the political will to motivate the construction of a vital PV solar power industry.

Oxford University researchers found that solar electricity power generation, worldwide, will rise from 1.5% of total electricity production today to more than 20% by 2020. (Oxford University, 2017). Today, solar power is already cheaper than coal fired power in some parts of the world. And in the decades ahead, solar power is likely to be the lowest cost option for energy (Mathieson, 2016). Not only are PV solar technologies advancing rapidly, but the costs are declining significantly. The revolution of PV solar power is here to stay. This emerging PV solar industry of the future has great potential for jobs, economic growth, energy security, and clean and sustainable energy. (European network of transmission system operators for electricity, 2017). The PV solar power industry is an industry of the future!

Conclusion

Germany, as a PV solar super power, has been facing the challenges of its PV solar power growth and development with resolve and flexibility. The three main factors contributing to the success of PV solar growth and development in Germany are as follows: (1) Strong public support: PV solar power continues to hold wide public support in Germany. Public opinion is firmly behind government and private sector polices which incentivize the production of PV solar power (2) Legislative bills: Bold legislation that was passed contributed to "growing PV solar power". These laws, which defined the role of the government, citizens, and the private sector, have been coordinated in a systematic and integrated manner, and (3) Technological advances: Rapid technological innovation has rapidly brought down the costs of PV solar power. Better technology at lower costs is an important factor in the growth of PV solar power today. Furthermore, Germany is updating its grid structure for transmission lines and distribution grids to meet the new challenges. It is continuously adapting and inventing innovative new PV solar technologies; it is adjusting FIT subsidies to more reflect market forces (Gahran, 2016). Due these considerations, Germany will continue to be a world leader in PV solar power, using technological innovation and adjusting to market conditions. With typical German organization skill and a commitment, Germany will overcome the current problems related to oversupply, grid infrastructure, and technological challenges and will continue to lead the world in PV solar capacity and PV solar technology! The future is bright for PV solar power in Germany and the world.

References

Amelang, S., Wehrmann, B., & Wettengel, J. (2017). *German energiewende no global blueprint?* Retrieved from https://www.cleanenergywire.org/news/german-energiewende-no-global-blueprint-renewables-investment-trends

Amelang, S., & Wettengel, J. (2017). *Polls reveal citizens' support for energiewende.* Retrieved from https://www.cleanenergywire.org/factsheets/polls-reveal-citizens-support-energiewende

Baggaley, K. (2017, April 10). *The next solar energy revolution is in plain sight. NBC News.* Retrieved from http://www.nbcnews.com/mach/innovation/next-solar-energy-revolution/

Ball, J. (2017). *Germany's high priced- energy revolution.* Retrieved from http://fortune.com/2017/03/14/germany-renewable-clean-energy-solar/

BBC News. (2016). *Japan Fukushima nuclear plant 'clean-up' costs double*. Retrieved from http://www.bbc.com/news/world-asia-38131248

Boisvert, W. (2013). *Green energy bust in Germany.* Retrieved from https://www.dissentmagazine.org/article/green-energy-bust-in-germany

Booker, C. (2016). *We're following Germany to an energy disaster*. Retrieved from http://www.telegraph.co.uk/opinion/2016/04/02/were-following-germany-to-an-energy-disaster/

Coren, M. (2016). *2016 was the year solar panels finally became cheaper than fossil fuels just wait for 2017*. Retrieved from http://www.finally-became-cheaper-than-fossil-fuels-just-wait-for-2017/

Crook J., Crook, R., Foster, P., & Peirs, M. (2011). Climate change impacts on future photovoltaic and concentrated energy output. *Journal of Energy and Environmental Science, 9*(1). 3101-3109.

Curry, A. (2013). *Can you have too much energy?* Retrieved from http://www.slate.com/articles/health_and_science/alternative_energy/2013/03/solar_power_in_germany_how_a_cloudy_country_became_the_world_leader_in_solar.html

Deutsche Welle. (2016). *Germany cabinet puts brakes on clean energy transition*. Retrieved from http://www.dw.com/en/German-cabinet-puts-brakes-on-clean-energy

European Commission. (2014). *Subsidies and costs of EU energy*. Retrieved from https://ec.europa.eu/energy/sites/ener/files/documents/ECOFYS 2014 Subsidies and costs of EU energy_

European Network of Transmission System Operators for Electricity. (2017). *The European dream we share, sixty years after the Treaties of Rome: clean energy, innovation and jobs.* Retrieved from http://www.entsoe.eu/publications/positionpapers

Filka, J. (2016). *Why China is dominating the solar industry.* Retrieved from https://www.scientificamerican.com/article/why-china-is-dominating-the-solar-industry

Gahran, A. (2016). *Germany's course correction on solar growth*. Retrieved from https://www.greentechmedia.com/articles/read/germanys-course-correction-on-solar-growth

Gebauer, M. (2006). *Nostalgia in the Exclusion Zone*. Retrieved from http://www.spiegel.de/international/spiegel/germany-s-greens-and-chernobyl-nostalgia-in-the-exclusion-zone-a-412776.html

Gillis, J. (2017). *Earth sets a temperature record for the third straight year.* Retrieved from https://www.nytimes.com/2017/01/18/science/earth-highest-temperature-record

Hockenos, P. (2013). *Germany's pv sector from boom to bust….and back again.* Retrieved from https://energytransition.org/2013/11/germanys-pv-sector-from-boom-to-bust-and-back-again/

Knier, G. (2008). *How do photovoltaic work?* Retrieved from https://science.nasa.gov/science-news/science-at-nasa/2002/solarcells

Kunzig, R. (2015). *Germany could be a model for how we'll get power in the future.* Retrieved from http://www.nationalgeographic.com/magazine/2015/11/germany-renewable-energy-revolution/

Lander & Schmidt. (2017). *America's miracle machine in desperate need of, well a miracle.* Retrieved from https://www.washingtonpost.com/opinions/americas-miracle-machine-is-in-desperate-need-of-well-a-miracle/2017/05/05/daafbe6a-30e7-11e7-953400e4656c22aa_story.html?utm_term=.63ad9d9fe37d

Malone, S. (2016). *Coals hidden costs top $345 billion in US – study.* Retrieved from https://www.sciencedaily.com/releases/2009/10/091019122835.htm

Martin, R. (2016). *Germany runs up against the limits of renewables*. Retrieved from https://www.technologyreview.com/s/601514/germany-runs-up-against-the-limits-of-renewables/

Mathieson, K. (2016). *What is holding back the growth of solar power?* Retrieved from https://www.theguardian.com/sustainable-business/2016/jan/31/solar-power-what-is-holding-back-growth-clean-energy

Miroff, N. (2017). *A Solar Saudi Arabia – While Trump promotes coal, Chile and others are turning to cheap sun power*. Retrieved from http://www.washingtonpost.com/sf/world/2017/03/31/while-trump-promotes-coal-other-countries-are-turning-to-cheap-sun-power/? utmterm=.1f946720c858

Modern Energy Management. (2016). T*hailand offers long term PV promise, but uncertainty over the short term.* Retrieved from http://www.modernmenergy.co.thN

Morris, C. (2016). *Will Germany reach its target for renewable energy this year?* Retrieved from https://energytransition.org/2016/01/can-germany-reach-its-renewables-target-for-the-energy-sector-for-2020/

Naam, R. (2011). *Smaller, cheaper, faster: Does Moore's law apply to solar cells? Scientific.* Retrieved from https://blogs.scientificamerican.com/guest-blog/smaller-cheaper-faster-does-moores-law-apply-to-solar-cells/

National Academy of Sciences – Science Daily. (2009). *Hidden cost of energy production and use*. Retrieved from http://www.sciencedaily.com/releases/2009/10

Neubacher, A. (2012). *Revaluating Germany's blind faith in the sun.* Retrieved from http://www.spiegle.de/international/germansolar

Oxford University. (2017). *A revolution in solar power technology*. Retrieved from http://www.ox.ac.uk/research/research-impact/revolution

Pesica, D., & Graichen, P. (2016). *Understanding energiewende.* Retrieved from https://www.agoraenergiewende.de/fileadmin/Projekte/2015/Understanding_the_EW/Agora_Understanding_the_Energiewende.pdf

Shankleman, J., & Martin, C. (2017). *Solar could beat coal to become the cheapest power on earth.* Retrieved from https://www.bloomberg.com/news/articles/2017-01-03/for-cheapest-power-on-earth-look-skyward-as-coal-falls-to-solar

Solar Power Authority. (2016). *Rooftop solar vs. solar farms: Which is best for you?* Retrieved from http://www.solarpowerauthority.com

Solar Energy Association. (2014). *Solar energy support in Germany: A closer look*. Retrieved from http://www.seia.org/research-resources/solar-energy-support-germany-closer-look

Thompson, S. (2015). *How Germany became a solar superpower.* Retrieved from http://www.triplepundit.com/2015/08/germany-became-solar-superpower/

Wilson, R. (2015). *Germany will never run on solar power: Here's why.* Retrieved from http://www.carboncounter.worldpress.com/2015

Wirth, H. (2017). R*ecent facts about photovoltaic in Germany.* Retrieved from https://www.ise.fraunhofer.de/content/dam/ise/en/documents/publications/studies/recent-facts-about-photovoltaics-in-germany.pdf

The Impacts of Japanese MNCs and Foreign Direct Investment on Thailand Automotive Industry

Wilawan Phungtua
Faculty of Business Administration, Eastern Asia University

Abstract

Since the 1960's, Thailand's automotive industry has progressed from simple production of small components and parts manufacturing industry to a vibrant automotive assembling industry, and presently major as production and export hub of Japanese auto MNCs and regional R&D center for major automotive manufacturers. During the 1970's through 1990's, the sector has significantly contributed to the growth of Thailand's economy as the country shifted its economic base and labor force skills by evolving from labor-intensive agrarian economy to the early stage of technology-based manufacturing and export-led economy. This study discussed impacts and key contributing factors of Japanese auto MNCs, Thailand's industrial transformation process in parallel with robust foreign direct investment (FDI), Thai government's proactive industrial and trade policies, host-country comparative advantage in skilled workforces, automotive manufacturers' investment strategy to relocate their manufacturing bases, and technology transfer from automotive manufacturers which played major roles in describing factors and impacts of Japanese auto MNCs in development process of Thai automotive industry.

Keywords: Japanese MNCs, Foreign direct investment (FDI), Thai automotive industry

Introduction

Having been one of the most important industry sectors in modern Thailand economy, the automotive industry is highly dependent and related to other and many key industries. The automotive industry of Asian region gained significant attention from global investment for its increasing growing scales of regional growth and potential world's largest automobile market. Thai automotive industry, in particular, is geographically located in the center of ASEAN region where the presence of Japanese multinational corporations (MNCs) had major influences on automobile industry. All 90 percent of the automobiles were manufactured locally under strategic cooperation with Japanese manufacturers to enhance technology, production capabilities, and technology transfer. With the dramatic turn around after the Asia financial crisis, the rising manufacturing and technology capabilities of Thai automotive industry remarkably convinced Japanese automobile MNCs to enter Thailand with the important changing direction (Shimokawa, 2012). The Japanese MNCs altered its fundamental strategies from main local production, aiming for Thailand as global production base for global businesses and manufacturing expansion.

This paper aims to review the roles and impacts of contributing factors which derived from Japanese MNCs evolved and propelled in significance, inte-

gration and pathways with Thai automotive industry, including, industrial policy, and its impact on the automotive industry of Thailand.

Development of Japanese MNCs Auto Makers

According to Shimokawa (2012) the key differences of Japanese auto makers are identified in two different types of national and independent auto makers with no foreign investments such as the Toyota Group and Honda. A foreign affiliated group includes Nissan, Mazda, Mitsubishi, Fuji Heavy Industry, Suzuki and Isuzu. A unique example of more than 37.5 per cent foreign-affiliated companies, Nissan and Mazda, for instance, complied with major influences on important management issues and decision making of president title. Realization of the required changes from conventional business to align with new established business structures and global operations, the changing patterns of intense global competition encountered Japanese auto makers to restructure its roles and impacts of host country investment, entry of local market and new industry environment.

The manufacturing overseas were primarily setup to minimize impacts of trade conflicts, gaps and differences productions systems, level of technology capabilities, handling of labor practices, increase outsourcing of local parts, and creating supplier relationship network. Meanwhile the technical advanced process of product development was, at the beginning, only implemented from headquarters office in Japan. From that transition, not only the extension of technology and operational support, the setup of production outside Japan increased and derived profits. Under the establishment of independent development center, the enlarged scales and scopes of localization, thus, emphasized level of product design technology to further develop interiors, press parts and body design.

Localization made production expertise and technology capabilities possible to launch new models in timely response of local demand while expanding on global supply scale. Toyota, for example, developed IMV (Innovative Multipurpose Vehicle) focus on Thai and ASEAN markets through close operations and stages of technology learning and transfer between local production and headquarters. The pathway of global expansion, however, entailed immense challenges on matching compatibility of technology capabilities, materials and parts production, learning skills of technical employees and engineers, importantly, foresighted and consistent policy support of host country operations.

Japanese MNCs and FDI on Thai Automotive Industry

Contributions of MNCs through foreign direct investment (FDI) activities have long been crucial to the industrial development process. In fact, developing countries considered MNCs investment roadmaps as the engine for economic development under private sector-led growth. Thai government outpaced and acquired investment from Japanese MNCs as the most facilitating host economy within ASEAN. Contributions of technology advancement, production and manufacturing know-how significantly increased capacity process and introduced structural changes to make manufacturing more efficient over decades. Decision to invest by Japanese MNCs was based on the strategy to improve production efficiency, higher productivity, and enhancement of global competitiveness in respective priority.

The major entrance of Japanese MNCs to developing countries started after the conclusion of the Plaza Accord in 1985. The main objective of the Accord was to re-align the foreign exchange rates among the major industrial countries, made the relative exchange rates closer to equilibrium. Industrialized

countries and especially Japan was the only key industrial country in Asia at the time when Korea industrialization process was still at the infant stage in the mid-1980s. As a result, the re-alignment of its currency rendered rising appreciation of the Japanese yen against the U.S. dollar to the point where manufacturing cost increased, wages continued to rise, and eventually Japan's export competitiveness declined (Wiboonchutikula, Phuchanroen & Pruektanakul, 2016).

This phenomenon also adversely affected the newly-industrialized countries (NICs) such as Thailand, the major trade partner of Japan, where the country recently embarked on industrial development and was in the process of shifting its economy-base from agriculture to manufacturing. In the mid-1980's, Thailand was internationally known as the components and parts manufacturers for major manufacturing industries including automotive, electrical, appliances, machine and equipment and computer. The Thai Baht was primarily pegged to the value of U.S. dollar and Japanese yen, the two major trade partners, and as a result of appreciating currency, the export competitiveness of Thailand also became disadvantages.

To withstand the eroding manufacturing export competitiveness, the industrial countries, in the late 1980's, adopted a production cost reduction strategy and to seek benefit from the favorable exchange rates in the host countries, began to relocate manufacturing facilities to Southeast Asia, and to Thailand in particular, where low-wage skilled labor was abundant. This shift of industrial strategy resulted to dramatic increase of MNCs entered and invested in Asia, and Thailand was a major benefactor. The net inflow of FDI increased from the average of $287 million per year in the first half of 1980's to the average of $744 million per year in the last half of 1980's (Wiboonchutikula, Phuchanroen & Pruektanakul, 2016).

Figure 1: Net FDI Inflows into Thailand

Note: From (2016). *Spillover effects of foreign direct investment on domestic manufacturing firms in Thailand.* by Wiboonchutikula, P., Phucharoen, C. & Pruektanakul, N., Retrieved from http://www.worldscientific.com/doi/abs/10.1142/S0217590816400282?journalCode=ser

Thailand prior to the 1980's, FDI in the manufacturing sector was largely in the joint ventures with local businesses to assemble parts and accessories of the finished goods for the domestic market. From 1986 onward, FDI has played a significant role in Thailand's industrialization process, where more and more FDI went into the manufacturing of value-added final goods and export industries. Between 1970's – 1990's, cumulatively over US$50 billion FDI entered Thailand (Technkanont and Terdudomtham, 2004).

In the 1990's, structural changes also occurred in the export manufacturing sector, the proportion of resource-based and labor-intensive exports declined dramatically, while the science and technology-based and whole-product exports grew rapidly. Export of industrial and tech-based products, notably, automobile and consumer electronics expanded significantly (Techakanont and Terdudomtham, 2004). FDI trends accumulated from 2000 to 2014 with approximately over $15 billion net.

	Amount per Year (million USD)		Share (%)	
Sector	2000–2007	2008–2014	2000–2007	2008–2014
Agriculture, forestry and fishing	5.79	5.07	0.11	0.05
Mining and quarrying	318.38	156.34	3.95	3.63
Manufacturing	3,245.85	3,375.05	54.73	53.47
Construction	12.69	−22.29	0.31	−0.26
Wholesale and retail trade; repair of motor vehicles and motorcycles	457.86	481.82	9.12	5.54
Accommodation and food service activities	284.01	24.65	7.04	0.57
Financial and insurance activities	816.86	1,617.74	8.24	13.03
Real estate activities	323.19	1,150.33	3.37	16.69
Other services	814.36	2,501.13	13.14	7.27
Total	6,278.97	9,289.84	100.00	100.00

Figure 2: Net FDI inflows to Thailand by major sector

Note: From (2016). *Spillover effects of foreign direct investment on domestic manufacturing firms in Thailand.* by Wiboonchutikula, P., Phucharoen, C. & Pruektanakul, N., Retrieved from http://www.worldscientific.com/doi/abs/10.1142/S0217590816400282?journalCode=ser

FDI was the primary driver of Thai automotive industry for more than 50 years. Over 30 percent out of total 50 percent FDI inflows to Thailand was concentrated in the manufacturing. MNCs invested in automotive industry with the highest values were from home country of Japan (Wiboonchutikula et al, 2016). Most major MNCs auto makers and local Thai automotive industry evolved from being parts and accessories producers to automobiles assembly for domestic market, and stepped up as regional manufacturing hub for global exports of vehicles and auto parts.

Thai government and Industry Policies

Historically in the 1970s, Thailand's industrial development policy focused predominantly on the automotive industry to pioneer country economic development. The relationships with Japanese businesses were that of vibrant partnerships and mutually beneficial. Under import substitution policy, Thai automotive industry provided support for local companies to produce labor-intensive components and parts for Japanese automakers. Thailand, in addition, as home country investment markedly improved and expanded its domestic automotive market.

The key roles of the Board of Investment (BOI) was prominently established during 1960's to provide fiscal and tax incentives to foreign businesses planning to locate their manufacturing facilities in Thailand. Industrial estates zones were included with advanced infrastructures and transport routes inciting efficiency and cost effectiveness for businesses. Following these policy measures, major automotive manufacturers, led by Japan and U.S. increased their investments in automotive parts production to facilitate more advanced level of technology transfer enabling production capabilities. During 1996, Ford also was one of the early automaker to respond to the Thai government's requests for automobile manufacturers to invest and assisting Thailand to develop a globally competitive automobile industry. Ford invested US$500 million – nearly five times the largest investment in the automobile industry at that time set up a joint venture manufacturing and export facilities – Auto Alliance Thailand Co., Ltd. with Mazda, a company partly owned by Ford. The two automakers bring different sets of expertise to Auto Alliance. Ford is strong in international marketing and finance, while Mazda has the comparative advantage in manufacturing and product development (Techakanont and Terdudomtham, 2004).

After the 1997-1998 Asia financial crisis, the Thai government further removed foreign ownership restrictions by allowing foreign companies to hold majority equity in a company. This further attracted FDI from the major automotive manufacturers into R&D and production for exports. Additional policies and measures aimed to strategically attract FDI and advance industrialization were put in place, for instance, the national reviews and structures of country's competitiveness was materialized and promoted. The ensuing result was the development of industry clusters for the automotive industry. As the industrial development progressed from basic production to more complex value-added production process, systemic quad or business clusters underpin the major progress (Rasiah, 2007). Basic and advanced infrastructures, production technological capacities, related service-industry linkages, workers' skills and experiences, as well as government institutional supports were the main factors for cluster development.

The official integration of ASEAN Economic Community (AEC) since 2015, regional and bi-lateral free trade agreements further liberalized and fostered the growth of industrial sectors regionally and globally. To meet the challenges of AEC integration, the Thai government accommodated clear policies, with flexible strategies such as offering low corporate tax of 20 percent, investing in strategic infrastructure development of Eastern Seaboard, including more than 16 major infrastructure projects for sea ports, highway roads, railways, energy planning, water resources management, and internet fiber optic infrastructure to support production and manufacturing investment of MNCs.

To offer and attract MNCs in the mid-1980's, Thai automotive industry, led by the government, the Federation of Thai Industries (FTI) and the Thai Automotive Institute (TAI) implemented plans to integrate automotive production network and industrial clusters to connect varying complex requirements of auto productions. The Japanese's concept of Just-In-Time (JIT) was adopted to design and develop industry clusters of parts, accessories and inventory. The government through the Board of Investment (BOI) incentivized local suppliers, businesses and MNCs subsidiaries to be located in network and facility zoning areas close to the manufacturing sites, mostly in industrial estates. The multinational auto manufacturing companies including Toyota, Honda, Ford, Nissan Mitsubishi, Mazda founded its long-established production in Thailand to acquire advantages of proximity and less travel time to benefit transportation and logistics planning. More

importantly, cost–competitive transports of inputs, materials, parts and components scheduling to the final assembly process serving fast changes of production models for domestic and export demand.

Technology Transfer and the Spillover Effects

Thailand has adopted the science and technology-based manufacturing strategy and export-oriented growth strategy. Over decades, the automotive industry led the manufactuing sectors in outputs and provision of domestic market demand with high success of becoming the automobile production base for exports.

Figure 3: ASEAN automobile production by country

Note. From *ASEAN automotive outlook*, by Titikorn, L., 2016, Retrieved from www.lmc-auto.com

Thailand as the leading automobile producer in ASEAN, produced 1.89 million vehicles of 3.8 million vehicles in ASEAN in 2015 (50%), and increasing to 1.95 million vehicles of 3.82 in ASEAN in 2016 (over 50%).

Ideally, the spillover effects would be the natural channel for technology, knowledge and skills transfer to the local economy. It can be described or achieved in two forms– horizontal and vertical FDI. Horizontal or intra-industry FDI generates investment in the same industry, while vertical FDI creates linkages between the local firms and upstream and downstream foreign manufacturers (Wiboonchutikula et al, 2016). Recent empirical studies have shown that while the amount of net inflows of FDI into Thailand's manufacturing sector and more specifically the automotive industry has increased significantly, the benefits of technology transfer and industry innovation are yet to be realized (Intarakumnerd & Techakanont 2016; Nawan & Inttarakumnerd 2013).

The spillover effects from horizontal intra-industry FDI were few in cases and inconclusive. Very limited evidences were found in the foreign output shares in intra-industry, suggesting FDI and technology were adequately introduced or transferred to local manufacturing. In fact, machinery and equipment remain largely imported, while technological innovation continued to show little improvement, resulting in import-dependent on technology (Wiboonchutikula et al, 2016). Skill training for automotive industry also limited by MNCs due to language and cost issues. Recently, the Thailand Automotive Institute was requested and ready to provide technical training for industry workforce.

The spillover effects of vertical upstream-

downstream FDI were more significant. Automotive manufacturers cooperate with suppliers in related industries to take part in competition, achieve efficiency, ensure product quality and reliability, and generate high productivity in supplying the manufacturing process. The vertical industries workforces also received more training to increase output productivity (Wiboonchutikula et al, 2016). Efforts were underway by partnering with foreign MNCs, mainly the Japanese auto manufacturers Honda and Nissan to establish R&D centers to cover engineering design, calibration and testing facilities. The government also provided additional incentives to attract FDI for R&D activities to enhance technological competitiveness for Thai-owned suppliers of component parts, and also technical trainings of auto industry skilled-workers have been initiated by Thailand Automotive Institute (TAI).

Concluding discussion

Initially, automotive manufacturers' strategic decision to expand investment and production facilities in the South East Asia, and more directly in Thailand, was largely based on the Plaza Accord's realignment of domestic currencies among the industrial countries. The intent was to manage production cost, compete in the global market, and to increase efficiency and productivity. The auto MNCs aimed and derived at their decision by considering what the manufacturers perceived as comparative advantages of the host country - namely domestic demand, level of development, skilled workers, and the conditions of supply chain of related and supporting industries (Techakanont and Terdudomtham, 2004).

Through foreign direct investment, it is perceived easier to acquire technological capability and high-skilled workforces through technology transfer as compared to developing own innovation. Thailand has been advocating investment promotion and policies to obtain investment capital and technology from MNCs with the objectives that FDI would contribute to the domestic development by technology transfer to local firms. From the studies and empirical evidences, the Thai government and automotive industry learned that technology spillovers remain limited. Knowledge and technology from MNCs could be more transferred to local companies if the local companies more invest and experience in R&D activities with the MNCs.

The continuing impacts and success also implied that the roles and circumstances of Thailand's auto industry as prominent host country investment continued to be highly challenging, especially with the integration of ASEAN Economic Community, rising capacity of Indonesia and Malaysia auto industry, and the upcoming competition of China and India competing in global automotive landscapes. To maintain positive impacts and competitive factors for Japanese auto MNCs to invest, Thailand needs to continue and upgrade the automotive industry on workforce skills, minimizing gap of R&D facilities and expertise, importantly to increase technological capability of local suppliers and related industries relationship network as key unique industry characters.

References

Intarakumnerd, P., & Techakanont, K. (2016). Intra-industry trade, product fragmentation and technological capability development in Thai automotive industry. *Asia Pacific Business Review, 22*(1), 65-85.

Nawan, A., & Intarakumnerd, P. (2013). Interaction between host countries' innovation systems and investment strategies of transnational corporations: A case study of a U.S.-based conglomerate. I*nstitutions and Economics, 5*(2), 131-154.

Rasiah, R. (2007). The systemic quad: Technological capabilities of computer and component firms in Penang and Johor, Malaysia. *International Journal of Technological Learning, Innovation and Development 1*(2), 179-203.

Shimokawa, K. (2010). *Japan and the global automotive Industry.* Cambridge: Cambridge University.

Techakanont, K., & Terdudomtham, T. (2004). Evolution of inter-firm technology transfer and technological capability formation of local parts firms in the Thai automotive industry. *Asian Journal of Technology Innovation 12*(2), 151-183.

Titikorn, L. (2016). *ASEAN automotive outlook*. Retrieved from www.lmc-auto.com.

Wiboonchutikula, P., Phucharoen, C., & Pruektanakul, N. (2016). S*pillover effects of foreign direct investment on domestic manufacturing firms in Thailand*. Retrieved from http://www.worldscientific.com/doi/abs/10.1142/S0217590816400282?journalCode=ser

ยุทธศาสตร์การบริหารท้องถิ่นยุคโลกาภิวัตน์

Strategic Management for the Globalization of Local Government

ธเนศ เก่งเกียรติชัย, วรรณารัตน์ อัศวเดชาชาญยุทธ์, หควณ ชูเพ็ญ และ สมเจตน์ พันธุโฆษิต

Tanet Kengkeatchai, Wannarat Atsawadechachanyuth, Hakuan Choopen and Somjet Pantukosit

หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์ดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

Doctor of Public Administration Program, Rajamangala University of Technology Rattanakosin

บทคัดย่อ

บทความวิชาการเรื่องยุทธศาสตร์กับการบริหารท้องถิ่นยุคโลกาภิวัตน์ เป็นงานวิชาการที่กล่าวถึงความสำคัญของการบริหารท้องถิ่นในยุคโลกาภิวัตน์ โดยใช้ยุทธศาสตร์เป็นเครื่องมือในการบริหาร ในขณะที่โลกปัจจุบันมีเปลี่ยนแปลงเป็นอย่างมาก หากท้องถิ่นใดสามารถปรับตัวให้สอดคล้องกับกระแสโลกาภิวัตน์ได้ จะส่งผลให้ท้องถิ่นนั้นสามารถพัฒนาตนเองและแข่งขันได้ในอนาคต ในทางตรงข้ามหากท้องถิ่นใดไม่ตระหนัก และไม่พร้อมรับกระแสโลกาภิวัตน์อย่างรู้เท่าทัน จะเกิดปัญหาตามมามากมาย จนทำให้ไม่สามารถดำรงความเป็นท้องถิ่นอยู่ได้อย่างมั่นคงและยั่งยืน ดังนั้น การกำหนดยุทธศาสตร์และการบริหารท้องถิ่นให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถที่จะสนองตอบต่อความ ต้องการของประชาชนอย่างทั่งถึง เป็นธรรม อย่างยั่งยืน ในบริบทของการมีส่วนร่วมภาคประชาชนทางการเมือง และข้อจำกัดด้านทรัพยากรการบริหารภาย ใต้กระแสความเปลี่ยนแปลง ยุคโลกาภิวัตน์ ที่กำลังทวีความเข้มข้นอย่างต่อเนื่องนั้น กลายเป็นเรื่องที่ท้าทายความสามารถของผู้บริหารท้องถิ่นที่จะต้องเผชิญอย่างรู้เท่าทัน ตลอดจนปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์การบริหารจัดการให้สามารถก้าวผ่านอุปสรรคต่าง ๆ ด้วยความมั่นใจแบบมืออาชีพ

คำสำคัญ: ยุทธศาสตร์, การบริหารท้องถิ่น, ยุคโลกาภิวัตน์

Abstract

The article on “Strategic Management for Globalization of Local Government” intends to pin point the importance of the local administration in the era of globalization by using strategic management as a tool. In the meantime, if any local government can adapt to the current globalization and rapid changes in the world, it will contribute to local development and can compete in the future. By contrast, if a local government does not recognize the changes that come with globalization, then inevitably there will be serious consequences. Therefore, Strategic Management for Globalization of Local Government, will be able to meet the needs of the people bringing about a fair and sustainable outcome. Through the context of people’s participation and the limits of local resources, the changes in globalization become a challenge for local administrators to cope with but can keep up the pace with those changes confidently and professionally.

Keywords: strategic management, local government, globalization

บทนำ

การเปลี่ยนแปลงทางสังคมปัจจุบันและในอนาคต นับได้ว่าเป็นช่วงก้าวผ่านจากยุคพัฒนาอุตสาหกรรม มุ่งไปสู่การผสมผสานกันระหว่างยุคอุตสาหกรรม กับยุคแห่งข้อมูลข่าวสาร ซึ่งการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว มีสาเหตุจากปัจจัยแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป ทั้งทางการเมือง เศรษฐกิจ สังคม และข้อมูลข่าวสาร กลายเป็นสภาพไร้พรมแดน ที่เรียกว่า "โลกาภิวัตน์" อันเป็นปรากฏการณ์ที่สลาย ข้อจำกัดของมิติด้านเวลาและพื้นที่ ก่อให้เกิดการเชื่อมโยงถึงกัน สิ่งที่เกิดขึ้น ณ ที่ใดที่หนึ่งสามารถแผ่อิทธิพลไปส่วนอื่นของโลกได้อย่างรวดเร็วและกว้างขวาง ทำให้แต่ละส่วนของโลกเข้าถึงกันโดยง่าย ทั้งนี้กระแสโลกาภิวัตน์ มิได้ส่งผลกระทบ เฉพาะด้านใดด้านหนึ่งเท่านั้น แต่ได้ส่งผลกระทบในทุกๆด้าน ไม่ว่าจะเป็นด้านสังคมและประชากร ด้านเศรษฐกิจ ด้านวิทยาศาสตร์เทคโนโลยี ด้านสิ่งแวดล้อม และด้านการเมือง ดังนั้น หากองค์กรใดสามารถที่จะปรับตัวให้สอดคล้อง กลมกลืนกับกระแสโลกาภิวัตน์ได้ องค์กรนั้น ๆ ก็จะสามารถพัฒนาตนเองและแข่งขันกับองค์กรอื่นได้ในทาง ตรงข้ามหากองค์กรใดไม่ตระหนัก และไม่พร้อมรับกับกระแสโลกาภิวัตน์อย่างรู้เท่าทัน ก็มักจะเกิดปัญหาตามมาอย่างมากมาย เป็นเหตุให้ไม่สามารถที่จะดำรงองค์กรให้คงอยู่ได้ อย่างมั่นคง และยั่งยืน การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นนี้ทำให้หน่วยงานต่างๆต้องปรับยุทธศาสตร์การบริหาร เพื่อความอยู่รอดพร้อมทั้ง สร้างภูมิคุ้มกันที่มั่นคง อย่างเป็นพลวัตร (dynamic) โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ท้องถิ่น ซึ่งเป็นฐานพื้นที่สำคัญของการบริหารประเทศ ทั้งนี้เพื่อดำรงศักยภาพของท้องถิ่น การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันที่เท่าทันกับสถานการณ์และความเจริญก้าวหน้าของเทคโนโลยี ท้องถิ่นจำเป็นต้องปฏิรูปและพัฒนายุทธศาสตร์เพื่อให้บังเกิดผลอย่างเป็นรูปธรรมในด้านการลดต้นทุนรายจ่าย การเพิ่มผลผลิตและคุณภาพของผลงาน ตลอดจนการกำหนดยุทธศาสตร์ในการบริหารท้องถิ่น ที่วางเป้าหมายการดำเนินการไว้อย่างชัดเจน มีตัวชี้วัดอย่างเป็นรูปธรรม รวมทั้งจะต้องมีการประเมินผลการดำเนินการอย่างเปิดเผยโดยประชาชน หรือ องค์กรอิสระ ที่สอดคล้องกับการปกครองระบอบประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วมทางการเมืองภาคประชาชน ในหลักการที่สำคัญของเสรีภาพ ความเสมอภาค และศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์ รวมถึงกระแสแห่งโลกาภิวัตน์ กระแสโลกาภิวัตน์เริ่มเข้าสู่ประเทศไทยราวปี พ.ศ. 2540 เป็นต้นมา ในช่วงเวลาดังกล่าวประเทศไทยได้มีการประกาศใช้รัฐธรรมนูญฉบับปี พ.ศ. 2540 เมื่อวันที่ 11 ตุลาคม 2540 ซึ่งถือว่าเป็นรัฐธรรมนูญฉบับประชาชนฉบับแรก ที่กำหนดเจตนารมณ์ในการปฏิรูปการเมือง อีกทั้งยังเป็นจุด เริ่มต้นที่สำคัญของการกระจายอำนาจให้องค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น โดยมีเป้าหมายที่สำคัญ 3 ประการ คือ (1) ขยายสิทธิ เสรีภาพและส่วนร่วมของพลเมืองทางการเมือง (2) เพิ่มการตรวจสอบอำนาจรัฐ โดยประชาชนเพื่อให้เกิดความสุจริตและความโปร่งใสในระบอบการเมือง และ (3) การทำให้ระบบการเมืองมีเสถียรภาพ และประสิทธิภาพ (บวรศักดิ์ อุวรรณโณ, 2545) ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางสังคม นำไปสู่ความจำเป็นในการปฏิรูปโครงสร้างการบริหารประเทศ ทั้งในส่วนของภาคการเมือง ภาคราชการประจำ และสำคัญที่สุด คือผู้นำที่ใช้อำนาจรัฐ ทั้งนี้ผู้ใช้อำนาจรัฐจะต้องมีข้อมูล ความรู้ วิสัยทัศน์ จริยธรรมแห่ง วิชาชีพ ตลอดจนอุดมการณ์ที่จะรับใช้สังคมและประเทศชาติ ดังจะเห็นได้จากกระบวนการพัฒนาประเทศไทยที่ผ่านมา ล้วนแต่เป็นการพัฒนาโดยภาครัฐ หรือเป็นการรวมศูนย์อำนาจไว้ที่ส่วนกลาง มุ่งเน้นการพัฒนาอุตสาหกรรมและโครงสร้างพื้นฐาน ซึ่งผลของการพัฒนานั้นอาจจะไม่ตรงกับความต้องการ หรือปัญหาของประชาชนที่แท้จริง ในขณะที่ ประชาชนเป็นเพียงผู้รอรับผลของการพัฒนาเท่านั้น ดังนั้น เมื่อการบริหารเป็นเรื่องของการปกครอง ทำให้ทัศนคติในการจัดโครงสร้างระบบการบริหาร การจัดลำดับความสำคัญของนโยบายสาธารณะ ตลอดจนยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศ จะขึ้นอยู่กับสถานการณ์ของปรัชญาผู้ใช้ อำนาจรัฐและแรงกดดัน หรือความจำเป็นจากสภาพแวดล้อม ที่ประชาชนขาดความตื่นตัวทางการเมือง ล่วงเลยถึงปัจจุบันซึ่งเป็นยุคผสมผสาน ระหว่างยุคอุตสาหกรรมและข้อมูลข่าวสาร ที่มีกระบวนการเปลี่ยนแปลงทางสังคม ที่มุ่งไปสู่วัฒนธรรมแบบการมีส่วนร่วม โดยกระจายอำนาจจากภาครัฐไปให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประชาชนเกิดความตื่นตัวทางการเมือง และมีการเรียกร้อง เกี่ยวกับการมีส่วนร่วมทางการเมืองเพิ่มมากขึ้น สอดรับกับแนวคิดของ Sherry Arnstein (1969) ที่กล่าวถึงบันได 8 ขั้น ของการมีส่วนร่วมทางการ

เมืองภาคประชาชน โดยอธิบายพัฒนาการของการมีส่วนร่วมภาคประชาชน ในการปกครองตนเองซึ่งนับว่าเป็นทฤษฎีเชิงประจักษ์แสดงให้เห็นถึงความแตกต่างในแต่ละระดับขั้นของการมีส่วนร่วมทาง การเมืองภาคประชาชนอย่างเหมาะสม และชัดเจนเกี่ยวกับระดับความมีอำนาจ (power) และความด้อยอำนาจ (powerlessness) ของประชาชนในแต่ละขั้น ซึ่งจะหมายรวมถึงอำนาจในการกำหนดอนาคต (end product) ของประชาชนเอง ได้แก่ บันได ขั้นที่ 1 Manipulation (ครอบงำ) เป็นภาวะที่ประชาชนปราศจากการเข้ามามีส่วนร่วม (non-participation) อย่างแท้จริง แต่ถูกครอบงำให้คิดว่าประชาชนมีส่วนร่วมทางการเมืองด้วยวิธีการต่าง ๆ จากเจ้าหน้าที่ บันไดขั้นที่ 2 Therapy (ดูแลรักษา) การมีส่วนร่วมของประชาชน ที่รัฐใช้เล่ห์เพทุบายกับประชาชนให้รู้สึกว่าประชาชนเป็นผู้ป่วยที่ต้องได้รับการดูแลรักษาและให้ความร่วมมือทางการ เมืองกับรัฐ รวมทั้งทำให้ประชาชนรู้สึกด้อยจะ ต้องพึ่งพารัฐ บันไดขั้นที่ 3 Informing (ให้ข่าวสาร) เป็นการสร้างการมีส่วนร่วมภาคประชาชนที่แท้จริงจากการสื่อสารสองทาง ที่ภาครัฐและภาคประชาชนต่างเรียนรู้ซึ่งกันและกัน ทั้งนี้ประชาชนอยู่กับปัญหา ย่อมมองเห็นปัญหาได้ดีกว่า เพียงแต่ขาดความรู้ ความเข้าใจในเรื่องการวางแผน และการจัดการที่ดี บันไดขั้นที่ 4 Consultation (ปรึกษา หารือ) การมีส่วนร่วมทางการเมืองภาคประชาชนที่เชิญประชาชน มาให้คำปรึกษาในกระบวนการวางแผนและการตัดสินใจ การแสวงหาการมีส่วนร่วมระดับนี้ใกล้เคียงการมีส่วนร่วมที่ดีแล้ว บันไดขั้นที่ 5 Placation (สร้างความพึงพอใจ) การมีส่วนร่วมทางการเมืองภาคประชาชนที่เปิดโอกาสในการสื่อสารและการปรึกษาหารือประชาชน แต่อำนาจการตัดสินใจสุดท้าย ยังคงเป็นของรัฐ ประชาชนจะมีอำนาจต่อรองได้แค่ไหนขึ้นอยู่กับเงื่อนไข 2 ประการคือ (1) โครงการนั้นต้องการที่ต้องรับการสนับสนุนทางเทคนิค จากภาครัฐเพียง ใดและ (2) ภาคประชาชนรวมตัวกันเหนียวแน่นในการต่อสู้มากน้อยเพียงใด ขณะที่ บันไดขั้นที่ 6 Partnership (หุ้นส่วน) การมีส่วนร่วมทางการเมืองภาคประชาชน ที่อำนาจของประชาชนจะถูกแบ่งสรรตามผลของการต่อรองในรูปของ Joint Policy Boards (สภาบริหารนโยบายร่วม) หรือ Planning Committees (คณะกรรมการวางแผน) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จ ของการมีส่วนร่วมทางการเมืองภาคประชาชนรูปแบบหุ้นส่วน คือ การจัดองค์กรและการวางแผนที่มีประสิทธิภาพ บันไดขั้นที่ 7 Delegated Power (ได้รับมอบอำนาจ) การมีส่วนร่วมภาคประชาชนขั้นนี้ ประชาชนจะมีอำนาจในการตัดสินใจในการวางแผน และดำเนินกิจการสาธารณะมากขึ้น เมื่อใดที่การต่อรองระหว่างรัฐกับประชาชนไม่บรรลุผล ประชาชนคงมีอำนาจในการยับยั้ง สุดท้ายบันไดขั้นที่ 8 Citizen Control (ควบคุมโดยประชาชน) เป็นรูปแบบสูงสุดในการมีส่วนร่วมทางการเมืองภาคประชาชนที่ประชาชนมีอำนาจเบ็ดเสร็จในการวางกรอบนโยบายและแผน ที่จะต้องทำงานร่วมกับหน่วยอื่นๆ การมีส่วนร่วมในระดับนี้ ต้องการความทุ่มเทจากประชาชนอย่างมาก (Kreiken Wouter, 2008) ทั้งนี้ในปัจจุบันจากการเปลี่ยนแปลงของวัฒนธรรมทางการเมืองภาคประชาชน การขยายตัวของข้อมูลข่าวสารจากเทคโนโลยี สื่อสารมวลชน ความเติบโตของเมือง และองค์กรธุรกิจในระดับท้องถิ่นส่งผลให้รูปแบบการมีส่วนร่วมทางการเมืองภาคประชาชนมีการพัฒนามาเป็นลำดับ จนถึงบันไดขั้นที่ 7 ตามแนวคิดของ Sherry Arnstein (1969) ซึ่งประชาชนมีอำนาจในการตัดสินใจในการวางแผน และดำเนินกิจการสาธารณะมากขึ้น เมื่อใดที่การต่อรองระหว่างรัฐกับประชาชนไม่บรรลุผล ประชาชนคงมีอำนาจในการยับยั้ง สังเกตได้จากการจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่นที่เป็นนโยบายสำคัญ ๆ มีคนได้ประโยชน์และเสียประโยชน์ตามกฎหมาย (รัฐธรรมนูญ) ต้องจัดให้มีการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน (public hearing) ที่ได้รับผลกระทบนั้น และกำลังจะทะยานไปสู่บันไดขั้นที่ 8 ในอนาคตอันใกล้นี้ ทำให้การบริหารท้องถิ่นในยุคโลกาภิวัตน์ ที่ผสมผสานกันระหว่างระบบการบริหารของภาครัฐกับเอกชนและการมีส่วนร่วมทางการเมืองภาคประชาชนที่เข้มข้นขึ้น จะส่งผลกระทบต่อทัศนคติการบริหารงานและยุทธศาสตร์ของท้องถิ่นที่จะต้องคำนึงถึงหลักการ ดังนี้ (1) การเปิดโอกาสให้ภาคเอกชนเข้ามามีส่วนร่วมมากขึ้นในรูปการร่วมกิจการระหว่างท้องถิ่นและเอกชน การแปรรูปรัฐวิสาหกิจและการว่าจ้างจากภายนอก เช่น การว่าจ้างบริษัทเอกชนทำความสะอาด และการดูแลเครื่องอุปโภคบริโภค ของอาคารท้องถิ่น รวมทั้งการรับช่วงกิจการบางอย่างจากท้องถิ่น เพื่อแบ่งเบาภารกิจของรัฐเป็นต้น (2) ใช้หลักการบริหารแบบธุรกิจ หรือบริหารแบบ

ภาคเอกชนมาใช้ในการบริหารงานของท้องถิ่นเพิ่มขึ้น โดยมองประชาชนเสมือนกับลูกค้า ที่จะต้องเกิดความพึงพอใจจากการบริการของท้องถิ่น การคำนึงถึงจุดคุ้มทุนที่เอนเอียงไปในทางธุรกิจ เพื่อการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการใช้ทรัพยากร (3) มีการประสานงานกันกว้างขวางยิ่งขึ้นระหว่างรัฐบาลกลาง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาค เอกชนและภาคประชาชน (4) องค์กรต่าง ๆในภาคประชาสังคมจะเข้ามามีบทบาทการมีส่วนร่วม ทั้งในแง่การเรียกร้องสิทธิทางการเมือง การแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับแผนงานและโครงการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งผลกระทบที่มีต่อสภาพแวดล้อมของท้องถิ่น จะเห็นได้ว่าจากสภาพการณ์ที่กล่าวมานี้ จะมีผลต่อกระบวนทัศน์ของการบริหารของท้องถิ่น ทัศนคติ วิธีการมองปัญหา วิธีการแก้ปัญหา วิสัยทัศน์ในการพัฒนา การจัดองค์กร การใช้ทรัพยากร การคัดสรรบุคลที่เหมาะสมกับงาน ตลอดจนการเปิดกว้างต่อการมีส่วนร่วมของประชาชน ในด้านความร่วมมือและประสานงานกันระหว่างท้องถิ่นกับองค์กรต่าง ๆทั้งภาครัฐ และภาคเอกชน อาทิ การประสานงานระหว่างส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่นด้วยกัน หรือระหว่างภาครัฐและภาคธุรกิจ รวมถึงภาคประชาชนโดยตรง (ลิขิต ธีรเวคิน, 2554) ประกอบกับภายใต้ระบอบการปกครองรูปแบบประชาธิปไตยที่มีการพัฒนาเพิ่มขึ้น ทำให้การบริหารงานของท้องถิ่นจะต้องมีการตื่นตัวเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสาร การเปลี่ยนแปลงต่าง ๆที่เกิดขึ้นในสภาพแวดล้อม ทั้งในระดับท้องถิ่น ระดับภูมิภาค ระดับชาติและระดับสากล ดังนั้นการบริหารงานท้องถิ่นให้ประสบผลสำเร็จ บรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งยุคโลกาภิวัตน์ ที่โลกเสมือนเล็กลง (global village)ทรัพยากรธรรมชาติ และทรัพยากรในการผลิตที่ลดลงตามไปด้วยนั้น นักบริหารในระยะหลัง ๆ ต่างเพียรพยายามที่จะใช้ยุทธศาสตร์และเทคโนโลยี เพื่อมุ่งบรรลุผล 3 เรื่อง ได้แก่ (1) ใช้คนเท่าเดิมทำงานได้มากขึ้น (2) งานเท่าเดิม แต่ใช้คนน้อยลง และ (3) คุณภาพของงานต้องดีเท่าเดิมหรือดีกว่า (อธิปัตย์ คลี่สุนทร, 2547)

ยุทธศาสตร์ เป็นเครื่องมือช่วยในการวางกรอบทิศทางและแนวทางดำเนินงานภายในขององค์กร เพื่อให้องค์กรสามารถบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ แก้ปัญหา และพัฒนางานภายในองค์กร โดยการวางยุทธวิธีขององค์กรที่ยึดหลักการ วิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและสภาพแวดล้อมภายนอกที่มีผลกระทบต่อองค์กร (จุฑารัตน์ ศราวณะวงศ์, 2552) ซึ่งในระดับท้องถิ่นนั้น ยุทธศาสตร์ของท้องถิ่น จะเป็นกระบวนการตัดสินใจเชิงระบบเพื่อบริหารจัดการทรัพยากรในท้องถิ่นที่มีอยู่อย่างจำกัด รวมถึงการกำหนดทิศทาง รูปแบบ และขั้นตอนการปฏิบัติให้บรรลุเป้าประสงค์ที่กำหนด อันเป็นผลประโยชน์ของส่วนรวม หรือประโยชน์สาธารณะ อีกทั้งยังเป็นการสนองตอบต่อปัญหาและความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอีกด้วย ทั้งนี้ ยุทธศาสตร์ท้องถิ่นที่เหมาะสมควรคำนึงถึง ได้แก่ (1) การใช้ระบบข้อมูลสารสนเทศ (information utilization) เพื่อประกอบการตัดสินใจให้มากขึ้น สำหรับข้อมูลสารสนเทศที่กล่าวมานั้น จะต้องรวดเร็ว ถูกต้อง ทันสมัย และสามารถประยุกต์ใช้ได้กับปัญหาของท้องถิ่น (2) การบริหารทางไกล (high-tech administration) ในยุคนี้เครื่องมือเครื่องใช้ ในการติดต่อสื่อสารกันสะดวกและรวดเร็วมาก อยู่ไกลกันแค่ไหนก็สามารถทำงานในเรื่องเดียวกัน และประชุมร่วมกันได้ (teleconference) ดังนั้น การมีสื่อที่หลากหลาย อาทิ โทรศัพท์มือถือ โทรสาร วิทยุโทรทัศน์ คอมพิวเตอร์ เครือข่ายการเชื่อมโยง อุปกรณ์เหล่านี้ ผู้บริหารท้องถิ่นควรจะจัดหาไว้ใช้ตามสมควร เพราะจะช่วยให้ประหยัดเวลา เข้าใจกันง่ายและสะดวก รวดเร็ว ขณะเดียวกันต้องมีการจัดระบบ ระเบียบและเครือข่ายการรับส่งให้ดี (3) การหาความรู้ เพื่อสามารถทำงานกับคอมพิวเตอร์ (computer literacy) ปัจจุบันระบบคอมพิวเตอร์กลายเป็นส่วนสำคัญของการทำงานสำหรับผู้ บริหารเพิ่มมากขึ้น ผู้บริหารในยุคนี้ควรมีทักษะที่สามารถทำงานกับระบบคอมพิวเตอร์ในบางประการได้ อาทิ การเรียกข้อมูลสำคัญมาใช้ การแก้ไขข้อมูลบางรายการ ฯลฯ ซึ่งทักษะดังกล่าวนี้สามารถฝึกอบรมได้ภายในเวลาไม่นานนัก อีกทั้งโปรแกรมสำเร็จรูปจำนวนมาก สามารถฝึกฝนใช้ ได้โดยใช้เวลาประมาณ 1 สัปดาห์ หลังจากที่มีการใช้บ่อย ๆ ทักษะด้านนี้จะพัฒนาเพิ่มขึ้นได้ (4) การใช้หน่วยงาน/องค์กรอื่นทำ (decentralization) งานบางงานที่หน่วยงานอื่น ๆทำได้ดีกว่า เนื่องจากหลายหน่วยงานที่ตั้งภายหลัง หรืออยู่ในพื้นที่เป้าหมาย มีวัตถุประสงค์เฉพาะ สามารถทำงานได้ดีกว่า จะสังเกตได้จากปัจจุบันภาคเอกชนที่ทำงานเฉพาะ

บางเรื่องได้ดีกว่า ท้องถิ่นก็ควรเปิดโอกาสให้เอกชนทำงาน (privatization) เนื่องจากมีความคล่องตัวกว่า สามารถปรับเปลี่ยนได้ง่ายกว่า แต่ก็ควรต้องวิเคราะห์ลักษณะงานอย่างรอบคอบด้วย ซึ่งแนวคิดพื้นฐานเรื่องนี้คือการกระจายอำนาจให้ผู้ที่มีความเหมาะสมรับผิดชอบ (5) การจัดรูปแบบองค์กรที่สามารถทำงานได้ฉับไว (organization development) มีลักษณะขั้นตอนการบังคับบัญชาไม่ซับซ้อนมากนัก ท้องถิ่นปัจจุบัน ควรต้องมีการปรับโครงสร้างองค์กร (re-structuring) และปรับวิธี หรือ กระบวนการทำงาน (re-engineering) ให้เหมาะสมกับยุคและสมัยด้วย นักบริหารงานท้องถิ่นบางท่านเสนอว่า องค์กรท้องถิ่น อาจจัดให้มีความยืดหยุ่น สามารถสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างดี หน่วยงานย่อยควรจะมีความสำคัญที่ทัดเทียมกัน และเป็นลักษณะงานประจำ ทั้งนี้สายงานหลัก (line) และสายงานรอง (staff) ที่ไม่ค่อยเอื้อต่อการปรับตัวน่าจะค่อย ๆ หายไป อีกทั้งส่วนงานของท้องถิ่นใดใหญ่มาก อุ้ยอ้าย ปรับตัวช้า ควรจะแยกองค์การ (spin off)ให้เป็นส่วนงานย่อย ๆ งานจะฉับไว รวดเร็ว และตอบสนองความต้องการประชานได้ดีขึ้น แต่ก็ต้องมีการกระจายอำนาจการตัดสินใจ เพื่อเป็นการลดขั้นตอนการทำงาน นอกจากนั้นระบบสำนักงาน อัตโนมัติ (office automation) ที่เชื่อมโยงกันได้ทั้งสำนักงาน ควรที่จะได้รับการพิจารณาในการปรับปรุงองค์กรของท้องถิ่นด้วย (6) การพัฒนาบุคลากร (personnel development) บุคลากรของท้องถิ่นควรได้รับการศึกษา ฝึกฝน อบรม อย่างสม่ำเสมอ ให้มีความสามารถที่เท่าทันต่อการเปลี่ยนแปลงทางวิทยาศาสตร์เทคโนโลยีและความต้องการของประชาชน เพื่อเสริมสมรรถนะต่อการพัฒนายุทธศาสตร์ท้องถิ่น มิฉะนั้นอาจจะปรับเปลี่ยนไม่ทันการณ์หรือไม่เหมาะสม ปัจจุบันการพัฒนาบุคลากรท้องถิ่น ให้สามารถเข้าใจถึงหลักการของยุทธศาสตร์ และวัตถุประสงค์ขององค์กร ตลอดจนแนวโน้มของการเปลี่ยนแปลยุทธศาสตร์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ อาจจะทำได้โดยหลากหลายรูปแบบและวิธีการ อีกทั้งพื้นฐานการศึกษาของบุคคลากรท้องถิ่นที่สูง จะสามารถสร้างความเข้าใจ และสามารถปรับตัวเข้ากับความเปลี่ยนแปลงได้ง่ายขึ้น ในส่วนนี้ การให้โอกาสบุคลากรได้ทำงาน การสนับสนุนให้ได้เรียนต่อ หรือได้ฝึกอบรมในระดับสูงขึ้น รวมทั้งให้โอกาสเรียนภาษาที่ใช้ในองค์การสหประชาชาติ เช่น ภาษาอังกฤษ ภาษาฝรั่งเศส ภาษาจีน ภาษาสเปน ภาษาอาหรับ ภาษารัสเซีย หรือ ภาษาของประเทศที่มีอาณาเขตติดต่อให้เก่งเท่า หรือ เกือบเท่าภาษาแม่จะช่วยให้รับรู้และทำงานได้ดียิ่งขึ้น และ (7) การมองการณ์ไกล (introspection) ผู้บริหารและคณะ ต้องเป็นผู้ที่มีวิสัยทัศน์ (vision) กว้างไกลไม่นึกแต่เพียงการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าเท่านั้น แต่จะต้องคาดการณ์ในอนาคตอีก 10 ปี 15 ปี หรือ 30 ปี บนฐานของความเป็นจริงในปัจจุบัน ผนวกกับความเปลี่ยนแปลงทุกๆด้านในอนาคต จากการทำนายในเชิงวิทยาศาสตร์ได้ใกล้เคียง และมียุทธศาสตร์ท้องถิ่นเป็นแนวทางปฏิบัติที่จะไปสู่เป้าหมายหรือ ความคาดหวังในอนาคตได้อย่างชัดเจน (อธิปัตย์ คลี่สุนทร, 2547)

ยุทธศาสตร์ท้องถิ่นนั้น ต้องพิจารณาทั้งในภาพกว้างและทางลึก นอกจากนี้การจัดทำยุทธศาสตร์ท้องถิ่นมิใช่เพียงแค่การคิดค้นสิ่งใหม่ เพื่อช่วยให้ท้องถิ่นบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้เท่านั้น แต่ยังครอบคลุมถึงการวิเคราะห์กิจกรรมของการเคลื่อนไหวต่าง ๆ ทั้งที่ท้องถิ่นดำเนินการแล้ว และกำลังดำเนินการอยู่ ถ้ายุทธศาสตร์ท้องถิ่นเหล่านี้ สามารถประสบผลสำเร็จ และเกิดประโยชน์กับองค์กร กลายเป็นยุทธศาสตร์ท้องถิ่นที่ดี ท้องถิ่นก็ควรที่จะใช้ยุทธศาสตร์เหล่านั้นต่อไป ดังนั้นการเปลี่ยนแปลงของยุทธศาสตร์ หรือการวางแผนจัดทำยุทธศาสตร์ท้องถิ่นใหม่ๆ ควรเป็นไปเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมต่างๆ ที่จะเข้ามาส่งผลกระทบต่อองค์กร หรือเมื่อมีความจำเป็นสิ่งหนึ่งที่ผู้บริหารท้องถิ่นจะต้องคำนึงถึงตลอดเวลาได้แก่ ยุทธศาสตร์เป็นสิ่งที่ไม่หยุดนิ่ง เป็นกระบวนการที่มีความต่อเนื่อง และเป็นกิจกรรมที่ต้องดำเนินอยู่ตลอดเวลา เมื่อกำหนดภารกิจและวัตถุประสงค์ขององค์กรแล้ว ภารกิจและวัตถุประสงค์นั้น อาจจะสามารถอยู่ได้หลายปีโดยไม่เปลี่ยนแปลง แต่ยุทธศาสตร์หรือวิธีการในการบรรลุภารกิจ และวัตถุประสงค์นั้นจะต้องมีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ ขึ้นอยู่กับการเปลี่ยนแปลงของสภาวะแวดล้อม ทั้งนี้ ยุทธศาสตร์ท้องถิ่น ควรจะมีความพร้อมและความสามารถ ที่จะตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงในด้านต่างๆที่ไม่ได้คาดคิดล่วงหน้า หรือลักษณะความเป็นพลวัตร (dynamic) ดังนั้น ภายใต้บริบทของสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ซึ่งสภาพแวดล้อมที่มากระทบกับองค์กร บางครั้ง ก็เป็นโอกาส บางครั้งก็เป็นภัยคุกคาม นอกจากนี้ องค์กรเองก็ต้องกำหนดจุดยืนขององค์กรด้วย

การวางยุทธศาสตร์ที่ชัดเจนมากยิ่งขึ้น โดยจัดทำแผนยุทธศาสตร์ เพื่อกำหนดทิศทาง หรือแนวทางการปฏิบัติตามพันธกิจ และภารกิจ (mission) ให้เกิดสัมฤทธิผลตามวิสัยทัศน์(vision) และเป้าประสงค์ ขององค์กร (corporate goal) ทั้งนี้แผนยุทธศาสตร์ที่ดีนั้น จะต้องกำหนดขึ้นตามวิสัยทัศน์ขององค์กร อันเป็นผลผลิตทางความคิดร่วมกันของสมาชิกในองค์กรที่ทำงานร่วมกัน โดยวิสัยทัศน์นี้เห็นพ้องต้องกันว่าเป็นจุดหมายปลายทางที่องค์กรประสงค์จะไปให้ถึง และสามารถจะแปลงออกมาให้เป็นวัตถุประสงค์ (objective) ที่เป็นรูปธรรมและวัดผลได้

การวางแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น เป็นกระบวนการกำหนดทิศทางในอนาคตขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยกำหนดสภาพการณ์และแนวทางที่ต้องการบรรลุ บนพื้นฐานของการรวบรวม วิเคราะห์ข้อมูลรอบด้านเชิงระบบ ทั้งนี้ จะต้องสอดคล้องกับศักยภาพของท้องถิ่น และปัญหา/ความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น จะเห็นได้ว่าวางแผนยุทธศาสตร์การพัฒนานั้น มีความสำคัญต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นอย่างยิ่ง ทั้งนี้เนื่องจากแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา เป็นแผนที่จะพัฒนาให้มุ่งไปสู่สภาพการณ์ที่ต้องการให้เกิดขึ้นในอนาคต โดยจะเป็นกรอบในการกำหนดทิศทางการพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสู่สภาพการณ์อันพึงประสงค์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น การจัด ทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาที่ดี จะต้องตั้งอยู่บนพื้นฐานของการรวบรวม และการวิเคราะห์ข้อมูลรอบด้านและเป็นระบบเพื่อให้แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สามารถแก้ไขปัญหาและสนองตอบความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างแท้จริง กล่าวคือ (1) อย่างรอบด้าน หมายถึง การวางแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องตั้ง อยู่บนพื้นฐานของการคำนึงถึง สภาพการณ์ที่ต้องการจะบรรลุ และการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ทั้งมิติด้านการพัฒนา ด้านเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม องค์กร (การบริหารจัดการ) และการเปลี่ยนแปลงองค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น ตลอดจนมิติในเชิงพื้นที่ทั้งที่เป็นพื้นที่ใกล้เคียงและขยายไปสู่พื้นที่ระดับอำเภอ ระดับจังหวัด ระดับประเทศ ระดับทวีป จนกระทั่ง ระดับโลก สาเหตุที่ต้องมองอย่างรอบด้าน เพราะในโลกของความเป็นจริงนั้นปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นทั้งในด้านเศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม สังคม และองค์กร ทั้งในระดับภูมิภาค ระดับประเทศ ระดับทวีปและในระดับโลก ล้วนส่งผลกระทบต่อเขตพื้นที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่ทางตรงก็ทางอ้อม จึงอาจกล่าวได้ว่า ปรากฏการณ์ทั้ง 4 ด้านที่เกิดกับเขตพื้นที่ใน 4 ระดับนี้ ล้วนถือเป็นสภาพ แวดล้อม ที่ควรต้องคำนึงถึงในกระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาแทบทั้งสิ้น ดังนั้นในการวางแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาจึงไม่ควรมองรอบด้าน แต่เพียงเขตพื้นที่การปกครองของตนเองเท่านั้น แต่ต้องมองให้กว้างออกไปครอบคลุมเขตพื้นที่อื่นด้วย ทั้งนี้จะทำให้การวางแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาให้บังเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสามารถรับมือกับสถานการณ์ หรือผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นตามมาจากเขตพื้นที่เหล่านั้นอย่างรู้เท่าทัน จนทำให้สามารถใช้ประโยชน์จากสถานการณ์ได้อย่างเต็มที่ หรือแสวงหาแนวทางในการป้องกันอุปสรรคที่อาจเกิดขึ้นได้ (proactive) (2) อย่างเป็นระบบ หมายถึง การวางแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องดำเนินการอย่างเป็นขั้นตอน ประกอบด้วย 8 ขั้นตอน ดังนี้ (2.1) การรวบรวมข้อมูลและปัญหาที่สำคัญ (2.2) การวิเคราะห์ศักยภาพ เพื่อประเมินสถานภาพของการพัฒนาท้องถิ่นในปัจจุบัน และกำหนดประเด็นในการพัฒนา (2.3) การกำหนดวิสัยทัศน์ และภารกิจหลักการพัฒนาท้องถิ่น (2.4) การกำหนดจุดมุ่งหมายเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน (2.5) การกำหนดวัตถุประสงค์ การพัฒนาท้องถิ่น(2.6) การกำหนดยุทธศาสตร์ และบูรณาการแนวทางพัฒนาท้องถิ่น (2.7) การกำหนดเป้าหมายการพัฒนาท้องถิ่น (2.8) การอนุมัติและการประกาศใช้แผนยุทธศาสตร์การพัฒนา นำไปสู่การบริหารยุทธศาสตร์ เพื่อการพัฒนาที่ครอบคลุมอย่างยั่งยืน

การบริหารยุทธศาสตร์ เป็นจุดบรรจบของความรู้สาขาต่าง ๆ ในวิชาการบริหารกับพลังแห่งข้อมูลข่าวสารเพื่อกำหนดนโยบายที่มีความหนักแน่นแม่นยำ วิวัฒนาการมาจากระบบธุรกิจ สามารถประยุกต์ใช้ได้กับองค์กรไม่ว่าใหญ่หรือเล็ก รัฐหรือเอกชน และมีความจำเป็นต่อการบรรลุ ผลสำเร็จขององค์กร ดังนั้นการบริหารยุทธศาสตร์จึงเป็นการกำหนดแนวทาง วิธีการ และเป็นสิ่งที่องค์กรมุ่งเน้นความสำคัญในการวางแผน เพื่อช่วยให้องค์กรสามารถ

บรรลุทิศทาง หรือผลลัพธ์ที่องค์กรต้องการ จะเห็นว่า การบริหารยุทธศาสตร์ท้องถิ่น เป็นการบริหารจัดการท้องถิ่นที่จะช่วยให้ท้องถิ่นได้ตระหนักถึง ความสามารถขององค์กร จุดแข็งและจุดอ่อนภายในองค์การ โอกาส และอุปสรรคขององค์การที่มีผลกระทบมาจากสภาพ แวดล้อมภายนอกองค์การ อันทำให้ผู้บริหาร และพนักงานมีการตื่นตัวต่อการเปลี่ยนแปลง มองเห็น โอกาสใหม่ ๆ และข้อจำกัดที่อาจเกิดขึ้น พร้อมทั้งเปิดโอกาสให้ผู้บริหารและพนักงานในระดับต่าง ๆ มีส่วนร่วมในการบริหาร ทำให้ได้พัฒนาความคิด และช่วยลดการต่อต้านการเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้นได้ อีกทั้งยังช่วยให้องค์การมีแนวทางในการดำเนินงานที่ชัดเจน มีความสามารถในการแข่งขัน สามารถปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลง ทั้งจากสภาพแวดล้อมภายนอกและสภาพแวดล้อมภายในองค์การ ท้ายที่สุดจะช่วยให้องค์กรมีสมรรถนะสูง สามารถบรรลุเป้าหมายขององค์กร ซึ่งการบริหารยุทธศาสตร์ท้องถิ่นประกอบด้วย การตัดสินใจกำหนดยุทธศาสตร์ (strategy formulation) การปฏิบัติตามยุทธศาสตร์ (strategy implementation) และการประเมินผลยุทธศาสตร์ (strategy evaluation) อย่างไรก็ตาม การบริหารยุทธศาสตร์ท้องถิ่นให้บังเกิดประสิทธิภาพได้นั้น การมีจุด เริ่มต้นที่ดี ได้แก่ การมีแผนยุทธศาสตร์ท้องถิ่นที่เหมาะสมกับสภาพแวดล้อม ทั้งภายในและภายนอกองค์การ ทั้งนี้องค์ประกอบของยุทธศาสตร์ท้องถิ่น ควรจะต้องมีความสอดคล้องกลมกลืนกัน เพื่อที่จะเป็นปัจจัยเกื้อหนุนซึ่งกันและกัน โดยยุทธศาสตร์ท้องถิ่นควรจะต้องประกอบไปด้วย (1) วิสัยทัศน์ (vision) ได้แก่ ความปรารถนาขององค์กรจะเป็นอะไร หรือจะไปถึงไหนในอนาคต (2) ค่านิยมร่วม (shared value) ได้แก่ พฤติกรรมหรือสิ่งหนึ่งสิ่งใดที่บุคลากรในองค์ได้การกระทำ หรือยึดถือร่วมกันด้วยความสมัครใจ เป็นสิ่งที่ผูกบุคลากรในองค์การไว้ด้วยกันและเป็นแรงผลักดัน ให้องค์กรก้าวไปข้างหน้า เพื่อมุ่งสู่วิสัยทัศน์ที่วางไว้ (3) พันธกิจ (mission) ได้แก่ สิ่งที่องค์กรทำ และเป็นเหตุผลของการดำรงอยู่ขององค์กร ซึ่งพันธกิจเหล่านี้ เป็นสิ่งที่ทำให้บรรลุวิสัยทัศน์ (4) ยุทธศาสตร์ (strategy) ได้แก่ นโยบายหรือแผนการดำเนินงานที่แสดงให้เห็นถึงทิศทางการดำเนินงานขององค์กร โดยคาดหวังว่าหากยุทธศาสตร์ประสบความสำเร็จ องค์กรก็จะสามารถบรรลุวิสัยทัศน์ (5) เป้าประสงค์ตามประเด็นยุทธศาสตร์ (strategic goal) ได้แก่ สิ่งที่องค์กรประสงค์จะเห็น หรือให้เกิดขึ้น หลังจากมีการดำเนินการตามยุทธศาสตร์ที่วางไว้ (ยุทธศาสตร์ประสบผลสำเร็จ) (6) กลยุทธ์ (tactic) ได้แก่ แนวทางการดำเนินงานเพื่อสนองตอบต่อยุทธศาสตร์ โดยคาดหวังว่า หากกลยุทธ์ประสบความสำเร็จ ยุทธศาสตร์ก็จะประสบความ สำเร็จตามไปด้วย (7) ตัวชี้วัด (indicator) ได้แก่ เครื่องมือทางการบริหารที่สำคัญ ช่วยทำให้ทราบว่าการดำเนินกลวิธี (โครงการ) กลยุทธ์ (แผนงาน) และยุทธศาสตร์ (แผน) ต่าง ๆ ไปถึงจุดใด จะบรรลุวัตถุประสงค์ จุดมุ่งหมาย และเป้าหมายมากน้อยเพียงใด (8) เป้าหมาย (target) ได้แก่ ผลลัพธ์ในเชิงปริมาณ และ/หรือเชิงคุณภาพตามตัวชี้วัด และ (9) โครงการ (project) ได้แก่ งานประเภทหนึ่ง (มีกำหนดระยะเวลาในการดำเนินงาน) ถูกกำหนดขึ้นในองค์การ เพื่อจะแปลงเจตนารมณ์ในเชิงกลยุทธ์ให้เป็นวิธีการ นำไปสู่การปฏิบัติที่ประสบผล ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ โดยคาดหวังว่าหากโครงการประสบความสำเร็จ กลยุทธ์ประสบ ความสำเร็จตาม (ปกรณ์ ปรียากร, 2548) นำไปสู่การบรรลุเป้าประสงค์ขององค์กรที่ได้วางไว้อย่างยั่งยืนสืบไป

ดังนั้น การบริหารท้องถิ่นยุคโลกาภิวัตน์ ควรต้องคำนึงถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลกับยุทธศาสตร์การบริหารท้องถิ่น ประกอบด้วย (1) สภาพแวดล้อมภายนอก อาทิ สภาพเศรษฐกิจ สังคม การเมือง รวมถึงการเข้าสู่เขตประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน และ (2) ปัจจัยในด้านการวิเคราะห์สภาพปัญหาตามยุทธศาสตร์ต่าง ๆ ภายในองค์กรที่ผู้ปฏิบัติงานบางส่วนไม่ทราบว่าท้องถิ่นได้กำหนด วิสัยทัศน์ไว้อย่างไร และไม่ทราบถึงการทบทวนพันธกิจในอดีตของท้องถิ่นที่ผ่านมา เนื่องจากการจัดทำยุทธศาสตร์ดังกล่าวเพื่อป้องกันการรั่วไหลของข้อมูล จึงมีการจัดทำกันเฉพาะระดับผู้บริหารท้องถิ่นเท่านั้น จะเห็นได้ว่า ยุทธศาสตร์ของการบริหารงานท้องถิ่นในยุคโลกาภิวัตน์ ที่เหมาะสมน่าจะประกอบด้วยยุทธศาสตร์ 5 รูปแบบ คือ รูปแบบที่ 1 ยุทธศาสตร์การบริหารท้องถิ่น ที่ท้องถิ่นควรต้องมีการศึกษาและกำหนดกลยุทธ์ที่เกี่ยวข้อง กับ การศึกษาสภาพแวดล้อมภายใน และภายนอก ตลอดจนใช้วิธีการตามหลักการวิเคราะห์ SWOT ด้วยแนวคิด 7’S รวมทั้งกลยุทธ์แบบ Balance Score Card เพื่อที่นำไปสู่ การกำหนดหลักเกณฑ์ในการประเมินผลยุทธศาสตร์ท้องถิ่นและสามารถพัฒนา

ไปสู่การกำหนด เพื่อการปรับปรุงยุทธศาสตร์ให้มีความเหมาะสมกับท้องถิ่นในอนาคต รูปแบบที่ 2 ยุทธศาสตร์ด้านการบริการประชาชน ท้องถิ่นควรมีการกำหนดยุทธศาสตร์ที่สำคัญ ๆ ใน 3 ด้าน คือ (1) ยุทธศาสตร์เกี่ยวกับพฤติกรรมประชาชนผู้มาขอ รับบริการ (2) ยุทธศาสตร์เกี่ยวกับระบบการบริการประชาชนสัมพันธ์ และ (3) ยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวกับการสร้างความภักดีของประชาชนที่มารับบริการสาธารณะจากท้องถิ่น เพื่อให้ท้องถิ่นสามารถได้รับผลประโยชน์สูงสุดจากการบริหารงาน รูปแบบที่ 3 ยุทธศาสตร์ด้านการเงิน ท้องถิ่นควรจะมีการกำหนดยุทธศาสตร์ที่สำคัญ คือ ยุทธศาสตร์การจัดหารายได้จากผลประโยชน์ภายในท้องถิ่นที่คาดว่าจะได้รับ นำไปช่วยจัดทำยุทธศาสตร์พัฒนาความมั่นคง (sustainable) ของท้องถิ่น เพื่อให้ท้องถิ่นมีการเติบโต (growth) และรองรับการเข้าสู่ AEC รูปแบบที่ 4 ยุทธศาสตร์ด้านกระบวนการภายในท้องถิ่นเองจำเป็นต้องมีการควบคุมสภาพแวดล้อม ต่าง ๆ ภายในท้องถิ่น (control environment) มีการจัดกิจกรรมการควบคุม (control activities) ด้านข้อมูลสารสนเทศและการสื่อสาร(information and communication) ตลอดจน ต้องมีการติดตาม และประเมินผล (monitoring and evaluation) เพื่อการพัฒนา และหาข้อบกพร่องเชิงยุทธศาสตร์ สุดท้าย รูปแบบที่ 5 ยุทธศาสตร์ด้านการเรียนรู้ และเจริญ เติบโต ท้องถิ่นควรจะต้องมีการจัดและพัฒนาให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ เนื่องจากท้องถิ่นแห่งการเรียนรู้ เกิดจากการจัดบรรยากาศ กระบวนการ เงื่อนไขและฝึกทักษะให้บุคลากรเป็นบุคคลเรียนรู้ตามหลักกลยุทธ์ที่องค์กรกำหนดไว้โดยการอาศัยปัจจัยที่สำคัญ 5 ประการ คือ (1) การคิดเชิงระบบ (2) การพัฒนาความเชี่ยวชาญในการสร้างพลังแห่งตน (3) แบบจำลองความคิด (4) การสร้างวิสัยทัศน์ร่วม และ (5) การเรียนรู้เป็นทีม ซึ่งปัจจัยเหล่านี้จะช่วยเสริมให้องค์กรมีความสามารถต่อการบริหารท้องถิ่น เพื่อพัฒนาให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ในอนาคต

ท้ายที่สุด การบริหารงานท้องถิ่นเชิงยุทธศาสตร์จึงเป็นการบริหารที่มีลักษณะแตกต่างจากการบริหารงานตามกฎระเบียบของราชการที่กำหนดไว้อย่างเคร่งครัดให้ต้องถือปฏิบัติ กล่าวคือ การบริหารท้องถิ่นเชิงยุทธศาสตร์เป็นเทคนิคการจัดการสมัยใหม่ ใช้หลักการที่คำนึงถึงปัจจัยตามสถานการณ์ เป็นสำคัญ ทั้งนี้หากสถานการณ์มีการเปลี่ยนไป จะทำให้ยุทธศาสตร์ปรับเปลี่ยนตามไปด้วย จะเห็นได้ว่าสถานการณ์ที่ต้องคำนึงถึงนั้น ได้แก่ ปัจจัยทางการเมือง เศรษฐกิจ สังคม และโลกาภิวัตน์ ดังนั้นการบริหารเชิงยุทธศาสตร์ จึงเป็นการบริหารที่ท้องถิ่น จะต้องปรับตัวให้มีความสอดคล้องกับสถานการณ์ หรือสภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลามีการวางแผนอย่างเป็นระบบ เหมาะสม ดำเนินการตามแผน และมีการควบคุมตลอดจนมีแนวทางที่มุ่งเน้นให้บังเกิด ประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ตามขอบเขตของกฎหมายที่ให้อำนาจไว้ โดยการพิจารณาวิเคราะห์หาทางเลือกของยุทธศาสตร์ที่เหมาะสมในระยะยาว เพื่อนำไปสู่การบรรลุผลตามความมุ่งหมายของท้องถิ่นที่คาดหวังไว้ (ชวลิต สละ, 2556)

บทสรุป

ภายใต้บริบทของการเปลี่ยนแปลงตามกระแสโลกาภิวัตน์ ก่อให้เกิดการปรับเปลี่ยนอย่างเร็ว และสลับซับซ้อนทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง เทคโนโลยีการสื่อสาร ตลอดจนวิถีชีวิตของประชาชนมากขึ้น ส่งผลกระทบทั้งที่เป็นโอกาสและข้อจำกัดต่อการพัฒนาในอนาคต องค์กรภาครัฐจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องเตรียมความพร้อมและรู้จักที่จะนำศักยภาพที่มีอยู่ขององค์กรมาปรับใช้ให้เป็นประโยชน์ อีกทั้งการใช้โอกาสและการเลี่ยงภาวะคุกคามจากกระแสโลกาภิวัตน์ นั้น จะต้องเน้นการพัฒนาบนฐานความรู้และการสร้างนวัตกรรม ตลอดจนความสามารถที่จะเข้าถึงแหล่งข้อมูลข่าวสารและองค์ความรู้อย่างกว้างขวางด้วยการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสม ประกอบกับการบริหารในยุคสมัยนี้ จะต้องหันมามุ่งเน้นที่การลดต้นทุนการผลิต เพิ่มปริมาณคุณภาพของผลผลิต การบริการที่ดี ตลอดจนสามารถกระจายสินค้าและบริการได้อย่างขว้างขวาง โดยใช้บุคลากร การบริหารจัดการ ควบคุมดูแล กำกับการ ในวงจำกัด อย่างไรก็ตาม ต้องไม่ละเลยที่จะพัฒนาบุคลากรอย่างรู้เท่าทันให้สามารถใช้เครื่องมือที่เอื้ออำนวยความสะดวกต่าง ๆ บนฐานความคิดที่สร้างสรรค์มากกว่าการเอาเปรียบกัน ในขณะที่นักบริหารที่เก่งแบบมืออาชีพ จะต้องเป็นนักบริหารที่สามารถคาดการณ์ไกล มีความชัดเจน สามารถวัดผลได้ รวมถึงการดำเนินงานสำเร็จตามเป้าประสงค์ที่วางไว้ กำหนดยุทธศาสตร์และบริหารยุทธศาสตร์เชิง

บูรณาการ ควบคู่กับการเลือกใช้เทคโนโลยีอย่างเหมาะสม มีการใช้และทำลายทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมน้อยที่สุด ในขณะเดียวกันก็บังเกิดผลสัมฤทธิ์ของงานกลับมาให้ประโยชน์ในทางสร้างสรรค์แก่องค์กรและส่วนรวมมากที่สุด

References

Arnstein, S. R. (1969). A ladder of citizen participation. *Journal of the American Planning Association, 35*(4), 216-224.

Kleesuntron, A. (2004). *Strategic management in the age of globalization*. Retrieved from http://www.moe.go.th/main2/article/article_atipat/cyber_manage.htm (in Thai)

Preeyakorn, P. (2005). *Project management: Concepts and guidelines for success*. Bangkok. Sema Tham. (in Thai)

Sarawanawong, J. (2009.) *The development of a knowledge management strategy of Khonkaen University.* Doctor of Philosophy in Information Science Thesis, Khonkaen University. (in Thai)

Theerawekin, L. (2011). *A new approach to public administration*. Siam Rath Newspaper (June 2, 2011) (in Thai)

Uwanno, B. (2003). *Good governance constitutional organizations of Thailand*. Bangkok: Winyuchon. (in Thai)

Wouter, K. (2008). E*ight levels of public participation.* Retrieved from http://www.coastalwiki.org/wiki/Eight_levels_of_public_participation .

แนวความคิดขีดความสามารถในการบริหารกำกับการซ่อมสร้างถนนของค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) สู่การปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ

Conceptual Framework of Capabilities in Managing the Rebuilding of Local Government Roads into Practice Effectively

รัชชานนท์ ทองอร่าม, เบญจ์ พรพลธรรม, พลศักดิ์ จิรไกรศิริ และสมเจตน์ พันธุโฆษิต

Ratchanon Thongaram, Ben Pornpoltam, Polsuk Jirakraisiri and Somjet Pantukosit

หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

Doctor of Public Administration Program, Rajamangala University of Technology Rattanakosin

บทคัดย่อ

บทความนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาพัฒนาการของแนวความคิดขีดความสามารถในการบริหารกำกับการซ่อมสร้างถนนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) สู่การปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีเนื้อหาสาระครอบคลุมถึงขอบข่ายและความหมายของขีดความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภารกิจด้านการบริหารกำกับการซ่อมสร้างถนนซึ่งเป็นงานที่มีความสำคัญในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานตามอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นบทความนี้ผู้เขียนได้ทำการทบทวนวรรณกรรมของนักวิชาการของไทยและต่างประเทศนำมาสู่การพัฒนากรอบแนวความคิดสำหรับการศึกษาและการปฏิบัติให้เกิดประสิทธิภาพอย่างแท้จริงโดยการสังเคราะห์ตัวแปรที่สอดคล้องกับบริบทการบริหารกำกับการซ่อมสร้างถนนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ซึ่งเป็นแนวทางในการบริหารจัดการนำไปสู่การสร้างตัวแบบการบริหารงานตามขีดความสามารถของแต่ละท้องถิ่นได้ต่อไป

คำสำคัญ: ขีดความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น, การบริหารกำกับการซ่อมสร้างถนน

Abstract

This article is intended to guide the development of concepts and capabilities in managing the rebuilding of roads of local government into effective practice. The content covers the scope and meaning of the capacity of the local government in the management of the mission to repair roads. This is a work that is important in the development of infrastructure by the authority of local governments. This article's authors conducted academic literature reviews in Thailand and abroad leading to the development of the concept for the study and practice to be truly effective. The synthesis parameters correspond to the context of the rebuilding of roads of local government. This is an approach for managing which leads to the creation of the administrative capacity of local governments in the future.

Keywords: capability of local government, management of rebuilding roads

บทนำ

ในปัจจุบัน รัฐบาลมีการกระจายอำนาจอย่างเต็มรูปแบบให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พิจารณาได้จากพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 โดยกำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการบริหารการใช้งบประมาณรายได้ จากการจัดเก็บภาษีต่าง ๆ ในท้องถิ่น มีรายได้จากการสนับสนุนจากรัฐบาลกลาง กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย และแหล่งเงินได้จากการสนับสนุนจากหน่วยงานอื่น ๆ ซึ่งงบประมาณส่วนใหญ่นั้น นำมาใช้ในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของแต่ละท้องถิ่น โดยเฉพาะการซ่อมสร้างถนน ซึ่งต้องใช้งบประมาณในการดำเนินการเป็นจำนวนมากในแต่ละปี บทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเอง จำเป็นต้องมีการบริหารการกำกับการซ่อมสร้างถนน อย่างมีลำดับขั้นตอน ตั้งแต่การศึกษา วิเคราะห์ความเหมาะสม การออกแบบการซ่องสร้างถนน การประมาณราคางบประมาณค่าใช้จ่ายในการซ่อมสร้างถนน กระบวนการซ่อมสร้างถนน และในกระบวนการดำเนินโครงการต่าง ๆ นั้น ในแต่ละพื้นที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ประสบปัญหาซึ้งเกิดขึ้นจากปัจจัยต่างๆ ตามบริบทการบริหารราชการท้องถิ่นของแต่ละพื้นที่ตั้งแต่ ปัญหาที่เกิดจากพื้นที่ดำเนินโครงการซ่อมสร้าง ปัญหาที่เกิดจากตัวบุคลากรของท้องถิ่นเอง ตลอดจนปัญหาจากผู้รับเหมาหรือผู้รับจ้างในโครงการ ซึ่งปัญหาต่าง ๆ เหล่านี้ในแต่ละพื้นที่ก็มีสภาพที่แตกต่างกันออกไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับขีดความสามารถของท้องถิ่นในการบริหารจัดการ ทั้งความรู้ ทักษะ คุณลักษณะงานของผู้ปฏิบัติงาน ตลอดจนความสามารถของโครงสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

สถานภาพการบริหารกำกับการซ่อมสร้างถนนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

รัฐบาลได้เร่งพัฒนาประเทศเพื่อให้ก้าวไปสู่ความทันสมัย โดยประกาศใช้แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติเป็นทิศทางและเครื่องมือในการขับเคลื่อนพัฒนาประเทศ โดยในระยะเริ่มต้นแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 1-7 (พ.ศ. 2504-2539) รัฐบาลได้เน้นการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานโดยเฉพาะการสร้างและบูรณาการทางหลวงให้เชื่อมโยงกันระหว่างชุมชนทั่วประเทศ ทำให้การขนส่งระดับภูมิภาคเป็นไปด้วยความรวดเร็ว ส่งผลให้งานก่อสร้างทางหลวงดำเนินการรุดหน้าต่อไปอย่างไม่หยุดยั้ง ซึ่งจะเห็นได้จากงบประมาณที่ใช้ในการก่อสร้างและบูรณาการตั้งแต่ปี พ.ศ. 2508-2514 เฉลี่ยปีละประมาณร้อยละ 10 ของงบประมาณของประเทศ แต่ภายหลังเมื่อการก่อสร้างถนนเสร็จสิ้นโครงการแล้ว ภารกิจที่สำคัญยิ่งยวดที่ตามหลังมาคือการทะนุบำรุงรักษาเส้นทางเหล่านั้นให้อยู่ในสภาพที่ดี คงทนถาวรมีอายุการใช้งานยาวนานคุ้มค่ากับเม็ดเงินที่ทุมเทลงไปมหาศาล ในช่วงเวลานี้กรมทางหลวงเป็นหน่วยงานรับผิดชอบก่อสร้างและซ่อมแซมถนนทางหลวงทั่วประเทศ

องค์กรปกครองท้องถิ่นทุกรูปแบบ จัดตั้งขึ้นเพื่อทำหน้าที่ในการจัดทำ บำรุงรักษา และให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน และได้มีการถ่ายโอนภารกิจการจัดบริการสาธารณะจากส่วนราชการให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานดำเนินการมากยิ่งขึ้น ซึ่งต่อมาในปี พ.ศ. 2550 กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย จึงได้ดำเนินการจัดทำมาตรฐานการบริการสาธารณะ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชนสังคมและรักษาความสงบเรียบร้อย และด้านการลงทุนทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม และศิลปวัฒนธรรม รวม 48 มาตรฐาน เพื่อให้องค์กรปกครองนำไปใช้เป็นแนวทางปฏิบัติในการจัดบริการสาธารณะตามภารกิจหน้าที่และภารกิจที่ได้รับการถ่ายโอนจากรัฐ เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่มีคุณภาพได้มาตรฐานโดยยึดหลักการว่า “ประชาชนจะต้องได้รับบริการสาธารณะที่ดีขึ้นหรือไม่ต่ำกว่าเดิม มีคุณภาพมาตรฐาน การบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความโปร่งใส มีประสิทธิภาพและรับผิดชอบต่อผู้ใช้บริการให้มากขึ้น รวมทั้งส่งเสริมให้ประชาชน ภาคประชาสังคม และชุมชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ร่วมดำเนินงานและติดตามตรวจสอบ” (สาโรช คัชมาตย์, 2550, หน้า 1)

องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่มีจำนวนมากและกระจายตัวอยู่ทั่วประเทศได้จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 (แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2542) มีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจสังคมและวัฒนธรรม (มาตรา 66)

คณะกรรมการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลมีหน้าที่จัดทำแผนพัฒนาตำบลและข้อบังคับงบประมาณรายจ่ายประจำปี (มาตรา 59) เพื่อเสนอสภาองค์การบริหารส่วนตำบลพิจารณาและให้ความเห็นชอบ (มาตรา 46) อีกทั้งมีอำนาจหน้าที่จัดระบบการบริการสาธารณะจัดให้มีการบำรุงรักษาทางบกทางน้ำและทางระบายน้ำจัดการด้านสาธารณูปโภคและการก่อสร้างและตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 ได้กำหนดให้มีการถ่ายโอนภารกิจจากส่วนกลางให้แก่องค์กรปกครองท้องถิ่นโดยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีรายได้เพิ่มขึ้นคิดเป็นสัดส่วนต่อรายได้ของรัฐบาลไม่น้อยกว่าร้อยละ 20 ในปี พ.ศ. 2544 และเพิ่มเป็นร้อยละ 35 ในปี พ.ศ. 2549 (มาตรา 30) ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 มาตรา 16 งานที่องค์การบริหารส่วนตำบลต้องรับผิดชอบในด้านโยธาได้แก่

1. งานสำรวจออกแบบเขียนแบบถนนอาคารสะพานแหล่งน้ำ

2. งานประมาณการค่าใช้จ่ายตามโครงการ

3. งานควบคุมอาคาร

4. งานก่อสร้างซ่อมบำรุงและควบคุม

เนื่องมาจากงบประมาณส่วนใหญ่ที่องค์การบริหารส่วนตำบลได้จัดเก็บและได้รับการอุดหนุนจากภาครัฐได้ถูกนำมาใช้ในการก่อสร้างโครงสร้างพื้นฐานเป็นหลักดังนั้นการบริหารโครงการก่อสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลจึงเปรียบเสมือนหน้าที่หลักของการบริหารงานส่วนใหญ่ขององค์กรการบริหารโครงการก่อสร้างไม่ว่าจะเป็นขั้นตอนในการคัดเลือกโครงการการจัดทำแผนงบประมาณการออกแบบการจัดซื้อจัดจ้างการควบคุมงานก่อสร้างการใช้งานและการบำรุงรักษาล้วนเป็นเรื่องที่สำคัญสำหรับองค์การบริหารส่วนตำบล

เมื่อพิจารณาข้อมูลของกรมทางหลวงชนบท พบว่า ปัจจุบันถนนสายรองที่ประชาชนในชนบทใช้ในการสัญจรและขนส่งผลผลิตทางการเกษตร มีระยะทางกว่า 400,000 กิโลเมตร เป็นถนนของกรมทางหลวงชนบท ระยะทาง 47,916 กิโลเมตร และเป็นทางหลวงท้องถิ่น ระยะทาง 352,465 กิโลเมตร คิดเป็นร้อยละ 87 ของถนนสายรอง ซึ่งมีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) จำนวน 7,853 แห่ง เป็นผู้กำกับดูแลในแต่ละพื้นที่ที่รับผิดชอบรายละเอียดดังกราฟที่ 1

ภาพ 1 สถานภาพถนนในประเทศไทย
ที่มา. จาก กรมทางหลวงชนบท. *สถานภาพถนนในประเทศไทย.* ค้นจาก http://masterplan.drr .go.th/gisMasterPlan2 /pmapper /map.phtml?config= default&resetsession =all&zoomLayer=view_gis_road_master_plan&zoomQuery=id@1@ 1000005720@1@0.

จากการพิจารณาสถานภาพปัจจุบันของถนนในประเทศไทยที่ได้รับการถ่ายโอนจากกรมทางหลวงชนบทซึ่งอยู่ในการกำกับดูแลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย กว่า 7,853 แห่ง (กรมทางหลวง, 2558) มีระยะทางกว่า 3 แสนกิโลเมตร ซึ่งเป็นจำนวนไม่น้อย อย่างไรก็ตามองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นบางแห่งที่เพิ่งจัดตั้งขึ้นใหม่ทำให้มีประสบการณ์ในการบริหารโครงการก่อสร้างไม่มากนักและมีประสิทธิภาพในการบริหารโครงการก่อสร้างได้ไม่ดีเท่าที่ควรทั้งนี้ทำให้เกิดปัญหาต่างๆขึ้นในโครงการก่อสร้างเช่นการส่งมอบโครงการที่ล่าช้าการประมาณราคากลางที่สูงเกินจริงคุณภาพของงานที่ได้ไม่เป็นไปตามที่มาตรฐานที่ได้กำหนดไว้และเกิดความเสียหายในโครงการก่อสร้างก่อนระยะเวลาอันควร พบว่าในการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลพบปัญหาต่างๆเช่นในขั้นตอนการออกแบบโครงการพบว่าบุคลากรส่วนโยธาส่วนใหญ่ขาดความรู้ความเชี่ยวชาญทางด้านเทคนิคทางวิศวกรรมมีการทำขั้นตอนการสำรวจที่ต่ำกว่ามาตรฐานออกแบบโดยไม่ได้รับอนุญาตให้เป็นผู้ได้รับใบประกอบวิชาชีพและมีการใช้แบบมาตรฐานโดยไม่ได้สนใจกับลักษณะทางกายภาพที่เปลี่ยนไปในขั้นตอนการก่อสร้างการตรวจการจ้างและการควบคุมงานก่อสร้างพบว่ารายละเอียดในการตรวจการจ้างและการควบคุมงานก่อสร้างในทางปฏิบัติยังไม่เพียงพอขาดการระบุบทบาทของผู้รับผิดชอบในแต่ละขั้นตอนอย่างชัดเจนการทำบันทึกการปฏิบัติงานไม่มีรูปแบบที่แน่นอนขาดความเข้าใจถึงวัตถุประสงค์และประโยชน์ในการทำบุคลากรที่ควบคุมและตรวจรับงานขาดความรู้เชิงเทคนิคขาดการศึกษาปัญหาล่วงหน้าส่งผลให้งานก่อสร้างไม่ได้มาตรฐานและนอกจากนี้ยังมีสาเหตุหรือปัจจัยด้านอื่น ๆ อีกที่เกิดจากตัวผู้รับเหมาก่อสร้างการเข้างานที่ล่าช้าของผู้รับเหมาก่อสร้างผู้รับเหมาก่อสร้างขาดความพร้อมทางด้านการเงินเครื่องจักรหรือแรงงานผู้รับเหมาก่อสร้างขาดความรับผิดชอบทิ้งงานเป็นต้นจากปัญหาต่างๆดังกล่าวที่กล่าวมาแล้วนั้นจะเห็นได้ว่ามีผลกระทบต่อคุณภาพของงานทั้งสิ้น

การดำเนินการก่อสร้างถนนที่มีคุณภาพที่ดีและได้มาตรฐานต้องมีการออกแบบ วางแผนจัดการและมีการศึกษาถึงผลได้ผลเสียในแต่ละด้าน จุดคุ้มทุน และความคุ้มค่าในการลงทุนการก่อสร้าง ถนนเป็นสิ่งจำเป็นที่สำคัญที่จะช่วยพัฒนาเศรษฐกิจ ช่วยให้ชาวเกษตรกรชาวสวน สามารถนำผลผลิตทางการเกษตรออกจำหน่ายสินค้าสู่ท้องตลาด เพิ่มรายได้ให้แก่ประชาชนในพื้นที่เพื่อยกฐานะความเป็นอยู่ของประชาชน อีกทั้งวิถีการดำรงชีพประจำวันในปัจจุบัน มีความเกี่ยวพันกับถนนเป็นอย่างมาก ไม่ว่าจะเป็นการติดต่องาน หรือการจับจ่ายใช้สอยสินค้าในชีวิตประจำวัน หากถนนมีการก่อสร้างที่ได้มาตรฐานการออกแบบแล้วยังจะช่วยให้การเผาผลาญเชื้อเพลิงของเครื่องยนต์ยานพาหนะเกิดความประหยัด ซึ่งสามารถช่วยประหยัดพลังงานแก่ประเทศชาติได้อีกทางหนึ่ง

ดังนั้น ในการก่อสร้างถนนแต่ละแห่ง เริ่มต้นจากการสำรวจเส้นทาง การออกแบบการก่อสร้าง การประเมินราคาก่อสร้าง การควบคุม การตรวจรับงานให้เป็นไปตามมาตรฐานระเบียบของกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการพัสดุ ซึ่งองค์ประกอบทั้งหลายที่ได้กล่าวมาข้างต้นนั้น ผู้ที่เกี่ยวข้องต้องถือปฏิบัติก็คือเจ้าหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น บุคลากรเหล่านั้นต้องมีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานที่เรียกว่า สมรรถนะ (competency) หากบุคลากรของหน่วยงานใดมีสมรรถนะในการปฏิบัติงานสูงจะส่งผลให้การก่อสร้างถนนมีประสิทธิภาพสูงด้วย ตรงกันข้ามถ้าหากหน่วยงานส่วนท้องถิ่นใดมีเจ้าหน้าที่ที่มีสมรรถนะต่ำก็จะส่งผลให้การก่อสร้างถนนขาดประสิทธิภาพ รวมทั้งจะสื่อความหมายถึงขีดความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาพรวมต่อการบริหารกำกับซ่อมสร้างถนนในสายตาของประชาชน สื่อมวลชนและผู้บริหารที่กำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยเช่นกัน

เนื่องจากในอนาคตแนวโน้มการซ่อมถนนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดสมุทรปราการเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากมีการจัดสรรงบประมาณสร้างถนนเกือบเต็มพื้นที่แล้ว และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการก่อสร้างถนนน้อยลง แต่ถนนที่ก่อสร้างไว้จะเกิดการชำรุดมากขึ้น ดังนั้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละแห่งจึงต้องให้ความสนใจในการซ่อมถนนให้มากขึ้นและในการซ่อมสร้างถนนของแต่ละองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะมีขีดความสามารถแตกต่างกัน ทั้งในด้านประสบการณ์ การประเมินราคา การตรวจรับการจ้าง ฯ ดัง

นั้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงต้องให้ความสนใจในการซ่อมถนนให้มากขึ้นหากมีต้นแบบในการพัฒนาขีดความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในบริหารกำกับการซ่อมสร้างถนนให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน ก็จะสามารถประหยัดงบประมาณของทางราชการได้ตามหลักธรรมาภิบาลดังนั้นศึกษาตัวแบบขีดความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการบริหารกำกับการซ่อมสร้างถนนซึ่งผลการศึกษาน่าจะเป็นประโยชน์ต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั่วประเทศต่อไป

พัฒนาการของแนวความคิดการบริหารกำกับการซ่อมสร้างถนนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

พัฒนาการการจัดการการซ่อมสร้างถนนตามแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้กำหนดให้ส่วนราชการถ่ายโอนภารกิจการจัดบริการสาธารณะให้แก่องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบลทั้งนี้ การถ่ายโอนภารกิจงาน โครงสร้างพื้นฐาน ด้านการคมนาคมและการขนส่งที่สำคัญภารกิจหนึ่ง คืองานก่อสร้าง และบำรุงรักษาถนน ซึ่งส่วนราชการต่าง ๆ เช่น กรมทางหลวง กรมทางหลวงชนบท ได้ดำเนินการถ่ายโอนภารกิจดังกล่าวให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแล้ว สำหรับประวัติสังเขปการบริหารจัดการการซ่อมสร้างถนนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จากประวัติสังเขปของการบริหารจัดการการซ่อมสร้างถนนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตั้งแต่สมัยต้นรัชกาลที่ 5 ที่มีการกำหนดผู้รับผิดชอบในการบริหารจัดการซ่อมสร้างถนน จนถึงยุคปัจจุบันที่มีการถ่ายโอนให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการพัฒนาบ้านเมือง ดั้งเพื่อความเข้าใจอย่างถ่องแท้ ผู้วิจัยจึงสรุปแนวคิดและนิยามการจัดการการซ่อมสร้างถนน เพื่อให้เกิดความชัดเจนและสามารถแยกองค์ประกอบของตัวแปรด้านการจัดการการซ่อมสร้างถนนไว้ดังนี้ (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2550)

1. การศึกษาถึงความเหมาะสมการซ่อมสร้างถนน การบริหารกำกับการซ่อมสร้างถนนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจำเป็นต้องศึกษาถึงความเหมาะสมในการซ่อมสร้างถนนทั้งด้านวิศวกรรมจราจร ด้านเศรษฐกิจและสังคม ด้านสิ่งแวดล้อม ตลอดจนด้านยุทธศาสตร์การบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2. การออกแบบการซ่อมสร้างถนนเป็นการกำหนดหลักเกณฑ์ทั่วไปและมาตรฐานที่ใช้ในการออกแบบถนน การกำหนดขั้นตอนการออกแบบถนน และการจัดทำแบบแปลนแบบถนน ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องดำเนินตามหลักเกณฑ์ทั่วไปในการออกแบบการบริหารการกำกับดูแลเป็นไปตามมาตรฐานการออกแบบถนนเขตเมืองและนอกเขตเมือง

3. การประมาณราคาค่าการซ่อมสร้างถนนหมายถึง การถอดแบบจากรูปแบบแปลนที่ออกแบบไว้ ตามจำนวนวัสดุแต่ละประเภทเป็นจำนวน/หน่วยเท่าใด และตรวจสอบราคากลาง (ต่อหน่วย) จากหน่วยราชการหรือราคา ณ พื้นที่ที่จะทำการก่อสร้าง เพื่อคำนวณเป็นราคารวมแต่ละประเภท สำหรับจัดเตรียมงบประมาณการก่อสร้างต่อไป

4. การซ่อมสร้างถนน หมายถึง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีหน้าที่ในการควบคุมงาน การตรวจรับ/ตรวจการจ้างงานซ่อมสร้างและการกำหนดบุคลากรในการบริหารจัดการ เพื่อให้ปฏิบัติงานตามมาตรฐานงานซ่อมสร้างได้อย่างมีประสิทธิภาพ

พัฒนาการของแนวความคิดขีดความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การปกครองท้องถิ่น เป็นหน่วยการปกครองที่รัฐได้จัดตั้งขึ้น (Robson, 1953) โดยกำหนดกฎหมายในการแสดงขอบเขตของสิทธิและอำนาจอิสระในการปกครองตนเอง และให้มีองค์กรที่จำเป็นเพื่อปฏิบัติหน้าที่ตามเจตนารมณ์ของท้องถิ่นนั้นๆ โดยเป็นหน่วยการปกครองระดับรองของประเทศ (Clarke, 1957) ที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนที่มีการจัดตั้งในเขตพื้นที่ที่ชัดเจน และอยู่ในการควบคุมดูแลของรัฐบาลกลาง สิทธิและอำนาจดังกล่าวของหน่วยการปกครองท้องถิ่นเป็นอำนาจที่รัฐบาลได้กระจายอำนาจไปให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นที่ไม่ได้เป็นส่วนหนึ่งของรัฐบาลกลาง เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีอำนาจในการปกครองร่วมกันรับผิดชอบทั้งหมดหรือบางส่วนในการบริหารท้องถิ่น รัฐบาลท้องถิ่นเป็นรัฐบาลที่มาจากประชาชนในท้องถิ่น มีอำนาจในการตัดสินใจและดำเนินการภายในท้องถิ่นของตน และการปกครองท้องถิ่นเป็นการปกครองที่มีการ

เลือกตั้งผู้บริหารโดยอิสระ (Montagu, 1984) เพื่อเข้ามาทำหน้าที่บริหาร การปกครองท้องถิ่นต้องมีอำนาจอิสระพร้อมความรับผิดชอบซึ่งสามารถใช้ได้โดยปราศจากการควบคุมของหน่วยบริหารราชการส่วนกลางหรือภูมิภาคแต่ยังคงอยู่ภายใต้บทบังคับว่าด้วยอำนาจสูงสุดของประเทศ

จากสภาวการณ์โลกที่เกิดการเปลี่ยนแปลงและการพัฒนาของประเทศได้ทำให้ท้องถิ่นมีความเจริญขึ้นกับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2550 ได้กระจายอำนาจให้แก่การปกครองท้องถิ่น ตามมาตรา 78 (3) ว่า "กระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพึ่งตนเองและตัดสินใจในกิจการของท้องถิ่นได้เองส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการดำเนินการตามแนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐพัฒนาเศรษฐกิจของท้องถิ่นและระบบสาธารณูปโภคและสาธารณูปการตลอดทั้งโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศในท้องถิ่นให้ทั่วถึงและเท่าเทียมกันทั่วประเทศรวมทั้งพัฒนาจังหวัดที่มีความพร้อมให้เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่โดยคำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในจังหวัดนั้น" และมีการกำหนดการปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ในมาตรา 281 ถึงมาตรา 290 โดยการวางหลักประกันความเป็นอิสระในการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนท้องถิ่นและส่งเสริมบทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการจัดทำบริการสาธารณะและมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาของพื้นที่ จึงมีปรับปรุงรูปแบบการปกครองท้องถิ่นไทยที่มีอยู่ในปัจจุบันให้เหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองที่เปลี่ยนแปลงไปเพื่อให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นสามารถปฏิบัติหน้าที่ของตนได้อย่างเต็มที่และมีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นและเสริมสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนในการปกครองตนเองให้มากที่สุด อันเป็นเป้าหมายสำคัญของการกระจายอำนาจการปกครองจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องพิจารณาถึงความเหมาะสมทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง ตลอดจนขีดความสามารถทางด้านการบริหารบุคคล การเงิน และการคลังของท้องถิ่นเหล่านั้นประกอบกันด้วย

ดังนั้น การปกครองท้องถิ่นจึงเป็นระบบการปกครองที่เป็นผลสืบเนื่องมาจากการกระจายอำนาจการปกครอง (ประทาน คงฤทธิศึกษากร, 2526) ซึ่งรัฐบาลได้มอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นจัดการปกครองและดำเนินกิจการเพื่อผลประโยชน์ของรัฐและผลประโยชน์ของท้องถิ่นโดยตรง การบริหารงานของท้องถิ่นจะมีองค์การประกอบด้วยเจ้าหน้าที่ที่มาจากการเลือกตั้งของประชาชนบางส่วน มีความเป็นอิสระในการบริหารงานการกระจายอำนาจการปกครอง มุ่งหวังให้ประชาชนในท้องถิ่นจัดการปกครองและดำเนินการบางอย่างเพื่อแก้ไขปัญหาและตอบสนองความต้องการของตนเอง (สุวรรณ พิณตานนท์, 2546) โดยมีอำนาจอิสระในการปกครองตนเอง สามารถกำหนดนโยบายและบริหารงานให้เป็นไปตามนโยบายหรือความต้องการของตนเองภายใต้ขอบเขตของกฎหมายว่าด้วยอำนาจสูงสุดของประเทศ และการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ต้องเป็นไปเพื่อการคุ้มครองประโยชน์ของประชาชน ในท้องถิ่นหรือประโยชน์ของประเทศเป็นส่วนรวม และจะกระทบถึงสาระสำคัญแห่งหลักการปกครอง ตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น หรือนอกเหนือจากที่กฎหมายบัญญัติไว้มิได้ หลักการบริหาร การจัดการจึงเป็นเรื่องที่สำคัญ ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องนำมาใช้ให้ถูกต้อง เหมาะสมกับบริบทของตนเอง และต้องเป็นไปตามภายใต้เงื่อนไขของกฎหมายที่รัฐได้กำกับดูแลอยู่

ผู้เขียนได้ศึกษา ทฤษฎี หลักการ และแนวคิดขีดความสามารถทางการบริหารองค์กร ผู้วิจัยได้พิจารณาจากพัฒนาการของการบริหารยุทธศาสตร์ ย้อยหลัง 77 ปี กล่าวคือ ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2488 ถึงปี พ.ศ. 2556 สามารถจำแนกองค์ประกอบของแนวความคิดขีดความสามารถการบริหารองค์กร จำนวน 12 ตัวแปร ประกอบด้วยขีดความสามารถความรู้ทักษะคุณลักษณะส่วนบุคคลขีดความสามารถด้านโครงสร้างองค์กรสภาพแวดล้อม องค์กร ขนาดขององค์การอำนาจการเมืองและอำนาจหน้าที่ระบบของงานระบบเทคโนโลยีการวางแผนการประเมินผล และขีดความสามารถของนโยบาย จากการสังเคราะห์แหล่งที่มาของหลักการ และแนวความคิดขีดความสามารถทางการบริหารองค์กรชี้ให้เห็นถึงพัฒนาการของแนวคิดนี้ออกเป็น 2 ช่วง ดังนี้

ช่วงที่ 1 (ระยะเวลาระหว่าง ปี ค.ศ. 1957-1990) หลักการ และแนวคิดขีดความสามารถทางการบริหารองค์กรของนักวิชาการส่วนใหญ่ มองว่าขีดความสามารถ

การบริหารเป็นการศึกษาสภาพแวดล้อม เพื่อกำหนดยุทธศาสตร์ นำไปปฏิบัติให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรที่วางไว้ จนนำไปสู่การปรับยุทธศาสตร์ให้เหมาะสมกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างเป็นพลวัตร ในสภาวะการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นรวมทั้งลักษณะขององค์กรที่จะต้องเปลี่ยนปลงไปในอนาคต และเงื่อนไขของการแข่งขันใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้น (Drucker, 1954) ทำให้ปัจจัยหรือสาเหตุของความสำเร็จขององค์กรภาครัฐที่เคยมีมาในอดีตจะเริ่มเปลี่ยนแปลงไป ผู้บริหารยุคใหม่จะต้องให้ความสำคัญกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นและสามารถปรับตัวได้อย่างรวดเร็วต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นส่งผลให้การบริหารยุทธศาสตร์มีความสำคัญต่อผู้บริหารยุคใหม่ในยุคนี้ให้ความสำคัญ “ขีดความสามารถ” องค์การ เกิดจากคุณลักษณะของบุคคลในองค์การที่ทำให้เกิดผลงาน (Boyatzis, 1982) หรือพฤติกรรมองค์การ ประสิทธิภาพที่เกิดขึ้นในงานด้านต่างๆ ที่บุคลากรมีส่วนรับผิดชอบ มีผลมาจากองค์ประกอบ ได้แก่ (1) ความรู้ ความสามารถ ทักษะ และความถนัดของบุคลากร (2) รูปแบบการทำงาน บุคลิกภาพ ความสนใจเอาใจใส่ ตลอดจนหลักกฎระเบียบ ความเชื่อ ค่านิยม และทัศนคติ ที่เกิดขึ้นภายใต้ปัจจัยสภาพแวดล้อมขององค์กร และทำให้บุคคลมุ่งมั่นไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ (Boyatzis, 1982)

ช่วงที่ 2 (ระยะเวลาระหว่าง ปี ค.ศ. 1990 ถึง ค.ศ. 2012) ระยะเวลาย้อยหลังไป 20 ปีจากปัจจุบัน นักวิชาการมีมุมมองเกี่ยวกับขีดความสามารถการบริหารองค์กร นั่นคือ การบริหารงาน เป็นกระบวนการบริหารที่จะกำหนดทิศทางขององค์กรสู่ความสำเร็จ โดยการพัฒนาวิธีคิดเกี่ยวกับ การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอกอย่างละเอียดและรอบครอบให้ทันกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป แนวความคิดส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรกับสภาวะแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปในมิติต่างๆ (Jose VelosoAbueva, 1970) มีความสลับซับซ้อน ไม่แน่นอนและมีผลกระทบซึ่งกันและกันค่อนข้างมาก การบริหารงานจึงถูกใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารงาน เพื่อให้บรรลุเป้าประสงค์ที่วางไว้ โดยยึดหลักการจัดการโครงสร้างขององค์กร โดยทุกภาคส่วนในองค์กรมาใช้ประโยชน์ให้มากที่สุด ตั้งแต่ผู้บริหารระดับสูง ผู้บริหารระดับกลาง ผู้บริหารระดับปฏิบัติ และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง (ณรงค์วิทย์ แสนทอง, 2546)

ในยุคนี้องค์การได้ทำการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมจนกระทั่งสามารถกำหนดตำแหน่งของตนเองในปัจจุบันและอนาคตได้ชัดเจน จะทำให้องค์การมีทิศทางวิสัยทัศน์ พันธกิจที่สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมในยุคการเปลี่ยนแปลง แต่การจะบรรลุเป้าหมายของพันธกิจและวิสัยทัศน์ได้อย่างดียิ่งนั้น องค์การจะให้ความสำคัญกับขีดความสามารถเป็นสำคัญ ซึ่งมีความสอดคล้องกับเป้าหมายของพันธกิจและวิสัยทัศน์องค์การ โดยองค์การต้องพิจารณาว่าการบรรลุเป้าหมาย พันธกิจและวิสัยทัศน์นั้นๆ ต้องทำความเข้าใจขีดความสามรถในทุก ๆ มิติ ทั้งโครงสร้างองค์กร สภาพแวดล้อมองค์กร ขนาดขององค์การ อำนาจการเมืองและอำนาจหน้าที่ระบบของงาน ระบบเทคโนโลยีการวางแผนการประเมินผล ตลอดจนเป้าหมายและนโยบายการบริหารงานขององค์กร

จากการสังเคราะห์ข้อมูลทางการบริหารองค์กรในยุคนี่ ที่มีแนวคิดได้ปรับเปลี่ยนทิศทางของการพัฒนาในยุคแรก คือ ให้น้ำหนักต่อความสำคัญของวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กร ที่จะต้องบรรลุความสำเร็จ และจึงหาวิธีการบริหาร ในยุคนี้จึงมีแนวคิดที่ใช้หลักการบริหารจากยุคแรก มาพัฒนาปรับปรุงใช้เป็นการบริหารการพัฒนาที่มุ่งหวังให้บรรลุผลตามเป้าหมายภารกิจขององค์กร ในด้านเศรษฐกิจ สังคมของรัฐ โดยเฉพาะนโยบายที่ได้รับจากรัฐบาล เป็นแนวคิดการบริหารการพัฒนานี้เป็นการบริหารที่ยึดจุดมุ่งหมาย (goal-oriented) (Arnauld de Nadaillac, 2003) ซึ่งเกิดขึ้นจากคุณลักษณะของบุคคลซึ่งได้แก่ความรู้ทักษะความสามารถและคุณสมบัติต่างๆอันได้แก่ค่านิยมจริยธรรมบุคลิกภาพคุณลักษณะทางกายภาพและอื่นๆซึ่งจำเป็นและสอดคล้องกับความเหมาะสมกับองค์การ (อานนท์ ศักดิ์วรวิชญ์, 2547)

แนวทางการบริหารกำกับการซ่อมสร้างถนนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) สู่การปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ

จากการสังเคราะห์พัฒนาการและแนวคิดผู้เขียนสามารถสรุปแนวความคิดเป็นแนวทางการบริหารกำกับการซ่อมสร้างถนนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) สู่การปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนี้ไ

1. ขีดความสามารถด้านความรู้ ขีดความสามารถด้านความรู้ในการบริหารการกำกับซ่อมสร้างถนนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นข้อมูลหรือสิ่งที่ถูกสั่งสมมาจากการศึกษาทั้งในสถานบันการศึกษา สถาบันฝึกอบรม/สัมมนา หรือการศึกษาด้วยตนเอง รวมถึงข้อมูลที่ได้รับจากการสนทนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและประสบการณ์กับผู้รู้ทั้งในสายวิชาชีพเดียวกันและต่างสายวิชาชีพ (อาภรณ์ ภู่วิทยพันธุ์, 2547) ประกอบด้วย องค์ประกอบคือ การศึกษาการฝึกอบรม และขีดความสามารถด้านประสบการณ์ มีรายละเอียดดังนี้

1.1 ขีดความสามารถด้านการศึกษา เป็นขีดความสามารถด้านความรู้ทางด้านวิศวกรรมความรอบรู้ทางกฎหมายความรอบรู้ทางงานช่างการซ่อมสร้างถนน ในการบริหารการกำกับซ่อมสร้างถนนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ณรงค์วิทย์ แสนทอง, 2546)

1.2 ขีดความสามารถการฝึกอบรม เป็นขีดความสามารถด้านความรู้ในการฝึกอบรมในการบริหารการกำกับซ่อมสร้างถนนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตั้งแต่ การอบรมให้ความรอบรู้ทางการเมืองในระบอบประชาธิปไตยความรู้เกี่ยวกับการจัดการความเสี่ยงความรู้เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) และความรอบรู้นโยบายสาธารณะ

1.3 ขีดความสามารถด้านประสบการณ์ เป็นขีดความสามารถด้านประสบการณ์ในการบริหารการกำกับซ่อมสร้างถนนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยการดำเนินการของเจ้าหน้าที่มีสามารถเรียนรู้ความผิดพลาดที่เกิดขึ้นจากการทำงานการทำงานเป็นการสั่งสมความเชี่ยวชาญในอาชีพ และมีความเข้าใจในระบบ ขั้นตอนการทำงานและด้านการซ่อมสร้างถนนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ณัฏฐพันธ์ เขจรนันทน์, 2551)

2. ขีดความสามารถด้านทักษะ ทักษะ (skills) เป็นสิ่งที่จะต้องพัฒนาและฝึกฝนให้เกิดขึ้น โดยจะต้องใช้ระยะเวลาเพื่อฝึกปฏิบัติให้เกิดทักษะนั้นขึ้นมา ทั้งนี้ทักษะจะถูกแบ่งออกเป็น 2 ด้าน ได้แก่ (1) ทักษะด้านการบริหาร/จัดการ (management skills) หมายถึง ทักษะในการบริหารควบคุมงาน ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับระบบความคิดและการจัดการในการบริหารงาน ให้มีประสิทธิภาพ เช่น ทักษะในการมีวิสัยทัศน์ทางกลยุทธ์ ให้มีประสิทธิภาพ เช่น ทักษะในการมีวิสัยทัศน์ทางกลยุทธ์ ซึ่งทักษะดังกล่าวจะแสดงออกถึงการจัดระบบความคิดเพื่อมองไปที่เป้าหมายในอนาคตว่าอยากจะทำ หรือมีความต้องการอะไรในอนาคต (2) ทักษะด้านเทคนิคเฉพาะงาน (technical skills) หมายถึง ทักษะที่จำเป็นในการทำงานตามสายงานหรือกลุ่มงานที่แตกต่างกันไป เช่น งานจัดซื้อจะมีหน้าที่ความรับผิดชอบและลักษณะงานที่แตกต่างไปจากงานผลิต ดังนั้น ทักษะที่ต้องการของคนที่ทำงานด้านจัดซื้อได้นั้นจะต้องแตกต่างไปจากงานผลิตเช่นเดียวกัน (อาภรณ์ ภู่วิทยพันธุ์, 2547) ดังนั้น ขีดความสามารถด้านทักษะในการบริหารการกำกับซ่อมสร้างถนนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงประกอบด้วย ทักษะการบริหาร/จัดการงาน และทักษะด้านเทคนิคเฉพาะงาน สามารถแสดงรายละเอียดได้ดังนี้

2.1 ทักษะการบริหารงานการซ่อมสร้างถนนประกอบด้วย ทักษะการคิดนอกกรอบและการคิดริเริ่ม ทักษะการนำเสนอทักษะการจัดทำงบประมาณทักษะการพูด การฟังทักษะการสร้างเครือข่ายและการมีส่วนร่วมทักษะการให้รางวัลทักษะการคิดเชิงกลยุทธ์ทักษะการวางแผนทักษะการจัดตั้งทีมงานทักษะการจัดการเวลา ทักษะการจัดการการเปลี่ยนแปลงทักษะการฝึกและพัฒนาผู้อื่นทักษะการจัดการความขัดแย้งทักษะการตัดสินใจทักษะการติดตามงานทักษะการคาดการณ์ทักษะการแสดงคิดเห็นและการยอมรับความคิดเห็นทักษะการตั้งเป้าหมาย ทักษะการสร้างนวัตกรรมและมีทักษะภาวะผู้นำการบังคับบัญชา (เสน่ห์ จุ้ยโต, 2556)

2.2 ทักษะเทคนิคเฉพาะงานการกำกับการซ่อมสร้างถนน ประกอบด้วย ทักษะการบริหารโครงการและประเมินผลโครงการทักษะการคำนวณทักษะการประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทักษะการใช้คอมพิวเตอร์สำหรับงานการซ่อมสร้างทักษะการทำงานเป็นทีมทักษะการจัดการฐานข้อมูลทักษะการจัดทำงานงานการควบคุมงานทักษะความรู้ภาษาอังกฤษทักษะการใช้อุปกรณ์เกี่ยวกับการออกแบบซ่อมสร้างทักษะการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลด้านวิศวกรรม ทักษะการจัดการความขัดแย้งในชุมชนทักษะการบริหารและควบคุมโครงการทักษะการพูดในที่ชุมชน(ภาวนา สายชู และสุวัฒน์

ศิรินิรันดร์, 2554)

3. ขีดความสามารถด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล องค์ประกอบคือ ความคิด ความรู้สึก เจตคติ ทัศนคติและแรงจูงใจ ความต้องการ สำหรับขีดความสามารถด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลในการบริหารกำกับการซ่อมสร้างถนน จึงประกอบด้วย การทำงานเป็นทีมความรับผิดชอบ ความสำนึกด้านคุณภาพและบริการ และความสามารถในการสื่อความ (อาภรณ์ ภู่วิทยพันธุ์, 2547) สามารถแสดงรายละเอียดได้ดังนี้

3.1 การทำงานเป็นทีม เป็นลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่มีความเข้าใจบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเองการยอมรับความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานคนอื่นสามารถปฏิบัติงานกับตำแหน่งงานอื่น ๆ ได้เป็นอย่างดีสามารถปฏิบัติงานในที่มีทีมงานหลากหลายทั้งภายในและภายนอกองค์กรมีทัศนคติที่ดีต่อการทำงานเป็นทีมมีความผูกพันธ์กับเป้าหมายของทีมงานมีความรับผิดชอบการดำเนินงานในส่วนที่ได้รับมอบหมายและมีการการแลกเปลี่ยนข้อมูลจากประสบการณ์และความชำนาญของตนให้แก่ทีมงาน

3.2 ด้านความรับผิดชอบโดยการทำงานและการปฏิบัติงานตามขอบเขตอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบสามารถอธิบายถึงคุณค่าขององค์กรวิสัยทัศน์พันธกิจและนโยบายมีความตระหนักถึงเป้าหมายผลการปฏิบัติงาน สามารถปฏิบัติงานให้ได้ผลงานตรงตามวัตถุประสงค์ที่ได้รับมอบหมายมีความสามารถในการปรับเปลี่ยนแนวทางหรือวิธีการปฏิบัติบางอย่างภายใต้กรอบที่กำหนดไว้เป็นผู้นำในการปฏิบัติงานในสถานการณ์ต่าง ๆ ตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายร่วมกันและให้การยอมรับและปฏิบัติงานในสถานการณ์ต่างๆ

3.3 ความสำนึกด้านคุณภาพและบริการ ซึ่งการปฏิบัติงานในการกำกับการซ่อมสร้างถนน จำเป็นต้องนำเทคนิควิธีการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพมาใช้มีการปฏิบัติงานตามกระบวนการขั้นตอนตามมาตรฐานที่กำหนดสนับสนุนบุคลากรที่มีส่วนเกี่ยวข้องรวมทั้งแก้ไขปัญหาด้านการบริการมีส่วนร่วมในการวางแผนหรือกระบวนการพัฒนาคุณภาพสามารถตรวจสอบการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามขั้นตอนมาตรฐานและการปรับปรุงเพื่อหาแนวทางแก้ไขพัฒนาคุณภาพการดำเนินงานอยู่เสมอ

3.4 ด้านความสามารถในการสื่อความ การปฏิบัติงานในการกำกับการซ่อมสร้างถนนผู้ปฏิบัติงานต้องมีความสามารถในการสื่อความระหว่างหน่วยงานหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องโดยมีความเข้าใจคำสั่งและทำงานตามที่ได้รับมอบหมายได้อย่างถูกต้องครบถ้วนสามารถถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารและงานต่างๆที่ได้รับมอบหมายให้กับผู้ร่วมงานหรือผู้ที่เกี่ยวข้องได้สามารถรายงานความคืบหน้าการดำเนินงานภายใต้บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบได้สามารถเขียนรายงานผลการปฏิบัติงานต่าง ๆ โดยสรุปประเด็นพร้อมทั้งนำเสนอได้และยอมรับฟังความคิดเห็นได้อย่างมีประสิทธิผล

4. ขีดความสามารถตามโครงสร้างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ปัจจัยสำคัญที่สามารถขับเคลื่อนโครงการซ่อมสร้างถนนต่าง ๆ ของ อปท. จำเป็นต้องประกอบด้วยภาวะผู้นำ การวางแผนงานและ การบริหารบุคลากร ซึ่งเป็นระบบการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามโครงสร้างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการกำกับการซ่อมสร้างถนน มีรายละเอียดขององค์ประกอบขีดความสามารถตามโครงสร้างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนี้

4.1 ด้านภาวะผู้นำ ภาวะผู้นำของบุคลากรเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในการกำกับการซ่อมสร้างถนน จำเป็นต้องปฏิบัติงานตามขอบเขตความรับผิดชอบและเป้าหมายที่ได้รับมอบหมายมีความรับผิดชอบต่อผลการปฏิบัติงานของตนและของทีมงานมีการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีในการปฏิบัติงานร่วมกับบุคลากรหรือทีมงานอื่นการกำหนดเป้าหมายของทีมงานถ่ายทอดกระตุ้นจูงใจบุคลากรให้ยอมรับเชื่อถือและปฏิบัติงานร่วมกับตนเองมีส่วนช่วยในการสร้างบรรยากาศของการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจมีความสามารถในการวิเคราะห์และตัดสินใจสำหรับปัญหาในกรณีเร่งด่วนร่วมปรับปรุงผลการปฏิบัติงานรวมทั้งรับฟังข้อมูลจากบุคลากรระดับบริหารการเข้าร่วมสนับสนุนการปฏิบัติงานในทิศทางที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์เป้าหมายพันธกิจวิสัยทัศน์และกลยุทธ์ขององค์กรเป็นผู้นำในการปฏิบัติงานในสถานการณ์ต่างๆสนับสนุนจูงใจบุคลากรและผู้ที่เกี่ยวข้องให้ปฏิบัติงานบรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายร่วมกันและพัฒนาตนเองเพื่อเพิ่มระดับผลการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบอยู่ตลอดเวลา

4.2 ด้านการวางแผนงาน การวางแผนงานของบุคลากรเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในการกำกับการซ่อมสร้างถนน จะต้องจัดลำดับกิจกรรมการปฏิบัติงานที่อยู่ในความรับผิดชอบตามความสำคัญและเร่งด่วน มีความสามารถในการกำหนดแผนการดำเนินงานให้สอดคล้องกับเป้าหมายมีความสามารถในการจัดลำดับเป้าหมายการปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายตรวจสอบข้อมูลการปฏิบัติและปัญหาในระดับปฏิบัติการที่ผ่านมาการปรับเปลี่ยนขั้นตอนการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมการจัดสรรทรัพยากรสำหรับทีมงานต่างๆที่เหมาะสมการสนับสนุนการดำเนินงานตามเป้าหมายและการใช้ทรัพยากรการวิเคราะห์สถานการณ์ทางธุรกิจทั้งภายนอกและภายในองค์กรและปรับเปลี่ยนแผนงานให้สอดคล้องกับเป้าหมายรวมขององค์กรตามสภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลง

4.3 ด้านการบริหารบุคลากร การบริหารบุคลากรของบุคลากรเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในการกำกับการซ่อมสร้างถนน ต้องสามารถอธิบายเป้าหมายในตำแหน่งงานอธิบายวิธีการปฏิบัติงานในตำแหน่งงานส่งเสริมให้บุคลากรพัฒนาตนเองการให้คำปรึกษาแนะนำวิธีการปฏิบัติงานของบุคลากร เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานกระตุ้นให้พนักงานถ่ายทอดความรู้และทักษะที่เป็นประโยชน์การมอบหมายงานให้เหมาะสมกับความรู้ความสามารถและคุณสมบัติของบุคลากรการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรตามกฎเกณฑ์ที่ได้กำหนดการกำหนดนโยบายเป้าหมาย และแนวทางการพัฒนาบุคลากรและการพัฒนาทักษะในการสอนงาน และการให้คำแนะนำปรึกษาเพื่อให้บุคลากรสามารถนำไปปฏิบัติได้

References

Abueva, Jose Veloso. (1970). *Administrative culture and behavior and middle civil servants in the Philippines*. Durham, NC: Duke University.

Arnauld de Nadaillac. (2003). *Vocational education and training in France*. Retrieved from http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:08CvSNAwlzIJ:vital.new.voced.edu.au/vital/access/services/Download/ngv:9098/SOURCE6+&cd=3&hl=th&ct=clnk&gl=th.

Boyatzis, R. E. (1982). *The competent manager*. New York: Wiley & Sons.

Clarke, J. (1957). *Outline of local government of the United Kingdom*. London: Sir Issac Pitman & Son.

Department of Local Administration. (2007). *Standard of road and footpath*. Bangkok: Author. (in Thai)

Department of Ruler Roads. (2015). *Road status in Thailand.* Retrieved from http://masterplan.drr .go.th/gisMasterPlan2/pmapper /map.phtml?config= default&resetsession =all&zoomLayer=view_gis_road_master_plan&zoomQuery=id@1@ 1000005720@1@0, 15 กรกฎาคม

Drucker, P. F. (1954). *The practice of management.* New York: Hyper Colline.

Juito, S. (2008). *Modern organization.* Nontaburi: Sukhothai Thammatirat University. (in Thai)

Katchamat, S. (2007). Public administration under local administration organizations cooperation. *Journal of Community Development Research, 2*(1), 12-16. (in Thai)

Kongritsuksakorn, P. (1983). *Local administration.* Bangkok: Peerapantana. (in Thai)

Montagu, H. G. (1984). *Comparative local government*. London: William Brendon and Son.

Phuwittayapun, A. (2004). *Competency Dictionary.* Bangkok: HR Center. (in Thai)

Pintanon, S. (2003). F*actors affecting the strength of subdistrict administrative organization.* Bangkok: Department of Local Administration. (in Thai)

Robson, W. A. (1953). *Local government in encyclopedia of social science.* New York: The Macmillan.

Saichu, P., & Siriniran S. (2011). G*uidebook for manager and undergraduate student* (13th ed.). Bangkok: Offset. (in Thai)

Sakworawit, A. (2004). Competency concept. *Chulalongkorn Journal, 16*(3), 57-72. (in Thai)

Santhong, N. (2003). *Modern human resource management*. Bangkok: HR Center. (in Thai)

การรับรู้คุณภาพของรถยนต์นำเข้าจากประเทศจีนที่มีผลต่อความสนใจซื้อของผู้บริโภค

Consumers Perception toward Imported Cars from China on Purchase Intention

นัยเนตร พันธสำราญสุข และ สุดาพร กุณฑลบุตร

Naiyanert Panthasamransuk and Sudaporn Kuntonbutr

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

Master of Business Administration Program, Rajamangala University of Technology Thanyaburi

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้บริโภคประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และจำนวนสมาชิกในครอบครัว ที่มีผลต่อความสนใจซื้อรถยนต์นำเข้าจากประเทศจีนและเพื่อศึกษาการรับรู้คุณภาพผลิตภัณฑ์ของผู้บริโภคที่มีผลต่อความสนใจซื้อรถยนต์นำเข้าจากประเทศจีน โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ กลุ่มประชากรที่ใช้รถยนต์ ในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 400 คน โดยการเก็บแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มประชากรและการกระจายของข้อมูล ค่า t-test ใช้ทดสอบเปรียบเทียบระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปรอิสระ ซึ่งจำแนกเป็น 2 กลุ่ม และ ค่า ANOVA ใช้ทดสอบเปรียบเทียบความแปรปรวนของตัวแปรอิสระ ซึ่งจำแนกมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไปและทดสอบรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD (Least Significant Difference) ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้คุณภาพของรถยนต์นำเข้าจากประเทศจีนของผู้บริโภค ส่วนใหญ่มีการรับรู้ระดับปานกลาง ทั้งในด้านของคุณภาพ ความคงทน ความน่าเชื่อถือ และด้านของความปลอดภัย แต่อย่างไรก็ตาม จะมีผู้บริโภคบางส่วนที่รับรู้ระดับมาก ในด้านความคงทนและด้านความปลอดภัยที่ว่ารถยนต์นำเข้าจากประเทศจีนมีรูปลักษณ์ที่กระทัดรัด มีความคงทน มีสมรรถนะของเครื่องยนต์และความปลอดภัยดีมาก การรับรู้ต่อผลิตภัณฑ์ด้านคุณภาพ ด้านความคงทน ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านความปลอดภัย ที่แตกต่างกัน มีผลต่อความสนใจซื้อรถยนต์นำเข้าจากประเทศจีน ที่แตกต่างกัน

คำสำคัญ: การรับรู้คุณภาพ, ความสนใจซื้อ, รถยนต์นำเข้าจากประเทศจีน

Abstract

The purpose of this independent study was to research the demographic data of consumers including gender, age, education, occupation, income and number of family members that affect the purchase intention of imported cars from China and to study the perception of consumers towards the quality of imported cars from China that affect their purchase intention. The sample is a population-based study of cars users in Ayutthaya Area. The total sample size is 400 consumers, using questionnaires. The statistics used in this analysis were percentage, mean and standard deviation when analyzing data for demographic information and the distribution of data. The t-test for differences test between mean of the independent variable, which are classified into 2 groups, and One-Way ANOVA for the independent variable, with more than 2 groups and tested in pairs by LSD (Least Significant Difference). The study

results found that the most consumers perception toward imported cars from China is on moderate level in terms of quality, durability, reliability and safety. However, there are some consumers who perceive a high level in terms of the durability and safety of the imported cars from China. These consumers are confident on the cars' compact size and durability, the performance of the engine, and their good security. The consumers' perception toward imported cars from China in terms of product quality, durability, reliability and safety that affect the purchase intention was significant.

Keywords: perceived quality, purchase intention, imported cars from China

บทนำ

ปัจจุบันรถยนต์โดยสารส่วนตัวกลายเป็นสิ่งจำเป็นที่ต้องใช้สำหรับดำเนินชีวิตประจำวันและมีปริมาณการใช้รถยนต์โดยสารส่วนตัวจำนวนมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง ไม่ว่าจะเป็นบุคคลในวัยเรียน วัยทำงาน หรือผู้ที่ประกอบกิจการก็มีความจำเป็นที่จะต้องใช้รถยนต์เป็นยานพาหนะหลัก ถึงแม้ว่าในปัจจุบันธุรกิจทางด้านรถยนต์จะซบเซาลงบ้าง ตามสภาวะทางเศรษฐกิจ แต่ยังมีผู้ประกอบการแต่ละรายใช้กลยุทธ์การแข่งขันและเร่งพัฒนาเทคโนโลยีใหม่อยู่เสมอ

ภายใต้สถานการณ์ที่เพิ่มสูงขึ้นของการใช้รถยนต์ส่วนตัว เมื่อเทียบกับ 10 ปีที่แล้วจนถึงปัจจุบัน มีปริมาณเพิ่มขึ้น ซึ่งในปี 2547 มีปริมาณการใช้อยู่ที่ 4.29 ล้านคัน และปี 2557 อยู่ที่ 8.56 ล้านคัน เพิ่มสูงขึ้นถึง 49.88 % รวมถึงราคาพลังงานเชื้อเพลิงที่สูงขึ้นไม่แพ้กัน จึงมีการรณรงค์การใช้ยานพาหนะทดแทน เพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ เช่น การใช้รถสาธารณะร่วมกันเพื่อลดการใช้รถยนต์ โดยสารส่วนตัว และนโยบายของรัฐบาลและเอกชนคือ "ทางเดียวกัน ไปด้วยกัน" หรือจนกระทั่งมีการหาพลังงานทางเลือกทดแทน เช่น แก๊สโซฮอล์ (Gasohol) ไบโอดีเซล (Biodiesel) ก๊าซธรรมชาติสำหรับรถยนต์ (Natural Gas For Vehicle--NGV) และก๊าซปิโตรเลียมเหลว (Liquefied Petroleum Gas--LPG) ดังนั้นผู้ประกอบการหรือผู้ผลิตรถยนต์จึงได้ให้ความสำคัญกับปัญหาเหล่านี้ รวมทั้งยังก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพอสมควรสำหรับอุตสาหกรรมยานยนต์ ทั้งด้านการผลิตและการบริโภค โดยอุตสาหกรรมรถยนต์ต่างก็พยายามพัฒนาและปรับปรุงเทคโนโลยีรถยนต์ให้สอดคล้องกับสถานการณ์พลังงานของโลก และการรักษาสิ่งแวดล้อมมากขึ้น ให้ผู้บริโภคได้รับประโยชน์และความพึงพอใจสูงสุด ซึ่งปัจจุบันได้มีการคิดค้นเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาประกอบการผลิตและพัฒนาประสิทธิภาพของรถยนต์ เช่น การผลิตรถยนต์พลังงานทดแทนที่สามารถใช้พลังงานทางเลือกแทนน้ำมันในการขับขี่รถยนต์ และการผลิตรถยนต์ประหยัดพลังงาน เช่น รถยนต์ไฮโดรเยน (Hydrogen) รถยนต์ไฮบริด (Hybrid Car) และรถยนต์อีโค (Eco Car) ขณะเดียวกัน ในด้านผู้บริโภค สถานการณ์ราคาน้ำมันดังกล่าวยังส่งผลกระทบกับพฤติกรรมผู้บริโภคในเรื่องของความสนใจ "ใช้" และสนใจ "ซื้อ" รถยนต์

ถึงอย่างไรก็ตามในปัจจุบันมีแบรนด์รถยนต์ที่เกิดขึ้นใหม่เข้ามาตีตลาดในประเทศไทย ด้านผู้บริโภคเองก็เปิดใจในแบรนด์ใหม่ ๆมากขึ้น ตัวอย่างเช่น แบรนด์ที่ขึ้นแท่นอันดับโลก "ฉางฮง" ของประเทศจีนบุกเข้าตลาดไทยในกลุ่มยานยนต์ เป็นต้น รถยนต์ที่นำเข้าจากประเทศจีนได้ทำการวางให้ไทยเป็นจุดสตาร์ทเพื่อสร้างฐานและโอกาสในการขยายช่องทางไปทำตลาดในประเทศเพื่อนบ้านต่อไป โดยเน้นจุดเด่นด้านราคามากกว่าจุดเด่นของตัวผลิตภัณฑ์ แต่ในเรื่องภาพลักษณ์ของราคาเหนือคุณภาพและยังขาดความน่าเชื่อถือในมุมมองของผู้บริโภค กลายเป็นจุดอ่อนให้เกิดการเปรียบเทียบกับแบรนด์ญี่ปุ่นและเกาหลีขึ้นอีกด้วย จากจุดอ่อน ปัจจุบันจีนได้ปรับเปลี่ยนแนวคิดเพื่อที่จะยกระดับแบรนด์ของตนขึ้นมา สร้างความเข้าใจการรับรู้ใหม่กับผู้บริโภคผ่านเทคโนโลยี นวัตกรรมและดีไซด์ มีการเรียนรู้เรื่องของการสร้างแบรนด์และคุณภาพของสินค้าเพื่อให้ผู้บริโภครับรู้ถึงคุณภาพและความน่าเชื่อถือที่จีนเองยังถูกมองเป็นเรื่องของจุดอ่อนด้านผลิตภัณฑ์อยู่ กลยุทธ์ในการทำตลาดช่วงแรก ก็คือจีนจะรับประกันซื้อคืนรถจากลูกค้า เพราะปัญหาส่วนใหญ่ของสินค้าจีนในไทย มาจากมุมมองของผู้บริโภค

ชาวไทย ที่กลัวว่าสินค้าจากจีนไม่ค่อยคงทน ดังนั้นการรับประกันซื้อคืนรถจึงเป็นการทำให้ลูกค้าเกิดความมั่นใจขึ้นได้เป็นอย่างดี ดังนั้นผู้วิจัยจึงต้องการที่จะศึกษาถึง การรับรู้คุณภาพของรถยนต์นำเข้าจากประเทศจีนที่มีผลต่อความสนใจซื้อของผู้บริโภค เพราะท้ายที่สุดแบรนด์ทุกแบรนด์ที่จะประสบความสำเร็จได้นั้นไม่ใช่แค่การสร้างการรับรู้เพียงอย่างเดียวแต่จะต้องนำไปสู่การเชื่อมโยงในเรื่องของคุณภาพตัวผลิตภัณฑ์ และข้อมูลที่ได้จากการวิจัยนั้นจะเป็นประโยชน์ในเรื่องของการสร้างโอกาส สร้างการยอมรับ ทำให้ผู้บริโภคเกิดการรับรู้ในคุณภาพ ของแบรนด์จีน และเพื่อที่จะนำข้อมูลไปเป็นแนวทางของผู้ผลิตและผู้จัดจำหน่ายรถยนต์ที่จะใช้ข้อมูลนำเสนอหรือถ่ายทอดความมีคุณภาพของแบรนด์รถยนต์ที่นำเข้าจากประเทศจีนได้ชัดเจนที่สุด

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาข้อมูลในด้านประชากรศาสตร์ ของผู้บริโภคที่มีผลต่อความสนใจซื้อ

2. เพื่อศึกษาระดับการรับรู้ต่อผลิตภัณฑ์ ของผู้บริโภคที่มีผลต่อความสนใจซื้อ

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีเรื่องการรับรู้ (perception theory) เป็นพื้นฐานของการเรียนรู้ของแต่ละคน เพราะการที่จะเกิดการตอบสนองและแสดงออกเป็นพฤติกรรมนั้น จะขึ้นอยู่กับการรับรู้จากทางแวดล้อมรอบๆตนเองและการที่แต่ละคนจะตีความหมายในคำว่าสภาพ ดังนั้นการเรียนรู้จะมีสิทธิภาพ จะขึ้นอยู่กับปัจจัยการรับรู้หรือสิ่งเร้าที่ดีและที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้จะประกอบด้วย ประสาทสัมผัส และทางจิต คือ ความรู้ที่มีเดิม ความต้องการ และเจตคติ เป็นต้น การรับรู้ดังกล่าวนั้นจะประกอบไปด้วย 3 ด้าน คือ รับสัมผัส แปลความหมายและแสดงอารมณ์ การรับรู้นั้นมีผลมาจากการที่คนเรานั้นใช้อวัยวะรับการสัมผัส (sensory motor) ซึ่งจะเรียกว่า เครื่องรับ (sensory) มีด้วยกันอยู่ 5 ด้าน คือ ตา จมูก หู ลิ้น และผิวหนัง ผลศึกษาพบว่า การรับรู้ของคนเราจะเกิดขึ้นจากการมองเห็น 75% ได้ยิน 13% สัมผัส 6% รับรู้กลิ่น 3% และรสอีก 3% การที่เราจะรับรู้ได้มากน้อยนั้นมักจะขึ้นอยู่กับคนที่อยู่รอบๆตัวเรา คนเราจะรับรู้และพัฒนาจนเป็นการเรียนรู้สิ่งต่างอื่นได้ดีหรือไม่นั้น จะขึ้นอยู่กับองค์ประกอบ คือ

1. สติปัญญา คนที่มีวิชาความรู้ระดับสูงกว่านั้นจะรับรู้ได้ดีกว่าผู้มีสติปัญญาระดับที่ต่ำกว่า

2. การสังเกตหรือการพิจารณา มักจะขึ้นอยู่กับความเชี่ยวชาญ และเกิดความมุ่งมั่นต่อสิ่งเร้านั้น ๆ

3. จิตใจในตอนนั้น ถ้าเกิดมีความเหนื่อยล้าเครียดหรือมีอารมณ์มัวหมอง อาจจะทำให้การแปลความหมายนั้นไม่ดี ตรงข้ามกัน หากสภาวะจิตใจของเราดี โปร่งใสก็จะทำให้การรับรู้และเกิดการเรียนรู้ที่ดีไปด้วย การรับรู้ที่ผิดพลาด แม้ว่ามนุษย์อาจจะมีอวัยวะรับสัมผัสได้ถึง 5 ประเภทแต่มนุษย์ก็ยังมีโอกาสที่รับรู้ผิดพลาดได้ เช่น อาจเกิดภาพลวงตา รับฟังคำบอกเล่าที่รับรู้อาจทำให้เรื่องบิดเบือนไปจากเดิม การมีประสบการณ์ของแต่ละคนและการมีค่านิยมแตกต่างกัน

หลักการรับรู้สำหรับการศึกษา

1. การรับรู้จะพัฒนาตามวัยของคนและความสามารถการรับรู้จากสิ่งภายนอกอย่างถูกต้องและเหมาะสม

2. การรับรู้โดยการเห็นจะก่อให้เกิดความเข้าใจดีกว่าการได้ยินและประสาทสัมผัสอื่นๆ ดังนั้นการเรียนรู้โดยผ่านประสาทสัมผัสได้มากก็อาจจะก่อให้เกิดความเข้าใจที่สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

3. ลักษณะและวิธีการรับรู้ของแต่ละคน จะแตกต่างกันตามพื้นฐานของบุคลิกภาพและจะแสดงออกตามที่ได้รับรู้และทรรศนะคติของเขา

4. การเข้าใจผู้เรียนทั้งในด้านคุณลักษณะและสภาพแวดล้อมจะเป็นผลดีต่อการสอน

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมของผู้บริโภค

พฤติกรรมผู้บริโภค เป็นการศึกษาปัจเจกบุคคล กลุ่มบุคคล หรือองค์การ และกระบวนการที่พวกเขาเหล่านั้นใช้สำหรับเลือกสรร รักษา และกำจัด สิ่งที่เกี่ยวกับตัว

ผลิตภัณฑ์ บริการ ประสบการณ์ หรือแนวความคิด เพื่อสนองความต้องการและผลกระทบที่กระบวนการเหล่านี้มีต่อผู้บริโภค สังคมวิทยา มานุษยวิทยาสังคม และเศรษฐศาสตร์ เพื่อพยายามทำความเข้าใจกระบวนการการตัดสินของผู้ซื้อ

พฤติกรรมของผู้บริโภค (consumer behavior) หมายถึง พฤติกรรมที่ผู้บริโภคจะทำการค้นหา การเลือกซื้อ การเลือกใช้ ประเมินผล และบริการ ซึ่งผู้บริโภคคาดว่าจะตอบสนองความต้องการของพวกเขาเอง (Schiffman & Kanuk, 1994)

Engel และคณะ (1968) ได้ให้ความหมายพฤติกรรมของผู้ บริโภคไว้ว่า เป็นการกระทำใด ๆ ของบุคคลที่มีความเกี่ยวเนื่องโดยตรงในเรื่องของการที่จะได้รับหรือการใช้ผลิตภัณฑ์ รวมไปถึงในเรื่องของการตัดสินใจที่อาจจะมีอยู่ก่อนหน้านี้และมีส่วนช่วยในการกำหนดให้มีการกระทำดังกล่าว

ชิฟแมน และคะนุค (Schiffman & Kanuk, 1987) ได้ให้ความหมายในเรื่องของ พฤติกรรมของผู้บริโภค ไว้ว่าเป็นพฤติกรรมที่ผู้บริโภคนั้นได้แสดงออกอาจจะเป็นการแสวงหา เสาะหาเพื่อที่จะซื้อ และเพื่อใช้ ซึ่งผู้บริโภคเองคาดการณ์ว่าจะสามารถที่จะตอบสนองความต้องการของตนเองได้ โดยการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ในเรื่องของเงิน เวลา และพละกำลังเพื่อที่จะบริโภคสินค้าและบริการ

กล่าวโดยสรุปว่าพฤติกรรมของผู้บริโภค (consumer behavior) นั้นหมายถึง การแสดงท่าทางออกมาของแต่ละบุคคลที่มีความเกี่ยวข้องกับการใช้สินค้าและบริการเป็นการตัดสินใจที่เลือกซื้อที่แตกต่างกันออกไป

พฤติกรรมในตัวผู้บริโภคจะเริ่มขึ้นจากการที่สิ่งเร้ามาเป็นกระตุ้น อาจเป็นไปได้ทั้งสิ่งเร้าที่อยู่ภายนอก เช่น สิ่งเร้าทางการตลาดหรือสิ่งเร้าอื่น ๆ สิ่งเร้าภายในได้แก่ สัญชาติญาณที่ติดตัวมาแต่กำเนิดจากการเรียนรู้หรือหรืออาจจะเป็นได้ทั้งสองอย่าง

คำถามที่ใช้เพื่อที่จะค้นหาพฤติกรรมของผู้บริโภคคือหลัก 6Ws และ1H ซึ่งประกอบ ด้วย ใคร อะไร ทำไม ใคร เมื่อไหร่ ที่ไหน และ อย่างไร เพื่อค้นหาคำตอบ 7 ประการหรือ 7 Os ซึ่ง ประกอบด้วย Occupants, Objects, Objectives, Organizations, Occasions, Outlets และ Operations (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2541) การใช้คำถาม 7 คำถามเพื่อหาคำตอบ 7 ประการเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค

1. ใครที่อยู่ในตลาดเป้าหมาย เป็นคำถามเพื่อที่จะทำให้รู้ถึงกลุ่มเป้าหมายในด้านของประชากรศาสตร์,ด้านภูมิศาสตร์, ด้านจิตวิทยา และพฤติกรรมศาสตร์

2. ผู้บริโภคซื้ออะไร สิ่งที่ผู้บริโภคต้องการซื้อ (objects) ต้องการจากตัวสินค้า ในด้านผลิตภัณฑ์ (product component) และต้องมีความแตกต่างที่สูงและดีกว่า

3. ทำไมผู้บริโภคจึงซื้อ วัตถุประสงค์หรือความต้องการที่จะซื้อ (objectives) ผู้บริโภคต้องการซื้อสินค้าเพื่อตอบสนองต่อความคิด และความรู้สึกของตนเอง

4. ใครเป็นผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ บทบาทคนหลาย ๆ กลุ่ม (organization) เป็นผู้ที่มีอิทธิพลในการช่วยตัดสินใจซื้อ คือ ผู้ริเริ่ม ผู้มีอิทธิผล ผู้ตัดสินใจซื้อ ผู้ซื้อ และผู้ใช้

5. ผู้บริโภคจะต้องการซื้อเมื่อใด โอกาสที่จะเกิดการซื้อ (occasion) เช่น ช่วงเวลาใดของเวลาหนึ่งของเดือน ของปี หรือของฤดูกาลใน 1 ปี หรือโอกาสวันพิเศษเทศกาล และวันสำคัญต่าง ๆ

6. ผู้บริโภคจะซื้อที่ไหน เป็นช่องทางจำหน่ายสินค้าต่าง ๆ (outlets) ที่ผู้บริโภคจะไปซื้อสินค้า เช่น ร้านค้า ศูนย์การค้า ร้านขายของชำ ฯลฯ

7. ผู้บริโภคจะซื้ออย่างไร ขั้นตอนการตัดสินใจซื้อ (operation) ประกอบไปด้วย การรับรู้ทางปัญหา, การสืบค้นข้อมูล, การประเมินผลทางเลือก, ตัดสินใจซื้อ และความรู้สึกภายหลังซื้อ

สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และจำนวนสมาชิกในครอบครัว ที่แตกต่างกัน มีผลต่อความสนใจซื้อรถยนต์นำเข้าจากประเทศจีนที่แตกต่างกัน

2. การรับรู้ต่อผลิตภัณฑ์ ได้แก่ ด้านคุณภาพ ด้านความคงทน ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านความปลอดภัย

ที่แตกต่างกัน มีผลต่อความสนใจซื้อรถยนต์นำเข้าจากประเทศจีนที่แตกต่างกัน

กรอบแนวคิดการวิจัย

ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ คือ กลุ่มประชากรที่ใช้รถยนต์ ในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ทั้งเพศชายและหญิง ที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป กลุ่มตัวอย่างที่ใช้สำหรับการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ การเลือกกลุ่มตัวอย่างจากการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (convenience sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามที่เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้บริโภค ทางด้านประชากรศาสตร์ได้แก่ เพศ อายุ ระดับของการศึกษา อาชีพ รายได้ และจำนวนสมาชิกในครอบครัว ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้ต่อผลิตภัณฑ์ ได้แก่ ด้านคุณภาพ ด้านความคงทน ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านความปลอดภัย ซึ่งการวัดคำถามจะเป็นแบบปลายปิดโดยให้คะแนนน้ำหนัก (mul-tiple rating list scale questions) โดยแบ่งออกเป็น 4 คือ ด้านคุณภาพ 4 ข้อ ด้านความคงทน 4 ข้อ ด้านความน่าเชื่อถือ 3 ข้อ และด้านความปลอดภัย 3 ข้อ ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความสนใจซื้อของผู้บริโภค จะใช้ แบบสอบถามแบบปลายปิดโดยให้คะแนนน้ำหนัก (multiple rating list scale questions) จำนวน 5 ข้อ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (primary data) รวบรวมจากการสร้างเครื่องมือในการค้นคว้า คือแบบสอบถามในลักษณะปลายปิด (close-ended question) แล้วนำออกสำรวจจากประชากรที่ใช้รถยนต์ ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาด้วยตัวเอง โดยเก็บตัวอย่างตามความสะดวก

2. ข้อมูลทุตยภูมิ (secondary data) เก็บรวบรวมและค้นหาข้อมูล และทฤษฎีจาก

2.1 หนังสือ วาสาร บทความ สิ่งพิมพ์ต่าง ๆ

2.2 รายงาน บทความ วิทยานิพนธ์ และงานวิจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

2.3 ระบบสารสนเทศต่างๆเพื่อนำข้อมูลมาเป็นแนวทางประกอบการศึกษา

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษานำข้อมูลที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างมาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำหรับรูปทางสถิติ ในการศึกษาด้วยสถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistics) และสถิติเชิงอนุมาน (inferential statistics) โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตาราง 1

แสดงลักษณะการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา

รายการข้อมูล	มาตรวัด	สถิติที่ใช้
ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์	Nominal, Ordinal	Frequency, Percentage
การรับรู้ต่อผลิตภัณฑ์	Interval	Mean, Standard Deviation, Percentage
ความสนใจซื้อของผู้บริโภค	Interval	Mean, Standard Deviation

ตาราง 2

แสดงลักษณะการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (ใช้ทดสอบสมมุติฐาน)

สมมุติฐาน	สถิติที่ใช้
1. ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ที่แตกต่างกัน มีผลต่อความสนใจซื้อรถยนต์นำเข้าจากประเทศจีนที่แตกต่างกัน	
1.1 เพศที่แตกต่างกัน มีผลต่อความสนใจซื้อรถยนต์นำเข้าจากประเทศจีนที่แตกต่างกัน	T-test
1.2 อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อความสนใจซื้อรถยนต์นำเข้าจากประเทศจีน ที่แตกต่างกัน	F-test
1.3 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความสนใจซื้อรถยนต์นำเข้าจากประเทศจีน ที่แตกต่างกัน	F-test
1.4 อาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อความสนใจซื้อรถยนต์นำเข้าจากประเทศจีนที่แตกต่างกัน	F-test
1.5 รายได้ที่แตกต่างกันมีผลต่อความสนใจซื้อรถยนต์นำเข้าจากประเทศจีนที่แตกต่างกัน	F-test
1.6 จำนวนสมาชิกในครอบครัวที่แตกต่างกันมีผลต่อความสนใจซื้อรถยนต์นำเข้าจากประเทศจีนที่แตกต่างกัน	F-test
2. การรับรู้ต่อผลิตภัณฑ์ ที่แตกต่างกัน มีผลต่อความสนใจซื้อรถยนต์นำเข้าจากประเทศจีนที่แตกต่างกัน	
2.1 การรับรู้ต่อผลิตภัณฑ์ด้านคุณภาพที่แตกต่างกันมีผลต่อความสนใจซื้อรถยนต์นำเข้าจากประเทศจีนที่แตกต่างกัน	F-test
2.2 การรับรู้ต่อผลิตภัณฑ์ด้านความคงทนที่แตกต่างกันมีผลต่อความสนใจซื้อรถยนต์นำเข้าจากประเทศจีนที่แตกต่างกัน	F-test
2.3 การรับรู้ต่อผลิตภัณฑ์ด้านความน่าเชื่อถือที่แตกต่างกันมีผลต่อความสนใจซื้อรถยนต์นำเข้าจากประเทศจีนที่แตกต่างกัน	F-test
2.4 การรับรู้ต่อผลิตภัณฑ์ด้านความปลอดภัยที่แตกต่างกันมีผลต่อความสนใจซื้อรถยนต์นำเข้าจากประเทศจีนที่แตกต่างกัน	F-test

ผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้บริโภค

ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้บริโภคที่ตอบแบบสอบถามมีจำนวนทั้งหมด 400 คน ส่วนใหญ่พบว่าเป็นเพศหญิง อายุจะอยู่ระหว่าง18-26 ปี ระดับการศึกษาอยู่ระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพ

เป็นพนักงานบริษัทเอกชน ห้างร้าน มีรายได้อยู่ในช่วง 10,001-20,000 บาทและมีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 2-4 คน

ส่วนที่ 2 ข้อมูลการรับรู้ต่อผลิตภัณฑ์ของผู้บริโภค

2.1 ผู้บริโภครับรู้ต่อผลิตภัณฑ์ด้านคุณภาพอยู่ระดับปานกลาง ในเรื่องของคุณภาพโดยภาพรวมและมาตรฐานของรถยนต์นำเข้าจากจีนที่อยู่ในระดับสากล

2.2 ผู้บริโภครับรู้ต่อผลิตภัณฑ์ด้านคุณภาพอยู่ระดับปานกลาง ในเรื่องของคุณภาพของเทคโนโลยีภายในรถยนต์นำเข้าจากจีน

2.3 ผู้บริโภครับรู้ต่อผลิตภัณฑ์ด้านคุณภาพอยู่ระดับปานกลาง ในเรื่องของรถยนต์นำเข้าจากจีนมีลักษณะพิเศษต่างจากผู้ผลิตรายอื่น ๆ

2.4 ผู้บริโภครับรู้ต่อผลิตภัณฑ์ด้านคุณภาพอยู่ระดับปานกลาง ในเรื่องของรถยนต์ที่นำเข้าจากจีนรูปลักษณ์ที่สวยงาม

2.5 ผู้บริโภครับรู้ต่อผลิตภัณฑ์ด้านความคงทนอยู่ระดับมาก ในเรื่องของรถยนต์ที่นำเข้าจากจีนมีรูปลักษณ์ที่กระทัดรัดและคงทน

2.6 ผู้บริโภครับรู้ต่อผลิตภัณฑ์ด้านความคงทนอยู่ระดับปานกลาง ในเรื่องของรถยนต์ที่นำเข้าจากจีนมีเครื่องยนต์ที่มีความแข็งแรง ทนทาน

2.7 ผู้บริโภครับรู้ต่อผลิตภัณฑ์ด้านความคงทนอยู่ระดับปานกลาง ในเรื่องของรถยนต์ที่นำเข้าจากจีนมีอายุการใช้งานยาวนาน

2.8 ผู้บริโภครับรู้ต่อผลิตภัณฑ์ด้านความคงทนอยู่ระดับปานกลาง ในเรื่องของรถยนต์ที่นำเข้าจากจีนมีประสิทธิภาพและทนทานในการขับขี่

2.9 ผู้บริโภครับรู้ต่อผลิตภัณฑ์ด้านความน่าเชื่อถืออยู่ระดับปานกลาง เรื่องของภาพลักษณ์ของตราสินค้า

2.10 ผู้บริโภครับรู้ต่อผลิตภัณฑ์ด้านความน่าเชื่อถืออยู่ระดับปานกลาง เรื่องของการมีการรับประกันคุณภาพสินค้า การติดตามดูแล และให้บริการหลังการขาย

2.11 ผู้บริโภครับรู้ต่อผลิตภัณฑ์ด้านความน่าเชื่อถืออยู่ระดับปานกลาง เรื่องของประโยชน์ที่ได้รับจากผลิตภัณฑ์คุ้มค่ากับเงินที่จ่ายไป

2.12 ผู้บริโภครับรู้ต่อผลิตภัณฑ์ด้านความปลอดภัยอยู่ระดับมาก เรื่องของสมรรถนะเครื่องยนต์และความปลอดภัย

2.13 ผู้บริโภครับรู้ต่อผลิตภัณฑ์ด้านความปลอดภัยอยู่ระดับปานกลาง ในเรื่องของการที่มีการติดตั้งอุปกรณ์ที่รองรับความปลอดภัย เช่น ถุงลมนิรภัย,ชุดเบรค ABS เป็นต้น

2.14 ผู้บริโภครับรู้ต่อผลิตภัณฑ์ด้านความปลอดภัยอยู่ระดับปานกลาง ในเรื่องของการรับประกันรถยนต์

ส่วนที่ 3 ข้อมูลด้านความสนใจซื้อของผู้บริโภค

3.1 ผู้บริโภคส่วนใหญ่มีความกระตือรือร้นที่จะเช็คข้อมูลของรถยนต์นำเข้าจากประเทศจีน อยู่ระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยของระดับความสนใจซื้ออยู่ ที่ 2.70 เป็นอันดับที่หนึ่ง

3.2 ผู้บริโภคส่วนใหญ่มีความเต็มใจที่จะซื้อรถยนต์นำเข้าจากประเทศจีน อยู่ระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยของระดับความสนใจซื้ออยู่ ที่ 2.63 เป็นอันดับที่สอง

3.3 ผู้บริโภคส่วนใหญ่มีโอกาสที่จะซื้อรถยนต์คันต่อไปเป็นรถยนต์นำเข้าจากประเทศจีนอยู่ระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยของระดับความสนใจซื้ออยู่ ที่ 2.60 เป็นอันดับที่สาม

3.4 ผู้บริโภคส่วนใหญ่มีความตั้งใจที่จะซื้อรถยนต์นำเข้าจากประเทศจีนอยู่ระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยของระดับความสนใจซื้ออยู่ ที่ 2.53 เป็นอันดับที่สี่

3.5 ผู้บริโภคส่วนใหญ่มีการวางแผนที่จะซื้อรถยนต์นำเข้าจากประเทศจีนอยู่ระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยของระดับความสนใจซื้ออยู่ที่ 2.46 เป็นอันดับที่ห้า

ส่วนที่ 4 ข้อมูลและการรับรู้ของผู้บริโภคที่มีผลต่อความสนใจซื้อ

สมมติฐานข้อที่ 1

ผลการวิเคราะห์สมมติฐานข้อที่ 1 ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ที่แตกต่างกัน มีผลต่อความสนใจซื้อรถยนต์นำเข้าจากประเทศจีนที่แตกต่างกัน

ตาราง 3

ผลการวิเคราะห์สมมติฐานข้อที่ 1

เพศ*ความสนใจซื้อ	ผลการทดสอบ (แตกต่าง/ไม่แตกต่าง)
โอกาสที่จะซื้อ	-
ความเต็มใจที่จะซื้อ	-
ความกระตือรือร้นที่จะเช็คข้อมูล	*
ความตั้งใจที่จะซื้อ	*
การวางแผนที่จะซื้อ	*

หมายเหตุ: * มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ยอมรับสมมติฐาน)

- ไม่แตกต่างกัน (ปฏิเสธสมมติฐาน)

ตาราง 4

ผลการวิเคราะห์สมมติฐานข้อที่ 1

ตัวแปรต้น	ตัวแปรตาม				
	โอกาส	ความเต็มใจ	ความกระตือรือร้น	ความตั้งใจ	การวางแผน
อายุ	-	-	-	*	-
ระดับการศึกษา	*	*	*	*	*
อาชีพ	-	-	-	-	-
รายได้	*	*	-	*	*
จำนวนสมาชิกในครอบครัว	-	-	-	-	-

หมายเหตุ: * มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ยอมรับสมมติฐาน)

สมมติฐานข้อที่ 2

ผลการวิเคราะห์สมมติฐานข้อที่ 2 การรับรู้ต่อผลิตภัณฑ์ ที่แตกต่างกัน มีผลต่อความสนใจซื้อรถยนต์นำเข้าจากประเทศจีนที่แตกต่างกัน

ตาราง 5

ผลการวิเคราะห์สมมติฐานข้อที่ 2

ตัวแปรต้น	ตัวแปรตาม (ความสนใจซื้อ)
ด้านคุณภาพ	*
ด้านความคงทน	*
ด้านความน่าซื้อ	*
ด้านความปลอดภัย	*

หมายเหตุ: * มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ยอมรับสมมติฐาน)

- ไม่แตกต่างกัน (ปฏิเสธสมมติฐาน)

การอภิปรายผล

จากที่ได้ศึกษาในเรื่องของการรับรู้คุณภาพของรถยนต์นำเข้าจากประเทศจีนที่มีผลต่อความสนใจซื้อของผู้บริโภค สามารถนำมาอภิปลายผลได้ ดังนี้

พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีมากกว่าเพศชาย มีอายุประมาณ 18-26 ปี การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ห้างร้านเป็นหลัก รายได้เฉลี่ยต่อเดือนนั้นจะอยู่ที่ 10,001-20,000 บาท ซึ่งสอดคล้องงานวิจัยของ มาลีนี มาลีคล้าย (2554) ศึกษาเรื่อง “การรับรู้การสื่อสารการตลาดของผู้บริโภคที่มีผลต่อภาพลักษณ์ตราอิชิตันในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีผลสรุปการวิจัยคือ ผู้บริโภคส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุระหว่าง 25-29 ปี การศึกษาอยู่ระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพบริษัทเอกชน มีรายได้ 10,001-20,000 บาท ถึงแม้ว่าประเภทของสินค้าจะไม่ได้อยู่ในประเภทเดียวกันกับรถยนต์แต่ก็เป็นการแสดงให้เห็นถึง ไม่ว่าจะเป็นสินค้าประเภทใดผู้บริโภคส่วนใหญ่ที่ตอบแบบสอบถามจะเป็นกลุ่มของประชากรใกล้เคียงกัน

การรับรู้คุณภาพของรถยนต์นำเข้าจากประเทศจีนของผู้บริโภค พบว่า ผู้บริโภคส่วนใหญ่มีการรับรู้ระดับปานกลางในด้านของคุณภาพ ความคงทน ความน่าเชื่อถือและด้านของความปลอดภัยของรถยนต์ที่นำเข้าจากประเทศจีน แต่อย่างไรก็ตามมีผู้บริโภคบางส่วนที่รับรู้ระดับมาก ในด้านความคงทนที่ว่ารถยนต์นำเข้าจากประเทศจีนมีรูปลักษณ์ที่กระทัดรัดและมีความคงทน อีกด้านหนึ่งก็ยังมีผู้บริโภคบางส่วนมีการรับรู้ระดับมากในเรื่องความปลอดภัย ผู้บริโภคเห็นว่ารถยนต์ที่นำเข้าจากประเทศจีนนั้นมีสมรรถนะของเครื่องยนต์และความปลอดภัยดีมาก ซึ่งสอดคล้องกับวิจัยของ จริยาวดี ฮัยวงษ์ (2552) ศึกษาในเรื่อง “ภาพลักษณ์ของบริษัทโตโยต้า มอเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด ในมุมมองของผู้ใช้รถยนต์ในเขตกรุงเทพมหานคร” โดยสรุปผลดังนี้ ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ผู้บริโภคส่วนใหญ่ให้ความสำคัญระดับมากที่สุดกับด้านสิ่งแวดล้อม ด้านนการศึกษาและถ่ายทอดเทคโนโลยีและด้านกิจกรรมเพื่อสังคม และให้ความสำคัญระดับมาก ได้แก่ ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม และด้านความปลอดภัยบนท้องถนน

ความสนใจซื้อรถยนต์ที่นำเข้าจากประเทศจีนของผู้บริโภค พบว่าผู้บริโภคส่วนใหญ่จะมีความกระตือรือร้นที่จะเช็คข้อมูลและมีความเต็มใจที่จะซื้ออยู่ระดับปานกลาง และโอกาส ความตั้งใจหรือการวางแผนที่จะซื้อรถยนต์คันต่อไปเป็นรถยนต์นำเข้าจากประเทศจีนนั้น อยู่ระดับน้อย ซึ่งจะไปสัมพันธ์กับงานวิจัยของอรนุช วงศ์ทัศนีโย (2547) ได้ศึกษาเรื่อง “พฤติกรรมการซื้อเครื่องดื่มชาเขียวพร้อมดื่มของผู้บริโภคในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร” โดยมีผลสรุปการวิจัย คือ ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย และส่ง

เสริมการตลาดมีผลน้อยต่อการรับรู้ของผู้บริโภคจึงทำให้ไม่เกิดการตอบสนองในการบริโภค ถึงแม้ว่าประเภทของสินค้าจะไม่ได้อยู่ในประเภทเดียวกันกับรถยนต์ แสดงให้เห็นว่า ไม่ว่าจะเป็นสินค้าประเภทใด ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย และส่งเสริมการตลาด มีผลน้อยต่อการรับรู้ของผู้บริโภคเช่นเดียวกัน

ข้อมูลทั่วไปและการรับรู้ของผู้บริโภคที่มีผลต่อความสนใจซื้อรถยนต์ที่นำเข้าจากประเทศจีน จากการศึกษา พบว่า

1. เพศชายและเพศหญิง ที่มีความสนใจซื้อ มีความกระตือรือร้นที่จะเช็คข้อมูล และวางแผนที่จะซื้อรถยนต์นำเข้าจากประเทศจีนที่ต่างกัน แต่ในเรื่องของโอกาสและความเต็มใจที่จะซื้อนั้น ไม่แตกต่างกัน

2. อายุ อาชีพ และจำนวนสมาชิกในครอบครัวของผู้บริโภค มีความสนใจซื้อ โอกาส ความเต็มใจ ความกระตือรือร้นที่จะเช็คข้อมูล ความตั้งใจและการวางแผนที่จะซื้อรถยนต์นำเข้าจากประเทศจีน ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นระดับการศึกษาและรายได้ที่จะมีความสนใจซื้อที่แตกต่างกันไป

3. การรับรู้ต่อผลิตภัณฑ์ด้านคุณภาพและด้านความน่าเชื่อถือของรถยนต์นำเข้าจากประเทศจีนของผู้บริโภคนั้น มีการรับรู้ระดับปานกลางซึ่งผู้บริโภคมีความสนใจซื้อที่ไม่แตกต่างกัน

4. การรับรู้ต่อผลิตภัณฑ์ด้านคุณภาพ ด้านความคงทน ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านความปลอดภัยที่แตกต่างกัน มีผลต่อความสนใจซื้อรถยนต์นำเข้าจากประเทศจีนที่แตกต่างกัน

References

Engel, J. F., Kollat, D. T., & Blackwell, R. D. (1968). *Consumer behavior.* New York: Rinehart & Winston.

Haiwong, J. (2009). *Image of Toyota Motors (Thailand) Co., Ltd. in the point of view of car users in Bangkok metropolitan areas*. Master of Business Administration Thesis, Rajamangala University of Technology Thanyaburi. (in Thai)

Maleeklary, M. (2011). *The perception of consumers towards marketing communication that affected ICHITAN brand image in Bangkok.* Master of Business Administration Thesis, Rajamangala University of Technology Thanyaburi. (in Thai).

Sareerat, S., et al. (1998). *Business research.* Bangkok: Petjaratsang.

Schiffman, L. G., & Kanuk, L. L. (1994). *Consumer behavior* (5th ed.). Englewood Cliffs, N. J.: Prentice-Hall.

Wongtatsaneeyo, O. (2004). *Buying behavior towards instant green tea of consumer in Mueang district, Samut Sakhon province.* Master of Business Administration Thesis, Chiangmai University. (in Thai)

ทัศนคติผู้บริโภคต่อส่วนประสมการตลาด 7Ps ของเครื่องสำอางนำเข้า ณ ศูนย์การค้าขนาดใหญ่อันดับที่สองของประเทศไทย เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร กรณีศึกษาแบรนด์นำเข้าจากญี่ปุ่น

Consumer's Attitude Toward "7Ps" Marketing Mix of Imported Brand Cosmetics at the 2nd Biggest Department Store in Pathumwan, Bangkok: A Case Study of Imported Brands from Japan

ชรภาส ปั้นพึ่งบุญ และ บุญญรัตน์ สัมพันธ์วัฒนชัย

Charapath Panpungboon and Boonyarat Sampanwattanachai

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด

Master of Business Administration Program, Stamford International University

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ และปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด 7Ps ที่มีผลต่อทัศนคติผู้บริโภคต่อส่วนประสมการตลาด 7Ps ของเครื่องสำอางนำเข้า ณ ศูนย์การค้าขนาดใหญ่อันดับที่สองของประเทศไทย เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร กรณีศึกษาแบรนด์นำเข้าจากญี่ปุ่น กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ที่มาใช้บริการศูนย์การค้าขนาดใหญ่อันดับที่สองของประเทศไทย เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร โดยใช้การสัมภาษณ์ลูกค้าเครื่องสำอางนำเข้าจากญี่ปุ่น และใช้แบบสอบถามจำนวน 400 คน เป็นเครื่องมือในการวิจัย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทาง ผลการวิจัยจากการสัมภาษณ์ พบว่า ผู้บริโภคมีทัศนคติในด้านส่วนประสมการตลาดดีที่สุด ในส่วนของผลิตภัณฑ์มีคุณภาพเหมาะสมกับคนเอเชีย บรรจุภัณฑ์มีความสวยงานมีเอกลักษณ์เฉพาะที่บ่งบอกถึงเครื่องสำอางแบรนด์เอเชีย ด้านราคามีความเหมาะสมไม่แพงจนเกินไป ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายมีความสะดวกเนื่องจากจำหน่ายในศูนย์การค้าชั้นนำสามารถเดินทางสะดวก แต่ควรเพิ่มช่องทางออนไลน์ ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพมีความสวยงามมีเอกลักษณ์ทั้งการจัดวางเครื่องสำอางบนเคาร์เตอร์และการแต่งกายของพนักงานแสดงเอกลักษณ์ถึงความเป็นญี่ปุ่น ด้านพนักงานให้บริการให้บริการเป็นเลิศ มีกระบวนการบริการที่ดีมีความประทับใจ และพบว่าปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อเครื่องสำอางแบรนด์นำเข้าจากญี่ปุ่นมากที่สุด และวิเคราะห์เชิงปริมาณ พบว่าปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่ต่างกัน ไม่ส่งผลต่อทัศนคติของผู้บริโภคต่อส่วนประสมการตลาดเครื่องสำอางนำเข้าจากญี่ปุ่น แตกต่างกัน

คำสำคัญ: การตัดสินใจซื้อ, ส่วนประสมการตลาด, เครื่องสำอางนำเข้าจากญี่ปุ่น

Abstract

The purpose of this research was to study consumer attitudes and the effect of demographic attitudes towards the "7 Ps" marketing mix of imported cosmetic at the 2nd biggest department store in Pathumwan in Bangkok. The sample of quantitative research are consumers of imported brand cosmetics from Japan at the 2nd biggest

department store in Pathumwan, Bangkok. The sample size of qualitative research are 400 consumers of the 2nd biggest department store in Pathumwan, Bangkok and were collected by questionnaire. The statistical analysis used was descriptive statistics percentage, frequency, mean and standard deviation and One-way analysis of variance to test hypothesis. The results of qualitative research showed that consumer attitudes in marketing mix of the products' best qualities suitable for Asian people were attractive packaging, the uniqueness as the Asian brand, reasonable pricing, and being not too expensive. Also, the distribution channel located in center of shopping mall was important with easy access, but the online distribution channel should increase; the physical environment should be beautiful and unique. The counter display and staff grooming identity to be Japanese. The service staff should provide excellent service. The results of quantitative research found that differences in demographics do not affect consumer attitudes toward the "7Ps" marketing mix of Japanese luxury cosmetic brands.

Keywords: attitude, marketing mix, imported cosmetic brand from japan

บทนำ

ในปัจจุบันเครื่องสำอางจากประเทศญี่ปุ่น ได้เข้ามามีบทบาทต่อกลุ่มผู้บริโภคโดยเฉพาะเพศหญิงเป็นอย่างมาก เนื่องจากเทคโนโลยีของญี่ปุ่นมีความเข้าใจลึกซึ้งเกี่ยวกับสภาพผิวของคนเอเชีย อีกทั้งยังมีความใส่ใจในรายละเอียดเป็นอย่างสูง ทำให้ผู้บริโภคเกิดการยอมรับและมั่นใจ ในเทคโนโลยีและผลิตภัณฑ์จากประเทศญี่ปุ่น ด้วยเหตุนี้จึงทำให้ตลาดเครื่องสำอางนำเข้าจากญี่ปุ่น มีการแข่งขันอย่างรุนแรงมากขึ้น เนื่องจากบริษัทในประเทศไทยหลายบริษัทได้ทยอยนำเข้าเครื่องสำอางจากประเทศญี่ปุ่นเพื่อแย่งชิงส่วนแบ่งทางการตลาดกันอย่างต่อเนื่อง

แต่เนื่องจากปัญหาสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจของประเทศไทยกำลังปรับตัวทำให้พฤติกรรมของผู้บริโภคมีการเปลี่ยนแปลง ผู้บริโภคส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อการเก็บออมเงินเพิ่มมากขึ้น และลดค่าใช้จ่ายในส่วนสินค้าที่ยังไม่มีความจำเป็นออกไป ทำให้ธุรกิจเครื่องสำอางนำเข้าจากประเทศญี่ปุ่นได้รับผลกระทบต่อเป็นอย่างมาก (สรธัญญ์ เอกกิตติ, 2555)

ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษาทัศนคติผู้บริโภคต่อส่วนประสมการตลาด 7Ps ของเครื่องสำอางนำเข้า ณ ศูนย์การค้าขนาดใหญ่อันดับที่สองของประเทศไทย เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร กรณีศึกษาแบรนด์นำเข้าจากญี่ปุ่นขึ้นมา เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น อีกทั้งยังช่วยในการกำหนดกลยุทธ์ให้สอดคล้องกับความต้องการของตลาดและแสวงหาความต้องการที่แท้จริงให้กับกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย และเพื่อเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันธุรกิจเครื่องสำอางนำเข้าจากประเทศญี่ปุ่นทั้งในปัจจุบันและในอนาคตอีกด้วย

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยทัศนคติของผู้บริโภคต่อส่วนประสมการตลาด 7Ps ของเครื่องสำอางนำเข้าจ ณ ศูนย์การค้าขนาดใหญ่อันดับที่สองของประเทศไทย เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร กรณีศึกษาแบรนด์นำเข้าจากญี่ปุ่น

2. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ อายุ, เพศ, การศึกษา, อาชีพ และรายได้ ส่งผลต่อทัศนคติของผู้บริโภคต่อส่วนประสมการตลาด 7Ps ของเครื่องสำอางนำเข้า ณ ศูนย์การค้าขนาดใหญ่อันดับที่สองของประเทศไทย เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร กรณีศึกษาแบรนด์นำเข้าจากญี่ปุ่น

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ปรมะ สตะเวทิน (2546) กล่าวว่าคุณสมบัติเฉพาะตัวของแต่ละบุคคล ย่อมมีความแตกต่างกันในแต่ละบุคคล คุณสมบัติเฉพาะตัวของแต่ละบุคคลย่อมส่งผลด้านการสื่อสารต่อผู้รับสาร อย่างไรก็ตามปริมาณและจำนวน

ของผู้รับสารมีอิทธิพลต่อการสื่อสารที่แตกต่างกันในสถานการณ์เดียวกันหรือต่าง ๆกันก็เป็นได้ โดยปกติถ้าผู้รับสารมีปริมาณน้อยคนมักไม่ค่อยเกิดปัญหาหรือเกิดปัญหาน้อยกว่าผู้รับสารที่มีปริมาณมากกว่า อันเนื่องมาจากผลของการวิเคราะห์ปริมาณคนที่น้อย ย่อมจะสามารถวิเคราะห์ผู้รับสารทุกคนได้เป็นอย่างดี แต่ในทางตรงกันข้ามผลการวิเคราะห์ปริมาณคนมาก ย่อมไม่สามารถวิเคราะห์ผู้รับสารแต่ละคนได้ทั่วถึง ดังนั้นวิธีการที่ดีที่สุดในการวิเคราะห์ผู้รับสารที่มีปริมาณมาก คือ การแบ่งจำแนกผู้รับสารออกเป็นกลุ่ม ตามลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ เป็นต้น ซึ่งคุณสมบัติดังเหล่านี้ล้วนแล้วมีอิทธิพลต่อการรับรู้ การตีความ การเข้าใจในเนื้อหาของการสื่อสารทั้งสิ้น

Kotler (2003) อ้างถึงใน ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2550) กล่าวว่า ส่วนประสมการตลาด (marketing mix) สามารถได้แบ่งออกเป็น 7 ปัจจัย (7Ps) ได้แก่

1. ผลิตภัณฑ์ (product) หมายถึง สิ่งที่เสนอขายโดยธุรกิจเพื่อตอบสนองความจำเป็นหรือความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจ ผลิตภัณฑ์ที่เสนอขายอาจจะมีตัวตนหรือไม่มีตัวตนก็ได้

2. ราคา (price) หมายถึง คุณค่าผลิตภัณฑ์ในรูปตัวเงินราคา ผู้บริโภคจะเปรียบเทียบระหว่างคุณค่า (value) ของผลิตภัณฑ์กับราคา (price) และจะยอมรับก็ต่อเมื่อคุณค่าของผลิตภัณฑ์ สูงกว่าราคาของผลิตภัณฑ์

3. การจัดจำหน่าย (place) หมายถึง กิจกรรมในการเคลื่อนย้ายผลิตภัณฑ์ไปสู่ตลาด โดยสถาบันที่นำผลิตภัณฑ์เคลื่อนย้ายออกสู่ตลาดเป้าหมาย คือสถาบันทางการตลาด ส่วนกิจจกรรมในการกระจายสินค้า เช่น การขนส่ง คลังสินค้า และการเก็บรักษาสินค้าคงคลัง

4. การส่งเสริมการตลาด (promotion) เป็นเครื่องมือการสื่อสาร เพื่อสร้างความพึงพอใจ ต่อตราสินค้าหรือบริการ โดยใช้เพื่อจูงใจให้เกิดความต้องการในผลิตภัณฑ์ โดยคาดว่าจะมีอิทธิพลต่อความรู้สึก ความเชื่อ และพฤติกรรมการซื้อ

5. บุคคล (people) หรือ พนักงาน (employees) ซึ่งต้องอาศัยการคัดเลือก (selection) การฝึกอบรม (training) การจูงใจ (motivation) เพื่อให้สามารถสร้างความพึงพอใจให้กบลูกค้าได้ โดยพนักงานต้องมีความสามารถ มีทัศนคติที่ดี มีความคิดริเริ่ม มีความสามารถในการแก้ปัญหา สามารถสร้างค่านิยมให้กับองค์กร และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคได้

6. ลักษณะทางกายภาพ (physical evidence) เป็นการสร้างและการนำเสนอสิ่งแวดล้อมทางกายภาพให้มีความเหมาะสมหรือสวยงาม เช่น อาคารที่ประกอบธุรกิจ เครื่องมืออุปกรณ์ การตกแต่งสถานที่ เคาน์เตอร์ให้บริการ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้จะเป็นปัจจัยหนึ่งที่ลูกค้าเลือกที่จะมาใช้บริการ

7. กระบวนการให้บริการ (process) ต้องอาศัยเครื่องมือที่มีความทันสมัยและพนักงานที่มีความเชี่ยวชาญเพื่อทำให้เกิดการส่งมอบคุณภาพระหว่างผู้ที่ให้บริการและผู้รับบริการ โดยทั่วไปกระบวนการให้บริการมักประกอบด้วยหลายขั้นตอน เช่น การต้อนรับ การสอบถามข้อมูลเบื้องต้น การให้บริการตามความต้องการการชำระเงิน เป็นต้น

ถวิล ธาราโภช (2532) อ้างถึงใน จุฑามาศ ศรีบำรุงเกียรติ (2555) กล่าวว่า บุคคลที่จะมีทัศนคติต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดนั้น จะต้องเกิดขั้นตอนองค์ประกอบ 3 ขั้นตอน ดังนี้

1. องค์ประกอบเกี่ยวกับความรู้ (cognitive component) การที่บุคคลจะมีทัศนคติต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดนั้น บุคคลจาเป็นต้องมีความรู้ต่อสิ่งนั้นเสียก่อน และการเกิดทัศนคติของแต่ละบุคคลนั้นไม่เหมือนกัน

2. องค์ประกอบเกี่ยวกับความรู้สึก (affective component) เมื่อบุคคลมีความรู้ในสิ่งนั้น ถ้าบุคคลรู้ว่ามีประโยชน์ก็จะมีทัศนคติต่อสิ่งนั้น ถ้าไม่มีประโยชน์ก็จะไม่มีทัศนคติต่อสิ่งนั้น

3. องค์ประกอบทางการกระทำ (behavioral component) เมื่อบุคคลรู้ในสิ่งนั้นมาแล้ว และรู้ชอบไม่ชอบตามมา บุคคลนั้นจะทำสิ่งนั้นลงไป

นนทกร ศาลิคุปต (2550)ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพตราสินค้า กับบุคลิกภาพผู้บริโภค และทัศนคติของผู้บริโภคต่อตราสินค้า พบว่า บุคลิกภาพตราสินค้ามีความสัมพันธ์กับทั้งบุคลิกภาพผู้บริโภคที่ใช้ตราสินค้าและไม่ได้ใช้ตราสินค้า โดยผู้บริโภค

ที่ที่ใช้ตราสินค้าจะมีทัศนคติต่อตราสินค้าที่ดีกว่าผู้บริโภคที่ไม่ได้ใช้ตราสินค้า ซึ่งจากผลงานวิจัยแสดงให้เห็นว่าบุคลิกภาพตราสินค้าถือเป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญในการตัดสินใจเลือกตราสินค้าของผู้บริโภค โดยผู้บริโภคมักจะเลือกซื้อตราสินค้าที่มีบุคลิกภาพสอดคล้องกับบุคลิกภาพของตน เพื่อแสดงถึงภาพลักษณ์ความเป็นตัวตนของตนเองได้มากยิ่งขึ้นผ่านการใช้ตราสินค้า

วิชาดา เส็นดาโอ๊ะ และคณะ (2557) ได้ทำการศึกษาทัศนคติของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของสถานเสริมความงามในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา พบว่า ลูกค้ามีทัศนคติต่อส่วนประสมการตลาดบริการของสถานเสริมความงามในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีข้อเสนอแนะให้สถานเสริมความงามที่เปิดให้บริการโดยเฉพาะอย่างยิ่งในต่างจังหวัดควรให้ความสำคัญกับส่วนประสมการตลาดบริการด้านบุคคลมากที่สุด และปรับปรุงส่วนประสมการตลาดบริการด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

อารีรัตน์ สุรอมรรัตน์ (2555) ศึกษาความเป็นผู้นำทางความคิดของบล็อกเกอร์ด้านความงามกับการรับรู้ ทัศนคติ และ การตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ด้านงามของผู้บริโภค ผลวิจัยพบว่า บุคคลสาธารณะ(blogger) เป็นบุคคลที่มีประสบการณ์ตรง มีความเชี่ยวชาญด้านผลิตภัณฑ์เครื่องสำอาง บุคคลสาธารณะ(blogger) สามารถกระจายข้อมูลข่าวสารได้หลากหลายช่องทาง กลุ่มผู้ใช้สื่อบุคคลสาธารณะ (blogger) อยู่ในช่วงอายุ24-27 ปี มากที่สุด ครึ่งหนึ่งเป็นนักเรียน นักศึกษา รองลงมาคือ พนักงานบริษัท ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีเฉลี่ยรายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 มากที่สุด อิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อเครื่องสำอางคือ การแนะนำจากกลุ่มเพื่อนหรือคนรู้จักให้ซื้อตามที่บุคคลสาธารณะ (blogger) นำเสนออยู่ในระดับมาก เหตุผลเนื่องจาก กลุ่มผู้ใช้สื่อบุคคลสาธารณะ (blogger) ที่เข้าชมนั้นจะเข้าไปอ่านบทความก่อนที่ตัดสินใจซื้อเครื่องสำอาง

กรอบแนวคิดการวิจัย

ภาพ 1 กรอบแนวคิดงานวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ อายุ, เพศ, การศึกษา, อาชีพ และรายได้ ที่ต่างกัน ส่งผลต่อทัศนคติผู้บริโภคต่อส่วนประสมการตลาดเครื่องสำอางนำเข้าจากญี่ปุ่น ณ ศูนย์การค้าขนาดใหญ่อันดับที่สองของประเทศไทย เขตปทุม วันกรุงเทพมหานคร กรณีศึกษาแบรนด์นำเข้าจากญี่ปุ่น แตกต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยชิ้นนี้เป็นการวิจัยเชิงเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ ทำการรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การสัมภาษณ์และแบบสอบถาม กลุ่มประชาการคือ ผู้ที่เข้ามาใช้บริการ ณ ศูนย์การค้าขนาดใหญ่อันดับสองของประเทศไทย เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างเชิงคุณภาพคือ ผู้บริโภคที่มาซื้อเครื่องสำอางแบรนด์นำเข้าจากประเทศญี่ปุ่น ที่มีค่าใช้จ่ายในการซื้อมากกว่า 5,000 บาทขึ้นไป จำนวน 8 คน ซึ่งแบ่งเป็นลูกค้าเก่าจำนวน 4 คน และลูกค้าใหม่จำนวน 4 คน กลุ่มตัวอย่างเชิงปริมาณคือ ผู้บริโภคเครื่องสำอางนำเข้าจากญี่ปุ่น ณ ศูนย์การค้าขนาดใหญ่อันดับสองของประเทศไทย เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานครใช้วิธีสุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane จำนวน 400 ตัวอย่าง ใช้การเลือกสุ่มตัวแบบสะดวก

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เชิงคุณภาพ

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ การสัมภาษณ์ โดยคำถามจะแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับทัศนคติต่อส่วนประสมการตลาด ได้แก่ สินค้า, ราคา, สถานที่, การส่งเสริมการตลาด, พนักงาน, สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ และกระบวนการบริการ

ส่วนที่ 3 คำถามที่เกี่ยวกับการตัดสินใจซื้อ ได้แก่ ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อ และความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

เชิงปริมาณ

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นการสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้ เป็นคำถามชนิดแบบปลายปิด

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติต่อส่วนประสมทางการตลาดของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยคำนึงถึงระดับความสำคัญ เป็นแบบสอบถามชนิดคำถามปลาย ใช้การวัดแบบ Likert Scale

การทดสอบความเที่ยงตรง

ผู้วิจัยทำการทดสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถามโดยการนำแบบสอบถามไปเสนอให้กับผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 ท่าน พิจารณาตรวจสอบความถูกต้องเที่ยงตรงของเนื้อหาโดยการหาค่า IOC ผลที่ได้จะต้องมีค่า IOC $\geq$ 0.5 ถึงจะยอมรับได้ โดยมีการกำหนดเกณฑ์ คือ

- 1 หมายถึง ไม่มีความสอดคล้อง

0 หมายถึง ไม่มีความคิดเห็น

1 หมายถึง สอดคล้อง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล มีค่า IOC เท่ากับ 1

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติต่อส่วนประสมทางการตลาด มีค่า IOC เท่ากับ 1

การทดสอบเครื่องมือหาความเชื่อมั่น

ผู้วิจัยได้ทำการหาความเชื่อมั่น โดยทดสอบกับแบบสอบถามจำนวน 30 ชุด นำไปหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟ่า (Cronbach's Alpha) ผลที่ได้จะต้องมีค่าสัมประสิทธิ์อัลฟ่า $\geq$ 0.7 ถึงจะยอมรับได้ ซึ่งค่าสัมประสิทธิ์อัลฟ่าที่ได้ มีค่าเท่ากับ 0.950 จึงยอมรับแบบสอบถาม

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิจัยนี้ จะใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ได้แก่ ความถี่ (frequency) ร้อยละ (percentage) และค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) บรรยายข้อมูลทั่วไป และระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง และสถิติที่ independent samples-test One–Way Anova ในการทดสอบสมมติฐาน ประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปทางสถิติ

ผลการวิจัย

1. ผลการสัมภาษณ์ จากการสัมภาษณ์ลูกค้าเครื่องสำอางนำเข้าจากญี่ปุ่นจำนวน 8 คน โดยแบ่งเป็นลูกค้าเก่า 4 คน และลูกค้าใหม่ 4 คน พบว่า ผู้บริโภคมีทัศนคติในด้านส่วนประสมการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ดีที่สุด ในส่วนของผลิตภัณฑ์มีคุณภาพ เหมาะสมกับคนเอเชีย บรรจุภัณฑ์มีความสวยงามมีเอกลักษณ์เฉพาะที่บ่งบอกถึงเครื่องสำอางแบรนด์เอเชีย ด้านราคามีความเหมาะสมไม่แพงจนเกินไป ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายมีความสะดวก เนื่องจากจำหน่ายในศูนย์การค้าชั้นนำสามารถเดินทางสะดวก แต่ควรเพิ่มชองทางออนไลน์ ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพมีความสวยงามมีเอกลักษณ์ทั้งการจัดวางเครื่องสำอางบนเคาร์เตอร์และการแต่งกายของพนักงานแสดงเอกลักษณ์ถึงความเป็นญี่ปุ่น ด้านพนักงานให้บริการให้บริการเป็นเลิศ มีกระบวนการบริการที่ดีมีความประทับใจ แต่ในส่วนที่ต้องปรับปรุงคือด้านการส่งเสริมการตลาด ซึ่งยังไม่มีความน่าสนใจ และพบว่าปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อเครื่องสำอางแบรนด์นำเข้าจากญี่ปุ่นมากที่สุด

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ จากการวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้บริโภคเครื่องสำอางนำเข้าจากญี่ปุ่น เป็นเพศหญิง 334 คน คิดเป็นร้อยละ 83.50 และเพศชาย 66 คน คิดเป็นร้อยละ 16.50 มีอายุระหว่าง 32-42 ปี จำนวน 194 คน คิดเป็นร้อยละ 48.50 อายุ 22-32 ปี จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 28 อายุ 42-52 ปี จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 19.50 และอายุ 52 ปีขึ้นไป จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4 มีระดับการศึกษาอยู่ที่ปริญญาตรี จำนวน 284 คน คิดเป็นร้อยละ 71.10 ปริญญาโท จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50 ระดับปริญญาเอก จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.50 และระดับอื่นๆ จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 11 มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 268 คน คิดเป็นร้อยละ 67 ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 17.50 ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 13 และอาชีพอื่นๆจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50 รายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 20,001 - 30,000 บาท จำนวน 222 คน คิดเป็นร้อยละ 55.50 รายได้ 30,001-40,000 บาท จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 25.50 รายได้ 40,001-50,000 บาท จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 13.50 และรายได้ 50,000 บาทขึ้นไป จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.50

3. ผลการการวิเคราะห์ทัศนคติต่อส่วนประสมการตลาดของเครื่องสำอางแบรนด์นำเข้าจากญี่ปุ่น จากการวิเคราะห์ทัศนคติต่อส่วนประสมการตลาดของเครื่องสำอางแบรนด์นำเข้าจากญี่ปุ่น พบว่า ความคิดเห็นของผู้บริโภคเครื่องสำอางนำเข้าจากญี่ปุ่น ที่มีต่อทัศนคติในแต่ละด้าน ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.25) ด้านราคาโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.35) ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวมมีระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.39) ด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมอยู่ระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.25) ด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมอยู่ระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.49) ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.26) และด้านกระบวนการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.39)

4. ผลการวิเคราะห์สมมติฐาน ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ, อายุ, การศึกษา, อาชีพ และรายได้ ที่ต่างกัน ส่งผลต่อทัศนคติผู้บริโภคต่อส่วนประสมการตลาดเครื่องสำอางนำเข้าจากญี่ปุ่น ณ ศูนย์การค้าขนาดใหญ่อันดับที่สองของประเทศไทย เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 เพศที่ต่างกันส่งผลต่อทัศนคติผู้บริโภคต่อส่วนประสมการตลาดเครื่องสำอางนำเข้าจากญี่ปุ่น ณ ศูนย์การค้าขนาดใหญ่อันดับที่สองของประเทศไทย เขตปทุมวันกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้วิธี Independent Sample T-Test พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อทัศนคติของผู้บริโภคต่อส่วนประสมการตลาดเครื่องสำอางนำเข้าจากญี่ปุ่น ณ ศูนย์การค้าขนาดใหญ่อันดับที่สองของประเทศไทย เขตปทุมวันกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (T = 0.06, Sig. = 0.95)

สมมติฐานที่ 1.2 อายุที่แตกต่างกันส่งผลต่อทัศนคติผู้บริโภคต่อส่วนประสมการตลาดเครื่องสำอางนำเข้าจากญี่ปุ่น ณ ศูนย์การค้าขนาดใหญ่อันดับที่สองของประเทศไทย เขตปทุมวันกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน แตกต่างกัน 15 ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOWA) พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกันไม่ส่งผลต่อทัศนคติของผู้บริโภคต่อส่วนประสมการตลาดเครื่องสำอางนำเข้าจากญี่ปุ่น ณ ศูนย์การค้าขนาดใหญ่อันดับที่สองของประเทศไทย เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานครแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (F = 1.39, Sig. = 0.25)

สมมติฐานที่ 1.3 การศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลต่อทัศนคติของผู้บริโภคต่อส่วนประสมการตลาดเครื่องสำอางนำเข้าจากญี่ปุ่น ณ ศูนย์การค้าขนาดใหญ่อันดับที่สองของประเทศไทย เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานครแตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOWA) พบว่า การศึกษาที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อทัศนคติของผู้บริโภคต่อส่วนประสมการตลาดเครื่องสำอางนำเข้าจากญี่ปุ่น ณ ศูนย์การค้าขนาดใหญ่อันดับที่สองของประเทศไทย เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานครแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (F = 0.47, Sig. = 0.70)

สมมติฐานที่ 1.4 อาชีพที่แตกต่างกันส่งผลต่อทัศนคติของผู้บริโภคต่อส่วนประสมการตลาดเครื่องสำอางนำเข้าจากญี่ปุ่น ณ ศูนย์การค้าขนาดใหญ่อันดับที่สองของประเทศไทย เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อทัศนคติส่วนประสมการตลาดเครื่องสำอางนำเข้าจากญี่ปุ่น ณ ศูนย์การค้าขนาดใหญ่อันดับที่สองของประเทศไทย เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (F = 1.59, Sig. = 0.19)

สมมติฐานที่ 1.5 รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันส่งผลต่อทัศนคติของผู้บริโภคต่อส่วนประสมการตลาดเครื่องสำอางนำเข้าจากญี่ปุ่น ณ ศูนย์การค้าขนาดใหญ่อันดับที่สองของประเทศไทย เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOWA) พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อทัศนคติของผู้บริโภคต่อส่วนประสมการตลาดเครื่องสำอางนำเข้าจากญี่ปุ่น ณ ศูนย์การค้าขนาดใหญ่อันดับที่สองของประเทศไทย เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานครแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (F = 1.72, Sig. = 0.16)

การอภิปรายผล

การวิจัยเชิงคุณภาพ พบว่าผู้บริโภคมีทัศนคติในด้านส่วนประสมการตลาดดีที่สุดในส่วนของผลิตภัณฑ์มีคุณภาพ เนื่องจากเครื่องสำอางแบรนด์นำเข้าจากต่างประเทศผลิตจากวัตถุดิบคุณภาพสูง ด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย และผ่านการทดสอบคุณภาพจากสถาบันวิจัยที่มีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับ จึงมีคุณสมบัติแก้ไขปัญหาด้านผิวพรรณ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคได้ และไม่ก่อให้เกิดการระคายเคือง ผู้บริโภคมีทัศนคติต่อด้านบรรจุภัณฑ์มีความสวยงามมีเอกลักษณ์เฉพาะที่บ่งบอกถึงความเป็นเครื่องสำอางแบรนด์เอเชีย เนื่องจากผู้ประการของประเทศญี่ปุ่นใส่ใจในด้านการออกแบบบรรจุภัณฑ์ของผลิตภัณฑ์ในประเทศของตน ให้มีเอกลักษณ์เฉพาะแสดงถึงความเป็นประเทศญี่ปุ่น มีความคิดสร้างสรรค์ และมีความทันสมัย ซึ่งประเทศญี่ปุ่นมีชื่อเสียงในเรื่องของเทคโนโลยีด้านบรรจุภัณฑ์เป็นอย่างมาก ทัศนคติด้านราคามีความเหมาะสมไม่แพงจนเกินไป เนื่องจากเป็นสินค้าแบรนด์เอเชีย ซึ่งมีค่าเงินที่ใกล้เคียงกับประเทศไทย มากกว่าค่าเงินในโซนประเทศยุโรป ทำให้ผู้บริโภคมองว่าเป็นสินค้าแบรนด์เนมที่มีราคาคุ้มค่ามากกว่า ทัศนคติด้านช่องทางการจัดจำหน่ายมีความสะดวก เนื่องจากจำหน่ายในห้างสรรพสินค้าที่มีชื่อเสียง การเดินทางมีความสะดวก แต่ควรเพิ่มช่องทางออนไลน์ เนื่องจากบางคนอาจไม่มีเวลาเดินทางมาซื้อ ทัศนคติด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพมีความสวยงามมีเอกลักษณ์ทั้งการจัดวางเครื่องสำอางบนเค้าเตอร์ และการแต่งกายของพนักงานแสดงเอกลักษณ์ถึงความเป็นประเทศญี่ปุ่น ทัศนคติด้านพนักงานให้บริการเป็นเลิศ มีกระบวนการบริการที่ดีมีความประทับใจ ทัศนคติด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้บริโภคมีความคิดเห็นว่า ควรมีการส่งเสริมการสร้างชื่อเสียงของแบรนด์ให้มากขึ้น เพราะยังไม่เป็นที่รู้จักในวงกว้าง เนื่องจากกลุ่มผู้บริโภคทั่วไปจะตัดสินใจซื้อในลักษณะการตลาดปากต่อปากมากกว่า อีกทั้งการส่งเสริมการขายยังไม่น่าสนใจ ซึ่งทัศนคติของผู้บริโภคเครื่องสำอางแบรนด์นำเข้านั้นมีความสอดคล้องกับทฤษฎีของ ธงชัย สันติวงศ์ (2539) อ้างถึงใน จิวรัส อินทร์บำรุง (2553) กล่าวว่า ทัศนคติก่อตัวเกิดขึ้นมา และเปลี่ยนแปลงไปเนื่องจากปัจจัยหลายประการด้วยกัน ได้แก่ การจูงใจทางร่างกาย ข้อมูลข่าวสาร การเข้าเกี่ยวข้องกับกลุ่มบุคคลอ้างอิง ประสบการณ์ และลักษณะท่าทาง ซึ่งองค์ประกอบเหล่านี้ ทำให้แต่ละบุคคลมีทัศนคติต่างๆ ที่แตกต่างกัน และจากการสัมพาษณ์พบว่าปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อเครื่องสำอางแบรนด์นำเข้าจากประเทศญี่ปุ่นมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กวิน มุสิกา และคณะ (2556) ได้ทำการศึกษาปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และคุณค่าตราสินค้าที่ส่งผลต่อทัศนคติในตราสินค้าของเครื่องสำอางไทยในสปป.ลาว (กลาง) พบว่าองค์ประกอบของผลิตภัณฑ์มีผลต่อความชื่นชอบในตราสินค้าและมีผลต่อความตั้งใจที่จะซื้อผลิตภัณฑ์เครื่องสำอาง โดยเฉพาะองค์ประกอบด้านคุณภาพโดยจะเลือกเป็นอันดับแรก

จากการวิจัยเชิงปริมาณ พบว่า ผู้บริโภคส่วน

ใหญ่เป็นเพศหญิง เนื่องจากผู้หญิงมีการปลูกฝังค่านิยมในเรื่องการรักสวยรักงามการแต่งหน้าและบำรุงผิวมาตั้งแต่อดีต และกลุ่มบุคคลอ้างของผลิตภัณฑ์เครื่องสำอางแบรนด์ที่มีชื่อเสียงส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อีกทั้งสรีระทางร่างกายธรรมชาติสร้างมาให้ชั้นผิวหนังของเพศหญิงบางกว่าเพศชาย มีความหนาแน่นของเส้นใยคอลาเจนน้อยกว่าจึงแข็งแรงน้อยกว่า ทำให้หย่อนยานง่ายกว่าเพศชาย เพศหญิงจึงจำเป็นต้องใช้เครื่องสำอางในการแก้ไขข้อบกพร่องมากกว่าเพศชาย (พิมลพรรณ พิทยานุกุล, 2557) ผู้บริโภคส่วนใหญ่มีอายุเฉลี่ยอยู่ที่ประมาณ 30 ปีขึ้นไป เนื่องจากตามธรรมชาติของวัยนี้จะเริ่มพบริ้วรอยแห่งวัยปรากฏบนใบหน้า ผิวหนังจะมีอัตราการผลิตคอลาเจนหรือสร้างเซลล์ใหม่ทดแทนเซลล์เก่าที่เสื่อมและหลุดลอกจะน้อยลง ทำให้ผิวหมอง ไม่สดใสไม่เต่งตึง ซึ่งสารดังกล่าวทำหน้าที่รักษาความยืดหยุ่นของผิวหนัง เป็นสาเหตุหลักที่ทำให้ผิวหนังเริ่มปรากฏริ้วรอย ผิวหนังบางคนจะเริ่มอ่อนไหว แพ้ง่ายต่อสิ่งแวดล้อม เช่น ฝุ่นละออง แสงแดด นอกจากนี้ยังมีปัจจัยอื่นๆที่ส่งเสริมให้ผิวปรากฏริ้วรอยได้ในวัยนี้ เช่น ความเครียดและความรับผิดชอบมากมายต่อหน้าที่การงานและต่อครอบครัว อนุมูลอิสสระจากสารเคมีรอบตัว (พิมลพรรณ พิทยานุกุล, 2556) ซึ่งทำให้ผู้บริโภคส่วนใหญ่ในช่วงวัยนี้หันมาใส่ใจในการบริโภคเครื่องสำอางแบรนด์นำเข้าสูงขึ้น ส่วนใหญ่ผู้บริโภคมีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน เนื่องจากการศึกษาของ วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล (2556) พบว่า พนักงานบริษัทเอกชนเป็นอาชีพที่มีกำลังซื้อสูง และจะสะสมเงินออมไว้ส่วนหนึ่งเพื่อความมั่นคงในอนาคต และอีกส่วนหนึ่งเอามาใช้จ่ายเพื่อซื้อความสุขส่วนตัว ได้แก่ เสื้อผ้า เครื่องสำอาง และการท่องเที่ยว พบว่าผู้บริโภคส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 25,000 บาทขึ้น เนื่องจากเครื่องสำอางแบรนด์เนมมีราคาสูง และผู้บริโภคกลุ่มนี้มีรายได้เพียงพอและมีกำลังซื้อสูง เนื่องจากเป็นบุคคลที่มีความต้องการอยู่ในขั้นที่ 3 ตามทฤษฎีของมาสโลว์ คือ การต้องการเป็นที่ยอมรับของคนในสังคม การใช้ของแบรนด์เนมเป็นการเป็นการสร้างภาพลักษณ์ให้ตัวบุคคลนั้นดูดี เป็นที่ยอมรับ ซึ่งจากผลการวิจัยเชิงคุณภาพที่กล่าวมาข้างต้นมีความสอดคล้องกับผลงานวิจัยเชิงปริมาณที่พบว่าผู้บริโภคเครื่องสำอางนำเข้าจากประเทศญี่ปุ่นส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 83.50 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 32-42 ปี ร้อยละ 45.50 รายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท ร้อยละ 55.50 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุภัสสรณ์ กิจวรสกุลชัย (2550) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อเครื่องสำอาง H2O Plus ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้บริโภคส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อาชีพพนักงานเอกชน และพบว่าปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ไม่ส่งผลต่อทัศนคติของผู้บริโภคต่อส่วนประสมการตลาด 7Ps ของเครื่องสำอางนำเข้า ณ ศูนย์การค้าขนาดใหญ่อันดับที่สองของประเทศไทย เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร อาจจะเนื่องมาจากมีปัจจัยด้านอื่นๆที่ส่งผลต่อทัศนคติของผู้บริโภคมากกว่า ตามที่ Schiffman และ Kanuk (2000) ได้กล่าวไว้ ซึ่งได้แก่ ความรู้สึกของผู้บริโภคที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เป็นการโน้มเอียงที่เกิดจากการเรียนรู้ อาจได้รับจากประสบการณ์โดยตรง หรือจากคำบอกเล่าจากบุคคลอื่นก็ได้ ธงชัย สันติวงศ์ (2539) อ้างถึงใน จิวรัส อินทร์บำรุง (2553) กล่าวว่า ทัศนคติก่อตัวเกิดขึ้นมา และเปลี่ยนแปลงไปเนื่องจากปัจจัยหลายประการด้วยกัน ได้แก่ ข้อมูลข่าวสาร การเข้าเกี่ยวข้องกับกลุ่ม ประสบการณ์ และลักษณะท่าทาง สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธัญรัฐ ไพศาลวงศ์ดี และอิทธิกร ขำเดช (2556)

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งนี้

1. เนื่องจากผู้บริโภคมีทัศนคติด้านการส่งเสริมการตลาด ว่าควรมีการปรับปรุงการส่งเสริมในด้านการสร้างชื่อเสียงของแบรนด์ให้มากขึ้น เพราะแบรนด์ยังไม่เป็นที่รู้จักในวงกว้าง เนื่องจากกลุ่มผู้บริโภคทั่วไป จะตัดสินใจซื้อในลักษณะการตลาดปากต่อปากมากกว่า อีกทั้งการส่งเสริมการขายยังไม่น่าสนใจ ผู้ประกอบการจึงควรทำการตลาดโดยเน้นการสร้างชื่อเสียงของแบรนด์ (brand awareness) โดยใช้วิธีการสื่อสารการตลาดแบบบูรณาการ (integrated marketing communication) ได้แก่ การใช้กลุ่มบุคคลอ้างอิงที่มีชื่อเสียง (reference group) มาทำการบอกเล่าคุณสมบัติของผลิตภัณฑ์ที่ตอบโจทย์ต่อคนไทย เพื่อตอกย้ำคุณภาพของแบรนด์ร่วมกับสถาบันวิจัยที่มีชื่อเสียง ผ่านช่องทางออนไลน์และสื่ออื่น ๆ และจัดการส่งเสริมการขายที่น่าสนใจ ใช้พนักงานที่ให้บริการ (personal selling and direct sales) ทำหน้าแนะนำผู้บริโภคให้รู้จักกับแบรนด์ สร้างภาพลักษณ์ให้กับแบรนด์ และชักจูงโน้มน้าวใจลูกค้ากลุ่มเป้าหมายให้เกิดพฤติกรรม

การซื้อสินค้าในที่สุด ควรมีกระบวนการบริการแบบการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า (CRM) เน้นกิจกรรม Call Center และอีเมล์ ฯลฯ เพื่อแจ้งกิจกรรมทางการตลาดต่าง ๆ ไปยังกลุ่มลูกค้าที่มีความภักดีต่อแบรนด์

2. ควรเพิ่มช่องทางจัดจัดจำหน่ายผ่านทางออนไลน์ เป็นช่องทางการตลาดที่ตอบโจทย์ต่อวิถีชีวิตของคนในปัจจุบัน ที่อาจไม่มีเวลามากนัก เนื่องจากต้องทำงานในท่ามกลางสังคมที่มีการแข่งขันสูง ซึ่งช่องทางออนไลน์นั้นยังสามารถช่วยทำการโปรโมตชื่อเสียงของแบรนด์ได้อีกช่องทางหนึ่ง อาจมีการจัดโปรโมชันแจกสินค้าทดลองผ่านโซเชียลมีเดีย เช่น Facebook โดยตั้งกติกาการแจกสินค้าให้กับผู้ที่มากดชอบ (like) และกดแบ่งปัน (share) หรือการแจ้งกิจกรรมทางการตลาดต่างๆ ผ่านช่องทางนี้

3. ผู้บริโภคส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุเฉลี่ยอยู่ที่ประมาณ 30 ปีขึ้นไป มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 25,000 บาทขึ้น ซึ่งผู้ประกอบการจึงควรตั้งเป้าหมายไว้ที่ลูกค้ากลุ่มนี้เป็นหลัก โดยการออกแบบผลิตภัณฑ์ออกมาให้ตรงกับความต้องการของลูกค้ากลุ่มนี้ โดยเน้นในเรื่องของการลดริ้วรอยแห่งวัย ในราคาที่ไม่สูงจนเกินไป

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1.ควรศึกษาปัจจัยภายนอกด้านอื่น ๆ ได้แก่ ปัจจัยด้านวัฒนธรรม ด้านค่านิยม ด้านแนวโน้ม ด้านรสนิยม ด้านสังคม และด้านเศรษฐกิจ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาเครื่องสำอางลักชัวรี่แบรนด์นำเข้าจากประเทศญี่ปุ่นต่อไป

2.การวิจัยครั้งนี้เก็บตัวอย่างเฉพาะพื้นที่ศูนย์การค้าที่ใหญ่ที่สุดอันดับสองของประเทศ ดังนั้นงานวิจัยต่อไปควรขยายพื้นที่การเก็บตัวอย่างให้ครอบคลุมมากกว่านี้ เพื่อให้ได้ข้อมูลของกลุ่มลูกค้าให้มีความหลากหลายมากขึ้น

References

Eakkitti, S. (2012). *Marketing mix factors effect to purchase decision of the customers of Ocean Glass public company limited.* Master of Business Administration Thesis. Phetchaburi Rajabhat University. (in Thai)

Inbumrung, J. (2010). *Marketting mix and attitude of internet banking users of Krung Thai Bank Public Co., Ltd. in Mueang district, Nakhonpathom province*. Master of Arts Thesis, Silpakorn University (in Thai)

Kitvorasakulchai, S. (2007). *Factors affecting the decision to purchase cosmetic H2O Plus.* Master of Business Administration Thesis, Srinakharinwirot University. (in Thai)

Management Collage, Mahidol University. (2013). *Working women: A power of purchasing.* Retrieved from http://www.positioningmag.com/content/ (in Thai)

Musikah, K., Jarinto, K., Deepijan,S., & Sonsarut, P. (2013). The composition of the product and consumer based brand equity effect to attitude of cosmetic Thai brand in Laos people's democratic republic. *Journal of Commerce-Burapha Review, 8*(2), 107-116. (in Thai)

Pisanvongdee,T., & Kamdech, A. (2013). *Factors influencing purchase decision towards Korean cosmetics for Bangkok consumers.* Master of Business Administration Thesis. Rangsit University. (in Thai)

Pittayanukul, P. (2013). *Women cosmetic, men can use it?*. Retrieved from: http://www.pharmacy.mahidol.ac.th (in Thai)

Pittayanukul, P. (2014). *How beautiful you are? Behind the beautiful skin aging.* Retrieved from :http://www.pharmacy.mahidol.ac.th. (in Thai)

Sarikupt, N. (2007). R*elationship of brand personality and consumer personality and consumer's attitude toward brands.* Master of Communication Arts Thesis. Chulalongkorn University. (in Thai)

Sataveytin, P. (2003). *Communication Arts* (9th ed.). Bangkok: Rungruengsan. (in Thai)

Schiffman, L. G., & Kanuk, L. L. (2000). *Consumer behavior.* New Jersey: Prantice-Hall.

