วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย

EAU Heritage Journal

ฉบับสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์

Social Science and Humanities

ปีที่ 7 ฉบับที่ 3 ประจำเดือน กันยายน-ธันวาคม 2560 Vol. 7 No. 3 September-December 2017 ISSN 2286-6183

กราบแทบฝ่าพระบาท
ส่งเสด็จสู่สวรรคาลัย

น้อมรำลึกถึงพระมหากรุณาธิคุณ
และร่วมถวายความอาลัยแด่
พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช

ข้าพระพุทธเจ้า กองบรรณาธิการวารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย

วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย
EAU Heritage Journal

ฉบับสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์
Social Science and Humanities

ปีที่ 7 ฉบับที่ 3 ประจำเดือน กันยายน-ธันวาคม 2560 / Vol. 7 No. 3 September-December 2017 **ISSN 2286-6183**

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	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี
ศาสตราจารย์พิเศษ ประสิทธิ์ โฆวิไลกูล	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
รองศาสตราจารย์ ครรชิต มาลัยวงศ์	ราชบัณฑิต
รองศาสตราจารย์ บุญมี เณรยอด	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
รองศาสตราจารย์ สมพร กันทรดุษฎี เตรียมชัยศรี	มหาวิทยาลัยมหิดล
รองศาสตราจารย์ เพลินทิพย์ โกเมศโสภา	มหาวิทยาลัยมหิดล

บรรณาธิการ อาจารย์นันทิยา จรูญแสง มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย

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
	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

รองศาสตราจารย์ กิดานันท์ มลิทอง	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
รองศาสตราจารย์ แก้วตา โรหิตรัตนะ	มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ จักร ติงศภัทิย์	สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น
รองศาสตราจารย์ไฉไล ศักดิวรพงศ์	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ชมทิพ พรพนมชัย	มหาวิทยาลัยมหิดล
ศาสตราจารย์ ไชยยศ เหมะรัชตะ	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
รองศาสตราจารย์ เชาว์ โรจนแสง	มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
รองศาสตราจารย์ ถนอมพร เลาหจรัสแสง	มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ทวิดา กมลเวชช	มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
รองศาสตราจารย์ เทพศักดิ์ บุณยรัตพันธุ์	มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
ศาสตราจารย์ ธีรภัทร์ เสรีรังสรรค์	มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
รองศาสตราจารย์ ธีรศักดิ์ อุ่นอารมย์เลิศ	มหาวิทยาลัยศิลปากร
ศาสตราจารย์ นครินทร์ เมฆไตรรัตน์	มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
ศาสตราจารย์ นิพนธ์ คันธเสวี	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
รองศาสตราจารย์ น้ำฝน คูเจริญไพศาล	มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
รองศาสตราจารย์ บุญเรือง ชื่นสุวิมล	มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
รองศาสตราจารย์ ปกป้อง ศรีสนิท	มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
รองศาสตราจารย์ ประธาน สุวรรณมงคล	มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
รองศาสตราจารย์ ประภาส ภาวินันท์	มหาวิทยาลัยรามคำแหง
รองศาสตราจารย์ ประโยชน์ ส่งกลิ่น	มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ พรธิดา วิเศษศิลปานนท์	มหาวิทยาลัยมหิดล
ศาสตราจารย์ พลภัทร บุราคม	สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ พิพัฒน์ นนทนาธรณ์	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
รองศาสตราจารย์ มนตรี โสคติยานุรักษ์	สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
รองศาสตราจารย์ เมธินี วงศ์วานิช รัมภกาภรณ์	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
รองศาสตราจารย์ วิทยา จิตนุพงศ์	มหาวิทยาลัยรามคำแหง
รองศาสตราจารย์ วิสาข์ จัติวัตร์	มหาวิทยาลัยศิลปากร
รองศาสตราจารย์ วีระพงษ์ แสงชูโต	มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
อาจารย์ศยามล เจริญรัตน์	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ศักดิ์ดา ศิริภัทรโสภณ	มหาวิทยาลัยขอนแก่น
รองศาสตราจารย์ ศิริโสภาคย์ บูรพาเดชะ	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
รองศาสตราจารย์ สนอง โลหิตวิเศษ	มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
รองศาสตราจารย์ สมเกียรติ วันทะนะ	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาบทความ

รองศาสตราจารย์ สิทธิ์ ธีรสรณ์	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
รองศาสตราจารย์ สุทธิวรรณ ตันติรจนาวงศ์	มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
รองศาสตราจารย์ สุพัตรา จุณณะปิยะ	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
รองศาสตราจารย์ สุเทพ เชาวลิต	มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
รองศาสตราจารย์ เสาวคนธ์ สุดสวาสดิ์	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ อรพรรณ บุตรกตัญญู	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ อร่าม ศิริพันธุ์	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ อรนันท์ กลันทปุระ	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
ศาสตราจารย์ อนุสรณ์ ลิ่มมณี	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
รองศาสตราจารย์ อัจฉรา เพ่งพานิช	มหาวิทยาลัยรามคำแหง
รองศาสตราจารย์ เอกจิตต์ จึงเจริญ	มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

บทบรรณาธิการ

วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย ฉบับสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ ได้ดำเนินการเข้าสู่ปีที่ 7 ฉบับที่ 3 (กันยายน - ธันวาคม 2560) ในช่วง 4 เดือนของการจัดทำวารสารฉบับนี้ เป็นช่วงที่ชาวไทยตกอยู่ในความทุกข์ครั้งใหญ่ คือ วันที่ 26 ตุลาคม 2560 ตรงกับพระราชพิธีถวายพระเพลิงพระบรมศพของพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช มหิตลาธิเบศรรามาธิบดี จักรีนฤบดินทร สยามินทราธิเราช บรมนาถบพิตร รัชกาลที่ 9 ถือเป็นฉบับส่งเสด็จสู่สวรรคาลัย และปลายเดือนธันวาคมก็เป็นเดือนแห่งเทศกาลสิ้นปีเก่าเตรียมต้อนรับปีใหม่ที่จะมาถึง ในส่วนของการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นกับแนวทางการผลิตวารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย ฉบับสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์มีการเปลี่ยนแปลงเช่นกัน คือ ฉบับที่ 3 นี้ กองบรรณาธิการได้ผลิตวารสารจากรูปเล่ม ออกมาในรูป CD เฉพาะฉบับที่ 3 นี้เท่านั้น เพื่อจัดส่งให้กับสมาชิกและหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งนี้เนื้อหาของวารสารทั้งหมดยังสามารถดาวน์โหลดได้จากเว็บไซต์ของวารสาร และจากฐานข้อมูล ThaiJo วารสารฉบับนี้ยังคงความเข้มข้นทางวิชาการ บทความได้รับความอนุเคราะห์จากนักวิชาการทั้งในภาครัฐ และเอกชน ตลอดจนนักศึกษาระดับปริญญาโท - เอก ที่ประกอบด้วย บทความวิชาการ 3 เรื่อง บทความวิจัย 32 เรื่อง บทความวิชาการนำเสนอเรื่องเกี่ยวกับเนื้อหาของคำศัพท์ภาษาอังกฤษธุรกิจ ปัญหาด้านกฎหมาย และกลยุทธ์ทางการตลาด ส่วนบทความวิจัยอีก 32 เรื่อง นำเสนอแง่มุมด้านการบริหารจัดการ บริหารธุรกิจ การศึกษา และอื่น ๆ บทความทุกบทความที่ตีพิมพ์ในวารสารวิชาการนี้ ได้ผ่านการตรวจสอบและกลั่นกรองจากกองบรรณาธิการ รวมไปถึงผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความเชี่ยวชาญ ได้ให้การประเมินและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อผู้เขียน เพื่อนำไปพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพของบทความให้มีมาตรฐาน และส่งท้ายด้วยแนะนำหนังสือชวนอ่านเรื่อง Fortress Besieged นำเสนอโดย อาจารย์ Li Zhao Di อาจารย์ประจำสาขาวิชาจีนศึกษา คณะศิลปศาสตร์

กองบรรณาธิการ ขอขอบคุณเจ้าของบทความวิชาการ บทความวิจัยทุกท่าน และขอเชิญชวนคณาจารย์ นักวิจัย นักวิชาการ นิสิตและนักศึกษาระดับปริญญาโท-เอก เสนอบทความเข้ารับการพิจารณากลั่นกรองตีพิมพ์เพื่อเผยแพร่ โดยสามารถส่งบทความต้นฉบับผ่านระบบ ThaiJo หรือสอบถามรายละเอียดได้ที่กองบรรณาธิการวารสารฯ

ท้ายนี้ หากท่านมีคำติชมหรือข้อเสนอแนะใด ๆ สามารถแจ้งเข้ามายังกองบรรณาธิการวารสารฯ ทางกองบรรณาธิการ ยินดีน้อมรับและปรับปรุงเพื่อให้วารสารมีมาตรฐานดียิ่งขึ้นต่อไป

บรรณาธิการ

สารบัญ

บทความวิชาการ

1 ■ The Substance of Business English Vocabulary
David Perrodin and Narumon Somboon

6 ■ ปัญหาการปฏิบัติอายัดตัวผู้ต้องขังในเรือนจำหรือทัณฑสถานที่มีคดี ทำให้เป็นการละเมิดสิทธิและเสรีภาพของบุคคล
Problems Rising from Violating Individual Rights and Freedoms During the Seizure of Alleged Offenders while in Detention at the Prison or Correctional Institution
ฐิติพงศ์ วิชัยสาร, วิจิตร วิชัยสาร และ อิทธิกร ขำเดช

19 ■ กลยุทธ์การตลาดเพิ่มศักยภาพทางการแข่งขันและสร้างอัตราผลตอบแทนทางบัญชีได้จริงหรือ
Does Marketing Strategy Increase Competitive Advantage and Generate an Accounting Rate of Return ?
วีด้า สัตยารมณ์ และ ศิรประภา ศรีวิโรจน์

บทความวิจัย

34 ■ The Code-Mixing of English Loanwords by Mathayom Suksa 1 and Mathayom Suksa 2 Thai Learners
David D. Perrodin

39 ■ ชุดการสอนความเป็นจริงเสริม เรื่อง ชนิดพรรณไม้สำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5
An Augmented Reality Instructional Package of Plant Types for Science Lessons for Prathomsuksa 5 Students
ปภาณิน สินโน และ เทียมยศ ปะสาวะโน

46 ■ การป้องกันพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ ของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนต้นกลุ่มเสี่ยง
Preventions of Undesirable Behaviors of Lower Secondary School Students as Exposed to Risky Conditions
ไตรรัตน์ เอี่ยมพันธ์ และ ประกอบ คุณารักษ์

สารบัญ

59 ■ การบริหารกิจการนักศึกษาคณะแพทยศาสตร์ สังกัดมหาวิทยาลัยของรัฐในเขตกรุงเทพมหานคร
Student Affairs Administration of the Faculty of Medicine under the Government University in the Bangkok Metropolis
รุ่งรัตน์ มีทรัพย์ และ เตือนใจ ดลประสิทธิ์

70 ■ การพัฒนาสื่อวีดิทัศน์เพื่อการเรียนรู้ตามแนวคิด Flipped Classroom เรื่อง การตรวจร่างกายรายวิชาการประเมินภาวะสุขภาพ
The Development of Instructional Video on Physical Examination in Health Assessment Course Based on Flipped Classroom Concept
จิตราภรณ์ ชั่งกริส และ นพดล พรามณี

81 ■ การพัฒนาชุดฝึกทักษะแบบสตีมศึกษาโดยการสร้างสรรค์ชิ้นงาน เรื่อง พลังงานรอบตัวเรา
The Development of Work Creation through STEAM Education Approach on Energy
มีนกาญจน์ แจ่มพงษ์ และ นพดล พรามณี

93 ■ การพัฒนาการบริหารจัดการคุณภาพการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลคลองสี่ อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี
Managerial Development Project in Quality of Education for Child Development Centers under Supervision of Klong Si Sub-District Administrative Organization, Klong Luang district, Pathumthani Province
วิจิตร วิชัยสาร, ธนเทพ ศิริพัลลภ, กรีฑา ไขแสง, ประภัสสร ทองยินดี และ สุภาภรณ์ งามวัน

102 ■ การบริหารจัดการเพื่อป้องกันยาเสพติดของกองทัพบกตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน
Administration of Drug Prevention by the Royal Thai Army according to the Sustainable Administration Concept
โตมร โอริส และ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ

108 ■ การบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนครราชสีมาตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง
Administration of Natural Resources of Sub District Administrations in Nakornrajchasema Province according to the Sufficiency Economy Philosophy
คำผอง ตรีราษ และ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ

สารบัญ

119 ■ การบริหารจัดการเพื่อส่งเสริมการส่งออกของการท่าเรือแห่งประเทศไทยตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง
Administration of Export Promotion of the Port Authority of Thailand According to the Sufficiency Economy Philosophy
สาธิต จินตรัศมี และ ประณต นันทิยะกุล

127 ■ ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ของสถาบันการพลศึกษาตามแนวคิดการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน
Efficiency Administration Regarding Human Resource of the Institute of Physical Education According to the Agency Performance Agreement Concept
สุนีย์ นาคเงิน และ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ

139 ■ การบริหารจัดการเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดปราจีนบุรีตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง
Administration of Quality of Life Development of People with Disabilities of the Prachinburi Provincial Administrative Organization According to the Sufficiency Economy Philosophy
บังอร วิลาวัลย์ และ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ

150 ■ การบริหารจัดการด้านการปกครองเพื่อความมั่นคงแห่งพระพุทธศาสนาของคณะสงฆ์ภาค 12
Administration Regarding Stability for Buddhism of the Sangha Region 12
พระวิจิตร สุนทราวัตร และ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ

161 ■ การบริหารจัดการการให้บริการประชาชนของเทศบาลในพื้นที่จังหวัดสุรินทร์ตามรอยพระยุคลบาท
Administration of Public Services in Surin Province Municipalities According to His Majesty's the King
วิมลพรรณ สิริกาญจนาทัศน์ และ สัมพันธ์ พลภักดิ์

172 ■ รูปแบบการบริหารจัดการในการปกครองของคณะสงฆ์อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี
The Management Model in the Administration of the Monks at Cha-Am, Phetchaburi Province
อภิชาติ คัมภีรศาสตร์, มณี ชินณรงค์, พล อินทเสนี, ศิริณี วัธนินทร, ศุภลักษณ์ ฉินตระกาล, สุทธิญา นิสารธัญยุ, กานต์พิชชา รุ่งเรือง และ ธนพล รัตนวงศ์คำ

สารบัญ

185 ■ การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์เพื่อสนับสนุนการปราบปรามยาเสพติดของกองบังคับการตำรวจนครบาล 3
Human Resource Administration to Support Narcotics Suppression by the Metropolitan Police Division 3
ชัยธัช สุวรรณชัย และ ประณต นันทิยะกุล

198 ■ การสร้างขีดความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการบริหารการกำกับซ่อมสร้างถนน
Capability of Local Government in Management of Rebuilding Roads
รัชชานนท์ ทองอร่าม, เบญจ์ พรพลธรรม, พลศักดิ์ จิรไกรศิริ และ สมเจตน์ พันธุโฆษิต

213 ■ ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเพื่อส่งเสริมรายได้ของประชาชนตามโครงการหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดปทุมธานี
Administration of Public Revenue Promotion According to One Tambon One Product Project in Sub district, Administrative Organization of Pathumthani Province
อมรจิต ขานพิมาย และ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ

223 ■ การบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิ ตามแนวคิดของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ
Administration of the Chaiyaphom Provincial Administrative Organization According to the Office of the Public Sector Development Commission
ฉัตรณรงค์ ฉัตรภูติ และ ประณต นันทิยะกุล

237 ■ การบริหารจัดการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพกำนันและผู้ใหญ่บ้านของจังหวัดสมุทรปราการ
Administration to Increase Efficiency of Sub-District Headman and Village Headman of Samut Prakan Province
เจริญ รุ่งแสงจันทร์ และ ประณต นันทิยะกุล

249 ■ การพัฒนาการบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีและการสื่อสารของเทศบาลในจังหวัดภูเก็ตตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง
Development of the Administration of Information Communication Technology of Municipalities in Phuket Province According to the Sufficiency Economy Philosophy
วรรธน วุฑฒิรัตน์ และ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ

สารบัญ

264 ■ การพัฒนาการบริหารจัดการการท่องเที่ยวของเทศบาลในจังหวัดภูเก็ต ตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง
Development of Tourism Administration of Municipalities in Phuket Province According to the Sufficiency Economy Philosophy
ชัยอนันท์ สุทธิ และ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ

276 ■ คุณลักษณะอันพึงประสงค์ของนักสร้างสรรค์ในยุคดิจิทัล
The Desirable Qualities of Creativity in the Digital Era
อุษา ศิลป์เรืองวิไล

289 ■ อิทธิพลของการรับรู้ความสามารถของตนเอง และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การที่มีต่อการปรับตัวในการทำงานของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้า บริษัท 1577 โฮมชอปปิ้ง จำกัด
The Influence of Perceived Self-Efficacy and Perceived Organizational Support towards Work Adjustment of Customer Service Officer in 1577Home Shopping Limited Stores
อภิชญา แท่งทองคำ และ พวงเพชร์ วัชรอยู่

301 ■ การปรับตัวทางสังคมและวัฒนธรรมของทายาทแรงงานข้ามชาติ
Social and Culture Adjustment of the Heirs of Migrant Workers
สุวิมล แสนเวียงจันทร์ และ ยุพา โพผา

313 ■ อิทธิพลเชิงโครงสร้างของวัฒนธรรมองค์การและความพึงพอใจในงานที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานอุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในเขตภาคตะวันออก
The Influence of Organization Culture Structure and Job Satisfaction that Influence the Electricity and Electronic Industry Performance in Eastern
พิพรรธน์ พิเชฐศิรประภา

322 ■ Factors Affecting the Consumers' Decision Making in Investing in Long-Term Equity Funds in Bangkok
ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในการลงทุนในกองทุนหุ้นยะยาวของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร
Sirikarn Tirasuwanvasee and Boonyarat Samphanwattanachai

สารบัญ

331 ■ การบริหารกิจการอัญมณีและเครื่องประดับไทย
Business Management for Thai Gems and Jewelry
พีรพงศ์ กนกเลิศวงศ์ และ วรเดช จันทรศร

341 ■ ภาพลักษณ์บริษัท ฮอนด้า ออโตโมบิล (ประเทศไทย) จำกัด มีผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อรถยนต์ฮอนด้าของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร
Honda Car Automobile (Thailand) Brand Image Influencing Consumer Decision Behavior in Bangkok
สุวรรณี นีซัง และ กนกพร ชัยประสิทธิ์

349 ■ การสื่อสารการตลาดแบบดิจิทัล ที่มีผลต่อพฤติกรรมการซื้อสินค้าออนไลน์บนเว็บไซต์ LAZADA ในกรุงเทพมหานคร
Digital Marketing Communications Influencing Lazada Website Buying Behavior in Bangkok
ณัฐนี คงห้วยรอบ และ กนกพร ชัยประสิทธิ์

356 ■ ปัจจัยด้านคุณภาพบริการและความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของศูนย์ The Style by TOYOTA
Factors of Service Quality and Member Satisfaction towards the Service Center of The Style by TOYOTA
ศิริวรรณ แจ้งใจดี และ บุญญรัตน์ สัมพันธ์วัฒนชัย

366 ■ ปัญหากฎหมายเกี่ยวกับภาษีเงินได้ของคณะบุคคลและห้างหุ้นส่วนสามัญ
Legal Problems of Income Tax of Non-Juristic Body of Person and Partnership
ชานนท รักษ์กุลชน และ สุรพล ศรีวิทยา

แนะนำหนังสือ

371 ■ Fortress Besieged
Li Zhao Di

The Substance of Business English Vocabulary

David Perrodin and Narumon Somboon
Faculty of Liberal Arts, Eastern Asia University

Abstract

This documentary analysis was specifically concerned with how vocabulary acts as a fundamental element in an English as a second or foreign language education setting, and also, as a vital language element that supports the learning of the four primary language skills. Asgari and Mustapha (2011) stated that vocabulary appears to be a significant point of target language acquisition. Jahan and Jahan (2011) indicated that with adequate knowledge of vocabulary in the target language, the learners were able to overcome many problems in comprehending the target language, and difficulties associated with the production of the target language. Hence, Boonkongsaen and Intaraprasert (2014) established that exposing a learner to a variety of authentic Business English vocabulary learning experiences better prepared the learner to comprehend the use of the new Business English vocabulary.

Keywords: business English, vocabulary, acquisition, corpus, lexicon

Introduction

The conventional definition of vocabulary is the body of words in a particular language used by or known to a particular group of persons. According to Liu (1995), a person's vocabulary is the set of words within a language that is familiar to that person. Jiang (2015) stated that business vocabulary, in likeness, is a list or collection of the specific words or phrases within the general vocabulary that apply to the technical field of business. Liu (1995) continued that a vocabulary typically develops with experience, and serves as a useful and fundamental tool for communication and acquiring knowledge. Likewise, the acquisition of specific business vocabulary occasionally takes place within a specific instructive setting encompassing the use of real-life situations.

Business English vocabulary taught in a group setting offers a unique scope of learning with the use of authentic business materials and occupational sceneries where specific industry jargon can be utilized within an English as a Second or Foreign Language classroom environment. Boonkongsaen and Intaraprasert (2014) found that authentic English language-learning experiences had a greater effect on the learners' production of the target language in major fields of study as Business English, Aviation English, Tourism English, and Medical English. They further found that limiting a learner to a formal classroom instruction setting hampered the development of necessary skills associated with the learning of new vocabulary. Therefore, utilizing a Business English lexicon in language education would make learning terminology more efficient by exposing the learner to an extensive collection of specific Business English terminology, and would offer an opportunity for

a more systematic, prearranged and structured approach to the target language.

Literature Review

Marzano (2004) demonstrated that increasing a learner's target vocabulary directly within the classroom affects their overall achievement. They recognized that growing the learners' corpus of vocabulary produces a significant increase in the comprehension of content area material. Marzano (2004) further suggested that acquiring an extensive vocabulary is one of the greatest challenges in learning a target language.

Acquiring appropriate Business English vocabulary likewise proves to be challenging for some learners because the lexicon greatly differs from the general English lexicon. Determining and acquiring specialized technical terminologies within the areas of finance and banking, for instance, tend to prove more challenging for Business English learners. Ha and Hyland (2017) stated that the identification of appropriate technical text to be used in teaching subject-specific terminology was a challenge for educators. They found that categorizing technical terms into an industry-specific lexicon for traditional English for Specific Purpose curriculum development proved to be a greater task for there is technical terminology which can be applied to both specific business elements and general elements.

Kuo (2016) found that differentiating between English words that take on specialized meanings in particular contexts proved to be a more straightforward task for native English speakers and a more perplexing task for non-native or near-native English speakers. They stated that there is a necessity to build cognitive awareness by the acquisition of explicit knowledge to differentiate between English vocabulary for a particular business use and general English vocabulary for non-native or near-native English speakers. Kuo (2016) continued that supporting learners in managing the current demands of various professional fields is the ultimate goal of educators. Therefore, they found that learners who focused categorically on vocabulary for business use showed a greater degree of acquisition in contrast to those who absorbed an intensified quantity of general vocabulary.

Challenges In Business English Vocabulary Instruction

Challenges often arise in producing a target language, especially when learners use general vocabulary that is appropriate for the desired business context. Tangpijaikul (2014) stated that business vocabulary must be compiled from authentic business related materials that are relevant to business activities rather than limited to a formal classroom instruction setting and that this corpus should be incorporated into Business English vocabulary exercises. To better facilitate Business English vocabulary acquisition, most educators resort to utilizing an already existing corpus to assist in the acquisition of the target language. Ellis (2002) states that general vocabulary instruction encompasses instruction in the meaning of the terminology along with implicit instruction of the terminology. The implicit instruction should provide the learners with both the contextual understanding and strategies to assist the learners in connecting their prior knowledge with the new concepts associated with the new vocabulary. An educator, incorporating the previous guidelines in Business English vocabulary, will offer more significant solutions to experiences typically encountered in Business English vocabulary comprehension.

Resources For Effective Business English Vocabulary Instruction

Tangpijaikul (2014) found that educators who teach Business English have introduced various

multi-media methods of vocabulary instruction into the formal classroom instruction setting which includes audio recordings of authentic business conversations about words to build word consciousness, vocabulary lists with individual word knowledge to develop comprehension, and computer-based games designed to facilitate the use of the target word strategies. Jiang (2015) established that these methods had been used to grow the corpus of the learner, so they may effectively facilitate Business English vocabulary instruction skills.

Tangpijaikul (2014) continued that incorporating various forms of multi-media into Business English vocabulary instruction supports the learners in realizing how to connect new words to their background knowledge of the target vocabulary, and assists the learner in grasping more than just a definition. Miller (2011) explained vocabulary instruction; that it is like any other part of instruction, combining proven practices for a balanced approach to building vocabulary, and vocabulary comprehension work best. Miller (2011) further pointed out that a balanced approach to vocabulary instruction with learners will contribute to the educator more efficiently by instructing the learner in building vocabulary, and in the impacting of vocabulary comprehension.

Business English Vocabulary Teaching Tips

Ellis (2002) stated there are several vocabulary expansion techniques that appear to be compelling ways to implement better comprehension, and memory of new specific terms for the learners. Ellis (2002) continued that evidently teaching new terminology to the learner in the context of an authentic and meaningful subject-matter lesson, and facilitate the learner's discussion that centers on the use of the new term seemed to be an instrumental vocabulary teaching technique whereby the learner will be able to use the newly learned terminology within the context of discussing broader topics. Ellis (2002), in dscribing another valuable vocabulary teaching technique, said an educator should facilitate paraphrasing of definitions of new terms so that learners can identify additional features of the target vocabulary. In addition, Stahl (1996) stated that educators should make background knowledge connections to the new terms while instructing the learner on new terms in the context of a subject-matter lesson is an essential instructional method. An equally important elaboration technique is for a learner to relate the terms to something with the learners are already familiar.

Ellis (2002) indicated that assisting the learner in identifying examples or applications related to a new term's meaning would lead to a substantially enhanced comprehension. This technique, according to Boonkongsaen and Intaraprasert (2014), should result in the learner being able to accurately identify examples of the words or ways the new words can be appropriately applied within the context of discussing a particular field of study.

Lastly, Ellis (2002) discussed that creating multiple formats for which learners can elaborate on the meaning of new terms will allow educators to utilize many various vocabulary teaching techniques within the context of a class discussion.

Silver (2012) stated there are three distinct ways to cultivate a target vocabulary. First, he said that one way to nurture a vocabulary is through wide reading. A commonly held explanation of wide reading is that learners fundamentally independently read books, magazines, and newspapers related to the target vocabulary. Several minutes of sustained silent reading each day is said to be an efficient use of wide reading instructional time. In addition, Jahan and Jahan (2011) further established that wide reading exposes learners to more words, thereby increasing word

recognition and reading fluency, resulting in the facilitation of word learning and, as a result, helps l earners gain a greater knowledge base. Secondly, vocabulary grows through experience. Apparently, we acquire vocabulary as we communicate, and interact in many natural paths of life. Finally, Silver (2012) stated that direct vocabulary instruction helps expand the learner's vocabulary development. Direct vocabulary instruction is commonly recognized as where the educator assigns specific vocabulary words and guides the learners in finding the definition whereby the attention of the learner is focused on the target vocabulary they will need to succeed.

Conclusion

Vocabulary is the knowledge of words and meanings of words. Stahl (1996) said that vocabulary knowledge is not merely knowledge of a definition of a word but also how that word will fit into our world. Kuo (2016) acknowledged that business English vocabulary knowledge is not something that can ever be fully mastered. The knowledge of Business English vocabulary is something that expands and deepens over the course of a learner's' professional lifetime, so educators must recognize that Business English vocabulary instruction and applying authentic materials involves far more than learners finding words in a dictionary and utilizing the phrase in a sentence.

References

Asgari, A., & Mustapha, B. G. (2011). The type of vocabulary learning strategies used by ESL students in University Putra Malaysia. *English Language Teaching, 4*(2), 84-90.

Boonkongsaen, N., & Intaraprasert, C. (2014). Use of English vocabulary learning strategies by Thai tertiary-level students in relation to fields of study and language-learning experiences. *English Language Teaching, 7*(5) 59-70.

Ellis, E. S. (2002). *The clarifying routine: Elaborating vocabulary instruction.* Retrieved from http://www.ldonline.org/article/5759

Ha, A. Y., & Hyland, K. (2017). What is technicality? A technicality analysis model for EAP vocabulary. *Journal of English for Academic Purposes, 28*(1), 35-49.

Jahan, A., & Jahan, N. (2011). Working with vocabulary at tertiary level in Bangladesh. *Journal of Education and Practice, 2*(5), 45-57.

Jiang, Y. (2015). Study of language features of business English. *Higher Education of Social Science, 8*(5), 29-35.

Kuo, S. (2016). Evaluating the ramifications of ESP vocabulary instruction through facilitating cognitive processing. *Asian Journal of Humanity, Art, and Literature, 3*(1), 41-54.

Liu, N. (1995). Factors affecting guessing vocabulary in context. *RELC Journal, 16*(1), 33-42.

Marzano, R. J. (2004). *Building background knowledge for academic achievement*, Research on what works in schools. Association for Supervision & Curriculum Development.

Miller, C. (2011). T*he face of effective vocabulary instruction.* Retrieved from http://www.educationworld.com/a_curr/reading/ReadingCoach/ReadingCoach006.shtml

Silver, H. (2012). *The thoughtful classroom portfolio series: Word works.* Moorabbin VIC: Hawker Brownlow Education.

Stahl, S. A. (1996). Three principles of effective vocabulary instruction. *Journal of Reading, 29*(7), 662–668.

Tangpijaikul, M. (2014). Preparing business vocabulary for the ESP classroom. *RELC Journal, 45*(1), 51-65.

ปัญหาการปฏิบัติอายัดตัวผู้ต้องขังในเรือนจำหรือทัณฑสถาน ที่มีคดีทำให้เป็นการละเมิดสิทธิและเสรีภาพของบุคคล

Problems Rising from Violating Individual Rights and Freedoms during the Seizure of Alleged Offenders while in Detention at the Prison or Correctional Institution

ฐิติพงศ์ วิชัยสาร[1], วิจิตร วิชัยสาร[2] และ อิทธิกร ขำเดช[3]

Thitipong Vichaisarn[1], Vichit Vichaisarn[2] and Ithikorn Khamdej[3]

[1] กระทรวงมหาดไทย

[1] Ministry of Interior

[2] มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย

[2] Eastern Asia University

[3] มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

[3] Kasem Bundit University

บทคัดย่อ

หลักการของสิทธิมนุษยชน สิทธิของบุคคลที่จะเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมได้โดยง่าย สะดวก รวดเร็ว และทั่วถึง รวมทั้งสิทธิในการได้รับการสอบสวนหรือการพิจารณาคดีที่ถูกต้อง รวดเร็ว และเป็นธรรม ได้รับการรับรองและคุ้มครองโดยรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย และผูกพันรัฐสภา คณะรัฐมนตรีศาล รวมทั้งองค์กรตามรัฐธรรมนูญและหน่วยงานของรัฐ โดยตรงในการตรากฎหมาย การใช้บังคับกฎหมาย และการตีความกฎหมายทั้งปวง การใช้อำนาจโดยองค์กรของรัฐทุกองค์กร จึงต้องคำนึงถึงศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ และสิทธิและเสรีภาพด้วยการดำเนินกระบวนการยุติธรรมโดยรวดเร็ว เป็นหลักคุ้มครองความยุติธรรมในการดำเนินการดังกล่าวให้เสร็จสิ้นโดยปราศจากความล่าช้าที่ไม่มีเหตุผล เพื่อให้สอดคล้องกับหลักนิติรัฐ โดยลดความไม่ยุติธรรมที่ผู้ต้องหาหรือจำเลยต้องสูญเสียไปในระหว่างเวลานั้น รวมถึงเป็นหลักประกันสำคัญในการปกป้องมิให้มีการคุมขังผู้ต้องหาก่อนการพิจารณาคดีที่เกินเลยหรือไม่เหมาะสม เพื่อบรรเทาความกังวลของประชาชนและสามารถตำหนิกล่าวโทษต่อรัฐหากมีกรณีดังกล่าวเกิดขึ้น

คำสำคัญ: ผู้ต้องขัง, เรือนจำ, การอายัดตัว ผู้ต้องขัง

Abstract

The principles of human and individual rights guarantee the alleged offender to a convenient and speedy judicial proceeding without prejudice in appropriate time and manner, including the rights to a fair and proper interrogation or court sentencing as stipulated and recognized by the Constitution of Kingdom of Thailand, Parliament House of Thailand, Thai Cabinet, Courts, and other appointed organizations operating under Thai Constitution and the State Agencies which are directly responsible for enacting, enforcing the laws and overseeing their legal interpretation. Therefore, the exercise of authority by all state organizations must follow the concepts of human dignity and rights, liberty and justice for all. A speedy trial is the protection of a legitimate judicial

process without unreasonable delay and must be in line with the principles of law as well as the eradication of any the injustices that the alleged offender or defendant may encounter during such judicial process. This is also a firm guarantee to prevent excessive confinement of the alleged offender prior to the trial as the medication to cure public anxiety. At the same time, the public is entitled to protest or petition against government misconduct or wrongdoing.

Keywords: alleged offender, prison, seizure of alleged offender

บทนำ

การที่พนักงานสอบสวนในหลายท้องที่ได้กล่าวหาผู้ต้องขังดังกล่าวเป็นผู้ต้องหาในอีกคดีหนึ่ง แล้วทำการขออายัดตัวผู้ต้องขังต่อเรือนจำหรือทัณฑสถานที่ผู้ต้องขังคนนั้นถูกคุมขังอยู่ แต่เมื่อระยะเวลาได้ล่วงผ่านไปพอสมควรแล้วพนักงานสอบสวนที่ทำการขออายัดตัวผู้ต้องขังไว้กลับไม่มีการสอบสวน สรุปสำนวน และเสนอสำนวนคดีพร้อมความเห็นไปยังพนักงานอัยการเพื่อมีคำสั่งฟ้องหรือไม่ฟ้องคดีต่อศาล ทำให้เกิดสภาพคดีที่ถูกอายัดไว้นั้นล่าช้า และอาจจะกระทบต่อประโยชน์ของผู้ต้องขังที่อาจจะได้รับตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขในพระราชบัญญัติราชทัณฑ์ พุทธศักราช 2479 โดยเฉพาะประโยชน์ในการได้รับการลดวันต้องโทษและประโยชน์ในการได้รับ สิทธิในการเป็นนักโทษเด็ดขาด หรือสิทธิในการ ได้รับพระราชทานอภัยโทษ (โดยเฉพาะในปีใดที่ คาดว่าจะมีการตราพระราชกฤษฎีกาพระราชทาน อภัยโทษเนื่องในวาระพิเศษก็จะมีผู้ต้องขังยื่นเรื่องร้องเรียนขอตรวจสอบการอายัดตัว หรือเร่งรัดคดี มากยิ่งขึ้น เพราะต้องการได้รับประโยชน์จากการ พระราชทานอภัยโทษในคดีที่ถูกอายัดไว้ตัวด้วย ตาม รัฐธรรมนูญ 2540 มาตรา 237 บัญญัติเกี่ยวกับการจับกุมคุมขังบุคคลใด จะต้องมีหมายหรือคำสั่งของศาล ฉะนั้น เมื่อผู้ต้องขังซึ่งอยู่ในความควบคุมของเรือนจำหรือทัณฑสถานใด ได้จำคุกมาครบกำหนดโทษ หรือศาลได้มีคำสั่งหรือหมายให้ปล่อยตัวแล้ว เรือนจำหรือทัณฑสถานก็ต้องรีบดำเนินการปล่อยตัวผู้นั้นไปทันที ไม่สามารถกักตัวผู้ต้องขังไว้ได้อีก สำหรับรายที่ทางตำรวจได้มีหนังสือขออายัดตัวมาพร้อมกับหมายจับของศาลแล้ว เรือนจำหรือทัณฑสถานจึงจะสามารถส่งตัวผู้ต้องขังดังกล่าวให้กับเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มารอรับตัวไปดำเนินคดีต่อไปได้ ในการขออายัดตัวผู้ต้องหาและดำเนินคดีกับผู้ต้องหาที่ถูกคุมขังในคดีอื่นนั้น แนวทางปฏิบัติดังกล่าวให้พนักงานสอบสวนรีบดำเนินการขอให้ศาลออกหมายจับผู้ต้องหา หลังจากศาลออกหมายจับแล้ว ให้รีบมีหนังสือขออายัดผู้ต้องหาพร้อมกับส่งสำเนาหมายจับไปยังสถานที่คุมขังผู้ต้องหาโดยเร็วและให้พนักงานสอบสวนรีบสอบสวนดำเนินคดีกับผู้ต้องหาซึ่งถูกคุมขังในคดีอื่นให้แล้วเสร็จสิ้นและมีความเห็นควรสั่งฟ้องผู้ต้องหาอายัดตัวหลังจากส่งสำนวนสอบสวนให้อัยการแล้วให้พนักงานสอบสวนหมั่นติดตามผลของคดีของพนักงานอัยการจนกระทั่งพนักงานอัยการมีคำสั่งฟ้องผู้ต้องหาอายัดตัวต่อศาลและเรือนจำได้รับหมายนัดพิจารณาของศาลนั้นแล้ว หรือพนักงานอัยการมีคำสั่งไม่ฟ้องผู้ต้องหาอายัดแล้ว ให้พนักงานสอบสวนรีบหนังสือถอนอายัดไปยังสถานที่คุมขังผู้ต้องหาที่อายัดไว้โดยเร็วที่สุด เพื่อให้การปฏิบัติต่อผู้ต้องขังที่มีอายัดเป็นไปโดยถูกต้อง อันเป็นการไม่เป็นการละเมิดสิทธิและเสรีภาพของบุคคล

ข้อกฎหมาย ระเบียบ และข้อสั่งการที่เกี่ยวข้อง

1. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550

มาตรา 39 บัญญัติว่าบุคคลไม่ต้องรับโทษทางอาญา เว้นแต่ได้กระทำการอันกฎหมายที่ใช้อยู่ในเวลาที่กระทำนั้นบัญญัติเป็นความผิดและกำหนดโทษไว้ และโทษที่จะลงแก่บุคคลนั้น จะหนักกว่าโทษที่กำหนดไว้ในกฎหมายที่ใช้อยู่ในเวลากระทำความผิดมิได้

ในคดีอาญา ต้องสันนิษฐานไว้ก่อนว่าผู้ต้องหาหรือจำเลยไม่มีความผิด ก่อนมีคำพิพากษาอันถึงที่สุด

แสดงว่าบุคคลใดได้กระทำความผิด จะปฏิบัติต่อบุคคลนั้นเสมือนเป็นผู้กระทำความผิดมิได้

มาตรา 40 บัญญัติว่าบุคคลย่อมมีสิทธิในกระบวนการยุติธรรมดังต่อไปนี้

(1) สิทธิเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมได้โดยง่าย สะดวก รวดเร็ว และทั่วถึง

(2) …

(3) บุคคลย่อมมีสิทธิที่จะให้คดีของตนได้รับการพิจารณาอย่างถูกต้อง รวดเร็ว และเป็นธรรม

(4) ผู้เสียหาย ผู้ต้องหา โจทก์ จำเลย คู่กรณี ผู้มีส่วนได้เสีย หรือพยานโน้ตมีสิทธิได้รับการปฏิบัติที่เหมาะสมในการดำเนินการตามกระบวนการยุติธรรม รวมทั้งสิทธิในการได้รับการสอบสวนอย่างถูกต้อง รวดเร็ว เป็นธรรม และการไม่ให้ถ้อยคำเป็นปฏิปักษ์ต่อตนเอง

(5) …

(6) …

(7) ในคดีอาญา ผู้ต้องหาหรือจำเลย มีสิทธิได้รับการสอบสวนหรือการพิจารณาคดีที่ถูกต้อง รวดเร็ว และเป็นธรรมโอกาสในการต่อสู้คดีอย่างเพียงพอ การตรวจสอบหรือได้รับทราบพยานหลักฐานตามสมควร การได้รับความช่วยเหลือในทางคดีจากทนายความ และการได้รับการปล่อยตัวชั่วคราว

2. ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์

มาตรา 47 ภูมิลำเนาของผู้ที่ถูกจำคุกตามคำพิพากษาถึงที่สุดของศาลหรือตามคำสั่งโดยชอบด้วยกฎหมายได้แก่เรือนจำหรือทัณฑสถานที่ถูกจำคุกอยู่จนกว่าจะได้รับการปล่อยตัว

3. ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา

มาตรา 22 เมื่อความผิดเกิดขึ้น อ้างหรือเชื่อว่าได้เกิดขึ้นในเขตอำนาจของศาลใดให้ชำระที่ศาลนั้น แต่ถ้า

(1) เมื่อจำเลยมีที่อยู่ หรือถูกจับในท้องที่หนึ่ง หรือเมื่อเจ้าพนักงานทำการสอบสวนในท้องที่หนึ่งนอกเขตของศาลดังกล่าวแล้วจะชำระที่ศาลซึ่งท้องที่นั้นๆ อยู่ในเขตอำนาจก็ได้

(2) เมื่อความผิดเกิดขึ้นนอกราชอาณาจักรไทย ชำระคดีนั้นที่ศาลอาญา ถ้าหากการสอบสวนได้กระทำลงในท้องที่หนึ่งซึ่งอยู่ในเขตของศาลใด ให้ชำระที่ศาลนั้นได้ด้วย

มาตรา 130 ให้เริ่มการสอบสวนโดยมิชักช้า จะทำการในที่ใดเวลาใด แล้วแต่จะเห็นสมควร โดยผู้ต้องหาไม่จำต้องอยู่ด้วย

มาตรา 134 เมื่อผู้ต้องหาถูกเรียก หรือส่งตัวมาหรือเข้าหาพนักงานสอบสวนเอง หรือปรากฏว่าผู้ใดซึ่งมาอยู่ต่อหน้าพนักงานสอบสวนเป็นผู้ต้องหา ให้ถามชื่อตัว ชื่อรอง ชื่อสกุล สัญชาติ บิดา มารดา อายุ อาชีพ ที่อยู่ที่เกิด และแจ้งให้ทราบถึงข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการกระทำที่กล่าวหาว่าผู้ต้องหาได้กระทำผิด แล้วจึงแจ้งข้อหาให้ทราบ

การแจ้งข้อหาตามวรรคหนึ่ง จะต้องมีหลักฐานตามสมควรว่าผู้นั้นน่าจะได้กระทำผิดตามข้อหานั้น ผู้ต้องหามีสิทธิได้รับการสอบสวนด้วยความรวดเร็ว ต่อเนื่อง และเป็นธรรม พนักงานสอบสวนต้องให้โอกาสผู้ต้องหาที่จะแก้ข้อหาและที่จะแสดงข้อเท็จจริงอันเป็นประโยชน์แก่ตนได้ เมื่อได้มีการแจ้งข้อกล่าวหาแล้ว ถ้าผู้ต้องหาไม่ใช้ผู้ถูกจับและยังไม่ได้มีการออกหมายจับ แต่พนักงานสอบสวนเห็นว่ามีเหตุที่จะออกหมายขังผู้นั้นได้ตามมาตรา 71 พนักงานสอบสวนมีอำนาจสั่งให้ผู้ต้องหาไปศาลเพื่อขอออกหมายขังโดยทันที แต่ถ้าขณะนั้นเป็นเวลาศาลปิดหรือใกล้จะปิดทำการ ให้พนักงานสอบสวนสั่งให้ผู้ต้องหาไปศาลในโอกาสแรกที่ศาลเปิดทำการ กรณีเช่นว่านี้ให้นำมาตรา 87 มาใช้บังคับแก่การพิจารณาออกหมายขังโดยอนุโลม หากผู้ต้องหาไม่ปฏิบัติตามคำสั่งของพนักงานสอบสวนดังกล่าว ให้พนักงานสอบสวนมีอำนาจจับผู้ต้องหานั้นได้ โดยถือว่าเป็นกรณีจำเป็นเร่งด่วนที่จะจับผู้ต้องหาได้โดยไม่มีหมายจับ และมีอำนาจปล่อยชั่วคราวหรือควบคุมตัวผู้ต้องหานั้นไว้

มาตรา 140 เมื่อพนักงานสอบสวนผู้รับผิดชอบในการสอบสวนเห็นว่าการสอบสวนเสร็จแล้วให้จัดการอย่างหนึ่งอย่างใดดั่งต่อไปนี้

(1) ถ้าไม่ปรากฏว่าผู้ใดเป็นผู้กระทำความผิดและความผิดนั้นมีอัตราโทษจำคุกอย่างสูงไม่เกินสามปีให้พนักงานสอบสวนงดการสอบสวนและบันทึกเหตุที่งดนั้น

ไว้แล้วให้ส่งบันทึกพร้อมกับสำนวนไปยังพนักงานอัยการ

ถ้าอัตราโทษอย่างสูงเกินกว่าสามปีให้พนักงานสอบสวนส่งสำนวนไปยังพนักงานอัยการพร้อมทั้งความเห็นที่ควรให้งดการสอบสวน

ถ้าพนักงานอัยการสั่งให้งดหรือให้ทำการสอบสวนต่อไปให้พนักงานสอบสวนปฏิบัติตามนั้น

(2) ถ้ารู้ตัวผู้กระทำผิดให้ใช้บทบัญญัติในสี่มาตราต่อไปนี้

มาตรา 141 ถ้ารู้ตัวผู้กระทำความผิดแต่เรียกหรือจับตัวยังไม่ได้เมื่อได้ความตามทางสอบสวนอย่างใดให้ทำความเห็นว่าควรสั่งฟ้องหรือสั่งไม่ฟ้องส่งไปพร้อมกับสำนวนยังพนักงานอัยการ

ถ้าพนักงานอัยการเห็นชอบด้วยว่าควรสั่งไม่ฟ้องให้ยุติการสอบสวนโดยสั่งไม่ฟ้องและให้แจ้งคำสั่งนี้ให้พนักงานสอบสวนทราบ

ถ้าพนักงานอัยการเห็นว่าควรสอบสวนต่อไปก็ให้สั่งพนักงานสอบสวนปฏิบัติเช่นนั้น

ถ้าพนักงานอัยการเห็นว่าควรสั่งฟ้องก็ให้จัดการอย่างหนึ่งอย่างใดเพื่อให้ได้ตัวผู้ต้องหามาถ้าผู้ต้องหาอยู่ต่างประเทศให้พนักงานอัยการจัดการเพื่อขอให้ส่งตัวข้ามแดนมา

มาตรา 142 ถ้ารู้ตัวผู้กระทำความผิดและผู้นั้นถูกควบคุมหรือขังอยู่ หรือปล่อยชั่วคราวหรือเชื่อว่าคงได้ตัวมาเมื่อออกหมายเรียก ให้พนักงานสอบสวนทำความเห็นตามท้องสำนวนการสอบสวน ว่าควรสั่งฟ้องหรือสั่งไม่ฟ้องส่งไปยังพนักงานอัยการพร้อมด้วยสำนวน

ในกรณีที่เสนอความเห็นควรสั่งไม่ฟ้อง ให้ส่งแต่สำนวนพร้อมด้วยความเห็นไปยังพนักงานอัยการ ส่วนตัวผู้ต้องหาให้พนักงานสอบสวนมีอำนาจปล่อยหรือปล่อยชั่วคราว ถ้าผู้ต้องหาถูกขังอยู่ให้ขอเองหรือขอให้พนักงานอัยการขอต่อศาลให้ปล่อย

ในกรณีที่เสนอความเห็นควรสั่งฟ้อง ให้พนักงานสอบสวนส่งสำนวนพร้อมกับผู้ต้องหาไปยังพนักงานอัยการ เว้นแต่ผู้ต้องหาถูกขังอยู่แล้ว

แต่ถ้าเป็นความผิดที่พนักงานสอบสวนเปรียบเทียบได้ และผู้กระทำความผิดได้ปฏิบัติตามเปรียบเทียบนั้นแล้ว ให้บันทึกการเปรียบเทียบนั้นไว้ แล้วส่งไปยังพนักงานอัยการพร้อมด้วยสำนวน

4. พระราชบัญญัติราชทัณฑ์ พุทธศักราช 2479

มาตรา 32 นักโทษเด็ดขาดคนใดแสดงให้เห็นความประพฤติดี มีความอุตสาหะ ความก้าวหน้าในการศึกษาและทำการงานเกิดผลดี หรือทำความชอบแก่ราชการเป็นพิเศษ อาจได้รับประโยชน์อย่างหนึ่งหรือหลายอย่างดังต่อไปนี้

(1) ให้ความสะดวกในเรือนจำตามที่อธิบดีกำหนดไว้ในข้อบังคับ

(2) เลื่อนชั้น

(3) ตั้งให้มีตำแหน่งหน้าที่ช่วยเหลือเจ้าพนักงานเรือนจำ

(4) ลาไม่เกินสี่วันในคราวหนึ่ง โดยไม่รวมเวลาที่ต้องใช้ในการเดินทางเข้าด้วย เมื่อมีความจำเป็นเห็นประจักษ์เกี่ยวด้วยกิจธุระสำคัญหรือกิจการในครอบครัว แต่ห้ามมิให้ออกไปนอกราชอาณาจักรสยาม และต้องปฏิบัติตามเงื่อนไขที่รัฐมนตรีได้กำหนดไว้ ระยะเวลาที่อนุญาตให้ลานี้มิให้หักออกจากการคำนวณกำหนดโทษ

(5) พักการลงโทษภายใต้บังคับเงื่อนไขตามที่รัฐมนตรีกำหนดไว้ แต่การพักการลงโทษนี้จะพึงกระทำได้ต่อเมื่อนักโทษเด็ดขาดได้รับโทษมาแล้วไม่น้อยกว่าหนึ่งในสามของกำหนดโทษตามหมายศาลในขณะนั้นหรือไม่น้อยกว่าสิบปีในกรณีที่ต้องโทษจำคุกตลอดชีวิต และระเวลาที่จะต้องปฏิบัติตามเงื่อนไขนั้นให้กำหนดไม่น้อยกว่าหนึ่งปีแต่ไม่เกินกว่ากำหนดโทษที่ยังเหลืออยู่

(6) ลดวันต้องโทษจำคุกให้เดือนละไม่เกินห้าวันตามหลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขที่กำหนดในกฎกระทรวง แต่การลดวันต้องโทษจำคุกจะพึงกระทำได้ต่อเมื่อ นักโทษเด็ดขาดได้รับโทษจำคุกตามคำพิพากษาถึงที่สุดมาแล้วไม่น้อยกว่าหกเดือนหรือไม่น้อยกว่าสิบปีในกรณีที่ต้องโทษจำคุกตลอดชีวิตที่มีการเปลี่ยนโทษจำคุกตลอดชีวิตเป็นโทษจำคุกมีกำหนดเวลา

(7) ในการลดวันต้องโทษตาม (6) ให้มีคระกรรมการประกอบด้วยผู้แทนของกรมราชทัณฑ์ กรมตำรวจ

กรมอัยการ กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการและจิตแพทย์จากกรมการแพทย์ เป็นผู้พิจารณาโดยมติเสียงส่วนมาก

(8) นักโทษเด็ดขาดที่ส่งออกไปทำงานสาธารณะนอกเรือนจำตามมาตรา 22ทวิ ให้ได้ลดวันต้องโทษจำคุกลงอีกไม่เกินจำนวนวันที่ทำงานสาธารณะนั้น และอาจได้รับรางวัลด้วยก็ได้ ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขที่กำหนดในกฎกระทรวง

5. ระเบียบสำนักงานอัยการสูงสุดและหนังสือแจ้งแนวทางการปฏิบัติ

ระเบียบสำนักงานอัยการสูงสุด ว่าด้วยการดำเนินคดีอาญาของพนักงานอัยการ พ.ศ. 2547เรื่องการดำเนินคดีกับผู้ต้องหาที่ถูกคุมขังในคดีอื่นที่เรือนจำ ซึ่งอยู่ในเขตอำนาจศาลอื่นได้บัญญัติถึงวิธีการดำเนินการไว้ในข้อ 8 ข้อ 99ไว้ดังนี้

ข้อ 8 (หน้าที่เร่งรัดคดี) พนักงานอัยการต้องดำเนินคดีทุกคดีให้เสร็จไปโดยรวดเร็ว โดยเฉพาะคดีที่ผู้ต้องหาหรือจำเลยถูกคุมขังอยู่ ให้ดำเนินคดีโดยเร็วเป็นพิเศษ

ข้อ 99 (สำนวนที่ผู้ต้องหาถูกคุมขังอยู่ในคดีอื่นที่เรือนจำซึ่งอยู่ในเขตอำนาจศาลอื่น) สำนวนการสอบสวนที่ผู้ต้องหาถูกคุมขังอยู่ในคดีอื่น ที่เรือนจำซึ่งอยู่ในเขตอำนาจศาลอื่น หากคดีอื่นนั้นศาลได้มีคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุก ให้พนักงานอัยการประจำศาลที่มีเขตอำนาจเหนือเรือนจำที่ผู้ต้องหาต้องโทษจำคุกอยู่นั้น เป็นผู้รับสำนวนการสอบสวนจากพนักงานสอบสวนเพื่อดำเนินคดีต่อไป แต่ถ้าศาลในคดีอื่นยังมิได้มีคำพิพากษาถึงที่สุด พนักงานอัยการจะรับสำนวนการสอบสวนไว้ไม่ได้จนกว่าพนักงานสอบสวนจะดำเนินการ ให้ผู้ต้องหามาอยู่ในเขตอำนาจศาลที่พนักงานอัยการจะฟ้องคดีได้ หรือนำผู้ต้องหามาส่งพร้อมสำนวนการสอบสวนฯ

หนังสือสำนักงานอัยการสูงสุด ที่ สอ (สาป) 0081/ว 145ลง 302541กำหนดให้พนักงานอัยการ รับสำนวนการสอบสวนที่พนักงานสอบสวนมีความเห็นควรสั่งฟ้อง แต่ผู้ต้องหาถูกคุมขังอยู่ในคดีอื่นที่เรือนจำซึ่งอยู่ในเขตอำนาจศาลอื่นต่อเมื่อศาลมีคำพิพากษาถึงที่สุดในคดีที่ถูกคุมขังนั้นแล้ว หรือเมื่อพนักงานสอบสวนดำเนินการให้ผู้ต้องหามาอยู่ในเขตอำนาจศาลที่พนักงานอัยการจะฟ้องได้แล้วเท่านั้น

6. บันทึกข้อตกลงระหว่างกรมราชทัณฑ์กับสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

บันทึกข้อตกลงว่าด้วย การย้ายผู้ต้องขังไปดำเนินคดีในเขตอำนาจศาลอื่นระหว่างกรมราชทัณฑ์กับสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ที่ว่า เพื่อให้การย้ายผู้ต้องขังไปดำเนินคดีในเขตอำนาจศาลอื่น เป็นไปเพื่อประโยชน์แห่งความยุติธรรม และรักษาไว้ซึ่งความสงบเรียบร้อยของบ้านเมือง อันเป็นความรับผิดชอบร่วมกันของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม อธิบดีกรมราชทัณฑ์กับผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ จึงได้ทำบันทึกข้อตกลงไว้ดังต่อไปนี้

(1) การย้ายผู้ต้องขังจากเรือนจำหนึ่งไปยังอีกเรือนจำหนึ่ง เพื่อดำเนินคดีในเขตอำนาจศาลอื่นให้กรมราชทัณฑ์จัดกำลังเจ้าหน้าที่สำหรับควบคุมผู้ต้องขัง เว้นแต่กรณีที่เห็นว่าจะไม่ได้รับความปลอดภัย หรือมีเหตุจำเป็น อาจขอรับกำลังสนับสนุนกำลังเจ้าหน้าที่ตำรวจจากสำนักงานตำรวจแห่งชาติร่วมดำเนินการ

(2) ให้กรมราชทัณฑ์จัดยานพาหนะสำหรับย้ายผู้ต้องขัง กรณีไม่มียานพาหนะหรือมีแต่ไม่เพียงพอหรือใช้งานไม่ได้ ให้ประสานขอใช้ยานพาหนะของสำนักงานตำรวจแห่งชาติตามสมควรแก่กรณี หากมีความเสียหายที่เกิดขึ้นกับยานพาหนะระหว่างขนย้ายไม่ว่ากรณีใด ๆ กรมราชทัณฑ์จะเป็นผู้รับผิดชอบค่าเสียหาย

(3) ให้กรมราชทัณฑ์เป็นผู้ขอจัดตั้งงบประมาณประจำปี สำหรับการย้ายผู้ต้องขังไปดำเนินคดีในเขตอำนาจศาลอื่น

(4) ค่าใช้จ่ายการย้ายผู้ต้องขัง เช่น ค่าน้ำมันเชื้อเพลิงค่าเบี้ยเลี้ยงเจ้าหน้าที่ ค่าที่พักเจ้าหน้าที่ ให้เบิกจ่ายจากเงินงบประมาณของกรมราชทัณฑ์

(5) ข้อตกลงหรือหนังสือสั่งการใดที่ขัดหรือแย้งกับบันทึกข้อตกลงนี้ให้ใช้ข้อตกลงนี้แทน

(6) บันทึกข้อตกลงนี้ให้มีผลใช้บังคับตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

บันทึกข้อตกลงฉบับนี้ทำขึ้น เมื่อวันที่ 31 มีนาคม พ.ศ. 2554 ระหว่างอธิบดีกรมราชทัณฑ์และผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ

7. กติการะหว่างประเทศว่าด้วยสิทธิพลเมืองและ

สิทธิทางการเมือง

ข้อ 14 วรรคสาม ในการพิจารณาคดีอาญา บุคคลทุกคนซึ่งต้องหาว่ากระทำความผิดย่อมมีสิทธิที่จะได้รับหลักประกันขั้นต่ำดังต่อไปนี้โดยเสมอภาค ...

(ค) สิทธิที่จะได้รับการพิจารณาโดยไม่ชักช้าเกินความจำเป็น

...

8. แนวคำพิพากษาศาลฎีกา

8.1 คำพิพากษาศาลฎีกาที่ 14/2537 สรุปว่า ... มูลคดีเกิดในเขตอำนาจของศาลจังหวัดฝาง พยานหลักฐานต่าง ๆ ก็อยู่ในเขตอำนาจของศาลจังหวัดฝาง ถ้าโจทก์ฟ้องคดีที่ศาลจังหวัดฝางก็จะเป็นการสะดวกแก่การพิจารณาพิพากษาคดียิ่งกว่าการฟ้องต่อศาลอาญาแม้จำเลยจะต้องขังอยู่ในเขตอำนาจศาลอาญา โจทก์ก็ชอบที่จะร้องขอต่อศาลอาญาให้สั่งให้เรือนจำที่คุมขังจำเลยอยู่ส่งตัวจำเลยไปคุมขังยังเรือนจำอำเภอฝางได้ ดังนั้น ที่ศาลอาญาใช้ดุลพินิจไม่อนุญาตให้โจทก์ฟ้องจำเลยต่อศาลอาญา จึงชอบแล้ว

8.2 คำพิพากษาศาลฎีกาที่ 2646/2543 สรุปว่า ... แม้ทัณฑสถานวัยหนุ่มกลางจะเป็นภูมิลำเนาของจำเลยในขณะที่โจทก์ฟ้องคดีนี้ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 47 และถือได้ว่าจำเลยมีที่อยู่ในเขตอำนาจศาลชั้นต้น (ศาลจังหวัดธัญบุรี) ตามที่ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา มาตรา 22 (1) บัญญัติไว้ แต่ตามบทบัญญัติดังกล่าวมิได้บังคับให้ศาลชั้นต้นซึ่งเป็นศาลท้องที่ที่จำเลยมีที่อยู่ในเขตอำนาจต้องรับคดีที่โจทก์ฟ้อง หากแต่บัญญัติให้อยู่ในดุลพินิจของศาลชั้นต้นที่จะรับชำระคดีในกรณีเช่นว่านั้นหรือไม่ก็ได้ ประกอบกับความผิดคดีนี้เกิดขึ้นในท้องที่ซึ่งอยู่ในเขตอำนาจศาลจังหวัดแม่สอด ทั้งพนักงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรอำเภอแม่สอดได้ทำการสอบสวนคดีนี้แล้ว โดยเฉพาะอย่างยิ่งไม่ปรากฏข้อเท็จจริงว่าหากมีการชำระคดีที่ศาลชั้นต้น (ศาลจังหวัดธัญบุรี) จะเป็นการสะดวกยิ่งกว่าการชำระคดีที่ศาลจังหวัดแม่สอดซึ่งเป็นศาลท้องที่ที่ความผิดคดีนี้เกิดขึ้นอย่างไร ส่วนที่โจทก์อ้างว่ากรมราชทัณฑ์ไม่อนุญาตให้ย้ายจำเลยไปคุมขังที่เรือนจำจังหวัดแม่สอดนั้นเป็นเพียงข้อขัดข้องในทางปฏิบัติเท่านั้น จึงไม่มีเหตุสมควรให้ศาลชั้นต้น (ศาลจังหวัดธัญบุรี) รับชำระคดีนี้

8.3 คำพิพากษาศาลฎีกาที่ 516/2548 สรุปว่า ... แม้เรือนจำกลางบางขวางเป็นภูมิลำเนาของจำเลยทั้งสองในขณะที่โจทก์ยื่นฟ้องคดีนี้ ตามนัยแห่ง ป.พ.พ. มาตรา 47 ถือได้ว่าจำเลยทั้งสองมีที่อยู่ในเขตอำนาจศาลชั้นต้นตาม ป.วิ.อ. มาตรา 22 (1) แต่บทกฎหมายดังกล่าวไม่เป็นบทบังคับให้ศาลชั้นต้นที่จำเลยมีที่อยู่ในเขตอำนาจต้องรับชำระคดีที่โจทก์ฟ้อง ศาลชั้นต้นจึงใช้ดุลพินิจที่จะรับชำระคดีเช่นว่านั้นหรือไม่ก็ได้ เหตุคดีนี้เกิดขึ้นในท้องที่ซึ่งอยู่ในเขตอำนาจศาลจังหวัดภูเก็ต และพนักงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองภูเก็ต เป็นผู้สอบสวนคดี ไม่ได้ความว่าหากมีการชำระคดีที่ศาลชั้นต้นแล้วจะสะดวกยิ่งกว่าการชำระคดีที่ศาลจังหวัดภูเก็ตแต่อย่างใด ส่วนการย้ายจำเลยทั้งสองไปดำเนินคดีที่ศาลจังหวัดภูเก็ตจะไม่ปลอดภัยในการควบคุมและอาจเกิดความเสียหายในระหว่างการย้ายนั้น เป็นเพียงปัญหาในทางปฏิบัติของกรมราชทัณฑ์ที่อาจป้องกันและแก้ไขได้ ยังไม่มีเหตุสมควรให้ศาลชั้นต้นรับชำระคดี

8.4 คำพิพากษาศาลฎีกาที่ 1965/2549 สรุปว่า ... เรือนจำกลางนครศรีธรรมราชเป็นภูมิลำเนาของจำเลยในขณะที่โจทก์ยื่นฟ้องคดีนี้ ตาม ป.พ.พ. มาตรา ๔๗ย่อมถือได้ว่าจำเลยมีที่อยู่ในเขตอำนาจศาล ตาม ป.วิ.อ. มาตรา 22 (1) แต่บทกฎหมายดังกล่าวมิได้เป็นบทบังคับให้ศาลชั้นต้นที่จำเลยมีที่อยู่ในเขตอำนาจต้องรับชำระคดีที่โจทก์ฟ้อง จึงใช้ดุลพินิจที่จะรับชำระคดีเช่นว่านั้นหรือไม่ก็ได้ แม้ ป.วิ.อ. มาตรา 22 (1) ไม่ได้บัญญัติให้ศาลท้องที่ที่จำเลยมีที่อยู่หยิบยกเหตุเรื่องความไม่สะดวกของศาลที่รับชำระคดีมาเป็นเหตุไม่รับฟ้องหรือไม่ชำระคดี แต่การใช้ดุลพินิจที่จะรับชำระคดีหรือไม่ก็ต้องคำนึงถึงความสะดวกในการพิจารณาคดีด้วย เหตุคดีนี้เกิดขึ้นในท้องที่ซึ่งอยู่ในเขตอำนาจศาลจังหวัดสุราษฎร์ธานี และพนักงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรอำเภอพุนพินเป็นผู้สอบสวนคดี แสดงว่าพยานหลักฐานของโจทก์อยู่ในเขตอำนาจศาลจังหวัดสุราษฎร์ธานี การส่งประเด็นไปสืบพยานโจทก์ก็ย่อมไม่สะดวกในการส่งตัวจำเลยตามประเด็นไปและส่งตัวกลับมาควบคุมที่เรือนจำกลางนครศรีธรรมราช ทั้งไม่ได้ความว่าหากมีการชำระคดีที่ศาลชั้นต้นแล้วจะสะดวกยิ่งกว่าการชำระคดีที่ศาลจังหวัดสุราษฎร์ธานีแต่อย่างใด ที่โจทก์อ้างว่าการย้ายจำเลยไปดำเนินคดีที่ศาลจังหวัดสุราษฎร์ธานี

ไม่สามารถทำได้เพราะติดขัดเรื่องงบประมาณและความปลอดภัยในการย้ายนั้น เป็นเพียงปัญหาในทางปฏิบัติของกรมราชทัณฑ์ที่อาจแก้ไขและป้องกันได้กรณียังไม่มีเหตุสมควรให้ศาลชั้นต้นรับชำระคดี

แนวทางและความเห็นของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

1. กรมราชทัณฑ์มีหนังสือที่ ยธ 0711.1/30947 ลงวันที่ 24 พฤศจิกายน 2554 แจ้งข้อเท็จจริงสรุปว่า การอายัดตัวผู้ต้องขัง ได้แก่ การที่เจ้าพนักงานซึ่งส่วนใหญ่คือพนักงานสอบสวนมีหนังสือแจ้งให้เรือนจำ/ทัณฑสถานทราบว่า ผู้ต้องขังที่จะปล่อยตัวพ้นโทษเป็นผู้ต้องหาในอีกคดีหนึ่ง และพนักงานสอบสวนต้องการตัวไปดำเนินการต่อ ตามกฎหมายภายหลังที่ผู้ต้องขังนั้นพ้นโทษจากเรือนจำ/ทัณฑสถานแห่งนั้น ซึ่งจากการตรวจสอบตามหลักฐานที่ปรากฏในอดีต กรมราชทัณฑ์ได้กำหนดแนวทางให้เรือนจำ/ทัณฑสถาน ถือปฏิบัติตามลำดับ ดังนี้

(1) กรมราชทัณฑ์มีหนังสือ ที่ 114/2495 ลงวันที่ 19 พฤศจิกายน 2495 แจ้งให้เรือนจำถือปฏิบัติตามหนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ 160/2495 ลงวันที่ 7 พฤศจิกายน 2495 ว่า หากพนักงานสอบสวนต้องการอายัดตัวผู้ต้องขังคนใด ก็ให้แจ้งเจ้าหน้าที่ตำรวจแห่งสถานีตำรวจที่ตั้งอยู่ใกล้เรือนจำนั้น เป็นผู้อายัด ถ้าเป็นกรณีเร่งด่วน พนักงานสอบสวนจะอายัดเองก็ได้ แต่ต้องแจ้งให้สถานีตำรวจดังกล่าวทราบอีกชั้นหนึ่ง ส่วนทางเรือนจำเมื่อมีหมายปล่อยก็แจ้งเจ้าหน้าที่ตำรวจแห่งสถานีตำรวจแห่งนั้นรับตัวไปส่งต่อไปยังพนักงานสอบสวนอีกต่อหนึ่ง ส่วนค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ให้เบิกจ่ายจากเงินค่าใช้สอยของกรมมหาดไทย

(2) สืบเนื่องจากข้อ 1 ปรากฏว่าการปฏิบัติยังไม่เป็นไปในแนวทางเดียวกัน

กรมราชทัณฑ์จึงมีหนังสือที่ 51/2503 ลงวันที่ 12 พฤษภาคม 2503 ให้เรือนจำถือปฏิบัติ ดังนี้

(2.1) ให้เรือนจำที่ผู้ต้องขังหลบหนีติดต่อกับพนักงานสอบสวนที่เรือนจำตั้งอยู่เพื่อให้แจ้งไปยังผู้กำกับการตำรวจภูธรจังหวัด หรือผู้บังคับกองตำรวจอำเภอที่ผู้ต้องขังได้ไปกระทำความผิดขึ้นใหม่ และถูกควบคุมอยู่ในท้องที่นั้น ให้อายัดตัวผู้ต้องขังไว้และเมื่อเจ้าพนักงานท้องที่ที่ผู้ต้องขังหลบหนีไปกระทำความผิดขึ้นใหม่ได้ดำเนินคดีเสร็จแล้ว ก็ให้เรือนจำแจ้งกรมราชทัณฑ์ขออนุมัติย้ายผู้ต้องขังไปคุมขัง ณ เรือนจำเดิมที่ผู้ต้องขังได้หลบหนีไป เพื่อเรือนจำจะได้ดำเนินคดีหลบหนีที่คุมขังหรือคดีอื่น ๆ ได้

(2.2) การส่งและรับตัวผู้ต้องอายัดนั้น ให้เป็นหน้าที่ของผู้กำกับการตำรวจภูธรหรือผู้บังคับกอง ผู้มีหน้าที่ในการอายัด จัดเจ้าหน้าที่ตำรวจไปรับและส่งตัวผู้ต้องอายัดโดยมีกำลังพอสมควรแก่การควบคุม ค่าใช้จ่ายให้เบิกจ่ายจากเงินของกรมตำรวจ

(3) กรมราชทัณฑ์เห็นว่า เรือนจำหลายแห่งยังเข้าใจและปฏิบัติสับสนกันอยู่ จึงมีหนังสือซักซ้อมความเข้าใจในการปฏิบัติ ดังนี้ (3.1) การอายัดตัว หากยังไม่พ้นโทษ เรือนจำจะส่งตัวไปให้ผู้ขออายัดไม่ได้ (3.2) ในกรณีที่ศาลมีคำสั่งให้ย้ายผู้ต้องขังไปดำเนินคดียังเขตท้องที่เรือนจำอื่น ก็ให้ดำเนินการย้ายผู้ต้องขังไปได้ และ (3.3) หากเจ้าหน้าที่อื่นนอกจากศาลขอให้เรือนจำส่งตัวผู้ต้องขังไปดำเนินคดี ณ ที่ใด ซึ่งจำเป็นต้องย้ายผู้ต้องขังไปคุมขังที่เรือนจำอื่น ถือว่าเป็นการย้ายผู้ต้องขังธรรมดา จะต้องได้รับอนุมัติจากอธิบดีกรมราชทัณฑ์ก่อน

(4) กรมราชทัณฑ์มีหนังสือ ด่วนมาก ที่ มท 1005/ว 32 ลงวันที่ 29 มีนาคม 2534 ทบทวนและซักซ้อมทางปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องการอายัดตัวผู้ต้องขังและเรื่องเจ้าหน้าที่อื่นนอกจากศาลขอให้ย้ายหรือโอนตัวผู้ต้องขังไปดำเนินคดีที่เรือนจำอื่น โดยการอายัด หากยังไม่พ้นโทษ เรือนจำจะส่งตัวไปให้ผู้ขออายัดไม่ได้ และกรณีเจ้าหน้าที่อื่นนอกจากศาลขอให้เรือนจำและทัณฑสถานส่งตัวผู้ต้องขังไปดำเนินคดีที่เรือนจำอื่น จะต้องได้รับอนุมัติจากกรมราชทัณฑ์ก่อน ในกรณีนี้ เมื่อเรือนจำและทัณฑสถานขออนุมัติการย้ายไปยังกรมราชทัณฑ์ ให้ส่งสำเนาหนังสือขออายัดตัวและสำเนาคำขอให้ย้ายหรือโอนตัวผู้ต้องขังของพนักงานสอบสวนไปยังกรมราชทัณฑ์เพื่อประกอบการพิจารณาด้วย

(5) เรือนจำกลางคลองเปรมและเรือนจำพิเศษธนบุรีได้หารือกรมราชทัณฑ์เกี่ยวกับการปฏิบัติต่อผู้ต้องขังมีอายัดที่พนักงานสอบสวนมิได้ส่งหมายจับของศาลมาประกอบการขออายัดว่า หากผู้ต้องขังถึงกำหนดปล่อย

ตัวแล้ว เรือนจำจะสามารถกักตัวผู้ต้องขังไว้รอเจ้าหน้าที่ตำรวจเจ้าของคดีมารับตัวไปควบคุมต่อได้หรือไม่ หรือหากเจ้าหน้าที่ตำรวจไม่มาติดต่อหรือประสานงานขอรับตัวในวันปล่อยตัว เรือนจำจะสามารถปล่อยตัวไปได้หรือไม่ ซึ่งกรมราชทัณฑ์ได้พิจารณาปัญหาดังกล่าวแล้ว จึงมีหนังสือแจ้งเรือนจำ/ทัณฑสถานทั่วประเทศให้ถือปฏิบัติว่า เมื่อรัฐธรรมนูญ 2540 มาตรา 237 บัญญัติเกี่ยวกับการจับกุมคุมขังบุคคลใด จะต้องมีหมายหรือคำสั่งของศาล ฉะนั้น เมื่อผู้ต้องขังซึ่งอยู่ในความควบคุมของเรือนจำหรือทัณฑสถานใด ได้จำคุกมาครบกำหนดโทษ หรือศาลได้มีคำสั่งหรือหมายให้ปล่อยตัวแล้ว เรือนจำหรือทัณฑสถานก็ต้องรีบดำเนินการปล่อยตัวผู้นั้นไปทันที ไม่สามารถกักตัวผู้ต้องขังไว้ได้อีก สำหรับรายที่ทางตำรวจได้มีหนังสือขออายัดตัวมาพร้อมกับหมายจับของศาลแล้ว เรือนจำหรือทัณฑสถานจึงจะสามารถส่งตัวผู้ต้องขังดังกล่าวให้กับเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มารอรับตัวไปดำเนินคดีต่อไปได้ ดังนั้น เพื่อให้การปฏิบัติต่อผู้ต้องขังที่มีอายัดเป็นไปโดยถูกต้อง ไม่เป็นการกระทบสิทธิและเสรีภาพของบุคคล จึงให้เรือนจำและทัณฑสถานได้กำกับเจ้าหน้าที่คอยตรวจสอบเอกสารเกี่ยวกับผู้ต้องขังอายัดที่ใกล้กำหนดพ้นโทษหรือที่เข้าข่ายการพักการลงโทษลดวันต้องโทษจำคุกหรือ เมื่อรับเอกสารหนังสือแจ้งขออายัดว่ามีหมายจับของศาลแล้วหรือไม่ หากพบว่าพนักงานสอบสวนยังไม่ได้ส่งหมายจับมาให้ ก็ให้เรือนจำและทัณฑสถานทำหนังสือสอบถามไปยังหัวหน้าสถานีตำรวจที่ขออายัดตัวไว้ ว่ายังต้องการตัวผู้ต้องขังเพื่อนำไปดำเนินคดีต่อไปอีกหรือไม่ ถ้ายังต้องการก็รีบนำส่งหมายจับมาให้เรือนจำโดยด่วนภายในเวลาที่เรือนจำกำหนด พร้อมกับเจ้าหน้าที่ตำรวจมารอรับตัวในวันปล่อยตัว หรือหากไม่ต้องการตัวแล้วก็ให้แจ้งถอนการอายัดนั้นด้วย เมื่อล่วงเลยเวลาที่กำหนดหรือถึงกำหนดวันปล่อยตัวพ้นโทษแล้ว สถานีตำรวจที่ขออายัดตัวยังไม่ได้ส่งหมายจับหรือแจ้งผลใด ๆ กลับมาที่เรือนจำ ให้ถือว่าไม่ประสงค์จะอายัดตัวต่อไป กรณีนี้เรือนจำหรือทัณฑสถานจำเป็นต้องปล่อยตัวผู้ต้องขังนั้นไป มิฉะนั้น จะเป็นการควบคุมกักขังโดยไม่มีอำนาจ อันเป็นการละเมิดสิทธิและเสรีภาพของบุคคลตามรัฐธรรมนูญ

อย่างไรก็ดี สำหรับการอายัดตัวนักโทษชาวต่างประเทศที่เจ้าหน้าที่ตำรวจต้องรับตัวไปดำเนินการตามพระราชบัญญัติคนเข้าเมืองเพื่อส่งตัวออกนอกราชอาณาจักรภายหลังปล่อยตัวพ้นโทษแล้ว กรณีดังกล่าวจะไม่มีหมายจับประกอบการอายัดตัว ดังนั้น เมื่อจะต้องปล่อยตัวนักโทษให้เรือนจำหรือทัณฑสถานประสานงานกับสถานีตำรวจแห่งท้องที่ที่เรือนจำ/ทัณฑสถานตั้งอยู่หรือสถานีที่มีหนังสือขออายัดตัวไว้หรือสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองให้มารับตัวนักโทษดังกล่าวไปดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ต่อไป

(6) กรมราชทัณฑ์ได้ตอบข้อหารือปัญหาเกี่ยวกับการอายัดตัวผู้ต้องขังของเรือนจำกลางอุดรธานี ดังนี้

(6.1) ผู้ต้องขังที่มีคดีอายัดและสถานีตำรวจท้องที่ได้สำเนาหมายจับส่งให้เรือนจำแล้ว แต่ผู้ต้องขังที่ถูกอายัดตัวถูกพิพากษาให้จำคุกมากกว่าอายุความของหมายจับ ให้ถือว่าวันสิ้นสุดอายุความตามหมายจับเป็นวันสิ้นสุดการอายัดในคดีที่อายัดนั้นหรือไม่

กรณีนี้ การอายัดตัวในคดีดังกล่าวย่อมสิ้นผลไปโดยผลเมื่อคดีตามหมายจับได้ขาดอายุความตามกฎหมาย ผู้ต้องขังดังกล่าวจึงอยู่ในข่ายได้รับประโยชน์ตามกฎหมายราชทัณฑ์ เช่น การพักการลงโทษ ลดวันต้องโทษ หรือประโยชน์อื่น ๆ ต่อไป แต่ทั้งนี้เรือนจำควรประสานงานให้ตำรวจที่ขออายัดตัวทราบด้วย

(6.2) ผู้ต้องขังมีคดีอายัด ซึ่งสถานีตำรวจท้องที่เจ้าของคดีไม่นำหมายจับส่งให้เรือนจำภายในเวลาที่เรือนจำกำหนดให้ถือว่าอายัดในคดีนั้น ๆ หมดสิ้นไปตามเงื่อนเวลาที่เรือนจำกำหนดหรือไม่

กรมราชทัณฑ์กำหนดแนวทางปฏิบัติไว้ว่า เมื่อเรือนจำได้ทำหนังสือสอบถามไปยังสถานีตำรวจ พร้อมทั้งให้รีบนำส่งหมายจับมาให้เรือนจำภายในเวลาที่กำหนด หรือหากไม่ต้องการตัวแล้วก็ขอให้แจ้งถอนอายัด เมื่อสถานีตำรวจที่ขออายัดไม่แจ้งผลใด ๆ กลับมาภายในระยะเวลาที่กำหนด หนังสืออายัดดังกล่าวก็ยังคงเป็นหนังสือประสานราชการอยู่ แต่เมื่อถึงกำหนดวันปล่อยตัวพ้นโทษ เรือนจำก็ไม่มีอำนาจที่จะควบคุมผู้ต้องขังนั้นไว้อีก

(6.3) ผู้ต้องขังที่คดีมีอายัดสมบูรณ์ แต่เมื่อครบกำหนดอายุความของหมายจับ และหรือกรณีผู้ต้องขังมีคดีอายัด ซึ่งสถานีตำรวจท้องที่เจ้าของคดีไม่นำหมายจับส่งเรือนจำภายในกำหนดระยะเวลาที่เรือนจำกำหนด

เรือนจำสามารถที่จะให้ประโยชน์แก่ผู้ต้องขังกรณีดังกล่าวได้หรือไม่

กรณีนี้มีแนวทางปฏิบัติ 2 ประการ คือ (1) เมื่อคดีซึ่งเป็นมูลเหตุในการอายัดได้ขาดอายุความแล้ว สามารถดำเนินการได้ตามข้อ 6.1) และ (2) กรณีสถานีตำรวจเจ้าของคดีไม่ส่งสำเนาหมายจับมาประกอบการขออายัด ทั้งที่เรือนจำได้มีหนังสือประสานไปให้ทราบแล้ว กรณีนี้ควรจะได้ตรวจสอบประสานงานให้ได้ความชัดเจนก่อนที่จะให้ได้รับพักการลงโทษ ลดวันต้องโทษ ให้ออกทำงานภายนอกเรือนจำ หรือประโยชน์อื่น ๆ

(7) สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินแจ้งกรมราชทัณฑ์ว่า ยังคงพบข้อเท็จจริงกรณีพนักงานสอบสวนหลายแห่งมีหนังสือขออายัดตัวผู้ต้องหาไปยังเรือนจำ/ทัณฑสถาน โดยไม่มีหมายจับไปด้วย ซึ่งเป็นการปฏิบัติที่ผิดรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย จึงขอความร่วมมือให้กรมราชทัณฑ์แจ้งเรือนจำ/ทัณฑสถาน ตรวจสอบหลักฐานการอายัดตัวผู้ต้องหาของพนักงานสอบสวน หากพบว่าไม่มีสำเนาหมายจับ ให้ประสานสถานีตำรวจหรือกองบังคับการตำรวจที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมาย ซึ่งต่อมากรมราชทัณฑ์ได้มีหนังสือที่ ยธ 0711/667 ลงวันที่ 18 มีนาคม 2554 แจ้งให้เรือนจำ/ทัณฑสถานทราบและดำเนินการ พร้อมทั้งกำชับให้ปฏิบัติตามหนังสือกรมราชทัณฑ์ ที่ ยธ 0711/557 ลงวันที่ 15 มีนาคม 2546 เรื่อง การปฏิบัติต่อผู้ต้องขังมีอายัดโดยเคร่งครัดด้วย

2. สำนักงานอัยการสูงสุด มีหนังสือ ที่ อส 0007(สอ)/914 ลงวันที่ 3 กุมภาพันธ์ 2555 ให้ความเห็นไว้ การปฏิบัติต่อผู้ต้องขังที่มีคดีอายัด กฎหมาย ระเบียบที่เกี่ยวข้อง ปัญหาที่พบ การแก้ไขปัญหาที่ผ่านมา และแนวทางการดำเนินการในอนาคต ไม่ได้อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอัยการสูงสุด แต่เป็นการปฏิบัติงานในหน้าที่ของกรมราชทัณฑ์ กระทรวงยุติธรรม สำนักงานอัยการสูงสุดจึงไม่อาจแจ้งข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายดังกล่าวให้ทราบตามที่ขอได้

3. สำนักงานศาลยุติธรรม มีหนังสือ ที่ ศย 016/49800 ลงวันที่ 3 พฤศจิกายน 2554 แจ้งข้อเท็จจริงว่า การอายัดตัวผู้ต้องขังนั้น ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญามิได้มีบทบัญญัติเกี่ยวกับกระบวนการดังกล่าวไว้ แต่ในทางปฏิบัติ กระบวนการดังกล่าวหมายถึงการที่พนักงานสอบสวนในคดีหนึ่ง ซึ่งมีหมายจับผู้ต้องขังหรือกล่าวหาผู้ต้องขังเป็นผู้ต้องหา ได้มีคำขอต่อศาลในคดีอื่นซึ่งได้ขังผู้ต้องขังนั้นเพื่อขอให้ส่งตัวผู้ต้องขังนั้นให้แก่พนักงานสอบสวนนำตัวผู้ต้องขังนั้นไปดำเนินคดีอาญาของตน การอายัดจึงมิใช่กระบวนการทางกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา แต่เป็นเพียงกระบวนการในการประสานงานระหว่างพนักงานสอบสวนกับศาล ซึ่งกระบวนการขอออกหมายจับและหมายขังมีกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องต่อไปนี้

(1) ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา มาตรา 57 มาตรา 58 มาตรา 59/1 และมาตรา 66

(2) ข้อบังคับของประธานศาลฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการเกี่ยวกับการออกคำสั่งหรือหมายอาญา พ.ศ. 2548

(3) ระเบียบราชการฝ่ายตุลาการศาลยุติธรรม ว่าด้วยแนวทางปฏิบัติในการออกหมายจับและหมายค้นในคดีอาญา พ.ศ. 2545

(4) ระเบียบราชการฝ่ายตุลาการศาลยุติธรรม ว่าด้วยแนวปฏิบัติในการออกหมายขังในคดีอาญา พ.ศ. 2545

เมื่อตรวจสอบกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องประกอบกับแนวปฏิบัติของศาลต่าง ๆ แล้ว ไม่ปรากฏว่ามีบทบัญญัติหรือข้อบังคับที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับกรณีการอายัดตัวผู้ต้องขังแต่อย่างใด ดังนั้น การอายัดตัวผู้ต้องขังจึงเป็นเพียงการขอความร่วมมือจากศาลให้ส่งตัวผู้ต้องขังให้แก่พนักงานสอบสวนเพื่อนำตัวผู้ต้องขังนั้นไปดำเนินคดีในส่วนของตนได้ โดยมิได้มีข้อกำหนดเป็นพิเศษอย่างใด การที่พนักงานสอบสวนจะดำเนินคดีหรือขังผู้ต้องขังรายนั้นต่อไปในคดีของตนได้ ก็จะต้องดำเนินการไปเช่นเดียวกับคดีอื่น ๆ ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา และการอายัดตัวก็มิได้มีผลกระทบต่อการดำเนินคดีเดิมแต่อย่างใด

การพักการลงโทษและการลดวันต้องโทษ เป็นกระบวนการในชั้นของการบังคับโทษในคดีอาญา ซึ่งมีบทบัญญัติที่กล่าวถึงไว้ในพระราชบัญญัติราชทัณฑ์ พุทธศักราช 2479 ส่วนการขอพระราชทานอภัยโทษนั้น

เป็นกระบวนการที่บัญญัติไว้ในประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา มาตรา 259 ซึ่งกระบวนการทั้งสามประเภทนั้นใช้บังคับกับนักโทษเด็ดขาดหรือผู้ต้องโทษที่ศาลมีคำพิพากษาถึงที่สุดแล้ว เมื่อปรากฏว่าการอายัดตัวผู้ต้องขังมิได้มีผลกระทบต่อการดำเนินคดีทั้งในส่วนของคดีเดิมของผู้ต้องขังและในส่วนของคดีที่พนักงานสอบสวนทำการอายัด กระบวนการอายัดตัวผู้ต้องขังจึงมิได้มีผลกระทบต่อสิทธิของผู้ต้องขังในการพักการลงโทษ การลดวันต้องโทษ และการขอพระราชทานอภัยโทษแต่อย่างใด ส่วนในการดำเนินคดีของศาลยุติธรรม ก็ได้มีการเร่งรัดพิจารณาดำเนินคดีต่าง ๆ ให้เป็นไปด้วยความรวดเร็วและเป็นธรรมอยู่แล้ว

4. สำนักงานตำรวจแห่งชาติ มีหนังสือ ที่ ตช 0031.212/6569 ลงวันที่ 30 พฤศจิกายน 2549 ถึงอธิบดีกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ แจ้งแนวทางปฏิบัติของการดำเนินคดีอายัด สรุปได้ดังนี้

(1) สำนักงานตำรวจแห่งชาติมีหนังสือที่ 0004.6/9610 ลงวันที่ 16 กันยายน 2546 ไปยังหน่วยงานภายในสังกัด กำหนดแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการอายัดตัวผู้ต้องหา สรุปว่า

กรณีพนักงานสอบสวนจำเป็นต้องได้ตัวผู้ต้องหาซึ่งถูกคุมขังในคดีอื่นไว้เพื่อสอบสวนดำเนินคดีอีกคดีหนึ่ง ให้พนักงานสอบสวนรีบมีหนังสือแจ้งไปยังสถานที่คุมขังผู้ต้องหา เพื่อเป็นข้อมูลเบื้องต้นสำหรับสถานที่คุมขังในการคุมขัง การพิจารณาปล่อยชั่วคราว หรือคัดค้านการปล่อยชั่วคราวจากนั้นให้พนักงานสอบสวนดำเนินการขอให้ศาลออกหมายจับ หลังจากศาลออกหมายจับแล้ว ให้รีบมีหนังสือขออายัดตัวผู้ต้องหาพร้อมกับส่งสำเนาหมายจับไปยังสถานที่คุมขังโดยเร็ว ในกรณีที่ศาลไม่ออกหมายจับไม่ว่าด้วยเหตุใด พนักงานสอบสวนไม่สามารถมีหนังสือขออายัดตัวผู้ต้องหาได้ หากผู้ต้องหาได้รับการปล่อยจากสถานที่คุมขังและพนักงานสอบสวนยังมีความจำเป็นที่จะต้องได้ตัวผู้ต้องหา ให้พนักงานสอบสวนออกหมายเรียก หากผู้ต้องหาไม่มาตามหมายเรียก จึงร้องขอต่อศาลให้ออกหมายจับต่อไป

ให้พนักงานสอบสวนรีบสอบสวนดำเนินคดีกับผู้ต้องหาซึ่งถูกคุมขังอยู่โดยไม่ต้องรอให้พ้นโทษในคดีเดิมก่อน และส่งสำนวนให้พนักงานอัยการโดยเร็ว การส่งสำนวนคดีที่ผู้ต้องหาบางคนถูกจำคุกตามคำพิพากษาถึงที่สุดของศาลอื่น ให้ถือปฏิบัติตามหนังสือ ที่ 0004.6/10615 ลงวันที่ 27 สิงหาคม 2545 การส่งสำนวนคดีที่ผู้ต้องหาถูกคุมขังในคดีอื่นที่เรือนจำซึ่งอยู่ในเขตอำนาจศาลอื่น ให้ถือปฏิบัติตามหนังสือ ที่ 0004.6/6167 ลงวันที่ 20 พฤษภาคม 2545

ในระหว่างที่ผู้ต้องหาอายัดถูกคุมขังอยู่ เมื่อพนักงานสอบสวนเห็นว่า ไม่จำเป็นต้องขังผู้ต้องหาอายัดไว้ระหว่างการสอบสวนในคดีที่ขออายัด เช่น ในคดีความผิดส่วนตัวที่ได้มีการถอนคำร้องทุกข์หรือยอมความหรือคดีเลิกกัน ให้พนักงานสอบสวนรีบมีหนังสือขอถอนการอายัดตัวไปยังสถานที่ที่ขออายัดไว้โดยด่วนที่สุด

ในกรณีที่การสอบสวนเสร็จสิ้นและมีความเห็นควรสั่งฟ้องผู้ต้องหาอายัด หลังจากส่งสำนวนการสอบสวนให้พนักงานอัยการแล้ว ให้พนักงานสอบสวนหมั่นติดตามผลการสั่งคดีของพนักงานอัยการ จนกระทั่งพนักงานอัยการมีคำสั่งฟ้องผู้ต้องหาที่ถูกอายัดต่อศาลและเรือนจำได้รับหมายนัดพิจารณาของศาลนั้นแล้ว หรือพนักงานอัยการมีคำสั่งเด็ดขาดไม่ฟ้องผู้ต้องหาอายัดแล้ว ให้พนักงานสอบสวนรีบมีหนังสือขอถอนอายัดผู้ต้องหาดังกล่าวไปยังสถานที่ที่ขออายัดไว้โดยด่วนที่สุด

(2) สำนักงานตำรวจแห่งชาติมีหนังสือที่ 0004.6/10615 ลงวันที่ 27 สิงหาคม 2545 ไปยังหน่วยงานภายในสังกัด กำหนดแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับสำนวนการสอบสวนคดีผู้ต้องหาหลบหนีประกันและคดีที่ผู้ต้องหาบางคนถูกจำคุกตามคำพิพากษาถึงที่สุดของศาลอื่น สรุปว่า เนื่องจากคณะกรรมการกฤษฎีกามีความเห็นว่า สำนวนการสอบสวนตามมาตรา 142 แห่ง ป.วิอาญา ที่พนักงานสอบสวนได้ปล่อยตัวผู้ต้องหาชั่วคราว ต่อมาผู้ต้องหาหลบหนีประกัน ไม่มีผลทำให้สำนวนนั้นเป็นสำนวนตามมาตรา 141 ซึ่งเป็นกรณีจับตัวผู้ต้องหายังไม่ได้ พนักงานสอบสวนต้องส่งสำนวนการสอบสวนพร้อมตัวผู้ต้องหาไปยังพนักงานอัยการ ดังนั้น จึงให้หัวหน้าพนักงานสอบสวนและพนักงานสอบสวนปฏิบัติ ดังนี้

ในคดีที่ผู้ต้องหาหลบหนีประกัน ให้พนักงานสอบสวนรีบสอบสวนและสรุปสำนวนการสอบสวน

เสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณาและมีความเห็นทางคดี ในกรณีที่ผู้บังคับบัญชามีความเห็นควรสั่งฟ้อง ให้เก็บสำนวนไว้ที่ทำการของพนักงานสอบสวนและให้จัดทำสมุดสารบบคุมสำนวนประเภทอัยการไม่รับสำนวนแล้วเก็บเป็นสัดส่วนโดยเฉพาะ และให้จำหน่ายคดีออกจากสมุดสถิติคดีอาญาและสมุดบันทึกคดีประจำตัวพนักงานสอบสวน เมื่อได้ตัวผู้ต้องหามาแล้ว ให้ดำเนินการตาม ป.วิอาญา มาตรา 142 วรรคสาม ต่อไป

ในกรณีที่ผู้ต้องหาหลายคนกระทำผิดร่วมกันเป็นคดีเกี่ยวพันกัน และผู้ต้องหาบางคนถูกจำคุกตามคำพิพากษาถึงที่สุดของศาลอื่น กับผู้ต้องหาบางคนถูกคุมขังในคดีอื่นในอำนาจศาลอื่น ซึ่งคดียังไม่ถึงที่สุดตามคำพิพากษาของศาลอื่น ให้พนักงานสอบสวนผู้รับผิดชอบแยกสำนวนทำความเห็นควรสั่งฟ้องผู้ต้องหาที่ถูกจำคุกตามคำพิพากษาถึงที่สุดส่งไปยังพนักงานอัยการประจำศาลที่มีเขตอำนาจเหนือเรือนจำที่ผู้ถูกจำคุกต้องโทษอยู่ แม้ว่าจะอยู่คนละเขตท้องที่หรือคนละจังหวัดก็ตาม ส่วนผู้ต้องหาที่ถูกคุมขังในคดีอื่นซึ่งคดียังไม่ถึงที่สุด ให้ดำเนินการตามหนังสือ ที่ 0004.6/6167 ลงวันที่ 20 พฤษภาคม 2545

ทั้งนี้ หากเกิดความบกพร่องหรือเสียหายแก่ทางราชการขึ้น หัวหน้าพนักงานสอบสวนและพนักงานสอบสวนต้องรับผิดชอบทางวินัยตามควรแก่กรณี

(3) สำนักงานตำรวจแห่งชาติ มีหนังสือ ที่ 0004.6/6167 ลงวันที่ 20 พฤษภาคม 2545 ไปยังหน่วยงานภายในสังกัด กำหนดแนวทางปฏิบัติในการส่งสำนวนคดีที่ผู้ต้องหาถูกคุมขังอยู่ในคดีอื่นที่เรือนจำซึ่งอยู่ในเขตอำนาจศาลอื่น สรุปว่า คณะกรรมการประสานงานกระบวนการยุติธรรมมีมติในการประชุมครั้งที่ 1/2545 เมื่อวันที่ 23 มกราคม 2545 กำหนดแนวทางปฏิบัติในการส่งสำนวนให้พนักงานอัยการตาม ป.วิอาญา มาตรา 142 วรรคสาม กรณีที่ผู้ต้องหาถูกคุมขังอยู่ในคดีอื่นที่เรือนจำซึ่งอยู่ในเขตอำนาจศาลอื่น ศาลยังไม่ได้มีคำพิพากษาถึงที่สุดในคดีที่ถูกคุมขังและคดีใกล้ขาดอายุความว่า ให้มีการประสานงานกันระหว่างตำรวจและพนักงานอัยการ เพื่อขอต่อศาลให้โอนตัวผู้ต้องหาไปยังศาลที่มีอำนาจพิจารณาคดี ดังนั้น จึงให้หัวหน้าพนักงานสอบสวนและพนักงานสอบสวนปฏิบัติ ดังนี้

ในกรณีคดีใกล้ขาดอายุความ ให้หัวหน้าพนักงานสอบสวนประสานกับพนักงานอัยการ เพื่อขอต่อศาลให้โอนตัวผู้ต้องหาไปยังศาลที่มีอำนาจพิจารณาคดี

ในคดีอื่น ๆ ให้พนักงานสอบสวนรีบสอบสวนและสรุปสำนวนเสนอผู้บังคับบัญชาผู้มีอำนาจสั่งคดีตามระเบียบ เพื่อพิจารณาและมีความเห็นทางคดี ในกรณีที่เสนอความเห็นควรสั่งฟ้อง ให้เก็บสำนวนไว้ที่ทำการของพนักงานสอบสวน โดยให้อยู่ในความรับผิดชอบของหัวหน้าพนักงานสอบสวน และให้หัวหน้าพนักงานสอบสวนติดตามผลคดี เมื่อศาลมีคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุก ให้ขอคัดสำเนาคำพิพากษาถึงที่สุดประกอบสำนวนแล้วส่งสำนวนให้พนักงานอัยการต่อไป หรือถ้าต่อมาศาลยังไม่ได้มีคำพิพากษาถึงที่สุดแต่คดีใกล้จะขาดอายุความ ให้พนักงานสอบสวนรีบดำเนินการประสานกับพนักงานอัยการ เพื่อขอต่อศาลให้โอนตัวผู้ต้องหาไปยังศาลที่มีอำนาจพิจารณาคดีต่อไป

ทั้งนี้ หากเกิดความบกพร่องหรือเสียหายแก่ทางราชการขึ้น หัวหน้าพนักงานสอบสวนและพนักงานสอบสวนต้องรับผิดชอบทางวินัยตามควรแก่กรณี

บทสรุป

โดยหลักการของสิทธิมนุษยชน สิทธิของบุคคลที่จะเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมได้โดยง่าย สะดวก รวดเร็ว และทั่วถึง รวมทั้งสิทธิในการได้รับการสอบสวนหรือการพิจารณาคดีที่ถูกต้อง รวดเร็ว และเป็นธรรม ได้รับการรับรองและคุ้มครองโดยรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 และผูกพันรัฐสภาคณะรัฐมนตรี ศาลรวมทั้งองค์กรตามรัฐธรรมนูญและหน่วยงานของรัฐโดยตรงในการตรากฎหมายการใช้บังคับกฎหมายและการตีความกฎหมายทั้งปวง การใช้อำนาจโดยองค์กรของรัฐทุกองค์กรจึงต้องคำนึงถึงศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์และสิทธิและเสรีภาพด้วย

การดำเนินกระบวนการยุติธรรมโดยรวดเร็วเป็นหลักคุ้มครองความยุติธรรมในการดำเนินการดังกล่าวให้เสร็จสิ้นโดยปราศจากความล่าช้าที่ไม่มีเหตุผล เพื่อให้สอดคล้องกับหลักนิติรัฐ โดยลดความไม่ยุติธรรมที่ผู้ต้องหาหรือจำเลยต้องสูญเสียไปในระหว่างเวลานั้น รวม

ถึงเป็นหลักประกันสำคัญในการปกป้องมิให้มีการคุมขังผู้ต้องหาก่อนการพิจารณาคดีที่เกินเลยหรือไม่เหมาะสม เพื่อบรรเทาความกังวลของประชาชนและสามารถตำหนิกล่าวโทษต่อรัฐหากมีกรณีดังกล่าวเกิดขึ้น

ปัจจัยที่นำมาพิจารณาประกอบว่าการสอบสวนหรือการพิจารณาคดีได้กระทำอย่างล่าช้าโดยปราศจากเหตุผลหรือไม่นั้น น่าจะต้องดูที่ระยะเวลาของการดำเนินการ เหตุผลที่ใช้เวลาเช่นนั้น และความเสียหายที่เกิดขึ้นจากการดำเนินการ อย่างไรก็ตาม พฤติการณ์แห่งความล่าช้านั้นบางครั้งก็ต้องพิจารณาจากข้อเท็จจริงและสภาวการณ์ที่เกิดขึ้นในแต่ละคดีไป

แม้จะพบว่ามีปัญหาจากการอายัดตัวผู้ต้องขังที่มีสถานะเป็นผู้ต้องหาเกิดขึ้น แต่ในการหาแนวทางการแก้ไข ปัจจุบันยังคงไม่สามารถที่จะดำเนินการได้อย่างจริงจังด้วยปัญหาด้านต่างๆ หลายด้าน โดยเฉพาะในเรื่องของความสัมพันธ์ของกฎหมายหลายฉบับที่เกี่ยวด้วยกับการโอนตัวผู้ต้องหาไปยังท้องที่อื่น ทำให้เกิดความซับซ้อนในการทำงานของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ นอกจากนี้ยังมีปัญหาเรื่องข้อมูลในทางคดีของผู้ต้องขังที่ยังไม่สามารถตรวจสอบได้อย่างสมบูรณ์ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติยังไม่ทราบขั้นตอนดำเนินการที่ถูกต้องชัดเจนและยังไม่มีความรอบรู้ในเรื่องของกฎหมาย ระเบียบปฏิบัติที่ให้อำนาจเอาไว้และการขาดตรวจสอบที่แท้จริง

จากการศึกษา พบว่า การอายัดตัวผู้ต้องหาที่มีสถานะเป็นผู้ต้องขังที่ถูกคุมขังอยู่ในเรือนจำในคดีอื่นโดยทั่วไปแล้ว พนักงานสอบสวนจะขอรับตัวผู้ต้องหาที่มีสถานะเป็นผู้ต้องขังจากเรือนจำหรือทัณฑสถานไปดำเนินคดีที่อายัดไว้ต่อเมื่อคดีที่ผู้ต้องหาที่มีสถานะเป็นผู้ต้องขังนั้น ศาลได้มีคำพิพากษาถึงที่สุดแล้ว หรือเป็นกรณีที่คดีที่อายัดไว้จะขาดอายุความ พนักงานสอบสวนจึงจะดำเนินการขอโอนตัวผู้ต้องหาที่มีสถานะเป็นผู้ต้องขังไปฟ้องต่อศาลที่มีเขตอำนาจพิจารณาคดีที่มูลคดีเกิด ผลที่เกิดขึ้นคือ มีความล่าช้าในการดำเนินคดี หรืออาจกล่าวได้ว่าเป็น ความล่าช้าของกระบวนการยุติธรรม เพราะพนักงานสอบสวนถือเป็นผู้ที่ทำหน้าที่ในต้นทางของกระบวนการยุติธรรมทางอาญา หากพนักงานสอบสวนไม่ทำการสอบสวนคดีให้แล้วเสร็จ การสรุปสำนวนเพื่อมีความเห็นทางคดีไปยังพนักงานอัยการก็จะไม่สามารถกระทำได้ พนักงานอัยการก็มิอาจพิจารณาสำนวนการสอบสวนเพื่อมีคำสั่งทางคดีว่าจะฟ้องหรือไม่ฟ้องผู้ต้องหาต่อศาลในความผิดที่ถูกกล่าวหาหรือไม่ และสุดท้าย ศาลยุติธรรมก็มิอาจพิจารณาพิพากษาคดีความให้เสร็จสิ้นไปในเวลาอันสมควรได้ ทั้งที่ในความเป็นจริงแล้ว พนักงานสอบสวนสามารถที่จะขอโอนตัวผู้ต้องหาที่มีสถานะเป็นผู้ต้องขังไปฟ้องต่อศาลที่มูลคดีเกิด อ้างหรือเชื่อว่าคดีเกิด ได้ทันทีเมื่อการสอบสวนเสร็จสิ้น โดยไม่จำต้องรอให้ผู้ต้องขังพ้นโทษหรือคดีจะขาดอายุความ ซึ่งจะก่อให้เกิดความรวดเร็วในการดำเนินคดีที่กล่าวหาผู้ต้องขังรายนั้นเป็นผู้ต้องหา โดยศาลอาจมีคำพิพากษาลงโทษจำคุกจำเลยโดยนับโทษต่อจากคดีก่อนหน้า หรือนับโทษจำเลยตั้งแต่วันที่ศาลมีคำพิพากษายกฟ้อง ลงโทษปรับ หรือกักขัง ตามความหนักเบาแห่งข้อหาและพฤติการณ์ในการกระทำความผิด หรือหากไม่เข้าเงื่อนไขที่จะต้องเพิ่มโทษฐานกระทำผิดซ้ำตามประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 92 และมาตรา 93 หรือพระราชบัญญัติยาเสพติดให้โทษ พ.ศ. 2522 มาตรา 97 ผู้ต้องขังก็อาจจะได้รับสิทธิหรือประโยชน์ตามพระราชบัญญัติราชทัณฑ์ พุทธศักราช 2479 ดังที่บัญญัติไว้ในมาตรา 32 ทั้งในการพักการลงโทษ ลดวันต้องโทษจำคุก หรือได้รับการพระราชทานอภัยโทษตามพระราชกฤษฎีกาพระราชทานอภัยโทษในวาระสำคัญต่าง ๆ ซึ่งอาจได้รับการปล่อยตัวหรือปล่อยตัวโดยคุมประพฤติตามที่กฎหมายกำหนดไว้ แม้สิทธิตามพระราชบัญญัติราชทัณฑ์ในการที่จะได้รับการพักการลงโทษ หรือลดวันต้องโทษจำคุกจะไม่เป็นสิทธิเด็ดขาดในทางกฎหมาย แต่เมื่อผู้ต้องขังได้ประพฤติตนอยู่ในกรอบที่กฎหมาย ระเบียบข้อบังคับได้กำหนดไว้แล้ว ก็ไม่มีเหตุผลที่จะไม่มีสิทธิได้รับการพิจารณาพักการลงโทษ หรือลดวันต้องโทษจำคุก ดังนั้น เมื่อมีการอายัดตัวไว้ดำเนินคดีแล้ว ย่อมส่งผลกระทบต่อสิทธิในการที่จะได้รับการพักการลงโทษ หรือลดวันต้องโทษจำคุก หรือสิทธิที่จะได้รับการปล่อยตัวในกรณีที่มีการพระราชทานอภัยโทษ หรือพ้นโทษตามคำพิพากษา และอาจก่อให้เกิดความไม่เป็นธรรมต่อผู้ต้องขังได้

จากการตรวจสอบข้อเท็จจริงตามคำร้องที่ร้องเรียนต่อคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ แล้วเห็นว่าโดยทางปฏิบัติแล้ว พนักงานสอบสวนสามารถที่จะประสานงานกับเรือนจำหรือทัณฑสถานพนักงานอัยการ

เพื่อขอต่อศาล ให้โอนตัวผู้ต้องขังไปฟ้องหรือดำเนินคดีในเขตอำนาจศาลที่ความผิดเกิดขึ้น อ้างหรือเชื่อว่าได้เกิดขึ้นในเขตอำนาจของศาล ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา มาตรา 22 วรรคหนึ่งเพื่อดำเนินการในกระบวนกระบวนยุติธรรมได้ทันทีโดยไม่จำต้องรอให้ผู้ต้องขังในคดีนั้นมีคำพิพากษาถึงที่สุดหรือคดีใกล้จะขาดอายุความแต่ประการใด ซึ่งเป็นไปตามมาตรา 40 ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 และช่วยคุ้มครองสิทธิของผู้ต้องขังที่ควรจะได้รับตามบทบัญญัติของกฎหมายตามพระราชบัญญัติราชทัณฑ์ พ.ศ. 2479 มาตรา 32ในเรื่องของการพักการลงโทษ ลดวันต้องโทษจำคุก หรือได้รับการพระราชทานอภัยโทษ ตามพระราชกฤษฎีกาพระราชทานอภัยโทษในวาระสำคัญต่าง ๆเป็นต้น เพื่อจะเป็นการหลีกเลี่ยงการละเมิดสิทธิมนุษยชนต่อผู้ต้องขัง

ตามหนังสือสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ที่ 0004.6/6167 ลงวันที่ 10 พฤษภาคม 2545 เรื่องแนวทางปฏิบัติในการส่งสำนวนคดีที่ผู้ต้องหาถูกคุมขังอยู่ในคดีอื่นที่เรือนจำซึ่งอยู่ในเขตอำนาจศาลอื่น ก็ได้กำหนดให้พนักงานสอบสวนประสานงานกับพนักงานอัยการเพื่อร้องขอต่อศาลขอโอนตัวผู้ต้องขังไปยังเรือนจำในเขตอำนาจศาล ที่ความผิดเกิดขึ้น อ้างหรือเชื่อว่าได้เกิดขึ้นในเขตอำนาจของศาล ที่พนักงานอัยการสามารถจะฟ้องผู้ต้องขังยังศาลนั้น ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา มาตรา 22 วรรคหนึ่ง ได้ ในเฉพาะกรณีความผิดนั้นใกล้ขาดอายุความเท่านั้น ซึ่งในกรณีดังกล่าวโดยเจตนารมณ์จะป้องกันมิให้เป็นการเสียหายต่อคดี และต่อกระบวนการยุติธรรมได้ อย่างไรก็ตาม หากพิจารณาในแง่ของสิทธิมนุษยชน ที่มีเจตนารมณ์คุ้มครองมิให้มีการละเมิดสิทธิมนุษยชนเกิดขึ้นต่อผู้ต้องขัง ซึ่งถือว่าเป็นเหตุจำเป็นเพื่อไม่ให้เป็นการกระทบต่อสิทธิในกระบวนการยุติธรรมของผู้ต้องขังที่ควรจะได้รับและไม่เป็นการละเมิดสิทธิมนุษยชน ดังนั้น หากกรณีมีการร้องขอจากผู้ต้องขังเพื่อต้องการใช้สิทธิของตน อันพึงมีอยู่ตามพระราชบัญญัติราชทัณฑ์ พุทธศักราช 2479 แล้ว พนักงานสอบสวนควรต้องรีบดำเนินการประสานกับพนักงานอัยการเพื่อขอโอนตัวผู้ต้องขังไปยังเรือนจำในเขตอำนาจศาลที่พนักงานอัยการสามารถฟ้องคดีต่อศาลได้ทันที โดยไม่จำต้องรอให้ผู้ต้องขังในคดีนั้นมีคำพิพากษาถึงที่สุดก่อน หรือใกล้ขาดอายุความ และจะเป็นการคุ้มครองสิทธิมนุษยชนได้เป็นอย่างดี ซึ่งจะเป็นผลสอดคล้องตามระเบียบสำนักงานอัยการสูงสุด ว่าด้วยการดำเนินคดีอาญาของพนักงานอัยการ พ.ศ. 2547 เรื่องการดำเนินคดีกับผู้ต้องหาที่ถูกคุมขังในคดีอื่นที่เรือนจำ ซึ่งอยู่ในเขตอำนาจศาลอื่นตามที่ได้บัญญัติไว้ในข้อ 8 ข้อ 99 รวมทั้งเป็นไปตามบทบัญญัติของกฎหมาย และไม่เป็นการกระทบต่อสิทธิและเสรีภาพของบุคคลตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ประกอบกับการดำเนินการในเรื่องดังกล่าวได้มีบันทึกข้อตกลงระหว่างกรมราชทัณฑ์กับสำนักงานตำรวจแห่งชาติ สนับสนุนให้สามารถดำเนินการเป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไปด้วย

References

Constitution of the Kingdom of Thailand B.E. 2550.

Regulation of Office of Provincial Public Prosecution of Prosecutors B.E. 2547.

The Criminal Procedure B.E. 2499.

กลยุทธ์การตลาดเพิ่มศักยภาพทางการแข่งขันและสร้างอัตราผลตอบแทนทางบัญชีได้จริงหรือ
Does Marketing Strategy Increase Competitive Advantage and Generate an Accounting Rate of Return?

วีด้า สัตยารมณ์ และ และ ศิรประภา ศรีวิโรจน์
Vida Sattayarom and Siraprapha Sriviroj
คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย
Faculty of Business Administration, Eastern Asia University

บทคัดย่อ

บทความวิชาการเรื่องนี้ กล่าวถึง กลยุทธ์การตลาดในรูปแบบต่างๆ สำหรับผู้ประกอบธุรกิจ เพื่อแสดงให้เห็นว่า กลยุทธ์การตลาดนั้นสามารถสร้างอัตราผลตอบแทนทางบัญชีได้อย่างไร ต้องใช้กลยุทธ์ประเภทใดสำหรับลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย เพื่อตอบสนองความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า และสามารถวัดผลได้ เพื่อประโยชน์ในการสร้างศักยภาพทางการแข่งขัน และทำให้ผู้ประกอบการได้รับผลตอบแทนสูงสุด

คำสำคัญ: กลยุทธ์การตลาด, ศักยภาพทางการแข่งขัน, อัตราผลตอบแทนทางบัญชี

Abstract

This article discusses various marketing strategies. For business operators to show. How can marketing strategies generate return on account? What type of strategy is required for the target group? To meet the true needs of customers and measurable. For the sake of competitive advantage and make the entrepreneur get the highest return.

Keywords: marketing strategy, competitive advantage, accounting rate of return

บทนำ

ธุรกิจการค้าที่ประสบความสำเร็จ เพราะพวกเขารู้ว่าตัวเองควรอยู่ที่จุดไหน สาเหตุที่ธุรกิจเกิดใหม่ประสบความล้มเหลวคือการตัดสินใจที่ผิดพลาดทางการตลาด(Cooper, 2001) ธุรกิจที่เกิดใหม่มีอัตราการอยู่รอดเพียง 30 %ใน 5 ปีแรก (Reynolds, Bygrave, Autio, Cox, & Hay, 2002) หนึ่งในเหตุผลที่อ้างถึงมากที่สุด คือ การขาดการวางแผนหรือทิศทางธุรกิจ (เช่นไม่มีกลยุทธ์ที่ชัดเจน) นอกจากนี้ธุรกิจใหม่มักละเลยความเสี่ยงด้านตลาด นักลงทุนคิดว่า 60% ของกิจการใหม่ที่ล้มเหลวอาจดำเนินธุรกิจอยู่รอดได้ หากได้รับการวิเคราะห์ตลาดที่ดีก่อนเปิดดำเนินกิจการ (Lodish, Morgan, & Kallianpur, 2001) ทั้งนี้การที่ผู้ลงทุนตัดสินใจเริ่มลงทุนหรือเริ่มดำเนินงานในโครงการใหม่ หรือ เริ่มประกอบธุรกิจมีความสำคัญและจำเป็นต้องใช้หลักวิชาการหลากหลายศาสตร์ร่วมกันในการวิเคราะห์การลงทุน อาทิ ด้านการตลาด ด้านเศรษฐศาสตร์ ด้านการเงิน ด้านบัญชี ดังนั้นการวิเคราะห์ด้านต่างๆ เพื่อให้การลงทุนประสบความสำเร็จ อาทิ การวิเคราะห์ด้านการตลาด (market analysis)

การวิเคราะห์ด้านเศรษฐกิจและการเงิน (economic and financial) เพื่อวัดความคุ้มค่าในการลงทุน จุดมุ่งหมายของบทความนี้คือการพิจารณาด้านกลยุทธ์ทางการตลาดโดยรวม แนวคิดและองค์ประกอบหลักที่ควรพิจารณาในการพัฒนาตลาดเพื่อเพิ่มศักยภาพทางการแข่งขันด้วยกลยุทธ์ทางการตลาด ข้อผิดพลาดต่างๆสามารถบรรเทาหรือหลีกเลี่ยงได้โดยการวางแผนการตลาด รวมถึงการพัฒนาและการใช้กลยุทธ์ที่มีประสิทธิภาพ กรอบการพัฒนากลยุทธ์มีประเด็นสำคัญ 3 ข้อ ที่จำเป็นต้องใช้ในการตัดสินใจ คือ การแบ่งส่วนตลาด (segmentation) การเลือกตลาดเป้าหมาย (targeting) และการวางตำแหน่งผลิตภัณฑ์ (positioning) เมื่อวางกลยุทธ์และดำเนินการตามกลยุทธ์นั้น ธุรกิจย่อมได้รับผลผลตอบแทนตามเป้าหมายที่ธุรกิจกำหนด สะท้อนให้เห็นได้ถึงศักภาพของธุรกิจ

เนื้อหา

กลยุทธ์การตลาด (marketing strategy) กลยุทธ์การตลาดคืออะไร

โดยทั่วไปกลยุทธ์สามารถกำหนดตำแหน่งของบริษัทเพื่อใช้ในการแข่งขัน (Juga, 1999, Teece, Pisano, & Shuen,1997) การวิเคราะห์สถานภาพขององค์กรเพื่อกำหนดยุทธศาสตร์การบริหารเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นเพราะนอกจากจะทำให้ผู้บริหารทราบถึงความเปลี่ยนแปลงต่างๆที่เกิดขึ้นแล้ว การวิเคราะห์องค์กรยังเป็นการกำหนดกรอบการทำงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ตั้งเป้าหมายไว้ โดยใช้แนวคิดที่เรียกว่า SWOT มาเป็นเครื่องมือในการประเมินสถานการณ์ S หรือ Strengths หมายถึง ปัจจัยต่างๆภายในองค์กร ที่ทำให้เกิดความเข้มแข็งหรือเป็นจุดแข็งขององค์กรที่จะนำไปสู่การได้เปรียบคู่แข่งขัน เป็นข้อดีที่เกิดจากสภาพแวดล้อมภายใน W หรือ Weaknesses หมายถึง ปัจจัยต่างๆภายในองค์กรที่ทำให้เกิดความอ่อนแอ หรือเป็นจุดอ่อน นำไปสู่การเสียเปรียบคู่แข่ง เป็นปัญหาหรือข้อบกพร่องที่เกิดจากสภาพภายใน O หรือ Opportunities หมายถึง ปัจจัยต่างๆ ภายนอกองค์กรที่เอื้อประโยชน์ให้ซึ่งเป็นโอกาสที่ช่วยส่งเสริมการดำเนินธุรกิจ T หรือ Threats หมายถึง ปัจจัยต่างๆภายนอกองค์กรที่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินงาน เป็นข้อจำกัดที่เกิดจากสภาพแวดล้อมภายนอก ดังนั้นกลยุทธ์กลายเป็นแนวทางสำคัญที่ทำให้บริษัทประสบความสำเร็จ การวางแผนกลยุทธ์ไม่จำกัดเพียงแค่บริษัทขนาดใหญ่ที่มีทรัพยากรที่มั่นคงและฐานลูกค้ามากเท่านั้น เป้าหมายของกลยุทธ์คือการเข้าใจโอกาสที่มีอยู่ภายในตลาด และพัฒนาแผนปฏิบัติการที่เอื้อให้เกิดการเพิ่มประสิทธิภาพ การพัฒนากลยุทธ์การตลาดที่ดีต้องตรวจสอบให้ถูกต้องว่าผลิตภัณฑ์ที่ถูกต้องได้รับการพัฒนาสำหรับตลาดที่เหมาะสม โดยมีข้อได้เปรียบในการแข่งขัน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือกลยุทธ์การตลาดให้ภาพโดยรวมเกี่ยวกับการวางตำแหน่งผลิตภัณฑ์อย่างถูกต้องในตลาดไปยังกลุ่มลูกค้าที่ถูกต้อง ขณะเดียวกันก็ต้องคำนึงถึงข้อจำกัด ทั้งภายในและภายนอก Armstrong, J. S. (1982) กล่าวว่า สองแนวทางสำหรับการพัฒนากลยุทธ์ประการแรกคือกลยุทธ์ควรมีลักษณะครบถ้วนและควรพิจารณาปัจจัยสำคัญทั้งหมด ประการที่สองกลยุทธ์ควรตระหนักถึงความไม่แน่นอนและมีความยืดหยุ่นภายในแผนกลยุทธ์

การตลาด เป็นกิจกรรมและกระบวนการในการสร้างการสื่อสาร และการแลกเปลี่ยนข้อเสนอ มีการส่งมอบคุณค่าต่อลูกค้า คู่ค้า และสังคม (American Marketing Association, 2013) ใช้คำนิยามนี้เป็นคู่มือกลยุทธ์การตลาด สามารถกำหนดเป็นกระบวนการที่บริษัทจะกำหนดลูกค้าเป้าหมายและกำหนดส่วนประสมการตลาด เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค ในตลาดเป้าหมาย (Ferrell,Hartline, & Lucas, 2002) การเลือกตลาดเป้าหมาย ต้องทำความเข้าใจกับความต้องการของลูกค้าและระบุผู้ที่มีศักยภาพมากที่สุด จากนั้นจึงดำเนินการใช้การประสมประสานด้านการตลาดเพื่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ลูกค้า ส่วนประสมการตลาดเรียกว่า “4 Ps” ผลิตภัณฑ์ (Product) ราคา(Price) ช่องทางการจัดจำหน่าย(Place) และการส่งเสริมการตลาด(Promotion) (Grewal & Levy, 2014)

1.การแบ่งส่วนตลาด (Segmentation) การกำหนดกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย (Target market selection) และการวางตำแหน่งผลิตภัณฑ์ (Positioning): STP

ขั้นตอนแรกในการกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาด คือ การทำความเข้าใจว่าใครเป็นลูกค้าเป้าหมายของคุณ ลักษณะควรเป็นอย่างไร และควรวางตำแหน่งผลิตภัณฑ์ของคุณไว้ที่ใด กระบวนการเลือกตลาดเป้าหมายเริ่มต้น

ด้วยการแบ่งส่วนตลาด การแบ่งส่วนให้ข้อมูลเชิงลึกว่าเป็นอย่างไร เช่น กลุ่มผู้บริโภคที่แตกต่างกันอาจอยู่ในตลาดเดียวกัน ความต้องการที่แตกต่างกันของกลุ่มลูกค้าแต่ละกลุ่ม บริษัทสามารถเลือกกลุ่มลูกค้า (ตลาดเป้าหมาย) จากนั้นพิจารณาการวางตำแหน่งผลิตภัณฑ์ ตำแหน่งผลิตภัณฑ์ช่วยให้ผู้บริโภคเข้าใจจุดยืนของสินค้า ดังนั้น การแบ่งส่วนตลาด การกำหนดกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย และการวางตำแหน่งผลิตภัณฑ์ ถือเป็นรากฐานของการตลาด การดำเนินการที่องค์กรหรือกิจการใหม่ดำเนินการเพื่อการแข่งขันได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Bearden, Ingram & LaForge, 2004)

1.1 การแบ่งส่วนตลาด (segmentation)

การแบ่งส่วนตลาด หมายถึง กระบวนการที่บริษัทจัดแบ่งประเภทลูกค้าภายในตลาดเป็นกลุ่มที่มีลักษณะบางอย่างคล้ายกัน เช่น ความต้องการหรือความปรารถนา (Hunt & Mello, 2014) การแบ่งส่วนตลาดเพื่อสร้างกลุ่มผู้บริโภคที่มีความต้องการคล้ายกัน ลูกค้าภายในกลุ่มที่กำหนดควรมีลักษณะคล้ายกัน ประโยชน์ในการแบ่งส่วนตลาด คือ บริษัทสามารถตอบสนองความต้องการเฉพาะของแต่ละกลุ่มย่อยได้ดีขึ้น ผ่านกลยุทธ์การตลาดที่ไม่ซ้ำกัน เพื่อส่งมอบคุณค่าที่ต้องการในแต่ละส่วนตลาด (Lodish, et al., 2001) การแบ่งส่วนตลาดไม่พียงแต่จะเป็นประโยชน์สำหรับองค์กรที่จัดตั้งขึ้นเท่านั้น แต่ยังสามารถให้ผลประโยชน์ด้านการลงทุนกับกิจการได้เช่นกัน (Bearden, et al., 2004)

1.1.1 เกณฑ์สำหรับการแบ่งส่วนตลาด

หลังจากแบ่งส่วนตลาดแล้ว สิ่งที่จะต้องทำต่อคือการประเมินศักยภาพและโอกาสที่มีอยู่ในส่วนตลาดต่างๆ ด้วยการเลือกกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย บริษัทต้องแน่ใจว่ามีเป็นโอกาสที่มากเพียงพอ โดยใช้ เกณฑ์ดังต่อไปนี้

ตาราง 1

เกณฑ์การแบ่งส่วนตลาด

เกณฑ์การแบ่งส่วนตลาด	ลักษณะการแบ่งส่วนตลาด
ธุรกิจสู่ผู้บริโภค (B2C)	
• แบ่งตามประชากรศาสตร์	อายุและหมวดหมู่ generational (Baby Boomers, Gen X, Gen Y, Gen Z) เพศ ชาติพันธุ์ รายได้ การศึกษา อาชีพ ประเภทของครัวเรือน ศาสนา สัญชาติ
• แบ่งตามปัจจัยจิตวิทยา	ค่านิยม วิถีชีวิต
• แบ่งตามภูมิศาสตร์	ประเทศ รัฐ เมือง ชนบท
• แบ่งตามลักษณะผลิตภัณฑ์	การใช้ผลิตภัณฑ์ ความภักดี สถานการณ์การซื้อ สินค้า ประโยชน์ที่ต้องการ
ธุรกิจกับธุรกิจ (B2B)	
• แบ่งตามขนาดธุรกิจ	ยอดขายรายปี ฐานลูกค้า
• แบ่งตามอัตราการใช้งาน	ผู้ใช้เทียบกับผู้ไม่ใช้
• แอพพลิเคชั่นของผลิตภัณฑ์	การขายต่อ ส่วนประกอบในการผลิต
• แบ่งตามประเภทอุตสาหกรรม	องค์การอุตสาหกรรม
• แบ่งตามภูมิศาสตร์	ประเทศ ภูมิภาค รัฐ
• แบ่งตามการซื้อ	ลูกค้าใหม่ และลูกค้าซื้อซ้ำ

ปัจจัยที่ใช้ในการตัดสินใจ: คือ ขนาดของตลาดและการเติบโตของส่วนตลาด ในการกำหนดขนาดของกลุ่มที่มีศักยภาพ บริษัทสามารถประเมินศักยภาพในการขายที่อาจเกิดขึ้นจากกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย โดยการเก็บข้อมูลทุติยภูมิหรือรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับขนาดตลาดและใช้ข้อมูลนี้เพื่อคาดการณ์ประมาณการยอดขายและการยอมรับผลิตภัณฑ์ภายในตลาด การทำเช่นนี้บริษัทจะต้องทราบข้อมูลดังต่อไปนี้คือ (1) ศักยภาพทางการตลาดของกลุ่ม คือ ยอดขายสูงสุดที่เป็นไปได้ภายในกลุ่มสำหรับช่วงเวลาที่กำหนด (2) ประมาณการศักยภาพการขาย คือ การประมาณการยอดขายสูงสุด บริษัทจะคาดการณ์สิ่งที่เชื่อว่าสามารถบรรลุได้ของยอดขายนี้ในตลาด การที่บริษัททำการประเมินส่วนแบ่งการตลาดที่หวังว่าจะได้รับในตลาดที่มีศักยภาพ จะทำให้ทราบสภาพแวดล้อมการแข่งขันภายในตลาดนั้นๆ (Kurtz & Boone, 2015)

การที่บริษัทต้องทำการตลาด เกี่ยวข้องโดยตรงกับการสร้างศักยภาพของบริษัทเพื่อให้บรรลุผลกำไรในช่วงเวลาที่กำหนด การแบ่งส่วนตลาดอาจไม่เหมาะหากตลาดโดยรวมมีขนาดเล็ก บริษัทต้องประเมินว่าลูกค้ากลุ่มที่ต้องการจะมีเสถียรภาพมากน้อยเพียงใด. ความเป็นไปได้ที่ความต้องการของกลุ่มลูกค้าจะยังคงอยู่ ขณะเดียวกันเมื่อเวลาผ่านไป หากคาดการณ์ว่าความต้องการของลูกค้าจะเปลี่ยนแปลง หรือเปลี่ยนแปลงไปตามกาลเวลา บริษัทจำเป็นต้องพิจารณาปัจจัยเหล่านี้ ก่อนที่จะเลือกกลุ่มลูกค้าเป็นลูกค้าเป้าหมาย นอกจากนี้กลุ่มต้องสามารถเข้าถึงได้ บริษัทควรกำหนดเป้าหมายผู้บริโภคเหล่านั้นว่าจะตอบรับกลยุทธ์ทางการตลาดของบริษัท มิเช่นนั้น การแบ่งส่วนตลาดจะไม่ได้ผลลัพธ์ที่ต้องการ และการทำการตลาดไปยังตลาดโดยรวมอาจเป็นแนวทางที่เหมาะสมกว่า

1.2 การกำหนดเป้าหมาย (targeting)

หลังจากที่บริษัทระบุและประเมินกลุ่มผลิตภัณฑ์ที่แตกต่างกันแล้ว จึงทำการกำหนดเป้าหมายสำหรับตลาด ตลาดเป้าหมายคือกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย เช่น บุคคลหรือองค์กรที่บริษัทจะมุ่งเน้นในการทำการตลาด นอกจากนี้ตลาดเป้าหมายที่เลือกจะส่งผลต่อส่วนประสมการตลาดที่บริษัทต้องจัดการเพื่อเข้าถึงตลาดนี้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในการเลือกตลาดเป้าหมาย บริษัทควรต้องพิจารณาผลิตภัณฑ์ให้ตรงกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย (Lodish, et al., 2001) บ่อยครั้งที่ผู้จัดการต้องตัดสินใจอย่างหนักเกี่ยวกับแนวทางการตลาดที่ดีที่สุด แม้ว่าจะมีแนวทางการกำหนดเป้าหมายหลายวิธี โดยมุ่งเน้นไปที่สามวิธีการแบบดั้งเดิมที่ใช้คือ การตลาดแบบมวลชน การตลาดที่แตกต่างกัน และการตลาดแบบเฉพาะเจาะจง

1.2.1 กลยุทธ์การตลาดแบบมวลชน (mass marketing strategy)

การตลาดแบบมวลชน เป็นกลยุทธ์ที่ไม่ได้แบ่งแยกตลาดออกเป็นกลุ่มย่อย กลยุทธ์นี้มักเรียกกันว่า กลยุทธ์ที่ไม่แตกต่างกัน (undifferentiated strategy) (Hunt & Mello, 2014) ด้วยกลยุทธ์นี้การเลือกตลาดเป้าหมายจะไม่มีการแบ่งส่วนตลาด ดังนั้นจึงมองว่าผู้บริโภคทุกคนมีความต้องการที่คล้ายคลึงกันกับผลิตภัณฑ์ที่บริษัทนำเสนอ บริษัทที่ใช้วิธีนี้จะพัฒนาส่วนประสมทางการตลาดเพียงแบบเดียว กล่าวคือ ผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่ายและการส่งเสริมการตลาด จะใช้กลยุทธ์เดียวกันเพื่อเข้าถึงส่วนตลาดทั้งหมด การตลาดแบบกลุ่มทำให้บริษัทต่างๆ มีความเสี่ยงในการแข่งขันจากคู่แข่งขัน ซึ่งคู่แข่งขันอาจพัฒนาผลิตภัณฑ์โดยปรับแต่งให้เหมาะสมกับกลุ่มลูกค้าในแต่ละกลุ่มด้วยคุณประโยชน์ที่เหนือกว่าให้แต่ละกลุ่มย่อยของตลาด

1.2.2 กลยุทธ์การแบ่งส่วนตลาดที่แตกต่าง (differentiated marketing strategy)

บริษัทที่ใช้กลยุทธ์การแบ่งส่วนที่แตกต่างกัน จะต้องแบ่งผู้บริโภคเป็นอันดับแรก โดยแบ่งกลุ่มตามลักษณะหรือความต้องการของผู้บริโภค ในการเลือกตลาดเป้าหมายบริษัทจะระบุกลุ่มของผู้บริโภคที่จะมีความต้องการที่แตกต่างกันและมีแนวโน้มที่จะตอบสนองต่อกลยุทธ์การตลาดที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ของบริษัท หลังจากแบ่งกลุ่มตลาด บริษัทที่ใช้การแบ่งส่วนตลาดที่แตกต่างกันจะเลือกกลุ่มเป้าหมายหลายกลุ่ม และพัฒนากลยุทธ์การตลาดที่มีลักษณะเฉพาะตามลักษณะของผู้บริโภคภายในกลุ่มที่เลือก ข้อดีของการแบ่งส่วนตลาดที่แตกต่างกันคือบริษัทสามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคที่แตกต่างกันได้ ช่วยเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้าและยอดขายของบริษัท เนื่องจากเข้าถึงลูกค้าที่มีความต้องการเฉพาะราย (Hunt & Mello, 2014)

สำหรับบริษัทขนาดเล็กหรือบริษัทที่เริ่มต้นธุรกิจจำเป็นต้องใช้ทรัพยากรจำนวนมากทั้งด้านบุคลากร เงินลงทุน การบริหารจัดการ อย่างไรก็ตามเมื่อบริษัทเติบโตขึ้น กลยุทธ์นี้จะมีประสิทธิภาพมากในการให้ความสำคัญกับความแตกต่างของกลุ่มผู้บริโภคผ่านการขยายตัวของผลิตภัณฑ์ของบริษัท (Ferrell, et al., 2002)

1.2.3 กลยุทธ์การตลาดเข้มข้นหรือการตลาดแบบมุ่งลูกค้าเฉพาะกลุ่ม (market concentration strategy or niche marketing)

วิธีที่สามที่บริษัทสามารถใช้ในการเลือกตลาดเป้าหมาย คือ เน้นกลุ่มลูกค้าเพียงกลุ่มเดียวและพัฒนาส่วนประสมทางการตลาดให้ดีที่สุด โดยบริษัทเลือกกลุ่มผู้บริโภคเพียงกลุ่มเดียวเพื่อทำการตลาด และพัฒนาผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย และการส่งเสริมการตลาดที่เหมาะสมต่อความต้องการเฉพาะของกลุ่มนี้ การมุ่งเน้นเฉพาะกลุ่มผู้บริโภคที่มีคุณสมบัติเฉพาะ ผู้บริโภคไม่ได้เห็นราคาสำคัญเพราะผลิตภัณฑ์นี้เหมาะกับพวกเขา (Bearden, et al., 2004) อย่างไรก็ตามมีข้อ จำกัด เกี่ยวกับกลยุทธ์ทางการตลาดนี้ ประการแรกศักยภาพด้านการตลาดของกลยุทธ์นี้ต่ำกว่ากลยุทธ์อื่น และมีลูกค้าจำนวนน้อยราย

1.3 การวางตำแหน่งผลิตภัณฑ์

เมื่อบริษัทได้ตลาดเป้าหมายแล้ว ขั้นตอนต่อไปคือ การวางตำแหน่งผลิตภัณฑ์สำหรับตลาดเป้าหมายนั้น การจัดตำแหน่งหมายถึงความต้องการของผลิตภัณฑ์หรือบริการในการรับรู้หรือแบ่งประเภทภายในจิตใจของตลาดเป้าหมาย การวางตำแหน่งคือวิธีที่ผลิตภัณฑ์หรือเทคโนโลยีใหม่ได้รับการรับรู้ในจิตใจของผู้บริโภคเมื่อเทียบกับผลิตภัณฑ์คู่แข่งที่มีให้กับผู้บริโภค มีปัจจัยหลายประการที่ บริษัท ต้องคำนึงถึงเมื่อพิจารณาว่ากลยุทธ์การวางตำแหน่งใดจะทำงานได้ดีที่สุด โดยทั่วไปสามารถใช้กลยุทธ์การกำหนดตำแหน่งที่แตกต่างกันหลายแบบเพื่อแยกแยะผลิตภัณฑ์ของคนอื่น ๆ ออกจากตลาดอื่น ๆ (Boone & Kurtz, 2006) ได้แก่ ตัวผลิตภัณฑ์ (เช่น ลักษณะภายนอกที่มองเห็น) คุณค่า (เช่นราคาเทียบกับคุณภาพ) การแข่งขัน (คู่แข่งในตลาด) เพื่อกำหนดตำแหน่งทางการตลาด บริษัท ต้องคำนึงถึงข้อได้เปรียบด้านการแข่งขันของผลิตภัณฑ์ของตนและพยายามที่จะใช้มูลค่าที่สร้างขึ้นสำหรับผู้บริโภคเพื่อเป็นพื้นฐานในการจำแนกผลิตภัณฑ์ ดังนั้นการแข่งขันก่อให้เกิดประโยชน์ที่ผู้บริโภคจะได้รับไม่ว่าจะเป็นผลประโยชน์ที่มากขึ้น หรือราคาที่ต่ำกว่า หรือทั้งสองอย่าง กุญแจสำคัญในการชนะลูกค้าคือการเข้าใจถึงความต้องการของพวกเขาที่ดีกว่าคู่แข่ง และเพื่อนำความต้องการเหล่านั้นเข้าสู่ตลาดของผลิตภัณฑ์ นอกจากนี้เพื่อความได้เปรียบด้านการแข่งขันที่จะมีอยู่ตลอดเวลาเทคโนโลยีของ บริษัท ควรจะสามารถป้องกันได้และทำให้ผู้อื่นไม่สามารถเลียนแบบได้ (Barney, 1991) ดังนั้นผลิตภัณฑ์จะต้องสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าในตลาดเป้าหมายเพื่อให้สามารถกำหนดตำแหน่งผลิตภัณฑ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพในใจของผู้บริโภคและสร้างความแตกต่างของผลิตภัณฑ์จากการแข่งขัน

การแบ่งส่วนตลาด การเลือกตลาดเป้าหมาย และการวางตำแหน่งผลิตภัณฑ์ ถือเป็นการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญซึ่งต้องได้รับการพิจารณาก่อนจะวางแผนด้านกลยุทธ์ทางการตลาดอื่น ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งสำหรับสภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง เมื่อข้อมูลใหม่ ๆ ปรากฏขึ้น บริษัทควรรวมข้อมูลเหล่านี้และปรับการกำหนดตลาดเป้าหมายและการตัดสินใจเกี่ยวกับตำแหน่งทางการตลาดของผลิตภัณฑ์ เพื่อช่วยให้บริษัทเข้าใจคุณค่าที่ผู้บริโภคพึงพอใจและเปรียบเทียบกับคู่แข่ง

2. กลยุทธ์ส่วนประสมการตลาด

เป้าหมายของการผสมผสานด้านการตลาดคือการสร้างความตระหนักและการรับรู้แก่ผู้บริโภค ที่เกี่ยวข้องกับคุณค่าของสินค้าในรูปแบบที่ส่งเสริมการทดลองใช้และการนำผลิตภัณฑ์ไปใช้ในตลาด (Crawford & DiBenedetto, 2005)

2.1.1 กลยุทธ์ผลิตภัณฑ์

เมื่อเลือกตลาดเป้าหมายและกำหนดตำแหน่งทางการตลาดแล้ว บริษัทต้องหาแนวทางในการเพิ่มมูลค่าผลิตภัณฑ์ให้กับตลาดเป้าหมายได้ งานด้านการตลาด 2 งานที่ถือเป็นสิ่งสำคัญเพื่อให้แน่ใจว่าผลิตภัณฑ์ที่วางอยู่ด้านหน้าผู้บริโภคเป็นผลิตภัณฑ์ที่พวกเขาต้องการอย่างแท้จริงคือ การทดสอบแนวคิดและการทดสอบการใช้ผลิตภัณฑ์ (Cooper, 2001; Crawford & DiBenedetto, 2005) เพื่อลดความเสี่ยงในความล้มเหลวของผลิตภัณฑ์

บริษัทควรดำเนินการทดสอบแนวคิดและทดสอบการใช้ผลิตภัณฑ์ระหว่างการพัฒนาผลิตภัณฑ์ การทดสอบแนวคิดเกี่ยวข้องกับการติดต่อลูกค้าที่มีศักยภาพภายในตลาดเป้าหมาย การอธิบายการใช้ผลิตภัณฑ์ และการพิจารณาว่ามีความต้องการผลิตภัณฑ์นี้ในตลาดหรือไม่ การทดสอบแนวคิดควรเกิดขึ้นก่อนที่จะมีการพัฒนาต้นแบบที่แท้จริงเพื่อให้ข้อเสนอแนะของลูกค้าสามารถรวมเข้ากับการออกแบบผลิตภัณฑ์ได้ การทดสอบแนวคิดจะช่วยให้บริษัทสามารถระบุคุณลักษณะสำคัญและผลประโยชน์ที่ตลาดเป้าหมายพิจารณาว่าสำคัญที่สุด หลังจากสร้างต้นแบบเสร็จสิ้นแล้วก็ถึงเวลาที่จะรวบรวมข้อเสนอแนะจากตลาดด้วยการทดสอบการใช้ผลิตภัณฑ์ ในการทดสอบลูกค้านั้น บริษัทจะนำเสนอผลิตภัณฑ์จริงหรือต้นแบบแก่ผู้บริโภคและถามว่าผลิตภัณฑ์ที่สร้างนั้นเป็นไปตามความต้องการที่อธิบายไว้ในการทดสอบแนวคิดหรือไม่ ความคิดเห็นของตลาดนี้เป็นสิ่งสำคัญ และอาจหมายถึงความแตกต่างระหว่างผลิตภัณฑ์ใหม่ที่ประสบความสำเร็จที่ตอบสนองความต้องการของตลาดกับผลิตภัณฑ์ใหม่ไม่ได้ให้คุณค่าที่แท้จริงแก่ผู้บริโภค เมื่อพัฒนากลยุทธ์ทางการตลาดต้องพิจารณาขั้นตอนของวงจรชีวิตผลิตภัณฑ์ การพิจารณากลยุทธ์การตลาดสู่ตลาดที่มีประสิทธิภาพ ในช่วงระยะเวลาของผลิตภัณฑ์นี้ บริษัทจะนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่มีคุณค่าต่อผู้บริโภครวมถึงการปรับแต่งผลิตภัณฑ์ตามความต้องการเฉพาะของตลาดเป้าหมาย การตลาดของผลิตภัณฑ์ที่ออกแบบมาตามความต้องการของลูกค้าช่วยให้การตลาดของผลิตภัณฑ์มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น (Ferrell & Hartline, 2008)

กลยุทธ์ผลิตภัณฑ์จะมุ่งเน้นการสร้างความตระหนักและความรับรู้แก่ผู้บริโภคเกี่ยวกับประโยชน์ เมื่อคำนึงถึงคุณลักษณะเฉพาะและผลประโยชน์ของผลิตภัณฑ์ สิ่งสำคัญคือต้องคำนึงถึงการสร้างแบรนด์ของบริษัท แบรนด์คือวิธีที่จะแยกความแตกต่างระหว่างผลิตภัณฑ์ภายในตลาด (Hunt & Mello, 2014) แบรนด์สามารถเป็นหนึ่งในสินทรัพย์ที่มีค่ามากที่สุด ในขณะที่ผู้บริโภคยินดีที่จะจ่ายราคาที่สูงขึ้นสำหรับแบรนด์ที่พวกเขาเชื่อว่าให้คุณค่ามากขึ้น (Srivastava, Shervani, & Fahey, 1998) อย่างไรก็ตามแบรนด์มุ่งเน้นที่คุณลักษณะเฉพาะที่ผู้บริโภคเชื่อมโยงกับบริษัท แบรนด์สามารถกำหนดเป็นชื่อ เครื่องหมาย สัญลักษณ์ การออกแบบ หรือหลายอย่างรวมกันที่ระบุว่าผลิตภัณฑ์ชนิดหนึ่งมีความแตกต่างจากคู่แข่งขัน (Kurtz, 2015) ประโยชน์ของการสร้างแบรนด์คือ แบรนด์ที่มีประสิทธิภาพจะส่งผลต่อการรับรู้แบรนด์และการรับรู้ของผู้บริโภคที่เพิ่มขึ้น ตลอดจนการรับรู้ถึงคุณภาพผลิตภัณฑ์และความภักดีของแบรนด์ (Keller, 1993) กระบวนการสร้างแบรนด์เป็นสิ่งที่ต้องมีwการวางแผนเชิงกลยุทธ์และไม่เกิดขึ้นโดยบังเอิญ ในการเริ่มต้นกิจการต้องสร้างแบรนด์ตั้งแต่เริ่มต้น การสร้างแบรนด์ที่แข็งแกร่งกิจการควรมีภาพลักษณ์ที่ชัดเจนและเริ่มต้นด้วยการสร้างความน่าเชื่อถือให้กับลูกค้าและนักลงทุนที่มีศักยภาพ สถานที่แรกที่จะเริ่มต้นก็คือการมีผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพสูง (Hunt & Mello, 2014)

2.2 กลยุทธ์การตั้งราคา

การกำหนดราคาของผลิตภัณฑ์ อาจเป็นงานที่ท้าทายมากและมักเป็นส่วนประกอบของส่วนประสมการตลาดที่ผู้บริหารเข้าใจน้อย (Grewal & Levy, 2014) ราคาเป็นองค์ประกอบเฉพาะของส่วนประสมการตลาดที่มีผลกระทบโดยตรงต่อความสามารถในการทำกำไรและเป็นกลยุทธ์สำคัญในการตัดสินใจของ บริษัท (Hunt & Mello, 2014) หากธุรกิจต้องการเพิ่มผลกำไรเป็นเป้าหมายเชิงกลยุทธ์จะมีเพียง 2 หลักสูตรเท่านั้นคือเพิ่มปริมาณการขายสินค้าหรือเพิ่มราคาสินค้า (Hunt & Mello, 2014) นอกเหนือจากการกำหนดราคาที่มีผลต่อความสามารถในการทำกำไรส่วนประกอบด้านราคาของส่วนประสมทางการตลาดคือ ระดับการตลาดที่ง่ายที่สุดในการเปลี่ยนแปลงเปรียบเทียบกับการตัดสินใจเลือกผลิตภัณฑ์การจัดตำแหน่งและการส่งเสริมการขาย เป้าหมายที่ผลักดันให้ใช้กลยุทธ์การกำหนดราคา มองจากการอยู่รอดของตลาด การเติบโตของยอดขาย หรือการสร้างภาพลักษณ์ที่มีคุณค่าสูงอาจมีบทบาทสำคัญในการกำหนดราคาที่เหมาะสม (Bearden, et al., 2004)

เมื่อพิจารณาวิธีการกำหนดราคาผลิตภัณฑ์ต้องพิจารณาปัจจัยต่างๆ ปัจจัยเหล่านี้เรียกว่า 5 Cs ของการกำหนดราคา ดังนี้ ต้นทุน (costs) ลูกค้า (customers) ช่องทางการจัดจำหน่าย (channels of distribution) การแข่งขัน (competition) และความเข้ากันได้กับวัตถุประสงค์ของบริษัท (compatibility with company objectives) (Bearden,

et al., 2004; Grewal & Levy, 2014) ในการกำหนดราคาขั้นต่ำสำหรับผลิตภัณฑ์ บริษัทต้องพิจารณาต้นทุนที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาและทำการตลาดของผลิตภัณฑ์ รวมถึงต้นทุนคงที่และต้นทุนผันแปร ในการประมาณนี้จำเป็นต้องรวมต้นทุนที่เกี่ยวข้องกับการผลิต การจัดจำหน่าย และการส่งเสริมการตลาด ราคาที่เลือกจะต้องครอบคลุมการลงทุนและการสนับสนุนผลิตภัณฑ์เพื่อให้การเสนอขายผลิตภัณฑ์มีความสมเหตุสมผล นั่นคือ ราคาต้องครอบคลุมทั้งค่าใช้จ่ายทั้งทางตรงและทางอ้อม มิฉะนั้นจะไม่มีความเป็นไปได้ในการอยู่รอดหากรายได้ที่มาจากการขายผลิตภัณฑ์ไม่สามารถครอบคลุมต้นทุนที่เกิดขึ้นจากการพัฒนาการตลาดและการดำเนินงานในชีวิตประจำวัน

บริษัทควรประเมินความคาดหวังด้านราคาของลูกค้าและความเต็มใจที่จะจ่ายค่าผลิตภัณฑ์ เนื่องจากการพิจารณานี้คำนึงถึงมูลค่าที่ได้จากการใช้ผลิตภัณฑ์ เป็นเรื่องจำเป็นที่ต้องทราบความคิดความต้องการของตลาดเป้าหมาย สำหรับกิจการที่ใช้ช่องทางการจัดจำหน่ายทางอ้อม ต้องตั้งค่าราคาผลิตภัณฑ์เพื่อให้สมาชิกรายอื่นๆ ภายในช่องทางสามารถรับผลตอบแทนที่เพียงพอจากการขายผลิตภัณฑ์ได้ ถ้าผลตอบแทนไม่เหมาะสมอาจเกิดเหตุการณ์ดังนี้ สมาชิกช่องทางไม่เลือกที่จะเป็นส่วนหนึ่งของช่องทางการจัดจำหน่าย หรือผลิตภัณฑ์จะถูกละเลยและไม่ได้ทำการตลาดให้เต็มศักยภาพ นั่นคือ ราคาควรจะสะท้อนถึงการตัดสินใจเกี่ยวกับเครือข่ายการจัดจำหน่ายที่จำเป็นในการส่งมอบผลิตภัณฑ์ให้กับผู้บริโภค นอกจากนี้คู่แข่งจะตอบสนองต่อการแนะนำผลิตภัณฑ์ที่พวกเขาเห็นว่าเป็นภัยคุกคาม สุดท้ายราคาที่กำหนดไว้สำหรับผลิตภัณฑ์ให้สัญญาณแก่ผู้บริโภคในตลาดเกี่ยวกับคุณภาพที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ บริษัทต้องแน่ใจว่าราคาของผลิตภัณฑ์บ่งบอกถึงข้อมูลที่ถูกต้องเกี่ยวกับคุณภาพของผลิตภัณฑ์ เทคโนโลยี ตราสินค้า และเสริมสร้างเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ของการลงทุนแก่ธุรกิจ

2.3 กลยุทธ์ช่องทางการจัดจำหน่าย

การจัดการซัพพลายเชนและการกระจายผลิตภัณฑ์มุ่งเน้นไปที่ส่วนประกอบที่เรียกว่า “สถานที่” ของกลุ่มการตลาด การแจกจ่ายผลิตภัณฑ์มีความสำคัญต่อการส่งมอบคุณค่าให้กับผู้บริโภคและอำนวยความสะดวกในกระบวนการผลิตสินค้าให้กับผู้บริโภคหรือการแลกเปลี่ยนทางการตลาด (Kurtz, 2015) ห่วงโซ่อุปทานสามารถระบุได้ว่าเป็นเครือข่ายที่เชื่อมโยงโดยตรงกับผลิตภัณฑ์ บริการ การเงิน และข้อมูลจากแหล่งหนึ่งไปยังลูกค้า (Hunt & Mello, 2014) เมื่อมองถึงห่วงโซ่อุปทานโดยรวม นอกจากผู้บริโภคแล้วยังรวมถึงธุรกิจอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการสร้างผลิตภัณฑ์ให้กับผู้บริโภคด้วย และพิจารณาประเด็นและความสัมพันธ์ในการจัดหาช่องทางการตลาดหมายถึงตัวกลางที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการส่งมอบผลิตภัณฑ์ไปยังผู้บริโภคปลายทาง มีการตัดสินใจที่สำคัญหลายอย่างที่ต้องพิจารณาเพื่อสร้างช่องทางการจัดจำหน่าย เมื่อบริษัทตัดสินใจเลือกกลยุทธ์ช่องทางการจัดจำหน่ายที่ถูกต้อง ปัจจัยสำคัญที่จะผลักดันการเลือกช่องทางการจัดจำหน่ายคือมูลค่าของลูกค้า บริษัทควรพิจารณาถึงความสามารถของช่องทางการจัดจำหน่ายเพื่อจัดหาผลิตภัณฑ์ที่ลูกค้าชื่นชอบในแบบที่พวกเขาต้องการและมีคุณค่า (Ferrell & Hartline, 2008) การตัดสินใจในช่องทางการจัดจำหน่ายมีผลโดยตรงจากการตัดสินใจเกี่ยวกับกลุ่มตลาดเป้าหมาย รวมถึงการทำให้ผลิตภัณฑ์จะอยู่ในใจผู้บริโภค

การตัดสินใจเลือกช่องทางการจัดจำหน่ายเกี่ยวข้องกับเส้นทางการย้ายผลิตภัณฑ์จากสถานที่ผลิตไปจนถึงปลายทาง ช่องทางการจัดจำหน่ายอาจมีลักษณะเป็นทางตรงหรือทางอ้อม ด้วยช่องทางตรงผลิตภัณฑ์จะขายตรงไปยังตลาดเป้าหมายจากผู้ผลิต ส่วนช่องทางอ้อมจะเกี่ยวข้องกับคนกลางในการกระจายผลิตภัณฑ์ไปยังผู้ใช้ปลายทาง ซึ่งหมายถึง ผู้ค้าส่ง ศูนย์กระจายสินค้า และร้านค้าปลีก คนกลางเหล่านี้มักทำหน้าที่หลัก ๆ หลายอย่างเช่น การจัดการสินค้าคงคลัง การจัดซื้อคลังสินค้าและการขนส่ง (Hunt & Mello, 2014) สมาชิกช่องทางสามารถมีบทบาทสำคัญในการสื่อสารข้อมูลกับลูกค้าเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ที่จะส่งผลต่อความเป็นไปได้ที่จะซื้อ ตัวอย่างเช่น บริษัทที่ใช้ร้านค้าปลีก มักให้แรงจูงใจเพิ่มเติมแก่พนักงานขายที่ร้านค้า เพื่อช่วยให้ผู้บริโภคเข้าใจคุณค่าของผลิตภัณฑ์และเพิ่มโอกาสในการซื้อสินค้า นอกจากนี้คนกลางอาจมีส่วนร่วมในการโฆษณาหรือการส่งเสริมการขายซึ่งจะเพิ่มยอดขาย และส่งต่อข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของลูกค้า ความพึงพอใจ และแนวคิดสำหรับผลิตภัณฑ์ใหม่อื่น ๆ ที่ตรงกับความต้องการของลูกค้าให้แก่บริษัทได้

โดยทั่วไปช่องทางตรงเหมาะสำหรับตลาด

อุตสาหกรรม การบริการที่ให้ความสำคัญสูง ผลิตภัณฑ์มีความซับซ้อนทางเทคโนโลยี และสายผลิตภัณฑ์มีขนาดเล็ก (Ferrell & Hartline, 2008; Kurtz, 2015) ในทางตรงกันข้ามช่องทางอ้อมมีการใช้กันอย่างแพร่หลายในการขายผลิตภัณฑ์ในตลาดผู้บริโภค หรือผู้บริโภคที่อยู่ในพื้นที่ทางภูมิศาสตร์ที่แตกต่างกัน ช่องทางอ้อมช่วยให้สามารถขยายขอบเขตการเข้าถึงลูกค้าได้โดยไม่ต้องใช้ค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมในการสร้างช่องทางโดยตรงให้กับผู้บริโภคเหล่านั้น (Kurtz, 2015) โดยทั่วไปช่องทางอ้อมเหมาะสำหรับผลิตภัณฑ์ที่มีมาตรฐาน ต้นทุนต่ำ และทนทาน (Ferrell & Hartline, 2008)

บริษัท ที่ตัดสินใจใช้ตัวกลางเพื่อแจกจ่ายผลิตภัณฑ์สู่ตลาดต้องคำนึงถึงความเข้มของการกระจายสินค้าด้วย จำนวนตัวกลางที่จะเผยแพร่ผลิตภัณฑ์ ความเข้มของการกระจายมีสามทางเลือก ได้แก่ เข้มข้น เลือก และพิเศษ (Bearden, et al., 2004) การกระจายตัวแบบเร่งรัดจะครอบคลุมตลาดที่กว้างขวางและเหมาะที่สุดสำหรับสินค้าสะดวกซื้อ การกระจายตัวแบบเร่งรัดเหมาะสมสำหรับธุรกิจที่ใช้ตลาดมวลชนหรือกลยุทธ์การแบ่งส่วนที่ไม่แตกต่างกัน (Ferrell & Hartline, 2008; Kurtz, 2015) การกระจายแบบเลือก คือ บริษัทเลือกช่องทางที่จำกัดจำนวนและระบุสินค้าที่สามารถขายได้ และสร้างความสัมพันธ์ในการทำงานที่ดีกับผู้ค้าปลีก (Kurtz, 2015) ทางเลือก คือ การพิจารณาการแจกจ่ายเฉพาะ ซึ่งจะให้ทางเลือกเดียวในการขายผลิตภัณฑ์ภายในพื้นที่ทางภูมิศาสตร์ที่กำหนดไว้ สินค้าหรูหรามักมีการกระจายผ่านช่องทางพิเศษ นอกจากนี้ การกระจายเฉพาะสามารถมีประสิทธิภาพมากเมื่อใช้กลยุทธ์การตลาดแบบเฉพาะเจาะจงและเน้นกลุ่มตลาดเฉพาะกลุ่ม (Ferrell & Hartline, 2008)

2.4 กลยุทธ์การส่งเสริมการตลาดและการสื่อสารการตลาดเชิงบูรณาการ

โดยทั่วไปการส่งเสริมการตลาดประกอบด้วยการผสมผสานของแนวทางที่บริษัทจะใช้ในการถ่ายทอดข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ ไปยังตลาดเป้าหมาย การส่งเสริมการตลาดสร้างความตระหนักถึงผลิตภัณฑ์กับผู้บริโภคและมีความสำคัญในการสร้างความรู้ความเข้าใจไปสู่การทดลองใช้ผลิตภัณฑ์ เป้าหมายของการส่งเสริมการตลาดคือการสื่อสารคุณค่าของผลิตภัณฑ์ไปยังผู้บริโภคขั้นปลาย (Hunt & Mello, 2014) การส่งเสริมการตลาดสามารถใช้แนวทางต่างๆ ได้หลายวิธี ได้แก่ การโฆษณา การประชาสัมพันธ์ การส่งเสริมการขาย และการขายส่วนบุคคล (Ferrell & Hartline, 2008) ผลิตภัณฑ์จะเป็นตัวกำหนดประเภทของโปรโมชั่นที่แตกต่างกัน ตัวอย่างเช่นเมื่อส่งเสริมการขายผลิตภัณฑ์ที่มีลักษณะซับซ้อนการขายส่วนบุคคลมีแนวโน้มที่จะมีประสิทธิภาพมากกว่าการโฆษณา (Lilien, 1979) ในแต่ละช่วงเวลากระบวนการซื้อผลิตภัณฑ์อาจมีเครื่องมือส่งเสริมการขายที่แตกต่างกันออกไป เพื่อแสดงให้เห็นถึงคุณค่าที่สำคัญแก่องค์กรการประชาสัมพันธ์อาจเป็นเครื่องมือที่มีประโยชน์ในการสร้างความรับรู้ภายในตลาดเป้าหมาย บริษัทควรจัดทำแผนการสื่อสารการตลาดแบบครบวงจรเพื่อให้มั่นใจได้ว่าแนวทางต่างๆที่ใช้ในการส่งเสริมการขายผลิตภัณฑ์มีความชัดเจนและเป็นข้อความที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้บริโภค (Hunt & Mello, 2014)

2.4.1 การโฆษณา

การโฆษณา ส่วนมากใช้สำหรับผลิตภัณฑ์เพื่อผู้บริโภค การโฆษณาเป็นการสื่อสารที่ช่วยให้ผู้บริโภคและกลุ่มเป้าหมายรับรู้ถึงผลิตภัณฑ์ บริษัทควรใช้ตำแหน่งของตนเป็นจุดเริ่มต้นเมื่อสร้างโฆษณาที่มุ่งเป้าไปยังผู้บริโภค การโฆษณาเป็นประโยชน์อย่างมากในช่วงเริ่มต้นของวงจรชีวิตผลิตภัณฑ์ (Hunt & Mello, 2014) การพิจารณาการวางแผนกลยุทธ์การโฆษณา จะช่วยให้สามารถสื่อสารเข้าถึงตลาดเป้าหมายได้ดีที่สุด สำหรับบริษัทที่มีงบประมาณจำกัด การโฆษณาอาจเป็นกิจกรรมส่งเสริมการขายที่มีราคาแพงมาก อาจใช้ตัวเลือกสื่อโฆษณาเช่น โฆษณาทางอินเทอร์เน็ตรวมถึงโฆษณาแบนเนอร์สื่อสังคมออนไลน์และโฆษณาทางอีเมล์โดยตรง อาจเป็นส่วนหนึ่งที่ช่วยลดต้นทุนการโฆษณาลง

นอกจากนี้ความจริงที่ว่าโฆษณาเข้าถึงกลุ่มผู้ชมเป้าหมาย ไม่ได้หมายความว่าผู้ชมจะสนใจผลิตภัณฑ์หรือให้ความสนใจกับโฆษณา การโฆษณาอาจมีราคาแพงเมื่อเทียบกับเทคนิคการส่งเสริมการขายอื่นๆ และผลตอบรับอาจไม่คุ้มกับค่าใช้จ่าย ดังนั้นบริษัทต้องประเมินการเข้าถึงของโฆษณาและตรวจสอบการจ่ายเงินที่เกี่ยวข้องกับการโฆษณา

2.4.2 การประชาสัมพันธ์

ประชาสัมพันธ์ (PR) คือการสื่อสารที่ไม่เป็นส่วนตัวเพื่อผู้บริโภค ที่มุ่งเน้นการส่งเสริมองค์กรและผู้คนผลิตภัณฑ์หรือแนวคิดของตนกับลูกค้าเป้าหมายและสังคม (Hunt & Mello, 2014) PR การประชาสัมพันธ์มีประสิทธิภาพในการสร้างและเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่เกี่ยวข้องกับกิจการ ช่วยให้บริษัทสามารถบอกเล่าเรื่องราวของตนผ่านทางบุคคลที่สามทำให้ผู้บริโภคมีทัศนคติที่ดีกับบริษัท เช่น การแถลงการณ์หรือข่าวประชาสัมพันธ์และการพูดหรือเขียนข้อความเชิงบวก นำเสนอในรูปแบบต่างๆ โดยถ่ายทอดข้อมูลเกี่ยวกับองค์กรหรือผลิตภัณฑ์ของบริษัท จุดประสงค์ของการประชาสัมพันธ์ ประการแรกคือการเผยแพร่ข่าวประชาสัมพันธ์หรือมีการแถลงข่าวเมื่อมีสิ่งที่เป็นบวกเช่นการแนะนำผลิตภัณฑ์ใหม่ที่มีคุณค่าใหม่ หรือบทความในสื่อมวลชนในสาขาอุตสาหกรรมที่มุ่งเน้นด้านบวกของผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ อาจมีผลอย่างมากต่อการสร้างความตระหนักและความสนใจในผลิตภัณฑ์ สุดท้ายการมีส่วนร่วมในชุมชนสามารถช่วยให้ชื่อและผลิตภัณฑ์ของบริษัทเผยแพร่ออกไปเพื่อเป็นการปลูกฝังภาพลักษณ์ที่ดี

กิจการใหม่หลายแห่งควรมุ่งมั่นที่จะใช้การประชาสัมพันธ์ เพื่อพัฒนากลยุทธ์การตลาดของตน การประชาสัมพันธ์มีราคาถูกกว่าการโฆษณา นอกจากนี้การประชาสัมพันธ์ช่วยสร้างความน่าเชื่อถือไม่เพียงแต่ผลิตภัณฑ์เท่านั้น แต่ยังรวมถึงการสร้างภาพลักษณ์ให้แก่บริษัทด้วย

2.4.3 การส่งเสริมการขาย

การส่งเสริมการขายเป็นกิจกรรมที่สร้างแรงจูงใจให้กับผู้บริโภคในการทดลองใช้ผลิตภัณฑ์ เช่น ตัวอย่างฟรี การทดลองใช้ฟรี คูปองฟรี การแข่งขันโปรแกรมความภักดี หรือแจกของรางวัล ด้วยความหวังว่าผู้บริโภคจะซื้อผลิตภัณฑ์ดังกล่าวในอนาคต (Hunt & Mello, 2014) การส่งเสริมการขายทำงานได้ดีสำหรับผลิตภัณฑ์สำหรับผู้บริโภคและธุรกิจในองค์กรขนาดใหญ่และขนาดเล็ก: สร้างแรงจูงใจในแก่ผู้บริโภคในการซื้อผลิตภัณฑ์และสามารถกระตุ้นความต้องการภายในช่องทางการจัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์ (Bearden, et al., 2004) แม้ว่าการส่งเสริมการขายจะเป็นประโยชน์ในการกระตุ้นการทดลองใช้ผลิตภัณฑ์และการซื้อของผู้บริโภค การส่งเสริมการขายอาจมีราคาแพงมากและอาจไม่นำไปสู่ความภักดีของผลิตภัณฑ์ นอกจากนี้บริษัทต้องพิจารณาอย่างรอบคอบเมื่อใช้การส่งเสริมการขาย เพื่อไม่ให้การจัดตำแหน่งผลิตภัณฑ์เปลี่ยนไปเนื่องจากการส่งเสริมการขาย (กล่าวคือราคาที่ต่ำกว่าอาจส่งผลต่อคุณค่าที่ลดลงแก่ผู้บริโภค) การส่งเสริมการขายต้องมีความสอดคล้องและสัมพันธ์กันระหว่างรูปแบบการส่งเสริมการขายที่ใช้และการวางตำแหน่งผลิตภัณฑ์สำหรับตลาดเป้าหมาย

2.4.4 การขายโดยบุคคล

การขายโดยบุคคลเป็นเครื่องมือส่งเสริมการขายที่มีลักษณะเฉพาะตัวและใช้การสื่อสารแบบตัวต่อตัวกับตลาดเป้าหมาย โดยการชักชวนให้ลูกค้าซื้อผลิตภัณฑ์ (Ferrell & Hartline, 2008) การขายโดยบุคคลให้ข้อมูลรายละเอียดมากที่สุดเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์แก่ผู้บริโภค เมื่อเทียบกับเทคนิคการส่งเสริมการตลาดอื่น ๆ การขายโดยบุคคลเป็นประโยชน์อย่างยิ่งสำหรับผลิตภัณฑ์ที่มีความซับซ้อนสูงที่ต้องใช้ความรู้ด้านเทคนิคเพื่อถ่ายทอดผลประโยชน์ของผลิตภัณฑ์ไปยังตลาดเป้าหมาย

2.4.5 สื่อสังคม

การพัฒนาเทคโนโลยีได้เปลี่ยนวิธีที่ลูกค้ามีส่วนร่วมกับบริษัท และผู้บริโภครายอื่นๆ นอกเหนือจากวิธีดั้งเดิมในการสื่อสารกับลูกค้าเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือเทคโนโลยีแล้ว จำเป็นอย่างยิ่งที่กลยุทธ์ทั้งหมดจะต้องมีการประสานงานทางธุรกิจกับสื่อต่างๆ สื่อสังคมออนไลน์เป็นการกำหนดรูปแบบการสื่อสารทางอิเล็กทรอนิกส์ที่แตกต่างกันซึ่งผู้ใช้สามารถสร้างชุมชนออนไลน์เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลความคิดข้อความและเนื้อหาอื่น ๆ (Kurtz, 2015) แพลตฟอร์มโซเชียลมีเดีย ได้แก่ ไซต์เครือข่ายโซเชียลเช่น Facebook, Twitter และ LinkedIn รวมถึงไซต์แบ่งปันสื่อเช่น You Tube และอื่น ๆ เช่นบล็อกและไมโครบล็อก (Kurtz, 2015) การใช้สื่อทางสังคมในด้านการตลาดถือเป็นองค์ประกอบสำคัญของเครือข่าย และยังมีผลต่อองค์ประกอบอื่นๆ ของส่วนประสมทางการตลาดอีกด้วย

การใช้สื่อสังคมออนไลน์สามารถบรรลุเป้าหมายหลายประการสำหรับธุรกิจ นอกจากนี้การใช้สื่อสังคม

ออนไลน์คาดว่าจะเกิดขึ้นจากผู้บริโภค สื่อสังคมออนไลน์สามารถให้โอกาสกับการจัดหาเนื้อหาให้กับผู้บริโภคเชื่อมต่อกับผู้บริโภคและสร้างชุมชนในหมู่ผู้บริโภค (Blakeman & Brown, 2010) การติดต่อกับลูกค้าทำได้ดีที่สุดผ่าน Twitter หรือกิจกรรม microblog อื่น ๆ ซึ่งลูกค้าสามารถรับข้อมูลอัปเดทสั้น ๆ จากบริษัทได้ ข้อความสั้นๆ เหล่านี้อาจเป็นเครื่องมือสื่อสารที่มีประสิทธิภาพมากสำหรับบริษัทและเป็นวิธีที่มีประสิทธิภาพในการเชื่อมต่อกับลูกค้า (Kurtz, 2015) สุดท้ายโซเชียลมีเดียสามารถอำนวยความสะดวก เช่น Facebook เป็นเครื่องมือสื่อสังคมออนไลน์ที่ใช้เพื่อกระตุ้นให้ลูกค้าเชื่อมต่อกับลูกค้ารายอื่น ๆ การสร้างหน้า Facebook สำหรับธุรกิจและการกระตุ้นให้ลูกค้าให้ข้อเสนอแนะและแบ่งปันโพสต์ของ บริษัท อาจเป็นองค์ประกอบสำคัญของแผนการสื่อสารทางการตลาด นอกจากการสร้างเนื้อหาใน Facebook แล้วการซื้อโฆษณาบน Facebook อาจเป็นวิธีที่มีประสิทธิภาพมากในการบรรลุเป้าหมายเฉพาะตามตัวแปรทางประชากรศาสตร์และวิถีการดำเนินชีวิตบางอย่าง

นอกจากนี้ YouTube ก็เป็นอีกหนึ่งพื้นที่ในสื่อสังคมออนไลน์ที่ บริษัทอาจพิจารณาใช้เป็นส่วนหนึ่งของแผนการส่งเสริมการขายของตน บริษัทสามารถสร้างวิดีทัศน์ที่อธิบายถึงผลิตภัณฑ์และคุณค่าที่จะให้แก่ผู้บริโภคและโพสต์วิดีทัศน์เหล่านั้นไปยัง YouTube นี่ก็เป็นการเปิดโอกาสให้วิดีโอปรากฏในผลการค้นหาออนไลน์และสามารถเป็นเครื่องมือที่ดีสำหรับการเข้าถึงลูกค้าที่สนใจ (Grewal & Levy, 2014) YouTube มีประสิทธิภาพในการจัดกิจกรรมการตลาดที่สร้างสรรค์อื่น ๆ เช่นการแข่งขันและวิดีทัศน์แนะนำ (Grewal & Levy, 2014) การใช้สื่อสังคมออนไลน์ได้ขยายโอกาสที่ธุรกิจจะต้องมีส่วนร่วม กระตุ้นลูกค้าเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ของตน และเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับธุรกิจขนาดเล็กที่มีงบประมาณทางการตลาดที่ จำกัด

อัตราผลตอบแทนทางบัญชี (Accounting Rate of Return--ARR)

อัตราผลตอบแทนทางบัญชี คือ เครื่องมือการวิเคราะห์และประเมินโครงการเพื่อการตัดสินใจในการลงทุน ซึ่งการลงทุนในโครงการต่างๆ ของธุรกิจ จะมีทั้งในส่วนที่เป็นโครงการที่สัมพันธ์กันหรือเกี่ยวข้องกัน (Mutually Exclusive Project) และโครงการที่ไม่สัมพันธ์กัน หรือไม่เกี่ยวข้องกัน เรียกว่าโครงการที่เป็นอิสระจากกัน (independent project) ทั้งนี้ประเภทของการลงทุนสามารถจำแนกได้ตามวัตถุประสงค์ของการลงทุน ซึ่งสามารถจำแนกเป็นประเภทใหญ่ๆได้ 6 ประเภท คือ (1) การทดแทนและบำรุงรักษาสินทรัพย์เดิม (2) การลงทุนเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ (3) การขยายกำลังการผลิตที่มีอยู่เดิม (4) การขยายสายผลิตภัณฑ์และตลาดใหม่ ๆ (5) การควบคุมความปลอดภัยรวมทั้งรักษาสิ่งแวดล้อมและ (6) โครงการลงทุนอื่นๆ (Aurjirapongpan, 2006)

ในที่นี้ผู้เขียนขออธิบายโครงการลงทุนเกี่ยวกับการขยายสายผลิตภัณฑ์และการตลาดใหม่ๆ เพราะเป็นส่วนสำคัญส่วนหนึ่งของกิจการในการปรับตัวหาลูกค้าในยุคที่การแข่งขันมีความเข้มข้น และเป็นส่วนสำคัญที่กิจการต้องวางกลยุทธ์การตลาดตามโครงการลงทุน อะไรคือโครงการลงทุนเกี่ยวกับการขยายสายผลิตภัณฑ์และการตลาดใหม่ๆ กล่าวกันง่ายๆ คือ เมื่อธุรกิจวิเคราะห์ SWOT ของตนเอง ได้วิเคราะห์ส่วนแบ่งการตลาด กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย ตำแหน่งผลิตภัณฑ์ ย่อมจะทำให้ธุรกิจทราบได้ว่าธุรกิจต้องใช้กลยุทธ์การตลาดใด ต้องลงทุนในโครงการใด เช่น ต้องออกผลิตภัณฑ์ใหม่สู่ตลาดซึ่งผลิตภัณฑ์ใหม่ที่ออกสู่ตลาดอาจมีความสัมพันธ์กับผลิตภัณฑ์เดิมที่มีอยู่หรือจำหน่ายผลิตภัณฑ์เดิมที่มีอยู่ไปสู่กลุ่มลูกค้าเป้าหมายใหม่ในตลาดใหม่

การตัดสินใจลงทุนในโครงการเกี่ยวกับการขยายสายผลิตภัณฑ์และการตลาดใหม่ๆ นั้นต้องทำอย่างรวดเร็วทันต่อการแข่งขัน ทันต่อโอกาส ทันต่อความต้องการของลูกค้า จึงมีลักษณะการลงทุนในระยะสั้นโดยมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการลงทุน เน้นที่การเลือกใช้กลยุทธ์ทางการตลาดเพื่อความได้เปรียบในการแข่งขัน ทั้งนี้การลงทุนตามวัตถุประสงค์ย่อมต้องมีการวัดผลการดำเนินงานเพื่อสามารถเปรียบเทียบกับเป้าหมายของการลงทุนและสะท้อนกลับมาได้ว่าคุ้มค่าหรือไม่

การวัดว่าโครงการลงทุนคุ้มค่าแก่การลงทุนหรือไม่ จะมีเครื่องมือวัดที่สอดคล้องกับลักษณะของการลงทุนซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ลักษณะคือ (1) การลงทุนที่ไม่คำนึงถึงมูลค่าของเงินตามเวลา และ (2) การลงทุนที่คำนึงถึงมูลค่าเงินตามเวลา ซึ่งทั้ง 2 ลักษณะจะมีเครื่องมือการวิเคราะห์เพื่อตัดสินใจลงทุนต่างกันและมีหลากหลายวิธีในการ

วัด รวมถึงข้อดีข้อเสียของแต่ละเครื่องมือ ซึ่งแสดงเป็น ตัวอย่างไว้ในตารางที่ 2

ตาราง 2

ตัวอย่างเครื่องมือการวิเคราะห์เพื่อตัดสินใจลงทุน

ลักษณโครงการ	การวิเคราะห์เพื่อตัดสินใจลงทุน			หลักในการตัดสินใจ
	เครื่องมือ	ข้อดี	ข้อเสีย	
การลงทุนที่ไม่คำนึงถึงมูลค่าของเงินตามเวลา	1.งวดระยะเวลาคืนทุน (Payback Period--PP)	1. คำนวณและทำความเข้าใจได้ง่าย 2. ลดความเสี่ยงในการตัดสินใจคืนทุน 3. สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการวัดสภาพคล่อง	1. ไม่คำนึงถึงมูลค่าของเงินตามเวลา 2. ไม่คำนึงถึงกระแสเงินสดรับสุทธิที่กิจการจะได้รับเมื่อพ้นช่วงเวลาคืนทุนแล้ว	ควรเลือกลงทุนในโครงการที่มีงวดระยะเวลาคืนทุนสั้นที่สุด
	2.อัตราผลตอบแทนทางบัญชี (Accounting Rate of Return--ARR) หรือ อัตราผลตอบแทนเฉลี่ย (Average Rate of Return--ARR)	1. คำนวณและทำความเข้าใจได้ง่าย 2.สะดวกในการวิเคราะห์ข้อมูลเนื่องจากใช้กำไรสุทธิทางบัญชี	1.ไม่คำนึงถึงมูลค่าของเงินตามเวลา 2.ข้อมูลทางบัญชีให้ประโยชน์ในการตัดสินใจได้ไม่เท่ากับข้อมูลของกระแสเงินสด	ควรเลือกลงทุนในโครงการที่มีค่า ARR สูงที่สุด หรือ สูงกว่าอัตราผลตอบแทนที่กิจการกำหนด
การลงทุนที่คำนึงถึงมูลค่าเงินตามเวลา	1.มูลค่าปัจจุบันสุทธิ (Net Present Value --NPV)	1. คำนึงถึงมูลค่าของเงินตามเวลา 2. คำนวณได้ง่าย	1. อาจมีความผิดพลาดได้ง่ายในการประมาณข้อมูลเนื่องจากเป็นการพยากรณ์ข้อมูลกระแสเงินสดในระยะยาว	ควรเลือกลงทุนในโครงการที่มีค่า NPV เป็นบวก และปฏิเสธการลงทุนเมื่อค่า NPV เป็นลบ
	2.อัตราผลตอบแทนของโครงการลงทุน หรืออัตราผลตอบแทนภายใน (Internal Rate of Return--IRR)	1. คำนึงถึงมูลค่าของเงินตามเวลา 2. ให้ประโยชน์การตัดสินมากกว่าการใช้ ARR	1. วิธีการคำนวณค่อนข้างยุ่งยาก 2. ไม่ได้คำนึงถึงขนาดของโครงการลงทุน 3. ไม่ได้คำนึงถึงความสามารถในการทำไร 4.อาจตัดสินใจผิดเนื่องจากอาจมีค่า IRR หลายค่า	ควรเลือกลงทุนในโครงการที่มีค่า IRR มีค่าเกินกว่าต้นทุนของเงินทุน (cost of capital) หรือมากกว่าอัตราผลตอบแทนจากการลงทุนที่ต้องการ
	3.ดัชนีความสามารถในการทำไร (Profit Index--PI)	1.คำนึงถึงมูลค่าของเงินตามเวลา/คำนวณได้ง่าย 2.ใช้ประโยชน์ในเรื่องของการจัดลำดับความสามารถในการทำกำไร	1. อาจมีความผิดพลาดได้ง่ายในการประมาณข้อมูลเนื่องจากเป็นการพยากรณ์ข้อมูลกระแสเงินสดในระยะยาว	ควรเลือกลงทุนในโครงการที่มีค่า PI มากกกว่า

Note. From *Managerial accounting*, by Aurjirapongpan, S., 2006, Bangkok: McGraw-Hill.