Sendahoh,V., Tritongkum, C., & Sirichot.A. (2014). *Customer's attitude towards service marketing mix of beauty clinics in Muang district, Songkhla province* . Master of Business Administration Thesis. Thaksin University. (in Thai)

Sererat, S., Meejandah, P., & Sererat, P. (2003). *Consumer behavior*. Bangkok: Pattanasugsa. (in Thai)

Sribumrungkiet, J. (2012). P*erception of the roles of internal auditors toward internal auditing efficiency of government savings bank head office*. Master of Business Administration Thesis, Rajamangala University of Technology Thanyaburi. (in Thai)

Suraarmonrat.A. (2012). *Beauty blogger's opinion leadership and awareness, attitude and decision making toward beauty products.* Master of Communication Arts Thesis, Chulalongkorn University. (in Thai)

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อเครื่องสำอางนำเข้าจากต่างประเทศ ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร

Factors Influencing the Consumers' Purchase Decision Making towards Imported Cosmetics in Bangkok

ศึกษา กังสนานนท์ และ บุญญรัตน์ สัมพันธ์วัฒนชัย

Suksa Kangsananon and Boonyarat Sampanwattanachai

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด

Master of Business Administration Program, Stamford International University

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่ ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ 7Ps และปัจจัยทางด้านการรับรู้คุณค่าในตราสินค้าของแบรนด์เครื่องสำอาง ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อเครื่องสำอางนำเข้าจากต่างประเทศของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ผู้บริโภคที่อายุ 21 ปีขึ้นไป จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตราฐาน การทดสอบเชิงอนุมานใช้การวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม (t-Test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (multiple regression) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ในด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ ที่แตกต่างกัน มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อเครื่องสำอางนำเข้าจากต่างประเทศของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และปัจจัยทางด้านส่วนประสมทางการตลาด 7Ps ประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการขาย ด้านบุคลากร ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อเครื่องสำอางนำเข้าจากต่างประเทศของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร ปัจจัยทางด้านการรับรู้คุณค่าในตราสินค้า ประกอบด้วย การรับรู้ถึงตราสินค้า การรับรู้ถึงคุณภาพของตราสินค้า การรับรู้ถึงตัวตนของตราสินค้า ความภักดีในตราสินค้า มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อเครื่องสำอางนำเข้าจากต่างประเทศของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร

คำสำคัญ: เครื่องสำอางนำเข้า, ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด 7Ps, ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์, การรับรู้คุณค่าในตราสินค้า, การตัดสินใจซื้อ

Abstract

This research aimed to study the demographics, the "7Ps" marketing mix, and the brand value awareness factors that affect the consumers' purchase decision making of imported cosmetics in Bangkok. The samples in this research were the 400 consumers who were aged 21 years old. The data was collected by using questionnaires. The statistics for data analysis were frequency, standard deviation, T-Test, One-way ANOVA, and Multiple Regression

with 95% confidence level. The results showed that the different demographics in terms of gender, age , educational level, and income significantly affect the consumers' purchase decision making of imported cosmetics in Bangkok (p-value < .05). The marketing mix's "7Ps" in terms of product, price, place, promotion, people, physical evidence, and process significantly affect the consumers' purchase decision making of imported cosmetics in Bangkok (p-value < .05). The brand value awareness in terms of brand awareness, brand quality awareness, brand identity awareness, and brand loyalty significantly affect the consumers' purchase decision making of imported cosmetics in Bangkok (p-value < .05).

Keywords: imported cosmetics, marketing mix 7Ps, demographics, brand value awareness, purchase decision making

บทนำ

เครื่องสำอางทั้งในอดีต และปัจจุบัน ตลอดจนในอนาคต จะเข้ามามีส่วนร่วมและส่วนประกอบในการบริโภคของผู้ใช้ทั้งเพศชาย หญิง หรือบุคคลทั่วไป เพราะกระแสรักความสวยงาม ได้มีมากยิ่งขึ้นกับผู้บริโภคทุกเพศทุกวัย อีกทั้ง เมื่อพิจารณาจากหลายปัจจัย เช่น ปัจจัยทางด้านคุณภาพของเครื่องสำอาง ด้านราคา และด้านอื่นๆ ที่จะตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริโภค เพื่อทำให้เกิดการเข้าถึงกลุ่มผู้บริโภคได้อย่างครอบคลุม และเพิ่มมากยิ่งขึ้น ไม่มีการแบ่งเพศชาย หรือเพศหญิง ตลอดจนช่วงอายุอีกแล้ว จึงทำให้การแข่งขันในธุรกิจเครื่องสำอาง มีเพิ่มมากยิ่งขึ้น และมีบริษัท ห้างร้าน หรือผู้ผลิตเครื่องสำอางจำนวนไม่น้อย ได้เข้าสู่ตลาดจำหน่ายเครื่องสำอาง และรวมถึงการนำเข้าเครื่องสำอางจากต่างประเทศ เป็นต้นดังนั้น ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า การตัดสินใจซื้อเครื่องสำอางนำเข้าจากต่างประเทศของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร ตลอดจนแนวโน้มการเติบโตทางด้านเครื่องสำอางนำเข้าจากต่างประเทศ ยังคงมีมูลค่าจำนวนมาก และมีอัตราที่เพิ่มขึ้นในทุกปี อย่างน้อยจนถึงปี พ.ศ. 2559 และนอกจากนี้ การศึกษาของศูนย์วิจัยกสิกรไทย (2558) ก็ได้มีการจัดทำการวิเคราะห์อัตราการเพิ่มขึ้นของเครื่องสำอางนำเข้าจากต่างประเทศ พบว่า ในอนาคตจะมีมูลค่าเพิ่มขึ้นมากกว่าหนึ่งหมื่นเจ็ดพันล้านล้านบาท และสถานที่ๆ จะทำให้เกิดการซื้อขายเครื่องสำอางมากที่สุดนั้น ผู้ใช้เครื่องสำอาง สามารถหาซื้อได้จากร้านค้าทั่วไป เช่น ร้านสะดวกซื้อ ร้านซูเปอร์มาร์เก็ต และสถานที่ต่าง ๆ ใกล้ๆ ตัว เพราะกลุ่มเครื่องสำอางนำเข้าจากต่างประเทศ ได้เข้ามาตีตลาดในประเทศไทยปัจจุบันมากอยู่แล้ว อีกทั้งเมื่อพิจารณาจากแบรนด์หรือยี่ห้อตราสินค้า จะพบว่า เครื่องสำอางนำเข้าจากต่างประเทศส่วนใหญ่ที่เข้ามาตีตลาดในประเทศไทยคือสินค้าจากประเทศสหรัฐอเมริกา ฝรั่งเศส และสินค้าในกลุ่มประเทศยุโรป เกาหลี ญี่ปุ่น เป็นต้น และเมื่อพิจารณาจากด้านผลิตภัณฑ์เครื่องสำอางนำเข้าจากต่างประเทศที่จำหน่าย จะพบว่า ร้อยละ 66.8 คือ เครื่องสำอางนำเข้าจากต่างประเทศประเภทบำรุงผิวหน้า ผิวพรรณ เพื่อทำให้ดูขาว กระจ่างใส เป็นลำดับแรก

จากการศึกษาดังกล่าว ทำให้ผู้วิจัยพบว่า เครื่องสำอางนำเข้าจากต่างประเทศ มีอัตราการจำหน่ายที่เพิ่มขึ้นทุกปี และเครื่องสำอางนำเข้าจากต่างประเทศ เป็นเครื่องสำอางที่ผู้บริโภคหรือผู้ซื้อส่วนใหญ่มองว่า เป็นเครื่องสำอางที่ได้รับการรับรองมาตรฐานจากหน่วยงานนอกประเทศที่มีมาตรฐานความปลอดภัยมากกว่าของประเทศไทย ซึ่งทำให้เกิดความเชื่อมั่นในยี่ห้อตราสินค้าเพิ่มมากยิ่งขึ้น อีกทั้งเครื่องสำอางจากต่างประเทศ ก็มีการจัดแบ่งประเภท และมีผลิตภัณฑ์ที่ถูกผลิตออกมาหลายรูปแบบ เช่น เครื่องสำอางสำหรับผม เครื่องสำอางแอโรซอล เครื่องสำอางสำหรับใบหน้า เครื่องสำอางสำหรับลำตัว เครื่องหอม และเครื่องสำอางเบ็ดเตล็ด เป็นต้น

ดังนั้น ถ้าพิจารณาแล้ว จะพบว่า เครื่องสำอางสำหรับผู้บริโภคในปัจจุบัน ก็ถือเป็นส่วนหนึ่งของการเสริมสร้างทำให้ผู้บริโภคที่มีความรักสวย รักความงาม เป็นปัจจัยที่สำคัญมากประการหนึ่งที่เพิ่มขึ้นจากปัจจัยสี่ และถ้าพิจารณาถึงความสำคัญของเครื่องสำอางจริง ๆ

จะพบว่า ในการประกอบอาชีพโดยเฉพาะสตรีจำนวนไม่น้อย จำเป็นจะต้องมีการแต่งหน้า แต่งกาย และบำรุงผิวพรรณเพื่อทำให้ตัวเองดูดี เพราะภาพลักษณ์ภายนอกเป็นสิ่งที่สำคัญที่จะทำให้คนที่เข้ามาติดต่องาน หรือคนอื่น ๆ รอบข้าง เกิดการรับรู้ถึงความงาม และเกิดความสบายใจ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของการติดต่องาน การเจรจากับลูกค้า หรือปัจจัยอื่นๆ เป็นต้น และเมื่อพิจารณาถึงสภาพปัญหาที่แท้จริงของการซื้อเครื่องสำอาง จะพบว่า ปัญหาทางด้านการแข่งขันของผู้ประกอบการหรือผู้ประกอบธุรกิจเครื่องสำอางสูง ซึ่งมีผู้ประกอบการรายใหม่จำนวนมากเข้าสู่ธุรกิจการขายเครื่องสำอาง เนื่องจากเป็นธุรกิจที่เป็นที่ต้องการของผู้บริโภค หรือผู้ใช้ทั่วไป และในการบริหารจัดการห้างร้านของธุรกิจเครื่องสำอางนี้ สามารถนำเอาระบบการขายสินค้าออนไลน์มาใช้ เช่น การใช้สื่อ facebook, Instragram หรือเว็บไซต์ต่าง ๆ เพื่อทำให้เกิดการส่งเสริมการขายที่เพิ่มศักยภาพของคู่แข่งได้ ดังนั้น จึงมีผู้ประกอบการจำนวนไม่น้อย ที่พยายามทำการตลาดเพื่อทำให้ร้านจำหน่ายเครื่องสำอางของตนเองนั้น สามารถแข่งขันกับคู่แข่งได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด โดยใช้วิธีการหรือกลยุทธ์ คือ การศึกษาถึงความต้องการ และการศึกษาถึงพฤติกรรมในการใช้เครื่องสำอางนำเข้าจากต่างประเทศของผู้บริโภค จากที่มาและความสำคัญของปัญหาดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อเครื่องสำอางนำเข้าจากต่างประเทศของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อให้ได้ข้อมูลซึ่งจะนำไปใช้เป็นประโยชน์ในการวางแผน และพัฒนากลยุทธ์ทางการตลาดสำหรับผู้ประกอบการนำเข้าสินค้าเครื่องสำอางจากต่างประเทศ ในการกำหนดนโยบายและแผนการตลาดเพื่อจัดจำหน่ายสินค้าให้ตรงกับความต้องการของผู้บริโภคได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อเครื่องสำอางนำเข้าจากต่างประเทศของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร

2. เพื่อศึกษาปัจจัยทางด้านการรับรู้คุณค่าในตราสินค้าของแบรนด์เครื่องสำอางต่อการตัดสินใจซื้อเครื่องสำอางนำเข้าจากต่างประเทศของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร

3. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ 7Ps ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อเครื่องสำอางนำเข้าจากต่างประเทศของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2550) ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยทางด้านประชากรในด้านต่าง ๆ เช่น เพศ อายุ การศึกษา รายได้ของตนเอง รายได้ของครอบครัว หรือสถานภาพการสมรส ตลอดจนข้อมูลอื่น ๆ ที่ผู้บริโภคคนนั้นมีอยู่ซึ่งปัจจัยประชากรศาสตร์ เป็นปัจจัยที่สำคัญที่จะทำให้เจ้าของธุรกิจ ผู้ประกอบการ หรือผู้ทำอาชีพค้าขายสามารถจัดแบ่งกลุ่ม แบ่งประเภท และแบ่งชนชั้นต่าง ๆ ของผู้บริโภคออกเป็นกลุ่ม ๆ อันจะส่งผลทำให้เกิดความง่ายในการผลิตสินค้า และบริการต่างๆ ที่จะตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริโภคต่อไปในอนาคต โดยการศึกษาของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ ดังกล่าว สามารถแบ่งกลุ่มประชากรศาสตร์ออกเป็น

1. เพศ คือ การแบ่งกลุ่มของลักษณะทางเพศของผู้บริโภคออกเป็น 2 กลุ่ม คือ ชายหรือหญิง

2. อายุ คือ การจัดแบ่งช่วงอายุของผู้บริโภคออกเป็นหลายสถานะ

3. ลักษณะของครอบครัว คือ การแบ่งกลุ่มของครอบครัวที่ผู้บริโภคเป็นคนพักอาศัยอยู่ในครอบครัวนั้นๆ

4. รายได้ คือ การแบ่งกลุ่มผู้บริโภคออกเป็นกลุ่มที่มีรายได้ในระดับต่างๆ

5. การศึกษา คือ การแบ่งกลุ่มผู้บริโภคออกเป็นระดับการศึกษาต่าง ๆ

6. สถานภาพการสมรส คือ การแบ่งกลุถ่มสถานภาพทางสังคม

แครียา ภู่พัฒน์ (2551) ได้สรุปว่า กระบวนการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคนั้น จะมีหลักการ คือ การศึกษาถึงปัญหาต่าง ๆ ที่ผ่านกระบวนการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้บริโภค รวมไปถึงการที่ผู้บริโภคมีการแสวงหาข้อมูลจาก

สื่อต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นสื่อสังคมออนไลน์ สื่ออินเตอร์เน็ต สื่อสิ่งพิมพ์ และอื่นๆ เพื่อนำไปสู่กระบวนการที่จะทำให้ผู้บริโภคคนนั้น เกิดการตัดสินใจซื้อ หรือการประเมินทางเลือกต่อไป และหลังจากที่มีการซื้อสินค้าและบริการต่างๆ แล้ว หากสินค้านั้น เป็นสินค้าที่ตอบสนองต่อความต้องการ หรือทำให้ผู้ซื้อเกิดความพึงพอใจ ก็จะทำให้เกิดการซื้อซ้ำได้ในอนาคต

เขมิกา ทองประพันธ์ (2552) ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกซื้อเครื่องสำอางนำเข้าจากต่างประเทศ จะพบว่า ในกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คนที่ใช้สำหรับการศึกษาครั้งนี้ จะมีจำนวนถึงร้อยละ 80 มีการใช้เครื่องสำอางนำเข้าจากต่างประเทศจากต่างประเทศมากกว่าเครื่องสำอางที่เป็นผู้ผลิตที่เป็นบริษัทของคนไทย ตลอดจนเมื่อพิจารณาถึงช่วงอายุ พบว่า จริงๆ แล้วกลุ่มคนที่มีอายุประมาณ 25 ปี จะมีการซื้อเครื่องสำอางที่มากกว่ากลุ่มคนที่มีอายุอื่นๆ เพราะเป็นช่วงวัยหนุ่ม สาว วัยทำงาน อีกทั้งปัจจัยที่จะทำให้เกิดการกระตุ้นเพื่อซื้อเครื่องสำอางได้มากยิ่งขึ้นนั้น คือ การที่ดารา นักร้อง นักแสดง หรือบุคคลที่ผู้บริโภคชื่นชอบมาเป็นพรีเซ็นเตอร์ ก็จะทำให้เกิดการสร้างแรงจูงใจ แรงกระตุ้นในการซื้อสินค้าประเภทเครื่องสำอางนำเข้าจากต่างประเทศได้เพิ่มมากยิ่งขึ้น

วรรณย์รดา พัฒนศศิรัฐกุล (2556) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการตัดสินใจซื้อเครื่องสำอาง โดยการศึกษาได้กำหนดวัตถุประสงค์ เช่น ศึกษาพฤติกรรม ศึกษาระดับความคิดเห็น ศึกษาลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ และส่วนประสมทางการตลาด ต่อการตัดสินใจซื้อเครื่องสำอางกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวนมากกว่า 100 คน ผลการวิจัยจะใช้หลักการวิเคราะห์ทางสถิติต่าง ๆ และตัดสินที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า ปัจจัยต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นด้านประชากรศาสตร์ ส่วนประสมทางการตลาด หรือปัจจัยอื่น ๆ มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อเครื่องสำอางทั้งสิ้น

กรอบแนวคิดการวิจัย

ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ ประชาชนที่มีอายุ 21 ปีขึ้น แต่ไม่เกิน 60 ปี ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร เนื่องจากเป็นประชากรที่มีอายุบรรลุนิติภาวะ และถ้าอายุมากกว่า 60 ปี จะไม่มีความจำเป็นที่จะต้องทำบัตรประชาชน ซึ่งมีจำนวน 3,616,679 คน

วิธีการสุ่มตัวอย่าง ผู้ศึกษาใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจงประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยกลุ่มผู้บริโภคเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 ตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยสำหรับการศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อเครื่องสำอางนำเข้าจากต่างประเทศของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร คือ แบบสอบถามที่มีการแบ่งเนื้อหาต่าง ๆ ออกมาเป็น 4 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1: ปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ ประกอบไปด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และสถานที่ในการจัดจำหน่าย

ส่วนที่ 2: ส่วนประสมทางการตลาดบริการ 7Ps ประกอบไปด้วยปัจจัยต่าง ๆ 7 ด้าน คือ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการขาย ด้านบุคลากร ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ด้านกระบวนการบริหาร

ส่วนที่ 3: ข้อมูลเกี่ยวกับคุณค่าในตราสินค้า ที่ประกอบไปด้วยปัจจัยต่าง ๆ 4 ด้าน คือ การรับรู้ถึงตราสินค้า การรับรู้ถึงคุณภาพของตราสินค้า การรับรู้ถึงตัวตนของตราสินค้า และความภักดีในตราสินค้า

ส่วนที่ 4: ข้อมูลเกี่ยวกับการตัดสินใจซื้อเครื่องสำอางนำเข้าจากต่างประเทศของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. การเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ คือ ข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถาม จำนวน 30 คน และ 400 คน

2. การเก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิ คือ ข้อมูลที่ได้รับจากการศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี บทความวิชาการ และจากงานวิจัยเล่มต่างๆ ที่ผ่านการคัดกรองและตรวจสอบจากสถาบันต่างๆ เรียบร้อยแล้ว

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

1. นำแบบสอบถามมาตรวจสอบข้อมูล เพื่อเช็คความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม และคัดแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก เพื่อนำข้อมูลที่สมบูรณ์ไปสู่ขั้นตอนต่อไป

2. นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์มาลงรหัส และบันทึกข้อมูลลงในโปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อเตรียมการประเมินผลข้อมูล

3. ประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป โดยโปรแกรม SPSS version 16 for Window ประเมินผลทางคณิตศาสตร์ มี 2 วิธี คือ

3.1 สถิติเชิงพรรณนา (description statistic) โดยหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ส่วนบุคคลซึ่งกลุ่มประชากรกลุ่มตัวอย่างในการค้นคว้าอิสระครั้งนี้ คือผู้บริโภคได้แก่ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ และการตัดสินใจซื้อโดยการเลือกตราสินค้า โดยจะหาจากค่าความถี่ (f) ค่าร้อยละ (%) ค่าเฉลี่ย (mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน(standard deviation) เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลตามลักษณะของตัวแปร

3.2 สถิติเชิงอนุมาน (inferential statistic) ใช้วิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานหรืออ้างอิงเป็นสถิติที่ใช้อธิบายคุณลักษณะตัวแปรกลุ่มประชากรเป้าหมาย โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลจากกลุ่มประชากรเป้าหมายหรือประชากรที่ได้มาโดยวิธีการสุ่ม (sampling) ซึ่งเรียกว่า กลุ่มตัวอย่าง (sample) โดยการทดสอบสมมติฐาน แล้วสรุปผลการวิเคราะห์อ้างอิงไปยังกลุ่มประชากรเป้าหมาย โดยการใช้สถิติอ้างอิงแบบพารามิเตอร์ (parametric inference) ได้แก่ ค่าสถิติ

Independent Sample t-test และการวิเคราะห์ค่าแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) หากเกิดความแตกต่าง ก็จะทำการทดสอบเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least Significant Difference) และการวิเคราห์แบบถดถอยพหุคูณ (multiple regression analysis)

ผลการวิจัย

ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อเครื่องสำอางนำเข้าจากต่างประเทศของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ 7Ps ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อเครื่องสำอางนำเข้าจากต่างประเทศของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครและปัจจัยทางด้านการรับรู้คุณค่าในตราสินค้าของแบรนด์เครื่องสำอางต่อการตัดสินใจซื้อเครื่องสำอางนำเข้าจากต่างประเทศของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคผลการวิจัยสรุปได้ ดังนี้

ตาราง 1

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อเครื่องสำอางนำเข้าจากต่างประเทศของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร

ตัวแปรของสมมติฐาน	ยอมรับ	ปฏิเสธ
เพศ	/	-
อายุ	/	-
ระดับการศึกษา	/	-
อาชีพ	-	/
รายได้ต่อเดือน	/	-
สถานที่ ในการซื้อเครื่องสำอางนำเข้าจากต่างประเทศ	-	/
บุคคลใดมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อเครื่องสำอางนำเข้าจากต่างประเทศ	-	/
ด้านผลิตภัณฑ์	/	-
ด้านราคา	/	-
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	/	-
ด้านการส่งเสริมการขาย	/	-
ด้านบุคลากร	/	-
ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ	/	-
ด้านกระบวนการบริหาร	-	/
การรับรู้ถึงตราสินค้า	/	-
การรับรู้ถึงคุณภาพของตราสินค้า	/	-
การรับรู้ถึงตัวตนของตราสินค้า	/	-
ความภักดีในตราสินค้า	/	-

สมมติฐานข้อที่ 1 เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อเครื่องสำอางนำเข้าจากต่างประเทศของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ ที่แตกต่างกัน มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อเครื่องสำอางนำเข้าจากต่างประเทศของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานข้อที่ 2 เพื่อศึกษาปัจจัยทางด้านการรับรู้คุณค่าในตราสินค้าของแบรนด์เครื่องสำอางต่อการตัดสินใจซื้อเครื่องสำอางนำเข้าจากต่างประเทศของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยทางด้านการรับรู้คุณค่าในตราสินค้า ประกอบด้วย การรับรู้ถึงตราสินค้า การรับรู้ถึงคุณภาพของตราสินค้า การรับรู้ถึงตัวตนของตราสินค้า ความภักดีในตราสินค้า มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อเครื่องสำอางนำเข้าจากต่างประเทศของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานข้อที่ 3 เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ 7Ps ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อเครื่องสำอางนำเข้าจากต่างประเทศของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยทางด้านส่วนประสมทางการตลาด 7Ps ประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการขาย ด้านบุคลากร ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ และด้านกระบวนการบริหาร มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อเครื่องสำอางนำเข้าจากต่างประเทศของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การอภิปรายผล

การวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อเครื่องสำอางนำเข้าจากต่างประเทศของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครในครั้งนี้ เพื่อทำให้เกิดความถูกต้อง และสอดคล้องกัน ผู้วิจัยจะทำการอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. สมมติฐานข้อที่ 1 เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อเครื่องสำอางนำเข้าจากต่างประเทศของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยพบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ ที่แตกต่างกัน มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อเครื่องสำอางนำเข้าจากต่างประเทศของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน เป็นผลมาจากการที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่ตอบข้อมูลในแบบสอบถามครั้งนี้นั้น เป็นผู้ที่มีช่วงเพศ และอายุแตกต่างกัน เช่น การที่มีเพศหญิงจำนวนถึง 358 คน คิดเป็นร้อยละ 89.50 จึงมีความคิดเห็นแตกต่างกับเพศชาย เพราะเพศหญิงนั้น เป็นเพศที่ความรักความสวยงาม และมีความต้องการที่จะทำให้ตนเองดูดี ดูสวยงามตลอดเวลาที่อยู่ในพื้นที่สาธารณะ แต่เพศชายนั้นมีเหตุผลที่สำคัญต่อการเลือกซื้อเครื่องสำอางนำเข้าจากต่างประเทศ คือ การนำเครื่องสำอางมาดูแลสุขภาพ ประกอบกับอายุเมื่อพิจารณา พบว่า การเก็บข้อมูลในครั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะมีอายุประมาณ 21-40 ปีโดยเฉลี่ย มีระดับการศึกษาส่วนมาก คือ ปริญญาตรี และมีรายได้ คือ 20,001 ถึง 40,000 บาท จึงทำให้มีศักยภาพในการซื้อเครื่องสำอางนำเข้าจากต่างประเทศ เพื่อนำตอบสนองต่อความต้องการของตนเอง

2. สมมติฐานข้อที่ 2 คือ เพื่อศึกษาปัจจัยทางด้านการรับรู้คุณค่าในตราสินค้าของแบรนด์เครื่องสำอางต่อการตัดสินใจซื้อเครื่องสำอางนำเข้าจากต่างประเทศของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยพบว่า การรับรู้ถึงตราสินค้า การรับรู้ถึงคุณภาพของตราสินค้า การรับรู้ถึงตัวตนของตราสินค้า และความภักดีในตราสินค้า เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการซื้อเครื่องสำอางนำเข้าจากต่างประเทศ เพราะผู้บริโภคจะมองว่า ตนเองได้รับรู้ถึงคุณภาพของตราสินค้า เนื่องจากเป็นสินค้าที่นำเข้ามาจากต่างประเทศ จึงทำให้เกิดความเชื่อมั่นในด้านคุณภาพ ด้านตราสินค้ามากกว่าของไทย และตราสินค้าดังกล่าว ก็เป็นตราสินค้าที่ได้รับการยอมรับในสากลด้วย จึงทำให้สามารถสะท้อนความเป็นตัวเองได้ เช่น การที่ผู้บริโภคเดินทางไปทำงานในต่างประเทศ หากใช้เครื่องสำอางที่เป็นที่เป็นที่รู้จัก ก็จะทำให้ภาพลักษณ์ของตนเองดีขึ้นในสายตาของชาวต่างประเทศ และสามารถนำมาสร้างเป็นแนวโน้ม (trend) ในหมู่เพื่อนร่วมงาน เพื่อนฝูง ที่จะทำให้ตนเองเกิดความโดดเด่น และเปล่งประกายได้ แตกต่างกับเครื่องสำอางตราสินค้าไทย ที่มีอยู่อย่างมากมาย จึงทำให้เครื่องสำอางไทยไม่ตอบโจทย์ในประเด็นดังกล่าว และส่งผลทำให้กลุ่มผู้บริโภคเหล่านี้ มีความต้องการและมีความสนใจต่อการ

ซื้อเครื่องสำอางนำเข้าจากต่างประเทศ

3. สมมติฐานข้อที่ 3 เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ 7Ps ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อเครื่องสำอางนำเข้าจากต่างประเทศของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยพบว่า ปัจจัยทางด้านส่วนประสมทางการตลาด 7Ps คือ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการขาย ด้านบุคลากร ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อเครื่องสำอางนำเข้าจากต่างประเทศ และเมื่อพิจารณาในภาพรวมทั้ง 7 ด้าน จะพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในแต่ละด้านอยู่ในระดับมาก เพราะเหตุผลที่สำคัญ คือ กลุ่มผู้บริโภคก่อนการซื้อเครื่องสำอาง จะมีการพิจารณาว่า เครื่องสำอางนำเข้าจากต่างประเทศ เป็นเครื่องสำอางที่มีคุณภาพ มีมาตรฐาน ผ่านการรับรองจากหน่วยงานต่างๆ และมีการติดฉลากที่ชัดเจน ถูกต้องมากกว่าเครื่องสำอางบางประเภทของไทย และเมื่อพิจารณาจากด้านราคา จะพบว่า ราคานั้น มีความเหมาะสมกับคุณภาพของเครื่องสำอาง และไม่แพงจนเกินไป ซึ่งสถานที่จัดจำหน่ายก็มีอยู่อย่างหลากหลาย และเข้าถึงได้ง่าย เช่น ในเคาน์เตอร์ในห้างสรรพสินค้าต่าง ๆ เป็นต้น อีกทั้งเมื่อเข้ามาซื้อ พนักงานที่จำหน่ายก็จะมีการให้ความรู้ มีการให้บริการที่ดี พร้อมทั้งมีระบบการส่งเสริมการขายที่ทำให้ผู้บริโภคเกิดแรงจูงใจในการซื้อ เป็นต้น

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งนี้

1. การดำเนินการตลาดเพื่อทำให้เกิดการตัดสินใจซื้อเครื่องสำอางนำเข้าจากต่างประเทศที่เพิ่มมากยิ่งขึ้น จะต้องมีการนำเอาหลักส่วนประสมทางการตลาด 7Ps เข้ามามีส่วนร่วม หรือเป็นแนวทางในการบริหารจัดการสถานที่จำหน่ายเครื่องสำอาง เพื่อทำให้เกิดการส่งเสริมการดำเนินการทางการตลาดอย่างเป็นระบบ และมีประสิทธิภาพสูงสุด โดย

1.1 ด้านผลิตภัณฑ์ ผู้จำหน่ายและผู้นำเข้า ควรจะต้องมีการนำเข้าเครื่องสำอางที่มีคุณภาพ มีการรับรองมาตรฐานจากองค์การอาหารและยา และควรจะมีการนำเข้าเครื่องสำอางประเภทต่างๆ ให้ครอบคลุมเพื่อทำให้เกิดการตอบสนองต่อความต้องการซื้อของผู้บริโภคให้เพิ่มมากยิ่งขึ้น

1.2 ด้านราคา ผู้จำหน่ายและผู้นำเข้าควรจะต้องพิจารณากลไกทางการตลาด หรือผลิตภัณฑ์เครื่องสำอางนำเข้าของคู่แข่ง แล้วนำกลไกทางด้านราคามาคำนวณต้นทุน ผลกำไล และส่วนต่าง เพื่อทำให้สามารถกำหนดราคาที่เหมาะสม เป็นธรรมกับผู้บริโภคเพิ่มมากยิ่งขึ้น

1.3 ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้จำหน่ายและผู้นำเข้า ควรจะต้องมีการจัดวางสถานที่จำหน่ายเครื่องสำอางนำเข้าอย่างเหมาะสม เช่น การจัดตำแหน่งในระดับสายตา การจัดทำพื้นที่ในการนำเสนอขายเครื่องสำอาง และทดลองใช้ต่าง ๆ เพิ่มขึ้น

1.4 ด้านการส่งเสริมการขาย ผู้จำหน่ายและผู้นำเข้า ควรจะต้องมีการนำรูปแบบของการส่งเสริมการตลาดแบบต่างๆ มาใช้ เช่น การลด แลก แจก แถม การจัดทำระบบสะสมแต้ม การจัดทำคูปอง เพื่อทำให้เกิดการกระตุ้นการขายให้เพิ่มขึ้น

1.5 ด้านบุคลากร ผู้จำหน่ายและผู้นำเข้าควรจะต้องมีการส่งเสริมความรู้ และทักษะในการทำงานของพนักงานขาย เช่น การแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย มีความรู้ในเรื่องของเครื่องสำอางนำเข้า มีการตอบคำถามที่ถูกต้อง ชัดเจน และมีความจริงใจในการให้บริการ เป็นต้น

1.6 ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ผู้จำหน่ายและผู้นำเข้า ควรจะต้องมีการตกแต่งบริเวณสถานที่จำหน่ายเครื่องสำอางให้สะอาด เรียบร้อย เพื่อเป็นประโยชน์ต่อภาพลักษณ์ของร้านจำหน่ายให้มากยิ่งขึ้น

1.7 ด้านกระบวนการบริหาร จำหน่ายและผู้นำเข้า ควรจะต้องมีการให้บริการที่รวดเร็ว ทำงานอย่างเป็นระบบ สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า และมีการนำเทคโนโลยีต่างๆ เข้ามาใช้ในการบริหารงานให้เพิ่มมากยิ่งขึ้น

2. การจัดจำหน่ายเครื่องสำอางนำเข้าจากต่างประเทศ จะต้องมีการนำเอาตราสินค้าที่มีชื่อเสียง ได้รับการยอมรับ และเป็นตราสินค้าที่เป็นมาตรฐานสากลมาจำหน่าย เพื่อทำให้ผู้ซื้อเกิดความเชื่อมั่นต่อตราสินค้า และทำให้เกิดความง่าย ความสะดวกสบาย ในการทำการ

ตลาดเพิ่มมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

1. การวิจัยครั้งต่อไป ควรจะต้องมีการสัมภาษณ์ถึงความต้องการที่แท้จริงของผู้บริโภคว่า เหตุผลที่สำคัญที่มาซื้อเครื่องสำอางนำเข้าจากต่างประเทศ คืออะไร เพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการอภิปรายผลเพิ่มมากยิ่งขึ้น

2. การวิจัยครั้งต่อไป ควจะต้องมีการศึกษาถึงกลุ่มผู้บริโภคหรือผู้ซื้อในเขตอื่น ๆ เช่น เขตปริมณฑล เพื่อทำให้ทราบความแตกต่างความต้องการในการตัดสินใจซื้อเครื่องสำอางให้เพิ่มมากยิ่งขึ้น อีกทั้งจะส่งผลทำให้เกิดประโยชน์ต่อผู้ประกอบการจำหน่ายเครื่องสำอางนำเข้าในอนาคต

References

Kasikorn Research Center. (2015). I*mported cosmetic growth*. Retrieved from http://www.positioningmag.com/content (in Thai)

Pattanasasirattakul, W. (2013). *Factors influencing purchase decision towards cosmetics of chinese students.* Master of Business Administration Thesis, Dhurakij Pundit University. (in Thai)

Phupan, K. (2008). *Factors affecting consumer's buying behavior of Toyota New Vios in Bangkok metropolitan area.* Master of Business Administration Thesis, Srinakharinwirot University. (in Thai)

Sareerat, S., et al. (2007). *Management and organization behavior*. Bangkok: Teera Film. (in Thai)

Thongprapan, K. (2009). F*actors influencing purchase decision towards Korean cosmetics for Bangkok consumers*. Master of Economics Thesis, Thammasat University. (in Thai).

พฤติกรรมในการใช้เครื่องสำอางแบรนด์ต่างประเทศที่มีผลต่อส่วนประสมทางการตลาด ของคนในจังหวัดปทุมธานี

The Influence of the Marketing Mix on the Usage Behavior of Foreign Brand Cosmetics: A Case Study of Pathumthani Province

นัยนา พันธสำราญสุข และสุดาพร กุณฑลบุตร

Naiyana Panthasamransuk and Sudaporn Kuntonbutr

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

Master of Business Administration Program, Rajamangala University of Technology Thanyaburi

บทคัดย่อ

การค้นคว้าอิสระครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้บริโภคประกอบด้วย อายุ สถานภาพ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่มีผลต่อส่วนประสมทางการตลาดของคนในจังหวัดปทุมธานี (2) ศึกษาถึงพฤติกรรมในการใช้เครื่องสำอางแบรนด์ต่างประเทศที่มีผลต่อส่วนประสมทางการตลาด ของคนในจังหวัดปทุมธานี โดยประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ เพศหญิงที่ใช้ แบรนด์เครื่องสำอางต่างประเทศที่อาศัยอยู่ในจังหวัดปทุมธานี จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 400 คน และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการสัมภาษณ์ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีอายุอยู่ในช่วงอายุ 18-26 ปี มีสถานภาพโสด มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพพนักงานบริษัท มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท ส่วนใหญ่เลือกซื้อแบรนด์ BSC โดยซื้อจำนวน 1 ครั้ง/เดือน โอกาสที่ใช้เครื่องสำอางจะใช้ในการทำงาน แหล่งที่ซื้อคือห้างสรรพสินค้า เช่น โรบินสัน เซ็นทรัล เดอะมอลล์ปัจจัยด้านระดับการศึกษา อาชีพ แบรนด์ที่ซื้อเป็นประจำ และระดับรายได้ ส่งผลต่อส่วนประสมทางการตลาด ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านส่งเสริมการขาย ส่วนโอกาสในการใช้เครื่องสำอางค์กับแหล่งที่ซื้อเครื่องสำอาง มีความแตกต่างกันเฉพาะด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา และด้านส่งเสริมทางการขายเท่านั้น ปัจจัยด้านอายุ ส่งผลต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ส่วนปัจจัยด้านสถานภาพ ส่งผลต่อส่วนประสมทางการตลาด ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านส่งเสริมทางการขายเท่านั้น และพฤติกรรมการเลือกซื้อเครื่องสำอางแบรนด์ต่างประเทศ จำนวนเฉลี่ยกี่ครั้ง/เดือน ส่งผลต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านราคา และด้านส่งเสริมการขาย

คำสำคัญ: ส่วนประสมทางการตลาด, พฤติกรรม, เครื่องสำอางแบรนด์ต่างประเทศ

Abstract

The purposes of this independent study were (1) to investigate the demographics of customers which consisted age, status, career, income and education that affected marketing mix of people in Pathumthani province (2) to investigate behavior in the use of foreign cosmetics brands that had affected marketing mix of people in Pathumthani province. The sampling of the people consisted of 400 females who use foreign brands cosmetics in Pathumthani province, and the questionnaires were used as the data collection instrument. The results found that most of the consumer were 18-26 years old, single, college graduates with a bachelor degree, employed by private

companies, and earned an average monthly income of between 10,001-20,000 Baht. Most choose to buy BSC brands once a month. The rationale to use cosmetics was due to work. Sourcing was from department stores such as Central, Robinson and the mall etc. The graduated, career, but brand identity and income that affected marketing mix on the aspect of product, price, place, promotion. The rationale for buying cosmetics and the sourcing of these cosmetics depended specifically on product, price and promotion only. The age factors that affected marketing mix was the aspect of price only. The status factors that affected marketing mix were on the aspects of price, place, and on-line promotions. Concerning the behavior in the use of foreign cosmetics brands, the average number of times per month that affected marketing mix was the aspects of price and promotion only.

Keywords: marketing mix, behavior, foreign brands cosmetics

บทนำ

ในปัจจุบัน ประชากรหญิงมีมากว่าประชากรชาย ประมาณ 2.7 ล้านคน จึงเป็นผลทำให้ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับความงาม ป็นธุรกิจที่นิยมและเป็นกระแสที่มาแรงอย่างต่อเนื่อง

ประชากรส่วนใหญ่หันมาให้ความสำคัญกับบุคลิกภาพ หน้าตา สุขภาพผิวพรรณกันมากขึ้น เพราะเป็นการเสริมสร้างความมั่นใจให้กับตัวเองและความต้องการการยอมรับจากคนรอบข้าง ดังนั้นเครื่องสำอางจึงเข้ามามีความสำคัญในชีวิตประจำวันของประชากรมากทั้งกลุ่มผู้หญิงหรือชาย เนื่องจากผู้บริโภคมีความใส่ใจในเรื่องของการดูแลสุขภาพตัวเอง ใส่ใจในภาพลักษณ์ของตัวเองมากขึ้น จึงทำให้ธุรกิจความงามมีการขยายเติบโตสูงมาก ซึ่งจะพบว่าตลาดเครื่องสำอางมีความหลากหลายทั้งในเรื่องของราคา คุณภาพ และตราของสินค้าที่มีความสามารถในการตอบโจทย์ของความต้องการผู้บริโภคที่แตกต่างกันและยังสามารถเจาะตลาดเข้าไปถึงกลุ่มเป้าหมายได้อย่างชัดเจนมากยิ่งขึ้น

ในปี 2559 ธุรกิจเสริมความงามนั้นจะมาแรงมาก เนื่องจากเทรนด้านสุขภาพความงามกำลังได้รับความนิยมเห็นได้จากหลาย ๆเรื่อง เช่น การเข้าฟิตเนส การเข้าสปา และกิจการความงามยัง มีระดับรายได้สูงกว่ากิจการอื่น และธุรกิจเครื่องสำอางและความงามเป็นธุรกิจที่มีอัตราการเจริญเติบโตและขยายอย่างต่อเนื่องทุกปี ความเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้บริโภคคนยุคใหม่ ทำให้นักการประชาสัมพันธ์การตลาดและนักการโฆษณาให้ความสนใจอย่างมาก โดยเฉพาะสินค้าประเภทเครื่องสำอาง เพราะเป็นสินค้าที่เกิดขึ้นจากความต้องการของทุกเพศ ดังนั้น การสื่อสารไปยังกลุ่มเป้าหมายเหล่านี้ต้องชัดเจน เพื่อให้กลุ่มเป้าหมายรู้สึกอิสระในการใช้สินค้าผลิตภัณฑ์ (ชนิดา ศศิบุตร, 2549) อย่างไรก็ตามระบบเศรษฐกิจหรือปัจจัยที่เอื้อต่อการบริโภคลักษณะดังกล่าวมีน้อยมากด้วยเหตุผลนี้พฤติกรรมในการบริโภคของคนไทยจึงมีความซับซ้อนมาก ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกบริโภคสินค้าย่อมเป็นไปในลักษณะที่เจาะจงกับพฤติกรรมของสังคม ช่วงระยะเวลา และสิ่งสำคัญ คือ สภาพความมั่นคงทางเศรษฐกิจของผู้บริโภค (พิมพ์ศิริ มณีผ่อง, 2544) การที่ผู้ประกอบการแต่ละรายจะสามารถเติบโตและอยู่รอดได้นั้นจะต้องพัฒนากลยุทธ์ แผนการตลาด รวมถึงคุณภาพของตัวสินค้าให้เป็นที่ยอมรับของผู้บริโภค เพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันให้กับกิจการด้วยเหตุผลนี้ ผู้วิจัยจึงมี สนใจทำการศึกษาวิจัยเรื่อง พฤติกรรมในการใช้เครื่องสำอางแบรนด์ต่างประเทศที่มีผลต่อส่วนประสมทางการตลาดของคนในจังหวัดปทุมธานี เพื่อให้ได้ข้อมูลซึ่งจะนำไปใช้เป็นประโยชน์ในการวางแผน และนอกจากนี้ยังเป็นประโยชน์แก่ผู้ประกอบธุรกิจเกี่ยวกับเครื่องสำอางและนำไปปรับใช้กลยุทธ์ที่นำไปใช้ทางการตลาดได้อย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้เกิดความแตกต่างและสามารถครองใจผู้บริโภคได้

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้บริโภค ประกอบด้วย อายุ สถานภาพ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่มีผลต่อส่วนประสมทางการตลาดของคนในจังหวัดปทุมธานี

2. เพื่อศึกษาถึงพฤติกรรมในการใช้เครื่องสำอางแบรนด์ต่างประเทศที่มีผลต่อส่วนประสมทางการตลาดของคนในจังหวัดปทุมธานี

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

Engel, Kollat & Blackwell กล่าวว่า พฤติกรรมของผู้บริโภคนั้น มีความหมายว่า "กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการค้นหาและการบริโภคใช้ผลิตภัณฑ์หรือการใช้บริการ ซึ่งทั้งนี้ทั้งนั้นต้องอาศัยกระบวนการตัดสินใจเข้าร่วมเพื่อให้กิจกรรมนั้นลุล่วง"

เสรี วงษ์มณฑา (2548) กล่าวไว้ว่า พฤติกรรมของผู้บริโภคคือ พฤติกรรมของการแสดงออกของคนแต่ละคนในการเลือกซื้อ การใช้ หรือการจัดสรรค์สินค้าและการบริการ ซึ่งผู้บริโภคคิดไว้ว่าจะสามารถตอบสนองสิ่งที่ตนเองต้องการได้พฤติกรรมผู้บริโภค จะอยู่ที่กิจกรรมหลัก 3 ประการคือ

1. การจัดหา (obtaining) หมายถึพฤติกรรมต่างๆ ที่คนนำไปสู่การซื้อหรือได้รับ ซึ่งรับผลิตภัณฑ์และการบริการมาใช้

2. การบริโภค (consuming) หมายถึง การดูว่าผู้บริโภคนั้นทำการใช้สินค้าใดใดหรือบริการนั้นๆ อย่างไรในสถานการณ์อย่างไร ตลอดจนไปถึงการดูด้วยว่า การใช้สินค้านั้นทำไปเพื่อความสุขที่แท้จริง หรือเพียงเพื่อความต้องการใช้สินค้าขั้นพื้นฐานเท่านั้น

3. การกำจัดหรือทิ้ง (disposing) หมายถึง การดูว่า ผู้บริโภคใช้สิ้นค้าหรือการใช้บริการ และบรรจุภัณฑ์ของสินค้าที่หมดไปอย่างไร โดยติดตามดูการกระทำของผู้บริโภคที่ดำเนินไป และที่มีผลกระทบต่อสภาพแวดล้อมสิ่งรอบตัวด้วย รวมไปถึงการดำเนินการโดยวิธีอื่นกับสินค้าหรือบริการที่ใช้แล้ว

Kotler (1997) ได้อธิบายว่า ส่วนประสมทางการตลาดนั้นสามารถทำการควบคุมได้โดยต้องอาศัยเครื่องมือดังต่อไป

1. ผลิตภัณฑ์ (product) คือ สิ่งที่สามารถตอบสนองให้กับผู้บริโภคและเพื่อตอบสนองความชอบและพึงพอใจแก่ผู้บริโภค คือผลิตภัณฑ์ที่มีคุณค่า (value) ในมุมมองของผู้บริโภค คุณค่าผลิตภัณฑ์ที่อยู่ในลักษณะตัวเงินก็คือราคา (price) ของสินค้า ซึ่งผู้ขายจะเป็นผู้กำหนดราคาขายของผลิตภัณฑ์ในตลาดนั้นๆ

2. ราคา (price) หมายถึงราคาทุน (cost) ที่ลูกค้าทำการชำระไปสำหรับการได้รับผลิตภัณฑ์นั้นมาซึ่งผู้บริโภคจะนำมาเปรียบเทียบกันระหว่างคุณค่า (value) ของผลิตภัณฑ์นั้นกับราคาของผลิตภัณฑ์นั้น ถ้ามูลค่าที่สูงกว่าต้นทุนก็ตัดสินใจที่จะซื้อสินค้านั้น

3. สถานที่ (place) คือ ช่องทางของการจัดจำหน่าย ซึ่งประกอบด้วย ร้านค้า ห้างสรรพสินค้าสถาบัน และการมีกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อนำสินค้าและการบริการจากผู้ผลิตหรือผู้ผลิตไปยังตลาด

4. การส่งเสริมการตลาด (promotion) หมายถึงเป็นการติดต่อการสื่อสารของข้อมูลระหว่างผู้ซื้อและผู้ขาย เพื่อสร้างมุมมองต่างๆและพฤติกรรมการบริโภคของลูกค้า โดยการติดต่อสื่อสารนั้นมีหลายประการที่เรียกว่า ส่วนประสมการส่งเสริมการตลาด หรือส่วนประสมติดต่อสื่อสาร (promotion mix or communication mix) ซึ่งประกอบด้วย

4.1 การโฆษณา (advertising) เป็นกิจกรรมที่เป็นการเสนอข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับองค์กรหรือผลิตภัณฑ์

4.2 การขายโดยการที่ใช้พนักงานขาย (personal selling) การแจ้งให้ทราบถึงข่าวสารและช่วยโน้มน้าวจิตใจโดยใช้บุคคล

4.3 การส่งเสริมการขาย (sales promotion) เป็นการดำเนินกิจกรรมที่มีการส่งเสริมการขายซึ่งไม่เกี่ยวข้องกับการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ ซึ่งจะกระตุ้นความสนใจของผู้บริโภคให้เกิดการทดลองใช้หรือการซื้อ

เครื่องสำอาง คือ สินค้าที่ใช้บนผิวหนัง หรือที่ใดที่หนึ่งของร่างกาย โดยการทา แต่งเติมบนผิว นวด หรือโรย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้เกิดความสวยงาม หรือเพื่อปรับเปลี่ยนรูปลักษณ์ ประโยชน์ของเครื่องสำอาง

1. ช่วยตกแต่งให้ผิวดูเรียบเนียนและผ่องใสขึ้น

2. ช่วยกลบเกลื่อน ปกปิด ให้แลดูเป็นธรรมชาติ

3. ช่วยทำให้สบายผิว บำรุงผิว แก้อาการแพ้ง่าย

4. ทำให้เกิดความมั่นใจ รู้สึกดี เนื่องจากมีกลิ่นหอมสดชื่น

ฐิติมา เติมศรีสุข (2542) ได้ทำการศึกษาเรื่องการศึกษาทัศนคติและพฤติกรรมของผู้บริโภคที่มีต่อเครื่องสำอางตกแต่งสีแขวน กรณีศึกษากรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อศึกษาทัศนคคติและพฤติกรรมของผู้บริโภคที่มีต่อเครื่องสำอางตกแต่งสีประเภทแขวน ตลอดจนปัจจัยที่มีอำนาจและอิทธิพลของการที่จะตัดสินใจซื้อเครื่องสำอางตกแต่งสีประเภทแขวนของผู้บริโภค การศึกษาครั้งนี้ใช้ข้อมูลปฐมภูมิจากการสุ่มตัวอย่างประชากรในเขต กทม. จำนวน 400 คน และวิเคราะห์ผลในเชิงพรรณนาและเชิงปริมาณด้วยการแจกแจงความถี่และการทดสอบไคสแควร์ จากผลการศึกษางานวิจัยพบว่า ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างเป็นโสด มีอายุ 26-35 ปี จบปริญญาตรีมีรายได้เฉลี่ย 5000-10000 บาท/เดือน ทัศนคติของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่า คุณภาพ กับราคาเครื่องสำอางตกแต่งสีสันประเภทแขวน อยู่ในระดับปานกลาง สำหรับพฤติกรรมของกลุ่มตัวอย่างพบว่า ส่วนใหญ่จะซื้อเครื่องสำอางตกแต่งสีสันประเภทแขวนจากซุปเปอร์มาร์เก็ต และมีความซื่อสัตย์ มีความจงรักภักดีต่อยี่ห้อ ของเครื่องสำอางตกแต่งสีสันประเภทแขวนที่กลุ่มตัวอย่างใช้มากที่สุดคือ ลิปสติก แป้งอัดแข็ง และยาทาเล็บ จากการทดสอบสมติฐาน ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างกับทัศนคติ และพฤติกรรมในการดำเนินชีวิตของกลุ่มตัวอย่างพบว่าอายุ ระดับการศึกษา รายได้ และอาชีพของกลุ่มตัวอย่าง ไม่มีผลต่อทัศนคติของกลุ่มตัวอย่างในด้านของคุณภาพ ด้านของราคา ด้านของสื่อโฆษณา ด้านการมีการลดราคา และด้านการเพิ่มปริมาณสินค้ามีผลในการตัดสินใจซื้อเครื่องสำอางตกแต่งสีสันประเภทแขวน

สุภามาส อินอ๊อด (2533) เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการเลือกซื้อเครื่องสำอางอินทูดี้เฮ้าส์ ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร จากการศึกษาพบว่า ประชากรที่ทำแบบสอบถามส่วนใหญ่แล้วเป็นเพศหญิง และมีสถานภาพโสด อายุเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 21-30 ปี เป็นพนักงานบริษัทเอกชน ระดับการศึกษาที่นิยมใช้คือระดับปริญญาตรี มีรายได้เฉลี่ย/เดือนที่ 10,001-15,000 บาท ปัจจัยทางด้านส่วนผสมทางการตลาดมีการให้ความสำคัญของทางด้านราคามากที่สุด อันดับรองลงมา คือด้านผลิตภัณฑ์ ช่องทางการจัดจำหน่าย และการส่งเสริมการขาย ผู้บริโภคส่วนใหญ่ชอบซื้อผลิตภัณฑ์ดูแลเส้นผมมากที่สุดโดยตัดสินใจซื้อนั้นจะตัดสินใจด้วยตัวเอง ผู้อื่นไม่มีอำนาจในการช่วยตัดสินใจโดยจะซื้อเครื่องสำอางอยู่ในระหว่างสัปดาห์แรกของเดือนหรือต้นเดือนเนื่องจากเงินเดือนออก โดยจะซื้อเครื่องสำอางอินทูดี้เฮ้าส์จากร้านค้าชั้นนำในร้านสะดวกซื้อของประเทศไทย

ปิยมาภรณ์ คุ้มทรัพย์ (2555) เรื่องปัจจัยการสื่อสารทางการตลาดที่มีผลต่อพฤติกรรมการเลือกซื้อเครื่องสำอาง สกินฟู้ด จากการวิจัยศึกษางานวิจัยพบว่า ผู้ทำแบบสอบถามส่วนมากแล้วเป็นผู้หญิงอายุ 26-30 ปี มีสถานภาพสมรส หย่า ระดับการศึกษาคือปริญญาตรี เป็นพนักงานที่ทำงานในบริษัทเอกชน มีรายได้เฉลี่ยอยู่ที่ 20,000-30,000 บาท ต่อเดือน ผู้บริโภคส่วนใหญ่มีระดับการสื่อสารทางการตลาดด้านโฆษณาอยู่ในระดับที่มากที่สุดโดยเฉพาะการโฆษณาผ่านทางนิตยสารดิฉัน ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีค่าใช้จ่ายในการซื้อ/ครั้งที่ราคา300 บาท และซื้อสินค้า 1 ชิ้น/ครั้ง มีเหตุผลที่ทำให้ตัดสินใจซื้อคือ ต้องการมีแฟชั่นที่มีความทันสมัยตามกระแสนิยม ของเกาหลี เพราะผู้บริโภคคนไทยอยากมีความสวยใส ขาวใสปิ๊งเหมือนดาราที่อยู่เกาหลี

รัตนา สว่างวัฒนานนท์ (2554) เรื่องทัศนคติทางด้านส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อพฤติกรรมการซื้อผลิตภัณฑ์แป้งแต่งหน้าแบบตลับของผู้บริโภคสตรีในจังหวัดปทุมธานี จากการวิจัยพบว่า คนส่วนใหญ่มีช่วงอายุ 25-35 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ซึ่งทำงานอยู่บริษัทเอกชน และรับจ้างทั่วไป มีรายได้เฉลี่ย 10,000-20,000 บาท มีทัศนคติด้านส่วนประสมทางการตลาดในระดับเห็นด้วยมาก สำหรับพฤติกรรมการเลือกซื้อคือ แป้งแต่งหน้าแบบ

ตลับที่มีส่วนผสมสาร 2 ชนิดขึ้นไป จะซื้อเมื่อหมดหรือใกล้จะหมด ยี่ห้อที่ซื้อเป็นประจำคือ ยี่ห้อมิสทีน สถานที่ที่นิยมไปซื้อมากที่สุด คือ ไปที่ห้างสรรพสินค้า สิ่งที่ผู้บริโภคคำนึงมากที่สุด คือในเรื่องคุณภาพ โดยตนเองเป็นผู้ตัดสินใจซื้อ จำนวนเงินในการซื้อต่อครั้ง 300-600 บาท ซึ่งจะซื้อ 3 เดือน ต่อครั้ง

สมมติฐานการวิจัย

1. ข้อมูลทางด้านประชากรศาสตร์ของผู้บริโภค ประกอบด้วย อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกันมีผลต่อส่วนประสมทางการตลาดที่แตกต่างกัน

2. ลักษณะสำคัญของพฤติกรรมในการใช้เครื่องสำอางแบรนด์ต่างประเทศที่มีผลต่อส่วนประสมทางการตลาด

กรอบแนวคิดการวิจัย

ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ กลุ่มประชากรที่ใช้เครื่องสำอางแบรนด์ต่างประเทศ ในเขตจังหวัดปทุมธานีที่ ที่เป็นเพศหญิง และเป็นบุคคลที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไปจนถึงอายุ 60 ปี

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (questionnaire) โดยแบบสอบถาม แบ่งเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล เป็นคำถามที่สามารถเลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียว มีคำถามทั้งหมด 5 ข้อ ได้แก่ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ส่วนที่ 2 ข้อมูลพฤติกรรมการใช้เครื่องสำอางของผู้บริโภค แบ่งออกเป็น 4 ข้อ ได้แก่ แบรนด์ที่ซื้อเป็นประจำ ความถี่ในการซื้อ โอกาสที่ได้ใช้ สถานที่ซื้อ มีลักษณะคำถามประกอบ

ด้วยหลายคำตอบให้เลือก (multiple choice questions) ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับส่วนผสมทางการตลาด (4 P's) ที่ส่งผลในพฤติกรรมการซื้อเครื่องสำอางแบรนด์ต่างประเทศของผู้บริโภคที่อยู่จังหวัดปทุมธานี ของผู้ที่ตอบแบบสอบถามซึ่งใช้แบบทดสอบแบบปลายปิดโดยให้คะแนนน้ำหนัก (multiple rating list scale questions) โดยแบ่งออกเป็น 4 ด้าน โดยผู้วิจัยได้ หาค่าความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามจากการคำนวณ หาค่าความเที่ยงตามสูตรของ Cronbach' Alpha ซึ่งได้ค่า (Croncach'Alpha Coeffcient) มากกว่า 0.7 ขึ้นไป ถือว่าคำถามมีความน่าเชื่อถือยอมรับได้ ของกลุ่มประชากรตัวอย่างเป็นจำนวน 30 คน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลแบ่งเป็น 2 ลักษณะ ได้แก่ (1) ข้อมูลปฐมภูมิ (primary data) รวบรวมจากการสร้างเครื่องมือในการค้นคว้า คือแบบสอบถามในลักษณะปลายปิด (close-ended question) แล้วนำออกสำรวจจากประชากรที่ใช้เครื่องสำอางแบรนด์ต่างประเทศ ในจังหวัดปทุมธานีด้วยตัวเอง โดยเก็บตัวอย่างตามความสะดวก (2) ข้อมูลทุตยภูมิ (secondary data) เก็บรวบรวมและค้นหาข้อมูลและทฤษฎีจาก (2.1) หนังสือ วาสาร บทความ สิ่งพิมพ์ต่าง ๆ (2.2) รายงาน บทความ สารนิพนธ์ วิทยานิพนธ์ และงานวิจัยอื่น ๆที่เกี่ยวข้อง

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษานำข้อมูลที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างมาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำหรับรูปทางสถิติ ในการศึกษาด้วยสถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistics) และสถิติเชิงอนุมาน (inferential statistics) โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตาราง 1

แสดงลักษณะการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา

รายการข้อมูล	มาตรวัด	สถิติที่ใช้
ปัจจัยส่วนบุคคล	Nominal, Ordinal	Frequency, Percentage
พฤติกรรมการใช้เครื่องสำอางแบรนด์ต่างประเทศ	Nominal	Frequency, Percentage
ความสำคัญส่วนประสมทางการตลาด	Interval	Mean, Standard Deviation

ตาราง 2

แสดงลักษณะการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (ใช้ทดสอบสมมุติฐาน)

สมมุติฐาน	สถิติที่ใช้
1. ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้บริโภคที่แตกต่างกันส่งผลต่อส่วนประสมทางการตลาดที่แตกต่างกัน	
1.1 อายุที่แตกต่างกันส่งผลต่อส่วนประสมทางการตลาดที่แตกต่างกัน	F-test
1.2 สถานภาพที่แตกต่างกันส่งผลต่อส่วนประสมทางการตลาดที่แตกต่างกัน	F-test
1.3 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลต่อส่วนประสมทางการตลาดที่แตกต่างกัน	F-test
1.4 อาชีพที่แตกต่างกันส่งผลต่อส่วนประสมทางการตลาดที่แตกต่างกัน	F-test
1.5 รายได้ที่แตกต่างกันส่งผลต่อส่วนประสมทางการตลาดที่แตกต่างกัน	F-test
2. พฤติกรรมการใช้เครื่องสำอางแบรนด์ต่างประเทศ	
2.1 แบรนด์ที่ซื้อเป็นประจำที่แตกต่างกันส่งผลต่อส่วนประสมทางการตลาดที่แตกต่างกัน	F-test
2.2 ความถี่ในการซื้อที่แตกต่างกันส่งผลต่อส่วนประสมทางการตลาดที่แตกต่างกัน	F-test
2.3 โอกาสที่ได้ใช้ที่แตกต่างกันส่งผลต่อส่วนประสมทางการตลาดที่แตกต่างกัน	F-test
2.4 ความถี่ในการซื้อที่แตกต่างกันส่งผลต่อส่วนประสมทางการตลาดที่แตกต่างกัน	F-test

ผลการวิจัย

สวนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีอายุอยู่ในช่วงอายุ 18-26 ปี มีสถานภาพเป็นคนโสด การศึกษาปริญญาตรีเป็นส่วนใหญ่ ประกอบอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน10,000-20,000 บาท

ส่วนที่ 2 ผลการศึกษาพฤติกรรมในการใช้เครื่องสำอางแบรนด์ต่างประเทศ

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เลือกซื้อแบรนด์ BSC โดยซื้อจำนวน 1 ครั้ง/เดือน โอกาสที่ใช้เครื่องสำอางจะใช้ในการทำงาน แหล่งที่ซื้อคือห้างสรรพสินค้า เช่น โรบินสัน เซ็นทรัล เดอะมอลล์

ส่วนที่ 3 ความสำคัญด้านส่วนประสมทางการตลาด

ด้านผลิตภัณฑ์ที่ส่งผลมากจากพฤติกรรมในการใช้แบรนด์เครื่องสำอางต่างประเทศ มากที่สุด ได้แก่ มีความปลอดภัยในการใช้อันดับรองลงมา ได้แก่ สินค้าดี มีคุณภาพ และเชื่อถือได้

ด้านของราคาที่ส่งผลมากจากพฤติกรรมในการใช้แบรนด์เครื่องสำอางต่างประเทศ มากที่สุด ได้แก่ ราคาสินค้ามีความเหมาะสมกับคุณภาพ รองลงมา ได้แก่ ราคาสินค้าที่จำหน่ายเป็นราคามาตรฐานสากล และมีหลายราคาให้เลือก

ด้านของช่องทางการจำหน่ายที่ส่งผลมากจากพฤติกรรมในการใช้แบรนด์เครื่องสำอางต่างประเทศ มากที่สุด ได้แก่เว็บไซต์มีความน่าเชื่อถือรองลงมา ได้แก่ สามารถซื้อผ่านระบบ Internet และมีจำหน่ายในห้างสรรพสินค้า

ด้านส่งเสริมการขายที่ส่งผลมากจากพฤติกรรมในการใช้แบรนด์เครื่องสำอางต่างประเทศ มากที่สุด ได้แก่ มีการลดราคาของสินค้ารองลงมา ได้แก่ ร้านค้าจัดจำหน่าย มีมาตรฐานเชื่อถือได้ และมีการทดลองใช้โดยแจกตัวอย่างผลิตภัณฑ์

สมมติฐานข้อที่ 1

ผลการวิเคราะห์สมมติฐานข้อที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้บริโภคที่แตกต่างกันส่งผลต่อส่วนประสมทางการตลาดที่แตกต่างกัน

ตาราง 3

แสดงลักษณะการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา

รายการข้อมูล	มาตรวัด	สถิติที่ใช้
ปัจจัยส่วนบุคคล	Nominal, Ordinal	Frequency, Percentage
พฤติกรรมการใช้เครื่องสำอางแบรนด์ต่างประเทศ	Nominal	Frequency, Percentage
ความสำคัญส่วนประสมทางการตลาด	Interval	Mean, Standard Deviation

ตาราง 4

ผลการวิเคราะห์สมมติฐานข้อที่ 1

ปัจจัยส่วนบุคคล	ความสำคัญของส่วนประสมทางการตลาด			
	ด้านผลิตภัณฑ์	ด้านราคา	ช่องทางการจัดจำหน่าย	ด้านส่งเสริมการขาย
อายุ	*	*	-	-
สถานภภาพ	-	*	*	*
ระดับการศึกษา	*	*	*	*
อาชีพ	*	*	*	*
รายได้	*	*	*	*

หมายเหตุ:* มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05(ยอมรับสมมติฐาน)

- ไม่แตกต่างกัน (ปฏิเสธสมมติฐาน)

การอภิปรายผล

การศึกษาเรื่อง พฤติกรรมในการใช้เครื่องสำอางแบรนด์ต่างประเทศที่มีผลต่อส่วนประสมทางการตลาดของคนในจังหวัดปทุมธานี สามารถนำมาอภิปรายได้ดังนี้

1. ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุอยู่ในช่วงอายุ 18-26 ปี มีสถานภาพโสด มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีเป็นพนักงานบริษัท มีรายได้เฉลี่ย/เดือน10,000-20,000 บาท ซึ่งมีความสอดคล้องคล้ายคลึงกับผลงานที่วิจัยของ สุภามาส อินอ๊อด (2533) เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเลือกซื้อเครื่องสำอางอินทูดี้เฮ้าส์ จากประเทศของเกาหลีใต้ ของผู้บริโภคที่อาศัยเขตกรุงเทพมหานคร จากการศึกษาจึงพบว่าประชากรที่ทำแบบสอบถามส่วนใหญ่แล้วเป็นเพศหญิง และมีสถานภาพโสด อายุเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 21-30 ปี เป็นพนักงานของบริษัทเอกชน ระดับการศึกษาที่นิยมใช้คือระดับปริญญาตรี มีรายได้เฉลี่ย/เดือนที่ 10,000-15,000 บาท

2. ข้อมูลด้านพฤติกรรมการใช้เครื่องสำอางแบรนด์ต่างประเทศจากปัจจัยทางด้านพฤติกรรม ที่สามารถส่งผลต่อส่วนประสมทางการตลาด ได้แก่ ระดับการศึกษา ระดับรายได้ อาชีพ แบรนด์ที่ใช้เป็นประจำ ซึ่งมีผลต่อการซื้อเครื่องสำอางแบรนด์ต่างประเทศ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านส่งเสริมทางการตลาด ซึ่งผลการศึกษางานวิจัยมีความสอดคล้องและเกี่ยวข้องกับทฤษฎีพฤติกรรมผู้บริโภคของเสรี วงษ์มณฑา (2548) กล่าวไว้ว่า พฤติกรรมของการแสดงออกและพื้นฐานด้านของกลุ่มประชากรศาสตร์ของแต่ละคนมีความแตกต่างกัน การเลือกซื้อ การใช้ หรือการจัดสรรสินค้าและบริการ ซึ่งผู้บริโภคจะหาสิ่งที่สามารถตอบโจทย์และความต้องการของตนเอง และยังมีปัจจัยทางด้านวัฒนธรรม ซึ่งประกอบด้วย การมีลักษณะพื้นฐานของบุคคล วัฒนธรรมประเพณีของแต่ละกลุ่มจะมีลักษณะเฉพาะที่เกิดจากพื้นฐานทางภูมิศาสตร์ และลักษณะพื้น

ฐานของมนุษย์ เช่นพื้นฐานท้องถิ่น กลุ่มของอาชีพ และชนชั้นสภาพแวดล้อมทางสังคม ระดับรายได้ก็เป็นส่วนสำคัญในการที่จะตัดสินใจซื้อเพราะเป็นปัจจัยที่สำคัญในการใช้จ่าย

จากปัจจัยพฤติกรรมในการใช้เครื่องสำอางแบรนด์ต่างประเทศที่ส่งผลต่อส่วนประสมทางการตลาด ปัจจัยที่สอง คือ โอกาสในการใช้เครื่องสำอาง แหล่งที่ซื้อเครื่องสำอาง ซึ่งมีผลในการที่จะซื้อเครื่องสำอางแบรนด์ต่างประเทศด้านของผลิตภัณฑ์ ด้านของราคา และด้านส่งเสริมการขาย และปัจจัยด้านสถานภาพ ที่มีผลต่อการซื้อเครื่องสำอางด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านส่งเสริมการขาย ผลการศึกษามีความเกี่ยวข้องสอดคล้องกับปัจจัยทางด้านสังคมและครอบครัวซึ่งมีความคล้ายคลึงสอดคล้องเกี่ยวข้องกับผลงานของผู้วิจัยของ Walters (1978) ได้อธิบายถึงลักษณะทางสังคมว่าเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องในการใช้ชีวิตประจำวันและมีอิทธิพลส่งผลต่อพฤติกรรมการซื้อ ลักษณะทางสังคมจะประกอบด้วย กลุ่มอ้างอิง ครอบครัว และบทบาททางสังคม และสถานภาพของผู้ซื้อ ซึ่งการดำเนินชีวิตของผู้บริโภคแต่ละคนต่างกันจึงทำให้พฤติกรรมการบริโภคแตกต่างกัน มีโอกาสในการใช้เครื่องสำอางที่แตกต่างกัน มีทัศนคติที่แตกต่างกัน เช่น บางคนคิดว่าการใช้เครื่องสำอางเพราะต้องการบำรุง ในขณะบางคนใช้เครื่องสำอางเพื่อออกงานสังคม และเพื่อต้องการความโดดเด่นในสังคม ส่วนสถานภาพก็เป็นปัจจัยที่สำคัญ เพราะคนโสด จะมีอิสระทางด้านการตัดสินใจซื้อมากกว่าคนที่สมรสหรือมีครอบครัวแล้ว

จากปัจจัยและพฤติกรรมในการซื้อเครื่องสำอางแบรนด์ต่างประเทศ ปัจจัยที่สาม ได้แก่ ปัจจัยด้านอายุ ซึ่งมีผลต่อการใช้และซื้อเครื่องสำอางในด้านของผลิตภัณฑ์ ด้านของราคา และพฤติกรรมการที่จะซื้อเครื่องสำอางจำนวนกี่ครั้ง/เดือน มีผลต่อส่วนประสมการตลาดในด้านของราคา และด้านส่งเสริมการขาย ปัจจัยด้านอายุเป็นสิ่งที่กำหนดอำนาจของการซื้อ (purchasing power) ของผู้บริโภคอายุ เพราะผู้บริโภคยังอยู่ในช่วงอายุ18-26 ปีจะมีอำนาจที่จะตัดสินใจซื้อเครื่องสำอางแบรนด์ต่างประเทศมาก ซึ่งกลุ่มอายุนี้จะมีความต้องการอยากให้หน้าขาว เรียบเนียน เพราะช่วงอายุดังกล่าวต้องการเป็นที่สนใจของบุคคลรอบ ๆข้าง ต้องการเป็นที่รัก และมีความทัดเทียมหรือโดดเด่นกว่าคนอื่น หรืออาจกล่าวได้ว่าเป็นความต้องการความภาคภูมิเป็นความเชื่อมั่นว่าตนเองมีข้อดีอีกด้วย ซึ่งมีความสอดคล้องคล้ายคลึงกับผลงานวิจัยของศมณีย์ อังกุรแพพันธ์ (2548) ศึกษาถึงพฤติกรรมของผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการสายการบินเส้นทางเชียงใหม่-กรุงเทพฯ ผลการศึกษางานวิจัยพบว่า ตัวแปรที่สามารถมีผลต่ออำนาจในการเลือกใช้บริการสายการบินได้แก่ ช่วงอายุ ถึงแม้ว่าประเภทสินค้าในงานวิจัยที่อ้างอิงจะไม่ได้อยู่ในประเภทเดียวกันกับเครื่องสำอาง แต่อาจแสดงให้เห็นถึง ไม่ว่าจะสินค้าประเภทไหน อายุของผู้บริโภคมีอำนาจการตัดสินใจซื้อสินค้า

3. ข้อมูลด้านส่วนประสมทางการตลาด ด้านผลิตภัณฑ์ที่สำคัญ ได้แก่ การมีความปลอดภัยในการใช้ แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ เป็นสิ่งที่สำคัญในการกระตุ้นให้ผู้บริโภคที่อยู่ในจังหวัดปทุมธานีซื้อเครื่องสำอางแบรนด์ต่างประเทศ ซึ่งผู้บริโภคจะมีการพิถีพิถันในการเลือกซื้อ และให้ความสำคัญกับเรื่องของความปลอดภัยในการใช้มากกว่าอย่างอื่น เพราะหากใช้แล้วเกิดอาการแพ้ อาจทำให้เกิดความเสียหายกับผิวหน้าและบุคลิกภาพเป็นอย่างมาก ดังนั้นในด้านผลิตภัณฑ์ผู้บริโภคจึงให้ความสำคัญกับคุณสมบัติผลิตภัณฑ์ หรือประโยชน์ที่ได้รับจากผลิตภัณฑ์มากกว่าปัจจัยอื่น เช่น สินค้ามีความหลากหลายและบรรจุภัณฑ์ที่ทันสมัย สีสันสวยงามซึ่งมีความสอดคล้องคล้ายคลึงกับผลงานวิจัยของ สุรีรัตน์ รัตนมณี (2551) เรื่อง การรับรู้ของผู้บริโภคต่อภาพลักษณ์ของสินค้าผลิตภัณฑ์เครื่องสำอางนำเข้าจากต่างประเทศของคนในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามตัดสินใจเลือกใช้เครื่องสำอางที่นำเข้ามาจากต่างประเทศ เหตุผลเพราะ มีความปลอดภัยในการใช้งานและความมีคุณภาพของผลิตภัณฑ์ที่ใช้ส่วนผสมทางธรรมชาติ

ด้านของราคาที่สำคัญ ได้แก่ ราคาสินค้าที่มีความเหมาะสม เท่าเทียมกับคุณภาพ แสดงให้เห็นว่า ถึงแม้ว่าในปัจจุบันผลิตภัณฑ์เครื่องสำอางแบรนด์ต่างประเทศจะมีราคาสูงกว่าเครื่องสำอางแบรนด์ไทย แต่ผู้บริโภคที่อาศัยอยู่จังหวัดปทุมธานีส่วนใหญ่มีความรู้สึกว่าสินค้ามีคุณภาพมากกว่าราคา ก็จะตัดสินใจเลือกซื้อ ทำให้

คุณค่าหรือประสิทธิภาพที่เกิดขึ้นจากการใช้สินค้า เป็นตัวกำหนดราคาของสินค้านั้น ๆ ว่าจะมีราคาถูกหรือแพง และถึงแม้ว่าสินค้าแบรนด์ไทย มีราคาถูกว่าแต่หากใช้แล้วประสิทธิภาพด้อยกว่ามาก ๆ ผู้บริโภคส่วนใหญ่ก็จะไม่ตัดสินใจซื้อซึ่งมีความคล้ายคลึงสอดคล้องเกี่ยวข้องกับผลงานวิจัยของ ยุพาพร อังกุรวานิช (2553) เรื่อง ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อชุดนักเรียนของผู้ปกครองที่อยู่อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม กล่าวไว้ว่า ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลในการตัดสินใจที่จะซื้อชุดนักเรียน ด้านราคาอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ราคาสมเหตุสมผล เหมาะสมเท่าเทียมกับคุณภาพสินค้า ถึงแม้ว่าประเภทสินค้าในงานวิจัยที่อ้างอิงจะไม่ได้อยู่ในประเภทเดียวกันกับเครื่องสำอาง แต่อาจแสดงให้เห็นถึงไม่ว่าจะสินค้าประเภทไหน ผู้บริโภคจะให้ความสำคัญในด้านของราคาสมเหตุสมผลกับคุณภาพ

ด้านของช่องทางการจำหน่ายที่สำคัญ ได้แก่ เว็บไซต์มีความน่าเชื่อถือ แสดงให้เห็นว่า ผู้บริโภคในจังหวัดปทุมธานีคำนึงถึงช่องทางในการซื้อทางอินเตอร์เน็ตมากกว่าการเดินทางไปซื้อสินค้าที่ร้านสะดวกซื้อ การที่ผู้บริโภคเลือกการมีเว็บไซที่น่าเชื่อถือ แสดงให้เห็นอีกว่า ผู้บริโภคส่วนใหญ่เลือกช่องทางในการซื้อผ่านทาง Social ซึ่งมีสินค้าให้เลือกหลาย และมีราคาถูก และที่สำคัญมีความสะดวกสบายกว่าซื้อสินค้าตามร้านอีกด้วย ซึ่งมีความสอดคล้องคล้ายคลึงกับผลงานวิจัยของ ปิยมาภรณ์ คุ้มทรัพย์ (2555) เรื่อง ปัจจัยสื่อสารทางการตลาดที่มีผลต่อพฤติกรรมการซื้อเครื่องสำอางสกินฟู้ด ของประเทศเกาหลี จากการวิจัยศึกษาพบว่าผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญระดับมากที่สุดกับข้อมูลผ่านทาง Internet www.skinfoodthailand.com

ด้านส่งเสริมการขายที่สำคัญ ได้แก่ มีการมีลดราคาสินค้า แสดงให้เห็นว่า การส่งเสริมการตลาดที่ได้ผลดีที่สุด คือ การมีการลดราคาของสินค้า ซึ่งทำให้ผู้บริโภคเร่งการตัดสินใจซื้อได้เร็วขึ้น เนื่องจากตลาดเครื่องสำอางมีการแข่งขันค่อนข้างสูง ซึ่งการลดราคาสินค้าหรือมีการจัดโปรโมชั่นบ่อยๆ ทำให้ลูกค้าเกิดการติดตามรอคอย สินค้าที่มีโปรโมชั่นเสมอซึ่งมีความสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ อนุภพ สุวรรณ (2554) เรื่อง พฤติกรรมการซื้อเครื่องสำอางกลุ่มผลิตภัณฑ์สำหรับผิวกาย ยี่ห้อ LOREAL ในจังหวัดเชียงใหม่ จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในการส่งเสริมการขาย มากที่สุดคือ การได้รับส่วนลดจากผลิตภัณฑ์ยี่ห้อ LOREAL

References

Aagkuravanit, Y. (2010). *The marketing factors that influence the decision to buy a school uniform from parents in the Nakhon Pathom province*. Master of Business Administration Thesis, Silpakorn University. (in Thai)

Engel, J. F., Kollat, D. T., & Blackwell, R. D. (1968). *Consumer behavior*. New York: Rinehart & Winston.

In-od, S. (1990). *Factors affecting the buying behavior in cosmetics from Etude House: South Korea's consumer in Bangkok.* Independent Study of Master's Degree in Business Administration, Rajamangala University of Technology. (in Thai)

Kotler, P. (1997). *Marketing management: Analysis, planning, implementation and control* (9th ed.). New Jersey: Simon & Schuster.

Kumsub, P. (2012). *Marketing communication factors that influence buying behavior cosmetic skin food of Korea.* Independent Study of Master's Degree in Business Administration. Rajamangala University of Technology. (in Thai)

Maneepong, P. (2001). *Factors influencing buying selection of direct sales cosmetics produced in Thailand of consumers in Chiangmai municipalty, Chaingmai province.* Independent Study of Master's Degree in Business Administration, Chiang Mai University. (in Thai)

Rattanamani, S. (2008). *The perception of consumers of cosmetic products imported from Korea*. Independent Study of Master's Degree in Business Administration, Chiang Mai University. (in Thai)

Sasibud, C. (2007). *Behavior and satisfaction of students per university system: University health services center* . Independent Study of Master's Degree in Business Administration, Chiang Mai University. (in Thai)

Sawangvadhananon, R. (2011) . *The attitude of the marketing mix that influence behavior purchase toner powder makeup of female consumers in Pathum Thani* . Independent Study of Master's Degree in Business Administration, Rajamangala University of Technology. (in Thai)

Suwan, A. (2011). *Customer behavior of buying L'OREAL body care cosmetics in Chiang Mai Province.* Independent Study of Master's Degree in Business Administration. Chiang Mai University. (in Thai)

Tuamseesuk, T. (1999). *The attitudes and behavior of consumers towards hair color decoration hanging in Bangkok.* Doctor of Philosophy in Business Administration Thesis, Khonkaen University. (in Thai)

Unggurapearpun, S. (2005).*Consumer behavior in the airline route Chiang Mai. Bangkok.* Independent Study of Master's Degree in Economics, Chiang Mai University. (in Thai)

Walters. (1978). *Adaptive management of renewable resources.* New York: Mc Graw -Hill.

Wongmontha, S. (2005). T*he analysis of consumer behavior.* Bangkok: SE-ED. (in Thai)

การตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์น้ำดื่มของผู้บริโภคในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร

Purchase Decision Making of Drinking Water in Mueang District, Mukdahan Province

พงษ์จิรัฐ จึงนิธิเกียรติ และธรรมวิมล สุขเสริม

Pongjirat Chuengnithikiat and Thumwimon Sukserm

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

Master of Business Administration Program, Ubon Ratchathani University

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ (1) ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อน้ำดื่มบรรจุขวดของผู้บริโภคในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร (2) ศึกษาปัจจัยเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อน้ำดื่มบรรจุขวดของผู้บริโภคในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร (3) ศึกษาปัจจัยทางสังคมที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อน้ำดื่มบรรจุขวดของผู้บริโภคในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร โดยกลุ่มตัวอย่าง คือผู้บริโภคที่เคยซื้อน้ำดื่มบรรจุขวดในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร จำนวน 385 คน โดยใช้วิธีการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม และใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา เช่น ร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานด้วยค่าสถิติทดสอบความแตกต่าง t-test F-test การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ และการวิเคราะห์การถดถอย ผลการศึกษาครั้งนี้ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง อายุระหว่าง 21 – 25 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพพนักงาน/ลูกจ้าง มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 12,501 - 15,000 บาท ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจซื้อน้ำดื่มบรรจุขวดในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหารไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านอายุ ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพ รายได้ที่แตกต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจซื้อน้ำดื่มบรรจุขวดในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหารแตกต่างกัน ส่วนปัจจัยเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ ได้แก่ ตราสินค้าของผลิตภัณฑ์ การกำหนดราคาของผลิตภัณฑ์ ขนาดของผลิตภัณฑ์ และสถานที่จัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์ รวมทั้งปัจจัยทางสังคม ได้แก่ กลุ่มอ้างอิง ครอบครัว และบทบาทและสถานะมีผลต่อการตัดสินใจซื้อน้ำดื่มบรรจุขวดในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร

คำสำคัญ: น้ำดื่มบรรจุขวด, ผู้บริโภค, การตัดสินใจ

Abstract

This study was aimed (1) to study personal factors affecting purchase decision making of drinking water of consumer in Mueang district, Mukdahan province, (2) to study product factors affecting the purchase decision making of drinking water of consumer in Mueang district, Mukdahan province, (3) to study social factors affecting the purchase decisions of drinking water of consumers in Mueang district, Mukdahan province. The data were collected from 385 consumers of drinking water by using questionnaire. The statistics were frequency, percentage, mean, standard deviation, t-Test, F-Test, Pearson's correlation and multiple regressions. Results revealed that the consumers were mostly female, age between 21 – 25 years old, held a bachelor's degree, were career

employees and earned between 12,501 – 15,000 bath a month. The results of the hypothesis showed that gender did not affect the buying decisions. Buying decision were affected by age, education, career and income. The product factors – brand, price, product size, and place, including social factors – referring group, family, and role and status affected the buying decisions of drinking water of consumers in Mueang district, Mukdahan province.

Keywords: drinking water, consumer, decision

บทนำ

จากการสำรวจข้อมูลเบื้องต้นของการจำหน่ายน้ำดื่มทั้งประเทศเมื่อปี 2557 พบว่า มูลค่าตลาดน้ำดื่มมีมูลค่า 2.7 หมื่นล้านบาท เป็นน้ำแร่ร้อยละ 10 และน้ำเปล่าร้อยละ 90 จากแหล่งข้อมูลส่วนแบ่งตลาด น้ำดื่มตราสิงห์มีส่วนแบ่งมากที่สุด คือ ร้อยละ 24 อันดับสอง คือ คริสตัล ร้อยละ 16.4 อันดับสาม คือ เนสท์เล่ ร้อยละ 11.9 อันดับสี่ คือ น้ำทิพย์ร้อยละ 8.6 อันดับที่ห้า คือ ช้าง ร้อยละ 4.9 และตราสินค้าท้องถิ่น ร้อยละ 34.2 (บริษัท เสริมสุข จำกัด, 2557) จากตัวเลขแสดงให้เห็นว่า ยังมีผู้บริโภคบางกลุ่มเลือกดื่มน้ำที่ไม่ใช่ตราสินค้าระดับประเทศ และยังคงมีช่องทางและโอกาสที่ตราสินค้าท้องถิ่นหรือตราสินค้าที่ไม่อยู่ในห้าอันดับที่กล่าวมานั้น สามารถสร้างโอกาสทางธุรกิจได้

การที่ผู้บริโภคจะตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ใดผลิตภัณฑ์หนึ่งนั้น ต้องเริ่มจากรับรู้ หรือตระหนักว่า สิ่งนั้นจำเป็นหรือมีความอยากได้ เพื่อเป็นเจ้าของหรือใช้งานผลิตภัณฑ์นั้น ๆ โดยผ่านกระบวนการตัดสินใจ ได้แก่ การตระหนักหรือรับรู้ การค้นหาข้อมูล การตัดสินใจ การประเมินผล และพฤติกรรมหลังการใช้ ตามลำดับที่กล่าวมา (Kotler, 2003) ซึ่งในปัจจุบัน ก่อนผู้บริโภคจะตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ มีหลายปัจจัยที่ทำให้ผู้บริโภคตัดสินใจซื้อ โดยปัจจัยหลัก ๆ ที่มีผลต่อการตัดสินใจนั้นมีหลายประการ คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านสถานที่จัดจำหน่าย และปัจจัยทางสังคม เป็นต้น (พัชรินทร์ อินต๊ะสงค์, 2548)

จากการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า ทุกส่วนประสมทางการตลาดมีผลต่อการตัดสินใจซื้อน้ำดื่ม แต่ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจในระดับมาก คือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านสถานที่จัดจำหน่าย และปัจจัยด้านราคา เนื่องจาก 3 ปัจจัยดังกล่าวมีความสำคัญ กล่าวคือ ผู้บริโภคจะพิจารณาจากคุณสมบัติของผลิตภัณฑ์ คือ ความสะอาด ขนาดของบรรจุภัณฑ์ ส่วนด้านราคา ผู้บริโภคจะให้ความสำคัญที่ปริมาณและคุณภาพที่เหมาะสมกับราคา ด้านสถานที่จัดจำหน่าย จะคำนึงถึงความสะดวกในการเข้าถึงผลิตภัณฑ์ ส่วนด้านการส่งเสริมการตลาดอยู่ในระดับปานกลาง (พัชรินทร์ อินต๊ะสงค์, 2548)

ส่วนปัจจัยทางสังคม เช่น กลุ่มอ้างอิง และวัฒนธรรม ซึ่งเป็นตัวแปรจากการศึกษาของ พัชรินทร์ อินตะสงค์ (2548) พบว่า เป็นตัวแปรที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อน้ำดื่ม โดยในกลุ่มอ้างอิง จะมีเพื่อน ครอบครัว หรือค่านิยมของสังคม ส่งผลต่อการตัดสินใจในการซื้อสินค้า โดยกลุ่มอ้างอิงจะแบ่งออกเป็น 2 ระดับ คือ (1) กลุ่มปฐมภูมิ ได้แก่ ครอบครัว เพื่อนสนิท และเพื่อนบ้าน (2) กลุ่มทุติยภูมิ ได้แก่ กลุ่มบุคคลชั้นนำในสังคม เพื่อนร่วมอาชีพ และร่วมสถาบัน กลุ่มบุคคลต่าง ๆ ในสังคม โดยพบว่า กลุ่มอ้างอิงทั้งสองระดับนั้นล้วนมีผลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์น้ำดื่มบรรจุขวด

อย่างไรก็ตาม ปัจจัยดังกล่าวข้างต้นเป็นการศึกษาจากบริบทของพื้นที่ในจังหวัดอื่นของประเทศไทย ซึ่งมิใช่จังหวัดมุกดาหาร โดยจากการศึกษางานวิจัยและแนวคิดเบื้องต้น ทำให้ผู้วิจัยพิจารณาเห็นความสำคัญของตัวแปรดังกล่าวที่จะส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์น้ำดื่มบรรจุขวด และในพื้นที่จังหวัดมุกดาหาร พบว่า มีงานวิจัยเชิงลึกที่ศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมการบริโภคน้ำดื่ม แต่ไม่ได้ใช้ตัวแปรเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ในการศึกษา จึงถือว่า งานวิจัยที่จะศึกษาในครั้งนี้ สามารถที่จะใช้ตัวแปรจากการอธิบายในเบื้องต้นได้

อนึ่ง ในปี 2557 มีจำนวนประชากรอาศัยอยู่ในจังหวัดมุกดาหาร จำนวน 346,016 คน และในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร จำนวน 96,952 คน (กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย, 2557) ซึ่งนั่นอาจจะดูเป็นประชากรจำนวนไม่มากนัก แต่หากประมาณการยอดจำหน่ายน้ำดื่มบรรจุขวดของประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหารเพียงร้อยละ 5 ของประชากรทั้งหมด คนละ 1 ขวดต่อวัน โดยกำหนดผลกำไรขวดละ 1 บาท จะสามารถสร้างผลกำไรได้ 4,848 บาทต่อวัน ซึ่งหากเทียบกับรายรับของผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน ถือว่า มีรายได้ค่อนข้างสูง คือ 145,440 บาท/เดือน

นอกจากนี้ จังหวัดมุกดาหาร ยังมีอัตราการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจที่เพิ่มขึ้นอย่างเห็นได้ชัด และมีผู้ประกอบกิจการโรงผลิตน้ำดื่มที่ผ่านการขออนุญาตจากสำนักงานสาธารณสุข จังหวัดมุกดาหารเป็นจำนวนทั้งหมดที่ 28 แห่ง (สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมุกดาหาร, ม.ป.ป.) ผู้วิจัยพิจารณาแล้วว่า โอกาสในการดำเนินธุรกิจน้ำดื่มในพื้นที่จังหวัดมุกดาหาร โดยเฉพาะในเขตอำเภอเมือง ยังมีโอกาสที่จะดำเนินการได้ หากได้มีการศึกษาถึงทัศนคติของผู้บริโภคในเขตนี้อย่างชัดเจน

ดังนั้น จากที่กล่าวมาข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาถึงปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ และปัจจัยทางสังคมที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อน้ำดื่มบรรจุขวดของผู้บริโภคในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร เพื่อสามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาสำหรับธุรกิจรายเดิมหรือรายใหม่ ตลอดจน เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการเจาะกลุ่มลูกค้าเป้าหมายให้ตรงจุดยิ่งขึ้น เพื่อแย่งส่วนแบ่งตลาดสำหรับธุรกิจรายใหม่ต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อน้ำดื่มบรรจุขวดของผู้บริโภคในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร

2. เพื่อศึกษาปัจจัยเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อน้ำดื่มบรรจุขวดของผู้บริโภคในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร

3. เพื่อศึกษาปัจจัยทางสังคมที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อน้ำดื่มบรรจุขวดของผู้บริโภคในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาในครั้งนี้ ได้นำแนวคิดและทฤษฎีเพื่อใช้เป็นกรอบแนวทาง อันประกอบด้วยแนวคิดของลักษณะประชากรศาสตร์ ส่วนประสมทางการตลาด แนวคิดเกี่ยวกับสังคม กลุ่มอ้างอิง รวมทั้ง แนวคิดกระบวนการตัดสินใจ เป็นต้น

ลักษณะประชากรศาสตร์ด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุดสูงสุด อาชีพ และรายได้ เป็นตัวแปรหนึ่งที่สำคัญ และมีบทบาทในการแบ่งส่วนตลาด โดยนำไปใช้ในการกำหนดกลุ่มลูกค้าเป้าหมายของธุรกิจน้ำดื่มบรรจุขวด (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2550)

ส่วนประสมการตลาด (Kotler & Armstrong, 2008) เป็นแนวคิดที่ผลิตภัณฑ์ทุกตัวต้องมีเพื่อตอบโจทย์ความต้องการของผู้บริโภค รวมทั้ง เพื่อตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย แต่ถึงอย่างไรผู้บริโภคในยุคปัจจุบันนั้นมีการเปลี่ยนแปลง และพัฒนาไปตามยุคสมัย ผู้บริโภคจึงมีความรู้และความต้องการที่เพิ่มขึ้นตามยุคสมัยด้วยเช่นกัน ดังนั้น นอกจากจะต้องศึกษาส่วนประสมการตลาดยังคงต้องศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภคหรือปัจจัยที่จะส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค เช่น ปัจจัยทางสังคม สภาพแวดล้อม เป็นต้น

ปัจจัยด้านสังคม หรือปัจจัยภายนอกที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมผู้บริโภค หมายถึง กลุ่มคนที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค ซึ่งอาจจะเป็นคนใกล้ชิด ดารา เพื่อนร่วมงาน และค่านิยมของสังคม

พฤติกรรมการตัดสินใจ หมายถึง กระบวนการในการเลือกที่จะกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง จากตัวเลือกที่มีอยู่ ผู้บริโภคจะต้องตัดสินใจเลือกสินค้าและบริการอยู่เสมอในชีวิตประจำวัน ซึ่งการตัดสินใจนั้นจะต้องอยู่บนพื้นฐานของความเป็นเหตุเป็นผล ดังนั้นก่อนการตัดสินใจจึงต้องผ่านกระบวนการตัดสินใจทั้งหมด 5 ขั้นตอน คือ (1) การ

ตระหนัก/รับรู้ปัญหา (2) การค้นหาข้อมูล (3) การประเมินทางเลือก (4) การตัดสินใจ และ (5) พฤติกรรมหลังการซื้อ ซึ่งเป็นขั้นตอนที่สำคัญที่สุดก่อนการตัดสินใจซื้อ

กรอบแนวคิดการวิจัย

ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างมีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อน้ำดื่มบรรจุขวดของผู้บริโภคในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร แตกต่างกัน

2. ปัจจัยเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อน้ำดื่มบรรจุขวดของผู้บริโภคในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร

3. ปัจจัยทางสังคมมีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อน้ำดื่มบรรจุขวดของผู้บริโภคในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร

วิธีดำเนินการวิจัย

เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามที่มีมาตรวัดตามแบบ Likert Scale ผ่านการสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (non probability sampling) โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง หรือใช้วิจารณญาณ (purposive or judgmental sampling) โดยผู้ตอบแบบสอบถามต้องซื้อหรือเคยซื้อน้ำดื่มบรรจุขวด (ใส) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหารเท่านั้น

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร หมายถึง ประชาชนที่ซื้อหรือเคยซื้อน้ำดื่มบรรจุขวด (ใส) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร

2. กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่ซื้อหรือเคยซื้อน้ำดื่มบรรจุขวด (ใส) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร เนื่องจากไม่ทราบกลุ่มประชากรที่แน่นอน จึงได้ใช้การคำนวณตามแนวทางของ Cochran (1977) โดยได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง เท่ากับ 385 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเองโดยอาศัยแนวคิดจาก ตำรา เอกสาร รายงาน ทฤษฎี และผลงานการวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นโดยรวม เท่ากับ 0.980 ดังนี้

ส่วนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพ รายได้ มีคำถาม 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 ปัจจัยเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ ได้แก่ ตราสินค้าของผลิตภัณฑ์ การกำหนดราคาของผลิตภัณฑ์ ขนาดของผลิตภัณฑ์ สถานที่จัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์ ซึ่งมีคำถาม 14 ข้อ และมีค่าความเชื่อมั่น 0.943

ส่วนที่ 3 ปัจจัยทางสังคม ได้แก่ กลุ่มอ้างอิง ครอบครัว บทบาทและสถานะ ซึ่งมีคำถาม 9 ข้อ และมีค่าความเชื่อมั่น 0.937

ส่วนที่ 4 กระบวนการตัดสินใจซื้อ ได้แก่ การตระหนักถึงความต้องการ การเสาะแสวงหาข่าวสาร การประเมินทางเลือก การตัดสินใจซื้อ พฤติกรรมหลังการซื้อ ซึ่งมีคำถาม 20 ข้อ และมีค่าความเชื่อมั่น 0.967

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้ได้มีการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. ผู้วิจัยแจกแบบสอบถามให้กับประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร จำนวน 385 คน

2. นำแบบสอบถามที่ได้มาตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม

3. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรม SPSS

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้ข้อมูลที่เก็บรวบรวมมาจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 385 คน มาดำเนินการวิเคราะห์เชิงปริมาณ (quantitative) ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป โดยใช้สถิติดังนี้

1. สถิติพื้นฐานในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ ใช้ในการวิเคราะห์และอธิบายข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

2. สถิติวิเคราะห์ปัจจัยเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ และปัจจัยทางสังคมที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์น้ำดื่มบรรจุขวดของผู้บริโภคในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

3. สถิติวิเคราะห์การตัดสินใจ โดยใช้ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ใช้ในการวิเคราะห์กระบวนการตัดสินใจ 5 ขั้นตอน ได้แก่ ด้านการตระหนัก/รับรู้ ปัญหา การค้นหาข้อมูล การประเมินผล การตัดสินใจ และพฤติกรรมภายหลังการซื้อ

4. สถิติทดสอบสมมติฐาน การตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์น้ำดื่มบรรจุขวดของผู้บริโภคในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร ด้วยการหาค่าสถิติ ได้แก่ สถิติทดสอบที (t-test) วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA หรือ f-test) และการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ (correlation analysis) การวิเคราะห์การถดถอย (regression analysis)

ผลการวิจัย

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ระหว่าง 21 - 25 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพพนักงาน/ลูกจ้าง มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 12,501 - 15,000 บาท

จากการศึกษาข้อมูลปัจจัยเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความเห็นต่อปัจจัยเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับมากที่สุด โดยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในด้านการกำหนดราคาของผลิตภัณฑ์มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านสถานที่จัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์ ด้านตราสินค้าของผลิตภัณฑ์ และขนาดของผลิตภัณฑ์ ตามลำดับ

จากการศึกษาข้อมูลปัจจัยทางสังคมพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยทางสังคมโดยรวมในระดับมาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกลุ่มอ้างอิงมากที่สุด รองลงมา คือ ครอบครัว บทบาทและสถานะ ตามลำดับ

จากการศึกษาข้อมูลการตัดสินใจซื้อน้ำดื่มบรรจุขวด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อขั้นตอนต่างๆ ในการตัดสินใจซื้อน้ำดื่มบรรจุขวดโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในขั้นตอนการตระหนักมากที่สุด รองลงมาคือ ขั้นตอนการพฤติกรรมหลังการซื้อ ขั้นตอนการประเมินทางเลือก ขั้นตอนการตัดสินใจซื้อ และขั้นตอนการค้นหาข้อมูลข่าวสาร ตามลำดับ

จากผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 พบว่า เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจซื้อน้ำดื่มบรรจุขวด ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหารไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านอายุ ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพ รายได้ที่แตกต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจซื้อน้ำดื่มบรรจุขวด ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหารแตกต่างกัน

จากผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 พบว่า ปัจจัยเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ทุกด้าน อันประกอบด้วย ตราสินค้าของผลิตภัณฑ์ การกำหนดราคาของผลิตภัณฑ์ ขนาดของผลิตภัณฑ์ สถานที่จัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์ มีผลต่อการตัดสินใจโดยพบว่า การกำหนดราคาของผลิตภัณฑ์มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อน้ำดื่มบรรจุขวด ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหารมากที่สุด

จากผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3 พบว่า ปัจจัยทางสังคม อันประกอบด้วย ด้านกลุ่มอ้างอิง ครอบครัว และบทบาทและสถานะ มีผลต่อการตัดสินใจโดยพบว่า ด้านครอบครัวมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อน้ำดื่มบรรจุขวด ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหารมากที่สุด

การอภิปรายผล

จากผลการวิจัย เรื่อง การตัดสินใจซื้อน้ำดื่มบรรจุขวดของผู้บริโภค ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร สามารถสรุปประเด็นสำคัญมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

ผลการวิจัยปัจจัยส่วนบุคคล

1. เพศที่แตกต่างมีผลต่อการตัดสินใจซื้อน้ำดื่มบรรจุขวดในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหารไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พัชรินทร์ อินต๊ะสงค์ (2548) เรื่อง การศึกษาพฤติกรรมการบริโภคน้ำดื่มบรรจุขวดของประชาชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา พบว่า เพศที่แตกต่างกันส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อน้ำดื่มบรรจุขวดไม่แตกต่างกัน แต่อย่างไรก็ตามในการศึกษาครั้งนี้ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ สกาวเดือน พลเยี่ยม (2553) เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อและตั้งใจซื้อน้ำดื่มเพื่อสุขภาพของตัวแทนผู้บริโภค จังหวัดขอนแก่น พบว่า เพศหญิงและเพศชายมีแนวโน้มที่จะมีทัศนคติและพฤติกรรมที่แตกต่างกัน โดยผู้หญิงจะมักมีความละเอียดอ่อนและต้องการค้นหาข้อมูลต่าง ๆ ให้มากขึ้นก่อนทำการตัดสินใจ ส่วนผู้ชายมักจะมีความเชื่อมั่นในตัวเองสูง รวมทั้งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ รุ่งกานต์ อินเกิด (2555) เรื่อง เจตคติส่วนผสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อความตั้งใจซื้อน้ำดื่มบรรจุขวดของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งพบว่า เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจซื้อน้ำดื่มบรรจุขวดแตกต่างกันในเพียงบางด้าน คือ ด้านราคา ทั้งนี้ ผู้วิจัย พิจารณาเหตุผลความไม่สอดคล้อง อันเกิดจากความแตกต่างในบริบทของการศึกษา เช่น เงื่อนไขของระยะเวลา การเก็บข้อมูล และกลุ่มตัวอย่างที่แตกต่างกัน เป็นต้น

2. อายุที่แตกต่างมีผลต่อการตัดสินใจซื้อน้ำดื่มบรรจุขวดในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหารแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปรีย์วรา ฟื้นพรหมมินทร์ และไกรชิต สุตะเมือง (2557) เรื่อง อิทธิพลของบรรจุภัณฑ์ที่มีต่อการตัดสินใจซื้อน้ำดื่มของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ นำพงศ์ ตรงประสิทธิ์ (2554) เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการ

ตัดสินใจเลือกซื้อน้ำดื่ม ของผู้บริโภคในเขตอำเภอคอนสาร จังหวัดชัยภูมิ รวมทั้งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชุติมา ชุติเนตร (2554) เรื่อง พฤติกรรมผู้บริโภคที่มีอิทธิพลต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อน้ำดื่มเพิ่มคุณค่าเพื่อสุขภาพ แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ พัชรินทร์ อินต๊ะสงค์ (2548) เรื่อง การศึกษาพฤติกรรมการบริโภคน้ำดื่มบรรจุขวดของประชาชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา ซึ่งพบว่า ประชาชนไม่ว่าจะมีอายุน้อยหรืออายุมาก จะมีพฤติกรรมการบริโภคน้ำดื่มที่ใกล้เคียงกัน เพราะว่า ต้องการน้ำดื่มที่สะอาด ปลอดภัย มีมาตรฐานเชื่อถือได้

3. ระดับการศึกษาสูงสุดที่แตกต่างมีผลต่อการตัดสินใจซื้อน้ำดื่มบรรจุขวดในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหารแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พัชรินทร์ อินต๊ะสงค์ (2548) เรื่อง การศึกษาพฤติกรรมการบริโภคน้ำดื่มบรรจุขวดของประชาชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมในกาบริโภคดื่มบรรจุขวดแตกต่างกัน รวมทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปรีย์วรา ฟั่นพรหมมินทร์ และไกรชิต สุตะเมือง (2557) เรื่อง อิทธิพลของบรรจุภัณฑ์ที่มีต่อการตัดสินใจซื้อน้ำดื่มของผู้บริโภค ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันจึงทำให้มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อน้ำดื่มแตกต่างกัน และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชุติมา ชุติเนตร (2554) เรื่อง พฤติกรรมผู้บริโภคที่มีอิทธิพลต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อน้ำดื่มเพิ่มคุณค่าเพื่อสุขภาพ พบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลให้พฤติกรรมผู้บริโภคที่มีอิทธิพลต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อน้ำดื่มเพิ่มคุณค่าเพื่อสุขภาพ แตกต่างกัน

4. อาชีพที่แตกต่างมีผลต่อการตัดสินใจซื้อน้ำดื่มบรรจุขวดในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหารแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปรีย์วรา ฟั่นพรหมมินทร์ และไกรชิต สุตะเมือง (2557) เรื่อง อิทธิพลของบรรจุภัณฑ์ที่มีต่อการตัดสินใจซื้อน้ำดื่มของผู้บริโภค ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า อาชีพที่แตกต่างมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อแตกต่างกัน รวมทั้งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นำพงศ์ ตรงประสิทธิ์ (2554) เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อน้ำดื่ม ของผู้บริโภคในเขตอำเภอคอนสาร จังหวัดชัยภูมิ พบว่า อาชีพที่แตกต่างกันเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อน้ำดื่มของผู้บริโภค รวมทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ รุ่งกานต์ อินเกิด (2555) เรื่อง เจตคติส่วนผสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อความตั้งใจซื้อน้ำดื่มบรรจุขวดของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า อาชีพที่แตกต่างกันมีความตั้งใจซื้อน้ำดื่มแตกต่างกัน และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชุติมา ชุติเนตร (2554) เรื่อง พฤติกรรมผู้บริโภคที่มีอิทธิพลต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อน้ำดื่มเพิ่มคุณค่าเพื่อสุขภาพ พบว่า อาชีพที่แตกต่างกันส่งผลให้พฤติกรรมผู้บริโภคที่มีอิทธิพลต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อน้ำดื่มเพิ่มคุณค่าเพื่อสุขภาพ แตกต่างกัน

5. รายได้ที่แตกต่างมีผลต่อการตัดสินใจซื้อน้ำดื่มบรรจุขวดในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหารแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปรีย์วรา ฟั่นพรหมมินทร์ และไกรชิต สุตะเมือง (2557) เรื่อง อิทธิพลของบรรจุภัณฑ์ที่มีต่อการตัดสินใจซื้อน้ำดื่มของผู้บริโภค ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า อาชีพที่แตกต่างมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อแตกต่างกัน รวมทั้งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พัชรินทร์ อินต๊ะสงค์ (2548) เรื่อง การศึกษาพฤติกรรมการบริโภคน้ำดื่มบรรจุขวดของประชาชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้แตกต่างกันมีพฤติกรรมในกาบริโภคดื่มบรรจุขวดแตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชุติมา ชุติเนตร (2554) เรื่อง พฤติกรรมผู้บริโภคที่มีอิทธิพลต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อน้ำดื่มเพิ่มคุณค่าเพื่อสุขภาพ พบว่า รายได้ที่แตกต่างกันส่งผลให้กระบวนการตัดสินใจซื้อน้ำดื่มเพิ่มคุณค่าเพื่อสุขภาพ แตกต่างกัน

ผลการวิจัยปัจจัยเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์

1. ด้านตราสินค้าของผลิตภัณฑ์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ด้านตราสินค้าของผลิตภัณฑ์อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด ได้แก่ ตราสินค้าได้รับการรับรองมาตรฐานการ ผลิต ตราสินค้าต้องเป็นที่รู้จักและได้รับความนิยม ตราสินค้าดูทันสมัย และตราสินค้ามีความโดดเด่นและจดจำง่าย ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พัชรินทร์ อินต๊ะสงค์ (2548) เรื่อง “การศึกษาพฤติกรรมการบริโภคน้ำดื่มบรรจุขวดของประชาชน ในเขตอำเภอ

เมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา" พบว่า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อน้ำดื่มบรรจุขวด รวมทั้งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปรีย์วรา ฟื่นพรหมมิทนร์ และไกรชิต สุตะเมือง (2557) เรื่อง "อิทธิพลของบรรจุภัณฑ์ที่มีต่อการตัดสินใจซื้อน้ำดื่มของผู้บริโภค ในเขตกรุงเทพมหานคร" โดยพบว่า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์มีผลต่อการตัดสินใจซื้อน้ำดื่มบรรจุขวด รวมทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปาริฉัตร ปั้นทอง (2552) เรื่อง "ปัจจัยทางการตลาดที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการซื้อน้ำดื่มบรรจุขวดของการประปานครหลวง" พบว่า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์มีผลต่อการตัดสินใจซื้อน้ำดื่มบรรจุขวด รวมทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศศิกาญจน์ สมบูรณ์ (2547) เรื่อง "ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกซื้อน้ำดื่มบรรจุขวดของครัวเรือนในเขตอำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย" ซึ่งพบว่า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์มีอิทธิพลต่อการเลือกซื้อน้ำดื่มบรรจุขวดของครัวเรือนในเขตอำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย

2. ด้านการกำหนดราคาของผลิตภัณฑ์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการกำหนดราคาของผลิตภัณฑ์ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด ได้แก่ น้ำดื่มมีราคาถูกกว่าคู่แข่ง มีป้ายแสดงราคาในบริเวณจำหน่ายอย่างชัดเจน และน้ำดื่มมีราคาถูกเมื่อเทียบกับปริมาณ ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พัชรินทร์ อินต๊ะสงค์ (2548) เรื่อง "การศึกษาพฤติกรรมการบริโภคน้ำดื่มบรรจุขวดของประชาชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา" พบว่า ด้านราคามีผลต่อการตัดสินใจซื้อน้ำดื่มบรรจุขวด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศศิกาญจน์ สมบูรณ์ (2547) เรื่อง "ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกซื้อน้ำดื่มบรรจุขวดของครัวเรือนในเขตอำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย" โดยพบว่า ราคาของผลิตภัณฑ์มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อน้ำดื่มบรรจุขวด รวมทั้งสอดคล้องกับงานวิจัยของ รุ่งกานต์ อินเกิด (2555) เรื่อง "เจตคติส่วนผสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อความตั้งใจซื้อน้ำดื่มบรรจุขวดของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร" ซึ่งพบว่า ราคาส่งผลต่อความตั้งใจซื้อน้ำดื่มบรรจุขวดของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร รวมทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ มไหศวรรย์ มหัทธนาภิวัฒน์ (2553) เรื่อง "ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีอิทธิพลต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อน้ำข้าวกล้องงอกของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร" พบว่า ปัจจัยส่วนประสมการตลาด ด้านราคาส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อน้ำข้าวกล้องงอกของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร และสอดคล้องกับงานวิจัยของ นำพงศ์ ตรงประสิทธิ์ (2554) เรื่อง "ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อน้ำดื่มของผู้บริโภคในเขตอำเภอคอนสาร จังหวัดชัยภูมิ" พบว่า ราคามีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อน้ำดื่มของผู้บริโภคในเขตอำเภอคอนสาร จังหวัดชัยภูมิ

3. ด้านขนาดของผลิตภัณฑ์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัย ด้านขนาดของผลิตภัณฑ์ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด ได้แก่ บรรจุภัณฑ์ต้องสามารถบรรจุน้ำได้ในปริมาณมาก บรรจุภัณฑ์มีขนาดที่พอเหมาะกับช่องใส่ขวด เช่น รถยนต์ หรือกระเป๋า บรรจุภัณฑ์มีขนาดกะทัดรัด และบรรจุภัณฑ์สามารถพกพาได้อย่างสะดวกสบาย ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปรีย์วรา ฟื่นพรหมมิทนร์ และไกรชิต สุตะเมือง (2557) เรื่อง "อิทธิพลของบรรจุภัณฑ์ที่มีต่อการตัดสินใจซื้อน้ำดื่มของผู้บริโภค ในเขตกรุงเทพมหานคร" โดยพบว่า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์มีผลต่อการตัดสินใจซื้อน้ำดื่มบรรจุขวด รวมทั้งสอดคล้องกับงานวิจัยของ มไหศวรรย์ มหัทธนาภิวัฒน์ (2553) เรื่อง "ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีอิทธิพลต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อน้ำข้าวกล้องงอกของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร" ซึ่งพบว่า ปัจจัยส่วนประสมการตลาด ด้านผลิตภัณฑ์ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อน้ำข้าวกล้องงอก แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ พัชรินทร์ อินต๊ะสงค์ (2548) เรื่อง "การศึกษาพฤติกรรมการบริโภคน้ำดื่มบรรจุขวดของประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา" พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ให้ความสนใจในเรื่องคุณภาพการผลิต แต่ไม่ได้คำนึงถึงภาชนะบรรจุภัณฑ์

4. ด้านสถานที่จัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัย ด้านสถานที่จัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด ได้แก่ สถานที่จัดจำหน่ายต้องมีความสะอาด หาซื้อได้ง่าย มีจำหน่ายทั่วไป และต้องมีสินค้า

พร้อมจำหน่ายตลอดเวลา ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ รุ่งกานต์ อินเกิด (2555) เรื่อง เจตคติส่วนผสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อความตั้งใจซื้อน้ำดื่มบรรจุขวดของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ด้านสถานที่จัดจำหน่ายส่งผลต่อความตั้งใจซื้อน้ำดื่มบรรจุขวด รวมทั้งสอดคล้องกับงานวิจัยของ มไหศวรรย์ มหัทธนาภิวัฒน์ (2553) เรื่อง ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีอิทธิพลต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อ น้ำข้าวกล้องงอกของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร โดยพบว่า สถานที่จัดจำหน่าย มีผลต่อการตัดสินใจซื้อน้ำข้าวกล้องงอก และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ พนารัตน์ กัวตระกูล (2551) เรื่อง การรับรู้ ความเข้าใจ และพฤติกรรมของผู้บริโภคที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดของธุรกิจน้ำดื่มบรรจุขวดในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ซึ่งพบว่า ปัจจัยด้านสถานที่จัดจำหน่ายผิตภัณฑ์มีผลต่อการตัดสินใจซื้อน้ำดื่มบรรจุขวดในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

ผลการวิจัยปัจจัยทางสังคม

1. ด้านกลุ่มอ้างอิง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยทางสังคม ด้านกลุ่มอ้างอิง ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด ได้แก่ มีเพื่อนแนะนำ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ มีดาราหรือผู้ที่มีชื่อเสียงเป็นผู้นำเสนอสินค้าและเป็นที่นิยมในกลุ่มเพื่อน ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศศิกาญจน์ สมบูรณ์ (2547) เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกซื้อน้ำดื่มบรรจุขวดของครัวเรือนในเขตอำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย พบว่า กลุ่มอ้างอิงมีผลต่อการตัดสินใจซื้อน้ำดื่มบรรจุขวดของครัวเรือนในเขตอำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย และสอดคล้องกับงานวิจัยของ มไหศวรรย์ มหัทธนาภิวัฒน์ (2553) เรื่อง ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีอิทธิพลต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อน้ำข้าวกล้องงอกของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า กลุ่มอ้างอิงมีผลต่อการตัดสินใจซื้อน้ำข้าวกล้องงอกของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร

2. ด้านครอบครัว พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยทางสังคม ด้านครอบครัว ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด ได้แก่ สมาชิกในครอบครัวแนะนำให้ดื่ม และครอบครัวที่อาศัยด้วยกันชอบดื่มน้ำบรรจุขวด ตามลำดับ ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ มีญาติแนะนำให้ดื่ม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พัชรินทร์ อินต๊ะสงค์ (2548) เรื่อง การศึกษาพฤติกรรมการบริโภคน้ำดื่มบรรจุขวดของประชาชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา พบว่า บทบาทและสถานะมีผลต่อการตัดสินใจซื้อน้ำดื่มบรรจุขวด และสอดคล้องกับงานวิจัยของ มไหศวรรย์ มหัทธนาภิวัฒน์ (2553) เรื่อง ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีอิทธิพลต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อ น้ำข้าวกล้องงอกของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ครอบครัวมีผลต่อการตัดสินใจซื้อน้ำข้าวกล้องงอกของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร

3. ด้านบทบาทและสถานะ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยทางสังคม ด้านกลุ่มบทบาทและสถานะ ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด ได้แก่ ทุกครั้งที่มีการซื้อน้ำดื่มบรรจุขวดท่านจะมีบทบาทในการให้คำแนะนำอยู่เสมอ และท่านมีหน้าที่ในการซื้อน้ำดื่มบรรจุขวดในครอบครัว ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ท่านชอบอาสาซื้อน้ำดื่มแทนผู้อื่นเสมอ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พัชรินทร์ อินต๊ะสงค์ (2548) เรื่อง การศึกษาพฤติกรรมการบริโภคน้ำดื่มบรรจุขวดของประชาชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา พบว่า บทบาทและสถานะมีผลต่อการตัดสินใจซื้อน้ำดื่มบรรจุขวดของประชาชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ มไหศวรรย์ มหัทธนาภิวัฒน์ (2553) เรื่อง ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีอิทธิพลต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อ น้ำข้าวกล้องงอกของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า บทบาทและสถานะมีผลต่อการตัดสินใจซื้อน้ำข้าวกล้องงอกของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งนี้

1. ผู้ประกอบการจึงควรเลือกกลุ่มเป้าหมายในเรื่อง อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพ รายได้ให้มีกลยุทธ์

ของแต่ละกลุ่มแตกต่างกันไป

2. ผู้ประกอบการต้องการที่จะเจาะตลาดกลุ่มลูกค้า ควรจะเน้นเรื่อง น้ำดื่มบรรจุขวดราคาถูกกว่าคู่แข่ง ตราสินค้าต้องได้รับการรับรองมาตรฐานการผลิต บรรจุภัณฑ์ต้องสามารถบรรจุน้ำได้ในปริมาณมาก และสถานที่จัดจำหน่ายต้องมีความสะอาด

3. ผู้ประกอบการจะเจาะกลุ่มเป้าหมายจะต้องเน้นในเรื่อง ทำให้มีการแนะนำทั้งเพื่อนและครอบครัว

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาด้านการส่งเสริมการตลาด เศรษฐกิจ สภาพสิ่งแวดล้อม เช่น อากาศ เป็นต้น ซึ่งหากมีการศึกษาในปัจจัยดังกล่าว อาจจะทำให้ทราบถึงความต้องการของผู้บริโภคชัดเจนมากยิ่งขึ้น อันจะนำไปสู่การทำการตลาดที่ตรงกับความต้องการของผู้บริโภคมากยิ่งขึ้น

2. ควรมีการศึกษาในเขตพื้นที่ของจังหวัดใกล้เคียง เช่น อำนาจเจริญ หรือ ยโสธร ตลอดจนประเทศเพื่อนบ้าน คือ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว (สปป. ลาว) เนื่องจากระหว่างการสำรวจเพื่อเก็บข้อมูลในการวิจัย พบเห็น กลุ่มลูกค้าในพื้นที่ข้างต้น ซึ่งอาจจะทำให้เล็งเห็นช่องทางของการขยายการตลาดธุรกิจน้ำดื่มในพื้นที่ต่าง ๆ ดังกล่าวต่อไป

References

Chutinett, C. (2011). A*ffecting of consumer behavior to purchase decision process of value added drinking water for health.* Master of Business Administration Thesis, Rajamangala University of Technology Thanyaburi. (in Thai)

Department of Provincial Administration. (2014). *Official statistics registration systems*. Retrieved from http://stat.dopa.go.th/stat/statnew/statTDD/views/showDistrictData.php?rcode=49&statType=1&year=57 (in Thai)

Guatragool, P. (2008). *Perception, comprehension and consumer' behavior on marketing mix of bottled drinking water business in mueang district chiang rai province*. Master of Business Administration Thesis, Mae Fah Luang University. (in Thai)

Inkerd, R. (2012). *Marketing mix attitude affecting purchasing intention for bottled drinking water of resedent in Bangkok metropolis.* Master of Business Administration Thesis, Ramkhamhaeng University. (in Thai)

Intasong, P. (2006). *A study bottled drinking water consumption behacior of people in amphoe muang, Chachoengsao province*. Master of Liberal Arts Thesis, Rajanagarindra Rahabhat University. (in Thai)

Kotler, P. (2003). *Marketing management*. New York: Prentice Hall.

Kotler, P., & Armstrong, G. (2008). *Principle of marketing*. New Jersey: Pearson Prentice Hall.

Mahatanapiwat, M. (2010). *Marketing mix factors influencing consumer' buying decision process of germinated brown rice drinks in bangkok metropolis*. Master of Science Thesis, Sukhothai Tammathirat University. (in Thai)

Ministry of Public Health Mukdahan Province. (n.d.).). *Official statistics in Mukdahan province*. Retrieved from http://www.mdo.moph.go.th/computer/web51v2/ (in Thai)

Phannprommin, P., & Sutamueang, K. (2014). The effect of packaging on the decision of buying drinking water in Bangkok. *Journal of Business Research and Management, 2*(1), 26 - 45. (in Thai)

Punthong, P. (2009). *The marketing factors releated to puchasing behaviors for bottled drinking water of metropolitan waterwork authority*. Master of Business Administration Thesis, Sukhothai Thammathirat University. (in Thai)

Sereerat, S., et al. (2007). *Management and behavior organize*. Bangkok: Teerapim and Sidetex. (in Thai)

Somboon, S. (2004). F*actors influencing the selection of bottled water in chiang sean district, Chiang Rai province.* Master of Business Administration Thesis, Mae Fah Luang University. (in Thai)

Sermsuk.co., Ltd. (2014). A*nnual report 2014.* Retrieved from http://www.sermsukplc.com/uploads/ir/attach/AnnualReport25571.pdf (in Thai)

Trongprasit, N. (2011). *Factors influencing to decision of buying drinking water of consumer in Amphur Konsan, Chaiyaphum province.* Master of Business Administration Thesis, Khon Kaen University. (in Thai)

ส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อทองรูปพรรณของผู้บริโภค ในจังหวัดอุบลราชธานี: กรณีศึกษาอำเภอน้ำยืน อำเภอนาจะหลวย และอำเภอน้ำขุ่น

Marketing Mix Affecting Purchasing Decision for Gold Ornaments of Customers in Ubon Ratchathani Province: A Case Study of Nam Yuen District, Na Chaluai District and Nam Khun District

พงษ์พัฒน์ ปีตาภา และรุ่งรัศมี บุญดาว

Phongpat Peetapa and Roongrasamee Boondao

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

Master of Business Administration Program, Ubon Ratchathani University

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เปรียบเทียบลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้บริโภคที่ตัดสินใจซื้อทองรูปพรรณ (2) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อทองรูปพรรณ (3) ศึกษาอิทธิพลของส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อทองรูปพรรณ โดยการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามสอบถามผู้บริโภคที่เคยซื้อทองรูปพรรณในเขตพื้นที่ที่ทำการศึกษา จำนวน 400 คน ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย ทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ t-Test F-Test ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ และสัมภาษณ์เชิงลึกกับกลุ่มตัวอย่าง โดยการสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีเจาะจง จำนวน 30 คน ผลการศึกษาพบว่า (1) ลักษณะประชากรศาสตร์ ด้านเพศที่แตกต่างกันมีการตัดสินใจซื้อทองรูปพรรณแตกต่างกัน ส่วนด้านอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีการตัดสินใจซื้อทองรูปพรรณไม่แตกต่างกัน (2) ส่วนประสมทางการตลาด (4P's) ทุกด้านมีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจซื้อทองรูปพรรณทุกด้าน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยด้านสถานที่จัดจำหน่าย มีค่าความสัมพันธ์สูงสุด (r) คือ 0.385 รองลงมาคือ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าความสัมพันธ์ (r) คือ 0.372 0.335 และ 0.248 ตามลำดับ (3) ส่วนประสมทางการตลาด (4P's) ทุกด้านมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อทองรูปพรรณ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยสามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงของการตัดสินใจซื้อทองรูปพรรณได้ร้อยละ 26.1 (R2 = 0.261) และจากการสัมภาษณ์เชิงลึกพบว่า สถานภาพทางสังคม สภาวะเศรษฐกิจ การให้บริการของพนักงาน สิ่งแวดล้อมทางกายภาพของร้านขายทองรูปพรรณ และทัศนคติของผู้บริโภคมีผลต่อการตัดสินใจซื้อทองรูปพรรณด้วยเช่นกัน

คำสำคัญ: ทองรูปพรรณ, เครื่องประดับ, การตัดสินใจซื้อ

Abstract

This research aimed (1) to investigate the demographics of customers which affected purchasing decisions of gold ornaments (2) to study the correlation between marketing mix and purchasing decisions of gold ornaments (3) to study marketing mix affecting purchasing decisions of gold ornaments. Data were collected from

400 consumers of gold ornaments by using a questionnaire with a simple random sampling method and the statistics were t-Test, F-Test, Pearson's correlation, multiple regression and in-depth interviews from 30 consumers with a purposive sampling method. Results revealed that (1) the differences in gender affected purchasing decisions, but variations in ages, educational levels, occupations, and monthly expenses did not. (2) Factors in the marketing mix that were significant in purchasing decisions at a level of 0.01 were the place factor correlation (r = 0.385), product factor correlation (r = 0.372), price factor correlation (r = 0.335), and promotion factor correlation (r = 0.248). (3) The marketing mix factors had an influence on purchasing decisions with a statistically significant value of 0.01. It could explain the change of the purchasing decision with the percentage of 26.1 (R2 = 0.261). In-depth interviews found that social status, economic situation, service of staff, environment of the gold ornaments shop, attitudes of consumers, and value factors may affect purchasing decisions of gold ornaments.

Keywords: gold ornament, accessories, purchasing decision

บทนำ

สภาทองโลก (World Gold Council) ได้รวบรวมข้อมูลการใช้ทอง โดยได้แยกความต้องการทองออกเป็น 4 กลุ่ม คือ กลุ่มเครื่องประดับ กลุ่มเทคโนโลยี กลุ่มกองทุนต่าง ๆ และกลุ่มธนาคารกลางของประเทศต่าง ๆ (World Gold Council, 2015) โดยความต้องการเครื่องประดับทองทั่วโลก เป็นความต้องการที่มากที่สุด แม้ว่าในปี 2558 ความต้องการทองคำทั่วโลกจะลดลงเมื่อเทียบกับปี 2557 แต่ความต้องการเครื่องประดับทองยังคงเป็นความต้องการส่วนใหญ่ ซึ่งมนุษย์เราคุ้นเคยกับการออม และการสะสมความมั่งคั่งด้วยทองคำมาตั้งแต่ในอดีต การสวมใส่เครื่องประดับทอง ซึ่งถือเป็นวิธีการแสดงออกถึงฐานะของผู้เป็นเจ้าของ (สมาคมค้าทองคำ, 2558) ปัจจุบันธุรกิจร้านขายเครื่องประดับทองหรือร้านขายทองรูปพรรณในประเทศไทยมีการกระจายอยู่ในส่วนภูมิภาคเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง สำหรับจังหวัดอุบลราชธานีมีผู้ประกอบการร้านขายทองรูปพรรณจำนวนมากที่ทำการขยายธุรกิจมาตามแหล่งชุมชน เนื่องจากมองเห็นถึงการกระตุ้นเศรษฐกิจต่างจังหวัดของรัฐบาลช่วยผลักดันกำลังซื้อของผู้บริโภค (สำนักพิมพ์ทันหุ้น, 2558) และจังหวัดอุบลราชธานีมีอาณาเขตติดกับประเทศเพื่อนบ้าน โดยเฉพาะด่านช่องอานม้า ตำบลโซง อำเภอน้ำยืนซึ่งอยู่ทางทิศตะวันตกของจังหวัดอุบลราชธานี เป็นด่านถาวรแห่งแรกของจังหวัดอุบลราชธานีที่ติดกับประเทศกัมพูชาประชาธิปไตย (สำนักงานแรงงานจังหวัดอุบลราชธานี, 2552) เป็นประตูสำคัญทางด้านการค้าและด้านการท่องเที่ยวที่เกิดขึ้นระหว่างทั้งสองประเทศ (กรมประชาสัมพันธ์, 2557)

อนึ่ง ในเขตพื้นที่อำเภอน้ำยืนมีอาณาเขตใกล้กับอำเภอนาจะหลวย และอำเภอน้ำขุ่น ซึ่งทั้ง 3 อำเภอมีอัตราการเพิ่มขึ้นของประชากรอย่างต่อเนื่อง (กรมการปกครอง, 2557) โดยพื้นที่ดังกล่าว ในอดีตมีร้านขายทองรูปพรรณเพียงหนึ่งร้าน แต่ปัจจุบันอัตราการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจเพิ่มขึ้นอย่างเห็นได้ชัดเจน ร้านขายทองรูปพรรณมีเพิ่มขึ้น รวมทั้งหมด จำนวน 7 ร้านและมีแนวโน้มที่จะเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ทำให้ธุรกิจนี้มีการแข่งขันกันอย่างรุนแรง แต่ทั้งนี้ทั้งนั้นต้องขึ้นอยู่กับการตัดสินใจของผู้บริโภคแต่ละบุคคลว่าต้องการซื้อทองรูปพรรณจากร้านใด จากการทบทวนเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่าผู้ให้ข้อมูลการวิจัยมีรูปแบบการตัดสินใจซื้อเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ผ่านขั้นตอนกระบวนการตัดสินใจซื้อทั้ง 5 ขั้นตอน ได้แก่ การตระหนักถึงความต้องการ การเสาะแสวงหาข่าวสาร การประเมินทางเลือก การตัดสินใจซื้อ และพฤติกรรมหลังการซื้อ (เมธิยา กอสนาน, 2555) และพบว่าส่วนประสมทางการตลาด ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่จัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมการตลาด มีความสำคัญต่อการซื้อทองรูปพรรณของผู้บริโภค (สัญญา พิบูลอาลักษณ์, 2556) ดังนั้น จากเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับส่วนประสม

ทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อทองรูปพรรณของผู้บริโภคในจังหวัดอุบลราชธานี กรณีศึกษาเขตอำเภอน้ำยืน อำเภอนาจะหลวย และอำเภอน้ำขุ่น เพื่อนำผลการวิจัยในครั้งนี้มาวางแผนกลยุทธ์ทางการตลาด พร้อมทั้งนำมาปรับปรุง และพัฒนาให้ตรงกับความต้องการของผู้บริโภคกลุ่มเป้าหมาย

วัตถุประสงค์การวิจัย

1.เพื่อศึกษาลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้บริโภคที่ตัดสินใจซื้อทองรูปพรรณ

2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของส่วนประสมทางการตลาด (4P's) ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อทองรูปพรรณ

3.เพื่อศึกษาอิทธิพลของส่วนประสมทางการตลาด (4P's) ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อทองรูปพรรณ

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์

การแบ่งส่วนตลาดตามคุณลักษณะทางประชากรศาสตร์ประกอบไปด้วย การแบ่งส่วนตลาดตามเกณฑ์ตัวแปรทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ อายุ เพศ รายได้ อาชีพ การศึกษา ตัวแปรทางประชากรศาสตร์เป็นเกณฑ์ในการแบ่งกลุ่มผู้บริโภคที่นิยมใช้กันมากที่สุด เหตุผลหนึ่งก็คือ เป็นความต้องการและความพอใจของผู้บริโภค รวมทั้งอัตราการใช้ผลิตภัณฑ์มักจะมีความสัมพันธ์กับตัวแปรทางประชากรศาสตร์สูง ลักษณะทางประชากรศาสตร์เป็นสิ่งจำเป็น เพื่อที่จะได้ทราบถึงขนาดของตลาดเป้าหมาย (Kotler & Keller, 2009)

แนวคิดเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาด Kotler (2003) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาด (marketing mix) หมายถึง เครื่องมือทางการตลาดที่สามารถควบคุมได้ ซึ่งกิจการผสมผสานเครื่องมือเหล่านี้ให้สามารถตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้แก่กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย ส่วนประสมทางการตลาดประกอบด้วยทุกสิ่งทุกอย่างที่กิจการใช้เพื่อให้มีอิทธิพลโน้มน้าวความต้องการผลิตภัณฑ์ของกิจการ ส่วนประสมทางการตลาดแบ่ง ออกเป็นกลุ่มได้ 4กลุ่ม ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ (product) ราคา (price) สถานที่จัดจำหน่าย (place) และการส่งเสริมการขาย (promotion)

แนวคิดเกี่ยวกับการตัดสินใจซื้อ

Schiffman & Kanuk (1994) ได้ให้ความหมายของการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค หมายถึง ขั้นตอนในการเลือกซื้อผลิตภัณฑ์จากสองทางเลือกขึ้นไปพฤติกรรมผู้บริโภคจะพิจารณาในส่วนที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการตัดสินใจ ทั้งด้านจิตใจ (ความรู้สึกนึกคิด) และพฤติกรรมทางกายภาพ การซื้อเป็นกิจกรรมด้านจิตใจ และกายภาพซึ่งเกิดขึ้นในช่วงระยะเวลาหนึ่งกิจกรรมเหล่านี้ทำให้เกิดการซื้อ และเกิดพฤติกรรมการซื้อตามบุคคลอื่น โดยจากการสำรวจรายงานของผู้บริโภคจำนวนมากในกระบวนการซื้อพบว่าผู้บริโภคผ่านกระบวนการ 5 ขั้นตอน ได้แก่ การตระหนักถึงความต้องการ การเสาะแสวงหาข่าวสาร การประเมินทางเลือก การตัดสินใจซื้อ และพฤติกรรมหลังการซื้อ (Kotler, 2003)

กรอบแนวคิดการวิจัย

ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

1. ลักษณะประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจซื้อทองรูปพรรณ

2. ส่วนประสมทางการตลาด (4P's) มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจซื้อทองรูปพรรณ

3. ส่วนประสมทางการตลาด (4P's) มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อทองรูปพรรณ

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้ที่เคยซื้อทองรูปพรรณในจังหวัดอุบลราชธานี อำเภอน้ำยืน อำเภอนาจะหลวย และอำเภอน้ำขุ่น กรณีที่ไม่ทราบประชากรที่แน่นอน ได้กลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมจำนวน 400 ตัวอย่าง และผู้วิจัยมีการสัมภาษณ์เชิงลึกกับกลุ่มตัวอย่างอีก จำนวน 30 ตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม มีจำนวน 3 ส่วน ได้แก่ คำถามเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์ จำนวน 5 ข้อ คำถามเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาด จำนวน 20 ข้อ คำถามเกี่ยวกับการตัดสินใจซื้อทองรูปพรรณ จำนวน 19 ข้อ โดยได้ค่าความเชื่อมั่น (reliability) ของแบบสอบถามที่จัดเก็บมาเท่ากับ 0.888 และแบบสัมภาษณ์เชิงลึกเกี่ยวกับปัจจัยภายนอกอื่นๆ ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อทองรูปพรรณของผู้บริโภคในพื้นที่ที่ทำการศึกษา

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการดำเนินการเป็นขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยแจกแบบสอบถามให้กับประชากรผู้ที่ซื้อทองรูปพรรณจากร้านทองในอำเภอน้ำยืน อำเภอนาจะหลวย และอำเภอน้ำขุ่น จังหวัดอุบลราชธานี จำนวน 400 คน และสัมภาษณ์เชิงลึกกับกลุ่มตัวอย่างเพิ่มเติมอีก จำนวน 30 คน

2. นำแบบสอบถามที่ได้มาตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม และสรุปผลการสัมภาษณ์เชิงลึกเพื่อนำไปบันทึกในงานวิจัย

3. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ t-Test F-Test การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบ เพียร์สัน (Pearson's Correlation Analysis) การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (multiple regression analysis) และการวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัย

ผลการทดสอบความแตกต่างของการตัดสินใจซื้อทองรูปพรรณกับลักษณะประชากรศาสตร์ จำแนกตามเพศ โดยใช้สถิติ T-test พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.007 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐาน หมายความว่า ผู้บริโภคที่มีเพศแตกต่างกันมีการตัดสินใจซื้อทองรูปพรรณแตกต่างกันที่นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีรายละเอียดดังตารางที่ 1

ตาราง 1

ผลการทดสอบความแตกต่างของการตัดสินใจซื้อทองรูปพรรณกับลักษณะประชากรศาสตร์ จำแนกตามเพศ โดยใช้สถิติ t-Test

ตัวแปร	เพศชาย		เพศหญิง		t	Sig.
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD		
การตัดสินใจซื้อทองรูปพรรณ	3.61	0.40	3.73	0.497	-2.71	0.007*

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05w

ผลการทดสอบความแตกต่างของการตัดสินใจซื้อทองรูปพรรณกับลักษณะประชากรศาสตร์ จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้สถิติ F-Test โดยภาพรวมมีค่า Sig. เท่ากับ 0.645 0.496 0.441 และ 0.095 ตามลำดับ ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐาน หมายความว่า ผู้ที่มีอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีการตัดสินใจซื้อทองรูปพรรณไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีรายละเอียดดังตาราง 2

ตาราง 2

ผลการทดสอบความแตกต่างของการตัดสินใจซื้อทองรูปพรรณกับลักษณะประชากรศาสตร์ จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้สถิติ F-Test

การตัดสินใจซื้อทองรูปพรรณ	แหล่งความแปรปรวน	SS	Df	MS	F	Sig.
อายุ	ระหว่างกลุ่ม	0.539	4	0.135	0.625	0.645
	ภายในกลุ่ม	82.496	383	0.215		
	รวม	83.035	387			
ระดับการศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	0.944	5	0.189	0.878	0.496
	ภายในกลุ่ม	82.092	382	0.215		
	รวม	83.035	387			
อาชีพ	ระหว่างกลุ่ม	1.033	5	0.207	0.962	0.441
	ภายในกลุ่ม	82.002	382	0.215		
	รวม	83.035	387			
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ระหว่างกลุ่ม	1.366	3	0.455	2.141	0.095
	ภายในกลุ่ม	81.670	384	0.213		
	รวม	83.035	387			

ผลการศึกษาส่วนประสมทางการตลาด ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่จัดจำหน่ายและด้านการส่งเสริมการตลาดมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจซื้อทองรูปพรรณ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยพบว่า ด้านสถานที่จัดจำหน่าย มีค่าความสัมพันธ์สูงสุด (r) คือ 0.385 หมายความว่า ด้านสถานที่จัดจำหน่ายมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจซื้อทองรูปพรรณของผู้บริโภค อยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาคือ ด้านผลิตภัณฑ์และด้านราคา มีค่าความสัมพันธ์ (r) คือ 0.372 0.335 ตามลำดับ หมายความว่า ด้านผลิตภัณฑ์และด้านราคามีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจซื้อทองรูปพรรณของผู้บริโภค อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าความสัมพันธ์ (r) คือ 0.248 หมายความว่า ด้านการส่งเสริมการตลาดมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจซื้อทองรูปพรรณของผู้บริโภค อยู่ในระดับต่ำ โดยมีรายละเอียดดังตาราง 3

ตาราง 3

ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างส่วนประสมทางการตลาดกับการตัดสินใจซื้อทองรูปพรรณของผู้บริโภคในจังหวัดอุบลราชธานี: กรณีศึกษาอำเภอน้ำยืน อำเภอนาจะหลวย และอำเภอน้ำขุ่น

ตัวแปร	$\bar{X}$	SD	Y	X_1	X_2	X_3	X_4
การตัดสินใจซื้อทองรูปพรรณ (Y)	3.68	0.46	1				
ด้านผลิตภัณฑ์ (X1)	4.03	0.61	0.372**	1			
ด้านราคา (X2)	3.58	0.83	0.335**	0.343**	1		
ด้านสถานที่จัดจำหน่าย (X3)	3.45	0.72	0.385**	0.302**	0.306**	1	
ด้านการส่งเสริมการตลาด (X4)	3.37	0.94	0.248**	0.052	0.270**	0.280**	1

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผลการศึกษาส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อทองรูปพรรณของผู้บริโภคในจังหวัดอุบลราชธานี: กรณีศึกษาอำเภอน้ำยืน อำเภอนาจะหลวย และอำเภอน้ำขุ่น พบว่า การวิเคราะห์เชิงพหุคูณของส่วนประสมทางการตลาดมีผลต่อการตัดสินใจซื้อทองรูปพรรณของผู้บริโภค มีค่า F = 32.87 และมีค่า Sig = 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 จะแสดงว่า ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างมีความแปรปรวนเท่ากัน โดยค่าความแปรปรวนของการตัดสินใจซื้อทองรูปพรรณของผู้บริโภคจะพิจารณาจากค่า R2 ที่มีค่าเท่ากับ 0.261 ซึ่งหมายความว่า ความแปรปรวนของการตัดสินใจซื้อทองรูปพรรณของผู้บริโภคในจังหวัดอุบลราชธานี: กรณีศึกษา อำเภอน้ำยืน อำเภอนาจะหลวยและอำเภอน้ำขุ่น มีค่าเท่ากับ ร้อยละ 26.1 โดยมีรายละเอียดดังตาราง 4

ตาราง 4

ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุของส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อทองรูปพรรณของผู้บริโภคในจังหวัดอุบลราชธานี: กรณีศึกษาเขตอำเภอน้ำยืน อำเภอนาจะหลวย และอำเภอน้ำขุ่น

ตัวแปร	b	SE b	Beta	T	Sig.	VIF
ค่าคงที่	1.917	0.162		11.856	0.000	
ด้านผลิตภัณฑ์	0.183	0.037	0.239	4.923	0.000**	1.191
ด้านราคา	0.083	0.027	0.151	3.037	0.003**	1.243
ด้านสถานที่จัดจำหน่าย	0.152	0.032	0.236	4.795	0.000**	1.222
ด้านการส่งเสริมการตลาด	0.062	0.023	0.126	2.633	0.009**	1.157

R2 = 0.261, SEE = 0.402, F = 32.87, Sig. of F = 0.000

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระที่เกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาดด้านต่างๆ โดยพิจารณาจากค่า Variance Inflation Factor (VIF) โดยกำหนดให้ค่า VIF ไม่เกิน 5.3 (ปวีณา คำพุกกะ, 2552) และจากผลการทดสอบ พบว่า ค่า VIF มีค่าเท่ากับ 1.243 1.222 1.191 และ 1.157 ซึ่งค่าทั้งหมดมีค่าน้อยกว่า 5.3 แสดงว่า ส่วนประสมทางการตลาดทั้ง 4 ด้านที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ไม่มีปัญหาความสัมพันธ์กันมากเกินไป จึงสามารถนำไปวิเคราะห์สมการถดถอยได้

การทดสอบอิทธิพลของส่วนประสมทางการตลาด ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่จัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่า Sig เท่ากับ 0.000 0.003 0.000 และ 0.009 ตามลำดับ แสดงว่า ส่วนประสมทางการตลาดทั้ง 4 ด้านมีผลต่อการตัดสินใจซื้อทองรูปพรรณ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ในส่วนของค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเชิงพหุ สามารถนำมาใช้อธิบายส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อทองรูปพรรณ ซึ่งจากผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเชิงพหุของส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่จัดจำหน่ายและด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเท่ากับ 0.239 0.151 0.236 และ 0.126 หน่วย ตามลำดับ ซึ่งหมายถึง ถ้าส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่จัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเพิ่มขึ้นหนึ่งหน่วย จะทำให้การตัดสินใจซื้อทองรูปพรรณของผู้บริโภคมีค่าเพิ่มขึ้น 0.239 0.151 0.236 และ 0.126 หน่วย ตามลำดับ แต่ถ้าหากส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่จัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมการตลาดมีค่าลดลงหนึ่งหน่วย จะทำให้การตัดสินใจซื้อทองรูปพรรณของผู้บริโภคมีค่าลดลง 0.239 0.151 0.236 และ 0.126 หน่วย ตามลำดับ

การสัมภาษณ์เชิงลึกพบว่า ภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ เช่น พืชผลทางการเกษตร ยางพารา และมันสำปะหลัง มีราคาต่ำ รายได้จากการขายสินค้าในช่วงเทศกาลน้อยกว่าปีที่ผ่านมา ปัจจัยด้านสถานะทางสังคมของผู้สวมใส่ทองรูปพรรณ การให้บริการของพนักงานขาย สภาพแวดล้อมภายในร้านขายทองรูปพรรณที่มีเสียงดัง การจ่ายโบนัสและการปรับเงินเดือนประจำปีของพนักงาน/ลูกจ้างที่เป็นลูกค้าซื้อทองรูปพรรณ มีผลต่อการตัดสินใจซื้อทองรูปพรรณ

การอภิปรายผล

การศึกษางานวิจัย พบว่า ลักษณะประชากรศาสตร์ด้านเพศที่แตกต่างกันมีการตัดสินใจซื้อทองรูปพรรณแตกต่างกัน โดยสอดคล้องกับแนวคิดของ Kotler & Keller (2009) ที่กล่าวว่า เพศชายและเพศหญิงมีทัศนคติและพฤติกรรมที่แตกต่างกัน ตามพันธุกรรมและเหตุผลทางสังคม สินค้าบางชนิดมีตำแหน่งที่แสดงว่า เจาะกลุ่มเป้าหมายสู่เพศชายหรือเพศหญิงมากกว่า ผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณภัทร ตันกิตติวัฒน์ (2555) เรื่อง “พฤติกรรมผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการร้านค้าทองรูปพรรณในเขตเทศบาลนครนครปฐม” พบว่า ภาพรวมของผู้บริโภคที่มีเพศแตกต่างกันมีพฤติกรรมในการเลือกใช้บริการร้านค้าทองคำรูปพรรณแตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของวิไลลักษณ์ จงพินิจ (2555) เรื่อง “พฤติกรรมและความต้องการซื้อทองคำของผู้บริโภคในเขตอำเภอเมืองจังหวัดขอนแก่น” พบว่า ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคล ตามเพศที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมความต้องการซื้อทองคำแตกต่างกัน

การศึกษางานวิจัย พบว่า ลักษณะประชากรศาสตร์ด้านอายุที่แตกต่างกันมีการตัดสินใจซื้อทองรูปพรรณไม่แตกต่างกัน โดยสอดคล้องกับแนวคิดของ Blackwell, Miniard & Eagel (2006) ที่กล่าวว่า อายุอาจเป็นตัวแปรลวงได้ เช่น การขายทองรูปพรรณที่มีคนหนุ่มสาวเป็นกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย แต่กลับมีผู้สูงอายุมาซื้อแทน ทั้งนี้มีสาเหตุมาจากตลาดเป้าหมายนั้นไม่ได้เป็นกลุ่มที่มีอายุต่างกันตามปีเกิด แต่เกิดจากจิตวิทยาของคนเราที่คิดว่าตนเองยังเป็นคนหนุ่มสาวอยู่ ผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของวิษณุโชติธนานุรักษ์ (2556) เรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการร้านค้าทองรูปพรรณใน อำเภอผักไห่ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา” พบว่า ลูกค้าที่มีอายุแตกต่างกันมีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการร้านค้าทองรูปพรรณ โดยรวมไม่แตกต่างกันการศึกษางานวิจัย พบว่า ลักษณะประชากรศาสตร์ ด้านระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีการตัดสินใจซื้อทองรูปพรรณไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าการศึกษาไม่ได้บ่งบอกว่าบุคคลผู้นั้นมี

เงินมากหรือน้อย กล่าวคือ บุคคลที่มีการศึกษาระดับสูงอาจมีเงินในการซื้อทองรูปพรรณน้อยกว่าบุคคลที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าก็เป็นได้ ผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของณภัทร ตันกิตติวัฒน์ (2555) เรื่อง พฤติกรรมผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการร้านค้าทองรูปพรรณในเขตเทศบาลนครนครปฐม พบว่า ภาพรวมของผู้บริโภคที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีพฤติกรรมในการเลือกใช้บริการร้านค้าทองคำรูปพรรณไม่แตกต่าง

การศึกษางานวิจัย พบว่า ลักษณะประชากรศาสตร์ด้านอาชีพที่แตกต่างกันมีการตัดสินใจซื้อทองรูปพรรณไม่แตกต่างกัน โดยทั้งนี้อาจสอดคล้องกับการสัมภาษณ์เชิงลึกที่พบว่าผู้ให้ข้อมูลที่มีอาชีพแตกต่างกันมีค่านิยมในการซื้อทองรูปพรรณ คล้ายกัน กล่าวคือ ซื้อเพื่อค่านิยมทางสังคม ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของวิษณุ โชติธนานุรักษ์ (2556) เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการร้านค้าทองรูปพรรณใน อำเภอผักไห่ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า ลูกค้าที่มีอาชีพแตกต่างกันมีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการร้านค้าทองรูปพรรณ โดยรวมไม่แตกต่างกัน

การศึกษางานวิจัย พบว่า ลักษณะประชากรศาสตร์ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีการตัดสินใจซื้อทองรูปพรรณไม่แตกต่างกัน โดยสอดคล้องกับแนวคิดของ Blackwell, Miniard & Eagel (2006) ที่กล่าวว่า รายได้อาจไม่สามารถบอกได้ว่าใครจะเป็นลูกค้าที่ดีที่สุดสำหรับสินค้านั้นๆ และ Kotler & Keller (2009) กล่าวว่า ผู้มีรายได้มากอาจจะมีทัศนคติในการซื้อเช่นเดียวกับผู้มีรายได้น้อยกว่า ดังนั้น ตัวแปรรายได้ยังไม่ถือเป็นตัวคาดการณ์กลุ่มผู้บริโภคที่ดีที่สุดของสินค้า ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิระพร แก้วพิพัฒน์ (2554) เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกซื้อเครื่องประดับมุกในจังหวัดพังงา พบว่า รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความถี่ในการซื้อเครื่องประมุกต่อปีไม่แตกต่างกัน

การศึกษางานวิจัย พบว่า ส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจซื้อทองรูปพรรณในระดับปานกลางและมีทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยสอดคล้องกับแนวคิดของ Kotler (2003) ที่กล่าวว่า ผลิตภัณฑ์เป็นสิ่งที่เสนอขายโดยธุรกิจเพื่อตอบสนองความจำเป็นหรือความต้องการของผู้ซื้อให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชมพูนุท อารัญภาณุ (2556) เรื่อง ส่วนประสมทางการตลาดและพฤติกรรมการเลือกซื้อทองคำรูปพรรณของประชากรในอำเภอด่านมะขามเตี้ย จังหวัด กาญจนบุรี พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อทองคำรูปพรรณ

การศึกษางานวิจัย พบว่า ส่วนประสมทางการตลาดด้านราคามีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจซื้อทองรูปพรรณในระดับปานกลางและมีทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยสอดคล้องกับแนวคิดของ Kotler (2003) ที่กล่าวว่า ราคาคือมูลค่าผลิตภัณฑ์ในรูปของตัวเงิน ราคาเป็นต้นทุนของลูกค้า ลูกค้าจะเปรียบเทียบระหว่างมูลค่าผลิตภัณฑ์กับราคาของผลิตภัณฑ์นั้น ถ้ามูลค่าสูงกว่าราคาเขาก็จะตัดสินใจซื้อ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชมพูนุท อารัญภาณุ (2556) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ส่วนประสมทางการตลาดและพฤติกรรมการเลือกซื้อทองคำรูปพรรณของประชากรในอำเภอด่านมะขามเตี้ย จังหวัด กาญจนบุรี” พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านราคามีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อทองคำรูปพรรณ และสอดคล้องกับงานวิจัยของกชกร สุวะจันทร์ (2557) เรื่อง ศึกษากลยุทธ์ทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าแฟชั่นของผู้บริโภค ในเขตเทศบาลนครอุบลราชธานี พบว่า ราคามีความสัมพันธ์กับกลยุทธ์ทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าแฟชั่น

การศึกษางานวิจัย พบว่า ส่วนประสมทางการตลาดด้านสถานที่จัดจำหน่ายมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจซื้อทองรูปพรรณในระดับปานกลางและมีทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยสอดคล้องกับแนวคิดของ เพ็ญศิริ โชติพันธ์ (2552) ที่กล่าวว่า ช่องทางการจัดจำหน่ายเป็นกิจกรรมซึ่งทำให้ผลิตภัณฑ์เป็นที่หาง่ายสำหรับลูกค้าเมื่อเขาต้องการซื้อ สอดคล้องกับงานวิจัยของพรทิพภา เตชะเลิศมณี (2555) เรื่อง การศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อแรงจูงใจในการตัดสินใจซื้อทองของผู้บริโภคในเขตจตุจักร พบว่า ส่วนประสมทางการตลาดของร้านทองในเขตจตุจักรด้านสถานที่จัดจำหน่ายรวมมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับแรงจูงใจในการซื้อทองของผู้บริโภคในเขตจตุจักร ทั้ง 2 ด้าน ได้แก่ แรงจูงใจภายในรวม และแรง

จูงใจภายนอกรวม

การศึกษางานวิจัย พบว่า ส่วนประสมทางการตลาดด้านการส่งเสริมการตลาด มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจซื้อทองรูปพรรณในระดับต่ำและมีทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยสอดคล้องกับแนวคิดของ ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา (2547) ที่กล่าวว่า การส่งเสริมการตลาด เป็นการติดต่อสื่อสารเกี่ยวกับข้อมูลระหว่างผู้ขายกับผู้ซื้อ เพื่อสร้างทัศนคติและพฤติกรรมการซื้อ และ Belch and Belch (2007) ได้กล่าวว่า การส่งเสริมการตลาดอาจมีข้อจำกัดคือมักไม่เชื่อมโยงกับสินค้าที่ลูกค้าต้องการ ความไม่ชัดเจนของประสิทธิภาพของการชิงโชค และผู้บริโภคอาจไม่มั่นใจในโอกาสของการชนะรางวัล เช่น ลูกค้าต้องการมาซื้อทองรูปพรรณแต่ได้รับแถมเป็นแก้วน้ำ หรือมีการจับฉลากของรางวัลสำหรับลูกค้าที่มาซื้อทองรูปพรรณ แต่ลูกค้าจะมั่นใจได้อย่างไรว่าจะมีฉลากที่ชนะรางวัล และผลิตภัณฑ์ทองรูปพรรณไม่เหมือนกับสินค้าอุปโภคและบริโภคอื่นๆ ที่สามารถตัดสินใจซื้อเพิ่มได้ง่าย จากการได้รับการกระตุ้นทางการตลาด ซึ่งการซื้อทองรูปพรรณเป็นสิ่งที่เกิดจากแรงจูงใจภายในของแต่ละบุคคล ผลการวิจัยสอดคล้องงานวิจัยของกชกร สุวะจันทร์ (2557) เรื่อง ศึกษากลยุทธ์ทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าแฟชั่นของผู้บริโภคในเขตเทศบาลนครอุบลราชธานี พบว่า การส่งเสริมการตลาดมีความสัมพันธ์กับกลยุทธ์ทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าแฟชั่น

การศึกษางานวิจัย พบว่า ส่วนประสมทางการตลาดมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อทองรูปพรรณ ในทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยพบว่าด้านผลิตภัณฑ์ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านสถานที่จัดจำหน่าย ด้านราคาและด้านการส่งเสริมการตลาด ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย Myllymaki (2010) เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าเครื่องประดับออนไลน์ พบว่า ผลิตภัณฑ์มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อเครื่องประดับออนไลน์ และสอดคล้องกับงานวิจัยของกชกร สุวะจันทร์ (2557) เรื่อง กลยุทธ์ทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าแฟชั่นของผู้บริโภคในเขตเทศบาลนครอุบลราชธานี พบว่า กลยุทธ์ทางการตลาดมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าแฟชั่น ที่พบว่าส่วนประสมทางการตลาดมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อทองรูปพรรณ โดยสามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงของการตัดสินใจซื้อทองรูปพรรณได้เพียงร้อยละ 26.1 เนื่องจากยังมีปัจจัยอื่นๆที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อทองรูปพรรณของผู้บริโภคในเขตอำเภอน้ำยืน อำเภอนาจะหลวยและอำเภอน้ำขุ่น โดยจากการสัมภาษณ์เชิงลึกของกลุ่มผู้บริโภคจำนวน 30 คน พบว่าภาวะเศรษฐกิจของราคาพืชเกษตรที่ตกต่ำ การให้บริการของพนักงาน สภาพแวดล้อมภายในร้านขายทองรูปพรรณ ตลอดจนทัศนคติและค่านิยมของผู้บริโภคมีผลต่อการตัดสินใจซื้อทองรูปพรรณด้วยเช่นกัน

ข้อเสนอแนะ

ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะสรุปได้ดังนี้

1. จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 18-30 ปี มีระดับการศึกษาอนุปริญญา หรือ ปวส. มีอาชีพพนักงาน/ลูกจ้าง มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000 – 15,000 บาท ดังนั้น จึงควรนำข้อมูลที่ได้มาทำการวางกลยุทธ์ต่าง ๆ โดยผู้ประกอบการที่ขายทองรูปพรรณ ควรกำหนดกลุ่มเป้าหมายหลักเป็นกลุ่มลูกค้าเพศหญิง และมุ่งเน้นในสินค้าที่เกี่ยวกับเพศหญิง เช่น สร้อยคอระย้า สร้อย/กำไลข้อมือ ต่างหู แหวน/จี้สร้อยลายดอกไม้ เป็นต้น ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในวัยเรียนหรือในช่วงเริ่มทำงานจึงมีกำลังซื้อค่อนข้างต่ำ ผู้ประกอบการจะต้องผลิตทองรูปพรรณชิ้นเล็กหลายรูปแบบเพื่อให้ลูกค้ากลุ่มนี้สามารถซื้อได้และให้สอดคล้องกับรสนิยมของผู้บริโภคกลุ่มเป้าหมายมากที่สุด

2. จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยอื่น ๆ มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อทองรูปพรรณสูงกว่าส่วนประสมทางการตลาด และจากการสัมภาษณ์เชิงลึกทำให้ทราบว่าพนักงานหรือเจ้าของร้านและลักษณะทางกายภาพของร้านขายทองรูปพรรณมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อทองด้วยเช่นกัน ดังนั้น ผู้ประกอบการจำเป็นต้องปรับปรุงการให้บริการของพนักงานในร้านให้พูดจาไพเราะเป็นกันเองกับลูกค้าและปรับปรุงสิ่งแวดล้อมของร้านขายทองรูปพรรณไม่ให้มีเสียงดังรบกวนลูกค้ามากจนเกินไป

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

1. ในการศึกษาครั้งต่อไปควรศึกษาปัจจัยด้านอื่นๆ เช่น ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ ปัจจัยด้านจิตวิทยา ปัจจัยด้านสังคมและทัศนคติ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อความเข้าใจในการตัดสินใจซื้อทองรูปพรรณ หรือเจาะลึกไปถึงองค์ประกอบของผลิตภัณฑ์ เนื่องจากผลการวิจัยพบว่าผู้บริโภคให้ความสำคัญกับผลิตภัณฑ์มากที่สุด

2. เนื่องจากการศึกษานี้ทำการศึกษาการตัดสินใจซื้อทองรูปพรรณของประชากรที่อยู่ในอำเภอน้ำยืน อำเภอนาจะหลวย และอำเภอน้ำขุ่น จังหวัดอุบลราชธานี ในการศึกษาครั้งต่อไปควรศึกษาประชากรในอำเภออื่น ๆ หรือจังหวัดอื่น ๆ เพื่อให้ทราบว่าผู้บริโภคแต่ละพื้นที่ให้ความสำคัญกับปัจจัยใดบ้างในการซื้อทองรูปพรรณ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการวางกลยุทธ์ต่าง ๆ ให้ตรงกับความต้องการของผู้บริโภคมากที่สุด

References

Aranpanu, C. (2013). The effect of marketing mix and consumer behavior on buying gold ornament in Kanchanaburi province. J*ournal of Marketing and Communication, 1*(4), 50-72. (in Thai)

Belch, G. E., & Belch, M. A. (2007). *Advertising and promotion: An inergrated marketing communications perspective* (7th ed.). New York: McGraw-Hill.

Blackwell, R., Miniard, P., & Engel, J. (2006). *Consumer behavior* (10th ed.). South-Western: Thomson.

Chongpinit, W. (2012). *Gold buying behavior and demand of the customers in Amphur Muang Khon Kaen.* Master of Business Administration Independent Study, Khon Kaen University. (in Thai)

Chotthananurak, V. (2013). F*actors influencing the decision to use gold shops Phak Hai in Pranakhon Si Ayutthaya province.* Master of Business Administration Independent Study, Phranakhon Si Ayutthaya Rajabhat University. (in Thai)

Chottipan, P. (2009). *Marketing strategy.* Bangkok: Trakankanpim. (in Thai)

Department of Provincial Administration. (2558). *Official statistics registration systems.* Retrieved from http://stat.dopa.go.th. (in Thai)

Gold Traders Association. (2012). Multiple accumulate wealth with gold. *Journal of Gold, 9*(34), 19-20. (in Thai)

Keawpipat, V. (2011). *Factors influencing pearl puchasing in Phangnga province.* Master of Business Administration Independent Study, Rajamangala University of Technology Thanyaburi. (in Thai)

Khampukka, P. (2009). *Business research.* Ubon Ratchathani: Ubon Ratchathani University. (in Thai)

Korsanan, M. (2012). *Golden life reward: Behaviors of decision making on gold purchase of the Tia Heng Lee gold shop's customers, Ta-Toom sub-district, Sri Maha Po district, Prachinburi province for self-rewarding.* Master of Business Administration Thesis, Silpakorn University. (in Thai)

Kotler, P. (2003). *Marketing management.* New Jersey: Prentice-Hall.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Marketing management* (13th ed.). Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall International.

Limtanasarn, J. (2011). *Consumers' decision making process in purchasing gold 96.5% in Muang district, Samutsakhon province.* Master of Business Administration Thesis, Srinakharinwirot University. (in Thai)

Schiffman, L. G. (1994). *Consumer behavior.* New Jersey: Prentice-Hall.

Suwachan, K. (2014). *A study of the marketing strategies influencing a decision in buying fashion goods by the consumers in Ubon Ratchathani municipality zone.* Master of Business Administration Thesis, Ubon Ratchathani Rajabhat University. (in Thai)

Tachalertmanee, P. (2012). *A study marketing mix factors influence on motivation in customers' buying decision of gold in Chatuchak area.* Master of Business Administration Thesis, Kasetsart University. (in Thai)

Tankittiwat, N. (2012). *Customers' behavior in choosing services of gold ornament shop in Nakhon Pathom municipality area.* Master of Business Administration Thesis, Silpakorn University. (in Thai)

The Government Public Relations Department. (2014). *Asean news*. Retrieved from http://www.aseanthai.net/ewt_news.php (in Thai)

Thunhoon.com. (2015). *Rooluek Roowai Thunjainuklongtoon.* Retrieved from http://www.thunhoon.com/colum/25575/25575.html (in thai)

Ubon Ratchathani Labour Office . (2009). *Economic situations*. Retrieved from http://ubonratchathani.mol.go.th/sites/ubonratchathani.mol.go.th/files/esrsthkicch_0.pdf (in Thai)

World Gold Council. (2015). *Gold demand trends full year 2015*. Retrieved from

http://www.gold.org/supply-and-demand/gold-demand-trends

การศึกษาและเปรียบเทียบแนวทางที่สามารถใช้ปรับปรุงกลยุทธ์การแข่งขันทางธุรกิจระหว่างสายการบินทั่วไปกับสายการบินต้นทุนต่ำ

A Study and a Comparison of Methods for Improving Competitive Strategy between Regular Airline and Low-cost Airline

สุกัญญา สมมณีดวง และ สุฐิต ห่วงสุวรรณ
Sukanya Sommaneedoung, and Sutit Huangsuwan
คณะการบิน มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย
Faculty of Aviation, Eastern Asia University

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบแนวทางที่สามารถใช้ปรับปรุงกลยุทธ์การแข่งขันทางธุรกิจระหว่างสายการบินทั่วไปกับสายการบินต้นทุนต่ำ ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ กลุ่มผู้ใช้บริการสายการบินทั่วไปและสายการบินต้นทุนต่ำ โดยใช้เทคนิคการสุ่มกลุ่มตัวอย่างตามสะดวก (convenience sampling) ผลการวิจัยพบว่า (1) ปัจจัยส่วนบุคคลในการตัดสินใจเลือกสายการบินไทย กลุ่มตัวอย่าง โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีวัตถุประสงค์หลักในการเดินทางโดยเครื่องบินเพื่อไปท่องเที่ยว ในภาพรวมผู้ใช้บริการสายการบินไทยมีเหตุผลหลักในการเลือกใช้บริการสายการบินไทย แยกเป็นรายด้าน โดยมีความพึงพอใจของผู้รับบริการของสายการบินไทยสามอันดับ คือ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านพนักงานและการบริการ และด้านราคา (2) ปัจจัยส่วนบุคคลในการตัดสินใจเลือกสายการบินนกแอร์ โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีวัตถุประสงค์หลักในการเดินทางโดยเครื่องบินเพื่อไปประกอบธุรกิจ ในภาพรวมผู้ใช้บริการสายการบินนกแอร์ มีเหตุผลหลักในการเลือกใช้บริการสายการนกแอร์ แยกเป็นรายด้าน โดยมีความพึงพอใจของผู้รับบริการของสายการบินไทยสามอันดับ คือ ด้านราคา ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านขั้นตอนการให้บริการ (3) ผลการเปรียบเทียบเปรียบเทียบแนวทางที่สามารถใช้ปรับปรุงกลยุทธ์การแข่งขันทางธุรกิจระหว่างสายการบินทั่วไปกับสายการบินต้นทุนต่ำ โดยมีปัจจัยที่ผู้โดยสารตัดสินใจเลือกสายการบินในแต่ละสายการบินไม่เท่ากันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 สำหรับปัจจัยที่ผู้โดยสารตัดสินใจเลือกสายการบินไทยใน 3 อันดับแรก ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านพนักงานและการบริการ และด้านราคา ในขณะที่ปัจจัยที่ผู้โดยสารตัดสินเลือกสายการบินนกแอร์ใน 3 อันดับแรก ได้แก่ ด้านราคา ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านขั้นตอนการให้บริการ

คำสำคัญ: ความเปรียบเทียบ, สายการบินทั่วไป, สายการบินต้นทุนต่ำ

Abstract

The purpose of this research is to study and compare the methods of improving competitive strategy in the airline industry – between regular airline and low-cost airline. The study participants of this research are selected from the customers of both types of airlines, using the convenience sampling approach. The research result that ; (1) Personal factors that influence the decision in choosing Thai Airways Airline. All in all, the top 3 areas that affect customers' decision in choosing Thai Airways, based on their level of satisfaction, are product, staff and service, and cost, respectively. (2) Personal factors that influence the decision in choosing Nok Air Airline.

According to the survey, the top 3 reasons for choosing Nok Air are cost, product, physical appearance and service procedure, respectively. (3) The results of the comparison of the methods to improve competitive strategies between regular airlines and low-cost airlines. The factor that the passengers decide to choose the airlines in each airline is not equal at the significance level 0.05. The top 3 factors that influence the decision in choosing Thai Aitways are product, staff and service, and cost while the top 3 factors that help them choose Nok Air are cost, product, physical appearance and service procedure, respectively.