ตามที่ได้กล่าวแล้วว่าการลงทุนในโครงการเกี่ยวกับการขยายสายผลิตภัณฑ์และการตลาดใหม่ๆ นั้นต้องทำอย่างรวดเร็ว ทันต่อการแข่งขัน ทันต่อโอกาส ทันต่อความต้องการของลูกค้า จึงมีลักษณะการลงทุนในระยะสั้น ซึ่งอาจไม่ต้องคำนึงถึงมูลค่าเงินตามเวลาเพื่อลดข้อผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นจากการประมาณข้อมูลจากการพยากรณ์ข้อมูลกระแสเงินสดในระยะยาว การลงทุนเกี่ยวกับการขยายสายผลิตภัณฑ์และการตลาดใหม่ๆ มักปรับเปลี่ยนรูปแบบการลงทุนโดยเน้นไปที่การเลือกใช้กลยุทธ์ทางการตลาดเพื่อความได้เปรียบในการแข่งขัน ทั้งนี้การลงทุนตามวัตถุประสงค์ย่อมต้องมีการวัดผลการดำเนินงานเพื่อสามารถเปรียบเทียบกับเป้าหมายของการลงทุน และสะท้อนกลับมาได้ว่าคุ้มค่าหรือไม่ ซึ่งจากตารางที่ 2 จะสามารถพิจารณาได้ว่าเครื่องมือการวิเคราะห์เพื่อตัดสินใจลงทุนในโครงการเกี่ยวกับการขยายสายผลิตภัณฑ์และการตลาดใหม่ๆ นั้นเราควรใช้อัตราผลตอบแทนทางบัญชี (Accounting Rate of Return--ARR)

หากโครงการดังกล่าวทำให้เกิดรายได้ส่วนเพิ่ม อัตราผลตอบแทนทางบัญชีจะคำนวณจากสูตร

$$\text{อัตราผลตอบแทนทางบัญชี} = \frac{\text{รายได้ส่วนเพิ่ม} - \text{ต้นทุนส่วนเพิ่มและค่าเสื่อมราคาของสินทรัพย์ใหม่}}{\text{เงินลงทุนสุทธิ}} \times 100$$

อย่างไรก็ดีจากสูตรข้างต้นก็สามารถคำนวณหาอัตราผลตอบแทนทางบัญชีได้จากกำไรสุทธิหารด้วยเงินลงทุนเริ่มแรกหรือเงินลงทุนถัวเฉลี่ย

$$\text{อัตราผลตอบแทนทางบัญชี} = \frac{\text{กำไรสุทธิส่วนที่เพิ่ม}}{\text{เงินลงทุนเริ่มแรก}} \times 100$$

รายได้ส่วนเพิ่ม คือ เมื่อกิจการได้เลือกลงทุนแล้วจะมีรายได้ที่ได้รับเพิ่มขึ้นเมื่อเทียบกับรายได้เดิมก่อนการตัดสินใจลงทุน

ต้นทุนส่วนเพิ่ม คือ เมื่อกิจการได้เลือกลงทุนแล้วจะมีต้นทุนที่ธุรกิจต้องเสียเพิ่มขึ้นเมื่อเทียบกับต้นทุนเดิมก่อนการตัดสินใจลงทุน

ค่าเสื่อมราคาของสินทรัพย์ใหม่ คือ เมื่อกิจการได้เลือกลงทุนแล้วและหากมีการลงทุนในสินทรัพย์ถาวรใหม่ก็จะมีค่าเสื่อมราคาของสินทรัพย์ถาวรที่ลงทุนใหม่ ซึ่งการคำนวณค่าเสื่อมราคาของสินทรัพย์ถาวรมีหลายวิธี ขึ้นอยู่กับนโยบายของกิจการนั้นๆ ทั้งนี้วิธีการคำนวณต้องเป็นไปตามหลักการบัญชีและสะท้อนการดำเนินงานของกิจการ

กำไรสุทธิ คือ รายได้ส่วนเพิ่ม หักด้วยต้นทุนส่วนเพิ่มหรือค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานส่วนเพิ่ม หักด้วยค่าเสื่อมราคา ทั้งนี้หากมีต้นทุนที่กิจการสามารถประหยัดจากการลงทุนได้ก็นำไปบวกถือว่าต้นทุนที่ประหยัดได้เป็นรายได้ส่วนเพิ่ม

เงินลงทุนสุทธิ หรือ เงินลงทุนเริ่มแรก คือ เงินลงทุนในสินทรัพย์ถาวรใหม่ หักด้วย ภาษีที่ประหยัดได้จากการลงทุน หักด้วย เงินสดที่ได้รับจากการขายสินทรัพย์ถาวรเก่า บวกด้วยเงินทุนหมุนเวียนที่ต้องการเพิ่มขึ้น

ผู้เขียนขอยกตัวอย่างการคำนวณเพื่อให้เกิดความเข้าใจในเบื้องต้น ดังนี้

ตัวอย่างที่ 1 บริษัท ACB จำกัด กำลังพิจารณาขยายสายการผลิต โดยซื้ออุปกรณ์สำหรับการผลิตสินค้าใหม่ ซึ่งสายการผลิตสินค้าใหม่สามารถเพิ่มรายได้เป็นเงิน 75,000 ดอลล่าร์ต่อปี และมีรายจ่ายส่วนพิ่ม (ค่าใช้จ่ายดำเนินการต่างๆ รวมถึงค่าใช้จ่ายทางการตลาด) เท่ากับ 20,000 ดอลล่าร์ต่อปี โดยอุปกรณ์ที่ซื้อมาสำหรับการผลิตสินค้าใหม่มีราคา 90,000 ดอลล่าร์ มีอายุการให้ประโยชน์ 9 ปี และไม่มีมูลค่าคงเหลือหลังการใช้ประโยชน์ และมีนโยบายในการคำนวณค่าเสื่อมราคาแบบเส้นตรง (เท่ากันทุกปี)

(1) รายได้ส่วนเพิ่มต่อปี		$ 75,000
(2) ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานส่วนเพิ่มต่อปี	$ 20,000	
(3) ค่าเสื่อมราคาต่อปี ($90,000 - $0) ÷ 9 ปี	$ 10,000	
(4) ต้นทุนส่วนเพิ่มหรือค่าใช้จ่ายส่วนเพิ่มต่อปี มาจาก (2) + (3)		$ 30,000
(5) กำไรจากการดำเนินงานสุทธิส่วนเพิ่มต่อปี มาจาก (1) – (4)		$ 45,000

$$\text{อัตราผลตอบแทนทางบัญชี} = \frac{45{,}000 \times 100}{90{,}000} = 50\ \%$$

จากผลอัตราตอบแทนทางบัญชี 50 % กิจการจะเลือกตัดสินใจว่าจะลงทุนขยายสายการผลิต โดยซื้ออุปกรณ์สำหรับการผลิตสินค้าใหม่โดยเปรียบเทียบว่าอัตราตอบแทนทางบัญชี 50 % เป็นอัตราที่กิจการต้องการหรือไม่ หรือหากมีหลายโครงการที่จะตัดสินใจลงทุน กิจการควรเลือกโครงการที่ให้อัตราตอบแทนทางบัญชีสูงที่สุด

จะเห็นได้ส่วนประกอบหนึ่งที่ทำให้กิจการมีรายได้ส่วนเพิ่ม หรือมีกำไรสุทธิ นั้นคือกิจการมีรายได้จากการขายสินค้าหรือบริการ และส่วนหนึ่งที่สำคัญของการให้ได้มาซึ่งรายได้จากการขายสินค้าหรือบริการ นั่นคือกลยุทธ์ทางการตลาดที่กิจการเลือกใช้ ไม่ว่าจะทำเพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่แตกต่างเพื่อตอบสนองความต้องการของกลุ่มลูกค้าที่แตกต่าง หรือเมื่อเกิดการขยายตัวของผลิตภัณฑ์และยอดขายผลิตภัณฑ์อาจมีความจำเป็นที่บริษัทจะต้องเปลี่ยนจากกลยุทธ์ทางการตลาด เพื่อความได้เปรียบทางการแข่งขัน อย่างไรก็ดีการเลือกใช้กลยุทธ์ทางการตลาดยังมีส่วนที่ผลักดันให้กิจการต้องตัดสินใจลงทุน เช่น การขยายสายผลิตภัณฑ์ ต้องลงทุนในอุปกรณ์หรือสินทรัพย์ถาวร ซึ่งกิจการย่อมวางแผนในเบื้องต้นแล้วว่ารายได้ส่วนเพิ่มที่ได้รับต้องสูงว่าต้นทุนส่วนเพิ่มและค่าเสื่อมราคาของสินทรัพย์ใหม่ และเมื่อนำรายได้ส่วนเพิ่มที่ได้รับหักด้วยต้นทุนส่วนเพิ่มและค่าเสื่อมราคาของสินทรัพย์ใหม่ต้องสูงกว่าเงินลงทุนของกิจการ หรือกำไรสุทธิที่ได้รับต้องสูงเงินลงทุนเริ่มแรก หรือ เงินลงทุนถัวเฉลี่ย

การคำนวณหาอัตราผลตอบแทนทางบัญชีที่กิจการเลือกลงทุนจะนำมาเปรียบเทียบกับอัตราผลตอบแทนทางบัญชีที่กิจการกำหนดไว้ การเลือกโครงการลงทุนจะพิจารณาจากโครงการที่มีอัตราผลตอบแทนทางบัญชีที่สูงที่สุด หรืออาจพิจารณาจากโครงการที่มีอัตราผลตอบแทนทางบัญชีสูงกว่าอัตราผลตอบแทนที่กิจการต้องการ

อย่างไรก็ดีในกรณีที่กิจการเลือกลงทุนในโครงการลงทุนประเภทอื่น ปัจจัยในการวิเคราะห์เพื่อตัดสินใจลงทุนก็จะเปลี่ยนไป เช่น วศิวัฒน์ วศินสมบัติ และธีระวัฒน์ จันทึก (Wasin & Theerawat, 2016) ได้กล่าวถึง กิจการที่ต้องการลงทุนในธุรกิจผลิตคอนกรีตอัดแรงควรลงทุนหรือไม่ ซึ่งพบว่าการวิเคราะห์ต้นทุนและการวิเคราะห์ในผลตอบแทนทางการเงินอยู่ในเกณฑ์น่าลงทุน เนื่องจากมูลค่าปัจจุบันสุทธิเป็นบวกและอัตราผลตอบแทนภายในของกิจการมีค่ามากกว่าการลงทุนในลักษณะอื่น ทั้งนี้ได้มีการให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมไว้ว่า ควรทำการศึกษาความเป็นไปได้ของโครงการในด้านอื่นๆ เพิ่มเติม ได้แก่ ด้านการตลาด ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านเศรษฐกิจ และความพึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์

สรุป

เพื่อตรวจสอบว่ากิจการที่ใช้กลยุทธ์การตลาดสามารถเพิ่มศักยภาพทางการแข่งขันและสร้างอัตราผลตอบแทนทางบัญชีได้จริงหรือไม่ เริ่มจากการนำองค์ประกอบของส่วนประสมผลิตภัณฑ์เพื่อวางแผนกำหนดกลยุทธ์การตลาดที่มีประสิทธิภาพ หนึ่งในความยากลำบากหลักที่ต้องเผชิญของกิจการนั่นคือการตัดสินใจว่าผลิตภัณฑ์ใด ใช้กับกลุ่มลูกค้าใด ซึ่งอาจทำให้การพัฒนากลยุทธ์ด้านการตลาดมีความซับซ้อนมากขึ้น อาจมีตัวเลือกตลาดเป้าหมายหลายแบบที่แตกต่างกันโดยมีแนวทางการผสมผสานด้านการตลาดที่แตกต่างกัน

การพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่แตกต่างเพื่อตอบสนองความต้องการของกลุ่มลูกค้าที่แตกต่างกันและมีแนวโน้มที่จะใช้กลยุทธ์ทางการตลาดแบบเฉพาะเจาะจง การแบ่งกลุ่มตลาดและพัฒนาผลิตภัณฑ์สำหรับกลุ่มต่างๆภายในตลาด โดยการส่งเสริมการขายจะเปลี่ยนจากการรับรู้และ

การทดลองผลิตภัณฑ์ให้เกิดการซื้อผลิตภัณฑ์ นำไปสู่การเติบโตของตลาดเป้าหมายโดยใช้กลยุทธ์ทางการตลาดแบบเฉพาะกลุ่ม บริษัท สามารถใช้ประโยชน์จากการกระจายสินค้าแบบพิเศษและให้ความสำคัญกับทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด ในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่ครบถ้วนแก่กลุ่มย่อยที่แตกต่างกันของตลาด บริษัทจะสามารถเข้าถึงวงจรการเจริญเติบโตของผลิตภัณฑ์ได้ ขณะที่ธุรกิจจะต้องพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้ตอบสนองความต้องการให้กับผู้บริโภคอย่างต่อเนื่อง

เนื่องจากการขยายตัวของผลิตภัณฑ์และยอดขายผลิตภัณฑ์อาจมีความจำเป็นที่ บริษัทจะต้องเปลี่ยนจากกลยุทธ์การตลาดแบบเจาะจงไปเป็นกลุ่มเป้าหมายที่มุ่งสู่ตลาดโดยรวม บริษัท จะเปลี่ยนจากกลยุทธ์เฉพาะไปเป็นกลยุทธ์การแบ่งส่วน (หรือการตลาดแบบกลุ่ม) ที่ไม่แตกต่างกัน ตลาดเป้าหมายจะถูกกำหนดไว้อย่างกว้างๆ และการเปลี่ยนแปลงนี้จะต้องมีการปรับส่วนประสมทางการตลาดให้สอดคล้องกัน ในส่วนของผลิตภัณฑ์จะเปลี่ยนจากผลิตภัณฑ์ที่ปรับแต่งตามความต้องการของกลุ่มเป็นกลยุทธ์ผลิตภัณฑ์เดียวในการเข้าสู่ตลาด กำหนดมาตรฐานอุตสาหกรรม การเติบโตของความต้องการ และขนาดของตลาด ทำให้ต้องกระจายผลิตภัณฑ์ให้มากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ให้กับผู้บริโภคให้มากที่สุดในตลาดเป้าหมาย ในช่วงนี้จะมีคู่แข่งขันเข้าสู่ตลาดมากขึ้น และบริษัทจะต้องปรับเปลี่ยนกลยุทธ์การกำหนดราคาและการส่งเสริมการขายเพื่อพิจารณาการแข่งขันใหม่ ราคาจะเริ่มลดลงและโปรโมชั่นจะเน้นไปที่มูลค่าของผลิตภัณฑ์เมื่อเทียบกับคู่แข่ง

การพัฒนากลยุทธ์ทางการตลาดเป็นกระบวนการที่ซับซ้อนขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ ด้วยตัวเลือกกลยุทธ์การตลาดที่แตกต่างกันมากมาย เริ่มต้นจาก กระบวนการในการตัดสินใจเกี่ยวกับตลาดเป้าหมาย การวางตำแหน่งผลิตภัณฑ์ และส่วนประสมการตลาด เป็นสิ่งที่ท้าทายมากเพื่อให้มีการตัดสินใจที่เกี่ยวข้องกับการวางแผนกลยุทธ์ทางการตลาดได้อย่างถูกต้องภายใต้สภาวการณ์แข่งขันที่ไม่หยุดนิ่ง นั่นเป็นการสะท้อนให้เห็นถึงความพร้อม และศักยภาพทางการแข่งขันของกิจการ ในท้ายที่สุดแล้วการลงทุนย่อมต้องการผลตอบแทน และการสร้างผลตอบแทนจากการลงทุนที่สามารถวัดความคุ้มค่าของการลงทุนจากกลยุทธ์การตลาดที่กิจการตัดสินใจเลือกใช้ ซึ่งหนึ่งในเครื่องมือวัดการลงทุนที่น่าสนใจคืออัตราผลตอบแทนทางบัญชี

References

American Marketing Association. (2013). *Marketing definition*. Retrieved from www.ama.org/AboutAMA/Pages/Definition-of-Marketing.aspx

Armstrong, J. S. (1982). The value of formal planning for strategic decisions: Review of Empirical research. *Strategic Management Journal, 3*(1), 197-211.

Aurjirapongpan, S. (2006). *Managerial accounting*. Bangkok. McGraw-Hill.

Barney, J. (1991). Firm resources and sustained competitive advantage. *Journal of Management, 17*(1), 99-120.

Bearden, W. O., Ingram, T. N., & LaForge, R. W. (2004). *Marketing: Principles and perspective* (4th ed.). Boston: McGraw-Hill.

Blakeman, K., & Brown, S. (2010). Social media: Essential for research, marketing and branding. Bulletin for the *American Society for Information Science and Technology, 37*(1), 47-50.

Boone, L. E., & Kurtz, D. L. (2006). *Contemporary marketing* (12th ed.). Mason, OH: Thomson South-Western.

Cooper, R. G. (2001). *Winning at new products: Accelerating the process from idea to launch* (3rd ed.). New York: Perseus.

Crawford, M., & DiBenedetto, A. (2005). *New products management* (8th ed.). Boston: McGraw-Hill.

Ferrell, O., Hartline, C., & Michael, D. (2008). *Marketing strategy.* Mason: Thomson South-Western.

Ferrell, O. C., Hartline, M. D., & Lucas, G. H. (2002). *Marketing strategy* (2nd ed). Fort Worth: Harcourt College.

Grewal, D., & Levy, M. (2014). *Marketing* (4th ed.). New York: McGraw-Hill.

Hunt, C. S., & Mello, J. E. (2014). *Marketing*. New York: McGraw-Hill.

Juga, J. (1999). Generic capabilities: Combining positional and resource-based views for strategic advantage. *Journal of Strategic Marketing, 7*(1), 3-18.

Keller, K. L. (1993). Conceptualizing measuring, and managing customer-based brand equity. *Journal of Marketing, 57*(1), 1-22.

Kurtz, D. L. (2015). *Contemporary marketing* (17th ed.). Boston: Cengage Learning.

Kurtz, D. L., & Boone, L. E. (2015). *Contemporary business*. NJ: Wiley.

Lilien, G. L. (1979). Advisor 2: Modeling the marketing mix decision for industrial products. *Management Science, 25*(2), 191-204.

Lodish, L., Morgan, H. L., & Kallianpur, A. (2001). *Entrepreneurial marketing*. New York: Wiley.

Reynolds, P. D., Bygrave, W. D., Autio, E., Cox, L. W., & Hay, M. (2002). *Global entrepreneurship monitor 2002 executive report*. Retrieved from http://www.esbri.se/gemglobalreport_2002.pdf

Somnuk A. (2006). *Managerial accounting*. Bangkok: McGraw-Hill. (in Thai)

Srivastava, R. K., Shervani, T. A., & Fahey, L. (1998). Market-based assets and shareholder value: A framework for analysis. J*ournal of Marketing, 62*(1), 2-18.

Teece, D. J., Pisano, G., & Shuen, A. (1997). Dynamic capabilities and strategic management. *Strategic Management Journal, 18*(7), 509-533.

Wasin W., & Theerawat, C. (2016). Cost analysis and financial return of the prestressed concrete product business Kamphaeng Saen district, Nakhon Pathom province, *Veridian E-Journal, 9*(2), 669-684. (in Thai)

The Code-Mixing of English Loanwords by Mathayom Suksa 1 and Mathayom Suksa 2 Thai Learners

David D. Perrodin
Faculty of Liberal Arts, Eastern Asia University

Abstract

The study describes the characteristics of mixing English, by Thai speakers, with Thai-based discourses in the general daily conversations of young Thai learners. The possible functions of code-mixing English loanwords, the factors of such loanwords, and the new language identities built by mixing languages were also explored. The research sample consisted of eighty learners classified into sixty learners from Mathayom Suksa 1 and twenty learners from Mathayom Suksa 2, obtained by purposive sampling. The research instrument used for gathering data was the spreadsheet. The statistics used for data analysis were frequency and percentage. The findings revealed that code mixing of English loanwords occurred mainly during the informal, casual discussion of hobbies or interests among the young Thai samples.

Keywords: code-mixing, English loanwords, young Thai learners

Introduction

English is the universal language or the lingua franca of the world. It has become increasingly important in most aspects of the global society. An analysis of daily conversation and speech, as well as the content of communication with Mathayom Suksa 1 and Mathayom Suksa 2 Thai learners, reflect that the Thai language is greatly influenced by the English language. It is commonly accepted that English plays a significant role in Thai society in general, especially among adolescent Thai learners.

According to Preechaamornkul (2005), the presence of English has gradually expanded to become an aspect of the daily activities of Thais, such as in communicating with foreigners, listening to foreign music, watching foreign movies, and pursuing higher education in western English speaking countries. As a result, the English language's influence in the daily life of young Thai people is every expanding. Adolescent Thais often code-mix, or mix and use written and spoken English in Thai contexts. Code-mixing reflects the tremendous impact the English loanwords are having in the Thai language.

Rationale

Woon Yee Ho (2007), defined code mixing as the "act of combining one language with another in the same utterance or sentence. It is a common phenomenon in societies in which there are bilingual or multilingual elements." Code mixing is the embedding of various linguistic units, such as morphemes, words, phrases, and

clauses to better understand each other (Ayeomoni, 2006). This mixing of English loanwords and Thai frequently occurs in both the spoken and written Thai language among adolescent Thai learners.

A loanword is a borrowed word from a donor language that is incorporated into a recipient language. The terms borrow and loanword conflict with the ordinary meaning of those words because nothing is returned to the donor languages.

It is observed that young Thais often code mix English loanwords with Thai when they talk about fashion, entertainment, or new technology. Code mixing also occurs when young Thais are talking with friends who have the same level of English skills. It was anticipated that this study would give a better understanding of the mixing of English and Thai, particularly shifting to English in Thai dominant utterances, in the general conversation of Thai learners. In relation to a study conducted by Yiamkhamnuan (2011), the findings from that study were used for foreign language learning in Thailand in regard to substitute teaching tools and activities, and effective curriculum design to fulfill the communicative needs of the Thai learners. Also, the findings of that study might be of notice to those who are interested in other aspects of a language code mixing and possible socio-economic, cultural influence in the Thai language.

Purpose of the Study

This study aimed to (1) explore the frequency and recognition of mixing English loanwords in Thai dominant utterances in general conversational settings, and (2) investigate the possible functions of code mixing English loanwords. Also, this study might generate interest in other aspects of a language code mixing and possible socio-economic, cultural influence in the Thai language. The characteristics of code mixing are varied according to age, gender, social status, and education level just to name a few. Code mixing can encompass many types of linguistic units such as words, phrases, and clauses.

Different parts of speech are also affected. Whereas, nouns, the part of speech describing something which is physical and tangible, such as a person, place, or object, were the most affected part of speech according to this research.

Research Methodology

The data for this study was collected from a collection survey completed by sixty Mathayom Suksa 1 and twenty Mathayom Suksa 2 Thai learners, ages twelve years old and thirteen years old respectively with English language proficiency levels ranging from Intermediate to Advanced. This study only focused on commonly used or recognized English language loanwords mixed in a Thai context. Therefore, in this study, proper names such as people's names, business names, names of places, or brand names were not considered.

Data Collection Procedure

The first step, the learners were encouraged to brainstorm in small group settings with two to three learners in each group. This process of brainstorming in a small group setting was used to assist all learners participating in this study to generate a list of at least twenty English loanwords within a forty-five minute class period. Learners were asked to individually and anonymously write common English words that they use in daily conversation. The learners were also asked to write the Thai spelling of each word.

The samples were instructed that this study only focused on commonly used or recognized English language loanwords mixed in a Thai context. It was clarified that proper names such as people's names,

business names, names of places, or brand names would not be considered as viable loanwords in this study. The samples were further instructed to hand in the survey sheets upon completion, and avoid assisting their fellow samples in the completion of their surveys.

The second step, the samples consisted of eighty learners classified into sixty Mathayom Suksa 1 learners and twenty Mathayom Suksa 2 learners, divided through purposive sampling. The samples were selected to partake in this small-scale research in conjunction with previously scheduled educational standardized test preparation groups. The samples were first chosen upon prior standardized testing scores. The two groups equally consisted of learners whom either received mean scores above the median (50% or greater) and mean scores below the median standardized testing scores (49% or less). The two groups were further regulated by gender, which was equally distributed within the populations. It was believed that the nearness in age and grade level within the two groups, would lead to lessening the uncertainty margins in the data. It was believed that minimizing the diversity of the groups would offer reliable research data within the groups and would give a correct image of each particular group.

Research Tools

The spreadsheet was carried out as a research tool and through which data was collected for the study. The data from the eighty surveys was then inserted into a spreadsheet format. Once the one thousand and six hundred words (twenty words per survey form x a total of eighty learners) were entered into the spreadsheet, the words were then alphabetically sorted. This process caused the individual words to group together with like words. It was discovered that there were three hundred and twenty separate groups of words in the collected data. The words were then separated into groups, and the frequency of each word was then calculated.

Due to a large amount of data collected in this research, only the top ten most frequently used words within the data are shown in the following table.

Table 1

English Loanwards from Mathayom Suksa 1 and Mathayom Suksa 2

Mathayom Suksa 1			Mathayom Suksa 2		
Loanwards	Frequency	Percentage	Loanwards	Frequency	Percentage
1. Computer	36	60.00	1. Guitar	18	90.00
2. Football	30	50.00	2. Hamburger	17	85.00
3. Apple	25	41.67	3. Chocolate	15	75.00
4. Strawberry	25	41.67	4. Computer	12	60.00
5. Hamburger	23	38.33	5. Mouse	11	55.00
6. Chocolate	21	35.00	6. Sandwich	11	55.00
7. Game	21	35.00	7. Football	10	50.00
8. Basketball	20	33.33	8. Keyboard	10	50.00
9. Ice-cream	19	31.67	9. Cheese	8	40.00
10. Pizza	19	31.67	10. French fries	8	40.00

Data Analysis

The statistics employed for analyzing the data for frequency and percentage. The results of survey data from the Mathayom Suksa 1 and Mathayom Suksa 2 samples are presented in the Table 1.

Table 1 showed that code-mixing of English loanwords occurred more within the scope of interests or hobbies of the speaker seeing as "computer" was the most familiar English loanword for Mathayom Suksa 1 and "guitar" was the most common English loanword for Mathayom Suksa 2.

Results and Discussion

This study showed that code-mixing English loanwords occurred mostly functioning as a noun rather than as a verb, adjective, adverb, noun phrase, and verb phrase seeing as thirty-six (60.00%) respondents in the Mathayom Suksa 1 group chose computer as the most recognized English loanword, and "guitar" is the most recognized English loanword for Mathayom Suksa 2 with eighteen respondents (90.00%). Thais choose and use English words of all grammatical functions, mostly as nouns, then as verbs, adjectives, and adverbs.

In agreement with a study conducted by Radcharak (2011), Thai learners choose and use English words of all grammatical functions, mostly as nouns, then as verbs, adjectives, and adverbs. This study showed that code-mixing English loanwords occurred mostly functioning as a noun rather than as a verb, adjective, adverb, noun phrase, and verb phrase. This study further showed that code-mixing English loanwords were mostly used when the samples were familiar with the English vocabulary related to each purpose or meaning.

Nouns, words that name a thing, or that denote a thing as a member of a class of similar things, were more often used in reference to interests or hobbies. English nouns may be substantive (having a physical and tangible referent, such as a person, place, or object), or they may be abstract (having a non-physical or intangible referent, such as an idea or abstraction). A proper noun is a special class of noun that names a particular where in its primary application refers to a unique entity, such as Chicago, Saturn, Jonathon, or Apple, as differentiated from a common noun.

Conclusion and Recommendation

The use of code switching English loanwords has been playing a more significant role in communication among adolescent Thai learners. Adolescent Thais communicate on a variety of topics by speaking, and typing or writing utterances. Hence, it is worth further investigating the phenomenon of code-mixing in order to provide a better understanding of a new variety of language code-mixing influenced by digitally mediated communication.

References

Ayeomoni, M. O. (2006). *Code-switching and code-mixing: Style of language use in childhood in Yoruba speech community*. Ile- Ile, Nigeria: Obafemi Awolowo University.

Foley, R. (2002). *Loanword.* Retrieved from http://en.wikipedia.org/wiki/Loanword

Preechaamornkul, T. (2005). C*ode mixing of English and Thai in Thai television musicprograms.* Master of Liberal Art, Chiang Mai University.

Radcharak, S. (2011). *The mixing of English and Thai in Thai daily newspapers*. Chiang Rai: Mae Fah Luang University.

Yiamkhamnuant, J. (2011). The mixing of Thai and English: Communicative strategies in internet chat rooms. *Kasetsart Journal of Social Science, 32*(1), 478 - 492.

Woon Yee Ho, J. (2007). *Code mixing: Linguistic form and socio-culture meaning*. Hong Kong: Linghan University.

ชุดการสอนความเป็นจริงเสริม เรื่อง ชนิดพรรณไม้ สำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5

An Augmented Reality Instructional Package of Plant Types for Science Lessons for Prathomsuksa 5 Students

ปภาณิน สินโน และ เทียมยศ ปะสาวะโน

Paphanin Sinno and Tiamyod Pasawano

หลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

Master of Education Program, Rajamangala University of Technology Thanyaburi

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อหาประสิทธิภาพชุดการสอนความเป็นจริงเสริม เรื่อง ชนิดพรรณไม้ สำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5 (2) เพื่อเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนก่อนและหลังใช้ชุดการสอนความเป็นจริงเสริม เรื่อง ชนิดพรรณไม้ สำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5และ (3) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนที่ศึกษาด้วยชุดการสอนความเป็นจริงเสริม เรื่อง ชนิดพรรณไม้ สำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ นักเรียนระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 5 โรงเรียนสวนป่าเขาชะอางค์จำนวน 42 คน โดยใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลประกอบด้วยแบบทดสอบก่อนเรียนและหลังเรียนแบบประเมินความพึงพอใจสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติทดสอบค่าที (t-test dependent) ผลการวิจัยพบว่า (1) ชุดการสอนความเป็นจริงเสริม เรื่อง การศึกษาชนิดพรรณไม้ สำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5 มีประสิทธิภาพเท่ากับ 85.56/80.70 ซึ่งเป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนด 80/80 (2) การเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน พบว่าผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนหลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และ (3) ระดับความพึงพอใจของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5 ต่อชุดการสอนความเป็นจริงเสริม เรื่องชนิดพรรณไม้ สำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5 อยู่ในระดับมากที่สุด

คำสำคัญ: ชุดการสอน, สื่อความเป็นจริงเสริม, ชนิดพรรณไม้

Abstract

This research aimed to: (1) explore the efficiency of the use of an augmented reality instructional package on the topic of plant types for Prathomsuksa 5 students, (2) compare students' learning achievements before and after by using an augmented reality instructional package on plant types for Prathomsuksa 5 students, and, (3) examine students' satisfaction after using the instructional package on the topic of plant types for Prathomsuksa 5 students. Purposive sampling was employed to select a sample of 42 students enrolled in Prathomsuksa 5 students at Suanpakaochaang School. Pretests, posttests and an evaluation form for surveying the students' satisfaction were used to collect the data. The statistics used to analyze the data included the average, standard deviation, and t-test statistics (t-test dependent). The results from this research are: (1) the use of an augmented reality instructional package on the topic of plant types for Prathomsuksa 5 students showed an efficiency of 85.56/80.70, meaning that it could reach a set criteria of 80/80, (2) with regards to comparing the achievement of learning outcomes before and after using

the supplementary package, it was found that the students' learning achievement after studying with this package was higher than the students' achievement before studying the package at a 0.05 level of statistical significance, and (3) the level of Prathomsuksa 5 students' satisfaction towards the augmented reality instructional package on the topic of plant types for Prathomsuksa 5 was at the highest level.

Keywords: an instructional package, augmented reality materials, plant types

บทนำ

การศึกษาเป็นรากฐานที่สำคัญประการหนึ่ง ในการสร้างสรรค์ความเจริญก้าวหน้าให้กับผู้เรียนและจากสภาพการเรียนการสอนในปัจจุบันนี้เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญทั้งกระบวนการเรียนรู้ สื่อการเรียนรู้และเทคโนโลยีที่จะนำมาใช้ในกระบวนการเรียนการสอน จึงส่งผลให้ครูผู้สอนมีบทบาทน้อยลงในการจัดการเรียนการสอนแต่นำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยเพื่อให้ผู้เรียนเกิดความสนใจมากขึ้นการรับรู้ของผู้เรียนในวัยที่แตกต่างกันส่งผลให้ครูผู้สอนต้องพัฒนาสื่อที่มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพเพื่อให้ผู้เรียนได้เรียนรู้อยู่ตลอดเวลา เทคโนโลยีความเป็นจริงเสริม จึงเป็นอีกหนึ่งทางเลือกที่ครูผู้สอนสามารถนำมาจัดกระบวนการเรียนรู้ด้วยตนเองของผู้เรียน ได้อย่างมีประสิทธิภาพโดยนำความรู้และนำเทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทในการจัดการเรียนการสอน เนื่องจากปัจจุบันเทคโนโลยีที่ใช้ในการสื่อสารนั้นส่วนมากใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ในการติดต่อสื่อสารหรือแม้กระทั่งการศึกษาข้อมูลต่างๆสามารถศึกษาผ่านเทคโนโลยี Augmented Reality Technology ซึ่งเป็นเทคโนโลยีใหม่ที่ผสานความเป็นจริง (real world) เข้ากับโลกเสมือน (virtual world) โดยใช้วิธีการซ้อนภาพเสมือนซึ่งอาจเป็นภาพนิ่ง คลิปวิดีทัศน์ หรือ 3D Model ซึ่งถูกสร้างขึ้นด้วยเทคนิคทางคอมพิวเตอร์ แล้วซ้อนทับลงบนภาพฉากหลัง ซึ่งเป็นภาพที่ปรากฏอยู่บนโลกจริง ผ่านทางเว็บแคม หรือกล้องถ่ายภาพของแท็ปเล็ต และสมาร์ทโฟน การนำเทคโนโลยีความจริงเสริม Augmented Reality Technology หรือ AR Technology เข้ามาช่วยในกระบวนการจัดการเรียนการสอนนั้นเป็นการให้ผู้เรียนสามารถศึกษาค้นคว้าได้ด้วยตนเอง สอดคล้องกับการเรียนรู้ตามแนวทฤษฎีกลุ่มเกสตัลท์ (Gestalt psychology) (Nana-bio.com, 2015) ที่ผู้เรียนสามารถเรียนรู้ได้ด้วยกระตุ้นด้วยสิ่งเร้าเพื่อการรับรู้โดยรวมเรียนรู้ด้วยตนเอง เพื่อแก้ปัญหา สร้างทักษะและเจตคติจากประสบการณ์เดิมเพื่อสร้างการเรียนรู้ คิดค้นสิ่งใหม่ ๆ และได้ลงมือปฏิบัติจริง และยังสอดคล้องกับทฤษฎีกระบวนการเรียนรู้ตามแนวทฤษฎีประสบการณ์นิยม (experimentalism) ของจอห์นดิวอี้ (John Dewey, 1959) ที่เน้นให้ผู้เรียนได้เรียนรู้จากสิ่งแวดล้อมรอบตัวเพื่อให้เกิดประสบการณ์และลงมือปฏิบัติจริง ฝึกคิด ฝึกลงมือทำ ฝึกทักษะกระบวนการต่าง ๆ จากการสำรวจสภาพความต้องการและสภาพปัญหา เรื่องการศึกษาชนิดพรรณไม้ตามโครงการอนุรักษ์พันธุกรรมพืชอันเนื่องมาจากพระราชดำริสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาสยามบรมราชกุมารี งานสวนพฤกษศาสตร์โรงเรียนของโรงเรียนสวนป่าเขาชะอางค์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี

ตามที่สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาสยามบรมราชกุมารีทรงมีพระราชดำริบางประการเกี่ยวกับ การอนุรักษ์พันธุกรรมพืชใจความตอนหนึ่งว่า "การสอนและอบรมให้เด็กมีจิตสำนึกในการอนุรักษ์พืชพรรณนั้น ควรใช้วิธีการปลูกฝังให้เด็กเห็นความงดงาม ความน่าสนใจ และเกิดความปิติที่จะทำการศึกษาและอนุรักษ์พืชพรรณต่อไป การใช้วิธีการสอนการอบรมที่ให้เกิดความรู้สึกกลัวว่า หากไม่อนุรักษ์แล้วจะเกิดผลเสีย เกิดอันตรายแก่ตนเอง จะทำให้เด็กเกิดความเครียด ซึ่งจะเป็นผลเสียแก่ประเทศในระยะยาว" โครงการอนุรักษ์พันธุกรรมพืชอันเนื่องมาจากพระราชดำริสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯสยามบรมราชกุมารี (Plant Genetic Conservation Project Under the Royal Initiation of Her Royal Highness Princess Maha Chakri Sirindhorn, 2000)

โครงการอนุรักษ์พันธุกรรมพืชอันเนื่องมาจากพระราชดำริฯ ได้ดำเนินงานสนองพระราชดำริ จัดตั้งงานสวนพฤกษศาสตร์โรงเรียน เพื่อเป็นสื่อในการสร้างจิตสำนึกด้านอนุรักษ์พันธุกรรมพืช โดยให้เยาวชนนั้นได้ใกล้ชิดกับพืชพรรณไม้เห็นคุณค่า ประโยชน์ ความสวยงาม อันจะก่อให้เกิดความคิดที่จะอนุรักษ์พืชพรรณต่อไป ซึ่งสามารถดำเนินการสวนพฤกษศาสตร์ในพื้นที่ของโรงเรียน โดยมีองค์ประกอบ เป็นสวนพฤกษศาสตร์โรงเรียนใช้ในวัตถุประสงค์ดังกล่าวอีกทั้งใช้ในการศึกษาและเป็นประโยชน์ต่อเนื่องในการเรียนการสอนวิชาต่าง ๆ โครงการอนุรักษ์พันธุกรรมพืชอันเนื่องมาจากพระราชดำริสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯสยามบรมราชกุมารี (Plant Genetic Conservation Project Under the Royal Initiation of Her Royal Highness Princess Maha Chakri Sirindhorn, 2000) สวนพฤกษศาสตร์โรงเรียนเป็นสวนที่ใช้ประโยชน์สามารถนำมาเป็นสื่อการเรียนการสอนและสร้างจิตสำนึกในการอนุรักษ์พืชพรรณ เป็นการรวบรวมพันธุ์ไม้หายาก พันธุ์ไม้ใกล้สูญพันธุ์ พรรณไม้ที่เป็นประโยชน์ พืชสมุนไพร พืชผักพื้นเมือง (Sakornnawin, 2003) ในการจัดการเรียนการสอนนั้นจะต้องมีการจัดลำดับการเรียนรู้ โดยมีการกำหนดพื้นที่ศึกษาการสำรวจพรรณไม้ในพื้นที่ศึกษาการทำและติดป้ายรหัสประจำต้นไม้การตั้งชื่อหรือสอบถามชื่อและศึกษาข้อมูลพื้นบ้าน (ก.7-003) การทำผังแสดงตำแหน่งแสดงพรรณไม้การศึกษาและบันทึกลักษณะทางพฤกษศาสตร์ (ก.7-003) การบันทึกภาพหรือวาดภาพทางพฤกษศาสตร์ การทำตัวอย่างพรรณไม้ (ทั้งแห้งชนิดดอง และแยกเฉพาะส่วน) การเปรียบเทียบข้อมูลที่สรุป (ก.7-003) กับข้อมูลที่สืบค้นจากเอกสาร แล้วบันทึกใน (ก.7-003) การจัดทำระบบข้อมูลทะเบียนพรรณไม้ (ก.7-005) การทำร่างป้ายชื่อพรรณไม้สมบูรณ์การตรวจสอบความถูกต้องทางวิชาการด้านพฤกษศาสตร์และการทำป้ายชื่อพรรณไม้สมบูรณ์ต่าง ๆ โครงการอนุรักษ์พันธุกรรมพืชอันเนื่องมาจากพระราชดำริสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯสยามบรมราชกุมารี (Plant Genetic Conservation Project Under the Royal Initiation of Her Royal Highness Princess Maha Chakri Sirindhorn, 2000) งานสวนพฤกษศาสตร์โรงเรียนเป็นสิ่งใหม่สำหรับผู้เรียนจึงทำให้เกิดปัญหาในการจัดกระบวนการเรียนการสอน การศึกษาชนิดพรรณไม้นั้นผู้เรียนต้องเรียนรู้องค์ประกอบทั้งหมดของพรรณไม้ เริ่มตั้งแต่การศึกษาลักษณะวิสัย ชื่อพรรณไม้ ชื่อพื้นเมือง ชื่อวงศ์ และชื่อวิทยาศาสตร์ของพรรณไม้ และเนื่องจากชื่อองค์ประกอบต่าง ๆของพรรณไม้นั้นล้วนแต่เป็นภาษาอังกฤษจึงทำให้ยากต่อการจดจำและออกเสียงในการศึกษาชนิดพรรณไม้ จึงอาจทำให้ผู้เรียนเกิดการเบื่อหน่ายในการศึกษาอีกทั้งการศึกษาในรายวิชาวิทยาศาสตร์นี้เป็นรายวิชาที่ผู้เรียนต้องลงมือปฏิบัติจริงและทดลองจริงซึ่งส่งผลให้ต้องนำส่วนประกอบต่างๆของพืชนั้นมาปฏิบัติจริงส่งผลให้พืชถูกทำลายมากเช่นการทดลองเกี่ยวกับใบ ดอก และผล ดังนั้นการนำเทคโนโลยีความเป็นจริงเสริมเข้ามามีบทบาทช่วยเหลือในการสอนส่งผลดีกับทั้งผู้เรียนและสิ่งแวดล้อมเพราะผู้เรียนสามารถเรียนซ้ำไปซ้ำมาทบทวนบทเรียนได้ตลอดเวลาโดยไม่ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและการทำลายต้นพืช และทางด้านการบริหารจัดการเรื่องระบบเครือข่ายในการใช้อินเทอร์เน็ตในโรงเรียนสวนป่าเขาชะอางค์นั้นมีการจัดให้ผู้เรียนสามารถใช้สัญญาณอินเทอร์เน็ตได้ทุกพื้นที่จึงสะดวกในการใช้สื่อความเป็นจริงเสริมผ่านเครือข่ายรวมถึงการที่โรงเรียนได้รับการสนับสนุนจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ในการจัดซื้ออุปกรณ์คอมพิวเตอร์พกพาหรือแท็บเล็ต (tablet) เพื่อให้ผู้เรียนสามารถศึกษาข้อมูลได้ทุกที่ในบริเวณโรงเรียน จากสภาพปัญหาและความสำคัญดังกล่าวข้างต้นผู้วิจัยจึงได้ทำการวิจัย ชุดการสอนความเป็นจริงเสริม เรื่อง ชนิดพรรณไม้ สำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5 โดยการสอนผ่านชุดการสอนความจริงเสริม Augmented Reality Technology หรือ AR Technology เข้ามาช่วยในการศึกษาและเรียนรู้เพื่อส่งเสริมให้ผู้เรียนมีความสนใจ อยากรู้อยากเห็น เรียนรู้จากสิ่งที่เสริมสร้างประสบการณ์ที่แตกต่างออกไป และมีส่วนร่วมในการจัดการเรียนรู้ กระตุ้นให้ผู้เรียนมีการเรียนรู้ กระตือรือร้นมีปฏิสัมพันธ์ในการเรียนรู้ด้วยตนเอง และส่งผลให้ผู้เรียนมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนที่สูงขึ้น

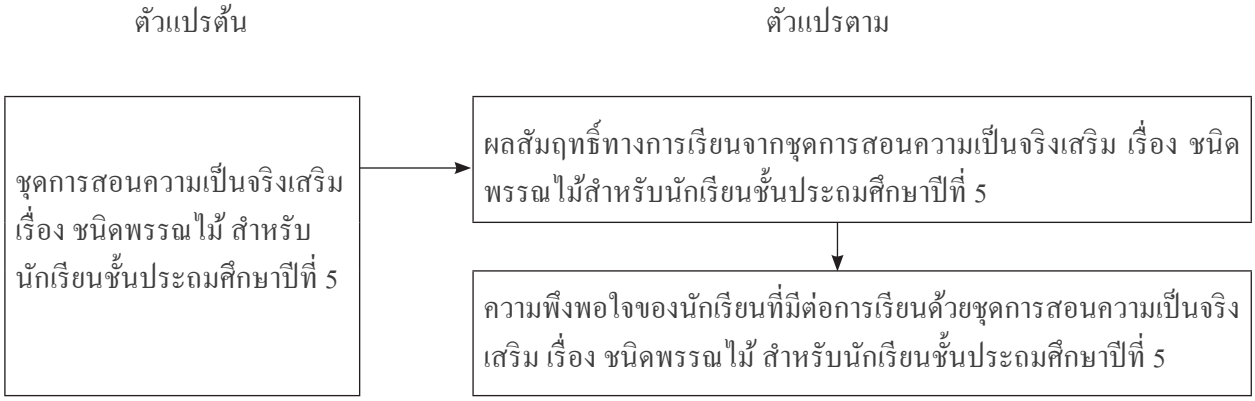
วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อหาประสิทธิภาพชุดการสอนความเป็นจริงเสริม เรื่อง ชนิดพรรณไม้ สำหรับ นักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5

2. เพื่อเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนก่อนและหลังใช้ชุดการสอนความเป็นจริงเสริม เรื่อง ชนิดพรรณไม้ สำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5

3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนที่ศึกษาด้วยชุดการสอนความเป็นจริงเสริม เรื่อง ชนิดพรรณไม้ สำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

1. ชุดการสอนความเป็นจริงเสริม เรื่อง ชนิดพรรณไม้ สำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5 มีประสิทธิภาพตามเกณฑ์มาตรฐาน 80/80

2. ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5 ที่เรียนด้วยชุดการสอนความเป็นจริงเสริม เรื่อง ชนิดพรรณไม้ หลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียน

3. นักเรียนมีความพึงพอใจต่อชุดการสอนความเป็นจริงเสริม เรื่อง ชนิดพรรณไม้ สำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5 อยู่ในระดับมาก

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ศึกษาเนื้อหา หลักการ ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาชุดการสอน

2. ศึกษาแนวคิด หลักการ ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความเป็นจริงเสริม Augmented Reality

3. นำปัญหาที่ได้รับจากการจัดการเรียนการสอนเรื่องการศึกษาชนิดพรรณไม้ เพื่อนำไปกำหนดปัญหาแนวทางแก้ไขและพัฒนา

4. กำหนดจุดประสงค์สำคัญของการวิจัย

5. พัฒนาชุดการสอนความเป็นจริงเสริม เรื่อง ชนิดพรรณไม้ สำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5

6. นำชุดการสอนความเป็นจริงเสริม เรื่อง ชนิดพรรณไม้ สำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5 ไปให้ผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา ด้านสื่อ ประเมินความเหมาะสม จากนั้นปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ โดยมีผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา จำนวน 3 ท่าน ผู้เชี่ยวชาญด้านสื่อ จำนวน 3 ท่าน

7. พัฒนาชุดการสอนความเป็นจริงเสริมเรื่อง ชนิดพรรณไม้ สำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5 สำหรับใช้ในขั้นตอนการทดลองเพื่อหาประสิทธิภาพตามเกณฑ์มาตรฐาน 80/80 (Brahmawong, 2013)

8. นำชุดการสอนความเป็นจริงเสริม เรื่อง ชนิดพรรณไม้ สำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5 ไปทดลองใช้กับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5 โรงเรียนสวนป่าเขาชะอางค์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี จำนวน 3 ขั้นตอน

9. ทดลองรายบุคคล 1:1 กับนักเรียน 3 คนและปรับปรุงแก้ไข

10. ทดลองกลุ่มเล็กกับนักเรียน 10 คน และปรับปรุงแก้ไข

11. ทดลองกลุ่มใหญ่กับนักเรียน 30 คน และหาประสิทธิภาพ

12. นำไปทดลองกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 42 คน วันที่ 23 พฤษภาคม 2559 ศึกษาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5 โดยใช้ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) และร้อยละ

13. นำแบบประเมินความพึงพอใจ ให้แก่นักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5 โรงเรียนสวนป่าเขาชะอางค์ (Srisaard, 2010)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ประชากร นักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5 โรงเรียนสวนป่าเขาชะอางค์ สังกัดองค์การบริหารสวนจังหวัดชลบุรี มีทั้งหมด 2 ห้องเรียน จำนวน 82 คน

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5 โรงเรียนสวนป่าเขาชะอางค์ สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี จำนวน 42 คน โดยการเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. ป้ายชื่อพรรณไม้ภายในเขตรับผิดชอบของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5 โรงเรียนสวนป่าเขาชะอางค์

2. หนังสือโครงการอนุรักษ์พันธุกรรมพืชอันเนื่องมาจากพระราชดำริ สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี สวนพฤกษศาสตร์โรงเรียนสวนป่าเขาชะอางค์

3. แบบทดสอบก่อนเรียนและหลังเรียนเรื่องศึกษาพรรณไม้สวนพฤกษศาสตร์โรงเรียน

4. แบบสอบถามความพึงพอใจต่อชุดการสอนความเป็นจริงเสริมวิทยาศาสตร์ เรื่อง ชนิดพรรณไม้ สำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. นำแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ไปทดสอบก่อนเรียน (pretest) กับผู้เรียนกลุ่มตัวอย่าง

2. การดำเนินการสอน ผู้วิจัยได้ดำเนินการสอนด้วยตนเองโดยใช้เทคโนโลยีใช้ความเป็นจริงเสริม (Augmented Reality--AR)

3. หลังสิ้นสุดการสอน ทำการทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน (posttest) โดยใช้แบบทดสอบชุดเดิม

4. ให้ผู้เรียนทำแบบสอบถามความพึงพอใจในการเรียนด้วย ชุดการสอนความเป็นจริงเสริมวิทยาศาสตร์ เรื่อง ชนิดพรรณไม้ สำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5

การวิเคราะห์และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การพัฒนาชุดการสอนความเป็นจริงเสริม เรื่อง ชนิดพรรณไม้ สำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5 ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) t-test Dependent (Saiyos, 1993)

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยพบว่า (1) ชุดการสอนความเป็นจริงเสริม เรื่องชนิดพรรณไม้

สำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5มีประสิทธิภาพเท่ากับ 85.56/80.70 ซึ่งเป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนด 80/80 (2) การเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน พบว่า ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนหลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และ (3) ระดับความพึงพอใจของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5 ต่อชุดการสอนความเป็นจริงเสริม เรื่องชนิดพรรณไม้ สำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5 อยู่ในระดับมากที่สุด

การอภิปรายผล

การวิจัยเรื่องชุดการสอนความเป็นจริงเสริม เรื่องชนิดพรรณไม้ สำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5 ตาม

วัตถุประสงค์และสมมติฐานของการวิจัยซึ่งผลการวิจัยนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

1. จากการหาคุณภาพของการจัดทำสื่อความเป็นจริงเสริม เรื่อง ชุดการสอนความเป็นจริงเสริม เรื่อง ชนิดพรรณไม้ สำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5 จะเห็นได้ว่าสื่อที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นมีคุณภาพตามเกณฑ์ที่กำหนด ประสิทธิภาพเท่ากับ 85.56/80.70 ซึ่งเป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชวนพิศ จะรา (Jara, 2013) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องการพัฒนาการเรียนด้วยเทคโนโลยีผสานความจริง (AR) รวมกับหนังสือนิทานสองภาษาโดยใช้กระบวนการลุ่มเพื่อส่งเสริมทักษะทางภาษาด้านการฟังของเด็กปฐมวัย โดยใช้ภาพและเสียงในการสอนและบรรยาย ผลการศึกษา พบว่า เทคโนโลยีผสานความจริง (AR) รวมกับหนังสือนิทานสองภาษาโดยใช้กระบวนการกลุ่มเพื่อส่งเสริมทักษะทางภาษาด้านการฟังของเด็กปฐมวัย โดยใช้ภาพเหมาะสมกับเนื้อหาสื่อความหมายได้ชัดเจนการบรรยายชัดเจนมีความสอดคล้องกับเนื้อหาและเหมาะสมกับผู้เรียน อยู่ในระดับดีมาก ที่ค่าเฉลี่ย 4.53 ซึ่งเป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนด

2. จากผลความพึงพอใจในการใช้สื่อความเป็นจริงเสริม ชุดการสอนความเป็นจริงเสริม เรื่อง ชนิดพรรณไม้ สำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5 พบว่า อยู่ในเกณฑ์พึงพอใจระดับมากที่สุด ค่าร้อยละ เท่ากับ 91.38 ค่า (SD) 0.67 ค่า ($\overline{X}$) = 4.67 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปิยะภรณ์ นวลเจริญ (Nuancharoen, 2013) ได้วิจัยเรื่อง การพัฒนาชุดการเรียนรู้ร่วมกับเทคโนโลยีเสมือนจริง โดยใช้เทคนิคช่วยจำเพื่อส่งเสริมการอ่านเรื่องมาตราตัวสะกด สำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 2 ผลวิจัยพบว่า นักเรียนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดที่ค่าเฉลี่ย 4.68 และงานวิจัยของ อาทิตยา บุญเกิด (Boonkerd, 2014) ที่ได้วิจัยเรื่อง การสร้างบทเรียนมัลติมีเดียร่วมกับเทคโนโลยีผสานความจริงวิชาคอมพิวเตอร์ เรื่องการใช้งานคอมพิวเตอร์ในชีวิตประจำวันสำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 ผลวิจัยพบว่า นักเรียนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดที่ค่าเฉลี่ย 4.75

3. ผลการเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนที่เรียนด้วยสื่อความเป็นจริงเสริม ชุดการสอนความเป็นจริงเสริม เรื่อง ชนิดพรรณไม้ สำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5 ผลการวิเคราะห์คะแนนเฉลี่ยผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนพบว่าผู้เรียนมีคะแนนหลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียน มีค่าเฉลี่ย = 10.19 และ16.14 คะแนน ตามลำดับอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่าผู้เรียนเกิดการเรียนรู้หลังเรียนเพิ่มขึ้นมากกว่าก่อนเรียนสอดคล้องกับงานวิจัยของปัญจรัตน์ ทับเปีย (Tuppeer, 2012) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การพัฒนาชุดสื่อประสม แบบโลกเสมือนจริงเรื่องโครงสร้างและการทำงานของหัวใจ สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 ที่มีการทำสอบก่อนเรียนและหลังเรียนของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 โดยใช้ชุดสื่อประสมแบบโลกเสมือนจริงมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ18.47 คะแนน และ25.97 คะแนนตามลำดับ โดยคะแนนหลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และงานวิจัยของนงคราญ ศรีสะอาด (Srisaard, 2010) เรื่องการสร้างสภาพแวดล้อมทางการเรียนจากเทคโนโลยีเสมือนจริงโดยใช้กระบวนการสืบเสาะหาความรู้ เพื่อพัฒนาทักษะกระบวนการทางวิทยาศาสตร์ เรื่อง ระบบสุริยะ สำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 พบว่าหลังจากได้เรียนด้วยสภาพแวดล้อมทางการเรียนจากเทคโนโลยีเสมือนจริงนักเรียนมีคะแนนผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนหลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

สรุปได้ว่า สื่อความเป็นจริงเสริม ชุดการสอนความเป็นจริงเสริม เรื่อง ชนิดพรรณไม้ สำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5 ที่พัฒนาขึ้นในครั้งนี้ มีคุณภาพตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ สามารถนำไปใช้ในการจัดการเรียนการสอนได้จริง

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งนี้

1. ควรมีการเตรียมความพร้อมกลุ่มตัวอย่างก่อนจะมีการทดลองสื่อ เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกันและความรวดเร็วในการทดลองสื่อ

2. การเรียนสื่อความเป็นจริงเสริมที่จะได้ผลดีดีครูผู้สอนควรศึกษาขั้นตอนการใช้อย่างละเอียดและชี้แจงนักเรียนเป็นขั้นตอนต่าง ๆ

3. การเรียนด้วยสื่อความเป็นจริงเสริม ชุดการสอนความเป็นจริงเสริม เรื่อง ชนิดพรรณไม้ สำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5 นั้นเป็นเรื่องใหม่สำหรับผู้เรียน

ครูผู้สอนจึงต้องเข้าใจในบทเรียนและสามารถให้ความรู้ในเรื่องนั้น ๆ ได้เพื่อเป็นการเสริมความรู้จากสื่อที่เรียน

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการพัฒนาชุดการสอนสื่อความเป็นจริงเสริมให้นักเรียนทุกระดับชั้นและในรายวิชาอื่นๆเพื่อเป็นการกระตุ้นความสนใจให้ผู้เรียนและในการพัฒนาสื่อความเป็นจริงเสริมในบางรายวิชาควรนำนักเรียนที่สนใจใน

References

Boonkerd, A. (2014). *Creating multimedia technology and the fact of a computer in daily basis for Matthayomsuksa 1 students*. Master of Education Thesis, King Mongkut's University of Technology Thonburi. (in Thai)

Brahmawong, C. (2013). Performance tests, media or teaching. *Journal of Silpakorn the Faculty of Education Research, 5*(1), 7-19. (in Thai)

Dewey, J. (1959). *Experience and education*. New York: Macmillan.

Jara, C. (2013). *Development of learning technologies and reality (AR) with second language storybooks to promote the language skills of listening, of preschool children*. Master of Arts Thesis, King Mongkut's University of Technology Thonburi. (in Thai)

Nana-bio.com. (2015). *Gestalt psychology*. Retrieved from http://www.nanabio.com/phychology/Gestalt%20 Psychology.htm (in Thai)

Nuancharoen, P. (2013). *Development of learning with virtual reality technology to promote reading the spelling section for Matthayomsuksa 2 students.* Master of Education Thesis, King Mongkut's University of Technology Thonburi. (in Thai)

Plant Genetic Conservation Project under the Royal Initiation of Her Royal Highness Princess Maha Chakri Sirindhorn. (2000). *Botanical gardens school*. Bangkok: Amarin. (in Thai)

Saiyos, L., & Saiyos, U. (1995). *Technical educational research* (3rd ed.). Bangkok: Academic Support Center. (in Thai)

Sakornnawin, N. (2003). T*he use of a botanical garden in the school curriculum for elementary schools under the office of private education in Bangkok.* Master of Education Thesis, Chandrakasem Rajabhat University. (in Thai)

Srisaard, B. (2010). *001.43 B 243K preliminary research new edition.* Bangkok: Suwiriyasas. (in Thai)

Tuppeer, P. (2012). T*he development of real world multimedia with the virtual world structure and working of the heart for Matthayomsuksa 5 students*. Master of Education Thesis. Naresuan University. (in Thai)

การป้องกันพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ ของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนต้นกลุ่มเสี่ยง

Preventions of Undesirable Behavior of Lower Secondary School Students as Exposed to Risky Conditions

ไตรรัตน์ เอี่ยมพันธ์ และ ประกอบ คุณารักษ์

Trirat Iampan and Prakob Kunarak

หลักสูตรศึกษาศาสตรดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย

Doctor of Education Program, Eastern Asia University

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อแสดงให้เห็นสภาพเกี่ยวกับปัจจัย และสภาพเกี่ยวกับพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ของนักเรียนกลุ่มเสี่ยง (2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยต่างๆที่มีผลต่อพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ของนักเรียนกลุ่มเสี่ยง และ (3) เพื่อได้แนวทางในการป้องกันและแก้ไขปัญหาพฤติกรรมไม่พึงประสงค์ของนักเรียน การวิจัยครั้งนี้เป็นการพัฒนาแนวทางการป้องกันพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จากระบบช่วยเหลือนักเรียนโดยในขั้นแรกเป็นการค้นคว้าวิจัยทางแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมีเนื้อหาดังนี้ ความเข้าใจพื้นฐานเกี่ยวกับพฤติกรรมพัฒนาการและพฤติกรรมวัยรุ่นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมนักเรียนวัยรุ่นลักษณะและการก่อกำเนิดพฤติกรรมไม่พึงประสงค์ และการป้องกันพฤติกรรมไม่พึงประสงค์ ขั้นต่อมาเป็นการศึกษาปัจจัยที่ทำให้เกิดพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ วิเคราะห์ด้วย Multiple Regression Analysis โดยกลุ่มตัวอย่างคือนักเรียนที่ไม่ผ่านคุณลักษณะอันพึงประสงค์ในโรงเรียนสามเสนวิทยาลัย โรงเรียนสตรีวิทยา 2 โรงเรียนนวมินทราชินูทิศสตรีวิทยา 2 จำนวน 400 คน วิเคราะห์ได้ว่าปัจจัยเกี่ยวกับตัวเองครอบครัว เพื่อน โรงเรียน ชุมชน และสื่อมวลชนมีผลต่อพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ของนักเรียน เมื่อได้ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ผนวกกับการค้นคว้าวิจัยทางแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จึงกลายมาเป็นแนวทางการป้องกันพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ของนักเรียน โดยแนวทางการป้องกันมีอยู่ด้วยกันสองส่วนคือทางโรงเรียน และทางครอบครัว โดยภารกิจหลักของโรงเรียน กำกับดูแลในเรื่องปัจจัยด้านเพื่อน ปัจจัยด้านสื่อ และปัจจัยด้านโรงเรียน ภารกิจหลักของครอบครัวกำกับดูแลในเรื่องปัจจัยด้านตนเอง ปัจจัยด้านชุมชน ปัจจัยด้านครอบครัว ปัจจัยด้านเพื่อน และปัจจัยด้านสื่อ หากจะให้แนวทางการป้องกันดำเนินไปได้ด้วยดีควรที่จะอาศัยความร่วมมือจากทั้งสองฝ่ายอย่างใกล้ชิดโดยการถ่ายทอด หรือแลกเปลี่ยนข้อมูลซึ่งกันและกัน

คำสำคัญ: การป้องกันพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์, นักเรียนมัธยมศึกษาตอนต้น, กลุ่มเสี่ยง

Abstract

The objectives of this research were (1) to demonstrate the factors influencing undesirable behavior (2) To study the relationship between factors and undesirable behavior (3) to study the guidelines for prevention and modification of undesirable behavior. This research was conducted by using two steps. The first step was to study concept, theories, and related research consisting of basic understanding of behavior development and youth behavior, the factors which influence young learner's behaviors, characteristics and causes of undesirable behaviors, and undesirable behavior prevention. The second step was a survey that was carried out with a population

of 400 junior high school students with undesirable behaviors and who were at risk from Samsen Wittayalai School, Satriwithaya 2 School, Nawamintharachinuthit Satriwithaya 2. The data were analyzed using multiple regression analysis. The research findings indicated that the factors concerning family, friends, school, community, and media influence the undesirable behaviors of Junior High School students. The results also demonstrated that two factors for prevention of undesirable behavior were school and family. The school must supervise the factors of friends, media, and school. The other part was for the family to pay attention to the factors of community, family, friends, and media. Based on these findings, the undesirable behavior prevention could be changed by collaborating between the two parties, school and family, that must work closely together in sharing and exchanging useful information.

Keywords: undesirable behaviors, lower secondary school students, exposed to risky conditions

บทนำ

ปัจจุบันสถานการณ์ของสังคมไทยได้เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วจากผลของปัจจัยภายในและภายนอกประเทศ การขาดความสมดุลในกระบวนการพัฒนาปัญหาวิกฤตของประเทศไทยที่กำลังเกิดขึ้นในด้านสังคม วัฒนธรรม การศึกษา เศรษฐกิจ การเมือง หลาย ๆ สาเหตุมาจากความเจริญก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศหรือกระแสโลกาภิวัตน์ตามลักษณะของโลกยุคการสื่อสารอย่างไร้พรมแดนในปัจจุบันเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไปว่านอกจากจะนำมาซึ่งข้อมูลอันเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาประเทศแล้ว ยังมีส่วนหนึ่งที่นำมาซึ่งปัญหาทางสังคมและวัฒนธรรมนานัปการ อันเป็นผลพวงสืบเนื่องมาจากทิศทางการพัฒนาประเทศในอดีต ที่มุ่งเน้นจะพัฒนาสังคมไทยไปสู่ความทันสมัยตามอย่างชาติตะวันตก ละทิ้งวิถีชีวิตภูมิปัญญาท้องถิ่นและภาคเกษตรกรรมซึ่งเป็นรากฐานของสังคมไทยมา สู่การพัฒนาภาคอุตสาหกรรมและภาคบริการ ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงครั้งใหญ่ต่อวิถีชีวิตวัฒนธรรมไทยเกิดค่านิยมใหม่ ๆ ที่นำไปสู่การเบี่ยงเบนทางพฤติกรรมที่ดีงาม โครงสร้างทางสังคมเปลี่ยนแปลงผู้คนหลั่งไหลจากชนบทเข้าสู่เมืองทำให้เกิดช่องว่างระหว่างเมืองกับชนบทมากขึ้น ครอบครัว มีขนาดเล็กลงและอ่อนไหวมากขึ้น ชุมชนอ่อนแอลง สังคมมีความซับซ้อนมากขึ้น เกิดปัญหาอาชญากรรมและปัญหาทางสังคมมากยิ่งขึ้น จนอาจสรุปได้ว่าสังคมไทยกำลังดำเนินไปในทิศทางที่น่าเป็นห่วง (Cultural Surveillance Centre, 2010)

ความรุนแรงในเด็กวัยรุ่นในสังคมปัจจุบันมีจำนวนมากขึ้น และทวีความรุนแรงขึ้นเรื่อยๆ ดังเราจะเห็นเป็นข่าวที่ปรากฏอยู่ตามหน้าหนังสือพิมพ์รายวันทั่วไป เช่น เด็กนักเรียนอาชีวะยกพวกตีกัน เด็กวัยรุ่นใช้ปืนยิงคู่อริ และยิงตัวตาย กลุ่มเด็กวัยรุ่นรุมข่มขืนเด็กผู้หญิง ฯลฯ มีการใช้อาวุธที่รุนแรงและอันตราย เช่น มีดปืน วัตถุระเบิดความรุนแรงในเด็กวัยรุ่นนำไปสู่สาเหตุการตายในเด็กวัยรุ่นมีจำนวนมากขึ้น นอกจากสาเหตุจากอุบัติเหตุจากยานยนต์ที่เคยเป็นสาเหตุการตายอันดับหนึ่ง เด็กวัยรุ่นเป็นช่วงระยะเวลาของการเปลี่ยนแปลงทางด้านร่างกาย จิตใจ วุฒิภาวะทางด้านอารมณ์ การปรับตัวเข้าอยู่ในสังคมที่สำคัญโดยธรรมชาติของเด็กวัยรุ่น เป็นช่วงระยะเวลาแห่งการเรียนรู้หาประสบการณ์ อยากลองสิ่งแปลกใหม่และทำในสิ่งที่ท้าทาย โดยมีความรู้สึกว่าตนเองไม่เหมือนใครและไม่มีใครเหมือนหลายสิ่งหลายอย่างที่เกิดกับคนอื่นจะไม่เกิดกับตนเอง และไม่คำนึงผลที่จะเกิดตามมาในอนาคต ซึ่งเป็นสาเหตุนำไปสู่การมีพฤติกรรมเสี่ยงหรือพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมต่าง ๆ ในวัยรุ่นมากมาย ความเปลี่ยนแปลงด้านเศรษฐกิจ สังคมและการเมืองทั้งในประเทศและในระดับสากลยังส่งผลให้เกิดความท้าทายใหม่ ๆ ที่ส่งผลกระทบต่อเด็กและเยาวชนไทยอย่างไม่หยุดยั้งโดยภาพรวม เด็กและเยาวชนไทยยังต้องเผชิญกับปัญหาความมั่นคงในการดำรงชีวิต รวมถึงการขาดการเลี้ยงดูที่เหมาะสมจากพ่อแม่ กระแสการเปลี่ยนแปลงทางสังคม

และเศรษฐกิจที่ขาดความสมดุล การขาดการกลั่นกรองเลือกรับสื่อและสิ่งเร้าจากภายนอก เมื่อประกอบกับการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างทางครอบครัว จึงส่งผลให้เด็กไทยตกอยู่ในสภาวะที่เปราะบางและต้องการการคุ้มครองเป็นพิเศษ (Jamkatuk, V. (1998)

จากการศึกษาค้นคว้าจะเห็นได้ว่าการที่เทคโนโลยีมีความเจริญสูงมากขึ้น หรือความเจริญทางด้านวัตถุสูงมากขึ้น แต่ในทางตรงข้ามปัญหาเกี่ยวกับเยาวชนกลับทวีความรุนแรงมากยิ่งขึ้นทั้งการก่ออาชญากรรม การข่มขืน การละเมิดทางเพศ การก่อวิวาททำร้ายร่างกาย หากย้อนดูการกระทำความผิด ห้าปีย้อนหลังโดยแยกตามระดับการศึกษาแล้วจะเห็นได้ว่าการกระทำความผิดของเด็กและเยาวชน จะอยู่ในช่วงของระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้นและมี แนวโน้มทางสถิติและความรุนแรงที่สูงขึ้น ปัญหาเหล่านี้ล้วนส่งผลกระทบต่อสังคมในวงกว้าง โดยเฉพาะเด็กและเยาวชนที่จะเป็นกำลังหลักของชาติต่อไปในอนาคตซึ่งตรงกับข้อมูลของกรมพินิจ และคุ้มครองเด็กและเยาวชน

ตาราง 1

จำนวนคดีเด็กและเยาวชนที่ ถูกดำเนินคดี โดยสถานพินิจฯทั่วประเทศ จำแนกตามระดับการศึกษา ตั้งแต่ ปี พ.ศ. 2552-2556

ระดับการศึกษา	ปี พ.ศ.				
	2552	2553	2554	2555	2556
รวม	46,371	44,057	35,049	34,276	36,763
ไม่เคยได้รับการศึกษา	2,039	1,874	133	1,047	344
ประถมศึกษา	13,794	13,051	5,040	9,946	8,764
มัธยมศึกษาตอนต้น	18,403	17,468	19,558	15,212	18,621
มัธยมศึกษาตอนปลายและสูงกว่า	9,336	8,927	10,220	7,951	8,381
อื่นๆ	2,798	2,737	98	120	653

หน่วย: คดี

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น และสภาพทางสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงไปจากในอดีต มีความเป็นโลกาภิวัตน์ สื่อสารมวลชนมีอิทธิพลมากขึ้นความสัมพันธ์ในครอบครัวแตกต่างจากในอดีตอาจเนื่องด้วยสภาพทางเศรษฐกิจที่มีการแข่งขันกันสูงขึ้นความสัมพันธ์กันในชุมชนค่อนข้างมีความห่างเหินมีความเป็นปัจเจกบุคคลมากยิ่งขึ้น ประกอบกับเทคโนโลยี และวัฒนธรรมจากต่างประเทศทำให้พฤติกรรมของคนในสังคมแตกต่างจากในอดีตเป็นอย่างมากโดยเฉพาะกับเยาวชน พฤติกรรมที่ควรระวังป้องกันก็คือพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ในเยาวชน โดยเฉพาะในระดับมัธยมศึกษาตอนต้นที่มีแนวโน้มจะกระทำความผิดสูงขึ้น การที่จะป้องกันพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ ควรที่จะศึกษาถึงเหตุปัจจัยที่ทำให้เกิดพฤติกรรมดังกล่าว ดังนั้นจึงมีความจำเป็นที่จะศึกษาถึงปัจจัยที่ทำให้เกิดพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนต้นกลุ่มเสี่ยง

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อแสดงให้เห็นสภาพเกี่ยวกับปัจจัยและสภาพเกี่ยวกับพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ของนักเรียนกลุ่มเสี่ยง

2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยต่างๆที่มีผลต่อพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ของนักเรียนกลุ่มเสี่ยง

3. เพื่อได้แนวทางในการป้องกันและแก้ไขปัญหาพฤติกรรมไม่พึงประสงค์นักเรียนกลุ่มเสี่ยง

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

พฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์เป็นสิ่งที่นักคิดรวมถึงนักวิชาการต่างๆ ได้ให้ความหมายและสาเหตุการเกิดพฤติกรรมเหล่านี้ไว้มากมายตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน ดังเช่น แนวคิดของสำนักปฏิฐานนิยม(positive school)

โดย ลอมโบรโซได้ให้ความหมายไว้ว่าผู้มีพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์คือ ผู้ที่ถูกสภาพแวดล้อม และปัจจัยต่างๆ บีบบังคับ และสาเหตุที่ทำให้เกิดพฤติกรรมเบี่ยงเบน คือ ตัวเอง ครอบครัว เพื่อน โรงเรียน ชุมชน เศรษฐกิจ และสื่อมวลชน (Lombroso, 2006) นอกจากนี้ ชัตเตอร์แลนด์ชี้ให้เห็นว่า ความถี่ ลำดับความสำคัญ ระยะเวลา และความเข้มข้น ของการติดต่อกับใครก็ตามจะมีผลอย่างสำคัญที่จะทำให้พฤติกรรมของปัจเจกบุคคลอาจเบี่ยงเบนหรือไม่เบียงเบนตามกลุ่มคนที่เขาติดต่อเกี่ยวข้องด้วย (Sutherland, 1978) และถ้ามองในมุมของทฤษฎีทางชีววิทยาที่เกี่ยวกับพฤติกรรมเบี่ยงเบนโดยนักวิทยาศาสตร์กลุ่มหนึ่ง โดยเฉพาะนักชีววิทยามีความเชื่อว่าพฤติกรรมเบี่ยงเบนมีความสัมพันธ์กับปัจจัยทางชีววิทยาอันได้แก่ ลักษณะรูปร่าง และแบบแผนของโครโมโซม และในส่วนของนักสังคมวิทยาอธิบายถึงสาเหตุของพฤติกรรมเบี่ยงเบนว่าเป็นผลของการขัดเกลาทางสังคมที่ไม่ถูกต้อง พฤติกรรมเบี่ยงเบนเป็นผลจากการที่คนอื่นประทับตราความเบี่ยงเบนและพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์นั้นเอง ปฏิกิริยาของคนอื่นจึงมีความสำคัญยิ่งกว่าตัวพฤติกรรมเอง ยิ่งกว่านั้น ผู้ที่มีบทบาทสำคัญในการประทับตรามักได้แก่ กลุ่มที่มีอำนาจ เพราะกลุ่มนี้เป็นผู้สร้างกฎหมายและกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ขึ้นมาบังคับใช้กับสมาชิกในสังคม และเป็นผู้ที่คอยชี้ว่าใครคือผู้กระทำความผิดหรือมีพฤติกรรมเบี่ยงเบนซึ่งผู้ที่ถูกประทับตรามักได้แก่ กลุ่มคนที่ไม่มีอำนาจ (Adewatanasit, J., et al., 2000) ดังนั้นเมื่อพิจารณาจากแนวคิดต่าง ๆ นี้ผู้วิจัยจึงสนใจเลือกศึกษาในส่วนที่เกี่ยวกับสาเหตุที่ทำเกิดพฤติกรรมเบี่ยงเบนของนักเรียนเป็นหลักประกอบด้วยตัวเอง ครอบครัว เพื่อน โรงเรียน ชุมชน เศรษฐกิจ และสื่อมวลชน

สรุปแนวคิดทฤษฎีที่ใช้เป็นหลักในการวิจัยครั้งนี้ คือ แนวคิดของลอมโบรโซ (Lombroso, 2006)ที่ได้กล่าวถึงสาเหตุที่ทำให้เกิดพฤติกรรมเบี่ยงเบนโดยเลือกมาศึกษาเจ็ดประการคือ ตัวเอง ครอบครัว เพื่อน โรงเรียน ชุมชน เศรษฐกิจ และสื่อมวลชน เป็นหลักในการวิจัยนี้

สมมติฐานการวิจัย

1. คุณลักษณะทางประชากรมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ของนักเรียนกลุ่มเสี่ยงมัธยมศึกษาตอนต้น

2. ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมเบี่ยงเบียนมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ของนักเรียนกลุ่มเสี่ยงมัธยมศึกษาตอนต้น

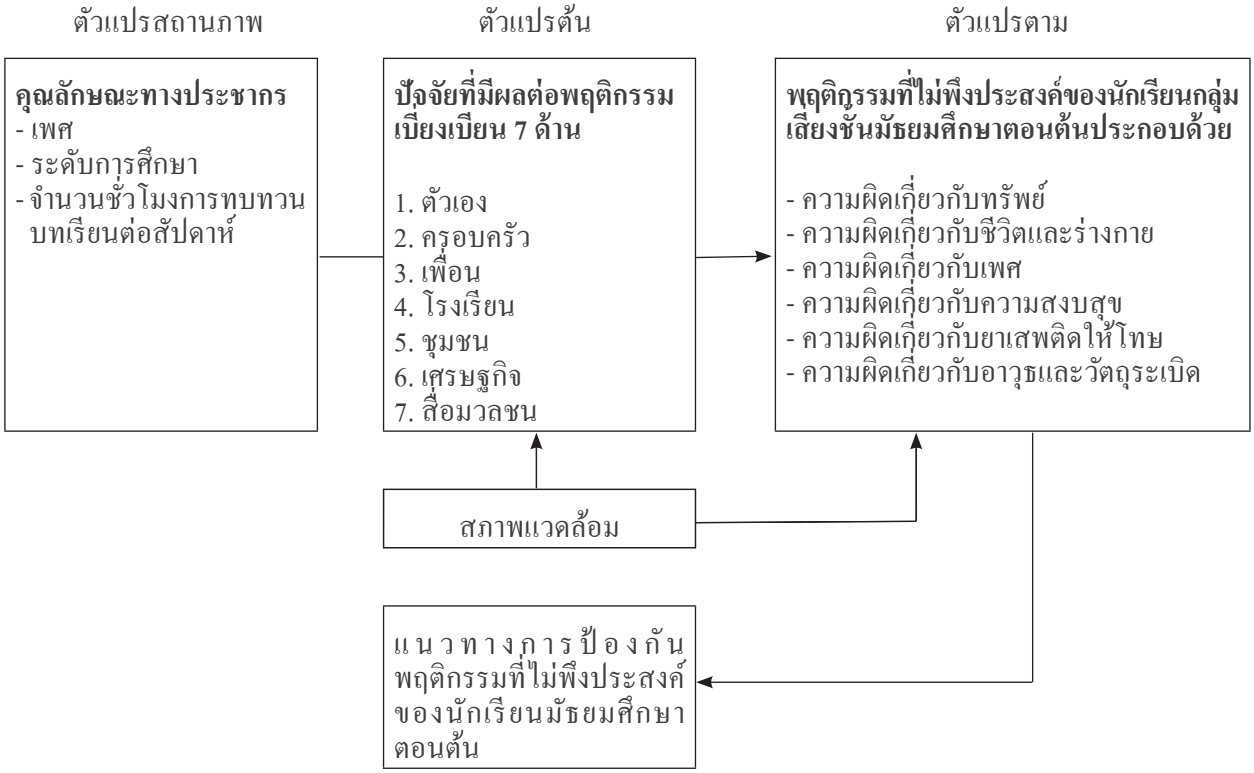
กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ได้ทำการศึกษาตัวแปรสามตัวด้วยกันคือ ตัวแปรสถานภาพ ตัวแปรต้น และตัวแปรตามเพื่อให้ได้แนวทางป้องกันพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนต้น

ตัวแปรสถานภาพประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา จำนวนชั่วโมงการทบทวนบทเรียนต่อสัปดาห์

ตัวแปรต้น ที่ทำการศึกษาคือปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ประกอบด้วยปัจจัยต่างๆ เจ็ดด้านด้วยกันคือปัจจัยเกี่ยวกับตัวเอง ปัจจัยที่เกี่ยวกับครอบครัว ปัจจัยที่เกี่ยวกับเพื่อน ปัจจัยที่เกี่ยวกับโรงเรียน ปัจจัยที่เกี่ยวกับชุมชน ปัจจัยที่เกี่ยวเศรษฐกิจ และปัจจัยที่เกี่ยวกับสื่อมวลชน

ตัวแปรตาม ที่ศึกษาคือพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ของนักเรียนกลุ่มเสี่ยงชั้นมัธยมศึกษาตอนต้นอันประกอบด้วยความผิดเกี่ยวกับทรัพย์ ความผิดเกี่ยวกับชีวิตและร่างกาย ความผิดเกี่ยวกับเพศ ความผิดเกี่ยวกับยาเสพติดให้โทษ ความผิดเกี่ยวกับอาวุธและวัตถุระเบิดดังภาพที่ 1



ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

เพื่อให้การวิจัยดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้วิจัยได้ลำดับขั้นตอนในการดำเนินการวิจัยไว้สี่ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ค้นคว้าทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ ความเข้าใจพื้นฐานเกี่ยวกับพฤติกรรม พัฒนาการและพฤติกรรมวัยรุ่น ลักษณะและการก่อกำเนิดพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ การป้องกันพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์

ขั้นตอนที่ 2 ศึกษาปัจจัยที่ทำให้เกิดพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ ดำเนินการเกี่ยวกับเครื่องมือในการวิจัย นั่นคือการจัดทำแบบสอบถาม โดยเริ่มตั้งแต่เตรียมการออกแบบสอบถาม นำเสนอผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ จนถึงการพัฒนาให้เป็นแบบสอบถามที่สมบูรณ์และนำไปใช้เก็บข้อมูลจากหน่วยตัวอย่าง

ขั้นตอนที่ 3 ดำเนินการสร้าง แนวทางการป้องกันพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ โดยนำผลที่ได้จากขั้นตอนที่ 2 เป็นพื้นฐานในการจัดทำแนวทางการป้องกันพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ พร้อมกับศึกษาจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง แนวทางการป้องกันพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ที่โรงเรียนใช้อยู่ในปัจจุบัน ศึกษาถึงข้อดีข้อเสียของแนวทางที่ใช้ในปัจจุบันและนำแนวทางการป้องกันพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ที่กำหนดขึ้นไป

ขั้นตอนที่ 4 การประเมินแนวทางการป้องกันพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ โดยขอความอนุเคราะห์ผู้เชี่ยวชาญ ชำนาญการพิเศษ ตรวจสอบความถูกต้อง ความเหมาะสม ความเป็นไปได้ ความมีประโยชน์ และข้อสังเกตเพื่อการนำไปปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพและความเหมาะสมยิ่งขึ้น

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยใช้หน่วยประชากรเป็นนักเรียนที่ลงทะเบียนเรียนในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานของรัฐชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น ในปีการศึกษา 2558 โดยในปีการศึกษา 2558 มีจำนวนนักเรียนในกรุงเทพมหานครในระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 129,132 คน และจำนวนสถานศึกษาที่สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (สพฐ.) ชั้นมัธยมศึกษา จำนวน119โรงเรียน

ใช้การเลือกในแบบเจาะจง (purposive sampling) หมายถึง การเลือกตัวอย่างโดยใช้หลักและเหตุผลและเกณฑ์กลาง ๆ เลือกตัวอย่างที่เป็นตัวแทนประชากรตัวอย่างได้อย่างเหมาะสม และตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยในที่นี้ได้เลือกตัวอย่างจากโรงเรียนที่มีขนาดใหญ่ขึ้นไป ซึ่งมีปัญหาในเรื่องพฤติกรรมของนักเรียนมากและซับซ้อน โดยเชื่อว่าผลที่ได้จากการวิจัยจากโรงเรียนตัวอย่างที่เลือกมีลักษณะที่จะไปใช้ได้กับโรงเรียนมัธยมศึกษาทั่วไปได้ใกล้เคียงกัน การวิจัยนี้จึงได้พิจารณาเลือกโรงเรียนที่มีลักษณะดังกล่าวมาศึกษาจำนวนสามโรงเรียนเพื่อใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย โรงเรียนสตรีวิทยา 2 โรงเรียนสามเสนวิทยาลัย และโรงเรียนนวมินทราชินูทิศสตรีวิทยา 2 โดยแต่ละโรงเรียนใช้การสุ่มแบบแบ่งชั้น Stratified Random Sampling จากนักเรียนทั้งหมดของโรงเรียนตัวอย่าง โดยมีเหตุผลในการเลือกทั้งสามโรงเรียนเป็นตัวแทนเพราะทั้งสามโรงเรียนอยู่ภายใต้มาตรฐานและกฎเกณฑ์ของกระทรวงศึกษาธิการและเงื่อนไขการดำเนินงานของโรงเรียนเช่นเดียวกับโรงเรียนอื่นทั่วประเทศ แต่จะมีข้อแตกต่างจากโรงเรียนอื่นในส่วนที่สภาวะแวดล้อมของเด็กและโรงเรียนที่มีความแตกต่างกัน โดยการวิจัยทั้งส่วนที่หนึ่ง ส่วนที่เป็นปัจจัยให้เกิดพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ใช้ตัวอย่างนักเรียน จำนวน 400 คน จากนักเรียนทั้งหมดของโรงเรียนตัวอย่างโดยใช้ตัวแทนนักเรียนกลุ่มเสี่ยงคือนักเรียนที่ไม่ผ่านเกณฑ์คุณลักษณะอันพึงประสงค์ของโรงเรียน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้แบ่งเป็นสองส่วนคือ ส่วนที่เป็นปัจจัยให้เกิดพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ โดยใช้แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่เป็นเหตุให้เกิดพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ สอบถามนักเรียนที่เลือกเป็นตัวอย่างเกี่ยวกับปัจจัยที่เป็นเหตุให้เกิดพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์เจ็ดประการ ประกอบด้วยปัจจัยที่เกี่ยวกับตัวเอง ปัจจัยที่เกี่ยวกับครอบครัว ปัจจัยที่เกี่ยวกับเพื่อน ปัจจัยที่เกี่ยวกับโรงเรียน ปัจจัยที่เกี่ยวกับชุมชน ปัจจัยที่เกี่ยวเศรษฐกิจ ปัจจัยที่เกี่ยวกับสื่อมวลชน โดยเริ่มจากการสร้างแบบสอบถามประกอบไปด้วยสี่ตอน ตอนที่หนึ่ง เป็นคำถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่สองเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยประเภทต่าง ๆ ที่มีผลต่อพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ของนักเรียน โดยเป็นคำถามเลือกตอบวัดค่าตัวแปรแบบ Interval Scale และ Rubric Scale มีจำนวนทั้งหมด 18 ข้อ โดยข้อ 1-4 เป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับตัวเอง ข้อ 5-7 เป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับครอบครัว ข้อ 8-11 เป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับโรงเรียน ข้อ 12-13 เป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับชุมชน ข้อ 14 เป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับเพื่อน ข้อ 15-16 เป็นปัจจัยที่เกี่ยวเศรษฐกิจและข้อ17-18 เป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับสื่อมวลชน ตอนที่สามเป็นแบบสอบถามพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ของนักเรียน โดยในขั้นตอนนี้มีการวัดค่าตัวแปรของพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์แต่ละพฤติกรรมแบบ Interval Scale เช่นเดียวกันกับการวัดค่าตัวแปรปัจจัยที่เป็นเหตุให้เกิดพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ ซึ่งทั้งสองตอนเป็นตัวแปรต่อเนื่อง และตอนที่สี่เป็นข้อเสนอแนะเพิ่มเติม จากนั้นนำเสนอผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้เชี่ยวชาญ จำนวนห้าคน ตรวจสอบความเที่ยงตรง (validity) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้จากการทบทวนเอกสารและ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องไปให้พิจารณาและตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (content validity) และความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ (wording) และให้มีความถูกต้องสอดคล้อง กับวัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไขและหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence--IOC) จนพัฒนาให้เป็นแบบสอบถามที่สมบูรณ์และนำไปใช้เก็บข้อมูลจากหน่วยตัวอย่างและในส่วนที่สองเกี่ยวกับแนวทางการป้องปรามพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ ซึ่งการดำเนินการสร้างแนวทางการป้องปรามพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ จะนำผลที่ได้จากส่วนที่ 1 เป็นพื้นฐานในการจัดทำแนวทางการป้องปรามพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์พร้อมกับศึกษาจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง แนวทางการป้องปรามพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ที่โรงเรียนใช้อยู่ในปัจจุบัน ศึกษาถึงข้อดีข้อเสียของระบบที่ใช้อยู่ในปัจจุบันและนำแนวทางการป้องปรามพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ที่กำหนดขึ้นไปโดยขอความอนุเคราะห์ผู้เชี่ยวชาญ ชำนาญการพิเศษซึ่งเป็นผู้บริหารสถานศึกษา และครูผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับงานพฤติกรรมของนักเรียนจำนวน 40 คน ตรวจสอบความถูกต้อง ความเหมาะสม ความเป็นไปได้ ความมีประโยชน์ และขอข้อสังเกต โดยใช้ค่าสถิติร้อยละ เพื่อการนำไปปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพและความเหมาะสมยิ่งขึ้น

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ส่วนที่หนึ่งเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามที่สอบถามจากนักเรียนในโรงเรียนสามโรงเรียนเพื่อใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย โรงเรียนสตรีวิทยา 2 ในพระราชูประถัมภ์สมเด็จพระศรีนครินทราบรมราชชนนี โรงเรียนสามเสนวิทยาลัย และโรงเรียนนวมินทราชินูทิศสตรีวิทยา 2 โดยใช้ตัวแทนนักเรียนกลุ่มเสี่ยงคือนักเรียนที่ไม่ผ่านเกณฑ์คุณลักษณะอันพึงประสงค์ของแต่ละโรงเรียนจำนวน 134 คน 133 คน และ 133 คน ตามลำดับรวม 400 คนเก็บข้อมูลในช่วงเดือนตุลาคม 2558

ส่วนที่สองเก็บข้อมูลจากแบบประเมินความถูกต้อง ความเหมาะสม ความเป็นไปได้ ความมีประโยชน์จากผู้เชี่ยวชาญ ชำนาญการพิเศษซึ่งเป็นผู้บริหารสถานศึกษา และครูผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับงานพฤติกรรมของนักเรียน ในช่วงเดือนเมษายน – พฤษภาคม 2559 จำนวน 40 คน

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

การนำเสนอข้อมูลจะนำเสนอตามคำถามวิจัย รวมถึงสรุปผลตามเนื้อหา โดยมีวิธีการนำเสนอและวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. ปัจจัยประเภทต่างๆมีความสัมพันธ์เชิงเหตุผลต่อการเกิดการเกิดพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ของนักเรียนหรือไม่ เพื่อดูว่าปัจจัยที่ศึกษาใดสัมพันธ์กับการเกิดพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ โดยส่วนของข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบ ใช้การวิเคราะห์โดยแสดงค่าร้อยละแสดงจำนวนและฐานนิยมในการสรุปผล ในส่วนของข้อคำถาม ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์ทางสถิติ โดยใช้ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ในส่วนของการพิจารณาปัจจัยประเภทต่างๆที่เสี่ยงต่อการเกิดพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ ใช้การวิเคราะห์ด้วย Multiple Regression Analysis ทั้งนี้ เพราะพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ของนักเรียนแต่ละเรื่องเป็นอิสระต่อกันและผู้วิจัยต้องการทราบสาเหตุปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมเป็นรายข้อโดยใช้ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 เป็นเกณฑ์การพิจารณา และนำเสนอออกมาในรูปแบบของตารางด้วยค่า Sig

2. นำแนวทางการป้องกันพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนต้นไปให้ผู้เชี่ยวชาญและผู้ชำนาญการ (พิเศษ) ประเมินในประเด็นความถูกต้อง ความเหมาะสม ความเป็นไปได้ และประโยชน์ ผู้วิจัยใช้ร้อยละในการวิเคราะห์ทางสถิติ

ผลการวิจัย

ผลการศึกษาพบว่า การป้องกันพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนต้นกลุ่มเสี่ยงครั้งนี้ สามารถสรุปได้ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยได้ดังนี้

1. สภาพปัจจัยที่ไม่พึงประสงค์พบว่าเพื่อนมีอิทธิพลมากที่สุด รองลงมาคือ สื่อ ตนเอง ครอบครัว โรงเรียน เศรษฐกิจ และชุมชนตามลำดับ โดยที่อิทธิพลด้านตนเอง มีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ เกรดเฉลี่ยสะสม ลักษณะทางอารมณ์และความสนใจเรื่องเพศ ตามลำดับ อิทธิพลด้านครอบครัว มีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ กิจกรรมในครอบครัว ลักษณะของครอบครัว และการกระทำความผิดของสมาชิก ตามลำดับ อิทธิพลด้านโรงเรียน มีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ ครู ผู้บริหาร และลักษณะโรงเรียนตามลำดับ อิทธิพลด้านชุมชน มีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ ละแวกที่พักอาศัย และบุคคลละแวก ตามลำดับ อิทธิพลด้านเพื่อน มีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ การกระทำความผิดของเพื่อน อิทธิพลด้านเศรษฐกิจ มีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ ระดับการศึกษาผู้ปกครอง ลักษณะทางเศรษฐกิจ ตามลำดับ อิทธิพลด้านสื่อ มีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ การบริโภคสื่อ พฤติกรรมเลียนแบบตามลำดับ

สภาพพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์เกี่ยวกับทรัพย์ชีวิตและร่างกาย เพศ ความสงบสุข ยาเสพติด อาวุธและวัตถุระเบิด พบว่านักเรียนเคยกระทำความผิดสี่ประเภทคิดเป็นร้อยละ 49 รองลงมาคือกระทำความผิด สามประเภท ร้อยละ 39.75 รองลงมากระทำความผิดสองประเภทคิดเป็นร้อยละ 8 น้อยที่สุดกระทำความผิดประเภทเดียวคิดเป็นร้อยละ 3.25

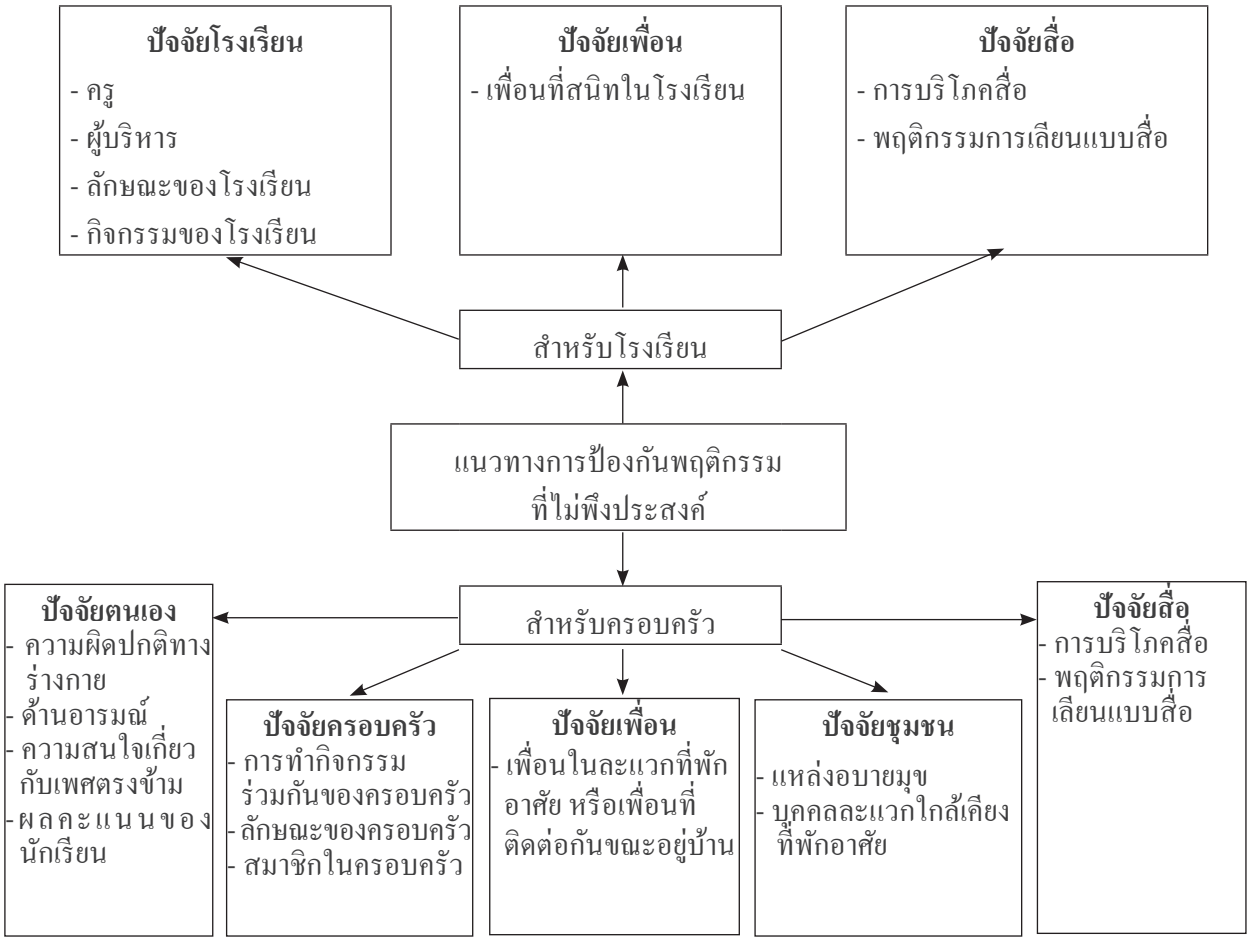
2. ปัจจัยเกี่ยวกับตัวเอง ปัจจัยที่เกี่ยวกับครอบครัว

ปัจจัยเกี่ยวกับเพื่อน ปัจจัยที่เกี่ยวกับโรงเรียน ปัจจัยที่เกี่ยวกับชุมชน และปัจจัยที่เกี่ยวกับสื่อมวลชน มีผลต่อพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนต้น

3. แนวทางการป้องกันพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ของนักเรียนในระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนต้นควรเป็นอย่างไรจาก การศึกษาปัจจัยด้านต่างๆ ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ของนักเรียนกลุ่มเสี่ยงชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น จึงได้เป็นแนวทางการป้องกันพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ที่เป็นกระบวนการดำเนินงานดูแลและช่วยเหลือนักเรียนอย่างมีขั้นตอน เป็นกระบวนการดำเนินงานดูแลช่วยเหลือนักเรียนอย่างมีขั้นตอน ซึ่งมีครูที่ปรึกษา เป็นบุคลากรหลักในการปฏิบัติงาน โดยประสานงานหรือได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหาร ครูที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งผู้ปกครอง การที่ดำเนินการให้ประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์มีองค์ประกอบสำคัญอยู่ 5 ประการด้วยกัน คือ (1) การรู้จักนักเรียนเป็นรายบุคคล (2) การคัดกรองนักเรียน (3) การส่งเสริมนักเรียน (4) การป้องกันและการแก้ไขปัญหา และ (5) การส่งต่อ แนวทางการป้องกันมีอยู่ด้วยกันสองส่วนคือทางโรงเรียน และทางครอบครัว โดยภารกิจหลักของโรงเรียน (ผู้บริหารสถานศึกษา ครู นักเรียน คณะกรรมการเครือข่ายผู้ปกครอง) กำกับดูแลในเรื่องปัจจัยด้านเพื่อน ปัจจัยด้านสื่อ และปัจจัยด้านโรงเรียน ภารกิจหลักของครอบครัว (พ่อ แม่ และผู้ปกครอง) กำกับดูแลในเรื่องปัจจัยด้านตนเอง ปัจจัยด้านชุมชน ปัจจัยด้านครอบครัว ปัจจัยด้านเพื่อน และปัจจัยด้านสื่อ กล่าวคือ ทางครอบครัวจะต้องมั่นสังเกตพฤติกรรมของนักเรียนในด้านความผิดปกติของร่างกาย อารมณ์ และความสนใจในด้านเพศ อีกทั้งผลการเรียนของนักเรียนหากพบสิ่งผิดปกติให้ประสานงานกับทางโรงเรียน ทางครอบครัวควรหาเวลาทำกิจกรรมร่วมกับนักเรียน เปิดโอกาสให้นักเรียนได้แสดงความคิดเห็น พร้อมทั้งเป็นแบบอย่างที่ดีให้กับนักเรียนควรสอดส่องการคบเพื่อนของนักเรียนหลีกเลี่ยงการคบเพื่อนที่มีพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ หลีกเลี่ยงแหล่งอบายมุข จะต้องให้ความใส่ใจเป็นพิเศษหากบริเวณที่อยู่อาศัยมีแหล่งอบายมุข และไม่ควรให้นักเรียนคลุกคลีกับบุคคลที่มีพฤติกรรมไม่พึงประสงค์ที่อาศัยอยู่ในชุมชน ครอบครัวควรสอดส่องการบริโภคสื่อของนักเรียนทั้งในแง่ของคุณและปริมาณ อีกทั้งการเลียนแบบสื่อควรเป็นในทางที่ดี สำหรับโรงเรียนครูควรเอาใจใส่นักเรียนเป็นรายบุคคล มีการเตรียมการสอนที่ดี มอบหมายงานอย่างเหมาะสม เปิดโอกาสให้นักเรียนแสดงความคิดเห็น และเป็นแบบอย่างที่ดีของนักเรียน ผู้บริหารสถานศึกษาควรพัฒนาโรงเรียนอย่างต่อเนื่อง รับฟัง และแก้ไขปัญหานักเรียน มีความสัมพันธ์ที่ดีกับนักเรียน ครู ผู้ปกครอง โรงเรียนควรมีบรรยากาศที่ร่มรื่น มีสาธารณูปโภคที่ครบถ้วน มีสถานที่ออกกำลังกาย มีความปลอดภัย มีกิจกรรมที่ส่งผลต่อพฤติกรรมของนักเรียน มีการให้รางวัลแก่นักเรียนที่ประพฤติดีเป็นตัวอย่าง ควรแยกนักเรียนที่มีพฤติกรรมไม่พึงประสงค์ออกจากกันไม่ให้รวมกลุ่ม ให้ความรู้ความเข้าใจในการเลือกคบเพื่อน สอดส่องการบริโภคสื่อ และพฤติกรรมเลียนแบบสื่อของนักเรียนอย่างใกล้ชิด หากจะให้แนวทางการป้องกันดำเนินไปได้ด้วยดีควรที่จะอาศัยความร่วมมือจากทั้งสองฝ่ายอย่างใกล้ชิดโดยการถ่ายทอดหรือแลกเปลี่ยนข้อมูลซึ่งกันและกัน จากนั้นนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญ และผู้ชำนาญการพิเศษประเมินมีผลดังต่อไปนี้ แนวทางการป้องกันพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนต้นกลุ่มเสี่ยงสำหรับโรงเรียน ปัจจัยโรงเรียนอันประกอบด้วยด้านครู ด้านผู้บริหาร ด้านลักษณะของโรงเรียน และด้านกิจกรรมของโรงเรียนมีความถูกต้อง ความเหมาะสม ความเป็นไปได้ ความมีประโยชน์อยู่ในระดับดีมากคือค่าเฉลี่ยร้อยละ 80-100 ปัจจัยเพื่อนมีความถูกต้อง ความเหมาะสม ความเป็นไปได้ ความมีประโยชน์อยู่ในระดับดีมากคือค่าเฉลี่ยร้อยละ 80-100 ปัจจัยสื่ออันประกอบด้วยด้านการบริโภคสื่อ และด้านพฤติกรรมการเลียนแบบสื่อ มีความถูกต้อง ความเหมาะสม ความเป็นไปได้ ความมีประโยชน์อยู่ในระดับดีมากคือค่าเฉลี่ยร้อยละ 80-100

การพิจารณาความถูกต้อง ความเหมาะสม ความเป็นไปได้ การมีประโยชน์ของแนวทางการป้องกันพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนต้นกลุ่มเสี่ยง เป็นค่าเฉลี่ยร้อยละพบว่าแนวทางการป้องกันพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนต้นกลุ่มเสี่ยงสำหรับครอบครัว ปัจจัยตนเองอันประกอบด้วยด้านความผิดปกติทางร่างกาย ด้านอารมณ์ ด้านความสนใจเกี่ยวกับเพศตรงข้าม ด้านผลคะแนนของนักเรียนมีความถูกต้อง ความเหมาะสม ความเป็นไปได้

ความมีประโยชน์อยู่ในระดับดีมากคือค่าเฉลี่ยร้อยละ 80-100 ปัจจัยครอบครัวประกอบด้วย ด้านการทำกิจกรรมร่วมกันของครอบครัว ด้านลักษณะของครอบครัว และด้านสมาชิกในครอบครัวมีความถูกต้อง ความเหมาะสม ความเป็นไปได้ ความมีประโยชน์อยู่ในระดับดีมากคือค่าเฉลี่ยร้อยละ 80-100 ปัจจัยเพื่อนมีความถูกต้อง ความเหมาะสม ความเป็นไปได้ ความมีประโยชน์อยู่ในระดับดีมากคือค่าเฉลี่ยร้อยละ 80-100 ปัจจัยชุมชนอันประกอบด้วยด้านแหล่งอบายมุข และด้านบุคคลละแวกใกล้เคียงที่พักอาศัยมีความถูกต้อง ความเหมาะสม ความเป็นไปได้ ความมีประโยชน์อยู่ในระดับดีมากคือค่าเฉลี่ยร้อยละ 80-100 ปัจจัยสื่อประกอบด้วย ด้านการบริโภคสื่อ และพฤติกรรมการเลียนแบบสื่อมีความถูกต้อง ความเหมาะสม ความเป็นไปได้ ความมีประโยชน์อยู่ในระดับดีมาก



ภาพ 2 แนวทางการป้องกันพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์

ผลการวิจัยตรงกับสมมุติฐานข้อที่ 1 คุณลักษณะทางประชากรมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนต้นกลุ่มเสี่ยง กล่าวคือจากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 คนพบว่า ตัวอย่างเป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง โดยมีเพศชายจำนวน 298 คนคิดเป็นร้อยละ 74.5 และเพศหญิงจำนวน 102 คนคิดเป็นร้อยละ 25.5 ระดับชั้นการศึกษา มัธยมศึกษาปีที่ 2 มากที่สุดจำนวน 170 คนคิดเป็นร้อยละ 42.5 รองลงมาคือระดับมัธยมศึกษาปีที่3 จำนวน 126 คนคิดเป็นร้อยละ 31.5 น้อยที่สุดคือระดับมัธยมศึกษาปีที่1จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 26 จำนวนชั่วโมงต่อสัปดาห์โดยประมาณ ในการทบทวนบทเรียนนอกเหนือจากที่โรงเรียนมากที่สุด 0-5 ชั่วโมงต่อสัปดาห์จำนวน 166 คนคิดเป็นร้อยละ 41.5 รองลงมา 6-10 ชั่วโมงต่อสัปดาห์จำนวน 128 คนคิดเป็นร้อยละ 32 ลำดับต่อมา 11-15 ชั่วโมงต่อสัปดาห์จำนวน 54 คนคิดเป็นร้อยละ 13.5 ลำดับต่อมา 16-20 ชั่วโมงต่อสัปดาห์จำนวน 38 คนคิดเป็นร้อยละ 9.5

น้อยที่สุด 20ชั่วโมงขึ้นไปต่อสัปดาห์จำนวน 14 คนคิดเป็นร้อยละ 3.5 และตรงกับสมมุติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมเบี่ยงเบนมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนต้นกลุ่มเสี่ยงกล่าวคือปัจจัยเกี่ยวกับตัวเอง ปัจจัยที่เกี่ยวกับครอบครัว ปัจจัยเกี่ยวกับเพื่อน ปัจจัยที่เกี่ยวกับโรงเรียน ปัจจัยที่เกี่ยวกับชุมชน และปัจจัยที่เกี่ยวกับสื่อมวลชน มีผลต่อพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนต้น

การอภิปรายผล

จากการสรุปผลการวิจัยเรื่องการป้องกันพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ ของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนต้นกลุ่มเสี่ยงขอนำเสนอการอภิปรายผลดังนี้

1. จากคำถามที่ว่านักเรียนในระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น มีสภาพปัจจัยและสภาพพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์เพียงใด เมื่อพิจารณาในรูปแบบอิทธิพลด้านต่าง ๆ ทั้งเจ็ดประการพบว่าปัจจัยเพื่อนมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือปัจจัยสื่อ รองลงมาคือปัจจัยตนเอง รองลงมาคือปัจจัยครอบครัว รองลงมาคือปัจจัยโรงเรียน รองลงมาคือปัจจัยเศรษฐกิจ และตัวแปรชุมชนมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด จะเห็นได้ว่าเพื่อนเป็นปัจจัยสำคัญต่อพฤติกรรมของนักเรียนซึ่งอยู่ในวัยรุ่นซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของสมร ทองดี (Tongdee, 1989) ที่กล่าวว่าปัจจัยที่ ส่งผลต่อพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์เกี่ยวกับการสร้างสัมพันธภาพกับเพื่อนความต้องการที่สำคัญอย่างหนึ่งของวัยรุ่น คือการได้รับการยอมรับจากเพื่อนเพศเดียวกันและเพศตรงข้ามหากเขารู้สึกว่าไม่สามารถสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับเพื่อนได้ก็จะเกิดความรู้สึกล้มเหลวท้อแท้ และสูญเสียความเชื่อมั่นตนเองไปและสอดคล้องกับการวิจัยของโสภา ชูพิกุลชัย (Chupikulchai, 1986) ที่กล่าวว่าปัจจัยจากกลุ่มเพื่อนมีอิทธิพลต่อเด็กในช่วงระยะวัยรุ่น ถ้าเด็กตกอยู่ในกลุ่มเพื่อนไม่ดี จะทำให้มีพฤติกรรมไม่ดีตามไปด้วย

2. จากคำถามที่ว่าปัจจัยส่งผลต่อพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ของนักเรียนในระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนต้นหรือไม่ พบว่าปัจจัยที่เกี่ยวกับตนเอง ปัจจัยที่เกี่ยวกับครอบครัว ปัจจัยที่เกี่ยวกับเพื่อน ปัจจัยที่เกี่ยวกับโรงเรียน ปัจจัยที่เกี่ยวกับชุมชน และปัจจัยที่เกี่ยวกับสื่อมวลชน มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ของนักเรียนกลุ่มเสี่ยงชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น แต่ปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจไม่มีผลต่อพฤติกรรมดังกล่าว พฤติติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ในเด็กและเยาวชนนั้นเกิดจากปัจจัยหลายปัจจัยประกอบกันทั้งจากสิ่งแวดล้อมจากภายนอก และภายในของเด็กเองซึ่งสอดคล้องกับสมโภชน์ เอี่ยมสุภาษิต (Iamsupasit, 2007) ที่กล่าวว่าเพื่อนมีความหมายมากสำหรับวัยรุ่น และมักจะเห็นว่าเพื่อนเป็นสิ่งจำเป็นขาดเสียมิได้ ในการทำอะไรทุกอย่างมักอาศัยเพื่อน เล่าประสบการณ์ให้เพื่อนฟังขอความเห็น ปรับทุกข์ และเที่ยวด้วยกันเพราะสนุกสนานกว่าเที่ยวกับพ่อแม่ เพื่อนจึงมีอิทธิพลต่อการแสดงออกทางพฤติกรรมอย่างมาก

3. จากคำถามที่ว่าแนวทางการป้องกันพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ของนักเรียนในระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนต้นควรเป็นอย่างไรพบว่า แนวทางการป้องกันพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนต้นควรเชื่อมโยงกับระหว่างบ้าน และโรงเรียนโดยโรงเรียนหมายถึงผู้บริหารสถานศึกษา ครู นักเรียน คณะกรรมการเครือข่ายผู้ปกครอง ส่วนครอบครัวหมายถึงสถาบันที่อยู่ใกล้ชิดกับนักเรียน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ สุรางค์ โค้วตระกูล (Kowtakul, 2010) ที่ศึกษาเรื่องการปรับพฤติกรรม คือต้องระบุพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ หรือพฤติกรรมที่ต้องการแก้ไขเรียกว่าพฤติกรรมเป้าหมายต่อมาวิเคราะห์พฤติกรรมนั้น หาสาเหตุของพฤติกรรมนั้น เลือกเทคนิค หรือวิธีการในการปรับพฤติกรรมให้เหมาะสมกับพฤติกรรมหรือทิศทางที่ต้องการ แล้วค่อยนำแนวทางนั้นมาปฏิบัติ มีการประเมินผลเป็นระยะ

แนวทางการป้องกันพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ของนักเรียนในระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น หากจะสามารถใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพจะต้องได้รับความร่วมมือจากทั้งทางโรงเรียน และทางบ้านซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เบญจพร เอี่ยมแสงธรรม (Iamsangtham, 2007) เรื่องการศึกษายุทธศาสตร์การบริหารจัดการระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน ให้ประสบความสำเร็จมีห้าประการได้แก่

1. เงื่อนไขจากครู คือความเอาใจใส่นักเรียนทุกคนเป็นอย่างดี การไปเยี่ยมบ้านนักเรียนทุกคนนอกเหนือเวลาราชการ

2. เงื่อนไขจากผู้บริหารพบว่าการมีภาวะผู้นำ มีความรู้ความสามารถในการทำงาน เป็นแบบอย่าง การดูแลเอาใจใส่นักเรียนด้วยตนเอง และการมีสัมพันธภาพที่ดีกับชุมชนทำให้เข้าถึงชุมชนเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลของโรงเรียนกับชุมชน พร้อมทั้งนำศักยภาพของชุมชนมาช่วยในการดูแลช่วยเหลือนักเรียน

3. เงื่อนไขจากผู้ปกครองนักเรียนและชุมชน ผู้ปกครองเป็นแบบอย่างที่ดี อบรมสั่งสอนลูกหลานให้ความร่วมมือกับโรงเรียนในการแลกเปลี่ยนข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการส่งเสริม พัฒนา ป้องกันและแก้ไขปัญหานักเรียน ชุมชนช่วยสอดส่องดูแลนักเรียน จัดสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการพัฒนานักเรียน และเป็นแหล่งเรียนรู้เพื่อพัฒนาศักยภาพของนักเรียน

4. เงื่อนไขการทำงานของบุคลากร ทุ่มเทการทำงานทั้งในเวลาราชการและนอกเวลาราชการ โดยใช้เวลาหลังเลิกเรียนและในวันหยุดเข้าเยี่ยมนักเรียนจึงทำให้การดูแลนักเรียนมีประสิทธิภาพ

5. เงื่อนไขจากสภาพแวดล้อมและสภาพสังคม โรงเรียนตั้งอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ดีมีธรรมชาติที่สวยงามและมีสภาพสังคมที่เอื้อต่อการเรียนรู้ ไม่มีแหล่งมั่วสุม คนในชุมชนเป็นคนมีน้ำใจ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ อยู่กันอย่างพี่น้อง ซึ่งทั้งหมดนี้เป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่ทำให้ระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนที่สร้างขึ้นมีประสิทธิภาพ และสามารถนำไปใช้งานได้กับโรงเรียนต่าง ๆ ได้ต่อไป

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งนี้

ในการนำงานวิจัยนี้เพื่อไปใช้ในเชิงนโยบายการป้องกันพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนต้นมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมดังนี้

1. กระทรวงศึกษาธิการควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับนโยบายการป้องกันพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ของนักเรียน โดยกำหนดเป็นนโยบายหลักของกระทรวง

2. ควรกำหนดให้แต่ละเขตพื้นที่การศึกษาพยามยามลดพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ของนักเรียนที่อยู่ในสังกัดสถานศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษานั้นๆ อย่างน้อยควรมีสถิติที่ต่ำกว่าปีการศึกษาที่ผ่านมา

3. กระทรวงศึกษาธิการควรมีนโยบายประสานความร่วมมือจากภาคส่วนต่าง ๆ เพื่อป้องกันพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ของนักเรียน หรือลดปัจจัยเสี่ยงต่างๆ ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ของนักเรียน

4. จากปัจจัยด้านโรงเรียน ควรมีการกำหนดบทบาทของบุคคลากรของโรงเรียนในการป้องกันพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์อย่างชัดเจนรวมถึงควรมีการประสานงานกับฝ่ายต่าง ๆ ของโรงเรียนอย่างสม่ำเสมอ มีการประเมินผล และรายงานผลจากการปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ เพื่อการป้องกันพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์มีประสิทธิภาพ และสามารถใช้งานได้จริง อีกทั้งบุคคลากรของโรงเรียนควรที่จะเสียสละเวลามาในงานป้องกันพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ของนักเรียน ผู้บริหารไม่ว่าจะในโรงเรียน หรือหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้องควรให้ความสำคัญกับการป้องกันพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนต้น โดยการสนับสนุนด้านกำลังคน และงบประมาณ มีการให้รางวัลหรือให้ขวัญกำลังใจกับผู้ปฏิบัติงาน

5. จากปัจจัยด้านตนเอง ควรให้นักเรียนได้บันทึกพฤติกรรมของตนเอง เพื่อให้นักเรียนเรียนรู้ตนเอง และฝึกการควบคุมตนเอง แบบบันทึกควรเป็นแบบที่เหมาะสมกับวัยใช้ง่ายสะดวก เพื่อที่นักเรียนจะได้ให้ข้อมูลตามความเป็นจริงมากที่สุด

6. จากปัจจัยด้านครอบครัว และชุมชน ควรให้ครอบครัว และชุมชนมีบทบาท และมีส่วนร่วมในการติดตามการป้องกันพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนต้น ในทุกขั้นตอนมีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดความร่วมมือที่ดีต่อกัน อีกทั้งก่อนการนำแนวทางการป้องกันไปปฏิบัติ ควรที่จะสร้างความตระหนัก และให้ความรู้กับทางครอบครัวเนื่องด้วยครอบครัวแต่ละครอบครัวมีบริบทที่แตกต่างกัน

7. ปัจจัยด้านเพื่อน และสื่อเป็นสิ่งที่ควบคุมได้ลำบากเนื่องด้วยเป็นสิ่งที่ใกล้ตัวนักเรียน อยู่ในชีวิตประจำวัน และเข้าถึงได้ง่าย ดังนั้นทางโรงเรียนและครอบครัวควรที่จะให้ความรู้ความเข้าเกี่ยวกับสิ่งเหล่านี้ว่าอะไรดีไม่ดี อะไรควรเสพ ไม่ควรเสพ ลักษณะของเพื่อนที่ดีเป็นอย่างไร ลักษณะของสื่อที่สร้างสรรค์เป็นอย่างไร พร้อม

ทั้งควรที่จะติดตามผลเป็นระยะ

8. เมื่อนำแนวทางการป้องกันไปปฏิบัติแล้ว ควรมีการติดตามประเมินผลอย่างสม่ำเสมอ และความพึงพอใจจากหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อที่จะได้มีการพัฒนาหรือปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

9. ควรมีการประสานงานที่นอกเหนือจากโรงเรียนและครอบครัว คือชุมชน และหน่วยงานของภาครัฐต่างๆ เพื่อป้องกันแหล่งอบายมุขที่มีอยู่ในชุมชน ลดโอกาสในการเข้าถึงแหล่งอบายมุขของเยาวชนมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

สำหรับผู้ที่สนใจในการทำวิจัยในหัวข้อพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ของนักเรียน หรือระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน มีข้อเสนอแนะเพื่อการทำงานวิจัยต่อไปดังนี้

1. งานวิจัยนี้กลุ่มตัวอย่างยังจำกัดอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครเท่านั้น ในการวิจัยครั้งต่อไปควรที่จะขยายครอบคลุมกลุ่มประชากร และกลุ่มตัวอย่างที่อาศัยอยู่ในส่วนของภูมิภาค

2. จากงานวิจัยนี้ พบว่าพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ในปัจจุบันมีความหลากหลายมากขึ้น มีพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์หลายพฤติกรรมที่ยังไม่ได้ศึกษาเช่น ความผิดทางอิเล็กทรอนิกส์ ดังนั้นจึงควรเพิ่มพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ให้ทันสมัยสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน

3. งานวิจัยนี้ควรขยายผลไปยังระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย เพื่อที่จะได้ดูแลพฤติกรรมของนักเรียนได้อย่างต่อเนื่อง และควรปรับเปลี่ยนแนวทางการป้องกันพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ให้สอดคล้องกับระดับชั้นของนักเรียน

4. งานวิจัยนี้เป็นแนวทางการป้องกันพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์โดยภาพรวม ในการวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาแบบเฉพาะเจาะจงมากยิ่งขึ้น โดยใช้แนวทางการป้องกันพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์แบบเฉพาะเจาะจงเช่น การทำร้ายร่างกาย สิ่งเสพติด เพื่อที่จะได้เกิดประสิทธิภาพมากที่สุด และสามารถแก้ไขปัญหาได้ทันท่วงที

5. ในการวิจัยครั้งต่อไปอาจเพิ่มฝ่ายในการดูแลพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ของนักเรียนเช่น ชุมชน สถานีตำรวจ สถานพยาบาล หน่วยงานราชการอื่นๆที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้แนวทางการป้องกันพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ของนักเรียนมัธยมมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

References

Adewatanasit, J., et al. (2000). *Sociology* (9th ed.). Bangkok: Kasetsart University. (in Thai)

Cultural Surveillance Centre. (2010). *Cultural surveillance guide for youth*. Bangkok: Author. (in Thai)

Chupikulchai, S. (1986). *Personality and development: Trends towards behavior normal or deviant behavior of children and youth*. Bangkok: Dusit Rajabhat University. (in Thai)

Iamsangtham, B. (2007). *Strategic studies managed care system for students: Thung Pho Wittaya school case study.* Master of Education Thesis, Phuket Rajabhat University. (in Thai)

Iamsupasit, S. (2007). *Theories and techniques of behavior modification.* Bangkok: Chulalongkorn University. (in Thai)

Jamkatuk, V. (1998). *Factors relevant to the dietary habits of fast high school under the Department of Education.* Bangkok: Srinakharinwirot University. (in Thai)

Kowtakul, S. (2010). *Educational psychology*. Bangkok: Chulalongkorn University. (in Thai)

Lombroso, C. (2006). *Criminal man. Durham.* NC: Duke University.

Sutherland, E. H. (1978). *Criminology* (10th ed.). Philadelphia: J. B. Lippincott.

Tongdee, S. (1989). *Personality development. Emotional and social development of adolescents.* Bangkok: Sukhothai Thammathirat University. (in Thai)

การบริหารกิจการนักศึกษาคณะแพทยศาสตร์ สังกัดมหาวิทยาลัยของรัฐในเขตกรุงเทพมหานคร

Student Affairs Administration of the Faculty of Medicine under the Government University in Bangkok Metropolis

รุ่งรัตน์ มีทรัพย์ และ เตือนใจ ดลประสิทธิ์

Rungrat Meesup and Tuanjai Donprasit

หลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

Master of Education Program, Suan Sunandha Rajabhat University

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงผสมผสาน (mixed method) มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับการบริหารงานกิจการนักศึกษา (2) เปรียบเทียบระดับการบริหารงานกิจการนักศึกษา และ(3) เสนอแนวทางการพัฒนาการบริหารงานกิจการนักศึกษาคณะแพทยศาสตร์ สังกัดมหาวิทยาลัยของรัฐ ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้แบบสอบถาม ที่มีความเที่ยงตรงรายข้อระหว่าง 0.67-1.00 ระดับความเชื่อมั่น 0.97 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นักศึกษาแพทย์ จำนวน 354 คน คิดเป็นร้อยละ 100 และใช้แบบสัมภาษณ์ ที่มีความเที่ยงตรงรายข้อระหว่าง 0.67-1.00 สัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 7 คน ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติที่เป็น ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว เมื่อพบความแตกต่าง จึงทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ LSD และการวิเคราะห์เนื้อหา ผลการวิจัยพบว่า (1) ระดับการบริหารงานกิจการนักศึกษาโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน (2) การเปรียบเทียบระดับการบริหารงานกิจการนักศึกษา จำแนกตามสังกัด ปฏิบัติแตกต่างกันทั้งโดยรวมและรายด้านแต่ละด้านทุกด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (3) แนวทางการพัฒนาการบริหารงานกิจการนักศึกษา ประกอบด้วย ควรวางโครงสร้างงานตลอด 6 ปี และจัดสัมมนาสโมสรนิสิตชุดใหม่ ส่งเสริมกิจกรรมที่เน้นการมีส่วนร่วมเชิงสร้างสรรค์ที่เหมาะสมและคุ้มค่า มีประโยชน์ เกิดการเรียนรู้และความสามารถหลากหลาย เสริมสร้างคุณธรรมจริยธรรมและประโยชน์เพื่อสังคม สนับสนุนงบประมาณและสิ่งอำนวยความสะดวก ให้คำปรึกษาแนะนำ และตรวจเยี่ยม เพิ่มขวัญและกำลังใจแก่ผู้ที่ทำชื่อเสียง เสริมสร้างความรักและผูกพันในสถาบันและวิชาชีพ จัดเตรียมความพร้อม จัดทำเอกสารและสื่อในการให้บริการตั้งแต่แรกเข้า จัดสรรตามสิทธิอย่างทั่วถึงและสะดวกในการใช้บริการ จัดทุนการศึกษาและทุนฉุกเฉิน จัดคลินิกบริการสุขภาพ จัดหอผู้ป่วยเป็นการเฉพาะ ประกันอุบัติเหตุ จัดโครงการดูแลจิตใจ และประเมินความพึงพอใจ จัดการปฐมนิเทศ ปัจฉิมนิเทศ การแนะนำวิชาชีพ ติดตาม วิเคราะห์ข้อมูล ค้นหาสาเหตุผู้ที่มีปัญหาในการศึกษา ปรับปรุงและจัดทำระเบียบ กฎเกณฑ์ รณรงค์เรื่องวินัยนักศึกษา จัดกิจกรรมส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม กิจกรรมสร้างการผูกพันระหว่างครู-ศิษย์ หรือ รุ่นพี่-รุ่นน้อง มีการประชาสัมพันธ์และเจ้าหน้าที่ดูแลอย่างใกล้ชิด

คำสำคัญ: การบริหารกิจการนักศึกษา, คณะแพทยศาสตร์, มหาวิทยาลัยของรัฐ

Abstract

The purposes of this mixed method research were: (1) to study the level of student affairs administration, (2) to compare the level of student affairs administration divided by faculty of medicine, and (3) to approach the improvement guidelines of student affairs administration of the faculty of medicine under the government University

in Bangkok Metropolis. The 354 questionnaires were used to collect the data from the student samples (100 %). The data was statistically analyzed by using frequency, percentage, mean, standard deviation, one way ANOVA and LSD (Least Significant Difference) technique was used when the difference was founded and content analysis. The research findings revealed as follows: (1) the level of student affairs administration in overall and each aspects were at the high level, (2) the comparison of student affairs administration divided by faculty of medicine in overall and each aspects were difference statistically at the 0.05, (3) the improvement guidelines were; they should constructed 6 years student activities and have the new student committee's seminar, promote the activities emphasizing in suitable and worthy creativity participation, have advantage, be learning and various capability, promote the merit and social advantage, support the budget and facilities suitably and adequately, give the guidance and supervision, have an incentive reword for sport man or ones who made the faculty reputation, and also promote love and connection in organization and careers' founding, prepare various services completely, set the documents and media about various services for students to know at the first entrance, allocate various services equity and convenience to be served, establish scholarship and emergency foundation, set the specific students' health clinic and patient building, set the emergency insurance, set the project for looking after student mind and also evaluate desirability, set the first and final orientation, have the career guidance activity, follow-up, analyze and find out the cause of student abuse, improve and set the rules and regulation, activate the student discipline though various medias, set the merit and discipline promotion's activities, set the teacher and student or among students connection's activities, have the public relation and the personnel officer to look after students closely.

Keywords: student affairs administration, faculty of medicine, government university

บทนำ

สถาบันอุดมศึกษามีบทบาทสำคัญในการจัดการศึกษาระดับสูงที่มุ่งเน้นการผลิตบัณฑิตเข้าสู่สาขาวิชาชีพเพื่อพัฒนาสังคมและประเทศชาติ ดังนั้น การพัฒนาคุณภาพการศึกษาจึงมีความจำเป็นและสำคัญอย่างยิ่ง เพราะจะส่งผลให้สถาบันอุดมศึกษาและบัณฑิตเป็นที่ยอมรับในสังคม และสามารถแข่งขันกับนานาชาติได้ สถาบันอุดมศึกษา จึงต้องตระหนักถึงภารกิจในการผลิตบัณฑิตให้มีคุณภาพ และมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของสังคม ซึ่งบัณฑิตที่มีคุณภาพถือเป็นองค์ประกอบสำคัญที่แสดงให้เห็นถึงคุณภาพและประสิทธิภาพของสถาบันอุดมศึกษา โดยคุณภาพบัณฑิต ได้ถูกกำหนดให้เป็นหนึ่งในเกณฑ์มาตรฐานการอุดมศึกษา ตามประกาศของกฎกระทรวงศึกษาธิการ ลงวันที่ 7 สิงหาคม 2549 ซึ่งประกอบด้วยสาระสำคัญ 3 ด้าน พอสรุป ได้ดังนี้ (1) มาตรฐานด้านคุณภาพบัณฑิต มาตรฐานด้านการบริหารจัดการ (2) มาตรฐานด้านการสร้างและพัฒนาสังคมฐานความรู้และสังคมแห่งการเรียนรู้ ซึ่งมาตรฐานนี้ประกอบด้วย มาตรฐานย่อย อีก 2ประการคือ (2.1) แนวการพัฒนาคุณลักษณะของคนไทยที่พึงประสงค์ทั้งในฐานะพลเมืองและพลโลก (2.2) แนวการจัดการศึกษาในการพัฒนาคน (3) มาตรฐานด้านการสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้/สังคมแห่งความรู้ นอกจากมาตรฐานดังกล่าวแล้ว คณะกรรมการอุดมศึกษาได้จัดทำเกณฑ์มาตรฐานอื่น ๆ ที่ส่งเสริมความเป็นอิสระ และความเป็นเลิศของของสถาบันอุดมศึกษา (The Office of Higher Education Commission, 2007) ส่งผลให้มหาวิทยาลัยนำมากำหนดเป็นนโยบายและแนวทางในการดำเนินการในการบริหารกิจการนักศึกษา เพื่อให้กระบวนการผลิตบัณฑิตมีประสิทธิภาพซึ่งจะส่งผลให้ผลผลิตของสถาบันอุดมศึกษาที่เป็นบัณฑิตที่ดี มีคุณภาพและตรงตามความต้องการของสังคม ดังนั้นการบริหารกิจการนักศึกษา จึง

เป็นกลไกสำคัญที่สถาบันอุดมศึกษาต้องให้ความสำคัญอย่างยิ่งในการผลิตบัณฑิตให้มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของสังคม และตลาดแรงงานดังกล่าว

การบริหารกิจการนักศึกษาเป็นกิจกรรมที่สถาบันหรือองค์การนักศึกษาจัดดำเนินการเพื่อสนับสนุนและส่งเสริมให้นักศึกษาเป็นบัณฑิตที่มีคุณสมบัติพร้อม นอกเหนือจากการจัดการเรียนการสอนที่จัดขึ้นตามหลักสูตร โดยนักศึกษาจะได้พัฒนาร่างกาย อารมณ์ สังคม สติปัญญา ตลอดจนคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ ได้แก่ ความรู้ ทักษะการคิด ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ความรับผิดชอบ ทักษะการวิเคราะห์และการสื่อสาร และการพัฒนาคุณธรรมและจริยธรรม โดยการบริหารกิจการนักเรียนนักศึกษา มีความสำคัญโดยตรงกับการจัดการศึกษา ซึ่งมีส่วนสนับสนุนให้นักเรียน นักศึกษา ได้มีส่วนร่วมกับกิจกรรมของโรงเรียน ช่วยให้นักเรียนนักศึกษา มีความรู้จากประสบการณ์ออกนอกห้องเรียนมีการพัฒนาตนเอง ความถนัดและความสนใจส่งผลให้เกิดการพัฒนาทั้งทางด้านร่างกาย อารมณ์ สังคม และสติปัญญา เสริมสร้างบุคลิกภาพและพัฒนาการ เด็กมีความคิดสร้างสรรค์ รับผิดชอบต่อสังคมส่วนรวม สามารถอยู่ร่วมกับสังคมได้อย่างเป็นสุข (Nearmnom, 2007) ดังนั้นการบริหารกิจการนักศึกษามีความสำคัญที่ช่วยให้นักศึกษาได้รับประสบการณ์ที่มีคุณค่าและเป็นประโยชน์ที่อาจนำไปใช้ในอนาคต มีการพัฒนาตนเอง ความถนัดและความสนใจ ช่วยพัฒนานักศึกษาให้มีพัฒนาการทั้งทางกาย สติปัญญา สังคม และอารมณ์ ช่วยพัฒนาภาวะผู้นำให้นักศึกษากล้าแสดงออกในด้านการเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ที่ตนเองสนใจ

การบริหารงานกิจการนักศึกษาคณะแพทยศาสตร์สังกัดมหาวิทยาลัยของรัฐ ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีการเปิดการเรียนการสอนมาเป็นเวลามากกว่า 10 ปี ประกอบด้วย คณะแพทยศาสตร์ ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และคณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล มีการจัดดำเนินการในแต่ละมหาวิทยาลัยด้วยรูปแบบ แนวทาง วิธีการและขั้นตอนที่หลากหลายตามบริบทของแต่ละมหาวิทยาลัยบนพื้นฐาน หลักการและเป้าหมายเดียวกันที่จะมุ่งพัฒนาบัณฑิตในวิชาชีพทางการแพทย์ให้มีคุณภาพ ที่จะต้องไปรับผิดชอบต่อชีวิตผู้ป่วยในอนาคต แต่จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารและผู้เกี่ยวข้องกับการบริหารกิจการนักศึกษาแพทย์ทั้ง 3 แห่งเบื้องต้น พบว่า สภาพการบริหารงานกิจการนักศึกษามีความแตกต่างกันในการปฏิบัติในด้านต่าง ๆ หลายด้าน อันอาจจะส่งผลเป้าหมายที่ต้องการสร้างบัณฑิตแพทย์ที่มีคุณภาพ คุณธรรม จริยธรรม และคุณลักษณะที่พึงประสงค์สู่การบริการทางการแพทย์แก่สังคมในอนาคต (ผู้บริหารท่านที่ 1, การสัมภาษณ์, 15 มิถุนายน 2558, ผู้บริหารท่านที่ 2, การสัมภาษณ์, 18 มิถุนายน 2558, นักศึกษาคนที่ 1, การสัมภาษณ์, 20 มิถุนายน 2558, นักศึกษาคนที่ 2, การสัมภาษณ์, 27 มิถุนายน 2558) สอดคล้องกับงานวิจัยของพงษ์ศักดิ์ แก้วแสนเมือง (Kaewsaenmuang, 2009) ที่ศึกษาวิจัยเรื่องปัญหาและแนวทางแก้ไขในการบริหารงานกิจการนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาและแนวทางแก้ไขในการบริหารงานกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ใน 8 ด้านมีดังนี้ (1) ขาดการติดตามผลการดำเนินงานตามแผนการปฏิบัติงาน ควรจัดทำแผนการติดตามผลควบคู่กับแผนการปฏิบัติงาน (2) โครงสร้างการบริหารงานในระดับมหาวิทยาลัย และระดับเขตพื้นที่ มีการบังคับบัญชา การสั่งการ และการกำหนดสายงานเกินความจำเป็น และขาดความคล่องตัวในการบริหารงาน ควรมีการปรับปรุงพัฒนาโครงสร้างการบริหารงาน (3) จำนวนบุคลากรสายสนับสนุนด้านกิจการนักศึกษาไม่เพียงพอต่อการดำเนินงาน ควรจัดสรรอัตรากำลังพนักงานมหาวิทยาลัยให้สอดคล้องกับภารกิจ (4) ผู้บริหารขาดประสบการณ์ ด้านกิจการนักศึกษา และทักษะในการประสานงาน ควรจัดหลักสูตรพัฒนาผู้บริหาร และการศึกษาดูงานด้านกิจการนักศึกษา (5) หน่วยงานด้านกิจการนักศึกษามีความเข้าใจไม่ตรงกัน และขาดช่องทางสื่อสารภายในองค์กร ควรมีการจัดกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างเขตพื้นที่ และนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการสื่อสารภายในองค์กร (6) ขาดฐานข้อมูลด้านกิจการนักศึกษา ควรนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาสนับสนุนการจัดเก็บข้อมูล (7) จานวนงบประมาณในการดำเนินงานกิจการนักศึกษาไม่เพียงพอ ควรจัดหางบประมาณสนับสนุนจากหน่วยงานภายนอก และ (8) ไม่มีการประกาศเป้าหมายและค่านิยมร่วมในด้านกิจการนักศึกษาให้แพร่หลาย จึงควรกำหนดเป้าหมายค่านิยมร่วมให้ชัดเจน และประกาศ

เป้าหมายให้แพร่หลาย และงานวิจัยของชะเอิ้น พิศาลวัชรินทร์ (Pisarnwutcharin, 2010) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ที่มีต่อการให้บริการงานกิจการนักศึกษา ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาในคณะวิชาต่าง ๆ ที่มีต่องานบริการกิจการนักศึกษาในทุกหน่วยงาน พบว่าโดยรวมมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากความเป็นมา หลักการ และสภาพของปัญหาดังกล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยในฐานะที่ปฏิบัติงานกิจการนักศึกษา สำนักงานการศึกษา สังกัดคณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล พิจารณาว่าการบริหารงานด้านกิจการนักศึกษาเป็นภารกิจสำคัญที่จะต้องดำเนินการควบคู่ไปพร้อม ๆ กับงานด้านวิชาการในการศึกษาของนักศึกษาแพทย์ จึงมีความสนใจที่จะศึกษาเปรียบเทียบการบริหารกิจการนักศึกษาและกำหนดแนวทางการพัฒนาการบริหารงานกิจการนักศึกษาคณะแพทยศาสตร์ในมหาวิทยาลัยของรัฐในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อนำผลที่ได้จากการวิจัยไปเป็นข้อมูลและสารสนเทศสำหรับผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับงานกิจการนักศึกษา รวมไปถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการบริหารงานกิจการนักศึกษาให้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลต่อการผลิตบัณฑิตแพทย์ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการบริหารงานกิจการนักศึกษาคณะแพทยศาสตร์ สังกัดมหาวิทยาลัยของรัฐ ในเขตกรุงเทพมหานคร

2. เพื่อเปรียบเทียบระดับการบริหารงานกิจการนักศึกษาคณะแพทยศาสตร์ สังกัดมหาวิทยาลัยของรัฐในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามคณะแพทยศาสตร์ของมหาวิทยาลัยที่จัดการศึกษา

3. เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาการบริหารงานกิจการนักศึกษาคณะแพทยศาสตร์ สังกัดมหาวิทยาลัยของรัฐ ในเขตกรุงเทพมหานคร

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การบริหารกิจการนักศึกษา หมายถึง กระบวนการดำเนินงานเกี่ยวกับกิจกรรมที่สถาบันจัดขึ้นเพื่อสนับสนุนและส่งเสริมให้นักศึกษาเป็นบัณฑิตที่มีคุณสมบัติพร้อม นอกเหนือจากการจัดการเรียนการสอนที่จัดขึ้นตามหลักสูตร โดยนักศึกษาจะได้พัฒนาร่างกาย อารมณ์ สังคม สติปัญญา ตลอดจนคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ ได้แก่ ความรู้ ทักษะการคิด ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ความรับผิดชอบ ทักษะการวิเคราะห์และการสื่อสาร และการพัฒนาคุณธรรมและจริยธรรม (Nearmnom, 2007; Manusawat, 2010; Sritanasarom, 2009; Kaewsaenmuang, 2009; Hanthongchai, 2012; Panboonhom, 2012)

การบริหารกิจการนักศึกษามีความสำคัญที่จะช่วยให้นักศึกษาได้รับประสบการณ์ที่มีคุณค่าและเป็นประโยชน์ที่อาจนำไปใช้ในอนาคต มีการพัฒนาตนเอง ความถนัดและความสนใจ ช่วยพัฒนานักศึกษาให้มีพัฒนาการทั้งทางกาย สติปัญญา สังคม และอารมณ์ ช่วยพัฒนาภาวะผู้นำให้นักศึกษากล้าแสดงออกในด้านการเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ที่ตนเองสนใจ (Pilavard, 2003; Teesuwan, 2003; Kaosam-ang, 2007; Nearmnom, 2007)

นักวิชาการและหน่วยงานต่าง ๆ ได้เสนอหลักการ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารกิจการนักศึกษาไว้อย่างหลากหลาย มีการนำมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนานิสิตนักศึกษาโดยนักกิจการนิสิตนักศึกษา นักการนักศึกษา และผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษานั้น โดยมากมักจะเป็นแนวคิดทฤษฎีในด้านความรู้ความเข้าใจ และแนวคิดทฤษฎีด้านจิตสังคม เป็นส่วนใหญ่โดยเฉพาะอย่างยิ่งทฤษฎีการพัฒนานิสิตนักศึกษาของชิคเกอริ่งและไรเซอร์ (Chickering & Reiser, 1993) เป็นทฤษฎีทางจิตสังคมที่แพร่หลายและเป็นที่ยอมรับกันทั่วไป ซึ่งสถาบันอุดมศึกษาหลายแห่งก็ได้นำมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนานิสิตนักศึกษาของตนเอง นอกจากนี้ทฤษฎีดังกล่าวยังสอดคล้องกับแนวคิดต่างๆ เกี่ยวกับงานกิจการนิสิตนักศึกษา โดยเฉพาะงานกิจกรรมนิสิตนักศึกษาด้วย เพราะกิจกรรมนิสิตนักศึกษาจะมีบทบาทในการพัฒนานิสิตนักศึกษาในด้านความสามารถในการอยู่ร่วมกันในสังคมมากเป็นพิเศษ สอดคล้องกับแนวทางในการพัฒนาทางจิตสังคม การพัฒนานิสิตนักศึกษาตามแนวคิดของ

ชิคเกอร์ริ่ง และไรเซอร์ (Chickering & Reiser, 1993) ประกอบด้วย 7 ด้าน ได้แก่ (1) การพัฒนาความสามารถ (developing competence) (2) การจัดการด้านอารมณ์ (developing competence) (3) การพัฒนาจากความเป็นตัวของตัวเองไปสู่การพึ่งพาอาศัยกัน (moving through autonomy toward interdependence) (4) การพัฒนาสัมพันธภาพกับผู้อื่นอย่างมีวุฒิภาวะ(developing mature interpersonal relationships) (5) การสร้างเอกลักษณ์เฉพาะตน (establishing identity) (6) การพัฒนาเป้าหมาย (developing purpose) (7) การพัฒนาความมีคุณธรรม (developing integrity)

การพัฒนานิสิตนักศึกษา จึงเป็นความพยายามใด ๆ ของสถาบันอุดมศึกษาที่จะส่งเสริมให้นักศึกษามีพัฒนาการในด้านต่าง ๆ อย่างสมบูรณ์ และต้องคำนึงถึงความแตกต่างของนิสิตนักศึกษาแต่ละคนซึ่งการพัฒนานิสิตนักศึกษาถือเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการพัฒนาและมีความสำคัญต่อสถาบันอุดมศึกษา ให้สามารถผลิตบัณฑิต ให้มีความสมบูรณ์ทั้งทางด้านวิชาการ วิชาชีพ สติปัญญา สังคมอารมณ์ ให้เป็นบัณฑิตที่พึงประสงค์ของสังคม และประเทศชาติ แม้ว่ากิจกรรมนิสิตนักศึกษาจะเป็นที่ยอมรับในสถาบันอุดมศึกษามาเป็นเวลานาน ว่ามีประโยชน์ สามารถนำไปสู่การพัฒนานิสิตนักศึกษาได้ แต่ก็ไม่มีทฤษฎีที่กล่าวถึงบทบาทของกิจกรรมนิสิตนักศึกษาในการพัฒนานิสิตนักศึกษาไว้อย่างชัดเจน

นอกจากทฤษฎีการพัฒนานิสิตนักศึกษาของชิคเกอร์ริ่ง และไรเซอร์ (Chickering & Reiser, 1993) ที่กล่าวถึงกิจกรรมนิสิตนักศึกษาไว้ว่าเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาของนิสิตนักศึกษาแล้ว ทฤษฎีการมีส่วนร่วมของนิสิตนักศึกษา (the theory of student involvement) ของแอสติน (Astin, 1999) ก็เป็นอีกทฤษฎีหนึ่งในวงการอุดมศึกษาที่สามารถอธิบายให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างการมีส่วนร่วมในกิจกรรมนิสิตนักศึกษากับการพัฒนาของตัวนิสิตนักศึกษาได้ โดยแอสติน (Astin, 1999) ได้อาศัยผลจากการศึกษาเกี่ยวกับนิสิตนักศึกษาเป็นเวลานานและเผยแพร่แนวคิดดังกล่าวอย่างกว้างขวางในวงการอุดมศึกษาว่า การมีส่วนร่วมของนิสิตนักศึกษา หมายถึงปริมาณของแรงกายและแรงใจที่นิสิตนักศึกษามีส่วนร่วม ได้แก่ นิสิตนักศึกษาที่อุทิศพลังงานมากในการเรียน ใช้เวลาในสถานศึกษามากกว่าเข้าร่วมองค์กรนิสิตนักศึกษาต่างๆ อย่างจริงจัง และมีปฏิสัมพันธ์กับอาจารย์และนิสิตนักศึกษาอื่น ๆ มากในทางกลับกัน นิสิตนักศึกษาที่ไม่มีส่วนร่วมอาจไม่สนใจการเรียน ใช้เวลาอยู่ในมหาวิทยาลัยน้อยไม่ทำกิจกรรมนอกหลักสูตรต่าง ๆ และมีการติดต่อกับอาจารย์และนิสิตนักศึกษาอื่น ๆ การมีส่วนร่วมของนิสิตนักศึกษา ประกอบด้วยสาระสำคัญ 5 ประการ คือ (1) การมีส่วนร่วม หมายถึงการใช้แรงกายและแรงใจเข้าไปสัมพันธ์กับสิ่งต่าง ๆ (2) การมีส่วนร่วมจะเกิดขึ้นในลักษณะที่ต่างกัน (3) การมีส่วนร่วมนั้นมีทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ (4) การพัฒนาด้านการเรียนรู้และบุคลิกภาพของนิสิตนักศึกษาที่เกิดจากโปรแกรมการศึกษา (5) ประสิทธิภาพของนโยบายหรือการปฏิบัติการใดๆ ทางการศึกษานั้น เกี่ยวข้องโดยตรงกับความสามารถของนโยบายและการปฏิบัตินั้น ๆ ในการที่จะเพิ่มการมีส่วนร่วมของนิสิตนักศึกษา

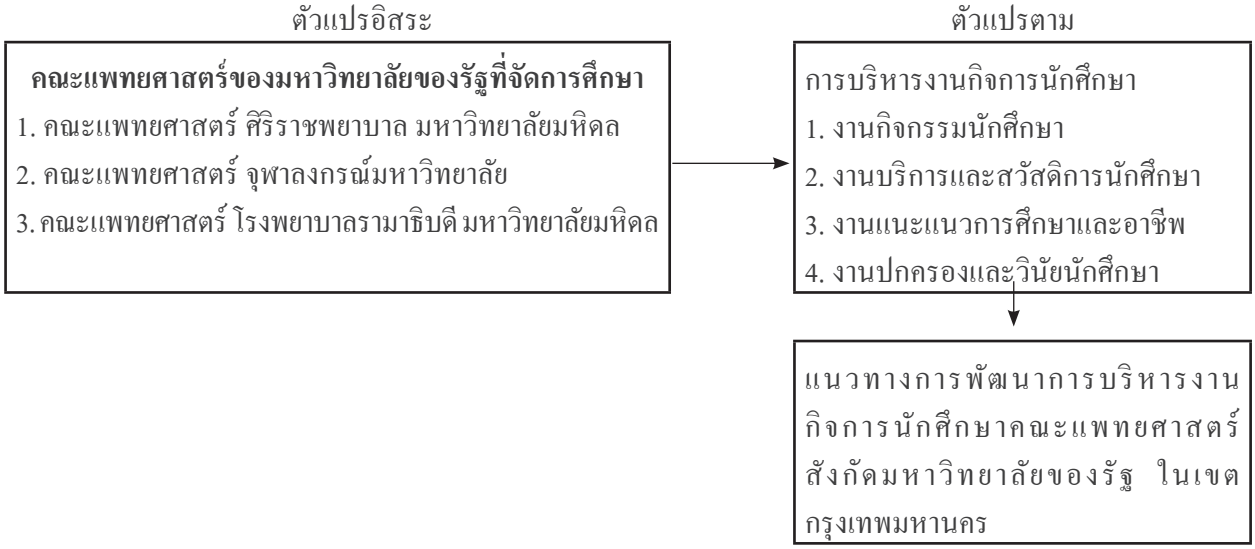
จะเห็นได้ว่า การบริหารงานกิจการนักศึกษาเป็นกระบวนการทางการศึกษาสำคัญของสถาบันอุดมศึกษาที่ใช้พัฒนานักศึกษาให้เป็นบุคคลที่มีความสมบูรณ์ทั้งในด้านสติปัญญา สังคม อารมณ์ ร่างกาย และจิตใจ ทำให้บรรลุเป้าหมายในการจัดการศึกษา การทำงานร่วมกันระหว่างอาจารย์และนักศึกษาในกระบวนการกิจกรรมของนักศึกษา ทำให้นักศึกษาเกิดความอบอุ่น เกิดการเรียนรู้มีความเข้าใจต่ออาจารย์และสถาบันอุดมศึกษาดียิ่งขึ้น สามารถทำให้นักศึกษาได้มีโอกาสเลือกทำกิจกรรมตามความถนัดและความใจของแต่ละบุคคล ทั้งนี้เนื่องจากตระหนักดีว่า การเรียนรู้ของนักศึกษานั้นมิได้เกิดขึ้นแต่ในชั้นเรียนเท่านั้น แต่สิ่งอื่นๆ ที่ปฏิบัตินอกชั้นเรียนและกิจกรรมต่างๆ ในสถาบันอุดมศึกษาที่นักศึกษามีส่วนร่วมโดยเฉพาะกิจกรรมที่เกิดจากความคิดริเริ่ม การใช้แรงกายแรงใจ ของนักศึกษาเองนั้น จะมีส่วนช่วยให้เกิดการพัฒนาอย่างเต็มที่ด้วยเช่นกัน (Panboonhom, 2012; Kaosam-ang, 2007; Kaewsaenmuang, 2009; Panboonhom, 2012)

นักวิชาการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง กำหนดขอบข่ายของการบริหารกิจการนักศึกษาไว้ต่าง ๆ กัน สรุปได้ว่า ขอบข่ายการบริหารกิจการนักศึกษา ประกอบด้วยงาน (1) งานกิจกรรมนักศึกษา (2) งานบริการและสวัสดิการนักศึกษา (3) งานแนะแนวการศึกษาและ

อาชีพ และ (4) งานปกครองและวินัยนักศึกษา (Kaosamang, 2007; Nearmnom, 2007; Kaewsaenmuang, 2009; Suphirat & Rujasiri, 2012; Panboonhom, 2012; Tripp, 1970)

กรอบแนวคิดการวิจัย

ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร ตำราและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องแล้วทำการวิเคราะห์เนื้อหา (content analysis) ทั้งหมดเพื่อกำหนดเป็นกรอบแนวคิดการวิจัย ดังภาพต่อไปนี้



ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

สมมุติฐานการวิจัย

ระดับการบริหารงานกิจการนักศึกษาคณะแพทยศาสตร์ สังกัดมหาวิทยาลัยของรัฐ ในเขตกรุงเทพมหานคร ของมหาวิทยาลัยที่จัดการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับการบริหารงานกิจการนักศึกษาแตกต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (mixed method) ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรเพื่อศึกษาระดับและเปรียบเทียบการบริหารกิจการนักศึกษาแพทย์ ได้แก่ นักศึกษาแพทย์ทุกชั้นปีของคณะแพทยศาสตร์ สังกัดมหาวิทยาลัยของรัฐในเขตกรุงเทพมหานคร 3 แห่ง ได้แก่ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล คณะแพทยศาสตร์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล รวมทั้งสิ้น 4,175 คน กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 354 คน โดยใช้ตารางเครซี่และมอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1970) ทำการสุ่มแบบชั้นภูมิ (stratified sampling)

ประชากรเพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาการบริหารงานกิจการนักศึกษา ได้แก่ ผู้ที่มีความรู้และประสบการณ์ในการบริหารงานกิจการนักศึกษา หรือผู้ที่รับผิดชอบการบริหารงานกิจการนักศึกษาแพทย์ กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 7 คนจากการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (purposive samples) โดยกำหนดคุณสมบัติ (1) เป็นผู้ที่สำเร็จการศึกษาอย่างต่ำในระดับปริญญาโท และ(2) เป็นหัวหน้างานหรือผู้บริหารที่มีประสบการณ์ในการบริหารงานกิจการนักศึกษา หรือผู้ที่รับผิดชอบการบริหารงานกิจการนักศึกษาแพทย์ ไม่น้อยกว่า 2 ปี

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เป็นแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์รวม 2 ชุด

1. แบบสอบถามระดับและเปรียบเทียบการบริหารกิจการนักศึกษาแพทย์ ที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเอง เป็นแบบมาตรวัด (scale) 5 ระดับ มีความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) มีค่า IOC เป็นรายข้ออยู่ระหว่าง 0.67-1.00 และมีความเชื่อมั่น โดยมีค่าแอลฟ่า (α) ทั้งฉบับ 0.97

2. แบบสัมภาษณ์ แนวทางการพัฒนาการบริหารงานกิจการนักศึกษาแพทย์เป็นแบบสัมภาษณ์ที่มีโครงสร้างที่ผู้วิจัยสร้างและพัฒนาขึ้น มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายเปิด (open – ended questions) มีความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (content validity) มีค่า IOC เป็นรายข้อระหว่าง 0.67-1.00

การเก็บรวบรวมข้อมูล

โดยขอหนังสือแนะนำตัวเพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา แล้วส่งหนังสือและแบบสอบถามถึงผู้อำนวยการสำนักวิชาการของคณะแพทยศาสตร์ทั้ง 3 แห่ง ด้วยตนเอง หลังจากนั้น 1 เดือนจึงรวบรวมและติดตามข้อมูลด้วยตนเอง ตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของข้อมูลในแบบสอบถามก่อนที่จะนำมาวิเคราะห์ผล ในขณะเดียวกัน ได้นำส่งหนังสือถึงผู้ทรงคุณวุฒิ 7 ท่าน เพื่อขอนัดวันเวลาในการสัมภาษณ์ด้วยตนเองแล้วดำเนินการสัมภาษณ์และบันทึกผลการสัมภาษณ์

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) เมื่อพบความแตกต่าง จึงทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ LSD (Least Significant Difference)ส่วนข้อมูลที่ได้จากแบบสัมภาษณ์ นำข้อมูลมาตรวจสอบความถูกต้องด้วยเทคนิคการตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า (triangulation) แล้วทำการวิเคราะห์เนื้อหา (content analysis)

ผลการวิจัย

1. ระดับการบริหารงานกิจการนักศึกษาคณะแพทยศาสตร์โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน

2. การเปรียบเทียบระดับการบริหารงานกิจการนักศึกษาคณะแพทยศาสตร์ จำแนกตามสังกัด มีการปฏิบัติแตกต่างกันทั้งโดยรวมและรายด้านแต่ละด้านทุกด้าน สอดคล้องกับสมมุติฐานการวิจัย โดยรวมคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาลและจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยมีการบริหารงานกิจการนักศึกษามากกว่าคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า (1) งานกิจกรรมนักศึกษา (2) งานบริการและสวัสดิการนักศึกษา และ (3) งานแนะแนวการศึกษาและอาชีพ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาลและจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยมีการบริหารงานกิจการนักศึกษา มากกว่า คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี และ (4) งานปกครองและวินัยนักศึกษา คณะแพทยศาสตร์ ศิริราชพยาบาลมีการบริหารงานกิจการนักศึกษามากกว่า คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดีและจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. แนวทางการพัฒนาการบริหารงานกิจการนักศึกษาคณะแพทยศาสตร์ ประกอบด้วย (1) งานกิจกรรมนักศึกษา ควรมีการวางโครงสร้างงานกิจการนักศึกษาตลอด 6 ปี และจัดสัมมนาสโมสรนิสิตชุดใหม่ ควรส่งเสริมกิจการจัดกิจกรรมที่เน้นการมีส่วนร่วมของนักศึกษาหรือสโมสรนักศึกษาในเชิงสร้างสรรค์ ที่เหมาะสมและคุ้มค่า มีประโยชน์ เกิดการเรียนรู้ เกิดความสามารถหลากหลายสู่การเปลี่ยนแปลง เสริมสร้างคุณธรรมจริยธรรมและประโยชน์เพื่อสังคม ควรสนับสนุนงบประมาณและสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอเหมาะสม ควรให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับการทำกิจกรรม และตรวจเยี่ยมแก่นักศึกษา ควรมีการเพิ่มขวัญและกำลังใจแก่นักกีฬาหรือผู้ที่ทำชื่อเสียง และควรส่งเสริมให้สร้างความรักและผูกพันในสถาบันและวิชาชีพ (2) งานบริการและสวัสดิการ ควรมีการจัดเตรียมความพร้อมของสวัสดิการต่าง ๆ จัดทำเอกสารและสื่อเกี่ยวกับการให้บริการด้านต่าง ๆ แจ้งให้ทราบตั้งแต่แรกเข้า ควรจัดสรรสวัสดิการต่าง ๆ ตามสิทธิอย่างทั่วถึงและสะดวกในการใช้บริการ ควรจัดทุนการศึกษาและทุนฉุกเฉินเพื่อช่วยเหลือให้สามารถศึกษาจนจบ

การศึกษา ควรจัดให้มีคลินิกให้การบริการสุขภาพ จัดหอผู้ป่วยแยกต่างหาก และประกันอุบัติเหตุ ควรจัดโครงการดูแลจิตใจห่างไกลความเสี่ยงให้ได้รับการปรึกษาตั้งแต่แรกเริ่มเพื่อป้องกันและค้นหาผู้ที่มีปัญหาทางสุขภาพจิต และควรมีการประเมินความพึงพอใจแล้วนำปัญหาและข้อเสนอแนะมาปรับปรุง (3) งานแนะแนวการศึกษา ควรจัดให้มีการปฐมนิเทศ ควรจัดให้มีการปัจฉิมนิเทศ ควรมีกิจกรรมการแนะนำวิชาชีพ ควรติดตาม วิเคราะห์ ข้อมูล ค้นหาสาเหตุในกรณีนักศึกษาที่มีปัญหาในการศึกษา (4) งานปกครองและวินัยนักศึกษา ควรปรับปรุงและจัดทำระเบียบกฎเกณฑ์ โดยสอดคล้องกับระเบียบของมหาวิทยาลัยและจรรยาบรรณของแพทยสภา ควรรณรงค์เรื่องวินัยนักศึกษาตั้งแต่เริ่มปีการศึกษาผ่านสื่อต่าง ๆ ควรจัดกิจกรรมส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม ควรให้ความสำคัญในการจัดกิจกรรมสร้างการผูกพันระหว่างครู-ศิษย์ หรือ รุ่นพี่-รุ่นน้อง และควรมีการประชาสัมพันธ์และมีเจ้าหน้าที่ดูแลประสานงานติดตามพัฒนานักศึกษาอย่างใกล้ชิด

การอภิปรายผล

1. ระดับการบริหารงานกิจการนักศึกษาคณะแพทยศาสตร์โดยรวมและรายด้านที่พบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยงานแนะแนวการศึกษาและอาชีพมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด และงานปกครองและวินัยนักศึกษามีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด เมื่อเปรียบเทียบกับงานด้านอื่น ๆ ทั้งนี้อาจจะเนื่องมาจากงานแนะแนวการศึกษาและอาชีพเป็นกิจกรรมที่สำคัญที่คณะแพทยศาสตร์จะต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและใกล้ชิดกับนักศึกษาแพทย์แต่ละคนด้วยข้อมูลประกอบการแนะแนวที่เหมาะสมทันสมัยจะส่งผลต่อการพิจารณาตัดสินใจของนักศึกษาแพทย์ทั้งในขณะที่กำลังศึกษาอยู่และการดำเนินอาชีพในอนาคตในฐานะแพทย์เฉพาะทางในด้านต่าง ๆ ส่วนงานปกครองและวินัยนักศึกษาที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดนั้น อาจเนื่องมาจากนักศึกษาแพทย์เป็นผู้มีวุฒิภาวะสูง มีความพร้อมที่จะปกครองตนเอง มีวินัยในตนเองสูง การดำเนินการทั้งในงานพัฒนาและปลูกฝังวินัย คุณธรรมและจริยธรรม จึงอาจจะไม่ต้องเข้มงวดเท่าที่ควร ส่วนงานวิชาการทหารนั้นนักศึกษาแพทย์ก็ได้รับการยกเว้นอยู่แล้ว สอดคล้องกับงานวิจัยของปัทมา ปานบุญห้อม (Panboonhom, 2012) ที่ศึกษาวิจัยเรื่อง การบริหารกิจการนักศึกษามหาวิทยาลัยมหิดล อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ที่พบว่าความคิดเห็นของบุคลากร โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ผลการพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยคือ ด้านงานกิจกรรมนักศึกษา ด้านงานบริการและสวัสดิการนักศึกษา ด้านงานแนะแนวและจัดหางาน ด้านงานธุรการ ด้านงานวินัยนักศึกษาและด้านงานกีฬา สำหรับความคิดเห็นของนักศึกษาเกี่ยวกับการบริหารกิจการนักศึกษา โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ผลการพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยคือ ด้านงานกิจกรรมนักศึกษา ด้านงานบริการและสวัสดิการนักศึกษา ด้านงานธุรการ ด้านงานแนะแนวและจัดหางาน ด้านงานวินัยนักศึกษาและด้านงานกีฬา

2. ผลการเปรียบเทียบระดับการบริหารงานกิจการนักศึกษาคณะแพทยศาสตร์ จำแนกตามสังกัด ที่พบว่ามีการปฏิบัติแตกต่างกันทั้งโดยรวมและรายด้านแต่ละด้านทุกด้านสอดคล้องกับสมมุติฐานการวิจัย โดยรวมคณะแพทยศาสตร์ ศิริราชพยาบาลและจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยมีการบริหารงานกิจการนักศึกษามากกว่าคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ในด้าน (1) งานกิจกรรมนักศึกษา (2) งานบริการและสวัสดิการนักศึกษา และ (3) งานแนะแนวการศึกษาและอาชีพ คณะแพทยศาสตร์ ศิริราชพยาบาลและจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยมีการบริหารงานกิจการนักศึกษา มากกว่า คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้อาจจะเนื่องมาจากคณะแพทยศาสตร์ ศิริราชพยาบาลและจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยมีการจัดดำเนินการในการบริหารงานกิจการนักศึกษามาก่อน มีการปรับปรุงพัฒนามาตามลำดับ เป็นระยะเวลานานกว่าคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี ที่ตั้งขึ้นในภายหลังดังนั้นการจัดการด้าน (1) งานกิจกรรมนักศึกษา (2) งานบริการและสวัสดิการนักศึกษา และ(3) งานแนะแนวการศึกษาและอาชีพ จึงเป็นระบบระเบียบในการดำเนินการมากกว่า ไม่ว่าจะเป็นงานกิจกรรมนักศึกษาด้านกิจกรรมสโมสรนักศึกษา ด้านศิลปวัฒนธรรม อาสาพัฒนาและบำเพ็ญประโยชน์ ด้านกีฬาและนันทนาการ และด้านศิษย์เก่าและชุมชน งานบริการและสวัสดิการนักศึกษาด้านงานกองทุนกู้ยืมเพื่อการ

ศึกษาและด้านงานสวัสดิการและสุขภาพอนามัย และงานแนะแนวการศึกษาและอาชีพ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชวนี สุภิรัตน์ และปิยธิดา รุจะศิริ (Suphirat & Rujasiri, 2012) ที่ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษา มทร. พระนครที่มีต่อการบริหารงานด้านกิจการนักศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของนักศึกษา มทร.พระนครที่มีต่อการบริหารงานด้านกิจการนักศึกษามีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริหารงานด้านกิจการนักศึกษา จำแนกตามคณะที่ศึกษามีความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ 0.05 และเมื่อพิจารณาความพึงพอใจแยกแต่ละงาน พบว่า นักศึกษาแต่ละคณะมีความพึงพอใจในงานแนะแนว งานศิลปวัฒนธรรม งานกีฬา งานกองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา และงานกิจกรรมสโมสรนักศึกษา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

3. จากผลการวิจัยพบว่าผลการเปรียบเทียบระดับการบริหารงานกิจการนักศึกษา

คณะแพทยศาสตร์ จำแนกตามสังกัด มีการปฏิบัติแตกต่างกันทั้งโดยรวมและรายด้านแต่ละด้านทุกด้าน โดยรวมคณะแพทยศาสตร์ ศิริราชพยาบาลและจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยมีการบริหารงานกิจการนักศึกษามากกว่าคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ในด้าน (4) งานปกครองและวินัยนักศึกษา คณะแพทยศาสตร์ ศิริราชพยาบาลมีการบริหารงานกิจการนักศึกษามากกว่า คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดีและจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้อาจจะเนื่องมาจากคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล เป็นคณะแพทยศาสตร์แห่งแรกที่เปิดดำเนินการเรียนการสอน มีการบริหารกิจการนักศึกษามาอย่างต่อเนื่องเป็นเวลานาน จนเกิดเป็นวัฒนธรรมองค์กรที่มีลักษณะเฉพาะที่เรียกว่าวัฒนธรรมศิริราช ดังจะเห็นได้จากประเพณีรับน้องข้ามฟากของนักศึกษาแพทย์ มีระบบระเบียบการแต่งกาย ความประพฤติปฏิบัติที่เข้มงวดเป็นแบบแผนชัดเจนเคารพนับถือและปฏิบัติต่อรุ่นพี่หรือแพทย์ผู้ปฏิบัติงานในฐานะผู้ที่เป็นอาจารย์ ตามวัฒนธรรมองค์กรที่สั่งสมกันมา ในขณะที่คณะแพทยศาสตร์ รามาธิบดีและจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยจะมีลักษณะการปกครองแบบรุ่นพี่รุ่นน้อง ส่งเสริมความคิดอิสระ ความเป็นผู้นำทางวิชาการและความคิดเชิงสร้างสรรค์ การบริหารงานกิจการนักศึกษา ด้าน งานปกครองและวินัยนักศึกษาจึงอาจจะไม่ได้เข้มงวดกวดขันดังเช่นที่ศิริราช อันเนื่องมาจากวัฒนธรรมองค์กรที่แตกต่างกันดังกล่าวข้างต้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งนี้

1. ผู้บริหารคณะแพทยศาสตร์ควรให้ความสำคัญในการดำเนินงานเกี่ยวกับการปกครองและวินัยนักศึกษาที่พบว่ามีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด เพื่อให้เป็นกิจกรรมเสริมหลักสูตรที่จะเสริมสร้างบุคลิกลักษณะที่ดี ภาวะผู้นำ มนุษยสัมพันธ์ จิตอาสาและอื่น ๆ ติดตัวนักศึกษาแพทย์ไปใช้ในอนาคต

2. ผู้บริหารคณะแพทยศาสตร์ควรสนับสนุนกิจกรรมต่าง ๆ ในการดำเนินการบริหารกิจการนักศึกษาที่พบว่าแต่ละสังกัดมีการปฏิบัติแตกต่างกัน เพื่อเป็นกิจกรรมเสริมหลักสูตรที่จะสามารถพัฒนาและปลูกฝังวินัย คุณธรรมและจริยธรรมแก่นักศึกษาแพทย์ให้มากขึ้น ควบคู่ไปกับกิจกรรมการเรียนการสอนที่มีคุณภาพเพื่อผลิตแพทย์ที่ทั้งเก่งและดีที่จะมารับใช้สังคม

3. กระทรวงสาธารณสุข หน่วยงานต้นสังกัดและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรพิจารณากำหนดนโยบาย และการสนับสนุนแนวทางพัฒนาการบริหารกิจการนักศึกษาคณะแพทยศาสตร์เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติที่เป็นเลิศ (best practice) ที่จะนำไปสู่ประสิทธิภาพการผลิตแพทย์สู่สังคมที่เหมาะสมต่อไป

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาวิจัยการบริหารกิจการนักศึกษา คณะแพทยศาสตร์ สังกัดมหาวิทยาลัยทั้งของรัฐและเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานครและภูมิภาคต่าง ๆ เพื่อให้ได้รับผลการวิจัยที่ครอบคลุมทุกสังกัด

2. ควรศึกษาวิจัยและพัฒนาการบริหารกิจการนักศึกษา คณะแพทยศาสตร์เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติที่เป็นเลิศ (best practice) ที่จะส่งเสริมประสิทธิภาพการผลิตแพทย์สู่ศตวรรษที่ 21 เพื่อความเป็นเลิศในการส่งเสริมการผลิตแพทย์ให้ทันสมัย ทันการเปลี่ยนแปลง

References

Astin, A. W. (1999). Student involvement: A developmental theory for higher education. *Journal of College Student Development, 40*(5), 518-519.

Chickering, A. W., & Reisser, L. (1993). *Education and identity* (2nd ed.). San Francisco: Jossey-Bass. (in Thai)

Hanthongchai, B. (2012). *Student operation strategies in campuses of the Institute of Physical Education.* Doctor of Education Thesis. Maha Sarakham Rejabhat University. (in Thai)

Kaewsaenmuang, P. (2009). *The problems and solutions on student affairs administration in Rajamangala University of Technology Lanna.* Master of Education Thesis, St John University. (in Thai)

Kaosam-ang, K. (2007). *A student affairs administration model for private basic education schools in Bangkok Metropolis Educational Service Area 3*. Master of Education Thesis, Suan Sunandha Rajabhat University. (in Thai)

Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). Determining sample size for research activities. P*sychological Measurement, 30*(3), 607-610.

Manusawat, P. (2010). *A Model for effective student affairs administration of private universities in Thailand.* Doctor of Education Thesis, Eastern Asia University. (in Thai)

Nearmnom, W. (2007). T*he research and development of student governance administration model of Punyaphiwut Techno Business school.* Master of Education Thesis, Suan Sunandha Rajabhat University. (in Thai)

Panboonhom, P. (2012). *Administration of student's affairs Mahodol university, Phutthamonthon district, Nakhon Pathom province*. Master of Liberal Arts Thesis, Mahachulalongkornrajavidyalaya University. (in Thai)

Pilavard, K. (2003). *The analysis of factors affecting drug abuse of students in schools under the Office of Secondary Education, Phuket province.* Master of Education Thesis, Phuket Rajabhat University. (in Thai)

Sritanasarom, P. (2009). *Evaluation of student personnel service status and students' needs at King Mongkut's University of Technology North Bangkok* . Master of Education Thesis, Karsetsart University (in Thai)

Putnual, S. (2015, June 15). Interview by Meesub, R. (Tape recording) (in Thai).

Srisuwat, T. (2015, June 20), Interview by Meesub, R. (Tape recording) (in Thai).

Suphirat, C., & Rujasiri, P. (2012). S*atisfactions of the students in Rajamangala University of Technology Phra Nakhon on the administration of student affairs. Rajamangala University of Technology Phra Nakhon*. Retrieved from https://repository.rmutp.ac.th/bitstream/handle/123456789/1438/SCI_55_17.pdf?sequence=1 (in Thai)

Supsatit, R. (2015, June 18), Interview by Meesub, R. (Tape recording) (in Thai).

Teesuwan, P. (2003). S*tudy of student affair administration of Suanpoo under the Office of Bangruk, Bangkok Metropolis*. Master of Education Thesis. Pha Nakorn Rajabhat University. (in Thai)

The Office of Higher Education Commission. (2007). *Higher education standard.* Bangkok: Author. (in Thai)

Tripp, P. A. (1970). *Handbook of college and university administration: Academic*. New York: McGraw-Hill.

การพัฒนาสื่อวีดิทัศน์เพื่อการเรียนรู้ตามแนวคิด Flipped Classroom เรื่อง การตรวจร่างกาย รายวิชาการประเมินภาวะสุขภาพ

The Development of Instructional Video on Physical Examination in Health Assessment Course Based on Flipped Classroom Concept

จิตราภรณ์ ชั่งกริส และ นพดล พรามณี

Jittraporn Chunggis and Noppadol Prammanee

หลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

Master of Education Program, Rajamangala University of Technology Thanyaburi

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงทดลอง มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) พัฒนาสื่อวีดิทัศน์เพื่อการเรียนรู้ตามแนวคิด Flipped Classroom เรื่อง การตรวจร่างกาย (2) เปรียบเทียบทักษะปฏิบัติก่อนเรียนและหลังเรียนด้วยสื่อวีดิทัศน์เพื่อการเรียนรู้ตามแนวคิด Flipped Classroom และ (3) ศึกษาความพึงพอใจของผู้เรียนที่มีต่อสื่อ วีดิทัศน์เพื่อการเรียนรู้ตามแนวคิด Flipped Classroom กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 2 สาขาวิชาพยาบาล มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย จำนวน 40 คน ได้มาจากวิธีการสุ่มแบบกลุ่ม (cluster sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ วีดิทัศน์เพื่อการเรียนรู้ตามแนวคิด Flipped Classroom เรื่อง การตรจร่างกาย รายวิชาการประเมินภาวะสุขภาพ ซึ่งประกอบด้วยเนื้อหาการตรวจระบบทางเดินหายใจ แบบประเมินคุณภาพบทเรียน แบบประเมินทักษะปฏิบัติ และแบบประเมินความพึงพอใจ วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบค่า t-test แบบ Dependent ผลการวิจัยพบว่า (1) วีดิทัศน์เพื่อการเรียนรู้ตามแนวคิด Flipped Classroom ในรูปแบบดิจิทัล มีคุณภาพระดับดีมาก (2) ทักษะปฏิบัติหลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (3) ความพึงพอใจของผู้เรียนที่มีต่อสื่อวีดิทัศน์เพื่อการเรียนรู้ตามแนวคิด Flipped Classroom อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด

คำสำคัญ: วีดิทัศน์เพื่อการเรียนรู้, flipped classroom, การตรวจร่างกาย, การประเมินภาวะสุขภาพ

Abstract

This research aimed to: (1) develop videos for learning based on the notion of the flipped classroom, which is when the students are introduced to content at home and practice working through it at school, on the topic of physical examination; (2) compare practical skills of learners before and after the use of the videos in the flipped classroom; and (3) study the satisfaction of the learners toward videos for learning used in the flipped classroom. The sample of this research was comprised of 40 second-year nursing students from Eastern Asia University, who were selected by using the random cluster sampling method. The research instruments included videos for learning based on the flipped classroom, the content of which consisted of respiratory system examination in the Health Assessment course. Other instruments were an evaluation form on quality of the lessons, a skill evaluation form, and a satisfaction evaluation form. Data were analyzed using percentage, standard deviation, and t-test (dependent). The

results revealed that (1) the videos for learning in a digital format being used in the flipped classroom were of very high quality; (2) the practical skills after the use of the videos were at a higher level than before at the statistically significant level of .05 level of statistical significance; and (3) satisfaction of the learners on the videos for learning in the flipped classroom was at the highest level.

Keywords: video for learning, flipped classroom, physical examination, health assessment

บทนำ

การศึกษาเป็นพื้นฐานสำคัญในการจัดการทรัพยากรมนุษย์ การนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในด้านการศึกษาจึงเป็นสิ่งสำคัญในการพัฒนาประเทศ จากกรอบนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของประเทศไทย ระยะ พ.ศ. 2554-2563 สนับสนุนการสร้างนวัตกรรมทางการเรียนรู้ ที่ช่วยลดความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงการศึกษา โดยสร้างโอกาสในการเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อการเรียนรู้ของเด็กและเยาวชน โดยกำหนดให้สถาบันการศึกษาต้องนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เป็นเครื่องมือในการเรียนการสอนเพิ่มมากขึ้น สื่อการเรียนการสอนจึงมีความสำคัญและมีคุณค่าต่อผู้เรียน

วีดิทัศน์เป็นสื่อการศึกษา ที่เรานิยมนำมาใช้ในการเรียนการสอน เพราะสามารถสื่อสารไปยังคนกลุ่มมากได้ และสามารถจัดเก็บเป็นข้อมูลหรือไฟล์ระบบดิจิทัลได้ การเรียนรู้จากวีดิทัศน์ของผู้เรียนจะทำให้ผู้เรียนสามารถสร้างประสบการณ์ที่เป็นรูปธรรมได้เป็นอย่างดี และเสียงก็สามารถทำให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ได้อีกทางหนึ่งด้วย (Buajama, 2012) ปัจจุบันวีดิทัศน์สามารถส่งขึ้นไปเป็นไฟล์ออนไลน์อยู่บนระบบอินเทอร์เน็ตได้ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้เรียน สามารถเรียนจากวีดิทัศน์ตอนใดหรือช่วงเวลาใดก็ได้ จึงเกิดความสะดวกและช่วยลดปัญหาด้านระยะเวลาที่ใช้ในการเรียนรู้ วีดิทัศน์จึงเป็นสื่อการสอนที่มีประสิทธิภาพ สามารถใช้ในการเรียนการสอนโดยเป็นทั้งสื่อหลักและสื่อเสริมของการเรียนการสอนได้ ดังงานวิจัยของจีรวรรณ ศรีวิลัย (Srivilai, 2010) ได้สร้างสื่อวีดิทัศน์ประกอบการเรียนการสอนสาธิตแบบฝึกปฏิบัติ เรื่อง งานใบตอง ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ พบว่า ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนที่เรียนด้วยสื่อวีดิทัศน์ประกอบการเรียนการสอนสาธิตแบบฝึกปฏิบัติ เรื่อง งานใบตอง ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ หลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียน

การเรียนการสอนรายวิชาการประเมินภาวะสุขภาพ เป็นการเรียนรู้โดยมุ่งให้ผู้เรียนมีความเข้าใจแนวคิด หลักการ และวิธีการประเมินสุขภาพแบบองค์รวมของบุคคลในทุกช่วงวัย มีการจัดการเรียนการสอนโดยเน้นการเรียนรู้ด้วยตนเอง มีการสาธิตและสาธิตย้อนกลับ ผู้เรียนจะต้องฝึกปฏิบัติการประเมินภาวะสุขภาพขั้นต้นด้วยตนเอง แต่อุปสรรคในการฝึกปฏิบัติการประเมินภาวะสุขภาพ คือ การสังเกตความผิดปกติในส่วนต่างๆ ที่ผู้เรียนสังเกตได้ยาก วิธีการคลำและการเคาะบนร่างกายในจุดต่าง ๆ ที่เกิดความเสี่ยง รวมถึงการฟังเสียงภายในร่างกายที่ผู้เรียนจะต้องมีความเข้าใจ ซึ่งเป็นกระบวนการที่มีความละเอียดมาก จนเป็นเหตุทำให้วิธีการสอนของผู้สอนเพียงอย่างเดียวอาจไม่เพียงพอและทั่วถึง จึงจำเป็นที่จะต้องใช้สื่อมาประกอบเพื่อให้การเรียนการสอนบรรลุตามวัตถุประสงค์ ดังงานวิจัยของ วิยะดา เปาวนา (Paowana, 2013) ได้ศึกษาประสิทธิภาพสื่อวีดิทัศน์ เรื่อง การสวนล้างช่องคลอด ในรายวิชาการปฏิบัติการพยาบาลบุคคลที่มีปัญหาสุขภาพ 3 วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี อุดรธานี พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ทดลองใช้สื่อวีดิทัศน์ เรื่อง การสวนล้างช่องคลอด สามารถปฏิบัติการสวนล้างช่องคลอดได้สูงกว่าค่าเป้าหมายที่ตั้งไว้

การจัดการศึกษาให้เหมาะสมต่อผู้เรียนเป็นอีกสิ่งหนึ่งที่สำคัญ เนื่องจากเนื้อหาของรายวิชาที่มีจำนวนมากกับเวลาที่มีอยู่อย่างจำกัด ผู้เรียนจึงจดจำเนื้อหาจากที่ผู้สอนนำ

เสนอเท่านั้น ไม่ได้พัฒนาทักษะด้านกระบวนการคิด การค้นคว้า จนไม่สามารถนำความรู้ที่ได้ไปใช้กับการทำงานในชีวิตจริงได้ Flipped Classroom เป็นการเรียนรู้แบบผสมผสานที่เข้าใกล้การสอนแบบผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง เป็นการเรียนการสอนที่สร้างผู้เรียนให้เกิดการเรียนรู้แบบรอบด้าน ผู้เรียนจะได้เรียนรู้ผ่านการเรียนด้วยสื่อวีดิทัศน์ (video) นอกชั้นเรียน เป็นการเรียนรู้จากแหล่งเรียนรู้อย่างอิสระทั้งทางด้านความคิดและวิธีปฏิบัติ มุ่งเน้นการสร้างสรรค์องค์ความรู้ด้วยตนเองตามทักษะความรู้ ความสามารถ และสติปัญญาของแต่ละบุคคล โดยนำช่องทางการเรียนรู้ของเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์เป็นเครื่องมือให้ผู้เรียนสามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง ดังงานวิจัยของ พิมพ์ประภา พาลพ่าย (Phanphai, 2014) ได้ศึกษาการใช้สื่อสังคมตามแนวคิดห้องเรียนกลับด้าน เรื่อง ภาษาเพื่อการสื่อสาร เพื่อส่งเสริมผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 พบว่า นักเรียนที่เรียนรู้สื่อสังคมตามแนวคิดห้องเรียนกลับด้านเพื่อส่งเสริมผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 มีคะแนนผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูงกว่าคะแนนทดสอบก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากที่มาและความสำคัญของปัญหาที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงเห็นสมควรที่จะทำการพัฒนาสื่อวีดิทัศน์เพื่อการเรียนรู้ตามแนวคิด Flipped Classroom เรื่อง การตรวจร่างกาย รายวิชา การประเมินภาวะสุขภาพ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเรียบเรียงข้อมูลความรู้ในรูปแบบสื่อวีดิทัศน์ที่เกี่ยวข้องกับ เรื่อง การตรวจร่างกาย รายวิชา การประเมินภาวะสุขภาพ เพื่อช่วยให้เกิดความเข้าใจในเนื้อหาสาระได้อย่างดียิ่งขึ้น เป็นประโยชน์แก่นักศึกษาและผู้สนใจได้เป็นอย่างดี

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อพัฒนาสื่อวีดิทัศน์เพื่อการเรียนรู้ตามแนวคิด Flipped Classroom เรื่อง การตรวจร่างกาย รายวิชา การประเมินภาวะสุขภาพ ที่มีคุณภาพ

2. เพื่อเปรียบเทียบทักษะปฏิบัติก่อนเรียนและหลังเรียนจากสื่อวีดิทัศน์เพื่อการเรียนรู้ตามแนวคิด Flipped Classroom เรื่อง การตรวจร่างกาย รายวิชา การประเมินภาวะสุขภาพ

3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้เรียนที่มีต่อสื่อวีดิทัศน์เพื่อการเรียนรู้ตามแนวคิด Flipped Classroom เรื่อง การตรวจร่างกาย รายวิชา การประเมินภาวะสุขภาพ

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

1. ความรู้เกี่ยวกับสื่อวีดิทัศน์เพื่อการศึกษา

1.1 ความหมายของวีดิทัศน์เพื่อการศึกษา

วีดิทัศน์เพื่อการศึกษาได้รับความนิยมทั้งจากวงการบันเทิงและวงการการศึกษา สามารถนำไปใช้งานได้สะดวก ปัจจุบันวีดิทัศน์ได้ประยุกต์เข้ากับเครือข่ายอินเทอร์เน็ต จึงทำให้การรับชมแพร่หลายและการเข้าถึงวีดิทัศน์สามารถทำได้มากขึ้น สำหรับความหมายของวีดิทัศน์ มีผู้ให้คำนิยามไว้ดังนี้

กิดานันท์ มลิทอง (Malithong, 2000) กล่าวว่า ราชบัณฑิตยสถาน จะเรียกว่า วีดิทัศน์ โดยแบ่งวัสดุ คือ แถบวีดิทัศน์และอุปกรณ์เครื่องเล่นวีดิทัศน์ แถบวีดิทัศน์เป็นวัสดุที่สามารถใช้บันทึกภาพและเสียงไว้ได้ในรูปแบบคลื่นแม่เหล็กไฟฟ้า และสามารถลบแล้วบันทึกใหม่ได้

1.2 ประเภทรายการวีดิทัศน์เพื่อการศึกษา

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (Sukhothai Thammathirat University, 1993) แบ่งรายการวีดิทัศน์เพื่อการศึกษาไว้ 2 ประเภท คือ

1.2.1. รายการความรู้ทั่วไป หมายถึง รายการที่มุ่งให้ความรู้ในเรื่องต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้ชมได้รับความรู้ที่เป็นประโยชน์ ได้แง่คิด คติสอนใจ อันเป็นประโยชน์ในการดำเนินชีวิตประจำวัน มุ่งเน้นเพื่อการสอนในหลักสูตรใดหลักสูตรหนึ่งเฉพาะ

1.2.2 รายการเพื่อการสอน หมายถึง รายการที่ผลิตขึ้นมาเพื่อวัตถุประสงค์ในการสอน ลักษณะรายการมักจะมีแนวโน้มที่คล้ายบทเรียน โดยมีวิธีการนำเสนอที่น่าสนใจ การจัดเนื้อหาอาจแบ่งเป็นตอนหรือไม่เป็นตอนก็ได้ แต่เนื้อหาจะสอดคล้องกับหลักสูตรการศึกษาระดับใดระดับหนึ่ง รายการเพื่อการสอน

1.3 รูปแบบรายการวีดิทัศน์เพื่อการศึกษา

วิธีการดำเนินการเสนอรายการวีดิทัศน์มีหลายรูปแบบ ตามจุดประสงค์ของการทำรายการรูปแบบรายการวีดิทัศน์มีการนำเสนอหลากหลาย วิภา อุตมฉันท์ (Utamachan, 1995) จำแนกไว้ 3 ประเภท

1.3.1 รายการพูดคนเดียว (straight talk program) เป็นรายการที่ผลิตในสตูดิโอ ผู้พูดจะพูดคนเดียวต่อหน้ากล้อง ดังนั้น ศิลปะการพูด และบุคลิกของผู้พูดจึงเป็นสิ่งสำคัญสำหรับรายการประเภทนี้

1.3.2 รายการสัมภาษณ์และสนทนา (interview and forum program) เป็นรายการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในกลุ่มคนร่วมรายการมากกว่าสองคนขึ้นไป และมีคนหนึ่งที่ทำหน้าที่พิธีกรคอยกำกับรายการ

1.3.3 รายการสารคดี (documentaries) ทำหน้าที่เสนอเหตุการณ์และเรื่องราวที่เกิดขึ้นตามความเป็นจริง ไม่เพียงบันทึกเอาไว้เท่านั้น แต่ยังนำเรื่องราวในอดีตมาเสนอใหม่ตามแต่โอกาส

1.4 การสร้างขั้นตอนการผลิตวีดิทัศน์เพื่อการศึกษา ประทิน คล้ายนาค (Klaynak, 1998) ได้กล่าวถึงขั้นตอนการผลิตรายการโทรทัศน์ไว้ 5 ขั้นตอน คือ

1.4.1 ขั้นตอนการวางแผน (planning) เป็นขั้นตอนที่ผู้ผลิตหาส่วนประกอบของรายการ ว่าเป็นรายการที่เกี่ยวกับอะไร ให้ประโยชน์อะไรกับผู้ชม ใช้งบประมาณเท่าไร ลักษณะรายการเป็นอย่างไร และมีความยาวของรายการกี่นาที

1.4.2 ขั้นเตรียมการ (preparation) เมื่อวางแผนเรียบร้อยแล้วก่อนลงมือปฏิบัติจริง ต้องจัดเตรียมสิ่งของต่างๆ เพื่อให้เกิดความพร้อมทั้งทางด้านบุคลากร อุปกรณ์ สถานที่ ฉาก และอุปกรณ์ประกอบ

1.4.3 ขั้นดำเนินการผลิต (production) แบ่งออกเป็น 2 ขั้นตอน ได้แก่ การซ้อมและการถ่ายทำรายการจริง เป็นการเตรียมตัวให้ทุกคนพร้อมก่อนเริ่มการแสดงจริง

1.4.4 ขั้นตัดต่อ (post production) รายการที่ถูกถ่ายทำไว้แล้ว จะถูกนำมาตัดต่อให้เป็นรายการที่สมบูรณ์ โดยใช้เครื่องตัดต่อหรือโปรแกรมคอมพิวเตอร์ในการเรียงลำดับภาพและเสียง ซึ่งทำให้ได้เทคนิคพิเศษซับซ้อนยิ่งขึ้น

1.4.5 ขั้นประเมินผลรายการ จะทำหลังจากที่แพร่ภาพออกอากาศ โดยประเมินจากผู้ดูหรือดูจากการจำหน่ายสินค้าของสปอนเซอร์ว่ายอดจำหน่ายสินค้าสูงขึ้นหรือไม่ หรือจะใช้วิธีการวิจัยด้วยการสุ่มตัวอย่างหาข้อมูล เพื่อให้ทราบว่ารายการที่ผลิตนั้นประสบความสำเร็จเพียงใด

1.5 แนวทางการประเมินประสิทธิภาพสื่อการเรียนการสอน บุญชม ศรีสะอาด (Srisaard, 2002) ได้จำแนกวิธีการประเมินสื่อการเรียนการสอน เป็น 3 วิธี ดังนี้

วิธีที่ 1 ประเมินโดยผู้เชี่ยวชาญหรือผู้สอน โดยใช้แบบประเมินให้ผู้เชี่ยวชาญหรือผู้สอน พิจารณาทั้งด้านคุณภาพ และเนื้อหาสาระ แบบประเมินมีลักษณะเป็นแบบประมาณค่า (rating scale) สรุปผลความถี่แล้วอาจทดสอบความแตกต่างระหว่างความถี่ด้วยไคร์สแควร์

วิธีที่ 2 ประเมินโดยผู้เรียน มีลักษณะเช่นเดียวกับการประเมินผลโดยผู้เชี่ยวชาญหรือผู้สอน แต่เน้นการรับรู้คุณค่าของผู้เรียนเป็นสำคัญ

วิธีที่ 3 ประเมินโดยการตรวจสอบผลที่เกิดขึ้นกับผู้เรียน เป็นการประเมินประสิทธิภาพสื่อการเรียนการสอนที่มีความเที่ยงตรง เพื่อพิสูจน์ถึงคุณภาพและคุณค่า โดยวัดจากผลที่เกิดจากการเรียนรู้ของผู้เรียนเป็นหลัก โดยวัดตามวัตถุประสงค์ของการสอน

2. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดทฤษฎีการสอนแบบ Flipped Classroom การจัดการเรียนการสอนแบบห้องเรียนกลับด้าน (flipped classroom) เป็นรูปแบบการเรียนการสอนที่ช่วยผู้เรียนให้เกิดการเรียนรู้ โดยมีองค์ประกอบสำคัญ 4 องค์ประกอบ ดังต่อไปนี้

2.1 การกำหนดยุทธวิธีเพิ่มพูนประสบการณ์ (experiential engagement) มีครูผู้สอนเป็นผู้ชี้แนะวิธีการเรียนรู้ให้กับผู้เรียน เพื่อศึกษาเนื้อหาโดยวิธีการที่หลากหลาย ทั้งการใช้กิจกรรมและใช้สื่อการสอนประกอบการเรียน

2.2 การสืบค้นเพื่อให้เกิดมโนทัศน์รวบยอด (concept exploration) มีครูผู้สอนเป็นผู้ชี้แนะให้กับผู้เรียน ในการเรียนจากกิจกรรมหรือสื่อการสอนประกอบการเรียนประเภทต่างๆ

2.3 การสร้างองค์ความรู้อย่างมีความหมาย (meaning making) ผู้เรียนบูรณาการความรู้ ที่ได้รับด้วย

ตนเอง จากรูปแบบการเรียนหรือสื่อประกอบการสอนต่างๆ เพื่อสร้างทักษะและองค์ความรู้

2.4 การสาธิตและประยุกต์ใช้ (demonstration & application) การสร้างองค์ความรู้โดยผู้เรียนเองในเชิงสร้างสรรค์ โดยการจัดทำเป็นโครงงานและผ่านกระบวนการนำเสนองาน

3. แนวคิดทฤษฎีการเรียนรู้

3.1 ทฤษฎีทางด้านจิตวิทยาการเรียนรู้

ในการสร้างสื่อวีดิทัศน์เพื่อการเรียนรู้จะต้องคำนึงถึงหลักจิตวิทยา 2 ทฤษฎี คือ ทฤษฎีของสกินเนอร์ และทฤษฎีของธอร์นไดค์ (Office of the Council of Education, 2004)

3.1.1 หลักและทฤษฎีของสกินเนอร์ นำไปใช้ประโยชน์ในการสร้างสื่อวีดิทัศน์เพื่อการเรียนรู้ให้เกิดประสิทธิภาพ ได้แก่ เงื่อนไขการตอบสนอง (operant conditioning) การเสริมแรง (reinforcement) การดัดพฤติกรรม (shaping) และหลักแห่งความแตกต่างระหว่างบุคคล

3.1.2 หลักและทฤษฎีของธอร์นไดค์ (Edward Lee Thorndike) นำมาใช้กับสื่อวีดิทัศน์เพื่อการเรียนรู้ในการเสริมแรงและการจูงใจ ได้แก่ กฎแห่งผล (law of effect) กฎแห่งการฝึกหัดหรือการกระทำซ้ำ (the law of exercise or repetition) และกฎแห่งความพร้อม (the law of readiness)

3.2 แนวคิดเกี่ยวกับการเรียนรู้ด้วยตนเอง (self – directed learning) การเรียนรู้ด้วยตนเอง เป็นวิธีการที่ทำให้ผู้เรียนมีความตระหนักและรับผิดชอบต่อแผนการเรียนของตนเอง ผู้เรียนจะทำการวางแผนและกำหนดกิจกรรมการเรียนรู้ เลือกแหล่งข้อมูลเลือกวิธีการเรียนรู้ และการประเมินผลด้วยตนเอง โดยจะมีผู้ช่วยเหลือหรือไม่มีผู้ช่วยเหลือก็ได้ โดยลักษณะของ Self Directed Learning จะ มีอยู่ 2 ประการ คือ

3.2.1 ลักษณะทางบุคลิกภาพของผู้เรียนที่มีค่านิยม เจตคติ และความสามารถที่จะรับผิดชอบควบคุมจัดการตนเองได้

3.2.2 ลักษณะสภาพการจัดการเรียนการสอน ที่มีศูนย์กลางอยู่ที่ตัวผู้เรียน มีความพร้อมด้านแหล่งข้อมูลสำหรับการศึกษาค้นคว้า ผู้เรียนมีความรู้ ความเข้าใจกระบวนการคิด การวางแผนการเรียน การลงมือปฏิบัติดำเนินไปตามแผน และการประเมินผลการเรียน

3.3 ทฤษฎีการเรียนรู้ของ Ehrman และ Oxford

เฮอร์แมน และ อ๊อกฟอร์ด (Ehrman & Oxford, 1989) กล่าวถึงยุทธวิธีในการจำว่าประกอบด้วย 4 วิธี และแต่ละวิธีประกอบด้วยวิธีย่อย ๆ คือ

3.3.1 วิธีสร้างการเชื่อมโยงในใจ (creating mental linkages) ซึ่งประกอบด้วยวิธีย่อย ๆ 3 วิธี คือการจัดกลุ่ม (grouping) การรวมพวกและขยายรายละเอียด (associating/elaborating) และการใส่คำใหม่ลงไปในบริบท (placing new words into a context)

3.3.2 วิธีการใช้ภาพและเสียง (applying images and sounds) ซึ่งประกอบด้วยวิธีย่อย 4 วิธีคือการสร้างภาพ (using imagery) การสร้างแผนที่ความหมาย (semantic mapping) การใช้คำสำคัญ (using keywords) และการใช้เสียงเพื่อการจดจำ (representing sounds in memory)

3.3.3 วิธีการทบทวนบ่อย ๆ (reviewing well) เน้นการทบทวนสิ่งที่ต้องการจำ

3.3.4 วิธีการแสดงกริยาอาการ (employing action) ซึ่งประกอบด้วยวิธีย่อย 2 วิธีคือการใช้การตอบสนองทางร่างกาย หรือทางอารมณ์ (using physical response or sensation) และการใช้เทคนิคทางช่าง (using mechanical techniques)

3.4 ทฤษฎีการเรียนรู้ของกาเย่ (Robert Gange)

ทิศนา แขมมณี (Khammani, 2010) กล่าวว่าทฤษฎีการเรียนรู้ของกาเย่ เป็นการผสมผสานทฤษฎีการเรียนรู้ของกลุ่มพฤติกรรมนิยม และพุทธินิยมเข้าด้วยกัน สามารถแบ่งออกเป็น 2 ด้านดังนี้

3.4.1 ประเภทของการเรียนรู้เป็นลำดับขั้นตอนจากง่ายไปหายาก 8 ประการ ได้แก่ การเรียนรู้สัญญาณ (signal-learning) การเรียนรู้สิ่งเร้า-การตอบสนอง (stimulus-response learning) การเรียนรู้การเชื่อมโยงแบบต่อเนื่อง (chaining) การเชื่อมโยงทางภาษา (verbal association) การเรียนรู้ความแตกต่าง (discrimination

learning) การเรียนรู้ความคิดรวบยอด (concept learning) การเรียนรู้กฎ (rule learning) การเรียนรู้การแก้ปัญหา (problem solving)

3.4.2 สมรรถภาพการเรียนรู้ของมนุษย์ 5 ประการ ได้แก่ สมรรถภาพในการเรียนรู้ข้อเท็จจริง (verbal information) ทักษะเชาว์ปัญญา (intellectual skills) หรือทักษะทางสติปัญญา

4. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดทฤษฎีความพึงพอใจ

4.1 ความหมายของความพึงพอใจ

เวธกา หนูเพ็ชร (Nhuphet, 2007) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกเชิงจิตใจที่เกิดขึ้นภายในตัวผู้เรียน โดยครอบคลุมองค์ประกอบ 4 ด้าน คือ ด้านความรู้ ด้านความเข้าใจ ด้านความรู้สึก และด้านพฤติกรรม

พรปวีณ์ ศิริรักษ์ (Sirirak, 2008) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของมนุษย์ที่เกี่ยวข้องกับอารมณ์จากการได้รับการตอบสนองความต้องการที่แสดงออกทางพฤติกรรม ซึ่งสังเกตได้จากสายตา คำพูดและการแสดงออกทางพฤติกรรม

4.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

กลุ่มทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's of Needs) (Maslow, 1970) กล่าวว่า ลำดับความต้องการของบุคคลมี 5 ขั้นตอนตามลำดับขั้น ดังนี้

4.2.1 ความต้องการทางร่างกาย (physiological needs) เป็นความต้องการเบื้องต้นเพื่อความอยู่รอดของชีวิต เช่น อาหาร น้ำ อากาศ เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ที่อยู่อาศัย

4.2.2 ความต้องการความปลอดภัยและมั่นคง (security or safety needs) เป็นความรู้สึกที่ต้องการความปลอดภัยหรือมั่นคงในปัจจุบันและอนาคต

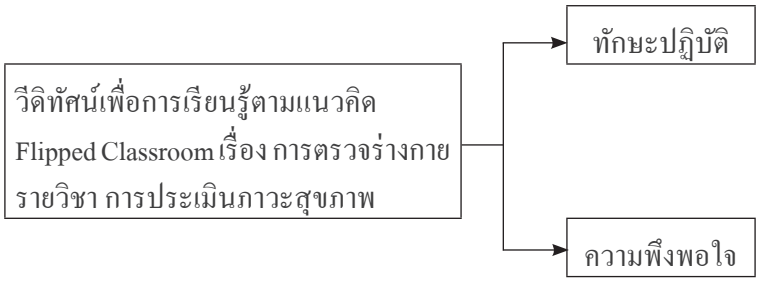
4.2.3 ความต้องการทางด้านสังคม (social or belonging needs) เป็นความต้องการที่จะเข้าร่วมและได้รับการยอมรับในสังคม ความเป็นมิตรและความรักจากเพื่อน

4.2.4 ความต้องการที่จะได้รับการกย่องนับถือ (esteem needs) เป็นความต้องการให้คนอื่นยกย่อง ให้เกียรติ และเห็นความสำคัญของตน อยากเด่นในสังคม รวมถึงความสำเร็จ

4.2.5 ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (self-actualization) เป็นความต้องการระดับสูงสุดของมนุษย์ อยากจะเป็นอยากจะได้ตามความคิดของตน

5. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการตรวจร่างกาย เรื่อง การตรวจระบบทางเดินหายใจรายวิชา การประเมินภาวะสุขภาพ (health assessment) รหัสวิชา 00728313 กลุ่มวิชาการพยาบาลอนามัยชุมชนและจิตเวช หลักสูตรพยาบาลศาสตรบัณฑิต คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย ประกอบด้วยเนื้อหาเกี่ยวกับ หลักและวิธีการประเมินภาวะสุขภาพแบบองค์รวมทุกช่วงวัยของชีวิต หลักและวิธีการซักประวัติสุขภาพ การตรวจร่างกาย การประเมินทางด้านจิตใจ อารมณ์ สังคม และจิตวิญญาณ การตรวจทางห้องปฏิบัติการ การตรวจพิเศษต่าง ๆ การแปลผลและสรุปผลเพื่อการวิเคราะห์ภาวะสุขภาพของผู้รับบริการ และฝึกการปฏิบัติการซักประวัติ การตรวจร่างกายและการประเมินสุขภาพด้านจิตใจ อารมณ์ สังคม และจิตวิญญาณ การตรวจร่างกายระบบทางเดินหายใจ สามารถตรวจโดยใช้เทคนิคการดู คลำ เคาะ และฟัง ควรตรวจจากส่วนบนลงมาส่วนล่างของทรวงอก และเปรียบเทียบความแตกต่างของอวัยวะทั้งสองข้าง ในภาวะปกติสิ่งที่ตรวจพบทั้ง 2 ข้างควรจะเท่ากัน (symmetry) การตรวจบริเวณทรวงอก

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

1. สื่อวีดิทัศน์เพื่อการเรียนรู้ตามแนวคิด Flipped Classroom เรื่อง การตรวจร่างกาย รายวิชา การประเมินภาวะสุขภาพ มีคุณภาพอยู่ในระดับดีมาก

2. ทักษะปฏิบัติจากการใช้สื่อวีดิทัศน์เพื่อการเรียนรู้ตามแนวคิด Flipped Classroom เรื่อง การตรวจร่างกาย รายวิชา การประเมินภาวะสุขภาพ หลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. ความพึงพอใจของผู้เรียนที่มีต่อสื่อวีดิทัศน์เพื่อการเรียนรู้ตามแนวคิด Flipped Classroom เรื่อง การตรวจร่างกาย รายวิชา การประเมินภาวะสุขภาพ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการพัฒนาสื่อวีดิทัศน์เพื่อการเรียนรู้ตามแนวคิด Flipped Classroom เรื่อง การตรวจร่างกาย รายวิชา การประเมินภาวะสุขภาพ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยและพัฒนา (research development) ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน ดังต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาข้อมูล ทฤษฎี หลักการ ขั้นตอนการพัฒนา และเอกสารที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

1. ศึกษาเนื้อหาและรวบรวมเนื้อหาเกี่ยวกับ เรื่อง การตรวจร่างกาย

2. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี หลักการ และกระบวนการพัฒนาวีดิทัศน์เพื่อการเรียนรู้

3. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และหลักการ ในการจัดการเรียนการสอนในรูปแบบ Flipped Classroom

4. ศึกษาและรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับการประเมินทักษะปฏิบัติทางการพยาบาล และการสร้างแบบวัดทักษะปฏิบัติในการเรียนการสอน

ขั้นตอนที่ 2 การสร้างวีดิทัศน์เพื่อการเรียนรู้ตามแนวคิด Flipped Classroom เรื่อง การตรวจร่างกาย รายวิชา การประเมินภาวะสุขภาพ

1. ขั้นตอนการวางแผน (planning) ผู้วิจัยกำหนดประเภทของวีดิทัศน์ เป็นวีดิทัศน์การสอน มีรูปแบบเป็นรายการสาธิต ระยะเวลา 15 นาที ประกอบด้วยเนื้อหา เรื่อง การตรวจระบบทางเดินหายใจ

2. ขั้นเตรียมการ (preparation) กำหนดให้ผู้สอนเป็นผู้บรรยายเนื้อหา ควบคุมเนื้อหาในการถ่ายทำและตัดต่อทั้งหมด

3. ขั้นดำเนินการผลิต (production) ผู้วิจัยได้ให้ผู้สอนซ้อมบทบรรยายพร้อมการสาธิตก่อนการดำเนินการถ่ายทำวีดิทัศน์จริง เพื่อดูความเหมาะสมของภาพรวมในทุกๆด้าน

4. ขั้นตัดต่อ (post production) ผู้วิจัยนำดิจิทัลไฟล์ที่ได้บันทึก มาตัดต่อให้เป็นวีดิทัศน์เพื่อการเรียนรู้ตามแนวคิด Flipped Classroom เรื่อง การตรวจร่างกายที่สมบูรณ์ขึ้น โดยใช้โปรแกรม Adobe Premirer Pro CS6

5. ขั้นประเมินผลรายการ (evaluation production)

ผู้วิจัยได้นำวีดิทัศน์ที่ดำเนินการตัดต่ออย่างสมบูรณ์แล้ว ไปให้ผู้เชี่ยวชาญประเมินคุณภาพด้านเนื้อหา จำนวน 3 ท่าน และด้านเทคโนโลยีการศึกษา จำนวน 3 ท่าน

ขั้นตอนที่ 3 การทดลองใช้วีดิทัศน์เพื่อการเรียนรู้ตามแนวคิด Flipped Classroom เรื่อง การตรวจร่างกาย รายวิชาการประเมินภาวะสุขภาพ

1. ให้กลุ่มตัวอย่างศึกษาเนื้อหา เรื่อง การตรวจร่างกาย แล้วทำการทดสอบทักษะปฏิบัติที่ได้จากการเรียนในภาคทฤษฎี เพื่อประเมินความรู้ของกลุ่มตัวอย่างก่อนการใช้สื่อวีดิทัศน์

2. จัดการเรียนการสอนโดยให้กลุ่มตัวอย่างเรียนรู้จากสื่อวีดิทัศน์ผู้วิจัยได้สร้างขึ้น โดยมีผู้สอนเป็นผู้คอยชี้แนะในระหว่างการเรียนรู้

3. หลังจากเรียนจากสื่อวีดิทัศน์เรียบร้อยแล้ว ให้กลุ่มตัวอย่างซักถาม และพูดคุยข้อคำถามระหว่างเพื่อนและผู้สอน เพื่อให้เกิดความคิดรวบยอดในเรื่องการตรวจร่างกาย

4. ให้กลุ่มตัวอย่างทดสอบทักษะปฏิบัติที่ได้หลังจากการเรียนจากสื่อวีดิทัศน์เพื่อการเรียนรู้อีกครั้ง เพื่อประเมินความรู้ของกลุ่มตัวอย่างหลังการใช้สื่อวีดิทัศน์

ขั้นตอนที่ 4 การประเมินผลการพัฒนาสื่อวีดิทัศน์เพื่อการเรียนรู้ตามแนวคิด Flipped Classroom เรื่อง การตรวจร่างกาย รายวิชาการประเมินภาวะสุขภาพ

1. คุณภาพของสื่อวีดิทัศน์ ประเมินโดยผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา จำนวน 3 ท่าน และผู้เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีการศึกษา จำนวน 3 ท่าน โดยใช้แบบประเมินคุณภาพด้านเนื้อหาและแบบประเมินคุณภาพด้านเทคโนโลยีการศึกษา และใช้เกณฑ์ของลิเคิร์ท แบบ 4 ระดับ จำนวน 10 ข้อ

2. ทักษะปฏิบัติ เก็บข้อมูลจากการทดสอบทักษะปฏิบัติโดยกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 40 คน โดยใช้แบบประเมินทักษะปฏิบัติ และใช้เกณฑ์การประเมินภาพรวมแบบรูบริค (Holistic Rubrics) จำนวน 7 ข้อ

3. ความพึงพอใจ ประเมินโดยกลุ่มตัวอย่างที่เรียนจากสื่อวีดิทัศน์เพื่อการเรียนรู้ตามแนวคิด Flipped Classroom เรื่อง การตรวจร่างกาย จำนวน 40 คน โดยใช้แบบประเมินความพึงพอใจ และใช้เกณฑ์ของลิเคิร์ท แบบ 4 ระดับ จำนวน 10 ข้อ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักศึกษาชั้นปีที่ 2 สาขาวิชาพยาบาลศาสตร์ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย ที่ศึกษาอยู่ในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2559 จำนวน 80 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักศึกษาชั้นปีที่ 2 สาขาวิชาพยาบาลศาสตร์ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย ที่ศึกษาอยู่ในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2559 จำนวน 40 คน โดยวิธีการสุ่มแบบกลุ่ม (cluster sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1.วีดิทัศน์เพื่อการเรียนรู้ตามแนวคิด Flipped Classroom เรื่อง การตรวจร่างกาย รายวิชา การประเมินภาวะสุขภาพ พิจารณาคุณภาพวีดิทัศน์โดยผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 6 ท่าน

2. แบบประเมินคุณภาพสื่อวีดิทัศน์เพื่อการเรียนรู้ตามแนวคิด Flipped Classroom เรื่อง การตรวจร่างกาย รายวิชา การประเมินภาวะสุขภาพ จำนวน 10 ข้อ พิจารณาค่าความเชื่อมั่นโดยผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน

3. แบบประเมินทักษะปฏิบัติ เรื่อง การตรวจร่างกาย รายวิชา การประเมินภาวะสุขภาพ จำนวน 7 ข้อ พิจารณาค่าความเชื่อมั่นโดยผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ประเมินคุณภาพของสื่อวีดิทัศน์เพื่อการเรียนรู้ตามแนวคิด Flipped Classroom เรื่อง การตรวจร่างกาย รายวิชา การประเมินภาวะสุขภาพ โดยนำสื่อที่พัฒนาและแบบประเมินคุณภาพด้านเนื้อหาและด้านสื่อไปให้ผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา จำนวน 3 ท่านและด้านสื่อจำนวน 3 ท่าน ประเมิน

2. ประเมินทักษะปฏิบัติของผู้เรียนด้วยการตรวจ

ร่างกาย โดยแบบประเมินทักษะปฏิบัติ ทั้งก่อนเรียนและหลังเรียนจากสื่อวีดิทัศน์เพื่อการเรียนรู้ตามแนวคิด Flipped Classroom เรื่อง การตรวจร่างกาย รายวิชา การประเมินภาวะสุขภาพ จำนวน 40 คน

3. ประเมินความพึงพอใจต่อสื่อวีดิทัศน์เพื่อการเรียนรู้ตามแนวคิด Flipped Classroom เรื่อง การตรวจร่างกาย รายวิชา การประเมินภาวะสุขภาพ หลังจากกลุ่มตัวอย่างเรียนจากสื่อแล้ว จำนวน 40 คน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การพัฒนาสื่อวีดิทัศน์เพื่อการเรียนรู้ตามแนวคิด Flipped Classroom เรื่อง การตรวจร่างกาย รายวิชา การประเมินภาวะสุขภาพ ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) t-test Dependent

ผลการวิจัย

จากการพัฒนาสื่อวีดิทัศน์เพื่อการเรียนรู้ตามแนวคิด Flipped Classroom เรื่อง การตรวจร่างกาย รายวิชา การประเมินภาวะสุขภาพ ผลการวิจัยพบว่า

1. คุณภาพของวีดิทัศน์เพื่อการเรียนรู้ตามแนวคิด Flipped Classroom เรื่อง การตรวจร่างกาย รายวิชา การประเมินภาวะสุขภาพ มีคุณภาพอยู่ในระดับดีมาก

2. ผลทักษะปฏิบัติหลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้เรียนมีผลทักษะปฏิบัติสูงขึ้นตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

3. ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่เรียนด้วยวีดิทัศน์เพื่อการเรียนรู้ตามแนวคิด Flipped Classroom เรื่อง การตรวจร่างกาย รายวิชา การประเมินภาวะสุขภาพ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด

การอภิปรายผล

การพัฒนาวีดิทัศน์เพื่อการเรียนรู้ตามแนวคิด Flipped Classroom เรื่อง การตรวจร่างกาย รายวิชา การประเมินภาวะสุขภาพ ตามวัตถุประสงค์ สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. จากการหาคุณภาพของการพัฒนาสื่อวีดิทัศน์เพื่อการเรียนรู้ตามแนวคิด Flipped Classroom เรื่อง การตรวจร่างกาย รายวิชาการประเมินภาวะสุขภาพ โดยผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา จำนวน 3 ท่าน และด้านเทคโนโลยีการศึกษา จำนวน 3 ท่าน จะเห็นได้ว่าวีดิทัศน์ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นมีคุณภาพ จึงทำให้ผู้เรียนมีผลของทักษะปฏิบัติสูงขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุธัญญา นวลประสิทธิ์, พวงเพชร วุฒิพงศ์ และ กษิรา จันทรมณี (Nuanprasit, Wuttipon & Juntraramane, 2010) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ผลของการใช้สื่อวีดิทัศน์โปรแกรมการดูแลตนเองต่อความรู้ และความสามารถในการดูแลตนเองของผู้ป่วยตาต้อกระจกและญาติผู้ดูแล พบว่า การใช้สื่อวีดิทัศน์ประกอบการสอนช่วยให้ผู้เรียนเห็นภาพหรือการเคลื่อนไหวที่เกิดขึ้นอย่างชัดเจน ส่งผลให้ผลการเรียนรู้หรือผลสัมฤทธิ์ของการเรียนรู้เพิ่มขึ้นได้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ กันตพร ยอดไชย, อารีย์ วรรณ อ่วมตานี และ วิฑูรย์ สังฆรักษ์ (Yodchai, Umtanee & Sangkharak, 2007) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ผลการใช้สื่อวีดิทัศน์คาราโอเกะ เรื่อง หลักการพยาบาลผู้ป่วยโรคหัวใจและหลอดเลือด ต่อความรู้ของนักศึกษาพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ พบว่า คะแนนเฉลี่ยความรู้ เรื่อง หลักการพยาบาลผู้ป่วยโรคหัวใจและหลอดเลือดหลังจากใช้สื่อวีดิทัศน์คาราโอเกะสูงกว่าก่อนใช้สื่อวีดิทัศน์คาราโอเกะอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

2. จากผลทักษะปฏิบัติ เรื่อง การตรวจร่างกาย รายวิชา การประเมินภาวะสุขภาพ ของผู้เรียนที่เรียนจากสื่อวีดิทัศน์เพื่อการเรียนรู้ พบว่า ผลทักษะปฏิบัติหลังเรียนของผู้เรียนสูงกว่าก่อนเรียน เนื่องจากการเรียนรู้จากสื่อวีดิทัศน์ในรูปแบบ Flipped Classroom เป็นการเรียนที่มีความยืดหยุ่น ผู้เรียนสามารถเรียนรู้ได้เท่าที่ตนต้องการ สามารถเรียนซ้ำ ย้อนกลับไปกลับมา และทบทวนเนื้อหาที่มีอยู่ในวีดิทัศน์ได้อย่างเต็มที่ จนเกิดความเข้าใจในเนื้อหาอย่างลึกซึ้ง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิยะดา เปาวนา (Paowana, 2013) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพสื่อวีดิทัศน์ เรื่อง การสวนล้างช่องคลอด ในรายวิชาปฏิบัติการพยาบาลบุคคลที่มีปัญหาสุขภาพ 3 วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี อุดรธานี พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ทดลองใช้สื่อวีดิ

ทัศน์ เรื่อง การสวนล้างช่องคลอด สามารถปฏิบัติการสวนล้างช่องคลอดจากสถานการณ์จริงได้ค่าร้อยละของคะแนนเฉลี่ยสูงกว่าค่าเป้าหมายที่กำหนดไว้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ บุญธิดา ลิมาพงษ์ภาส (Limapongpas, 2015) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ผลของการสอนก่อนผ่าตัดโดยใช้สื่อวีดิทัศน์ต่อความรู้และการปฏิบัติตนในผู้ป่วย ที่ได้รับยาระงับความรู้สึกด้วยการฉีดยาเข้าช่องไขสันหลัง พบว่า การสอนโดยใช้สื่อวีดิทัศน์ทำให้ผู้ป่วยสามารถปฏิบัติตนได้ถูกต้องมากกว่าการสอนแบบบรรยาย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

3. จากผลความพึงพอใจในการใช้วีดิทัศน์เพื่อการเรียนรู้ตามแนวคิด Flipped Classroom เรื่อง การตรวจร่างกาย รายวิชา การประเมินภาวะสุขภาพ พบว่า อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยส่วนใหญ่ผู้เรียนให้ความเห็นว่าวีดิทัศน์เพื่อการเรียนรู้ตามแนวคิด Flipped Classroom เรื่อง การตรวจร่างกาย รายวิชา การประเมินภาวะสุขภาพ มีการนำเสนอที่ทำให้เกิดความเข้าใจได้ง่าย สามารถสร้างความรู้และประสบการณ์ได้โดยตรง เหมาะสำหรับการทบทวนความรู้ได้ด้วยตนเอง และมีความเหมาะสมที่จะนำมาใช้ประกอบการสอน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิยะดา เปาวนา (Paowana, 2013) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพสื่อวีดิทัศน์ เรื่อง การสวนล้างช่องคลอดในรายวิชาปฏิบัติการพยาบาลบุคคลที่มีปัญหาสุขภาพ 3 วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี อุดรธานี พบว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อสื่อวีดิทัศน์ เรื่อง การสวนล้างช่องคลอด มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ พัชราภรณ์ วิริยะประสพโชค และ ศิลปะ ไชยขันธ์ (Wiriyaprasobchok & Chaikan, 2012) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพของการสอนญาติผู้ป่วยหลังผ่าตัดตาต้อกระจกโดยใช้สื่อวีดิทัศน์หอผู้ป่วยโสตศอนาสิกและจักษุ โรงพยาบาลเชียงรายประชานุเคราะห์ พบว่า ความพึงพอใจต่อการสอนโดยใช้สื่อวีดิทัศน์ในระดับมากที่สุด เพราะสื่อวีดิทัศน์ช่วยให้เกิดการเรียนรู้เร็ว จดจำง่าย สะดวก และประหยัดเวลา

ข้อเสนอแนะ

ควรมีการพัฒนาวีดิทัศน์เพื่อการเรียนรู้ในเนื้อหาเรื่อง การตรวจร่างกาย ในการตรวจร่างกายในระบบ อื่นๆ เพิ่มเติม เพื่อเป็นประโยชน์ต่อผู้เรียนในการเรียนรู้ในรายวิชาการประเมินภาวะสุขภาพอย่างครบถ้วน

References

Buajama, P. (2012). *Development of internet video to support the public volunteer for bachelor degree students in major of educational technology and communications at Rajamangala University of Technology Thanyaburi.* Master of Education Thesis, Rajamangala University of Technology Thanyaburi. (in Thai)

Ehrman, M., & Oxford, R. (1989). Effects of sex differences, career choice, and psychological type on adults' language learning strategies. *Modern Language Journal, 7*(3), 253-265.

Khammani, T. (2010). *Teaching science: Knowledge for effective learning process* (12th ed.). Bangkok: Chulalongkorn University. (in Thai)

Klaynak, P. (1998). P*roduction of educational television programs.* Nakhon Pathom: Silpakorn University. (in Thai)

Limapongpas, B. (2015). Effects of preoperative instruction using multimedia in patients receiving spinal anesthesia. *Journal of Health Science Research, 9*(1), 1-7. (in Thai)

Malithong, K. (2000). *Educational technology and innovation* (2nd ed.). Bangkok: Aroon Printing. (in Thai)

Maslow, A. (1970). M*otivation and personality.* New York: Harper & Row.

Nhuphet, W. (2007). The development of activity packages on domestic waste water for Matthayomsuksa II students at Matthayomnarkharwaroupatump school. *Journal of Educational Research Srinakharinwirot University, 8*(2), 41-53. (in Thai)

Nuanprasit, S., Wuttipon, P., & Juntraramane, K. (2010). Effect of the video program of self-care knowledge and self-care ability of cataract patients and their caregivers. *Thai Journal of Nursing Council, 25*(2), 78-86. (in Thai)

Office of the Council of Education. (2004). S*ummary of learning process modeling under the national education act BE 2542.* Bangkok: Candid-Media. (in Thai)

Paowana, W. (2013). *The efficiency of instructional media of vaginal douche for nursing care of persons with health problem practicum III*. Master of Nursing Thesis, Boromarajonani College of Nursing, Udonthani. (in Thai)

Phanphai, P. (2014). *The social media utilization with the flipped classroom theory on language for communication to enhance learning achievement of Prathomsuksa 6 students.* Master of Education Thesis, Kasetsart University. (in Thai)

Sirirak, P. (2008). C*ustomer satisfaction of Chataya Clinic Thai Massage & Spa at Hua – Hin.* Master of Education Thesis, Srimakharinwirot University. (in Thai)

Srisaard, B. (2002). *How to create statistics for research* (6th ed.). Bangkok: Chomromdek. (in Thai)

Srivilai, J. (2010). *The development of demonstration video media in banana leaf work at vocational certificate level.* Master of Science in Industrial Education Thesis, King Mongkut's University of Technology Thonburi. (in Thai)

Sukhothai Thammathirat University. (1993). *Textbook of basic knowledge of television (units 1-7)*. Nonthaburi: Author. (in Thai)

Utomchan, W. (1995). *Production of television and video*. Bangkok: Chulalongkorn University. (in Thai)

Wiriyaprasobchok, P., & Chaikan, S. (2012). The effectiveness of teaching caregivers of post operative cataract patients by means of video instruction in the event unit, Chiangrai Prachanukroh Hospital. *Chiangrai Medical Journal, 4*(2), 43-54. (in Thai)

Yodchai, K., Umtanee, A., & Sangkharak, W. (2007). The effects of using karaoke videotape of nursing care for cardiovascular disease patients on knowledge of nursing students, faculty of Nursing, Prince of Songkla University. *Songkla Med J, 25*(6), 531-536. (in Thai)

การพัฒนาชุดฝึกทักษะแบบสตีมศึกษาโดยการสร้างสรรค์ชิ้นงาน เรื่อง พลังงานรอบตัวเรา
The Development of Work Creation through STEAM Education Approach on Energy

มีนกาญจน์ แจ่มพงษ์ และ นพดล พรามณี
Meenakan Jampong and Noppadol Prammanee
หลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
Master of Education Program, Rajamangala University of Technology Thanyaburi

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) พัฒนาชุดฝึกทักษะแบบสตีมศึกษาเพื่อการสร้างสรรค์ชิ้นงาน เรื่อง พลังงานรอบตัวเรา (2) วัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาวิทยาศาสตร์จากการเรียนรู้ด้วยชุดฝึกทักษะและ (3) ศึกษาระดับความสามารถในการสร้างสรรค์ชิ้นงานหลังจากที่ได้เรียนจากการพัฒนา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย เป็นนักเรียนระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 โรงเรียนสาธิตนวัตกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำนวน 26 คน ได้มาจากวิธีการสุ่มแบบกลุ่ม เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ (1) ชุดฝึกทักษะแบบสตีมศึกษาเพื่อการสร้างสรรค์ชิ้นงาน เรื่องพลังงานรอบตัวเรา (2) แบบวัดผลสัมฤทธิ์วิชาวิทยาศาสตร์เป็นแบบปรนัยชนิดเลือกตอบจำนวน 10 ข้อ (3) แบบประเมินความสามารถในการสร้างสรรค์ชิ้นงาน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที ผลการวิจัยพบว่า (1) ชุดฝึกทักษะแบบสตีมศึกษาโดยการสร้างสรรค์ชิ้นงาน เรื่องพลังงานรอบตัวเรา เป็นการเรียนรู้แบบบูรณาการหลายวิชากับกิจกรรมการเรียนการสอน ทั้ง 5 ศาสตร์ คือ (1.1) วิทยาศาสตร์ ด้านพลังงานแสงอาทิตย์ พลังงานไฟฟ้า การเปลี่ยนรูปพลังงาน การเสียดสีของพื้นผิว (1.2) เทคโนโลยี ด้านการใช้อุปกรณ์ การยึดติดตั้งอุปกรณ์อย่างแม่นยำและปลอดภัย (1.3) ศิลปะ ด้านการผสมสี การตกแต่ง ความสวยงามของผลงาน (1.4) วิศวกรรม ด้านการวางแผนสร้างสรรค์ชิ้นงานและแก้ไขปัญหาตามกระบวนการทางวิศวกรรม (1.5) คณิตศาสตร์ ด้านการคำนวณระยะทาง เวลา การคาดคะเน โดยชุดฝึกทักษะมีประสิทธิภาพ 80.76/81.52 (2) ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาวิทยาศาสตร์หลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ (3) ความสามารถในการสร้างสรรค์ชิ้นงานหลังเรียนโดยใช้ชุดฝึกทักษะพบว่านักเรียนมีความสามารถในการสร้างสรรค์ชิ้นงานอยู่ในระดับดี

คำสำคัญ: สตีมศึกษา ชุดฝึกทักษะ การสร้างสรรค์ชิ้นงาน

Abstract

The objectives of this research were to (1) develop a training package for work creation through STEAM education (Science, Technology, Engineering, Arts and Math) approach on energy around us, (2) assess learning achievement in Science through STEAM education approach, and (3) study the ability level in work creation after learning through STEAM education approach. Research samples were 26 grades 4 students studying at The Innovation Demonstration School Rajamangala University of Technology Thanyaburi, selected by cluster random sampling. Research tools were (1) a training package for work creation through STEAM education approach on energy around us, (2) 10 multiple choice questions of the achievement test in Science, and (3) evaluation form for work creation. Descriptive statistics included percentage, mean ($\overline{X}$), SD (Standard Deviation) and t-test were used

for data analysis. The research showed that (1) a training package for work creation through STEAM education approach on energy around us included the integration of 5 fields of study: (1.1) the science field included solar energy, electrical energy, energy transformation, and surface friction energy, (1.2) the technology field in using and fastening devices safely and correctly. (1.3) the art field included the combination of colors and decoration of work piece, (1.4) the engineering field included creative planning for work creation and modification based on engineering process, and (1.5) the math field included calculation for distance, time, and conjecture. The training package showed the effective index at 80.76/81.54. (2), the later learning achievement was higher than for former at a statistically significant difference, 0.05 and (3) the students' ability to develop work creation after learning through STEAM education approach was at good level.

Keywords: STEAM education, training package, work creation

บทนำ

แผนพัฒนาการศึกษาของกระทรวงศึกษาธิการ ฉบับที่ 11 พ.ศ.2555-2559 ได้ส่งเสริมการวิจัยและพัฒนา ถ่ายทอดองค์ความรู้เทคโนโลยี นวัตกรรมเพื่อการพัฒนาสังคมและประเทศโดยมุ่งส่งเสริมและสนับสนุนการวิจัยและพัฒนาที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ทั้งในด้านการพัฒนาการศึกษาและในเชิงพาณิชย์ สำหรับแนวการศึกษาที่เหมาะสมกับยุคปัจจุบัน ระดับนานาชาติกำลังสนใจในการศึกษาที่เกี่ยวกับวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี คณิตศาสตร์และวิศวกรรมเป็นอย่างมาก (Chanprasert, 2014)

ความสำคัญของวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และส่งเสริมให้ผู้เรียนได้เรียนรู้กระบวนการทางวิทยาศาสตร์ เพื่อพัฒนาความสามารถทางวิทยาศาสตร์ ได้อย่างเต็มตามศักยภาพตั้งแต่เยาว์วัย โรงเรียนหรือสถานศึกษาควรเน้นการจัดการเรียนการสอนให้ทันสมัย และตรงตามความต้องการของชุมชน การทำงานต่างๆล้วนแล้วแต่เป็นผลมาจากความรู้ด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี โดยการเชื่อมโยงวิทยาศาสตร์กับวิชาอื่นๆ และตลอดชีวิต การจัดกิจกรรมการเรียนการสอนในทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จึงเป็นกิจกรรมที่ท้าทายความคิดและความสามารถของผู้เรียน เปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้ร่วมกันคิดลงมือปฏิบัติสร้างงานตามแนวคิดของทฤษฎีการเรียนรู้เพื่อสร้างสรรค์ชิ้นงาน (constructionism) ดังนั้น การจัดกิจกรรมการออกแบบและการสร้างสรรค์ชิ้นงานจึงเป็นกิจกรรมที่ใช้สำหรับส่งเสริมให้ผู้เรียนเกิดความรู้และทักษะทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแบบบูรณาการแก่ผู้เรียนได้เป็นอย่างดี (Sirisawat, 2554)

หลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2551 เน้นถึงความสำคัญของวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และส่งเสริมให้ผู้เรียนได้เรียนรู้กระบวนการทางวิทยาศาสตร์ เพื่อพัฒนาความสามารถทางวิทยาศาสตร์ได้อย่างเต็มตามศักยภาพตั้งแต่เยาว์วัย โรงเรียนหรือสถานศึกษาควรเน้นการจัดการเรียนการสอนให้ทันสมัยและรู้จักใช้พลังงานให้เกิดคุณค่ามากที่สุด โดยสนับสนุนกิจกรรมภายในโรงเรียนในด้านสิ่งแวดล้อมและอนุรักษ์พลังงาน ครูที่อยู่ในสถานศึกษาควรมีส่วนรวมในการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน โดยบูรณาการเรื่องเกี่ยวกับการใช้พลังงานเพื่อพัฒนาวิธีคิด ทั้งความคิดเป็นเหตุเป็นผล คิดสร้างสรรค์ คิดวิเคราะห์ วิจารณ์ มีทักษะสำคัญในการค้นคว้าหาความรู้ มีความสามารถในการแก้ปัญหาอย่างเป็นระบบ สามารถตัดสินใจโดยใช้ข้อมูลที่หลากหลายให้กับนักเรียน สามารถนำความรู้ไปใช้อย่างมีเหตุผล สร้างสรรค์ และมีคุณธรรม (The Ministry of Education Thailand, 2008)

การพัฒนาชุดฝึกทักษะโดยรูปแบบการบูรณาการด้านวิทยาศาสตร์ (science) ด้านเทคโนโลยี(technology) ด้านวิศวกรรม (engineering) ด้านคณิตศาสตร์ (mathematics) ซึ่งเป็นแนวทางตามรูปแบบสตีมศึกษาเดิม

ส่งผลให้ช่วยเสริมการเรียนรู้ การคิดอย่างเป็นระบบแก่นักเรียน ผนวกกับด้านศิลปะ(art) ที่จะส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์ และจินตนาการของนักเรียนได้เป็นอย่างดีก่อให้เกิดแนวทางการเรียนการสอนแบบสตีมศึกษา โดยสตีมศึกษาจะเป็นตัวกลางแทนสิ่งพิมพ์หรือสื่อประเภทอื่นๆ ที่ทำให้นักเรียนมีส่วนร่วมอย่างเต็มที่และมีปฏิสัมพันธ์กับบทเรียนอยู่ตลอดเวลา การจัดกิจกรรมการเรียนรู้เป็นสิ่งท้าทายให้นักเรียนเพื่อแก้ปัญหาต่างๆ ช่วยส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์ ส่งผลให้ผู้เรียนได้มีประสบการณ์ ในการแก้ปัญหาหลายๆปัญหาโดยใช้แนวคิดหรือเพียงวิธีการเดียว ซึ่งสอดคล้องต่อพันธกิจโรงเรียนสาธิตนวัตกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี (Curriculum Development Committee, 2012) ที่มุ่งจัดการเรียนรู้และกิจกรรมเน้นกระบวนการการปฏิบัติ ค้นพบตนเอง รักการประดิษฐ์คิดค้นนวัตกรรม โดยประยุกต์ใช้วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีจัดการพลังงาน

จากเหตุผลดังกล่าวผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะพัฒนาชุดฝึกทักษะแบบสตีมศึกษาเพื่อการสร้างสรรค์ชิ้นงาน มุ่งส่งเสริมให้การจัดกิจกรรมการเรียนการสอนบรรลุตามวัตถุประสงค์ของหลักสูตร รวมทั้งยังเป็นแนวทางในการพัฒนาชุดฝึกทักษะในสาระการเรียนรู้อื่น ๆ ต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อพัฒนาชุดฝึกทักษะแบบสตีมศึกษาเพื่อการสร้างสรรค์ชิ้นงาน เรื่องพลังงานรอบตัวเรา สำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่4 โรงเรียนสาธิตนวัตกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

2. เพื่อวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาวิทยาศาสตร์จากการเรียนรู้ด้วยชุดฝึกทักษะแบบสตีมศึกษาเพื่อการสร้างสรรค์ชิ้นงาน เรื่องพลังงานรอบตัวเรา

3. เพื่อศึกษาระดับความสามารถในการสร้างสรรค์ชิ้นงานหลังเรียนด้วยชุดฝึกทักษะแบบสตีมศึกษาเพื่อการสร้างสรรค์ชิ้นงาน เรื่องพลังงานรอบตัวเรา

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

1. ชุดฝึกทักษะ

1.1 ความหมายของชุดฝึกทักษะ

ปราโมทย์ จันทร์เรือง (Chanrueng, 2009) กล่าวว่าชุดฝึกทักษะว่า สื่อที่ช่วยพัฒนาความรู้ความสามารถในการเชื่อมโยงความรู้กับกระบวนการเพื่อให้นักเรียนฝึกวิธีการคิด ฝึกปฏิบัติ ฝึกทักษะด้วยตนเองให้นักเรียนเกิดการเรียนรู้ มีความรู้ ความเข้าใจ สามารถคิดวิเคราะห์ได้ โดยมีครูเป็นผู้แนะนำช่วยเพิ่มพูนความรู้ให้กับนักเรียนและเจตคติตามจุดประสงค์การเรียนรู้และตามจุดมุ่งหมาย โดยภาพรวมแล้วชุดฝึกทักษะเป็นวิธีการหนึ่งของการจัดการเรียนการสอนที่ได้แนวคิดหลาย ๆ แนวมาใช้ร่วมกันเพื่อให้นักเรียนได้ฝึกปฏิบัติ และเรียนรู้ด้วยตนเอง ทำให้ผู้เกิดความสนใจเมื่อได้ปฏิบัติจริง มีความรู้ ความเข้าใจ สามารถวิเคราะห์ได้ โดยให้ครูเป็นผู้แนะนำ

1.2 การสร้างชุดฝึกทักษะ ควรมีหลักในการสร้างดังนี้ (Chathong, 2007)

1.2.1 การสร้างชุดฝึกต้องยึดหลักการสร้างตามทฤษฎี และมีจิตวิทยาในการสร้างเพื่อให้เหมาะสมกับวัยและความแตกต่างระหว่างบุคคล

1.2.2 มีจุดมุ่งหมายที่ฝึกทักษะด้านใดด้านหนึ่งกำหนดชัดเจนแน่นอน

1.2.3 เรียงลำดับเนื้อหาจากง่ายไปหายาก ตรงตามจุดประสงค์ มีคำชี้แจงง่าย ๆ สั้น ๆ อ่านแล้วเข้าใจ พร้อมทั้งมีตัวอย่างประกอบ

1.2.4 ชุดฝึกมีรูปแบบหลากหลาย เพื่อเร้าความสนใจและส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์หรือความคิดแบบอเนกนัยของนักเรียน

1.2.5 ชุดฝึกควรมีภาพประกอบ เพื่อดึงดูดความสนใจและใช้เวลาไม่ควรเกิน 40 นาที

1.2.6 ชุดฝึกต้องมีประสิทธิภาพ มีความเชื่อมั่นจะช่วยส่งเสริมให้การเรียนรู้ของนักเรียนพัฒนาดีขึ้น

1.3 การหาประสิทธิภาพของชุดฝึกทักษะ

ชัยยงค์ พรหมวงศ์ (Brahmawong, 2013) การหาประสิทธิภาพไว้ว่า การนำสื่อหรือชุดการสอนไป

ทดสอบด้วยกระบวนการสอนขั้นตอน คือ การทดสอบประสิทธิภาพเบื้องต้น และการทดสอบประสิทธิภาพจริง เพื่อหาคุณภาพของสื่อตามขั้นตอนที่กำหนดใน 3 ประเด็น คือ ให้นักเรียนมีความรู้เพิ่มขึ้น การช่วยให้นักเรียนผ่านกระบวนการเรียนและทำประเมินสุดท้ายได้ดี และทำให้นักเรียนมีความพึงพอใจ นำผลที่ได้มาปรับปรุงแก้ไข จะต้องเป็นไปตามเกณฑ์ที่ตั้งไว้ เช่น 80/80 สำหรับแบบกลุ่ม โดยหมายความว่า เมื่อเรียนจากชุดการสอนแล้วนักเรียนจะสามารถทำแบบฝึกปฏิบัติ หรืองานได้ผลเฉลี่ย 80% และประเมินหลังเรียนและงานสุดท้ายได้ผลเฉลี่ย 80%

2. การจัดการเรียนรู้รูปแบบสตีมศึกษา (STEAM education)

2.1. การนิยามความหมายของสตีมศึกษา (STEM education) การจัดการศึกษาที่บูรณาการวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี วิศวกรรมศาสตร์ และ คณิตศาสตร์ มุ่งจัดการเรียนรู้ให้เด็กเรียนรู้กับการจัดการกับปัญหาต่างๆ ต้องเรียนรู้ที่จะเพิ่มการฝึกปฏิบัติให้มาก ลดการสอนจำให้น้อยลง ทำงานคนเดียวให้น้อย ทำงานเป็นทีมให้มาก รู้จักการแก้ปัญหา ตัดสินใจ ในชั้นเรียนที่สอนสิ่งที่นักเรียนทุกคนจะต้องปฏิบัติในห้องเรียน

2.2 รูปแบบของสตีมศึกษา (STEM education) เป็นการจัดการเรียนรู้แบบการบูรณาการที่ช่วยให้เชื่อมโยงความรู้และทักษะที่เรียนรู้จากวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี วิศวกรรมศาสตร์ และคณิตศาสตร์ กับชีวิตจริงโดยอาศัยกระบวนการเชิงวิศวกรรมเป็นขั้นตอนของการแก้ไขปัญหาหรือสนองความต้องการ ดังนี้ (National Research Council, 2012)

2.2.1 ระบุปัญหา (problem identification) เป็นการทำความเข้าใจปัญหาหรือความท้าทาย วิเคราะห์เงื่อนไขหรือข้อจำกัดของสถานการณ์ปัญหา เพื่อกำหนดขอบเขตของปัญหา ซึ่งจะนำไปสู่การสร้างชิ้นงานหรือวิธีการในการแก้ปัญหา

2.2.2 รวบรวมข้อมูลและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับปัญหา (related information search) เป็นการรวบรวมข้อมูลและแนวคิดทางวิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์ และเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับ แนวทางการแก้ปัญหาและประเมินความเป็นไปได้ ข้อดีและข้อจำกัด

2.2.3 ออกแบบวิธีการแก้ปัญหา (solution design) เป็นการประยุกต์ใช้ข้อมูลและแนวคิดที่เกี่ยวข้องเพื่อการออกแบบชิ้นงานหรือวิธีการในการแก้ปัญหา โดยคำนึงถึงทรัพยากร ข้อจำกัดและเงื่อนไขตามสถานการณ์ที่กำหนด

2.2.4 วางแผนและดำเนินการแก้ปัญหา (planning and development) เป็นการกำหนดลำดับขั้นตอนของการสร้างชิ้นงานหรือวิธีการ แล้วลงมือสร้างชิ้นงานหรือพัฒนาวิธีการเพื่อใช้ในการแก้ปัญหา

2.2.5 ทดสอบ ประเมินผล และปรับปรุงแก้ไขวิธีการแก้ปัญหาหรือชิ้นงาน (testing, evaluation and design improvement) เป็นการทดสอบและประเมินการใช้งานของชิ้นงานหรือวิธีการ โดยผลที่ได้อาจนำมาใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาให้มีประสิทธิภาพในการแก้ปัญหาได้อย่างเหมาะสมที่สุด

2.2.6 นำเสนอวิธีการแก้ปัญหา ผลการแก้ปัญหาหรือชิ้นงาน (presentation) เป็นการนำเสนอแนวคิดและขั้นตอนการแก้ปัญหาของการสร้างชิ้นงานหรือการพัฒนาวิธีการ ให้ผู้อื่นเข้าใจและได้ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาต่อไป

2.3 การประยุกต์สตีมศึกษา (STEM education) สู่สตีมศึกษา (STEAM education) ตีมศึกษา (STEAM) เป็นการต่อยอดจากสะเต็มศึกษาเดิม เป็นแบบบูรณาการหลายวิชากับกิจกรรมการเรียนการสอน (Integrated) แทนการแยกสอนเป็นทีละศาสตร์จากเพียง 4 ศาสตร์ วิทยาศาสตร์ (science) เทคโนโลยี (technology) วิศวกรรม (engineering) คณิตศาสตร์ (mathematics) โดยเพิ่มขึ้นอีก 1 ศาสตร์ คือ ศิลปะ (art) เข้าไป เพื่อให้นักเรียนได้พัฒนาสมองซีกขวาในเรื่องของความคิดสร้างสรรค์และจินตนาการ ซึ่งเป็นส่วนที่สำคัญในกระบวนการเรียนรู้ ซึ่งสอดคล้องกับทักษะอาชีพที่จำเป็นในทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ด้วยวิธี เพื่อประยุกต์ใช้ในโลกแห่งความเป็นจริง (real-world application)

2.4 กิจกรรมสตีมศึกษาช่วงชั้นที่ 2 (ป.4 – ป.6) วัตถุประสงค์ ทดลองและอธิบายปัจจัยการเคลื่อนที่ของวัตถุโดยใช้พลังงานไฟฟ้า ออกแบบและสร้างของเล่นไฟฟ้าจากวัสดุที่เหมาะสม คำนวณต้นทุนการผลิตของเล่น สาระสำคัญ ของเล่นในปัจจุบันมีหลากหลายชนิด บางชนิดสามารถพัฒนาใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์เพื่อ

ให้ของเล่นนั้นเคลื่อนที่ได้ด้วยพลังงานไฟฟ้า กิจกรรมนี้ต้องการให้นักเรียนรู้เกี่ยวกับวงจรไฟฟ้า การต่อไฟฟ้าและนำความรู้มาใช้ในการออกแบบของเล่นไฟฟ้าให้เคลื่อนที่ได้ด้วยพลังงานไฟฟ้า ประโยชน์ที่ได้รับ นักเรียนสามารถนำความรู้เกี่ยวกับหลักการทำงานไฟฟ้าในชีวิตจริง ผ่านการสร้างชิ้นงานอย่างง่าย ๆ (The Ministry of Education Thailand, 2008) การนำสตีมศึกษา (STEAM) วิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี วิศวกรรมศาสตร์ ศิลปะ และ คณิตศาสตร์ เข้ามาบูรณาการการเรียนรู้ ซึ่งกระทรวงศึกษาธิการได้พัฒนาหลักสูตรการศึกษาตั้งแต่ระดับปฐมวัยจนถึงอุดมศึกษาให้สอดคล้องกับทักษะอาชีพที่จำเป็นในทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษ ที่ 21 (Kanpawit, 2013)

3. การประเมินตามสภาพจริง

การประเมินตามสภาพจริง คือ การประเมินความสามารถแท้จริงของนักเรียน จากการแสดงออก การกระทำหรือผลงาน เพื่อสร้างความรู้ด้วยตนเอง ในขณะที่นักเรียนแสดงออกในการปฏิบัติกิจกรรมหรือสร้างชิ้นงาน ซึ่งสามารถสะท้อนให้เห็นถึงกระบวนการคิดระดับสูง กระบวนการทำงานและความสามารถในการแก้ปัญหาหรือการแสวงหาความรู้ การประเมินจากสภาพจริงจะมีประสิทธิภาพก็ต่อเมื่อมีการประเมินหลายๆ ด้าน โดยใช้วิธีประเมินหลากหลายวิธีในสถานการณ์ต่าง ๆ (The Institute for the Promotion of Teaching Science and Technology. 2014) องค์ประกอบของแบบประเมินรูบริคประกอบด้วย (Boonlue, 2014)

3.1 ช่วงชั้นของความสามารถ (scale) หมายถึง การกำหนดช่วงความสามารถ เพื่อใช้ในการวัดและประเมินค่าความสามารถ

3.2 คำอธิบาย (description) หรือดัชนีชี้วัดในแแต่ละช่วงชั้นของ ความสามารถ ซึ่งต้องเป็นคำอธิบายให้เห็นว่าในแต่ละช่วงชั้นนั้นต้องมีความสามารถแบบใด มีคุณลักษณะ มีคุณภาพแบบใด

3.3 มีการกำหนดถึงสาระ ทักษะ หรือสิ่งที่ต้องการจะวัดและประเมินผล คือ การกำหนดว่า จะทำการวัดผลประเมินผลในสิ่งที่ครูได้กำหนดไว้ว่าอะไรคือสิ่งที่นักเรียนควรจะรู้ และสามารถทำได้

3.4 การวัดและประเมินผลแบบวัดองค์ความรู้แบบภาพรวม (holistic) หรือแบบวัด เฉพาะเจาะจง (analytic) ในการวัดและประเมินผลทั้งสองแบบต่างมีข้อดี และข้อด้อย การนำไปใช้จึง ขึ้นอยู่กับว่าครูต้องการจะวัดอะไร

4.หลักสูตรสถานศึกษาของโรงเรียนสาธิตนวัตกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชมงคลธัญบุรี

4.1 พันธกิจของหลักสูตร หลักสูตรสถานศึกษาโรงเรียนสาธิตนวัตกรรมมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มุ่งพัฒนานักเรียนให้ผู้สร้างความรู้จากการปฏิบัติ ค้นพบตนเอง รักการประดิษฐ์คิดค้นนวัตกรรม โดยประยุกต์ใช้วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จัดการพลังงาน มีมโนธรรม ยึดมั่นในการปกครองตามระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข รักและภาคภูมิใจในท้องถิ่น เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน จึงกำหนดเป็นจุดมุ่งหมายเพื่อให้เกิดกับนักเรียน เมื่อจบการศึกษาขั้นพื้นฐาน สมรรถนะสำคัญของนักเรียน

4.2 สมรรถนะของหลักสูตรสถานศึกษาโรงเรียนสาธิตนวัตกรรม มหาวิทยาลัยนวัตกรรมเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มุ่งเน้นพัฒนานักเรียนให้มีคุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนด ซึ่งจะช่วยให้นักเรียนเกิดสมรรถนะสำคัญและคุณลักษณะอันพึงประสงค์ ดังนี้

4.2.1 ความสามารถในการสื่อสาร

4.2.2 ความสามารถในการคิดวิเคราะห์

4.2.3 ความสามารถในการแก้ปัญหา

4.2.4 ความสามารถในการใช้ทักษะชีวิต

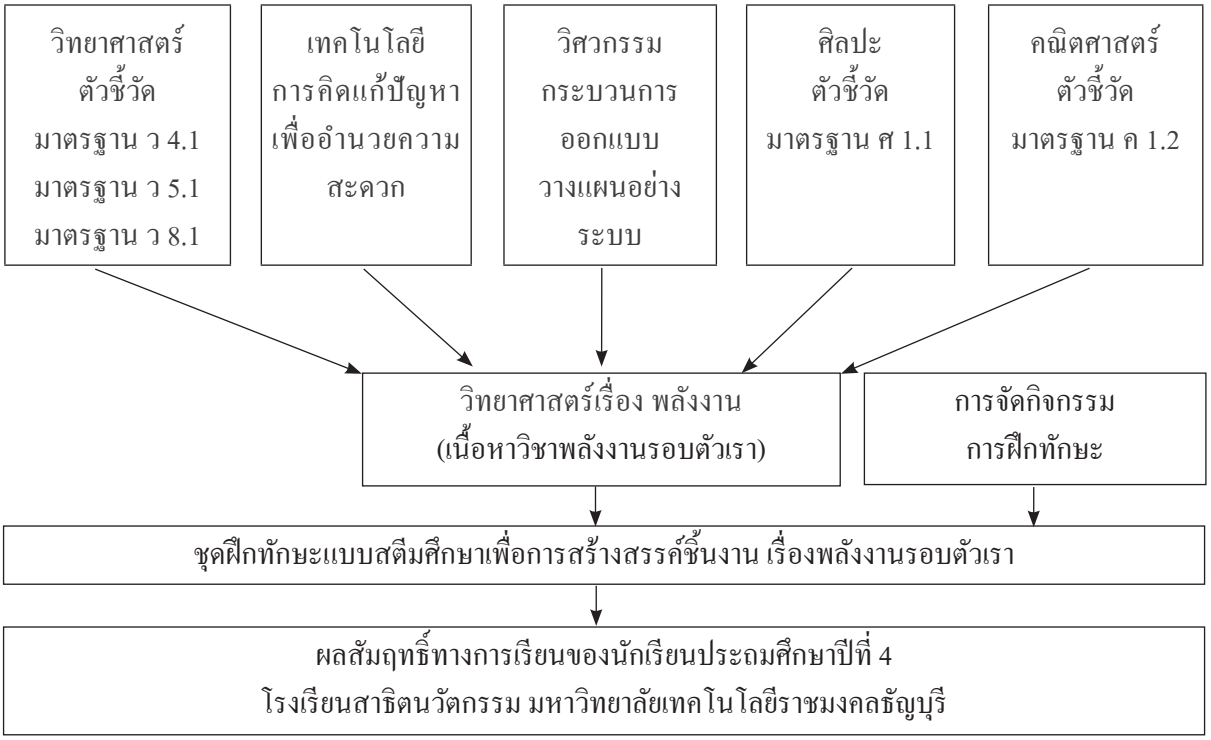
4.2.5 ความสามารถในการใช้เทคโนโลยี

4.2.6 ความสามารถในการใช้กระบวนการทางวิศวกรรม

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า สตีมศึกษาช่วยส่งเสริมความสามารถในการแก้ไขปัญหาของนักเรียนได้ นักเรียนเกิดกระบวนการคิดทางวิทยาศาสตร์ กระบวนการออกแบบเชิงวิศวกรรม การเลือกใช้เครื่องมือเพื่ออำนวยความสะดวก และการคำนวณตามแนวของสตีมศึกษา ซึ่งหากนำมาประยุกต์เพิ่มเติมในความคิดสร้างสรรค์ การต่อยอดประสบการณ์ด้วยศิลป์โดยใช้ทฤษฎีการสร้างความรู้ด้วยตนเองโดยการสร้างสรรค์ชิ้น

งาน ได้รับประเมินความสามารถแท้จริงจะช่วยให้นักเรียนมีสมรรถนะและคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของหลักสูตร มีกระบวนการทำงานและความสามารถในการแก้ปัญหาหรือการแสวงหาความรู้อย่างมีประสิทธิภาพ

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

1. การพัฒนาชุดฝึกทักษะแบบสตีมศึกษาเพื่อการสร้างสรรค์ชิ้นงาน เรื่องพลังงานรอบตัวเรา มีประสิทธิภาพตามเกณฑ์มาตรฐาน 80/80

2. ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาวิทยาศาสตร์ จากการพัฒนาชุดฝึกทักษะแบบสตีมศึกษาเพื่อการสร้างสรรค์ชิ้นงาน เรื่องพลังงานรอบตัวเรา หลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียน

3. ความสามารถในการสร้างสรรค์ชิ้นงานหลังจากที่ได้เรียนจากการพัฒนาชุดฝึกทักษะแบบสตีมศึกษาเพื่อการสร้างสรรค์ชิ้นงาน เรื่องพลังงานรอบตัวเรา อยู่ในระดับดี

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลศึกษาปัญหาการเรียนการสอนจากครูผู้สอน และนโยบายการจัดการเรียนการสอนของสถานศึกษาเพื่อนำไปปรึกษากับผู้เชี่ยวชาญ ในระหว่างเรียนนั้นได้ให้นักเรียนทำแบบทดสอบหลังเรียนของแต่ละหน่วย การวิจัยครั้งนี้เป็นการสุ่มแบบกลุ่ม (cluster ramdom sampling) ซึ่งดำเนินการทดลองตามแบบแผนและวัดก่อน-หลังการทดลอง มีลักษณะการทดลอง ดังนี้

1. ขั้นตอนการสร้างชุดฝึกทักษะแบบสตีมศึกษาโดยการสร้างสรรค์ชิ้นงาน เรื่องพลังงานรอบตัวเราเพื่อเป็นแนวทางในการจัดกิจกรรมการฝึกทักษะสำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 ดังนี้

1.1 ผู้วิจัยได้สำรวจข้อมูลจากครูผู้สอนวิชาวิทยาศาสตร์ของโรงเรียนสาธิตนวัตกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ซึ่งให้คำแนะนำเกี่ยวกับการสร้างชุดฝึกทักษะแบบสตีมศึกษาโดยการสร้างสรรค์

ชิ้นงาน ควรจะมุ่งให้นักเรียนได้เรียนรู้เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงพลังงาน

1.2 ผู้วิจัยได้ปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษา เสนอการออกแบบขั้นต้นโดยใช้แผงโซล่าเซลล์และมอเตอร์ไฟฟ้าเป็นหลัก และทำการทดลอง

1.3 ผู้วิจัยได้รับคำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญทางด้านฟิสิกส์จำนวน 1 ท่านว่าควรสร้างวัตถุที่เคลื่อนที่ได้เพื่อให้นักเรียนคำนวณเรื่องระยะทางและการคาดคะเน ซึ่งมีความเห็นตรงกันในการตั้งโจทย์เป็นเรือพลังงานแสงอาทิตย์

1.4 ผู้วิจัยได้รับคำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญทางด้านวิทยาศาสตร์ 1 ท่าน ให้ปรับแต่งขนาดของเรือพลังงานแสงอาทิตย์เพื่อลดแรงเสียดทาน

1.5 ผู้วิจัยขอคำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญทางด้านคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยี 1 ท่าน ซึ่งให้คำแนะนำในส่วนบังคับทิศทาง โดยใช้เครื่องพิมพ์ชนิด 3 มิติ (3D printer) สร้างส่วนบังคับทิศทาง เพื่อเหมาะสมกับนักเรียนระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 4

1.6 ผู้วิจัยนำแนวการจัดกิจกรรมการฝึกทักษะสำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 ปรึกษาผู้เชี่ยวชาญทางด้านเทคโนโลยีการศึกษา จำนวน 3 ท่าน และทำการสร้างสื่อประกอบการสอนโดยผู้เชี่ยวชาญแนะนำให้สร้างสื่อการสอนเป็น 2 เรื่องคือ (1) พลังงานแสงและแหล่งที่มาของแสง (2) การนำพลังงานแสงมาใช้ประโยชน์

1.7 ทำการตรวจสอบสื่อประกอบการสอนโดยอาจารย์ที่ปรึกษา ผู้เชี่ยวชาญทางด้านเทคโนโลยีการศึกษา จำนวน 3 ท่าน และนำผลมาปรับปรุงแก้ไข

2. สร้างแผนการจัดการเรียนรู้ หน่วยการเรียนรู้ พลังงานรอบตัวเรา เรื่อง พลังงานแสง ระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 โดยใช้กระบวนการจัดการเรียนการสอนในรูปแบบสตีมศึกษา ตามแนวทางการจัดการเรียนรู้กระบวนการออกแบบเชิงวิศวกรรมคือ (1) การระบุปัญหา (2) การค้นหาแนวคิดที่เกี่ยวข้อง (3) การวางแผนพัฒนา (4) การทดสอบและประเมินผล (5) การนำเสนอผลลัพธ์ โดยผู้วิจัยยึดองค์ประกอบของแผนการจัดการเรียนรู้ตามหลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2551

3. ทำการตรวจสอบแผนการจัดการเรียนรู้โดยอาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญด้านหลักสูตรและการสอน จำนวน 3 ท่านแล้วนำผลมาปรับปรุงแก้ไข

4. ทำการสร้างแบบวัดผลสัมฤทธิ์แบบเลือกตอบ (ปรนัย) จำนวน 25 ข้อ ก่อนเรียนและหลังเรียนหน่วยการเรียนรู้ พลังงานรอบตัวเรา เรื่อง พลังงานแสง ระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 4

5. ทำการตรวจสอบแบบวัดผลสัมฤทธิ์แบบเลือกตอบ (ปรนัย) ก่อนเรียนและหลังเรียนหน่วยการเรียนรู้ พลังงานรอบตัวเรา เรื่อง พลังงานแสง ระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 โดยอาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญด้านการวัดประเมินผลจำนวน 3 ท่าน แล้วนำผลมาปรับปรุงแก้ไข

6. ทำการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา หน่วยการเรียนรู้ พลังงานรอบตัวเรา เรื่อง พลังงานแสง ระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 โดยอาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญแล้วนำผลมาปรับปรุงแก้ไข

7. ทำการหาคุณภาพ แบบวัดผลสัมฤทธิ์แบบเลือกตอบ (ปรนัย) โดยหาความเชื่อมั่น (reliability) ความยาก (difficulty) อำนาจจำแนก (discrimination) กับนักเรียนที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง (เก่ง กลาง อ่อน) นำผลที่ได้มาปรึกษากับอาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญแล้วนำผลมาปรับปรุงแก้ไข จนได้จำนวน 10 ข้อ

8. ทำการสร้างแบบประเมินตามสภาพจริง (แบบวัดแบบคะแนนรูบริค (scoring rubric) ซึ่งมีประเด็นการประเมิน ได้แก่ (1) วิธีดำเนินการทดลอง (2) การปฏิบัติงานทดลอง (3) ความคล่องแคล่วในขณะปฏิบัติงาน 4) การนำเสนอ โดยใช้วิธีการประมาณค่า 5 ระดับ (rating scale)

9. ทำการตรวจสอบแบบประเมินตามสภาพจริง (แบบวัดแบบคะแนนรูบริค Scoring Rubric) โดยอาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญด้านการวัดประเมินผลจำนวน 3 ท่าน แล้วนำผลมาปรับปรุงแก้ไข

10. นำชุดฝึกทักษะแบบสตีมศึกษาโดยการสร้างสรรค์ชิ้นงาน เรื่องพลังงานรอบตัวเราเพื่อหาประสิทธิภาพโดยให้นักเรียนระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 จำนวน 3 คน (เก่ง กลาง อ่อน)

11. ทำการตรวจสอบผลชุดฝึกทักษะแบบสตีมศึกษาโดยการสร้างสรรค์ชิ้นงาน เรื่องพลังงานรอบตัว

เรา โดยอาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญแล้วนำผลมาปรับปรุงแก้ไข

12. ทำการทดสอบผลสัมฤทธิ์ด้วยแบบทดสอบก่อนเรียน ระยะเวลา 20 นาที

13. นำชุดฝึกทักษะแบบสตีมศึกษาโดยการสร้างสรรค์ชิ้นงาน เรื่องพลังงานรอบตัวเราทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 26 คน ผู้วิจัยทำกิจกรรมร่วมกับครูประจำวิชา ตามแผนการจัดการเรียนรู้โดยแบ่งเป็น 2 ครั้ง ครั้งละ 2 ชั่วโมงดังนี้

สัปดาห์ที่ 1 (60 นาที)

13.1 ระบุปัญหา นำเข้าสู่บทเรียนโดยตั้งคำถามให้นักเรียน แล้วจุดประกายความคิดด้วยสื่อการสอน เรื่องพลังงานแสงและแหล่งที่มาของแสง

13.2 ค้นหาแนวคิดที่เกี่ยวข้อง โดยค้นหาการใช้ประโยชน์ของแสงในชีวิตประจำวัน และแลกเปลี่ยนข้อมูลซึ่งกันและกัน

13.3 การวางแผนและพัฒนา ผู้วิจัยแจกอุปกรณ์ประกอบชุดฝึกทักษะ ให้นักเรียนวางแผนการทำงานลงมือสร้างสรรค์ชิ้นงาน

สัปดาห์ที่ 2 (60 นาที)

13.4 การทดสอบและประเมินผล ให้นักเรียนทดลอง ปรับแต่ง แก้ปัญหา ชิ้นงาน จดบันทึกและทำแข่งขัน

13.5 การนำเสนอผลลัพธ์ ให้นักเรียนสรุปสิ่งที่ได้รับ นำเสนอปัญหา และวิธีการแก้ไขของชิ้นงาน

14. ในระหว่างการทำกิจกรรม ผู้วิจัยและครูประจำวิชาทำการประเมินตามสภาพจริง (แบบวัดแบบคะแนนรูบริค Scoring Rubric) ของนักเรียนระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 4

15. ทำการทดสอบผลสัมฤทธิ์ด้วยแบบทดสอบหลังเรียน หน่วยการเรียนรู้ พลังงานรอบตัวเรา เรื่องพลังงานแสง ระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 ระยะเวลา 20 นาที

16. นำผลการทดสอบทั้งหมดมาวิเคราะห์ผล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้คือ นักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 โรงเรียนสาธิตนวัตกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ในภาคการศึกษาที่ 1 ปีการศึกษา 2559

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ นักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 โรงเรียนสาธิตนวัตกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ในภาคการศึกษาที่ 1 ปีการศึกษา 2559 จำนวน 1 ห้องเรียน จำนวน 26 คน โดยใช้วิธีการเลือกแบบกลุ่ม (cluster random sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. แบบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน เรื่องพลังงานรอบตัวเรา

2. แบบประเมินตามสภาพจริง (แบบวัดแบบคะแนนรูบริค Scoring Rubric)

3. แบบหาประสิทธิภาพชุดฝึกทักษะ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ทำหนังสือขออนุญาตจากคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เพื่อขอความอนุเคราะห์ไปยังผู้อำนวยการ โรงเรียนสาธิตนวัตกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

2. วางแผนเก็บข้อมูล โดยปรึกษากับครูผู้สอนกลุ่มสาระการเรียนรู้วิทยาศาสตร์

3. ดำเนินการทดลอง วิชาวิทยาศาสตร์ เรื่องพลังงานงานแสงโดยใช้ชุดฝึกทักษะแบบสตีมศึกษาโดยการสร้างสรรค์ชิ้นงาน เรื่องพลังงานรอบตัวเรา ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น และนำเครื่องมือที่สร้างขึ้นมาใช้ในระหว่างการเรียนการสอนโดยในการวิจัยจะดำเนินการสอนในกลุ่มที่ใช้ในการทดลอง คือนักเรียนชั้นประถมศึกษาชั้นปีที่ 5 แล้วทำการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพของแผนและเครื่องมือจึงนำไปใช้กับกลุ่มที่ใช้ในการศึกษาผลการวิจัยคือนักเรียนชั้นประถมศึกษาชั้นปีที่ 4

4. เมื่อสิ้นสุดการทดลองผู้วิจัยให้นักเรียนทำข้อสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน เรื่องพลังงานงานแสง นำผลคะแนนมาวิเคราะห์

5. ทำการปรับปรุง ชุดฝึกทักษะแบบสตีมศึกษา โดยการสร้างสรรค์ชิ้นงาน เรื่องพลังงานรอบตัวเราเพื่อเตรียมพร้อมสำหรับการทดลองกับกลุ่มตัวอย่าง

6. ดำเนินการทดลอง วิชาวิทยาศาสตร์ เรื่อง พลังงานงานแสงโดยใช้ชุดฝึกทักษะแบบสตีมศึกษาโดยการสร้างสรรค์ชิ้นงาน เรื่องพลังงานรอบตัวเรา

7. นำผลคะแนนที่ได้จากแบบประเมิน มาวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติพื้นฐาน ค่าเฉลี่ย ร้อยละ

1.1. ค่าร้อยละ (percentage)

1.2. ค่าเฉลี่ย (average)

2. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความตรงเชิงเนื้อหาโดยผู้เชี่ยวชาญ

3. สถิติที่ใช้ในการหาค่าความยากง่ายและค่าอำนาจจำแนกของแบบประเมิน

4. สถิติที่ใช้ในการหาค่าความเที่ยงของแบบประเมินวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน

5. สถิติที่ใช้ในการหาค่าความเที่ยงของผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน

6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์หาประสิทธิภาพของแบบประเมินวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพตามเกณฑ์มาตรฐาน 80 ตัวแรก (E1) ของการพัฒนาชุดฝึกทักษะแบบสตีมศึกษาโดยการสร้างสรรค์ชิ้นงาน เรื่อง พลังงานรอบตัวเรา มีค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 80.76 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์มาตรฐาน 80 ที่กำหนดไว้ โดยแบบฝึกหัดท้ายหน่วยที่ 1 เรื่อง พลังงานแสง และแหล่งที่มา คะแนนเต็ม 10 คะแนน รวมคะแนนที่ได้ 211 คะแนน คะแนนเฉลี่ย 8.12 คิดเป็นร้อยละ 81.20 และแบบฝึกหัดท้ายหน่วยที่ 2 เรื่อง การนำพลังงานแสงอาทิตย์มาใช้ประโยชน์ คะแนนเต็ม 10 คะแนน รวมคะแนนที่ได้ 209 คะแนน คะแนนเฉลี่ย 8.03 คิดเป็นร้อยละ 80.38 ประสิทธิภาพตามเกณฑ์มาตรฐาน 80 ตัวหลัง (E2) ของการพัฒนาชุดฝึกทักษะแบบสตีมศึกษาโดยการสร้างสรรค์ชิ้นงาน เรื่องพลังงานรอบตัวเรา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 8.15 จากการทำแบบวัดผลสัมฤทธิ์หลังเรียน เรื่องพลังงานแสง จำนวน 26 คน คะแนนเต็ม 10 คะแนน ได้คะแนนรวม 212 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 81.54 สรุปได้ว่าการพัฒนาชุดฝึกทักษะแบบสตีมศึกษา มีประสิทธิภาพ 80.76/81.54

2. ผลการเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน การเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนที่เรียนด้วยการพัฒนาชุดฝึกทักษะแบบสตีมศึกษา โดยการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยจากการทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนก่อนเรียน และคะแนนเฉลี่ยจากการทำแบบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนหลัง ค่าเฉลี่ยคะแนนจากการทดสอบก่อนเรียนซึ่งมีคะแนนเต็ม 10 คะแนน นักเรียนได้คะแนนเฉลี่ย 5.12 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.36 และจากการทดสอบหลังเรียน ซึ่งมีคะแนนเต็ม 10 คะแนน นักเรียนได้คะแนนเฉลี่ย 8.15 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.88 เมื่อทดสอบด้วยค่าสถิติทดสอบ t พบว่า ค่า t ได้ 10.64 มีค่าความน่าจะเป็นซึ่งน้อยกว่า .05 แสดงว่าผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนหลังเรียนของนักเรียนที่ได้รับการเรียนรู้ โดยใช้ชุดฝึกทักษะแบบสตีมศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ตามตารางดังนี้

	คะแนน	N	$\overline{X}$	SD	t	p
ก่อนเรียน	10	26	5.12	1.36	10.64	0.000
หลังเรียน	10	26	8.15	0.88		

3. ผลการประเมินตามสภาพจริง (แบบวัดแบบคะแนนรูบริค Scoring Rubric) มีประเด็นการประเมิน วิธีดำเนินการทดลอง การปฏิบัติงานทดลอง ความคล่องแคล่วในขณะปฏิบัติงาน การนำเสนอ โดยใช้วิธีการประมาณค่า 5 ระดับ (rating scale) พบว่า ระดับความสามารถจากแบบประเมินความสภาพจริง ของนักเรียนมีค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 3.09) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD = 0.67) ค่าเฉลี่ยระดับความสามารถโดยรวมระดับดี

การอภิปรายผล

1. ผลจากการพัฒนาชุดฝึกทักษะแบบสตีมศึกษาโดยการสร้างสรรค์ชิ้นงาน เรื่องพลังงานรอบตัวเรา ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาชั้นปีที่ 4 โรงเรียนสาธิตนวัตกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เรื่องพลังงานรอบตัวเรา ได้ทำการหาประสิทธิภาพชุดฝึกทักษะแบบสตีมศึกษาสามารถอภิปรายได้ดังนี้

1.1 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพของชุดฝึกทักษะของการพัฒนาชุดฝึกทักษะแบบสตีมศึกษาโดยการสร้างสรรค์ชิ้นงาน เรื่องพลังงานรอบตัวเรา มีประสิทธิภาพก่อนเรียน 80.76 และหลังเรียน 81.54 สูงกว่าเกณฑ์มาตรฐาน 80/80 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ระพีพร ชูเสน (Chusan, 2010) ที่ได้ทำการศึกษา การพัฒนาชุดฝึกทักษะการคิดวิเคราะห์ กลุ่มสาระการเรียนรู้วิทยาศาสตร์สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 ของโรงเรียนบ้านท่าบ่อ อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี ในปีการศึกษา 2552 โดยจำแนกนักเรียนเป็น 2 กลุ่ม ซึ่งได้ประสิทธิภาพของชุดฝึกทักษะ สูงกว่าเกณฑ์มาตรฐาน 80/80 เช่นเดียวกัน ทั้งนี้เป็นเพราะ ได้ทำการทดสอบประสิทธิภาพเบื้องต้น และการทดสอบประสิทธิภาพจริง ตามขั้นตอนประสิทธิภาพของชุดฝึกทักษะโดยมุ่งเน้นใน 3 ประเด็น คือ ให้นักเรียนมีความรู้เพิ่มขึ้น การช่วยให้นักเรียนผ่านกระบวนการเรียนและทำประเมินสุดท้ายได้ดี

1.2 ผลการประเมินตามสภาพจริง (แบบวัดแบบคะแนนรูบริค Scoring Rubric) มีประเด็นการประเมิน วิธีดำเนินการทดลอง การปฏิบัติงานทดลอง ความคล่องแคล่วในขณะปฏิบัติงาน การนำเสนอ โดยใช้วิธีการประมาณค่า 5 ระดับ (rating scale) พบว่า ระดับความสามารถจากแบบประเมินความสภาพจริง ของนักเรียนมีค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 3.09) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD = 0.67) ค่าเฉลี่ยระดับความสามารถโดยรวมระดับดี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วงนุช แหยมแสง (Yamsang, 2010) ได้กล่าวว่า การประเมินตามสภาพจริงจะทำให้นักเรียนเรียนรู้วิธีการประยุกต์ ทักษะเชิงวิเคราะห์ของนักเรียน เน้นความคิดสร้างสรรค์ เน้นความสามารถ ส่งเสริมสิ่งที่ได้เรียนรู้มาในการทำงานอย่างร่วมมือร่วมใจเพื่อความสำเร็จ ทั้งนี้เพราะการระดับประเมินความสามารถในการทดลองการปฏิบัติงานของนักเรียนได้ทดลองนั้น ควรที่จะได้รับการประเมินความสามารถในแต่ละประเด็นอย่างแท้จริง

1.3 ผลการเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของชุดฝึกทักษะแบบสตีมศึกษา จากการทดสอบหลังเรียน ได้คะแนนเฉลี่ย 5.12 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.36 และจากการทดสอบหลังเรียน ได้คะแนนเฉลี่ย 8.15 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.88 พบว่าผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนหลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับ ขนิษฐา เวชรังสี (Wecharangse, 2007) ศึกษาเรื่อง การศึกษาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิทยาศาสตร์และความสามารถในการสร้างชิ้นงานของ นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 ที่เรียนโดยใช้ชุดกิจกรรมการเรียนรู้วิทยาศาสตร์แบบโยนิโสมนสิการ จำนวน 29 คน ใช้แบบแผนการทดลองแบบ One Group Pretest – Posttest ผลการวิจัยที่ได้คือ ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิทยาศาสตร์ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 หลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และความสามารถในการสร้างชิ้นงานของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 หลังเรียนอยู่ในระดับเกณฑ์ที่กำหนดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้เพราะมีการประเมินด้วยแบบทดสอบก่อนเรียนเพื่อตรวจสอบความรู้ และแบบทดสอบหลังเรียนเพื่อเปรียบเทียบกับความรู้ ทำให้ทราบความก้าวหน้าของการเรียนรู้ ในส่วนของกิจกรรมกำหนดให้ผู้เรียนได้ลงมือปฏิบัติด้วยตนเองอย่างอิสระ ซึ่งนักเรียนมีบทบาทในการสร้างองค์ความรู้ด้วยตนเองตามความสามารถด้วยวิธีการที่เหมาะสมกับตนเอง

1.4 ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ด้านปฏิบัติงานด้วยการพัฒนาชุดฝึกทักษะแบบสตีมศึกษาการจัดการเรียนรู้และกระบวนการวัดผลมีความสอดคล้องกัน สามารถจัด

ประสบการณ์การเรียนรู้ได้เหมาะสม ตรงกับสภาพผู้เรียน และความพร้อมทางด้านสื่อ วัสดุอุปกรณ์ มีการทำงานร่วมกันเป็นกลุ่ม ร่วมกันคิดและทำงานงานร่วมกัน จนสามารถแก้ไขปัญหา ลงมือปฏิบัติมีการช่วยเหลือกันภายในกลุ่ม การสร้างสรรค์ชิ้นงานอาศัยวิธีการเหมาะสม แสดงให้เห็นว่านักเรียนได้ปฏิบัติการแก้ไขปรับปรุงสร้างสรรค์ชิ้นงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ พลศักดิ์ แสงพรมศรี (Saengpromsri, 2015) ได้ศึกษาการเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ทักษะกระบวนการทางวิทยาศาสตร์ขั้นบูรณาการ และเจตคติต่อการเรียนวิชาเคมี ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 ที่ได้รับการจัดการเรียนรู้สตีมศึกษากับแบบปกติ ซึ่งมีกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยในครั้งนี้ คือ นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2557 โรงเรียนพยัคฆภูมิวิทยาคารอำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 2 ห้องเรียน 102 คน ซึ่งผลที่ได้รับการจัดการเรียนรู้สตีมศึกษา มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ทักษะกระบวนการทางวิทยาศาสตร์ขั้นบูรณาการ สูงกว่านักเรียนที่ได้รับการจัดการเรียนรู้แบบปกติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อาจเพราะใช้ตามแนวทางการจัดการเรียนรู้กระบวนการออกแบบเชิงวิศวกรรมในรูปแบบสตีมศึกษา ตามขั้นตอนดังนี้ (1) การระบุปัญหา (2) การค้นหาแนวคิดที่เกี่ยวข้อง (3) การวางแผนพัฒนา (4) การทดสอบและประเมินผล (5) การนำเสนอผลลัพธ์ อีกทั้งยังมีข้อเสนอแนะให้ควรสนับสนุนให้ครูผู้สอนได้นำแนวคิดสะเต็มศึกษาไปประยุกต์ใช้ในการจัดการเรียนการสอนในกลุ่มสาระการเรียนรู้วิทยาศาสตร์และวิชาที่เกี่ยวข้องกับสตีมศึกษาต่อไป

ข้อเสนอแนะการวิจัย

1. การสร้างสรรค์ชิ้นงานของนักเรียนใช้เวลานาน อีกทั้งมีขั้นตอนและรายละเอียดจำนวนมาก ครูประจำวิชาและผู้วิจัยเพียง 2 คนอาจไม่เพียงพอต่อการดูแลนักเรียนอย่างทั่วถึง ผู้วิจัยจึงต้องจัดการเวลาให้เหมาะสมต่อจำนวนนักเรียน

2. ควรมีการศึกษาประสิทธิผลของการเรียนการสอนในระยะยาวจากการเรียนการสอนโดยชุดฝึกทักษะแบบสตีมศึกษาโดยการสร้างสรรค์ชิ้นงาน เรื่อง พลังงานรอบตัวเรา ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาชั้นปีที่ 4 โรงเรียนสาธิตนวัตกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

References

Boonlue, R. (2014). *A construction of an evaluation form for basic skill performance of Khong–Wong–Yai.* Master of Education Thesis, Srinakharinwirot University. (in Thai)

Brahmawong, C. (2013). Developmental testing of media and instructional package. *Silpakorn Educational Research Journal, 5*(1), 11. (in Thai)

Chanprasert, S. (2014). STEM education with learning management in 21st century. *IPST magazine, 42*(186), 3-5. (in Thai)

Chanrueng, P. (2009). *Principles and guidelines for curriculum development*. Lopburi: Thepsatri Rajabhat University. (in Thai)

Chathong, S. (2007). *A study of creative writing skill of Prathom Suksa II students by divergent thinking package*. Master of Education Thesis, Khon Kaen University. (in Thai)

Chusan, R. (2010). *The development of analytical thinking skill packages, scientific substance of learning group for Mathayomsuksa 2 student*. Master of Education Thesis, Ubon Ratchathani Rajabhat University. (in Thai)

Curriculum Development Committee. (2012). *Innovation demonstration school Rajamangala University of Technology Thanyaburi curriculum 2012*. Pathum Thani: Innovation Demonstration School Rajamangala University of Technology Thanyaburi. (in Thai)

Kanpawit, J. (2013). *Development of lifelong. education plan for lifelong development*. Bangkok: Office of the National Economic and Social Development Board. (in Thai)

National Research Council. (2012). *A framework for k-12 science education: Practices, crosscutting concept, and core ideas*. Bangkok: Author. (in Thai)

Saengpromsri, P. (2015). Comparisons of learning achievement, integrated science process skills, and Attitude towards chemistry learning for Matthayomsueksa 5 students between STEM education and con ventional methods. *Journal of Education Mahasarakham University, 9* (Special Issue), 401-418. (in Thai)

Sirisawat, C. (2554). A development of robotic design material packages for integrative learning science and technology based on constructionism theory. J*ournal of Education Burapha University, 23*(1), 126-130. (in Thai)

The Institute for the Promotion of Teaching Science and Technology. (2014). *Science Technology Engineering and Mathematics Education (STEM education)*. Bangkok: Author. (in Thai)

The Ministry of Education Thailand. (2008). *The basic education core curriculum B.E. 2551 (A.D. 2008).* Bangkok: Wattana Paniting. (in Thai)

Wecharangse, K. (2007). *A study of science achievement and ability in product design of Mathayomsuksa VI students using Yonisomanasikan learning package*. Master of Education Thesis, Srinakharinwirot University. (in Thai)

Yamsang, W. (2010). Authentic assessment: Apply with formative evaluation and backward design. *Ramkhamhaeng University Journal, 27*(1), 126. (in Thai).

การพัฒนาการบริหารจัดการคุณภาพการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลคลองสี่ อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี

Managerial Development in Education Quality for Early Childhood Development Centers under Supervision of Klong Si Sub-District Administrative Organization, Klong Luang District, Pathumthani Province

วิจิตร วิชัยสาร[1], กรีฑา ไขแสง[1], ประภัสสร ทองยินดี[1], สุภาภรณ์ งามวัน[1] และ ธนเทพ ศิริพัลลภ[2]

Vichit Vichaisarn[1], Greta Kaisang[1], Prapatsorn Thongyindee[1], Supaporn Ngamwan[1] and Thanathep Siripanlop[2]

[1]คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย

[1]Faculty of Management, Eastern Asia University

[2]คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์

[2]Faculty of Education, Rajabhat Rajanagarindra University

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจต่อสภาพการดำเนินงานการบริหารจัดการคุณภาพการศึกษา และนำเสนอข้อเสนอแนะในการบริหารจัดการคุณภาพการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลคลองสี่ อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี โดยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ คณะครู ผู้ดูแลเด็ก และผู้ปกครองของนักเรียนศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก รวมจำนวนทั้งสิ้น 163 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัย พบว่า ข้อมูลความพึงพอใจต่อสภาพการดำเนินงานบริหารจัดการคุณภาพการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลคลองสี่ อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี พบว่า ความพึงพอใจต่อสภาพการดำเนินงานบริหารจัดการคุณภาพการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลคลองสี่ อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณา เป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความพึงพอใจต่อสภาพการดำเนินงานบริหารจัดการคุณภาพการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กด้านวิชาการและกิจกรรมตามหลักสูตรมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการบริหารจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ด้านการมีส่วนร่วมและการสนับสนุนจากทุกภาคส่วน ด้านอาคาร สถานที่ สิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย ด้านบุคลากร และด้านส่งเสริมเครือข่ายการพัฒนาเด็กปฐมวัยตามลำดับ ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริหารจัดการคุณภาพการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลคลองสี่ อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี จากการประมวลแบบสอบถาม สามารถสรุปข้อเสนอแนะจากกลุ่มตัวอย่างโดยเรียงจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่ (1) จัดระบบดูแลการเล่นให้มีความปลอดภัย และปรับสนามให้เอื้อต่อการจัดกิจกรรม (2) ควรจัดให้มีสถานที่พักรอสำหรับผู้ปกครองที่มารอรับเด็ก และจัดให้มีมุมการเรียนรู้ (3) ครูผู้สอนควรมีการประเมินพัฒนาการเด็กอย่างต่อเนื่อง มีการเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบและหมวดหมู่ รวมทั้งควรประสานกับผู้ปกครองร่วมกันวางแผนพัฒนาเด็กอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ

คำสำคัญ: ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก, การบริหารจัดการคุณภาพการศึกษา, ความพึงพอใจ, จังหวัดปทุมธานี

Abstract

This research aims to study the level of satisfaction regarding the implementation of quality management in education and study the recommendations for managing the quality of child development centers under supervision of Klong Si Sub-District Administrative Organization, Klong Luang District, Pathumthani Province. The quantitative research is implemented. The sampling consisted of 163 questionnaires were used as a tool in collecting data. Data were analyzed by a computer program. The statistics used for data analysis were percentage, average, and standard deviation. The results showed that satisfaction regarding the implementation of quality management in education in Child Development Centers under supervision of Klong Si Sub-District Administrative Organization, Klong Luang Distinct Pathumthani found that satisfaction regarding the implementation of quality management in education in Child Development Centers under supervision of Klong Si Sub-District Administrative Organization,. Klong Luang Distinct Pathumthani in overall is good. If considering in each section, it was found that the samples had levels of satisfaction regarding the implementation of quality management in education in Child Development Centers in academic and activities of the course most. It all level down to management of Child Development Centers, the participation and support of all parties, building, environmental and security, personnel, and promote early childhood development networks, respectively. Recommendation on quality management in education in Child Development Center under supervision of Klong Si Sub-District Administrative Organization, Klong Luang District Pathumthani. The questionaires can be concluded that most top 3 are (1) provide system for activity to be safe and adjust the field ready for activity. (2) provide a waiting area for parent at pick up time and provide a learning corner. (3) teachers should evaluate child development continuous, collecting data systematically and in categories, invite parents to participate in development planning continuously and consistently.

Keywords: child development center, quality management in education, satisfaction, Pathumthani province

บทนำ

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาประเทศให้มีความเจริญก้าวหน้า โดยเฉพาะการจัดการศึกษาแก่เด็กเล็กในช่วงวัย 3-5 ปี เพื่อให้มีความพร้อมในด้านร่างกายจิตใจ อารมณ์ สังคม และสติปัญญา ถือเป็นสิ่งที่สำคัญเนื่องจากเด็กในวัยนี้เป็นวัยที่สำคัญต่อการวางรากฐานทางบุคลิกภาพและการพัฒนาการทางสมอง (Dechakupt, 1999) เด็กที่อยู่ในช่วงปฐมวัยจึงจำเป็นต้องได้รับการพัฒนาอย่างถูกวิธี เพื่อให้เป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าซึ่งมีความสำคัญต่อการพัฒนาประเทศให้เจริญก้าวหน้าต่อไปในอนาคต องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในฐานะองค์กรที่มีหน้าที่ในการรับผิดชอบในการจัดการศึกษาและพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชากร รวมถึงการจัดบริการสาธารณะแก่ประชาชนในพื้นที่จึงต้องรับผิดชอบการจัดบริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก เพื่อจัดการศึกษาปฐมวัยให้เด็กได้รับการพัฒนาในด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ สังคม และสติปัญญา อย่างทั่วถึง และมีคุณภาพ

การจัดการศึกษาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงมีวัตถุประสงค์เพื่อสนับสนุนและส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้และส่งเสริมพัฒนาการทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านร่างกาย อารมณ์-จิตใจ สังคม สติปัญญา และเพื่อให้เด็กเล็กมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ สอดคล้องกับช่วงวัย โดยผ่านกิจกรรมต่าง ๆ ที่เหมาะสมตามวัย รวมไปถึงเพื่อให้เด็กมีความพร้อมที่จะเข้ารับการศึกษาในระดับสูงขึ้นต่อไป กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย จึง

ได้มีการจัดทำมาตรฐานและดำเนินการปรับปรุงมาตรฐานการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2553 โดยแบ่งมาตรฐาน ออกเป็น 6 ด้าน ได้แก่ มาตรฐานที่ 1 ด้านการบริหารจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก มาตรฐานที่ 2 ด้านบุคลากร มาตรฐานที่ 3 ด้านอาคาร สถานที่ สิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย มาตรฐานที่ 4 ด้านวิชาการ และกิจกรรมตามหลักสูตร มาตรฐานที่ 5 ด้านการมีส่วนร่วม และการสนับสนุนจากทุกภาคส่วน มาตรฐานที่ 6 ด้านส่งเสริมเครือข่ายการพัฒนาเด็กปฐมวัย (Department of Local Administration, 2010) โดยการจัดการศึกษาให้เป็นไปตามมาตรฐานการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จะต้องอาศัยการมีส่วนร่วมของผู้บริหารสถานศึกษา และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการจัดการศึกษาของทุกภาคส่วน เพื่อวางแผนในการปรับปรุง พัฒนาศูนย์พัฒนาเด็กเล็กให้เจริญก้าวหน้า และเป็นไปตามมาตรฐานการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก รวมไปถึงเพื่อจัดการศึกษาแก่เด็กเล็กให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด (Office of the Basic Education Commission, 2004)

องค์การบริหารส่วนตำบลคลองสี่ อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี ได้ตระหนักถึงบทบาทหน้าที่ในการส่งเสริมสนับสนุนและพัฒนาการศึกษาของท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้า และมีคุณภาพตามหลักวิชาการ และเป็นไปตามมาตรฐานการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ ปัจจุบันองค์การบริหารส่วนตำบลคลองสี่มีศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในสังกัดทั้งจัดตั้งเองและศูนย์พัฒนาเด็กเล็กของส่วนราชการต่างๆ ที่ถ่ายโอนให้มาอยู่ในความดูแลรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองสี่ รวมจำนวน 4 แห่ง ซึ่งมีฐานะเทียบเท่าสถานศึกษา ได้แก่ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กองค์การบริหารส่วนตำบลคลองสี่ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบึงเขาย้อน ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กหมู่ 15 และศูนย์พัฒนาเด็กเล็กวัดตะวันเรือง เพื่อให้การส่งเสริมสนับสนุนและพัฒนาการศึกษาเกิดประสิทธิภาพ และความยั่งยืน องค์การบริหารส่วนตำบลคลองสี่ จึงได้มอบหมายให้คณะผู้วิจัยทำการศึกษาวิจัยเรื่องการพัฒนาการบริหารจัดการคุณภาพการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลคลองสี่ อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี เพื่อกำหนดแผนงานในการพัฒนาการบริหารจัดการคุณภาพการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผล โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจต่อสภาพการดำเนินงานการบริหารจัดการคุณภาพการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก และนำข้อเสนอแนะในการบริหารจัดการคุณภาพการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลคลองสี่ อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี ให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพสอดคล้องตามเกณฑ์มาตรฐานการศึกษาของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น และเพื่อเป็นข้อมูลในการวางแผน พัฒนาและปรับปรุงการบริหารจัดการคุณภาพการศึกษา ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลคลองสี่ อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี ให้ได้มาตรฐาน มีคุณภาพ และประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจต่อสภาพการดำเนินงานการบริหารจัดการคุณภาพการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลคลองสี่ อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี

2. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะในการบริหารจัดการคุณภาพการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลคลองสี่ อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การพัฒนาการบริหารจัดการคุณภาพการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลคลองสี่ อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล มีแนวทางในการวิจัย ดังต่อไปนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 1 คณะครูและผู้ดูแลเด็กศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลคลองสี่ อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี ได้แก่ คณะครูและผู้ดูแล

เด็ก ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กองค์การบริหารส่วนตำบลคลองสี่, ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กหมู่ 15, ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบึงเขาย้อน, ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กวัดตะวันเรือง รวมจำนวน 11 คน

ส่วนที่ 2 ผู้ปกครองของนักเรียนศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลคลองสี่ อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี จำนวน 241 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ คณะครู ผู้ดูแลเด็กศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลคลองสี่ จำนวน 11 คน โดยได้มาจากการเลือกแบบเจาะจง (purposive selection)

ส่วนที่ 2 กลุ่มตัวอย่างจากผู้ปกครองนักเรียนศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลคลองสี่ อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี โดยได้มาจากการเลือกแบบเจาะจง (purposive sampling) โดยได้ใช้ตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยตารางสำเร็จรูปของเครจซี่และเมอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1670) ในการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากกลุ่มผู้ปกครอง ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 152 คน

รวมกลุ่มตัวอย่างที่ใช้การวิจัยทั้งสิ้น จำนวน 163 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถาม (questionnaire) เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยผู้วิจัยสร้างขึ้นจากแนวคิดทฤษฎี รวมไปถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

1. แบบสอบถามสำหรับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณในประเด็นที่เกี่ยวกับสภาพการดำเนินงานการบริหารจัดการคุณภาพการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลคลองสี่ อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี แบ่งออกเป็น 3 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา อาชีพ

ตอนที่ 2 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อสภาพการดำเนินงานการบริหารจัดการคุณภาพการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลคลองสี่ อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี ลักษณะคำถามเป็นมาตรประเมินค่า (rating scale) แบ่งออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะในการบริหารจัดการคุณภาพการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลคลองสี่ อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี โดยเป็นคำถามแบบปลายเปิด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยศึกษาจาก หนังสือ เอกสาร บทความทางวิชาการ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ระบบสืบค้นทางอินเทอร์เน็ต รวมไปถึงแหล่งข้อมูลจากห้องสมุดในมหาวิทยาลัยต่าง ๆ เช่น มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง มหาวิทยาลัยศิลปากร มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย เป็นต้น

2. ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ คณะครู ผู้ดูแลเด็ก และผู้ปกครองของนักเรียนศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลคลองสี่ อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี

3. ผู้วิจัยศึกษาการบริหารจัดการคุณภาพการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลคลองสี่ อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี จากการนำข้อมูลที่ได้ สภาพปัญหาและจากการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น เพื่อศึกษาเงื่อนไขที่มีผลต่อการบริหารจัดการคุณภาพการศึกษา เพื่อนำไปสู่การพัฒนาการบริหารจัดการคุณภาพการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลคลองสี่ อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามทุกฉบับ ต่อจากนั้นนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามนำมาประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทาสังคมศาสตร์

2. ทำการเรียบเรียงข้อมูลตามประเด็นและหัวข้อที่ได้กำหนดไว้และทำการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาโดยใช้แนวคิด ทฤษฎี ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และทำการสรุปผลและอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้

3. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงทุติยภูมิ โดยข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าจากงานเอกสารต่าง ๆ อาทิเช่น บทสรุปผู้บริหาร งานวิจัย แนวคิด เป็นต้น และได้จากการสังเกตของผู้วิจัยนั้น สำหรับในการวิจัยครั้งนี้ได้นำมาวิเคราะห์ด้วยวิธีการจำแนกประเภทข้อมูลตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ โดยจัดระบบข้อมูลให้เป็นหมวดหมู่แยกประเภทของการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม จะถูกนำมาลงรหัสและวิเคราะห์ข้อมูลโดยโปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (SPSS) สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลมีดังนี้

1. ค่าร้อยละ (percentage) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา อาชีพ

2. ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ระดับความพึงพอใจต่อสภาพการดำเนินงานการบริหารจัดการคุณภาพการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

ผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 56.44 มีอายุระหว่าง 26-40 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 46.01 มีรายได้ 10,001-20,000 บาทมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 69.94 สำเร็จการศึกษา ระดับมัธยมศึกษามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 61.96 มีอาชีพค้าขายมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 39.26

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจต่อสภาพการดำเนินงานบริหารจัดการคุณภาพการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลคลองสี่ อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี พบว่า ความพึงพอใจต่อสภาพการดำเนินงานบริหารจัดการคุณภาพการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลคลองสี่ อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 เมื่อพิจารณา เป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อสภาพการดำเนินงานบริหารจัดการคุณภาพการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ด้านวิชาการและกิจกรรมหลักสูตรมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการบริหารจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ด้านการมีส่วนร่วมและการสนับสนุนจากทุกภาคส่วน ด้านอาคาร สถานที่ สิ่งแวดล้อม ความปลอดภัย และด้านบุคลากร กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อสภาพการดำเนินงานบริหารจัดการคุณภาพการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ส่วนด้านส่งเสริมเครือข่ายการพัฒนาเด็กปฐมวัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อสภาพการดำเนินงานบริหารจัดการคุณภาพการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก น้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริหารจัดการคุณภาพการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลคลองสี่ อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี จากการประมวลแบบสอบถาม สามารถสรุปข้อเสนอแนะที่มากที่สุด 3 อันดับแรก โดยเรียงลำดับจากข้อเสนอแนะตามจำนวนประชากรที่เสนอแนะจากมากไปหาน้อย ได้แก่ 1.จัดระบบดูแลการเล่นให้มีความปลอดภัย และปรับสนามให้เอื้อต่อการจัดกิจกรรม 2.ควรจัดให้มีสถานที่พักรอสำหรับผู้ปกครองที่มารอรับเด็กและจัดให้มีมุมการเรียนรู้ 3.ครูผู้สอนควรมีการประเมินพัฒนาการเด็กอย่างต่อเนื่อง มีการเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบและหมวดหมู่ รวมทั้งควรประสานกับผู้ปกครองร่วมกันวางแผนพัฒนาเด็ก

การอภิปรายผล

ข้อมูลความพึงพอใจต่อสภาพการดำเนินงานบริหารจัดการคุณภาพการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลคลองสี่ อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี สามารถอภิปรายผล ได้ดังนี้

1. ด้านการบริหารจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อสภาพการดำเนินงาน

บริหารจัดการคุณภาพการศึกษา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลคลองสี่ ได้นำมาตรฐานด้านการบริหารจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นมาปฏิบัติ และใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก และมีการติดตามประเมินผล เพื่อนำมาปรับปรุงการบริหารจัดการอย่างต่อเนื่อง เช่น การจัดเวทีประชาคมเพื่อสำรวจความต้องการของชุมชนเพื่อที่จะจัดตั้งศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก การตั้งคณะกรรมการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กซึ่งประกอบด้วยบุคลากรหลายภาคส่วน เช่น ผู้แทนผู้ปกครอง ผู้แทนชุมชน เป็นต้น ซึ่งได้ส่งผลให้การบริหารจัดการเป็นไปตามมาตรฐานศูนย์พัฒนาเด็กเล็กของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วารุณี ภาชนนท์ (Phachanon, 2008) ที่ได้ศึกษา ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนต่อศูนย์พัฒนาเด็กเล็กสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ใจ จังหวัดพะเยา พบว่า ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนต่อศูนย์พัฒนาเด็กเล็กด้านการบริหารจัดการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

2. ด้านบุคลากร พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อสภาพการดำเนินงานบริหารจัดการคุณภาพการศึกษา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลคลองสี่ได้มีการสนับสนุนงบประมาณด้านการพัฒนาบุคลากร เช่น การส่งไปอบรมเพื่อพัฒนาทักษะด้านต่าง ๆ การไปประชุมวิชาการ รวมถึงส่งเสริมและสนับสนุนการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น เป็นต้น และผู้ประกอบอาหารแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย การจัดเก็บขยะถูกสุขลักษณะ รวมถึงการจัดสรรงบประมาณเพื่อสนับสนุนการจัดหาสื่อ หนังสือ และวัสดุอุปกรณ์เพื่อใช้ในการจัดการศึกษาอย่างต่อเนื่อง และสอดคล้องกับมาตรฐานศูนย์พัฒนาเด็กเล็กของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น นอกจากนี้ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลคลองสี่ได้ระดมทรัพยากร เพื่อการบริหารและพัฒนาศูนย์พัฒนาเด็กเล็กโดยการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน เช่น ชุมชน ผู้ปกครอง เป็นต้น ส่งผลให้บุคลากรศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลคลองสี่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับ งานวิจัยของ ณรงค์ฤทธิ์ อุดมรัตนโยธิน (Udomratanayothin, 2007) ที่ได้ศึกษา ความพึงพอใจของผู้ปกครอง และประชาชนที่มีต่อศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก เทศบาลตำบลโตนด อำเภอคีรีมาศ จังหวัดสุโขทัย พบว่า ความพึงพอใจของผู้ปกครองและประชาชนที่มีต่อศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ด้านบุคลากรในภาพรวม อยู่ในระดับมาก และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ เขวิกา นุ่มพุ่ม (Noompoom, 2010) ที่ได้ศึกษา การดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัดเทศบาลนครอุดรธานี พบว่า การดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัดเทศบาลนครอุดรธานี ด้านบุคลากรในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

3. ด้านอาคาร สถานที่ สิ่งแวดล้อม และความปลอดภัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อสภาพการดำเนินงานบริหารจัดการคุณภาพการศึกษา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเนื่องมากจาก ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลคลองสี่ มีพื้นที่ใช้สอยภายในอาคาร สะอาด อากาศถ่ายเทสะดวก ปลอดภัย มีความแข็งแรง และเพียงพอต่อจำนวนเด็ก รวมไปถึงโรงอาหาร ห้องน้ำ และห้องพยาบาล แยกเป็นสัดส่วน และมีเวชภัณฑ์ที่จำเป็น นอกจากนี้ได้มีการติดตั้งระบบและอุปกรณ์ในการรักษาความปลอดภัย หรือเครื่องตัดไฟภายในอาคาร สอดคล้องกับงานวิจัยของสุนิษา อรัญมิตร (Aranmitra, 2009) ที่ได้ศึกษา การดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก: กรณีศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็กองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยาง อำเภอกระบวน จังหวัดขอนแก่น พบว่า มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

4. ด้านวิชาการ และกิจกรรมตามหลักสูตร กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อสภาพการดำเนินงานบริหารจัดการคุณภาพการศึกษา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเนื่องมากจาก ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลคลองสี่ ได้ส่งเสริมและสนับสนุนการจัดซื้อสื่อ อุปกรณ์ที่ใช้ในการจัดการเรียนการสอนให้เพียงพอ เหมาะสมกับจำนวนเด็ก และประเมินพัฒนาการของเด็กเป็นรายบุคคลอย่างต่อเนื่อง และศูนย์พัฒนาเด็กเล็กมีแผนจัดประสบการณ์ที่สอดคล้องกับหลักสูตรการจัดการศึกษาปฐมวัย มีการใช้สื่อและแหล่งเรียนรู้ที่สอดคล้องกับหน่วยการเรียนที่ระบุไว้ในแผนการจัดประสบการณ์ เปิดโอกาสให้เด็กได้เรียนรู้จากสื่อต่าง ๆ เช่น ซีดีรอม วีดิทัศน์ เป็นต้น และมีการพัฒนาสื่อการสอนและกิจกรรมการส่ง

เสริมการเรียนรู้ให้มีความทันสมัย เหมาะสมต่อช่วงวัยของเด็ก ซึ่งสอดคล้องกับวารุณี ภาชนนท์ (Phachanon, 2008) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนต่อศูนย์พัฒนาเด็กเล็กสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ใจ จังหวัดพะเยา พบว่า ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนต่อศูนย์พัฒนาเด็กเล็กด้านวิชาการ และกิจกรรมตามหลักสูตร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับ สำนักวิชาการและมาตรฐานการศึกษา (Office of the Basic Education Commission, 2005) ที่ได้กล่าวว่า การประเมินพัฒนาการและการเรียนรู้ของเด็กอย่างต่อเนื่อง ผู้สอนจะต้องสังเกตและประเมินทั้งการสอนของตนและพัฒนาการการเรียนรู้ของเด็กว่าได้บรรลุตามจุดประสงค์และเป้าหมายที่วางไว้หรือไม่ การประเมินทั้งการสอนของตนและพัฒนาการของเด็กสามารถบอกได้ว่าเด็กเกิดการเรียนรู้และมีความก้าวหน้าเพียงใด รวมถึงชี้ให้เห็นความต้องการพิเศษของเด็กแต่ละคน และใช้เป็นข้อมูลในการสื่อสารกับพ่อแม่ ผู้ปกครองเด็กได้

5. ด้านการมีส่วนร่วม และสนับสนุนจากทุกภาคส่วน กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อสภาพการดำเนินงานบริหารจัดการคุณภาพการศึกษา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลคลองสี่เปิดโอกาส และสนับสนุนให้ทุกภาคส่วน เช่น องค์กรชุมชน ผู้ปกครอง เป็นต้น ให้ได้เข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นมาร่วมประชุม ชี้แจง และให้ข้อมูลเกี่ยวกับกิจกรรมของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก รวมถึงสนับสนุนการจัดกิจกรรมต่างๆ สื่อการสอน และวัสดุต่าง ๆ ในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ซึ่งสอดคล้องกับวริยา บุญมี (Boonmee, 2010) ที่ได้ศึกษา แนวทางการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งโสภา อำเภอวังทอง จังหวัดพิษณุโลก พบว่า ด้านการมีส่วนร่วมและการสนับสนุนจากชุมชนมีการดำเนินงานอยู่ในระดับสูง

6. ด้านการส่งเสริมเครือข่ายการพัฒนาเด็กปฐมวัย กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อสภาพการดำเนินงานบริหารจัดการคุณภาพการศึกษา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลคลองสี่ ได้ส่งเสริมและสนับสนุนการสร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างศูนย์พัฒนาเด็ก เพื่อพัฒนาศักยภาพของเด็ก และมีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์งานพัฒนาเครือข่ายการพัฒนาเด็กปฐมวัยอย่างสม่ำเสมอ และต่อเนื่อง รวมถึงเปิดโอกาสให้ทุกภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาเด็กปฐมวัย สอดคล้องกับสนธยา ตะวังทัน (Tawangtun, 2011) ที่ได้ศึกษา การบริหารงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอธาตุพนม จังหวัดนครพนม พบว่า มีระดับการบริหารงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ด้านส่งเสริมเครือข่ายการพัฒนาเด็กปฐมวัย อยู่ในระดับมาก

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งนี้

1. ด้านการบริหารจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ควรมีนโยบายด้านงบประมาณเพื่อการศึกษาที่ชัดเจน และจัดสรรงบประมาณเพื่อการศึกษาเพิ่มมากขึ้นให้เพียงพอและครอบคลุมต่อการดำเนินการด้านการศึกษา และส่งเสริมการจัดทำระบบแผนงาน การจัดเวทีประชาคม การส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กระหว่างผู้บริหาร คณะกรรมการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก และผู้ปกครอง และการนำระบบแผนงานมาใช้ตามวงจรคุณภาพ ทั้งแผนระยะสั้น แผนระยะยาวและแผนอื่นๆ อย่างต่อเนื่อง เช่น แผนบริหารความเสี่ยง แผนจัดการความรู้ เป็นต้น

2. ด้านบุคลากร การพัฒนาด้านบุคลากร ควรจัดให้มีการฝึกอบรมทักษะที่จำเป็นต่อการเลี้ยงดูเด็กอย่างมีประสิทธิภาพ และพัฒนาศักยภาพการจัดการเรียนรู้ เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ให้เด็กมีความพร้อมทางด้านร่างกาย อารมณ์-จิตใจ สังคมและสติปัญญาอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น การเข้าร่วมฝึกอบรม การจัดกิจกรรมศึกษาดูงานเกี่ยวกับการดูแลเด็กเล็กที่เป็นตัวอย่างที่ดีหรือประสบความสำเร็จสูง การเข้าร่วมประชุมวิชาการ เป็นต้น

3. ด้านอาคาร สถานที่ สิ่งแวดล้อม และความปลอดภัย ควรมีการตรวจสอบ และดูแลรักษาสภาพแวดล้อมภายในอาคาร พื้นที่ใช้สอย ให้สะอาด ปลอดภัย มีความแข็งแรง และคำนึงถึงความเพียงพอต่อจำนวนเด็ก รวมถึงการตรวจสอบ และบำรุงรักษาระบบ และอุปกรณ์ในการรักษาความปลอดภัยอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ

4. ด้านวิชาการ และกิจกรรมตามหลักสูตร ควรพัฒนางานด้านวิชาการและการจัดประสบการณ์การเรียนรู้ ส่งเสริม รักษาทรัพยากรในท้องถิ่น ตลอดจนอนุรักษ์ และสืบทอดขนบธรรมเนียมประเพณีในท้องถิ่นและประเพณีไทย โดยการจัดการทำแผนประสบการณ์บูรณาการกับวัฒนธรรมในชุมชน มีการนิเทศ กำกับ ติดตามและประเมินผลการทำงานในด้านต่าง ๆ อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ และจัดให้มีคู่มือการปฏิบัติงานรวมถึงหน่วยงานต้นสังกัด ควรให้ความสำคัญและเร่งรัดให้มีการจัดทำหรือปรับปรุงหลักสูตรปฐมวัยโดยผู้เชี่ยวชาญและผู้มีประสบการณ์ด้านการจัดการศึกษาสำหรับเด็กปฐมวัย

5. ด้านการมีส่วนร่วม และสนับสนุนจากทุกภาคส่วน ควรเปิดโอกาสให้ผู้ปกครอง ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ เช่น การสนับสนุนและร่วมประชุมในการจัดกิจกรรมต่างๆ การสนับสนุนสื่อการเรียนการสอน และวัสดุต่าง ๆ เป็นต้น

6. ด้านส่งเสริมเครือข่ายการพัฒนาเด็กปฐมวัย ควรมีการประสานงาน และสร้างเครือข่ายร่วมกับศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในพื้นที่อื่น ๆ ทั้งในระดับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จนถึงระดับภาค รวมไปถึงระหว่างหัวหน้าศูนย์พัฒนาเด็ก ครูผู้แลเด็ก ตลอดจนผู้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษา เพื่อร่วมกันพัฒนา และปรับปรุงคุณภาพการศึกษา เพื่อให้เด็กปฐมวัยได้รับการพัฒนาอย่างเหมาะสมและเต็มศักยภาพ

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น

2. ควรมีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารจัดการคุณภาพการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จังหวัดปทุมธานี

3. ควรมีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับ ความพร้อมของหัวหน้าศูนย์กับการปฏิบัติงานตามมาตรฐาน

References

Aranmitra, S. (2009). *The operation of the child care center : A case study child care center district administrational organization, Huayyang Kranuan district, Khon Kaen province.* Master of Education Thesis, Khon Kaen University. (in Thai)

Boonmee, W. (2010). *Means to operation of daycare center of Kaeng Sopha subdistrict administrative organization, Wong Thong district, Phitsanulok province*. Master of Education Thesis, Khon Kaen University. (in Thai)

Department of Local Administration. (2010). S*tandard of operation of child development center of local government organization.* Bangkok: Author. (in Thai)

Dechakupt, Y. (1999). *Educational administration for early childhood children*. Bangkok: Srinakharinwirot University. (in Thai)

Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). Determining sample size for research activities. *Educational and Psychological Measurement, 30*(3), 607-610.

Noompoom, K. (2010). *Operation of child development center under Udonthani municipality*. Master of Public AdministrationThesis, Mahasarakham University. (in Thai)

Office of the Basic Education Commission. (2004). *Educational administration for early childhood children.* Bangkok: Author. (in Thai)

Office of the Basic Education Commission. (2005). *Early childhood education curriculum handbook.* Bangkok: Khuru Sapha. (in Thai)

Phachanon, W. (2008). *The satisfaction of students' parents toward the operation at children learning development of Maejai local administration organization, Phayao province*. Master of Education Thesis, Chiang Rai Rajabhat University. (in Thai)

Tawangtun, S. (2011). *Management of the child development center at local government organization in Phanom Nakhon, Phanom Province*. Master of Education Thesis, Nakorn Phanom Rejabhat University. (in Thai)

Udomratanayothin, N. (2007). S*atisfaction of parents and other people to Ban Tanot municipality's young child development center.* Master of Public Administration Thesis, Khon Kaen University. (in Thai)

การบริหารจัดการเพื่อป้องกันยาเสพติดของกองทัพบกตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน

Administration of Drug Prevention by the Royal Thai Army According to the Sustainable Administration Concept

โตมร โอริส และ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ

Tomorn Aoris and Wiruch Wiruchnipawan

หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย

Doctor of Philosophy in Public Administration Program, Eastern Asia University

บทคัดย่อ

การวิจัยแบบผสมผสานนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่อป้องกันยาเสพติดของกองทัพบกตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน (2) แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเพื่อป้องกันยาเสพติดของกองทัพบกตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน และ (3) ยุทธศาสตร์ของแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเพื่อป้องกันยาเสพติดของกองทัพบกตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืนเพื่อให้ได้ข้อมูลจากประชากรเป็นจำนวนมาก โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล การหาค่าความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม ที่ระดับ 0.88 ประชากร คือ ทหารกองประจำการทั้งหมดที่ปฏิบัติหน้าที่อยู่ในศูนย์การทหารปืนใหญ่ กองทัพบก ซึ่งมีจำนวน 1,087 คน โดยนำประชากรทั้งหมดดังกล่าวมาเป็นกลุ่มตัวอย่าง เก็บรวบรวมแบบสอบถามที่สมบูรณ์กลับคืนมาได้ 1,000 คน คิดเป็นร้อยละ 92.00 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์ในรูปตารางหรือนำเสนอในตาราง รวมทั้งใช้การวิเคราะห์เชิงพรรณนา สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าการถดถอยพหุคูณ และการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ในส่วนของการวิจัยเชิงคุณภาพ มีการสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ หรือผู้ให้ข้อมูลหลักจำนวน 9 คน ซึ่งคัดเลือกโดยใช้แนวคิดสโนว์บอล โดยใช้แบบสัมภาษณ์แนวลึกที่มีโครงสร้างและเป็นการสัมภาษณ์แบบตัวต่อตัว จากนั้น จึงนำข้อมูลมาวิเคราะห์และนำเสนอข้อมูลไว้ในตาราง พร้อมคำบรรยายใต้ตาราง ผลการศึกษาพบว่า (1) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการที่สำคัญคือ กองทัพบกจัดการฝึกอบรมทหารกองประจำการเกี่ยวกับการป้องกันยาเสพติดโดยใช้เครือข่ายไม่มากเท่าที่ควร อีกทั้งกองทัพบกขาดยุทธศาสตร์ของแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเพื่อป้องกันยาเสพติดตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน (2) แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการที่สำคัญคือ กองทัพบกควรจัดการฝึกอบรมทหารกองประจำการโดยใช้เครือข่ายภายในที่มีอยู่ และ (3) กองทัพบกควรกำหนดยุทธศาสตร์ของแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเพื่อป้องกันยาเสพติดของกองทัพบกตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืนที่จัดแบ่งเป็น 5 ด้าน

คำสำคัญ: ยาเสพติด, กองทัพบก, การบริหารจัดการ, การบริหารจัดการที่ยั่งยืน

Abstract

Objectives of this research were to study (1) administration of the problems of drug prevention, (2) guidelines to increase efficiency of administration of drug prevention, and (3) strategy of guidelines to increase efficiency of the administration of drug prevention by the Royal Thai Army according to the sustainable administration concept. The methodology of this research was mixed methods research. The population and the sample size were 1,087 private

armed forces personnel performing in the artillery center of the Royal Thai Army field data collection was exercised from August 1-30, 2015. 1,000 completed sets of questionnaire were returned. Data analysis was presented in the contingency table with descriptive analysis approach. Descriptive statistics applied were mean, standard deviation, multiple regression, and Pearson's correlation coefficient. For the qualitative research, in-depth interviews of 9 experts or key informants, selected by the Snowball Sampling Concept, were conducted with face to face interviews by structured in-depth interviews. The findings of this research were: (1) the major administrative problems were the Royal Thai Army's utilized insufficient network for training the private armed forces in drug prevention Additionally, there was a lack of strategic guidelines to increase efficiency of drug prevention administration according to the sustainable administration concept, (2) the major guidelines to increase administration efficiency were the Royal Thai Army should train the private armed forces by utilizing internal networks, such as the Army Medical Department and other external networks, and (3) the Royal Thai Army should establish strategic guidelines to increase the administrative of drug prevention according to the Sustainable administration concept, consisting of 5 aspects.

Keywords: drug prevention, the Royal Thai Army, the sustainable administration concept

บทนำ

ศูนย์การทหารปืนใหญ่ขึ้นตรงต่อกรมยุทธศึกษาทหารบก และอยู่ในสังกัดของกระทรวงกลาโหม มีอำนาจหน้าที่ตามที่บัญญัติไว้ในกฎหมาย อันได้แก่ พระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. 2545 หมวด 2 มาตรา 8 กระทรวงกลาโหมมีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการป้องกันและรักษาความมั่นคงของราชอาณาจักรจากภัยคุกคามทั้งภายนอกและภายในประเทศ การรักษาผลประโยชน์แห่งชาติ สนับสนุนการพัฒนาประเทศ และราชการอื่นโดยรวมถึงการดูแลช่วยเหลือประชาชน ตามที่มีกฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกระทรวงกลาโหมหรือส่วนราชการที่สังกัดกระทรวงกลาโหม

การศึกษาครั้งนี้ ให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการของหน่วยงานของรัฐ อันได้แก่ กองทัพบกหรือศูนย์การทหารปืนใหญ่ จังหวัดลพบุรี ซึ่งอยู่ในสังกัดของกองทัพบก และเป็นลักษณะของการศึกษาเพื่อ "พัฒนาหน่วยงาน คือ กองทัพบก โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ศูนย์การทหารปืนใหญ่ จังหวัดลพบุรี" หรือ "พัฒนาการบริหารจัดการของกองทัพบกหรือศูนย์การทหารปืนใหญ่ จังหวัดลพบุรี" โดยเฉพาะในส่วนที่เกี่ยวกับการป้องกันยาเสพติด อันหมายถึง การจัดฝึกอบรม โดยมีปัญหาการวิจัย คือ กองทัพบกหรือศูนย์การทหารปืนใหญ่บริหารจัดการเรื่องการฝึกอบรมทหารกองประจำการเกี่ยวกับการป้องกันยาเสพติดไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร หรือ กองทัพบกหรือศูนย์การทหารปืนใหญ่บริหารจัดการเรื่องการฝึกอบรมทหารกองประจำการเกี่ยวกับการป้องกันยาเสพติดไม่มีประสิทธิภาพ เช่น น้อยเกินไปหรือไม่ต่อเนื่อง

นอกจากที่กล่าวมาแล้ว กองทัพบกหรือศูนย์การทหารปืนใหญ่ยังประสบปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่อป้องกันยาเสพติด โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เรื่องการจัดฝึกอบรมเพื่อป้องกันยาเสพติดของกองทัพบกแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน 5 ด้าน บางประการ ดังตัวอย่างต่อไปนี้ (1) ปัญหาด้านเศรษฐกิจ เช่น กองทัพบกสนับสนุนงบประมาณสำหรับการฝึกอบรมทหารกองประจำการเกี่ยวกับการป้องกันยาเสพติดไม่มากเท่าที่ควร (2) ปัญหาด้านคุณภาพชีวิต เช่น กองทัพบกจัดการฝึกอบรมทหารกองประจำการเกี่ยวกับการป้องกันยาเสพติดโดยไม่ได้ให้ความสำคัญกับสภาพความเป็นอยู่ของทหารกองประจำการ (3) ปัญหาด้านความรู้ เช่น กองทัพบกจัดการฝึกอบรม

ทหารกองประจำการเกี่ยวกับการป้องกันยาเสพติดโดยไม่ได้ให้ความรู้ความเข้าใจอย่างครอบคลุมและกว้างขวาง (4) ปัญหาด้านความสมดุล เช่น กองทัพบกจัดการฝึกอบรมทหารกองประจำการเกี่ยวกับการป้องกันยาเสพติดโดยไม่ได้ให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ควบคู่ไปกับการป้องกันปัญหาในอนาคต และ (5) ปัญหาด้านการสร้างเครือข่าย เช่น กองทัพบกฝึกอบรมทหารกองประจำการเกี่ยวกับการป้องกันยาเสพติดโดยไม่ได้ใช้เครือข่ายภายในที่มีอยู่ เช่น กรมการแพทย์ทหารบก เหล่านี้เป็นต้น (Aoris, 2015; Paenoy, 2015)

จากปัญหาการวิจัย รวมทั้งตัวอย่างปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการดังกล่าว หากกองทัพบกหรือศูนย์การทหารปืนใหญ่ฝึกอบรมทหารกองประจำการเกี่ยวกับการป้องกันยาเสพติดอย่างไม่มีประสิทธิภาพ ย่อมทำให้เกิดความเสียหาย ดังนี้ (1) ทหารกองประจำการติดยาเสพติด (2) ครอบครัวของทหารกองประจำการได้รับความเดือดร้อน (3) ทำลายภาพลักษณ์และชื่อเสียงของกองทัพบกหรือศูนย์การทหารปืนใหญ่ จังหวัดลพบุรี ในเรื่องยาเสพติด (4) สิ้นเปลืองงบประมาณในการปราบปรามและบำบัดผู้ติดยาเสพติด และ (5) ปัญหาอาชญากรรมในพื้นที่เพิ่มขึ้น

ด้วยเหตุผลที่แสดงถึงความเป็นมาและความสำคัญอำนาจหน้าที่ ตลอดจนตัวอย่างปัญหาการบริหารจัดการเพื่อป้องกันยาเสพติดของกองทัพบกตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืนดังกล่าวข้างต้น จึงทำให้ผู้ศึกษาสนใจศึกษาเรื่อง การบริหารจัดการเพื่อป้องกันยาเสพติดของกองทัพบกตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน โดยนำปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการที่ยั่งยืน 5 ด้าน มาปรับใช้เป็นกรอบแนวคิด พร้อมทั้งคาดหวังว่าผลการศึกษาครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ทั้งด้านวิชาการ และด้านปฏิบัติต่อบุคคลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งประชาชนต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่อป้องกันยาเสพติดของกองทัพบกตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน

2. เพื่อศึกษาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเพื่อป้องกันยาเสพติดของกองทัพบกตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน

3. เพื่อศึกษายุทธศาสตร์ของแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเพื่อป้องกันยาเสพติดของกองทัพบกตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

1. ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่อป้องกันยาเสพติดของกองทัพบกตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน 5 ด้าน ได้แก่ (1) เศรษฐกิจ (2) คุณภาพชีวิต (3) ความรู้ (4) ความสมดุล (5) การสร้างเครือข่าย

2. ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเพื่อป้องกันยาเสพติดของกองทัพบกตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน 5 ด้าน ได้แก่ (1) เศรษฐกิจ (2) คุณภาพชีวิต (3) ความรู้ (4) ความสมดุล (5) การสร้างเครือข่าย

3. ยุทธศาสตร์แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเพื่อป้องกันยาเสพติดของกองทัพบกตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืนที่จัดแบ่งเป็น 5 ด้าน

4. ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเพื่อป้องกันยาเสพติดของกองทัพบกตามแนวคิด 8M ที่ประกอบด้วย 8 ด้าน ได้แก่

1. การบริหารจัดการทรัพยากร มนุษย์ (man)

2. การบริหารจัดการงบประมาณ (money)

3. การบริหารจัดการงานทั่วไป (management)

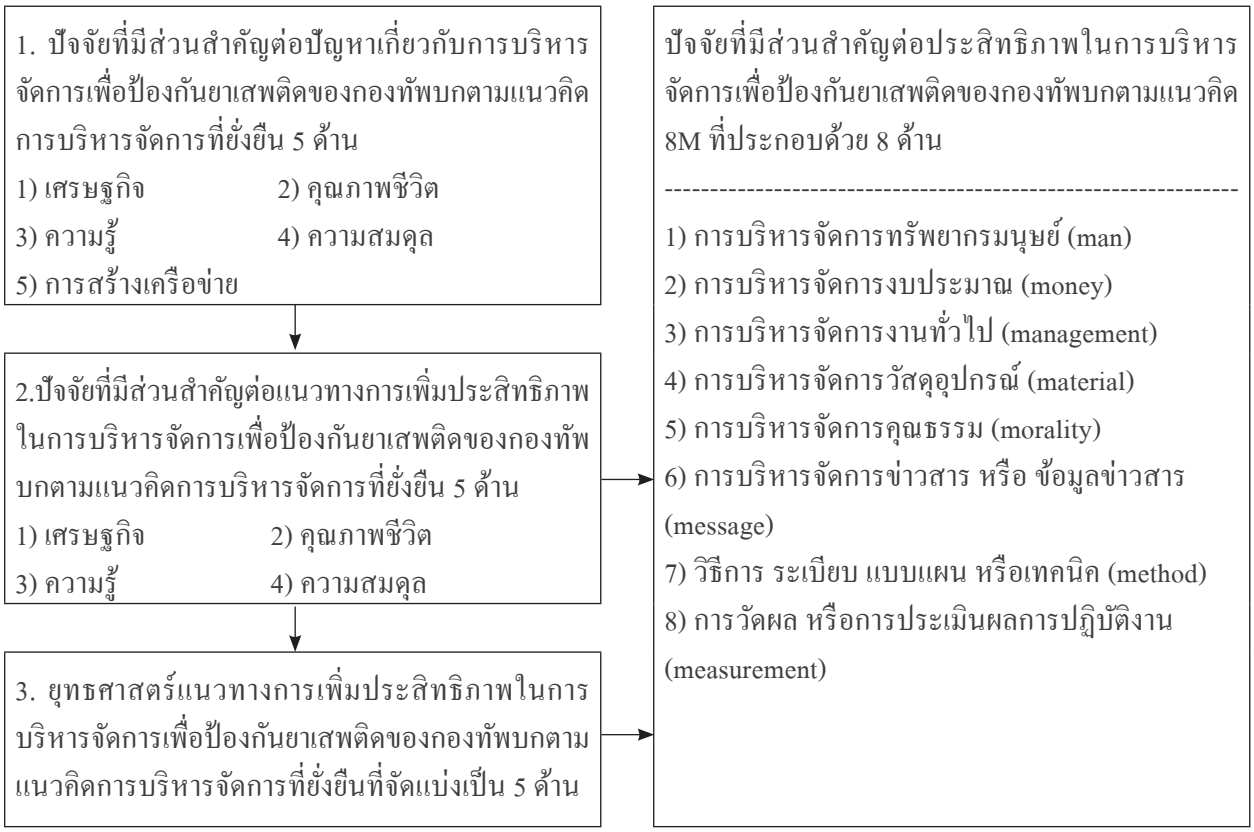
4. การบริหารจัดการวัสดุอุปกรณ์ (material)

5. การบริหารจัดการคุณธรรม (morality)

6. การบริหารจัดการข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสาร (message)

7. วิธีการ ระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิค (method)

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ใช้การวิจัยแบบผสมผสาน

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ ทหารกองประจำการเป้าหมายทั้งหมดที่ปฏิบัติหน้าที่อยู่ในศูนย์การทหารปืนใหญ่ จำนวน 1,100 คน (Artillery Battalion, 2015)

กลุ่มตัวอย่าง คือ ทหารกองประจำการที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมดที่ปฏิบัติหน้าที่อยู่ในศูนย์การทหารปืนใหญ่ จำนวน 1,100 คน เป็นการนำประชากรทั้งหมดมาเป็นกลุ่มตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ใช้แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

เก็บโดยใช้ผู้ช่วยนักวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

วิเคราะห์โดยนำเสนอผลการวิเคราะห์ในรูปแบบตาราง สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ประกอบด้วย ค่าสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบน ค่าการถดถอยพหุคูณและค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

ผลการวิจัย

ผู้ศึกษาได้สรุปความคิดเห็นของประชากรต่อ (1) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการ และ (2) แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเพื่อป้องกันยาเสพติดของกองทัพบกตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน 5 ด้าน โดยนำเสนอตามค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) รวมทั้ง 5 ด้าน และค่าเฉลี่ยรวมแต่ละด้านเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยรวมจากมาก

ไปน้อย โดยปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่อป้องกันยาเสพติดของกองทัพบกตามแนวคิดการบริหารจัดการ (ค่าเฉลี่ยรวม 2.28) และมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด (ค่าเฉลี่ย 2.29) คือ ด้านเศรษฐกิจ ได้แก่ คำถามที่ว่า "กองทัพบกสนับสนุนงบประมาณสำหรับการจัดการฝึกอบรมทหารกองประจำการเกี่ยวกับการป้องกันยาเสพติดไม่มากเท่าที่ควร" สำหรับแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเพื่อป้องกันยาเสพติดของกองทัพบกตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืนที่มีค่าเฉลี่ยรวมสูงที่สุด (ค่าเฉลี่ยรวม 2.39) และมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด (ค่าเฉลี่ย 2.40) ได้แก่ ด้านการสร้างเครือข่าย ได้แก่ คำถามที่ว่า "กองทัพบกควรจัดการฝึกอบรมทหารกองประจำการเกี่ยวกับการป้องกันยาเสพติดโดยใช้เครือข่ายภายในที่มีอยู่เช่น กรมการแพทย์ทหารบก"

การอภิปรายผล

จากผลการศึกษาพบว่า ยุทธศาสตร์ของแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเพื่อป้องกันยาเสพติดของกองทัพบกตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืนที่จัดแบ่งเป็น 5 ด้าน (ตัวแปรอิสระ) ล้วนมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการบริหารจัดการที่เรียกว่า 8M (ตัวแปรตาม) วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (Wiruchnipawan, 2007) โดยยุทธศาสตร์ของแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืนที่จัดแบ่งเป็น 5 ด้าน เรียงตามลำดับความสำคัญจากมากไปน้อยได้ดังนี้ (1) ด้านการติดตามและประเมินผลอย่างสม่ำเสมอ (2) ด้านการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยและเหมาะสม (3) ด้านการพัฒนาประสิทธิภาพและคุณภาพให้เป็นที่ยอมรับและเป็นสากล (4) ด้านการจัดตั้งตัวแทนในแต่ละรุ่นเพื่อดูแลและประสานงาน และ (5) ด้านการประชาสัมพันธ์อย่างกว้างขวาง ครอบคลุม และทั่วถึง

เหตุผลสำคัญที่ทำให้ประชากรมีความเห็นดังกล่าว ผู้ศึกษามีความเห็นว่า เนื่องจากประชากรส่วนใหญ่ซึ่งเป็นทหารกองประจำการทั้งหมดที่ปฏิบัติหน้าที่อยู่ในศูนย์การทหารปืนใหญ่ จังหวัดลพบุรี เห็นถึงความสำคัญ ความจำเป็น ความเหมาะสม และความครอบคลุมสาระสำคัญที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการของยุทธศาสตร์ของแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเพื่อป้องกันยาเสพติดของกองทัพบกตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืนที่จัดแบ่งเป็น 5 ด้านดังกล่าว พร้อมกันนั้นยังเชื่อว่า หากนำยุทธศาสตร์ดังกล่าวนี้ไปปรับใช้จริงย่อมมีส่วนช่วยให้การบริหารจัดการเพื่อป้องกันยาเสพติดของกองทัพบกตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืนประสบความสำเร็จเพิ่มมากขึ้น

การอภิปรายผลความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่ได้จากการสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ หรือผู้ให้ข้อมูลหลัก จำนวน 9 คน ต่อแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ และยุทธศาสตร์ของแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเพื่อป้องกันยาเสพติดของกองทัพบกตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืนที่จัดแบ่งเป็น 5 ด้าน (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยข้อ 2-3) แบ่งเป็น 2 ข้อ ดังนี้

1. จากผลการสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญจำนวน 9 คน ต่อแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเพื่อป้องกันยาเสพติดของกองทัพบกตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน โดยผู้เชี่ยวชาญทั้ง 9 คน ล้วนเห็นด้วยว่า ยุทธศาสตร์ของแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืนทั้ง 5 ด้าน ควรเรียงตามลำดับความสำคัญจากมากไปน้อย ดังนี้ (1) ด้านการติดตามและประเมินผลอย่างสม่ำเสมอ (2) ด้านการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยและเหมาะสม (3) ด้านการพัฒนาประสิทธิภาพและคุณภาพให้เป็นที่ยอมรับและเป็นสากล (4) ด้านการจัดตั้งตัวแทนในแต่ละรุ่นเพื่อดูแลและประสานงาน และ (5) ด้านการประชาสัมพันธ์อย่างกว้างขวางนั้น เหตุผลสำคัญที่ทำให้ผู้เชี่ยวชาญทั้ง 9 คน มีความเห็นดังกล่าว ผู้ศึกษามีความเห็นว่า สืบเนื่องมาจากผู้เชี่ยวชาญเชื่อว่า (1) เป็นการสนับสนุน และใช้ทรัพยากรภายในที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์ (2) สะดวก ประหยัด และได้รับความร่วมมือ เพราะอยู่ในสังกัดเดียวกัน และ (3) สอดคล้องกับหลักการพึ่งตนเอง

2. จากผลการสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญจำนวน 9 คน ต่อยุทธศาสตร์ของแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเพื่อป้องกันยาเสพติดของกองทัพบกตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืนที่จัดแบ่งเป็น 5 ด้าน โดยผู้เชี่ยวชาญทั้ง 8 คน เห็นด้วยว่า ยุทธศาสตร์ของแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการ

บริหารจัดการตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืนที่จัดแบ่งเป็น 5 ด้าน ควรเรียงตามลำดับความสำคัญจากมากไปน้อย ดังนี้ (1) ด้านการติดตามและประเมินผลอย่างสม่ำเสมอ (2) ด้านการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยและเหมาะสม (3) ด้านการพัฒนาประสิทธิภาพและคุณภาพให้เป็นที่ยอมรับและเป็นสากล (4) ด้านการจัดตั้งตัวแทนในแต่ละรุ่นเพื่อดูแลและประสานงาน และ (5) ด้านการประชาสัมพันธ์อย่างกว้างขวาง ส่วนผู้เชี่ยวชาญอีก 1 คน ไม่มีความเห็นนั้น เหตุผลสำคัญที่ทำให้ผู้เชี่ยวชาญ 8 คน จากทั้งหมด 9 คน มีความเห็นดังกล่าว ผู้ศึกษามีความเห็นว่า สืบเนื่องมาจากผู้เชี่ยวชาญเชื่อว่า (1) เป็นยุทธศาสตร์ที่สำคัญ จำเป็น เหมาะสม และสอดคล้องกับแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน (2) เป็นยุทธศาสตร์ที่มีสาระสำคัญครอบคลุมการบริหารจัดการเพื่อป้องกันยาเสพติดสำหรับกองทัพบก และ (3) เป็นยุทธศาสตร์ที่มีแนวโน้มนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์และช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเพื่อป้องกันยาเสพติดของกองทัพบกได้หากนำไปใช้อย่างจริงจัง

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งนี้

1. กลุ่มตัวชี้วัดในการศึกษาครั้งนี้ไปปรับใช้เฉพาะบางด้านที่เหมาะสมกับหน่วยงานที่ศึกษาก็ได้ หรือตัดบางด้านออกก็ได้ โดยไม่จำเป็นต้องนำไปใช้ครบทั้งหมดทุกด้าน ในทางตรงกันข้ามอาจเพิ่มจำนวนด้านหรือตัวชี้วัดขึ้นอีกก็ได้ตามความเหมาะสม แต่ควรให้เหตุผลไว้ด้วยเสมอ

2. กองทัพบก ตลอดจนบุคคลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรทำการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยมุ่งเน้นประชากรหรือกลุ่มตัวอย่างที่มีความรู้ ความชำนาญที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน 5 ด้าน เพื่อนำไปสู่นำเสนอผลการวิจัย และการสร้างองค์ความรู้ใหม่

3. กองทัพบก บุคคลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรทำวิจัยแบบเจาะลึก โดยอาจครอบคลุมเรื่องยุทธศาสตร์ของแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ หรือตัวแบบการบริหารจัดการเพื่อป้องกันยาเสพติดของกองทัพบกตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืนแต่ละด้านอย่างเจาะจง เช่น ยุทธศาสตร์ของแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ หรือตัวแบบการบริหารจัดการ ด้านคุณภาพชีวิต ด้านความสมดุล ด้านสิ่งแวดล้อม และด้านการสร้างเครือข่าย เป็นต้น

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

1. บุคคลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรทำวิจัยในเชิงเปรียบเทียบ เช่น วิจัยเรื่อง การเปรียบเทียบการบริหารจัดการเพื่อป้องกันยาเสพติดของกองทัพบกตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืนกับการบริหารจัดการเพื่อป้องกันยาเสพติดของหน่วยงานของรัฐอื่น เช่น สำนักงานตำรวจแห่งชาติ และกรมราชทัณฑ์ เป็นต้น

2. กองทัพบก ตลอดจนบุคลากรและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรทำวิจัยโดยใช้กรอบแนวคิด หรือกลุ่มตัวชี้วัดอื่นสำหรับการศึกษาวิเคราะห์การบริหารจัดการเพื่อป้องกันยาเสพติดของกองทัพบก เช่น การบริหารจัดการตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง การบริหารจัดการตามแนวคิดคุณธรรม การบริหารจัดการตามแนวคิดตะวันออก ตลอดทั้งการบริหารจัดการตามคำรับรองของหน่วยงาน เป็นต้น

References

Aoris, B. (2015, 3 August). Interview by Aoris, T. (Tape recording). (in Thai)

Artillery Battalion. (2015). *Annual report 2015.* Bangkok: Author. (in Thai)

Paenoy, S. (2015, 3 August). Interview by Aoris, T. (Tape recording). (in Thai)

Wiruchnipawan, W. (2007). *Management guidelines, moral and economic guidelines.* Bangkok: Fourpress. (in Thai)

การบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติขององค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดนครราชสีมา ตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง

Administration of Natural Resources of Sub District Administrations in Nakornrajchasema Province According to the Sufficiency Economy Philosophy

คำผอง ตรีราย และ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ

Kamphong Trirat and Wiruch Wiruchnipawan

หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย

Doctor of Philosophy in Public Administration Program, Eastern Asia University

บทคัดย่อ

การวิจัยแบบผสมผสานนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการทรัพยากร ธรรมชาติขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนครราชสีมาตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง (2) ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนครราชสีมาตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงประสบผลสำเร็จ และ (3) ยุทธศาสตร์การบริหารจัดการทรัพยากร ธรรมชาติขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนครราชสีมาตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือซึ่งผ่านการทดสอบเพื่อหาความเที่ยงตรงของแบบสอบถามได้ค่า IOC ที่ระดับ 0.79 และค่าความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามที่ระดับ 0.72 ประชาชนทั้งหมดในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบล 12 แห่ง และบุคลากรทั้งหมดที่ปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนตำบล 12 แห่งในอำเภอครบุรี จังหวัดนครราชสีมา สำหรับกลุ่มตัวอย่างมีจำนวน 1,011 คน แบ่งเป็นประชาชน 397 คน ซึ่งได้มาจากการคำนวณเพื่อหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของทาโร่ ยามาเน่ และบุคลากร 614 คน การเก็บรวบรวมข้อมูลสนาม ดำเนินการระหว่างวันที่ 15 พฤศจิกายน 2558 ถึงวันที่ 14 ธันวาคม 2558 ผู้ศึกษา และผู้เช่วยอีก 6 คน แจกและเก็บรวบรวมแบบสอบถามกลับคืนมาได้ 988 ชุด/คน คิดเป็นร้อยละ 97.72 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 1,011 ชุด/คน ส่วนการวิเคราะห์และนำเสนอข้อมูลเป็นรูปแบบตารางวิเคราะห์ประกอบคำบรรยาย สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณเป็นสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าการถดถอยพหุคูณ และการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ในส่วนของการวิจัยเชิงคุณภาพ ได้มีการสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ หรือผู้ให้ข้อมูลหลัก จำนวน 9 คน ผลการวิจัยพบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนครราชสีมาควรกำหนดและนำยุทธศาสตร์การบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 3 ด้าน ไปปรับใช้เป็นแนวทาง ขั้นตอน หรือตัวชี้วัดสำคัญสำหรับการปฏิบัติงานเกี่ยวกับทรัพยากรธรรมชาติ

คำสำคัญ: การบริหารจัดการ, ทรัพยากรธรรมชาติ, องค์การบริหารส่วนตำบล, จังหวัดนครราชสีมา

Abstract

The main objectives of this study were to study (1) administrative conditions and problems (2) development guidelines of administration, (3) strategy of natural resource administration of sub district administrative organizations in Nakornrajchasema province according to the sufficiency economy philosophy. The methodology of this study was formed research design as a mixed methods research, concentrating on quantitative research as principal means and

supported by qualitative research. The quantitative research was survey research collecting a large amount of field data with questionnaires which passed pre-test or try out of validity check at level of 0.79 and reliability check at level of 0.72. The population was all people residing in areas of the 12-sub district administrative organizations and all personnel operating in the 12-sub district administrative organizations in Kornburi district of Nakornrajchasema province. The sampling size of 1,011 was divided into 397 people, calculated by Taro Yamane formula, and 614 personnel drawing from all the population. Field data collection was operated by researcher and 6 assistants, from November 15 to December 14, 2015. A total of 988 completed sets of questionnaires which equaled to 97.72 % of the 1,011 total samples were returned. Data analysis was performed in contingency table with descriptive approach. Descriptive statistics exercised were mean, standard deviation, multiple regression, and Pearson's Correlation Coefficient. For qualitative data, in-depth interviews of 9 experts or key informants were selected by purposive sampling which were conducted by face to face interviews along with structured in-depth interview forms. The results of this research showed the sub district administrative organizations in Nakornrajchasema province should establish and apply the strategy of natural resource administration according to the sufficiency economy philosophy, with 3 aspects, such as guidelines, process, and Key Performance Indicator (KPI) of the natural resource administration.