Keywords: comparison, regular airline, low-cost airline

บทนำ

การขนส่งทางอากาศ (air transport) เป็นอุตสาหกรรมชนิดหนึ่งที่มีความสำคัญต่อเศรษฐกิจในด้านการขนส่งผู้โดยสาร จากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่ง ทั้งผู้โดยสารที่เดินทางเพื่อธุรกิจ การทำงาน และผู้โดยสารที่เดินทางเพื่อการท่องเที่ยว ซึ่งมีความเกี่ยวพันอย่างใกล้ชิดกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวรวมทั้งอุตสาหกรรมอื่นๆ ที่มีส่วนที่สนับสนุนและเชื่อมโยงกับการท่องเที่ยวด้วย นอกจากนี้การขนส่งทางอากาศยังมีบทบาทในการขนส่งสินค้า พัสดุภัณฑ์และไปรษณียภัณฑ์ระหว่างประเทศ ซึ่งเกี่ยวกับการค้าระหว่างประเทศด้วย โดยเฉพาะอย่างยิ่งสินค้าที่ต้องการความรวดเร็วและความปลอดภัยสูง

ธุรกิจสายการบินยังคงเป็นธุรกิจที่มีการแข่งขันกันอย่างจริงจัง เพราะปัจจัยแห่งความล้มเหลวอยู่ที่ต้นทุนการดำเนินงานที่สูงมาก ในขณะที่มีข้อจำกัดด้านการปรับเพิ่มราคาค่าตั๋วโดยสาร หากไม่สามารถปรับมูลค่าเพิ่มบางประการในงานบริการของสายการบินอย่างเพียงพอที่จะทำให้ผู้โดยสารพอใจเพิ่มขึ้น และมีความเต็มใจที่จะจ่ายเงินค่าบริการแพงขึ้นกว่าเดิม สายการบินแทบทุกสายการบินที่ยังวางเป้าหมายที่จะขยายตลาดและรักษาอัตราการเติบโต จึงต้องใช้ทีมงานทางการตลาดที่เข้มแข็งและมีความสามารถ เพื่อที่จะได้มีศักยภาพในการดำเนินความพยายามทางการตลาดอย่างหนักที่จะทำให้ผู้โดยสารรับรู้ว่ามีการปรับปรุงคุณภาพของงานบริการของสายการบิน ในขณะที่สามารถลดค่าธรรมเนียมบางด้านลง ที่น่าสนใจคือ ได้มีกระแสข่าวออกมาว่า ในการปรับปรุงงานบริการ และการแสวงหาแนวคิดการให้บริการแบบใหม่ ๆ สายการบินมักจะส่งสายลับของตนไปใช้บริการของสายการบินที่เป็นคู่แข่งขัน เพื่อดูว่ามีหนทางไหนที่จะนำมาปรับบริการของตนให้ดีกว่านั้นได้อีกหรือไม่ (บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา, 2548)

สำหรับการเดินทางโดยเครื่องบินนั้น ค่อนข้างจะกระจุกตัวอยู่กับผู้มีฐานะการเงินที่ดีเป็นส่วนใหญ่ เนื่องจากมีอัตราค่าโดยสารที่สูงเมื่อเปรียบเทียบกับการเดินทางโดยระบบขนส่งมวลชนรูปแบบอื่น ดังนั้นหากมีรูปแบบการบริการที่มีอัตราค่าโดยสารต่ำลง การบริการโดยเครื่องบินจึงยังมีช่องว่างของตลาดที่จะเติบโตได้อีกมาก การเดินทางโดยเครื่องบิน มีความสำคัญอย่างมากในยุคปัจจุบันที่ต้องการความรวดเร็ว แต่การเดินทางโดยเครื่องบินแต่ละครั้งมีราคาสูงพอสมควร โดยส่วนใหญ่ผู้ที่มีรายได้ปานกลาง ถึง รายได้สูง เท่านั้น จึงจะมีโอกาสใช้บริการ ทำให้ผู้บริโภคที่มีรายได้น้อยไม่สามารถใช้บริการได้ จึงเป็นช่องทางที่ทำให้เกิดบริษัทสายการบินใหม่ขึ้นมาเพื่อรองรับผู้บริโภค ระดับล่าง – กลาง ซึ่งเป็นผู้บริโภคกลุ่มใหญ่ อีกทั้งยังมีปัจจัยที่สำคัญอีกสาเหตุหนึ่งคือการเกิดวิกฤตในสภาวการณ์ปัจจุบันเช่น การแข่งขันกันทางธุรกิจของสายการบินที่มีมากขึ้น ทั้งในด้านของราคาและการให้บริการ อีกทั้งทรัพยากรน้ำมันที่มีไม่เพียงพอต่อปริมาณความต้องการบริโภคของอุปสงค์ ในตลาดโลก ซึ่งส่งผลให้ราคาน้ำมันปรับตัวเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ จึงทำให้ผู้ประกอบการทางด้านสายการบินจำต้องหาวิธีการปรับลดต้นทุน ทางด้านต่าง ๆ ที่สามารถกระทำได้ ซึ่งการลดต้นทุนในการดำเนินการที่สามารถทำได้ จะต้องทำการลดจำนวนพนักงาน รูปแบบการให้บริการ การให้บริการอาหารบนเครื่องบินและสิทธิพิเศษต่าง ๆ ในการอำนวยความสะดวก จากการลดการดำเนินการดังกล่าวสามารถทำให้ลดต้นทุนต่างๆ ได้ซึ่งจะทำให้ราคาในการให้บริการ

ต่ำลงแต่จะทำให้บริษัทสายการบินที่ทำการลดต้นทุนนั้นเสียตำแหน่ง ทางการตลาดและภาพลักษณ์ของ สายการบินในมุมมองของผู้บริโภค ทางออกของปัญหาที่ทางสายการบินแก้ไขก็คือ การเพิ่ม Brand ออกมาในลักษณะเป็น Fighting Brand เพื่อทำการแข่งขันทางการตลาดด้วยราคา และไม่ทำให้ Brand เก่าที่สร้างชื่อเสียงมานานต้องเสียไปถ้าเกิดความบกพร่องจากการดำเนินงาน การให้บริการที่ผู้บริโภคไม่ได้รับความพึงพอใจ อุบัติเหตุหรือความล้มเหลว ในการทำธุรกิจซึ่งก็คือ สายการบินต้นทุนต่ำ (อมรทิพย์ อาจสมิติ, 2549)

การปรับตัวด้านโครงสร้างธุรกิจในลักษณะดังกล่าวของสายการบินบางแห่งควบคู่กับการปรับลดพนักงานจำหน่ายตั๋วที่ไม่จำเป็นอีกต่อไป ตัดทอนเที่ยวบินบางเที่ยวที่ไม่ทำเงิน พร้อม ๆ กับการเข้มงวดความมีวินัยทางการเงินมากขึ้น การลดขนาดของอาคารสำนักงานใหญ่ให้หรูหราน้อยลงจากเดิม ได้พิสูจน์แล้วว่าสามารถเพิ่มความสามารถในการทำกำไรให้กับกิจการได้เพราะในที่สุดผู้ใช้บริการจะบอกกันแบบปากต่อปากในลักษณะที่ทำให้เห็นข้อเปรียบเทียบกันระหว่างสายการบินต่างๆ ที่แข่งขันในตลาดย่านเดียวกัน และทำให้การเดินทางโดยสารครั้งต่อไปเปลี่ยนแปลงไปทีละน้อย อย่างกรณีของสายการบินในเอเชียนั้น กิจการที่ถือว่ามีการแข่งขันกันเองอย่างเอาจริงเอาจังได้แก่ สายการบินสิงคโปร์แอร์ไลน์ ที่แข่งขันกับสายการบิน คาเธ่ย์ แปซิฟิก กับไทย แอร์เวย์ และกัลฟ์แอร์ ที่หวังผู้โดยสารกลุ่มเดียวกันมาตลอด โดยเฉพาะลูกค้าชั้นธุรกิจที่มีการปรับปรุงหลายอย่าง ตั้งแต่ที่นั่งที่ถือว่าทำให้เกิดความสะดวกสบายแตกต่างกันไม่น้อยไปจนถึงการให้บริการที่ภาคพื้นดิน เพื่อให้เกิดการปฏิวัติการให้บริการที่ครบวงจร ที่จริงแล้วในมุมมองทางการตลาดนั้น ต้องถือว่าแต่ละสายการบินมีจุดเด่นหรือจุดด้อยที่แตกต่างกันในแง่มุมที่ไม่เหมือนกันทีเดียว จึงต้องอยู่ที่การศึกษาและวิจัยฐานลูกค้าเป้าหมายของแต่ละสายการบินเองว่าจะเลือกเอาแนวทางไหน จะเลือกการปรับปรุงภาคพื้นดินหรือการให้บริการระหว่างการเดินทางมากกว่ากันเพื่อให้เกิดจุดเด่นที่น่าจะมีผลต่อการตัดสินใจของลูกค้าที่ใช้บริการและเป็นตัวทำกำไรแก่กิจการมากกว่ากัน การตัดสินใจของสายการบินมาเลเซียแอร์ไลน์ที่จะใช้การปรับลดราคาจำหน่ายตั๋วโดยสารเพื่อลงมาแข่งขันกับสายการบินที่ขายตั๋วราคาถูกก็ถือว่าเป็นการเลือกตัดสินใจหนึ่งที่สะท้อนถึงความเชื่อและปรัชญาของการประกอบการที่อาจจะแตกต่างจากสายการบินอื่นๆในย่านเอเชียด้วยกัน สิ่งที่สำคัญมากประการหนึ่งที่จะทำให้โมเดลทางธุรกิจที่มีการปรับปรุงใหม่ได้ผลในการเพิ่มกำไรในขั้นสุดท้ายนั้นมักจะมีการทำโร้ดโชว์ เพื่อแจ้งข้อมูลข่าวสารให้กับลูกค้าเป็นระยะเวลาหนึ่งติดต่อกันในตลาดและบนเที่ยวบินที่แตกต่างกัน เพื่อให้มั่นใจว่าลูกค้าเป้าหมายของกิจการจะได้รับข้อมูลครบถ้วนและตระหนักเกิดการยอมรับในความแตกต่างและความเปลี่ยนแปลงที่แตกต่างกันออกไป ควบคู่กับการเปลี่ยนแปลงวิถีทางในการคิด และมายด์เซท (mindset) ตลอดจนปรับทักษะความสามารถที่แท้จริงของพนักงานภายในสายการบินที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ โดยตรงทั้งลูกเรือและพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน อย่างเช่น บางสายการบินมีเป้าหมายถึงขนาดให้กัปตันเครื่องบินมีความรู้เกี่ยวกับภูมิศาสตร์ และภูมิประเทศ ตลอดจนสามารถใช้ภาษาท้องถิ่นของลูกค้าเป้าหมายได้เพื่อให้เกิดความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิดกันมากขึ้นระหว่างทีมงานให้บริการบนเครื่องบินกับผู้โดยสาร และสามารถสร้างความประทับใจได้มากขึ้นเมื่อผู้โดยสารได้มีโอกาสรับฟังเรื่องที่เป็นรายละเอียดจากกัปตันเครื่องบินโดยตรง เรื่องนี้ไม่ใช่เรื่องง่าย ๆ นัก โดยเฉพาะในสายการบินบางสายที่มีการปรับเปลี่ยนอยู่ตลอดเวลาเพราะในช่วงเวลาที่ไม่นานนัก อาจมีการปรับเปลี่ยนวิธีหรือกระบวนการให้บริการใหม่นับร้อยอย่าง ซึ่งหากไม่ทำให้เกิดความเข้าใจในพนักงานที่กระจายในจุดต่างๆ ทั่วโลกและเป็นประชากรของต่างชาติต่างภาษาก็อาจเป็นไปได้ว่าการปรับปรุงคุณภาพของงานบริการที่ดำเนินการไปนั้นได้กลายเป็นอุปสรรคในการให้บริการแก่ลูกค้า สร้างความสับสนและความไม่มั่นใจแก่ทั้งพนักงานบริการและลูกค้าของกิจการอย่างมากมาย

จากปัญหาและความสำคัญดังกล่าว ในฐานะที่ผู้วิจัยเป็นอาจารย์ผู้สอนในสาขาวิชาบริหารกิจการการบิน คณะการบิน จึงมีความสนใจที่จะศึกษากลยุทธ์การแข่งขันด้านการลดต้นทุนทางการจัดการ การสร้างความแตกต่างและการมุ่งเน้นเฉพาะของสายการบินทั่วไปกับสายการบินต้นทุนต่ำเพื่อเป็นแหล่งข้อมูลให้กับนักศึกษาทั้งในระดับปริญญาตรี และผู้ที่สนใจทั่วไป เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบแนวทางที่สามารถใช้ปรับปรุงกลยุทธ์การแข่งขันทางธุรกิจระหว่างสายการบินทั่วไปกับสายการบินต้นทุนต่ำ

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การตลาด คือ การทำกิจกรรมทางธุรกิจในการที่จะนำสินค้าหรือบริการจากผู้ผลิตสู่ผู้บริโภค ทั้งนี้ในการนำเสนอสินค้าหรือบริการนั้นต้องมุ่งสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้บริโภค และในขณะเดียวกันก็ต้องมุ่งดำเนินกิจการให้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

ด้วยสภาวะสังคมโลกในปัจจุบัน ที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วตลอดเวลา อันเนื่องมาจากการสื่อสารที่ไร้พรมแดน การไหลทะลักของข้อมูลข่าวสาร ก่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนทางสังคม วัฒนธรรม การเมือง เทคโนโลยี และเศรษฐกิจ ซึ่งการเปลี่ยนเหล่านี้ส่งผลให้ความต้องการและพฤติกรรมของผู้บริโภคเปลี่ยนแปลงไป เพื่อให้การดำเนินงานทางการตลาดและการแข่งขันทางธุรกิจประสบความสำเร็จ นักการตลาดหรือนักธุรกิจจึงต้องกำหนดกลยุทธ์การแข่งขันทางการตลาดเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินธุรกิจ

กลยุทธ์การแข่งขันทางการตลาดที่ได้รับการยอมรับ และถูกนำมาประยุกต์อย่างแพร่หลาย คือ “กลยุทธ์การสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน (competitive advantage)” ของ Micheal E. Porter ซึ่งประกอบด้วยการสร้างความแตกต่าง (differentiation), การเป็นผู้นำด้านต้นทุนต่ำ (cost leadership) และการมุ่งเฉพาะกลุ่ม (focus) ซึ่งสองกลยุทธ์แรกเป็นกลยุทธ์สำหรับผู้รับบริการทั่วไป (board target) โดยไม่ได้มุ่งเน้นการผลิตสินค้าหรือให้บริการแก่กลุ่มผู้บริโภคใดเป็นการเฉพาะเจาะจง ในขณะที่กลยุทธ์ที่สามเป็นการให้บริการสำหรับผู้บริโภคเฉพาะกลุ่ม (narrow target) ที่มีความต้องการที่แตกต่างออกไป โดยการใช้กลยุทธ์ใดกลยุทธ์หนึ่งระหว่างการสร้างความแตกต่างกับการลดต้นทุนการผลิต หรือใช้ทั้งสองกลยุทธ์ควบคู่กัน อย่างไรก็ตามถ้าผู้ผลิตล้วนเลือกใช้กลยุทธ์เหมือนกัน ในบริบทเช่นเดียวกัน “ราคา” จะเป็นตัวแปรที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการของผู้บริโภค (Weber & Polo, 2012)

		Competitive Advantage	
Competitive	Broad target	Differentiation	Cost Leadership
Scope	Narrow target	Differentiation Focus	Cost Focus

ภาพ 1 แสดงกลยุทธ์การสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน (competitive advantage) ของ Micheal E. Porter

การสร้างความแตกต่าง (differentiation) คือ การพัฒนาสินค้าหรือบริการที่มีลักษณะพิเศษ แตกต่างจากของผู้ผลิตรายอื่นในธุรกิจเดียวกัน หรือ การสร้างมูลค่าเพิ่ม (add valued) ให้แก่ผู้บริโภค

ความแตกต่าง (Points of Difference--PODs) คือ คุณสมบัติที่สร้างให้ผู้บริโภครับรู้ได้ว่าสินค้าหรือบริการนั้นโดดเด่น เป็นเอกลักษณ์ (unique) ดึงดูดให้ผู้บริโภคเกิดความสนใจและเข้ามามีปฏิสัมพันธ์กับ

ตราสินค้ามีความภักดีต่อแบรนด์ (brand royalty) ตลอดจนเชื่อว่าไม่สามารถหาสินค้าหรือบริการเช่นนี้ได้จากผู้ผลิตรายอื่น เป็นการสร้างความแตกต่างที่มีคุณค่าในสายตาของผู้บริโภค (Keller, K. L., 2009)

ผลกำไรของบริษัทเกิดขึ้นจากการที่ผู้บริโภคพร้อมจ่ายค่าสินค้าหรือบริการที่มีความแตกต่างในราคาที่สูงกว่า (premium prices) เมื่อเปรียบเทียบกับผู้ผลิตรายอื่นด้วยความเต็มใจ เป็นผลให้ผู้ผลิตสามารถลดความเสี่ยงจากความอ่อนไหวต่อราคาของสินค้าหรือบริการลงได้เนื่องจากผู้บริโภคมีความภักดีต่อแบรนด์โดยไม่คำนึงถึงเรื่องราคา และยังเป็นการป้องกันผู้ผลิตรายใหม่ที่จะเข้าสู่การแข่งขัน เพราะผู้ผลิตรายใหม่จำเป็นต้องหาวิธีการเอาชนะความภักดีต่อตราสินค้าที่มีอยู่เดิม

อย่างไรก็ตามผู้ผลิตที่เลือกใช้กลยุทธ์การสร้างความแตกต่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ในการต้องเผชิญกับความเสี่ยงหลายด้านที่เกิดขึ้นควบคู่กับการเลือกใช้กลยุทธ์ ได้แก่

การมีค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้นในการโฆษณาลักษณะพิเศษของผลิตภัณฑ์ ซึ่งค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นนี้นับว่าเป็นการลงทุนหรือต้นทุนการผลิตประเภทหนึ่ง

นอกจากนี้การมุ่งสร้างผลิตภัณฑ์หรือบริการที่มีความต่างหรือล้ำหน้ากว่าคู่แข่งเป็นสำคัญ อาจไม่ตรงตามความต้องการหรือเกินความต้องการของผู้บริโภค ส่งผลให้ผู้บริโภคไม่เห็นความจำเป็นในการต้องจ่ายค่าสินค้าหรือบริการนั้นในราคาที่สูงกว่าราคาตลาด นอกจากนี้การสร้างความแตกต่างเพื่อสนองความต้องการต่อตลาดขนาดใหญ่ อาจทำให้ไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของตลาดเฉพาะกลุ่ม อันเป็นช่องทางให้ผู้ผลิตรายอื่นเข้าสู่ตลาดเฉพาะกลุ่มนั้นได้

การสร้างสินค้าหรือบริการที่ได้รับความนิยมและโดดเด่นจนกระทั่งกลายเป็นความแตกต่างซึ่งเป็นจุดขายนับเป็นสิ่งท้าทาย แต่สิ่งที่จำเป็นในการกำหนดตำแหน่งการแข่งขันทางการตลาด (competitive positioning) ของผู้ผลิต ซึ่งการสร้างความแตกต่างนั้นมีหลายวิธี เช่น การสร้างความแตกต่างด้านผลิตภัณฑ์ การสร้างความด้านบริการ เป็นต้น

การเป็นผู้นำด้านต้นทุนต่ำ (cost leadership) คือ กลยุทธ์ในการขายสินค้าหรือบริการใน “ราคาที่ต่ำกว่าคู่แข่ง” โดยผู้ผลิตจะพยายามลดต้นทุนในทุกกระบวนการผลิต

การลดต้นทุนการผลิตของผู้ผลิตที่ใช้กลยุทธ์การเป็นผู้นำด้านต้นทุนต่ำ สามารถแบ่งได้เป็น 3 รูปแบบ รูปแบบแรก คือ การลดต้นทุนต่อหน่วยการผลิตโดยการเพิ่มปริมาณการผลิต หรือ Economy of scale ที่แปลว่า การประหยัดต่อขนาด หมายถึง ถ้าบริษัทผลิตสินค้าในปริมาณมากๆ ย่อมเป็นการประหยัดต้นทุน ทำให้ต้นทุนสินค้าต่ำลง และสามารถแข่งขันได้ ซึ่งสินค้าหรือบริการที่เหมาะจะใช้กลยุทธ์นี้จะมีระดับความแตกต่างในตัวสินค้าและบริการในระดับต่ำ (low level of differentiation) กล่าวคือจะมีมาตรฐาน (standard) เดียวกัน โดยจะมีความแตกต่างในตัวสินค้าและบริการที่ไม่ให้ต่ำกว่ามาตรฐานของสินค้าและบริการของคู่แข่ง นอกจากนี้ผู้ผลิตจะพยายามไม่เป็นผู้นำด้านการสร้างความแตกต่างในอุตสาหกรรม แต่จะรอจนกว่าผู้บริโภคมีความต้องการในสินค้าและบริการมากพอที่จะเริ่มแนะนำสินค้าของตนสู่ตลาด และจะไม่สนใจต่อความต้องการของกลุ่มผู้บริโภคขนาดเล็ก แต่จะมุ่งเน้นการผลิตแบบ Mass production ประการที่สองคือ การควบคุมต้นทุนการผลิตสินค้าหรือบริการอย่างเคร่งครัด และประการที่สาม คือ การลดค่าใช้จ่ายด้านบริหาร(discretionary cost) คือ ค่าใช้จ่ายที่จะเป็นจำนวนเงินเท่าใดก็ได้ขึ้นอยู่กับการตัดสินใจของผู้บริหาร เช่น งบการให้บริการ งบการส่งเสริมการขาย งบการโฆษณา หรืองบการวิจัยและพัฒนา (R & D) ซึ่งบริษัทจะมุ่งเน้นการวิจัยและพัฒนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่เพื่อลดต้นทุนต่อหน่วย แต่จะลดต้นทุนในการวิจัยและพัฒนาเพื่อสร้างความแตกต่างในตัวสินค้าหรือบริการ

ผลจากกระบวนการลดต้นทุนการผลิต ผู้ผลิตจึงสามารถกำหนดราคาได้ต่ำที่สุดเมื่อเทียบกับสินค้าหรือบริการของคู่แข่ง เป็นผลให้ไม่ถูกผู้บริโภคกดดันให้ลดราคา ในขณะเดียวกันคู่แข่งจะไม่พยายามสร้างสงครามราคา(price war) เนื่องจากมีต้นทุนที่สูงกว่าและขาดประสบการณ์ (experience curve) นอกจากนี้ผู้ผลิตยังสามารถอดทนต่อต้นทุนที่เพิ่มขึ้นจากซัพพลายเออร์ (suppliers) ได้ดีกว่าผู้ผลิตรายอื่นที่มีต้นทุนสูงกว่า และเมื่อมีการแข่งขันด้านราคาเกิดขึ้น ผู้ผลิตที่มีต้นทุนต่ำจะอยู่สถานะที่ดีกว่า

ทั้งนี้ผู้ผลิตซึ่งเลือกใช้กลยุทธ์การเป็นผู้นำด้านต้นทุนต่ำต้องประสบความเสี่ยง เนื่องจากความแตกต่างในด้านต้นทุนจะค่อย ๆ ลดน้อยลงเมื่ออยู่ใกล้ช่วงที่ตลาดอิ่มตัว (maturity) เพราะเมื่อถึงเวลานั้นทุก ๆ กิจการในอุตสาหกรรมก็มักจะผลิตสินค้าในปริมาณมาก โดยคู่แข่งอาจจะลอกเลียนแบบได้ด้วยการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในกระบวนการผลิต และการจ้างแรงงานราคาถูกในการดำเนินงานที่ก่อให้เกิดต้นทุนที่ต่ำลง

การมุ่งเฉพาะกลุ่ม (focus) คือ กลยุทธ์ที่มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคเฉพาะกลุ่มขนาดเล็ก (niche) ซึ่งยังไม่ได้รับการตอบสนอง หรือผู้บริโภคมีความต้องการใหม่ ๆ อันเนื่องจากการเปลี่ยนแปลงสภาพสังคม เทคโนโลยี หรือสภาพแวดล้อมอื่นๆ

Porter (1980) กล่าวว่าการมุ่งเฉพาะกลุ่มอาจ

แบ่งได้เป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มผู้บริโภคที่เฉพาะเจาะจง (particular buyer group) กลุ่มเฉพาะสายการผลิต (segment of the product line) และกลุ่มตลาดเฉพาะพื้นที่(geographic market) นอกจากกลุ่มผู้บริโภคที่เฉพาะเจาะจง อีกสองกลุ่มนั้นแตกต่างและเป็นการยากที่จะตีความ เช่น จะเชื่อมโยงกลุ่มเฉพาะสายการผลิตเข้ากับกลุ่มผู้บริโภคอย่างไร ทั้งนี้การจะสร้างหรือเพิ่มสายการผลิตนั้น สินค้าหรือการบริการนั้นต้องมีลักษณะคล้ายกัน สามารถใช้ช่องทางการจำหน่ายร่วมกันได้ หรือจะมีวิธีการอย่างไรในการกำหนดขอบเขตของผลิตภัณฑ์ให้เหมาะสมกับลักษณะทางกายภาพหรือผู้บริโภคในพื้นที่ ผลิตสินค้าเดียวกันที่ผลิตเพื่อจำหน่ายในประเทศบราซิลจะมีลักษณะที่แตกต่างจากเพื่อจำหน่ายในประเทศกลุ่มยุโรป ซึ่งเป็นการยากที่จะวิเคราะห์พฤติกรรมการซื้อของกลุ่มผู้บริโภคในพื้นที่ที่แตกต่างกัน

กลยุทธ์การมุ่งเฉพาะกลุ่มสำหรับทั้งสามกลุ่มข้างต้น สามารถดำเนินการได้ด้วย 2 กลยุทธ์แรก คือ กลยุทธ์การสร้างความแตกต่างให้แก่ผู้บริโภคเฉพาะกลุ่ม (differentiation focus) โดยผู้ผลิตที่เลือกใช้กลยุทธ์นี้ต้องค้นหาความต้องการของผู้บริโภคในกลุ่มเป้าหมายที่ถูกผู้ผลิตรายอื่น หรือผู้ผลิตในตลาดผู้บริโภคทั่วไป(board market) ละเลยไป โดยจะพยายามสร้างความแตกต่างในระบบการผลิต การจัดจำหน่าย และการให้ความต้องการแก่ผู้บริโภคที่มีความต้องการพิเศษเฉพาะ เช่น โรงพยาบาลโรคหัวใจ เป็นต้น กลยุทธ์ที่สอง คือ กลยุทธ์การเป็นผู้นำด้านต้นทุนต่ำให้แก่ผู้บริโภคเฉพาะกลุ่ม (cost focus) ด้วยการขายสินค้าหรือบริการในราคาที่ต่ำกว่า ซึ่งผู้ผลิตต้องหาวิธีการสร้างความได้เปรียบทางด้านต้นทุนในตลาดขนาดเล็ก (narrow market) โดยต้องมุ่งการใช้ทรัพยากรทั้งหมดเพื่อตลาดเป้าหมายเพียงแห่งเดียว เช่น กิจการขนส่งของเอกชนที่รับขนส่งเฉพาะภาค เป็นต้น ทั้งนี้ขนาด และลักษณะของกลุ่มสินค้าเฉพาะ (segments of products) สามารถนำมาเป็นปัจจัยในการตัดสินใจเลือกใช้กลยุทธ์ระหว่างการสร้างความแตกต่างให้แก่ผู้บริโภคเฉพาะกลุ่ม (differentiation focus) และการเป็นผู้นำด้านต้นทุนต่ำให้แก่ผู้บริโภคเฉพาะกลุ่ม (cost focus)

กลยุทธ์การมุ่งกลุ่มเฉพาะ จะมุ่งตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริโภคที่มีความต้องการเฉพาะเจาะจง แต่ผู้ผลิตที่เลือกใช้กลยุทธ์นี้ต้องวิเคราะห์แล้วว่ากลุ่มผู้บริโภคต้องมีขนาดใหญ่พอที่จะทำให้ธุรกิจมีผลกำไรและมีศักยภาพที่จะคงอยู่ไม่หดตัวลง ผู้ผลิตที่เลือกใช้กลยุทธ์นี้มักเป็นองค์กรขนาดเล็กหรือองค์กรเกิดใหม่ที่มีข้อจำกัดด้านทรัพยากร

จากกลยุทธ์การสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันของ Micheal E. Porter Porter กล่าวได้ว่ากลยุทธ์การสร้างความแตกต่าง (differentiation) และกลยุทธ์การเป็นผู้นำด้านต้นทุนต่ำ (cost leadership) เป็น 2 กลยุทธ์หลักในการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน ซึ่ง Porter ได้เน้นว่าผู้ผลิตไม่สามารถเลือกใช้กลยุทธ์การสร้างความแตกต่างร่วมกับกลยุทธ์การเป็นผู้นำด้านต้นทุนต่ำได้ เนื่องจากการสร้างความแตกต่างมักจะสร้างให้ผู้บริโภคเกิดการรับรู้และรู้สึกว่าตนได้รับสินค้าหรือบริการที่พิเศษสุด (exclusive) ซึ่งมักจะมีราคาที่สูง (costly) นอกจากนี้ยังได้กล่าวว่าผู้ผลิตหรือบริษัทที่ไม่สามารถเลือกได้ว่าจะใช้กลยุทธ์ใดกลยุทธ์หนึ่งจะไม่สามารถสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันได้และส่งผลให้สมรรถนะทางการเงินที่ต่ำ อย่างไรก็ตามมีผู้ที่ไม่เห็นด้วยโดย Kay (1983) ซึ่งได้ยกตัวอย่างบริษัทซึ่งใช้ทั้งกลยุทธ์การสร้างความแตกต่างและกลยุทธ์การเป็นผู้นำด้านต้นทุนต่ำแล้วประสบความสำเร็จ เช่น Toyota เป็นต้น กลยุทธ์การสร้างความแตกต่างและกลยุทธ์ผู้นำด้านต้นทุนต่ำสามารถใช้ร่วมกันได้ ซึ่งสามารถทำให้บริษัทที่เลือกใช้ทั้งสองกลยุทธ์ร่วมกันประสบความสำเร็จได้เช่นเดียวกันหรือมากกว่าการเลือกใช้เพียงกลยุทธ์กลยุทธ์หนึ่ง ทั้งนี้ปัจจุบันหนังสือคู่มือทางด้านกลยุทธ์จำนวนมากได้เสนอว่ากลยุทธ์การสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันมี (Dostaler & Flouris, 2004)

ภาพ 2 กลยุทธ์การสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน (competitive advantage) ของ Dostaler & Flouris

หากเปรียบเทียบประสิทธิภาพระหว่างกลยุทธ์การสร้างความแตกต่างกับกลยุทธ์การเป็นผู้นำด้านต้นทุนต่ำ Porter (1980) กล่าวว่ากลยุทธ์การสร้างความแตกต่างและกลยุทธ์การเป็นผู้นำด้านต้นทุนต่ำมีประสิทธิภาพที่ดีเท่าเทียมกันในการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน อย่างไรก็ตามมีผู้ที่ไม่เห็นด้วย อาทิ Hambrick (1983) ซึ่งมีความเห็นว่ากลยุทธ์การสร้างความแตกต่างสามารถสร้างผลกำไรได้มากกว่า เนื่องจากผู้นำส่วนแบ่งการตลาดมีแนวโน้มที่จะแข่งขันกันด้วยการสร้างความแตกต่างมากกว่าการแข่งขันด้วยการลดต้นทุน

กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ในการวิจัยครั้งนี้ คือ กลุ่มผู้ใช้บริการสายการบิน เส้นทางการบิน กรุงเทพฯ – เชียงใหม่ ประกอบด้วย ผู้ใช้บริการสายการบินไทย จำนวน 100 คน และผู้ใช้บริการสายการบินนกแอร์ จำนวน 100 คน รวมทั้งสิ้น จำนวน 200 คน

กลุ่มตัวอย่าง ในการวิจัยครั้งนี้ ใช้เทคนิคการสุ่มกลุ่มตัวอย่างตามสะดวก (convenience sampling) โดยในการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างในการตอบแบบสอบถามได้อาศัยวิธีการคำนวณ คิดเป็นจำนวน 200 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามการรับรู้การให้บริการของผู้โดยสารสายการบิน ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรม และผ่านการตรวจความตรงเชิงเนื้อหา (content validity) จากผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่านมีการตรวจสอบความเชื่อมั่น (reliability) ด้วยการหาค่าอัลฟา ครอ ได้ค่าความเชื่อมั่นในด้านความคาดหวัง 0.80 โดยแบบสอบถามแบ่งเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ

แบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ความถี่ในการเดินทางโดยเครื่องบินในรอบ 1 ปี วัตถุประสงค์หลักในการเดินทางโดยเครื่องบิน ความถี่

ในการเลือกใช้บริการสายการบินไทย หรือ สายการบินนกแอร์ วัตถุประสงค์หลักในการเลือกใช้บริการสายการบินไทย หรือ สายการบินนกแอร์ จำนวนทั้งหมด 8 ข้อ โดยมีลักษณะเป็นคำถามแบบเลือกตอบหลายตัวเลือก โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบเพียงตัวเลือกเดียวที่สอดคล้องกับตนเองมากที่สุด

ตอนที่ 2 เหตุผลในการเลือกใช้บริการสายการบินไทย เป็นคำถามเกี่ยวกับเหตุผลหลักในการเลือกใช้บริการสายการบินไทย ประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านส่งเสริมการตลาด ด้านพนักงานและการบริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านขั้นตอนการให้บริการ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยขอให้มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชียออกหนังสือถึงบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) เพื่อขออนุญาตให้ผู้วิจัยเข้าไปเก็บข้อมูลจากผู้ใช้บริการของสายการบินไทยและผู้ใช้บริการสายการบินนกแอร์ บิน เส้นทางการบิน กรุงเทพฯ – เชียงใหม่

2. ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลจาก กลุ่มผู้ใช้บริการสายการบิน เส้นทางการบิน กรุงเทพฯ – เชียงใหม่

ประกอบด้วย ผู้ใช้บริการสายการบินไทย จำนวน 100 คน และผู้ใช้บริการสายการบินนกแอร์ จำนวน 100 คน รวมทั้งสิ้น จำนวน 200 คนโดยผู้วิจัยเป็นผู้แจกแบบสอบถามและเก็บแบบสอบถามด้วยตนเอง

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์แบ่งได้ดังนี้

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มผู้ใช้บริการสายการบิน เส้นทางการบิน กรุงเทพฯ – เชียงใหม่ ของสายการบินไทยและสายการบินนกแอร์ ใช้สถิติพรรณนา ได้แก่ ความถี่ และ ร้อยละ

2. เหตุผลในการเลือกใช้บริการสายการบินไทย เป็นคำถามเกี่ยวกับเหตุผลหลักในการเลือกใช้บริการสายการบินไทยประกอบด้วยด้านผลิตภัณฑ์ด้านราคาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านส่งเสริมการตลาด ด้านพนักงานและการบริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านขั้นตอนการให้บริการ นำข้อมูลมาดำเนินการวิเคราะห์ความถี่ และร้อยละ พร้อมนำเสนอในรูปตารางประกอบความเรียง

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านเพศของผู้โดยสารสายการบินไทยและสายการบินนกแอร์ แบ่งเป็น 2 ส่วนดังนี้

สายการบินไทย ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 51 คน (คิดเป็นร้อยละ 51) รองลงมา คือ เพศชาย จำนวน จำนวน 49 คน (คิดเป็นร้อยละ 49) สายการบินนกแอร์ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 55 คน (คิดเป็นร้อยละ 55) รองลงมาคือ เพศหญิง จำนวน 45 คน (คิดเป็นร้อยละ 45)

ด้านอายุของผู้โดยสารสายการบินไทยและสายการบินนกแอร์ แบ่งเป็น 2 ส่วนดังนี้ สายการบินไทย ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 31 – 40 ปี มีจำนวนมากที่สุด จำนวน 29 คน (คิดเป็นร้อยละ 29) และรองลงมา คืออายุ 41 – 50 ปี จำนวน 22 คน (คิดเป็นร้อยละ 22) อายุ 21 – 30 ปี จำนวน 19 คน (คิดเป็นร้อยละ 19) อายุ 51 – 60 ปี จำนวน 12 คน (คิดเป็นร้อยละ 12) ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี จำนวน 10 คน (คิดเป็นร้อยละ 10) และ 61 ปีขึ้นไป จำนวน 8 คน (คิดเป็นร้อยละ 8) สายการบินนกแอร์ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 41 – 50 ปี มีจำนวนมากที่สุด จำนวน 29 คน (คิดเป็นร้อยละ 29) และรองลงมา คืออายุ 31 – 40 ปี จำนวน 27 คน (คิดเป็นร้อยละ 27) อายุ 21 – 30 ปี จำนวน 23 คน (คิดเป็นร้อยละ 23) อายุ 51 – 60 ปี จำนวน 11 คน (คิดเป็นร้อยละ 11) ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี จำนวน 8 คน (คิดเป็นร้อยละ 8) และ 61 ปีขึ้นไป จำนวน 2 คน (คิดเป็นร้อยละ 2)

ด้านอาชีพ ของผู้โดยสารสายการบินไทยและสายการบินนกแอร์ แบ่งเป็น 2 ส่วนดังนี้ สายการบินไทย ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว มีจำนวนมากที่สุด จำนวน 29 คน (คิดเป็นร้อยละ 29) และรองลงมา คือ อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 28 คน

(คิดเป็นร้อยละ 28) อาชีพรับราชการ จำนวน 13 คน (คิดเป็นร้อยละ 13) อาชีพนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 13 คน (คิดเป็นร้อยละ 13) อาชีพอื่นๆ จำนวน 11 คน (คิดเป็นร้อยละ 11) และพนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 6 คน (คิดเป็นร้อยละ 6) สายการบินนกแอร์ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว มีจำนวนมากที่สุด จำนวน 44 คน (คิดเป็นร้อยละ 44) และรองลงมา คือ อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 27 คน (คิดเป็นร้อยละ 27) อาชีพนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 17 คน (คิดเป็นร้อยละ 17) อาชีพรับราชการ จำนวน 9 คน (คิดเป็นร้อยละ 9) อาชีพอื่นๆ จำนวน 2 คน (คิดเป็นร้อยละ 2) และพนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 1 คน (คิดเป็นร้อยละ 1)

ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ของผู้โดยสารสายการบินไทยและสายการบินนกแอร์ แบ่งเป็น 2 ส่วนดังนี้ สายการบินไทย ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 13 คน (คิดเป็นร้อยละ 13) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท จำนวน 24 คน (คิดเป็นร้อยละ 24) และรองลงมาคือรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 50,000 บาทขึ้นไป จำนวน 22 คน (คิดเป็นร้อยละ 22) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 - 40,000 บาท จำนวน 18 คน (คิดเป็นร้อยละ 18) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 - 40,000 บาท จำนวน 18 คน (คิดเป็นร้อยละ 18) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำหว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท จำนวน 13 คน (คิดเป็นร้อยละ 13) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 – 50,000 บาท จำนวน 12 คน (คิดเป็นร้อยละ 12) และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท จำนวน 11 คน (คิดเป็นร้อยละ 11) สายการบินนกแอร์ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 50,000 บาทขึ้นไป จำนวน 27 คน (คิดเป็นร้อยละ 27) และรองลงมาคือรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 – 50,000 บาท จำนวน 21 คน (คิดเป็นร้อยละ 21) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท จำนวน 18 คน (คิดเป็นร้อยละ 18) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 - 40,000 บาท จำนวน 16 คน (คิดเป็นร้อยละ 16) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท จำนวน 10 คน (คิดเป็นร้อยละ 10) และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 8 คน (คิดเป็นร้อยละ 8)

ด้านความถี่ในการเดินทางโดยเครื่องบินในรอบ 1 ปี ของผู้โดยสารสายการบินไทยและสายการบินนกแอร์ แบ่งเป็น 2 ส่วนดังนี้ สายการบินไทย ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความถี่ในการเดินทางโดยเครื่องบินในรอบ 1 ปี มีจำนวน 1-3 ครั้ง/ปี จำนวน 35 คน (คิดเป็นร้อยละ 35) รองลงมา คือ ความถี่ในการเดินทางโดยเครื่องบินในรอบ 1 ปี มากกว่า 9 ครั้ง/ปี จำนวน 34 คน (คิดเป็นร้อยละ 34) ความถี่ในการเดินทางโดยเครื่องบินในรอบ 1 ปี มากกว่า 4-6 ครั้ง/ปี จำนวน 25 คน (คิดเป็นร้อยละ 25) และความถี่ในการเดินทางโดยเครื่องบินในรอบ 1 ปี มากกว่า 7-9 ครั้ง/ปี จำนวน 6 คน (คิดเป็นร้อยละ 6) สายการบินนกแอร์ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความถี่ในการเดินทางโดยเครื่องบินในรอบ 1 ปี มีจำนวน 4-6 ครั้ง/ปี จำนวน 38 คน (คิดเป็นร้อยละ 38) รองลงมา คือ ความถี่ในการเดินทางโดยเครื่องบินในรอบ 1 ปี มากกว่า 9 ครั้ง/ปี จำนวน 30 คน (คิดเป็นร้อยละ 30) ความถี่ในการเดินทางโดยเครื่องบินในรอบ 1 ปี มากกว่า 1-3 ครั้ง/ปี จำนวน 17 คน (คิดเป็นร้อยละ 17) และความถี่ในการเดินทางโดยเครื่องบินในรอบ 1 ปี มากกว่า 7-9 ครั้ง/ปี จำนวน 15 คน (คิดเป็นร้อยละ 15)

ด้านวัตถุประสงค์หลักในการเลือกใช้บริการสายการบิน ของผู้โดยสารสายการบินไทยและสายการบินนกแอร์ แบ่งเป็น 2 ส่วนดังนี้ สายการบินไทย ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์หลักในการเลือกใช้บริการสายการบินเพื่อการท่องเที่ยว มีจำนวนมากที่สุด จำนวน 32 คน (คิดเป็นร้อยละ 32) และรองลงมา คือ การเลือกใช้บริการสายการบินในการเดินทางเพื่อประกอบธุรกิจ จำนวน 30 คน (คิดเป็นร้อยละ 30) การเลือกใช้บริการสายการบินในการเดินทางเพื่อการประชุมและสัมมนา จำนวน 21 คน (คิดเป็นร้อยละ 21) การเลือกใช้บริการสายการบินในการเดินทางเพื่อวัตถุประสงค์อื่น ๆ จำนวน 11 คน (คิดเป็นร้อยละ 11) และการเลือกใช้บริการสายการบินในการเดินทางเพื่อการศึกษา จำนวน 6 คน (คิดเป็นร้อยละ 6) สายการบินนกแอร์ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์หลักในการเลือกใช้บริการสายการบินในการเดินทางเพื่อประกอบธุรกิจ มีจำนวนมากที่สุด จำนวน 38 คน (คิดเป็นร้อยละ 38) และรองลงมา คือ การเลือกใช้บริการสายการบินเพื่อการท่องเที่ยว จำนวน 34 คน (คิดเป็นร้อยละ 34) การเลือกใช้บริการสายการบินในการเดินทางเพื่อการประชุมและสัมมนา จำนวน 19 คน

(คิดเป็นร้อยละ 19) การเลือกใช้บริการสายการบินในการเดินทางเพื่อวัตถุประสงค์อื่นๆ จำนวน 8 คน (คิดเป็นร้อยละ 8) และการเลือกใช้บริการสายการบินในการเดินทางเพื่อการศึกษา จำนวน 1 คน (คิดเป็นร้อยละ 1)

ตาราง 1

แสดงจำนวนและร้อยละของปัจจัยที่ผู้โดยสารตัดสินใจเลือกสายการบิน

ปัจจัย	สายการบินไทย (n = 100)		สายการบินนกแอร์ (n = 100)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ด้านผลิตภัณฑ์	30	100	13	100
1.1 ขนาดของเครื่องบิน ได้มาตรฐาน	3	10	4	30.77
1.2 ความสะดวกสบายของที่นั่งโดยสาร	10	33.33	-	-
1.3 มีจำนวนเที่ยวบินแต่ละวันให้เลือกเดินทาง อย่างเพียงพอ	4	13.33	7	53.85
1.4 มีที่นั่งหลายระดับชั้นให้เลือกใช้บริการ	2	6.67	-	-
1.5 ชื่อเสียงและภาพพจน์ของสายการบิน	9	30.00	2	15.38
1.6 สถิติของการเกิดอุบัติเหตุน้อย	1	3.33	-	-
1.7 มีประกันชีวิต	1	3.33	-	-
1.8 มีบริการขนส่งสินค้าทางอากาศ	-	-	-	-
2. ด้านราคา	14	100	55	100
2.1 ราคาถูกกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับสายการบินอื่น	4	28.57	16	29.09
2.2 มีหลายราคาให้เลือกตามโอกาส และเวลาการจอง	4	28.57	19	34.55
2.3 ราคาที่ชัดเจนของแต่ละเที่ยวบิน	3	21.43	1	1.82
2.4 ราคาเหมาะสมกับการบริการ	3	21.43	11	20
2.5 ราคาเหมาะสมกับระยะทาง	-	-	6	10.91
2.6 มีการจำหน่ายตั๋วแบบแพ็กเก็จซึ่งมีราคาถูกกว่าปกติ	-	-	2	3.64
3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	4	100	5	100
3.1 มีบริการจองตั๋วผ่าน Internet /Application	1	25	5	100
3.2 มีสำนักงานให้บริการจำหน่ายตั๋ว	-	-	-	-
3.3 มีตัวแทนจำหน่ายตั๋วจำนวนมาก สะดวกต่อการติดต่อ	1	25	-	-
3.4 มีบริการจองตั๋วผ่าน Call center	-	-	-	-
3.5 มีการชำระเงินหลายช่องทาง	2	50	-	-
3.6 มีความสะดวกในการชำระเงิน	-	-	--	-

ตาราง 1 (ต่อ)

แสดงจำนวนและร้อยละของปัจจัยที่ผู้โดยสารตัดสินใจเลือกสายการบิน

ปัจจัย	สายการบินไทย (n = 100)		สายการบินนกแอร์ (n = 100)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
4. ด้านส่งเสริมการตลาด	4	100	4	100
4.1 การสะสมไมล์เพื่อรับสิทธิพิเศษ	2	50	-	-
4.2 การบริการห้องรับรองพิเศษ	-	-	-	-
4.3 มีการลดราคาค่าโดยสารในช่วงต่างๆ	-	-	3	75
4.4 มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์โปรโมชั่นผ่านสื่อต่างๆ ง่ายต่อการรับข่าวสาร	-	-	-	-
4.5 การแนะนำคนรู้จัก เช่น ญาติ เพื่อน	-	-	-	-
4.6 การให้เปลี่ยนวันและเวลาเดินทางได้โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย	1	25	-	-
4.7 มีบริการอาหาร ของว่าง และเครื่องดื่มฟรีบนเครื่องบิน	1	25	1	25
4.8 มีบริการหนังสือ และนิตยสารบนเครื่องบิน	-	-	-	-
5. ด้านพนักงานและการบริการ	26	100	7	100
5.1 พนักงานให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร เอาใจใส่ และให้เกียรติผู้โดยสาร	18	69.23	5	71.43
5.2 พนักงานให้บริการทุกขั้นตอน และให้บริการด้วยความรวดเร็ว	6	23.08	-	-
5.3 พนักงานสามารถให้ข้อมูลและตอบข้อซักถามได้ถูกต้องชัดเจน	1	3.85	-	-
5.4 พนักงานสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างทันท่วงที	-	-	-	-
5.5 พนักงานแต่งกายสะอาด เรียบร้อย	1	3.85	2	28.57
6. ด้านลักษณะทางกายภาพ	12	100	8	100
6.1 เครื่องบินมีการตกแต่งภายนอกซึ่งดึงดูดความสนใจ และง่ายต่อการจดจำ	-	-	-	-
6.2 ห้องโดยสาร และห้องน้ำบนเครื่องบินสะอาด มีระเบียบและถูกสุขอนามัย	5	41.67	2	25
6.3 มีเอกสารชี้แจงการใช้อุปกรณ์ต่าง ๆ บนเครื่องบินอย่างชัดเจน และเข้าใจง่าย	3	25	5	62.50

ตาราง 1 (ต่อ)

แสดงจำนวนและร้อยละของปัจจัยที่ผู้โดยสารตัดสินใจเลือกสายการบิน

ปัจจัย	สายการบินไทย (n = 100)		สายการบินนกแอร์ (n = 100)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
6.4 อุปกรณ์บนเครื่องบินทันสมัย และอยู่ในสภาพเรียบร้อย พร้อมใช้	3	25	5	62.50
6.5 ช่องเก็บสัมภาระบนเครื่องบินมีขนาดเพียงพอในการเก็บสัมภาระ	4	33.33	1	12.50
7. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	10	100	8	100
7.1 เครื่องบินออกเดินทางและถึงเป้าหมายตรงตามเวลาที่กำหนดไว้ในตารางบิน	4	40	5	62.50
7.2 หากมีการเปลี่ยนแปลงเที่ยวบินโดยสารการบินเอง ผู้โดยสารจะได้รับการชดเชยด้วยบัตรโดยสารในเส้นทางการบินเดียวกัน หรือคืนเป็นเงินเต็มจำนวน	2	20	-	-
7.3. แจ้งเหตุผลให้ผู้โดยสารทราบล่วงหน้าอย่างรวดเร็ว เมื่อเกิดกรณีเครื่องบินเสียเวลา หรือทัศนวิสัยไม่ดี	3	30	2	25
7.4 บริการ Check-in ด้วยความสะดวก และรวดเร็ว	1	10	-	-
7.5 มีบริการ Check-in ผ่าน Internet	-	-	-	-
7.6 บริการดูแลสัมภาระเป็นอย่างดี และมีการชดเชยค่าเสียหายเมื่อสัมภาระชำรุดสูญหาย	-	-	-	-
7.7 ไม่มีการถ่ายโอนสัมภาระไปยังเครื่องบินของสายการบินอื่น	-	-	-	-
7.8 บริการดูแลผู้โดยสารกลุ่มคนชรา แม่และเด็กเล็กเป็นพิเศษ	-	-	1	12.50
7.9 บริการแจ้งข้อมูลข่าวสารผ่านทาง Internet/Application	-	-	-	-

ตาราง 2

แสดงการเปรียบเทียบปัจจัยที่ผู้โดยสารตัดสินใจเลือกสายการบิน

ปัจจัย	สายการบิน	
	ไทย	นกแอร์
ด้านผลิตภัณฑ์	30	13
ด้านราคา	14	55
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	4	5
ด้านส่งเสริมการตลาด	4	4
ด้านพนักงานและการบริการ	26	7
ด้านลักษณะทางกายภาพ	12	8
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	10	8
Pearson Chi-Square	Sig = 0.000	

จากตารางปัจจัยที่ผู้โดยสารตัดสินใจเลือกสายการบินในแต่ละสายการบินไม่เท่ากันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 สำหรับปัจจัยที่ผู้โดยสารตัดสินใจเลือกสายการบินไทยใน 3 อันดับแรก ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านพนักงานและการบริการ และด้านราคา ในขณะที่ปัจจัยที่ผู้โดยสารตัดสินเลือกสายการบินนกแอร์ใน 3 อันดับแรก ได้แก่ ด้านราคา ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านขั้นตอนการให้บริการ

การอภิปรายผล

จากการศึกษาเรื่องศึกษาและเปรียบเทียบแนวทางที่สามารถใช้ปรับปรุงกลยุทธ์การแข่งขันทางธุรกิจระหว่างสายการบินทั่วไปกับสายการบินต้นทุนต่ำพบว่าปัจจัยที่ผู้โดยสารตัดสินใจเลือกสายการบินไทยใน 3 อันดับแรก คือ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านพนักงานและการบริการ และด้านราคา ในขณะที่ปัจจัยที่ผู้โดยสารตัดสินเลือกสายการบินนกแอร์ใน 3 อันดับแรก ได้แก่ ด้านราคา ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านขั้นตอนการให้บริการ ซึ่ง Porter (1980) กล่าวว่ากลยุทธ์การสร้างความแตกต่างและกลยุทธ์การเป็นผู้นำด้านต้นทุนต่ำมีประสิทธิภาพที่ดีเท่าเทียมกันในการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน นั่นหมายถึงแนวทางในการปรับปรุงกลยุทธ์ในการแข่งขันทางธุรกิจระหว่างสายการบินทั่วไปกับสายการบินต้นทุนต่ำ มีปัจจัยที่ไม่แตกต่างกัน นอกจากนี้“กลยุทธ์การสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน (competitive Advantage)” ของ Micheal E. Porter ซึ่งประกอบด้วย การสร้างความแตกต่าง (differentiation), การเป็นผู้นำด้านต้นทุนต่ำ (cost leadership), และการมุ่งเฉพาะกลุ่ม (focus) ซึ่งสองกลยุทธ์แรกเป็นกลยุทธ์สำหรับผู้รับบริการทั่วไป (board target) โดยไม่ได้มุ่งเน้นการผลิตสินค้าหรือให้บริการแก่กลุ่มผู้บริโภคใดเป็นการเฉพาะเจาะจง ในขณะที่กลยุทธ์ที่สามเป็นการให้บริการสำหรับผู้บริโภคเฉพาะกลุ่ม (narrow target) ที่มีความต้องการที่แตกต่างออกไป โดยการใช้กลยุทธ์ใดกลยุทธ์หนึ่งระหว่างการสร้างความแตกต่างกับการลดต้นทุนการผลิต หรือใช้ทั้งสองกลยุทธ์ควบคู่กัน อย่างไรก็ตามถ้าผู้ผลิตล้วนเลือกใช้กลยุทธ์เหมือนกัน ในบริบทเช่นเดียวกัน “ราคา” จะเป็นตัวแปรที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการของผู้บริโภค (Weber & Polo, 2012) ซึ่งสอดคล้องกับข้อมูลที่ได้รับจากผู้โดยสารที่ตัดสินใจเลือกสายการบินต้ทุนต่ำนั้น ตัดสินใจโดยเลือกราคาเป็นตัวตั้งซึ่งสออดคล้องกับกลยุทธ์การสร้างความ

ได้เปรียบของ Micheal E. Porter

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งนี้

ข้อเสนอแนะสำหรับนำผลการวิจัยไปใช้จากผลการศึกษาและเปรียบเทียบแนวทางที่สามารถใช้ปรับปรุงกลยุทธ์การแข่งขันทางธุรกิจระหว่างสายการบินทั่วไปกับสายการบินต้นทุนต่ำ ปัจจัยที่ผู้โดยสารตัดสินใจเลือกสายการบินไทยใน 3 อันดับแรก คือ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านพนักงานและการบริการ และด้านราคา ในขณะที่ปัจจัยที่ผู้โดยสารตัดสินเลือกสายการบินนกแอร์ใน 3 อันดับแรก ได้แก่ ด้านราคา ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านขั้นตอนการให้บริการ

ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบิน

2. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของผู้ให้บริการของสายการบินในแต่ละสายการบิน

3. ควรมีการศึกษาการตัดสินใจเลือกใช้บริการการขนส่งในแต่ละประเภท เพื่อศึกษาความความแตกต่างในแต่ละประเภทเพื่อนำไปพัฒนากลยุทธ์ต่อไป

References

Ardsamiti, A. (2006). *The attitudes of Thai passengers toward of low-cost airline*. Master of Business Administration Thesis. Thonburi Rajabhat University. (in Thai)

Dostaler & Flouris. (2004). *Business strategy and competition for the future in the airline industry*. Retrieved from http://www.aerlines.nl/issue_28/28_Dostaler_Flouris.pdf

Hambrick, D. C. (1983). High profit strategies in mature capital goods industries: A contingency approach. *Academy of Management Journal, 26*(4), 687-707.

Keller, K. L. (2009). Building strong brands in a modern marketing communications environment. J*ournal of Marketing Communications, 15*(2-3), 139–155.

Porter, M. E. (1980). *Competitive strategy: Techniques for analyzing industries and competitors*. New York: Free Press.

Tangjitwatthana B. (2006). *Airline business*. Bangkok: Thai Travel Book Center. (in Thai)

Weber & Polo. (2012). Evolution of generic competitive strategies and the importance of Michael E. Porter. *Revista de Gestao USP, 17*(1), 99-117.

ความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงมาตรฐาน ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 ฉบับปี 2015 ของผู้ประกอบการไทย

The Readiness for the Quality Management System ISO 9001 Version 2015 of Thai Entrepreneurs

ปวันรัตน์ บุตรธนู และ จักร ติงศภัทิย์

Pawanrat Buddhanu and Chark Tingsabhat

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น

Master of Business Administration Program, Thai-Nichi Institute of Technology

บทคัดย่อ

มาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 เป็นระบบที่จำเป็นอย่างยิ่งต่อการดำเนินธุรกิจของอุตสาหกรรมไทย การปรับเปลี่ยนเกณฑ์การประเมินจากฉบับปี 2008 ไปสู่การใช้เกณฑ์ฉบับปี 2015 ส่งผลให้ผู้ประกอบการของไทยต้องจัดเตรียมองค์การของตนให้มีความพร้อมเข้าสู่ระบบ การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาช่องว่างของเกณฑ์มาตรฐานและวิเคราะห์ความพร้อมขององค์การต่อการเปลี่ยนแปลงข้อกำหนดหลักของมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001 ในด้านบุคลากร กระบวนการจัดการ และด้านการเงิน ดำเนินการวิจัยโดยการศึกษาเอกสารและสัมภาษณ์เชิงลึกกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญแบบเจาะจงประกอบด้วยผู้ประกอบการที่ได้รับการรับรองระบบ ISO 9001:2008 จำนวน 5 รายโดยใช้แบบสัมภาษณ์ที่มีความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหามีค่า IOC ทั้งชุดเท่ากับ 0.97 ผลการวิเคราะห์ช่องว่างของระบบบริหารคุณภาพปัจจุบันเปรียบเทียบกับระบบใหม่พบว่ามีข้อกำหนดหลักในด้านการจัดการที่เพิ่มขึ้น 4 ประเด็น ได้แก่ กลยุทธ์ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ความเสี่ยง และการเรียนรู้ขององค์การ ในด้านความพร้อมของผู้ประกอบการไทย เนื่องจากมีการรับรู้ข่าวสารของการเปลี่ยนแปลงล่วงหน้าทำให้มีการจัดเตรียมบุคลากรและงบประมาณในการฝึกอบรม รวมถึงงบประมาณและแผนงานสำหรับการขอรับรองระบบบริหารคุณภาพฉบับใหม่ด้วย

คำสำคัญ: ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001, ช่องว่างของเกณฑ์มาตรฐาน, ความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง, ผู้ประกอบการไทย

Abstract

The ISO 9001 is the vital quality management system for Thai enterprises. The main criterion which changed from version 2008 to 2015 enforced them to prepare their organizations for entering the new business environment. The study's purposes were to examine the standard criterion gaps occurring from such transformation, and to investigate Thai enterprise readiness for the additional requirements of ISO 9001 relating to human resources, management processes, and finance and budgeting. The research instrument, with the content validity index (IOC) of 0.97, was used to interview the five purposive informants of the ISO 9001:2008 certified companies. The result revealed that when comparing the current system with the new requirements there are four main additional issues in management; i.e. alignment of ISO to corporate strategy, to their constituencies, to corporate risks and

opportunities, and to corporate learning. For the organizational readiness, it found that due to the advanced notice on new ISO version, the enterprises can put their staff in order, set their training budget, and plan for the new version ISO certification with the budget allocation. .

Keywords: quality management system ISO 9001, standard criterion gaps, change readiness, Thai entrepreneurs

บทนำ

มาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ (Quality Management System) ISO 9001 เป็นเกณฑ์มาตรฐานหนึ่งที่ทั่วโลกยอมรับและเป็นปัจจัยสำคัญสำหรับการตัดสินใจเลือกผู้ขาย ผู้ส่งมอบหรือผู้ให้บริการที่อยู่ในห่วงโซ่ปัจจัยผลิตของบริษัท หลายองค์การได้นำระบบ ISO 9001 ไปใช้กันอย่างแพร่หลายเพื่อให้การจัดการระบบบริหารคุณภาพขององค์การเป็นไปตามมาตรฐานสากลและช่วยให้บุคลากรในองค์การดำเนินงานอย่างเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ทำให้สามารถตอบสนองเงื่อนไขทางธุรกิจ สร้างความพึงพอใจและการยอมรับจากลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงโอกาสในการขยายตลาดไปทั่วโลกด้วย (สถาบันมาตรฐานอังกฤษ, 2558)

เมื่อวันที่ 23 กันยายน 2558 องค์การระหว่างประเทศว่าด้วยการมาตรฐาน (International Organization for Standardization--ISO) ได้มีการประกาศเปลี่ยนแปลงมาตรฐานจากฉบับปี 2008 เป็นฉบับปี 2015 โดยกำหนดให้องค์การที่ได้รับการรับรองระบบ ISO 9001 ฉบับ 2008 จะต้องจัดการระบบบริหารคุณภาพให้สอดคล้องกับมาตรฐานหรือข้อกำหนดฉบับใหม่ และต้องขอรับการรับรองระบบใหม่จากผู้ให้บริการรับรองISO ภายในระยะเวลา 3 ปีนับจากวันประกาศใช้เพื่อให้เกิดการรับรองมาตรฐานอย่างต่อเนื่อง

ภายหลังจากการประกาศใช้ องค์การจำเป็นต้องวางแผนการดำเนินงานเพื่อให้มีความพร้อมในการนำมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ฉบับ 2015 มาใช้งาน ผู้วิจัยในฐานะที่ปรึกษาในการจัดทำระบบการบริหารงานคุณภาพจึงเห็นความจำเป็นในการวิเคราะห์ช่องว่างของเกณฑ์ประเมินในประเด็นที่เปลี่ยนแปลงหรือเพิ่มเติมจากฉบับปี 2008 และประเมินความพร้อมของผู้ประกอบการในด้านบุคลากร ด้านกระบวนการจัดการและด้านการเงิน ที่มีต่อการเปลี่ยนแปลงมาตรฐานและข้อกำหนดของระบบ รวมถึงความพร้อมในการขอรับการรับรองระบบ ISO ฉบับ 2015 ซึ่งเป็นวัตถุประสงค์ของการวิจัยในครั้งนี้

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาช่องว่างของเกณฑ์มาตรฐานและวิเคราะห์ความพร้อมขององค์การต่อการเปลี่ยนแปลงข้อกำหนดหลักของมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001 ในด้านบุคลากร กระบวนการจัดการ และด้านการเงิน

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ทบทวนแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการจัดการข้อกำหนดหลักที่มีการเปลี่ยนแปลง เพื่อสร้างเครื่องมือสำหรับศึกษาความพร้อมขององค์การและแนวทางดำเนินการสำหรับการขอรับรอง ISO ฉบับ 2015มีรายละเอียด ดังนี้

1. การจัดการเชิงกลยุทธ์ เป็นเครื่องมือกำหนดแนวทางเพื่อให้ธุรกิจมีความได้เปรียบในการแข่งขันในตลาดที่มีขั้นตอนดำเนินการเพื่อมุ่งสู่เป้าหมายขององค์การ (ณฐวัฒน์ พระงาม, 2555; จตุพร สังขวรรณ, 2557) โดย

1.1 วิเคราะห์สภาพแวดล้อม เพื่อค้นหาปัจจัยที่ส่งผลต่อวัตถุประสงค์ขององค์การทั้งด้านบวกและด้านลบ ทั้งที่เกิดจากภายในและภายนอกองค์การ การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในเป็นการพิจารณาจุดแข็งที่ทำให้องค์การมีความสามารถในการแข่งขันและจุดอ่อนที่ทำให้องค์การเสียเปรียบคู่แข่ง โดยใช้การวิเคราะห์ห่วงโซ่คุณค่า (value chain analysis) ทั้งกิจกรรมหลักและกิจกรรมสนับสนุนขององค์การส่วนการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอกจะพิจาณาถึงโอกาสที่เอื้อประโยชน์ให้กับการดำเนินงานขององค์การและภัยคุกคามที่มีผลกระทบ

ต่อวัตถุประสงค์ขององค์การ โดยใช้ PESTEL Analysis หรือ Five Force Model จากนั้นจึงบูรณาการข้อมูลด้วยการวิเคราะห์ SWOT เพื่อใช้ในการกำหนดกลยุทธ์องค์การต่อไป

1.2 การกำหนดกลยุทธ์ เป็นกระบวนการตัดสินใจจากผลการประเมินสภาพแวดล้อมเพื่อกำหนดวิธีการดำเนินงาน ซึ่งต้องมีการทบทวนวิสัยทัศน์ พันธกิจ วัตถุประสงค์ และเป้าหมายขององค์การ รวมถึงการกำหนดกระบวนการสร้างความสอดคล้อง (Kaplan & Norton, 2001) เพื่อให้กลยุทธ์ที่องค์การกำหนดขึ้นสามารถนำไปปฏิบัติให้บรรลุผลสำเร็จได้ตามวัตถุประสงค์ขององค์การ

1.3 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ เป็นกุญแจสำคัญสู่ความสำเร็จขององค์การซึ่งต้องอาศัยการกำหนดกระบวนการอย่างมีระเบียบแบบแผน หรือใช้ชุดของกิจกรรมที่เชื่อมโยงกันอย่างเป็นเหตุเป็นผลที่ทำให้องค์การสามารถเลือกดำเนินกลยุทธ์และขับเคลื่อนไปสู่รูปธรรมได้ (Hrebiniak, 2005)

1.4 การควบคุมและการประเมินผล เป็นกระบวนการตรวจสอบผลการดำเนินกลยุทธ์ขององค์การมักนิยมใช้ Balanced Scorecard ในการควบคุมและติดตามผล

2. Balanced Scorecard และความสอดคล้อง

BSC เป็นแนวคิดของระบบการวัดและประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์การแบบสมดุลที่มีมุมมองการวัดทั้งด้านการเงิน และถ่วงดุลการวัดผลให้ครอบคลุมถึงประสิทธิภาพในอนาคตขององค์การอันเกิดจากสินทรัพย์ที่จับต้องไม่ได้อีก 3 ด้าน ได้แก่ ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน และด้านการเรียนรู้และการเติบโต พัฒนาขึ้นโดย Kaplan และ Norton ในช่วงต้นปี 1990 (จักร ติงศภทิย์, 2549)

ในปี 2000 BSC ได้รับการปรับปรุงให้มีบทบาทในการนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติสำหรับองค์การที่มุ่งเน้นกลยุทธ์ (strategy-focus organization) การเชื่อมโยงกลยุทธ์เข้ากับ BSC มีขั้นตอน ดังนี้ (พสุ เดชะรินทร์, 2548; จักร ติงศภทิย์, 2549)

2.1 กำหนดกลยุทธ์ขององค์การ

2.2 จัดทำแผนที่กลยุทธ์ โดยกำหนดวัตถุประสงค์ภายใต้มุมมอง 4 มุมมองตามที่องค์การต้องการบรรลุ

2.3 กำหนดตัวชี้วัด (KPI) เป็นเครื่องมือในการตรวจสอบผลการดำเนินงาน

2.4 กำหนดเป้าหมาย (target) ที่องค์การต้องการให้บรรลุในแต่ละตัวชี้วัด

2.5 กำหนดแผนงาน โครงการ หรือกิจกรรม ที่ต้องดำเนินการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ

2.6 ถ่ายทอดแผนงานและโครงการไปยังพนักงาน

2.7 ดำเนินตามแผนงานและโครงการที่กำหนดไว้

2.8 ประเมินผลการปฏิบัติเพื่อการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

ในการนำ BSC ไปใช้งานทั่วทั้งองค์การจะต้องสร้างความสอดคล้องในทิศทางเดียวกันระหว่างกลยุทธ์ของหน่วยธุรกิจหน่วยสนับสนุนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้ทุกส่วนมุ่งไปในทิศทางเดียวกันกับกลยุทธ์องค์การ (Kaplan & Norton, 2001) กรอบการนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติสามารถนำไปผนวกรวมกับวงจร PDCA (Plan-Do-Check-Act) โดยมีกลยุทธ์เป็นจุดศูนย์กลาง ใช้การประสานพลังและมุ่งทิศทางเดียวกัน (alignment) ทั้ง 4 ส่วน ได้แก่ ความสอดคล้องเชิงกลยุทธ์ ความสอดคล้องเชิงองค์การ ความสอดคล้องของทุนมนุษย์ และความสอดคล้องของระบบวางแผนปฏิบัติการและระบบการติดตามควบคุม ในการสร้างความสอดคล้องทั้งหมดนี้จะต้องถูกขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงด้วยภาวะผู้นำของผู้บริหารองค์การ (Kaplan & Norton, 2001)

3. การบริหารความเสี่ยง

เป็นกระบวนการที่เป็นระบบในการประเมินโอกาสหรือปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเสี่ยงอันจะส่งผลกระทบในทางลบต่อองค์การ โดยคำนึงถึงเป้าหมายและทิศทางขององค์การเป็นหลัก (เจริญ เจษฎาวัลย์, 2550) แหล่งที่มาของความเสี่ยง 2 ทาง ได้แก่

3.1 ความเสี่ยงจากอิทธิพลภายใน ประกอบด้วยความเสี่ยงในการดำเนินงานความโปร่งใสและซื่อตรง การมอบอำนาจ เทคโนโลยี การตัดสินใจทางด้านธุรกิจ และความเสี่ยงทางการเงิน

3.2 ความเสี่ยงจากอิทธิพลภายนอก เป็นผลกระทบที่องค์การวางมาตรการควบคุมได้ยาก ประกอบด้วย การเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยี ความต้องการของลูกค้า สภาพเศรษฐกิจ กฎหมายและระเบียบต่างๆ เสถียรภาพของรัฐบาลภาวะการแข่งขันทางธุรกิจ ตลาดแรงงาน และภัยธรรมชาติ เป็นต้น

ในการบริหารความเสี่ยงมีขั้นตอนดังนี้

1) ยึดวัตถุประสงค์หลักขององค์การ และทำให้พนักงานเข้าใจเป้าหมายและทิศทางขององค์การ โดยตระหนักรู้ว่าระหว่างการดำเนินการต่างๆย่อมมีความไม่แน่นอนอันเกิดจากสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป

2) สำรวจความเสี่ยง โดยมีคณะทำงานหรือผู้รับผิดชอบกำหนดขอบเขตและแหล่งข้อมูล

3) ค้นหาและบ่งชี้ความเสี่ยงที่สำคัญ

4) วิเคราะห์ปัญหา สาเหตุ และผลกระทบต่อองค์การที่เกิดจากความเสี่ยง

5) ประเมินและจัดลำดับความเสี่ยงตามระดับความรุนแรง เพื่อให้องค์การสามารถจัดการได้

6) บริหารความเสี่ยงในด้านการยอมรับความเสี่ยงเนื่องจากไม่คุ้มค่าในการจัดการ การถ่ายโอนความเสี่ยงเมื่อไม่สามารถป้องกันเองได้ และการวางระบบควบคุมภายในในกรณีที่สามารถจัดการได้

7) ตรวจสอบและติดตามผลการจัดการความเสี่ยง ด้วยการสอบทานความเสี่ยงและการควบคุมภายใน การประเมินระบบควบคุมภายใน การวางมาตรการปรับปรุงแก้ไข การสร้างสัญญาณเตือนภัยที่มีประสิทธิผล เพื่อให้มีการเตรียมการสำหรับรับมือกับเหตุการณ์นั้นได้ทันท่วงที

4. การจัดการความรู้

เป็นกระบวนการแสวงหา สร้างความรู้ จัดระเบียบและจัดเก็บความรู้ รวมถึงการถ่ายโอนความรู้เพื่อให้เกิดการนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน (มาร์ควอดต์, 2550) ประกอบด้วยขั้นตอนดังนี้

4.1 การแสวงหาความรู้จากแหล่งความรู้ภายในองค์การ และแหล่งความรู้จากภายนอกองค์การ

4.2 การสร้างความรู้ เป็นกระบวนการที่ก่อให้เกิดความรู้ใหม่ที่อาจเกิดขึ้นได้จากการเรียนรู้เชิงปฏิบัติ หรือการเรียนรู้จากประสบการณ์ในอดีต

4.3 การจัดเก็บความรู้ เป็นกระบวนการในการจัดเก็บ ควบคุม สืบค้น เพื่อให้สามารถค้นหาและนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4.4 การวิเคราะห์และการทำเหมืองความรู้ เป็นการวางโครงสร้างของความรู้ จัดกลุ่มแบ่งหมวดหมู่ให้เป็นไปในแนวทางเดียวกันเพื่อให้สามารถค้นหาได้ง่ายและรวดเร็ว

4.5 การถ่ายโอนความรู้ไปยังหน่วยงานหรือบุคคลอื่นโดยอาศัยเครื่องมือและเทคโนโลยีช่วยถ่ายโอน

4.6 การประยุกต์ใช้งานอย่างเป็นระบบเพื่อให้เกิดการปรับปรุงพัฒนาและสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับองค์การ

5. ประเด็นเปลี่ยนแปลงของ ISO 9001:2015

โครงสร้างของข้อกำหนด ISO ฉบับปี 2015มีประเด็นหลักที่แตกต่างจากฉบับปี 2008 โดยมีการเพิ่มบริบทขององค์การ ความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียซึ่งเป็นแนวคิดใหม่ที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยและเงื่อนไขที่ส่งผลกระทบต่อการดำเนินงานขององค์การ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียครอบคลุมถึงลูกค้า ผู้ถือหุ้น คณะกรรมการ คู่แข่ง และหน่วยงานกำกับดูแลในด้านการบริหารจะมุ่งเน้นการจัดการกระบวนการ (process approach) ที่ชัดเจน มีการควบคุมและจัดการความเสี่ยง ในการจัดหาสินค้าและการให้บริการโดยหน่วยงานภายนอก การบริหารความเสี่ยงที่เกี่ยวกับภัยคุกคามและโอกาสที่เป็นผลกระทบมาจากความไม่แน่นอน รวมถึงการสื่อสารทั้งภายในและภายนอกองค์การที่ชัดเจนนอกจากนี้ยังมีข้อกำหนดด้านการจัดการความรู้องค์การ ทรัพย์สินทางปัญญาและความรู้จากภายนอก ข้อกำหนดใหม่ยังระบุให้ผู้บริหารระดับสูงกำหนดบุคคลหรือกลุ่มคนที่จะทำหน้าที่

เป็นผู้ที่ควบคุมดูแลองค์การซึ่งต้องเป็นผู้ที่ดำรงตำแหน่งในระดับสูงในองค์การ (กิตติพงศ์ จิรวัสวงศ์, 2556; สถาบันมาตรฐานอังกฤษ, 2558; BSI Group, 2559)

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (descriptive research) ดำเนินการศึกษาประเด็นหลักที่มีการเปลี่ยนแปลงไปของเกณฑ์มาตรฐานและข้อกำหนดของ ISO 9001 เปรียบเทียบระหว่างฉบับปี 2008 กับฉบับปี 2015และดำเนินการสำรวจความคิดเห็นของผู้ประกอบการที่ได้รับการรับรองระบบ ISO 9001: 2008 เกี่ยวกับความพร้อมขององค์การและแนวทางในการกำหนดวิธีดำเนินการให้เป็นไปตามมาตรฐานฉบับใหม่

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญแบบเจาะจงจำนวน 5 รายโดยเป็นผู้ที่ดำรงตำแหน่ง QMR ของบริษัทที่ได้รับการรับรองระบบ ISO 9001:2008 และมีหน้าที่รับผิดชอบการบริหารระบบคุณภาพ รวมทั้งมีประสบการณ์ด้าน ISO 9001 มากกว่า 3 ปีขึ้นไป

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ใช้วิธีศึกษาประเด็นหลักที่มีการเปลี่ยนแปลงไปของเกณฑ์มาตรฐานและข้อกำหนดของ ISO 9001 เปรียบเทียบระหว่างฉบับปี 2008 กับฉบับปี 2015 และใช้แบบสัมภาษณ์ ซึ่งแบ่งเป็น 5 ตอน ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับข้อมูลของผู้ให้ข้อมูลสำคัญและข้อมูลทั่วไปขององค์การ ประเด็นคำถามเกี่ยวกับการรับรู้ถึงการเปลี่ยนแปลงของมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 และผลกระทบต่อองค์การ ความพร้อมขององค์การในด้านบุคลากร กระบวนการจัดการ และด้านการเงิน และความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงของระบบบริหารงานคุณภาพขององค์การในประเด็นบริบทขององค์การ ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ความเสี่ยงและโอกาส และความรู้ขององค์การ

แบบสัมภาษณ์ได้รับการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาโดยใช้ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน และมีค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามและวัตถุประสงค์ของการศึกษา (IOC) ทั้งชุดเท่ากับ 0.97

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาได้เก็บรวบรวมข้อมูล 2 แนวทาง ได้แก่ (1) จากเอกสารเกี่ยวข้องกับการจัดการการเปลี่ยนแปลงมาตรฐานและข้อกำหนด ISO 9001 ฉบับปี 2000 ไปสู่ปี 2008 และเปรียบเทียบข้อกำหนดของ ISO 9001 ฉบับปี 2008 และ 2015 (2) การเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

วิเคราะห์และสรุปผลการศึกษา ใช้เกณฑ์ช่วงชั้นเท่ากัน 5 ระดับในการแปลความ ดังนี้

4.21- 5.00 มีความพร้อมระดับมากที่สุด

3.41- 4.20 มีความพร้อมระดับมาก

2.61- 3.40 มีความพร้อมระดับปานกลาง

1.81-2.60 มีความพร้อมระดับน้อย

1.00-1.80 มีความพร้อมระดับน้อยที่สุด

และใช้เกณฑ์พิจารณาของสถาบันมาตรฐานอังกฤษ (2558) ในการสรุปความพร้อม ดังนี้

ระดับ 1 มีระเบียบขั้นตอนการปฏิบัติที่ชัดเจนสอดคล้องกับข้อกำหนด และมีการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง

ระดับ 2 มีระเบียบขั้นตอนการปฏิบัติแต่ยังไม่ครอบคลุมข้อกำหนด

ระดับ 3ไม่มีการดำเนินการใดๆที่สอดคล้องกับข้อกำหนด

ระดับ 4 ไม่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานขององค์การ

ผลการวิจัย

1. การวิเคราะห์ช่องว่างของเกณฑ์ประเมิน

ข้อกำหนดของระบบบริหารคุณภาพฉบับ 2015 มีประเด็นใหม่ที่เพิ่มขึ้นจากเดิม โดยบางข้อมีการเพิ่มเติมเนื้อหาเพื่อเน้นย้ำให้เกิดการนำไปปฏิบัติที่ชัดเจนมากขึ้น สำหรับการวิจัยครั้งนี้มุ่งเน้นข้อกำหนดที่เป็นประเด็นใหม่ เพื่อนำมาวิเคราะห์แนวทางและวิธีการที่องค์การจำเป็นต้องดำเนินการ พบว่ามี 4 ประเด็นหลักที่มีการเปลี่ยนแปลง และสามารถใช้ทฤษฎีด้านการจัดการมาดำเนินการเพื่อให้องค์การมีความพร้อมดำเนินการขอรับรองตามข้อกำหนดใหม่ ประเด็นหลักที่มีการเปลี่ยนแปลงและทฤษฎีที่สอดคล้องปรากฏดังตารางที่ 2

2. การวิเคราะห์ความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง

บริษัทที่ 2 มีความพร้อมขององค์การในด้านบุคลากร กระบวนการจัดการ และด้านการเงิน มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับร้อยละ 91.67 ในขณะที่บริษัทที่ 4 มีความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงของระบบบริหารงานคุณภาพขององค์การในระดับมาก และเหนือกว่าอีก 4 บริษัท รายละเอียดปรากฏดังตารางที่ 3 และตารางที่ 4

ตาราง 1

ข้อมูลผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

	บุคคลที่ 1	บุคคลที่ 2	บุคคลที่ 3	บุคคลที่ 4	บุคคลที่ 5
1. สถานที่ตั้ง	กทม.	ชลบุรี	สมุทรปราการ	กทม.	ชลบุรี
2. ประเภทอุตสาหกรรม/บริการ	Die Cutting	Felt, Rubber	Trading	Rubber Part	Washer
3. ปีที่ก่อตั้ง	2013	2004	2011	1991	2012
4. ทุนจดทะเบียน (ล้านบาท)	25	130	25	70	120
5. จำนวนพนักงาน (คน)	50	140	24	520	60
6. ได้รับการรับรองระบบ ISO 9001:2008 เมื่อ / จากสถาบัน	2014	2013	2015	2013	2014
	JQA	BV	BV	BV	BV
7. ตำแหน่ง	QMR	QMR	QMR	QMR	QMR
8. อายุงาน (ปี)	13	5	3	3	10

ตาราง 2

ประเด็นหลักที่มีการเปลี่ยนแปลงและแนวทางการดำเนินงาน

ประเด็นหลักที่เปลี่ยนแปลง	ทฤษฎี/แนวทางการดำเนินการ
1. บริบทภายในและภายนอกขององค์การที่เกี่ยวข้องกับวัตถุประสงค์และทิศทางกลยุทธ์ขององค์การ	1.การจัดการเชิงกลยุทธ์ 2. BSC และ Alignmenw
2.. ความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	1.การจัดการเชิงกลยุทธ์ 2. BSC และ Alignment
3.. การจัดการความเสี่ยงและโอกาสขององค์การ	การจัดการความเสี่ยง
4.. การจัดการความรู้และการเรียนรู้ขององค์การให้สอดคล้องกับผลิตภัณฑ์และบริการ	การจัดการความรู้

ตาราง 3

ความพร้อมด้านองค์การ

	บริษัท 1	บริษัท 2	บริษัท 3	บริษัท 4	บริษัท 5	ค่าเฉลี่ย
บุคลากร	มีผู้รับผิดชอบ ยังไม่ได้อบรม (50%)	มีผู้รับผิดชอบ อบรมเบื้องต้น (75%)	มีผู้รับผิดชอบ ยังไม่ได้อบรม (50%)	มีผู้รับผิดชอบ ยังไม่ได้อบรม (50%)	มีผู้รับผิดชอบยัง ไม่ได้อบรม (50%)	55%
กระบวนการจัดการ	กำหนดเวลา ขอรับรอง แต่ ยังไม่มีแผน งาน (50%)	กำหนดเวลา ขอรับรองและ มีแผนงาน (100%)	กำหนดเวลา ขอรับรอง และมีแผน งาน (100%)	กำหนดเวลา ขอรับรองและ มีแผนงาน (100%)	กำหนดเวลา ขอรับรอง แต่ ยังไม่มีแผนงาน (50%)	80%
การเงิน	มีงบประมาณ (100%)	มีงบประมาณ (100%)	มีงบประมาณ (100%)	มีงบประมาณ (100%)	มีงบประมาณ (100%)	100%
ค่าเฉลี่ย	66.67%	91.67%	83.33%	83.33%	66.67%	

ตาราง 4

ความพร้อมด้านระบบบริหารคุณภาพขององค์การ

	บริษัท 1	บริษัท 2	บริษัท 3	บริษัท 4	บริษัท 5	ค่าเฉลี่ย
บริบทองค์การ	ดำเนินการยังไม่ครอบคลุมทุกประเด็น	ดำเนินการยังไม่ครอบคลุมทุกประเด็น	ดำเนินการยังไม่ครอบคลุมทุกประเด็น	ดำเนินการครอบคลุมทุกประเด็น	ดำเนินการยังไม่ครอบคลุมทุกประเด็น	2.8
ความพร้อม	น้อย	ปานกลาง	ปานกลาง	มาก	น้อย	
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	มุ่งไปที่ลูกค้าเท่านั้น	มุ่งไปที่ลูกค้าเท่านั้น	มุ่งไปที่ลูกค้าเท่านั้น	มุ่งไปที่ลูกค้า/นโยบาย ยังไม่ครอบคลุมตามข้อกำหนด	มุ่งไปที่ลูกค้าเท่านั้น	2.4
ความพร้อม	น้อย	น้อย	ปานกลาง	ปานกลาง	น้อย	
ความเสี่ยง/โอกาส	ดำเนินการยังไม่ครอบคลุมทุกประเด็น	ดำเนินการยังไม่ครอบคลุมทุกประเด็น	เตรียมการ ยังไม่ดำเนินการ	ดำเนินการยังไม่ครอบคลุมทุกประเด็น	เตรียมการ ยังไม่ดำเนินการ	2.2
ความพร้อม	น้อย	น้อย	น้อย	ปานกลาง	น้อย	
การเรียนรู้	ดำเนินการยังไม่ครอบคลุมทุกประเด็น	ดำเนินการยังไม่ครอบคลุมทุกประเด็น	ดำเนินการยังไม่ครอบคลุมทุกประเด็น	ดำเนินการยังไม่ครอบคลุมทุกประเด็น	ดำเนินการบ้างไม่ครอบคลุมทุกประเด็น	3.6
ความพร้อม	มาก	มาก	มาก	มาก	น้อย	
ค่าเฉลี่ย	2.5	2.75	3	3.5	1.6	
ความพร้อม	น้อย	ปานกลาง	ปานกลาง	มาก	น้อยที่สุด	

การอภิปรายผล

1.ด้านผู้ให้ข้อมูลสำคัญเป็นผู้มีความเชี่ยวชาญและมีหน้าที่รับผิดชอบระบบบริหารคุณภาพโดยตรงในสถานประกอบการที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9001:2008 จึงเข้าใจคำถามและสามารถให้ข้อมูลที่ชัดเจนได้

2.ด้านการรับรู้ถึงการเปลี่ยนแปลงของมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 จากฉบับที่ 2008 ไปเป็นฉบับที่ 2015 โดยบทบาท หน้าที่รับผิดชอบโดยตรง และข้อมูลข่าวสารจากอินเทอร์เน็ต อีเมลล์ และการประกาศแจ้งโดยข้อกำหนดเกี่ยวกับการจัดการความเสี่ยงและโอกาสเป็นประเด็นหลักของการเปลี่ยนแปลงที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้ง 5 รายเห็นว่ายังขาดการเตรียมความพร้อมการจัดเตรียมงบประมาณสำหรับการฝึกอบรม และงบประมาณสำหรับขอรับรองระบบ ปรับปรุงรูปแบบของเอกสารและระเบียบการทำงานใหม่เป็นผลกระทบหลักต่อองค์การ

อย่างไรก็ตาม องค์การที่มีการนำเกณฑ์ประเมินรางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award--TQA) ซึ่งแนวคิดและหลักการคล้ายกับข้อกำหนดของ ISO 9001

ฉบับที่ 2015 มาใช้กับกระบวนการทำงานของบริษัทอยู่ก่อนแล้ว ข้อกำหนดใหม่ของ ISO 9001:2015 จึงไม่มีผลกระทบใด ๆ ต่อองค์การ

3. ด้านความพร้อมขององค์การ

3.1 ทุกบริษัทมีการกำหนดผู้รับผิดชอบเดิมที่ดูแลระบบบริหารงานคุณภาพเป็นผู้ดำเนินการต่อเนื่อง แต่ยังไม่มีบริษัทใดส่งผู้รับผิดชอบเข้ารับการอบรมเนื้อหาของข้อกำหนดฉบับใหม่ มีความพร้อมด้านบุคลากรคิดเป็นร้อยละ 55 ดังนั้นบริษัทจึงควรกำหนดแนวทางดำเนินการให้ชัดเจน แต่งตั้งคณะทำงานบริหารระบบคุณภาพ และจัดให้มีการอบรมข้อกำหนด ISO 9001:2015 เพื่อให้ทีมทำงานเข้าใจประเด็นที่มีการเปลี่ยนแปลง

3.2 มีการกำหนดเวลาขอรับการรับรองระบบใหม่ที่แน่นอน และบางบริษัทได้รับการอนุมัติแผนการดำเนินงานเรียบร้อยแล้วมีความพร้อมด้านกระบวนการจัดการคิดเป็นร้อยละ 80 ดังนั้น บริษัทจึงควรติดตามและเร่งรัดให้ผู้บริหารอนุมัติแผนการดำเนินงานเพื่อให้เป็นไปตามเป้าหมายด้านเวลาที่กำหนดไว้ในการขอรับรองระบบ ISO 9001:2015 ต่อไป

3.3 ทุกบริษัทได้มีการจัดสรรงบประมาณวางแผนจัดเตรียมงบประมาณสำหรับการฝึกอบรม การขอรับรองระบบ และบางบริษัทมีงบประมาณสำหรับการว่าจ้างที่ปรึกษามีความพร้อมด้านการเงินคิดเป็นร้อยละ 100 เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงนี้ได้มีการประกาศแจ้งล่วงหน้าเป็นระยะเวลานาน

4. ด้านความพร้อมของระบบบริหารคุณภาพขององค์การ

องค์การมีความพร้อมในระดับ 2 ตามเกณฑ์พิจารณาของสถาบันมาตรฐานอังกฤษ (2558) โดยแยกตามประเด็นหลักที่มีการเปลี่ยนแปลง ดังนี้

4.1 ปัจจุบันทุกบริษัทมีการกำหนดกลยุทธ์ นำไปปฏิบัติ และวัดผลการดำเนินงาน แต่การปฏิบัติยังไม่ครอบคลุมตามข้อกำหนด ยังขาดการพิจารณาปัญหาจากปัจจัยภายนอกและภายในที่ส่งผลกระทบต่อวัตถุประสงค์ขององค์การและทิศทางกลยุทธ์ขององค์การในด้านงบประมาณ บุคลากร การจัดการเครื่องมืออุปกรณ์ กฎหมาย เทคโนโลยี วัฒนธรรม สังคม เศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม เพื่อเป็นข้อมูลตัดสินใจในการวางแนวทางและกำหนดกลยุทธ์องค์การ บริษัทที่มีการใช้เกณฑ์ประเมินTQA จะมีการดำเนินงานที่ครอบคลุมบริบทองค์การทั้งหมด

4.2 ปัจจุบันทุกบริษัทรับรู้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพียงแค่ผู้ถือหุ้นและลูกค้าเท่านั้น ดังนั้นจึงต้องเพิ่มให้ครอบคลุมผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งหมด เช่น ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทางตรง ได้แก่ พนักงาน ผู้ถือหุ้น ผู้ลงทุน ลูกค้าผู้บริโภค คู่ค้า คู่ธุรกิจ ชุมชน สังคม รัฐบาล และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทางอ้อม ได้แก่ นักวิชาการ สื่อมวลชน นักวิจารณ์ สมาคมธุรกิจ ซึ่งความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งนี้เพื่อไม่ให้เกิดผลกระทบต่อความสามารถในการส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการขององค์การ

4.3 ทุกบริษัทมีความพร้อมในด้านการจัดการความเสี่ยงและโอกาสค่อนข้างน้อยเนื่องจากยังไม่ได้ให้ความสำคัญกับเรื่องนี้และยังขาดการมองมิติความเสี่ยงควบคู่กับโอกาส แต่เป็นการประเมินความปลอดภัยหรือการเกิดอุบัติเหตุในสถานประกอบการมากกว่าการประเมินความเสี่ยงที่จะส่งผลกระทบต่อวัตถุประสงค์ขององค์การ ผลิตภัณฑ์และบริการ ตลอดจนความพึงพอใจลูกค้า ทั้งความเสี่ยงจากอิทธิพลภายในและความเสี่ยงจากอิทธิพลภายนอกที่ควบคุมได้ยาก อันเกิดจากความต้องการของลูกค้า การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี ด้านเศรษฐกิจ การเมือง

4.4 ถึงแม้ทุกบริษัทจะมีการจัดทำ Procedure และ Work Instruction สำหรับให้พนักงานปฏิบัติตาม แต่ยังขาดการเรียนรู้และสร้างความรู้องค์การตามข้อกำหนดใหม่ที่รวมถึงความรู้จากแหล่งอื่นๆ เช่น จากการประชุมวิชาการ จากทรัพย์สินทางปัญญา หรือจากปัญหาที่เกิดขึ้นในอดีต เป็นต้น และให้มีการเผยแพร่ และจัดเก็บให้สามารถนำออกมาใช้ในการพัฒนาปรับปรุงสินค้าและบริการขององค์การในอนาคต

ข้อเสนอแนะการวิจัย

จากการวิจัยได้พบข้อเสนอแนะที่นอกเหนือจากวัตถุประสงค์การศึกษา ดังนี้

1. ผู้บริหารองค์การต้องตระหนักและให้ความสำคัญกับการดำเนินการโดยเข้าไปขับเคลื่อนและผลักดันในการจัดการระบบบริหารคุณภาพองค์การเพื่อให้เกิดความรวดเร็ว และนำไปสู่การพัฒนาองค์การได้อย่างยั่งยืน

2. การให้ความรู้และฝึกอบรมกับพนักงานเป็นสิ่งสำคัญเพื่อให้เกิดการศึกษา การเข้าใจในเนื้อหาอย่างแท้จริง

References

British Standard Institute. (2015). *ISO 9001: 2015 pre translate for training purpose*. Bangkok: Author. (in Thai)

BSI Group. (2559). *QMS ISO 9001:2015 – ISO 9001 transition guide.* Retrieved from http://www.isotoyou.com/

Decharin, P. (2005). *Balanced scorecard in practice* (5th ed.). Bangkok: Chulalongkorn. (in Thai)

Hrebiniak, L. G. (2005). *Making strategy work: Leading effective execution and change.* New Jersey: Pearson Education.

Jetsadawan, C. (2007). *Risk management* (5th ed.). Nontaburi: Pordee. (in Thai)

Jirawatwong, K. (2013). *ISO ISO9001:2015 (Draft)*.Bangkok. n.p. (in Thai)

Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (2001). *The strategy-focused organization.* Boston: Harvard Business School.

Marquardt, M. J. (2007). *Learning organization*. Bangkok: Expernet. (in Thai)

Phrangam, N. (2012). *Strategic management.* Pitsanulok: Pitsanulok University. (in Thai)

Sangkawan, J. (2014). *Strategic leadership*. Bangkok: Se-Ed. (in Thai)

Tingsabhat, C. (2006). *Modern management: Performance management strategy.* Bangkok: Expernet. (in Thai)

การเปรียบเทียบกระบวนการปฏิบัติการกับการบริหารโครงการแบบ PMBOK กรณีศึกษา การสร้างอุปกรณ์จับยึดชิ้นงานเชื่อมด้วยแขนกล

The Comparative Study on Operation Processes and Project Management Body of Knowledge: A Case Study on a Jig Production for the Robotic Welding Machine

ภูวนาถ ธัญญผล และ จักร ติงศภัทิย์

Poovanart Thanyapol and Chark Tingsabhat

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น

Master of Business Administration Program, Thai-Nichi Institute of Technology

บทคัดย่อ

การผลิตอุปกรณ์จับยึดชิ้นงานมีความซับซ้อน ต้องใช้ทักษะทางด้านเทคนิคสูงและมีข้อจำกัดด้านเวลา งานวิจัยฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากระบวนการบริหารงานเพื่อสร้างอุปกรณ์จับยึดชิ้นงานด้วยแขนกลเปรียบเทียบกับกระบวนการบริหารโครงการแบบ PMBOK ดำเนินการวิจัยเอกสารการปฏิบัติการผลิต Jig ของบริษัทกรณีศึกษาที่เป็นโรงงานผลิตชิ้นส่วนแชสซีสในจังหวัดชลบุรี และสำรวจความคิดเห็นของกลุ่มผู้ปฏิบัติงานในกระบวนการออกแบบ ผลิต และใช้งาน Jig ของบริษัทกรณีศึกษา และกลุ่มลูกค้าที่เป็นผู้ใช้งานผลิตภัณฑ์ที่ใช้ Jig ประกอบโดยใช้แบบสัมภาษณ์ที่พัฒนาขึ้นจากแนวทางการบริหารโครงการแบบ PMBOK Guide ผู้ให้ข้อมูลสำคัญเป็นผู้บริหารและคณะทำงานจากบริษัทกรณีศึกษา 5 ราย และผู้บริหารจากลูกค้าของบริษัทกรณีศึกษาอีก 2 ราย ที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการใช้งานผลิตภัณฑ์ที่ใช้ Jig ประกอบขึ้น ผลการวิจัยพบว่า บริษัทกรณีศึกษายังขาดการประยุกต์ใช้องค์ความรู้ด้านการบริหารผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การบริหารขอบเขตงานและการบริหารความเสี่ยงซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของปัจจัยสำเร็จในการบริหารโครงการ

คำสำคัญ: การบริหารโครงการแบบ PMBOK, อุปกรณ์จับยึดชิ้นงาน, ชิ้นส่วนแขนกล

Abstract

The jig production is a complicate task with time constraints thus requires high skilled staff and advanced technology. The purpose of this study was to compare the Jig production processes between the Case's operation and Project Management Body of Knowledge Guide (PMBOK Guide). A chassis manufacturing company in Chonburi province was selected as the unit of study. The Case's operation procedures were investigated, then the in-depth interviews with 7 informants were conducted; 5 from the Case's staff and 2 from its client's staff using the research tool which is derived from the principle of PMBOK Guide. The result found that the Case Construction Company lacks knowledge in the areas of project stakeholders, scope, and risk management, which are essential for the project success.

Keywords: Project Management Body of Knowledge (PMBOK), jig and fixture, robotic welding machine

บทนำ

ในภาคอุตสาหกรรมยานยนต์ ทุกรอบของการออกรถรุ่นใหม่จำเป็นต้องมีการจัดทำอุปกรณ์จับยึดชิ้นงาน (jig) การสร้างเครื่องจักรหรือการคิดค้นอุปกรณ์บางชนิดที่ไม่เคยมีการทำมาก่อนต้องอาศัยเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามาช่วย ขั้นตอนการดำเนินงานมีความซับซ้อนมีข้อจำกัดด้านระยะเวลา และต้องการความคล่องตัวและรวดเร็วในกระบวนการผลิตซึ่งไม่ใช้เป็นงานที่ทำเป็นประจำ บริษัทกรณีศึกษาเป็นโรงงานผลิตชิ้นส่วนแชสซีสสำหรับอุตสาหกรรมยานยนต์และชิ้นส่วนยานยนต์ โดยเป็นผู้ผลิตลำดับที่ 2 บริษัทจำเป็นต้องใช้อุปกรณ์จับยึดชิ้นงานเพื่อประกอบชิ้นส่วนต่างๆ เข้าด้วยกันสำหรับใช้แขนกลในการเชื่อม (robotic welding) ชิ้นงาน ความรู้และทักษะในการสร้าง Jig ได้รับการถ่ายทอดเทคโนโลยีจากบริษัทญี่ปุ่น แต่ยังขาดการเรียนรู้ในการบริหารโครงการอย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้มีปัญหาในการส่งมอบชิ้นส่วนแชสซีสหรือคุณภาพของชิ้นงาน การบริหารโครงการได้ถูกนำมาใช้ในการดำเนินงานภาคธุรกิจและอุตสาหกรรมเป็นรูปแบบการบริหารงานที่มีจุดมุ่งหมายเฉพาะ ใช้จัดการงานที่มีความซับซ้อนเพื่อควบคุมทรัพยากรต่างๆ ขององค์การในการดำเนินงานให้บรรลุผลตามกรอบเวลาที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด โดยมุ่งเน้นตอบสนองตามความคาดหวังของลูกค้าเพื่อให้สามารถแข่งขันด้านต้นทุนได้ ซึ่งในทุกขั้นตอนของการดำเนินงานเกี่ยวข้องกับความเสี่ยงทั้งสิ้น (จักรติงศภัทิย์, 2553) อย่างไรก็ตามผลสัมฤทธิ์ที่ได้รับคือความสามารถในการทำกำไรของบริษัทเพื่อใช้เป็นเงินทุนในการคิดค้นผลิตภัณฑ์ใหม่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าต่อไป ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเห็นถึงความสำคัญของการนำเอาการบริหารโครงการมาใช้ในการผลิตอุปกรณ์จับยึดชิ้นงาน โดยศึกษากระบวนการบริหารงานเพื่อสร้างอุปกรณ์จับยึดชิ้นงานด้วยแขนกลของบริษัทกรณีศึกษา เปรียบเทียบกับกระบวนการบริหารโครงการแบบ PMBOK และเสนอแนวทางจัดทำคู่มือบริหารโครงการสร้าง Jig ซึ่งเป็นวัตถุประสงค์ของการศึกษาครั้งนี้

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษากระบวนการบริหารงานเพื่อสร้างอุปกรณ์จับยึดชิ้นงานด้วยแขนกลเปรียบเทียบกับกระบวนการบริหารโครงการแบบ PMBOK

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ทบทวนทฤษฎีการบริหารโครงการแบบ PMBOK และเอกสารการบริหารการผลิต Jig ของบริษัทกรณีศึกษา เพื่อสร้างเครื่องมือสำหรับศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิผลของกระบวนการบริหารโครงการ มีรายละเอียดดังนี้

1. การบริหารโครงการแบบ PMBOK

การบริหารโครงการแบบ PMBOK เป็นการผสานองค์ความรู้ ทักษะ เครื่องมือ และเทคนิควิธีมาใช้จัดการชุดกิจกรรมของโครงการเพื่อให้ได้ผลสัมฤทธิ์ของงานตามข้อกำหนดหรือความต้องการของโครงการ (Project Management Institute, 2013) ความสำเร็จของการบริหารโครงการเกิดจากการประยุกต์ใช้องค์ความรู้ 10 ด้านโดยบูรณาการผ่านการจัดการกระบวนการ 47 กระบวนการที่ถูกจัดกลุ่มอย่างเป็นระบบภายใต้วงจรการบริหารโครงการ 5 กลุ่มได้อย่างเหมาะเจาะลงตัวในแต่ละช่วงเวลา กลุ่มกระบวนการ 5 กลุ่ม ประกอบด้วย การเริ่มต้น การวางแผน การดำเนินการ การติดตามและควบคุม และการปิดโครงการ

กระบวนการบริหารโครงการสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้ทั่วไปกับทุกอุตสาหกรรม PMBOK Guide ได้จัดกระบวนการบริหารโครงการ 47 กระบวนการรวมเข้าไว้ด้วยกันเป็นกลุ่มองค์ความรู้10 ด้าน องค์ความรู้(knowledge areas) เกิดจากการประมวลกลุ่มแนวคิด เทคนิค และชุดกิจกรรมที่เป็นศาสตร์ในการบริหารโครงการ ศาสตร์ตามสาขาวิชาชีพ หรือกลุ่มความเชี่ยวชาญเดียวกันเข้าไว้ด้วยกัน (Project Management Institute. 2013) ได้มีการนำองค์ความรู้ทั้ง 10 ด้านนี้มาใช้บริหารโครงการใหญ่ๆ มาเป็นเวลานาน องค์ความรู้ทางการจัดการ 10 ด้าน ได้แก่ การบูรณาการ ขอบเขตงาน เวลา ต้นทุน คุณภาพ บุคลากร การสื่อสาร ความเสี่ยง การจัด

ซื้อจัดจ้าง และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กรอบความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการบริหารโครงการทั้ง 47 กระบวนการ ภายใต้ 5 กลุ่มกระบวนการและองค์ความรู้10 ด้านปรากฏดังตารางที่ 1

ตาราง 1

กรอบความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการและองค์ความรู้ของ PMBOK Guide

	กลุ่มกระบวนการ				
องค์ความรู้	เริ่มต้น	วางแผน	ดำเนินงาน	ติดตาม/ควบคุม	ปิดโครงการ
1.การบูรณาการ	จัดทำกฎบัตร	ทำแผนการบริหารจัดการ	สั่งการและจัดการปฏิบัติการ	ติดตามควบคุมงาน/บริหารการเปลี่ยนแปลงแบบบูรณาการ	ปิดโครงการ
2. ขอบเขตงาน		วางแผนบริหารขอบเขตงาน/รวบรวมความต้องการ/กำหนดขอบเขตงาน/การแตกโครงสร้างงาน		ตรวจสอบขอบเขตงาน/ควบคุมขอบเขตงาน	
3. ระยะเวลา		วางแผนจัดการตารางปฏิบัติงาน/กำหนดกิจกรรม/จัดลำดับกิจกรรม/ประมาณการทรัพยากร/ประมาณการระยะเวลา/จัดทำตารางปฏิบัติงาน		ควบคุมตารางปฏิบัติงาน	
4. ต้นทุน		วางแผนจัดการต้นทุน/ประมาณการต้นทุน/จัดทำงบประมาณ		ควบคุมต้นทุน	
5. คุณภาพ		วางแผนจัดการคุณภาพ	ประกันคุณภาพ	ควบคุมคุณภาพ	
6. บุคลากร		วางแผนจัดการทรัพยากรบุคคล	สรรหาทีมงาน/สร้างทีมงาน/บริหารทีมงาน		
7. การสื่อสาร		วางแผนจัดการด้านสื่อสาร	กระบวนการสื่อสาร	ควบคุมการสื่อสาร	
8. ความเสี่ยง		วางแผนจัดการความเสี่ยง/ระบุความเสี่ยง/วิเคราะห์ความเสี่ยงเชิงคุณภาพ/วิเคราะห์ความเสี่ยงเชิงปริมาณ/วางแผนรับมือความเสี่ยง		ควบคุมความเสี่ยง	

ตาราง 1 (ต่อ)

กรอบความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการและองค์ความรู้ของ PMBOK Guide

	กลุ่มกระบวนการ				
องค์ความรู้	เริ่มต้น	วางแผน	ดำเนินงาน	ติดตาม/ควบคุม	ปิดโครงการ
9. การจัดซื้อจัดจ้าง		วางแผนจัดการการจัดซื้อจัดจ้าง	ดำเนินการจัดซื้อจัดจ้าง	ควบคุมจัดซื้อจัดจ้าง	ยุติจัดซื้อ
10. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	วางแผนบริหารผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	สร้างการมีส่วนร่วม	ควบคุมการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	

2. อุปกรณ์จับยึดชิ้นงาน (jig)

เป็นอุปกรณ์ที่ใช้จับยึดชิ้นส่วนแชสซีส Chassis เข้าด้วยกันให้ได้ตำแหน่งเพื่อเชื่อมประสานตามแบบที่กำหนดไว้ช่างผลิต Jig และ Fixture สำหรับอุตสาหกรรมยานยนต์จะต้องมีสมรรถนะด้านความรู้ ทักษะ และความชำนาญในการปฏิบัติงานในระดับสูงมาก (สุชาติ วารีสดใส, 2551) ในการผลิต Jig ประกอบด้วยการดำเนินกิจกรรมหรืองานหลัก 8 รายการ ได้แก่ งานประกอบจิ๊ก (jig assembly) งานอ่านแบบ งานทดลองใช้ (jig trial) งานตรวจสอบคุณภาพ งานตัดปาด (machining) งานปรับปรุงแก้ไข งานเตรียมเครื่องจักรและ Cutting Tool และงานเตรียมวัสดุและร่างแบบงาน

ในอุตสาหกรรมรถยนต์ให้ความสำคัญกับการสร้าง Jig สูงสุด เพราะมีส่วนเกี่ยวข้องกับการประกอบงานสวม และทำให้ Jig ที่ผลิตมาสามารถใช้งานได้อย่างมีคุณภาพ การวางแผนที่ดีสามารถช่วยลดความสูญเสียด้านเวลาและทำให้ได้ชิ้นงานมีคุณภาพตามที่ต้องการ ช่างผลิต Jig ต้องมีความสามารถในการอ่านแบบซึ่งอาศัยทักษะและความรู้ในการแยกชิ้นและภาพประกอบอย่างแม่นยำและถูกต้อง สามารถมองลักษณะงานได้และนำไปปฏิบัติให้ได้ตามที่ได้ออกแบบไว้

การจับยึดชิ้นส่วนเพื่อทำการประกอบหรือเชื่อมต้องใช้ Jig เพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการทำงาน สะดวกรวดเร็วและถูกต้อง ดังนั้นการทดลองใช้ Jig ก่อนการปฏิบัติงานจริงสำหรับอุตสาหกรรมยานยนต์จึงมีความสำคัญสูงสุด คุณภาพของชิ้นงานแต่ละชิ้นจะถูกนำไปประกอบกับชิ้นส่วนอื่นๆ เพื่อผลิตเป็นรถยนต์ การตรวจสอบคุณภาพของ Jig ที่ใช้ในการผลิตจึงต้องมีความละเอียด ต้องการความเที่ยงตรงสูง ทั้งขนาด ความฉาก และความขนาน เพื่อยืนยันความถูกต้องของ Jig ที่สร้างขึ้นและสามารถนำไปใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น ผู้ตรวจสอบจำเป็นต้องมีความรู้และทักษะในการใช้เครื่องมือวัดแบบสามแกน นอกจากนี้ยังต้องมีความรู้ในด้านช่างกลโรงงาน มีความชำนาญในการใช้เครื่องกลึง กัด ไส เจียระไน คัดเลือกและเตรียมเครื่องจักรและ Cutting Tool วิเคราะห์ปัญหาและปรับแต่งเพื่อผลิตชิ้นส่วนย่อยที่ใช้ประกอบเป็น Jig เพื่อให้พนักงานทำงานได้สะดวกและมีคุณภาพตามที่ต้องการ

อุปกรณ์จับยึดสำหรับผลิตโครงสร้างหลักของรถยนต์แบ่งเป็น (1) Jig สำหรับงานเชื่อมตรึงจุด ใช้สำหรับการจับยึดชิ้นงานที่จะนำมาประกอบกันด้วยการเชื่อมเป็นจุดๆ บนชิ้นงาน โดยใช้แขนกลในการเชื่อมแบบอัตโนมัติ และกำหนดการเชื่อมจุดก่อนแล้วทำการเชื่อมจนครบสมบูรณ์ ซึ่งจำเป็นต้องมีการทดลองทำ ตรวจสอบชิ้นงานให้ได้คุณภาพ และกำหนดเป็นมาตรฐานพื้นฐานของการควบคุมการบิดโค้งหรือบิดตัว (2) Jig สำหรับงานเชื่อมที่สมบูรณ์ซึ่งสามารถเชื่อมได้ครบทุกแนว เพื่อให้ชิ้นงานมีการไหลอย่างต่อเนื่องตามหลักการผลิตแบบลีน ในอุตสาหกรรมรถยนต์ ในบางครั้งการออกแบบจึงต้องมี Jig สำหรับงานเชื่อมที่ครบทุกแนวเชื่อมอีกหนึ่งตัวซึ่งมีความแข็งแรงมากกว่า Jig เชื่อมตรึงจุดเพราะต้องรองรับกับความร้อนเป็นเวลานาน การออกแบบ Jig จะต้องติดตั้งสลักเพื่อให้สามารถสวมชิ้นงานเข้าไปใน Jig ได้ถูกต้องพอดี เป็นวิธีป้องกันความผิดพลาด (Poka Yoke) ในการใส่งานผิดตำแหน่ง (อุษาวดี องอาจวุฒิชัย, 2553)

3. งานวิจัยการบริหารโครงการ

ความสำเร็จของโครงการปรับปรุงใด ๆ มีผลต่อผลการดำเนินงานโดยรวมของบริษัท การประเมินการบริหารโครงการโดยใช้ตัวชี้สำคัญด้านเวลาดำเนินการ งบประมาณ และสัดส่วนความสำเร็จเปรียบเทียบกับวัตถุประสงค์ของโครงการร่วมกับแบบตรวจสอบการปฏิบัติตามองค์ความรู้ด้านการบริหารโครงการ (PMBOK guide) ของโครงการลดการใช้กระดาษบันทึกข้อมูลในสายการผลิต SAW XT และสายการผลิต BP ของบริษัท เอปสัน พรีซิชั่น (ไทยแลนด์) จำกัด พบว่าประสิทธิภาพในการจัดการเวลาและงบประมาณจำเป็นต้องมีกิจกรรมการจัดการแบบการบูรณาการ การบริหารความเสี่ยง การสื่อสาร และการบริหารการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย แนวทางการบริหารโครงการโดยใช้องค์ความรู้ตามวิธีการของ PMBOK Guide ช่วยให้เกิดการเรียนรู้ในองค์การ และทำให้ระยะเวลาดำเนินโครงการลดลงร้อยละ 9 และงบประมาณต่ำกว่าที่กำหนดไว้ร้อยละ75 ซึ่งเกิดจากการลดเวลาสูญเปล่าในช่วงรอยต่อระหว่างระยะโครงการ (ศรายุทธ บุญถือ, 2556)

ส่วนความสำเร็จของการบริหารต้นทุนโครงการต้องเริ่มจากการจัดโครงสร้างองค์การของโครงการที่ชัดเจน การกำหนดหน้าที่รับผิดชอบของทีมงานแต่ละกลุ่ม มีช่วงการบังคับบัญชาสั้นและกระชับ ซึ่งทำให้ง่ายต่อการสื่อสารและการประสานงาน รวมถึงสามารถตัดสินใจได้อย่างรวดเร็วในสถานการณ์ฉุกเฉิน นอกจากนี้การจัดทำ Master Schedule Plan ของโครงการจะช่วยให้ทราบทิศทางในการทำงาน สามารถเตรียมขั้นตอนการป้องกันความผิดพลาดที่จะเกิดขึ้น การวางแผนระยะสั้นและกำหนดแผนระยะยาวที่สอดคล้องกันไปตามกระบวนการจะทำให้โครงการบรรลุผลตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ตามเวลาที่กำหนด ภายใต้กรอบงบประมาณที่ควบคุมไว้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล สามารถส่งมอบงานให้กับลูกค้า และลูกค้าเกิดความพึงพอใจในผลงานที่มีคุณภาพ และยินดีจะจ่ายค่าจ้างโดยไม่มีเงื่อนไข (เวนิช วัฒนภูริภากร, 2555)

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (descriptive research) ดำเนินการศึกษากระบวนการบริหารการผลิต Jig ของบริษัทกรณีศึกษาเปรียบเทียบกับแนวทางการบริหารโครงการแบบ PMBOK และดำเนินการสำรวจความคิดเห็นของกลุ่มผู้ปฏิบัติงานในกระบวนการออกแบบ ผลิต และใช้งาน Jig ของบริษัทกรณีศึกษา และกลุ่มลูกค้าที่เป็นผู้ใช้งานผลิตภัณฑ์ที่ใช้ Jig ประกอบเพื่อค้นหาแนวทางจัดทำคู่มือบริหารโครงการสร้าง Jig ต่อไป

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

บริษัทกรณีศึกษาเป็นโรงงานผลิตชิ้นส่วนแชสซีสสำหรับรถยนต์ โดยเป็นผู้ผลิตลำดับที่ 2 สัญชาติญี่ปุ่น ก่อตั้งเมื่อปี พ.ศ. 2546 ตั้งอยู่ที่นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี ปัจจุบันมีพนักงาน 2,000 คน จัดโครงสร้างองค์การโดยแบ่งเป็น 5 ฝ่าย ในการผลิตชิ้นส่วนแชสซีสต้องใช้อุปกรณ์จับยึดชิ้นงานสำหรับเชื่อมเป็นจุด ๆ บนชิ้นงานด้วยแขนกลแบบอัตโนมัติ

ผู้วิจัยเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญแบบเจาะจงจำนวน 7 รายแบ่งเป็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญของบริษัทกรณีศึกษา 5 ราย ซึ่งอยู่ในระดับบริหาร 3 รายและเป็นคณะทำงาน 2 รายและจากลูกค้าของบริษัทกรณีศึกษาอีก 2 ราย ซึ่งอยู่ในระดับบริหารและมีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการใช้งานผลิตภัณฑ์ที่ใช้

Jig ประกอบขึ้น รายละเอียดของผู้ให้ข้อมูลสำคัญปรากฏดังตารางที่ 2

ตาราง 2

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ประเภท	ตำแหน่ง/หน้าที่	อายุงาน
กลุ่มบริษัทกรณีศึกษา		
คนที่ 1	ผู้จัดการฝ่ายวิศวกรรมควบคุมการออกแบบและการสร้าง Jig	13
คนที่ 2	หัวหน้าหน่วยฝ่ายวิศวกรรม	9
คนที่ 3	ออกแบบและสร้าง Jig	13
คนที่ 4	ผู้จัดการฝ่ายคุณภาพ	8
คนที่ 5	หัวหน้าหน่วยฝ่ายคุณภาพ	13
	(คนที่ 3, 4 ดูแลคุณภาพสินค้าที่ใช้ Jig ประกอบและประสานงานกับลูกค้า)	
	ผู้จัดการฝ่ายผลิตเป็นผู้ใช้งาน Jig	
กลุ่มลูกค้าของบริษัทกรณีศึกษา		
คนที่ 1	ผู้จัดการฝ่ายควบคุมการผลิต ดูแลการวางแผนโครงการใหม่	22
คนที่2	ผู้จัดการหน่วยสนับสนุนการผลิตแม่พิมพ์/ Jig ดูแลการจัดซื้อจัดจ้าง	18

ขั้นตอนและเครื่องมือวิจัย

ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษา ดังนี้

1. ศึกษาเอกสารและรูปแบบการบริหารการผลิต Jig ของบริษัทกรณีศึกษา ตั้งแต่กระบวนการร่างแบบชิ้นงาน ออกแบบ งานอ่านแบบ งานเตรียมวัสดุเครื่องจักรและ Cutting Tool งานตัดปาด (Machining) และงานปรับปรุงแก้ไข งานประกอบจิ๊ก งานทดลองใช้ และงานตรวจสอบคุณภาพ และประเมินการปฏิบัติตามการบริหารโครงการแบบ PMBOK ของบริษัทกรณีศึกษา

2. ศึกษาทฤษฎีการบริหารโครงการแบบ PMBOK

3.พัฒนาแบบสัมภาษณ์ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล

แบบสัมภาษณ์แบ่งเป็น 6 ตอน มีข้อคำถามรวมทั้งสิ้น 51 ข้อ ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับข้อมูลของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ และประเด็นคำถามเกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามแนวทางการบริหารโครงการแบบ PMBOK แยกตามกลุ่มกระบวนการ ตั้งแต่กลุ่มกระบวนการเริ่มต้น การวางแผน การดำเนินงาน การติดตามและควบคุม และกลุ่มกระบวนการปิดโครงการ

แบบสัมภาษณ์ได้รับการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาโดยใช้ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน และมีค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามและวัตถุประสงค์ของการศึกษา (IOC) ทั้งชุดเท่ากับ 1.0 ผู้เชี่ยวชาญให้ความเห็นชอบเนื่องจากมีความครอบคลุมและเป็นไปตามหลักเกณฑ์ของ PMBOK Guide

4. ดำเนินการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

5. วิเคราะห์และสรุปผลการศึกษา

ในการแปลความระดับคะแนนประเมินกับการประยุกต์ใช้งานกลุ่มกระบวนการตาม PMBOK ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญในฝ่ายต่าง ๆ ใช้เกณฑ์ ดังนี้

ความหมาย
1. ประยุกต์ใช้บ้างเล็กน้อย คิดเป็นร้อยละ 20
2. ประยุกต์ใช้บ้างแต่ยังไม่ถึงครึ่ง คิดเป็นร้อยละ 40
3. ประยุกต์ใช้มากกว่าครึ่ง คิดเป็นร้อยละ60
4. ประยุกต์ใช้มากแต่ไม่ครอบคลุมทั้งหมด คิดเป็นร้อยละ 80
5. ประยุกต์ใช้ครบถ้วนสมบูรณ์

และใช้เกณฑ์ช่วงชั้นเท่ากัน 5 ระดับ ในการสรุประดับการปฏิบัติตาม PMBOK Guide ดังนี้

4.21 - 5.00 มีระดับการปฏิบัติตามมากที่สุด

3.41 - 4.20 มีระดับการปฏิบัติตามมาก

2.61 - 3.40 มีระดับการปฏิบัติตามปานกลาง

1.81 - 2.60 มีระดับการปฏิบัติตามน้อย

1.00 - 1.80 มีระดับการปฏิบัติตามน้อยที่สุด

ผลการวิจัย

การเปรียบเทียบกระบวนการบริหาร

บริษัทกรณีศึกษามีกระบวนการเริ่มต้นงานโดยกำหนดผู้รับผิดชอบและจัดโครงสร้างองค์การ มีกระบวนการวางแผน การดำเนินงาน ติดตามและควบคุมการผลิต Jig กระบวนการจะสิ้นสุดลงเมื่อมีการตรวจรับผลิตภัณฑ์ร่วมกับลูกค้า มีการยืนยันระบบการตรวจคุณภาพและนำไปทดลองผลิตจริง จากนั้นผู้ว่าจ้างจะตรวจรับงานตามมาตรฐาน Jig และ Drawing จนเสร็จสิ้นและฝ่ายวิศวกรรมบันทึกปิดในใบสั่งซื้อ จากการวิเคราะห์เอกสารและการสัมภาษณ์พบว่า บริษัทกรณีศึกษามีการปฏิบัติกลุ่มกระบวนการดำเนินงานและกลุ่มกระบวนการปิดโครงการได้ครบถ้วนทุกกระบวนการแต่ยังขาดการปฏิบัติบางกระบวนการได้แก่ การระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในกลุ่มกระบวนการเริ่มต้นการรวบรวมความต้องการ การวางแผนจัดการความเสี่ยง ระบุและวิเคราะห์ความเสี่ยงในเชิงปริมาณและคุณภาพและวางแผนรับมือกับความเสี่ยงในกลุ่มกระบวนการวางแผนและการควบคุมความเสี่ยงในกลุ่มกระบวนการติดตามและควบคุมผลการปฏิบัติตามการบริหารโครงการแบบ PMBOK ของบริษัทกรณีศึกษาและคะแนนประเมินการปฏิบัติตามPMBOKของผู้ให้ข้อมูลสำคัญปรากฏในตารางที่3และภาพที่ 1

ตาราง 3

การปฏิบัติตาม PMBOK Guide ของบริษัทกรณีศึกษา

กลุ่มกระบวนการ	กระบวนการใน PMBOK	การปฏิบัติตาม		การประเมินของผู้ให้ข้อมูล	
		จำนวน	ร้อยละ	คะแนนเฉลี่ย	ระดับการปฏิบัติ
เริ่มต้น	2	1	50	4.29	ปฏิบัติตามมากที่สุด
วางแผน	24	18	75	4.29	ปฏิบัติตามมากที่สุด
ดำเนินงาน	8	8	100	5	ปฏิบัติตามมากที่สุด
ติดตาม/ควบคุม	11	10	90.0	4.29	ปฏิบัติตามมากที่สุด
ปิดโครงการ	2	2	100	5	ปฏิบัติตามมากที่สุด
รวม	47	39	82.90		

ภาพ 1 การปฏิบัติตาม PMBOK Guide ของบริษัทกรณีศึกษา

การอภิปรายผล

การศึกษากระบวนการปฏิบัติงานจริงในการบริหารการผลิต Jig ของบริษัทกรณีศึกษาเปรียบเทียบกับกระบวนการบริหารโครงการแบบ PMBOK ทำให้ทราบว่าบริษัทกรณีศึกษามีกระบวนการที่ปฏิบัติไม่ครบตามแนวทางการบริหารโครงการแบบ PMBOK โดยกระบวนการเหล่านี้เป็นกระบวนการที่ต้องปฏิบัติในแต่ละขั้นตอนภายใต้วงจรการบริหารโครงการและมีความสัมพันธ์กับองค์ความรู้ในการบริหารโครงการเพื่อให้บรรลุผลตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ แนวทางในการปรับแก้ไขกระบวนการที่ขาดไปสามารถทำได้ดังนี้

1. กลุ่มกระบวนการเริ่มต้นโครงการ

1.1 กระบวนการระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของโครงการสามารถใช้การจัดทำทะเบียนบันทึกข้อมูลของผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียในช่วงเริ่มต้นโครงการซึ่งจะช่วยให้โครงการสามารถวางแผนและบริหารผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียได้ครอบคลุม เครื่องมือและเทคนิคที่จะใช้นำมาพิจารณาประกอบด้วยการวิเคราะห์ผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย การใช้ดุลยพินิจของผู้เชี่ยวชาญและการจัดประชุมและเกี่ยวข้องกับองค์ความรู้ในการบริหารผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

2. กลุ่มกระบวนการวางแผน

2.1 การรวบรวมความต้องการ เพื่อให้มีเอกสารความต้องการและตารางทวนสอบความต้องการ เครื่องมือหรือเทคนิคที่ใช้ได้แก่การสัมภาษณ์หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การประชุมเพื่อระดมสมอง แบบสอบถาม การสังเกตการณ์ หรือการวิเคราะห์จากเอกสารที่ลูกค้าส่งมาให้ การรวบรวมความต้องการเกี่ยวข้องกับองค์ความรู้ในการบริหารขอบเขตงาน

2.2 การวางแผนจัดการความเสี่ยง เพื่อให้ได้แผนการบริหารความเสี่ยงอาจจะใช้ดุลยพินิจของผู้เชี่ยวชาญและการประชุมระดมสมอง รวมถึงเทคนิคการวิเคราะห์ความเสี่ยงซึ่งเกี่ยวข้องกับองค์ความรู้ในการบริหารความเสี่ยง

2.3 การระบุความเสี่ยง ด้วยการจัดทำทะเบียนข้อมูลบันทึกความเสี่ยงที่ได้จากการวิเคราะห์จุดแข็งจุดอ่อนของการบริหารโครงการ การใช้ดุลยพินิจของผู้เชี่ยวชาญ และการวิเคราะห์รายการตรวจสอบ ซึ่งเกี่ยวข้องกับองค์ความรู้ในการบริหารความเสี่ยง

2.4 การวิเคราะห์ความเสี่ยงเชิงคุณภาพ ด้วยการประเมินความเร่งด่วนของความเสี่ยง การจัดประเภทความเสี่ยงจากทะเบียนข้อมูลบันทึกความเสี่ยงที่รวบรวมไว้ซึ่งเกี่ยวข้องกับองค์ความรู้ในการบริหารความเสี่ยง

2.5 การวิเคราะห์ความเสี่ยงเชิงปริมาณ ซึ่งต้องใช้การเก็บรวบรวมข้อมูลที่เป็นตัวเลขการประเมินความเสี่ยงด้านปริมาณนำไปสู่การปรับปรุงเอกสารหรือแผนการดำเนินงานของโครงการ ซึ่งเกี่ยวข้องกับองค์ความรู้ในการบริหารความเสี่ยง

2.6 การวางแผนรับมือกับความเสี่ยง จำเป็นต้องมีแผนฉุกเฉินเพื่อรับมือกับความเสี่ยงได้อย่างทันท่วงที มีการปรับปรุงแผนงานต่างๆเพื่อรองรับการปฏิบัติงานให้ทันตามกำหนดเวลาซึ่งเกี่ยวข้องกับองค์

ความรู้ในการบริหารความเสี่ยง

3. กลุ่มกระบวนการติดตามและควบคุม

การควบคุมความเสี่ยงต้องมีการประเมินความเสี่ยงซ้ำเพื่อระบุความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นใหม่ สามารถใช้การประชุมระดมสมองเพื่อวางแผนควบคุมได้ซึ่งเกี่ยวข้องกับองค์ความรู้ในการบริหารความเสี่ยง

ในการบริหารการผลิตอุปกรณ์จับยึดชิ้นงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ได้ บริษัทกรณีศึกษาจึงควรนำกระบวนการบริหารโครงการแบบ PMBOK ที่ยังไม่มีการปฏิบัติตามทั้งหมด 8 กระบวนการไปใช้เป็นเครื่องมือในการจัดการงานโครงการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อให้บริษัทได้รับประโยชน์สูงสุดจากทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดภายใต้เงื่อนไขด้านเวลาที่สามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าได้

ข้อเสนอแนะ

1.การบริหารความเสี่ยงและผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียของโครงการมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อประสิทธิภาพประสิทธิผลและความสำเร็จของโครงการ ผู้บริหารโครงการต้องตระหนักถึงความเสี่ยงของโครงการและจัดการบริหารผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียให้ครบทุกกลุ่มกระบวนการตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงปิดโครงการ

2. การรวบรวมความต้องการของโครงการควรจัดทำเป็นเอกสารบันทึกอย่างเป็นทางการ การจัดทำทะเบียนรวบรวมตามความต้องการของลูกค้าและมีการประชุมพิจารณาทบทวนอย่างเป็นระบบจะทำให้การบริหารโครงการครบถ้วนสมบูรณ์และได้ผลลัพธ์ตามที่กำหนดไว้

3. บริษัทกรณีศึกษาอาจรวบรวมองค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ขึ้นเป็นความรู้ขององค์การและจัดทำเป็นคู่มือในการบริหารโครงการสร้างอุปกรณ์จับยึดชิ้นงานชนิดอื่นสำหรับงานเชื่อมด้วยแขนกลต่อไป

References

Boontue, S. (2013). *Applying PMBOK guide for effective project management: A case study on paper consumption reduction projects.* Master of Business Administration Thesis, Thai-Nichi Institute of Technology. (in Thai)

Ongarjwutichai, U. (2010). *Design of jig for bus chassis production.* Master of Engineering Thesis. Suranaree University of Technology. (in Thai)

Project Management Institute. (2013). *A guide to the Project Management Body of Knowledge* (5th ed.) Pennsylvania: Author.

Tingsabhat, C. (2010). *Teaching handbook on feasibility studies and industrial project management.* Bangkok: Thai-Nichi Institute of Technology. (in Thai)

Vattanapooripakorn, W. (2012). *Factor affecting achievement in cost management: A case study of tall building projects.* Master of Business AdministrationThesis, Rajamangala University of Technology Thanyaburi. (in Thai)

Wareesodsai, S. (2008). *The study of competency required of jig and fixture workers for automotive industry.* Master of Education Thesis, King Mongkut's University of Technology North Bangkok. (in Thai)

การบริหารจัดการหมู่บ้านช้างต้นแบบของจังหวัดสุรินทร์ตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

Administration of the Elephant Village in Surin Province According to the Sufficiency Economic Philosophy Model

กรรณิการ์ เจริญพันธ์ และ สัมพันธ์ พลภักดิ์

Kannika Jarournpan and Sampan Polpuk

หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย

Doctor of Philosophy Program in Public Administration, Eastern Asia University

บทคัดย่อ

การวิจัยแบบผสมผสานผสมผสานนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษา (1) สภาพปัญหาของการบริหารจัดการ (2) แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการ (3) ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญที่ทำให้การบริหารจัดการประผลสำเร็จ และ (4) เสนอตัวแบบในการบริหารจัดการหมู่บ้านช้างต้นแบบของจังหวัดสุรินทร์ตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง การศึกษานี้ เน้นการวิจัยเชิงปริมาณ มีแบบสอบถามเป็นเครื่องมือการวิจัย โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้เลี้ยงช้างและเกี่ยวข้องกับหมู่บ้านช้างในจังหวัดสุรินทร์ จำนวน 1,104 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที ค่าการถดถอยพหุคูณ และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน นอกจากนี้ ใช้วิธีสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 9 คน ผลการศึกษาพบว่า (1) ปัญหาของการบริหารจัดการ ที่สำคัญ คือ จังหวัดสุรินทร์ไม่ได้ส่งเสริมการรวมกลุ่มทำกิจกรรมเพื่อช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการเลี้ยงช้าง (2) แนวทางการที่สำคัญ คือ จังหวัดสุรินทร์ควรส่งเสริมให้ผู้เลี้ยงช้างรวมกลุ่มกัน ยึดถือทางสายกลางในการเลี้ยงที่สอดคล้องกับความสามารถของตนเอง ครอบครัว และกลุ่มเครือข่าย (3) ปัจจัยที่สำคัญ คือ การที่จังหวัดได้รับความร่วมมือจากภาคประชาชนในกิจกรรมที่จังหวัดดำเนินการให้การส่งเสริมและการสนับสนุน และ (4) ตัวแบบในการบริหารจัดการ เรียงตามลำดับจากความสำคัญมากไปน้อย ดังนี้ ด้านความรู้คู่คุณธรรม ด้านการพึ่งตนเอง ด้านพอประมาณ และด้านความมีภูมิคุ้มกัน

คำสำคัญ: การบริหารจัดการ, หมู่บ้านช้างต้นแบบ, จังหวัดสุรินทร์, ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

Abstract

This mixed methods research and main objectives of this study were to study (1) problems of administrative conditions (2) development guidelines of Administration (3) factors that are affecting the successful administration, and (4) master's model of administration of the elephant village in Surin Province according to the Sufficiency Economic Philosophy. The research methodology was designed by using the quantitative research as the principal tool. Questionnaires were used to collect data from 1,104 samples. Descriptive statistical analysis including, mean, standard deviation, t- test, multiple regression and Pearson's correlation coefficient was used to analyze data. In addition, there were a supportive in-depth interview with 9 experts for qualitative data. The findings were as follows: (1) The major problems of administrative conditions were the self-immunity of the Surin Provinces which did not include elephants grouping activities together to help themselves and help other elephant groups. The

activities of elephants include elephant food crops common in the Surin Province to promote, (2) The major development guidelines of Administration was that Surin Province should encourage the elephants group to take a middle path, (3) The major factors that are affecting the administration was Surin Province should get cooperation from the public, and (4) The model of administration was the emphasis on both knowledge and morality aspects as well as other aspects, for instance, self-reliance, moderation, and self-immunity aspect.

Keywords: administration, elephant village model, Surin province, the sufficiency economic philosophy

บทนำ

จังหวัดสุรินทร์ตั้งอยู่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศ มีพื้นที่ประมาณ 8,124 ตารางกิโลเมตร มีประชากรรวม 1,391,636 คน มีภาษาพูดพื้นเมืองที่แตกต่างกันแบ่งเป็น 3 กลุ่ม คือ กลุ่มแรก เป็นกลุ่มที่พูดภาษาเขมร กลุ่มที่สอง เป็นกลุ่มที่พูดภาษากูย (ส่วย) และกลุ่มที่สาม เป็นกลุ่มที่พูดภาษาพื้นเมืองอีสาน (ลาว) แต่อย่างไรก็ตาม ประชากรทั้ง 3 กลุ่มมีความเป็นมาที่กลมกลืนกัน มีความเป็นอยู่ที่เรียบง่าย มีความสามัคคีต่อกันเป็นอย่างดี ดั่งคำขวัญของจังหวัด ที่ว่า “สุรินทร์ถิ่นช้างใหญ่ ผ้าไหมงาม ประคำสวย ร่ำรวยปราสาท ผักกาดหวาน ข้าวสารหอม งามพร้อมวัฒนธรรม” บ่งบอกถึงอัตลักษณ์ของจังหวัดสุรินทร์ที่มีประวัติศาสตร์ความเป็นมาที่ยาวนาน มีช้างเป็นสัตว์คู่บ้านคู่เมืองและเป็นศูนย์กลางการเชื่อมโยงอารยธรรมขอมโบราณที่มีการสร้างปราสาทศักดิ์สิทธิ์ไว้สักการะบูชาตามความเชื่อของคนพื้นเมืองดั้งเดิม บรรพบุรุษของชาวสุรินทร์เป็นชาวกูย มีนามว่า เชียงปุม ได้ใช้ภูมิปัญญาวิชาคชศาสตร์จับช้างเผือกแตกโรงจากกรุงศรีอยุธยาแล้วนำน้อมเกล้าน้อมกระหม่อมถวายคืนสมเด็จพระบรมราชาที่ 3 พระที่นั่งสุริยามรินทร์ จึงได้รับบำเหน็จความชอบโปรดเกล้าโปรดกระหม่อมให้เป็นพระยาสุรินทรภักดีศรีณรงค์จางวาง ปกครองเมืองสุรินทร์สืบต่อมา (สำนักงานจังหวัดสุรินทร์, 2555)

ในอดีต อาณาเขตของจังหวัดสุรินทร์ที่ติดต่อกับราชอาณาจักรกัมพูชาซึ่งบริเวณนี้มีป่าทึบและภูเขาสลับซับซ้อนมีช้างป่าอาศัยอยู่จำนวนมาก กลุ่มชาติพันธุ์กูยมีความสามารถในการคล้องช้างป่ามาเลี้ยงไว้ใช้งานในครอบครัว ซึ่งนิยมการเลี้ยงช้างมาตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน วัฒนธรรมการเลี้ยงช้างนี้มีมาแต่ดั้งเดิมและถือได้ว่าเป็นมรดกทางวัฒนธรรมที่บรรพบุรุษสืบทอดมายังรุ่นลูก รุ่นหลานในปัจจุบัน ชนกลุ่มนี้มีความชำนาญในการฝึกหัดช้างให้ช่วยงานครอบครัว จนกระทั่งในปัจจุบันมีช้างที่ชาวกูยในจังหวัดสุรินทร์เลี้ยงไว้ในครอบครองกว่า 300 เชือก ส่งผลให้พื้นที่บริเวณรอบ ๆ หมู่บ้านช้างจังหวัดสุรินทร์ซึ่งตั้งอยู่ที่หมู่บ้านตากลาง ตำบลกระโพ อำเภอท่าตูม มีความอุดมสมบูรณ์ด้วยพืชพันธุ์นานาชนิดที่เป็นอาหารช้างนั้นลดน้อยลง พื้นที่ในการปลูกพืชอาหารช้างมีน้อย ขาดการส่งเสริมกิจกรรมการแสดงช้างเพื่อให้เกิดความประทับใจแก่นักท่องเที่ยวส่งผลให้รายได้ในครอบครัวต่ำ จึงทำให้ผู้เลี้ยงช้างต้องนำช้างออกไปเร่ร่อนขายสินค้าเพื่อให้เกิดรายได้เสริม บางครอบครัวต้องจ้างแรงงานในการเลี้ยงช้างที่อยู่ที่บ้านและออกเร่ร่อน ส่งผลกระทบต่อการบริหารจัดการหมู่บ้านช้างโดยรวม (สำนักงานจังหวัดสุรินทร์, 2555, หน้า 12) และประเด็นที่สำคัญคือ จังหวัดสุรินทร์ในฐานะองค์กรที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการส่งเสริมและสนับสนุนทั้งด้านนโยบาย ด้านงบประมาณ และด้านทรัพยากรอื่น ๆ ในการบริหารจัดการหมู่บ้านช้างยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร ทำให้กลุ่มผู้ที่เลี้ยงช้างเผชิญปัญหาทั้งด้านการบริหารจัดการในครอบครัวและการบริหารจัดการในภาพรวมของหมู่บ้านช้างจังหวัดสุรินทร์ ด้วยเหตุผลที่แสดงถึงความเป็นมา และความสำคัญ และผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการบริหารจัดการจากปัญหาดังกล่าวข้างต้น ผู้ศึกษาในฐานะที่เป็นนักการเมือง อดีตสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรของจังหวัดสุรินทร์ ซึ่งมีหน้าที่ต้องเป็นตัวแทนของประชาชนในการส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชนในพื้นที่มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น จึงสนใจที่จะศึกษาเรื่อง การบริหารจัดการหมู่บ้านช้างต้นแบบของจังหวัดสุรินทร์ตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง โดยคาดหวัง

ว่าผลการศึกษาจะเป็นประโยชน์ทั้งในด้านการเกิดองค์ความรู้ใหม่ทางวิชาการ การนำไปปฏิบัติต่อประชาชนจังหวัดสุรินทร์และประเทศชาติโดยรวม

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. ศึกษาสภาพปัญหาของการบริหารจัดการหมู่บ้านช้างต้นแบบของจังหวัดสุรินทร์ตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

2. ศึกษาแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการหมู่บ้านช้างต้นแบบของจังหวัดสุรินทร์ตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

3. ศึกษาปัจจัยที่มีส่วนสำคัญที่ทำให้การบริหารจัดการหมู่บ้านช้างต้นแบบของจังหวัดสุรินทร์ตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงประสบผลสำเร็จ

4. เสนอตัวแบบในการบริหารจัดการหมู่บ้านช้างต้นแบบของจังหวัดสุรินทร์ตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ผู้ศึกษาได้ศึกษาแนวคิด ประกอบด้วย (1) การบริหารจัดการ ผู้ศึกษานำความหมายของคำว่า "การบริหารจัดการ" มาจากการให้ความหมายของ นักวิชาการ 5 ท่าน ประกอบด้วย Shermerhorn (1999), Certo (2007), Taylor (1967) และ Weber (1996) มาใช้เป็นพื้นฐานในการกำหนดความหมายของการบริหารจัดการที่เป็นแนวคิดของผู้ศึกษา สรุปความหมายของการบริหารจัดการได้ว่า หมายถึง แนวทางการดำเนินงานเกี่ยวกับการส่งเสริม การสนับสนุน หรือการปฏิบัติงานใด ๆ ของจังหวัดสุรินทร์ในเรื่องการบริหารจัดการหมู่บ้านช้างต้นแบบ โดย เฉพาะอย่างยิ่ง จังหวัดสุรินทร์ควรส่งเสริมให้ผู้เลี้ยงช้างยึดถือทางสายกลางในการเลี้ยงที่สอดคล้องกับความสามารถของตนเองและครอบครัว เช่น การเลี้ยงช้างในจำนวนปริมาณที่ตนเองหรือครอบครัวมีความ สามารถเลี้ยงได้โดยไม่ต้องไปกู้ยืมเงินมาเลี้ยง เพื่อประโยชน์สูงสุดของครอบครัว ชุมชน และจังหวัด ทั้งนี้ ตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 5 ด้าน (2) หมู่บ้านช้างต้นแบบ ผู้ศึกษาได้นำความหมายของคำว่า "หมู่บ้านช้างต้นแบบ" มาจากแนวคิดของนักวิชาการหลายท่าน ได้แก่ อัจฉรา ภาณุรัตน์ (2548) นฤพล ศรีตระกูล (2555) สำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอบ้านหลวง จังหวัดน่าน มาใช้เป็นพื้นฐานในการกำหนดความหมายของหมู่บ้านช้างต้นแบบที่เป็นแนวคิดในการศึกษา สรุป ความหมายได้ว่า หมู่บ้านช้างต้นแบบหมายถึง แนวทางหรือการปฏิบัติงานด้วยความความเข้าใจของแกนนำและกลุ่มเป้าหมาย จากฐานความเข้าใจในหลักการดำเนินวิถีชีวิตเศรษฐกิจพอเพียงของภาคีผู้เกี่ยวข้องกับหมู่บ้านช้างเพื่อบริหารจัดการให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด โดยที่จังหวัดควรสร้างความร่วมมือจากประชาชน/ชุมชนที่เลี้ยงช้างเป็นอย่างดีในทุกกิจกรรมที่จังหวัดดำเนินการส่งเสริม หรือให้การสนับสนุน เพื่อประโยชน์สูงสุดของครอบครัว ชุมชน และจังหวัด ทั้งนี้ เพื่อนำไปสู่การพึ่งตนเองได้อย่างยั่งยืน ตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

ทฤษฎี ผู้ศึกษานำปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง ที่มีองค์ประกอบ 5 ด้าน ประกอบด้วย (1) ความพอประมาณ (2) ความมีเหตุผล (3) การมีภูมิคุ้มกัน (4) การพึ่งตนเอง (5) การเสริมสร้างคนให้มีความรู้และคุณธรรม (ควบรวม 2 เงื่อนไขทางเศรษฐกิจพอเพียงเข้าด้วยกัน) (6) การรวมกลุ่ม (หลักการขั้นที่ 2 ของเกษตรทฤษฎีใหม่) (7) การสร้างเครือข่าย (หลักการขั้นที่ 3 ของเกษตรทฤษฎีใหม่) และ (8) ความสมดุลและการพัฒนาที่ยั่งยืน ผู้ศึกษาได้นำเป้าหมายของเศรษฐกิจพอเพียง 5 ด้านหลักมาตั้งเป็นกรอบสำคัญในการศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วย (1) ด้านความพอประมาณ (2) ด้านความมีเหตุผล (3) ด้านการมีภูมิคุ้มกัน (4) ด้านการพึ่งตนเอง และ (5) ด้านความรู้คู่คุณธรรมคณะอนุกรรมการขับเคลื่อนเศรษฐกิจพอเพียง (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2548)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง งานวิจัยของ ทรงศักดิ์ สินวิมล (2556) ในการวิจัยเรื่อง การพัฒนาการบริหารจัดการการเกษตรของจังหวัดพระนครศรีอยุธยาตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง สรุปผลการศึกษาได้ว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลางต่อยุทธศาสตร์การบริหารจัดการการเกษตรของจังหวัดพระนครศรีอยุธยาตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านความพอประมาณ (2) ด้านความมีเหตุผล (3) ด้านการมีภูมิคุ้มกัน (4) ด้านการพึ่งตนเอง และ

(5) ด้านความรู้และคุณธรรม

กรอบแนวคิดการวิจัย

กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วยกรอบแนวคิดหลักส่วนที่เป็นตัวแปรอิสระ แบ่งเป็น 3 ด้าน ได้แก่ (1) ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการหมู่บ้านช้างต้นแบบตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 5 ด้าน (2) ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อแนวการบริหารจัดการหมู่บ้านช้างต้นแบบตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 5 ด้าน และ (3) ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญที่ทำให้การบริหารจัดการหมู่บ้านช้างต้นแบบของจังหวัดสุรินทร์ตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงประสบผลสำเร็จ แบ่งเป็นปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก สำหรับกรอบแนวคิดหลักในส่วนที่เป็นตัวแปรตาม คือ การเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการหน่วยงานแบบสมดุล 4 ด้าน ดังภาพ 1

กรอบแนวคิดการวิจัย

ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน โดยใช้การการวิจัยเชิงปริมาณเป็นหลัก ใช้วิธีเก็บข้อมูลจากแหล่งข้อมูล 3 ประเภท ได้แก่ (1) เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (2) เก็บข้อมูลปริมาณจากกลุ่มตัวอย่างโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ และ (3) จากการสังเกตพฤติกรรมของกลุ่มตัวอย่างที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการหมู่บ้านช้างของจังหวัดสุรินทร์

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร การวิจัยเรื่อง การบริหารจัดการหมู่บ้านช้างต้นแบบของจังหวัดสุรินทร์ตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาจากประชาชนที่เป็นผู้เลี้ยงช้างและมีความ สัมพันธ์ใกล้ชิดกับช้างและเกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการหมู่บ้านช้าง ซึ่งเป็นการเลือกแบบเจาะจง ในจังหวัดสุรินทร์มี 2 อำเภอ ได้แก่ อำเภอท่าตูม และอำเภอชุมพลบุรี โดยมีประชากร จำนวน 168,554 คน

กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่ทำการศึกษาในจังหวัดสุรินทร์มี 2 อำเภอ ได้แก่ อำเภอท่าตูม และอำเภอชุมพลบุรี จำนวน 1,104 ตัวอย่าง ซึ่งได้มาจากการคำนวณโดยใช้สูตรของ Taro Yamane (1967) โดยตั้งค่าความคลาดเคลื่อนที่ 0.03 หรือที่ระดับความเชื่อมั่น 97.00 %

ส่วนการวิจัยเชิงคุณภาพ กลุ่มตัวอย่างได้จากการสุ่มด้วยวิธี Snowball Sampling เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 9 คน ด้วยแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง ซึ่งใช้เป็นข้อมูลเสริมการวิจัยเชิงปริมาณ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถาม (questionnaire) แบบมาตราประเมินค่า หรือมาตราส่วนประเมินค่า (rating scale) 3 ระดับ ได้แก่ มาก ปานกลาง น้อย ตามแบบของ Likert (1961) เป็นเครื่องมือ และที่ผ่านการทดสอบมีค่าความเที่ยงตรง (IOC) ที่ระดับ 0.86 และค่าความเชื่อถือได้ข้องแบบสอบถามที่ระดับ 0.93

การวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้แบบสัมภาษณ์แนวลึกแบบมีโครงสร้างเป็นเครื่องมือสัมภาษณ์เฉพาะผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 9 คน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาได้กำหนดวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลได้ 3 วิธี คือ (1) เก็บข้อมูลจากเอกสาร หรือวิจัยเอกสาร (2) เก็บข้อมูลปริมาณจากการวิจัยสนามโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ และ (3) เก็บข้อมูลจากการสังเกตพฤติกรรมของกลุ่มตัวอย่างที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการหมู่บ้านช้างของจังหวัดสุรินทร์

เก็บข้อมูลจากเอกสาร หรือวิจัยเอกสาร เพื่อใช้เป็นพื้นฐานสำหรับการกำหนดวัตถุประสงค์ของการวิจัย กรอบแนวคิดการวิจัย ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง การสร้างแบบสอบถาม การอภิปรายผล และการให้ข้ออเสนอแนะ

เก็บข้อมูลปริมาณจากการวิจัยสนาม เก็บรวบรวมข้อมูลที่สมบูรณ์กลับมาได้ 1,104 ชุด คิดเป็น ร้อยละ 100.00 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด โดยมีผู้ช่วยวิจัย 5 คน ต่อจากนั้น ผู้ศึกษาได้ตรวจสอบความสมบูรณ์ของ แบบสอบถามอีกครั้ง เพื่อนำเข้าสู่การดำเนินการตาม ขั้นตอนของการศึกษาต่อไป ทั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ตั้งเป้าหมายของปริมาณแบบสอบถามที่สมบูรณ์ที่ได้กลับมานั้น ไว้ว่าต้องมีจำนวนไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด เมื่อได้ข้อมูลมาแล้ว ผู้ศึกษาได้วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณด้วยสถิติวิเคราะห์เพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัยต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสังเกตการณ์ เพื่อใช้เป็นข้อมูลหลักที่ได้จากการวิจัยภาคสนามใน ขั้นตอนของการอภิปรายผล และการให้ข้อเสนอแนะ

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

เป็นการวิเคราะห์แสดงผลการศึกษาในรูปของตาราง ประกอบกับการใช้รูปแบบของการวิเคราะห์เชิงพรรณนา สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลจะใช้สถิติที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้ ค่าร้อยละค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าการถดถอยพหุคูณ และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยข้อมูลเชิงปริมาณ

1. กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลางต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการหมู่บ้านช้างต้นแบบของจังหวัดสุรินทร์ตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 5 ด้าน (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 1.) โดยมีค่าเฉลี่ยรวมทั้ง 5 ด้าน ($\overline{X}$ = 2.07, SD = 0.451) และค่าเฉลี่ยรวมของแต่ละด้านเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้าน (1) การมีภูมิคุ้มกัน ($\overline{X}$ = 2.10, SD = 0.512) (2) ความรู้คู่คุณธรรม ($\overline{X}$ = 2.09, SD = 0.508) (3) ความมีเหตุผล ($\overline{X}$ = 2.06, SD = 0.519) (4) การพึ่งตนเอง ($\overline{X}$ = 2.05, SD = 0.519) (5) ความพอประมาณ($\overline{X}$ = 2.05, SD = 0.567)

2. กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลางต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการหมู่บ้านช้างต้นแบบของจังหวัดสุรินทร์ตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 5 ด้าน โดยมีค่าเฉลี่ยรวมทั้ง 5 ด้าน ($\overline{X}$ = 2.24, SD = 0.481) และค่าเฉลี่ยรวมของแต่ละด้านเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้าน (1) การพึ่งตนเอง ($\overline{X}$ = 2.26, SD = 0.573) (2) การมีภูมิคุ้มกัน ($\overline{X}$ = 2.25, SD = 0.564 (3) ความพอประมาณ ($\overline{X}$ = 2.24, SD = 0.567) (4) ความรู้คู่คุณธรรม ($\overline{X}$ = 2.24, SD = 0.577) และ (5) ความมีเหตุผล ($\overline{X}$ = 2.21, SD= 0.569) ตามลำดับ ดังตาราง 1

ตาราง 1

ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาและแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการหมู่บ้านช้างต้นแบบของจังหวัดสุรินทร์ตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง จำแนกตามค่าเฉลี่ยรวมทั้ง 5 ด้าน และค่าเฉลี่ยรวมแต่ละด้านเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยรวมจากมากไปน้อย

ปัญหา	แนวทางการพัฒนา
ค่าเฉลี่ยรวมทั้ง 5 ด้าน (SD)	
2.07 (0.451)	2.24 (0.481)
ค่าเฉลี่ยรวมแต่ละด้านเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย (SD)	
1. ด้านมีภูมิคุ้มกัน 2.10 (0.512) คำถาม “จังหวัดไม่ได้ส่งเสริมให้ผู้เลี้ยงช้างรวมกลุ่มทำกิจกรรมร่วมกัน เพื่อช่วยเหลือตนเองและช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการเลี้ยงช้าง การแสดงกิจกรรมของช้าง รวมถึงการปลูกพืชอาหารช้างร่วมกันในพื้นที่ที่จังหวัดให้การส่งเสริม เป็นต้น”	1. ด้านการพึ่งตนเอง 2.26 (0.573) คำถาม“จังหวัดควรส่งเสริมให้ผู้เลี้ยงช้างสามารถพึ่งตนเองได้ เช่น สามารถเลี้ยงกันเองได้ภายในครอบครัวโดยไม่ต้องจ้างแรงงาน คู่ขนานไปกับการส่งเสริมให้มีรายได้จากหลาย ๆ ทาง และการปลูกพืช/เลี้ยงสัตว์ไว้บริโภคในครัวเรือนเพื่อลดรายจ่าย”
2. ด้านความรู้คู่คุณธรรม 2.09 (0.508)	2. ด้านการมีภูมิคุ้ม 2.25 (0.564)
3. ด้านความมีเหตุผล 2.06 (0.519)	3. ด้านพอประมาณ 2.24 (0.567)
4. ด้านการพึ่งตนเอง 2.05 (0.519)	4. ด้านความรู้คู่คุณธรรม 2.24 (0.577)
5. ด้านความพอประมาณ 2.05 (0.567)	5. ด้านความมีเหตุผล 2.21(0.569)

3. กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลางต่อ ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญที่ทำให้การบริหารจัดการหมู่บ้านช้างต้นแบบของจังหวัดสุรินทร์ตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงประสบผลสำเร็จที่แบ่งเป็นปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยรวมจากมากไปน้อย ได้แก่ (1) ปัจจัยภายนอก ($\overline{X}$ = 2.21, SD = 0.569) และ (2) ปัจจัยภายใน ($\overline{X}$ = 2.23, SD = 0.611) ตามลำดับ

4. ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อตัวแบบการบริหารจัดการหมู่บ้านช้างต้นแบบของจังหวัดสุรินทร์ตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยว่า ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อแนวการบริหารจัดการหมู่บ้านช้างต้นแบบตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงที่สำคัญมี 4 ด้าน เรียงลำดับความสำคัญจากมากไปน้อย ดังนี้ (1) ด้านความรู้คู่คุณธรรม (2) ด้านการพึ่งตนเอง (3) ด้านพอประมาณ และ (4) ด้านความมีภูมิคุ้มกัน เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อปัจจัยที่มีส่วนต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการหน่วยงานแบบสมดุล (Balance Scorecard) ทั้งนี้ ตัวแบบการบริหารจัดการหมู่บ้านช้างต้นแบบตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง ควรเน้น ด้านความรู้คู่คุณธรรม และด้านอื่นอีก ได้แก่ ด้านการพึ่งตนเอง ด้านความพอประมาณ และด้านความมีภูมิคุ้มกัน

ผลการศึกษาข้อมูลเชิงคุณภาพ

ผลจากการการสัมภาษณ์แนวลึกผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 9 คน ปรากฏว่า

1. ผู้เชี่ยวชาญ ล้วนมีความเห็นไปในทิศทางเดียวกันต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการหมู่บ้านช้างต้นแบบของจังหวัดสุรินทร์ตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง โดยผู้เชี่ยวชาญเห็นว่า จังหวัดสุรินทร์ควรส่งเสริมให้ผู้เลี้ยงช้างสามารถพึ่งตนเองได้ เช่น สามารถเลี้ยงกันเองได้ภายในครอบครัวโดยไม่ต้องจ้างแรงงาน คู่ขนานไปกับการส่งเสริมให้มีรายได้จากหลาย ๆ ทาง และการปลูกพืช/เลี้ยงสัตว์ไว้บริโภคในครัวเรือนเพื่อลดรายจ่าย โดยเฉพาะอย่างยิ่งแนวทางการบริหารจัดการหมู่บ้านช้างต้นแบบของจังหวัดสุรินทร์นั้น จังหวัดควรส่งเสริมและสนับสนุนให้เกิดครอบครัวตัวอย่างในการเลี้ยงช้างขึ้นให้ได้

2. ผู้เชี่ยวชาญ ล้วนมีความเห็นไปในทิศทางเดียวกันต่อปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการหมู่บ้านช้างต้นแบบของจังหวัดสุรินทร์ตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง โดยเห็นว่า การที่ผู้บริหารระดับสูงของจังหวัดเห็นความสำคัญและมีนโยบายที่ชัดเจนที่ในการส่งเสริมและสนับสนุนการบริหารจัดการหมู่บ้านช้างต้นแบบตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงรวมถึงมีการบริหารจัดการแบบสมดุลอย่างมีประสิทธิภาพ และการที่จังหวัดได้รับความร่วมมือจากประชาชน/ชุมชนที่เลี้ยงช้างเป็นอย่างดีในทุกกิจกรรมที่จังหวัดดำเนินการส่งเสริม หรือให้การสนับสนุน นั้นจะทำให้การบริหารจัดการจัดการหมู่บ้านช้างต้นแบบของจังหวัดสุรินทร์ประสบผลสำเร็จได้

3. ผู้เชี่ยวชาญ ล้วนมีความเห็นไปในทิศทางเดียวกันต่อตัวแบบการบริหารจัดการหมู่บ้านช้างต้นแบบของจังหวัดสุรินทร์ตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง โดยเห็นว่า แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงที่สำคัญมี 4 ด้าน เรียงลำดับความสำคัญจากมากไปน้อย ดังนี้ (1) ด้านความรู้คู่คุณธรรม (2) ด้านการพึ่งตนเอง (3) ด้านพอประมาณ และ (4) ด้านความมีภูมิคุ้มกัน มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการบริหารจัดการหน่วยงานแบบสมดุล เพราะเห็นว่า กลุ่มผู้เลี้ยงช้างหรือการบริหารจัดการหมู่บ้านช้างของจังหวัดสุรินทร์ล้วนประสบปัญหาความยากจน และมีหนี้สินล้นพ้นตัว รวมทั้งตกอยู่ในสถานะที่แก้ไขปัญหาไม่ได้ด้วยตนเอง ความหวังของกลุ่มผู้เลี้ยงช้างจึงต้องการให้ภาครัฐ ให้จังหวัดเข้ามาส่งเสริมสนับสนุน และแก้ปัญหาการเลี้ยงช้างอย่างครบวงจร

การอภิปรายผล

1. จากผลการศึกษาข้อมูลเชิงปริมาณ ปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลางทั้งในภาพรวมและรายด้านทั้ง 5 ด้าน ต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการหมู่บ้านช้างต้นแบบของจังหวัดสุรินทร์ตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง ผู้ศึกษามีความเห็นว่า จังหวัดสุรินทร์มีนโยบายส่งเสริมและสนับสนุนผู้เลี้ยงช้างทั้งการจัดหาพื้นที่ปลูกอาหารช้างเพิ่มเติม การส่งเสริมกิจกรรมการแสดงช้างที่หมู่บ้านช้างเพื่อรับนักท่องเที่ยวในวันเสาร์และวันอาทิตย์ของทุกสัปดาห์เพื่อเป็นการเพิ่มรายได้ ลดรายจ่ายให้กับผู้เลี้ยงช้าง แต่ทั้งนี้การดำเนินการต้องใช้เวลาจึงยังไม่บรรลุ

เป้าหมายสูงสุดที่ตั้งไว้ เมื่อเป็นเช่นนี้จึงมีส่วนสำคัญทำให้กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง สอดคล้องกับความคิดเห็นจากการสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญจำนวน 9 คนซึ่งเห็นว่า จังหวัดสุรินทร์ยังมีปัญหาในด้านการบริหารจัดการ เช่น การส่งเสริมและสนับสนุน ทั้งนักวิชาการที่มีความรู้เข้าไปให้ความรู้กับประชาชน การสนับสนุนงบประมาณ การสนับสนุนทรัพยากรอื่น ๆ ที่จำเป็นโดยยึดหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง เป็นต้น

2. จากผลการศึกษาที่พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลางต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการหมู่บ้านช้างต้นแบบของจังหวัดสุรินทร์ตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 5 ด้าน ผู้ศึกษามีความเห็นที่สอดคล้องกับกลุ่มตัวอย่าง ในขณะเดียวกันก็มีมุมมองที่เป็นไปในทิศทางเดียวกับกับผู้เชี่ยวชาญทั้ง 9 คนที่ได้จากการสัมภาษณ์แนวลึก ว่า จังหวัดสุรินทร์ในฐานะที่เป็นหน่วยงานที่มีอำนาจและรับผิดชอบโดยตรงเกี่ยวกับการบริหารจัดการหมู่บ้านช้าง ควรมีแนวทางหรือนโยบายในการส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชนที่เลี้ยงช้างมีอาชีพเสริมคู่ขนานไปกับการเลี้ยงช้าง โดยยึดทางสายกลางในการพึ่งตนเองไม่มากเกินไปหรือน้อยเกินไปเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการบริหารหมู่บ้านช้างสู่หมู่บ้านต้นแบบต่อไป

3. จากผลการศึกษาที่พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลางต่อ ภาพรวมของปัจจัยที่มีส่วนสำคัญที่ทำให้การบริหารจัดการหมู่บ้านช้างต้นแบบของจังหวัดสุรินทร์ตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงประสบผลสำเร็จ ผู้ศึกษามีความเห็นว่า จังหวัดควรทำงานเชิงรุกเพื่อให้ได้รับความร่วมมือจากประชาชนในชุมชนที่เลี้ยงช้างในทุกกิจกรรมและจังหวัดควรดำเนินการส่งเสริมหรือให้การสนับสนุนจนได้ครอบครัวต้นแบบในการเลี้ยงช้างเพื่อเป็นแบบอย่างที่ประสบผลสำเร็จได้ ซึ่งขณะนี้ผลสำเร็จดังกล่าวยังไม่เกิดขึ้น เมื่อเป็นเช่นนี้ จึงมีส่วนสำคัญทำให้กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลางต่อปัจจัยที่มีส่วนสำคัญที่ทำให้การบริหารจัดการหมู่บ้านช้างต้นแบบของจังหวัดสุรินทร์ตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงแทนที่จะเห็นด้วยในระดับมากหรือในระดับน้อยดังกล่าว และสอดคล้องกับความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ ที่เห็นว่า จังหวัดสุรินทร์ต้องสร้างความร่วมมือให้เกิดขึ้น โดยการทำงานเชิงรุกเพื่อจะได้ขับเคลื่อนการบริหารจัดการหมู่บ้านช้างต้นแบบให้ประสบผลสำเร็จ

4. จากผลการศึกษาพบว่า ตัวแบบแนวทางการบริหารจัดการหมู่บ้านช้างต้นแบบของจังหวัดสุรินทร์ตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงที่สำคัญมี 4 ด้านที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการบริหารจัดการหน่วยงานแบบสมดุล 4 ด้าน ผู้ศึกษามีความรู้ บริบทต่าง ๆ เกี่ยวกับการบริหารจัดการหมู่บ้านช้างได้เป็นอย่างดี โดยเฉพาะการรับรู้เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ และแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการหมู่บ้านช้างตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงที่สำคัญ 4 ด้าน เรียงลำดับจากสำคัญมากไปน้อย ดังนี้ (1) ด้านความรู้คู่คุณธรรม (2) ด้านการพึ่งตนเอง (3) ด้านความพอประมาณ และ (4) ด้านความมีภูมิคุ้มกัน กลุ่มตัวอย่างสัมผัสได้ถึงผลกระทบที่เกิดขึ้น เพราะปัจจัยที่ 4 ด้านมีส่วนเกี่ยวข้องกับการเลี้ยงช้างและการบริหารจัดการหมู่บ้านช้าง ซึ่งปัจจัยดังกล่าวหากมีพร้อมจะส่งผลดีโดยตรงต่อความเป็นอยู่ของตนเองและครอบครัว

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งนี้

1. จังหวัดสุรินทร์ควรส่งเสริมให้ผู้เลี้ยงช้างยึดถือทางสายกลางในการเลี้ยงที่สอดคล้องกับความสามารถของตนเองและครอบครัว เช่น การเลี้ยงช้างในจำนวน หรือปริมาณที่ตนเองหรือครอบครัวมีความสามารถเลี้ยงได้ โดยไม่ต้องไปกู้ยืมเงินมาเลี้ยงซึ่งเป็นภาระหนี้สินจนเกินตัว ควรยึดตามอัตภาพและสภาพแวดล้อมในบริบทของชุมชนอย่างเป็นขั้นเป็นตอน โดยไม่สร้างความเดือดร้อนแก่ตนเองและผู้อื่น ทำตามกำลังแรงงานที่มีอยู่ งบประมาณ ความรู้ เวลาที่ใช้ในการทำงาน และความสามารถความถนัดที่มีอยู่ เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อลดค่าใช้จ่าย ไม่ก่อหนี้สินเพิ่ม

2. จังหวัดสุรินทร์ควรส่งเสริมและสนับสนุนให้ผู้เลี้ยงช้าง ทำการปลูกพืชอาหารช้างให้เพียงพอกับจำนวนช้างที่เลี้ยง และส่งเสริมให้เกิดกิจกรรมการแสดงช้างเพื่อสร้างรายได้อย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง

3. จังหวัดสุรินทร์ควรส่งเสริมผู้เลี้ยงช้างให้มีรายได้จากการประกอบอาชีพในหลายทาง เพื่อให้สามารถดำชีพอยู่ได้ หากมีรายได้จากการแสดงกิจกรรมของช้างลดลงตามภาวะเศรษฐกิจ หรือผลกระทบจากสิ่งแวดล้อม

4. จังหวัดควรทำงานเชิงรุกเพื่อสร้างความร่วมมือจากประชาชนในชุมชนที่เลี้ยงช้างในการขับเคลื่อนทุกกิจกรรมที่จังหวัดดำเนินการส่งเสริม หรือให้การสนับสนุนเพื่อให้ประสบผลสำเร็จ

5. จังหวัดสุรินทร์ควรนำแนวทางการบริหารจัดการตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงมาปรับใช้ในการพัฒนา

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

1. ทำการศึกษาเพื่อต่อยอดจากการศึกษาครั้งนี้เพื่อค้นหาองค์ความรู้ใหม่เกี่ยวกับการนำกรอบแนวคิดนี้ไปประยุกต์ใช้ตามความเหมาะสมในหน่วยงานอื่น นอกเหนือจากจังหวัดสุรินทร์เพื่อเป็นการพิสูจน์ผลการวิจัยซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาประสิทธิภาพในการบริหารจัดการต่อไป อย่างไรก็ตาม ในการศึกษา หรือการวิจัยครั้งต่อไป อาจนำปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง 5 ด้าน ซึ่งผู้ศึกษาได้นำมาเป็นแนวคิดในครั้งนี้ไปปรับใช้เฉพาะบางด้านที่เหมาะสมกับหน่วยงานที่ศึกษาก็ได้ หรือตัดบางด้านออกก็ได้ โดยไม่จำเป็นต้องนำไปใช้ครบทั้งหมดทุกด้าน ในทางตรงข้าม อาจเพิ่มจำนวนด้านหรือตัวชี้วัดขึ้นอีกก็ได้ตามความเหมาะสม แต่ควรให้เหตุผลกำกับไว้ด้วยเสมอ

2. ทำการศึกษาวิจัยแบบเจาะลึกแนวทางการบริหารจัดการหมู่บ้านช้างต้นแบบของจังหวัดสุรินทร์แต่ละด้าน โดยเปรียบเทียบหรือเทียบเคียงกับหมู่บ้านต้นแบบที่มีลักษณะคล้ายคลึงกันแหล่งอื่น ๆ ทั้งภายในประเทศและภายนอกประเทศ เป็นต้น

3. ทำการศึกษาการวิจัยโดยใช้กรอบแนวคิดหรือตัวแบบอื่นสำหรับการศึกษาวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ เช่น แนวทางการบริหารกิจบ้านเมืองที่ดี 5 ด้าน การบริหารจัดการตามทางแนวคุณธรรม เป็นต้น

References

Certo, C. S. (2007). *Modern management*. NJ: Prentic-Hall.

Likert, R. A. (1961). *New pattern of management*. New York: McGrew-Hill.

Office of the National Economics and Social Development Board. (2005). *Sufficiency economy is?*. Bangkok: Author. (in Thai)

Office of Surin Province. (2012). S*urin year 2012 summary*. Surin: Rungtanakert offset. (in Thai)

Panurat, A. (2005). *Family and kinship in East, South and healthy practices*. Surin: Surin Rajabhat University. (in Thai)

Shermerhorn, J. R. (1999). *Management.* New York: John Wiley & Son.

Sinvimol, T. (2013). *Development of agricultural management job following the philosophy of sufficiency economy*. Doctor of PhilosophyThesis in Public Administration, Eastern Asia University. (in Thai)

Sretakul, N. (2012). Technology folk wisdom about elephants in Surin Kui. *Research University Humanities and Social Sciences, 15*(1), 25-30. (in Thai)

Taylor, F. W. (1967). P*rinciples of scientific management.* New York: Norton Library.

Viratnipawan, V. (2007). *The management concept of sufficiency economy in the community*. *Basic Corporate Rat Rak, 49*(3), 56-81. (in Thai)

Weber, M. (1996). *The theory of social and economic organization.* New York: Free Press.

Yamane, T. (1967). *Elementary sample theory.* NJ: Prentice-Hall.

การบริหารจัดการเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตประชาชนของเทศบาลในจังหวัดลพบุรี ตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

Administration of People's Quality of Life Improvement of Municipalities in Lopburi Province According to the Sufficiency Economy Philosophy

เจิมขวัญ ศิริพงศ์สิน และ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ

Jermkwan Siripongsin and Wiruch Wiruchnipawan

หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย

Doctor of Philosophy Program in Public Administration, Eastern Asia University

บทคัดย่อ

การวิจัยแบบผสมผสานนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษายุทธศาสตร์ของแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตประชาชนของเทศบาลในจังหวัดลพบุรีตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล แบบสอบถามได้ผ่านการทดสอบเพื่อหาค่าความเที่ยงตรง ได้เท่ากับ 0.94 และผ่านการหาค่าความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม ที่ระดับ 0.91 ประชากร คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่เทศบาลทั้งหมด 23 แห่งในจังหวัดลพบุรี รวม 232,618 คน ส่วนกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนดังกล่าว จำนวน 1,103 คน ซึ่งได้มาจากการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของทาโร่ ยามาเน่ ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 97 วิธีวิเคราะห์ข้อมูล เป็นการวิเคราะห์ในรูปตาราง รวมทั้งใช้รูปแบบการวิเคราะห์เชิงพรรณนา สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าถดถอยพหุคูณ และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ในส่วนการวิจัยเชิงคุณภาพ มีการสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญจำนวน 9 คน ซึ่งคัดเลือกตามแนวคิดการสุ่มตัวอย่างแบบสโนว์บอล โดยเป็นการสัมภาษณ์แบบตัวต่อตัวและใช้แบบสัมภาษณ์แนวลึกที่มีโครงสร้าง การวิเคราะห์เชิงเนื้อหา และจัดกลุ่มความคิดตามประเด็นที่ศึกษาโดยการวิเคราะห์เนื้อหานำเสนอไว้ในลักษณะบรรยาย ผลการวิจัย พบว่า ยุทธศาสตร์ของแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตประชาชนของเทศบาลในจังหวัดลพบุรีตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงทั้ง 5 ด้าน ล้วนเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการบริหารจัดการที่เรียกว่า 7M และเมื่อนำยุทธศาสตร์ตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงมาเรียงลำดับความสำคัญของอิทธิพลจากมากไปน้อยได้ดังนี้ (1) ด้านการพัฒนาประสิทธิภาพและคุณภาพของหน่วยงานและบุคลากร (2) ด้านการกำหนดกรอบเวลาที่รวดเร็ว (3) ด้านการสนับสนุนการจัดตั้งแกนนำ (4) ด้านการกำหนดกรอบเวลาที่รวดเร็ว และชัดเจน (5) ด้านการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยและเหมาะสม

คำสำคัญ: การบริหารจัดการ, คุณภาพชีวิต, เทศบาลจังหวัดลพบุรี, ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

Abstract

The main objective of this research was to study the strategy of guidelines to increase administrative of people's quality of life improvement of municipalities in Lopburi Province according to the Sufficiency Economy Philosophy. The methodology of this research was designed to use mixed research using

quantitative research as the principal means and supported by qualitative research. The quantitative research used was survey research with a great number of field data collection and by using questionnaires as the research tools. The questionnaires passed tryout with a validity check at level of 0.94 and reliability check at level of 0.91. The population was comprised of 232,618 people who resided in areas of 23 municipalities of Lopburi Province. 1,103 total samples were selected by the Taro Yamane's formula of sampling size at the confidence level of 97%. Data analysis is shown in contingency table with descriptive analysis approach. Descriptive statistics applied were multiple regression and Pearson's correlation coefficient. For the qualitative research, in-depth interviews of 9 experts, that were selected by the Snowball sampling concept, were interviewed with face-to-face interviews with the structured in-depth interview form. The interviewed data was analyzed, interpreted, and performed in table with descriptions beneath the table. The finding of this research on the strategic guideline to increase administrative of people's quality of life improvement of municipalities in Lopburi Province according to the Sufficiency Economy Philosophy, consisted of 5 aspects arranging from the most important strategy to the least as follows: efficiency and quality development of organization and personnel, establishment of fast and explicit time frames support of mainstay establishment, extensive publicity, and utilization of modern and appropriate technology.

Keywords: people quality, life improvement, municipalities, Lopburi province

บทนำ

แนวทางการพัฒนาประเทศไปสู่ความเจริญตามนัยของตะวันตก แนวคิดความทันสมัยและระบบทุนนิยมในห้วงเวลา 40 ปีแรกของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ตั้งแต่ฉบับที่ 1 (พ.ศ. 2504) เป็นต้นมา ส่งผลให้ประเทศไทยเกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างมาก โดยเฉพาะในด้านความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศ ซึ่งมีอัตราการขยายตัวอยู่ในระดับสูง ส่งผลให้ประเทศไทยก้าวสู่ 1 ใน 10 ประเทศที่มีอัตราการพัฒนาเศรษฐกิจที่สูงที่สุดในโลกในช่วงปี พ.ศ. 2530-2539 ก่อนที่การขยายตัวดังกล่าวจะประสบสภาวะชะงักงัน และชะลอตัวเป็นระยะๆในช่วงกว่าทศวรรษที่ผ่านมา การพัฒนาตามแนวทางดังกล่าวได้ส่งผลให้ประเทศไทยมีความเจริญก้าวหน้ามากมายทั้งทางด้านกายภาพ เช่น โครงสร้างพื้นฐานต่าง ๆ ระบบถนน ไฟฟ้า ประปา และทางด้านสังคม เช่น ความเป็นสากลทัดเทียมนานาอารยะประเทศ แต่ประเทศไทยก็ได้รับผลกระทบจากการพัฒนาประเทศเป็นอย่างมากเช่นกัน โดยผลกระทบนี้ได้กลายเป็นปัญหาสังคมที่สำคัญขึ้นเรื่อย ๆ เช่น ปัญหาความแตกต่างระหว่างรายได้ของคนในประเทศ ปัญหาความเหลื่อมล้ำทางสังคม ปัญหาอาชญากรรม การแสวงหาวัตถุนิยมและภาวะบริโภคนิยม ความเสื่อมถอยของสิ่งแวดล้อมทั้งทางกายภาพ สถาบันครอบครัว สถาบันทางสังคม ชุมชน และวัฒนธรรมดั่งเดิมของสังคมท้องถิ่น (วิรัช วิรัชนิภาวรรณ, 2550) จึงกล่าวได้ว่า คุณภาพชีวิตประชาชนของประเทศไทยได้รับผลกระทบจากการพัฒนาประเทศนั่นเอง

ปัญหาข้างต้นยังส่งผลกระทบทั้งในภาพรวมระดับจังหวัด และระดับท้องถิ่น จนถึงหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นระดับเทศบาล ซึ่งเป็นชุมชนที่จัดตั้งขึ้นในเขตที่มีความเจริญ (ชุมชนเมือง) ตามหลักเกณฑ์ของพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ 13 พ.ศ. 2552 เทศบาลแบ่งออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่ เทศบาลนคร มีอำนาจหน้าที่ที่สำคัญ เช่น (1) รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน (2) ป้องกันและระงับโรคติดต่อ (3) ให้ราษฎรได้รับการศึกษาอบรม (4) ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ (5) บำรุงศิลปะ

จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนาธรรมอันดีของท้องถิ่น และ (6) จัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัยและการปรับปรุงแหล่งเสื่อมโทรม เป็นต้น นอกจากนี้ พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ยังได้กำหนดอำนาจหน้าที่ของเทศบาลไว้ด้วย เช่น (1) การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง (2) การจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ (3) ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น และ (4) กิจการอื่นในที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด เป็นต้น ปัญหาที่เทศบาลพบเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตประชาชนอาจแบ่งเป็น 2 ด้านที่สำคัญ ได้แก่ หนึ่ง คุณภาพชีวิตประชาชนด้านเศรษฐกิจ ซึ่งแบ่งย่อยเป็น ปัญหาคุณภาพชีวิตประชาชนด้านรายได้ และด้านการประกอบอาชีพ เป็นต้น และสอง คุณภาพชีวิตประชาชนด้านสังคม ซึ่งแบ่งย่อยเป็น ปัญหาคุณภาพชีวิตประชาชนด้านสาธารณสุข ด้านการศึกษา รวมทั้งด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน เป็นต้น

การศึกษาการบริหารจัดการเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตประชาชนของเทศบาลในจังหวัดลพบุรีตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงในครั้งนี้ เป็นการศึกษาเพื่อนำไปสู่การพัฒนาหรือการปรับปรุงการบริหารจัดการของหน่วยงานเทศบาล ได้แก่ เทศบาลในจังหวัดลพบุรี ซึ่งเป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่นรูปแบบปกติที่ใช้กันอยู่ทั่วไป เน้นในส่วนที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตประชาชนด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน โดยมีปัญหาการวิจัยที่สำคัญ คือ การบริหารจัดการเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตประชาชนของเทศบาลในจังหวัดลพบุรียังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร การที่เทศบาลในจังหวัดลพบุรีซึ่งเป็นหน่วยงานของรัฐในระดับท้องถิ่นหรือเป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่นบริหารจัดการเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตประชาชนยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควรดังกล่าว ย่อมทำให้เกิดผลเสียหรือความเดือดร้อนหลายประการ ดังนี้ (1) ทำให้ประชาชนเดือนร้อน หาความปลอดภัยได้ยาก เนื่องจากอาชญากรรมและโจรผู้ร้ายเพิ่มมากขึ้น (2) ทำให้สิ้นเปลืองงบประมาณในการปราบปรามโจรและอาชญากรรม (3) ทำลายการท่องเที่ยวของจังหวัดลพบุรี (4) ทำให้มาตรฐานการบริหารจัดการ หรือประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตประชาชนของจังหวัดลพบุรีลดน้อยลง และ (5) กระทบต่อชื่อเสียงและความเลื่อมใสศรัทธาของประชาชนต่อการบริหารจัดการในส่วนที่เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตประชาชนของจังหวัดลพบุรี ด้วยเหตุผลที่แสดงถึงความสำคัญของเทศบาล การบริหารจัดการของเทศบาล ปัญหาการเรื่องการบริหารจัดการเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตประชาชนของเทศบาลในจังหวัดลพบุรีตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร ดังนั้นการศึกษาในครั้งนี้ผู้ศึกษาจึงมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาวิเคราะห์ยุทธศาสตร์ของแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตประชาชนของเทศบาลในจังหวัดลพบุรีตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง ทั้งนี้ ผลการศึกษาย่อมเกิดประโยชน์ต่อเทศบาลในจังหวัดลพบุรีและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งสร้างองค์ความรู้ใหม่ในส่วนที่เกี่ยวกับยุทธศาสตร์การบริหารจัดการเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตประชาชนของเทศบาลในจังหวัดลพบุรีตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงที่ปรากฏผลชัดเจน สามารถใช้เป็นแบบอย่างให้กับจังหวัดอื่น ๆ รวมทั้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอื่น เช่น หน่วยการปกครองท้องถิ่น เพื่อนำไปปรับใช้ในหน่วยงานหรือพื้นที่ของตนต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. ศึกษาสภาพปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตประชาชนของเทศบาลในจังหวัดลพบุรีตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

2. ศึกษาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตประชาชนของเทศบาลในจังหวัดลพบุรีตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

3. ศึกษาปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตประชาชนของเทศบาลในจังหวัดลพบุรีตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงประสบผลสำเร็จ

4. ศึกษายุทธศาสตร์ของแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตประชาชนของเทศบาลในจังหวัดลพบุรีตามปรัชญา

ของเศรษฐกิจพอเพียง

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดหรือความหมายเกี่ยวกับการบริหารจัดการ คุณภาพชีวิตประชาชน ประสิทธิภาพ และยุทธศาสตร์

2. แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

3. แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อประสิทธิภาพในการบริหารจัดการตามกรอบแนวคิด 11M

4. ปัญหา และแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ

5. ความเป็นมา โครงสร้าง อำนาจหน้าที่ของเทศบาลในจังหวัดลพบุรี

จากการศึกษาแนวคิดหรือความหมายของการบริหารจัดการของนักวิชาการ ผู้วิจัยได้นำมาสรุปเป็นความหมายของการบริหารจัดการในการศึกษาครั้งนี้ หมายถึง การบริหารงานภาครัฐที่อาศัยการประสานงานและความร่วมมือกันอย่างเป็นกระบวนการเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่ตั้งไว้โดยใช้ทรัพยากรอย่างเหมาะสมและคุ้มค่า ในขณะที่วรรณกรรมและงานวิจัยเกี่ยวกับ คุณภาพชีวิต นั้นสามารถสรุปได้ว่า คุณภาพชีวิตที่ดีคือการมีชีวิตความเป็นอยู่อย่างมีความสุข ทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ สังคมและเศรษฐกิจ เนื่องมาจากการได้รับการตอบสนองความต้องการในด้านต่าง ๆ อย่างเพียงพอและเหมาะสมตามสภาพความจำเป็นพื้นฐานในสังคมพอเพียง ส่วน “ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน” หมายถึง สภาพที่ปราศจากภัยอันตราย หรือพ้นจากสถานการณ์ที่ไม่ปลอดภัย ที่เป็นหรืออาจเป็นอันตรายต่อชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน

จากการศึกษาแนวคิดหรือความหมายของยุทธศาสตร์ คือ การกำหนดทิศทางหรือการวางแผนการดำเนินงาน และการจัดสรรทรัพยากรของหน่วยงานเพื่อเป็นเครื่องมือในการดำเนินงานให้สัมฤทธิ์ผล หรือบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่านักวิชาการทั้งหลายได้ให้ความหมายของยุทธศาสตร์ที่มีส่วนคล้ายคลึงและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยมุ่งเน้นไปที่การกำหนดเป้าหมาย หรือการวางแผน และวิธีการดำเนินงาน รวมทั้งการจัดสรรทรัพยากรที่จำเป็นเพื่อบรรลุถึงภารกิจ หรือเป้าหมายของแต่ละหน่วยงาน แต่มีความแตกต่างกันในการกำหนดเงื่อนเวลา ดังนั้น ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงกำหนดให้ยุทธศาสตร์ของ แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตประชาชน หมายถึง การกำหนดทิศทางหรือการวางแผนการดำเนินงาน และการจัดสรรทรัพยากรของเทศบาลในจังหวัดลพบุรีทั้ง 23 แห่ง เพื่อเป็นเครื่องมือในการดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ในการบริหารจัดการเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตประชาชนของเทศบาลในจังหวัดลพบุรีตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

กรอบแนวคิดการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดจากการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับยุทธศาสตร์ตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงตามแนวคิดของ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (วิรัช วิรัชนิภาวรรณ, 2550) ทำให้สรุปได้ว่า ยุทธศาสตร์ตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงมี 5 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านการประชาสัมพันธ์อย่างกว้างขวาง (2) ด้านการสนับสนุนการจัดตั้งแกนนำ (3) ด้านการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยและเหมาะสม (4) ด้านการกำหนดกรอบเวลาที่รวดเร็วและชัดเจนและ (5) ด้านการพัฒนาประสิทธิภาพและคุณภาพของหน่วยงานและบุคลากรและทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการที่เกี่ยวข้องกับปัญหาการวิจัยในครั้งนี้ มี 7 ด้าน หรือประสิทธิภาพในการบริหารจัดการที่เรียกว่า 7M ได้แก่ (1) ด้านการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ (man) (2) ด้านการบริหารจัดการงบประมาณ (money) (3) ด้านการบริหารจัดการงานทั่วไป (management) (4) ด้านการบริหารจัดการคุณธรรม (morality) (5) ด้านการบริหารจัดการข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสาร (message) (6) ด้านการประสานงาน หรือการประนีประนอม (mediation) และ (7) ด้านการวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน (measurement) โดยประสิทธิภาพในการบริหารจัดการทั้ง 7 ด้านนี้ ได้ปรับมาจากแนวคิดประสิทธิภาพในการ

บริหารจัดการ ที่เรียกว่า 11M ของวิรัช วิรัชนิภาวรรณ (วิรัช วิรัชนิภาวรรณ, 2556) สรุปเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ได้ดังภาพ 1

ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชาชนทั้งหมดที่อยู่ในเขตพื้นที่เทศบาลทั้งหมด 23 แห่งในจังหวัดลพบุรี รวมประชากรจำนวน 232,618 คน (สำนักงานจังหวัดลพบุรี, 2555) ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 1,103 คน และการสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ (in-depth interview of experts) จำนวน 9 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เชิงปริมาณเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณเป็นแบบสอบถาม ส่วนข้อมูลเชิงคุณภาพใช้แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

เก็บรวบรวมแบบสอบถามกลับคืนมาได้จำนวน 1,000 ชุด คิดเป็นร้อยละ 88.49 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ระยะเวลาที่ใช้คือ สิงหาคม 2558 – มีนาคม 2559

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ โดยการหาค่าการถดถอยพหุคูณ (multiple regression) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson correlation)

เชิงคุณภาพที่ได้จากการสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์เชิงเนื้อหา และจัดกลุ่มความคิดตามประเด็นที่ศึกษาโดยการวิเคราะห์เนื้อหาไว้ในลักษณะบรรยาย

ผลการวิจัย

จากผลการวิเคราะห์ยุทธศาสตร์ของแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตประชาชนของเทศบาลในจังหวัดลพบุรีตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงพบว่า ยุทธศาสตร์ของแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเพื่อพัฒนาคุณภาพ

ชีวิตประชาชนของเทศบาลในจังหวัดลพบุรีตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงทั้ง5 ด้าน ล้วนเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการบริหารจัดการที่เรียกว่า 7M ได้แก่ ด้าน (1) การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ (man) (2) การบริหารจัดการงบประมาณ (money) (3) การบริหารจัดการงานทั่วไป (management) (4) การบริหารจัดการคุณธรรม (morality) (5) การบริหารจัดการข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสาร (message) (6) การประสานงาน หรือการประนีประนอม (mediation) และ (7) การวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน (measurement) สรุปได้ดังภาพ 2

ยุทธศาสตร์ของแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 5 ด้าน

ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการที่เรียกว่า 7M

ภาพ 2 ยุทธศาสตร์ของแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตประชาชนขอเทศบาลในจังหวัดลพบุรีตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

จากภาพ 2 ยุทธศาสตร์ของแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตประชาชนของเทศบาลในจังหวัดลพบุรีตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงสรุปได้ว่า ยุทธศาสตร์ตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงทั้ง5 ด้านที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการบริหารจัดการที่เรียกว่า 7M เมื่อนำมาเรียงลำดับความสำคัญได้ดังตาราง 1

ตาราง 1

ลำดับความสำคัญของอิทธิพลของยุทธศาสตร์ของแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตประชาชนของเทศบาลในจังหวัดลพบุรีตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงที่จัดแบ่งเป็น 5 ด้าน (ตัวแปรอิสระ) ที่มีต่อประสิทธิภาพในการบริหารจัดการที่เรียกว่า 7M (ตัวแปรตาม)

ตัวแปรอิสระ (ยุทธศาสตร์ของแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการที่จัดแบ่งเป็น 5 ด้าน)	อิทธิพลของตัวแปรอิสระ (ค่า B) ที่มีต่อตัวแปรตาม (7M)							รวม จำนวนด้าน (7M)
	1. Man	2. Money	3. Management	4. Morality	5. Message	6. Mediation	7. Measurement	
1.ด้านการพัฒนาประสิทธิภาพและคุณภาพของหน่วยงานและบุคลากร	0.208	0.223	0.178	0.233	0.288	0.289*	0.227	7
2. ด้านการกำหนดกรอบเวลาที่รวดเร็วและชัดเจน	0.124	0.247	0.262*	0.247	0.115	0.123	0.178	7
3. ด้านการสนับสนุนการจัดตั้งแกนนำ	0.088	0.166	0.178	0.241*	0.169	0.225	0.125	7
4.ด้านการประชาสัมพันธ์อย่างกว้างขวาง		0.120	0.152	0.119	0.142	0.119	0.117	7
5.ด้านการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยและเหมาะสม	-	-	-	-	0.099	0.118*	-	2

หมายเหตุ ระดับอิทธิพลของตัวแปรอิสระ (ค่า B) ที่สูงสุดในแต่ละด้าน

การอภิปรายผล

จากผลการวิเคราะห์ยุทธศาสตร์ของแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตประชาชนของเทศบาลในจังหวัดลพบุรีตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงที่พบว่า ยุทธศาสตร์ตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงทั้ง 5 ด้านมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการบริหารจัดการที่เรียกว่า 7M นั้น อาจเกิดจากกลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่ายุทธศาสตร์ของ แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตประชาชนของเทศบาลในจังหวัดลพบุรีตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงทั้ง 5 ด้านเป็นปัจจัยที่มีคุณค่าพอที่จะทำให้เกิดประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ ดังจะเห็นได้จากการที่เทศบาลในจังหวัดลพบุรีประชาสัมพันธ์อย่างกว้างขวาง ครอบคลุม และทั่วถึงเพื่อให้ประชาชนเกิดความรู้ความเข้าใจ และเกิดจิตสำนึกที่ดีในการพัฒนาคุณภาพชีวิตประชาชนเทศบาลในจังหวัดลพบุรียังมีการกำหนดกรอบเวลาที่รวดเร็ว และชัดเจนในการพัฒนาคุณภาพชีวิตประชาชน และการพัฒนาประสิทธิภาพและคุณภาพของหน่วยงานและบุคลากรต้นแบบที่มุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพชีวิตประชาชนที่มีความต้องการสลับซับซ้อน ช่วยแก้ไขปัญหาประชาชนอย่างรอบคอบ โดยแสวงหาเครือข่ายและประสานความร่วมมือกับผู้นำชุมชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยมีกระบวนการสำรวจความต้องการของประชาชนพร้อมประชาสัมพันธ์ให้รับรู้ข้อมูลที่ถูกต้อง

ในการมีส่วนร่วมด้วยเสมอซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย (2551) ที่กล่าวถึงปัญหาของสังคมว่ามีความสลับซับซ้อน การแก้ไขปัญหาสังคมต้องทำอย่างรอบคอบ อาศัยความร่วมมือของบุคคลจากหลาย ๆ ฝ่าย โดยเฉพาะอย่างยิ่งประชาชนในสังคมนั้น ๆ จะต้องรับรู้ พร้อมที่จะให้ข้อมูลที่ถูกต้องและต้องเข้ามามีส่วนร่วมด้วยเสมอ สำหรับการแสวงหาเครือข่าย และประสานความร่วมมือกับผู้นำชุมชนนั้น กัลยา สายคำฟั่น (2555) จากการศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่นอ้างถึงแนวคิดได้กล่าวถึง ความร่วมมือกันโดยการประสานของมูลนิธิหมู่บ้านเป็นการส่งเสริมให้เกิดองค์กรในชุมชน และเมื่อประสานกับผู้นำอื่นๆ เป็นเครือข่าย อันเป็นรากฐานสำคัญของการเกิดองค์กรประชาชน หรือที่เรียกกันว่า ประชาสังคม ก่อให้เกิดพลังทางปัญญาในการแก้ปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ เมื่อเป็นเช่นนี้ จึงทำให้กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นประชาชนของเทศบาลในจังหวัดลพบุรีเห็นว่า ยุทธศาสตร์ตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงทั้ง5 ด้านที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการบริหารจัดการที่เรียกว่า 7M และเทียบเคียงได้กับผลการวิจัยของ กนกวรรณ กรรษา (2550) ที่วิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการดำเนินชีวิตแบบเศรษฐกิจพอเพียงกับคุณภาพชีวิตประชาชนตำบลกกกุง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า การดำเนินชีวิตแบบเศรษฐกิจพอเพียงที่จำแนกออกได้ 5 ด้านเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับคุณภาพชีวิตประชาชนของเทศบาลในจังหวัดลพบุรี โดยเฉพาะทางด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งนี้

1. เทศบาลในจังหวัดลพบุรีควรจัดอบรมให้ความรู้แก่บุคลากรของเทศบาล เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และให้ความรู้เกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีมาใช้ประโยชน์ให้ประชาชนได้ประจักษ์ในประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเทศบาล

2. เทศบาลในจังหวัดลพบุรีควรจัดงบประมาณในการจัดซื้อเครื่องมือและอุปกรณ์เทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนเพิ่มมากขึ้น เพื่อสร้างความเชื่อถือแก่ประชาชน

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

1. การวิจัยในเชิงเปรียบเทียบ เช่น วิจัยการบริหารจัดการเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตประชาชนของเทศบาลในจังหวัดลพบุรีตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงกับการบริหารจัดการเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตประชาชนของเทศบาลในจังหวัดอื่นที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน เป็นต้น

2. การวิจัยแบบเจาะลึก โดยศึกษาเฉพาะยุทธศาสตร์ด้านใดด้านหนึ่ง

3. การวิจัยโดยใช้แนวคิดอื่นสำหรับการศึกษาวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการของเทศบาลในจังหวัดลพบุรี เช่น การบริหารจัดการตามแนวพระราชดำริ และการบริหารจัดการตามแนวทางคุณธรรม เป็นต้น

References

Kansa, K. (2007). *The relationship between the life of the Sufficiency Economy and the quality of people life in Kokkung Sub-district, Muengsruang District, Roi et Province*. Master of Public Administration Thesis, Sukhothai Thammathirat University. (in Thai)

Lopburi Province. (2012). *Report of the year 2012*. Lopburi: Thaweesub. (in Thai)

Office of the Non-Formal and Informal Education. (2008). *Social development*. Retrieved from http://dnfe5.nef.go.th. (in Thai)

Saycomefun, K. (2008). P*roject to set up center to improve the quality of life, in accordance with the sufficiency economy philosophy by his majesty in Songkwar sub-district, Doi hlor district, Chiang mai province* . Independent Study of Master Degree in Public Administration, Khon Kaen University. (in Thai)

Wiruchnipawan, W. (2007). *The management according morality principle and sufficiency economy philosophy.* Bangkok: Profess. (in Thai)

Wiruchnipawan, W. (2013). P*rinciple and techniques to writing of analysis thesis and report.* Bangkok: Profess. (in Thai).

การบริหารจัดการเพื่อส่งเสริมการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการแข่งขันของการกีฬาแห่งประเทศไทยตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

Promoting Administration of Modern Technology Application for Competition of the Sport Authority of Thailand According to the Sufficiency Economy Philosophy

ไชยรัตน์ อุดมกิจปัญญา และ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ

Chairat Udomkitpanya and Wiruch Wiruchnipawan

หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย

Doctor of Philosophy Program in Public Administration, Eastern Asia University

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่อส่งเสริมการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการแข่งขัน (2) แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อส่งเสริมการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการแข่งขัน และ (3) ยุทธศาสตร์การบริหารจัดการเพื่อส่งเสริมการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการแข่งขันของการกีฬาแห่งประเทศไทยตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงประชากร คือ บุคลากรทั้งหมดของสมาคมกีฬาจำนวน 76 แห่ง ที่ได้รับอนุญาตจัดตั้งจากการกีฬาแห่งประเทศไทยตามพระราชบัญญัติการกีฬาแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2558 จำนวน 1,112 คน โดยนำประชากรทั้งหมดมาเป็นกลุ่มตัวอย่าง การเก็บรวบรวมข้อมูลสนามดำเนินการระหว่างวันที่ 1-30 พฤศจิกายน 2558 เก็บรวบรวมแบบสอบถามที่สมบูรณ์กลับคืนมาได้จำนวน 973 คน คิดเป็นร้อยละ 87.50 ของประชากรทั้งหมด 1,112 คน การวิเคราะห์ข้อมูล เป็นการวิเคราะห์ในรูปตาราง สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าการถดถอยพหุคูณ และการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน สำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้การสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 9 คน แบบตัวต่อตัว ด้วยแบบสัมภาษณ์แนวลึกที่มีโครงสร้าง ผลการศึกษาพบว่า (1) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการที่สำคัญคือ การกีฬาแห่งประเทศไทยนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการแข่งขันอย่างไม่เหมาะสม เช่นใช้งบประมาณเพื่อสนับสนุนหรือจัดหาเทคโนโลยีที่ทันสมัยสำหรับการจับเวลาน้อยเกินไป รวมทั้งขาดยุทธศาสตร์การบริหารจัดการ (2) แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการที่สำคัญคือ การกีฬาแห่งประเทศไทยควรนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการแข่งขันอย่างเหมาะสม และ (3) การกีฬาแห่งประเทศไทยควรกำหนดยุทธศาสตร์การบริหารจัดการเพื่อส่งเสริมการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการแข่งขันตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงที่จัดแบ่งเป็น 5 ด้าน เพื่อนำไปใช้ในการวางแผน และการกำหนดตัวชี้วัดหลักสำหรับการปฏิบัติงาน ทั้ง 5 ด้าน

คำสำคัญ: การบริหารจัดการ, การส่งเสริม, การกีฬาแห่งประเทศไทย, ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง, เทคโนโลยี

Abstract

Objectives of this study were to study (1) the problems of promoting administration of modern technology application for competition of the Sport Authority of Thailand according to the Sufficiency Economy Philosophy, (2) the development guidelines of promoting administration of modern technology application for competition

of the Sport Authority of Thailand according to the Sufficiency Economy Philosophy, and (3) the strategy of promoting administration of modern technology application for competition of the Sport Authority of Thailand according to the Sufficiency Economy Philosophy. The population was comprised of 1,112 personnel of 76 sport associations authorized by the Sport Authority of Thailand, under the Sport Authority of Thailand Act of 2558, and was selected as sample size. Statistics applied were mean, standard deviation, multiple regression, and Pearson's Correlation Coefficient. For the qualitative research, in-depth interviews of 9 experts with face to face interviews were conducted together with structured in-depth interview forms. Research results were (1) the major problems of administration were the Sport Authority of Thailand's inappropriate application of modern technology for competition, (2) the major development guideline were the Sport Authority of Thailand should appropriately apply the modern technology for competition and (3) the Sport Authority of Thailand should set the strategy of promoting administration of modern technology application for competition according to the Sufficiency Economy Philosophy, which consists of 5 aspects for planning and for setting of Key Performance Indicators (KPI). The 5 aspects are respectively: public relations and information, application of modern technology and international standards, establishment of network, provision of adequate budget, and development of personnel.

Keywords: administration, promotion, the Sport Authority of Thailand, the sufficiency economy philosophy, technology

บทนำ

การกีฬาแห่งประเทศไทย เป็นองค์กรหรือหน่วยงานของรัฐ รับผิดชอบการกีฬาของประเทศเป็นเพียงหน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชกฤษฎีกาโอนกิจการบริหารและอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. 2545 โดยพระราชบัญญัติกีฬาแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2528 หมวดที่ 1 มาตรา 8 บัญญัติให้การกีฬาแห่งประเทศมีวัตถุประสงค์สำคัญคือ (1) ส่งเสริมการกีฬา (2) ทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการประสานงานเกี่ยวกับการกีฬา (3) ศึกษา วิเคราะห์และจัดทำ โครงการ แผนงาน และสถิติเกี่ยวกับการส่งเสริมการกีฬา รวมทั้งประเมินผล และ (4) จัด ช่วยเหลือ แนะนำและร่วมมือในการจัดและดำเนินการการกีฬา เป็นต้น และในหมวด 7 มาตรา 48 ได้บัญญัติอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการกีฬาแห่งประเทศไทยไว้ เช่น มีอำนาจให้ทุนหรือทรัพย์สินช่วยเหลือแก่คณะกรรมการกีฬาจังหวัด สมาคมกีฬา หรือนิติบุคคลนั้นได้ กรณีเห็นเป็นการสมควร คณะกรรมการอาจจัดให้มีกองทุนสงเคราะห์อื่นเพื่อสวัสดิภาพของนักกีฬา บุคคลในวงการกีฬาก็ได้ เป็นต้น (ราชกิจจานุเบกษา, 2558)

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาเพื่อ "พัฒนาหน่วยงาน" อันได้แก่ การกีฬาแห่งประเทศไทย ซึ่งเป็นหน่วยงานของรัฐ ในสังกัดกระทรวงท่องเที่ยวและกีฬา โดยเน้นการบริหารจัดการเพื่อส่งเสริมการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการแข่งขันของการกีฬาแห่งประเทศไทยตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง ทั้งนี้พบมีปัญหาการวิจัย คือ "ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการในเรื่องการที่การกีฬาแห่งประเทศไทยบริหารจัดการหรือนำเทคโนโลยีที่ทันสมัย (เช่น เทคโนโลยีที่ทันสมัยสำหรับการจับเวลา) มาใช้ในการแข่งขันไม่มากและเพียงพอต่อความต้องการเท่าที่ควร นอกจากนี้แล้ว ข้อเท็จจริงยังปรากฏว่า การกีฬาแห่งประเทศไทยได้ประสบปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการในเรื่องนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการแข่งขันไม่มากและเพียงพอตามความต้องการตามกรอบแนวคิดปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง ดังตัวอย่างเช่น (1) ปัญหาเกี่ยวกับด้านความประมาณ คือ การกีฬาแห่งประเทศไทยบริหารจัดการ หรือนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการแข่งขัน เช่น ใช้งบประมาณเพื่อสนับสนุนหรือจัดหาเทคโนโลยีที่ทันสมัยสำหรับการจับเวลาอย่างไม่เหมาะสม (2) ปัญหาเกี่ยวกับด้านการมีเหตุผล คือ การกีฬาแห่งประเทศไทย

นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการแข่งขันอย่างไม่สมเหตุสมผล เช่น การนำเทคโนโลยีที่ไม่ทันสมัยมาใช้ในแข่งขัน หรือนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้อย่างไม่เพียงพอ (3) ปัญหาเกี่ยวกับด้านการมีภูมิคุ้มกัน คือ การกีฬาแห่งประเทศไทยนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการแข่งขันในทิศทางที่มีการวางแผนอย่างไม่ครอบคลุม และไม่ทันต่อเหตุการณ์มากเท่าที่ควร (4) ปัญหาเกี่ยวกับด้านการพึ่งตนเอง คือ การกีฬาแห่งประเทศไทยนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการแข่งขันโดยไม่ได้อยู่บนพื้นฐานของการพึ่งพาตนเองมากเท่าที่ควร เช่น ให้หน่วยงานอื่นหรือหน่วยงานภายนอกนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการจับเวลาการแข่งขัน (5) ปัญหาเกี่ยวกับด้านความรู้ คือ การกีฬาแห่งประเทศไทยนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการแข่งขันโดยให้ความสำคัญ หรือคำนึงถึงความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีที่ทันสมัยไม่มากเท่าที่ควร และ (6) ปัญหาเกี่ยวกับด้านคุณธรรม คือ การกีฬาแห่งประเทศไทยนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการแข่งขันอย่างโดยคำนึงผลประโยชน์ของนักกีฬาไม่มากเท่าที่ควร เช่น การเก็บรวบรวมสถิติของนักกีฬาอย่างเป็นระบบด้วยอุปกรณ์หรือเทคโนโลยีที่ทันสมัย ยังไม่มากเพียงพอเท่าที่ควร เป็นต้น

อย่างไรก็ตาม หากการกีฬาแห่งประเทศไทยไม่ได้นำเทคโนโลยีที่ทันสมัย ซึ่งครอบคลุมทั้ง เทคโนโลยีที่ทันสมัยสำหรับการจับเวลา มาใช้ในการแข่งขันไม่มากและเพียงพอต่อความต้องการเท่าที่ควร ย่อมทำให้เกิดผลเสีย หรือความเสียหาย แบ่งเป็น 3 ด้าน ดังนี้ (1) ผลเสียต่อนักกีฬา ทำให้นักกีฬาไม่คุ้นเคยกับอุปกรณ์ที่ทันสมัยในระดับสากล และทำให้การตัดสินของกรรมการไม่เที่ยงตรง ไม่เป็นธรรม และไม่เป็นสากลเท่าที่ควร (2) ผลเสียต่อประชาชน และสมาคมกีฬา ทำให้ประชาชนขาดความเชื่อมั่นศรัทธาในการตัดสินของคณะกรรมการ เนื่องจากไม่ได้ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยเท่าที่ควร และ (3) ผลเสียต่อการกีฬาแห่งประเทศไทย ทำให้การบริหารจัดการของการกีฬาแห่งประเทศไทยไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร โดยเฉพาะในเรื่องการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัย ไม่ทันต่อความก้าวหน้าของการกีฬาในระดับสากล และทำให้เสียเวลาและใช้เวลามากในการตัดสินของคณะกรรมการ

จากความเป็นมาของการวิจัย อำนาจหน้าที่ ปัญหาการวิจัย และความสำคัญของปัญหาการวิจัย ตลอดจนตัวอย่างปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่อส่งเสริมการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยบางประการตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 5 ด้านดังกล่าว เหล่านี้ จึงทำให้ผู้ศึกษาสนใจศึกษา เรื่อง การบริหารจัดการเพื่อส่งเสริมการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการแข่งขันของการกีฬาแห่งประเทศไทยตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง โดยผู้ศึกษาได้นำปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงมาปรับใช้เป็นกรอบแนวคิดของการศึกษาครั้งนี้ ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดประโยชน์ทั้งในทางวิชาการ และทางปฏิบัติต่อสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน หน่วยรับตรวจและเจ้าหน้าที่ของรัฐตลอดจนประชาชน อันจะทำให้เกิดประโยชน์ต่อประเทศชาติเป็นส่วนรวมต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. ศึกษาปัญหาเกี่ยวกับการบริหาร ห่งประเทศไทยตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

2. ศึกษาแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อส่งเสริมการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการแข่งขันของการกีฬาแห่งประเทศไทยตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

3. ศึกษายุทธศาสตร์การบริหารจัดการเพื่อส่งเสริมการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการแข่งขันของการกีฬาแห่งประเทศไทยตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

1. ความหมายของการบริหารจัดการ เทคโนโลยีที่ทันสมัย และยุทธศาสตร์

เทคโนโลยี หมายถึง การประยุกต์เอาความรู้ทางด้านวิทยาศาสตร์มาใช้ให้เกิดประโยชน์ การศึกษาพัฒนาองค์ความรู้ต่าง ๆ ก็เพื่อให้เข้าใจธรรมชาติ กฎเกณฑ์ของสิ่งต่าง ๆ

สารสนเทศ หมายถึง ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินชีวิตของมนุษย์ มนุษย์แต่ละคนตั้งแต่เกิดมาได้เรียนรู้สิ่งต่าง ๆ เป็นจำนวนมาก

เทคโนโลยีที่ทันสมัย หมายถึง การที่การกีฬาแห่ง

ประเทศไทยบริหารจัดการเกี่ยวกับเทคโนโลยีที่ใช้สำหรับการจับเวลาในการแข่งขันที่เป็นที่ยอมรับในระดับสากล

2. การบริหารจัดการตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 6 ด้าน

3. ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการที่เรียกว่า 3M

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2556) อธิบายไว้ว่า การบริหารจัดการที่เรียกว่า 3M ได้แก่ Man (การบริหารทรัพยากรมนุษย์) Money (การบริหารงบประมาณ) Management (การบริหารจัดการงานทั่วไป)

4. การพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อส่งเสริมการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้

5. ความเป็นมา โครงสร้าง และอำนาจหน้าที่ของการกีฬาแห่งประเทศ

กรอบแนวคิดการวิจัย

กรอบแนวคิดการวิจัยส่วนที่เป็นตัวแปรอิสระ แบ่งเป็น (1) ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่อส่งเสริมการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการแข่งขันกีฬาของการกีฬาแห่งประเทศไทยตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 6 ด้าน ได้แก่ ด้านความประมาณ การมีเหตุผล การมีภูมิคุ้มกัน การพึ่งตนเอง ความรู้ และคุณธรรม (2) ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อส่งเสริมการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการแข่งขันกีฬาของการกีฬาแห่งประเทศไทยตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 6 ด้าน และ (3) ยุทธศาสตร์การบริหารจัดการเพื่อส่งเสริมการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการแข่งขันกีฬาของการกีฬาแห่งประเทศไทยตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงที่จัดแบ่งเป็น 5 ด้าน

สำหรับกรอบแนวคิดการวิจัยส่วนที่เป็นตัวแปรตาม หรือผล ได้แก่ ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อประสิทธิภาพในการบริหารจัดการที่เรียกว่า 3M อันได้แก่ (1) การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ (2) การบริหารจัดการงบประมาณ และ (3) การบริหารจัดการงานทั่วไป (วิรัช วิรัชนิภาวรรณ, 2556) ดังภาพ 1

ภาพ 1กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (mixed methods research)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรของการวิจัยเชิงปริมาณ คือ บุคลากรทั้งหมดของสมาคมกีฬาจำนวน 76 แห่ง ที่ได้รับอนุญาตจัดตั้งจากการกีฬาแห่งประเทศไทยตามพระราชบัญญัติการกีฬาแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2558 รวม 1,112 คน ส่วนกลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรของสมาคมกีฬา 76 แห่งดังกล่าวที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 1,112 คน

สำหรับประชากรและกลุ่มตัวอย่างของการวิจัยเชิงคุณภาพ คือ ผู้เชี่ยวชาญ (experts) หรือผู้ให้ข้อมูลหลัก (key informants) จำนวน 9 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถามแบบสอบถามซึ่งผ่านการทดสอบหาค่าความเที่ยงตรง (validity) ได้ค่า IOC เท่ากับ 0.89 และการสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

เก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามดำเนินการระหว่างวันที่ 1-30 พฤศจิกายน 2558 เก็บรวบรวมข้อมูลกลับมาได้ จำนวน 973 ชุด/คน (N=973) คิดเป็นร้อยละ 87.50

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistics) คือ ค่าสถิติร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) ค่าการถดถอย

พหุคูณ (multiple regression) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's correlation coefficient) ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูล เป็นการวิเคราะห์ในรูปตาราง (contingency analysis) รวมทั้งใช้รูปแบบการวิเคราะห์เชิงพรรณนา (descriptive analytical approach) โดยเขียนพรรณนาหรืออธิบายใต้ตาราง พร้อมกับมีภาพประกอบตามความเหมาะสม

ผลการวิจัย

1. สรุปความคิดเห็นของประชากรต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่อส่งเสริมการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการแข่งขันของการกีฬาแห่งประเทศไทยตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 6 ด้าน โดยนำข้อมูลมาวิเคราะห์เพื่อหาค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปรากฏว่า ประชากรส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับมากทั้ง 6 ด้าน

2. สรุปความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อส่งเสริมการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการแข่งขันของการกีฬาแห่งประเทศไทยตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 6 ด้าน โดยนำข้อมูลมาวิเคราะห์เพื่อหาค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปรากฏว่า ประชากรส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับมากทั้ง 6 ด้าน

3. สรุปยุทธศาสตร์การบริหารจัดการ

โดยนำข้อมูลมาวิเคราะห์เพื่อหาค่าการถดถอยพหุคูณ และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ปรากฏว่ายุทธศาสตร์การบริหารจัดการเพื่อส่งเสริมการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการแข่งขันของการกีฬาแห่งประเทศไทยตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงที่จัดแบ่งเป็น 5 ด้าน (ตัวแปรอิสระ) ล้วนที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการบริหารจัดการที่เรียกว่า 3M (มาริษา ตันติพรเดชา, 2550) โดยยุทธศาสตร์การบริหารจัดการเพื่อส่งเสริมการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการแข่งขันของการกีฬาแห่งประเทศไทยตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงทั้ง 5 ด้าน เรียงตามลำดับความสำคัญจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ยุทธศาสตร์ที่สนับสนุน (1) การประชาสัมพันธ์และให้ข้อมูลข่าวสาร (2) การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยและได้มาตรฐานสากลมาใช้ (3) การสร้างเครือข่าย (4) การจัดสรรงบประมาณที่มากเพียงพอ และ (5) การพัฒนาบุคลากร

การอภิปรายผล

1. การอภิปรายผลปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการ และแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อส่งเสริมการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการแข่งขันของการกีฬาแห่งประเทศไทยตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง ผู้ศึกษาได้นำกระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหา ที่ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน ได้แก่ ปัญหา สาเหตุ และแนวทางการพัฒนา มาใช้เป็นแนวทางในการอภิปรายผล กล่าวคือ (1) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการที่สำคัญที่สุดตามความเห็นของส่วนใหญ่ คือ การกีฬาแห่งประเทศไทยบริหารจัดการ หรือนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการแข่งขันอย่างไม่เหมาะสม เช่น ใช้งบประมาณเพื่อสนับสนุนหรือจัดหาเทคโนโลยีที่ทันสมัยสำหรับการจับเวลาน้อยเกินไป ทั้งนี้ (2) สาเหตุสำคัญมาจาก ผู้บริหารบางส่วนของการกีฬาแห่งประเทศไทยขาดความรู้ความเข้าใจในการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการแข่งขันอย่างเหมาะสม เช่น ใช้งบประมาณเพื่อสนับสนุนหรือจัดหาเทคโนโลยีที่ทันสมัยสำหรับการจับเวลาน้อยเกินไป และ (3) แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการที่สำคัญคือ การกีฬาแห่งประเทศไทยควรจัดการพัฒนาหรือฝึกอบรมผู้บริหารทุกระดับเพื่อเพิ่มพูนความรู้ความเข้าใจในการนำและใช้งบประมาณสำหรับการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการแข่งขันอย่างเหมาะสม เช่น ใช้งบประมาณเพื่อสนับสนุนหรือจัดหาเทคโนโลยีที่ทันสมัยสำหรับการจับเวลาอย่างเหมาะสม ไม่มากหรือน้อยเกินไป ในเวลาเดียวกัน ควรสนับสนุนให้นำนักบริหารมืออาชีพมาดำเนินงานด้วย ดังภาพ 2

กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหา

สอดคล้อง

(1)	(2)	(3)
ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการที่สำคัญที่สุดตามความเห็นของประชากรส่วนใหญ่ คือ การกีฬาแห่งประเทศไทยบริหารจัดการ หรือนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการแข่งขันอย่างไม่เหมาะสม เช่น ใช้งบประมาณเพื่อสนับสนุนหรือจัดหาเทคโนโลยีที่ทันสมัยสำหรับการจับเวลาน้อยเกินไป (คำถามข้อที่ 1. ของแบบสอบถาม)	ผู้บริหารบางส่วนของการกีฬาแห่งประเทศไทยขาดความรู้ความเข้าใจในการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการแข่งขันอย่างเหมาะสม เช่น ใช้งบประมาณเพื่อสนับสนุนหรือจัดหาเทคโนโลยีที่ทันสมัยสำหรับการจับเวลาน้อยเกินไป	การกีฬาแห่งประเทศไทยควรจัดการพัฒนาหรือฝึกอบรมผู้บริหารทุกระดับเพื่อเพิ่มพูนความรู้ความเข้าใจในการนำและใช้งบประมาณสำหรับการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการแข่งขันอย่างเหมาะสม เช่น ใช้งบประมาณเพื่อสนับสนุนหรือจัดหาเทคโนโลยีที่ทันสมัยสำหรับการจับเวลาอย่างเหมาะสม ไม่มากหรือน้อยเกินไป ในเวลาเดียวกัน ควรสนับสนุนให้นำนักบริหารมืออาชีพมาดำเนินงานด้วย

ภาพ 2 การอภิปรายผลปัญหา สาเหตุ และแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อส่งเสริมการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการแข่งขันของการกีฬาแห่งประเทศไทยตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง โดยนำ "กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหาที่ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน" มาปรับใช้

2. การอภิปรายผลยุทธศาสตร์การบริหารจัดการเพื่อส่งเสริมการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการแข่งขันของการกีฬาแห่งประเทศไทยตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง ผลการศึกษาพบว่า ยุทธศาสตร์การบริหารจัดการเพื่อส่งเสริมการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการแข่งขันของการกีฬาแห่งประเทศไทยตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงที่จัดแบ่งเป็น 5 ด้าน เรียงตามลำดับความสำคัญจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ยุทธศาสตร์ที่สนับสนุน (1) การประชาสัมพันธ์และให้ข้อมูลข่าวสาร (2) การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยและได้มาตรฐานสากลมาใช้ (3) การสร้างเครือข่าย (4) การจัดสรรงบประมาณที่มากเพียงพอ และ (5) การพัฒนาบุคลากร นั้น ผู้ศึกษามีความเห็นว่า เนื่องจากประชากร ซึ่งเป็นบุคลากรของสมาคมกีฬา 76 แห่ง มีความเชื่อว่า ยุทธศาสตร์การบริหารจัดการดังกล่าว (1) สอดคล้องกับปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงและนำมาปรับใช้ในหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนอย่างกว้างขวาง (2) ครอบคลุมสาระสำคัญของปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงอย่างครบถ้วน และ (3) หากนำไปปฏิบัติได้จริงย่อมมีแนวโน้มที่ทำให้การบริหารจัดการเพื่อส่งเสริมการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการแข่งขันของการกีฬาแห่งประเทศไทยตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงประสบความสำเร็จ ความเห็นของประชากร สอดคล้องกับความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ หรือผู้ให้ข้อมูลหลักส่วนใหญ่ คือ จำนวน 8 คน จากทั้งหมด 9 คน

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งนี้

1. การกีฬาแห่งประเทศไทยควรมีการเตรียมความพร้อม หรือมีการวางแผนด้านบุคลากรอย่างชัดเจนและต่อเนื่องเพื่อรองรับเทคโนโลยีที่ทันสมัย ขณะเดียวกันควรนำหรือเลียนแบบวิธีการบริหารจัดการของภาคธุรกิจเอกชนด้วย

2. การกีฬาแห่งประเทศไทยควรจัดการพัฒนาหรือฝึกอบรมผู้บริหารทุกระดับเพื่อเพิ่มพูนความรู้ความเข้าใจในการนำและใช้งบประมาณสำหรับการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการแข่งขันอย่างเหมาะสม

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

1. การกีฬาแห่งประเทศไทย บุคลากร หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรทำการวิจัยแบบเจาะลึกด้านการบริหารจัดการเพื่อส่งเสริมการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการแข่งขันของการกีฬาแห่งประเทศไทยตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

2. การกีฬาแห่งประเทศไทย บุคลากร หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรทำการวิจัยโดยใช้กรอบแนวคิด หรือยุทธศาสตร์อื่นสำหรับการศึกษาวิเคราะห์การบริหารจัดการเพื่อส่งเสริมการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการแข่งขันของการกีฬาแห่งประเทศไทย เช่น การบริหารจัดการตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน และแนวคิดการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน เป็นต้น

References

Thai Government Gazette. (2015). *Sports authority of Thailand act BE 2015.* The 21 132 copies of the March 26, 2015. (in Thai)

Tuntiporndacha, M. (2011). *A comparison of public management between Narathiwat municipality and Lok municipality, Moscow.* Master of Public Administration Thesis. SukhothaiThammatirat University. (in Thai)

Wiruchnipawan, W. (2013). *Principle and techniques to write analysis thesis and report.* Bangkok: Profess.

(in Thai)

การบริหารจัดการเพื่อรักษาความปลอดภัยในสถานที่พักผ่อนหย่อนใจของกรุงเทพมหานครตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

Administration of Security in Recreation Areas of the Bangkok Metropolitan Administration According to the Sufficiency Economy Philosophy

ณัฐร์กานต์ อังคชัยวนิชย์ และ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ

Nattakarn Auangkachaiwanit and Wiruch Wiruchnipawan

หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย

Doctor of Philosophy Program in Public Administration, Eastern Asia University

บทคัดย่อ

การวิจัยแบบผสมผสานนี้มีวัตถุประสงค์สำคัญเพื่อศึกษา (1) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการ (2) แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการ และ (3) ยุทธศาสตร์การบริหารจัดการเพื่อรักษาความปลอดภัยในสถานที่พักผ่อนหย่อนใจของกรุงเทพมหานครตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง ประชากร คือ ประชาชนเป้าหมายทั้งหมดในเขตพื้นที่ของสำนักงานเขตประเวศ และในเขตพื้นที่ของสำนักงานเขตจตุจักร รวมประชากร 324,433 คน ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 1,111 คน การเก็บรวบรวมข้อมูลสนามดำเนินการระหว่างวันที่ 1-31 สิงหาคม 2558 วิธีวิเคราะห์ข้อมูล เป็นการวิเคราะห์ในรูปตาราง และพรรณนา สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าการถดถอยพหุคูณ และการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ในส่วนของการวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้การสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ หรือผู้ให้ข้อมูลหลัก จำนวน 9 คน ด้วยแบบสัมภาษณ์แนวลึกที่มีโครงสร้าง และเป็นการสัมภาษณ์แบบตัวต่อตัว ผู้เชี่ยวชาญ 9 คนนั้น คัดเลือกโดยใช้แนวคิดการสุ่มตัวอย่างที่เรียกว่า สโนว์บอล ข้อมูลเชิงคุณภาพได้ถูกนำมาประมวล วิเคราะห์ แปลความ และแสดงผลไว้ในตารางพร้อมคำบรรยาย ผลการศึกษาพบว่า (1) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการคือ กรุงเทพมหานครเตรียมความพร้อม และคำนึงถึงความพึงพอใจของประชาชนในการปฏิบัติงานรักษาความปลอดภัยในสถานที่พักผ่อนหย่อนใจไม่มากเท่าที่ควร รวมทั้งขาดยุทธศาสตร์การบริหารจัดการตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง (2) แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการคือ กรุงเทพมหานครควรเตรียมความพร้อมของบุคลากรและยานพาหนะสำหรับการปฏิบัติงานรักษาความปลอดภัยในสถานที่พักผ่อนหย่อนใจเพิ่มมากขึ้น และ (3) ยุทธศาสตร์การบริหารจัดการ กรุงเทพมหานครควรนำยุทธศาสตร์การบริหารจัดการเพื่อรักษาความปลอดภัยในสถานที่พักผ่อนหย่อนใจตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 5 ด้าน มาปรับใช้เป็นแนวทาง เป็นกระบวนการ

คำสำคัญ: การบริหารจัดการ, การรักษาความปลอดภัย, สถานที่พักผ่อนหย่อนใจ, กรุงเทพมหานคร, ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

Abstract

The main objectives of this study were to study (1) administrative problems of security in recreation areas of the Bangkok Metropolitan Administration according to the Sufficiency Economy Philosophy, (2) development guidelines of security in recreation areas of the Bangkok Metropolitan Administration according to the Sufficiency

Economy Philosophy, and (3) administrative strategy of security in recreation areas of the Bangkok Metropolitan Administration according to the Sufficiency Economy Philosophy. The population was comprised of 324,433 residents in 2 District Offices of the Prawet District and Chatuchak District, respectively. There was a total of 1,111 samples. The data analysis was represented in contingency table with descriptive approach. Descriptive statistics exercised were mean, standard deviation, multiple regression, and Pearson's Correlation Coefficient. For the qualitative research, in-depth interviews of 9 experts or key informants were conducted with structured in-depth interview forms and face-to-face interviews were also applied. The 9 experts of key informants were selected by the concept of Snowball Sampling. The qualitative data was evaluated, analyzed, and interpreted. Research findings were (1) the significant problems of administration were that the Administration had inadequate preparation and less attention to people's satisfaction for security operations in recreation areas, and there was a lack of administrative strategy according to the Sufficiency Economy Philosophy as well, (2) the significant development guidelines were the Bangkok Metropolitan Administration should increasingly activate well prepared personnel and vehicles for security operations in recreation areas, and (3) the administrative strategy was that the Bangkok Metropolitan Administration should apply the administrative strategy of security in recreation areas according to the 5 aspects of the Sufficiency Economy Philosophy as a guiding process.

Keywords: administration, recruit, recreation areas, the Bangkok Metropolitan Administration, the Sufficiency Economy Philosophy

บทนำ

กรุงเทพมหานครเป็นเมืองหลวงของประเทศเป็นมหานครที่มีประชากรมากที่สุดของไทย เป็นศูนย์กลางการปกครอง การศึกษา การคมนาคมขนส่ง การเงินการธนาคาร การพาณิชย์ การสื่อสาร และความเจริญของประเทศ กรุงเทพมหานครเป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่นรูปแบบพิเศษเกิดขึ้นตามกฎหมายพิเศษ คือ พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2528 ซึ่งเป็นกฎหมายที่กำหนดโครงสร้าง อำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานครไว้โดยกำหนดให้หัวหน้าฝ่ายบริหารของกรุงเทพมหานคร คือผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน และประกอบด้วยสำนักงานเขต 50 เขต และสำนักต่าง ๆ โดยแต่ละเขต และสำนักมีผู้อำนวยการเขต และผู้อำนวยการสำนักเป็นผู้บริหารสูงสุด ซึ่งมาจากข้าราชการประจำที่มิได้มาจากการเลือกตั้ง

พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2528 กำหนดอำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานครไว้ในมาตรา 89 ที่สำคัญเช่น (1) การรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน และ (2) การจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ นอกจากนี้ พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 มาตรา 18 กำหนดให้กรุงเทพมหานครมีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเองตามมาตรา 16 และมาตรา 17 ซึ่งหมายถึงและครอบคลุมอำนาจหน้าที่ ดังนี้ (1) การจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ (2) การรักษาความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และการอนามัย โรงมหรสพ และสาธารณสถานอื่น ๆ และ (3) การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน เป็นต้น อำนาจหน้าที่ดังกล่าวนี้ครอบคลุมอำนาจหน้าที่ในการบริหารจัดการเพื่อรักษาความปลอดภัยในสถานที่พักผ่อนหย่อนใจของกรุงเทพมหานครตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงที่กำลังศึกษาอยู่ด้วย

การศึกษาครั้งนี้ ให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการของหน่วยงานของรัฐ คือ กรุงเทพมหานคร และเป็นลักษณะของการศึกษาเพื่อ พัฒนาหน่วยงาน คือ กรุงเทพมหานคร" หรือ "พัฒนาการบริหารจัดการเพื่อรักษาความปลอดภัยในของกรุงเทพมหานคร โดยเฉพาะอย่างยิ่งสำนักสิ่งแวดล้อม ซึ่งอยู่ในสังกัดของกรุงเทพมหานคร มุ่งเน้นศึกษาเฉพาะในส่วนที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่อรักษาความปลอดภัยในสถานที่พักผ่อนหย่อนใจของกรุงเทพมหานครตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง โดยมีปัญหาการวิจัย ซึ่งเป็น ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเรื่องกรุงเทพมหานครบริหารจัดการเพื่อรักษาความปลอดภัยในสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ อันได้แก่ สวนสาธารณะ อย่างไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร

นอกจากปัญหาการวิจัยที่กล่าวมาแล้ว ข้อเท็จจริงยังปรากฏว่า กรุงเทพมหานครยังประสบปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่อรักษาความปลอดภัยในสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ คือ สวนสาธารณะ ตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 5 ด้านบางประการ ตัวอย่างเช่น (1) ปัญหาด้านความพอประมาณ คือ กรุงเทพมหานครใช้จ่ายงบประมาณสำหรับการรักษาความปลอดภัยในสวนสาธารณะอย่างไม่ประหยัด (2) ปัญหาด้านการมีเหตุผล คือ กรุงเทพมหานครดำเนินการรักษาความปลอดภัยในสวนสาธารณะอย่างไม่สมเหตุสมผล (3) ปัญหาด้านการมีภูมิคุ้มกัน คือ กรุงเทพมหานครไม่มีการเตรียมความพร้อมหรือวางแผนสำหรับการรักษาความปลอดภัยในสวนสาธารณะเพื่อรับมือกับเหตุการณ์ในอนาคต (4) ปัญหาด้านความรู้ คือ กรุงเทพมหานครดำเนินการรักษาความปลอดภัยในสวนสาธารณะโดยไม่ได้ใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ และ (5) ปัญหาด้านคุณธรรม คือ กรุงเทพมหานครดำเนินการรักษาความปลอดภัยในสวนสาธารณะโดยไม่ได้คำนึงหลักคุณธรรม เช่น การเอาใจใส่ มุมานะ ทุ่มเทและเสียสละ มากเท่าที่ควร เหล่านี้เป็นต้น

ด้วยเหตุผลที่แสดงถึงความเป็นมา ความสำคัญและความจำเป็น อำนาจหน้าที่ ปัญหาการวิจัย ความสำคัญของปัญหาการวิจัย ตลอดจนปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่อรักษาความปลอดภัยในสถานพักผ่อนหย่อนใจของกรุงเทพมหานครตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงข้างต้น ทำให้ผู้ศึกษาสนใจที่จะศึกษา เรื่อง การบริหารจัดการเพื่อรักษาความปลอดภัยในสถานที่พักผ่อนหย่อนใจของกรุงเทพมหานครตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง โดยนำปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 5 ด้าน มาเป็นกรอบแนวคิดสำคัญในการศึกษาครั้งนี้ อันจะเป็นประโยชน์ทั้งในทางวิชาการและทางปฏิบัติต่อหน่วยงานของรัฐ เจ้าหน้าที่ของรัฐ และประชาชนต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. ศึกษาปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่อรักษาความปลอดภัยในสถานที่พักผ่อนหย่อนใจของกรุงเทพมหานครตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

2. ศึกษาแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อรักษาความปลอดภัยในสถานที่พักผ่อนหย่อนใจของกรุงเทพมหานครตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

3. ศึกษายุทธศาสตร์การบริหารจัดการเพื่อรักษาความปลอดภัยในสถานที่พักผ่อนหย่อนใจของกรุงเทพมหานครตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ยุทธศาสตร์การบริหารจัดการด้าน (1) การมียุทธศาสตร์ที่ชัดเจน ครอบคลุม และทั่วถึง (2) การจัดตั้งแกนนำในชุมชน (3) การใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยและใช้เครือข่ายทางสังคม (4) การเสริมสร้างจิตสำนึกและความรับผิดชอบร่วมกัน และ (5) การมุ่งพัฒนาประสิทธิภาพและเสริมสร้างบุคลากรต้นแบบ

ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อประสิทธิภาพในการบริหารจัดการที่เรียกว่า บัลล้านท์ สกอร์การ์ด (Balanced Scorecard) 4 ด้าน ได้แก่ (1) การเรียนรู้และการเติบโต (learning and growth perspective) (2) กระบวนการปฏิบัติงาน (process perspective) (3) ประชาชน (customer perspective) และ (4) การเงิน (financial perspective)

กรอบแนวคิดการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วยกรอบแนวคิดการวิจัยส่วนที่เป็นตัวแปรอิสระ (เหตุ) และกรอบแนวคิดการ

วิจัยส่วนที่เป็นตัวแปรตาม (ผล) โดยกรอบแนวคิดการวิจัยส่วนที่เป็นตัวแปรอิสระประกอบด้วย 5 ข้อ เพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยทั้ง 3 ข้อ ได้แก่

1. ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่อรักษาความปลอดภัยในสถานที่พักผ่อนหย่อนใจของกรุงเทพมหานครตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง (the Sufficiency Economy Philosophy) 5 ด้าน ได้แก่ (1) ความพอประมาณ (2) การมีเหตุผล (3) การมีภูมิคุ้มกัน (4) ความรู้ (knowledge) และ (5) คุณธรรม (วิรัช วิรัชนิภาวรรณ, 2550)

2. ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อรักษาความปลอดภัยในสถานที่พักผ่อนหย่อนใจของกรุงเทพมหานครตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 5 ด้าน

3. ยุทธศาสตร์การบริหารจัดการเพื่อรักษาความปลอดภัยในสถานที่พักผ่อนหย่อนใจของกรุงเทพมหานครตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง ที่จัดแบ่งเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ยุทธศาสตร์การบริหารจัดการด้าน (1) การมียุทธศาสตร์ที่ชัดเจน ครอบคลุม และทั่วถึง (2) การจัดตั้งแกนนำในชุมชน (3) การใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยและใช้เครือข่ายทางสังคม (4) การเสริมสร้างจิตสำนึกและความรับผิดชอบร่วมกัน และ (5) การมุ่งพัฒนาประสิทธิภาพและเสริมสร้างบุคลากรต้นแบบ

ส่วนกรอบแนวคิดการวิจัยส่วนที่เป็นตัวแปรตาม คือ การเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเพื่อรักษาความปลอดภัยในสถานที่พักผ่อนหย่อนใจของกรุงเทพมหานครตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง หรือ ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อประสิทธิภาพในการบริหารจัดการที่เรียกว่า บัลล้านท์ สกอร์การ์ด (Balanced Scorecard) 4 ด้าน ได้แก่ (1) การเรียนรู้และการเติบโต (learning and growth perspective) (2) กระบวนการปฏิบัติงาน (process perspective) (3) ประชาชน (customer perspective) และ (4) การเงิน (financial perspective) (วิรัช วิรัชนิภาวรรณ, 2556; ผสุ เดชะรินทร์, 2556) ดังภาพ 1

ตัวแปรอิสระ (เหตุ)

1. ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่อรักษาความปลอดภัยในสถานที่พักผ่อนหย่อนใจของกรุงเทพมหานครตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 5 ด้าน ได้แก่
(1) ความพอประมาณ (2) การมีเหตุผล (3) การมีภูมิคุ้มกัน (4) ความรู้ (5)คุณธรรม

2. ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อรักษาความปลอดภัยในสถานที่พักผ่อนหย่อนใจของกรุงเทพมหานครตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 5 ด้าน ได้แก่
(1) ความพอประมาณ (2) การมีเหตุผล (3) การมีภูมิคุ้มกัน (4) ความรู้ (5) คุณธรรม

3. ยุทธศาสตร์การบริหารจัดการเพื่อรักษาความปลอดภัยในสถานที่พักผ่อนหย่อนใจของกรุงเทพมหานครตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงที่จัดแบ่งเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้าน
(1) การมียุทธศาสตร์ที่ชัดเจน ครอบคลุม และทั่วถึง
(2) การจัดตั้งแกนนำในชุมชน
(3) การใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยและใช้เครือข่ายทางสังคม
(4) การเสริมสร้างจิตสำนึกและความรับผิดชอบร่วมกัน
(5) การมุ่งพัฒนาประสิทธิภาพ และเสริมสร้างบุคลากรต้นแบบ

→

ตัวแปรตาม (ผล)

"การเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเพื่อรักษาความปลอดภัยในสถานที่พักผ่อนหย่อนใจของกรุงเทพมหานคร ตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง" หรือ "ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อประสิทธิ ภาพในการบริหารจัดการที่เรียกว่าบัลล้านท์สกอร์การ์ด 4 ด้าน" ได้แก่
1. การเรียนรู้และการเติบโต
2. กระบวนการปฏิบัติงาน
3. ประชาชน
4. การเงิน

วิธีดำเนินการวิจัย

ใช้การวิจัยแบบผสมผสาน

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ ประชาชนทั้งหมดในพื้นที่ของสำนักงานเขต 2 เขต ซึ่งเป็นที่ตั้งของสวนสาธารณะของกรุงเทพมหานคร 2 แห่ง ได้แก่ (1) ประชาชนในพื้นที่ของสำนักงานเขตประเวศ ซึ่งเป็นที่ตั้งของสวนหลวง ร. 9 จำนวน 163,485 คน และ (2) ประชาชนในพื้นที่ของสำนักงานเขตจตุจักร ซึ่งเป็นที่ตั้งของสวนจตุจักร รวม 324,433 คน (กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย, 2557) ส่วนกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนในเขตพื้นที่ของสำนักงานเขต 2 เขตดังกล่าวที่ตอบแบบสอบถาม รวม 1,111 คน

ผู้ให้ข้อมูลหลัก จำนวน 9 คน ซึ่งเป็นบุคคลที่มีความรู้ความสามารถและความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่อรักษาความปลอดภัยในสถานที่พักผ่อนหย่อนใจของกรุงเทพมหานคร

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้ศึกษาใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อให้ได้ข้อมูลจากประชากรเป็นจำนวนมาก โดยแบบสอบถามได้ผ่านการทดสอบเพื่อหาค่าความเที่ยงตรง (validity) ซึ่งเป็นการทดสอบเพื่อหาค่าความเที่ยงตรงตามเนื้อหา หรือหาค่าความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์การวิจัย (Index of item Objective Congruence--IOC) จากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 คน ได้ค่าความเที่ยงตรงเท่ากับ 0.93 และได้ทำการทดสอบ (pretest หรือ try out) จำนวน 50 ชุด เพื่อหาความเชื่อถือได้ (reliability) ของแบบสอบถาม หรือหาค่าครอนบาค (Cronbach) ของแบบสอบถามทั้งฉบับ ได้ค่าความเชื่อถือได้ ที่ระดับ 0.90

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ 1-31 สิงหาคม 2558 เก็บรวบรวมแบบสอบถามที่สมบูรณ์กลับคืนมาได้จำนวน 909 ชุด/คน คิดเป็นร้อยละ 81.82 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 1,111 คน

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ผู้ศึกษานำข้อมูลเชิงปริมาณมาทำการประมวลและวิเคราะห์ทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับคอมพิวเตอร์ สำหรับวิธีวิเคราะห์ข้อมูล เป็นการวิเคราะห์ในรูปตาราง (contingency analysis) รวมทั้งใช้รูปแบบการวิเคราะห์เชิงพรรณนา (descriptive analysis) สำหรับสถิติเชิงพรรณนาที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าการถดถอยพหุคูณ และการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

ผลการวิจัย

1. ผลการวิจัยปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่อรักษาความปลอดภัยในสถานที่พักผ่อนหย่อนใจของกรุงเทพมหานครตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 5 ด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับมากทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ (1) ความพอประมาณ (2) การมีเหตุผล (3) การมีภูมิคุ้มกัน (4) ความรู้ และ (5) คุณธรรม โดยปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่อรักษาความปลอดภัยในสถานที่พักผ่อนหย่อนใจของกรุงเทพมหานครตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ “กรุงเทพมหานครปฏิบัติงานรักษาความปลอดภัยในสถานที่พักผ่อนหย่อนใจโดยขาดการเตรียมความพร้อมในการดำเนินงาน เช่น การเตรียมบุคลากรและยานพาหนะให้พร้อมในกรณีเกิดเหตุ” (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.69)

2. ผลการวิจัยแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อรักษาความปลอดภัยในสถานที่พักผ่อนหย่อนใจของกรุงเทพมหานครตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 5 ด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับมากทั้ง 5 ด้าน โดยแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อรักษาความปลอดภัยในสถานที่พักผ่อนหย่อนใจของกรุงเทพมหานครตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ กรุงเทพมหานครควรปฏิบัติงานรักษาความปลอดภัยในสถานที่พักผ่อนหย่อนใจในทิศทางที่ตอบสนองและคำนึงถึงความพึงพอใจของประชาชน เช่น

จัดระบบรักษาความปลอดภัยที่รัดกุม และสอบถามความพึงพอใจของประชาชน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.75)

ในทำนองเดียวกัน ผลการสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญจำนวน 9 คน ต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อรักษาความปลอดภัยในสถานที่พักผ่อนหย่อนใจของกรุงเทพมหานครตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 5 ด้าน พบว่า ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 7 คน เห็นด้วยกับแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ กรุงเทพมหานครควรปฏิบัติงานรักษาความปลอดภัยในสถานที่พักผ่อนหย่อนใจในทิศทางที่ตอบสนองและคำนึงถึงความพึงพอใจของประชาชน เช่น จัดระบบรักษาความปลอดภัยที่รัดกุม และสอบถามความพึงพอใจของประชาชน ส่วนผู้เชี่ยวชาญอีก 2 คน ไม่มีความเห็น

3. ผลการวิจัยยุทธศาสตร์การบริหารจัดการเพื่อรักษาความปลอดภัยในสถานที่พักผ่อนหย่อนใจของกรุงเทพมหานครตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงที่ (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 3.) พบว่า ยุทธศาสตร์การบริหารจัดการเพื่อรักษาความปลอดภัยในสถานที่พักผ่อนหย่อนใจของกรุงเทพมหานครตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงที่จัดแบ่งเป็น 5 ด้าน ได้แก่ (1) การเสริมสร้างจิตสำนึกและความรับผิดชอบร่วมกัน (2) การมียุทธศาสตร์ที่ชัดเจน ครอบคลุม และทั่วถึง (3) การใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยและใช้เครือข่ายทางสังคม (4) การจัดตั้งแกนนำในชุมชน และ (5) การมุ่งพัฒนาประสิทธิภาพ และเสริมสร้างบุคลากรต้นแบบ ล้วนมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการบริหารจัดการที่เรียกว่า บัลล้านท์ สกอร์การ์ด 4 ด้าน ได้แก่ (1) การเรียนรู้และการเติบโต (2) กระบวนการปฏิบัติงาน (3) ประชาชน และ (4) การเงิน โดยยุทธศาสตร์การบริหารจัดการเพื่อรักษาความปลอดภัยในสถานที่พักผ่อนหย่อนใจของกรุงเทพมหานครตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงทั้ง 5 ด้าน เรียงตามลำดับจากความสำคัญมากไปน้อยได้ดังนี้ (1) การเสริมสร้างจิตสำนึกและความรับผิดชอบร่วมกัน (2) การมียุทธศาสตร์ที่ชัดเจน ครอบคลุม และทั่วถึง (3) การใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยและใช้เครือข่ายทางสังคม (4) การจัดตั้งแกนนำในชุมชน และ (5) การมุ่งพัฒนาประสิทธิภาพ และเสริมสร้างบุคลากรต้นแบบ

ในทำนองเดียวกัน ผลการสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญจำนวน 9 คน ต่อยุทธศาสตร์การบริหารจัดการเพื่อรักษาความปลอดภัยในสถานที่พักผ่อนหย่อนใจของกรุงเทพมหานครตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงที่จัดแบ่งเป็น 5 ด้าน พบว่า ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 6 คน เห็นด้วยว่า ยุทธศาสตร์การบริหารจัดการเพื่อรักษาความปลอดภัยในสถานที่พักผ่อนหย่อนใจของกรุงเทพมหานครตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงทั้ง 5 ด้าน ควรเรียงตามลำดับจากมากไปน้อยดังกล่าว ส่วนผู้เชี่ยวชาญอีก 3 คน ไม่มีความเห็น

การอภิปรายผล

1. การอภิปรายผลปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่อรักษาความปลอดภัยในสถานที่พักผ่อนหย่อนใจของกรุงเทพมหานครตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง ที่พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับมากทั้ง 5 ด้าน โดยปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ กรุงเทพมหานครปฏิบัติงานรักษาความปลอดภัยในสถานที่พักผ่อนหย่อนใจโดยขาดการเตรียมความพร้อมในการดำเนินงาน เช่น การเตรียมบุคลากรและยานพาหนะให้พร้อมในกรณีเกิดเหตุ นั้น สำหรับเหตุผลสำคัญที่กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นประชาชนในเขตพื้นที่ของสำนักงานเขต 2 เขต ได้แก่ สำนักงานเขตประเวศ และสำนักงานเขตจตุจักร อันเป็นที่ตั้งของสวนสาธารณะของกรุงเทพมหานคร 2 แห่ง ได้แก่ สวนหลวง ร. 9 และสวนจตุจักร ตามลำดับ เห็นด้วยในระดับมากดังกล่าวแทนที่จะเห็นด้วยในระดับปานกลางหรือในระดับน้อย ผู้ศึกษามีความเห็นว่า เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างเห็นว่า (1) กรุงเทพมหานครบริหารจัดการ หรือปฏิบัติงานรักษาความปลอดภัยในสถานที่พักผ่อนหย่อนใจอย่างไม่เหมาะสม เช่น ประชาสัมพันธ์หรือชี้แจงเกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัยในสถานพักผ่อนหย่อนใจน้อยเกินไป (2) กรุงเทพมหานครปฏิบัติงานรักษาความปลอดภัยในสถานที่พักผ่อนหย่อนใจอย่างไม่สอดคล้องกับหลักเหตุผล เช่น บางพื้นที่ไม่มีบุคลากรปฏิบัติงาน ไม่มีไฟส่องสว่างอย่างทั่วถึง และไม่ใช้ระบบสื่อสารที่ทันสมัยในการรักษาความปลอดภัย และ (3) กรุงเทพมหานครปฏิบัติงานรักษาความปลอดภัยในสถานที่พักผ่อนหย่อนใจโดยขาดการเตรียมความพร้อมในการดำเนินงาน เช่น การเตรียม

บุคลากรและยานพาหนะให้พร้อมในกรณีเกิดเหตุ เหล่านี้เป็นต้น เมื่อเป็นเช่นนี้ จึงมีส่วนสำคัญทำให้กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับมากต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่อรักษาความปลอดภัยในสถานที่พักผ่อนหย่อนใจของกรุงเทพมหานครตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง แทนที่จะเห็นด้วยในระดับปานกลางหรือในระดับน้อยดังกล่าว

2. อภิปรายผลแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อรักษาความปลอดภัยในสถานที่พักผ่อนหย่อนใจของกรุงเทพมหานครตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง ที่พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ล้วนเห็นด้วยในระดับมากทั้ง 5 ด้าน โดยแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ กรุงเทพมหานครควรปฏิบัติงานรักษาความปลอดภัยในสถานที่พักผ่อนหย่อนใจในทิศทางที่ตอบสนองและคำนึงถึงความพึงพอใจของประชาชน เช่น จัดระบบรักษาความปลอดภัยที่รัดกุม และสอบถามความพึงพอใจของประชาชน นั้น สำหรับเหตุผลสำคัญที่กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นประชาชนในเขตพื้นที่ของสำนักงานเขต 2 เขต ได้แก่ สำนักงานเขตประเวศ และสำนักงานเขตจตุจักร อันเป็นที่ตั้งของสวนสาธารณะของกรุงเทพมหานคร 2 แห่ง ได้แก่ สวนหลวง ร. 9 และสวนจตุจักร ตามลำดับ เห็นด้วยในระดับมากดังกล่าวแทนที่จะเห็นด้วยในระดับปานกลางหรือในระดับน้อย ผู้ศึกษามีความเห็นว่า เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างเห็นว่า แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการที่มุ่งให้กรุงเทพมหานครปฏิบัติงานรักษาความปลดดภัยในสถานที่พักผ่อนหย่อนใจในทิศทางที่ตอบสนองและคำนึงถึงความพึงพอใจของประชาชนดังกล่าวนั้น (1) ทำให้ประชาชนได้รับประโยชน์และปลอดภัยเพิ่มมากขึ้น และทำให้ประชาชนชื่นชอบการบริหารจัดการของกรุงเทพมหานครเพิ่มมากขึ้น (2) เป็นหน้าที่กรุงเทพมหานครที่ต้องให้บริการประชาชนในทิศทางที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน และทำให้ประชาชนพึงพอใจ (3) สอดคล้องกับหลักการบริหารจัดการสมัยใหม่ที่ให้ความสำคัญกับประชาชน และการตอบสนองความต้องการของประชาชน และ (4) ทำให้การบริหารจัดการของกรุงเทพมหานครมีประสิทธิภาพเป็นระบบ และมีมาตรฐานสูงขึ้น เหล่านี้เป็นต้น

เฉพาะในส่วนที่เกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการข้างต้นที่ให้ความสำคัญกับประชาชน ตอบสนอง และคำนึงถึงความพึงพอใจของประชาชนนั้น พอเทียบเคียงได้กับแนวคิดของ เจเน็ท วี. เดนฮาร์ด และโรเบิร์ต บี. เดนฮาร์ด (Janet V. Denhardt and Robert B. Denhardt, 2003) ที่ให้ความสำคัญกับการจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่เน้นการให้ความสำคัญกับประชาชน โดยหน่วยงานภาครัฐและเจ้าหน้าที่ไม่เพียงแต่ตอบสนองความต้องการของประชาชน แต่ต้องสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับประชาชนอีกด้วย

3. อภิปรายผลยุทธศาสตร์การบริหารเพื่อรักษาความปลอดภัยในสถานที่พักผ่อนหย่อนใจของกรุงเทพมหานครตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงที่จัดแบ่งเป็น 5 ด้าน ที่พบว่า ยุทธศาสตร์การบริหารจัดการควรเรียงตามลำดับจากมากไปน้อยดังกล่าวแล้วนั้น สำหรับเหตุผลสำคัญที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นดังกล่าว ผู้ศึกษามีความเห็นว่า เนื่องจากยุทธศาสตร์การบริหารจัดการดังกล่าว (1) สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน และน่าจะมีส่วนช่วยให้การบริหารจัดการเพื่อรักษาความปลอดภัยในสถานที่พักผ่อนหย่อนใจของกรุงเทพมหานครตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงประสบผลสำเร็จ (2) เป็นนโยบายสำคัญของหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งรวมทั้งกรุงเทพมหานคร และหน่วยงานภาคเอกชน โดยนำไปปรับใช้กันอย่างกว้างขวาง และ (3) ครอบคลุมสาระสำคัญของการบริหารจัดการเพื่อรักษาความปลอดภัยในสถานที่พักผ่อนหย่อนใจของกรุงเทพมหานครตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง โดยครอบคลุมทั้งด้านวัตถุและด้านจิตใจ

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งนี้

กรุงเทพมหานครควรนำยุทธศาสตร์การบริหารจัดการเพื่อรักษาความปลอดภัยในสถานที่พักผ่อนหย่อนใจตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงทั้ง 5 ด้าน ไปปรับใช้เป็นแนวทาง กระบวนการ หรือเป็นกลุ่มตัวชี้วัดสำคัญสำหรับการปฏิบัติงาน (Key Performance Indicator s--KPIs) เพื่อรักษาความปลอดภัยในสถานที่พักผ่อนหย่อนใจของกรุงเทพมหานคร

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

1. กรุงเทพมหานคร หน่วยงาน หรือบุคลากรของหน่วยงานควรทำวิจัยแบบขยายผล หรือแบบเจาะลึกเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่อรักษาความปลอดภัยในสถานที่พักผ่อนหย่อนใจของกรุงเทพมหานครตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงแต่ละด้านอย่างเจาะจง เช่น ด้านการมีเหตุผล และด้านการมีภูมิคุ้มกัน เป็นต้น

2. กรุงเทพมหานคร หน่วยงาน หรือบุคลากรของหน่วยงานควรทำวิจัยเชิงเปรียบเทียบ เช่น วิจัยการบริหารจัดการของกรุงเทพมหานครกับหน่วยงานอื่นที่มีภาระงานใกล้เคียงหรือคล้ายกัน

3. กรุงเทพมหานครหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรทำการวิจัยโดยใช้กรอบแนวคิด หรือยุทธศาสตร์การบริหารจัดการอื่นสำหรับการศึกษาวิเคราะห์การบริหารจัดการเพื่อรักษาความปลอดภัยในสถานที่พักผ่อนหย่อนใจของกรุงเทพมหานคร เช่น การบริหารจัดการตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน การบริหารจัดการตามแนวคิดตะวันออก และการบริหารจัดการตามแนวคิดการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน เป็นต้น

References

Deacharin, P. (2013). B*alanced scorecard deep knowledge in practice*. Bangkok: Chulalongkorn University. (in Thai)

Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2003). *The new public service: Serving, not steering*. New York: Sharpe.

Department Of Provincial Administration. (2014). *Demographics.* Retrieved from https://www.dopa.go.th/main/web_index (in Thai)

Wiruchnipawan, W. (2007). *Management guidelines and moral sufficient economy*. Bangkok: Profess. (in Thai)

Wiruchnipawan, W. (2013). *Principle and techniques to writ analysis thesis and report.* Bangkok: Profess. (in Thai).

การบริหารจัดการด้านการให้บริการในการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดปทุมธานีตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

Administration Services of Tax Collection of the Local Organizations in Pathum Thani Province According to the Sufficiency Economy Philosophy

นิธิภัทร เสนาะดนตรี และ สัมพันธ์ พลภักดิ์

Nitipat Sanordontre and Sampan Polpuk

หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย

Doctor of Philosophy Program in Public Administration, Eastern Asia University

บทคัดย่อ

การการวิจัยแบบผสมผสานผสมผสานนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษา (1) สภาพปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการ (2) แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการ (3) ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนในการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดปทุมธานีตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงประสบผลสำเร็จ เน้นการวิจัยเชิงปริมาณ มีแบบสอบถามเป็นเครื่องมือการวิจัย โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 37 แห่งในจังหวัดปทุมธานี จำนวน 1,108 คน สถิติที่ใช้ในการวิจัย คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที ค่าการถดถอยพหุคูณ และการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน นอกจากนี้ ยังมีการสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 9 คน ผลการศึกษาพบว่า (1) สภาพปัญหาที่สำคัญ คือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ขาดแคลนบุคลากร ขาดการประชาสัมพันธ์ ขาดการวางแผนเตรียมบุคลากรและเครื่องมืออุปกรณ์เทคโนโลยีที่ทันสมัย (2) แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการที่สำคัญ คือ ควรจัดเตรียมบุคลากรให้เพียงพอ มีการประชาสัมพันธ์ให้ครอบคลุมทั่วถึง มีการวางแผนเตรียมบุคลากรและนำเครื่องมืออุปกรณ์เทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ (3) ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนในการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดปทุมธานีตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงประสบความสำเร็จ ปัจจัยภายใน คือ ผู้บริหารท้องถิ่นมีภาวะความผู้นำ และปัจจัยภายนอก คือ เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ

คำสำคัญ: การบริหารจัดการ, การบริการ, การจัดเก็บภาษี, ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง, องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

Abstract

The research methodology was designed as mixed methods research. The main objectives of this study were to study (1) administrative problems of service of tax collection, (2) development guidelines of administration services of tax collection, and (3) main factors taking important parts of the success of the development guidelines of administration service of tax collection of the Local Organizations in Pathum Thani Province according to the Sufficiency Economy Philosophy. Using the quantitative research as the principal means, questionnaires were used to collect data from 1,108 samples. Descriptive statistical analysis including, mean, standard deviation, t- test,

multiple regression and Pearson's correlation coefficient was used to analyze data. In addition, there were supportive in-depth interviews from 9 experts for qualitative data. The findings were (1) the administrative problems of the services of tax collection were not good in public relations, personnel and equipment, and up-to-date technology, (2) development guidelines of administration services of tax collection should increase the level of human resources available, should improve public relations and planning, should prepare staff equipment, should use modern technology in its services, and (3) the main factors for the success of the development guideline of administration services of tax collection of the Local Organizations in Pathumthani Province according to the Sufficiency Economy Philosophy is for the administration leadership of the local organizations to act as leaders, internally, and for people to participate in administration, as external factor.

Keywords: administration, service, tax collection, sufficiency economy philosophy, local organization

บทนำ

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 มาตรา 16 ให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจและหน้าที่ในการพัฒนาและจัดระบบการบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง 31 ข้อ โดยเฉพาะการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนในการจัดเก็บภาษีมาเป็นรายได้ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของรายรับของงบประมาณประจำปี ที่ใช้ในการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบล (สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา, 2546) ในปัจจุบันองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดปทุมธานีซึ่งบทบาทหน้าที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการให้บริการในการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดปทุมธานี โดยแยกเป็นแต่ละองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะรับผิดชอบการบริหารจัดการด้านการให้บริการในการจัดเก็บภาษีในเขตพื้นที่ของตนเองเป็นประจำทุกปี และผลการดำเนินการดังกล่าวเมื่อพิจารณาตามกรอบปรัชญาของ เศรษฐกิจพอเพียง (ไพศาล ศรีธเนศสกุล,สัมภาษณ์แนวลึก, 20 กรกฎาคม 2557) พบว่ายังมีการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนในการจัดเก็บภาษีไม่ดีเท่าควร ดังนี้ ในภาพรวมเป็นไปในทิศทางเดียวกันทั้ง 37 แห่ง (1) ด้านความพอประมาณ คือบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลให้บริการประชาชนในการจัดเก็บภาษีไม่ดีเท่าที่ควร ขาดการนำเครื่องมือ อุปกรณ์และระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ ทำให้เกิดความล่าช้าประชาชนรอนาน (2) ด้านความมีเหตุผล คือ องค์การบริหารส่วนตำบล ขาดการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบถึงขั้นตอนของการชำระภาษี รวมถึงการที่ไม่ชี้แจงถึงผลเสียที่เกิดขึ้นหากมีการการชำระภาษีภายหลังเวลาที่กฎหมายกำหนดซึ่งต้องเสียค่าปรับ ทำให้การเสียภาษีไม่เท่าเทียมกัน (3) ด้านการมีภูมิคุ้มกัน คือ องค์การบริหารส่วนตำบล ขาดการวางแผนการจัดเก็บภาษี หรือลดหย่อนภาษีและ/หรือยกเว้นภาษีให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นกับประชาชนในกรณีเกิดภัยพิบัติ เช่น น้ำท่วม และไฟไหม้ เป็นต้นเพื่อไม่ให้ประชาชนได้รับความเดือดร้อนเพิ่มขึ้น (4) ด้านความรู้ คือองค์การบริหารส่วนตำบล ขาดการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบถึงประโยชน์ที่จะได้รับ จากภาษีที่ต้องเสียให้กับรัฐว่ารายได้ต่าง ๆ ทั้งหมดจะถูกกลับนำมาใช้เพื่อการพัฒนาและจัดระบบบริการสาธารณะที่เป็นประโยชน์ให้กับประชาชนในตำบลทั้งสิ้น เช่น การประปา ไฟฟ้า การรักษาความสะอาด การสร้างปรับปรุงถนนสาธารณะ การพัฒนาสิ่งแวดล้อม และศาสนาวัฒนธรรม เป็นต้น (5) ด้านคุณธรรม คือองค์การบริหารส่วนตำบลไม่ได้ส่งเสริมให้บุคลากรมีและใช้หลักคุณธรรมบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนในการจัดเก็บภาษีตามหลักคุณธรรมทำให้เกิดความไม่เท่าเทียมกันในการเสียภาษี เช่น ประชาชนได้เสียภาษีเต็มจำนวนส่วนผู้ทำธุรกิจการค้า หรือผู้ประกอบการอุตสาหกรรมไม่ได้ชำระภาษีครบตามจำนวนที่เป็นจริง เพราะโดยความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่หรือผู้ชำนาญการภาษี

สรุปสภาพปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนในการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร ขาดการวางแผนเตรียมบุคลากร ตลอดจนขาดการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการปฏิบัติงาน

ด้วยเหตุผลที่แสดงถึงความเป็นมา และความสำคัญ และผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการบริหารจัดการเพื่อพัฒนาบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดปทุมธานีตามปรัชญาของาเศรษฐกิจพอเพียงดังกล่าวข้างต้น จึงทำให้ผู้ศึกษาสนใจศึกษา เรื่อง การบริหารจัดการด้านการให้บริการในการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดปทุมธานีตามปรัชญาของาเศรษฐกิจพอเพียง โดยนำปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการตามปรัชญาของาเศรษฐกิจพอเพียง 5 ด้าน มาปรับใช้เป็นกรอบแนวคิด พร้อมทั้งคาดหวังว่าผลการศึกษาครั้งนี้เกิดเป็นองค์ความรู้ใหม่ที่จะเป็นประโยชน์ทั้งด้านวิชาการ ด้านปฏิบัติต่อบุคคลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งประชาชนต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการ ด้านการให้บริการประชาชนในการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดปทุมธานีตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงประสบผลสำเร็จ

2. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนในการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดปทุมธานีตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงประสบผลสำเร็จ

3. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนในการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดปทุมธานีตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงประสบผลสำเร็จ

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

แนวคิด ประกอบแนวคิด การบริหารจัดการ และการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษี (1) การบริหารจัดการ ผู้ศึกษานำความหมายของคำว่า “การบริหารจัดการ” มาจากนักวิชาการ 6 ท่านประกอบด้วย Shermerhorn (1999), Certo (2007), วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2550), Taylor (1967), Wilson (1997) และ Weber (1996) มาเป็นพื้นฐาน กำหนดความหมาย ของคำว่า “การบริหารจัดการ” ที่เป็นแนวคิดของผู้ศึกษา สรุปความหมายของ “การบริหารจัดการ” หมายถึง แนวทางการดำเนินงาน หรือแนวทางปฏิบัติใด ๆ ที่หน่วยงานโดยเฉพาะ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น นำแนวทางของภาคเอกชนมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิ ภาพ ในการบริหารราชการซึ่งครอบคลุม และมุ่งสู่จุดหมายปลายทางด้านการให้บริการประชาชนในการจัดเก็บภาษี นำไปพัฒนาและจัดระบบบริการเป็นประโยชน์กับประชาชนในตำบล (2) การให้บริการในการจัดเก็บภาษี ผู้ศึกษาได้นำความหมายของคำว่า “การให้บริการประชาชน” มาจากพจนากรม และแนวคิดของนักวิชาการหลาย ๆ ท่านได้แก่ สำนักราชบัณฑิตสถาน พ.ศ. 2542 (2546), พรกมล ชูนุกูลพงษ์ (2554), weber (1996) และ เสน่ห์ จุ้ยโต (2556) มาใช้เป็นพื้นฐาน กำหนดความหมายของการให้บริการประชาชน สรุป ว่าการให้บริการประชาชน หมายถึง การทำงานกับประชาชนที่เน้นที่ว่าควรตอบสนองความต้องการ ความรวดเร็ว ที่เสร็จสมบูรณ์ มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ด้วยความถูกต้อง ครบถ้วน ตรวจสอบได้ สุภาพอ่อนน้อม มีสัมมาคารวะ มีความเสมอภาคทฤษฎี ผู้ศึกษาได้นำ ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงที่มีองค์ประกอบ 5 ด้านของ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2550) ประกอบด้วย 5 ด้านคือ (1) ความพอประมาณ (2) ความมีเหตุผล (3) การมีภูมิคุ้มกัน (4) ความรู้ และ(5) คุณธรรม มาตั้งเป็นกรอบสำคัญในการศึกษาครั้งนี้

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องของ รัตนา วรรณธนานุรักษ์ (2552) ได้วิจัยเรื่อง การนำนโยบายเศรษฐกิจพอเพียงไปปฏิบัติ: ศึกษากรณีของเทศบาลเมืองในประเทศไทย พบว่า ประสิทธิผลของการนำนโยบายเศรษฐกิจพอเพียงไปปฏิบัติในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลของการนำนโยบายเศรษฐกิจพอเพียงไปปฏิบัติมี 6 ปัจจัย คือ อายุ การศึกษา วัตถุประสงค์ของนโยบาย ทัศนคติของผู้นำนโยบายไปปฏิบัติ สภาพแวดล้อมของหน่วยงานที่ปฏิบัติ และความพอเพียงของทรัพยากร และตัวแปรอิสระ

ที่ส่งผลกระทบต่อตัวแปรตามมากที่สุด 3 อันดับ คือ ตัวผู้นำนโยบายไปปฏิบัติ รองลงมาคือสภาพแวดล้อม และความพอเพียงของทรัพยากรความสัมพันธ์ของปัจจัยทางตรงและทางอ้อมที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผล

กรอบแนวคิดการวิจัย

กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วยกรอบแนวคิดหลักส่วนที่เป็นตัวแปรอิสระ (เหตุ) แบ่งเป็น 3 ด้านได้แก่ (1) ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อสภาพปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการ (2) ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนในการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดปทุมธานีตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 5 ด้าน (3) ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนในการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดปทุมธานีตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงประสบผลสำเร็จ สำหรับกรอบแนวคิดในส่วนที่เป็นตัวแปรตาม (ผล) คือ ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนในการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดปทุมธานีตามกรอบแนวคิดของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 5 ด้าน

ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน มีการวิจัยเชิงปริมาณเป็นหลัก และการวิจัยเชิงคุณภาพได้ข้อมูลมาสนับสนุน

การวิจัยเชิงคุณภาพ คือ การสัมภาษณ์แนวลึกต่อผู้เชี่ยวชาญจำนวน 9 คน ผู้มีหน้าที่และรับผิดชอบโดยตรงในด้านการให้บริการประชาชนในการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดปทุมธานีได้แก่ ผู้ว่าราชการจังหวัดปทุมธานี สรรพากรจังหวัด ท้องถิ่นจังหวัด นายกองค์การบริหารส่วนตำบลคลองสามและผู้อำนวยการกองคลังและหัวหน้าฝ่ายพัฒนา/จัดเก็บรายได้ ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านปทุม,ลำลูกกาและผู้อำนวยการกองคลัง ผลการวิเคราะห์ พบว่าปัญหาการบริหารจัดการ/แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการ/ปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกทำให้การจัดเก็บภาษีประสบผลสำเร็จ/การ เพิ่มประสิทธิภาพ สอดคล้องในทิศทางเดียวกันกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างของการวิจัยเชิงปริมาณ

การวิจัยเชิงปริมาณ คือ การเก็บข้อมูลจากแหล่งข้อมูล 3 ประเภท (1) เอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (2) จากกลุ่มตัวอย่างโดยใช้แบบสอบถาม (3) การสังเกตการณ์ต่อกลุ่มตัวอย่าง/บุคลากรให้บริการประชาชนในการจัดเก็บภาษี

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือประชาชนอยู่ในพื้นที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 37 แห่งในจังหวัดปทุมธานีจำนวน 361,510 คน (กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น, 2558)

กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนอยู่ในพื้นที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 37 แห่งในจังหวัดปทุมธานี จำนวน 1,108 คน มาจากการคำนวณใช้สูตรของ ทาโร่ ยามาเน่ (Yamane, 1967) ที่ระดับความคลาดเคลื่อนที่ของกลุ่มตัวอย่าง 0.03 หรือที่ระดับความเชื่อมั่น 97 %

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูลสนามให้ได้ข้อมูลเชิงปริมาณที่ผ่านการทดสอบค่าความเที่ยงตรง (IOC) ที่ระดับ 0.88 และค่าความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามที่ระดับ 0.89

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาได้เก็บรวบรวมข้อมูล 3 แนวทาง ได้แก่ (1) จากเอกสารเพื่อใช้เป็นพื้นฐานในการกำหนดวัตถุประสงค์การวิจัย กรอบแนวคิดการวิจัย ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง และ การสร้างแบบสอบถาม และนำไปใช้ใน การสรุปอภิปรายผล ข้อเสนอแนะ (2) การเก็บรวบรวมข้อมูลจากสนามมีผู้ช่วยวิจัยระดับการศึกษาปริญญาตรีมี 10 คนมีการทดลองและสาธิตก่อน ทำความเข้าใจ วัตถุประสงค์ กรอบแนวคิดการวิจัย และความหมายของคำถาม เพื่อให้เข้าใจในทิศทางเดียวกัน จากนั้นจึงแจกแบบสอบถามด้วยตนเอง ตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดใช้แผนที่เป็นเครื่องมือด้วยการกำหนดเป้าหมายให้ครอบคลุมทั้งพื้นที่ โดยเน้น ชุมชน หมู่บ้าน ตลาด และแหล่งพาณิชย์กรรมไม่น้อยกว่า 185 จุดเป้าหมายลักษณะกระจาย ผู้ศึกษาและผู้ช่วยวิจัย เก็บรวบรวมแบบสอบถามที่สมบูรณ์ได้มา 1,070 ชุด คิดเป็นร้อยละ 94.77 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด (3) เก็บรวบรวมข้อมูลจากการสังเกตสภาพแวดล้อมการให้บริการประชาชนในการจัดเก็บภาษี 37 แห่งเพื่อใช้เป็นข้อมูลเสริม

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

การวิเคราะห์ข้อมูลแสดงผลการศึกษาในรูปของตาราง ประกอบกับการใช้รูปแบบของการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลจะใช้สถิติที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าการถดถอยพหุคูณ และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

ผลการวิจัย

1. ผลการศึกษาปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อสภาพปัญหาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนในการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดปทุมธานีตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 5 ด้าน พบว่า โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก

($\overline{X}$=2.35, SD=0.676) และเมื่อจำแนกรายด้านเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า (1) ด้านความรู้ กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก ($\overline{X}$=2.38, SD=0.584) (2) ด้านความพอประมาณ กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก ($\overline{X}$=2.37, SD=0.634) (3) ด้านคุณธรรม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก ($\overline{X}$=2.35, SD=0.676) (4) ด้านความมีเหตุผล กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ($\overline{X}$=2.32, SD=0.596) และ (5) ด้านมีภูมิคุ้มกัน กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ($\overline{X}$=2.31, SD=0.588)

2. ผลการศึกษาปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อแนวทางการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนในการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดปทุมธานีตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 5 ด้าน พบว่า โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ($\overline{X}$=2.086, SD=0.578) และเมื่อจำแนกรายด้านเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า (1) ด้านความมีเหตุผล กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ($\overline{X}$=2.13, SD=0.494) (2) ด้านพอประมาณ กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ($\overline{X}$=2.12, SD=0.466) (3) ด้านความมีภูมิคุ้มกัน กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ($\overline{X}$=2.08, SD=0.673) (4) ด้านความรู้ กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ($\overline{X}$=2.05, SD=0.667) และ (5) ด้านคุณธรรม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ($\overline{X}$=2.05, SD=0.589)

ตาราง 1

สรุปความเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ต่อสภาพปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการ และแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนในการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดปทุมธานีตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง จำแนกตามค่าเฉลี่ยรวมทั้ง 5 ด้านและค่าเฉลี่ยรวมแต่ละด้านเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยรวมจากมากไปหาน้อย

ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการ		แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการ	
ค่าเฉลี่ยรวมทั้ง 5 ด้านและค่า (SD)			
2.350 (0.616)		2.086 (0.578)	
ค่าเฉลี่ยรวมแต่ละด้านเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย			
1. ด้านความรู้	2.38 (0.584)	1. ด้านความมีเหตุผล	2.13 (0.494)
ได้แก่ คำถามที่ว่า “องค์การบริหารส่วนตำบล ขาดการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบถึงประโยชน์ที่จะได้รับจากภาษี ที่ต้องเสียให้กับรัฐ“ว่ารายได้ ต่าง ๆ นั้นทั้งหมด” จะถูกนำกลับมาใช้เพื่อพัฒนา..”		ได้แก่ คำถามที่ว่า “องค์การบริหารส่วนตำบล ควรประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบถึงขั้นตอนของการชำระภาษี ...”	
2. ด้านความพอประมาณ	2.37 (0.634)	2. ด้านความพอประมาณ	2.12 (0.466)
3. ด้านคุณธรรม	2.35 (0.676)	3. ด้านการมีภูมิคุ้มกัน	2.08 (0.673)
4. ด้านความมีเหตุผล	2.32 (0.596)	4. ด้านความรู้	2.05 (0.667)
5. ด้านมีภูมิคุ้มกัน	2.31 (0.588)	5. ด้านคุณธรรม	2.05 (0.589)

3. ความเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัจจัยที่มีส่วนสำคัญที่ทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนในการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดปทุมธานีตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงประสบผลสำเร็จ ผลการวิจัยพบว่า (1) ด้านปัจจัยภายใน กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ($\overline{X}$=1.81, SD=0.749) ผู้บริหารมีภาวะผู้นำ ด้านปัจจัยภายนอก กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับปานกลาง ($\overline{X}$=1.76, SD=0.746) เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ เมื่อพิจารณาถึงความเห็นของกลุ่มตัวอย่างทั้งสองปัจจัย พบว่า ในภาพรวม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ($\overline{X}$=1.785, SD=0.7475)

4. ความเห็นของกลุ่มตัวอย่างปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนในการจัดเก็บภาษีตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 5 ด้าน พบว่าในภาพรวม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ($\overline{X}$=1.734, SD=1.016) โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยแต่ละด้านจากมากไปหาน้อย ดังนี้ (1) ด้านการบริหารราชการเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ($\overline{X}$=1.83, SD=1.67) (2) ด้านการอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลา ($\overline{X}$=1.76, SD=1.150) (3) ด้านการบริหารราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ($\overline{X}$=1.75, SD=0.775) (4) ด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติ กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ($\overline{X}$=1.74, SD=0.742) และ (5) ด้านการประเมินผลการปฏิบัติราชการ กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับน้อย ($\overline{X}$=1.59, SD=0.741)

5. ตัวแบบแนวทางการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนในการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดปทุมธานีตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงที่มีอิทธิพลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี โดยเรียงตามลำดับ แนวทางการบริหารจัดการที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี จากความสำคัญมากไปน้อย ดังนี้ (1) ด้านการมีภูมิคุ้มกัน (2) ด้านคุณธรรม (3) ด้านความมีเหตุผล (4) ด้านพอประมาณ และ (5) ด้านความรู้

การอภิปรายผล

1. จากผลการศึกษาข้อมูลเชิงปริมาณพบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก ($\overline{X}$=2.35, SD=0.676) ต่อสภาพปัญหาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนในการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดปทุมธานีตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง เหตุผลที่สำคัญที่กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นประชาชนในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลต่าง ๆ ในจังหวัดปทุมธานี เห็นด้วยในระดับมากนั้น ผู้ศึกษามีความเห็นว่า การจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นยังมีจุดอ่อนหลายอย่างที่ประชาชนสัมผัสได้ อาทิเช่น องค์การบริหารส่วนตำบล ยังขาดการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนเข้าใจและมีความรู้เกี่ยวกับการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษี ตลอดจนกระบวนการประเมินภาษีและอัตราภาษี ให้ประชาชนได้รับทราบ และประโยชน์ที่จะได้รับจากการเสียภาษีให้รัฐ ซึ่งเป็นกลไกในการสร้างความร่วมมือที่ดี

2. จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ($\overline{X}$=2.086, SD=0.578) ต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนในการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดปทุมธานีตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง ผู้ศึกษามีความเห็นที่สอดคล้องกับกลุ่มตัวอย่าง ในขณะเดียวกันก็มีมุมมองที่เป็นไปในทิศทางเดียวกับกับผู้เชี่ยวชาญทั้ง 21 คนที่ได้จากการสัมภาษณ์แนวลึก ว่า ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบถึงขั้นตอนการเสียภาษีให้ชัดเจนรวมถึงมีการชี้แจงถึงผลดีที่เกิดขึ้นหากมีการชำระภาษีครบก่อนเวลาที่กฎหมายกำหนดไม่ต้องเสียค่าปรับก่อนที่ประชาชนต้องเสียภาษีให้ทราบโดยทั่วกัน สอดคล้องกับความเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่สัมภาษณ์แนวลึกทั้ง 9 คน

3 จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ($\overline{X}$=1.785, SD=0.7475) ต่อ ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญที่ทำให้การพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนในการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดปทุมธานีตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงประสบความสำเร็จ ผู้ศึกษามีความเห็นว่า เหตุผลที่สำคัญที่กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ดังกล่าวแทนที่จะเห็นด้วยในระดับมากหรือในระดับน้อย ผู้ศึกษามีความเห็นว่า การดำเนินงานโดยการนำของผู้บริหาร

ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นต้องแสดงถึงการมีภาวะผู้นำ และบุคลากรในองค์กรต้องมีความรู้และความชำนาญในการจัดเก็บภาษี เข้าใจการใช้เครื่องมืออุปกรณ์ระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัย จึงจะทำให้การพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนในการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดปทุมธานีตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงประสบความสำเร็จได้ สอดคล้องกับความเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่สัมภาษณ์แนวลึกทั้ง 9 คน เห็นว่าการพัฒนาศักยภาพผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดปทุมธานีเป็นสิ่งจำเป็นและสำคัญ รวมทั้งการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ สอดคล้องกับความเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่สัมภาษณ์แนวลึกทั้ง 9 คน และสอดคล้องกับมาตรา 16 (16) แห่งพระราช บัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 (กระทรวงมหาดไทย, 2544) ที่กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่ในการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่นคือการวางแผนการจัดทำแผนให้ประชาชนมีส่วนร่วมมากที่สุดเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน/ชุมชน

4. จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ($\overline{X}$=1.734, SD=1.016) ต่อปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนในการจัดเก็บภาษีตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 5 ด้าน ผู้ศึกษามีความเห็นว่า การบริหารราชการเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ การอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน การบริหารราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน การลดขั้นตอนการปฏิบัติ และการประเมินผลการปฏิบัติราชการนั้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดปทุมธานีได้ควบคุม กำกับ การดำเนินตามนโยบายดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง หากแต่ผลสัมฤทธิ์จากการดำเนินงานยังไม่บรรลุเป้าหมายในทุกขั้นตอน ซึ่งอยู่ในระหว่างการขับเคลื่อนนโยบายดังกล่าว จึงทำให้ประชาชนเห็นด้วยในระดับปานกลางแทนที่จะเห็นด้วยในระดับน้อยหรือในระดับมาก

5. จากผลการศึกษาพบว่า ตัวแบบแนวทางการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนในการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดปทุมธานีตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงที่มีอิทธิพลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี โดยเรียงตามลำดับ จากความสำคัญมากไปน้อย ดังนี้ (1) ด้านการมีภูมิคุ้มกัน (2) ด้านคุณธรรม (3) ด้านความมีเหตุผล (4) ด้านพอประมาณ และ (5) ด้านความรู้ ผู้ศึกษามีความเห็นว่า ตัวแบบแนวทางในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนในการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดปทุมธานี ควรยึดกรอบตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 5 ด้าน หากแต่ควรให้ความสำคัญอันดับแรก คือ ด้านการมีภูมิคุ้มกัน รองลงมาได้แก่ ด้านคุณธรรม ด้านความมีเหตุผล ด้านพอประมาณ และ ด้านความรู้ ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งนี้

1. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ควรเตรียมเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้กฎหมายภาษี และมีความชำนาญด้านการจัดเก็บภาษีทั้งสามประเภทและควรจัดหาเครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์ ระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัยเพียงพอให้บริการประชาชนจำนวนมาก

2. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ควรจัดเก็บภาษีเต็มจำนวนทั้งประชาชนและผู้ประกอบการธุรกิจการค้าอุตสาหกรรมในอัตราที่กฎหมายกำหนด ประชาสัมพันธ์ให้ทราบทั่วกัน

3. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ควรวางแผนเตรียมพร้อมด้านบุคลากร/เครื่องมือในภาวะสถานการณ์การปกติและภาวการณ์ไม่ปกติ เป็นต้น

4. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ควรมีแผนอบรมการพัฒนาศักยภาพผู้บริหารของหน่วยงานให้มีภาวะผู้นำหรือผู้นำการเปลี่ยนแปลง ให้เป็นผู้บริหารมืออาชีพที่มีภาวะผู้นำสูง มีคุณภาพและมีคุณธรรม ในการให้บริการประชาชนและชุมชน

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

1. ศึกษาต่อยอดจากการศึกษาครั้งนี้เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการใน

การจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดอื่น ๆ เพื่อเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ ตามตัวชี้วัดที่กำหนด

2. ศึกษาต่อยอดจากการศึกษาครั้งนี้เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนในการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดอื่นตามแนวคิดอื่น เช่น การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เป็นต้น

3. ศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพและวิจัยเชิงปริมาณโดยเน้น กลุ่มตัวอย่างผู้ปฏิบัติงานด้านการให้บริการประชาชนในการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คือ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาลนคร เทศบาลเมือง เทศบาลตำบล องค์การบริหารส่วนตำบล กรุงเทพฯและเมืองพัทยา เป็นต้น

References

Certo, C. S. (2007). .*Modern management.* New Jersey: Prentice Hall.

Department of Local Administration. (2015). *The number of local government in 2015.* Retrieved from www. dla.go.th2/work/abt. (in Thai)

Harold, K., & Cyril, D. O. (1964). *Principles of management: An analysis of managerial function*. New York: McGraw-Hill.

Juito, S. (2013). *Organization and management*. Bangkok: Sukhothai Thammatirat University. (in Thai)

Likert, R. (1961). *New pattern of management*. New York: McGrew-Hill.

Ministry of Interior. (2011). T*he act defines the plan and the process of decentralization to local governments by 1999*. Bangkok: Author. (in Thai)

Office of the Council of the State. (1999). *The act defines the plan and the process of decentralization to the organization Local Government Act 1999.* Bangkok: Author. (in Thai)

Office of the Public Sector Development Commission. (2004). *The quality of public administration in 2004.* Bangkok: Prime Minister Office. (in Thai)

Office of the Royal Society. (2003). *Dictionary of the Royal Academy premises 1999*. Bangkok: Author. (in Thai)

Pantasane, O. (2012). T*urning to economic self-sufficiency in the next decade (2012-201)*. Bangkok: Wiki.

Peter, F. D. (1970). *The Effective executive.* New York: Harper and Row.

Schemerhorn, J. R. (1999). *Management* (5th ed.). New York: John Wiley and Sons.

Seetanatesakul, P. (2015). *Problem management guidelines for management development and the factors that contribute significantly to the guidelines provided in the imposition of local governments in the province. Pathum following the philosophy of sufficiency economy successfully.* Depth Expert Interviews. Chief Executive of the Nong Sam Wa. (July 20). The Ministry of Nong Sam Wa.09:00 to 11:00 hrs. (in Thai)

Tananuruk, R. (2010). Economic policy into practice: a case study of the Municipality in Thailand. *MBA KKU Journal, 2*(2) 40-49. (in Thai)

Taylor, F. W. (1967). *Principles of scientific management.* New York: Norton Library.

Tom Peter. (2011). *A Brief History of the 7-S ("McKinsey 7-S") Model.* Retrieved from http://www.tompeters.com

Victor Chen, Jing Li & Danie Shapiro. (2011). A*re OECD-prscribed 'good corporate governance practies' really good in an emerging economy ?.* Retrieved from http://web.a.ebscohost.com

Viratnipawam, V. (2007). *Management based on the merits and sufficient economy.* Bangkok: Four press. (in Thai)

Weber, M. (1996). *The theory of social and economic organization.* New York: Free Press.

Yamane, T. (1967). *Elementary sample theory*. New Jersey: Prentice-Hall.

การบริหารจัดการมลพิษทางน้ำจากโรงงานอุตสาหกรรมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดปทุมธานีตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

Administration of Water Pollution from Industrial Plants of Local Governments in Pathumthani Province According to the Sufficiency Economic Philosophy

ไพศาล ศรีธเนศสกุล และสัมพันธ์ พลภักดิ์

Paisan Sritanedsakul and Sampan Polpuk

หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย

Doctor of Philosophy Program in Public Administration, Eastern Asia University

บทคัดย่อ

การวิจัยแบบผสมผสานผสมผสานนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) สภาพปัญหาการบริหารจัดการ (2) แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการ และ (3) ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้การพัฒนาการบริหารจัดการมลพิษทางน้ำจากโรงงานอุตสาหกรรมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดปทุมธานีตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงประสบผลสำเร็จ การศึกษาครั้งนี้ เน้นการวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถามซึ่งผ่านการทดสอบได้ค่าความเที่ยงตรงที่ระดับ 0.88 และค่าความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามที่ระดับ 0.93 ประชากร คือประชาชนในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี มีจำนวน 1,010,898 คน กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมี จำนวน 400 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที นอกจากนี้ยังมีการสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 21 คน ผลการศึกษาพบว่า (1) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการที่สำคัญ คือ องค์การบริหารส่วนตำบลไม่ได้มีการวางแผนงานและแผนปฏิบัติการด้านการตรวจสอบน้ำทิ้งจากโรงงานที่ชัดเจน (2) แนวทางการพัฒนาการบริหารที่สำคัญ คือ องค์การบริหารส่วนตำบลควรมีแผนงานและแผนปฏิบัติการด้านตรวจสอบน้ำทิ้งจากโรงงานที่ชัดเจน และ (3) ปัจจัยที่สำคัญ คือ ผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลควรเป็นผู้มีมีภาวะความเป็นผู้นำ มีวิสัยทัศน์ที่ดี และความตั้งใจในการพัฒนาการบริหารจัดการด้านมลพิษทางน้ำจากโรงงานอุตสาหกรรมเป็นอย่างดี

คำสำคัญ: การบริหารจัดการ, มลพิษทางน้ำ, โรงงานอุตสาหกรรม, องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น, ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

Abstract

This study used mixed methods research. The main objectives of this study were to study (1) administrative problems (2) development guidelines of Administration, and (3) main factors taking important parts of the success of the development guidelines of administration for water pollution from industrial plants of local governments in Pathumthani province according to the sufficiency economic philosophy. The emphasis was on survey research, using questionnaires with passed try-out of validity check at 0.88 level and reliability check at 0.93 level. A total of 400 samples were calculated by using Taro Yamane Formula. Statistics used were mean, standard deviation, and

t- test. In addition. The structured in-depth interview was applied with 21 experts for qualitative data. The study results showed that (1) the major problem of development was that local governments in Pathumthani Province did not do water pollution planning, (2) the major development guidelines was that local governments in Pathumthani Province should encourage knowledge and skills to work, and (3) the main factors, which are an important part of the success of the development guideline of local governments, were administration leadership of by the local leaders which has a good tension to administration development for water pollution from industrial plants.

Keywords: : administration, water pollution, industrial plants, local governments, the sufficiency economic philosophy

บทนำ

จังหวัดปทุมธานี เป็นพื้นที่อุตสาหกรรมที่สำคัญแห่งหนึ่งของประเทศไทย มีนิคมอุตสาหกรรมกระจายอยู่ทั้งจังหวัด ซึ่งมีผลิตภัณฑ์มวลรวมร้อยละ 70 ของจังหวัดมาจากภาคอุตสาหกรรม โดยพื้นที่เขตอำเภอคลองหลวงมีจำนวนโรงงานอุตสาหกรรมหนาแน่นมากที่สุด รองลงมาคืออำเภอเมืองปทุมธานี อำเภอลำลูกกา อำเภอธัญบุรี อำเภอลาดหลุมแก้ว และ อำเภอสามโคก ส่วนพื้นที่ที่มีโรงงานน้อยที่สุดได้แก่ อำเภอหนองเสือ (สำนักงานสถิติจังหวัดปทุมธานี, 2557) สืบเนื่องจากการขยายตัวทางเศรษฐกิจและมีเส้นทางคมนาคมที่สะดวก ทำให้มีการพัฒนาทางด้านอุตสาหกรรมในพื้นที่จังหวัดปทุมธานีอย่างต่อเนื่อง การเกิดขึ้นของโรงงานอุตสาหกรรมดังกล่าวเป็นแหล่งที่ก่อให้เกิดน้ำเสียแล้วปล่อยทิ้งลงแม่น้ำ ลำคลองอย่างต่อเนื่อง จึงส่งผลกระทบให้คุณภาพในแหล่งรองรับน้ำต่าง ๆ ของจังหวัดปทุมธานี โดยเฉพาะอย่างยิ่งแม่น้ำ และคลองสาขาต่าง ๆ ทำให้น้ำมีคุณภาพต่ำเกินกว่าที่จะบริโภคและอุปโภค ปัญหาดังกล่าวมีแนวโน้มที่จะทวีความรุนแรงมากขึ้นทุกปี จากผลการตรวจวัดคุณภาพน้ำผิวดิน (แม่น้ำเจ้าพระยา) ในเดือนธันวาคม พ.ศ. 2550 พบว่า คุณภาพน้ำที่ตรวจวัดบริเวณจุดน้ำดิบเพื่อการประปาสำแล โดยสำนักงานสิ่งแวดล้อมภาค 6 มีค่าปริมาณออกซิเจนที่ละลายในน้ำ (DO) เท่ากับ 2.6 mg/l ปริมาณความสกปรกในรูปสารอินทรีย์ (BOD) มีค่า 1.0 mg/L คุณภาพน้ำจัดอยู่ในแหล่งน้ำประเภทที่ 4 คือ เสื่อมโทรม หากจะนำมาใช้ประโยชน์เพื่อการอุปโภคบริโภคต้องผ่านการฆ่าเชื้อโรคและกระบวนการปรับปรุงคุณภาพน้ำเป็นพิเศษก่อน (สำนักงานสถิติจังหวัดปทุมธานี, 2557)

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดปทุมธานี เป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการบริหารจัดการมลพิษทางน้ำในเขตจังหวัดปทุมธานี ซึ่งเป็นเขตรับผิดชอบของแต่ละหน่วยงาน จากข้อมูลสรุปรายงานผลการดำเนินงานในรอบปีของจังหวัด พบว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดปทุมธานี ยังมีปัญหาเกี่ยวกับการติดตาม ควบคุมและกำกับให้การบำบัดน้ำเสียเป็นไปตามมาตรฐาน และยังขาดการสร้างกลไกในการจัดการน้ำเสีย ดังนั้น ในอนาคตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจำเป็นต้องมีกลไกใหม่ ๆ เข้ามาเสริมในการแก้ไขปัญหามลพิษทางน้ำ ทั้งที่ผ่านมาและกำลังจะดำเนินการว่ามีอะไรบ้าง และแผนงาน มีกลไกในการดำเนินงานเป็นอย่างไร เพื่อที่จะสามารถดำเนินงานไปได้ด้วยอำนาจหน้าที่และภารกิจของหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ปัญหาดังกล่าวส่งผลกระทบอย่างกว้างขวางต่อประชาชน ทั้งด้านสุขภาพอนามัย ด้านการเกษตรกรรม และด้านการอุปโภคอื่น ๆ และยังส่งผลต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังปทุมธานีที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงจะต้องรีบเร่งหาแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการมลพิษทางน้ำจากโรงงานอุตสาหกรรมให้ประสบความสำเร็จ จึงส่งผลต่อบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดปทุมธานีที่จะต้องเพิ่มพูนความรู้ ประสบการณ์ในการตรวจสอบควบคุม กำกับในการบริหารจัดปัญหามลพิษทางน้ำที่ปล่อยจากโรงงานอุตสาหกรรมลงในแม่น้ำ ลำคลองในเขตจังหวัดปทุมธานี ซึ่งในปัจจุบันยังดำเนินการยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าทีควร เนื่องจากบุคลากรยังขาดการตรวจสอบ การควบคุม ดูแลในเชิงรุก อีกยังขาดความรู้และประสบการณ์ในการบริหารจัดการปัญหาดังกล่าว

(สำนักงานสถิติจังหวัดปทุมธานี, 2557)

ด้วยเหตุผลที่แสดงถึงความเป็นมา และความสำคัญ และผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการบริหารจัดการจากปัญหาดังกล่าวข้างต้นทำให้ผู้ศึกษาสนใจในเรื่อง การบริหารจัดการมลพิษทางน้ำจากโรงงานอุตสาหกรรมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดปทุมธานีตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง โดยคาดหวังว่าผลการศึกษาจะเป็นประโยชน์ทั้งในด้านการเกิดองค์ความรู้ใหม่ ประโยชน์ทางวิชาการ ประโยชน์ต่อการนำไปปฏิบัติและเกิดประโยชน์ต่อประชาชนจังหวัดปทุมธานีและประเทศชาติโดยรวม

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพปัญหาการบริหารจัดการมลพิษทางน้ำจากโรงงานอุตสาหกรรมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดปทุมธานีตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

2. เพื่อศึกษาแนวการพัฒนาการบริหารจัดการมลพิษทางน้ำจากโรงงานอุตสาหกรรมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดปทุมธานีตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

3. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้การพัฒนาการบริหารจัดการมลพิษทางน้ำจากโรงงานอุตสาหกรรมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดปทุมธานีตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงประสบผลสำเร็จ

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

แนวคิด ประกอบด้วยแนวคิดด้าน การบริหารจัดการ (1) การบริหารจัดการ ผู้ศึกษานำความหมายของคำว่า “การบริหารจัดการ” มาจากการให้ความหมายของ นักวิชาการ 5 ท่าน ประกอบด้วย ประกอบด้วย Shermerhorn (1999), Certo (2007), วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2550), Taylor (1967) และ Weber (1996) มาใช้เป็นพื้นฐานในการกำหนดความหมายของการบริหารจัดการที่เป็นแนวคิดของผู้ศึกษา สรุปความหมายของการบริหารจัดการได้ว่า หมายถึง แนวทางการดำเนินงาน เกี่ยวกับการตรวจสอบ การควบคุม ดูแลในการบริหารจัดการปัญหามลพิษทางน้ำ และเพิ่มทักษะ ความรู้ให้กับบุคลากรในการปฏิบัติงานใด ๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดปทุมธานีในเรื่องการบริหารจัดการมลพิษทางน้ำ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดปทุมธานี ควรยึดถือทางสายกลางมีวางแผนการแก้ปัญหามลพิษทางน้ำให้สอดคล้องกับความสามารถขององค์กรทั้งด้านความรู้ ความสามารถ ทักษะในการบริหารจัดการ ทั้งนี้ตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 7 ด้าน ทฤษฎี ผู้ศึกษานำปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง ที่มีองค์ประกอบ 7 ด้าน ของวิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2550) ประกอบด้วย (1) ความพอประมาณ (2) ความมีเหตุผล (3) การมีภูมิคุ้มกัน (4) การพึ่งตนเอง (5) การเสริมสร้างคนให้มีความรู้และคุณธรรม (ควบรวม 2 เงื่อนไขทางเศรษฐกิจพอเพียงเข้าด้วยกัน) (6) การรวมกลุ่ม (หลักการขั้นที่ 2 ของเกษตรทฤษฎีใหม่) (7) การสร้างเครือข่าย

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง งานวิจัยของ ณัฏฐพันธ์ เขจรนันทน์ และฉัตยาพร เสมอใจ (2547) กล่าวว่า การเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์และสภาพแวดล้อม ต่าง ๆ ในปัจจุบันทำให้องค์กรมีรูปแบบที่หลากหลายซับซ้อน มีความสัมพันธ์ระหว่างกันในหลายมิติ มีการแข่งขัน จึงลืมนึกถึงธรรมชาติไป และสอดคล้องกับความเห็นของผู้เชี่ยวชาญจากการสัมภาษณ์แนวลึกที่ส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหามลพิษทางน้ำจากโรงงานอุตสาหกรรมนั้น นอกจากความรับผิดชอบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดปุมทธานีแล้ว ต้องมีผู้รับผิดชอบอีกหลายภาคี โดยเฉพาะผู้ปล่อยมลพิษ คือ โรงงานอุตสาหกรรมนั่นเอง ซึ่งในการบำบัดของเสียทางโรงงานจะต้องควบคุมอย่างเข้มงวดการเข้มงวดนั้นอาจต้องเริ่มที่บุคคลากรเป็นอันดับแรกในการพัฒนาให้มีจิตสำนึกรักห่วงใยต่อสุขภาพและธรรมชาติ ต้องปลูกฝังอบรมในด้านปฏิบัติงานเพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่ไม่มีข้อบกพร่องในเรื่องการรักษาสภาพแวดล้อมด้านมลพิษทางน้ำนั้นอาจต้องออกมาตรการที่เข้มงวดมาก ๆ จึงจะเป็นประโยชน์มากที่สุดเพราะถ้ามีกฎระเบียบที่แข็งแกร่งเพียงพอแล้ว ในการที่จะมีการทำผิดในด้านต่าง ๆ ก็จะมีลดน้อยลงเพราะกลัวบทลง โทษ และการจะให้ทุกอย่างประสบความสำเร็จต้องเริ่มจากการบริหาร

งานของโรงงานเพื่อมุ่งผลสัมฤทธิ์และคำนึงถึงระบบสิ่งแวดล้อมให้มากที่สุดด้วย

กรอบแนวคิดการวิจัย

กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วยกรอบแนวคิดหลักส่วนที่เป็นตัวแปรอิสระ แบ่งเป็น 3 ด้าน ได้แก่ (1) ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อสภาพปัญหาการบริหารจัดการมลพิษทางน้ำจากโรงงานอุตสาหกรรมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดปทุมธานีตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 7 ด้าน และ (2) ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการมลพิษทางน้ำจากโรงงานอุตสาหกรรมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดปทุมธานีตามปรัชญาของเศรษฐกิจ 7 (วิรัช วิรัชนิภาวรรณ, 2550) และ(3) ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้การพัฒนาการบริหารจัดการมลพิษทางน้ำจากโรงงานอุตสาหกรรมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดปทุมธานี ตามปรัชญาของเศรษฐกิจพิเพียงประสบผลสำเร็จ ในขณะเดียวกัน ผู้ศึกษาได้นำ ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการที่เรียกว่า โพสคอร์บ (POSDCoRB) ที่ประกอบด้วย 7 ด้าน (วิรัช วิรัชนิภาวรรณ, 2552) ได้แก่ (1) การวางแผน (2) การจัดองค์การ (3) การบริหารงานบุคคล (4) การอำนวยการ (5) การประสานงาน (6) การรายงาน และ (7) การงบประมาณ มาปรับใช้เป็นกรอบแนวคิดส่วนที่เป็นตัวแปรตาม (ผล) ดังภาพ 1

ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน โดยใช้การการวิจัยเชิงปริมาณเป็นหลัก ใช้วิธีเก็บข้อมูลจากแหล่งข้อมูล 3 ประเภท ได้แก่ (1) เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (2) เก็บข้อมูลปริมาณจากกลุ่มตัวอย่างโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ และ (3) จากการสังเกตพฤติกรรมของกลุ่มตัวอย่างที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการมลพิษทางน้ำจากโรงงานอุตสาหกรรมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดปทุมธานี

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร การศึกษาเรื่อง การบริหารจัดการมลพิษทางน้ำจากโรงงานอุตสาหกรรมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดปทุมธานีตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ศึกษาจากประชาชนทั้งหมดที่อยู่ในจังหวัดปทุมธานี จำนวน 1,010,898 คน

กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนทั้งหมดที่อยู่ในจังหวัดปทุมธานี จำนวน 400 คน ซึ่งได้มาจากการคำนวณโดยใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) (วิรัช วิรัชนิภาวรรณ, 2552) โดยตั้งค่าความคลาดเคลื่อนที่ 0.05

ส่วนการวิจัยเชิงคุณภาพ กลุ่มตัวอย่างได้จากการสุ่มด้วยวิธี snowball sampling เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 21 คน ด้วยแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง ซึ่งใช้เป็นข้อมูลเสริมการวิจัยเชิงปริมาณ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถาม (questionnaire) แบบมาตราประเมินค่า หรือมาตราส่วนประเมินค่า (rating scale) 3 ระดับ ได้แก่ มาก ปานกลาง น้อย ตามแบบของ Likert (1961) เป็นเครื่องมือ และที่ผ่านการทดสอบมีค่าความเที่ยงตรง (IOC) ที่ระดับ 0.88 และค่าความเชื่อถือได้ข้องแบบสอบถามที่ระดับ 0.93

การวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้แบบสัมภาษณ์แนวลึกแบบมีโครงสร้างเป็นเครื่องมือสัมภาษณ์เฉพาะผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 21 คน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาได้กำหนดวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้ 3 วิธี คือ (1) เก็บข้อมูลจากเอกสาร หรือวิจัยเอกสาร (2) เก็บข้อมูลปริมาณจากการวิจัยสนามโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ และ (3) เก็บข้อมูลจากการสังเกตพฤติกรรมของกลุ่มตัวอย่างที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการมลพิษทางน้ำจากโรงงานอุตสาหกรรมในจังหวัดปทุมธานี

เก็บข้อมูลจากเอกสาร หรือวิจัยเอกสาร เพื่อใช้เป็นพื้นฐานสำหรับการกำหนดวัตถุประสงค์ของการวิจัย กรอบแนวคิดการวิจัย ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง การสร้างแบบสอบถาม การอภิปรายผล และการให้ข้อเสนอแนะ

เก็บข้อมูลปริมาณจากการวิจัยสนาม เก็บรวบรวมข้อมูลที่สมบูรณ์กลับมาได้ 400 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100.00 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด โดยมีผู้ช่วยวิจัย 5 คน ต่อจากนั้นผู้ศึกษาได้ตรวจสอบความสมบูรณ์ของ แบบสอบถามอีกครั้งเพื่อนำเข้าสู่การดำเนินการตาม ขั้นตอนของการศึกษาต่อไป และเมื่อถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์แล้ว ผู้ศึกษาได้วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณด้วยสถิติวิเคราะห์เพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัยต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสังเกตการณ์ เพื่อใช้เป็นข้อมูลหลักที่ได้จากการวิจัยภาคสนามใน ขั้นตอนของการอภิปรายผล และการให้ข้อเสนอแนะ

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

เป็นการวิเคราะห์แสดงผลการศึกษาในรูปของตาราง ประกอบกับการใช้รูปแบบของการวิเคราะห์เชิงพรรณนา สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลจะใช้สถิติที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้ (1) ค่าสถิติร้อยละ (percentage) (2) ค่าเฉลี่ย (mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) และ (3) การทดสอบด้วยค่าที (t-test)

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยข้อมูลเชิงปริมาณ

1. กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลางต่อสภาพปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการมลพิษทางน้ำจากโรงงานอุตสาหกรรมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดปทุมธานีตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงในภาพรวม 7 ด้าน (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยข้อ 1.) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับปานกลาง ($\overline{X}$= 1.99, SD = 0.34) ค่าเฉลี่ยภาพรวมทั้ง 7 ด้าน เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ (1) ด้านความพอประมาณ (2) ด้านความมีเหตุผล (3) ด้านมีภูมิคุ้มกัน (4) ด้านการมีความรู้ (5) ด้านความมีคุณธรรม (6) ด้านการรวมกลุ่ม และ (7) ด้านการสร้างเครือข่าย

2. กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลางต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการมลพิษทางน้ำจากโรงงานอุตสาหกรรมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดปทุมธานีตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงในภาพรวม 7 ด้าน (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยข้อ 2.) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับปานกลาง ($\overline{X}$= 2.13, SD = 0.88) ค่าเฉลี่ยภาพรวมทั้ง 7 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านความพอประมาณ (2) ด้านความมีเหตุผล (3) ด้านมีภูมิคุ้มกัน (4) ด้านการมีความรู้ (5) ด้านความมีคุณธรรม (6) ด้านการรวมกลุ่ม และ (7) ด้านการสร้างเครือข่าย ตามลำดับ ดังตาราง

ตาราง 1

ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหา และแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการมลพิษทางน้ำจากโรงงานอุตสาหกรรมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดปทุมธานีตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงจำแนกตามค่าเฉลี่ยรวมทั้ง 7 ด้าน และค่าเฉลี่ยรวมแต่ละด้านเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยรวมจากมากไปน้อย

ปัญหา	แนวทางการพัฒนา
ค่าเฉลี่ยรวมทั้ง 7 ด้าน (SD)	
1.99 (0.34)	2.13 (0.88)
ค่าเฉลี่ยรวมแต่ละด้านเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย (SD.)	
1. ด้านความพอประมาณ 2.07 (0.47) ได้แก่ คำถามที่ว่า “อบต.ไม่ได้มีการวางแผนงานและแผนปฏิบัติการด้านการตรวจสอบน้ำทิ้งจากโรงงานที่ชัดเจนเป็นต้น”	1. ด้านการมีความรู้ 2.17 (0.52) ได้แก่ คำถามที่ว่า “อบต.ควรส่งเสริมให้บุคลากรผู้ปฏิบัติงานเพิ่มความรู้และทักษะในการทำงานด้วยการจัดให้มีการศึกษาอบรมและศึกษาดูงานในพื้นที่ประสบความสำเร็จในการดำเนินงานอยู่เป็นประจำผลกระทบจากมลพิษที่เกิดขึ้นจากน้ำทิ้งของโรงงานอุตสาหกรรม เพื่อให้สามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้กับประชาชนได้อย่างทันท่วงที”
2. ด้านความมีภูมิคุ้มกัน 2.02 (0.47)	2. ด้านพอประมาณ 2.15 (0.54)
3. ด้านความมีเหตุผล 2.01(0.48)	3. ด้านความมีคุณธรรม 2.14 (0.53)
4. ด้านการจัดการรวมกลุ่ม 2.01 (0.51)	4. ด้านการรวมกลุ่ม 2.13 (0.55)
5. ด้านความมีคุณธรรม 1.96 (0.50)	5. ด้านความมีภูมิคุ้มกัน 2.12 (0.56)
6. ด้านการสร้างเครือข่าย 1.96 (0.50)	6. ด้านความมีเหตุผล 2.11 (0.53)
7. ด้านการมีความรู้ 1.93 (0.49)	7. ด้านการสร้างเครือข่าย 2.10 (0.55)

3. กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ต่อปัจจัยที่มีส่วนสำคัญที่ทำให้การบริหารจัดการมลพิษทางน้ำจากโรงงานอุตสาหกรรมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดปทุมธานีตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง ประสบผลสำเร็จที่แบ่งเป็นปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยรวมจากมากไปน้อย ได้แก่ (1) ปัจจัยภายใน ($\overline{X}$ = 2.15, SD = 0.58) และ (2) ปัจจัยภายนอก ($\overline{X}$ = 2.10, SD = 0.57) ตามลำดับ

4. ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อภาพรวมแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการมลพิษทางน้ำจากโรงงานอุตสาหกรรมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดปทุมธานีตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง ได้ดังนี้ (1) เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่า ความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นเพศชายกับเพศหญิง ไม่แตกต่างกัน กัน และ (2) เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า คิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และมีการศึกษาปริญญาตรี หรือสูงกว่าปริญญาตรี ไม่แตกต่างกัน

ผลการศึกษาข้อมูลเชิงคุณภาพ

ผลจากการการสัมภาษณ์แนวลึกผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 21คน ปรากฏว่า

1. ผู้เชี่ยวชาญ มีความเห็นไปในทิศทางเดียวกันต่อสภาพปัญหาการบริหารจัดการมลพิษทางน้ำจากโรงงานอุตสาหกรรมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดปทุมธานีตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง โดยผู้เชี่ยวชาญเห็นว่า อบต.ไม่ได้มีการวางแผนงานและแผนปฏิบัติการด้านการตรวจสอบน้ำทิ้งจากโรงงานที่ชัดเจน

2. ผู้เชี่ยวชาญ มีความเห็นไปในทิศทางเดียวกันต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการมลพิษทางน้ำจากโรงงานอุตสาหกรรมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดปทุมธานีตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง โดยผู้เชี่ยวชาญเห็นว่า อบต.ควรส่งเสริมให้บุคลา กรผู้ปฏิบัติงานเพิ่ม ความรู้ และทักษะในการทำงานด้วยการจัดให้มีการศึกษาอบรม และศึกษาดูงานในพื้นที่ประสบความสำเร็จในการดำเนินงานอยู่เป็นประจำผลกระทบจากมลพิษที่เกิดขึ้นจากน้ำทิ้งของโรงงานอุตสาหกรรม เพื่อให้สามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้กับประชาชนได้อย่างทันท่วงที

3. ผู้เชี่ยวชาญ มีความเห็นไปในทิศทางเดียวกันต่อปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการมลพิษทางน้ำจากโรงงานอุตสาหกรรมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดปทุมธานีตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง โดยเห็นว่า ผู้บริหารของ อบต. มีภาวะความเป็นผู้นำ มีวิสัยทัศน์ที่ดี และให้ความตั้งใจในการพัฒนาการบริหารจัดการด้านมลพิษทางน้ำจากโรงงานอุตสาหกรรมเป็นอย่างดี

การอภิปรายผล

1. จากผลการศึกษาข้อมูลเชิงปริมาณ ปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 1.99, SD = 0.34) ต่อสภาพปัญหาการบริหารจัดการมลพิษทางน้ำจากโรงงานอุตสาหกรรมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดปทุมธานีตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง เหตุผลที่สำคัญที่กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นประชาชนในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลต่าง ๆ ในจังหวัดปทุมธานี เห็นด้วยในระดับปานกลาง ผู้ศึกษามีความเห็นว่า ถึงแม้ว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดปทุมธานี (1) องค์การบริหารส่วนตำบลของจังหวัดปทุมธานี ไม่ได้มีการวางแผนงานและแผนปฏิบัติการด้านการตรวจสอบน้ำทิ้งจากโรงงานที่ชัดเจน (2) อบต.ไม่ได้สนับสนุนและส่งเสริมให้ประชาชนมีความเข้าใจถึงพิษภัยที่อาจจะได้รับจากน้ำทิ้งของโรงงานอุตสาหกรรม และไม่ได้สนับสนุนให้ประชาชนได้มีการรวมกลุ่มกันเพื่อสอดส่องดูแลน้ำทิ้งจากโรงงานอุตสาหกรรมในการป้องกันไม่ให้เกิดผลกระทบในทางมลพิษต่อชุมชน แต่ประชาชนยังมองว่า อบต. กำลังดำเนินการแต่ยังไม่ครอบคลุมทั้งหมดของพื้นที่ที่เกิดปัญหา ซึ่งในพื้นที่จังหวัดปทุมธานีมีอุตสาหกรรมจำนวนมาก และปัญหาดังกล่าวเป็นปัญหาที่ซับซ้อน และซ้อนทับในการรับผิดชอบของหลายหน่วยงาน แต่คาดว่าหากดำเนินการอย่างต่อเนื่องจะทำให้ปัญหาดังกล่าวทุเลาเบาบางลงได้ เป็นต้น

2. จากผลการศึกษาที่ปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลางต่อ แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบลการมลพิษทางน้ำจาก

โรงงานอุตสาหกรรมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดปทุมธานี 7 ด้าน ผู้ศึกษามีความเห็นที่สอดคล้องกับกลุ่มตัวอย่าง ในขณะเดียวกันก็มีมุมมองที่เป็นไปในทิศทางเดียวกับกับผู้เชี่ยวชาญทั้ง 21 คนที่ได้จากการสัมภาษณ์แนวลึก ว่า อบต.ควรมีการวางแผนงานและแผนปฏิบัติการด้านการตรวจสอบน้ำทิ้งจากโรงงานที่ชัดเจนและดำเนินการ ตามแผนอย่างจริงจังพร้อมกับการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าที่อาจเกิดขึ้นได้นอกเหนือจากการวางแผนไว้แล้ว

3. จากผลการศึกษาที่ปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลางต่อ ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญที่ทำให้การพัฒนาการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบลการมลพิษทางน้ำจากโรงงานอุตสาหกรรมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดปทุมธานีประสบความสำเร็จ ผู้ศึกษามีความเห็นว่า เหตุผลที่สำคัญที่กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ดังกล่าวแทนที่จะเห็นด้วยในระดับมากหรือในระดับน้อย ผู้ศึกษามีความเห็นว่า ผู้บริหาร หรือนายก อบต.เป็นผู้ที่ประชาชนเลือกเข้ามาบริหาร และได้มีนโยบายและทิศทางในการบริหารจัดการมลพิษทางน้ำจากโรงงานอุตสาหกรรมอยู่แล้ว เพราะเป็นปัญหาที่ประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบเผชิญกับปัญหาอยู่แล้ว ซึ่งอบต. ต้องดำเนินการอย่างจริงจัง แต่ยังไม่ประสบความสำเร็จทั้งหมดเพราะปัญหามลพิษทางน้ำเป็นปัญหาที่ซับซ้อนเกี่ยวข้องกับหลายฝ่ายจึงต้องใช้เวลาในการดำเนินการ ซึ่งสอดคล้องกับกรอบแนวคิดการบริหารจัดการที่เรียกว่า โพสคอร์บ 7 ด้าน อบต.ควรนำมาเป็นกรอบในการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการมลพิษทางน้ำจากโรงงานอุตสาหกรรม ทั้ง 7 องค์ประกอบ ดังนี้ (1) การวางแผน (2) การจัดองค์การ (3) การบริหารงานบุคคล (4) การอำนวยการ (5) การประสานงาน (6) การรายงาน และ(7) การงบประมาณ เพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการมลพิษทางน้ำจากโรงงานอุตสาหกรรมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดปทุมธานีตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงให้ประสบความสำเร็จ อย่างยั่งยืน

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งนี้

1. องค์การบริหารส่วนตำบลควรมีการวางแผนงานและแผนปฏิบัติการด้านการตรวจสอบน้ำทิ้งจากโรงงานที่ชัดเจน โดยยึดความถูกต้องตามหลักวิชาการ ซึ่งการยึดหลักสายกลางเป็นแนวทางที่ถูกต้องเหมาะสม เห็นอกเห็นใจ และเข้าใจความเดือดร้อนของประชาชนในพื้นที่

2. องค์การบริหารส่วนตำบลมีการดำเนินงานด้านการตรวจสอบน้ำทิ้งเพื่อไม่ให้เกิดผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตของประชาชนและชุมชน สอดคล้องกับข้อเสนอแนะ ของผู้เชี่ยวชาญที่ได้จากการสัมภาษณ์แนวลึก ได้แก่ นายสำเนียง บุญน่ะ นางสุภาวดี สงวนแก่ง และนายจรูญ สิงหาเดช ได้เสนอแนะอย่างสอดคล้องกันว่า องค์การบริหารส่วนตำบลมีการดำเนินงานด้านการตรวจสอบน้ำทิ้งเพื่อไม่ให้เกิดผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตของประชาชนและชุมชน

3. องค์การบริหารส่วนตำบลควรมีการตรวจเยี่ยมโรงงานอุตสาหกรรมในพื้นที่ในด้านการบำบัดน้ำเสียอยู่เป็นประจำเพื่อให้การดำเนินการของโรงงานเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด สอดคล้องกับข้อเสนอแนะ ของผู้เชี่ยวชาญที่ได้จากการสัมภาษณ์แนวลึก ได้แก่ นายสุรินทร์ พุ่มบรรเทา นายสำเนียง บุญน่ะ นางสุภาวดี สงวนแก่ง และนายจรูญ สิงหาเดช ได้เสนอแนะอย่างสอดคล้องกันว่า องค์การบริหารส่วนตำบลควรมีการตรวจเยี่ยมโรงงานอุตสาหกรรมในพื้นที่ในด้านการบำบัดน้ำเสียอยู่เป็นประจำเพื่อให้การดำเนินการของโรงงานเป็นไปตามมาตรฐาน

4. ผู้บริหารของ อบต. ควรมีภาวะความเป็นผู้นำ มีวิสัยทัศน์ที่ดี และให้ความตั้งใจในการพัฒนาการบริหารจัดการด้านมลพิษทางน้ำจากโรงงานอุตสาหกรรมเป็นอย่างดี

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

1. ทำการศึกษาในเชิงลึกและแนวกว้างมากขึ้นเกี่ยวกับมลพิษทางน้ำรวมทั้งผลกระทบทางระบบนิเวศ อาทิเช่น ลุ่มน้ำแม่น้ำเจ้าพระยา หรือลุ่มน้ำอื่น ๆ รวมทั้งแม่น้ำ ลำคลองที่เป็นสาขา ตั้งแต่ต้นน้ำ กลางน้ำ และปลายน้ำ เป็นต้น

2. ทำการศึกษาโดยเน้นการประเมินผลกระทบจากมลพิษทางน้ำที่มีต่อประชาชน สังคมและชุมชนท้อง

ถิ่นอย่างต่อเนื่องและจริงจัง ด้วยลักษณะของโครงการวิจัยเกี่ยวข้องกับวิถีชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชน ความต่อเนื่องและความจริงจังของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในความรับผิดชอบต่อประชาชน เป็นต้น

3. ทำการศึกษาแบบมีส่วนร่วมกับภาคประชาชนและท้องถิ่น หรือศึกษาเกี่ยวกับนโยบายของทางราชการในการพัฒนาการบริหารจัดการมลพิษทางน้ำจากโรงงานอุตสาหกรรมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดอื่นๆ เพื่อเปรียบเทียบ ยืนยัน ผลการวิจัยว่าเป็นอย่างไร เป็นต้น

References

Certo, C. S. (2007). *Modern management*. New Jersey: Prentice Hall.

Kajornun, N., & Samurjai, C. (2004). *Management.* Bangkok: Se Ed. (in Thai)

Likert, R. (1961). .*New pattern of management*. New York: McGrew-Hill.

Statistical Office of Pathumthani. (2014). *Summary of significant: The economic and social Survey of 2014*. Bangkok: Household National Statistical Office, Ministry of Information and Communication. (in Thai)

Schemerhorn, J. R. (1999). *Management* (5th ed.). New York: John Wiley & Sons.

Taylor, F. W. (1967). *Principles of scientific management.* New York: Norton Library.

Wirutnipawan, W. (2007). *Management based on the merits and sufficient economy*. Bangkok: Xpernet. (in Thai)

Wiratnipawan, W. (2012). *The management of the public sector: A comparative analysis of the indicators.* Bangkok: Profess. (in Thai)

Weber, M. (1996). *The theory of social and economic organization.* New York: Free Press.

Yamane, T. (1967). *Elementary sample theory.* New Jersey: Prentice-Hall. .

การบริหารจัดการเพื่อฟื้นฟูชายฝั่งทะเลจังหวัดกระบี่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

Administration of Coastal Restoration in Krabi Province by the Krabi Provincial Administrative Organization According to the Sufficiency Economy Philosophy

สฤษฎ์พงษ์ เกี่ยวข้อง และสัมพันธ์ พลภักดิ์

Saritpong Keawkomg and Sampan Polpuk

หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย

Doctor of Philosophy Program in Public Administration, Eastern Asia University

บทคัดย่อ

การวิจัยแบบผสมผสานผสมผสาน นี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) สภาพปัญหาของการบริหารจัดการ (2) แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการ (3) ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการประสบความสำเร็จ และ (4) ตัวแบบการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อฟื้นฟูชายฝั่งทะเลจังหวัดกระบี่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง การศึกษานี้เน้นการวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถามซึ่งผ่านการทดสอบได้ค่าความเที่ยงตรงที่ระดับ 0.88 และค่าความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามที่ระดับ 0.97 ประชากร คือประชาชนในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี มีจำนวน 1,010,898 คน กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมี จำนวน 1,109 คน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที ค่าการถดถอยพหุคูณ และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และการสัมภาษณ์เชิงลึกเฉพาะผู้เชียวชาญ 9 ท่าน เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงคุณภาพอีกด้วย ผลการศึกษาพบว่า (1) ปัญหาที่สำคัญคือ องค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ไม่ได้ใช้ปัจจัยที่มีอยู่ในธรรมชาติ เช่น ไม้ไผ่มาใช้สนับสนุนในการบริหารจัดการ (2) แนวทางการพัฒนาที่สำคัญ คือ องค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ควรใช้ปัจจัยที่มีอยู่ในธรรมชาติ เช่น ไม้ไผ่มาใช้สนับสนุนในการบริหาร (3) ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญ คือ ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ควรเป็นผู้มีวิสัยทัศน์ และมีภาวะผู้นำ และ (4) ตัวแบบในการบริหารจัดการ เรียงตามลำดับจากความสำคัญมากไปน้อย ได้แก่ ด้านการมีภูมิคุ้มกัน ด้านการรวมกลุ่ม ด้านความมีเหตุผล ด้านความพอประมาณ และด้านการมีความรู้และคุณธรรม ตามลำดับ

คำสำคัญ: การบริหารจัดการ, การฟื้นฟูชายฝั่งทะเล, องค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่, ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

Abstract

This study used mixed methods research. The main objectives of this study were to study (1) problems of the administration (2) guidelines for the development of administration (3) factors taking part in the success of the development guidelines, and (4) the administration standards to develop the administration of coastal restoration in Krabi province. The emphasis was on survey research using questionnaires. The population was comprised of 455,248 residents within the area in Krabi province. A total of 1,109 samples were calculated by Taro Yamane's formula. Statistics used were mean, standard deviation, t- test, multiple regressions, and Pearson's coefficient of correlation. The structured in-depth interview was applied with 9 experts for qualitative data. The findings were

(1) the significant problems were the Krabi provincial administrative organization had used factors affecting environment to support in administration to save budget and no impact on the environment bamboo, for instance, bamboo (2) the significant guideline of development was the Krabi provincial administrative organization should have used factors affecting environment to support in administration to save budget and no impact on the environment bamboo, for instance, bamboo (3) the factors are the significant factors to accomplishment of the development for administration consisting of internal factor was administrators of the Krabi provincial administrative organization have vision and Leadership, in the parts of external factor was public, private, community and people' budget support the Krabi provincial administrative organization on coastal protection. (4) The model of administration was the emphasis on self-immunity aspect.

Keywords: administration, coastal restoration, Krabi provincial administrative organization, the sufficiency economy philosophy

บทนำ

จังหวัดกระบี่มีพื้นที่ 4,708.512 ตารางกิโลเมตร ลักษณะภูมิประเทศส่วนใหญ่เป็นภูเขาหินปูนที่มีลักษณะเป็นภูเขาโดด ๆ เตี้ย ๆ มีถ้ำหินปูน บ่อน้ำร้อน และแอ่งน้ำที่เกิดจากการยุบตัวของพื้นดิน สลับกับพื้นที่แบบลูกคลื่นลอนลาด และที่ราบเชิงเขาบริเวณทางตอนบนของพื้นที่ ทางตอนกลางของพื้นที่มีแนวภูเขาที่สำคัญทอดตัวในแนวเหนือใต้ได้แก่ ภูเขาพนมเบญจา นอกจากนี้บริเวณด้านตะวันตกของพื้นที่มีลักษณะเป็นที่ราบแคบ ๆ ตามชายฝั่งทะเลมีความยาวประมาณ 160 กิโลเมตร มีลักษณะเป็นชายฝั่งทะเลจมตัว จึงทำให้ชายฝั่งทะเลมีลักษณะเว้าแหว่งสูงชันต่างกัน บางบริเวณมีภูเขาติดกับชายฝั่งทะเล เช่น เขากาโรส และมีหมู่เกาะน้อยใหญ่ ประมาณ 154 เกาะ แต่เป็นเกาะที่มีประชากรอาศัยอยู่เพียง 13 เกาะ และเกาะที่สำคัญได้แก่ เกาะลันตา และเกาะพีพี ซึ่งเป็นสถานที่ท่องเที่ยวที่สวยงามติดอันดับของโลก องค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ มีอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 มาตรา 45 (7) ที่กำหนดให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดต้องคุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมรวมถึงต้องมีการฟื้นฟูชายฝั่งทะเลจังหวัดกระบี่ ซึ่งอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตามพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2540 มาตรา 45 (7) (กระทรวงมหาดไทย, 2540)

ปัญหาการกัดเซาะเป็นทางยาวตลอดแนวชายหาด จุดที่เป็นปัญหาหนักที่สุดคือ พื้นที่ช่วง 700 เมตร บริเวณหอสัญญาณเตือนภัยสึนามิ แม้ที่ผ่านมามีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องร่วมกับองค์การบริหารส่วนตำบลคลองประสงค์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ และจังหวัดกระบี่ จัดหาแนวทางป้องกันแล้วแต่ไม่สามารถยับยั้งแรงของคลื่นที่ซัดเข้ามาได้ ทำให้ที่ดินของชาวบ้านหายลึกลงไปในทะเลอีกประมาณกว่า 500 เมตร โดยชาวบ้านที่มีเอกสาร นส. 3 ก. จำนวน 7 ราย พื้นที่ประมาณ 50 ไร่ ซึ่งปัจจุบันที่ดินบริเวณดังกล่าวมีมูลค่าสูงถึงไร่ละ 3 ล้านบาทแต่ชาวบ้านได้แต่ถือครองเฉพาะหนังสือเอกสารสิทธิ์เพียงอย่างเดียว ส่วนที่ดินกลายเป็นทะเลไปแล้ว ขณะนี้เริ่มที่จะกระทบถึงตัวบ้านที่สร้างอยู่ในบริเวณเดียวกันเกือบ 100 ครัวเรือน จึงเห็นได้ว่าผลกระทบที่เกิดจากการกัดเซาะชายฝั่งส่งผลกระทบแก่ประชาชนในบริเวณดังกล่าวทุกด้าน รวมทั้งการไม่มีที่อยู่อาศัย มีคุณภาพชีวิตที่ตกต่ำเนื่องจากไม่สามารถประกอบอาชีพได้ตามปกติและสุขภาพจิตเสียเนื่องจากความวิตกกังวล ผลกระทบดังกล่าวสามารถป้องกันและลดผลกระทบให้เบาบางลงได้ โดยเตรียมพร้อมและความร่วมมือทั้งจากภาครัฐ ชุมชนชายทะเลและประชาชนทุกภาคส่วนมีทางเลือกในการแก้ปัญหาซึ่งต้องศึกษาถึงวิธีการที่ดีที่สุดโดยสอดคล้องกับความต้องการของชาวบ้านแต่ต้องถูกต้องตามหลักวิชาการ ด้วยเหตุผลดังกล่าวองค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่จึงจำเป็นต้องมีการบริหารจัดการเพื่อ

ฟื้นฟูชายฝั่งทะเลจังหวัดกระบี่ตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง องค์การบริหารส่วนจังกระบี่จึงให้การสนับสนุนแก้ปัญหาด้วยการให้ชุมชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนด้วยการนำแนวปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงมาใช้ในการดำเนินชีวิต และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติร่วมกันไปและเพื่อให้การดำเนินการเป็นไปอย่างมีระบบ (กิตติชัย เอ่งฉ้วน และคณะ, 2557)

ในปัจจุบันการบริหารจัดการในด้านการคุ้มครองดูแลและบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ตามมาตรา 45 (7) แห่งพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 ยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร ส่งผลให้ชายฝั่งทะเลของจังหวัดกระบี่มีปัญหาในด้านการกัดเซาะบางพื้นที่ มีความยาวรวม 17 กิโลเมตร คิดเป็นร้อยละ 10.63 ของความยาวชายฝั่งทั้งหมด ซึ่งส่งผลกระทบต่อการบริหารจัดการในด้านการคุ้มครอง ดูแลและบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ ผู้ศึกษาในฐานะที่เป็นผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ จึงมีความเห็นว่า ปัญหาที่เกิดขึ้นดังกล่าว มีความจำเป็นและความสำคัญอย่างยิ่งที่จะต้องเร่งดำเนินการแก้ไขด้วยการพัฒนาการบริหารจัดการในด้านการคุ้มครองดูแลและบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมบริเวณชายฝั่งทะเลขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นเพราะหากปล่อยทิ้งไว้ให้เป็นไปตามธรรมชาติจะเกิดความเสียหายในลักษณะที่มีความรุนแรงเพิ่มมากขึ้นตามผลองค์การขาดการพึ่งพาตนเอง และปัญหาการขาดการระทบที่เกิดขึ้นในข้างต้นด้วยเหตุผลดังกล่าวนี้ ผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะศึกษาในเรื่องการบริหารจัดการเพื่อฟื้นฟูชายฝั่งทะเลจังหวัดกระบี่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ โดยนำกรอบแนวคิดการบริหารจัดการตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงมาใช้เป็นกรอบแนวคิดหลักในการศึกษา ด้วยเห็นว่า เป็นกรอบแนวคิดที่ทันสมัยและสอดคล้องกับบริบทของการพัฒนาประเทศในสถานการณ์ปัจจุบัน

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. สภาพปัญหาการบริหารจัดการเพื่อฟื้นฟูชายฝั่งทะเลจังหวัดกระบี่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

2. แนวการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อฟื้นฟูชายฝั่งทะเลจังหวัดกระบี่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

3. ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้การพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อฟื้นฟูชายฝั่งทะเลจังหวัดกระบี่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงประสบผลสำเร็จ

4. นำเสนอตัวแบบการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อฟื้นฟูชายฝั่งทะเลจังหวัดกระบี่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎี ได้แก่ การบริหารจัดการตามแนวทางคุณธรรมและแนวทางเศรษฐกิจพอเพียง(วิรัช วิรัชนิภาวรรณ, 2550) และการบริหารจัดการของหน่วยงานของรัฐ การวิเคราะห์เปรียบเทียบตัวชี้วัด” (วิรัช วิรัชนิภาวรรณ, 2552)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ชนิศฎ์สรฐ์ สืบสังข์ (2556) การบริหารจัดการเพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของกรุงเทพมหานคร ตามแนวพระราชดำริของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว และ บุษยา มั่นฤกษ์ (2556) การนำหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงไปประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการของผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลจังหวัดนครปฐม

กรอบแนวคิดการวิจัย

กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ประกอบด้วยกรอบแนวคิดหลักส่วนที่เป็นตัวแปรอิสระ คือ (1) ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อสภาพปัญหาการบริหารจัดการเพื่อฟื้นฟูชายฝั่งทะเลจังหวัดกระบี่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 5 ด้าน (2) ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อฟื้นฟูชายฝั่งทะเลจังหวัดกระบี่ขององค์การบริหาร

ส่วนจังหวัดกระบี่ตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 5 ด้าน (วิรัช วิรัชนิภาวรรณ, 2550) ในขณะเดียวกัน ผู้ศึกษาได้นำ ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการบริหารจัดการที่เรียกว่า 5M (วิรัช วิรัชนิภาวรรณ, 2552) และตัวแปรอิสระรอง คือ ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญที่ทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อฟื้นฟูชายฝั่งทะเลจังหวัดกระบี่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงประสบความสำเร็จ ดังภาพ 1

ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (mixed methods research) โดยใช้การการวิจัยเชิงปริมาณเป็นหลัก ใช้วิธีเก็บข้อมูลจากแหล่งข้อมูล 3 ประเภท ได้แก่ (1) เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (2) เก็บข้อมูลปริมาณจากกลุ่มตัวอย่างโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ และ (3) จากการสังเกตพฤติกรรมของกลุ่มตัวอย่างที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการเพื่อฟื้นฟูชายฝั่งทะเลจังหวัดกระบี่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร การศึกษาเรื่อง การบริหารจัดการเพื่อฟื้นฟูชายฝั่งทะเลจังหวัดกระบี่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ศึกษาจากประชาชนทั้งหมดที่อยู่ในจังหวัดกระบี่ ซึ่งมีจำนวนทั้งหมด 455,248 คน (กรมการปกครอง, 2558)

กลุ่มตัวอย่าง คือเป็นประชาชนในเขตพื้นที่จังหวัดกระบี่ ที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 1,109 คน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Taro Yamane (1967) ที่ระดับความเชื่อมั่น 97% และค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ระดับ 0.03

ส่วนการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยจะใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ ผู้ที่มีความรู้และประสบการณ์ในการบริหารจัดการเพื่อฟื้นฟูชายฝั่งทะเล และเคย หรือดำรงตำแหน่งทางการบริหารในองค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ จำนวน 9 คน ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (purposeful sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถาม (questionnaire) แบบมาตราประเมินค่า หรือมาตราส่วนประเมินค่า (rating scale) 3 ระดับ ได้แก่ มาก ปานกลาง น้อย ตามแบบของ Likert (1961) เป็นเครื่องมือ และที่ผ่านการทดสอบมีค่าความเที่ยงตรง (IOC) ที่ระดับ 0.88 และค่าความเชื่อถือได้ข้องแบบสอบถามที่ระดับ 0.97

การวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้แบบสัมภาษณ์แนวลึกแบบมีโครงสร้างเป็นเครื่องมือสัมภาษณ์เฉพาะผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 9 คน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาได้กำหนดวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลได้ 3 วิธี คือ (1) เก็บข้อมูลจากเอกสาร หรือวิจัยเอกสาร (2) เก็บข้อมูลปริมาณจากการวิจัยสนามโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ และ (3) เก็บข้อมูลจากการสังเกตพฤติกรรมของกลุ่มตัวอย่างที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการเพื่อฟื้นฟูชายฝั่งทะเลจังหวัดกระบี่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

เก็บข้อมูลจากเอกสาร หรือวิจัยเอกสาร เพื่อใช้เป็นพื้นฐานสำหรับการกำหนดวัตถุประสงค์ของการวิจัย กรอบแนวคิดการวิจัย ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง การสร้างแบบสอบถาม การอภิปรายผล และการให้ข้อเสนอแนะ

เก็บข้อมูลปริมาณจากการวิจัยสนาม เก็บรวบรวมข้อมูลที่สมบูรณ์กลับมาได้ 1,108 ชุด คิดเป็นร้อยละ 99.90 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 1,109 คน ต่อจากนั้น ผู้ศึกษาได้ตรวจสอบความสมบูรณ์ของ แบบสอบถามอีกครั้งเพื่อนำเข้าสู่การดำเนินการตาม ขั้นตอนของการศึกษาต่อไป และเมื่อถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์แล้ว ผู้ศึกษาได้วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณด้วยสถิติวิเคราะห์เพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัยต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสังเกตการณ์ เพื่อใช้เป็นข้อมูลหลักที่ได้จากการวิจัยภาคสนามใน ขั้นตอนของการอภิปรายผล และการให้ข้อเสนอแนะ

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

เป็นการวิเคราะห์แสดงผลการศึกษาในรูปของตาราง ประกอบกับการใช้รูปแบบของการวิเคราะห์เชิงพรรณนา สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลจะใช้สถิติที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้ (1) ค่าสถิติร้อยละ (percentage) (2) ค่าเฉลี่ย (mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) และ (3) การทดสอบด้วยค่าที (T-test)

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยข้อมูลเชิงปริมาณ

1. กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 1.92, SD = 0.17) ต่อ ภาพรวมสภาพปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่อฟื้นฟูชายฝั่งทะเลจังหวัดกระบี่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 1.) เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ (1) ด้านความพอประมาณ (2) ด้านการมีภูมิคุ้มกัน (3) ด้านความมีเหตุผล (4) ด้านการรวมกลุ่ม และ (5) ด้านการมีความรู้และคุณธรรม และปัญหาที่สำคัญคือ องค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ไม่ได้ใช้ปัจจัยที่มีอยู่ในธรรมชาติ เช่น ไม้ไผ่มาใช้สนับสนุนในการบริหารจัดการเพื่อประหยัดงบประมาณและไม่มีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม ($\overline{X}$ = 1.97, SD = 0.27)

2. กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก ($\overline{X}$ = 2.93, SD = 0.22) ต่อภาพรวมแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อฟื้นฟูชายฝั่งทะเลจังหวัดกระบี่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 2.) เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ (1) ด้านการรวมกลุ่ม (2) ด้านการมีความรู้และคุณธรรม (3) ด้านความพอประมาณ (4) ด้านความมีเหตุผล และ (5) ด้านมีภูมิคุ้มกัน และแนวทางการพัฒนาที่สำคัญคือ องค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ควรส่งเสริมให้ประชาชนรวมกลุ่มกันเพื่อเข้าร่วมในการบริหารจัดการกับโครงการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ($\overline{X}$ = 2.95, SD = 0.21)

ตาราง 1

ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาและแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อฟื้นฟูชายฝั่งทะเลจังหวัดกระบี่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง จำแนกตามค่าเฉลี่ยรวมทั้ง 5 ด้าน และค่าเฉลี่ยรวมแต่ละด้านเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยรวมจากมากไปน้อย

สภาพปัญหา		แนวทางการพัฒนา	
ค่าเฉลี่ยรวมทั้ง 5 ด้าน (SD)			
1.92 (0.17)		2.93 (0.22)	
ค่าเฉลี่ยรวมแต่ละด้านเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย (SD)			
1) ด้านความพอประมาณ ได้แก่ คำถามที่ว่า องค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ไม่ได้ใช้ปัจจัยที่มีอยู่ในธรรมชาติ เช่น ไม้ไผ่มาใช้สนับสนุนในการบริหารจัดการเพื่อประหยัดงบประมาณและไม่มีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม	1.95 (0.19)	1) ด้านการรวมกลุ่ม ได้แก่ คำถามที่ว่า ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ควรมีความรู้ในการบริหารจัดการอย่างถูกต้องตามหลักวิชาการ	2.94 (0.22)
2) ด้านการมีภูมิคุ้มกัน	1.94 (0.23)	2) ด้านการมีความรู้และคุณธรรม	2.93 (0.23)
3) ด้านความมีเหตุผล	1.91 (0.21)	3) ด้านความพอประมาณ	2.93 (0.23)
4) ด้านการรวมกลุ่ม	1.90 (0.26)	4) ด้านความมีเหตุผล	2.93 (0.24)
5) ด้านการมีความรู้และคุณธรรม	1.88 (0.24)	5) ด้านการมีภูมิคุ้มกัน	2.93 (0.24)

3. กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก ($\overline{X}$ = 2.93, SD = 0.22) ต่อภาพรวมปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการบริหารจัดการเพื่อฟื้นฟูชายฝั่งทะเลจังหวัดกระบี่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงประสบผลสำเร็จ จัดแบ่งตามกรอบแนวคิดที่แบ่งเป็นปัจจัยภายในและภานอก เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านปัจจัยภายใน กล่าวคือ ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่มีวิสัยทัศน์ มีภาวะผู้นำและมีการป้องกันการกัดเซาะชายฝั่งทะเล ($\overline{X}$ = 2.94, SD = 0.22) ด้านปัจจัยภายนอก กล่าวคือ ภาครัฐ ภาคเอกชน ชุมชนและประชาชนร่วมให้การสนับสนุนงบประมาณให้กับองค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ในการป้องกันการกัดเซาะชายฝั่งทะเล ($\overline{X}$ = 2.94, SD = 0.28)

4. กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก ($\overline{X}$ = 2.92, SD = 0.28) ต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการเพื่อฟื้นฟูชายฝั่งทะเลจังหวัดกระบี่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ตามแนวคิดการบริหารจัดการของหน่วยงานภาครัฐ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ (1) ประสิทธิภาพการบริหารจัดการด้านการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ (2) ประสิทธิภาพการบริหารจัดการด้านการบริหารจัดการงบประมาณ (3) ประสิทธิภาพการบริหารจัดการด้านการบริหารจัดการวัสดุอุปกรณ์ (4) ประสิทธิภาพการบริหารจัดการด้านการบริหารการจัดการทั่วไป และ ๖5) ประสิทธิภาพการบริหารจัดการด้านการประสานงาน และประสิทธิภาพการบริหารจัดการที่สำคัญคือ องค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ควรมีผู้มีความรู้ความสามารถในการดำเนินงานตามแผนงานการแก้ไขปัญหาการกัดเซาะชายฝั่งทะเลที่ถูกต้องตามแผนงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ ($\overline{X}$ = 2.92, SD = 0.27)

5. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมประสิทธิภาพการบริหารจัดการเพื่อฟื้นฟูชายฝั่งทะเลจังหวัดกระบี่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ตามแนวคิดการบริหารจัดการหน่วยงานภาครัฐ (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 5)

5.1 จำแนกตามเพศ พบว่า ความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมประสิทธิภาพการบริหารจัดการเพื่อฟื้นฟูชายฝั่งทะเลจังหวัดกระบี่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ตามแนวคิดการบริหารจัดการหน่วยงานภาครัฐ ที่เป็นเพศชายกับเพศหญิง พบว่า มีความคิดเห็นแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

5.2 จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมประสิทธิภาพการบริหารจัดการเพื่อฟื้นฟูชายฝั่งทะเลจังหวัดกระบี่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ตามแนวคิดการบริหารจัดการหน่วยงานภาครัฐ ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีกับปริญญาตรีหรือเทียบเท่าหรือสูงกว่าปริญญาตรี พบว่า มีความคิดเห็นแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

6. ผลการวิเคราะห์หาตัวแบบการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อฟื้นฟูชายฝั่งทะเลจังหวัดกระบี่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการเพื่อฟื้นฟูชายฝั่งทะเลจังหวัดกระบี่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ตามแนวคิดการบริหารจัดการหน่วยงานภาครัฐ เรียงลำดับความสำคัญจากมากไปน้อย ดังนี้ (1) ด้านความมีภูมิคุ้มกัน (2) ด้านพอประมาณ (3) ด้านความมีเหตุผล (4) ด้านการการรวมกลุ่ม และ(5) ด้านความรู้คู่คุณธรรม

7. ผลการสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 9 คน สำหรับความคิดเห็นต่อ ปัญหาและแนวทางการบริหารจัดการเพื่อฟื้นฟูชายฝั่งทะเลจังหวัดกระบี่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 1 และข้อ2) มีดังนี้

7.1 ผลการสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 9 คนต่อปัญหาการบริหารจัดการเพื่อฟื้นฟูชายฝั่งทะเลจังหวัดกระบี่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง พบว่า เห็นด้วยกับปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่อฟื้นฟูชายฝั่งทะเลจังหวัดกระบี่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงโดยเรียงลำดับความสำคัญจากมากไปน้อย จำนวน 3 ด้าน ดังนี้ (1) ปัญหาด้านการมีภูมิคุ้มกัน คือ องค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ไม่มีการวางแผนอย่างมีความยืดหยุ่นในการปรับตัวตามปัญหาในอนาคต (2) ปัญหาด้านการมีความ

รู้และคุณธรรม คือ องค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ยังขาดการจัดฝึกอบบรมให้ครอบคลุมแก่บุคลากรในทุกระดับ และ (3) ปัญหาด้านการรวม คือ องค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ไม่ได้สนับสนุนให้เน้นการทำงานเป็นทีม ตามลำดับ

7.2 ผลการสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 9 คนต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อฟื้นฟูชายฝั่งทะเลจังหวัดกระบี่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง พบว่า เห็นด้วยกับแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อฟื้นฟูชายฝั่งทะเลจังหวัดกระบี่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงโดยเรียงลำดับความสำคัญจากมากไปน้อย จำนวน 3 ด้าน ดังนี้ (1) แนวทางทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการมีภูมิคุ้มกัน คือ องค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ควรวางแผนอย่างมีความยืดหยุ่นในการปรับตัวตามปัญหาในอนาคต และ (2) แนวทางทางการพัฒนาการบริหารจัดการ ด้านการรวมกลุ่ม คือ องค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ควรสนับสนุนให้เน้นการทำงานเป็นทีม และ (3) แนวทางทางการพัฒนาการบริหารจัดการ ด้านการมีความรู้และคุณธรรม คือ องค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ควรจัดฝึกอบบรมให้ครอบคลุมแก่บุคลากรในทุกระดับ รวมถึงเจ้าหน้าที่ด้วย ตามลำดับ

การอภิปรายผล

1. จากผลการศึกษาข้อมูลเชิงปริมาณ ปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 1.92, SD = 0.17) ต่อ ภาพรวมสภาพปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่อฟื้นฟูชายฝั่งทะเลจังหวัดกระบี่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง โดยเฉพาะอย่างยิ่งว่า องค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ไม่ได้ใช้ไม้ไผ่มาใช้สนับสนุนในการบริหารจัดการเพื่อประหยัดงบประมาณและไม่มีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม ผู้ศึกษามีความเห็นว่า ถึงแม้องค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ ได้ส่งเสริมให้ภาครัฐ และภาคเอกชนเข้ามามีส่วนร่วมกันแก้ปัญหาการบริหารจัดการร่วมกับ องค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่และกับประชาชน ในการดำเนินการป้องกันการกัดเซาะชายฝั่งทะเลตามหลักของความยั่งยืน เพื่อสร้างภูมิคุ้มกันไม่ให้ชายฝั่งทะเลต้องถูกกัดเซาะพังทลายลง เช่นในอดีต ก็ตาม แต่ผลสำเร็จที่เกิดขึ้นยังไม่ครอบคลุมชายฝั่งทะเลทั้งหมดของจังหวัด อีกทั้งยังขาดการนำปัจจัยทางธรรมชาติตามภูมิปัญญาท้องถิ่นมาปรับใช้ให้เกิดประโยชน์อย่างเต็มที่ เมื่อเป็นเช่นนี้ จึงทำให้กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลางแทนที่จะเห็นด้วยในระดับมากหรือในระดับน้อยดังกล่าว และเป็นที่น่าสังเกตว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อภาพรวมทั้งหมดนี้สอดคล้องหรือเป็นไปในทิศทางเดียวกับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่มีต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารการจัดการเพื่อฟื้นฟูชายฝั่งทะเลจังหวัดกระบี่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง ที่ว่า องค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ยังไม่สามารถดำเนินการป้องกันการกัดเซาะชายฝั่งทะเลได้อย่างยั่งยืน

2. จากผลการศึกษาที่ปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก ($\overline{X}$ = 2.93, SD = 0.22) ต่อภาพรวมแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อฟื้นฟูชายฝั่งทะเลจังหวัดกระบี่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 2.) โดยเฉพาะอย่างยิ่ง องค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ควรส่งเสริมให้ประชาชนรวมกลุ่มกันเพื่อเข้าร่วมในการบริหารจัดการกับโครงการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ผู้ศึกษามีความเห็นที่สอดคล้องกับกลุ่มตัวอย่างในขณะเดียวกันก็มีมุมมองที่เป็นไปในทิศทางเดียวกับกับผู้เชี่ยวชาญทั้ง 9 คนที่ได้จากการสัมภาษณ์แนวลึก ว่า แนวทางที่สำคัญในการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อฟื้นฟูชายฝั่งทะเลจังหวัดกระบี่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง คือ ควรให้ความรู้ในการป้องกันการกัดเซาะชายฝั่งทะเลกับประชาชนผู้ได้รับผลกระทบโดยตรงและสนับสนุนให้เข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารจัดการเพื่อให้เกิดความยั่งยืนในการป้องกันละแก้ไขปัญหาดังกล่าว

3. จากผลการศึกษาที่ปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก ($\overline{X}$ = 2.93, SD = 0.22) ต่อภาพรวมปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการบริหารจัดการเพื่อฟื้นฟูชายฝั่งทะเลจังหวัดกระบี่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด

กระบี่ตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงประสบผลสำเร็จ (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 3) โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่มีวิสัยทัศน์ มีภาวะผู้นำและมีการป้องกันการกัดเซาะชายฝั่งทะเล และ ภาครัฐ ภาคเอกชน ชุมชนและประชาชนร่วมให้การสนับสนุนงบประมาณให้กับองค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ในการป้องกันการกัดเซาะชายฝั่งทะเล ผู้ศึกษามีความเห็นที่สอดคล้องกับกลุ่มตัวอย่าง ในขณะเดียวกันก็มีมุมมองที่เป็นไปในทิศทางเดียวกับกับผู้เชี่ยวชาญทั้ง 9 คนที่ได้จากการสัมภาษณ์แนวลึก ว่า เหตุผลสำคัญที่กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นประชาชนเห็นด้วยในระดับมาก เนื่องจากเท่าที่ผ่านมา ผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่เป็นผู้มีวิสัยทัศน์ มีภาวะผู้นำและมีการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล และได้รับความร่วมมือจากภาครัฐ ภาคเอกชน ชุมชนและประชาชนร่วมให้การสนับสนุนงบประมาณในการป้องกันการกัดเซาะชายฝั่งทะเล เป็นต้น เมื่อเป็นเช่นนี้กลุ่มตัวอย่างจึงเห็นด้วยในระดับมากดังกล่าว

4. จากผลการศึกษาที่ปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก ($\overline{X} = 2.92$, SD = 0.28) ต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการเพื่อฟื้นฟูชายฝั่งทะเลจังหวัดกระบี่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ตามแนวคิดการบริหารจัดการของหน่วยงานภาครัฐ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ (1) ประสิทธิภาพการบริหารจัดการด้านการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ (2) ประสิทธิภาพการบริหารจัดการด้านการบริหารจัดการงบประมาณ (3) ประสิทธิภาพการบริหารจัดการด้านการบริหารจัดการวัสดุอุปกรณ์ (4) ประสิทธิภาพการบริหารจัดการด้านการบริหารการจัดการทั่วไป และ (5) ประสิทธิภาพการบริหารจัดการด้านการประสานงาน และประสิทธิภาพการบริหารจัดการที่สำคัญคือ องค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ควรมีผู้มีความรู้ความสามารถในการดำเนินงานตามแผนงานการแก้ไขปัญหาการกัดเซาะชายฝั่งทะเลที่ถูกต้องตามแผนงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ ผู้ศึกษามีความเห็นที่สอดคล้องกับกลุ่มตัวอย่าง ในขณะเดียวกันก็มีมุมมองที่เป็นไปในทิศทางเดียวกับกับผู้เชี่ยวชาญทั้ง 9 คนที่ได้จากการสัมภาษณ์แนวลึก ว่า เป็นเพราะกลุ่มตัวอย่างจะเห็นว่าองค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่มีผู้มีความรู้ความสามารถในการดำเนินงานตามแผนงานการแก้ไขปัญหาการกัดเซาะชายฝั่งทะเลที่ถูกต้องตามแผนงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่สามารถบริหารงบประมาณในการฟื้นฟูชายฝั่งทะเลได้อย่างมีประสิทธิภาพ องค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชนในการบริหารจัดการ องค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่สามารถใช้วัสดุอุปกรณ์ในการบริหารจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพโดยถูกต้องกับหลักวิชาการ พร้อมทั้งให้ความสำคัญกับภูมิปัญญาท้องถิ่นในการบริหารจัดการ และองค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่มีประสิทธิภาพในการประสานงานและสามารถชักชวนให้ภาครัฐ ภาคประชาชนและชุมชนในพื้นที่เข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ

5. จากผลการศึกษาเปรียบเทียบที่พบว่า ความเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมประสิทธิภาพการบริหารจัดการเพื่อฟื้นฟูชายฝั่งทะเลจังหวัดกระบี่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ตามแนวคิดการบริหารจัดการหน่วยงานภาครัฐ เมื่อจำแนกตามเพศ ได้แก่ ที่เป็นเพศชายกับเพศหญิง พบว่า มีความคิดเห็นแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และ เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา ได้แก่ ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีกับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า หรือสูงกว่าปริญญาตรี พบว่า มีความคิดเห็นแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผู้ศึกษามีความเห็นว่า เหตุผลสำคัญที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างได้แก่ กลุ่มตัวอย่างเพศชายกับเพศหญิง และ กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีกับระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า หรือสูงกว่าปริญญาตรี อาจเป็นเพราะการที่กลุ่มตัวอย่างดังกล่าวเป็นประชาชน ซึ่งมีความหลากหลาย และอาศัยอยู่แบบกระจายทั่วเขตชายฝั่งทะเลจังหวัดกระบี่ ซึ่งบางแห่งอาจได้รับรู้ถึงการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อฟื้นฟูชายฝั่งทะเลจังหวัดกระบี่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ไม่ทั่วถึงและเท่าเทียมกัน เมื่อเป็นเช่นนี้จึงส่งผลต่อความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างดังกล่าวที่มีต่อภาพรวมประสิทธิภาพการบริหารจัดการเพื่อฟื้นฟูชายฝั่งทะเลจังหวัดกระบี่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ตามแนวคิดการบริหารจัดการหน่วยงานภาครัฐจึงแตกต่างกัน

6. จากผลการศึกษาที่ปรากฏว่า ตัวแบบแนวทาง

การบริหารจัดการเพื่อฟื้นฟูชายฝั่งทะเลจังหวัดกระบี่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการเพื่อฟื้นฟูชายฝั่งทะเลจังหวัดกระบี่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ตามแนวคิดการบริหารจัดการหน่วยงานภาครัฐ เรียงลำดับความสำคัญจากมากไปน้อย ดังนี้ (1) ด้านความมีภูมิคุ้มกัน (2) ด้านพอประมาณ (3) ด้านความมีเหตุผล (4) ด้านการการรวมกลุ่ม และ(5) ด้านความรู้คู่คุณธรรม ผู้ศึกษามีความเห็นว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเข้าใจ รับรู้ บริบทต่าง ๆ เกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่อฟื้นฟูชายฝั่งทะเลจังหวัดกระบี่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง ผู้ศึกษามีความเห็นว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนเห็นถึงความสำคัญของปัจจัยทั้ง 5 ด้านที่มีต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการเพื่อฟื้นฟูชายฝั่งทะเลจังหวัดกระบี่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ตามแนวคิดการบริหารจัดการหน่วยงานภาครัฐ อันได้แก่ การที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ควรมีผู้มีความรู้ความสามารถในการดำเนินงานตามแผนงานการแก้ไขปัญหาการกัดเซาะชายฝั่งทะเลที่ถูกต้องตามแผนงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ สามารถบริหารงบประมาณในการฟื้นฟูชายฝั่งทะเลได้อย่างมีประสิทธิภาพ ให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชนในการบริหารจัดการ สามารถใช้วัสดุอุปกรณ์ในการบริหารจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพโดยถูกต้องกับหลักวิชาการ พร้อมทั้งให้ความสำคัญกับภูมิปัญญาท้องถิ่นในการบริหารจัดการ และมีประสิทธิภาพในการประสานงานและสามารถชักชวนให้ภาครัฐ ภาคประชาชนและชุมชนในพื้นที่เข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ เมื่อเป็นเช่นนี้จึงทำให้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนเห็นว่า ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารการจัดการเพื่อฟื้นฟูชายฝั่งทะเลจังหวัดกระบี่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงทั้ง 5 ด้านเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการเพื่อฟื้นฟูชายฝั่งทะเลจังหวัดกระบี่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ตามแนวคิดการบริหารจัดการหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งผลการศึกษาสามารถสร้างตัวแบบแนวทางการบริหารจัดการเพื่อฟื้นฟูชายฝั่งทะเลจังหวัดกระบี่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งนี้

1. ข้อเสนอแนะสำหรับแนวทางการบริหารจัดการเพื่อฟื้นฟูชายฝั่งทะเลจังหวัดกระบี่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 5 ด้าน

1.1 ข้อเสนอแนะสำหรับแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านความพอประมาณ คือ องค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ควรใช้ปัจจัยที่มีอยู่ในธรรมชาติ เช่น ไม้ไผ่มาใช้สนับสนุนในการบริหารจัดการเพื่อประหยัดงบประมาณและไม่มีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม

1.2 ข้อเสนอแนะสำหรับแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านความมีเหตุผล คือ องค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาฟื้นฟูชายฝั่งทะเลเพื่อป้องกันการกัดเซาะของคลื่นที่ทำให้ชายฝั่งทะเลต้องถูกทำลาย ซึ่งมีผลกระทบต่อประชาชนโดยตรง

1.3 ข้อเสนอแนะสำหรับแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการมีภูมิคุ้มกัน คือ องค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ควรศึกษาแนวทางการป้องกันการกัดเซาะชายฝั่งทะเลอย่างยั่งยืน โดยถูกต้องตามหลักวิชาการ

1.4 ข้อเสนอแนะสำหรับแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการมีความรู้และคุณธรรม คือ ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ควรมีความรู้ในการบริหารจัดการอย่างถูกต้องตามหลักวิชาการ

1.5 ข้อเสนอแนะสำหรับแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการรวมกลุ่ม คือ องค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ควรส่งเสริมให้ประชาชนรวมกลุ่มกันเพื่อเข้าร่วมในการบริหารจัดการกับโครงการบริหารจัดการของ องค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

2. ข้อเสนอแนะสำหรับปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อฟื้นฟูชายฝั่งทะเลจังหวัดกระบี่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงประสบความสำเร็จ จัด

แบ่งตามกรอบแนวคิดที่แบ่งเป็นปัจจัยภายในและภานอก ได้แก่ ปัจจัยภายใน คือผู้บริหารองค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่มีวิสัยทัศน์ มีภาวะผู้นำและมีการป้องกันการกัดเซาะชายฝั่งทะเล และ ปัจจัยภายนอก คือ ภาครัฐ ภาคเอกชน ชุมชนและประชาชนร่วมให้การสนับสนุนงบประมาณให้กับองค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ในการป้องกันการกัดเซาะชายฝั่งทะเล

3. ข้อเสนอแนะสำหรับการหาต้นแบบการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อฟื้นฟูชายฝั่งทะเลจังหวัดกระบี่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการเพื่อฟื้นฟูชายฝั่งทะเลจังหวัดกระบี่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ตามแนวคิดการบริหารจัดการหน่วยงานภาครัฐ คือ องค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ ควรนำปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการ 5 ด้าน เรียงตามลำดับความสำคัญจากมากไปหาน้อย ได้แก่ (1) ด้านความมีภูมิคุ้มกัน (2) ด้านพอประมาณ (3) ด้านความมีเหตุผล (4) ด้านการการรวมกลุ่ม และ(5) ด้านความรู้คู่คุณธรรม มากำหนดเป็นต้นแบบในการบริหารจัดการฟื้นฟูชายฝั่งทะเลจังหวัดกระบี่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

1. ในการศึกษาครั้งต่อไป จึงควรนำกรอบแนวคิดนี้ไปประยุกต์ใช้ตามความเหมาะสมในหน่วยงานอื่น นอกเหนือจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่เพื่อเป็นการพิสูจน์ผลการวิจัยซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารจัดการต่อไป อย่างไรก็ตาม ในการศึกษา หรือการวิจัยครั้งต่อไป อาจนำปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 5 ด้าน ซึ่งผู้ศึกษาได้นำมาเป็นแนวคิดในครั้งนี้ไปปรับใช้เฉพาะบางด้านที่เหมาะสมกับหน่วยงานที่ศึกษาก็ได้ หรือตัดบางด้านออกก็ได้ โดยไม่จำเป็นต้องนำไปใช้ครบทั้งหมดทุกด้าน ในทางตรงกันข้าม อาจเพิ่มจำนวนด้านหรือตัวชี้วัดขึ้นอีกก็ได้ ตามความเหมาะสม แต่ควรให้เหตุผลไว้ด้วยเสมอ

2. ทำการศึกษาวิจัยแบบเจาะลึกด้านการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่แต่ละด้านอย่างเจาะจง เช่น ด้านการมีภูมิคุ้มกัน ด้านการรวมกลุ่ม และด้านความพอประมาณ เป็นต้น

3. ทำการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ โดยมุ่งเน้นกลุ่มตัวอย่างที่มีส่วนเกี่ยวข้องและบุคลากรในองค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ เพื่อหาแนวทางในการสร้างกรอบแนวคิด หรือตัวแบบในการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพเป็นเลิศ

References

Aengchourn, K., et al. (2015). *Survey coastal areas with severe erosion of Klong surprises.* Krabi: Krabi Provincial Administration Organization. (in Thai)

Likert, R. A. (1961). *New patterns of management*. New York: McGraw-Hill.

Ministry of Interior. (1997). *Provincial administration organization act BE 1997*. Bangkok: Author. (in Thai)

Ministry of Interior. (2016). *Annual report 2016.* Bangkok: Author. (in Thai)

Munlurk, B. (2013). I*mplementing the philosophy applied in the management of the executive management of the district, Nakhon Pathom.* Master of Public Administration Thesis, National Institute of Development Administration. (in Thai)

Serpsung, C. (2013). *Management for human resources development in Bangkok according to the sufficiency economy philosophy.* Doctor of Philosophy in Public Administration Thesis, Eastern Asia University. (in Thai)

Wirutnipawan, W. (2007). *Management based on the merits and sufficient economy.* Bangkok: Profess. (in Thai)

Yamane, T. (1967). *Statistics: An introductory analysis* (2nd ed). New York: Harper & Row.

การบริหารจัดการด้านการประชาสัมพันธ์เพื่อป้องกันอุทกภัยของเทศบาลในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

Public Relations Administration for Flood Prevention of Municipalities in Ayutthaya Province According to the Sufficiency Economy Philosophy

ณัฐฏ์นันท์ญา อัศวณิชย์ชากร และ วิรัช วิรัช วิรัชนิภาวรรณ

Natthananya Aswanichakorn and Wiruch Wiruchnipawan

หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย

Doctor of Philosophy Program in Public Administration, Eastern Asia University

บทคัดย่อ

การการวิจัยแบบผสมผสานนี้มีวัตถุประสงค์สำคัญเพื่อศึกษา (1) ปัญหาการบริหารจัดการด้านการประชาสัมพันธ์เพื่อป้องกันอุทกภัย (2) แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการประชาสัมพันธ์เพื่อป้องกันอุทกภัย (3) ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการประชาสัมพันธ์เพื่อป้องกันอุทกภัยของเทศบาลในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงประสบผลสำเร็จ และ (4) ยุทธศาสตร์การบริหารจัดการด้านการประชาสัมพันธ์เพื่อป้องกันอุทกภัยของเทศบาลในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง ประชากรศึกษา คือ ประชาชนทั้งหมดในเขตพื้นที่เทศบาลตำบล 33 แห่งของจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 197,068 คน กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนดังกล่าว จำนวน 1,112 คน เครื่องมือที่ใช้ ได้แก่ แบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์แนวลึก วิธีวิเคราะห์ข้อมูล เป็นการวิเคราะห์ในรูปตาราง รวมทั้งใช้รูปแบบการวิเคราะห์เชิงพรรณนา สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที ค่าการถดถอยพหุคูณ และการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน นอกจากนี้แล้ว ยังมีการสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 9 คน ด้วยแบบสัมภาษณ์แนวลึกที่มีโครงสร้างเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงคุณภาพด้วย ผลการวิจัยปรากฏว่า (1) ปัญหาการบริหารจัดการที่สำคัญคือ เทศบาลขาดการเตรียมความพร้อมในการประชาสัมพันธ์ หรือชี้แจงข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการป้องกันอุทกภัย ขาดการวางแผนที่เหมาะสม และขาดยุทธศาสตร์การบริหารจัดการด้านการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการป้องกันอุทกภัย (2) แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการที่สำคัญคือ เทศบาลควรเตรียมความพร้อม มีการวางแผน และมีขั้นตอนที่ชัดเจนในการประชาสัมพันธ์ หรือชี้แจงข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการป้องกันอุทกภัย (3) ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการประสบผลสำเร็จ คือ การที่ผู้บริหารเทศบาลมีนโยบายและแผนการดำเนินงานที่ชัดเจนในการบริหารจัดการด้านการประชาสัมพันธ์เพื่อป้องกันอุทกภัย และ (4) เทศบาลควรกำหนดและดำเนินการตามยุทธศาสตร์การบริหารจัดการด้านการประชาสัมพันธ์เพื่อป้องกันอุทกภัยของเทศบาลในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

คำสำคัญ: การบริหารจัดการ, การประชาสัมพันธ์, การป้องกันอุทกภัย, เทศบาล, จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

Abstract

The objectives of this study were to study (1) administrative problems of public relations administration, (2) administrative development guidelines of public relations administration, (3) factors effecting success of administrative development guidelines of public relations administration for flood prevention of municipalities in Ayutthaya Province according to the Sufficiency Economy Philosophy, and (4) administrative strategy of public relations administration for flood prevention of municipalities in Ayutthaya Province according to the Sufficiency Economy Philosophy. The quantitative research used was survey research with large field data collection and questionnaires as research tools of the field data collection. The population was comprised of 197,068 residents in 33 Sub district Municipalities of Ayutthaya Province. There was a total of 1,112 samples. Data analysis was presented in contingency table with descriptive analysis approach. Statistics applied were mean, standard deviation, multiple regression, and Pearson's Correlation Coefficient. Additionally, in-depth interview of 9 experts with structured in-depth interview form was also applied for the qualitative data. Research results were (1) the significant administrative problems were the municipalities lack of readiness in preparing of public relations or clarifying information of flood prevention, as well as lacking of appropriate plans and strategies of public relations administration for flood prevention, (2) the significant administrative development guideline was the municipalities should establish explicit plans and process of public relations administration for flood prevention, (3) the significant factor effecting success of administrative development guidelines was the municipality executive's explicit policy and operational plan of public relations administration for flood prevention, and (4) the municipalities should generate and operate strategies of public relations administration for flood prevention of municipalities in Ayutthaya Province according to the Sufficiency Economy Philosophy, especially, the creation of consciousness and responsibility as well as the establishment of mainstay of the community.

Keywords: public relations administration, flood prevention, municipality, Ayutthaya province

บทนำ

จังหวัดพระนครศรีอยุธยาเป็นจังหวัดหนึ่งในภาคกลางซึ่งเป็นเขตเศรษฐกิจที่สำคัญ โดยมีผลิตภัณฑ์มวลรวมของจังหวัดมีมูลค่าสูงเป็นอันดับ 3 ของประเทศ และมีประวัติศาสตร์ความเป็นมาที่ยาวนาน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีสภาพภูมิประเทศเป็นที่ราบลุ่มน้ำท่วมถึงที่เรียกว่า "ที่ราบลุ่มเดลต้า" ซึ่งเกิดจากการที่แม่น้ำไหลพัดพาเอาเศษหินดิน ทราย และตะกอนมาทับถมกันเป็นเวลานานจนกลายเป็นที่ราบอันกว้าง ใหญ่ นอกจากนี้ยังมีพื้นที่ส่วนใหญ่เป็นทุ่งนาแต่ไม่มีภูเขา ไม่มีป่าไม้ บริเวณศูนย์กลางของจังหวัดเรียกกันมาแต่เดิม ตามลักษณะที่มีสายน้ำล้อมรอบว่า "เกาะเมือง" คู่กับเกาะที่อยู่ตรงข้ามทางด้านเหนือซึ่งเรียกว่า "เกาะลอย" ด้วยเหตุนี้จึงทำให้อยุธยาพื้นที่ส่วนใหญ่ของจังหวัดที่เป็นที่ราบลุ่มน้ำท่วมถึงซึ่งรวมถึงเทศบาลตำบลทั้ง 33 แห่ง จึงมักประสบกับปัญหาน้ำท่วมขังทุกปี สร้างความเสียหายต่อทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม และทรัพย์สินของประชาชนโดยเฉพาะการเกิดเหตุการณ์น้ำท่วมใหญ่เมื่อปี พ.ศ. 2554 (เอกสารบรรยายสรุปประจำปี 2556 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา, 2556)

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาเพื่อ พัฒนาหน่วยงาน อันได้แก่ เทศบาล ซึ่งเป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่นของรัฐ โดยเน้นเรื่อง การบริหารจัดการด้านการประชาสัมพันธ์เพื่อป้องกันอุทกภัยของเทศบาลในจังหวัด

พระนครศรีอยุธยาตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง ทั้งนี้เนื่องจากเทศบาลในจังหวัดพระนครศรีอยุธยามีปัญหาการวิจัยคือ เทศบาลประชาสัมพันธ์ หรือชี้แจงข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการป้องกันอุทกภัยหรือน้ำท่วมไม่ดีเท่าที่ควร คือ ไม่เพียงพอ และไม่รวดเร็ว นอกจากนี้แล้วจากการศึกษาข้อมูลเบื้องต้นพบว่า เทศบาลในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาได้ประสบกับปัญหาการบริหารจัดการด้านการประชาสัมพันธ์เพื่อป้องกันอุทกภัยตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 4 ด้าน ที่สำคัญเช่น (1) ปัญหาด้านความพอประมาณ คือ เทศบาลใช้จ่ายงบประมาณสำหรับการประสัมพันธ์ไม่มากเพียงพอ (2) ปัญหาด้านความมีเหตุมีผล คือ เทศบาลประชาสัมพันธ์เพื่อป้องกันอุทกภัยโดยไม่ได้อยู่บนพื้นฐานของเหตุผล เช่น ชี้แจงข้อมูลข่าวสารที่ไม่ตรงกับความเป็นจริง เช่นชี้แจงปริมาณน้ำไม่ตรงกับความเป็นจริง (3) ปัญหาด้านการมีภูมิคุ้มกัน คือ เทศบาลไม่ได้มีการเตรียมการหรือวางแผนล่วงหน้าสำหรับการประชาสัมพันธ์เพื่อป้องกันอุทกภัย และ (4) ปัญหาด้านความรู้ คือ เทศบาลไม่ได้ประชาสัมพันธ์เพื่อให้ความรู้ หรือข้อมูลข่าวสารกับประชาชนเกี่ยวกับการป้องกันอุทกภัย เหล่านี้เป็นต้น และหากเทศบาลประชาสัมพันธ์หรือชี้แจงข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการป้องกันอุทกภัยไม่ดีเท่าที่ควร ย่อมเกิดผลเสียหรือความเดือดร้อน เช่น ทำให้ประชาชนเดือดร้อนจากอุทกภัย ขาดรายได้ ไร่นาเสียหาย รวมทั้งทำให้สภาพจิตใจของประชาชนไม่ดี

ด้วยเหตุผลที่แสดงถึงความเป็นมา ความสำคัญและความจำเป็น อำนาจหน้าที่ของเทศบาล ปัญหาการวิจัย ตัวอย่างปัญหาการบริหารจัดการ และความสำคัญของปัญหาการวิจัย ประกอบกับผู้ศึกษาเป็นผู้ที่มีการลงทุนและมีการทำธุรกิจร่วมอยู่ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาซึ่งเคยได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์น้ำท่วมเมื่อปี พ.ศ. 2554 จึงทำให้ผู้ศึกษาสนใจที่จะศึกษา เรื่อง การบริหารจัดการน้ำเพื่อป้องกันอุทกภัยของจังหวัดพระนครศรีอยุธยาตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง พร้อมกับนำแนวปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 4 ด้านมาปรับใช้เป็นกรอบแนวคิด โดยคาดหวังว่าการศึกษาครั้งนี้จะเกิดประโยชน์ทั้งในทางวิชาการ ทางปฏิบัติต่อหน่วยงาน บุคคล และประชาชนผู้สนใจโดยทั่วไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. ศึกษาปัญหาการบริหารจัดการด้านการประชาสัมพันธ์เพื่อป้องกันอุทกภัยของเทศบาลในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

2. ศึกษาแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการประชาสัมพันธ์เพื่อป้องกันอุทกภัยของเทศบาลในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

3. ศึกษาปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการประชาสัมพันธ์เพื่อป้องกันอุทกภัยของเทศบาลในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงประสบผลสำเร็จ

4. ศึกษายุทธศาสตร์การบริหารจัดการด้านการประชาสัมพันธ์เพื่อป้องกันอุทกภัยของเทศบาลในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

1. ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อปัญหาการบริหารจัดการด้านการประชาสัมพันธ์เพื่อป้องกันอุทกภัยของเทศบาลในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง (the sufficiency economy philosophy) 4 ด้าน ได้แก่ (1) ความพอประมาณ (2) ความมีเหตุผล (3) การมีภูมิคุ้มกัน และ (4) ความรู้ (วิรัช วิรัชนิภาวรรณ, 2550)

2. การบริหารจัดการที่เรียกว่า แพ็มส์-โพส คอร์บ (PAMS-POSDCoRB) ที่ประกอบด้วย 11 ด้าน ได้แก่ ด้าน (1) การบริหารจัดการนโยบาย (policy) (2) การบริหารจัดการอำนาจหน้าที่ (authority) (3) การบริหารจัดการคุณธรรม (morality) (4) การบริหารจัดการที่เกี่ยวข้องกับสังคม (society) (5) การวางแผน (planning) (6) การจัดองค์กร (organization) (7) การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ (staffing) (8) การอำนวยการ (directing) (9) การประสานงาน (coordinating) (10) การรายงานหรือการประเมินผล (reporting) และ (11) การงบประมาณ (budgeting) (วิรัช วิรัชนิภาวรรณ, 2549)

กรอบแนวคิดการวิจัย

ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

บทนำ

เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

สำหรับการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากร คือ ประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลตำบล จำนวน 33 แห่ง ของจังหวัดพระนครศรีอยุธยาทั้งหมด จำนวน 197,068 คน (กระทรวงมหาดไทย, 2556) ส่วนกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลของจังหวัดพระนครศรีอยุธยาที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 1,112 คน

การวิจัยเชิงคุณภาพ ประชากร คือ ผู้เชี่ยวชาญหรือผู้ให้ข้อมูลหลัก จำนวน 9 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถามที่ได่ผ่านการตรวจสอบโดยผู้เชี่ยวชาญระดับความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.89

เชิงคุณภาพ ใช้แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลสนามดำเนินการระหว่างวันที่ 1-30 มีนาคม 2559 เก็บรวบรวมแบบสอบถามที่สมบูรณ์กลับคืนมาได้จำนวน 930 คน คิดเป็นร้อยละ 83.63 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 1,112 คน

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

วิธีวิเคราะห์ข้อมูล เป็นการวิเคราะห์ในรูปตาราง รวมทั้งใช้รูปแบบการวิเคราะห์เชิงพรรณนา สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที ค่าการถดถอยพหุคูณ และการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน นอกจากนี้แล้ว ยังมีการสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 9 คน ด้วยแบบสัมภาษณ์แนวลึกที่มีโครงสร้างเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงคุณภาพด้วย

ผลการวิจัย

1. สรุปความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาการบริหารจัดการด้านการประชาสัมพันธ์เพื่อป้องกันอุทกภัยของเทศบาลในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 4 ด้าน (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 1) พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลางทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านความพอประมาณ (2) ด้านความมีเหตุผล (3) ด้านการมีภูมิคุ้มกัน และ (4) ด้านความรู้

2. สรุปความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการประชาสัมพันธ์เพื่อป้องกันอุทกภัยของเทศบาลในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 4 ด้าน (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 2) พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลางทั้ง 4 ด้าน

3. กลุ่มตัวอย่างต่อปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการประสบผลสำเร็จ (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 3) พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลางทั้งปัจจัยภายใน และปัจจัยภายนอก

4. ยุทธศาสตร์การบริหารจัดการด้านการประชาสัมพันธ์เพื่อป้องกันอุทกภัยของเทศบาลในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงที่จัดแบ่งเป็น 5 ด้าน ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการบริหารจัดการที่เรียกว่า แพ็มส์-โพสคอร์บ 6 ด้าน (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 4) พบว่า ยุทธศาสตร์การบริหารจัดการด้านการประชาสัมพันธ์เพื่อป้องกันอุทกภัยของเทศบาลในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงที่จัดแบ่งเป็น 5 ด้าน มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการบริหารจัดการที่เรียกว่า แพ็มส์-โพสคอร์บ ทั้ง 6 ด้าน อันได้แก่ (1) ด้านการบริหารจัดการนโยบาย (1) ด้านการบริหารจัดการคุณธรรม (2) ด้านการบริหารจัดการที่เกี่ยวข้องกับสังคม (3) ด้านการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ (4) ด้านการประสานงาน และ (5) ด้านการประเมินผล โดยยุทธศาสตร์การบริหารจัดการด้านการประชาสัมพันธ์เพื่อป้องกันอุทกภัยของเทศบาลในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงที่จัดแบ่งเป็น 5 ด้าน เรียงตามลำดับความสำคัญจากมากไปน้อยได้ดังนี้ (1) ด้านการเสริมสร้างจิตสำนึกและความรับผิดชอบร่วมกัน (2) ด้านการจัดตั้งแกนนำในชุมชน (3) ด้านการมุ่งพัฒนาประสิทธิภาพและคุณภาพ รวมทั้งบุคลากร (4) ด้านการมียุทธศาสตร์ที่ชัดเจน ครอบคลุมและทั่วถึง และ (5) ด้านการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยและใช้เครือข่ายทางสังคม

การอภิปรายผล

1. การอภิปรายผลปัญหาการบริหารจัดการและแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการประชาสัมพันธ์เพื่อป้องกันอุทกภัยของเทศบาลในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 4 ด้าน (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 1-2) ผู้ศึกษาได้นำ “กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหา ที่ประกอบด้วย 3 ขั้นนตอน ได้แก่ ปัญหา สาเหตุ และแนวทางการพัฒนา” มาใช้เป็นแนวทางในการอภิปรายผล กล่าวคือ (1) ปัญหาการบริหารจัดการที่สำคัญที่สุดตามความเห็นของกลุ่มตัวอย่าง คือ เทศบาลขาดการเตรียมความพร้อมในการประชาสัมพันธ์ หรือชี้แจงข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการป้องกันอุทกภัย ทั้งนี้ โดยมี (2) สาเหตุที่สำคัญมากจาก

เทศบาลขาดการเตรียมความพร้อม หรือขาดการวางแผน การดำเนินงานตามแผน และการประเมินผลสำหรับการประชาสัมพันธ์ หรือชี้แจงข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการป้องกันอุทกภัยอย่างเป็นระบบ และ สาม แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการที่สำคัญคือ ผู้บริหารทุกระดับของเทศบาลควรมีการเตรียมความพร้อม หรือมีการวางแผน การดำเนินงานตามแผน และประเมินผลสำหรับการประชาสัมพันธ์ หรือชี้แจงข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการป้องกันอุทกภัยอย่างเป็นระบบ รวมทั้งการปฏิบัติงานเป็นทีมงานที่เกาะเกี่ยวกันเป็นเครือข่ายอย่างมืออาชีพและมีประสิทธิภาพสูงขึ้นในเทศบาล ดังภาพ 2

กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหา

สอดคล้อง

(1)	(2)	(3)
ปัญหาการบริหารจัดการที่สำคัญที่สุดตามความเห็นของกลุ่มตัวอย่าง คือ เทศบาลขาดการเตรียมความพร้อมในการประชาสัมพันธ์ หรือชี้แจงข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการป้องกันอุทกภัย	เทศบาลขาดการเตรียมความพร้อม หรือขาดการวางแผน การดำเนินงานตามแผน และการประเมินผลสำหรับการประชาสัมพันธ์ หรือชี้แจงข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการป้องกันอุทกภัยอย่างเป็นระบบ	ผู้บริหารทุกระดับของเทศบาลควรมีการเตรียมความพร้อม หรือมีการวางแผน การดำเนินงานตามแผน และประเมินผลสำหรับการประชาสัมพันธ์ หรือชี้แจงข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการป้องกันอุทกภัยอย่างเป็นระบบ รวมทั้งการปฏิบัติงานเป็นทีมงานที่เกาะเกี่ยวกันเป็นเครือข่ายอย่างมืออาชีพและมีประสิทธิภาพสูงขึ้นในเทศบาล

ภาพ 2 การอภิปรายผลปัญหา สาเหตุ และแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการประชาสัมพันธ์เพื่อป้องกันอุทกภัยของเทศบาลในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง โดยนำ “กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหาที่ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน” มาปรับใช้

2. การอภิปรายผลปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการประสบผลสำเร็จ (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 3) เหตุผลสำคัญที่ทำให้ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลตำบล จำนวน 33 แห่งของจังหวัดพระนครศรีอยุธยาเห็นด้วยในระดับปานกลางทั้งปัจจัยภายใน และปัจจัยภายนอก นั้น ผู้ศึกษามีความเห็นว่า ถึงแม้กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วย หรือพึงพอใจกับปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก ตามลำดับ ที่ว่า (1) การที่ผู้บริหารเทศบาลมีนโยบายและแผนการดำเนินงานที่ชัดเจนในการบริหารจัดการด้านการประชาสัมพันธ์เพื่อป้องกันอุทกภัยของเทศบาลในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง และ (2) การที่หน่วยงานภายนอกเทศบาล เช่น หน่วยภาคเอกชนมีการประสานความร่วมมือกันอย่างเป็นเครือข่ายในการบริหารจัดการด้านการประชาสัมพันธ์เพื่อป้องกันอุทกภัยของเทศบาลในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง ก็ตาม แต่ในเวลาเดียวกัน กลุ่มตัวอย่างก็ยังคงเผชิญกับข้อเท็จจริงว่า การบริหารจัดการด้านการประชาสัมพันธ์เพื่อป้องกันอุทกภัยของเทศบาลในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงยังไม่ประสบผลสำเร็จมากเท่าที่ควร เมื่อเป็นเช่นนี้ จึงมีส่วนสำคัญทำให้กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลางต่อปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก แทนที่จะเห็นด้วยในระดับมากหรือ

ในระดับน้อยดังกล่าว

3. การอภิปรายผลยุทธศาสตร์การบริหารจัดการด้านการประชาสัมพันธ์เพื่อป้องกันอุทกภัยของเทศบาลในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 4) เหตุผลสำคัญที่ทำให้ผลการศึกษาพบว่า ยุทธศาสตร์การบริหารจัดการด้านการประชาสัมพันธ์เพื่อป้องกันอุทกภัยของเทศบาลในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงที่จัดแบ่งเป็น 5 ด้าน เรียงตามลำดับความสำคัญจากมากไปน้อยได้ดังนี้ (1) ด้านการเสริมสร้างจิตสำนึกและความรับผิดชอบร่วมกัน (2) ด้านการจัดตั้งแกนนำในชุมชน (3) ด้านการมุ่งพัฒนาประสิทธิภาพและคุณภาพ รวมทั้งบุคลากร (4) ด้านการมียุทธศาสตร์ที่ชัดเจน ครอบคลุม และทั่วถึง และ (5) ด้านการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยและใช้เครือข่ายทางสังคม นั้น ผู้ศึกษามีความเห็นว่าสืบเนื่องมาจากกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าเป็นยุทธศาสตร์การบริหารจัดการที่สำคัญ จำเป็น ชัดเจน ครอบคลุม ทันสมัย และเป็นที่ยอมรับ อีกทั้งสอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มตัวอย่าง และทำให้กลุ่มตัวอย่างพึงพอใจ นอกจากนี้แล้ว เทศบาลควรนำไปเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานด้านการประชาสัมพันธ์เพื่อป้องกันอุทกภัยตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงอย่างจริงจังอีกด้วย อนึ่ง ความเห็นเช่นนี้ สอดคล้องกับความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ หรือผู้ให้ข้อมูลหลักส่วนใหญ่ คือ จำนวน 7 คน จากทั้งหมด 9 คน ในขณะที่ผู้เชี่ยวชาญอีก 2 คน ไม่มีความเห็น

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งนี้

1. ผู้บริหารทุกระดับของเทศบาลควรมีการเตรียมความพร้อม หรือมีการวางแผน การดำเนินงานตามแผนและประเมินผลสำหรับการประชาสัมพันธ์ หรือชี้แจงข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการป้องกันอุทกภัยอย่างเป็นระบบ รวมทั้งการปฏิบัติงานเป็นทีมงานที่เกาะเกี่ยวกันเป็นเครือข่ายอย่างมืออาชีพและมีประสิทธิภาพสูงขึ้นในเทศบาล

2. เทศบาลในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาควรมีการวางแผน และมีขั้นตอนที่ชัดเจนในการประชาสัมพันธ์ หรือชี้แจงข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการป้องกันอุทกภัย

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

1. เทศบาลในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา หรือบุคคลควรจัยเชิงคุณภาพ โดยมุ่งเน้นกลุ่มตัวอย่างที่สังกัดหน่วยงานที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการด้านการประชาสัมพันธ์เพื่อป้องกันอุทกภัยของเทศบาลรวมทั้งการวิจัยที่สัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างในแนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ หรือผู้ให้ข้อมูลหลัก

2. เทศบาลควรทำวิจัยโดยเพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างให้มีความหลากหลายมากขึ้น แล้วนำมาวิเคราะห์เปรียบเทียบว่า ผลการวิจัยคล้ายคลึงหรือแตกต่างกันกับการศึกษาวิจัยครั้งนี้มากน้อยเพียงใด

3. เทศบาลควรทำวิจัยโดยใช้กรอบแนวคิดหรือตัวแบบอื่น เช่น การบริหารจัดการด้านการประชาสัมพันธ์เพื่อป้องกันอุทกภัยของเทศบาลตามแนวทางการบริหารจัดการแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี แนวบริหารจัดการหน่วยงานแบบสมดุล และการบริหารจัดการที่เรียกว่า สวอท (SWOT) เป็นต้น

References

Ayutthaya Provincial Administration Office. (2013). *Ayutthaya briefing document for year 2013.* Ayutthaya: Author. (in Thai)

Ministry of Interior. (2013). *Ministry of Interior 's strategic plan year 2013-2018* . Bangkok: Author. (in Thai)

Wiruchnipawan, W. (2006). *Principle of public administration: Concepts and processes*. Bangkok: Xpernet. (in Thai)

Wiruchnipawan, W. (2007). *Management according to good governance and sufficient economy*. Bangkok: Fourpress. (in Thai).

การบริหารจัดการโครงการ 1 ไร่ ได้ 1 แสนบาท ของจังหวัดนนทบุรี ตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

Administration of a One-Rai, One Hundred Thousand Baht, Project of Nonthaburi Province According to the Sufficiency Economy Philosophy

ภาคภูมิ อินทร์พยุง และ ประณต นันทิยะกุล

Pakpoom Indra-payoong and and Pranot Nantiyakul

หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย

Doctor of Philosophy Program in Public Administration, Eastern Asia University

บทคัดย่อ

การวิจัยเชิงคุณภาพนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาวิเคราะห์ (1) สภาพการบริหารจัดการโครงการ 1 ไร่ ได้ 1 แสนบาท ของจังหวัดนนทบุรีตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง (2) ปัญหาและอุปสรรคของการบริหารจัดการ (3) ปัจจัยแห่งความสำเร็จของการบริหารจัดการโครงการ 1 ไร่ ได้ 1 แสนบาท ของจังหวัดนนทบุรี และ (4) แนวทางการบริหารจัดการเพื่อพัฒนาโครงการ 1 ไร่ ได้ 1 แสนบาท ของจังหวัดนนทบุรี ตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง มีผู้ให้ข้อมูลหลักจำนวน 24 คน ซึ่งประกอบด้วย ผู้บริหารในระดับนโยบาย เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานโครงการ นักวิชาการ / ผู้เชี่ยวชาญและเกษตรกรที่ได้รับการอบรมในโครงการ ใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก และเก็บข้อมูลเพิ่มเติมในรูปแบบการสนทนากลุ่มกับผู้ร่วมสนทนา ซึ่งเป็นเกษตรกรที่เข้ารับการอบรมในโครงการฯ จำนวนอีก 12 คน โดยผู้วิจัยได้ใช้แบบสัมภาษณ์เชิงลึกที่มีโครงสร้างเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผลการศึกษาพบว่า (1) สภาพการบริหารจัดการโครงการ 1 ไร่ ได้ 1 แสนบาท เป็นโครงการฯ ที่ได้น้อมนำเอาแนวคิดปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงมาประยุกต์ใช้อย่างเต็มรูปแบบ (2) ปัญหาและอุปสรรคของการบริหารจัดการโครงการฯ พบว่า โครงสร้างการบริหารจัดการขาดความชัดเจน ขาดการวางแผนงานและกรอบยุทธศาสตร์การบริหารจัดการที่ชัดเจน ขาดหน่วยงานหลักและงบประมาณในการสนับสนุนอย่างเพียงพอ เจ้าหน้าที่บุคลากรที่มีอยู่ไม่เพียงพอและขาดการติดตามประเมินผลโครงการฯ อย่างต่อเนื่อง (3) ปัจจัยแห่งความสำเร็จของการบริหารจัดการโครงการ 1 ไร่ ได้ 1 แสนบาท ของจังหวัดนนทบุรี คือ การมีผู้นำที่มีองค์ความรู้และวิสัยทัศน์ด้านการเกษตรอย่างแท้จริง มีการนำแนวคิดปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง และเกษตรทฤษฎีใหม่มาประยุกต์ใช้อย่างเป็นรูปธรรมเห็นผล เป็นแม่แบบและถ่ายทอดองค์ความรู้ได้อย่างชัดเจน (4) แนวทางบริหารจัดการโครงการฯ อย่างมีประสิทธิภาพ ต้องมุ่งเน้นความร่วมมือของหน่วยงานรัฐและเอกชน ในการทำงานประสานงานซึ่งกันและกันอย่างมีประสิทธิภาพ ขยายเครือข่ายเกษตรกรแม่แบบอย่างมีระบบด้วยงบประมาณสนับสนุนที่พอเพียง พัฒนาแผนการบริหารจัดการในกรอบแนวคิดผสมผสานระหว่างปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงกับทฤษฎีด้านรัฐประศาสนศาสตร์ให้ลงตัว เพื่อการเติบโตและผลสำเร็จของโครงการฯ ในระยะยาว

คำสำคัญ: การบริหาร, จัดการ, โครงการ 1 ไร่ ได้ 1 แสนบาท, ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

Abstract

The objectives of this research were (1) to study administrative conditions of One-Rai and One Hundred Thousand Baht Project of Nonthaburi Province according to the Sufficiency Economy Philosophy, (2) to determine problems and obstacles relating to its administration, (3) to determine successful factors relating to the administration of this project, and (4) to propose administrative development guidelines of One-Rai One and Hundred Thousand Baht Project of Nonthaburi Province according to the Sufficiency Economy Philosophy. Research methodology was the qualitative method focusing on in-depth interviews. The data was collected from 24 key informants, purposefully selected from policy makers, key operational staff, experts in agricultural administration and farmers who attended a training course in the project. Additionally, a focus group of 12 farmers was conducted and the researcher used questionnaires in collecting the data. The finding were as follows: (1) the administrative conditions of the project fully applied the Sufficiency Economy Philosophy, (2) the problems and obstacles of the project administration were lack of formal organization structure, insufficient planning and strategy formulation, lack of budget and supporters and few operational staff, (3) the success factors of the project administration were having a visionary leader who has strong agricultural knowledge and good strategic implementation in applying the Sufficiency Economy Philosophy into action, together with ability to transfer knowledge to participants properly, (4) the administrative development guidelines were to ensure solid links between government agencies and the private sector pertaining to work coordination and process, to systematically branch out to the trained farmer network , and to partner with ones who have strong budgetary support. Above all, the project should orchestrate both the Sufficiency Economy Theory and theories of Public Administration in good balance so that it can sustain growth and success in long term.