Keywords: management natural resources, district administrative, Office in Nakhon Ratchasima

บทนำ

การปกครองท้องถิ่น เป็นการปกครองที่มีรัฐบาลมอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นใดท้องถิ่นหนึ่งจัดการปกครองและดำเนินการกันเองเพื่อบำบัดความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นของตน การบริหารงานท้องถิ่นมีการจัดองค์การมีเจ้าหน้าที่ ซึ่งประชาชนเลือกตั้งขึ้นมาทั้งหมดหรือบางส่วนโดยองค์กรปกครองท้องถิ่นทั้งหลายมีความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบายการปกครอง การบริหารงานบุคคล การเงินและการคลังและมีอำนาจหน้าที่ของตน สำหรับจังหวัดนครราชสีมา ในอำเภอครบุรี มีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยเฉพาะองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) 12 แห่ง ซึ่งเป็นหน่วยงานที่ทำการศึกษาในครั้งนี้ ได้เริ่มปฏิบัติการมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2539 ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่องจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นหน่วยงานการปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีขนาดเล็กที่สุด มีฐานะเป็นนิติบุคคล และเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่น จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 มีอำนาจหน้าที่ที่ครอบคลุมการบริหารจัดการเพื่อส่งเสริมทรัพยากรธรรมชาติทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม สามารถดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ได้ตามกฎหมาย โดยองค์การบริหารส่วนตำบลมีความสำคัญต่อชุมชนในลักษณะที่เป็นองค์กรพื้นฐานของท้องถิ่นที่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุดเป็นกลไกหรือหน่วยงานของรัฐที่สำคัญต่อการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติในระดับตำบล จึงทำให้ทราบและเข้าใจปัญหา และความต้องการของประชาชน รวมทั้งแนวทางแก้ไขปัญหา หรือแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง

สำนักงานจังหวัดนครราชสีมา (Nakhon Ratchasima Administrtive Office, 2015)ทรัพยากรธรรมชาติโดยเฉพาะ ป่าไม้ในอำเภอครบุรี จังหวัดนครราชสีมา ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล 12 แห่ง ได้ถูกทำลาย จากผลการศึกษาพบว่า องค์การบริหารส่วนตำบล 12 แห่งในอำเภอครบุรี จังหวัดนครราชสีมา ได้ประสบกับปัญหาการลักลอบตัดไม้ทำลายป่าอย่างมาก ส่วนใหญ่จะเป็นการ

กระทำของกลุ่มนายทุนที่ต้องการนำพันธุ์ไม้ที่หาได้ยากไปจำหน่ายและส่งออกนอกประเทศ อีกทั้งบางกรณี ยังพบว่า มีเจ้าหน้าที่ของรัฐบางส่วนให้ความร่วมมือด้วย จึงทำให้ยากต่อการปราบปราม เช่นนี้ ทำให้เกิดผลกระทบโดยตรงต่อความสมดุลทางธรรมชาติ และวิถีชีวิตของประชาชนโดยเฉพาะชาวเกษตรกร ชาวไร่ ชาวนา ไม่ว่าจะเป็นปัญหาน้ำท่วม น้ำป่าไหลหลาก ฝนแล้ง ฝนไม่ตกตามฤดูกาล เป็นต้น การบุกรุกพื้นที่ป่าในหลายพื้นที่ยังเป็นเงื่อนไขของความขัดแย้งในสังคมระหว่างกลุ่มผู้บุกรุกและเจ้าหน้าที่ของรัฐอยู่ตลอดเวลาอีกด้วย ปัญหาภัยพิบัติทางธรรมชาตินี้มีแนวโน้มที่จะรุนแรงมากขึ้น

ด้วยความสำคัญนี้ทำให้ผู้ศึกษาสนใจที่จะศึกษาในประเด็นเรื่องการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนครราชสีมาตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง โดยคาดหวังว่า ผลของการศึกษาจะเป็นประโยชน์ทั้งในทางวิชาการ ประโยชน์ในการนำไปปฏิบัติ ประโยชน์ต่อประชาชนและประเทศชาติ

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. ศึกษาแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนครราชสีมาตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

2. ศึกษาปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนครราชสีมาตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงประสบผลสำเร็จ

3. ศึกษายุทธศาสตร์ของแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนครราชสีมาตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติ และยุทธศาสตร์

2. แนวคิดเกี่ยวกับปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

3. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการบริหารจัดการที่เรียกว่า บาลานซ์ สกอร์การ์ด (Balanced Scorecard)

4. ความเป็นมา โครงสร้าง และอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนครราชสีมา

จากการศึกษาความหมายของ คำว่า การบริหารจัดการ ผู้ศึกษาจึงได้นำมาสรุปเป็นความหมายของ การบริหารจัดการ หมายถึง การบริหารงานในหน่วยงานของภาครัฐเพื่อให้กระบวนการดำเนินงานบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ การบริหารและการบริหารจัดการมีแนวคิดมาจากธรรมชาติของมนุษย์ที่เป็นสัตว์สังคมซึ่งจะต้องอยู่รวมกันเป็นกลุ่ม โดยจะต้องมีผู้นำกลุ่มและมีแนวทางหรือวิธีการควบคุมดูแลกันภายในกลุ่มเพื่อให้เกิดความสุขและความสงบเรียบร้อย ซึ่งอาจเรียกว่าผู้บริหารและการบริหาร ตามลำดับ อย่างไรก็ตาม ทุกคำที่กล่าวมานี้เฉพาะในภาครัฐ ล้วนหมายถึง (1) การดำเนินงาน การปฏิบัติงาน แนวทาง วิธีการ หรือมรรควิธีใดๆ (2) ที่หน่วยงานของรัฐ และ/หรือ เจ้าหน้าที่ของรัฐนำมาใช้ในการบริหารราชการหรือปฏิบัติงาน (3) ตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ (4) เพื่อนำไปสู่จุดหมายปลายทาง หรือการเปลี่ยนแปลงในทิศทางที่ดีขึ้นกว่าเดิม ส่วนคำว่า ทรัพยากรธรรมชาติ ผู้ศึกษาได้นำมาสรุปเป็นความหมายของ ทรัพยากรธรรมชาติ หมายถึง สิ่งที่ปรากฏอยู่ตามธรรมชาติหรือสิ่งที่ขึ้นเอง อำนวยประโยชน์แก่มนุษย์และธรรมชาติด้วยกันเอง และจากการศึกษาแนวคิดหรือความหมายของคำว่า ยุทธศาสตร์ ผู้ศึกษาได้นำมาสรุปเป็นความหมายของ ยุทธศาสตร์ หมายถึง แนวทางการพัฒนาเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่ง

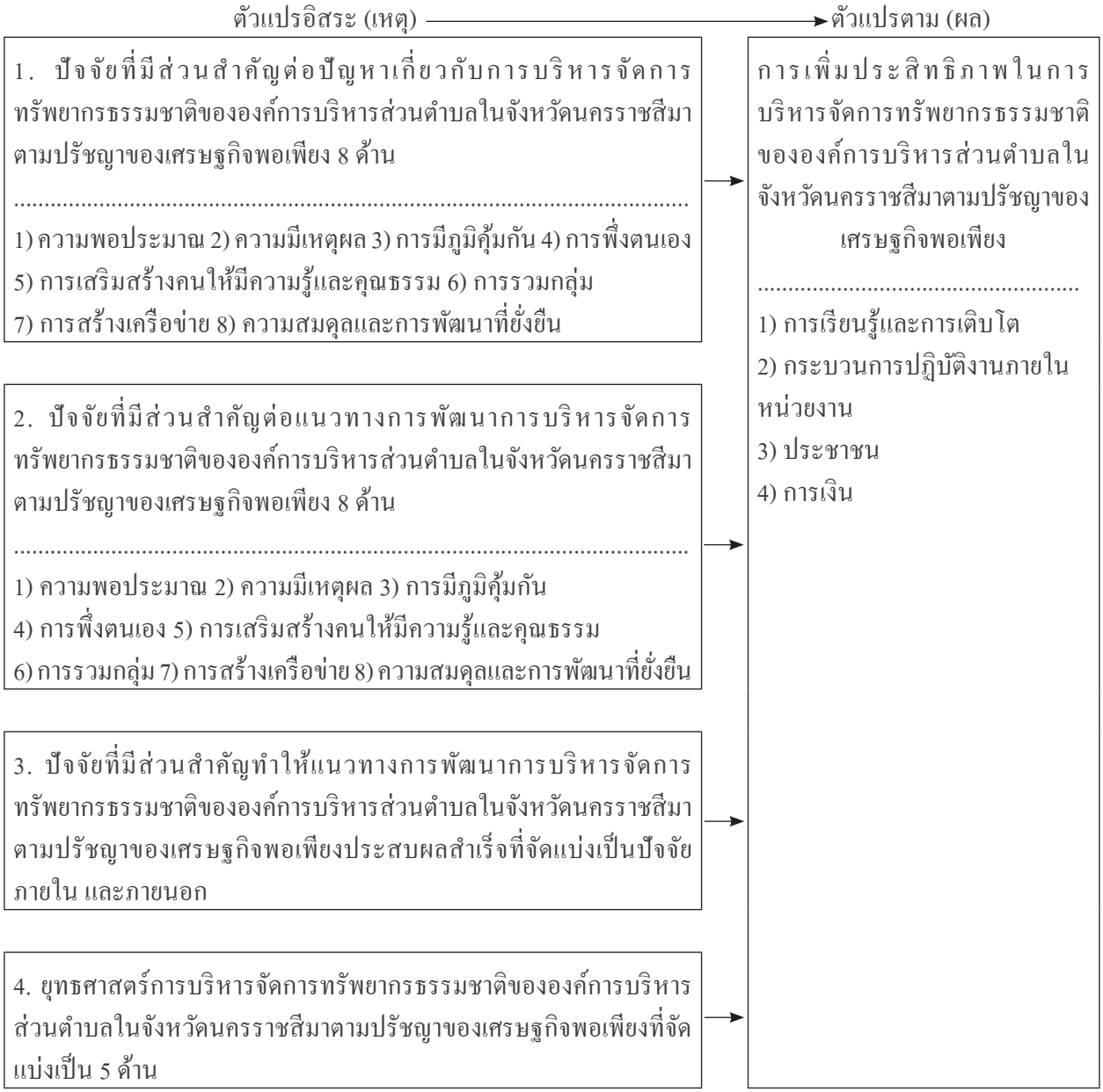
จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง หรือปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง พบว่า นักวิชาการได้ให้ความหมายและกำหนดปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการไว้แตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับการเลือกหรือกำหนดว่าปัจจัยใดบ้างที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการ ผู้ศึกษาได้นำความหมายของ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ มาใช้เป็นแนวทางในการกำหนดความหมายของปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง ที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ โดยหมายถึง ปัจจัย หรือสิ่งที่มีส่วนสำคัญต่อปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

จากการศึกษาปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อประสิทธิภาพในการบริหารจัดการที่เรียกว่า Balanced Scorecard พบว่า ความหมายและกำหนดปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการไว้แตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับการเลือกหรือกำหนดว่าปัจจัยใดบ้างที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการ ผู้ศึกษาได้นำ ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการที่เรียกว่า Balanced Scorecard ของ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (Wiruchnipawan, 2009) มาใช้เป็นแนวทางในการกำหนดความหมายของกรอบแนวคิด Balanced Scorecard ซึ่งเป็นกรอบแนวคิดการวิจัยส่วนที่เป็นตัวแปรตามที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ โดยหมายถึง ปัจจัย หรือสิ่งที่มีส่วนสำคัญต่อประสิทธิภาพในการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนครราชสีมาที่เรียกว่า บัลล๊านด์ สกอร์การ์ด

สุชาดา ใช่รุ่งเรือง (Chairungroung, 2007), แสงชัย วสุนธรา และ สมาน งามสนิท (Wasunthara & Ngamsanit, 2016) ได้เสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ไว้ว่า ผู้บริหารส่วนท้องถิ่น ต้องประชาสัมพันธ์และชี้แจง เรื่องการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมให้แก่ประชาชน

กรอบแนวคิดการวิจัย

กรอบแนวคิดการวิจัย ประกอบด้วยกรอบแนวคิดส่วนที่เป็นตัวแปรอิสระ และกรอบแนวคิดส่วนที่เป็นตัวแปรตาม โดยกรอบแนวคิดส่วนที่เป็นตัวแปรอิสระแบ่งเป็น 4 ส่วน ที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย 4 ข้อ ดังนี้ (1) ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการ (2) ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนครราชสีมาตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง (3) ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนครราชสีมาตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงประสบผลสำเร็จ (4) ยุทธศาสตร์การบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนครราชสีมาตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงที่จัดแบ่งเป็น 5 ด้าน ส่วนตัวแปรตาม หรือเป็นผล (effect) คือ การเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนครราชสีมาตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง หรือปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อประสิทธิภาพในการบริหารจัดการที่เรียกว่า Balanced Scorecard 4 ด้าน (Wiruchnipawan, 2013; Daychanarin, 2013) ตามกรอบแนวคิด ดังภาพ 1



ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน ซึ่งเน้น (1) การวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงสำรวจเป็นหลัก พร้อมกับใช้ (2) การวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อนำข้อมูลมาเสริมและเทียบเคียงกับการวิจัยเชิงปริมาณ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ จำนวนประชาชนและบุคลากรเป้าหมายทั้งหมดในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบล 12 แห่งในอำเภอครบุรี จังหวัดนครราชสีมา แบ่งเป็น 2 ประเภท ได้แก่ ประเภทที่หนึ่ง ประชาชนทั้งหมดในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบล 12 แห่งในอำเภอครบุรี จังหวัดนครราชสีมา รวมทั้งสิ้น 76,956 คน และประเภทที่สอง บุคลากรทั้งหมดที่ปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนตำบล 12 แห่งในอำเภอครบุรี จังหวัดนครราชสีมา รวมทั้งสิ้น 623 คน (รวมทั้งข้าราชการการเมือง และข้าราชการประจำ) (Thailand Local Administration Network, 2015)

กลุ่มตัวอย่าง คือ จำนวนประชาชนและบุคลากรที่ตอบแบบสอบถาม แบ่งเป็น 2 ประเภทเช่นเดียวกัน ได้แก่ ประเภทที่หนึ่ง ประชาชนในเขตพื้นที่ขององค์การบริหาร

ส่วนตำบล 12 แห่งในอำเภอครบุรี จังหวัดนครราชสีมา ดังกล่าว จำนวน 397 ซึ่งได้มาจากการคำนวณโดยใช้สูตรของการหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, 1967) ที่ระดับความคาดเคลื่อน 5% และประเภทที่สอง บุคลากรที่ปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนตำบล 12 แห่งในอำเภอครบุรี จังหวัดนครราชสีมา ดังกล่าว จำนวน 623 คน เป็นการนำประชากรที่เป็นบุคลากรทั้งหมดดังกล่าว มาเป็นกลุ่มตัวอย่างรวม 623 คน รวมกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 ประเภททั้งหมด (397+623=) 1,020 คน

ส่วนการวิจัยเชิงคุณภาพได้ เป็นการสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ (in-depth interview of experts) หรือผู้ให้ข้อมูลหลัก (key informants) จำนวน 9 คน ซึ่งเป็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอครบุรี จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 9 แห่ง ซึ่งใช้เป็นข้อมูลเสริมการวิจัยเชิงปริมาณ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถามซึ่งผ่านการทดสอบ (pre-test หรือ try out) จำนวน 50 ชุด เพื่อหาค่าความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามหรือค่าครอนบาค ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.72 และก่อนหน้านั้น ได้มีการทดสอบหาค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม ซึ่งเป็นการทดสอบเพื่อหาค่าความเที่ยงตรงตามเนื้อหา หรือค่าความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์การวิจัย (Index of Item Objective Congruence--IOC) จากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 คน

การวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถาม (questionnaire) แบบมาตราประเมินค่า หรือมาตราส่วนประเมินค่า (rating scale) 3 ระดับ ได้แก่ มาก ปานกลาง น้อย ตามแบบของ Likert (1961) เป็นเครื่องมือ และที่ผ่านการทดสอบมีค่าความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามที่ระดับ 0.72 และการวิจัยเชิงคุณภาพ เป็นการสัมภาษณ์เชิงลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 9 คน โดยใช้แบบสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือสำหรับการวิจัย

การเก็บรวบรวมข้อมูล

เก็บข้อมูลทุติยภูมิจากการค้นคว้าข้อมูลจากตำรา หนังสือ รายงายผลการวิจัย สถิติ ตัวเลข และเอกสารต่างๆ ทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศรวมตลอดถึงข้อมูลที่ได้จากอินเทอร์เน็ต (internet) เก็บรวบรวมแบบสอบถามกลับคืนมาได้จำนวน 988 ชุด คิดเป็นร้อยละ 97.72 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 1,011 คน ระยะเวลาที่ใช้คือ กันยายน 2558 ถึง พฤษภาคม 2559

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

เป็นการวิเคราะห์แสดงผลการศึกษาในรูปของตาราง ประกอบกับการใช้รูปแบบของการวิเคราะห์เชิงพรรณนา สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลจะใช้สถิติที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าการถดถอยพหุคูณ และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

ผลการวิจัย

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ปรากฏว่า (1) ในเรื่องเพศ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นหญิง (2) ในเรื่องระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และ (3) ในเรื่องประเภท พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนตำบล

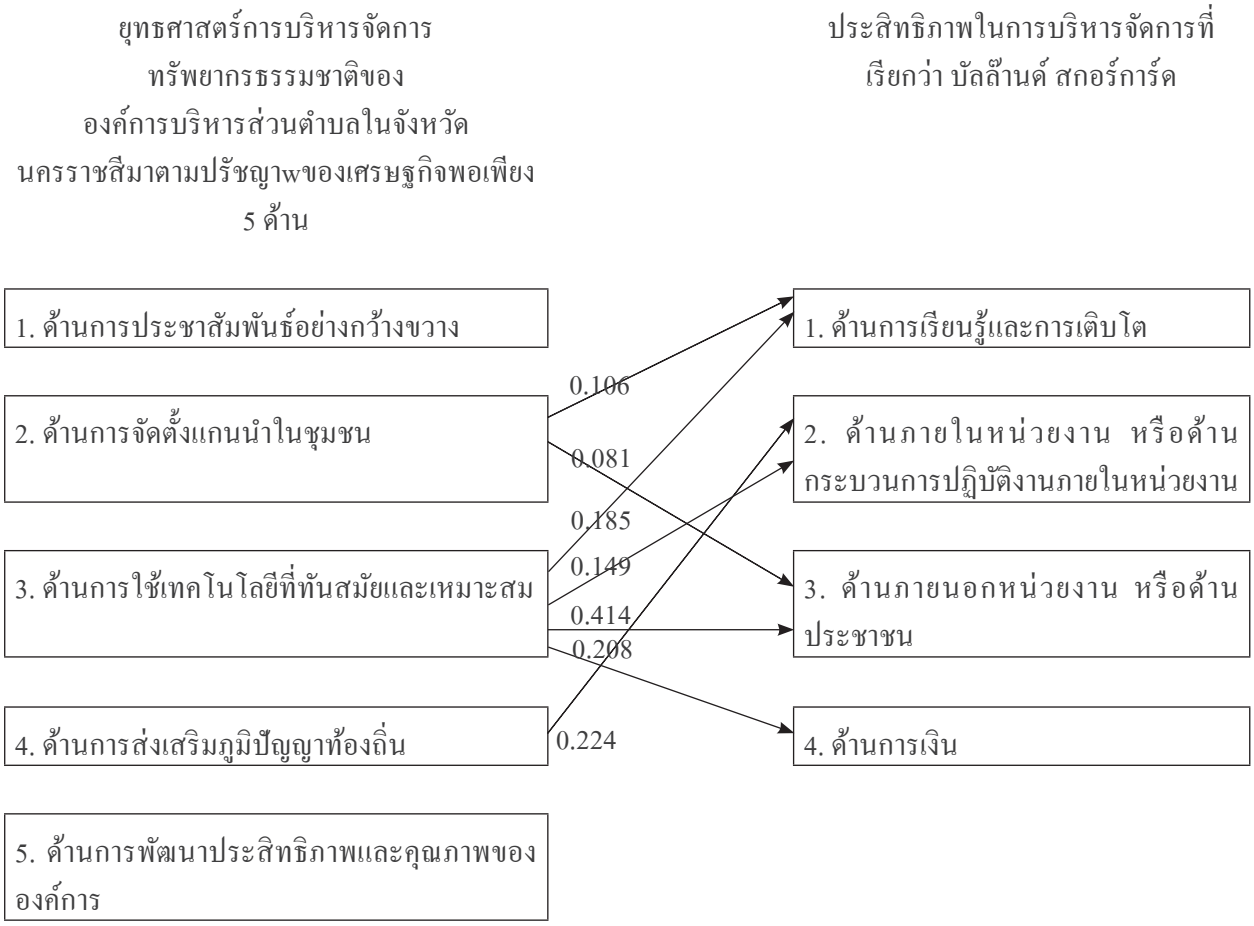
สรุปผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อสภาพปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนครราชสีมาตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 8 ด้าน พบว่า (1) ปัญหาด้านความพอประมาณ ตัวอย่างข้อคำถาม เช่น องค์การบริหารส่วนตำบลใช้งบประมาณในการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติในเรื่องในการปฏิบัติงานป้องกันป่าไม้ไม่ให้ถูกทำลายอย่างไม่เหมาะสม เช่น ใช้งบประมาณน้อยเกินไป (2) ปัญหาเกี่ยวกับด้านความมีเหตุผล ตัวอย่างข้อคำถามเช่น องค์การบริหารส่วนตำบลปฏิบัติงานป้องกันป่าไม้ให้ถูกทำลายอย่างไม่เหมาะสมกับสภาพพื้นที่ หรืออย่างไม่สมเหตุสมผล เช่น การห้ามประชาชนเข้าไปในป่าโดยเด็ดขาด ซึ่งทำให้ประชาชน

เดือดร้อนและประชาชนไม่ให้ความร่วมมือ

สรุปผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนครราชสีมาตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 8 ด้าน คือ (1) แนวด้านการสร้างเครือข่าย ตัวอย่าง เช่น องค์การบริหารส่วนตำบลควรมีนโยบาย และแผนงานที่ชัดเจนในการสร้างเครือข่ายภายในและภายนอกชุมชนเพื่อร่วมมือกันป้องกันป่าไม้ไม่ให้ถูกทำลาย (2) แนวด้านการพึ่งพาตนเอง ตัวอย่าง เช่น องค์การบริหารส่วนตำบลควรรับผิดชอบโดยตรงในการปฏิบัติงานป้องกันป่าไม้ไม่ให้ถูกทำลายโดยไม่บ่ายเบี่ยงความรับผิดชอบไปให้ประชาชน

สรุปผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อประสิทธิภาพในการบริหารจัดการที่เรียกว่า บาลานซ์ สกอร์การ์ด 4 ด้าน (ตัวแปรตาม) ปรากฏว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ทั้งนี้ ผู้ศึกษาได้นำเสนอประสิทธิภาพในการบริหารจัดการที่เรียกว่า บัลล๊านด์ สกอร์การ์ด 4 ด้าน เรียงตามลำดับ ค่าเฉลี่ยรวมของแต่ละด้าน จากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้าน (1) ภายในหน่วยงาน หรือด้านกระบวนการปฏิบัติงานภายในหน่วยงาน (2) ภายนอกหน่วยงาน หรือด้านประชาชน (3) การเรียนรู้และการเติบโต และ (4) การเงิน

สรุปผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อยุทธศาสตร์การบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนครราชสีมาตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 5 ด้าน เป็นการสรุปผลของการนำข้อมูลมาหาค่าการถดถอยพหุคูณ (multiple regression) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's correlation coefficient) ทั้งนี้ ได้มาจากการวิเคราะห์หรือพิสูจน์การส่งผล หรืออิทธิพลของตัวแปรอิสระต่อตัวแปรตาม กล่าวคือ เป็นการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการส่งผล หรืออิทธิพลของ (1) ยุทธศาสตร์การบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนครราชสีมาตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 5 ด้าน (ตัวแปรอิสระ) (2) ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการที่เรียกว่า บาลานซ์สกอร์การ์ด 4 ด้าน (ตัวแปรตาม) ทั้งนี้ เพื่อนำไปสู่การเสนอยุทธศาสตร์การบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนครราชสีมามีเพียง 3 ด้าน มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการบริหารจัดการที่เรียกว่า บาลานซ์สกอร์การ์ด เมื่อนำมาจัดตามลำดับความสำคัญได้ 3 ด้าน (ตัวแปรอิสระ) ดังนี้ คือ (1) ด้านการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยและเหมาะสม (2) ด้านการจัดตั้งแกนนำในชุมชน และ (3) ด้านการส่งเสริมภูมิปัญญาท้องถิ่น สรุปได้ดังภาพ 2



ภาพ 2 ยุทธศาสตร์การบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนครราชสีมาตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

ผลการวิจัย

ผลจากการการสัมภาษณ์แนวลึกผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 9 คน ปรากฏว่า

1. ผู้เชี่ยวชาญ หรือผู้ให้ข้อมูลหลักทั้ง 9 คน เห็นด้วยว่า องค์การบริหารส่วนตำบลควรมีนโยบาย และแผนงานที่ชัดเจนในการสร้างเครือข่ายภายในและภายนอกชุมชนเพื่อร่วมมือกันป้องกันป่าไม้ไม่ให้ถูกทำลาย

2. ผู้เชี่ยวชาญ มีความเห็นไปในทิศทางเดียวกันต่อยุทธศาสตร์การบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนครราชสีมาตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง ว่า ยุทธศาสตร์การบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนครราชสีมาตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 3 ด้าน ควรเรียงตามลำดับความสำคัญจากมากไปน้อย ดังนี้ (1) ด้านการจัดตั้งแกนนำในชุมชน (2) ด้านการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยและเหมาะสม และ (3) ด้านการส่งเสริมภูมิปัญญาท้องถิ่น

การอภิปรายผล

1. จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลางต่อภาพรวมปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนครราชสีมาตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 8 ด้าน แม้ว่าองค์การบริหารส่วนตำบลได้ดำเนินการ (1) ปฏิบัติงานป้องกันป่าไม้ให้ถูกทำลายไปในทิศทางที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน (2) ปฏิบัติงานป้องกันป่าไม้ให้ถูกทำลายอยู่บนพื้นฐานของการพึ่งพาตนเองเป็นอย่างดีแล้วก็ตาม แต่ในเวลาเดียวกัน องค์การบริหารส่วนตำบล (1) ปฏิบัติงานป้องกันป่าไม้ไม่ให้ถูกทำลายโดยไม่ได้ให้ความรู้ประชาชนในเรื่องการป้องกันและรักษาป่าไม้ รวมทั้งเรื่องการปลูกฝังจิตสำนึกที่ดีใน

การป้องกันและรักษาป่าไม้ และ (2) ปฏิบัติงานป้องกันป่าไม้ให้ถูกทำลายอย่างไม่เหมาะสมกับสภาพพื้นที่ หรืออย่างไม่สมเหตุสมผล เช่น การห้ามประชาชนเข้าไปในป่าโดยเด็ดขาด ซึ่งทำให้ประชาชนเดือดร้อนและประชาชนไม่ให้ความร่วมมือ เมื่อเป็นเช่นนี้ จึงทำให้กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลางแทนที่จะเห็นด้วยในระดับมากหรือในระดับน้อยดังกล่าว

2. การอภิปรายผลแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนครราชสีมาตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 8 ด้าน องค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนครราชสีมานั้น มีปัญหาในการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 8 ด้าน และเนื่องจากปัญหาแต่ละด้าน มีหลายปัญหา ขึ้นอยู่กับมุมมองของแต่ละคน เช่น ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนครราชสีมาตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงแบ่งเป็น (1) องค์การบริหารส่วนตำบลปฏิบัติงานป้องกันป่าไม้ให้ถูกทำลายโดยไม่ได้ยึดหลักการรวมกลุ่ม เช่น ไม่ได้ประชาสัมพันธ์หรือแนะนำประชาชนให้ใช้พลังกลุ่มเพื่อร่วมมือกันป้องกันป่าไม้ไม่ให้ถูกทำลาย และ (2) องค์การบริหารส่วนตำบลบ่ายเบี่ยงความรับผิดชอบเรื่องการปฏิบัติงานป้องกันป่าไม้ให้ถูกทำลายไปให้กับประชาชน

3. จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ต่อปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนครราชสีมาตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงประสบผลสำเร็จที่จัดแบ่งเป็นปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก นั้นคือได้เห็นถึงการที่ผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลมีภาวะความเป็นผู้นำสูง เช่น กล้าริเริ่ม กล้าคิด และกล้าตัดสินใจเพื่อส่วนรวม ในการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

4. จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลางในภาพรวมประสิทธิภาพในการบริหารจัดการที่เรียกว่า บาลานซ์ สกอร์การ์ด 4 ด้านนั้น ผู้ศึกษามีความเห็นว่า (1) องค์การบริหารส่วนตำบลบริหารจัดการทรัพยากรป่าไม้ในเรื่องการป้องกันป่าไม้ไม่ให้ถูกทำลายไปในทิศทางเพื่อผลประโยชน์ของส่วนรวม และ (2) องค์การบริหารส่วนตำบลมีการประชาสัมพันธ์ หรือชี้แจงให้ประชาชนได้ทราบและเข้าใจอย่างต่อเนื่องเกี่ยวกับทรัพยากรธรรมชาติในเรื่องการปฏิบัติงานป้องกันป่าไม่ไม่ให้ถูกทำลาย แล้วก็ตาม แต่ในเวลาเดียวกัน (1) บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลยังขาดการพัฒนาตนเองโดยศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม รวมทั้งมีทัศนคติเพื่อส่วนรวมเกี่ยวกับทรัพยากรธรรมชาติในเรื่องการปฏิบัติงานป้องกันป่าไม้ไม่ให้ถูกทำลาย และ (2) องค์การบริหารส่วนตำบลยังมีศักยภาพในการหารายได้ หรือแหล่งรายได้เพื่อนำมาสนับสนุนการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติในเรื่องการป้องกันป่าไม้ไม่ให้ถูกทำลายไม่เพียงพอ

5. จากผลการวิเคราะห์ยุทธศาสตร์การบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนครราชสีมาตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 5 ด้าน ที่มีอิทธิพลต่อที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการบริหารจัดการที่เรียกว่า บาลานซ์ สกอร์การ์ด พบว่า ยุทธศาสตร์การบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนครราชสีมาตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 5 ด้าน มีเพียง 3 ด้านที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการบริหารจัดการที่เรียกว่า บาลานซ์ สกอร์การ์ด ได้แก่ ด้าน (1) การจัดตั้งแกนนำในชุมชน (2) การใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยและเหมาะสม และ (3) การส่งเสริมภูมิปัญญาท้องถิ่นและเทียบเคียงได้กับผลการวิจัยของ กนกวรรณ กรรษา (Kansa, 2007) ที่วิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการดำเนินชีวิตแบบเศรษฐกิจพอเพียงกับคุณภาพชีวิตประชาชนตำบลกกกุง อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า การดำเนินชีวิตแบบเศรษฐกิจพอเพียงที่จำแนกออกได้ 5 ด้านเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนครราชสีมา

6. จากผลการสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญจำนวน 9 คนต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนครราชสีมาตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง โดยผู้เชี่ยวชาญทั้ง 9 คน เห็นด้วยว่า องค์การบริหารส่วนตำบลควรมีนโยบาย และแผนงานที่ชัดเจนในการสร้าง

เครือข่ายภายในและภายนอกชุมชนเพื่อร่วมมือกันป้องกันป่าไม้ไม่ให้ถูกทำลาย

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งนี้

1. ข้อเสนอแนะสำหรับแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนครราชสีมาตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงด้านความสมดุลและการพัฒนาที่ยั่งยืน องค์การบริหารส่วนตำบลควรปฏิบัติงานป้องกันป่าไม้ไม่ให้ถูกทำลายโดยคำนึงถึงเรื่องเศรษฐกิจ สังคม และคุณภาพชีวิตของประชาชนและผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลควรจ้างผู้เชี่ยวชาญมาอบรมเพื่อการพัฒนาบุคลากรในการปฏิบัติงานป้องกันป่าไม้ให้ถูกทำลายที่ครอบคลุมทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม คุณภาพชีวิต และสิ่งแวดล้อม

2. ข้อเสนอแนะสำหรับปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนครราชสีมาตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงประสบผลสำเร็จ ผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนครราชสีมาควรบริหารจัดการทรัพยากรป่าไม้ในเรื่องการป้องกันป่าไม้ไม่ให้ถูกทำลายไปในทิศทางเพื่อผลประโยชน์ของส่วนรวม และผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนครราชสีมามีการประสานงานกับหน่วยงานอื่น เช่น อำเภอ อย่างชัดเจนเกี่ยวกับทรัพยากรธรรมชาติในเรื่องการปฏิบัติงานป้องกันป่าไม้ไม่ให้ถูกทำลาย

3. ข้อเสนอแนะจากยุทธศาสตร์การบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนครราชสีมาตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง ข้อเสนอแนะ ขอเสนอแนะให้องค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนครราชสีมาได้ให้ความสำคัญกับการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยและเหมาะสมมาเป็นลำดับแรก รองลงมา คือ ด้านการจัดตั้งแกนนำในชุมชน และสุดท้าย คือ ด้านการส่งเสริมภูมิปัญญาท้องถิ่น ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

1. การวิจัยในเชิงเปรียบเทียบ เช่น วิจัยการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงกับการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงในองค์การบริหารส่วนตำบลอื่นที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน เป็นต้น

2. การวิจัยโดยใช้แนวคิดอื่นสำหรับการศึกษาวิเคราะห์ยุทธศาสตร์ในการบริหารจัดการ เช่น การบริหารจัดการตามแนวทางคุณธรรม การบริหารจัดการตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เป็นต้น

3. การวิจัยแบบเจาะลึก โดยศึกษาเฉพาะยุทธศาสตร์ด้านใดด้านหนึ่ง ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ พบว่า ยุทธศาสตร์การบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนครราชสีมาตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง ด้านการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยและเหมาะสม เป็นด้านที่มีอิทธิพลที่สุด จึงควรศึกษาแบบเจาะจง เป็นต้น

References

Chairungroung, S. (2007). *Management of natural resources and environment of Tambon Administration Organization in Ratchaburi province*. Master of Liberal Arts Thesis, Muban Chombueng Rajabhat University. (in Thai)

Daycharin, P. (2014). *Balanced Scorecard deep knowledge in practice*. Bangkok: Chulalongkorn University. (in Thai)

Kansa, K. (2007). *Relationship between personal characteristics self-sufficiency economy living and people' s quality of life in Tambon Kokkung Muang Suang district Roi Et province.* Master of Public Administration Thesis, Sukhothai Thammathirat University. (in Thai)

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

Nakhon Ratchasima Administrative Office. (2015). *Nakhon Ratchasima biography*. Retrieved from http://www.nakhonratchasima.go.th/nakhonrat/ (in Thai)

Thailand Local Administration Network. (2015). *Nakhon Ratchasima Subdistrict Administrative Organization.* Retrieved from www.thaitambon.com/tambon/ttambon. (in Thai)

Wasunthara, S., & Ngamsanit, S. (2016). Sea environmental sustainable management in Krabi according to the sufficiency economy philosophy. E*AU Heritage Journal Social Science and Humanities, 6*(2), 281-294. (in Thai)

Wiruchnipawan, W. (2009). *Principles and techniques for writing a thesis and research reports*. Bangkok: Fourpress. (in Thai)

Wiruchnipawan, W. (2013). *Management of state agencies: A comparative analysis of the indicators*. Bangkok: Fourpress. (in Thai)

Yamane. (1967). T*aro statistic: An introductory analysis*. New York: Harper & Row..

การบริหารจัดการเพื่อส่งเสริมการส่งออกของการท่าเรือแห่งประเทศไทย ตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

Administration of Export Promotion of the Port Authority of Thailand According to the Sufficiency Economy Philosophy

สาธิต จินตรัศมี และ ประณต นันทิยะกุล

Sathit Jintarasamee and Pranod Nantiyakul

หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย

Doctor of Philosophy in Public Administration Program, Eastern Asia University

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ที่สำคัญเพื่อศึกษา (1) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่อส่งเสริมการส่งออกของการท่าเรือแห่งประเทศไทยตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง (2) แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อส่งเสริมการส่งออกของการท่าเรือแห่งประเทศไทยตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง และ (3) ยุทธศาสตร์ของแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อส่งเสริมการส่งออกของการท่าเรือแห่งประเทศไทยตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงระเบียบวิธีวิจัยของการศึกษาครั้งนี้ ได้ใช้รูปแบบการวิจัยเป็นแบบผสมผสานโดยเน้นการวิจัยเชิงปริมาณเป็นหลักและใช้การวิจัยเชิงคุณภาพเป็นข้อมูลเสริม ผลการศึกษาพบว่า (1) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการที่สำคัญคือ บุคลากรบางส่วนของการท่าเรือแห่งประเทศไทยให้บริการและสนับสนุนเครื่องมือเครื่องใช้แก่ผู้ส่งออกโดยไม่ได้อยู่บนพื้นฐานของความสุจริตมากเท่าที่ควร อีกทั้งการท่าเรือแห่งประเทศไทยขาดยุทธศาสตร์การบริหารจัดการตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง (2) แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการที่สำคัญคือ บุคลากรของการท่าเรือแห่งประเทศไทยควรให้บริการเครื่องมือเครื่องใช้แก่ผู้ส่งออกโดยอยู่บนพื้นฐานของความสุจริต และ (3) การท่าเรือแห่งประเทศไทยควรกำหนดยุทธศาสตร์ของแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อส่งเสริมการส่งออกตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงที่ประกอบด้วย 5 ด้าน เรียงตามลำดับความสำคัญจากมากไปน้อย ดังนี้ (1) การกำหนดกรอบเวลาที่รวดเร็วและชัดเจน (2) การมุ่งให้บริการเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยได้มาตรฐานสากล (3) การพัฒนาประสิทธิภาพของหน่วยงานและคุณภาพของบุคลากร (4) การวางแผนและการจัดเตรียมบุคลากรให้เพียงพอ และ (5) การประชาสัมพันธ์อย่างกว้างขวาง ครอบคลุม และทั่วถึง

คำสำคัญ: การบริหารจัดการ, การส่งเสริมการส่งออก, การท่าเรือแห่งประเทศไทย

Abstract

Objectives of this research were mainly to study (1) administrative problems of export promotion of the Port Authority of Thailand according to the Sufficiency Economy Philosophy, (2) administrative development guidelines of export promotion of the Port Authority of Thailand according to the Sufficiency Economy Philosophy, and (3) administrative strategy of export promotion of the Port Authority of Thailand according to the Sufficiency Economy Philosophy. The methodology of this research design was determined as mixed methods research using quantitative research as principal mean and supported by qualitative research. The findings of this research were (1) the significant administrative problems were that some personnel' services and provision materials as well as

the export entrepreneurs had a deficiency in honesty. Additionally, the Port Authority of Thailand was lacking in administrative strategy according to the Sufficiency Economy Philosophy, (2) the significant administrative development guidelines were the personnel of the Port Authority of Thailand should service and provide materials to the export entrepreneurs with increasing honesty, and the Port Authority of Thailand should create administrative strategies of export promotion according to the Sufficiency Economy Philosophy, consisting of 5 aspects respectively: establishment of fast and explicit time frame, service and provision of modern and universal standard materials, improvement of organizational efficiency and personnel quality, planning and preparation of adequate personnel, as well as widespread, comprehensive and thorough publicity.

Keywords: administration, export promotion, the Port Authority of Thailand

บทนำ

การท่าเรือแห่งประเทศไทย (กทท.) เป็นรัฐวิสาหกิจสาธารณูปการในสังกัดกระทรวงคมนาคม ก่อตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติการท่าเรือแห่งประเทศไทย พุทธศักราช 2494 มีวัตถุประสงค์ เพื่อจัดดำเนินการและนำมาซึ่งความเจริญของกิจการท่าเรือ เพื่อประโยชน์แห่งรัฐและประชาชน โดยการท่าเรือแห่งประเทศไทยรับผิดชอบบริหารจัดการท่าเรือที่สำคัญ ได้แก่ ท่าเรือกรุงเทพ ท่าเรือแหลมฉบัง ท่าเรือเชียงแสน ท่าเรือเชียงของ และท่าเรือระนอง (Port Authority of Thailand, 2014)

หลังจากประเทศไทยเปลี่ยนแปลงการปกครองจากระบบสมบูรณาญาสิทธิราชมาเป็น ระบอบประชาธิปไตย เมื่อปี พ.ศ. 2475 ความคิดริเริ่มที่จะก่อสร้างท่าเรือของรัฐให้ทันสมัย โดย

พลเรือโท พระยาราชวังสันซึ่งดำรงตำแหน่งรัฐมนตรีว่าการกระทรวงกลาโหม ขณะนั้น ได้เสนอโครงการขุดลอกสันดอนปากน้ำเจ้าพระยา เพื่อส่งเสริมกิจการด้านพาณิชย์นาวีให้เรือเดินสมุทรขนาดใหญ่สามารถผ่านร่อง น้ำเข้ามาบรรทุก - ขนถ่ายสินค้าจากท่าเรือได้อย่างสะดวกและปลอดภัย แทนการลำเลียงสินค้าระหว่างกรุงเทพ - เกาะสีชังที่เคยปฏิบัติกันมาแต่เดิม และปรับปรุงท่าเรือที่มีอยู่ให้เป็นท่าเรือที่ทันสมัย เพื่อส่งเสริมการค้ากับต่างประเทศ แต่โครงการของพลเรือโท พระยาราชวังสันต้องประสบกับอุปสรรคนานัปการ ดังนั้น รัฐบาลไทยจึงได้ส่งเรื่องขอความช่วยเหลือไปยังสำนักงานใหญ่สันนิบาตชาติ ณ กรุงเจนีวา ประเทศสวิตเซอร์แลนด์ (Port Authority of Thailand, 2014)

สองปีต่อมา สันนิบาตชาติได้ส่งผู้เชี่ยวชาญเดินทางมาสำรวจสภาพเศรษฐกิจการค้าในกรุงเทพ และสำรวจสถานที่สร้างท่าเรือของรัฐบาลไทย ผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ได้เสนอให้มีการขุดลอกร่องน้ำในแม่น้ำเจ้าพระยา และเสนอบริเวณที่จะก่อสร้างท่าเรือให้รัฐบาลไทยเลือก 2 แห่ง คือ ที่ปากน้ำสมุทรปราการ กับที่ตำบลคลองเตย รัฐบาลจึงเลือกที่ตำบลคลองเตยเป็นที่ก่อสร้างท่าเรือ ซึ่งก็คืออาณาบริเวณของการท่าเรือแห่งประเทศไทยในปัจจุบัน (พ.ศ. 2558) (Port Authority of Thailand, 2015)

ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมาการท่าเรือแห่งประเทศไทยได้พัฒนาปรับปรุงประสิทธิภาพงานบริการของท่าเรือต่าง ๆ ที่อยู่ในความรับผิดชอบ นอกจากนี้ ยังได้นำระบบการบริหารจัดการสมัยใหม่และเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ รวมทั้งปรับเปลี่ยนระบบการบริหารงานเป็นแบบธุรกิจเอกชน เพื่อความคล่องตัวในการดำเนินงานและรองรับการขยายธุรกิจใหม่ ๆ ที่เกี่ยวเนื่องในอนาคต ตลอดจนนำระบบรับรองมาตรฐานคุณภาพต่างๆ มาใช้เพื่อเสริมสร้างความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ ซึ่งส่งผลให้การท่าเรือแห่งประเทศไทยก้าวสู่การเป็นรัฐวิสาหกิจที่มีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาอุตสาหกรรมและเศรษฐกิจการค้าของประเทศ มีผลประกอบการในระดับดี 10 อันดับแรกของรัฐวิสาหกิจที่นำเงินรายได้เข้ารัฐสูงสุด อีกทั้งได้

รับการประเมินผลงานจากรัฐบาลให้เป็นรัฐวิสาหกิจชั้นดีติดต่อกันหลายปี เป็นที่ยอมรับของผู้ใช้บริการทั้งในและต่างประเทศ (Port Authority of Thailand, 2014)

ในการค้าขายระหว่างประเทศและภายในประเทศจำเป็นต้องมีการจัดการขนส่งสินค้าทั้งทางน้ำและทางขนส่งสินค้าทางบกที่ดี และในการดำเนินการขนส่งดังกล่าวนั้น ท่าเรือนับว่ามีความสำคัญเป็นอย่างมากในฐานะที่เป็นจุดเชื่อมระหว่างการขนส่งสินค้าทางน้ำและการขนส่งสินค้าทางบก อีกทั้งยังเป็นประตูทางผ่านของสินค้าที่ค้าขายระหว่างประเทศและภายในประเทศด้วย ท่าเรือจึงเป็นส่วนหนึ่งของระบบโครงสร้างพื้นฐานที่สนับสนุนการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศและการขนส่งทางน้ำเพื่อให้การนำเข้าและส่งออกสินค้าผ่านท่าเรือเป็นการส่งที่เสียค่าใช้จ่ายต่ำสุด ประหยัดที่สุด ทั้งนี้เพราะสามารถขนส่งสินค้าได้คราวละมาก ๆ และเส้นทางคมนาคมทางน้ำเป็นเส้นทางธรรมชาติไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายสูง เมื่อเทียบกับการขนส่งในรูปแบบอื่น ๆ ทั้งหลาย โดยรัฐบาลไทยตระหนักถึงความสำคัญของท่าเรือที่มีต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศตลอดมา การท่าเรือแห่งประเทศไทยเป็นหน่วยงานของรัฐ จัดตั้งขึ้นตั้งแต่ปี พ.ศ. 2494 ทำหน้าที่ให้บริการเกี่ยวกับการส่งออกทางเรือของประเทศไทย การบริหารจัดการของการท่าเรือแห่งประเทศไทยย่อมส่งผลต่อการส่งออกของไทยอย่างมาก โดยพระราชบัญญัติการท่าเรือแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2494 มาตรา 6 กำหนดอำนาจหน้าที่ของการท่าเรือแห่งประเทศไทยที่สำคัญคือ ให้จัดตั้งการท่าเรือขึ้นเรียกว่า “การท่าเรือแห่งประเทศไทย” มีอำนาจหน้าที่หรือวัตถุประสงค์เพื่อประกอบและส่งเสริมกิจการท่าเรือเพื่อประโยชน์แห่งรัฐและประชาชน รวมทั้งดำเนินกิจการอื่นที่เกี่ยวกับหรือต่อเนื่องกับการประกอบกิจการท่าเรือ

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. ศึกษาปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่อส่งเสริมการส่งออกของการท่าเรือแห่งประเทศไทยตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

2. ศึกษาแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อส่งเสริมการส่งออกของการท่าเรือแห่งประเทศไทยตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

3. ศึกษายุทธศาสตร์ของแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อส่งเสริมการส่งออกของการท่าเรือแห่งประเทศไทยตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

4. ศึกษาแนวโน้มของแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อส่งเสริมการส่งออกของการท่าเรือแห่งประเทศไทยตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการ การส่งเสริมการส่งออก และยุทธศาสตร์

2. แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง (ตัวแปรอิสระ)

3. แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อประสิทธิภาพในการบริหารจัดการที่เรียกว่า 6M (ตัวแปรตาม)

4. แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อส่งเสริมการส่งออก และ

5. ความเป็นมา โครงสร้าง และอำนาจหน้าที่ของการท่าเรือแห่งประเทศไทย

จากการศึกษาแนวคิดหรือความหมายของการบริหารจัดการของนักวิชาการทั้งหลายผู้ศึกษาได้นำมาสรุปเป็นความหมายของการบริหารจัดการในการศึกษาครั้งนี้ หมายถึง การบริหารงานภาครัฐที่อาศัยการประสานงานและความร่วมมือกันอย่างเป็นกระบวนการเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่ตั้งไว้โดยใช้ทรัพยากรอย่างเหมาะสมและคุ้มค่า ในขณะที่วรรณกรรมและงานวิจัยเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อส่งเสริมการส่งออกของการท่าเรือแห่งประเทศไทยตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง นั้นสามารถสรุปได้ว่า การให้บริการอย่างเท่าเทียม คือ การบริการที่มีความยุติธรรม เสมอภาค ไม่เหลื่อมล้ำในการบริการ การให้บริการที่รวดเร็วทันต่อเวลาอย่างมีมาตรฐานคุณภาพประสิทธิภาพ และการให้

บริการตามลักษณะความจำเป็นเร่งด่วน ตามความต้องการของผู้รับบริการ และเป็นไปตามระเบียบกฎหมายที่บังคับใช้ การให้บริการอย่างเพียงพอ คือ ความเพียงพอด้านต่าง ๆ ในการให้บริการแก่ประชาชนผู้มารับบริการ รวมถึงญาติของผู้รับบริการ ความเพียงพอที่อำนวยความสะดวกด้านสถานที่ที่ให้บริการ บุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ รวมถึงวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน

จากการศึกษาแนวคิดหรือความหมายของยุทธศาสตร์ คือ การกำหนดทิศทางหรือการวางแผน การดำเนินงาน และการจัดสรรทรัพยากรของหน่วยงานเพื่อเป็นเครื่องมือในการดำเนินงานให้สัมฤทธิ์ผล หรือบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ แม้จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่านักวิชาการทั้งหลายได้ให้ความหมายของยุทธศาสตร์ที่มีส่วนคล้ายคลึงและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยมุ่งเน้นไปที่การกำหนดเป้าหมาย หรือการวางแผน และวิธีการดำเนินงาน รวมทั้งการจัดสรรทรัพยากรที่จำเป็นเพื่อบรรลุถึงภารกิจ หรือเป้าหมายของแต่ละหน่วยงาน แต่มีความแตกต่างกันในการกำหนดเงื่อนเวลา ดังนั้น ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาจึงกำหนดให้ยุทธศาสตร์ของ แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเพื่อพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อส่งเสริมการส่งออกของการท่าเรือแห่งประเทศไทยตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

กรอบแนวคิดการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดจากการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับได้นำปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงที่ประกอบด้วย 5 ด้านมาปรับใช้เป็นกรอบแนวคิด ตัวชี้วัดหรือกลุ่มตัวชี้วัดที่ผู้ศึกษานำมาปรับใช้เป็นกรอบแนวคิดส่วนที่เป็นตัวแปรอิสระของการศึกษาครั้งนี้ หมายถึงการดำรงชีวิตและการปฏิบัติงานโดยยึดหลักทางสายกลาง มีความเป็นอยู่อย่างพอเพียงตามฐานะและอัตภาพของตนเอง ไม่เบียดเบียนผู้อื่น มีการแบ่งปันช่วยเหลือซึ่งกันและกัน มีความรักความสามัคคีกันในสังคม ใช้ความรู้อย่างถูกหลักวิชาการด้วยความรอบคอบและความระมัดระวัง มีการวางแผนและการดำเนินงานเป็นขั้นตอนอย่างรอบคอบและระมัดระวัง ควบคู่ไปกับการมีคุณธรรม (1) ความพอประมาณ (moderation) (2) ความมีเหตุผล (rationality) (3) การมีภูมิคุ้มกัน (self-immunity) (4) การพึ่งตนเอง (self-reliance) (5) การเสริมสร้างคนให้มีความรู้และคุณธรรม (strengthening the qualities of people in both knowledge and morality) และทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ สรุปได้ว่าประสิทธิภาพในการบริหารจัดการที่เกี่ยวข้องกับปัญหาการวิจัยในครั้งนี้ 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 ได้ปรับมาจากแนวคิดประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ ที่เรียกว่า 11M ของวิรัช วิรัชนิภาวรรณ (Wiruchnipawan, 2011) สรุปเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ได้ดังภาพ 1

ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

จำนวนผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้องกับการส่งออกในกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่ตอบแบบสอบถาม ซึ่งมีจำนวน 2,702 คน อันเป็นการนำประชากรทั้งหมดข้างต้นมาเป็นกลุ่มตัวอย่าง ต่อจากนี้ไปเรียกว่า ประชากร

นอกจากนี้ ยังมีการสัมภาษณ์เชิงลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ (in-depth interview of experts) โดยสัมภาษณ์เชิงลึกกลุ่มตัวอย่างหรือประชากรที่คัดเลือกแบบเจาะจง ซึ่งเป็นผู้บริหารของการท่าเรือแห่งประเทศไทย จำนวน 9 คน แบ่งเป็นผู้บริหารระดับสูง กลาง และล่าง ระดับละ 3 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณเป็นแบบสอบถาม ส่วนข้อมูลเชิงคุณภาพใช้แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

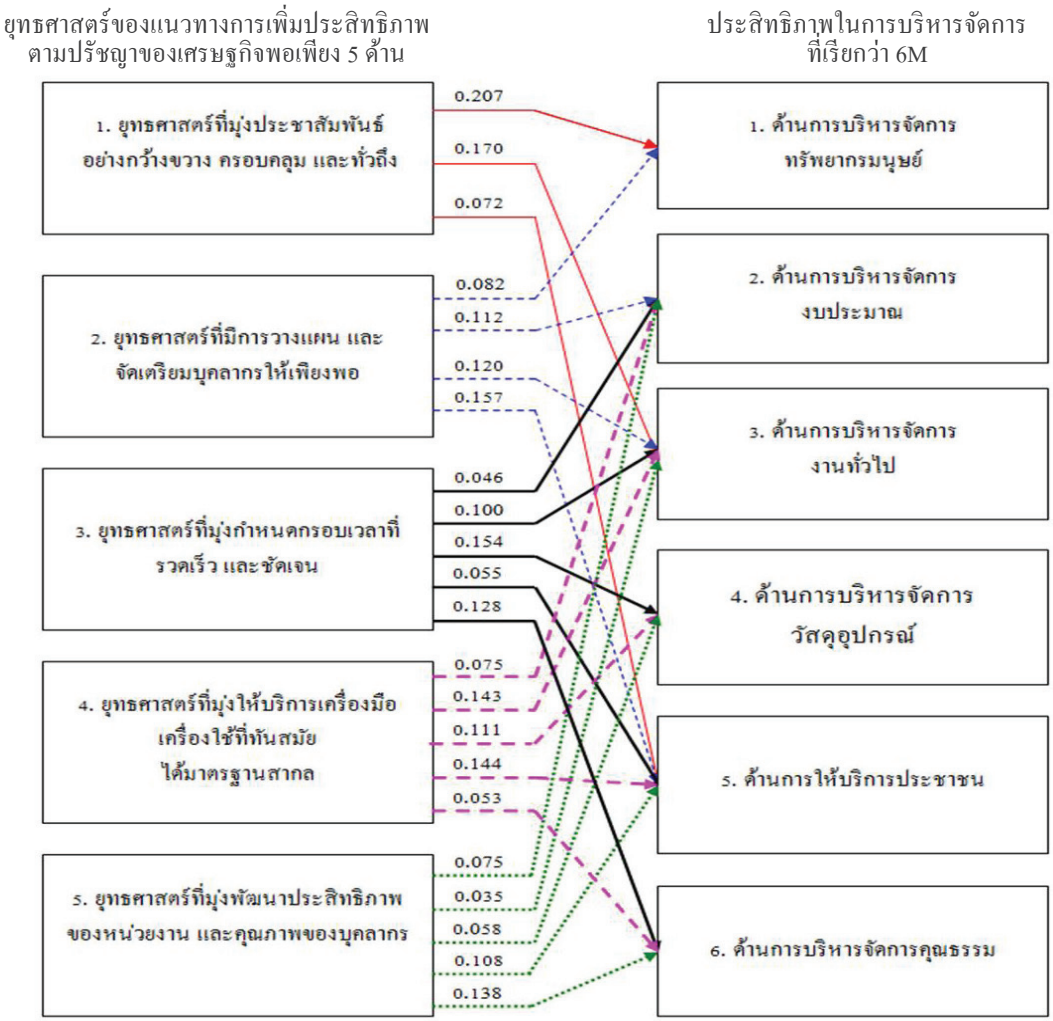
เก็บรวบรวมแบบสอบถามกลับคืนมาได้จำนวน 2,701 ชุด คิดเป็นร้อยละ 99.96 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ระยะเวลาที่ใช้คือ สิงหาคม 2558 – มีนาคม 2559

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ โดยการหาค่าการถดถอยพหุคูณ (multiple regression) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson correlation) เชิงคุณภาพที่ได้จากการสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์เชิงเนื้อหา และจัดกลุ่มความคิดตามประเด็นที่ศึกษาโดยการวิเคราะห์เนื้อหาไว้ในลักษณะบรรยาย

ผลการวิจัย

จากผลการวิเคราะห์ยุทธศาสตร์ของแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตประชาชนของเทศบาลในจังหวัดลพบุรีตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงพบว่า ยุทธศาสตร์ของแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตประชาชนของเทศบาลในจังหวัดลพบุรีตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงทั้ง5 ด้าน ล้วนเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการบริหารจัดการที่เรียกว่า 6M ได้แก่ ด้าน (1) การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ (man) (2) การบริหารจัดการงบประมาณ (money) (3) การบริหารจัดการงานทั่วไป (management) (4) การบริหารจัดการวัสดุอุปกรณ์ (material) (5) การให้บริการประชาชน (market) (6) การบริหารจัดการคุณธรรม (morality) และสรุปได้ดังภาพ 2



ภาพ 2 ยุทธศาสตร์ของแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อส่งเสริมการส่งออกของการท่าเรือแห่งประเทศไทยตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

การอภิปรายผล

ผลการศึกษาพบว่า ยุทธศาสตร์ของแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อส่งเสริมการส่งออกของการท่าเรือแห่งประเทศไทยตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงทั้ง 5 ด้านล้วนเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการบริหารจัดการที่เรียกว่า 7M ที่ประกอบด้วย 6 ด้าน โดยยุทธศาสตร์ของแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อส่งเสริมการส่งออกของการท่าเรือแห่งประเทศไทยตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงทั้ง 5 ด้าน เรียงตามลำดับความสำคัญจากมากไปน้อยได้ดังนี้ (1) ยุทธศาสตร์ที่มุ่งกำหนดกรอบเวลาที่รวดเร็ว และชัดเจน (2) ยุทธศาสตร์ที่มุ่งให้บริการเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยได้มาตรฐานสากล (3) ยุทธศาสตร์ที่มุ่งพัฒนาประสิทธิภาพของหน่วยงานและคุณภาพของบุคลากร (4) ยุทธศาสตร์ที่มีการวางแผนและจัดเตรียมบุคลากรให้เพียงพอ และ (5) ยุทธศาสตร์ที่มุ่งประชาสัมพันธ์อย่างกว้างขวาง ครอบคลุม และทั่วถึง

เหตุผลสำคัญที่ทำให้ประชากรซึ่งเป็นผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้องกับการส่งออกในกรุงเทพมหานครและปริมณฑลทั้งหมดมีความเห็นว่า ยุทธศาสตร์ของแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อส่งเสริมการส่งออกของการท่าเรือแห่งประเทศไทยตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงทั้ง 5 ด้าน มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการบริหารจัดการที่เรียกว่า 7M ที่ประกอบด้วย 6 ด้านนั้น ผู้ศึกษามีความเห็นว่า สืบเนื่องมาจากประชากรส่วนใหญ่เห็นว่ายุทธศาสตร์ของแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อส่งเสริมการส่งออกของการท่าเรือแห่งประเทศไทยตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงทั้ง 5 ด้านนั้นครอบคลุมทั้งด้านวัตถุ (โครงสร้าง อุปกรณ์) และด้านจิตใจ (บุคคล) ซึ่งสอดคล้องและตอบสนองกับความต้องการของประชากรอย่างมาก จึงมีส่วนสำคัญทำให้ประชากรดังกล่าวล้วนเห็นถึงความสำคัญ เห็นด้วยอย่างมาก หรือพึงพอใจกับยุทธศาสตร์ของแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อส่งเสริมการส่งออกของการท่าเรือแห่งประเทศไทยตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงทั้ง 5 ด้าน

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งนี้

1. การท่าเรือแห่งประเทศไทยควรกำหนดนโยบายและแผนงานที่ชัดเจน และปฏิบัติได้จริง โดยให้ความสำคัญกับการนำเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยเพื่อรองรับการให้บริการผู้ส่งออกที่รวดเร็วยิ่งขึ้น

2. การท่าเรือแห่งประเทศไทยควรเร่งปลูกฝังจิตสำนึกในการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุจริต เสียสละและอดทนแก่บุคลากร โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การใช้เครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยในการให้บริการผู้ส่งออกของการท่าเรือแห่งประเทศไทยตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงด้วย

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

1. การท่าเรือแห่งประเทศไทยหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรทำการวิจัยแบบเจาะลึกด้านการบริหารจัดการของการท่าเรือแห่งประเทศไทยแต่ละด้านอย่างเจาะจง เช่น ด้านความพอประมาณ ด้านความมีเหตุผล หรือด้านการเสริมสร้างคนให้มีความรู้และคุณธรรม เป็นต้น

2. การท่าเรือแห่งประเทศไทยหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรทำการวิจัยคุณภาพในเชิงเปรียบเทียบ เช่น วิจัยการบริหารจัดการของการท่าเรือแห่งประเทศไทยกับองค์การสะพานปลาซึ่งมีกรอบภาระงานใกล้เคียงหรือคล้ายกัน เป็นต้น

3. การท่าเรือแห่งประเทศไทยหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรทำการวิจัยโดยใช้กรอบแนวคิด หรือตัวแบบอื่นสำหรับการศึกษาวิเคราะห์การบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการส่งออกของการท่าเรือแห่งประเทศไทย เช่น การบริหารจัดการเพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ตามแนวคิดองค์กรแห่งการเรียนรู้ การบริหารจัดการเพื่อพัฒนาองค์การตามแนวคิดการบริหารจัดการคุณภาพโดยรวม เป็นต้น

4. การท่าเรือแห่งประเทศไทยหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรทำการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์ผู้มี

ส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการของการท่าเรือแห่งประเทศไทยโดยตรง เช่น ผู้ผลิตสินค้าเพื่อการส่งออก ผู้นำเข้าสินค้า ผู้ประกอบการเรือขนส่งสินค้า รวมถึงชุมชนที่พำนักอาศัยในบริเวณใกล้เคียงกับการท่าเรือแห่งประเทศไทย เป็นต้น

References

Port Authority of Thailand. (2014). *Annual report 2014*. Bangkok: Author. (in Thai)

Port Authority of Thailand. (2015). *Annual report 2015*. Bangkok: Author. (in Thai)

Wiruchnipawan, V. (2011). *Management administration and strategic administration of the state agencies.* Bangkok: Fourpace. (in Thai)

ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ของสถาบันการพลศึกษา ตามแนวคิดการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน

Efficiency Administration Regarding Human Resources of the Institute of Physical Education According to the Agency Performance Agreement Concept

สุนีย์ นาคเงิน และ ประณต นันทิยะกุล

Sunee Nakngen and Pranod Nantiyakul

หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย

Doctor of Philosophy in Public Administration Program, Eastern Asia University

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ปัญหาเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ของสถาบันการพลศึกษาตามแนวคิดการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน (2) แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ของสถาบันการพลศึกษาฯและ (3) ยุทธศาสตร์การดำเนินงานที่สนับสนุนแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ของสถาบันการพลศึกษาฯ เป็นการวิจัยแบบผสมผสานระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพโดยใช้การวิจัยเชิงปริมาณเป็นหลักใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประชากร คือ บุคลากรของสถาบันการพลศึกษาในส่วนกลาง ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 1,208 คน เลือกกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรทาโร่ ยามาเน่ได้ จำนวน 973 ชุด (คิดเป็นร้อยละ 80.55) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนการวิจัยเชิงคุณภาพผู้ศึกษาได้ใช้แบบสัมภาษณ์สัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 9 คน ผลการศึกษาพบว่า (1) ปัญหาในการบริหารจัดการด้านประสิทธิภาพ คือ สถาบันการพลศึกษาขาดความพร้อมในการบริหารจัดการ หรือการจัดการฝึกอบรมได้ตามเป้าหมายของแผนปฏิบัติงาน (2) แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการ คือ สถาบันการพลศึกษาควรจัดการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีที่ทันสมัยและเหมาะสมแก่บุคลากรในทิศทางที่สอดคล้องและตอบสนองความต้องการของบุคลากร และ (3) ยุทธศาสตร์การบริหารจัดการการโดยการารกำหนดยุทธศาสตร์การดำเนินงานในทิศทางที่สถาบันการพลศึกษามีการพัฒนาองค์ความรู้และประสบการณ์เพื่อประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ เช่น การสร้างหลักสูตรที่ทันสมัย และทันเหตุการณ์สำหรับการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์

คำสำคัญ: การพัฒนา, การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์,สถาบันการพลศึกษา

Abstract

This research objective were to study (1) performance problems of human resource management of the Institute of Physical Education according to the Agency Performance Agreement Concept, (2) the development guidelines of human resources management of the Institute of Physical Education, and (3) strategic operations to support development guidelines of human resources management of the Institute of Physical Education. This research was mixed methods between quantitative and qualitative researches emphasizing on the quantitative as a basement

in pattern using questionnaire passed try out with validity check at 0.81 level and reliability check at 0.85. The population of this study was the middle is the physical, Bangkok. The sample number was 1,208 persons and using sampling group by Taro Yamane's solution for 973 (80. 55%). The analysis was done in contingency table together with the use of a description analysis. Statistical data used were frequency, percentage, average, standard deviation. Concerning the qualitative research section, the student has used specific in-depth interviews and expert interviews, numbering 9 people. The studies have found that (1) the issues in performance management is the physical lack of the availability management personnel, or management training, according to the goals of the plan (2) approach to development management is that the Institute of physical education should manage training and modern technology and appropriate personnel in a consistent direction and meet the needs of individuals, and (3) strategic management, by assigning a strategic operations in the direction of physical education Institute, should develop the knowledge and experience to apply to human resource management, such as the creation of a modern curriculum and to increase human resource management events.

Keywords: development, human resource management, institute of physical education

บทนำ

สถาบันการพลศึกษาได้ตระหนักถึงความสำคัญของประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเพื่อผลิตและพัฒนาบุคลากรด้านกีฬาของชาติ ให้ผู้สำเร็จการศึกษาและบัณฑิตของสถาบันการพลศึกษา มีคุณภาพ และเป็นที่ยอมรับของสังคม รวมทั้งสามารถแข่งขันได้ในระดับสากล ทั้งด้านการจัดการศึกษาในระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน อุดมศึกษา และระดับบัณฑิตศึกษา ภายใต้แนวทางของแผนยุทธศาสตร์สถาบันการพลศึกษา พ.ศ. 2556-2560 รวมตลอดทั้งการตระหนักถึงความสำคัญของการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ของสถาบันการพลศึกษาซึ่งเป็นกลไกสำคัญสำหรับดำเนินงานหรือบริหารจัดการภารกิจของสถาบันการศึกษาให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย เมื่อเป็นเช่นนี้ การศึกษาครั้งนี้ จึงมุ่งศึกษาความคิดเห็นของประชากรที่เป็นบุคลากรของสถาบันการพลศึกษาในส่วนกลาง คือ กรุงเทพมหานคร ทั้งหมดเพื่อนำไปสู่การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ หรือพัฒนาบุคลากรของหน่วยงาน อันได้แก่ บุคลากรของสถาบันการพลศึกษาซึ่งเป็นหน่วยงานของรัฐในสังกัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา โดยการศึกษาครั้งนี้มีปัญหาการวิจัยที่สำคัญคือ ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ในเรื่องที่สถาบันการพลศึกษาบริหารจัดการ หรือจัดการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีที่ทันสมัยและเหมาะสมแก่บุคลากรอย่างไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร หรือไม่มากเท่าที่ควร โดยการศึกษาปัญหาดังกล่าวเป็นการศึกษาเฉพาะการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ หรือการจัดการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีที่ทันสมัยและเหมาะสมของสถาบันการพลศึกษาตามกรอบแนวคิด หรือตามแนวคิดการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน 4 ด้าน นอกจากนี้ สถาบันการพลศึกษายังประสบกับปัญหาที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ของสถาบันการพลศึกษาตามแนวคิดการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน 4 ด้าน ตัวอย่างเช่น (1) ปัญหาเกี่ยวกับประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติงาน คือ สถาบันการพลศึกษาขาดความพร้อมในการบริหารจัดการ หรือในการจัดการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีที่ทันสมัยและเหมาะสมแก่บุคลากรได้ตามเป้าหมายของแผนปฏิบัติงานของสถาบันการพลศึกษา (2) ปัญหาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ คือ สถาบันการพลศึกษาจัดการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีที่ทันสมัยและเหมาะสมแก่บุคลากรในทิศทางที่ไม่สอดคล้องกับความต้องการของบุคลากร (3) ปัญหาเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน คือ สถาบันการพลศึกษาจัดการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีที่ทันสมัยและเหมาะสมแก่บุคลากรอย่างไม่มี

ประสิทธิภาพมากเท่าที่ควร และ (4) ปัญหาเกี่ยวกับการพัฒนาหน่วยงาน คือ สถาบันการพลศึกษาจัดการฝึกอบรมบุคลากรด้านเทคโนโลยีโดยขาดการพัฒนาหรือปรับปรุงการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน (การสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญเบื้องต้นในประเด็นปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ของสถาบันการพลศึกษา จำนวน 2 คน

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัญหาเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ของสถาบันการพลศึกษาตามแนวคิดการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน

2. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ของสถาบันการพลศึกษาตามแนวคิดการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน

3.เพื่อศึกษายุทธศาสตร์การดำเนินงานที่สนับสนุนแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ของสถาบันการพลศึกษาตามแนวคิดการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน

3. เพื่อศึกษายุทธศาสตร์การบริหารจัดการการเกษตรของจังหวัดพระนครศรีอยุธยาตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพ การบริหารจัดการ ทรัพยากรมนุษย์ และยุทธศาสตร์โดยได้มีนักวิชาการหลายๆคน ได้ให้นิยามแนวคิด ดังนี้

สมใจ ลักษณะ (Laksana, 2000) ได้กล่าวถึงประสิทธิภาพไว้ดังนี้ ประสิทธิภาพเป็นเรื่องของการใช้ปัจจัยและกระบวนการในการดำเนินงานโดยมีผลผลิตที่ได้รับเป็นตัวกำกับการแสดงประสิทธิภาพของการดำเนินงานใด ๆ อาจแสดงค่าของประสิทธิภาพในลักษณะการเปรียบเทียบระหว่างค่าใช้จ่ายในการลงทุนกับผลกำไรที่ได้รับ ซึ่งถ้าผลกำไรมีสูงกว่าต้นทุนเท่าใดยิ่งแสดงถึงประสิทธิภาพมากขึ้น ประสิทธิภาพอาจไม่แสดงประสิทธิภาพเชิงตัวเลขแต่แสดงด้วยการบันทึกถึงลักษณะการใช้ เงิน วัสดุ คน และเวลา ในการปฏิบัติงานอย่างคุ้มค่า ประหยัด ไม่มีการสูญเปล่าเกินความจำเป็น รวมถึงการใช้กลยุทธ์หรือเทคนิควิธีการปฏิบัติที่เหมาะสมสามารถนำไปสู่การบังเกิดได้เร็ว ตรง และมีคุณภาพ ประสิทธิภาพมี 2 ระดับ ดังนี้ (1) ประสิทธิภาพของบุคคล และ (2) ประสิทธิภาพขององค์การ ประสิทธิภาพของบุคคล หมายถึง การทำงานเสร็จโดยสูญเวลาและเสียพลังน้อยที่สุด ค่านิยมการทำงานที่ยึดกับสังคมคือการทำงานได้เร็ว และได้งานดีบุคคลที่มีประสิทธิภาพในการทำ งาน คือ บุคคลที่ตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถใช้กลวิธีหรือเทคนิคการทำงานที่จะสร้างผลงานได้มากเป็นผลงานที่มีคุณภาพเป็นที่น่าพอใจโดยสิ้นเปลืองทุน ค่าใช้จ่าย พลังงาน และเวลาน้อยเป็นบุคคลที่มีความสุขและพอใจในการทำงานเป็นบุคคลที่มีความพอใจที่จะเพิ่มพูนคุณภาพและปริมาณของผลงาน คิดค้น ดัดแปลงวิธีการทำงานให้ได้ผลดียิ่งขึ้นอยู่เสมอ ประสิทธิภาพขององค์การ คือ การที่องค์การสามารถดำเนินงานต่าง ๆ ตามภารกิจหน้าที่ขององค์การโดยใช้ทรัพยากรปัจจัยต่าง ๆ รวมถึงกำลังคนอย่างคุ้มค่าที่สุดมีการสูญเปล่าน้อยที่สุด มีลักษณะการดำเนินงานไปสู่ผลตามวัตถุประสงค์ได้อย่างดีโดยประหยัดทั้งเวลาทรัพยากร และกำลังคน องค์การมีระบบการบริหารจัดการที่เอื้อต่อการผลิตและการบริการได้ตามเป้าหมาย องค์การมีความสามารถใช้ยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ เทคนิควิธีการและเทคโนโลยีอย่างฉลาด ทำให้เกิดวิธีการทำงานที่เหมาะสมมีความราบรื่นในการดำเนินงานมีปัญหาอุปสรรคและความขัดแย้งน้อยที่สุด บุคลากรมีขวัญกำลังใจดี มีความสุขความพอใจในการทำงาน

สัญญา สัญญาวิวัฒน์ (Sanyawiwat, 2001) ได้กล่าวถึงประสิทธิภาพไว้ดังนี้ ประสิทธิภาพ หมายถึง การวัดผลการทำงานขององค์กรนั้นว่าทำงานได้ปริมาณงานมากน้อยแค่ไหน คุณภาพงานดีมากน้อยแค่ไหน ใช้เงิน เวลา แรงงานไปมากน้อยแค่ไหน โดยรวมความมีประสิทธิภาพเราจะให้หมายถึงทำงานได้ปริมาณและคุณภาพมาก องค์กรโดยรวมมีความสมัครสมานสามัคคีมีสันติภาพและความสุขรวม เป็นผลดีต่อส่วนรวมและผู้รับบริการแต่ใช้เวลาแรงงานและงบประมาณน้อย

ติน ปรัชญพฤทธิ์ (Pratyaprut, 2003) อธิบายว่า

ประสิทธิภาพ คือ การสนับสนุนให้มีวิธีการบริหารที่จะได้รับผลดีมากที่สุดโดยสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายน้อยที่สุดนั่นก็คือการลดค่าใช้จ่ายทางด้านวัตถุและบุคลากรลงในขณะที่พยายามเพิ่มความแม่นตรงความเร็วและความราบเรียบของการบริหารให้มากขึ้น

ธงชัย สันติวงษ์ (Santiwong, 1999) กล่าวไว้ว่า ทรัพยากรมนุษย์คือ ปัจจัยพื้นฐานที่สำคัญที่สุดสำหรับทุกองค์การ เพราะเป็นปัจจัยสำคัญที่จะเป็นตัวกำหนดความสำเร็จหรือความล้มเหลว เพราะการขาดทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพนั้นจะทำให้ปัจจัยอื่น ๆ ไร้ความหมายไปในที่สุด

สมชาย หิรัญกิตติ (Hirankitti, 1999) เห็นว่า ทรัพยากรมนุษย์เป็นบุคคลที่มีความพร้อม มีความจริงใจ และสามารถที่จะทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ หรือเป็นบุคคลในองค์การที่สามารถสร้างคุณค่าของระบบการบริหารงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ต้องการได้ ดังนั้น องค์การจึงมีหน้าที่ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เพื่อให้ปฏิบัติงานจนบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ ซึ่งต้องใช้การวางแผนเชิงกลยุทธ์ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์เข้าช่วย

ณรงค์วิทย์ แสนทอง (Santhong, 2005) อธิบายว่า ทรัพยากรมนุษย์ถือเป็นปัจจัยสำคัญสู่ความสำเร็จของทุกองค์การ เพราะเป็นปัจจัยสำคัญที่สุด ทรัพยากรมนุษย์เป็นทรัพยากรที่สร้างสรรค์คุณค่าให้แก่องค์การสูงสุด โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เป็นทรัพยากรประเภทมีคุณค่าเพิ่ม (value added) เพราะยิ่งใช้ยิ่งทำให้มีประสบการณ์ทักษะเพิ่มมากขึ้น ดังนั้น ไม่ว่าโลกจะเปลี่ยนแปลงไปมากเพียงใดก็ตาม แต่ทรัพยากรที่แต่ละองค์การต้องการเป็นทรัพยากรพื้นฐาน คือ คนและในอนาคตมีแนวโน้มว่า การแข่งขันจะเปลี่ยนจากยุคข้อมูลข่าวสาร (information) ไปสู่สังคมของการแข่งขันด้านองค์ความรู้ (knowledge based society) มากยิ่งขึ้น และองค์ความรู้ต่าง ๆ จะเกิดขึ้นไม่ได้ถ้าปราศจากคน

ประภัสสร บุญมี (Boonmee, 2007) มีความเห็นว่า ทรัพยากรมนุษย์เป็นปัจจัยที่สำคัญยิ่งต่อการปฏิบัติงานขององค์การ องค์การจะเจริญเติบโตก้าวหน้า ถดถอย หรือสูญเสีย มักเกิดจากทรัพยากรมนุษย์ในองค์การนั้น ฉะนั้น ทรัพยากรมนุษย์จึงเป็นตัวจักรสำคัญสู่ความสำเร็จ และการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์การ ทั้งนี้ จะต้องหมายถึง องค์การได้มีการคัดเลือกคนเข้าทำงาน เพื่อให้ได้คนที่มีคุณภาพเข้ามาย่อมต้องอาศัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพด้วย

วิโรจน์ สารรัตนะ (Sararattana, 1999) กล่าวว่า ยุทธศาสตร์ หมายถึง ทิศทางหรือแบบแผนการดำเนินงานในระยะยาวขององค์การ กำหนดขึ้นโดยคำนึงถึงความสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมภายนอก แต่อาจเปลี่ยนแปลงได้หากสภาพแวดล้อมมีการเปลี่ยนแปลงไป การที่องค์การจะสามารถเลือกยุทธศาสตร์ได้เหมาะสมเพียงใด ขึ้นอยู่กับข้อมูลที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมที่องค์การจัดหามาได้

ชัยยศ สันติวงษ์ และคณะ (Santiwong, et al., 2003) มีความเห็นว่า กลยุทธ์ ยุทธศาสตร์ หรือยุทธวิธี ก็คือคำ ๆ เดียวกัน โดยสรุปแล้วหมายถึง แนวทาง หรือวิธีการทำอย่างไรที่จะไปถึงวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (Office of the Civil Service Commission, 2009) ได้อธิบายว่า สรุปได้ว่าการพัฒนาหน่วยราชการให้เป็นองค์การที่มีขีดสมรรถนะสูงนั้น ความสามารถในการบริหารยุทธศาสตร์ถือเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการขับเคลื่อน ซึ่งในการบริหารยุทธศาสตร์ให้บังเกิดผลนั้นประกอบด้วยองค์ประกอบที่สำคัญ 3 ประการ ได้แก่ การกำหนดยุทธศาสตร์ (strategy formulation) การแปลงยุทธศาสตร์สู่การปฏิบัติ (strategy implementation) และการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ (strategy evaluation)

วันชัย มีชาติ (Meechart, 2006) ให้ความหมายของยุทธศาสตร์ (strategy) หมายถึง การกำหนดเป้าหมายและวัตถุประสงค์ระยะยาวขององค์การ รวมถึงการกำหนดกิจกรรม และการจัดสรรทรัพยากรเพื่อนำไปสู่การบรรลุวัตถุประสงค์ดังกล่าว

ปิยะนิตย์ โอนพรัตน์วิบูล (Ohnparatwiboon, 2009) ให้ความหมายของยุทธศาสตร์ในลักษณะที่เป็นกิจกรรมที่องค์การเลือกที่จะเป็นเลิศ โดยแก่นแท้ของยุทธศาสตร์ คือ การเลือกที่จะดำเนินการกิจกรรมที่แตกต่างจากคู่แข่งเพื่อที่จะเสนอข้อเสนอที่มีคุณค่าเป็นเอกลักษณ์ ยุทธศาสตร์จึงเป็นการสร้างสรรค์ตำแหน่งที่มีเอกลักษณ์และคุณค่า ด้วยการรวมเอากลุ่มของกิจกรรมที่มีความแตกต่างเข้าไว้ด้วยกัน ซึ่งหากว่ามีได้เพียงตำแหน่งเดียวแล้ว ยุทธศาสตร์ก็

จะไม่มีความจำเป็น ยุทธศาสตร์จะต้องมีการกำหนดทางเลือกว่าอะไรไม่ควรทำด้วย ซึ่งมีความสำคัญเท่า ๆ กับทางเลือกว่าอะไรควรทำ

2. แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน 4 ด้าน

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (Wiruchnipawan, 2009) ได้กล่าวไว้ว่า ตัวชี้วัดการบริหารจัดการที่เรียกว่า การปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน เป็นตัวชี้วัดการบริหารจัดการที่ประกอบด้วยตัวชี้วัดหลัก 4 ด้าน ได้แก่ (1) ประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติราชการ (2) คุณภาพการให้บริการ (3) ประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ และ (4) การพัฒนาองค์กรหรือหน่วยงาน

ทั้งนี้ แนวคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงานเป็นมาตรการที่กำหนดตามมติของคณะรัฐมนตรีเพื่อให้สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) ได้กำหนดมาตรการในการกำกับ ดูแล และควบคุมการปฏิบัติงานของหน่วยงานราชการให้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนด โดยหน่วยงานราชการจะต้องทำข้อตกลงการปฏิบัติงานต่อหน่วยงานซึ่งเป็นผู้บังคับบัญชา และลงนามข้อตกลงนั้นร่วมกัน เพื่อเป็นข้อผูกมัดว่าจะดำเนินงานตามที่ได้ตกลงกันไว้ โดยขั้นตอนการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการประกอบด้วย

1. การจัดทำแผนยุทธศาสตร์ หน่วยงานราชการจะต้องร่วมกันจัดทำแผนยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน ซึ่งจะต้องแสดงให้เห็นถึงความสอดคล้องกับนโยบายของประเทศ โดยกำหนดเป็นวิสัยทัศน์ กลยุทธ์ และแผนการปฏิบัติงาน

2. การจัดทำข้อตกลงการปฏิบัติราชการ เมื่อกำหนดแผนยุทธศาสตร์ของหน่วยงานได้แล้ว จะต้องนำเสนอให้คณะกรรมการเจรจาข้อตกลงเพื่อเจรจากับคณะกรรมการกำกับการจัดทำข้อตกลงและการประเมินผลเพื่อแก้ไขปรับปรุงให้เกิดความเหมาะสม และนำเสนอต่อคณะรัฐมนตรีได้พิจารณาเพื่ออนุมัติให้ดำเนินการลงนามข้อตกลงในหนังสือคำรับรองการปฏิบัติราชการต่อไปได้

3. การประเมินผล เมื่อมีการลงนามข้อตกลงการดำเนินงานระหว่างผู้บังคับบัญชาของหน่วยงานและหน่วยงานราชการใต้บังคับบัญชาแล้ว จะมีคณะกรรมการประเมินผลซึ่งเป็นบุคคลภายนอกมาทำการประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยเกณฑ์การประเมินผลประกอบด้วย 4 ด้าน

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (Wiruchnipawan, 2007) การกำกับ ดูแล และควบคุมการปฏิบัติงานของหน่วยงานของรัฐโดยเฉพาะอย่างยิ่ง สถาบันการพลศึกษาให้บรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่กำหนดไว้ ทั้งนี้ หน่วยงานของรัฐจะต้องทำข้อตกลงการปฏิบัติงานต่อหน่วยงานซึ่งเป็นผู้บังคับบัญชา และลงนามข้อตกลงนั้นร่วมกันเพื่อเป็นข้อผูกมัดว่าจะดำเนินงานตามที่ได้ตกลงกันไว้ ผู้ศึกษาได้นำแนวคิดการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน 4 ด้าน มาปรับใช้เป็นกลุ่มตัวชี้วัด หรือกรอบแนวคิดการวิจัยส่วนที่เป็นตัวแปรอิสระเพื่อใช้ในการศึกษาและวิเคราะห์การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ในเรื่องการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีของสถาบันการพลศึกษา ทั้ง 4 ด้าน นั้น ประกอบด้วย

1. ประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติงาน หมายถึง การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ในทิศทางที่ให้ความสำคัญกับผลงานที่บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายของแผนปฏิบัติงานตามที่ได้รับงบประมาณมาดำเนินการเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง (1) สถาบันการพลศึกษามีความพร้อมในการบริหารจัดการหรือในการจัดการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีที่ทันสมัยและเหมาะสมแก่บุคลากรได้ตามเป้าหมายของแผนปฏิบัติงานของสถาบันการพลศึกษา และ (2) สถาบันการพลศึกษาจัดการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีที่ทันสมัยและเหมาะสมแก่บุคลากรในทิศทางที่ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายของแผนปฏิบัติงานของสถาบันการพลศึกษา

2. คุณภาพการให้บริการ หมายถึง การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ในทิศทางที่สอดคล้องกับความต้องการของบุคลากร รวมทั้งสร้างความพึงพอใจให้กับบุคลากร โดยเฉพาะอย่างยิ่ง (1) สถาบันการพลศึกษาจัดการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีที่ทันสมัยและเหมาะสมแก่บุคลากรในทิศทางที่สอดคล้องกับความต้องการของบุคลากร และ (2) สถาบันการพลศึกษาจัดการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีที่ทันสมัยและเหมาะสมแก่บุคลากร โดยนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการฝึกอบรม

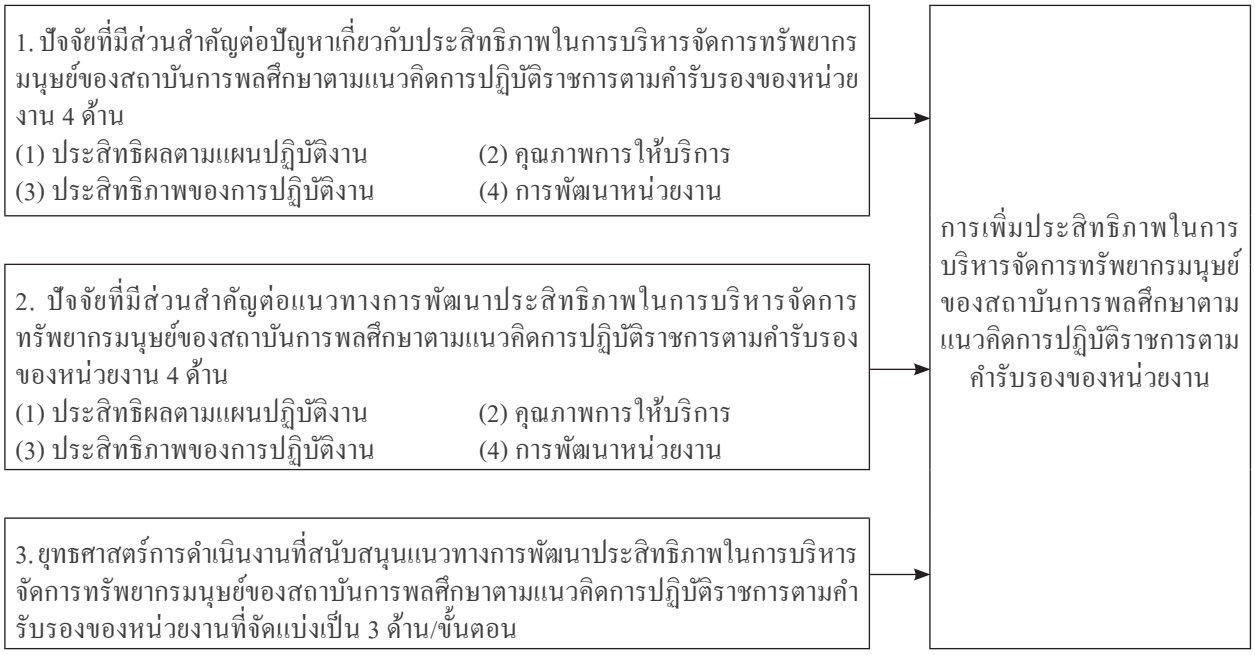
3. ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน หมายถึง การ

บริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ในทิศทางที่ให้ความสำคัญกับผลจากการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่า โดยเฉพาะอย่างยิ่ง (1) สถาบันการพลศึกษาจัดการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีที่ทันสมัยและเหมาะสมแก่บุคลากรอย่างมีประสิทธิภาพ และ (2) สถาบันการพลศึกษาจัดการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีที่ทันสมัยและเหมาะสมแก่บุคลากรอย่างคุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุด

4. การพัฒนาหน่วยงาน หมายถึง การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ในทิศทางที่ให้ความสำคัญกับความสามารถในการบริหารจัดการของหน่วยงานด้านทรัพยากรมนุษย์ที่สนับสนุนการพัฒนาหน่วยงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง (1) สถาบันการพลศึกษาจัดการฝึกอบรมบุคลากรด้านเทคโนโลยีโดยมีการพัฒนาหรือปรับปรุงการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน และ (2) สถาบันการพลศึกษาจัดการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีที่ทันสมัยและเหมาะสมแก่บุคลากรโดยเปิดโอกาสให้บุคลากรเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาหรือปรับปรุงหน่วยงาน” ในการศึกษาครั้ง ผู้ศึกษาได้นำแนวคิดการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน 4 ด้าน ดังกล่าวมาปรับใช้เป็นกรอบแนวคิด หรือเป็นตัวชี้วัดสำหรับศึกษาวิเคราะห์ปัญหาเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ของสถาบันการพลศึกษาตามแนวคิดการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงานและแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ของสถาบันการพลศึกษาตามแนวคิดการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน

กรอบแนวคิดการวิจัย

กรอบแนวคิดการวิจัยส่วนที่เป็นตัวแปรอิสระประกอบด้วย (1) ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อปัญหาเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ของสถาบันการพลศึกษาตามแนวคิดการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน 4 ด้าน (2) ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ของสถาบันการพลศึกษาตามแนวคิดการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน 4 ด้านและ (3) ยุทธศาสตร์การดำเนินงานที่สนับสนุนแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ของสถาบันการพลศึกษาตามแนวคิดการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงานที่จัดแบ่งเป็น 3 ด้านและ การเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ของสถาบันการพลศึกษาตามแนวคิดการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน ประกอบด้วย (1) ประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติงาน (2) คุณภาพการให้บริการ (3) ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน และ (4) การพัฒนาหน่วยงาน ดังภาพ 1



ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (mixed methods research) โดยใช้การวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research) เป็นหลักโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย ต่อจากนั้น จึงทำการวิจัยเชิงคุณภาพ (qualitative research) จากการสัมภาษณ์ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญจำนวน9คนมาเสริมโดยนำผลการวิจัยที่ได้จากแบบสอบถามเฉพาะประเด็นที่สำคัญมาสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญว่ามีความเห็นเหมือนกัน คล้ายกัน หรือแตกต่างกัน เป็นต้น

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยเชิงปริมาณ

ประชากร คือบุคลากรของสถาบันการพลศึกษาในส่วนกลาง คือ กรุงเทพมหานคร จำนวน 1,208 คน ประกอบด้วย (1) ข้าราชการครูอาจารย์ 813 คน (2) บุคลากรทางการศึกษา 125 คน (3) ลูกจ้างประจำ 189 คน และ (4) พนักงานราชการ 81 คน จำนวนประชาชนที่เป็นตัวแทนของประชากรดังกล่าวที่ตอบแบบสอบถามได้มาจากการใช้สูตรหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างของ ทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane, 1967)

กลุ่มตัวอย่าง คือบุคลากรของสถาบันการพลศึกษาในส่วนกลาง คือ กรุงเทพมหานคร จำนวน 1,208 คน ประกอบด้วย (1) ข้าราชการครูอาจารย์ 813 คน (2) บุคลากรทางการศึกษา 125 คน (3) ลูกจ้างประจำ 189 คน และ (4) พนักงานราชการ 81 คน รวมกลุ่มตัวอย่าง 1,208คน

การวิจัยเชิงคุณภาพ

การสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ มีจำนวนผู้เชี่ยวชาญระดับสูง ระดับกลาง และระดับล่าง รวม 9 คน โดยใช้แบบสัมภาษณ์แนวลึกที่มีโครงสร้าง (structured in-depth interview form) และทำการสัมภาษณ์ด้วยตัวเองแบบตัวต่อตัว (face to face interview)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยเชิงปริมาณ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ สำหรับการวิจัยเชิงปริมาณใช้แบบสอบถาม (questionnaire) เป็นเครื่องมือ เพื่อให้ได้ข้อมูลจากการสุ่มตัวอย่างภาคสนาม ซึ่งผ่านการทดสอบหาค่าความเที่ยงตรงได้ค่า IOC เท่ากับ 0.81 และหาค่าความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม ได้ค่าครอนบาค เท่ากับ 0.85 การรวบรวมข้อมูลสนามได้ดำเนินการระหว่างวันที่ 1-30 เมษายน 2559 รวม 30 วัน ผู้ศึกษา และผู้ช่วยอีก 4 คน เก็บรวบรวมแบบสอบถามกลับคืนมาได้จำนวน 973 คน คิดเป็นร้อยละ 80.55 ของประชากรทั้งหมด 1,208 คน

การวิจัยเชิงคุณภาพ

ผู้ศึกษาได้ทำการสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ หรือผู้ให้ข้อมูลหลักโดยใช้แบบสอบถามแนวลึกที่มีโครงสร้าง และทำการสัมภาษณ์ด้วยตัวเองแบบตัวต่อตัว (face to face interview) จนครบทั้ง 9 คน ต่อจากนั้น จึงนำผลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาประมวล วิเคราะห์และนำเสนอด้วยวิธีการบรรยาย (descriptive interpretation) ท้ายสุด ได้นำผลที่ได้จากการสัมภาษณ์ซึ่งถือว่าเป็นข้อมูลเสริมที่ได้จากการวิจัยเชิงคุณภาพ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้กำหนดการเก็บรวบรวมข้อมูลไว้ 3 วิธี ได้แก่ (1) การรวบรวมข้อมูลจากเอกสารหรือการวิจัยเอกสาร (2) การรวบรวมข้อมูลจากการวิจัยสนาม และ (3) การรวบรวมข้อมูลจากการสังเกตการณ์

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

การวิเคราะห์ข้อมูลในรูปตาราง (contingency analysis) รวมทั้งใช้รูปแบบการวิเคราะห์เชิงพรรณนา (descriptive analytical approach) สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณมีดังนี้

1.ค่าสถิติร้อยละ (percentage) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง เช่น เพศ และระดับการศึกษา เป็นต้น

2. ค่าเฉลี่ย (mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation--SD) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความ

คิดเห็นของประชากรต่อ (1) ปัญหาเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ของสถาบันการพลศึกษาตามแนวคิดการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน (2) แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ของสถาบันการพลศึกษาตามแนวคิดการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน และ (3) ยุทธศาสตร์การดำเนินงานที่สนับสนุนแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ของสถาบันการพลศึกษาตามแนวคิดการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน

ผลการวิจัย

1. สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัญหาเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ของสถาบันการพลศึกษาตามแนวคิดการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน 4 ด้าน

1.1 ปัญหาด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติงาน ได้แก่ ประชากรเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.17) ว่า สถาบันการพลศึกษาขาดความพร้อมในการบริหารจัดการ หรือในการจัดการฝึกอบรมได้ตามเป้าหมายของแผนปฏิบัติงานของสถาบันการพลศึกษา

1.2 ปัญหาด้านคุณภาพการให้บริการ ได้แก่ ประชากรเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.11) ว่า สถาบันการพลศึกษาจัดการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีที่ทันสมัยและเหมาะสมแก่บุคลากรในทิศทางที่ไม่สอดคล้องกับความต้องการของบุคลากร

1.3 ปัญหาด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน ได้แก่ ประชากรเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.07) ว่า สถาบันการพลศึกษาจัดการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีที่ทันสมัยและเหมาะสมแก่บุคลากรอย่างไม่มีประสิทธิภาพมากเท่าที่ควร

1.4 ปัญหาฯ ด้านการพัฒนาหน่วยงาน ได้แก่ ประชากรเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.03) ว่า สถาบันการพลศึกษาจัดการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีที่ทันสมัยและเหมาะสมแก่บุคลากร โดยขาดการพัฒนาหรือปรับปรุงการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน

2. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ของสถาบันการพลศึกษาตามแนวคิดการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน 4 ด้าน

2.1 แนวทางการพัฒนาด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติงาน ได้แก่ ประชากรเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.49) ว่า สถาบันการพลศึกษาควรจัดการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีที่ทันสมัยและเหมาะสมแก่บุคลากรในทิศทางที่สอดคล้องและตอบสนองความต้องการของบุคลากร

2.2 แนวทางการพัฒนาฯ ด้านคุณภาพการให้บริการได้แก่ ระชากรเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.55) ว่า สถาบันการพลศึกษาควรจัดการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีที่ทันสมัยและเหมาะสมแก่บุคลากรในทิศทางที่มุ่งความสำเร็จตามเป้าหมายของแผนปฏิบัติงานของสถาบันการพลศึกษา

2.3 แนวทางการพัฒนาด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน ได้แก่ ประชากรเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.40) ว่า สถาบันการพลศึกษาควรจัดการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีที่ทันสมัยและเหมาะสมแก่บุคลากรอย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น เช่น จัดการฝึกอบรมเพิ่มมากขึ้น และมีการประเมินผล

2.4 แนวทางการพัฒนาด้านพัฒนาหน่วยงาน ได้แก่ ประชากรเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.58) ว่า สถาบันการพลศึกษาควรจัดการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีที่ทันสมัยและเหมาะสมแก่บุคลากร โดยเปิดโอกาสให้บุคลากรเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาหรือปรับปรุงหน่วยงานเพิ่มมากขึ้น

3.เพื่อศึกษายุทธศาสตร์การดำเนินงานที่สนับสนุนแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ของสถาบันการพลศึกษาตามแนวคิดการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงานที่จัดแบ่งเป็น 3 ด้าน/ขั้นตอน

3.1 ยุทธศาสตร์การดำเนินงานด้านการมีภาวะผู้นำ ประชากรเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.49) ได้แก่ การกำหนดยุทธศาสตร์การดำเนินงานในทิศทางที่ผู้บริหารของสถาบันการพลศึกษามีภาวะผู้นำที่สนับสนุนการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ของ

สถาบันการพลศึกษาตามแนวคิดการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงานอย่างจริงจังและต่อเนื่อง

3.2 ยุทธศาสตร์การดำเนินงานด้านการจัดหาเครื่องมือ อุปกรณ์ที่เหมาะสมและทันสมัย ประชากรเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.48) ได้แก่ การกำหนดยุทธศาสตร์การดำเนินงานในทิศทางที่สถาบันการพลศึกษาจัดหาเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ โดยเฉพาะการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีที่ทันสมัยและเหมาะสมแก่บุคลากรตามแนวคิดการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงานอย่างเหมาะสม และทันสมัย

3.3 ยุทธศาสตร์การดำเนินงานด้านการพัฒนาองค์ความรู้และประสบการณ์ ประชากรเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.45) ได้แก่ การกำหนดยุทธศาสตร์การดำเนินงานในทิศทางที่สถาบันการพลศึกษามีการพัฒนาองค์ความรู้และประสบการณ์เพื่อประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ตามแนวคิดการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน เช่น การสร้างหลักสูตรที่ทันสมัยและทันเหตุการณ์สำหรับการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ด้านเทคโนโลยี

การอภิปรายผล

1. การอภิปรายผลปัญหาเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ของสถาบันการ

พลศึกษาตามแนวคิดการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน 4 ด้านผลการศึกษาพบว่า ประชากรล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลางทุกข้อคำถามและทั้ง 4 ด้าน เหตุผลสำคัญที่ทำให้ประชากรเห็นด้วยในระดับปานกลางทั้ง 4 ด้านนั้น ผู้ศึกษามีความเห็นว่า ถึงแม้ประชากรซึ่งเป็นบุคลากรของสถาบันการพลศึกษาในส่วนกลางทั้งหมดประสบกับปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ และไม่พึงพอใจการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ของสถาบันการพลศึกษาตามแนวคิดการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน 4 ด้านมากเท่าที่ควร เห็นได้จากการที่ประชากรส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับปานกลาง โดยเฉพาะอย่างยิ่ง จากคำถามที่ว่า (1) สถาบันการพลศึกษาขาดความพร้อมในการบริหารจัดการ หรือในการจัดการฝึกอบรมได้ตามเป้าหมายของแผนปฏิบัติงานของสถาบันการพลศึกษา (ค่าเฉลี่ย 2.17) (2) สถาบันการพลศึกษาจัดการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีที่ทันสมัยและเหมาะสมแก่บุคลากรในทิศทางที่ไม่สอดคล้องกับความต้องการของบุคลากร (ค่าเฉลี่ย 2.11) (3) สถาบันการพลศึกษาจัดการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีที่ทันสมัยและเหมาะสมแก่บุคลากรอย่างไม่มีประสิทธิภาพมากเท่าที่ควร (ค่าเฉลี่ย 2.07) และ (4) สถาบันการพลศึกษาจัดการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีที่ทันสมัยและเหมาะสมแก่บุคลากรโดยขาดการพัฒนาหรือปรับปรุงการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 2.03) แต่ในเวลาเดียวกัน ประชากรส่วนใหญ่ก็ยังพึงพอใจการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ของสถาบันการพลศึกษาตามแนวคิดการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน 4 ด้าน เห็นได้จากการที่ประชากรส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับมากต่อคำถามที่ว่า (1) สถาบันการพลศึกษาควรจัดการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีที่ทันสมัยและเหมาะสมแก่บุคลากร โดยเปิดโอกาสให้บุคลากรเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาหรือปรับปรุงหน่วยงานเพิ่มมากขึ้น (ค่าเฉลี่ย 2.58) (2) สถาบันการพลศึกษาควรจัดการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีที่ทันสมัยและเหมาะสมแก่บุคลากรในทิศทางที่มุ่งความสำเร็จตามเป้าหมายของแผนปฏิบัติงานของสถาบันการพลศึกษา (ค่าเฉลี่ย 2.55) (3) สถาบันการพลศึกษาควรจัดการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีที่ทันสมัยและเหมาะสมแก่บุคลากรในทิศทางที่สอดคล้องและตอบสนองความต้องการของบุคลากร (ค่าเฉลี่ย 2.49) และ (4) สถาบันการพลศึกษาควรจัดการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีที่ทันสมัยและเหมาะสมแก่บุคลากรอย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น เช่น จัดการฝึกอบรมเพิ่มมากขึ้น และมีการประเมินผล (ค่าเฉลี่ย 2.40) เหล่านี้ เป็นต้น เมื่อเป็นเช่นนี้ จึงมีส่วนสำคัญทำให้ประชากรส่วนใหญ่เห็นด้วยกับปัญหาเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการบริหารจัดการดังกล่าวในระดับปานกลาง แทนที่จะเห็นด้วยในระดับมาก หรือในระดับน้อย

2. การอภิปรายผลแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ของสถาบันการพลศึกษาตามแนวคิดการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน 4 ด้าน (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยข้อ 2) ผลการศึกษาพบว่า ประชากรเห็นด้วยในระดับมาก

ทุกข้อคำถามทั้ง 4 ด้าน เหตุผลสำคัญที่ทำให้ประชากรเห็นด้วยในระดับมากทั้ง 4 ด้านนั้น ผู้ศึกษามีความเห็นว่า เนื่องจากประชากรซึ่งเป็นบุคลากรของสถาบันการพลศึกษาในส่วนกลางทั้งหมด เห็นด้วย หรือพึงพอใจการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ของสถาบันการพลศึกษาตามแนวคิดการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน 4 ด้าน และเชื่อว่า หากสถาบันการพลศึกษานำแนวคิดดังกล่าวไปปรับใช้อย่างจริงจังและต่อเนื่องแล้ว ย่อมมีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ของสถาบันการพลศึกษาประสบผลสำเร็จตามเป้าหมาย โดยเฉพาะอย่างยิ่ง แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการบริหารจัดการของสถาบันการพลศึกษาตามแนวคิดการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน 4 ด้าน ดังคำถาม 4 ข้อคำถามที่ได้อภิปรายไว้แล้วในหัวข้อ 2.1 ข้างต้น เมื่อเป็นเช่นนี้ จึงมีส่วนสำคัญทำให้ประชากรเห็นด้วยกับแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการบริหารจัดการดังกล่าวในระดับมาก แทนที่จะเห็นด้วยในระดับปานกลางหรือในระดับน้อย

3. การอภิปรายผลยุทธศาสตร์การดำเนินงานที่สนับสนุนแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ของสถาบันการพลศึกษาตามแนวคิดการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงานที่จัดแบ่งเป็น 3 ด้าน/ขั้นตอน (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 3) ผลการศึกษาพบว่า ประชากรเห็นด้วยในระดับมากทั้ง 3 ด้าน/ขั้นตอนเหตุผลสำคัญที่ทำให้ประชากรล้วนเห็นด้วยในระดับมากทั้ง 3 ด้าน/ขั้นตอน ต่อยุทธศาสตร์การดำเนินงานที่สนับสนุนแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ของสถาบันการพลศึกษาตามแนวคิดการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงานที่จัดแบ่งเป็น 3 ด้าน/ขั้นตอน เช่นนี้ ผู้ศึกษามีความเห็นว่า ประชากรซึ่งเป็นบุคลากรของสถาบันการพลศึกษาในส่วนกลางทั้งหมดเห็นด้วย พึงพอใจ และเชื่อมั่นว่า ยุทธศาสตร์การดำเนินงานที่สนับสนุนแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ของสถาบันการพลศึกษาตามแนวคิดการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงานที่จัดแบ่งเป็น 3 ด้าน/ขั้นตอน และหากสถาบันการพลศึกษานำยุทธศาสตร์การดำเนินงานดังกล่าวไปปรับใช้อย่างจริงจังและต่อเนื่องแล้ว ย่อมมีส่วนสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ของสถาบันการพลศึกษา โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ยุทธศาสตร์การดำเนินงานที่สนับสนุนแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ของสถาบันการพลศึกษาตามแนวคิดการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน 3 ด้าน/ขั้นตอน ที่ว่า (1) การกำหนดยุทธศาสตร์การดำเนินงานในทิศทางที่ผู้บริหารของสถาบันการพลศึกษามีภาวะผู้นำที่สนับสนุนการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ของสถาบันการพลศึกษาตามแนวคิดการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงานอย่างจริงจังและต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย 2.49) (2) การกำหนดยุทธศาสตร์การดำเนินงานในทิศทางที่สถาบันการพลศึกษาจัดหาเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ โดยเฉพาะการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีที่ทันสมัยและเหมาะสมแก่บุคลากรตามแนวคิดการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงานอย่างเหมาะสม และทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 2.48) และ (3) การกำหนดยุทธศาสตร์การดำเนินงานในทิศทางที่สถาบันการพลศึกษามีการพัฒนาองค์ความรู้และประสบการณ์เพื่อประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ตามแนวคิดการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน เช่น การสร้างหลักสูตรที่ทันสมัยและทันเหตุการณ์สำหรับการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ด้านเทคโนโลยี (ค่าเฉลี่ย 2.45) เมื่อเป็นเช่นนี้ จึงมีส่วนสำคัญทำให้ประชากรล้วนเห็นด้วยกับยุทธศาสตร์การดำเนินงานที่สนับสนุนแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการบริหารจัดการดังกล่าวในระดับมาก แทนที่จะเห็นด้วยในระดับปานกลางหรือในระดับน้อย

ข้อเสนอแนะการวิจัย

1. ข้อเสนอแนะตามแนวคิดการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน 4 ด้าน

1.1 ข้อเสนอแนะ หรือแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพฯ ด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติงาน ได้แก่ สถาบันการพลศึกษาควรจัดการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีที่ทันสมัยและเหมาะสมแก่บุคลากรในทิศทางที่สอดคล้องและตอบสนองความต้องการของบุคลากร

1.2 แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพฯ ด้านคุณภาพการให้บริการ ได้แก่ สถาบันการพลศึกษาควรจัดการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีที่ทันสมัยและเหมาะสมแก่บุคลากรในทิศทางที่มุ่งความสำเร็จตามเป้าหมายของแผนปฏิบัติงานของสถาบันการพลศึกษา

1.3 แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพฯ ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน ได้แก่ สถาบันการพลศึกษาควรจัดการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีที่ทันสมัยและเหมาะสมแก่บุคลากรอย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น เช่น จัดการฝึกอบรมเพิ่มมากขึ้น และมีการประเมินผล

1.4 แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพฯ ด้านพัฒนาหน่วยงาน ได้แก่ สถาบันการพลศึกษาควรจัดการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีที่ทันสมัยและเหมาะสมแก่บุคลากร โดยเปิดโอกาสให้บุคลากรเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาหรือปรับปรุงหน่วยงานเพิ่มมากขึ้น ซึ่งรวมถึงการที่สถาบันการพลศึกษาสื่อสารให้บุคลากรได้รับทราบและตระหนักถึงความสำคัญของการมีส่วนร่วม และจัดการฝึกอบรมบุคลากรเพื่อกระตุ้นและสร้างแรงจูงใจให้เข้ามามีส่วนร่วม เป็นต้น ในเรื่องการมีส่วนร่วม

2. ข้อเสนอแนะตามยุทธศาสตร์การดำเนินงานที่สนับสนุนแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ของสถาบันการพลศึกษาตามแนวคิดการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงานที่จัดแบ่งเป็น 3 ด้าน/ ขั้นตอน

2.1 ข้อเสนอแนะตามยุทธศาสตร์การดำเนินงานด้านการมีภาวะผู้นำ ได้แก่ สถาบันการพลศึกษาควรให้ความสำคัญกับการกำหนดยุทธศาสตร์การดำเนินงานในทิศทางที่ผู้บริหารของสถาบันการพลศึกษามีภาวะผู้นำที่สนับสนุนการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ของสถาบันการพลศึกษาตามแนวคิดการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงานอย่างจริงจังและต่อเนื่อง

2.2 ข้อเสนอแนะตามยุทธศาสตร์การดำเนินงานด้านการจัดหาเครื่องมือ อุปกรณ์ที่เหมาะสมและทันสมัย ได้แก่ สถาบันการพลศึกษาควรให้ความสำคัญกับการกำหนดยุทธศาสตร์การดำเนินงานในทิศทางที่สถาบันการพลศึกษาจัดหาเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ โดยเฉพาะการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีที่ทันสมัยและเหมาะสมแก่บุคลากรตามแนวคิดการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงานอย่างเหมาะสม และทันสมัย เฉพาะข้อเสนอแนะเกี่ยวกับยุทธศาสตร์การดำเนินงานที่สนับสนุนให้จัดหาเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและทันสมัย

2.3 ข้อเสนอแนะตามยุทธศาสตร์การดำเนินงานด้านการพัฒนาองค์ความรู้และประสบการณ์ ได้แก่ สถาบันการพลศึกษาควรให้ความสำคัญกับการกำหนดยุทธศาสตร์การดำเนินงานในทิศทางที่สถาบันการพลศึกษามีการพัฒนาองค์ความรู้และประสบการณ์เพื่อประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ตามแนวคิดการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน เช่น การสร้างหลักสูตรที่ทันสมัย และทันเหตุการณ์สำหรับการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ด้านเทคโนโลยี

References

Boonmee, P. (2007). *Basic knowledge of business management.* Mahasarakham: Sarakham Paper. (in Thai)

Hirankitti, S. (1999). *Human resource management.* Bangkok: Theera Film & Textile. (in Thai)

Laksana, S. (2000). *Development of effective working* (2nd ed.). Bangkok: Fuang Fha. (in Thai)

Meechart, W. (2006). O*rganization management.* Bangkok: Chulalongkorn University. (in Thai)

Office of the Civil Service Commission. (2009). *Strategy map.* Nonthaburi: Kho Phon. (in Thai)

Ohnparatwiboon, P. (2009). *Public administration*. Nontaburi: Sukhothai Thammathirat University. (in Thai)

Pratyapruk, T. (2003). *Public administration vocabulary* (6th ed.). Bangkok: Chulalongkorn University. (in Thai)

Santhong, N. (2005). *Modern human resource management*. Bangkok: HR Center. (in Thai)

Santiwong, C., et al. (2003). I*nformation science strategic management*. Bangkok: Prachumchang. (in Thai)

Santiwong, T. (1999). *Human resource management.* Bangkok: Thaiwattanapanit. (in Thai)

Sanyawiwat, S. (2001). O*rganization theory*. Bangkok: Chulalongkorn. (in Thai)

Sararattana, W. (1999). *Organizational strategic plan*. Bangkok: Thipwisut. (in Thai)

Wiruchnipawan, W. (2009). *Management administration of state agencies: comparative analysis of indicators.* Bangkok: Fourpress. (in Thai)

Yamane, T. (1973). *Statistics: An introductory analysis* (3rd ed.). New York: Harper & Row.

การบริหารจัดการเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดปราจีนบุรี ตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

Administration of Quality of Life Development of People with Disabilities of the Prachinburi Provincial Administrative Organization According to the Sufficiency Economy Philosophy

บังอร วิลาวัลย์ และ ประณต นันทิยะกุล

Bangon Vilawan and Pranod Nantiyakul

หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย

Doctor of Philosophy in Public Administration Program, Eastern Asia University

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ศึกษาปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดปราจีนบุรีตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง (2) แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดปราจีนบุรีตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง และ (3) ปัจจัยที่สนับสนุนแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดปราจีนบุรีตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงให้ประสบความสำเร็จ ผลการศึกษาพบว่า (1) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการที่สำคัญคือ องค์การบริหารส่วนจังหวัดปราจีนบุรีจัดการฝึกอบรมเพื่อส่งเสริมอาชีพให้กับคนพิการโดยสอบถามความคิดเห็นของคนพิการไม่มากเท่าที่ควร (2) แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการที่สำคัญคือ องค์การบริหารส่วนจังหวัดปราจีนบุรีควรจัดการฝึกอบรมเพื่อส่งเสริมอาชีพให้กับคนพิการโดยสอบถามความคิดเห็นของคนพิการก่อน และ (3) ปัจจัยที่สนับสนุนแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการให้ประสบความสำเร็จคือ การที่บุคลากรเอาใจใส่ ทุ่มเท และเสียสละสำหรับการพัฒนาคุณภาพชีวิตด้วยการฝึกอบรมเพื่อส่งเสริมอาชีพคนพิการตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

คำสำคัญ: การบริหารจัดการ,การพัฒนาคุณภาพชีวิต, คนพิการ

Abstract

Objectives of this study were to explore (1) administrative problems of quality of life development of people with disabilities of the Prachinburi Provincial Administrative Organization according to the Sufficiency Economy Philosophy, (2) development guidelines of administration of quality of life development of people with disabilities of the Prachinburi Provincial Administrative Organization according to the Sufficiency Economy Philosophy, and (3) factors supporting the success of development guidelines of administration of quality of life development of people with disabilities of the Prachinburi Provincial Administrative Organization according to the Sufficiency Economy Philosophy. Research findings were (1) the major problem was the Prachinburi Provincial Administrative Organization' didn't include opinions of people with disabilities in training of career promotion, (2) the major

development guideline was the Prachinburi Provincial Administrative Organization should train the people with disabilities in career promotion by asking the people' s opinions of the training in advance, and (3) the major factors supporting the successful development guidelines of administration were the personnel of the Organization acting with attention, devotion, and sacrifice on the quality of life development regarding the training of career promotion to the people with disabilities according to the Sufficiency Economy Philosophy.

Keywords: administration, quality of life, people with disabilities

บทนำ

องค์การบริหารส่วนจังหวัดปราจีนบุรีเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามกฎหมายที่มีอำนาจหน้าที่บริหารจัดการ และพัฒนาจังหวัด ตำบล หมู่บ้าน และชุมชน มีความอิสระ และมีความคล่องตัวในการบริหารงานภายในกรอบที่กฎหมายกำหนดไว้ โดยอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดปราจีนบุรีอยู่ภายใต้กฎหมาย คือ พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 และพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ซึ่งมาตรา 17 (27) บัญญัติให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดมีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง อันได้แก่ การสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาสอันเป็นอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการศึกษาในครั้งนี้

แม้คนพิการในจังหวัดปราจีนบุรีจะเป็นเพียงคนกลุ่มเล็ก ๆ แต่คนพิการก็มีสิทธิที่จะได้รับบริการสาธารณะและการพัฒนาคุณภาพชีวิตเช่นเดียวกับประชาชนทั่วไป โดยเป็นสิทธิอันชอบธรรมตามอนุสัญญาระหว่างประเทศว่าด้วยสิทธิคนพิการที่เน้นการดำรงชีวิตในสังคมอย่างเท่าเทียมกับคนปกติทั่วไปในสังคมเมื่อเป็นเช่นนี้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมุ่งเน้นตอบสนองความต้องการของคนพิการที่สอดคล้องกับวิถีชีวิตและวัฒนธรรมแต่ละท้องถิ่น เช่น จัดการฝึกอบรมเพื่อส่งเสริมอาชีพให้กับคนพิการ และสนับสนุนกลุ่มคนพิการเป็นแกนหลักในการพัฒนาคุณภาพชีวิตตนเองเพื่อช่วยให้ผู้พิการสามารถพึ่งตนเองได้อย่างมีศักดิ์ศรีและมีคุณค่า ทั้งนี้ โดยนำปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง ซึ่งหน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชนนำมาปรับใช้กันอย่างแพร่หลาย มาปรับใช้ในการบริหารจัดการเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดปราจีนบุรี

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดปราจีนบุรีเพื่อนำไปสู่การพัฒนาหน่วยงาน หรือการพัฒนาการบริหารจัดการของหน่วยงาน อันได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดปราจีนบุรี ซึ่งเป็นหน่วยงานของรัฐในระดับท้องถิ่นระดับจังหวัด ในสังกัดของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น โดยเน้นเรื่องการพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเทศบาลในจังหวัดดังกล่าวตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง ปัญหาการวิจัยของการศึกษาครั้งนี้ คือ ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการในเรื่องที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดปราจีนบุรีบริหารจัดการ หรือจัดการฝึกอบรมเพื่อส่งเสริมอาชีพให้กับคนพิการไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร หรือไม่มากเท่าที่ควร โดยการศึกษาปัญหาดังกล่าวเป็นการศึกษาเฉพาะการบริหารจัดการ หรือการจัดการฝึกอบรมเพื่อส่งเสริมอาชีพให้กับคนพิการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดปราจีนบุรีตามกรอบแนวคิด หรือตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 5 ด้าน นอกจากนี้แล้ว ที่ผ่านมา องค์การบริหารส่วนจังหวัดปราจีนบุรีได้ประสบปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดปราจีนบุรีตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 5 ด้าน ตัวอย่างเช่น (1) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านความพอประมาณ คือ องค์การบริหารส่วนจังหวัด

ปราจีนบุรีบริหารจัดการ หรือจัดการฝึกอบรมเพื่อส่งเสริมอาชีพให้กับคนพิการ โดยใช้งบประมาณไม่เหมาะสม เช่น ใช้งบประมาณน้อยเกินไป (2) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านความมีเหตุผลคือ องค์การบริหารส่วนจังหวัดปราจีนบุรีจัดการฝึกอบรมเพื่อส่งเสริมอาชีพให้กับคนพิการ โดยไม่มีการสอบถามความคิดเห็นของคนพิการก่อน (3) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการมีภูมิคุ้มกัน คือ องค์การบริหารส่วนจังหวัดปราจีนบุรีจัดการฝึกอบรมเพื่อส่งเสริมอาชีพให้กับคนพิการ โดยไม่มีการวางแผนไว้ล่วงหน้าอย่างชัดเจน (4) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านความรู้ คือ องค์การบริหารส่วนจังหวัดปราจีนบุรีจัดการฝึกอบรมเพื่อส่งเสริมอาชีพให้กับคนพิการ โดยให้ความรู้ไม่มากเพียงพอ และ (5) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านคุณธรรม คือ องค์การบริหารส่วนจังหวัดปราจีนบุรีจัดการฝึกอบรมเพื่อส่งเสริมอาชีพให้กับคนพิการด้วยความเอาใส่ใจไม่มากเท่าที่ควร เหล่านี้เป็นต้น (ที่มา: จากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 2 คน ในเบื้องต้นในประเด็นปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดปราจีนบุรีตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง ได้แก่ (1) ผู้อำนวยการศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดปราจีนบุรี เมื่อวันที่ 14 มีนาคม 2559 ระหว่างเวลา 10.00 น.-11.00 น. ณ ศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดปราจีนบุรี และ (2) ผู้อำนวยการโรงเรียนโสตศึกษาปราจีนบุรี เมื่อวันที่ 14 มีนาคม 2559 ระหว่างเวลา 13.00 น.-14.00 น. ณ โรงเรียนโสตศึกษาปราจีนบุรี หากปัญหาการวิจัยดังกล่าวข้างต้นไม่ได้รับการแก้ไข หรือปรับปรุง หรือพัฒนาแล้ว ย่อมเกิดผลเสียต่อหน่วยงาน บุคลากรของหน่วยงาน ตลอดจนสังคมและประชาชน ดังต่อไปนี้

1. ผลเสียต่อองค์การบริหารส่วนจังหวัดปราจีนบุรี คือ (1) ทำให้การบริหารจัดการเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดปราจีนบุรีตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงไม่เป็นไปตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมาย (2) องค์การบริหารส่วนจังหวัดปราจีนบุรีสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายและงบประมาณสำหรับพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ หรือไม่เกิดประโยชน์เท่าที่ควร โดยเฉพาะอย่างยิ่งการจัดการฝึกอบรมเพื่อส่งเสริมอาชีพให้กับคนพิการไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร หรือไม่มากเท่าที่ควรและ (3) การบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดปราจีนบุรีเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร ไม่ได้รับการยอมรับและไม่เป็นสากล

2. ผลเสียต่อบุคลากรของหน่วยงาน คือ (1) บุคลากรขององค์การบริหารส่วนจังหวัดปราจีนบุรีขาดขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ และ (2) บุคลากรไม่ได้รับการยอมรับ และไม่ได้รับความเชื่อถือจากคนพิการ และประชาชนมากเท่าที่ควร

3. ผลเสียต่อสังคมและประชาชน คือ (1) ทำให้สังคมและประชาชน รวมทั้งคนพิการไม่ได้รับการพัฒนาคุณภาพชีวิตตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การจัดการฝึกอบรมเพื่อส่งเสริมอาชีพให้กับคนพิการไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควรอย่างมากเพียงพอและมีคุณภาพสูงและ (2) ทำให้ประชาชน และคนพิการให้ความเชื่อมั่น และศรัทธาในการบริหารจัดการเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดปราจีนบุรีตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงไม่มากเท่าที่ควร ด้วยเหตุผลที่แสดงถึงความสำคัญ และอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดปราจีนบุรี รวมทั้งปัญหาการวิจัย ความสำคัญของปัญหาการวิจัย และตัวอย่างปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดปราจีนบุรีตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง5 ด้านข้างต้น อีกทั้งยังการศึกษาเรื่องนี้อย่างจริงจังมีน้อยมาก จึงทำให้ผู้ศึกษาสนใจที่จะศึกษานี้ พร้อมทั้งคาดหวังว่าผลการศึกษาครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ทั้งด้านวิชาการ และด้านปฏิบัติต่อหน่วยงานของรัฐ เจ้าหน้าที่ของรัฐ และประชาชนต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. ศึกษาปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดปราจีนบุรีตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

2. ศึกษาแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดปราจีนบุรีตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

3. ศึกษาปัจจัยที่สนับสนุนแนวทางการพัฒนาการ

บริหารจัดการเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดปราจีนบุรีตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงให้ประสบความสำเร็จ

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการ

2. แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ

3. แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

4. ความเป็นมา โครงสร้าง และอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดปราจีนบุรี

กรอบแนวคิดการวิจัย

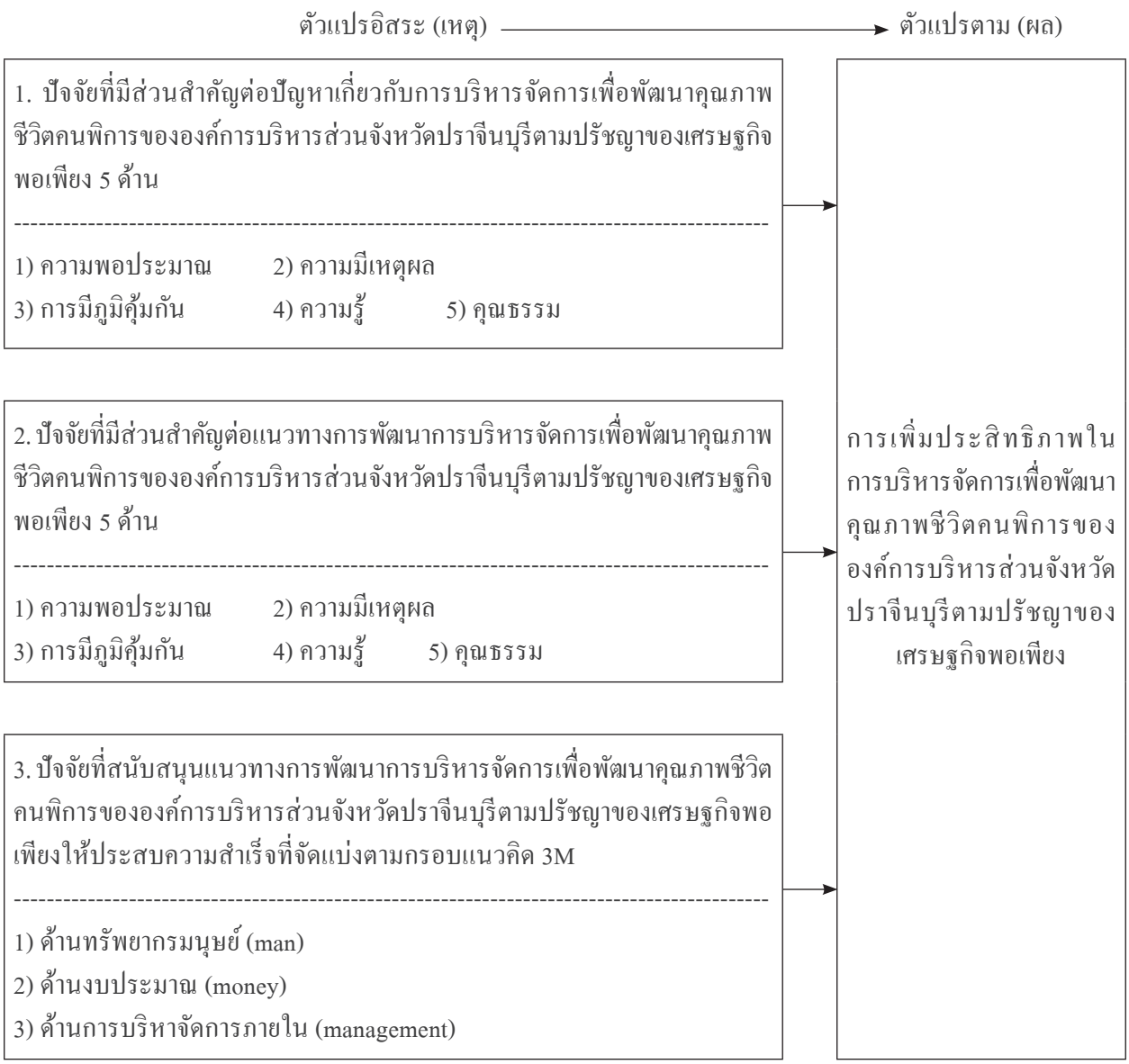
กรอบแนวคิดการวิจัยสำหรับการวิจัยเชิงปริมาณของการศึกษาครั้งนี้ประกอบด้วยกรอบแนวคิดการวิจัยส่วนที่เป็นตัวแปรอิสระ และกรอบแนวคิดการวิจัยส่วนที่เป็นตัวแปรตาม โดยกรอบแนวคิดการวิจัยส่วนที่เป็นตัวแปรอิสระ (เหตุ) ได้แก่ ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง (sufficiency economy philosophy) หรือ ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 5 ด้านได้แก่ ด้าน (1) ความพอประมาณ (2) ความมีเหตุผล (3) การมีภูมิคุ้มกัน (4) ความรู้และ (5) คุณธรรม (Wiruchnipawan, 2007) โดยประกอบด้วย 3 ส่วน ซึ่งสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยของการศึกษาครั้งนี้ทั้ง 3 ข้อ ได้แก่

1. ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดปราจีนบุรีตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง5 ด้าน (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 1)

2. ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดปราจีนบุรีตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 5 ด้าน (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 2)

3. ปัจจัยที่สนับสนุนแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดปราจีนบุรีตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงให้ประสบความสำเร็จที่จัดแบ่งที่จัดแบ่งตามกรอบแนวคิด 3M ได้แก่ ปัจจัยด้านทรัพยากรมนุษย์ (man) ด้านงบประมาณ (money) และด้านการบริหาจัดการภายใน (management) (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 3)

ส่วนกรอบแนวคิดการวิจัยส่วนที่เป็นตัวแปรตาม (ผล) คือ การเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดปราจีนบุรีตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง ดังภาพ 1



ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (mixed methods research)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรสำหรับการวิจัย คือ ผู้พิการทั้งหมดในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดปราจีนบุรี จำนวน 14,657 คนส่วนกลุ่มตัวอย่างคือ ผู้พิการที่ตอบแบบสอบถามในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดปราจีนบุรีดังกล่าว มีจำนวน 1,112 คนซึ่งได้มาจากการคำนวณเพื่อหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของทาโร่ ยามาเน่

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล แบบสอบถามได้ผ่านการทดสอบเพื่อหาค่าความเที่ยงตรง (validity) เพื่อหาความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์การวิจัย (Index of item Objective Congruence--IOC) จากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 คน ได้ค่า IOC เท่ากับ 0.90 และผ่านการหาค่าความเชื่อถือได้ (reliability)

หรือค่าครอนบาค (Cronbach, 1970) ที่ระดับ0.94

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลสนามดำเนินการระหว่างวันที่ 1-30 มีนาคม2559 เก็บรวบรวมแบบสอบถามที่สมบูรณ์กลับคืนมาได้จำนวน 1,012คน (n=1,012) คิดเป็นร้อยละ 91.08 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด1,112 คน

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

การวิเคราะห์ข้อมูลเป็นการวิเคราะห์ในรูปตาราง รวมทั้งใช้รูปแบบการวิเคราะห์เชิงพรรณนา สำหรับสถิติเชิงพรรณนาที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานในส่วนของการวิจัยเชิงคุณภาพ มีการสุ่มตัวอย่างผู้เชี่ยวชาญ หรือผู้ให้ข้อมูลหลักได้จำนวน 9 คน ซึ่งได้จากการสุ่มตัวอย่างตามแนวคิดสโนว์บอล โดยเป็นการสุ่มตัวอย่างประเภทการไม่ใช้ความน่าจะเป็น ในการสัมภาษณ์เป็นการสัมภาษณ์ตัวต่อตัวโดยใช้แบบสัมภาษณ์แนวลึกที่มีโครงสร้าง และนำข้อมูลเชิงคุณภาพมาวิเคราะห์ แปลความ

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยสรุปได้ว่า ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม(n=1,012)ปรากฏว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ (ร้อยละ51.10) เป็นชายและส่วนใหญ่ (ร้อยละ 70.30) มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี สำหรับสรุปผลการวิจัยที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยทั้ง 3 ข้อ มีดังนี้

1. สรุปความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาเกี่ยวกับเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดปราจีนบุรีตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง5 ด้านสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลางทั้ง 5 ด้าน ดังตาราง 1

ตาราง 1

สรุปความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาเกี่ยวกับเกี่ยวกับเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดปราจีนบุรีตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 5 ด้าน

ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 5 ด้าน	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	SD	ระดับความเห็นด้วย
	มาก(n) (%)	ปานกลาง(n) (%)	น้อย(n) (%)	รวม (n) (%)			
1. ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านความพอประมาณ	(284) 28.10	(520) 51.40	(208) 20.60	(1,012) 100.00	2.08	0.69	ปานกลาง
2. ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านความมีเหตุผล	(317) 31.30	(478) 47.20	(217) 21.40	(1,012) 100.00	2.10	0.72	ปานกลาง
3. ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการมีภูมิคุ้มกัน	(340) 33.60	(479) 47.30	(193) 19.10	(1,012) 100.00	2.15	0.71	ปานกลาง
4. ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านความรู้	(313) 30.90	(521) 51.50	(178) 17.60	(1,012) 100.00	2.13	0.68	ปานกลาง
5. ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านคุณธรรม	(309) 30.50	(521) 51.50	(182) 18.00	(1,012) 100.00	2.13	0.68	ปานกลาง

2. สรุปความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดปราจีนบุรีตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 5 ด้าน (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 2)ปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลางทั้ง 5 ด้าน ดังตาราง 2

ตาราง 2

สรุปความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดปราจีนบุรีตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 5 ด้าน

แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดปราจีนบุรีตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 5 ด้าน	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$)	SD	ระดับความเห็นด้วย
	มาก(n) (%)	ปานกลาง(n) (%)	น้อย(n) (%)	รวม (n) (%)			
1. แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านความพอประมาณ	(386) 38.10	(528) 52.20	(98) 9.70	(1,012) 100.00	2.28	0.63	ปานกลาง
2. แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านความมีเหตุผล	(419) 41.40	(495) 48.90	(98) 9.70	(1,012) 100.00	2.32	0.64	ปานกลาง
3. แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการมีภูมิคุ้มกัน	(405) 40.00	(474) 46.80	(133) 13.10	(1,012) 100.00	2.27	0.67	ปานกลาง
4. แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านความรู้	(426) 42.10	(474) 46.80	(112) 11.10	(1,012) 100.00	2.31	0.66	ปานกลาง
5. แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านคุณธรรม	(397) 39.20	(470) 46.40	(145) 14.30	(1,012) 100.00	2.25	0.68	ปานกลาง

3.สรุปความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัจจัยที่สนับสนุนแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดปราจีนบุรีตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงให้ประสบความสำเร็จที่จัดแบ่งตามแนวคิด 3Mได้แก่ ปัจจัยด้านทรัพยากรมนุษย์ (man) ปัจจัยด้านงบประมาณ (money) และปัจจัยด้านการบริหารจัดการภายใน (management) (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 3) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมากต่อปัจจัยด้านทรัพยากรมนุษย์ และเห็นด้วยในระดับปานกลางต่อปัจจัยด้านงบประมาณ และด้านการบริหารจัดการภายใน ดังตาราง 3

ตาราง 3

สรุปความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัจจัยที่สนับสนุนแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดปราจีนบุรีตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงให้ประสบความสำเร็จที่จัดแบ่งตามแนวคิด 3M

ปัจจัยที่สนับสนุนแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดปราจีนบุรีตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงให้ประสบความสำเร็จที่จัดแบ่งตามแนวคิด 3M	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	SD	ระดับความเห็นด้วย
	มาก(n) (%)	ปานกลาง(n) (%)	น้อย(n) (%)	รวม (n) (%)			
1. ปัจจัยด้านทรัพยากรมนุษย์ (man)	(434) 42.90	(494) 48.80	(84) 8.30	(1,012) 100.00	2.35	0.62	มาก
2. ปัจจัยด้านงบประมาณ (money)	(437) 43.20	(473) 46.70	(103) 10.10	(1,012) 100.00	2.33	0.65	ปานกลาง
3. ปัจจัยด้านการบริหารจัดการภายใน (management)	(397) 39.20	(470) 46.40	(145) 14.30	(1,012) 100.00	2.25	0.68	ปานกลาง

การอภิปรายผล

ผู้ศึกษาได้นำประเด็นสำคัญจากผลการวิจัยมาอภิปรายผล ดังนี้

1. การอภิปรายผลปัญหาเกี่ยวกับเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดปราจีนบุรีตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 5 ด้าน (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 1) ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยกับปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการในระดับปานกลางทั้ง 5 ด้าน

เหตุผลสำคัญที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลางทั้ง 5 ด้านนั้น ผู้ศึกษามีความเห็นว่า ถึงแม้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นคนพิการในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดปราจีนบุรีพึงพอใจในการบริหารจัดการเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตขององค์การบริหารส่วนจังหวัดปราจีนบุรี แต่ในเวลาเดียวกัน กลุ่มตัวอย่างก็ยังคงประสบกับปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง และปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการและปัญหาดังกล่าวนี้ยังไม่ได้รับการแก้ไขอย่างจริงจัง โดยเฉพาะอย่างยิ่ง (1) องค์การบริหารส่วนจังหวัดปราจีนบุรีจัดการฝึกอบรมเพื่อส่งเสริมอาชีพให้กับคนพิการ โดยขาดการเตรียมความพร้อมเพื่อรับมือกับเหตุการณ์ผิดปกติ หรือภาวะวิกฤต (ค่าเฉลี่ย 2.15, ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.71) และ (2) องค์การบริหารส่วนจังหวัดปราจีนบุรีจัดการฝึกอบรมเพื่อส่งเสริมอาชีพให้กับคนพิการด้วยความเสียสละไม่มากเท่าที่ควร (ค่าเฉลี่ย 2.13, ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.68) เหล่านี้ เป็นต้น เมื่อเป็นเช่นนี้ จึงมีส่วนสำคัญทำให้กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยกับปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการดังกล่าวในระดับปานกลาง แทนที่จะเห็นด้วยในระดับมากหรือในระดับน้อย

2. การอภิปรายผลแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดปราจีนบุรีตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 5 ด้าน (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 2) ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยกับแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการในระดับปานกลางทั้ง 5 ด้าน

เหตุผลสำคัญที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลางทั้ง 5 ด้านนั้น ผู้ศึกษามีความเห็นว่า ถึง

แม้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นคนพิการในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดปราจีนบุรีไม่พึงพอใจในการบริหารจัดการเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตขององค์การบริหารส่วนจังหวัดปราจีนบุรีมากเท่าที่ควรหรือพึงพอใจในระดับปานกลาง ดังได้อภิปรายไว้ในหัวข้อ 1. ข้างต้น แต่ในเวลาเดียวกัน กลุ่มตัวอย่างมีความเห็น หรือเห็นด้วยกับแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อพัฒนาคนพิการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดปราจีนบุรีตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 5 ด้าน และเชื่อว่า หากองค์การบริหารส่วนจังหวัดนำแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการไปปรับใช้อย่างจริงจังและต่อเนื่องแล้ว ย่อมมีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการของจังหวัดปราจีนบุรีประสบผลสำเร็จตามเป้าหมาย โดยเฉพาะอย่างยิ่ง แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการที่ว่า (1) องค์การบริหารส่วนจังหวัดปราจีนบุรีควรจัดการฝึกอบรมเพื่อส่งเสริมอาชีพให้กับคนพิการ โดยสอบถามความคิดเห็นของคนพิการก่อน (ค่าเฉลี่ย 2.32, ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.64) และ (2) องค์การบริหารส่วนจังหวัดปราจีนบุรีจัดการฝึกอบรมเพื่อส่งเสริมอาชีพให้กับคนพิการ โดยให้ความรู้ที่ทันสมัยและทันเหตุการณ์ (ค่าเฉลี่ย 2.31, ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.66) เมื่อเป็นเช่นนี้ จึงมีส่วนสำคัญทำให้กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยกับแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการดังกล่าวในระดับปานกลาง แทนที่จะเห็นด้วยในระดับมากหรือในระดับน้อย

3. การอภิปรายผลปัจจัยที่สนับสนุนแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดปราจีนบุรีตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงให้ประสบความสำเร็จที่จัดแบ่งตามแนวคิด 3M (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 3) สืบเนื่องจากผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมากต่อปัจจัยด้านทรัพยากรมนุษย์ และเห็นด้วยในระดับปานกลางต่อปัจจัยด้านงบประมาณ และด้านการบริหารจัดการภายใน ดังกล่าวแล้วนั้น

3.1 เหตุผลที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลางต่อปัจจัยด้านทรัพยากรมนุษย์ (ค่าเฉลี่ย 2.35, ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.62) ผู้ศึกษามีความเห็นว่า เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างประทับใจ ชื่นชอบ หรือคาดหวังว่า ปัจจัยดังกล่าวจะมีส่วนช่วยหรือสนับสนุนให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดปราจีนบุรีประสบผลสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดปราจีนบุรีมีบุคลากรสำหรับการพัฒนาคุณภาพชีวิตด้วยการฝึกอบรมเพื่อส่งเสริมอาชีพคนพิการตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงที่เอาใจใส่ ทุ่มเท และเสียสละ

3.2 เหตุผลสำคัญที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลางต่อปัจจัยด้านงบประมาณ (ค่าเฉลี่ย 2.33, ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.65) และด้านการบริหารจัดการภายใน (ค่าเฉลี่ย 2.25, ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.68) ผู้ศึกษามีความเห็นว่า ถึงแม้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นคนพิการในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดปราจีนบุรีไม่พึงพอใจในการบริหารจัดการเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตขององค์การบริหารส่วนจังหวัดปราจีนบุรีมากเท่าที่ควรหรือพึงพอใจในระดับปานกลางดังผลการวิจัยในเรื่องปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการข้างต้น แต่ในเวลาเดียวกัน กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นหรือเห็นด้วยกับปัจจัยที่สนับสนุนแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดปราจีนบุรีตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงให้ประสบความสำเร็จตามแนวคิด 3M และเชื่อว่า หากองค์การบริหารส่วนจังหวัดนำปัจจัยที่สนับสนุนแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการไปปรับใช้อย่างจริงจังและต่อเนื่องแล้ว ย่อมมีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการของจังหวัดปราจีนบุรีประสบผลสำเร็จตามเป้าหมาย โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ปัจจัยด้านงบประมาณ การที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดปราจีนบุรีจัดสรรงบประมาณสำหรับการพัฒนาคุณภาพชีวิตด้วยการฝึกอบรมเพื่อส่งเสริมอาชีพคนพิการตามปรัชญาของเศรษฐกิจเพียงพออย่างมากเพียงพอและต่อเนื่อง รวมตลอดทั้งปัจจัยด้านการบริหารจัดการภายใน ที่ว่า การที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดปราจีนบุรีมีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยและเหมาะสมสำหรับการประชาสัมพันธ์การพัฒนาคุณภาพชีวิตด้วยการฝึกอบรมเพื่อส่งเสริมอาชีพคนพิการตามปรัชญาของเศรษฐกิจเพียงพอ เมื่อเป็นเช่นนี้ จึงมีส่วนสำคัญทำให้กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยกับปัจจัยที่สนับสนุนแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการดังกล่าวในระดับปานกลาง แทนที่จะเห็นด้วยในระดับมากหรือในระดับน้อย

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งนี้

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย ประกอบด้วย 2 ข้อ ที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย

1. ข้อเสนอแนะสำหรับแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดปราจีนบุรีตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง (ตามวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 2) ที่สำคัญคือ

1.1 องค์การบริหารส่วนจังหวัดปราจีนบุรีควรจัดการฝึกอบรมเพื่อส่งเสริมอาชีพให้กับคนพิการ โดยสอบถามความคิดเห็นของคนพิการก่อน(สอดคล้องกับความเห็นของผู้เชี่ยวชาญทั้ง 9 คน) ขณะเดียวกัน องค์การบริหารส่วนจังหวัดปราจีนบุรีควรให้การสนับสนุนและควบคุมดูแลบุคลากรขององค์การบริหารส่วนจังหวัดปราจีนบุรีให้มีมาตรฐานงานที่ดีมีประสิทธิภาพและคนพิการได้มีความพึงพอใจสูงในคุณภาพของการพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง ทั้งนี้ เพื่อให้บริการหรือเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดปราจีนบุรีในทิศทางที่สอดคล้องและตอบสนองกับความต้องการของคนพิการ เฉพาะข้อเสนอแนะเรื่องมาตรฐานงาน ประสิทธิภาพและคุณภาพความพึงพอใจของคนพิการต่อการให้บริการนั้น พอเทียบเคียงได้กับแนวคิดของจอห์นดี. มิลเล็ท (John, D. Millet, 1967) ที่ให้ความสำคัญกับลักษณะของการให้บริการที่ดีไว้ว่า การให้การบริการที่มีความก้าวหน้าคือการพัฒนางานการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนผู้มารับบริการให้มีมาตรฐานงานที่ดีมีประสิทธิภาพประสิทธิผล ตลอดจนมีคุณภาพความพึงพอใจสูงในการมารับบริการ นอกจากนี้ องค์การบริหารส่วนจังหวัดปราจีนบุรีควรให้ความสำคัญกับการกำหนดมาตรการ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ โดยไม่เพียงแต่ตอบสนองความต้องการของคนพิการ แต่ต้องสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับคนพิการด้วย

1.2 องค์การบริหารส่วนจังหวัดปราจีนบุรีควรจัดการฝึกอบรมเพื่อส่งเสริมอาชีพให้กับคนพิการ โดยเตรียมความพร้อมเพื่อรับมือกับเหตุการณ์ผิดปกติ หรือภาวะวิกฤตอย่างรัดกุมขณะเดียวกันองค์การบริหารส่วนจังหวัดปราจีนบุรีควรกำหนดนโยบายและแผนงานในทิศทางที่สนับสนุนการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ รวมตลอดทั้งเพื่อส่งเสริมอาชีพคนพิการอย่างชัดเจนและต่อเนื่องนอกจากนี้ ควรทำการประเมินผลด้วย อีกทั้งองค์การบริหารจังหวัดควรประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ รวมทั้งตลอดทั้งการฝึกอบรมเพื่อส่งเสริมอาชีพคนพิการอย่างกว้างขวางและทั่วถึง แนวคิดที่สนับสนุนให้มีการประชาสัมพันธ์อย่างกว้างขวางและทั่วถึงนั้น สอดคล้องกับแนวคิดของ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (Wiruchnipawan, 2009) ที่ให้ความสำคัญกับการประชาสัมพันธ์และการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและการปฏิบัติงานของหน่วยงานอย่างกว้างขวางและทั่วถึง

1.3 องค์การบริหารส่วนจังหวัดปราจีนบุรีควรจัดการฝึกอบรมเพื่อส่งเสริมอาชีพให้กับคนพิการ โดยใช้บุคลากร และสนับสนุนงบประมาณให้เหมาะสม ไม่มากหรือน้อยเกินไป เฉพาะในส่วนที่เกี่ยวกับการสนับสนุนงบประมาณหรือการใช้จ่ายงบประมาณนั้น ควรมีการประเมินผลในเรื่องดังกล่าวอย่างน้อยปีละ 1-2 ครั้งเพื่อให้เกิดความมั่นใจว่า การใช้จ่ายงบประมาณเป็นไปโดยบริสุทธิ์ และบังเกิดผลประโยชน์อย่างแท้จริงด้วย เช่นนี้พอเทียบเคียงได้กับ พระบรมราโชวาทของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว พระราชทาน วันที่ 25 สิงหาคม 2542 ที่ว่า "…..การควบคุม และตรวจสอบเงินแผ่นดินเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็น เพราะเงินแผ่นดินนั้นคือเงินของประชาชนทั้งชาติและให้มั่นใจได้ว่าการใช้จ่ายเงินของแผ่นดินได้เป็นไปโดยบริสุทธิ์ และบังเกิดผลประโยชน์เต็มเม็ดเต็มหน่วย….." (Office of the National Economics and Social Development Board, 2013)

2. ข้อเสนอแนะสำหรับปัจจัยที่สนับสนุนแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดปราจีนบุรีตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงให้ประสบความสำเร็จที่จัดแบ่งตามแนวคิด 3M (ตามวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 3) ที่สำคัญคือ ข้อเสนอแนะสำหรับปัจจัยด้านทรัพยากรมนุษย์ ได้แก่ การที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดปราจีนบุรีควรมีบุคลากรสำหรับการพัฒนาคุณภาพชีวิตด้วยการฝึกอบรมเพื่อส่งเสริมอาชีพคนพิการตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงที่เอาใจใส่ ทุ่มเท และเสียสละ รวมทั้งมีความรู้ความ

สามารถ (ข้อเสนอแนะข้างหน้านี้ สอดคล้องกับแนวคิดจากการสัมภาษณ์แนวลึกผู้เชี่ยวชาญจำนวน 9 คน ซึ่งเป็นข้อมูลจากการวิจัยเชิงคุณภาพที่นำมาเสริม)

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

1. หน่วยงานหรือบุคลากรของหน่วยงาน โดยเฉพาะองค์การบริหารส่วนจังหวัดปราจีนบุรีควรทำวิจัยต่อเนื่อง เช่น การทำซ้ำกับกลุ่มเป้าหมายเดิม หรือทำวิจัยต่อยอดเพิ่มเติมจากเดิม ทั้งนี้เพื่อศึกษาว่า เพราะเหตุใดผลการศึกษาครั้งนี้จึงพบว่า ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงด้านความมีเหตุผล และด้านการมีภูมิคุ้มกันตามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างมีความสำคัญมากกว่าด้านอื่น เป็นต้น

2. องค์การบริหารส่วนจังหวัดปราจีนบุรี หน่วยงานหรือบุคลากรของหน่วยงานควรทำวิจัยแบบเจาะลึกเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดปราจีนบุรีแต่ละด้านอย่างเจาะจง เช่น ด้านความมีเหตุผล และด้านการมีภูมิคุ้มกันเป็นต้น

3. องค์การบริหารส่วนจังหวัดปราจีนบุรี หรือหน่วยงานควรศึกษา หรือทำวิจัยการบริหารจัดการเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดปราจีนบุรีตามปรัชญาเศรษฐกิจโดยใช้กรอบแนวคิดอื่น เช่น การปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงานและการบริหารจัดการที่ยั่งยืน เป็นต้น

References

Cronbach, L. J. (1970). *Essentials of psychological test* (5th ed.). New York: Harper Collins.

Millet, J. D. (1954). *Management in the public service: The quest for effective performance.* New York: McGraw-Hill.

Office of the National Economics and Social Development Board. (2013). *Speech collection of His Majesty King Bhumibol Adulyadej between year 1950-2013 according to the sufficiency economy philosophy* (3rd ed.). Bangkok: Author. (in Thai)

Wiruchnipawan, W. (2007). *Management according to good governance and the sufficiency economy philosophy.* Bangkok: Fourpress. (in Thai)

Wiruchnipawan, W. (2009). P*ublic administration concept: Application and development* (2nd ed.). Bangkok: Fourpress. (in Thai).

การบริหารจัดการด้านการปกครองเพื่อความมั่นคงแห่งพระพุทธศาสนาของสงฆ์ภาค 12

Administration Regarding Stability for Buddhism of the Sangha Region 12

พระวิจิตร สุนทราวัตร และ ประณต นันทิยะกุล

Phrawichit Soontarawat and Pranod Nantiyakul

หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย

Doctor of Philosophy in Public Administration Program, Eastern Asia University

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) สภาพปัญหาการบริหารจัดการด้านการปกครองของคณะสงฆ์ภาค 12 (2) แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการปกครองของคณะสงฆ์ภาค 12 และ (3) ปัจจัยส่งเสริมการบริหารจัดการด้านการปกครองของคณะสงฆ์ภาค 12 โดยใช้การวิจัยเชิงคุณภาพเป็นหลักและการวิจัยเชิงปริมาณเป็นข้อมูลเสริม กลุ่มตัวอย่างของการวิจัยเชิงคุณภาพเป็นการเลือกแบบเจาะจงบุคคล จำนวน 21 รูป/คน เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึกตัวต่อตัว ด้วยแบบสัมภาษณ์เชิงลึกที่มีโครงสร้าง จากนั้นจึงนำข้อมูลมาวิเคราะห์ และเขียนบรรยายเชิงพรรณนา ในส่วนของการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง คือ พระสงฆ์ในเขตปกครองคณะสงฆ์ภาค 12 จำนวน 390 รูป โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล และนำข้อมูลมาวิเคราะห์เป็นสถิติเชิงพรรณนาด้วยค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า (1) สภาพปัญหาการบริหารจัดการด้านการปกครองที่สำคัญคือ คณะสงฆ์ภาค 12 ให้ความสนใจกับงานด้านอื่น ๆ มากกว่า และไม่สามารถควบคุมบังคับบัญชาพระภิกษุที่มีพฤติกรรมขัดต่อระเบียบการปกครองคณะสงฆ์ (2) แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการปกครองที่สำคัญคือ คณะสงฆ์ภาค 12 ควรลงโทษอย่างจริงจัง เจ้าคณะผู้ปกครองหรือเจ้าอาวาส ต้องเอาใจใส่ดูแลพระภิกษุสามเณรที่ตนปกครองอย่างใกล้ชิด และ (3) ปัจจัยส่งเสริมการบริหารจัดการด้านการปกครอง แบ่งเป็นปัจจัยภายใน ได้แก่ การที่พระสังฆาธิการมีภาวะผู้นำ กล้าตัดสินใจ อำนวยการและเอาใจใส่ดูแลพระภิกษุสามเณร ที่ตนปกครองอย่างใกล้ชิด ส่วนปัจจัยภายนอก คือ การมีส่วนร่วมของประชาชน ได้แก่ การเปิดโอกาสให้ประชาชนที่มีความสามารถ มีความเต็มใจ ได้เข้าร่วมในการรับรู้ เรียนรู้ ทำความเข้าใจ และร่วมแก้ไขปัญหา

คำสำคัญ: การบริหารจัดการ, การปกครอง, คณะสงฆ์ภาค 12

Abstract

Objectives of this research were to study (1) conditional problems regarding to administration of the Sangha Region 12, (2) development guidelines of administration of the Sangha Region 12, and (3) supporting factors of administration of the Sangha Region 12. This researched used qualitative research as principal means and supported by quantitative research. Sampling size of the qualitative research was purposive sampling from 21 experts or key informants, collected by in-depth and face to face interviews. Then, the data was analyzed by interpretation and descriptive analysis. For the quantitative research, sampling size was 390 monks in the areas of the Sangha Region 12. Questionnaires were used for data collection which was analyzed by descriptive statistics of percentage, mean, and standard deviation. The results' findings were as follows: (1) the major conditional problems of administration of

the Sangha Region 12 is inability to command or control the monks' behavior that was contrary to the Governmental Rules of Sangha, (2) the major development guidelines of administration regarding government were the Sangha Region 12 should dare to sanction seriously and fairly. Sangha must supervise the monks in the region closely, and (3) the supporting factors of administration regarding administration were, as internal factors, the Sangha Region 12's leadership with courage to show leadership roles, direct and care for the monks closely; and for the eternal factors such as giving opportunities for public participation for those who is willing to participate, having awareness, and learning to join and solve problems.