Keywords: administration, management, One-Rai One Hundred Thousand Baht Project, the Sufficiency Economy Philosophy

บทนำ

โครงการ 1 ไร่ ได้ 1 แสนบาท เป็นการเน้นให้เกษตรกรที่เข้าร่วมโครงการทำเกษตรแบบผสมผสาน ทำนา ปลูกพืช และเลี้ยงสัตว์ ทำประมง เพื่อเอาไว้บริโภคและขายเป็นรายได้ แต่อย่างไรก็ตามเกษตรกรต้องมีความขยัน รับผิดชอบมากขึ้น เหนื่อยขึ้น ถ้าทำได้ตามหลักสูตรที่แนะนำจะทำให้ประสบความสำเร็จ มีความสุขมากขึ้น ถือเป็นโครงการเริ่มต้นที่จะช่วยลดความเหลื่อมล้ำได้อย่างยั่งยืน โดยโครงการ 1 ไร่ ได้ 1 แสนบาท ของจังหวัดนนทบุรีเป็นโครงการต่อยอดจากโครงการ 1 ไร่ ได้ 1 แสนบาท ซึ่งมหาวิทยาลัยหอการค้าไทยได้ดำเนินการตั้งแต่ปี 2553 ที่อำเภออุบลรัตน์ จังหวัดขอนแก่น เป็นการบูรณาการดำเนินการตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง ซึ่งโครงการนี้เกิดขึ้นภายใต้ความสำเร็จของเงื่อนไขเศรษฐกิจพอเพียงที่เน้นการทำเกษตรกรรมแบบยั่งยืน ไม่ใช่เป็นการสร้างเฉพาะบุคคลต้นแบบและสมรรถนะเท่านั้น แต่ยังเป็นการนำความรู้ไปแก้ไขปัญหาที่ต้องเผชิญได้ ที่สำคัญไม่ได้ต้องการที่จะมุ่งเน้นเรื่องของรายได้มากเกินไป แต่ที่ต้องชูกลยุทธ์ด้านรายได้เป็นตัวนำ เพื่อสร้างความสนใจ แรงจูงใจให้กับเกษตรกร ประยุกต์ใช้ตามเกษตรทฤษฎีใหม่ ซึ่งเป็นเกษตรแบบอินทรีย์ทั้งหมด โครงการนี้ยังได้ปลูกฝังคุณค่าการดำเนินชีวิตเพราะเป็นการเติมความรู้ ติดอาวุธทางปัญญาให้กับเกษตรกร ทำให้เกิดองค์ความรู้อย่างเป็นระบบ ทั้งเรื่องดิน น้ำ การเพาะปลูก การบำรุงรักษา การตลาด และการเผยแพร่องค์ความรู้ต่อไปด้วย ทั้งการดำเนินการตามโครงการดังกล่าวจะสำเร็จได้ ต้องอาศัยความเป็นมืออาชีพในการบริหารจัดการ มีความรอบคอบ

ความรู้ความเข้าใจ และมีความตั้งใจอย่างแท้จริงของผู้บริหาร ผู้ที่เกี่ยวข้องในการสนับสนุนส่งเสริมโครงการให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ โดยการบริหารจัดการโครงการ 1 ไร่ ได้ 1 แสนบาท ที่มุ่งเน้นการดำเนินการตามแนวคิดเกษตรทฤษฎีใหม่ อยู่ภายใต้หลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง รวมทั้งการนำแนวทางการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Results Based Management--RBM) มาบูรณาการ ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงานขององค์กร ให้การบริหารการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม มีทิศทางในการปฏิบัติงาน มีระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นระยะ ๆ ทำให้ทราบผลการปฏิบัติงานเมื่อเทียบกับแผนหรือเป้าหมาย สามารถรายงานความก้าวหน้าผลการปฏิบัติงานต่อผู้บริหาร และทำให้แก้ปัญหาได้ทันท่วงที หากผลการปฏิบัติงานไม่น่าพึงพอใจ ผู้บริหารมีโอกาสปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ได้ทันที ผู้วิจัยจึงได้เล็งเห็นถึงความน่าสนใจของ โครงการ 1 ไร่ ได้ 1 แสนบาท ตำบลบางตะไนย์ อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ซึ่งเป็นโครงการที่มีองค์กรสำคัญ ๆ 4 องค์กรในการจับมือกันดำเนินโครงการประกอบด้วย หอการค้าไทย มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย (ใช้พื้นที่และสร้างหลักสูตรอบรม) ธนาคารเพื่อเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในช่วงเริ่มโครงการ) และสำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อการเกษตรกรรม (สปก.) ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อนำองค์ความรู้ด้านวิธีการผลิตและวิธีการพัฒนาเกษตรกรให้เกษตรกรรายย่อย บริหารจัดการผลผลิตจากที่ดินที่มีจำกัด เพียง 1 ไร่ ให้เกิดประโยชน์สูงสุด และเพื่อสร้างเกษตรกรต้นแบบกลับไปเป็นครูสอนให้กับเกษตรกรผู้สนใจในพื้นที่ และเพื่อแก้ไขปัญหาความเหลื่อมล้ำ ความยากจน การเอารัดเอาเปรียบ การพัฒนาคุณภาพชีวิตของเกษตรกรอย่างยั่งยืน ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาแนวทางการบริหารจัดการ กระบวนการดำเนินงาน ผลการดำเนินงาน การแก้ไขปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้น ศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตของเกษตรกรให้มีความสุข เกิดความภาคภูมิใจในอาชีพของตนเอง และอยู่ในสังคมอย่างมีเกียรติและศักดิ์ศรี โดยการบูรณาการตามแนวคิดเกษตรทฤษฎีใหม่ตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง ซึ่งจะก่อให้เกิดเป็นประโยชน์ในทางวิชาการ ประโยชน์ต่อองค์กรทางด้านการเกษตร ประโยชน์ต่อประชาชน เกษตรกร ตลอดทั้งประโยชน์ที่จะมีต่อสังคมและประเทศชาติ เพื่อพัฒนางานวิจัยทางด้านการเกษตร อีกทั้งเป็นแนวทางให้ประชาชน เกษตรกรอื่นๆ ที่สนใจสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการดำรงชีวิตอย่างภาคภูมิใจและมีศักดิ์ศรีความเท่าเทียมทางสังคม

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาวิเคราะห์สภาพการบริหารจัดการโครงการ 1 ไร่ ได้ 1 แสนบาท ของจังหวัดนนทบุรีตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

2. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคของการบริหารจัดการโครงการ 1 ไร่ ได้ 1 แสนบาท ของจังหวัดนนทบุรีตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

3. เพื่อศึกษาปัจจัยแห่งความสำเร็จของการบริหารจัดการโครงการ 1 ไร่ ได้ 1 แสนบาท ของจังหวัดนนทบุรีตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

4. เพื่อศึกษาแนวทางการบริหารจัดการเพื่อพัฒนาโครงการ 1 ไร่ ได้ 1 แสนบาท ของจังหวัดนนทบุรี อย่างมีประสิทธิภาพ ตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ปรัชญาเศรษฐกิจพอพียง

สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (2543) กล่าวถึงความสำคัญของปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง และแนวทางปฏิบัติตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง ว่า “ความพอเพียง” หมายถึง ความพอประมาณ ความมีเหตุผล รวมถึงความจำเป็นที่จะต้องมีระบบภูมิคุ้มกันในตัวที่ดีพอสมควรต่อการมีผลกระทบใด ๆ อันเกิดจากการเปลี่ยนแปลงทั้งภายนอกและภายใน ทั้งนี้ต้องอาศัยความรอบรู้และความระมัดระวังอย่างยิ่งในการนำวิชาการต่างๆ มาใช้ในการวางแผนและดำเนินงานทุกขั้นตอน ขณะเดียวกันจะต้องเสริมสร้างพื้นฐานจิตใจของคนในชาติให้มีจิตสำนึกในคุณธรรม ความซื่อสัตย์สุจริต และให้มีความรอบรู้ที่เหมาะสม มีความเพียร อดทน “เกษตรทฤษฎีใหม่” เป็นตัวอย่างปรัชญา “เศรษฐกิจพอเพียง” ด้านการเกษตรอย่างมีระบบ อย่างไรก็ตาม “เกษตรทฤษฎีใหม่” เป็นเพียง

ส่วนหนึ่งของการปฏิบัติตามแนว “เศรษฐกิจพอเพียง” เท่านั้น มิได้เป็นทั้งหมดของ“เศรษฐกิจพอเพียง” อย่างใดเพราะยังมีส่วนอื่น ๆ อีกมาก

แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการ

Gulick (1995) ให้ความหมายของการบริหารว่าเป็นสาขาวิชาความรู้อย่างหนึ่งที่แสวงหาความเข้าใจอย่างมีระบบว่าทำไมและอย่างไรคนจึงทำงานร่วมกันอย่างมีระบบเพื่อความสำเร็จของเป้าหมาย

Drucker (2005) ได้กล่าวถึงการบริหาร คือ ศิลปะในการทำงานให้บรรลุเป้าหมายร่วมกับผู้อื่น การทำงานต่าง ๆ ให้ลุล่วงไปโดยอาศัยคนอื่นเป็นผู้ทำภายในสภาพองค์กรที่กล่าวนั้น ทรัพยากรด้านบุคคลจะเป็นทรัพยากรหลักขององค์กรที่เข้าร่วมกันทำงานในองค์กร ซึ่งคนเหล่านี้จะเป็นผู้ใช้ทรัพยากรด้านวัตถุอื่น ๆ เครื่องจักร อุปกรณ์ วัตถุดิบ เงินทุน รวมทั้งข้อมูลสนเทศต่าง ๆ เพื่อผลิตสินค้าหรือบริการออกจำหน่ายและตอบสนองความพอใจให้กับสังคม

โครงการ 1 ไร่ ได้ 1 แสนบาท

กิตติ์ธเนศ รังคะวรเศรษฐ์ และคณะ (2554) ได้กล่าวถึงแนวทางและรายละเอียดวิธีดำเนินงานตามโครงการไว้ดังนี้คือ องค์ประกอบสำคัญที่สุดคือ จุลินทรีย์ที่มีชื่อว่าสรรพสิ่งอะตอมมิคนาโน (พลังง้วนดิน) เป็นนวัตกรรมเทคโนโลยีสมัยใหม่ที่มีประสิทธิภาพสูงให้คุณค่ามหาศาล การทำฟาร์มจะปลอดสารเคมีใช้ปุ๋ยอินทรีย์ สารชีวภาพการผลิตปุ๋ยอินทรีย์มี 3 กลุ่มคือ

1. ปุ๋ยอินทรีย์ตามภูมิปัญญาท้องถิ่นดั้งเดิมเช่น ปุ๋ยคอก ปุ๋ยพืชสด ปุ๋ยแกลบข้าว เถ้าถ่าน

2. ปุ๋ยอินทรีย์ที่ประยุกต์จากเทคโนโลยีและวิทยาศาสตร์สมัยใหม่พัฒนาโดยนักวิชาการภาครัฐเอกชน เช่นปุ๋ยน้ำหมักชีวภาพ (เช่นปุ๋ยโบกาฉิ EM) ปุ๋ยผงของกรมพัฒนาที่ดิน (เช่นพด.1 พด.3 จนถึงพด.12)

3. ปุ๋ยอินทรีย์สรรพสิ่งอะตอมมิคนาโน จุลินทรีย์ดังกล่าวสามารถขยายพันธุ์ด้วยตัวมันเองโดยการให้อาหารแก่จุลินทรีย์กลายเป็นอาหารพืช/สัตว์

เมื่อนำปุ๋ยใน 2 กลุ่มแรกมารวมกับปุ๋ยสรรพสิ่งอะตอมมิคนาโนเลี้ยงด้วยน้ำเข้มข้นจะเกิดเป็นปุ๋ยสูตรใหม่เรียกว่า พลังง้วนดินซึ่งมีความหลากหลายทางชีวภาพ ในนาจะมีไส้เดือนมากขึ้น มีแมลงปอ กบ เขียด ปูและปลากลับคืนมา ในนาผลผลิตข้าวสูงขึ้น แตกกอดี ทนโรคแมลง

พลังง้วนดินประกอบด้วยจุลินทรีย์เช่นสรรพสิ่งผง สรรพสิ่งก้อนอาหารของจุลินทรีย์ เช่น สรรพสิ่งน้ำมูลสัตว์ เศษวัชพืช ซากสัตว์ รำขาว นมเปรียง น้ำอ้อยสด หรือน้ำตาลทรายแดง หรือกากน้ำตาล แบ่งสัดส่วนพื้นที่ทำนาจากพื้นที่ทั้งหมด 1 ไร่ โดยแบ่งสัดส่วนในการดำเนินโครงการเป็น 6 ส่วน ประกอบด้วย

1. ส่วนรายได้จากข้าวและผลพลอยได้จากการสีข้าวโดยใช้ปุ๋ยจากเทคโนโลยีสรรพสิ่งอะตอมมิคนาโน

2. ผลพลอยได้จากการปลูกข้าว เช่น ฟางและใบข้าว

3. ส่วนรายได้จากคันนา คือ การปลูกพืชเสริม เช่น ตะไคร้ พริก แตง ถั่วฝักยาว เป็นต้น

4. พืชน้ำคือผลพลอยได้จากการใช้เทคโนโลยีสรรพสิ่งอะตอมมิคนาโน ทำให้เกิดสรรพสิ่งในแปลงนาข้าว

5. สัตว์น้ำเกิดจากการขุดร่องบริเวณรอบ ๆ แปลงนาข้าว เพื่อเลี้ยงสัตว์น้ำและสัตว์ครึ่งบกครึ่งน้ำ

6. สัตว์เสริมบริเวณแปลงนา เช่น เป็ดไข่

ผลจากการดำเนินโครงการ ฯ พบว่า มีเกษตรกรจำนวน 8 ราย ที่ทำเต็มรูปแบบของโครงการฯ และจากจำนวน 8 ราย มีถึงจำนวน 6 ราย ที่มีรายรับรวมของผลผลิตโดยประมาณเกินกว่า 100,000 บาท โดยเกษตรกร 6 รายเหล่านี้ มีรายได้เสริมนอกจากการทำนาคือ การขายสัตว์น้ำและสัตว์ครึ่งบกครึ่งน้ำ ถึงร้อยละ 76 ของรายได้รวม รายได้เสริมจากพืช ร้อยละ 10 และส่วนที่เหลือเป็นรายได้จากข้าว ร้อยละ 14

ส่วนเกษตรกรอีก 11 ราย ที่ทำตามโครงการฯ แบบเต็มรูปแบบ แต่ไม่สามารถทำรายได้โดยประมาณได้ถึง 100,000 บาท รายที่หนึ่งมีสาเหตุมาจากไม่มีเวลาในการดูแลผลผลิตและแปลงนา ส่วนอีก 1 รายนั้น เกิดจากการที่แปลงนาอยู่ห่างไกลยากแก่การนำรถขนาดใหญ่เข้าไปถึงที่นาได้ ทำให้ไม่สามารถปรับที่นาให้เหมาะสมได้ทันเวลาที่เข้าร่วมโครงการ ฯ

กรอบแนวคิดการวิจัย

ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้การวิเคราะห์เชิงพรรณนาจากข้อมูลเอกสารและการวิจัยภาคสนามเชิงลึก

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ผู้ให้ข้อมูลหลัก จำนวน 24 คน ประกอบด้วยผู้บริหารในระดับนโยบายจำนวน 5 คน เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานโครงการ 5 คน นักวิชาการ 5คน และผู้เชี่ยวชาญและเกษตรกรที่ได้รับการอบรมในโครงการ 9 คน

2. เกษตรกรที่กำลังเข้าอบรมในโครงการ1 ไร่ ได้ 1 แสนบาท จำนวน 12 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. การสังเกต ลงพื้นที่เพื่อศึกษาด้วยตนเองและสังเกตการณ์จริงในพื้นที่ปฏิบัติการของโครงการ 1 ไร่ ได้ 1 แสนบาท ที่ ตำบลบางตะไนย์ อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี

2. แบบสัมภาษณ์เชิงลึก ผ่านแบบสัมภาษณ์เชิงลึกที่มีโครงสร้างโดยอาศัยการสนทนา ซักถามและโต้ตอบระหว่างผู้รวบรวมข้อมูลหรือผู้สัมภาษณ์

3. การสนทนากลุ่ม โดยแนวทางการสนทนากลุ่มนั้นจะมีคำถามต่าง ๆไปในทิศทางที่สอดคล้องกับแบบสัมภาษณ์ ของการสัมภาษณ์เชิงลึก ซึ่งได้ดำเนินการไปก่อนหน้านั้นแล้วและอยู่ในกรอบของวัตถุประสงค์ในการวิจัยเช่นกัน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลของการวิจัยเชิงคุณภาพมี 2 ส่วน คือ ข้อมูลปฐมภูมิ (primary data) โดยการ

ศึกษาจากเอกสาร (documentary) และข้อมูลทุติยภูมิ (secondary data) โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกและการเก็บข้อมูลจากการสนทนากลุ่ม

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. จัดทำข้อมูล หรือจัดระเบียบข้อมูล โดยนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมมาจัดให้เป็นระเบียบในกรอบวัตถุประสงค์ของการวิจัยทั้ง 4 ประเด็น

2. ตรวจสอบข้อมูลที่ได้มาว่ามีเพียงพอ ครบถ้วนหรือไม่และสามารถตอบปัญหาการวิจัยได้ตรงประเด็น

3. วิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลร่วมกับกระบวนการรวบรวมข้อมูลการศึกษาค้นคว้าจากเอกสารโดยพรรณาข้อมูลตามปรากฏการณ์ร่วมด้วย เพื่อแสวงหาให้ได้มาซึ่งข้อค้นพบจากกระบวนวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพซึ่งเป็นแนวทางสำคัญในการนำเสนอนวัตกรรมทางความคิดที่มีต่อการบริหารจัดการโครงการ 1 ไร่ ได้ 1 แสนบาทของจังหวัดนนทบุรี ตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

ผลการวิจัย

1. สภาพการบริหารจัดการโครงการทำนา 1 ไร่ ได้ 1 แสนบาท มีการบูรณาการใช้หลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงอย่างเต็มรูปแบบ โดยเฉพาะด้านเกษตรทฤษฎีใหม่ซึ่งเป็นพื้นฐานด้านองค์ความรู้ในการดำเนินการของโครงการฯ การบริหารจัดการเป็นรูปแบบโครงสร้างองค์กรอย่างไม่เป็นทางการ ยืดหยุ่นตามความเหมาะสม มีแผนการดำเนินงานโครงการสอดคล้องกับสถานการณ์ด้านทุนหรืองบประมาณด้านบุคลากร เจ้าหน้าที่ จำนวนเกษตรกรที่เข้าอบรมในโครงการฯ การดำเนินงานมีลักษณะของการบริหารจัดการในรูปแบบของศูนย์การเรียนรู้ด้านการเกษตร โดยมีวัตถุประสงค์ที่นำเอาความรู้ที่ได้จากการวิจัยทดลองการทำเกษตรสรรพสิ่ง ที่เกิดการตกผลึกทางความคิด และเป็นนวัตกรรมใหม่ในเชิงประจักษ์ มาถ่ายทอดให้ผู้เข้ารับการอบรม ส่วนสำคัญของการดำเนินโครงการฯ นั้นเน้นให้ความสำคัญต่อกระบวนการด้านการจัดการทรัพยากรในพื้นที่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด สำหรับโครงการ 1 ไร่ ได้ 1 แสนบาท ดำเนินการภายใต้แนวทาง "เกษตรทฤษฎีใหม่" ของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว แปลงนาที่อยู่ในโครงการฯ ได้รับการออกแบบใหม่ ให้เป็นไปตามสัดส่วนที่กำหนดไว้ในเรื่องการจัดการพื้นที่ตามแนวทางเกษตรทฤษฎีใหม่ คือ แบ่งพื้นที่ออกเป็นสัดส่วน 30:30:30:10 ซึ่งก็คือ พื้นที่ น้ำ:นา:สวน:บ้าน การปรับสัดส่วนใหม่เช่นนี้ ทำให้ได้ค้นพบข้อมูลผลการการทดลองแบบใหม่ ๆ อีกมากมาย เช่น มีผลผลิตที่เยอะขึ้น สามารถขายได้เงินถึงหรือมากกว่า 1 แสนบาทต่อไร่ ซึ่งสิ่งสำคัญอยู่ที่การบริหารจัดการความรู้และพื้นที่ให้สมดุลกัน ดังนั้นสภาพการบริหารจัดการจึงให้ความสำคัญกับการถ่ายทอดองค์ความรู้ การปฏิบัติทดลอง เพื่อให้เกิดปัญญาความรู้ที่แท้จริงในการทำเกษตรทฤษฎีใหม่ เป็นการพัฒนาคนให้มีความรู้เรื่องเกษตรแนวผสมผสานที่แท้จริง พัฒนาสังคมให้รู้เท่าทันสภาวการณ์ การเปลี่ยนแปลงของสังคมโลกและใช้ชีวิตตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงที่สามารถพึ่งตนเองให้ได้อย่างมั่นคงสมบูรณ์แบบ เป็นการติดอาวุธให้เกษตรกร

สภาพการดำเนินโครงการตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงนั้น เน้นให้ความสำคัญถึงการสอนให้เกษตรกรรู้จักพอเพียง พึ่งตนเองให้ได้ เหมือนสุภาษิต "ตนเป็นที่พึ่งแห่งตน" โดยสอนให้เกษตรกรรู้จักพึ่งตนเองมากกว่าการอาศัยความช่วยเหลือจากภาครัฐหรือเอกชน ในการบริหารโครงการ 1 ไร่ ได้ 1 แสนบาท ให้ความสำคัญอย่างมากกับการบูรณาการองค์ความรู้ตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงผนวกกับภูมิปัญญาชาวบ้านสอดคล้องกับอาจารย์อดิศร พวงชมภู ประธานโครงการฯ กล่าวไว้ว่า "โครงการนี้เกิดขึ้นภายใต้ความสำเร็จของเงื่อนไขเศรษฐกิจพอเพียงที่เน้นการทำเกษตรกรรมแบบยั่งยืน ซึ่งถือเป็นการสร้างไม่เฉพาะคนต้นแบบและสมรรถนะเท่านั้น แต่ยังเป็นการนำความรู้ไปแก้ปัญหาที่ต้องเผชิญได้" โดยสภาพการบริหารจัดการได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน ที่มีนโยบายหรือแนวทางการดำเนินงานที่สอดคล้องกับโครงการฯ ได้เข้ามาสนับสนุนในหลายด้าน ทำให้การบริหารจัดการโครงการฯ เกิดความคล่องตัว จึงทำให้ผลการดำเนินงานบรรลุตามวัตถุประสงค์ของโครงการฯ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. ปัญหาและอุปสรรคของการบริหารจัดการโครงการ 1 ไร่ ได้ 1 แสนบาท ของจังหวัดนนทบุรี ตาม

ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงในปัจจุบัน คือ

2.1 ผู้นำโครงการ หรือวิทยากรในโครงการฯ มีปัญหาด้านสุขภาพ จึงทำให้การบริหารจัดการและการดำเนินงานของโครงการขาดประสิทธิภาพไม่ต่อเนื่อง

2.2 งบประมาณที่ดำเนินงานโครงการฯ ไม่เพียงพอกับแผนการปฏิบัติงานจึงทำให้มีการปรับรูปแบบและลักษณะการดำเนินงานเป็นแบบเฉพาะกิจ ไม่มีระบบที่แน่นอน

2.3 บุคลากร เจ้าหน้าที่ผู้ประสานงานในโครงการฯ มีจำนวนน้อยไม่เพียงพอเพราะโครงการไม่มีงบประมาณในการจ้างเป็นเงินเดือนประจำ

2.4 การประชาสัมพันธ์สื่อสารโครงการฯ มีน้อยอยู่ในวงจำกัด และการประชาสัมพันธ์รูปแบบการดำเนินงานโครงการฯ ที่ประสบความสำเร็จไม่ต่อเนื่อง ทำให้ความร่วมมือและการปฏิบัติงานของโครงการฯ ยังไม่สมบูรณ์

2.5 การให้ความร่วมมือและการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องยังไม่เกิดการบูรณาการให้มีประสิทธิภาพอย่างแท้จริง

2.6 เกษตรกรที่เข้าร่วมโครงการมีจำนวนน้อยลง แม้จะคัดเลือกมาจากความหลากหลายอาชีพ ซึ่งบางรายยังขาดพื้นที่ในการทำนาของตนเอง แต่เป็นผู้สนใจเข้ามาเรียนรู้

2.7 หน่วยงานต่าง ๆที่ให้ความร่วมมือกันขาดการบูรณาการ หน้าที่ความรับผิดชอบที่ชัดเจน ทำให้การดำเนินโครงการขาดประสิทธิภาพและต่อเนื่อง

2.8 ขาดการติดตามประเมินผลว่าเกษตรกรที่ผ่านอบรมจากโครงการฯ ที่สามารถนำองค์ความรู้ที่ได้ไปประยุกต์ใช้ในพื้นที่ของตนเอง และมีการถ่ายทอดประสบการณ์ เผยแพร่ความรู้ให้กับเกษตรกรในพื้นที่ได้มีมากน้อยเพียงใด

โครงการ ฯ นี้เกิดขึ้นภายใต้ความสำเร็จของเงื่อนไขเศรษฐกิจพอเพียงที่เน้นการทำเกษตรกรรมสรรพสิ่งที่นวัตกรรมของโครงการที่ค้นพบ ซึ่งถือเป็นการสร้างไม่เฉพาะคนต้นแบบและสมรรถนะเท่านั้น แต่ยังเป็นการนำความรู้ไปแก้ปัญหาที่ต้องเผชิญได้ในปัจจุบันโครงการนี้ได้รับการยอมรับจากเกษตรกรในวงกว้างระดับหนึ่ง แต่เกษตรกรบางกลุ่มยังมีความเชื่อว่าไม่สามารถทำแล้วประสบผลสำเร็จได้จริง เนื่องจากเกษตรกรบางรายที่เข้ารับการอบรมในโครงการฯ ทำแล้วไม่ประสบผลสำเร็จหลายราย อันเนื่องมาจากศักยภาพและระบบการบริหารการจัดการที่แตกต่างกัน เกษตรกรยังคงเข้าใจว่าทำนา 1 ไร่ ต้องได้เงินสด 1 แสนบาท ซึ่งแท้จริงแล้วเป้าหมายของโครงการฯ มิได้เป็นเช่นนั้น เกษตรกรต้องเข้าใจเสียใหม่ว่า จะต้องทำเพื่อบริโภคก่อนแล้วจึงขายเป็นรายได้ มิใช่ผลิตเพื่อขายเพียงอย่างเดียว ด้วยเป้าหมายของโครงการฯ นั้นมุ่งหวังให้เกษตรกรสามารถพึ่งพาตนเองได้อย่างยั่งยืน

3. การสร้างเกษตรกรต้นแบบ เพื่อการพัฒนาการเกษตรแนวใหม่ที่ยั่งยืน เป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิตของเกษตรกรและชุมชน โดยผ่านการสร้างระบบการจัดการไร่นาหรือทรัพยากรในพื้นที่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด แนวทางการพัฒนารูปแบบนี้จึงเป็นมากกว่าการพัฒนาเทคโนโลยีการผลิต แต่จะเกี่ยวข้องไปถึงกระบวนการสร้างเสริมและพัฒนาเพื่อเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของเกษตรกร ซึ่งมีความสำคัญไม่น้อยไปกว่าการพัฒนาเทคโนโลยีหรือนวัตกรรมที่ทันสมัย กระบวนการส่งเสริมและพัฒนาเช่นนี้เกี่ยวข้องโดยตรงกับสภาพเศรษฐกิจและสังคมของเกษตรกร ตลอดจนสภาพทรัพยากรสิ่งแวดล้อมของพื้นที่ เพราะเป้าหมายโครงการ 1 ไร่ ได้ 1 แสนบาทนั้นคือเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมเกษตรกรให้ทำนาในรูปแบบใหม่ที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพสูงกว่าเดิม เพื่อให้เกษตรกรสามารถเรียนรู้นำไปปฏิบัติได้จริง เป็นเกษตรกรต้นแบบของชุมชน และพัฒนาไปสู่การพึ่งพาตนเองได้อย่างสมบูรณ์แบบในที่สุด

ปัจจัยแห่งความสำเร็จของการบริหารจัดการโครงการ 1 ไร่ ได้ 1 แสนบาท อย่างมีประสิทธิภาพตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงนั้น จากการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกและข้อมูลสนทนากลุ่มและที่ได้จากการศึกษาเอกสารการดำเนินงานของโครงการฯ สามารถสรุปกระบวนการบริหารจัดการโครงการฯ ตามทฤษฎีบริหารจัดการโพสต์คอร์บ (POSDCoRB) ได้ดังนี้

3.1 การวางแผน (planning) การวางแผนการจัดการด้านการเกษตรนั้นต้องมีการจัดทำแผนการ

ดำเนินงานหลายมิติ ประกอบด้วยหลักสูตรที่เหมาะสม องค์ความรู้ที่นำไปประยุกต์ใช้ได้จริง การเปลี่ยนแปลงลักษณะการทำการเกษตรเน้นการสร้างคุณภาพความยั่งยืน ใช้ทรัพยากรที่มีอยู่จำกัดในพื้นที่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด การสร้างเครือข่าย เพื่อให้ได้รับการสนับสนุนจากภาครัฐหรือเอกชน ที่สำคัญคือการวางแผนโครงการฯ ในแนวทางให้มีรูปแบบที่ชัดเจนและเป็นรูปธรรมในภาคปฏิบัติ

3.2 การจัดโครงสร้างองค์กร (organizing) การดำเนินงานของโครงการ 1 ไร่ ได้ 1 แสนบาท มีรูปแบบโครงสร้างองค์กรกึ่งทางการ สอดคล้องกับนางสาวอรพิน เยาวรัตน์ หัวหน้าผู้ประสานงานโครงการได้กล่าวว่ารูปแบบโครงสร้างของโครงการฯเป็นไปในรูปแบบยืดหยุ่นได้ ไม่กำหนดโครงสร้างและขอบข่ายงานของบุคคลให้ตายตัว การดำเนินงานประสบความสำเร็จด้วยปัจจัยหลายด้านและมีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างให้เหมาะสมอยู่ตลอดเวลา โดยให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วม การกระจายอำนาจหน้าที่ยังขาดความชัดเจนใช้ระบบช่วยเหลือกันแบบพี่น้อง เน้นความยืดหยุ่นของโครงสร้างองค์กรที่ให้แนวร่วมเครือข่าย หน่วยงานความร่วมมือต่างๆ มีส่วนร่วมและมีการบูรณาแนวความคิดร่วมกัน

3.3 ด้านการจัดบุคลากร (staffing) บุคลากรในโครงการถือว่ามีจำนวนน้อยมาก หากเทียบกับขนาดกลุ่มเป้าหมายของโครงการฯ คือ เกษตรกรทั่วประเทศ แต่อย่างไรก็ตามการจัดการทรัพยากรบุคคลในโครงการฯ มุ่งเน้นเฟ้นหาบุคลากรที่มีอุดมการณ์ร่วมและความเชื่อมั่นในโครงการ จึงทำให้เกิดผลดีที่โครงการฯ มีบุคลากรที่มีความสามารถในการทำงานและขับเคลื่อนไปในทิศทางเดียวกัน โครงการฯ ประสบผลสำเร็จ เพราะบุคลากรปฏิบัติตามแนวทางของผู้นำ สอดคล้องกับข้อมูลที่ได้จาก นายดนุชา สินธวานนท์ (รองเลขาธิการ สำนักงาน กปร.) ที่ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับโครงการฯ ว่าการมีผู้นำที่มีบทบาท ความรู้ ความสามารถ ความน่าเชื่อถือและชื่อเสียงทางสังคม ย่อมทำให้การขับเคลื่อนโครงการฯ ให้มีประสิทธิภาพและพัฒนาก้าวหน้าอย่างต่อเนื่อง จึงกล่าวได้ว่าความสำเร็จของโครงการฯ ขึ้นอยู่กับ “คุณภาพของบุคลากร” โดยตรง โครงการ 1 ไร่ ได้ 1 แสนบาท ให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรในด้านความรู้ ประสบการณ์ ทัศนคติในการทำงานอย่างมาก

3.4 ด้านการอำนวยการ (directing) เป็นบทบาทที่สำคัญของผู้นำ เพราะการอำนวยการหรือการสั่งการนั้น จะมีผลกระทบต่อพฤติกรรมของผู้เข้าร่วมอบรมในโครงการฯ บางครั้งการถ่ายทอดแนวทางการปฏิบัติให้แก่ผู้เข้ารับการอบรมในโครงการดำเนินไปได้ไม่ครบถ้วน มีปัญหาด้านการสื่อสารหรือรูปแบบการถ่ายทอดสื่อสารในรูปของเอกสาร จึงจำเป็นต้องอาศัยทักษะและกระบวนการด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นฐานข้อมูลถ่ายทอดด้านทฤษฎีความรู้ให้ผู้เข้าอบรมทำการค้นคว้าเพิ่มเติมสม่ำเสมอเพื่อความเข้าใจอย่างถ่องแท้ชัดเจนในหลักการนโยบายหรือแนวทางการปฏิบัติที่เป็นรายละเอียดให้ครบถ้วนถูกต้อง

3.5 ด้านการประสานงาน (coordinating) การประสานงานระหว่างหน่วยงานหรือเครือข่ายที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การดำเนินงานของโครงการเป็นไปด้วยความเรียบร้อย และบรรลุวัตถุประสงค์ โครงการฯ มีการประสานความร่วมมือในทุกระดับกับหน่วยงานภายนอกและภายในโครงการฯ เอง ทำให้การพัฒนาโครงการฯ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพสามารถบริหารจัดการได้บรรลุตามวัตถุประสงค์

3.6 ด้านการรายงาน (reporting) การรายงานในสายงานบังคับบัญชา เป็นแบบการสื่อสารสองทาง (2-way communication) เน้นการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ แต่ต้องมีการพัฒนาฐานข้อมูลและเอกสารทางสถิติให้มากขึ้นเพื่อช่วยให้โครงการฯ มีข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการพัฒนาประสิทธิภาพของโครงการฯ และเครือข่ายเกษตรกรในระยะยาว

3.7 ด้านการงบประมาณ (budgeting) ควรมีการจัดตั้งเป็นกองทุนเพื่อใช้หมุนเวียนสร้างเกษตรกรต้นแบบ การใช้งบประมาณต้องมีเหมาะสมกับการดำเนินงาน เพื่อสร้างความคุ้มค่าเพื่อให้เกิดสภาพคล่องในการบริหารจัดการ และอีกแนวทางคือการสร้างเครือข่ายพันธมิตรกับบุคลากรหรือหน่วยงานอื่นๆ ที่พร้อมสนับสนุนด้านงบประมาณและสนับสนุนโครงการที่น้อมนำหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงไปใช้ในการดำเนินงาน สอดคล้องกับข้อมูลที่ได้จาก

นายสมกรณ์ ปรัชญาวุฒิรัตน์ ที่ให้ข้อมูลว่า ผลการ

ผลักดันในเบื้องต้น โครงการฯ จะได้รับการสนับสนุนงบประมาณบางส่วนจากสำนักงานปลัดนายกรัฐมนตรี โดยได้รับการคัดเลือกให้การสนับสนุนงบประมาณอย่างต่อเนื่องในอนาคตอันใกล้

4. โครงการ 1 ไร่ ได้ 1 แสนบาท มีแนวนโยบายหลักที่เป็นหัวใจสำคัญของการดำเนินโครงการฯ คือ การน้อมนำปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง ของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวฯ ที่มุ่งให้คนไทยมีระบบเศรษฐกิจที่พึ่งตนเองได้ เกษตรกรก็จะไม่ต้องแบมือรับความช่วยเหลือจากโครงการประชานิยมที่รัฐบาลเป็นผู้กำหนด แนวพระราชดำริเรื่องเกษตรทฤษฎีใหม่ คือทฤษฎีแห่งการใช้น้ำและการบริหารงานพัฒนาการเกษตรแผนใหม่ ที่พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวฯ ทรงพระราชดำริขึ้นและพระราชทานไว้แก่พสกนิกรชาวไทย เพื่อแก้ไขปัญหาเกษตรกรรมในเขตแห้งแล้งขาดแคลนน้ำ โดยเฉพาะการประกอบอาชีพทางการเกษตรที่อาศัยน้ำฝนเป็นหลักจะมีความเสี่ยงสูงมากในการขาดแคลนน้ำ กรณีฝนทิ้งช่วงและปริมาณน้ำฝนไม่เพียงพอในฤดูปลูก เกษตรทฤษฎีใหม่ คือแนวทางที่จะทำให้เกษตรกรรายย่อยที่มีที่ดินจำนวนน้อยสามารถเลี้ยงตัวเองได้ เน้นการผลิตข้าวให้เพียงพอต่อการบริโภคตลอดทั้งปี โดยให้มีพืชผักและอาหารจากการเลี้ยงปลา เป็ด ไก่ ไว้บริโภคได้ตลอดทั้งปีเช่นกัน เกษตรกรที่เข้าร่วมโครงการฯ ได้รับความรู้ทั้งทฤษฎีและภาคปฏิบัติในการทำเกษตรแบบผสมผสาน ทำนา ปลูกพืชเสริม และเลี้ยงสัตว์เพื่อเอาไว้บริโภคและขายเป็นรายได้ แต่อย่างไรก็ตามทุกคน ต้องขยันขึ้น เหนื่อยขึ้น แต่หากทำได้ตามแนวทางที่แนะนำ ในระยะยาวก็จะมีความสุขขึ้น ถือเป็นโครงการฯ เริ่มต้นที่จะช่วยลดความเหลื่อมล้ำบนความรู้ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

แนวทางการส่งเสริมการบริหารจัดการเพื่อพัฒนาโครงการ 1 ไร่ ได้ 1 แสนบาท นั้นคือการส่งเสริมให้เกษตรกรที่เข้ารับอบรมในโครงการฯ สามารถนำองค์ความรู้ไปประยุกต์ใช้ในพื้นที่ของตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผลิต "เกษตรกรต้นแบบ" ที่เป็นทั้ง นักวิจัย นักทดลอง นักธุรกิจเกษตรกร เป็นปราชญ์ชาวนา ขยายองค์ความรู้สู่พื้นที่ของตน เป็นศูนย์เรียนรู้เกษตรทฤษฎีใหม่ตามโครงการ 1 ไร่ ได้ 1 แสนบาท เผยแพร่ถ่ายทอดประสบการณ์ให้กับเกษตรกรรายอื่น ๆ ที่สนใจ ซึ่งแนวทางที่จะสร้างให้เป็น "เกษตรกรต้นแบบ" ในชุมชนได้ ต้องเริ่มจาก (1) จัดทำศูนย์การเรียนรู้ในพื้นที่ของตนเอง โดยมีแผนและเป้าหมายที่ชัดเจน (2) มีการจัดเวทีแลกเปลี่ยนความรู้ หลักคิดภูมิปัญญาท้องถิ่นและภาคปฏิบัติของเกษตรทฤษฎีใหม่ เพื่อเรียนรู้ภายในชุมชนของตนเอง (3) ปฏิบัติจริงให้เกิดประจักษ์ในชุมชนแล้วจะทำให้เกิดการเลียนแบบเพื่อต่อยอดเป็นการวิจัยเชิงปฏิบัติการ (4) พัฒนาความรู้ประสบการณ์ การทดลอง ทำให้เกิดนวัตกรรมใหม่และสร้างระบบการจัดการที่เหมาะสม (5) ส่งเสริมการรวมกลุ่ม สร้างเครือข่าย และร่วมมือแบบภาคีการพัฒนาที่หลากหลายมากขึ้นทั้งในระดับชุมชน และประเทศ

การอภิปรายผล

1. การบริหารจัดการโครงการ 1 ไร่ ได้ 1 แสนบาท มีระบบการบริหารจัดการ โครงการที่มีเป้าหมายเพื่อเสริมสร้างอาชีพและคุณภาพชีวิตที่ดีที่ยั่งยืนให้กับเกษตรกร รวมทั้งต้องการสร้างทายาทเกษตรกรรุ่นใหม่ให้ประสบความสำเร็จในการทำอาชีพเกษตรกรรม โดยเน้นการพึ่งตนเองและการใช้ทรัพยากรธรรมชาติในพื้นที่อย่างคุ้มค่า ร่วมกับภูมิปัญญาชาวบ้านที่มีอยู่เดิม โครงการฯ นี้ เปิดโอกาสให้เกษตรกรเข้ารับการฝึกอบรมในชุดวิชาความรู้ต่างๆ มากมาย และหลากหลาย ไม่ว่าจะเป็นการจัดเตรียมแปลงนา การดูแลต้นกล้า การจัดการน้ำในพื้นที่นา รวมถึงการจัดการโรคและแมลง ซึ่งองค์ความรู้เหล่านี้เมื่อเกษตรกรนำไปใช้ในพื้นที่นาของตน การปลูกข้าวจะได้ผลผลิตสูง ต้นทุนต่ำ และเกิดกำไรนั้น ไม่ไกลเกินเอื้อม การดำเนินงานของโครงการ 1 ไร่ ได้ 1 แสนบาท นี้ ไม่ได้มุ่งเน้นในด้านผลกำไร แต่ให้ความสำคัญในการสร้างเกษตรกรต้นแบบเพื่อให้ยกระดับการพัฒนาคุณภาพชีวิตของเกษตรกรทุกคนให้มีความมั่นคงยั่งยืน สำหรับหลักสูตรของโครงการฯนั้นใช้กลยุทธ์การตลาดเป็นตัวนำในเรื่องของรายได้ เพื่อสร้างความสนใจให้กับเกษตรกรประยุกต์กับหลักเกษตรทฤษฎีใหม่ ซึ่งเป็นเกษตรอินทรีย์ทั้งหมด เนื่องจากไม่ใช้สารเคมี ซึ่งกระบวนการเหล่านี้จะมีนาอยู่ตรงกลาง ล้อมรอบด้วยคูน้ำ ตามคันนาปลูกพืชผัก และเลี้ยงสัตว์ด้วย ก่อเกิดทฤษฎีแปลงนาที่สามารถป้องกันลม ผสมเกสร และเกื้อกูลกันระหว่างสัตว์บกและสัตว์น้ำ ที่สำคัญเกษตรกรจะสามารถบริหารจัดการน้ำใน

แปลงนาจากคูน้ำโดยรอบได้มากขึ้น เกษตรกรแต่ละรุ่นที่เข้ารับการอบรมมีความหลากหลายทั้งเพศ อายุ การศึกษา อาชีพ ข้อมูล จากการศึกษาพบว่าบุคคลทั่วไปที่มีความรู้การศึกษาที่ไม่ใช่เกษตรกรเริ่มหันมาสนใจอาชีพเกษตรกรมากขึ้นหลายคนถึงกับทิ้งงาน เงินเดือนลูกจ้างประจำมาอบรมเนื่องจากเห็นว่าเป็นอาชีพที่มีความมั่นคง ไม่ต้องเสี่ยงชีวิตจากการกินอาหารที่ปลูกด้วยเคมี ได้ใช้ชีวิตทางสายกลาง ไม่มีวันเกษียณอายุ

แนวคิดปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง มีความเหมาะสมและจำเป็นในการนำมาใช้บริหารจัดการในโครงการฯ โดยองค์ความรู้ที่นำมาเผยแพร่ในโครงการฯ ล้วนน้อมนำแนวคิดปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงมาเป็นหลักในการเรียนการสอนอันประกอบด้วย ความพอประมาณ ความมีเหตุผล การมีภูมิคุ้มกัน บนเงื่อนไขความรู้คู่คุณธรรม ซึ่งสอดคล้องกับ สุเมธ ตันติเวชกุล (2550) กล่าวว่า ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง หมายถึง เศรษฐกิจที่สามารถอุ้มชูตัวเองอยู่ได้โดยไม่ต้องเดือดร้อน โดยต้องสร้างพื้นฐานทางเศรษฐกิจของตนเองให้ดี เสียก่อนคือตั้งตัวให้มีความพอกิน พอใช้ ไม่มุ่งหวังแต่จะทุ่มเทสร้างความเจริญ ยกเศรษฐกิจได้รวดเร็วแต่เพียงอย่างเดียว เพราะผู้ที่มีอาชีพและฐานะเพียงพอที่จะพึ่งตนเอง ย่อมสามารถสร้างความเจริญก้าวหน้าและฐานะทางเศรษฐกิจที่สูงขึ้นไปตามลำดับ ส่วนประเวศ วสี (2541) กล่าวว่า เศรษฐกิจพอเพียง เป็นเศรษฐกิจพื้นฐานชุมชนว่า ถ้าสังคมไทยทำความเข้าใจเรื่องเศรษฐกิจพื้นฐานกันอย่างทั่วถึง เราสามารถขจัดความยากจนของคนทั่วประเทศพร้อมกับสร้างรากฐานของสังคมและธรรมชาติแวดล้อมให้ฟื้นฟูบูรณะเพิ่มพูนขึ้นเต็มประเทศ ความขัดแย้งที่เป็นพื้นฐานทั้งทางเศรษฐกิจสังคมและสิ่งแวดล้อมจะส่งผลให้การพัฒนาเศรษฐกิจในระดับมั่นคงและยั่งยืน ส่วนจิรายุ อิศรางกูร ณ อยุธยา (2550) กล่าวไว้ว่า คนส่วนใหญ่มีความเข้าใจคำว่า “เศรษฐกิจพอเพียง” ในระดับหนึ่ง ทว่ายังคงมองว่า เป็นเรื่องของความประหยัดมัธยัสถ์ในการใช้ชีวิตประจำวัน หรือมองว่าเป็นการนำมาประยุกต์ใช้ในภาคเกษตรกรรมเท่านั้น ซึ่งอันที่จริงแล้วปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในทุกภาคส่วนและนำมาประยุกต์ใช้อย่างเป็นรูปธรรมเพื่อให้ง่ายในการทำความเข้าใจ ในขณะที่ต่างชาติมักเข้าใจผิดคิดว่า พอเพียง แปลว่า ไม่ก้าวหน้า ซึ่งไม่เป็นความจริงที่สุด โลกาภิวัฒน์มีทั้งด้านดีและด้านลบ สิ่งที่ดีก็นำมาประยุกต์ใช้ให้ประเทศก้าวหน้า แต่ความก้าวหน้าต้องสมดุลกับประเทศด้วย ที่สำคัญการนำปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงมาประยุกต์ใช้ให้ได้ผลต้องพยายามลบค่านิยมด้านวัตถุนิยม ที่เน้นความฟุ้งเฟ้อ ฟุ่มเฟือย พร้อมปลูกจิตสำนึกให้ประชาชนในเรื่องของการเอื้อเฟื้อแบ่งปันเสริมเข้าไปด้วย มุ่งหวังให้สังคมรู้จักคำว่าพอเพียงมากขึ้น ไม่หลงตามกระแสบริโภคนิยม ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงเปรียบเสมือนเข็มทิศ เพื่อนำไปสู่หนทางการตัดสินใจที่ถูกต้องและยั่งยืน

2. ปัญหาและอุปสรรคของการบริการจัดการโครงการ 1 ไร่ ได้ 1 แสนบาทของจังหวัดนนทบุรี ตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง ได้แก่

1) ความพอประมาณ การทำความเข้าใจกับเกษตรกรว่าไม่จำเป็นต้องมีที่ดินมากมาย

2) ทำการเกษตรแบบเกินตัว แต่มุ่งเน้นแก้ปัญหาต้นทุนการผลิตที่สูง ผลตอบแทนต่ำ ปัญหาสุขภาพอันเกิดจากการใช้สารเคมีในการทำเกษตรแบบดั้งเดิม ปัญหาด้านตลาด การทำนาเพียง 1 ไร่ ช่วยให้เกษตรกรมีความเป็นอยู่คุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นในระยะยาวได้ไม่ยาก

3) ความมีเหตุผล การทำความเข้าใจกับเกษตรกรให้หาสาเหตุของปัญหาและแก้ไขปัญหาให้ตรงประเด็น ไม่ใช่เชื่อในสิ่งที่บอกต่อ ๆ กันมา แต่ลงมือปฏิบัติในพื้นที่ 1 ไร่ของตนเองให้ประจักษ์ วางแผนอย่างรอบคอบ ปฏิบัติและทดสอบจริงในแปลงนาของตนเองแล้วค่อยเชื่อ เมื่อเห็นผลแล้วค่อยนำไปถ่ายทอดความรู้ต่อยอดให้เกษตรกรคนอื่น ๆ

4) การมีภูมิคุ้มกัน การสอนให้เกษตรกรรู้จักการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ผ่านการเปิดกว้างรับรู้ทางเทคโนโลยีการเกษตรแบบภูมิปัญญาชาวบ้าน โดยเริ่มต้นที่ตัวเกษตรกรเองก่อน เพื่อแปลงทฤษฎีที่เรียนรู้มาเป็นภูมิคุ้มกันตอนปฏิบัติจริงและต่อยอดได้ในกลุ่มเกษตรกรย่อยและกลุ่มใหญ่เพื่อป้องกันผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงจากภายนอก

5) เงื่อนไขความรู้ การปรับทัศนคติของเกษตรกรโดยการไม่ปิดกั้นความรู้ใหม่ ๆ ไม่ยึดติดกับการทำนาแบบเดิมๆ ใช้เกษตรทฤษฎีใหม่เป็นแม่แบบผนวกกับภูมิปัญญา

ชาวบ้านในการแก้ปัญหาอุปสรรคในการบริหารจัดการโครงการฯ และศูนย์เรียนรู้ย่อยอื่น ๆ

6) เงื่อนไขคุณธรรม การทำความเข้าใจกับเกษตรกรให้รู้จักช่วยเหลือซึ่งกันและกันในหมู่ผู้ร่วมอมรม เช่น ระบบลงแขก ฯลฯ เกื้อกูลสังคมกลุ่มเล็กแบบพี่ๆน้องๆ ถ้อยทีถ้อยอาศัย โดยใช้หลักจริยธรรมในการบริหารโครงการฯ เพื่อลดปัญหาการบริหารจัดการแบบธุรกิจ ซึ่งจะให้ความสำคัญหลักในเรื่องผลประโยชน์ส่วนตัวมากกว่าผลประโยชน์ส่วนรวมของสังคม

3. ปัจจัยแห่งความสำเร็จของการบริหารจัดการโครงการ 1 ไร่ ได้ 1 แสนบาท ของจังหวัดนนทบุรี ตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง สามารถสรุปได้ดังนี้

เป้าหมายหลักของโครงการฯ คือ การสร้างเครือข่ายเกษตรกรต้นแบบเพื่อนำองค์ความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ในพื้นที่ของตนเองจนประสบผลสำเร็จ แล้วเกิดการเผยแพร่ ถ่ายทอดประสบการณ์ความรู้นั้นให้กับเกษตรกรรายอื่น ๆ ในชุมชนที่สนใจ ซึ่งถือว่ามีเป้าหมายเพื่อแก้ปัญหาหรือตอบสนองความต้องการในเรื่องของการทำการเกษตรทฤษฎีใหม่ให้ได้ผล โดยการบริหารจัดการในโครงการฯ ก็ยึดหลักความเท่าเทียม ความเสมอภาค การมีส่วนร่วม การเคารพซึ่งกันและกัน สอดคล้องกันกับ Boissevain and Mitchell (1973) ที่ได้ชี้ให้เห็นว่าความสัมพันธ์ที่ดี การพัฒนาองค์กรที่ดีให้มีความเจริญก้าวหน้าได้ด้วยดี และเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้ดี เกิดขึ้นจากการสร้างเครือข่ายที่มีประสิทธิภาพสามารถทำให้บุคลากรในองค์กรหรือโครงการฯ มีการเชื่อมโยงประสานงานกันที่ดี การสร้างองค์ความรู้ในการบริหารจัดการทรัพยากรที่มีอยู่ในพื้นที่เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงที่สุดและการสร้างเครือข่าย ถือว่าเป็นเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพที่สุดของการเผยแพร่ถ่ายทอดองค์ความรู้ในเชิงรุกเพื่อให้เข้าถึงกับกลุ่มเป้าหมาย เป็นเสมือนการบริหารจัดการรูปแบบแชร์ลูกโซ่ โดย Wasserman, Stanley and Katherine Faust (1994) เชื่อว่าในปัจจุบันนี้มีหน่วยงานหรือองค์กรจำนวนมากได้ตระหนักและให้ความสำคัญกับรูปแบบการสร้างเครือข่ายที่เป็นเครื่องมือที่มีคุณค่าในการแบ่งปัน เผยแพร่ ขยายองค์ความรู้ข่าวสารระหว่างกันขององค์กรหรือโครงการฯ ที่มีเป้าหมายเดียวกันหรือเกี่ยวข้องกันให้ได้ประโยชน์สูงสุดภายใต้ทรัพยากรที่มีอยู่ในพื้นที่ ดังนั้น โครงการ 1 ไร่ ได้ 1 แสนบาท ของจังหวัดนนทบุรีได้ให้ความสำคัญในการสร้างเครือข่ายเป็นรูปแบบของศูนย์การเรียนรู้ การทำเกษตรที่ถูกต้องตามแนวพระราชดำริปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง เพื่อเผยแพร่องค์ความรู้ของการทำเกษตรกรรมที่ถูกต้องอย่างยั่งยืนสู่เกษตรกรทั่วประเทศโดยปัจจัยที่สำคัญของการบริหารจัดการเพื่อพัฒนาโครงการฯ ให้ประสบความสำเร็จที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลในการสัมภาษณ์เชิงลึกและข้อมูลสนทนากลุ่ม สามารถสรุปการบริหารจัดการโครงการฯ ได้ตามทฤษฎีและแนวคิดของการบริหารจัดการด้านรัฐประศาสนศาสตร์ โดยในการนี้จะได้นำเอาทฤษฎีการบริหารของ Gulick & Urwick, (1973) ที่ได้กล่าวถึงกระบวนการบริหารจัดการที่สำคัญไว้ 7 ประการ ดังนี้

3.1 การวางแผน (planning) โครงการฯ มีการวางแผนด้านการถ่ายทอดองค์ความรู้ให้ไปปฏิบัติจริงได้ในพื้นที่ของตนเอง จนสามารถเป็นเกษตรกรต้นแบบเป็นผู้มีความสามารถในการถ่ายทอดและเผยแพร่ความรู้ให้กับเกษตรกรในชุมชนใกล้เคียงที่สนใจได้ประกอบด้วยหลักสูตรเกษตรทฤษฎีใหม่ องค์ความรู้ที่ทันสมัย การเปลี่ยนแปลงลักษณะการทำการเกษตรที่เน้นการสร้างคุณภาพความยั่งยืน การใช้ทรัพยากรที่มีอยู่จำกัดในพื้นที่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ภายใต้การดำเนินโครงการตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงอย่างเต็มรูปแบบการจัดทำแผนงานของโครงการฯ นี้มีการสอดแทรกการสอนด้านจริยธรรมและคุณธรรมด้วย มีการนำเอาหลักธรรมทางศาสนามาสอนทั้งด้านการปฏิบัติงาน การดำเนินชีวิตที่ต้องอยู่บนทางสายกลาง ไม่ประมาทในการใช้อย่างพอเพียง พึ่งตนเองให้ได้อย่างสมบูรณ์แบบ

3.2 การจัดองค์กร (organizing) การดำเนินการของโครงการ 1 ไร่ ได้ 1 แสนบาท มีโครงสร้างองค์กรกึ่งทางการเป็นโครงสร้างที่มีการปรับเปลี่ยนอยู่เสมอ เพื่อให้เกิดความเหมาะสมกับรูปแบบการดำเนินโครงการฯ ในแต่ละรุ่น เพราะต้องการความยืดหยุ่นในการปฏิบัติงานสูงโครงสร้างองค์กรเป็นแบบครอบครัวแบบพี่แบบน้อง การดำเนินงานประสบความสำเร็จและมีประสิทธิภาพ โดยให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วม การให้อำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบแบบยืดหยุ่นตามเนื้องาน มีการจัดระบบการดำเนินงานของโครงสร้างที่มีการกระจายอำนาจในการตัดสินใจ เพื่อให้แนวร่วมเครือข่าย

หน่วยงาน องค์กร ต่าง ๆ มีการบูรณาการร่วมกัน

3.3 ด้านการจัดบุคลากร (staffing) โครงการฯ มีบุคลากร เจ้าหน้าที่ประจำน้อยเกินไป หากเทียบกับขนาดเป้าหมายของโครงการฯ คือ กลุ่มเกษตรกรเป้าหมายทั่วประเทศ แต่อย่างไรก็ตามการจัดการด้านทรัพยากรบุคคลในโครงการฯ เน้นการเฟ้นหาบุคลากรที่มีอุดมการณ์และความเชื่อมั่น มีเป้าหมายร่วมกันกับโครงการฯ จึงทำให้เกิดผลดีที่โครงการฯ มีบุคลากรที่มีความสามารถในการทำงานและขับเคลื่อนการดำเนินงานไปในทิศทางเดียวกัน ปัจจัยสำคัญของความสำเร็จของการบริหารจัดการเพื่อพัฒนาโครงการฯ คือ ผู้นำหรือผู้บริหารโครงการฯ ที่มีวิสัยทัศน์กว้างไกลตามที่งานวิจัยของ พันธุ์บุณย์ ทองสังข์ (2549) พบว่า ผู้บริหารหรือผู้นำองค์กร คือ ปัจจัยที่ทำให้เกิดความสำเร็จในการนำหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงมาปฏิบัติ โดยผู้บริหารโครงการฯ ต้องศึกษาและเข้าใจในหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงอย่างถ่องแท้ถ่ายทอดให้บุคลากรในองค์กรจับต้องได้ การบริหารจัดการด้านบุคลากรของโครงการฯ ให้ความสำคัญมากต่อการพัฒนาองค์กรโดยการมุ่งเน้นแนวทางการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรทั้งในด้านการสร้างองค์ความรู้ ประสบการณ์ ทัศนคติเชิงบวกใหม่ๆ ให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งโครงการฯ มีแนวทางในการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลภายในโครงการฯ ด้วยการสร้างบุคลากรจากเกษตรกรที่เข้าร่วมโครงการฯ ให้เป็นเครือข่ายและจิตอาสาในการพัฒนาเกษตรกรต้นแบบ เพื่อเผยแพร่ถ่ายทอดความรู้ด้านเกษตรทฤษฎีใหม่และภูมิปัญญาชาวบ้านในการขับเคลื่อนโครงการฯ ให้ประสบความสำเร็จ

3.4 ด้านการอำนวยการ (directing) อาจารย์และวิทยากรของโครงการฯ มีภาวะผู้นำสูงและประสบผลสำเร็จในการโน้มนำผู้เข้ารับการอบรมให้เข้าใจในองค์ความรู้ด้วยการสื่อสารที่เข้าใจง่าย เป็นผู้นำที่รับฟังความคิดเห็นจากทุกฝ่าย ทำให้การบริหารจัดการโครงการฯ เป็นไปด้วยความราบรื่น ไม่มีความขัดแย้ง ทุกฝ่ายให้ความร่วมมือร่วมใจ

3.5 การประสานงาน (coordinating) การประสานงานระหว่างหน่วยงานหรือเครือข่ายที่เกี่ยวข้องเป็นไปด้วยความเรียบร้อยตามวัตถุประสงค์ นับเป็นปัจจัยแห่งความสำเร็จที่โดดเด่นของโครงการฯ ไม่ว่าจะเป็นการประสานงานกับหน่วยงานของรัฐและเอกชนอื่น ๆ การประสานงานระหว่างศูนย์การเรียนรู้ด้วยกัน ทำให้การบริหารจัดการเป็นไปด้วยความราบรื่นและต่อเนื่อง

3.6 การรายงาน (reporting) สื่อสารระหว่างเกษตรกรกับอาจารย์หรือผู้บริหารในระดับนโยบายเป็นแบบสื่อสารสองทาง (2-way communication) เป็นรูปแบบที่ใช้แทนการรายงานเอกสารอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งรูปแบบดังกล่าวมีความเหมาะสมกับการบริหารจัดการภายในโครงการฯ หรือศูนย์เรียนรู้เฉพาะแห่งเท่านั้นแต่การขาดการเก็บข้อมูลหรือเอกสารทางสถิติอย่างต่อเนื่อง ทำให้ขาดมาตรฐานของเนื้อหาหลักในการสื่อสารระหว่างศูนย์เรียนรู้ต่างๆ ข้อมูลหลักที่เป็นประโยชน์กับโครงการฯจะถูกถ่ายทอดโดยขึ้นอยู่กับความสามารถของอาจารย์หรือวิทยากรแต่ละคน ทำให้มาตรฐานของข้อมูลที่ถ่ายทอดในแต่ละครั้งหรือแต่ละศูนย์เรียนรู้มีความแตกต่างกันไปบ้าง

3.7 การงบประมาณ (budgeting) โครงการฯ ในช่วงเริ่มแรกใช้งบประมาณหลักจากธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ แต่ในช่วงหลังใช้เงินสนับสนุนโครงการฯ จากงบส่วนตัวของประธานโครงการฯ เป็นหลัก ขาดการสนับสนุนงบประมาณจากหน่วยงานของรัฐและเอกชน ทำให้การบริหารโครงการฯ และต่อยอดขยายศูนย์เรียนรู้เป็นไปได้ช้า และไม่เต็มประสิทธิภาพ โครงการฯ

4. แนวทางการบริการจัดการเพื่อพัฒนาโครงการ 1 ไร่ ได้ 1 แสนบาท ของ จังหวัดนนทบุรีตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

1) ความพอประมาณ ด้านการดำเนินการเน้นการสร้างความเสมอภาค การมีส่วนร่วม ในหลักการที่ว่ามีความเป็นอยู่อย่างพออยู่ พอกิน พอใช้ประหยัด ลดความฟุ่มเฟือยในการใช้จ่ายที่ไม่จำเป็น มีการเก็บออมเพื่อเป็นทุนสำรอง เน้นการผลิตและบริโภคในระดับพอประมาณและสามารถพึ่งพาตนเองได้ ส่วนด้านการบริหารจัดการโครงการฯ เอง ก็ยึดความพอประมาณ ปรับความเหมาะสมทั้งด้านงบประมาณ พื้นที่ บุคลากร จำนวนเกษตรกรที่เข้าอบรมแต่ละรุ่นให้สอดคล้องเหมาะสม เน้นการสร้างเกษตรต้นแบบที่มีคุณภาพในการถ่ายทอดเผยแพร่องค์ความรู้อย่างมีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง และให้ความ

ร่วมมือกับหน่วยงานอื่นๆ มีเนื้อหาหลักสูตรที่สอดคล้องกับวิถีชีวิตที่เรียบง่าย

2) ส่งเสริมให้เกษตรกรสร้างความพอดีในครอบครัว เช่น การผลิตและการบริโภคที่อยู่ในระดับพอประมาณ มีกิจกรรมลดรายจ่ายในครัวเรือน ลดต้นทุนการผลิตในการประกอบอาชีพ สร้างขนาดการผลิตให้สอดคล้องกับความสามารถในการบริหารจัดการ สร้างกระบวนการผลิตที่เน้นเพื่อการบริโภค หรือจำหน่ายภายในชุมชนเป็นหลัก หากมีส่วนเหลือจึงขายให้ท้องที่อื่น ๆ

3) ความมีเหตุผล การบริหารจัดการโครงการฯ ต้องอยู่บนเหตุผล ความเหมาะสมของทรัพยากรที่มีอยู่ สามารถใช้พื้นที่ของตนเองให้เกิดประโยชน์สูงสุดและสอดคล้องกับทรัพยากรที่มีในท้องถิ่นด้วยการทำการเกษตรบนพื้นฐานการไม่ใช้สารเคมีในทุกกิจกรรมเพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ประกอบอาชีพด้วยความรอบคอบ และมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้อยู่เสมอสร้างนักปราชญ์ชาวนาเพื่อเป็นทายาทในการต่อยอดความรู้ที่แท้จริงของโครงการฯ ให้เป็นที่ประจักษ์ของสังคม ขยายเผยแพร่องค์ความรู้เพื่อให้เกษตรทั่วประเทศที่สนใจได้รับการถ่ายทอดรวมทั้งแนะนำแนวปฏิบัติที่ถูกต้อง

4) พัฒนาส่งเสริมอาชีพเกษตรกรที่สอดคล้องกับสภาพความเป็นจริงตามภูมิศาสตร์ และสิ่งแวดล้อมของพื้นที่รวบรวมข้อมูลต่างๆอย่างเป็นระบบ วางระบบแนวทางการพัฒนาให้เกษตรกรใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด ใช้ประโยชน์คุ้มค่า ส่งเสริมให้ชุมชนมีกฎระเบียบใช้ปฏิบัติร่วมกันรวมทั้งให้มีกิจกรรมสืบทอดวัฒนธรรมภูมิปัญญา

5) การสร้างภูมิคุ้มกัน การบริหารจัดการโครงการฯ มีการเปิดรับความร่วมมือจากหน่วยงานต่างๆ ที่มีอุดมคติหรือแนวความคิดในรูปแบบเดียวกัน คือการทำงานเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน สร้างเกษตรกรให้มีคุณภาพชีวิตที่ดี สร้างเกษตรกรให้มีความขยัน ประหยัด ทำทุกอย่างตามความถนัดด้วยตนเองควบคู่ไปกับการรับฟังความคิดเห็นต่าง ๆ จากทุกฝ่าย ทำให้เกิดการเชื่อมโยงเครือข่ายและการพึ่งพาอาศัยกันของกลุ่มต่าง ๆ ภายในชุมชน รวมทั้งการประยุกต์บูรณาการองค์ความรู้ที่หลากหลายอย่างต่อเนื่อง สร้างกฎระเบียบที่เคร่งครัดในโครงการฯ ที่เสมอภาคกันและกันและถือเป็นกฎเกณฑ์กติกาที่ทำให้ทุกคนที่เกี่ยวข้องต้องปฏิบัติ การบริหารจัดการโครงการฯ อยู่ภายใต้กรอบการบริหารและการกำกับดูแลที่ดีอย่างต่อเนื่องมาโดยตลอด

6) เงื่อนไขด้านความรู้ โครงการฯได้พัฒนาต่อยอดองค์ความรู้ให้ผู้เข้าอบรมอย่างต่อเนื่อง ด้วยการพัฒนานวัตกรรมใหม่ทางการเกษตร แสวงหาความรู้แล้วนำความรู้ที่ได้ประยุกต์ใช้ในการประกอบอาชีพในพื้นที่ของตนเองอย่างได้ผล และถ่ายทอดให้กับเกษตรกรในชุมชนที่สนใจ การเสริมสร้างสติปัญญาที่ถูกต้องให้เกษตรกรนำไปประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวันต่อยอดเป็น “ชาวนานักวิจัย” สร้างกลไกกระบวนการ ถ่ายทอดความรู้สู่เกษตรกรรุ่นใหม่ตลอดจนให้ความรู้ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงแก่บุคลากร เกษตรกรที่สนใจ มีการพัฒนาบุคลากรเพื่อสร้างองค์ความรู้ใหม่ ๆในการพัฒนาอาชีพของตนเอง ส่งเสริมเกษตรกรให้มีการสืบทอดและประยุกต์ใช้ภูมิปัญญาท้องถิ่นเพื่อการพึ่งพาตนเองอย่างสมบูรณ์แบบ และการสร้างเครือข่าย ชุมชนที่มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และทำกิจกรรมร่วมกันอย่างสม่ำเสมอ

7) เงื่อนไขด้านคุณธรรม ใช้สติปัญญาในการดำเนินชีวิต มีความรักสามัคคี มีความอดทนขยันหมั่นเพียรไม่ท้อถอย รู้จักแบ่งปันเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่แก่ชุมชน การรับความร่วมมือจากหน่วยงานทั้งภาครัฐหรือเอกชนจะต้องอยู่บนพื้นฐานของคุณธรรมด้านความสุจริต โปร่งใส ตรวจสอบได้ ปราศจากผลประโยชน์แอบแฝง โครงการฯ ต้องกำหนดกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และวิธีปฏิบัติ เพื่อให้บุคลากรและเครือข่ายเกษตรกรมีคุณธรรมและจริยธรรมในการปฏิบัติ ป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์ ส่งเสริมให้ตระหนักในคุณธรรมตามหลักศาสนา มีความซื่อสัตย์สุจริต

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งนี้

1. ยึดแนวทางสายกลาง ใช้น้อยพอจำเป็น ไม่ฟุ่มเฟือย ไม่วิ่งตามวัฒนธรรมตะวันตก ใช้จ่ายอย่างสมเหตุสมผล เรียบง่าย มีความพอดีในการใช้ชีวิต ไม่ทำอะไรเกินตัว

2. โครงการฯ สอนให้ผู้เข้าร่วมอบรมคิดก่อนลงมือทำในแปลงเกษตรของตนเอง มีเหตุและผลประกอบ

การตัดสินใจ โดยดูจากปัจจัยของทรัพยากร เช่น น้ำ ดิน เมล็ดพันธุ์ สภาวะอากาศ สอนให้อย่าเชื่อสิ่งที่บอกต่อ แต่ให้พิสูจน์ด้วยตนเอง

3. โครงการฯ ขาดงบประมาณสนับสนุนอย่างเพียงพอ ทำให้ผู้เข้าร่วมอบรม การขยายศูนย์ความรู้และเครือข่ายเกษตรกรต้นแบบมีจำนวนลดลง

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาถึงการบริหารจัดการโครงการ 1 ไร่ ได้ 1 แสนบาท โดยการใช้วิธีวิจัยแบบผสมผสาน เพื่อค้นคว้าและสร้างนวัตกรรมใหม่ในการพัฒนาการบริหารจัดการโครงการฯ ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

2. ควรศึกษาแนวทางความร่วมมือในการบริหารจัดการโครงการ 1 ไร่ ได้ 1 แสนบาทกับหน่วยงานภาครัฐและเอกชนอื่น ๆ เพื่อพัฒนาการบริหารจัดการโครงการฯ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3. การศึกษาโครงการ 1 ไร่ ได้ 1 แสนบาท ควรใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณเพื่อสอบถามความคิดเห็นของเกษตรกรที่สำเร็จการอบรมจากโครงการฯ ว่าสามารถนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ในพื้นที่ของตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงได้มากหรือน้อยเพียงใด

4. ปัจจุบันได้มีการพัฒนารูปแบบ โครงการลักษณะนี้จากการทำนาไปเป็นการปลูกผลิตผลทางการเกษตรอื่น ๆ โดยมีลักษณะการบริหารการจัดการภาพรวมโครงการฯคล้ายกับโครงการ 1 ไร่ ได้ 1 แสนบาท เช่น "โครงการ 1 ไร่ 1 ล้านบาท เปลี่ยนอีสานเป็นทองคำ" โดยชมรมเกษตรกรผู้ปลูกอินทผลัมภาคอีสานหรือ "โครงการเกษตรผสมผสาน 5 ไร่ ได้ 1 ล้านบาท" ซึ่งเป็นสวนเกษตรของเกษตรกรจังหวัดสุราษฎร์ธานี ฯลฯ โดยมีความน่าสนใจที่ควรทำการศึกษาวิจัยเปรียบเทียบ เนื่องจากเป็นโครงการฯ ที่มุ่งเน้นสร้างรายได้ให้เกษตรกรและให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น เช่นกัน

References

Aitsalarngkull Na Ayutthaya, J. (2007). Sufficiency economy and human development. *Community Development Journal, 46*(11), 7-15. (in Thai)

Boissevain, J., & Mitchell, C. (1973). *Network analysis: Studies in human interaction.* New York: The Hague.

Drucker. P. F. (2005). The age of social transformation. *The Atlantic Monthly, 274*(5), 53-80.

Gulick, L. (1995). Management is a science. *Academy of Management Journal, 8*(1), 25.

Gulick, L., & Urwick, L. (1973). *Paper on the science of administration*. Clifton: Augustus M. Kelley.

National Science and Technology Development Agency. (2000). *Science and technology to economic self-sufficiency*. Bangkok: Author. (in Thai)

Rungkaworasaet, K., et al. (2011). *Rice growers have one silver one hundred thousand baht with what atomic nano.* Bangkok: Simpleway. (in Thai)

Tantivatchakul, S. (2007). The life style of sufficiency economy works. *Official Journal, 45*(2), 1-6. (in Thai)

Tongsang, P. (2006). *Philosophy of sufficiency economy in the private sector: A case study of human resource management Cement.* Master of Public Administration Thesis, NIDA. (in Thai)

Wasri, P. (1998). L*ocalism and civil society approach transforms social economy.* Bangkok: Mochawban. (in Thai)

Wasserman, S., & Faust, K. (1994). *Social network analysis: Methods and applications*. New York: Cambridge University Press.

การบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของกรุงเทพมหานคร ตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

Administration of Facilitating and People Service Rendering of the Bangkok Metropolitan Administration According to the Sufficiency Economy Philosophy

สมเกียรติ ฉัตรแก้วบริบูรณ์ และ สัมพันธ์ พลภักดิ์

Somkiat Chatkaewbriboon and Sampan Polpuk

หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย

Doctor of Philosophy Program in Public Administration, Eastern Asia University

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์ที่สำคัญเพื่อศึกษา (1) ปัญหาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชน (2) แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชน (3) ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของกรุงเทพมหานครตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงประสบผลสำเร็จ และ (4) ตัวแบบการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของกรุงเทพมหานครตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง ใช้รูปแบบการวิจัยแบบผสมผสานประชากรคือ จำนวนประชาชนเป้าหมายทั้งหมดในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 เขตได้แก่เขตบางเขน เขตสายไหม และเขตบางแค รวม 574,199 คน กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด มีจำนวน 1,112 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือมีค่าความเที่ยงตรงท่ากับ 0.75 สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าการถดถอยพหุคูณ และการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน นอกจากนี้ ยังมีการสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 9 คน ผลการศึกษาพบว่า (1) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการที่สำคัญคือ กรุงเทพมหานครไม่ได้เตรียมความพร้อม และไม่มีความยืดหยุ่นในการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนในเรื่องทะเบียนราษฎร์เมื่อเกิดภาวะวิกฤต (2) แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการที่สำคัญคือ กรุงเทพมหานครควรเตรียมความพร้อม และมีความยืดหยุ่นในการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนในเรื่องทะเบียนราษฎร์เมื่อเกิดภาวะวิกฤต (3) ปัจจัยที่สำคัญคือ การที่ผู้บริหารของกรุงเทพมหานครมีภาวะความเป็นผู้นำสูง และ (4) ตัวแบบการบริหารจัดการ คือ กรุงเทพมหานครควรกำหนดตัวแบบการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของกรุงเทพมหานคร

คำสำคัญ: การบริหารจัดการ, การอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชน, กรุงเทพมหานคร, ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

Abstract

Objectives of this research were to study (1) administrative problems of facilitating and people service rendering of the Bangkok, (2) means to develop the administration of facilitating and people service rendering of the Bangkok, (3) factors affecting the development of administration of facilitating and people service rendering of the Bangkok, and (4) an administrative model of facilitating and people service rendering of the Bangkok Metropolitan

Administration according to the Sufficiency Economy Philosophy. Methodology was the mixed methods research. The population was comprised of 574,199 people from 3 districts areas of Bangkaen district, Saimai district, and Bangkae district. The statistics used to analyze data were mean and standard deviation, multiple regression and Pearson's correlation Coefficient and descriptive interpretation of data from in-depth-interview of 9 key informants. Findings were as follows: (1) the problems of administration were that Bangkok Metropolitan Administration did not prepare the readiness and was not flexible to facilitate and service rendering in case of the house registration during the crisis of flood or on line service failure, (2) the important means for the development of the administration was that Bangkok Metropolitan Administration should be well prepared and flexible in facilitating and service rendering (to people in case of the house registration during the crisis of flood or online service failure, (3) the main factors affecting the administration was that administrators must have high leadership with creative thinking and decision making for the benefits of the whole in the area of administration of facilitating public needs, especially during the crisis, (4) the administrative model was that Bangkok Metropolitan Administration should determine the model.

Keywords: administration, facilitating, people service rendering, Bangkok Metropolitan, administration, the Philosophy of the Sufficiency Economy

บทนำ

กรุงเทพมหานครเป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่นรูปแบบพิเศษที่เกิดขึ้นตามพระราชบัญญัติพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2528 มีวิวัฒนาการและมีความสำคัญควบคู่กับการปกครองของประเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง กรุงเทพมหานคร เป็นเมืองหลวง และเมืองท่าของประเทศ เป็นศูนย์กลางของความเจริญด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง การปกครอง และการบริหารจัดการของประเทศ กรุงเทพมหานครยังเป็นเมืองขนาดใหญ่ที่มีอัตราความเจริญเติบโตขยายตัวอย่างรวดเร็ว ทุกรัฐบาลได้พยายามปรับปรุงการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการบริหารจัดการกรุงเทพมหานคร โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การให้บริการประชาชนให้เหมาะสมและสามารถสนองตอบความต้องการของประชาชนได้อย่างครอบคลุมและทั่วถึง รวมทั้งสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพมาตลอดระยะเวลากว่า 62 ปี นับแต่ประกาศใช้พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2528 ดังกล่าว

กรุงเทพมหานครมีพื้นที่ 1,568,737 ตารางกิโลเมตร แบ่งเขตการปกครองออกเป็น 50 เขต ปัจจุบัน (พ.ศ. 2557) คาดว่ามีประชากรอาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานครประมาณ 10 ล้านคน ใน 1,500,000 หลังคาเรือน โดยเป็นประชากรที่มีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้าน จำนวน 5,674,843 คน (กระทรวงมหาดไทย, 2555) และที่เหลือเข้ามาอาศัยอยู่ชั่วคราวเพื่อรับจ้างใช้แรงงาน เพื่อการศึกษา การประกอบอาชีพ และการค้า เป็นต้น โดยไม่แจ้งย้ายทะเบียนบ้าน การที่กรุงเทพมหานครเป็นมหานครแห่งเดียวของประเทศที่มากด้วยผู้คนซึ่งหลั่งไหลมาจากทั่วประเทศ และมากด้วยปัญหานานัปการ รวมทั้งการเจริญเติบโตแบบต่อเนื่องอย่างไม่มีทิศทางในอัตราสูงดังเช่นที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน นับเป็นภาระอันหนักยิ่งในการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของกรุงเทพมหานครให้สามารถสนองความต้องการและความคาดหวังของประชาชนชาวกรุงเทพมหานคร

กรุงเทพมหานครมีอำนาจหน้าที่ตามที่บัญญัติไว้ในกฎหมาย อันได้แก่ พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2528 และพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ที่สำคัญเช่น มาตรา 79 (4) ให้คำแนะนำหรือข้อสังเกตต่อผู้อำนวยการเขตเกี่ยวกับการปรับปรุงหรือแก้ไขการบริการประชาชนภายในเขต หากผู้อำนวยการเขตไม่ดำเนินการใด ๆ โดยไม่แจ้งเหตุผล

ให้ทราบ ให้สภาเขตแจ้งให้ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครพิจารณาดำเนินการต่อไป มาตรา 92 กรุงเทพมหานครอาจให้บริการแก่เอกชน ส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือราชการส่วนท้องถิ่นโดยเรียกค่าบริการได้ โดยตราเป็นข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร นอกจากนี้ ยังมีอำนาจหน้าที่อื่นอีก เป็นต้นว่า มาตรา 89 การทะเบียนตามที่กฎหมายกำหนด การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง การรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน

ข้อเท็จจริงปรากฏว่าเท่าที่ผ่านมากรุงเทพมหานครได้ประสบกับปัญหาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงบางประการ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง (1) ปัญหาด้านความประมาณ เช่น กรุงเทพมหานครอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนโดยไม่คำนึงถึงทางสายกลาง และไม่ประหยัดในการใช้งบประมาณที่ได้รับ (2) ปัญหาด้านการมีเหตุผล เช่น กรุงเทพมหานครไม่ได้สนับสนุนให้บุคลากรปฏิบัติงานอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนตามหน้าที่บนพื้นฐานของเหตุผล และความเป็นธรรม (3) ปัญหาด้านการมีภูมิคุ้มกัน เช่น กรุงเทพมหานครไม่ได้มีการวางแผนเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนเพื่อให้มีความยืดหยุ่นและพร้อมที่จะรับมือได้กับปัญหาที่จะเกิดขึ้นในอนาคต (4) ปัญหาด้านการพึ่งตนเอง เช่น กรุงเทพมหานครไม่ได้คำนึงถึงหลักการพึ่งตนเองโดยไม่ได้ใช้บุคลากรของกรุงเทพมหานครเป็นหลักในการปฏิบัติงานอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชน และ (5) ปัญหาด้านการเสริมสร้างคนให้มีความรู้และคุณธรรม เช่น กรุงเทพมหานครไม่ได้จัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาคุณภาพบุคลากรที่ปฏิบัติงานอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนทั้งในด้านวัตถุและด้านจิตใจ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง กิจกรรมที่ส่งเสริมบุคลากรให้ละความชั่ว ทำความดี และไม่เบียดเบียน เหล่านี้เป็นต้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัญหาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของกรุงเทพมหานครตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

2. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของกรุงเทพมหานครตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

3. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้การบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของกรุงเทพมหานครตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงประสบผลสำเร็จ

4. เพื่อศึกษาแนวโน้มของการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของกรุงเทพมหานครตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

5. เพื่อศึกษาตัวแบบในการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของกรุงเทพมหานครตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดหรือความหมายของการบริหารจัดการและการอำนวยความสะดวก

การบริหาร (administration) มีรากศัพท์มาจากภาษาลาติน “administatrae” หมายถึง ช่วยเหลือ (assist) หรืออำนวยการ (direct) การบริหารมีความสัมพันธ์หรือมีความหมายใกล้เคียงกับคำว่า“minister” ซึ่งหมายถึงการรับใช้ หรือผู้รับใช้ หรือผู้รับใช้รัฐ คือ รัฐมนตรี สำหรับความหมายดั้งเดิมของ คำว่า administer หมายถึง การติดตามดูแลสิ่งต่าง ๆ ส่วนคำว่า การจัดการ (management) นิยมใช้ในภาคเอกชนหรือภาคธุรกิจซึ่งมีวัตถุประสงค์ในการจัดตั้งเพื่อมุ่งแสวงหากำไร (profits) หรือกำไรสูงสุด (maximum profits) สำหรับผลประโยชน์ที่จะตกแก่สาธารณะถือเป็นวัตถุประสงค์รองหรือเป็นผลพลอยได้ (by product) เมื่อเป็นเช่นนี้ จึงแตกต่างจากวัตถุประสงค์ในการจัดตั้งหน่วยงานภาครัฐที่จัดตั้งขึ้นเพื่อให้บริการสาธารณะทั้งหลาย (public services) แก่ประชาชน การบริหารภาครัฐทุกวันนี้หรืออาจเรียกว่า การบริหารจัดการ (management administration) เกี่ยวข้องกับภาคธุรกิจมากขึ้น (สมพงศ์ เกษมสิน, 2523)

ติน ปรัชญพฤทธิ์ (2535) มองการบริหารในลักษณะที่เป็นกระบวนการ โดยหมายถึงกระบวนการนำ

เอาการตัดสินใจ และนโยบายไปปฏิบัติ ส่วนการบริหารรัฐกิจ หมายถึง เกี่ยวข้องกับการนำเอานโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ

สำนักราชบัณฑิตยสภา (2546) ได้ให้ความหมายคำว่า อำนวย หมายถึง ให้ หรือสั่ง

สำนักราชบัณฑิตยสภา (2546) ได้ให้ความหมายคำว่า สะดวก หมายถึง คล่อง ไม่ติดขัด

New Model English-Thai Dictionary (2538) ได้ให้ความหมายว่า Facile (แฟซ-อิล) facility (ฟะซีล-อิที) ง่าย, ทำให้ง่าย, สะดวก, ความสะดวก, สิ่งอำนวยความสะดวก, ทางสะดวก, ความคล่องแคล่ว

ชมเพลิน สุวรรณภาณุ (2548) ให้นิยามว่า การอำนวยความสะดวกทางการค้า เป็นการลดความซับซ้อนและต้นทุนทางธุรกรรมด้านการค้า และทำให้ผู้ค้ามั่นใจว่า กระบวนการและกิจกรรมต่าง ๆ ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส และสามารถคาดเดาได้ โดยอยู่บนพื้นฐานธรรมเนียมปฏิบัติซึ่งได้รับการยอมรับ และเป็นมาตรฐานระดับนานาชาติ

2. แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 7 ด้าน (ตัวแปรอิสระ) ผู้ศึกษาได้นำปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงที่ประกอบด้วย 8 ด้าน มาปรับใช้เป็นกรอบแนวคิดหลักส่วนที่เป็นตัวแปรอิสระในการศึกษาครั้งนี้ ทั้ง 8 ด้าน ได้แก่ (1) ความประมาณ (2) การมีเหตุผล (3) การมีภูมิคุ้มกัน (4) การพึ่งตนเอง (5) การเสริมสร้างคนให้มีความรู้และคุณธรรม (6) การรวมกลุ่ม (7) การสร้างเครือข่าย และ (8) ความสมดุลย์และการพัฒนาที่ยั่งยืน (ผู้ศึกษาได้นำข้อความข้างหน้านี้ไปปรับใช้ในบทที่ 1 บทนำ หัวข้อ นิยามศัพท์เฉพาะ หัวข้อย่อย ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง) สำหรับเหตุผลที่ผู้ศึกษานำกรอบแนวคิดดังกล่าวมาปรับใช้ เนื่องจากเป็นกรอบแนวคิดทางรัฐประศาสนศาสตร์ที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยที่ทำการศึกษา

3. ปัญหา และแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชน ศิรินทร์ ธูปกล่ำ (2548) ได้อธิบาย การพัฒนาบุคลากรควรเน้นการเพิ่มศักยภาพของบุคลากรทุกสายงาน โดยการทำแผนพัฒนาบุคลากรเริ่มตั้งแต่กระบวนการสรรหาบุคคลที่มีคุณภาพ ความรู้ ความสามารถ และจัดกระบวนการพัฒนาตั้งแต่แรกเข้า คือ การปฐมนิเทศให้ความรู้เกี่ยวกับองค์กร และปรับทัศนคติวิสัยทัศน์ให้สอดคล้องกับลักษณะการให้บริการ แก้ปัญหาความทุกข์ร้อนของประชาชน รวมทั้งการเพิ่มความสามารถเฉพาะในด้านต่าง ๆ

ภาสกร เหมกรณ์ (2549) ได้เสนอแนะว่า สำนักงานเขตราชเทวีควรพัฒนา และฝึกอบรมข้าราชการที่รับผิดชอบให้มีความเข้าใจการจัดทำแผนงบประมาณรายรับรายจ่าย ให้สอดคล้องกับแผนปฏิบัติราชการของสำนักงานเขตราชเทวีหรือหน่วยงาน

Millet (1954) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจในการให้บริการ หรือความสามารถที่จะพิจารณาว่า บริการนั้นเป็นที่พึงพอใจหรือไม่

4. ความเป็นมา โครงสร้าง และอำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร

กรอบแนวคิดการวิจัย

ผู้ศึกษาได้นำกรอบแนวคิดการวิจัยส่วนที่เป็นตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม มาปรับใช้ในการศึกษา การบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของกรุงเทพมหานครตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง โดยกรอบแนวคิดประกอบด้วยส่วนที่เป็นตัวแปรอิสระ และส่วนที่เป็นตัวแปรตาม โดยกรอบแนวคิดส่วนที่เป็นตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง (the sufficiency economy philosophy) 7 ด้าน ได้แก่ (1) ความพอประมาณ (moderation) (2) การมีเหตุผล (rationality) (3) การมีภูมิคุ้มกัน (self-immunity) (4) การพึ่งตนเอง (self-reliance) (5) การเสริมสร้างคนให้มีความรู้และคุณธรรม (strengthening the qualities of people in both knowledge and morality) (6) การรวมกลุ่ม(cohesiveness) และ (7) การสร้างเครือข่าย (network establishment) (equilibrium and sustainable development) วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2550)

สำหรับกรอบแนวคิดส่วนที่เป็นตัวแปรตาม

คือ ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อประสิทธิภาพในการบริหารจัดการที่เรียกว่า 10M ประกอบด้วย 10 ด้าน ได้แก่ (1) การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ (man) (2) การบริหารจัดการงบประมาณ (money) (3) การบริหารจัดการงานทั่วไป (management) (4) การบริหารจัดการวัสดุอุปกรณ์ (material) (5) การบริหารจัดการคุณธรรม (morality) (6) การบริหารจัดการข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสาร (message) (7) วิธีการ ระเบียบแบบแผน หรือเทคนิค (method) (8) การบริหารจัดการเวลา หรือกรอบเวลาในการปฏิบัติงาน (minute) (9) การประสานงาน หรือการประนีประนอม (mediation) และ(10) การวัดผลหรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน (measurement) ดังภาพ 1

กรอบแนวคิดการวิจัย

ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ใช้วิธีวิจัยแบบผสมผสาน

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

สำหรับการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากร คือ จำนวนประชาชนเป้าหมายทั้งหมดในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 เขต ได้แก่ (1) ประชาชนในเขตบางแค จำนวน 192,119 คน (2) ประชาชนในเขตบางเขน จำนวน 191,536 คน และ (3) ประชาชนในเขตสายไหม จำนวน 190,544 คน รวมทั้งสิ้น 574,199 คน ส่วนกลุ่มตัวอย่าง คือ จำนวนประชาชนในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 เขตดังกล่าวที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 1,112 คน ในส่วนของการสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ (in-depth interview of experts) ซึ่งเป็นบุคคลที่มีความรู้ความสามารถ และความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับการบริหารจัดการของกรุงเทพมหานคร จำนวน 9 คน แบ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญที่อยู่ในระดับสูง ระดับกลาง และระดับล่าง ระดับละ 3 คน ทั้งนี้ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงคุณภาพ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

สำหรับการวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อให้ได้ข้อมูลจากประชากรเป็นจำนวนมาก โดยแบบสอบถามได้ผ่านการทดสอบเพื่อหาค่าความเที่ยงตรง (validity) ซึ่งเป็นการทดสอบเพื่อหาค่าความเที่ยงตรงตามเนื้อหา หรือหาค่าความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์การวิจัย (Index of item Objective Congruence--IOC) จากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 คน ได้ค่าความเที่ยงตรงเท่ากับ 0.75

ในส่วนของการวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้แบบสัมภาษณ์เชิงลึกที่มีโครงสร้าง (structured in-depth interview form) เป็นเครื่องมือเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล

เก็บข้อมูลด้วยตนเอง และผู้ช่วยอีก 5 คน ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ 26 สิงหาคม ถึง วันที่ 25 เดือน กันยายน 2558 รวม 30 วัน โดยเก็บรวบรวมแบบสอบถามที่สมบูรณ์กลับคืนมาได้จำนวน 980 คน คิดเป็นร้อยละ 88.12 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

สถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistics) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าการถดถอยพหุคูณ และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน สำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพ เป็นการนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญหรือผู้ให้ข้อมูลหลักมาประมวลและนำเสนอข้อมูลในเชิงพรรณนา (descriptive interpretation) หรือวิเคราะห์เชิงพรรณนา (descriptive analysis) โดยเขียนบรรยายข้อมูลไว้ใต้ตารางสรุปความคิดเห็นที่ได้จากการสัมภาษณ์ ทั้งนี้เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงคุณภาพซึ่งนำมาเสริม หรือเทียบเคียงกับข้อมูลเชิงปริมาณซึ่งเป็นข้อมูลหลักของการศึกษาครั้งนี้

ผลการวิจัย

1. ปัญหาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของกรุงเทพมหานครตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 7 ด้าน (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 1) พบว่า ปัญหาการบริหารจัดการที่สำคัญที่สุดคือ ปัญหาการบริหารจัดการด้านความพอประมาณ ได้แก่ กรุงเทพมหานครใช้งบประมาณสำหรับการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนในเรื่องทะเบียนราษฎร์อย่างไม่เหมาะสม หรือน้อยเกินไป

2. แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของกรุงเทพมหานครตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 7 ด้าน (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 2) พบว่า แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการที่สำคัญที่สุดคือ แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านความพอประมาณ ได้แก่ กรุงเทพมหานครควรใช้งบประมาณ และเวลาสำหรับการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนในเรื่องทะเบียนราษฎร์อย่างเหมาะสม ไม่น้อยหรือไม่มาก

3. ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของกรุงเทพมหานครตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงประสบผลสำเร็จที่แบ่งเป็นปัจจัยภายในและภายนอก (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 3) พบว่า ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของกรุงเทพมหานครตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงประสบผลสำเร็จที่สำคัญที่สุดคือ ปัจจัยภายใน ได้แก่ การที่ผู้บริหารของกรุงเทพมหานครมีภาวะความเป็นผู้นำสูง เช่น กล้าริเริ่ม กล้าคิด และกล้าตัดสินใจเพื่อส่วนรวม ในการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนในเรื่องทะเบียนราษฎร์ตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

4. แนวโน้มของการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของกรุงเทพมหานครตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 7 ด้าน (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 4) พบว่า แนวโน้มของการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของกรุงเทพมหานครตามปรัชญาของเศรษฐกิจที่สำคัญที่สุดคือ ในภาพรวม ในปัจจุบันกรุงเทพมหานครมีแนวโน้มการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนในเรื่องทะเบียนราษฎร์ตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงอย่างมีประสิทธิภาพมากกว่าในอดีต

5. ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อประสิทธิภาพในการบริหารจัดการที่เรียกว่า 10M (ตัวแปรตาม) (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 5) พบว่า ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อประสิทธิภาพในการบริหารจัดการที่เรียกว่า 10M (ตัวแปรตาม) ที่สำคัญที่สุดคือ ด้านการบริหารจัดการข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสาร ได้แก่ กรุงเทพมหานครประชาสัมพันธ์ให้ข่าวสาร หรือเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนในเรื่องทะเบียนราษฎร์อย่างเพียงพอ

6. ตัวแบบการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของกรุงเทพมหานครตามปรัชญาของเศรษฐกิจ 7 ด้าน (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 5) พบว่า ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของกรุงเทพมหานครตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง ทั้ง 7 ด้าน เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อประสิทธิภาพในการบริหารจัดการที่เรียกว่า 10M ที่ประกอบด้วย 10 ด้าน และด้านที่สำคัญที่สุดคือ ด้านการมีภูมิคุ้มกัน ได้แก่ กรุงเทพมหานครควรเตรียมความพร้อม และมีความยืดหยุ่นในการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนในเรื่องทะเบียนราษฎร์เมื่อเกิดภาวะวิกฤต เช่น ในภาวะน้ำท่วมหรือในกรณีที่ระบบสื่อสารออนไลน์ใช้งานไม่ได้

การอภิปรายผล

1. การอภิปรายผล ปัญหาและแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของกรุงเทพมหานครตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 7 ด้าน ผู้ศึกษามีความเห็นว่า กรุงเทพมหานครมี “ปัญหา” ในการบริหารจัดการตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 7 ด้าน และเนื่องจากปัญหาแต่ละด้าน มีหลายปัญหา ขึ้นอยู่กับมุมมองของแต่ละคน แต่ในที่นี้ ผู้ศึกษาได้ยกตัวอย่างเฉพาะปัญหาที่สำคัญที่สุดในเวลาเดียวกัน ได้เสนอสาเหตุ และแนวทางแก้ไข หรือแนวทางการพัฒนา การบริหารจัดการควบคู่ไปด้วย

2. การอภิปรายผล ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของกรุงเทพมหานครตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงประสบผลสำเร็จที่แบ่งเป็นปัจจัยภายในและภายนอก

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลางทั้งปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นประชาชนชนในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 เขต ได้แก่ (1) ประชาชนในเขตบางแค (2) ประชาชนในเขตบางเขน และ (3) ประชาชนในเขตสายไหม เห็นด้วยในระดับปานกลางดังกล่าวแทนที่จะเห็นด้วยในระดับมากหรือในระดับน้อย ผู้ศึกษามีความเห็นว่า ถึงแม้ว่า (1) การที่ผู้บริหารของกรุงเทพมหานครมีภาวะความเป็นผู้นำสูง เช่น กล้าริเริ่ม กล้าคิด และกล้าตัดสินใจเพื่อส่วนรวม ในการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและให้

บริการประชาชนในเรื่องทะเบียนราษฎร์ตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง และ (2) การที่กรุงเทพมหานครเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนในเรื่องทะเบียนราษฎร์ตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงอย่างจริงจังแล้วเป็นต้น ก็ตาม แต่ในเวลาเดียวกันกลุ่มตัวอย่างบางส่วนก็ยังเห็นว่า (1) ยังไม่แน่ใจว่าผู้บริหารของกรุงเทพมหานคร จะนำไปใช้ในการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนในเรื่องทะเบียนราษฎร์ตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงจนประสบผลสำเร็จหรือไม่ และ (2) ยังไม่แน่ใจว่ากรุงเทพมหานครจะเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนในเรื่องทะเบียนราษฎร์ตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงอย่างจริงจังจนประสบผลสำเร็จหรือไม่ เมื่อเป็นเช่นนี้ จึงมีส่วนสำคัญทำให้กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลางต่อปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของกรุงเทพมหานครตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงประสบผลสำเร็จ แทนที่จะเห็นด้วยในระดับมากหรือในระดับน้อยดังกล่าว

3.การอภิปรายผลตัวแบบการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของกรุงเทพมหานครตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง ผู้ศึกษาขออภิปรายผล ดังนี้

จากผลการหาตัวแบบการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของกรุงเทพมหานครตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง พบว่า ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของกรุงเทพมหานครตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 7 ด้าน ล้วนเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อปัจัยที่มีส่วนสำคัญต่อประสิทธิภาพในการบริหารจัดการที่เรียกว่า 10M ประกอบด้วย 10 ด้าน ได้แก่ ด้าน (1) การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ (2) การบริหารจัดการงบประมาณ (3) การบริหารจัดการงานทั่วไป (4) การบริหารจัดการวัสดุอุปกรณ์ (5) การบริหารจัดการคุณธรรม (6) การบริหารจัดการข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสาร (7) วิธีการ ระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิค (8) การบริหารจัดการเวลา หรือกรอบเวลาในการปฏิบัติงาน (9) การประสานงาน หรือการประนีประนอม และ (10) การวัดผลหรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของกรุงเทพมหานครตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 7 ด้าน ในแต่ละด้านล้วนมีอิทธิพลต่อปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการที่เรียกว่า 10M โดยเรียงลำดับความสำคัญจากมากไปน้อย ได้ดังนี้ (1) ด้านการมีภูมิคุ้มกัน (2) ด้านการเสริมสร้างคนให้มีความรู้และคุณธรรม (3) ด้านการพึ่งตนเอง (4) ด้านการสร้างเครือข่าย (5) การรวมกลุ่ม (6) ด้านความพอประมาณ และ (7) ด้านการมีเหตุผล (วิรัช วิรัชนิภาวรรณ, 2550)

ผู้ศึกษาเห็นว่าเหตุผลสำคัญที่ทำให้ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของกรุงเทพมหานครตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 7 ด้าน ล้วนเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการบริหารจัดการที่เรียกว่า 10M และเรียงตามลำดับควสสำคัญดังกล่าวนั้น เนื่องจากปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของกรุงเทพมหานครตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง โดยเฉพาะอย่างยิ่งปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงทั้ง 7 ด้าน ล้วนมีความสำคัญ จำเป็นชัดเจน และสามารถนำมาปรับใช้ในการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนให้เกิดประโยชน์อย่างเป็นรูปธรรมได้ รวมทั้งมีการนำมาใช้กันอย่างแพร่หลายและเป็นที่ยอมรับในวงกว้าง อีกทั้งทุกด้านล้วนสอดคล้องกับสภาพการบริหารจัดการของสังคมและกรุงเทพมหานคร

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งนี้

1. ข้อเสนอแนะสำหรับแนวทางการพัฒนาการบริหารด้านการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของกรุงเทพมหานครตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 7 ด้าน (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 2) ด้านความพอประมาณ ได้แก่ กรุงเทพมหานครควรหา

แหล่งงบประมาณเพิ่มเติม หรือจัดสรรงบประมาณให้เพียงพอกับความต้องการในการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนด้านทะเบียนราษฎร์และกรุงเทพมหานครควรใช้งบประมาณ และเวลาสำหรับการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนในเรื่องทะเบียนราษฎร์อย่างเหมาะสมไม่น้อยหรือไม่มาก

2. ข้อเสนอแนะสำหรับปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารด้านการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของกรุงเทพมหานครตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงประสบผลสำเร็จที่แบ่งเป็นปัจจัยภายในและภายนอก (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 3) ได้แก่ ผู้บริหารของกรุงเทพมหานครควรมีภาวะความเป็นผู้นำสูง เช่น กล้าริเริ่ม กล้าคิด และกล้าตัดสินใจเพื่อส่วนรวมในการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนในเรื่องทะเบียนราษฎร์ตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง โดยเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนในเรื่องทะเบียนราษฎร์ตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงอย่างจริงจัง

3. ข้อเสนอแนะสำหรับตัวแบบการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของกรุงเทพมหานครตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 5) จากผลการศึกษาหาตัวแบบการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของกรุงเทพมหานครตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 7 ด้าน มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนที่เรียกว่า 10M 10 ด้าน โดยเรียงลำดับความสำคัญจากมากไปน้อย ได้ดังนี้ (1) ด้านการมีภูมิคุ้มกัน (2) ด้านการเสริมสร้างคนให้มีความรู้และคุณธรรม (3) ด้านการพึ่งตนเอง (4) ด้านการสร้างเครือข่าย (5) การรวมกลุ่ม (6) ด้านความพอประมาณ และ (7) ด้านการมีเหตุผล

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

1. ทำวิจัยต่อยอดจากการศึกษาครั้งนี้เพื่อหาเหตุผลว่า ถ้าเป็นการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนเกี่ยวกับเรื่องอื่นๆที่ไม่ใช่ทะเบียนราษฎร์ เช่นด้านการจัดเก็บภาษี ด้านการจัดเก็บขยะ จะมีผลการวิจัยสอดคล้องไปในแนวทางดียวกันหรือไม่

2. ทำวิจัยแบบเจาะลึกด้านการบริหารจัดการของกรุงเทพมหานครแต่ละด้านอย่างเจาะจง เช่น ด้านการมีภูมิคุ้มกัน ด้านการเสริมสร้างคนให้มีความรู้และคุณธรรม และด้านการรวมกลุ่ม เป็นต้น

3. ทำวิจัยเชิงคุณภาพ โดยมุ่งเน้นกลุ่มตัวอย่างที่มีส่วนเกี่ยวข้องและบุคลากรในกรุงเทพมหานคร เพื่อหาแนวทางในการสร้างกรอบแนวคิด หรือตัวแบบในการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพเป็นเลิศ

References

Hamkorn, P. (2006). *Managerial development of Ratchathewi subdistrict, Bangkok*. Master of Public Administration Thesis, Sukhothai Thammathirat University. (in Thai)

Kasamesin, S. (1980). *Management*. Bangkok: Thaiwattananit. (in Thai)

Millet, J. D. (1954). *Management in the public service*. New York: McGraw-Hill.

Office of the Royal Society. (2003). *Thai dictionary*. Retrieved from http://www.royin.go.th/ (in Thai)

Puntchayapurk, T. (1992). *Political terminology*. Bangkok: Chulalongkorn University. (in Thai)

Settabud, S. (1995). *New Model English-Thai Dictionary*. Bangkok: Thaiwattanapanit. (in Thai)

Suwanpanu, C. (2005). *Trade faclilitation*. Bangkok: WTO Watch. (in Thai)

Tooptram, S. (2005). *Development administration.* Nontaburi: Sukhothai Thammathirat. (in Thai)

Wiruchnipawan, W. (2007). *Management guidelines and moral sufficiency economy*. Bangkok: Four Press. (in Thai)

การบริหารจัดการด้านการประชาสัมพันธ์เพื่อเผยแพร่มรดกทางวัฒนธรรมของวัดประยุรวงศาวาสวรวิหาร

Administration Regarding Public Relations of Cultural Heritage Publicity of Wat PraYurawongsawaswarrawiharn

กัญกมญ เถื่อนเหมือน และ สัมพันธ์ พลภักดิ์

Kunkamol Tuanmurn and Sampan Polpuk

หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย

Doctor of Philosophy Program in Public Administration, Eastern Asia University

บทคัดย่อ

การวิจัยแบบผสมผสานนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพปัญหา แนวทางการพัฒนา และปัจจัยที่มีส่วนสำคัญที่ทำให้การบริหารจัดการด้านการประชาสัมพันธ์เพื่อเผยแพร่มรดกทางวัฒนธรรมของวัดประยุรวงศาวาสวรวิหารประสบผลสำเร็จ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือซึ่งผ่านการทดสอบเพื่อหาความเที่ยงตรงของแบบสอบถามได้ค่า IOC ที่ระดับ 0.88 และค่าความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามที่ระดับ 0.86 ประชากร คือประชาชนในเขตพื้นที่ธนบุรี จำนวน 127,708 คน คน กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามได้มาจากการคำนวณโดยใช้สูตรหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของทาโร ยามาเน่ ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 97 และความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ระดับ 0.03 จำนวน 1,101 คน การวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 9 คน การเก็บรวบรวมแบบสอบถามดำเนินการระหว่างวันที่ 1-30 พฤศจิกายน 2558 รวม 30 วัน ส่วนวิธีการวิเคราะห์ข้อมูล เป็นการวิเคราะห์ในรูปของตารางประกอบคำบรรยาย รวมทั้งใช้รูปแบบการวิเคราะห์เชิงพรรณนา โดยวิธีการทางสถิติที่ใช้ในการวิจัย คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าการถดถอยพหุคูณ และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญที่ทำให้การบริหารจัดการด้านการประชาสัมพันธ์เพื่อเผยแพร่มรดกทางวัฒนธรรมของวัดประยุรวงสาวาสวรวิหารประสบผลสำเร็จทั้ง 2 ด้าน เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการบริหารจัดการที่เรียกว่า 4M

คำสำคัญ: การบริหารจัดการ, การประชาสัมพันธ์, มรดกทางวัฒนธรรม, วัดประยุรวงศาวาสวรวิหาร

Abstract

The main objectives of this study were (1) to investigate the conditional problems of Administration of public relations of cultural heritage of Wat Prayulrawongsawasworaviharn, (2) to study the development of administration regarding public relations of cultural heritage of Wat Prayulrawongsawasworaviharn, and (3) to explore factors which play an important role in the accomplishment of the development guidelines of administration of public relations of cultural heritage of Wat Prayulrawongsawasworaviharn. The methodology used was the mixed methods research with the major application of the quantitative research emphasizing survey research which used questionnaires as a tool. The questionnaires passed the validity test, achieving the IOC level of 0.87, and the reliability test level of 0.96. Data

were collected from 1.101 samples derived from the populations of 127.708 people using Taro Yamane's formula at the 0.03 significant level or 97% reliability. Data were also collected by the qualitative method from 9 key informants and analyzed by descriptive interpretation. The distribution and recollection of the questionnaires had been handled from February to March 2014. The data analysis methods applied were both the table analysis with explanations and the delineated analysis. The statistics used in the analysis were frequency distribution, percentage, average, standard deviation, t-test, multiple regression, and Pearson's coefficient of correlation. The effective factors of success of the Public Relations Administration Development regarding publicity relations of cultural heritage was 4 M's model.

Keywords: administration, public relations, cultural heritage, Wat Prayulrawongsawasworaviharn

บทนำ

วัดประยุรวงศาวาสวรวิหาร หรือชื่อที่ชาวบ้านเรียกกันว่า วัดรั้วเหล็ก เป็นพระอารามหลวงชั้นโท ชนิดวรวิหาร ตั้งอยู่ใกล้กับเชิงสะพานพระพุทธยอดฟ้า ฝั่งธนบุรี ซึ่งสมเด็จเจ้าพระยาบรมมหาประยูรวงศ์ (ดิศ บุญนาค) หรือสมเด็จเจ้าพระยาองค์ใหญ่ ทรงสร้างขึ้นเมื่อ พ.ศ. 2371 โดยชาวบ้านในบริเวณวัดเรียกกันว่า วัดรั้วเหล็ก เพราะสมเด็จเจ้าพระยาองค์ใหญ่ สั่งรั้วเหล็กมาจากอังกฤษ เพื่อนำมาน้อมเกล้าฯ ถวายรัชกาลที่ 3 ใช้เป็นกำแพงในพระบรมมหาราชวัง แต่ทรงไม่โปรด จึงขอรับพระราชทานมาใช้เป็นกำแพงวัดแทน จนกลายมาเป็นวัดที่ชาวบ้านให้ความเคารพ

ปัจจุบันวัดแห่งนี้ อยู่ภายใต้การบริหารของเจ้าอาวาสรูปที่ 14 คือ พระพรหมบัณฑิต (ประยูรธมฺมจิตฺโต) โดยภายในวัดออกแบบพระอุโบสถด้วยสถาปัตยกรรมแบบไทย หน้าบันเป็นลายดอกบุนนาค พระวิหารเป็นที่ประดิษฐานพระพุทธนาคน้อย ซึ่งนัยว่าอัญเชิญมาจากสุโขทัย รวมทั้งมีสิ่งก่อสร้างที่น่าสนใจอีกหลายอย่าง เช่น รั้วเหล็กรูปหอก ดาบ และขวาน พระเจดีย์ใหญ่เป็นที่ประดิษฐานพระบรมสารีริกธาตุ และอัฐิคนในตระกูลบุนนาค ภูเขาจำลอง หรือเขาเต่าก่อด้วยหินอยู่ข้างประตูทางเข้าวัด มีโบสถ์และเจดีย์ขนาดเล็กบนยอดสระน้ำเป็นที่อาศัยของเต่า อนุสาวรีย์รูปปืนใหญ่ เป็นอนุสรณ์ถึงเหตุการณ์คราวฉลองวัดเมื่อ พ.ศ. 2380 (วัดประยุรวงศาวาสวรวิหาร, 2558) นอกจากนี้ วัดประยุรวงศาวาสวรวิหาร ยังเป็นองค์กรการเผยแผ่พระพุทธศาสนา เป็นที่ตั้งสำนักฝึกอบรมพระนักเทศน์ เป็นสำนักเรียนพระปริยัติธรรมทั้งแผนกธรรมและแผนกบาลี เป็นศูนย์กลางฝึกอบรมเด็กและเยาวชน เป็นสำนักปฏิบัติธรรมประจำกรุงเทพมหานคร ฯลฯ

การที่วัดประยุรวงศาวาสวรวิหาร ภายใต้การบริหารจัดการของเจ้าอาวาสรูปปัจจุบัน คือ พระพรหมบัณฑิต (ประยูร กุสลจิตโต) เป็นองค์กรที่มีสมรรถนะสูงเป็นที่รู้จักทั่วโลกจนได้รับรางวัลยอดเยี่ยมอันดับ 1 จากองค์การยูเนสโกดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาแนวคิด วิสัยทัศน์ หลักการ หลักธรรมและการนำปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง มาประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการด้านการประชาสัมพันธ์เพื่อเผยแพร่มรดกทางวัฒนธรรมของวัดประยุรวงศาวาสวรวิหารเพื่อขยายผลของการวิจัยไปสู่วัดอื่น ๆ เพื่อให้ผู้บริหารวัดอื่น ๆ ได้พัฒนาวัดสู่ความเป็นองค์กรที่มีประสิทธิภาพสูงต่อไป

จากการที่วัดประยุรวงศาวาสวรวิหาร เป็นวัดไทยในสมัยรัตนโกสินทร์ เป็นองค์กรที่มีสมรรถนะสูงภายใต้การบริหารของเจ้าอาวาสองค์ที่ 14 คือ พระเดชพระคุณพระพรหมบัณฑิต นอกจากพระคุณท่านจะเป็นเจ้าอาวาสแล้ว ยังเป็นอธิการบดีมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย เป็นกรรมการมหาเถระสมาคม และยังเป็นเจ้าคณะภาค 2 อีกด้วย ด้วยความสามารถของพระพรหมบัณฑิต เจ้าอาวาสบริหารวัดให้เป็นองค์กรที่มีสมรรถนะสูง โดยการบูรณะพระเจดีย์เก่าแก่ภายในวัดและเสนาสนะที่สำคัญ ๆ จนได้รับรางวัลยอดเยี่ยมอันดับ 1 หรือ Award of Excellence in the 2013 จากองค์การ UNESCO Asia Pacific Heritage Awards for Cultural Heritage Conservation จากโครงการประกวดรางวัล เพื่อการอนุรักษ์มรดกทางวัฒนธรรมใน

ภูมิภาคเอเชียและแปซิฟิก ประจำปี พ.ศ. 2556 ชนะเลิศอันดับที่ 1 จาก 47 โครงการจากผู้เข้าร่วมกว่า 16 ประเทศทั่วโลก การบริหารวัดในพระพุทธศาสนา เป็นความสามารถเฉพาะตัวของเจ้าอาวาสแต่ละรูป

พระพรหมบัณฑิต เป็นผู้มีวิสัยทัศน์ที่มีทั้งศาสตร์และศิลป์ในการบริหารวัด ที่สมควรได้รับการศึกษาและเผยแพร่ให้เป็นตัวอย่างสำหรับผู้บริหารวัดอื่น ๆ ในประเทศ และต่างประเทศ แต่ในปัจจุบันยังไม่มีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้เป็นตัวอย่างสำหรับผู้บริหารวัดอื่นๆ ในประเทศแต่อย่างใด ซึ่งประเด็นนี้ได้จุดประกายให้ผู้ศึกษาสนใจที่จะศึกษาถึงแนวทางการบริหารจัดการด้านการประชาสัมพันธ์เพื่อเผยแพร่มรดกทางวัฒนธรรมของวัดประยุรวงศาวาสวรวิหาร โดยเฉพาะอย่างยิ่งการศึกษาถึงสภาพปัญหาของการบริหารจัดการด้านการประชาสัมพันธ์ การศึกษาถึงแนวทางและการศึกษาถึงปัจจัยที่มีส่วนสำคัญที่ทำให้การบริหารจัดการด้านการประชาสัมพันธ์เพื่อเผยแพร่มรดกทางวัฒนธรรมของวัดประยุรวงศาวาสวรวิหารประสบผลสำเร็จ เพื่อให้ได้ผลการศึกษาที่เป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารวัดอื่นๆ ในประเทศและต่างประเทศตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาในครั้งนี้

การบริหารวัดในพระพุทธศาสนาเป็นความสามารถเฉพาะตัวของเจ้าอาวาสแต่ละรูป

พระพรหมบัณฑิต เป็นผู้มีวิสัยทัศน์ ศาสตร์และศิลป์ในการบริหารวัด จากปัญหาการวิจัยที่บ่งบอกว่าการที่วัดประยุรวงศาวาสวรวิหาร เป็นวัดไทยในสมัยรัตนโกสินทร์ ได้กลายเป็นองค์กรที่มีสมรรถนะสูง ภายใต้การบริหารของเจ้าอาวาสองค์ที่ 14 คือ พระเดชพระคุณพระพรหมบัณฑิต นอกจากพระคุณท่านจะเป็นเจ้าอาวาสแล้วยังเป็นอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย เป็นกรรมการมหาเถระสมาคม และยังเป็นเจ้าคณะภาค 2 อีกด้วย ด้วยความสามารถของพระพรหมบัณฑิต เจ้าอาวาสบริหารวัดให้เป็นองค์กรที่มีสมรรถนะสูงโดยการบูรณะพระเจดีย์เก่าแก่ภายในวัดและเสนาสนะที่สำคัญ ๆ จนได้รับรางวัลยอดเยี่ยมอันดับ 1 หรือ Award of Excellence in the 2013 จากองค์การ UNESCO Asia Pacific Heritage Awards for Cultural Heritage Conservation องค์แห่งความรู้ทางการบริหารวัดเช่นนี้ สมควรได้รับการศึกษา และเผยแพร่ให้เป็นตัวอย่างสำหรับผู้บริหารวัดอื่น ๆ ในประเทศและต่างประเทศ หากไม่เช่นนั้นแล้ว องค์ความรู้ในการบริหารวัดให้เป็นองค์กรสมรรถนะสูง จะจำกัดอยู่เฉพาะภายในวัดประยุรวงศาวาสวรวิหารเท่านั้นและจะสูญหายไปตามกาลเวลา หากไม่มีการเผยแพร่ต่อไป งานวิจัยเรื่องนี้ จึงมีความสำคัญอย่างยิ่งอันจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อทั้งพุทธศาสนา การยกระดับคุณธรรมจริยธรรมของประชาชนและการเผยแพร่เกียรติคุณของประเทศชาติไปสู่สังคมไทยและสังคมโลกโดยตรง รวมทั้งผลของการศึกษาจะสามารถใช้เป็นตัวแบบที่ศาสนสถานหรือองค์กรพัฒนาเอกชนที่ไม่หวังผลกำไรประเภทอื่นๆ สามารถนำไปประยุกต์ใช้เพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพในการประชาสัมพันธ์องค์ความรู้และกิจกรรมขององค์กรเหล่านั้นได้อย่างมีประสิทธิภาพอีกด้วย (องค์การการศึกษา วิทยาศาสตร์ และวัฒนธรรมแห่งสหประชาชาติ (UNESCO, 2558)

ด้วยความสำคัญนี้ทำให้ผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะศึกษาในประเด็นเรื่องการบริหารจัดการด้านการประชาสัมพันธ์เพื่อเผยแพร่มรดกทางวัฒนธรรมของวัดประยุรวงศาวาสวรวิหาร โดยคาดหวังว่า ผลของการศึกษาจะเป็นประโยชน์ทั้งในทางวิชาการ ประโยชน์ในการนำไปปฏิบัติ ประโยชน์ต่อประชาชนและประเทศชาติ

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพปัญหาการบริหารจัดการด้านการประชาสัมพันธ์เพื่อเผยแพร่มรดกทางวัฒนธรรมของวัดประยุรวงศาวาสวรวิหาร

2. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการประชาสัมพันธ์เพื่อเผยแพร่มรดกทางวัฒนธรรมของวัดประยุรวงศาวาสวรวิหาร

3. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีส่วนสำคัญที่ทำให้การบริหารจัดการด้านการประชาสัมพันธ์เพื่อเผยแพร่มรดกทางวัฒนธรรมของวัดประยุรวงศาวาสวรวิหารประสบผลสำเร็จ

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ผู้ศึกษาได้กำหนดแนวทางในการศึกษาแนวคิดทฤษฎี และงานวิจัย ให้สอดคล้องกับหัวข้อวิทยานิพนธ์

และกรอบแนวคิดการวิจัย ในประเด็นต่าง ๆ ประกอบด้วยเนื้อหาสาระที่เป็นประเด็นหลัก 5 ประการ คือ

1. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการ และการประชาสัมพันธ์

2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

3. ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้การบริหารจัดการด้านการประชาสัมพันธ์เพื่อเผยแพร่มรดกทางวัฒนธรรมของวัดประยุรวงสาวาสวรวิหารประสบผลสำเร็จ

4. ความเป็นมา โครงสร้าง และอำนาจหน้าที่ของวัดประยุรวงศาวาสวรวิหาร

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาแนวคิดหรือความหมายของการบริหารจัดการของนักวิชาการทั้งหลาย ผู้ศึกษาได้นำมาสรุปเป็นความหมายของการบริหารจัดการในการศึกษาครั้งนี้ หมายถึง ระบบที่ใช้ในการดำเนินการนำเอาทรัพยากรทั้งคน และวัตถุสิ่งของ มาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดและบรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์กร การบริหารมีลักษณะเป็นกระบวนการ ได้แก่ กระบวนการคิด การวางแผน การจัดองค์กร การบริหารงานบุคคล การอำนวยการ การบังคับ การรายงาน การงบประมาณ การประสานงาน การควบคุมงานการตัดสินใจ และนโยบาย ซึ่งจะทำให้องค์กรที่นำระบบการบริหารมาใช้นั้นเกิดประสิทธิภาพในองค์กรนั้น ๆ และสำหรับในการวิจัยในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้เลือกใช้การบริหารจัดการประกอบด้วย 4M ที่ (วิรัช วิรัชนิภาวรรณ, 2548) ได้นำเสนอไว้ อันได้แก่ (1) ทรัพยากรมนุษย์ (2) งบประมาณ (3) วัสดุอุปกรณ์ และ (4) การจัดการ มาใช้เป็นตัวแปรสำคัญในการศึกษา เพราะเป็นแนวคิดที่มีความสั้น กระชับ และครอบคลุมต่อการศึกษาในครั้งนี้ ประชาสัมพันธ์ในการศึกษาครั้งนี้ หมายรวมถึง ความรู้และความสามารถของบุคลากรผู้รับผิดชอบในการใช้เทคโนโลยีและการสื่อสาร เพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารมรดกทางวัฒนธรรมของวัดประยุรวงศาวาสวรวิหาร โดยใช้จ่ายงบประมาณอย่างประหยัด และคุ้มค่าในการสื่อสารกับพุทธศาสนิกชนและชุมชนรวมถึงท้องถิ่นโดยใช้สื่อสำหรับการประชาสัมพันธ์ตามแผนงานและโครงการที่ดีในการเผยแพร่มรดกทางวัฒนธรรมอย่างต่อเนื่อง

จากการศึกษาแนวคิดหรือความหมายของการบริหารจัดการตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง สรุปว่า กรอบความคิด ของปรัชญานี้ เป็นการชี้แนะแนวทางการดำรงอยู่และปฏิบัติตนทั้งแนวทางปฏิบัติและตัวอย่างการประยุกต์ที่เกิดขึ้น โดยปรัชญาใช้ได้ทั้งระดับปัจเจกชน ครอบครัว ชุมชน ประเทศ ในที่นี้มองในแง่การบริหารเศรษฐกิจ (ระดับประเทศ) เป็นการมองโลกในลักษณะที่เป็นพลวัต มีการเปลี่ยนแปลง มีความไม่แน่น และมีความเชื่อมโยงกับกระแสโลก คือไม่ใช่ปิดประเทศ แต่ในขณะเดียวกันก็ไม่เป็นเสรีเต็มที่อย่างไม่มีการควบคุมดูแล ไม่ใช่อยู่อย่างโดดเดี่ยวหรืออยู่โดยพึ่งพิงภายนอกทั้งหมด คุณลักษณะเน้นการกระทำที่พอประมาณบนพื้นฐานของความมีเหตุมีผลและการสร้างภูมิคุ้มกันเนื้อหาความพอเพียง คือ ความพอประมาณ ความมีเหตุมีผล มีระบบภูมิคุ้มกันที่ดีต่อผลกระทบของการเปลี่ยนแปลง หากขาดองค์ประกอบใดก็ไม่เป็นความพอเพียงที่สมบูรณ์

จากการศึกษาแนวคิดหรือความหมายของปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้การบริหารจัดการด้านการประชาสัมพันธ์ สรุปได้ว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารจัดการ ประกอบด้วย ปัจจัยภายใน อันได้แก่ โครงสร้างองค์กร ยุทธศาสตร์องค์กร ภาวะผู้นำขององค์กร บุคลากรขององค์กร การสื่อสารและการประชาสัมพันธ์องค์กร และปัจจัยภายนอก อันได้แก่ สภาพแวดล้อมด้านการเมือง สภาพแวดล้อมด้านสังคมและวัฒนธรรม สภาพแวดล้อมด้านด้านเทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อม สภาพแวดล้อมด้านเศรษฐกิจ

ทฤษฎี ผู้ศึกษานำปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารจัดการด้านการประชาสัมพันธ์เพื่อเผยแพร่มรดกทางวัฒนธรรมของวัดประยุรวงศาวาสวรวิหาร ที่มีองค์ประกอบ 5 ด้าน ประกอบด้วย (1) ความพอประมาณ (2) ความมีเหตุผล (3) การมีภูมิคุ้มกัน (4) ความรู้ (5) คุณธรรม

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง งานวิจัยของ นงคราญ ไชยเมืองและคณะ (2554) กล่าวว่า การพัฒนาตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง คือ การพัฒนาที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานของทางสายกลาง และความไม่ประมาท โดยคำนึงถึงความ

พอประมาณ ความมีเหตุผล การสร้างภูมิคุ้มกันที่ดี ในตัว ตลอดจนใช้ความรู้ความรอบคอบ และคุณธรรมประกอบการวางแผน การตัดสินใจ และการกระทำ

กรอบแนวคิดการวิจัย

กรอบแนวคิดการวิจัย ประกอบด้วยกรอบแนวคิดส่วนที่เป็นตัวแปรอิสระ และกรอบแนวคิดส่วนที่เป็นตัวแปรตาม โดยกรอบแนวคิดส่วนที่เป็นตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 5 ด้าน (1) ด้านความพอประมาณ (2) ด้านความมีเหตุผล (3) ด้านการมีภูมิคุ้มกัน (4) ด้านการพึ่งตนเอง (5) ด้านความรู้คู่คุณธรรม (วิรัช วิรัชนิภาวรรณ, 2550) ส่วนตัวแปรตามหรือเป็นผล (effect) คือ ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการด้านการประชาสัมพันธ์เพื่อเผยแพร่มรดกทางวัฒนธรรมของวัดประยุรวงศาวาสวรวิหาร ตามกรอบแนวคิดการบริหารจัดการที่เรียกว่า 4 M อันประกอบด้วย ทรัพยากรมนุษย์ งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ และการจัดการ ดังภาพ 1

ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ผู้ศึกษาได้ออกแบบการวิจัย (research design)

เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (mixed method research) ซึ่งเน้น (1) การวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงสำรวจเป็นหลัก พร้อมกับใช้ (2) การวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อนำข้อมูลมาเสริมและเทียบเคียงกับการวิจัยเชิงปริมาณ การวิจัยเชิงปริมาณประกอบด้วย 3 หัวข้อ ได้แก่ (1) ประชากร (2) กลุ่มตัวอย่าง (3) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย และ (4) การเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล ตามลำดับ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ ประชาชนเป้าหมายทั้งหมดในเขตพื้นที่ 7 แขวง ของเขตธนบุรีในกรุงเทพมหานคร ทั้ง 7 แขวง ได้แก่ (1) แขวงวัดกัลยาณ์ (ซึ่งเป็นที่ตั้งของวัดประยุรวงศาวาสวรวิหาร) (2) แขวงหิรัญรูจี (3) แขวงบางยี่เรือ (4) แขวงบุคคโล (5) แขวงตลาดพลู (6) แขวงดาวคะนอง และ (7) แขวงสำเหร่ มีประชากรรวม 127,708 คน

กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่ตอบแบบสอบถามที่เป็นตัวแทนของประชากรในเขตพื้นที่ 7 แขวงของเขตธนบุรี รวม 1,101 คน ซึ่งได้มาจากการคำนวณโดยใช้สูตรของการหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น 97% หรือความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ระดับ 0.03 (Yamane, 1967)

ส่วนของการวิจัยเชิงคุณภาพได้เป็นการสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ (in-depth interview of experts) หรือผู้ให้ข้อมูลหลัก (key informants) จากผู้ที่มีความรู้ความสามารถ มีประสบการณ์ และความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการประชาสัมพันธ์เพื่อเผยแพร่มรดกทางวัฒนธรรมของวัดประยุรวงศาวาสวรวิหารตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง จำนวน 9 คน ซึ่งใช้เป็นข้อมูลเสริมการวิจัยเชิงปริมาณ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถาม (questionnaire) แบบมาตราประเมินค่า หรือมาตราส่วนประเมินค่า (rating scale) 3 ระดับได้แก่ มาก ปานกลาง น้อย ตามแบบของ Likert (1961) เป็นเครื่องมือ และที่ผ่านการทดสอบมีค่าความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามที่ระดับ 0.86

การวิจัยเชิงคุณภาพ เป็นการสัมภาษณ์เชิงลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 9 คน โดยใช้แบบสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือสำหรับการวิจัย

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาได้กำหนดการเก็บรวบรวมข้อมูลไว้ 3 วิธี ได้แก่ (1) การรวบรวมข้อมูลจากเอกสารหรือการวิจัยเอกสาร (2) การรวบรวมข้อมูลจากการวิจัยสนาม และ (3) การรวบรวมข้อมูลจากการสังเกตการณ์

การรวบรวมข้อมูลจากเอกสารหรือการวิจัยเอกสาร สำหรับการวิจัยเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้ศึกษาได้ศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากตำรา หนังสือ รายงานผลการวิจัย สถิติ ตัวเลข และเอกสารต่าง ๆ ทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ รวมตลอดถึงข้อมูลที่ได้จากอินเทอร์เน็ต

การรวบรวมข้อมูลจากการวิจัยสนาม การแจกและการเก็บรวบรวมแบบสอบถาม ผู้ศึกษา และผู้ช่วยอีก 3 คน ได้แจกและเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามในเขตพื้นที่ของ 7 แขวงของเขตธนบุรี โดยแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดในพื้นที่ดังกล่าว 1,101 คน ผู้ศึกษา และผู้ช่วยเก็บรวบรวมแบบสอบถามกลับคืนมาได้จำนวน 1,030 คน เมื่อได้ข้อมูลมาแล้ว ผู้ศึกษาได้วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณด้วยสถิติวิเคราะห์เพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัยต่อไป สำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพ การเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นลักษณะของการสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญซึ่งเป็นบุคคลที่มีความรู้ความสามารถและความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการประชาสัมพันธ์เพื่อเผยแพร่มรดกทางวัฒนธรรมของวัดประยุรวงศาวาสวรวิหาร จำนวน 9 คน เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์แบบตัวต่อตัว และนำข้อมูลมาวิเคราะห์ด้วยการเขียนบรรยายหรือพรรณนาใน ขั้นตอนของการอภิปรายผล และการให้ข้อเสนอแนะ

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

เป็นการวิเคราะห์แสดงผลการศึกษาในรูปของตาราง ประกอบกับการใช้รูปแบบของการวิเคราะห์เชิงพรรณนา สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลจะใช้สถิติที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้ (1) ค่าร้อยละ (2) ค่าเฉลี่ย (3) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (4) ค่าการถดถอยพหุคูณ และ (5) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยข้อมูลเชิงปริมาณ

1. กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลางต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการประชาสัมพันธ์เพื่อเผยแพร่มรดกทางวัฒนธรรมของวัดประยุรวงศาวาสวรวิหารตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 5 ด้าน โดยมีค่าเฉลี่ยรวมทั้ง 5 ด้าน ($\overline{X}$ = 2.08, SD = 0.59) และค่าเฉลี่ยรวมของแต่ละด้านเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้าน (1) การมีภูมิคุ้มกัน ($\overline{X}$ = 2.15, SD = 0.64) (2) ความมีเหตุผล ($\overline{X}$ = 2.12, SD = 0.56) (3) การมีคุณธรรม ($\overline{X}$ = 2.09, SD = 0.55) (4) ความพอประมาณ ($\overline{X}$ = 2.03, SD = 0.50) (5) การมีความรู้ ($\overline{X}$ = 2.03, SD = 0.72)

2. กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก ต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการประชาสัมพันธ์เพื่อเผยแพร่มรดกทางวัฒนธรรมของวัดประยุรวงศาวาสวรวิหารตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 5 ด้าน โดยมีค่าเฉลี่ยรวมทั้ง 5 ด้าน ($\overline{X}$ = 2.65, SD = 0.55) และค่าเฉลี่ยรวมของแต่ละด้านเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้าน (1) ความมีเหตุผล ($\overline{X}$ = 2.72, SD = 0.48) (2) การมีภูมิคุ้มกัน ($\overline{X}$ = 2.69, SD = 0.53) (3) ด้านการมีความรู้ ($\overline{X}$ = 2.65, SD = 0.57) ความพอประมาณ ($\overline{X}$ = 2.62, SD = 0.56) (4) ความรู้คู่คุณธรรม ($\overline{X}$ = 2.56, SD = 0.63) และ (5) ตามลำดับ ดังตาราง 1

ตาราง 1

ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหา และแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการประชาสัมพันธ์เพื่อเผยแพร่มรดกทางวัฒนธรรมของวัดประยุรวงศาวาสวรวิหารตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 5 ด้าน จำแนกตามค่าเฉลี่ยรวมทั้ง 5 ด้าน และค่าเฉลี่ยรวมแต่ละด้านเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยรวมจากมากไปน้อย

ปัญหา		แนวทางการพัฒนา	
ค่าเฉลี่ยรวมทั้ง 5 ด้าน (SD)			
2.08 (0.59)		2.65 (0.55)	
ค่าเฉลี่ยรวมแต่ละด้านเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย (SD)			
1. ด้านการมีภูมิคุ้มกัน	2.15 (0.64)	1. ด้านความมีเหตุผล	2.72 (0.48)
ได้แก่ คำถามที่ว่า "วัดประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับมรดกทางวัฒนธรรมของวัดโดยขาดการวางแผนไว้ล่วงหน้าเพื่อรองรับสถานการณ์ต่าง ๆ เช่น ในช่วงเทศกาลทำบุญ ได้อย่างรัดกุม"		ได้แก่ คำถามที่ว่า "วัดควรประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับมรดกทางวัฒนธรรมของวัดให้น่าเชื่อถือและเป็นที่ยอมรับเพิ่มมากขึ้น"	
2. ด้านความมีเหตุผล	2.12 (0.56)	2. ด้านการมีภูมิคุ้ม	2.69 (0.53)
3. ด้านการมีคุณธรรม	2.09 (0.55)	3. ด้านการมีความรู้	2.65 (0.57)
4. ด้านความพอประมาณ	2.03 (0.50)	4. ด้านพอประมาณ	2.62 (0.56)
5. ด้านการมีความรู้	2.03 (0.72)	5. ด้านการมีคุณธรรม	2.56 (0.63)

3. กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก ต่อปัจจัยที่มีส่วนสำคัญที่ทำให้การบริหารจัดการด้านการประชาสัมพันธ์เพื่อเผยแพร่มรดกทางวัฒนธรรมของวัดประยุรวงศาวาสวรวิหารประสบผลสำเร็จ ที่แบ่งเป็นปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 3.) เรียงลำดับค่าเฉลี่ยรวมจากมากไปน้อย ได้แก่ (1) ปัจจัยภายใน ($\overline{X}$ = 2.36, SD = 0.72) และ (2) ปัจจัยภายนอก ($\overline{X}$ = 2.35, SD = 0.69) ตามลำดับ

ผลการศึกษาข้อมูลเชิงคุณภาพ

ผลจากการการสัมภาษณ์แนวลึกผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 9 คน ปรากฏว่า

1. ผู้เชี่ยวชาญ มีความเห็นไปในทิศทางเดียวกันต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการประชาสัมพันธ์เพื่อเผยแพร่มรดกทางวัฒนธรรมของวัดประยุรวงศาวาสวรวิหารตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงโดยผู้เชี่ยวชาญเห็นว่า การแสดงเหตุผลอย่างชัดเจนและครอบคลุมเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการบริหารจัดการที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการประชาสัมพันธ์ของวัดให้สูงขึ้น และเป็นมาตรฐานสากลมากขึ้น

2. ผู้เชี่ยวชาญ มีความเห็นไปในทิศทางเดียวกันต่อปัจจัยที่มีส่วนสำคัญที่ทำให้การบริหารจัดการด้านการประชาสัมพันธ์เพื่อเผยแพร่มรดกทางวัฒนธรรมของวัดประยุรวงศาวาสวรวิหารประสบผลสำเร็จ โดยเห็นว่าเนื่องจากสาระสำคัญของปัจจัยภายนอก อันได้แก่ การเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมอย่างชัดเจนและต่อเนื่อง และการประสานงานกับหน่วยงานภายนอก เช่น หน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน อย่างเป็นระบบและเป็นเครือข่าย เป็นสิ่งสำคัญสำคัญ และจำเป็นอย่างยิ่งที่ช่วยให้การบริหารจัดการด้านการประชาสัมพันธ์มีประสิทธิภาพสูงขึ้น

การอภิปรายผล

1. จากผลการศึกษาข้อมูลเชิงปริมาณ พบว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลางทั้งในภาพรวมและรายด้านทั้ง 5 ด้าน ต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการประชาสัมพันธ์เพื่อเผยแพร่มรดกทางวัฒนธรรมของวัดประยุรวงศาวาสวรวิหารตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 5 ด้าน วัดประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับมรดกทางวัฒนธรรมของวัด โดยใช้งบประมาณอย่างไม่เหมาะสม คือ ใช้ในจำนวนที่น้อยเกินไป อย่างไม่น่าเชื่อถือเท่าที่ควร และขาดการวางแผนไว้ล่วงหน้าเพื่อรองรับสถานการณ์ต่าง ๆ โดยเฉพาะในช่วงเทศกาลทำบุญ เหล่านี้เป็นต้น เมื่อเป็นเช่นนี้ จึงมีส่วนสำคัญทำให้กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลางต่อสภาพปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการประชาสัมพันธ์เพื่อเผยแพร่มรดกทางวัฒนธรรมของวัดประยุรวงศาวาสวรวิหารตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงดังกล่าวเป็นต้น

2. จากผลการศึกษาที่พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก ต่อ แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการประชาสัมพันธ์เพื่อเผยแพร่มรดกทางวัฒนธรรมของวัดประยุรวงศาวาสวรวิหารตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 5 ด้าน (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 2) ผู้ศึกษามีความเห็นที่สอดคล้องกับกลุ่มตัวอย่าง ในขณะเดียวกันก็มีมุมมองที่เป็นไปในทิศทางเดียวกับกับผู้เชี่ยวชาญทั้ง 9 คนที่ได้จากการสัมภาษณ์แนวลึก ว่าวัดควรประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับมรดกทางวัฒนธรรมของวัดโดยให้ความรู้เกี่ยวกับมรดกทางวัฒนธรรมของแก่ประชาชนหรือสังคมอย่างมากเพียงพอและต่อเนื่อง และให้ความรู้เกี่ยวกับมรดกทางวัฒนธรรมของแก่ประชาชนหรือสังคมอย่างกว้างขวางและครอบคลุมเนื้อหาสาระสำคัญเพิ่มมากขึ้น โดยใช้บุคลากรที่มีความเสียสละ ขยัน และอดทน เป็นต้น

3. จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยต่อภาพรวม ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญที่ทำให้การบริหารจัดการด้านการประชาสัมพันธ์เพื่อเผยแพร่มรดกทางวัฒนธรรมของวัดประยุรวงศาวาสวรวิหารประสบผลสำเร็จ ผู้ศึกษามีความเห็นว่า ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการด้านการประชาสัมพันธ์เพื่อเผยแพร่มรดกทางวัฒนธรรมของวัดประยุรวงศาวาสวรวิหารประสบผลสำเร็จที่เรียงตามลำดับจากมากไปน้อยดังกล่าว นั้น มีสาระสำคัญที่สอดคล้องและตอบสนองความต้องการของกลุ่มตัวอย่างหรือประชาชนอย่างมาก ประกอบกับกลุ่มตัวอย่างมั่นใจว่าปัจจัยภายนอกและปัจจัยภายในดังกล่าวจะมีส่วนสำคัญ

ช่วยให้การบริหารจัดการด้านการประชาสัมพันธ์ประสบผลสำเร็จ

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งนี้

1. วัดประยุรวงศาวาสวรวิหารควรประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับมรดกทางวัฒนธรรมของวัดโดยใช้บุคลากรอย่างเหมาะสม เช่น ใช้บุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในจำนวนที่มากเพียงพอ นอกจากนี้วัดประยุรวงศาวาสวรวิหารควรพัฒนาหรือฝึกอบรมผู้บริหารทุกระดับให้ปรับปรุงการปฏิบัติงานของตนเอง

2. วัดประยุรวงศาวาสวรวิหารควรประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับมรดกทางวัฒนธรรมของวัดโดยใช้หรือแสดงเหตุผลอย่างชัดเจน และครอบคลุมเพิ่มมากขึ้น

3. วัดประยุรวงศาวาสวรวิหารควรประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับมรดกทางวัฒนธรรมของวัดโดยวางแผนไว้ล่วงหน้าเพื่อรองรับสถานการณ์ต่าง ๆ

4. วัดประยุรวงศาวาสวรวิหารควรประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับมรดกทางวัฒนธรรมของวัดโดยให้ความรู้เกี่ยวกับมรดกทางวัฒนธรรมของแก่ประชาชนหรือสังคมอย่างกว้างขวาง และครอบคลุมเนื้อหาสาระสำคัญเพิ่มมากขึ้น

5. วัดประยุรวงศาวาสวรวิหารควรประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับมรดกทางวัฒนธรรมของวัดด้วยความรับผิดชอบ และทุ่มเทเพิ่มมากขึ้น

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

1. ในการศึกษาครั้งต่อไป หน่วยงานของรัฐ วัดหรือบุคลากรของวัดอื่น จึงควรนำกรอบแนวคิดที่สำคัญโดยเฉพาะอย่างยิ่ง ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 5 ด้านนี้ไปทำวิจัยในหน่วยงานอื่นนอกเหนือจากวัดประยุรวงศาวาสวรวิหาร ทั้งนี้เพื่อเป็นการพิสูจน์ผลการวิจัยว่าจะเหมือนกัน คล้ายคลึงกัน หรือแตกต่างกัน อันจะนำไปสู่การพัฒนาการบริหารจัดการของหน่วยงานของรัฐต่อไป

2. หน่วยงานของรัฐ วัดหรือบุคลากรของวัด ซึ่งรวมทั้งวัดประยุรวงศาวาสวรวิหารควรทำวิจัยต่อเนื่องเพื่อศึกษาว่า เพราะเหตุใดผลการศึกษาครั้งนี้ จึงทำให้ปัจจัยภายในมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการบริหารจัดการที่เรียกว่า 4M น้อยกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับปัจจัยภายนอกดังกล่าว

3. หน่วยงานของรัฐ วัดหรือบุคลากรของวัดควรทำวิจัยแบบเจาะลึกเกี่ยวกับปัจจัยที่มีส่วนสำคัญที่ทำให้การบริหารจัดการด้านการประชาสัมพันธ์เพื่อเผยแพร่มรดกทางวัฒนธรรมของวัดประยุรวงศาวาสวรวิหารประสบผลสำเร็จแต่ละปัจจัยอย่างเจาะจง

4. หน่วยงานของรัฐ วัดหรือบุคลากรของวัดควรทำวิจัยเชิงเปรียบเทียบ เช่น วิจัยปัจจัยที่มีส่วนสำคัญที่ทำให้การบริหารจัดการด้านการประชาสัมพันธ์เพื่อเผยแพร่มรดกทางวัฒนธรรมของวัดประยุรวงศาวาสวรวิหารกับวัดอื่นที่มีภาระงานใกล้เคียงหรือคล้ายกัน เป็นต้น

5. หน่วยงานของรัฐ วัดหรือบุคลากรของวัดควรทำวิจัยโดยใช้กรอบแนวคิดการวิจัยหรือปัจจัยอื่นสำหรับการศึกษาวิเคราะห์การบริหารจัดการด้านการประชาสัมพันธ์เพื่อเผยแพร่มรดกทางวัฒนธรรมของวัดประยุรวงศาวาสวรวิหาร

6. หน่วยงานของรัฐ วัดหรือบุคลากรของวัดควรทำวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์ผู้มีส่วนได้เสียหรือเกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการด้านการประชาสัมพันธ์เพื่อเผยแพร่มรดกทางวัฒนธรรมของวัดประยุรวงศาวาสวรวิหารโดยตรง เช่น กลุ่มผู้นำท้องถิ่น และผู้บริหารของวัด เป็นต้น

References

Chaimung, N., et al. (2011). *Community development according to philosophy of sufficiency economy: The case study of Baan San Klang community, Jam Pha Yai district, Payao province.* Chiangmai: National Research Council of Thailand. (in Thai)

Likert, A. R. (1961). *New patterns of management*. New York: McGraw-Hill.

Ministry of Interior. (2015). *Population in Year2015*. Retrieved from http://stat.dopa.go.th/xstat/popyear.html (in Thai)

UNESCO. (2015). B*uddha Pagoda Temple has won Praiur preservation of cultural heritage in the region in 2556 by UNESCO.* Retrieved from http://www.unescobkk.org/news/article/-95aea5f13c/

Wiratnipawam, W. (2005). *Guidelines of social science concept*. Bangkok: Profess. (in Thai)

Wiratnipawam, W. (2007). *Management based on the merits and sufficient economy*. Bangkok: Profess.(in Thai)

Wiratnipawam, W. (2010). *Principles and techniques for writing a thesis and research reports*. Bangkok: Profess. (in Thai)

Wat Prayoonwongsawaswaraviharn. (2015). *History of Wat Prayoonwongsawat.* Retrieved from http//www.watprayoon.com/mainschool.php?page=page_watadmin (in Thai)

Wat Prayoonwongsawaswaraviharn. (2015). *Administration of the measure*. Retrieved from http://www.watprayoon.com/mainschool.php?page=pageorganis_wat (in Thai)

Yamane, T. (1967). *Elementary sampling theory*. New Jersey: Prentice-Hall.

การบริหารจัดการเพื่อประชาสัมพันธ์ให้เกษตรกรขึ้นทะเบียนเป็นแรงงานนอกระบบของจังหวัดเชียงใหม่

Public Relation Administration for Farmers to Register as Informal Worker in Chiangmai Province

กัญจนา กลิ่นทอง และ สัมพันธ์ พลภักดิ์

Kunchana Klinthong and Sampant Polpak

หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย

Doctor of Philosophy Program in Public Administration, Eastern Asia University

บทคัดย่อ

การวิจัยแบบผสมผสานนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) สภาพปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่อประชาสัมพันธ์ (2) แนวการบริหารจัดการเพื่อประชาสัมพันธ์ (3) ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้การบริหารจัดการเพื่อประชาสัมพันธ์ และ (4) ยุทธศาสตร์การบริหารจัดการเพื่อประชาสัมพันธ์ ให้เกษตรกรขึ้นทะเบียนเป็นแรงงานนอกระบบของจังหวัดเชียงใหม่ ประชากรที่ศึกษาได้แก่ เกษตรกรในจังหวัดเชียงใหม่จำนวน 1,103 คน สำหรับสถิติที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าการถดถอยพหุคูณ และการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน ผลการศึกษาพบว่า (1) ปัญหาที่สำคัญ คือ การประชาสัมพันธ์เพื่อให้เกษตรกรขึ้นทะเบียนเป็นแรงงานนอกระบบของจังหวัดเชียงใหม่ยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร (2) แนวทางการบริหารจัดการเพื่อประชาสัมพันธ์ ให้เกษตรกรขึ้นทะเบียนเป็นแรงงานนอกระบบของจังหวัดเชียงใหม่ ควรวางแผนโครงการต่าง ๆ เพื่อประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึง การเข้าถึงกลุ่มเกษตรกร และ (3) ตัวแบบยุทธศาสตร์การบริหารจัดการเพื่อประชาสัมพันธ์ให้เกษตรกรขึ้นทะเบียนเป็นแรงงานนอกระบบของจังหวัดเชียงใหม่ ได้แก่แนวทางการบริหารกิจการบ้านเมือง ที่ดี ที่เป็นปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อประสิทธิภาพในการบริหารจัดการหน่วยงานแบบสมดุล

คำสำคัญ: การบริหารจัดการ, การประชาสัมพันธ์, เกษตรกรขึ้นทะเบียน, แรงงานนอกระบบ

Abstract

This mixed research method the main objectives of this research were to study (1) public relation administration problems for farmers to register as informal workers in Chiang Mai province (2) public relation administration guidelines for farmers to register as informal workers in Chiang Mai province (3) factors are contributed significantly to the management of public relations for farmers to register are informal workers in Chiang Mai province successful and (4) study to publicize administration strategy for farmers to register are informal workers in Chiang Mai province. Population surveyed included the entire population of 1,103 farmers in Chiang Mai province. Statistics used were mean, standard deviation, multiple regression, and Pearson's correlation. The study findings showed that (1) a major problem was reasonableness aspect because the Chiang Mai Official did not effectively public relation for farmers to register are informal workers (2) a major administration guideline for

Chiang Mai Official was to take active in the planning process of public relation projects for approach to farmers (3) the Chiang Mai Official strategic administrative model of public relation for farmers to register are informal workers according to the Good Governance that factors are contributed significantly to effectiveness administration Balance Scorecard organization.

Keywords: administration, public relation, farmer register, Informal worker

บทนำ

กลุ่มแรงงานนอกระบบส่วนใหญ่เป็นผู้ใช้แรงงานภาคเกษตร และผู้ประกอบอาชีพที่ไม่มีนายจ้างยังไม่ได้รับความคุ้มครองทางสังคม มีรายได้ไม่แน่นอน ไม่มีระบบภาษี ไม่มีระบบบัญชีเงินเดือน มีการเคลื่อนย้ายแรงงานสูง ไม่มีหลักแหล่งที่แน่นอน และเปราะบางต่อความผันผวนของรายได้ที่จะนำไปใช้ในการบริโภค เมื่อเทียบกับประเทศที่มีรายได้ประชาชาติต่อหัวในระดับเดียวกัน ประเทศไทยมีสัดส่วนเศรษฐกิจนอกระบบที่สูงกว่าประเทศอื่น ๆ คือ คิดเป็นสองในสามของ การจ้างงานทั้งหมด หรือประมาณสามในสี่ของสถานประกอบการในประเทศ สาเหตุของสภาพการณ์ดังกล่าวอาจยังไม่สามารถระบุได้อย่างแน่ชัด แต่ส่วนหนึ่งอาจเป็นเพราะภาคการผลิต ในระบบ (formal-sector establishments) มีการว่าจ้างหรือต่องาน (sub-contracting) ให้ภาคการผลิตนอกระบบ (formal-sector enterprise) เป็นจำนวนมาก หรืออาจเป็นความตั้งใจของผู้ประกอบการ ที่ต้องการหลีกเลี่ยงการเสียภาษี หรือหลีกเลี่ยงการปฏิบัติตามกฎหมายต่างๆ โดยการทำธุรกิจ ในครอบครัวขนาดเล็กและอยู่นอกระบบ หรืออาจเป็นเพราะกรอบโครงสร้างทางกฎหมายและสถาบันโดยรวม (สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา, 2549)

เฉพาะกรณีจังหวัดเชียงใหม่ ข้อมูลสถิติด้านแรงงานในปี 2557 ชี้ให้เห็นว่า จำนวนแรงงานรวมทั้งหมด 992,811 คน จำแนกเป็นแรงงานในระบบจำนวน 442,377 คน แต่มีแรงงานนอกระบบสูงถึง 550,434 คน คิดเป็นร้อยละ 55.44 ของจำนวนแรงงานทั้งหมดและที่สำคัญคือ เป็นแรงงานที่เป็นเกษตรกรรวมถึง 134,426 ครัวเรือน จากครัวเรือนทั้งหมด 732,313 หลัง ซึ่งจากข้อมูลสถิติแสดงให้เห็นว่า ถึงแม้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะมีความพยายามในการบริหารจัดการแรงงานนอกระบบให้เข้าสู่ระบบอย่างเป็นรูปธรรม แต่ยังมีข้อจำกัดหลายประการ เช่น ภาครัฐไม่สามารถให้การสนับสนุนและส่งเสริมได้อย่างทั่วถึงและต่อเนื่อง เนื่องจากผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีขนาดเล็ก (รวมทั้งผู้ประกอบอาชีพอิสระต่าง ๆ) กระจัดกระจาย ขาดความมั่นคงในการประกอบอาชีพ รายได้น้อย และไม่มีความมันคงด้านรายได้ อีกทั้งไม่ทราบ สิทธิประโยชน์ของการเข้าสู่ระบบ ส่งผลกระทบให้แรงงานที่อยู่นอกระบบไม่ได้รับความคุ้มครองทางสังคม ด้วยลักษณะของแรงงานนอกระบบ เป็นแรงงานทีมีความหลากหลายในด้านสถานภาพการทำงาน (เช่น นายจ้าง ลูกจ้าง ผู้ประกอบอาชีพอิสระ ผู้รับงานไปทำที่บ้าน) ลักษณะงาน (เช่น งานในภาคเกษตร และนอกภาคเกษตร) และลักษณะของแรงงาน (เช่น แรงงานเด็ก แรงงานสูงอายุ แรงงานต่างด้าว) ทำให้การบริหารจัดการเพื่อแรงงานกลุ่มนี้ มีความซับซ้อน ทั้งในเชิงเป้าหมาย มาตรการ และพื้นที่การทำงาน เป็นต้น (สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย, 2554)

ถึงแม้จะมีข้อมูลทางสถิติที่แสดงออกมาเป็นตัวเลขจากหน่วยงานที่เชื่อถือได้ แต่การสำรวจข้อมูลเป็นเพียงการสุ่มตัวอย่างและผ่านกระบวนการคำนวณด้วยวิธีทางคณิตศาสตร์ จึงได้ผลสรุปข้อมูลตัวเลขทางสถิติที่แสดงออกมาในแต่ละปี วิธีการดังกล่าวเป็นวิธีหนึ่งที่ได้ผลเป็นอย่างดีในการเก็บรวบรวมข้อมูล แต่ยังมีปัจจัยอีกหลายประการที่อาจทำให้ข้อมูลนั้นมีความคลาดเคลื่อนจากความเป็นจริงที่แตกต่างกันตามแต่สภาพบริบทของแต่ละพื้นที่ เช่น วิถีการดำรงชีวิต การประกอบอาชีพ การอยู่รวมหมู่และความเชื่อ รวมถึงการย้ายถิ่นฐานทั้งระยะสั้นและระยะยาว เป็นต้น ดังเช่นจังหวัดเชียงใหม่ ที่มีความแตกต่างกันในบริบทด้วยเหตุแห่งความหลากหลายทางชาติพันธุ์และ

วิถีการดำรงชีวิตทั้งที่เป็นประชาชนคนไทยเช่นเดียวกัน ประเด็นด้านข้อมูลจึงเป็นปัญหาต่อการแก้ไขให้ตรงต่อสภาพความเป็นจริงตามเป้าหมายของกระทรวงแรงงาน นอกจากนั้นยังพบว่าสภาพปัญหาที่เกิดจากการบริหารราชการที่ไม่เอื้อต่อการดำเนินงานหลายประการ เช่น จำนวนของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานไม่เพียงพอต่อภาระงานที่เพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง หรือการที่อาสาสมัครแรงงานปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างไม่เต็มกำลังความสามารถ หรือการไม่ได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานหรือองค์กรต่าง ๆ เหล่านี้ล้วนเป็นปัญหาในการบริหารจัดการด้านแรงงานนอกระบบทั้งสิ้น เหตุผลในการศึกษาครั้งนี้ จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องค้นหาคำตอบเชิงประจักษ์เพื่อให้สามารถพัฒนาไปสู่แนวทางการปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรมและสอดคล้องกับทิศทางการพัฒนาจังหวัดเชียงใหม่ ประกอบกับการรับรู้ข้อมูลและความต้องการที่แท้จริงของแรงงานนอกระบบ สถานการณ์ของแรงงานนอกระบบที่เกี่ยวเนื่องกับระบบสังคม ระบบเศรษฐกิจ ระบบสิ่งแวดล้อม การสร้างและพัฒนาเครือข่ายแรงงานนอกระบบให้เข้มแข็ง ซึ่งจะส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของแรงงานนอกระบบได้ในอนาคต (ณัฏฐ์ดนัย ประเทืองบริบูรณ์, 2558) กรณีดังกล่าวจึงเกิดเป็นปัญหาด้านการบริหารจัดการในเรื่องที่จังหวัด โดยเฉพาะอย่างยิ่งสำนักงานแรงงานจังหวัดบริหารจัดการ หรือให้บริการด้านข้อมูลข่าวสาร หรือทำการประชาสัมพันธ์ในเรื่องการขึ้นทะเบียนแรงงานนอกระบบไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร ประกอบกับการประชาสัมพันธ์ไม่มีความหลากหลายและกว้างเพียงพอที่จะทำให้ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องไม่สามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายแรงงานนอกระบบได้

ในเมื่อประเด็นสำคัญของสภาพปัญหาในภาพรวมของการไม่เข้าสู่ระบบประกันตนเพื่อรองรับสวัสดิการที่พึงมีพึงได้จากภาครัฐของแรงงานนอกระบบที่เป็นเกษตรกรและไม่ได้เป็นเกษตรกร เป็นประเด็นปัญหาในด้านการประชาสัมพันธ์เป็นหลัก ผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะทำการศึกษาในประเด็นเรื่อง การบริหารจัดการเพื่อประชาสัมพันธ์ให้เกษตรกรขึ้นทะเบียนเป็นแรงงานนอกระบบ เพื่อแสวงหาคำตอบที่ถูกต้องและตรงต่อสภาพความเป็นจริงถึงแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการแรงงานนอกระบบที่เป็นเกษตรกรจากการประชาสัมพันธ์ที่มีประสิทธิภาพที่จะทำให้เกษตรกรเข้าถึงข้อมูลในด้านต่างๆ เพื่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ด้วยการขึ้นทะเบียนแรงงานนอกระบบ ทั้งนี้ผู้ศึกษาได้สนใจที่จะศึกษาในพื้นที่ภาคเหนือในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ ด้วยเหตุผลที่ว่า จังหวัดชียงใหม่เป็นจังหวัดที่มีจำนวนประชากร และจำนวนแรงงานนอกระบบสูงที่สุดในภาคเหนือ ในชื่อเรื่อง การบริหารจัดการเพื่อประชาสัมพันธ์ให้เกษตรกรขึ้นทะเบียนเป็นแรงงานนอกระบบของจังหวัดเชียงใหม่

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่อประชาสัมพันธ์ ให้เกษตรกรขึ้นทะเบียนเป็นแรงงานนอกระบบของจังหวัดเชียงใหม่

2. เพื่อศึกษาแนวการบริหารจัดการเพื่อประชาสัมพันธ์ ให้เกษตรกรขึ้นทะเบียนเป็นแรงงานนอกระบบของจังหวัดเชียงใหม่

3. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้การบริหารจัดการเพื่อประชาสัมพันธ์ ให้เกษตรกรขึ้นทะเบียนเป็นแรงงานนอกระบบของจังหวัดเชียงใหม่ประสบผลสำเร็จ

4. เพื่อศึกษายุทธศาสตร์การบริหารจัดการเพื่อประชาสัมพันธ์ ให้เกษตรกรขึ้นทะเบียนเป็นแรงงานนอกระบบของจังหวัดเชียงใหม่

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

Kaplan & Norton (1992) ประกอบด้วย (1) ด้านภายนอกหน่วยงาน (external perspective or customer perspective (2) ด้านภายในหน่วยงาน (internal perspective) เช่น กระบวนการบริหารภายในหน่วยงาน (3) ด้านการเรียนรู้และการเติบโต (learning and growth perspective) เช่น ความสามารถในการสร้างหรือพัฒนาหน่วยงาน หรือ การมีบุคลากรที่มีคุณภาพ ที่มีความรู้ความสามารถมีการพัฒนาตนเอง และมีทัศนคติ และ (4) ด้านการเงิน (financial perspective)

กรอบแนวคิดการวิจัย

กรอบแนวคิดในการศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วยส่วนที่เป็นตัวแปรอิสระคือ แนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน ซึ่งการศึกษาครั้งนี้นำมาใช้เพียง 4 ด้าน ได้แก่ (1) การบริหารราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน (2) การบริหารราชการเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ (3) การปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการหรือหน่วยงาน และ (4) การประเมินผลการปฏิบัติราชการ ส่วนตัวแปรตาม คือ ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อประสิทธิภาพในการบริหารจัดการหน่วยงานแบบสมดุลที่เรียกว่า บาล้านซ์ สกอร์การ์ด (balance scorecard) 4 ด้าน ของ Kaplan & Norton (1992)

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยผสมผสาน (mixed method) ประกอบด้วยการวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research) เป็นหลัก โดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างและวิเคราะห์ทางสถิติ และการวิจัยเชิงคุณภาพ (qualitative research) มาสนับสนุน ซึ่งเป็นการศึกษาข้อมูลเอกสาร ศึกษากลุ่ม หรือบุคคลโดยการสัมภาษณ์ ทั้งก่อนและภายหลังจากการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยต้องการทำการศึกษาวิเคราะห์เพื่อค้นหาคำตอบเชิงประจักษ์เพื่อให้สามารถพัฒนาไปสู่แนวทางการปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรมและสอดคล้องกับทิศทางการพัฒนาจังหวัดเชียงใหม่ ประกอบกับการรับรู้ข้อมูลและความต้องการที่แท้จริงของแรงงานนอกระบบ สถานการณ์ของแรงงานนอกระบบที่เกี่ยวเนื่องกับระบบสังคม ระบบเศรษฐกิจ ระบบสิ่งแวดล้อม การสร้างและพัฒนาเครือข่ายแรงงานนอกระบบให้เข้มแข็ง ซึ่งจะส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของแรงงานนอกระบบได้ในอนาคต

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรเป้าหมายที่ทำการศึกษาทั้งหมด ได้แก่เกษตรกรที่ยังไม่ได้ขึ้นทะเบียนเป็นแรงงานนอกระบบที่เป็นเกษตรกรในพื้นที่ของจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 134,426 ครัวเรือน จากจำนวนครัวเรือนทั้งหมด 732,313 ครัวเรือน (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2557) กลุ่มตัวอย่างเป็นแรงงานนอกระบบในพื้นที่ของจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 25 อำเภอ 204 ตำบล จำนวน 1,103 คน ซึ่งได้มาจากการคำนวณเพื่อหาขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Taro Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 97% และค่าความคาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ระดับ 0.03

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. การวิจัยเชิงปริมาณ ผู้ศึกษาใช้แบบสอบถาม (questionnaire) เป็นเครื่องมือเพื่อให้ได้ข้อมูลจากการสุ่มตัวอย่างภาคสนามที่ได้นำมาใช้ในการทดสอบหาค่า IOC จากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 10 ท่านได้ค่าความเที่ยงตรงทั้งฉบับเท่ากับ 0.87 และภายหลังจากทำการปรับปรุงแล้วทำการทดสอบหาค่าความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามจำนวน 50 ชุด จากกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะเดียวกัน ได้ค่าความเชื่อถือทั้งฉบับได้เท่ากับ 0.95

2. การวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้ศึกษาได้ทำการสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ หรือผู้ให้ข้อมูลหลักโดยใช้แบบสอบถามแนวลึกที่มีโครงสร้าง (structured in-depth interview form) และทำการสัมภาษณ์ด้วยตัวเองแบบตัวต่อตัว (face to face interview) จนครบทั้ง 10 คน ต่อจากนั้น จึงนำผลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาประมวลวิเคราะห์ และนำเสนอด้วยวิธีการบรรยาย (descriptive interpretation) ได้นำผลที่ได้จากการสัมภาษณ์ซึ่งถือเป็นข้อมูลเสริมที่ได้จากการวิจัยเชิงคุณภาพไปเปรียบเทียบหรือเทียบเคียงกับข้อมูลที่ได้จากการวิจัยเชิงปริมาณว่ามีความเห็นเหมือนกัน คล้ายกัน หรือแตกต่างกัน เป็นต้น

การเก็บรวบรวมข้อมูล

เก็บรวบรวบรวมด้วยตนเอง

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

เป็นการวิเคราะห์ในรูปตาราง (contingency analysis) รวมทั้งใช้รูปแบบวิเคราะห์เชิงพรรณนา (descriptive analytical approach) สำหรับสถิติที่ใช้ใน

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ประกอบด้วย (1) ค่าสถิติร้อยละ (percentage) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง เช่น เพศ และระดับการศึกษา เป็นต้น (2) ค่าเฉลี่ย (mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) หรือ SD ใช้วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชากร และ(3) ค่าการถดถอยพหุคูณ (multiple regression) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient) ใช้ในการวิเคราะห์หรือพิสูจน์การส่งผลของตัวแปรอิสระต่อตัวแปรตาม

ผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ร้อยละ 55.99 เป็นชาย และที่เหลือ ร้อยละ 44.01 เป็นหญิง กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ร้อยละ 32.30 มีอายุ 25-34 ปี และ ร้อยละ 54.79 มีการศึกษาต่ำกว่า ม.6

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถาม พบว่า (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.99) ว่า จังหวัดมีปัญหาด้านประโยชน์สุขของเกษตรกร เห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.93) ว่า สื่อประชาสัมพันธ์ของจังหวัดไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร ทำให้เกษตรกรไม่ทราบว่ามีสิทธิสมัครขึ้นทะเบียนเป็นผู้ประกันตนกับราชการ เพื่อขอรับความช่วยเหลือขั้นพื้นฐาน (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.99) ว่า จังหวัดมีปัญหาด้านการประชาสัมพันธ์ให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจภาครัฐ และ เห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.99) ว่า จังหวัดไม่มีแผนปฏิบัติการด้านการประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจนและต่อเนื่อง เช่น ไม่ได้มอบหมายให้ฝ่ายปกครองท้องที่ (กำนัน, ผู้ใหญ่บ้าน) และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อบจ. , เทศบาล และ อบต.) เป็นผู้ดำเนินการทั้ง ๆ ที่เป็นผู้ใกล้ชิดกับเกษตรกร (3) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.99) ว่า จังหวัดไม่ได้กำหนดให้ปัญหาแรงงานนอกระบบในจังหวัดชียงใหม่ ซึ่งเป็นจำนวนสูงถึง 550,000 คน เป็นภารกิจที่สำคัญในการพัฒนาของจังหวัด และ เห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.99) ว่า จังหวัดมีปัญหาด้านการปรับปรุงภารกิจของจังหวัดให้ทันต่อสถานการณ์ (4) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.99) ว่า จังหวัดไม่ได้ติดตามผลการประชาสัมพันธ์แล้วนำจุดอ่อนมาปรับปรุง พัฒนา เพื่อให้การประชาสัมพันธ์ถึงมือเกษตรกรได้อย่างทั่วถึง และมีประสิทธิภาพมากที่สุด และ เห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.99) ว่าจังหวัดมีปัญหาด้านการประเมินผลการปฏิบัติงานราชการอย่างสม่ำเสมอ

ขณะที่แนวทางการบริหารจัดการเพื่อประชาสัมพันธ์ให้เกษตรกรขึ้นทะเบียนเป็นแรงงานนอกระบบของจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.99) ว่า จังหวัดควรแก้ไขปัญหาด้านประโยชน์สุขของเกษตรกร และเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.93) ว่า สื่อประชาสัมพันธ์ของจังหวัดควรมีประสิทธิภาพเท่าที่ควร ทำให้เกษตรกรทราบว่ามีสิทธิสมัครขึ้นทะเบียนเป็นผู้ประกันตนกับราชการ เพื่อขอรับความช่วยเหลือขั้นพื้นฐาน (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.99) ว่า จังหวัดต้องมีแผนปฏิบัติการด้านการประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจนและต่อเนื่อง เช่น ไม่ได้มอบหมายให้ฝ่ายปกครองท้องที่ (กำนัน, ผู้ใหญ่บ้าน) และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อบจ. เทศบาล และ อบต.) เป็นผู้ดำเนินการทั้งๆ ที่เป็นผู้ใกล้ชิดกับเกษตรกร และเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.99) ว่า จังหวัดต้องแก้ไขปัญหาด้านการประชาสัมพันธ์ให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจภาครัฐ (3) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.51) ว่า จังหวัดต้องกำหนดให้ปัญหาแรงงานนอกระบบในจังหวัดชียงใหม่ ซึ่งเป็นจำนวนสูงถึง 550,000 คน เป็นภารกิจที่สำคัญในการพัฒนาของจังหวัด และเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.45) ว่า จังหวัดต้องแก้ไขปัญหาด้านการปรับปรุงภารกิจของจังหวัดให้ทันต่อสถานการณ์ (4) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.41) ว่า จังหวัดไม่ได้ติดตามผลการประชาสัมพันธ์แล้วนำจุดอ่อนมาปรับปรุง พัฒนา เพื่อให้การประชาสัมพันธ์ถึงมือเกษตรกรได้อย่างทั่วถึง และมีประสิทธิภาพมากที่สุด และเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.41) ว่า จังหวัดต้องแก้ไขปัญหาด้านการประเมินผลการปฏิบัติงานราชการอย่างสม่ำเสมอ

ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวการบริหารจัดการเพื่อประชาสัมพันธ์ให้เกษตรกรขึ้นทะเบียนเป็นแรงงาน

นอกระบบของจังหวัดเชียงใหม่ประสบผลสำเร็จ พบว่า กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.92) ว่า จ้าหน้าที่ของจังหวัดและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีความรู้ในกฎหมายประกันสังคม และบูรณาการร่วมกันในการประชาสัมพันธ์ และรณรงค์ให้เกษตรกรสมัครเข้าเป็นผู้ประกันตนเพื่อให้เข้าถึงสิทธิที่ควรจะได้รับ และเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.74) ว่า การที่จังหวัดได้รับความร่วมมือจากเกษตรกร และสมัครใจขึ้นทะเบียนเป็นผู้ประกันตน กองทุนประกันสังคม เห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.68) ว่า การที่ผู้บริหารระดับสูงของจังหวัดเห็นความสำคัญ และมีนโยบายที่ชัดเจนในการส่งเสริมให้แรงงานนอกระบบที่เป็นเกษตรกรสมัครเข้าเป็นผู้ประกันตน และ (2) เห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.95) ว่า การที่รัฐบาลมีนโยบายที่ชัดเจน และสนับสนุนให้จังหวัดส่งเสริมให้แรงงานนอกระบบที่เป็นเกษตรกรสมัครเป็นผู้ประกันตน พร้อมทั้งให้การสนับสนุนด้านงบประมาณในการดำเนินการอย่างเหมาะสมและเพียงพอ

การพัฒนายุทธศาสตร์การบริหารจัดการเพื่อประชาสัมพันธ์ให้เกษตรกรขึ้นทะเบียนเป็นแรงงานนอกระบบของจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.86)ว่า จังหวัดควรให้ความสำคัญต่อยุทธศาสตร์ด้านการบริหารราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน เห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.79) ว่า จังหวัดควรให้ความสำคัญต่อยุทธศาสตร์ด้านการบริหารราชการเพื่อให้เกิดการมีส่วนร่วมของประชาชนหรือแรงงาน เห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.13) ว่า จังหวัดควรให้ความสำคัญต่อยุทธศาสตร์ด้านการปรับปรุงภารกิจของราชการหรือหน่วยงาน และเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.03) ว่า จังหวัดควรให้ความสำคัญต่อยุทธศาสตร์ด้านการประเมินผลการปฏิบัติราชการ

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมประสิทธิภาพในการบริหารจัดการหน่วยงานแบบสมดุล จำแนกตามเพศ ได้แก่ เพศชาย และเพศหญิง พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) มากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ Sig. (2-tailed) < 0.05) (ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.068) ซึ่งความหมายว่า ความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นเพศชายกับเพศหญิงไม่แตกต่างกัน ขณะที่ การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมประสิทธิภาพในการบริหารจัดการหน่วยงานแบบสมดุล จำแนกตามระดับการศึกษา ได้แก่การศึกษาต่ำกว่า ป.6 และการศึกษาสูงกว่า ป.6 พบว่า Sig.(2-tailed) มากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Sig.(2-tailed) <0.05) (ค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.557) ซึ่งหมายความว่า ความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่มีการศึกษาต่ำกว่า ป.6 และมีการศึกษาสูงกว่า ป. 6 ไม่แตกต่างกัน

ส่วนที่ 3 สรุปผลการวิเคราะห์ที่ได้จากความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่าง ผลการทดสอบยุทธศาสตร์การบริหารจัดการเพื่อประชาสัมพันธ์ให้เกษตรกรขึ้นทะเบียนเป็นแรงงานนอกระบบของจังหวัดเชียงใหม่ตามการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 4 ด้านที่มีอิทธิพลต่อปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อประสิทธิภาพในการบริหารจัดการหน่วยงานแบบสมดุล 4 ด้าน พบว่า ยุทธศาสตร์การบริหารจัดการเพื่อประชาสัมพันธ์ให้เกษตรกรขึ้นทะเบียนเป็นแรงงานนอกระบบของจังหวัดเชียงใหม่ตามการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 4 ด้าน เป็นปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อประสิทธิภาพในการบริหารจัดการหน่วยงานแบบสมดุล ซึ่งสามารถเขียนเป็นตัวแบบยุทธศาสตร์การบริหารจัดการเพื่อประชาสัมพันธ์ให้เกษตรกรขึ้นทะเบียนเป็นแรงงานนอกระบบของจังหวัดเชียงใหม่ ได้ดังรูป

ภาพ 1 ตัวแบบยุทธศาสตร์การบริหารจัดการเพื่อประชาสัมพันธ์ให้เกษตรกรขึ้นทะเบียนเป็นแรงงานนอกระบบของจังหวัดเชียงใหม่ตามการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ที่มีอิทธิพลต่อปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อประสิทธิภาพในการบริหารจัดการหน่วยงานแบบสมดุล

ส่วนที่ 4 การสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ พบว่าผู้ให้ข้อมูลหลักทั้ง 10 คน เห็นด้วยว่า (1) จังหวัดเชียงใหม่ควรประชาสัมพันธ์ให้เกษตรกรขึ้นทะเบียนเป็นแรงงานนอกระบบ (2) ยุทธศาสตร์การบริหารจัดการเพื่อประชาสัมพันธ์ให้เกษตรกรขึ้นทะเบียนเป็นแรงงานนอกระบบของจังหวัดเชียงใหม่ เป็นการร่วมมือระหว่างภาครัฐกับเกษตรกรที่ใช้เป็นยุทธศาสตร์หลักในการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตเกษตรกร ควรขยายขอบข่ายการสร้างศูนย์ประสานงานการเรียนรู้ ครอบคลุมไปทั่วทั้งจังหวัด และ (3) ยุทธศาสตร์การบริหารจัดการเพื่อประชาสัมพันธ์ให้เกษตรกรขึ้นทะเบียนเป็นแรงงานนอกระบบของจังหวัดเชียงใหม่ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมือง 4 ด้าน เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อประสิทธิภาพในการบริหารจัดการหน่วยงานแบบสมดุลทั้งสิ้น

การอภิปรายผล

เหตุผลสำคัญที่กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นเกษตรกรในเขตพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่เห็นด้วยในระดับมากต่อสภาพปัญหาเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ ในเรื่องสิทธิประโยชน์และสวัสดิการต่างๆ ที่จะได้รับ รวมถึงการขึ้นทะเบียนแรงงานนอกระบบที่เป็นเกษตรกรจังหวัดเชียงใหม่นั้น เนื่องจากแรงงานนอกระบบที่เป็นเกษตรกรส่วนใหญ่ไม่สามารถเลือกงานที่จะทำได้ตามความต้องการ ประสบกับปัญหาค่าตอบแทนน้อย งานขาดความต่อเนื่อง ซึ่งการแก้ไขปัญหาต้องสร้างโอกาสให้กับแรงงานนอกระบบอย่างเป็นรูปธรรมด้วยการพัฒนาความรู้และศักยภาพให้เพิ่มขึ้น ให้ความรู้ถึงสิทธิที่ควรจะได้รับและการเข้าถึงสิทธิ

ถึงแม้ว่าจังหวัดเชียงใหม่จะได้ดำเนินการเพื่อประชาสัมพันธ์ให้เกษตรกรขึ้นทะเบียนเป็นแรงงานนอกระบบของจังหวัดเชียงใหม่ ในเรื่องสิทธิประโยชน์และสวัสดิการต่าง ๆ ที่จะได้รับ รวมถึงการขึ้นทะเบียนแรงงานนอกระบบที่เป็นเกษตรกรจังหวัดเชียงใหม่แล้ว ซึ่งแนวทางการดำเนินภารกิจตามนโยบายดังกล่าว สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การบริหารจัดการแรงงานนอกระบบ พ.ศ. 2555-2559 ที่กำหนดไว้เพื่อเป็นแผนการดำเนินงานต่อเนื่องและเกิดผลการปฏิบัติงานที่เป็นรูปธรรม แต่การที่แรงงานนอกระบบไม่มีนายจ้าง จึงทำให้ไม่ได้รับการคุ้มครองจากกฎหมายแรงงาน ไม่มีหลักประกันความมั่นคงใด ๆ ในการทำงานไม่ว่าจะเป็นเรื่องงานที่มั่นคง ค่าตอบแทนที่เป็นธรรม ความปลอดภัยในการทำงานและความมั่นคงในการดำรงชีวิต การเข้าไม่ถึงทรัพยากรและการสนับสนุนจากภาครัฐ ไม่มีองค์กรตัวแทน ทำให้ขาดอำนาจการเจรจาต่อรอง รวมทั้งขาดความรู้ความเข้าใจในกฎหมาย สิทธิ และสุขภาพความปลอดภัยในการทำงานที่พึงมีพึงได้รับในฐานะที่เป็นกำลังแรงงาน ของประเทศ และถึงแม้ว่าในปัจจุบันจะมีบริการภาครัฐเกิดขึ้นมากมายที่ครอบคลุมประชากร ทุกกลุ่ม จึงควรลดการควบคุมจากส่วนกลางและเพิ่มอิสระในการบริหารให้แก่หน่วยงานที่ยังขาดการเชื่อมโยงตามเหตุผลที่ต่อเนื่องจากสภาพปัญหาที่เกิดจากการบริหารราชการที่ไม่เอื้อต่อการดำเนินงานหลายประการ เช่น จำนวนของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานไม่เพียงพอต่อภาระงานที่เพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง หรือการที่อาสาสมัครแรงงานปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างไม่เต็มกำลังความสามารถ หรือการไม่ได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานหรือองค์กรต่างๆ เป็นต้น เหล่านี้ล้วนเป็นปัญหาในการบริหารจัดการด้านแรงงานนอกระบบทั้งสิ้น ดังนั้น จังหวัดเชียงใหม่จึงต้องตระหนักถึงความสำคัญในการดำเนินภารกิจเพื่อแก้ไขปัญหาและช่วยเหลือแรงงานนอกระบบตามแนวนโยบายดังกล่าว

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งนี้

จังหวัดเชียงใหม่ควรบริหารราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน ด้วยการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์อย่างทั่งถึงและครอบคลุม เพื่อให้เกษตรกรสามารถเข้าถึงการบริการของรัฐ โดยไม่สร้างความเดือดร้อนแก่ตนเองและผู้อื่น ควรส่งเสริมหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเตรียมความพร้อมที่จะเผชิญกับผลกระทบและการเปลี่ยนแปลงด้านต่าง ๆ อันอยู่เหนือการควบคุมของเราด้วยการสร้างภูมิคุ้มกัน ด้วยการปรับปรุงภารกิจให้เป็นไปโดยเหมาะสมกับสภาพการณ์ที่เปลี่ยนไปของสังคม หรือสอดคล้องกับการปฏิบัติงานตามนโยบายหรือแผนการปฏิบัติราชการ ควรติดตามผลการประชาสัมพันธ์ว่าประสบความสำเร็จได้ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้หรือไม่ ซึ่งการติดตามผลการประชาสัมพันธ์แล้วนำจุดอ่อนมาปรับปรุง พัฒนาเพื่อให้การประชาสัมพันธ์ถึงมือเกษตรกรได้อย่างทั่วถึง และมีประสิทธิภาพมากที่สุด

ขณะที่ จังหวัดเชียงใหม่ควรส่งเสริมเกษตรกรได้รับการสนับสนุนสู่ระบบการเป็นผู้ประกันตนแล้ว ช่วยในการประชาสัมพันธ์ให้เกษตรกรในชุมชนสมัครเป็นผู้ประกันตน และควรประชาสัมพันธ์ให้เกษตรกรทราบถึงสิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับความช่วยเหลือและติดตามการสมัครขึ้นทะเบียนเป็นผู้ประกันตนอย่างต่อเนื่อง โดยบุคลากรของจังหวัดเชียงใหม่ควรพัฒนาตนเอง หรือมีการเพิ่มพูนความรู้ความสามารถในเรื่องการประชาสัมพันธ์เชิงรุกในการรณรงค์ให้เกษตรกรทั้งหมดสมัครเป็นผู้ประกันตนเพื่อสามารถเข้าถึงสิทธิประโยชน์ที่ราชการมอบให้ พร้อมทั้งควรเพิ่มงบประมาณสำหรับการส่งเสริมให้เกษตรกรมีความรู้ด้านสิทธิประโยชน์และสมัครเป็นผู้ประกันตนและให้การสนับสนุนด้านงบประมาณอย่างเพียงพอ

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

ควรศึกษาเรื่องการประชาสัมพันธ์ในกลุ่มอื่น ๆ

References

Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (1992). *Strategy maps: Converting intangible assets into tangible outcomes*. Massachusetts: Harvard Business School.

National Statistical Office. (2014). *Online system.* Retrieved from http://www.nso.go.th/ (in Thai)

Praturngboriboon, N. (2015). *Determining the remuneration paid an annual award of local government Chiangmai.* Doctor of Philosophy in Public Administration, Maejo University. (in Thai)

Thailand Development Research Institute. (2011). *Strategic management workers from 2012 to 2016BC*. Bangkok: Author. (in Thai)

The Secretariat of the Senate. (2006). *Workers: Social security protection*. Bangkok: Author. (in Thai)

Yamane, T. (1967). *Elementary sample theory.* NJ: Prentice-Hall..

การบริหารจัดการเพื่อฟื้นฟูทรัพยากรป่าไม้ของกรมป่าไม้ในจังหวัดเพชรบุรี ตามแนวพระราชดำริ

Administration of Forest Resource Restoration of the Forest Department in Phetchaburi Province According to the Royal Initiatives

จรัญ มากสมบูรณ์ และวิรัช วิรัชนิภาวรรณ

Jaran Maksomboon and Wiruch Wiruchnipawan

หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย

Doctor of Philosophy Program in Public Administration, Eastern Asia University

บทคัดย่อ

การวิจัยเป็นแบบผสมผสานนี้มีวัตถุประสงค์สำคัญเพื่อ (1) ศึกษาปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการ (2) ศึกษาแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการ และ (3) เสนอข้อเสนอแนะและเสนอตัวแบบการบริหารจัดการเพื่อฟื้นฟูทรัพยากรป่าไม้ของกรมป่าไม้ในจังหวัดเพชรบุรีตามแนวพระราชดำริ ประชากร คือ สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลของสภาองค์กรบริหารส่วนตำบลทั้งหมด 69 แห่ง ในจังหวัดเพชรบุรี จำนวน 1,096 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล แบบสอบถามได้ผ่านการทดสอบเพื่อหาค่าความเที่ยงตรงได้ค่าเท่ากับ 0.91 และผ่านการหาค่าความเชื่อถือได้ ที่ระดับ 0.91 การวิเคราะห์ในรูปตาราง รวมทั้งใช้รูปแบบการวิเคราะห์เชิงพรรณนา สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานค่าการถดถอยพหุคูณ และการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน สำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพ มีการสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 9 คน แบบตัวต่อตัว ด้วยแบบสัมภาษณ์แนวลึกที่มีโครงสร้าง ผลการศึกษาพบว่า (1) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการที่สำคัญคือ กรมป่าไม้ในจังหวัดเพชรบุรีดำเนินการเพื่ออนุรักษ์และฟื้นฟูป่าไม้โดยใช้บุคลากรไม่มากเท่าที่ควร และใช้วัสดุอุปกรณ์ที่ไม่ทันสมัยเท่าที่ควร รวมทั้งขาดตัวแบบการบริหารจัดการ (2) แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการที่สำคัญคือ กรมป่าไม้ในจังหวัดเพชรบุรีควรบริหารดำเนินการเพื่ออนุรักษ์และฟื้นฟูสภาพพื้นที่ป่าไม้ในจังหวัดเพชรบุรีโดยใช้บุคลากรเพิ่มมากขึ้น และควรใช้วัสดุอุปกรณ์หรือเครื่องมือที่ทันสมัย เช่น อุปกรณ์สื่อสาร และแผนที่ภาพถ่ายทางอากาศ รวมทั้งควรกำหนดตัวแบบการบริหารจัดการไว้ด้วย และ (3) ข้อเสนอแนะที่สำคัญ คือ กรมป่าไม้ในจังหวัดเพชรบุรีควรกำหนดตัวแบบการบริหารจัดการเพื่อฟื้นฟูทรัพยากรป่าไม้ตามแนวพระราชดำริ 5 ด้าน เพื่อนำไปใช้ในการวางแผน และการกำหนดตัวชี้วัดหลักสำหรับการปฏิบัติงานทั้ง 5 ด้าน

คำสำคัญ: การบริหารจัดการ, การฟื้นฟูทรัพยากรป่าไม้, กรมป่าไม้, จังหวัดเพชรบุรี

Abstract

The objectives of this study were mainly to (1) examine administrative problems of forest resource restoration, (2) examine development guidelines of forest resource restoration and (3) present suggestions of administrative models of forest resource restoration of the Forest Department in Phetchaburi Province according to the Royal Initiatives. Research methodology of this study was set as mixed methods research

using quantitative research as main means and supported by qualitative research. Population comprised 1,096 Council Members of the 69 sub districts Administration Organization Councils in Phetchaburi Province and was selected as sample size. Statistics applied were mean, standard deviation, multiple regression, and Pearson's Correlation Coefficient. For the qualitative research, face-to-face in-depth interviews of 9 experts were conducted together with the use of a structured in-depth interview form. Research results revealed the main administrative problems were: (1) the Forest Department in Phetchaburi Province's insufficient provision of personnel for the operation of forest conservation and restoration, (2) the use of outdated equipment as well as the lack of an administrative model, (3) the lack of an administrative model. The main suggestion for improvement was that the Forest Department in Phetchaburi Province should establish administrative models of forest resource restoration according to the Royal Initiatives, which consist of 5 aspects for planning and for forming of Key Performance Indicators (KPI). The 5 aspects, in priority, are: participation in forest monitoring and prevention of deforestation, reforestation for utilization, conservation and restoration of forest areas, protection and controlling of wild space invasion, and respecting and supporting good person approaching in responsible position.

Keywords: administrative, forest resource, Phetchaburi province

บทนำ

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาการบริหารจัดการเพื่อฟื้นฟูทรัพยากรป่าไม้ของกรมป่าไม้ ซึ่งเป็นหน่วยงานของรัฐ โดยเป็นลักษณะของการศึกษาเพื่อ พัฒนาหน่วยงาน คือ กรมป่าไม้ หรือ พัฒนาการบริหารจัดการของกรมป่าไม้ ที่เน้นการฟื้นฟูทรัพยากรป่าไม้ในจังหวัดเพชรบุรี เนื่องจากกรมป่าไม้บริหารจัดการเพื่อฟื้นฟู ดูแล เอาใจใส่ทรัพยากรป่าไม้ไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร นอกจากนี้ที่ผ่านมา กรมป่าไม้ได้ประสบปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่อฟื้นฟูทรัพยากรป่าไม้ตามแนวพระราชดำริ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2558) บางประการ ตัวอย่างเช่น (1) ปัญหาด้านการอนุรักษ์และการฟื้นฟสภาพพื้นที่เช่น กรมป่าไม้บริหารจัดการ หรือดำเนินการเพื่ออนุรักษ์และฟื้นฟูสภาพพื้นที่ป่าไม้ในจังหวัดเพชรบุรี โดยใช้บุคลากร ไม่มากเท่าที่ควร (2) ปัญหาด้านการป้องกันควบคุมการบุกรุกป่า เช่น กรมป่าไม้ดำเนินการเพื่อฟื้นฟูทรัพยากรป่าไม้ในจังหวัดเพชรบุรี โดยไม่ได้กระทำการป้องกันควบคุมการบุกรุกป่ามากเท่าที่ควร เช่น ไม่ได้จัดสายตรวจลาดตระเวนมากเท่าที่ควร (3) ปัญหาด้านการปลูกป่าเพื่อใช้ประโยชน์จากป่า เช่น กรมป่าไม้ดำเนินการเพื่อฟื้นฟูทรัพยากรป่าไม้ในจังหวัดเพชรบุรี โดยไม่ได้มีการปลูกป่าเพื่อเพิ่มพื้นที่ป่าและใช้ประโยชน์จากป่ามากขึ้น (4) ปัญหาด้านการมีส่วนร่วมดูแลรักษาป่าและไม่ทำลายป่าไม้ เช่น กรมป่าไม้ดำเนินการเพื่อฟื้นฟูทรัพยากรป่าไม้ในจังหวัดเพชรบุรี โดยไม่ได้สนับสนุนให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดูแลรักษาป่ามากเท่าที่ควร และ (5) ปัญหาด้านการยกย่องและการสนับสนุนคนดีเข้าสู่ตำแหน่ง เช่น กรมป่าไม้ดำเนินการเพื่อฟื้นฟูทรัพยากรป่าไม้ในจังหวัดเพชรบุรี โดยยกย่องคนที่ปฏิบัติงานดีในพื้นที่ไม่มากเท่าที่ควร เหล่านี้ เป็นต้น

หากกรมป่าไม้บริหารจัดการเพื่อฟื้นฟูดูแล เอาใจใส่ทรัพยากรป่าไม้ไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร ย่อมทำให้เกิดผลเสีย ดังนี้

ผลเสียต่อหน่วยงาน คือ กรมป่าไม้ เช่นการบริหารจัดการของกรมป่าไม้ไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร ไม่เป็นมาตรฐาน และไม่เป็นสากล ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเพื่อฟื้นฟูทรัพยากรป่าไม้ของกรมป่าไม้ไม่เพิ่มขึ้น รวมทั้งไม่ได้รับการยอมรับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ผลเสียเสียต่อบุคลากรของหน่วยงาน คือ บุคลากรของกรมป่าไม้ขาดความภาคภูมิใจ ขาดแรงจูงใจ และขาดขวัญกำลังในการปฏิบัติงาน รวมทั้งไม่ได้รับการยอมรับจากหน่วยงานและประชาชนเท่าที่ควร

ผลเสียต่อประชาชนและสังคม คือ ทำให้ประชาชนเดือดร้อน เช่น ทรัพยากรป่าไม้ไม่ได้รับการฟื้นฟู ส่งผลเสียต่อระบบนิเวศ รวมทั้งสภาพความเป็นอยู่ของประชาชนในส่วนของผลเสียต่อสังคม ทำให้พื้นที่ป่าไม้ของประเทศถูกทำลาย ลดลง และจะมีการบุกรุกพื้นที่ป่าเพิ่มขึ้น

ด้วยเหตุผลที่แสดงถึงความเป็นมา ความสำคัญและความจำเป็น อำนาจหน้าที่ ปัญหาการวิจัย ความสำคัญของปัญหาการวิจัย ตลอดจนปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่อฟื้นฟูทรัพยากรป่าไม้ของกรมป่าไม้ข้างต้น ทำให้ผู้ศึกษาสนใจที่จะศึกษา เรื่อง การบริหารจัดการเพื่อฟื้นฟูทรัพยากรป่าไม้ของกรมป่าไม้ในจังหวัดเพชรบุรีตามแนวพระราชดำริ โดยนำแนวพระราชดำริ 5 ด้าน มาเป็นกรอบแนวคิดหลักในการศึกษาครั้งนี้ อันจะเป็นประโยชน์ทั้งในทางวิชาการและทางปฏิบัติต่อหน่วยงานของรัฐ เจ้าหน้าที่ของรัฐ และประชาชนต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่อฟื้นฟูทรัพยากรป่าไม้ของกรมป่าไม้ในจังหวัดเพชรบุรีตามแนวพระราชดำริ

2. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อฟื้นฟูทรัพยากรป่าไม้ของกรมป่าไม้ในจังหวัดเพชรบุรีตามแนวพระราชดำริ

3. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อฟื้นฟูทรัพยากรป่าไม้ของกรมป่าไม้ในจังหวัดเพชรบุรีตามแนวพระราชดำริประสบความสำเร็จ

4. เพื่อเสนอข้อเสนอแนะและเสนอตัวแบบการบริหารจัดการเพื่อฟื้นฟูทรัพยากรป่าไม้ของกรมป่าไม้ในจังหวัดเพชรบุรีตามแนวพระราชดำริ

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

1. การบริหารจัดการ การฟื้นฟู และทรัพยากรป่าไม้

2. ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อแนวพระราชดำริ (ตัวแปรอิสระ)

3. การบริหารจัดการ ที่เรียกว่า 7M (ตัวแปรตาม)

4. แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อฟื้นฟูทรัพยากรป่าไม้

5. ความเป็นมา โครงสร้าง และอำนาจหน้าที่ของกรมป่าไม้

กรอบแนวคิดการวิจัย

1. ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่อฟื้นฟูทรัพยากรป่าไม้ของกรมป่าไม้ในจังหวัดเพชรบุรีตามแนวพระราชดำริ 5 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านการอนุรักษ์และการฟื้นฟูสภาพพื้นที่ (2) ด้านการป้องกันการบุกรุกป่า (3) ด้านการปลูกป่าเพื่อใช้ประโยชน์จากป่า (4) ด้านการมีส่วนร่วมดูแลรักษาป่าและไม่ทำลายป่าไม้ และ (5) ด้านการยกย่องและสนับสนุนคนดีเข้าสู่ตำแหน่ง

2. ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อฟื้นฟูทรัพยากรป่าไม้ของกรมป่าไม้ในจังหวัดเพชรบุรีตามแนวพระราชดำริ 5 ด้าน

3. ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อฟื้นฟูทรัพยากร ป่าไม้ของกรมป่าไม้ในจังหวัดเพชรบุรีตามแนวพระราชดำริประสบความสำเร็จ ที่จัดแบ่งเป็นปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก

4. เสนอข้อเสนอแนะและเสนอตัวแบบการบริหารจัดการเพื่อฟื้นฟูทรัพยากรป่าไม้ของกรมป่าไม้ในจังหวัดเพชรบุรีตามแนวพระราชดำริ

ผู้ศึกษากำหนดกรอบแนวคิดส่วนที่เป็นตัวแปรตาม (ผล) ได้แก่ ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อประสิทธิภาพในการบริหารจัดการที่เรียกว่า 11M ซึ่งประกอบด้วย 11 ด้าน แต่ในการศึกษาครั้งนี้ มาปรับใช้เพียง 7 ด้าน เรียกว่า "ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อประสิทธิภาพในการบริหารจัดการที่เรียกว่า 7M" หรือเรียกย่อว่า "ประสิทธิภาพในการบริหาร

จัดการที่เรียกว่า 7M” โดยตัดด้าน (3) การบริหารจัดการงานทั่วไป (management) ออก เนื่องจากด้านนี้ซ้ำซ้อนกับวัตถุประสงค์การวิจัย (4) เสนอข้อเสนอแนะและเสนอตัวแบบการบริหารจัดการตัดด้าน (5) การบริหารคุณธรรม (morality) ออก เนื่องจากมีตัวแปรอิสระ (5) ด้านการยกย่องและสนับสนุนคนดีเข้าสู่ตำแหน่งแล้วจึงไม่มีความจำเป็นต้องใช้อีก ตัดด้าน (6) การให้บริการประชาชน (market) และ (10) ประสานงานหรือประนีประนอม (mediation) ออก เนื่องจากมีตัวแปรอิสระตัวที่ 4 ที่เป็นการมีส่วนร่วมของประชาชนอยู่แล้ว เพื่อไม่ให้เกิดการซ้ำซ้อนกันมาปรับใช้เป็นกรอบแนวคิดส่วนที่เป็นตัวแปรตาม (ผล) (วิรัช วิรัชนิภาวรรณ, 2555) ดังภาพ 1

ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยแบบผสมผสาน

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลทั้งหมดในจังหวัดเพชรบุรี จำนวน 1,096 คน (ท้องถิ่นจังหวัดเพชรบุรี, 2557) โดยเป็นการนำประชากรทั้งหมดดังกล่าวมาเป็นกลุ่มตัวอย่าง สำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพ การสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ (in-depth interview of experts) หรือผู้ให้ข้อมูลหลัก (key informants) จำนวน 9 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือสำหรับรวบรวมข้อมูลมีลักษณะแบบมาตราประเมินค่า ตามแนวคิดของ Likert (1961) และการสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยกำหนดวิธีการรวบรวมข้อมูลจากการวิจัยสนามเก็บรวบรวมข้อมูลที่สมบูรณ์กลับคืนมาได้มีจำนวน 1,025 คน และ การรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 9 คน ระหว่างวันที่ 1-30 พฤศจิกายน 2558 รวม 30 วัน

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

หลังจากเก็บรวบรวมแบบสอบถามจากการวิจัยสนามแล้ว ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามประมวลผลข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ สถิติที่ใช้คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าการถดถอยพหุคูณ และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

ผลการวิจัย

ลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้พบว่าประชากรส่วนใหญ่เป็นชาย ร้อยละ 88 มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 67.61 และเป็นสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลร้อยละ 93.76

การวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชากรต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่อฟื้นฟูทรัพยากรป่าไม้ในจังหวัดเพชรบุรีตามแนวพระราชดำริ 5 ด้าน พบว่ามีค่าเฉลี่ยรวมทั้ง 5 ด้านอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 2.07 ความคิดเห็นของประชากรต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อฟื้นฟูทรัพยากรป่าไม้ของกรมป่าไม้ในจังหวัดเพชรบุรีตามแนวพระราชดำริ 5 ด้าน พบว่ามีค่าเฉลี่ยรวมทั้ง 5 ด้านอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 2.47 เมื่อพิจารณารายด้านจากค่าเฉลี่ยของภาพรวม พบว่าประชากรส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับมาก ทั้ง 5 ด้าน ด้านแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอนุรักษ์และการฟื้นฟูสภาพพื้นที่ ค่าเฉลี่ย 2.52

ความคิดเห็นของประชากรต่อปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อฟื้นฟูทรัพยากรป่าไม้ของกรมป่าไม้ในจังหวัดเพชรบุรีตามแนวพระราชดำริประสบความสำเร็จที่แบ่งเป็นปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกพบว่าค่าเฉลี่ยรวมของทั้ง 2 ปัจจัย ประชากรส่วนใหญ่เห็นด้วยระดับปานกลาง2.21การวิเคราะห์ความเห็นของประชากรต่อประสิทธิภาพในการบริหารจัดการที่เรียกว่า 7Mโดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยรวมทั้ง 7 ด้าน หรือภาพรวมค่าเฉลี่ยรวมทั้ง 7 ด้าน พบว่าประชากรเห็นด้วยในระดับปานกลางทั้ง 7 ด้านค่าเฉลี่ย 1.95

การวิเคราะห์ตัวแบบการบริหารจัดการเพื่อฟื้นฟูทรัพยากรป่าไม้ของกรมป่าไม้ในจังหวัดเพชรบุรีตามแนวพระราชดำริ 5 ด้าน ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการบริหารจัดการที่เรียกว่า 7M ด้านการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์พบว่าปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการเพื่อฟื้นฟูทรัพยากรป่าไม้ของกรมป่าไม้ในจังหวัดเพชรบุรีตามแนวพระราชดำริ 3 ด้าน ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการบริหารจัดการที่เรียกว่า 7M ด้านการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ ได้แก่ ด้าน (1) การอนุรักษ์และการฟื้นฟูสภาพพื้นที่ มีอิทธิพล 0.131 (2) การปลูกป่าเพื่อใช้ประโยชน์จากป่า มีอิทธิพล 0.292 และ (3) การมีส่วนร่วมดูแลรักษาป่าและไม่ทำลายป่าไม้ มีอิทธิพล 0.116

อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนที่เหลืออีก 2 ด้าน ได้แก่ ด้านการป้องกันควบคุมการบุกรุกป่า และด้านการยกย่องและการสนับสนุนคนดีเข้าสู่ตำแหน่ง ไม่มีอิทธิพลต่อปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อประสิทธิภาพในการบริหารจัดการที่เรียกว่า 7M ด้านการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์สามารถอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิภาพในการบริหารจัดการที่เรียกว่า 7M ด้านการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ โดยมีความแม่นยำในการพยากรณ์ ร้อยละ 23.80 (R2 = 0.238) ทั้งนี้ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการเพื่อฟื้นฟูทรัพยากรป่าไม้ของกรมป่าไม้ในจังหวัดเพชรบุรีตามแนวพระราชดำริทั้ง 3 ด้านดังกล่าว และปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อประสิทธิภาพในการบริหารจัดการที่เรียกว่า 7M ด้านการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ มีความสัมพันธ์ที่ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 99 (Sig. = 0.000, F test = 31.621)

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการเพื่อฟื้นฟูทรัพยากรป่าไม้ของกรมป่าไม้ในจังหวัดเพชรบุรีตามแนวพระราชดำริกับประสิทธิภาพในการบริหารจัดการที่เรียกว่า 7M ด้านการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ พบว่า ด้านการอนุรักษ์และการฟื้นฟูสภาพพื้นที่ และด้านด้านการปลูกป่าเพื่อใช้ประโยชน์จากป่า มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันกับประสิทธิภาพในการบริหารจัดการที่เรียกว่า 7M ด้านการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ ในระดับค่อนข้างต่ำ (R= 0.241, R= 0.247)ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 ด้านการมีส่วนร่วมดูแลรักษาป่าและไม่ทำลายป่าไม้ มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันกับประสิทธิภาพในการบริหารจัดการที่เรียกว่า 7M ด้านการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ ในระดับต่ำต่ำ (R= 0.100)อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01

ตัวแบบการบริหารจัดการเพื่อฟื้นฟูทรัพยากรป่าไม้ของกรมป่าไม้ในจังหวัดเพชรบุรีตามแนวพระราชดำริที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการบริหารจัดการที่เรียกว่า 7Mปรากฏว่าปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการเพื่อฟื้นฟูทรัพยากรป่าไม้ของกรมป่าไม้ในจังหวัดเพชรบุรีตามแนวพระราชดำริ 5 ด้านอันได้แก่ ด้าน (1) การอนุรักษ์และการฟื้นฟูสภาพพื้นที่ (2) การป้องกันควบคุมการบุกรุกป่า (3) การปลูกป่าเพื่อใช้ประโยชน์จากป่า (4) การมีส่วนร่วมดูแลรักษาป่าและไม่ทำลายป่าไม้ และ (5) การยกย่องและการสนับสนุนคนดีเข้าสู่ตำแหน่ง เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการบริหารจัดการที่เรียกว่า 7M ที่ประกอบด้วย 7 ด้าน อันได้แก่ด้าน (1) การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ (2) การบริหารจัดการงบประมาณ (3) การบริหารจัดการวัสดุอุปกรณ์ (4)การบริหารจัดการข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสาร (5) วิธีการ ระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิค (6) การบริหารจัดการเวลา หรือกรอบเวลาในการปฏิบัติงาน และ (7) การวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงานโดยตัวแบบการบริหารจัดการเพื่อฟื้นฟูทรัพยากรป่าไม้ของกรมป่าไม้ในจังหวัดเพชรบุรีตามแนวพระราชดำริ 5 ด้านเรียงตามลำดับความสำคัญจากมากไปน้อยได้ดังนี้ (1) ด้านการมีส่วนร่วมดูแลรักษาป่าและไม่ทำลายป่าไม้ (2) ด้านการปลูกป่าเพื่อใช้ประโยชน์จากป่า (3) ด้านการอนุรักษ์และการฟื้นฟูสภาพพื้นที่ (4) ด้านการป้องกันควบคุมการบุกรุกป่า และ (5) ด้านการยกย่องและการสนับสนุนคนดีเข้าสู่ตำแหน่ง

การอภิปรายผล

การบริหารจัดการเพื่อฟื้นฟูทรัพยากรป่าไม้ของกรมป่าไม้ในจังหวัดเพชรบุรีตามแนวพระราชดำริ5 ด้าน ผลจากการศึกษาพบว่า ประชากรส่วนใหญ่ล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลาง กรมป่าไม้ดำเนินการเพื่อฟื้นฟูทรัพยากรป่าไม้ในจังหวัดเพชรบุรี โดยไม่ได้สนับสนุนงบประมาณสำหรับการปลูกป่าเพื่อใช้ประโยชน์จากป่ามากเท่าที่ควร ยกย่องคนที่ปฏิบัติงานดีในพื้นที่ไม่มากเท่าที่ควร ไม่ได้กระทำการป้องกันควบคุมการบุกรุกป่ามากเท่าที่ควร เช่น ไม่ได้จัดสายตรวจลาดตระเวนมากเท่าที่ควรแต่ในเวลาเดียวกัน ประชากรก็ยังมีความเห็นด้วยว่า กรมป่าไม้ได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการบางอย่างไปบ้างแล้ว ทำให้มีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการไม่มาก เช่น (1) กรมป่าไม้บริหารจัดการ หรือดำเนินการเพื่ออนุรักษ์และฟื้นฟูสภาพพื้นที่ป่าไม้ในจังหวัดเพชรบุรีโดยใช้วัสดุอุปกรณ์หรือเครื่องมือสื่อสารที่ทันสมัย (2) มีการปลูกป่าเพื่อเพิ่มพื้นที่ป่าและใช้ประโยชน์จากป่าและ (3) สนับสนุนให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดูแลรักษาป่าเหล่านี้เป็นต้น

ปัญหาและแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อฟื้นฟูทรัพยากรป่าไม้ของกรมป่าไม้ในจังหวัดเพชรบุรีตามแนวพระราชดำริ 5 ด้าน เนื่องจากปัญหาแต่ละด้าน มีหลายปัญหา ขึ้นอยู่กับมุมมองของแต่ละคน เช่น ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่อฟื้นฟูทรัพยากรป่าไม้ของกรมป่าไม้ในจังหวัดเพชรบุรีตามแนวพระราชดำริด้านการป้องกันควบคุมการบุกรุกป่าอาจแบ่งเป็น (1) กรมป่าไม้ดำเนินการโดยไม่ได้กระทำการป้องกันควบคุมการบุกรุกป่ามากเท่าที่ควร เช่น ไม่ได้จัดสายตรวจลาดตระเวนมากเท่าที่ควรและ (2) ไม่ได้ทำแนวเขตป่าให้ชัดเจนเพื่อป้องกันควบคุมการบุกรุกป่าของประชาชนเป็นต้น แต่ในที่นี้ ผู้ศึกษาได้ยกตัวอย่าง ปัญหาที่สำคัญที่สุด ด้านละ 1 ปัญหาเท่านั้น (โดยได้เลือกปัญหาที่สำคัญที่สุดตามความคิดเห็นของประชากรในแต่ละด้านจากบทที่ 4) ในเวลาเดียวกันได้เสนอสาเหตุ และ แนวทางแก้ไข หรือแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการควบคู่ไปด้วย

ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อฟื้นฟูทรัพยากรป่าไม้ของกรมป่าไม้ในจังหวัดเพชรบุรีตามแนวพระราชดำริประสบความสำเร็จที่แบ่งเป็นปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกผลจากการศึกษาปรากฏว่า ประชากรส่วนใหญ่ล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลางต่อปัจจัยภายใน และปัจจัยภายนอกที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อฟื้นฟูทรัพยากรป่าไม้ของกรมป่าไม้ในจังหวัดเพชรบุรีตามแนวพระราชดำริประสบความสำเร็จสำหรับเหตุผลสำคัญที่ประชากรส่วนใหญ่ล้วนเห็นความสำคัญ ความจำเป็น และเห็นด้วยกับปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการ ได้แก่ การที่รัฐบาลมีนโยบายที่สนับสนุนให้องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินการเพื่อฟื้นฟูทรัพยากรป่าไม้ในจังหวัดเพชรบุรีตามแนวพระราชดำริอย่างจริงจังและต่อเนื่องแต่ในเวลาเดียวกัน ประชากรดังกล่าวก็ยังไม่แน่ใจว่า กรมป่าไม้จะนำทั้ง 2 ปัจจัยดังกล่าวมาใช้ในทางปฏิบัติจริงให้บังเกิดผลสำเร็จได้หรือไม่

ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการที่เรียกว่า 7M ผลจากการศึกษาปรากฏว่า ประชากรส่วนใหญ่ล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลางต่อประสิทธิภาพในการบริหารจัดการที่เรียกว่า 7M ทั้ง 7 ด้าน สำหรับเหตุผลสำคัญที่ประชากรส่วนใหญ่ ล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลางถึงแม้ประชากรดังกล่าวพึงพอใจและเห็นด้วยกับประสิทธิภาพในการบริหารจัดการที่เรียกว่า 7M ดังตัวอย่างจากคำถามที่ว่า (1) ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการบริหารจัดการงบประมาณ คือ กรมป่าไม้บริหารจัดการเพื่อฟื้นฟู ดูแล เอาใจใส่ทรัพยากรป่าไม้โดยใช้งบประมาณอย่างประหยัด คุ้มค่า และเกิดประโยชน์สูงสุด (2) ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ คือ กรมป่าไม้บริหารจัดการเพื่อฟื้นฟู ดูแล เอาใจใส่ทรัพยากรป่าไม้โดยจัดบุคลากรอย่างมากเพียงพอ และ (3) ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านวิธีการ ระเบียบแบบแผน หรือเทคนิค คือ กรมป่าไม้บริหารจัดการเพื่อฟื้นฟู ดูแล เอาใจใส่ทรัพยากรป่าไม้โดยใช้วิธีการที่ทันต่อเหตุการณ์ เป็นต้น ก็ตาม แต่ในเวลาเดียวกัน ก็ยังมีประชากรบางส่วนมีความเห็นแตกต่างกัน หรือไม่สอดคล้องกันด้วย ดังตัวอย่างจากคำถามเช่น (1) ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการบริหารจัดการข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสาร คือ กรมป่าไม้บริหารจัดการเพื่อฟื้นฟู ดูแล เอาใจใส่ทรัพยากรป่าไม้โดยเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารต่อประชาชนไม่มากเพียงพอ (2) ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการบริหารจัดการวัสดุอุปกรณ์ คือ กรมป่าไม้บริหารจัดการเพื่อฟื้นฟู ดูแล เอาใจใส่ทรัพยากรป่าไม้โดยใช้วัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัยไม่มากเพียงพอและ (3) ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน คือ กรมป่าไม้บริหารจัดการเพื่อฟื้นฟู ดูแล เอาใจใส่ทรัพยากรป่าไม้โดยมีการประเมินผลการดำเนินงานไม่มากเพียงพอ เป็นต้น

ตัวแบบการบริหารจัดการเพื่อฟื้นฟูทรัพยากรป่าไม้ของกรมป่าไม้ในจังหวัดเพชรบุรีตามแนวพระราชดำริ 5 ด้าน ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการเพื่อฟื้นฟูทรัพยากรป่าไม้ของกรมป่าไม้ในจังหวัดเพชรบุรีตามแนวพระราชดำริ 5 ด้านเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการบริหารจัดการที่เรียกว่า 7Mที่ประกอบด้วย 7 ด้าน โดยตัวแบบการบริหารจัดการเพื่อฟื้นฟูทรัพยากรป่าไม้ของกรมป่าไม้ในจังหวัดเพชรบุรีตามแนวพระราชดำริ 5 ด้านเรียงตามลำดับความสำคัญจากมากไปน้อยได้ดังนี้ (1) ด้านการมีส่วนร่วมดูแลรักษาป่าและไม่ทำลายป่าไม้ (2) ด้านการปลูกป่าเพื่อใช้ประโยชน์

จากป่า (3) ด้านการอนุรักษ์และการฟื้นฟูสภาพพื้นที่ (4) ด้านการป้องกันควบคุมการบุกรุกป่า และ (5) ด้านการยกย่องและการสนับสนุนคนดีเข้าสู่ตำแหน่งเหตุผลสำคัญที่ประชากรมีความเห็นว่า ตัวแบบการบริหารจัดการเพื่อฟื้นฟูทรัพยากรป่าไม้ของกรมป่าไม้ในจังหวัดเพชรบุรีตามแนวพระราชดำริ5 ด้าน เรียงตามลำดับความสำคัญจากมากไปน้อยได้ดังกล่าว นั้น ผู้ศึกษามีความเห็นว่า เนื่องจากประชากร (1) เห็นความสำคัญและความจำเป็นของตัวแบบการบริหารจัดการเพื่อฟื้นฟูทรัพยากรป่าไม้ของกรมป่าไม้ในจังหวัดเพชรบุรีตามแนวพระราชดำริทั้ง 5 ด้าน (2) เห็นว่า ตัวแบบการบริหารจัดการดังกล่าวเป็นสาระสำคัญของแนวพระราชดำริที่เกี่ยวกับหรือสนับสนุนการบริหารจัดการเพื่อฟื้นฟูทรัพยากรป่าไม้ของกรมป่าไม้ในจังหวัดเพชรบุรี และ (3) เห็นว่า ตัวแบบการบริหารจัดการดังกล่าวสอดคล้องกับแนวพระราชดำริที่เกี่ยวข้องกับการฟื้นฟูทรัพยากรป่าไม้และหากนำไปปฏิบัติย่อมช่วยให้ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเพื่อฟื้นฟูทรัพยากรป่าไม้ของกรมป่าไม้ในจังหวัดเพชรบุรี เป็นต้น

ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่ได้จากการสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ หรือผู้ให้ข้อมูลหลัก จำนวน 9 คน ต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการและตัวแบบการบริหารจัดการเพื่อฟื้นฟูทรัพยากรป่าไม้ของกรมป่าไม้ในจังหวัดเพชรบุรีตามแนวพระราชดำริ 5 ผู้ศึกษาขออภิปรายผลการสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ หรือผู้ให้ข้อมูลหลัก ซึ่งได้จากการแนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญจำนวน 9 คน โดยผู้ศึกษาได้พิจารณาคัดเลือกแบบเจาะจงบุคคลจากบุคคลที่มีความรู้ ความสามารถ ความเชี่ยวชาญและมีประสบการณ์เกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่อฟื้นฟูทรัพยากรป่าไม้ของกรมป่าไม้ การสัมภาษณ์เป็นลักษณะของการสัมภาษณ์ด้วยตัวผู้ศึกษาเอง และสัมภาษณ์แบบตัวต่อตัว โดยใช้แบบสอบสัมภาษณ์เชิงลึกที่มีโครงสร้างเฉพาะในประเด็นที่เกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการ และตัวแบบการบริหารจัดการเพื่อฟื้นฟูทรัพยากรป่าไม้ของกรมป่าไม้ในจังหวัดเพชรบุรีตามแนวพระราชดำริ ทั้งนี้ เนื้อหาสาระในการสัมภาษณ์สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยครั้งนี้ ดังนี้

1. คำถามเกี่ยวกับ แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อฟื้นฟูทรัพยากรป่าไม้ของกรมป่าไม้ในจังหวัดเพชรบุรีตามแนวพระราชดำริ

2. คำถามเกี่ยวกับ ตัวแบบการบริหารจัดการเพื่อฟื้นฟูทรัพยากรป่าไม้ของกรมป่าไม้ในจังหวัดเพชรบุรีตามแนวพระราชดำริที่ว่า ตัวแบบการบริหารจัดการเพื่อฟื้นฟูทรัพยากรป่าไม้ของกรมป่าไม้ในจังหวัดเพชรบุรีตามแนวพระราชดำริ 5 ด้าน ควรเรียงตามลำดับความสำคัญจากมากไปน้อยได้ดังนี้ (1) ด้านการมีส่วนร่วมดูแลรักษาป่าและไม่ทำลายป่าไม้ (2) ด้านการปลูกป่าเพื่อใช้ประโยชน์จากป่า (3) ด้านการอนุรักษ์และการฟื้นฟูสภาพพื้นที่ (4) ด้านการป้องกันควบคุมการบุกรุกป่า และ (5) ด้านการยกย่องและการสนับสนุนคนดีเข้าสู่ตำแหน่ง”

ผลการศึกษาพบว่า ผู้เชี่ยวชาญ หรือผู้ให้ข้อมูลหลัก จำนวน 9 คน (1) เห็นด้วยกับแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการ และ (2) เห็นด้วยกับตัวแบบการบริหารจัดการ จำนวน 7 คน ในขณะที่อีก 2 คน ไม่มีความเห็น/ไม่เห็นด้วย

เหตุผลสำคัญที่ทำให้ผู้เชี่ยวชาญ หรือผู้ให้ข้อมูลหลักซึ่งเป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถ ความเชี่ยวชาญและมีประสบการณ์เกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่อฟื้นฟูทรัพยากรป่าไม้มีความเห็นเช่นนั้น ผู้ศึกษามีความเห็นว่า อาจเกิดจากการที่ (1) ผู้เชี่ยวชาญ หรือผู้ให้ข้อมูลหลักเห็นความสำคัญ ความจำเป็น และประโยชน์ของแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อฟื้นฟูทรัพยากรป่าไม้ของกรมป่าไม้ในจังหวัดเพชรบุรีตามแนวพระราชดำริ อันได้แก่ คำถามที่ว่า กรมป่าไม้ดำเนินการเพื่อฟื้นฟูทรัพยากรป่าไม้ในจังหวัดเพชรบุรีโดยไม่ได้สนับสนุนงบประมาณสำหรับการปลูกป่าเพื่อใช้ประโยชน์จากป่ามากเท่าที่ควร และขณะเดียวกัน (2) ผู้เชี่ยวชาญ หรือผู้ให้ข้อมูลหลัก จำนวน 7 คน เห็นถึงคุณค่า และประโยชน์ของแนวพระราชดำริ 5 ด้านที่ปรากฏอยู่ในตัวแบบการบริหารจัดการ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง คำถามที่ว่า ตัวแบบการบริหารจัดการเพื่อฟื้นฟูทรัพยากรป่าไม้ของกรมป่าไม้ในจังหวัดเพชรบุรีตามแนวพระราชดำริ 5 ด้าน ควรเรียงตามลำดับความสำคัญจากมากไปน้อย ดังนี้ (1) ด้านการมีส่วนร่วมดูแลรักษาป่าและไม่ทำลายป่าไม้ (2) ด้านการปลูกป่าเพื่อใช้ประโยชน์จากป่า (3) ด้านการอนุรักษ์และการฟื้นฟูสภาพพื้นที่ (4) ด้านการป้องกันควบคุมการบุกรุกป่า และ (5) ด้านการยกย่องและการสนับสนุนคนดี

เข้าสู่ตำแหน่ง ไม่เพียงเท่านั้น ผู้เชี่ยวชาญ หรือผู้ให้ข้อมูลหลัก ยังอาจมีความเห็นด้วยว่า หากกรมป่าไม้นำแนวพระราชดำริดังกล่าวมาปรับใช้เป็นตัวแบบการบริหารจัดการ โดยใช้เป็นกรอบแนวคิด ตัวชี้วัด หรือกลุ่มตัวชี้วัดสำคัญของการปฏิบัติงาน (Key Performance Indicators) หรือ KPIs) ย่อมมีส่วนช่วยให้กรมป่าไม้มีแนวโน้มที่จะบริหารจัดการเพื่อฟื้นฟูทรัพยากรป่าไม้ได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงขึ้น ด้วยเหตุผลดังกล่าว จึงมีส่วนสำคัญทำให้ผู้เชี่ยวชาญหรือผู้ให้ข้อมูลหลักเห็นด้วยกับแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการ และตัวแบบการบริหารจัดการ

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งนี้

1. กรมป่าไม้ควรหาแหล่งงบประมาณเพิ่มสำหรับดำเนินการเพื่อฟื้นฟูทรัพยากรป่าไม้ในจังหวัดเพชรบุรี ซึ่งรวมทั้งการปลูกป่าเพื่อใช้ประโยชน์จากป่า โดยควรขอความร่วมมือหรือประสานงานกับหน่วยงานทั้งภาครัฐ

2. กรมป่าไม้ควรมีนโยบายและแผนงานที่ชัดเจนในการดำเนินการเพื่อฟื้นฟูทรัพยากรป่าไม้ในจังหวัดเพชรบุรี โดยยกย่องคนที่ปฏิบัติงานดีในพื้นที่ อีกทั้งผู้บริหารทุกระดับควรทำตัวเป็นแบบอย่างที่ดี

3. กรมป่าไม้และผู้บริหารทุกระดับควรประสานงานหรือขอความร่วมมือกับประชาชนในพื้นที่ และหน่วยงานทั้งภาคเอกชนและภาครัฐ โดยเฉพาะการป้องกันควบคุมการบุกรุกป่า

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

1. กรมป่าไม้ บุคคล หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจึงควรนำกรอบแนวคิดการวิจัยส่วนที่เป็นตัวแปรอิสระและตัวแปรตามในงานวิจัยครั้งนี้ ไปประยุกต์ใช้ตามความเหมาะสมในหน่วยงานอื่น

2. บุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรทำการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยมุ่งศึกษาจากผู้เชี่ยวชาญ หรือผู้ให้ข้อมูลหลักที่มีความรู้ ความชำนาญ และประสบการณ์เกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่อฟื้นฟูทรัพยากรป่าไม้ของกรมป่าไม้ในจังหวัดเพชรบุรีตามแนวพระราชดำริ ทั้งนี้ เพื่อนำไปสู่การพัฒนาองค์ความรู้ใหม่ทางการบริหารจัดการ

3. บุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรทำการวิจัยแบบเจาะลึกในส่วนที่เกี่ยวกับตัวแบบการบริหารจัดการ และ/หรือ ยุทธศาสตร์การบริหารจัดการเพื่อฟื้นฟูทรัพยากรป่าไม้ของกรมป่าไม้ในจังหวัดเพชรบุรีตามแนวพระราชดำริแต่ละด้านอย่างเจาะจงเช่น ตัวแบบการบริหารจัดการด้านการมีส่วนร่วมดูแลรักษาป่าและไม่ทำลายป่าไม้ และด้านการยกย่องและการสนับสนุนคนดีเข้าสู่ตำแหน่งเป็นต้น

4. บุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรทำการวิจัยโดยใช้กรอบแนวคิด หรือกลุ่มตัวชี้วัดสำหรับการศึกษาวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเพื่อฟื้นฟูทรัพยากรป่าไม้ของกรมป่าไม้ในจังหวัดเพชรบุรีโดยกำหนดให้เป็นกรอบแนวคิดส่วนที่เป็นตัวแปรตาม เช่น การบริหารจัดการตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง ตามแนวคิดคุณธรรมตามแนวคิดตะวันออก และตามแนวคิดการบริหารจัดการแนวใหม่ เป็นต้น

5. บุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรทำการวิจัยในเชิงเปรียบเทียบ เช่น การวิเคราะห์เปรียบเทียบการบริหารจัดการเพื่อฟื้นฟูทรัพยากรป่าไม้ในจังหวัดเพชรบุรีระหว่างกรมป่าไม้กับหน่วยการปกครองท้องถิ่นตามแนวพระราชดำริ หรือการบริหารจัดการเพื่อฟื้นฟูทรัพยากรป่าไม้ของกรมป่าไม้ในจังหวัดอื่นที่มีลักษณะคล้ายคลึงกันเป็นต้น

6. บุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรทำการวิจัยเพื่อศึกษาต่อยอดการศึกษาครั้งนี้ โดยอาจขยายกลุ่มตัวอย่างหรือประชากรให้ครอบคลุมทุกหน่วยงานในจังหวัดเพชรบุรี รวมไปถึงการศึกษาต่อยอด หรือศึกษาต่อเนื่องโดยใช้ประชากรหรือกลุ่มตัวอย่างที่เป็นข้าราชการ หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ แทนที่จะใช้ประชากรที่เป็นสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลทั้งหมดในจังหวัดเพชรบุรีเท่านั้น

References

Likert, R. A. (1961). *New patterns of management*. New York: McGraw-Hill.