Keywords: administration, regarding government, Sangha Region 12

บทนำ

การปกครองคณะสงฆ์ เป็นปัจจัยที่สำคัญ เพราะถ้ามีระบบปกครองดี ศาสนาก็มีความเจริญมั่นคง การปกครองหรือการบริหารจัดการที่ดีนั้น จะต้องมีรูปแบบและวิธีการบริหารจัดการหรือมีแนวคิด ซึ่งขึ้นอยู่กับการแบ่งงานมอบอำนาจกระจายงานให้ผู้อยู่ในฝ่ายบริหารระดับต่าง ๆ รับผิดชอบตามความรู้ความสามารถของตนและพัฒนาการในด้านต่าง ๆ เพราะการปกครองคณะสงฆ์ปัจจุบันนี้ มีอำนาจรัฐและจารีตประเพณีเข้ามาเกี่ยวข้อง เมื่อมีอธิกรณ์เกิดขึ้นต้องอาศัยพระราช บัญญัติคณะสงฆ์เป็นเกณฑ์จัดระเบียบการปกครองคณะสงฆ์ (Religious Affairs Department, 1997)

ความสำเร็จในการบริหารจัดการสำหรับคณะสงฆ์นั้น จะสำเร็จลงเช่นเดียวกับหน่วยงานอื่น ๆ ได้ หรือจะประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์เพียงใดย่อมขึ้นอยู่กับความสามารถของคณะสงฆ์ (Phradhampariyatsophon, 2005) ที่จะนำทรัพยากรดังกล่าวออกมาใช้ให้เกิดประโยชน์และได้ผลอย่างคุ้มค่า ซึ่งจัดว่าเป็นหน้าที่ของคณะสงฆ์ควรให้ความสนใจอย่างจริงจังกับการบริหารจัดการ กล่าวคือ เพื่อให้การบริหารกิจการคณะสงฆ์มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และเพื่อความมั่นคงแห่งพระพุทธศาสนา ในขณะที่คณะสงฆ์ถือได้ว่าเป็นองค์กรที่แทรกตัวอยู่กับชุมชนทั่วประเทศและทุกระดับ ทำหน้าที่หล่อหลอมกล่อมเกลาทางสังคมโดยยึดพื้นฐานหลักศาสนา และศีลธรรมทางพุทธ

การปกครองคณะสงฆ์จึงถือว่าเป็นหัวใจหลักในการบริหารกิจการคณะสงฆ์ ซึ่งมีด้วยกัน 6 ด้าน อันได้แก่ ด้านการปกครอง ด้านการศึกษา ด้านการศึกษาสงเคราะห์ ด้านการเผยแผ่ ด้านสาธารณูปการ และด้านสาธารณสงเคราะห์ ให้ดำเนินไปตามพระธรรมวินัย กฎหมาย กฎ ระเบียบ มหาเถรสมาคม ข้อบังคับ มติ พระบัญชาสมเด็จพระสังฆราชหรือคำสั่งของผู้บังคับบัญชาเหนือตน การระงับอธิกรณ์ การวินิจฉัย การลงนิคหกรรม การวินิจฉัยข้ออุทธรณ์ต่าง ๆ ตลอดถึงการแต่งตั้งถอดถอนเจ้าคณะ พระสังฆาธิการ ควบคุมดูแลให้ถูกต้องตามข้อวัตรปฏิบัติของจริยาพระสังฆาธิการ และสถาบันคณะสงฆ์ไทยตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบันได้ตระหนักถึงความ สำคัญในระบบการปกครองคณะสงฆ์ในด้านต่าง ๆ โดยเฉพาะปัจจุบันนี้ วิทยาการด้านการบริหารจัดการ และการจัดการก้าวหน้าไปมากคณะสงฆ์ควรจะได้ใช้วิทยาการเหล่านั้นมาช่วยเสริมการบริหารจัดการและการปกครองคณะสงฆ์ กิจการคณะสงฆ์บางอย่างอาจอาศัยการบริหารจัดการแบบราชการของฝ่ายบ้านเมือง กิจการคณะสงฆ์บางอย่างอาจอาศัยการบริหารจัดการที่คล่องตัวแบบภาคเอกชน และกิจการบางอย่างต้องบริหารตามหลักพระธรรมวินัย (Phrametheedhammaphon, 1996; Sriprasert, 2011)

ในท่ามกลางกระแสสังคมยุคปัจจุบัน คณะสงฆ์ภาค 12 มีสภาพปัญหาการปกครองอย่างไร คณะสงฆ์สามารถบริหารจัดการด้านการปกครอง โดยควบคุมดูแล อย่างเต็มประสิทธิภาพหรือไม่ คณะสงฆ์ภาค 12 สามารถบริหารจัดการด้านการปกครองในระดับต่าง ๆ

ให้ปฏิบัติเอื้อเฟื้อต่อพระธรรมวินัย พระราชบัญญัติคณะสงฆ์ กฎ ระเบียบ ข้อบังคับของมหาเถรสมาคม และกฎ ระเบียบของวัด มากน้อยเพียงใด คณะสงฆ์ควรต้องบูรณาการศาสตร์การบริหารจัดการด้านการปกครองสมัยใหม่กับการบริหารจัดการด้านการปกครองในรูปแบบเดิมอย่างไร เพื่อเป็นการสนับสนุนคณะสงฆ์ในทุกระดับ ในการพัฒนาองค์กรในเขตปกครองของตน สภาพปัญหาที่เป็นภัยคุกคามความมั่นคงของพระพุทธศาสนาควรได้รับการแก้ไขอย่างไร ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดประโยชน์ทั้งในทางวิชาการ และทางปฏิบัติต่อคณะสงฆ์ภาค 12 อันจะส่งผลให้พระพุทธศาสนามีความมั่นคง เป็นศูนย์กลางและเป็นศูนย์รวมจิตใจของคนในชุมชน และของประชาชนคนไทย ต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

การวิจัยนี้มุ่งศึกษา การบริหารจัดการด้านการปกครองของคณะสงฆ์ในเขตปกครองคณะสงฆ์ภาค 12 โดยมีวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้

1. เพื่อศึกษาสภาพปัญหาการบริหารจัดการด้านการปกครองของคณะสงฆ์ภาค 12

2. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการปกครองเพื่อความมั่นคงแห่งพระพุทธศาสนาของคณะสงฆ์ภาค 12

3. เพื่อศึกษาปัจจัยส่งเสริมการบริหารจัดการด้านการปกครองเพื่อความมั่นคงแห่งพระพุทธศาสนาของคณะสงฆ์ภาค 12

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (Wiruchnipawan, 2005) กล่าวไว้ว่า การบริหารจัดการ (administration) เป็นแนวทางหรือวิธีการบริหารจัดการภาครัฐที่องค์กรของรัฐ และ/หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ นำมาใช้ ในการปฏิบัติราชการ เพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารราชการ มีกระบวนการบริหารจัดการที่ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน คือ (1) การคิด (thinking) หรือการวางแผน (planning) (2) การดำเนินงาน (acting) และการประเมินผล (evaluating) และ (3) มีจุดหมายปลายทาง คือ การพัฒนา (development) อาจสรุปได้ว่า หรือการบริหารจัดการ (administration) เป็นคำที่คุ้นเคยและใช้กันอยู่เสมออย่างกว้างขวาง คือ หมายถึงการจัดการภารกิจภายในองค์กรให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป็นไปตามนโยบายแผนงานที่ได้กำหนดไว้ หรือหมายถึง ภารกิจของบุคคลหนึ่งบุคคลใดหรือหลายคนที่เข้ามาทำหน้าที่ประสานให้การทำงานของแต่ละบุคคลที่ต่างฝ่ายต่างทำไม่สามารถบรรลุผลสำเร็จได้

พระไพศาล วิศาโล (Phra Phaisan Visalo, 2546) กล่าวว่า การบริหารปกครอง และการดูแลพระสงฆ์เป็นเรื่องหนึ่งที่จะช่วยให้คุณภาพของพระสงฆ์ดีขึ้น คุณภาพของพระสงฆ์จะดีขึ้นได้ต้องอาศัยปัจจัยอย่างอื่นอีก ทั้งนี้หากระบบการปกครองสงฆ์เป็นระบบกากับดูแลพระสงฆ์ให้มีความประพฤติที่ถูกต้องดีงาม สิ่งที่จะต้องมาเสริมคู่กันก็คือระบบการกลั่นกรอง และกล่อมเกลา ระบบกลั่นกรองมีไว้สำหรับบุคคลที่จะมาบวช ส่วนระบบกล่อมเกลาสำหรับผู้ที่ผ่านการบวชมาแล้ว อันที่จริงการกล่อมเกลาผู้บวชนั้นมีอยู่แล้วตามพระธรรมวินัย โดยอุปัชฌาย์เป็นผู้มอบหมายให้ทำหน้าที่นี้ และเป็นผู้รับรองต่อคณะสงฆ์ อุปัชฌาย์จะต้องมีหน้าที่ กลั่นกรอง และกล่อมเกลา การกลั่นกรองเป็นขั้นแรกสำหรับผู้ที่จะมาเป็นสมาชิกคณะสงฆ์ขั้นตอนสำคัญกว่านั้นคือการกล่อมเกลาในด้านความประพฤติ ความรู้ ความเข้าใจในทางธรรมให้เจริญงอกงามทั้งในคุณธรรมและปัญญา แม้คณะสงฆ์จะไม่มีระบบกลั่นกรองแต่ถ้ามีระบบกล่อมเกลาที่ดีก็ยังมีหลักประกันว่าผู้ที่จะเข้ามาบวชเป็นพระจะได้รับการศึกษาอบรมให้เป็นพระที่ดี สามารถทำหน้าที่ตามพระธรรมวินัยได้ ทั้งนี้คณะสงฆ์จะต้องสร้างระบบกล่อมเกลาที่ดี ได้แก่ ระบบกล่อมเกลาที่ไม่เป็นทางการก็คือ การดูแลเอาใจใส่ที่อุปัชฌาย์อาจารย์พึงมีต่อศิษย์ส่วนระบบที่เป็นทางการก็คือระบบการศึกษาด้านปริยัติธรรมของพระสงฆ์นอกจากนั้น การศึกษาโดยใช้พระธรรมวินัยเป็นเครื่องฝึกฝนพัฒนาจิตที่เรียกว่า ปริยัติ และปฏิบัติ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในชุมชนสงฆ์ วัดได้กลายเป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมไทยจนเป็นศูนย์กลางของชุมชนพระสงฆ์ที่มีข้อวัตรปฏิบัติอยู่ในสังคมที่งดงาม และมีความสามารถในการอบรมประชาชนให้มีหลักธรรมทางพุทธศาสนาในการดำเนินชีวิตนับว่ามีความสำคัญมาก

พระสังฆาธิการเป็นผู้ปกครองดูแลคณะสงฆ์ในเขตปกครองและวัดให้เป็นไปตามพระธรรมวินัย กฎหมาย กฎมหาเถรสมาคม ข้อบังคับ ระเบียบ คำสั่ง มติ ประกาศ และพระบัญชาสมเด็จพระสังฆราช มีหน้าที่ควบคุมและส่งเสริมการรักษาความเรียบร้อยดีงามของคณะสงฆ์ให้เป็นไปด้วยดี ความสำเร็จในการบริหารจัดการของคณะสงฆ์ ยังจะต้องเกิดขึ้นใน 2 ระดับ ได้แก่ ความสำเร็จในการบริหารจัดการระดับพระสังฆาธิการ และความสำเร็จในการบริหารจัดการระดับคณะสงฆ์ ซึ่งความสำเร็จทั้ง 2 ระดับนี้ จะมีส่วนเกื้อหนุนและส่งเสริมกันและกัน กล่าวคือ หากสร้างความสำเร็จในพระสังฆาธิการได้ ก็จะมีผลทำให้การบริหารจัดการในระดับระดับประสบความสำเร็จตามไปด้วย และในขณะเดียวกัน หากมีความสามารถในการบริหารระดับคณะสงฆ์ภาพรวมประสบความสำเร็จก็จะมีผลให้การบริหารจัดการด้านต่างๆ ของการบริหารกิจการคณะสงฆ์ มีผลสำเร็จลุล่วงได้ง่ายเช่นกัน

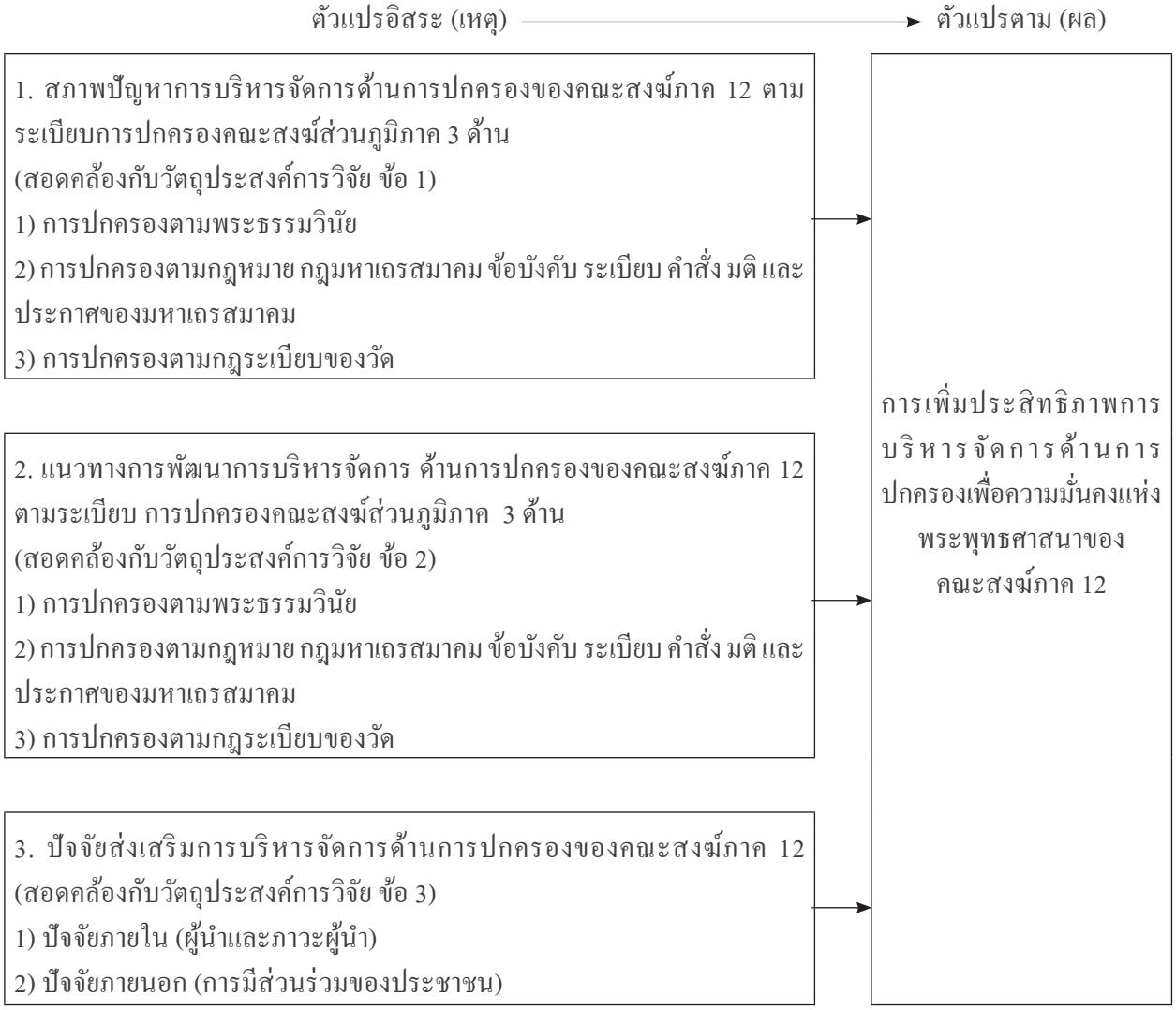
ผู้นำหรือความเป็นผู้นำที่มีประสิทธิภาพนั้นมีความสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กรในอันที่จะบริหารจัดการด้านการปกครองของคณะสงฆ์ ให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้เป็นอย่างมาก ความล้มเหลวขององค์กรต่าง ๆที่เป็นมา สืบเนื่องมาจากการขาดผู้นำที่มีประสิทธิภาพแทบทั้งสิ้น ประสิทธิภาพจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อผู้นำได้ใช้ภาวะผู้นำ ซึ่งภาวะผู้นำนั้นมีหลายแบบแล้วแต่ว่าจะเลือกใช้แบบใดให้เหมาะสมกับสถานการณ์ที่เกี่ยวข้อง การเลือกแบบภาวะผู้นำ ผู้นำควรคำนึงถึงผู้ใต้บังคับบัญชา สถานการณ์และบุคลิกภาพผู้นำเอง เพื่อให้เกิดมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และเพื่อให้ผู้นำสามารถประสานงานประสานคนได้อย่างมีดุลยภาพในทางปฏิบัติ ทำให้สามารถดำเนินกิจการงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายวางไว้

พระพุทธศาสนาจะสามารถดำรงอยู่อย่างมั่นคงก็ด้วยความปลอดภัยจากภยันอันตรายทั้งปวงไม่ว่าจะเป็นเกณฑ์การเสี่ยงใด ๆ ความเกรงกลัวความกังวลและความสงสัยมีความเจริญก้าวหน้ามีเสรีต่อความกดดันต่าง ๆ ซึ่งจะประกันให้เกิดอำนาจหน้าที่ของแต่ละส่วนภายในศาสนาดำเนินไปได้อย่างอิสระมีความแน่นแฟ้นเป็นปึกแผ่นมีความแน่นอนไม่เปลี่ยนแปลงไปโดยง่ายมีความอดทนต่อแรงกดดันต่างๆที่มากระทบในทุกๆด้านทั้งนี้ต้องอาศัยองค์ประกอบกล่าวคือ (1) ต้องเพิ่มพูนศรัทธา (2) สร้างศรัทธาในพุทธศาสนา (3) การปกป้องคุ้มครององค์กรพุทธ (4) การใช้บริการชุมชน (5) การช่วยเหลือคนยากจน (6) มีกองทุนสงเคราะห์ (7) การบำรุงขวัญของประชาชน (8) การแก้ไขความขัดแย้งประชาสังคม (9) การร่วมสร้างประชาธิปไตย (10) การยืนยันพิพาทปกป้องคนดี (11) การรณรงค์ขจัดยาเสพติดทั้งปวง (12) การเป็นผู้มีวิชาดีและเป็นผู้ปฏิบัติดี (13) การทุ่มเทสร้างองค์กรให้เข้มแข็ง (14) การอุทิศกาย วาจา ใจให้กับศาสนา (15) การสร้างวัดให้รื่นรมย์ (16) พระเณรปราศจากอบายมุขทั้งปวง จากสภาพการณ์ปัจจุบันพระพุทธ ศาสนาถือว่าถูกท้าทายหลายรูปแบบ เพราะเนื่องจากสภาพปัญหาปัจจุบันสิ่งที่เป็นภัยคุกคามทางศาสนามีมากมายและมีหลายรูปแบบ จึงมีคำถามอยู่ว่า ศาสนาจะมั่นคงเพราะนโยบายครองใจศรัทธาชนหรือไม่ จะมั่นคงเพราะการบริหารการจัดการหรือไม่ จะมั่นคงเพราะศรัทธาจากปัญญาชนหรือไม่ จะมั่นคงเพราะศรัทธาและการรักษาศาสนาของหมู่ชนทั้งประเทศหรือไม่ จะมั่นคงเพราะความมีวิชาและจรณะหรือไม่ การอยู่กับธรรมชาติ รักษาธรรมชาติรักษาสิ่งแวดล้อมตามหลักพระพุทธศาสนามากน้อยเพียงใด การเข้าใจกระแสสากล และเข้าใจการสร้างสันติภาพให้เกิดขึ้นมีหรือไม่ สิ่งเหล่านี้ถือว่าเป็นปัจจัยสำคัญในการจะนำพาศาสนาให้มีความมั่นคงถาวรต้องอาศัยกระบวน การมีส่วนร่วมของเจ้าคณะปกครองแต่ละภาค จังหวัด อำเภอ ตำบล และผู้มีอำนาจ นักวิชาการ เยาวชนช่วยกันทำความเข้าใจในหลักศาสนา และนำพาศาสนาให้เป็นปึกแผ่นมากยิ่งขึ้น (Dokthaisong, 2010)

ฉะนั้น จึงเห็นได้ว่า การปกครองของคณะสงฆ์ในปัจจุบัน จึงยังเป็นแบบที่ยังไม่ได้รับการปรับปรุงให้เหมาะสมกับสภาพสังคมปัจจุบัน คือ (1) ดำเนินการปกครองคณะสงฆ์ให้เป็นไปตามพระธรรมวินัย กฎหมาย กฎมหาเถรสมาคม ข้อบังคับ ระเบียบ คำสั่ง มติ ประกาศ พระบัญชาสมเด็จพระสังฆราช (2) ควบคุมและส่งเสริมการรักษาความเรียบร้อยดีงาม (3) วินิจฉัยการลงนิคหกรรม วินิจฉัยข้ออุทธรณ์คำสั่ง หรือคำวินิจฉัย (4) แก้ไขข้อขัดข้องให้เป็นไปโดยชอบ (5) ควบคุมบังคับบัญชาพระภิกษุผู้อยู่ในบังคับบัญชาหรืออยู่ในเขตปกครองของตน และชี้แจงแนะนาการปฏิบัติหน้าที่ของผู้อยู่ในบังคับบัญชา

ให้เป็นไปโดยความเรียบร้อย (6) ตรวจการและประชุมพระสังฆาธิการในเขตปกครองของตน

คณะสงฆ์ภาค 12 มีวัดในเขตพื้นที่การปกครองคณะสงฆ์ครอบคลุม 4 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดปราจีนบุรี จังหวัดนครนายก จังหวัดฉะเชิงเทรา และจังหวัดสระแก้ว จำนวน 1,341 วัด พระภิกษุ 14,895 รูป (Office of National Buddhism, 2015) เป็นองค์กรสงฆ์ภายใต้การควบคุมดูแลของมหาเถรสมาคม จึงมีหน้าที่ปฏิบัติตามระเบียบการปกครองคณะสงฆ์ส่วนภูมิภาค อีกทั้งยังมีหน้าที่ในการสนับสนุน ส่งเสริมคณะสงฆ์ในทุก ๆ ด้าน เพื่อให้ดำเนินการด้านการปกครองเพื่อความมั่นคงแห่งพระพุทธศาสนาของคณะสงฆ์ภาค 12 ประสบผลสำเร็จตามเป้าหมาย



ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัยที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย 3 ข้อ

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ใช้วิธีการวิจัยแบบผสมผสาน (mixed method research) เน้นการวิจัยเชิงคุณภาพ และใช้การวิจัยเชิงปริมาณในการสนับสนุนข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยเชิงคุณภาพ

สัมภาษณ์เก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (key informant) ได้แก่ กรรมการมหาเถรสมาคม เจ้าคณะใหญ่หนตะวันออก เจ้าคณะภาค เจ้าคณะจังหวัดในเขตปกครองคณะสงฆ์ภาค 12 พระนักวิชาการ รองผู้อำนวย การสำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ ผู้อำนวยการสำนักงานพระพุทธ

ศาสนาจังหวัด วัฒนธรรมจังหวัดในเขตปกครองคณะสงฆ์ภาค 12 และนักวิชาการพระพุทธศาสนา

การวิจัยเชิงปริมาณ

ประชากรที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างสำหรับตอบแบบสอบถาม ได้แก่ พระภิกษุในเขตปกครองคณะสงฆ์ภาค 12 จำนวน 14,895 รูป จากจำนวนวัด 1431 วัด (Office of National Buddhism, 2015) คำนวณขนาดตัวอย่างโดยใช้วิธีการของยามาเน่ (Taro Yamane, 1973) กำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ 95% เมื่อแทนค่าในสูตรจะได้ 389.513 จึงใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 390 รูป

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยเชิงคุณภาพ

แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง เพื่อใช้เก็บข้อมูลภาคสนามในการสัมภาษณ์กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ซึ่งเป็นการเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก ตามกรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยเชิงปริมาณ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม (questionnaire) การบริหารจัดการด้านการปกครองของคณะสงฆ์ภาค 12 โดยผู้วิจัยสร้างเครื่องมือจากการศึกษาเอกสารแนวคิด ทฤษฎี และระเบียบการปกครองคณะสงฆ์ เพื่อให้สอดคล้องตามวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดที่กำหนดขึ้น ซึ่งผลจากการทดสอบแบบสอบถามดังกล่าว ได้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาที่ 0.98

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยเชิงคุณภาพ

แบ่งกระบวนการเก็บข้อมูลออกเป็น 3 รูปแบบ

เพื่อให้สอดคล้องกับรูปแบบการวิจัย ดังนี้ (1) จากการ ศึกษารวบรวมเอกสารงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อวิจัยเพื่อหาแนวทางของการบริหารจัดการด้านการปกครองเพื่อความมั่นคงแห่งพระพุทธศาสนาของคณะสงฆ์ภาค 12 (2) จากการสัมภาษณ์ (interview) และ (3) การสนทนากลุ่ม (focus group)

การวิจัยเชิงปริมาณ

เก็บรวบรวมข้อมูลจากพระภิกษุในเขตปกครองสงฆ์ภาค 12 โดยการใช้แบบสอบถาม (questionnaire) ที่มีลักษณะคำถามตามกรอบแนวคิดการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

การดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ โดยจำแนกประเด็นการวิเคราะห์ข้อมูลตามกรอบแนวคิดจากเอกสาร จากการสัมภาษณ์ จากการสนทนากลุ่ม และจากแบบสอบถาม นำมาวิเคราะห์ประกอบกันใช้โปรแกรมวิเคราะห์ทางสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลและพรรณนาลักษณะประชากรที่ศึกษาใช้สถิติพรรณนา (descriptive statistics) เพื่ออธิบายข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทาง ประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างที่ทำแบบสอบถามโดยแจกแจงเป็น ค่าร้อยละ (percentages) ค่าเฉลี่ย (mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)

ผลการวิจัย

การวิจัยเชิงคุณภาพ

จากการสัมภาษณ์ พบว่า

1. สภาพปัญหาการบริหารจัดการด้านการปกครองของคณะสงฆ์ภาค 12 (สอดคล้องกับวัตถุ ประสงค์การวิจัย ข้อ 1) จำแนกตามกรอบแนวคิดการ วิจัย ทั้ง 3 ด้าน พบว่า

1.1 ด้านการปกครองตามพระธรรมวินัย คณะสงฆ์ภาค 12 ขาดความรู้ ความเข้าใจในการวินิจฉัยลงนิคหกรรมตามหลักพระธรรมวินัย พระสังฆาธิการที่ได้รับตำแหน่งขาดความเหมาะสมด้านอายุพรรษา ขาดจิตวิญญาณที่ดีในการควบคุมพฤติกรรมที่ขัดต่อพระธรรมวินัยของพระสงฆ์ ใช้ระยะเวลาไม่เหมาะสมในการวินิจฉัยอธิกรณ์และลงนิคหกรรม องค์กรด้านการปกครองในระดับกลางและระดับล่างจนถึงวัดยังขาดผู้รับผิดชอบอย่างแท้จริง ขาดความรู้ความเข้าใจในหลักพระพุทธศาสนาพฤติกรรมของพระสงฆ์ มีความสำคัญอย่างมาก ซึ่งต้องทำเป็นตัวอย่างที่ดี รวมถึงทำให้เสื่อมศรัทธา พระที่บวชใหม่ ไม่ได้สนใจศึกษาหาความรู้ทางพระพุทธศาสนา บวช

ไม่นานก็ลาสิกขาบทแล้ว

1.2 ด้านการปกครองตามกฎหมาย กฎมหาเถรสมาคม ข้อบังคับ ระเบียบ คำสั่ง มติ ประกาศของมหาเถรสมาคม พระสังฆาธิการส่วนใหญ่ขาดความรู้ทางด้านกฎหมาย และไม่ปฏิบัติตามกฎมหาเถรสมาคม ข้อบังคับ ระเบียบ คำสั่ง มติ ประกาศของมหาเถรสมาคมระบบอุปถัมภ์ การยึดติดกับตำแหน่งและลาภสักการะของคณะสงฆ์ ทำให้การแต่งตั้งถอดถอนพระสังฆาธิการมีปัญหา คณะสงฆ์ภาค 12 สนใจทำงานด้านอื่น ๆ มาก กว่างานด้านการปกครอง ขาดวิสัยทัศน์ในด้านการปกครอง และยังขาดแคลนบุคลากรที่มีความรู้ความ สามารถ ส่วนใหญ่มีแต่พระสงฆ์ที่อยากเป็นพระสังฆาธิการเพราะต้องการลาภยศมากกว่าอยากทำงาน หาช่อง ทางในการหลีกเลี่ยงกฎหมาย กฎมหาเถรสมาคม ข้อบังคับ ระเบียบ คำสั่ง มติ และประกาศของมหาเถรสมาคมเพื่อประโยชน์ตน ภาพรวมเป็นไปแบบต่างคนต่างทำ ยังขาดการวางแผนและประสานงานร่วมมือ ขาดการสนับสนุน

1.3 ด้านการปกครองตามกฎ ระเบียบของวัด คณะสงฆ์ภาค 12 ไม่สามารถควบคุมบังคับบัญชาให้พระภิกษุและสามเณรปฏิบัติตามกฎ ระเบียบของวัด ทุกวัดมีกฎระเบียบของตนเอง แต่ขาดการเอาใจใส่ต่อการควบคุมดูแลพระภิกษุและสามเณร ไม่ติดตามและแก้ไขข้อขัดข้องของผู้อยู่ในบังคับบัญชา ไม่มีความเป็นเอกภาพในการกำหนดกฎ ระเบียบของวัด มีการใช้แนวทางและรูปแบบวิธีการอันเข้าลักษณะต่างคนต่างทำ บางครั้งนำมาซึ่งความขัดแย้งในสังคม หรือเกิดความเคลือบแคลงสงสัยของพุทธศาสนิกชน

2. แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการปกครองของคณะสงฆ์ภาค 12 (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 2)

2.1 ด้านการปกครองตามพระธรรมวินัย คณะสงฆ์ภาค 12 และหน่วยงานรัฐที่เกี่ยวข้องกับงานด้านการปกครองคณะสงฆ์ ควรมีการฝึกอบรมพระสงฆ์อย่างต่อเนื่องและจริงจัง เพื่อเพิ่มพูนความรู้ทางด้านพระธรรมวินัยให้กว้างขวางขึ้น การปกครองคณะสงฆ์ คือหัวใจของการรักษาความมั่นคงของพระพุทธศาสนา ต้องปกครองคณะสงฆ์ด้วยความซื่อตรงจริงใจ และเป็นไปตามหลักพระธรรมวินัย อุปถัมภ์หรือมอบตำแหน่งส่งเสริมและสนับสนุนแก่ผู้ทำงานในด้านการปกครองให้เป็นที่ปรากฏชัด แต่งตั้งคณะกรรมการ หรือคณะทำงานด้านการปกครองในองค์กรระดับกลางและระดับล่างจนถึงวัด ร่วมมือวางแผนประสานงาน และสนับสนุนการศึกษาคณะสงฆ์ รัฐควรสนับสนุนและเพิ่มงบประมาณในด้านการปกครองให้เพียงพอ

2.2 ด้านการปกครองตามกฎหมาย กฎมหาเถรสมาคม ข้อบังคับ ระเบียบ คำสั่ง มติ ประกาศของมหาเถรสมาคม คณะสงฆ์ภาค 12 ควรพัฒนาในด้านจริยธรรม เพื่อนำไปประพฤติปฏิบัติให้ตนเองมีคุณภาพพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถในการปกครอง และองค์กรควรออกนโยบายในเรื่องนี้ให้ชัดเจน โดยมีการติดตาม ตรวจสอบและประเมินผล ควรกำหนดวิสัยทัศน์ที่ชัดเจน ปรับปรุงการดำเนินงานของคณะสงฆ์ให้อยู่ในความรับผิดชอบของคณะสงฆ์โดยแท้จริงและถูกต้องตามหลักพระธรรมวินัย เพื่อให้การปกครองมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล ต้องพัฒนาการบริหารจัดการด้านการปกครอง ได้แก่ (1) พัฒนากฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการปกครอง (2) เพิ่มอำนาจ บทบาทและหน้าที่ของฝ่ายปกครอง (3) กระจายอำนาจทางการปกครองในแต่ระดับ (4) จัดตั้งสถาบันพัฒนาบุคลากรทางการปกครอง และ (5) พัฒนางานภายใต้ระบบและกลไกที่มีอยู่ ปรับโครงสร้างการบริหารจัดการให้ทันสมัยแยกเป็นด้านต่าง ๆ และปรับเปลี่ยนการบริหารจัดการ ในลักษณะเชิงบังคับเป็นการร่วมประสานงานที่สอดคล้องกับนโยบายในด้านการบริหารจัดการด้านการปกครองเปิดโอกาสให้พระสงฆ์เสนอแนวความคิดด้วยการระดมความคิดจากพระสังฆาธิการในระดับต่าง ๆ พระนักวิชาการและนักวิชาการด้านพระพุทธ ศาสนา โดยการจัดประชุมแบบมีส่วนร่วม ต้องอาศัยภาวะผู้นำเป็นสำคัญ ทั้งนี้ เพราะไม่มีระบบการใช้กำลังบังคับให้ปฏิบัติตามผู้นำในพระพุทธศาสนา การที่สมาชิกจะทำตามคำสั่งของผู้บริหารหรือไม่ จึงขึ้นอยู่กับสภาวะผู้นำในผู้บริหารเป็นสำคัญ และควรจัดงบ ประมาณสนับสนุนส่งเสริมการศึกษาสงฆ์ให้มากยิ่งขึ้น โดยส่งเสริมให้พระสังฆาธิการเข้ารับการศึกษาหลักสูตรประกาศนียบัตรการบริหารกิจการคณะสงฆ์ หรือสนับสนุนให้พระสังฆาธิการได้ศึกษาด้านการบริหารจัดการในระดับปริญญา

2.3 ด้านการปกครองตามกฎ ระเบียบของวัด ผู้บริหารควรมีภาวะผู้นำ ต้องมีความสามารถในการจูงใจให้

คนเกิดความอยากปฏิบัติตามคำสั่ง ผู้บริหารต้องมีคุณสมบัติสำคัญ 2 ประการ คือ ความเพียบพร้อมด้วยคุณสมบัติส่วนตัวที่เหมาะกับการเป็นผู้นำ และ ความมีน้ำใจในการปฏิบัติงานเพื่อส่วนรวมและองค์กรของตนสร้างความเป็นเอกภาพในการปกครองคณะสงฆ์แม้แนวทางและรูปแบบวิธีการจะแตกต่างกันบ้างแต่ให้มีเป้าหมายความสำเร็จร่วมกัน ควรมีการคัดสรรฆราวาสเข้ามามีส่วนร่วมดูแลความเป็นไปของคณะสงฆ์ในทุกระดับ เช่น มีสภาชาวพุทธระดับจังหวัดและระดับอำเภอไปจนถึงระดับตำบล เพื่อดูแลเอาใจใส่เรื่องต่าง ๆ ของพระภิกษุ เช่น การประพฤติปฏิบัติของพระภิกษุ ควรจัดอบรมบุคลากร ให้มีความรู้ความเข้าใจมีการประพฤติปฏิบัติที่ดีและมีการประสานงานหรือร่วมมือกันทำงาน และคณะสงฆ์ ต้องบังคับใช้กฎ ระเบียบให้เคร่งครัด ควรลงโทษอย่างจริงจัง โดยไม่เห็นแก่พวกพ้อง เจ้าอาวาส หรือ เจ้าคณะผู้ปกครอง ต้องเอาใจใส่ดูแลพระภิกษุที่ตนปกครองอย่างใกล้ชิด

3. ปัจจัยส่งเสริมการบริหารจัดการด้านการปกครองของคณะสงฆ์ภาค 12 (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 3)

3.1 ปัจจัยส่งเสริมการบริหารจัดการด้านการปกครองของคณะสงฆ์ภาค 12 จากภายใน ได้แก่ ผู้นำและภาวะผู้นำ ซึ่งหมายถึง ผู้นำและภาวะผู้นำในการบริหารจัดการด้านการปกครองของคณะสงฆ์ภาค 12 หมายถึง พระสังฆาธิการผู้มีอำนาจ ซึ่งเป็นผู้ตัดสินใจ และต้องแสดงบทบาทหน้าที่ในการจูงใจหรือใช้อำนาจบารมีในสถานการณ์ต่าง ๆ เพื่อปฏิบัติการและอำนวยการให้คนอื่นปฏิบัติตามด้วยความเต็มใจ

3.2 ปัจจัยส่งเสริมการบริหารจัดการด้านการปกครองของคณะสงฆ์ภาค 12 จากภายนอก ได้แก่ การมีส่วนร่วมของประชาชน ซึ่งหมายถึง เป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนผู้มีความสามารถ มีความเต็มใจ ได้เข้าร่วมในการรับรู้เรียนรู้ทำความเข้าใจร่วมแสดงทัศนะร่วมเสนอปัญหาร่วมแก้ไขปัญหาร่วมคิดแนวทางพัฒนาและร่วมกระบวนการตัดสินใจ ในประเด็นสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการด้านการปกครองของคณะสงฆ์ภาค 12

โดยสรุปผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้งหมดเห็นด้วยกับปัจจัยส่งเสริมการบริหารจัดการด้านการปกครองของคณะสงฆ์ภาค 12 ทั้ง 2 ด้าน

การวิจัยเชิงปริมาณ

จากการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม พบว่า

1. สภาพปัญหาบริหารจัดการด้านการปกครองของคณะสงฆ์ภาค 12 โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีสภาพปัญหาด้านการปกครองตามกฎ ระเบียบของวัดมากที่สุด รองลงมาเป็นสภาพปัญหาด้านการปกครองตามกฎหมาย กฎมหาเถรสมาคม ข้อบังคับ ระเบียบ คำสั่ง มติและประกาศของมหาเถรสมาคม และสภาพปัญหาด้านการปกครองตามพระธรรมวินัย ตามลำดับ

2. แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการปกครองของคณะสงฆ์ภาค 12 ทั้ง 3 ด้าน ค่าเฉลี่ย 2.96 ควรมีแนวทางในการพัฒนาอยู่ในระดับปานกลาง

3. ปัจจัยสนับสนุนการบริหารจัดการด้านการปกครองของคณะสงฆ์ภาค 12

ปัจจัยภายในด้านผู้นำและภาวะผู้นำ พระสังฆาธิการผู้มีอำนาจบริหารจัดการด้านการปกครองของคณะสงฆ์ภาค 12 ซึ่งเป็นผู้ตัดสินใจ และได้แสดงบทบาทหน้าที่ในการจูงใจ หรือใช้อิทธิพลในสถานการณ์ต่าง ๆ เพื่อปฏิบัติการและอำนวยการให้คนอื่นปฏิบัติตามด้วยความเต็มใจทั้ง 3 ด้าน ค่าเฉลี่ย 3.40 อยู่ในระดับปานกลาง

ปัจจัยภายนอกด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนการที่ประชาชนและผู้ที่เกี่ยวข้องได้มีโอกาสเข้าร่วมในการรับรู้ เรียนรู้ ทำความเข้าใจ ร่วมแสดงทัศนะ ร่วมเสนอปัญหาประเด็นสำคัญที่เกี่ยวข้อง ร่วมคิดแนว ทาง ร่วมแก้ไขปัญหา ร่วมในกระบวนการตัดสินใจในการบริหารจัดการด้านการปกครองของคณะสงฆ์ภาค 12 ทั้ง 3 ด้าน ค่าเฉลี่ย 3.28 อยู่ในระดับปานกลาง

การอภิปรายผล

การปกครองคณะสงฆ์ เป็นหัวใจหลักที่จะทำให้เกิดความมั่นคงแก่พระพุทธศาสนาได้ ผู้ที่จะเป็นกำลังสำคัญก็คือเจ้าอาวาส ซึ่งมีหน้าที่โดยตรงเป็นผู้นำในวัดและชุมชน เจ้าอาวาสจึงต้องเป็นนักบริหาร ฉะนั้นการบริหารจัดการด้านการปกครองของคณะสงฆ์ภาค 12 จะ

ต้องให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงของสังคมในขณะเดียวกันก็ต้องพิจารณาจุดอ่อนจุดแข็งของวัดและของชุมชนและต้องให้เป็นไปตามหลักพระธรรมวินัยที่พระพุทธเจ้าทรงบัญญัติไว้ ในปัจจุบันเห็นได้ชัดว่าพุทธศาสนาไทยได้สูญเสียความเชื่อมั่นลงไปมากเมื่อมีเหตุอื้อฉาวเกี่ยวกับพระสงฆ์ปรากฏเป็นข่าวติดต่อกันตลอดหลายปีที่ผ่านมาชาวพุทธจำนวนมากเริ่มเกิดความหวาดระแวงศาสนาอื่นที่ลุกขึ้นมากล่าวโทษอย่างชัดเจนว่าศาสนาอื่นเป็นตัวการสร้างเหตุอื้อฉาวเหล่านี้ก็มีไม่น้อยข้อหาดังกล่าวดูจะได้ผลไม่น้อยดังจะเห็นได้จากเวลามีการโจมตีพระสงฆ์หรือฆราวาสคนใดที่มีทัศนะทางพุทธศาสนาต่างไปจากตนหรือขัดผลประโยชน์ของตนข้อหาที่นิยมใช้กันก็คือกล่าวหาว่าคนเหล่านั้นรับแผนศาสนาอื่นมาบ่อนทำลายพุทธศาสนา

จากการศึกษาวิจัยปัจจัยส่งเสริมการบริหารจัดการด้านการเผยแผ่พุทธศาสนาของคณะสงฆ์ภาค 12 ซึ่งพบว่าปัจจัยผู้นำและภาวะผู้นำในการบริหารงานของคณะสงฆ์ซึ่งมีลักษณะที่ควรมีการปรับปรุงให้สอดคล้องกับหลักการบริหารในปัจจุบันและใช้ศักยภาพที่มีอย่างเต็มที่โดยจัดระบบให้ดี ก็จะช่วยให้การปฏิบัติในการสนองงานด้านการปกครองได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นด้วย ภาครัฐที่สนับสนุนก็มีความพยายามที่จะปรับปรุง เช่น สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ แต่ประชาชนเข้าไม่ถึงความจริงการบริหารจัดการทันสมัยแล้วการติดต่อสื่อสารกันได้เน็ตเวิร์คของสังคมมันเปลี่ยนหมดแล้ว อยู่ในช่วงของพัฒนาการ ที่เกิดเป็นสำนักพุทธศาสนาแห่งชาติหรือกรมการศาสนาขึ้นมาก็คือ เกิดจากการปรับตัวเพื่อให้เกิดการสนองงานคณะสงฆ์นั่นเอง ณ วันนี้สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติและกรมการศาสนา กระทรวงวัฒนธรรมมีความอิสระคล่องตัวในการจัดการบริหารองค์กรภายในกำหนดเป้าหมายและมาตรฐานไปสู่การปฏิบัติได้แล้ว แต่คณะสงฆ์ยังคงย่ำอยู่ที่เดิม คณะสงฆ์ภาค 12 ต้องมีเป้าหมายวัตถุประสงค์และแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจนเพื่อให้วัดทุกวัดมีแนวทางปฏิบัติที่เหมือนกันเป็นมาตรฐานเดียวกันทั่วประเทศและไม่ควรปล่อยให้มีวัดหนึ่งวัดใดที่กระทำการบิดเบือนจากแผนการปฏิบัติงานนั้นเมื่อมอบหมายแผนการปฏิบัติให้แก่วัดต่าง ๆ แล้วคณะสงฆ์ภาค 12 จะต้องทำหน้าที่ในการประสานงานควบคุมการปฏิบัติงานให้อยู่ในกรอบและแผนงานที่วางไว้ การควบคุมการปฏิบัติงานตามลำดับของโครงสร้างของคณะสงฆ์ภาค 12 ลงไปยังวัดต่าง ๆ รวมทั้งยังต้องประสานงานกับหน่วยงานภาครัฐภาคเอกชนและประชาชนเพื่อให้เกิดการมีส่วนร่วมในงานต่าง ๆ ของคณะสงฆ์ภาค 12 ด้วย

การจัดโครงสร้างองค์กรของคณะสงฆ์ภาค 12 ก็เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่จะทำให้การบริหารจัดการด้านการปกครองประสบความสำเร็จ เนื่องจากยิ่งมีการจัดองค์กรให้มีความซับซ้อนมากขึ้นเพียงใด ความสำเร็จและความรวดเร็วของการปฏิบัติงานก็ยิ่งน้อยลงเท่านั้น เพราะในการสั่งการจะต้องมีขั้นตอนในการดำเนินการมาก มีกระบวนการและผู้มีอำนาจสั่งการหลายคน ซึ่งตามหลักการของฟาโยล จะเห็นได้ว่าอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบเป็นสิ่งที่แยกออกจากกันมิได้ ผู้ที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบต่องานใด จะต้องได้รับมอบอำนาจให้เพียงพอที่จะทำงานได้สำเร็จ ซึ่งหากองค์กรมีความซับซ้อนมาก ก็จะทำให้มีผู้ที่มีอำนาจและหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติต่างๆ มากเช่นเดียวกัน

การกำหนดโครงสร้างขององค์กรยังทำให้สามารถจำแนกลักษณะเฉพาะของงานให้ชัดเจนและสามารถที่จะมอบหมายงานได้ตรงตามหน่วยงานที่สอดคล้องกับลักษณะของงานเนื่องจากมีสายการบังคับบัญชาอยู่แล้วเพื่อแสดงความสัมพันธ์เรียงลำดับลดหลั่นกันไปตามอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของบุคคลในหน่วยงานอย่างชัดเจนง่ายต่อการเข้าใจตลอดจนป้องกันการก้าวก่ายหรือซ้ำซ้อนของแต่ละงานในการนำพระธรรมวินัยของพระพุทธองค์ไปประพฤติปฏิบัตินั้นพระสงฆ์ถือได้ว่าเป็นผู้มีบทบาทสำคัญเป็นลำดับต้น ๆ ดังนั้นจึงต้องอาศัยพระสงฆ์ที่มีความรู้ความสามารถและโดยเฉพาะอย่างยิ่งในสถานการณ์ปัจจุบันสังคมโลกมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ทุกขณะพระที่จะทำหน้าที่ในด้านการปกครองต้องเป็นผู้ทันกับยุคสมัยมีกลยุทธ์มีเทคนิควิธีสามารถปรับให้เข้ากับโลกในสมัยปัจจุบันได้เป็นอย่างดี

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งนี้

1. ด้านการปกครองตามพระธรรมวินัย ที่สำคัญคือคณะสงฆ์ภาค 12 และหน่วยงานรัฐที่เกี่ยวข้องกับงานด้านการปกครองคณะสงฆ์ ควรมีการฝึกอบรมพระสงฆ์อย่าง

ต่อเนื่องและจริงจัง เพื่อเพิ่มพูนความรู้ทางด้านพระธรรมวินัยให้กว้างขวางขึ้น ควรส่งเสริมสนับสนุนและให้ความสำคัญกับงานด้านการปกครองมากขึ้น ควรแต่ง ตั้งคณะกรรมการ หรือคณะทำงานด้านการการปกครองในองค์กรระดับกลางและระดับล่างจนถึงวัดการปกครองคณะสงฆ์คือหัวใจของการรักษาความมั่นคงของพระพุทธ ศาสนาต้องปกครองคณะสงฆ์ด้วยความซื่อตรงจริงใจ และเป็นไปตามหลักพระธรรมวินัย

2. ด้านการปกครองตามกฎหมาย กฎมหาเถรสมาคม ข้อบังคับ ระเบียบ คำสั่ง มติ ประกาศของมหาเถรสมาคม ที่สำคัญคือ คณะสงฆ์ภาค 12 ควรพัฒนาบุคลากรให้มีความสามารถในการปกครองคณะสงฆ์ และควรออกนโยบายในเรื่องนี้ให้ชัดเจน โดยมีการติดตาม ตรวจสอบและประเมินผล ควรปรับโครงสร้างการบริหารจัดการให้ทันสมัยแยกเป็นด้านต่าง ๆ และปรับเปลี่ยนการบริหารจัดการในลักษณะเชิงบังคับเป็นการร่วมประสานงานที่สอดคล้องกับนโยบายในด้านการบริหารจัดการด้านการปกครอง เพื่อให้การปกครองมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล ต้องพัฒนาการบริหารจัดการด้านการปกครองได้แก่ (1) พัฒนากฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการปกครอง (2) เพิ่มอำนาจ บทบาทและหน้าที่ของฝ่ายปกครอง (3) กระจายอำนาจทางการปกครองในแต่ระดับ (4) จัดตั้งสถาบันพัฒนาบุคลากรทางการปกครอง (5) พัฒนางานภายใต้ระบบและกลไกที่มีอยู่ เปิดโอกาสให้พระสงฆ์เสนอแนวความคิดด้วยการระดมความคิดจากพระสังฆาธิการในระดับต่างๆ พระนักวิชาการและนักวิชาการด้านพระพุทธศาสนา โดยการจัดประชุมแบบมีส่วนร่วม และควรมีภาวะผู้นำเป็นสำคัญ ทั้งนี้ เพราะไม่มีระบบการใช้กำลังบังคับให้ปฏิบัติตามผู้นำในพระพุทธศาสนา การที่สมาชิกจะทำตามคำสั่งของผู้บริหารหรือไม่ จึงขึ้นอยู่กับสภาวะผู้นำในผู้บริหารเป็นสำคัญ

3. ด้านการปกครองตามกฎ ระเบียบของวัดที่สำคัญคือ คณะสงฆ์ภาค 12 ควรต้องมีภาวะผู้นำ ต้องมีความสามารถในการจูงใจให้คนเกิดความอยากปฏิบัติตามคำสั่ง ผู้บริหารต้องมีคุณสมบัติสำคัญ 2 ประการ คือ ความเพียบพร้อมด้วยคุณสมบัติส่วนตัวที่เหมาะกับการเป็นผู้นำ และ ความมีน้ำใจในการปฏิบัติงานเพื่อส่วนรวมและองค์กรของตน ควรจัดอบรมบุคลากร ให้มีความรู้ความเข้าใจมีการประพฤติปฏิบัติที่ดีและมีการประสานงานหรือร่วม มือกันทำงาน และคณะสงฆ์ ต้องบังคับใช้กฎระเบียบอย่างเคร่งครัด และควรลงโทษอย่างจริงจัง โดยไม่เห็นแก่พวกพ้อง เจ้าอาวาส หรือ เจ้าคณะผู้ปกครอง ต้องเอาใจใส่ดูแลพระภิกษุสามเณรที่ตนปกครองอย่างใกล้ชิด

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. คณะสงฆ์ภาค 12 ควรมีการกระจายอำนาจพระสงฆ์ไม่ควรดำรงตำแหน่งหลายอย่างเปิดโอกาสกับพระสงฆ์ได้ทำงานมากขึ้นมีการกระจายอำนาจการบริหารให้มากขึ้นและสะดวกขึ้น โดยมีหน่วยงานมีช่องทางรองรับจากภาครัฐมีงบประมาณและหน่วยงานที่ดูแลจากภาครัฐโดยมีคณะสงฆ์เป็นผู้ดูแลและปฏิบัติการ

2. พระสงฆ์ควรยึดหลักพระธรรมวินัย ไม่บิดเบือนคำสอนหรือตีความเข้าข้างตัวเองเพราะจะทำให้เกิดสัทธรรมปฏิรูป ไม่ควรนำเรื่องนอกศาสนาหรือลัทธิพิธีกรรมใด ๆ เข้ามาปะปนในคำสอนหรือเพื่อชักนำให้คนเกิดศรัทธาเพราจะทำให้คนหลงเชื่อในสิ่งที่เป็นเปลือกมากกว่าหลักคำสอน

3. คณะสงฆ์ภาค 12 ควรสร้างเครือข่ายในการบริหารด้านการการปกครองมากขึ้นไม่ควรยึดติดกับระบบการปกครองทางคณะสงฆ์มากไปเพราะงานบริหารด้านการปกครองยิ่งกระจายยิ่งแตกตัวมากเท่าไร ก็ยิ่งเกิดการร่วมมือมากและมีเครือข่ายในการทำงานมากเท่านั้น

4. คณะสงฆ์ภาค 12 ควรเน้นการบริหารในระดับล่างเช่นระดับจังหวัดลงมาไม่ควรพึ่งพาองค์กรมหาเถรสมาคมมากเกินไปเพราะท่านมีศาสนกิจมากและมีอายุมากควรบริหารในระดับพื้นที่คือจังหวัดหรืออำเภอซึ่งสามารถควบคุมดูแลและประเมินผลงานได้ง่ายกว่าเพราะอยู่ในพื้นที่อยู่ใกล้ชิดกับสังคมมาก

5. หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น มหาเถรสมาคมควรมีการปรับปรุงกฎระเบียบของมหาเถรสมาคมให้มีความทันสมัยมีการบริหารจัดการ โดยใช้หลักธรรมาภิบาลไม่ควรบริหารในลักษณะเดิมซึ่งเป็นแนวดิ่งแต่ควรบริหารในแนวราบอาศัยการประสานงานสร้างเครือข่ายองค์กรให้มากขึ้นและเปิดโอกาสให้พระสงฆ์รุ่นใหม่รวมทั้ง

ประชาชนได้มีส่วนร่วมมากขึ้น

6. คณะสงฆ์ภาค 12 ควรมีการปฏิรูปการปกครองให้มีความทันสมัยฝึกระเบียบวินัยให้พระปฏิบัติตามหลักพระธรรมวินัย ทำให้ประชาชนเห็นประโยชน์ของพุทธศาสนาในลักษณะที่เป็นรูปธรรม

References

Dokthaisong, B. (2010). T*he scope of public administration in globalization*.. Bangkok: Panyachon. (in Thai)

Office of National Buddhism. (2015). *Basic of Buddhism 2015*. Bangkok: Author. (in Thai)

Phradhampariyatsophon. (2005). *The Buddhist Sangha administration*. Bangkok: Odean Store. (in Thai)

Phrametheedhammaphon. (1996). *Sangha in Thailand.* Bangkok: Buddhadham Foundation. (in Thai)

Phra Phaisan Visalo. (2003). *Buddhism in Thailand: Trends and exit from the crisis.* Bangkok: Sodsri – Saritwong Foundation. (in Thai)

Religious Affairs Department. (1997). *Buddhist monks guide with the clergy and religion.* Bangkok: Author. (in Thai)

Sriprasert, P. (2011). The administration of Sangha in ecclesiasi region governance of Singburi. *EAU Heritage Journal Social Science and Humanities, 1*(2), 108-117. (in Thai)

Wiruchnipawan, W. (2005). *Management and administrative development of the constitution and government agencies.* Bangkok: Nitidham. (in Thai)

Yamane, T. (1973). *Statistics: An introductory analysis*. (3rd ed.). New York: Harper & Row.

การบริหารจัดการการให้บริการประชาชนของเทศบาล ในพื้นที่จังหวัดสุรินทร์ตามรอยพระยุคบาท

Administration of Public Services in Surin Province Municipalities According to His Majesty's the King

วิมลพรรณ สิริกาญจนาทัศน์ และ สัมพันธ์ พลภักดิ์

Wimonparn Sirikanchanatat and Sampan Polpuk

หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย

Doctor of Philosophy in Public Administration Program, Eastern Asia University

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) สภาพปัญหาของการบริหารจัดการ (2) แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการ และ (3) ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญที่ทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการการให้บริการประชาชนของเทศบาลในพื้นที่จังหวัดสุรินทร์ตามรอยพระยุคลบาทประสบผลสำเร็จ การศึกษานี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสานผสมผสานเน้นวิจัยเชิงปริมาณ มีแบบสอบถามเป็นเครื่องมือการวิจัย โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนทั้งหมดในพื้นที่จังหวัดสุรินทร์ จำนวน 1,104 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที นอกจากนี้ ยังมีการสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญจำนวน 9 คนผลการศึกษาพบว่า (1) ปัญหาของการบริหารจัดการ ที่สำคัญ คือ เทศบาลบางแห่งไม่ได้ส่งเสริมให้พนักงานปฏิบัติงานด้วยความเมตตา และเห็นอกเห็นใจต่อประชาชนผู้มารับบริการเท่าที่ควร (2) แนวทางการพัฒนาที่สำคัญ คือ เทศบาลบางแห่งควรส่งเสริมให้พนักงานปฏิบัติงานด้วยความเมตตา และเห็นอกเห็นใจต่อประชาชนผู้มารับบริการและ (3) ปัจจัยที่สำคัญ คือ การที่ผู้บริหารระดับสูงของเทศบาลเห็นความสำคัญและมีนโยบายที่ชัดเจน

คำสำคัญ: การบริหารจัดการ,การให้บริการ, เทศบาล, รอยพระยุคลบาท

Abstract

This mixed methods research and main objectives of this study were to study (1) administrative condition of problems, (2) development guidelines of administration, and (3) main factors taking important parts of the success of the development guidelines of administration of public service in Surin Province Municipalities according to His Majesty's the King .The research methodology was designed as mixed methods research using the quantitative research as the principal. Questionnaires were used to collect data from 1,104 samples. Descriptive statistics analysis including, mean, standard deviation and t- test were used to analyze data. In addition, there was a supportive in-depth interview from 9 experts for qualitative data. Findings were as follow (1) the major administrative conditions and problems were some municipalities do not encourage employees to work with empathy and sympathy to people receiving services, (2) the major development guidelines were some municipalities should support employees to work with empathy and sympathy to people receiving services, (3) the most important factors

for the success of the development guidelines were for the administrators to focus on clear policies.

Keywords: administration, public service, His Majesty's the King

บทนำ

แนวคิดสำคัญของการปกครองส่วนท้องถิ่น คือ การกระจายอำนาจเพื่อสร้างและสนับสนุนให้ประชาชนในท้องถิ่น หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่เข้มแข็ง โดยมีความเชื่อว่าการบริหารจัดการแบบรวมอำนาจหรือรวมศูนย์ของรัฐบาลไม่สามารถตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของประชาชนทั้งในด้านการให้บริการ การส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชนระบบการปกครองท้องถิ่น เป็นระบบการปกครองที่มีความสำคัญต่อการเมืองการปกครองที่ปกครองในระบอบประชาธิปไตย เป็นการสร้างเสริมประสิทธิภาพในการบริหารการปกครอง เพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างรวดเร็วและตรงตามวัตถุประสงค์ของท้องถิ่น เป็นการช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาลทั้งด้านการเงิน ตัวบุคคล ระยะเวลาดำเนินการ การปกครองท้องถิ่นยังเป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างสรรค์ความเจริญทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคม ช่วยให้ประชาชนมีความเข้าใจในระบบการเมืองยิ่งขึ้น เข้าใจบทบาทหรือการมีส่วนร่วมทางการเมือง เข้าใจถึงคุณค่าของการควบคุมโดยประชาชน ซึ่งจะก่อให้เกิดการพัฒนาทางการเมืองในอนาคตต่อไปในอนาคตได้

เทศบาลเป็นการปกครองท้องถิ่นในอีกรูปแบบหนึ่งที่ได้จัดตั้งขึ้นตาม พ.ร.บ. เทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขปรับปรุง (ฉบับที่ 13) พ.ศ. 2552 ได้กำหนดให้เทศบาลมีอำนาจหน้าที่ ดังนี้ เมื่อท้องถิ่นใดมีสภาพอันสมควรยกฐานะเป็นเทศบาลให้จัดตั้งท้องถิ่นนั้นๆเป็นเทศบาลตำบล เทศบาลเมืองหรือเทศบาลนครตามพระราชบัญญัตินี้มีอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัตินี้และกฎหมายอื่นเมื่อมีการจัดตั้งเทศบาลตามพระราชบัญญัตินี้หรือกฎหมายว่าด้วยสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบลเทศบาลเมืองได้แก่ท้องถิ่นอันเป็นที่ตั้งศาลากลางจังหวัดหรือท้องถิ่นชุมชนที่มีราษฎรตั้งแต่หนึ่งหมื่นคนขึ้นไปทั้งมีรายได้พอควรแก่การที่จะปฏิบัติหน้าที่อันต้องทำตามพระราชบัญญัตินี้และซึ่งมีประกาศกระทรวงมหาดไทยยกฐานะเป็นเทศบาลเมืองประกาศกระทรวงมหาดไทยนั้นให้ระบุชื่อและเขตของเทศบาลไว้ด้วย (Department of Local Administration, 2009) และประเด็นที่สำคัญคือเทศบาลในพื้นที่จังหวัดสุรินทร์ในฐานะองค์กรที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการให้บริการประชาชน ทั้งด้านนโยบาย ด้านงบประมาณ และด้านทรัพยากรอื่น ๆ ในการบริหารจัดการการให้บริการประชาชนยังไม่มีดีเท่าที่ควร อาทิเช่น เทศบาลบางแห่งไม่ได้ส่งเสริมให้พนักงานเสียสละตนเองและพนักงานบางคน บางตำแหน่งไม่ปฏิบัติงานด้วยความเมตตา และเห็นอกเห็นใจต่อประชาชนผู้มารับบริการ และไม่ได้สนับสนุนให้พนักงานในแต่ละแผนกมีการพัฒนาและเพิ่มเติมความรู้ และทักษะในการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการให้บริการประชาชนให้มีประสิทธิ ภาพเพิ่มมากขึ้น (Jansong, 2016; Polpak & Wiruchnipawan, 2016) จากปัญหาดังกล่าวข้างต้น ผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะศึกษาในหัวข้อเรื่อง การบริหารจัดการการให้บริการประชาชนของเทศบาลในพื้นที่จังหวัดสุรินทร์ตามรอยพระยุคลบาท โดยหวังว่าผลการศึกษาจะก่อให้เกิดความรู้ใหม่ทางวิชาการ เกิดผลดีต่อการบริหารของเทศบาลในการนำผลวิจัยมาใช้ เทศบาลสามารถบริหารจัดการการให้บริหารประชาชนด้วยความสะดวก รวดเร็ว ประชาชนได้รับความเป็นธรรมและได้รับประโยชน์จากการบริหารจัดการของเทศบาลอย่างเท่าเทียมและเป็นธรรมต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการการให้บริการประชาชนของเทศบาลในพื้นที่จังหวัดสุรินทร์ตามรอยพระยุคลบาท

2. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการ

การให้บริการประชาชนของเทศบาลในพื้นที่จังหวัดสุรินทร์ตามรอยพระยุคลบาท และ

3. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีส่วนสำคัญที่ทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการการให้บริการประชาชนของเทศบาลในพื้นที่จังหวัดสุรินทร์ตามรอยพระยุคลบาทประสบผลสำเร็จ

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

แนวคิด ประกอบด้วยแนวคิดด้าน การบริหารจัดการ ผู้ศึกษานำความหมายของคำว่า การบริหารจัดการมาจากการให้ความหมายของนักวิชาการ ประกอบด้วยประกอบด้วย Shermerhorn (1999), Certo (2007), Taylor, (1967), Weber (1996) และวิรัช วิรัชนิภาวรรณ (Wiruch-nipawan, 2007) และแนวคิดเกี่ยวข้องกับการให้บริการ ซึ่งรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 มาตรา 47 ได้กำหนดให้บุคคลย่อมมีสิทธิได้รับข้อมูลคำชี้แจง และเหตุผลจากหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือราชการส่วนท้องถิ่น ก่อนการอนุญาตหรือการดำเนินโครงการหรือกิจกรรมใดที่อาจมีผลกระทบต่อคุณภาพสิ่งแวดล้อม สุขภาพอนามัย คุณภาพชีวิตหรือส่วนได้เสียสำคัญอื่นใดที่เกี่ยวกับตนหรือชุมชนท้องถิ่น และมีสิทธิแสดงความคิดเห็นของตนต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อนำไปประกอบการพิจารณาในเรื่องดังกล่าว และมาตรา 59 กำหนดให้บุคคลย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์และได้รับแจ้งผลการพิจารณาภายในเวลาอันรวดเร็ว อันเป็นสิทธิที่รัฐธรรมนูญได้รับรองไว้เกี่ยวกับการร้องทุกข์ร้องเรียนและการได้รับข้อมูลหรือคำชี้แจงจากการร้องทุกข์ร้องเรียนดังกล่าว พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาตรา 37 ได้กำหนดหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติราชการที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชนหรือติดต่อประสานงานระหว่างส่วนราชการด้วยกัน โดยให้ส่วนราชการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานแต่ละงานและประกาศให้ประชาชนและข้าราชการทราบเป็นการทั่วไป โดยให้เป็นหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาที่จะต้องตรวจสอบให้ข้าราชการปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จตามกำหนดเวลาดังกล่าว และมาตรา 38 ได้กำหนดให้ส่วนราชการใดที่ได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของ ส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายในสิบห้าวันหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้ และมาตรา 39 ได้กำหนดให้ส่วนราชการจัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่จะสามารถติดต่อสอบถามหรือขอข้อมูลหรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ โดยระบบเครือข่ายสารสนเทศดังกล่าว จะต้องจัดทำในระบบเดียวกับที่กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารจัดให้มีขึ้น และมาตรา 41 ได้กำหนดให้ส่วนราชการที่ได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการอุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ผู้ศึกษาได้นำแนวคิดข้างต้นมาใช้เป็นพื้นฐานในการกำหนดความหมายของการบริหารจัดการที่เป็นแนวคิดของผู้ศึกษา สรุปความหมายของการบริหารจัดการได้ว่า หมายถึง แนวทางการดำเนินงานเกี่ยวกับการบริหารจัดการการให้บริการประชาชนของเทศบาลในพื้นที่จังหวัดสุรินทร์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการให้บริการของเทศบาลในพื้นที่จังหวัดสุรินทร์เป็นเรื่องราวที่ประชาชนใช้บริการเนื่องจากการปฏิบัติหน้าที่หรือปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศบาลที่ไม่เหมาะสมในการให้บริการแก่ประชาชนในด้านต่าง ๆ ทั้งนี้ ตามรอยพระยุคลบาท 6 ด้าน

ทฤษฎี ผู้ศึกษานำการบริหารจัดการตามรอยพระยุคลบาท หมายถึง แนวพระราชดำริของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวอันทรงคุณค่ายิ่งต่อพสกนิกรชาวไทยทั้งประเทศ ที่จะได้นำมาเป็นแนวทางในการสร้างปรัชญาความคิดเกี่ยวกับการมองโลก เอานำมาประยุกต์เป็นหลักปฏิบัติในการครองชีวิตให้เกิดความสามัคคีและสันติสุขในการอยู่ร่วมกันในสังคม และการสร้างพื้นฐานและรูปแบบชีวิตที่มีคุณค่าต่อตนเองและผู้อื่นตลอดจนการหาทางออกและการแก้ไขปัญหาวิกฤติที่เกิดขึ้นในสังคมไทย โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ที่อยู่ในกลุ่มชนชั้นนำ กลุ่มอาชีพ และกลุ่มปฏิบัติการที่มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการกำหนดทิศทาง และนโยบายของสังคมในด้านต่างๆ จะได้รับประโยชน์จากการน้อมนำพระราชดำริตามหลัก

การธรรมนูญชีวิตตามรอยพระยุคลบาท 6 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านความดี (2) ด้านความเมตตา (3) ด้านความร่วมมือ (4) ด้านความสามัคคี (5) ด้านการเรียนรู้ และ (6) ด้านการปฏิบัติหน้าที่ นี้ไปเป็นหลักคิดและแนวทางปฏิบัติที่จะส่งเสริมการตอบสนองความต้องการและพัฒนาสังคมไทยให้ประชาชนอยู่ดีกินดีมีความสุขในการดำรงชีวิต (National Research Council of Thailand, 2008)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องงานวิจัยของ วริฏฐา กัลยาศิริ (Kanlayasiri, 2001) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การบริหารงานด้านทรัพยากรมนุษย์ในองค์การที่มีการบริหารเป็นเลิศด้านการมุ่งเน้นทรัพยากร ที่พบว่า องค์การที่มีการบริหารงานเป็นเลิศนั้น มีนโยบายการบริหารจัดการกับทรัพยากรมนุษย์ที่เน้นถึงความเหมาะสมระหว่างคุณสมบัติบุคคลกับความต้องการขององค์การ และให้ความสำคัญกับการรักษาบุคคลนอกจากตัวนโยบายและแนวคิดที่สนับสนุนต่อความสำเร็จในการบริหารทรัพยากรมนุษย์แล้ว ผลการศึกษายังพบอีกว่า องค์การมีการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่น่าสนใจ คือ ระบบการจัดการที่ดีได้นำคนและลักษณะการปกครองของผู้นำที่มีความมุ่งมั่น ในการพัฒนาบุคคลและมีอิสรภาพในการดำเนินงาน

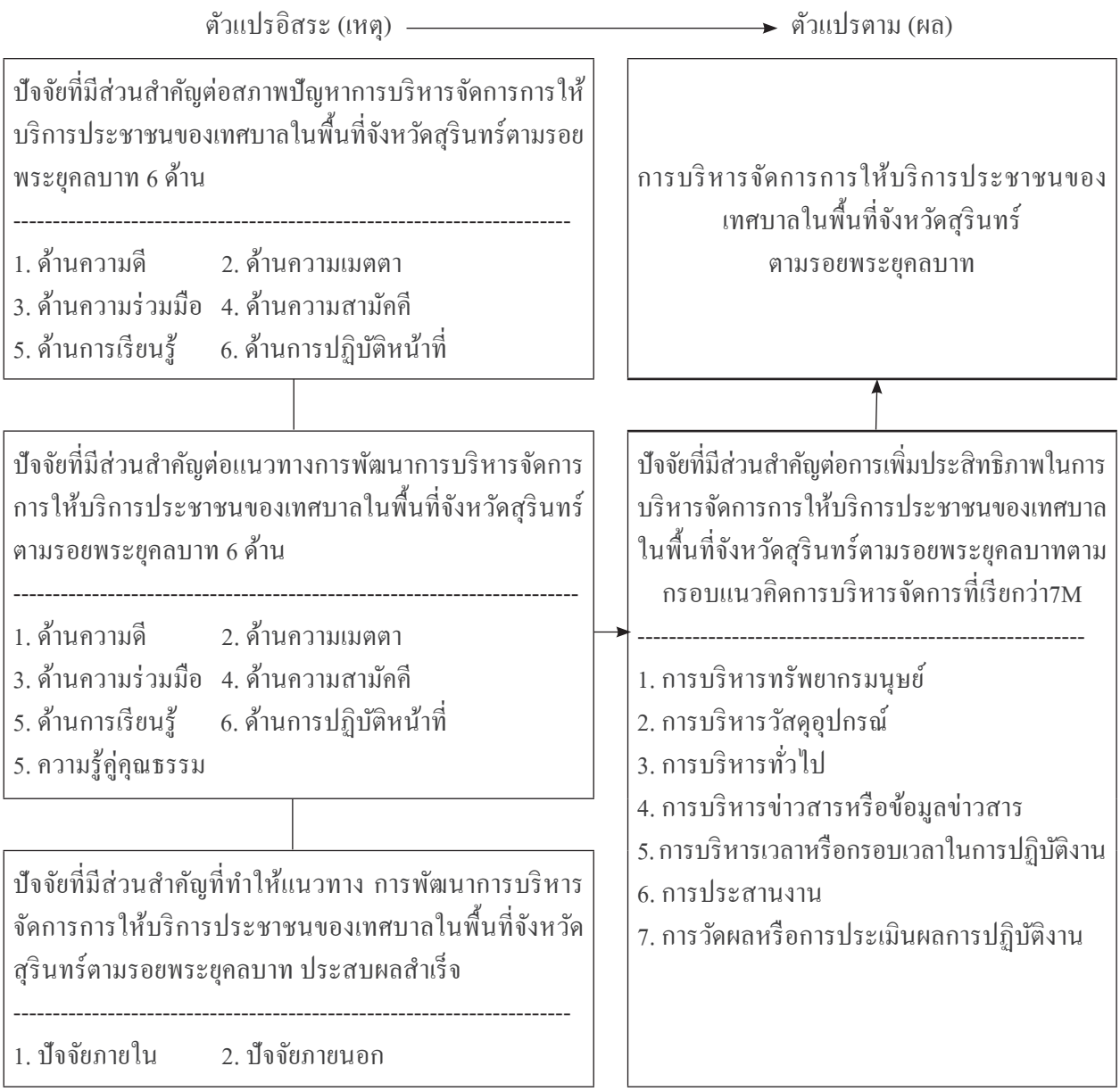
กรอบแนวคิดการวิจัย

กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วยกรอบแนวคิดหลักส่วนที่เป็นตัวแปรอิสระ แบ่งเป็น 3 ด้าน ได้แก่

1. ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อสภาพปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการการให้บริการประชาชนของเทศบาลในพื้นที่จังหวัดสุรินทร์ตามรอยพระยุคลบาท 6 ด้าน

2. ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการการให้บริการประชาชนของเทศบาลในพื้นที่จังหวัดสุรินทร์ตามรอยพระยุคลบาท 6 ด้าน

3. ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญที่ทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการการให้บริการประชาชนของเทศบาลในพื้นที่จังหวัดสุรินทร์ตามรอยพระยุคลบาทประสบผลสำเร็จ แบ่งเป็นปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก สำหรับกรอบแนวคิดหลักในส่วนที่เป็นตัวแปรตาม คือ การเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการการให้บริการประชาชนของเทศบาลในพื้นที่จังหวัดสุรินทร์ตามกรอบแนวคิด 7M ดังภาพ



ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (mixed methods research) โดยใช้การการวิจัยเชิงปริมาณเป็นหลัก ใช้วิธีเก็บข้อมูลจากแหล่งข้อมูล 3 ประเภท ได้แก่ (1) เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (2) เก็บข้อมูลปริมาณจากกลุ่มตัวอย่างโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ และ (3) จากการสังเกตพฤติกรรมของกลุ่มตัวอย่างที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการการให้บริการประชาชนของเทศบาลในพื้นที่จังหวัดสุรินทร์

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรคือ ประชาชนเป้าหมายทั้งหมดที่ทำการศึกษาสำหรับการวิจัยเชิงปริมาณ อันได้แก่ ประชาชนทั้งหมดในเขตพื้นที่เทศบาลเมืองและเทศบาลตำบลของจังหวัดสุรินทร์ รวม 26 แห่งจำนวน 165,268 คน

กลุ่มตัวอย่าง คือประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลเมืองและเทศบาลตำบล รวม 26 แห่ง จำนวน 1,104 คน ซึ่งได้มาจากการสุ่มตัวอย่างทางสถิติโดยการคำนวณตามสูตรของ Yamane (1967) โดยตั้งค่าความคลาดเคลื่อนที่ 0.03

ส่วนการวิจัยเชิงคุณภาพ กลุ่มตัวอย่างได้จากการสุ่มแบบเจาะจงบุคคล (purposive sampling) เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 9 คน ด้วยแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง ซึ่งใช้เป็นข้อมูลสนับสนุนผลการวิจัยเชิงปริมาณ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยเชิงปริมาณใช้แบบสอบถาม (questionnaire) แบบมาตราประเมินค่า หรือมาตราส่วนประเมินค่า (rating scale) 3 ระดับ ได้แก่ มาก ปานกลาง น้อย ตามแบบของ Likert (1961) เป็นเครื่องมือ และที่ผ่านการทดสอบมีค่าความเที่ยงตรง (IOC) ที่ระดับ0.83 และค่าความเชื่อถือได้ข้องแบบสอบถามที่ระดับ 0.88

การวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างเป็นเครื่องมือสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 9 คน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาได้กำหนดวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้ 3 วิธี คือ (1) เก็บข้อมูลจากเอกสาร หรือวิจัยเอกสาร (2) เก็บข้อมูลปริมาณจากการวิจัยสนามโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ และ (3) เก็บข้อมูลจากการสังเกตพฤติกรรมของกลุ่มตัวอย่างที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการการให้บริการประชาชนของเทศบาลในพื้นที่จังหวัดสุรินทร์

เก็บข้อมูลจากเอกสาร หรือวิจัยเอกสาร เพื่อใช้เป็นพื้นฐานสำหรับการกำหนดวัตถุประสงค์ของการวิจัย กรอบแนวคิดการวิจัย ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง การสร้างแบบสอบถาม การอภิปรายผล และการให้ข้อเสนอแนะ

เก็บข้อมูลปริมาณจากการวิจัยสนาม เก็บรวบรวมข้อมูลที่สมบูรณ์กลับมาได้ 1,104ชุด คิดเป็นร้อยละ 100.00 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด โดยมีผู้ช่วยวิจัย 5 คน ผู้ศึกษาได้ตรวจสอบความสมบูรณ์ของ แบบสอบถามอีกครั้งเพื่อนำเข้าสู่การดำเนินการตาม ขั้นตอนของการศึกษาต่อไป ทั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ตั้งเป้าหมายของปริมาณแบบสอบถามที่สมบูรณ์ที่ได้กลับมานั้น ไว้ว่าต้องมีจำนวนไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด เมื่อได้ข้อมูลมาแล้วผู้ศึกษาได้วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณด้วยสถิติวิเคราะห์เพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัยต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสังเกตการณ์ เพื่อใช้เป็นข้อมูลหลักที่ได้จากการวิจัยภาคสนามใน ขั้นตอนของการอภิปรายผล และการให้ข้อเสนอแนะ

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

เป็นการวิเคราะห์แสดงผลการศึกษาในรูปของตาราง ประกอบกับการใช้รูปแบบของการวิเคราะห์เชิงพรรณนา สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลจะใช้สถิติที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้ ค่าร้อยละค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและการทดสอบค่าที

ผลการวิจัย

1. กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลางต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการการให้บริการประชาชนของเทศบาลในพื้นที่จังหวัดสุรินทร์ตามรอยพระยุคลบาท 6 ด้าน (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 1) โดยมีค่าเฉลี่ยรวมทั้ง 6 ด้าน ($\overline{X}$ =1.82, SD = 0.046) และค่าเฉลี่ยรวมของแต่ละด้านเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้าน (1) ด้านความดี($\overline{X}$ = 1.91, SD = 0.171) (2) ด้านการเรียนรู้ ($\overline{X}$ = 1.83, SD = 0.166) (3) ด้านความร่วมมือ ($\overline{X}$ = 1.80, SD = 0.197) (4) ด้านการปฏิบัติหน้าที่ ($\overline{X}$ = 1.79, SD = 0.170) (5) ด้านความเมตตา ($\overline{X}$ = 1.78, SD = 0.159) และ (6) ด้านความสามัคคี ($\overline{X}$ =1.78, SD = 0.199) ตามลำดับ และผลจากการการสัมภาษณ์แนวลึกผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 9 คน ปรากฏว่า ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นไปในทิศทางเดียวกันต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการการให้บริการประชาชนของเทศบาลในพื้นที่จังหวัดสุรินทร์ตามรอยพระยุคลบาทโดยผู้เชี่ยวชาญเห็นว่า เทศบาลบางแห่งไม่ได้ส่งเสริมให้พนักงานได้รับการฝึกอบรม ให้มีความรู้ มีทักษะที่ดีในการให้บริการเพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชน เพราะบางครั้งพนักงานของเทศบาลบางคน/บางแผนกปฏิบัติงานในการให้บริการประชาชนโดยคำนึงถึงเฉพาะหน้าที่ในส่วนของตน โดยไม่ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

ในการให้บริการประชาชน (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 1)

2. กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลางต่อ แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการการให้บริการประชาชนของเทศบาลในพื้นที่จังหวัดสุรินทร์ตามรอยพระยุคลบาท 6 ด้าน (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 2) โดยมีค่าเฉลี่ยรวมทั้ง 6 ด้าน ($\overline{X}$ = 1.78, SD = 0.062) และค่าเฉลี่ยรวมของแต่ละด้านเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้าน (1) ด้านการเรียนรู้ ($\overline{X}$ = 1.92, SD = 0.179) (2) ด้านการปฏิบัติหน้าที่ ($\overline{X}$ = 1.90, SD = 0.195) (3) ด้านความดี ($\overline{X}$ = 1.86, SD = 0.221) (4) ด้านความสามัคคี ($\overline{X}$ = 1.84, SD = 0.263) (5) ด้านความร่วมมือ ($\overline{X}$ = 1.76, SD = 0.249) และ (6) ด้านความเมตตา ($\overline{X}$ = 1.70, SD = 0.245) ตามลำดับ และผลจากการการสัมภาษณ์แนวลึกผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 9 คน ปรากฏว่าผู้เชี่ยวชาญ ล้วนมีความเห็นไปในทิศทางเดียวกันต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการการให้บริการประชาชนของเทศบาลในพื้นที่จังหวัดสุรินทร์ตามรอยพระยุคลบาทโดยเห็นว่า เทศบาลบางแห่งควรส่งเสริมให้พนักงานได้รับการฝึกอบรม ให้มีความรู้ มีทักษะที่ดีในการให้บริการ และพนักงานของเทศบาลบางคน/บางแผนกควรปฏิบัติงานในการให้บริการประชาชนโดยไม่คำนึงถึงเฉพาะหน้าที่ในส่วนของตน ควรช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการให้บริการประชาชน(สอดคล้องกับวัตถุประสงค์

ตาราง 1

ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาและแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการการให้บริการประชาชนของเทศบาลในพื้นที่จังหวัดสุรินทร์ตามรอยพระยุคลบาทจำแนกตามค่าเฉลี่ยรวมทั้ง 6ด้าน และค่าเฉลี่ยรวมแต่ละด้านเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยรวมจากมากไปน้อย

ปัญหา	แนวทางการพัฒนา
ค่าเฉลี่ยรวมทั้ง 6ด้าน (SD)	
1.82 (0.046)	1.78 (0.062)
ค่าเฉลี่ยรวมแต่ละด้านเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย (SD)	
1. ด้านความดี 1.91(0.171) ได้แก่ คำถามที่ว่า เทศบาลไม่ได้ส่งเสริมให้พนักงานเสียสละตนเองเพื่อทำประโยชน์ให้ถึงประชาชนในการให้บริการในทุกเรื่อง/กิจกรรมที่ประชาชนมาใช้บริการที่เทศบาล	1. ด้านการเรียนรู้ 1.92 (0.179) ได้แก่ คำถามที่ว่า เทศบาลบางแห่งควรสนับสนุนให้พนักงานในแต่ละแผนกมีการพัฒนา และเพิ่มเติมความรู้ และทักษะในการปฏิบัติงาน เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการให้บริการในแต่ละด้านมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น และสามารถปฏิบัติงานลุล่วงไปได้ในระยะเวลาที่กำหนด
2. ด้านการเรียนรู้ 1.83(0.166)	2. ด้านการปฏิบัติหน้าที่ 1.90 (0.195)
3. ด้านความร่วมมือ 1.80 (0.197)	3. ด้านความดี1.86 (0.221)
4. ด้านการปฏิบัติหน้าที่ 1.79(0.170)	4. ด้านความสามัคคี 1.84 (0.263)
5. ด้านความเมตตา 1.78(0.159)	5. ด้านความร่วมมือ1.76 (0.249)
6. ด้านความสามัคคี 1.78(0.199)	6. ด้านความเมตตา 1.70 (0.245)

หมายเหตุ: ปัญหา และแนวทางการพัฒนาการบริการจัดการ รวม 6 ด้านในตาราง 1 ข้างบนนี้ ผู้ศึกษาได้เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยรวมจากมากไปน้อย และในกรณีที่ด้านใดมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากัน ผู้ศึกษาได้นำด้านที่มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานต่ำกว่ามาแสดงเรียงไว้ลำดับก่อน

3. กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลางต่อ ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญที่ทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการการให้บริการประชาชนของเทศบาลในพื้นที่จังหวัดสุรินทร์ตามรอยพระยุคลบาทประสบผลสำเร็จที่แบ่งเป็นปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 3) เรียงลำดับค่าเฉลี่ยรวมจากมากไปน้อย ได้แก่ (1) ปัจจัยภายใน กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 1.89, SD = 0.203) กล่าวคือ การที่ผู้บริหารระดับสูงของเทศบาลเห็นความสำคัญและมีนโยบายที่ชัดเจนที่สนับสนุนและส่งเสริมให้การทำงานของพนักงานในด้านการให้บริการประชาชนเป็นไปตามแนวทางที่ดี และมีประสิทธิภาพ โดยสอดคล้องกับพระราชบัญญัติฯ อำนวยความสะดวกให้ประชาชน และ (2) ปัจจัยภายนอกกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 1.83, SD = 0.233) กล่าวคือ การที่เทศบาลได้รับความสนับสนุนทั้งด้านบุคลากร ด้านงบประมาณ และทรัพยากรที่จำเป็นอย่างเพียงพอจากรัฐบาลในการดำเนินกิจกรรมพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐานและด้านอื่น ๆ ตามความจำเป็นต่อการให้บริการตามลำดับและผลจากการการสัมภาษณ์แนวลึกผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 9 คน พบว่าผู้เชี่ยวชาญ มีความเห็นไปในทิศทางเดียวกันต่อปัจจัยที่มีส่วนสำคัญที่ทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการการให้บริการประชาชนของเทศบาลในพื้นที่จังหวัดสุรินทร์ตามรอยพระยุคลบาทประสบผลสำเร็จ โดยเห็นว่า ผู้บริหารระดับสูงของเทศบาลควรให้ความสำคัญและมีนโยบายที่ชัดเจนที่สนับสนุนและส่งเสริมให้การทำงานของพนักงานในด้านการให้บริการประชาชนเป็นไปตามแนวทางที่ดี และมีประสิทธิภาพ (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 3)

4. ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ 7 ด้าน (7M) พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลางต่อภาพรวมทั้ง 7 ด้าน ($\overline{X}$ = 1.77, SD = 0.095)

5. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ 7 ด้าน (7M) พบว่า (1) เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่า ความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นเพศชายกับเพศหญิงไม่แตกต่างกัน และ (2) เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า คิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีและมีการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่าปริญญาตรีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การอภิปรายผล

1. จากผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลางทั้งในภาพรวมและรายด้านทั้ง 6 ด้าน ต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการการให้บริการประชาชนของเทศบาลในพื้นที่จังหวัดสุรินทร์ตามรอยพระยุคลบาท(สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 1) ผู้ศึกษามีความเห็นว่าถึงแม้ (1) เทศบาลไม่ได้ส่งเสริมให้พนักงานเสียสละตนเองเพื่อทำประโยชน์ให้ถึงประชาชนในการให้บริการในทุกเรื่อง/กิจกรรมที่ประชาชนมาใช้บริการที่เทศบาล (2) เทศบาลบางแห่งไม่ได้ส่งเสริมให้พนักงานปฏิบัติงานด้วยความเมตตา และเห็นอกเห็นใจต่อประชาชนผู้มารับบริการเท่าที่ควร แต่ประชาชนที่มารับบริการของเทศบาลยังได้รับความสะดวกในระดับหนึ่งอย่างไรก็ตามในเวลาเดียวกัน ประชาชนยังได้รับบริการที่สะดวกในระดับหนึ่งจากพนักงานของเทศบาลบางคน/บางแผนกในปฏิบัติงานให้บริการประชาชน ซึ่งสอดคล้องกับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550มาตรา 47 ได้กำหนดให้บุคคลย่อมมีสิทธิได้รับข้อมูล คำชี้แจง และเหตุผลจากหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือราชการส่วนท้องถิ่นจึงมีส่วนสำคัญทำให้กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลางต่อปัญหาการบริหารจัดการการให้บริการประชาชนของเทศบาลในพื้นที่จังหวัดสุรินทร์ตามรอยพระยุคลบาท แทนที่จะเห็นด้วยในระดับมากหรือในระดับน้อย ดังกล่าว

2. จากผลการศึกษาที่พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลางต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการการให้บริการประชาชนของเทศบาลในพื้นที่จังหวัดสุรินทร์ตามรอยพระยุคลบาท 6 ด้าน (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 2) ผู้ศึกษามีความเห็นที่สอดคล้องกับกลุ่มตัวอย่าง ในขณะเดียวกันก็มีมุมมองที่เป็นไปในทิศทางเดียวกับกับผู้เชี่ยวชาญทั้ง 9 คนที่ได้จากการสัมภาษณ์แนวลึก ว่า เทศบาลบางแห่งควรส่งเสริมให้พนักงานได้รับการฝึกอบรม ให้มีความรู้ มีทักษะที่ดีในการ

ให้บริการและเพิ่มเติมความรู้ และทักษะในการปฏิบัติงาน เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการให้บริการในแต่ละด้านมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น และสามารถปฏิบัติงานลุล่วงไปได้ต่อไป สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริรักษ์ เขียวมีส่วน (Kaewmeesuan, 2004) ทำการศึกษาเรื่อง ประสิทธิผลขององค์การบริหารส่วนตำบล ด้านการบริหาร การเงิน การคลัง: กรณีศึกษา อบต.บางตาเถร อำเภอสองพี่น้องจังหวัดสุพรรณบุรี พบว่า ประสิทธิผลของ อบต. ด้านการบริหารการเงิน การคลังอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อแยกพิจารณาระดับประสิทธิผล พบว่า ประสิทธิผลระดับค่อนข้างสูงมี 3 ส่วน คือ ความรู้ในการจัดเก็บภาษี ความรู้ในระบบด้านบัญชี และความรู้เกี่ยวกับกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ

3. จากผลการศึกษาที่ปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลางต่อภาพรวมของปัจจัยที่มีส่วนสำคัญที่ทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการการให้บริการประชาชนของเทศบาลในพื้นที่จังหวัดสุรินทร์ตามรอยพระยุคลบาท ประสบผลสำเร็จ (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 3) ผู้ศึกษามีความเห็นว่าในแต่ละข้อคำถามกลุ่มตัวอย่างได้ให้ความเห็นอยู่ในระดับปานกลางทั้งหมด ได้แก่ ปัจจัยภายใน คือการที่ผู้บริหารระดับสูงมีนโยบายที่ชัดเจนที่สนับสนุนและส่งเสริมการให้บริการประชาชนเป็นไปตามแนวทางที่ดี และมีประสิทธิภาพ และ ปัจจัยภายนอก คือ การที่เทศบาลได้รับความสนับสนุนทั้งด้านบุคลากร ด้านงบประมาณ และทรัพยากรที่จำเป็นอย่างเพียงพอเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนแล้วก็ตาม ในเวลาเดียวกันเทศบาลในพื้นที่จังหวัดสุรินทร์ยังให้ความสำคัญกับผู้นำที่จะขับเคลื่อนนโยบายเพิ่มขีดความสามารถในการให้บริการในแต่ละด้านมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น และสามารถปฏิบัติงานลุล่วงไปได้ในระยะเวลาที่กำหนด เพื่อให้บริการแก่ประชาชนแบบ one stop service สอดคล้องกับงานวิจัยของ วริฏฐา กัลยาศิริ (Kanlayasiri, 2001) เรื่อง การบริหารงานด้านทรัพยากรมนุษย์ในองค์การที่มีการบริหารเป็นเลิศ ด้านการมุ่งเน้นทรัพยากร ที่พบว่า องค์การที่มีการบริหารงานเป็นเลิศนั้น มีนโยบายการบริหารจัดการกับทรัพยากรมนุษย์ที่เน้นถึงความเหมาะสมระหว่างคุณสมบัติบุคคลกับความต้องการขององค์การ และให้ความสำคัญกับการรักษาบุคคลนอกจากตัวนโยบายและแนวคิดที่สนับสนุนต่อความสำเร็จในการบริหารทรัพยากรมนุษย์แล้ว ระบบการจัดการที่ดีได้นำคนและลักษณะการปกครองของผู้นำที่มีความมุ่งมั่น ในการพัฒนาบุคคลและมีอิสรภาพในการดำเนินงาน เมื่อเป็นเช่นนี้ จึงมีส่วนสำคัญทำให้กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลางต่อปัจจัยที่มีส่วนสำคัญที่ทำให้การบริหารจัดการการให้บริการประชาชนของเทศบาลในพื้นที่จังหวัดสุรินทร์ตามรอยพระยุคลบาทแทนที่จะเห็นด้วยในระดับมากหรือในระดับน้อยดังกล่าว

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งนี้

1. แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการการให้บริการประชาชนของเทศบาลในพื้นที่จังหวัดสุรินทร์ตามรอยพระยุคลบาท ที่สำคัญ คือ

1.1 เทศบาลบางแห่งควรสนับสนุนให้พนักงานในแต่ละแผนกมีการพัฒนา และเพิ่มเติมความรู้ และทักษะในการปฏิบัติงาน เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการให้บริการในแต่ละด้านมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น และสามารถปฏิบัติงานลุล่วงไปได้ในระยะเวลาที่กำหนด

1.2 เทศบาลควรส่งเสริมให้พนักงานเสียสละตนเองเพื่อทำประโยชน์ให้ถึงประชาชนในการให้บริการในทุกเรื่อง/ กิจกรรมที่ประชาชนมาใช้บริการที่เทศบาล

1.3 เทศบาลบางแห่งควรส่งเสริมให้พนักงาน มีความรัก ความสามัคคีกันในองค์กร ไม่ควรมีการแตกแยกแบ่งพวกแบ่งฝ่ายในการทำงาน เพื่อจะให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญที่ทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการการให้บริการประชาชนของเทศบาลในพื้นที่จังหวัดสุรินทร์ตามรอยพระยุคลบาทประสบผลสำเร็จที่สำคัญ คือ การที่ผู้บริหารระดับสูงของเทศบาลเห็นความสำคัญและมีนโยบายที่ชัดเจนที่สนับสนุนและส่งเสริมให้การทำงานของพนักงานในด้านการให้บริการประชาชนเป็นไปตามแนวทางที่ดี และมีประสิทธิภาพ โดยสอดคล้องกับพระราชบัญญัติฯ อำนวยความสะดวกให้ประชาชน

3. ข้อเสนอแนะสำหรับภาพรวมประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ 7 ด้าน (7M) ที่สำคัญ คือ การที่เทศบาล

ให้ความสำคัญกับการจัดให้มีโครงสร้างขององค์กรที่เอื้ออำนวยต่อการบริการประชาชนเป็นหลักในการให้บริการ สร้างการมีส่วนร่วมจากภาคประชาชนในการดำเนินกิจกรรมของเทศบาลเพื่อให้ประชาชนรับรู้ เข้าใจ และเกิดความรู้สึกเป็นเจ้าของหรือเจ้าภาพร่วมกัน ส่งผลต่อการลดข้อร้องเรียนลงหรือไม่มีข้อร้องเรียนใดๆ

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

1. ทำการศึกษาเพื่อต่อยอดจากการศึกษาครั้งนี้ เพื่อค้นหาองค์ความรู้ใหม่เกี่ยวกับการนำกรอบความคิดตามรอยพระยุคคลบาท 6 ด้านมาใช้เป็นแนวคิดสำหรับประยุกต์ใช้ในการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ ดังนั้น ในการศึกษาครั้งต่อไปจึงควรนำกรอบแนวคิดนี้ไปประยุกต์ใช้ตามความเหมาะสมในหน่วยงานอื่น นอกเหนือจากเทศบาลเพื่อเป็นการพิสูจน์ผลการวิจัยซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาประสิทธิภาพในการบริหารจัดการต่อไป

2. ทำการวิจัยแบบเจาะลึกแนวทางการบริหารจัดการของเทศบาลในหลายๆ ด้าน ไม่เพียงแต่ด้านการให้บริการประชาชนเท่านั้น เพื่อเป็นองค์ความรู้ในการนำไปใช้ประโยชน์ได้จริงและครอบคลุมภารกิจของเทศบาลต่อไป

3. การวิจัยโดยใช้กรอบแนวคิดหรือตัวแบบอื่นสำหรับการศึกษาวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ เช่น แนวทางการบริหารกิจบ้านเมืองที่ดี 5 ด้าน การบริหารจัดการตามทางแนวคุณธรรม หรือการบริหารหน่วยงานแบบสมดุล เป็นต้น

References

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

Cronbach, L. J. (1961). *Essentials of Psychological Testing*.New York:Harper & Row.

Department of Local Administration. (2009). *Concept of conduct the education by local administration*. Bangkok: Ministry of Interior. (in Thai)

Jansong, P. (2016, May 2). Interview by Sirikanchanatat, W. (Tape recording). (in Thai)

Kanlayasiri, W. (2001). B*est practice in human resource management: A case study of Sony Semiconductor (Thailand) Ltd. And Thai Carbon Black public company limited*. Master of Science in Human Resource Management, National Institute of Development Administration. (in Thai)

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

National Research Council of Thailand. (2008). *The 9 principles of life according to his majesty the king.* Bangkok: Amarin. (in Thai)

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

Polpak, S., & Wiruchnipawan, W. (2016). The development of administration for people services of local organizations according to the sufficiency economy philosophy. *EAU Heritage Journal Social Science and Humanities, 6*(1), 325-336.

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

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

Wiruchnipawan, W. (2007). *Management according to good governance and the sufficiency economy philosophy.* Bangkok: Fourpress. (in Thai)

Yamane, T. (1967). E*lementary sample theory.* Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall..

รูปแบบการบริหารจัดการในการปกครองของคณะสงฆ์อำเภอชะอำจังหวัดเพชรบุรี

The Management Model in the Administration of the Monks at Cha-Am, Phetchaburi Province

อภิชาติ คัมภีรศาสตร์, มณี ชินณรงค์, พล อินทเสนี, ศิริณี วัธนินทร, ศุภลักษณ์ ฉินตระกาล,
สุทธิญา นิสารธัญยุ, กานต์พิชชา รุ่งเรือง, ธนพล รัตนวงศ์คำ และ รุจิรา สง่าแสง
Apichart Kumperasart, Manee Chinnarong, Paul Inthaseni, Sirinee Wathninthorn, Suphalak Chintrakan,
Suttiya Nisantunyu, Kanpichcha Roungreunng, Tanapon Rattanawongkham and Rujira Sangasang
คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี
Faculty of Management, Kanchanaburi Rajabhat University

บทคัดย่อ

การวิจัยแบบผสมผสานนี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษา (1) สภาพปัจจุบันการบริหารจัดการในการปกครองของคณะสงฆ์อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี (2) ปัญหาและอุปสรรคในการบริหารจัดการในการปกครองของคณะสงฆ์อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี (3) ปัจจัยที่สนับสนุนการบริหารจัดการในการปกครองของคณะสงฆ์อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี และ (4) รูปแบบที่เหมาะสมของการบริหารจัดการในการปกครองของคณะสงฆ์อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรีผู้ให้ข้อมูลหลักในการวิจัยเชิงคุณภาพ คือ ผู้ที่มีความรู้ ความเข้าใจ และมีส่วนเกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการในการปกครองของคณะสงฆ์อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรีจำนวน 11 รูป และการวิจัยเชิงปริมาณผู้ตอบแบบสอบถาม คือ พระสงฆ์ที่จำพรรษาในเขตการปกครองคณะสงฆ์จังหวัดเพชรบุรีจำนวน 370 รูป และการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้วิธีบรรยายแบบความเรียงและวิเคราะห์องค์ประกอบโดยใช้ค่าสถิติพรรณนา เครื่องมือการวิเคราะห์ข้อมูล ในการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสัมภาษณ์เชิงลึกที่มีโครงสร้างและการวิจัยเชิงปริมาณผู้วิจัยใช้แบบสอบถามที่พัฒนามาจากข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกผลการวิจัยสรุปได้ ดังนี้ (1) สภาพปัจจุบันการบริหารจัดการ ประกอบด้วยมีการบริหารงานและได้ปฏิบัติงานตามหน้าที่มีความสำเร็จเรียบร้อยถูกต้องกระบวนการในการปฏิบัติหน้าที่มีรูปแบบการบริหารที่ต่อเนื่องและมีการบริหารในการพัฒนาทรัพยากรบุคคล มีการสร้างและพัฒนาภาวะผู้นำของพระสังฆาธิการให้มีความรู้ความสามารถมากขึ้น (2) ปัญหาและอุปสรรค พบว่า ปัจจัยหลักที่สำคัญ ประกอบด้วย 2 ปัจจัย คือพระสังฆาธิการในเขตการปกครองคณะสงฆ์อำเภอชะอำ ยังขาดความรู้ความเข้าใจ และกระบวนการบริหารยังขาดความร่วมมือในการนำนโยบายมาปฏิบัติอย่างจริงจัง (3) ปัจจัยที่สนับสนุนการบริหารจัดการในการปกครองของคณะสงฆ์คือแนวคิดการบริหารการเปลี่ยนแปลงได้แก่ ปัจจัยที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของคณะสงฆ์อำเภอชะอำ 8 ประการ (4)รูปแบบที่เหมาะสมของการบริหารจัดการในการปกครองของคณะสงฆ์อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรีประกอบด้วย 6 องค์ประกอบในกระบวนการหลัก

คำสำคัญ: การบริหารจัดการ, การปกครอง, คณะสงฆ์อำเภอชะอำ

Abstract

This research study is a hybrid research which aims to (1) study the current administration of the Sangha region of Cha Am district Phetchaburi province. (2) study the problems and difficulties of the Sangha region of

Cha Am district Phetchaburi province. (3) study the factors that support the management of the Sangha region of Cha Am district Phetchaburi province and (4) study the appropriate form of management in the administration of the Sangha Region of Cha Am district Phetchaburi province. The key information in qualitative research gives a better understanding of and involvement in the management of the administration of all monks at Phetchaburi province. 11 persons and quantitative research respondents who are at the monk's temple township in the ecclesiastical province of 370 images, and analyzing data describing the composition using descriptive statistics, and data analysis tools. In a qualitative study, the researchers used structured interviews and quantitative research questionnaires that were developed from information obtained from in-depth interviews. The results were as follows: (1) the current administration in the rule of the clergy Cha-am, Phetchaburi province administration of Buddhist monks in the township clergy require the administration to perform duties until they are completed correctly. A process of working with a management style should have continuity and coordination. (2) barriers to management of the administration of ecclesiastical Cha-Am, Phetchaburi found that two major factors include: For the Buddhist monks in the township clergy, there was the lack of knowledge and understanding of the principles of valid rules and management processes. There was lack of cooperation in seriously implementing the policies into practice (3) the factors supporting the management in the administration of ecclesiastical Cha-am, Phetchaburi is the concept of change management. These are the factors that cause changes of the clergy Cha 8, namely appropriate forms of management in the administration of monks at Cha-am, Phetchaburi consisting of six elements of the process.

Keywords: management, administration, clergy of monk at Cha-Am

บทนำ

จากอดีตวัดเป็นสถานที่ที่พุทธศาสนิกชนทั่วไปได้ใช้เป็นสถานศึกษา อบรมให้มีความรู้ในด้านวิชาชีพ ตำราแพทย์แผนโบราณและศิลปกรรมแขนงต่างๆ ใช้ทำบุญบำเพ็ญกุศลเป็นศูนย์กลางการบริหาร (Soamin, 2003) กาลเวลาเปลี่ยนไปความเปลี่ยนแปลงของวัดที่เป็นศูนย์กลางในการถ่ายทอดศีลธรรม จริยธรรม วัฒนธรรม และประเพณีต่าง ๆ ไปสู่ชุมชนย่อมมีความเปลี่ยนแปลงเช่นเดียวกัน หากแต่จะทำอย่างไรให้การเปลี่ยนแปลงนั้นไปสู่การเปลี่ยนแปลงที่ดีงามทั้งนี้ ประเทศชาติจะมีความเจริญมั่นคงและเป็นปึกแผ่นทั้งในด้านเศรษฐกิจ การเมือง และสังคมนั้น จำเป็นจะต้องมีการจัดการและการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ทั้งหลายที่มีอยู่อย่างรอบคอบและประหยัด ความเจริญมั่นคงและความเป็นปึกแผ่นของชาติบ้านเมืองจะเป็นตัวบ่งชี้ถึงคุณภาพของการพัฒนาประเทศโดยตรง การบริหารงานของหน่วยงานใด ๆ รวมทั้งการบริหารงานของพระสังฆาธิการต้องมีองค์ประกอบหรือทรัพยากรที่มีความสำคัญ และต้องเป็นพื้นฐานในการบริหารนั้น ซึ่งประกอบไปด้วย คน เงิน วัสดุสิ่งของ และการจัดการด้านเครื่องมือ เครื่องจักร รวมถึงอำนาจหน้าที่ ระยะเวลาในการทำงานและความสะดวกต่าง ๆ ในการทำงานด้วย เท่าที่ได้กล่าวมานี้มีความสำคัญและมีความผูกพันต่อเนื่องกันอย่างใกล้ชิด ความสำเร็จในการบริหารสำหรับคณะสงฆ์นั้น จะสำเร็จลงเช่นเดียวกับหน่วยงานอื่น ๆ ได้ หรือจะประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์เพียงใด ย่อมขึ้นอยู่กับความสามารถของพระสังฆาธิการ (Pharthampariyatsopon, 2005) ในขณะเดียวที่คณะสงฆ์ถือได้ว่าเป็นองค์กรที่แทรกตัวอยู่กับชุมชนทั่วประเทศและทุกระดับทำหน้าที่หล่อหลอมกล่อมเกลาทางสังคมโดยยึดพื้นฐานหลักศาสนาและศีลธรรมทางพุทธ (Aiewsriwong, 2006) ในการปกครองคณะสงฆ์พระสังฆาธิการจะต้องดำเนินการให้เป็นไปตามพระธรรมวินัย กฎหมาย กฎ มหาเถรสมาคม ข้อบังคับหรือระเบียบมหาเถรสมาคมคำสั่ง

มหาเถรสมาคมและพระบัญชาสมเด็จพระสังฆราช ผู้มีหน้าที่เกี่ยวกับการทำนุบำรุงพระพุทธศาสนาและอุปถัมภ์การดำเนินการของคณะสงฆ์เพื่อความเรียบร้อยดีงาม การจัดและดำเนินการศาสนศึกษาและศึกษาสงเคราะห์ การเผยแผ่พระพุทธศาสนา การสาธารณูปการและการสาธารณะสงเคราะห์อันเกี่ยวกับการคณะสงฆ์และการพระศาสนาต้องมีความรู้ความเข้าใจกฎหมายว่าด้วยการคณะสงฆ์ กฎมหาเถรสมาคม ระเบียบและคำสั่งของมหาเถรสมาคม กฎหมาย กฎ ระเบียบและคำสั่งมหาเถรสมาคมที่ใช้บังคับอยู่ในปัจจุบัน (Sanprasert, 2006)

ทั้งนี้ ผู้วิจัยมีความสนใจศึกษารูปแบบการบริหารจัดการในการปกครองของคณะสงฆ์อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี ซึ่งในปัจจุบันสภาพของการบริหารจัดการในการปกครองของคณะสงฆ์อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี นั้น ยังเกิดปัญหาด้านการปกครองและการสื่อสารที่ยังไม่ทั่วถึง บางครั้งก็ยังมีการการดำเนินงานที่ล่าช้า การจัดกิจกรรมในทางพุทธศาสนาในแต่ละวัดยังมีการประชาสัมพันธ์ที่ไม่ทั่วถึง โดยผู้วิจัยมีความสนใจนำหลักการบริหารจัดการ หลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง และภาวะผู้นำ มาใช้ในการบริหารการจัดการของคณะสงฆ์อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี ผู้วิจัยต้องการศึกษาวิจัยรูปแบบการบริหารจัดการในการปกครองของคณะสงฆ์อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี ที่ทำให้เกิดการบริหารการจัดการให้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ทั้งนี้ ผู้วิจัยจึงมีความมุ่งมั่นที่จะศึกษาถึงความเป็นไปได้ในการหารูปแบบการบริหารจัดการในการปกครองของคณะสงฆ์อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรีเพื่อนำไปสู่ความมั่นคงของพระพุทธศาสนาสืบต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันการบริหารจัดการในการปกครองของคณะสงฆ์อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี

2. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการบริหารจัดการในการปกครองของคณะสงฆ์อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี

3. เพื่อศึกษาปัจจัยที่สนับสนุนการบริหารจัดการในการปกครองของคณะสงฆ์อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี

4. เพื่อศึกษารูปแบบที่เหมาะสมของการบริหารจัดการในการปกครองของคณะสงฆ์อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การบริหารจัดการ คือ ลักษณะการทำงานที่เป็นขั้นเป็นตอนหรือการทำงานที่มีการวางแผนไว้ล่วงหน้า ทั้งนี้จะเห็นได้ว่ามีนักวิชาการได้ออกแบบขั้นตอนการทำงานและการบริหารงานไว้หลายท่านจากการประมวลแนวคิดเกี่ยวกับการบริหารมีรายละเอียดเกี่ยวกับการบริหารดังนี้ แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการนั้นจะครอบคลุมถึงหน้าที่ในการบริหารจัดการเพื่อการปกครองของคณะสงฆ์อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี ประกอบด้วย การวางแผน การจัดองค์การ การสั่งการหรือการมอบหมายงาน การประสานงาน การรายงานและการงบประมาณองค์ประกอบที่สำคัญของการบริหารเพื่อการปกครองพระสงฆ์ในเขตการปกครองคณะสงฆ์อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี มี 5 ลักษณะด้วยกัน คือ (1) การบริหารเป็นการทำงานกับคนและโดยอาศัยคน ซึ่งหมายถึงว่าการบริหารจัดการในการปกครองของคณะสงฆ์อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี เป็นกระบวนการทางสังคมรูปแบบหนึ่ง (2) การบริหารจัดการในการปกครองของคณะสงฆ์อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี จะบรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ได้นั้นต้องอาศัยความร่วมมือกันของทั้ง 2 ฝ่าย หมายถึง พระสังฆาธิการทุกระดับชั้นและพระสงฆ์ที่อยู่ในเขตการปกครองคณะสงฆ์อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี จึงจะทำให้สำเร็จลงได้ (3) การบริหารจัดการในการปกครองของคณะสงฆ์อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี ต้องเป็นการสมดุลระหว่างประสิทธิผลและประสิทธิภาพของทั้งพระสังฆาธิการทุกระดับชั้นและพระสงฆ์ที่อยู่ในเขตการปกครองคณะสงฆ์อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี (4) การบริหารจัดการในการปกครองของคณะสงฆ์อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี นั้นจะต้องใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด และ (5) การบริหารจัดการในการปกครองของคณะสงฆ์อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี จะประสบความสำเร็จได้ จะต้องสามารถคาดคะเนการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นได้อย่างถูกต้องและสามารถปรับตัวเองให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงนั้นให้ได้ โดยคณะสงฆ์อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี จะต้อง

เป็นตัวกลางในการดำเนินงาน

นักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงกระบวนการบริหารที่มีแนวคิดต่าง ๆ กัน ซึ่งผู้เขียนได้รวบรวมไว้ดังนี้

Henry Fayol (1961) ได้กล่าวถึงกระบวนการบริหารหรือการจัดการประกอบด้วยหน้าที่ทางการจัดการ 5 ประการคือ (1) การวางแผน (planning) หมายถึงภาระหน้าที่ของผู้บริหารที่จะต้องทำการคาดการณ์ล่วงหน้าหรือเหตุการณ์ต่างๆที่จะมีผลกระทบต่อการดำเนินงานและกำหนดขึ้นเป็นแผนการปฏิบัติงานหรือวิถีทางที่จะปฏิบัติเอาไว้เพื่อสำหรับเป็นแนวทางของการทำงานในอนาคต (2) การจัดองค์การ (organizing) หมายถึงภาระหน้าที่ที่ผู้บริหารจะต้องจัดให้มีโครงสร้างของงานต่างๆและอำนาจหน้าที่ทั้งนี้เพื่อให้เครื่องจักรสิ่งของและตัวคนอยู่ในส่วนประกอบที่เหมาะสมในอันที่จะช่วยให้งานขององค์การบรรลุผลสำเร็จได้ (3) การบังคับบัญชาสั่งการ (commanding) หมายถึงหน้าที่ในการสั่งงานต่างๆของผู้ใต้บังคับบัญชาซึ่งกระทำให้งานสำเร็จผลด้วยดีโดยที่ผู้บริหารจะต้องกระทำตนเป็นตัวอย่างที่ดีจะต้องเข้าใจผู้ใต้บังคับบัญชา (4) การประสานงาน (coordinating) หมายถึงภาระหน้าที่ที่จะต้องเชื่อมโยงงานของทุกคนให้เข้ากันได้และกำกับให้ไปสู่จุดมุ่งหมายเดียวกัน (5) การควบคุม (controlling) หมายถึงภาระหน้าที่ในการที่จะต้องกำกับให้สามารถประกันได้ว่ากิจกรรมต่างๆที่ทำไปนั้นสามารถเข้ากันได้กับแผนที่ได้วางไว้แล้ว

Gulick & Urwick (1973) ได้เสนอเป็นหลักการว่ากระบวนการจัดการประกอบด้วยขั้นตอนที่สำคัญ 7 ประการหรือเรียกว่า POSDCORB ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้ (1) การวางแผน (planning) หมายถึงการวางแผนหรือการกำหนดการไว้ล่วงหน้าว่าจะทำอะไรในการบริหารงานใดๆก็ตามผู้บริหารจะต้องรู้จักวางแผนเพราะการวางแผนเป็นหลักการสำคัญมูลฐานของกระบวนการบริหาร (2) การจัดองค์การ (organizing) หมายถึงการจัดองค์การหรือหน่วยงานโดยการจัดแบ่งงานขององค์การหรือของหน่วยงานเป็นหน่วยงานย่อยพร้อมทั้งวัตถุประสงค์กำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบของแต่ละส่วนงานตลอดจนกำหนดงานควบคุมและบังคับบัญชาในลักษณะหน่วยงานหลักหน่วยงานที่ปรึกษาและหน่วยงานช่วยพร้อมทั้งกำหนดช่วงการบังคับบัญชาไว้ด้วย (3) การจัดคนเข้าทำงาน (staffing) หมายถึงการดำเนินการบริหารงานบุคคลซึ่งเป็นกระบวนการสรรหาและคัดเลือกบุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสมเข้ามาสู่หน่วยงานมีการปฐมนิเทศและมอบหมายงานให้ทั้งบุคคลใหม่และบุคลากรเก่ามีการพิจารณาเรื่องความดีความชอบและสวัสดิการเนื่องจากคนเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดของกระบวนการบริหารผู้บริหารพึงเอาใจใส่ชีวิตความเป็นอยู่และความสุขความทุกข์ของผู้ร่วมงานดูแลผู้ร่วมงานของหน่วยงานให้อยู่ในสภาพที่จะปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความสามารถมีการมอบหมายงานใหม่เหมาะสมกับบุคคลและให้ความเป็นธรรมแก่ผู้ร่วมงานโดยเสมอภาคกันในการบริหารงานบุคคลในปัจจุบันมีใช้อยู่ 2 ระบบคือ (3.1) ระบบคุณธรรม (merit system) เป็นระบบบริหารงานบุคคลที่ใช้หลักเกณฑ์ 4 ประการ (3.2) ระบบอุปถัมภ์ (patronage system) เป็นระบบบริหารงานบุคคลที่ตรงข้ามกับระบบคุณธรรมส่วนใหญ่จะใช้ระบบเครือญาติหรือระบบพวกพ้อง (4) การอำนวยการ (directing) เป็นขั้นตอนที่สำคัญในกระบวนการบริหารและเป็นบทบาทที่สำคัญของนักบริหารเพราะการสั่งการและคำสั่งของผู้บริหารจะมีผลกระทบต่อพฤติกรรมขององค์การหรือหน่วยงานซึ่งอาจจะเป็นไปตามแผนหรือเป้าหมายที่กำหนดไว้หรือไม่ก็ได้การสั่งการเป็นการตัดสินใจของผู้บริหารในการกำหนดให้ผู้ร่วมงานในการปฏิบัติงานหรือ (5) การประสานงาน (coordinating) หมายถึงการประสานงานระหว่างหน่วยงานหรือตำแหน่งที่เกี่ยวข้องรวมทั้งการติดต่อสื่อสารภายในองค์การเพื่อให้การดำเนินงานขององค์การหรือหน่วยงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ (6) การรายงาน (reporting) หมายถึงการรายงานผลการปฏิบัติและการประชาสัมพันธ์ขององค์การในการบริหารนั้นผู้บริหารจะต้องดำเนินการตามกระบวนการบริหารเริ่มจากการวางแผนการจัดองค์การการบริหารงานบุคคลการสั่งการการประสานงานต่อจากนั้นก็เป็นหน้าที่ของผู้บริหารที่จะต้องติดตามผลว่าการที่ได้สั่งการหรือมอบหมายให้แก่ผู้ร่วมงานนั้นผลการปฏิบัติงานรุดหน้าหรือไม่เพียงใดมีอุปสรรคและข้อขัดข้องประการใดผลการปฏิบัติงานสอดคล้องและบรรลุเป้าหมายขององค์การหรือไม่ (7) งบประมาณ (budgeting) หมายถึงการบริหารงบประมาณในการบริหารงานผู้บริหารมีภารกิจหน้าที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงบประมาณมีภารกิจหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติ 2 ขั้นตอนคือขั้นตอนแรกได้แก่การจัดทางบประมาณซึ่ง

เป็นการวางแผนล่วงหน้าในการขอเงินเพื่อจัดซื้อหรือจัดจ้างหรือค่าใช้จ่ายและขั้นตอนที่สองได้แก่การดำเนินการใช้เงินเพื่อจัดซื้อหรือจัดจ้างตามงบประมาณที่ได้รับนั้น

Bartol & Martin (1997) ได้นำเสนอว่ากระบวนการจัดการประกอบไปด้วยขั้นตอนที่สำคัญอยู่ 4 ประการด้วยกันคือ (1) การวางแผน (planning) หมายถึงการวางแผนหรือกาหนดการทำงานขององค์การไว้ล่วงหน้าว่าจะทำอะไรในการบริหารงานใดๆก็ตามผู้บริหารจะต้องทำหน้าที่ในการวางแผนเพราะการวางแผนเป็นหน้าที่ประการแรกของกระบวนการบริหารผู้บริหารจะต้องตระหนักอยู่เสมอว่าแผนงานเป็นกรอบและเป็นแนวทางของการปฏิบัติงานทั้งหมดถ้าปราศจากแผนงานแล้วเป็นการยากที่ผู้บริหารจะทำงานให้ได้ผลดีการวางแผนในการบริหารงานนั้นจะต้องจัดทำทั้งแผนระยะสั้นและแผนระยะยาวในการวางแผนนั้นผู้บริหารจะต้องคำนึงอยู่เสมอ (2) การจัดองค์การ (organizing) หมายถึงการจัดองค์การหรือจัดหน่วยงานโดยการจัดแบ่งงานขององค์การหรือของหน่วยงานย่อยพร้อมทั้งกำหนดวัตถุประสงค์กำหนดอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของแต่ละส่วนงาน (3) การนำ (leading) หมายถึงการที่ผู้นำใช้การโน้มน้าวให้สมาชิกองค์การปฏิบัติตามคำสั่งของตัวเองเพื่อให้บรรลุเป้าหมายในการทำงานนอกจากนั้นยังรวมถึงการติดต่อสื่อสารการสั่งการและการจูงใจภายในองค์การอีกด้วย (4) การควบคุม (control) หมายถึงกระบวนการในการตรวจสอบการปฏิบัติงานขององค์การว่าสมาชิกองค์การที่เป็นผู้ปฏิบัติงานได้ปฏิบัติงานเป็นไปตามแผนงานที่ได้กำหนดไว้หรือไม่ โดยดูได้จากการปฏิบัติงานจริงเมื่อเปรียบเทียบกับมาตรฐานถ้างานของการทำงานต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐานก็จะนำไปสู่การปรับปรุงแก้ไขให้เป็นไปตามมาตรฐานและแผนในการทำงาน

Peter F. Drucker (2005) ได้เสนอเป็นหลักการว่ากระบวนการจัดการประกอบด้วย (1) การวางแผน (planning) เป็นการกำหนดหน้าที่การงานที่ต้องปฏิบัติเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรโดยกำหนดว่าจะดำเนินการอย่างไรและดำเนินการเมื่อไรเพื่อให้ความสำเร็จตามแผนที่วางไว้การวางแผนต้องควบคุมทั้งในระยะสั้นและระยะยาว (2) การจัดองค์การ (organizing) เป็นการมอบหมายงานให้บุคคลในแผนกหรือฝ่ายได้ปฏิบัติเพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามแผนที่วางไว้เมื่อแผนกหรือฝ่ายประสบความสำเร็จก็จะทำให้องค์การประสบความสำเร็จไปด้วยดี (3) การเป็นผู้นำ (leading) เป็นการจูงใจการชักนำการกระตุ้นและชี้ทิศทางให้ดำเนินไปสู่เป้าหมายโดยการเพิ่มผลผลิตและเน้นมนุษย์สัมพันธ์ทำให้เกิดระดับผลผลิตในระยะยาวที่สูงกว่าภาวะงานเพราะคนมักไม่ค่อยชอบภาวะงาน (4) การควบคุม (controlling) เป็นภาระหน้าที่ของผู้บริหารที่จะต้องรวบรวมข้อมูลเพื่อประเมินผลการดำเนินงานเปรียบเทียบผลงานปัจจุบันกับเกณฑ์มาตรฐานที่ตั้งไว้และทำการตัดสินใจไปตามเกณฑ์หรือไม่

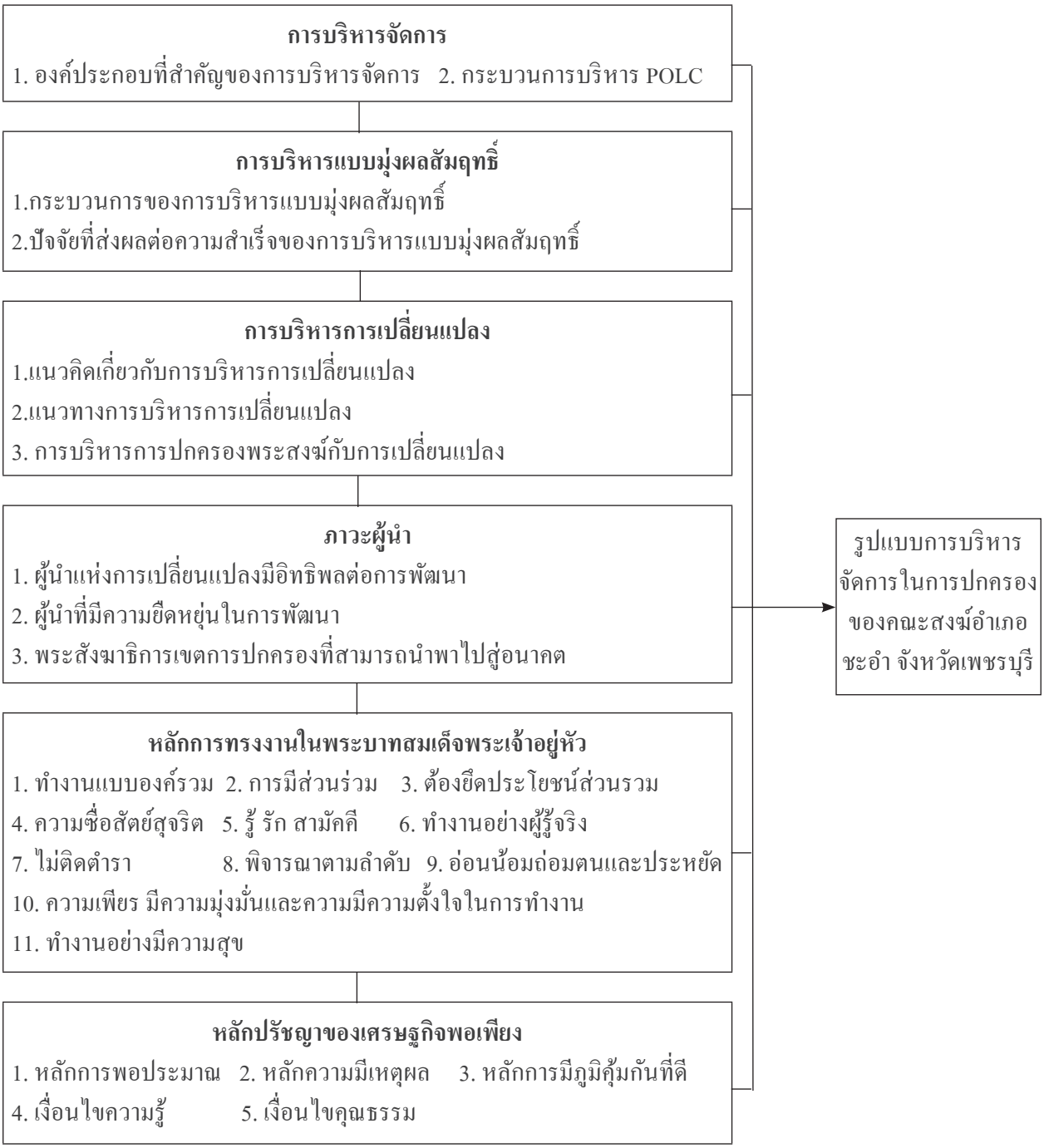
Dalf (2006) กล่าวถึงกิจกรรมหลักทางการจัดการแบ่งออกเป็นกระบวนการซึ่งประกอบด้วยกิจกรรม 4 ประการคือ (1) การวางแผน (planning) (2) การจัดองค์การ (organizing) (3) การชี้นำ (leading) ประกอบด้วยเนื้อหา 2 เรื่องสำคัญคือภาวะผู้นำ (leadership) ซึ่งเกี่ยวกับการพัฒนาตัวผู้บริหารเองและการจูงใจ (motivation) ซึ่งเกี่ยวกับการชักจูงหรือการกระตุ้นให้ผู้อื่นทำงานได้เต็มที่ตามความรู้ความสามารถ (4) การควบคุมองค์กร (controlling) เป็นการควบคุมองค์กรให้การดำเนินงานต่าง ๆ ภายในองค์กรเป็นไปตามแผนงานความคาดหวังหรือมาตรฐานที่กำหนด

ผู้วิจัยได้นำลักษณะสำคัญของกระบวนการการบริหารจัดการ (management process) ตามแนวคิดกระบวนการบริหาร POLC นำมาใช้เป็นตัวแปรในกรอบแนวคิดการวิจัย สำหรับงานวิจัยกระบวนการบริหาร POLCหมายถึงกระบวนการเพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายขององค์กรประกอบด้วย (1) การวางแผน เป็นการบริหารจัดการโดยการให้บรรลุเป้าหมายผลลัพธ์ที่ต้องการ (2) การจัดการโดยการพิจารณาถึงสิ่งที่ต้องกระทำเพื่อให้การบริหารจัดการการเพื่อการแก้ไขปัญหาการปกครองพระสงฆ์ในเขตการปกครองคณะสงฆ์อำเภอชะอำประสบความสำเร็จ (3) การนำหรือการสั่งการ(leading or directing) เป็นการดำเนินการตามกระบวนการบริหารของคณะสงฆ์อำเภอชะอำจังหวัดเพชรบุรี เพื่อจูงใจให้พระสังฆาธิการของคณะสงฆ์อำเภอชะอำ และพระสงฆ์ที่จำพรรษาอยู่ในเขตการปกครองให้ปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบที่กำหนดไว้ และ (4) การควบคุม (controlling) เป็นวิธีการติดตามผลและประเมินการปฏิบัติงานของคณะสงฆ์อำเภอชะอำจังหวัดเพชรบุรีในการบริหารจัดการในการปกครองของ

คณะสงฆ์อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี ให้ไปในทิศทางที่ถูกต้องและบรรลุวัตถุประสงค์

กรอบแนวคิดการวิจัย

การกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยรูปแบบการบริหารจัดการในการปกครองของคณะสงฆ์อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรีซึ่งผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการในการปกครองของคณะสงฆ์อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี แล้วทำการสังเคราะห์ให้เหลือเฉพาะประเด็นที่มีน้ำหนักเท่ากันหรือใกล้เคียงกัน โดยสรุปได้ประเด็นสำคัญของปัจจัยนำเข้าดังนี้ (1) ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการ (2) แนวคิดการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ (3) ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวกับการบริหารการเปลี่ยนแปลง (4) ภาวะผู้นำ (5) หลักการทรงงานในพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว และ (6) หลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงดังแสดงในภาพ



ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพได้ดำเนินการวิจัยตามแนวทฤษฎีหลัก Grounded Theory (Creswell, 2007) การศึกษาจากเอกสาร (documentary) และการสัมภาษณ์เชิงลึก (in-depth-Interview) และใช้การวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อสนับสนุนวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยใช้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการบริหารการเปลี่ยนแปลงเพื่อส่งเสริมการปกครองพระสงฆ์ในเขตการปกครองคณะสงฆ์อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี จำนวน 11รูปโดยเลือกแบบเฉพาะเจาะจง

การวิจัยเชิงปริมาณผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลแบบสอบถามจากพระสงฆ์ในเขตการปกครองคณะสงฆ์จังหวัดเพชรบุรีจำนวน 370 รูป โดยกลุ่มตัวอย่างผู้วิจัยใช้วิธีคัดเลือก โดยวิธีเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง เป็นวิธีเลือกตัวอย่างโดยอาศัยเหตุผลของผู้วิจัยเพื่อให้สอดคล้องกับปัญหาและวัตถุประสงค์ของการศึกษาโดยที่ไม่ได้ให้สมาชิกทุกหน่วยมีโอกาสถูกเลือกเท่า ๆ กัน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้สำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพนั้น ได้แก่ แบบสัมภาษณ์เชิงลึกที่มีโครงสร้างใช้กับกลุ่มตัวอย่างจากผู้ให้ข้อมูลหลัก

สำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในส่วนของการวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงสถิติสำหรับงานวิจัยฉบับนี้ ผู้วิจัยใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยซึ่งเป็นการเก็บข้อมูลปฐมภูมิ คือ แบบสอบถามที่พัฒนามาจากข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกประกอบด้วย 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 บบสอบถามข้อมูลส่วนตัวของพระสงฆ์ในเขตการปกครองคณะสงฆ์จังหวัดเพชรบุรี ตอนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการบริหารจัดการในการปกครองของคณะสงฆ์อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรีและตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยเชิงคุณภาพได้กำหนดกระบวนการหรือแนวทางในการเก็บรวบรวมไว้2 ลักษณะ คือ (1) การศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากเอกสารทางวิชาการ และ (2) การเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกดังนี้

1. การเก็บข้อมูลทุติยภูมิ

2. การเก็บข้อมูลปฐมภูมิ

ส่วนการเก็บข้อมูลการวิจัยเชิงปริมาณ มีขั้นตอนดังนี้ (1) ผู้วิจัยได้ทำหนังสือขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลหลัก (2) ผู้วิจัยประสานงานและติดต่อกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพระสงฆ์ในเขตการปกครองคณะสงฆ์จังหวัดเพชรบุรีด้วยตนเอง (3) ผู้วิจัยทำการรวบรวมแบบสอบถามเกี่ยวกับการบริหารจัดการในการปกครองของคณะสงฆ์อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี และดำเนินการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามและทำการตรวจสอบคะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้เพื่อนำคะแนนไปวิเคราะห์ทางสถิติต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

การวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยเชิงคุณภาพผู้วิจัยใช้แนวทางการวิเคราะห์ตามองค์ประกอบของการวิเคราะห์ข้อมูลของ Miles & Huberman (1994) ดังนี้ (1) การเก็บข้อมูล (data collection) (2) ลดทอนข้อมูล (data reduction) ที่ซ้ำหรือไม่จำเป็นลง (3) แสดงผลข้อมูล(data display) และ (4) สรุปและรับรองผลข้อมูล (drawing and verifying conclusion)

การวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยเชิงปริมาณผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าสถิติพื้นฐาน คือ (1) ค่าร้อยละ (percentage) (2) การหาค่าเฉลี่ย (mean) (3) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์สภาพปัจจุบันการบริหารจัดการในการปกครองของคณะสงฆ์อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี พบว่า สภาพปัจจุบันการบริหารจัดการในการปกครองของ

คณะสงฆ์อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี การบริหารงานของพระสังฆาธิการในเขตการปกครองคณะสงฆ์อำเภอชะอำนั้น ประกอบด้วย (1) มีการบริหารงานการปกครองเป็นไปตามสายงานการบังคับบัญชา และพระสังฆาธิการในเขตการปกครองคณะสงฆ์อำเภอชะอำ ได้ปฏิบัติงานตามหน้าที่มีความสำเร็จเรียบร้อยถูกต้องเป็นไปตามพระธรรมวินัย กฎมหาเถรสมาคม กติกาของวัด มีการสอดส่องดูแลในเขตการปกครองของตนเองอย่างเคร่งครัด และในการปกครองมีการลงโทษพระสงฆ์ที่กระทำผิดพระธรรมวินัย กฎระเบียบและข้อบังคับ กำหนดโทษผู้ที่ละเมิดกฎระเบียบที่วางไว้ (2) กระบวนการในการปฏิบัติหน้าที่มีรูปแบบการบริหารที่ต่อเนื่องและประสานงานกัน มีการบริหารจัดการในเขตการปกครองของตนเองเปิดโอกาสให้พระสงฆ์ที่จำพรรษาอยู่ในเขตการปกครองรวมถึงพุทธศาสนิกชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารจัดการมากขึ้น ร่วมทั้งการมีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมด้วย มีการจัดทำแผนงานให้เป็นระบบมากยิ่งขึ้นและ (3) การบริหารในการพัฒนาทรัพยากรบุคคล มีการสร้างและพัฒนาภาวะผู้นำของพระสังฆาธิการให้มีความรู้ความสามารถมากขึ้น แต่ทั้งหมดนี้ก็ยังมีปัญหาและอุปสรรคที่แตกต่างกันออกไปรวมถึงพระราชบัญญัติคณะสงฆ์และกฎหมายหรือ กฎระเบียบอื่น ๆ ที่จะส่งเสริมให้พระสังฆาธิการทำงานให้สะดวกยิ่งขึ้นนั้นมีน้อยมาก ทำให้การบริหารจัดการในเขตการปกครองคณะสงฆ์อำเภอชะอำ ไม่สอดคล้องกับสภาวะของสังคมปัจจุบัน สภาพปัจจุบันการบริหารจัดการในการปกครองของคณะสงฆ์อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยที่ 3.87 จากค่าเฉลี่ย 5 โดยความคิดเห็นมากที่สุด คือ พระสังฆาธิการปฏิบัติงานตามหน้าที่มีความสำเร็จเรียบร้อยถูกต้องเป็นไปตามพระธรรมวินัย กฎมหาเถรสมาคมมีค่าเฉลี่ยที่ 4.02

2. ผลการวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคในการบริหารจัดการในการปกครองของคณะสงฆ์อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรีพบว่า ปัญหาและอุปสรรคในการบริหารจัดการในการปกครองของคณะสงฆ์อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรีพบว่า ปัจจัยหลักที่สำคัญ ประกอบด้วย 2 ปัจจัย คือ (1) พระสังฆาธิการในเขตการปกครองคณะสงฆ์อำเภอชะอำยังขาดความรู้ความเข้าใจในหลักการบริหารการปกครองที่ถูกต้อง พระสังฆาธิการรุ่นใหม่ยังขาดประสบการณ์ในการปกครองพระสงฆ์ในเขตปกครองของตนเองพระสังฆาธิการรุ่นเก่ายังยึดมั่นกับหลักการบริหารการปกครองแบบเดิม ๆ หากขาดความรู้ความเข้าใจในหลักการบริหารการปกครองที่ถูกต้องแล้วจะเกิดปัญหาและอุปสรรคของการปกครองพระสงฆ์ในเขตการปกครอง (2) กระบวนการบริหารยังขาดความร่วมมือในการนำนโยบายมาปฏิบัติอย่างจริงจัง ปัญหาและอุปสรรคในการบริหารจัดการในการปกครองของคณะสงฆ์อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยที่ 3.87 โดยความคิดเห็นมากที่สุด คือ พระสังฆาธิการในเขตการปกครองคณะสงฆ์อำเภอชะอำ ยังขาดความรู้ความเข้าใจในหลักการบริหารการปกครองที่ถูกต้องมีค่าเฉลี่ยที่ 4.00

3. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่สนับสนุนการบริหารจัดการในการปกครองของคณะสงฆ์อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี พบว่า ปัจจัยที่สนับสนุนการบริหารจัดการในการปกครองของคณะสงฆ์อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี คือ แนวคิดการบริหารการเปลี่ยนแปลงปัจจัยที่สนับสนุนการบริหารจัดการในการปกครองของคณะสงฆ์อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยที่ 3.96 โดยความคิดเห็นมากที่สุด คือ การเปลี่ยนแปลงของพระสังฆาธิการที่มีต่อการเปลี่ยนแปลงการบริหารเป็นกระบวนการปรับ เปลี่ยนสภาพการบริหารงานของพระสังฆาธิการ

4. ผลการวิเคราะห์รูปแบบที่เหมาะสมของการบริหารจัดการในการปกครองของคณะสงฆ์อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี พบว่า องค์ประกอบในกระบวนการหลักของรูปแบบที่เหมาะสมของการบริหารจัดการในการปกครองของคณะสงฆ์อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี รูปแบบการบริหารจัดการในการปกครองของคณะสงฆ์อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยที่ 3.87 จากค่าเฉลี่ย 5 โดยความคิดเห็นมากที่สุด คือ ในการปกครองพระสงฆ์ในเขตการปกครองต้องเป็นไปตามกระบวนการของการเปลี่ยนแปลง โดยใช้หลักการบริหารการปกครองพระสงฆ์แบบมีส่วนร่วม และปรับโครงสร้างการปกครองให้เป็นแนวราบมีค่าเฉลี่ยที่ 4.02

การอภิปรายผล

1.ปัจจัยที่สนับสนุนการบริหารจัดการในการ

ปกครองของคณะสงฆ์อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี พบว่า ปัจจัยที่สนับสนุนการบริหารจัดการ และปัจจัยที่ผลักดันให้เกิดการเปลี่ยนแปลงมี 8 ประการ คือ (1.1) การเปลี่ยนแปลงของพระสังฆาธิการที่มีต่อการเปลี่ยนแปลงการบริหาร (1.2) การนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ (1.3) การเปลี่ยนแปลงหรือความผันผวนทางเศรษฐกิจ (1.4) สภาพทางสังคมในปัจจุบันมีความแตกต่างกันจำเป็นต้องมีการเตรียมความพร้อมในการบริหารการเปลี่ยนแปลง (1.5) การเงินจากรายได้ของวัดกับความพร้อมในเรื่องเงินบริจาค (1.6) สภาพการแข่งขันในสังคมปัจจุบันมีมากขึ้น (1.7) พระสังฆาธิการต้องนำแนวคิดหรือยอมรับแนวคิดการบริหารจัดการใหม่ ๆ (1.8) การเปลี่ยนแปลงของพระสังฆาธิการนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับปัจจัยที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงจากแนวคิดของ Robbins (1994) ในงานเขียนของเขาชื่อ Essential of Organization Behavior โดย Robbins ได้สรุปปัจจัยที่ผลักดันให้เกิดการเปลี่ยนแปลงองค์กรมีทั้งสิ้น 8 ประการ (Robbins, 1994) ได้แก่ (1.8.1) การเปลี่ยนแปลงตามธรรมชาติของแรงงาน (the changing of work force) (1.8.2) การเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี (technology) (1.8.3) การเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ (economic shocks) (1.8.4) การเปลี่ยนแปลงทางสังคมหรือแนวโน้มทางสังคม (social trend) (1.8.5) การเมืองของโลก (world politics) (1.8.6) การแข่งขัน (competition) (1.8.7) การเปลี่ยนแปลงแนวคิดในการจัดการแนวความคิดด้านการจัดการและการบริหารงานบุคคล และ (1.8.8) ความต้องการเปลี่ยนแปลงของบุคคลในองค์กรจากปัจจัยที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในองค์กรของ Robbins ทั้ง 8 ประการดังกล่าวข้างต้นนั้น หากนำมาสังเคราะห์และปรับใช้ในการบริหารจัดการในการปกครองของคณะสงฆ์อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรีจะพบว่า การเปลี่ยนแปลงเกิดจากทั้งแรงผลักดันภายในคณะสงฆ์อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี เอง และการเปลี่ยนแปลงที่เกิดจากแรงผลักภายนอกคณะสงฆ์อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี

2. รูปแบบที่เหมาะสมของการบริหารจัดการในการปกครองของคณะสงฆ์อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี ประกอบด้วย 6 องค์ประกอบในกระบวนการหลัก คือ (2.1) การบริหารการเปลี่ยนแปลง ประกอบด้วย (2.1.1) การบริหารการเปลี่ยนแปลงของคณะสงฆ์อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี ในการปกครองพระสงฆ์ในเขตการปกครองต้องเป็นไปตามกระบวนการของการเปลี่ยนแปลง ซึ่งมีการพัฒนานวัตกรรมที่แตกต่างกันในแต่ละระยะเวลาการเปลี่ยนแปลง โดยพระสังฆาธิการในคณะสงฆ์อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี ต้องมีภาวะการเป็นผู้นำรวมถึงการใช้อำนาจส่วนหนึ่งด้วย และมีการทำงานเป็นทีม ใช้หลักการบริหารการปกครองพระสงฆ์ในเขตการปกครองแบบมีส่วนร่วม และปรับโครงสร้างการปกครองให้เป็นแนวราบ จึงทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่เริ่มจากพระสังฆาธิการระดับเจ้าอาวาส ซึ่งสภาพแวดล้อมภายนอกคณะสงฆ์อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี จะเป็นฐานการควบคุมการจัดการ ส่วนสภาพแวดล้อมภายในคณะสงฆ์อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี จะเกิดจากการควบคุมการจัดการจากภายในคณะสงฆ์อำเภอชะอำ เอง ซึ่งเป็นไปตามหลักการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ 12 หลักการตามแนวคิดของ Hall & Hord (2001) ได้แก่ หลักการที่ 1 การเปลี่ยนแปลงเป็นกระบวนการ หลักการที่ 2 มีความแตกต่างกันระหว่างการพัฒนาและการส่งเสริมการใช้นวัตกรรมของแต่ละขั้นตอนในการดำเนินการ หลักการที่ 3 องค์การจะไม่เปลี่ยนแปลงจนกว่าบุคคลที่ทำงานในองค์การมีการเปลี่ยนแปลง หลักการที่ 4 นวัตกรรมใหม่มีลักษณะที่แตกต่างกัน ไม่ว่าจะเป็นระยะเวลา แหล่งทรัพยากรและความพยายามในการส่งเสริมการใช้ หลักการที่ 5 การกระทำที่เกิดขึ้นเป็นการแทรกแซงเป็นกุญแจที่ทำให้กระบวนการเปลี่ยนแปลงประสบผลสำเร็จ หลักการที่ 6 ระบบการบริหารเป็นแบบแนวราบดีที่สุด สำหรับการเปลี่ยนแปลงที่จะประสบความสำเร็จผู้เข้าร่วมต้องใช้ความไว้วางใจ ซึ่งเป็นกุญแจสำคัญในระบบการเปลี่ยนแปลง หลักการที่ 7 ภาวะผู้นำเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้เกิดความสำเร็จในการเปลี่ยนแปลงในระยะยาว หลักการที่ 8 อำนาจทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงได้ส่วนหนึ่ง หลักการที่ 9 องค์กรเป็นจุดเริ่มต้นของการเปลี่ยนแปลง หลักการที่ 10 ทีมงานมีส่วนสนับสนุนและส่งเสริมการเปลี่ยนแปลง หลักการที่ 11 การแทรกแซงที่เหมาะสมช่วยลดการต่อต้านการเปลี่ยนแปลง หลักการที่ 12 บริบทขององค์กรมีอิทธิพลต่อกระบวนการเปลี่ยนแปลง

(2.1.2) แนวทางการบริหารการเปลี่ยนแปลงอย่างยั่งยืน ซึ่งแนวทางดังกล่าวนี้ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (Office of the Public Sector Development

Commission (2007) ได้กล่าวว่า การสนับสนุนให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างยั่งยืน เป็นขั้นตอนที่มุ่งดำเนินการในวิถีทางเหมาะสมที่เป็นไปได้เพื่อเชื่อมโยงผลงานอันเป็นผลมาจากการเปลี่ยนแปลงเข้าสู่กระบวนการให้ความดีความชอบทั้งในระดับหน่วยงานและบุคคล และบูรณาการเข้าเป็นส่วนหนึ่งของระบบบริหารจัดการทั่วไปขององค์กร อีกทั้งเป็นส่วนหนึ่งของเนื้องานอันเป็นกิจวัตรของผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้การเปลี่ยนแปลงดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและเกิดประโยชน์แก่องค์กรอย่างยั่งยืนถาวร เป็นการป้องกันมิให้บุคลากรในองค์กรย้อนกลับไปดำเนินวิถีการทำงานแบบเดิม แนวทางการสนับสนุนให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างยั่งยืน ได้แก่ (2.1.2.1) รางวัลแก่ผู้ปฏิบัติดี มีผลในการเสริมแรงทางบวก สร้างขวัญกำลังใจในการเปลี่ยนแปลงให้ดำรงอยู่สืบไป (2.1.2.2) การทบทวนระบบบริหารจัดการที่เกี่ยวข้องในกรณีที่จำเป็น เพื่อสนับสนุนให้การเปลี่ยนแปลงนี้ดำเนินไปได้อย่างถาวร (2.1.2.3) การติดตามผล เป็นการประเมินความคืบหน้า เพื่อนำข้อมูลที่ได้ตลอดจนปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในระหว่างการดำเนินโครงการบริหารการเปลี่ยนแปลงมาพิจารณาปรับปรุงแก้ไขในสิ่งที่จำเป็นต้องได้รับการพัฒนาเพื่อวินิจฉัยและเรียนรู้จากประสบการณ์ในโครงการ เพื่อให้การเปลี่ยนแปลงในเรื่องนั้น ๆ บรรลุผลลัพธ์ผลสัมฤทธิ์ตามที่กำหนดไว้ (2.2) การบริหารจัดการ ประกอบด้วย (2.2.1) องค์ประกอบที่สำคัญของการบริหารจัดการเพื่อการเปลี่ยนแปลง 5 ลักษณะ คือ (2.2.1.1) การบริหารเป็นการทำงานกับคนและโดยอาศัยคน (2.2.1.2) การบริหารเพื่อการเปลี่ยนแปลงการปกครองพระสงฆ์ในเขตการปกครองคณะสงฆ์อำเภอชะอำ ต้องอาศัยความร่วมมือกันของทั้ง 2 ฝ่าย หมายถึง พระสังฆาธิการทุกระดับชั้นและพระสงฆ์ที่อยู่ในเขตการปกครองคณะสงฆ์อำเภอชะอำ (2.2.1.3) ต้องเป็นการสมดุลระหว่างประสิทธิผลและประสิทธิภาพของทั้งพระสังฆาธิการทุกระดับชั้นและพระสงฆ์ที่อยู่ในเขตการปกครองคณะสงฆ์อำเภอชะอำ (2.2.1.4) จะต้องใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด และ (2.2.1.5) การบริหารเพื่อการเปลี่ยนแปลงการปกครองพระสงฆ์ในเขตการปกครองคณะสงฆ์อำเภอชะอำ จะต้องสามารถคาดคะเนการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นได้อย่างถูกต้องและสามารถปรับตัวเองให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงนั้นให้ได้ องค์ประกอบที่สำคัญของการบริหารเพื่อการเปลี่ยนแปลง 5 ลักษณะ เพื่อการเปลี่ยนแปลงการปกครองพระสงฆ์ในเขตการปกครองคณะสงฆ์อำเภอชะอำ นี้สอดคล้องกับแนวคิดของ เสนาะ ติเยาว์ (2551) ในหนังสือเรื่อง หลักการบริหาร ซึ่งกล่าวว่า การบริหารงานวิจัย คือ กระบวนการทำงานกับคนและโดยอาศัยคน เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การภายใต้สภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลง ซึ่งแยกตามสาระของความหมายนี้ได้ 5 ลักษณะ คือ ลักษณะที่หนึ่ง การบริหารเป็นการทำงานกับคนและโดยอาศัยคน ลักษณะที่สอง การบริหารทำให้งานบรรลุเป้าหมายขององค์การ ลักษณะที่สาม การบริหารเป็นความสมดุลระหว่างประสิทธิผลและประสิทธิภาพ ลักษณะที่สี่ การบริหารเป็นการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุดและการบริหารจะต้องเผชิญกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป และลักษณะที่ห้า การบริหารที่จะประสบผลสำเร็จจะต้องสามารถคาดคะเนการเปลี่ยนแปลงที่อาจจะเกิดขึ้นได้อย่างถูกต้อง (2.2.2) กระบวนการบริหาร POLC เป็นกระบวนการเพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายขององค์กร ลักษณะสำคัญของกระบวนการบริหาร POLC เป็นสิ่งที่มีความสำคัญอย่างยิ่งในการบริหารจัดการในการปกครองของคณะสงฆ์อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี กระบวนการการบริหารจัดการตามแนวคิดกระบวนการบริหาร POLC ประกอบด้วยหน้าที่ซึ่งสัมพันธ์กัน 4 ประการ เป็นกระบวนการของกิจกรรมที่ต่อเนื่องและประสานงานกัน ซึ่งผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง คือ พระสังฆาธิการทุกระดับชั้นของคณะสงฆ์อำเภอชะอำ พระสงฆ์ที่จำพรรษาอยู่ในเขตการปกครองคณะสงฆ์อำเภอชะอำ และวัดในเขตการปกครองคณะสงฆ์อำเภอชะอำ ต้องร่วมกันดำเนินการเพื่อให้การบริหารของคณะสงฆ์อำเภอชะอำ บนพื้นฐาน 4 ประการ คือ (2.2.2.1) การวางแผน (2.2.2.2) การจัดการ (2.2.2.3) การนำหรือการสั่งการ และ (2.2.2.4) การควบคุม โดยองค์ประกอบพื้นฐานของกระบวนการการบริหารจัดการทั้ง 4 ประการดังกล่าวต่างก็มีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน สอดคล้องกับแนวคิดกระบวนการจัดการของ Bartol & Martin (1997) ในงานเขียนของเขา เรื่อง Management สอดคล้องกับผลงานของ Drucker (2005) เรื่อง The Effective Executive in Action และสอดคล้องกับแนวคิดกิจกรรมหลักทางการจัดการของ Dalf (2006) เรื่อง The New Era of Management: International Edition (2.3) องค์ประกอบของการบริหาร

แบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ ดังนี้ (2.3.1) การกำหนดสิ่งที่ต้องการในอนาคต ซึ่งคณะสงฆ์อำเภอชะอำจะต้องพยายามให้เกิดขึ้น (2.3.2) คณะสงฆ์อำเภอชะอำต้องมีการกำหนดวัตถุประสงค์ โดยกำหนดขึ้นหลังจากกำหนดเป้าหมายแล้ว เป็นผลสัมฤทธิ์ที่คาดหวังไว้ว่าจะเกิดขึ้นเช่นนั้น (2.3.3) คณะสงฆ์อำเภอชะอำต้องมีการกำหนดตัวชี้วัดการบรรลุเป้าหมาย เป็นการกำหนดปัจจัยหลักเพื่อใช้ในการติดตามผลงาน (2.3.4) คณะสงฆ์อำเภอชะอำต้องมีการกำหนดตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน เป็นเครื่องมือที่ใช้วัดผลการปฏิบัติงานหรือประเมินผลการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ ของพระสังฆาธิการทุกระดับชั้นในเขตการปกครอง (2.3.5) คณะสงฆ์อำเภอชะอำต้องมีการจัดทำข้อตกลงเพื่อให้รับรู้ถึงเป้าหมาย (2.3.6) คณะสงฆ์อำเภอชะอำต้องมีการจัดระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อนำมาสนับสนุนการตัดสินใจ ทำให้การบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์มีประสิทธิภาพขึ้น (2.3.7) คณะสงฆ์อำเภอชะอำต้องมีการปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง เป็นการปรับปรุงองค์ประกอบที่สำคัญอย่างหนึ่งในกระบวนการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ (2.3.8) คณะสงฆ์อำเภอชะอำ ต้องมีการวัดและประเมินผลงาน ของพระสังฆาธิการในเขตการปกครองเปรียบเทียบกับเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ เพื่อนำไปปรับปรุงและพัฒนาต่อไป และ (2.3.9) คณะสงฆ์อำเภอชะอำต้องมีการจัดวางกลไกการตรวจสอบ การบริหารที่มีความยืดหยุ่นในการบริหารสำหรับการปรับตัวขององค์การภายใต้การเปลี่ยนแปลง ซึ่งองค์ประกอบของการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์เพื่อส่งเสริมการปกครองพระสงฆ์ในเขตการปกครองคณะสงฆ์อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี นี้เป็นแนวทางการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ของ Louisette Bizier & Bruno Lefèvre (2006) ในบทความเรื่อง INF.12: Result-Based Management Framework and Roadmap ซึ่งนำเสนอต่อ World Heritage Centre, UNESCO เมื่อเดือนพฤษภาคม 2006 ไว้ว่าเป็นข้อเสนอพื้นฐานที่กล่าวถึงการสร้างผลการปฏิบัติงานและการใช้ข้อมูลเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ ตอบสนองต่อกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกและภายในองค์การในลักษณะที่ช่วยให้เกิดการเรียนรู้เชิงการบริหารและการตัดสินใจ (management learning and decision-making) โดยที่ระบบการบริหารแบบนี้ก็จะมีระดับที่ แตกต่างไปในแต่ละองค์การ (2.4) หลักการทรงงานในพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว 3 ขั้นตอนหลัก จากแนวคิดของศาสตราจารย์เกียรติคุณ นพ.เกษม วัฒนชัย องคมนตรี คือ หลักคิด หลักวิชา และหลักปฏิบัติ จำนวน 11 หลักการทรงงาน มาเป็นแนวทางในการบริหารการเปลี่ยนแปลงเพื่อส่งเสริมการปกครองพระสงฆ์ในเขตการปกครองคณะสงฆ์อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี ดังนี้ (2.4.1) ทำงานแบบองค์รวม (2.4.2) การมีส่วนร่วม (2.4.3) ต้องยึดประโยชน์ส่วนรวม (2.4.4) ความซื่อสัตย์สุจริต (2.4.5) รู้ รัก สามัคคี (2.4.6) ศึกษาข้อมูลอย่างเป็นระบบ (2.4.7) ไม่ติดตำรา (2.4.8) พิจารณาตามลำดับ (2.4.9) อ่อนน้อมถ่อมตนและประหยัด (2.4.10) ความเพียร และ (2.4.11) ทำงานอย่างมีความสุข (2.5) หลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงสามารถประยุกต์ใช้ได้ในทุกระดับและทุกสาขา โดยมีหลักการที่คล้ายคลึงกัน คือ เน้นการเลือกปฏิบัติอย่างพอประมาณ มีเหตุผลและสร้างภูมิคุ้มกันให้แก่ตนเองและสังคม โดยดำเนินการด้วยความรอบคอบระมัดระวัง สร้างเครือข่ายเพื่อร่วมมือในกิจกรรมต่าง ๆ โดยที่รายละเอียดของวิธีการ ขั้นตอน การปฏิบัติจะมีความแตกต่างกันไปตามแต่ละสาขาภารกิจ โดยพระสังฆาธิการในเขตการปกครองคณะสงฆ์อำเภอชะอำ จะต้องเริ่มต้นสร้างความพอเพียงให้เกิดขึ้นในการดำเนินชีวิตทั้งการสร้างความรู้ ความสามารถ การพัฒนาสิ่งที่เป็นอยู่ให้ดีขึ้น การครองตนแบบเรียบง่าย ใช้ชีวิตตามกำลังความสามารถของตัวเองต้องคิดใช้เหตุผล ประมาณตนเอง ต้องใช้สติปัญญาสร้างภูมิคุ้มกันในการดำรงชีวิต โดยตั้งมั่นอยู่บนพื้นฐานการทำความดีต้องพัฒนาตนเอง ยึดหลักคุณธรรม ความซื่อสัตย์สุจริต ความถูกต้อง ความดีงาม ในการทำงานและปฏิบัติหน้าที่จะต้องตระหนักถึงบทบาทหน้าที่ของตนในการเป็นพระสังฆาธิการ และร่วมเสริมสร้างสภาวะแวดล้อมที่เอื้อต่อการอยู่ร่วมกันของพระสงฆ์ที่จำพรรษาในวัดในเขตการปกครอง มีสำนึกในคุณธรรม ความซื่อสัตย์สุจริต ปฏิบัติหน้าที่บนพื้นฐานของความมีเหตุมีผล พอประมาณ (2.6) ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ภาวะผู้นำแห่งการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลต่อการพัฒนาคณะสงฆ์อำเภอชะอำ ในปัจจุบันเป็นอย่างมาก เนื่องจากพระสังฆาธิการทุกระดับชั้นในเขตการปกครองคณะสงฆ์อำเภอชะอำ เป็นผู้นำที่มีความยืดหยุ่นในการพัฒนาการปกครองคณะสงฆ์อำเภอชะอำ ขณะที่ความสำคัญของพระสังฆาธิการทุกระดับชั้นในเขตการปกครองคณะสงฆ์อำเภอชะอำ มุ่งเน้น

ไปในเรื่องการสร้างผลงานและสร้างสัมพันธ์ของพระสงฆ์ที่จำพรรษาในวัดในเขตการปกครองรวมถึงพุทธศาสนิกชนเป็นหลัก แต่ปัจจุบันคณะสงฆ์อำเภอชะอำ ต้องการพระสังฆาธิการในเขตการปกครองที่สามารถนำพาคณะสงฆ์อำเภอชะอำ ไปสู่อนาคตได้เพื่อสร้างความเข้มแข็งให้คณะสงฆ์อำเภอชะอำ อยู่รอดในโลกแห่งการเปลี่ยนแปลงต่อไป

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งนี้

1. พระสังฆาธิการในเขตการปกครองของคณะสงฆ์อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี ควรดำเนินการเปลี่ยนแปลงองค์การให้เป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ การปกครองของคณะสงฆ์แบบมีส่วนร่วมตลอดทั้งการแก้ปัญหาอย่างบูรณาการ โดยการสร้างวิสัยทัศน์ในการบริหารการสนับสนุนกระบวนการเรียนรู้และการพัฒนาพระภิกษุสงฆ์ วัด หลักการมีส่วนร่วมและการได้ประโยชน์ร่วมกันอย่างยั่งยืน

2. พระสังฆาธิการในเขตการปกครองของคณะสงฆ์อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี ควรดำเนินการจัดการบริการองค์กร โดยการสร้างและนำกระบวนบริหารจัดการองค์กรตามหลักการทรงงานและตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง มาใช้ในองค์กรเพื่อการแก้ปัญหาความประพฤติของสงฆ์และการปฏิบัติตนตามหน้าที่ของสงฆ์อันพึงกระทำ

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

1. การวิจัยรูปแบบการบริหารจัดการในการปกครองของคณะสงฆ์อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรีควรมีการวิจัยการนำรูปแบบการบริหารจัดการในการปกครองของคณะสงฆ์อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรีไปทดลองใช้และทำการประเมินรูปแบบในการนำไปสู่การปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

2. การวิจัยรูปแบบการบริหารจัดการในการปกครองของคณะสงฆ์อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี ควรมีการวิจัยต่อเนื่องโดยการวิจัยจำแนกแต่ละองค์ประกอบในกระบวนการหลักของรูปแบบการบริหารจัดการในการปกครองของคณะสงฆ์อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรีต่อไป

3. การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับรูปแบบการบริหารจัดการในการปกครองของคณะสงฆ์อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรีการศึกษาในครั้งต่อไปจึงควรที่จะทำการศึกษาให้เจาะประเด็นลงไปถึงองค์กรการปกครองคณะสงฆ์ในระดับจังหวัดเพื่อให้เห็นแนวทางการปกครองของคณะสงฆ์อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี ตามสภาพความเป็นจริงเพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาการปกครองคณะสงฆ์ภาค 15 ในระดับจังหวัดต่อไป

4. การวิจัยรูปแบบการบริหารจัดการในการปกครองของคณะสงฆ์อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรีควรมีการวิจัยเรื่องตัวชี้วัดความสำเร็จของรูปแบบการบริหารจัดการในการปกครองของคณะสงฆ์อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรีในการทดลองใช้รูปแบบการบริหารจัดการในการปกครองของคณะสงฆ์อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรีที่ได้จากผลการวิจัยเพื่อสร้างเป็นมาตรฐาน

References

Aiewsriwong, N. (2006). *Foresight: An analysis to change the direction of Thailand*. Bangkok: Wisdom Foundation. (in Thai)

Bartol, K. M., & Martin, D. C. (1997). *Management* (2nd ed.). New York: McGraw - Hill.

Creswell, J. W. (2007). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches* (2nd ed.). Thousand Oaks, CA: Sage.

Dalf, R.L. (2006). *The new era of management: international edition.*Ohio: Thompson.

Drucker, P. F. (2005). *The effective executive*. London: Pan Book.

Fayol, H. (1961). *Industrial and general administration*. New York: Mc-Grew Hill.

Gulick, L., & Urwick, L.(1937). *Papers on the science of administration*. New York: Columbia University.

Hall, G. E., & Hord, S. M. (2001). *Implementing change: Patterns, principles, and potholes*. Boston: Allyn & Bacon.

Louisette Bizier & Bruno Lefèvre (2006). I*NF.12: Result-based management framework and roadmap*. Retrieved from http://whc.unesco.org/en/documents/6625

Miles, M. B. & Huberman, A. M. (1994). *Qualitative data analysis: An expanded sourcebook* (2nd ed.). Thousand Oaks: Sage.

Office of the Public Sector Development Commission (2007). *The standard system operation development commissioner before practice: Final report volume 1*. Bangkok: Author. (in Thai)

Pharthampariyatsopon. (2005). *The Buddhist Sangha administration*. Bangkok: Odrain Store. (in Thai)

Sanprasert,K. (2006). *Documentation that the act's clergy*. Bangkok: National Buddhism. (in Thai)

Soamin, C. (2003). *History of Buddhism and the rule of the clergy Thailand*. Bangkok: Sutpaisarn. (in Thai)

การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์เพื่อสนับสนุนการปราบปรามยาเสพติดของกองบังคับการตำรวจนครบาล 3

Human Resource Administration to Support Narcotics Suppression by the Metropolitan Police Division 3

ชัยธัช สุวรรณชัย และ ประณต นันทิยะกุล

Chaitat Suwanchai and Pranod Nantiyakul

หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย

Doctor of Philosophy in Public Administration Program, Eastern Asia University

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ (2) แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ และ (3) ยุทธศาสตร์การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์เพื่อสนับสนุนการปราบปรามยาเสพติดของกองบังคับการตำรวจนครบาล 3 การวิจัยเป็นแบบผสมผสานซึ่งเน้นการวิจัยเชิงปริมาณและใช้การวิจัยเชิงคุณภาพเป็นข้อมูลเสริม กลุ่มตัวอย่าง คือ ข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติงานอยู่ในสถานีตำรวจนครบาล11 แห่งในสังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 3 จำนวน 1,105 คน สถิติที่ใช้ในการศึกษา คือ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าการถดถอยพหุคูณ และการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ผลการ ศึกษาพบว่า (1) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการที่สำคัญคือ กองบังคับการตำรวจนครบาล 3 กำหนดตัวชี้วัดเพื่อสนับสนุนหรือฝึกอบรมข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการปราบปรามยาเสพติดที่เข้าใจยาก ทำให้ไม่อาจชี้วัดผลสำเร็จของการปฏิบัติงานได้ (2) แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการที่สำคัญคือ กองบังคับการตำรวจนครบาล 3 ควรกำหนดตัวชี้วัดเพื่อสนับสนุนหรือฝึกอบรมข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการปราบปรามยาเสพติดที่เข้าใจและวัดผลได้ง่าย รวมทั้งนำไปปฏิบัติงานได้ และ (3) ยุทธศาสตร์การบริหารจัดการ คือ กองบังคับการตำรวจนครบาล 3 ควรกำหนดและนำยุทธศาสตร์การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์เพื่อสนับสนุนการปราบปรามยาเสพติดตามแนวคิดการวางแผนยุทธศาสตร์ทั้ง 5 ด้าน ไปปรับใช้เป็นแนวทางขั้นตอนการปฏิบัติงานและตัวชี้วัดสำคัญ โดยยุทธศาสตร์การบริหารจัดการดังกล่าวควรเรียงตามลำดับดังนี้ ด้าน (1) ตัวชี้วัด (2) ยุทธศาสตร์การดำเนินงาน (3) เป้าหมาย (4) วิสัยทัศน์ และ (5) พันธกิจ

คำสำคัญ: การบริหารจัดการ, ทรัพยากรมนุษย์, กองบังคับการตำรวจนครบาล 3

Abstract

The objectives of this study were to examine (1) problems of human resource administration of Metropolitan Police Division 3, (2) development guidelines of human resource administration and (3) strategy of human resource administration to support narcotics suppression by the Metropolitan Police Division 3. This research was a mixed method research, focusing mainly on quantitative research and supported by qualitative research. Sampling size was 1,105 police officers in the 11 Metropolitan Police Stations of the Metropolitan Police Division 3. Statistics used were mean, standard deviation, multiple regression, and Pearson's. The research results were (1) the significant

problem of human resource administration was the Metropolitan Police Division 3's establishment of hard knowledge and unspecific performance standard indicators for supporting or training the police officers in terms of narcotics suppression. (2) the significant development guidelines of human resource administration were the Metropolitan Police Division 3 should design obvious indicators along with simple evaluations and applications for supporting or training the police officers in terms of narcotics suppression, and (3) the strategy of administration was the Metropolitan Police Division 3 should establish and apply the strategy of human resource administration to support narcotics suppression according to the 5 aspects of the Strategic Planning Concepts, such as guidelines, operational processes, and Key Performance Indicators (KPI). The 5 aspects should be, in priority, as follows: indicators, operational strategy, goal, vision, and mission.

Keywords: administration, human resource, the Metropolitan Police Division 3

บทนำ

ปัญหายาเสพติดเป็นปัญหาที่อยู่คู่สังคมไทยมาโดยตลอดทั้งจากอดีตถึงปัจจุบัน แม้ว่ารัฐบาลทุกยุคทุกสมัยได้พยายามแก้ไขปัญหามาโดยตลอดแต่สถานการณ์ยาเสพติดมิได้เบาบางลงแต่กลับทวีความรุนแรงมากยิ่งขึ้นจากการประมาณการจำนวนผู้เกี่ยวข้องกับยาเสพติดโดยการสำรวจครัวเรือนทั่วประเทศในปี พ.ศ. 2550 โดยคณะกรรมการบริหารเครือข่ายองค์กรวิชาการสารเสพติดและสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามยาเสพติด พบว่าประชากรที่ใช้สารเสพติดทุกประเภทมีจำนวน 2,520,000 ราย และสารเสพติดที่ใช้ 4 อันดับแรก ได้แก่ กระท่อม ยาบ้า กัญชา และสารระเหย และพบว่าจำนวนผู้เคยใช้สารเสพติดร้อยละ 34.97 อยู่ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (Office of the Narcotics Control Board, 2007) รัฐบาลในทุกยุคทุกสมัยได้ให้ความสำคัญกับปัญหายาเสพติดมาโดยตลอด เพื่อลดระดับความรุนแรงของปัญหายาเสพติดให้น้อยลง ทั้งมุ่งลดการนำเข้ายาเสพติดตามแนวชายแดน การค้ายาเสพติด และลดการแพร่ระบาดของยาเสพติดในพื้นที่ตอนใน โดยการจัดการอย่างบูรณาการ เช่น การสกัดกั้นการนำเข้ายาเสพติดจากประเทศเพื่อนบ้านตามพื้นที่ชายแดน การควบคุมตัวยาเสพติด การดำเนินการต่อกลุ่มผู้มีพฤติการณ์เกี่ยวข้องกับยาเสพติด การเฝ้าระวังตัวยาที่อาจนำไปผลิตเป็นยาเสพติด แต่ปัญหายาเสพติดก็ยังมีความต่อเนื่องมาโดยตลอด จากรายงานผลการจับกุมคดียาเสพติดทั่วประเทศ ของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามยาเสพติด ปี พ.ศ. 2547-2551 พบว่า มีการจับกุมผู้กระทำผิดเกี่ยวกับยาเสพติดทั่วประเทศ จำนวน 446,909 คดี ผู้ต้องหา จำนวน 487,754 ราย (Office of the Narcotics Control Board, 2008)

จากรายงานสถานการณ์ยาเสพติด ปี 2558 และแนวโน้มของปัญหายาเสพติดของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามยาเสพติด (Office of the Narcotics Control Board, 2015) พบว่าปัญหาด้านยาเสพติดยังคงมีความรุนแรงอย่างต่อเนื่อง และมีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้นจากปี 2551 โดยเฉพาะปัญหาการลักลอบนำเข้ายาเสพติดตามพื้นที่ชายแดน เนื่องจากมีแหล่งผลิตยาเสพติด และแหล่งพักยาเสพติดที่สำคัญอยู่ในประเทศเพื่อนบ้าน ทั้งด้านชายแดนประเทศไทย-พม่า สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว กัมพูชา และมาเลเซีย โดยเฉพาะประเทศพม่าซึ่งเป็นแหล่งผลิต ยาเสพติด และเป็นพื้นที่ปลูกฝิ่น มีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้น นั้นย่อมแสดงให้เห็นว่า การบริหารจัดการด้านการปราบปรามยาเสพติดในช่วงเวลาที่ผ่านมายังไม่มีประสิทธิภาพมากเท่าที่ควร โดยเฉพาะอย่างยิ่งการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจในสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ซึ่งสืบเนื่องมาจากปัญหาด้านบุคคลากรที่ยังไม่มีกรอบการดำเนินงานและ/หรือขาดความรู้ ความสามารถ และ/หรือขาดเครื่องมือเครื่องใช้ วัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์เพื่อสนับสนุนการปราบปรามยาเสพติดของกองบังคับการตำรวจนครบาล 3 ซึ่งเป็นลักษณะของการศึกษาเพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ คือ ข้าราชการตำรวจของหน่วยงาน อันได้แก่ กองบังคับการตำรวจนครบาล 3 ซึ่งเป็นหน่วยงานของรัฐในสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ โดยเน้นเรื่องการวางแผนยุทธศาสตร์เพื่อสนับสนุนหรือฝึกอบรมข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการป้องกันยาเสพติด การวางแผนยุทธศาสตร์นั้นประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ด้านวิสัยทัศน์ (vision) พันธกิจ (mission) เป้าหมาย (goal) ยุทธศาสตร์การดำเนินงาน (strategic issues) และตัวชี้วัด (indicator(s)) ทั้งนี้ มีปัญหาการวิจัย คือ กองบังคับการตำรวจนครบาล 3 ให้ความสำคัญกับการวางแผนยุทธศาสตร์เพื่อสนับสนุนหรือฝึกอบรมข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการปราบปรามยาเสพติดไม่มากเท่าที่ควร

ด้วยเหตุนี้ผู้ศึกษาในฐานะที่เป็นข้าราชการตำรวจปฏิบัติหน้าที่อยู่ในสังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 3 มีส่วนเกี่ยวข้องกับงานด้านการปราบปรามยาเสพติด จึงมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่อง การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์เพื่อสนับสนุนการปราบปรามยาเสพติดของกองบังคับการตำรวจนครบาล 3 โดยนำกรอบแนวคิดการวางแผนยุทธศาสตร์ 5 ด้าน มาปรับใช้ พร้อมทั้งคาดหวังว่าผลการศึกษาครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ทั้งด้านวิชาการและด้านการปฏิบัติต่อหน่วยงานของรัฐ เจ้าหน้าที่ของรัฐและประชาชนต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์เพื่อสนับสนุนการปราบปรามยาเสพติดของกองบังคับการตำรวจนครบาล 3

2. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์เพื่อสนับสนุนการปราบปรามยาเสพติดของกองบังคับการตำรวจนครบาล 3

3. เพื่อศึกษายุทธศาสตร์การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์เพื่อสนับสนุนการปราบปรามยาเสพติดของ กองบังคับการตำรวจนครบาล 3

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (Wiruchnipawan, 2007) ได้ให้ความเห็นไว้ว่า การบริหารจัดการ (management administration) การบริหารการพัฒนา (development administration) แม้กระทั่งการบริหารการบริการ (service administration) แต่ละคำมีความหมายคล้ายคลึงหรือใกล้เคียงกัน ที่เห็นได้อย่างชัดเจนมีอย่างน้อย 3 ส่วน คือ (1) เป็นแนวทางหรือวิธีการบริหารงานภาครัฐที่หน่วยงานของรัฐ และ/หรือ เจ้าหน้าที่ของรัฐ นำมาใช้ในการปฏิบัติราชการเพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารราชการ (2) มีกระบวนการบริหารงานที่ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน คือ การคิด (thinking) หรือการวางแผน (planning) การดำเนินงาน (acting) และการประเมินผล (evaluating) และ (3) มีจุดหมายปลายทาง คือ การพัฒนาประเทศไปในทิศทางที่ทำให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น รวมทั้งประเทศชาติมีความเจริญก้าวหน้า และมั่นคงเพิ่มขึ้น สำหรับส่วนที่แตกต่างกัน คือ แต่ละคำมีจุดเน้นต่างกัน กล่าวคือ การบริหารจัดการเน้นเรื่องการนำแนวคิดการจัดการของภาคเอกชนเข้ามาใช้ในการบริหารราชการ เช่น การมุ่งหวังผลกำไร การแข่งขัน ความรวดเร็ว การตลาด การประชาสัมพันธ์ การจูงใจด้วยค่าตอบแทน การลดขั้นตอน และการลดพิธีการ เป็นต้น ในขณะที่การบริหารการพัฒนาให้ความสำคัญเรื่องการบริหารรวมทั้งการพัฒนานโยบาย แผน แผนงานโครงการ (policy, plan, program, project) หรือกิจกรรมของหน่วยงานของรัฐ ส่วนการบริหารการบริการเน้นเรื่องการอำนวยความสะดวกและการให้บริการแก่ประชาชน

ชัยเสฏฐ์ พรหมศรี (Promsri, 2008) กล่าวว่า โดยสรุปองค์การแห่งการเรียนรู้ หมายถึง องค์การที่สร้างการเรียนรู้ร่วมกันเพื่อสร้างองค์ความรู้ใหม่ อันนำไปสู่การพัฒนาศักยภาพ และศักยภาพในการทำงานขององค์การที่ก่อให้เกิดความก้าวหน้า และนำองค์การไปสู่เป้าหมายที่วางไว้ได้

แกรี เดสเลอร์ (Gary Dessler, 1997) อธิบายว่า การจัดการทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง นโยบายและการปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับบุคคลในการทำงาน โดยเฉพาะในเรื่องการสรรหา การฝึกอบรมการประเมินผลการปฏิบัติงาน การให้รางวัล และการเตรียมการในเรื่องความปลอดภัย จริยธรรมและความยุติธรรมให้กับพนักงานขององค์การ

จากความหมาย การบริหารจัดการ องค์กรแห่งการเรียน และทรัพยากรมนุษย์ ของนักวิชาการที่ได้นำเสนอข้างต้น ผู้ศึกษาจึงนำมาปรับใช้เป็นพื้นฐานในการกำหนดความหมายของการบริหารจัดการที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้โดยหมายถึง การดำเนินงาน หรือการปฏิบัติงานใด ๆ ของรัฐ และ/หรือ เจ้าหน้าที่ของรัฐโดยเฉพาะอย่างยิ่งเกี่ยวกับการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์เพื่อสนับสนุนการปราบปรามยาเสพติดของกองบังคับการตำรวจนครบาล 3

กรอบแนวคิดการวิจัย

ผู้ศึกษาได้ทำการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องแล้วกำหนดเป็นกรอบแนวคิดการวิจัยขึ้น โดยกรอบแนวคิดการวิจัยประกอบด้วยกรอบแนวคิดส่วนที่เป็นตัวแปรอิสระและส่วนที่เป็นตัวแปรตาม โดยกรอบแนวคิดส่วนที่เป็นตัวแปรอิสระหรือเป็นเหตุ (cause) คือ ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อแนวคิดการวางแผนยุทธศาสตร์ 5 ด้าน ได้แก่ ด้าน (1) วิสัยทัศน์ (vision) (2) พันธกิจ (mission) (3) เป้าหมาย (goal) (4) ยุทธศาสตร์การดำเนินงาน (operational strategy) และ (5) ตัวชี้วัด (indicators) (Wiruchnipawan, 2016)

สำหรับกรอบแนวคิดส่วนที่เป็นตัวแปรตาม คือ ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อประสิทธิภาพในการบริหารจัดการองค์การแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization--LO) 5 ด้าน หรือ ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการองค์การแห่งการเรียนรู้ 5 ด้าน ตามแนวคิดของ ปีเตอร์เอ็ม.เซงกี้ (Peter M. Senge, 1990) ได้แก่ ด้าน (1) การเป็นตัวของตัวเอง (personal mastery) (2) การมีตัวแบบทางความคิด (mental models) (3) การมีวิสัยทัศน์ร่วม (shared vision) (4) การเรียนรู้เพื่อปฏิบัติงานเป็นทีม (team learning) และ (5) การคิดอย่างเป็นระบบ (system thinking) (Wiruchnipawan, 2014)

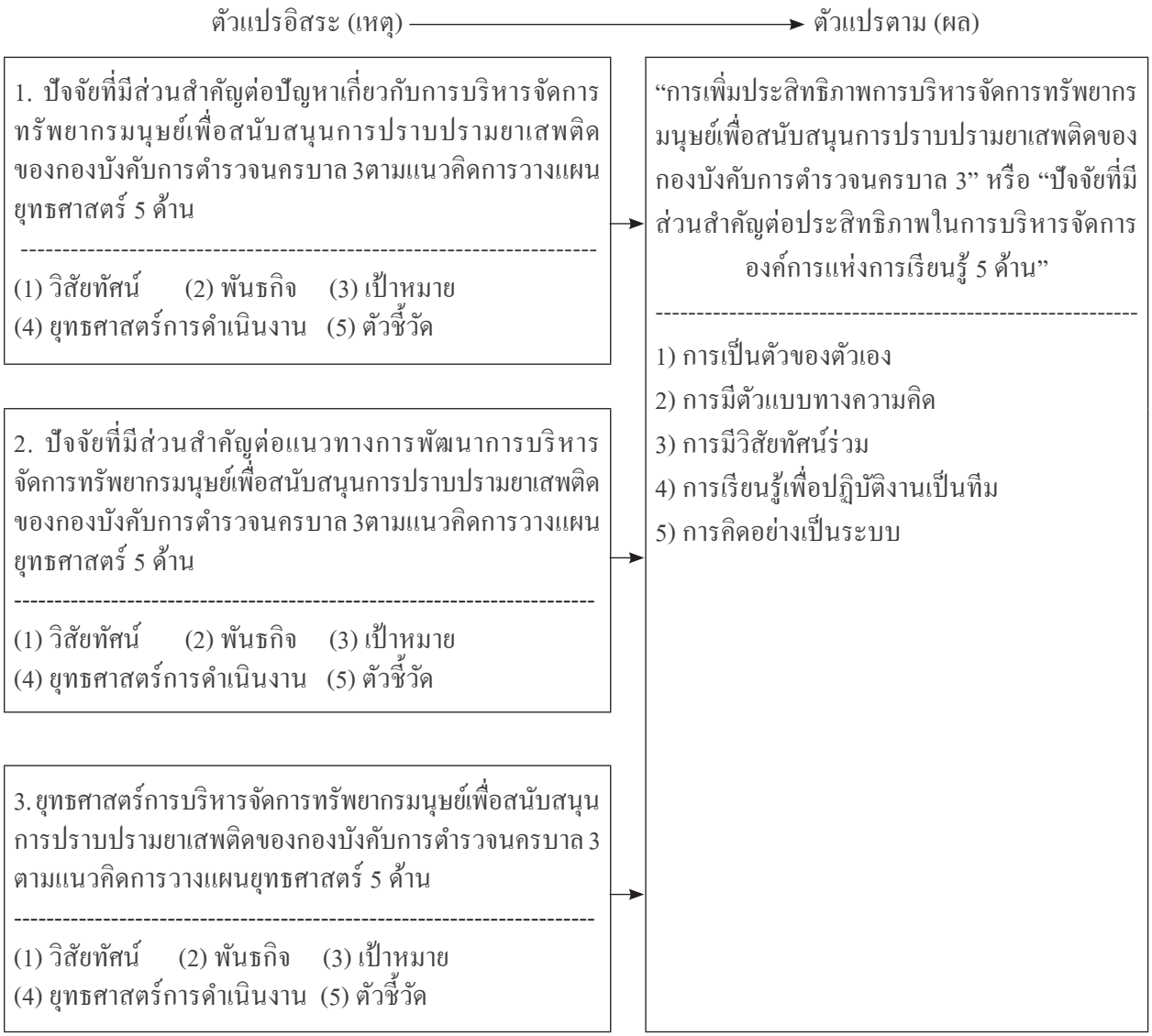
เพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยทั้ง 3 ข้อ ผู้ศึกษาได้กำหนดให้กรอบแนวคิดการวิจัยส่วนที่เป็นตัวแปรอิสระ หรือเหตุ ประกอบด้วย 3 ข้อ เช่นกัน ดังนี้

1. ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญเกี่ยวกับปัญหาการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์เพื่อสนับสนุนการปราบปรามยาเสพติดของกองบังคับการตำรวจนครบาล 3 ตามแนวคิดการวางแผนยุทธศาสตร์ 5 ด้าน (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยข้อ 1)

2. ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์เพื่อสนับสนุนการปราบปรามยาเสพติดของกองบังคับการตำรวจนครบาล 3 ตามแนวคิดการวางแผนยุทธศาสตร์ 5 ด้าน (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยข้อ 2)

3. ยุทธศาสตร์การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์เพื่อสนับสนุนการปราบปรามยาเสพติดของกองบังคับการตำรวจนครบาล 3 ตามแนวคิดการวางแผนยุทธศาสตร์ 5 ด้าน (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยข้อ 3)

ในส่วนของกรอบแนวคิดส่วนที่เป็นตัวแปรตามหรือผลของการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ การเพิ่มประสิทธิ ภาพการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์เพื่อสนับสนุนการปราบปรามยาเสพติดของกองบังคับการตำรวจนครบาล 3 หรือปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อประสิทธิภาพในการบริหารจัดการองค์การแห่งการเรียนรู้ 5 ด้าน ดังภาพ 1



ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ผู้ศึกษาได้ออกแบบรูปแบบการวิจัย (research design) ให้เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (mixed methods research) (Creswell & Garrett, 2008) ที่ให้ความสำคัญกับการวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research) ที่ได้ข้อมูลมาจากการวิจัยเชิงสำรวจ (survey study) ด้วยการสุ่มตัวอย่างจากกลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวนมากเป็นหลัก โดยใช้แบบสอบถาม ขณะเดียวกันก็ได้นำการวิจัยเชิงคุณภาพ (qualitative research) ที่ได้ข้อมูลมาจากการสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ (in-depth interview of experts) หรือผู้ให้ข้อมูลหลัก (key informants) จำนวน 9 คน ซึ่งเป็นข้อมูลเสริม

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ จำนวนข้าราชการตำรวจทั้งหมดที่ทำการศึกษา ซึ่งในที่นี้หมายถึงข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติงานอยู่ในสถานีตำรวจนครบาล 11 แห่งในสังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 3 ได้แก่ สถานีตำรวจนครบาลมีนบุรี, หนองจอก, ร่มเกล้า, ฉลองกรุง, ลาดกระบัง, จรเข้น้อย, นิมิตใหม่, ลำผักชี, สุวินทวงศ์, ประชาสำราญ, และลำหิน รวม 1,980 คน กลุ่มตัวอย่าง คือ จำนวนข้าราชการตำรวจที่เป็นตัวแทนของประชากรดังกล่าวที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 1,105 คน ตัวเลขดังกล่าวนี้ได้มาจากการใช้สูตรคำนวณหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างของทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane, 1962)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยเชิงปริมาณเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงปริมาณ ผู้ศึกษาใช้แบบสอบถาม (questionnaire) เป็นเครื่องมือสำหรับเก็บรวบรวมข้อมูลดังกล่าว สำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้ศึกษาได้ใช้แบบสัมภาษณ์แนวลึกที่มีโครงสร้างเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ (structured in-depth interview form) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สำหรับสถิติที่ใช้สำหรับการวิจัยเชิงปริมาณ คือ สถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistics) ได้แก่ ค่าร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) หรือ SD ค่าถดถอยพหุคูณ (multiple regression) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient)

ผลการวิจัย

1. สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นชาย และมีการศึกษาระดับปริญญาตรี หรือสูงกว่าปริญญาตรี

2. สรุปผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์เพื่อสนับสนุนการปราบปรามยาเสพติดของกองบังคับการตำรวจนครบาล 3 ตามแนวคิดการวางแผนยุทธศาสตร์ 5 ด้าน (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยข้อ 1) พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ล้วนเห็นด้วยในระดับมากทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้าน (1) วิสัยทัศน์ (2) พันธกิจ (3) เป้าหมาย (4) ยุทธศาสตร์การดำเนินงาน และ (5) ตัวชี้วัด

3. สรุปผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์เพื่อสนับสนุนการปราบปรามยาเสพติดของกองบัญชาการตำรวจนครบาล 3 ตามแนวคิดการวางแผนยุทธศาสตร์ 5 ด้าน (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยข้อ 2) พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับมากทั้ง 5 ด้านดังกล่าว ดังตาราง 1

ตาราง 1

ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์เพื่อสนับสนุนการปราบปรามยาเสพติดของกองบังคับการตำรวจนครบาล 3 ตามแนวคิดการวางแผนยุทธศาสตร์ 5 ด้าน

แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการแนวคิดการวางแผนยุทธศาสตร์ 5 ด้าน	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	SD	ระดับความเห็นด้วย
	มาก(n) (%)	ปานกลาง(n) (%)	น้อย(n) (%)	รวม (n) (%)			
1. แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านวิสัยทัศน์	(631) 62.60	(297) 29.46	(80) 7.94	(1,008) 100.00	2.55	0.64	มาก
2. แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านพันธกิจ	(734) 72.82	(229) 22.72	(45) 4.46	(1,008) 100.00	2.68	0.55	มาก
3. แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านเป้าหมาย	(703) 69.74	(246) 24.40	(59) 5.86	(1,008) 100.00	2.64	0.59	มาก
4. แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านยุทธศาสตร์การดำเนินงาน	(686) 68.06	(250) 24.80	(72) 7.14	(1,008) 100.00	2.61	0.62	มาก
5. แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านตัวชี้วัด	(628) 62.30	(293) 29.07	(87) 8.63	(1,008) 100.00	2.54	0.65	มาก

4. ผลการวิเคราะห์ความเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อยุทธศาสตร์การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์เพื่อสนับสนุนการปราบปรามยาเสพติดของกองบังคับการตำรวจนครบาล 3 ตามแนวคิดการวางแผนยุทธศาสตร์ 5 ด้าน ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการบริหารจัดการองค์การแห่งการเรียนรู้ 5 ด้าน (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 3) อันเป็นการวิเคราะห์หรือพิสูจน์การส่งผล หรืออิทธิพลของตัวแปรอิสระต่อตัวแปรตาม พบว่า ยุทธศาสตร์การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์เพื่อสนับสนุนการปราบปรามยาเสพติดของกองบังคับการตำรวจนครบาล 3 ตามแนวคิดการวางแผนยุทธศาสตร์5 ด้าน ได้แก่ ด้าน (1) วิสัยทัศน์ (2) พันธกิจ (3) เป้าหมาย (4) ยุทธศาสตร์การดำเนินงาน และ (5) ตัวชี้วัดมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการบริหารจัดการองค์การแห่งการเรียนรู้ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้าน (1) การเป็นตัวของตัวเอง (2) การมีตัวแบบทางความคิด (3) การมีวิสัยทัศน์ร่วม (4) การเรียนรู้เพื่อปฏิบัติงานเป็นทีม และ (5) การคิดอย่างเป็นระบบ โดยยุทธศาสตร์การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์เพื่อสนับสนุนการปราบปรามยาเสพติดของกองบังคับการตำรวจนครบาล 3 ตามแนวคิดการวางแผนยุทธศาสตร์ทั้ง 5 ด้าน เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ (1) ด้านตัวชี้วัด (2) ด้านยุทธศาสตร์การดำเนินงาน (3) ด้านเป้าหมาย (4) ด้านวิสัยทัศน์ และ (5) ด้านพันธกิจ

5. สรุปผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่ได้จากการสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญหรือผู้ให้ข้อมูลหลัก จำนวน 9 คน ต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการและยุทธศาสตร์การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์เพื่อสนับสนุนการปราบปรามยาเสพติดของกองบังคับการตำรวจนครบาล 3 ตามแนวคิดการวางแผนยุทธศาสตร์ 5 ด้าน (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 2 และข้อ 3) ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ พบว่า

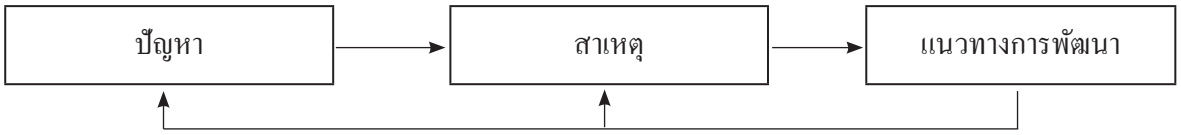
1. คำถามเกี่ยวกับ แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์เพื่อสนับสนุนการปราบปรามยาเสพติดของกองบังคับการตำรวจนครบาล 3 ตามแนวคิดการวางแผนยุทธศาสตร์ ที่ว่ากองบังคับการตำรวจนครบาล3 ควรกำหนดอำนาจหน้าที่และภารกิจเพื่อสนับสนุนหรือฝึกอบรมข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการปราบปรามยาเสพติดให้ครอบคลุม หรือมากเพียงพอ โดยมีค่าเฉลี่ยรวมสูงที่สุด คือ 2.66 (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 2) พบว่า ผู้เชี่ยวชาญ หรือผู้ให้ข้อมูลหลักทั้ง 9 คน เห็นด้วยกับคำถามดังกล่าว โดยให้เหตุผลสำคัญไว้ว่า (1) ข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการปราบปรามยาเสพติดจำเป็นต้องอาศัยบทบัญญัติของกฎหมายและต้องปฏิบัติตามกฎหมายอย่างเคร่งครัด จำนวน 5 คน (2) ข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการปราบปรามยาเสพติดจำเป็นต้องมีหรือได้รับอำนาจหน้าที่ที่ครอบคลุมและมากเพียงพอ จำนวน 2 คน และ (3) ทำให้ข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการปราบปรามยาเสพติดปฏิบัติงานได้สะดวก และมีประสิทธิภาพ จำนวน 2 คน

2. คำถามเกี่ยวกับ ยุทธศาสตร์การบริหารจัดการที่ว่า ยุทธศาสตร์การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์เพื่อสนับสนุนการปราบปรามยาเสพติดของกองบังคับการตำรวจนครบาล 3 ตามแนวคิดการวางแผนยุทธศาสตร์ 5 ด้าน ควรเรียงตามลำดับความสำคัญจากมากไปน้อยดังนี้ (1) ด้านตัวชี้วัด (2) ด้านยุทธศาสตร์การดำเนินงาน (3) ด้านเป้าหมาย (4) ด้านวิสัยทัศน์ และ (5) ด้านพันธกิจ (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 3) พบว่า ผู้เชี่ยวชาญ หรือผู้ให้ข้อมูลหลักส่วนใหญ่ จำนวน 8 คน จากทั้งหมด 9 คน เห็นด้วยกับคำถามดังกล่าว โดยให้เหตุผลสำคัญไว้ว่า (1) เป็นยุทธศาสตร์ที่สำคัญ เหมาะสม และสอดคล้องกับแนวคิดการวางแผนยุทธศาสตร์การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์เพื่อสนับสนุนการปราบปรามยาเสพติดของกองบังคับการตำรวจนครบาล 3 จำนวน 4 คน (2) เป็นยุทธศาสตร์ที่มีสาระสำคัญครอบคลุมการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์เพื่อสนับสนุนการปราบปรามยาเสพติดของกองบังคับการตำรวจนครบาล 3 จำนวน 2 คน และ (3) เป็นยุทธศาสตร์ที่มีแนวโน้มช่วยให้การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์เพื่อสนับสนุนการปราบปรามยาเสพติดของกองบังคับการตำรวจนครบาล 3 ประสบความสำเร็จหากนำไปปฏิบัติอย่างจริงจังและต่อเนื่อง จำนวน 2 คน ส่วนผู้เชี่ยวชาญ หรือผู้ให้ข้อมูลหลักอีก 1 คน ไม่มีความเห็น

การอภิปรายผล

1. การอภิปรายผลปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการ และแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์เพื่อสนับสนุนการปราบปรามยาเสพติดของกองบังคับการตำรวจนครบาล 3 ตามแนวคิดการวางแผนยุทธศาสตร์ 5 ด้านซึ่งสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 1.-2. เฉพาะที่สำคัญที่สุด คือ ด้านตัวชี้วัด มีดังนี้

กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหา



สอดคล้อง

(1)	(2)	(3)
ด้านตัวชี้วัด ที่สำคัญที่สุดตามความเห็นของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ คือ กองบังคับการตำรวจนครบาล 3 กำหนดตัวชี้วัดเพื่อสนับสนุนหรือฝึกอบรมข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการปราบปรามยาเสพติดที่เข้าใจยาก ทำให้ไม่อาจชี้วัดผลสำเร็จของการปฏิบัติงานได้ ค่าเฉลี่ย 2.55	ผู้บริหารบางส่วนของกองบังคับการตำรวจนครบาล 3 ไม่เห็นความสำคัญและความจำเป็นของตัวชี้วัดการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการปราบปรามยาเสพติดและกองบังคับการตำรวจนครบาล3 ขาดผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้ความสามารถในการกำหนดตัวชี้วัด	ผู้บริหารทุกระดับของกองบังคับการตำรวจนครบาล 3 ควรเห็นความสำคัญและความจำเป็นของตัวชี้วัดการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการปราบปรามยาเสพติดอย่างต่อเนื่อง พร้อมทั้งควรจัดการฝึกอบรมข้าราชการตำรวจทุกระดับเกี่ยวกับตัวชี้วัด ในเวลาเดียวกัน ควรสนับสนุนให้นำผู้เชี่ยวชาญมากำหนดตัวชี้วัดที่เข้าใจง่าย และชี้วัดผลสำเร็จของการปฏิบัติงานได้ง่ายด้วย

ภาพ 2 ภาพรวมปัญหา สาเหตุ และแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์เพื่อสนับสนุนการ ปราบปรามยาเสพติดของกองบังคับการตำรวจนครบาล 3 ตามแนวคิดการวางแผนยุทธศาสตร์ 5 ด้าน โดยนำกรอบแนวคิดทางวิชาการที่เรียกว่า กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหา

2. การอภิปรายผลประสิทธิภาพในการบริหารจัดการองค์การแห่งการเรียนรู้ 5 ด้าน (ตัวแปรตาม) (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 3 โดยเป็นการนำข้อมูลมาอภิปรายผลเพื่อให้ได้ข้อมูลสำหรับนำไปศึกษายุทธศาสตร์การบริหารจัดการต่อไป) พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับปานกลางต่อประสิทธิภาพในการบริหารจัดการองค์การแห่งการเรียนรู้ทั้ง 5 ด้าน เหตุผลสำคัญที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลางแทนที่จะเห็นด้วยในระดับมากหรือในระดับน้อย ผู้ศึกษาเห็นว่าเป็นเพราะกลุ่มตัวอย่างยังไม่แน่ใจ ไม่มั่นใจ หรือยังลังเลใจว่า กองบังคับการตำรวจนครบาล 3 จะทำการฝึกอบรมข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการปราบปรามยาเสพติดตามแนวคิดการบริหารจัดการองค์การแห่งการเรียนรู้ 5 ด้าน ดังกล่าวได้อย่างแท้จริงและอย่างต่อเนื่อง เมื่อเป็นเช่นนี้จึงมีส่วนสำคัญทำให้กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับปานกลางต่อประสิทธิภาพในการบริหารจัดการองค์การแห่งการเรียนรู้ทั้ง 5 ด้าน

3. การอภิปรายผลยุทธศาสตร์การบริหารจัดการ (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 3) พบว่า ยุทธศาสตร์การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์เพื่อสนับสนุนการปราบปรามยาเสพติดของกองบังคับการตำรวจนครบาล 3 ตามแนวคิดการวางแผนยุทธศาสตร์5 ด้าน มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ

องค์การแห่งการเรียนรู้ทั้ง 5 ด้าน โดยยุทธศาสตร์การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์เพื่อสนับสนุนการปราบปรามยาเสพติดของกองบังคับการตำรวจนครบาล 3 ตามแนวคิดการวางแผนยุทธศาสตร์ทั้ง 5 ด้าน เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ (1) ด้านตัวชี้วัด (2) ด้านยุทธศาสตร์การดำเนินงาน (3) ด้านเป้าหมาย (4) ด้านวิสัยทัศน์ และ (5) ด้านพันธกิจ

เหตุผลสำคัญที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นข้าราชการตำรวจที่ตอบแบบสอบถาม อันได้แก่ ข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติงานอยู่ในสถานีตำรวจนครบาล 11 แห่ง ในสังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 3 มีความเห็นดังกล่าวผู้ศึกษามีความเห็นว่า เนื่องจากกลุ่มตัวอย่าง (1) ไม่เพียงตระหนักและเข้าใจถึงความสำคัญ ความจำเป็น ตลอดจนลักษณะสำคัญของยุทธศาสตร์การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์เพื่อสนับสนุนการปราบปรามยาเสพติดของกองบังคับการตำรวจนครบาล 3 ตามแนวคิดการวางแผนยุทธศาสตร์5 ด้าน เท่านั้น (2) แต่กลุ่มตัวอย่างยังเห็นว่า ยุทธศาสตร์การบริหารจัดการดังกล่าวเป็นกลุ่มตัวชี้วัดการปฏิบัติงาน หรือเป็นขั้นตอนที่สำคัญ จำเป็นและชัดเจนสำหรับการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์เพื่อสนับสนุนการปราบปรามยาเสพติดของกองบังคับการตำรวจนครบาล 3 ตามแนวคิดการวางแผนยุทธศาสตร์ 5 ด้าน และ (3) หากกองบังคับการตำรวจนครบาล 3 นำไปปรับใช้อย่างจริงจัง ย่อมมีส่วนสำคัญทำให้การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์เพื่อสนับสนุนการปราบปรามยาเสพติดของกองบังคับการตำรวจนครบาล 3 ตามแนวคิดการวางแผนยุทธศาสตร์ 5 ด้าน มีแนวโน้มประสบความสำเร็จอีกด้วย เมื่อเป็นเช่นนี้ กลุ่มตัวอย่างจึงมีความเห็นดังกล่าว

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งนี้

1. ข้อเสนอแนะสำหรับแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์เพื่อสนับสนุนการปราบปรามยาเสพติดของกองบังคับการตำรวจนครบาล 3 ตามแนวคิดการวางแผนยุทธศาสตร์ 5 ด้าน (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 2) ที่สำคัญคือ

1.1 ผู้บริหารทุกระดับของกองบังคับการตำรวจนครบาล 3 ควรเห็นความสำคัญและความจำเป็นของตัวชี้วัดการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการปราบปรามยาเสพติดอย่างต่อเนื่อง พร้อมทั้งควรจัดการฝึกอบรมข้าราชการตำรวจทุกระดับเกี่ยวกับตัวชี้วัด ในเวลาเดียวกัน ควรสนับสนุนให้นำผู้เชี่ยวชาญมากำหนดตัวชี้วัดที่เข้าใจง่ายและชี้วัดผลสำเร็จของการปฏิบัติงานได้ง่ายด้วย

1.2 กองบังคับการตำรวจนครบาล 3 ควรจัดการพัฒนาหรือฝึกอบรมผู้บริหารทุกระดับในเรื่องความสำคัญและความจำเป็นของการกำหนดวิสัยทัศน์ หรือกำหนดนโยบาย 1-5 ปี เพื่อสนับสนุนหรือฝึกอบรมข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการปราบปรามยาเสพติดโดยคำนึงถึงผลประโยชน์และให้ความสำคัญกับประชาชนเพิ่มมากขึ้น เช่น การปฏิบัติงานเกี่ยวกับการป้องกันยาเสพติดไม่เพียงแต่ตอบสนองความต้องการของประชาชนเท่านั้น แต่ต้องสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับประชาชนด้วย รวมทั้งให้ความสำคัญกับความพึงพอใจของประชาชน และการบริการอย่างเสมอภาคด้วย เช่นนี้ พอเทียบเคียงได้กับข้อเสนอของ Denhardt & Denhardt (2003) ที่ให้ความสำคัญกับการจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่เน้นการให้ความสำคัญกับประชาชนเพื่อมุ่งให้เกิดการบริหารจัดการที่ดีโดยหน่วยงานภาครัฐและเจ้าหน้าที่ไม่เพียงแต่ตอบสนองความต้องการของประชาชน แต่ต้องสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับประชาชนด้วย

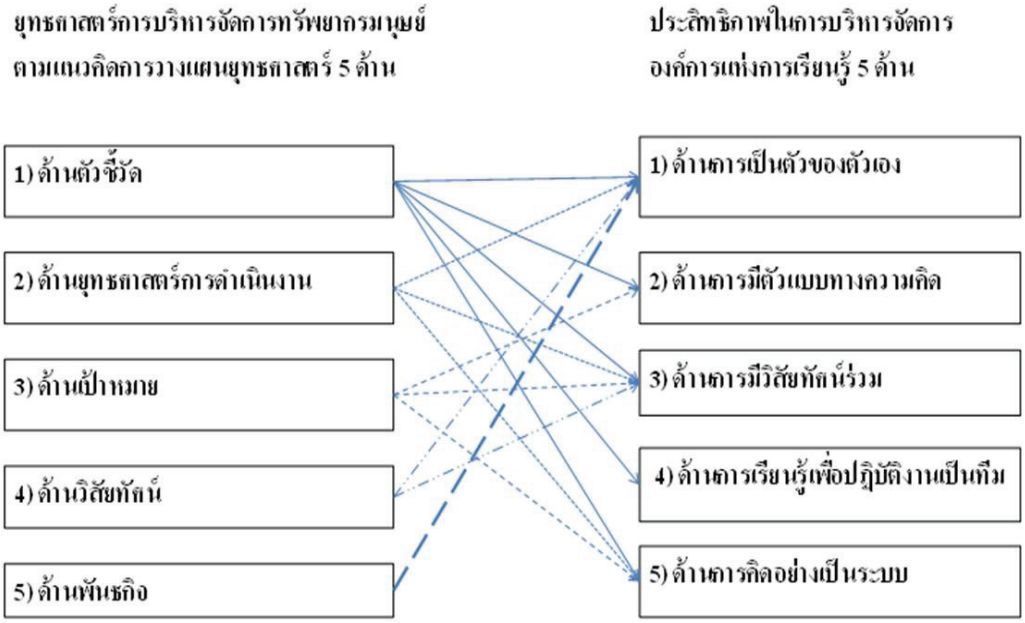
1.3 กองบังคับการตำรวจนครบาล 3 ควรกำหนดวิสัยทัศน์เพื่อสนับสนุนหรือฝึกอบรมข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการปราบปรามยาเสพติดที่เป็นไปได้ ชัดเจน และนำไปปฏิบัติได้จริง เช่นนี้ สอดคล้องกับแนวคิดของ Morgan, Malek & Levitt (2008) ได้กล่าวไว้ว่า ควรกำหนดวิสัยทัศน์ที่ไม่เป็นสิ่งเพ้อฝัน แต่สามารถทำได้ หรือนำไปปฏิบัติได้ กล่าวได้ว่า วิสัยทัศน์ที่ปราศจากการกระทำก็เท่ากับว่าฝันไป การกระทำที่ไร้วิสัยทัศน์ก็เสียเวลาเปล่า แต่การมีวิสัยทัศน์และลงมือทำ โลกก็จะถูกเปลี่ยนแปลงได้

1.4 กองบังคับการตำรวจนครบาล 3 ควรระบุพันธกิจเพื่อสนับสนุนหรือฝึกอบรมข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการปราบปรามยาเสพติดให้ชัดเจนว่าพันธกิจของหน่วยงานคืออะไร มีลักษณะเป็นอย่างไร และบุคคลหรือหน่วยงานใดเป็นผู้รับบริการจากพันธกิจนั้น เช่นนี้ สอดคล้องกับแนวคิดของ จิรประภา อัครบวร และ

รัตนศักดิ์ เจริญทรัพย์ (Akaraborworn & Charoensub, 2009) ที่กล่าวไว้ว่า หน่วยงานควรแสดงให้ชัดเจนว่าพันธกิจของเราคืออะไร พันธกิจของเราควรจะเป็นอย่างไร และใครเป็นผู้รับบริการของเรา

1.5 ข้อเสนอแนะสำหรับแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์เพื่อสนับสนุนการปราบปรามยาเสพติดของกองบังคับการตำรวจนครบาล 3 ตามแนวคิดการวางแผนยุทธศาสตร์ด้านตัวชี้วัด ได้แก่ ผู้บริหารทุกระดับของกองบังคับการตำรวจนครบาล 3 ควรเห็นความสำคัญและความจำเป็นของตัวชี้วัดการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการปราบปรามยาเสพติดอย่างต่อเนื่อง พร้อมทั้งควรจัดการฝึกอบรมข้าราชการตำรวจทุกระดับเกี่ยวกับตัวชี้วัด ขณะเดียวกัน ควรสนับสนุนหรือเปิดโอกาสให้นำผู้เชี่ยวชาญซึ่งเป็นบุคคลภายนอกมากำหนดตัวชี้วัดที่เข้าใจง่ายและชี้วัดผลสำเร็จของการปฏิบัติงานได้ง่ายด้วยเฉพาะในส่วนที่การจัดจ้างบุคคลภายนอกให้เข้ามาปฏิบัติงานเป็นการชั่วคราวเฉพาะกิจนั้น สอดคล้องกับแนวคิดของ Boston & Chapple (2014) ที่เห็นว่า การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ควรให้ความสำคัญกับการเลียนแบบวิธีการบริหารจัดการของภาคธุรกิจเอกชน เช่น การวางแผนกลยุทธ์ การทำข้อตกลงว่าด้วยผลงาน และการจัดจ้างบุคคลภายนอกให้เข้ามาปฏิบัติงานเป็นการชั่วคราวเฉพาะกิจ

2. ข้อเสนอแนะสำหรับยุทธศาสตร์การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์เพื่อสนับสนุนการปราบปรามยาเสพติดของกองบังคับการตำรวจนครบาล 3 ตามแนวคิดการวางแผนยุทธศาสตร์ 5 ด้าน (ตัวแปรอิสระ) ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการบริหารจัดการองค์การแห่งการเรียนรู้ทั้ง 5 ด้าน (ตัวแปรตาม) (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 3) ผลการศึกษาพบว่า ยุทธศาสตร์การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์เพื่อสนับสนุนการปราบปรามยาเสพติดของกองบังคับการตำรวจนครบาล 3 ตามแนวคิดการวางแผนยุทธศาสตร์5 ด้าน ได้แก่ ด้าน (1) วิสัยทัศน์ (2) พันธกิจ (3) เป้าหมาย (4) ยุทธศาสตร์การดำเนินงาน และ (5) ตัวชี้วัด ล้วนมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการบริหารจัดการองค์การแห่งการเรียนรู้ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้าน (1) การเป็นตัวของตัวเอง (2) การมีตัวแบบทางความคิด (3) การมีวิสัยทัศน์ร่วม (4) การเรียนรู้เพื่อปฏิบัติงานเป็นทีม และ (5) การคิดอย่างเป็นระบบ โดยยุทธศาสตร์การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์เพื่อสนับสนุนการปราบปรามยาเสพติดของกองบังคับการตำรวจนครบาล 3 ตามแนวคิดการวางแผนยุทธศาสตร์ทั้ง 5 ด้าน เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ (1) ด้านตัวชี้วัด (2) ด้านยุทธศาสตร์การดำเนินงาน (3) ด้านเป้าหมาย (4) ด้านวิสัยทัศน์ และ (5) ด้านพันธกิจ ดังภาพ 3



ภาพ 1 ยุทธศาสตร์การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์เพื่อสนับสนุนการปราบปรามยาเสพติดตามแนวคิดการวางแผนยุทธศาสตร์ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการบริหารจัดการองค์การแห่งการเรียนรู้ 5 ด้าน

ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงเสนอข้อเสนอแนะยุทธศาสตร์การบริหารจัดการ ได้แก่ กองบังคับการตำรวจนครบาล 3 ควรกำหนดและนำยุทธศาสตร์การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์เพื่อสนับสนุนการปราบปรามยาเสพติดตามแนวคิดการวางแผนยุทธศาสตร์ทั้ง 5 ด้าน ไปปรับใช้เป็นแนวทาง ขั้นตอนการปฏิบัติงาน และตัวชี้วัดสำคัญของการปฏิบัติงาน (Key Performance Indicators--KPIs) สำหรับการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์เพื่อสนับสนุนการปราบปรามยาเสพติดของกองบังคับการตำรวจนครบาล 3 โดยยุทธศาสตร์การบริหารจัดการดังกล่าวควรเรียงตามลำดับความสำคัญจากมากไปน้อย ดังนี้ (1) ด้านตัวชี้วัด (2) ด้านยุทธศาสตร์การดำเนินงาน (3) ด้านเป้าหมาย (4) ด้านวิสัยทัศน์ และ (5) ด้านพันธกิจ (ข้อเสนอแนะ หรือแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการข้างหน้านี้ สอดคล้องกับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ หรือผู้ให้ข้อมูลหลักส่วนใหญ่ จำนวน 8 คน จากทั้งหมด 9 คน) ดังภาพ 4

1) ด้านตัวชี้วัด	2) ด้านยุทธศาสตร์การดำเนินงาน	3) ด้านเป้าหมาย	4) ด้านวิสัยทัศน์	5) ด้านพันธกิจ

ภาพ 4 ยุทธศาสตร์การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์เพื่อสนับสนุนการปราบปรามยาเสพติดของกองบังคับการตำรวจนครบาล 3 ตามแนวคิดการวางแผนยุทธศาสตร์ 5 ด้าน

ในส่วนของข้อเสนอแนะสำหรับยุทธศาสตร์การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์เพื่อสนับสนุนการปราบปรามยาเสพติดของกองบังคับการตำรวจนครบาล 3 ตามแนวคิดการวางแผนยุทธศาสตร์ 5 ด้าน มีดังนี้

1. ข้อเสนอแนะสำหรับยุทธศาสตร์การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์เพื่อสนับสนุนการปราบปรามยาเสพติดของกองบังคับการตำรวจนครบาล 3 ตามแนวคิดการวางแผนยุทธศาสตร์ด้านตัวชี้วัด ได้แก่ กองบังคับการตำรวจนครบาล 3 ควรกำหนดยุทธศาสตร์การบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนหรือฝึกอบรมข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติงานปราบปรามยาเสพติดในทิศทางที่สนับสนุนให้มีตัวชี้วัดที่เข้าใจง่าย และบ่งชี้ผลสำเร็จของการฝึกอบรมได้อย่างชัดเจน

2. ข้อเสนอแนะสำหรับยุทธศาสตร์การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์เพื่อสนับสนุนการปราบปรามยาเสพติดของกองบังคับการตำรวจนครบาล 3 ตามแนวคิดการวางแผนยุทธศาสตร์ด้านยุทธศาสตร์การดำเนินงาน ได้แก่ กองบังคับการตำรวจนครบาล 3 ควรกำหนดยุทธศาสตร์การบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนหรือฝึกอบรมข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติงานปราบปรามยาเสพติดในทิศทางที่สนับสนุนให้มีขั้นตอนการดำเนินงานที่ชัดเจนและนำไปปฏิบัติได้จริง รวมทั้งควรดำเนินงานอย่างเป็นเครือข่ายที่หลากหลายและทันสมัย พร้อมกับร่วมกันทำงานเป็นทีมด้วยการสร้างทีมงานที่เกาะเกี่ยวกันเป็นเครือข่ายอย่างมืออาชีพและมีประสิทธิภาพสูงขึ้นในกองบังคับการตำรวจนครบาล 3 เช่นนี้ สอดคล้องกับแนวคิดของ Michael Nir (2014) ที่ให้ความสำคัญกับแนวทางการสร้างทีมงานที่เกาะเกี่ยวกันเป็นเครือข่ายอย่างมืออาชีพและมีประสิทธิภาพสูงขึ้นในหน่วยงาน

3. ข้อเสนอแนะสำหรับยุทธศาสตร์การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์เพื่อสนับสนุนการปราบปรามยาเสพติดของกองบังคับการตำรวจนครบาล 3 ตามแนวคิดการวางแผนยุทธศาสตร์ด้านเป้าหมาย ได้แก่ กองบังคับการตำรวจนครบาล 3 ควรกำหนดยุทธศาสตร์การบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนหรือฝึกอบรมข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติงานปราบปรามยาเสพติดในทิศทางที่สนับสนุนให้มีการติดตามหรือตรวจสอบว่าได้มีการปฏิบัติงานตามเป้าหมายของการฝึกอบรมที่ได้กำหนดไว้

4. ข้อเสนอแนะสำหรับยุทธศาสตร์การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์เพื่อสนับสนุนการปราบปรามยาเสพติดของกองบังคับการตำรวจนครบาล 3 ตามแนวคิดการวางแผนยุทธศาสตร์ด้านวิสัยทัศน์ ได้แก่ กองบังคับการตำรวจนครบาล 3 ควรกำหนดยุทธศาสตร์การบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนหรือฝึกอบรมข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติงานปราบปรามยาเสพติดในทิศทางที่สนับสนุนให้มีวิสัยทัศน์หรือนโยบายที่ชัดเจน ต่อเนื่อง และคำนึงถึงประโยชน์ของ

ประชาชน

5. ข้อเสนอแนะสำหรับยุทธศาสตร์การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์เพื่อสนับสนุนการปราบปรามยาเสพติดของกองบังคับการตำรวจนครบาล 3 ตามแนวคิดการวางแผนยุทธศาสตร์ด้านพันธกิจ ได้แก่ กองบังคับการตำรวจนครบาล 3 ควรกำหนดยุทธศาสตร์การบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนหรือฝึกอบรมข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติงานปราบปรามยาเสพติดในทิศทางที่สนับสนุนการปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่และภารกิจที่มีอยู่อย่างครบถ้วน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. กองบังคับการตำรวจนครบาล 3 หรือบุคลากรของหน่วยงานราชการ ควรนำกรอบแนวคิดที่สำคัญ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง แนวคิดการวางแผนยุทธศาสตร์ทั้ง 5 ด้านนี้ไปทำวิจัยในหน่วยงานอื่นนอกเหนือจากกองบังคับการตำรวจนครบาล 3 ทั้งนี้ เพื่อเป็นการพิสูจน์ผลการวิจัยว่าจะเหมือนกัน คล้ายคลึงกัน หรือแตกต่างกัน อันจะนำไปสู่การพัฒนาการบริหารจัดการของหน่วยงานของรัฐต่อไป อย่างไรก็ตาม ในการศึกษา หรือการวิจัยครั้งต่อไป อาจนำแนวคิดการวางแผนยุทธศาสตร์5 ด้าน ไปปรับใช้เฉพาะบางด้านที่เหมาะสมกับหน่วยงานที่ศึกษา หรืออาจตัดบางด้านออก โดยไม่จำเป็นต้องนำไปใช้ครบทั้งหมดทุกด้านในทางตรงกันข้าม อาจเพิ่มจำนวนด้านหรือตัวชี้วัดขึ้นอีกก็ได้ตามความเหมาะสม แต่ควรให้เหตุผลไว้ด้วยเสมอ

2. กองบังคับการตำรวจนครบาล 3 หรือบุคลากรควรทำวิจัยแบบเจาะลึกเกี่ยวกับการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์เพื่อสนับสนุนการปราบปรามยาเสพติดของกองบังคับการตำรวจนครบาล 3 ตามแนวคิดการวางแผนยุทธศาสตร์แต่ละด้านอย่างเจาะจง เช่น ด้านวิสัยทัศน์ และด้านตัวชี้วัด เป็นต้น

3. กองบังคับการตำรวจนครบาล 3 หรือบุคลากรควรทำวิจัยเชิงเปรียบเทียบ เช่น วิจัยการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์เพื่อสนับสนุนการปราบปรามยาเสพติดของกองบังคับการตำรวจนครบาล 3กับหน่วยงานอื่นที่มีภาระงานใกล้เคียงหรือคล้ายกัน เป็นต้น

4. กองบังคับการตำรวจนครบาล 3 หรือบุคลากรควรทำวิจัยโดยใช้กรอบแนวคิด หรือยุทธศาสตร์อื่นสำหรับการศึกษาวิเคราะห์การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์เพื่อสนับสนุนการปราบปรามยาเสพติดของกองบังคับการตำรวจนครบาล 3เช่น การบริหารจัดการตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง (sufficiency economy philosophy) แนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน (sustainable administration concept) และการบริหารจัดการตามแนวคิดตะวันออก (eastern concept of administration) เป็นต้น

References

Akaraborworn, J., & Charoensub, R. (2009). *Strategy map: Self-learning tool kits.* Bangkok: Office of the Public Sector Development Commission. (in Thai)

Boston, J., & Chapple, S. (2014). *Child poverty in New Zealand.* Wellington: Bridget Williams Books.

Creswell, J. W., & Garrett, A. L. (2008). *Methodological issues in conducting mixed methods research designs*. In M. Bergman (ed.), A*dvances in mixed methods research: Theories and applications*. London: Sage.

Dessler, G. (1997). *Human resource management* (7th ed.). New Jersey: Prentice–Hall.

Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2003).*The new public service: Serving, not steering*. New York: M.E.

Morgan, M., Malek, W. A., & Levitt, R. E. (2008). *Executing your strategy: How to break it down and get it done.* Boston: Harvard University.

Nir, M. (2014). *Leadership: Building highly effective teams, how to transform teams into exceptionally cohesive professional networks* (3rd ed.). Boston: Sapir Consulting.

Office of the Narcotics Control Board. (2007). Preventing and solving drug problems in schools. Bangkok: Author. (in Thai)

Office of the Narcotics Control Board. (2008). *Drug situation and trends of drug problem*. Bangkok: Author. (in Thai)

Office of the Narcotics Control Board. (2015). *The surveillance of drug problems.* Bangkok: Author. (inThai)

Promsri, C. (2008). *A handbook for excellent organizations*. Bangkok: Sage. (in Thai)

Senge, P. M. (1990). *The fifth disciplines: The art and practice of learning organization.* London: Century.

Wiruchnipawan, W. (2007). *Management administration and development administration of the state agencies.* Bangkok: Expernet Books. (in Thai)

Wiruchnipawan, W. (2014). *Eastern concepts of management administration*. Bangkok: Fourpace. (in Thai)

Wiruchnipawan, W. (2016). *50 concepts, indicators, models of management administration and sustainable management administration*.Bangkok: Fourpace. (in Thai)

Yamane, T. (1962). *Mathematics for economists: An elementary survey*. New Jersey: Prentice-Hall.

การสร้างขีดความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในการบริหารการกำกับซ่อมสร้างถนน

Capability of Local Government in Management of Rebuilding Roads

รัชชานนท์ ทองอร่าม, เบญจ์ พรพลธรรม, พลศักดิ์ จิรไกรศิริ และ สมเจตน์ พันธุโฆษิต

Ratchanon Thongaram, Ben Pornpolthum, Polsak Jirakraisiri and Somjet Pantukosit

หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

Doctor of Public Administration Program, Rajamangala University of Technology Rattanakosin

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาการบริหารการกำกับซ่อมสร้างถนนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (2) ศึกษาขีดความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของจังหวัดสมุทรปราการในการบริหารการกำกับซ่อมสร้างถนนตามมาตรฐาน (3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารการกำกับซ่อมสร้างถนนกับขีดความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และ (4) แสวงหาตัวแบบขีดความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการบริหารการกำกับซ่อมสร้างถนนการวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณผสมผสานการวิจัยเชิงคุณภาพ พื้นที่ศึกษา คือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดสมุทรปราการจำนวน 49 แห่ง การวิจัยเชิงปริมาณศึกษากลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 1,042 คน การวิจัยเชิงคุณภาพศึกษากลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 12 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์เชิงลึก การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์สหสัมพันธ์คาโนนิคอล และตัวแบบเส้นทางผลการศึกษาพบว่า (1) การบริหารการกำกับซ่อมสร้างถนนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดสมุทรปราการ มีการดำเนินการในระดับมาก (2) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดสมุทรปราการมีขีดความสามารถในการบริหารการกำกับซ่อมสร้างถนนในระดับมาก (3) ผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์คาโนนิคอล พบว่า การบริหารการกำกับซ่อมสร้างถนนมีความสัมพันธ์กับขีดความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดสมุทรปราการในระดับสูง และ (4) ผลการวิเคราะห์เส้นทาง พบว่า ตัวแบบขีดความสามารถการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการบริหารการกำกับซ่อมสร้างถนนของจังหวัดสมุทรปราการ เกิดขึ้นได้จากการบริหารการกำกับการซ่อมสร้างถนนที่มุ่งเน้นคุณสมบัติผู้รับจ้างซ่อมสร้างถนน การกำหนดบุคลากร การตรวจรับการจ้างงานซ่อมสร้างถนน และการควบคุมงานมีความสัมพันธ์และสามารถทำให้เกิดการสร้างขีดความสามารถด้านความรู้และทักษะการบริหารการกำกับซ่อมสร้างถนน ได้เป็นอย่างดี

คำสำคัญ: การบริหารการกำกับซ่อมสร้างถนน, ขีดความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น, องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

Abstract

This study has the following objectives (1) to study administrative supervision of local government road management rebuilding. (2) to study capability of local governments to manage the offense directed by road management rebuilding. (3) to study the relationship between the management capability of local governments of to the rebuilding of roads, and (4) to search for model capability of local governments to manage the rebuilding of

roads This research combines quantitative research and qualitative research. The local government study area in is 49 organizations in Samut Prakan province. The quantitative research sample included 1,042 people and qualitative research sample included 12 people. The tools that used in this study were a questionnaire and interviews. The Data analyzed were frequency, percentage, average, standard deviation, Canonical Correlation and Path Analysis. The research finding was (1) the administration of the rebuilding of roads by local governments in Samut Prakan province has been implemented on a large scale. (2) local governments in Samut Prakan province had the capability to manage the rebuilding of roads on a large scale. (3) analysis, canonical correlation was found. The executive director of the rebuilding of roads, is associated with the capability of local governments in the offense at a high level and (4) the results of the analysis showed that capability of rebuilding roads is depend on personnel qualification, maintain and checking process between building.

Keywords: rebuilding road management, capability of local governments, local governments

บทนำ

ปัจจุบันรัฐบาลมีการกระจายอำนาจอย่างเต็มรูปแบบให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พิจารณาได้จากพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพ.ศ. 2542 มีการบริหารการใช้งบประมาณรายได้จากการเก็บภาษีต่าง ๆ ในท้องถิ่น มีรายได้จากการสนับสนุนจากส่วนกลาง กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นกระทรวงมหาดไทย และแหล่งเงินได้จากการสนับสนุนจากหน่วยงานอื่น ๆ ซึ่งงบประมาณส่วนใหญ่นำมาใช้ในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยเฉพาะการซ่อมสร้างถนน ซึ่งต้องใช้งบประมาณในการดำเนินการเป็นจำนวนมากในแต่ละปี

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 เป็นผู้กำกับดูแลในแต่ละพื้นที่ที่รับผิดชอบ

จากการพิจารณาสถานภาพปัจจุบันของถนนในประเทศไทยที่ได้รับการถ่ายโอนจากกรมทางหลวงชนบท ซึ่งอยู่ในการกำกับดูแลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย กว่า 7,853 แห่ง (Department of Rural Roads, 2015) มีระยะทางกว่า 3 แสนกิโลเมตร ซึ่งเป็นจำนวนไม่น้อย อย่างไรก็ตามองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นบางแห่งที่เพิ่งจัดตั้งขึ้นใหม่ทำให้มีประสบการณ์ในการบริหารโครงการก่อสร้างไม่มากนักและมีประสิทธิภาพในการบริหารโครงการก่อสร้างได้ไม่ดีเท่าที่ควรทั้งนี้ทำให้เกิดปัญหาต่าง ๆ ขึ้นในโครงการก่อสร้างเช่นการส่งมอบโครงการที่ล่าช้าการประมาณราคากลางที่สูงเกินจริงคุณภาพของงานที่ได้ไม่เป็นไปตามที่มาตรฐานที่ได้กำหนดไว้และเกิดความเสียหายในโครงการก่อสร้างก่อนระยะเวลาอันควรพบว่าในการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลพบปัญหาต่าง ๆ เช่นในขั้นตอนการออกแบบโครงการพบว่าบุคลากรส่วนโยธาส่วนใหญ่ขาดความรู้ความเชี่ยวชาญทางด้านเทคนิคทางวิศวกรรมมีการทำขั้นตอนการสำรวจที่ต่ำกว่ามาตรฐานออกแบบโดยไม่ได้รับอนุญาตให้เป็นผู้ได้รับใบประกอบวิชาชีพและมีการใช้แบบมาตรฐานโดยไม่ได้สนใจกับลักษณะทางกายภาพที่เปลี่ยนไปในขั้นตอนการก่อสร้างการตรวจการจ้างและการควบคุมงานก่อสร้างพบว่ารายละเอียดในการตรวจการจ้างและการควบคุมงานก่อสร้างในทางปฏิบัติยังไม่เพียงพอขาดการระบุบทบาทของผู้รับผิดชอบในแต่ละขั้นตอนอย่างชัดเจนการทำบันทึกการปฏิบัติงานไม่มีรูปแบบที่

แน่นอนขาดความเข้าใจถึงวัตถุประสงค์และประโยชน์ในการทำบุคลากรที่ควบคุมและตรวจรับงานขาดความรู้เชิงเทคนิคขาดการศึกษาปัญหาล่วงหน้าส่งผลให้งานก่อสร้างไม่ได้มาตรฐานและนอกจากนี้ยังมีสาเหตุหรือปัจจัยด้านอื่นๆอีกที่เกิดจากตัวผู้รับเหมาก่อสร้างการเข้างานที่ล่าช้าของผู้รับเหมาก่อสร้างผู้รับเหมาก่อสร้างขาดความพร้อมทางด้านการเงินเครื่องจักรหรือแรงงานผู้รับเหมาก่อสร้างขาดความรับผิดชอบทิ้งงานเป็นต้นจากปัญหาต่าง ๆดังกล่าวที่กล่าวมาแล้วนั้นจะเห็นได้ว่ามีผลกระทบต่อคุณภาพของงานทั้งสิ้น

เมื่อพิจารณาการขอรับการจัดสรรงบอุดหนุนในการซ่อมบำรุงทางหลวงท้องถิ่นให้แก่ อปท. ของ จังหวัดสมุทรปราการ ตามโครงการแผนแม่บทกรมทางหลวงชนบท ปี 2555-2559พบว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดสมุทรปราการมีแผนงานเกี่ยวกับการซ่อมสร้างถนนมากถึง 762 โครงการรวมระยะทางในการซ่อมสร้างถนนมากถึง 719 กิโลเมตร ใช้งบประมาณโครงการ 160,712,992 บาท โดยเฉพาะอำเภอพระสมุทรเจดีย์ ที่มีการขอรับจัดสรรงบประมาณมากถึง 65 ล้านบาท รองลงมาอำเภอบางบ่อ 63 ล้านบาท และอำเภอเมือง 12 ล้านบาท ตามลำดับเนื่องจากในอนาคตแนวโน้มการซ่อมถนนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดสมุทรปราการเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ดังนั้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละแห่งจึงต้องให้ความสนใจในการซ่อมถนนให้มากขึ้นและในการซ่อมสร้างถนนของแต่ละองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะมีขีดความสามารถแตกต่างกัน ทั้งในด้านประสบการณ์ การประเมินราคา การตรวจรับการจ้างดังนั้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงต้องให้ความสนใจในการซ่อมถนนให้มากขึ้นหากมีตัวแบบในการพัฒนาขีดความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในบริหารกำกับการซ่อมสร้างถนนให้เป็นมาตรฐานเดียวกันก็จะสามารถประหยัดงบประมาณของทางราชการได้ตามหลักธรรมาภิบาล

บทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเองจำเป็นต้องมีการบริหารการกำกับซ่อมสร้างถนนอย่างมีลำดับขั้นตอน และในกระบวนการในการดำเนินโครงการนั้นในแต่ละพื้นที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้ประสบปัญหา ซึ่งเกิดขึ้นจากปัจจัยต่าง ๆ ทั้งปัญหาที่เกิดจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น บุคลากร ตลอดจนปัญหาจากผู้รับเหมาหรือผู้รับจ้างในโครงการซึ่งปัญหาต่าง ๆ เหล่านี้ในแต่ละพื้นที่ก็มีสภาพที่แตกต่างกันออกไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับขีดความสามารถของท้องถิ่นในการบริหารจัดการทั้งความรู้ ทักษะ คุณลักษณะ ของผู้ปฏิบัติงาน และความสามารถของโครงสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

เพราะฉะนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษา ตัวแบบขีดความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในการบริหารการกำกับซ่อมสร้างถนน เพื่อนำมาพัฒนาองค์ความรู้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในการบริหารการกำกับการซ่อมสร้างถนนให้มีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในการจัดสรรงบประมาณด้านการพัฒนาโครงสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ต่อไปจนสู่การตั้งคำถามการศึกษาไว้ว่า การบริหารการกำกับซ่อมสร้างถนนและขีดความสามารถต่อการบริหารกำกับซ่อมสร้างถนนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดสมุทรปราการมีลักษณะอย่างไร และตัวแบบขีดความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการบริหารการกำกับซ่อมสร้างถนนควรเป็นอย่างไร

วัตถุประสงค์การวิจัย

จากความสำคัญของปัญหาสามารถกำหนดวัตถุประสงค์ของการวิจัยดังนี้

1. เพื่อศึกษาการบริหารการกำกับซ่อมสร้างถนนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามมาตรฐานของจังหวัดสมุทรปราการ

2. เพื่อศึกษาขีดความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของจังหวัดสมุทรปราการในการบริหารการกำกับซ่อมสร้างถนนตามมาตรฐาน

3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารการกำกับซ่อมสร้างถนนกับขีดความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

4. เพื่อแสวงหาตัวแบบขีดความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการบริหารการกำกับซ่อมสร้างถนน

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาพัฒนาการของแนวคิดการจัดการการซ่อมสร้างถนนกับการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตจังหวัดสมุทรปราการ ซึ่งเป็นกรอบแนวคิดสำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาพัฒนาการแนวความคิด นิยาม และความหมายตั้งแต่ปี พ.ศ. 2550 ถึงพ.ศ. 2556สามารถพิจารณาตัวแปรของการบริหารการกำกับซ่อมสร้างถนน ที่มีความสัมพันธ์กับขีดความสามารถการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่จังหวัดสมุทรปราการ ซึ่งเลือกศึกษาตัวแปรหลักในการจัดการการซ่อมสร้างถนน ซึ่งประกอบด้วย 4 ตัวแปร คือ การศึกษาความเหมาะสมการซ่อมสร้างถนน การออกแบบการซ่อมสร้างถนน การประมาณราคาค่าการซ่อมสร้างถนน การซ่อมสร้างถนน (Department of Local Administration, 2007) และความคุ้มค่าของการซ่อมสร้างถนน (Office of the Civil Service Commission, 2011)

สำหรับการศึกษาขีดความสามารถการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ยึดแนวทางการบริหารองค์กรตามวิธีการบริหารจัดการภาครัฐสมัยใหม่ และแนวทางการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี ซึ่งสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) จัดทำขึ้นเป็นหลักในการศึกษา ผู้วิจัยได้พิจารณาตัวแปรของการบริหารองค์กร ที่มีความสัมพันธ์กับการจัดการซ่อมสร้างถนนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่จังหวัดสมุทรปราการ ซึ่งเลือกศึกษาตัวแปรหลักในการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย 3 ตัวแปร ดังนี้ ขีดความสามารถด้านความรู้ ขีดความสามารถด้านทักษะ ขีดความสามารถในคุณลักษณะส่วนบุคคล และขีดความสามารถตามโครงสร้างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้ง 4 ตัวแปร ล้วนมีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนการบริหารการกำกับซ่อมสร้างถนนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งจะนำไปสู่ผลสัมฤทธิ์ตามแนวทางการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ และสอดคล้องกับพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ซึ่งมีการถ่ายโอนกิจการจัดบริการสาธารณะจากส่วนราชการให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานดำเนินการมากยิ่ง โดยประชาชนจะต้องได้รับบริการสาธารณะที่ดีขึ้นหรือไม่ต่ำกว่าเดิม มีคุณภาพมาตรฐาน การบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความโปร่งใส มีประสิทธิภาพและรับผิดชอบต่อผู้ใช้บริการให้มากขึ้น

กรอบแนวคิดการวิจัย

ผู้วิจัยจึงกำหนดกรอบแนวความคิดการศึกษาการบริหารการกำกับซ่อมสร้างถนนกับขีดความสามารถการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อหาตัวแบบขีดความสามารถการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่สัมพันธ์กับการจัดการการซ่อมสร้างสามารถสร้างกรอบแนวคิดในการศึกษา ได้ดังนี้

การบริหารการกำกับซ่อมสร้างถนน		ขีดความสามารถการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
1. การศึกษาถึงความเหมาะสมการซ่อมสร้างถนน	↔	1. ขีดความสามารถด้านความรู้
2. การออกแบบการซ่อมสร้างถนน		2. ขีดความสามารถด้านทักษะ
3. การประมาณราคาค่าการซ่อมสร้างถนน		3. ขีดความสามารถด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล
4. การซ่อมสร้างถนน		4. ขีดความสามารถตามโครงสร้างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
5. ความคุ้มค่าของการซ่อมสร้างถนน		

ภาพ 1 ตัวแบบการศึกษาขีดความสามารถการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการบริหารการกำกับซ่อมสร้างถนน

สมมติฐานการวิจัย

จากกรอบแนวความคิดการศึกษานำไปสู่การตั้งสมมติฐานการวิจัยรวมว่า การบริหารการกำกับซ่อมสร้างถนน มีความสัมพันธ์กับขีดความสามารถการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้ใช้แนวทางการวิจัยเชิงปริมาณผสานเชิงคุณภาพ แสวงหาแนวทางการพัฒนาตัวแบบขีดความสามารถของเจ้าหน้าที่ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่สัมพันธ์กับการบริหารการกำกับซ่อมสร้างถนนที่มีมาตรฐาน พื้นที่ศึกษาคือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 49 แห่งครอบคลุม 6 อำเภอ โดยวิธีการเลือกพื้นที่แบบเจาะจง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรการวิจัยเชิงปริมาณ คือ เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานด้านการกำกับดูและการบริหารจัดการงานซ่อมสร้างถนนขององค์การบริหารส่วนตำบล เทศบาลและองค์การบริหารส่วนจังหวัดและตัวแทนบริษัทผู้รับเหมาการซ่อมสร้างถนน ในจังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 49 แห่งในเขตพื้นที่จังหวัดสมุทรปราการโดยวิธีการเลือกพื้นที่แบบเจาะจง โดยการสุ่มแบบแบ่งกลุ่มขั้นเดียว (single-stage cluster sampling) มีกลุ่มตัวอย่างการวิจัยทั้งสิ้น 1,078 ตัวอย่าง

สำหรับประชากรและพื้นที่การวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกคณะผู้บริหารท้องถิ่น ปลัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานจริงที่เกี่ยวข้องกับการบริหารการกำกับซ่อมสร้างถนนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดสมุทรปราการ และสอบถามเจ้าหน้าที่ ๆ เกี่ยวข้อง ขณะลงพื้นเก็บข้อมูลโดยการสังเกตการณ์และสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 12 ท่าน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยเชิงปริมาณใช้เครื่องมือแบบสอบถามเป็นหลัก โดยการสร้างจากตัวชี้วัดของกรอบแนวคิดการวิจัย ซึ่งลักษณะของคำถามเป็นคำถามปลายปิด มีมาตรวัดของตัวชี้วัดแบบ Interval scale มีคะแนนของมาตรวัดคือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยมาก ทำการตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถามโดยการคำนวณหาค่า IVC (Item Variable Congruence Index) โดยผู้เชี่ยวชาญ 8 ท่าน มีค่าความสอดคล้องเท่ากับ 0.98 และหาความเชื่อมั่น (reliability) จากพื้นที่ (1) เทศบาลเมืองบ้านสวน อ.เมืองชลบุรี จ.ชลบุรี จำนวน 18 ชุด (2) เทศบาลเมืองพนัสนิคม อ.เมืองชลบุรี จ.ชลบุรี จำนวน 15 ชุด (3) องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะขนุน อ.พนมสารคาม จ.ฉะเชิงเทรา จำนวน 15 ชุด ค่าสัมประสิทธิ์ (อัลฟ่า) V=0.995 สำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพโดยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกกลุ่มประชากรที่เกี่ยวข้องกับงานบริหารกำกับการซ่อมสร้างถนนของ อปท. ในแต่ละประเด็นของความสัมพันธ์เชิงประจักษ์ที่ผ่านการทดสอบด้วยสถิติระดับสูง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษานี้ทำการรวบรวมข้อมูลจาก 3 แหล่งทั้งการรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ คือ

1. การรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพจากเอกสาร จากหนังสือทั่วไป วิทยานิพนธ์ งานวิจัย ตำรางทางวิชาการและเอกสารฐานข้อมูลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและหน่วยงานราชการต่าง ๆ ซึ่งข้อมูลจากเอกสารนั้นถือเป็นข้อมูลทุติยภูมิ ตลอดจน จุลสาร วารสาร เอกสาร เว็บไซต์ วิทยานิพนธ์ ดุษฎีนิพนธ์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการบริหารการกำกับซ่อมสร้างถนน

2. การรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นคำถามปลายปิดโดยผู้ศึกษาวิจัยได้สร้างแบบสอบถามขึ้น จำนวน 203 ข้อแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 4 ข้อ ส่วนที่ 2 คือ การบริหารการกำกับซ่อมสร้างถนนจำนวน 94 ข้อ ส่วนที่ 3 ขีดความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจำนวน 105 ข้อ

3. การรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพโดยใช้แบบสัมภาษณ์เชิงลึก จำนวน 5 ประเด็นหลักที่สอดคล้องตามสมติฐานการวิจัยทั้งสมมติฐานย่อยและสมมติฐานรวม ทำการออกแบบการสร้างเครื่องมือการสัมภาษณ์เชิงลึกในประเด็นตามผลการทดสอบสมมติฐานอีกครั้งที่เกี่ยวกับความสัมพันธ์ของตัวแปรการบริหารการกำกับซ่อมสร้างถนนกับตัวแปรขีดความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อนำข้อมูลการสัมภาษณ์และการสังเกตการณ์มาสนับสนุนข้อค้นพบของการวิจัยเชิงปริมาณ

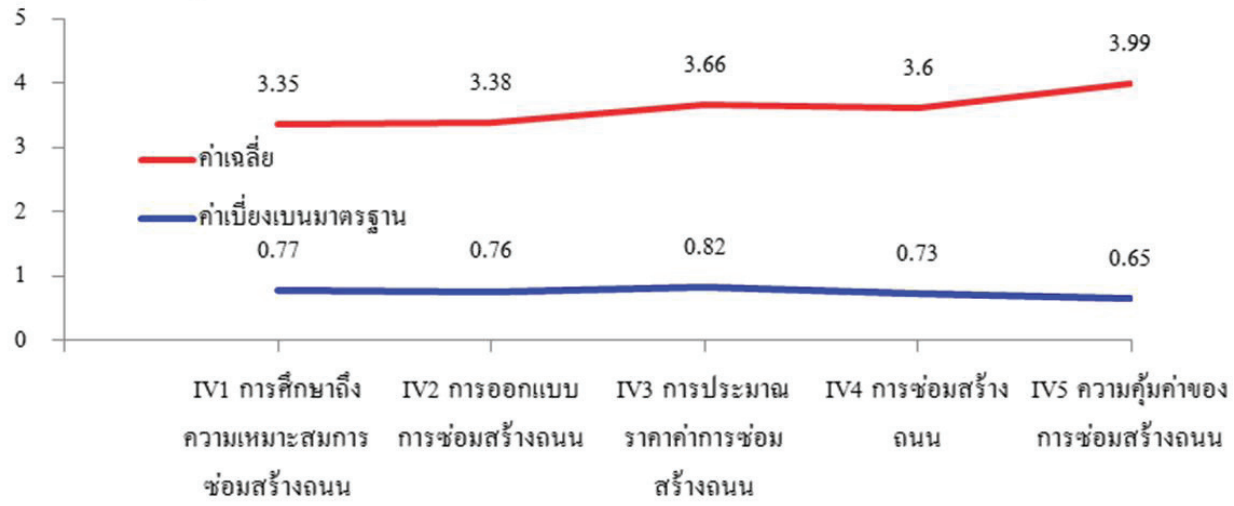
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ด้วยสถิติร้อยละค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์คาโนนิคอล (Canonical correlation analysis) เพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย และการวิเคราะห์เส้นทาง (path analysis model) ตามทฤษฎีสัมประสิทธิ์เส้นทางเพื่อสร้างตัวแบบการวิจัย สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ หลังจากเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ และการสังเกตการณ์แล้ว นำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์ข้อมูลในการให้คำอธิบายเหตุผลข้อเท็จจริงจากความสัมพันธ์การสร้างขีดความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับการบริหารการกำกับซ่อมสร้างถนนโดยใช้วิธีวิเคราะห์เชิงบรรยายเพื่อสนับสนุนข้อค้นพบเชิงปริมาณ

ผลการวิจัย

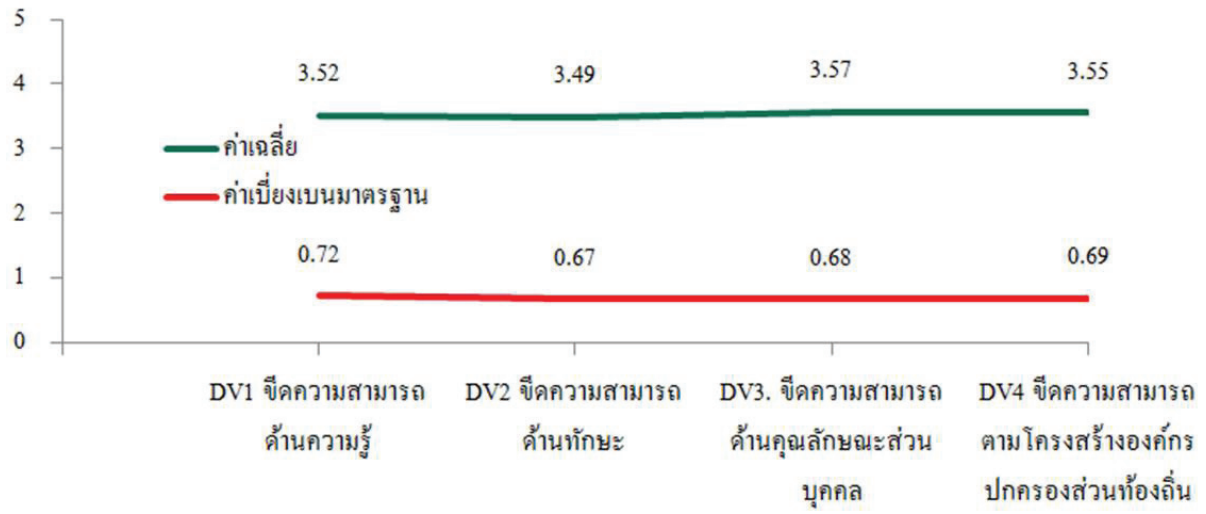
ผู้วิจัยขอนำเสนอผลการวิจัยซึ่งสอดคล้องตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาดังนี้

1. การบริหารการกำกับซ่อมสร้างถนน ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาการบริหารการกำกับซ่อมสร้างถนนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามมาตรฐานของจังหวัดสมุทรปราการ ผลการศึกษาระดับการบริหารการกำกับซ่อมสร้างถนนของจังหวัดสมุทรปราการ พบว่า ภาพรวมองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการบริหารการกำกับซ่อมสร้างถนนภาพรวม อยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะเน้นความคุ้มค่าของการซ่อมสร้างถนน รองลงมาการประมาณราคา กระบวนการซ่อมสร้างถนน การออกแบบและการศึกษาถึงความเหมาะสมในการซ่อมสร้างถนนตามลำดับ เมื่อพิจารณาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน พบว่า ภาพรวมมีค่าเข้าใกล้ 1 แสดงว่า ข้อมูลของตัวแปรการบริหารการกำกับซ่อมสร้างถนนมีความเบี่ยงแบนน้อยสอดคล้องกับข้อมูลการสัมภาษณ์เชิงลึกและการสังเกตการณ์



ภาพ 2 การบริหารการกำกับซ่อมสร้างถนนของจังหวัดสมุทรปราการ

2. ขีดความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาขีดความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของจังหวัดสมุทรปราการในการบริหารการกำกับซ่อมสร้างถนนตามมาตรฐาน ผลการศึกษาพบว่า ภาพรวม องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดสมุทรปราการมีขีดความสามารถในการบริหารการกำกับซ่อมสร้างถนนระดับมากโดยเฉพาะขีดความสามารถด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลที่มีระดับมากที่สุด รองลงมาขีดความสามารถด้านโครงสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ขีดความสามารถด้านความรู้ และขีดความสามารถด้านทักษะตามลำดับเมื่อพิจารณาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานพบว่า ภาพรวมมีค่าเข้าใกล้ 1 แสดงว่า ข้อมูลของตัวแปรขีดความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความเบี่ยงแบนน้อยสอดคล้องกับข้อมูลการสัมภาษณ์เชิงลึกและการสังเกตการณ์



ภาพ 3 ขีดความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

3. ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารการกำกับซ่อมสร้างถนนกับขีดความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารการกำกับซ่อมสร้างถนน กับขีดความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถแสดงผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

สมมติฐาน 1 ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารการกำกับซ่อมสร้างถนนกับขีดความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้านความรู้ พบว่ามีความสัมพันธ์ในระดับสูง (ค่า canonical correlation= 0.87) โดยเฉพาะตัวแปรเริ่มต้นของการบริหารการกำกับซ่อมสร้างถนนในเรื่องการซ่อมสร้างถนนในระดับปานกลางมีความสัมพันธ์ในระดับสูงกับขีดความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้านความรู้ในด้านประสบการณ์และด้านการศึกษาในระดับต่ำ โดยมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน

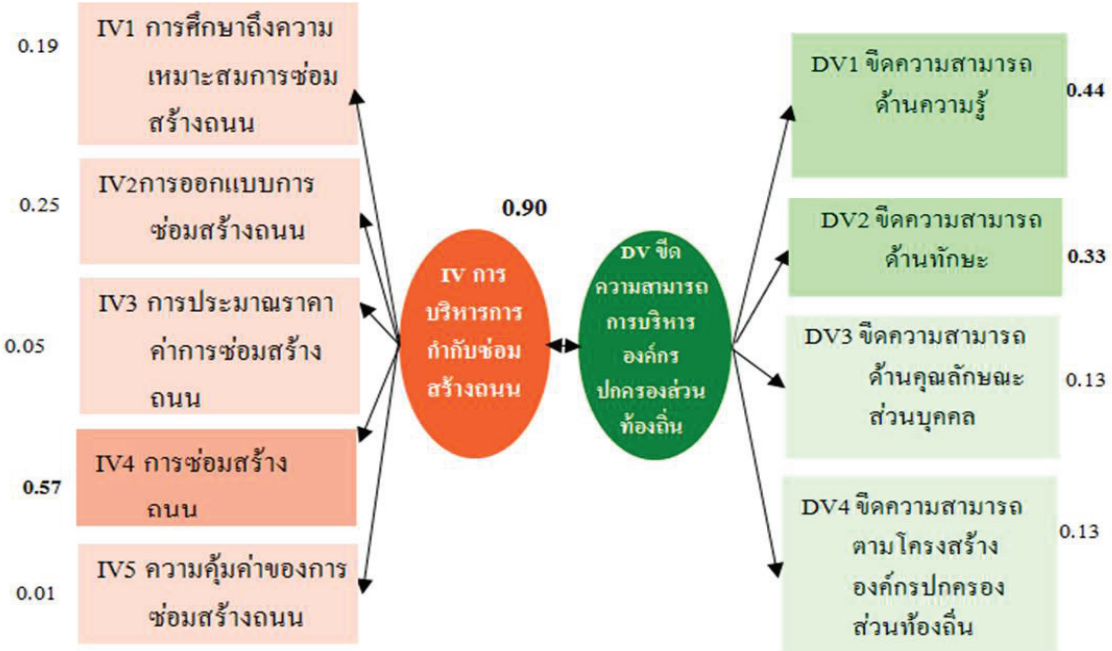
สมมติฐาน 2 ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารการกำกับซ่อมสร้างถนนกับขีดความสามารถด้านทักษะพบว่ามีความสัมพันธ์ในระดับสูง (ค่า canonical correlation= 0.87) โดยเฉพาะตัวแปรเริ่มต้นของการบริหารการกำกับซ่อมสร้างถนนในเรื่องการซ่อมสร้างถนนในระดับปานกลางและการออกแบบการซ่อมสร้างถนนในระดับต่ำมีความสัมพันธ์ในระดับสูงกับขีดความสามารถด้านทักษะในด้านทักษะการบริหารงานการซ่อมสร้างถนนในระดับปานกลาง และทักษะเทคนิคเฉพาะงานการกำกับการซ่อมสร้างถนนในระดับต่ำ โดยมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน

สมมติฐาน 3 ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารการกำกับซ่อมสร้างถนนกับขีดความสามารถด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล พบว่ามีความสัมพันธ์ในระดับสูง (ค่า canonical correlation= 0.85) โดยเฉพาะตัวแปรเริ่ม

ต้นของการการบริหารการกำกับซ่อมสร้างถนนในเรื่องการซ่อมสร้างถนนในระดับปานกลางมีความสัมพันธ์ในระดับสูงกับขีดความสามารถด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลในด้านการทำงานเป็นทีม และความสำนึกด้านคุณภาพและบริการในระดับต่ำโดยมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน

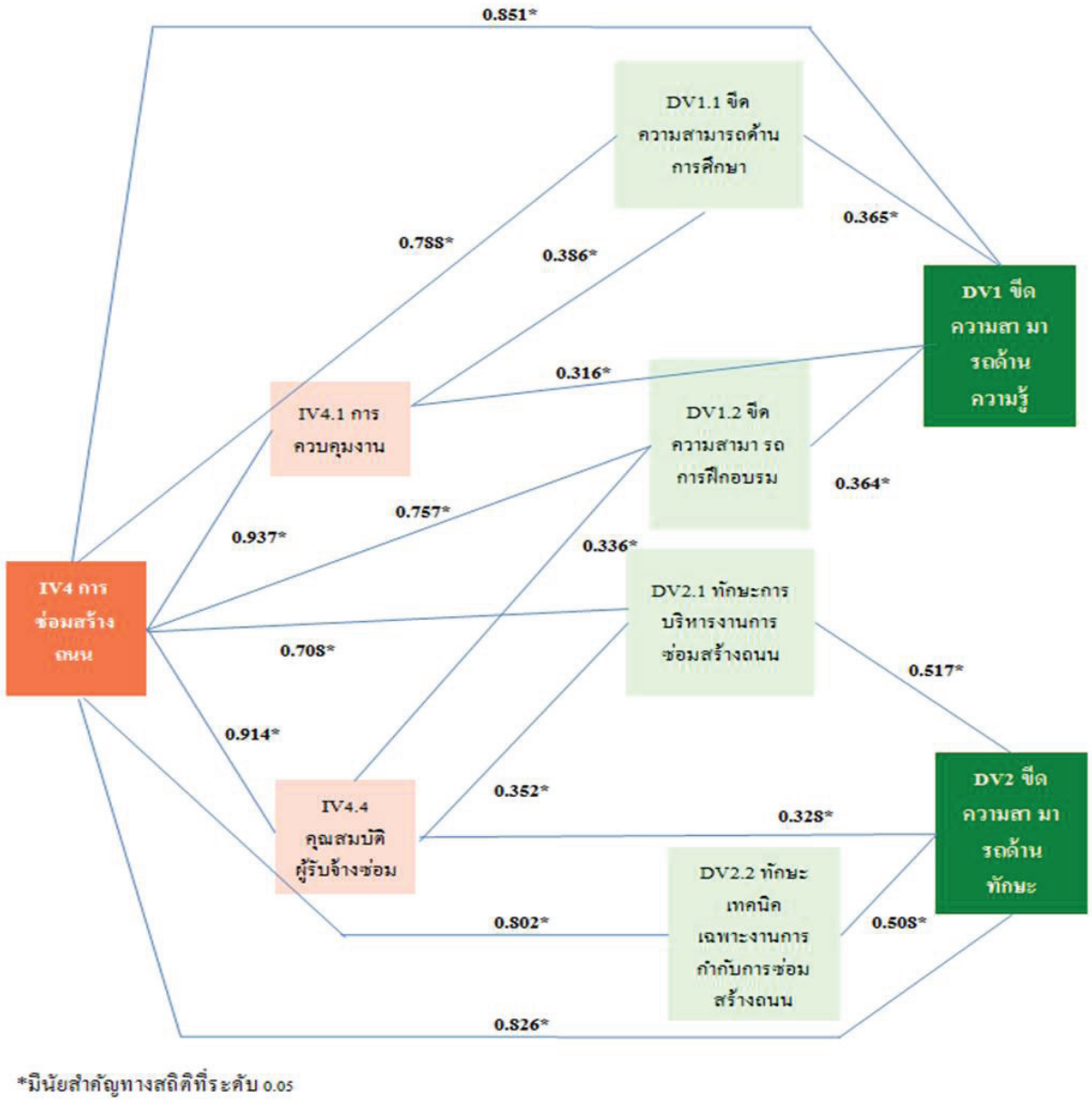
สมมติฐาน 4 ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารการกำกับซ่อมสร้างถนนกับขีดความสามารถตามโครงสร้างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่ามีความสัมพันธ์ในระดับสูง (ค่า canonical correlation= 0.84) โดยเฉพาะตัวแปรเริ่มต้นของการการบริหารการกำกับซ่อมสร้างถนนในเรื่องการซ่อมสร้างถนนในระดับปานกลางมีความสัมพันธ์ในระดับสูงกับขีดความสามารถตามโครงสร้างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในด้านภาวะผู้นำในระดับปานกลาง และด้านการวางแผนงาน ในระดับต่ำ โดยมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน

สมมติฐานรวม ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารการกำกับซ่อมสร้างถนนกับขีดความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพบว่ามีความสัมพันธ์ในระดับสูง (ค่า canonical correlation= 0.90) โดยเฉพาะตัวแปรเริ่มต้นของการบริหารการกำกับซ่อมสร้างถนนในเรื่องการซ่อมสร้างถนนในระดับปานกลางมีความสัมพันธ์ในระดับสูงกับขีดความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในด้านขีดความสามารถด้านความรู้ และขีดความสามารถด้านทักษะในระดับต่ำโดยมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน



ภาพ 4 ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารการกำกับซ่อมสร้างถนนกับขีดความสามารถการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

4. ตัวแบบขีดความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการบริหารการกำกับซ่อมสร้างถนนตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 4 เพื่อแสวงหาตัวแบบขีดความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการบริหารการกำกับซ่อมสร้างถนนโดยการวิเคราะห์เส้นทาง path analysis ซึ่งเป็นการวิเคราะห์ทางสถิติแบบถดถอย (regression analysis) ที่พัฒนามาจากการศึกษาระดับความสัมพันธ์ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ตัวแปรการบริหารการกำกับซ่อมสร้างถนนที่มีความสัมพันธ์กับขีดความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดสมุทรปราการมี 1 ตัวแปร ประกอบด้วย การซ่อมสร้างถนน และตัวแปรขีดความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความสัมพันธ์กับการบริหารการกำกับซ่อมสร้างถนนมี 2 ตัวแปร ประกอบด้วย ขีดความสามารถการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้านความรู้ และขีดความสามารถการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้านทักษะ นำไปสู่การวิเคราะห์เส้นทางความสัมพันธ์ของการบริหารการกำกับซ่อมสร้างถนนกับขีดความสามารถการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อสร้างตัวแบบพัฒนาองค์ความรู้ต่อไป



ภาพ 5 ตัวแบบคณิตศาสตร์การบริหารการกำกับซ่อมสร้างถนนกับขีดความสามารถการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

จากตัวแบบคณิตศาสตร์ข้างต้นเป็นการวิเคราะห์เส้นทางของตัวแปรที่มีองค์ประกอบที่แตกต่างกันแต่จุดหมายเดียวกัน เป็นวิธีการสร้างตัวแบบ bipartite graphs ซึ่งตัวแบบดังกล่าวเป็นตัวแบบสัมพันธ์เชิงสถิติที่เต็มไปด้วยค่าความสัมพันธ์ของตัวแบบทำให้เข้าใจยาก ผู้ศึกษาจึงพัฒนาในลักษณะตัวแบบความสัมพันธ์ทางสังคมศาสตร์ ทำให้ผู้อ่านเข้าใจมากยิ่งขึ้น และนำไปสร้างองค์ความรู้และใช้ประโยชน์จากตัวแบบได้จริง

การอภิปรายผล

1. การบริหารการกำกับซ่อมสร้างถนนมีความสัมพันธ์กับขีดความสามารถการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ผลการพิสูจน์สมมติฐานรวม การบริหารการกำกับซ่อมสร้างถนนมีความสัมพันธ์กับขีดความสามารถการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในด้านขีดความสามารถด้านความรู้ ขีดความสามารถด้านทักษะ ขีดความสามารถด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล และขีดความสามารถตามโครงสร้างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่ายอมรับสมมติฐาน คือการบริหารการกำกับซ่อมสร้างถนนมีความ

สัมพันธ์กับขีดความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับสูง โดยความสัมพันธ์นั้นเกิดตัวแปรย่อยของการบริหารการกำกับซ่อมสร้างถนนด้วยการมุ่งเน้นในเรื่อง กระบวนการซ่อมสร้างถนน มีความสัมพันธ์และสามารถสนับสนุนการสร้างขีดความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยเฉพาะในด้านขีดความสามารถด้านความรู้ ขีดความสามารถด้านทักษะ จากแนวความคิดของการบริหารการกำกับซ่อมสร้างถนนกับขีดความสามารถการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งในภาพรวมการบริหารการกำกับซ่อมสร้างถนนโดยเฉพาะในกระบวนการซ่อมสร้างถนนเป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างขีดความสามารถในด้านความรู้ และขีดความสามารถด้านทักษะ ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องมุ่งเน้นส่งเสริมการสร้างกระบวนการส่งเสริมความรู้และเน้นเรื่องการสร้างทักษะแก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในการกำกับการซ่อมสร้างถนน เป็นการเฉพาะเพื่อการบริหารงานโครงการซ่อมสร้างถนนอย่างมีประสิทธิภาพและการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิผลสูงสุด

ผลการศึกษาความสัมพันธ์ในภาพรวมมีความสอดคล้องกับผลการศึกษาของ วีระศักดิ์ เครือเทพ ศึกษาเรื่อง การจัดการภาครัฐสมัยใหม่ บทพิสูจน์เชิงประจักษ์ถึงความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพบว่า อปท. ที่ศึกษาได้ประยุกต์ใช้วิธีการจัดการภาครัฐสมัยใหม่เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงาน เช่น การจ้างเหมาภาคเอกชนเข้าดำเนินการ (contract-out) การให้ชุมชนเข้ามีส่วนร่วมในการดำเนินการ ผลการศึกษาชี้ให้เห็นว่าแนวคิดการจัดการภาครัฐสมัยใหม่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้จริง และช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้สูงขึ้นได้ สาเหตุสำคัญของผลสำเร็จดังกล่าวมีหลายประการ ได้แก่ ปัจจัยด้านภูมิหลังของผู้นำ ปัจจัยด้านข้อจำกัดทางการคลัง และปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน (Krueathep, 2004) สอดคล้องกับการศึกษาของนิยมวิชช อุ้ยเอ้ง (Auihang, 2009) เรื่องประสิทธิผลในการก่อสร้างถนนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ อำเภอกันตัง จังหวัดตรังพบว่าองค์ประกอบที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการก่อสร้างถนนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ คือ กระบวนการและวิธีการก่อสร้างถนน อันดับสองคือ องค์ประกอบด้านวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ ในการก่อสร้างถนน และอันดับสาม คือ องค์ประกอบด้านปริมาณและคุณภาพของเจ้าหน้าที่และบุคลากร ในขณะเดียวกันผลการดำเนินงานโครงการก่อสร้างถนน

ผลการศึกษายังสอดคล้องกับการสัมภาษณ์ นายพงษ์วรรณ ศุขโภคา นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรงได้ข้อสรุปว่า การซ่อมสร้างถนนกับความรู้มีความสัมพันธ์กันอย่างยิ่ง เพราะความรู้เป็นองค์ประกอบเบื้องต้น ที่สามารถจัดการระบบให้เป็นขั้นเป็นตอน มีวิธีการทำงานที่เหมาะสม มีช่วงเวลาที่พอดี มีการควบคุมการใช้งบประมาณที่ถูกต้อง และบางครั้งในการทำงาน อาจจะต้องใช้ประสบการณ์เข้ามาช่วยปรับปรุงหลักและวิธีการทำงาน ให้เกิดความรัดกุมยิ่งขึ้น จนเกิดข้อผิดพลาดน้อยที่สุด การฝึกอบรม ก็จะเป็นตัวช่วยเสริม ทางด้านความรู้และประสบการณ์ในการควบคุมงานให้สำเร็จตามโครงการที่ตั้งไว้ (Thongaram, et al., 2017)

สำหรับการบริหารการกำกับซ่อมสร้างถนนกับขีดความสามารถด้านทักษะ สัมพันธ์เพราะ การซ่อมสร้างถนน มีความสัมพันธ์กับด้านทักษะเนื่องจากผู้ควบคุมงานจะต้องมีทักษะ เทคนิคเฉพาะด้านในการกำกับดูแลการซ่อมถนนให้เป็นไปตามแบบและรายละเอียดองโครงการเพื่อให้การดำเนินงาน เป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนด เทคนิคการควบคุมงานในช่างช่างแต่ละคน อาจจะมีวิธีที่ต่างกัน แต่ก็เพื่อผลสำเร็จของงาน ดังนั้น การมีทักษะในการควบคุมงานจึงมีความสำคัญต่อกระบวนการซ่อมสร้างถนน

สอดคล้องกับการสัมภาษณ์นายกอบโชค กุฎีศรี ผู้อำนวยการกองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลศีรษะจรเข้ใหญ่ในประเด็นความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารการกำกับซ่อมสร้างถนนกับขีดความสามารถด้านความรู้ ได้ข้อสรุปว่า สมรรถนะ หรือขีดความสามารถในการทำงานที่ประสบผลสำเร็จในองค์กรชั้นนำว่ามีคุณลักษณะ พบว่าผลลัพธ์ทางการศึกษาที่ดีเด่นของบุคคลไม่ได้เป็นปัจจัยที่จะชี้วัดว่าบุคคลนั้น ๆ จะประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานเสมอไป หากต้องประกอบไปด้วยคุณลักษณะอื่น ๆ อาทิ ความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่น ความสามารถในการสื่อสาร และการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น

สำหรับขีดความสามารถด้านทักษะ ได้ข้อสรุปว่า ความสัมพันธ์ระหว่างขีดความสามารถด้านทักษะกับการปฏิบัติงานที่ต้องการ คือ แรงผลักดันเบื้องลึก หรือแรงจูงใจ เป็นสิ่งที่บุคคลคิดหรือต้องการอย่างแท้จริง ซึ่งจะเป็นแรงขับในการกำหนดทิศทาง อุปนิสัย เป็นคุณลักษณะส่วนบุคคลทางกายภาพ และรวมถึงการตอบสนองของบุคคลต่อข้อมูล ภาพลักษณะแห่งถนนเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับทัศนคติ ค่านิยม และภาพลักษณ์ของบุคคล ความรู้เป็นขอบเขตของข้อมูลหรือเนื้อหาเฉพาะด้าน ทักษะเป็นความสามารถในการปฏิบัติงานทั้งเกี่ยวข้องกับด้านกายภาพ

ผลการศึกษาด้านการพัฒนาขีดความสามารถขององค์กรปกครองปกครองส่วนท้องถิ่นสอดคล้องกับดำรงค์วัฒนาและคณะทำการศึกษาโครงการศึกษาเบื้องต้นเรื่องระบบการบริหารจัดการท้องถิ่นในรายละเอียด มีการระบุเนื้อหาด้านการพัฒนาศักยภาพหรือขีดความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วยโครงการเพื่อเสริมสร้างขีดความสามารถในด้านบุคลากรของท้องถิ่นเช่น (1) โครงการประเมินผลการฝึกอบรมเพิ่มพูนประสิทธิภาพองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) ในประเด็นเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรบุคคลส่วนถิ่นตั้งแต่มีการจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลในปี 2538 ตามพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบลและสภาตำบลพ.ศ. 2537 ว่ามีสัมฤทธิผลหรือปัญหาอุปสรรคอย่างไรรวมทั้งเพื่อรับทราบความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาขีดความสามารถของอบต. ทั้งจากผู้บริหารอบต.สมาชิกสภาอบต. พนักงานของอบต.และจากข้าราชการในระดับจังหวัดและอำเภอที่มีหน้าที่ในการกำกับดูแลอบตเพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนาหลักสูตรและการบริหารจัดการการฝึกอบรมต่อไป (2) โครงการศึกษาวิจัยเรื่องโครงการฝึกอบรมบุคลากรของท้องถิ่นเพื่อความยั่งยืนเชิงสถาบัน (3) โครงการถ่ายโอนกำลังคนเพื่อสนับสนุนมาตรการเสริมการพัฒนาชนบทและชุมชนเพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีขีดความสามารถดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายและเพื่อให้ส่วนราชการต่างๆสนับสนุนโครงการนี้โดยการอนุญาตให้ข้าราชการในสังกัดที่มีคุณสมบัติตรงตามหลักเกณฑ์ได้เข้าร่วมอย่างเต็มที่ (Wattana, D., et al., 2001) (4) โครงการเพื่อเสริมสร้างขีดความสามารถในด้านการจัดบริการสาธารณะเป็นการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการถ่ายโอนภารกิจด้านการก่อสร้างทางและการก่อสร้างระบบน้ำสะอาดให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดและองค์การบริหารส่วนตำบลโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อติดตามผลว่ากรมโยธาธิการได้ดำเนินการตามหลักเกณฑ์และแนวทางที่สำนักงบประมาณกำหนดหรือไม่รวมทั้งประเมินความพร้อมขององค์การบริหารส่วนจังหวัดและองค์การบริหารส่วนตำบลว่ามีความพร้อมและขีดความสามารถในการรองรับภารกิจดังกล่าวในกิจกรรมใดบ้างรวมทั้งมีข้อเสนอแนะเพื่อเสริมสร้างขีดความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภารกิจดังกล่าว (Wattana, D., et al., 2001)

2. แนวทางการพัฒนาขีดความสามารถการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการบริหารการกำกับซ่อมสร้างถนน

จากการวิเคราะห์เส้นทางผู้วิจัยได้พัฒนาองค์ความรู้สู่การสร้างตัวแบบทางสังคมศาสตร์ที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณรายละเอียดแนวทางการสร้างขีดความสามารถการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการบริหารการกำกับซ่อมสร้างถนนของจังหวัดสมุทรปราการ เมื่อพิจารณาอิทธิพลทางตรง ตัวแปรที่มีอิทธิพลทางตรงต่อขีดความสามารถการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คือ การสร้างขีดความสามารถการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้านความรู้และด้านทักษะในการบริหารการกำกับซ่อมสร้างถนนที่สามารถส่งเสริมกระบวนการดำเนินงานการควบคุมงานโครงการซ่อมสร้างถนน และการกำหนดคุณสมบัติผู้รับจ้างซ่อมสร้างถนนสามารถอภิปรายผลการศึกษาตัวแบบเส้นทางความสัมพันธ์ที่สอดคล้องกับตัวแบบทางสังคมศาสตร์ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างขึ้นดังนี้

2.1 ขีดความสามารถด้านความรู้ในการบริหารการกำกับซ่อมสร้างถนนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผลการพิสูจน์เส้นทางความสัมพันธ์ สรุปได้ว่า การบริหารการกำกับการซ่อมสร้างถนนด้านการซ่อมสร้างถนนที่มีความสัมพันธ์กับขีดความสามารถด้านความรู้ในการบริหารการกำกับซ่อมสร้างถนนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มุ่งเน้นการพัฒนาขีดความสามารถด้านการศึกษาและการฝึกอบรม ได้เป็นอย่างดี

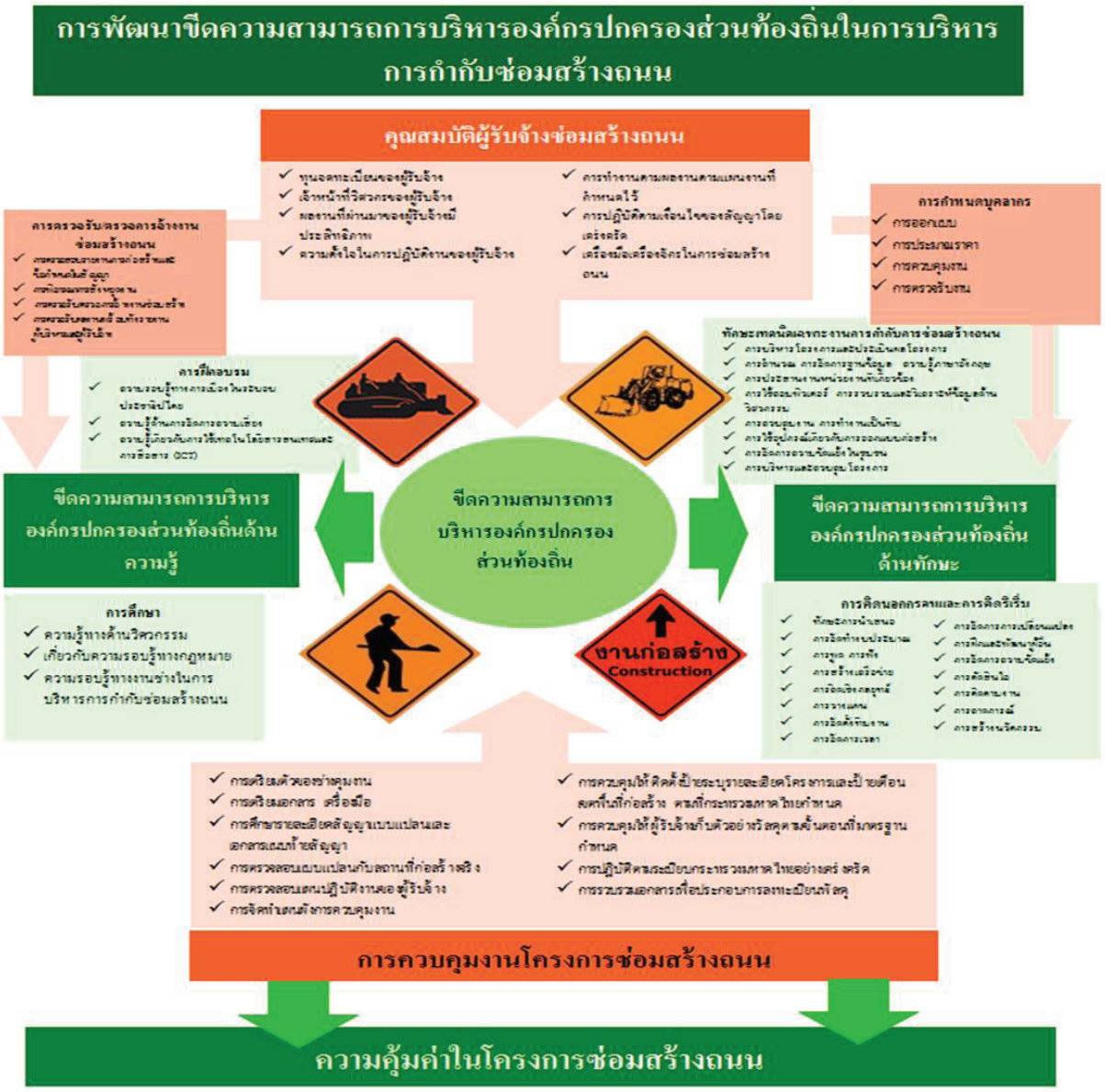
2.2 ขีดความสามารถด้านทักษะในการบริหารการ

กำกับซ่อมสร้างถนนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผลการพิสูจน์เส้นทางความสัมพันธ์ สรุปได้ว่า การบริหารการกำกับการซ่อมสร้างถนนด้านการซ่อมสร้างถนนที่มีความสัมพันธ์กับขีดความสามารถด้านทักษะในการบริหารการกำกับซ่อมสร้างถนนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มุ่งเน้นการพัฒนาทักษะการคิดนอกกรอบและการคิดริเริ่มในการบริหารการกำกับซ่อมสร้างถนน อาทิ ทักษะการนำเสนอ การจัดทำงบประมาณ การพูด การฟัง การสร้างเครือข่ายและการมีส่วนร่วม การให้รางวัลให้ผลตอบแทน การคิดเชิงกลยุทธ์การวางแผน การจัดตั้งทีมงาน การจัดการเวลา การจัดการการเปลี่ยนแปลง การฝึกและพัฒนาผู้อื่น การจัดการความขัดแย้ง การตัดสินใจ การติดตามงาน การคาดการณ์ การแสดงคิดเห็นและการยอมรับความคิดเห็น การสร้างนวัตกรรม ภาวะผู้นำการบังคับบัญชา

ทักษะเทคนิคเฉพาะงานการกำกับการซ่อมสร้างถนนที่มุ่งเน้นทักษะการบริหาร โครงการและประเมินผลโครงการ การคำนวณการประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การใช้คอมพิวเตอร์สำหรับงานการก่อสร้าง การทำงานเป็นทีม การจัดการฐานข้อมูลด้านการก่อสร้างต่างๆ ของ อปท. การจัดทำงานงานการควบคุมงาน ความรู้ภาษาอังกฤษ การใช้อุปกรณ์เกี่ยวกับการออกแบบก่อสร้างการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลด้านวิศวกรรม การจัดการความขัดแย้งในชุมชนการบริหารและควบคุมโครงการและที่สำคัญการพูดในที่ชุมชน

ผลการศึกษาตัวแบบการวิจัยสอดคล้องกับการสัมภาษณ์นายรุ่งชัย อิทธิพระประเสริฐ ผู้อำนวยการกองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลบางโฉลงได้ข้อสรุปว่า การซ่อมสร้างถนน จำเป็นต้องใช้บุคลากรที่ขีดความสามารถด้านความรู้ในด้านการควบคุมงาน การตรวจรับงาน ในการออกแบบ จะต้องได้บุคลากรที่มีความรู้ทางด้านโยธาด้านวิศวกรรม จึงสามารถที่จะดำเนินโครงการได้อย่างดี ถูกต้อง และขีดความรู้ความสามารถจะต้องได้รับการพัฒนาด้านการศึกษา การอบรมเพิ่มเติมตลอด เนื่องจากงานก่อสร้างได้มีการพัฒนาวัสดุอุปกรณ์ใหม่มาเสนอเพื่อให้ทันกับโลกในยุคปัจจุบัน โดยด้านความรู้ การศึกษาไม่มีที่สิ้นสุด

สำหรับการพัฒนาขีดความสามารถด้านทักษะ ได้ข้อสรุปว่าการซ่อมสร้างถนนนั้นถือเป็นงานที่มีเทคนิคและวิธีการเฉพาะโดยตรง การดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพจำเป็นต้องมีทักษะด้านการบริหารงานทางด้านเทคนิคที่ดี จึงสามารถดำเนินการได้ดี ทักษะเป็นตัวกำหนดความรู้ ความสามารถของบุคลากร ถ้าองค์กรใดได้บุคลากรที่มีทักษะในการปฏิบัติงานที่ดี องค์กรนั้นก็จะประสบผลสำเร็จอย่างดี



ภาพ 6 ตัวแบบขีดความสามารถการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการบริหารการกำกับซ่อมสร้างถนนของจังหวัดสมุทรปราการ

จากการวิเคราะห์ตัวแบบทางสังคมศาสตร์ที่ผู้วิจัยได้นำเสนอ จะเห็นได้ว่า ในปัจจุบันองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรเน้นการพัฒนาขีดความสามารถของบุคลากรเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นลำดับต้น ๆ ที่จะต้องให้ความสำคัญโดยเฉพาะ ด้านความรู้และการพัฒนาศักยภาพหรือขีดความสามารถด้านทักษะ โดยการส่งเสริม สนับสนุนองค์ความรู้ด้านทักษะ และความรู้ต่าง ๆ อย่างครบวงจร ทั้งคณะผู้บริหารท้องถิ่น ข้าราชการท้องถิ่นและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานตลอดจนการสร้างความรู้ความเข้าในข้อบังคับต่าง ๆ แก่ผู้รับเหมาหรือผู้รับจ้างตามโครงการซ่อมสร้างถนนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งแนวทางการพัฒนาขีดความสามารถดังกล่าว มีความสัมพันธ์อย่างยิ่งกับการบริหารการกำกับซ่อมสร้างถนน โดยเฉพาะกระบวนการซ่อมสร้างถนนในปัจจุบัน ที่จำเป็นจะต้องดำเนินการควบคู่กันไป

จากตัวแบบทางสังคมศาสตร์สามารถประยุกต์ตัวแบบขีดความสามารถการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการบริหารการกำกับซ่อมสร้างถนนของจังหวัดสมุทรปราการ ภายใต้แนวคิดเชิงระบบ (system's approach) และแนวคิดเชิงบูรณาการแบบองค์รวมทำให้เกิดการพัฒนาขีดความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการบริหารการกำกับซ่อมสร้างถนนเพื่อให้เกิด

ความคุ้มค่าตามภารกิจของหน่วยงานภาครัฐระดับพื้นที่ได้อย่างจริงจังและมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะการวิจัย

1. ข้อเสนอแนะการสร้างขีดความสามารถการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการบริหารการกำกับซ่อมสร้างถนน

1.1 ด้วยข้อจำกัดโดยเฉพาะเครื่องจักรทั้งเครื่องจักรในการบำรุงรักษาปกติเครื่องจักรหนักที่ใช้ในการซ่อมแซมผิวทาง และอุปกรณ์สำรวจและตรวจสอบความเสียหาย ในขณะที่บางองค์การบริหารส่วนตำบลมีข้อจำกัดในเรื่องดังกล่าวมาก ด้วยเหตุนี้องค์การบริหารส่วนจังหวัดจึงน่าจะมีศักยภาพในการสนับสนุนเครื่องจักรให้กับ อปท. ขนาดเล็กโดยเฉพาะเครื่องจักรหนัก ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดเล็กไม่จำเป็นต้องมี หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดเล็กอาจรวมกลุ่มกันเพื่อจัดหาเครื่องจักรเพื่อใช้ร่วมกัน

1.2 การจัดซื้อจัดจ้างของส่วนราชการ ต้องดำเนินการตามระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ซึ่งมักจะมีข้อโต้แย้งของผู้ที่เกี่ยวข้องว่า มีการดำเนินการที่ไม่สุจริต มีพฤติการณ์ที่หลีกเลี่ยงกฎหมาย และการกำหนดคุณสมบัติของผู้เสนอราคาที่ไม่มีลักษณะเป็นการเอื้อประโยชน์ให้กับผู้เสนอราคารายหนึ่งรายใด

1.3 ผู้บริหารที่เกี่ยวข้องสามารถนำตัวชี้วัดขีดความสามารถที่ใช้ในการบริหารการกำกับการซ่อมสร้างถนน ซึ่งเน้นการพัฒนาการให้ความรู้โดยวิธีการให้การศึกษาอบรม ตลอดจนการศึกษาดูงานเพื่อการสร้างสมประสบการณ์ด้านการบริหารการกำกับการซ่อมสร้างถนนของเจ้าหน้าที่ในทุกระดับ

2. ข้อเสนอแนะตามตัวแบบการวิจัย

2.1 ควรส่งเสริมการให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทุกระดับตั้งแต่เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานทั้งในระดับนโยบาย ระดับผู้บริหาร และระดับปฏิบัติการอย่างต่อเนื่อง โดยเน้นวิธีการด้านการศึกษา และเน้นการสร้างสมประสบการทำงานในสภาวการณ์ต่าง ๆ ซึ่งผลของการส่งเสริมให้ความรู้เพื่อสร้างขีดความสามารถด้านความรู้ไม่เพียงแต่เพื่อการสร้างขีดความสามารถในการทำงานด้านบริหารการกำกับซ่อมสร้างถนนแต่ยังสามารถนำมาสู่การสร้างองค์ความรู้ใหม่ ๆ ในการคิดแก้ไขปัญหาของท้องถิ่นตนเอง

2.2 ควรส่งเสริมการสร้างขีดความสามารถในระดับผู้บริหาร ได้แก่ การติดต่อสื่อสาร การวางแผน และการบริหารงาน การทำงานเป็นทีม ความสามารถเชิงกลยุทธ์ และความสามารถในการจัดการตนเอง ในขณะเดียวกับควรพัฒนาขีดความสามารถในระดับส่วนบุคคลได้แก่ การติดต่อสื่อสาร ความมั่นใจตนเอง ความคิดสร้างสรรค์ และการสร้างนวัตกรรมต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะในการบริหารการกำกับซ่อมสร้างถนนให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2.3 ควรให้การสนับสนุนกลไกการติดตามประเมินแผนงานโครงการด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยเฉพาะโครงการด้านการซ่อมสร้างถนนที่มีการใช้งบประมาณในการพัฒนาเป็นจำนวนมาก และเป็นการทบทวนสมรรถนะขีดความสามารถของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ

References

Auihang, N. (2009). E*ffectiveness in road construction in the area of Naklua sub-district administration organization, Kantang Trang, Trang province*. Master of Public Administration Thesis, Khonkaen University. (in Thai)

Department of Local Administration. (2007). *The road pavement and sidewalks: The standard of public services of local government.* Bangkok: Author. (in Thai)

Department of Rural Roads. (2015). R*oad 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 (in Thai)

Krueathep, V. (2004). Modern public management: Empirical proof of the ability of local governments. *Political Science Review, 39*(1), 19-73. (in Thai)

Office of the Civil Service Commission. (2011). *Manual techniques and modern management according to the guidelines for good governance.* Bangkok: Author. (in Thai)

Thongaram, R., et al. (2017). Conceptual framework of capabilities in managing the rebuilding of local government roads into practice effectively. *EAU Heritage Journal Social Science and Humanity, 7*(2), 31-41. (in Thai)

Wattana, D., et al. (2001). *Preliminary study the local administration*. Bangkok: Thailand Research Fund. (in Thai)

การบริหารจัดการเพื่อส่งเสริมรายได้ของประชาชนตามโครงการหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดปทุมธานี

Administration of Public Revenue Promotion According to One Tambon One Product Project in Sub district, Administrative Organization of Pathumthani Province

อมรจิต ขานพิมาย และ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ

Amongit Kanpimai and Wiruch Wiruchnipawan

หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย

Doctor of Philosophy in Public Administration Program, Eastern Asia University

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษา (1) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการ (2) แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการ และ (3) ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญที่ทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อส่งเสริมรายได้ของประชาชนตามโครงการหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดปทุมธานีประสบผลสำเร็จ การศึกษานี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสานผสมผสานเน้นวิจัยเชิงปริมาณ มีแบบสอบถามเป็นเครื่องมือการวิจัย โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนทั้งหมดในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดปทุมธานี จำนวน 1,108 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน นอกจากนี้ ยังมีการสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญจำนวน 9 คนผลการศึกษาพบว่า (1) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการ ที่สำคัญ คือ องค์การบริหารส่วนตำบลไม่ได้ส่งเสริมให้ผู้ประกอบการโครงการหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ยึดถือทางสายกลางในการผลิตและการจำหน่ายที่สอดคล้องกับความสามารถของตนเองและครอบครัว (2) แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการ ที่สำคัญ คือ องค์การบริหารส่วนตำบลควรส่งเสริมให้ผู้ประกอบการโครงการหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์เกี่ยวกับการผลิตและการจำหน่ายให้สอดคล้องกับสภาวะการตลาด และ (3) ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการประสบผลสำเร็จที่สำคัญ คือ การที่ผู้บริหารระดับสูงเห็นความสำคัญและมีนโยบายที่ชัดเจนที่สนับสนุนและส่งเสริมโครงการหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์

คำสำคัญ: การบริหารจัดการ,โครงการหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์, ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

Abstract

The main objectives of this research were to study (1) problems of administrative conditions (2) development guidelines of administration, and (3) main factors taking important parts of the success of the development guidelines of administration of public revenue according to One Tambon One Product in sub district administrative organization of Pathumthani province. The research methodology was designed as mixed methods research using the quantitative research as the principal. Questionnaires were used to collect data from 1,108samples. Descriptive statistics analysis including, frequency, percentage, mean and standard deviation were used to analyze data. In addition, there was a supportive in-depth interview from 9 experts for qualitative data. Findings were

(1) the major administrative condition of problem was sub district administrative organizations do not encourage entrepreneurs One Tambon One Product. Take the middle way in the production and sales in line with their abilities and their families. (2) the major development guideline was sub district administrative organizations should encourage entrepreneurship, the One Tambon One Product on the production and sales in line with market conditions, and (3) the main factors taking important part of the success of the development guideline was the administrator of sub district administrative organization should have clear policies.

Keywords: administration, One Tambon One Product, the sufficiency economic philosophy

บทนำ

องค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดปทุมธานีเป็นหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่จัดตั้งขึ้นตามรพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 เป็นรูปแบบของการปกครองที่เกิดจากการกระจายอำนาจการปกครอง เพื่อวัตถุประสงค์ให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีโอกาสเรียนรู้และดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ในการปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยตนเองเพื่อตอบสนองต่อการแก้ปัญหาความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ซึ่งเครื่องมือที่ใช้ในการแก้ปัญหาความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง (Mebua, 2004) ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลจึงมีหน้าที่ส่งเสริมโครงการหนึ่งตำบล หนึ่งผลิตภัณฑ์ ของชุมชนท้องถิ่น โดยการจัดหาตลาดรองรับการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ที่ประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลผลิตขึ้นเองเพื่อเป็นการส่งเสริมส่งรายได้ของประชาชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเขตรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดปทุมธานี

โครงการหนึ่งตำบล หนึ่งผลิตภัณฑ์ (One Tambon One Product--OTOP) จึงเป็นแนวคิดที่รัฐบาลได้ ดำเนินการตั้งแต่ปี พ.ศ. 2544 ในระยะที่ผ่านมาผู้ประกอบการมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง แต่ยังอยู่ในขอบเขตที่ จำกัด ดังนั้น จึงมีความสำคัญและจำเป็นในการส่งเสริม พัฒนา และยกระดับ ศักยภาพในการดำเนินธุรกิจของผู้ผลิตสินค้าหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ให้สามารถแข่งขันในตลาดได้ด้วยตนเองและส่งผลต่อการพัฒนาชุมชนภายในประเทศไทย โครงการหนึ่งตำบล หนึ่งผลิตภัณฑ์ จึงเป็นนโยบายหลักของรัฐบาลในการเพิ่มอาชีพและรายได้ให้กับชุมชนในระดับรากหญ้า ซึ่งประกอบไปด้วยผู้รับผิดชอบทั้งในส่วนของกระทรวง ทบวง กรม และฝ่ายสนับสนุนที่เป็นภาคเอกชน และถือเป็นรูปแบบของการกระจายรายได้สู่ชุมชนที่ดีที่สุดรูปแบบหนึ่ง เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนกระบวนการพัฒนาท้องถิ่น สร้างชุมชนให้เข้มแข็ง พึ่งตนเองได้ ให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการสร้างรายได้ด้วยการนำทรัพยากร ภูมิปัญญาในท้องถิ่นมาพัฒนาเป็นผลิตภัณฑ์และบริการที่มีคุณภาพ มีจุดเด่นและมูลค่าเพิ่มเป็นที่ต้องการของตลาด (Community Development Department, 2004) และประเด็นที่สำคัญคือ องค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดปทุมธานีในฐานะองค์กรที่รับผิดชอบเกี่ยวกับโครงการหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ ยังมีการบริหารจัดการเพื่อส่งเสริมรายได้ของประชาชนตามโครงการหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ไม่ดีเท่าที่ควร ได้แก่ องค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดปทุมธานีจัดหาตลาดหรือแหล่งจำหน่ายผลิตภัณฑ์ไม่มากเท่าที่ควร

จากปัญหาดังกล่าวข้างต้น ผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะศึกษาในหัวข้อเรื่อง การบริหารจัดการเพื่อส่งเสริมรายได้ของประชาชนตามโครงการหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดปทุมธานี โดยหวังว่าผลการศึกษาจะก่อให้เกิดความรู้ใหม่ทางวิชาการ เกิดผลดีต่อการบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดปทุมธานีในการนำผลวิจัยมาใช้ องค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดปทุมธานีสามารถบริหารจัดการโครงการหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์เพื่อส่งเสริมรายได้ของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. ศึกษาปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่อส่งเสริมรายได้ของประชาชนตามโครงการหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดปทุมธานี

2. ศึกษาแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อส่งเสริมรายได้ของประชาชนตามโครงการหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดปทุมธานี

3. ศึกษาปัจจัยที่มีส่วนสำคัญที่ทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อส่งเสริมรายได้ของประชาชนตามโครงการหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดปทุมธานีประสบผลสำเร็จ

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

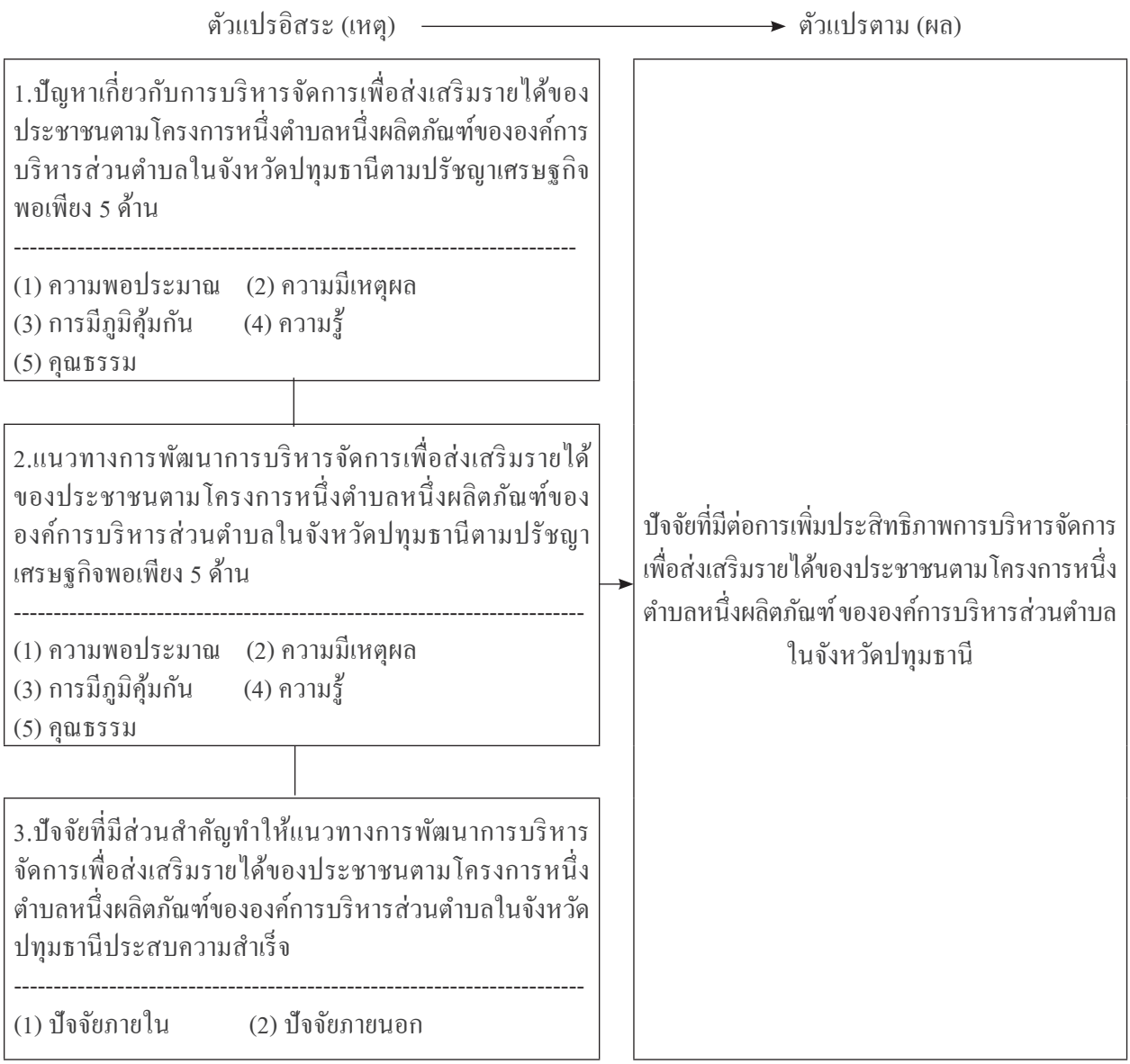
แนวคิด ประกอบด้วยแนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการ ผู้ศึกษานำความหมายของคำว่า การบริหารจัดการ มาจากการให้ความหมายของนักวิชาการประกอบด้วย Shermerhorn (1999), Certo (2007), Taylor (1967), Weber (1996) และวิรัช วิรัชนิภาวรรณ (Wiruchnipawan, 2007) มาใช้เป็นพื้นฐานในการกำหนดความหมายของการบริหารจัดการที่เป็นแนวคิดของผู้ศึกษา สรุปความหมายของการบริหารจัดการได้ว่า หมายถึงกระบวนการในการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดปทุมธานี เพื่อวางแผน ตั้งเป้าหมายและกำหนดกลยุทธ์ไว้ เพื่อดำเนินการให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชนจังหวัดปทุมธานี และต่อประเทศชาติโดยรวม ตามแนวทางการบริหารจัดการ โดยคำนึงถึงแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารจัดการการให้บริการประชาชนเพื่อส่งเสริมรายได้ตามโครงการหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์

ทฤษฎีผู้ศึกษานำปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงที่มีองค์ประกอบ 5 ด้านมาตั้งเป็นกรอบสำคัญในการศึกษาครั้งนี้ประกอบด้วยประกอบด้วย (1) ด้านความพอประมาณ (2) ด้านความมีเหตุผล (3) ด้านการมีภูมิคุ้มกัน (4) ด้านความรู้ (5) ด้านคุณธรรม (Wiruchnipawan, 2007)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องคือ งานวิจัยของอารีย์ วิบูลย์พงศ์ และ ทรงศักดิ์ ศรีบุญจิตต์ (Wiboonpong & Sriboonchit, 2005) ที่ศึกษาเกี่ยวกับวิสาหกิจชุมชนกับกลยุทธ์เพื่อการพัฒนา พบว่า กลุ่มในชุมชนสมควรได้ความช่วยเหลือ ให้ทัดเทียมกับภาคเศรษฐกิจอื่น เพื่อความยุติธรรมในเชิงสังคม แต่ความช่วยเหลือนั้นไม่ควรมีนัยที่จะบั่นทอนพลังพึ่งตนเอง ดังนั้นการช่วยเหลือควรเน้นหนักในด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้วยการให้ความรู้เพื่อพึ่งตนเองด้วยการให้การศึกษา (educating) ที่ไม่ใช่การฝึกอบรม (training) ซึ่งหลายกลุ่มได้รับการฝึกอบรมมามาก แต่ไม่สามารถเข้าใจอย่างเพียงพอที่จะนำไปปฏิบัติได้ การให้กลุ่มได้เรียนรู้โดยการบ่มเพาะเป็นวิธีหนึ่งที่ได้ผล ทั้งนี้ผู้เชี่ยวชาญอาจจะเป็นกลุ่มที่มี Best Practice ในแต่ละด้าน หรือผู้เชี่ยวชาญจากภายนอก เป็นต้น (Techacharn & Wiratnipawan, 2016)

กรอบแนวคิดการวิจัย

กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วยกรอบแนวคิดหลักส่วนที่เป็นตัวแปรอิสระ แบ่งเป็น 3 ด้าน ได้แก่ (1) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่อส่งเสริมรายได้ของประชาชนตามโครงการหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดปทุมธานีตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง 5 ด้านและ (2) แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อส่งเสริมรายได้ของประชาชนตามโครงการหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดปทุมธานีตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง 5 ด้านและ (3) ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อส่งเสริมรายได้ของประชาชนตามโครงการหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดปทุมธานีประสบความสำเร็จแบ่งเป็นปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก สำหรับกรอบแนวคิดหลักตัวแปรตาม คือ ปัจจัยที่มีต่อการประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเพื่อส่งเสริมรายได้ของประชาชนตามโครงการหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดปทุมธานี ดังภาพ



ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (mixed methods research) โดยใช้การการวิจัยเชิงปริมาณเป็นหลัก ใช้วิธีเก็บข้อมูลจากแหล่งข้อมูล 3 ประเภท ได้แก่ (1) เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (2) เก็บข้อมูลปริมาณจากกลุ่มตัวอย่างโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ และ (3) จากการสังเกตพฤติกรรมของกลุ่มตัวอย่างที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการเพื่อส่งเสริมรายได้ของประชาชนตามโครงการหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดปทุมธานี

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่เขตองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดปทุมธานี จำนวน 37 แห่ง มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 361,510 คน

กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่เขตองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดปทุมธานีและมีความสัมพันธ์ใกล้ชิดกับโครงการหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ของในจังหวัดปทุมธานีจำนวน 1,108 คน ซึ่งได้มาจากการคำนวณโดยใช้สูตรของ Yamane (1967) โดยตั้งค่าความคลาดเคลื่อนที่ 0.03

ส่วนการวิจัยเชิงคุณภาพ กลุ่มตัวอย่างได้จากการสุ่มแบบเจาะจงเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ 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) ที่ระดับ0.84 และค่าความเชื่อถือได้ข้องแบบสอบถามที่ระดับ 0.89

การวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างเป็นเครื่องมือสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 9 คน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

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

เก็บข้อมูลจากเอกสาร หรือวิจัยเอกสาร เพื่อใช้เป็นพื้นฐานสำหรับการกำหนดวัตถุประสงค์ของการวิจัย กรอบแนวคิดการวิจัย ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง การสร้างแบบสอบถาม การอภิปรายผล และการให้ข้อเสนอแนะ

เก็บข้อมูลปริมาณจากการวิจัยสนาม เก็บรวบรวมข้อมูลที่สมบูรณ์กลับมาได้ 1,104 ชุด คิดเป็นร้อยละ 99.63 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด โดยมีผู้ช่วยวิจัย 4 คน ต่อจากนั้น ผู้ศึกษาได้ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามอีกครั้ง เพื่อนำเข้าสู่การดำเนินการตาม ขั้นตอนของการศึกษาต่อไป ทั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ตั้งเป้าหมายของปริมาณแบบสอบถามที่สมบูรณ์ที่ได้กลับมานั้น ไว้ว่าต้องมีจำนวนไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด เมื่อได้ข้อมูลมาแล้ว ผู้ศึกษาได้วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณด้วยสถิติวิเคราะห์เพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัยต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสังเกตการณ์ เพื่อใช้เป็นข้อมูลหลักที่ได้จากการวิจัยภาคสนามใน ขั้นตอนของการอภิปรายผล และการให้ข้อเสนอแนะ

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

เป็นการวิเคราะห์แสดงผลการศึกษาในรูปของตาราง ประกอบกับการใช้รูปแบบของการวิเคราะห์เชิงพรรณนา สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลจะใช้สถิติที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้ (1) ค่าร้อยละ (2) ค่าเฉลี่ย และ (3) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยข้อมูลเชิงปริมาณ

1. กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลางต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่อส่งเสริมรายได้ของประชาชนตามโครงการหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดปทุมธานีตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 5 ด้าน (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 1) โดยมีค่าเฉลี่ยรวมทั้ง 5 ด้าน ($\overline{X}$ = 1.85, SD = 0.246) และค่าเฉลี่ยรวมของแต่ละด้านเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้าน (1) ด้านความพอประมาณ ($\overline{X}$ = 1.93, SD = 0.171) (2) ด้านการมีภูมิคุ้มกัน ($\overline{X}$ =1.86, SD =0.297) (3) ด้านคุณธรรม ($\overline{X}$ =1.84, SD = 0.266) (4) ด้านความรู้ ($\overline{X}$ =1.82, SD =0.299) และ (5) ด้านความมีเหตุผล ($\overline{X}$ =1.81, SD =0.259) ตามลำดับ

2. กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลางต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อส่งเสริมรายได้ของประชาชนตามโครงการหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดปทุมธานีตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 5 ด้าน (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 2) โดยมีค่าเฉลี่ยรวมทั้ง 5 ด้าน ($\overline{X}$ = 1.84, SD = 0.262) และค่าเฉลี่ยรวมของแต่ละด้านเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้าน (1) ด้านคุณธรรม

($\overline{X}$ = 1.92, SD =0.279) (2) ด้านความพอประมาณ ($\overline{X}$ = 1.89, SD = 0.321(3) ด้านความรู้ ($\overline{X}$ = 1.84, SD = 0.263) (4) ด้านความมีเหตุผล ($\overline{X}$ = 1.81, SD = 0.245) และ (5) ด้านการมีภูมิคุ้มกัน ($\overline{X}$ = 1.76, SD = 0.249) ตามลำดับ ดังตาราง 1

ตาราง 1

ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาและแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อส่งเสริมรายได้ของประชาชนตามโครงการหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดปทุมธานีตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง จำแนกตามค่าเฉลี่ยรวมทั้ง 5ด้าน และค่าเฉลี่ยรวมแต่ละด้านเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยรวมจากมากไปน้อย

ปัญหา		แนวทางการพัฒนา	
ค่าเฉลี่ยรวม 6 ด้าน (SD)			
1.85 (0.246)		1.84 (0.262)	
ค่าเฉลี่ยรวมแต่ละด้านเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย			
1.ด้านความพอประมาณ 1.93 (0.171) ได้แก่ คำถามที่ว่า อบต.ไม่ได้ส่งเสริมให้ผู้ประกอบการโครงการหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ยึดถือทางสายกลางในการผลิต การจำหน่ายที่สอดคล้องกับความสามารถของตนเองและครอบครัว		1.ด้านคุณธรรม 1.92 (0.279) ได้แก่ คำถามที่ว่า ผู้บริหาร อบต. ควรให้ความสนใจ และให้ความสำคัญกับคุณภาพชีวิตของประชาชนโดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านผลกระทบด้านการตลาดที่มีไม่เพียงพอเพื่อรองรับการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ OTOP	
2.ด้านการมีภูมิคุ้มกัน	1.86(0.297)	2. ด้านความพอประมาณ	1.89(0.321)
3.ด้านคุณธรรม	1.84 (0.266)	3. ด้านความรู้	1.84 (0.263)
4. ด้านความรู้	1.82(0.299)	4.ด้านความมีเหตุผล	1.81 (0.245)
5.ด้านความมีเหตุผล	1.81(0.259)	5. ด้านการมีภูมิคุ้มกัน	1.76 (0.249)

หมายเหตุ: ปัญหา และแนวทางการพัฒนาการบริการจัดการ รวม 5 ด้านในตาราง 1 ข้างบนนี้ ผู้ศึกษาได้เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยรวมจากมากไปน้อย และในกรณีที่ด้านใดมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากัน ผู้ศึกษาได้นำด้านที่มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานต่ำกว่ามาแสดงเรียงไว้ลำดับก่อน

3. กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลางต่อ ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญที่ทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อส่งเสริมรายได้ของประชาชนตามโครงการหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดปทุมธานีตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงประสบผลสำเร็จที่แบ่งเป็นปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยข้อ 3) เรียงลำดับค่าเฉลี่ยรวมจากมากไปน้อย ได้แก่ (1) ปัจจัยภายใน กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 1.96, SD = 0.293) กล่าวคือ การที่ผู้บริหารระดับสูงของ องค์การบริหารส่วนตำบลเห็นความสำคัญและมีนโยบายที่ชัดเจนที่สนับสนุนและส่งเสริมโครงการหนึ่งตำบล หนึ่งผลิตภัณฑ์เพื่อเพิ่มรายได้ให้กับประชาชน และ (2) ปัจจัยภายนอกกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 1.93, SD = 0.338) กล่าวคือ การที่องค์การบริหารส่วนตำบลได้รับความสนับสนุนทั้งด้านบุคลากร ด้านงบ

ประมาณ และทรัพยากรที่จำเป็นอย่างเพียงพอจากรัฐบาล ในการดำเนินกิจกรรมพัฒนาด้านโครงการหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่ได้อย่างทั่วถึง ครอบคลุม และทันเวลาตามลำดับ

ผลการศึกษาข้อมูลเชิงคุณภาพ

ผลจากการการสัมภาษณ์แนวลึกผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 9 คน ปรากฏว่า

1. ผู้เชี่ยวชาญ มีความเห็นไปในทิศทางเดียวกันต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่อส่งเสริมรายได้ของประชาชนตามโครงการหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดปทุมธานีตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงโดยผู้เชี่ยวชาญเห็นว่า องค์การบริหารส่วนตำบลไม่ได้ส่งเสริมให้ผู้ประกอบการโครงการหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ยึดถือทางสายกลางในการผลิต การจำหน่ายที่สอดคล้องกับความสามารถของตนเองและครอบครัว(สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 1)

2. ผู้เชี่ยวชาญ มีความเห็นไปในทิศทางเดียวกันต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อส่งเสริมรายได้ของประชาชนตามโครงการหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดปทุมธานีตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงโดยเห็นว่า องค์การบริหารส่วนตำบลควรส่งเสริมให้ผู้ประกอบการ โครงการหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ยึดถือทางสายกลางในการผลิต การจำหน่ายที่สอดคล้องกับความสามารถของตนเองและครอบครัว (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 2)

3. ผู้เชี่ยวชาญ มีความเห็นไปในทิศทางเดียวกันต่อปัจจัยที่มีส่วนสำคัญที่ทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อส่งเสริมรายได้ของประชาชนตามโครงการหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดปทุมธานีตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงประสบผลสำเร็จ โดยเห็นว่า การที่ผู้บริหารระดับสูงขององค์การบริหารส่วนตำบลเห็นความสำคัญและมีนโยบายที่ชัดเจนที่สนับสนุนและส่งเสริมโครงการหนึ่งตำบล หนึ่งผลิตภัณฑ์เพื่อเพิ่มรายได้ให้กับประชาชน (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 3)

การอภิปรายผล

1. จากผลการศึกษาข้อมูลเชิงปริมาณ พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลางทั้งในภาพรวมและรายด้านทั้ง 5 ด้าน ต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่อส่งเสริมรายได้ของประชาชนตามโครงการหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดปทุมธานีตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 1) ผู้ศึกษามีความเห็นว่า แม้องค์การบริหารส่วนตำบลไม่ได้ส่งเสริมประชาชนให้มีรายได้จากการประกอบอาชีพในหลายทางเพื่อให้สามารถดำชีพอยู่ได้ตามปกติสุข หากมีรายได้จากโครงการหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ลดลงตามภาวะเศรษฐกิจ หรือผลกระทบจากกลไกการตลาด แต่ ประชาชนยังพอมีรายได้จากการดำเนินโครงการหนึ่งผลิตภัณฑ์ หนึ่งตำบลระดับพอเพียงต่อการใช้จ่ายของครอบครัวในปัจจุบันได้ในระดับหนึ่ง จึงมีส่วนสำคัญทำให้กลุ่มตัวอย่างส้วนเห็นด้วยในระดับปานกลางต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่อส่งเสริมรายได้ของประชาชนตามโครงการหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดปทุมธานีตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงแทนที่จะเห็นด้วยในระดับมากหรือในระดับน้อย ดังกล่าว

2. จากผลการศึกษาที่พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลางต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อส่งเสริมรายได้ของประชาชนตามโครงการหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดปทุมธานีตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 5 ด้าน (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 2) ผู้ศึกษามีความเห็นที่สอดคล้องกับกลุ่มตัวอย่าง ในขณะเดียวกันก็มีมุมมองที่เป็นไปในทิศทางเดียวกับกับผู้เชี่ยวชาญทั้ง 9 คนที่ได้จากการสัมภาษณ์แนวลึก ว่าองค์การบริหารส่วนตำบลควรส่งเสริมประชาชนให้มีการเพิ่มรายได้จากโครงการหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ คู่ขนานไปกับการประกอบอาชีพอื่น ๆสร้างความเข้าใจให้ผู้ประกอบการในกระบวนการผลิต และกลไกการตลาดอย่างมีเหตุผลและควรส่งเสริมให้ประชาชนรวมกลุ่มทำกิจกรรมร่วมกัน เพื่อช่วยเหลือตนเองและช่วยเหลือซึ่งกันและกันในโครงการหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ รวมถึง การจัดหาตลาดร่วมกันในพื้นที่ที่องค์การบริหารส่วนตำบลให้การส่งเสริม

สอดคล้องกับการศึกษาของ อ้อยทิพย์ เกตุเอม (Ketaim, 2005) ซึ่งได้ทำการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมเพื่อพัฒนามาตรฐานคุณภาพผลิตภัณฑ์ระดับชุมชนในผ้าทอพื้นบ้านภาคตะวันออกเฉียงเหนือ: กรณีศึกษาผลิตภัณฑ์ผ้าหางกระรอก ที่พบว่า สมาชิกกลุ่มทอผ้าได้รับการเรียนรู้ ผ่านกิจกรรมการศึกษาดูงาน การจัดเวทีประชาคม การจัดเวทีวิพากษ์ผ้าทอตัวอย่าง ตลอดจนการรับฟังคำแนะนำทางวิชาการจากผู้เชี่ยวชาญสิ่งทอหลายท่าน กระบวนการเรียนรู้ในชุมชนทั้งหมดนี้เป็นไปตามแนวคิดหลักการมีส่วนร่วมของประชาชนที่สมาชิกกลุ่ม ทุกคนร่วมคิด ร่วมวางแผน ร่วมปฏิบัติ และร่วมรับผิดชอบ รวมทั้งได้มีการสรุปบทเรียนร่วมกันทุกครั้งเพื่อนำไปสู่การจัดการที่ดีกว่าในครั้งต่อไป

3. จากผลการศึกษาที่พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลางต่อภาพรวมของปัจจัยที่มีส่วนสำคัญที่ทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อส่งเสริมรายได้ของประชาชนตามโครงการหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดปทุมธานีตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงประสบผลสำเร็จ (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 3) ผู้ศึกษามีความเห็นว่าผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดปทุมธานีควรให้การสนับสนุนทั้งด้านบุคลากร ด้านงบประมาณและทรัพยากรที่จำเป็นอย่างเพียงพอในการดำเนินกิจกรรมพัฒนาโครงการหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้ครอบคลุมทุกด้านในพื้นที่อย่างทั่วถึง สอดคล้องกับการศึกษาของ อารีย์ วิบูลย์พงศ์ และ ทรงศักดิ์ ศรีบุญจิตต์ (Wiboonpong & Sriboonchit, 2005) ที่ศึกษาเกี่ยวกับวิสาหกิจชุมชนกับกลยุทธ์เพื่อการพัฒนา พบว่า กลุ่มในชุมชนสมควรได้ความช่วยเหลือ ให้ทัดเทียมกับภาคเศรษฐกิจอื่น เพื่อความยุติธรรมในเชิงสังคม แต่ความช่วยเหลือนั้นไม่ควรมีนัยที่จะบั่นทอนพลังพึ่งตนเอง ดังนั้นการช่วยเหลือควรเน้นหนักในด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้วยการให้ความรู้เพื่อพึ่งตนเองด้วยการให้การศึกษา (educating) ที่ไม่ใช่การฝึกอบรม (training) ซึ่งหลายกลุ่มได้รับการฝึกอบรมมามาก แต่ไม่สามารถเข้าใจอย่างเพียงพอที่จะนำไปปฏิบัติได้ การให้กลุ่มได้เรียนรู้โดยการบ่มเพาะเป็นวิธีหนึ่งที่ได้ผล ทั้งนี้ผู้เชี่ยวชาญอาจจะเป็นกลุ่มที่มี Best Practice ในแต่ละด้านหรือผู้เชี่ยวชาญจากภายนอก เป็นต้น

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งนี้

1. แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อส่งเสริมรายได้ของประชาชนตามโครงการหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดปทุมธานีตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงที่สำคัญ คือ

1.1 ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลควรให้ความสนใจ และให้ความสำคัญกับคุณภาพชีวิตของประชาชนโดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านผลกระทบด้านการตลาดที่มีไม่เพียงพอเพื่อรองรับการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ OTOP

1.2 องค์การบริหารส่วนตำบลควรส่งเสริมให้ผู้ประกอบการโครงการหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ยึดถือทางสายกลางในการผลิต การจำหน่ายที่สอดคล้องกับความสามารถของตนเองและครอบครัว

1.3 บุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลควรเสียสละ มีความอดทนและความตั้งใจที่จะปฏิบัติงานด้านการจัดการตลาดเพื่อจำหน่ายของสินค้า OTOP

2. ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญที่ทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อส่งเสริมรายได้ของประชาชนตามโครงการหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดปทุมธานีตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงประสบผลสำเร็จที่สำคัญ คือ การที่ผู้บริหารระดับสูงขององค์การบริหารส่วนตำบลเห็นความสำคัญและมีนโยบายที่ชัดเจนที่สนับสนุนและส่งเสริมโครงการหนึ่งตำบล หนึ่งผลิตภัณฑ์เพื่อเพิ่มรายได้ให้กับประชาชนโดยเฉพาะอย่างยิ่ง ผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดปทุมธานีควรกำหนดเป็นนโยบายในการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อส่งเสริมรายได้ของประชาชนตามโครงการหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ให้เป็นนโยบายสำคัญขององค์กรและขับเคลื่อนผ่านเจ้าหน้าขององค์การบริหารส่วนตำบลประจำทุกปีเพื่อเป็นการส่งเสริมรายได้ของประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบ

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรนำกรอบแนวคิดปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงนี้ ไปประยุกต์ใช้ตามความเหมาะสมในหน่วยงานอื่น นอกเหนือจากองค์การบริหารส่วนตำบลเพื่อเป็นการพิสูจน์ผลการวิจัยซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาการบริหารจัดการต่อไป อย่างไรก็ตาม ในการศึกษาหรือการวิจัยครั้งต่อไป อาจนำปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง 5 ด้าน ซึ่งผู้ศึกษาได้นำมาเป็นแนวคิดในครั้งนี้ไปปรับใช้เฉพาะบางด้านที่เหมาะสมกับหน่วยงานที่ศึกษาก็ได้ หรือตัดบางด้านออกก็ได้ โดยไม่จำเป็นต้องนำไปใช้ครบทั้งหมดทุกด้าน ในทางตรงข้ามอาจเพิ่มจำนวนด้านหรือตัวชี้วัดขึ้นอีกก็ได้ตามความเหมาะสม แต่ควรให้เหตุผลกำกับไว้ด้วยเสมอ

2. ควรทำการวิจัยแบบเจาะลึกแนวทางการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบลในหลาย ๆ ด้าน ไม่เพียงแต่ด้านการบริหารจัดการเพื่อส่งเสริมรายได้ของประชาชนตามโครงการหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์เท่านั้น เพื่อเป็นองค์ความรู้ในการนำไปใช้ประโยชน์ได้จริงและครอบคลุมภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลต่อไป

3. ควรทำการวิจัยโดยใช้กรอบแนวคิดหรือตัวแบบอื่นสำหรับการศึกษาวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ เช่น แนวทางการบริหารกิจบ้านเมืองที่ดี 5 ด้าน การบริหารหน่วยงานแบบสมดุล หรือ การบริหารจัดการตามทางแนวคุณธรรมเป็นต้น

References

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

Community Development Department. (2004). *The concept papers and case studies operations coordination center networking community*. Bangkok: Author. (in Thai)

Ketaim, A. (2005). O*ne Tambon One Product: A case study of Hangkarok cloth of North Pa-Ngad village, Nakhon Ratchasima province*. Community Economic Conference. Chiang Mai. 8-9 December 2005. (in Thai)

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

Mebua, S. (2004). *The participation of civil society in the planning Sub-district Administrative Organization in Muang district, Nakhon Si Thammarat*. Master of Public Administration Thesis, Khon Kaen University. (in Thai)

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

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

Techacharn, J., & Wiruchnipawan, W. (2016). The development of administration of the One Tambon One Product project in Khonkaen province according to the philosophy of sufficiency economy. E*AU Heritage Journal Social Science and Humanities, 6*(2), 86-97. (in Thai)

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

Wiboonpong, A., & Sriboonchit, T. (2005). *Argricultural community change for sustainability.* Chiang Mai: Chiang Mai University. (in Thai)

Wiruchnipawan, W. (2007). *Management based on merit and sufficient economy*. Bangkok: Four Face. (in Thai)

Wiruchnipawan, W. (2007). According to the sufficiency of the community. *Ratthaphirak Journal, 49*(3), 56-81. (in Thai)

Yamane, T. (1967). *Elementary sample theory*. Englewood Cliffs, NJ: Prentic-Hall.

การบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิ ตามแนวคิดของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

Administration of the Chaiyaphom Provincial Administrative Organization According to the Office of the Public Sector Development Commission

ฉัตรณรงค์ ฉัตรภูติ และ ประณต นันทิยะกุล

Chatnarong Chatrabhuti and Pranod Nuntbyakul

หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย

Doctor of Philosophy in Public Administration Program, Eastern Asia University

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาสภาพและปัญหาการบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิตามแนวคิดของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ และ (2) เสนอแนวทางการพัฒนาองค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิตามแนวคิดของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ โดยใช้การวิจัยเชิงคุณภาพเป็นหลัก และนำการวิจัยมาวิเคราะห์เชิงอรรถาธิบายและเชิงพรรณนา ด้วยการรวบรวมข้อมูลการวิจัยเชิงคุณภาพเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลหลัก22คนซึ่งประกอบด้วยกลุ่มประชากรซึ่งมีส่วนเกี่ยวข้องในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิตามแนวคิดของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการโดยเลือกแบบเจาะจง และใช้แบบสัมภาษณ์เชิงลึก โดยใช้แบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า (1) องค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิตามแนวคิดของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการเป็นองค์การอิสระขนาดเล็ก คล่องตัว สะดวกต่อการบริหารจัดการและประสานงาน แต่มีปัญหาสำคัญในด้านบุคคลากร การประสานงาน และงบประมาณและ (2) แนวทางการพัฒนาองค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิตามแนวคิดของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการจะต้องสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชน พัฒนาองค์การให้มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย บุคลากรมีความเป็นมืออาชีพ เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารสินทรัพย์วางระบบการบริหารงานราชการแบบบูรณาการ ส่งเสริมระบบการบริหารกิจการบ้านเมืองแบบร่วมมือกัน ระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชนและภาคประชาชน ยกระดับความโปร่งใสและสร้างความเชื่อมั่นศรัทธาในการบริหารราชการแผ่นดิน และสร้างความพร้อมของระบบราชการไทยเพื่อเข้าสู่การเป็นประชาคมอาเซียน

คำสำคัญ: การบริหารจัดการ, องค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิ, สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

Abstract

The objectives of this study were (1) to study the conditions and the related problems of the Chaiyapoom Provincial Administrative Organization according to the Office of the Bureaucracy System Development Commission's Guidelines and (2) to suggest the guidelines of Chaiyapoom Provincial Administrative Organization according to the Office of the Bureaucracy System Development Commission's guidelines .This is the qualitative study through the analysis method with descriptive analysis by collecting data from the primary demographic of a group of 22 samples who were involved with the operation of the Chaiyapoom Provincial Administrative

Organization, according to the Office of the Bureaucracy system Development Commission's Guideline. The data was collected by initiative model and depth interview questionnaires. The results found that; (1) the Chaiyapoom Provincial Administrative Organization, according to the Office of the Bureaucracy System Development Commission's guideline, was small, flexible and convenient for the administration and coordination. However, there were still some problems including with personnel, coordination and budget and (2) the guidelines of Chaiyapoom Provincial Administrative Organization, according to the Office of the Bureaucracy System Development Commission, must be built upon the excellence in providing public services. The organization must be developed into an organization with maximum performance and style, with the professional personnel, and increased efficiency of asset management network, and it must establish and develop an integrated bureaucracy system. Besides, the promotion of cooperative administration system among the public and private sectors must be done to enhance the transparency and to create the trust of the government and Bureaucracy System as well. Finally, the readiness of Thai Bureaucracy System must be reformed completely and rapidly to enter the ASEAN community soon.

Keywords: management, Chaiyaphom Provincial Administrative Organization, Office of the Public Sector Development Commission

บทนำ

ทุกองค์การไม่ว่าจะมีขนาด ประเภท หรือสถานที่ตั้งอย่างไร จำเป็นต้องมีการจัดการที่ดี ซึ่งการจัดการที่ดีเป็นจุดเริ่มต้นของการดำเนินงานขององค์การ การเติบโตและการดำรงอยู่ต่อไปขององค์การ โดยเฉพาะอย่างยิ่งองค์การในยุคศตวรรษที่ 21 ซึ่งต้องเผชิญกับ ปัจจัยแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ไม่ว่าจะเป็นด้านสังคม เศรษฐกิจ โลกาภิวัตน์ และเทคโนโลยี

ทำให้องค์การต้องมีแนวทางในการจัดการที่ทันสมัย ที่มีสมรรถนะสูงเพื่อรับมือกับการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วนี้

องค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิ เป็นส่วนหนึ่งในการกระจายอำนาจการปกครองซึ่งเป็นผลมาจากรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 ซึ่งในปัจจุบันมีความจำเป็นจะต้องทบทวนรูปแบบการบริหารจัดการองค์การให้สอดคล้องกับภารกิจที่เพิ่มมากขึ้น และเป็นไปตามกระแสการเปลี่ยนแปลงทั้งภายในและภายนอกประเทศ นอกจากนี้ การพัฒนาองค์การภาครัฐอย่างต่อเนื่อง เป็นนโยบายที่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) กำหนดไว้ว่าจะต้องกระทำอย่างต่อเนื่องและเป็นหน้าที่ของทุกส่วนราชการจะต้องรับไปดำเนินงาน ภายใต้ยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย พ.ศ. 2556-2561 ซึ่งวางไว้ 7 ประเด็นยุทธศาสตร์ (Office of the Public Sector Development Commission, 2013) ดังนี้

1. การสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชน

2. การพัฒนาองค์การให้มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย บุคลากรมีความเป็นมืออาชีพ

3. การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารทรัพย์สินของภาครัฐให้เกิดประโยชน์สูงสุด

4. การวางระบบการบริหารราชการแบบบูรณาการ

5. การส่งเสริมระบบการบริหารกิจการบ้านเมืองแบบร่วมมือกัน ระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน

6. การยกระดับความโปร่งใส และสร้างความเชื่อถือศรัทธาในการบริหารราชการ

7. การสร้างความพร้อมของระบบราชการ เพื่อเข้าสู่การเป็นประชาคมอาเซียน

ภาพ 1 แนวทางการพัฒนาองค์การราชการของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

Note. from *Strategy development bureaucracy Thailand year 2012-2018,* by Office of the Public Sector Development Commission, 2013, Retrieved from http://www.opdc.go.th/page.php?url=link&cid=1.

องค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิ มีความจำเป็นจะต้องทบทวนรูปแบบการบริหารจัดการองค์การให้สอดคล้องกับภารกิจที่เพิ่มมากขึ้น และเป็นไปตามกระแสการเปลี่ยนแปลงทั้งภายในและภายนอกประเทศ บนพื้นฐานหลักการของคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาในเรื่องดังกล่าว เพื่อให้สามารถนำไปใช้ในการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิ รวมถึงองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ๆ ให้สามารถกระทำได้อย่างราบรื่นคล่องตัวในอนาคตและสอดคล้องกับแนวทางการพัฒนาระบบราชการที่กำหนดไว้โดยสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อวิเคราะห์สภาพและปัญหาการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิ ตามแนวทางของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

2. เพื่อวิเคราะห์แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิตามแนวคิดของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (Wiruchnipawan, 2014) ให้ความหมายของคำว่า การบริหาร (administration) ไว้ว่ามีรากศัพท์มาจากภาษาลาติน Administatrae หมายถึงการช่วยเหลือ (assist) หรืออำนวยการ (direct) การบริหารมีความสัมพันธ์ หรือมีความหมายใกล้เคียงกับคำว่าMinister ซึ่งหมายถึง การรับใช้ หรือผู้รับใช้ หรือผู้รับใช้รัฐคือรัฐมนตรีสำหรับความหมายดั้งเดิมของคำว่า administer หมายถึง การติดตามดูแลสิ่งต่างๆส่วนคำว่าการจัดการ (management) นิยมใช้ในภาคเอกชนหรือภาคธุรกิจซึ่งมีวัตถุประสงค์ในการจัดตั้งเพื่อมุ่งแสวงหากำไร (profits) หรือกำไรสูงสุด (maximum profits) สำหรับผลประโยชน์ที่จะตกแก่สาธารณะถือว่าเป็นวัตถุประสงค์รองหรือเป็นผลพลอยได้ (by product) เมื่อเป็นเช่นนี้จึงแตกต่างจากวัตถุประสงค์ในการจัดตั้งหน่วยงานภาครัฐ ที่จัดตั้งขึ้น

เพื่อให้บริการสาธารณะทั้งหลาย (public services) แก่ประชาชน การบริหารภาครัฐทุกวันนี้หรืออาจเรียกว่า การบริหารจัดการ (management administration) เกี่ยวข้องกับภาคธุรกิจมากขึ้นการบริหารจัดการหมายถึง การที่องค์การดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ โดยอาศัยบุคลากรและทรัพยากรเพื่อให้งานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้และการบริหารเป็นกระบวนการการทำงานด้วยความร่วมมือกันของกลุ่มบุคคลากรในฝ่ายต่าง ๆ มีการร่วมมือประสานงานกันทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ภายใต้สภาพแวดล้อมที่มีการจัดไว้อย่างเหมาะสม

Koontz & Cyril (1964) ให้ความหมายของการบริหาร หมายถึง การทำให้งานบรรลุผลสำเร็จตามที่ได้กำหนดไว้โดยอาศัยทรัพยากรทางการบริหาร อันได้แก่ คน เงิน วัสดุอุปกรณ์ และการจัดการเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของการปฏิบัติงาน

Drucker (1968) กล่าวว่าการบริหารคือ ศิลปะในการทำงานให้สำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดโดยอาศัยฝีมือคนอื่น

ความหมายของการพัฒนาองค์การราชการ

สถานการณ์และความเสี่ยงซึ่งเกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงในระดับโลกและภายในประเทศโดยเฉพาะภาวะผันผวนด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมืองการปกครอง พลังงาน และภูมิอากาศที่เป็นไปอย่างรวดเร็วและส่งผลกระทบอย่างชัดเจนต่อประเทศไทยทั้งเชิงบวกและลบตามที่ กล่าวมานั้นมีผลอย่างสูงต่อการกำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทยในระยะ 6 ปีข้างหน้า ประเทศไทยต้องปรับตัว และปรับปรุงกลไกภาคราชการ เพื่อให้กลไกการบริหารของหน่วยงานของรัฐมีประสิทธิภาพ โปร่งใส สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้และก่อให้เกิดความเชื่อมั่น ศรัทธาต่อการทำงานของภาคราชการเพิ่มขึ้น ซึ่งจะเอื้อต่อการเสริมสร้างรากฐานที่เข้มแข็งทั้งทางเศรษฐกิจ และสังคม มีการเชื่อมโยงการพัฒนากับนานาประเทศ และการรักษาสมดุลของทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อมอันจะเป็นฐานที่มั่นคงในการพัฒนาประเทศและพร้อมที่จะรองรับสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงในอนาคต (Office of the Public Sector Development Commission, 2013)

แนวความคิดสำคัญที่ใช้เป็นกรอบในการปฏิรูประบบราชการในการเปลี่ยนแปลงหรือปฏิรูประบบราชการให้สอดคล้องเหมาะสมกับการเปลี่ยนแปลงของสภาวะแวดล้อมหรือบริบทของระบบราชการนั้นจำเป็นจะต้องมีกรอบแนวคิดหรือทิศทางตลอดจนเป้าหมายของการเปลี่ยนแปลงที่ต้องการเห็นหรือต้องการให้เกิดขึ้นกับระบบราชการในอนาคตควรต้องเป็นอย่างไร (what) เมื่อไร (when) และเปลี่ยนแปลงด้วยวิธีการอย่างไร (how) มิใช่แต่ประเทศไทยเท่านั้นที่ต้องมีการปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงระบบราชการให้ทันสมัย มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลสอดคล้องกับการปฏิบัติภารกิจของประเทศในยุคโลกาภิวัตน์และกระแสประชาธิปไตย หากแต่ทุกประเทศทั่วโลกต่างก็ตื่นตัวที่จะปฏิรูประบบราชการของตนให้ทันสมัยเช่นเดียวกัน ดังนั้นนักวิชาการและนักปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการนี้จึงได้พยายามนำเสนอแนวคิดต่าง ๆ ที่เห็นว่ามีความเหมาะสมและนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงระบบการทำงานของภาครัฐให้มีประสิทธิภาพ แนวความคิดต่าง ๆ เหล่านี้ หลายกรณีก็ได้มาจากการนำเอาแนวความคิดทางภาคเอกชนเข้ามาประยุกต์ใช้ เนื่องจากเห็นว่าการบริหารงานของภาคเอกชนก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลดีกว่าภาครัฐในหลายกรณีในการปฏิรูประบบราชการของประเทศต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นสหรัฐอเมริกา อังกฤษ ออสเตรเลียและนิวซีแลนด์ (Phranakhon Si Ayutthaya Rajabhat University, 2012)

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับองค์การตามแนวคิดของ กพร. 7 ด้าน

องค์การแห่งการเรียนรู้ ที่นักวิชาการได้ให้ไว้อย่างหลากหลาย จะเห็นได้ว่าความหมายขององค์การแห่งการเรียนรู้โดยสรุป ได้แก่ (1) องค์การที่มีทักษะในการสร้างสรรค์การเรียนรู้และการถ่ายทอดความรู้ (2) องค์การที่มีการเรียนรู้และปรับเปลี่ยนตัวเองอย่างต่อเนื่อง (3) องค์การที่มีความปรารถนา ในการที่จะเรียนรู้สิ่งต่างๆ เพื่อการพัฒนาการทำงาน (4) องค์การซึ่งคนในองค์กรสามารถขยายขอบเขตความสามารถของเขาเพื่อก่อให้เกิดผลลัพธ์ที่ต้องการได้อย่างแท้จริง (5) องค์การที่มีทักษะการสร้างการรับและการถ่ายทอดความรู้ ดังนั้นองค์การแห่งการเรียนรู้ (learning organization) จะเกี่ยวข้องกับ

การเรียนรู้ การแสวงหาความรู้ การยกระดับความสามารถในการเรียนรู้โดยเริ่มตั้งแต่ในระดับบุคคล พัฒนามาเป็นระดับกลุ่มหรือทีมและระดับองค์การในที่สุด นอกจากนี้ยังเกี่ยวข้องกับการแบ่งปันและการถ่ายทอดความรู้ การสร้างสรรค์ ตลอดจนการปรับตัวและเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมอันเนื่องมาจากความรู้ใหม่

องค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิ

องค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิ เป็นส่วนราชการที่รับผิดชอบการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ณ จังหวัดชัยภูมิ โดยเป็นองค์การปกครองที่รัฐบาลกลางมอบอำนาจให้ประชาชนดำเนินการปกครองตนเองให้มีหน่วยการปกครองท้องถิ่นทำหน้าที่เกี่ยวกับการบริหารพัฒนา และให้บริการประชาชนในเขตพื้นที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิมีอำนาจในการกำหนดนโยบาย ตัดสินใจ และดำเนินกิจการภายใต้ขอบเขตของกฎหมายที่กำหนดภายในจังหวัดชัยภูมิเท่านั้น และอยู่ภายใต้การควบคุมนโยบายจากจังหวัดชัยภูมิ

วิสัยทัศน์ (vision) และพันธกิจ (mission) แนวทางการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิ

วิสัยทัศน์

เป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ธรรมชาติและวัฒนธรรม เป็นแหล่งผลิตอาหารพลังงานทดแทนสำคัญ และเป็นสังคมคุณภาพที่พร้อมก้าวสู่ประชาคมอาเซียน

พันธกิจ

1. ส่งเสริมการพัฒนาการศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม และภูมิปัญญาท้องถิ่น

2. พัฒนาคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน

3. พัฒนาศักยภาพและขีดความสามารถภาคการเกษตร

4. พัฒนาศักยภาพด้านการท่องเที่ยว

5. ส่งเสริมการอนุรักษ์และใช้พลังงานอย่างมีคุณค่า

6. พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานเพื่อเพิ่มขีดความสามารถและรองรับการเจริญเติบโตของจังหวัด

7. บริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

8. บริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี มีประสิทธิภาพ

เป้าประสงค์หลัก

1. เด็ก เยาวชน และประชาชนของจังหวัดชัยภูมิได้รับการศึกษาที่มีคุณภาพ

2. ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม และภูมิปัญญาท้องถิ่นได้รับการสืบสานคุณค่า

3. ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดี ครอบครัวอบอุ่น ชุมชนเข้มแข็ง

4. เกษตรกรมีรายได้สูงขึ้น

5. การท่องเที่ยวของจังหวัดชัยภูมิได้รับความนิยมเพิ่มสูงขึ้น

6. เป็นแหล่งสร้างพลังงานทดแทนที่ใหญ่ที่สุดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

7. ประชากรมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์และใช้พลังงานอย่างมีคุณค่า

8. มีระบบโลจิสติกส์ที่รองรับการเป็นศูนย์กลางทางการตลาดและเชื่อมโยงประเทศสู่ประชาคมอาเซียน

9. ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมได้รับการอนุรักษ์และฟื้นฟู

10. มีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี

จากการวิเคราะห์วิสัยทัศน์ พันธกิจ สามารถนำมากำหนดประเด็นยุทธศาสตร์การพัฒนาในภาพรวม ดังนี้

ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาคนและสังคมที่มีคุณภาพ

ยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ของประชาชนให้เข้มแข็งและยั่งยืน

ยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนาศักยภาพและขีดความสามารถด้านการเกษตร

ยุทธศาสตร์ที่ 4 การพัฒนาศักยภาพการท่องเที่ยว

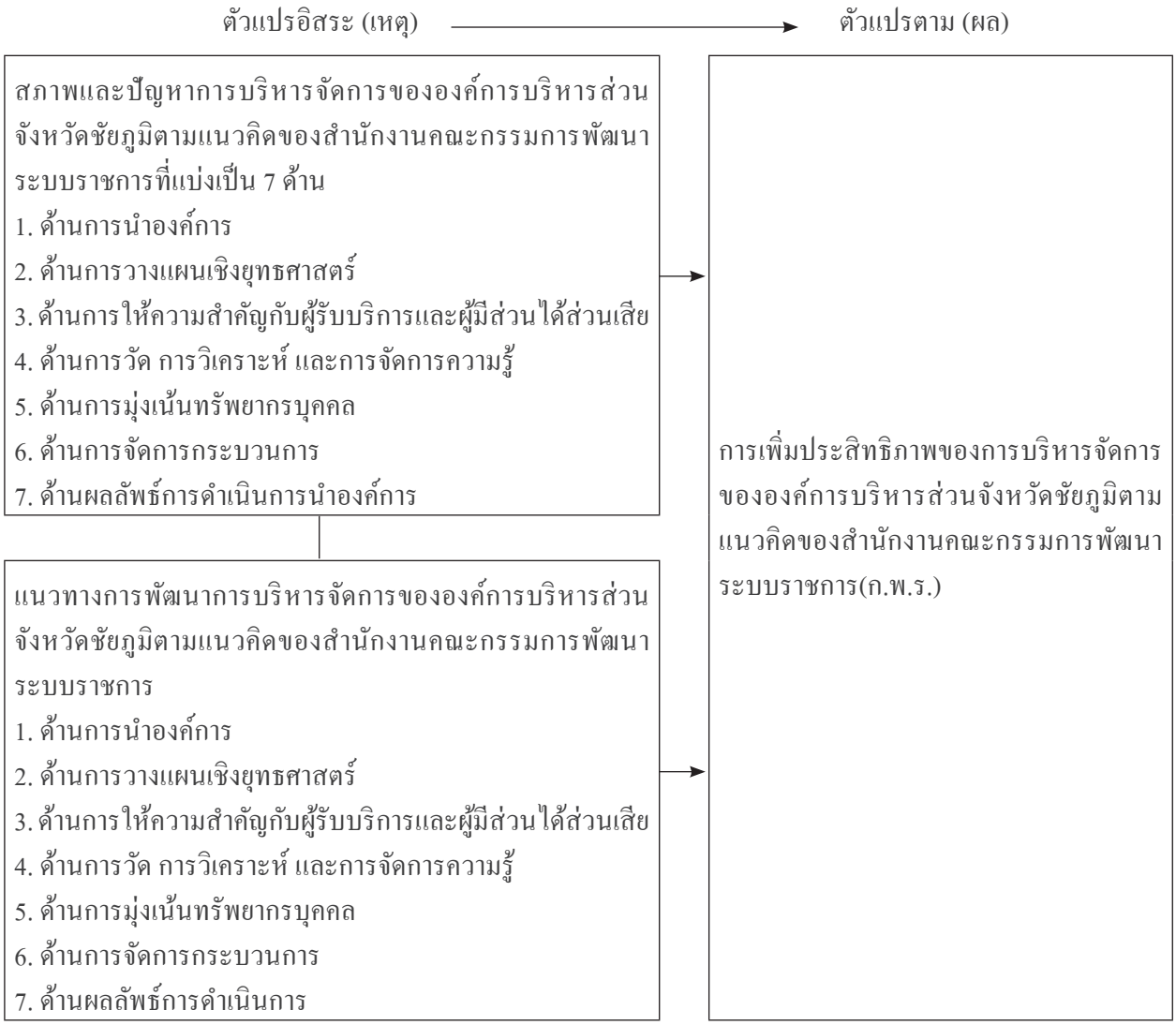
ยุทธศาสตร์ที่ 5 การส่งเสริมการอนุรักษ์และใช้

พลังงานอย่างมีคุณค่า

ยุทธศาสตร์ที่ 6 การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานเพื่อรองรับการเป็นศูนย์กลางทางการตลาดและการเชื่อมโยงสู่ประเทศในประชาคมอาเซียน

ยุทธศาสตร์ที่ 7 การบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมแบบมีส่วนร่วมและยั่งยืน

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพ 2 กรอบแนวคิดการวิจัยการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิตามแนวคิดของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

วิธีดำเนินการวิจัย

ใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ ได้กำหนดรูปแบบเป็นการวิจัยเชิงพรรณนา อันเป็นการบรรยายและแปลความหมายของปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นในสถานการณ์จริง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

แบ่งประชากรออกเป็น 2 กลุ่มคือ

1. ผู้ให้ข้อมูลหลักที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการดำเนินงานของ อบจ.ชัยภูมิ จำนวน 22 ท่าน

2. ผู้ให้ข้อมูลในการสนทนากลุ่ม จำนวน 5 ท่าน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การสร้างเครื่องมือในการวิจัยได้นำแนวทางในการพัฒนาองค์การซึ่งกำหนดโดยสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ใน 7 ประเด็น ประกอบด้วย (1) การนำองค์กร (2) การการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ (3) การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (4) การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ (5) การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล (6) การจัดการกระบวนการ และ (7) ผลลัพธ์การดำเนินการ มาใช้ในการสร้างเครื่องมือ

1. เครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิ จะสร้างแบบบันทึกข้อมูล เพื่อบันทึกประเด็นหลักที่ได้จากเอกสารต่าง ๆ ในส่วนที่จำเป็นต้องใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

2. เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ จะออกแบบเป็นแบบสัมภาษณ์เชิงลึกชนิดมีโครงสร้าง เพื่อใช้ในการบันทึกข้อมูลที่จะได้รับจากผู้ให้สัมภาษณ์แต่ละคน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลปฐมภูมิ

1. ประสานกับบุคคลเป้าหมายที่จะทำการสัมภาษณ์และการจัดการสนทนากลุ่มเพื่อขอเข้าทำการสัมภาษณ์ และนัดหมายวันสนทนากลุ่มด้วยเครื่องมือที่สร้างขึ้นในรูปของแบบสัมภาษณ์และแบบสรุปผลการสนทนากลุ่มชนิดมีโครงสร้างซึ่งได้ผ่านการพิจารณาเห็นชอบจากคณะกรรมการที่ปรึกษาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว

2. ทำการสัมภาษณ์และจัดการสนทนากลุ่มต่อบุคคลเป้าหมายตามวัน-เวลา ที่ได้รับการนัดหมาย

3. นำผลการสัมภาษณ์มาทำการสรุปและแยกแยะประเด็นรวมทั้งทำการสรุปผลการสนทนากลุ่มตามแนวทางที่กำหนด

ข้อมูลทุติยภูมิ

1. ทำการทบทวนวรรณกรรม โดยแยกเนื้อหาที่จำเป็นจะต้องทำการศึกษาให้ครบถ้วน

2. สร้างแบบบันทึกข้อมูล เพื่อใช้ในการบันทึกข้อมูลสำคัญที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรม

3. นำข้อมูลที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรมมาทำการสรุป วิเคราะห์ และนำเสนอไว้ในบทที่ 2 ของดุษฎีนิพนธ์

4. นำตัวแปรที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรมมาสร้างแบบสัมภาษณ์ชนิดมีโครงสร้าง เพื่อใช้ในการรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้จากการรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหา (content analysis)

ผลการวิจัย

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลสภาพและปัญหาการบริหารจัดการที่ได้จากแบบสอบสัมภาษณ์ 7 ด้าน (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 1)

สรุปผลการวิเคราะห์ ความคิดเห็นของกลุ่มเป้าหมายต่อปัญหาเกี่ยวกับการพัฒนาการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิตามแนวคิดของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ แต่ละด้าน

เมื่อพิจารณารายด้าน

1. สภาพและปัญหาการบริหารจัดการผลจากการวิจัย พบว่า ด้านการนำองค์การ ไม่มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์จากรุ่นสู่รุ่นยังไม่เพียงพอและขาดตอน ประกอบกับการประสานงานการใช้ข้อมูลภายในองค์การมีน้อย และยังไม่มีประสิทธิภาพเพียงพออันเป็นผลมาจากการขาดการติดตามผลการดำเนินการจัดการความรู้อย่างต่อเนื่อง การไม่ทำตามระเบียบกฎเกณฑ์ที่กำหนดไว้

2. สภาพและปัญหาการบริหารจัดการ ผลจากการวิจัย พบว่า ด้านการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์องค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิ ได้กำหนดยุทธศาสตร์ไว้ 8 ด้าน แต่ยังขาดยุทธศาสตร์การพัฒนาการบริหารจัดการของหน่วยงานโดยตรง นอกจากนั้น งบประมาณที่ได้จากการเก็บภาษีต่างๆ ยังไม่เพียงพอในการให้บริการแก่ประชาชน ดังนั้นจำเป็นจะต้องมีการทวบทวนยุทธศาสตร์เสียใหม่ โดยที่ทุก

ภาคส่วนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิ ได้เข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการจัดทำแผนการดำเนินงานทุกขั้นตอนตามบทบาทและความรับผิดชอบของแต่ละภาคส่วน ตั้งแต่ขั้นตอนการทบทวนสถานการณ์และความท้าทายที่สำคัญต่อการดำเนินการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิ การร่วมทบทวนวิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์ และกลยุทธ์การดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิ ในอนาคต การกำหนดแผนยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ การกำหนดแผนงาน/โครงการ การมีตัวชี้วัดการปฏิบัติงานตามยุทธศาสตร์ ตลอดจนการกำหนดผู้ที่รับผิดชอบที่ชัดเจน ทั้งนี้ เพื่อให้การดำเนินงานมีเอกภาพ ดำเนินไปตามจุดมุ่งหมายและเป้าหมายเดียวกัน สามารถสนองนโยบายของรัฐบาลได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงและสัมฤทธิ์ผล เกิดประโยชน์สุขต่อประชาชน และนำไปสู่ความสมดุล มั่นคง ยั่งยืนอย่างแท้จริง

3. สภาพและปัญหาการบริหารจัดการผลจากการวิจัย พบว่าด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียยังขาดการประเมินผลอย่างเป็นระบบรวมทั้งบุคลากรยังขาดความชำนาญเฉพาะด้าน เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงการประชาสัมพันธ์เชิงรุกองค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิได้กำหนดกลุ่มเป้าหมายเป็น 2 กลุ่ม ประกอบด้วย กลุ่มผู้รับบริการและกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จากกลุ่มเป้าหมายที่กำหนดนี้องค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิได้จัดทำยุทธศาสตร์การขยายผลและเผยแผ่องค์ความรู้ โดยมีเป้าหมายเพื่อเผยแพร่และขยายผลองค์ความรู้เกี่ยวกับการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิ ไปสู่กลุ่มเป้าหมายต่างๆ ให้กว้างขวาง ตลอดจนขยายผลไปสู่สากล โดยการจัดทำศูนย์ให้บริการการเรียนรู้องค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิขึ้น เพื่อเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้และแหล่งอ้างอิงโดยตรง

4. สภาพและปัญหาการบริหารจัดการผลจากการวิจัย พบว่าการวัดการวิเคราะห์และการจัดการเรียนรู้

องค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิ ยังไม่มีเครื่องมือในการวัดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงานในรูปของดัชนีชี้วัดแนวทางการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ด้านต่าง ๆ อย่างเป็นรูปธรรมในเชิงปริมาณ รวมทั้งขาดการจัดการความรู้อย่างเป็นระบบ เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติงานของบุคลากรขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิ โดยขาดแผนบริหารจัดการความรู้เป็นเครื่องมือชี้นำการดำเนินงาน พัฒนาระบบข้อมูลความรู้ให้ถูกต้องครบถ้วนสมบูรณ์ และขาดการสร้างทีมงานจัดการความรู้องค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิ ที่มีประสิทธิภาพทำงานอย่างมืออาชีพและชำนาญงาน มีความทันสมัยต่อการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ตลอดจนมีความคิดวิเคราะห์อย่างเป็นระบบ สามารถถ่ายทอดองค์ความรู้สู่กลุ่มเป้าหมายต่าง ๆ ได้ชัดเจน ทั้งนี้องค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิ ไม่มีหน่วยงานรองรับในเรื่องการจัดการความรู้ขององค์การโดยตรง

5. สภาพและปัญหาการบริหารจัดการผลจากการวิจัย พบว่าการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคลขาดบุคลากรบางลักษณะงานที่มีจำนวนจำกัด ไม่เพียงพอต่อการทำงานให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ อัตรากำลังส่วนหนึ่งมีปัญหาด้านคุณภาพกำลังคนบุคลากรบางส่วนยังขาดความรู้ความเข้าใจในองค์ความรู้ที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน และสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ บุคลากรบางส่วนขาดความรู้ความเข้าใจในระบบงบประมาณแบบมุ่งเน้นผลงาน ที่จะต้องมีผลผลิต และผลลัพธ์การดำเนินงานที่ชัดเจน บุคลากรบางส่วนขาดความสนใจ และให้ความสำคัญกับการใช้แผนเป็นเครื่องมือและกลไกในการปฏิบัติงาน ส่งผลให้ทิศทางการดำเนินงานเปลี่ยนแปลงบ่อย เกิดความไม่ชัดเจนในการปฏิบัติงาน

6. สภาพและปัญหาการบริหารจัดการผลจากการวิจัย พบว่า การจัดการกระบวนการมีจุดอ่อนในการประสานงานภายในทั้งเนื่องมาจากปัญหาเกี่ยวกับสายการบังคับบัญชา และการมีหน่วยงานที่ต้องรับผิดชอบดูแลเป็นจำนวนมาก การประเมินผลการปฏิบัติงานภายในองค์การอย่างเป็นระบบยังไม่ชัดเจนเพียงพอ และไม่เห็นความสำคัญของการประเมินผลการปฏิบัติงาน และนำมาใช้ประโยชน์

7. สภาพและปัญหาการบริหารจัดการผลจากการวิจัย พบว่า ผลลัพธ์การดำเนินการการบังคับบัญชาสั่งการเนื่องจากเป็นองค์กรที่อยู่ภายใต้วัฒนธรรมราชการ จึงมีความซ้ำซ้อน และมีสายการบริหารที่ค่อนข้างยาว ทำให้การพิจารณาตัดสินใจหรือสั่งการต้องผ่านสายการบังคับบัญชาตามขั้นตอนต่างๆ หลายระดับ ส่งผลทำให้งานบางอย่างล่าช้าและในหลายกรณีก็มีผลกระทบโดยตรง

ต่อประสิทธิผลในการดำเนินโครงการ โดยเฉพาะในกรณีของงานเร่งด่วนซึ่งจำเป็นต้องแก้ปัญหาด้วยความรวดเร็ว องค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิ มีทั้งจุดเด่น จุดด้อย โอกาส และอุปสรรค มากมายหลายประการ โดยมีจุดเด่นที่สำคัญ คือ การมีงบประมาณของตนเองเป็นส่วนใหญ่ แต่ไม่เพียงพอที่จะดำเนินงานได้ครบถ้วน แต่บางส่วนก็ได้มาจากการสนับสนุนโดยรัฐบาลบ้าง ประการต่อมาก็คือเป็นหน่วยงานที่มีมาจากประชาชนโดยตรง ผู้บริหารเป็นที่รู้จักกันโดยทั่วไปในจังหวัดชัยภูมิ และเป็นที่รู้จักกันดีทั้งในส่วนราชการ ภาคเอกชน และสังคมโดยทั่วไปอีกด้วย ดังนั้น การดำเนินงานจึงเป็นที่เชื่อถือแก่หน่วยงานทั่วไปอย่างเต็มที่

จุดอ่อนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิก็คือ การประสานงานภายในและความร่วมมือยังไม่ดีพอ บุคลากรบางส่วนยังขาดความรู้ความเข้าใจในองค์ความรู้ที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน และสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงต่างๆ ขาดการพัฒนาทักษะบุคลากรในบางด้าน บรรยากาศการทำงานที่ยังไม่ดีในบางจุดระบบสารสนเทศยังต้องปรับปรุงการประสานงานการใช้ข้อมูลภายในองค์การมีน้อย และยังไม่มีประสิทธิภาพเพียงพอขาดการติดตามผลการดำเนินการจัดการความรู้อย่างต่อเนื่องอัตราบุคคลากรระดับปฏิบัติไม่เพียงพอ การประชาสัมพันธ์ยังขาดประสิทธิภาพเท่าที่ควรการปฏิบัติงานยังมีลักษณะเชิงรับการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ขององค์การยังขาดการประเมินผลอย่างเป็นระบบและภาพลักษณ์ขององค์การยังไม่เป็นที่รู้จักกว้างขวาง

อุปสรรคสำคัญในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิคือ มียุทธศาสตร์ในการดำเนินงานยังไม่ครอบคลุมครบถ้วน และหน่วยรองยังขาดยุทธศาสตร์เฉพาะด้าน เช่น ยุทธศาสตร์ด้านการศึกษา ยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาผู้สูงอายุ ยุทธศาสตร์ด้านการสร้างการมีส่วนร่วมในการพัฒนาของประชาชนในท้องถิ่น เป็นต้น

โอกาสขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิก็คือ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้การยอมรับเชื่อถือและให้ความสำคัญ มีเครือข่ายเสริมพลังจากภาครัฐ เอกชน ท้องถิ่น

สรุปผลการวิเคราะห์แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการจากแบบสอบสัมภาษณ์ 7 ด้าน (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 2)

สรุปผลการวิเคราะห์ ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิตามแนวคิดของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ แต่ละด้าน

ด้านการนำองค์การ

ควรกำหนดแนวคิดนโยบายกำกับองค์กรที่ดีขึ้นเพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจนที่จะส่งเสริมธรรมาภิบาลให้เกิดขึ้นในหน่วยงาน

ด้านการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

ด้านการวางแผน ควรให้ สำนักงาน กพร.ได้เข้ามาวิเคราะห์การดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิ โดยให้ข้อแนะนำในการพัฒนาองค์การ ซึ่งองค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิได้มีการกำหนดนโยบายการดำเนินงานต่างๆ ภายใต้ยุทธศาสตร์ที่ชัดเจนอยู่แล้ว ทั้งนี้องค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิได้กำหนดยุทธศาสตร์โดยแผนยุทธศาสตร์องค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิ 8 ด้าน คือ

ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาคนและสังคมที่มีคุณภาพ

ยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ของประชาชนให้เข้มแข็งและยั่งยืน

ยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนาศักยภาพและขีดความสามารถด้านการเกษตร

ยุทธศาสตร์ที่ 4 การพัฒนาศักยภาพการท่องเที่ยว

ยุทธศาสตร์ที่ 5 การส่งเสริมการอนุรักษ์และใช้พลังงานอย่างมีคุณค่า

ยุทธศาสตร์ที่ 6 การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานเพื่อรองรับการเป็นศูนย์กลางทางการตลาดและการเชื่อมโยงสู่ประเทศในประชาคมอาเซียน

ยุทธศาสตร์ที่ 7 การบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมแบบมีส่วนร่วมและยั่งยืน

ยุทธศาสตร์ที่ 8 การบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี

มีประสิทธิภาพ

แผนยุทธศาสตร์องค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิ เป็นแผนที่มุ่งสู่การบริหารจัดการที่มุ่งผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติราชการ โดยที่ทุกภาคส่วนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิ ได้เข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการจัดทำแผนการดำเนินงานทุกขั้นตอนตามบทบาทและความรับผิดชอบของแต่ละภาคส่วน ตั้งแต่ขั้นตอนการทบทวนสถานการณ์และความท้าทายที่สำคัญต่อการดำเนินการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิ การร่วมทบทวนวิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์ และกลยุทธ์การดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิ ในอนาคต การกำหนดแผนยุทธศาสตร์

กลยุทธ์ การกำหนดแผนงาน/โครงการ

วิสัยทัศน์

เป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ธรรมชาติและวัฒนธรรม เป็นแหล่งผลิตอาหารพลังงานทดแทนสำคัญ และเป็นสังคมคุณภาพที่พร้อมก้าวสู่ประชาคมอาเซียน

พันธกิจ

1. ส่งเสริมการพัฒนาการศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม และภูมิปัญญาท้องถิ่น

2. พัฒนาคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน

3. พัฒนาศักยภาพและขีดความสามารถภาคการเกษตร

4. พัฒนาศักยภาพด้านการท่องเที่ยว

5. ส่งเสริมการอนุรักษ์และใช้พลังงานอย่างมีคุณค่า

6. พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานเพื่อเพิ่มขีดความสามารถและรองรับการเจริญเติบโตของจังหวัด

7. บริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

8. บริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี มีประสิทธิภาพ

เป้าประสงค์หลัก

1. เด็ก เยาชน และประชาชนของจังหวัดชัยภูมิได้รับการศึกษาที่มีคุณภาพ

2. ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม และภูมิปัญญาท้องถิ่นได้รับการสืบสานคุณค่า

3. ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดี ครอบครัวอบอุ่น ชุมชนเข้มแข็ง

4. เกษตรกรมีรายได้สูงขึ้น

5. การท่องเที่ยวของจังหวัดชัยภูมิได้รับความนิยมเพิ่มสูงขึ้น

6. เป็นแหล่งสร้างพลังงานทดแทนที่ใหญ่ที่สุดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

7. ประชากรมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์และใช้พลังงานอย่างมีคุณค่า

8. มีระบบโลจิสติกส์ที่รองรับการเป็นศูนย์กลางทางการตลาดและเชื่อมโยงประเทศสู่ประชาคมอาเซียน

9. ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมได้รับการอนุรักษ์และฟื้นฟู

10. มีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี

แนวทางในการพัฒนาการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิ ตามแนวทางของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ควรจะต้องพิจารณาดังต่อไปนี้

1. การบริหารจัดการด้านการนำองค์การ ควรดำเนินการบริหารจัดการองค์การภายใต้พื้นฐานกรอบนโยบายของรัฐบาล กระทรวงมหาดไทย กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น และยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดชัยภูมิและมีการสนับสนุนด้านงบประมาณจากรัฐบาลเพิ่มเติมจากที่ อบจ.ชภ.มีอยู่ซึ่งไม่เพียงพอต่อการดำเนินโครงการให้ครอบคลุมภารกิจที่รับผิดชอบ รวมทั้งการเพิ่มอัตราบรรจุบุคคลากร และแครื่องมือในการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเพียงพอรวมทั้งนำระบบการบริหารจัดการยุคใหม่เข้ามาใช้ในการพัฒนา อบจ.ชัยภูมิ ร่วมกับการดำเนินงานตราแนวทางระบบราชการในปัจจุบัน

2. การกำหนดยุทธศาสตร์ของ อบจ.ชัยภูมิ ควร

ครอบคลุมภารกิจของ อบจ.ชภ.ทั้งในด้านการปรับโครงสร้างองค์การพื้นฐานเพื่อรองรับบุคลากรให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กันได้สะดวก เช่น สถานที่ เครื่องมืออุปกรณ์ต่างๆ การปรับขั้นตอนการทำงานให้รวดเร็วและกระชับมากขึ้น เพื่อเอื้อต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ให้เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว และสะดวกยิ่งขึ้น การพัฒนาคนให้มีขีดความสามารถ มีระบบการยกย่องชมเชย และการให้รางวัลที่เอื้อต่อการจัดการความรู้ และมีวัฒนธรรมการทำงานเชิงรุก และวัฒนธรรมของการแลกเปลี่ยน และแบ่งปันความรู้ระหว่างบุคลากรในองค์การ และการปรับกฎระเบียบ และกฎหมายที่เป็นอุปสรรคต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และรับฟังปัญหาและความต้องการของประชาชนในแต่ละพื้นที่มาดำเนินการอย่างเป็นรูปธรรม เพื่อตอบสนองความต้องการอย่างแท้จริง

3. ด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ควร แสวงหาแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการของ อบจ.ชัยภูมิ ต่อประชาชน เช่น การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการ หรือการกระจายข่าวสารข้อมูลของหน่วยงานผ่านทางระบบ Application บนเครื่องโทรศัพท์ เป็นต้น รวมทั้ง ควรเน้นในด้านการบริการสาธารณะถือเป็นบทบาทที่สำคัญอย่างยิ่งของท้องถิ่น แบ่งงานออกเป็นหลายส่วน ประกอบด้วยด้านโครงสร้างพื้นฐาน การบริการน้ำประปา ไฟฟ้า และถนนต้องทั่วถึงชุมชน ด้านคุณภาพชีวิต เช่น การดูแลเด็กและเยาวชน สนับสนุนด้านการศึกษา ช่วยเหลือผู้ป่วย ผู้พิการ ในขณะเดียวกัน เมื่อประชาชนมีความเดือดร้อน อปท.ในท้องถิ่น จะต้องเป็นหัวหอกในการแก้ปัญหาให้อย่างทันท่วงที เวลาที่เกิดวิกฤติไม่ว่าจากด้านเศรษฐกิจหรือภัยธรรมชาติ ท้องถิ่นก็มีบทบาทเข้าไปช่วยเหลือเพราะเป็นหน่วยงานที่อยู่ในพื้นที่อยู่แล้ว หากเกิดปัญหาแล้วต้องรอจากส่วนกลางเข้ามาช่วยเหลือคงจะไม่ทัน จึงถือว่าท้องถิ่นมีบทบาทที่ชัดเจน แต่ก็ขึ้นอยู่กับแต่ละพื้นที่ว่าผู้บริหารมีวิสัยทัศน์และชัดเจนต่อเรื่องดังกล่าวแค่ไหน ด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ยังไม่สามารถให้บริการแก่ประชาชนในพื้นที่ได้อย่างทั่วถึง ยังขาดการนำระบบเทคโนโลยีเพื่อการบริหารมาใช้ในการบริการประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ

4. ด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ ยังมิได้มีการเตรียมการเพื่อนำเข้าสู่สังคมแห่งการเรียนรู้อย่างเป็นรูปธรรมที่ชัดเจน

5. ด้านการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล ในปัจจุบันข้าราชการของ อบจ.ชภ.ยังขาดโอกาสในการพัฒนาตนเองทั้งในด้านการศึกษาต่อหรือการพัฒนาทักษะอื่นๆ เนื่องจากภาระงานที่รับผิดชอบมีจำนวนมาก ถือเป็นปัญหาสำคัญในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในขณะนี้

6. ด้านการจัดการกระบวนการ คือ การพัฒนาองค์การให้สอดคล้องกับการกำหนดนโยบายการบริหารราชการที่ดีตามแนวทางของรัฐบาล ซึ่งจังหวัดชัยภูมิได้นำมาใช้เป็นหลักในการกำหนดยุทธศาสตร์ของจังหวัด โดย อบจ.ชภ.จะต้องจัดทำยุทธศาสตร์และแผนการพัฒนาท้องถิ่นให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ของจังหวัดชัยภูมิ เพื่อให้เกิดการบูรณาการอย่างแท้จริง ซึ่งในปัจจุบันยุทธศาสตร์ที่ อบจ.ชัยภูมิ กำหนดขึ้นนั้น ยังไม่ครอบคลุมมิติในการดำเนินงานและการบริหารงานอย่างทั่วถึง จึงทำให้มีข้อบกพร่องในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน เช่น ขาดยุทธศาสตร์ในการพัฒนาการบริหารจัดการขอ อบจ.ชัยภูมิ โดยเฉพาะอย่างชัดเจน

7. ด้านผลลัพธ์การดำเนินการ คือ ในปัจจุบันยังขาดดัชนีเพื่อการประเมินและพัฒนาผลการดำเนินงานอย่างเป็นรูปธรรมที่ชัดเจน

การอภิปรายผล

ตอนที่ 1 สภาพและปัญหาการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิ

การบริหารจัดการองค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิในปัจจุบัน (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ข้อ 1) นับว่าเป็นหน่วยงานที่ประสบความสำเร็จพอสมควรมาตั้งแต่เริ่มการก่อตั้ง จากแนวความคิดที่ในการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น ให้ประชาชนได้ปกครองตนเอง คือ การนำหลักการจัดตั้งองค์การขนาดเล็กที่มีประสิทธิภาพมาบริหารงาน สอดคล้องกับแนวทางการพัฒนาองค์การสมรรถนะสูงตามที่ Holbeche (2004) ได้นำเสนอไว้ว่า องค์การต้องสร้างวัฒนธรรมการเปลี่ยนแปลงที่มีส่วนร่วมของพนักงานทุกคน ไม่ใช่การเปลี่ยนแปลงที่เกิดจากความต้องการของ

ผู้บริหารระดับสูง ซึ่งพนักงานต้องถูกบังคับ ให้ยอม รับชะตากรรมเหล่านั้น ซึ่งการเปลี่ยนแปลงแบบที่ว่านี้ จะทำให้เกิดความกดดันต่อพนักงานอย่างมาก การสร้างวัฒนธรรมการเปลี่ยนแปลงที่มีส่วนร่วม ทำได้โดยองค์การต้องลดอุปสรรคที่ทำให้เกิดความไม่ยืดหยุ่น การให้รางวัลที่ไม่เป็นธรรม ความขัดแย้งระหว่างกลุ่มงาน โดยองค์การต้องหันมาเพิ่มการสร้างความสามารถ ให้พนักงานทำงานด้วยความมั่นใจและปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงได้

สำหรับเป้าหมายในการดำเนินงาน องค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิได้กำหนดเป้าหมายที่ส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง ประชาชน และหน่วยงานสนับสนุน ซึ่งก็เป็นแนวทางที่ Linder & Brooks (2004) จากบริษัทที่ปรึกษาทางการจัดการ Accenture ได้เน้นถึงความสำคัญในประเด็นหลัก 6 ประเด็น คือ

1. การมุ่งเน้นที่ผู้รับบริการ (client-centered)

2. การมุ่งเน้นที่ผลผลิตและผลลัพธ์ (outcome-oriented)

3. สามารถชี้แจงและรับผิดชอบ (accountable)

4. มีความคิดสร้างสรรค์และมีความยืดหยุ่น (innovative and flexible)

5. พร้อมที่จะทำงานร่วมกับหน่วยงานอื่น (open and collaborative)

6. มีความมุ่งมั่น (passionate)

เมื่อนำแนวทางการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิมาพิจารณาบนพื้นฐานแนวความคิดองค์การสมรรถนะสูงของ Administrative Careers ซึ่งเห็นว่าองค์การที่มีประสิทธิภาพ สามารถพิจารณาได้ในหลายมิติ หากจะเน้นที่แนวทางในการดำเนินการนั้น องค์การที่มีประสิทธิภาพจะต้องมีคุณลักษณะซึ่งสอดคล้องกับการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิในปัจจุบันนี้ ได้แก่

1. การมีเป้าหมายขององค์การมีความชัดเจน (clear organization goals) คนในองค์กรจำเป็นต้องเข้าใจวัตถุประสงค์ที่แท้จริงขององค์กรที่เราทำงานอยู่ให้ชัดแจ้งโปร่งใส ไม่มีวาระซ่อนเร้น และต้องแสดงให้เห็นตลอดเวลา ทั้งคำพูดและการกระทำ ทั้งนี้ ถ้าเกิดมีการเปลี่ยนแปลงหรือปรับปรุงเป้าหมายก็ต้องแจ้งให้บุคลากรทุกระดับให้เข้าใจ ไม่ใช่แจ้งเพื่อให้ทราบในประเด็นนี้ องค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิได้กำหนดยุทธศาสตร์การดำเนินงานเป็นระยะอย่างต่อเนื่อง โดยนำแนวนโยบายของรัฐบาลมาเป็นเป้าหมายสำคัญ

2. สายงานบังคับบัญชาสั้น พร้อมงานบังคับบัญชาที่หลากหลาย (flat organization with increased span of supervision) พนักงานทุกระดับชั้นจะต้องพัฒนาความสามารถของตนเองให้สูงขึ้น และต้องรับผิดชอบในองค์กรนั้น ๆ พร้อมทั้งลดสายงานการบังคับบัญชา และขั้นตอนการทำงาน อย่างไรก็ตาม ผู้บังคับบัญชาต้องทำงานอย่างเต็มที่ และมุ่งมั่นกับงานที่ทำอยู่ตลอดเวลาในองค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิมีข้าราชการจำกัด ซึ่งส่วนใหญ่ทำงานร่วมกันในพื้นที่จังหวัดชัยภูมิ ดังนั้น การถ่ายทอดข่าวสารคำสั่ง จึงสามารถกระทำได้โดยง่ายและมีประสิทธิภาพ นอกจากนั้น ยังมีเครื่องมือเสริม ได้แก่ เว็บไซต์ การใช้ระบบ Line และการติดป้ายประกาศ เพื่อตอกย้ำการกระจายข่าวสารให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

3. มีฐานข้อมูลที่สนับสนุนการบริหารงาน (data-based self-management system) ต้องมีระบบในการจัดการการทำงานด้วยความเชื่อมั่น และสามารถตัดสินใจด้วยตนเองให้ถูกต้องในระดับหนึ่ง ทั้งนี้ ต้องมีประวัติเก่าที่สามารถใช้ค้นหาข้อมูลได้ เพราะเราจะต้องใช้เป็นข้ออ้างอิงเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน อีกทั้ง ต้องมีการนำเอาอุปกรณ์สมัยใหม่มาประยุกต์ใช้ ส่วนตัวฐานข้อมูลควรจะต้องเป็นข้อมูลปัจจุบัน

4. มีระบบการจัดการที่ดี ด้วยคนที่ไม่มาก ต้องมีระบบการจัดการทำงานที่มีระบบ โดยใช้คนจำนวนไม่มาก ทั้งนี้ องค์กรที่ดีต้องมีการเตรียมงานอย่างดี ไม่มีการสับสน วุ่นวายในการทำงาน ทุกคนต่างรู้หน้าที่ของตนเอง อย่างไรก็ตาม ไม่ควรใช้ระบบกรรมการจนเกินขอบเขต หรือการทำงานทุกอย่างจะต้องมีตัวชี้วัดอยู่ตลอดเวลา

5. เน้นการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ (emphasis on improved operation reliability) องค์กรที่ดีจะต้องเน้นหนักในเรื่องการปรับปรุงการทำงานอยู่ตลอดเวลา เพื่อให้ได้ความเชื่อถือและถูกต้องที่สุด ทั้งนี้ ผู้บังคับบัญชาสามารถพูดให้คนอื่นเข้าใจ

ได้ง่าย และคำพูดนั้นก็ต้องเกิดประโยชน์ต่อองค์กร โดยให้ข้อคิดกับคนรุ่นหลังอย่างถูกต้อง อย่างไรก็ตาม ผู้ใต้บังคับบัญชาจะต้องทำงานด้วยความตั้งใจจริง และคำนึงถึงผลประโยชน์ขององค์กรและส่วนรวม

6. มีการตลาดและประชาสัมพันธ์ (marketing and advertising) การตลาดและการประชาสัมพันธ์จะต้องมีหน่วยงานดูแลชัดเจน ทั้งนี้บุคคลในองค์กรทุกระดับก็ควรช่วยแนะนำให้ลูกค้า หรือผู้ที่ใช้บริการทุกคนทราบถึงเรื่องราวต่าง ๆ ขององค์กร อีกทั้ง ต้องมีการแนะนำอย่างมีข้อมูลและถูกต้อง มีการชักชวนให้ซื้อสินค้า หรือบริการอยู่ตลอดเวลา สิ่งที่สำคัญที่สุดก็คือ ไม่ควรพูดถึงองค์กรในด้านลบ

7. มีความร่วมมือ ร่วมใจ และทำงานเป็นทีม (more collaboration and teamwork)

8. เน้นมูลค่าในการทำงานในแต่ละตำแหน่ง และดำเนินตามนโยบายอย่างแน่วแน่ (emphasis upon value added aspects of each position or policy) องค์กรที่ดีต้องปฏิบัติตามนโยบายเป็นหลัก มีการกำกับ ตรวจสอบการทำงานอย่างสม่ำเสมอ ทั้งนี้ ควรใช้การประสานงานที่มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลพร้อมทั้งมีการให้ค่าตอบแทนอย่างยุติธรรม

9. สมาชิกทุกคนทำงานเพื่อองค์การ (for my organization) Gartner group

ตอนที่ 2 แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิตามแนวคิดของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ข้อที่ 2)

จากสภาพการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิ ตามข้อเท็จจริงที่ค้นพบดังที่ได้เสนอมานี้ ทำให้ผู้วิจัยสามารถเสนอแนวทางในการการพัฒนาองค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิ ให้เป็นองค์การสมรรถนะสูงตามแนวนโยบายของรัฐบาล ซึ่งสามารถดำเนินการได้เป็น 6 แนวทาง ดังต่อไปนี้

1. การสร้างความเป็นเลิศในการบริการประชาชน เพื่อให้ประชาชนสามารถนำองค์ความรู้ไปใช้ประโยชน์ได้อย่างแท้จริง จึงมีความจำเป็นจะต้องพัฒนากร

2. การพัฒนาองค์การให้มีประสิทธิภาพตามนโยบายของทางราชการควรจะต้องดำเนินการดังต่อไปนี้

2.1 ส่งเสริมให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ มีการสนับสนุนการจัดการความรู้ เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงาน

2.2 พัฒนาระบบการจัดการความรู้ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิ โดยมีแผนบริหารจัดการความรู้เป็นเครื่องมือ ชี้นำการดำเนินงาน พัฒนาระบบข้อมูลความรู้ด้านการพัฒนาท้องถิ่นให้ถูกต้อง ครบถ้วนสมบูรณ์

2.3 ดำเนินการตามนโยบายและมาตรการของรัฐบาลในการพัฒนาปรับปรุงการบริหารงานภาครัฐ โดยมีเป้าหมายเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจในการดำเนินงานพัฒนาท้องถิ่น มีประสิทธิภาพและคุ้มค่าการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานและปรับปรุงภารกิจขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิ ทั้งนี้ มีลักษณะสำคัญในการดำเนินงานคือ การนำองค์กรการวางแผนกลยุทธ์ การจัดและ ปรับปรุงกระบวนงาน และการวัด วิเคราะห์และจัดการความรู้

3. การวางระบบงานแบบบูรณาการ โดยการการสร้างและพัฒนาเครือข่ายพันธมิตรการดำเนินงานพัฒนาท้องถิ่น โดยเสริมสร้างและ ส่งเสริมความร่วมมือระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทุกภาคส่วนให้เข้ามามีบทบาทและส่วนร่วมในการดำเนินงาน

4. การส่งเสริมระบบบริหารราชการแบบความร่วมมือระหว่างรัฐ เอกชน และประชาชนโดยการประสานงานอย่างใกล้ชิดกับภคาเอกชน องค์การระหว่างประเทศและภาคประชาสังคม

5. สร้างความโปร่งใสและมีความเชื่อมั่นในการดำเนินงาน

6. เตรียมความพร้อมเพื่อเข้าสู่ประชาคมอาเซียน ซึ่งในปัจจุบันไม่มีแผนการในการประสานงานกับองค์การระหว่างประเทศ องค์การศาสนา หรือรัฐบาลของต่างประเทศ เพื่อให้เข้ามามีส่วนในการสนับสนุนโครงการพัฒนา ทำให้เกิดช่องว่างที่ยังมิได้มีการหยิบยกขึ้นมาพิจารณา ดังนั้น จึงควรร่างแผนงานในการสร้างเครือข่ายการสนับสนุนจากต่างประเทศให้พร้อมเพื่อการขยายผล

ให้เกิดประโยชน์มากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งนี้

1. ควรพัฒนาองค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิให้เป็นองค์การสมรรถนะสูงโดยการออกแบบระบบให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้และมีการจัดการความรู้ อันประกอบด้วย การจัดความรู้ให้เป็นระบบ

2. องค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิควรสร้างและพัฒนาเครือข่ายพันธมิตรการดำเนินงานบริหารงานพัฒนา โดยเสริมสร้างและ ส่งเสริมความร่วมมือระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทุกภาคส่วนให้เข้ามามีบทบาทและส่วนร่วมในการดำเนินงานทุกขั้นตอน

3. องค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิควรพัฒนาองค์การให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมภายนอกและภายในประเทศ ในฐานะที่ประเทศไทยเป็นหนึ่งในสมาชิกก่อตั้งประชาคมอาเซียน

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

เนื่องจากในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาในภาพรวมขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชัยภูมิเพื่อให้เป็นองค์การสมรรถนะสูง ซึ่งในรายละเอียดแต่ละเรื่องจำเป็นจะต้องมีการศึกษาในเชิงลึกต่อไป ทั้งในด้าน การประเมินผลการปฏิบัติงานในแต่ละด้าน การสร้างดัชนีวัดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินงาน และการวิจัยเพื่อปรับปรุงการดำเนินงานให้สอดคล้องกับสถานการณ์ในแต่ละห้วงเวลาที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในยุคปัจจุบัน

References

Drucker, P. F. (1968). *The effective executive.* New York: Harper & Row.