Office of the Nation Economic and Social Development Board. (2015). *The processing of the royal guidance King Bhumibol Adulyadej Since the year 2493-2556 related to the philosophy of the sufficiency economy.* Bangkok: Author. (in Thai)

Phetchaburi Local Administration Office. (2013). *Monthly report 2013*. Phetchaburi: Author. (in Thai)

Wiruchnipawan, W. (2013). *Principle and techniques to writing of analysis thesis and report*. Bangkok: Profess. (in Thai).

การบริหารจัดการด้านการวางแผนขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดปทุมธานี ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

Administration for Planning of Sub District Administrative Organization in Pathumthani Province According to the Good Governance Guidelines

นำศักดิ์ อุทัยศรีสม และ สัมพันธ์ พลภักดิ์

Numsak Autaisrisom and Sampan Polpuk

หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย

Doctor of Philosophy Program in Public Administration, Eastern Asia University

บทคัดย่อ

การวิจัยแบบผสมผสานผสมผสานนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ปัญหาการบริหารจัดการ (2) แนวทางการ (3) ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญ และ (4) แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการวางแผนขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดปทุมธานีตามแนวทางการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี การศึกษานี้เน้นวิจัยเชิงปริมาณ มีแบบสอบถามเป็นเครื่องมือการวิจัย โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี จำนวน 1,108 คน สถิติที่ใช้ในการวิจัย คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ การทดสอบค่าที นอกจากนี้ยังมีการสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 9 คน ผลการศึกษา (1) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการที่สำคัญ คือ องค์การบริหารส่วนตำบลขาดการวางแผนพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานที่จำเป็น อาทิเช่น ถนน และคลองน้ำ (2) แนวทางการพัฒนา ที่สำคัญ คือ องค์การบริหารส่วนตำบลควรมีการวางแผนงานด้านพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานที่จำเป็น และ (3) ปัจจัยที่สำคัญ คือ เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล มีความรู้ สามารถและมีคุณธรรมในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ และ (4) แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการวางแผน ที่สำคัญ คือองค์การบริหารส่วนตำบลได้รับความสนับสนุนด้านงบประมาณในการดำเนินงานจากภาครัฐ และภาคเอกชนที่เกี่ยวข้องอย่างเพียงพอ ตามแผนงานและมีการใช้งบประมาณอย่างประหยัดเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน

คำสำคัญ: การบริหารจัดการ, การวางแผน, องค์การบริหารส่วนตำบล, จังหวัดปทุมธานี, การบริหารจัดการกิจกาบ้านเมืองที่ดี

Abstract

The main objectives of this study were to study 1) administrative problems, (2) development guidelines, (3) most important factors), and (4) enhancement of the administration for planning of sub district administrative organization in Pathumthani Province according to the good governance guideline. This study used (set) mixed methods research which emphasized on survey research using questionnaires with passed try-out of validity check at 0.87 level and reliability check at 0.89 level. A total of 1,108 samples were calculated by using Taro Yamane Formula. And 1,083 set questionnaires were completed which equaled with 97.74 % of total samples. Statistics used were mean, standard deviation, and t- test, In addition. The structured in-depth interview was applied with 9

experts for qualitative data. The results showed that (1) the major problem was that there was not good planning for infrastructure, (2) the major development guidelines should encourage good planning for infrastructure, and (3) the most important factors were knowledge and work skills, and (4) development guideline of sub district administrative organization require budgeting support by governments.

Keywords: administration, planning, sub district administrative organization, Pathumthani province, good governance

บทนำ

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้กำหนดรายละเอียดเกี่ยวกับขั้นตอนและการถ่ายโอนภารกิจ งบประมาณและอัตรากำลังของข้าราชการส่วนกลางและราชส่วนภูมิภาคให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยกำหนดเงื่อนไขและเวลาไว้อย่างชัดเจน เพื่อให้บังเกิดผลในทางปฏิบัติอย่างแท้จริง ซึ่งการกระจายอำนาจทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีภารกิจหน้าที่ความรับผิดชอบเพิ่มมากตามไปด้วย ซึ่งหมายความว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จะต้องเร่งกำหนดจุดมุ่งหมายหรือทิศทางในการพัฒนาของตนให้ชัดเจน มีการกำหนดยุทธศาสตร์และแนวทางการพัฒนาที่สอดคล้องกับจุดมุ่งหมายในการพัฒนาอย่างเป็นระบบ โดยมีความครอบคลุมภารกิจการพัฒนา ในทุกด้าน และที่สำคัญสามารถตอบสนองต่อปัญหาและความต้องการของประชาชน โดยมุ่งเน้นการมีส่วนร่วมของประชาชนในการสะท้อนปัญหาของตำบลและระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจัดทำแผนพัฒนาขององค์ปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2548 เพื่อเป็นกรอบในการกำหนดทิศทางการพัฒนาที่ชัดเจน ซึ่งการจัดทำแผนพัฒนาต้องมาจากปัญหาและความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น โดยมุ่งเน้น การมีส่วนร่วมของประชาชน (สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา, 2546)

องค์การบริหารส่วนตำบลจังหวัดปทุมธานีเป็นหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่จัดตั้งขึ้นตามรพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 เป็นรูปแบบของการปกครองที่เกิดจากการกระจายอำนาจการปกครอง เพื่อวัตถุประสงค์ให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีโอกาสเรียนรู้ และดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ในการปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยตนเอง เพื่อตอบสนองต่อสนองแก้ปัญหาความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ซึ่งเครื่องมือที่ใช้ในการแก้ปัญหาความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง คือ การจัดทำแผนพัฒนาตำบลแบบมีส่วนร่วม แผนพัฒนาตำบลจึงเป็นมือขององค์การบริหารส่วนตำบลในการวิเคราะห์สภาพปัญหาและความต้องการของประชาชน เพื่อนำไปสู่ การกำหนดจุดมุ่งหมายในการพัฒนา การกำหนดภารกิจและแนวทางการดำเนินงานอย่างเป็นระบบและการจัดทำแผนจะสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ตามเป้าหมายได้ จะต้องมีส่วนร่วมจากประชาชนในการสะท้อนปัญหาต่าง ๆ ในหมู่บ้าน การมีส่วนร่วมของประชานจะเป็นลักษณะร่วมเป็นประชาชน คือ เป็นความรู้สึกร่วมและผูกพันร่วมของประชาชนสมาชิกกลุ่ม สมาชิกองค์กรในตำบล ที่ต้องการเข้ามามีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาของตำบล ตลอดจนร่วมรับผลประโยชน์ และรวมถึงการมีส่วนร่วมในฐานะผู้แทนประชาคมที่ประชาคมคัดเลือก เพื่อเข้าร่วมเป็นคณะกรรมการพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล คณะกรรมการสนับสนุนการจัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล (สุดาวรรณ์ มีบัว, 2547)

ปัจจุบันภาพรวมการบริหารจัดการในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดปทุมธานีมีการประเมินผลงานในรอบปีที่ผ่านมาพบปัญหาในการวางแผนที่สำคัญในการกำกับดูแลขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ปัญหาด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานที่จำเป็น เช่น ด้านสาธารณูปโภค ในพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางพื้นที่ยังมีเส้นทางการคมนาคมที่ไม่สะดวก ถนนขรุขระ เป็นหลุมเป็นบ่อ ทำให้ในฤดูฝนมีการสัญจรที่ค่อนข้างลำบากงบประมาณในการ

ก่อสร้างมีจำกัด ทำให้ถนนมีไม่เพียงพอ โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านโครงสร้างพื้นฐานที่จำเป็นสำหรับประชาชนในพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดปทุมธานีในข้างต้น แสดงให้เห็นว่าการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบลมีความสำคัญยิ่งต่อประโยชน์สุขของประชาชนทั้งด้านการสาธารณูปโภค ด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิตและสิ่งแวดล้อม ด้านการส่งเสริมพัฒนาเศรษฐกิจ และด้านการบริหารจัดการองค์การตามแนวทางการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี แต่ในช่วงเวลาที่ผ่านมา พบว่า การบริการจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดปทุมธานียังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร ส่งผลกระทบต่อความเป็นอยู่ของประชาชนที่จะได้รับประโยชน์จากการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานที่จำเป็นเพื่อความสะดวกและการมีคุณภาพชีวิตที่ดี ด้วยเหตุผลดังกล่าวนี้จึงทำให้ผู้ศึกษามีความสนใจที่จะศึกษาในเรื่องการบริหารจัดการด้านการวางแผนขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดปทุมธานี โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานที่จำเป็นโดยใช้กรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้านมาเป็นกรอบในการศึกษาครั้งนี้

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. ปัญหาการบริหารจัดการด้านการวางแผนขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดปทุมธานีตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

2. แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการวางแผนขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดปทุมธานีตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

3. ปัจจัยภายในและภายนอกที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการวางแผนขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดปทุมธานีตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีประสบความสำเร็จ

4. เพื่อศึกษาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการวางแผนขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดปทุมธานีตามแนวทางการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

แนวคิด และทฤษฎี ประกอบด้วยแนวคิดด้าน การบริหารจัดการ ผู้ศึกษานำความหมายของคำว่า “การบริหารจัดการ” มาจากการให้ความหมายของนักวิชาการ 5 ท่าน ประกอบด้วย ประกอบด้วย เชอร์เมอร์ฮอร์น (Shermerhorn,1999), (Certo, 2007), (Taylor, 1967) และ (Weber, 1996) มาใช้เป็นพื้นฐานในการกำหนดความหมายของการบริหารจัดการที่เป็นแนวคิดของผู้ศึกษา สรุปความหมายของการบริหารจัดการได้ว่า หมายถึง กระบวนการในการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดปทุมธานี ที่มีจุดมุ่งหมายนำไปสู่ ความเป็นองค์กรที่มีสมรรถนะสูง แนวทางหรือวิธีการดำเนินการใด ๆ ที่องค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดปทุมธานี ได้วางแผน ตั้งเป้าหมาย และกำหนดกลยุทธ์ไว้ เพื่อดำเนินการให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชนจังหวัดปทุมธานี และต่อประเทศชาติโดยรวม ตามแนวทางการบริหารจัดการกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน โดยคำนึงถึงแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการวางแผน และปัจจัยที่มีส่วนสำคัญที่ทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการวางแผนขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดปทุมธานีประสบความสำเร็จ รวมทั้งการนำกรอบแนวคิดการบริหารจัดการหน่วยงานแบบแบบสมดุล

ด้านการนำมาประยุกต์ใช้ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด งานวิจัยที่เกี่ยวข้องของ วารุณี ชินวินิจกุล (2549) ศึกษาเรื่อง กระบวนการเรียนรู้ของชุมชนตามแนวคิดเศรษฐกิจพอเพียง: กรณีศึกษาชุมชนไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า กระบวนการเรียนรู้ของชุมชนไม้เรียงเริ่มจากการรวมตัวของผู้นำชุมชน กระบวนการถ่ายทอดความรู้ของชุมชนไม้เรียงเป็นการให้โอกาสคนเกิดร่วมกัน หรือเป็นการยกระดับความสามารถในการคิดวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาค้นหาและตัดสินใจกำหนดแผนหรือกิจกรรมทางเลือกใหม่ ๆ ในการแก้ไขปัญหา

กรอบแนวคิดการวิจัย

กรอบแนวคิดการวิจัย ประกอบด้วย ส่วนที่เป็นตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญเกี่ยวกับปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการวางแผนขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดปทุมธานีตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน และ ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการวางแผนขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดปทุมธานีตามแนวทางกานบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน สำหรับกรอบแนวคิดส่วนที่เป็นตัวแปรตาม คือ แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดปทุมธานีตามแนวทางการบริหารจัดการแบบสมดุล 4 ด้าน (วิรัช วิรัชนิภาวรรณ, 2555)

ในขณะเดียวกัน ผู้ศึกษายังได้นำ ปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก มาเป็นกรอบแนวคิดรอง สำหรับการจัดกลุ่ม และการวิเคราะห์วัตถุประสงค์ที่มีความสำคัญในลำดับรอง หรือวัตถุประสงค์การวิจัยรอง ได้แก่ ปัจจัยภายในและภายนอกที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการวางแผนขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดปทุมธานีตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน ประสบผลสำเร็จ เป็นตัวแปรอิสระ หรือเป็นเหตุ

สำหรับเหตุผลที่ผู้ศึกษานำปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก มาเป็นกรอบแนวคิดรองในการศึกษาครั้งนี้ เพราะเป็นกรอบแนวคิด หรือตัวชี้วัดการบริหารจัดการที่ครอบคลุมสาระสำคัญของการบริหารจัดการที่มีความชัดเจน และกะทัดรัด ดังภาพ 1

ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน โดยใช้การการวิจัยเชิงปริมาณเป็นหลัก ใช้วิธีเก็บข้อมูลจากแหล่งข้อมูล 3 ประเภท ได้แก่ (1) เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (2) เก็บข้อมูลปริมาณจากกลุ่มตัวอย่างโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ และ (3) จากการสังเกตพฤติกรรมของกลุ่มตัวอย่างที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการด้านวางแผนขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดปทุมธานี

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ ประชาชนในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดปทุมธานี ทั้งหมด 37 แห่ง จำนวน 361,510 คน (สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดปทุมธานี, 2558)

กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่ตอบแบบสอบถามแทนประชากรทั้งหมด ที่ได้จากการจำนวนหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ ทาโร่ ยามาเน่ Taro Yamane โดยการกำหนดความคาดเคลื่อนที่ระดับ 0.03 (Yamane, 1967) ได้ จำนวน 1,108 คน

ส่วนการวิจัยเชิงคุณภาพ กลุ่มตัวอย่างได้จากการสุ่มด้วยวิธี snowball sampling เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 9 คน ด้วยแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง ซึ่งใช้เป็นข้อมูลเสริมการวิจัยเชิงปริมาณ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถาม (questionnaire) แบบมาตราประเมินค่า หรือมาตราส่วนประเมินค่า (rating scale) 3 ระดับ ได้แก่ มาก ปานกลาง น้อย ตามแบบของ เร็นสิส เอ.ลิเคิร์ท (Likert, 1961) เป็นเครื่องมือ และที่ผ่านการทดสอบมีค่าความเที่ยงตรง (IOC) ที่ระดับ 0.87 และค่าความเชื่อถือได้ข้องแบบสอบถามที่ระดับ 0.89

การวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้แบบสัมภาษณ์แนวลึกแบบมีโครงสร้างเป็นเครื่องมือสัมภาษณ์เฉพาะผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 9 คน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

เก็บข้อมูลจากเอกสาร หรือวิจัยเอกสาร เพื่อใช้เป็นพื้นฐานสำหรับการกำหนดวัตถุประสงค์ของการวิจัย กรอบแนวคิดการวิจัย ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง การสร้างแบบสอบถาม การอภิปรายผล และการให้ข้อเสนอแนะ

การเก็บข้อมูลเชิงปริมาณจากการวิจัยสนาม เก็บรวบรวมข้อมูลที่สมบูรณ์กลับมาได้ จำนวน 1,082 ชุด คิดเป็นร้อยละ 97.65 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด โดยมีผู้ช่วยวิจัย 5 คน ต่อจากนั้น ผู้ศึกษาได้ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามอีกครั้งเพื่อนำเข้าสู่การดำเนินการตาม ขั้นตอนของการศึกษาต่อไป ทั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ตั้งเป้าหมายของปริมาณแบบสอบถามที่สมบูรณ์ที่ได้กลับมานั้น ไว้ว่าต้องมีจำนวนไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด เมื่อได้ข้อมูลมาแล้ว ผู้ศึกษาได้วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณด้วยสถิติวิเคราะห์เพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัยต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสังเกตการณ์ เพื่อใช้เป็นข้อมูลหลักที่ได้จากการวิจัยภาคสนามใน ขั้นตอนของการอภิปรายผล และการให้ข้อเสนอแนะ

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

เป็นการวิเคราะห์แสดงผลการศึกษาในรูปของตาราง ประกอบกับการใช้รูปแบบของการวิเคราะห์เชิงพรรณนา สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลจะใช้สถิติที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้ ค่าสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบด้วยค่าที (T-test)

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยเชิงปริมาณ

1. กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลางต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการวางแผนขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดปทุมธานีตามแนวทาง

การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 2.04, SD = 0.26) ค่าเฉลี่ยภาพรวมทั้ง 7 ด้าน เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ (1) ด้านการวางแผนงานด้านการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อเหตุการณ์ (2) ด้านการวางแผนให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน (3) ด้านการวางแผนให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ (4) ด้านการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ (5) ด้านการวางแผนให้ประชาชนได้รับความสะดวก และตอบสนองความต้องการ (6) ด้านการวางแผนงานด้านการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ และ (7) ด้านการวางแผนในการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน

2. กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลางต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการวางแผนขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดปทุมธานีตามแนวทางบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ในภาพรวม 7 ด้าน (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 2.) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 2.48, SD = 0.34) ค่าเฉลี่ยภาพรวมทั้ง 7 ด้าน เรียงตามลำดับความสำคัญจากมากไปน้อย ดังนี้ แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้าน (1) การวางแผนในการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ ($\overline{X}$ = 2.69, SD = 0.58) (2) การวางแผนงานด้านการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ ($\overline{X}$ = 2.48, SD = 0.56) (3) การวางแผนให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน ($\overline{X}$ = 2.48, SD = 0.38) (4) การวางแผนในการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ($\overline{X}$ = 2.36, SD = 0.64) (5) การวางแผนให้ประชาชนได้รับความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ ($\overline{X}$ = 2.30, SD = 0.45) (6) การวางแผนให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ($\overline{X}$ = 2.29, SD = 0.56) และ (7) การวางแผนการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อเหตุการณ์ ($\overline{X}$ = 2.22, SD = 0.61) ตามลำดับ ดังตาราง 1

ตาราง 1

ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหา และแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการการบริหารจัดการด้านการวางแผนขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดปทุมธานีตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี จำแนกตามค่าเฉลี่ยรวมทั้ง 7 ด้าน และค่าเฉลี่ยรวมแต่ละด้านเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยรวมจากมากไปน้อย

ปัญหา	แนวทางการพัฒนา
ค่าเฉลี่ยรวมทั้ง 5 ด้าน (SD)	
2.04 (0.26)	2.48 (0.34)
ค่าเฉลี่ยรวมแต่ละด้านเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย	
1. ด้านการวางแผนให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน 2.15 (0.38) ได้แก่ คำถามที่ว่า "อบต.ขาดการวางแผนในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนที่สอดคล้องความกับต้องการของประชาชนเท่าที่ควร เช่น แผนพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานที่จำเป็น อาทิเช่น ถนน และคลองน้ำ เป็นต้น"	1. แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการวางแผนในการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ 2.69 (0.58) ได้แก่ คำถามที่ว่า "อบต. ควรมีแผนงานในการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ"
2.ด้านการวางแผนให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ 2.11 (0.46)	2. ด้านการวางแผนงานด้านการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ 2.48 (0.56)
3.ด้านการวางแผนงานด้านการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ 2.09 (0.49)	3. ด้านการวางแผนให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน 2.45 (0.38)
4. ด้านการวางแผนงานด้านการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อเหตุการณ์ 2.08 (0.42)	4. ด้านการวางแผนในการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน 2.36 (0.64)
5. ด้านการวางแผนให้ประชาชนได้รับความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ 2.01 (0.42)	5. ด้านการวางแผนให้ประชาชนได้รับความสะดวก และได้รับการตอบสนองความต้องการ2.30 (0.45)
6. ด้านการวางแผนงานด้านการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ 2.00 (0.41)	6. ด้านการวางแผนให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ 2.29 (0.56)
7. ด้านการวางแผนในการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน 1.90 (0.46)	7. ด้านการวางแผนการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อเหตุการณ์ 2.22 (0.61)

3. กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลางต่อ ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญที่ทำให้การบริหารจัดการด้านการวางแผนขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่นในจังหวัดปทุมธานีตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีประสบผลสำเร็จที่แบ่งเป็นปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 3.) เรียงลำดับค่าเฉลี่ยรวมจากมากไปน้อย ได้แก่ (1) ปัจจัยภายใน ($\overline{X}$ = 2.52, SD = 0.42) และ (2) ปัจจัยภายนอก ($\overline{X}$ = 2.29, SD = 0.46) ตามลำดับ

4. กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก ($\overline{X}$ = 2.15, SD = 0.22) ต่อภาพรวมแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการวางแผนขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดปทุมธานีตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยเรียงตามลำดับ "ค่าเฉลี่ยรวมของแต่ละด้าน" จากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้าน (1) การเงิน ($\overline{X}$ = 2.19, SD = 0.39) (2) การเรียนรู้และการเติบโต ($\overline{X}$ = 2.18, SD = 0.49) (3) ภายนอกหน่วยงาน ($\overline{X}$ = 2.13, SD = 0.65) และ (4) ภายในหน่วยงาน

($\overline{X}$ = 2.12, SD = 0.49)

5. เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมประสิทธิภาพในการบริหารจัดการแบบสมดุล ดังนี้ (1) เมื่อจำแนกเพศ พบว่า ความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นเพศชายกับเพศหญิงไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และ (2) เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีและมีการศึกษาปริญญาตรี หรือสูงกว่าปริญญาตรี ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผลการวิจัยเชิงคุณภาพ

ผลจากการการสัมภาษณ์แนวลึกผู้เชี่ยวชาญจำนวน 21คน พบว่า

1. ผู้เชี่ยวชาญ มีความเห็นไปในทิศทางเดียวกันต่อสภาพปัญหาการบริหารจัดการมลพิษทางน้ำจากโรงงานอุตสาหกรรมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดปทุมธานีตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยผู้เชี่ยวชาญเห็นว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดปทุมธานียังขาดการวางแผนในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนที่สอดคล้องความกับต้องการของประชาชนเท่าที่ควร เช่น แผนพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานที่จำเป็น อาทิ เช่น ถนน และคลองน้ำ เป็นต้น

2. ผู้เชี่ยวชาญ มีความเห็นไปในทิศทางเดียวกันต่อแนวทางการการบริหารจัดการมลพิษทางน้ำจากโรงงานอุตสาหกรรมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดปทุมธานีตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยผู้เชี่ยวชาญเห็นว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดปทุมธานีควรมีแผนงานในการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ

3. ผู้เชี่ยวชาญ มีความเห็นไปในทิศทางเดียวกันต่อปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการมลพิษทางน้ำจากโรงงานอุตสาหกรรมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดปทุมธานีตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยเห็นว่า ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความรู้ และสามารถในการปฏิบัติอย่างเพียงพอและมีคุณธรรม

การอภิปรายผล

1. จากผลการศึกษาข้อมูลเชิงปริมาณ พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 2.04, SD = 0.26) ต่อภาพรวมปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการวางแผนขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดปทุมธานีตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เหตุผลที่สำคัญที่กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นประชาชนในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลต่าง ๆ ในจังหวัดปทุมธานี เห็นด้วยในระดับปานกลาง ผู้ศึกษามีความเห็นว่า ถึงแม้ว่าประชาชนส่วนหนึ่งจะรับรู้ได้ว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดปทุมธานีไม่ได้มีการวางแผนงานและแผนปฏิบัติการที่ประชาชนรับรู้ได้อย่างชัดเจน แต่ประชาชนอีกส่วนหนึ่งหรืออาจซ้ำกับกลุ่มเดิมยังมองว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องมีการวางแผนงานในทุกด้านเพื่อเป็นเครื่องนำทางในการปฏิบัติเป็นประจำทุกปีอยู่แล้ว จึงทำให้กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลางต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการวางแผนขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดปทุมธานีตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อภาพรวมทั้งหมดนี้สอดคล้องหรือเป็นไปในทิศทางเดียวกับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญทั้ง 9 คนต่อปัญหาเกี่ยวกับแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการวางแผนขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวดปทุมธานีตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี คือล้วนเห็นด้วยว่าเป็นปัญหาที่สำคัญต้องได้รับการแก้ไขต่อไป

2. จากผลการศึกษาที่พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลางต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการวางแผนขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดปทุมธานีตามแนวทางบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีในภาพรวม 7 ด้าน (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยข้อ 2.) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 2.48, SD = 0.34) ค่าเฉลี่ยภาพรวมทั้ง 7 ด้าน ผู้ศึกษามีความเห็นที่สอดคล้องกับกลุ่มตัวอย่าง ในขณะเดียวกันก็มีมุมมองที่เป็นไปในทิศทางเดียวกับกับผู้เชี่ยวชาญทั้ง 9 คนที่ได้จากการสัมภาษณ์แนวลึก ว่า องค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดปทุมธานีควรมีการวางแผนงานและแผนปฏิบัติการที่ชัดเจนและดำเนินการตามแผนอย่างจริงจัง

3. จากผลการศึกษาที่พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลางต่อ ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญที่ทำให้การพัฒนาการบริหารจัดการด้านการวางแผนขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดปทุมธานีตามแนวทางบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ประสบความสำเร็จ กล่าวคือ การเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลมีความรู้ ความสามารถและมีคุณธรรมในการปฏิบัติอย่างเพียงพอ ซึ่งกลุ่มตัวอย่างได้ให้ความสำคัญเป็นพิเศษ ผู้ศึกษาเห็นว่าการบริหารจัดการด้านการวางแผนโดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านโครงสร้างพื้นฐานที่จำเป็นนั้น เป็นหัวใจสำคัญในการเริ่มต้นที่จะขับเคลื่อนการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานให้ประสบความสำเร็จได้ ซึ่งต้องเริ่มที่ทรัพยากรบุคคลก่อนเสมอ โดยการติดอาวุธทางความรู้ ความเข้าใจ ในการจัดทำแผนงาน/โครงการ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานให้บรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับ การศึกษาของ วารุณี ชินวินิจกุล (2549) ศึกษาเรื่อง กระบวนการเรียนรู้ของชุมชนตามแนวคิดเศรษฐกิจพอเพียง: กรณีศึกษาชุมชนไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช ที่พบว่า กระบวนการเรียนรู้ของชุมชนไม้เรียงเริ่มจากการรวมตัวของผู้นำชุมชน (2) กระบวนการถ่ายทอดความรู้ของชุมชนไม้เรียงเป็นการให้โอกาสคนเกิดร่วมกัน หรือเป็นการยกระดับความสามารถในการคิดวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาค้นหาและตัดสินใจกำหนดแผนหรือกิจกรรมทางเลือกใหม่ ๆ ในการแก้ไขปัญหา

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งนี้

1. องค์การบริหารส่วนตำบลควรมีการวางแผนงานและแผนปฏิบัติการอย่างชัดเจน เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานเพื่อพัฒนาแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในพื้นที่ให้ทันต่อเวลา

2. องค์การบริหารส่วนตำบลมีการดำเนินงานด้านการพัฒนาศักยภาพของเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ สามารถและมีคุณธรรมในการปฏิบัติอย่างเพียงพอในการบริหารจัดการด้านการวางแผนโดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านโครงสร้างพื้นฐานที่จำเป็นนั้น เป็นหัวใจสำคัญในการเริ่มต้นที่จะขับเคลื่อนการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานให้ประสบความสำเร็จได้ ซึ่งต้องเริ่มที่ทรัพยากรบุคคลก่อนเสมอ

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

1. ในการศึกษาครั้งต่อไปจึงควรนำกรอบแนวคิดนี้ไปประยุกต์ใช้ตามความเหมาะสมในหน่วยงานอื่น นอกเหนือจากจังหวัดปทุมธานี เพื่อเป็นการพิสูจน์ผลการวิจัยซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารจัดการ

2. การวิจัยเชิงคุณภาพ โดยมุ่งเน้นตัวอย่างที่มีความรู้ ความชำนาญที่เกี่ยวข้องกับการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เช่น ข้าราชการ ประชาชน ผู้บริหารระดับสูงของจังหวัดปทุมธานีที่มีประสบการณ์ด้านการบริหารงาน เพื่อหาแนวทางในการพัฒนาองค์ความรู้ใหม่

3. การวิจัยโดยใช้กรอบแนวคิดหรือตัวแบบอื่นสำหรับการศึกษาวิเคราะห์แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการวางแผนขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดปทุมธานีตามแนวทางการบริหารจัดการหน่วยงานแบบสมดุลของจังหวัดปทุมธานี เช่น แนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน

References

Certo,C. S.(2007). .*Modern management*. New Jersey: Prentice Hall.

Chinvinitkul, V. (2006). *Learning process along the sufficiency economy: A case study of community Maria Chawang district, Nakhon Si Thammarat*. Master of Liberal Arts Thesis, National Institute of Development Administration. (in Thai)

Harold, K., & Cyril, D. O. (1964). *Principles of management: An analysis of managerial function*. New York: McGraw-Hill.

Likert, R. A. (1961). *New pattern of management*. New York: McGrew-Hill.

Meebour, S. (2004). *The participation of civil society in development planning in Tambon Administrative District Nakhon Sri Thammarat.* Khon Kaen: Khon Kaen University. (in Thai)

Office of the Royal Society. (2003). *Dictionary of the Royal Academy premises 1999.* Bangkok: Author. (in Thai)

Peter, F. D. (1970). *The effective executive*. New York: Harper & Row.

Peter, T. (2011). *A brief history of the 7-S ("McKinsey 7-S") model*. Retrieved From http://www.tompeters.com.

Schemerhorn, J. R. (1999). *Management* (5th ed.). New York: John Wiley & Sons.

Taylor, F. W. (1967). *Principles of scientific management*. New York: Norton Library.

Victor Chen, Jing Li, & Danie Shapiro. (2011). *Are OECD-prscribed 'good corporate governance practices' really good in an emerging economy ?* Retrieved from http://web.a.ebscohost.com.

Wirutnipawam, W. (2007). *Management based on the merits and sufficient economy*. Bangkok: Profess. (in Thai)

Wirutnipawam, W. (2012). *The management of the public sector: A comparative analysis of the indicators.* Bangkok: Profess. (in Thai)

Weber, M. (1996). T*he theory of social and economic organization*. New York: The Free Press.

Yamane, T. (1967). *Elementary sample theory.* New Jersey: Prentice-Hall. .

การบริหารจัดการทรัพยากรน้ำเพื่อสนับสนุนโครงการแก้มลิงของกรมชลประทาน ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

Water Resource Administration to Promote the Monkey Cheek Project of the Irrigation Department in Ayutthaya Province

ธัญชภัทร ศรีชะโร และ ประณต นันทิยะกุล

Tanchapat Sricharo and Pranot Nantiyakul

หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย

Doctor of Philosophy Program in Public Administration, Eastern Asia University

บทคัดย่อ

การวิจัยแบบผสมผสานนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) สภาพปัญหาการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำ (2) ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำ และ (3) แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำเพื่อสนับสนุนโครงการแก้มลิงของกรมชลประทานในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยใช้แบบสัมภาษณ์ และแบบสอบถามเป็นเครื่องมือ กลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพ คือ ผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำเพื่อสนับสนุนโครงการแก้มลิงของกรมชลประทานในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 20 คน ส่วนกลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยเชิงปริมาณ คือ ประชาชนในเขตพื้นที่โครงการแก้มลิงของจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 400 คน วิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพ เป็นการแปลความหมายและนำเสนอข้อมูลในตาราง ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ เป็นการวิเคราะห์ในรูปตารางและใช้การวิเคราะห์เชิงพรรณนาโดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาพบว่า (1) สภาพปัญหาสภาพปัญหาการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำที่สำคัญคือ กรมชลประทานดำเนินงานโครงการแก้มลิงในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาไม่แล้วเสร็จสมบูรณ์ตามเป้าหมาย (2) ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้การบริหารจัดการทรัพยากรน้ำประสบความสำเร็จที่สำคัญคือ การที่กรมชลประธานได้รับงบประมาณสนับสนุนโครงการแก้มลิงที่มากเพียงพอ และได้รับความร่วมมือจากท้องถิ่น และ (3) แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำที่สำคัญคือ กรมชลประทานควรดำเนินงานโครงการแก้มลิงให้แล้วเสร็จตามกำหนดเวลา และตามเป้าหมายโดยมีแผนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน นอกจากนี้แล้ว ควรประสานงานกับท้องถิ่นเพื่อให้เข้ามามีส่วนร่วมเพิ่มในโครงการแก้มลิงมากขึ้น

คำสำคัญ: การบริหารจัดการ, ทรัพยากรน้ำ, โครงการแก้มลิง กรมชลประทาน, จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

Abstract

The mixed methods research was to study: (1) situational problems of water resource administration, (2) factors effecting important parts of the successful of development and guidelines of water resource administration promoting the Monkey Cheek Project of the Irrigation Department in Ayutthaya Province, and (3) development guidelines of water resource administration to promote the Monkey Cheek Project of the Irrigation Department in Ayutthaya Province. The methodology of this study used interview forms and questionnaire.

Qualitative samples were 20 experts in water resource administration to promote the Monkey Cheek Project of the Irrigation Department in Ayutthaya Province. Quantitative samples were 400 people in the areas of the Monkey Cheek Project of Ayutthaya Province. A total of 400 completed sets of questionnaires were returned. Data analysis of the qualitative research was interpreted and represented in tables with description beneath the tables. For the quantitative analysis, data was analyzed and represented in contingency tables with descriptive approach using descriptive statistics of mean and standard deviation. Research Results were (1) the main situational problem of Water Resource Administration was the Irrigation Department's unsuccessful performance of the Monkey Cheek Project in Ayutthaya Province, (2) the main factors effecting important parts of the successful development guidelines of water resource administration were the Irrigation Department's sufficient subsidies for the Monkey Cheek Project including local cooperation, and (3) the main development guidelines of water resource administration were the Irrigation Department should accomplish the Monkey Cheek Project on time and meet performance targets with explicit performance plans, including increasing the local cooperation to participate in the Monkey Cheek Project.

Keywords: administration, water resource, the Monkey Cheek Projects, the Irrigation Department, Ayutthaya province

บทนำ

การศึกษามีผู้นำท้องถิ่นหลายคนมีความเห็นต่อการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำเพื่อสนับสนุนโครงการแก้มลิงของกรมชลประทานในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ว่าจะไม่สามารถไม่เป็นไปตามวัตถุประสงค์ เนื่องจากเทคนิคที่ไม่สอดคล้องกับสภาพความเป็นจริง เพราะน้ำจะเริ่มไหลเข้าทุ่ง ก็ต่อเมื่อระดับน้ำล้นจากตลิ่งแม่น้ำมีระดับมากกว่า 4 เมตรขึ้นไป โดยน้ำจะค่อย ๆ ไหลเข้าทุ่ง (พื้นที่แก้มลิง) ไม่ใช่ไหลพรวดเข้าไปเต็มตามปริมาณความจุของแก้มลิงที่ประมาณการไว้โดยทันทีและในคราวเดียว

กล่าวอีกนัยหนึ่ง น้ำทุ่งจะไม่ไหลเข้าไปเก็บในพื้นที่แก้มลิงได้ตามที่ต้องการในระดับ 3 เมตร ทำให้เกิดปัญหา นอกจากนั้น การชดเชยในพื้นที่แก้มลิงยังไม่มีการประเมินความเสียหายหรือผลกระทบ และยังขาดการมีส่วนร่วมของผู้ที่อยู่ในพื้นที่แก้มลิง ผู้นำท้องถิ่นและประชาชนในพื้นที่เห็นว่าจำเป็นต้องพิจารณาทั้งในด้านการชดเชยและการฟื้นฟูคุณภาพชีวิตของชาวบางบาลที่เป็นรูปธรรมชัดเจน และหลักประกันว่ามาตรการเหล่านั้นจะถูกนำไปสู่การปฏิบัติจริง (เลิศศักดิ์ คำคงศักดิ์ และพรพนา ก๊วยเจริญ, 2556)

จากสภาพการกระจายตัวของน้ำฝนและน้ำท่าที่ไม่สม่ำเสมอตลอดปี จะส่งผลให้เกิดปัญหาอุทกภัยและปัญหาการขาดแคลนน้ำรุนแรงขึ้น ดังนั้น การเคลื่อนย้ายมวลน้ำส่วนหนึ่งที่มีปริมาณมากเกินไปจากพื้นที่บริเวณหนึ่งไปใช้งานหรือไปเก็บกักไว้ในพื้นที่ที่ปริมาณน้ำน้อย การที่จะแก้ไขหรือชะลอปัญหา เรื่องอุทกภัยและการขาดแคลน โดยแนวทางการดำเนินงานอาจจะใช้แหล่งเก็บน้ำเดิมที่มีอยู่เป็นหลัก แล้วท้ายสุดก็สร้างระบบแพร่กระจายน้ำเพื่อส่งลำเลียงน้ำนั้น ๆ ไปพักตัวอยู่ที่ห้วย หนอง บึง แหล่งน้ำขนาดเล็กตามธรรมชาติ รวมทั้งสระเก็บน้ำประจำแปลงการเกษตรของเกษตรกรตามโครงการเกษตรทฤษฎีใหม่ การจะดำเนินการเก็บกักน้ำในพื้นที่ได้ต้องได้รับความยินยอมพร้อมใจจากเกษตรกรในพื้นที่จึงจะทำการระบายน้ำเข้าพื้น จะทำให้มีปริมาณน้ำใช้ในฤดูแล้งเพิ่มขึ้นและแก้ไขปัญหาพื้นที่แห้งแล้งซ้ำซากได้ ดังนั้น จะต้องเร่งทำการศึกษาความเหมาะสมและความเป็นไปได้ในแผนปฏิบัติงานโดยด่วน พร้อมทั้งเร่งลงมือดำเนินงานในที่เหมาะสมอย่างจริงจัง การพัฒนาการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำเพื่อสนับสนุนโครงการแก้มลิงของกรมชลประทานในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาตาม จึงมีความสำคัญอย่างยิ่งในการป้องกันและแก้ไขปัญหาอุทกภัย

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำเพื่อสนับสนุนโครงการแก้มลิงของกรมชลประทานในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

2. เพื่อศึกษาปัญหาการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำเพื่อสนับสนุนโครงการแก้มลิงของกรมชลประทานในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

3. เพื่อศึกษาปัจจัยการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำเพื่อสนับสนุนโครงการแก้มลิงของกรมชลประทานในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

4. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำเพื่อสนับสนุนโครงการแก้มลิงของกรมชลประทานในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การบริหารเป็นการใช้ศาสตร์และศิลป์ของบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป ร่วมมือกันดำเนินกิจกรรมหรืองานให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้ร่วมกันโดยอาศัยกระบวนการและทรัพยากรทางการบริหารเป็นปัจจัยอย่างประหยัดและให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยการบริหารจัดการจะมีหลักในการบริหารเป็นแบบ 4 M ซึ่งหลัก 4 M ประกอบด้วย (1) ด้านคน (man) หมายถึง การบริหารกำลังคนขององค์กรให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล (2) ด้านเงิน (money) หมายถึง การบริหารเงินโดยการใช้จ่ายเงินในต้นทุนที่น้อยที่สุด แต่ให้ได้ผลผลิตที่มีคุณภาพและปริมาณตามที่ตั้งไว้ (3) ด้านวัสดุอุปกรณ์ (material) หมายถึง การบริหารวัสดุในการดำเนินงานให้มีการใช้วัสดุอุปกรณ์น้อยที่สุดแต่เกิดประโยชน์คุ้มค่าที่สุด (4) ด้านการจัดการ (management) หมายถึง การบริหารจัดการเพื่อให้งานเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากที่สุด

POSDCoRB ประกอบด้วย ขั้นตอนการบริหาร 7 ประการ ได้แก่ การวางแผน (planning) การจัดองค์การ (organizing) การบริหารงานบุคคล (staffing) การอำนวยการ (directing) การประสานงาน (coordinating) การรายงาน (reporting) และการงบประมาณ (budgeting)

พระบาทสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัว ได้มีพระราชดำริว่า หน้าที่ของกรมทดน้ำมิได้ปฏิบัติงานอยู่เฉพาะแต่การทดน้ำเพียงอย่างเดียว งานที่กรมทดน้ำปฏิบัติอยู่จริงในขณะนั้นมีทั้งการขุดคลอง การทดน้ำ รวมทั้งการส่งน้ำตามคลองต่าง ๆ อีกทั้งการสูบน้ำเพื่อช่วยเหลือการเพาะปลูก จึงทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้เปลี่ยนชื่อจากกรมทดน้ำเป็น กรมชลประทาน เมื่อวันที่ 21 มีนาคม พ.ศ. 2470 โดยให้มีหน้าที่รับผิดชอบงานการขุดคลอง การทดน้ำ การส่งน้ำ และการสูบน้ำช่วยเหลือพื้นที่เพาะปลูกอย่างทั่วถึง กรมชลประทาน เป็นหน่วยงานในกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ มีหน้าที่จัดให้ได้มาซึ่งน้ำเพื่อกักเก็บ รักษา ควบคุม ส่ง ระบาย หรือ แบ่งน้ำเพื่อการเกษตร การพลังงาน การสาธารณูปโภค หรือการอุตสาหกรรม และหมายรวมถึงการป้องกันความเสียหายอันเกิดจากน้ำ กับการคมนาคมทางน้ำซึ่งอยู่ในเขตชลประทาน

อำนาจและหน้าที่

1. เป็นหน่วยงานหลักในการพัฒนาแหล่งน้ำตามศักยภาพของลุ่มน้ำให้เพียงพอ

2. จัดการน้ำให้กับผู้ใช้น้ำทุกประเภทอย่างทั่วถึง เป็นธรรม และยั่งยืน

3. เสริมสร้างให้ประชาชนมีส่วนร่วม เพื่อให้การและบริหารจัดการน้ำ ทุกระดับอย่างบูรณาการ

4. ดำเนินการป้องกันและบรรเทาภัยทางน้ำ

หน้าที่รับผิดชอบดังนี้

1. ควบคุม กำกับดูแล ตรวจสอบการบริหารงานก่อสร้างของโครงการชลประทานขนาดใหญ่ โครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ และโครงการอื่นตามที่กรมฯ มอบหมาย

2. ดำเนินการเกี่ยวกับการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนและกระบวนการการมีส่วน ร่วมของประชาชนในขั้นตอนการก่อสร้างโครงการให้เป็นไปอย่างครบถ้วน

3. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมายแต่ละสำนักงานก่อสร้าง

4. ให้คำปรึกษาแนะนำเทคนิคการก่อสร้าง

5. ปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ตามผู้บังคับบัญชามอบหมาย

งานบริหารทั่วไป มีหน้าที่รับผิดชอบดังนี้

1. ควบคุม ตรวจสอบ งานสารบรรณ รับ-ส่ง ร่าง พิมพ์หนังสือและเอกสารราชการบริการค้นหา จัดเก็บ รวบรวมข้อมูลเพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามระเบียบและมาตรฐานที่กำหนดและดำเนินการด้านบริหารทรัพยากรบุคคล

2. ควบคุม ตรวจสอบ งานการเงินและบัญชี การจัดทำบัญชี การเบิกจ่ายเงินการควบคุมงบประมาณ การจัดทำรายงานแสดงฐานะทางการเงิน และการบริหารต้นทุนการผลิตเพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามมาตรฐานและข้อกำหนด

3. ควบคุม ตรวจสอบ งานพัสดุ การจัดซื้อจัดจ้าง การบริหารสัญญา การจัดทำบัญชี พัสดุ การจัดทำระเบียน การเบิกจ่าย การจัดทำคลังพัสดุ การจำหน่าย และการบริหารสินทรัพย์ เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามมาตรฐานและถูกต้องตามกฎหมาย ระเบียบที่เกี่ยวข้อง

4. วางแผน ดูแล การจัดสวัสดิการ และการเสริมสร้างความผาสุก เพื่อให้บุคลากรมีคุณภาพชีวิตที่ดี

5. ศึกษา พัฒนา และประยุกต์ใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพด้านการบริหารงานทั่วไปของสำนักงานก่อสร้างชลประทานขนาดใหญ่

6. ดูแลงานด้านประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข่าวสาร กิจกรรม ผลการดำเนินงาน ของสำนักงานก่อสร้างชลประทานขนาดใหญ่ เพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องรับทราบข้อมูลของหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง

7. ปฏิบัติหน้าที่อื่นๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

ฝ่ายวิศวกรรม มีหน้าที่รับผิดชอบดังนี้

1. ศึกษา วิเคราะห์ จัดทำแผนก่อสร้าง แผนงานโครงการ แผนงบประมาณและแผนจัดซื้อจัดจ้างของสำนักงานก่อสร้างชลประทานขนาดใหญ่เพื่อใช้ในการจัดทำคำของบประมาณให้เป็นไปตามแผนยุทธศาสตร์ในงานด้านพัฒนาแหล่งน้ำขนาดใหญ่

2. บริหารสัญญาจ้างก่อสร้าง เพื่อให้เป็นตามแบบข้อกำหนด และเงื่อนไขในสัญญา

3. ควบคุมการบริหารสัญญาจ้างที่ปรึกษา ควบคุมงานก่อสร้าง เพื่อให้เป็นไปตามแบบข้อกำหนด และเงื่อนไขสัญญา

4. จัดทำเอกสารประกวดราคาและราคากลาง เพื่อใช้ในการประกวดราคา

5. ดำเนินการส่งมอบงานที่แล้วเสร็จ เพื่อใช้ในโครงการส่งน้ำและบำรุงรักษารับมอบ และดำเนินการต่อไป

6. ควบคุม ตรวจสอบ งานสำรวจเพื่อการก่อสร้างของสำนักงานก่อสร้างชลประทานขนาดใหญ่ เพื่อให้งานก่อสร้างสามารถดำเนินการได้แนวระดับ ที่ถูกต้องตามแบบและหลักการด้านวิศวกรรมสำรวจ

7. ควบคุม ตรวจสอบ งานตรวจสอบและวิเคราะห์ของสำนักงานก่อสร้างชลประทานขนาดใหญ่ เพื่อให้การก่อสร้างได้วัสดุที่ได้คุณภาพเป็นไปตามข้อกำหนดด้านวิศวกรรม และทำให้งานก่อสร้างมีความแข็งแรงและใช้งานตามวัตถุประสงค์

8. ศึกษา วิจัยและพัฒนา ประยุกต์ใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ ในการก่อสร้าง เพื่อพัฒนาปรับปรุงงานก่อสร้างให้ทันสมัย

9. ปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

ฝ่ายก่อสร้างที่ 1 – 3 มีหน้าที่รับผิดชอบดังนี้

1. วางแผนการก่อสร้าง โดยคำนวณปริมาณงานและวัสดุก่อสร้าง ตรวจสอบแหล่งวัสดุจัดทำแผนจัดซื้อจัดจ้าง จัดทำรายงานความต้องการวัสดุและกำหนดขั้นตอนการก่อสร้างเพื่อให้งานก่อสร้างเป็นไปตามหลักวิชาการ

2. ดำเนินการก่อสร้าง และแก้ไขปัญหาต่างๆ ระหว่างการก่อสร้าง เพื่อให้บรรลุสู่ความสำเร็จ

3. ควบคุม ดูแล งานก่อสร้างโครงการต่างๆในความรับผิดชอบ เพื่อให้งานก่อสร้างมีคุณภาพ เป็นไปตามมาตรฐาน ข้อกำหนดแล้วเสร็จตามแผนงบประมาณที่ได้รับ

4. วางแผน ประสานงาน ในการด้านการขอใช้พื้นที่ จากหน่วยงานราชการอื่น ๆ หรือผู้ดูแลพื้นที่ในเขตก่อสร้าง การได้มาซึ่งที่ดิน เพื่อจัดเข้าแผนงานโครงการ

และมีความพร้อมในการก่อสร้าง

5. ดำเนินการเกี่ยวกับการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนก่อนการก่อสร้าง ระหว่างการก่อสร้าง เพื่อสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชน

6. รวบรวมและจัดทำเอกสารการส่งมอบโครงการก่อสร้างที่แล้วเสร็จให้โครงการส่งน้ำและบำรุงรักษา เพื่อนำไปดูแลรักษาและใช้ประโยชน์ในการบริหารจัดการน้ำ

7. ปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

ฝ่ายช่างกล มีหน้าที่รับผิดชอบดังนี้

1. ควบคุมการให้บริการ ยานพาหนะส่วนกลาง เพื่อให้มีความพร้อมในการใช้งาน

2. วางแผน ควบคุม ยานพาหนะ เครื่องจักรกล เครื่องมือที่ใช้ในการก่อสร้างเพื่อให้การดำเนินงานแล้วเสร็จตามแผนงานอย่างมีประสิทธิภาพ

3. ซ่อมแซม ปรับปรุง และบำรุงรักษายานพาหนะ เครื่องจักรกล เครื่องจักรมือ ที่ใช้ในการก่อสร้าง เพื่อให้อยู่ในสภาพที่สมบูรณ์พร้อมใช้งานตลอดเวลา

4. ติดตั้ง ควบคุม ดูแลรักษา ให้บริการระบบไฟฟ้า ประปา ระบบสื่อสาร และเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพและความปลอดภัย

5. ควบคุม การติดตั้งและดูแลรักษาอุปกรณ์บังคับน้ำของสำนักงานก่อสร้างชลประทานขนาดใหญ่ เพื่อให้ถูกต้องตามรูปแบบที่กำหนด

6. ควบคุมและบริหารงานจ้างเหมาของงานด้านเครื่องกล ระบบไฟฟ้า – ประปาเพื่อให้งานดำเนินการได้ตามรูป และเงื่อนไขสัญญาที่กำหนดได้มาตรฐานงานก่อสร้าง

7. จัดทำเอกสารรายงานด้านเครื่องกล ทั้งงานที่ดำเนินการเองและงานจ้างเหมา เพื่อให้มีความถูกต้องครบถ้วน ตามระเบียบที่กำหนด

8. ถ่ายทอดเทคโนโลยีและพัฒนาบุคลากรด้านเครื่องกลเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

9. วางแผน กำกับดูแล พัฒนาปรับปรุงซ่อมแซมและบำรุงรักษาอาคารสถานที่และบริเวณโดยรอบ เพื่อให้มีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี

10. ปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

กรอบแนวคิดการวิจัย

ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ใช้การวิจัยแบบผสมผสาน

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ผู้ศึกษากำหนดเป็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก แบบมีโครงสร้าง ประกอบด้วยผู้บริหารหน่วยงานภาครัฐ นักวิชาการ และหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการแก้ไขปัญหาการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำเพื่อสนับสนุนโครงการแก้มลิงของกรมชลประทานในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา การวิจัยเชิงคุณภาพประชากรที่กำหนดจะทำการสัมภาษณ์ประกอบการศึกษาในงานวิจัยครั้งนี้ มีจำนวนรวม 20 คน

ส่วนประชากรที่จะทำการสอบถาม เพื่อรวบรวมความคิดเห็นในเชิงปริมาณ ได้กำหนดเป็นประชาชนทั้งหมดที่อยู่ในอำเภอที่มีพื้นติดโครงการแก้มลิงในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาสุ่มตัวอย่างโดยช้สูตร ทาโร่ ยามาเน่ ได้ตัวอย่างจำนวน 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง แบบสัมภาษณ์เชิงลึกแบบมีโครงสร้าง เพื่อสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก ถึงสภาพการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำเพื่อสนับสนุนโครงการแก้มลิงของกรมชลประทานในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ปัญหาและอุปสรรค์ รวมถึงทิศทางในอนาคต เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพกับการศึกษาจากเอกสาร และงานวิจัย

2. แบบสอบถาม เพื่อค้นหาปัจจัยสนับสนุนพัฒนาการการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำเพื่อสนับสนุนโครงการแก้มลิงของกรมชลประทานในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ซึ่งเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณ 5 ระดับ และมีแบบสอบถามปลายเปิดที่เกี่ยวข้องกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

เชิงคุณภาพ

1. ทบทวนทฤษฎีและแนวความคิดที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำเพื่อสนับสนุนโครงการแก้มลิงของกรมชลประทานในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

2. ศึกษานโยบาย รูปแบบการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำเพื่อสนับสนุนโครงการแก้มลิงของกรมชลประทานในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

3. สร้างเครื่องมือรวบรวมข้อมูลในรูปของแบบสัมภาษณ์เชิงลึก ชนิดมีโครงสร้าง

4. ขอหนังสือจากมหาวิทยาลัยเพื่อสัมภาษณ์บุคคลเป้าหมายที่กำหนดไว้

5. จัดหมวดหมู่ของข้อมูลที่ได้รับจากการสัมภาษณ์

6. นำข้อมูลที่ตัดหมวดหมู่แล้วมาทำการวิเคราะห์หาปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำเพื่อสนับสนุนโครงการแก้มลิงของกรมชลประทานในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ปัญหาอุปสรรค และแนวทางในการพัฒนาการบริหารจัดการ

7. นำผลการวิเคราะห์ตามข้อ 6. มาสังเคราะห์เพื่อหาคำตอบตามที่กำหนดไว้

เชิงปริมาณ

1. ผู้วิจัยได้ขอหนังสือขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย

2. ผู้วิจัยประสานงานและติดต่อกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่างๆ เพื่อขอความช่วยเหลือในการแจกและเก็บรวบรวมแบบสอบถาม

3. ผู้วิจัยทำการรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาจากกลุ่มตัวอย่างมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม และทำการตรวจสอบคะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ เพื่อนำคะแนนไปวิเคราะห์ทางสถิติ

4. ผู้วิจัยได้นำคะแนนที่ได้รับจากแบบสอบถามเพื่อนำไปใช้ในการวิเคราะห์สำหรับงานวิจัยต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

ในการวิจัยครั้งนี้ ใช้ตัวแบบของการวิเคราะห์การบริหารจัดการโครงการ และการวิเคราะห์องค์การ เป็นเครื่องมือในการสร้างความเข้าใจในการดำเนินงานของกรมชลประทานในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยการศึกษาสถานภาพเกี่ยวกับการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำเพื่อสนับสนุนโครงการแก้มลิงของกรมชลประทานในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในประเด็นหลัก ดังต่อไปนี้

1. การวางแผน
2. การจัดองค์การ
3. บุคลากร
4. การสั่งการ
5. การประสานงาน
6. การรายงาน
7. การจัดสรรงบประมาณ

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ

ผู้วิจัยใช้สถิติพรรณา เพื่อการแจกแจงข้อมูลความถี่ (frequency distribution) ร้อยละ (percentage) วัดแนวโน้มเข้าสู่ส่วนกลาง ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (mean) นำข้อมูลทั้งหมดมารวมกันแล้วหารด้วยจำนวนข้อมูล/ มัธยฐาน (median) เป็นสถิติในการจัดอันดับข้อมูล เป็นค่าที่อยู่ตรงกลาง เมื่อนำค่าที่ได้จากากรวัดมาเรียงลำดับจากมากไปน้อย หรือจากน้อยไปมาก/ ฐานนิยม (mode) หรือคะแนนที่มีความถี่สูงที่สุด วัดการกระจายของข้อมูล ได้แก่ พิสัย (range) หรือค่าสูงสุด-ค่าต่ำสุด ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) ความปรวนแปรของข้อมูล (variance)

ผลการวิจัย

1. การวิเคราะห์สภาพเกี่ยวกับการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำเพื่อสนับสนุนโครงการแก้มลิงของกรมชลประทานในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 1) พบว่า ในการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำเพื่อสนับสนุนโครงการแก้มลิงของกรมชลประทานในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผู้ที่เกี่ยวข้องมีความรู้ความเข้าใจในการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำจากอดีตถึงปัจจุบันด้วยสภาพพื้นที่แก้มลิงในจังหวัดพระนครศรีอยุธยามีน้ำท่วมเกือบทุกปี แต่หน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้องยังขาดการประสานงาน และการขาดความร่วมมือจากหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งอยู่ใกล้ชิดกับประชาชนในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่างๆ หน่วยงานราชการตั้งมีการจัดทำเอกสารหรือข้อมูลให้ประชาชนทราบ ประชาชนส่วนใหญ่ในพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยามีการทำเกษตรกรรมเป็นส่วนใหญ่ดังนี้การให้ข้อมูลการให้ความรู้ หรือการประชาสัมพันธ์ต่างๆ เกี่ยวกับเรื่องน้ำหน่วยงานต้องจัดทำให้ประชาชนทราบและมีข้อมูลว่าพื้นที่ส่วนไหนต้องการน้ำมากที่สุด เวลาน้ำมีมากที่สุดทางกรมชลประทาน ในบางหมู่บ้านยังขาดความรู้ความเข้าใจที่มาและวัตถุประสงค์อย่างรอบด้าน เป็นผลทำให้โครงการแก้มลิงเกิดปัญหาบางอย่างเกี่ยวกับการบริหารจัดการ ต่อกรณีดังกล่าวปัจจุบันหน่วยงานราชการต้องสร้างความเข้าใจอันถูกต้องในการวางแผนการรับน้ำและการบริหารจัดการน้ำให้กับประชาชน เพราะความเข้าใจและความร่วมมือของประชาชนจะมีส่วนสำคัญในการป้องกันความเสียหายที่เกิดได้เป็นอย่างมาก ในขณะเดียวกันข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้รับจากประชาชนในพื้นที่รวมถึงความร่วมมือได้ทำให้กรมชลประทานสามารถมองเห็นสภาพการบริหารจัดการได้อย่างเป็นระบบมากขึ้น

2. ศึกษาปัญหาการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำเพื่อสนับสนุนโครงการแก้มลิงของกรมชลประทานในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 2) พบว่า การบริหารจัดการทรัพยากรน้ำมีปัญหาเรื่องการวางแผน ขาดการวางแผนจาก ระดับบนสู่ระดับล่าง ด้วยเหตุผลที่ยังไม่มีข้อมูลที่ชัดเจนจากภาคประชาชนจึงไม่สามารถวางแผนได้อย่างชัดเจนการได้ทราบแผนที่ชัดเจนก็นำไปสู่การจัดสรรค์งบประมาณเพื่อนำไปฟื้นฟูหรือการจัดการในการบริหารการจัดการน้ำของกรมชลประทาน ในพื้นที่แก้มลิมงบประมาณไปไม่ถึงประชาชน ดังนั้นจึงต้องมีการแก้ปัญหาเกี่ยวกับการวางแผนของกรมชลประทาน และมีแผนให้ประชาชนได้ทราบถึงการบริหารจัดการน้ำของกรมชลประทาน เวลาที่มีน้ำ และไม่มีน้ำ การเปิดให้มีกลไกหรือช่องทางการมี

ส่วนร่วมของประชาชนและองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า มากที่สุดเป็นปัญหาด้านการบริหารงานบุคคล ซึ่งมีปัญหาการบริหารอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นค่าเฉลี่ย $\overline{X}$ = 3.1 และ SD = 0.83 รองลงมาเป็นปัญหาการบริหารจัดด้านงบประมาณ เป็นปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นค่าเฉลี่ย $\overline{X}$ = 2.9 และลำดับที่ 3 กรมชลประทานมีปัญหาการบริหารด้านการวางแผน เป็นปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นค่าเฉลี่ย $\overline{X}$ = 2.8 ซึ่งเท่ากับปัญหาด้านการอำนวยการ ซึ่งก็เป็นอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นค่าเฉลี่ย $\overline{X}$ = 2.8 จะเห็นได้ว่าความคิดเห็นการสะท้อนปัญหาของกลุ่มตัวอย่างนั้นสอดคล้องกับความคิดเห็นที่สะท้อนปัญหาฯ ของผู้เชี่ยวชาญการจัดการทรัพยากรน้ำในตอนที่ 1 ซึ่งพบปัญหาในลักษณะเดียวกัน คือ ปัญหาด้านทรัพยากรบุคล ด้านงบประมาณ และด้านการวางแผน ซึ่งใน 3 ปัญหานี้มันจะส่งผลในตัวของมันเอง คือ เมื่องบประมาณไม่เพียงพอ จะทำให้กระทบต่อแผนงานและการจ้างบุคลากร

3. ศึกษาปัจจัยสนับสนุนการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำเพื่อสนับสนุนโครงการแก้มลิงของกรมชลประทานในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 3) พบว่า ปัจจัยด้านทรัพยากรมนุษย์เป็นปัจจัยที่ผู้เชี่ยวชาญสำคัญมากที่สุดในการบริหารจัดการงานให้ประสบผลสำเร็จโดยเน้นไปที่การส่งเสริมการมีส่วนร่วมให้ประชาชนได้มีการแสดงความคิดเห็นต่อการจัดการน้ำเพราะประชาชนในพื้นที่ต่าง ๆ สามารถบอกถึงรายละเอียดผลกระทบและผลดีในการบริหารจัดการน้ำให้แก่ทางหน่วยงานราชการเพราะประชาชนในพื้นที่จะทราบถึงปัญหาและอุปสรรค์ในเชิงลึกแก่หน่วยงานราชการได้เป็นอย่างมาก และการบริหารงานของหน่วยงานของรัฐก็ต้องตอบสนองโดยการให้บริการแก่ประชาชนเพื่อตอบสนองความต้องการคนประชาชนในพื้นที่ เพื่อเป็นประโยชน์และมีผลดีต่อการพัฒนาพื้นที่นั้นต่อไป พบว่า ประสิทธิภาพด้านการบริหารจัดการด้านการให้บริการ ผลการศึกษาความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อประสิทธิภาพในการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำเพื่อสนับสนุนโครงการแก้มลิงของกรมชลประทานในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในด้านการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างเห็นว่า กรมชลประทานมีการบริการให้ความรู้ และความช่วยเหลือด้านข้อมูลตลอดเวลา อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นค่าเฉลี่ย $\overline{X}$ = 3.3 และ SD = 0.69

4. ศึกษาแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำเพื่อสนับสนุนโครงการแก้มลิงของกรมชลประทานในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยข้อ 4) พบว่า (1) แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพจำเป็นต้องกรมชลประทานควรมีการวางแผนในการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำให้ชัดเจนและต่อเนื่อง (2) แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการจัดองค์การ กรมชลประทานควรมีการจัดแบ่งงานในการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำอย่างชัดเจนและมีประสิทธิภาพและเหมาะสมกับทุกหน่วยงาน (3) แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการบริหารงานบุคคลและควรใช้บุคลากรที่มีความรู้ในการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำอย่างสมเหตุผล (4) แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการอำนวยการ กรมชลประทาน ควรควบคุม กำกับดูแล การบริหารจัดการทรัพยากรน้ำอย่างมีประสิทธิภาพและการเตรียมพร้อมในยามฉุกเฉิน (5) แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการประสานงาน ควรจะมีประสานงานกับหน่วยงานอื่น ๆ ในการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำอย่างมีประสิทธิภาพและให้ความสำคัญกับร่วมมือและการประสานงานกับหน่วยงานอื่น ๆ ในการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำ (6) แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการรายงาน กรมชลประทานควรมีการประเมินผลการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำ อย่างชัดเจนและเป็นรูปธรรม ควรชี้แจงประชาชนให้มีความเข้าและมีการรายงาน การประเมินผลการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำให้ประชาชนได้รับทราบอย่างชัดเจน (7) แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านงบประมาณ กรมชลประทานควรใช้งบประมาณในการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำอย่างเหมาะสม สอดคล้องกับสภาพความเป็นจริงของปัญหาและความต้องการของประชาชนพบว่า แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านงบประมาณ ผลการศึกษาการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำของกรมชลประทานในแนวทางการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำของกรมชลประทานในพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยาตามโครงการแก้มลิงตามกรอบแนวคิด POSDCoRB 7 ในด้านงบประมาณ กลุ่มตัวอย่างเห็นว่า กรมชลประทานควรใช้งบประมาณในการบริหาร

จัดการทรัพยากรน้ำอย่างเหมาะสม ในระดับปานกลาง คิดเป็นค่าเฉลี่ย $\overline{X} = 3.4$ และ SD = 0.83 และกรมชลประทานควรใช้งบประมาณในการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำไปในทิศทางที่สอดคล้องกับสภาพความเป็นจริงของปัญหาและความต้องการของประชาชนในระดับปานกลาง คิดเป็นค่าเฉลี่ย $\overline{X} = 3.2$

การอภิปรายผล

ผลการวิจัยข้างต้นสามารถทำมาอภิปรายผลได้ดังนี้ ด้านสภาพการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำเพื่อสนับสนุนโครงการแก้มลิงของกรมชลประทานในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ข้อ 1) สอดคล้องกับงานวิจัยของรำลึก อิงเอนุ (2553) เรื่อง การพัฒนาความร่วมมือในการบริหารจัดการน้ำเพื่อการเกษตรขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยาง อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร พบว่าลักษณะความร่วมมือระหว่างหน่วยงานในการบริหารจัดการน้ำเพื่อ การเกษตร มีลักษณะการประสานงานในรูปแบบคณะกรรมการร่วมกันอย่างเป็นทางการ มีการประชุมตามระเบียบกฎหมายกำหนด เป็นความร่วมมือกันแบบหลวม ๆ ขาดการติดตามประเมินผล ไม่มีการตรวจสอบข้อมูลในการเสนอต่อที่ประชุมสำหรับวางแผนร่วมกัน สำหรับปัจจัยที่เป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาความร่วมมือ คือการประสานขาดความจริงใจ การขาดความเข้าใจในการจัดการน้ำโดยแนวทางการพัฒนาความร่วมมือการเพิ่มตัวแทนภาคเกษตรกรผู้ใช้น้ำในคณะกรรมการ การกำหนดจุดมุ่งหมายของหน่วยงานควรให้สอดคล้องกัน นโยบายชัดเจนปฏิบัติได้ง่าย หน่วยงานต้องบูรณาการข้อมูลและเกษตรกรผู้ใช้น้ำต้องตระหนักถึงความสำคัญของทรัพยากรน้ำ ผู้ปฏิบัติต้องประสานงานกัน เพิ่มความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงาน มีการอบรมศึกษาดูงานร่วมกัน

ปัญหาการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำเพื่อสนับสนุนโครงการแก้มลิงของกรมชลประทานในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ข้อ 2) สอดคล้องกับงานวิจัยของสุเทพ น้อยไพโรจน์ (2549) เรื่อง การบริหารจัดการน้ำในลุ่มน้ำแม่จาง โครงการพัฒนาแหล่งน้ำที่ดำเนินการก่อสร้างแล้วทั้งหมดในลุ่มน้ำแม่จาง ซึ่งพบว่าไม่สามารถตอบสนอง ความต้องการต่อการใช้น้ำในด้านต่าง ๆ ได้อย่างทั่วถึง ในหลายพื้นที่ไม่มีโครงการพัฒนาแหล่งน้ำหรือบางพื้นที่ไม่มีศักยภาพต่อการพัฒนาจากสภาพปัญหาต่าง ๆ จำเป็นต้องมีการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลทางลุ่มน้ำด้านวิศวกรรมและการบริหารจัดการรวมทั้งการให้ราษฎรผู้ใช้น้ำเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ ซึ่งกรณีดังกล่าวการขาดการมีส่วนร่วมของประชาชนนับว่าเป็นปัญหาสำคัญในการบริหารจัดการ ในขณะเดียวกันต้องมีการจัดระบบเครือข่ายการจัดการข้อมูลสารสนเทศภูมิศาสตร์ให้เป็นระบบ เพื่อเป็นกลไกในการกำกับ ดูแลและประสานการพัฒนาทรัพยากรน้ำทั้งในระดับชาติและระดับลุ่มน้ำโดยมีตัวกฎหมายรองรับเพื่อให้มีการประสานงานในทิศทางเดียวกันและสอดคล้องอย่างต่อเนื่อง

ปัจจัยสนับสนุนการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำเพื่อสนับสนุนโครงการแก้มลิงของกรมชลประทานในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ข้อ 3) สอดคล้องกับงานวิจัยของอนันต์ แย้มไพบูลย์ (2555) เรื่อง โอกาสและความเป็นไปได้ในการจัดทำโครงการแก้มลิงตามแนวพระราชดำริในบริเวณทะเลสาบดอยเต่า อำเภอดอยเต่า จังหวัดเชียงใหม่ และอัจฉรา สวนสมุทร (2543) เรื่องผลกระทบทางสังคมภายหลังการก่อสร้างโครงการฝายเชียงราย ทั้งนี้โอกาสในความสำเร็จของโครงการส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับผลกระทบที่ประชาชนจะได้รับจากโครงการ ซึ่งหากเป็นเชิงบวกเกิดผลประโยชน์ต่อประชาชนในพื้นที่และส่วนร่วมการได้รับการสนับสนุนนับเป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้โครงการฯ ประสบความสำเร็จ ในขณะเดียวกันหากการดำเนินการภายใต้หน่วยงานของรัฐมักประสบความล้มเหลวหรือไม่อาจประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายหลักของโครงการฯ ทั้งการถูกต่อต้านหรือมิให้ความร่วมมือใด ๆ

แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำเพื่อสนับสนุนโครงการแก้มลิงของกรมชลประทานในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ข้อ 4) สอดคล้องกับงานวิจัยของสมชาย จินดารัตน์ (2553) เรื่ององค์ความรู้และปัจจัยหลักของความสำเร็จในการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำในเขตพื้นที่อำเภอบ่อทอง อำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี เป็นการเสนอ

แนวทางในการบริหาร จัดการทรัพยากรน้ำที่ได้ประสบผลสำเร็จสามารถแก้ปัญหาการขาดแคลนน้ำและปัญหาน้ำท่วม ที่เป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานต่าง ๆ แนวคิดภูมิปัญญาชาวบ้านในการสร้างองค์ความรู้ในการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำ องค์ความรู้ดังกล่าวเกิดจากการสั่งสมประสบการณ์ ความคิด การปฏิบัติ ทฤษฎีแนวทางเศรษฐกิจพอเพียงบนพื้นฐานปัจจัยแห่งความสำเร็จการมีส่วนร่วมของประชาชน ผลการศึกษา พบว่าองค์ความรู้และปัจจัยหลักของความสำเร็จในการบริหารจัดการน้ำในเขตพื้นที่อำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี ทำให้พื้นที่อำเภอบ่อทองมีน้ำใช้อุปโภคบริโภค และใช้ด้านเกษตรกรรมอย่างพอเพียงและสามารถแก้ไขปัญหาภัยแล้ง น้ำท่วม สามารถสนองตอบพื้นที่ได้เป็นอย่างดี เช่นเดียวกับงานวิจัยของอดิศวร ศรีเมืองบุญ (2553) เรื่อง ความจำเป็นในการฝึกอบรมด้านการบริหารจัดการน้ำแบบบูรณาการของบุคลากรส่วนโยธาองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดขอนแก่น งานวิจัยของฤทธิรงค์ พิมพะสาลี (2550) เรื่อง การมีส่วนร่วมของผู้ใหญ่บ้านในการบริหารจัดการน้ำชลประทานในเขตอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม งานวิจัยของกาจ กล้าหาญ (2548) เรื่องการบริหารจัดการน้ำโครงการส่งน้ำและบำรุงรักษาสองพี่น้องโดยระบบสารสนเทศทางภูมิศาสตร์ และงานวิจัยของกรวรรณ พรหมศิริ (2553) เรื่อง การบริหารจัดการน้ำเพื่อการเกษตรในฤดูแล้ง: กรณีศึกษาโครงการฝายและแฝกของเทศบาลตำบลพันนา อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร พบว่าเกี่ยวข้องกับคน งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ และการจัดการ ซึ่งต้องมีการประสานงานเพื่อให้การดำเนินงานบรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้เช่นเดียวกับงานวิจัยของอุทุมพร นิตยาคม (2551) เรื่อง การศึกษาการบริหารจัดการน้ำหลากในกลุ่มน้ำยม ปัญหาน้ำท่วมในลุ่มน้ำยมเริ่มจากจังหวัดแพร่เรื่อยลงมาด้านท้ายน้ำจนถึงจุดบรรจบแม่น้ำน่าน ที่อำเภอชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์ ซึ่งเป็นปัญหาที่มีมานาน ทำความเสียหายต่อทั้งพื้นที่เกษตรกรรม ที่อยู่อาศัยและเศรษฐกิจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งพื้นที่จังหวัดแพร่ และจังหวัดสุโขทัย ซึ่งเป็นพื้นที่เศรษฐกิจที่สำคัญ ผลการศึกษาประสิทธิภาพ 4 ทางเลือก พบว่า มาตรการในการบริหารจัดการน้ำหลากในลุ่มน้ำยมสรุปได้ดังนี้ คือ การพัฒนาโครงการอ่างเก็บน้ำสามารถลดระดับน้ำท่วมสูงได้ช่วยบรรเทาน้ำท่วมได้เฉพาะลุ่มน้ำยมตอนบนบริเวณอำเภอเมือง จังหวัดแพร่ได้ การเพิ่มประสิทธิภาพในการระบายน้ำของลุ่มน้ำยมตอนล่าง โดยการขุดลอกลำน้ำ จะสามารถลดระดับน้ำท่วมสูงสุดบริเวณลุ่มน้ำยมตอนล่างได้ การพัฒนาพื้นที่แก้มลิง จะช่วยลดระดับน้ำท่วมสูงสุดบริเวณลุ่มน้ำยมตอนล่างตั้งแต่จังหวัดสุโขทัยลงมา และเพื่อให้การบริหารจัดการน้ำหลากมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นควรจะทำหลายทางเลือกพร้อมกันเป็นระบบทั้งลุ่มน้ำ

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งนี้

1. ในการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำเพื่อสนับสนุนโครงการแก้มลิงของกรมชลประทานในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาจำเป็นต้องให้ความสำคัญหรือตระหนักในการมีส่วนร่วมของประชาชน องค์กรปกครองท้องถิ่นในพื้นที่ และการให้ความสำคัญกับการบูรณาการความร่วมมือจากหน่วยงาน องค์กรของรัฐที่เกี่ยวข้อง โดยต้องกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายร่วมกัน เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุตามเป้าหมายโครงการอย่างแท้จริง

2. หน่วยงานที่รับผิดชอบต้องให้ความสำคัญกับการประเมินผลกระทบที่มีต่อประชาชน สังคมและชุมชนท้องถิ่นอย่างต่อเนื่องและจริงจัง ด้วยลักษณะของโครงการเกี่ยวข้องกับวิถีชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชน ความต่อเนื่องและความจริงจังของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในความรับผิดชอบต่อประชาชนดังกล่าวจะทำให้ได้รับความไว้วางใจและเชื่อถือจากประชาชนและทำให้โครงการประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

3. หน่วยงานจำเป็นต้องบูรณาการทั้งการวางแผน การใช้งบประมาณ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์เครื่องมือ ซึ่งจะทำให้การบริหารจัดการโครงการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพประสิทธิผลอย่างแท้จริง

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาพื้นที่ในเชิงลึกมากกว่านี้ และมีการจัดเก็บข้อมูลให้ครอบครุมทั้งประเทศ เนื่องจากโครงการแก้มลิงสามารถบริหารจัดการน้ำได้จริงเพื่อให้การดำเนินงานบรรลุตามเป้าหมายโครงการอย่างแท้จริง

2. ควรมีหน่วยงานที่รับผิดชอบต้องให้ความสำคัญ

กับการประเมินผลกระทบที่มีต่อประชาชน สังคมและชุมชนท้องถิ่นอย่างต่อเนื่องและจริงจัง ด้วยลักษณะของโครงการเกี่ยวข้องกับวิถีชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชน ความต่อเนื่องและความจริงจังของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในความรับผิดชอบต่อประชาชนดังกล่าวจะทำให้ได้รับความไว้วางใจและเชื่อถือจากประชาชน และทำให้โครงการประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ในการบริหารจัดการ

3. ควรมีการศึกษาเรื่องการมีคณะกรรมการน้ำจากภาคประชาชนและท้องถิ่นด้วยหรือไม่ หรือศึกษาเรื่องนโยบายของทางราชการในการที่จะให้กรมชลประทานบริหารจัดการน้ำอย่างไร และในส่วนสำคัญควรศึกษาและสอบถามความคิดเห็นของประชาชนในพื้นที่

References

Einganu, R. (2010). De*velopment cooperation in agricultural water management of Huyyang subdistrict administration organization Muang district, Sakon Nakhon province*. Master of Public Administration Thesis, Khon Kaen University. (in Thai)

Jindarat, S. (2010). Modern rice breeding. Rice Economic *Thailand Journal, 1*(7), 36-39. (in Thai)

Kart, K. (2000). *Water management for operation and maintenance project by geographic information system.* Master of Engineering Thesis, Kasetsart University. (in Thai)

Khamhongsak, L., & Kuaicharoen, W. (2013). *From Bang Ragam, Bang Ban to Nakhon Pathom: Where is people?.* Bangkok: Foundation for Ecological Recovery. (in Thai)

Niyakom, O. (2008). T*he study of flood management in Yom river basin.* Master of Engineering Thesis, Kasetsart University. (in Thai)

Noiprirote, N. (2006). *Water management for Mae Jang basin*. Master of Engineering Thesis, Kasetsart University. (in Thai)

Phimpasare, R. (2007). T*he participation of village head irrigation management in Muang district, Maha Sarakham province.* Master of Public Administration Thesis, Maha Sarakham University. (in Thai)

Promsiri, K. (2010).*Water management administration for the dry season argiculture: A case study of the wier and elephant grass, project of Phanna municipal subdistrict, Wawangdaendin district, Sakonnakhon province.* Master of Public Administration Thesis, Khon Kaen University. (in Thai)

Srimaungboon, A. (2010). *Training needs on the integrated water resources management of civil division staffs of Tambon administrative organization in Changwat, Khon Kaen*. Master of Science Thesis, Khon Kaen University. (in Thai)

Suansamut, A. (2000). *Social effect after Chiang Rai dam construction*. Master of Public Administration Thesis, Chiang Mai University. (in Thai)

Yampaiboon, A. (2012). *Feasibility study of Kaemling project initiated by His Majesty King Bhumibol Adulyadej in Doi Tao Lake area, Doi Tao district, Chiang Mai province.* Master of Public Administration Thesis, Chiang Mai University. (in Thai)

ยุทธศาสตร์การพัฒนาการท่องเที่ยวอนุสรณ์สถานแฝดอิน-จันของจังหวัดสมุทรสงคราม

Strategic Tourism Development of Memorial Twin Monuments in In-Chan, Samut Sakhon Province

อำนวย บุญรัตนไมตรี[1], ฟ้าใส สามารถ[1], เบญจ์ พรพลธรรม[1], วัฒนา นนทชิต[2]

Amnuay Boonratmaitree1, Phasai Samart1, Ben Pornpoltham1 and Watthana Nontachit2

[1]วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

[1]Collage of Innovation Management, Rajamangala University of Technology Rattanakosin

[2]มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี

[2]Prince of Songkla University, Suratthani Campus

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยนี้วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ได้รับความไว้วางใจจากจังหวัดสมุทรสงครามให้เป็นผู้ดำเนินการศึกษาวิจัยและจัดทำแผนแม่บทอนุสรณ์สถานแฝดอิน-จัน โครงการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวจังหวัดสมุทรสงคราม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2558 โดยมีวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัยเพื่อเพิ่มจำนวนนักท่องเที่ยวในจังหวัดสมุทรสงครามและกระจายการท่องเที่ยวไปสู่สถานที่ท่องเที่ยวแห่งใหม่ สร้างรายได้อาชีพและการจ้างงานภายในพื้นที่อันจะส่งผลต่อเนื่องให้ผลิตภัณฑ์มวลรวมของจังหวัดสมุทรสงครามเพิ่มขึ้น อีกทั้งเพื่อสร้างความยั่งยืนของชุมชนและท้องถิ่น ให้ชุมชนมีส่วนร่วมในการจัดการการท่องเที่ยว และร่วมกันรักษาสิ่งแวดล้อม จากการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลสามารถจัดทำแผนแม่บทอนุสรณ์สถานแฝดอิน-จัน ประกอบด้วย แผนส่งเสริมการท่องเที่ยว แผนประชาสัมพันธ์ แผนธุรกิจ แผนพัฒนาธุรกิจเชิงประวัติศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับอนุสรณ์สถานแฝดอิน-จัน แผนบริหารอนุสรณ์สถานแฝดอิน-จัน แผนพัฒนาและฟื้นฟูแหล่งท่องเที่ยวในบริเวณใกล้เคียงให้เกิดความยั่งยืน และแผนพัฒนาพันธมิตรหุ้นส่วน เครือข่ายภาครัฐและเอกชนและภาคประชาชนเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในบริเวณใกล้เคียงกับอนุสรณ์สถานแฝดอิน-จัน เป็นการการแสดงศักยภาพ ความโดดเด่น และคุณค่าของแหล่งท่องเที่ยวให้เป็นที่รู้จัก ซึ่งจะนำไปสู่การเป็นแหล่งท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน

คำสำคัญ: อนุสรณ์สถานแฝดอิน-จัน, ยุทธศาสตร์, การพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวจังหวัดสมุทรสงคราม

Abstract

This research, done by the College Management Innovation, Rajamangala University of Technology Rattanakosin, has been entrusted by the Samut Sakhon Province to conduct a research study and master plan for memorial twin monuments in In-Chan. The aim of this tourism development research project, in Samut Sakhon for Fiscal Year 2015, was to increase the number of tourists in the province and to increase the sightseeing sites to generate new revenue and increase local employment and jobs as a result of this tourism development. The total mass of the province increased, in addition to building sustainable communities and local development. Community participation in the management of tourism and environmental protection together. The study analyzed data to the master plan memorial twins In- Chan plans include promoting tourism. PR plan Business plan development, business-related

historical monuments twins In- Chan Management Plan Memorial twins In- Chan. Development and reconstruction tourist attraction in the area of sustainability. The partnership and development plan and the network of public and private sectors to promote tourism near the Twin Monument of In- Chan is showing its potential and the value of tourism is being recognized which will lead to sustainable tourism.

Keywords: memorial twins In-Chan, strategy, development of tourism

บทนำ

การท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ โดยสามารถสร้างรายได้เข้าสู่ประเทศไทยเป็นจำนวนมากติดต่อกันมาเป็นระยะเวลานานหลายปี นอกจากนี้ยังส่งผลให้ธุรกิจการผลิตสินค้าและบริการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องขยายตัว ก่อให้เกิดการจ้างงานและเป็นกลไกที่สำคัญในการกระจายรายได้และความเจริญสู่ภูมิภาค ภาครัฐจึงให้ความสำคัญกับการท่องเที่ยว โดยกำหนดให้เป็นวาระแห่งชาติ และกำหนดไว้ในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่11 (พ.ศ. 2555-2559) ที่มุ่งเน้นวิสัยทัศน์ประเทศไทย ปี พ.ศ. 2570 เป็นสำคัญ ควบคู่ไปกับการพัฒนาประเทศตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงโดยยึดคนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนา และมุ่งเปิดโอกาส ให้ทุกภาคส่วนได้เข้ามาร่วมกันพัฒนาประเทศ (Choochart, C., 2004) จึงได้กำหนดแนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยว ให้มีการเสริมสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจบริการที่มีศักยภาพสู่ธุรกิจเชิงสร้างสรรค์ อีกทั้งยังมุ่งพัฒนาคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวและฟื้นฟูแหล่งท่องเที่ยวหลักที่เสื่อมโทรม ให้สอดคล้องกับศักยภาพของพื้นที่และกระแสความต้องการของตลาดโลก ทั้งการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ การท่องเที่ยวเชิงศึกษาเรียนรู้ประวัติศาสตร์ และวัฒนธรรม

จังหวัดสมุทรสงครามเป็นหนึ่งในจังหวัดที่มีศักยภาพในการเป็นแหล่งท่องเที่ยว เนื่องจากมีทรัพยากรด้านการท่องเที่ยวที่หลากหลาย มีเอกลักษณ์เฉพาะตัว มีระยะทางที่ไม่ไกลจากกรุงเทพมหานคร จึงทำให้มีความสะดวกในการท่องเที่ยวทั้งในเรื่องระยะทางและระยะเวลา ส่งผลให้สามารถจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวในหลากหลายรูปแบบ รวมทั้งจังหวัดสมุทรสงครามเป็นเมืองที่มีความสำคัญในด้านประวัติศาสตร์ ศิลปวัฒนธรรม และมีแหล่งท่องเที่ยวตามธรรมชาติหลายแหล่ง และได้รับความนิยมเป็นอย่างมากเห็นได้จากแนวโน้มการเพิ่มขึ้นของจำนวนนักท่องเที่ยว และรายได้จากการท่องเที่ยว ที่มีอัตราสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง และด้วยความสะดวกในเรื่องระยะทางและระยะเวลา จังหวัดสมุทรสงครามจึงเป็นสถานที่ท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวนิยมมาพักผ่อนในช่วงวันหยุด ส่งผลให้กิจกรรมการท่องเที่ยวในจังหวัดกระจุกตัวเฉพาะช่วงวันหยุดสุดสัปดาห์ (Rajabhadharaks, C. ,2001) ในแหล่งท่องเที่ยวเดิมๆ เพียงไม่กี่แห่ง การฟื้นฟูและพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวที่มีศักยภาพแต่ขาดการบำรุงรักษาให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวแห่งใหม่ จึงมีความสำคัญ เพื่อรองรับการเพิ่มขึ้นของนักท่องเที่ยว เนื่อง ปี พ.ศ. 2558 ภาครัฐโดยการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ได้ส่งเสริมการท่องเที่ยวไทยภายใต้แนวคิด “ปีท่องเที่ยววิถีไทย 2558” และโครงการ “เมืองต้องห้าม....พลาด” และคัดเลือกให้ จังหวัดสมุทรสงครามเป็น 1 ใน 12 เมืองต้องห้ามพลาด และวางแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาและฟื้นฟูแหล่งท่องเที่ยว โดยการปรับปรุงภูมิทัศน์ สิ่งอำนวยความสะดวก และจัดกิจกรรมส่งเสริมการท่องเที่ยว ในบริเวณแหล่งท่องเที่ยว

อนุสรณ์สถานแฝดอิน-จัน นับได้ว่าเป็นสถานที่ท่องเที่ยวอีกแห่งหนึ่งของจังหวัดสมุทรสงคราม ที่มีเอกลักษณ์เรื่องราวเฉพาะตัวที่โดดเด่นของบุคคลที่สร้างชื่อเสียงให้ประเทศไทย เป็นที่รู้จักไปทั่วโลก อีกทั้งในบริเวณดังกล่าวยังมีพิพิธภัณฑ์เรือของไทย ที่ถูกปล่อยทิ้งไว้ให้รกร้าง ขาดการบำรุงรักษาและพัฒนาศักยภาพของพื้นที่และฟื้นฟูให้เป็นแหล่งท่องเที่ยว การศึกษาและจัดทำแผนแม่บทในการพัฒนาอนุสรณ์สถานแฝดอิน-จันครั้งนี้ จึงเป็นการศึกษาเพื่อเสนอแนะแนวทางการดำเนินงานในด้านการส่งเสริมการท่องเที่ยว การตลาดและ

ประชาสัมพันธ์ การบริหารจัดการ การสร้างพันธมิตรเครือข่าย การประกอบธุรกิจการพัฒนาธุรกิจและฟื้นฟูแหล่งท่องเที่ยวอนุสรณ์สถานแฝดอิน-จันให้มีความสามารถในการแสดงศักยภาพ ความโดดเด่น และคุณค่าของแหล่งท่องเที่ยวให้เป็นที่รู้จัก ซึ่งจะนำไปสู่การเป็นแหล่งท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาและจัดทำแผนแม่บทอนุสรณ์สถานแฝดอิน-จัน ประกอบด้วย แผนธุรกิจ แผนบริหารอนุสรณ์สถานแฝดอิน-จัน แผนประชาสัมพันธ์ แผนส่งเสริมการท่องเที่ยว แผนพัฒนาธุรกิจเชิงประวัติศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับอนุสรณ์สถานแฝดอิน-จัน ศึกษาพัฒนาและฟื้นฟูแหล่งท่องเที่ยวในบริเวณใกล้เคียงให้เกิดความยั่งยืน ศึกษาและพัฒนาพันธมิตรหุ้นส่วน เครือข่ายภาครัฐและเอกชนและภาคประชาชนเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในบริเวณใกล้เคียงกับอนุสรณ์สถานแฝดอิน-จัน

กรอบแนวคิดการวิจัย

อนุสรณ์สถานแฝดอิน-จัน แห่งนี้เป็นอนุสรณ์สถานที่เกี่ยวกับบุคคลที่มีถิ่นกำเนิดในจังหวัดสมุทรสงครามและได้ไปสร้างชื่อเสียงในต่างประเทศในฐานะนักแสดง ซึ่งต่อมาจังหวัดสมุทรสงครามได้ก่อตั้งเป็นอนุสรณ์สถานขึ้นที่ตำบลลาดใหญ่ อำเภอเมืองสมุทรสงคราม เพื่อเชิดชูเกียรติยศและคุณความดีของบุคคลผู้นี้ และมีแนวคิดว่าจะให้อนุสรณ์สถานแห่งนี้เป็นสถานที่ท่องเที่ยวสำคัญของจังหวัดสมุทรสงคราม

เมื่อก่อตั้งอนุสรณ์สถานขึ้นแล้ว ส่วนราชการต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ไม่ได้จัดทำแผนการบริหารพื้นที่นี้ ขาดการดูแลบำรุงรักษาสถานที่ที่เหมาะสม นักท่องเที่ยวให้ความสนใจไปท่องเที่ยวน้อยมาก ไม่มีการประชาสัมพันธ์ ไม่มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการท่องเที่ยว (Suma, K., 2006) สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดสมุทรสงครามจึงมีแนวคิดทำการฟื้นฟูอนุสรณ์สถานแฝดอิน-จัน ให้เป็นสถานที่ท่องเที่ยวที่สำคัญของจังหวัดสมุทรสงคราม จึงได้จัดทำแผนแม่บทขึ้นเพื่อบริหารจัดการพื้นที่อนุสรณ์สถานแฝดอิน-จัน ขึ้นโดยมีแนวคิดว่าหากได้มีการทำแผนพัฒนาพื้นที่ในลักษณะเป็นแผนแม่บทให้ครอบคลุมในหลากหลายมิติ ส่วนราชการและผู้มีส่วนได้เสียทุกภาคส่วนสามารถนำข้อมูลนี้ไปใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการ เพื่อให้อนุสรณ์สถานนี้เป็นสถานที่ท่องเที่ยวที่สำคัญในระดับชาติต่อไป ซึ่งมีความคาดหวังว่าแผนพัฒนาที่ศึกษาและจัดทำขึ้นนี้จะส่งผลให้จังหวัดสมุทรสงครามมีนักท่องเที่ยวเพิ่มขึ้น ผลิตภัณฑ์มวลรวมของจังหวัดสมุทรสงครามเพิ่มขึ้น นำไปสู่ความยั่งยืนของชุมชนและท้องถิ่น การรักษาสิ่งแวดล้อม ชุมชนมีส่วนร่วมในการจัดการการท่องเที่ยว รวมทั้งการเพิ่มคุณค่าในด้านประวัติศาสตร์ โดยมีแนวคิดเพื่อเพิ่มจำนวนนักท่องเที่ยวในจังหวัดสมุทรสงครามและกระจายการท่องเที่ยวไปสู่สถานที่ท่องเที่ยวแห่งใหม่ สร้างรายได้ อาชีพและการจ้างงานภายในพื้นที่อันจะส่งผลต่อเนื่องให้ผลิตภัณฑ์มวลรวมของจังหวัดสมุทรสงครามเพิ่มขึ้น อีกทั้งเพื่อสร้างความยั่งยืนของชุมชนและท้องถิ่น ให้ชุมชนมีส่วนร่วมในการจัดการการท่องเที่ยว และร่วมกันรักษาสิ่งแวดล้อม ซึ่งแนวคิดในการจัดทำแผนแบบบูรณาการที่เชื่อมโยงทั้ง 7 แผน โดยมีรายละเอียดแสดงตามแผนภาพดังต่อไปนี้

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยนี้เป็นการศึกษาวิจัยพื้นที่เฉพาะ ณ อนุสรณ์สถานแฝดอิน-จัน ตั้งอยู่ ณ ถนนเอกชัย ตำบลลาดใหญ่ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม และพื้นที่แหล่งท่องเที่ยว ณ พื้นที่บริเวณโดยรอบในเขตการปกครองท้องถิ่นในจังหวัดสมุทรสงคราม เป็นการศึกษาวิจัยในเชิงคุณภาพเป็นหลัก ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลหลากหลายวิธี คือ

1. เก็บข้อมูลจากนักท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวของจังหวัดสมุทรสงคราม จำนวน 10 แห่ง ๆ ละ ไม่น้อยกว่า 30 คน คือ (1) ตลาดร่มหุบ (2) ตลาดน้ำบางน้อย (3) ตลาดน้ำอัมพวา (4) วัดบางกุ้ง (5) วัดศัทธาธรรม (6) แหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศคลองโคน (7) ดอนหอยหลอด (8) อุทยาน ร.2 (9) อาสนวิหารพระแม่บังเกิด (10) ศาลกรมหลวงชุมพรเขตอุดมศักดิ์

2. สัมภาษณ์นักท่องเที่ยว ผู้บริหารองค์กรปกครองท้องถิ่น หัวหน้าส่วนราชการ บุคคลผู้มีส่วนได้เสียที่นักวิจัยเห็นว่าเป็นผู้ให้ข้อมูลที่ดี และการสังเกต

3. การประชุมกลุ่มย่อยและการระดมสมองของนักวิจัย

หลังจากนั้นคณะผู้วิจัยจะนำข้อมูลต่าง ๆ มาทำการวิเคราะห์ สังเคราะห์ และจัดทำขึ้นเป็นแผนงานตามหัวข้อที่ทำการศึกษา

การวิเคราะห์และการนำเสนอข้อมูล

การวิเคราะห์และการนำเสนอข้อมูลของโครงการวิจัยนี้ จะดำเนินการในลักษณะของการบูรณาการข้อมูล ข้อคิดเห็น ข้อเสนอของผู้เกี่ยวข้องทุกภาคส่วน แล้วจึงนำความคิดเห็นต่าง ๆ มานำเสนอในลักษณะของภาพรวม แบ่งเนื้อหาการศึกษาเป็น 7 แผนงาน ประกอบด้วย (1) แผนส่งเสริมการท่องเที่ยว (2) แผนประชาสัมพันธ์ (3) แผนธุรกิจ (4) แผนบริหารอนุสรณ์สถานแฝด อิน - จัน (5) แผนพัฒนาธุรกิจเชิงประวัติศาสตร์ (6) แผนพัฒนาและฟื้นฟูแหล่งท่องเที่ยวบริเวณใกล้เคียงให้เกิดความยั่งยืน (7) แผนพัฒนาพันธมิตรหุ้นส่วน เครือข่ายระหว่างภาครัฐและเอกชนและภาคประชาชน เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในบริเวณใกล้เคียงกับอนุสรณ์สถานแฝด อิน - จัน

ผลการศึกษาวิจัย

1. แผนส่งเสริมการท่องเที่ยว

มุ่งเน้นการศึกษาด้านการส่งเสริมการท่องเที่ยวบริเวณอนุสรณ์สถานแฝดอิน-จัน และรวมถึงบริเวณโดยรอบอนุสรณ์สถานแฝดอิน-จัน จากการวิเคราะห์ศักยภาพ

ด้านการท่องเที่ยวของอนุสรณ์สถานแฝดสยามอิน-จัน พบว่าพื้นที่อนุสรณ์สถานแฝดอิน-จัน ซึ่งตั้งอยู่ริมถนนเอกชัย บริเวณศูนย์ราชการของจังหวัด เป็นถนนคอนกรีตพื้นผิวเรียบในสภาพดี ขนาด 2 ช่องทางจราจร มีระยะทางห่างจากกรุงเทพฯไม่มากนัก มีแหล่งท่องเที่ยวใกล้เคียงที่สามารถเชื่อมโยงการท่องเที่ยวแบบไป-กลับได้ภายใน 1 วัน เหมาะสำหรับการท่องเที่ยวในวันหยุดสุดสัปดาห์ที่มีระยะเวลาจำกัดของนักท่องเที่ยวจากกรุงเทพฯและจังหวัดใกล้เคียง และมีระยะทางห่างจากศาลากลางจังหวัดประมาณ 2 กม. เท่านั้น ทำให้การเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวเป็นไปได้ง่าย และปลอดภัยต่อการขับขี่ แต่ไม่ได้อยู่ในเส้นทางหลักของแหล่งท่องเที่ยวที่ได้รับความนิยมของจังหวัด อีกทั้งจำนวนป้ายบอกทางและป้ายประชาสัมพันธ์จุดท่องเที่ยวที่ไม่เพียงพอ และไม่อยู่ในตำแหน่งที่โดดเด่นชัดเจน ผลการวิเคราะห์พบว่าศักยภาพในการรองรับการท่องเที่ยว และศักยภาพในการดึงดูดใจด้านความสะดวกในการเข้าถึงอนุสรณ์สถานฯมีศักยภาพในระดับปานกลาง

สำหรับการวิเคราะห์ศักยภาพและจุดเด่นของอนุสรณ์สถานแฝดอิน-จัน พบว่า อนุสรณ์สถานฯมีศักยภาพในการดึงดูดใจ ด้านคุณค่าของแหล่งท่องเที่ยวในระดับปานกลางค่อนข้างสูง อีกทั้งในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ภายหลังจากการปรับปรุงพื้นที่เสร็จสมบูรณ์จะทำให้พื้นที่อนุสรณ์สถานแฝดอิน-จัน กลายเป็นแหล่งพักผ่อนหย่อนใจแห่งใหม่ ที่ได้รับความนิยม นอกจากนี้ยังสามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวที่ชื่นชอบการท่องเที่ยวชมวัฒนธรรมภูมิปัญญาท้องถิ่น ซึ่งสื่อถึงคุณค่าด้านวิถีชีวิตริมสายน้ำที่เป็นเอกลักษณ์ได้เป็นอย่างดี พิพิธภัณฑ์เรือที่มีการปรับปรุงและเพิ่มการจัดแสดงเรือพื้นบ้านที่หลากหลายยิ่งขึ้น และเรือนไทยโบราณ ซึ่งแสดงถึงภูมิปัญญาสิ่งปลูกสร้างบ้านทรงไทยที่ยังคงสภาพความงามของบ้านเรือนที่ สะท้อนชีวิตความเป็นอยู่ของชาวแม่กลอง ตามวิถีชุมชนริมสายน้ำ รวมทั้งอาคารจัดแสดงชีวประวัติของแฝดสยามอิน-จัน

ผลการวิเคราะห์ความเห็นของนักท่องเที่ยวพบว่าศักยภาพในการดึงดูดใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านสภาพแวดล้อม ภูมิทัศน์ของอนุสรณ์สถานฯ มีศักยภาพในระดับปานกลาง อย่างไรก็ตามในส่วนของกิจกรรมการท่องเที่ยว ยังไม่มีความหลากหลาย รวมทั้งยังไม่มีจุดเด่นและความต่อเนื่องที่สามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวได้อย่างเพียงพอ นอกจากนี้ในด้านการเสริมสร้างให้เกิดรายได้จากการท่องเที่ยวที่อนุสรณ์สถานฯของชุมชนในท้องถิ่นนั้น พบว่าองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมีการดำเนินการอยู่ นอกจากนี้ยังส่งเสริมการให้ความรู้ในท้องถิ่นแก่ชุมชน อย่างไรก็ดีภายใต้ข้อจำกัดด้านงบประมาณและส่วนหนึ่งมาจากการขาดความรู้ของชุมชนในการบริหารจัดการด้านการตลาด ขาดประสบการณ์ด้านการจัดการท่องเที่ยว ทำให้ขาดการเชื่อมโยงความรู้ในท้องถิ่น เทคโนโลยีพื้นบ้านและผลผลิตทางการเกษตร เพื่อการเสริมสร้างให้เกิดรายได้จากการท่องเที่ยวที่อนุสรณ์สถานฯของชุมชนในท้องถิ่น ซึ่งจะนำไปสู่สำนึกรักและหวงแหนบ้านเกิด จึงจำเป็นในการให้ความรู้ การสร้างจิตสำนึกและความต้องการมีส่วนร่วมให้ชุมชนในการจัดการท่องเที่ยวอนุสรณ์สถานฯอย่างเหมาะสม เพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชนต่อไป จึงสามารถวิเคราะห์ได้ว่าศักยภาพในการดึงดูดใจด้านการบริหารจัดการ ในมิติของการให้ความรู้ การสร้างจิตสำนึกและการมีส่วนร่วมของชุมชนในการจัดการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนของอนุสรณ์สถานฯมีศักยภาพในระดับปานกลางค่อนข้างต่ำ

2. แผนประชาสัมพันธ์

จากการวิเคราะห์พบว่า อนุสรณ์สถานแฝดอิน-จัน มีจุดแข็งในเรื่องความเป็นเอกลักษณ์และความโดดเด่นเฉพาะตัว ซึ่งสามารถดึงดูดให้นักท่องเที่ยวมาเยี่ยมชมได้ อีกทั้งอนุสรณ์สถานแฝดอิน-จัน ยังตั้งอยู่ในจังหวัดที่มีพื้นฐานอยู่กับธรรมชาติ มีวัฒนธรรม ประเพณี และวิถีชีวิตต่าง ๆ อยู่กับ สายน้ำ ทั้งนี้ทางจังหวัดยังมีช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่สามารถเข้าถึงกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย ทั้งสื่อภาครัฐและภาคเอกชน หรือประชาสัมพันธ์ผ่านเครือข่ายความร่วมมือการท่องเที่ยวต่าง ๆ ซึ่งในการประชาสัมพันธ์ควรทำอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ หรืออาจให้สื่อเทคโนโลยีทางการตลาดสมัยใหม่มาเป็นส่วนช่วยในการประชาสัมพันธ์เพื่อพัฒนาช่องทางการสื่อสารให้ครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมายเช่น Facebook, Instragram, Google,Twitter,Blogger, Whatsapp, Line เป็นต้น เป็นการขยายฐานลูกค้าใหม่ๆ แต่ยังคงมุ่งเน้นการใช้ช่องทางหลักๆ ได้แก่สื่ออินเทอร์เน็ต และสื่อโทรทัศน์ ซึ่งนับว่าเป็นสื่อประชาสัมพันธ์ด้านการท่องเที่ยวที่มีประสิทธิภาพสูง

3. แผนธุรกิจ

มุ่งเน้นการศึกษาเชิงธุรกิจ โดยยึดหลักแนวคิดการทำให้อนุสรณ์สถานแฝดอิน-จัน สามารถบริหารงานและดำเนินงานเชิงธุรกิจจัดหารายได้ ซึ่งคณะผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอก (SWOT analysis) จัดทำแผนการตลาด จัดทำแผนปฏิบัติงาน จัดทำแผนควบคุมการปฏิบัติงาน จัดทำแผนพัฒนาธุรกิจในอนาคต และวิเคราะห์ความคุ้มค่าในการลงทุนรวมถึงความสามารถในการทำกำไรของธุรกิจด้วย จากการวิเคราะห์และกำหนดกลยุทธ์การส่งเสริมการท่องเที่ยว กำหนดกลยุทธ์การประชาสัมพันธ์ สามารถสรุปและจัดทำเป็นแผนธุรกิจของอนุสรณ์สถานแฝดอิน-จัน ดังนี้

3.1 ปรับปรุงพิพิธภัณฑ์เรือให้เป็น "หอพิพิธนิทรรศการแม่กลอง" ที่สร้างมูลค่าเพิ่มด้วยเทคโนโลยีสื่อผสม ภายใต้แนวคิด "ชั่วโมงเดียว เที่ยวทั่วแม่กลอง"

3.2 จัดทำโครงการพัฒนา "แม่กลองเธียเตอร์" ภายใน"หอพิพิธนิทรรศการแม่กลอง" เพื่อเป็นช่องทางในการเผยแพร่สื่อการเรียนรู้วิถีไทยของชุมชนท้องถิ่น ผ่านสื่อผสม (multimedia) เช่น ภาพยนตร์สั้นและสื่อวีดีทัศน์

3.3 จัดทำโครงการพัฒนา "สวนสามน้ำ" ภายในพื้นที่อนุสรณ์สถานแฝดอิน-จัน เพื่อเป็นแหล่งเรียนรู้สภาพแวดล้อมและพืชพรรณตามธรรมชาติริมสายน้ำจืด น้ำกร่อย และน้ำเค็ม และตกแต่งสถานที่ให้มีความสวยงาม

3.4 จัดกิจกรรมออกแบบและตกแต่งเรือนไทยริมสระสวนบัวให้มีความสวยงาม

3.5 จัดกิจกรรมการออกแบบและจัดพื้นที่บริเวณลานอเนกประสงค์ด้านหน้าโครงการฯ ให้มีสถาปัตยกรรมจุดสังเกต (landmark)

3.6 การปรับปรุงอาคารเอนกประสงค์เพื่อการจัดนิทรรศการหมุนเวียนให้มีพื้นที่กิจกรรมการแสดงทางศิลปวัฒนธรรมและการสาธิตหัตถกรรมพื้นบ้าน เฉพาะในวันหยุดเทศกาลประเพณีสำคัญ ๆ ที่มีนักท่องเที่ยว มาเยี่ยมชมจำนวนมาก

3.7 จัดโครงการบูรณาการวัฒนธรรมความเป็นไทย สู่เศรษฐกิจสร้างสรรค์ (creative economy) อย่างเป็นรูปธรรมโดยการคัดสรร สินค้า บริการ ที่มีเอกลักษณ์และจุดเด่นของวัฒนธรรมวิถีชุมชน และนำมาสร้างอัตลักษณ์ให้เกิดมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจ

4. แผนบริหารอนุสรณ์สถานแฝด อิน - จัน

จากการวิเคราะห์และกำหนดกลยุทธ์การส่งเสริมการท่องเที่ยว กำหนดกลยุทธ์การประชาสัมพันธ์ การจัดทำแผนธุรกิจ สามารถสรุปและแสดงแนวทางในการดำเนินงานและกิจกรรมที่ผู้ที่เกี่ยวข้องกับโครงการฯ จะดำเนินการ โดยสาระสำคัญของแผนปฏิบัติการบริหาร จะแสดงให้เห็นถึงการแปลงประเด็นยุทธศาสตร์และแนวทางในการพัฒนาโครงการฯ ไปสู่ กิจกรรมและ แนวทางในการดำเนินงาน สามารถสรุปรายละเอียดโครงการ/กิจกรรมของแผนปฏิบัติการบริหาร ดังนี้

4.1 ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาและฟื้นฟูอนุสรณ์สถานแฝดอิน-จันอย่างยั่งยืน ได้แก่

1) โครงการพัฒนา "หอพิพิธนิทรรศการแม่กลอง"

2) โครงการปรับปรุงสถานที่ ภูมิทัศน์เพื่อพัฒนา "หอพิพิธนิทรรศการแม่กลอง"

3) โครงการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านคมนาคมเข้าถึงให้มีจำนวนเส้นทางที่หลากหลายเพื่อเชื่อมโยงแหล่งกับท่องเที่ยวอื่นๆให้มากขึ้น

4) โครงการส่งเสริมการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการขั้นพื้นฐานในการเข้าถึงโครงการฯ เช่นการจัดให้รถบริการสาธารณะเข้ามาให้บริการ

4.2 ยุทธศาสตร์ที่ 2 การยกระดับคุณภาพและมาตรฐานของแหล่งท่องเที่ยวและสินค้า บริการ ได้แก่

1) โครงการพัฒนามรดกวัฒนธรรมแม่กลองสู่เศรษฐกิจสร้างสรรค์

2) โครงการผลิตของที่ระลึก

3) โครงการพัฒนาศูนย์ข้อมูลด้านการท่องเที่ยวแบบครบวงจรเบ็ดเสร็จ

4) โครงการพัฒนานวัตกรรมองค์ความรู้และเทคโนโลยีในการแปรรูปผลิตภัณฑ์ชุมชน นวัตกรรมแบรนด์คุณภาพแม่กลอง

5)โครงการพัฒนามาตรฐานสินค้าและบริการและการรับรองมาตรฐาน

6)โครงการพัฒนา สติกเกอร์ "แฝดอิน-จัน" เพื่อรับรองมาตรฐานในคุณภาพสินค้าจากจังหวัดฯ

7)โครงการอนุรักษ์ ฟื้นฟู ทรัพยากรทางการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น

8)โครงการพัฒนาศูนย์กระจายและแสดงสินค้าในรูปแบบของการจัดทำศูนย์รวมของฝาก คัดเฉพาะสินค้าคุณภาพแม่กลอง

9)โครงการพัฒนาศูนย์จำหน่ายอาหารและเครื่องดื่ม

10)โครงการตลาดนัดย้อนยุคยามเย็น

11)โครงการประสานความร่วมมือกับ ททท. เพื่อร่วมกันผลักดันให้โครงการหอพิพิธนิทรรศการฯอยู่ในเส้นทางการท่องเที่ยวเชื่อมโยง

12)กิจกรรมการส่งเสริมให้เกิดความเชื่อมโยงกับแหล่งท่องเที่ยวข้ามจังหวัด ที่มีรูปแบบการท่องเที่ยวที่แตกต่างกัน

13)โครงการพัฒนาธุรกิจบริการที่มีศักยภาพในโครงการฯ เช่นธุรกิจบริการท่องเที่ยวเชื่อมโยงสถานที่ท่องเที่ยวในแม่กลอง และจังหวัดใกล้เคียง

14)โครงการเชื่อมโยงเครือข่ายพิพิธภัณฑ์และแหล่งการเรียนรู้ ในจังหวัดสมุทรสงครามทั้ง 15 แห่ง ทำโปรโมชั่นแคมเปญ "เที่ยว15 พิพิธภัณฑ์ ทันใจในบัตรเดียว"

4.3 ยุทธศาสตร์ที่ 3 การส่งเสริมและเผยแพร่ภาพลักษณ์ด้านการท่องเที่ยว ได้แก่

1)โครงการจัดทำแผนการสร้างเสริมอัตลักษณ์เพื่อก่อให้เกิดมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจให้กับโครงการโดยภาพรวม

2) โครงการจัดทำสื่อโฆษณาประชาสัมพันธ์ และสื่อการเรียนรู้ในรูปแบบต่าง ๆ

3) โครงการพัฒนาช่องทางการจัดจำหน่าย และช่องทางการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยว

4.4 ยุทธศาสตร์ที่ 4 การบริหารจัดการเสริมสร้างความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืนให้แหล่งท่องเที่ยว

1) โครงการบริหารจัดการ แหล่งท่องเที่ยวอนุสรณ์สถานแฝดอินจัน

2) โครงการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการท่องเที่ยวให้มีขีดความสามารถในการแข่งขันในสาขาท่องเที่ยว

3) โครงการเตรียมความพร้อมในการรองรับการเปิดเสรีภาคบริการด้านการท่องเที่ยวของบุคลากร กิจกรรม "ท่องเที่ยวปลอดภัย อุ่นใจในอนุสรณ์สถานแฝดอิน-จัน"เพื่อพัฒนาระบบรักษาความปลอดภัยในการท่องเที่ยว

4) โครงการส่งเสริมกระบวนการมีส่วนร่วมของภาคประชาชนและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการบริหารทรัพยากรการท่องเที่ยว

5. แผนพัฒนาธุรกิจเชิงประวัติศาสตร์

เป็นแผนแม่บทที่มุ่งเน้นการศึกษาเชิงธุรกิจทางด้านประวัติศาสตร์ ที่สามารถสร้างรายได้จากโครงการ/กิจกรรมที่เชื่อมโยงกับประวัติศาสตร์ จากการวิเคราะห์พบว่า จากสภาพปัจจุบันของการท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์ในจังหวัดสมุทรสงครามชี้ให้เห็นว่า เมืองแม่กลองมีหลักฐานทางประวัติศาสตร์ตั้งแต่สมัยกรุงศรีอยุธยา ซึ่งนับว่า มีความเป็นมาที่ยาวนาน และเป็นสถานที่ที่มีความสัมพันธ์กับราชวงศ์จักรีเป็นอย่างยิ่ง ขณะเดียวกัน สถานที่ต่าง ๆ ล้วนมีประวัติศาสตร์ ความเป็นมา ตำนาน เรื่องเล่าอันทรงคุณค่ายิ่ง ตลอดจนหลายๆ สถานที่ได้สร้างมูลค่าในด้านการท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์ให้กับจังหวัดสมุทรสงครามเป็นอันมาก โดยมีวัตถุประสงค์มุ่งเน้นการพัฒนาธุรกิจเชิงประวัติศาสตร์ ดังนี้

5.1 พัฒนาสินค้าและบริการเชิงประวัติศาสตร์ เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่ม และยกระดับการบริการ

5.2 พัฒนาสถานที่ในเชิงประวัติศาสตร์ เพื่อตอบสนองความต้องการของกลุ่มนักท่องเที่ยวที่หลากหลาย และใช้ประโยชน์จากสถานที่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด รวมถึงเชื่อมโยงสถานที่ท่องเที่ยวแต่ละแห่ง เพื่อให้เกิดการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ครอบคลุมทุกพื้นที่

5.3 พัฒนาบุคลากรในธุรกิจเชิงประวัติศาสตร์ เพื่อเตรียมพร้อมรับมือกับการขยายตัวและการพัฒนาด้านการท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์

6. แผนพัฒนาและฟื้นฟูแหล่งท่องเที่ยวบริเวณใกล้เคียงให้เกิดความยั่งยืน

เป็นแผนแม่บทที่มุ่งเน้นการศึกษาพัฒนาและฟื้นฟูแหล่งท่องเที่ยวโดยเชื่อมโยงสถานที่ท่องเที่ยวอื่นในจังหวัดสมุทรสงครามกับอนุสรณ์สถานแฝดอิน-จัน จากการวิเคราะห์พบว่า จังหวัดสมุทรสงคราม เป็นจังหวัดหนึ่งที่มีความได้เปรียบด้านการท่องเที่ยวอย่างยิ่ง มีความหลากหลายทางทรัพยากรธรรมชาติ สังคม ประเพณี วัฒนธรรม และวิถีการดำรงชีวิต ส่งผลให้การจัดการท่องเที่ยวของจังหวัด สามารถแบ่งได้เป็นหลายประเภท ทั้งการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ การท่องเที่ยวตามเทศกาลและประเพณี การท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์ และการท่องเที่ยวเชิงวิถีชีวิตชุมชน ซึ่งนับเป็นการตอบโจทย์ความต้องการของกลุ่มนักท่องเที่ยวได้อย่างครอบคลุม เพราะพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวในปัจจุบันมีความหลากหลายและแปลกใหม่กว่าเดิมเช่นเดียวกัน ไม่ว่าจะเป็นนักท่องเที่ยวที่ชอบผจญภัย (adventure) กลุ่มซื้อของ (shopping) กลุ่มสนใจศาสนา (religion) กลุ่มท่องเที่ยวเพื่อชื่นชมธรรมชาติ หรือการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ (eco-tourism) และกลุ่มท่องเที่ยวเพื่อสุขภาพ (health)

สำหรับแนวทางการพัฒนาและฟื้นฟูแหล่งท่องเที่ยวบริเวณใกล้เคียงให้เกิดความยั่งยืนนั้นคณะผู้วิจัยได้มุ่งเน้นการพัฒนากลุ่มธุรกิจจำนวน 5 กลุ่ม ได้แก่

6.1 ศึกษาการพัฒนากลุ่มธุรกิจเกษตรและอาหาร : การค้าผลิตผลทางการเกษตรและอาหารทะเลที่สื่อถึงคุณค่าและเอกลักษณ์เฉพาะตน ให้มีชื่อเสียงในระดับประเทศ และสร้างความอยู่ดีมีสุขให้คนจังหวัดสมุทรสงคราม

6.2 ศึกษาการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ : ระบบนิเวศ 3 น้ำ ที่คงความอุดมสมบูรณ์ และสามารถเข้าถึงอัตลักษณ์ วิถีความเป็นคนสมุทรสงคราม

6.3 ศึกษาการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงวิถีชีวิตชุมชน: จังหวัดแห่งการท่องเที่ยวเชิงวิถีชีวิตชุมชนอย่างสร้างสรรค์

6.4 ศึกษาการพัฒนาการท่องเที่ยวตามเทศกาลและประเพณี: จังหวัดแห่งการท่องเที่ยวตามเทศกาลและประเพณีที่หลากหลาย ตลอดทั้งปี

6.5 ศึกษาการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์: เป็นเส้นทางเรียนรู้ประวัติศาสตร์อันยาวนาน ที่ทุกคนเข้าถึงได้ภายในวันเดียวแห่งแรกของประเทศไทย

7. แผนพัฒนาพันธมิตรหุ้นส่วน เครือข่ายระหว่างภาครัฐและเอกชนและภาคประชาชน

เป็นแผนแม่บทที่มุ่งเน้นการเสริมสร้างเครือข่ายที่เข้มแข็งเพื่อร่วมกันพัฒนาอนุสรณ์สถานแฝดสยามอิน-จัน โดยยึดหลักแนวคิดการพัฒนาเครือข่ายภาครัฐและภาคเอกชนให้เข้มแข็ง เพื่อนำไปสู่การบริหารกิจกรรมการท่องเที่ยวของอนุสรณ์สถานแฝดอิน-จันให้เติบโตได้อย่างยั่งยืน จากการวิเคราะห์พบว่า ปัจจุบันจังหวัดสมุทรสงคราม หรือที่เรียกกันโดยทั่วไปว่า “แม่กลอง” ได้มีการส่งเสริมการท่องเที่ยวอย่างแพร่หลายและกำลังได้รับความสนใจจากนักท่องเที่ยว เนื่องจากการเดินทางมีความสะดวกสบายมากขึ้น และกระแสการท่องเที่ยวเชิงนิเวศกำลังเป็นที่นิยม โดยมีการพัฒนาศักยภาพของแหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดที่มีอยู่เดิม และสร้างการท่องเที่ยวกระจายสู่แหล่งอื่นอย่างสมดุลทั่วจังหวัดสมุทรสงคราม ตลอดจนส่งเสริมการสร้างเครือข่ายระหว่างภาครัฐ เอกชน และภาคประชาชน เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในบริเวณใกล้เคียงโดยรอบอนุสรณ์สถานแฝดสยามอิน-จัน ประกอบกับการส่งเสริมการจัดทำแผนพัฒนามัคคุเทศก์ในชุมชนเพื่อเป็นการกระจายฐานการท่องเที่ยวแก่นักท่องเที่ยวสู่ชุมชนท้องถิ่นอย่างยั่งยืน

จากปัจจัยความสมดุล ความหลากหลายทางกายภาพและชีวภาพของแหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดสมุทรสงคราม นำไปสู่การจัดทำแผนพัฒนาพันธมิตรหุ้นส่วน เครือข่ายระหว่างภาครัฐ เอกชน และภาคประชาชน เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในบริเวณใกล้เคียงกับอนุสรณ์สถานแฝดสยามอิน - จัน ซึ่ง ประกอบไปด้วย 3 แผนงานหลัก ได้แก่

7.1 แผนพัฒนาเครือข่ายภาครัฐและเอกชนเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวบริเวณอนุสรณ์สถาน

แฝดสยามอิน-จัน : เสริมสร้างเครือข่ายเข้มแข็ง ร่วมพัฒนาอนุสรณ์สถานแฝดสยามอิน-จัน สู่การกระจายแหล่งท่องเที่ยวเชิงวิถีชุมชน ท้องถิ่น

7.2 แผนพัฒนามัคคุเทศก์ในชุมชน โดยการสร้างมัคคุเทศก์ผู้นำชุมชนที่มีความเป็นอัตลักษณ์ท้องถิ่น มีความรู้และมีความสามารถในการกระจายนักท่องเที่ยวจากแหล่งท่องเที่ยวยอดนิยม ไปยังแหล่งท่องเที่ยวอื่นๆ ภายในจังหวัดสมุทรสงครามได้อย่างสมดุล

7.3 แผนการศึกษาความเชื่อมโยงของแหล่งท่องเที่ยว ระหว่างแหล่งท่องเที่ยวอื่นๆ ในจังหวัดสมุทรสงครามกับอนุสรณ์สถานแฝดสยามอิน-จัน เพื่อให้เป็นเมืองแห่งการท่องเที่ยวที่หลากหลายและมากด้วยคุณค่าทางทรัพยากรธรรมชาติ ประวัติศาสตร์ และวิถีชีวิตชุมชนแห่งสายน้ำ

จากการศึกษาวิจัยเพื่อจัดทำแผนแม่บทอนุสรณ์สถานแฝดอิน-จันในโครงการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวจังหวัดสมุทรสงคราม คณะผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในภาพรวมของแผนแม่บทฯ เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานและการพัฒนาอนุสรณ์สถานแฝดอิน-จัน ดังนี้

1. ควรเพิ่มจำนวนเส้นทางในการเข้าถึงอนุสรณ์สถานแฝดสยามอิน-จันและเพิ่มป้ายบอกทาง ทั้งภาษาไทยและต่างประเทศ เนื่องจากอนุสรณ์สถานแฝดอิน-จัน ไม่ได้ตั้งอยู่ในเส้นทางหลักของแหล่งท่องเที่ยวที่ได้รับความนิยม

2. ควรเพิ่มป้ายโฆษณาประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยวอนุสรณ์สถานแฝดอิน-จันตามสถานที่ท่องเที่ยวยอดนิยมต่าง ๆ เพื่อเชื่อมโยงแหล่งท่องเที่ยวและเป็นการกระจายการท่องเที่ยวไปสู่แห่งใหม่

3. ควรมีการวางแผนด้านการบริหารจัดการสถานที่จอดรถ และสถานที่ประกอบการค้าที่มีประสิทธิภาพเพียงพอเมื่อมีการพัฒนาอนุสรณ์สถานแฝดอิน-จันเป็นแหล่งท่องเที่ยวแห่งใหม่แล้ว

4. ควรมีการพัฒนาทักษะ ความรู้ ให้กับอาสาสมัครด้านการท่องเที่ยว (มัคคุเทศก์) ชุมชน ท้องถิ่น

5. ควรมีการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงอนุสรณ์สถานแฝดอิน-จัน เช่นการจัดให้รถบริการสาธารณะเข้ามาให้บริการรับส่งนักท่องเที่ยวถึงที่ เป็นต้น

6. ควรมีการจัดสรรงบประมาณเพื่อการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างเหมาะสม ต่อเนื่องและเพียงพอ

7. ควรจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวและการประชาสัมพันธ์อนุสรณ์สถานแฝดอิน-จันอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่องโดยตลอด เพื่อช่วยกระตุ้นและสร้างการรับรู้ให้กับนักท่องเที่ยว

8. ควรชูเอกลักษณ์ความโดดเด่นของผลิตภัณฑ์ชุมชน วิถีชุมชน วัฒนธรรมด้านอาหารการกิน ประเพณีและการละเล่นพื้นบ้านที่โดดเด่นในตำบลลาดใหญ่ เพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยวกลุ่มวัฒนธรรมได้

9. ควรสร้างจิตสำนึกของชุมชนในการรักถิ่นฐานบ้านเกิด และร่วมกันพัฒนาชุมชน ให้ชุมชนมีส่วนร่วม ควรสร้างให้คนในชุมชนมีความรู้ความเข้าใจ และเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานในรูปแบบต่าง ๆ

References

Chansiri, D. (2010). *Tourism management according to festival of Suphanburi province*. Bangkok: Rajamangala University of Technology Rattanakosin. (in Thai)

Choochart, C. (2004). *Tourism industry* (4th ed.). Chiang Mai: Lanna. (in Thai)

Rajabhadharaks, C. (2001). *Man and culture.* Bangkok: Kasetsart University. (in Thai)

Suma, K. (2006). *The opinion of public to participate in greenway*. Bangkok: Tourism Authority of Thailand. (in Thai).

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี (ประจำปีงบประมาณ 2559)

Community Satisfaction Toward the Services of the Main Mission of Bueng Yitho Municipality in 2016

วิจิตร วิชัยสาร, พรภัทร หวังดี, อรทิณี ทวยนาค และธนพล สราญจิตร์

Vichit Vichaisan, Pornpat Wangdee, Onthinee Thuynak and Tanapon Saranghid

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย

Faculty of Management Science, Eastern Asia University

บทคัดย่อ

การทำวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานบริการที่เป็นภารกิจหลักของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ประจาปีงบประมาณ 2559 (2) เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะที่มีต่องานบริการที่เป็นภารกิจหลักของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี (3) เพื่อเสนอแนะแนวทางการพัฒนางานบริการที่เป็นภารกิจหลักของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ซึ่งการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ กลุ่มตัวอย่างที่ทาการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองบึงยี่โถ โดยมีจานวนกลุ่มตัวอย่าง 500 คน สถิติที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ (percentage), ค่าเฉลี่ย (), และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD.) ผลการวิจัย พบว่า (1) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 65.20 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี ร้อยละ 31.60 จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ปวช./ปวส. ร้อยละ 38.40 ประกอบอาชีพรับจ้าง คือ ร้อยละ 23.00 มีรายได้อยู่ระหว่าง 5,001 - 10,000 บาท ร้อยละ 24.60 โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มาใช้บริการสัปดาห์ละ 1 ครั้ง ร้อยละ 51.2 (2) ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานบริการที่เป็นภารกิจหลักของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานีในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยพิจารณาจากผลการสำรวจความพึงพอใจต่องานบริการที่เป็นภารกิจหลักของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจสูงสุด ($\overline{X}$ = 4.60 , SD = 0.479) คิดเป็นร้อยละ 92.00 รองลงมาคือด้านช่องทางการให้บริการ ($\overline{X}$ = 4.55, SD = 0.496) คิดเป็นร้อยละ 91.20 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ($\overline{X}$ = 4.53, SD = 0.514) คิดเป็นร้อยละ 90.60 และด้านสิ่งอานวยความสะดวก ($\overline{X}$ = 4.51, SD = 0.511) คิดเป็นร้อยละ 90.20 ตามลาดับ

คำสำคัญ: ความพึงพอใจของประชาชน, การให้บริการที่เป็นภารกิจหลัก

Abstract

The purposes of this research were to (1) study the level of the community satisfaction toward the services that are the main mission of Bueng Yitho Municipality in 2016 (2) study the problems and the suggestions of the services that are the main mission of Bueng Yitho Municipality (3) suggest the ways to develop the services that are the main mission of Bueng Yitho Municipality. This research used survey research. The samples consisted of

500 people. The data were analyzed using by frequency, percentage, mean, standard deviation. The results of the study were as follows (1) The largest samples were as follows: 65.20% were comprised of female respondents; 31.60% were from age 31-40 years old; 38.40% had finished the High School; 23% worked for private companies; 24.6% earned between 5,001 -10,000 Baht per month, and 51.2% used the frequency of the service 1 time per week (2) When considering the level of the community satisfaction toward the services that are the main mission of Bueng Yitho Municipality, this study found that the services at the highest level c were factors of staff at the highest level of ($\overline{X}$ = 4.60, SD = 0.479) 92.00%, next, was the service channel ($\overline{X}$ = 4.55 , SD = 0.496) at 91.20%, thirdly, the process of service ($\overline{X}$ = 4.53 , SD = 0.514) at 90.60%, and the last was the facilities ($\overline{X}$ = 4.51 , SD = 0.511) at 90.20%.

Keywords: satisfaction, the service that is the main mission

บทนำ

การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นส่วนหนึ่งของการจัดระบบการปกครองภายในประเทศไทย ซึ่งการปกครองท้องถิ่นของประเทศไทยได้มีการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงมาตามลำดับจนถึงปัจจุบัน โดยเป็นแนวความคิดในการให้บริการประชาชนได้ปกครอง บริหาร และพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง มีความสัมพันธ์อย่างมากกับแนวคิดการกระจายอำนาจการปกครอง (decentralization) ซึ่งหลักการกระจายอำนาจการปกครองนี้มีเพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถจัดกิจกรรมต่าง ๆ ได้โดยอิสระปลอดการชี้นำจากรัฐบาล และมีความสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้เป็นอย่างดี

ปัจจุบันแนวทางในการบริหารจัดการองค์กรภาครัฐได้เน้นไปที่การกระจายอำนาจและการจัดทำบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) กล่าวคือเป็นการเปิดโอกาสและให้อิสระแก่ อปท. ตามหลักแห่งการปกครองตนเองตามความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น โดยการจัดตั้ง อปท. ขึ้นมาให้มีอิสระในการกำหนดนโยบาย การปกครอง การบริหารงาน การบริหารบุคลากร การเงิน การคลัง และมีอำนาจหน้าที่ของตนเองโดยเฉพาะ

เทศบาลเมืองบึงยี่โถ ซึ่งเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหนึ่งที่อยู่ในเขตปริมณฑล แวดล้อมด้วยโรงงานอุตสาหกรรมและหมู่บ้านจัดสรรซึ่งเป็นที่อยู่อาศัยของประชาชนหลากหลายอาชีพ ลักษณะพื้นที่โดยรวมเป็นชุมชนเมือง มีการขยายตัวทางด้านเศรษฐกิจและสังคมอย่างรวดเร็ว

ดังนั้น เพื่อให้การพัฒนายกระดับขีดความสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในงานบริการหลักเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในเขตเทศบาล เทศบาลเมืองบึงยี่โถจึงมีความจำเป็นต้องมีการประเมินผลการให้บริการ โดยประสานงานให้คณะรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย มาดำเนินการสำรวจคุณภาพของการให้บริการ โดยทำการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลเมืองบึงยี่โถในประเด็นสำคัญๆ ประกอบด้วย ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอานวยความสะดวก ซึ่งผลที่ได้รับจากการประเมินจะนำมาใช้ในการปรับปรุงคุณภาพของการให้บริการงานบริการหลักของเทศบาลเมืองบึงยี่โถต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานบริการที่เป็นภารกิจหลักของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ประจำปีงบประมาณ 2559

2. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะที่มีต่องานบริการที่เป็นภารกิจหลักของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี

3. เพื่อเสนอแนะแนวทางการพัฒนางานบริการที่เป็นภารกิจหลักของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอธัญบุรี

จังหวัดปทุมธานี

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

1. ข้อมูลพื้นฐานเทศบาลเมืองบึงยี่โถ

อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี เทศบาลเมืองบึงยี่โถ ได้รับการยกฐานะมาจาก "อบต.บึงยี่โถ" (ก่อตั้งเมื่อ 2 มีนาคม 2538) และจาก "เทศบาลตำบลบึงยี่โถ" (ยกฐานะจาก อบต.บึงยี่โถ เมื่อ 1 สิงหาคม 2550) มาเป็น "เทศบาลเมืองบึงยี่โถ" เมื่อวันที่ 25 พฤศจิกายน 2554 ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่อง เปลี่ยนแปลงฐานะเทศบาลตำบลบึงยี่โถ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี เป็นเทศบาลเมืองบึงยี่โถ ประกาศ ณ วันที่ 16 กันยายน 2554 โดยมีนายชูชาติ หาญสวัสดิ์ รัฐมนตรีช่วยว่าการกระทรวงมหาดไทย ปฏิบัติราชการแทน รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยเป็นผู้ลงนาม ปรากฏในราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 129 ตอนพิเศษ 13 ง หน้า 44 ลงวันที่ 11 มกราคม 2555

สาเหตุที่มีการยกฐานะเป็น "เทศบาลเมืองบึงยี่โถ" สืบเนื่องจากในปัจจุบัน(ปี พ.ศ.2554) เขตพื้นที่ตำบลบึงยี่โถมีความเจริญเติบโตและมีการพัฒนาในหลาย ๆ ด้านอย่างรวดเร็ว เช่น การพาณิชกรรม การท่องเที่ยว การศึกษา การอุตสาหกรรม การกีฬา การคมนาคมขนส่ง และสภาพสังคมมีการเปลี่ยนแปลงไปสู่การเป็นสังคมเมืองมากขึ้น วิถีชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนในตำบลบึงยี่โถมีการปรับตัวให้สอดคล้องกับ ความเป็นสังคมเมือง เทศบาลเมืองบึงยี่โถในฐานะที่เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีภารกิจหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะ ดูแลคุณภาพชีวิต ความเป็นอยู่ของประชาชนตำบลบึงยี่โถให้มีความอยู่ดีกินดี มีคุณภาพกายและคุณภาพใจที่ดี จึงมีความจำเป็นต้องมีการเปลี่ยนแปลงฐานะขององค์กรให้ใหญ่ขึ้น เพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพสังคม และเพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการ แก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนเป็นไปอย่างทั่วถึง ครอบคลุม รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (เทศบาลเมืองบึงยี่โถ, 2559)

2. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก หรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่เป็นไปในทางที่ดีและไม่ดี หรือในด้านบวกและในด้านลบ หรือไม่มีปฏิกิริยา คือเฉย ๆ ก็ได้ หรืออาจจะมีในทุกๆด้าน โดยอาจจะมีมากมีมีน้อยต่างกัน ซึ่งจะเกิดก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการแก่บุคคลนั้น ถ้าตอบสนองได้ก็เป็นในแง่บวก แต่ถ้าตอบสนองไม่ได้ก็เป็นในแง่ลบ ความพึงพอใจอาจเปลี่ยนแปลงได้ เมื่อเวลาและสถานการณ์แวดล้อมอื่นๆ เปลี่ยนแปลงไป แต่ทั้งนี้ความพึงพอใจของบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันขึ้นอยู่กับค่านิยมและประสบการณ์ที่ได้รับมากน้อยเพียงใด

ในการศึกษาที่เกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการได้รับบริการนั้นเนื่องจากความพึ่งพอใจ หมายถึง ปฏิกิริยาด้านความรู้สึกที่มีต่อสิ่งเร้าที่มากระตุ้น เพราะฉะนั้นสิ่งเร้าจึงหมายถึงบริการที่ ได้รับ ดังนั้นการศึกษาความพึงพอใจจึงหมายถึง ความต้องการทราบว่าบุคคลมีความรู้สึกเช่นไรต่อการบริการที่ตนได้รับนั้น ซึ่งอาจจะชอบ พอใจหรือไม่พอใจ หรือรู้สึกเฉยๆ อย่างใดอย่างหนึ่ง โดยความรู้สึกนี้เป็นความรู้สึกสุดท้ายหลังจากที่บุคคลได้ประเมินแล้ว

โดยที่ในกรณีของความพึงพอใจในการบริการ สาเหตุหรือเหตุปัจจัยแห่งความพึงพอใจอาจเป็นเรื่อง ความเสมอภาคของบริการที่ได้รับ ความพอเพียงพอทั่วถึงของการบริการ ความสะดวก รวดเร็วของบริการ ฯลฯ ส่วนในเรื่องความพึงพอใจในงาน สาเหตุที่ทำให้พอใจหรือไม่พอใจอาจเป็นเรื่อง ค่าจ้างสวัสดิการ นโยบายที่ทำงาน ฯลฯ

3. แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ

การให้บริการประชาชนที่ดี ควรเป็นการให้บริการแบบครบถ้วนสมบูรณ์เป็นการพัฒนาระบบการให้บริการและทัศนคติ วิธีคิด วิธีทางานของพนักงานส่วนตำบลที่มีเป้าหมายที่จะให้ประชาชนได้รับบริการที่ควรจะได้รับอย่างครบถ้วนสมบูรณ์ มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการมุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริม และสร้างทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการตลอดจนเป็นการให้บริการที่มีความถูกต้องชอบธรรม สามารถตรวจสอบได้สร้างความเสมอภาคทั้งในการให้บริการและในการที่จะได้รับบริการจากพนักงานส่วนตำบลคลองเจ็ด ทำให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด

กรอบแนวคิดการวิจัย

ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ใช้การวิจัยเชิงสำรวจ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองบึงยี่โถ จำนวน31,375 คน (ข้อมูลประชากร ณ วันที่ 12 มกราคม 2559 จากสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลเมืองบึงยี่โถ) ผู้วิจัยใช้วิธีการคำนวณจากสูตร โดยสูตรของ Yamane ที่ช่วงความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และมีความคลาดเคลื่อนร้อยละ 0.05 เท่ากับร้อยละ 5 ดังนั้นในระดับความเชื่อมั่นดังกล่าวกลุ่มตัวอย่างที่ใช้เก็บข้อมูลทั้งสิ้น 500 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เป็นการศึกษาข้อมูลเชิงปริมาณใช้แบบสอบถามและการสัมภาษณ์เชิงลึก เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ทั้งนี้รูปแบบของแบบสอบถามประกอบด้วยคำถาม 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจที่มีต่อกระบวนการในการให้บริการของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูล 2 แหล่งด้วยกัน คือ

1. การเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร ซึ่งเป็นการรวบรวมข้อมูลจากตำรา เอกสารทางวิชาการ สิ่งพิมพ์ งานวิจัย วิทยานิพนธ์และข้อมูลจากเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี

2. การเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม โดยการสำรวจข้อมูลจากแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วย 3 ส่วน คือ

ข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคล ความพึงพอใจที่มีต่อกระบวนการในการให้บริการของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ ข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ใช้วิธีการทางสถิติเชิงพรรณนาในการหาค่าร้อยละ, ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลโดยภาพรวมเกี่ยวกับเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และความถี่ในการมาใช้บริการ ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาในครั้งนี้คือ ประชาชนผู้มารับบริการของแต่ละศูนย์ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 65.20 และเพศชาย ร้อยละ 34.80 สำหรับอายุของกลุ่มประชากร พบว่า ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31- 40 ปี ร้อยละ 31.60 รองลงมามีอายุต่ำกว่า 30 ปี ร้อยละ 22.20 และมีอายุระหว่างอายุ 41-50ปี ร้อยละ 22.40 ระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างพบว่าส่วนใหญ่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา/ปวช./ปวส. ร้อยละ 38.40รองลงมาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 32.80 และระดับประถมศึกษา ร้อยละ 24.40 อาชีพของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้าง ร้อยละ 23.0 รองลงมาพนักงานบริษัท ร้อยละ 19.0 ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 16.0 นักเรียน/นักศึกษา ร้อยละ 12.0 และอื่นๆ ร้อยละ 9.6 ซึ่งส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 5,001 - 10,000 บาท ร้อยละ 24.6 รองลงมา ต่ำกว่า 5,000 บาท ร้อยละ 22.6 10,001 - 15,000 บาท ร้อยละ 21.8 และ20,001 บาทขึ้นไป ร้อยละ 20.2 โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มาใช้บริการสัปดาห์ละ 1 ครั้ง ร้อยละ 51.2 มาใช้บริการสัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง ร้อยละ 26.6 มาใช้บริการสัปดาห์ละ 4-5 ครั้ง ร้อยละ 15.0 มาใช้บริการทุกวัน ร้อยละ 7.2

2. ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกระบวนการให้บริการของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.55, SD = 0.500) คิดเป็นร้อยละ 91.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายละเอียดพบว่า ความพึงพอใจในทุกๆงานอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจสูงสุด ($\overline{X}$ = 4.60, SD = 0.479) คิดเป็นร้อยละ 92.00 รองลงมาคือด้านช่องทางการให้บริการ ($\overline{X}$=4.55, SD=0.496) คิดเป็นร้อยละ 91.00 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ($\overline{X}$ = 4.53, SD = 0.514) คิดเป็นร้อยละ 90.6 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\overline{X}$ = 4.51, SD = 0.511) คิดเป็นร้อยละ 90.20 ตามลำดับ

3. ผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.55, SD = 0.547) คิดเป็นร้อยละ 91.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายละเอียดพบว่า ความพึงพอใจในทุกๆงานอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งงานศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุหมู่บ้านปิยวรารมย์ ($\overline{X}$= 4.66, SD = 0.445) คิดเป็นร้อยละ 93.20 รองลงมาคืองานสำนักงานทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลเมืองบึงยี่โถ ($\overline{X}$ = 4.56, SD = 0.493) คิดเป็นร้อยละ 91.20 งานศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุหมู่บ้านสถาพร ($\overline{X}$ = 4.53, SD = 0.851) งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็กและโรงเรียนอนุบาลเทศบาลบึงยี่โถ (ศูนย์บ้านฟ้ารังสิต) ($\overline{X}$ = 4.53, SD = 0.408) คิดเป็นร้อยละ 90.60 และงานศูนย์การแพทย์และฟื้นฟู บึงยี่โถ ($\overline{X}$ = 4.47, SD = 0.539) คิดเป็นร้อยละ 89.40

การอภิปรายผล

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกระบวนการให้บริการของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 คิดเป็นร้อยละ 91.00 พิจารณาแต่ละด้าน พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ ในด้านต่าง ๆ ซึ่งงานวิจัยชิ้นนี้มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของสุรพงษ์ พนากิจกุล (2549) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแหลม อำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ อบต. และเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ อบต. และเพื่อทราบถึงปัญหา อุปสรรค และ

ข้อเสนอแนะ ต่อการให้บริการของ อบต. ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ อบต. โดยรวมและตามรายด้านอยู่ในระดับสูง โดยประชาชนมีความพึงพอใจในด้านการส่งเสริมการศึกษาและการสาธารณะสุขมากที่สุด และรองลงมาเป็นด้านการอนุรักษ์ธรรมชาติและวัฒนธรรม ด้านสังคมสงเคราะห์และด้านโครงสร้างพื้นฐานน้อยที่สุด ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ อบต. ได้แก่ ความถี่ในการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร และปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ ต่อการให้บริการของ อบต. พบว่าประชาชนมีปัญหาในเรื่องไฟฟ้าสาธารณะ โทรศัพท์สาธารณะ น้ำท่วมถนน ขยะ และหญ้าข้างถนน ทุนการศึกษาของนักเรียน การสนับสนุนโรงเรียนในเรื่องสื่อการเรียนการสอน สถานีอนามัยไม่มีแพทย์อยู่ประจำและจ่ายยาที่ไม่มีคุณธรรม ขาดการกระจายข้อมูลข่าวสาร การอบรมเสริมความรู้ การให้ความช่วยเหลือแก่คนพิการ การพัฒนาหมู่บ้าน การส่งเสริมการปลูกต้นไม้และการส่งเสริมการเรียนรู้วัฒนธรรมประเพณีไทยให้แก่วัยรุ่น และด้านเจ้าหน้าที่มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของสุวนิช ศิลาอ่อน (2538) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้การบริการของสำนักงานเทศบาลเมืองนครนายก ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อกิจกรรมให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองนครนายกด้านสาธารณูปโภค กลุ่มงานตัวอย่าง 4 งานกลุ่ม ตัวอย่างประชากรส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับค่อนข้างมาก โดยพึงพอใจมากในงานปกครอง พึงพอใจปลานกลางในงานอนามัย มีความพึงพอใจค่อนข้างมากในงานโยธาและงานรักษาความสะอาดส่วนสาเหตุที่เกิดทำให้ประชาชนไม่พอใจมีสาเหตุมาจาก การไม่ได้รับความสะดวกในการติดต่อราชการ ท่าทีมารยาทของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ ความไม่สม่ำเสมอต่อเนื่องในกระบวนการให้บริการ ความซื่อสัตย์สุจริตของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการและความเสมอภาคในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ซึ่งสามารถแบ่งเป็นด้านต่าง ๆ ได้ดังนี้

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกระบวนการให้บริการของเทศบาลเมืองบึงยี่โถด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการจากการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกระบวนการให้บริการของเทศบาลเมืองบึงยี่โถด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 คิดเป็นร้อยละ 90.60 โดยพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุหมู่บ้านปิยวรารมย์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 คิดเป็นร้อยละ 92.00 งานสานักงานทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลเมืองบึงยี่โถ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 คิดเป็นร้อยละ 92.00 และงานศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุหมู่บ้านสถาพร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 คิดเป็นร้อยละ 90.20

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกระบวนการให้บริการของเทศบาลเมืองบึงยี่โถด้านการให้บริการจากการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกระบวนการให้บริการของเทศบาลเมืองบึงยี่โถด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 คิดเป็นร้อยละ 91.20 โดยพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุหมู่บ้านปิยวรารมย์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 คิดเป็นร้อยละ 94.80 รองลงมาคืองานศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุหมู่บ้านสถาพร เทศบาลเมืองบึงยี่โถ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 คิดเป็นร้อยละ 92.00 และงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็กและโรงเรียนอนุบาลเทศบาลบึงยี่โถ (ศูนย์บ้านฟ้ารังสิต) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 คิดเป็นร้อยละ 90.80

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกระบวนการให้บริการของเทศบาลเมืองบึงยี่โถด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจากการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกระบวนการให้บริการของเทศบาลเมืองบึงยี่โถด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 คิดเป็นร้อยละ 92.00 โดยพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุหมู่บ้านปิยวรารมย์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 งานสานักงานทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลเมืองบึงยี่โถ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 คิดเป็นร้อยละ 92.60 และงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็กและโรงเรียนอนุบาลเทศบาลบึงยี่โถ (ศูนย์บ้านฟ้ารังสิต) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 คิดเป็นร้อยละ 90.80

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกระบวนการให้บริการของเทศบาลเมืองบึงยี่โถด้านสิ่งอำนวยความ

สะดวกจากการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกระบวนการให้บริการของเทศบาลเมืองบึงยี่โถด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 คิดเป็นร้อยละ 90.20 โดยพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานสำนักงานทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลเมืองบึงยี่โถมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 คิดเป็นร้อยละ 90.80 รองลงมาคืองานศูนย์พัฒนาเด็กเล็กและโรงเรียนอนุบาลเทศบาลบึงยี่โถ (ศูนย์บ้านฟ้ารังสิต) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 คิดเป็นร้อยละ 91.10 และงานศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุหมู่บ้านปิยวรารมย์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 คิดเป็นร้อยละ 90.00

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานบริการที่เป็นภารกิจหลักของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานีในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 คิดเป็นร้อยละ 91.00 พิจารณาแต่ละด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจงานบริการที่เป็นภารกิจหลักของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ ในด้านต่าง ๆ ดังนี้

ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ด้านศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุหมู่บ้านปิยวรารมย์ จากการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุหมู่บ้านปิยวรารมย์ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 คิดเป็นร้อยละ 93.20 โดยพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 คิดเป็นร้อยละ 94.80 และด้านกระบวนการการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 คิดเป็นร้อยละ 92.00

ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ด้านศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุหมู่บ้านสถาพร จากการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุหมู่บ้านสถาพร อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 คิดเป็นร้อยละ 90.60 โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 คิดเป็นร้อยละ 92.00 รองลงมาคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 คิดเป็นร้อยละ 90.40 และด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 คิดเป็นร้อยละ 90.20

ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ด้านศูนย์การแพทย์และฟื้นฟูบึงยี่โถ จากการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการของศูนย์การแพทย์และฟื้นฟูบึงยี่โถ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 คิดเป็นร้อยละ 89.40 โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 คิดเป็นร้อยละ 90.00 รองลงมาด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 คิดเป็นร้อยละ 89.80 และด้านกระบวนการช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 คิดเป็นร้อยละ 89.40

ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ด้านงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็กและโรงเรียนอนุบาลเทศบาลบึงยี่โถ(ศูนย์บ้านฟ้ารังสิต) จากการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการด้านงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็กและโรงเรียนอนุบาลเทศบาลบึงยี่โถ (ศูนย์บ้านฟ้ารังสิต) อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 คิดเป็นร้อยละ 90.60 โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 คิดเป็นร้อยละ 91.10 รองลงมาด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 คิดเป็นร้อยละ 90.80 และด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 คิดเป็นร้อยละ 90.80

ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลเมือง

บึงยี่โถ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ด้านสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบึงยี่โถจากการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการของศูนย์การแพทย์และฟื้นฟูบึงยี่โถ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 คิดเป็นร้อยละ 91.20 โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 คิดเป็นร้อยละ 92.60 รองลงมาด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 คิดเป็นร้อยละ 92.00 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 คิดเป็นร้อยละ 90.80

ข้อเสนอแนะ

1. ด้านศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุหมู่บ้านปิยวรารมย์ เทศบาลควรมีการเพิ่มการประชาสัมพันธ์กิจกรรม รถเคลื่อนที่บริการ ตรวจมวลกระดูกให้ผู้สูงอายุ การฝึกอาชีพให้กับผู้สูงอายุ รวมถึงเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมากยิ่งขึ้นกว่าปัจจุบัน และควรมีเจ้าที่ให้บริการระหว่างที่ผู้สูงอายุกำลังเข้ารับบริการเป็นรายบุคคลเพื่อป้องกันเหตุฉุกเฉินที่อาจเกิดขึ้นได้ ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวกควรซ่อมแซมอุปกรณ์ที่เสียหาย และปรับปรุงสถานที่บางส่วนให้ดียิ่งขึ้น เช่น ฟิตเนสควรมีการจัดพื้นที่ให้เหมาะสมและติดตั้งผ้าม่านกรองแสงและเพิ่มเครื่องเล่นให้มากยิ่งขึ้น

2. ด้านศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุหมู่บ้านสถาพรประชาชนส่วนหนึ่งต้องการให้มีการจัดกิจกรรมออกนอกสถานที่เพื่อเพิ่มประสบการณ์ร่วมกันของผู้มาใช้บริการ และเพิ่มผู้ดูแลที่จอดรถของผู้มาใช้บริการเพื่อความปลอดภัยและมั่นใจของผู้เดินทางมาโดยรถยนต์ส่วนตัวอีกด้วย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกควรเพิ่มสิ่งต่างๆดังต่อไปนี้ เช่น หลังคาบังแดด ที่นั่ง อุปกรณ์ว่ายน้ำและทางเดินสระว่ายน้ำที่ปลอดภัยมากยิ่งขึ้น เป็นต้น

3. ด้านศูนย์การแพทย์และฟื้นฟูบึงยี่โถเทศบาลควรมีการพัฒนาความรวดเร็วในการให้บริการและมีการลงพื้นที่ รวมถึงเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการแก่ประชาชนมากยิ่งขึ้น

4. ด้านศูนย์พัฒนาเด็กเล็กและโรงเรียนอนุบาลเทศบาลบึงยี่โถ (ศูนย์บ้านฟ้ารังสิต) ภาพรวมการให้บริการของครูอยู่ในระดับดี โดยคณะครูและอาจารย์ให้คาปรึกษาและแนะนำแนวทางในการสอนเด็กนักเรียนดี รวมถึงอบรมสั่งสอนเด็กนักเรียนได้ดี แต่ควรพัฒนาความปลอดภัยของเครื่องเล่น และความสะอาดของห้องน้ำให้มากยิ่งขึ้น

5. ด้านสำนักงานทะเบียนท้องถิ่น ควรมีเจ้าหน้าที่แนะนำในการกรอกข้อมูล เพื่อป้องกันการกรอกข้อมูลผิดพลาด ที่อาจจะเกิดขึ้นได้กับข้อมูลของผู้มารับบริการ

References

Bueng Yitho Municipality (2016). G*eneral information of Bueng Yitho municipality*. Retrieved from http://www.buengyitho.go.th/ (in Thai)

Panakijkul, S. (2006). *People's satisfaction on service of Baan Laml administrative organization, Bang Pla Mah district, Suphunburi province*. Master of Arts in Social Development Administration Thesis, National Institute of Development Administration. (in Thai)

Sila-On, S. (1995). *People's satisfaction on service of Nakornnayok municipality*. . Master of Arts in Social Development Administration Thesis, National Institute of Development Administration. (in Thai)

ประสิทธิภาพของการตรวจสอบภายในของส่วนราชการในภาคกลางของประเทศไทย
The Efficiency of Public Sector Internal Auditing of Central Part of Thailand

ณัฐชรัตน์ สินธุชัย
Nutcharat Sintuchai
คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย
Faculty of Business Administration, Eastern Asia University

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและวิเคราะห์ผลกระทบของมาตรฐานการตรวจสอบภายในของส่วนราชการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการตรวจสอบภายในของส่วนราชการและวิเคราะห์มาตรฐานการตรวจสอบภายในของส่วนราชการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการตรวจสอบภายใน โดยใช้แบบสอบถาม (questionnaire) กับหัวหน้าหน่วยงานตรวจสอบภายในของจังหวัด นักวิชาการตรวจสอบภายในและนักวิชาการตรวจสอบภายในชำนาญการของจังหวัดในภาคกลางของประเทศไทยทั้งหมด 22 จังหวัด และทำการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (simple random sampling) เลือกจำนวน 5 รายจากกลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งเป็นหัวหน้าหน่วยงานของจังหวัด ซึ่งเป็นหน่วยงานที่รับการตรวจสอบภายในจากหน่วยงานตรวจสอบภายในของจังหวัด เพื่อทำการสัมภาษณ์เชิงลึก (in-depth interview) และวิเคราะห์หาความสัมพันธ์โดยใช้ Multiple Correlation Analysis และวิเคราะห์โดยใช้ Multiple Regression Analysis ผลการวิจัยพบว่า มาตรฐานการตรวจสอบภายในของส่วนราชการด้านการปฏิบัติงานส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการตรวจสอบภายในของส่วนราชการมากที่สุด และพบว่า ปัจจัยด้านความเป็นอิสระและความเที่ยงธรรม และปัจจัยด้านลักษณะของงานตรวจสอบภายในของมาตรฐานการตรวจสอบภายในของส่วนราชการ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการตรวจสอบภายในของส่วนราชการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ $P < 0.05$ และจากการสัมภาษณ์ พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพของการตรวจสอบภายในของส่วนราชการในทางที่ดี และการแสดงความคิดเห็นดังกล่าวสนับสนุนผลการวิจัยเชิงปริมาณ

คำสำคัญ: การตรวจสอบภายใน, การตรวจสอบภายในส่วนงานราชการ, ประสิทธิภาพ

Abstract

The objectives of this research are to study and analyze factors of the impact of public sector internal audit standards to efficiency of public sector internal auditing and to examine the relation between public sector internal audit standards and public sector internal auditing. Data was collected from 66public sectorinternal auditor in the central part of Thailand. And a total of 5 In-depth Interviewwerealso conducted with selected respondents to gain further insights into the surveyfindings. Tool used to collect the data was the questionnaires. The statistics usedfor analyzing the collected data were Multiple CorrelationAnalysis, andMultiple Regression Analysis.The findings of the study that The public sector internal audit standards of Performance Standardsto efficiency of public sector internal auditing and the finding that between the factors of Independence and Objectivity, Engagement Planning and the efficiency of public sector internal auditing are positive relationships ($P < 0.05$). And the result of in-depth

interview that most of those interviewed reviews the support of quantitative research.

Keywords: internal audit, public sector internal auditing, efficiency

บทนำ

งานตรวจสอบภายในของส่วนราชการเป็นเครื่องมือที่สำคัญของฝ่ายบริหารในการตรวจสอบ ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานภายในส่วนราชการ เพื่อให้ผลการดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด ซึ่งบทบาทที่สำคัญของงานตรวจสอบภายใน คือ การสนับสนุนส่งเสริมให้การปฏิบัติงานในทุกระดับของหน่วยงานในส่วนราชการบรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ มีการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าภายใต้การบริหารความเสี่ยง การควบคุมและการกำกับดูแลกิจการที่ดี (good governance) ที่เหมาะสมและมีประสิทธิผล เพื่อช่วยผลักดันให้เกิดความสำเร็จในการบริหารงานของส่วนราชการ อาทิ ส่งเสริมให้เกิดกระบวนการกำกับดูแลกิจการที่ดี การบริหารความเสี่ยง การควบคุมการปฏิบัติงานของส่วนราชการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล การบริหารทรัพยากรของส่วนราชการเป็นไปอย่างคุ้มค่าและก่อให้เกิดประโยชน์แก่ส่วนรวม และเสริมสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับส่วนราชการ (กรมบัญชีกลาง, 2555)

จากการที่ส่วนราชการให้ความสำคัญกับระบบการตรวจสอบภายในของส่วนราชการเป็นเครื่องมือที่ช่วยในการตัดสินใจเกี่ยวกับการพัฒนาการบริหารงานของส่วนราชการนี้ ผู้วิจัยมีความสนใจศึกษาผลกระทบของมาตรฐานการตรวจสอบภายในของส่วนราชการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการตรวจสอบภายในของส่วนราชการ โดยหาผลกระทบจากความคิดเห็นของหน่วยงานตรวจสอบภายในของส่วนงานราชการจังหวัดในภาคกลางทั้งหมดของประเทศไทย เพื่อศึกษาปัจจัยและความสัมพันธ์ของมาตรฐานการตรวจสอบภายในของส่วนราชการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการตรวจสอบภายในของส่วนราชการในแต่ละด้าน และจากปัญหาดังกล่าวทำให้เกิดคำถามและตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย เพื่อให้ผู้วิจัยใช้เป็นแนวทางในการศึกษาในขั้นตอนต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อวิเคราะห์มาตรฐานการตรวจสอบภายในของส่วนราชการด้านคุณสมบัติและด้านการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการตรวจสอบภายในของส่วนราชการ

2. เพื่อวิเคราะห์หาปัจจัยของมาตรฐานการตรวจสอบภายในของส่วนราชการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการตรวจสอบภายในของส่วนราชการ

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

สมาคมผู้ตรวจสอบภายในสากล (The Institute of Internal Auditors, 2012) ได้ให้ความหมายไว้ดังนี้ การตรวจสอบภายใน (internal auditing) หมายถึง การให้ความเชื่อมั่นและให้คำปรึกษาอย่างเที่ยงธรรมและเป็นอิสระ เพื่อเพิ่มคุณค่าและปรับปรุงการดำเนินงานขององค์กร ช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมายด้วยการประเมินและปรับปรุงประสิทธิผลของกระบวนการบริหารความเสี่ยง การควบคุม และการกำกับดูแลอย่างเป็นระบบและเป็นระเบียบ โดยผู้ตรวจสอบภายในขององค์กรจะเป็นผู้ที่ทำหน้าที่วิเคราะห์ เสนอแนะ และให้คำปรึกษาจากกระบวนการตรวจสอบภายในนั้น

สมาคมผู้ตรวจสอบภายในแห่งประเทศไทย ได้ให้ความหมายของงานตรวจสอบภายใน คือ “การให้ความเชื่อมั่นและการให้คำปรึกษาอย่างเที่ยงธรรม เป็นอิสระ เพื่อเพิ่มคุณค่าและปรับปรุงการดำเนินงานขององค์กร การตรวจสอบภายในช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย ด้วยการประเมินและปรับปรุงประสิทธิผลของกระบวนการบริหารความเสี่ยง การควบคุมและการกำกับดูแลอย่างเป็นระบบและเป็นระเบียบ”

กรมบัญชีกลาง ได้ให้ความหมายของการตรวจสอบภายใน คือ “กิจกรรมการให้ความเชื่อมั่นและการให้คำปรึกษาอย่างเที่ยงธรรมและเป็นอิสระ ซึ่งจัดให้มีขึ้นเพื่อ

เพิ่มคุณค่าและปรับปรุงการปฏิบัติงานของส่วนราชการให้ดีขึ้น การตรวจสอบภายในจะช่วยให้ส่วนราชการบรรลุถึงเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ด้วยการประเมินและปรับปรุงประสิทธิผลของกระบวนการบริหารความเสี่ยง การควบคุมและการกำกับดูแลอย่างเป็นระบบ”

มาตรฐานการตรวจสอบภายในและจริยธรรมการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในของส่วนราชการ โดยมาตรฐานการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในที่ใช้อ้างอิงในระดับสากล คือมาตรฐานการปฏิบัติงานวิชาชีพการตรวจสอบภายใน (The Professional Practice Standards for Internal Auditing) ของสถาบันผู้ตรวจสอบภายใน (The Institute of Internal Auditors--IIA) และปัจจุบัน IIA และIIA Research Foundation ของสหรัฐอเมริกา ได้ปรับปรุงและแก้ไขมาตรฐานการปฏิบัติงานตรวจสอบใหม่ให้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบัน โดยปรับเปลี่ยนคำนิยามของการตรวจสอบภายในใหม่ ซึ่งเน้นเรื่องการเป็นหลักประกันที่เที่ยงธรรม และการเป็นที่ปรึกษาอิสระของผู้บริหาร (กรมบัญชีกลาง, 2545)

ราชบัณฑิตยสถาน (2557) ให้ความหมายของประสิทธิภาพ หมายถึง การใช้ทรัพยากรในการดำเนินการใดๆ ก็ตามโดยมีสิ่งมุ่งหวังถึงผลสำเร็จ และผลสำเร็จนั้นได้มาโดยการใช้ทรัพยากรน้อยที่สุด และการดำเนินการเป็นไปอย่างประหยัด ไม่ว่าจะเป็นระยะเวลา ทรัพยากร แรงงาน รวมทั้งสิ่งต่างๆ ที่ต้องใช้ในการดำเนินการนั้นๆ ให้เป็นผลสำเร็จ และถูกต้อง

กรอบแนวคิดการวิจัย

กรอบแนวคิดการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์ที่จะศึกษาถึงผลกระทบของมาตรฐานการตรวจสอบภายในของส่วนงานราชการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการตรวจสอบภายในของส่วนงานราชการจังหวัดในภาคกลางทั้งหมดของประเทศไทย โดยผู้วิจัยได้ทำการทบทวนวรรณกรรมงานวิจัยของต่างประเทศและในประเทศเพื่อนำมาพัฒนาเป็นกรอบแนวคิด โดยการสร้างกรอบแนวคิดสำหรับการวิจัยนี้ทำการศึกษาตัวแปรอิสระสำหรับสร้างกรอบแนวคิด คือ ผู้วิจัยได้นำแนวคิดของ Marinda Marais และคณะ (2009) ที่ทำการศึกษาโดยใช้มาตรฐานการตรวจสอบภายในและการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในเป็นตัวแปร แล้วจึงนำแนวคิดเกี่ยวกับมาตรฐานการตรวจสอบภายในและจริยธรรมการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในของส่วนราชการจากกรมบัญชีกลาง (2554) ประกอบด้วยมาตรฐานด้านคุณสมบัติและด้านการปฏิบัติงานมาใช้เป็นตัวแปรอิสระของงานวิจัย และนำแนวคิดของ Zhang และ Zhou (2007) และ Jenny Stewart และ Nava Subramaniam (2009) ที่ทำการศึกษาโดยใช้ความเป็นอิสระและเที่ยงธรรมของการตรวจสอบภายในเป็นตัวแปรในการศึกษา

สำหรับการศึกษาด้านตัวแปรตาม ผู้วิจัยได้ประยุกต์ใช้ตัวแปรจากวัตถุประสงค์และเป้าหมายของ COSO จากแนวคิดของ Chambers และ Rand (2010) และจิตต์สุภางค์ แก้วคำ (2555) ที่มีการศึกษาโดยใช้ตัวแปรเกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการตรวจสอบภายใน (efficiency of internal auditing) โดยประกอบด้วย

1. ด้านการดำเนินงาน (operation)

2. ด้านการรายงานทางการเงิน (financial reporting)

3. ด้านการปฏิบัติให้เป็นไปตาม กฎ ระเบียบ และนโยบาย (compliance with application laws and regulations) ซึ่งสามารถแสดงได้ดังภาพ

ตัวแปรอิสระ		ตัวแปรตาม
มาตรฐานการตรวจสอบภายใน 1. มาตรฐานด้านคุณสมบัติ (Attribute Standards--AS) 2. มาตรฐานด้านการปฏิบัติงาน (Performance Standards--PS)	→	ประสิทธิภาพการตรวจสอบภายใน 1. ด้านการดำเนินงาน (Operation--OP) 2. ด้านการรายงานทางการเงิน (Financial Reporting--FR) 3. ด้านการปฏิบัติให้เป็นไปตาม กฎ ระเบียบ และนโยบาย (Compliance with Application Laws and Regulations --LR)

สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานข้อที่ 1 มาตรฐานการตรวจสอบภายในของส่วนราชการด้านคุณสมบัติและด้านการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการตรวจสอบภายในของส่วนราชการ

สมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยที่แตกต่างกันของมาตรฐานการตรวจสอบภายในของส่วนราชการที่ส่งผลประสิทธิภาพการตรวจสอบภายในของส่วนราชการที่แตกต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีต่าง ๆ ทบทวนวรรณกรรมและศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาพัฒนาเป็นกรอบแนวคิดการวิจัย

ขั้นตอนที่ 2 สร้างแบบสอบถามและคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์เชิงลึก โดยสร้างตามกรอบแนวคิดการวิจัยที่กำหนด และพิจารณาเนื้อหาให้สอดคล้องกับกรอบแนวคิด คำถามการวิจัย วัตถุประสงค์และสมมติฐานในการวิจัย

ขั้นตอนที่ 3 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบความเหมาะสม

ขั้นตอนที่ 4 ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ โดยนำแบบสอบถามไปทดสอบใช้ (try-out),ทดสอบหาค่าอำนาจจำแนกแบบสอบถามเป็นรายข้อ (discriminant power),ทดสอบหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (reliability) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach, 1990)

ขั้นตอนที่ 5 ขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (questionnaire) และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ

ขั้นตอนที่ 6 ทำการสัมภาษณ์เชิงลึก (in-depth interview) กับหัวหน้าหน่วยงานของส่วนราชการ ซึ่งเป็นหน่วยงานที่รับการตรวจสอบภายในจากหน่วยงานตรวจสอบภายในของจังหวัด

ขั้นตอนที่ 7 ขั้นตอนการสรุปผล และอภิปรายผลการวิจัย

ขั้นตอนที่ 8 ขั้นตอนการนำเสนอผลการวิจัยตามที่ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ สรุปผลและอภิปรายผลการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ หัวหน้าหน่วยงานตรวจสอบภายในของจังหวัดจำนวนจังหวัดละ 1 ราย นักวิชาการตรวจสอบภายในและนักวิชาการตรวจสอบภายในชำนาญการของจังหวัดจำนวนจังหวัดละ 2 ราย ของจังหวัดในภาคกลางของประเทศไทยทั้งหมด 22 จังหวัด รวมทั้งสิ้นจำนวน 66 ราย โดยเลือกประชากรทั้งหมด เพื่อทำการเก็บแบบสอบถาม และทำการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (simple random sampling) จำนวน 5 รายจากประชากรจังหวัดละ 1 รายรวมทั้งหมดจำนวน 22 ราย โดยทำการสุ่มเลือกจากประชากรทั้งหมดที่มีตำแหน่งเป็นหัวหน้าหน่วยงานของจังหวัด ซึ่งเป็นหน่วยงานที่รับการตรวจสอบภายในจากหน่วยงานตรวจสอบภายในของจังหวัดจำนวน 22 ราย เพื่อทำการสัมภาษณ์เชิงลึก (in-depth interview)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือแบบสอบถาม (questionnaire) ซึ่งได้สร้างตามกรอบแนวคิดการวิจัย โดยใน ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตรวจสอบภายในของส่วนราชการ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (checklist) จำนวน 5 ข้อ และตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรฐานการตรวจสอบภายในของส่วนราชการ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) ตามวิธีของลิเคิร์ท (Likert, 1970) จำนวนทั้งสิ้น 49 ข้อและใช้คำถามปลายเปิด (open ended question) เพื่อใช้ในการสัมภาษณ์เชิงลึก (in-depth interview) กับหัวหน้าหน่วยงานของส่วนราชการ ซึ่งเป็นหน่วยงานที่รับการตรวจสอบภายในจากหน่วยงานตรวจสอบภายใน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเองทุกขั้นตอน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. ดำเนินการจัดทำแบบสอบถาม ตามจำนวนกลุ่มประชากรพร้อมตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วน และความสมบูรณ์ของแบบสอบถามเตรียมนำส่งทางไปรษณีย์และอีเมล์

2. ติดต่อผู้ตรวจสอบภายในของส่วนราชการประจำจังหวัดจำนวน 22 จังหวัดในภาคกลางของประเทศไทย ทำการแนะนำแจ้งวัตถุประสงค์ของการติดต่อและสอบถามช่องทางที่สะดวกในการรับแบบสอบถามและการรับสัมภาษณ์

3. ดำเนินการส่งแบบสอบถามตามช่องทางการรับที่ผู้รับแจ้งไว้ตั้งแต่การติดต่อกันครั้งแรก

4. นำแบบสอบถามที่ได้รับการตอบกลับจากผู้ตอบแบบสอบถามมาทำการวิเคราะห์ข้อมูล

5. ทำการติดต่อนัดหมายหัวหน้าหน่วยงานของส่วนราชการจำนวน 5 ราย เพื่อทำการสัมภาษณ์เชิงลึก

6. ทำการเข้าสัมภาษณ์หัวหน้าหน่วยงานตรวจสอบภายในทั้งหมด 5 ราย การสัมภาษณ์นี้จะใช้เวลาประมาณ 20-30 นาที

7. นำผลที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณและข้อคิดเห็นการสัมภาษณ์มาทำการสรุปผล และนำผลมาอภิปราย

การวิเคราะห์และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลความเห็นของผู้ตรวจสอบภายในของส่วนราชการเกี่ยวกับมาตรฐานการตรวจสอบภายในของส่วนราชการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการตรวจสอบภายในของส่วนราชการ จะบรรยายผลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (descriptive approach) ซึ่งจะนำข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของผู้ตรวจสอบภายในของส่วนราชการที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์หาค่าทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป Statistical Package for the Social Science for windows (SPSS) เพื่ออธิบายลักษณะทั่วไปของข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) และทำการทดสอบหาผลกระทบของมาตรฐานการตรวจสอบภายในของส่วนราชการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการตรวจสอบภายในของส่วนราชการ โดยใช้การทดสอบหาความสัมพันธ์โดยการวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ (multiple correlation analysis) และวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณ (multiple regression analysis) และตรวจสอบคุณสมบัติของข้อมูล เพื่อให้สอดคล้องและเหมาะสมกับการนำมาวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณ (multiple regression analysis) โดยตรวจสอบกับตัวแปรอิสระว่ามีความสัมพันธ์กันเองหรือไม่ 2 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนแรกทำเมทริกซ์สหสัมพันธ์ (correlation matrix) ส่วนขั้นตอนที่ 2 หาค่าความทนทาน (tolerance) และหาค่า VIFและวิเคราะห์ผลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกด้วยการบรรยายผลเชิงพรรณนา (descriptive approach) เพื่อนำผลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาสนับสนุนงานวิจัยเชิงปริมาณ

ผลการวิจัย

1. สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย และวิเคราะห์ตัวแปรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการตรวจสอบภายในของส่วนราชการ

ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย พบว่ามาตรฐานการตรวจสอบภายในของส่วนราชการด้านคุณสมบัติและด้านการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการตรวจสอบภายในของส่วนราชการ ในระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยมาตรฐานการตรวจสอบภายในของส่วนราชการด้านการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการตรวจสอบภายในของส่วนราชการมากที่สุด และจากการวิเคราะห์ปัจจัยที่แตกต่างกันของมาตรฐานการตรวจสอบภายในของส่วนราชการที่ส่งผลประสิทธิภาพการตรวจสอบภายในของส่วนราชการที่แตกต่างกันนั้น พบว่า ปัจจัยด้านความเป็นอิสระและความเที่ยงธรรม และปัจจัยด้านลักษณะของงานตรวจสอบภายใน ส่งผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการตรวจสอบภายในของส่วนราชการโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (P-value <0.05)

จากการทดสอบมาตรฐานการตรวจสอบภายในของส่วนราชการโดยรวมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการตรวจสอบภายในของส่วนราชการด้านการดำเนินงาน (operation) ด้านการรายงานทางการเงิน (financial reporting) และด้านการปฏิบัติให้เป็นไปตาม กฎ ระเบียบ และนโยบาย (compliance with application laws and regulations) พบว่า ปัจจัยด้านความเป็นอิสระและความเที่ยงธรรม, ปัจจัยด้านการติดตามผล และปัจจัยด้านลักษณะของงานตรวจสอบภายใน ส่งผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการตรวจสอบภายในของส่วนราชการ

ด้านการดำเนินงาน อย่างมีนัยสำคัญ (P-value <0.05) ปัจจัยด้านลักษณะของงานตรวจสอบภายใน ส่งผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการตรวจสอบภายในของส่วนราชการด้านการรายงานทางการเงิน (financial reporting) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (P-value <0.05) และปัจจัยด้านลักษณะของงานตรวจสอบภายใน ส่งผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการตรวจสอบภายในของส่วนราชการด้านการปฏิบัติให้เป็นไปตาม กฎ ระเบียบ และนโยบาย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (P-value <0.05)

จากการทดสอบมาตรฐานการตรวจสอบภายในด้านคุณสมบัติของส่วนราชการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการตรวจสอบภายในของส่วนราชการโดยรวม พบว่า มาตรฐานการตรวจสอบภายในด้านคุณสมบัติของส่วนราชการ ไม่มีความสัมพันธ์และส่งผลต่อประสิทธิภาพการตรวจสอบภายในของส่วนราชการโดยรวม แต่เมื่อทดสอบมาตรฐานการตรวจสอบภายในด้านคุณสมบัติของส่วนราชการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการตรวจสอบภายในของส่วนราชการด้านการดำเนินงาน (operation) ด้านการรายงานทางการเงิน (financial reporting) และด้านการปฏิบัติให้เป็นไปตาม กฎ ระเบียบ และนโยบาย (compliance with application laws and regulations) พบว่า ปัจจัยด้านความเป็นอิสระและความเที่ยงธรรม และด้านการประกันและการปรับปรุงคุณภาพงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการตรวจสอบภายในของส่วนราชการด้านการดำเนินงาน (operation) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (P-value <0.05)

จากการทดสอบมาตรฐานการตรวจสอบภายในด้านการปฏิบัติงานของส่วนราชการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการตรวจสอบภายในของส่วนราชการโดยรวม พบว่า ปัจจัยด้านลักษณะของงานตรวจสอบภายใน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการตรวจสอบภายในของส่วนราชการโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (P-value <0.05) แต่เมื่อทดสอบมาตรฐานการตรวจสอบภายในด้านการปฏิบัติงานของส่วนราชการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการตรวจสอบภายในของส่วนราชการด้านการดำเนินงาน (operation) ด้านการรายงานทางการเงิน (financial reporting) และด้านการปฏิบัติให้เป็นไปตาม กฎ ระเบียบ และนโยบาย (compliance with application laws and regulations) พบว่า ปัจจัยด้านการบริหารงานตรวจสอบภายใน, ด้านลักษณะของงานตรวจสอบภายใน , และด้านการติดตามผล มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการตรวจสอบภายในของส่วนราชการด้านการดำเนินงาน (operation) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (P-value <0.05)

2. สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์

จากการสัมภาษณ์เชิงลึก (in-depth interview) กับหัวหน้าหน่วยงานของส่วนราชการ ซึ่งเป็นหน่วยงานที่รับการตรวจสอบภายในจากหน่วยงานตรวจสอบภายในจำนวน 5 ราย โดยใช้คำถามปลายเปิด (open ended question) ในการสัมภาษณ์ และจากการสัมภาษณ์ พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพของการตรวจสอบภายในของส่วนราชการในทางที่ดี

มาตรฐานการตรวจสอบภายในของส่วนราชการ	ประสิทธิภาพการตรวจสอบภายใน		P-value
	สัมประสิทธิ์การถดถอย	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน	
(Constant)	1.048	0.608	0.092
อำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบ (AR)	-0.025	0.152	0.869
ความเป็นอิสระและความเที่ยงธรรม (IO)	0.431	0.178	0.020*
ความเชี่ยวชาญและความระมัดระวังรอบคอบ (PD)	-0.154	0.121	0.212
การประกันและการปรับปรุงคุณภาพงาน (QA)	-0.103	0.102	0.319
การบริหารงานตรวจสอบภายใน (MA)	0.028	0.123	0.818
ลักษณะของงานตรวจสอบภายใน (NW)	0.464	0.123	0.001*
การวางแผนการปฏิบัติงาน (EP)	-0.198	0.121	0.110
การปฏิบัติงาน (PE)	0.086	0.145	0.556
การรายงานผลการปฏิบัติงาน (CR)	0.038	0.16	0.812
การติดตามผล (MP)	0.233	0.144	0.114
การยอมรับสภาพความเสี่ยงของฝ่ายบริหาร (CA)	-0.042	0.14	0.765

R= 0.707 Adjusted R2 = 0. 627 SEest = 0. 3160

หมายเหตุ *มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

การอภิปรายผล

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research) และเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (qualitative research) ซึ่งมุ่งเน้นอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม โดยการวิเคราะห์ทางสถิติเพื่อดูผลกระทบของมาตรฐานการตรวจสอบภายในของส่วนราชการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการตรวจสอบภายในของส่วนราชการ โดยมาตรฐานการตรวจสอบภายในของส่วนราชการด้านคุณสมบัติและด้านการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการตรวจสอบภายในของส่วนราชการ และมาตรฐานการตรวจสอบภายในของส่วนราชการด้านการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการตรวจสอบภายในของส่วนราชการมากที่สุด รองลงมามาตรฐานการตรวจสอบภายในของส่วนราชการด้านคุณสมบัติและปัจจัยด้านความเป็นอิสระและความเที่ยงธรรม และปัจจัยด้านลักษณะของงานตรวจสอบภายในส่งผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการตรวจสอบภายในของส่วนราชการโดยรวม ซึ่งสอดคล้องกับผกามาศ มูลวันดี (2553), จิตต์ศุภางค์ แก้วคำ (2555), และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Dessalegn G. Mihret (2007) และนอกจากนี้ยังมีปัจจัยด้านความเป็นอิสระและความเที่ยงธรรม, ปัจจัยด้านการติดตามผล และปัจจัยด้านลักษณะของงานตรวจสอบภายใน ส่งผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการตรวจสอบภายในของส่วนราชการด้านการดำเนินงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ Priscilla A. Burnaby และ Susan Hass (2011) ที่กล่าวถึงปัจจัยด้านลักษณะของงานตรวจสอบภายใน ส่งผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการตรวจสอบภายในของส่วนราชการด้านการรายงานทางการเงิน (financial reporting) และปัจจัยด้านลักษณะของงานตรวจสอบภายใน ส่งผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการตรวจสอบภายในของส่วนราชการด้านการปฏิบัติให้เป็นไปตาม กฎ ระเบียบ และนโยบาย และเมื่อมีการพิจารณารายด้านนั้น มาตรฐานการตรวจสอบภายในด้านคุณสมบัติของส่วนราชการ ไม่มีความสัมพันธ์และส่งผลต่อประสิทธิภาพการตรวจสอบภายในของส่วนราชการโดยรวม สอดคล้องกับงานวิจัยของ Jenny Stewart และ Nava Subramaniam (2009) ที่กล่าวถึงปัจจัยด้านความ

เป็นอิสระและความเที่ยงธรรม และด้านการประกันและการปรับปรุงคุณภาพงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกและส่งผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการตรวจสอบภายในของส่วนราชการด้านการดำเนินงาน (operation)

ทั้งนี้ ผลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก (in-depth interview) กับหัวหน้าหน่วยงานของส่วนราชการ ซึ่งเป็นหน่วยงานที่รับการตรวจสอบภายในจากหน่วยงานตรวจสอบภายใน เพื่อสนับสนุนผลการวิจัยเชิงปริมาณนั้น ผลที่ได้จากการสัมภาษณ์ดังกล่าวแสดงให้เห็นถึงการสนับสนุนการวิจัยเชิงปริมาณในเรื่องของการปฏิบัติตามมาตรฐานการตรวจสอบภายในของส่วนราชการ และประสิทธิภาพของการตรวจสอบภายในของส่วนราชการจากมุมมองของผู้รับการตรวจสอบภายในส่วนราชการ 3 ด้าน คือด้านการดำเนินงาน (operation) ด้านการรายงานทางการเงิน (financial reporting) ด้านการปฏิบัติให้เป็นไปตาม กฎ ระเบียบ และนโยบาย (compliance with application laws and regulations) ในทางที่ดี สอดคล้องกับงานวิจัยของผกามาศ มูลวันดี (2553) ผู้บริหารฝ่ายตรวจสอบภายในบริษัทจดทะเบียน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีประสิทธิภาพการประยุกต์ใช้มาตรฐานการตรวจสอบภายในโดยรวมและเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน และเพื่อให้องค์การมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นจากที่มีการปรับปรุงกระบวนการบริหาร สามารถพัฒนาผลผลิตของคนงานให้ดีขึ้นได้ สามารถนำมาใช้ในการบริหารงานวิชาการได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่ก็เป็นการมุ่งเน้นผู้ปฏิบัติงานในระดับผู้บังคับบัญชาเป็นส่วนใหญ่ตามทฤษฎี Fayol เป็นต้น

ข้อเสนอแนะ

การศึกษาครั้งนี้ได้เสนอแนะเพิ่มเติมสำหรับผู้ที่สนใจจะทำการวิจัยในอนาคตดังนี้

1. ผู้ที่สนใจอาจทำการศึกษากลุ่มประชากรอื่นหรือขยายขนาดของประชากรเพิ่มขึ้น เช่น ประชากรทั้งประเทศ เพื่อให้ได้ข้อมูลสำหรับการวิจัยที่กว้างขึ้น

2. ผู้ที่สนใจอาจทำการศึกษาโดยเพิ่มการใช้ตัวแปรในด้านจริยธรรมของผู้ตรวจสอบภายในของส่วนราชการเพื่อให้การวิจัยมีความสมบูรณ์และครอบคลุมมากขึ้น

References

Chambers, A., & Rand, G. (2010). *The operational auditing handbook: Auditing business and IT processes.* New York: John Wiley & Sons.