Holbeche, L. (2004). HR and the high performance organizations. *Strategic HR Review, 5*(2), Unpaged.

Koontz, H., & Cyril, D. O. (1964). *Principles of management: An analysis of managerial functions.* New York: McGraw-Hill.

Linder, J. C., & Brooks, J. D. (2004). *Transforming the public sector.* Retrieved from http://www.accenture.com/SiteCollectionDocuments/PDF/government.pdf

Office of the Public Sector Development Commission. (2013). *Strategy development bureaucracy Thailand year 2012-2018*. Retrieved from http://www.opdc.go.th/page.php?url=link&cid=1 (in Thai)

Phranakhon Si Ayutthaya Rajabhat University. (2012). *Bureaucratic reform.*Retrieved from http://teacher.aru.ac.th/witchugon/images/stories/thaiadmin/11chap8text.pdf (in Thai)

Wiruchnipawan, W. (2014). *Management and administrative development of the state government.* Bangkok: Expernet. (in Thai)

การบริหารจัดการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพกำนันและผู้ใหญ่บ้านของจังหวัดสมุทรปราการ

Administration to Increase Efficiency of Sub-District Headman and Village Headman of Samut Prakan Province

เจริญ รุ่งแสงจันทร์และ ประณต นันทิยะกุล

Charoen Rungsaengchan and Pranod Nantiyakul

หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย

Doctor of Philosophy in Public Administration Program, Eastern Asia University

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) สภาพปัญหาการบริหารจัดการประสิทธิภาพกำนันผู้ใหญ่บ้านของจังหวัดสมุทรปราการ (2) แนวทางการบริหารจัดการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพกำนันผู้ใหญ่บ้านของจังหวัดสมุทรปราการ และ (3) ปัจจัยส่งเสริมการบริหารจัดการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพกำนันผู้ใหญ่บ้านของจังหวัดสมุทรปราการ การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน โดยใช้การวิจัยเชิงคุณภาพเป็นหลัก และการวิจัยเชิงปริมาณเป็นข้อมูลเสริม เลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงจำนวน 20 คน เป็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึกตัวต่อตัว ด้วยแบบสัมภาษณ์เชิงลึกที่มีโครงสร้าง ในส่วนของการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนในเขตจังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และนำข้อมูลมาวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า (1) สภาพปัญหาการบริหารจัดการประสิทธิภาพกำนันผู้ใหญ่บ้านพบว่ามีการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเสียสละไม่มากเท่าที่ควรใน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการปกครองและการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการพัฒนาอาชีพและสังคม ด้านการอนุรักษ์ทรัพยากร ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านการทะเบียน และ ด้านการป้องกันภัยพลเรือน (2) แนวทางการบริหารจัดการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพกำนันผู้ใหญ่บ้าน คือส่งเสริมให้มีการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเสียสละให้มากขึ้นในการพัฒนาการบริหารจัดการ เปลี่ยนแปลงวิธีการส่งเสริมอาชีพ ส่งเสริมการสร้างสภาพแวดล้อม และสร้างสมรรถภาพประสิทธิภาพของบุคลากร (3) ส่งเสริมการบริหารจัดการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพกำนันผู้ใหญ่บ้านด้วย ทฤษฎีการบริหารแบบ 3 Ms ได้แก่ การพัฒนาและฝึกอบรมทรัพยากรมนุษย์อย่างสม่ำเสมอ (man) จัดสรรงบประมาณ ให้เหมาะสม (money) และปรับการจัดการ (management) เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด และบรรลุวัตถุประสงค์ที่ต้องการ

คำสำคัญ: การบริหารจัดการ, ประสิทธิภาพ, กำนันผู้ใหญ่บ้าน

Abstract

Objectives of this research were to study (1) conditional problems of administration and efficiency of the sub-district headman and village headman in Samut Prakan province, (2) guidelines of administration to increase efficiency sub-district headman and village headman of Samut Prakan province, and (3) supporting factors of administration to increase efficiency sub-district headman and village headman of Samut Prakan province. Methodology of this research was designed as mixed methods research using qualitative research as principal means and supported by quantitative research. The sampling size of the qualitative research was purposive sampling from

20 key informants, collected by in-depth and face to face interviews. The quantitative research, sampling size was 400 people in the areas of Samut Prakan province. Questionnaires were used as tool for the field data collection which was analyzed by descriptive statistics of percentage, mean, and standard deviation. The finding results were as follows: (1) the conditional problems of administration to efficiency sub-district headman and village headman is the operate with so much a sacrifice is not enough in 5 aspects as follows: govern and maintain peace, develop occupation and society, conserve and protect natural resources and the environment, keep registration record, and help when natural disasters strike. (2) the guidelines of administration are to increase efficiency of environment, create more work positions and build up more efficient personnel, and (3) the supporting factors of administration to efficiency sub-district headman and village headman were administration 3 M's model -Men, Money and Management- for efficiency and to achieve the desired objectives.

Keywords: administration, efficacy, sub-district headman and village headman

บทนำ

ในการบริหารท้องที่ให้เจริญก้าวหน้า สิ่งที่สำคัญคือ การมีนโยบายและการพัฒนาต่าง ๆ ทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และเพื่อที่จะให้ดำเนินงานให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้า หมายของนโยบาย การบริหารจัดการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของกำนันผู้ใหญ่บ้าน จึงเป็นเรื่องสำคัญในการบริหารงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย ซึ่งเกี่ยวข้องกับปัจจัยการบริหารจัดการทางด้านสังคม เงิน วัสดุ และการจัดการ หรืออื่น ๆ ซึ่งถือเป็นเรื่องของการบริหาร การพัฒนา และประสิทธิผลของหน่วยงานของรัฐในฐานะที่เป็นเครื่องมือในการพัฒนาประเทศ ตามหลักการของระบบราชการหรือระบบองค์การนั้นเป็นการบริหารงานแบบมีเหตุผล ดังนั้นในการบริหารงานให้มีประสิทธิผล จึงเป็นเรื่องที่ผู้ที่อยู่ในองค์การจะต้องเข้าใจถึงวัตถุประสงค์ขององค์การ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของเป้าหมายในการพัฒนาประเทศทั้งหมดของรัฐบาล

กำนันผู้ใหญ่บ้านในจังหวัดสมุทรปราการยังคงปฏิบัติหน้าที่และมีบทบาทในการบริหารจัดการเสมอมา การปรับเปลี่ยนและการปฏิรูปทางการเมืองการบริหารและสภาพการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปในปัจจุบันจึงเป็นประเด็นที่น่าสนใจศึกษาเพื่อ หาแนวทางในการที่จะเพิ่มประสิทธิภาพกำนันผู้ใหญ่บ้าน เพื่อการพัฒนาท้องที่ของตนให้เหมาะสมต่อการเปลี่ยนแปลงของสังคม

การบริหารจัดการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ มีลักษณะเป็นการบริหารที่สามารถปรับและดัดแปลงด้วยเหตุผล ให้เหมาะสมกับสถานการณ์อยู่ตลอดเวลา มิใช่การบริหารชนิดที่ตายตัวแก้ไขไม่ได้ หรือขึ้นอยู่กับเหตุการณ์เฉพาะหน้าหรืออารมณ์สะดวกและอำเภอใจของผู้ปฏิบัติ และมิใช่การบริหารที่คอยควบคุมรักษาสถานการณ์เดิมเข้าไว้ เพื่อมิให้มีการเปลี่ยนแปลงตามคติดั้งเดิม แต่เป็นการบริหารที่ต้องนำหรือปฏิบัติให้เกิดผลและเกิดความเปลี่ยนแปลงไปในแนวทางที่ต้องการอยู่เสมอ โดยนัยนี้นักบริหารจึงต้องทำการสำรวจแผนงานประเมินผลงานและปรับปรุงวิธีปฏิบัติให้มีสภาพเพียบพร้อมประสิทธิภาพอยู่อย่างสม่ำเสมอเป็นระยะ ๆ มิได้ขาด เมื่อพิจารณาตามเหตุผลข้างต้น ทำให้เห็นได้ว่า การบริหารจัดการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพกำนันผู้ใหญ่บ้านนั้น เป็นการบริหารจัดการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพตามอำนาจหน้าที่ของกำนันผู้ใหญ่บ้านทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านการปกครองและการรักษาความสงบเรียบร้อย (2) ด้านการพัฒนาอาชีพและสังคม (3) ด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (4) ด้านการทะเบียน และ (5) ด้านการป้องกันภัยพลเรือน

การบริหารจัดการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ จะช่วยให้เกิดภาวะสร้างสรรค์ความคิดริเริ่มในการปฏิบัติงาน และเป็นการบริหารที่มีลักษณะที่ตื่นตัวอยู่เสมอ เพราะจำเป็น

ต้องปฏิบัติงานให้บังเกิดผล มิฉะนั้นการพัฒนาประเทศไม่อาจประสบความสำเร็จได้

ปัจจุบันนี้กล่าวได้ว่า โครงสร้างการบริหารงานส่วนท้องถิ่นได้รับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงในหลายๆ ด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การขยายตัวของการปกครองท้องถิ่นที่มีลักษณะเป็นการปกครองแบบประชาธิปไตย มิใช่กึ่งประชาธิปไตยดังแต่ก่อน ผลกระทบจากการขยายตัวของชุมชนเมือง และความเจริญต่าง ๆ ส่งผลให้การติดต่อสื่อสารระหว่างภาครัฐ และประชาชนมีความใกล้ชิดกันมากขึ้นกว่าแต่ก่อน ภาครัฐเองก็มีการปฏิรูประบบการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และให้ประชาชนผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง มิใช่เป็นผู้ถูกปกครองดังแต่ก่อน ด้วยเหตุดังกล่าวบทบาทการบริหารของกำนันผู้ใหญ่บ้าน ซึ่งเป็นการปกครองส่วนท้องถิ่นและมีส่วนสำคัญต่อการพัฒนาประเทศ จึงตกอยู่ในสถานะที่ต้องมีการศึกษาเพื่อปรับตัวอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้

วัตถุประสงค์การวิจัย

การวิจัยนี้มุ่งศึกษา การบริหารจัดการเพื่อการเพิ่มประสิทธิภาพของกำนันผู้ใหญ่บ้านของจังหวัดสมุทรปราการ โดยมีวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้

1. เพื่อศึกษาปัญหาการบริหารจัดการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพกำนันผู้ใหญ่บ้านของจังหวัดสมุทรปราการ

2. เพื่อศึกษาแนวทางการบริหารจัดการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพกำนันผู้ใหญ่บ้านของจังหวัดสมุทรปราการ

3. เพื่อศึกษาปัจจัยส่งเสริมการบริหารจัดการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพกำนันผู้ใหญ่บ้านของจังหวัดสมุทรปราการ

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (Wiruchnipawan, 2005) กล่าวไว้ว่า การบริหารจัดการ (administration) เป็นแนวทางหรือวิธีการบริหารจัดการภาครัฐที่องค์กรของรัฐ และ/หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ นำมาใช้ ในการปฏิบัติราชการ เพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารราชการ มีกระบวนการบริหารจัดการที่ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน คือ (1) การคิด (thinking) หรือการวางแผน (planning) (2) การดำเนินงาน (acting) และการประเมินผล (evaluating) และ (3) มีจุดหมายปลายทาง คือ การพัฒนา (development) นอกจากนี้ กิตติชัย รุจิราวินิจฉัย (Rujirawinitchai, 2015) ยังกล่าวไว้ว่า กระบวนการบริหารหรือศาสตร์วิธีการบริหารจัดการ ที่มีกิจกรรมสำคัญ 7 ประการ หรือที่เรียกย่อ ๆ ว่า POSDCoRB Model ประกอบด้วย การวางแผน (planning) การจัดองค์การ (organizing) การบริหารงานบุคคล (staffing) การอำนวยการ (directing) การประสานงาน (coordinating) การรายงานการปฏิบัติงาน (reporting) และการจัดการงบประมาณ (budgeting) ดังนั้นจึงอาจสรุปได้ว่า หรือการบริหารจัดการ (administration) เป็นคำที่คุ้นเคยและใช้กันอยู่เสมออย่างกว้างขวาง คือ หมายถึงการจัดการภารกิจภายในองค์กรให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป็นไปตามนโยบายแผนงานที่ได้กำหนดไว้ หรือหมายถึง ภารกิจของบุคคลหนึ่งบุคคลใดหรือหลายคนที่เข้ามาทำหน้าที่ประสานให้การทำงานของแต่ละบุคคลที่ต่างฝ่ายต่างทำไม่สามารถบรรลุผลสำเร็จได้

นครินทร์ เมฆไตรรัตน์ และคณะ (Mektrirat, et al., 2003) ศึกษาบทบาทของกำนันผู้ใหญ่บ้านภายใต้บริบทของการปกครองท้องที่มีลักษณะเช่นใด และได้แจกแจงการแสดงบทบาทของกำนันผู้ใหญ่บ้านออกเป็นสี่ลักษณะ ได้แก่ (1) นักการเมืองท้องถิ่น (2) ผู้นำชุมชนและผู้ปกครองลูกบ้าน (3) ผู้ประสานงานและเชื่อมโยงระหว่างรัฐกับชาวบ้าน และ (4) เจ้าหน้าที่ของรัฐ กำนันผู้ใหญ่บ้าน จะมีสถานภาพจากการแสดงบทบาทในฐานะที่เป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐมากที่สุด และที่ใกล้เคียงกันคือ การมีบทบาทในฐานะ ผู้ประสานงานและเชื่อมโยงระหว่างรัฐกับชาวบ้าน จะอยู่ในลำดับรองลงมา ขณะที่บทบาทในฐานะนักการเมืองท้องถิ่น และ ผู้นำชุมชนและผู้ปกครองลูกบ้านจะในระดับที่ต่ำกว่า นั่นย่อมแสดงให้เห็นว่าบทบาทของกำนันผู้ใหญ่บ้านได้ถูกยอมรับและยึดถือในลักษณะที่ผูกติดอยู่กับภารกิจของรัฐเป็นสำคัญ จนมีลักษณะคล้ายคลึงกับข้าราชการ หากแต่ในการปฏิบัติงานจริงจะเกี่ยวข้องกับบทบาทในฐานะ ผู้เชื่อมประสาน ระหว่างรัฐกับประชาชนที่อยู่ในความดูแลเป็นสำคัญ นั่นย่อมหมายความว่า ความเป็นกำนันผู้ใหญ่บ้านมิใช่หลักประกันที่จะทำให้เราสรุป

อย่างเหมารวมได้ว่า กำนันผู้ใหญ่บ้านนั้นมีลักษณะของความเป็นผู้นำชุมชนตามธรรมชาติอยู่ในพื้นที่ท้องถิ่น หากแต่สถานภาพของความเป็นผู้นำชุมชนและผู้ปกครองลูกบ้าน จะอยู่ภายใต้กรอบของอำนาจรัฐและภารกิจหน้าที่ที่กำนันผู้ใหญ่บ้านมีอยู่ตามกฎหมาย

ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อบทบาทหน้าที่ของกำนันผู้ใหญ่บ้านในสมัยปัจจุบันได้แก่ การปรับปรุงและปฏิรูปภายในระบบราชการ, การกระจายอำนาจและขยายบทบาทขององค์กรปกครองท้องถิ่น, การจัดตั้งกลุ่มหรือองค์กรประชาชน (ประชาคม), สภาพของชุมชนที่มีการเติบโตและกลายเป็นเมืองมากขึ้น, และ การเพิ่มบทบาทและความเข้มแข็งของพรรคการเมืองและนักการเมืองระดับชาติ

การกระจายอำนาจและขยายบทบาทขององค์กรปกครองท้องถิ่น ได้ส่งผลกระทบต่อบทบาทหน้าที่ของกำนันผู้ใหญ่บ้านเป็นอย่างมาก เรื่องนี้เป็นที่เข้าใจได้เนื่องจากกระบวนการกระจายอำนาจและการจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นย่อมกระทบต่อการบริหารปกครองนอกศูนย์กลาง (sub-national government) ของไทยในทุกระดับ ทั้งในส่วนของการปกครองส่วนภูมิภาคและที่สำคัญการปกครองท้องที่โดยกำนันผู้ใหญ่บ้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่งบทบาทในด้านงานพัฒนา ซึ่งมักจะหมายถึง การจัดสร้างสิ่งสาธารณูปโภคพื้นฐานต่าง ๆ ที่องค์กรปกครองท้องถิ่นเข้ามามีบทบาทนำในชุมชนท้องถิ่นทดแทนกำนันผู้ใหญ่บ้านและหน่วยราชการในส่วนภูมิภาค

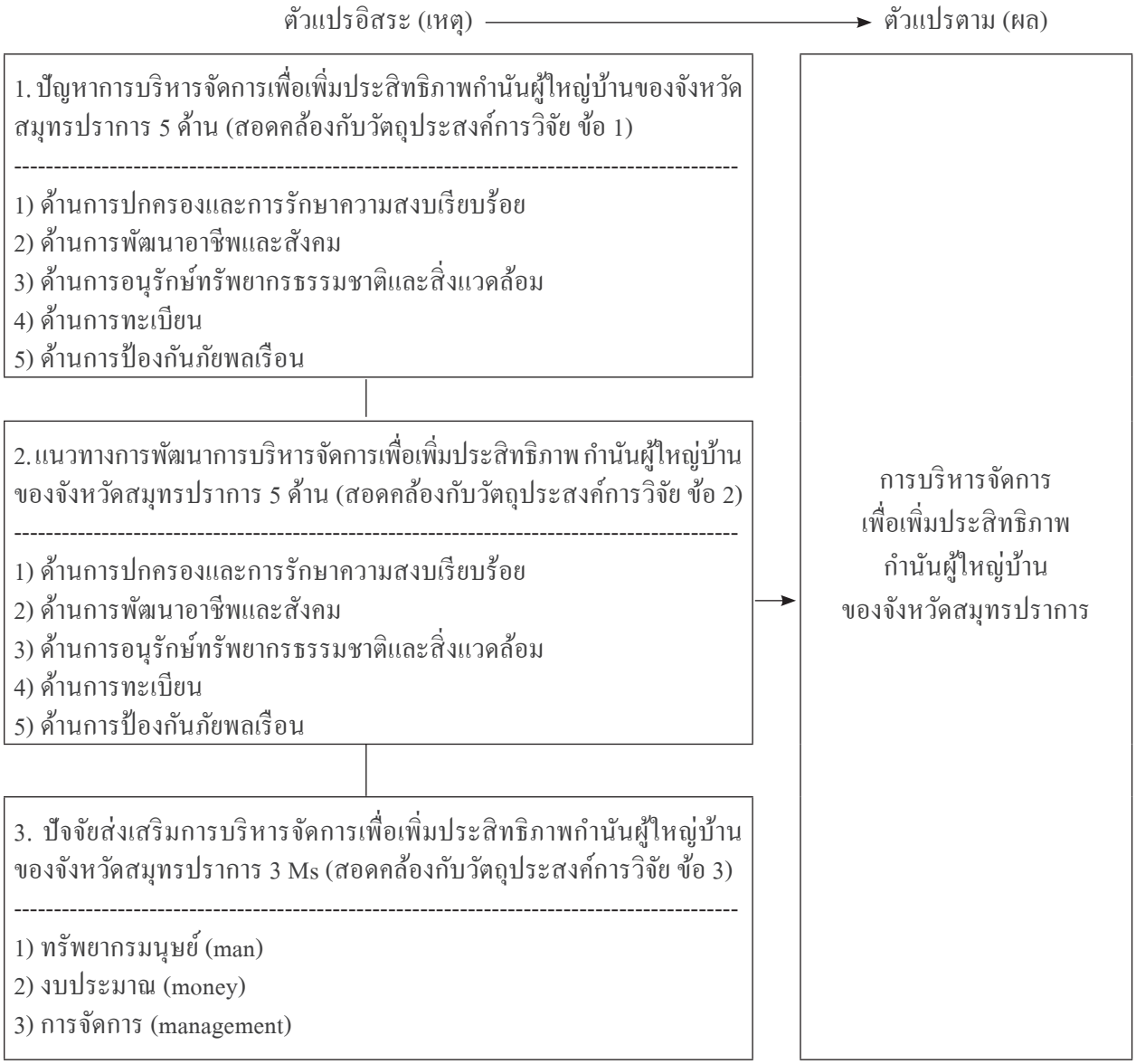
นอกจากนี้การจัดตั้งกลุ่มหรือองค์กรประชาชน เช่น ประชาคมตำบล ประชาคมหมู่บ้าน กองทุนหมู่บ้าน เป็นต้น ก็กระทบต่อการแสดงบทบาทของกำนันผู้ใหญ่บ้านเช่นเดียวกัน เนื่องจากกลุ่มองค์กรหลายประเภทได้เข้ามามีบทบาททดแทนภารกิจหลายประเภทของกำนันผู้ใหญ่บ้าน ขณะเดียวกัน การมีอยู่ขององค์กรเหล่านี้ก็กระทบต่อโครงสร้างทางอำนาจในฐานะผู้นำชุมชนและผู้ปกครองลูกบ้านของกำนันผู้ใหญ่บ้านอย่างเลี่ยงไม่ได้ และส่งผลให้ชุมชนท้องถิ่นในระดับตำบลและหมู่บ้านเต็มไปด้วยกลุ่มองค์กรต่างๆ ทั้งที่จัดตั้งโดยรัฐ รวมทั้งกลุ่มองค์กรและประชาสังคมต่าง ๆ

ในการปฏิบัติภารกิจของกำนันผู้ใหญ่บ้านจะต้องรับผิดชอบหรือคำนึงถึง หัวหน้าส่วนราชการต่างๆ ลูกบ้าน และนายอำเภอ เป็นสำคัญ ขณะที่ สมาชิกสภาท้องถิ่น และสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร จะอยู่ในลำดับรองลงไป ซึ่งผลการศึกษานี้ย่อมสอดคล้องกับผลการศึกษาในสองประเด็นแรก กล่าวคือ ภายใต้ขอบข่ายความรับผิดชอบของกำนันผู้ใหญ่บ้านจะข้องเกี่ยวกับภารกิจของรัฐเป็นสำคัญ หากแต่เป็นภารกิจที่ปรากฏในรูปของการเชื่อมประสานกับลูกบ้าน ดังนั้น กลุ่มบุคคลหรือองค์กรที่กำนันผู้ใหญ่บ้านต้องเข้าไปข้องเกี่ยวมากที่สุดจึงได้แก่ กลุ่มราชการบริหารส่วนภูมิภาค หน่วยราชการของรัฐส่วนกลางที่ลงไปปฏิบัติราชการในท้องที่ และลูกบ้านที่อยู่ในความดูแลการที่กำนันผู้ใหญ่บ้านเห็นว่าในการทำงานตนต้องรับผิดชอบหรือคำนึงถึง หัวหน้าส่วนราชการต่าง ๆ ย่อมสะท้อนให้เห็นว่า ปริมาณงานหรือภารกิจที่กำนันผู้ใหญ่บ้านต้องรับผิดชอบมิได้มีแต่เพียงภารกิจตามกฎหมายในฐานะเจ้าพนักงานปกครองท้องที่และการแสดงบทบาทในฐานะผู้นำชุมชนเท่านั้น หากแต่งานที่ส่วนราชการอื่น ๆ ขอความร่วมมือในลักษณะของงานจร และ งานฝาก ก็มีปริมาณที่สูงด้วย ลักษณะเช่นนี้สอดคล้องกับข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ ซึ่งกำนันผู้ใหญ่บ้านต้องเข้าไปมีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับส่วนราชการอื่น ๆ ค่อนข้างมากนอกเหนือจากนายอำเภอ (Mektrirat, et al., 2003)

จังหวัดสมุทรปราการมีประชาชนทั้งหมดตามทะเบียนราษฎร์ในเขตจังหวัดสมุทรปราการ รวมจำนวน 1,203,223 คน แต่มีประชากรแฝงเกือบ 1 เท่าของประชากรตามทะเบียนราษฎร์ รวมทั้งมีแรงงานต่างด้าวจำนวนมาก ซึ่งก่อให้เกิดปัญหาในการปฏิบัติหน้าที่ของกำนันผู้ใหญ่บ้านในจังหวัดสมุทรปราการ สภาพของชุมชนที่มีการเติบโตและกลายเป็นเมืองมากขึ้น ก็นับได้ว่าเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่กระทบต่อการแสดงบทบาทหน้าที่ของกำนันผู้ใหญ่บ้าน เนื่องจากความเป็นสถาบัน (institutionalization) ของการปกครองท้องที่โดยกำนันผู้ใหญ่บ้าน เกิดขึ้นและวัฒนาการควบคู่ไปกับสังคมในแบบชนบทหรือสังคมหมู่บ้านเกษตรกรรม แต่ยุคสมัยปัจจุบัน ชุมชนในพื้นที่ต่างๆ ของไทยเริ่มมีการขยายตัวและเติบโตไปสู่ความเป็นชุมชนเมือง (urbanization) มากขึ้นเรื่อย ๆ ดังนั้น บทบาทหน้าที่ของกำนันผู้ใหญ่บ้านจึงต้องปะทะกับความเปลี่ยนแปลงดังกล่าว และเป็นผลให้บทบาทหน้าที่ภายใต้โครงสร้างชุมชนแบบเดิมเริ่มจะถูกท้าทาย ดังปรากฏตัวอย่างของ

หมู่บ้านแห่งหนึ่งในจังหวัดบุรีรัมย์ ซึ่งแต่เดิมเป็นชุมชนเกษตรกรรมขนาดเล็กที่อยู่ติดกับเขตเมืองใหญ่ แต่เมื่อเมืองมีการขยายตัวเข้ามาและเกิดชุมชนบ้านจัดสรรต่างๆ ก็เป็นผลให้ผู้ใหญ่บ้านในเขตนั้นแทบจะไม่มีบทบาทในชุมชนใหม่ที่เกิดขึ้นเลย

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ใช้วิธีการวิจัยแบบผสมผสาน (mixed method research) เน้นการวิจัยเชิงคุณภาพ และใช้การวิจัยเชิงปริมาณในการสนับสนุนข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยเชิงคุณภาพ

สัมภาษณ์เก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (key informant) ได้แก่ รองผู้ว่าราชการจังหวัดสมุทรปราการ ปลัดจังหวัด นายอำเภอ ปลัดอำเภอ นายกเทศมนตรี นายกองค์การบริหารส่วนตำบล นักวิชาการ ประธานกลุ่มต่างๆ

และปราชญ์ชาวบ้าน ในจังหวัดสมุทรปราการ จำนวนรวม 20 คน

การวิจัยเชิงปริมาณ

ประชากรที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างสำหรับตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ประชาชนทั้งหมดที่อาศัยอยู่ในเขตจังหวัดสมุทรปราการ รวมจำนวน 1,203,223 คน สุ่มได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน จากตารางของทาโรยามาเน่ (Yamane, 1973) ที่ระดับค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5.0 (Wiruchnipawan, 2012)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยเชิงคุณภาพ

แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง เพื่อใช้เก็บข้อมูลภาคสนามในการสัมภาษณ์กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ซึ่งเป็นการเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก ตามกรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยเชิงปริมาณ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม (questionnaire) การบริหารจัดการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพกำนันผู้ใหญ่บ้านของจังหวัดสมุทรปราการ โดยผู้วิจัยสร้างเครื่องมือจากการศึกษาเอกสารแนวคิดทฤษฎีต่างๆ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องให้สอดคล้องตามวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดที่กำหนดขึ้น ซึ่งผลจากการทดสอบแบบสอบถามดังกล่าว ได้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาที่ 0.95

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยเชิงคุณภาพ

ผู้วิจัย เก็บข้อมูลดังนี้ (1) ศึกษารวบรวมเอกสารงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อวิจัยเพื่อหาแนวทางของการบริหารจัดการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพกำนันผู้ใหญ่บ้านของจังหวัดสมุทรปราการ และ (2) เก็บข้อมูลการสัมภาษณ์ (interview) จากผู้ให้ข้อมูลหลัก (key informants) จำวน 20 คน

การวิจัยเชิงปริมาณ

เก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนทั้งหมดที่อาศัยอยู่ในเขตจังหวัดสมุทรปราการ จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คนโดยการใช้แบบสอบถาม (questionnaire) ที่มีลักษณะคำถามตามกรอบแนวคิดการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

การดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ โดยจำแนกประเด็นการวิเคราะห์ข้อมูลตามกรอบแนวคิดจากเอกสาร จากการสัมภาษณ์ และจากแบบสอบถาม นำมาวิเคราะห์ประกอบกัน ใช้โปรแกรมวิเคราะห์ทางสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล และพรรณนาโดยแจกแจงเป็น ค่าร้อยละ (percentages) ค่าเฉลี่ย (mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)

ผลการวิจัย

การวิจัยเชิงคุณภาพ

1. สภาพปัญหาการบริหารจัดการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพกำนันผู้ใหญ่บ้านของจังหวัดสมุทรปราการ (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 1) จากการสัมภาษณ์ พบว่า บทบาทและอำนาจหน้าที่ของกำนันผู้ใหญ่บ้านไม่ชัดเจนและทับซ้อนกับอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงทำให้บทบาทและอำนาจหน้าที่ลดลงไป กำนันผู้ใหญ่บ้านอยู่ในวาระจนถึง 60 ปีของอายุ แต่เรื่องอำนาจหน้าที่ก็ยังไม่ชัดเจน ในท้องที่ยังมี อบต.และเทศบาลทับซ้อนกันกับกำนันผู้ใหญ่บ้าน การกระจายอำนาจที่ผ่านมาไม่ได้ชี้ชัดว่า โครงสร้างเดิมจะต้องปรับปรุงบทบาทอย่างไร ทั้งนี้กำนัน ผู้ใหญ่บ้านก็ยังต้องทำหน้าที่ ทั้ง 5 ด้าน ร่วมกับหน่วยงานอื่น แต่ไม่มีงบประมาณลงไปโดยตรง เบิกเงินยังอยู่ที่ อบต.และเทศบาล จึงมีปัญหาในการทำงาน กำนันผู้ใหญ่บ้านนั้นเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐ ที่แตกต่างจากข้าราชการ ต้องอุทิศเวลาและความเสียสละในการดูแลราษฎรในท้องที่ แต่ได้รับเงินค่าตอบแทนน้อยกว่าราชการ กำนันผู้ใหญ่บ้านยังขาดความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ อยู่ใต้อำนาจของนักการเมือง ขาดความเสียสละ ขาดความรับ

ผิดชอบตามอำนาจหน้าที่ที่มีอยู่ ขาดความเข้าใจในตัวบทกฎหมายการปกครองท้องที่ และจังหวัดสมุทรปราการเป็นจังหวัดที่มีสภาพเป็นสังคมเมือง การประกอบอาชีพของกำนันผู้ใหญ่บ้าน ส่วนใหญ่จะประกอบอาชีพธุรกิจส่วน ตัว ซึ่งธุรกิจส่วนใหญ่จะมีการแข่งขันกันอย่างมาก ซึ่งเป็นสภาพปัญหาที่ทำให้กำนันผู้ใหญ่บ้านของจังหวัดสมุทรปราการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเสียสละไม่มากเท่าที่ควร ทั้ง 5 ด้าน ดังนี้ คือ (1) ด้านการปกครองและการรักษาความสงบเรียบร้อย เช่น การจับกุมผู้กระทำผิดหรือสงสัยว่ากระทำผิดกฎหมายส่งให้เจ้าหน้าที่ตำรวจ (2) ด้านการพัฒนาอาชีพและสังคม เช่น การบำรุงและส่งเสริมอาชีพของราษฎร (3) ด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เช่น การดูแล รักษาทรัพยากรธรรมชาติและสร้างเสริมสภาพแวดล้อม (4) ด้านการทะเบียน เช่น การจัดทำบัญชีสำมะโนครัวของราษฎรในหมู่บ้าน และ (5) ด้านการป้องกันภัยพลเรือน เช่น การแจ้งเตือนภัยและให้ความรู้แก่ประชาชน เกี่ยวกับการป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน

2.แนวทางการบริหารจัดการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพกำนันผู้ใหญ่บ้านของจังหวัดสมุทรปราการ (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 2) พบว่า กำนันผู้ใหญ่บ้านของจังหวัดสมุทรปราการควรปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเสียสละให้มากขึ้นทั้ง 5 ด้าน ดังนี้ คือ (1) ด้านการปกครองและการรักษาความสงบเรียบร้อย เช่น การจับกุมผู้กระทำผิดหรือสงสัยว่ากระทำผิดกฎหมายส่งให้เจ้าหน้าที่ตำรวจ (2) ด้านการพัฒนาอาชีพและสังคม เช่น การบำรุงและส่งเสริมอาชีพของราษฎร (3) ด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เช่น การดูแล รักษาทรัพยากรธรรมชาติ และสร้างเสริมสภาพแวดล้อม (4) ด้านการทะเบียน เช่น การจัดทำบัญชีสำมะโนครัวของราษฎรในหมู่บ้าน และ (5) ด้านการป้องกันภัยพลเรือน เช่น การแจ้งเตือนภัยและให้ความรู้แก่ประชาชนเกี่ยวกับการป้อง กันภัยฝ่ายพลเรือน ซึ่งผู้เชี่ยวชาญให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมว่า ควรให้ความรู้กับกำนันผู้ใหญ่บ้าน กล่าวคือ มีการจัดทำโครงการเพิ่มประสิทธิภาพกำนันผู้ใหญ่บ้านของแต่ละอำเภอและ ของจังหวัดสมุทรปราการ รวมทั้งมีโรงเรียนนักปกครองท้องที่จังหวัดสมุทรปราการในการเพิ่มประสิทธิภาพให้กับกำนันผู้ใหญ่บ้าน และมีโครงการของกรมการปกครองร่วมกับมหาวิทยาลัยในการเพิ่มคุณวุฒิให้กับกำนันผู้ใหญ่บ้าน เป็นต้น เพราะกำนันผู้ใหญ่บ้านเป็นผู้นำนโยบายไปแจ้งให้ประชาชนทราบ ในขณะเดียวกันกำนันผู้ใหญ่บ้านก็เป็นตัวแทนของประชาชนในการติดต่อกับทางราชการ จะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานของกำนันผู้ใหญ่บ้านเพิ่มขึ้นตามลำดับ สามารถตอบสนองนโยบายของรัฐบาลได้เป็นอย่างดี หน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยจะต้องให้ความสำคัญต่อการบริหารจัดการเพิ่มประสิทธิภาพของกำนันผู้ใหญ่บ้าน จะต้องเข้าไปดูแลไม่ว่าจะเป็นเรื่องงบประมาณ เรื่องของระบบการจัดการให้มีตัวชี้วัดและประเมินผลติดตามงานทุกครั้ง เพื่อให้ได้ข้อเสนอแนะและยื่นมือเข้าไปช่วยเหลือ เสริมสร้างกำนันผู้ใหญ่บ้านให้เข้มแข็งมีประสิทธิภาพ และพร้อมที่จะปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเสียสละ

3. ปัจจัยส่งเสริมการบริหารจัดการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพกำนันผู้ใหญ่บ้านของจังหวัดสมุทรปราการ (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 3) พบว่า ทรัพยากรทางการบริหารที่เกี่ยวข้องและสอดคล้องกับสภาพการทำงานของกำนันผู้ใหญ่บ้านในปัจจุบันควรประกอบด้วยปัจจัยสำคัญ และเหมาะสมต่อการบริหารจัดการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของกำนันผู้ใหญ่บ้านของจังหวัดสมุทรปราการ รวม 3 ปัจจัย ประกอบด้วย (1) ทรัพยากรมนุษย์ (man) (2) งบประมาณ (money) และ (3) การจัดการ (management) โดยมีรายละเอียดของแต่ละปัจจัย ดังนี้

(1) ทรัพยากรมนุษย์ (man) การที่กำนันผู้ใหญ่บ้านมุ่งสร้างประสิทธิภาพของตนและบุคลากร ในเรื่องประสิทธิภาพนอกจากจะได้ตระหนักว่าประสิทธิภาพของงานย่อมขึ้นอยู่กับความสามารถของบุคลากรในการปฏิบัติหน้าที่ของตนให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดีเป็นสำคัญแล้ว ยังจะต้องมองให้ไกลออกไปว่า บุคลากรที่มีประสิทธิภาพจะต้องรับรู้บทบาทและความรับผิดชอบต่อหน้าที่ของตน เพื่อผลประโยชน์ขององค์การและสังคม และที่สำคัญแต่ละคนจะต้องรู้ว่าตนเองอยู่ในฐานะอะไร จะต้องประพฤติปฏิบัติตนอย่างไรจึงจะเหมาะสม ซึ่งแนวคิดเหล่านี้มุ่งเป้าหมายที่จะได้เห็นการปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องในการปฏิบัติงานของบุคลากรให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

การบริหารทรัพยากรมนุษย์ มีความสำคัญในแง่ของการบริหารจัดการ ช่วยสร้างความเจริญเติบโตมั่นคงให้แก่องค์การ ในฐานะที่งานด้านการบริหารทรัพยากร

มนุษย์จะทำให้ได้บุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ และมีความพร้อมเข้ามาเชื่อมโยงภารกิจต่าง ๆ ของแต่ละหน่วยงานในองค์การ สร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน เมื่อบุคลากรได้ปฏิบัติงานที่ตนเอง มีความรู้ ความสามารถ และยังจะส่งผลทำให้เกิดการทุ่มเทเสียสละ จงรักภักดีต่อองค์การมากขึ้น เป็นการกระตุ้น ให้บุคลากรตื่นตัวที่จะเพิ่มศักยภาพการปฏิบัติงานของตนเอง โดยอาศัยความรู้ความสามารถแบบหลากหลาย และ สร้างความมั่นคงให้แก่สังคมและประเทศชาติ โดยเฉพาะการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ดีย่อมจะช่วยเสริมให้บุคลากรมีคุณภาพ มีงานทำ สร้างผลงานให้แก่องค์การ และแก่ประเทศชาติ

(2) งบประมาณ (money) การจัดสรรทรัพยากรหรือการทำงบประมาณการเงิน วางแผนหรือโครงการในการจ่ายเงิน การบัญชีและการควบคุมดูแลการใช้จ่ายเงินโดยรอบคอบและรัดกุม โดยการบริหารจัดการและวางแผนรวมทั้งการระดมทรัพยากร การรายงานผลการใช้งบประมาณ เพื่อความโปร่งใสและตรวจสอบได้ เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ตามกิจกรรม แผนงาน โครงการที่หน่วยงานและผู้เกี่ยวข้องร่วมกันกำหนดให้เกิดประโยชน์สูงสุด จะช่วยให้การทำงานบรรลุผลสำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีสาระสำคัญคือ (1) การวางแผนควบคุมการใช้จ่ายเงินตามแผนที่กำหนด (2) การบริหารจัดการเพื่อเบิกจ่ายเงินได้ทันตามกำหนด และ (3) การรายงานผลการดำเนินงานตามเป้าหมายโครงการ

(3) การจัดการ (management) การใช้ศาสตร์และศิลป์ในการดำเนินกิจกรรมร่วมกันของบุคลากรในองค์การหรือหน่วยงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผลและบรรลุวัตถุประสงค์ที่ต้องการ การจัดการเป็นกระบวนการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ โดยนำปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกขององค์การมาใช้ร่วมกัน เพื่อช่วยให้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์การอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีสาระสำคัญในการจัดการคือ (1) วิธีการบริหารจัดการที่เหมาะสมกับลักษณะงาน (2) การใช้ทรัพยากรทางการบริหารอย่างคุ้มค่า (3) การดำเนินงานได้ตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

กล่าวโดยสรุป ผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด เห็นด้วย และให้ความเห็นไปในแนวทางเดียวกันว่า ทฤษฎีการบริหารจัดการ 3 M's เป็นปัจจัยที่มีส่วนสำคัญ และเหมาะสมต่อการบริหารจัดการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของกำนันและผู้ใหญ่บ้านของจังหวัดสมุทรปราการ

การวิจัยเชิงปริมาณ

จากการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม พบว่า

1. สภาพปัญหาการบริหารจัดการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพกำนันผู้ใหญ่บ้านของจังหวัดสมุทรปราการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.61) โดยมีสภาพปัญหาด้านการอนุรักษ์ทรัพยากร ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 2.83) รองลงมาเป็นสภาพปัญหาด้านการปกครองและการรักษาความสงบเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 2.75) ด้านการพัฒนาอาชีพและสังคม (ค่าเฉลี่ย 2.69) ด้านการป้องกันภัยพลเรือน (ค่าเฉลี่ย 2.43) และด้านการทะเบียน (ค่าเฉลี่ย 2.35) ตามลำดับ

2.แนวทางการบริหารจัดการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพกำนันผู้ใหญ่บ้านของจังหวัดสมุทรปราการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.61) ควรมีแนวทางในการพัฒนาด้านการพัฒนาอาชีพและสังคม มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 2.83) รองลงมาเป็นด้านการปกครองและการรักษาความสงบเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 2.76) ด้านการป้องกันภัยพลเรือน (ค่าเฉลี่ย 2.56) ด้านการอนุรักษ์ทรัพยากร ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (ค่าเฉลี่ย 2.53) และด้านการทะเบียน (ค่าเฉลี่ย 2.35)

3. ปัจจัยส่งเสริมการบริหารจัดการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพกำนันผู้ใหญ่บ้านของจังหวัดสมุทรปราการ พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมของกลุ่มตัวอย่าง คือ เห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 2.62) โดยมี ด้านการจัดการ (management) ซึ่งกำนันผู้ใหญ่บ้านของจังหวัดสมุทรปราการควรดำเนิน งานอย่างเป็นระบบ โดยนำปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกขององค์การมาใช้ร่วมกัน เพื่อช่วย ให้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์อย่างเหมาะสม ใช้ทรัพยากรทางการบริหารอย่างคุ้มค่า และมีประสิทธิภาพ กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 2.83) รองลงมาเป็นด้านทรัพยากรมนุษย์ (man) กำนันผู้ใหญ่บ้านของจังหวัดสมุทรปราการ ควรต้องวางแผน สรรหา และจูงใจ บุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์เข้ามาร่วมปฏิบัติงาน การปฏิบัติงานที่ดีมีคุณภาพ มีความศรัทธาสามารถยกระดับการบริหารงานให้มีคุณภาพ มุ่งสร้างประสิทธิภาพของ

บุคลากร กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.56) และ ด้านงบประมาณ (money) กำนันผู้ใหญ่บ้านของจังหวัดสมุทรปราการควรวางแผน การใช้งบประมาณและสินทรัพย์มีความโปร่งใสและตรวจสอบได้ เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ตามกิจกรรม อย่างมีประสิทธิภาพและยังประโยชน์สูงสุดต่อการบรรลุภารกิจ กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.46) ตามลำดับ

การอภิปรายผล

การปฏิบัติงานของกำนันผู้ใหญ่บ้าน ซึ่งมีความใกล้ชิดกับประชาชนและส่วนราชการที่เกี่ยวข้องในพื้นที่มีผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อม กำนันผู้ใหญ่บ้านของจังหวัดสมุทรปราการ ที่ปฏิบัติหน้าที่ตามบทบาทหน้าที่ในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม รักษาความสงบเรียบร้อย การดำรงตำแหน่งในพื้นที่เดิมเป็นเวลานานจะขยายอิทธิพล บารมี และใช้เวลากับการแสวงหาความร่วมมือเป็นฐานเสียงทางการเมืองให้กับนักการเมืองทุกระดับ มากกว่าการบำบัดทุกข์บำรุงสุขแก่ประชาชน การถอดถอนกำนันผู้ใหญ่บ้านโดยประชาชนเป็นไปได้ยาก กำนันผู้ใหญ่บ้านมาจากการเลือกตั้งไม่ควรมีวาระการดำรงตำแหน่งยาวนานถึงอายุ 60 ปี ซึ่งเป็นเหตุให้กำนันผู้ใหญ่บ้านของจังหวัดสมุทรปราการ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเสียสละไม่มากเท่าที่ควร ส่วนราชการควรมีมาตรฐานเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติหน้าที่ และประสิทธิภาพความรู้ความสามารถทางการปกครองของกำนันผู้ใหญ่บ้าน ไม่น้อยกว่าปีละ 1 ครั้ง โดยให้ความสำคัญกับประชาชนภาคสังคมในพื้นที่ มิใช่ส่วนราชการ เพราะประชาชนภาคสังคมในพื้นที่ได้รับผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการปฏิบัติหน้าที่ของกำนันผู้ใหญ่บ้าน

จังหวัดสมุทรปราการเป็นจังหวัดที่มีสภาพเป็นสังคมเมือง การประกอบอาชีพของกำนันผู้ใหญ่บ้านส่วนใหญ่จะประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว ซึ่งธุรกิจส่วนใหญ่จะมีการแข่งขันกันอย่างมาก ซึ่งเป็นสภาพปัญหาที่ทำให้กำนันผู้ใหญ่บ้านของจังหวัดสมุทรปราการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเสียสละไม่มากเท่าที่ควร ทั้ง 5 ด้าน ดังนี้ คือ (1) ด้านการปกครองและการรักษาความสงบเรียบร้อย เช่น การจับกุมผู้กระทำผิดหรือสงสัยว่ากระทำผิดกฎหมายส่งให้เจ้าหน้าที่ตำรวจ (2) ด้านการพัฒนาอาชีพและสังคม เช่น การบำรุงและส่งเสริมอาชีพของราษฎร (3) ด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เช่น การดูแลรักษาทรัพยากรธรรมชาติ และสร้างเสริมสภาพแวดล้อม (4) ด้านการทะเบียน เช่น การจัดทำบัญชีสำมะโนครัวของราษฎรในหมู่บ้าน และ (5) ด้านการป้องกันภัยพลเรือน เช่น การแจ้งเตือนภัยและให้ความรู้แก่ประชาชน เกี่ยวกับการป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนกำนันผู้ใหญ่บ้านของจังหวัดสมุทรปราการควรปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเสียสละให้มากขึ้นทั้ง 5 ด้าน ดังนี้ คือ (1) ด้านการปกครองและการรักษาความสงบเรียบร้อย เช่น การจับกุมผู้กระทำผิดหรือสงสัยว่ากระทำผิดกฎหมายส่งให้เจ้าหน้าที่ตำรวจ (2) ด้านการพัฒนาอาชีพและสังคม เช่น การบำรุงและส่งเสริมอาชีพของราษฎร (3) ด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เช่น การดูแล รักษาทรัพยากรธรรมชาติและสร้างเสริมสภาพแวดล้อม (4) ด้านการทะเบียน เช่น การจัดทำบัญชีสำมะโนครัวของราษฎรในหมู่บ้าน และ (5) ด้านการป้องกันภัยพลเรือน เช่น การแจ้งเตือนภัยและให้ความรู้แก่ประชาชนเกี่ยวกับการป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน ซึ่งผู้เชี่ยวชาญให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมว่า ควรให้ความรู้กับกำนันผู้ใหญ่บ้าน กล่าวคือ มีการจัดทำโครงการเพิ่มประสิทธิภาพกำนันผู้ใหญ่บ้าน ของแต่ละอำเภอและของจังหวัดสมุทรปราการ รวมทั้งมีโรงเรียนนักปกครองท้องที่จังหวัดสมุทรปราการในการเพิ่มประสิทธิภาพให้กับกำนันผู้ใหญ่บ้าน และมีโครงการของกรมการปกครองร่วมกับมหาวิทยาลัยในการเพิ่มคุณวุฒิให้กับกำนันผู้ใหญ่บ้าน เป็นต้น

จากการศึกษาเอกสารเกี่ยวกับปัจจัยส่งเสริมการบริหารจัดการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพกำนันผู้ใหญ่บ้านของจังหวัดสมุทรปราการ ตามกรอบแนวคิดทฤษฎีการบริหารจัดการ 3 M's โดยแต่ละปัจจัยย่อมมีน้ำหนักมากน้อยต่อความสำเร็จแตกต่างกันไป ขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อมและลักษณะของภารกิจเป็นหลัก และอาจกล่าวได้ว่าทรัพยากรทางการบริหารที่เกี่ยวข้องและสอดคล้องกับสภาพการทำงานของกำนันผู้ใหญ่บ้านในปัจจุบันควรประกอบด้วยปัจจัยสำคัญ และเหมาะสมต่อการบริหารจัดการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของกำนันผู้ใหญ่บ้านของจังหวัดสมุทรปราการ รวม 3 ปัจจัย ประกอบด้วย

1. ทรัพยากรมนุษย์ (man) การบริหารทรัพยากรมนุษย์จะทำให้ได้บุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ และมีความพร้อมเข้ามาเชื่อมโยงภารกิจต่าง ๆ ของแต่ละหน่วยงาน

2. งบประมาณ (money) เป็นการจัดสรรทรัพยากรหรือการทำงบประมาณการเงิน วางแผนหรือโครงการในการจ่ายเงิน การบัญชีและการควบคุมดูแลการใช้จ่ายเงินโดยรอบคอบและรัดกุม โดยการบริหารจัดการและวางแผนรวมทั้งการระดมทรัพยากร การรายงานผลการใช้งบประมาณ เพื่อความโปร่งใสและตรวจสอบได้ เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ตามกิจกรรม แผนงาน โครงการที่หน่วยงานและผู้เกี่ยวข้องร่วมกันกำหนดให้เกิดประโยชน์สูงสุด จะช่วยให้การทำงานบรรลุผลสำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. การจัดการ (management) จะเป็นการดำเนินกิจกรรมร่วมกันของบุคลากรในองค์การหรือหน่วยงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผลและบรรลุวัตถุประสงค์ที่ต้องการ การจัดการจ้างเปรียบเสมือนเครื่องจักรที่คอยควบคุมการดำเนินงานให้องค์การนั้น ๆ ไปสู่เป้าหมายที่วางไว้ การจัดการเป็นกระบวนการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ โดยนำปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกขององค์การมาใช้ร่วมกัน เพื่อช่วยให้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์การอย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัยครั้งนี้

1. ข้อเสนอแนะสำหรับแนวทางการบริหารจัดการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพกำนันผู้ใหญ่บ้านของจังหวัดสมุทรปราการ โดยรวมตามกรอบแนวคิดการวิจัยทั้ง 5 ด้าน (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 2)

1.1 หน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยจะต้องให้ความสำคัญต่อการบริหารจัดการเพิ่มประสิทธิภาพของกำนันผู้ใหญ่บ้าน จะต้องเข้าไปดูแลไม่ว่าจะเป็นเรื่องงบประมาณ เรื่องของระบบการจัดการให้มีตัวชี้วัดและประเมินผลติดตามงานทุกครั้ง เพื่อจะได้ข้อเสนอแนะและยื่นมือเข้าไปช่วยเหลือ เสริมสร้างและพัฒนาประสิทธิภาพของผู้นำระดับท้องที่ให้เข้มแข็งมากขึ้น

1.2 ประสิทธิภาพในการทำงานของกำนันผู้ใหญ่บ้าน คือการมีการเพิ่มพูนเทคนิคด้านต่าง ๆ ได้แก่ การเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ การจูงใจ ชี้แนะ สร้างแรงบันดาลใจ การโน้มน้าวและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในพื้นที่ของตนให้ลุล่วงไปได้ หรือการสร้างความเป็นผู้นำ และพัฒนาด้านภาษาต่างประเทศ เพื่อความพร้อมในการเข้าร่วมกับทุกหน่วยงาน

1.3 การจัดอบรมและพัฒนากำนันผู้ใหญ่บ้าน เพราะกำนันผู้ใหญ่บ้านเป็นเจ้าพนักงานทำหน้าที่เป็นหูเป็นตาของทางราชการ เป็นผู้นำนโยบายไปแจ้งให้ประชาชนทราบ ในขณะเดียวกันกำนันผู้ใหญ่บ้านก็เป็นตัวแทนของประชาชนในการติดต่อกับทางราชการ จะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานของกำนันผู้ใหญ่บ้านเพิ่มขึ้นตามลำดับ สามารถตอบสนองนโยบายของรัฐบาลได้เป็นอย่างดี

1.4 ผู้บังคับบัญชา ควรเอาใจใส่และเป็นกำลังใจเป็นแบบอย่างในการปฏิบัติงาน งบประมาณสนับสนุนการชมเชยในการปฏิบัติงานของกำนันผู้ใหญ่บ้าน และการทดสอบสมรรถภาพกำนันผู้ใหญ่บ้านทุก ๆ 6 เดือน

1.5 หน่วยงานต่าง ๆ ควรให้การสนับสนุนงบประมาณในโครงการฝึกอบรมเพิ่มประสิทธิภาพกำนันผู้ใหญ่บ้าน เช่น องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภายในจังหวัดสมุทรปราการ สนับสนุนให้กำนันผู้ใหญ่บ้าน เข้ารับการเพิ่มประสิทธิภาพในโรงเรียนนักปกครองท้องที่ของจังหวัดสมุทรปราการ และให้เข้าร่วมโครงการเพิ่มคุณวุฒิของกรมการปกครอง

1.6 การได้มาซึ่งตำแหน่งหน้าที่ของกำนันควรได้มาจากประชาชนโดยตรง ประชาชนเป็นผู้เลือกผู้นำในการเข้ามาบริหารตำบล การกำหนดคุณสมบัติผู้จะเข้ามาสมัครกำนัน และผู้ใหญ่บ้าน ให้เป็นที่ยอมรับของประชาชน เช่น ต้องไม่เป็นผู้มีอิทธิพล เคยต้องโทษในการการทุจริต มีการศึกษาตั้งแต่ ป.ตรี ขึ้นไป สามารถนำความรู้และเทคโนโลยีสมัยใหม่ในการสื่อสารกับชุมชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.7 รัฐบาลควรทบทวนปรับปรุงแก้ไขพระราชบัญญัติลักษณะปกครองท้องที่ กำหนดอำนาจหน้าที่ของกำนัน ผู้ใหญ่บ้านให้ดำรงตำแหน่งเป็นคราว ๆ ไม่ควรให้

ดำรงตำแหน่งยาวนานถึงอายุ 60 ปี เพื่อลดอิทธิพลของกำนัน ผู้ใหญ่บ้านที่มีต่อประชาชน เพื่อให้กำนัน ผู้ใหญ่บ้านสามารถสนองตอบต่อปัญหา ความต้องการของประชาชน ให้ความสำคัญในการบำบัดทุกข์บำรุงสุขแก่ประชาชน

1.8 รัฐบาลควรกำหนดมาตรฐานการประเมินผลการปฏิบัติงานของกำนัน ผู้ใหญ่บ้านให้ชัดเจน มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของกำนันผู้ใหญ่บ้านปีละครั้ง โดยให้ความสำคัญกับประชาชนส่วนราชการในพื้นที่ในการประเมินรวมถึงส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน มีความกระตือรือร้นต่อการปฏิบัติหน้าที่ สามารถตอบสนองได้ทั้งส่วนของรัฐบาลส่วนราชการ ประชาชนและความร่วมมอทุกภาคส่วนในพื้นที่

1.9 ส่วนราชการควรให้ความรู้แก่ประชาชน ให้มีความรู้ความเข้าใจต่ออำนาจหน้าที่ทางการปกครองของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน เพื่อให้ประชาชนตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของกำนัน ผู้ใหญ่บ้านให้สอดคล้องกับพระราชบัญญัติลักษณะปกครองท้องที่

1.10 ส่วนราชการควรให้ความรู้แก่ประชาชนในการประเมินผลการปฏิบัติหน้าที่ของกำนันผู้ใหญ่บ้านเพื่อให้ประชาชนเกิดความรู้ความเข้าใจเกณฑ์การประเมินที่ถูกต้อง

2. ข้อเสนอแนะสำหรับปัจจัยส่งเสริมการบริหารจัดการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพกำนันผู้ใหญ่บ้านของจังหวัดสมุทรปราการ (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 3) ตามกรอบแนวคิดทฤษฎีการบริหารจัดการ 3 M's

2.1 ทรัพยากรมนุษย์ (man) กำนันผู้ใหญ่บ้านควรมุ่งสร้างประสิทธิภาพของตนเองและบุคลากร และพึงตระหนักว่าประสิทธิภาพของงานย่อมขึ้นอยู่กับความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ของตน กำนันผู้ใหญ่บ้านที่มีประสิทธิภาพจะต้องรับรู้บทบาทและความรับผิดชอบต่อหน้าที่ของตน เพื่อผลประโยชน์ขององค์กรและสังคม และที่สำคัญต้องรู้ว่าตนเองอยู่ในฐานะอะไร จะต้องประพฤติปฏิบัติตนอย่างไรจึงจะเหมาะสม โดยมุ่งเป้าหมายที่จะปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องในการปฏิบัติงานของตนเอง บุคลากรให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2.2 งบประมาณ (money) ควรจัดสรรทรัพยากรหรือการทำงบประมาณการเงิน วางแผนหรือโครงการในการจ่ายเงิน การบัญชีและการควบคุมดูแลการใช้จ่ายเงินโดยรอบคอบและรัดกุม โดยการบริหารจัดการและวางแผนรวมทั้งการระดมทรัพยากร การรายงานผลการใช้งบประมาณ เพื่อความโปร่งใสและตรวจสอบได้ เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ตามกิจกรรม แผนงาน โครงการที่หน่วยงานและผู้เกี่ยวข้องร่วมกันกำหนดให้เกิดประโยชน์สูงสุด จะช่วยให้การทำงานบรรลุผลสำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.3 การจัดการ (management) กำนันผู้ใหญ่บ้านควรใช้ศาสตร์และศิลป์ในการดำเนินกิจกรรมร่วมกันของบุคลากรในองค์การหรือหน่วยงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผลและบรรลุวัตถุประสงค์ที่ต้องการ การจัดการจ้างเปรียบเสมือนเครื่องจักรที่คอยควบคุมการดำเนินงานให้องค์การนั้น ๆ ไปสู่เป้าหมายที่วางไว้ การจัดการเป็นกระบวนการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ โดยนำปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกขององค์การมาใช้ร่วมกัน เพื่อช่วยให้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์การอย่างมีประสิทธิภาพ

References

Mektrirat N., et al. (2003). *The authority of the village headman and regional administration*. Research Report Presented to the Council of State. (in Thai)

Rujirawinitchai, K. (2015). Development effective management of investigation, Metropolitan Police Bueau, The Royal Thai Police. *EAU Heritage Journal Social Science and Humanities, 5*(2), .22-36. (in Thai)

Wiruchnipawan W. (2005). *Management and administrative development of the constitution. and government agencies*. Bangkok: Nitithum. (in Thai)

Wiruchnipawan W. (2012). *Public administration: Key performance indicator*. Retrieved from http://www.wiruch.com/ (in Thai)

Yamane, T. (1973). *Statistics: An introductory analysis* (3rd ed.). New York: Harper & Row.

การพัฒนาการบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีและการสื่อสารของเทศบาลในจังหวัดภูเก็ตตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

Development of Information Communication Technology Administration of Municipalities in Phuket Province According to the Sufficiency Economy Philosophy

วรรธน วุฑฒิรัตน์ และ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ

Wattana Wuttirat and Wiruch Wiruchnipawan

หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย

Doctor of Philosophy in Public Administration Program, Eastern Asia University

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีและการสื่อสารของเทศบาลในจังหวัดภูเก็ตตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง (2) แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีและการสื่อสารของเทศบาลฯ และ (3) ยุทธศาสตร์การบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีและการสื่อสารของเทศบาลฯ โดยใช้การวิจัยแบบผสม ระหว่างการวิจัยเชิงคุณภาพเป็นหลักและการวิจัยเชิงปริมาณมาเสริม วิธีวิจัยเชิงปริมาณใช้แบบสอบถามในการเก็บรวมรวมข้อมูลจากบุคลากรที่ปฏิบัติงานในเทศบาล 9 แห่ง ในจังหวัดภูเก็ต และประชาชน จำนวน 1,925 กลุ่มตัวอย่าง เก็บรวบรวมข้อมูลได้จำนวน 1,501 คน คิดเป็นร้อยละ 77.97 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด วิธีวิจัยเชิงคุณภาพใช้การวิเคราะห์เชิงพรรณนา และใช้แบบสัมภาษณ์ ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้เชี่ยวชาญหรือผู้ให้ข้อมูลหลัก แบบสัมภาษณ์เชิงลึก จำนวน 9 คน สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าการถดถอยพหุคูณ และการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ผลการศึกษาพบว่า (1) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการ คือ เทศบาลในจังหวัดภูเก็ตขาดแคลนบุคลากร และขาดการฝึกอบรมบุคลากรเพื่อเพิ่มพูนความรู้ด้านเทคโนโลยีและการสื่อสาร (2) แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการ คือ เทศบาลในจังหวัดภูเก็ตควรแก้ไขปัญหาการขาดแคลนบุคลากรด้านเทคโนโลยีและการสื่อสารโดยจัดการฝึกอบรมบุคลากรเพื่อเพิ่มพูนความรู้ควบคู่ไปกับความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานของบุคลากร และควรมีการกำหนดยุทธศาสตร์การบริหารจัดการ และ (3) ยุทธศาสตร์การบริหารจัดการ คือ เทศบาลในจังหวัดภูเก็ตควรกำหนดและนำยุทธศาสตร์การบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีและการสื่อสารตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงที่จัดแบ่งเป็น 5 ด้าน ไปปรับใช้เป็นแนวทาง ขั้นตอนการปฏิบัติงาน และตัวชี้วัดสำคัญของการปฏิบัติงาน

คำสำคัญ: การพัฒนา, การบริหารจัดการ, เทคโนโลยีและการสื่อสาร, ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

Abstract

This study aims to study: (1) administrative problems of information communication technology in the administration of municipalities in Phuket province according to the Sufficiency Economy Philosophy (2) development guidelines of information communication technology administration and (3) strategy of information communication technology administration. A mixed method Methodology was used. Population was all

personnel operating in 9 municipalities of Phuket province and people residing in these areas. A sample size was 1,501 personnel and completed questionnaires totaled 1,501 persons which equaled with 77.97 %. To collect data, from a data provider or specialists, in-depth interviews were conducted of 9 people for using statistics to analyze information which included: standard deviation, the value of multiple regression and correlation coefficient of Pearson. It was found that the results showed that (1) the major problems of administration were the municipalities in Phuket province's lack personnel with expertise in information communication technology as well as personnel training to increase knowledge of information communication technology to coincide with operational responsibilities, (2) the major development guidelines were the municipalities in Phuket Province should resolve the problem of lack of personnel by setting up personnel training to increase the knowledge of information communication technology to coincide with operational responsibilities including establishment of the strategy of information communication technology administration, and (3) the strategy of administration for municipalities in Phuket province should establish and apply the strategy of information communication technology administration according to the 5 aspects of the Sufficiency Economy Philosophy: guidelines, operational processes, and Key Performance Indicators (KPI).

Keywords: development, administration, information communication technology, the sufficiency economy philosophy

บทนำ

จังหวัดภูเก็ตมีรูปแบบการปกครองของจังหวัดประกอบด้วย 3 อำเภอ และมีเทศบาลรวมทั้งสิ้น 12 แห่ง โดยที่การบริหารงานเทศบาลมีความสำคัญและจำเป็น เนื่องจากเป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามีส่วนร่วมในการบริหารจัดการเทศบาลในจังหวัดภูเก็ตซึ่งมีอำนาจหน้าที่ที่สำคัญ ซึ่งรวมทั้งการบริหารจัดการการเทคโนโลยีโดยมีพันธกิจดังนี้ (1) พัฒนากำลังคนให้มีคุณภาพและปริมาณที่เพียงพอ (2) พัฒนาโครงข่ายเทคโนโลยีและการสื่อสารความเร็วสูงที่มีการกระจายอย่างทั่วถึง และ (3) พัฒนาระบบบริหารจัดการเทคโนโลยีและการสื่อสารที่มีธรรมาภิบาล

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการของเทศบาล ซึ่งเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่น อันเป็นลักษณะของการศึกษาเพื่อพัฒนาหน่วยงาน คือ เทศบาล หรือ พัฒนาการบริหารจัดการของเทศบาลในจังหวัดภูเก็ต ที่เน้นด้านเทคโนโลยีและการสื่อสารของเทศบาลดังกล่าว ข้อเท็จจริง ปรากฏว่า เทศบาลในจังหวัดภูเก็ตได้บริหารจัดการเทคโนโลยีและการสื่อสารตลอดมา แต่เท่าที่ผ่านมา เทศบาลในจังหวัดภูเก็ตได้ประสบกับปัญหาเกี่ยวกับจัดการด้านเทคโนโลยีและการสื่อสารตามกรอบแนวคิดปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 7 ด้าน บางประการ ตัวอย่างปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีและการสื่อสารของเทศบาลในจังหวัดภูเก็ต โดยเฉพาะอย่างยิ่ง (1) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านความพอประมาณ เช่น เทศบาลให้เวลาและให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาการขาดแคลนบุคลากรด้านเทคโนโลยีและการสื่อสารน้อยเกินไป (2) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านความมีเหตุผล เช่น เทศบาลแก้ไขปัญหาการขาดแคลนบุคลากรด้านเทคโนโลยีและการสื่อสารอย่างไม่สมเหตุสมผล เช่น จ่ายค่าตอบแทนให้บุคลากรน้อยเกินไป (3) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการมีภูมิคุ้มกัน เช่น เทศบาลขาดการเตรียมความพร้อมในการแก้ไขปัญหาการขาดแคลนบุคลากรด้านเทคโนโลยีและการสื่อสาร เช่น ขาดการวางแผนกำลังคนและงบประมาณ เพื่อป้องกันการขาดแคลนบุคลากร (4) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการพึ่งตนเอง เช่น เทศบาลแก้ไขปัญหาการขาดแคลนบุคลากรด้านเทคโนโลยีและการสื่อสารโดยไม่ได้อยู่บนพื้นฐานของการพึ่งพาตนเอง

เช่น ไม่ได้ใช้งบประมาณของตนเองเป็นหลักในการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร (5) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการเสริมสร้างคนให้มีความรู้คู่คุณธรรม เช่น เทศบาลแก้ไขปัญหาการขาดแคลนบุคลากรด้านเทคโนโลยีและการสื่อสาร โดยไม่ได้ให้ความสำคัญ หรือไม่ได้คำนึงถึงความรู้และคุณธรรมของบุคลากรควบคู่กัน (6) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการรวมกลุ่ม เช่น เทศบาลแก้ไขปัญหาการขาดแคลนบุคลากรด้านเทคโนโลยีและการสื่อสาร โดยไม่ได้ยึดหลักการรวมกลุ่ม เช่น ไม่ได้จัดการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร โดยผ่านกลุ่ม หรือรวมกันเป็นกลุ่ม และ (7) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการสร้างเครือข่าย เช่น เทศบาลแก้ไขปัญหาการขาดแคลนบุคลากรด้านเทคโนโลยีและการสื่อสาร โดยไม่ได้ให้ความสำคัญและไม่ได้ใช้ประโยชน์จากเครือข่าย เหล่านี้เป็นต้น

จากการศึกษาความเป็นมาและความสำคัญ อำนาจหน้าที่ และตัวอย่างปัญหาเกี่ยวกับจัดการด้านเทคโนโลยีและการสื่อสารของเทศบาลในจังหวัดภูเก็ตดังกล่าวข้างต้น จึงทำให้ผู้ศึกษาสนใจที่จะศึกษา เรื่อง การพัฒนาการบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีและการสื่อสารของเทศบาลในจังหวัดภูเก็ตตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง โดยนำปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงที่ประกอบด้วย 8 ด้าน มาปรับใช้เป็นกรอบแนวคิด

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. ศึกษาปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีและการสื่อสารของเทศบาลในจังหวัดภูเก็ตตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

2. ศึกษาแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีและการสื่อสารของเทศบาลในจังหวัดภูเก็ตตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

3. ศึกษาปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีและการสื่อสารของเทศบาลในจังหวัดภูเก็ตประสบผลสำเร็จ

4. ศึกษายุทธศาสตร์การบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีและการสื่อสารของเทศบาลในจังหวัดภูเก็ตตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

5. ศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชากรบางกลุ่มต่อภาพรวมประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีและการสื่อสารของเทศบาลในจังหวัดภูเก็ต

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยนี้ได้นำแนวคิด ทฤษฎีมาใช้ดังนี้

1. แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนา การบริหารจัดการ เทคโนโลยีและการสื่อสาร และยุทธศาสตร์

2. แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงโดย วิรัช วิรัชนิภาวรรณ, (Wiruchnipawan, 2007) ได้ทำการศึกษาหลักการสำคัญของการบริหารจัดการตามแนวทางเศรษฐกิจพอเพียงจากพระบรมราโชวาทและพระราชดำรัสของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว และจากแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติที่ผ่านมาข้างต้นทำให้ประมวลและสรุปสาระสำคัญเป็น หลักการสำคัญของการบริหารจัดการตามแนวทางเศรษฐกิจพอเพียง 8 ประการปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 7 ด้าน มาปรับใช้เป็นกรอบแนวคิดส่วนที่เป็นตัวแปรอิสระของการศึกษาครั้งนี้ และได้นำปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 7 ด้าน มาเปรียบเทียบกับกรอบแนวคิด หรือตัวชี้วัดการบริหารจัดการอื่น อันได้แก่ (1) ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 7 ด้าน (2) SWOT (4) Benchmarking และ (5) Balanced Scorecard โดยจัดแบ่งตามด้านวัตถุและด้านจิตใจ รวมทั้งจัดแบ่งตามงาน (management) เงิน (money) คน (man) และคุณธรรม (morality) ทั้งนี้ เพื่อแสดงให้เห็นถึงความสำคัญของปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง 7 ด้าน

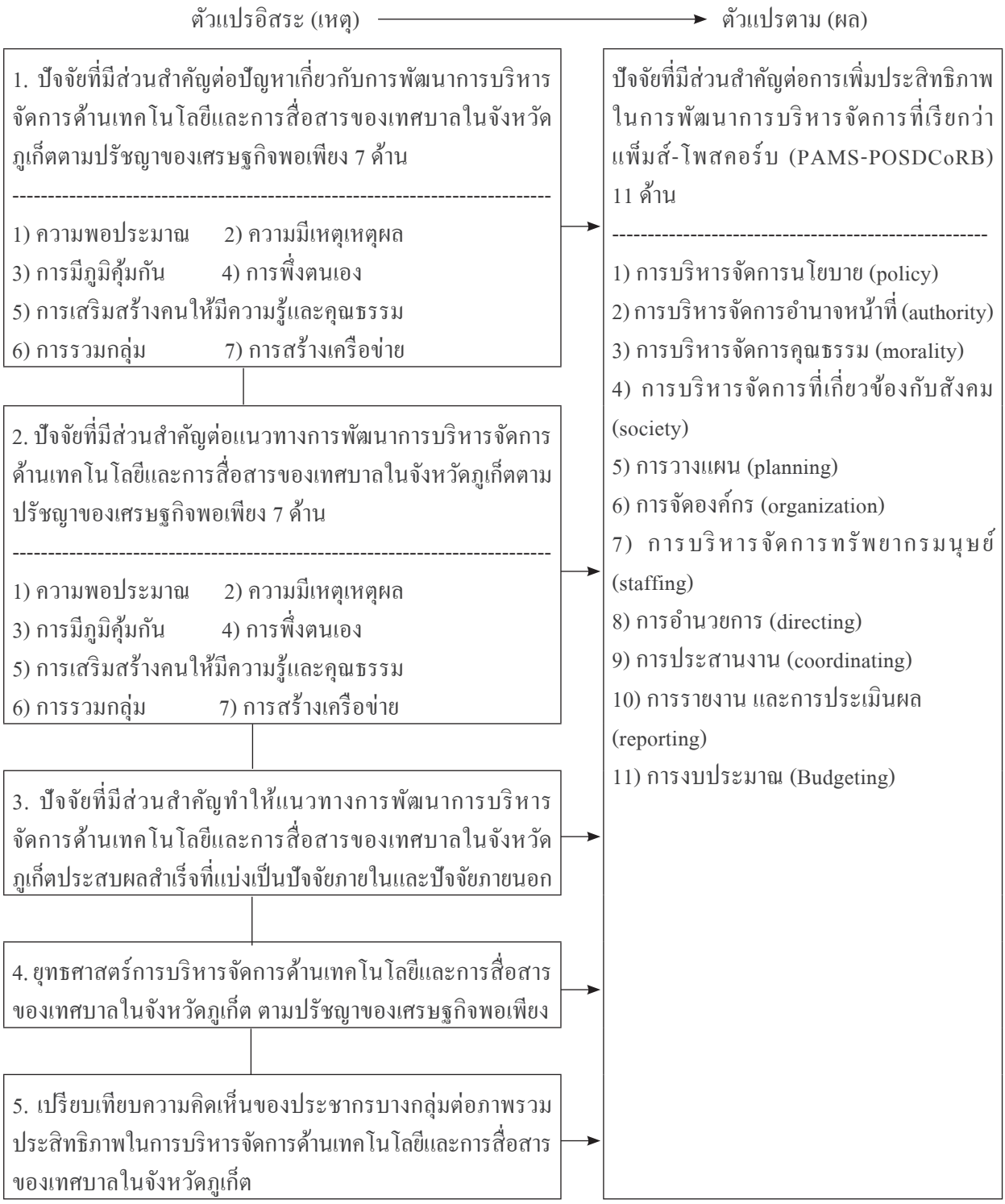
3. แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการบริหารจัดการที่เรียกว่า แพ็มส์-โพสคอร์บ (PAMS-POSDCoRB) 11 ด้าน วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (Wiruchnipawan, 2009) อธิบายความหมายของแพ็มส์-โพส คอร์บ ไว้ว่า เป็นกระบวนการบริหารจัดการหรือปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการ เป็นตัวชี้วัดการบริหารจัดการที่พัฒนามาจาก POSDCoRB โดย PAMS-POSDCoRB นั้น ประกอบด้วยตัวชี้วัดหลัก 11 ด้าน (ขั้นตอน) ได้แก่ (1) การบริหารนโยบาย (policy) (2) การบริหารอำนาจหน้าที่ (authority) (3) การบริหารคุณธรรม

(morality) (4) การบริหารที่เกี่ยวข้องกับสังคม (society) (5) การวางแผน (planning) (6) การจัดองค์การ (organizing) (7) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (staffing) (8) การอำนวยการ (directing) (9) การประสานงาน (coordinating) (10) การรายงาน (reporting) ซึ่งรวมทั้งการประเมินผล และ (11) การงบประมาณ (budgeting)

4. แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับข้อเสนอแนะ หรือแนวทางการพัฒนาบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีและการสื่อสาร กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (Ministry of Information and Communication Technology, 2011) กล่าวถึง เป้าหมายหลักของการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ดังนี้ (1) มีโครงสร้างพื้นฐาน ICT ความเร็วสูง (broadband) ที่กระจายอย่างทั่วถึง ประชาชนสามารถเข้าถึงได้อย่างเท่าเทียมกัน เสมือนการเข้าถึงบริการสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐานทั่วไป โดยให้ร้อยละ 80 ของประชากรทั่วประเทศสามารถเข้าถึงโครงข่ายโทรคมนาคมและอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงภายในปี พ.ศ. 2558 และร้อยละ 95 ภายในปี พ.ศ. 2563 2) มีทุนมนุษย์ที่มีคุณภาพ ในปริมาณที่เพียงพอต่อการขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศสู่เศรษฐกิจฐานบริการและฐานเศรษฐกิจสร้างสรรค์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยประชาชนไม่น้อยกว่าร้อยละ 75 มีความรอบรู้ เข้าถึง สามารถพัฒนาและใช้ประโยชน์จากสารสนเทศได้อย่างรู้เท่าทัน และเพิ่มการจ้างงานบุคลากร ICT (ICT professional) เป็นไม่ต่ำกว่าร้อยละ 3 ของการจ้างงานทั้งหมด (3) เพิ่มบทบาทและความสำคัญของอุตสาหกรรม ICT (โดยเฉพาะในกลุ่มอุตสาหกรรมสร้างสรรค์) ต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศ โดยให้มีสัดส่วนมูลค่าเพิ่มของอุตสาหกรรม ICT (รวมอุตสาหกรรมดิจิทัลคอนเทนต์ ต่อ GDP ไม่น้อยกว่าร้อยละ 184) ยกระดับความพร้อมด้าน ICT โดยรวมของประเทศไทย โดยให้ประเทศไทยอยู่ในกลุ่มประเทศที่มีการพัฒนาสูงที่สุดร้อยละ 25 (top quartile) ของ Networked Readiness Index (5) เพิ่มโอกาสในการสร้างรายได้และมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น (โดยเฉพาะกลุ่มผู้ด้อยโอกาสทางสังคม) โดยเกิดการจ้างงานแบบใหม่ ๆ ที่เป็นการทำงานผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (6) ทุกภาพส่วนในสังคมมีความตระหนักถึงความสำคัญและบทบาทของ ICT ต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม และมีส่วนร่วมในกระบวนการพัฒนาโดยประชาชนไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ตระหนักถึงความสำคัญและบทบาทของ ICT ต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร กระทรวงมหาดไทย พ.ศ. 2552-2556

5. ความเป็นมา โครงสร้าง และอำนาจหน้าที่ของเทศบาลในจังหวัดภูเก็ต

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ใช้การวิจัยแบบผสมผสาน ระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณเป็นหลัก และการวิจัยเชิงคุณภาพนำมาเสริม

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยเชิงปริมาณ โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากบุคลากรที่ปฏิบัติงานในเทศบาล 9 แห่ง ในจังหวัดภูเก็ต จำนวน 1,925 คนซึ่งเป็นประชากรทั้งหมด จากกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ความน่าจะเป็น (probability sampling)

ส่วนการวิจัยเชิงคุณภาพเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลหลัก 9 คน โดยเลือกแบบเจาะจง โดยทำการคัดเลือกและสัมภาษณ์แบบเจาะจงเฉพาะบุคคล (purposeful sampling หรือ purposive sampling) ที่มีความรู้ ความสามารถ มีความเชี่ยวชาญ มีประสบการณ์ หรือมีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีและการสื่อสารของเทศบาลในจังหวัดภูเก็ตตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม และ แบบสัมภาษณ์เชิงลึกที่มีโครงสร้าง ในการจัดเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง และการสัมภาษณ์เชิงลึก

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ด้วยการใช้ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าการถดถอยพหุคูณ และการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของประชากรที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ประชากรส่วนใหญ่เป็นชาย มีการศึกษาระดับปริญญาตรี หรือสูงกว่าปริญญาตรี และเป็นบุคลากรของเทศบาลเมืองป่าตอง

2. ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชากรต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีและการสื่อสารของเทศบาลในจังหวัดภูเก็ตตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 7 ด้าน (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 1) โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยรวมทั้ง 7 ด้านอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ประชากรเห็นด้วยในระดับปานกลางทั้ง 2 ข้อคำถาม จำนวน 6 ด้าน และมี 1 ด้าน ได้แก่ ด้านความพอประมาณประชากรเห็นด้วยในระดับมาก 1 ข้อคำถาม และระดับปานกลาง 1 ข้อคำถาม นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาคำถามเกี่ยวกับปัญหาในภาพรวมทั้งหมด ซึ่งมีจำนวน 1 ข้อคำถาม ประชากรเห็นด้วยในระดับปานกลาง ผู้ศึกษาได้นำเสนอปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 7 ด้าน โดยในแต่ละด้าน ผู้ศึกษาได้ยกตัวอย่างปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเฉพาะคำถามที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดมา 1 ข้อคำถามเท่านั้น ดังนี้ (1) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีและการสื่อสารของเทศบาลในจังหวัดภูเก็ตตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงด้านความพอประมาณ ตัวอย่างเช่น เทศบาลในจังหวัดภูเก็ตใช้งบประมาณสำหรับบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีและการสื่อสาร โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การแก้ไขปัญหาการขาดแคลนบุคลากรอย่างไม่เหมาะสม เช่น ใช้งบประมาณน้อยเกินไป (ค่าเฉลี่ย 2.39) (2) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีและการสื่อสารของเทศบาลในจังหวัดภูเก็ตตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงด้านความมีเหตุผล ตัวอย่างเช่น เทศบาลในจังหวัดภูเก็ตแก้ไขปัญหาการขาดแคลนบุคลากรด้านเทคโนโลยีและการสื่อสารไปในทิศทางที่ไม่สอดคล้องกับการให้บริการประชาชน เช่น มีจำนวนบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญน้อยเกินไปสำหรับการให้บริการประชาชน (ค่าเฉลี่ย 2.26) (3) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีและการสื่อสารของเทศบาลในจังหวัดภูเก็ตตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงด้านการมีภูมิคุ้มกัน ตัวอย่างเช่น เทศบาลในจังหวัดภูเก็ตขาดความยืดหยุ่นในการแก้ไขปัญหาการขาดแคลนบุคลากร เช่น การขาดความยืดหยุ่นในการเปิดโอกาสให้จ้างผู้เชี่ยวชาญ

(ค่าเฉลี่ย 2.17) (4) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีและการสื่อสารของเทศบาลในจังหวัดภูเก็ตตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงด้านการพึ่งตนเอง ตัวอย่างเช่น เทศบาลในจังหวัดภูเก็ตแก้ไขปัญหาการขาดแคลนบุคลากรด้านเทคโนโลยีและการสื่อสารโดยไม่ได้อยู่บนพื้นฐานของการพึ่งพาตนเอง เช่น ไม่ได้ใช้งบประมาณของตนเองเป็นหลักในการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร (ค่าเฉลี่ย 2.05) (5) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีและการสื่อสารของเทศบาลในจังหวัดภูเก็ตตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงด้านการเสริมสร้างคนให้มีความรู้คู่คุณธรรม ตัวอย่างเช่น เทศบาลในจังหวัดภูเก็ตแก้ไขปัญหาการขาดแคลนบุคลากรด้านเทคโนโลยีและการสื่อสารโดยไม่ได้ให้ความสำคัญ หรือไม่ได้คำนึงถึงความรู้และคุณธรรมของบุคลากรควบคู่กัน (ค่าเฉลี่ย 2.17) (6) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีและการสื่อสารของเทศบาลในจังหวัดภูเก็ตตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงด้านการรวมกลุ่ม ตัวอย่างเช่น เทศบาลในจังหวัดภูเก็ตแก้ไขปัญหาการขาดแคลนบุคลากรด้านเทคโนโลยีและการสื่อสารโดยไม่ได้แนะนำ หรือส่งเสริมบุคลากรให้รวมพลังกันในรูปกลุ่มเพื่อช่วยเหลือซึ่งกันและกัน (ค่าเฉลี่ย 2.21) (7) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีและการสื่อสารของเทศบาลในจังหวัดภูเก็ตตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงด้านการสร้างเครือข่าย ตัวอย่างเช่น เทศบาลในจังหวัดภูเก็ตแก้ไขปัญหาการขาดแคลนบุคลากรด้านเทคโนโลยีและการสื่อสารโดยไม่ได้ให้ความสำคัญและไม่ได้ใช้ประโยชน์จากเครือข่าย (ค่าเฉลี่ย 2.16)

3. ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชากรต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีและการสื่อสารของเทศบาลในจังหวัดภูเก็ตตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 7 ด้าน (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 2) โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยรวมทั้ง 7 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีและการสื่อสารของเทศบาลในจังหวัดภูเก็ตตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 7 ด้าน ๆ ละ 2 ข้อคำถาม พบว่า (1) ประชากรส่วนเห็นด้วยในระดับปานกลางทั้ง 2 ข้อคำถาม จำนวน 7 ด้าน ผู้ศึกษาได้สรุปความคิดเห็นของประชากรต่อ (2) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีและการสื่อสารของเทศบาลในจังหวัดภูเก็ตตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 7 ด้าน และ (3) แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีและการสื่อสารของเทศบาลในจังหวัดภูเก็ตตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 7 ด้าน โดยนำเสนอตามค่าเฉลี่ยรวมทั้ง 7 ด้าน และค่าเฉลี่ยรวมแต่ละด้านเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยรวมจากมากไปน้อย โดยปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีและการสื่อสารของเทศบาลในจังหวัดภูเก็ตตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ได้แก่ คำถามที่ว่า เทศบาลในจังหวัดภูเก็ตแก้ไขปัญหาการขาดแคลนบุคลากรด้านเทคโนโลยีและการสื่อสารโดยไม่ได้แนะนำ หรือส่งเสริมบุคลากรให้รวมพลังกันในรูปกลุ่มเพื่อช่วยเหลือซึ่งกันและกัน สำหรับแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีและการสื่อสารของเทศบาลในจังหวัดภูเก็ตตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่ได้ ได้แก่ คำถามที่ว่า เทศบาลในจังหวัดภูเก็ตควรแก้ไขปัญหาการขาดแคลนบุคลากรด้านเทคโนโลยีและการสื่อสารโดยจัดการฝึกอบรมบุคลากรเพื่อเพิ่มพูนความรู้ควบคู่ไปกับความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานของบุคลากร

4. ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชากรต่อปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีและการสื่อสารของเทศบาลในจังหวัดภูเก็ตประสบผลสำเร็จตามกรอบแนวคิดที่แบ่งเป็นปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 3) ในแต่ละปัจจัยประกอบด้วย 1 ข้อคำถาม ปรากฏว่า ประชากรเห็นด้วยในระดับปานกลางต่อปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีและการสื่อสารของเทศบาลในจังหวัดภูเก็ตประสบผลสำเร็จทั้ง 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยภายใน และปัจจัยภายนอก ผู้ศึกษาได้นำเสนอปัจจัยดังกล่าวเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ (1) ปัยจัยภายใน ได้แก่ การที่ผู้บริหารของเทศบาลในจังหวัดภูเก็ตเห็นความสำคัญและความจำเป็นของบุคลากรด้านเทคโนโลยีและการสื่อสาร พร้อมทั้งมีการวางแผนกำลังคนและจัดงบประมาณเพื่อแก้ไขปัญหาการขาดแคลนบุคลากรดังกล่าวอย่างจริงจังและต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย 2.30)

(2) ปัยจัยภายนอก ได้แก่ การที่รัฐบาลมีนโยบายส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีและการสื่อสารของเทศบาลในจังหวัดภูเก็ตอย่างชัดเจนและต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย 2.19)

5. สรุปผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชากรต่อยุทธศาสตร์การบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีและการสื่อสารของเทศบาลในจังหวัดภูเก็ตตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงที่จัดแบ่งเป็น 5 ด้าน (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 4) โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยรวมทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณารายด้านปรากฏว่า ประชากรส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับปานกลางทั้ง 5 ด้านทุกข้อคำถาม ผู้ศึกษาได้นำเสนอยุทธศาสตร์การบริหารจัดการตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงที่ประกอบด้วย 5 ด้าน โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ (1) การที่เทศบาลในจังหวัดภูเก็ตมียุทธศาสตร์ที่พัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีและการสื่อสารให้มีความเชี่ยวชาญในระดับที่สามารถสร้างความรู้ใหม่เพื่อการสนองตอบต่อภารกิจของเทศบาลตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงได้ (ค่าเฉลี่ย 2.29) (2) การที่เทศบาลในจังหวัดภูเก็ตมียุทธศาสตร์ที่ส่งเสริมให้ทุกเทศบาลในจังหวัดมีและใช้เทคโนโลยีและการสื่อสารตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงอย่างมีมาตรฐานและใช้ระบบเดียวกัน (ค่าเฉลี่ย 2.16) (3) การที่เทศบาลในจังหวัดภูเก็ตมียุทธศาสตร์ที่พัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีและการสื่อสารให้มีความรู้และความเชี่ยวชาญตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงอย่างต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย 2.14) (4) การที่เทศบาลในจังหวัดภูเก็ตมียุทธศาสตร์ที่พัฒนาระบบเทคโนโลยีและการสื่อสาร รวมทั้งสนับสนุนให้มีศูนย์การเรียนรู้และใช้เทคโนโลยีและการสื่อสารของเทศบาลตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงด้วย (ค่าเฉลี่ย 2.08) (5) การที่เทศบาลในจังหวัดภูเก็ตมียุทธศาสตร์ที่ส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีและการสื่อสารภายในเทศบาลตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง เช่น การนำระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมาใช้เป็นเครื่องมือในการเรียนการสอน และการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 2.00)

6. ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชากรต่อประสิทธิภาพในการบริหารจัดการที่เรียกว่า แพ็มส์-โพสคอร์บ 11 ด้าน (ตัวแปรตาม) (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 4) โดยภาพรวมค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณารายด้าน โดยแต่ละด้านประกอบด้วย 1 ข้อคำถาม ปรากฏว่า ประชากรส่วนใหญ่ล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลางทั้ง 11 ด้าน ผู้ศึกษาได้นำเสนอประสิทธิภาพในการบริหารจัดการที่เรียกว่า แพ็มส์-โพสคอร์บ 11 ด้าน โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ (1) ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการที่เรียกว่า แพ็มส์-โพสคอร์บ ด้านการบริหารจัดการองค์กร ได้แก่ เทศบาลในจังหวัดภูเก็ตมีการจัดแบ่งหน่วยงานเพื่อแก้ไขปัญหาการขาดแคลนบุคลากรด้านเทคโนโลยีและการสื่อสารอย่างชัดเจนและมีประสิทธิภาพ (ค่าเฉลี่ย 2.30, SD = 0.61) (2) ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการที่เรียกว่า แพ็มส์-โพสคอร์บ ด้านการบริหารนโยบาย ได้แก่ เทศบาลในจังหวัดภูเก็ตกำหนดนโยบายสำหรับการบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีและการสื่อสาร โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การแก้ไขปัญหาการขาดแคลนบุคลากรด้านดังกล่าวอย่างชัดเจนและต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย 2.30, SD = 0.62) (3) ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการที่เรียกว่า แพ็มส์-โพสคอร์บ ด้านการบริหารจัดการอำนาจหน้าที่ ได้แก่ เทศบาลในจังหวัดภูเก็ตใช้อำนาจหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาการขาดแคลนบุคลากรด้านเทคโนโลยีและการสื่อสารอย่างเหมาะสมและถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 2.23) (4) ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการที่เรียกว่า แพ็มส์-โพสคอร์บ ด้านการรายงาน และการประเมินผล ได้แก่ เทศบาลในจังหวัดภูเก็ตมีการประเมินผลการแก้ไขปัญหาการขาดแคลนบุคลากรด้านเทคโนโลยีและการสื่อสารอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 2.21)(5) ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการที่เรียกว่าแพ็มส์-โพสคอร์บ ด้านการบริหารจัดการคุณธรรม ได้แก่ เทศบาลในจังหวัดภูเก็ตแก้ไขปัญหาการขาดแคลนบุคลากรด้านเทคโนโลยีและการสื่อสารอย่างสุจริตและยุติธรรม (ค่าเฉลี่ย 2.18) (6) ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการที่เรียกว่า แพ็มส์-โพสคอร์บ ด้านการงบประมาณ ได้แก่ เทศบาลในจังหวัดภูเก็ตใช้งบประมาณสำหรับการแก้ไขปัญหาการขาดแคลนบุคลากรด้านเทคโนโลยีและการสื่อสารอย่างเกิดประโยชน์สูงสุด (ค่าเฉลี่ย 2.17) (7) ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการที่เรียกว่า แพ็มส์-โพสคอร์บ ด้านการวางแผน ได้แก่ เทศบาลในจังหวัดภูเก็ตมีการวางแผนเพื่อแก้ไขปัญหาการขาดแคลนบุคลากรด้านเทคโนโลยีและการสื่อสารอย่างชัดเจนและต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย 2.14) (8) ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการที่

เรียกว่า แพ็มส์-โพสคอร์บ ด้านการประสานงาน ได้แก่ เทศบาลในจังหวัดภูเก็ตประสานงานเพื่อแก้ไขปัญหาการขาดแคลนบุคลากรด้านเทคโนโลยีและการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ (ค่าเฉลี่ย 2.13) (9) ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการที่เรียกว่า แพ็มส์-โพสคอร์บ ด้านการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ ได้แก่ เทศบาลในจังหวัดภูเก็ตใช้บุคลากรสำหรับการปฏิบัติงานเพื่อแก้ไขปัญหาการขาดแคลนบุคลากรด้านเทคโนโลยีและการสื่อสารอย่างเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 2.12) (10) ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการที่เรียกว่าแพ็มส์-โพสคอร์บ ด้านการบริหารจัดการที่เกี่ยวข้องกับสังคม ได้แก่ เทศบาลในจังหวัดภูเก็ตแก้ไขปัญหาการขาดแคลนบุคลากรด้านเทคโนโลยีและการสื่อสาร โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของส่วนรวมเป็นหลัก (ค่าเฉลี่ย 2.09) (11) ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการที่เรียกว่า แพ็มส์-โพสคอร์บ ด้านการอำนวยการ ได้แก่ เทศบาลในจังหวัดภูเก็ตควบคุมดูแลการแก้ไขปัญหาการขาดแคลนบุคลากรด้านเทคโนโลยีและการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ (ค่าเฉลี่ย 2.02)

7. ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชากรต่อยุทธศาสตร์การบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีและการสื่อสารของเทศบาลในจังหวัดภูเก็ตตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงที่จัดแบ่งเป็น 5 ด้าน (ตัวแปรอิสระ) ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการบริหารจัดการที่เรียกว่า แพ็มส์-โพสคอร์บ 5 ด้าน (ตัวแปรตาม) (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 4) ปรากฏว่า ยุทธศาสตร์การบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีและการสื่อสารของเทศบาลในจังหวัดภูเก็ตตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงที่จัดแบ่งเป็น 5 ด้าน เรียงตามลำดับความสำคัญจากมากไปน้อยได้ดังนี้ (1) ยุทธศาสตร์ที่พัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีและการสื่อสารให้มีความรู้และความเชี่ยวชาญตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงอย่างต่อเนื่อง (2) ยุทธศาสตร์ที่พัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีและการสื่อสารให้มีความเชี่ยวชาญในระดับที่สามารถสร้างความรู้ใหม่เพื่อการสนองตอบต่อภารกิจของเทศบาลตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงได้ (3) ยุทธศาสตร์ที่พัฒนาระบบเทคโนโลยีและการสื่อสารรวมทั้งสนับสนุนให้มีศูนย์การเรียนรู้และใช้เทคโนโลยีและการสื่อสารของเทศบาลตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงด้วย (4) ยุทธศาสตร์ที่ส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีและการสื่อสารภายในเทศบาลตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง เช่น การนำระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมาใช้เป็นเครื่องมือในการเรียนการสอน และการปฏิบัติงาน และ (5) ยุทธศาสตร์ที่ส่งเสริมให้ทุกเทศบาลในจังหวัดมีและใช้เทคโนโลยีและการสื่อสารตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงอย่างมีมาตรฐานและใช้ระบบเดียวกัน

8. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความเห็นของประชากรบางกลุ่มต่อภาพรวมประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีและการสื่อสารของเทศบาลในจังหวัดภูเก็ต (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 5) แบ่งเป็น (1) เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่า ความคิดเห็นระหว่างประชากร 2 กลุ่มที่เป็นเพศชายกับเพศหญิงไม่แตกต่างกัน และ (2) เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นระหว่างประชากร 2 กลุ่มที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีกับปริญญาตรี หรือสูงกว่าปริญญาตรีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

9. สรุปผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่ได้จากการสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญหรือผู้ให้ข้อมูลหลัก จำนวน 9 คน ต่อแนวทางการพัฒนาการ บริหารจัดการ และยุทธศาสตร์การบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีและการสื่อสารของเทศบาลในจังหวัดภูเก็ตตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงที่จัดแบ่งเป็น 5 ด้าน (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 2 และข้อ 4) เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้ศึกษาได้นำคำถามที่ได้จากการวิจัยเชิงปริมาณที่สำคัญ 2 ข้อคำถาม มาเป็นแนวทางในการกำหนดคำถามในแบบสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ หรือผู้ให้ข้อมูลหลักจำนวน 9 คน ทั้งนี้ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงคุณภาพ และหลังจากได้ข้อมูลมาแล้ว ผู้ศึกษานำข้อมูลทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพดังกล่าวมาวิเคราะห์เปรียบเทียบ หรือเทียบเคียงกันว่า ข้อมูลทั้ง 2 ส่วนนี้ สนับสนุนหรือคัดค้านกันหรือไม่อย่างไร โดยนำใช้เป็นส่วนสำคัญสำหรับการเสนอข้อเสนอแนะ ได้แก่

1) คำถามเกี่ยวกับ แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีและการสื่อสารของเทศบาลในจังหวัดภูเก็ตตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง ที่ว่า เทศบาลในจังหวัดภูเก็ตควรแก้ไขปัญหาการขาดแคลนบุคลากรด้านเทคโนโลยีและการสื่อสาร โดยจัดการฝึกอบรมบุคลากรเพื่อเพิ่มพูนความรู้ควบคู่ไปกับความรับ

ผิดชอบในการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ 2.20 (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 2) ปรากฏว่า ผู้เชี่ยวชาญหรือผู้ให้ข้อมูลหลักจำนวน 8 คน จากทั้งหมด 9 คน เห็นด้วยกับคำถามดังกล่าว โดยให้เหตุผลสำคัญไว้ว่า (1) เนื่องจากบุคลากรในด้านนี้มีน้อย และบุคลากรที่มีอยู่อาจจะมีความรู้ความสามารถไม่เพียงพอต่อการใช้เทคโนโลยีในปัจจุบันมากนัก ฉะนั้น การฝึกอบรมบุคลากรของเทศบาลให้มีความรู้และความรับผิดชอบ จะช่วยให้การปฏิบัติงานของบุคลากรของเทศบาลมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น จำนวน 4 คน (2) เนื่องจากช่วยแก้ไขปัญหากรณีขาดบุคลากรเฉพาะทางได้ จำนวน 2 คน (3) เนื่องจากเป็นการสร้างแรงจูงใจและการให้โอกาสจากผู้บังคับบัญชา อันจะส่งผลต่อการสร้างประสิทธิภาพต่อการบริหารจัดการ จำนวน 1 คน และ (4) เห็นด้วย และควรให้ระบบจ้างเหมาบุคคลภายนอก (out sources) ที่มีความชำนาญในงานแต่ละด้าน จำนวน 1 คน ส่วนผู้เชี่ยวชาญ หรือผู้ให้ข้อมูลหลักอีก 1 คน ไม่เห็นด้วย โดยให้เหตุผลว่า บุคลากรของเทศบาลมีหน้าที่ต้องทำงานเฉพาะทางด้านอื่น หากให้ต้องมาเรียนรู้ด้านเทคโนโลยีและการสื่อสารของเทศบาล ก็เท่ากับเพิ่มภาระและรู้ไม่จริง ควรเน้นหานักศึกษาที่จบมาใหม่ต้องการมีงานทำ หรือส่งเสริมให้นักเรียน นักศึกษาในสังกัดได้ศึกษาต่อเฉพาะทางเทคโนโลยีและการสื่อสาร โดยได้รับทุนจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และกลับมาใช้ทุน

2) คำถามเกี่ยวกับ ยุทธศาสตร์การบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีและการสื่อสารของเทศบาลในจังหวัดภูเก็ตตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงที่จัดแบ่งเป็น 5 ด้าน ที่ว่า ยุทธศาสตร์การบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีและการสื่อสารของเทศบาลในจังหวัดภูเก็ตตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงที่จัดแบ่งเป็น 5 ด้าน ควรเรียงตามลำดับความสำคัญจากมากไปน้อย ดังนี้ (1) ยุทธศาสตร์ที่พัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีและการสื่อสารให้มีความรู้และความเชี่ยวชาญตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงอย่างต่อเนื่อง (2) ยุทธศาสตร์ที่พัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีและการสื่อสารให้มีความเชี่ยวชาญในระดับที่สามารถสร้างความรู้ใหม่เพื่อการสนองตอบต่อภารกิจของเทศบาลตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงได้ (3) ยุทธศาสตร์ที่พัฒนาระบบเทคโนโลยีและการสื่อสารรวมทั้งสนับสนุนให้มีศูนย์การเรียนรู้และใช้เทคโนโลยีและการสื่อสารของเทศบาลตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงด้วยงบ (4) ยุทธศาสตร์ที่ส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีและการสื่อสารภายในเทศบาลตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง เช่น การนำระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมาใช้เป็นเครื่องมือในการเรียนการสอน และการปฏิบัติงาน และ (5) ยุทธศาสตร์ที่ส่งเสริมให้ทุกเทศบาลในจังหวัดมีและใช้เทคโนโลยีและการสื่อสารตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงอย่างมีมาตรฐานและใช้ระบบเดียวกัน” (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 4) ปรากฏว่า ผู้เชี่ยวชาญ หรือผู้ให้ข้อมูลหลัก จำนวน 8 คน จากทั้งหมด 9 คน เห็นด้วยกับคำถามดังกล่าว โดยให้เหตุผลสำคัญ

3) คำถามเกี่ยวกับ ยุทธศาสตร์การบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีและการสื่อสารของเทศบาลในจังหวัดภูเก็ตตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงที่จัดแบ่งเป็น 5 ด้าน(สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 4) ปรากฏว่า ผู้เชี่ยวชาญ หรือผู้ให้ข้อมูลหลัก จำนวน 8 คน จากทั้งหมด 9 คน เห็นด้วยกับคำถามดังกล่าว โดยให้เหตุผลสำคัญไว้ว่า (1) เนื่องจากเป็นยุทธศาสตร์การบริหารจัดการที่ให้ความสำคัญกับเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างชัดเจน และหากนำไปปฏิบัติได้จะเกิดประโยชน์อย่างยิ่ง จำนวน 4 คน (2) เนื่องจากการบริหารจัดการควรนำหลักเศรษฐกิจพอเพียงมาใช้ให้สอดคล้องกับหลักการบริหารจัดการแนวใหม่มีความเหมาะสมแล้ว จำนวน 3 คน และ (3) เนื่องจากเทศบาลเมืองป่าตองให้ความสำคัญกับนโยบายของนายกเทศมตรีในทุก ๆ ด้าน ซึ่งรวมทั้งด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 1 คน ส่วนผู้เชี่ยวชาญ หรือผู้ให้ข้อมูลหลักอีก 1 คน ไม่เห็นด้วย โดยให้เหตุผลว่า เนื่องจากการบริหารจัดการของท้องถิ่นมีวัตถุประสงค์เพื่อจัดกิจกรรมการบริหารสาธารณะแก่ประชาชน มีจุดมุ่งหมายปลายทางเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารหน่วยงาน จึงยังมองว่า เทคโนโลยีและการสื่อสารมีส่วนสำคัญน้อยกับกระบวนการบริหารจัดการ หรือมิใช่ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญในการบริหารจัดการ

การอภิปรายผล

ผู้ศึกษาได้นำข้อมูลที่เป็นความคิดเห็นของกลุ่ม

ตัวอย่างเฉพาะที่สำคัญและจำเป็น รวมทั้งสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยของการศึกษาครั้งนี้มาอภิปรายผลดังนี้

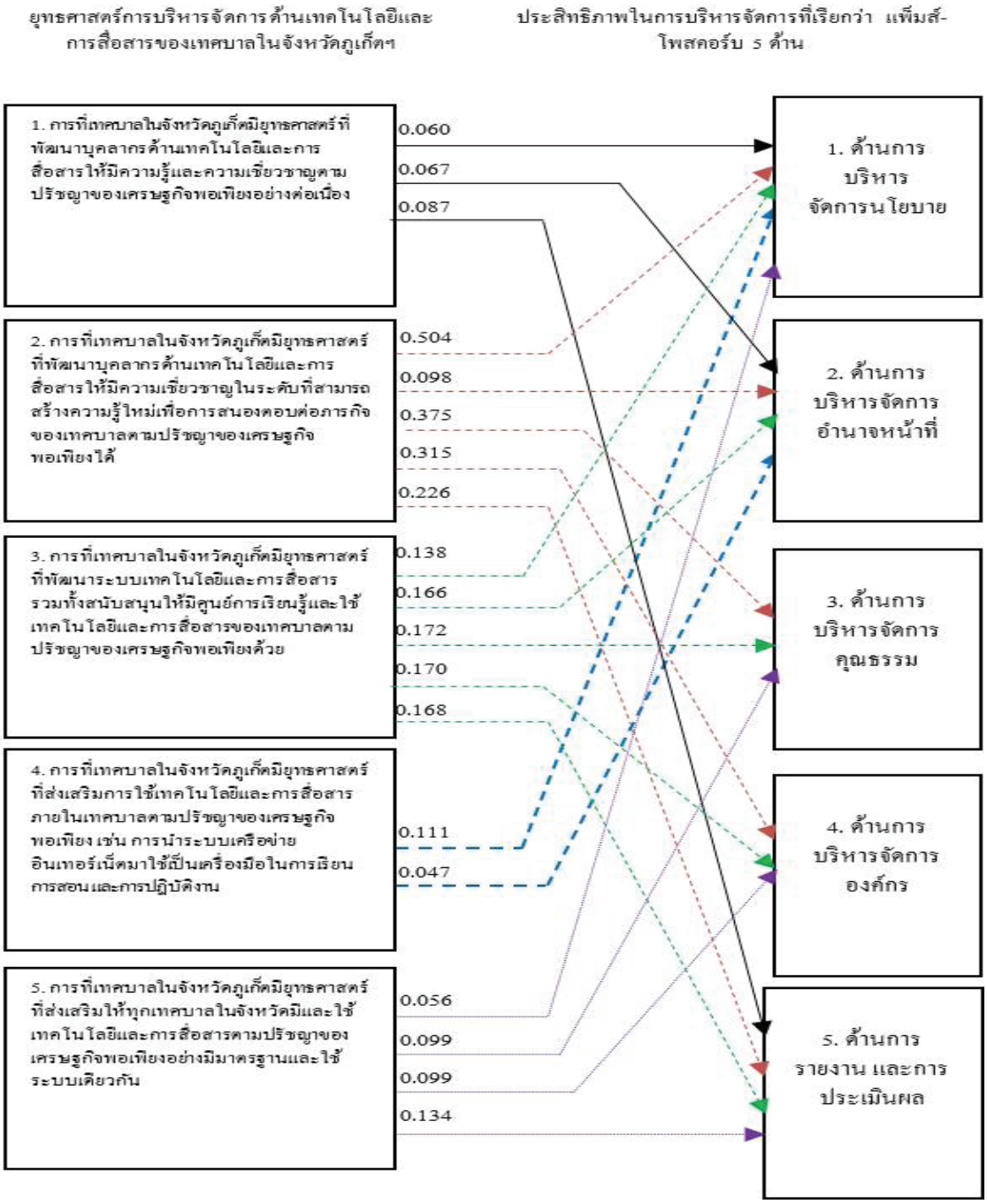
1. การอภิปรายผลปัญหา และแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีและการสื่อสารของเทศบาลในจังหวัดภูเก็ตตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 7 ด้าน) (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 2-3) ผู้ศึกษามีความเห็นว่า เทศบาลในจังหวัดภูเก็ตมี ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีและการสื่อสารของเทศบาลในจังหวัดภูเก็ตตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 7 ด้าน และเนื่องจากปัญหาแต่ละด้านมีหลายปัญหา ขึ้นอยู่กับมุมมองของแต่ละคน ยกตัวอย่างเช่นเฉพาะปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีและการสื่อสารของเทศบาลในจังหวัดภูเก็ตตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง อาจแบ่งเป็น (1) เทศบาลในจังหวัดภูเก็ตแก้ไขปัญหาการขาดแคลนบุคลากรด้านเทคโนโลยีและการสื่อสาร โดยไม่ได้ให้ความสำคัญ หรือไม่ได้คำนึงถึงความรู้และคุณธรรมของบุคลากรควบคู่กัน และ (2) เทศบาลในจังหวัดภูเก็ตแก้ไขปัญหาการขาดแคลนบุคลากรด้านเทคโนโลยีและการสื่อสาร โดยไม่ได้จัดการฝึกอบรมบุคลากรเพื่อเพิ่มพูนความรู้ควบคู่ไปกับความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานของบุคลากร เป็นต้น

2. การอภิปรายผลปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีและการสื่อสารของเทศบาลในจังหวัดภูเก็ตประสบผลสำเร็จตามกรอบแนวคิดที่แบ่งเป็นปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 3) พบว่า ประชากรส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับปานกลางเหตุผลสำคัญที่ประชากรส่วนใหญ่ซึ่งเป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงานในเทศบาล 9 แห่งของจังหวัดภูเก็ตเห็นด้วยในระดับปานกลางดังกล่าว แทนที่จะเห็นด้วยในระดับมากหรือในระดับน้อย ผู้ศึกษามีความเห็นว่า เนื่องจากปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีและการสื่อสารของเทศบาลในจังหวัดภูเก็ตประสบผลสำเร็จนั้น ไม่เพียงเป็นปัจจัยสำคัญ จำเป็น และสอดคล้องกับความต้องการของประชากรเท่านั้น แต่ถ้าหากเทศบาลในจังหวัดภูเก็ตให้ความสำคัญละนำปัจจัยดังกล่าวมาใช้อย่างจริงจังแล้ว ย่อมมีส่วนสำคัญทำให้การบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีและการสื่อสารของเทศบาลในจังหวัดภูเก็ตมีแนวโน้มประสบผลสำเร็จหรือมีประสิทภาพเพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่ง (1) ปัจจัยภายในที่ว่า การที่ผู้บริหารของเทศบาลในจังหวัดภูเก็ตเห็นความสำคัญและความจำเป็นของบุคลากรด้านเทคโนโลยีและการสื่อสาร พร้อมทั้งมีการวางแผนกำลังคนและจัดงบประมาณเพื่อแก้ไขปัญหาการขาดแคลนบุคลากรดังกล่าวอย่างจริงจังและต่อเนื่อง และ (2) ปัจจัยภายนอกที่ว่า การที่รัฐบาลมีนโยบายส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีและการสื่อสารของเทศบาลในจังหวัดภูเก็ตอย่างชัดเจนและต่อเนื่อง ด้วยเหตุผลดังกล่าวนี้ จึงมีส่วนสำคัญทำให้ประชากรส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับปานกลางต่อปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีและการสื่อสารของเทศบาลในจังหวัดภูเก็ตประสบผลสำเร็จทั้ง 2 ปัจจัย แทนที่จะเห็นด้วยในระดับมากหรือในระดับน้อยดังกล่าว

3. การอภิปรายผลการเปรียบเทียบความเห็นของประชากรบางกลุ่มต่อภาพรวมประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีและการสื่อสารของเทศบาลในจังหวัดภูเก็ต (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 5) จากผลการเปรียบเทียบภาพรวมความคิดเห็นของประชากร 2 กลุ่ม จำแนกตามเพศ ได้แก่ เพศชายกับเพศหญิงต่อภาพรวมประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีและการสื่อสารของเทศบาลในจังหวัดภูเก็ต พบว่า ความคิดเห็นระหว่างประชากร 2 กลุ่มที่เป็นเพศชายกับเพศหญิงไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้ศึกษามีความเห็นว่า เหตุผลสำคัญที่ทำให้ประชากรซึ่งเป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงานในเทศบาล 9 แห่งของจังหวัดภูเก็ต 2 กลุ่มดังกล่าว มีความเห็นแตกต่างกันนั้น เนื่องจากเนื้อหาสาระ ความเข้มข้น และความลึกซึ้งของการศึกษา ซึ่งครอบคลุมความรู้และการฝึกอบรมทั้งในทางวิชาการหรือทางทฤษฎี และทางปฏิบัติ รวมตลอดทั้งเทคโนโลยี ในระดับที่แตกต่างกัน ตัวอย่างเช่น ความรู้หรือการฝึกอบรมทางวิชาการในระดับต่ำกว่าปริญญาตรีกับสูงกว่าระดับปริญญาตรีที่สถาบันการศึกษาถ่ายทอดพัฒนา หรือปลูกฝังให้กับบุคคล ย่อมเป็นปัจจัยที่มีส่วนสำคัญหรือมีอิทธิพลทำให้ความคิด และการกระทำของบุคคลซึ่งรวมทั้งความเห็นต่อภาพรวมประสิทธิภาพในการ

บริหารจัดการด้านเทคโนโลยีและการสื่อสารของเทศบาลในจังหวัดภูเก็ต แตกต่างกันด้วย จึงมีส่วนสำคัญทำให้ประชากรที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีกับระดับปริญญาตรี หรือสูงกว่าปริญญาตรีมีความเห็นแตกต่างกันดังกล่าว และทำให้สรุปได้ว่า ประชากรทั้ง 2 กลุ่ม เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีกับปริญญาตรี หรือสูงกว่าปริญญาตรี มีแนวโน้มที่จะมีมุมมอง หรือมีความคิดเห็นที่แตกต่างกันในเรื่องภาพรวมประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีและการสื่อสารของเทศบาลในจังหวัดภูเก็ต (การอภิปรายผล และการวิเคราะห์ดังกล่าวนี้ เป็นเพียงข้อมูลเบื้องต้นเท่านั้น หากต้องการทราบรายละเอียด ควรทำการศึกษายอดต่อไป)

4. การอภิปรายผลยุทธศาสตร์การบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีและการสื่อสารของเทศบาลในจังหวัดภูเก็ตตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงที่จัดแบ่งเป็น 5 ด้าน (ตัวแปรอิสระ) ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการบริหารจัดการที่เรียกว่า แพ็มส์-โพสคอร์บ 5 ด้าน (ตัวแปรตาม) (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 4) ผลการศึกษา พบว่า ยุทธศาสตร์การบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีและการสื่อสารของเทศบาลในจังหวัดภูเก็ตตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงที่จัดแบ่งเป็น 5 ด้าน เรียงตามลำดับความสำคัญจากมากไปน้อยได้ดังนี้ (1) ยุทธศาสตร์ที่พัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีและการสื่อสารให้มีความรู้และความเชี่ยวชาญตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงอย่างต่อเนื่อง (2) ยุทธศาสตร์ที่พัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีและการสื่อสารให้มีความเชี่ยวชาญในระดับที่สามารถสร้าง ความรู้ใหม่เพื่อการสนองตอบต่อภารกิจของเทศบาลตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงได้ (3) ยุทธศาสตร์ที่พัฒนาระบบเทคโนโลยีและการสื่อสารรวมทั้งสนับสนุนให้มีศูนย์การเรียนรู้และใช้เทคโนโลยีและการสื่อสารของเทศบาลตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงด้วย (4) ยุทธศาสตร์ที่ส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีและการสื่อสารภายในเทศบาลตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง เช่น การนำระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมาใช้เป็นเครื่องมือในการเรียนการสอน และการปฏิบัติงาน และ (5) ยุทธศาสตร์ที่ส่งเสริมให้ทุกเทศบาลในจังหวัดมีและใช้เทคโนโลยีและการสื่อสารตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงอย่างมีมาตรฐานและใช้ระบบเดียวกัน เหตุผลสำคัญที่ทำให้ประชากรซึ่งเป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงานในเทศบาล 9 แห่งของจังหวัดภูเก็ตมีความเห็นดังกล่าวนั้น ผู้ศึกษามีความเห็นว่า สืบเนื่องมาจากประชากร (1) ไม่เพียงตระหนักและเข้าใจถึงความสำคัญ ความจำเป็น ตลอดจนลักษณะสำคัญของยุทธศาสตร์การบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีและการสื่อสารของเทศบาลในจังหวัดภูเก็ตตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงที่จัดแบ่งเป็น 5 ด้าน เท่านั้น (2) แต่ประชากรยังเห็นว่า ยุทธศาสตร์การบริหารจัดการดังกล่าวเป็นกลุ่มตัวชี้วัดการปฏิบัติงาน หรือเป็นขั้นตอนที่สำคัญ จำเป็น และชัดเจนสำหรับการบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีและการสื่อสารของเทศบาลในจังหวัดภูเก็ตตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงที่จัดแบ่งเป็น 5 ด้าน และ (3) หากเทศบาลในจังหวัดภูเก็ตนำไปปรับใช้อย่างจริงจัง ย่อมมีส่วนสำคัญทำให้การบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของเทศบาลในจังหวัดภูเก็ตมีแนวโน้มประสบความสำเร็จอีกด้วย เมื่อเป็นเช่นนี้ ประชากรจึงมีความเห็นดังกล่าว



ภาพ 2 ยุทธศาสตร์การบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีและการสื่อสารของเทศบาลในจังหวัดภูเก็ตตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งนี้

1. เทศบาลในจังหวัดภูเก็ตควรกำหนดนโยบายที่ชัดเจนและต่อเนื่องที่สนับสนุนให้ผู้บริหารทุกระดับของเทศบาลในจังหวัดภูเก็ตให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการเพื่อแก้ไขปัญหาการขาดแคลนบุคลากรด้านเทคโนโลยีและการสื่อสารโดยคำนึงถึงความรู้และคุณธรรมของบุคลากรควบคู่กัน

2. เทศบาลในจังหวัดภูเก็ตควรให้ความสำคัญกับปัจจัยภายในที่มีส่วนสำคัญทำให้การบริหารจัดการด้านด้านเทคโนโลยีและการสื่อสารของเทศบาลในจังหวัดภูเก็ตตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงประสบความสำเร็จได้แก่ การที่ผู้บริหารของเทศบาลในจังหวัดภูเก็ตเห็นความสำคัญและความจำเป็นของบุคลากรด้านเทคโนโลยีและ

การสื่อสาร พร้อมทั้งมีการวางแผนกำลังคนและจัดงบประมาณเพื่อแก้ไขปัญหาการขาดแคลนบุคลากรดังกล่าวอย่างจริงจังและต่อเนื่อง

3. เทศบาลในจังหวัดภูเก็ตควรกำหนดและนำยุทธศาสตร์การบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีและการสื่อสารตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงที่จัดแบ่งเป็น 5 ด้าน ไปปรับใช้เป็นแนวทาง ขั้นตอนการปฏิบัติงานและตัวชี้วัดสำคัญของการปฏิบัติงาน (Key Performance Indicators--KPIs) สำหรับการบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีการสื่อสาร โดยยุทธศาสตร์การบริหารจัดการควรเรียงตามลำดับความสำคัญจากมากไปน้อย ดังนี้ (1) ยุทธศาสตร์ที่พัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีและการสื่อสารให้มีความรู้และความเชี่ยวชาญตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงอย่างต่อเนื่อง (2) ยุทธศาสตร์ที่พัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีและการสื่อสารให้มีความเชี่ยวชาญในระดับที่สามารถสร้างความรู้ใหม่เพื่อการสนองตอบต่อภารกิจของเทศบาลตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงได้ (3) ยุทธศาสตร์ที่พัฒนาระบบเทคโนโลยีและการสื่อสารรวมทั้งสนับสนุนให้มีศูนย์การเรียนรู้และใช้เทคโนโลยีและการสื่อสารของเทศบาลตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงด้วย (4) ยุทธศาสตร์ที่ส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีและการสื่อสารภายในเทศบาลตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง เช่น การนำระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมาใช้เป็นเครื่องมือในการเรียนการสอน และการปฏิบัติงาน และ (5) ยุทธศาสตร์ที่ส่งเสริมให้ทุกเทศบาลในจังหวัดมีและใช้เทคโนโลยีและการสื่อสารตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงอย่างมีมาตรฐานและใช้ระบบเดียวกัน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรนำกรอบแนวคิดในการวิจัยนี้ไปทำวิจัยในหน่วยงานอื่นนอกเหนือจากเทศบาลในจังหวัดภูเก็ต โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 7 ด้านนี้ไปทำวิจัยในหน่วยงานอื่นนอกเหนือจากเทศบาลในจังหวัดภูเก็ต ทั้งนี้ เพื่อเป็นการพิสูจน์ผลการวิจัยว่าจะเหมือนกันคล้ายคลึงกัน หรือแตกต่างกัน อันจะนำไปสู่การพัฒนาการบริหารจัดการของหน่วยงานของรัฐต่อไป อย่างไรก็ตามในการศึกษา หรือการวิจัยครั้งต่อไป อาจนำปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 7 ด้าน ไปปรับใช้เฉพาะบางด้านที่เหมาะสมกับหน่วยงานที่ศึกษา หรืออาจตัดบางด้านออก โดยไม่จำเป็นต้องนำไปใช้ครบทั้งหมดทุกด้าน ในทางตรงกันข้าม อาจเพิ่มจำนวนด้านหรือตัวชี้วัดขึ้นอีกก็ได้ตามความเหมาะสม แต่ควรให้เหตุผลไว้ด้วยเสมอ

2. เทศบาลในจังหวัดภูเก็ต หรือบุคลากรควรทำวิจัยแบบเจาะลึกเกี่ยวกับการบริหารจัดการของเทศบาลแต่ละด้านอย่างเจาะจง เช่น ด้านการมีภูมิคุ้มกัน ด้านการเสริมสร้างคนให้มีความรู้คู่คุณธรรม และด้านการสร้างเครือข่าย เป็นต้น

3. เทศบาลในจังหวัดภูเก็ต หรือบุคลากรควรทำวิจัยเชิงเปรียบเทียบ เช่น วิจัยการบริหารจัดการของเทศบาลในจังหวัดภูเก็ตกับหน่วยงานอื่นที่มีภาระงานใกล้เคียงหรือคล้ายกัน เป็นต้น

4. เทศบาลในจังหวัดภูเก็ต หรือบุคลากรควรทำวิจัยโดยใช้กรอบแนวคิด หรือยุทธศาสตร์อื่นสำหรับการศึกษาวิเคราะห์การบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีและการสื่อสารของเทศบาลในจังหวัดภูเก็ต เช่น การบริหารจัดการตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน (sustainable administration concept) การบริหารจัดการตามแนวคิดตะวันออก (eastern concept of administration) และการบริหารจัดการตามแนวคิด 11M เป็นต้น

5. เทศบาลในจังหวัดภูเก็ต หรือบุคลากรควรทำวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์ผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการของเทศบาลในจังหวัดภูเก็ต เช่น กลุ่มประชาชน และสมาชิกพรรคการเมือง เป็นต้น

References

Ministry of Information and Communication Technology. (2011). *The executive summary policy framework of information and communication technology, phase in B.E. 2554-2563 of Thailand*. Bangkok: Author. (in Thai)

Wiruchnipawan, W. (2007). *The management according to the guidelines, integrity and self-sufficiency*. Bangkok: Fourpress. (in Thai)

Wiruchnipawan, W. (2009). *Management administration of state agencies: Comparative analysis of indicator.* Bangkok:Fourpress. (in Thai)

การพัฒนาการบริหารจัดการการท่องเที่ยวของเทศบาลในจังหวัดภูเก็ต ตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

Development of Tourism Administration of Municipalities in Phuket Province According to the Sufficiency Economy Philosophy

ชัยอนันท์ สุทธิกุล และ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ

Chaianan Suthikul and Wiruch Wiruchnipawan

หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย

Doctor of Philosophy in Public Administration Program, Eastern Asia University

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการการท่องเที่ยวของเทศบาลในจังหวัดภูเก็ตตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง (2) แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการการท่องเที่ยวฯ (3) แนวโน้มของการบริหารจัดการการท่องเที่ยวฯ และ (4) ตัวแบบการบริหารจัดการการท่องเที่ยวฯ ใช้การวิจัยแบบผสม ระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณเป็นหลักและการวิจัยเชิงคุณภาพมาเสริม โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวมรวมข้อมูลจากบุคลากรที่ปฏิบัติงานในเทศบาล 9 แห่ง ในจังหวัดภูเก็ต และประชาชน จำนวน 1,100 กลุ่มตัวอย่าง เก็บรวบรวมข้อมูลจำนวน 996 คน คิดเป็นร้อยละ 90.55 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด โดยวิเคราะห์เชิงพรรณนา และใช้แบบสัมภาษณ์ ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้เชี่ยวชาญหรือผู้ให้ข้อมูลหลัก แบบสัมภาษณ์เชิงลึก จำนวน 9 คน สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าการถดถอยพหุคูณ และการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ผลการวิจัยพบว่า ผลการศึกษาพบว่า (1) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการที่สำคัญคือ เทศบาลในจังหวัดภูเก็ตใช้บุคลากรสำหรับการดูแลรักษาความปลอดภัยนักท่องเที่ยวน้อยเกินไป (2) แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการที่สำคัญคือ เทศบาลในจังหวัดภูเก็ตควรใช้บุคลากรสำหรับการดูแลรักษาความปลอดภัยนักท่องเที่ยวอย่างเหมาะสม (3) แนวโน้มของการบริหารจัดการที่สำคัญคือ เทศบาลในจังหวัดภูเก็ตมีแนวโน้มบริหารจัดการงบประมาณและบุคลากรเพื่อดูแลรักษาความปลอดภัยนักท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้น และ (4) ตัวแบบการบริหารจัดการ คือ เทศบาลในจังหวัดภูเก็ตควรกำหนดและนำตัวแบบการบริหารจัดการการท่องเที่ยวตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 5 ด้าน ไปปรับใช้เป็นแนวทาง ขั้นตอนการปฏิบัติงาน และตัวชี้วัดสำคัญของการปฏิบัติงาน

คำสำคัญ: การพัฒนา, การบริหารจัดการ, การท่องเที่ยว, ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

Abstract

This study aims to study: (1) problems of tourism administration of municipalities in Phuket Province according to the Sufficiency Economy Philosophy (2) development guidelines of tourism administration (3) trends of tourism administration, and (4) model of tourism administration Methodology of mixed method. The population was composed of 181,529 personnel operating in 9 municipalities of Phuket Province and the people residing in the areas. A sample size of 1,100 personnel and people were given the questionnaire and total 996 completed all

sets of the questionnaire which equaled 90.55 % of the total. Data were collected from a data provider or specialist subjects and in-depth interviews of 9 people were conducted. The statistics used to analyze information included: standard deviation, value of multiple regression analysis, and correlation coefficient of Pearson method. It was found that (1) the important management issues is a municipality in the province of Phuket is for security personnel to be concerned for tourists, too. (2) the key approach to managing a municipality in the province of Phuket is that the personnel should be used for maintaining the security of tourists appropriately. (3) the tendency of management is important in the Phuket Municipality to manage budgets and personnel to maintain security more and more for tourists (4) the Administration in the municipality in the province of Phuket should define and lead the management of tourism based on the philosophy of sufficiency economy to adopt its 5 guidelines. Operating procedures and key indicators of operation

Keywords: development, administration, tourism, the sufficiency economy philosophy

บทนำ

เทศบาลเป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่ได้รับการยอมรับ ได้รับความนิยม มีความสำคัญและจำเป็น เพราะเป็นหน่วยงานของรัฐที่ได้รับการกระจายอำนาจจากส่วนกลางหรือส่วนภูมิภาคให้บริหารจัดการ หรือให้บริการสาธารณะภายในพื้นที่หรือท้องถิ่นของตนเองได้อย่างทั่วถึง โดยเทศบาลในจังหวัดภูเก็ตได้อาศัยอำนาจหน้าที่ที่สำคัญตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ซึ่งครอบคลุมไปถึงอำนาจหน้าที่ในการบริหารจัดการการและส่งเสริมการท่องเที่ยวตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงด้วย

ในการบริหารจัดการการท่องเที่ยวของเทศบาลซึ่งเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่น อันเป็นลักษณะของการศึกษาเพื่อ พัฒนาหน่วยงาน คือ เทศบาล หรือ พัฒนาการบริหารจัดการของเทศบาล ที่เน้นเรื่องการท่องเที่ยวของเทศบาลดังกล่าว ในส่วนของปัญหาการวิจัยของการศึกษาครั้งนี้ คือ ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการที่เกี่ยวกับการดูแลรักษาความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว ซึ่งหมายความว่า เทศบาลในจังหวัดภูเก็ตบริหารจัดการหรือดูแลรักษาความปลอดภัยนักท่องเที่ยวไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร ประกอบกับเทศบาลในจังหวัดภูเก็ตยังได้ประสบกับปัญหาเกี่ยวกับจัดการการท่องเที่ยวตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 5 ด้าน บางประการ ตัวอย่างเช่น (1) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านความพอประมาณ เช่น เทศบาลในจังหวัดภูเก็ตใช้งบประมาณสำหรับการดูแลรักษาความปลอดภัยนักท่องเที่ยวอย่างไม่เหมาะสม เช่น ใช้น้อยเกินไป (2) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านความมีเหตุมีผล เช่น เทศบาลบริหารจัดการเพื่อดูแลรักษาความปลอดภัยนักท่องเที่ยวอย่างไม่สมเหตุสมผล เช่น บุคลากรที่ดูแลรักษาความปลอดภัยนักท่องเที่ยวมีประสบการณ์ไม่มากเท่าที่ควร (3) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการมีภูมิคุ้มกัน เช่น เทศบาลไม่มีการวางแผน หรือเตรียมความพร้อมในการดูแลรักษาความปลอดภัยนักท่องเที่ยวในภาวะวิกฤตหรือภาวะผิดปกติ เช่น ไม่มีระบบการเฝ้าระวังการป้องกันและการกู้ภัยในภาวะวิกฤติที่มีมาตรฐานสูง และครอบคลุมพื้นที่ท่องเที่ยว (4) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านความรู้ เช่น เทศบาลไม่ได้นำวิชาความรู้ที่ทันสมัยมาปรับใช้ในการดูแลรักษาความปลอดภัยนักท่องเที่ยว เช่น ไม่ได้นำความรู้เกี่ยวกับการป้องกัน เฝ้าระวัง และช่วยเหลือนักท่องเที่ยวด้วยการสร้างเครือข่ายระบบสื่อสารด้วยกล้องโทรทัศน์วงจรปิด (CCTV) และ (5) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านคุณธรรม เช่น เทศบาลไม่ได้พัฒนา

หรือส่งเสริมคุณธรรมในเรื่องความซื่อสัตย์สุจริต ขยันอดทน และเสียสละให้แก่บุคลากรที่ทำหน้าที่ดูแลรักษาความปลอดภัยนักท่องเที่ยว เหล่านี้เป็นต้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการการท่องเที่ยวของเทศบาลในจังหวัดภูเก็ตตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

2. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการการท่องเที่ยวของเทศบาลในจังหวัดภูเก็ตตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

3. เพื่อศึกษาแนวโน้มของการบริหารจัดการการท่องเที่ยวของเทศบาลในจังหวัดภูเก็ตตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

4. เพื่อศึกษาตัวแบบการบริหารจัดการการท่องเที่ยวของเทศบาลในจังหวัดภูเก็ตตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

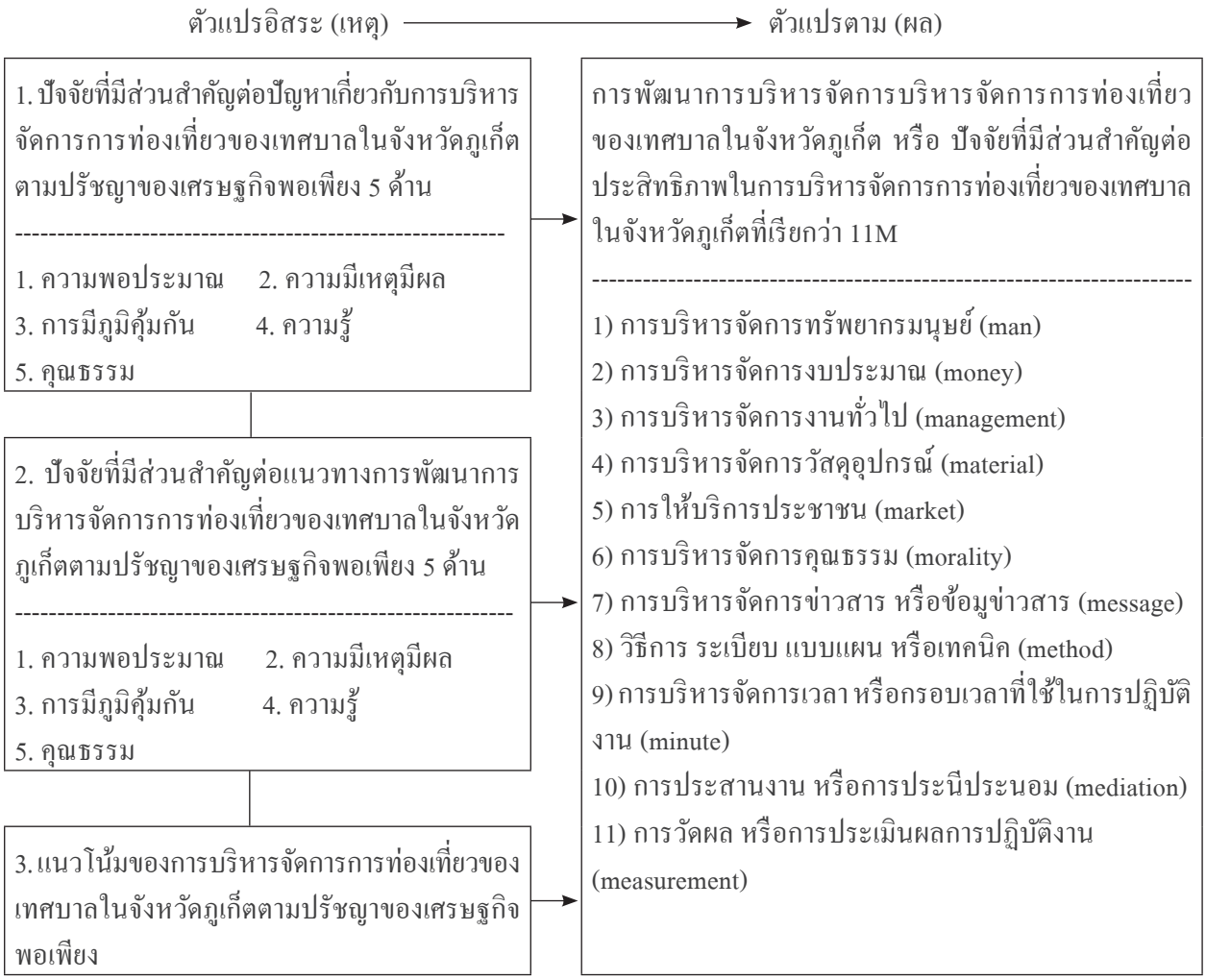
ในการวิจัยนี้ได้นำแนวคิด ทฤษฎีมีใช้ดังนี้

1. แนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวข้องกับปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง (ตัวแปรอิสระ) โดยผู้ศึกษาได้นำปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงของ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (Wiruchnipawan, 2007) มากำหนดเป็นความหมายของปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 5 ด้าน ได้แก่ (1) ความพอประมาณ (2) ความมีเหตุมีผล (3) การมีภูมิคุ้มกัน (4) ความรู้และ (5) คุณธรรม มาปรับใช้เป็นกรอบแนวคิดส่วนที่เป็นตัวแปรอิสระ (เหตุ)

2. แนวคิด ทฤษฎี หรืองานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการบริหารจัดการที่เรียกว่า 11M (ตัวแปรตาม) โดยผู้ศึกษาได้นำปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อประสิทธิภาพในการบริหารจัดการของวิรัช วิรัชนิภาวรรณ (Wiruchnipawan, 2009) โดยปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อประสิทธิภาพในการบริหารจัดการตามกรอบแนวคิด 11M ได้แก่ (1) การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ (man) (2) การบริหารจัดการงบประมาณ (money) (3) การบริหารจัดการงานทั่วไป (management) (4) การบริหารจัดการวัสดุอุปกรณ์ (material) (5) การให้บริการประชาชน (market) (6) การบริหารจัดการคุณธรรม (morality) (7) การบริหารจัดการข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสาร (message) (8) วิธีการ ระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิค (method) (9) การบริหารจัดการเวลาหรือกรอบเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน (minute) (10) การประสานงาน หรือการประนีประนอม (mediation) (11) การวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน (measurement)

3. แนวคิด ทฤษฎี หรืองานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับข้อเสนอแนะ หรือแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการการท่องเที่ยว

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ใช้การวิจัยแบบผสมผสาน ระหว่างการวิจัยเชิงคุณภาพเป็นหลัก และนำการวิจัยเชิงปริมาณมาเสริม

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนการวิจัยเชิงปริมาณ เก็บรวบรวมข้อมูลจากบุคลากรที่ปฏิบัติงานในเทศบาล 9 แห่ง ในจังหวัดภูเก็ต และประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ดังกล่าว รวม 181,529 คน กลุ่มตัวอย่าง คือ ตัวแทนของบุคลากรและประชาชน จำนวน 1,100 คน ซึ่งได้มาจากการคำนวณเพื่อหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของทาโร่ ยามาเน่

ส่วนการวิจัยเชิงคุณภาพเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลหลัก 9 คน โดยเลือกแบบเจาะจง จากผู้ให้ข้อมูลที่มีความรู้ ความสามารถ มีความเชี่ยวชาญ มีประสบการณ์ หรือมีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการการท่องเที่ยวของเทศบาลในจังหวัดภูเก็ตตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม และ แบบสัมภาษณ์เชิงลึกที่มีโครงสร้าง ในการจัดเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการใช้แบบแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง และการสัมภาษณ์เชิงลึก

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ด้วยการใช้ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าการถดถอยพหุคูณ และการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นหญิง และมีระดับการศึกษาปริญญาตรี หรือสูงกว่าปริญญาตรี

ส่วนใหญ่เป็นประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลของจังหวัดภูเก็ต และส่วนใหญ่อยู่ในเขตเทศบาลตำบลรัษฎา

2. ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการการท่องเที่ยวของเทศบาลในจังหวัดภูเก็ตตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 5 ด้าน (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 1) โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยรวมทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้าน (1) ความพอประมาณ (2) ความมีเหตุมีผล (3) การมีภูมิคุ้มกัน (4) ความรู้ และ (5) คุณธรรมอยู่ในระดับปานกลาง พบว่า ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการการท่องเที่ยวของเทศบาลในจังหวัดภูเก็ตตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงในภาพรวมทั้งหมด โดยค่าเฉลี่ยรวมต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการการท่องเที่ยวของเทศบาลในจังหวัดภูเก็ตตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงทั้ง 5 ด้าน พบว่า เห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวมทั้ง 5 ด้าน 2.18)

3. ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการการท่องเที่ยวของเทศบาลในจังหวัดภูเก็ตตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 5 ด้าน (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 2) พบว่า เห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวมทั้ง 5 ด้าน 2.28) โดย ผู้ศึกษาได้สรุปความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อ (1) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการการท่องเที่ยวของเทศบาลในจังหวัดภูเก็ตตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 5 ด้าน และ (2) แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการการท่องเที่ยวของเทศบาลในจังหวัดภูเก็ตตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 5 ด้าน โดยนำเสนอตามค่าเฉลี่ยรวมทั้ง 5 ด้าน และค่าเฉลี่ยรวมแต่ละด้านเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยรวมจากมากไปน้อย โดยปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการการท่องเที่ยวของเทศบาลในจังหวัดภูเก็ตตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด (ค่าเฉลี่ย 2.28) และมีค่าเฉลี่ยรวมสูงที่สุด (ค่าเฉลี่ยรวม 2.22) ได้แก่ คำถามที่ว่า เทศบาลในจังหวัดภูเก็ตไม่ได้นำวิชาความรู้ที่ทันสมัยมาปรับใช้ในการดูแลรักษาความปลอดภัยนักท่องเที่ยว เช่น ไม่ได้นำความรู้เกี่ยวกับการป้องกัน เฝ้าระวัง และช่วยเหลือนักท่องเที่ยวด้วยการสร้างเครือข่ายระบบสื่อสารด้วยกล้องโทรทัศน์วงจรปิด (CCTV) สำหรับแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการการท่องเที่ยวของเทศบาลในจังหวัดภูเก็ตตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด (ค่าเฉลี่ย 2.33, ค่าเฉลี่ยรวม 2.31) และมีค่าเฉลี่ยรวมสูงที่สุด (ค่าเฉลี่ยรวม 2.31) ได้แก่ คำถามที่ว่า เทศบาลในจังหวัดภูเก็ตควรใช้บุคลากรสำหรับการดูแลรักษาความปลอดภัยนักท่องเที่ยวอย่างเหมาะสม ไม่มากหรือน้อยเกินไป

4. ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวโน้มของการบริหารจัดการการท่องเที่ยวของเทศบาลในจังหวัดภูเก็ตตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 3) พบว่า แนวโน้มของการบริหารจัดการการท่องเที่ยวของเทศบาลในจังหวัดภูเก็ตตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงทั้ง 5 ด้าน กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ผู้ศึกษาได้นำเสนอแนวโน้มของการบริหารจัดการดังกล่าวเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้

4.1 แนวโน้มของการบริหารจัดการการท่องเที่ยวของเทศบาลในจังหวัดภูเก็ตตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงด้านคุณธรรม ได้แก่ เทศบาลในจังหวัดภูเก็ตมีแนวโน้มดูแลรักษาความปลอดภัยนักท่องเที่ยวบนพื้นฐานของการมีจิตสำนึกและมีการกระทำที่ดีในการให้บริการนักท่องเที่ยวอย่างมีเมตตา และเสียสละเป็นประจำ (ค่าเฉลี่ย 2.28)

4.2 แนวโน้มของการบริหารจัดการการท่องเที่ยวของเทศบาลในจังหวัดภูเก็ตตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงด้านความพอประมาณ ได้แก่ เทศบาลในจังหวัดภูเก็ตมีแนวโน้มบริหารจัดการงบประมาณและบุคลากรเพื่อดูแลรักษาความปลอดภัยนักท่องเที่ยวอย่างเหมาะสม ไม่มากหรือน้อยเกินไป (ค่าเฉลี่ย 2.24)

4.3 แนวโน้มของการบริหารจัดการการท่องเที่ยวของเทศบาลในจังหวัดภูเก็ตตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงด้านความรู้ ได้แก่ เทศบาลในจังหวัดภูเก็ตมีแนวโน้มนำวิชาความรู้ที่ทันสมัยมาใช้ในการดูแลรักษาความปลอดภัยนักท่องเที่ยว รวมทั้งเพิ่มพูนความรู้และความชำนาญให้แก่บุคลากรที่ทำหน้าที่ดูแลรักษาความปลอดภัยนักท่องเที่ยวด้วย (ค่าเฉลี่ย 2.23)

4.4 แนวโน้มของการบริหารจัดการการท่องเที่ยวของเทศบาลในจังหวัดภูเก็ตตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงด้านความมีเหตุมีผล ได้แก่ เทศบาลในจังหวัดภูเก็ตมีแนวโน้มบริหารจัดการเพื่อดูแลรักษาความปลอดภัยนักท่องเที่ยวไปในทิศทางที่สอดคล้องกับความต้องการของนักท่องเที่ยว เช่น การดูแลรักษาความปลอดภัยนักท่องเที่ยวอย่างครอบคลุมหรือทั่วถึง (ค่าเฉลี่ย 2.22)

4.5 แนวโน้มของการบริหารจัดการการท่องเที่ยวของเทศบาลในจังหวัดภูเก็ตตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงด้านการมีภูมิคุ้มกัน ได้แก่ เทศบาลในจังหวัดภูเก็ตมีแนวโน้มในการเตรียมความพร้อมเพื่อดูแลรักษาความปลอดภัยนักท่องเที่ยวในภาวะวิกฤตหรือภาวะผิดปกติ เช่น มีระบบการเฝ้าระวังการป้องกัน และมีหน่วยปฏิบัติงานเฉพาะกิจ (ค่าเฉลี่ย 2.20) การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวโน้มของการบริหารจัดการการท่องเที่ยวของเทศบาลในจังหวัดภูเก็ตตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงทั้ง 5 ด้าน พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวมทั้ง 5 ด้าน 2.23)

5. ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อประสิทธิภาพในการบริหารจัดการการท่องเที่ยวของเทศบาลในจังหวัดภูเก็ตที่เรียกว่า 11M (ตัวแปรตาม) (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 4 เป็นการสรุปตัวแปรตามที่ใช้ในการวิเคราะห์ตัวแบบการบริหารจัดการ) โดยภาพรวมค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณารายด้าน โดยแต่ละด้านประกอบด้วย 1 ข้อคำถาม พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลางทั้ง 11 ด้าน ผู้ศึกษาได้นำเสนอประสิทธิภาพในการบริหารจัดการที่เรียกว่า 11M รวม 11 ด้าน โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้

5.1 ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการการท่องเที่ยวของเทศบาลในจังหวัดภูเก็ตที่เรียกว่า 11M ด้านการวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน ได้แก่ เทศบาลในจังหวัดภูเก็ตมีการประเมินผลการดูแลรักษาความปลอดภัยนักท่องเที่ยวอย่างต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย 2.26)

5.2 ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการการท่องเที่ยวของเทศบาลในจังหวัดภูเก็ตที่เรียกว่า 11M ด้านการประสานงาน หรือการประนีประนอม ได้แก่ เทศบาลในจังหวัดภูเก็ตประสานงานกับหน่วยงานอื่น เช่น ตำรวจท่องเที่ยว ในการดูแลรักษาความปลอดภัยนักท่องเที่ยวอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 2.25)

5.3 ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการการท่องเที่ยวของเทศบาลในจังหวัดภูเก็ตที่เรียกว่า 11M ด้านการบริหารจัดการเวลาหรือกรอบเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ได้แก่ เทศบาลในจังหวัดภูเก็ตมีการกำหนดเวลาในการปฏิบัติงานดูแลรักษาความปลอดภัยนักท่องเที่ยวไว้อย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 2.24)

5.4 ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการการท่องเที่ยวของเทศบาลในจังหวัดภูเก็ตที่เรียกว่า 11M ด้านการบริหารจัดการงบประมาณ ได้แก่ เทศบาลในจังหวัดภูเก็ตจัดสรรงบประมาณเพื่อดูแลรักษาความปลอดภัยนักท่องเที่ยวในจำนวนที่มากเพียงพอ ได้แก่ เทศบาลในจังหวัดภูเก็ตบริหารจัดการหรือจัดบุคลากรเพื่อดูแลรักษาความปลอดภัยนักท่องเที่ยวในจำนวนที่มากเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 2.23, ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.56)

5.5 ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการการท่องเที่ยวของเทศบาลในจังหวัดภูเก็ตที่เรียกว่า 11M ด้านการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ ได้แก่ เทศบาลในจังหวัดภูเก็ตบริหารจัดการหรือจัดบุคลากรเพื่อดูแลรักษาความปลอดภัยนักท่องเที่ยวในจำนวนที่มากเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 2.23, ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.67)

5.6 ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการการท่องเที่ยวของเทศบาลในจังหวัดภูเก็ตที่เรียกว่า 11M ด้านการให้บริการประชาชน ได้แก่ เทศบาลในจังหวัดภูเก็ตดูแลรักษาความปลอดภัยนักท่องเที่ยวอย่างทั่วถึงและใกล้ชิด (ค่าเฉลี่ย 2.21)

5.7 ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการการท่องเที่ยวของเทศบาลในจังหวัดภูเก็ตที่เรียกว่า 11M ด้านการบริหารจัดการคุณธรรม ได้แก่ บุคลากรของเทศบาลในจังหวัดภูเก็ตดูแลรักษาความปลอดภัยนักท่องเที่ยวด้วยความอดทน และเสียสละ (ค่าเฉลี่ย 2.19, ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.59)

5.8 ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการการท่องเที่ยวของเทศบาลในจังหวัดภูเก็ตที่เรียกว่า 11M ด้านการบริหารจัดการข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสาร ได้แก่ เทศบาลในจังหวัดภูเก็ตให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการดูแลรักษาความปลอดภัยนักท่องเที่ยวอย่างกว้างขวาง (ค่าเฉลี่ย 2.19, ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.61)

5.9 ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการการท่องเที่ยวของเทศบาลในจังหวัดภูเก็ตที่เรียกว่า 11M ด้านวิธีการ ระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิค ได้แก่ เทศบาลในจังหวัดภูเก็ตมีหลักเกณฑ์ หรือวิธีการดูแลรักษาความปลอดภัยนักท่องเที่ยวอย่างมีประสิทธิภาพ (ค่าเฉลี่ย 2.17)

5.10 ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการการท่องเที่ยวของเทศบาลในจังหวัดภูเก็ตที่เรียกว่า 11M ด้านการบริหารจัดการงานทั่วไป ได้แก่ เทศบาลในจังหวัดภูเก็ตเห็นความสำคัญและให้ความสนใจในการดูแลรักษาความปลอดภัยนักท่องเที่ยวอย่างจริงจังและต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย 2.16)

5.11 ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการการท่องเที่ยวของเทศบาลในจังหวัดภูเก็ตที่เรียกว่า 11M ด้านการบริหารจัดการวัสดุอุปกรณ์ ได้แก่ เทศบาลในจังหวัดภูเก็ตจัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัย เช่น เครื่องมือสื่อสาร และระบบวงจรปิด เพื่อดูแลรักษาความปลอดภัยนักท่องเที่ยวอย่างทั่วถึง (ค่าเฉลี่ย 2.15)

การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อประสิทธิภาพในการบริหารจัดการการท่องเที่ยวของเทศบาลในจังหวัดภูเก็ตที่เรียกว่า 11M ทั้ง 11 ด้าน พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 11 ด้าน ล้วนอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวมทั้ง 5 ด้าน 2.21)

6. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมประสิทธิภาพในการบริหารจัดการการท่องเที่ยวของเทศบาลในจังหวัดภูเก็ตที่เรียกว่า 11M (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 2) แบ่งเป็น (1) เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่า ความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นเพศชายกับเพศหญิงแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ (2) เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีกับปริญญาตรีหรือสูงกว่าปริญญาตรีไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

7. ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อตัวแบบการบริหารจัดการการท่องเที่ยวของเทศบาลในจังหวัดภูเก็ตตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 4) พบว่า ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงทั้ง 5 ด้าน เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อประสิทธิภาพในการบริหารจัดการที่เรียกว่า 11M 5 ด้าน ได้แก่ ด้าน (1) การวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน (measurement) (2) การประสานงาน หรือการประนีประนอม (mediation) (3) การบริหารจัดการเวลาหรือกรอบเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน (minute) (4) การบริหารจัดการงบประมาณ (money) และ (5) การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ (man) โดยตัวแบบการบริหารจัดการการท่องเที่ยวของเทศบาลในจังหวัดภูเก็ตตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงทั้ง 5 ด้าน เรียงตามลำดับความสำคัญจากมากไปน้อยได้ดังนี้ (1) ด้านความพอประมาณ (2) ด้านการมีภูมิคุ้มกัน (3) ด้านความมีเหตุมีผล (4) ด้านความรู้ และ (5) ด้านคุณธรรม

8. สรุปผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่ได้จากการสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญหรือผู้ให้ข้อมูลหลัก จำนวน 9 คน ต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการ และตัวแบบการบริหารจัดการการท่องเที่ยวของเทศบาลในจังหวัดภูเก็ตตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 2 และข้อ 4) เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ พบว่า (1) แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการการท่องเที่ยวของเทศบาลในจังหวัดภูเก็ตตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงที่ว่าเทศบาลในจังหวัดภูเก็ตควรใช้บุคลากรสำหรับการดูแลรักษาความปลอดภัยนักท่องเที่ยวอย่างเหมาะสม ไม่มากหรือน้อยเกินไป โดยมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ 2.33 และมีค่า

เฉลี่ยรวมสูงที่สุด คือ 2.31 (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 2) พบว่าผู้เชี่ยวชาญ หรือผู้ให้ข้อมูลหลักทั้งหมด 9 คน เห็นด้วยกับคำถามดังกล่าว โดยให้เหตุผลสำคัญไว้ว่า 1) เพราะภูเก็ตเป็นเมืองท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียง ความปลอดภัยเป็นเรื่องสำคัญและจำเป็นต้องมีบุคลากรที่คอยดูแลรักษาความปลอดนักท่องเที่ยวอย่างมากเพียงพอ จำนวน 7 คน 2) เพราะสถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ตกว้างขวาง ซึ่งรวมทั้งพื้นที่ท่องเที่ยวทางทะเล หากใช้บุคลากรน้อย จะดูแลรักษาความปลอดภัยไม่ทั่วถึง จำนวน 2 คน (2) ตัวแบบการบริหารจัดการการท่องเที่ยวของเทศบาลในจังหวัดภูเก็ตตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 5 ด้านที่ว่า ตัวแบบการบริหารจัดการการท่องเที่ยวของเทศบาลในจังหวัดภูเก็ตตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงทั้ง 5 ด้าน ควรเรียงตามลำดับความสำคัญจากมากไปน้อย ดังนี้ (1) ด้านความพอประมาณ (2) ด้านการมีภูมิคุ้มกัน (3) ด้านความมีเหตุมีผล (4) ด้านความรู้ และ (5) ด้านคุณธรรม (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 4) พบว่า ผู้เชี่ยวชาญ หรือผู้ให้ข้อมูลหลัก จำนวน 8 คน จากทั้งหมด 9 คน เห็นด้วยกับคำถามดังกล่าว โดยให้เหตุผลสำคัญ (1) เพราะตัวแบบการบริหารจัดการดังกล่าวมีสาระสำคัญของปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงอย่างครบถ้วน จำนวน 4 คน (2) เพราะตัวแบบการบริหารจัดการดังกล่าวนำไปปรับใช้ในการส่งเสริมการบริหารจัดการการท่องเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพโดยสอดคล้องกับนโยบายของจังหวัด จำนวน 2 คน และ (3) เพราะเทศบาลในจังหวัดภูเก็ตได้ให้ความสำคัญกับปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง และเมื่อนำไปใช้ มีแนวโน้มประสบผลสำเร็จมากขึ้น จำนวน 2 คน

การอภิปรายผล

ผู้ศึกษาได้นำข้อมูลที่เป็นความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเฉพาะที่สำคัญและจำเป็น รวมทั้งสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยของการศึกษาครั้งนี้มาอภิปรายผลดังนี้

1. การอภิปรายผลเกี่ยวกับปัญหาในการบริหารจัดการการท่องเที่ยวของเทศบาลในจังหวัดภูเก็ตตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 5 ด้าน โดยพบว่าปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการการท่องเที่ยวของเทศบาลในจังหวัดภูเก็ตตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง อาจแบ่งเป็น (1) เทศบาลไม่ได้พัฒนาหรือส่งเสริมคุณธรรมในเรื่องความซื่อสัตย์สุจริต ขยัน อดทน และเสียสละให้แก่บุคลากรที่ทำหน้าที่ดูแลรักษาความปลอดภัยนักท่องเที่ยว และ (2) เทศบาลไม่ได้ดูแลรักษาความปลอดภัยนักท่องเที่ยวบนพื้นฐานของการมีจิตสำนึกและมีการกระทำที่ดีในการให้บริการนักท่องเที่ยวอย่างมีเมตตา และเสียสละเป็นประจำ ผู้ศึกษาได้ยกตัวอย่างเฉพาะปัญหาที่สำคัญที่สุด ด้านละ 1 ปัญหาเท่านั้น (โดยได้เลือกปัญหาที่สำคัญที่สุด)

2. การอภิปรายผลแนวโน้มของการบริหารจัดการการท่องเที่ยวของเทศบาลในจังหวัดภูเก็ตตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 3) ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับปานกลางต่อแนวโน้มของการบริหารจัดการการท่องเที่ยวของเทศบาลในจังหวัดภูเก็ตตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง โดยเหตุผลสำคัญที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ซึ่งเป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงานในเทศบาล 9 แห่ง และประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาล 9 แห่งในจังหวัดภูเก็ต เห็นด้วยในระดับปานกลางดังกล่าว แทนที่จะเห็นด้วยในระดับมากหรือในระดับน้อย เนื่องจากแนวโน้มของการบริหารจัดการการท่องเที่ยวของเทศบาลในจังหวัดภูเก็ตตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงนั้น ไม่เพียงเป็นแนวโน้มที่มีสาระสำคัญเกี่ยวกับการบริหารจัดการ จำเป็น และสอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มตัวอย่างเท่านั้น แต่ถ้าหากเทศบาลในจังหวัดภูเก็ตให้ความสำคัญและนำเนื้อหาสาระเกี่ยวกับการบริหารจัดการจากแนวโน้มของการบริหารจัดการดังกล่าวมาปรับใช้ในการบริหารจัดการการท่องเที่ยวอย่างจริงจังแล้ว กลุ่มตัวอย่างคาดหวังและเชื่อมั่นว่า ย่อมมีส่วนสำคัญทำให้การบริหารจัดการการท่องเที่ยวของเทศบาลในจังหวัดภูเก็ตประสบผลสำเร็จหรือมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น ดังตัวอย่างแนวโน้มของการบริหารจัดการตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงที่ว่า (1) เทศบาลในจังหวัดภูเก็ตมีแนวโน้มดูแลรักษาความปลอดภัยนักท่องเที่ยวบนพื้นฐานของการมีจิตสำนึกและมีการกระทำที่ดีในการให้บริการนักท่องเที่ยวอย่างมีเมตตา และเสียสละเป็นประจำ (2) เทศบาลในจังหวัดภูเก็ตมีแนวโน้มบริหารจัดการงบประมาณและบุคลากรเพื่อดูแลรักษาความปลอดภัยนัก

ท่องเที่ยวอย่างเหมาะสม ไม่มากหรือน้อยเกินไป (ค่าเฉลี่ย 2.24) และ (3) เทศบาลในจังหวัดภูเก็ตมีแนวโน้มนำวิชาความรู้ที่ทันสมัยมาใช้ในการดูแลรักษาความปลอดภัยนักท่องเที่ยว รวมทั้งเพิ่มพูนความรู้และความชำนาญให้แก่บุคลากรที่ทำหน้าที่ดูแลรักษาความปลอดภัยนักท่องเที่ยวด้วย เป็นต้น ด้วยเหตุผลดังกล่าวนี้ จึงมีส่วนสำคัญทำให้กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลางต่อแนวโน้มของการบริหารจัดการการท่องเที่ยวของเทศบาลในจังหวัดภูเก็ตตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง แทนที่จะเห็นด้วยในระดับมากหรือในระดับน้อยดังกล่าว

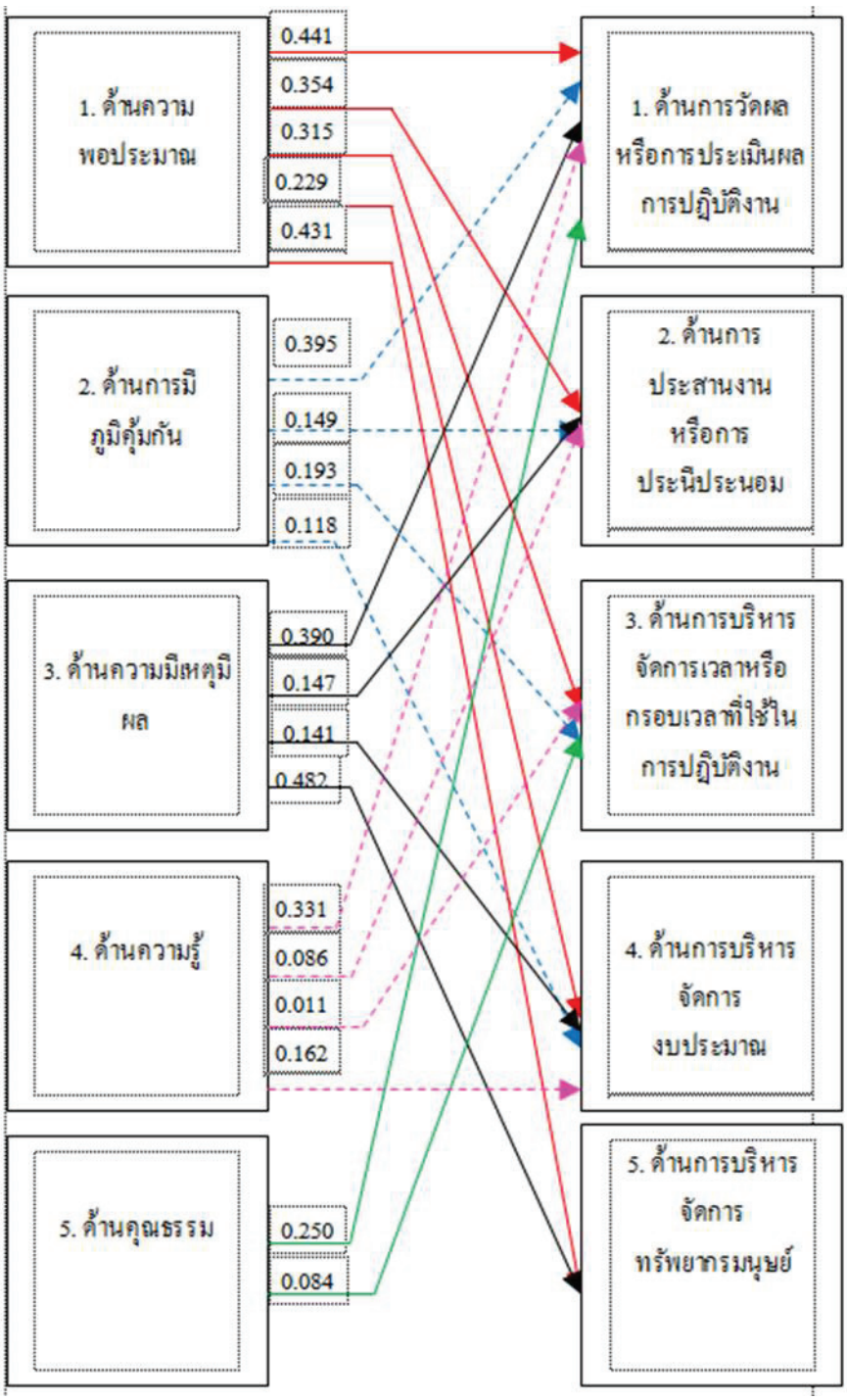
3. การอภิปรายผลเปรียบเทียบความเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมประสิทธิภาพในการบริหารจัดการการท่องเที่ยวของเทศบาลในจังหวัดภูเก็ตที่เรียกว่า 11M (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 2) แบ่งเป็น 2 หัวข้อ ดังนี้

3.1 จากผลการเปรียบเทียบภาพรวมความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม จำแนกตามเพศ ได้แก่ เพศชายกับเพศหญิงต่อภาพรวมประสิทธิภาพในการบริหารจัดการการท่องเที่ยวของเทศบาลในจังหวัดภูเก็ต พบว่า ความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นเพศชายกับเพศหญิงแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับ อุบลรัตน์ จันพันธ์เพชรกุล (Janpunpetcharakul, 2011) พบว่า ความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเพรางาย จำแนกตามเพศชายกับเพศหญิงต่อภาพรวมการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการเพื่อการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเพรางายตามกรอบแนวคิด POSDCoRB แตกต่างกัน (ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05) จำนวน 1 ด้าน

3.2 จากผลการเปรียบเทียบภาพรวมความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม จำแนกตามระดับการศึกษา ได้แก่ ต่ำปริญญาตรีกับปริญญาตรี หรือสูงกว่าปริญญาตรีต่อภาพรวมประสิทธิภาพในการบริหารจัดการการท่องเที่ยวของเทศบาลในจังหวัดภูเก็ต พบว่า ความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีกับปริญญาตรี หรือสูงกว่าปริญญาตรีไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 สอดคล้องกับอิสระภัทร์ คุณประเสริฐ (Kunprasert, I. (2011) โดยกลุ่มตัวอย่างคือ ข้าราชการและประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม ทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ซึ่งเป็นข้าราชการที่ปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนจังหวัด โดยจำแนกตามระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีกับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า หรือสูงกว่าปริญญาตรีต่อภาพรวมแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านภาวะผู้นำขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานีตามกรอบแนวคิด PAMS-POSDCoRB 10 ด้าน โดยผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่เป็นข้าราชการที่ปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนจังหวัด 2 กลุ่ม คือ กลุ่มที่มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีกับกลุ่มที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า หรือสูงกว่าปริญญาตรีต่อภาพรวมแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านภาวะผู้นำขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานีตามกรอบแนวคิด PAMS-POSDCoRB 10 ด้าน ไม่แตกต่างกันทั้ง 10 ด้าน (ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ มากกว่า 0.05) พร้อมกันนั้น ผลการศึกษายังพบอีกว่า ความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ของจังหวัดราษฎร์ธานี 2 กลุ่ม จำแนกตามระดับการศึกษา คือ กลุ่มที่มีระดับศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีกับกลุ่มที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า หรือสูงกว่าปริญญาตรี ส่วนใหญ่ไม่แตกต่างกัน 7 ด้าน จากทั้งหมด 11 ด้าน

4. การอภิปรายผลตัวแบบการบริหารจัดการการท่องเที่ยวของเทศบาลในจังหวัดภูเก็ตตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 5 ด้าน (ตัวแปรอิสระ) ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการบริหารจัดการที่เรียกว่า 11M 5 ด้าน (ตัวแปรตาม) (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 4) ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงทั้ง 5 ด้าน ล้วนเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อประสิทธิภาพในการบริหารจัดการที่เรียกว่า 11M 5 ด้าน ได้แก่ ด้าน (1) การวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน (measurement) (2) การประสานงาน หรือการประนีประนอม (mediation) (3) การบริหารจัดการเวลาหรือกรอบเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน (minute) (4) การบริหารจัดการงบประมาณ (money) และ (5) การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ (man) โดยตัวแบบการบริหารจัดการการท่องเที่ยวของเทศบาลในจังหวัดภูเก็ตตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงทั้ง 5 ด้าน

เรียงตามลำดับความสำคัญจากมากไปน้อยได้ดังนี้ (1) ด้านความพอประมาณ (2) ด้านการมีภูมิคุ้มกัน (3) ด้านความมี



ภาพ 2 ตัวแบบการบริหารจัดการการท่องเที่ยวของเทศบาลในจังหวัดภูเก็ตตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งนี้

1. ข้อเสนอแนะสำหรับแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการการท่องเที่ยวของเทศบาลในจังหวัดภูเก็ตตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงได้แก่ เทศบาลในจังหวัดภูเก็ตควรจัดการฝึกอบรมหรือพัฒนาผู้บริหารทุกระดับเพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจและนำไปใช้ในการปรับปรุงหรือพัฒนาการปฏิบัติงานในเรื่องความสำคัญของการใช้งบประมาณสำหรับการดูแลรักษาความปลอดภัยนักท่องเที่ยวอย่างเหมาะสม เช่น ใช้อย่างประหยัดและไม่น้อยเกินไป ในเวลาเดียวกัน เทศบาลในจังหวัดภูเก็ตควรกำหนดนโยบาย และแผนงานที่ชัดเจนและต่อเนื่อง พร้อมทั้งสนับสนุนงบประมาณสำหรับการบริหารจัดการการท่องเที่ยว โดยเฉพาะการดูแลรักษาความปลอดภัยนักท่องเที่ยวอย่เหมาะสม เช่น ไม่มากหรือน้อยเกินไป

2. ข้อเสนอแนะสำหรับแนวโน้มของการบริหารจัดการการท่องเที่ยวของเทศบาลในจังหวัดภูเก็ตตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง ได้แก่ เทศบาลในจังหวัดภูเก็ตควรมีแนวโน้มที่บริหารจัดการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งดูแลรักษาความปลอดภัยนักท่องเที่ยวบนพื้นฐานของการมีจิตสำนึกและมีการกระทำที่ดีในการให้บริการนักท่องเที่ยวอย่างมีเมตตา และเสียสละเป็นประจำ

3. ข้อเสนอแนะสำหรับตัวแบบการบริหารจัดการการท่องเที่ยวของเทศบาลในจังหวัดภูเก็ตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง ได้แก่ เทศบาลในจังหวัดภูเก็ตควรกำหนดและนำตัวแบบการบริหารจัดการการท่องเที่ยวตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 5 ด้าน ไปปรับใช้เป็นแนวทาง ขั้นตอนการปฏิบัติงาน และตัวชี้วัดสำคัญของการปฏิบัติงาน (Key Performance Indicators--KPIs) สำหรับการบริหารจัดการการท่องเที่ยว โดยตัวแบบการบริหารจัดการการท่องเที่ยวของเทศบาลในจังหวัดภูเก็ตตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงทั้ง 5 ด้าน ควรเรียงตามลำดับความสำคัญจากมากไปน้อย ดังนี้ (1) ด้านความพอประมาณ (2) ด้านการมีภูมิคุ้มกัน (3) ด้านความมีเหตุมีผล (4) ด้านความรู้ และ (5) ด้านคุณธรรม

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรนำกรอบแนวคิดในการวิจัยนี้ไปทำวิจัยในหน่วยงานอื่นนอกเหนือจากเทศบาลในจังหวัดภูเก็ตเพื่อเป็นการพิสูจน์ผลการวิจัยว่าจะเหมือนกัน คล้ายคลึงกัน หรือแตกต่างกัน อันจะนำไปสู่การพัฒนาการบริหารจัดการของหน่วยงานของรัฐต่อไป

2. เทศบาลในจังหวัดภูเก็ต หรือบุคลากรควรทำวิจัยแบบเจาะลึกเกี่ยวกับการบริหารจัดการการท่องเที่ยวของเทศบาลแต่ละด้านอย่างเจาะจง เช่น ด้านความมีเหตุมีผล การมีภูมิคุ้มกัน และคุณธรรม เป็นต้น

3. เทศบาลในจังหวัดภูเก็ต หรือบุคลากรควรทำวิจัยเชิงเปรียบเทียบ เช่น วิจัยการบริหารจัดการของเทศบาลในจังหวัดภูเก็ตกับหน่วยงานอื่นที่มีภาระงานใกล้เคียงหรือคล้ายกัน เป็นต้น

4. เทศบาลในจังหวัดภูเก็ต หรือบุคลากรควรทำวิจัยโดยใช้กรอบแนวคิด หรือตัวแบบอื่นสำหรับการศึกษาวิเคราะห์การบริหารจัดการการท่องเที่ยวของเทศบาลในจังหวัดภูเก็ต เช่น การบริหารจัดการตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน (sustainable administration concept) และการบริหารจัดการตามแนวคิดตะวันออก (eastern concept of administration) เป็นต้น

5. เทศบาลในจังหวัดภูเก็ต หรือบุคลากรควรทำวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์ผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการของเทศบาลในจังหวัดภูเก็ต เช่น สมาชิกพรรคการเมือง เป็นต้น

References

Janpunpetcharakul, U. (2011). *Management administration regarding services of the income collection of the Nongpraongay subdistrict administrative organization in Sainoi district of Nonthaburi province.* Master of Public Administration Thesis, Sukhothai Thammathirat University. (in Thai)

Kunprasert, I. (2011). T*he development guidelines of management administration regarding leadership of the Suratthani provincial administrative organization.* Master of Public Administration Thesis. Sukhothai Thammathirat University. (in Thai)

Wiruchnipawan, W. (2007). *The management according to the guidelines, integrity and self-sufficiency*. Bangkok: Profess. (in Thai)

Wiruchnipawan, W. (2009). *Management administration of state agencies: Comparative analysis of indicator.* Bangkok: Profess. (in Thai)

คุณลักษณะอันพึงประสงค์ของนักสร้างสรรค์ในยุคดิจิทัล

The Desirable Qualities of Creativity in the Digital Era

อุษา ศิลป์เรืองวิไล

Usa Silraungwilai

คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย

Faculty of Communication Arts, Eastern Asia University

บทคัดย่อ

วิจัยนี้เป็นการวิจัยในเชิงคุณภาพ โดยผู้วิจัยใช้การสัมภาษณ์แบบเชิงลึก เพื่อศึกษาถึงคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของนักสร้างสรรค์ในยุคดิจิทัล ผู้วิจัยใช้แนวคิดความเป็นนักวิชาชีพ และทฤษฎีระบบเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา ผลการวิจัยพบว่า นักสร้างสรรค์ในยุคดิจิทัลนั้นควรเป็นบุคคลที่มีความเป็นมืออาชีพ ที่มีวินัยมีสัมมาคารวะมีความรับผิดชอบมีการปรับเปลี่ยนตัวเองในการเข้าสังคมมีมนุษย์สัมพันธที่ดีมีบุคลิกภาพที่ดีมีการพัฒนาตนเองอยู่เสมอและมีทักษะการสื่อสารที่ดี

คำสำคัญ: คุณลักษณะอันพึงประสงค์, นักสร้างสรรค์, ยุคดิจิทัล

Abstract

This qualitative research used in-depth interview method to study what are the desirable qualities of creativity in digital era. This research used professional concepts and system theory as conceptual framework for this study. The research findings showed that the persons with the qualities of creativity in digital era should be persons who are professional and who have discipline, respect, responsibility, social adaptation, good human relations, good personality, self-improvement ability, and good communication skills.