Cronbach, L. J. (1990). *Essentials of psychological testing* (5th ed.). New York: Harper Collins.

Dessalegn, G. M., & Aderajew, W. Y. (2007). Internal audit effectiveness: An ethiopian public sector case study. *Managerial Auditing Journal, 22*(5), 470 –484.

Institute of Internal Auditors of Thailand. (2554). I*nternal audit standards of central part of Thailand*. Bangkok: Ministry of Finance. (in Thai)

Kaewkam, J. (2012). The comparison of internal audit standards and risk management effectiveness of listed companies in Thailand. J*ournal of humanities and social sciences Mahasarakham University, 32*(4), 127-136. (in Thai)

Likert, R. (1970). *A technique for the measurement of attitudes*. New York: Harper & Row.

Marinda Marais, et al., (2009). Usage of internal auditing standards and internal auditing activities in South Africa and all respondents. *Managerial Auditing Journal, 24*(9), 883-898.

Moonwandee, P. (2553). *Effect of internal audit for public company in Thailand stock market.* Master of Business Administration Thesis, Mahasarakham University. (in Thai)

Priscilla A. B., & Susan, H. (2011). Internal auditing in the America. Managerial A*uditing Journal, 26*(8), 734 – 756.

Royal Institute. (2014). *Dictionary.* Retrieved from http://www.royin.go.th/dictionary/ (in Thai)

Stewart, J., & Subramaniam, N. (2010). Internal audit independence and objectivity: Emerging research opportunities. *Managerial Auditing Journal, 25*(4), 328 – 360.

The Institute of Internal Auditors. (2012). *International standards for the professional practice of internal auditing.* Retrieved from https://na.theiia.org/standardsguidance/Public%20Documents/IPPF%20 2013%20English.pdf

Zhang Zhou & Zhou (2007). Article in international. *Journal of Auditing, 7*(3), 247 - 262

มาตรการทางกฎหมายเพื่อคุ้มครองผู้ถูกล่วงละเมิดทางเพศจากบุคคลในครอบครัวตามประมวลกฎหมายอาญามาตรา 285

Legal Measures to Protect Domestically Sexually Abused Victims under Section 285 of the Criminal Code

ภคมน เรืองเลิศ และสุชาติ ธรรมาพิทักษ์กุล

Phakamon Rueangloes and Suchart Thammapitakkul

หลักสูตรนิติศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย

Master of Law Program, Eastern Asia University

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาถึงแนวความคิดเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้ถูกล่วงละเมิดทางเพศจากบุคคลในครอบครัวตามประมวลกฎหมายอาญามาตรา 285 (2) ศึกษาถึงมาตรการทางกฎหมายเพื่อคุ้มครองผู้ถูกล่วงละเมิดทางเพศจากบุคคลในครอบครัวตามประมวลกฎหมายอาญามาตรา 285 เปรียบเทียบกับหลักกฎหมายต่างประเทศ และ (3) ศึกษาปัญหาในการคุ้มครองผู้ถูกล่วงละเมิดทางเพศจากบุคคลในครอบครัวตามประมวลกฎหมายอาญามาตรา 285 (4) เพื่อเสนอแนะแนวทางและมาตรการที่เหมาะสมกับการคุ้มครองผู้ถูกล่วงละเมิดทางเพศจากบุคคลในครอบครัวตามประมวลกฎหมายอาญามาตรา 285 ผลการวิจัยพบว่าประมวลกฎหมายอาญามาตรา 285 ไม่ได้กำหนดการให้ความคุ้มครองถึงบุตรบุญธรรมและบุตรเลี้ยง อีกทั้งยังกำหนดอายุผู้ที่ได้รับความคุ้มครองว่าไม่เกิน 15 ปี และไม่ได้หมายความรวมถึงการกระทำอนาจาร จึงควรขยายความคุ้มครองถึงบุตรบุญธรรมและบุตรเลี้ยงและการกระทำอนาจารรวมถึงกำหนดอายุครอบคลุมเด็กที่มีอายุกว่า 15 ปี และการใช้มาตรการทางกฎหมายแก่ผู้กระทำความผิดและการให้ความคุ้มครองแก่ผู้เสียหายที่เป็นเด็กยังมีความบกพร่องในการนำมาตรการมาใช้และไม่ครอบคลุมแก่ผู้กระทำความผิด ดังนั้น จึงควรกำหนดมาตรการคุ้มครองฉุกเฉิน มาตรการทำงานบริการสังคม และมาตรการคุมความประพฤติแบบเข้มงวด อันเป็นมาตรการทางกฎหมายเพื่อคุ้มครองผู้ถูกล่วงละเมิดทางเพศจากบุคคลในครอบครัวตามประมวลกฎหมายอาญามาตรา 285 อีกทั้งควรจะมีหน่วยงานหรือองค์กรที่เข้ามาทำหน้าที่ดูแลสอดส่อง ควบคุม เป็นการเฉพาะ และมีมาตรการติดตามผลหลังจากที่มีการบำบัดรักษา เพื่อคุ้มครองป้องกันผู้ถูกล่วงละเมิดทางเพศจากบุคคลในครอบครัวตามประมวลกฎหมายอาญามาตรา 285 อย่างแท้จริง

คำสำคัญ: มาตรการทางกฎหมาย, ประมวลกฎหมายอาญามาตรา 285

Abstract

The purpose of this dissertation is to prescribe the legal measures to protect sexually abused victims by a family member under section 285 of the Criminal Code by aiming to primarily protect the victims. The issue of domestic sexual abuse affects a family unit which is the main social institution. The author is interested in finding means and prescribing the legal measures in relation to those in foreign countries, namely, Malaysia, Singapore, England and the United States and thus aims to find the legal measure to protect and provide remedies for the

protection of victims of domestic sexual abuse under section 285 of the Criminal Code. The finding was that section 285 of the Criminal Code does not provide protection for adopted children or stepchildren. To make matters worse, it provides that a person receiving the protection shall be under 15 years of age and it does not include indecency. Thus, it should be extended to protect adopted children or stepchildren and should be extended to include indecent acts against children who are over 15 years of age. Moreover, the enforcement of legal measures against offenders and protection for child victims are deficient. Therefore, the emergency protective measures, social welfare service and strict behavior control measures should be prescribed: the legal measure to protect victims of domestic sexual abuse under section 285 of the Criminal Code. In addition, an agency or organization especially taking over the supervision, monitoring and control should be established and the measure for evaluation after the rehabilitation to prevent the domestic sexual abuse of victims under section 285 of the Criminal Code should also be established.

Keywords: legal, criminal code, section 285

บทนำ

ในสภาพสังคมปัจจุบันก่อให้เกิดปัญหาที่เรียกว่า ปัญหาความรุนแรงในครอบครัว (domestic violence) ทวีความรุนแรงมากขึ้น โดยเฉพาะบุตรบุญธรรม ถือเป็นผู้ที่ได้รับผลกระทบจากความรุนแรงซึ่งส่งผลให้เกิดอันตรายแก่ชีวิต ร่างกายและจิตใจซึ่งตกเป็นเหยื่อในการทำความรุนแรงทางเพศที่เพิ่มมากขึ้นโดยปรากฏตามข่าวอาชญากรรมเด็กหญิงวัย 12 ปี ถูกพ่อบุญธรรมข่มขืนเป็นเวลา 1 ปี และข่าวของสื่อต่างประเทศ เด็กชายและเด็กหญิงบุตรบุญธรรมชาวคาซัคสถาน ถูกทารุณกรรมทางเพศจากพ่อแม่บุญธรรมเด็กชายและเด็กหญิงชาวคาซัคสถานทั้งสองถูกรับเลี้ยงโดยครอบครัวเมยอตต์ในปี 2004 ต่อมาบุตรบุญธรรมถูกข่มขืนติดต่อกันเป็นเวลานานเกือบ 5 ปี และไม่มีการเยียวยาความเสียหายที่เกิดขึ้นแก่บุตรบุญธรรม จากกรณีดังกล่าวถือเป็นการกระทำความรุนแรงที่ผู้รับบุตรบุญธรรมกระทำต่อบุตรบุญธรรม ส่งผลกระทบต่อสถาบันครอบครัวอันเป็นสถาบันหลักของสังคม ในประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 285 กำหนดให้การกระทำทางเพศต่อเด็กที่อายุต่ำกว่า 15 ปี ต้องระวางโทษหนักขึ้นหนึ่งในสามในความผิด หากความผิดนั้นได้กระทำแก่ ผู้สืบสันดาน ศิษย์ซึ่งอยู่ในความดูแล ผู้อยู่ในความควบคุมตามหน้าที่ราชการ ผู้อยู่ในความปกครอง ผู้อยู่ในความพิทักษ์ ผู้อยู่ในความอนุบาล จากคำพิพากษาฎีกาที่ 7795/2538 วางหลักว่า จำเลยมิใช่บิดาเด็กหญิง ม. โดยเด็กหญิง ม. เป็นบุตรติด ป. มาแล้ว ป. อยู่กินเป็นสามีภริยากับจำเลย ฉะนั้น อำนาจปกครองเด็กหญิง ม. จึงตกอยู่แก่ ป.มารดาตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 1568 หาใช่อยู่ในความปกครองของจำเลยซึ่งเป็นบิดาเลี้ยงไม่ และคำว่า “ผู้อยู่ในความปกครอง” ตามที่บัญญัติไว้ในประมวลกฎหมายอาญามาตรา 285 หมายถึงความปกครองตามที่กฎหมายบัญญัติไว้ มิใช่เป็นความปกครองโดยพฤตินัย จำเลยกระทำชำเราเด็กหญิง ม.จึงไม่ต้องรับโทษหนักขึ้นตามประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 285 นั้น ไม่ครอบคลุมถึงบุตรบุญธรรมซึ่งเป็นเด็ก การกระทำความผิดดังกล่าวมีอิทธิพลต่อเด็กและเป็นการกระทำต่อเนื้อตัวร่างกายโดยตรง ไม่ใช่กระทบเพียงสิทธิ

มาตรการทางกฎหมายในการป้องกันและคุ้มครองชั่วคราว เป็นมาตรการทางเลือกซึ่งเป็นลักษณะของการผสมผสานกันระหว่างโทษทางอาญา มาตรการบังคับทางอาญา มาตรการบังคับทางแพ่ง และมาตรการบังคับในทางปกครอง มีลักษณะของการแก้ไข ฟื้นฟู ผู้กระทำความผิดและยังเป็นการเยียวยาความเสียหายที่จะเกิดจากการกระทำความผิดนั้น เพื่อมุ่งโดยตรงต่อการคุ้มครองผู้เสียหายเป็นสำคัญ จึงถือได้ว่าเป็นมาตรการทางเลือกที่มีความสำคัญในการดำเนินกระบวนการยุติธรรมทางอาญา (criminal justice) เพราะผู้กระทำความผิดจะได้รับโทษทางกาย ทางทรัพย์สินหรือทางอื่น ๆ ที่เป็นโทษทางอาญา แต่การกำหนดบังคับใช้มาตรการทางกฎหมายขึ้นมาเพื่อ

มุ่งโดยตรงต่อผู้กระทำความผิดในความผิดฐานความผิดเท่านั้น เพื่อลดการกระทำความผิดซ้ำและแก้ไข ฟื้นฟู ผู้กระทำความผิดให้กลับคืนสู่สังคม

จะเห็นได้ว่าการคุ้มครองตามพระราชบัญญัตินี้เป็นการคุ้มครองเด็กเท่านั้น ดังนั้นการกระทำความรุนแรงในครอบครัวที่จะเป็นความผิดตามพระราชบัญญัตินี้ต้องเป็นการกระทำต่อบุตร หลาน ลูกเลี้ยง หรือเด็กที่อาศัยอยู่ร่วมกันกับผู้กระทำความรุนแรง ซึ่งเด็กนี้จะต้องมีอายุไม่เกินสิบแปดปีบริบูรณ์และจะต้องยังไม่บรรลุนิติภาวะเนื่องจากการสมรส (พิชญาภา เจียมแท้, 2555) ซึ่งหมายรวมถึงบุตรบุญธรรมและบุตรเลี้ยง แต่มีการกำหนดข้อจำกัดเรื่องของอายุประกอบกับกำหนดมาตรการที่บังคับใช้ต่อผู้กระทำความผิดมุ่งเน้นในการลงโทษเป็นสำคัญ ไม่มีการกำหนดมาตรการในการเยียวยาความเสียหายและฟื้นฟูผู้กระทำความผิดเท่าที่ควร จะเห็นได้ว่าพระราชบัญญัตินี้บังคับใช้เพื่อการรักษาไว้ซึ่งความสัมพันธ์ในครอบครัว การปรองดองและการทำให้บุคคลในครอบครัวเข้าใจกันและสามารถที่จะกลับมาอาศัยอยู่ร่วมกันได้อีกครั้ง และกำหนดความผิดฐานกระทำรุนแรงในครอบครัวเป็นความผิดอันยอมความได้ และมีการกำหนดพนักงานเจ้าหน้าที่มีอำนาจในการไกล่เกลี่ยประนีประนอมยอมความ และอนุสัญญาว่าด้วยสิทธิเด็ก เป็นการคุ้มครองสิทธิเสรีภาพทั่วๆไปในแง่ทั้งส่วนบุคคลการแสดงความเห็น ศาสนา วัฒนธรรม ความเสมอภาคภายใต้กฎหมายเดียวกันการศึกษาและอื่นๆ หลักการคุ้มครองร่างกายชีวิต เสรีภาพและสวัสดิภาพของเด็ก มุ่งคุ้มครอง มิให้เด็กถูกละเมิดสิทธิเหนือร่างกาย ชีวิต และเสรีภาพ ไม่ว่าจะทำร้าย ฆ่า ล่วงเกินทางเพศ ขูดรีด หากำไรทางเพศหรือค้ากำไรทางเศรษฐกิจ (สำนักงานส่งเสริมสวัสดิภาพและพิทักษ์เด็กเยาวชน ผู้ด้อยโอกาส และผู้สูงอายุ, 2532) จะเห็นได้ว่าอนุสัญญาฯ ฉบับนี้มุ่งเน้นเรื่องสิทธิเสรีภาพของเด็กตามรัฐธรรมนูญ และกำหนดมาตรการที่เกิดจากการกระทำอันมิชอบทางเพศขณะอยู่ในการดูแลของบิดามารดา ผู้ปกครองตามกฎหมาย และกำหนดมาตรการในการให้ความคุ้มครองนั้นก็เป็นเพียงกระบวนการสืบสวน และติดตามกรณีที่ปฏิบัติต่อเด็กและการให้มีตุลาการเข้ามามีส่วนร่วมด้วยแล้ว แต่ยังไม่เพียงพอในการคุ้มครองบุคคลในครอบครัว เป็นเพียงมาตรการทั่ว ๆ ไป เท่านั้น

ดังนั้นจะเห็นได้ว่าประมวลกฎหมายและพระราชบัญญัติดังกล่าวข้างต้น นั้นเป็นเพียงบทบัญญัติทั่วไปเท่านั้น ยังไม่เพียงพอถึงการคุ้มครองบุตรบุญธรรมและบุตรเลี้ยง รวมถึงการกำหนดอายุที่ไม่เกิน 18 ปี และยังไม่หมายความถึงการกระทำอนาจารอย่างแท้จริง ซึ่งปัจจุบันปัญหาดังกล่าวเป็นปัญหาที่มีความสำคัญส่งผลกระทบต่อสถาบันครอบครัวอันเป็นสถาบันหลักทางสังคม จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งยวดที่ต้องกำหนดมาตรการทางกฎหมายเพื่อคุ้มครองผู้ถูกล่วงละเมิดทางเพศตามประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 285 จากบุคคลในครอบครัว อันเป็นการลดการกระทำความผิดซ้ำขึ้นมาอีกครั้งหนึ่งเพื่อเยียวยาความเสียหายแก่ผู้เสียหายอย่างแท้จริง ซึ่งต้องอยู่ภายใต้บริบททางสังคม

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาถึงแนวความคิดเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้ถูกล่วงละเมิดทางเพศจากบุคคลในครอบครัวตามประมวลกฎหมายอาญามาตรา 285

2. เพื่อศึกษาถึงมาตรการคุ้มครองผู้ถูกล่วงละเมิดทางเพศจากบุคคลในครอบครัวตามประมวลกฎหมายอาญามาตรา 285 เปรียบเทียบกับหลักกฎหมายต่างประเทศ

3. เพื่อศึกษาปัญหาในการคุ้มครองผู้ถูกล่วงละเมิดทางเพศจากบุคคลในครอบครัวตามประมวลกฎหมายอาญามาตรา 285

4. เพื่อเสนอแนะแนวทางและมาตรการที่เหมาะสมกับการคุ้มครองผู้ถูกล่วงละเมิดทางเพศจากบุคคลในครอบครัวตามประมวลกฎหมายอาญามาตรา 285

สมมติฐานการวิจัย

ปัญหาการกระทำความรุนแรงในครอบครัวเป็นปัญหาที่มีความสำคัญส่งผลกระทบต่อสถาบันหลักทางสังคม มาตรการที่มีอยู่ตามกฎหมายไทย ยังไม่เพียงพอในการแก้ไขฟื้นฟูผู้กระทำความผิดเท่าที่ควร อีกทั้งมาตรา 285 ของประมวลกฎหมายอาญา ก็ไม่ได้วางหลักให้ความคุ้มครองถึงบุตรบุญธรรมและบุตรเลี้ยง อีกทั้งยังกำหนดอายุผู้ที่ได้รับความคุ้มครองว่าไม่เกิน 15 ปี และไม่

หมายความรวมถึงการกระทำอนาจาร จึงควรขยายความคุ้มครองถึงบุตรบุญธรรมและบุตรเลี้ยงและการกระทำอนาจารรวมถึงกำหนดอายุครอบคลุมเด็กที่มีอายุกว่า 15 ปี ตลอดจนกำหนดให้มีมาตรการอื่นที่เหมาะสม ได้แก่ มาตรการคุ้มครองฉุกเฉิน มาตรการการคุมประพฤติแบบเข้มงวดและมาตรการทำงานบริการสังคม อันเป็นมาตรการที่คำนึงถึงทฤษฎีการลงโทษเพื่อแก้ไข ฟื้นฟู ผู้กระทำความผิด เพื่อเป็นมาตรการในการลดปริมาณการกระทำความผิด

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยนี้ ผู้เขียนได้รวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพด้วยการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลต่างๆ มาจากเอกสาร (document research) ได้แก่ กฎหมายของต่างประเทศ กฎหมายของไทยวิทยานิพนธ์ หนังสือ วารสาร บทความ ตัวบทกฎหมาย และเอกสารที่เกี่ยวข้อง คำพิพากษาของศาลและความเห็นของนักวิชาการแขนงอื่น ๆ

ผลการวิจัย

ผลการศึกษา พบว่า ประมวลกฎหมายอาญามาตรา 285 ไม่ได้กำหนดการให้ความคุ้มครองถึงบุตรบุญธรรมและบุตรเลี้ยง อีกทั้งยังกำหนดอายุผู้ที่ได้รับความคุ้มครองว่าไม่เกิน 15 ปี และไม่ได้หมายความรวมถึงการกระทำอนาจาร จึงควรขยายความคุ้มครองถึงบุตรบุญธรรมและบุตรเลี้ยงและการกระทำอนาจารรวมถึงกำหนดอายุครอบคลุมเด็กที่มีอายุกว่า 15 ปี และการใช้มาตรการทางกฎหมายแก่ผู้กระทำความผิดและการให้ความคุ้มครองแก่ผู้เสียหายที่เป็นเด็กยังมีความบกพร่องในการนำมาตรการมาใช้และไม่ครอบคลุมแก่ผู้กระทำความผิด

การอภิปรายผล

การใช้มาตรการแก่ผู้กระทำความผิดและการให้ความคุ้มครองแก่เด็กผู้เสียหายในปัจจุบันพบว่ายังมีความบกพร่องในการนำมาตรการมาใช้ซึ่งเห็นได้ว่าการใช้มาตรการเสริมนั้นขาดความครอบคลุมต่อผู้กระทำความผิด อีกทั้งยังไม่ได้ให้ความคุ้มครองแก่เด็กผู้เสียหายอย่างแท้จริง โดยมีมาตรการทางกฎหมายดังนี้

1. มาตรการคุ้มครองฉุกเฉิน

คำสั่งฉุกเฉินเพื่อคุ้มครองบุคคล (expedited order) เป็นการให้สมาชิกในครอบครัวหรือผู้แทนโดยชอบธรรมของผู้เยาว์หรือคนไร้ความสามารถมีสิทธิยื่นคำร้องขอให้ศาลออกคำสั่งคุ้มครองได้ในกรณีที่ปรากฏว่ากำลังมีการกระทำรุนแรงต่อผู้ถูกกระทำรุนแรง บุตรหรือผู้เยาว์ หรือน่าเชื่อว่าจะมีการใช้ความรุนแรงต่อผู้ถูกกระทำรุนแรงที่เป็นสตรี คนชรา บุตรหรือผู้เยาว์อีก ศาลมีอำนาจออกคำสั่งฉุกเฉินห้ามกระทำการที่ใช้ความรุนแรงได้ในทันที คำสั่งฉุกเฉินมีผลบังคับใช้ได้เพียง 28 วัน หรือเมื่อมีการไต่สวนคดีนั้นต่อไป

2. มาตรการทำงานบริการสังคม (Community Service--CS)

เป็นการให้ผู้กระทำผิดต้องทำงานให้กับชุมชน คล้ายกับเป็นการชดใช้ความเสียหาย โดยเน้นการใช้แรงงานมากกว่าการใช้ตัวเงิน เช่น ทำความสะอาดชุมชน ทำงานเป็นอาสาช่วยเหลือผู้พิการ ทำงานให้บ้านพักคนชรา เป็นต้น โดยศาลมีอำนาจจะสั่งให้ไปทำงานบริการสังคมเพียงอย่างเดียวหรือให้ทำควบคู่ไปกับการถูกคุมความประพฤติด้วยก็ได้

ในการใช้การทำงานบริการสังคมให้เป็นการลงโทษระดับกลางนั้น จะต้องกำหนดเวลาทำงานไม่น้อยจนเกินไป เช่น ในมลรัฐจอร์เจีย จะให้ทำงานบริการสังคมถึง 132 ชั่วโมง และใช้การคุมความประพฤติแบบเข้มงวดพร้อมไปด้วย เนื่องจากวิธีการนี้ได้นำมาใช้ในประเทศไทยนานพอสมควร แต่มีข้อสังเกตว่า ในประเทศไทยมีความแตกต่างในวิธีปฏิบัติที่อาจก่อให้เกิดปัญหาเช่น การกำหนดชั่วโมงการทำงานที่เหมาะสม การตรวจสอบการทำงานบริการสังคม และการกำหนดประเภทของงานซึ่งในส่วนของประเภทงานนี้ ในต่างประเทศจะให้เป็นดุลพินิจของพนักงานคุมประพฤติ เพราะพนักงานคุมประพฤติจะมีข้อมูลและมีการจำแนกผู้ถูกคุมความประพฤติ (probation classification) อย่างเป็นระบบ จึงสามารถวางลักษณะงานที่เหมาะสมกับผู้ถูกคุมความประพฤติได้ค่อนข้างดี อีกทั้งยังมีงบประมาณที่เพียงพอในการจัดเจ้าหน้าที่ออกดูแลตรวจสอบการทำงานบริการสังคม ณ หน่วยงานรองรับ

3. มาตรการคุมประพฤติแบบเข้มงวด (Intensive

Probation Supervision--IPS หรือ Intensive Supervision of Probation--ISP)

การคุมความประพฤติแบบเข้มงวด เป็นวิธีการที่บังคับใช้กับผู้กระทำความผิดโดยเน้นความเข้มงวดกับเสรีภาพของบุคคลดังกล่าวในชุมชน (restrictions on freedom in the community) เพื่อเลี่ยงการจำคุกและลดการกระทำผิดในอนาคต

วัตถุประสงค์ของการคุมความประพฤติแบบเข้มงวด คือ เพิ่มการติดต่อสัมพันธ์ระหว่างพนักงานคุมประพฤติกับชุมชนเพื่อดูแลผู้ถูกคุมความประพฤติให้รับผิดชอบต่อความผิดของตนเอง เช่น ทำงานบริการสังคม เป็นต้น เพื่อลดโอกาสที่จะกระทำผิดซ้ำ

อย่างไรก็ตามรูปแบบของ IPS/ISP ได้เปลี่ยนแปลงไปจากเดิมที่เน้นการให้บริการและการแก้ไขฟื้นฟูเป็นเน้นที่การลงโทษ (punishment) และการควบคุม (control) ผู้กระทำผิด แต่ก็ยังสนองตอบต่อวัตถุประสงค์เริ่มแรกของวิธีการนี้ ก็คือ ลดสภาวการณ์คนล้นคุก

ตัวอย่างที่ถือเป็นต้นแบบของการใช้ IPS/ISP ได้แก่ โปรแกรมการสอดส่องผู้ถูกคุมความประพฤติแบบเข้มงวดของกรมแก้ไขผู้กระทำผิด (department of corrections) ของมลรัฐจอร์เจียประเทศสหรัฐอเมริกา ซึ่งเริ่มต้นโครงการในปี ค.ศ. 1982 (พ.ศ. 2525) เพื่อลดค่าใช้จ่ายในเรือนจำการคัดเลือกกลุ่มผู้กระทำผิดเข้ามาอยู่ในโปรแกรมจะไม่พิจารณาเฉพาะแต่ประเภทความผิดทั่วๆ ไปหากพิจารณาถึงการกระทำผิดคดีอุกฉกรรจ์ แต่ผู้กระทำไม่มีลักษณะนิสัยอันตรายรุนแรง (serious but nonviolent offenders) หรือจะต้องมีการประเมินความจำเป็น (needs assessment) อยู่ในระดับสูง (และโดยทั่วไปมักจะต้องมีการประเมินความเสี่ยงหรือ Risk Assessment ด้วย

จึงมีความจำเป็นที่จะต้องมีมาตรการทางกฎหมายอาญาเพื่อให้นำมาใช้แก่ผู้กระทำความผิดทางเพศระหว่างบุคคลในครอบครัวและคงไว้ซึ่งการให้ความคุ้มครองแก่เด็กผู้เสียหายอย่างแท้จริง เพราะเด็กถือเป็นทรัพยากรอันมีค่าที่จะต้องให้ความคุ้มครองและป้องกันจากผู้ที่กระทำความผิดอย่างถึงที่สุด และต้องมีการแก้ไขผู้กระทำความผิดเพื่อโดยการแก้ไขเพื่อให้กลับคืนสู่สังคมไทยได้อย่างแท้จริง

มาตรการทางกฎหมาย จึงเปรียบเสมือนเครื่องมืออันเป็นทางเลือกในการกำหนดมาตรการที่มีความเหมาะสม เพื่อใช้กับผู้กระทำความผิด ที่สะท้อนให้เห็นว่า ไม่จำต้องลงโทษแก่ผู้ที่กระทำความผิดเพียงอย่างเดียว ควรมีมาตรการที่ผ่อนปรนมาตรการลงโทษที่ใช้ลงแก่ผู้กระทำความผิด และยังเป็นการคุ้มครองผู้เสียหาย เพื่อแก้ไขให้ผู้ที่กระทำความผิดกลับคืนสู่สังคม และยังป้องกันการกระทำความผิดซ้ำไปซ้ำมา อีกทั้งต้องคุ้มครองผู้เสียหายที่ตกเป็นเหยื่อให้ได้รับความปลอดภัยอย่างถึงที่สุดเพื่อเป็นหลักประกันขั้นพื้นฐานอันเป็นเกราะป้องกันเหยื่อจากผู้กระทำความผิดอีกด้วย

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาถึงบทบัญญัติและมาตรการเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้ถูกล่วงละเมิดทางเพศจากบุคคลในครอบครัวทั้งในกฎหมายไทยและกฎหมายต่างประเทศ ผู้ศึกษาพบว่ามีประเด็นที่เสนอแนะเกี่ยวกับการกำหนดมาตรการทางกฎหมายที่เหมาะสมเพื่อคุ้มครองผู้ถูกล่วงละเมิดทางเพศจากบุคคลในครอบครัวตามประมวลกฎหมายอาญามาตรา 285

1. ควรแก้ไขมาตรา 285 ประมวลกฎหมายอาญา โดยให้ผู้ที่กระทำความผิดที่กระทำแก่ผู้สืบสันดาน ไม่ต้องระวางโทษหนักกว่าที่บัญญัติไว้หนึ่งในสามซึ่งถือเป็นการเพิ่มโทษ การเพิ่มโทษอาจเป็นมาตรการที่เหมาะสมกับบางความผิด แต่ไม่ควรนำการเพิ่มโทษมาใช้กับผู้กระทำความผิดและผู้เสียหายซึ่งอยู่ในครอบครัวเดียวกัน ความรู้สึกของบุคคลที่อยู่ร่วมกันในครอบครัวนั้นเป็นเรื่องที่ละเอียดอ่อน หากผู้กระทำความผิดนั้นเป็นหัวหน้าครอบครัว ต้องประกอบอาชีพหาเลี้ยงทุกคนในครอบครัว และผู้เสียหายก็ต้องดำรงชีพจากการประกอบอาชีพของผู้ที่กระทำความผิด การลงโทษด้วยการเพิ่มโทษนั้นจึงอาจเป็นการลงโทษทุกคนในครอบครัวรวมทั้งตัวผู้เสียหายเองด้วย

2. ควรแก้ไขมาตรา 285 ประมวลกฎหมายอาญา โดยเพิ่มให้มี วรรคสองโดยหากเป็นการกระทำความผิดล่วงละเมิดทางเพศแก่ผู้สืบสันดานและให้หมายความรวมถึงบุตรบุญธรรม บุตรเลี้ยงด้วยนั้น ให้ใช้มาตรการดังต่อไปนี้แทนการลงโทษ

2.1 มาตรการคุ้มครองฉุกเฉิน

มาตรการคุ้มครองฉุกเฉิน เป็นมาตรการในการใช้บังคับเมื่อมีการกระทำล่วงละเมิดทางเพศเกิดขึ้น โดยศาลเป็นผู้ออกคำสั่งคุ้มครองฉุกเฉิน และมีการไต่สวน แตกต่างจากประเทศไทยที่ยังไม่มีการกำหนดมาตรการคุ้มครองฉุกเฉินห้ามการกระทำที่ใช้ความรุนแรงในทันที และยังมีการคุ้มครองทางระบบกล้องวิดีโอและการให้อาสาสมัครเข้ามามีบทบาทในการให้การช่วยเหลือ ดูแล มาตรการคุ้มครองฉุกเฉินจึงเป็นมาตรการที่ใช้คุ้มครองผู้ที่ถูกล่วงละเมิดทางเพศจากบุคคลในครอบครัวตามประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 285

2.2 มาตรการทำงานบริการสังคม

มาตรการทำงานบริการสังคมถือเป็นมาตรการเสริมทางอาญาอีกอย่างหนึ่งเป็นการกำหนดชั่วโมงทำงานระยะเวลาการทำงานใช้ในประเทศในแถบยุโรป เช่น อังกฤษ เป็นต้น เป็นกระบวนการดูว่าผู้กระทำความผิดสามารถทำงานบริการสังคมได้หรือไม่ เป็นการฝึกและยังเป็นกระบวนการติดตามผลว่าสามารถใช้ชีวิตได้อย่างปกติในสังคมได้หรือไม่ โดยเป็นลักษณะของการดูแลเสียมากกว่า ซึ่งถือว่าเป็นมาตรการทางกฎหมายที่เป็นอีกหนึ่งทางเลือกที่สามารถใช้แก่ผู้กระทำความผิดทางเพศแก่บุคคลในครอบครัวด้วย

2.3 มาตรการคุมความประพฤติแบบเข้มงวด

มาตรการคุมประพฤติแบบเข้มงวดนั้นเป็นการคุมประพฤติผู้กระทำความผิดมิให้กลับมากระทำความผิดซ้ำอีก เพราะเป็นเกราะป้องกันการกระทำความผิดซ้ำของผู้กระทำความผิดถือเป็นมาตรการอันมีลักษณะเป็นการลงโทษระดับกลาง ซึ่งถือว่าเป็นลักษณะที่ไม่รุนแรงเกินไปและไม่น้อยจนเกินไป เป็นกระบวนการยุติธรรมทางอาญาเปรียบได้กับกระบวนการติดตามผลผู้กระทำความผิดไม่ว่าจะเป็นการสอดส่อง เป็นต้น

3. ควรให้ความหมายของคำว่าบุคคลในครอบครัวให้กว้างขึ้น โดยให้รวมถึงการมีเพศสัมพันธ์กันระหว่างบิดามารดาเลี้ยงกับลูกเลี้ยง ผู้รับบุตรบุญธรรมกับบุตรบุญธรรม ซึ่งในประเทศไทยมิได้บัญญัติให้การมีเพศสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในกรณีดังกล่าวเป็นความผิดฐานมีเพศสัมพันธ์ที่กระทำต่อบุคคลในครอบครัวจึงทำให้ไม่สามารถลงโทษตามประมวลกฎหมายอาญามาตรา 285 ได้ จึงควรที่จะบัญญัติกฎหมายให้มีความครอบคลุม เพื่อที่จะลงโทษแก่ผู้กระทำความผิดทางเพศและคุ้มครองผู้ถูกล่วงละเมิดทางเพศได้อย่างเหมาะสม

4. ควรมีมาตรการเพื่อช่วยเหลือผู้ถูกละเมิดทางเพศจากบุคคลในครอบครัว ก่อนที่จะมีการกระทำความผิดเกิดขึ้น เพราะมาตรการต่าง ๆ นั้นจะใช้บังคับเมื่อมีการกระทำความผิดเกิดขึ้นแล้ว เช่น มาตรการสอดส่องดูแลจากชุมชนหรือเครือญาติในครอบครัว ซึ่งต้องอาศัยความร่วมมือของกันและกันจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง เพื่อช่วยยับยั้ง และป้องกันมิให้เกิดการล่วงละเมิดทางเพศจากบุคคลในครอบครัวได้ ซึ่งสถาบันครอบครัวนั้นควรจะเป็นสถาบันหลักของสังคม เป็นต้น

5. ควรกำหนดให้มูลนิธิ เป็นศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์โดยตรงสำหรับผู้ถูกล่วงละเมิดทางเพศเป็นกรณีเฉพาะ เพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการเข้าดูแล และช่วยเหลือได้ทันที

6. ควรมีหน่วยงาน หรือองค์กรที่เข้ามาทำหน้าที่ดูแลผู้ถูกละเมิดทางเพศจากบุคคลในครอบครัวโดยตรง จัดให้มีบ้านพักหรือสถานที่พักพิงเพื่อเป็นการป้องกันและคุ้มครองผู้ถูกล่วงละเมิดเป็นการชั่วคราว ควรที่จะมีเจ้าหน้าที่หน่วยงานเข้ามาสอดส่อง ควบคุม ดูแล เป็นการเฉพาะ

7. ควรกำหนดให้มีมาตรการติดตามผล

References

Department of Children and Youth, Ministry of Social Development and Human Security. (1989). *Convention on the rights of the child and optional protocol to the convention on the rights of the child*. Bangkok. Author. (in Thai)

Jiamtae, P. (2012). *Definitions and legal measures of domestic violence: A comparative study*. Master of Law Thesis, Thammasat University. (in Thai) .

กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดการป่าต้นน้ำ

Laws related to Public Participation in Watershed Forest Management

กรกฎ ทองขะโชค, กฤษฎา อภินวถาวรกุล และธีรพร ทองขะโชค

Korakod Tongkachok, Krisda Apinawatawornkul and Teeraporn Tongkachok

คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ (วิทยาเขตสงขลา)

Faculty of Law, Taksin University (Songkla Campus)

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัยเพื่อทบทวนกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดการป่าต้นน้ำ และเพื่อเสนอแนะให้มีการรองรับกระบวนการมีส่วนร่วมของชุมชนในการจัดการทรัพยากรป่าต้น วิธีการศึกษาโดยการทบทวนกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการจัดการป่าไม้ และกฎหมายเกี่ยวข้องกับชุมชน ผลการศึกษาในการจัดการป่าต้นน้ำ ในปัจจุบันเน้นวิธีการปราบปรามผู้บุกรุกมากกว่าการป้องปราม ซึ่งการป้องปรามเป็นแนวทางสำคัญของการปฏิรูปการทำงานเพื่อให้การดูแลรักษาทรัพยากรป่าไม้ของไทยให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยวิธีการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนอันเนื่องจากกฎหมายในการจัดการป่าต้นน้ำในปัจจุบันเน้นการปราบปรามมากกว่าจึงควรออกกฎหมายเพื่อให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการป่าไม้ และการส่งเสริมภูมิปัญญาท้องถิ่นเพื่อการใช้ประโยชน์ส่งเสริมการปลูกไม้ป่าไม้ยืนต้นในพื้นที่ที่มีเอกสารสิทธิ์ในแต่ละชุมชนโดยการสร้างกติกาชุมชนและพัฒนาเป็นข้อบัญญัติท้องถิ่น

คำสำคัญ: กฎหมาย, การมีส่วนร่วมของประชาชน, การจัดการป่าต้นน้ำ

Abstract

This study aims to review Watershed Forest Management Laws related to public participation and to suggest how to support the community participation process in watershed forest management. This research methodology employed documentary analysis of secondary data about Watershed Forest Management Laws and Community Laws. It could be found that the recent implementation of forest management is based on “solving strategies” rather than “protection strategies”. To explain, the” protection strategy” approach, it is important to reconstruct guideline in order to establish effective implementation for forest management and conservation in Thailand. This “protection strategy” can be implemented by encouraging stakeholder participation according to the Watershed Forest Management Laws. To date, however, only the “solving strategy” is implemented as the main application. Then, it is important to make legislative support for public participation in forest management. In addition, it is also important to encourage local wisdom to support and promote perennial planting in community areas with land ownership. It is vital to establish community agreements in order to potentially develop local legislation in the future.

Keywords: law, public participation, watershed forest management

บทนำ

ในอดีตประเทศไทยเคยอุดมสมบรูณ์ไปด้วยความหลากหลายทางชีวภาพไม่ว่าจะเป็นพันธุ์พืช พันธุ์สัตว์ ซึ่งส่วนใหญ่หรือเกือบทั้งหมดอยู่ในบริเวณพื้นที่ที่เรียกว่า "ป่า" พื้นที่ป่าของไทยที่เคยสำรวจอย่างเป็นทางการ กล่าวคือ ประเทศไทยมีพื้นที่ประมาณ 321 ล้านไร่ นโยบายการป่าไม้แห่งชาติ และแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 กำหนดให้มีพื้นที่ป่าไม้อย่างน้อยร้อยละ 40 ของประเทศ หรือประมาณ 128.3 ล้านไร่ เพื่อการอนุรักษ์ ดิน น้ำ และทรัพยากรธรรมชาติอื่น ๆ เพื่อความมั่นคงทางเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม จากข้อมูลสถิติพื้นที่ป่าไม้ ในปี พุทธศักราช 2504 ประเทศไทย มีพื้นที่ป่าจำนวนร้อยละ 53.3 ของพื้นที่ประเทศ หรือประมาณ 171 ล้านไร่ และปัจจุบันพื้นที่ป่าไม้คงเหลือเพียง 102.1 ล้านไร่ คิดเป็น ร้อยละ 31.57 ของประเทศ (กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม, 2016) ซึ่งการที่พื้นที่ป่าลดลงเป็นอย่างมากอันเนื่องมาจากการบุกรุกพื้นที่ป่ามีมากขึ้นในทุก ๆ ปีและการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างทางเศรษฐกิจจากภาคเกษตรกรรมไปสู่ภาคอุตสาหกรรมส่งผลให้ป่าเสื่อมโทรมและลดลงอย่างรวดเร็ว ทางภาครัฐเองก็ได้มีมาตรการทางนโยบายและกฎหมายที่ควบคุมเพื่อรักษาพื้นที่ป่า เช่น แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ นโยบายป่าไม้แห่งชาติ กฎหมายว่าด้วยอุทยานแห่งชาติ กฎหมายว่าด้วยป่าสงวน เป็นต้น

คณะผู้วิจัยจึงเห็นความสำคัญของสภาพปัญหาการบุกรุกป่าไม้และการมีส่วนร่วมในการจัดการทรัพยากรธรรมป่าต้นน้ำผาดำโดยชุมชน รวมทั้งศึกษาถึงกฎหมายในการรองรับกระบวนการมีส่วนร่วมของชุมชนในการจัดการทรัพยากร เพื่อให้ชุมชนจัดการทรัพยากรป่าต้นน้ำผาดำได้อย่างมีประสิทธิภาพและให้ชุมชนตระหนักในการรักษาป่าอันเป็นทรัพยากรธรรมชาติที่สำคัญของประเทศ

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาวิจัยถึงกฎหมายในการรองรับกระบวนการมีส่วนร่วมของชุมชนในการจัดการทรัพยากรป่าต้นน้ำ

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดการจัดการทรัพยากรธรรมชาติโดยชุมชนเป็นแนวคิดที่จัดการโดยชุมชนโดยอาศัยแบบแผนที่เป็นมาตรฐานในสังคมนั้น แต่ไม่ใช่แนวคิดเชิงชุมชนนิยม (communitarianism) ซึ่งเป็นแนวคิดที่แบ่งแยกขั้วระหว่างชุมชนกับรัฐ อย่างเด่นชัดทำให้ละเลยการจัดการร่วมกัน (co-management) ระหว่างชุมชนกับรัฐ

แนวคิดนี้สอดคล้องกับแนวคิดการสร้างพลังชุมชนในพุทธปรัชญา ซึ่งรวมถึงการสร้างพลังทางความคิดและพลังทางการกระทำ นอกจากนั้น Avner (2000) ยังกล่าวถึงแนวคิดที่เรียกว่า "ชุมชนแห่งการร่วมกันคิด" (the community of thinking together) ที่ประกอบไปด้วย (1) การแสดงออกทางความคิดหรือกระบวนการคิดหาเหตุผล (reflection) (2) ความมีเหตุผล (rationality) และ (3) กระบวนการสร้างความเป็นหนึ่ง (collectivity) ซึ่งตัวแบบชุมชนแห่งความคิดนี้รวมไปถึงการยอมรับการเปลี่ยนแปลงอัตลักษณ์และบุคลิกภาพของสมาชิกในชุมชนนั้นหรือกล่าวอย่างสั้น คือชุมชนจะเป็นตัวสร้างกรอบการคิดหาเหตุผลในการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ

การมีส่วนร่วมของประชาชน หมายถึง การกระจายโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมทางการเมืองการบริหารเกี่ยวกับการตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ รวมทั้งการจัดสรรทรัพยากรของชุมชนและของชาติที่จะส่งผลกระทบต่อวิถีชีวิตและความเป็นอยู่ของประชาชน การมีส่วนร่วมในการออกกฎหมายตลอดจนการมีส่วนร่วมในการตรวจสอบการใช้อำนาจหน้าที่รัฐ" ส่วนทางองค์การอนามัยโลก (WHO) ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า

''Participation can be understood as contribution, as organization and as empowerment" หมายความว่า การมีส่วนร่วม คือ การสนับสนุน ช่วยเหลือ ความเป็นองค์กร และการให้อำนาจ (Mathbor, 2008)

สมมติฐานการวิจัย

หมู่บ้านหรือชุมชนที่อยู่ในเขตอนุรักษ์หรือป่าสงวนแห่งชาติที่ได้รับการผ่อนผันโดยมติคณะรัฐมนตรีและเป็นประชาชนบ้านที่ยากไร้จริง ๆ กฎหมายที่บังคับ

อยู่ยังไม่สามารถจัดการให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการป่าไม้ได้อย่างแท้จริง

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเอกสาร (documentary research) เป็นวิธีการที่ใช้ในการรวบรวมและวิเคราะห์เอกสารที่เกี่ยวข้องที่เป็นงานวิจัยบทความ ตำรากฎหมาย และเอกสารสิ่งตีพิมพ์อื่น ๆ ทั้งของไทยและต่างประเทศ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง ได้แก่

1) รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540

2) รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550

3) พระราชบัญญัติป่าไม้ พุทธศักราช 2484

4) พระราชบัญญัติอุทยานแห่งชาติ พ.ศ. 2504

5) พระราชบัญญัติป่าสงวนแห่งชาติ พ.ศ. 2507

6) พระราชบัญญัติสงวนและคุ้มครองสัตว์ป่า พ.ศ. 2535

7) พระราชบัญญัติสวนป่า พ.ศ. 2535

8) พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542

9) พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537

10) พระราชบัญญัติส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อม พ.ศ. 2535

11) พระราชบัญญัติสภาองค์ชุมชน พ.ศ. 2551

12) พระราชบัญญัติส่งเสริมวิสาหกิจชุมชน พ.ศ. 2548

13) พระราชบัญญัติกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ พ.ศ. 2547

14) คำสั่ง คณะรักษาความสงบแห่งชาติที่ 64/2557 เรื่อง การปราบปรามและการหยุดยั้งการบุกรุกทำลายทรัพยากรป่าไม้

15) คำสั่งคณะรักษาความสงบแห่งชาติที่ 66/2557 เรื่อง เพิ่มเติมหน่วยงานสำหรับการปราบปราม หยุดยั้งการบุกรุกทำลายทรัพยากรป่าไม้ และนโยบายการปฏิบัติงานเป็นการชั่วคราวในสภาวการณ์ปัจจุบัน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ใช้กระบวนวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (qualitative research) ประกอบไปด้วยการวิจัยเอกสาร ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อนำมาใช้ในการกระบวนการสร้างพื้นฐานขององค์ความรู้อย่างบูรณาการในทางวิชาการเกี่ยวกับการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดการป่าต้นน้ำ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

รวบรวมข้อมูลจากเอกสาร แนวทคิด ทฤษฎี กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการจัดการป่าไม้ต้นน้ำ

ผลการวิจัย

แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ

แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติของรัฐเกี่ยวกับการบริหารและจัดการทรัพยากรป่าไม้สามารถแบ่งได้เป็น 4 ช่วง กล่าวคือ

1. แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 1 – 3 ได้กำหนดแนวทางการบริหารจัดการทรัพยากรป่าไม้ของรัฐโดยให้ความสำคัญในด้านการพัฒนาป่าไม้ โดยการนำทรัพยากรป่าไม้มาใช้ในทางเศรษฐกิจการลงทุนโครงสร้างพื้นฐานเพื่อพัฒนาประเทศ

2. แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 4 - 5 ได้กำหนดแนวทางการบริหารจัดการทรัพยากรป่าไม้ของรัฐ โดยเน้นประสิทธิภาพและคุณภาพของการใช้ทรัพยากรป่าไม้ โดยมุ่งให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการบุกรุกทำลายป่า ภายหลังจากที่มีการนำทรัพยากรป่าไม้มาใช้ประโยชน์ทางด้านเศรษฐกิจมากขึ้นจนทำให้พื้นป่าไม้ของประเทศลดลงเป็นอย่างมาก

3. แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 6 - 7 ได้กำหนดแนวทางการบริหารจัดการทรัพยากรป่าไม้ของรัฐโดยให้ความสำคัญเกี่ยวกับเศรษฐกิจและสิ่งแวดล้อม ภายหลังจากการดำเนินการตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติไม่ประสบความสำเร็จ และเนื่องจากเกิดภัยพิบัติทางธรรมชาติขึ้นหลายครั้ง รัฐจึงหันมาอนุรักษ์ทรัพยากรป่าไม้มากขึ้น โดยการประกาศยกเลิกสัมปทานการทำไม้ทั่วประเทศ

4. แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 - 11 ได้กำหนดแนวทางการบริหารทรัพยากรป่าไม้ของรัฐโดยให้ความสำคัญเกี่ยวกับการอนุรักษ์ทรัพยากรป่าไม้ เนื่องจากพื้นที่ป่าไม้ถูกทำลายลงเป็นอย่างมาก แต่อย่างไรก็ตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติดังกล่าวนั้นรัฐฝ่ายเดียวที่กำหนดแนวทางการอนุรักษ์ทรัพยากรป่าไม้ โดยไม่ได้ให้ชุมชนในพื้นที่เข้ามามีส่วนร่วมในการอนุรักษ์ทรัพยากรป่าไม้แต่อย่างใด

การเข้าใช้ประโยชน์ที่ดินในเขตป่าสงวนแห่งชาติ

นอกจากพระราชบัญญัติป่าสงวนแห่งชาติ พุทธศักราช 2507 จะกำหนดถึงมาตรการในการคุ้มครองพื้นที่ในเขตป่าสงวนแห่งชาติ โดยการห้ามทำกิจกรรมใดๆ ตามที่กำหนดแล้วในขณะเดียวกันกฎหมายก็มิได้สงวนพื้นที่ป่าไม้ไว้อย่างเดียว แต่ยังได้เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าทำประโยชน์หรืออยู่อาศัยได้ภายใต้เงื่อนไขที่กฎหมายกำหนดดังนี้

1. การให้เข้าทำประโยชน์หรืออยู่อาศัยในเขตป่าสงวนแห่งชาติตามมาตรา 16

การอนุญาตให้ทำประโยชน์ในเขตป่าสงวนแห่งชาติตามมาตรานี้เป็นการอนุญาตให้แก่ประชาชนทั่วไป ซึ่งการขออนุญาตและการอนุญาตจะต้องเป็นไปตาม ระเบียบกรมป่าไม้ว่าด้วยการให้เข้าทำประโยชน์หรืออยู่อาศัยในเขตป่าสงวน พ.ศ. 2548 ซึ่งมีหลักเกณฑ์และเงื่อนไขในการอนุญาตดังนี้

1.1 บุคคลที่อาจขอเข้าทำประโยชน์หรืออยู่อาศัยในเขตป่าสงวนแห่งชาติได้จะต้องเป็นบุคคลซึ่งมีความจำเป็นและประสงค์จะขออนุญาตเข้าทำประโยชน์หรืออยู่อาศัยภายในเขตป่าสงวนแห่งชาติ โดยยื่นคำขอต่อจังหวัดท้องที่ที่ป่านั้นตั้งอยู่ หรือหน่วยงานที่กรมป่าไม้กำหนด[1]

1.2 พื้นที่ป่าสงวนแห่งชาติ ที่อาจมีการอนุญาตให้เข้าทำประโยชน์หรืออยู่อาศัยได้ จะต้องอยู่ภายใต้หลักเกณฑ์หลายประการกล่าวคือจะต้องไม่ขัดกับมาตรการการใช้ที่ดินในพื้นที่ลุ่มน้ำ และมาตรการการใช้ประโยชน์ทรัพยากรและที่ดินป่าไม้ในพื้นที่ป่าสงวนแห่งชาติ ตามที่คณะรัฐมนตรีได้มีมติไว้แล้ว หรือผู้ขออนุญาตจะต้องปฏิบัติตามมาตรการที่คณะรัฐมนตรีได้กำหนดไว้ ไม่เป็นบริเวณที่มีทิวทัศน์สวยงามอันควรรักษาไว้ ไม่มีปัญหากับประชาชนในพื้นที่และบริเวณใกล้เคียงและต้องได้รับความเห็นชอบจากสภาตำบลหรือองค์การบริหารส่วนตำบลท้องที่ที่ป่านั้นตั้งอยู่ [2]

1.3 นอกจากหลักเกณฑ์การอนุญาตแล้ว หากผู้อนุญาตเห็นสมควรจะกำหนดเงื่อนไขให้ผู้รับอนุญาตปฏิบัติอย่างไรเพิ่มเติมอีกก็ได้ ทั้งนี้ให้ระบุไว้ในเงื่อนไขแนบท้ายหนังสืออนุญาต[3]

การอนุญาตของอธิบดีเพื่อให้บุคคลใดบุคคลหนึ่งเข้าทำประโยชน์หรืออยู่อาศัยในเขตป่าสงวนแห่งชาติตามมาตรา 16 ได้นั้น มีผลทำให้บุคคลผู้ได้รับอนุญาตสามารถเข้าทำประโยชน์หรืออยู่อาศัยในเขตป่าสงวนแห่งชาติได้โดยไม่มีความผิดตามมาตรา 14 และมาตรา 31 ซึ่งผู้ได้รับอนุญาตจะได้รับความคุ้มครองตามกฎหมายเสมือนสิทธิอย่างหนึ่ง แต่มิใช่เป็นการได้กรรมสิทธิ์ในที่ดินในเขตป่าสงวนแห่งชาติแต่อย่างใด

2. การเข้าทำประโยชน์หรืออยู่อาศัยในเขตปรับปรุงป่าสงวนแห่งชาติตามาตรา 16 ทวิ[4]

การอนุญาตให้เข้าทำประโยชน์หรืออยู่อาศัย ตามมาตรา 16 ทวิ นั้น มีหลักเกณฑ์การพิจารณาดังต่อไปนี้

---

[1]ระเบียบกรมป่าไม้ว่าด้วยการเข้าให้ทำประโยชน์หรืออยู่อาศัยภายในป่าสงวนแห่งชาติ พุทธศักราช 2548 ข้อ 5

[2]ระเบียบกรมป่าไม้ว่าด้วยการเข้าให้ทำประโยชน์หรืออยู่อาศัยภายในเขตป่าสงวนแห่งชาติ พ.ศ. 2548 ข้อ 8

[3]ระเบียบกรมป่าไม้ว่าด้วยการเข้าให้ทำประโยชน์หรืออยู่อาศัยภายในเขตป่าสงวนแห่งชาติ พ.ศ. 2548 ข้อ 18

[4]มาตรา 16 ทวิ พระราชบัญญัติป่าสงวนแห่งชาติ พ.ศ. 2507

2.1 ป่าสงวนที่จะสามารถจัดให้ประชาชนเข้าทำประโยชน์หรืออยู่อาศัยตามมาตรา 16 ทวิ ได้นั้น ต้องเป็นกรณีที่ป่าสงวนแห่งชาติทั้งหมดหรือบางส่วน มีสภาพเป็นป่าเสื่อมโทรม ซึ่งป่าเสื่อมโทรมคือป่าสงวนแห่งชาติที่มีสภาพเป็นป่าไร่ร้างเก่า หรือทุ่งหญ้าหรือเป็นป่าที่ไม่มีมีค่าอยู่เลย หรือไม้มีค่าที่มีลักษณะสมบูรณ์เหลืออยู่เป็นส่วนน้อยและป่านั้นยากที่จะกลับฟื้นคืนดีตามธรรมชาติ หากทางราชการจำเป็นต้องปรับปรุงฟื้นฟูป่าเสื่อมโทรม สามารถกระทำได้โดยให้รัฐมนตรีประกาศกำหนดเขตป่าเสื่อมโทรมเป็นเขตปรับปรุงป่าสงวนแห่งชาติและอาจอนุญาตให้บุคคลหนึ่งบุคคลใดบำรุงป่าหรือปลูกสร้างสวนป่าหรือไม้ยืนต้นได้ เว้นแต่ป่าที่อยู่ในพื้นที่คุณภาพชั้นลุ่มน้ำชั้น 1 เอ ชั้น 1บี และชั้นที่2เท่านั้นที่ห้ามมิให้กำหนดเป็นป่าเสื่อมโทรม

2.2 บุคคลผู้ได้รับอนุญาตให้เข้าทำประโยชน์หรืออยู่อาศัยในเขตปรับปรุงป่าสงวนแห่งชาติได้ จะต้องเป็นบุคคลซึ่งได้ทำประโยชน์หรืออยู่อาศัยในเขตดังกล่าวแล้วก่อน วันที่ 1 มกราคม 2525 และยังคงทำประโยชน์หรืออยู่อาศัยต่อเนื่องจนถึงวันที่รัฐมนตรีประกาศกำหนดให้ป่าเสื่อมโทรมเป็นเขตปรับปรุงป่าสงวนแห่งชาติ[5]

2.3 บริเวณที่จะอนุญาตให้ทำประโยชน์หรืออยู่อาศัยในเขตปรับปรุงป่าสงวนแห่งชาติได้ ต้องบริเวณที่ประชาชนได้ทำประโยชน์หรืออยู่อาศัยแล้ว และมิได้อยู่ในพื้นที่ป่าที่มีสภาพเป็นต้นน้ำลำธาร ตามหลักเกณฑ์ที่ได้กำหนดชั้นคุณภาพลุ่มน้ำตามมติคณะรัฐมนตรี[6]

2.4 การอนุญาตให้ทำประโยชน์ และอยู่อาศัยต้องไม่เกินยี่สิบไร่ต่อหนึ่งครอบครัว โดยมีกำหนดเวลาสำหรับการอนุญาตคราวละห้าปีและเมื่อผู้ได้รับอนุญาตได้ทำประโยชน์และอยู่อาศัยในที่ดินนั้น โดยปฏิบัติตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขที่กำหนดไว้ในหนังสืออนุญาตแล้ว ในการอนุญาตคราวต่อไป ๆ ให้พิจารณาอนุญาตมีกำหนดเวลาคราวละไม่น้อยกว่า 30 ปี[7]

2.5 การอนุญาตให้ทำประโยชน์และอยู่อาศัยในเขตปรับปรุงป่าสงวนแห่งชาติคราวแรกให้ใช้หนังสือแบบ สทก.1ก. ส่วนการอนุญาตคราวต่อๆ ไปให้ใช้หนังสืออนุญาตตามแบบ สทก.2ก.[8]

2.6 ผู้ได้รับอนุญาตขออนุญาตปลูกป่า หรือไม่ยืนต้นในพื้นที่ที่ตนเคยทำประโยชน์ หรืออยู่อาศัยในเขตปรับปรุงป่าสงวนแห่งชาติเพิ่มเติมจากที่ได้รับอนุญาตแล้ว โดยพิสูจน์ให้เห็นว่า ตนมีความสามารถและมีเครื่องมือหรืออุปกรณ์ที่จะปลูกป่าหรือไม้ยืนต้นในพื้นที่อนุญาตได้ ทั้งนี้ผู้ว่าราชการจังหวัดจะพิจารณาอนุญาตให้ทำการปลูกป่าหรือไม้ยืนต้นในพื้นที่ที่อนุญาตได้ รายละไม่เกินสามสิบห้าไร่ต่อหนึ่งครอบครัว มีกำหนดเวลาคราวละไม่น้อยกว่า 5 ปีแต่ไม่เกิน 30 ปี โดยผู้ได้รับอนุญาตจะต้องทำการปลูกป่าหรือไม้ยืนต้นในที่ดินที่ได้รับอนุญาตตามแนวทางและวิธีการที่กรมป่าไม้กำหนด[9]

2.7 การได้รับอนุญาตดังกล่าว ไม่ให้ถือว่าเป็นการได้มาซึ่งสิทธิในที่ดินตามประมวลกฎหมายที่ดิน[10]

---

[5]ระเบียบกรมป่าไม้ว่าด้วยหลักเกณฑ์ เงื่อนไขในการอนุญาตให้ทำประโยชน์และอยู่อาศัยใยเขตปรับปรุงป่าสงวนแห่งชาติ พ.ศ. 2530 ข้อ 6

[6]ระเบียบกรมป่าไม้ว่าด้วยหลักเกณฑ์ เงื่อนไขในการอนุญาตให้ทำประโยชน์และอยู่อาศัยในเขตปรับปรุงป่าสงวนแห่งชาติ พ.ศ. 2530 ข้อ 7

[7]พระราชบัญญัติป่าสงวนแห่งชาติ พ.ศ. 2507 มาตรา 16 ทวิวรรคสาม (1) ประกอบ ระเบียบกรมป่าไม้ว่าด้วยหลักเกณฑ์ เงื่อนไขในการอนุญาตและให้ทำประโยชน์ และอยู่อาศัยในเขตปรับปรุงป่าสงวนแห่งชาติ พ.ศ. 2530 ข้อ 9.1

[8]พระราชบัญญัติป่าสงวนแห่งชาติ พุทธศักราช 2507 มาตรา 16 ทวิ วรรคสาม (1) ประกอบ ระเบียบกรมป่าไม้ว่าด้วยหลักเกณฑ์ เงื่อนไขในการอนุญาตให้ทำประโยชน์และอยู่อาศัยในเขตปรับปรุงป่าสงวนแห่งชาติ พ.ศ. 2530 ข้อ 9.2

[9]พระราชบัญญัติป่าสงวนแห่งชาติ พ.ศ. 2507 มาตรา 16 ทวิ วรรคสาม (2) ประกอบระเบียบกรมป่าไม้ว่าด้วยหลักเกณฑ์ เงื่อนไขในการอนุญาตให้ทำประโยชน์และอยู่อาศัยในเขตปรับปรุงป่าสงวนแห่งชาติ พ.ศ. 2530 ข้อ 10 และข้อ 11

[10]พระราชบัญญัติป่าสงวนแห่งชาติ พ.ศ. 2507 มาตรา 16 ทวิ วรรคสี่

2.8 กรณีผู้ได้รับอนุญาตให้บุคคลอื่นนอกจากบุคคลในครอบครัวเข้าทำประโยชน์ในที่ดิน ละทิ้งการทำประโยชน์หรือไม่อยู่อาศัยในที่ดินติดต่อกันเกิน 2 ปี[11] ไม่ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขที่กำหนดหรือไม่ประสงค์จะทำประโยชน์หรืออยู่อาศัยต่อไปในที่ดินที่ได้รับอนุญาต ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดเพิกถอนหนังสืออนุญาต

จะเห็นได้ว่ากรณีที่ประชาชนผู้ได้รับความช่วยเหลือให้สามารถเข้าประโยชน์หรืออยู่อาศัยในเขตป่าสงวนแห่งชาตินั้น ได้ถูกเพิกถอนหนังสืออนุญาตจะทำให้ไม่สามารถอยู่อาศัยหรือทำประโยชน์ได้อีกต่อไป หากไม่ยอมออกจากพื้นที่กฎหมายมีความผิดตามพระราชบัญญัติป่าสงวนแห่งชาติ พุทธศักราช 2507 มาตรา 14[12] และมาตรา 31[13] โดยถือว่าเป็นผู้บุกรุกป่าสงวนแห่งชาติ

การจัดการพื้นที่ป่าต้นน้ำในลุ่มน้ำมีทะเลสาบหรือแม่น้ำเป็นลุ่มน้ำหลัก ลุ่มน้ำที่มีความสำคัญสุด เมื่อเป็นพื้นที่แบบนี้ของลุ่มน้ำก็มีอุทยานแห่งชาติบ้าง มีเขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าบ้าง มีเขตห้ามล่าสัตว์ป่าบ้าง มีพื้นที่การเกษตรที่มีเอกสารควบคุมการครอบครองตามประมวลกฎหมายที่ดินบ้าง ก็มีพื้นที่ต่างๆ และที่สำคัญอย่างหน่วยต้นน้ำมาจัดการในพื้นที่ต้นน้ำตามหลักวิชาการจัดการลุ่มน้ำ

พื้นที่ต้นน้ำ หมายถึงว่า พื้นที่ชั้นคุณภาพลุ่มน้ำแบ่งเป็นทั้งหมด 5 ชั้น พื้นที่ลุ่มน้ำชั้น 1 กับ ชั้น 2 ตามหลักวิชาการจัดการลุ่มน้ำเฉพาะชั้น 1 กับชั้น 2 เท่านั้นที่เป็นพื้นที่ต้นน้ำ ชั้น 1 หมายถึงว่าพื้นที่ที่มีเปอร์เซ็นต์ความลาดชันสูงและเสี่ยงต่อการเกิดวิกฤตต่าง ๆ เช่น ดินโคลนถล่ม เสี่ยงต่อการถูกบุกรุก ซึ่งกำหนดโดยมติคณะรัฐมนตรี หน่วยจัดการต้นน้ำคลองอู่ตะเภามีเป้าหมายในการจัดตั้ง ก็เหมือนกับอุทยานที่มีวัตถุประสงค์ในการจัดตั้ง คือ คงไว้อย่างสภาพเดิมหรือปลูกป่า เป็นแหล่งศึกษาค้นคว้าวิจัย ไว้นันทนาการ สำนักงานหน่วยจัดการต้นน้ำคลองอู่ตะเภาเป็นสำนักงานชั่วคราว เป็นแนวคิดที่ทันสมัย เนื่องจากว่าไม่ต้องไปเสียเงินสร้างสำนักงานถาวร แต่ของหน่วยจัดการต้นน้ำเมื่อเสร็จก็ย้ายไปที่อื่น ทำให้สามารถโยกย้ายไปที่อื่นได้ โดยเข้าไปรณรงค์ ส่งเสริมสร้างจิตสำนึกให้กับชาวบ้าน นี่คือวิธีการจัดการของหน่วยจัดการต้นน้ำ แต่ในพื้นที่เหล่านี้หัวใจของการจัดการลุ่มน้ำก็ตามที่ในหลวงให้แนวดำริไว้ว่า “ให้เก็บน้ำไว้กับดิน เก็บดินไว้กับที่” นี่คือหัวใจของการจัดการลุ่มน้ำ เมื่อดินอยู่กับที่ได้ น้ำก็ติดอยู่กับดิน ทำอย่างไรให้เป็นไปตามแนวคิดนี้ ก็มีวิธีการมาจัดกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อให้น้ำไหลสู่แม่น้ำ ลำคลอง อย่างมีคุณภาพและมีปริมาณที่เพียงพอเหมาะสม มีกิจกรรมต่าง ๆ เช่น ฟื้นฟูป่า ทำฝาย ปลูกต้นไม้ ปลูกหญ้าแฝก ในขอบเขตลุ่มน้ำที่ว่า ระยะทางในการไหลลงสู่คลองอู่ตะเภาประมาณ 120 กิโลเมตร วิสัยทัศน์คือฟื้นฟูป่าที่เสื่อมโทรมให้กลับอุดมสมบรูณ์ หน่วยจัดการต้นน้ำคลองอู่ตะเภา มีการปลูกจิตสำนึกและส่งเสริมเพื่อฟื้นฟู มีการทำฝาย ปลูกต้นไม้ ชุมชนก็เข้ามามีส่วนร่วมและมีนักศึกษาเข้ามาหาความรู้ ไม้ป่าให้ประโยชน์ทั้งทางตรงและทางอ้อม ให้ออกซิเจน ที่สำคัญเราเก็บเมล็ดไว้ไปเพาะ การปลูกป่าจริงๆมันมีหลักการย่อยหลายๆอย่าง เช่น มีแปลงที่ถูกบุกรุกอยู่ประมาณ 50 ไร่ หน่วยจัดการต้นน้ำก็เข้าไปทำแปลงตัวอย่างว่ามีไม้อะไรบ้าง แล้วก็เอาพันธุ์ไม้นี้ไปเก็บเมล็ดไว้มาเพาะ คือทำป่าให้เป็นป่า ไม่ใช่แค่ไปปลูกป่า

การอภิปรายผล

ตามบทบัญญัติรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 เนื่องด้วยการบริหารจัดการของภาครัฐนั้นไม่สามารถที่จะบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติให้ประสบความสำเร็จได้ จึงได้บัญญัติมุ่งเน้นให้ประชาชนผู้อยู่อาศัยใช้ประโยชน์ และใกล้ชิดกับทรัพยากรธรรมชาติมากที่สุดได้มีส่วนในการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติด้วยอาศัยภูมิปัญญาที่มาจากประสบการณ์ หรือการเรียนรู้มายาวนาน พร้อม ๆ กับการใช้ประโยชน์ ซึ่งประชาชนเหล่านี้คงสามารถจะบริหารจัดการและดูแลทรัพยากรธรรมชาติ

---

[11]พระราชบัญญัติป่าสงวนแห่งชาติ พ.ศ. 2507 มาตรา 16 ทวิวรรคหก ประกอบ ระเบียบกรมป่าไม้ว่าด้วยหลักเกณฑ์เงื่อนไขในการอนุญาตให้ทำประโยชน์และอยู่อาศัยในเขตปรับปรุงป่าสงวนแห่งชาติ พุทธศักราช 2530 ข้อ 15

[12]มาตรา 14 พระราชบัญญัติป่าสงวนแห่งชาติ พ.ศ. 2507

[13]มาตรา 31 พระราชบัญญัติป่าสงวนแห่งชาติ พุทธศักราช 2507

ได้ดีกว่าภาครัฐ และด้วยแนวคิดที่ว่า ทรัพยากรธรรมชาติเป็นสมบัติของประชาชนทุกคน ไม่ใช่เป็นของภาครัฐ ดังนั้นประชาชนจึงมีสิทธิในการมีส่วนร่วมกับภาครัฐในการบำรุงรักษา และใช้ประโยชน์จาทรัพยากรธรรมชาติ พร้อมทั้งมีสิทธิในการคุ้มครองรักษาทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม เพื่อให้ตนสามารถที่จะดำรงอยู่ได้ในสภาพสิ่งแวดล้อมที่ไม่เป็นพิษเป็นภัยแก่ตน

ต่อมาเมื่อมีการใช้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 เป็นการที่รัฐยอมรับถึงสิทธิของชุมชน ไม่ว่าชุมชนดั้งเดิม ชุมชนท้องถิ่น และชุมชนเมืองในการที่จะเข้ามามีบทบาท มีสิทธิ มีหน้าที่ไม่ว่าทั้งโดยส่วนของตนหรือร่วมกับภาครัฐมีส่วนร่วมในการจัดการบำรุงรักษา ใช้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติโดยการใช้ภูมิปัญญาท้องถิ่น จารีตประเพณีของชุมชนเหล่านั้น ซึ่งเป็นจุดแตกต่างจากรัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2540 กับทั้งบุคคลได้รับความคุ้มครองสิทธิจากรัฐในการดำรงอยู่ในสภาพสิ่งแวดล้อมที่ไม่ก่อให้เกิดอันตรายต่อการดำรงชีพ

กฎหมายเกี่ยวกับป่าไม้หากพิจารณากฎหมายที่บังคับในเขตอุทยานแห่งชาติตามพระราชบัญญัติอุทยานแห่งชาติ พุทธศักราช 2504 จะเห็นได้ว่าการคุ้มครองและดูแลรักษาอุทยานกฎหมายซึ่งการกำหนดเป็นเขตอุทยานนั้น ห้ามมิให้ประชาชนเข้าไปเกี่ยวข้องหรือจะกระทำการใดในเขตอุทยานโดยเด็ดขาด เพื่อเป็นการรักษาสภาพธรรมชาติเดิมไว้ และเพื่อเป็นการสงวนธรรมชาติไว้ให้เป็นประโยชน์แก่การศึกษาและรื่นรมย์ของประชาชน การจัดการเขตอุทยานแห่งชาตินั้นเป็นอำนาจของภาครัฐฝ่ายเดียวของฝ่ายบริหารและคณะกรรมการตามที่รัฐมนตรีเห็นชอบ แต่งตั้งขึ้น พระราชบัญญัตินี้ไม่มีบทบัญญัติใดให้ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการดูแลรักษา เข้าใช้ทำประโยชน์ในเขตอุทยานแห่งชาติ

ในเขตป่าสงวนแห่งชาติโดยเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติป่าสงวนแห่งชาติ พุทธศักราช 2484ได้ตราขึ้นเพื่อพิทักษ์รักษาและควบคุมการทำไม้และเก็บของป่าในเขตพื้นที่ป่า การนำไม้และของป่าเคลื่อนที่ วางหลักเกณฑ์เกี่ยวกับตราประทับไม้ ควบคุมกิจการแปรรูปไม้ และการแผ้วถางป่า พระราชบัญญัติฉบับนี้มิได้มีบทบัญญัติใดรับรองสิทธิของชุมชนในมีส่วนการจัดการทรัพยากรธรรมชาติในเขตพื้นป่าไม้ โดยได้กำหนดถึงมาตรการในการคุ้มครองพื้นที่ในเขตป่าสงวนแห่งชาติโดยการห้ามทำกิจกรรมใดๆในเขตพื้นที่ป่าสงวนแห่งชาติในขณะเดียวกันพระราชบัญญัติฉบับนี้ก็มิได้สงวนพื้นที่ป่าสงวนแห่งชาติไว้อย่างเดียว แต่ยังได้เปิดโอกาสให้ประชาชนการให้เข้าทำประโยชน์หรืออยู่อาศัยในเขตป่าสงวนแห่งชาติตามมาตรา 16 และการเข้าทำประโยชน์หรืออยู่อาศัยในเขตปรับปรุงป่าสงวนแห่งชาติตามาตรา 16ทวิหรือการเข้าทำศึกษาวิจัยตามมาตรา 17 ภายใต้หลักเกณฑ์และเงื่อนไขที่พระราชบัญญัติฉบับนี้กำหนด ซึ่ง ณ จุดนี้ ถือได้ว่าเป็นจุดแตกต่างกับ พื้นที่อุทยานที่ได้กำหนดห้ามไว้ โดยไม่เปิดช่องให้มีการเข้าทำการใด ๆ ในพื้นที่เขตอุทยานแห่งชาติ พระราชบัญญัติฉบับนี้มิได้มีบทบัญญัติใดรับรองสิทธิของชุมชนในมีส่วนการจัดการทรัพยากรธรรมชาติในเขตพื้นป่าสงวนแห่งชาติ

ตามพระราชบัญญัติสงวนและคุ้มครองสัตว์ป่า พ.ศ. 2535 มีเจตนารมณ์เพื่อคุ้มครองและป้องกันสัตว์ป่าที่มีคุณค่าบางประเภทไม่ให้ถูกทำลาย กรณีการกำหนดเขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าและเขตห้ามล่าสัตว์ป่านั้นถือได้ว่าเป็นเขตพื้นที่บริเวณที่ห้ามมิให้กระทำการใด ๆ กับสัตว์ป่าโดยตรงไม่ว่าจะเป็นสัตว์ป่าสงวนหรือสัตว์ป่าคุ้มครอง รวมทั้งห้ามกระทำการใดๆอันในเขตพื้นที่บริเวณนั้น ซึ่งพระราชบัญญัติฉบับนี้มิได้มีบทบัญญัติที่ให้ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการทรัพยากรธรรมชาติในเขตพื้นที่รักษาพันธุ์สัตว์ป่าและเขตห้ามล่าสัตว์ป่า

กฎหมายเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย องค์การบริหารส่วนตำบล มีหน้าที่ต้องทำในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม โดยองค์การบริหารส่วนตำบลอาจออกข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบลเพื่อใช้ บังคับในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลได้เท่าที่ไม่ขัดต่อกฎหมาย หรืออำนาจหน้าที่ขององค์การบริหาร ส่วนตำบล

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ให้เทศบาล เมืองพัทยา และองค์การบริหารส่วน

ตำบลมีอำนาจและหน้าที่ในการจัดการบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเองดังนี้

การจัดการ การบำรุงรักษาและการใช้ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

องค์การบริหารส่วนจังหวัดมีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง ในการคุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาป่าไม้ ที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ตามพระราชบัญญัติสองฉบับนี้ได้ กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการจัดการ การบำรุงรักษา การใช้ประโยชน์ทรัพยากรป่าไม้ไว้อย่างชัดเจน ซึ่งองค์กรปกครองส่วน

ท้องถิ่นถือว่า เป็นองค์กรทางปกครองที่อยู่ใกล้ชิดกับชุมชนมากที่สุด นอกจากนี้สามารถตอบสนองความต้องการและแก้ไขปัญหาของชุมชนในท้องถิ่นได้ดีกว่าหน่วยงานอื่นของภาครัฐ โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถตราข้อบัญญัติท้องถิ่นในการจัดการทรัพยากรป่าไม้ของชุมชนได้ พระราชบัญญัติสองฉบับนี้ถือได้ว่าได้ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่ในการจัดการทรัพยากรธรรมชาติป่าต้นน้ำโดยมีส่วนร่วมกับชุมชนได้

กฎหมายที่เกี่ยวกับชุมชน

พระราชบัญญัติส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อม พ.ศ. 2535 ได้ให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของประชาชน โดยการรับรองสิทธิของประชาชน โดยให้ประชาชนเข้ามามีสิทธิในการมีส่วนร่วมทั้งโดยส่วนตัวหรือร่วมกับชุมชนท้องถิ่น หรือการรวมกลุ่มเป็นองค์กรเอกชนในการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ซึ่งต้องการให้ประชาชนที่มีส่วนได้เสียหรือได้รับผลจากการฝ่าฝืนกฎหมายได้มีส่วนร่วมในการบังคับใช้กฎหมาย จึงให้บุคคลมีสิทธิร้องเรียนหรือกล่าวโทษผู้กระทำผิดต่อเจ้าพนักงานในกรณีที่ได้พบเห็นการกระทำใด ๆ อันเป็นการละเมิดหรือฝ่าฝืนกฎหมายที่เกี่ยวกับการควบคุมมลพิษ หรือการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ รวมทั้งให้สิทธิในการฟ้องคดีต่อศาลและให้ถือว่าบุคคลดังกล่าวเป็นผู้เสียหาย

พระราชบัญญัติสภาองค์กรชุมชน พ.ศ. 2551 วิสาหกิจชุมชน คือ กิจการของชุมชนเกี่ยวกับการผลิตสินค้าการให้บริการหรือการอื่น ๆ ที่ดำเนินการโดยคณะบุคคลที่มีวิถีชีวิตร่วมกันและรวมตัวกันประกอบกิจการดังกล่าวไม่ว่าจะเป็นนิติบุคคลในรูปแบบใดหรือไม่เป็นนิติบุคคลเพื่อสร้างรายได้ และเพื่อการพึ่งพาตนเองของครอบครัวและชุมชนตามพระราชบัญญัติฉบับนี้ทำให้ชุมชนสามารถจัดตั้งวิสาหกิจชุมชน กิจการของชุมชนเกี่ยวกับการผลิตสินค้าการให้บริการหรือการอื่น ๆ ที่ดำเนินการโดยคณะบุคคลที่มีวิถีชีวิตร่วมกันและ รวมตัวกันประกอบกิจการดังกล่าวเพื่อสร้างรายได้และเพื่อการพึ่งพาตนเองของครอบครัวและชุมชนตามมาตรา 3 ซึ่งกิจการ วิสาหกิจชุมชนสามารถจัดตั้งเพื่อ เป็นแหล่งการศึกษาเรียนรู้เกี่ยวกับการจัดทรัพยากรป่าไม้ หรือจัดตั้งในรูปแบบของการอนุรักษ์ทรัพยากรป่าไม้ได้ โดยคณะกรรมการส่งเสริมวิสาหกิจชุมชนมีหน้าที่ส่งเสริมบทบาทชุมชนในการจัดตั้งวิสาหกิจชุมชนให้บรรลุผล ตามพระราชบัญญัติฉบับนี้ถือได้ว่าได้ให้ชุมชน มีส่วนร่วมในการจัดการทรัพยากรธรรมชาติป่าต้นน้ำได้

พระราชบัญญัติกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ พ.ศ. 2547 มีวัตถุประสงค์ เพื่อเสริมสร้างกระบวนการพึ่งพาตนเองของหมู่บ้านและชุมชนเมืองด้วยการให้ชุมชนเป็นผู้กำหนดอนาคตและจัดการหมู่บ้านหรือชุมชน ซึ่งพระราชบัญญัติฉบับนี้ชุมชนสามารถใช้ให้เกิดประโยชน์ในการจัดการทรัพยากรป่าไมได้ หากชุมชนใดมีกองทุนหมู่บ้านในชุมชน โดยสามารถพิจารณาดำเนินการใด ๆ เพื่อสวัสดิภาพ สวัสดิการ หรือประโยชน์ส่วนรวมอื่นใดของสมาชิกและหมู่บ้านหรือชุมชนเมือง ได้ให้อำนาจคณะกรรมการกองทุนสามารถจัดสรรกำไรสุทธิเพื่อใช้เป็นทุนในจัดการทรัพยากรป่าไม้ ได้ ตามพระราชบัญญัติถือได้ว่าให้ชุมชนมีส่วนร่วมในการจัดการทรัพยากรธรรมชาติป่าต้นน้ำ

คำสั่งคณะรักษาความสงบแห่งชาติ

คำสั่งคณะรักษาความสงบแห่งชาติที่ 64/2557 เรื่องการปราบปรามและการหยุดยั้งการบุกรุกทำลายทรัพยากรป่าไม้คำสั่งฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อให้การปราบปรามและหยุดยั้งการบุกรุกทำลายทรัพยากรป่าไม้ในพื้นที่ต่าง ๆ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถลดผลกระทบที่จะก่อให้เกิดความเสียหายต่อระบบเศรษฐกิจและสิ่งแวดล้อมของประเทศโดยรวม โดยการให้หน่วย

งานของรัฐที่เกี่ยวข้องดำเนินการอย่างจริงจัง

คำสั่งคณะรักษาความสงบแห่งชาติที่ 66/2557 เรื่อง เพิ่มเติมหน่วยงานสำหรับการปราบปราม หยุดยั้งการบุกรุกทำลายทรัพยากรป่าไม้และนโยบายการปฏิบัติงานเป็นการชั่วคราวในสภาวการณ์ปัจจุบัน คำสั่งฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อให้การดำเนินการและการประสานงานในการปราบปรามและหยุดยั้งการบุกรุกทำลาย ทรัพยากรป่าไม้ในพื้นที่ต่าง ๆ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น สามารถลดผลกระทบที่จะก่อให้เกิด ความเสียหายต่อระบบเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ของประเทศโดยรวม ทั้งนี้โดยหน่วยงานของรัฐที่ดำเนินการนั้นจะต้องคำนึงถึง ประชาชนผู้ยากไร้ หรือไม่มีที่ทำกิน แต่ต้องปราบปรามพื้นที่ที่มีการบุกรุกใหม่ และป้องกันการบุกรุกเพิ่มเติม คำสั่งคณะรักษาความสงบแห่งชาติทั้งสองฉบับมุ่งเน้นใช้มาตรการ การจับกุม ปราบปรามชุมชนที่อยู่ในเขตพื้นที่ป่าโดยหากชุมชนใดไม่มีเอกสารแสดงสิทธิในที่ดิน ชุมชนนั้นจำต้องออกจากพื้นที่ป่าไม้ โดยรัฐถือว่าชุมชนดังกล่าวเป็นฝ่ายบุกรุก ทำลายทรัพยากรป่าไม้ โดยมิได้คำนึงถึงวิถีชีวิตความเป็นอยู่ที่ชุมชนได้อยู่อาศัยในพื้นมาเป็นเวลายาวนาน จะเห็นได้ว่าคำสั่งทั้งสองฉบับไม่ได้ให้ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการทรัพยากรธรรมชาติป่าต้นน้ำ

ปัจจุบันหน่วยงานรัฐซึ่งควบคุมดูแลป่าไม้ในเขตอนุรักษ์แบ่งออกเป็น 3 กรม กรมป่าไม้ กรมอุทยานแห่งชาติสัตว์ป่าและพันธุ์พืช และกรมทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่ง และบางส่วนก็ไปเป็นสำนักปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ซึ่งมีเจ้าหน้าที่เท่าเดิม แต่ในพื้นที่หนึ่งกลายเป็นว่าเกิดพื้นที่ปฏิบัติงานที่ทับซ้อนและยากในการปฏิบัติงาน การจัดการเมื่อแยกพื้นที่แต่แบ่งหน้าที่กัน และไม่เป็นเอกภาพ ถ้าเป็นเขตป่าสงวนอยู่ในความรับผิดชอบของกรมป่าไม้ หากพื้นที่อนุรักษ์ เช่น เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่า อุทยาน เป็นของกรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่าและพันธุ์พืช หากเป็นเขตป่าสงวนที่ป่าชายเลนเป็นของกรมทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่ง แยกเจ้าหน้าที่ออกเป็น 3กรม เมื่อแยกก็มีปัญหาเรื่องบุคลากร บุคลากรของกรมป่าไม้บุคลากรน้อย ทำให้ไม่สามมารถดูแลได้ทั่วถึง เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ เพราะพื้นที่รับผิดชอบมีมาก ขาดแคลนเครื่องมือ อุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่ขาดความรู้

การปฏิบัติงานในพื้นที่ต้องยอมรับว่า ยังมีการบุกรุก แล้วปัจจัยสำคัญในการดูแลรักษาป่าอยู่ที่หัวหน้าหน่วยหัวหน้าต้องมีความจริงจังและความจริงใจต่อกันทุกส่วนราชการ ชาวบ้านที่ดูแลต้องมีความจริงใจต่อกัน เมื่อมีหน่วยงานรัฐเกิดขึ้นใหม่ก็ไม่ได้รังวัดใหม่ จึงมีปัญหากับราษฎรที่ใช้ประโยชน์ในพื้นที่

ส่วนที่อยู่ในเงื่อนไขตามมติคณะรัฐมนตรี 30 มิถุนายน 2541 ได้ผ่อนผันให้คนอยู่กับป่าได้ ส่วนที่มีการบุกรุกภายหลัง 30 มิถุนายน 2541 จะจับกุมทั้งหมด บางกรณีบอกว่าเข้าอยู่ตั้งแต่สมัยโบราณ แต่หากพิจารณาจากร่องรอยต้องไปดูจากทรัพย์สิน ทุกแปลงที่อยู่ในนี้จะไม่มีเอกสารทั้งหมด ถ้าคนอยู่ใหม่ก็ดูพืชที่ปลูกว่ากี่ปลูกมากี่ปี ถ้าโคนต้นไม้ที่ปลูกเก่านั้นก็ไม่สามารถทำได้เพราะผิดกฎหมาย เพราะไม่ให้เอาไม้ออกจากเขตป่าสงวน ชาวบ้านก็ทำกินกันอยู่ปกติ เพื่อให้คนอยู่ร่วมกับป่าได้

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งนี้

สร้างกติกาชุมชนที่มีความชัดเจนกำหนดพื้นที่ครอบครองของแต่ละครัวเรือน โดยกำหนดเงื่อนไขในการอนุรักษ์ให้กับชุมชน อาทิ การปลูกต้นไม้ร่วมและให้ประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบไม่ให้มีการบุกรุกในพื้นที่ติดต่อกับพื้นที่ของตน

จัดตั้งองค์กรตามพระราชบัญญัติสภาองค์กรชุมชน พ.ศ. 2551 เมื่อชุมชนมีการจัดตั้งป่าองค์กรชุมชนขึ้น ทำให้สามารถรับรองกติกาชาวบ้านได้อย่างเป็นรูปธรรมขึ้นและสามารถมีส่วนร่วมกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้อย่างเป็นรูปธรรมขึ้นตามกฎหมาย

ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำข้อบัญญัติท้องถิ่นในส่วนของการส่งเสริมให้ประชาชน ชุมชน มีส่วนร่วมในการรักษา ดูแลทรัพยากรธรรมชาติในพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลตามพระราชบัญญัติจัดตั้งสภาตำบล พ.ศ. 2537

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

ศึกษาพื้นที่ชุมชนที่อยู่ในเขตอนุรักษ์หรือเขตสงวนแต่ได้รับการผ่อนผันตามมติคณะรัฐมนตรีให้อยู่ได้เพื่อสร้างกติการ่วมกันของชุมชน

References

Avner De-Shalit. (2000).*The environment: between theory and practice.* New York: Oxford.

Mathbor, G. M. (2008). *Effective community participation in coastal development*. Chicago: Lyceum Books.

Ministry of Natural Resources and Environment. (2016). *Forest area in Thailand.* Retrieved from http://www.mnre.go.th/main.php?filename=index (in Thai).

ความสัมพันธ์ระหว่างภาษากับอุดมการณ์ในวาทกรรมการบำบัดฟื้นฟูผู้ตกเป็นเหยื่อของกระบวนการค้ามนุษย์: การวิเคราะห์วาทกรรมเชิงวิพากษ์

The Relationship Between Language and Ideologies in the Discourse of the Rehabilitation of Victims of Human Trafficking: A Critical Discourse Analysis

กฤตพล วังภูสิต

Krittaphon Wangpusit

วิทยาลัยการฝึกหัดครู มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

College of Teacher Education, Phranakhon Rajabhat University

บทคัดย่อ

งานวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างภาษากับอุดมการณ์ในวาทกรรมการบำบัดฟื้นฟูผู้ตกเป็นเหยื่อของกระบวนการค้ามนุษย์: การวิเคราะห์วาทกรรมเชิงวิพากษ์ มุ่งศึกษาเรื่อง วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีทางภาษากับอุดมการณ์ในวาทกรรมการบำบัดฟื้นฟูผู้ตกเป็นเหยื่อของกระบวนการค้ามนุษย์ตามแนวคิดวาทกรรมวิเคราะห์เชิงวิพากษ์ และสร้างแบบเรียนจากกลวิธีทางภาษาในวาทกรรมการบำบัดฟื้นฟูผู้ตกเป็นเหยื่อของกระบวนการค้ามนุษย์ เก็บข้อมูลจากประชากรการวิจัยในครั้งนี้คือประชากรที่ใช้ในการวิจัยจะมีอาสาสมัครและเจ้าหน้าที่ขององค์กร 2 องค์กร ดังนี้ องค์กร A และ องค์กร B โดยการลงพื้นที่สังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม (direct observation) เพื่อสังเกตลักษณะการสื่อสารทางภาษาระหว่างทำการบำบัดฟื้นฟู โดยใช้วิธีการจดบันทึกอย่างละเอียดและบันทึก ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบรูปแบบทางกลวิธีทางภาษาเรียงตามที่ปรากฏมากที่สุดไปหาน้อยที่สุดได้ดังต่อไปนี้ (1) การถาม (2) การกล่าวชี้นำ (3) การกล่าวแสดงออก (4) การนิ่งเงียบ (5) การทวน (6) การอ้างถึง (7) การใช้สหวาทกรรม และ (8) การขอโทษ ต่อมาการวิเคราะห์วาทกรรมเชิงวิพากษ์พบได้ว่ากลวิธีทางภาษามีอุดมการณ์ที่แฝงอำนาจซ้อนเร้นของผู้ใช้ภาษา สามารถสังเคราะห์เป็นอุดมการณ์ได้ดังนี้ (1) อุดมการณ์ผู้มีอำนาจมากกว่า (2) อุดมการณ์อำนาจชนชั้น และ (3) อุดมการณ์ความเป็นเมืองพุทธศาสนา จากการศึกษาการสร้างแบบเรียนสามารถนำมาสังเคราะห์สร้างเป็นแบบเรียนในการสนทนาสื่อสารกับเหยื่อถือเป็นแนวทางนำไปปฏิบัติต่อได้ ทั้งนี้กลวิธีทางภาษาเพื่อการบำบัดฟื้นฟูผู้ตกเป็นเหยื่อของกระบวนการค้ามนุษย์นั้น คือการต้องการช่วยเหยื่อหรือผู้ถูกค้ามนุษย์ให้ดีดังเดิมด้วยการใช้ภาษาที่บำบัดฟื้นฟูที่ถูกต้องแล้วจริงหรือ

คำสำคัญ: อุดมการณ์, วาทกรรมวิเคราะห์เชิงวิพากษ์, การค้ามนุษย์

Abstract

This research, on the relationship between language and ideology in the discourse of rehabilitation of victims of human trafficking, is a critical discourse which aims to study the subject and the relationship between language techniques to ideological discourse of rehabilitation of the victims based on the concept of human trafficking and to create a critical discourse analysis techniques to study the language in the discourse of rehabilitation of victims of human trafficking. The data from the population for this study was a population-based study with volunteers and staff of the two organizations. The results are as follows: organization A and organization B, with a space

observation without participation (direct observation), so observing the communication language during rehabilitation, using notes and detailed recording, to collect information in the enterprise and government. The analysis showed patterns of language techniques by the largest to the smallest, are as follows (1) Questioning (2) Guiding (3) Showing Expression (4) Being Quiet (5) Iterating or Repeating (6) Referring (7) Using the United Discourse and (8) the United discourse sorry. The language techniques to collect data, that is important when analyzing the critical discourse, found that language techniques ideology. (1) Ideology is ideology over authority, (2) The racist ideology and (3) The ideology of Buddhism. Thus, language techniques for rehabilitation of victims of human trafficking and the need is to help the trafficked victim or the trafficked to the original language used by the rehabilitation, is it correct or not?

Keywords: ideology, critical discourse analysis, human trafficking

บทนำ

การค้ามนุษย์ (trafficking in persons) สถานการณ์การค้ามนุษย์มีความรุนแรงมากขึ้นทุกขณะในปัจจุบัน การค้ามนุษย์เป็นปัญหาอาชญากรรมข้ามชาติที่สำคัญในระดับสากล มีผู้คนนับล้านคนโดยเฉพาะเด็กและสตรี ต้องถูกแสวงหาประโยชน์และถูกละเมิดสิทธิมนุษยชนได้รับความเสียหายทั้งร่างกายและจิตใจ ความสูญเสียเกิดขึ้นมิได้เฉพาะกับตัวผู้เสียหายเท่านั้นบุคคลรอบข้าง ชุมชนและสังคม ก็ได้รับผลกระทบเช่นกัน ซึ่งไม่อาจประเมินมูลค่าได้เป็นตัวเงิน การค้ามนุษย์ส่วนใหญ่ปรากฏในรูปแบบที่มีนายหน้าหรือเอเย่นต์ แสวงประโยชน์ต่อผู้เสียหายเพื่อการค้าประเวณีและเพื่อการค้าแรงงาน แต่ในความจริงแล้วยังมีอีกหลายรูปแบบ

จากบทความเรื่อง “Honesty About Sex Slaves” ใน The Washington Post ฉบับวันที่ 29 พฤษภาคม 2545 ได้ กล่าวถึงการประเมินการล่วงละเมิดทางเพศต่อเด็กในไทยมีมากถึง 1 ล้านคน โดยไม่มีการลงโทษผู้กระทำผิด และจากการเสนอข่าวของนิตยสารระดับแนวหน้าที่มียอดจำหน่ายสูง เช่น นิตยสาร TIME, The Washington Times และ The Washington Post ได้นำเรื่องการค้าประเวณีในไทยไปตีแผ่ว่าสถานการณ์ในไทยมีแนวโน้มรุนแรงขึ้น และมีความหย่อนยานในการบังคับใช้กฎหมาย เจ้าหน้าที่ภาครัฐมีส่วนร่วมหรือมีผลประโยชน์ โดยบทความในลักษณะนี้ได้ปรากฏตามสื่อมวลชนเป็นระยะ ๆ ในช่วงปี 2544-2545 ที่ผ่านมา แสดงถึงแนวโน้มของการเฝ้าสังเกตการณ์ของพัฒนาการในเรื่องนี้ในไทยอย่างใกล้ชิดโดยหน่วยงานต่างชาติ ซึ่งมีผลโดยตรงต่อภาพพจน์ของประเทศไทยในทางลบ

มูลนิธิกระจกเงาองค์กรเอกชนองค์กรหนึ่งที่มีบทบาทในการแก้ไขปัญหาการค้ามนุษย์ ได้มีการรวบรวมสถานการณ์การค้ามนุษย์ในปี พ.ศ. 2551 ผู้เสียหายมักเป็นเด็ก ทั้งเด็กไทยและเด็กจากประเทศเพื่อนบ้าน และพบผู้เสียหายที่เป็นผู้ชายมากขึ้น โดยเฉพาะในการค้ามนุษย์ ด้านแรงงานซึ่งปรากฏหลายรูปแบบ เช่นมีการลักพาตัวเด็ก มีขบวนการซื้อขายเด็ก การนำเด็กเป็นเครื่องมือเพศพาณิชย์ การค้ามนุษย์แรงงานประมงเป็นต้น (Wongthammarat, 2008)

กล่าวได้ว่าการค้ามนุษย์เป็นการละเมิดสิทธิมนุษยชนที่ร้ายแรงที่สุด การค้ามนุษย์จึงได้กลายเป็นหนึ่งใน 7 วาระของประชาคมโลก โดยรวมอยู่ในเรื่องอาชญากรรมข้ามชาติ

ซึ่งสภาพปัญหาการค้ามนุษย์ที่เกิดขึ้น ส่งผลกระทบต่อทั้งประเทศและเหยื่อในฐานะที่เป็นมนุษย์คนหนึ่งตามปฏิญญาสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชนและรัฐธรรมนูญของไทย พ.ศ. 2540

นอกจากนี้ประเทศไทยมีบันทึกความเข้าใจระหว่างหน่วยงานของรัฐด้วยกันและระหว่างรัฐกับองค์กรเอกชน และมีพ.ร.บ.ป้องกันและปราบการค้ามนุษย์ พ.ศ. 2551 ซึ่งกำหนดขั้นตอนการดำเนินการให้อำนาจของเจ้าหน้าที่ตำรวจเพื่อแก้ไขปัญหาการค้ามนุษย์

(Wongthammarat, 2008) แต่ก็ยังมีปัญหาอย่างมากอยู่ในปัจจุบัน

ปัญหาการค้ามนุษย์เป็นปัญหาทวีคูณขึ้นทุกขณะที่มีผลกระทบโดยตรงต่อความมั่นคงของมนุษย์เนื่องจากเป็นปัญหาที่ "มนุษย์" ถูกลดทอนศักดิ์ศรีของความเป็นคนให้เป็นเพียง "สินค้า" ที่มีการซื้อขาย และเอารัดเอาเปรียบโดยไม่คำนึงถึงสภาพร่างกาย จิตใจและความรู้สึก ปัญหาการค้ามนุษย์จึงเป็นเรื่องของการละเมิดสิทธิมนุษยชนและการไร้ซึ่งมนุษยธรรม ประกอบสื่อมวลชนที่เผยแพร่ข่าวสารข้อมูลต่างๆ ผู้วิจัยสังเกตเห็นได้ว่าสื่อมวลชนพยายามใช้ผู้เป็นเหยื่อจากกระบวนการค้ามนุษย์เป็นจุดขายข่าว

แฟร์คลัฟ (Fairclough, 1995) ได้ตั้งข้อสังเกตที่ว่าข้อมูลที่สื่อมวลชนนำเสนอไม่ใช่เป็นเพียงแค่การสะท้อนภาพความเป็นจริงอย่างที่มักเข้าใจกัน แต่เป็นการสร้างภาพความเป็นจริงให้บังเกิดขึ้นในแบบต่าง ๆ ตามสื่อที่เป็นผู้ผลิตจะให้ความสนใจ หรือมีวัตถุประสงค์ใด ในขณะที่อาจเป็นความจริงทุกด้านของคนบางกลุ่มได้แสดงให้เห็นว่าเป็นแค่การเสนอภาพแทน (representation) ของความเป็นจริงบางด้านที่ถ่ายทอดผ่านภาษา ตลอดสังคมความสนใจของผู้คนโดยรอบ แต่ด้วยภาษาไม่ใช่เครื่องมือที่ถาวรมั่นคง สื่อมวลชนสามารถที่จะเลือกเรียงร้อยถ้อยคำในแบบต่าง ๆ กันได้

แฟร์คลัฟ (Fairclough, 1989) กล่าวว่า ภาษาที่มนุษย์ใช้อยู่นั้นไม่ใช่เพียงเป็นสิ่งที่ถูกปั้นแต่ง หรือถูกสังคมกำหนดขึ้น แต่ตัวของภาษาเองก็เป็นสิ่งที่กำหนดสังคมได้เช่นกัน โดยขณะที่เราที่กำลังใช้ภาษาอยู่ เราอาจกำลังตอกย้ำ หรือผลิตซ้ำอุดมการณ์บางอย่าง เช่น ความไม่เท่าเทียม หรือความสัมพันธ์เชิงอำนาจแบบต่างๆ ปรากฏขึ้นได้

งานวิจัยนี้ผู้วิจัยมุ่งศึกษาที่อำนาจผ่านภาษา เพราะภาษามีอำนาจในตัวของมันเอง อำนาจส่วนหนึ่งของภาษาอยู่ที่ความสามารถในการสื่อสะท้อนความเป็นไป ความคิด ความเชื่อต่าง ๆ ในสังคมที่ปฏิบัติการอยู่ แต่ยิ่งไปกว่านั้นภาษามีอำนาจในการควบคุมการมองเห็น ความรับรู้ ซึ่งนำไปสู่ความคิด ความเชื่อของคนในสังคมด้วยจะเห็นได้จากตัวอย่างรอบ ๆ ตัวเรา หากมีเหตุการณ์บางอย่างเกิดขึ้น เช่น มีการชุมนุมที่ท้องสนามหลวง การเลือกภาษาเพื่อบรรยายเหตุการณ์นั้นเป็น "การเรียกร้องความยุติธรรม" หรือเป็น "การก่อความไม่สงบ" มิใช่เพียงสะท้อนภาพเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น แต่เป็นการประกอบสร้างความหมายและกำหนดคุณค่าเชิงบวกลบให้แก่เหตุการณ์นั้น ๆ อย่างชัดเจนด้วย

จากที่ผู้วิจัยได้ศึกษาผู้ที่ตกเป็นเหยื่อของกระบวนการค้ามนุษย์ พวกเขาเหล่านั้นย่อมได้รับความกระทบกระเทือนทั้งทางร่างกายและจิตใจ ไม่ว่าจะเป็นการถูกล่อลวง ข่มขู่ ทำร้ายโดยการใช้กำลังหรือการใช้อำนาจที่เหนือกว่าเพื่อที่จะทำให้ผู้ที่ตกเป็นเหยื่ออยู่ในสภาพที่ไม่สามารถขัดขืนได้และถูกนำไปแสวงหาผลประโยชน์ไม่ว่าจะเป็นเรื่องแรงงานหรือการค้าประเวณี รวมไปถึงการตัดอวัยวะ สำหรับบุคคลที่หลุดพ้นจากกระบวนการค้ามนุษย์มาได้นั้นย่อมจำเป็นที่จะต้องได้รับการดูแลบำบัดฟื้นฟูให้ทั้งสภาพทางร่างกายที่ดี และสภาพจิตใจที่เข้มแข็งเพราะการฟื้นฟูเยียวยาจิตใจเปรียบเสมือนปราการด่านแรกในการเชื่อมโยงความสัมพันธ์ผู้ที่ตกเป็นเหยื่อให้กลับสู่สังคม

ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษากลวิธีทางภาษาที่สร้างอุดมการณ์บางอย่างในการบำบัดฟื้นฟูผู้ตกเป็นเหยื่อของกระบวนการค้ามนุษย์ว่าผู้ที่บำบัดฟื้นฟูมีกลวิธีใช้ทางภาษาอย่างไร จากการศึกษาพบได้ว่ายังไม่ปรากฏงานวิจัยด้านวาทกรรมวิเคราะห์เชิงวิพากษ์ลักษณะการศึกษาผ่านบุคคลที่ปฏิสัมพันธ์เฉกเช่นผู้ตกเป็นเหยื่อของกระบวนการค้ามนุษย์ หวังเป็นอย่างยิ่งงานวิจัยนี้จะเป็นงานวิจัยแรกด้านการวิเคราะห์ตามแนววาทกรรมวิเคราะห์เชิงวิพากษ์ได้ ทั้งนี้สามารถเป็นประโยชน์ต่อการสร้างรูปแบบในการบำบัดฟื้นฟูผู้ตกเป็นเหยื่อของกระบวนการค้ามนุษย์ว่าผู้ที่บำบัดฟื้นฟูควรเลือกใช้กลวิธีทางภาษาอย่างไรจึงเหมาะสมที่สุด

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีทางภาษากับอุดมการณ์ในวาทกรรมการบำบัดฟื้นฟูผู้ตกเป็นเหยื่อของกระบวนการค้ามนุษย์ตามแนวคิดวาทกรรมวิเคราะห์เชิงวิพากษ์

2. สร้างแบบเรียนจากกลวิธีทางภาษาในวาทกรรมการบำบัดฟื้นฟูผู้ตกเป็นเหยื่อของกระบวนการค้ามนุษย์

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

1. ข้อมูลเกี่ยวกับการค้ามนุษย์

2. นิยามของการค้ามนุษย์ตามความตกลงระหว่างประเทศ

3. แนวคิดทฤษฎีด้านปริจเฉท

4. แนวคิดทฤษฎีด้านวาทกรรม

5. แนวคิดเรื่องวาทกรรมวิเคราะห์เชิงวิพากษ์ (Critical Discourse Analysis--CDA)

6. แนวคิดทฤษฎีด้านอำนาจ

7. แนวคิดทฤษฎีด้านอุดมการณ์

8. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กรอบแนวคิดการวิจัย

แฟร์คลัฟ (Fairclough, 1989; 1992; 1995) ได้อธิบายไว้ว่า วาทกรรมวิเคราะห์เชิงวิพากษ์ (Critical Discourse Analysis--CDA) เป็นการวิเคราะห์ตัวบททางภาษาศาสตร์ที่สัมพันธ์กับปริบททางสังคม ทำให้เห็นความสัมพันธ์เชิงอำนาจที่ไม่เท่าเทียมตลอดจนการครอบงำผ่านวาทกรรมหนึ่ง ๆ วัตถุประสงค์ของวาทกรรมวิเคราะห์เชิงวิพากษ์ สรุปไว้ว่าวาทกรรมวิเคราะห์เชิงวิพากษ์ไม่ได้มุ่งเพียงการทำความเข้าใจตัวภาษาเท่านั้น แต่ต้องการจะอธิบายปรากฏการณ์ทางสังคม เพื่อทำให้คนในสังคมตระหนักถึงสิ่งที่อยู่เบื้องหลังการใช้ภาษาและมุ่งให้เกิดความเปลี่ยนแปลงในด้านความไม่เท่าเทียมกันและปัญหาทางสังคมน้อยลงได้

นอกจากนี้ แฟร์คลัฟ (Fairclough, 1995) ได้กล่าวถึงกรอบแนวคิดการวิเคราะห์ที่เรียกว่า “กรอบมิติทั้งสามของวาทกรรม” คือวาทกรรมประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 มิติ (three-dimensional framework) ได้แก่ ตัวบท (text) วิถีปฏิบัติทางวาทกรรม (discourse practice) และวิถีปฏิบัติทางสังคมและวัฒนธรรม (socio-cultural practice) การวิเคราะห์ตัวบท (text) นั้นคือคำพูดหรือข้อเขียนที่เป็นข้อความที่ต่อเนื่องและสัมพันธ์กัน ส่วนที่ 2 วิถีปฏิบัติการทางวาทกรรมนั้นเป็นเรื่องของกระบวนการผลิตและกระจายตัวบท และการบริโภคตัวบทคือ การรับและตีความตัวบทว่าใครคือผู้ผลิตและผู้บริโภค ซึ่งอยู่ภายใต้ปัจจัยทางสังคมและวัฒนธรรมที่เข้ามาเกี่ยวข้องในการผลิตตัวบท ส่วนที่ 3 คือการวิเคราะห์วิถีปฏิบัติทางสังคมและวัฒนธรรมในปริบทต่างๆ ที่สัมพันธ์กันกับ วิถีปฏิบัติทางวาทกรรม

อุดมการณ์ เป็นคำศัพท์ที่มีความหมายหลากหลาย อุดมการณ์อาจจะมีความหมายขั้นพื้นฐาน หมายถึง “ชุดความคิดที่เป็นระบบหรือระบบความคิด” หรือ “โลกทัศน์” นอกจากนี้อุดมการณ์ยังอาจมีความหมายที่แฝงการตัดสินค่าในเชิงวิพากษ์วิจารณ์ว่า หมายถึง “ จิตสำนึกที่ผิด” หรือ “ความคิดที่ถูกครอบงำโดยชนชั้นปกครอง” (Kress, 1985)

ฟาน ไดก์ (van Dijk , 1995) ได้ให้ความหมายของอุดมการณ์ไว้ว่า “Ideologies are defined here as fundamental systems of social cognitions shared by members of social groups. Besides their social function of sustaining the interest of groups, ideologies have the cognitive functions of organizing the social representation (attitude, knowledge) of the group and they indirectly monitor the group-related social practices, and hence also the text and talk of its members.” หมายความว่า อุดมการณ์ นิยามในที่นี้ได้ว่าคือ ระบบพื้นฐานของปริชานสังคมที่รับรู้ระหว่างสมาชิกของกลุ่มสังคม นอกเหนือจากหน้าที่ทางสังคมในการรักษาผลประโยชน์ของกลุ่มแล้ว อุดมการณ์ยังมีหน้าที่ทางปริชานในการจัดระบบภาพแทนสังคม (ทัศนคติ ความรู้) ของกลุ่มและอุดมการณ์ยังควบคุมวิถีปฏิบัติทางสังคมที่เกี่ยวกับกลุ่ม รวมถึงข้อเขียนและคำพูดของสมาชิกในกลุ่ม

จะเห็นว่าอุดมการณ์นั้นถูกเชื่อมโยงอย่างใกล้ชิดกับภาษา เพราะว่าเราใช้ภาษาเป็นเครื่องมือสำคัญในการนำเสนอความคิดต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็น ชุดของความรู้และความสัมพันธ์ที่มีต่อโครงสร้างทางชนชั้น ความขัดแย้งทางชนชั้นและผลประโยชน์ของชนชั้น หรือจะเป็นรูปแบบของความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติทางสังคมอย่างใดอย่างหนึ่ง (Kress, 1985) ภาษาจึงมีบทบาทเป็นกลไกลหลักในกระบวนการประกอบสร้างทางสังคม เพราะถูกใช้เป็นเครื่องมือสำหรับทำให้การครอบงำมั่นคงขึ้น ภายใต้ความสัมพันธ์ในขอบเขตของอำนาจและการควบคุม เราสามารถสรุปได้ว่าภาษาซึ่งมาจากการปฏิสัมพันธ์ของ

คนในสังคมนั้น ไม่เพียงใช้เพื่อเป็นการบังคับใช้ของผู้ที่มีอำนาจในสังคมในหลากหลายช่องทางเท่านั้น เช่น การออกคำสั่ง การออกกฎระเบียบต่าง ๆ เท่านั้น ภาษายังถูกใช้เป็นองค์ประกอบของการรักษาสถานภาพและบทบาทเป็นเหมือนขั้นปฏิบัติของการใช้อำนาจที่อยู่ภายใต้การควบคุม และเมื่อใดก็ตามที่เกิดผลกระทบของภาษาก็ย่อมมีผลต่อสังคมด้วย ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่าภาษาและอุดมการณ์มีความสัมพันธ์กันอย่างแยกไม่ออก

นอกจากนี้ ภาษา อุดมการณ์ จึงมีความสัมพันธ์กับเรื่องของอำนาจด้วย เนื่องจากผู้มีอำนาจนั้นมักจะเป็นผู้ที่อยู่ในสถานภาพทางสังคมสูงกว่า เช่น ผู้ใหญ่กับเด็ก นายจ้างกับลูกจ้าง หมอกับคนไข้ รัฐบาลกับประชาชน เป็นต้น ความสัมพันธ์เหล่านี้เป็นความสัมพันธ์ที่ไม่เท่าเทียม เนื่องจากผู้มีอำนาจมักจะเป็นผู้ควบคุมวาทกรรมในสังคม ทำให้เกิดชุดความรู้ที่เอื้อประโยชน์ต่อตนเอง กล่าวโดยสรุปจะเห็นได้ว่านิยามความหมายของอุดมการณ์นั้นมีหลายนิยาม แต่ความหมายที่พบร่วมกันคืออุดมการณ์เป็นชุดความคิดที่เป็นระบบและเป็นที่รับรู้ร่วมกันในกลุ่มสังคม โดยแนวคิดในเรื่องอุดมการณ์นั้น จะเป็นแนวคิดที่ใช้ในงานวิจัย และผู้วิจัยจะใช้คำจำกัดความของคาว่า “อุดมการณ์” ตามความหมายของนักภาษา ฟาน ไดก์ (van Dijk, 1995) ที่ได้กล่าวไว้แล้วข้างต้น

สมมติฐานการวิจัย

1. กลวิธีทางภาษาในปริจเฉทการบำบัดฟื้นฟูผู้ตกเป็นเหยื่อของกระบวนการค้ามนุษย์ ได้แก่ การใช้คำสนิทสนมพวกเดียวกัน การใช้คำเลี่ยงไม่ให้กระทบกระเทือนจิตใจ การใช้อุปลักษณ์ การใช้เรื่องเล่า เป็นต้น โดยมีหน้าที่เพื่อสร้างอารมณ์ขบขัน โน้มน้าวใจ สร้างสนุกสนาน เพื่อช่วยให้ผู้ฟังเกิดความเชื่อถือและปฏิบัติตาม ตลอดจนมีสภาพจิตใจที่กลับสู่ภาวะปกติ แต่ประเด็นสำคัญเกิดความไม่เท่าเทียมกันในสังคม

2. แบบเรียนทางภาษาในแบบการบำบัดฟื้นฟูผู้ตกเป็นเหยื่อของกระบวนการค้ามนุษย์ใช้ได้อย่างเหมาะสม

วิธีดำเนินการวิจัย

จากการศึกษาใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (qualitative methodology) โดยผู้วิจัยอาศัยเก็บข้อมูลแบบสหวิธีการ (multiple methodology) ประกอบด้วยการศึกษาจากเอกสาร (documentary research) และการสังเกตการณ์แบบไม่มีส่วนร่วม (direct observation) ที่มุ่งแสวงหาข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้น และประมวลผลวิเคราะห์ต่อไป

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรการวิจัยในครั้งนี้คือประชากรที่ใช้ในการวิจัยจะมีอาสาสมัครและเจ้าหน้าที่ขององค์กร 2 องค์กร ดังนี้ องค์กร A และ องค์กร B

กลุ่มตัวอย่างที่จะทำการวิจัยในครั้งนี้ คือการเก็บข้อมูลจากการลงพื้นที่สังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม (direct observation) เพื่อสังเกตลักษณะการสื่อสารทางภาษาระหว่างทำการบำบัดฟื้นฟู โดยใช้วิธีการจดบันทึกอย่างละเอียดและบันทึกเทป เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลในองค์กรภาครัฐบาลและเอกชนโดยเป็นหน่วยงานที่มีการดำเนินงานหลักในเรื่องของการคุ้มครอง ดูแล ช่วยเหลือผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์ในระยะยาว มิใช่สถานรับตัวชั่วคราว ระยะเวลาในการดำเนินการวิจัย 1ปี (ปี พ.ศ. 2559)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในวิจัย คือการสังเกตพฤติกรรมของระหว่างวิทยากร/ครู/อาสาสมัครกับเหยื่อระหว่างการบำบัดฟื้นฟู เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมจะทำการบันทึกเสียงระหว่างการสนทนา

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัย โดยแบ่งขั้นตอนการดำเนินการวิจัยครั้งนี้ ใช้วิธีการต่างๆเพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริงและเป็นประโยชน์ต่อการวิจัยมากที่สุด ดังนี้

1. ทบทวนวรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้แก่แนวคิดและงานวิจัย ดังนี้ วาทกรรมวิเคราะห์เชิงวิพากษ์ (Critical Discourse Analysis--CDA) อุดมการณ์

ภาษากับอำนาจ และสังคม-วัฒนธรรม

2. ผู้วิจัยทำหนังสือขออนุญาตเข้าเก็บข้อมูลไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ผู้วิจัยตระหนักถึง การเข้าวิจัยเพื่อรับข้อมูลที่เป็นจริง การวิเคราะห์ข้อมูลโดยคำนึงถึงสิทธิผู้ให้ข้อมูล การเคารพ ให้เกียรติและยอมรับข้อมูลทุกอย่างที่ได้มา และจริยธรรมของผู้วิจัยตลอดการดำเนินการวิจัย

3. เก็บรวบรวมข้อมูลจากแถบบันทึกเสียงบทสนทนาของผู้บำบัดฟื้นฟูแก่ผู้ที่ตกเป็นเหยื่อของกระบวนการค้ามนุษย์ และถ่ายทอดเสียงลงเป็นตัวอักษร ในลักษณะการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม (direct observation) เพื่อสังเกตพฤติกรรม ท่าทางการสื่อสาร ลักษณะการสื่อสาร รวมทั้งปฏิกิริยาระหว่างทำการบำบัดฟื้นฟู โดยใช้วิธีการจดบันทึกอย่างละเอียดและบันทึกเทปเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลจากการสังเกตการณ์ทั้งแบบไม่มีส่วนร่วม ซึ่งข้อมูลทั้งหมดเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ

1.1 วิเคราะห์ปริบทในวาทกรรมการบำบัดฟื้นฟูผู้ตกเป็นเหยื่อของกระบวนการค้ามนุษย์

1.2 วิเคราะห์กลวิธีทางภาษาที่ปรากฏในวาทกรรมการบำบัดฟื้นฟูผู้ตกเป็นเหยื่อของกระบวนการค้ามนุษย์

1.3 สร้างแบบเรียนทางภาษาในวาทกรรมการบำบัดฟื้นฟูผู้ตกเป็นเหยื่อของกระบวนการค้ามนุษย์

2. ส่งผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความเหมาะสม

3. นำมาทดลองใช้

4. ปรับแก้ไข จัดทำให้สมบูรณ์

5. เรียงเรียงและนำเสนอผลของการวิจัย

6. สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลในงานวิจัยนี้เป็นการอธิบายในลักษณะเชิงคุณภาพ ใช้การอธิบายตามสภาพความเป็นจริงที่ปรากฏและเชิงพรรณนาการคิดคำนวณแสดงค่าของข้อมูลที่เป็นจำนวนร้อยละ (percentage)

หลักจริยธรรมกับการเก็บข้อมูล

จริยธรรมในการเก็บข้อมูลเป็นสิ่งที่ละเลยไม่ได้ในการทำวิจัย เนื่องจากในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้

มีประเด็นที่เกี่ยวข้องการถูกล่วงละเมิดของผู้ให้ข้อมูล ฉะนั้นเพื่อรักษาประโยชน์อันชอบธรรม ผู้วิจัยจึงต้องคำนึงถึงประเด็นต่อไปนี้

1. การแจ้งวัตถุประสงค์ของการวิจัยและการเปิดเผยตนเองของนักวิจัย ในการทำวิจัยโดยการเก็บข้อมูลในแต่ละครั้ง ผู้วิจัยได้ทำการแจ้งวัตถุประสงค์ของการวิจัยให้แก่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญทุกคนทราบ โดยไม่ปิดบังรายละเอียดในการทำวิจัย หรือหลอกหลวง หรือปลอมตัวเพื่อสร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกัน และได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์มากที่สุด

2. การให้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญยินยอมให้เก็บข้อมูลโดยสมัครใจ ทั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการสร้างความคุ้นเคยกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญก่อนการดำเนินโดยการพูดคุยในประเด็นทั่ว ๆ ไป ไม่ว่าจะเป็นสภาพแวดล้อมหรือประเด็นสำคัญที่เกิดขึ้นในสังคม จากนั้นก็เข้าสู่ข้อมูลที่ทำให้ศึกษาวิจัย

3. การรักษาความลับและความเป็นส่วนตัวของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ การรักษาความลับมีความสำคัญอย่างยิ่งในการทำวิจัยในครั้งนี้ โดยไม่ทำการเปิดเผยชื่อผู้ให้ข้อมูลสำคัญในส่วนของผู้ที่ตกเป็นเหยื่อ ผู้เชี่ยวชาญ วิทยากรจากภาครัฐหรือเอกชน

ผลการวิจัย

การศึกษาในบทนี้มุ่งศึกษาถึงภาพรวมของความสัมพันธ์ระหว่างภาษากับอุดมการณ์ในวาทกรรมการบำบัดฟื้นฟูผู้ตกเป็นเหยื่อของกระบวนการค้ามนุษย์ตามการวิเคราะห์วาทกรรมเชิงวิพากษ์ และ เพื่อสังเคราะห์ว่า

แต่ละองค์ประกอบนั้นสามารถปรากฏภาษาในการบำบัดฟื้นฟูผู้ตกเป็นเหยื่อของกระบวนการค้ามนุษย์ได้อย่างไร ดังจะได้นำเสนอต่อไปนี้

ตอนที่ 1 กลวิธีทางภาษาที่สื่ออุดมการณ์

Halliday (1990) กล่าวถึงการวิเคราะห์ภาษาเชิงวิพากษ์ลักษณะพัฒนาการของอุดมการณ์ในมุมมองหนึ่ง โดยเฉพาะเรื่องของภาษาและความไม่เท่าเทียมกันในสังคม เช่นเดียวกันเลสลีย์ มิลรอย (Milroy, 2001) ที่แสดงความคิดเดียวกันในมุมมองภาษาและอุดมการณ์ทำให้เกิดการจัดกลุ่มและจัดประเภทของบุคคลในสังคมโดยเฉพาะอย่างยิ่งที่เกี่ยวข้องกับเชื้อชาติ และชนชั้นที่มักแฝงด้วยอคติและการแยกพวกเขา พวกเรา ทำให้เกิดความไม่เท่าเทียมกันอยู่เสมอ

จากการศึกษาซึ่งพบรูปแบบทางกลวิธีทางภาษาเรียงตามที่ปรากฏมากที่สุดไปหาน้อยที่สุดได้ดังต่อไปนี้

1. การถาม

การถาม เป็นกลวิธีภาษาที่พบมากที่สุด นอกจากการใช้เพื่อแสวงหาข้อมูลเพื่อช่วยผู้ป่วยแล้วนั้น ยังช่วยให้ผู้ป่วยผ่อนคลายตลอดจนเรื่องรูปคดีความการค้ามนุษย์ด้วย เช่น

พระ: ทำไม! หม่ำ จ๊กมก ยังได้ออกทีวี เหมือนกันเลย

เด็ก: (หัวเราะ)

พระ: อะ แต่ละคนมีความใฝ่ฝันนะ บางคนฝันไปไกลเหลือเกิน แต่ไปไม่ถึง ก็มี พระอาจารย์อยากจะฝันมีโอกาสเดินรอบโลก....

จากตัวอย่างแสดงให้เห็นการใช้คำถามเพื่อการสนทนาผ่อนคลายให้แก่ผู้ถูกค้ามนุษย์ โดยผู้ที่ถามก็เป็นผู้ที่มาบำบัดผู้ถูกค้ามนุษย์ก่อน โดยผู้ถามจะเป็นผู้ใหญ่หรือผู้ที่มาบำบัดเสมือนมีอำนาจในการใช้คำถามกับเด็กหรือเหยื่อผู้ถูกค้ามนุษย์

2. การกล่าวชี้นำ

การกล่าวชี้นำเพื่อการบำบัดผู้ป่วย คือการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของผู้ป่วยให้สามารถดำเนินชีวิตร่วมกับคนในสังคมได้ใกล้เคียงปกติที่สุด เช่น

เด็ก: ไม่ใช่อย่างงั้นครับ

วิทยากร: อืม แล้วเป็นไง เล่าซิ

เด็ก: ขอเขามาครับ .....

จากตัวอย่างแสดงให้เห็นการกระตุ้นการสนทนาโดยการแนะนำเชิงสั่งให้ผู้ป่วยเล่าเรื่องต่อไป โดยผู้ที่มีอำนาจมากกว่าเป็นผู้สั่งการ

3. การกล่าวแสดงออก

เพื่อการให้ผู้ป่วยหรือผู้ถูกค้ามนุษย์เข้าใจว่าผู้สนทนาด้วยสนใจกับเรื่องที่สนทนากัน นอกจากนี้ยังเป็นการแสดงถึงความคิด ความรู้สึก ทัศนคติ หรือเป็นการสร้างสัมพันธภาพระหว่างกันทางสังคม เช่นการทักทาย การแนะนำ การให้กำลังใจ การชม หรือการแสดงความชอบหรือไม่ชอบ เป็นต้น เช่น

อาจารย์: ค่ะ แล้วเรื่องการกินเหล้าล่ะคะ

เด็ก: ก็ตั้งใจว่าจะเลิกให้ได้

อาจารย์: ค่ะ ก็อย่างที่หนูบอกนะคะ เหล้าไม่ได้ช่วยแก้ปัญหาอะไร นอกจากนี้เหล้าก็มีโทษต่อร่างกายด้วย อาจารย์ก็ขอเอาใจช่วยให้หนู เลิกเหล้าได้สำเร็จค่ะ

จากตัวอย่างแสดงถึงให้กำลังใจผู้ถูกค้ามนุษย์แล้วติดเหล้าเพราะโดนบังคับให้ดื่มแต่แรก

4. การนิ่งเงียบ

การนิ่งเงียบ เป็นลักษณะเพื่อให้ผู้ถูกค้ามนุษย์เปิดเผยความคิดและความรู้สึกออกมา นอกจากนี้ยังเป็นการสื่อสารให้ผู้ป่วยทราบว่าผู้สนทนาด้วยต้องการให้ผู้ถูกค้ามนุษย์เล่าต่อ ถือเป็นการบำบัดแบบหนึ่ง เช่น

อาจารย์: เช้านี้ดูคุณไม่แจ่มใสเลย กังวลใจไม่สบายใจเรื่องอะไรหรือเปล่า

เด็ก: เรื่องที่เขา (หยุด ไม่พูดต่อ)

อาจารย์: (เงียบ 30 วินาที) เรื่องที่เขาอะไรค่ะ

เด็ก: กับบางสิ่งบางอย่างที่เขากระทำกับหนู.....

จากตัวอย่างเป็นใช้การนิ่งเงียบ เพื่อกระตุ้นการสนทนาด้วยความเงียบเพื่อให้ผู้ถูกค้ามนุษย์ได้เล่าต่อ และใช้การถามกลับเพื่อช่วยให้ทราบว่าสนใจเรื่องที่สนทนาอยู่

5. การทวน

การทวนเป็นกลวิธีเพื่อการเน้นย้ำเรื่องราวที่สนทนากันให้ผู้ป่วยได้ยินอีกครั้งเพื่อให้ผู้ป่วยประเมินคำพูดของตนว่าตรงกับความรู้สึกจริงๆ หรือไม่ หรือเป็นการพูดไปตามอารมณ์ นอกจากนี้ยังใช้เพื่อเป็นการยืนยันความถูกต้องของข้อมูล ซึ่งต่างจากการสนทนาทั่วไปที่มักไม่ค่อยพบการทวนเท่าไร เช่น

เจ้าหน้าที่: ว่าแล้วทำไงด้วย

เด็ก: ทำโทษด้วย

เจ้าหน้าที่: ทำโทษยังไง จำได้ไหมวันนั้นเค้าทำโทษหนูอย่างไร

จากตัวอย่างแสดงให้เห็นว่ามีการทวนย้ำกับผู้ถูกค้ามนุษย์ ของผู้ที่มีอำนาจมากกว่า

6. การอ้างถึง

การอ้างถึงหรือการอ้างถึงความกล่าวของบุคคลที่มีมา การใช้ถ้อยคำในการอ้างเหตุผล ข้อเท็จจริงหรือที่มาซึ่งจะช่วยเพิ่มน้ำหนักให้น่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น เช่น

เจ้าหน้าที่: หนูจ๋าโบราณก็บอกว่า การพนันน่ะไม่ดี มันทำให้คนย่อยยับมามากต่อมากแล้ว

เด็ก: ครับ

หรือ

อาจารย์: การไม่เคารพต่อผู้ใหญ่มันเป็นสิ่งไม่สมควรตามวัฒนธรรมไทยนะ

เด็ก: ค่ะ

จากตัวอย่างแสดงให้เห็นได้ว่าการกล่าวอ้างถึงสิ่งที่เป็นนามธรรมเพื่อชี้ว่าการกระทำนั้นไม่ถูกต้อง ไม่เหมาะสมได้แก่การอ้าง “โบราณ” หรือตัวอย่างการอ้าง “วัฒนธรรมไทย” ก็เป็นการอ้างสิ่งในอดีตที่เป็นมรดกสำคัญของประเทศไทย

7. การใช้สหวาทกรรม (interdiscursivity)

สหวาทกรรม (interdiscursivity) เป็นแนวคิดของแฟร์คลาฟ์ (Fairclough, 1992) ซึ่งต่อมาคริสติวา (Kristeva) เป็นผู้เริ่มใช้คำว่า สหบท (intertextuality) ทั้งนี้ก็หมายถึงลักษณะของตัวบทที่สื่อให้รู้ว่ามีความคิด หรือวาทกรรมอื่นแทรกอยู่โดยไม่แสดงขอบเขตของความคิดหรือวาทกรรมที่แฝงนั้นหรือไม่ การอ้างถึงแหล่งที่มาที่ชัดเจน หากจะต้องอาศัยการตีความและพิจารณารูปภาษาในหลายลักษณะเข้าด้วยกัน เช่น

อาจารย์: กาลครั้งหนึ่งนานมาแล้ว.....จากนิทานเรื่องพ่อแม่รังแกฉันที่ครูเล่าให้ฟังไปแล้วนั้น หนู ๆ คิดว่าพฤติกรรมคนใดไม่เหมาะสมจ๊ะ และสอนเรื่องอะไร

เด็ก: พ่อแม่ค่ะ และเรื่องการใช้เงินที่ฟุ่มเฟือย

จากตัวอย่างแสดงให้เห็นว่ามีกลวิธีทางภาษาการเล่านิทานเรื่องพ่อแม่รังแกฉัน ประกอบกับการกล่าวอ้างถึงบุคคลที่ได้กล่าวข้อความนี้ไว้คือ คุณพ่อ คุณแม่

8. การขอโทษ

การขอโทษเป็นกลวิธีที่ปรากฏได้น้อย เป็นการแสดงมารยาททางสังคมอย่างหนึ่งเพื่อยุติความขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้น เมื่อมีการสื่อสารที่ผิดหรือนอกประเด็นหรือทำให้คู่สนทนาไม่สบายใจ เช่น

เด็ก: มีอีกเรื่องหนึ่งคือเป็นโรคระแวงแล้วทำให้ชีพจนเต้นเร็ว

เจ้าหน้าที่: เพราะอะไรชีพจรถึงเต้นเร็ว

เด็ก: เพราะบุหรี่จะทำให้ชีพจรเต้นเร็วมากจนผมตกใจกลัวหัวใจจะวายเพราะขาดบุหรี่

เจ้าหน้าที่: เพราะอะไรถึงตกใจมาก

เด็ก: ผมไม่ได้บอกตกใจมาก

เจ้าหน้าที่: อืม ขอโทษค่ะ คือตกใจกลัวว่าชีพจรเต้นเร็วน่ะค่ะ

จากตัวอย่างแสดงให้เห็นการกล่าวขอโทษเพื่อยุติความขัดแย้ง เมื่อเจ้าหน้าที่ตีความสารไม่ตรงกับที่ผู้ป่วยต้องการสื่อสาร

จากกลวิธีทางภาษาที่สื่ออุดมการณ์ที่ใช้แสดงให้เห็นได้ว่าส่งผลต่อการสร้างอุดมการณ์ในวาทกรรมการบำบัดฟื้นฟูผู้ตกเป็นเหยื่อของกระบวนการค้ามนุษย์ ซึ่งสามารถสรุปได้ดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 1

แสดงค่าความถี่ของกลวิธีทางภาษาที่สื่ออุดมการณ์

กลวิธีทางภาษาที่สื่ออุดมการณ์	ความถี่	ค่าเฉลี่ยร้อยละ
1. การถาม	487	24.37
2. การกล่าวชี้นำ	369	18.47
3. การกล่าวแสดงออก	362	18.19
4. การนิ่งเงียบ	242	12.11
5. การทวน	237	11.86
6. การอ้างถึง	126	6.31
7. การใช้สหวาทกรรม	115	5.76
8. การขอโทษ	60	3.00

จากตารางที่ 1 สามารถอธิบายผลการศึกษากลวิธีทางภาษาที่สื่ออุดมการณ์มีค่าการปรากฏความถี่เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ลำดับที่ 1 การถาม ปรากฏความถี่ 487 ธุรกิจ คิดเป็น 24.37 % ลำดับที่ 2 การกล่าวชี้นำ ปรากฏความถี่ 369 ธุรกิจ คิดเป็น 18.47% ลำดับที่ 3 การกล่าวแสดงออก ปรากฏความถี่ 362 ธุรกิจ คิดเป็น 18.19% ลำดับที่ 4 การนิ่งเงียบ ปรากฏความถี่ 242 ธุรกิจ คิดเป็น 12.11 % ลำดับที่ 5 การทวน ปรากฏความถี่ 237 ธุรกิจ คิดเป็น 11.86% ลำดับที่ 6 การอ้างถึง ปรากฏความถี่ 126 ธุรกิจ คิดเป็น 6.31% ลำดับที่ 7 การใช้สหวาทกรรม ปรากฏความถี่ 115 ธุรกิจ คิดเป็น 5.76% และลำดับที่ 8 การขอโทษปรากฏความถี่ 60 ธุรกิจ คิดเป็น 3.00% ตามลำดับ

การจำแนกกลวิธีทางภาษาที่สื่ออุดมการณ์ที่ใช้แสดงให้เห็นได้ว่าส่งผลต่อการสร้างอุดมการณ์ในวาทกรรมการบำบัดฟื้นฟูผู้ตกเป็นเหยื่อของกระบวนการค้ามนุษย์ ทำให้เห็นได้ว่ากลวิธีการถามใช้มากที่สุดทำให้เห็นถึงได้ว่าการบำบัดฟื้นฟูผู้ตกเป็นเหยื่อนั้นต้องได้ข้อมูลจากเหยื่อเป็นสำคัญ รองลงมาอันดับแรกคือการกล่าวชี้นำที่พบได้มากเป็นเพราะเหยื่อมีความกลัวผู้ที่ถามข้อมูลอาจต้องใช้กลวิธีการกล่าวชี้นำเพื่อให้เหยื่อเชื่อใจและไว้ใจในการตอบข้อมูลหรือร่วมแลกเปลี่ยนกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อการบำบัดฟื้นฟูที่สมบูรณ์แบบ และลำดับสุดท้ายคือการขอโทษ ด้วยผู้ทำการบำบัดฟื้นฟูเป็นผู้ใหญ่กว่าจึงปรากกฏการขอโทษได้น้อย

กล่าวโดยสรุปว่า การใช้กลวิธีการถาม การกล่าวชี้นำเป็นกลไกสำคัญในการช่วยในการรวบรวมข้อมูลตรงประเด็น และการใช้กลไกอื่นๆร่วมนั้นทำให้ได้ช่วยสร้างความสัมพันธ์ระหว่างการสนทนาให้ราบรื่น ทำให้การสื่อสารเพื่อการบำบัดประสบความสำเร็จได้

จากกลวิธีทางภาษาที่เก็บข้อมูลแล้วนั้นสิ่งสำคัญเมื่อผ่านการวิเคราะห์วาทกรรมเชิงวิพากษ์พบได้ว่ากลวิธีทางภาษามีอุดมการณ์ที่แฝงอำนาจซ้อนเร้นของผู้ใช้ภาษาซึ่งผู้ใช้ภาษาอาจรู้ตัวหรือไม่ก็ตาม สามารถสังเคราะห์เป็นอุดมการณ์ได้ดังจะกล่าวต่อไป

ตอนที่ 2 อุดมการณ์ในวาทกรรมการบำบัดฟื้นฟูผู้ตกเป็นเหยื่อของกระบวนการค้ามนุษย์

อุดมการณ์ คือ ระบบความคิด ความเชื่อ ความรู้ ค่านิยม ขนบธรรมเนียมต่าง ๆ ที่เป็นที่ยอมรับของคนในสังคม วัน ไดก์ (Van Dijk, 1995) กล่าวถึงความคิดเกี่ยวกับอุดมการณ์ไว้ชัดเจนว่าอุดมการณ์เป็นเรื่องของมุมมองและการรับรู้ทางสังคมของกลุ่มบุคคลในสังคมเดียวกันที่แสดงออกอย่างไม่ปรากฏชัด มีลักษณะทั่วไป และเป็นนามธรรม จับต้องไม่ได้แต่แฝงอยู่ในทุกที่และทุกแห่งในวิถีปฏิบัติของบุคคล รวมไปถึงการใช้ภาษา ความคิดความเชื่อที่มีอยู่ร่วมกันนี้มีอิทธิพลในการควบคุมความคิดเห็นและทัศนคติของกลุ่มบุคคลในการประเมินและตัดสินสิ่งใดสิ่งหนึ่งและมีแนวโน้มที่จะแสดงความเหนือกว่า (dominate) ในลักษณะการครอบงำ (hegemony) ความคิดอื่น ๆ อุดมการณ์ที่แฝงอยู่ในการใช้ภาษาจึงมักแสดงการแบ่งแยกและกีดกัน (discrimination) กลุ่มบุคคลในสังคมบางกลุ่มอยู่ตลอดเวลาโดยที่ผู้ใช้ภาษาบ้างบางคนอาจจะไม่รู้ตัว

กลุ่มบุคคลในสังคมต่างปฏิบัติตน หรือประกอบกิจกรรมต่าง ๆ ตามกรอบของสังคมจนเห็นเป็นเรื่องปกติธรรมดา โดยไม่ได้ตั้งคำถามกับสิ่งที่ถูกทำให้เชื่อว่าจะส่งผลอย่างไรแก่ตน ความคิดที่สร้างขึ้นจึงสัมพันธ์กับเรื่องของอำนาจ การครอบงำและผลประโยชน์ (Fairclough, 1995) ดังนี้

1. อุดมการณ์ผู้มีอำนาจมากกว่า

หมายถึง ความหมายที่ถูกสร้างจากอุดมการณ์ผ่านกลวิธีทางภาษาที่แทรกแฝงว่าสามารถสร้างให้ผู้ที่ปกครอง

หรือผู้ที่มีอำนาจเหนือกว่า เป็นผู้กำหนดความถูกต้องผู้ที่มีอายุ มีความเป็นอาวุโส ผู้ที่ความรู้มากกว่าเป็นผู้กำหนดและอยู่เหนือกว่า เช่น

เด็ก: ขอหลายเพลงได้ไหม

ครู: ขอเพลงเดียวพอนะ

เด็ก: โธ่

หรือ

ครู: เก่งมากเลยค่ะ เรียนรู้ได้เร็วดีค่ะ อะนั่งลง

ครู: วันนี้ครูจะให้ฟังเพลง แต่เราต้องนั่งลงอย่างสบาย นั่งพับเพียบหรือขัดสมาด ให้สบาย ๆ ไม่นั่งติดกัน นั่งให้สบายค่ะ แล้วลองฟังดู นั่งนิ่ง ๆ หลังตรง ๆ เงียบ ๆ นะ ไม่คุยกัน หายใจเข้าลึก ๆหายใจออก ดีมากค่ะ

จากตัวอย่างแสดงให้เห็นได้ว่าผู้ที่มีอายุ มีความเป็นอาวุโส ผู้ที่ความรู้ หรือผู้ใหญ่ คือผู้ที่มีประสบการณ์มากกว่า มองผู้น้อย ผู้ที่อายุน้อยกว่า คือเด็ก ต้องปฏิบัติหรือทำตามผู้อาวุโสกว่า

2. อุดมการณ์อำนาจชนชั้น

หมายถึง ระบบชนชั้น ถึงแม้จะไม่มีการแบ่งวรรณะอย่างเช่นประเทศอินเดีย หรือมีการเลิกทาสไปแล้วนั้น แต่ความเป็นชนชั้นยังแฝงแทรกอยู่เป็นได้ทั้งการกระทำและการใช้ภาษา เป็นต้น เช่น

ครู: ทำยั้งล้า

เด็ก: สวัสดีครับ

ครู: ทำงานฝีมือ....

เด็ก: เขียนฮักแม่ ฮักแม่มิ้งหรือ ฮักแม่ร่า?

ครู: ฮักหมดทุกคน!

จากตัวอย่างแสดงให้เห็นได้ว่าสังคมไทยมีเรื่องของชนชั้นทางด้านภาษาไทยราชการ กับภาษาไทยถิ่น ที่จะเลือกใช้ภาษาไทยถิ่นสื่อสารเฉพาะบุคคล ที่อาจมองว่าเป็นการแสดงความรู้สึกเป็นพวกเดียวกัน แต่ถือเป็นการแบ่งชนชั้นที่แอบซ้อนในการสื่อสารที่มองว่าเป็นการใช้เพื่อสื่อสารให้เหยื่อคิดว่าพวกเดียวกันแต่ความจริงเป็นการแฝงชนชั้นทางภาษาระหว่างผู้ที่สื่อสารมีความสามารถสื่อสารได้หลากหลายภาษามากกว่าผู้ที่รับสาร

3. อุดมการณ์ความเป็นเมืองพุทธศาสนา

หมายถึง สร้างความหมายความเป็นเมืองพุทธเชื่อเรื่องเวร-กรรม ในสังคม เช่น

พระ: ตามสบาย, อย่าให้มันหืออืออึงจนเกินไป เราเป็นธรรมะ บรรยายอย่าเครียดในช่วงนี้ เอาหละธรรมะเล็ก ๆ น้อย ๆ ที่พระอาจารย์บอก บอก บอกไปนะ หนอ!

เด็ก: ฮ่าๆๆๆๆๆๆๆ (หัวเราะ) อาจารย์เป็นไรอะ บอกบอกบอกบอกๆๆๆๆ,

พระ: ฮะ, เอ้าถ้าเผื่อพูดชัด ๆ แล้วมันจะไปตลกตลกตลก หรอ!

เด็ก: (หัวเราะ)

หรือ

พระ: ยามเรามีความสุขก็เกิดบุญ ยามเรามีความทุกข์ก็เกิดบาป

พระ: สติมาปัญญาก็จะ

เด็ก: เกิด

พระ: สติเตลิดก็จะ

เด็ก: เกิดปัญหา

จากตัวอย่างแสดงให้เห็นการสอนเรื่องเวรกรรมบาปบุญ คือการกระทำกรรมใดย่อมได้กรรมนั้น ใครทำสิ่งใดก็ได้รับผลตอบแทนสิ่งนั้น สะท้อนความเชื่อทางพระพุทธศาสนาที่คนไทยเคารพนับถือต่อกันมาอย่างยาวนาน เป็นอำนาจสร้างความเป็นไทยให้เป็นเมืองพุทธ

จากการวิจัยในครั้งนี้สามารถพบได้ว่า อุดมการณ์ที่แสดงออกมาดังข้างต้นสามารถอภิปรายผลต่อไปได้ สะท้อนลักษณะกลุ่ม สังคม วัฒนธรรม การเหลื่อมล้ำผู้มีอำนาจมากกว่า อำนาจชนชั้น หรือความเป็นเมืองพุทธศาสนา ที่แฝง ซ้อนแอบอยู่เบื้องหลังของการใช้กลวิธีทางภาษาในวาทกรรมการบำบัดฟื้นฟูผู้ตกเป็นเหยื่อของกระบวนการค้ามนุษย์ แบ่งความเป็นคน ระหว่างผู้ที่บำบัดฟื้นฟูเหยื่อกับเหยื่อผู้ที่ถูกค้ามนุษย์ได้

เพราะฉะนั้น กลวิธีทางภาษาเพื่อการบำบัดฟื้นฟูผู้ตกเป็นเหยื่อของกระบวนการค้ามนุษย์นั้น คือการต้องการช่วยเหยื่อหรือผู้ถูกค้ามนุษย์ให้ดีดังเดิมด้วยการใช้ภาษาที่

บำบัดฟื้นฟูที่ถูกต้องแล้วจริงหรือ

ตอนที่ 3 สร้างแบบเรียนจากกลวิธีทางภาษาในวาทกรรมการบำบัดฟื้นฟูผู้ตกเป็นเหยื่อของกระบวนการค้ามนุษย์

จากการที่ผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลสามารถสังเคราะห์จากกลวิธีทางภาษาที่ใช้ในการสื่อสารเพื่อเยียวยาจิตใจผู้ตกเป็นเหยื่อจากการค้ามนุษย์ โดยแบ่งเป็น 4 กลุ่มด้วยกัน ทั้งนี้แบบเรียนบำบัดฟื้นฟูผู้ตกเป็นเหยื่อของกระบวนการค้ามนุษย์ฉบับนี้มีประโยชน์แก่ผู้ที่ศึกษาการใช้ภาษาที่ถูกต้องในการบำบัดฟื้นฟูผู้ตกเป็นเหยื่อของการค้ามนุษย์หรือผู้ที่ใกล้เคียงกับการถูกค้ามนุษย์ต่อไป ได้แนบไว้ในภาคผนวกแล้ว สามารถแบ่งได้ดังนี้

1. การสร้างความไว้ใจ

การสร้างความไว้ใจเป็นกลยุทธ์สำคัญในการสื่อสาร สำหรับการให้การช่วยเหลือแก่เหยื่อ เนื่องจากความไว้ใจจะช่วยทำให้เราได้ข้อมูลที่เราต้องการ โดยส่วนใหญ่เหยื่อมักจะถูกล่อลวงให้ตกมาเป็นเหยื่อในกระบวนการค้ามนุษย์ ดังนั้น เหยื่อจะมีปัญหากับความรู้สึกไว้วางใจ กลัวที่จะไว้วางใจคนแปลกหน้า กลัวที่จะให้ข้อมูล ดังนั้น การที่เจ้าหน้าที่พยายามสร้างความไว้วางใจให้เกิดขึ้นในตัวเหยื่อ จะสามารถทำให้เจ้าหน้าที่เข้าถึงข้อมูล รับรู้ในสิ่งที่เหยื่อรู้สึกและสิ่งที่เหยื่อต้องการได้ และมีผลต่อเนื่องไปถึงการช่วยเหลือเหยื่อทางด้านสภาพจิตใจ และทางด้านกฎหมายในที่สุด

1.1 การเริ่มแนะนำตัวเราเองก่อน

โดยส่วนใหญ่ในการเจอเหยื่อครั้งแรก เจ้าหน้าที่จะเริ่มเข้าหาเหยื่อโดยการ แนะนำตัวเราก่อนว่าเราคือใคร มาทำอะไร มีจุดประสงค์หรือความมุ่งหมายอย่างไร ต้องการอะไร เป็นการพูดคุยในรูปแบบการพูดคุยเพื่อทำความรู้จักกัน การที่เราแนะนำตัวเราเองก่อนเป็นการกระทำที่ทำให้เหยื่อได้สังเกตเจ้าหน้าที่ก่อนด้วยตัวเหยื่อเองด้วย

การแนะนำหน่วยงานให้เหยื่อทราบ แนะนำกระบวนการการทำงาน วิธีการช่วยเหลือให้เหยื่อทราบ และขอให้เหยื่อเล่าความจริงเพราะข้อมูลที่เป็นความจริงจะมีประโยชน์อย่างมากในการช่วยเหลือเหยื่อให้กลับบ้านได้ในที่สุด ในการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่แต่ละคนจะมีวิธีการแนะนำหน่วยงานของตนเองที่แตกต่างกันไป บ้างก็เปิดซีดีให้ดูถึงกระบวนการทำงานและผลงานทั้งหมดของหน่วยงาน ดูรูปภาพการทำกิจกรรมของเจ้าหน้าที่และเหยื่อคนอื่นๆ บ้างก็แนะนำโดยการ โดยใช้คำพูด

1.2 การรักษาความลับ

การรักษาความลับเป็นกลยุทธ์หนึ่งในการสร้างความไว้วางใจแก่เหยื่อ ทำให้เหยื่อยอมที่จะบอกข้อมูลที่เหยื่อไม่กล้าเปิดเผยให้เจ้าหน้าที่ทราบ เหยื่อส่วนใหญ่จะมีความรู้สึกกลัว ไม่กล้าพูด เพราะกลัวว่าถ้าเหยื่อบอกข้อมูลไป ฝ่ายตรงข้ามจะรู้และกลับมาทำร้ายเหยื่อ ส่งผลให้เหยื่อไม่ได้กลับบ้านในที่สุด ดังนั้นเจ้าหน้าที่จึงมีกลยุทธ์การรักษาความลับ เพื่อทำให้เหยื่อไว้วางใจว่าข้อมูลที่เหยื่อบอกมา จะไม่มีใครรู้ และจะเป็นความลับระหว่างเหยื่อกับเจ้าหน้าที่เท่านั้น

ในการถามข้อมูลใหม่ ๆ หรือการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม เจ้าหน้าที่จะมีการย้ำกับเหยื่อทุกครั้งในเรื่องการรักษาความลับ เพื่อสร้างความมั่นใจให้แก่เหยื่อว่า สิ่งที่เหยื่อบอกมาจะถูกรักษาเป็นความลับ และหากมีกรณีที่เจ้าหน้าที่จำเป็นต้องบอกข้อมูลเหยื่อให้เจ้าหน้าที่ท่านอื่นทราบในเรื่องที่เหยื่ออยากให้เก็บเป็นความลับจริง ๆ เจ้าหน้าที่จะขออนุญาตเหยื่อก่อน หรือบอกถึงความจำเป็นให้เหยื่อรับรู้ก่อน

1.3 การแสดงออกทางภาษาท่าทาง

มนุษย์เรานั้นนอกจากจะสื่อสารกันด้วยภาษาที่ใช้คำซึ่งมีความหมายต่างๆ แล้ว เรายังสื่อสารกันด้วยภาษาร่างกาย (body language) ซึ่งแสดงออกมาโดยอากัปกิริยาต่างๆ อีกด้วย เช่นเดียวกับการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่และเหยื่อ ในการสื่อสารเพื่อเยียวยาจิตนี้ การแสดงออกทางภาษาท่าทางเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่สำคัญไม่แพ้กัน เพราะ บางครั้งการสื่อสารด้วยท่าทางสามารถรับรู้ถึงความรู้สึกได้ดีกว่าคำพูด

การแสดงออกทางภาษาท่าทางโดยการสัมผัสที่นุ่มนวลของเจ้าหน้าที่ ไม่ว่าจะเป็นการตบไหล่เบาๆ หรือการจับไหล่เหยื่อเบา ๆ เป็นการแสดงความห่วงใยที่เจ้าหน้าที่มีต่อเหยื่อ การแสดงออกทางสีหน้าท่าทางและ

แววตา ทุกส่วนในร่างกายล้วนมีผลต่อการรับรู้ความรู้สึกที่ส่งไปถึงเหยื่อทั้งสิ้น แต่การแสดงออกทางภาษาท่าทางก็มีข้อจำกัด คือ ก่อนที่เจ้าหน้าที่จะแสดงออกทางภาษาท่าทาง ให้เหยื่อรับรู้ เจ้าหน้าที่ต้องมีการสังเกตเหยื่อก่อนว่า ในขณะนั้น เหยื่อพร้อมที่จะรับการสัมผัสจากเจ้าหน้าที่หรือไม่ หรือพร้อมจะทำการสื่อสารหรือไม่

ผู้ที่ตกเป็นเหยื่อไม่ได้พร้อมจะรับการสัมผัสจากเราทุกคนเสมอไป และการสัมผัส การแสดงออกทางท่าทางไม่ได้หมายความว่าเหยื่อจะสามารถรับรู้ถึงความปรารถนาดีได้ทุกครั้ง เพราะเหยื่ออาจมีความกลัว ความกังวล แฝงอยู่ ดังนั้นเจ้าหน้าที่ต้องรู้จักสังเกตพฤติกรรมเหยื่อก่อน

การรักษาระยะห่างระหว่างการสื่อสารของเจ้าหน้าที่กับเหยื่อ ก็จัดได้ว่าเป็นการแสดงออกทางภาษาท่าทางอีกอย่างหนึ่ง เป็นองค์ประกอบหนึ่งที่ช่วยควบคุมบรรยากาศในการสนทนา ลดความตึงเครียด

นอกจากนี้การนั่งคุยระหว่างเหยื่อและเจ้าหน้าที่ พบว่า การนั่งคุยกับเหยื่อ ไม่ควรนั่งประจันหน้ากัน ควรนั่งข้างๆกันหรือไม่ก็นั่งเฉียงๆกัน จะทำให้ทั้งเหยื่อและเจ้าหน้าที่รู้สึกสบายไม่อึดอัด บรรยากาศจะไม่เครียด ดูเป็นกันเอง ให้ความรู้สึกเหมือนเพื่อนคุยกัน และจะทำให้เหยื่อรู้สึกผ่อนคลายและสบายที่จะพูดคุย

1.4 การสร้างความรู้สึกเป็นพวกเดียวกัน

ความรู้สึกการเป็นพวกเดียวกัน หมายถึงการสร้างโดยการใช้ภาษาพูดที่เป็นภาษาบ้านเดียวกัน เช่น หากเหยื่อเป็นชาวต่างชาติ และได้คุยกับคนภาษาเดียวกันกับคนบ้านเดียวกัน จะทำให้เหยื่ออุ่นใจ และเกิดความมั่นใจที่จะบอกข้อมูลมากกว่า มีความรู้สึกว่าเราเป็นคนบ้านเดียวกัน

เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับภาษาที่ใช้ในการสื่อสาร องค์กรจะมีล่ามสำหรับแปลภาษาทุกองค์กรเพื่อความสะดวกและง่ายต่อการเข้าถึงข้อมูล และนอกจากนี้เรื่องภาษาเป็นสิ่งที่ต้องระวัง เพราะบางคำพูดในภาษาของเรา อาจกลายเป็นเป็นคำด่าของอีกภาษาก็เป็นได้

ไม่เพียงแต่การใช้ภาษาเดียวกันเท่านั้น กลยุทธ์การสร้างความรู้สึกเป็นพวกเดียวกัน ยังหมายรวมถึง การลงไปมีส่วนร่วมกับเหยื่อในการทำกิจกรรม เนื่องจากองค์กรที่ผู้ทำวิจัยได้ศึกษานั้น มีรูปแบบขั้นตอนการปฏิบัติงานที่มีขั้นตอนการเยียวยาจิตใจเหยื่อ โดยใช้กิจกรรมเข้ามาบำบัดด้วย ซึ่งเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่จะลงไปคลุกคลีทำกิจกรรมกับเหยื่อ เพราะเชื่อว่า การลงไปมีส่วนร่วมกับเหยื่อ จะเป็นกลยุทธ์หนึ่งที่ทำให้เหยื่อเปิดใจ และไว้วางใจเรา และในการทำกิจกรรมร่วมกันนั้น เจ้าหน้าที่ก็จะมีการสังเกตพฤติกรรมเหยื่อไปด้วย

1.5 การใช้สรรพนามแทนชื่อ

สำหรับกลยุทธ์การใช้สรรพนามแทนตัวเอง และสรรพนามเรียกตัวเหยื่อนั้น จะไม่มีรูปแบบตายตัว ซึ่งขึ้นอยู่กับเพศ และวัยวุฒิของทั้งเจ้าหน้าที่และเหยื่อด้วย การใช้สรรพนามแทนตัวเช่น ใช้คำว่าแม่ แทนตัวเอง เพื่อให้เหยื่อรู้สึกถึงความอบอุ่น แต่ถ้าเจ้าหน้าที่อายุยังไม่มากจะให้คำว่าครู เนื่องจากคำว่าครูจะแฝงความรู้สึกปรารถนาดี และความสัมพันธ์ระหว่างครูกับลูกศิษย์ สามารถใช้ได้ในทุกรูปแบบและทุกสถานการณ์มากกว่า เพราะเหยื่อบางคนอาจถูกพ่อแม่ตนเองส่งมาขาย หรืออาจมีความรู้สึกบาดหมางลึกๆกับคำว่าพ่อแม่อยู่ในใจ

เห็นได้ว่าใช้สรรพนามแทนตัว เป็นเรื่องละเอียดอ่อน เป็นตัวส่งผลต่อการแสดงออกระหว่างบุคคลได้ และเป็นตัวกำหนดขอบเขตว่า สามารถพูดอะไร แสดงออกอะไรได้มากน้อยแค่ไหน เช่นคำว่า แม่ จะสื่อถึงการต้องการแสดงความรัก ความอบอุ่น แสดงว่าเราเข้าใจและอยู่เคียงข้างเสมอ คำว่าครู เป็นคำที่แสดงถึงความพร้อมที่จะให้คำปรึกษาในทุกเรื่อง ครูเข้าใจในสิ่งที่หนูพูด แต่เวลาคุยกับเหยื่อทางโทรศัพท์ ทางเจ้าหน้าที่จะใช้คำว่า คุณ เพราะคำว่าคุณ แสดงออกถึงความน่าเชื่อถือและให้เกียรติกัน แต่สำหรับคำว่าพี่ เจ้าหน้าที่บางท่านจะไม่ใช้ เพราะคำว่าพี่ ให้ความรู้สึกที่มีขอบเขต ไม่แฝงการเคารพ และความเป็นผู้อาวุโส อาจทำให้เหยื่อบางคนไม่เคารพก็เป็นได้

2. การเป็นผู้ฟังที่ดี

การฟังเป็นทักษะที่สำคัญอย่างหนึ่ง ที่ช่วยให้เราเข้าใจสิ่งต่าง ๆ ได้ง่ายขึ้น การเป็นผู้ฟังที่ดีจะทำให้เราเข้าใจทั้งการสื่อสารและความรู้สึกได้เป็นอย่างดี ดังนั้นเมื่อเราจะรับฟังสิ่งใดเราจึงควรรับฟังอย่างตั้งใจ พูดทวนในสิ่ง

ที่ได้ยินเมื่อไม่แน่ใจว่าเราเข้าใจถูกหรือไม่ มีการโต้ตอบอย่างเหมาะสม อาจใช้ท่าทางหรือคำพูด ที่สำคัญไม่ควรเปลี่ยนหัวข้อการพูดคุยหากยังไม่จบเรื่อง สำหรับกลยุทธ์การเป็นผู้ฟังที่ดีนั้น เป็นกลยุทธ์หนึ่งที่เจ้าหน้าทุกคนต้องคำนึงถึง เพราะเจ้าหน้าที่จะสามารถรับรู้ข้อมูลจากเหยื่อได้ ก็จากการฟัง

เห็นได้ว่า ในบางกรณีเราสามารถซักถาม ทวนความ จากสิ่งที่เหยื่อพูดได้ การเป็นผู้ฟังที่ดีไม่ได้หมายความว่า ต้องฟังตลอด ฟังอย่างเดียว ต้องมีการวิเคราะห์ก่อนว่า หากเราถามในสิ่งที่เราไม่เข้าใจ เหยื่อพร้อมจะตอบหรือไม่ ถ้าไม่พร้อมเจ้าหน้าที่ก็จะไม่พยายามซัก ไล่เลี่ยง แต่ถ้าเหยื่อมีการโต้ตอบกลับ เจ้าหน้าที่จะให้เทคนิคการทวนความถามซ้ำ จากสิ่งที่เหยื่อพูด ไปสู่ประเด็นหลักที่เหยื่อต้องการจะสื่อ

3. การเสนอแนะแนวทาง แต่ไม่สร้างคำมั่นสัญญา

การเสนอแนะแนวทาง แต่ไม่สร้างคำมั่นสัญญา เป็นอีกกลยุทธ์หนึ่งที่เจ้าหน้าที่ใช้ในการเยียวยาจิตใจเหยื่อ โดยส่วนใหญ่แล้วในการให้เสนอแนะแนวทาง เจ้าหน้าที่จะใช้คำว่า "ครูเข้าใจหนูนะ" ซึ่งจะทำให้เหยื่อรู้สึกว่าเจ้าหน้าที่เข้าใจเหยื่อ ให้เหยื่อพูดออกมาเลยว่า ต้องการอะไร เพราะเหยื่อส่วนใหญ่จะอยู่ในวัยรุ่น ซึ่งวัยรุ่นเป็นวัยที่ต้องการอิสระ ไม่ชอบอยู่ในกฎเกณฑ์ อารมณ์ปั่นป่วนเปลี่ยนแปลงง่าย และอารมณ์เหล่านี้ทำให้เกิดพฤติกรรมก้าวร้าวได้ ดังนั้น เวลาเจ้าหน้าที่ให้มีการเสนอแนะแนวทางกับเหยื่อ และสะท้อนความรู้สึกเห็นอกเห็นใจให้เหยื่อได้รับรู้ แสดงความห่วงใยและสนใจในเรื่องราวของเหยื่อ และการให้คำการเสนอแนะแนวทางอย่างต่อเนื่อง ติดตามเรื่องราวของเหยื่อก็เป็นส่วนหนึ่งของการสร้างสัมพันธภาพระหว่างกันได้ แต่ทั้งหมดนั้น ต้องอยู่ภายใต้เงื่อนไขที่ว่าจะไม่มีการสร้างคำมั่นสัญญาระหว่างเจ้าหน้าที่กับเหยื่อ

ในการให้การเสนอแนะแนวทางแก่เหยื่อ ควรจะมีการให้คำเสนอแนะอย่างต่อเนื่องพร้อมทั้งการสังเกตพฤติกรรมเป็นระยะ และปัญหาของเหยื่อแต่ละคน เจ้าหน้าที่ทุกคนควรจะรับรู้โดยเหมือนๆกัน เพราะจะได้เป็นหูเป็นตา ช่วยสอดส่องดูแล

ในเวลาที่เหยื่อมีปัญหา เจ้าหน้าที่จะพยายามเสนอแนะแนวทางโดยการถามไปเรื่อย ๆ จนกว่าเหยื่อจะบอกในสิ่งที่เหยื่อต้องการหรือไม่ต้องการจะทำ จากนั้นเจ้าหน้าที่จะมีการหาข้อตกลง ดังนั้นสิ่งที่เหยื่อตกลงก็จะมาจากข้อเสนอของเหยื่อเอง อีกประเด็นที่น่าสนใจคือ การไม่สร้างคำมั่นสัญญากับเหยื่อ เช่น ถ้าเหยื่อทำแบบนี้ จะได้สิ่งนี้เป็นการตอบแทน เพราะการสร้างคำมั่นสัญญาจะทำให้เหยื่อรอคอย และหากไม่เป็นไปตามสัญญา จะส่งผลให้เหยื่อผิดหวัง เสียความรู้สึกและทำให้ไม่ไว้ใจเจ้าหน้าที่

4. การให้เกียรติความเป็นมนุษย์

การให้เกียรติความเป็นมนุษย์เป็นสิ่งที่พึงปฏิบัติอยู่แล้ว สำหรับทุกคน เพราะเราทุกคนล้วนมีศักดิ์ศรี มีสิทธิเสรีภาพ และมีคุณค่าในตนเอง สำหรับกลยุทธ์การให้เกียรติความเป็นมนุษย์นั้น เป็นสิ่งที่เจ้าหน้าที่พึงตระหนักมากเพราะ ผู้ที่ตกเป็นเหยื่อจากกระบวนการค้ามนุษย์ มักจะโดนลดทอนความเป็นมนุษย์มาก่อน ดังนั้นเจ้าหน้าที่จึงต้องสร้างความรู้สึกมีคุณค่าในความเป็นมนุษย์ โดยการให้เกียรติเหยื่อ ไม่มองว่าเหยื่อเป็นคนอื่น เป็นผู้เคราะห์ร้าย เป็นบุคคลน่าสงสาร และทำให้เหยื่อเกิดความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง โดยกลยุทธ์ในข้อนี้ จะประกอบไปด้วยประเด็นย่อยดังต่อไปนี้

4.1 การให้คำชมเชย

การให้คำชมเชยเป็นส่วนหนึ่งของกลยุทธ์ เพราะการให้คำชมเชย จะทำให้เหยื่อเกิดความรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง และรู้สึกว่าตัวเราเองก็สามารถทำอะไรที่มีประโยชน์ได้ ทำอะไรที่มีคุณค่าได้

การสร้างคำชมเชยให้เหยื่อโดยการ มอบหมายภาระหน้าที่ให้เหยื่อก่อน และรอเวลาที่เหยื่อทำหน้านั้นเสร็จสิ้น เจ้าหน้าที่ก็จะเข้าไปชมเชยเหยื่อว่า สิ่งที่ทำนั้นดีแล้ว ถูกต้องแล้ว หรือการได้ถามว่า "วันนี้หนูทำความดีอะไรบ้าง" เพื่อกระตุ้นให้เหยื่อคิดทบทวนสิ่งที่ได้ทำผ่านมาในแต่ละวัน แต่อยากจะทำความดีต่อ เพื่อจะมาตอบเจ้าหน้าที่ได้ว่า เหยื่อได้ทำอะไรดีดีไปแล้วบ้าง

การให้คำชมเชยกับเหยื่อนั้นสำคัญมาก เป็นจิตวิทยาง่ายๆที่เจ้าหน้าที่ควรใช้กับเหยื่อ เจ้าหน้าที่ไม่ควรหวงคำชมเชยของท่าน ถ้าเหยื่อทำความดีอะไร แม้จะเป็นเพียงเรื่องเล็กน้อย ถ้าเรื่องนั้นได้รับคำชมเชยจากเจ้าหน้าที่ จะทำให้เหยื่อดีใจและภูมิใจเป็นอย่างมาก ทำให้เกิดเจตคติที่ดีต่อตนเองและต่อเจ้าหน้าที่ด้วย

4.2 การให้กำลังใจ

กำลังใจเป็นสิ่งสำคัญในการทำให้คนคนหนึ่งมีแรงพลังที่ลุกขึ้นสู้ต่อชีวิตที่เจอเรื่องราวที่กระทบกระเทือนอารมณ์ อย่างเช่นผู้ตกเป็นเหยื่อจากกระบวนการค้ามนุษย์ การให้กำลังใจเป็นส่วนหนึ่งของกลยุทธ์ การให้เกียรติความเป็นมนุษย์ มนุษย์ทุกคนมีสิทธิที่จะได้รับกำลังใจจากคนรอบข้าง และมีสิทธิในการให้กำลังใจตนเอง ไม่ว่าเหยื่อจะเป็นชนชาติไหน เพศใด ต่างก็ต้องการกำลังใจด้วยกันทั้งสิ้น

เจ้าหน้าที่เลือกการให้กำลังใจโดยการยกตัวอย่างให้เหยื่อเห็นว่า ชีวิตเหยื่อยังมีทางเลือก ยังดีกว่าคนอื่นๆที่เจ้าหน้าที่ไม่สามารถไปช่วยได้ ทำให้เหยื่อรู้สึกว่า เหยื่อยังมีทางเลือกในชีวิตและโชคดีกว่าเหยื่อคนอื่นอีกหลายคน ที่ยังไม่ได้รับการช่วยเหลือ หรือการใช้คำสอนในเรื่องธรรมะเป็นเครื่องมือในการให้กำลังใจ ให้มองเห็นหนทาง และมีจิตใจที่จะสู้ชีวิตต่อไป

4.3 การไม่ตอกย้ำ

การไม่ตอกย้ำในที่นี้ หมายถึง การไม่พูดถึงซ้ำๆ ย้ำ ๆ ในสิ่งที่เหยื่อเจอมา เพราะเรื่องบางเรื่องเป็นเรื่องที่ละเอียดอ่อนต่อความรู้สึก เป็นแผลลึกๆที่ฝังอยู่ในจิตใจ พูดไปก็ไม่มีประโยชน์อะไร

4.4 การไม่บีบบังคับ

การไม่บีบบังคับเป็นประเด็นหนึ่งในกลยุทธ์การให้เกียรติความเป็นมนุษย์แก่เหยื่อ เจ้าหน้าที่เองไม่มีสิทธิไปบังคับ ขู่เข็ญให้เหยื่อทำในสิ่งที่เหยื่อไม่ต้องการจะทำ เพราะมนุษย์ทุกคนล้วนมีสิทธิ และเสรีภาพของตนเองในการจะทำอะไรสักอย่าง เหยื่อก็เช่นเดียวกัน ถึงแม้เหยื่อจะเป็นผู้เข้ารับการขอความช่วยเหลือจากองค์กรและเจ้าหน้าที่ แต่ไม่ได้หมายความว่า สิทธิและเสรีภาพของเหยื่อจะหายไป

หากมีเหยื่อที่ไม่ต้องการทำกิจกรรมร่วมกับเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่จะไม่บีบบังคับ แต่จะพยายามถามหาสาเหตุมากกว่า ว่าเพราะอะไรถึงไม่อยากทำ และจะแก้ปัญหาโดยการพาเหยื่อไปนั่งดูเพื่อนๆทำ แล้วเหยื่อจะเกิดความรู้สึกอยากทำบ้างขึ้นมาเอง เพราะธรรมชาติของมนุษย์ทุกคนคือ ต้องการมีส่วนร่วมและเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม อยากทำตามคนหมู่มากอยู่แล้ว

การพูดแบบขอความร่วมมือจะทำให้เหยื่อรู้สึกไม่ถูกบีบบังคับ และสบายใจที่จะให้ความร่วมมือกับเรา และที่สำคัญเราควรสังเกตพฤติกรรมเหยื่อขณะสอบถามและพูดคุยหากเขามีท่าทีไม่เต็มใจนัก ก็ควรหยุดพักและไม่คาดคั้นเอาคำตอบเช่นกัน เพราะบางครั้งถ้าเหยื่อไม่เต็มใจและไม่พร้อมจะตอบ เขาจะโกหกเรา ให้ข้อมูลเราผิดๆ เพื่อที่จะได้จบการถามเร็ว

4.5 การไม่วิพากษ์ วิจารณ์

เวลารับฟังข้อมูลเจ้าหน้าที่ต้องไม่ไปตัดสิน มีหน้าที่ฟังอย่างเดียว หรืออาจทำได้แค่ พูดทวนข้อความที่เหยื่อพูดมาแล้วถามว่าใช่หรือไม่ เพื่อเป็นการเรียบเรียงประโยค เพราะส่วนใหญ่เหยื่อจะเล่าเหตุการณ์ที่ไม่ปะติดปะต่อ อยากพูดอะไร ณ เวลาไหน ก็พูดออกมา เจ้าหน้าที่ทำได้แค่ ทวนซ้ำในสิ่งที่เขาพูดเพื่อความถูกต้องของข้อมูล ไม่มีการตัดสิน และไม่ชี้นำ เพราะปัญหาหลักๆของการสื่อสารคือ การเข้าใจที่ไม่ตรงกัน

ในการที่เจ้าหน้าที่รับฟังข้อมูลจากเหยื่อนั้นเราไม่ควรมีอคติ ไม่วิพากษ์ วิจารณ์ในสิ่งที่เหยื่อพูดมา เพราะการที่เจ้าหน้าที่คิดไปเอง คิดไปก่อน จะทำให้เจ้าหน้าที่ไม่มีจิตใจเปิดกว้างที่จะช่วยเหลือเหยื่อได้เต็มที่ และที่สำคัญเจ้าหน้าที่ไม่มีสิทธิ์ไปตัดสิน หรือวิจารณ์สิ่งที่เหยื่อพูดออกมาด้วย ว่าถูกหรือผิด เจ้าหน้าเป็นเพียงแค่ผู้ให้ความช่วยเหลือ ให้คำแนะนำ เสนอแนะ และส่งตัวเหยื่อกลับบ้านอย่างปลอดภัย

ตาราง 2

แสดงความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีทางภาษากับประเด็นการสร้างแบบเรียนในวาทกรรมการบำบัดฟื้นฟูผู้ตกเป็นเหยื่อของกระบวนการค้ามนุษย์

กลวิธีทางภาษา	ประเด็นการสร้างแบบเรียน
1. การถาม	การสร้างความไว้ใจ
2. การกล่าวชี้นำ	การเสนอแนะแนวทางแต่ไม่สร้างคำมั่นสัญญา
3. การกล่าวแสดงออก	การสร้างความไว้ใจ การให้เกียรติความเป็นมนุษย์
4. การนิ่งเงียบ	การเป็นผู้ฟังที่ดี
5. การทวน	การเป็นผู้ฟังที่ดี
6. การอ้างถึง	การให้เกียรติความเป็นมนุษย์
7. การใช้สหวาทกรรม	การให้เกียรติความเป็นมนุษย์
8. การขอโทษ	การให้เกียรติความเป็นมนุษย์

จากตารางที่ 2 สามารถอธิบายผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีทางภาษากับประเด็นการสร้างแบบเรียนในวาทกรรมการบำบัดฟื้นฟูผู้ตกเป็นเหยื่อของกระบวนการค้ามนุษย์ ดังนี้

กลวิธีทางภาษาการถาม สื่อประเด็นการสร้างแบบเรียนด้านการสร้างความไว้ใจ เริ่มจากการแนะนำตัวเราเองก่อนเพื่อความผูกพันเหยื่อไม่กลัว แจ้งบอกกล่าวว่าจะรักษาความลับเพื่อให้เหยื่อเชื่อใจกัน ตลอดจนการใช้ใช้สรรพนามแทนชื่อที่เหมาะสม ก็สร้างความใกล้ชิดได้

กลวิธีทางภาษาการกล่าวชี้นำ สื่อประเด็นการสร้างแบบเรียนด้านการเสนอแนะแนวทางแต่ไม่สร้างคำมั่นสัญญา ซึ่งได้จากการกล่าวชี้นำเพื่อให้เหยื่อมีแนวทางในการใช้ชีวิตประจำวันอย่างถูกต้องต่อไปด้วยการเสนอแนะไม่ให้คำมั่นสัญญาใด ๆ

กลวิธีทางภาษาการกล่าวแสดงออก สื่อประเด็นการสร้างแบบเรียนด้านการสร้างความไว้ใจด้วยการแสดงออกทางภาษาท่าทาง หรืออวัจนภาษา ตลอดการสร้างความรู้สึกเป็นพวกเดียวกันผ่านการใช้ภาษาถิ่นหรือภาษาบ้านเกิดเดียวกัน ส่วนอีกด้านคือการให้เกียรติความเป็นมนุษย์ด้วยการให้คำชมเชยการให้กำลังใจการไม่ตอกย้ำการไม่บีบบังคับ และการไม่วิพากษ์ วิจารณ์

กลวิธีทางภาษาการนิ่งเงียบและการทวน สื่อประเด็นการสร้างแบบเรียนด้านการเป็นผู้ฟังที่ดี แสดงความสนใจหรือไม่เข้าใจก็สอบถามเพิ่มเติมจากเหยื่อผู้ถูกค้ามนุษย์ได้

กลวิธีทางภาษาการอ้างถึง กลวิธีทางภาษาการใช้สหวาทกรรม และกลวิธีทางภาษาการขอโทษ สื่อประเด็นการสร้างแบบเรียนด้านการให้เกียรติความเป็นมนุษย์ เพื่อปลูกฝังสร้างความเป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ให้เหยื่อมีจุดยืนบนโลกมนุษย์ผ่านการให้เกียรติกันและกัน

จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีทางภาษากับประเด็นการสร้างแบบเรียนในวาทกรรมการบำบัดฟื้นฟูผู้ตกเป็นเหยื่อของกระบวนการค้ามนุษย์ เห็นได้ว่า การใช้ภาษาของผู้บำบัดฟื้นฟูเหยื่อนั้น สามารถนำมาสังเคราะห์สร้างเป็นแบบเรียนในการสนทนาสื่อสารกับเหยื่อถือเป็นแนวทางนำไปปฏิบัติต่อได้ (ซึ่งได้แนบแบบเรียนไว้ในภาคผนวกแล้ว) นอกจากนี้ถ้ากล่าวเสริมตามแนวคิดมานุษยวิทยา การที่จะสร้างหรือทำให้บุคคลสำนึกและเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมโดยการปลูกฝัง สอนจัดเป็นกระบวนการขัดเกลาทางสังคมทางหนึ่ง

การอภิปรายผล

จากงานวิจัยนี้มีประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับทั้งสามารถนำไปใช้ในการจัดการเรียนรู้ในวิชาต่าง ๆ ซึ่ง

จะช่วยให้ผู้เรียนมีความสามารถในการแก้ปัญหาเชิงสร้างสรรค์สูงขึ้น รวมทั้งสามารถพัฒนาความสามารถในการคิดอื่นๆ และประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวันได้ พร้อมยังช่วยให้ผู้สอนได้แนวทางในการสร้างและประยุกต์ใช้รูปแบบการจัดการเรียนการสอนในวิชาและระดับการศึกษาอื่นๆ ที่เน้นการพัฒนาผู้เรียนด้านความสามารถในการแก้ปัญหาเชิงสร้างสรรค์ แต่ผู้วิจัยขออภิปรายดังนี้

1. การศึกษาวิจัยเรื่องสามารถมองได้ สองมิติคือ ระหว่างกลวิธีทางภาษาที่ใช้ในการทำแบบเรียนเพื่อบำบัดฟื้นฟูผู้ตกเป็นเหยื่อนั้นสามารถทำได้ดังงานวิจัย แต่กลวิธีทางภาษากับอุดมการณ์ที่แฝง ซ้อนภายในการใช้ภาษากับบริบทสังคมโดยรอบนั้นทำให้เห็นได้ว่า มีการสร้างอำนาจให้ผู้ใหญ่มีอำนาจเหนือผู้ถูกค้ามนุษย์ หรือมองภาษาถิ่นด้อยกว่าภาษาราชการ หรือ มองศาสนาพุทธเป็นใหญ่กว่าศาสนาอื่น ๆ ส่งผลให้ก่อเกิดความไม่เท่าเทียมกัน

2. ปัญหาเรื่องการสื่อภาษากัน ในกรณีที่เด็กต่างชาติ เด็กพม่า เด็กลาวคือผู้เสียหาย การสื่อสารจะยากถ้าหากเราไม่มีล่าม เช่นเด็กพม่าพูดภาษาไทยไม่ได้ เราจึงต้องมีล่ามในการสื่อสาร แต่บางครั้งก็ต้องระวังในเรื่องที่ล่ามจะแปลความหมายไม่ตรงกับเจตนาของเราอาจทำให้ความหมายผิดเพี้ยนได้

3. สภาพร่างกายของผู้เสียหาย ผู้เสียหายบางคนไม่สามารถให้ข้อมูลกับทางเจ้าหน้าที่ได้ เพราะผู้เสียหายโดนบังคับให้ใช้ยาจนทำให้สูญเสียสติ หรือมีอาจมีผลกระทบต่อความทรงจำ การที่เขาจำอะไรไม่ได้ ทำให้เราไม่สามารถส่งตัวผู้เสียหายกลับไปบ้านได้ ไม่สามารถทราบที่มา ภูมิหลัง ครอบครัว การช่วยเหลือจะเป็นไปได้ยาก

4. ความแตกต่างทางเพศ ระหว่างเหยื่อและเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ที่ผู้วิจัยได้ไปสัมภาษณ์ จะเป็นเพศหญิง แต่เหยื่อที่เจ้าหน้าที่จะมีเพศชายอยู่ด้วย ซึ่งเพศชายจะมีความเป็นผู้นำครอบครัว มีศักดิ์ศรี มีความเป็นตัวของตัวเองอยู่ ดังนั้น เวลาเจ้าหน้าที่เพศหญิงไปให้คำแนะหรือให้คำปรึกษา ผู้เสียหายเพศชายจะไม่ค่อยยอมทำตาม จะแสดงออกมาทางการนิ่งมากกว่า

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งนี้

ศึกษาลักษณะประโยคคำถามเฉพาะที่ใช้ในการสื่อสารการบำบัดฟื้นฟูผู้ที่ตกเป็นเหยื่อของกระบวนการค้ามนุษย์ว่าเป้าหมายมุ่งเพื่ออะไร

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

พัฒนาแบบฝึกอ่านออกเสียงภาษาไทยตามหลักสัทศาสตร์ สำหรับชาวต่างชาติที่ถูกค้ามนุษย์ หรือภาษาถิ่นในจังหวัดต่าง ๆ

References

Fairclough, N. (1989). *Language and power.* London: Longman.

Fairclough, N. (1992). *Discourse and social change*. Cambridge: Polity.

Fairclough, N. (1995). *Media discourse*. London: Edward Arnold.

Fairclough, N. (2003). *Analysis Discourse.* London: Routledge.

Halliday, M. A. K. (1990). *New ways of meaning: A challenge to applied linguistics.* Retrieved from https://eric.ed.gov/?id=ED324960

Kress, G. R. (1985). *Linguistic processes in sociocultural practice*. Victoria: Deakin University.

Milroy, L. (2001). *The social categories of race and class: Language ideology and Sociolinguistics*. Harlow: Pearson Education.

Van Dijk, Teun A. (1995). Discourse semantics and ideology. *Discourse and Society, 6*(2), 243-289.

Wongthammarat, P. (2008). *Basic rights protection of trafficked persons according to the laws implemented by police officers under children juveniles women and human trafficking agency of the royal Thai police.* Master of Political Science Thesis, Chulalongkorn University. (in Thai).

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากร สังกัดสถาบันเวชศาสตร์การบิน กองทัพอากาศ

Factors Affecting Organizational Citizenship Behavior of Personnel at Institute of Aviation Medicine, Royal Thai Air Force

อาคม ศิริพิน และ ศยามล เอกะกุลานันต์

Arkom Siripin and Sayamon Akakulanan

หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ), มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

Master of Science (Industrial and Organizational Psychology) Program, Kasetsart University

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรสังกัดสถาบันเวชศาสตร์การบิน กองทัพอากาศ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ บุคลากรสังกัดสถาบันเวชศาสตร์การบิน กองทัพอากาศ จำนวน 155 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ สถิติที่ใช้ในการวิจัยคือ การวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบขั้นตอน ระยะเวลาที่ใช้ในการวิจัยตั้งแต่มกราคม 2558 - มกราคม 2559 ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรข้าราชการชั้นสัญญาบัตร ความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจ ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน ความสุขในการทำงานด้านการมีคุณธรรม และความสุขด้านการมีความรู้ สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรสังกัดสถาบันเวชศาสตร์การบิน กองทัพอากาศได้ร้อยละ 59.4 (Adj R2 = .594) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (p = .000) โดยปัจจัยที่สามารถทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิก ที่ดีขององค์การ ได้ดีที่สุดคือ ความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐาน

คำสำคัญ: ปัจจัยส่วนบุคคล, ความสุขในการทำงาน, ความผูกพันต่อองค์การ, พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

Abstract

The objectives of this research were to study the variables that could predict organizational citizenship behavior of personnel at Institute of Aviation Medicine, Royal Thai Air Force. The sample in this research consisted of 155 personnel at Institute of Aviation Medicine, Royal Thai Air Force. Questionnaires were used to collect data. Analytical statistics used were stepwise multiple regression analysis. The research was carried out from January 2015 - January 2016. The results indicated that personnel, who are commissioned officers, have affective commitment, normative commitment, happiness of virtue and happiness of knowledge and could jointly predict 59.4 (Adj R2 = .594) percentage of organizational citizenship behavior of personnel at Institute of Aviation Medicine, Royal Thai Air Force at statistically significant level of .01 (p = .000). Normative commitment was the best predictor.

Keywords: personal factors, happiness at work, organizational commitment, organizational citizenship behavior

บทนำ

ระบบงานราชการ เป็นระบบงานที่ทุกคนล้วนต่างมองว่าเป็นงานที่มั่นคง แต่ในอีกมุมที่ทางรัฐบาลรวมไปถึงสมาคมการจัดการงานบุคคลแห่งประเทศไทยกำลังให้ความสนใจ คือความท้าทายการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ความท้าทายที่จะทำอย่างไรจึงจะสรรหา พัฒนาและรักษาไว้ รวมไปถึงใช้ประโยชน์จากคนรุ่นใหม่ให้ได้ดีมีประสิทธิภาพ (พัชรภากร เทวกุล, 2556) เพื่อดึงดูดให้คนรุ่นใหม่ผู้มีศักยภาพมองงานราชการเป็นทางเลือกในการประกอบอาชีพ และรักษาไว้ให้ยาวนานเมื่อเข้ามาทำงานกับราชการ มุมมองแบบนี้ ทำให้บุคคลที่ได้ทำงานราชการหลายคน เล็งเห็นถึงความสำคัญและอนาคตที่ดีต่อการทำงานในระบบราชการ เพราะเมื่อเกิดการเปลี่ยนแปลงในระบบงานมักจะได้รับการต่อต้านมากกว่าจะทำตาม (ชูชัย สมิทธิไกร, 2554) จนเกิดเป็นพฤติกรรมการทำงานที่ไม่ดีต่อตัวบุคคลและองค์การ ก่อให้เกิดปัญหาและความขัดแย้งภายในองค์การ ซึ่งวิธีที่จะช่วยลดความขัดแย้งลงและจัดว่ามีความสำคัญต่อการอยู่รอดขององค์การคือ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ เป็นการลงทุนที่ถูกที่สุดและเป็นวิธีที่ดีที่สุดที่จะส่งผลต่อประสิทธิภาพขององค์การ

ทรัพยากรบุคคลถือว่าเป็นกุญแจสำคัญในการขับเคลื่อนองค์การให้เดินหน้า การที่องค์การมีบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถและทักษะในการทำงานที่เพียบพร้อม ก็ย่อมมีชัยไปกว่าครึ่ง แต่ทั้งนี้บุคลากรต้องมีพฤติกรรมการทำงานที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพร่วมด้วย หากบุคลากรขาดพฤติกรรมการทำงานที่เหมาะสมองค์การย่อมประสบความล้มเหลวอย่างแน่นอน (วิมลรักษ์ ศานติธรรม, 2553) การที่บุคลากรจะมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้นั้น ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายอย่างหนึ่งในนั้นคือ ความสุขในการทำงาน ซึ่งมีส่วนช่วยให้คนทำงานเกิดความรู้สึกที่ดีต่อตนเอง ต่องานและต่อองค์การ ทำให้ช่วยลดอัตราการขาดงาน การมาสาย การลาออกและการเกิดอุบัติเหตุรวมถึงความเครียดที่เกิดจากการทำงาน การทำงานให้มีความสุข ขึ้นอยู่กับการปรับตัว ปรับความคิดของตัวเรา ให้เห็นความสำคัญของงาน ปรับตัวเข้ากับเพื่อนร่วมงาน รวมทั้งสร้างบรรยากาศให้เกิดความร่วมมือในการทำงาน เราก็จะรู้สึกมีความสุขในการทำงาน

นอกจากความสุขในการทำงานแล้ว อีกปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลหรือช่วยให้องค์การมีประสิทธิผลและเป็นแรงผลักดันให้บุคลากรมีผลการปฏิบัติงานที่ดี คือ ความผูกพันต่อองค์การ การที่บุคลากรมีความผูกพันต่อองค์การนั้นสามารถช่วยให้บุคลากรเกิดความทุ่มเทในการทำงานอย่างเต็มที่ และเต็มใจที่จะทำให้กับองค์การมากยิ่งขึ้น ดังที่ Allen & Meyer (1990) กล่าวไว้ว่า ผลของความผูกพันต่อองค์การจะทำให้บุคคลปฏิบัติงานอกเหนือจากบทบาทหน้าที่ที่กำหนดไว้ (extra-role performance) นั้นก็คือมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การนั่นเอง นอกจากนี้การมีความผูกพันต่อองค์การในการทำงานต่างๆ มากเท่าใดยิ่งส่งผลต่อการแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมากเท่านั้น และมีส่วนช่วยให้พนักงานมีแนวโน้มที่จะลาออกน้อยลง มีความเต็มใจที่จะเสียสละเพื่อประโยชน์ส่วนรวม (Greenberg & Baron, 1996) ส่งผลให้องค์การบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ได้ดียิ่งขึ้น

จะเห็นได้ว่า การที่บุคลากรทำงานภายใต้ความสุขในการทำงานและมีความผูกพันต่อองค์การ จะช่วยให้เกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้ ดังนั้นผู้วิจัยจึงต้องการที่จะศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยศึกษากับบุคลากรสังกัดสถาบันเวชศาสตร์ การบิน กองทัพอากาศ เนื่องจากบุคลากรสังกัดสถาบันเวชศาสตร์การบิน กองทัพอากาศก็กำลังเผชิญกับปัญหาทางด้านกำลังพลในการทำงาน มีการลาออกก่อนเกษียณอายุราชการมากขึ้นทุกปี และก็มีแนวโน้มที่จะสูงขึ้นเรื่อย ๆ ในช่วง 5 ปีย้อนหลัง มีการลาออกก่อนเกษียณอายุราชการถึง 25 คน (ข้อมูลแผนกกำลังพล สถาบันเวชศาสตร์การบิน กองทัพอากาศ ณ วันที่ 1 ต.ค. 58) และพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรในระบบราชการก็ขาดการทำงานที่นอกเหนือจากงานในหน้าที่ที่รับผิดชอบ โดยคาดหวังว่าผลการวิจัยจะเป็นข้อมูลที่นำไปประกอบการวางแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การและการวางแผนบริหารงานด้านบุคคลให้เหมาะสมต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรสังกัดสถาบัน

เวชศาสตร์การบิน กองทัพอากาศ

สมมติฐานการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคล (ประเภทบุคลากร อายุ อายุงาน รายได้ต่อเดือน) ความสุขในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์การสามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรสังกัดสถาบันเวชศาสตร์การบิน กองทัพอากาศ

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

1. ความสุขในการทำงาน ตามแนวคิดของ Gavin & Mason (2004) ประกอบด้วย 3 ด้านคือ ความสุขในการทำงานด้านการมีอิสรภาพ ด้านการมีความรู้และด้านการมีคุณธรรม

2. ความผูกพันต่อองค์การ ตามแนวคิดของ Allen & Meyer (1990) ประกอบด้วย 3 ด้านคือ ความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจ ด้านการคงอยู่และด้านบรรทัดฐาน

3. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ตามแนวความคิดของ Organ & Bateman (1991) ประกอบด้วย 5 ด้านคือ พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น พฤติกรรมความมีน้ำใจนักกีฬา พฤติกรรมการให้ความร่วมมือและพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่

กรอบแนวคิดการวิจัย

ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการตรวจเอกสาร ศึกษาทั้งแนวคิด งานวิจัยและข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความสุขในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์การ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ เพื่อนำข้อมูลมาเป็นแนวทางในการกำหนดขอบเขตการวิจัยและสร้างเครื่องมือในการวิจัย ซึ่งเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง โดยผ่านการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ได้แก่ ความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาจากผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน แล้วนำแบบสอบถามไปทดลองใช้

กับกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นบุคลากรสังกัดเวชศาสตร์การบิน โรงพยาบาลจันทรุเบกษา กรมแพทย์ทหารอากาศ จำนวน 30 คน เพื่อหาคุณภาพรายข้อ (item total correlation) และหาค่าความเชื่อมั่น (reliability) ใช้สัมประสิทธิ์แอลฟาของครอน บาค (Cronbach's Coefficient Alpha)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรสังกัดสถาบันเวชศาสตร์การบิน กองทัพอากาศ จำนวน 256 คน โดยเทียบขนาดประชากรกับตารางการประมาณขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie & Morgan (1970 อ้างถึงใน กาสัก เต๊ะขันหมาก, 2553) ซึ่งขนาดกลุ่มตัวอย่างที่จะยอมรับได้เท่ากับจำนวน 155 คน การเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างใช้การสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิตามสัดส่วน (proportional stratified sampling) และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบอย่างง่าย (simple random sampling) ในแต่ละประเภทของบุคลากร โดยการจัดทำบัญชีรายชื่อแล้วจับสลาก โดยบัญชีรายชื่อที่ใช้ไม่ใช่ระดับผู้อำนวยการกอง เพื่อใช้คัดเลือกเป็นตัวแทนของกลุ่มตัวอย่างจากประชากรทั้งหมด

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการมีค่าความเชื่อมั่นดังนี้

1. แบบสอบถามเกี่ยวกับความสุขในการทำงาน สร้างขึ้นจากแนวคิดของ Gavin & Mason (2004) จำนวน 19 ข้อ ใช้ตัวเลือกตอบเป็นมาตรวัดลิเคอร์ท 5 ระดับคือ จริงที่สุด (5 คะแนน) ไปจนถึงไม่จริง (1 คะแนน) มีองค์ประกอบ 3 ด้าน ประกอบด้วย ความสุขในด้านการมีอิสรภาพ ด้านการมีความรู้ และด้านการมีคุณธรรม มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .889

2. แบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ สร้างขึ้นจากแนวคิดของ Allen & Meyer (1990) จำนวน 17 ข้อ ใช้ตัวเลือกตอบเป็นมาตรวัดลิเคอร์ท 5 ระดับคือ จริงที่สุด (5 คะแนน) ไปจนถึงไม่จริง (1 คะแนน) มีองค์ประกอบ 3 ด้าน ประกอบด้วย ความผูกพันด้านจิตใจ ด้านการคงอยู่และด้านบรรทัดฐานมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .941

3 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ สร้างขึ้นจากแนวคิดของ Organ & Bateman (1991) จำนวน 30 ข้อ ใช้ตัวเลือกตอบเป็นมาตรวัดลิเคอร์ท 5 ระดับคือ ทุกครั้ง (5 คะแนน) ไปจนถึงไม่เคย (1 คะแนน) มีองค์ประกอบ 5 ด้าน ประกอบด้วย พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น พฤติกรรมการมีน้ำใจเป็นนักกีฬา พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ และพฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .949

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามพร้อมหนังสือขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามและชี้แจงวิธีการทำแบบสอบถามให้แก่บุคลากรสังกัดสถาบันเวชศาสตร์การบิน กองทัพอากาศ โดยได้แจกแบบสอบถามไปทั้งสิ้น 155 ชุด และได้รับกลับคืนมาครบทั้งหมด

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้เก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่างมาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปในการประมวลผล โดยใช้สถิติการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุแบบขั้นตอน (stepwise multiple regression analysis) การวิจัยครั้งนี้ใช้ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ .01

ตาราง 1

ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของปัจจัยส่วนบุคคล ความสุขในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์การสามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรสังกัดสถาบันเวชศาสตร์การบิน กองทัพอากาศ ด้วยการวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบขั้นตอน

ตัวแปรอิสระ	b	SE b	Beta	t	p
ปัจจัยส่วนบุคคล					
- ข้าราชการชั้นสัญญาบัตร	-.152	.042	-.187	-3.601	.000
ความผูกพันต่อองค์การ					
- ด้านจิตใจ	-.098	.045	-.158	-2.188	.030
- ด้านบรรทัดฐาน	.484	.058	.601	8.393	.000
ความสุขในการทำงาน					
- ด้านการมีความรู้	.131	.045	.172	2.938	.004
- ด้านการมีคุณธรรม	.285	.059	.293	4.833	.000
ค่าคงที่ (a) (Constant) = .759					
R = .779	**R^2 = .607**	**R^2Adj= .594**	**$F_{overall}$ = 46.075**	**p = .000**	

จากตารางที่ 1 พบว่า ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ความสุขในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์การสามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรสังกัดสถาบันเวชศาสตร์การบิน กองทัพอากาศ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (F = 46.075, p = .000) โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้ถึงร้อยละ 59.4 (Adj R^2 = .594) และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุเท่ากับ .779 โดยเขียนเป็นสมการการวิเคราะห์การถดถอยพหุในรูปคะแนนมาตรฐานดังนี้

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ = .601 (ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน) + .293 (ความสุขด้านการมีคุณธรรม) +.172(ความสุขด้านการมีความรู้) - .158 (ความผูกพันด้านจิตใจ) - .187(ข้าราชการชั้นสัญญาบัตร)

การอภิปรายผล

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรสังกัดสถาบันเวชศาสตร์การบิน กองทัพอากาศ เรียงตามค่ามากที่สุดไปถึงน้อยที่สุด คือ ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน ความสุขด้านการมีคุณธรรม ความสุขด้านการมีความรู้ ความผูกพันด้านจิตใจ และบุคลากรข้าราชการชั้นสัญญาบัตร ตามลำดับ โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ได้ร้อยละ 59.4 (R^2 Adj = .594) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งอภิปรายได้ดังนี้

1. ความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐานสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรสังกัดสถาบันเวชศาสตร์การบิน กองทัพอากาศได้ในเชิงบวกมากที่สุด อาจเนื่องมาจากในหน่วยงานระบบราชการทหารมีความเป็นระบบและระเบียบอยู่ในตัวเอง ทำให้บุคลากรรู้สึกว่าตนได้รับโอกาสในการทำงานที่เท่าเทียมกับเพื่อนร่วมงาน ได้รับความสัมพันธ์ที่ดีจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาที่ได้ร่วมงานด้วยกับหน่วยงานนี้ ซึ่งความยุติธรรมจากผู้บังคับบัญชาที่บุคลากรได้รับในการประเมินผลการปฏิบัติงาน ก็เป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้บุคลากร รู้สึกรักและแสดงออกถึงความภักดีให้กับหน่วยงานมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของมนัชยา จันทเขต (2551) ได้ศึกษาค่านิยมในการทำงาน ความผูกพัน

ต่อองค์การ ความเชื่ออำนาจในตนกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (สำนักงานใหญ่) ซึ่งผลการวิจัยล้วนพบว่า ความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐานสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้

2. ความสุขในการทำงานด้านการมีคุณธรรมสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรสังกัดสถาบันเวชศาสตร์การบิน กองทัพอากาศได้ในเชิงบวก อาจเนื่องมาจากด้วยระบบราชการบวกกับความเป็นทหาร ทำให้มีกรอบการทำงานที่ชัดเจน รวมไปถึงการประเมินผลการปฏิบัติงานก็เป็นธรรมตามดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชา การทำงานที่ได้รับความเป็นธรรม ย่อมทำให้ตัวบุคลากรเกิดความพอใจในการทำงาน ส่งผลให้ตัวบุคลากรทำงานด้วยความเต็มใจ มีพฤติกรรมการทำงานที่ดีตามมาโดยไม่ต้องบังคับ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของชนะพล ชัยทัพ (2556) ได้ศึกษาจิตลักษณะตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง องค์กรแห่งความพอเพียง ความสุขในการทำงาน การสนับสนุนจากองค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ กรณีศึกษากรมราชทัณฑ์ ผลการวิจัยพบว่า ความสุขในการทำงานมีส่วนร่วมทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การได้

3. ความสุขในการทำงานด้านการมีความรู้สามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรสังกัดสถาบันเวชศาสตร์การบิน กองทัพอากาศได้ในเชิงบวก อาจเนื่องมาจากการที่บุคลากรมีความรู้พอกับงานที่ตนเองทำ สามารถทำงานและแก้ไขปัญหาได้ระหว่างทำงาน มีการส่งบุคลากรในทุกระดับไปอบรมและดูงานข้างนอกเพื่อนำความรู้มาต่อยอดในการทำงานที่เกี่ยวข้อง ทำให้บุคลากรรับรู้ได้ที่ผู้บังคับบัญชาเห็นถึงความสำคัญในการต่อยอดความรู้ รวมไปถึงการมอบหมายงานตามความรู้ความสามารถที่มี ก่อให้เกิดความพร้อมในการทำงานและพฤติกรรมการทำงานที่นอกเหนือจากงานที่มอบหมายให้ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของชนะพล ชัยทัพ (2556) ได้ศึกษาจิตลักษณะตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง องค์กรแห่งความพอเพียง ความสุขในการทำงาน การสนับสนุนจากองค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ กรณีศึกษากรมราชทัณฑ์ ผลการวิจัยพบว่า ความสุขในการทำงานมีส่วนร่วมทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิก ที่ดีต่อองค์การได้

4. ความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรสังกัดสถาบันเวชศาสตร์การบิน กองทัพอากาศ ได้ในเชิงลบ อาจเนื่องมาจากความผูกพันด้านจิตใจเป็นเรื่องความรู้สึกที่ตนรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน ได้ร่วมรับผิดชอบ มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ แต่ก็มีงานบางอย่างที่บุคลากรในหน่วยงานหลายคนไม่ได้มีส่วนร่วม ทำให้รู้สึกเฉยเมยต่องานนั้นๆ รวมไปถึงหน่วยงานด้วย และพร้อมจะลาออกเมื่อมีโอกาส นอกจากนี้อาจเกิดจากปัจจัยอื่นที่ทำให้ความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจมีอิทธิพลเชิงลบ เช่น ในหน่วยงานบุคลากรมีอายุน้อยกว่า 35 ปี และมีอายุงานต่ำกว่า 10 ปี มากที่สุด ซึ่งบุคลากรกลุ่มนี้ยังต้องการที่จะเรียนรู้และหาประสบการณ์ในการทำงานจากที่ต่างๆ มีโอกาสที่จะเปลี่ยนงานตามผลตอบแทนที่สูงกว่าและสวัสดิการดีกว่า จึงอาจเป็นผลทำให้บุคลากรรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงานน้อย จนมีอิทธิพลเชิงลบต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของปิ่นปัทมา ครุฑพันธุ์ (2550) ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ: กรณีศึกษาของกลุ่มบริษัทเคมีแห่งหนึ่งในประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า ความผูกพันด้านจิตใจสามารถทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้

5. บุคลากรข้าราชการชั้นสัญญาบัตรสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรสังกัดสถาบันเวชศาสตร์การบิน กองทัพอากาศได้ในเชิงลบ อาจเป็นเพราะบุคลากรข้าราชการชั้นสัญญาบัตรเป็นตำแหน่งงานทางทหารที่สูง ชั้นยศตั้งแต่เรืออากาศตรีขึ้นไป มีภารกิจหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบเป็นจำนวนมาก ทั้งงานประจำและงานที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา ประกอบกับช่วง 5 ปีย้อนหลัง บุคลากรข้าราชการที่ลาออกก่อนเกษียณอายุราชการก็เป็นข้าราชการชั้นสัญญาบัตรเป็นส่วนใหญ่ ปริมาณบุคลากรลดลงแต่ปริมาณงานยังคงเท่าเดิมและมากขึ้นเรื่อยๆ ขาดบุคลากรขึ้นมาทดแทนได้ทัน ทำให้บุคลากรกลุ่มนี้รู้สึกล้ากับการทำงาน ความตั้งใจในการทำงานก็ลดน้อยลงจนกลายเป็นพฤติกรรมการทำงานที่ไม่ดี นอกจากนี้บุคลากรกลุ่มนี้ยังต้องพัฒนา

ตนเองให้มีความพร้อมเพื่อความก้าวหน้าในสายอาชีพ ให้มีความรู้อย่างแท้จริงในการทำงาน จึงต้องมีความตั้งใจในการทำงานสูงและใส่ใจในการเพิ่มขีดความสามารถของตน ทำให้ผู้บังคับบัญชาเห็นถึงความสามารถของตนผ่านพฤติกรรมในการทำงาน แต่เมื่อใดที่คนกลุ่มนี้รู้สึกไม่เห็นถึงความก้าวหน้าในงาน รู้สึกล้ากับการทำงานมากขึ้น ก็พร้อมที่จะออกไปทำงานที่อื่นที่ตนรู้สึกก้าวหน้ามากกว่า ด้วยเหตุนี้ทำให้บุคลากรชั้นสัญญาบัตรมีอิทธิพลได้ในเชิงลบต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรสังกัดสถาบันเวชศาสตร์การบิน กองทัพอากาศ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของชีวภาส ทองปาน (2555) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานในบริษัทผลิตวัสดุก่อสร้างแห่งหนึ่ง กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานทุกระดับในบริษัทผลิตวัสดุก่อสร้างแห่งหนึ่ง ผลการวิจัยพบว่า ตำแหน่งงาน สามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งนี้

1. ความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐานสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรสังกัดสถาบันเวชศาสตร์การบิน กองทัพอากาศได้ในเชิงบวกและพยากรณ์ได้ดีที่สุด ดังนั้นต้องทำให้บุคลากรเกิดความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐานให้มากขึ้นและต่อเนื่อง เพื่อให้บุคลากรรู้สึกว่าได้รับความถูกต้องและเหมาะสมในการทำงาน ทำให้บุคลากรรู้สึกได้รับความเป็นธรรม พอใจและไม่ขัดมากนักในการทำงานกับหน่วยงาน เช่น การประเมินผลการทำงาน การพิจารณาขั้นเงินเดือน การโยกย้าย การเลื่อนตำแหน่ง เป็นต้น โดยการลดระบบอุปถัมภ์ให้น้อยลง ใช้ความรู้ความสามารถในการก้าวหน้าในอาชีพราชการ จะช่วยให้บุคลากรเกิดความภักดีต่อหน่วยงาน มีพฤติกรรมการทำงานที่ดียิ่งขึ้น และอยู่ร่วมงานกับหน่วยงานต่อไปโดยไม่คิดโยกย้ายหรือลาออกไปไหน

2. ความสุขในการทำงานด้านการมีคุณธรรมสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรสังกัดสถาบันเวชศาสตร์การบิน กองทัพอากาศได้ในเชิงบวก ดังนั้นต้องทำให้บุคลากรเกิดความสุขในการทำงานด้านการมีคุณธรรมให้มากขึ้นและต่อเนื่อง ทำให้บุคลากรมีจิตสำนึกคำนึงถึงผลกระทบต่อตนเองและผู้อื่นในการทำงาน ยอมรับกับผลการปฏิบัติงานที่อาจเกิดขึ้นได้ในภายหลัง และพร้อมที่จะแก้ไขแทนการโยนความผิดให้ผู้อื่นรับ โดยหน่วยงานจะต้องเป็นตัวกลางคอยให้ความช่วยเหลือและไม่กดดันบุคลากรเมื่อเกิดความผิดพลาดขึ้น ส่งผลให้บุคลากรเกิดความมั่นใจมากขึ้นในการทำงาน และกล้าที่จะตัดสินใจมากขึ้นเกี่ยวกับงานและความรับผิดชอบของตน และพร้อมที่จะยอมรับผิดเมื่อเกิดปัญหา

3. ความสุขในการทำงานด้านการมีความรู้สามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิก ที่ดีขององค์การของบุคลากรสังกัดสถาบันเวชศาสตร์การบิน กองทัพอากาศได้ในทางบวก ดังนั้นต้องทำให้บุคลากรเกิดความสุขในการทำงานด้านการมีความรู้ให้มากขึ้นและต่อเนื่อง ทำให้บุคลากรทุกประเภทมีความรู้ในงานที่ทำอย่างแท้จริง ไม่มองเฉพาะงานปัจจุบันแต่ต้องมองถึงอนาคตด้วยเพื่อจะได้เตรียมตัวให้พร้อมในความก้าวหน้าทางอาชีพของบุคลากร โดยการใส่ใจสำรวจในสิ่งที่ยังขาดกับความรู้ความสามารถที่ควรมีเพื่อเลื่อนตำแหน่งงาน เมื่อบุคลากรได้รับโอกาส เช่น ไปอบรม ไปศึกษาต่อ ก็จะทำให้เขารู้สึกได้รับความสำคัญจากผู้บังคับบัญชา ก่อให้เกิดความสุขทางใจและอยากที่จะทำงานมากขึ้นเพื่อตอบแทนโอกาสที่ได้รับ

4. ความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรสังกัดสถาบันเวชศาสตร์การบิน กองทัพอากาศได้ในเชิงลบ ดังนั้นต้องระวังเป็นพิเศษเรื่องความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจ เพราะเมื่อใดที่บุคลากรรู้สึกว่าตนไม่เป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน ความต้องการที่จะอยู่กับหน่วยงานก็จะหมดลง หากจำเป็นต้องทำงานอยู่ ก็จะทำแค่ให้ผ่านไปวัน ๆ โดยไม่ได้มีความตั้งใจจริงจัง จุดนี้เองเป็นสิ่งที่ผู้บังคับบัญชาไม่ควรมองข้าม ต้องใส่ใจและให้ความสำคัญทำให้บุคลากรรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน เช่น ให้มีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็น วางแผนและตัดสินใจในการทำงาน มีการกระจายงานหรือมอบหมายงานให้ตรงกับความสามารถของบุคคล เพื่อให้บุคลากรได้ใช้ความสามารถที่มีในการทำงานและพัฒนาหน่วยงาน จะเกิดการทำงานด้วยความเต็มใจและสนุกกับการทำงานในหน่วยงานต่อไป

5. บุคลากรข้าราชการชั้นสัญญาบัตรสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรสังกัดสถาบันเวชศาสตร์การบิน กองทัพอากาศ บวกกับผลการวิจัยที่พบว่า ความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรสังกัดสถาบันเวชศาสตร์การบิน กองทัพอากาศได้ในทางลบ ดังนั้นผู้บังคับบัญชาจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับกลุ่มบุคลากรข้าราชการชั้นสัญญาบัตร เนื่องจากมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การน้อยกว่าบุคลากรกลุ่มอื่น หากไม่ได้รับการดูแลที่ดีก็จะยิ่งทำให้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การลดลง ส่งผลต่อหน่วยงานเพราะบุคลากรกลุ่มนี้มีภาระหน้าที่มากมาย หากได้รับความใส่ใจและการดูแลที่ดีในหน่วยงาน อาทิ เช่น ด้านสวัสดิการ ด้านความเป็นอยู่หรือด้านการศึกษา ย่อมช่วยก่อให้เกิดพฤติกรรมในการทำงานที่ดีต่อไป จากความรู้สึกทางใจที่ได้รับจากผู้บังคับบัญชาและหน่วยงาน

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำวิจัยใหม่อีกครั้งในเรื่องเดิม โดยทำแต่เฉพาะข้าราชการชั้นสัญญาบัตร แบ่งเป็นสายงานลักษณะเดียวกัน เพื่อต่อยอดจากผลการวิจัยในครั้งนี้เกี่ยวกับอิทธิพลในเชิงลบต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

2. นอกจากสถาบันเวชศาสตร์การบิน กองทัพอากาศแล้ว ผู้วิจัยเล็งเห็นว่าการวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ควรทำการศึกษากับหน่วยงานอื่นของกองทัพอากาศด้วย เพื่อส่งเสริมและพัฒนาให้เกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในกองทัพอากาศมากยิ่งขึ้นและหน่วยงานอื่นที่สนใจ

3. ควรมีการศึกษาวิจัยตัวแปรอื่นที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การร่วมด้วย เช่น ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง วัฒนธรรมองค์การ การเมืองในองค์การ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ เป็นต้น

References

Allen, N. J., & Meyer, J. P. (1990). The measure and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization. *Journal of Occupational Psychology, 63*(1), 1-18.

Chantaket, M. (2008). *Work, values, organizational commitment, locus of control and organizational citizenship behavior of provincial electricity authority head office staffs*. Master of Science Thesis, Kasetsart University. (in Thai)

Garudabandhu, P. (2007). *The relationship between quality of work life, organizational commitment and organizational.* Master of Liberal Arts Thesis, Thammasat University. (in Thai)

Gavin, H. J., & Mason, O. R. (2004). The value of happiness in the workplace. *Journal of Organizational Dynamic, 33*(1), 379-392.

Greenberg, J., & Baron, R. A. (1996). *Behavior in organizational* (6th ed). New Jersey: Simon & Schuster.

Institute of Aviation Medicine, Royal Thai Air Force. (2015). *Manpower of Institute of Aviation Medicine.* Bangkok: Author. (in Thai)

Organ, D. W., & Bateman, T. S. (1991). *Organizational behavior* (4th ed). Illinois: Irwin.

Santithum, W. (2010). Factors forecasting a good membership in organization. R*esearch and Development Newsletter, 9*(1), 1-6. (in Thai)

Smithtikrai, C. (2011). *Industrial and organizational psychology*. Bangkok: V. Print. (in Thai)

Tawakul, P. (2013). Hope and challenge of human resource management. *Office of the Civil Service Commission Journal, 58*(1), 7-9. (in Thai)

Tehkhanmak, G. (2010). *Social research principle* (2nd ed.). Bangkok: Suwiriyasan. (in Thai)

Tongpan, C. (2012). Actors affecting organizational citizenship behavior of employees in a building materials company. *KKU Research Journal, 12*(2), 140-151. (in Thai)

การพัฒนาชุดการเรียนวิชาวิทยาศาสตร์ เรื่อง หน่วยของสิ่งมีชีวิต สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1

Development of Science Learning Package for the Learning Unit of Cells for Mattayomsuksa 1 Students

ดวงกมล พวงแก้ว และวรรณะ บรรจง

Duangkamol Puangkaew and Wanna Banjong

หลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

Master of Education Program, Suratthani Rajabhat University

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อพัฒนาชุดการเรียนวิชาวิทยาศาสตร์ เรื่อง หน่วยของสิ่งมีชีวิต สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 ให้มีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ 80/80 และดัชนีประสิทธิผลตามเกณฑ์ 0.50 ขึ้นไป (2) เพื่อศึกษาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาวิทยาศาสตร์ เรื่องหน่วยของสิ่งมีชีวิต ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 ที่เรียนโดยใช้ชุดการเรียน และ (3) เพื่อศึกษาการเรียนรู้ด้วยตนเองของนักเรียนต่อชุดการเรียนวิชาวิทยาศาสตร์ เรื่อง หน่วยของสิ่งมีชีวิต กลุ่มตัวอย่างเป็นนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 โรงเรียนนิคมสร้างตนเอง จังหวัดสุราษฎร์ธานี ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2557 จำนวน 30 คน เลือกโดยการสุ่มอย่างง่ายจากห้องเรียน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ชุดการเรียนวิชาวิทยาศาสตร์ เรื่อง หน่วยของสิ่งมีชีวิต แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ค่าความยากง่ายอยู่ระหว่าง 0.50 ถึง 0.77 ค่าอำนาจจำแนกอยู่ระหว่าง 0.27 ถึง 0.53 ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.86 และแบบวัดการเรียนรู้ด้วยตนเองต่อการใช้ชุดการเรียนวิชาวิทยาศาสตร์มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.95 ข้อมูลนำมาวิเคราะห์ด้วยค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และค่าสถิติ t แบบไม่อิสระ (t-test dependent) ผลการวิจัยพบว่า (1) ชุดการเรียนวิชาวิทยาศาสตร์ เรื่อง หน่วยของสิ่งมีชีวิตมีประสิทธิภาพเท่ากับ 80.67/80.89 และมีค่าดัชนีประสิทธิผลเท่ากับ 0.70 (2) นักเรียนที่เรียนด้วยชุดการเรียนวิชาวิทยาศาสตร์มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนหลังเรียนมีค่าสูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ (3) นักเรียนที่เรียนด้วยชุดการเรียนมีการเรียนรู้ด้วยตนเองอยู่ในระดับมาก

คำสำคัญ: ชุดการเรียน, การพัฒนาชุดการเรียน, ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน, การเรียนรู้ด้วยตนเอง

Abstract

The purposes of this research were (1) to develop a science learning package for the learning unit of “Cell” for Mattayomsuksa 1 students towards the effectiveness standard of 80/80 and effectiveness index of 0.50, (2) to study the students’ achievement in the learning unit of “Cell” using the learning package, and (3) to study self-directed learning of students towards learning package on the topic of “Cell”. The samples were 30 Mattayomsuksa 1 students studying in the second semester of academic year 2014 at Nikhomsangtoneng School. They were selected by simple random assignment. The tools included a learning package on the topic of ”Cell learning” achievement tests and self-directed learning ability tests. The learning achievement test item difficulties ranged from 0.50 to 0.77 and the item discrimination ranged from 0.27 to 0.53. The reliability value was 0.86 and the reliability value of the

self-directed learning ability tests was 0.95. The data was analyzed by using mean ($\overline{X}$), standard deviation (SD) and t-test dependent. The findings of the research were that (1) the effectiveness of the science package on the topic "Cell learning" were 80.67/80.89 and the effectiveness index was 0.70, (2) the students' achievement post test score was significantly higher than the pretest one at .01, and (3) the level of students' self-directed learning by using science learning package was high.

Keywords: learning package, develop learning package, the students' learning achievement, self-directed learning

บทนำ

โลกปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ดังนั้นรูปแบบการเรียนรู้ต้องมีการเปลี่ยนแปลงเพื่อให้ทันต่อวิวัฒนาการ โดยพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 และ (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2553 ระบุในหมวดที่ 4 แนวการจัดการศึกษา มาตราที่ 22 กล่าวว่า การจัดการศึกษาต้องยึดหลักว่า ผู้เรียนทุกคนมีความสามารถเรียนรู้และพัฒนาตนเองได้ และถือว่าผู้เรียนสำคัญที่สุด กระบวนการจัดการศึกษาต้องส่งเสริมให้ผู้เรียนสามารถพัฒนาตามธรรมชาติและเต็มศักยภาพ ซึ่งสอดคล้องกับหลักการจัดการเรียนรู้ตามหลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2551 ยึดหลักที่ว่าผู้เรียนมีความสำคัญที่สุด เชื่อว่าทุกคนมีความสามารถในการเรียนรู้และพัฒนาตนเองได้ ยึดประโยชน์ที่เกิดกับผู้เรียน กระบวนการจัดการเรียนรู้ต้องส่งเสริมให้ผู้เรียนสามารถพัฒนาตามธรรมชาติและเต็มตามศักยภาพ คำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคลและการพัฒนาทางสมอง (กระทรวงศึกษาธิการ, 2551) วิทยาศาสตร์มีบทบาทในชีวิตประจำวัน ช่วยให้มนุษย์มีสิ่งอำนวยความสะดวกในชีวิตและการทำงาน มีส่วนในการพัฒนาวิธีคิด ทั้งความคิดเป็นเหตุเป็นผล คิดสร้างสรรค์ คิดวิเคราะห์ วิจารณ์ มีทักษะสำคัญในการค้นคว้าหาความรู้มีความสามารถในการแก้ปัญหาอย่างเป็นระบบ ด้วยเหตุนี้วิชาวิทยาศาสตร์จึงเป็นวิชาที่กำหนดให้มีหลักสูตรการจัดการเรียนการสอนในทุกระดับชั้น โดยมีวัตถุประสงค์คือให้ผู้เรียน เกิดทั้งความรู้ ทักษะ และเจตคติด้านวิทยาศาสตร์ ปัจจุบันการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนวิชาวิทยาศาสตร์ในโรงเรียนนิคมสร้างตนเองมีการผลักดันให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการเรียนการสอนอย่างหลากหลายวิธีก็ตาม แต่ก็ยังอยู่ในเกณฑ์ที่ไม่น่าพอใจ จะเห็นได้จากภาพรวมผลการทดสอบทางการศึกษาระดับชาติขั้นพื้นฐาน (Ordinary National Educational Test--O-NET) ของนักเรียนโรงเรียนนิคมสร้างตนเอง ระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 มีคะแนนเฉลี่ยปีการศึกษา 2555 เท่ากับ 38.13 ปีการศึกษา 2556 เท่ากับ 36.86 (โรงเรียนนิคมสร้างตนเอง, 2556) แสดงให้เห็นว่าปีที่ผ่านมานักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 มีผลการเรียนกลุ่มสาระการเรียนรู้วิทยาศาสตร์โดยเฉลี่ยลดลง สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 สาระการเรียนรู้ที่นักเรียนมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่ำ คือสาระการเรียนรู้ที่ 1 เรื่อง สิ่งมีชีวิตกับกระบวนการดำรงชีวิต เนื่องจากมีเนื้อหาในแต่ละหน่วยการเรียนรู้มากและตัวชี้วัดรวม 13 ตัวชี้วัด ดังนั้นจึงเน้นการสอนแบบบรรยาย ส่งผลให้ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่ำกว่าเกณฑ์ ผู้วิจัยจึงได้วิเคราะห์แล้วว่าวิธีการแก้ปัญหาที่ดีที่สุดคือการปรับปรุงวิธีการสอน และจัดทำสื่อการสอนให้เหมาะสมกับผู้เรียนและเนื้อหาตามสาระการเรียนรู้ การเลือกสื่อการสอนจึงเป็นเรื่องที่สำคัญ สื่อการสอนที่เหมาะสมกับเนื้อหาและผู้เรียนจะทำให้ผู้เรียนเกิดความสนใจในการเรียนมากยิ่งขึ้น สถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (2546) ได้กล่าวว่า การศึกษาหาความรู้ที่ให้ผู้เรียนเรียนรู้ด้วยการศึกษาค้นคว้าและลงมือทำด้วยตนเอง จะทำให้ผู้เรียนเกิดเจตคติที่ดีต่อวิชาวิทยาศาสตร์ ชุดการเรียนนับเป็นสื่อการสอนชนิดหนึ่งที่นำมาใช้ในการจัดการเรียนการสอนวิทยาศาสตร์ เพราะเป็นนวัตกรรมที่ให้นักเรียนได้ศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองตามความสามารถและความสนใจ โดยคำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล ซึ่งผู้เรียนจะดำเนินการเรียนตามคำแนะนำในชุดการเรียนเป็นไปตามลำดับขั้นตอนด้วยตนเอง สอดคล้องกับ ชัยยงค์ พรหม

วงศ์ (2539) กล่าวว่าชุดการเรียน ช่วยให้ผู้สอนสามารถถ่ายทอดเนื้อหาที่สลับซับซ้อน ให้เป็นรูปธรรมได้ดียิ่งขึ้น ส่งเสริมผู้เรียน ได้แสดงความคิดเห็น ฝึกการตัดสินใจ รู้จักรับผิดชอบและฝึกการแสวงหาความรู้ด้วยตนเอง และช่วยให้ผู้เรียนเกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม จากสภาพปัญหาของการเรียนการสอนรายวิชาวิทยาศาสตร์ โรงเรียนนิคมสร้างตนเอง ดังที่กล่าวมาในเรื่องผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนไม่ผ่านเกณฑ์ของสถานศึกษา และผลการทดสอบระดับชาติคะแนนเฉลี่ยลดลงในทุกปีการศึกษา ผู้วิจัยจึงสนใจจะพัฒนาชุดการเรียนวิชาวิทยาศาสตร์เรื่อง หน่วยของสิ่งมีชีวิต ซึ่งเป็นเนื้อหาในสาระการเรียนรู้ที่ 1 เรื่อง สิ่งมีชีวิตกับกระบวนการดำรงชีวิต สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 เพื่อนำมาใช้ในการจัดการเรียนการสอน แก้ปัญหาด้านผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่ำ อีกทั้งเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนากระบวนการเรียนการสอนที่นำนวัตกรรมและเทคโนโลยีทางการศึกษามาใช้ ทำให้นักเรียนเข้าใจบทเรียนได้ดียิ่งขึ้น ประโยชน์จากงานวิจัยฉบับนี้ นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 จะได้ชุดการเรียนที่มีประสิทธิภาพสำหรับใช้เรียนด้วยตนเอง ครูผู้สอนมีสื่อนวัตกรรมที่มีประสิทธิภาพเพื่อใช้ในการเรียนรู้ และนักเรียนได้ฝึกการทำงานกลุ่มและได้พัฒนาทักษะทางสังคม รวมทั้งตระหนักในคุณค่าของตนเอง

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อพัฒนาชุดการเรียนวิชาวิทยาศาสตร์ เรื่อง หน่วยของสิ่งมีชีวิต สำหรับนักเรียน ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 ให้มีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ 80/80 และดัชนีประสิทธิผลตามเกณฑ์ 0.50 ขึ้นไป

2. เพื่อศึกษาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาวิทยาศาสตร์ เรื่องหน่วยของสิ่งมีชีวิตของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 ที่ได้รับการเรียนโดยใช้ชุดการเรียน

3. เพื่อศึกษาการเรียนรู้ด้วยตนเองของนักเรียนต่อชุดการเรียนวิชาวิทยาศาสตร์ เรื่อง หน่วยของสิ่งมีชีวิต

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

1. หลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน 2551 กลุ่มสาระการเรียนรู้วิทยาศาสตร์ กระทรวงศึกษาธิการ (2551) หลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน 2551 กำหนดสาระการเรียนรู้เป็น 8 สาระการเรียนรู้ ดังนี้ สาระที่ 1 สิ่งมีชีวิตกับกระบวนการดำรงชีวิต สาระที่ 2 ชีวิตกับสิ่งแวดล้อม สาระที่ 3 สารและสมบัติของสาร สาระที่ 4 แรงและการเคลื่อนที่ สาระที่ 5 พลังงาน สาระที่ 6 กระบวนการเปลี่ยนแปลงของโลก สาระที่ 7 ดาราศาสตร์และอวกาศ และ สาระที่ 8 ธรรมชาติของวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี หน่วยการเรียนรู้เรื่อง หน่วยของสิ่งมีชีวิต รายวิชาวิทยาศาสตร์เป็นเนื้อหาที่อยู่ในสาระที่ 1 สิ่งมีชีวิตกับกระบวนการดำรงชีวิต มาตรฐาน ว 1.1 เข้าใจหน่วยพื้นฐานของชีวิต ความสัมพันธ์ของโครงสร้างและหน้าที่ของระบบต่าง ๆ ของสิ่งมีชีวิตที่ทำงานสัมพันธ์กัน มีกระบวนการสืบเสาะหาความรู้ สื่อสารสิ่งที่เรียนรู้และนำความรู้ไปใช้ในการดำรงชีวิตของตนเองและดูแลสิ่งมีชีวิต

2. การประเมินผลการเรียนรู้ วิชาวิทยาศาสตร์ สถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี. (2551) การวัดผลประเมินผลการเรียนรู้วิทยาศาสตร์ มีกระบวนการทำงานอย่างมีระบบที่ประกอบด้วย การกำหนดจุดมุ่งหมายและวิธีการวัดผลประเมินผล การสร้างเครื่องมือ และการดำเนินการตามที่วางแผนไว้

2.1 การประเมินตามสภาพจริง เป็นการประเมินจาการลงมือปฏิบัติจริงของผู้เรียน และเชื่อมโยงการเรียนรู้กับชีวิตและสังคม ซึ่งผู้เรียนได้แสดงออกถึงความรู้ ความสามารถ กระบวนการคิด และความรู้สึก การประเมินตามสภาพจริงจะเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้มีส่วนร่วมประเมินผลงานตนเอง และใช้วิธีการประเมินอย่างหลากหลายตามสถานการณ์ที่เป็นจริงโดยกระทำอย่างต่อเนื่อง

2.2 การประเมินสมรรถภาพของผู้เรียน เป็นการประเมินที่จะต้องกระทำอย่างหลากหลายวิธีการ เพื่อให้ได้ผลการประเมินครอบคลุมทุกด้านความรู้ความคิด กระบวนการเรียนรู้ เจตคติและโอกาสการเรียนรู้ ผู้เรียนจะได้ทำกิจกรรมการเรียนรู้และแสดงออกตามความสนใจ ความถนัดและความชอบ การประเมินสมรรถภาพของผู้เรียนจะมีการทดสอบด้วยข้อสอบอยู่เป็นส่วนหนึ่ง โดยส่วนใหญ่เป็นการประเมินจากพฤติกรรมทุกด้านของผู้เรียน วิธีการวัดผลประเมินผลที่หลากหลายทั้งการ

ประเมินจากการทดสอบด้วยข้อสอบ และการประเมินตามสภาพจริงจากการปฏิบัติงานและผลงานของผู้เรียน ทั้งนี้จะต้องกำหนดเกณฑ์ที่สามารถนำไปใช้ได้อย่างเที่ยงตรง การวัดผลประเมินผลการเรียนรู้วิทยาศาสตร์ในปัจจุบันเป็นการประเมินตามสภาพจริงมากกว่าการประเมินจากการทดสอบด้วยข้อสอบ เนื่องจากการประเมินตามสภาพจริงช่วยสะท้อนถึงสมรรถภาพของผู้เรียนได้ครอบคลุมทุกด้าน

3. ชุดการเรียน ชุดการเรียนเป็นสื่อและวิธีการสอนที่นำมาใช้สำหรับการสอนของผู้สอนและใช้สำหรับการเรียนรู้ของผู้เรียน ประกอบด้วยสื่อต่าง ๆ เช่น วัสดุอุปกรณ์และวิธีการสอน โดยพัฒนาตามรากฐานของทฤษฎีการเรียนรู้และมีการตรวจสอบประสิทธิภาพก่อนนำไปใช้ เพื่อให้ได้ผลที่ดีที่สุด ชุดการเรียนที่เหมาะสมกับครูผู้สอนในการจัดการศึกษาในระบบนั้นสามารถจัดทำได้ 4 รูปแบบ คือ

3.1 ชุดการเรียนสำหรับครูผู้สอน ซึ่งประกอบด้วยคู่มือครู สื่อการสอนที่หลากหลาย มีเนื้อหาสาระเพียงหน่วยเดียวและใช้กับผู้เรียนทั้งชั้น โดยกิจกรรมต้องเป็นลำดับขั้น

3.2 ชุดการเรียนสำหรับกิจกรรมกลุ่ม เป็นชุดการเรียนที่นักเรียนได้เรียนรู้ร่วมกัน ปฏิบัติตามขั้นตอนเป็นขั้น ๆ ที่กำหนดไว้ หรืออาจจะเรียกว่าชุดการเรียนในศูนย์การเรียน

3.3 ชุดการเรียนรายบุคคล เป็นชุดการเรียนที่ให้ผู้เรียนศึกษาหาความรู้ด้วยตนเอง ตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ในชุดการเรียน ซึ่งศึกษาได้ทั้งในห้องเรียนและนอกห้องเรียน เมื่อศึกษาจนครบสามารถประเมินตนเองได้

3.4 ชุดการเรียนแบบผสม เป็นชุดการเรียนที่มีความหลากหลาย บางขั้นตอนอาจเป็นการบรรยาย บางขั้นตอนอาจเป็นการทำงานกลุ่ม หรือทำงานรายบุคคล

4. การเรียนรู้ด้วยตนเอง สมคิด อิสระวัฒน์ (2532) การเรียนรู้ที่เกิดขึ้นมิได้เกิดจากการฟังคำบรรยายหรือทำตามที่ครูผู้สอนบอกเสมอไป แต่อาจเกิดจากสถานการณ์ต่าง ๆ ต่อไปนี้

4.1 การเรียนรู้ด้วยตนเอง (self-directed learning) เป็นการเรียนที่เกิดจากความอยากรู้ อยากเห็น ผู้เรียนจะมีการวางแผนด้วยตนเอง

4.2 การเรียนรู้ที่จัดโดยสถาบันศึกษา (provide sponsored) โดยมีกลุ่มบุคคล จัดกำกับดูแล มีการให้คะแนน ให้ปริญญา หรือประกาศนียบัตร

4.3 การเรียนรู้จากกลุ่มเป็นการเรียนรู้แบบไม่เป็นทางการ คือ ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน (collaborative learning)

4.4 การเรียนรู้โดยบังเอิญ (random or incidental learning) อาจเป็นผลพลอยได้จากเหตุการณ์อย่างใดอย่างหนึ่งที่ผู้เรียนมิได้เจตนา

ชัยฤทธิ์ โพธิสุวรรณ (2541) กล่าวว่า การเรียนรู้ด้วยตนเอง คือ กระบวนการเรียนรู้ ที่ผู้เรียนจะด้วยความช่วยเหลือสนับสนุนจากภายนอกตัวผู้เรียนหรือไม่ก็ตาม ริเริ่มการเรียนรู้ เลือกเป้าหมาย แสวงหาแหล่งทรัพยากรของการเรียนรู้ เลือกวิธีการเรียนรู้ จนถึงการประเมินความก้าวหน้าของการเรียนรู้ด้วยตนเอง

การเรียนรู้ด้วยตนเอง เป็นวิธีการเรียนรู้วิธีหนึ่งที่นักการศึกษาให้ความสำคัญและเป็นสิ่งที่ควรส่งเสริมให้มีขึ้นในตัวผู้เรียน เพราะเมื่อใดก็ตามที่ผู้เรียนมีใจรักที่จะศึกษาค้นคว้าตามความต้องการ ก็จะเกิดการศึกษาต่อเนื่องโดยไม่ต้องบอก และมีแรงกระตุ้นให้เกิดความอยากรู้อยากเห็นไม่สิ้นสุด ซึ่งจะนำไปสู่การเป็นผู้เรียนรู้ตลอดชีวิต (life long learner) หรือบุคคลแห่งการเรียนรู้ที่หยั่งยืน (learning person) อันเป็นเป้าหมายสูงสุดของการศึกษา

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สุภาวัญ คำนวณ (2551) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การพัฒนาชุดการเรียนการสอนทักษะกระบวนการทางวิทยาศาสตร์ขั้นพื้นฐาน โดยใช้การเรียนการสอนซิปปา สำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 พบว่า ชุดการเรียนการสอนมีประสิทธิภาพ 84.77/81.14 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนด 75/75 และความพึงพอใจของนักเรียนที่เรียนด้วยชุดการเรียนการสอนอยู่ในระดับมากที่สุด

วิศิษฐ์ศรี โตศุกลวรรณ์ (2556) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การพัฒนา บทปฏิบัติการ โดยใช้วิธีการจัดการเรียนรู้แบบ

สร้างความรู้ด้วยตนเอง เรื่องโครงสร้างและหน้าที่ของพืชดอก สำหรับผู้เรียนในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย พบว่า บทปฏิบัติการเรื่อง โครงสร้างและหน้าที่ของพืชดอก มีประสิทธิภาพเท่ากับ 81.89/82.67 และมีระดับความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนรู้แบบสร้างความรู้ด้วยตนเอง ด้านการจัดการเรียนรู้และด้านบทปฏิบัติการอยู่ในระดับมาก

Nadari (2013) ได้ทำการวิจัย เรื่อง ผลของการใช้ชุดการเรียนที่ได้รับการออกแบบ ทำการทดลองโดยใช้ชุดการเรียนแบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม พบว่า กลุ่มทดลองมีค่าเฉลี่ยหลังเรียนเพิ่มขึ้นจาก 3.35 เป็น 3.70 ส่วนกลุ่มควบคุมคะแนนลดลง -0.04

Leselari and Widjajakusumat (2009) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ลักษณะการเรียนรู้ด้วยตนเองของนักเรียน ความเข้าใจการเรียนและพฤติกรรมการเรียนโดยนักเรียนเป็นศูนย์กลาง งานวิจัยนี้ศึกษาจากนักเรียนแพทย์ 205 คน จากปี 2005 ถึง 2006 ในประเทศอินโดนีเซีย โดยแบ่งนักเรียนเป็น 2 กลุ่ม กลุ่มเรียนโดยวิธีปกติจำนวน 82 คน และกลุ่มที่ใช้นักเรียนเป็นศูนย์กลาง จำนวน 123 คน พบว่า นักเรียนที่เรียนโดยวิธีปกติมีความพร้อมในการเรียนรู้ด้วยตนเอง 26.83 % ส่วนนักเรียนที่เรียนโดยนักเรียนเป็นศูนย์กลางมีความพร้อมในการเรียนรู้ 65.04 %

กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การพัฒนาชุดการเรียนวิชาวิทยาศาสตร์ เรื่อง หน่วยของสิ่งมีชีวิต สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 เป็นการศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้องกับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาวิทยาศาสตร์ของนักเรียนหลังใช้ชุดการเรียน และศึกษาการเรียนรู้ด้วยตนเองต่อชุดการเรียน ดังภาพที่ 1

ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาวิทยาศาสตร์ ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 ที่ได้รับการเรียนโดยใช้ชุดการเรียน เรื่อง หน่วยของสิ่งมีชีวิต หลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียน

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 โรงเรียนเครือข่ายขุนทะเล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 1 จำนวน 3 โรงเรียน คือ โรงเรียนนิคมสร้างตนเอง โรงเรียนบ้านบางใหญ่ โรงเรียนวัดสมหวัง เนื่องจากเป็นโรงเรียนขยายโอกาสเปิดสอนในระดับ ชั้นอนุบาลถึงระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 และเป็นโรงเรียนที่มีความสัมพันธ์กันมากมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับการวางแนวทางการจัดการศึกษา การยกระดับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน และการจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน รวมทั้งมีการประชุมเกี่ยวกับการบริหารจัดการสถานศึกษาทุกเดือน ประชากรจำนวนทั้งหมด 120 คนในปีการศึกษา 2557 ภาคเรียนที่ 2

กลุ่มตัวอย่างได้แก่ นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 โรงเรียนนิคมสร้างตนเอง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานีเขต 1 จำนวน 30 คน ในปีการศึกษา 2557 ซึ่งได้จากการสุ่มอย่างง่าย โดยใช้โรงเรียนและห้องเรียนเป็นหน่วยในการสุ่ม

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. ชุดการเรียนวิชาวิทยาศาสตร์ เรื่อง หน่วยของสิ่งมีชีวิต จำนวน 5 หน่วย ดังนี้ หน่วยที่ 1 รู้จักและใช้งานกล้องจุลทรรศน์ หน่วยที่ 2 เซลล์สิ่งมีชีวิต หน่วยที่ 3 การลำเลียงสารในเซลล์ หน่วยที่ 4 การสังเคราะห์ด้วยแสงของ

พืช และหน่วยที่ 5 การสืบพันธุ์ของพืช องค์ประกอบของชุดการเรียนประกอบไปด้วย

ส่วนที่ 1 ชุดการเรียน ประกอบด้วย คำชี้แจงสำหรับนักเรียนจุดประสงค์การเรียนรู้ ใบความรู้ ใบกิจกรรม แบบทดสอบ เฉลยใบกิจกรรม และเฉลยแบบทดสอบ

ส่วนที่ 2 คู่มือครู ประกอบด้วยคำชี้แจงสำหรับครู และแผนการจัดการเรียนรู้

2. แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนเป็นแบบปรนัย 4 ตัวเลือก จำนวน 30 ข้อ ใช้ทดสอบก่อนเรียนและหลังเรียน ค่าความยากง่ายอยู่ระหว่าง 0.50 – 0.77 และค่าอำนาจจำแนกอยู่ระหว่าง 0.27 – 0.53 ค่าความเชื่อมั่นของแบบทดสอบโดยใช้สูตร KR-20 ของคูเดอร์ ริดชาร์ดสัน มีค่าความเชื่อมั่น 0.86

3. แบบสอบถามวัดการเรียนรู้ด้วยตนเองแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) จำนวน 30 ข้อค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของความเที่ยง (α coefficient) มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.95

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ใช้แผนการวิจัยแบบกลุ่มเดียว โดยกลุ่มตัวอย่างไม่เป็นอิสระต่อกัน สอบก่อนและสอบหลังการทดลอง ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

1. ทำการทดสอบก่อนเรียน กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน โดยใช้แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชา วิทยาศาสตร์ เรื่อง หน่วยของสิ่งมีชีวิต ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น จำนวน 30 ข้อ

2. ดำเนินการทดลอง โดยใช้ชุดการเรียนที่พัฒนาขึ้น ตามเวลาที่กำหนด 19 ชั่วโมง ให้นักเรียนทำแบบทดสอบท้ายหน่วยการเรียนและเก็บคะแนน

3. ทำการทดสอบหลังเรียน ด้วยแบบทดสอบฉบับเดียวกับก่อนเรียนแต่สลับข้อคำถาม

4. นำผลคะแนนมาวิเคราะห์โดยวิธีการทางสถิติเพื่อทดสอบสมมติฐาน

5. ประเมินการเรียนรู้ด้วยตนเองของผู้เรียนโดยใช้แบบสอบถาม

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติพื้นฐาน ได้แก่

1.1 ค่าเฉลี่ย (mean)

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{N}$$

$\bar{X}$ คือ ค่าเฉลี่ย

$\sum X$ คือ ผลรวมของข้อมูลทั้งหมด

N คือ จำนวนข้อมูลทั้งหมด

1.2 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation--SD)

$$SD = \sqrt{\frac{n\sum x^2 - (\sum x)^2}{n(n-1)}}$$

SD คือ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

X คือ ข้อมูลแต่ละตัว

n คือ จำนวนข้อมูลทั้งหมด

2. สถิติที่ใช้ในการหาคุณภาพเครื่องมือ

2.1 หาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาหรือการหาค่าดัชนีความสอดคล้องข้อสอบกับจุดประสงค์การเรียนรู้ (Index of Item Objective Congruence--IOC)

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

IOC คือ ดัชนีความสอดคล้องข้อสอบ

$\sum R$ คือ ผลรวมคะแนนของผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

N คือ จำนวนผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

2.2 ค่าความยาก (difficulty)

$$p = \frac{R}{N}$$

p คือ ระดับความยากของคำถามแต่ละข้อ

R คือ จำนวนผู้ตอบถูกในแต่ละข้อ

N คือ จำนวนนักเรียนในกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

2.3 ค่าอำนาจจำแนก (discrimination)

$$r = \frac{R_U - R_L}{N}$$

r คือ ค่าอำนาจจำแนก

R_U คือ จำนวนนักเรียนในกลุ่มสูงที่ตอบถูก

R_L คือ จำนวนนักเรียนในกลุ่มต่ำที่ตอบถูก

N คือ จำนวนนักเรียนในกลุ่มสูงหรือกลุ่มต่ำ

2.4 ค่าความเชื่อมั่น (reliability) ของแบบทดสอบ ใช้สูตร KR-20 โดยใช้สูตรของ Kuder Richardson

$$r_{tt} = \frac{K}{K-1}\left(1 - \frac{\sum pq}{s^2}\right)$$

r_{tt} คือ ค่าความเชื่อมั่นของแบบทดสอบ

K คือ จำนวนข้อสอบ

p คือ สัดส่วนของผู้ตอบถูกในข้อหนึ่ง ๆ

q คือ สัดส่วนของผู้ตอบผิดในข้อหนึ่ง ๆ = 1-p

S^2 คือ ความแปรปรวนของคะแนนทั้งฉบับ

2.5 ค่าความเชื่อมั่น (reliability) ของแบบสอบถาม ใช้ค่าสัมประสิทธิอัลฟาของ Cronbach

$$\alpha = \frac{K}{K-1}\left(1 - \frac{s_i^2}{s_t^2}\right)$$

α คือ ค่าสัมประสิทธิความเชื่อมั่น

K คือ จำนวนข้อของเครื่องมือวัด

S_i^2 คือ ความแปรปรวนของแต่ละข้อ

S_t^2 คือ ความแปรปรวนของคะแนนทั้งฉบับ

2.6 หาประสิทธิภาพของชุดการเรียน โดยใช้เกณฑ์มาตรฐาน 80/80

$$E_1 = \frac{\frac{\sum X}{N}}{A} \times 100$$

E_1 คือ ร้อยละของคะแนนเฉลี่ยของผู้เรียนจากการทำแบบฝึกหัดระหว่างเรียน

$\sum X$ คือ คะแนนรวมของผู้เรียนจากการทำแบบฝึกหัดระหว่างเรียน

N คือ จำนวนผู้เรียน

A คือ คะแนนเต็มของแบบฝึกหัดระหว่างเรียน

$$E_2 = \frac{\frac{\sum X}{N}}{B} \times 10$$

E^2 คือ ร้อยละของคะแนนเฉลี่ยของผู้เรียนจากการทำแบบทดสอบหลังเรียน

$\sum X$ คือ คะแนนรวมของผู้เรียนจาการทำแบบฝึกหัดหลังเรียน

N คือ จำนวนผู้เรียน

B คือ คะแนนเต็มของแบบทดสอบหลังเรียน

2.7 การวิเคราะห์หาค่าดัชนีประสิทธิผลของชุดการเรียน

$$E.I. = \frac{\text{ผลรวมคะแนนหลังเรียนทุกคน} - \text{ผลรวมของคะแนนก่อนเรียน}}{(\text{จำนวนนักเรียน} \times \text{คะแนนเต็ม}) - \text{ผลรวมของคะแนนก่อนเรียน}}$$

เมื่อ E.I คือค่าดัชนีประสิทธิผล ซึ่งจะมีค่าตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป จึงจะยอมรับประสิทธิผลของชุดการเรียน

3. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

เปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิทยาศาสตร์ก่อนและหลังเรียนของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 ที่ได้รับการสอนโดยใช้ชุดการเรียน เรื่อง หน่วยของสิ่งมีชีวิต โดยใช้สถิติทดสอบ ได้แก่ สถิติที (t-test)

$$t = \frac{\sum D}{\sqrt{\frac{n\sum D^2-(\sum D)^2}{n-1}}}$$

t คือ ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาความแตกต่าง

D คือ ผลต่างของคะแนนแต่ละคู่

$\sum D$ คือ ผลรวมทั้งหมดของผลต่างระหว่างข้อมูลแต่ละคู่

$\sum D^2$ คือ ผลรวมทั้งหมดของผลต่างระหว่างข้อมูลแต่ละคู่ยกกำลังสอง

n คือ จำนวนนักเรียนในกลุ่มทดลองทั้งหมด

ผลการวิจัย

1. ชุดการเรียนวิชาวิทยาศาสตร์ เรื่อง หน่วยของสิ่งมีชีวิต สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 มีค่าประสิทธิภาพ 80.67/80.89 สูงกว่าเกณฑ์ 80/80 ที่กำหนดไว้ ค่าดัชนีประสิทธิผลมีค่า 0.70 เป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ คือ ค่าดัชนีประสิทธิผล 0.50 ขึ้นไป

2. ศึกษาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาวิทยาศาสตร์ เรื่องหน่วยของสิ่งมีชีวิต สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 ที่ได้รับการเรียนโดยใช้ชุดการเรียนวิชาวิทยาศาสตร์ พบว่า คะแนนเฉลี่ยก่อนเรียน 10.87 คะแนน คะแนนเฉลี่ยหลังเรียน 24.27 คะแนน เมื่อทดสอบค่าที พบว่า คะแนนเฉลี่ยหลังเรียนมีค่าสูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่าชุดการเรียนวิชาวิทยาศาสตร์เรื่องหน่วยของสิ่งมีชีวิต ที่สร้างขึ้นสามารถทำให้นักเรียนระดับมัธยมศึกษาปีที่ 1 มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนหลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียน เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

3. ผลการประเมินการเรียนรู้ด้วยตนเองของนักเรียนต่อชุดการเรียนวิชาวิทยาศาสตร์ เรื่อง หน่วยของสิ่งมีชีวิต สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 พบว่า นักเรียนมีการเรียนรู้ด้วยตนเองต่อชุดการเรียนวิชาวิทยาศาสตร์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.80 ซึ่งอยู่ในระดับมาก

การอภิปรายผล

1. ชุดการเรียนวิชาวิทยาศาสตร์ เรื่อง หน่วยของสิ่งมีชีวิต สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 ที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นมีค่าดัชนีประสิทธิภาพ 80.67/80.89 สูงกว่าเกณฑ์ 80/80 ที่กำหนดไว้ และค่าดัชนีประสิทธิผล 0.70 เป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ คือ ค่าดัชนีประสิทธิผล 0.50 ขึ้นไป ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จิราวรรณ รอดโหม้ง (2555) ที่ศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาชุดกิจกรรมการเรียนรู้วิทยาศาสตร์ เรื่อง การดำรงชีวิตของพืช สำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 รวมทั้งผลวิจัยของ จุรารัตน์ พรหมมินทร์ (2555) ที่ศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาชุดการสอนทรัพยากรธรรมชาติและการอนุรักษ์ สำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนไทยรัฐวิทยา 97 (บ้านบางบอน) พบว่า ผลของงานวิจัยที่กล่าวมา ค่าดัชนีประสิทธิภาพสูงกว่าเกณฑ์ 80/80 ที่กำหนดไว้และค่าดัชนีประสิทธิผลเป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ คือ 0.50 ขึ้นไป ชัยยงค์ พรหมวงศ์ (2556) กล่าวว่า การยอมรับประสิทธิภาพให้ถือค่าความแปรปรวนโดยปกติจะกำหนดไว้ที่ 2.5% ถ้าไม่เกินค่าความแปรปรวน เราก็สามารถยอมรับได้ว่าสื่อหรือชุดการสอนนั้นมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้การที่ชุดการเรียนวิชาวิทยาศาสตร์ เรื่อง หน่วยของสิ่งมีชีวิต มีคุณภาพตามเกณฑ์อาจเนื่องมาจากผู้วิจัยได้ทำตามขั้นตอนการพัฒนาชุดการเรียน และมีการแก้ไขตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญอย่างเคร่งครัด รวมทั้งผู้วิจัยคอยสังเกตบันทึกพฤติกรรมนักเรียนอย่างใกล้ชิด หากนักเรียนคนใดมีปัญหาจะแนะนำ พูดคุยกับนักเรียนภายหลัง และให้นักเรียนประกอบกิจกรรมจากชุดการเรียนตามธรรมชาติ จึงได้รับความร่วมมือในการเรียนการสอนเป็นอย่างดี จากเหตุผลดังกล่าว จึงเป็นเหตุให้ชุดการเรียนเรื่อง หน่วยของสิ่งมีชีวิต สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 สามารถพัฒนาคุณภาพได้เป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดได้

2. ชุดการเรียนวิชาวิทยาศาสตร์ เรื่อง หน่วยของสิ่งมีชีวิต ที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นทำให้นักเรียนระดับมัธยมศึกษาปีที่ 1 มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนหลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้เนื่องมาจากชุดการเรียนนักเรียนจะได้เรียนรู้เป็นขั้นตอนด้วยตนเอง ทำงานร่วมกันเป็นกลุ่มและมีครูคอยชี้แนะ ทำให้นักเรียนมีความสนใจในการเรียนมากขึ้น ทิศนา แขมมณี (2553) กล่าว

ถึงไว้ว่า การจัดการเรียนการสอนโดยเน้นกระบวนการเรียนรู้ด้วยตนเอง ผู้เรียนทุกคนมีความสนใจใฝ่รู้อยู่เป็นธรรมชาติ หากได้รับการส่งเสริมให้รับผิดชอบการเรียนรู้ของตนและได้รับการฝึกฝนทักษะที่จำเป็นต่อการศึกษาหาความรู้ด้วยตนเอง ผู้เรียนจะสามารถเรียนรู้ในสิ่งที่ตนเองสนใจตลอดชีวิต

3. ชุดการเรียนวิชาวิทยาศาสตร์ เรื่อง หน่วยของสิ่งมีชีวิต สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 ที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นนักเรียนมีการเรียนรู้ด้วยตนเองอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นผลเนื่องมาจากในการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน นักเรียนได้เรียนรู้ด้วยตนเอง และทำกิจกรรมเป็นกลุ่มโดยครูมีหน้าที่ในการแนะนำ ทำให้บรรยากาศในการเรียนไม่เคร่งเครียด นักเรียนมีความสุขในการเรียน ได้เรียนรู้เต็มที่ตามความสามารถ การเรียนรู้ด้วยตนเอง มีแนวคิดพื้นฐานมาจากทฤษฎีกลุ่มมนุษยนิยม (humanism) ทิศนา แขมมณี (2553) กล่าวว่า มนุษย์จะสามารถพัฒนาตนเองได้ดีหากอยู่ในสภาพการณ์ที่ผ่อนคลายและเป็นอิสระ การจัดบรรยากาศการเรียนที่ผ่อนคลายและเอื้อต่อการเรียนรู้ และเน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง โดยครูใช้วิธีการสอนแบบชี้แนะ และทำหน้าที่อำนวยความสะดวกในการเรียนรู้ให้แก่ผู้เรียน และการเรียนรู้จะเน้นกระบวนการเป็นสำคัญ และยังมีผลงานวิจัยหลายเรื่องที่ชี้ให้เห็นว่าเมื่อนักเรียนได้เรียนด้วยการลงมือปฏิบัติด้วยตนเอง มีผลทำให้นักเรียนมีระดับการเรียนรู้ด้วยตนเองสูงขึ้น วิศิษฐ์ศรี โตศุกลวรรณ์ (2556) ได้ทำการวิจัยเรื่องการพัฒนาบทปฏิบัติการโดยใช้วิธีการจัดการเรียนรู้แบบสร้างความรู้ด้วยตนเอง เรื่องโครงสร้างและหน้าที่ของพืชดอก สำหรับผู้เรียนในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย พบว่า บทปฏิบัติการเรื่อง โครงสร้างและหน้าที่ของพืชดอกมีประสิทธิภาพเท่ากับ 81.89/82.67 และมีระดับความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนรู้แบบสร้างความรู้ด้วยตนเอง ด้านการจัดการเรียนรู้และด้านบทปฏิบัติการอยู่ในระดับมาก Leselari and Widjajakusumat (2009) ได้ทำการวิจัยเรื่องลักษณะการเรียนรู้ด้วยตนเองของนักเรียน ความเข้าใจการเรียนและพฤติกรรมการเรียนโดยนักเรียนเป็นศูนย์กลาง งานวิจัยนี้ศึกษาจากนักเรียนแพทย์ 205 คน จากปี 2005 ถึง 2006 ในประเทศอินโดนีเซีย โดยแบ่งนักเรียนเป็น 2 กลุ่ม กลุ่มเรียนโดยวิธีปกติจำนวน 82 คน และกลุ่มที่ใช้นักเรียนเป็นศูนย์กลาง จำนวน 123 คน พบว่า นักเรียนที่เรียนโดยวิธีปรกติมีความพร้อมในการเรียนรู้ด้วยตนเอง 26.83 % ส่วนนักเรียนที่เรียนโดยนักเรียนเป็นศูนย์กลางมีความพร้อมในการเรียนรู้ 65.04 %

ข้อเสนอแนะ

1. ควรทำวิจัยโดยใช้ชุดการเรียนที่วิจัยขึ้นไปใช้กับหน่วยการเรียนอื่น หรือวิชาอื่น ที่มีลักษณะใกล้เคียงกัน เพื่อดูความคงเส้นคงวาของประสิทธิภาพของชุดการเรียน ซึ่งสามารถนำไปขยายผลได้มิติที่หลากหลายมากยิ่งขึ้น

2. การเรียนรู้ด้วยตนเอง เป็นวิธีการที่นักเรียนกำหนดจุดมุ่งหมายและวางแผนในการเรียนด้วยตนเอง แต่การใช้ชุดการเรียนถึงแม้ว่านักเรียนจะเรียนรู้ด้วยตนเองแต่เป็นไปตามขั้นตอนวิธีการที่ผู้สอนกำหนด ดังนั้นในการพัฒนาชุดการเรียนครั้งต่อไปในขั้นตอนการสร้างชุดการเรียนควรให้นักเรียนมีส่วนร่วมในการกำหนดจุดมุ่งหมายและวางแผนในการสอนเพื่อให้สอดคล้องกับการเรียนรู้ด้วยตนเองของนักเรียนอย่างแท้จริง

References

Bhothisuwan, C. (1998). *Research report on the topic student' self-directed learning readiness of non-formal education*. Bangkok: Kasetsart University. (in Thai)

Brahmawong, C. (1996). *Teaching material instructional media for Prathomsuksa.* Nonthaburi: Sukhothai Thammatirat University. (in Thai)

Brahmawong, C. (2013). Efficiency test of instructional media or learning package. J*ournal of Education, 5*(1), 1-20. (in Thai)

Itsarawat, S. (1989). Self-directed learning. *Journal of Non-formal Education, 4*(11), 73-80. (in Thai)

Khammanee, T. (2010). *Science of teaching.* Bangkok: Dansuttha. (in Thai)

Kumnuan, S. (2008). T*he development of a learning and instruction package for science process skills based on Cippa instructional model for Prathomsuksa 6 students.* Master of Education Thesis, Uttaradit Rajabhat University. (in Thai).

Leselari, E., & Widjajakusumat, D. (2009). Students' self-directed learning readiness, perception toward student-centered learning and predisposition towards student-centered behavior. *South East Asian Journal of Medical Education, 3*(1), 52-56.

Ministry of Education. (2008). *Basic education core curriculum B.E. 2551*. Bangkok: Kurusapa Ladproud. (in Thai)

Nadari, M. (2013). Effect of designed Learning pakage on teaching: A case study. *International Journal of Bio resource and Stress Management, 4*(4), 655-657.

Nikhomsangtoneng School. (2013). *Nikhomsangtoneng School Self assessment report.* Suratthani: Author. (in Thai)

Prommin, J. (2012). *Development Science Learning Package on the topic "Resources and Conservation" for Prathomsuksa 6 students, Thai Rath Witthaya School (BangbBon) Kra Buri district Ranong*. Master of Education Thesis, Suratthani Rajabhat University. (in Thai)

Rodhmong, J. (2012). D*evelopment science learning activities package on the topic"Living Process of Plants" for Prathomsuksa 4 students*. Master of Education Thesis, Suratthani Rajabhat University. (in Thai)

The Institute for the Promotion of Teaching Science and Technology. (2003). *The subject of science basic education core curriculum.* Bangkok: Author. (in Thai)

Tosukolvan, V. (2013). *The development of practical using constructivist learning approach in the topic of structures and functions of flowering plants for senior secondary students*. Master of Education, Srinakharinwirot University. (in Thai)

การพัฒนาพฤติกรรมเชิงบวกของสมาชิกสถาบันอาชีวศึกษา: กรณีศึกษาสถาบันเทคโนโลยีช่างกลปทุมวัน และมหาวิทยาลัยราชมงคลภาคตะวันออก วิทยาเขตอุเทนถวาย

Developing Student Positive Behavior of Institute of Technology: Case Study of Technology Cheagklptumwan and Rajamangala University of Technology Tawan-ok (Uthenthawai Campus)

พฤฒิไกร ไกรพิพัฒน์ และ วรเดช จันทรศร

Pruthigri Kraipipadh and Woradech Chantarasorn

หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยชินวัตร

Doctor of Public Administration Program, Shinawatra University

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมเบี่ยงเบนของสมาชิกนักเรียนอาชีวศึกษาทั้งชาย หญิง ระดับชั้นประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ป.ว.ช.) สองกลุ่มเสี่ยงของรัฐบาล วิทยาเขตช่างกลปทุมวัน และวิทยาเขตอุเทนถวาย (2) เพื่อให้เห็นความสำคัญที่จำเป็นต้องแก้ไขปัญหาอย่าเร่งด่วน และเป็นวาระแห่งชาติที่ต้องแก้ไขให้ถูกทางทั้งในระยะสั้น และระยะยาว (3) เพื่อเสนอเป็นแนวทางนำไปสู่การกำหนดนโยบายสาธารณะเพื่อแก้ไขปัญหานักเรียนอาชีวศึกษาที่กำลังเป็นแรงงานขาดแคลนของชาติ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เป็นเป็นศิษย์เก่าของทั้งสองสถาบัน สถาบันละ 8 คนรวมเป็น 16 คน นักศึกษาปัจจุบัน สถาบันช่างกลปทุมวัน 15 คน ราชมงคลอุเทนถวาย 15 คน รวมทั้งหมด 30 คน อาจารย์ประจำช่างกลปทุมวัน 5 คน อาจารย์ประจำราชมงคลอุเทนถวาย 5 คน รวม 10 คน ผู้ปกครองของนักศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ในทั้งสองแห่งจำนวน 20 คน รวมผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมด 76 คน เครื่องมือเป็นแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งมีโครงสร้าง ผู้วิจัยสัมภาษณ์ด้วยตนเองทุกราย จนข้อมูลอิ่มตัว วิเคราะห์เนื้อหาเป็นประเด็นต่าง ๆ พร้อมด้วยความถี่ ผลการวิจัย พบว่า สาเหตุที่ทำให้นักศึกษาทั้งสองสถาบันมีพฤติกรรมที่เบี่ยงแบนจนนำไปสู่สาเหตุของการทะเละวิวาทกันของทั้งสองสถาบัน ได้แก่ (1) ค่านิยมที่ผิด ๆ เกี่ยวกับการรับน้องของรุ่นพี่ (ร้อยละ60) (2) ความคึกคะนองตามประสาวัยรุ่นและค่านิยมที่ผิด ๆที่ได้รับจากรุ่นพี่ (ร้อยละ 50) (3) เกิดจากการยั่วยุจากฝ่ายตรงข้าม (ร้อยละ80) (4) เกิดจากการใช้สารเสพติดทำให้ขาดการยั้งคิด (ร้อยละ60) (5) เพราะคุณภาพการเรียนการสอนของสถาบันไม่มีคุณภาพพอ (ร้อยละ 60) (6) เพระความรักสถาบันของตัวเองไม่ยอมให้ใครมาลบลู่ (ร้อยละ50) (7) เพราะสีเสื้อและเครื่องหมายของสถาบันที่ต่างกัน (ร้อยละ78.26) การวิจัยยังค้นพบ อีกว่า พฤติกรรมเหล่านี้มีผลกระทบต่อสังคมและเกิดความสูญเสียอย่างมาก เห็นสมควรให้มีการแก้ไขเร่งด่วน และได้ข้อสรุปจากการแก้ปัญหาหลัก จากการวิเคราะห์ครั้งนี้โดย ให้มีการสร้างหลักการบริหารองค์กรแนวใหม่ขึ้นมาแทนของเก่า ในเรื่อง ระบบ ระเบียบ วินัย โดยขอเสนอให้รวมสองสถาบันอาชีวศึกษาให้เป็นหนึ่งเดียว เพื่อหลอมการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมตัวบุคล ที่เกี่ยวข้องให้เข้ากับระบบการบริหารงานใหม่ที่รวมตัวเป็นหนึ่ง

คำสำคัญ: การพัฒนาพฤติกรรมเชิงบวก, สมาชิกสถาบันอาชีวศึกษา, สถาบันเทคโนโลยีช่างกลปทุมวัน, มหาวิทยาลัยราชมงคลภาคตะวันออก วิทยาเขตอุเทนถวาย

Abstract

The purpose of this qualitative research were as follows: (1) To study the factor that have influenced to student behavior of both male and female in certificate level of the government in the Institute of technology Pathumwan and Institute of technology Utenthawai (2) To be aware the important that must to solve the problem immegately and is to be the nation issue that need to solve in short and long term in the right way. (3) To purpose guideline into set up the policy administration for solve the student problems that are skill labor rare of Nation. This is quality research population and simple are old student of both Institute each 8 total are 16. Currently student of Institute of Cheagklptumwan are 15 and Uthenthawai are 15 total are 30 Instructors Cheagklptumwan 5 Utenthawia are 5 total 10, parents of current students of both Institute are 20 total of interviews 76 persons. Tool is questioner semi structure type. Researcher interview by oneself with complete persons until the data is condensed analysis data with frequency. The results fond that the root cause that make students of both institute have deviation behavior that became into quarrel were: (1) The wrong value about student orientation (60 percent) (2) To prank of teens age and wrong value form senior junior (50 percent) (3) To incitement form the others once (80 percent) (4) Cased by substance abuse lack of consciousness (60 percent) (5) Because the quality of teaching of institute is too low (60 percent) (6) Because sent of belonging don't like others once look bad (50 percent) (7) because of the shirt color and the symbol of Institute are different (78.26 percent). This research are also found that all of this behaviour are effect with social and have a lot of loose that need to be manage immediately and got the solution summery that generate the principle of administration instead of the old one in case of system, discipline, order by purpose to combine both Institute into single unite to harmonize student behaviour to align with new system organization. And this research still point out the problem youth of nation was ignore, lack of interesting and need to find out the solution to solve this problem if the government wastewater this problem behind it make the case of big problem will be happened that can't to evaluation.

Keywords: developing positive behavior, student Institute of Technology,

Institute of Technology Cheagklptumwan, Rajamangala University of Technology Tawan-ok Uthenthawai.

บทนำ

สภาพสังคมไทยในปัจจุบันที่เปลี่ยนแปลงไปในทุก ๆ ด้านอย่างรวดเร็ว ส่งผลกระทบต่อคนในสังคมก่อให้เกิดปัญหาต่าง ๆ จำนวนมาก ซึ่งปัญหาเช่น ความขัดแย้ง การใช้ความรุนแรง นับวันยิ่งทวีความรุนแรงขึ้น ปัญหานี้ ถือได้ว่าเป็นปัญหาระดับชาติ จะพบเห็นได้จาก ความขัดแย้งที่ส่งผลต่อการพัฒนาประเทศทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง การปกครอง การท่องเที่ยว ปัญหานี้มีความสำคัญมาก และเป็นสิ่งที่ทุกฝ่ายพยายามให้ความร่วมมือ แก้ไข เพื่อลดปัญหาเหล่านี้ และส่งผลในทางลบให้น้อยที่สุด ปัญหาสำคัญนั้นเกิดจากการก่อการทะเลาะวิวาทของนักเรียนอาชีวศึกษา ที่มีความรุนแรงและส่งผลกระทบกับผู้ที่เกี่ยวข้อง และประชาชนเป็นอย่างมาก หากปัญหานี้ยังไม่ได้รับการป้องกันและแก้ไข อาจก่อให้เกิดความเสียหายในระดับสูงมากยิ่งขึ้น

สมาชิกสถาบันอาชีวศึกษา ส่วนใหญ่จะมีการเจริญเติบโตตามสภาพการณ์ที่เกิดขึ้นในสังคมไทย อย่างเช่น ที่เห็นเป็นรูปธรรมในปัจจุบัน ถ้าไม่มีการปรับตัวให้ทันกับเหตุการณ์ตามหลักทฤษฎีการเรียนรู้ให้เป็นคนดี โดยที่รัฐจะต้องเข้ามาร่วมแก้ไขอย่างจริงจังในปัญหา ดังต่อไปนี้

1. ต้นเหตุของปัญหาอย่างครบถ้วน ตามขั้นตอน

2. ลงโทษการหย่อนยานในการบังคับใช้กฎเกณฑ์ระเบียบ การถือปฏิบัติของเจ้าหน้าที่พนักงานของรัฐที่ละเว้นการปฏิบัติหน้าที่หรือครูและอาจารย์โดยเฉพาะครูฝ่ายปกครอง ที่ละเลยต่อหน้าที่การเป็นครูที่ดี

3. ลงโทษบิดามารดา หรือผู้ปกครองที่ปล่อยปละละเลยการดูแลบุตรของตนเองให้ดีเท่าที่ควร โดยไม่มีการยกเว้น

การอาชีวศึกษาเป็นหน่วยงานที่สำคัญของการผลิตกำลังคนในระดับกึ่งฝีมือ ระดับฝีมือ และระดับชำนาญการเฉพาะทาง ซึ่งปัจจุบันตลาดแรงงานของไทยกำลังประสบปัญหาการขาดแคลนแรงงานเป็นจำนวนมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งแรงงานทั้ง 3 ระดับ ที่กล่าวมาแล้ว ประเทศไทยกำลังอยู่ในสถานการณ์ที่ขาดแคลนแรงงานทั้ง 3 ระดับ ในขณะเดียวกัน เยาวชนและสังคมไทยยังนิยมศึกษาในสายสามัญมากกว่าสายอาชีวศึกษา ได้มีการศึกษาเป็นจำนวนมากเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาในเรื่องนี้ รวมทั้งการศึกษาของคณะกรรมาธิการการอาชีวศึกษา แต่ในปัจจุบันยังไม่เกิดผลสัมฤทธิ์และจากสถิติความรุนแรงในช่วงหลายปีที่ผ่านมากับ พบว่า ปัญหาเด็กช่างกลตีกันเป็นประเด็นที่ถูกหยิบยกขึ้นมาพูดถึงอย่างต่อเนื่องเป็นกรณีพิเศษ ปีต่อปีที่ความเสียหายทิ้งเป็นบาดแผลไว้ให้ผู้โชคร้าย จนไม่รู้จะนับเริ่มต้นที่จุดไหน แค่ลองย้อนไปดูในรอบ 5 ปีที่ผ่านมา ความรุนแรงหลายครั้งถูกตอกย้ำซ้ำแล้วซ้ำอีกถึงมาตรการแก้ปัญหาที่ไม่เคยได้ผล ตัวอย่าง เช่น ปี 2551 สถิติการแจ้งเหตุนักเรียนทะเลาะวิวาทรวม 639 ครั้ง มีเหยื่อความรุนแรงเป็นเพศหญิง อายุ 31 ปี ผู้จัดการบริษัทสินเชื่อแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการ ถูกกระสุนปืนลูกหลงที่ยิงขึ้นมาบนรถโดยสารสองแถวจนกลายเป็นเจ้าหญิงนิทรา และเสียชีวิตลงในเวลาต่อมาปี 2552 สถิติเพิ่มมากขึ้นเป็น 4 เท่า (ประมาณ 2,619ครั้ง) เป็นเหตุการณ์ที่ตื่นตระหนก และเย้ยกฎหมายบ้านเมืองมาก คือ การฟันผิดตัวบาดเจ็บสาหัสถึงขั้นกะโหลกร้าว ซี่โครงหัก เพราะใส่เสื้อช็อปช่างกลในปี 2553 ภายในครึ่งปีมีการแจ้งเหตุวิวาท จำนวน 881 ครั้ง เหตุการณ์สำคัญที่เกิดขึ้น ได้แก่ เหยื่อถูกลูกหลงเป็นด็กชายวัย 9 ขวบ โดยถูกกระสุนปืนลูกซองเข้าที่ใบหน้า และลำคอเสียชีวิต ปี 2554 มีการทำสถิติตลอดทั้งปีไว้ว่า มีคนตายถึง 26 ศพ จากเหตุการณ์นักเรียนตีกัน ทั้งผู้บริสุทธิ์ และเหล่านักเรียนอันธพาล เหตุการณ์ที่เป็นประวัติศาสตร์ ได้แก่ ช่างกลถล่มรถเมล์สาย 45 ขณะจอดป้ายฝั่งตรงข้ามอุดมสุข โดยนักเรียนกว่า 100 คน กรู เข้าปิดถนน และล้อมรถเมล์ก่อนขว้างปาสิ่งของต่าง ๆ และยิงปืนจนสภาพรถเมล์หลังเกิดเหตุแทบจะไม่เหลือ พนักงานขับรถถูกจี้ด้วยปืนพร้อมมีดดาบพาดอยู่ที่คอก่อนตัวเองจะอาศัยช่วงชุลมุนเอาชีวิตรอดมาได้ ปี 2555 พนักงานขับรถสาย 131 ถูกกระสุนเข้าที่ชายโครงขวาหนึ่งนัด จากนักเรียนที่ขับมอเตอร์ไซค์ประกบ เพื่อยิงคู่อริที่อยู่บนรถเมล์ (ผู้จัดการรายวัน, 2555) จะเห็นได้ว่านักศึกษาอาชีวะเหล่านี้ มีพฤติกรรมเบี่ยงเบนไปเป็นจำนวนมากในทิศทางที่ไม่เป็นประโยชน์ต่อสังคม และสร้างความรุนแรงให้เสื่อมเสีย ต่อชีวิตและทรัพย์สินให้กับตัวเองพ่อแม่และผู้ที่ไม่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่อง จนเป็นปัญหาใหญ่ที่จะนำมาสู่ปัญหาในระดับชาติ ปัญหาความรุนแรงของนักศึกษาที่มีพฤติกรรมการทะเลาะวิวาท เป็นข่าวตามหน้าหนังสือพิมพ์ซึ่งเป็นไปในทางที่ไม่ดี และก่อให้เกิดความเสียหายต่อตัวเอง ต่อสถาบัน และต่อชื่อเสียงประเทศชาติในทางลบ ในมิติคุณภาพด้านการเรียนการสอน สุดท้ายเกิดเป็นปัญหาทางสังคมที่เรื้อรังและแก้ไขยาก ความรุนแรงถือเป็นการกระทำใดๆ ที่เป็นการล่วงละเมิดสิทธิส่วนบุคคลทั้งกาย วาจา จิตใจ และทางเพศ โดยการบังคับขู่เข็น ทำร้ายทุบตี คุกคาม จำกัด กีดกันเสรีภาพทั้งในที่สาธารณะและในการดำเนินชีวิต สาเหตุของความรุนแรงเกิดจากปัจจัยภายในตัวบุคคล เช่น ผู้ชายมีศักดิ์ศรีใครมาหยามก็ต้องต่อสู้กันให้แพ้ชนะ การใช้ยาเสพติด และเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ทำให้คนขาดสติยับยั้ง ควบคุมตัวเองไม่ได้ เคยเห็นการกระทำรุนแรง หรือ เคยเป็นเหยื่อการกระทำรุนแรง ปัจจัยที่เกิดจากการเลี้ยงดูของครอบครัว เช่น การขาดความรักความเข้าใจและการสนับสนุนจากครอบครัว เช่น เมื่อมีปัญหา ขาดผู้ใหญ่คอยดูแลให้คำแนะนำช่วยเหลือเติบโตในบ้านที่ใช้ความรุนแรง ทำให้เห็นแบบอย่าง และคิดว่าความรุนแรงเป็นเรื่องปกติในสังคม ปัจจัยจากสภาพแวดล้อม เช่น ภาพยนตร์ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ ที่แสดงภาพความรุนแรงต่าง ๆ การที่คนมีพฤติกรรมความรุนแรงไม่ได้รับการลงโทษ ความรุนแรงเป็นเรื่องปกติในสังคม หาอาวุธได้ง่าย ทำให้เกิดผลกระทบจากความรุนแรงในวัยรุ่น ระยะสั้น การเรียนตกต่ำ เรียนไม่ทันเพื่อน หยุดเรียนกลางคัน มีเจตคติต่อต้านสังคม มีความก้าวร้าวและ

วิตกกังวล ได้รับการปฏิเสธจากการเข้ากลุ่มเพื่อน ระยะยาว การทำผิดกฎหมาย มีประวัติที่มัวหมอง มีคดีติดตัว มีปัญหาเรื่องความประพฤติ ถูกพักการเรียน หรือถูกไล่ออก เกิดความซึมเศร้ารุนแรง เสพสารเสพติดและเครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์ใช้ความรุนแรงต่อผู้อื่น เป็นภาระแก่สังคม จากความสำคัญดังกล่าวผู้วิจัย พบว่างานวิจัยในอดีตนั้นยังไม่เคยมีการศึกษาใด ๆ ที่แสดงให้เห็นถึงสาเหตุที่บ่งบอกถึงพฤติกรรมความรุนแรงของนักศึกษาของอาชีวศึกษาในประเทศไทย โดยเฉพาะอย่างยิ่งสถาบันเทคโนโลยีราชมงคลวิทยาเขตอุเทนถวาย และมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีช่างกลปทุมวันที่ชัดเจนอย่างเป็นรูปธรรมมาก่อน และผู้วิจัยเองซึ่งเป็นผู้บริหารสถานศึกษาของอาชีวศึกษามาเป็นเวลายาวนานกว่า 30 ปี เป็นผู้มีประสบการณ์ในการดูแลนักศึกษาอาชีวะมาโดยตลอด จึงตระหนักและสนใจศึกษาพฤติกรรมของนักศึกษาสาบันอาชีวศึกษา เพื่อช่วยในการวางแผนระยะสั้นและระยะยาวให้เป็นข้อมูลเชิงประจักษ์ เพื่อที่จะนำมาสู่แนวทางการแก้ไขปัญหาของเยาวชนอาชีวะศึกษา การแก้ปัญหาสังคมเพื่อความเจริญก้าวหน้าของประเทศไทย และเป็นแนวทางนำไปสู่การวางแผนนโยบายสาธารณในด้านแรงงานของชาติด้วยความยั่งยืนต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมเบี่ยงเบนของสมาชิกนักเรียนอาชีวศึกษาของนักศึกษาวิทยาเขตช่างกลปทุมวันและวิทยาเขตอุเทนถวาย

2. เพื่อให้เห็นความสำคัญที่จำเป็นต้องแก้ไขปัญหาอย่าเร่งด่วนในวาระแห่งชาติทั้งระยะสั้นและระยะยาว

3. เพื่อเสนอเป็นแนวทางนำไปสู่การกำหนดนโยบายสาธารณะในการแก้ไขปัญหานักเรียนอาชีวศึกษาที่กำลังเป็นแรงงานขาดแคลนของชาติ

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

คำว่า วัยรุ่น ในภาษาอังฤกษใช้คำว่า adolescence มาจากภาษาลาตินว่า adolescer หมายความว่า “to grow in to maturity” แปลว่า การเจริญเติบโตสู่วุฒิภาวะหรือเป็นวัยที่พัฒนามาจากสภาวะความเป็นเด็กไปสู่ความเป็นผู้ใหญ่ (Hurlock,1973) และ Crow (1968) ให้ความหมายของวัยรุ่น หมายถึง การเจริญเติบโตอันเป็นระยะหัวเลี้ยวหัวต่อระหว่างวัยเด็กกับวัยผู้ใหญ่ เด็กจะพัฒนามาจากการพึ่งพิงผู้ใหญ่ไปสู่ความเป็นอิสระอย่างเห็นได้ชัดในทุก ๆ ด้าน และการที่เด็กจะบรรลุถึงขั้นวุฒิภาวะนั้นมิใช่เจริญเติบโตแต่เพียงด้านร่างกายอย่างเดียวเท่านั้นทางด้านจิตใจก็เจริญตามไปด้วย นั่นคือต้องมีพัฒนาการทั้ง 4 ด้านไปพร้อม ๆ กัน ได้แก่ ด้านร่างกาย อารมณ์ สังคมและสติปัญญา

ผู้เชี่ยวชาญแบ่งเกณฑ์อายุช่วงเป็นวัยรุ่น ดังนี้

ศรีเรือน แก้วกังวาล (2545) กล่าวว่า ช่วงอายุของวัยรุ่นเริ่มตั้งแต่ 12-25 ปี โดยให้เหตุผลว่า เนื่องจากเด็กทุกวันนี้ต้องอยู่ในสถาบันการศึกษานานขึ้น การเป็นผู้ใหญ่ที่พึ่งพาตนเองได้ทางเศรษฐกิจต้องยืดระยะเวลาออกไป อีกทั้งรูปแบบชีวิตสมัยใหม่ทำให้เด็กมีวุฒิภาวะทางจิตใจช้ากว่ายุคสมัยที่ผ่านมา ในช่วงยาวของความเป็นวัยรุ่นนั้น อาจแบ่งช่วงเวลาเป็น 3 ระยะ โดยใช้เกณฑ์ความเป็นเด็กผู้ใหญ่ตัดสิน ช่วงอายุ 12-15 เป็นช่วงวัยแรกรุ่นยังมีพฤติกรรมค่อนไปทางเด็กอยู่มากช่วงอายุ 16-17 ปี เป็นระยะวัยรุ่นตอนกลาง ซึ่งมีพฤติกรรมก้ำกึ่งระหว่างเด็กกับผู้ใหญ่ คือ ช่วงอายุ 18-25 ปี เป็นระยะวัยรุ่นตอนปลาย กระบวนพฤติกรรมค่อนไปทางผู้ใหญ่ ปัญหาพฤติกรรมความรุนแรงทั้งต่อตนเอง และต่อผู้อื่นไม่เคยหมดไปจากสังคมหรืออาจกล่าวได้ว่ามีเพิ่มมากขึ้นกว่าอดีตที่ผ่านมาก่อผลเสียมากมายต่อชีวิต และเป็นภัยคุกคามต่อความสงบสุขของสมาชิกในสังคมไม่ว่าจะเป็นเชื้อชาติใด วัฒนธรรมใด ล้วนมีความกังวลต่อความรุนแรงเกิดขึ้น ดังจะมีผู้ให้ความหมายที่หลากหลายต่อพฤติกรรมความรุนแรง ดังต่อไปนี้

Dolland and Miller (1939) กล่าวว่า พฤติกรรมการใช้ความรุนแรง ที่มีความรุนแรงระหว่างบุคคล ได้ถูกให้คำจำกัดความว่า เป็นพฤติกรรมที่บุคคลต่อสู้กับบุคคลอื่น ซึ่งตั้งใจพยายามคุกคาม ทำให้ร่างกายได้รับบาดเจ็บทุกข์ ทรมานอย่างแท้จริง พฤติกรรมเหล่านี้ถูกรวมอยู่ในคำจำกัดความที่กว้างกว่าคำจำกัดความของความก้าวร้าว

Barden (1994) ให้ความหมายว่า การใช้กำลังทางร่างกายหรืออำนาจในการคุกคามผู้อื่น ให้บาดเจ็บทางกายหรือทางใจ หรือทำให้รู้สึกขาดความปลอดภัยรวมถึงการ

เมินเฉยและละเลยด้วย

องค์การอนามัยโลก (World Health Organization, 2002) ให้ความหมายว่า การใช้กำลัง หรืออำนาจทางกายอย่างจงใจ เพื่อข่มขู่คุกคาม ต่อต้าน ตนเอง หรือผู้อื่น หรือกลุ่ม หรือชุมชนซึ่งก่อให้เกิดผลที่ทำให้เกิดการบาดเจ็บ การตาย ทำร้ายจิตใจ การกีดกันขัดขวางการพัฒนาการ

สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมและประสานงานสตรีแห่งชาติ (2542) ให้ความหมายว่า การกระทำใด ๆ ที่เป็นการล่วงละเมิดส่วนบุคคล ทั้งทางกาย วาจา และจิตใจ โดยบังคับขู่เข็ญ ทุบตี คุกคาม กีดกันเสรีภาพ ทั้งในที่สาธารณะและในการดำเนินชีวิต ซึ่งเป็นผลทำให้เกิดความทุกข์ทรมานร่างกายจิตใจแก่ผู้กระทำ

สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมเบี่ยงเบนของสมาชิกนักเรียนอาชีวศึกษาของนักศึกษาวิทยาเขตช่างกลปทุมวันและวิทยาเขตอุเทนถวายแตกต่างกัน

2. ความสำคัญที่จำเป็นต้องแก้ไขปัญหาอย่างเร่งด่วนในวาระแห่งชาติทั้งในระยะสั้นและระยะยาวแตกต่างกัน

3. แนวทางนำไปสู่การกำหนดนโยบายสาธารณะในการแก้ไขปัญหานักเรียนอาชีวศึกษาที่กำลังเป็นแรงงานขาดแคลนของชาติ แตกต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย

เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (qualitative research) ด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก (in-depth interview)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ศึกษาครั้งนี้ได้แก่ (1) นักศึกศึกษาที่กำลังศึกษาในระดับ ปวช. ของสถาบันอุเทนถวาย และ (2) นักศึกษาที่กำลังศึกษาในระดับ ปวช. ของสถาบันเทคโนโลยีช่างกลปทุมวัน

- นักศึกษาศิษย์เก่าช่างกลปทุมวัน

- นักศึกษาศิษย์เก่าสถาบันเทคโนโลยีอุเทนถวาย

- อาจารย์ที่ปฏิบัติหน้าที่สอนของสถาบันอุเทนถวาย

- อาจารย์ที่ปฏิบัติหน้าที่สอนของสถาบันเทคโนโลยีช่างกลปทุมวัน

- กลุ่มผู้ปกครองของสถาบันอุเทนถวาย

- กลุ่มผู้ปกครองสถาบันเทคโนโลยีช่างกลปทุมวัน

กลุ่มตัวอย่าง แบ่งเป็นออกเป็น 4 กลุ่ม

กลุ่ม 1 นักศึกศึกษาที่กำลังศึกษาในระดับ ปวช. ได้แก่ นักศึกศึกษาที่กำลังศึกษาในระดับ ปวช. ของสถาบันอุเทนถวาย จำนวน 15 คน และของสถาบันเทคโนโลยีช่างกลปทุมวัน 15 คน

กลุ่ม 2 นักศึกษาศิษย์เก่า ได้แก่ นักศึกษาศิษย์เก่าช่างกลปทุมวัน 8 คน และสถาบันเทคโนโลยีอุเทนถวาย 8 คน

กลุ่ม 3 อาจารย์ที่ปฏิบัติหน้าที่สอน ได้แก่ อาจาย์สถาบันอุเทนถวาย 5 คนและสถาบันเทคโนโลยีช่างกลปทุมวัน 5 คน

กลุ่ม 4 กลุ่มผู้ปกครอง ได้แก่ ผู้ปกครองของสถาบันอุเทนถวาย 10 คนและสถาบันเทคโนโลยีช่างกลปทุมวัน 10 คน รวมทั้งสิ้น 76 คน

เกณฑ์การคัดเลือก ใช้การคัดเลือกแบบเฉพาะเจาะจง (purposive sampling) ซึ่งกำหนดคุณสมบัติ ดังนี้

1. เป็นศิษย์เก่าที่เคยเรียนที่สถาบันการศึกษาทั้งสองแห่ง คือสถาบันเทคโนโลยีช่างกลอุเทนถวาย และสถาบันเทคโนโยลีช่างกลปทุมวัน

2. เป็นผู้ที่เรียนจบจนครบหลักสูตร 3 ปี และเป็นผู้ที่เรียนสำเร็จจนได้รับใบประกาศนียบัตรวิชาชีพ ปวช.

3. มีความยินดีเข้าร่วมการวิจัย

3.1 กลุ่มนักศึกษาที่กำลังศึกษาคุณสมบัติดังนี้ (1) เป็นผู้ที่กำลังศึกษาอยู่ในระดับ ป.ว.ช. ของสถาบันเทคโนโลยีราชมงคลอุเทนถวาย และสถาบันเทคโนโลยีช่างกลปทุมวัน (2) เป็นผู้ที่กำลังศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีของ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

(3) เป็นผู้ที่มีความยินดีที่จะให้ผู้วิจัยเข้าทำการสังเกตการและพูดคุย และรวมจำนวนผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งสิ้นจำนวน 32 คน

3.2 กลุ่มอาจารย์ที่ทำหน้าที่สอนอยู่ในสถาบันเทคโนโลยีราชมงคลอุเทนถวายและ สถาบันเทคโนโยลีช่างกลปทุมวัน ในระดับ ปวช. สถาบันละ 5 คน คัดเลือกแบบเฉพาะเจาะจง (purposive sampling) ซึ่งกำหนดคุณสมบัติ ดังนี้ (1) เป็นผู้ที่เรียนหนังสืออยู่ในระดับ ปวช. ของสถาบันเทคโนโลยีราชมงคลอุเทนถวาย และสถาบันเทคโนโลยีช่างกลปทุมวัน (2) เป็นผู้ที่เคยผ่านประสบการณ์หรือรับรู้เกี่ยวกับเหตุการณ์พฤติกรรมการทะเลาะกันของนักศึกษา (3) เป็นผู้ที่มีความยินดีที่จะให้ผู้วิจัยเข้าทำการสัมภาษณ์ และรวมจำนวนผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งสิ้นจำนวน 10 คน (4) กลุ่มผู้ปกครองของนักศึกษาที่ส่งลูกหลานเข้าเรียนในสถาบันช่างกลอาชีวศึกษาที่กำลังศึกษาในระดับ ปวช. หรือเรียนจบในระดับ ปวช. ไปแล้ว 10 คน คัดเลือกแบบเฉพาะเจาะจง (purposive sampling) ซึ่งกำหนดคุณสมบัติ ดังนี้ (1) เป็นผู้ที่มีบุตรหลานที่กำลังเรียนอยู่ในระดับ ปวช. ของสถาบันอาชีวศึกษา (2) เป็นผู้ที่มีบุตรหลานเคยผ่านประสบการณ์หรือรับรู้เกี่ยวกับเหตุการณ์พฤตกรรมการทะเลาะกันของนักศึกษา (3) เป็นผู้ที่มีความยินดีที่จะให้ผู้วิจัยเข้าทำการสัมภาษณ์และรวมจำนวน 20 คน รวมผู้ให้สัมภาษณ์เป็นนักศึกษาทั้งหมด 30 คน ศิษย์เก่าทั้งหมด 16 คน อาจารย์ในสถาบัน10 คน และผู้ปกครอง 20 คน รวมผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งสิ้น จำนวน 76 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือหลักที่ใช้ในการเก็บข้อมูล คือ ตัวผู้วิจัยซึ่งมีการเตรียมความรู้ในการทำวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการค้นคว้าเพิ่มเติมจากเอกสารและตำราต่าง ๆ เพื่อให้เข้าใจถึงปรัชญาการทำวิจัยเชิงคุณภาพและการใช้เครื่องมืออื่น ๆ ช่วยในการเก็บข้อมูล เช่น แนวคำถามในการสัมภาษณ์เจาะลึกที่สร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยผู้เชี่ยวชาญการวิจัยเชิงคุณภาพ 1 ท่าน ในการพิจารณาความเหมาะสมของแนวคำถาม และความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย โดยการตรวจสอบโดยให้ผู้ให้ข้อมูลร่วมตรวจสอบความถูกต้อง (member checking) ของข้อมูลว่าผู้วิจัยและผู้ให้ข้อมูลเข้าใจตรงกันหรือไม่ โดยใช้คำถามย้อนกลับและมีการสรุปสิ่งที่ต้องการศึกษาเป็นระยะ ๆ ตลอดการสนทนาร่วมกับใช้วิธีเก็บข้อมูลหลายแบบเพื่อเพิ่มความน่าเชื่อถือของข้อมูล

นอกจากนี้การยืนยันผลการวิจัยสามารถตรวจสอบได้จากการบันทึกอย่างเป็นระบบ ทั้งการบันทึกเทปการถอดเทปแบบคำต่อคำ และมีผู้ร่วมตรวจสอบผลวิจัย คือ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญการวิจัยเชิงคุณภาพ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยใช้เทคนิคการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (in-depth interview) ร่วมกับการบันทึกเทปเป็นวิธีหลักในการเก็บข้อมูล ใช้เวลาสัมภาษณ์ครั้งละ 15- 60 นาที สัมภาษณ์รายละประมาณ 1-2 ครั้ง จนข้อมูลที่ได้มีความอิ่มตัวไม่มีข้อมูลใหม่ ๆ เพิ่มเติม สามารถตอบคำถามวิจัยได้ครอบคลุม

ข้อมูลเชิงคุณภาพ (content analysis) การวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นเริ่ม ดำเนินการพร้อมกับการสัมภาษณ์ โดยถอดคำสัมภาษณ์แบบคำต่อคำ ภายหลังการสัมภาษณ์แต่ละครั้ง และตรวจทานความถูกต้องของข้อมูลด้วยการฟังเทปบันทึกซ้ำร่วมกับอ่านบทสนทนา ทำเช่นนี้จนกระทั่งเสร็จสิ้นการเก็บข้อมูลภาคสนาม จากนั้นวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหาตามขั้นตอนของแวน มาเนน (Van Manen, 1990) 6 ขั้นตอน คือ

1. ค้นหาประสบการณ์ชีวิต (ปรากฏการณ์) โดยอ่านคำสัมภาษณ์หลาย ๆ รอบ เพื่อทำความเข้าใจเนื้อหาและอ่านแบบคิดพิจารณาพร้อมกับตั้งคำถามเกี่ยวกับปรากฏการณ์เพื่อพัฒนาข้อสมมติ

2. สืบค้นข้อเท็จจริงของประสบการณ์เสมือนหนึ่งเป็นคนใน โดยขณะอ่านบทสนทนาจะอ่านแบบบันทึกข้อมูลทั่วไป แผนที่ความคิดที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรมเพื่อใช้หาแก่นสาระของข้อมูล แล้วทำการขีดเส้นใต้ข้อความที่สำคัญ พร้อมกับเขียนกำกับด้านขวามือของบทสนทนา

3. สะท้อนปรากฏการณ์โดยนำข้อความที่แยกไว้

มากำหนดหมวดหมู่ วิเคราะห์เปรียบเทียบหาความสัมพันธ์ แล้วนำไปแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับผู้เชี่ยวชาญจนได้ประสบการณ์ที่มาจากมุมมองของคนใน

4. ทำการเขียนข้อสรุปที่ได้จากการศึกษา โดยเรียบเรียงและสังเคราะห์เป็นประโยคที่เป็นโครงสร้างประสบการณ์พร้อมยกตัวอย่างประกอบ

5. ตรวจสอบความตรงของปรากฏการณ์โดยให้ผู้ให้ข้อมูลร่วมตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล

6. นำเสนอประเด็นหลักและประเด็นรองอย่างสมดุลที่แสดงให้เห็นถึงประสบการณ์ทั้งหมด

ตัวอย่างแบบสัมภาษณ์เชิงลึก โดยเป็นคำถามแบบกึ่งโครงสร้าง ประกอบไปด้วย 4 ชุด ด้วยกัน

ชุดที่ 1 สำหรับศิษย์เก่า จำนวน 6 ข้อ

ชุดที่ 2 สำหรับนักศึกษาปัจจุบัน จำนวน 6 ข้อ

ชุดที่ 3 สำหรับครู อาจารย์ จำนวน 6 ข้อ

ชุดที่ 4 สำหรับผู้ปกครอง จำนวน 6 ข้อ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ชุดที่ 1 สำหรับศิษย์เก่า บทสัมภาษณ์เชิงลึก จำนวน 3 ข้อ ดังต่อไปนี้

คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้ประกอบด้วย ข้อคำถาม 2 ส่วน จำนวน 2 หน้า ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลจำนวน 3 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสัมภาษณ์เชิงลึก จำนวน 3 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามปลายเปิด

1. ปัจจัยหรือสาเหตุอะไรบ้างที่ทำนักศึกษาทั้งสองสถาบันมีพฤติกรรมที่เบี่ยงแบนจนนำไปสู่สาเหตุของการทะเลาะวิวาทกันของทั้งสองสถาบัน

2. ท่านคิดว่าพฤติกรรมเหล่านี้มีผลกระทบต่อสังคมอย่างไร และท่านคิดว่าพฤติกรรมที่เบี่ยงแบนจนเป็นปัญหานี้เป็นสิ่งสำคัญที่มีความจำเป็นจะต้องได้รับการแก้ไขอย่างเร่งด่วนหรือไม่

3. ท่านคิดว่าควรที่จะมีแนวทางในการแก้ไขปัญหานี้อย่างไร เพื่อนำเสนอให้กับรัฐบาลเพื่อกำหนดออกมาเป็นนโยบาย?

ชุดที่ 2 สำหรับนักศึกษาปัจจุบัน จำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล จำนวน 3 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามปลายเปิด จำนวน 3 ข้อ

1. ปัจจัยหรือสาเหตุอะไรบ้างที่ทำนักศึกษาทั้งสองสถาบันมีพฤติกรรมที่เบี่ยงแบนจนนำไปสู่สาเหตุของการทะเลาะวิวาทกันของทั้งสองสถาบัน

2. ท่านคิดว่าพฤติกรรมเหล่านี้มีผลกระทบต่อสังคมอย่างไร และท่านคิดว่าพฤติกรรมที่เบี่ยงแบนจนเป็นปัญหานี้เป็นสิ่งสำคัญที่มีความจำเป็นจะต้องได้รับการแก้ไขอย่างเร่งด่วนหรือไม่

3. ท่านคิดว่าควรที่จะมีแนวทางในการแก้ไขปัญหานี้อย่างไร เพื่อนำเสนอให้กับรัฐบาลเพื่อกำหนดออกมาเป็นนโยบาย?

ชุดที่ 3 สำหรับครู อาจารย์ จำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล อาจารย์ผู้สอน จำนวน 3 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามปลายเปิด

1. ปัจจัยหรือสาเหตุอะไรบ้างที่ทำนักศึกษาทั้งสองสถาบันมีพฤติกรรมที่เบี่ยงแบนจนนำไปสู่สาเหตุของการทะเลาะวิวาทกันของทั้งสองสถาบัน

2. ท่านคิดว่าพฤติกรรมเหล่านี้มีผลกระทบต่อสังคมอย่างไร และท่านคิดว่าพฤติกรรมที่เบี่ยงแบนจนเป็นปัญหานี้เป็นสิ่งสำคัญที่มีความจำเป็นจะต้องได้รับการแก้ไขอย่างเร่งด่วนหรือไม่

3. ท่านคิดว่าควรที่จะมีแนวทางในการแก้ไขปัญหานี้อย่างไร เพื่อนำเสนอให้กับรัฐบาลเพื่อกำหนดออกมาเป็นนโยบาย?

ชุดที่ 4 สำหรับผู้ปกครอง จำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล ผู้ปกครอง จำนวน 3 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามปลายเปิด

1. ปัจจัยหรือสาเหตุอะไรบ้างที่ทำนักศึกษาทั้งสองสถาบันมีพฤติกรรมที่เบี่ยงแบนจนนำไปสู่สาเหตุของการ

ทะเลาะวิวาทกันของทั้งสองสถาบัน

2. ท่านคิดว่าพฤติกรรมเหล่านี้มีผลกระทบต่อสังคมอย่างไร และท่านคิดว่าพฤติกรรมที่เบี่ยงแบนจนเป็นปัญหานี้เป็นสิ่งสำคัญที่มีความจำเป็นจะต้องได้รับการแก้ไขอย่างเร่งด่วนหรือไม่

3. ท่านคิดว่าควรที่จะมีแนวทางในการแก้ไขปัญหานี้อย่างไร เพื่อนำเสนอให้กับรัฐบาลเพื่อกำหนดออกมาเป็นนโยบาย?

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ใช้การวิเคราะห์เนื้อหาเป็นประเด็นต่าง ๆ ด้วยการแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ

ผลการวิจัย

วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมเบี่ยงเบนของสมาชิกนักเรียนอาชีวศึกษา ชายและหญิง ระดับชั้นประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) สองกลุ่มเสี่ยงของรัฐบาล วิทยาเขตช่างกลปทุมวันและวิทยาเขตอุเทนถวาย ที่เป็นตัวแทนที่ดีของสมาชิกนักเรียนอาชีวศึกษา ด้วยคำถามการวิจัยแบบปลายเปิด ปัจจัยหรือสาเหตุอะไรบ้างที่ทำนักศึกษาทั้งสองสถาบันมีพฤติกรรมที่เบี่ยงแบนจนนำไปสู่สาเหตุของการทะเลาะวิวาทกันของทั้งสองสถาบัน ของศิษย์เก่าอุเทนถวาย พบว่า ปัจจัยข้อค้นพบที่ 1 ปัจจัยหรือสาเหตุที่ทำให้นักศึกษาของทั้งสองสถาบันมีพฤติกรรมที่เบี่ยงเบนจนนำไปสู่การทะเลาะที่รุนแรงนั้น พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ตอบว่าเกิดจากค่านิยมที่ผิด ๆ เกี่ยวกับการรับน้องของรุ่นพี่มากที่สุด (ร้อยละ 60) รองลงมา คือ เกิดจากการรักเพื่อนฟ้องและเกิดจากการต้องการโชว์เพศตรงข้ามในเปอร์เซ็นต์ที่เท่ากัน คือ (ร้อยละ 20) อภิปรายผล ผู้ให้สัมภาษณ์ที่เป็นศิษย์เก่ากล่าวว่า เกิดจากค่านิยมที่ผิด ๆ เกี่ยวกับประเพณีการรับน้องที่ปล่อยให้รุ่นพี่ เพียงไม่กี่คนได้มีการทำกิจกรรมรับรุ่นน้องก่อนที่จะเริ่มเข้าเรียน และรุ่นพี่เหล่านั้นก็ทำการปลูกฝังความเชื่อที่ผิดทัศนคติที่เป็นลบเรื่องการรักสถาบันที่คิดว่าสถาบันตัวเองนั้นมีความสำคัญและมีความยิ่งใหญ่กว่าสถาบันอื่นและการที่รุ่นน้องเล่านี้ยอมที่จะเข้าร่วมกิจกรรมรับน้องกับรุ่นพี่ที่มีนิสัยไม่ค่อยดีนั้นก็เนื่องมาจากความเชื่อที่ว่าจะได้รับการยอมรับจากคนทั้งมหาลัยและอาจจะได้รับสิทธิพิเศษต่าง ๆ นา ๆ จากรุ่นพี่เช่นการจะได้รับการพิจารณารับเข้าทำงานด้วยความเสน่ห์หาเป็นต้น สอดคล้องกับมิลแกรม (1963) กล่าวว่า มีคนจำนวนมากที่เชื่อฟังคำสั่งสอนของผู้มีอำนาจ ผู้มีอำนาจนั้นมุ่งให้เราเปลี่ยนพฤติกรรมโดยตรง แต่การชักชวนเป็นการพยายามเปลี่ยนพฤติกรรมของเราโดยทางอ้อม การชักชวนมุ่งที่จะให้เกิดการเปลี่ยนทัศนคติซึ่งหวังว่าจะนำไปสู่การเปลี่ยนพฤติกรรมในภายหลัง และเป็นการเปลี่ยนทัศนคติโดยเปลี่ยนการรับรู้ของเรา การเปลี่ยนทัศนคติ อันเนื่องมาจากการชักชวนต้องอาศัยผู้สื่อสารซึ่งจะต้องน่าเชื่อถือและดึงดูดใจ ผู้สื่อสารที่น่าเชื่อถือสามารถทำให้ผู้รับข่าวสารสามารถคล้อยตามได้ สำหรับกรณีของ ศิษย์เก่าปทุมวัน ข้อค้นพบที่ 2 พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์กล่าวว่าเกิดจากความคึกคะนองตามประสาวัยรุ่นและค่านิยมที่ผิด ๆ ที่ได้รับจากรุ่นพี่ มากที่สุดเป็นอันดับหนึ่ง (ร้อยละ 50) เกิดจากปัญหาทางครอบครัวมาเป็นอันดับสอง (ร้อยละ 30) และอันดับสุดท้ายคือเกิดจากการรักพวกฟ้องที่ต้องช่วยเหลือกัน (ร้อยละ 20) อภิปรายผล พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ให้เหตุผลว่าเกิดจากความคึกคะนองตามประสาวัยรุ่นที่เป็นไปตามวัยที่กำลังเจริญเติบโตและฮอร์โมนที่ต้องการแสดงความแข็งแรงต้องการโชว์พลัง ปัจจัยหรือสาเหตุอะไรบ้างที่ทำให้นักศึกษาทั้งสองสถาบันมีพฤติกรรมที่เบี่ยงแบนจนนำไปสู่สาเหตุของการทะเละวิวาทกันของทั้งสองสถาบัน ของอาจารย์อุเทนถวาย ข้อค้นพบที่ 3 พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์กล่าวว่า เกิดจากสารเสพติดสูงสุดมากเป็นอันดับหนึ่ง (ร้อยละ 60) รองลงมา คือ เกิดจากยั่วยุของฝ่ายตรงข้าม (ร้อยละ 40) อภิปรายผล พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์กล่าวว่า เกิดจากการใช่สารเสพติด เช่น พวกแอลกอฮอล์ แล้วทำให้เกิดการมึนเมา เมื่อถูกยั่วยุ และขาดสติยั้งคิดก็ง่ายที่จะก่อให้เกิดการทะเลาะวิวาทได้โดยง่ายดาย ปัจจัยหรือสาเหตุอะไรบ้างที่ทำให้นักศึกษาทั้งสองสถาบันมีพฤติกรรมที่เบี่ยงแบนจนนำไปสู่สาเหตุของการทะเละวิวาทกันของทั้งสองสถาบัน ของผู้ปกครอง ข้อค้นพบที่ 4 พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ให้เหตุผลว่าเพราะคุณภาพการเรียนการสอนของสถาบันไม่มีคุณภาพพอมากที่สุด (ร้อยละ 60) อันดับสองคือเพราะการคบเพื่อนที่ไม่ดีร้อยละ 30 อันดับสุดท้ายเพราะสภาพการเลี้ยงดูของครอบครัว เป็นอันดับสุดท้าย (ร้อยละ 10) อภิปรายผล ผู้

ให้สัมภาษณ์ให้เหตุผลว่าเพราะคุณภาพการเรียนการสอนของสถาบันการศึกษาไม่มีคุณภาพพอ ขาดการเรียนการสอนที่เข้มข้นที่จะทำให้เด็กกลายเป็นดีได้

ปัจจัยหรือสาเหตุอะไรบ้างที่ทำให้นักศึกษาทั้งสองสถาบันมีพฤติกรรมที่เบี่ยงแบนจนนำไปสู่สาเหตุของการทะเละวิวาทกันของทั้งสองสถาบัน ของนักศึกษาช่างกลปทุมวัน ข้อค้นพบที่ 5 พบว่า เพราะความรักสถาบันของตัวเองไม่ยอมให้ใครมาลบลู่สูงสุดเป็นอันดับหนึ่ง (ร้อยละ 50) รองลงมาคือ เพราะสีเสื้อไม่เหมือนกัน (ร้อยละ 30) และอันดับสุดท้าย คือ การคบเพื่อนไม่ดี (ร้อยละ 20) อภิปรายผล พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ให้เหตุผลว่าเพราะความรักสถาบันของตัวเองไม่ยอมให้ใครมาลบลู่สูงสุดมาเป็นอันดับหนึ่ง และไม่ยอมที่จะเห็นเพื่อนต้องถูกรังแก เราพร้อมที่จะเอาคืนแก้ เอาคืนแทนเพื่อนฝูงรุ่นเดียวกันและสภาบันเดียวกัน เราไม่ชอบให้ น.ศ จากสถาบันอื่นมารังแก หรือมาทำร้ายร่างกาย ขู่เข็นให้เรากลัว ดังนั้นเราต้องเอาคืน ปัจจัยหรือสาเหตุอะไรบ้างที่ทำให้นักศึกษาทั้งสองสถาบันมีพฤติกรรมที่เบี่ยงแบนจนนำไปสู่สาเหตุของการทะเลาะวิวาทกันของทั้งสองสถาบันของนักศึกษาอุเทนถวาย ข้อค้นพบที่ 6 พบว่า เพราะสีเสื้อและเครื่องหมายสถาบันที่ต่างกัน (ร้อยละ 78.26 รองลงมา คือ เพราะสถาบันปลูกฝังค่านิยมผิดจากบรรดารุ่นพี่ (ร้อยละ 13.04) และเพราะวัยวุฒิ ความคึกคะนอง อันดับสุดท้าย (ร้อยละ 8.69)

วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อให้เห็นความสำคัญที่จำเป็นต้องแก้ไขปัญหาอย่าเร่งด่วนในวาระแห่งชาติ ที่ต้องแก้ไขให้ถูกทางทั้งในระยะสั้นและระยะยาว คำถามการวิจัยแบบปลายเปิด ท่านคิดว่าพฤติกรรมเหล่านี้มีผลกระทบต่อสังคมอย่างไร และท่านคิดว่าพฤติกรรมที่เบี่ยงแบนจนเป็นปัญหานี้เป็นสิ่งสำคัญที่มีความจำเป็นจะต้องได้รับการแก้ไขอย่างเร่งด่วนหรือไม่ พฤติกรรมเหล่านี้มีผลกระทบต่อสังคมอย่างไร ในมุมมองของศิษย์เก่าอุเทนถวาย ข้อค้นพบที่ 7 ผู้ให้สัมภาษณ์ ให้ความเห็นว่า มีผลกระทบทำให้เกิดความเดือดร้อนแก่คนรอบข้าง สังคมและก่อให้เกิดความสูญเสียมากที่สุดเป็นอันดับหนึ่ง ร้อยละ (87.50) รองลงมา คือ มีผลกระทบทำให้เกิดความเดือดร้อนแก่สังคมและความขัดแย้งของสถาบัน (ร้อยละ 12.50) พฤติกรรมเหล่านี้มีผลกระทบต่อสังคมอย่างไร ในมุมมองของศิษย์เก่าปทุมวัน

ข้อค้นพบที่ 8 อภิปรายผลผู้ให้สัมภาษณ์ตอบว่ามีผลกระทบทำให้เกิดความเดือดร้อนแก่คนรอบข้าง สังคมและก่อให้เกิดความสูญเสียมากที่สุดเป็นอันดับหนึ่ง (ร้อยละ 75) รองลงมา คือ มีผลกระทบต่อสังคมและความขัดแย้งของสถาบัน (ร้อยละ 25) เป็นอันดับสุดท้าย พฤติกรรมเหล่านี้มีผลกระทบต่อสังคมอย่างไร ในมุมมองของอาจารย์ปทุมวัน

ข้อค้นพบที่ 9 อภิปรายผลผู้ให้สัมภาษณ์ตอบว่ามีผลกระทบกับสังคมรอบข้าง กระทบกับสถาบันการศึกษา กระทบกับตัวเองและทำให้ผลการเรียนตกต่ำมากที่สุดเป็นอันดับหนึ่ง(ร้อยละ 80) รองลงมา คือ มีผลกระทบกับการดำเนินชีวิตและผลการเรียนตกต่ำเป็นอันดับสุดท้าย (ร้อยละ 20) พฤติกรรมเหล่านี้มีผลกระทบต่อสังคมอย่างไร ในมุมมองของอาจารย์อุเทนถวาย

ข้อค้นพบที่ 10 อภิปรายผล ผู้ให้สัมภาษณ์ ตอบว่ามีผลกระทบกับครอบครัวของนักศึกษาเอง มากที่สุดเป็นอันดับหนึ่ง (ร้อยละ 80) รองลงมา คือ มีผลการเรียนตกต่ำเป็นอันดับสุดท้าย (ร้อยละ 20)พฤติกรรมเหล่านี้มีผลกระทบต่อสังคมอย่างไร ในมุมของของผู้ปกครอง

ข้อค้นพบที่ 11 อภิปรายผล ผู้ให้สัมภาษณ์ตอบว่าทำให้ผู้อื่นได้รับความเดือดร้อนโดยไม่คาดคิดมากที่สุดเป็นอันดับหนึ่ง (ร้อยละ 80) รองลงมา สังคมเกิดความวุ่นวายไม่สงบ (ร้อยละ 20) เป็นอันดับสุดท้าย พฤติกรรมเหล่านี้มีผลกระทบต่อสังคมอย่างไร ในมุมมองของนักศึกษาปทุมวัน

ข้อค้นพบที่ 12 อภิปรายผล ผู้ให้สัมภาษณ์ตอบว่าทำให้เกิดความวุ่นวายในท้อถนนจนเป็นปัญหาจราจรติดขัดมากที่สุดเป็นอันดับหนึ่ง ร้อยละ 80 รองลงมาคือทำให้มองสถาบันการศึกษาในทางลบ (ร้อยละ 20) เป็นอันดับสุดท้าย พฤติกรรมเหล่านี้มีผลกระทบต่อสังคมอย่างไร ในมุมมองของนักศึกษาอุเทนถวาย

ข้อค้นพบที่ 13 อภิปรายผล ผู้ให้สัมภาษณ์ ตอบว่าทำให้มุมมองของมองสถาบันในแง่ลบ มากที่สุดเป็นอันดับที่หนึ่งร้อยละ (66.67) รองลงมา คือ สังคมอาจจะมองนักศึกษาสายอาชีพในแง่ไม่ดีก้าวร้าว (ร้อยละ 33.34) เป็นอันดับสุดท้าย

พฤติกรรมที่เบี่ยงแบนจนเป็นปัญหานี้เป็นสิ่งสำคัญที่มีความจำเป็นจะต้องได้รับการแก้ไขอย่างเร่งด่วนหรือไม่ ในมุมมองของทุกฝ่าย

ข้อค้นพบที่ 14 สรุปข้อค้นพบ ผู้ให้สัมภาษณ์ตอบว่ามีความจำเป็นที่จะต้องได้รับการแก้ไขอย่างเร่งด่วนมากที่สุดเป็นอันดับหนึ่ง (ร้อยละ 100)

วัตถุประสงค์ที่ 3 เพื่อเสนอเป็นแนวทางนำไปสู่การกำหนดนโยบายสาธารณะในการแก้ไขปัญหานักเรียนอาชีวศึกษาที่กำลังเป็นแรงงานขาดแคลนของชาติ

คำถามการวิจัย ท่านคิดว่าควรที่จะมีแนวทางในการแก้ไขปัญหานี้อย่างไร เพื่อนำเสนอให้กับรัฐบาลเพื่อกำหนดออกมาเป็นนโยบาย

แนวทางในการแก้ไขปัญหา เพื่อนำเสนอให้กับรัฐบาลเพื่อกำหนดออกมาเป็นนโยบาย ในมุมมองของศิษย์เก่าอุเทนถวาย ข้อค้นพบที่ 15 อภิปรายผล ผู้ให้สัมภาษณ์ตอบว่า ให้ยกเลิกประเพณีการรับน้องของทั้งสองสถาบันมกที่สุดเป็นอันดับหนึ่ง (ร้อยละ 50) รองลงมา คือ วางมาตรการที่เข้มข้นเกี่ยวกับกฎระเบียบของสถาบันการศึกษา (ร้อยละ 37.50) และสุดท้าย คือ อยากให้รัฐบาลให้ความสำคัญกับสถาบันครอบครัว (ร้อยละ 12.5) เป็นอันดับสุดท้าย

แนวทางในการแก้ไขปัญหา เพื่อนำเสนอให้กับรัฐบาลเพื่อกำหนดออกมาเป็นนโยบายในมุมมองของศิษย์เก่าปทุมวัน ข้อค้นพบที่ 16 อภิปรายผล ผู้ให้สัมภาษณ์ ตอบว่า ให้ยุบสถาบันรวมกันมากที่สุดเป็นอันดับหนึ่ง (ร้อยละ 50) รองลงมา คือ ภาครัฐต้องให้ความสำคัญกับสถาบันครอบครัว (ร้อยละ 25) และให้ขัดเกลานิสัยและความเชื่อที่ผิด ๆ และ ต้องให้หลายฝ่ายร่วมมือกันทั้งสถาบันการศึกษา ครอบครัวและหน่วยงานภาครัฐ (ร้อยละ 12.5) เท่ากัน เป็นอันดับสุดท้าย

แนวทางในการแก้ไขปัญหา เพื่อนำเสนอให้กับรัฐบาลเพื่อกำหนดออกมาเป็นนโยบายในมุมมองของอาจารย์ช่างกลปทุมวัน ข้อค้นพบที่ 17 อภิปรายผล ผู้ให้สัมภาษณ์ ตอบว่า ให้ใช้บังคับใช้กฎหมายอย่างจริงจังเพราะถือว่าเป็นผู้ที่มีการศึกษามากที่สุดเป็นอันดับหนึ่ง (ร้อยละ60) รองลงมา คือ สถานศึกษาควรเน้นความเป็นระเบียบและเข้มงวดมากขึ้น และภาครัฐควรเข้ามาให้ความสำคัญดูแลอย่างจริงจัง (ร้อยละ 20) เท่ากัน

แนวทางในการแก้ไขปัญหา เพื่อนำเสนอให้กับรัฐบาลเพื่อกำหนดออกมาเป็นนโยบาย ในมุมมองของของอาจารย์ อุเทนถวาย ข้อค้นพบที่ 18 อภิปรายผล พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ให้คะแนนสูงสุดไปที่สถานศึกษาควรมีความเข้มงวดมากขึ้นในเรื่องของการจัดการกับนักเรียนที่เป็นนักเลงสูงสุด (ร้อยละ 80) รองลงมาคือควรมีการบังคับใช้กฎหมายบ้านเมืองอย่างจริงจัง (ร้อยละ 20) แนวทางในการแก้ไขปัญหาเพื่อนำเสนอให้กับรัฐบาลเพื่อกำหนดออกมาเป็นนโยบาย ในมุมมองของของผู้ปกครอง ข้อค้นพบ 19 อภิปราย ข้อค้นพบ ผู้ให้สัมภาษณ์ ให้ความเห็นสูงสุดไปที่ให้ครูอาจารย์ของแต่ละสถาบันดูแลนักศึกษาที่อยู่ในสังกัดของตัวเองอย่างใกล้ชิดสูงสุด (ร้อยละ70) และควรมีการบังคับใช้กฎหมายบ้านเมืองอย่างจริงจัง (ร้อยละ 30)

แนวทางในการแก้ไขปัญหา เพื่อนำเสนอให้กับรัฐบาลเพื่อกำหนดออกมาเป็นนโยบายในมุมมองของของนักศึกษาปทุมวัน ข้อค้นพบที่ 20 อภิปรายผลผู้ให้สัมภาษณ์ให้คะแนนสูงสุดไปที่ให้สถาบันกาศึกษาออกกฎระเบียบที่ชัดเจนเกี่ยวกับเรื่องการลงโทษของผู้กระทำผิดระเบียบสูงสุด (ร้อยละ 53.34) เป็นอันดับหนึ่ง รองลงมา คือ ควรมีการตรวจเข้ม เรื่อง การพกพาอาวุธเข้ามาในสถานศึกษา (ร้อยละ 26.67) สุดท้าย คือ มีเจ้าหน้าที่ตำรวจมาคอยประจำการตรวจสอบเป็นประจำเป็นอันดับสุดท้าย (ร้อยละ 20)

แนวทางในการแก้ไขปัญหา เพื่อนำเสนอให้กับรัฐบาลเพื่อกำหนดออกมาเป็นนโยบายในมุมมองของนักศึกษาอุเทนถวาย ข้อค้นพบที่ 21 อภิปรายผล ผู้ให้สัมภาษณ์อยากให้มีการใช้กฎหมายของบ้านเมืองควบคู่ไปกับกฎระเบียบของทางสถาบันสูงสุด (ร้อยละ 46.67) เป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือ ยกเลิกตราสัญลักษณ์ต่างๆ ออกเพื่อลดความแตกต่าง (ร้อยละ 33.34) และให้มีเจ้าหน้าที่ตำรวจออกมากำกับดูแลประจำสถาบัน (ร้อยละ 20) เป็นอันดับสุดท้าย

การอภิปรายผล

ผลการวิจัยเชิงคุณภาพ จำนวน 21 ประเด็น

สาเหตุที่ทำให้นักศึกษาทั้งสองสถาบันมี

พฤติกรรมที่เบี่ยงแบนจนนำไปสู่สาเหตุของการทะเลาะวิวาทกันของทั้งสองสถาบัน

ข้อค้นพบที่ 1 ศิษย์เก่าอุเทนถวายให้ความเห็นว่า เกิดจากค่านิยมที่ผิด ๆ เกี่ยวกับการรับน้องของรุ่นพี่

ข้อค้นพบที่ 2 ศิษย์เก่าปทุมวันให้ความเห็นว่า เกิดจากความคึกคะนองตามประสาวัยรุ่นและค่านิยมที่ผิด ๆ ที่ได้รับจากรุ่นพี่

ข้อค้นพบที่ 3 อาจารย์ปทุมวันให้ความเห็นว่า เกิดจากการยั่วยุจากฝ่ายตรงข้าม

ข้อค้นพบที่ 4 อาจารย์อุเทนถวายให้ความเห็นว่า เกิดจากสารเสพติดทำให้ขาดการยั้งคิด

ข้อค้นพบที่ 5 ผู้ปกครองให้ความเห็นว่า เพราะคุณภาพการเรียนการสอนของสถาบันไม่มีคุณภาพพอ

ข้อค้นพบที่ 6 นักศึกษาปัจจุบันของสถาบันช่างกลปทุมวันให้ความเห็นว่า เพระความรักสถาบันของตัวเองไม่ยอมให้ใครมาลบลู่

ข้อค้นพบที่ 7 นักศึกษาปัจจุบันของสถาบัน อุเทนถวาย ให้ความเห็นว่า เพราะสีเสื้อและเครื่องหมายของสถาบันที่ต่างกัน พฤติกรรมเหล่านี้มีผลกระทบต่อสังคมอย่างไร

ข้อค้นพบที่ 8 ศิษย์เก่าอุเทนถวายให้ความเห็นว่า มีผลกระทบทำให้เกิดความเดือนร้อนแก่คนรอบข้างสังคมและก่อให้เกิดความสูญเสีย และมีความจำเป็นที่จะต้องได้รับการแก้ไขอย่างเร่งด่วน

ข้อค้นพบที่ 9 ศิษย์เก่าปทุมวันให้ความเห็นว่า มีผลกระทบทำให้เกิดความเดือนร้อนแก่คนรอบข้าง สังคมและก่อให้เกิดความสูญเสียและมีความจำเป็นต้องได้รับการแก้ไขอย่างเร่งด่วน

ข้อค้นพบที่ 10 อาจารย์ช่างกลปทุมวันให้ความเห็นว่า มีผลกระทบกับสังคมรอบข้าง กระทบสถาบันการศึกษา กระทบตัวเองและทำให้ผลการเรียนตกต่ำ มีความจำเป็นที่จะต้องได้รับการแก้ไขอย่างเร่งด่วน

ข้อค้นพบที่ 11 อาจารย์อุเทนถวายให้ความเห็นว่า มีผลกระทบกับครอบครัวของนักศึกษาเอง และมีความจำเป็นที่จะต้องได้รับการแก้ไขอย่างเร่งด่วน

ข้อค้นพบที่ 12 ผู้ปกครองให้ความเห็นว่า ทำให้ผู้อื่นได้รับความเดือดร้อนโดยไม่คาดคิด และมีความจำเป็นที่ต้องได้รับการแก้ไขอย่างเร่งด่วนจากภาครัฐ

ข้อค้นพบที่ 13 นักศึกษาปัจจุบันช่างกลปทุมวันให้ความเห็นว่า ทำให้เกิดความเกิดความวุ่นวายในท้องถนนจนเป็นปัญหาจราจรติดขัด และต้องได้รับการแก้ไขอย่างเร่งด่วน

ข้อค้นพบที่ 14 นักศึกษาปัจจุบันอุเทนถวาย ให้ความเห็นว่า ทำให้มุมมองของคนภายนอกมองสถาบันในแง่ลบและมีความจำเป็นต้องได้รับการแก้ไขอย่างเร่งด่วน แนวทางในการแก้ไขปัญหา เพื่อนำเสนอให้กับรัฐบาลเพื่อกำหนดออกมาเป็นนโยบาย

ข้อค้นพบที่ 15 ศิษย์เก่าอุเทนถวายให้ความเห็นว่า ยกเลิกประเพณีการรับน้องของทั้งสองสถาบัน

ข้อค้นพบที่ 16 ศิษย์เก่าปทุมวันให้ความเห็นว่า ให้ยุบสถาบันรวมกัน

ข้อค้นพบที่ 17 อาจารย์ช่างกลปทุมวันให้ความเห็นว่า ให้บังคับใช้กฎหมายอย่างจริงจังเพราะถือว่าเป็นผู้ที่มีการศึกษา

ข้อค้นพบที่ 18 อาจารย์อุเทนถวายให้ความเห็นว่า สถานการศึกษาควรมีความเข้มงวดในการเรื่องของการจัดการกับนักศึกษาที่เป็นนักเลง

ข้อค้นพบที่ 19 ผู้ปกครองให้ความเห็นว่า ครูอาจารย์ควรมีการดูแลนักศึกษาสังกัดของตัวเองอย่างใกล้ชิด

ข้อค้นพบที่ 20 นักศึกษาปัจจุบันช่างกลปทุมวันให้ความเห็นว่า ให้สถาบันทางการศึกษาออกกฎระเบียบที่ชัดเจนเรื่องการลงโทษกับการกระทำผิดระเบียบ

ข้อค้นพบที่ 21 นักศึกษาปัจจุบันช่างกลอุเทนถวายให้ความเห็นว่า อยากให้มีการใช้กฎหมายของบ้านเมืองควบคู่ไปกับกฎระเบียบของทางสถาบัน

ข้อเสนอแนะในการวิจัย

1. ให้ยกเลิกประเพณีการรับน้องของทั้งสองสถาบัน

2. ให้ยุบสถาบันรวมกัน

3. ให้บังคับใช้กฎหมายอย่างจริงจังกับนักศึกษาที่ก่อเหตุเพราะถือว่าเป็นผู้ที่มีการศึกษา

4. สถานการศึกษาควรมีความเข้มงวดในการเรื่องของการจัดการกับนักศึกษาที่เป็นนักเลง

5. ครูอาจารย์ควรมีการดูแลนักศึกษาสังกัดของตัวเองอย่างใกล้ชิด

6. ให้สถาบันทางการศึกษาออกกฎระเบียบที่ชัดเจนเรื่องการลงโทษกับการกระทำผิดระเบียบ

7. ให้มีการใช้กฎหมายของบ้านเมืองควบคู่ไปกับกฎระเบียบของทางสถาบัน

References

Barden, R. (1994). *Juvenile violence*. New York: Marshall Cavendish.

Crow, L. D., & Croe, A. (1968). *Child development and adjustment*. New York: MacMillan.

Dollard, J., & Miller, N. E. (1939). *Frustration and aggression.* New Haven, CT: Yale University.

Hurlock, E. B. (1973). *Adolescent development* (4th ed). New York: McGraw-Hill.

Kaewkangwan, S. (2002). *Adolescent psychology* (8th ed.) Bangkok: Thammasat University. (in Thai)

Manager. (2012). *The gangster*. Retrieved from http://www.manager.co.th/Daily/ViewNewsaspx?News ID=9550000073216 (in Thai)

National Woman Promotion Office. (1999). *Teenage in 1999*. Retrieved from http://koha.library.tu.ac.th/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=353253 (in Thai)

World Health Organization. (2002). *Self-directed violence*. Retrived from http://www.who.int/violence_injury_prevention/violence/world_report/factsheets/en/selfdirectedviolfacts.pdf.

การบริหารเชิงกลยุทธ์ของบริษัทตัวแทนจำหน่ายยานยนต์ในประเทศไทย กรณีศึกษา BMW และAudi

Strategic Management of Car Dealership Company in Thailand, Case Study BMW and Audi

สุขโชค ทองสุข-อุฬาร, วรเดช จันทรศร, ชาญชัย บัญชาพัฒนศักดา และ สมชาย รัตนโกมุท

Sookchok Thongsookularn, Woradech Jantarasorn,

Chanchai Bunchapattanasakda and Somchai Ratanakomut

หลักสูตรบริหารธุรกิจดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยชินวัตร

Doctor of Business Administration Program, Shinawatra University

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาแนวทางการบริหารจัดการเชิงกลยุทธ์ที่มีผลกระทบต่อผลการดำเนินงานของตัวแทนจำหน่ายยานยนต์ (2) เพื่อเปรียบเทียบแนวทางการบริหารเชิงกลยุทธ์ของบริษัทตัวแทนจำหน่ายยานยนต์ BMW และ Audi (3) จัดอันดับกลยุทธ์ที่ใช้มากที่สุดของบริษัทตัวแทนจำหน่ายยานยนต์ BMW และAudiในประเทศไทย (4) เพื่อหาเหตุผลการเลือกซื้อรถยนต์ของลูกค้า ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ (1) ผู้บริหารที่ปฏิบัติงานในบริษัทตัวแทนจำหน่ายยานยนต์ BMWและ Audi (2) กลุ่มลูกค้าที่เป็นเจ้าของรถยนต์ BMWและAudi รวมผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งสิ้น 68 คน ทำการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง ประกอบด้วยข้อมูลส่วนบุคลและแบบสัมภาษณ์ บันทึกเทปและถอดเทปคำต่อคำเพื่อนำมาวิเคราะห์เชิงเนื้อหา ผลการวิจัยพบว่า แนวทางการหารจัดการกลยุทธ์ที่มีผลกระทบต่อผลการดำเนินงานของบริษัทตัวแทนจำหน่ายยานยนต์ ได้แก่ กลยุทธ์ในระดับองค์กรที่มีผลกระทบต่อผลการดำเนินงานขององค์กรบริษัทตัวแทนจำหน่ายยานยนต์ BMW คือกลยุทธ์เน้นความมั่นคง (ร้อยละ 60) ส่วนกลยุทธ์ในระดับองค์กรที่มีผลกระทบต่อผลการดำเนินงานมากที่สุดของบริษัทตัวแทนจำหน่ายยานยนต์ Audi คือกลยุทธ์เน้นการการเติบโต (ร้อยละ 100) กลยุทธ์ระดับธุรกิจที่มีผลกระทบกับผลการดำเนินงานมากที่สุดของบริษัทตัวแทนจำหน่ายยานยนต์ BMW และAudi คือกลยุทธ์ผู้นำด้านต้นทุน (ร้อยละ 76.67, 80) กลยุทธ์ระดับหน้าที่มีผลกระทบต่อผลการดำเนินงานมากที่สุดของบริษัทตัวแทนจำหน่ายยานยนต์ BMW และ Audiคือกลยุทธ์การตลาด (ร้อยละ 70,66.67) การเปรียบเทียบแนวทางการบริหารเชิงกลยุทธ์ของบริษัทตัวแทนจำหน่ายยานยนต์ BMWและAudi พบว่า กลยุทธ์ในระดับองค์กรบริษัทตัวแทนจำหน่ายยานยนต์ BMWใช้กลยุทธ์เน้นความมั่นคงมากที่สุดเป็นอันดับหนึ่ง (ร้อยละ 60) บริษัทตัวแทนจำหน่ายยายนต์ Audi ใช้กลยุทธ์เน้นการเติบโตมากที่สุดเป็นอับหนึ่ง (ร้อยละ 100) กลยุทธ์ในระดับธุรกิจพบว่าทั้งบริษัทตัวแทนจำหน่ายยานยนต์ BMW และ Audi ใช้กลยุทธ์ผู้นำด้านต้นทุนมากที่สุดเป็นอันดับหนึ่ง (ร้อยละ76.67, 80) ส่วนกลยุทธ์ในระดับหน้าที่พบว่าทั้งบริษัทตัวแทนจำหน่ายยานยนต์ BMW และ Audi ใช้กลยุทธ์การตลาดมากที่สุดเป็นอันดับหนึ่ง (ร้อยละ 70, 66.67)และอันดับกลยุทธ์ที่ใช้มากที่สุดของบริษัทตัวแทนจำหน่ายยานยนต์ BMW และ Audiในประเทศไทย ได้แก่ กลยุทธ์เน้นความมั่นคง (ร้อยละ 60) กลยุทธ์มุ่งการเติบโต (ร้อยละ 100) กลยุทธ์ผู้นำด้านต้นทุน (ร้อยละ 76.67, 80) และกลยุทธ์การตลาด (ร้อยละ 70, 66.67) และเหตุผลในการตัดสินใจซื้อรถยนต์ของลูกค้าที่บริษัทตัวแทนจำหน่ายยานยนต์ BMW และ Audi เพราะความเชื่อมั่นในการบริการหลังการขายเป็นอันดับหนึ่ง (ร้อยละ 53.33, 60)

คำสำคัญ: การบริหารเชิงกลยุทธ์, บริษัทตัวแทนจำหน่ายยานยนต์

Abstract

This research was aimed to (1) study the guideline of strategic management that affected business running of car dealers (2) compare the guideline of strategic management of BMW and Audi dealers (3) rank the strategic managements that were used most by the dealers of BMW and Audi in Thailand (4) look for the reason for buying cars. The population and samples of this research are BMW and Audi dealer and customer who own BMW and Audi cars. Using recording with semi-structure interview. The recorder was decoded word by word to analyze the content of the interviews. The result of the study revealed that the guideline of strategic management affecting business running of BMW dealers was a strategy at the organization level, namely the strategy focused on stability (60%). The strategy at the organization level most affected business running of Audi dealers was the strategic focusing on the growth of the company (100%). The strategy at business level that affected business running of BMW and Audi was the strategy focusing on the leader of the capital (76.67%, 80%). The strategy at function level that most affected business running of BMW and Audi was marketing strategy (70, 66.67%). The comparison of the guideline of strategic management of BMW and Audi dealers showed that the strategy at the organization level the organization level of BMW dealers utilized first was the strategic management focusing on stability (60%) while Audi dealers took the strategy focusing on growth first (100%). It was found out that the strategy at business level focusing on capital leader was firstly taken by both BMW and Audi dealers (76.67, 80) and at the strategy at function level, it was found out that both BMW and Audi firstly took marketing strategy (70, 66.67%). The ranking of strategic management that was mostly used by Thai BMW and Audi dealers were the strategy focusing on stability (60%), strategy focusing on growth (100%), strategy focusing on leading in capital (76.67, 80), and strategy focusing on marketing (70, 66.67) respectively. The main reason for making decision of customers to buy cars at BMW and Audi dealers was they were confident on after sale service (53.33, 60)

Keywords: strategic management, automotive dealer

บทนำ

ธุรกิจตัวแทนจำหน่ายรถยนต์ (automotive dealer) ในประเทศไทยเกิดขึ้นเป็นจำนวนมากอันเนื่องมาจากแนวทางในการดำเนินนโยบายทางธุรกิจของบริษัทแม่ของค่ายรถยนต์ยี่ห้อนั้นๆ ส่งผลให้ตัวแทนจำหน่ายรถยนต์ของแต่ละค่ายเกิดขึ้นมากมายในทุกพื้นที่จังหวัดของประเทศไทยและบริษัทตัวแทนจำหน่ายรถยนต์ของแต่ละค่ายนั้นก็ต้องดำเนินธุรกิจแข่งขันกันภายในสถานการณ์ของธุรกิจประเภทเดี่ยวกันอันเนื่องมาจากสภาพแวดล้อมทาธุรกิจที่มีการเปลี่ยนแปลงผันผวนอยู่ตลอดเวลาซึ่งผลจากสภาวะแวดล้อมการแข่งขันทางธุรกิจนี้เอง ส่งผลให้ธุรกิจตัวแทนจำหน่ายยานยนต์มีทั้งผู้ที่ประสบผลสำเร็จในการดำเนินธุรกิจต่อไปได้ที่ครองส่วนแบ่งยอดขายได้สูงสุดและผู้ที่ประสบความล้มเหลว ไม่สามารถที่จะดำเนินธุรกิจต่อไปได้คือต้องปิดตัวลงแล้วหันไปทำธุรกิจตัวอื่นแทนก็มีไม่น้อยเลยทีเดียว ในยุคปัจจุบันผู้วิจัยมีความเห็นว่าการบริหารเชิงกลยุทธ์นั้นมีความสำคัญเป็นอันมากเนื่องจากสภาพแวดล้อมมีการเปลี่ยนแปลงต่างจากอดีตผู้บริหารจะต้องให้ความสำคัญกับเรื่องนี้เป็นพิเศษ องค์กรใดที่ไม่มีการบริหารเชิงกลยุทธ์ก็เปรียบเสมือนองค์กรดำเนินงานโดยปราศจากทิศทางใช้ทรัพยากรอย่างไม่มีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาแนวทางการบริหารจัดการเชิงกลยุทธ์ที่มีผลกระทบต่อผลการดำเนินงานของตัวแทนจำหน่ายยานยนต์

2. เพื่อเปรียบเทียบการบริหารเชิงกลยุทธ์ของบริษัทตัวแทนจำหน่ายยานยนต์ BMW และ Audi

3. เพื่อจัดอันดับกลยุทธ์ที่ใช้มากที่สุดของบริษัทตัวแทนจำหน่ายยานยนต์ BMW และ Audiในประเทศไทย

4. เพื่อหาเหตุผลการเลือกซื้อรถยนต์ของลูกค้า

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การบริหารเชิงกลยุทธ์มี 3 ระดับ ประกอบด้วย (Wheelen & Hunger, 1995; Lawrence & Glueck, 1988; สมชาย ภคภาศวิวัติณ์, 2552; ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2542)

1. กลยุทธ์ระดับองค์กร แยกย่อยเป็น 3 ประเภท ได้แก่

1.1 กลยุทธ์การเติบโต

1.2 กลยุทธ์ความมั่นคง

1.3 กลยุทธท์การถดถอย

2. กลยุทธ์การแข่งขัน แยกย่อยเป็น 3 ประเภท ได้แก่

2.1 กลยุทธ์ผู้นำด้านต้นทุน

2.2 กลยุทธ์ด้านความแตกต่าง

2.3 กลยุทธ์การมุ่งเน้น

3. กลยุทธ์ระดับหน้าที่ แยกย่อยเป็น 3 ประเภท ได้แก่

3.1 กลยุทธ์การตลาด

3.2 กลยุทธ์ด้านบุคล

3.3 กลยุทธ์ด้านการเงิน

วิธีดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยทำการวิจัยในเชิงคุณภาพ (quality research)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ศึกษาได้แก่ ผู้บริหารของบริษัทตัวแทนจำหน่ายรถยนต์ BMW และ Audi และลูกค้าผู้เป็นเจ้าของรถยนต์ BMWและAudi รวมทั้งสิ้น 68 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ประกอบด้วยแบบสอบถามจำนวน 2 ชุด ชุดที่ 1 สำหรับผู้บริหาร และชุดที่ 2 สำหรับลูกค้าเจ้าของรถยนต์

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่1กุมภาพันธ์ ถึง เดือนมิถุนายนพ.ศ. 2558 รวมระยะเวลา 5 เดือน โดยประสานงานไปยังบริษัทตัวแทนจำหน่ายต่างๆทางโทรศัพท์ สร้างความสัมพันธ์ ขออนุญาตสัมภาษณ์แล้วนัดหมายวันเวลา สถานที่ เพื่อทำการบันทึกเสียงขณะสัมภาษณ์ ใช้เวลาสัมภาษณ์ 10-30 นาทีต่อครั้ง

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ผู้วิจัยทำการถอดเทปบันทึกเสียง จัดระบบการบันทึกเป็นรหัส A01ไปจนถึง A33 เพื่อนำมาวิเคราะห์เชิงเนื้อหา

ผลการวิจัย

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาแนวทางการบริหารจัดการเชิงกลยุทธ์ที่มีผลกระทบต่อผลการดำเนินงานของตัวแทนจำหน่ายยานยนต์ จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารของบริษัทตัวแทนจำหน่าย BMW และ Audi พบว่า

ตาราง 1 *แสดงกลยุทธ์ระดับองค์กร ของบริษัทตัวแทนจำหน่าย BMW*

Corporate Strategy BMW	ความถี่	ร้อยละ
Stability Strategy	18	60
Growth Strategy	11	36.67
Retrenchment Strategy	1	3.33
Total	30	100

ตาราง 2 *แสดงกลยุทธ์ระดับองค์กรของบริษัทตัวแทนจำหน่าย Audi*

Corporate Strategy Audi	ความถี่	ร้อยละ
Growth Strategy	3	100
Stability Strategy	3	100
Total	3	100

ตาราง 3 *แสดงกลยุทธ์ระดับธุรกิจบริษัทตัวแทนจำหน่าย BMW*

Business Strategy BMW	ความถี่	ร้อยละ
Cost leadership Strategy	20	66.67
Differentiation Strategy	6	20
Focus Strategy	4	13.33
Total	30	100

ตาราง 4 *แสดงกลยุทธ์ระดับธุรกิจบริษัทตัวแทนจำหน่าย Audi*

Business Strategy level (Audi)	ความถี่	ร้อยละ
Cost leadership	2	80
Differentiation Strategy	1	20
Total	3	100

ตาราง 5 *แสดงกลยุทธ์ระดับหน้าที่บริษัทตัวแทนจำหน่ายBMW*

Functional Strategy (BMW)	ความถี่	ร้อยละ
Marketing Strategy	21	70
HR Strategy	9	30
Total	30	100

ตาราง 6 *แสดงกลยุทธ์ระดับหน้าที่บริษัทตัวแทนจำหน่าย Audi*

Functional Strategy (Audi)	ความถี่	ร้อยละ
Marketing Strategy	2	66.67
HR Strategy	1	33.33
Total	3	100

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เปรียบเทียบแนวทางการบริหารเชิงกลยุทธ์ของบริษัทตัวแทนจำหน่ายยานยนต์ BMW และ Audi ผลการวิจัยพบว่า

ตาราง 7 *เปรียบเทียบกลยุทธ์ระดับองค์กรระหว่างบริษัทตัวแทนจำหน่าย BMW and Audi*

Corporate strategy	BMW (ร้อยละ)	Audi (ร้อยละ)
Stability Strategy	60	-
Growth Strategy	36.76	100
Retrenchment Strategy	3.33	-
Total	100	100

ตาราง 8 *แสดงการเปรียบเทียบกลยุทธ์ระดับธุรกิจบริษัทตัวแทนจำหน่าย BMW กับ Audi*

Business Strategy level	BMW (ร้อยละ)	Audi (ร้อยละ)
Cost leadership	76.67	80
Differentiation Strategy	16.67	20
Focus Strategy	6.67	-
Total	100	100

ตาราง 9 *แสดงตารางเปรียบเทียบกลยุทธ์ระดับหน้าที่ของบริษัทตัวแทนจำหน่าย BMWและAudi*

Functional Strategy	BMW (ร้อยละ)	Audi (ร้อยละ)
Marketing Strategy	70	66.67
HR Strategy	30	33.33
Total	100	100

วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 เพื่อจัดอันดับกลยุทธ์ที่ใช้มากที่สุดของบริษัทตัวแทนจำหน่ายยานยนต์ในประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า

ตาราง 10 *แสดงการจัดอันดับกลยุทธ์ของแต่ละระดับที่นิยมใช้ในตัวแทนจำหน่ายยานยนต์ BMW และAudi*

BMW	Audi
กลยุทธ์ในระดับองค์กร	**กลยุทธ์ในระดับองค์กร**
1. กลยุทธ์เน้นความมั่นคง (ร้อยละ60)	1. กลยุทธ์การเติบโต (ร้อยละ100)
2. กลยุทธ์การเติบโต (ร้อยละ36.67)	2. -
3. กลยุทธ์การถอยฉาก (ร้อยละ3.33)	3. -
กลยุทธ์ในระดับธุรกิจ	**กลยุทธ์ในระดับธุรกิจ**
1. กลยุทธ์ผู้นำด้านต้นทุน (ร้อยละ76.67)	1. กลยุทธ์ผู้นำด้านต้นทุน (ร้อยละ80)
2. กลยุทธ์ด้านความแตกต่าง (ร้อยละ16.67)	2. กลยุทธ์ด้านความแตกต่าง (ร้อยละ 20)
3. กลยุทธ์การมุ่งเน้น (ร้อยละ6.67)	3. -
กลยุทธ์ในระดับหน้าที่	**กลยุทธ์ในระดับหน้าที่**
1. กลยุทธ์การตลาด (ร้อยละ 70)	1. กลยุทธ์การตลาด (ร้อยละ 66.67)
2. HR Strategy (ร้อยละ 30)	2. HR Strategy (ร้อยละ 33.33)

วัตถุประสงค์ที่ 4 เพื่อหาเหตุผลในการตัดสินใจซื้อรถของลูกค้า ผลการวิจัยพบว่า

ตาราง 11 *เหตุผลที่ลูกค้าซื้อรถยนต์ BMW กับบริษัทตัวแทนจำหน่าย*

คำถาม	จำนวน	ร้อยละ
ความเชื่อมั่นในบริการหลังการขายของตัวแทนจำหน่าย	16	53.33
ราคาขายสินค้าที่ถูกกว่าผู้ขายรายอื่น	3	10.00
คุณภาพและเทคโนโลยีของสินค้า	5	16.67
การนำเสนอ Promotion ทางการตลาดของตัวแทนจำหน่าย	4	13.33
ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของพนักงานขาย	2	6.67
เครือข่ายตัวแทนจำหน่ายของบริษัทครอบคลุมทั่วประเทศ	-	-
รวม	30	100

ตาราง 12 *เหตุผลที่ลูกค้าซื้อรถยนต์ Audi กับบริษัตัวแทนจำหน่าย*

หัวข้อ	รวม	ร้อยละ
ความเชื่อมั่นในบริการหลังการขายของตัวแทนจำหน่าย	3	60
คุณภาพและเทคโนโลยีของสินค้า	1	20
ราคาขายสินค้าที่ถูกกว่าผู้ขายรายอื่น	-	-
คุณภาพและเทคโนโลยีของสินค้า	-	-
การนำเสนอ Promotion ทางการตลาดของตัวแทนจำหน่าย	1	20
เครือข่ายตัวแทนจำหน่ายของบริษัทครอบคลุมทั่วประเทศ	-	-
รวม	5	100

ตาราง 13 *เปรียบเทียบเหตุผลในการตัดสินใจซื้อของลูกค้า BMWและ Audi*

หัวข้อ	BMW (ร้อยละ)	Audi (ร้อยละ)
ความเชื่อมั่นในบริการหลังการขายของตัวแทนจำหน่าย	33.33	60
คุณภาพและเทคโนโลยีของสินค้า	26.67	20
การนำเสนอPromotion ทางการตลาดของตัวแทนจำหน่าย	23.33	20
ราคาขายสินค้าที่ถูกกว่าผู้ขายรายอื่น	10.00	
ความมีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีของพนักงานขาย	6.67	-
เครือข่ายตัวแทนจำหน่ายของบริษัทครอบคลุมทั่วประเทศ	-	-
รวม	100	100

การอภิปรายผล

การศึกษาครั้งนี้จากกลุ่มตัวอย่างบริษัทตัวแทนจำหน่ายยานยนต์ BMW และ Audi พบว่าทั้งสององค์กรใช้กลยุทธ์ในระดับองค์กรที่แตกต่างกัน โดยบริษัทตัวแทนจำหน่ายยานยนต์ BMW ให้ความเห็นว่ากลยุทธ์เน้นความมั่นคงมีผลกระทบต่อผลการดำเนินงานขององค์กรมากที่สุด โดยให้เหตุผลอันเนื่องจากว่าสภาวะสภาพแวดล้อมโดยเฉพาะเรื่องการเมืองไทยที่ไม่มีเสถีรยละภาพในปัจจุบันติดต่อกันเป็นเวลาหลายปีมีผลกระทบกับเศษกิจและ สังคมภายในประเทศ ทำให้ต้องระมัดระวังในเรื่องการลงทุน การขยายกิจการและการดำเนินธุรกิจที่ไม่ต้องการความเสี่ยง เป็นประเด็นสำคัญในการกำหนดทิศทางของกลยุทธ์และแนวทางนโยบายในการดำเนินงานขององค์กร ซึ่งก็สอดคล้องกับลิขิต ธีรเวคิน (2557) กล่าวว่า โลกปัจจุบันเป็นโลกที่ถูกขนานนามว่า “โลกแบน” ทำให้ปฏิสัมพันธ์กันระหว่างการประกอบกิจการธุรกิจ เศรษฐกิจ การเมือง กฎหมาย นโยบายต่างประเทศ นโยบายความมั่นคง และทหาร รวมทั้งการเกิดสงครามผู้ก่อการร้าย เกี่ยวพันกันอย่างแน่นแฟ้น การมุ่งเข้าใจเพียงมิติใดมิติหนึ่งโดยไม่เห็นภาพรวม ย่อมจะทำให้การวิเคราะห์และการมองนโยบายที่ผิดพลาดได้ ดังนั้นผู้นำจึงต้องเป็นผู้ที่รอบรู้พอสมควร ที่เข้าใจถึงความซับซ้อนของสถานการณ์ส่วนผู้บริหารตัวแทนจำหน่ายAudi นั้นกล่าวว่ากลยุทธ์เน้นการเติบโตมีผลกระทบต่อผลการดำเนินงานขององค์กรมากที่สุด โดยผู้บริหารAudiให้ความเห็นว่าการกำหนดกลยุทธ์และแนวทางการดำเนินงานนั้นมาจากความต้องการของผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียเจ้ากิจการหรือการกำหนดกลยุทธ์ขององค์กรนั้นก็เพื่อตอบสนองความพึงพอใจของเจ้าของกิจการที่ต้องการให้กิจการของ

ตัวเองเติบโตอย่างต่อเนื่องอยู่ตลอดเวลา สอดคล้องกับ วรเดช จันทรศร (2554) ที่กล่าวว่าการกำหนดแนวนโยบายนั้นมากจากผู้ที่มีอิทธิพลหรือผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียส่วนกลยุทธ์ในระดับธุรกิจนั้นผู้บริหารตัวแทนจำหน่ายยานยนต์ทั้งสองค่ายใช้กลยุทธ์ผู้นำด้านต้นทุนและกล่าวว่ามีผลกระทบกับผลการดำเนินงานขององค์กรมากที่สุด โดยให้เหตุผลว่า เมื่อเปรียบเทียบคุณภาพในตัวสินค้าและบริการแล้วมีความไม่ต่างกันมากและเราไม่ได้เป็นผู้ดำเนินธุรกิจเพียงเจ้าเดียวในประเทศไทยเรามีคู่แข่งซึ่งลูกค้าสามารถที่จะเลือกซื้อได้จากหลายๆ ที่ ดังนั้นลูกค้าจะตัดสินใจซื้อโดยมองที่ราคาเป็นตัวตั้ง ซึ่งสอดคล้องกับ Porter (1980) กล่าวว่า ผู้ซื้อจะมีอำนาจแสวงหาผลประโยชน์ด้วยการกดราคาในการซื้อสินค้า โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าผู้ซื้อมีความอ่อนไหวเรื่องราคาผู้ซื้อจะมีความได้เปรียบในการเจรจาต่อรองราคาในกรณีที่ว่าสินค้าที่อยู่ในอุตสาหกรรมมีคุณภาพในระดับที่ใกล้เคียงกันและมาตรฐานเดียวกันที่ไม่แตกต่างกัน ผู้ซื้อเชื่อว่าจะสามารถซื้อสินค้าที่เทียบเคียงกันได้จากที่ไหนก็ได้เสมอ ผู้ซื้อก็จะตัดสินใจโดยเอาราคาเป็นตัวตั้ง และสาเหตุอีกอย่างที่ว่าผู้ซื้อสินค้ามีจำนวนน้อยรายกว่าผู้ขาย ก็จะทำให้ผู้ซื้อมีอำนาจในการต่อรองเรื่องราคามากกว่าผู้ขายและกลยุทธ์ในระดับหน้าที่นั้น พบว่ากลยุทธ์ที่มีผลกระทบต่อผลการดำเนินงานมากที่สุดของบริษัทตัวแทนจำหน่ายยานยนต์ทั้ง BMW และ Audiนั้นคือกลยุทธ์การตลาด โดยผู้บริหารทั้งสองค่ายต่างให้เหตุผลว่า การทำกิจกรรมการตลาดนั้นสามารถกระตุ้นผู้ซื้อและช่วยเพิ่มยอดขายให้กับองค์กรได้ซึ่งก็สอดคล้องกับ Kotler (2003) กล่าวว่า การขายของให้กับลูกค้านั้น องค์กรหรือบริษัทนั้นจำเป็นที่จะต้องทำการวางแผนกิจกรรมทางการตลาดเพื่อที่จะทำให้ลูกค้าแวะเข้ามาหรือการเข้าหาลูกค้า โดยมีวิธีการที่เป็นมาตรฐาน ที่เรียกว่า เอไอดีเอ (AIDA) กล่าวคือ เป็นการดึงเพื่อให้เกิดความตั้งใจจากลูกค้า (prospect’s attention) การสร้างความสนใจเพื่อติดตาม (create interest) กระตุ้นให้เกิดความต้องการ (develop his desire) และกระตุ้นให้เกิดการซื้อ (move him to action) เป็นต้น

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งนี้

1. ในการกำหนดกลยุทธ์ในระดับองค์กรผู้บริหารควรที่ให้ความสำคัญกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมจากภายนอกซึ่งมีอยู่ด้วยกัน 2 ลักษณะได้แก่ สภาพแวดล้อมภายนอกทั่วไปเช่นสภาวะแวดล้อมทางเศษกิจ สังคม การเมือง เทคโนโลยี และสภาวะแวดล้อมทางด้านอุตสาหกรรมหรือสภาวะแวดล้อมทางการแข่งขันที่มีผลกระทบต่อการแข่งขันขององค์กรธุรกิจในอุตสาหกรรมนั้นๆเพื่อดูความน่าดึงดูดของอุตสาหกรรมและเพื่อประเมินสภาวะทางโอกาสและข้อจำกัดขององค์กร แต่อย่างไรก็ดีในการจัดทำกลยุทธ์ในระดับองค์กรนั้นผู้บริหารจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องพิจารณาร่วมกับสภาวะแวดล้อมภายในองค์กรเพื่อที่จะกำหนดตำแหน่งทางการแข่งขันของขององค์กรหรือความแข็งแกร่งทางธุรกิจของตัวเอง เพื่อที่จะพิจารณาความสอดคล้องแห่งสภาวะความสมดุลทั้งภายในและภายนอก ผู้บริหารจะไม่สามารถจัดทำกลยุทธ์ได้อย่างประสบผลสำเร็จได้ โดยไม่มีความเข้าใจถึงความสำพันธ์ของปัจจัยสภาวะแวดล้อมทั้งภายนอกและภายใน

2. ในการกำหนดกลยุทธ์ทางธุรกิจที่ใช้เป็นกลยุทธ์ทางการแข่งขันเพื่อที่จะทำให้องค์กรธุรกิจมีผลตอบแทนหรือผลประกอบการที่ดีได้นั้น องค์กรตัวแทนจำหน่ายยานยนต์จำเป็นที่จะต้องวางตำแหน่งกลยุทธ์ทางการแข่งขันของตัวเองในอุตสาหกรรมที่จะสามารถมีอิทธิพลอยู่เหนือปัจจัย 5 ประการหรือ โมเดลพลังห้าประการของพอร์ตเตอร์ เพื่อความได้เปรียบทางการแข่งขันและเพื่อเป็นการป้องกันตัวเองจากสภาวะความรุ่นแรงการแข่งขันทางราคา ซึ่งผู้วิจัยมีข้อเสนอดังต่อไปนี้

2.1 บริษัทตัวแทนจำหน่ายยานยนต์จะต้องมีความพยายามที่จะป้องกันไม่ให้องค์กรใหม่ๆให้เข้ามาทำธุรกิจเพื่อแข่งขันในอุตสาหกรรมเดียวกับตนเพราะเมื่อใดก็ตามที่บริษัทตัวแทนจำหน่ายใหม่ๆจากภายนอกเข้าสู่อุตสาหกรรมได้เยอะก็เท่ากับว่าเป็นการทำให้สภาวะจำนวนผู้ประกอบมีมากขึ้นซึ่งจะทำให้มีการแข่งขันกันมากขึ้นส่งผลต่อการแย่งส่วนแบ่งทางการตลาดกันมากขึ้นและจะส่งผลต่อกำไรของกลุ่มธุรกิจตัวแทนจำหน่ายยานยนต์ลดลง

2.2 บริษัทตัวแทนจำหน่ายน่ายยานยนต์จะต้องวางตำแหน่งกลยุทธ์ทางการแข่งขันโดยพยายามเน้นสร้างความแตกต่างให้เห็นความโดดเด่นอย่างชัดเจนให้กับตัวเองกว่าคู่แข่งอุตสาหกรรมเดียวกันและองค์กรที่ขายสินค้า

และบริการประเภทเดียวกัน เพื่อสร้างทางเลือกที่ชัดเจนให้กับลูกค้าที่เน้นด้านคุณประโยชน์ของตัวสินค้าและบริการเพราะลูกค้าในปัจจุบันเป็นลูกค้ามีอิสระและง่ายต่อการเปลี่ยนไปซื้อสินค้าหรือบริการกับบริษัทตัวแทนจำหน่ายรายอื่นอันเนื่องจากว่าลูกค้าเหล่านั้นมีต้นทุนในการเปลี่ยนองค์กรต่ำดังนั้นองค์กรตัวแทนจำหน่ายยานยนต์จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องสร้างคุณค่าให้ลูกค้าได้เห็นถึงความแตกต่างอย่างชัดเจนในด้านการบริการในกลุ่มลูกค้าพรีเมี่ยมที่ซื้อรถ เพราะลูกค้ากลุ่มนี้ต้องการการบริการที่แตกต่างที่โดดเด่นเหนือความคาดหมาย

2.3 และเนื่องจากว่าอำนาจต่อรองของผู้ซื้อจะมีมากในกรณีดังต่อไปนี้ (1) ถ้าผู้ซื้อซื้อสินค้าในปริมาณมาก (2) ผู้ซื้อมองไม่เห็นคุณค่าและความแตกต่างที่ชัดเจนของตัวสินค้าและบริการที่จะซื้อลูกค้าจะเอาราคามาเป็นองค์ประกอบในการพิจารณา และ (3) ประการสุดท้ายต้นทุนในการเปลี่ยนไปซื้อสินค้าหรือไปใช้บริการกับบริษัทตัวแทนจำหน่ายอื่นของลูกค้าต่ำอันเนื่องมาจากว่าลูกค้ามีทางเลือกเยอะดังนั้นผู้วิจัยจึงได้เสนอแนะกลยุทธ์บนพื้นฐานที่เรียกว่า Strategic Group Mapping แล้วทำการว่างตำแหน่งทางการแข่งขันของตัวเองโดยเน้นไปที่สองมิติเป็นสำคัญ คือมิติในด้านคุณภาพในตัวสินค้าที่สูงและมิติในด้านคุณภาพในด้านการบริการที่สูงด้วยเช่นกันเพื่อเน้นความพึงพอใจสูงสุดให้กับลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญมิติในด้านคุณภาพที่ตัวสินค้านั้น บริษัทตัวแทนจำหน่ายมีอยู่ในตัวอยู่แล้วเพราะเราขายสินค้าระดับแบร์นพรีเมี่ยมที่ได้รับการแต่งตั้งอย่างเป็นทางการแต่สิ่งที่บริษัทตัวแทนจำหน่ายควรที่จะเพิ่มแล้วก็มุ่งเน้นแนวทางการบริหารคือเพิ่มปรับกลยุทธ์ทางการบริการให้มีคุณภาพที่สูงขึ้นตามความคาดหวังของลูกค้าและสูงขึ้นตามคุณภาพของตัวสินค้า เช่น พนักขายและพนักงานบริการหลังการมีความเป็นมิตรและมีความสุภาพกับลูกค้าในระดับที่มาก พนักงานบริการหลังการขายมีความเข้าใจในความต้องการของลูกค้าและมีใจบริการ(service mind) มุ่งการบริการที่ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจทั้งก่อนและหลังการขาย ปรับปรุงคุณภาพในด้านการบริการหลังการขายทั้งคุณภาพงานซ่อมและคุณภาพในงานบริการเพื่อให้ลูกค้ามีความประทับใจ ไม่ใช่แค่ความพึงพอใจการเพิ่มการบริการรับประกันที่ตัวรถและการบริการด้านการประกันอุบัติเหตุ (quality warranty and quality insurance) การบริการฉุกเฉิน24ชั่วโมงในกรณีที่รถลูกค้ามีปัญหาเสียฉุกเฉิน มีบริการรถลาก 24 ชั่วโมงไม่จำกัดระยะทาง มีบริการรถฟรีทดแทนระหว่างการซ่อมในกรณีที่ต้องรออะไหล่เกิน 2 วัน มีบริการรับรถและส่งรถถึงบ้านลูกค้าฟรีตลอดการใช้งานเหล่านี้ เป็นต้น

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งครั้งต่อไป

1. ควรที่จะศึกษาการบริการเชิงกลยุทธ์กับบริษัทตัวแทนจำหน่ายยานยนต์ในส่วนของค่ายรถยนต์ค่ายอื่นได้แก่ ค่ายยุโรป เช่น Benz, Volkswagen, Agent , Volvo, Aston Martin, Land Rover , Jaguar และค่ายญี่ปุ่น เช่น Toyota, Honda, Mazda, Nissan

2. ควรที่จะศึกษาการบริหารเชิงกลยุทธ์กับธุรกิจอื่นทั้งรัฐและเอกชน เช่นโรงพยาบาลธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ ธุรกิจการท่องเที่ยวการ โรงแรม เป็นต้น

References

Jantarasorn, W. (2011). *Public policy implementation* (3rd ed.). Bangkok: Prik Wan Graphic. (in Thai)

Kotler, P. (2003). *Marketing management* . Englewood Cliffs: Prentice Hall.

Lawrence R. J., & Glueck, W. F. (1988). *Business policy and strategic management*. New York: McGraw-Hill.

Pakapabwiwat, S. (2009). *Business strategy* (7th ed.). Bangkok: Pattanawijai. (in Thai)

Porter, M. E., (1980). *Competitive strategy*. New York: MacMillan.

Sareerat, S. (1999). *Strategy management and case study*. Bangkok: Teera Film and Textile. (in Thai)

Teerawakin, L. (2014). Relationship between politics and economic. *Journal of Management Science, Suratthani Rajabhat University, 1*(1), 1-16. (in Thai)

Wheelen, T. L., & Hunger, J. D. (1995). *Strategic management and business policy*. Reading, MA: Addison-Wesley.

แนะนำหนังสือ

Book Review

โดย เมธี จั่นเทศ

By Methee Chanted

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย

Faculty of Business Administration, Eastern Asia University

ชื่อเรื่อง: พ่อรวย สอนลูก Rich Dad Poor Dad

ผู้แต่ง: Robert T. Kiyosaki

ผู้แปล: นันทวัน รุจิงวงศ์

สำนักพิมพ์: ซีเอ็ดยูเคชั่น

ปีที่พิมพ์: 2544

จำนวนหน้า: 208 หน้า

ปลายเดือนมกราคม พ.ศ. 2560 ผู้เขียนได้รับคำแนะนำให้อ่านหนังสือเล่มหนึ่ง เป็นหนังสือสำหรับผู้ที่ต้องการมีอิสรภาพทางการเงิน นั่นคือ หนังสือเรื่อง พ่อรวยสอนลูก (Rich Dad Poor Dad) เมื่อได้อ่านบทนำของหนังสือ รู้สึกว่าอยากอ่านให้จบเร็ว ๆเพื่อจะได้ทราบถึงสาเหตุว่าทำไมคนส่วนมากถึงยังไม่สามารถบริหารจัดการเกี่ยวกับการเงินได้ แล้วจะมีวิธีใดที่จะช่วยให้มีอิสรภาพทางด้านการเงินเร็วกว่าคนอื่น

ผู้เขียนหนังสือเล่มนี้ได้เล่าจากประสบการณ์จริงของเขาจากการถูกสั่งสอนโดยพ่อสองคน คนแรกคือพ่อแท้ ๆของเขาเองที่ทำงานเหมือนคนปกติทั่วไป ซึ่งผู้เขียนเรียกว่า Poor Dad และ พ่ออีกคนเป็นพ่อของเพื่อนผู้ซึ่งไม่ได้เรียนสูงมากมาย แต่กลับเป็นเจ้าของธุรกิจที่ประสบความสำเร็จและมีอาณาจักรธุรกิจที่ใหญ่โต ผู้เขียนเรียกว่า Rich Dad คำสอนของพ่อทั้งสองคน ช่างแตกต่างกันอย่างสิ้นเชิง ผู้วิจารณ์ขอยกตัวอย่างบางเรื่องมาเปรียบเทียบวิธีคิดที่แตกต่างระหว่างพ่อทั้งสองคน เช่น พ่อจน จะตอกย้ำและสอนลูกว่า ต้องเรียหนังสือให้สูงเพื่อที่จะได้ทำงานในตำแหน่งสูง ๆ แต่ในขณะที่พ่อรวยสอนว่า ถ้ามีความรู้สูงสามารถครอบครองบริษัทที่มั่นคงได้ อีกหนึ่งตัวอย่างคำสอนของพ่อทั้งสองที่แตกต่างอย่างเห็นได้ชัดคือ พ่อจนจะสอนให้ลูกเขียนประวัติส่วนตัวอย่างไรเพื่อให้ได้งานทำ ในขณะที่พ่อรวยสอนว่า ต้องเขียนแผนธุรกิจอย่างไรถึงจะสร้างงานได้

บทเรียนที่ 1: คนรวยจะไม่ทำงานเพื่อเงิน

Rich Dad ได้กล่าวไว้ว่า ถ้าอยากทำงานเพื่อหาเงินเลี้ยงชีพ หรือเพื่อประทังชีวิต สามารถเรียนรู้ได้จากโรงเรียน แต่การเรียนรู้วิธีการใช้เงินทำงานนั้น มัน

เป็นการเรียนรู้ที่ไม่มีวันสิ้นสุด ความขัดสนทางด้านการเงินเป็นเรื่องที่เลวร้ายที่สุดในชีวิต เพราะฉะนั้น อย่าใช้อารมณ์มาเป็นข้อจำกัดทางความคิด แต่จงใช้สมองเป็นตัวกำหนดการกระทำ ซึ่งผู้เขียนยกตัวอย่างคำพูดที่เกิดจากอารมณ์ซึ่งมีผลต่อการคิดนอกกรอบ เช่น ต้องหางานทำให้ได้, ทุกคนคือลูกจ้าง, คนส่วนมากรอคอยวันที่เงินเดือนออกและวันที่เงินเดือนขึ้นเพียงเพราะกลัวจะไม่มีเงินและต้องการมันแค่นั้นเอง ซึ่งแตกต่างจากความคิดที่มาจากสมอง คือ ฉันมองข้ามอะไรไปหรือเปล่า ซึ่งแปลว่า เรายังทำอะไรได้อีกมากมาย และทำได้มากกว่าการมานั่งรอคอยเงินเดือน ทำงานแบบเช้าชาม เย็นชาม

บทเรียนที่ 2: ทำไมต้องเรียนรู้เรื่องการเงิน

ผู้เขียนสรุปไว้ว่าการที่มีเงินมากมาย ยังไม่สำคัญเท่ากับว่าจะทำอย่างไรให้รู้จักวิธีการรักษาเงินให้อยู่กับเราไปตลอดชีวิต คำสอนของพ่อจนจะสอนลูกให้อ่านมากๆ แต่สำหรับพ่อรวยจะบอกให้ลูกเรียนรู้เรื่องเงินๆ ทอง ๆ เป็นอันดับแรก ผู้เขียนได้อธิบายการหมุนเวียนของกระแสเงินของคนจนกับคนชั้นกลางว่า สิ่งที่พวกเค้าคิดอย่างแรกคือ แหล่งรายได้มากจากเงินเดือนเพียงอย่างเดียวเพื่อนำไปจ่ายเป็นค่าอาหาร, ค่าเช่าบ้าน, ค่าเสื้อผ้า คนกลุ่มนี้จะยังไม่มีทรัพย์สินเพราะรายได้ก็หายไปกับค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ซึ่งแตกต่างกับคนรวย ที่มีแหล่งรายได้มาจากเงินปันผล, ดอกเบี้ย, ค่าเช่า, ค่าลิขสิทธิ์ แล้วทรัพย์สินก็คือ หุ้น, พันธบัตร, ตั๋วสัญญาใช้เงิน, อสังหาริมทรัพย์ คำถามที่เกิดขึ้นคือ ถ้าพวกเขาหยุดงานในวันนี้ ใครที่จะมีเงินหล่อเลี้ยงชีวิตได้มากกว่ากัน

บทเรียนที่ 3: รู้จักเพิ่มทรัพย์สิน และเรียนรู้ที่จะเป็นเจ้าของธุรกิจ

ผู้เขียน ได้ยกตัวอย่างคนรวย อย่าง เรย์ ครอ๊ก ผู้ก่อตั้งร้านแมคโดนัล โดยเรย์เล่าให้นักศึกษาปริญญาโทคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยออสตินฟังว่า ตามแผนธุรกิจแล้วเขาขายเฟรนไชด์ของแมคโดนัล แต่มีเงื่อนไขที่ระบุถึงทำเลที่เหมาะสมด้วย ดังนั้นคนที่ซื้อเฟรนไชด์ไปจะต้องซื้อทำเลทองด้วย นั่นคือเรย์ทำธุรกิจอสังหาริมทรัพย์นั่นเอง เพราะฉะนั้น ต้องแยกให้ออกระหว่าง อาชีพ กับธุรกิจ สิ่งที่น่าสนใจและเป็นแนวคิดที่ดีในการจะเริ่มทำธุรกิจ คือ จงมุ่งมั่นในงานประจำอย่างเต็มที่ แล้วค่อย ๆ สร้างธุรกิจโดยการลงทุนที่สร้างรายได้เพื่อนำเงินนั้นมาทำงานให้คุณ

บทเรียนที่ 4: ภาษีและประโยชน์ของนิติบุคคล

ผู้เขียนเปรียบเทียบให้เห็นว่าคนที่รวยและมีบริษัทมักจะคิดถึงรายได้เป็นอันดับแรก รองลงมาคือรายจ่ายและการเสียภาษีเป็นอันดับสุดท้าย ซึ่งต่างจากลูกจ้างบริษัทที่มักจะคิดถึงรายได้และการเสียภาษีมาเป็นอันดับแรก แล้วให้ความสำคัญเรื่องรายจ่ายเป็นอันดับสุดท้าย ผู้เขียนยังกล่าวอีกว่า การที่มีบริษัทนั้นจะเสียภาษีต่ำกว่าบุคคลธรรมดา และที่มากไปกว่านั้น รายจ่ายบางรายการยังได้รับการยกเว้นภาษีอีกด้วย มันก็เลยเป็นที่มาว่าในทุก ๆครั้งที่ผู้เขียนจัดสัมนาเพื่อถ่ายทอดความรู้ ก็มักจะกล่าวถึงหลักความสำคัญของไหวพริบทางการเงิน ว่ามีอยู่ 4 ประการด้วยกัน คือ ต้องอ่านงบการเงินให้เป็น, ต้องรู้เรื่องการลงทุนเพื่อให้เงินทำงาน, ต้องเข้าใจตลาดในเรื่องอุปสงค์อุปทาน และต้องมีความรู้ในเรื่องกฎหมาย

บทเรียนที่ 5: วิธีหาเงินของคนรวย

ผู้เขียนอธิบายว่า ไม่จำเป็นต้องเป็นคนฉลาดเท่านั้น ที่จะประสบความสำเร็จ แต่คนที่กล้าและมีความรู้เท่านั้นมักจะประสบความสำเร็จ ไม่จำเป็นต้องมีเงินทองมหาศาลถึงจะลงทุนได้ คุณสามารถแปรเงินเพียงเล็กน้อยไปเป็นเงินก้อนโตได้ ถ้าคุณมีไหวพริบในการบริการจัดการเรื่องเงิน ยกตัวอย่างเช่น เมื่อ 300 ปีก่อน ผู้ที่ครอบครองที่ดินเท่านั้นถือว่าเป็นเจ้าของขุมทรัพย์ แต่ต่อมาคือผู้ที่ครองครองโรงงานและการผลิต แต่ในยุคปัจจุบัน ในยุคของการสื่อสารแบบไร้พรมแดน ผู้ที่มีข้อมูลมากที่สุดและทันสมัยที่สุด นั่นแหละ คือเจ้าของขุมทรัพย์อย่างแท้จริง

บทเรียนที่ 6: ทำงานเพื่อเรียนรู้ อย่าทำงานเพื่อเงิน

การทำงานเพื่อประสบการณ์แล้วเรียนรู้ไปพร้อม ๆกัน มันได้มากกว่าผลตอบแทนที่เป็นเงินเสียอีก แต่การเรียนรู้ไม่มีที่สิ้นสุด ถ้ารู้ว่าขาดทักษะทางด้านไหน จงอย่ารีรอที่จะแสวงหาความรู้ในทักษะนั้น ๆ มันอาจจะยากในขั้นตอนการตัดสินใจ เหมือนกันการที่เราตัดสินใจออกกำลังกาย แต่ถ้าคุณผ่านจุดนั้นมาได้ ทุกอย่างจะสบายเหมือนกับคุณรู้สึกมีความสุขที่ได้ออกกำลังกาย และจะภูมิใจในตัวเองเมื่อเห็นผลลัพธ์ที่ดีของมันแล้วก็จะรู้สึกดีใจที่คุณคิดถูก ที่ได้ตัดสินใจทำลงไป

ตอนที่ 8: ช่วงอุปสรรคที่ต้องผ่านพ้นไปให้ได้

จงอย่าชะล่าใจว่าไหวพริบทางการเงินที่คุณมีจะทำให้คุณประสบความสำเร็จทุกอย่าง บางครั้งมันอาจจะทำให้คุณตกอยู่ในสถานการณ์ที่เลวร้ายก็เป็นได้ ซึ่งส่วนใหญ่จะมาจากความกลัว, ความคิดด้านลบ, ความขี้เกียจ, นิสัยส่วนตัว, และความเย่อหยิ่งทะนงตน จงขจัดข้อจำกัดเหล่านี้ออกไปให้หมด พร้อมเปิดใจรับสิ่งใหม่ ๆ เพื่อวิสัยทัศน์ที่ชัดเจนมากขึ้นนำไปสู่ทางลัดของการประสบความสำเร็จ

บทเรียนที่ 9: ต้องเริ่มคิดเริ่มทำ

บทนี้ ผู้เขียนรู้สึกชอบโดยส่วนตัวเพราะเป็นบทบัญญัติ 10 ประการที่จะเป็นแนวทางที่จะทำให้เรามีแรงบันดาลใจและมีพลังในการใช้ชีวิตแบบมีอิสรภาพทางด้านการเงิน บทบัญญัติ 10 ประการนี้ประกอบไปด้วย

1. ต้องมีพลังใจ มุ่งมั่น
2. เลือกอนาคตว่าอยากรวยหรือจน
3. ชำระหนี้ของตนเองเป็นอันดับแรก
4. ดูแลนายหน้าเป็นอย่างดี เพื่อคำแนะนำที่ดี
5. จงเป็นผู้ให้ที่ดี
6. เลือกคบเพื่อนอย่างระมัดระวัง
7. ทรัพย์สินซื้อความฟุ่มเฟือย
8. ทรัพย์สินซื้อความฟุ่มเฟือย
9. สร้างแรงบันดาลใจให้ตนเองเสมอ
10. สอนผู้อื่นเพื่ออานิสงส์แห่งการให้

ตอนที่ 10: ลงมือทำ

หลาย ๆ คนชอบคิดแต่ไม่ชอบทำและหลาย ๆคนชอบทำโดยที่ไม่คิด เพราะฉะนั้นคุณต้องอยู่ระหว่าง 2 สิ่งนี้ มันจะทำให้คุณรู้ว่าสิ่งที่ทำนั้นมันดีหรือไม่ดี จงหยุดทุกอย่างแล้วมีสติในการพิจารณาว่า สิ่งที่ทำนั้นเป็นผลดีหรือไม่ดี ต้องคอยหาแนวคิดใหม่ ๆมาสนับสนุนความคิดตนเอง เรียนรู้จากผู้มีประสบการณ์ให้มาก พัฒนาความคิดและพัฒนาศักยภาพของตนเองตลอดเวลาโดยการเข้าฝึกอบรมในหัวข้อต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ มีแผนสำรองเพื่อรองรับความเสี่ยงไว้เสมอ ในเรื่องของการลงทุนในอสังหาริมทรัพย์ ต้องหมั่นคอยไปดูพื้นที่สวย ๆบ่อย ๆ เพื่อศึกษาความเปลี่ยนแปลง ต้องเรียนรู้การเล่นหุ้น หัดทำความเข้าใจว่าทำไมผู้บริโภคถึงไม่รวย ต้องมองเกมส์ให้ออกเพื่อเดินไปในทางที่ถูก ต้องมองหาความต้องการในตลาดเสียก่อน ถึงค่อยมองหาตลาดขาย เมื่อเรียนรู้ทุกสิ่งทุกอย่างแล้ว จงอย่าลังเลที่จะลงมือทำโดยนำประวัติศาสตร์มาเป็นแนวทางในการดำเนินธุรกิจ

ทั้งหมดทั้งมวลของเนื้อหาในหนังสือ พ่อสอนลูก (Rich Dad Poor Dad) น่าจะเป็นประโยชน์สำหรับคนที่ต้องการหลุดพ้นออกจากพื้นที่เคยชิน (comfort zone) และด้วยคำสอนของพ่อทั้งสองคน รวมถึงวิธีการต่าง ๆ จะเป็นแนวทางให้ผู้อ่านสามารถหาวิธีเพื่อจัดการกับความคิดและได้ผลลัพธ์ที่น่าพอใจในการบริหารการเงินไม่มากก็น้อย

แนะนำหนังสือ

Book Review

โดย วรรณนิดา วิทยากุล

By Wannida Vittayakul

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย

Faculty of Business Administration, Eastern Asia University

ชื่อเรื่อง: Corporate Learning

ผู้แต่ง: Michael Dulworth & Frank Bordonaro

สำนักพิมพ์: Pfeiffer

จำนวนหน้า: 244 หน้า

เกริ่นนำ

หนังสือเล่มนี้จะช่วยให้ผู้บริหารสามารถทำงานได้ดีขึ้น และมีประสิทธิภาพมากขึ้น เพราะบทความในหนังสือได้ให้คำแนะนำวิธีการที่สามารถนำมาใช้ได้จริง กล่าวคือผู้ขียนได้เขียนหนังสือเล่มนี้จากการศึกษา ค้นคว้าวิจัย และที่สำคัญจากประสบการณ์จริงของผู้เขียนแต่ละคนที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่เขียนในแต่ละตอน ยกตัวอย่างในตอนที่ 1 “สิ่งที่ต้องรู้” มีผู้เขียนทั้งหมด 9 คน แต่ละคน คือ ผู้ที่มีบทบาท หน้าที่ ความรับผิดชอบในตำแหน่งบริหารหรือผู้บริหารระดับสูงขององค์กร นอกจากนี้ ยังมีผู้ทรงคุณวุฒิด้านการจัดการและองค์กร อย่าง Dr. Daniel R. Denison ศาสตราจารย์จากสถาบัน IMD (The International Institute of Management Development in Lausanne, Switzerland) ผู้ซึ่งมีความเชี่ยวชาญด้านงานวิจัย งานสอน และการให้คำปรึกษาที่เน้นเรื่องวัฒนธรรมองค์กร ความเป็นผู้นำ และผลกระทบต่อประสิทธิภาพและความสำเร็จขององค์กร โดยผลงานที่มีชื่อเสียงระดับโลกและเป็นที่รู้จักคือ “Organizational Culture and Business Performance” ความน่าสนใจจึงอยู่ที่หัวข้อเรื่องในประเด็นต่าง ๆ ที่หนังสือได้นำเสนอและถ่ายทอดเรื่องราวจากประสบการณ์ตรงที่เกิดขึ้นจริงในการทำงานของตน รวมถึงจากการศึกษาค้นคว้า และวิจัยของผู้เขียนและทีมงาน เพื่อให้ผู้อ่านสามารถนำองค์ความรู้ที่ได้ไปปรับใช้กับตนเอง เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานต่อไป

วัตถุประสงค์

หนังสือเล่มนี้ถูกเขียนขึ้นเพื่อให้ผู้บริหารระดับสูงในองค์กรธุรกิจ และนักบริหารระดับมืออาชีพที่ต้องการเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กรผ่านความแข็งแกร่ง และผลสำเร็จในการทำงาน โดยหนังสือจะนำเสนอข้อมูลพร้อมแนวทางปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรมในเรื่องต่าง ๆ ดังนี้

- การใช้กลยุทธ์ทางธุรกิจในการพัฒนาความเป็นผู้นำ
- การทำให้คนเก่งขององค์กรมีความเป็นผู้นำ
- การขับเคลื่อนองค์กรให้เกิดประสิทธิภาพ

ผู้เขียนได้กล่าวถึงหลักการพื้นฐานที่สนับสนุนหนังสือเล่มนี้ว่า ความก้าวหน้าที่เกิดขึ้นได้จริงใน 3 เรื่องข้างต้นนั้น เกิดขึ้นได้จากการใช้กลยุทธ์การเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ ผู้เขียนเชื่อมั่นและได้พยายามชี้ให้เห็นว่า การเรียนรู้จะเป็นหนทางเดียว (only way) ที่จะเพิ่มศักยภาพขององค์กรและขีดความสามารถของคนในองค์กรได้

สาระสำคัญ

ผู้เขียนได้แบ่งเนื้อหาของหนังสือเล่มนี้ออกเป็น 2 ส่วน เพราะเล็งเห็นว่าการนำเสนอที่ดีจะต้องสามารถตอบคำถามง่าย ๆ ของผู้อ่านได้ว่า "อะไรคือสิ่งที่ฉันจะต้องรู้ (What do I have to know?) และ อะไรคือสิ่งที่ฉันจะต้องทำ (What do I have to do?) หากฉันจะต้องรับมือกับปัญหาทั้งหลายในองค์กร" ฉะนั้น การสร้างความรู้และความเข้าใจอย่างเป็นระบบจึงเป็นเรื่องที่สำคัญ นอกจากนี้ การแบ่งเนื้อหาแบบเฉพาะเจาะจง ยังเป็นการลดทอนความยุ่งยากและการเสียเวลาไปกับการค้นหาสิ่งที่ต้องการจากการอ่านหรือการศึกษาแนวคิดจำนวนมาก (a lot of conceptual readings) ได้อีกด้วย ซึ่งเนื้อหาทั้ง 2 ส่วนประกอบด้วย

ส่วนที่ 1: สิ่งที่จะต้องรู้ (what to know)

ผู้เขียนได้นำเสนอประเด็นหลัก 3 ประเด็น ที่เกี่ยวข้องกับการเรียนรู้ที่จำเป็น แนวโน้ม และวิธีการแก้ไขปัญหา ซึ่งเนื้อหาที่นำเสนอในส่วนนี้ มีที่มาจากการศึกษาวิจัยที่ถูกเลือกสรรมาแล้วจำนวน 6 เรื่องด้วยกัน โดยผู้เขียนขอนำเสนอเนื้อหาในแต่ละเรื่องตามประเด็นหลักที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

ประเด็นที่ 1 การผลักดันให้การเรียนรู้ขององค์กรและกลยุทธ์ทางธุรกิจเดินไปในทิศทางเดียวกัน (closing the alignment gap between learning and business strategy…) โดยการลดช่องว่างระหว่างการเรียนรู้กับการทำงานให้รวมเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ผู้เขียน (Michael Dulworth) ได้นำเสนอการเชื่อมโยงกลยุทธ์ทางธุรกิจ กับการผลักดันผลประกอบการขององค์กรผ่านกระบวนการในการสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้ (learning organization)

ประเด็นที่ 2 การวางรากฐานความเป็นผู้นำให้กับองค์กร (filling the leadership pipeline…) โดยผู้เขียน (Scott Saslow) ได้นำเสนอการศึกษาที่เป็น Best Practices ขององค์กรระดับโลกหลายแห่ง เช่น PepsiCo, Credit Suisse First Boston, Aetna and Boeing เป็นต้น รวมถึงการนำเสนอให้เห็นความเชื่อมโยงในวิถีการปฏิบัติของผู้นำกับผลตอบแทนทางการเงินขององค์กรที่เพิ่มขึ้น โดยการเปรียบเทียบระหว่างบริษัทระดับแนวหน้า 20 บริษัท (top 20 companies) กับบริษัททั่วไป

นอกจากนี้ ผู้เขียนอีก 2 คนจาก EDA (Executive Development Associates, Inc.) Jim Bolt และ John Koriath ได้ร่วมกับ Dulworth นำเสนอแนวโน้มที่เป็นจุดเปลี่ยนแปลงที่สำคัญในการพัฒนาผู้บริหาร โดยการนำเสนอในประเด็นขององค์กรที่มีการพัฒนาความเป็นผู้นำให้กับผู้บริหาร ว่าจะต้องเผชิญหน้ากับอะไรบ้าง

ประเด็นที่ 3 การขับเคลื่อนองค์กรให้เกิดการเปลี่ยนแปลงโดยใช้ศักยภาพของผู้นำ (mobilizing others, the leader's lever for changes…) โดยเชื่อว่า การเปลี่ยนแปลงในทางที่ดี มีที่มาจากการที่เราช่วยให้คนทุกคนในองค์กรสามารถขยับไปจากจุดที่เข้าอยู่ไปสู่สิ่งที่ดีขึ้น ซึ่งในประเด็นนี้มีหัวข้อย่อยที่น่าสนใจ 3 เรื่องด้วยกัน คือ

เรื่องที่ 1 วิธีปฏิบัติในการสร้างการเรียนรู้เพื่อเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมองค์กร โดยผู้เขียนคือ Dr. Denison และ Dr. Bryan Adkins ซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลและองค์กร ได้เสนอแนะให้ทุกภาคส่วนต้องกลับมาคิดใหม่ในเรื่องของความสมดุลระหว่างการเรียนรู้และการนำไปสู่การปฏิบัติ

เรื่องที่ 2 การติดตาม ตรวจสอบจุดที่อาจผิดพลาด เรื่องนี้ผู้เขียน คือ Cal Wick และ Roy Pollock ได้ชี้ให้เห็นความสำคัญของการติดตาม ตรวสอบ และประเมินผลการเรียนรู้ขององค์กรว่าจะก่อให้เกิดผลลัพธ์ที่ดี และทำให้องค์กรเกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง การเรียนรู้ที่ไม่ได้ถูกนำมาใช้กับกระบวนการทางธุรกิจก็ไม่ต่างจากเศษซากของเหลือในโรงงานผลิตที่จะไม่ก่อให้เกิดประโยชน์ใด ๆ เลย

และเรื่องที่ 3 ความสำเร็จของการนำระบบเครือข่ายแบบ Peer-to-peer เข้ามาใช้ในการสร้างการเรียนรู้ขององค์กร โดย Dulworth และ Joseph A. Forcillo ได้พยายามที่จะทำให้ผู้นำ และผู้บริหารในองค์กรเข้าใจและ

เห็นความสำคัญของเครือข่ายแบบ Peer-to-peer โดยย้ำว่า "ระบบฐานเครือข่ายแห่งการเรียนรู้" (network-based learning) คือ เครื่องมืออันทรงพลังของการพัฒนาองค์กร เพราะเชื่อมั่นว่าการสร้างเครือข่ายฐานความรู้จะทำให้ผู้บริหารลดความกดดันในการที่จะสร้างการเรียนรู้ของตน ผ่านการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ การสอบถามข้อสงสัย หรือการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับผู้บริหารที่มีตำแหน่ง หน้าที่ ประสบการณ์ที่คล้ายคลึงกัน หรือในวิชาชีพเดียวกันในองค์กรอื่นได้ (ความเห็นของผู้เขียน: ปัจจุบันการสร้างการเรียนรู้แบบเครือข่ายในการบ้านเราส่วนใหญ่ จะออกมาในรูปของสมาคม หรือชมรมทางด้านวิชาชีพ เช่น HHRMC (Hotel Human Resources Management Committee) ซึ่งเป็นชมรมของผู้บริหารระดับสูงของฝ่ายงาน หรือหน่วยงานด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของกลุ่มธุรกิจโรงแรม) เป็นต้น

ส่วนที่ 2 สิ่งที่จะต้องทำ (what to do)

ส่วนนี้จะเป็นวิธีการและขั้นตอนในการดำเนินการทั้งหมด ที่จะทำให้ผู้อ่านสามารถนำประโยชน์ที่ได้จากการศึกษาในส่วนที่ 1 รวบรวมเป็นกลยุทธ์การเรียนรู้เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติจริงในองค์กร Dr. Frank Bordonaro ผู้เชี่ยวชาญในสาขาการพัฒนาภาวะผู้นำ และการเรียนรู้ ได้เขียนขั้นตอนสิ่งที่จะต้องทำไว้ 5 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ฟังเสียงเรียกให้ชุมนุม (hear the rallying cry) โดยการใช้เป้าหมายที่จะทำให้ทุกคนในองค์กรยินยอมพร้อมใจที่จะปฏิบัติตาม

ขั้นตอนที่ 2 ลงหลักปักหมุดที่จะดำเนินการ (put stakes in the ground) เมื่อมีเป้าหมายที่แน่นอนแล้ว ก็ต้องกำหนดให้ชัดเจนเพื่อให้ทุกคนในองค์กรได้ทราบและยอมรับ

ขั้นตอนที่ 3 ใส่การเรียนรู้ในการทำงาน (put learning where the work is) โดยการสร้างการเรียนรู้ในทุกที่ ทุกเวลา เพื่อให้มีผลในทางปฏิบัติที่สามารถเกิดขึ้นได้จริงในองค์กร

ขั้นตอนที่ 4 การแบ่งหน้าที่การทำงาน (divvy up the work) การกระจายงานตามความรับผิดชอบเป็นอีกสิ่งที่สำคัญ เช่นเดียวกับการมอบหมายงานให้เหมาะสมกับคนในองค์กร

ขั้นตอนที่ 5 การวัด และการปรับปรุงแก้ไขให้สามารถดำเนินการต่อไปได้ (measure, modify, and keep it moving) ทั้งนี้ เพื่อประเมินความสำเร็จของการดำเนินการต้องมีการตรวจสอบ ประเมินผล และหากมีข้อผิดพลาดต้องปรับแก้ให้ถูกต้องเหมาะสม

คุณค่า

การเปลี่ยนแปลงและความก้าวหน้าขององค์กรสามารถเกิดขึ้นได้จริงจากการเรียนรู้ โดยเฉพาะจากแหล่งความรู้ที่ถูกต้อง หนังสือได้กล่าวถึงหัวข้อที่แนะนำว่าเราสามารถนำแนวคิด ทฤษฎีและวิธีปฏิบัติที่นำเสนอในหนังสือเล่มนี้มาปรับใช้ในการทำธุรกิจในโลกปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลาได้เป็นอย่างดี เช่นเดียวกับทุกองค์กรที่พยายามสร้างผู้นำของตนให้เป็นผู้มีความรู้ความสามารถก้าวทันเหตุการณ์และการเปลี่ยนแปลงเพื่อรับมือกับโลกปัจจุบันที่มีการแข่งขันที่สูงมากทั้งในระดับมหภาคและจุลภาค ดังจะเห็นได้จากการแข่งขันในตลาดโลก ของประเทศในภูมิภาคต่าง ๆ เช่น จีน อินเดีย และอเมริกา เป็นต้น และนี่คือเหตุผลที่ต้องเตรียมความพร้อมให้กับผู้นำ

แม้หนังสือเล่มนี้จะค่อนข้างอ่านยาก เพราะมีคำศัพท์เฉพาะทางธุรกิจ (business technical term) และมีคำหรือวลี (phrase) จำนวนไม่น้อยที่มีความหมายในลักษณะคลุมเครือเชิงอุปมาอุปมัย (metaphor) ต้องตีความหรือดูบริบททั้งหมดของเรื่องจึงจะเข้าใจได้นั้น อย่างไรก็ตาม หากเข้าใจในสิ่งที่ผู้เขียนพยายามที่จะสื่อออกมาแล้ว หนังสือเล่มนี้ เป็นหนังสือด้านการจัดการคนและองค์กรที่ดีมากอีกเล่มหนึ่ง สำหรับในส่วนของผู้เขียนที่มีจำนวนมากและมีความหลากหลายนับเป็นข้อดีของหนังสือเช่นกัน เพราะทำให้ผู้อ่านได้รับความรู้จากผู้มีประสบการณ์จริงที่ตรงกับสายงาน ความรู้ที่ได้จึงเป็นความรู้ทั้งในเชิงทฤษฎี และเชิงปฏิบัติจากผู้เชี่ยวชาญในศาสตร์สาขานั้น ๆ นับเป็นประโยชน์อย่างมากสำหรับผู้ที่ใช้หนังสือเล่มนี้เพื่อความรู้ หรือเพื่อการอ้างอิงในการทำงานต่อไป

ใบสมัครสมาชิก

วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย ฉบับสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์

☐ สมัครสมาชิกใหม่ ☐ ต่ออายุ

1. ประเภทสมาชิก

1.1 ☐ ประเภท บุคคล

ชื่อ_____ นามสกุล_____ เลขที่สมาชิก_____

1.1.1 บุคลากรภายใน: มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย

☐ นักศึกษา ○ ปริญญาโท ○ ปริญญาเอก

☐ อาจารย์ หรือ ☐ อื่น ๆ โปรดระบุ _____

1.1.2 บุคลากรภายนอก: สถาบัน/หน่วยงาน _____

☐ นักศึกษา ○ ปริญญาโท ○ ปริญญาเอก

☐ อาจารย์ หรือ ☐ อื่น ๆ โปรดระบุ _____

1.2 ☐ ประเภท หน่วยงาน

2. ที่อยู่ในการจัดส่งวารสาร

เลขที่ _____ หมู่ที่ _____ ตรอก/ซอย _____ ถนน _____

แขวง/ตำบล _____ เขต/อำเภอ _____ จังหวัด _____

รหัสไปรษณีย์ _____ โทรศัพท์ _____ อีเมล์ _____

3. ประเภทการสมัครฉบับสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์

☐ 1 ปี 3 ฉบับ เป็นเงิน 800 บาท ☐ 2 ปี 6 ฉบับ เป็นเงิน 1,500 บาท

☐ 5 ปี 15 ฉบับ เป็นเงิน 3,500 บาท

รวมของขวัญ ค่าสมาชิกรวมค่าจัดส่งแล้ว

ข้าพเจ้าได้ชำระค่าสมาชิก จำนวน_____บาท (_____)

☐ เงินสด

☐ ธนาณัติ (ธนาณัติ ปณ.ธัญบุรี ในนาม มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย)

☐ โอนเงินเข้าบัญชี ○ ธนาคารกรุงเทพ สาขาปิ่นเกล้า ธัญบุรี บัญชีกระแสรายวัน เลขที่บัญชี 946-3-00362-2

○ ธนาคารกรุงไทย สาขารังสิต-นครนายก คลอง 4 บัญชีกระแสรายวัน เลขที่ 148-6-00715-5

○ ธนาคารสิกรไทย สาขาคลอง 6 ธัญบุรี บัญชีออมทรัพย์ เลขที่ 416-2-22712-6

เมื่อโอนแล้ว กรุณาส่งหลักฐานการโอนเงินกลับทาง E-Mail: pr@eastern.ac.th หรือ Fax 02-577-1053

การออกใบเสร็จ

☐ ไม่ต้องการ ☐ ต้องการ ออกใบเสร็จในนาม _____

ลงชื่อผู้สมัคร _____

(_____)

กองบรรณาธิการวารสารวิชาการ
ชั้น 4 อาคารชวน ชวนิชย์ (ห้อง C423) มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย
200 หมู่ 1 ถ.รังสิต-นครนายก ตำบลรังสิต อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี 12110
(วงเล็บมุมซองด้านขวา "สมาชิกวารสาร EAU")

สำหรับเจ้าหน้าที่

หมายเลขสมาชิก_____ หมายเลขใบเสร็จ_____

ตั้งแต่ฉบับที่_____ ลงชื่อผู้รับสมัคร_____