Keywords: the desirable qualities, creative, digital era

บทนำ

ในยุคดิจิทัล ผู้บริโภคสามารถรับสื่อจากทั่วทุกมุมโลก เทคโนโลยีต่าง ๆ เช่น มือถือ อินเทอร์เน็ต หรือแม้กระทั่งระบบขนส่งมวลชนอย่างรถไฟฟ้า มีผลกระทบต่อสังคม เพราะเทคโนโลยีไม่เพียงแต่ทำหน้าที่อำนวยความสะดวก ทั้งทางการทำงาน และการสร้างความบันเทิงเริงรมย์ ทำให้ตัวแปรการรับรู้และการตัดสินใจของผู้บริโภคสื่อเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา การบริโภคสื่อมีความซับซ้อนในด้านพฤติกรรมการบริโภคอย่างเห็นได้ชัด

สื่อดิจิทัลมีแนวโน้มเติบโตและขยายตัวขึ้น จนหลายคนมองว่าเทคโนโลยีมีอิทธิพลมาก มากเสียจนเกือบจะชี้นำชีวิตผู้คนให้อยู่ในวัฏฏะของการสื่อสาร มีทั้งการที่เราเข้าไปมีส่วนร่วมในชุมชนเสมือนบนเว็บ (online social networking) การเลือกรับข้อมูล (content) ความบันเทิงหลากหลายรูปแบบ ทั้งในมือถือและอินเทอร์เน็ต ทำให้

บริษัทในวงการสื่อของไทยหลายแห่งเปิดตลาดและการสื่อสารในรูปแบบของ e-communication มากขึ้น เช่น บริการ TV on Mobile เพื่อให้สอดคล้องกับพฤติกรรมของผู้บริโภคสื่อที่มีแนวโน้มเปลี่ยนไปรับข่าวสารและความบันเทิงผ่านสื่อดิจิทัลเพิ่มมากขึ้น ผู้ประกอบวิชาชีพนักสร้างสรรค์จึงจำเป็นต้องปรับแนวคิดการผลิตงานตลอดจนปรับรูปแบบการสื่อสารและโครงสร้างทางการผลิตงานให้สอดคล้องกับรูปแบบสังคมที่เปลี่ยนไป เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสารข้อมูลและข่าวสารให้เข้าถึงตัวผู้บริโภคได้ครอบคลุมกว้างขึ้น อีกทั้งยังช่วยลดต้นทุนในการดำเนินงานและข้อจำกัดในการทำงานด้วย (Silraungwilai, 2015a; Silraungwilai, 2015b; Silraungwilai& Malisuwan, 2010)

ประเทศไทยมีบริษัทที่จดทะเบียนเป็นบริษัทรับผลิตภาพยนตร์โฆษณาหรือโปรดักชั่นเฮ้าส์ (production house) เป็นจำนวนมาก ทั้งบริษัทที่มีขนาดเล็กไปจนถึงบริษัทที่มีขนาดใหญ่ ซึ่งจากแนวโน้มทางธุรกิจการผลิตโฆษณาในปัจจุบันนั้น (Thai Franchise Center, 2016) ทำให้องค์กรมีความต้องการนักสร้างสรรค์ (creative) มืออาชีพที่มีทักษะที่จำเป็นในการทำงาน (Manpower Group, 2016) นักสร้างสรรค์ถือเป็นตำแหน่งที่มีหน้าที่รับผิดชอบมากพอสมควรเพราะผลงานที่เกิดจากแนวคิดการออกแบบสร้างสรรค์หรืองานครีเอทีฟซึ่งถูกกลั่นกรองโดยนักสร้างสรรค์ที่มีคุณภาพจะเป็นตัวชี้วัดพัฒนาการงานครีเอทีฟที่สะท้อนระดับมาตรฐานนักสร้างสรรค์ไทย (Manager Online, 2015)

ปัญหาการขาดแคลนบุคลากรที่มีคุณลักษณะอันพึงประสงค์ต่อองค์กรโดยเฉพาะนักสร้างสรรค์ (13nr.org, 2016) ทำให้ผู้วิจัยในฐานะนักวิชาการด้านนิเทศศาสตร์ซึ่งมีหน้าที่ในการพัฒนาบุคลากรและการเตรียมพร้อมคนรุ่นใหม่ที่กำลังจะก้าวเข้าสู่วงการนิเทศศาสตร์ ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาว่า คุณลักษณะอันพึงประสงค์ของนักสร้างสรรค์ในยุคดิจิทัลควรประกอบด้วยอะไรบ้างในยุคดิจิทัลผู้บริโภคสามารถรับสื่อจากทั่วทุกมุมโลก เทคโนโลยีต่าง ๆ เช่น มือถือ อินเทอร์เน็ต หรือแม้กระทั่งระบบขนส่งมวลชนอย่างรถไฟฟ้า มีผลกระทบต่อสังคม เพราะเทคโนโลยีได้ทำหน้าที่อำนวยความสะดวก ในทางการทำงาน และการสร้างความบันเทิงเริงรมย์ ทำให้ตัวแปรการรับรู้และการตัดสินใจของผู้บริโภคสื่อเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของนักสร้างสรรค์ในยุคดิจิทัล

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยเรื่อง คุณลักษณะอันพึงประสงค์ของนักสร้างสรรค์ในยุคดิจิทัล เป็นการศึกษาถึงคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของนักสร้างสรรค์ในยุคดิจิทัล เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการขององค์กร ทั้งนี้ผู้วิจัยได้นำแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา ดังต่อไปนี้

แนวคิดความเป็นมืออาชีพ (professional concept) ความเป็นมืออาชีพ หรือ professionalism หมายถึง องค์ความรู้ หรือ ความรอบรู้เกี่ยวกับอาชีพของคนกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง ซึ่งคนเหล่านั้นเห็นว่ามีค่าและพยายามผลักดันให้สาธารณชนยอมรับสถานภาพอาชีพของตน (Terry, 1974; McCurdy, 1077) มีวิธีการต่าง ๆ มากมายที่ใช้จัดประเภทว่างาน (occupation) แบบไหนจึงเข้าลักษณะของอาชีพ (profession) อย่างไรก็ตาม Greenwood (1957) นักสังคมศาสตร์สาขาสังคมวิทยาด้านการงานได้กำหนดเกณฑ์ 5 ประการ ในการนิยามวิชาชีพว่าต้องมีลักษณะดังต่อไปนี้

1. ต้องมีทฤษฎีเป็นระบบ (systematic body of theory) เป็นแนวทางในการทำงาน กล่าวคือ นอกจากจะมีทักษะที่ได้จากการเรียนแล้ว ในการทำงานยังควรนำการวิจัยไปใช้เพื่อเพิ่มพูนองค์ความรู้ในศาสตร์นั้น ๆ

2. มีอำนาจหน้าที่ในอาชีพ (professional authority) อำนาจหน้าที่ดังกล่าวมาจากความรู้และทักษะในศาสตร์ซึ่งทำให้ลูกค้าหรือประชาชนทั่วไปยอมรับและทำตามข้อแนะนำของผู้มีอาชีพนั้น ๆ

3. ได้รับการอนุญาตอย่างเป็นทางการจากหมู่คณะ (sanction of the community) โดยผู้ที่สามารถระบุว่าตนมีอาชีพใดต้องได้รับการศึกษาฝึกอบรมอย่างเหมาะสม มีทักษะ ความรู้ในอาชีพอย่างแท้จริงผ่านระบบการศึกษา

และต้องมีใบอนุญาตประกอบอาชีพ

4. มีการกำหนดหลักจรรยาบรรณในวิชาชีพ (code of ethics) ซึ่งจรรยาบรรณนี้อาจจะกำหนดโดยสมาคมวิชาชีพ หรือผู้ว่าจ้าง ซึ่งมีการระบุพฤติกรรมที่ควรทำและไม่ควรทำ สำหรับผู้ประกอบอาชีพนั้น ๆ

5. มีวัฒนธรรมในอาชีพ (professional culture) ลักษณะข้อนี้ทำให้เห็นความแตกต่างของอาชีพ (profession) กับงาน (occupation) นั่นคืออาชีพจะมีวัฒนธรรมกลุ่ม คล้ายเป็นวัฒนธรรมย่อย เช่น มีภาษา สัญลักษณ์ บรรทัดฐาน เป็นของตัวเอง

สำหรับความเป็นมืออาชีพในยุคดิจิทัลนั้น นักสร้างสรรค์ควรที่จะมีทักษะที่จำเป็นในการทำงาน (Manpower Group, 2016) ซึ่งประกอบด้วย

1. ทักษะในด้านการสื่อสารและมนุษยสัมพันธ์ (communication & relation skills)

สิ่งจำเป็นในการทำงานร่วมกันคือการสื่อสารและมนุษยสัมพันธ์ซึ่งเป็นศิลปะในการสร้างเสริมความสัมพันธ์อันดีต่อกัน เพื่อให้ได้มาซึ่งความรักใคร่ ความนับถือ ความจงรักภักดี และความร่วมมือดังนั้นทักษะด้านนี้จึงเป็นทักษะสำคัญอันดับต้น ๆ ในการทำงานร่วมกันกับผู้อื่นเพราะทักษะด้านนี้เป็นกลไกที่สามารถลดความขัดแย้งและช่วยอำนวยการให้การติดต่อประสานงานกับแผนกอื่น ๆเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและจะนำมาซึ่งความสำเร็จ

2. ทักษะในการแก้ปัญหา (problem solving skills)

การแก้ปัญหาเป็นทักษะที่สำคัญอย่างหนึ่งในการทำงานและบริหารงานเพราะการปฏิบัติงานไม่ว่าในตำแหน่งใด ๆก็ตามจะต้องเผชิญกับปัญหาและสภาวการณ์ต่าง ๆดังนั้นความสามารถในการจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างมีระบบไม่เกิดความเครียดทางกายและจิตใจเป็นสิ่งที่จำเป็นที่จะทำให้ปัญหาไม่ลุกลามเป็นปัญหาใหญ่โตเกินแก้ไข การแก้ปัญหาต้องมีหลักเกณฑ์และวิธีการที่เป็นระบบเริ่มตั้งแต่การกำหนดและแยกแยะสาเหตุของปัญหามีการตั้งเป้าหมายในการดำเนินการแก้ไขและวิเคราะห์รวมถึงวิธีการและการวัดผลหลังการแก้ไขและสร้างมาตรฐานเพื่อไม่ให้เกิดปัญหาเดิม

3. ทักษะในการวางแผน (organizing and planning skills)

การทำงานที่ขาดการวางแผนที่ดีเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้ไม่บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ดังนั้นการมีทักษะในการวางแผนของพนักงานย่อมหมายถึงความสำเร็จเพราะการวางแผนคือการหาทางเลือกที่ดีที่สุดเหมาะสมที่สุดในการปฏิบัติงานเช่นการใช้แผนระยะยาวในการพัฒนาทักษะและฝีมือของแรงงานทำให้งานที่ออกมามีคุณภาพเพิ่มมูลค่าให้กับชิ้นงานหรือผลงานนั้นได้

4. ทักษะในด้านคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยี (technology and computer skills)

ด้วยรูปแบบการทำงานและการพัฒนาของการสื่อสารที่ครอบคลุมมากขึ้นได้ก่อให้เกิดการนำเทคโนโลยีและคอมพิวเตอร์เข้ามามีส่วนในการกำหนดความต้องการของตลาดแรงงานผู้ว่าจ้างส่วนใหญ่กำหนดทักษะในด้านเทคโนโลยีและคอมพิวเตอร์ไว้เป็นคุณสมบัติเบื้องต้นของการรับพนักงานใหม่ เพราะพนักงานที่มีทักษะในเรื่องของเทคโนโลยีและคอมพิวเตอร์จะสามารถทำงานได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

5. ทักษะและความสามารถทางด้านภาษา (language skills)

ทักษะการใช้ภาษามีส่วนสำคัญมากขึ้นโดยเฉพาะภาษาอังกฤษเพราะฉะนั้นพนักงานที่สามารถสื่อสารภาษาต่างประเทศได้ จะถือว่าได้เปรียบอย่างมากเพราะปัจจุบันมีผู้ลงทุนจากต่างประเทศหรือการติดต่อค้าขายกับต่างประเทศมากขึ้นองค์กรที่มีพนักงานที่มีทักษะและความสามารถด้านภาษาจึงเป็นสิ่งจำเป็น

ทฤษฎีระบบ (system theory) ลักษณะที่สำคัญของระบบ คือ ความสัมพันธ์ที่มีต่อกันระหว่างระบบหรือหน่วยงานย่อย ๆ ภายในระบบ การเปลี่ยนแปลงของระบบย่อยหนึ่งจะส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของระบบอื่นด้วย นอกจากนี้ ระบบยังมีคุณสมบัติในการตอบโต้กับสภาพแวดล้อม กล่าวคือ สภาพแวดล้อมเป็นปัจจัยที่ส่งผลให้ระบบต้องมีการปรับเปลี่ยนเพื่อให้ระบบดำรงอยู่ได้

ทฤษฎีระบบเป็นที่นิยมมากในช่วงทศวรรษที่ 1960 และ 1970 และนำไปสู่แนวคิดการสื่อสารใน

องค์กรแบบเครือข่าย ข้อมูลจากหนังสือเรื่อง Mass Communication Theory ของ Stanley J. Baran และ Dennis K. Davis (2005) ระบุไว้ว่าทฤษฎีระบบ ประกอบด้วย

1. สิ่งที่ป้อนเข้า (input) หมายถึง ข้อกำหนดเกี่ยวกับคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของของนักสร้างสรรค์ในยุคดิจิทัล ซึ่งในที่นี้หมายถึง ความเป็นมืออาชีพ (professional) อันประกอบไปด้วย การมีวินัยสัมมาคารวะความรับผิดชอบการปรับเปลี่ยนตัวเองในการเข้าสังคมมนุษยสัมพันธ์ที่ดีบุคลิกภาพที่ดีการพัฒนาตนเองอยู่เสมอและทักษะการสื่อสารที่ดี

2. นักสร้างสรรค์ (creative) หมายถึง เจ้าหน้าที่ขององค์กร ที่ทำหน้าที่ออกแบบสร้างสรรค์ผลงานที่มีลักษณะริเริ่มที่ดี เช่น ความคิดสร้างสรรค์ ศิลปะสร้างสรรค์ ซึ่งในที่นี้หมายถึง นักสร้างสรรค์ของบริษัท จีเอ็มเอ็ม แกรมมี่ จำกัด (มหาชน) บริษัท บางกอกกล๊าส จำกัด และบริษัท บ้านน้า โปรดักชั่น จำกัด

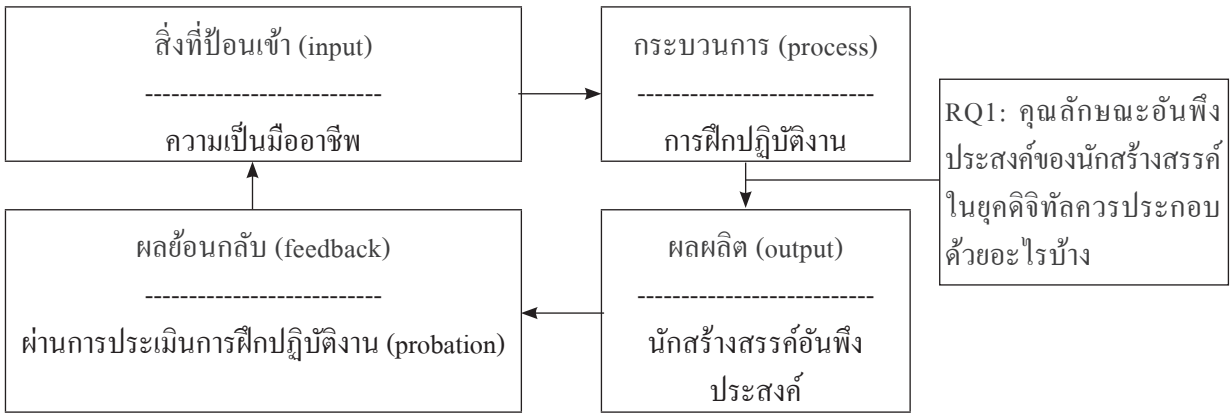
3. กระบวนการ (process) หมายถึง ข้อกำหนดเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของระบบ วิธีการ ขั้นตอนการปฏิบัติงานของนักสร้างสรรค์ เพื่อให้การปฏิบัติงานของนักสร้างสรรค์ได้มาตรฐาน ซึ่งในที่นี้หมายถึง การฝึกปฏิบัติงานของนักศึกษาฝึกงานในตำแหน่งนักสร้างสรรค์ที่ลงทะเบียนรายวิชาการฝึกงานทางนิเทศศาสตร์ (internship in communication arts: 00348324) จำนวน 3 คน

4. ปัจจัยผลสัมฤทธิ์ (output) หมายถึง ข้อกำหนดเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผลลัพธ์ที่ได้จากการดำเนินงานและการปฏิบัติงานของนักสร้างสรรค์ ซึ่งหมายรวมถึงผลสำเร็จในเชิงธุรกิจ และผลสำเร็จในด้านศีลธรรม ซึ่งในที่นี้หมายถึง นักสร้างสรรค์อันพึงประสงค์

5. ผลย้อนกลับ (feedback) หมายถึง ข้อมูลที่สะท้อนให้เห็นถึงผลการทำงานของนักสร้างสรรค์ ซึ่งในที่นี้หมายถึง การผ่านการประเมินการฝึกปฏิบัติงาน (probation) ของนักศึกษาฝึกงานในตำแหน่งนักสร้างสรรค์ที่ลงทะเบียนรายวิชาการฝึกงานทางนิเทศศาสตร์ (internship in communication arts: 00348324) จำนวน 3 คน

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดความเป็นมืออาชีพ (professional concept) และ ทฤษฎีระบบ (system theory) ผู้วิจัยจึงได้พัฒนาเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา (conceptual framework) ตามภาพ 1 (กรอบแนวคิดการวิจัย)

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้ออกแบบการวิจัยเป็นเชิงคุณภาพ โดยผู้วิจัยกำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษาบนพื้นฐานแนวคิดความเป็นมืออาชีพ (professional concept) และ ทฤษฎีระบบ (system theory) โดยอาศัยวิธีการสำรวจตำรา เอกสาร งานวิจัย (ขั้นตอนที่ 1) จากนั้นผู้วิจัยจึงพัฒนาเครื่องมือวิจัยเพื่อใช้สัมภาษณ์เจาะลึก โดยกำหนดเป็นประเด็นคำถามที่จะใช้เป็นแนวคำถาม (ขั้นตอนที่ 2) จากนั้นจะเข้าสู่ขั้นตอนการตรวจสอบการความเที่ยงความตรง

ของเครื่องมือวิจัยด้วยการจัดกลุ่มสนทนาย่อยในชั้นเรียนวิชาการสื่อสารองค์กร (organization communication: 00328317) และ การวิจัยทางนิเทศศาสตร์ (communication arts research: 00328212) กับนักศึกษามหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซียจำนวน 22 คน (ขั้นตอนที่ 3) และ เมื่อสามารถหาข้อตกลงร่วมกันในการเลือกประเด็นคำถามที่ใช้จะใช้เป็นแนวคำถามในสัมภาษณ์เจาะลึก ผู้วิจัยจึงสร้างเครื่องมือวิจัยเพื่อใช้เก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ถูกสัมภาษณ์ (key informants) (ขั้นตอนที่ 4) โดยแบ่งกลุ่มการทำงานออกเป็น 3 กลุ่ม ตามรายชื่อนักศึกษาฝึกงานในตำแหน่งนักสร้างสรรค์ที่ลงทะเบียนรายวิชาการฝึกงานทางนิเทศศาสตร์ (internship in communication arts: 00348324) (3 คน) (ขั้นตอนที่ 5) จากนั้นผู้วิจัยจึงได้สิ้นสุดการวิจัยด้วยการนำเสนอผลการวิจัยในรูปบทความกึ่งตาราง (semi-tabular presentation) (Bowarnkitiwong, 2005) (ขั้นตอนที่ 6) และอภิปรายผลสรุปเป็นคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของนักสร้างสรรค์ในยุคดิจิทัล (ขั้นตอนที่ 7)

เครื่องมือในการวิจัย

การสัมภาษณ์ตามแนวคำถามสัมภาษณ์แบบเจาะลึก โดยตั้งคำถามกับผู้ให้ข้อมูลว่า ในทรรศนะของท่านคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของบุคคลที่รับผิดชอบงานนักสร้างสรรค์ในยุคดิจิทัล ได้แก่อะไรบ้าง เพื่อใช้ในการสัมภาษณ์แหล่งข้อมูลประเภทบุคคลที่เกี่ยวข้องกับนักสร้างสรรค์ โดยมีการจดบันทึก เพื่อให้สามารถบันทึกประเด็นที่น่าสนใจเพิ่มเติม นอกจากแนวคำถามที่เตรียมไว้และสามารถเชื่อมโยงข้อมูลทั้งหมด ช่วยเตือนความจำระหว่างสัมภาษณ์ รวมทั้งใช้เทปบันทึกเสียง ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ให้ได้ความละเอียดถี่ถ้วนและสะดวกแก่การนำไปถอดความเพื่อใช้ในการศึกษาควบคู่ไปกับการจดบันทึก

การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยทำการตรวจสอบความเที่ยงตรง (validity) และความเชื่อถือได้ (reliability) ของแนวคำถามสัมภาษณ์แบบเจาะลึก ดังนี้

1. ในการตรวจสอบความเที่ยงตรง (validity) ของแนวคำถามสัมภาษณ์แบบเจาะลึก ผู้วิจัยได้ทำการปรึกษากับอาจารย์ในคณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรง ตามเนื้อหา (content validity) และความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ (wording) แล้วนำแนวคำถามสัมภาษณ์แบบเจาะลึกที่ได้มาปรับปรุงแก้ไขก่อนนำไปใช้สอบถามจริง

2. ผู้วิจัยนำแนวคำถามสัมภาษณ์แบบเจาะลึกฉบับร่างไปทดลองใช้ (pre-test) เพื่อตรวจสอบความสัมพันธ์เกี่ยวข้อง (relevance) ของเนื้อหา ความเป็นไปได้ (feasibility) ในแง่ของคำตอบที่ได้จากผู้ตอบแบบสอบถาม ตลอดจนถึงความยากง่ายและความเข้าใจภาษาที่ใช้ว่าสามารถสื่อความหมายได้ตรงตามที่ผู้วิจัยต้องการหรือไม่ โดยนำไปทดสอบกับนักศึกษาฝึกงานในตำแหน่งนักสร้างสรรค์ที่ลงทะเบียนรายวิชาการฝึกงานทางนิเทศศาสตร์ (internship in communication arts: 00348324) (3 คน)

ผลการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพโดยใช้การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (in-depth interview) เพื่อศึกษาคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของนักสร้างสรรค์ในยุคดิจิทัล โดยดำเนินการวิจัยระหว่างวันที่ 4 มกราคม 2559 ถึง 17 พฤษภาคม 2559 เป็นระยะเวลา 1 ภาคการศึกษา ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการเก็บข้อมูลเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เจาะลึกหัวหน้างาน (3 คน) เพื่อนร่วมงาน (3 คน) และผู้ปฏิบัติงานซึ่งเป็นนักศึกษาฝึกงานในตำแหน่งนักสร้างสรรค์ที่ลงทะเบียนรายวิชาการฝึกงานทางนิเทศศาสตร์ (internship in communication arts: 00348324) (3 คน) จำนวนทั้งสิ้น 9 คน ผลการวิจัยนำเสนอในรูปบทความกึ่งตาราง มีรายละเอียดดังนี้ (ดูตาราง 1-9)

ตาราง 1

ข้อค้นพบเกี่ยวกับคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของนักสร้างสรรค์ในยุคดิจิทัลจากผู้ให้สัมภาษณ์ลำดับที่ 1

ผู้ให้สัมภาษณ์ (ลำดับที่)	คำตอบ
1	1. มีความอยากรู้อยากเห็น (curiosity) เป็นคุณสมบัติพื้นฐานสำคัญที่นักสร้างสรรค์เป็นผู้สนใจสิ่งต่าง ๆ รอบตัวทุกเรื่อง ชอบแสวงหาความรู้ ชอบอ่าน ขอบเปิดรับต่อสิ่งใหม่ ๆ เพื่อเป็นการสะสมวัตถุดิบสำหรับงานสร้างสรรค์ และนำไปสู่การค้นพบสิ่งใหม่ ๆ 2. มีจินตนาการ (imagination) เป็นคุณสมบัติติดตัวที่ช่วยให้นักสร้างสรรค์สามารถพัฒนาสิ่งใหม่ ช่วยให้สามารถมองเห็นความสัมพันธ์ใหม่ ๆ ที่นำไปสู่ส่วนประสมอย่างใหม่หรือรูปแบบใหม่ 3. เข้าถึงความรู้สึกของผู้อื่น (empathy) เป็นคุณสมบัติที่มีประโยชน์อย่างยิ่งต่อการสื่อสารและการโฆษณา นักโฆษณาที่สามารถเอาใจของตนเองไปรับรู้ความรู้สึกของผู้อื่นในสถานการณ์ต่าง ๆ มีความสามารถในการเอาความรู้สึกของผู้อื่น มาเป็นความรู้สึกของตนเองได้ดี คุณสมบัตินี้สามารถนำมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของงานสื่อสารของตนได้เป็นอย่างดี 4. มีความกระตือรือร้น (enthusiasm) เป็นคุณสมบัติสำคัญของนักสร้างสรรค์ เพราะความกระตือรือร้นเป็นแรงผลักดันให้เกิดความอยากรู้อย่างเห็น หล่อหลอมกับจินตนาการ ทำให้นักสร้างสรรค์แสวงหาลู่ทางใหม่ ๆ หรือความสัมพันธ์ใหม่ ๆ 5. มีลักษณะคล่องตัวและรับแนวทางใหม่ ๆ (flexibility) นักสร้างสรรค์มีลักษณะยอมรับความคิดแปลก ๆ ใหม่ ๆ ไม่ติดยึดอยู่กับความเคยชินเก่า ๆ

ตาราง 2

ข้อค้นพบเกี่ยวกับคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของนักสร้างสรรค์ในยุคดิจิทัลจากผู้ให้สัมภาษณ์ลำดับที่ 2

ผู้ให้สัมภาษณ์ (ลำดับที่)	คำตอบ
2	นักสร้างสรรค์ควรเป็นตัวของตัวเอง ไม่ลอกเลียนแบบใคร และกล้าทำอะไรใหม่ ๆ การฝึกฝนเพื่อเป็นนักสร้างสรรค์ที่ดี จึงต้องรู้จักสังเกตผู้คน ลองแทนตัวเองกับคนอื่นดูว่า ถ้าเราเป็นเขา แล้วเราทำอย่างไร พยายามคิด และมองอะไร ให้แปลกออกไปจากคนอื่น

ตาราง 3

ข้อค้นพบเกี่ยวกับคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของนักสร้างสรรค์ในยุคดิจิทัลจากผู้ให้สัมภาษณ์ลำดับที่ 3

ผู้ให้สัมภาษณ์ (ลำดับที่)	คำตอบ
3	1. ความกล้าเสี่ยง (willingness to take risks) หมายถึง กล้าเผชิญกับสิ่งที่จะเกิดขึ้น หากผลงานประสบความล้มเหลว หรือไม่เป็นไปอย่างที่คาดคิด รูปแบบของความคิดจะเป็นแบบที่ใช้กันทั่วไป ในงานที่ต้องใช้สติปัญญาอย่างมากในการแก้ปัญหาในชีวิต คือ แนวคิดที่มุ่งแสวงหาคำตอบที่ดีที่สุด เพียงคำตอบเดียว (one “best” answer) หรือเรียกว่า “convergent thinking” กระบวนการคิดก็เริ่มจากการพิจารณาข้อเท็จจริงต่าง ๆ ที่รวบรวมมาได้ และจำกัดขอบเขตความคิดให้แคบลงทันที ด้วยการตัดความคิดอื่น ๆ ที่เป็นไปได้ ทั้งหมดออกไป จนเหลือคำตอบที่คิดว่าดีที่สุดเพียงคำตอบเดียว 2. มีความคิดหลากหลายและมุมมองกว้างไกล (divergent thinking) หมายถึง การมีความคิดที่เปิดกว้างในการแก้ปัญหา ขึ้นอยู่กับความเชื่อว่าปัญหาต่าง ๆ สามารถแก้ได้มากกว่าหนึ่งวิธี และทุก ๆ ปัญหาจะมีคำตอบที่ถูกต้องมากกว่าหนึ่งคำตอบ ลักษณะความคิดแบบนี้จะแตกต่างจากความคิดในข้อแรกที่กล่าวมาแล้ว กล่าวคือ แทนที่จะจำกัดขอบเขตความคิดให้แคบลงทันที แต่วิธีนี้จะขายของเขตความคิดให้กว้างออกไป เป็นการเปิดโอกาสให้สำรวจความคิดต่าง ๆ ทั้งที่สมเหตุผลและไม่สมเหตุผล เพื่อให้มีตัวเลือกตัดสินใจหลาย ๆ แบบ หลาย ๆ ทาง แล้วจึงเลือกวิธีแก้ปัญหาที่ดีวิธีเดียวจากหลาย ๆ คำตอบที่ถูกต้อง การมีแนวความคิดเปิดกว้าง และหลากหลายแบบนี้ จะช่วยให้การสร้างสรรค์งานโฆษณามีลักษณะเด่นเป็นเอกลักษณ์ หรือแหวกแนวไม่ซ้ำแบบใคร 3. มีอารมณ์ขัน (sense of humor) หมายถึง คุณลักษณะของบุคคลที่มีลักษณะนิสัยที่มักเห็นเรื่องต่างๆ เป็นเรื่องชวนขัน แฝงด้วยอารมณ์ขี้เล่นที่มีลักษณะเชิงสร้างสรรค์และฉลาด จุดมุ่งหมายสำคัญของการมีอารมณ์ขันดังกล่าวนี้ ไม่ใช่เพื่อต้องการให้งานโฆษณาเป็นงานสนุก แต่คุณค่าของการมีอารมณ์ขัน มีส่วนอย่างมากต่อการทำให้สมองหรือจิตใจปลอดโปร่ง ทำให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ใหม่ ๆ หรือ สามารถเชื่อมโยงความคิดเดิมให้รวมตัวขึ้นเป็นรูปแบบใหม่ เป็นต้น อย่างไรก็ตามอารมณ์ขันยังสามารถนำไปใช้ในสิ่งโฆษณาด้วย เช่นเดียวกัน

ตาราง 4

ข้อค้นพบเกี่ยวกับคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของนักสร้างสรรค์ในยุคดิจิทัลจากผู้ให้สัมภาษณ์ลำดับที่4

ผู้ให้สัมภาษณ์ (ลำดับที่)	คำตอบ	
4	1. มีหิริโอตตัปปะ (มีความละอายต่อบาป มีความเกรงกลัวต่อบาป ทั้งต่อหน้าและลับหลัง)	
	2. ซื่อสัตย์สุจริต	3. มีความรับผิดชอบในหน้าที่และมีวินัย
	4. มีมนุษยสัมพันธ์ และบุคลิกภาพดี	5. รักงานและมีความคิดในการสร้างสรรค์
	6. เป็นผู้นำที่ดีและจัดการดี	7. ตรงต่อเวลา
	8. รับฟังคำวิพากษ์และวิจารณ์งาน	9. มีจริยธรรมในการประกอบอาชีพ

ตาราง 5

ข้อค้นพบเกี่ยวกับคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของนักสร้างสรรค์ในยุคดิจิทัลจากผู้ให้สัมภาษณ์ลำดับที่ 5

ผู้ให้สัมภาษณ์ (ลำดับที่)	คำตอบ
5	คนที่มีความคิดสร้างสรรค์นั้นจะเป็นคนที่มี 1. ความคิดริเริ่ม (originality) คือมีความคิดที่แปลกใหม่ต่างจากความคิดธรรมดาของคนทั่ว ๆ ไป 2. มีความคิดยืดหยุ่น (flexibility) คือมีความสามารถในการคิดหาคำตอบได้หลายทิศทางหลายแง่หลายมุม 3. มีความคิดคล่องแคล่ว (fluency) คือสามารถคิดหาคำตอบได้อย่างคล่องแคล่วว่องไว รวดเร็ว และได้คำตอบมากที่สุดในเวลาที่จำกัด 4. มีความคิดละเอียดลออ (elaboration) คือการคิดได้ในรายละเอียดเพื่อขยายหรือตกแต่งความคิดหลักให้ได้ความหมายที่สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ตาราง 6

ข้อค้นพบเกี่ยวกับคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของนักสร้างสรรค์ในยุคดิจิทัลจากผู้ให้สัมภาษณ์ลำดับที่ 6

ผู้ให้สัมภาษณ์ (ลำดับที่)	คำตอบ
6	1. เป็นผู้ที่มีความคิดสร้างสรรค์ และมีความเชื่อมั่นในตนเอง 2. เป็นผู้ที่รู้จักสังเกตและทำความเข้าใจกับสิ่งแวดล้อมรอบ ๆ ตัว 3. เป็นผู้ที่ติดตามการเปลี่ยนแปลงและความเคลื่อนไหวของงานออกแบบสร้างสรรค์ทุกสาขาอยู่เสมอ 4. เป็นผู้ที่มีความสนใจศึกษาความเชื่อ และผลงานที่ออกแบบตามความเชื่อในยุคต่าง ๆ ที่ผ่านมา เพื่อนำมาใช้เป็นพื้นฐานในการออกแบบสร้างสรรค์ให้ก้าวหน้าต่อไปในปัจจุบันและอนาคต 5. เป็นผู้ที่เข้าใจสภาพแวดล้อมของสังคม และความต้องการของประชาชน เพื่อให้การสร้างสรรค์งานให้สอดคล้องกับความต้องการของสังคม 6. เป็นผู้ที่มีความเข้าใจงานออกแบบแต่ละชนิด เพื่อให้การออกแบบตอบสนองได้ตรงตามจุดประสงค์ของงานออกแบบนั้น ๆ เช่น การออกแบบโฆษณามีจุดประสงค์ในการจูงใจ เป็นต้น

ตาราง 7

ข้อค้นพบเกี่ยวกับคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของนักสร้างสรรค์ในยุคดิจิทัลจากผู้ให้สัมภาษณ์ลำดับที่ 6

ผู้ให้สัมภาษณ์ (ลำดับที่)	คำตอบ
7	มีความคิดสร้างสรรค์ ทันต่อเหตุการณ์สังคม สามารถคิดได้ทั้งวัน การเป็น Creative มีความยาก เพราะเราต้องคิดอะไรใหม่ตลอด มันยากกว่าทำหน้าใหม่อีกอะ555555 โดยส่วนตัวแล้วอะพี่ไม่ได้เก่งแบบคิดอะไรใหม่ตลอดอย่างเนี่ย แต่จริง ๆ การเป็น Creative จะต้องคิดสิ่งใหม่ตลอดมันไม่ใช่ แต่จริง ๆ แล้วการทำสิ่งเก่าให้เป็นสิ่งใหม่มันก็เป็นการ Creative เหมือนกัน เหมือนการดัดแปลงของเก่าที่มีอยู่แล้วให้มันแตกออกไปอีกในอีกแบบหนึ่งนี้ก็คือการ Creative เหมือนกัน ส่วนตัวพี่แล้วจะถนัดง่ายที่นำสิ่งเก่าที่มีอยู่แล้วมาปรับปรุงเปลี่ยนแปลงให้เป็นสิ่งใหม่ หรือง่าย ๆ มันจะเป็นแบบพวกล้อเลียนอ่ะ ก่อนหน้าเนี่ยพี่ก็ทำคลิปมาก่อน ก่อนมาทำ Creative มันก็เลยสามารถที่จะเอาโน่นเอานี่มาล้อเลียนอะไรแบบเนี่ย จะสังเกตได้ว่างาน เทยเที่ยวไทย จะเป็นแบบ ล้อเลียนโฆษณาอะไรแบบเนี่ยก็เอามาทำ

ตาราง 8

ข้อค้นพบเกี่ยวกับคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของนักสร้างสรรค์ในยุคดิจิทัลจากผู้ให้สัมภาษณ์ลำดับที่ 8

ผู้ให้สัมภาษณ์ (ลำดับที่)	คำตอบ
8	ต้องมีความอดทนสูง สามารถทำงานไม่เป็นเวลา สามารถทำงานภายใต้แรงกดดันมาก ๆ ได้อุปสรรคอย่างที่บอก ไม่ได้เรียนมาก็ต้องมาคลำเอาข้างหน้า มีแต่ความชอบอย่างเดียวมันก็ไม่ได้ เหมือนอย่างที่บอกเรามีพรสวรรค์เราไม่มีพรแสวงมันก็อาจไม่ได้ดีเท่าที่ควร อุปสรรคในการทำงานมันก็เลยมีปัญหาเกี่ยวกับทฤษฎีในการคิด บางคนเวลาคิดรายการเขาจะมีรูปแบบ แบบแผนมาว่าทำเพื่อใคร ทำเพื่ออะไร กลุ่มเป้าหมายเป็นใคร อายุเท่าไหร่ who what when where why อย่างงี้ที่มันมีมาใช่ไหม แต่พอพี่ไม่มีพี่ก็เลยต้องมาคลำเอา มาเรียนรู้เอา บางทีเราก็ใช้วิธีการของเราเอง เราก็คิดได้เองว่าเราจะทำรายการยังไง เราจะทำเพื่อใคร แต่บางทีเราก็มานั่งสอบถามกลับมาหาวิธีการคิดรายการ เพื่อให้มันออกมาให้ได้ Perfectly ที่สุด เรากลับมาย้อนดู หรือสอบถามผู้รู้ คนที่เก่ง หัวหน้า อย่างพี่ป๋อมแป๋มเขาก็จะบอกว่า “อะลองเอาก้อนความคิดนั้นมาใส่ตรงนี้สิดูว่ามันขาดอะไรไปไหม” อุปสรรคมันก็จะอยู่ตรงนี้แหละตรงที่เราไม่ได้ศึกษาหรือจบมาตรงสายอาชีพนี้

ตาราง 9

ข้อค้นพบเกี่ยวกับคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของนักสร้างสรรค์ในยุคดิจิทัลจากผู้ให้สัมภาษณ์ลำดับที่ 9

ผู้ให้สัมภาษณ์ (ลำดับที่)	คำตอบ
9	คือจริง ๆ อ่ะพี่ว่าแต่ละอาชีพอ่ะมันขึ้นอยู่กับตัวเราว่าเราชอบรึป่าว คือตัวพี่อ่ะพี่ไม่ได้จบทฤษฎีหรือไม่ได้เรียนเกี่ยวกับการสื่อสารมา แต่ว่าโชคดีที่มันเป็นอาชีพที่พี่ชอบ ฝันมาตั้งแต่เด็กอะแกเหมือนแบบโตขึ้นต้องประกวดนางสาวไทยล่ะก็ต้องมีการฝึกซ้อมเดินอะไร แบบเนี่ย Creative มันเป็นอะไรที่แบบมันชอบมาตั้งแต่เด็กล่ะ ตอนเด็กน่ะมีความรู้สึกอะไรแบบนี้ ชอบคิดโน้นคิดนี้ มันก็เลยเป็นแบบว่าความชอบตรงนั้นอ่ะเป็นส่วนหนึ่ง ของคุณสมบัติหนึ่ง ลักษณะหนึ่ง ที่ทำให้เราอะมีความสุขในการทำอาชีพนี้ เหมือนเป็นแรงขับเคลื่อนอ่ะ บางงานเราไม่ได้ชอบแต่เงินดีอ่ะสังเกตไหมมันทำได้ไม่นานหรอกเนอะ เนี้ยพอมันชอบการอยากเป็น Creative ตั้งแต่เด็กมันก็เลยกลายเป็นแบบว่าไม่ต้องเตรียมตัวมาก พอเรามีความชอบคือความชอบนั้นมันเป็นเหมือนแบตเตอร์รี่ก้อนหนึ่งสำหรับเราอยู่แล้ว ในการทำสายอาชีพนี้ในการเป็น Creative

การอภิปรายผล

ข้อค้นพบเกี่ยวกับคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของบุคคลที่รับผิดชอบงานนักสร้างสรรค์ในยุคดิจิทัล (ดูตารางที่1-9) เมื่อใช้แนวคิดความเป็นนักวิชาชีพและทฤษฎีระบบเป็นกรอบแนวคิดในการอภิปรายสามารถสรุปได้ว่าคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของนักสร้างสรรค์ในยุคที่เทคโนโลยีสารสนเทศ (information Technology หรือไอที) มีอิทธิพลต่อสังคม ซึ่งในที่นี้หมายถึงเทคโนโลยีดิจิทัล เช่น ทีวีดิจิทัล วิทยุดิจิทัล ต้องประกอบด้วยคุณสมบัติในการพัฒนาความรู้และการพัฒนาทักษะที่ได้จากในห้องเรียนและนอกห้องเรียน

ความรู้ที่ได้จากการเรียนในห้องเรียน ซึ่งความรู้ที่ได้จากการเรียนในห้องเรียนนั้นก็คือ วิชาต่าง ๆ ที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้ได้ในการทำงานในตำแหน่งนักสร้างสรรค์ซึ่งมีด้วยกันหลายวิชา ได้แก่ ภาษาอังกฤษหลักนิเทศศาสตร์วาทนิเทศ, สื่อสารมวลชนเบื้องต้นการเขียนทางนิเทศศาสตร์การตลาดสื่อกระจายเสียงและแพร่ภาพการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมพื้นฐานการแสดงการสื่อสารองค์กรการถ่ายภาพนิ่งและภาพเคลื่อนไหวและการวิจัยทางนิเทศศาสตร์

ความรู้ที่ได้จากการเรียนนอกห้องเรียน ซึ่งความรู้ที่ได้จากนอกห้องเรียนนั้นก็คือความรู้ที่ได้จากการออกไปฝึกปฏิบัติงานในตำแหน่งนักสร้างสรรค์ และความรู้ที่ได้ก็คือ

1. ทักษะในด้านการสื่อสาร ผู้ศึกษาได้มีทักษะในการพูดการเจรจาอย่างมีประสิทธิภาพและนำมาซึ่งผลงานที่น่าพึงพอใจ เช่น การของใช้พื้นที่ส่วนบุคคลโดยใช้งบประมาณที่น่าพึงพอใจแก่บริษัท

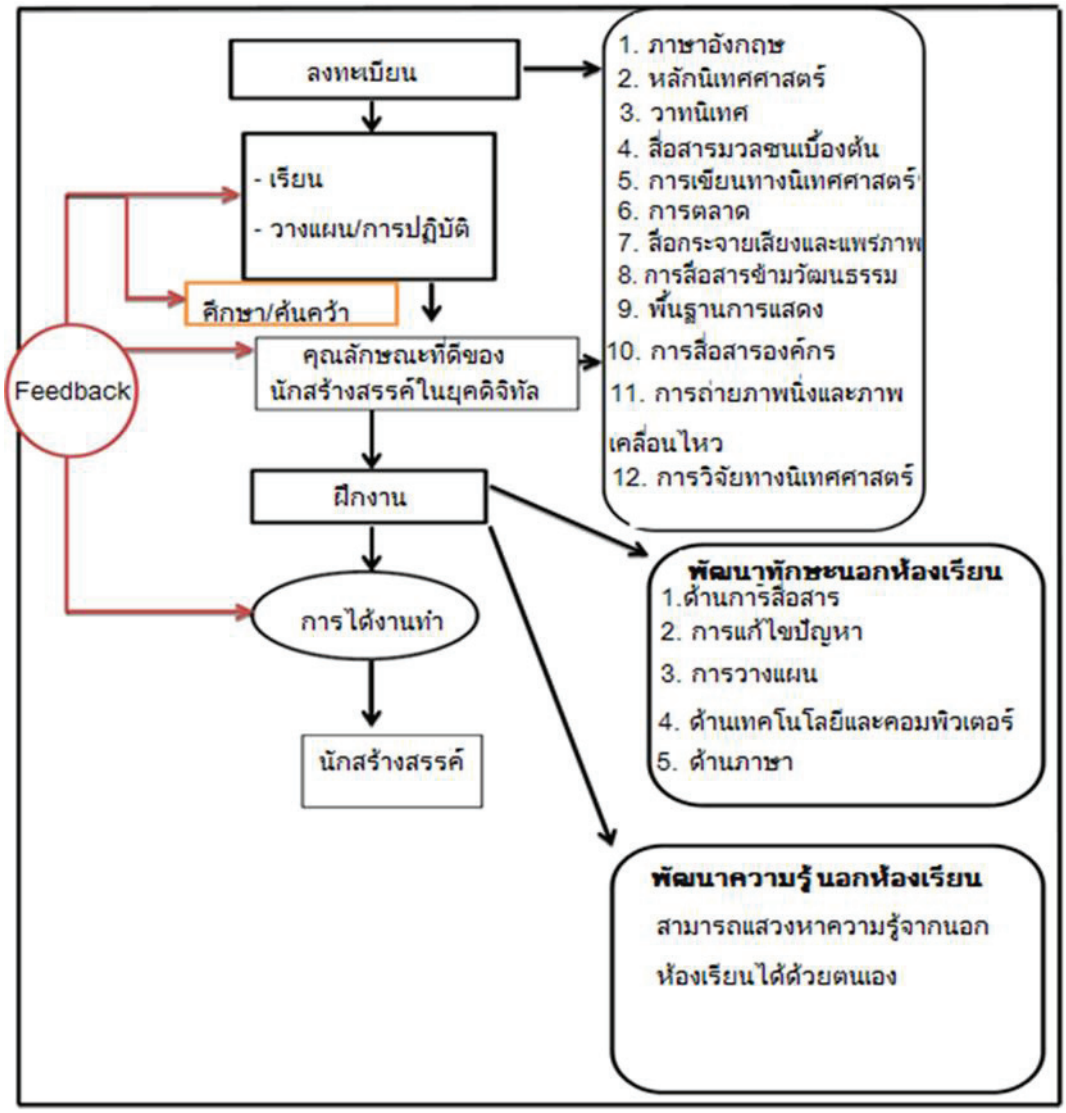
2. ทักษะในการแก้ไขปัญหา ผู้ศึกษาสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี โดยเกิดความเสียหายต่อการทำงานน้อยที่สุด ซึ่งทำให้รู้ว่าหากเกิดเหตุการณ์ที่ได้ทันตั้งตัวจะต้องทำอย่างไรโดยให้มีผลกระทบกับงานน้อยที่สุด

3. ทักษะในการวางแผน ทุก ๆ ครั้งที่เริ่มทำงานจะต้องมีการวางแผนทุกครั้งเพื่อให้ทราบว่าวันไหนทำอะไรเพื่อให้การทำงานดำเนินไปอย่างราบรื่นและเสร็จตรงตามเวลาที่กำหนด และการวางแผนงานก็เป็นตัวที่สามารถลดการเกิดข้อผิดพลาดในการทำงานได้ด้วยเช่นกัน

4. ทักษะในด้านเทคโนโลยีและคอมพิวเตอร์ สามารถใช้โปรแกรมต่าง ๆ ในคอมพิวเตอร์ได้เพิ่มมากขึ้น อาทิเช่น Photoshopและ Premiere pro cc เป็นต้น

5. ทักษะและความสามารถทางด้านภาษา เรียนรู้คำศัพท์เฉพาะในการทำงานได้ดี มีความสามารถฟังและ

สนทนาเป็นภาษาอังกฤษได้เพิ่มมากขึ้น เข้าใจในการทำงานมากขึ้นเวลาประชุมแล้วมีคำแปลกๆที่เราไม่รู้ก็สามารถจดจำและเข้าใจได้มากขึ้น ซึ่งการพัฒนาความรู้ที่ได้จากในห้องเรียนและนอกห้องเรียนนั้น นำไปใช้โดยผ่านกระบวนการฝึกปฏิบัติงานและเก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์เจาะลึก ตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ (ดูภาพ 2)



ภาพ 2 คุณลักษณะอันพึงประสงค์ของบุคคลที่รับผิดชอบงานนักสร้างสรรค์ในยุคดิจิทัล

ข้อจำกัดในการวิจัยครั้งนี้

มีข้อจำกัดเรื่องของเวลาเนื่องจากการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาในระยะสั้นจึงทำให้เนื้อหาที่ได้อาจไม่ครอบคลุมมากนัก ผลการวิจัยจากการสัมภาษณ์เชิงลึกที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างจากการสังเกตทรรศนะ พฤติกรรมของผู้สนทนาว่า มีความรู้สึกและความเข้าใจต่อผู้พูดนั้นในแต่ละคำถามก็จะมีความรู้สึกของอารมณ์และเหตุผลที่ต่างกันทั้ง เช่น รู้สึกภูมิใจ รู้สึกเข้าใจคนอื่น รู้สึกมีความเป็นผู้นำสูง เป็นต้น ซึ่งความรู้สึกเหล่านี้ก็จะมีผลต่อผู้ฟังให้มีความรู้สึกเช่นเดียวกับตัวผู้พูดทั้งในด้านที่ดีและในด้านที่ไม่ดีตาม ส่วนบุคลิกลักษณะการสัมภาษณ์นั้นจากการสังเกตผู้ถูกสัมภาษณ์นั้น ทำให้เห็นว่า ตัวผู้ถูกสัมภาษณ์มีการพูดคุยที่เป็นกันเองเหมือนอยู่ในครอบครัวเดียวกัน เพื่อให้เกิดความรู้สึกเป็นกันเองไม่อึดอัดจึงดึงดูดผู้ฟังและมีการใช้สีหน้าและท่าทางประกอบการพูด เพื่อ

โน้มน้าวใจผู้ฟังและเพื่อแสดงให้เห็นถึงสิ่งที่ตัวผู้สัมภาษณ์พูดส่วนปฏิกิริยาตอบสนองของผู้ฟังนั้นจะเห็นได้ว่า ผลดีผู้ฟังมีความรู้สึกใส่ใจในการพูดและมีความเชื่อถือในตัวผู้พูดว่าจะสามารถช่วยให้ข้อคิดแก่คนที่อยากทำงานสายงานทางนิเทศศาสตร์ในการเป็นนักสร้างสรรค์ได้ ส่วนผลเสียจากการที่ตัวผู้พูดมีการตอบคำถามสั้นบ้างและการตอบคำตอบบางครั้งไม่ตรงกับคำถามบ้าง

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

การสร้างสรรค์งานต้องผ่านกระบวนการหลายอย่างทั้งในเรื่องความคิดหลาย ๆ ด้าน ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาเรื่อง “คุณลักษณะอันพึงประสงค์ของนักสร้างสรรค์ในยุคดิจิทัล” ในอนาคต ผู้ที่สนใจสามารถศึกษาว่านักสร้างสรรค์ในหน่วยงานนิเทศศาสตร์สาขาอื่น ๆ เช่น สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อวิทยุ บริษัทตัวแทนโฆษณา ธุรกิจเพลง ธุรกิจโทรทัศน์ผ่านดาวเทียม เป็นต้น

References

Baran, S. J., & Davis, D. K. (2005). *Mass communication theory: Foundation, ferment, and future* (4th ed.). London: ThomsonWadsworth.

Bowarnkitiwong, S. (2005). *Statistics applied to behavioral sciences*.Bangkok: Chulalongkorn University. (in Thai)

Greenwood, E. (1957). Attributes of a profession. *Social work, 2*(3), 44-55.

Manpower Group. (2016). *Necessary job skills*. Retrieved from http://www.manpowerthailand.com/know_detail.php?id=111 (in Thai)

Manager Online. (2015). *Ogilvy won champion at B.A.D Awards 2011.* Retrieved from http://www.manager.co.th/iBizChannel/ViewNews.aspx?NewsID=9550000012335 (in Thai)

McCurdy, H. E. (1977). *Public administration: A synthesis, reading, mass*. CA: Benjamin Cummings.

Silraungwilai, U. (2015a). Digital communication: Lesson-learned from countries which successfully have implemented 3G and digital TV. *APHEIT Journal, 21*(1), 201-211.

Silraungwilai, U.(2015b). *Integrated communication in digital era in Thailand: A case study of online radio.* Pathumthani: Eastern Asia University. (in Thai)

Silraungwilai, U & Malisuwan, S.(2010). *Political public relations via new media.* Retrieved from http://www.crminaction.com/library/3/28/%E0%B8%81%E0%B8%B2%E0%B8%A3%E0%B8%9B%E0%B8%A3%E0%B8%B0%E0%B8%8A%E0%B8%B2%E0%B8%AA%E0%B8%B1%E0%B8%A1%E0%B8%9E%E0%B8%B1%E0%B8%99%E0%B8%98%E0%B9%8C%E0%B8%81%E0%B8%B2%E0%B8%A3%E0%B9%80%E0%B8%A1%E0%B8%B7%E0%B8%AD%E0%B8%87%E0%B8%94%E0%B9%89%E0%B8%A7%E0%B8%A2%E0%B8%AA%E0%B8%B7%E0%B9%88%E0%B8%AD%E0%B9%83%E0%B8%AB%E0%B8%A1%E0%B9%88.html (in Thai)

Thai Franchise Center. (2016). *Advertising business structure*. Retrieved from http://www.thaifranchisecenter.com/home.php (in Thai)

Terry, G. R. (1974). *Principles of management*. CA: Richard & Irwin.

l3nr.org. (2016). *Thai film industry current situation and free trade*. Retrieved from https://www.l3nr.org/posts/455985 (in Thai)

อิทธิพลของการรับรู้ความสามารถของตนเอง และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การที่มีต่อการปรับตัวในการทำงานของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้า บริษัท 1577 โฮมชอปปิ้ง จำกัด

The Influence of Perceived Self-Efficacy and Perceived Organizational Support towards Work Adjustment of Customer Service Officer in 1577Home Shopping Limited Stores

อภิชญา แท่งทองคำ และ พวงเพชร์ วัชรอยู่

Apichaya Thangtongkum and Phuangphet Wacharayoo

หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

Master of Science in Industrial and Organizational Psychology Program, Kasetsart University

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับการรับรู้ความสามารถของตนเอง การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ และการปรับตัวในการทำงานของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้า (2) เปรียบเทียบการปรับตัวในการทำงานของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้า จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเอง การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การกับการปรับตัวในการทำงานของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้า และ (4) ศึกษาอิทธิพลของการรับรู้ความสามารถของตนเอง การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การที่มีต่อการปรับตัวในการทำงานของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้า กลุ่มตัวอย่าง คือ เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า บริษัท 1577 โฮมชอปปิ้ง จำกัด จำนวน 113 คน คัดเลือกด้วยวิธีการสุ่มแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลคือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-Test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สันและการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน ผลการวิจัยพบว่า (1) การรับรู้ความสามารถของตนเอง การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ และการปรับตัวในการทำงานอยู่ในระดับสูง (2) ปัจจัยส่วนบุคคล (เพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา และอายุงานในองค์การ) ที่แตกต่างกันไม่ทำให้การปรับตัวในการทำงานแตกต่างกัน เว้นแต่พนักงานที่อายุ 35-49 ปี มีการปรับตัวในการทำงานดีกว่าพนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 24 ปี (3) การรับรู้ความสามารถของตนเอง และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปรับตัวใน การทำงานของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (4) ข้อมูลส่วนบุคคลด้านอายุงานในองค์การ การรับรู้ความสามารถของตนเองและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ สามารถร่วมกันพยากรณ์การปรับตัวในการทำงานได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ได้ร้อยละ 76.6

คำสำคัญ: การรับรู้ความสามารถของตนเอง, การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ, การปรับตัวในการทำงาน

Abstract

The purposes of this research were as follows: (1) to study the level of perceived self-efficacy, perceived organizational support, and work adjustment of customer service officers. (2) to compare the work adjustment of customer service officers according to personal factors. (3) to find the relationship between perceived self-efficacy, perceived organizational support, and work adjustment of customer service officers and (4) to study influence

of perceived self-efficacy and perceived organizational support towards work adjustment of customer service officers. The samples are 133 customer service officers in 1577 Home Shopping Company Limited stores collected by questionnaires with accidental sampling. The statistics used in analyzing the data were percentage, mean, standard deviation, t-test for testing the difference of means, One-way ANOVA analysis of variance, Pearson's product moment correlation coefficient, and stepwise multiple regression analysis. Research findings were as follows: (1) the levels of perception on overall perceived self-efficacy, overall perceived organizational support and work adjustment were all at a high level (2) personal factors such as gender, status, education and years of service, caused no difference in work adjustment of customer service officers; except only the age factor showed a difference. Customer service officers who were between 35-49 years of age could do better than customer service officers who were younger than 24 years of age (3) perceived self-efficacy and perceived organizational support had significant and positive relationship to work adjustment at the level of .01 (4) years of service, perceived self-efficacy and perceived organizational support could significantly and jointly predict work adjustment of customer service officers at the level of .001 and at 76.6 percent.

Keywords: perceived self-efficacy, perceived organizational support, work adjustment

บทนำ

องค์การหนึ่ง ๆ มักประกอบด้วยบุคคลที่มีความแตกต่างกันทั้งอายุ เพศ ความเชื่อ ทัศนคติ ความสามารถ ผู้บริหารที่มีความรู้เกี่ยวกับความแตกต่างเหล่านี้ จะสามารถวางแผนมอบหมายงาน จูงใจ และส่งเสริมศักยภาพบุคคลได้อย่างเหมาะสม เป็นไปในทิศทางที่องค์การต้องการ ลดอัตราการลาออกได้ การที่ผู้บริหารจะปรับกลยุทธ์ในการบริหารทรัพยากรบุคคล นอกจากลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกันแล้ว ยังต้องคำนึงถึงการรับรู้ประมวล การผสมผสานเรื่องราว การสื่อสาร ความคาดหวัง ความรู้ กิจกรรมและประสบการณ์ที่ผ่านมาของพนักงานด้วย ซึ่งเมื่อบุคคลได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่ในงานใดงานหนึ่ง จนมีความเชื่อว่าตนสามารถจัดการกับสถานการณ์แวดล้อมที่คลุมเครือและยุ่งยากได้อย่างมีประสิทธิภาพ จะทำให้บุคคลเกิดความมานะพยายาม อดทนต่อความยากลำบาก มีความตั้งใจมั่นที่จะฝ่าฟันอุปสรรคในการทำงาน เป็นผู้มีการรับรู้ความสามารถของตนได้ดี (Kaeokangwan, 2010) นอกจากนี้ Weiten and Lloyd (2006) ยังได้กล่าวว่า ความรู้สึกที่เกิดจากการรับรู้ความสามารถของตนเองส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานที่สูงขึ้น สามารถจัดการความเครียดได้ดีขึ้น เปิดกว้างเพื่อรับการอบรมเรียนรู้ด้านเทคโนโลยี ฯลฯ และจากงานวิจัยของ Onyish & Ogbodo (2012) ยังพบว่าพนักงานมีแนวโน้มที่จะแสดงความรับผิดชอบต่องานเมื่อพวกเขาเชื่อว่าตนเองมีความสามารถอยู่ในระดับสูงพอที่จะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในองค์การได้ อีกทั้งความใจกว้างของผู้บริหารที่แสดงออกให้พนักงานเห็นและรับรู้ถึงการสนับสนุนจากองค์การ เป็นสิ่งสำคัญที่จูงใจพนักงานให้เกิดความรับผิดชอบและปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ นำมาซึ่งการเปลี่ยนแปลงที่ดีในองค์การได้เช่นกัน

นอกจากบุคคลจะต้องปรับตัวเพื่อตอบสนองกลยุทธ์ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์การที่เปลี่ยนแปลงไปแล้ว องค์การเองก็ต้องปรับตัวเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของพนักงานด้วยเช่นกัน ด้วยการจัดการสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีขึ้นในองค์การ (เช่น ค่าจ้าง, การให้เกียรติและศักดิ์ศรี, สร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคล) เป็นต้น เมื่อทั้งองค์การและพนักงานเติมเต็มซึ่งกันและกันจึงเกิดเป็นความสอดคล้องกันขึ้น (Dawis, Lofquist & Weiss, 1968) กล่าวคือ เมื่อลูกจ้างพึงพอใจกับงานแต่ผลการปฏิบัติงานอาจจะยังไม่ถึงระดับความ

พึงพอใจของนายจ้าง ทำให้เกิดความเสี่ยงที่จะถูกให้ออกจากงาน ในทางกลับกัน นายจ้างอาจจะพึงพอใจกับผลการปฏิบัติงานของลูกจ้าง แต่ลูกจ้างอาจจะรู้สึกไม่พึงพอใจกับงานที่ทำอยากหางานใหม่ทำแทน จะเห็นได้ว่าสถานการณ์การจ้างงานจะถาวรได้ก็ต่อเมื่อทั้งลูกจ้างและนายจ้างต่างพึงพอใจซึ่งกันและกัน (Eggerth, 2008) การสนับสนุนจากองค์การจึงมีส่วนสร้างความพึงพอใจให้แก่พนักงานได้ ดังจะเห็นได้จากการสำรวจ Asia Pacific Employee Benefit Trends ประจำปี 2556 ซึ่งจะนำไปใช้ในปี 2557 จัดทำโดยทาวเวอร์สวัทสัน ที่ปรึกษาด้านการบริหาร องค์กรระดับโลกได้ทำการเก็บข้อมูลนายจ้างรวมทั้งสิ้น 1,066 รายทั่วภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก พบว่า นายจ้าง 4 ใน 10 ราย มีรายจ่ายในด้านสวัสดิการพนักงานสูงเกินกว่า 20% ของค่าตอบแทนพนักงานทั้งหมด แต่ลูกจ้างจำนวนมาก กลับไม่เห็นคุณค่าของการลงทุนมหาศาลนี้เท่าใดนัก มีองค์การจำนวนครึ่งหนึ่งเท่านั้นที่ระบุว่าพนักงานของตนเห็น คุณค่าด้านสวัสดิการของบริษัทในระดับปานกลางถึงสูง และอีก 15% พบว่าพนักงานของตนไม่เห็นคุณค่าของสวัสดิการที่นายจ้างมีให้เลย (Manager Online, 2013) จึงเห็นได้ว่าพนักงานส่วนใหญ่ยังขาดการรับรู้และไม่เห็นคุณค่าของสวัสดิการที่บริษัทมอบให้เพื่อตอบสนองความต้องการของพนักงาน บริษัทจึงควรให้ความสำคัญและหาหนทางเพิ่มการรับรู้ของพนักงานให้รู้ถึงคุณค่าของสิ่งที่บริษัทมอบให้เพื่อเป็นการส่งเสริมให้เกิดความรักความผูกพันและอาจเป็นการกระตุ้นให้พนักงานปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองความต้องการของบริษัทอีกทางหนึ่งด้วยโดยจากการศึกษาของ Eisenberger, et al. (1986) เรื่องการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การจะเพิ่มความคาดหวังของพนักงาน และความพยายามที่มากขึ้นเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การแล้วได้รางวัลเป็นสิ่งตอบแทน อนึ่งระดับของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การยังบ่งบอกถึงความต้องการได้รับการยกย่องชมเชย และเห็นชอบ โดยพนักงานจะยินดีเข้าร่วมเป็นสมาชิกขององค์การ แสดงบทบาทในการพัฒนาและมีความรู้สึกผูกพันในองค์การด้วย จะเห็นได้จากผลงานของ Takeuchi, et al. (2009) ที่ ศึกษากับผู้จัดการชาวต่างชาติที่เข้ามาทำงานในประเทศจีนพบว่าการที่องค์การให้การสนับสนุนชาวต่างชาติในเรื่องที่พัก อาหาร การจับจ่ายใช้สอย การจัดหาโรงเรียนและงานสำหรับสมาชิกในครอบครัว ช่วยให้พนักงานลดความเครียด และสามารถปรับตัวทั้งในเรื่องการทำงานและเรื่องทั่วไปได้

ดังจะเห็นได้ว่า การปรับตัวที่ดีจะมีส่วนทำให้พนักงานไม่เครียดและจัดการชีวิตตนเองทั้งในเรื่องงานและเรื่องส่วนตัวได้ โดยในการวิจัยนี้ ผู้วิจัยมุ่งเน้นไปที่การปรับตัวในการทำงานของพนักงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่ให้บริการลูกค้า โดยกำหนดกลุ่มอายุตามช่วงอายุ (generation) เพื่อพิจารณาว่าพนักงานแต่ละกลุ่มสามารถปรับตัวเพื่อตอบสนองต่อกลยุทธ์ขององค์การ ในสภาวการณ์แข่งขันที่ต้องการเป็นผู้นำในธุรกิจโฮมชอปปิ้ง โดยมุ่งเน้นการให้บริการที่สุดยอดเพื่อให้ลูกค้าประทับใจและเกิดการซื้อซ้ำ และมีพฤติกรรมที่สนับสนุนต่อเป้าหมายขององค์การในการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องเพื่อตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงกลยุทธ์ขององค์การ

ด้วยเหตุดังกล่าว ผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาเพื่อให้ทราบว่า หากบุคคลรับรู้ความสามารถของตนเองว่าสามารถทำงานในหน้าที่ของตนได้อย่างมีประสิทธิภาพและรับรู้ว่ามีการสนับสนุนจากองค์การที่ดีแล้ว จะมีผลต่อการปรับตัวในการทำงานของตนให้มีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การได้ในที่สุด

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการรับรู้ความสามารถของตนเอง การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ และการปรับตัวในการทำงานของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้า บริษัท 1577 โฮมชอปปิ้ง จำกัด

2. เพื่อเปรียบเทียบการปรับตัวในการทำงานของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้า จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และอายุงานในองค์การ

3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเอง การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การกับการปรับตัวในการทำงานของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้า บริษัท 1577 โฮมชอปปิ้ง จำกัด

4. เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยส่วน การรับรู้ความสามารถของตนเอง การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การที่มีต่อการปรับตัวในการทำงานของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้า

บริษัท 1577 โฮมชอปปิ้ง จำกัด

สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าแตกต่างกัน มีการปรับตัวในการทำงานแตกต่างกัน

2. การรับรู้ความสามารถของตนเอง มีความสัมพันธ์กับการปรับตัวในการทำงานของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้า

3. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ มีความสัมพันธ์กับการปรับตัวในการทำงานของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้า

4. ปัจจัยส่วนบุคคล การรับรู้ความสามารถของตนเอง และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ สามารถร่วมกันพยากรณ์การปรับตัวในการทำงานของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าได้

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ทบทวนแนวคิด ทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาปรับใช้กับการกำหนดกรอบแนวคิดและสร้างเครื่องมือในการวิจัย โดยแบ่งเป็นทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย ซึ่งประกอบไปด้วยแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้ความสามารถของตนเองของ Bandura (1997) ซึ่งจะประเมินความมั่นใจในการปฏิบัติงาน โดยผู้วิจัยนำลักษณะการทำงานมาประยุกต์เพื่อให้เข้ากับปัจจัย 4 ประการ คือ ด้านประสบการณ์ที่ประสบผลสำเร็จ ด้านการสังเกตจากผู้อื่น ด้านการชักจูงด้วยคำพูด และด้านการกระตุ้นทางร่างกายและอารมณ์ ส่วนแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ผู้วิจัยสนใจศึกษาแนวคิดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การของ Rhoades & Eisenberger (2002) ซึ่งแบ่งปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การออกเป็น 3 ด้าน คือ ด้านความยุติธรรม ด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างาน และด้านการให้รางวัลและเงื่อนไขในการทำงาน โดยผู้วิจัยนำมาปรับให้สอดคล้องกับบริบทองค์การและลักษณะงานของพนักงาน และนำปัจจัยด้านความยุติธรรมมาใช้ในมิติของผลตอบแทนและสวัสดิการ ดังนั้น ปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การจึงแบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างาน และด้านการให้รางวัลและเงื่อนไขในการทำงาน ส่วนแนวคิดและทฤษฎีการปรับตัวในการทำงาน ผู้วิจัยสนใจศึกษาทฤษฎีการปรับตัวในการทำงาน (Theory of Work Adjustment--TWA) ของ Dawis & Lofquist (1984) ซึ่งกล่าวถึงความสอดคล้องกันระหว่างบุคคลและสภาพแวดล้อมในการทำงาน ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของบุคคล ความพึงพอใจขององค์การ และระยะเวลาในการดำรงอยู่ในตำแหน่งงาน โดยแบ่งองค์ประกอบการปรับตัวในการทำงานออกเป็น 2 ด้าน คือ การปรับตัวในการทำงานให้เข้ากับความต้องการส่วนบุคคล และการปรับตัวในการทำงานให้เข้ากับความต้องการขององค์การ

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริการลูกค้า หน่วยงานบริการลูกค้าของบริษัท 1577 โฮมชอปปิ้ง จำกัด จำนวน 160 คน ทำการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยการเปิดตารางสำเร็จรูปของ Krejcie & Morgan (1970) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 113 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการตรวจเอกสารและทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป จำนวน 5 ข้อ เป็นแบบให้เลือกตอบ (check list) และเติมข้อความ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และอายุงานในองค์การ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้ความสามารถของตนเอง จำนวน 47 ข้อ โดยแบ่งองค์ประกอบของการรับรู้ความสามารถของตนเองออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านประสบการณ์ที่ประสบผลสำเร็จ ด้านการสังเกตจากผู้อื่น ด้านการชักจูงด้วยคำพูด ด้านการกระตุ้นทางร่างกายและอารมณ์

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ จำนวน 38 ข้อ โดยแบ่งองค์ประกอบของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างาน ด้านการให้รางวัลและเงื่อนไขในการทำงาน

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับการปรับตัวในการทำงาน จำนวน 42 ข้อ โดยแบ่งองค์ประกอบของการปรับตัวในการทำงานออกเป็น 2 ด้าน ได้แก่ ด้านความต้องการส่วนบุคคล และด้านความต้องการขององค์การ

ทั้งนี้ แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย ได้ผ่านการทดสอบการใช้งาน โดยการตรวจสอบความครอบคลุมเนื้อหาและภาษาที่ใช้ (content validity) โดยคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์และการหาค่าความเชื่อมั่น (reliability) ของแบบสอบถาม โดยนำไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างคือ เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า จำนวน 30 คน และนำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์เพื่อหาค่าอำนาจจำแนก (item-total correlation) และหาค่าความเชื่อมั่น (reliability) โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์อัลฟ่าของครอนบาค ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ดังนี้

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้ความสามารถของตนเอง เท่ากับ 0.982

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ เท่ากับ 0.971

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเกี่ยวกับการปรับตัวในการทำงาน เท่ากับ 0.982 (หากเป็นแบบสอบถามควรใส่จำนวนข้อ) และการหาค่าความเชื่อมั่น

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปโดยใช้ความถี่และร้อยละ

2. วิเคราะห์ระดับการรับรู้ความสามารถของตนเอง, ระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ และระดับการปรับตัวในการทำงาน โดยใช้ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3. วิเคราะห์เปรียบเทียบการปรับตัวในการทำงานของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยใช้ค่า t-test และค่า F-test

4. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเอง การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การกับการปรับตัวในการทำงานของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้า โดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (pearson's product moment correlation coefficient)

5. วิเคราะห์อิทธิพลของปัจจัยส่วนบุคคล การรับรู้ความสามารถของตนเอง การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การที่มีต่อการปรับตัวในการทำงานของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าในภาพรวม โดยการวิเคราะห์การ ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (stepwise multiple regression analysis)

ผลการวิจัย

ผลการวิจัย เรื่อง อิทธิพลของการรับรู้ความสามารถของตนเองและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การที่มีผลต่อการปรับตัวในการทำงานของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้า บริษัท 1577 โฮมชอปปิ้ง จำกัด สามารถสรุปผลการวิจัยได้ ดังนี้

1. จากข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 24 – 34 ปี (generation Y) ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า และมีอายุงานในองค์การต่ำกว่า 1 ปี

เมื่อพิจารณาระดับการรับรู้ความสามารถของตนเอง พบว่าเจ้าหน้าที่บริการลูกค้ามีการรับรู้ความสามารถของตนเองอยู่ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ย 3.86) นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านประสบการณ์ที่ประสบผลสำเร็จอยู่ในอันดับแรก รองลงมาคือด้านการชักจูงด้วยคำพูด ด้านการกระตุ้นทางร่างกายและอารมณ์ และด้านการสังเกตจากผู้อื่น (ค่าเฉลี่ย 3.90, 3.86, 3.84 และ 3.84 ตามลำดับ)

เมื่อพิจารณาระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ พบว่า เจ้าหน้าที่บริการลูกค้ามีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การอยู่ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ย 3.85)

นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการให้รางวัลและเงื่อนไขการทำงานอยู่ในอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ และด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างาน (ค่าเฉลี่ย 3.87, 3.86 และ 3.83 ตามลำดับ)

เมื่อพิจารณาระดับการปรับตัวในการทำงานของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้า พบว่า เจ้าหน้าที่บริการลูกค้ามีการระดับการปรับตัวในการทำงานอยู่ในระดับดี นอกจากนี้เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการปรับตัวในการทำงานให้เข้ากับความต้องการส่วนบุคคลมาเป็นอันดับแรก รองลงมาคือด้านการปรับตัวในการทำงานให้เข้ากับความต้องการขององค์การ (ค่าเฉลี่ย 3.99 และ 3.93 ตามลำดับ)

2. จากการเปรียบเทียบการปรับตัวในการทำงานของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าที่มีเพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา และอายุงานที่แตกต่างกัน มีการปรับตัวในการทำงานไม่แตกต่างกัน ยกเว้นอายุ โดยพบว่าเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าที่มีอายุ 35 – 49 ปี มีการปรับตัวในการทำงานได้ดีกว่าเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าที่มีอายุต่ำกว่า 24 ปี

3. จากการศึกษาความสัมพันธ์ของการรับรู้ความสามารถของตนเองกับการปรับตัวในการทำงาน พบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปรับตัวในการทำงานอยู่ในระดับสูง โดย การรับรู้ความสามารถของตนเองด้านการกระตุ้นทางร่างกายและอารมณ์ ด้านการชักจูงด้วยคำพูด ด้านการสังเกตจากผู้อื่นมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปรับตัวในการทำงานอยู่ในระดับสูง ส่วนการรับรู้ความสามารถของตนเองด้านประสบการณ์ที่ประสบความสำเร็จมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปรับตัวในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปรับตัวในการทำงานอยู่ในระดับสูง โดยการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านการให้รางวัลและเงื่อนไขในการทำงาน ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปรับตัวในการทำงานอยู่ในระดับสูง

4. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ การรับรู้ความสามารถของตนเอง และอายุงานในองค์การ สามารถร่วมกันพยากรณ์การปรับตัวในการทำงานของพนักงานได้ โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์การปรับตัวในการทำงานได้ร้อยละ 76.6

การอภิปรายผล

1. จากผลการวิจัยพบว่า เจ้าหน้าที่บริการลูกค้ามีการรับรู้ความสามารถของตนเองอยู่ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86) มีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การอยู่ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85) และมีการปรับตัวในการทำงานอยู่ในระดับดี (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96) การที่เจ้าหน้าที่บริการลูกค้ามีการรับรู้ความสามารถของตนเองอยู่ในระดับสูง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก บริษัทรับสมัครบุคคลที่มีประสบการณ์ทางด้านงานขาย, งาน Telesales, Call Center หรือสายงานอื่นที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับทักษะงานขาย การพูด ซึ่งคล้ายคลึงกับหน้าที่งานใหม่ และมีประสบการณ์มาบ้างแล้ว ซึ่งสอดคล้องกับความเชื่อในความสามารถของตนเองที่ส่งผลต่อการแสดงพฤติกรรมทางเลือกของบุคคลของ Bandura (Bandura, 1989) ที่กล่าวไว้ว่า บุคคลจะกระทำกิจกรรมที่พวกเขาประเมินตนเองว่าสามารถที่จะทำได้แน่นอน นอกจากนี้การเรียนรู้โดยมีเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างานเป็นต้นแบบ รวมถึงการปลูกฝังความคิดเชิงบวกทั้งต่อตนเองและผู้อื่น จะเป็นปัจจัยที่ช่วยเพิ่มการรับรู้ความสามารถของแต่ละบุคคลได้ สอดคล้องกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ความสามารถของตนเองที่นำเสนอโดย Bandura 4 ปัจจัย คือ ปัจจัยที่เกิดจากประสบการณ์ที่ประสบผลสำเร็จ การใช้ตัวแบบ การใช้คำพูดชักจูง และการกระตุ้นทางอารมณ์ (Evans, 1989 cited in Iarmsupasit, 1996) ดังนั้น บุคคลที่มีความเชื่อในความสามารถของตนเองจะสามารถจัดการกับสถานการณ์และสิ่งที่เป็นอุปสรรคได้ดี ใช้ความพยายามมากขึ้นเพื่อให้งานสำเร็จ มองวิกฤติเป็นโอกาส มีแรงจูงใจในการทำงานให้บรรลุเป้าหมาย ชอบทำกิจกรรมที่ท้าทาย ให้ความร่วมมือในงานอย่างมีประสิทธิภาพ และพัฒนาศักยภาพของตนเองอย่างต่อเนื่อง

การที่เจ้าหน้าที่บริการลูกค้ามีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การอยู่ในระดับสูง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก การเข้าร่วมการปฐมนิเทศเป็นระยะเวลา 3 วัน ก่อนเริ่มปฏิบัติงาน โดยพนักงานจะได้รับหนังสือคู่มือบริษัท

และรับทราบข้อตกลงร่วมกัน ทั้งในเรื่องผลตอบแทน สวัสดิการ ระเบียบปฏิบัติในการทำงาน ค่านิยมขององค์การ วัฒนธรรมองค์การ รางวัลและโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งงานของตน โดยจะมีเอกสารให้พนักงานเซ็นรับทราบในเรื่องสำคัญของบริษัท และเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงนโยบายที่เกี่ยวข้องกับพนักงานโดยตรง พร้อมทั้งชี้แจงเหตุผลให้ทราบโดยทั่วถึงตามช่องทางการสื่อสารภายในบริษัท นอกจากสวัสดิการที่เป็นตัวเงินแล้ว บริษัทยังให้ความสำคัญกับสิ่งที่นอกเหนือจากเงินเดือน เช่น ประกาศวันหยุดเพิ่ม การจ่ายเบี้ยเลี้ยง การจ่ายค่าล่วงเวลา และสนับสนุนอุปกรณ์สันทนาการ เช่น โต๊ะปิงปอง สนามแบตมินตัน อุปกรณ์ออกกำลังกาย เก้าอี้นวด เพื่อผ่อนคลายความตึงเครียดจากงานอีกด้วย ซึ่งพนักงานสามารถตอบแทนความเอาใจใส่เหล่านี้ของบริษัทได้โดยการตั้งใจทำงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ Eisenberger, et al. (2001) ที่กล่าวว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การทำให้พนักงานรู้สึกถึงความใส่ใจ ภาระหน้าที่ในการดูแลเรื่องสวัสดิการของตัวแทนขององค์การ ซึ่งมีส่วนช่วยเพิ่มความผูกพันต่อองค์การ เข้าใจในองค์การ และเพิ่มประสิทธิภาพในงานของตน

การที่เจ้าหน้าที่บริการลูกค้ามีการปรับตัวในการทำงานอยู่ในระดับดี ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก การเข้าร่วมการปฐมนิเทศ ทำให้ทราบถึงวัฒนธรรมองค์การที่เน้นเรื่องการบริการที่สุดยอด (extreme service) ซึ่งเป็นสิ่งที่บริษัทต้องการให้พนักงานทุกคนรับทราบ และปฏิบัติงานให้บรรลุตามเป้าหมายของบริษัท นอกจากนี้บริษัทยังจัดหาสวัสดิการเพื่อสนองความต้องการพื้นฐานของพนักงาน และให้การดูแลพนักงานเหมือนเป็นคนในครอบครัว ทำให้พนักงานรู้สึกสบายใจ อุ่นใจ พึงพอใจ มีความสุข เกิดความรักและผูกพันเปรียบบริษัทเหมือนบ้านที่อยู่รวมกันเป็นครอบครัวใหญ่

2. จากผลการวิจัยเปรียบเทียบการปรับตัวในการทำงานของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า เพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา และอายุงาน ที่แตกต่างกัน ไม่ทำให้การปรับตัวในการทำงานแตกต่างกัน ยกเว้น ปัจจัยด้านอายุ โดยพบว่าพนักงานที่มีอายุ 35-49 ปี มีการปรับตัวในการทำงานดีกว่าพนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 24 ปี สอดคล้องกับงานวิจัยของเกษมเฉลิมธนะกิจโกศล (Chalermthanakijkosol, 2000) ที่ศึกษาการปรับตัวในการทำงานของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ พบว่า พนักงานที่มีอายุตั้งแต่ 30 ปีขึ้นไปมีการปรับตัวได้ดีว่าพนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี และงานวิจัยของธนัชพร พรหมทันต์ (Promtan, 2004) ที่ศึกษาภาวะผู้นำ ความเครียดในการทำงานและการปรับตัวในการทำงานของพนักงาน: กรณีศึกษา บริษัท เวสเทิร์น ดิจิตอล (บางปะอิน) จำกัด พบว่า อายุแตกต่างกัน มีการปรับตัวในการทำงานแตกต่างกัน และงานวิจัยของจิณห์นิภา สุทธาวาส (Sutthavas, 2011) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการปรับตัวในการทำงานของข้าราชการรุ่นใหม่ กรมพัฒนาที่ดิน พบว่า อายุแตกต่างกัน มีการปรับตัวในการทำงานแตกต่างกัน รวมถึงงานวิจัยของศุภร บัวป้อง (Bourpong, 2005) ที่ศึกษาการปรับตัวในการทำงานของพนักงานฝ่ายครัวการบิน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า อายุแตกต่างกัน มีการปรับตัวในการทำงานแตกต่างกัน ทั้งนี้สาเหตุที่พนักงานที่มีระดับอายุ 35 – 49 (generation X) มีการปรับตัวในการทำงานดีกว่าพนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 24 ปี (generation M) และระดับอายุแตกต่างกันส่งผลต่อการปรับตัวในการทำงาน อาจเนื่องมาจากพนักงานอยู่ในวัยทำงานมานานพอที่จะทราบหน้าที่และความรับผิดชอบที่แน่นอน ให้ความสำคัญกับ Work Life Balance ดังที่ สุบัทมา ตันตยาภินันท์ (Tantayapinant, 2011) กล่าวว่าพนักงานที่มีระดับอายุ 35 – 49 ปี มีแนวคิดและการทำงานแบบรู้รอบด้าน จึงสามารถทำงานได้ตามลำพัง และยังสามารถทำงานเป็นส่วนหนึ่งของทีมได้เป็นอย่างดี มีความรับผิดชอบ มีนิสัยเปิดกว้างรับฟังข้อติติงเพื่อปรับปรุงและพัฒนาตนเอง ส่วนพนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 24 ปี ชอบความอิสระ ชอบคิด ชอบการแสดงออก ชอบแสดงความคิดเห็น มั่นใจในตนเองสูง แต่ยังไม่มีประสบการณ์ในการทำงาน และไม่ชอบการอยู่ภายใต้กฎเกณฑ์หรือกฎระเบียบ จึงทำให้มีการปรับตัวในการทำงานแตกต่างกัน

3. จากผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์กับการปรับตัวในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ การที่พนักงานมีการรับรู้ความสามารถของตนเองโดยรวมอยู่ในระดับสูง จะมีการปรับตัวในการทำงานอยู่ในระดับสูงตามไปด้วย ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากพนักงานส่วนใหญ่เป็นพนักงานที่

มีอายุระหว่าง 24-34 ปี (generation Y) ซึ่งมีลักษณะมั่นใจในตัวเองสูง คาดหวังเรื่องรายได้สูง มีความทะเยอทะยาน จึงประเมินตนเองว่ามีความสามารถดูแลรับผิดชอบงานในแต่ละวันให้ผ่านไปได้ด้วยดี อีกทั้งลักษณะงานเป็นงานบริการและงานขาย หากพนักงานขายได้มากก็ได้ค่าตอบแทนมากขึ้นตามไปด้วย พนักงานจึงสามารถบริหารยอดขายได้ด้วยตนเอง ดังที่ Bandura (1989) ได้กล่าวไว้ว่าการประเมินความสามารถยังเป็นตัวกำหนดว่าบุคคลมีความพยายามมากเท่าใดและสามารถเผชิญกับอุปสรรคหรือประสบการณ์ที่ไม่น่าพึงพอใจได้นานเท่าใด ยิ่งบุคคลรับรู้ความสามารถของตนเองมากเท่าใดก็จะยิ่งเข้มแข็งและเด็ดเดี่ยวในความพยายามมากขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ Harrison, Chadwick & Scales (1996) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการปรับตัวข้ามวัฒนธรรมและบุคลิกภาพที่หลากหลายของการรับรู้ความสามารถของตนเองและการตรวจตราตนเอง พบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองของชาวอเมริกันมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปรับตัวในการทำงาน และงานวิจัยของ Elias, Noordin & Mahyuddin (2010) ทำการวิจัยเรื่อง แรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์และการรับรู้ความสามารถของตนเองที่เกี่ยวข้องกับการปรับตัวของนักศึกษามหาวิทยาลัย พบว่า ตัวแปรการปรับตัว, แรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์ และการรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกซึ่งกันและกัน

4. จากผลการวิจัยพบว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีความสัมพันธ์กับการปรับตัวในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ การที่พนักงานมีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ โดยรวมอยู่ในระดับสูงจะมีการปรับตัวในการทำงานอยู่ในระดับสูงตามไปด้วย ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการเข้ารับการปฐมนิเทศก่อนปฏิบัติงาน ทำให้พนักงานรับทราบเกี่ยวกับข้อตกลง นโยบาย พันธกิจ วิสัยทัศน์ สวัสดิการที่บริษัทจัดหาให้ อีกทั้งยังเข้าร่วมกิจกรรมระหว่างพนักงานใหม่เพื่อปลูกฝังความเป็นผู้ให้ และเสริมสร้างทัศนคติที่ดีให้แก่พนักงาน นอกจากนี้พนักงานจะมีพี่เลี้ยง (mentor) ซึ่งอยู่ในแผนกเดียวกันคอยดูแลอย่างใกล้ชิดตลอดช่วงเวลาทดลองงาน 3 เดือน โดยพี่เลี้ยงมีส่วนช่วยอย่างมากในการปรับตัวของพนักงาน สอดคล้องกับแนวคิดของ Levinson (Levinson, 1965 cited in Eisenberger, Huntington, Hutchison and Sowa, 1986) ว่า พนักงานจะพิจารณาการกระทำของตัวแทนขององค์การว่าเปรียบเสมือนการกระทำขององค์การเอง และการที่พี่เลี้ยงเอาใจใส่ ห่วงใย นอกจากจะทำให้เกิดความรักและสามัคคีแล้ว ยังทำให้พนักงานรู้สึกผูกพันกับองค์การด้วย สอดคล้องกับคำกล่าวของ Foa & Foa (Foa & Foa , 1980 cited in Rhoades & Eisenberger, 2002) ที่กล่าวว่า ภาระผูกพันจากการดูแลเอาใจใส่ซึ่งกันและกันจะเพิ่มความผูกพันทางอารมณ์ระหว่างพนักงานกับองค์การ ดังนั้นพี่เลี้ยงจึงมีส่วนช่วยลดอัตราการลาออกได้

5. จากผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุงานในองค์การ การรับรู้ความสามารถของตนเอง และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ สามารถร่วมพยากรณ์การปรับตัวในการทำงานของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าได้ โดยการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ สามารถอธิบายการปรับตัวในการทำงานได้ดีที่สุด รองลงมาคือ การรับรู้ความสามารถของตนเอง และอายุงานในองค์การตามลำดับ ซึ่งสามารถอธิบายได้ ดังนี้

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การสามารถพยากรณ์การปรับตัวในการทำงานของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้า ได้ดีที่สุด อาจเนื่องมาจากบริษัทฯ ให้การดูแลใส่ใจ ให้ผลตอบแทนที่เหมาะสม สวัสดิการที่ดี พัฒนาศักยภาพ พนักงานอย่างสม่ำเสมอ มีการฝึกอบรมในงานและการส่งเสริมให้พนักงานหาความรู้จากการอ่าน โดยจะมีหนังสือที่ เกี่ยวกับงานและการพัฒนาตนเองให้ยืมอ่าน พนักงานสามารถเบิกค่าหนังสือที่ช่วยพัฒนาศักยภาพการทำงานของ ตนเองได้เต็มจำนวนราคาที่พนักงานซื้อเอง และให้รางวัลพนักงานมีทั้งแบบที่เกิดจากความสำเร็จในงานของพนักงานเอง ของทีม และแบบที่เกิดจากการเข้าร่วมกิจกรรมที่องค์การจัดในทุกครั้ง ซึ่งเป็นการกระตุ้นให้พนักงานมีแรงจูงใจในการทำงาน รวมถึงการเข้าร่วมกิจกรรมที่องค์การจัดให้จะช่วยเสริมสร้างความสามัคคี ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน เกิดความผูกพันในองค์การ ดังเช่นที่ Rhoades & Eisenberger (2002) ได้กล่าวไว้ว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์การ ความพึงพอใจในงานและอารมณ์ที่ดี การมีส่วนร่วมในงาน เพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ลดความเครียดในงาน มีความต้องการที่จะคงอยู่กับองค์การ และลดพฤติกรรมแยกตัว นอกจากนี้ยังทำให้พนักงานรู้สึก

ถึงความเป็นครอบครัว พูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันได้ และ ยินดีที่จะปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานหรือให้ความร่วมมือในเรื่องอื่น ๆตามที่องค์การร้องขอ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Takeuchi, et al. (2009) ศึกษาเรื่อง รูปแบบเฉพาะทางของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การระหว่างชาวต่างชาติกับผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงาน พบว่าการ รับรู้การสนับสนุนจากองค์การในงานปัจจุบันสามารถพยากรณ์การปรับตัวในการทำงานและการปรับตัวในเรื่อง ทั่วไป อีกทั้งการปรับตัวในการทำงานและในเรื่องทั่วไปมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อความรู้สึกผูกพันด้านจิตใจของ พนักงานชาวต่างชาติและนำไปสู่การทำงานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้นได้ ดังนั้น การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การจึง มีอิทธิพลต่อการปรับตัวในการทำงานของพนักงาน

การรับรู้ความสามารถของตนเองสามารถพยากรณ์การปรับตัวในการทำงานของพนักงานได้ อาจเป็น เพราะการอบรมให้ความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ทั้งหมด และการอบรมเสริมทักษะที่เกี่ยวข้องกับงานอย่างสม่ำเสมอ รวมถึงการพูดคุย ช่วยกันหาแนวทางแก้ไขและปฏิบัติที่ถูกต้องเหมาะสมเมื่อเกิดปัญหา ทำให้พนักงานเกิดความมั่นใจ เมื่อเกิดปัญหากับตนเองก็สามารถแก้ไขได้ โดยนำวิธีการแก้ปัญหาที่ร่วมกันคิด การยกตัวอย่างสถานการณ์จำลอง (case study) ในการอบรม และจากข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ที่มี นำมาใช้แก้ปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ การสร้างความมั่นใจให้พนักงานมีความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง จะส่งผลให้พนักงานทำงานได้อย่างมี ประสิทธิภาพ ปรับตัวกับปัญหาและสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงในองค์การได้ดี มุ่งมั่น ทุ่มเท ทำงานให้บรรลุ เป้าหมายขององค์การ ทั้งนี้บุคคลที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูงจะมีความรู้สึกว่าตนทำได้ ด้วยมีพลัง (แรงจูงใจ), ใช้วิธีการ (ปัจจัยด้านสถานการณ์), มีความเข้าใจแนวทางที่ถูกต้องของการกระทำ (การรับรู้บทบาท), และมีสมรรถนะ (ความสามารถ) ในการทำงาน (Bandura 1997 cited in McShane & Von Glinow, 2009) และเมื่อบุคคล เผชิญกับสภาพปัญหาหรืออุปสรรค แล้วสามารถแก้ไขปัญหาหรือขจัดอุปสรรคนั้นได้ แล้วเกิดความสุขกายสบายใจ เรียกได้ว่าบุคคลนั้นมีการปรับตัวแบบบูรณาการแบบผสมผสานหรือที่เรียกว่า การปรับตัวที่สมบูรณ์ แม้ว่าบางปัญหาอาจไม่ได้รับการแก้ไขจนเสร็จสิ้น แต่บุคคลสามารถยอมรับสภาพปัญหา ทำใจได้ ปรับความคิดความรู้สึกได้ ก็ถือเป็นการปรับตัวที่สมบูรณ์แบบเช่นเดียวกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ Elias, Noordin & Mahyuddin (2010) ได้ศึกษาเรื่องแรงจูงใจ ใฝ่สัมพันธ์และการรับรู้ความสามารถของตนเองที่เกี่ยวข้องกับการปรับตัวของนักศึกษามหาวิทยาลัย โดยพบว่า แรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์และการรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์กับการปรับตัว ดังนั้น การรับรู้ความสามารถ ของตนเองจึงมีอิทธิพลทางบวกต่อการปรับตัวในการทำงานของพนักงาน

อายุงานในองค์การสามารถพยากรณ์การปรับตัวในการทำงานของเจ้าหน้าที่ให้บริการลูกค้าได้ เนื่องจากการมีอายุงานที่เพิ่มขึ้น แสดงให้เห็นว่าพนักงานมีประสบการณ์ในการทำงาน ความรู้ ความเชี่ยวชาญ เพิ่มขึ้น ทำให้สามารถจัดการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในงาน ได้อย่างรวดเร็วและชำนาญ ช่วยให้องค์การบรรลุเป้าหมาย ได้ อีกทั้งยังเป็นตัวอย่างที่ดีให้แก่พนักงานใหม่ สามารถให้คำปรึกษาและแนะนำวิธีการปฏิบัติงานในองค์การอย่างมี ความสุขและบรรลุเป้าหมายขององค์การ ได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Elias, Noordin & Mahyuddin (2010) ศึกษาเรื่องแรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์และการรับรู้ความสามารถของตนเองที่เกี่ยวข้องกับการปรับตัวของนักศึกษา มหาวิทยาลัย โดยพบว่านักศึกษารุ่นซีเนียร์ (ชั้นปีที่ 3-4) มีการปรับตัวโดยรวมดีกว่านักศึกษารุ่นจูเนียร์ (ชั้นปีที่ 1-2) ดังนั้น อายุงานในองค์การจึงมีอิทธิพลทางบวกต่อการปรับตัวในการทำงานของพนักงาน

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งนี้

1. จากผลการวิจัยที่พบว่า การปรับตัวในการทำงานแตกต่างกันตามอายุ โดยพนักงานที่มีอายุระหว่าง 35-49 ปี มีการปรับตัวในการทำงานสูงกว่าพนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 24 ปี ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากพนักงานที่อายุน้อย เป็นช่วงวัยเริ่มทำงาน มีประสบการณ์น้อย จึงควรสนับสนุนให้พนักงานเหล่านั้นเกิดความมั่นใจในการทำงานของตนเองมากขึ้น ซึ่งอาจทำโดยการจัดอบรมสัมมนาหรือเพิ่มพูนทักษะในงาน และเทคนิควิธีการขาย วิธีการพูดและเชิญวิทยากรจากภายนอกมาให้ความรู้ใหม่ ๆ รวมถึง

จัดให้พนักงานหรือทีมขายที่ทำผลงานยอดขายได้ดีที่สุดของปีมาให้ความรู้ ร่วมแลกเปลี่ยนความคิดเห็น เล่าให้ฟังถึงวิธีการแก้ปัญหา วิธีการทำงานให้ได้ประสิทธิภาพดี ในลักษณะเล่าสู่กันฟัง เป็นการเพิ่มพูนความสนิทสนมคุ้นเคยระหว่างพนักงานด้วยกัน มีการจัดกิจกรรมร่วมกันอย่างสม่ำเสมอ เพื่อไม่ให้พนักงานเครียดกับการทำยอดมากเกินไปเพียงอย่างเดียว

2. จากผลการวิจัยที่พบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปรับตัวในการทำงาน และอยู่ในระดับสูง ยกเว้นด้านประสบการณ์ที่ประสบผลสำเร็จอยู่ในระดับปานกลาง จึงควรสนับสนุนให้เกิดประสบการณ์มากขึ้น เพื่อให้เกิดการปรับตัวในการทำงานที่ดีอย่างต่อเนื่อง อาจทำได้โดยจัดอบรมพัฒนาทักษะความรู้ความสามารถในงานขายและการบริการอย่างสม่ำเสมอเชิญวิทยากรภายนอกผู้มีประสบการณ์โดยตรงมาให้ความรู้เพิ่มเติมและกระตุ้นให้พนักงานตื่นตัวมีแรงจูงใจในการทำงาน กระตุ้นการเพิ่มยอดขาย โดยจัดให้พนักงานดีเด่นหรือพนักงานที่มีทัศนคติที่ดีทั้งต่องานและองค์การมาพูดคุยถึงความสำเร็จที่เคยได้รับมาและสิ่งที่ทำให้แก่องค์การ เพื่อส่งเสริมการรับรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์การให้เข้มแข็งมากขึ้น ให้ความหมายของแต่ละตัวอักษรเชื่อมโยงเข้ากับกลยุทธ์ขององค์การ โดยเริ่มที่ผู้บริหาร อาจมีการจัดอบรมทุกเดือนให้ผู้บริหารมีส่วนร่วมกับพนักงานเป็นตัวอย่างของการทำวัฒนธรรมองค์การให้เห็นเป็นรูปธรรมว่าการปฏิบัติตามวัฒนธรรมองค์การจะส่งเสริมให้เกิดประโยชน์ต่อพนักงานและองค์การได้อย่างไร เช่น เมื่อพนักงานสามารถแก้ไขปัญหาเรื่องการบริการลูกค้าได้ ก็เขียนใส่กระดาษติดบอร์ดในแผนกของตนเอง แชร์เป็นความรู้ให้พนักงานคนอื่นได้ทราบถึงวิธีการด้วย จะสามารถสร้างกำลังใจในการทำงานให้เพื่อนร่วมงานได้ และยังเป็นการส่งเสริมวัฒนธรรมองค์การในเรื่องการเป็นผู้ให้บริการด้วยใจเป็นอย่างดีอีกประการหนึ่งด้วย

3. จากผลการวิจัยที่พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปรับตัวในการทำงาน และอยู่ในระดับสูง จึงควรสนับสนุนให้เกิดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การอย่างต่อเนื่อง โดยทำการจัด Onboarding Program เริ่มตั้งแต่การรับสมัคร คัดเลือกพนักงานที่ตรงตามต้องการ พิจารณาจากความรู้ ความสามารถ ทักษะ และทัศนคติ จากนั้นก็ทำการคัดเลือกพนักงาน โดยการสัมภาษณ์ การตอบแบบสอบถาม หรือการสร้างสถานการณ์จำลองเพื่อทดสอบการตัดสินใจและการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าของผู้สมัครเข้าทำงานเพื่อประกอบการคัดเลือกให้ได้พนักงานที่ตรงตามคุณสมบัติที่องค์การต้องการ เมื่อตกลงรับพนักงานเข้าทำงานแล้ว ทำการสร้างความประทับใจให้กับพนักงานใหม่ก่อนวันเริ่มงาน โดยให้พี่เลี้ยงหรือหัวหน้างานโทรศัพท์ไปแนะนำตัว พูดคุยกับพนักงานถึงความต้องการให้ช่วยเหลือหรือสนับสนุนเรื่องใดบ้างเพื่อให้พนักงานเรียนรู้งานได้เร็วที่สุด และเมื่อถึงวันปฐมนิเทศก็มาเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ด้วย ให้พนักงานเห็นตัวอย่างรุ่นพี่ที่ดีและที่ปรับตัวได้ดี จัดหาเวลาให้พนักงานใหม่และพนักงานเก่าได้มีโอกาสทำกิจกรรมร่วมกันมากขึ้น เช่นกิจกรรมที่ให้ครอบครัวของพนักงานเข้ามามีส่วนร่วมหรือได้รับประโยชน์ด้วย เป็นการส่งเสริมการรับรู้ว่าองค์การห่วงใยใส่ใจ ดูแลทั้งพนักงานและครอบครัวของพนักงานด้วย

4. จากผลการวิจัยที่พบว่าอายุงานในองค์การ การรับรู้ความสามารถของตนเอง และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ สามารถร่วมกันพยากรณ์การปรับตัวในการทำงานของพนักงานได้ บริษัทฯ อาจพิจารณาเรื่องการสร้างความผูกพันในองค์การ เพื่อให้พนักงานรู้สึกรักองค์การ ภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์การและอยู่กับองค์การได้ยาวนานขึ้น และอาจพิจารณาเพิ่มการรับรู้ความสามารถของตนเองของพนักงานแต่ละบุคคล โดยเน้นที่หัวหน้างานและฝ่ายบุคคลที่ทำหน้าที่สังเกตวิเคราะห์ความต้องการของพนักงาน และอาจใช้ผลจากการประเมินผลงานประจำปี หรือผลการทดลองงานร่วมด้วย มาประกอบการพิจารณาเรื่องรางวัลและเงื่อนไขในงาน เพื่อให้พนักงานมีส่วนร่วมในทุกกิจกรรมขององค์การ อาจมีการแจกของรางวัลแก่พนักงานเมื่อเข้าร่วมกิจกรรม มีการชื่นชมพนักงานหรือทีมที่ทำยอดขายได้สูงสุดประจำไตรมาส หรือมีรางวัลแก่พนักงานดีเด่นประจำเดือน เป็นต้น รวมถึงการพิจารณาเรื่องผลตอบแทนและสวัสดิการเพื่อให้เหมาะสมกับตลาดแรงงานในกลุ่มธุรกิจเดียวกัน อาจมีการจัดทำโครงสร้างเงินเดือนที่ชัดเจนและเหมาะสมกับหน้าที่งาน และเพื่อให้เท่าเทียมกับกลุ่มธุรกิจคู่แข่ง

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

1. ศึกษากับกลุ่มประชากรในแผนกอื่น เช่น แผนก Logistic แผนกการตลาด ฯลฯ เพื่อส่งเสริมให้ เกิดการรับรู้ความสามารถของตน และนำความสามารถนั้นมาทำงานที่มีคุณภาพให้กับองค์การ

2. พิจารณาตัวแปรอื่น ๆ ที่อาจมีอิทธิพลต่อการปรับตัวในการทำงานมาศึกษาเพิ่มเติม เช่น บุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบ ลักษณะงาน แรงจูงใจในการทำงาน ความเครียดในงาน วัฒนธรรมองค์การ ความผูกพัน ต่อองค์การ

3. ทำการศึกษาข้อมูลเชิงลึก โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลรูปแบบอื่นนอกเหนือจากแบบสอบถาม เช่น การสัมภาษณ์ การสังเกต เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ใกล้เคียงกับความเป็นจริงมากที่สุด สามารถนำไปอธิบายผลในเชิงลึกได้มากยิ่งขึ้น

References

Bandura, A. (1986). *Social foundations of thought and action: A social cognitive theory*. New Jersey: Prentice-Hall.

Bandura, A. (1997). *Self-efficacy: The exercise of control*. New York: W. H. Freeman.

Bourpong, S. (2005). S*elf-Adjustment of Thai catering staff in working environment of Thai-Airways International Public Company Limited*. Master of Business Administration Thesis, Valaya Alongkorn Rajabhat University. (in Thai)

Chalermthanakijkosol, K (2000). *Work adjustment of employees in mobile phone operator company.* Master of Science in Industrial Psychology Thesis, Kasetsart University. (in Thai)

Dawis, R. V., Lofquist, L. H., & Weiss, D. J. (1968). *A theory of work adjustment (a revision). Minnesota studies in vocational rehabilitation: XXIII*. Minnesota: University of Minnesota.

Dawis, R. V., & Lofquist, L. H. (1984). A *psychological theory of work adjustment.* Mineapolis: University of Minnesota.

Eggerth, D. E. (2008). From theory of work adjustment to person-environment correspondence counseling: Vocational psychology as positive psychology. *Journal of Career Assessment, 16*(1), 60-74.

Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., & Sowa, D. (1986). Perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology, 71*(3), 500-507.

Eisenberger, R, Armeli, S., Rexwinkel, B., Lynch, P. D., & Rhoades, L. (2001). Reciprocation of perceived organizational support. J*ournal of Applied Psychology, 86* (1), 42-51.

Elias, H., Noordin, N., & Mahyuddin, R. H. (2010). Achievement motivation and self-efficacy in relation to adjustment among university students. *Journal of Social Sciences, 6*(3), 333-339.

Harrison, J. K., Chadwick, M., & Scales, M. (1996). The relationship between cross-cultural adjustment and the personality variables of self-efficacy and self-monitoring. *Journal of Intercultural Relations, 20*(2), 167-188.

Iarmsupasit, S. (1996). *Theories and techniques in behavior modification* (2nd ed.). Bangkok: Chulalongkorn University. (in Thai)

Kaeokangwan, S. (2010). *Lifespan human development.* Bangkok: Thammasat University. (in Thai)

Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). Determining sample size for research activities. *Educational and Psychological Measurement, 30*(3), 607-610.

Manager Online. (2013). *Benefit trends survey in 2014, employer use more flexible system for employee*. Retrieved from http://www.manager.co.th/Home/ViewNews.aspx?NewsID=9560000079576. (in Thai)

Mcshane, S. L., & Von Glinow, M. A. (2009). *Organizational behavior* (2nd ed.). Singapore: McGraw-Hill.

Onyishi, I. E., & Ogbodo, E. (2012). The contributions of self-efficacy and perceived organizational support when taking charge at work. *Journal of Industrial Psychology, 38*(1), 1-11.

Promtan, T. (2004). *Leadership, work stress and work adjustment of employees: A case study of Western Digital (Bang-Pain) company limited*. Master of Science in Industrial Psychology Thesis, Kasetsart University. (in Thai)

Rhoades, L., & Eisenberger, R. (2002). Perceived organizational support: A review of the literature. J*ournal of Applied Psychology, 87*(4), 698-714.

Sutthavas, J. (2011). *Factors affecting work adjustment of Neo Government Officer in land development department.* Master of Science in Industrial Psychology Thesis, Kasetsart University. (in Thai)

Takeuchi, R, Wang, M., Marinova, S. V., & Yao, X. (2009). Role of domain-specific facets of perceived organizational support during expatriation and implications for performance. *Organization Science, 20*(3), 621-634.

Tantayapinant, S. (2011). Management tactics for a diverse workforce. *Executive Journal, 31*(4), 59-64. (in Thai)

Weiten, W., & Lloyd, M. A. (2006). *Psychology applied to modern life* (8th ed.). New York: Thomson

การปรับตัวทางสังคมและวัฒนธรรมของทายาทแรงงานข้ามชาติ

Social and Culture Adjustment of the Heirs of Migrant Workers

สุวิมล แสนเวียงจันทร์ และ ยุพา โพผา

Suvimon Sanveingchan and Yupa Phopa

คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

Faculty of Nursing, Bangkok Thonburi University

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาเครือข่ายความสัมพันธ์ทางสังคม และการแสดงออกทางวัฒนธรรม ของทายาทของแรงงานข้ามชาติ และศึกษากลไกทางสังคม ที่มีผลต่อการปรับตัว กลุ่มเป้าหมายคือเยาวชนทายาทแรงงานข้ามชาติ ที่พักอาศัยในบริเวณพื้นที่อำเภอพุทธมณฑล ที่เรียนในโรงเรียนร่วมกับเด็กนักเรียนคนไทย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสัมภาษณ์เชิงลึก ที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้น ผ่านการทดสอบความตรงเชิงเนื้อหาโดยผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน หลังจากนั้นเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก ใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลด้วย วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (content analysis) ผลการวิจัยพบว่า ลักษณะของการ ปรับตัวทางสังคม และวัฒนธรรม ทายาทแรงงานข้ามชาติที่เข้าเรียนในโรงเรียนไทย สามารถใช้ภาษาไทยได้ดี มีทัศนคติที่ดีต่อการปรับตัว สามารถรับเอาแบบแผนการปฏิบัติทางวัฒนธรรมแบบไทยได้มาก มีเครือข่ายทางสังคมทั้งแรงงานข้ามชาติและคนไทย และมีด้านพื้นที่ทางสังคม ด้านความสัมพันธ์กับคนไทยพื้นถิ่น ส่วนมากเป็นความสัมพันธ์แบบเป็นทางการ ที่ถูกจัดกระทำโดยกลไก ทางสังคมที่เป็นกลไกของรัฐ เช่น การมีกิจกรรมในโรงเรียน สถานศึกษา และกลไกของชุมชน เช่นการรวมกันทำบุญตามวัฒนธรรมเดิม ทายาทกลุ่มนี้ ครอบครัวมีศักยภาพและมีความตั้งใจที่จะให้ลูกเรียนต่อในระดับสูงในประเทศไทย ข้อเสนอแนะ ควรจะมีแนวทางในการปฏิบัติในกรณีที่ทายาทผู้ย้ายถิ่น ต้องการเรียนต่อ และทำงานในประเทศไทย และควรมีการศึกษาถึงทักษะชีวิต และปัญหาที่เกิดจากการปรับตัวและรับเอาวัฒนธรรม ต่างๆของเยาวชนทายาทผู้ย้ายถิ่น

คำสำคัญ: ทายาทแรงงานข้ามชาติ, การย้ายถิ่น, การปรับตัว

Abstract

This research aims to study the social relations network and the cultural expression of the youths, who are the heirs of migrant workers, and also to study the social mechanism that affects to their social and culture adjustment. The qualitative research method was applied in this research study and the target group is the youths who are heirs of migrant workers living in the area of Phuttha Monthon district and attend the same schools as local Thais. The research findings found the specific characters of social and culture adjustment which are the heirs of migrant workers in Thai school setting are able to use Thai fluently and they also have positive attitude towards social and culture adjustment. They can widely accept Thai cultural practice patterns and have social networks as well as social spaces among both migrant workers and Thai people. Concerning relationship with local Thais, most of relations are in the formal forms which arranged by social mechanism that is the state government mechanism such as the schools events, and community mechanism such as joining with Thais in the religious ceremony following

their original culture. The results shown that this group of the heirs is in the potential families whose parents have intentions to continue their children's education in the higher levels in Thailand. The recommendation from the study are to have the practical guidelines for the heirs of migrant workers who migrated and would like to continue studying and working in Thailand. Moreover, there should be the further studies in life skills and problems in adjustment and how to accept the various cultural aspects of the migrant workers' heirs.

Keywords: the heirs of migrant workers, migration, adjustment

บทนำ

สภาพสังคมในทศวรรษใหม่ เป็นยุคของความเร็วและความล้ำสมัยของเทคโนโลยีการสื่อสารความหลากหลายทางเชื้อชาติ วัฒนธรรม มีการเคลื่อนย้ายแรงงานระหว่างประเทศมากขึ้น ปัจจุบันมีการเคลื่อนย้ายแรงงานจากประเทศเพื่อนบ้าน เข้ามาทำงานในประเทศไทยมากขึ้น โดยเฉพาะแรงงานข้ามชาติ 3 สัญชาติ ได้แก่ พม่า กัมพูชา และลาว ซึ่งมีทั้งแรงงานที่ได้รับอนุญาตและเข้าเมืองโดยถูกกฎหมายและผิดกฎหมาย จากข้อมูลการเคลื่อนย้ายแรงงานในภูมิภาคอาเซียนและสถานการณ์แรงงานไทยของสำนักงานกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ แรงงานข้ามชาติกลุ่มนี้ ส่วนใหญ่จะถูกนำมาใช้ทดแทนแรงงานในประเทศ ที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า ซึ่งประเทศไทยกำลังขาดแคลนแรงงานระดับ นี้อย่างต่อเนื่อง แรงงานเหล่านี้จะหลั่งไหลเข้ามากระจายอยู่ทั่วไปในแต่ละภูมิภาค จากศูนย์ข้อมูลเศรษฐกิจแรงงาน ปี 2556 พบว่าอัตราการจ้างแรงงานข้ามชาติ ต่อจำนวนผู้มีงานทำทั้งหมด คิดเป็นร้อยละ 2.96 นอกจากนี้ยังมีทายาทของแรงงาน โดยคิดรวมผู้ที่เกิดในประเทศไทยหรือย้ายมาตั้งแต่ยังอยู่ในวัยก่อนเรียน แม้จำนวนประชากรที่เป็นทายาทแรงงานข้ามชาติรุ่นที่ 2 จะไม่มีตัวเลขจากการสำรวจอย่างเป็นทางการ แต่ตัวเลขการประมาณการ โดยรวมจากการจดทะเบียนแรงงานย้ายถิ่นครั้งแรกในปี 2547 พบว่า ผู้ติดตามผู้อพยพรุ่นแรก หรือเรียกว่าประชากรทายาทรุ่นที่ 2 ที่อายุไม่เกิน 15 ปี มี 84,362 คน (เมียนมาร์ 71,290 คน) คิดเป็น 6.14% ของแรงงานจดทะเบียนทั้งหมดที่มี 1,161,013 คนรวมกับการจดทะเบียนผู้ติดตามในปี 2552 ซึ่งเพิ่มขึ้นอีก 5,317 คน (เมียนมาร์ 4,382 คน) นอกจากนี้สามารถคำนวณจากจำนวนแรงงานย้ายถิ่นที่ตั้งครรภ์ ซึ่งมีตัวเลขจากกระทรวงสาธารณสุขช่วงปี 2547-2552 ว่า มีแรงงานย้ายถิ่นตั้งครรภ์ 53,630 คน จึงประมาณการว่าถึงปี 2553 ทายาทรุ่นที่ 2 จากเมียนมาร์ ลาว และกัมพูชา น่าจะมีจำนวนอย่างน้อย 143,309 คน (Archawanijkul, 2009)

ชุมชนในอำเภอพุทธมณฑล เป็นชุมชนแห่งหนึ่ง ที่มีแรงงานข้ามชาติ ที่มีทายาทเป็นเด็กและเยาวชนมีทั้งที่ได้เรียนหนังสือ และไม่ได้เรียนหนังสือ แต่ต้องช่วยเป็นแรงงาน เช่นทำงานก่อสร้างช่วยพ่อแม่ จากการเปลี่ยนแปลงอย่างมากของสังคม และวัฒนธรรมความเชื่อรวมทั้งภาษา ทำให้ส่งผลกระทบต่อเด็ก และเยาวชนต่างชาติ ที่พำนักอาศัยอยู่ในสังคมไทย ก่อให้เกิดปัญหาด้านการปรับตัว ปัญหาด้านอารมณ์และจิตใจ ปัญหาสุขภาพและปัญหาความรุนแรง โดยเฉพาะเด็กและเยาวชนต่างชาติที่มีทักษะชีวิตต่ำ ขาดภูมิคุ้มกันทางสังคมที่ดี การศึกษาเรื่อง การปรับตัวทางสังคม วัฒนธรรม ของบุตรแรงงานข้ามชาติ เป็นการศึกษาวิธีการปรับตัวของเยาวชน เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติ พัฒนาให้เกิดการตระหนักรู้ เห็นคุณค่าในตัวเอง และการแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์ การจัดการกับอารมณ์ ความเครียด และการสร้างสัมพันธภาพที่ดีต่อผู้อื่น ความรู้ความเข้าใจที่ ได้จากการวิจัยครั้งนี้จะมีประโยชน์ต่อการ สร้างองค์ความรู้เกี่ยวกับการปรับตัวทางสังคมและวัฒนธรรมของบุตรแรงงานข้ามชาติ และการผลักดันนโยบายที่ จะนำไปสู่การพัฒนาสังคมที่ มีผู้คนต่างวัฒนธรรมต่างชาติพันธุ์ ให้ อยู่ร่วมกันได้อย่างสงบสุขและสร้างสรรค์

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาเครือข่ายความสัมพันธ์ทางสังคมและการแสดงออกทางวัฒนธรรม ของเยาวชนทายาทแรงงานข้ามชาติ

2. เพื่อศึกษากลไกทางสังคม ที่มีผลต่อการปรับตัวทางสังคมและวัฒนธรรม ของเยาวชนทายาทแรงงานข้ามชาติ

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ทุกสิ่งในโลกนี้ ย่อมมีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ ไม่มีสิ่งหนึ่งสิ่งใดที่มีสภาพมั่นคง หากแต่ย่อมเปลี่ยนแปลงไปตามกาลเวลา สังคมและวัฒนธรรมก็มีลักษณะเช่นเดียวกัน ไม่มีสังคมและวัฒนธรรมใดหยุดอยู่กับที่ โดยแท้จริงตลอดเวลามีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นเสมออันเป็นลักษณะธรรมดาของสังคมมนุษย์หากพิจารณาถึงความหมายการเปลี่ยนแปลงทางสังคมและวัฒนธรรมแล้ว การเปลี่ยนแปลงทางสังคมอาจเกิดขึ้นได้จากความสัมพันธ์ทางสังคมในแต่ละเรื่อง อาจเกิดขึ้นในส่วนย่อยหรือส่วนใหญ่ของความสัมพันธ์ทางสังคมก็ได้ หรือการเปลี่ยนแปลงใด ๆ ไม่ว่าการเปลี่ยนแปลงจะเปลี่ยนเล็กน้อยหรือใหญ่โตเพียงไรก็ตาม ย่อมถือว่าเป็นการเปลี่ยนแปลงทางสังคมได้ทั้งสิ้น ส่วนการเปลี่ยนแปลงทางวัฒนธรรมนั้นเป็นการเปลี่ยนแปลงในแบบแผนของการดำเนินชีวิตของชนกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง ย่อมจะมีวิถีชีวิตเป็นของตนเอง การเปลี่ยนแปลงทางสังคมวัฒนธรรมนั้น ในทางปฏิบัติแล้วยากที่จะแยกออกจากกันได้โดยเด็ดขาด เพราะหากมีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้น ท้ายที่สุดการเปลี่ยนแปลงผลกระทบถึงสองลักษณะดังกล่าวเสมอ (Samakkarn, 2003)

แนวคิดเกี่ยวกับการปรับตัวทางวัฒนธรรม การปรับตัว หรือการดัดแปลงตัวของมนุษย์ (adaptation) ตามสารานุกรมศัพท์สังคมวิทยา-มานุษยวิทยา หมายถึง กระบวนการที่คนกระทำตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมโดยการปรับปรุง เปลี่ยนแปลงกายภาพให้กลมกลืนกับสิ่งแวดล้อมเพื่อความมั่นคงปลอดภัยของตนเอง มีการดัดแปลงตัวเป็น 4 ประเภท (Hiranyato, 1983) คือ

1. การดัดแปลงทางกายภาพ (physical adaptation)

2. การดัดแปลงทางอารมณ์ (emotional adaptation)

3. การดัดแปลงทางสติปัญญา (intelligence adaptation)

4. การดัดแปลงทางอุดมคติ (ideal adaptation) ผู้ที่ดัดแปลงตัวเองให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมไม่ได้ ย่อมมิอาจจะดำรงชีวิตอยู่เป็นปกติสุขได้

เช่นเดียวกับพจนานุกรมศัพท์สังคมวิทยา อังกฤษ-ไทย ฉบับราชบัณฑิตยสถานได้ให้ความหมายของคำว่า Adaptation คือการดัดแปลง ซึ่งเป็นกระบวนการปรับตัวให้เหมาะสมที่จะมีชีวิตอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่กำหนดให้ โดยทั่วไปจะใช้กับการเปลี่ยนแปลงในลักษณะทางกายภาพของร่างกาย แต่อาจใช้ในความหมายถึงการดัดแปลงเชิงวัฒนธรรมเพื่อให้เหมาะกับสิ่งแวดล้อมเฉพาะของมนุษย์ได้ด้วย (Office of the Royal Society, 1989)

การปรับตัว มักใช้ในความหมายของการปรับเปลี่ยนส่วนใดส่วนหนึ่งหรือหลายส่วนเพื่อให้ความสัมพันธ์ลงตัว (Pongsapitchm, 2004) การปรับตัวเกิดขึ้นเนื่องจากมนุษย์ต้องการดำรงชีวิตอยู่ได้ในสภาวะแวดล้อมต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการจำเป็นขั้นพื้นฐานของตัวเองและให้บรรลุถึงสิ่งที่ตนต้องการทั้งด้านร่างกายและจิตใจ (Nittayayon, 1987)

การปรับตัวทางวัฒนธรรมมีความสำคัญต่อความสำเร็จในการปรับตัวของมนุษย์ในด้านต่าง ๆ เนื่องจากการพัฒนาบุคลิกของชนแต่ละชาติพันธุ์มีผลต่อการที่บุคคลรู้สึกต้องการติดต่อกับผู้อื่น วัฒนธรรมอื่น ๆ ความรู้สึกว่าเป็นเจ้าของ หรือการแยกตัวออกหรือความต้องการมีส่วนร่วมในกิจกรรมกลุ่ม (Bennett, 2001)

การปรับตัวทางวัฒนธรรมตามแนวคิดของ Cohen (Pongsapitchm, 2004) เสนอข้อคิดว่า การศึกษาเรื่องการปรับตัวทางวัฒนธรรมควรพิจารณาองค์ประกอบด้านศิลปวัฒนธรรม และสังคมวัฒนธรรมที่เป็นวิถีชีวิต ความเชื่อ องค์ประกอบต่าง ๆ ของวัฒนธรรมเรียงร้อยประสานเข้าเป็นวัฒนธรรมที่มีลักษณะเป็นองค์รวม มีลักษณะเฉพาะของแต่ละสังคมวัฒนธรรม การปฏิสัมพันธ์กับสังคมข้างเคียงหรือการค้นพบสิ่งใหม่ภายในสังคมตนเองจะทำให้

เกิดการปรับเปลี่ยนเพื่อการคงอยู่ของสังคมวัฒนธรรมนั้น ๆ วัฒนธรรมคือระบบสัญลักษณ์ องค์ประกอบแต่ละส่วนมีความหมายและสื่อความหมายที่ลึกซึ้ง และกว้างขวางกว่าข้อเท็จจริง การดำเนินชีวิตของมนุษย์ต้องดำเนินเป็นกลุ่ม การปรับเปลี่ยนสังคมวัฒนธรรมเป็นการปรับเปลี่ยนในกลุ่มมากกว่าในระดับปัจเจกบุคคล การสืบทอดวัฒนธรรมต้องถ่ายทอดจากรุ่นหนึ่งไปอีกรุ่นหนึ่งเป็นกลุ่ม การปรับตัวทางวัฒนธรรมจึงเป็นการปรับเปลี่ยนของกลุ่ม และพฤติกรรมของมนุษย์ยืดหยุ่นและปรับเปลี่ยนได้ ไม่มีพฤติกรรมใดที่ไม่สามารถปรับเปลี่ยนได้เลย และ การถ่ายทอดวัฒนธรรมจากรุ่นหนึ่งไปสู่อีกรุ่นหนึ่งมีกระบวนการและขั้นตอน

จากการศึกษาพบว่า วัฒนธรรมที่คล้ายคลึงกันมีส่วนส่งเสริมให้การปรับตัวเป็นไปได้ดี และเร็วขึ้น เช่นเดียวกับทัศนคติที่ดีของผู้ไปอยู่ใหม่ ต่อสถานที่ไปอยู่ ก็มีผลต่อการปรับตัวและยอมรับสังคมได้ดีด้วย (Kosic, 2002) มีการศึกษาการผสมผสานวัฒนธรรมที่แตกต่างกันของคนหลากหลายเชื้อชาติ ที่เกิดการยอมรับในกลุ่มที่ต่างกัน พบว่า ชาวยุโรปสามารถปรับตัวมีวิถีชีวิตในประเทศอเมริกาได้ดีกว่าในประเทศแถบเอเชีย อาฟริกา หรือ อเมริกา เช่นเดียวกับ Ward & Kennedy (1993) ศึกษาพบว่า นักศึกษาชาวจีน ที่ไปอยู่ในประเทศสิงคโปร์สามารถปรับตัวได้ดีและง่ายกว่าเมื่อย้ายไปอยู่ที่ประเทศนิวซีแลนด์ เนื่องจากการมีวัฒนธรรมที่คล้ายคลึงกัน การได้รับคำแนะนำด้านวัฒนธรรม การให้ความรู้ในการปรับตัวทางวัฒนธรรมแก่ผู้ที่จะย้ายไปอยู่ในประเทศใหม่ มีความสำคัญอย่างยิ่ง จะช่วยให้ผู้ที่ไปอยู่ใหม่ได้เข้าใจความเป็นอยู่ เพื่ออยู่อย่างมีความสุข ลดอัตราความเสียหายต่าง ๆ ไป

สิ่งสำคัญที่ทำให้การปรับตัวได้ดีคือ ภาษา เนื่องจากภาษาของมนุษย์เป็นเครื่องมือในการสื่อสารซึ่งกันและกัน (Chuakul, 1985) ภาษา คือการถ่ายทอดความคิดด้วยระบบสัญลักษณ์ เป็นพฤติกรรมที่เกิดได้ด้วยการเรียนรู้และเป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรม คนที่ใช้ภาษาเดียวกันสามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและประสบการณ์ซึ่งกันและ กันได้อย่างลึกซึ้งและกว้างขวาง (Chuenmanoot, 1999) ภาษา จึงทำให้มนุษย์สามารถปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อมใหม่ ถิ่นที่อยู่ใหม่ การเข้าถึงบริการและการมีส่วนร่วมในชุมชนได้ง่ายขึ้น การรู้ภาษาของเจ้าของประเทศเป็นปัจจัยสำคัญอย่างยิ่งที่ทำให้การปรับตัวใน การอยู่ในประเทศนั้น ๆ ประสบความสำเร็จ ถ้าไม่รู้ภาษาหรือพูดสื่อสารได้ไม่ดีก็ทำให้การปรับตัวเป็นไปได้ยาก (McWhirter & King, 2000) ความสามารถในการใช้ภาษาไทยของแรงงานข้ามชาติที่เข้ามาทำงานในประเทศไทยจะทำให้ได้ค่าจ้างรายวันสูงกว่าผู้ที่พูดภาษาไทยไม่ได้ การใช้ภาษาไทยเป็นปัจจัยสำคัญในการผสมผสานเข้ากับคนไทยและสามารถนำไปสู่การตั้งรกรากถาวรขึ้นในประเทศไทยได้ (McWhirter & King, 2000) การเรียนรู้ภาษาใหม่ของประเทศที่ไปอยู่ใหม่ไม่ใช่สิ่งที่สำคัญที่สุด แต่ควรจะมีการเรียนรู้วัฒนธรรมใหม่ด้วย จากการศึกษา พบว่า ภาษาถิ่นเป็นสิ่งจำเป็น และเป็นเครื่องมือสื่อสาร โดยเฉพาะในประเทศที่มีผู้ย้ายมาอยู่จากหลากหลายประเทศ เช่น ประเทศอิสราเอลผู้มาอยู่ใหม่ต้องรู้ภาษาฮีบรู เนื่องจากเป็นทั้งภาษาพูดและภาษาราชการ ผู้ที่รู้ภาษาฮีบรู สามารถปรับตัวเข้ากับสังคมและวัฒนธรรมใหม่ได้ง่ายขึ้น เช่นเดียวกับที่ Lybeck (2002) ศึกษาคนอเมริกันที่ไปอยู่ในประเทศนอรเวย์ พบว่า ระดับการเรียนรู้ภาษาที่ 2 สามารถกำหนดได้ว่า จะประสบความสำเร็จในการปรับตัวและเรียนรู้วัฒนธรรมใหม่ได้ดีเพียงใดด้วย เนื่องจากการรู้ภาษาและเข้าใจถึงการใช้ภาษาได้ดีทำให้เรียนรู้วัฒนธรรมดีตามไปด้วย ในกลุ่มเด็กก็พบว่าการเปลี่ยนแปลงการสอนในโรงเรียนจากการสอนโดยใช้สอง ภาษามาเป็นภาษาอังกฤษอย่างเดียวและให้ภาษาที่สอง เป็นวิชาเลือกทำให้เด็กที่ย้ายมาอยู่ใหม่ปรับตัวในการเรียนได้ดีขึ้น เด็กที่ไม่ยอมใช้ภาษาของประเทศที่ไปอยู่ใหม่เนื่องจากไม่มีความคุ้นเคย ทำให้เกิดความขัดแย้งในการปรับตัวส่งผลต่อสภาวะจิตใจ การเรียนตกต่ำ มีการเสพยาเสพติดและเกิดพฤติกรรมเสี่ยงต่าง ๆ ได้ (James, 1997)

ผลการศึกษาของ Poyrazli, Arbona & Bullington (2001) พบว่า นักศึกษาชาวตุรกีที่ไปศึกษาต่อในประเทศอเมริกา ผู้ที่มีทักษะการฟัง พูด อ่าน เขียน ภาษาอังกฤษได้ดี จะมีผลการเรียนเฉลี่ยสูง และคนที่ไปอยู่เมื่ออายุยังน้อยเมื่อมีการทดสอบด้านภาษาอังกฤษก็ทำคะแนนได้ดี ทำให้เห็นว่าภาษามีความสำคัญต่อการปรับตัวในการเรียนของนักเรียนกลุ่มนี้ Dee & Henkin (1999) ศึกษาการปรับตัวของนักศึกษาชาวเกาหลีที่ไปศึกษาต่อในประเทศสหรัฐอเมริกา พบว่า ภาษาเป็นอุปสรรคในการปรับตัวเข้ากับวัฒนธรรมของประเทศใหม่ทำให้ไม่สามารถแสดง

ความคิดเห็นหรือการมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ได้ งานวิจัยในอีกด้านหนึ่งที่น่าสนใจยิ่งคือการที่ภาษาทำให้คนละทิ้งวัฒนธรรมเดิม เช่น เด็กอะบอริจินที่ต้องเผชิญกับสิ่งที่เรียนรู้ใหม่ การมุ่งเรียนภาษา เพื่อการสื่อสาร การเข้าสู่โรงเรียนที่เป็นสถานที่ขัดเกลาและการเข้าสู่โลกใหม่ทำให้ละเลยคุณค่าของวัฒนธรรมเดิมไปเสีย หรือการไม่รู้ภาษาทำให้เกิดการเลือกปฏิบัติในด้านต่าง ๆ ทำให้เลิกใช้ภาษาเดิมเนื่องจากเกิดความอับอายเกิดความขัดแย้ง

การมีเพื่อนเป็นผู้ที่มาอยู่ก่อนหรือการได้อยู่รวมกลุ่มเดียวกับผู้ที่มีพื้น ฐานทางวัฒนธรรมเหมือนกันช่วยทำให้ลดความตึงเครียดจากปัญหาในการปรับตัว การแยกตัวออกจากสังคมได้ (Zhang & Rentz, 2007) จากการศึกษาของ Bar-Yosef (2001) พบว่า ปัญหาของเด็กที่เป็นบุตรของผู้อพยพจากเอธิโอเปียเข้าไปอยู่ในประเทศอิสราเอล ซึ่งมีความแตกต่างด้านภาษา สีผิว และวัฒนธรรมอย่างสิ้นเชิง แต่การมีเพื่อนที่เป็นเด็กชาวอิสราเอลผู้เป็นเจ้าของประเทศทำให้เด็กเหล่านี้สามารถปรับตัวได้เร็วขึ้น

กรอบแนวคิดการวิจัย

การศึกษาการปรับตัวทางสังคม และวัฒนธรรมของทายาทแรงงานข้ามชาติ ในเขตอำเภอพุทธมณฑล ครั้งนี้ เป็นการศึกษาเรื่องราวชีวิต ของทายาทแรงงานข้ามชาติและผู้ปกครอง ในเรื่องการปรับตัวและประสบการณ์เรียนรู้ และการที่เด็กและเยาวชนได้สร้างความหมายให้กับตนเอง ยังครอบคลุมถึงกระบวนการเรียนรู้ที่เด็กและเยาวชนต่างชาติ ได้ปรับตัวให้สอดคล้องกับสังคมที่อาศัยในปัจจุบัน

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยใช้วิธีการเชิงคุณภาพ โดยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก ทายาทแรงงานข้ามชาติ ในเขตอำเภอพุทธมณฑล เป็นการศึกษาเรื่องราวชีวิต ของทายาท และผู้ปกครองที่เป็นแรงงานข้ามชาติ ในเรื่องการปรับตัวทางสังคม และวัฒนธรรม

กลุ่มเป้าหมายในการศึกษาครั้งนี้ คือ ทายาทแรงงานข้ามชาติ ที่อาศัยอยู่ในเขตอำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ที่ได้เข้าเรียนในโรงเรียนร่วมกับนักเรียนไทย และผู้ปกครอง โดยมีเกณฑ์ในการคัดเลือก ผู้ให้ข้อมูลหลักคือ

1. เป็นเด็กหรือเยาวชน ที่มีทั้งบิดามารดา เป็นแรงงานข้ามชาติ

2. เป็นแรงงานข้ามชาติ ที่มีบุตรหลาน เรียนร่วมกับนักเรียนคนไทย

3. พำนักอยู่ในประเทศไทยตั้งแต่หนึ่งปีขึ้นไป

4. สามารถสื่อสารภาษาไทยได้

5. ยินดีในการให้ข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแนวสัมภาษณ์เชิงลึกที่นักวิจัยพัฒนาขึ้น ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา โดยผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ผู้วิจัยปรับตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญเพื่อนำไปเป็นแนวทางในการสัมภาษณ์เชิงลึก

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ครั้งแรกทีมผู้วิจัย ได้กำหนดสถานที่เก็บข้อมูลในชุมชน แต่เนื่องจากการเก็บข้อมูลในชุมชน ไม่พบทายาทแรงงาน ที่สามารถสื่อสารภาษาไทยได้ จึงปรับเปลี่ยนวิธีการเก็บข้อมูล โดยการเลือกกลุ่มเป้าหมายแบบลูกโซ่ (snowball sampling) เริ่มจากกลุ่มเป้าหมายที่เป็นฝาแฝดทายาทแรงงานข้ามชาติในชุมชน ติดตามไปที่โรงเรียนที่ผู้ให้ข้อมูลเรียนอยู่ และให้แนะนำเพื่อนให้ผู้วิจัยได้ทำความรู้จัก และขออนุญาต คุณครูและผู้ปกครองในการสัมภาษณ์เชิงลึกทายาทแรงงานข้ามชาติ ในการวิจัยครั้งนี้มีผู้ให้ข้อมูลหลักเป็นแรงงานข้ามชาติ 5 คน และทายาทแรงงานข้ามชาติ จำนวน 8 คน เมื่อข้อมูลที่สัมภาษณ์เริ่มมีข้อมูลซ้ำๆ ในเรื่องเดียวกัน ผู้วิจัยจึงยุติการเก็บข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลรวม ทำการวิเคราะห์ เมื่อสิ้นสุดการเก็บข้อมูล ทีมผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูล ให้เหลือแต่คุณลักษณะร่วมที่มีความหมายและไม่ละเลยข้อมูลที่มีลักษณะต่าง เมื่อได้พิจารณาความสัมพันธ์ของข้อมูลแล้ว จะนำไปสู่การสร้างข้อสรุปเกี่ยวกับข้อมูลนั้น ๆ ซึ่งการยืนยันข้อสรุป จะเป็นรายงานข้อค้นพบของการศึกษา

สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลในครั้งนี้ ใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (content analysis) ประกอบด้วยขั้นตอนต่าง ๆ ดังนี้ คือการกำหนดรหัส (coding) เพื่อการจำแนกข้อมูล และเรื่องที่เกี่ยวข้องวิธีการอื่นๆ ได้แก่ การวิเคราะห์เปรียบเทียบ (constant comparative analysis) เพื่อนำไปสู่การสร้างข้อสรุปเชิงนามธรรม (Yoddamnoen-Ettics & Tungchonlathip, 2009)

ข้อพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์

การวิจัยนี้ผ่านการอนุมัติ จากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี เมื่อวันที่ 5 มกราคม 2558 รหัสโครงการวิจัย มกธ. พย.บ. 195.1/2559

ผลการวิจัย

อำเภอพุทธมณฑล ตั้งอยู่ในจังหวัดนครปฐม เป็นพื้นที่เกษตรกรรมที่มีความอุดมสมบูรณ์ และมีภาคธุรกิจจำนวนมากเป็นที่ตั้งของสถานศึกษา ในระดับประถมศึกษา ระดับมัธยมศึกษา และมหาวิทยาลัย ประชาชนในพื้นที่มีอาชีพทั้งเกษตรกรรม การทำธุรกิจ อุตสาหกรรม จึงมีแรงงานข้ามชาติเข้ามาอยู่อาศัย และทำงานเป็นจำนวนมาก โดยข้อมูลของจังหวัดนครปฐม ในปีพ.ศ. 2551 พบแรงงานในจังหวัดนครปฐมจำนวน 37,666 คน(Archawanijkul, 2009) แรงงานข้ามชาติเหล่านี้ รับจ้างอยู่ในภาคเกษตรและอุตสาหกรรม เช่นกิจการสวนกล้วยไม้ ฟาร์มสุกร ลูกจ้างขายของ และโรงงานขนาดเล็ก รวมทั้งเป็นแม่บ้านทำงานบ้าน เป็นต้น

บริบทชีวิตของทายาทแรงงานข้ามชาติ

ทายาทแรงงานข้ามชาติ ที่เป็นผู้ให้ข้อมูลหลัก ย้ายตามบิดามารดา เข้ามาทำงานในเขตอำเภอนครปฐม ส่วนมากบิดามารดา มีอาชีพไม่มั่นคง เช่น เป็นคนงานสวนกล้วยไม้ รับจ้างขายของ โรงงานตัดเย็บเสื้อผ้า และเป็นแม่บ้าน การไป-กลับประเทศต้นทาง และทำงานอย่างถูกกฎหมาย แรงงานบางคน เมื่อตั้งครรภ์ จะเดินทางไปคลอดที่ประเทศต้นทาง เมื่อบุตรโต ระยะหนึ่ง เช่นประมาณ 6 เดือน ถึง 1 ปี จึงย้ายกลับเข้ามาทำงานในประเทศไทยอีกครั้งหนึ่ง ขณะที่ มีแรงงานข้ามชาติ ที่คลอดในเมืองไทย แต่ไม่ได้หลักฐานการแจ้งเกิด

ตาราง 1

ข้อมูลเบื้องต้นของทายาทแรงงานข้ามชาติที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง

ชื่อ *	อายุ(ปี)	การศึกษา	สถานที่เกิด	สถานภาพของบิดามารดา	อาชีพบิดา-มารดา	ลักษณะที่อยู่อาศัย
1. ดญ. นิลใบ (แฝดพี่)	12	ป. 5	ไทย	มารดาคนกัมพูชา บิดาคนไทย	คนงานก่อสร้าง รับจ้างขายของ	แคมป์คนงานก่อสร้าง
2. ดญ.สรัญ (แฝดน้อง)	12	ป. 5	ไทย	มารดาคนกัมพูชา บิดาคนไทย	คนงานก่อสร้าง รับจ้างขายของ	แคมป์คนงานก่อสร้าง
3. ดช.เอ (พม่า)	12	ป.4	พม่า	บิดา-มารดา พม่า	รับจ้างทำสวนกล้วยไม้ รับจ้างขายของ	บ้านเช่า
4. ดช.วินเอ (พม่า)	10	ป.3	พม่า	บิดา-มารดา พม่า	รับจ้างทำสวนกล้วยไม้	บ้านเช่า
5. ดญ.บัวเงิน (ลาว)	9	ป.2	ไทย	บิดา-มารดา ลาว	รับจ้างขายของ ลูกจ้างโรงงาน	หอพักโรงงาน
6. ดช.มะแอ (พม่า)	13	ป.5	พม่า	บิดา-มารดา พม่า	โรงงานเย็บกางเกงยีนส์	ตึกชั้นบนที่ทำงาน (เช่า)
7. ดช.หม่อง (พม่า)	9	ป.1	พม่า	บิดา-มารดา พม่า	รับจ้างทำสวนกล้วยไม้	ที่พักในสวนกล้วยไม้

นามสมมุติ*

จากตารางที่ 1 ทายาทแรงงานข้ามชาติ ที่เป็นผู้ให้ข้อมูลหลักในการศึกษา มีทั้งที่เกิดในประเทศไทย และประเทศต้นทางแล้วย้ายตามบิดามารดา ได้รับการศึกษาในโรงเรียนไทย โดยใช้หลักฐานของนายจ้างของบิดา-มารดา โดยที่นายจ้างเห็นว่าเป็น วิธีการหนึ่งที่เป็นการจูงใจให้แรงงานข้ามชาติทำงานอยู่นานๆ และด้านแรงงานข้ามชาติก็มีความหวังว่าการที่บุตรหลานได้เรียนหนังสือ เป็นการทำให้การทำงานในประเทศไทยได้ง่ายขึ้น บางครั้งใช้บุตรหลานเป็นล่ามในการสื่อสาร กับคนไทย

เครือข่ายความสัมพันธ์ และพื้นที่ทางสังคม ของแรงงานข้ามชาติและทายาท

แรงงานข้ามชาติที่เข้ามาทำงานประเทศไทย ในระยะหลัง ๆ และมาทำงานมากกว่า 5 ปีขึ้นไป การเข้ามาของแรงงานข้ามชาติ จะมีเครือข่ายอยู่ก่อน เช่นเพื่อนมาทำงานในประเทศไทยแล้วมีการชักชวนกันมาทำงาน หรือเพื่อทำงานก่อนได้ดูลู่ทางการทำงานไว้แล้ว ความสัมพันธ์ทางสังคม แรงงานข้ามชาติ จะมีความสัมพันธ์ทางสังคมกับเพื่อนแรงงานด้วยกัน การติดต่อเพื่อนที่ทำงานในจังหวัดอื่น ๆ ใช้วิธีโทรศัพท์ ติดต่อกัน โดยเฉพาะในกลุ่มทายาท ที่ได้เรียนหนังสือในประเทศไทย จะสามารถใช้โทรศัพท์มือถือได้ดีกว่า รุ่นพ่อแม่ เวลามีงานทำบุญ จะมีการรวมตัวกันระหว่างเพื่อนแรงงาน และญาติ ส่วนมากที่สนิทกัน ก็จะเป็นเพื่อนแรงงานที่ทำงานที่เดียวกัน หากมีงานบุญใหญ่ แรงงานจะไปทำงานบุญรื่นเริงรวมกัน เช่นไปเที่ยวที่จังหวัดสมุทรสาคร เช่น วัดท่าฉลอม วัดโกรกกราก โดยเฉพาะวัดน้อยนางหงส์ กลุ่มผู้ย้ายถิ่นเชื้อชาติพม่า ทวายได้ระดมทุนสร้างเจดีย์ และมีการจัดงานทำบุญกันเป็นประจำ ผู้ย้ายถิ่นในจังหวัดสมุทรสาคร และใกล้เคียงมาร่วมทำบุญ รวมทั้งแรงงานในอำเภอพุทธมณฑล ด้วย

แรงงานข้ามชาติมีการกลับไปเยี่ยมบ้านเกิดบางครั้ง แต่มีการส่งเงินกลับไปให้ปู่ ย่า ตา ยาย ที่อยู่ประเทศต้นทางบ่อย ๆ โดยผ่านนายหน้า ผู้วิจัยถามเรื่องการกลับไปเยี่ยมบ้านเกิดของแรงงาน และทายาท

"....ส่วนมากไม่ค่อยได้กลับไปเยี่ยมบ้านเกิด ไม่สะดวกในการทำงาน ต้องทำงานเก็บเงิน และเด็กเรียนหนังสือ แต่ส่งเงินไปให้แม่บ่อย เป็นค่าเลี้ยงลูกคนเล็ก ฝากให้เพื่อนบ้านเดียวกันกลับไป เพราะเขากลับไปเยี่ยมบ้านบ่อยกว่าเรา ก็ให้ค่าฝากเขาด้วย ..... แล้วโทรศัพท์ถามว่าได้รับเงินหรือไม่ ได้เท่าไหร่ ..ส่วนเราตั้งแต่มาทำงานเมืองไทย 6 ปี ได้กลับไปเยี่ยมบ้าน 2 ครั้ง ไปลำบากต้องพาเด็กไปด้วย "

สัมภาษณ์ แรงงานข้ามชาติพม่า มารดา ด.ช.มะแอ

ส่วนการรวมกลุ่มของแรงงานข้ามชาติ ที่แสดงความเป็นชาตินั้น ไม่ค่อยได้แสดงออกเนื่องจากในเขตอำเภอพุทธมณฑล ไม่มีสถานที่เฉพาะสำหรับการรวมกลุ่มกัน บางครั้งแรงงานที่มีสัญชาติพม่า จะไปรวมกันทำบุญที่จังหวัดสมุทรสาคร แต่แรงงานข้ามชาติลาว ส่วนมากจะทำบุญกับพระไทย เช่น การใส่บาตร

ความสัมพันธ์กับชุมชนไทย ไม่มีความสัมพันธ์หรือเกิดความขัดแย้งที่ชัดเจน ส่วนมากคนไทยในพื้นที่ได้ประโยชน์จากผู้ย้ายถิ่นในด้านเศรษฐกิจ เช่น ค่าเช่าห้องพัก การเป็นแรงงาน ตามโรงงานขนาดเล็ก และทำสวน หรือการขายของชำตามพื้นที่ ที่แรงงานอาศัยอยู่ การอยู่ร่วมกันนานๆ ก็เริ่มเข้าใจวัฒนธรรมกัน โดยเฉพาะในรุ่นทายาทที่ได้เรียนหนังสือในเมืองไทย จะมีความน่ารัก พูดภาษาไทยได้ และมีน้ำใจช่วยงานเล็ก ๆ น้อย ๆ

ความสัมพันธ์กับคนไทย แรงงานข้ามชาติมีความสัมพันธ์ด้านที่เป็นทางการ เช่นผ่านการทำงาน หรือผ่านการเข้าร่วมกิจกรรมของโรงเรียนลูก ส่วนใหญ่ผู้ปกครองนักเรียนข้ามชาติ จะเข้ามาช่วยกิจกรรมของโรงเรียนตามที่ครูบอกกล่าวเป็นอย่างดี เนื่องจากผู้ปกครองนักเรียนข้ามชาติคิดว่าตนเองมีความผูกพันกับโรงเรียนลูก การให้ความร่วมมือส่วนมากตามทักษะที่ผู้ปกครองมี เช่น การทำอาหารท้องถิ่น หรือการแสดงวัฒนธรรมประเพณีต่าง ๆ นอกจากนี้การติดตามบุตรเข้ามาช่วยกิจกรรมของโรงเรียนยังเป็นการเปิดพื้นที่ทางสังคมให้ผู้ปกครองนักเรียนข้ามชาติอีกด้วย และยังได้ติดตามช่วยเหลือบุตรในการเรียนอย่างใกล้ชิด มีความผูกพันกับโรงเรียนลูกและครูมาก ที่นี่เปิดโอกาสให้เราที่เป็นคนงานต่างชาติเข้ามาร่วมกิจกรรมลูก ไม่ได้รังเกียจ ถ้าเป็นโรงเรียนอื่นเขาอาจจะไม่ให้เข้าโรงเรียน มาช่วยทำอาหาร เวลามีการแสดงฉันจะมาทำอาหารพื้นเมืองบ้านฉันให้นักเรียนไทยกินด้วย ชอบมาทำอาหาร เวลาครูเรียกให้มาทำ ตอนนี้ลูกอยู่ ป. 5 แล้ว อีกปีเดียวแม่ก็ไม่ได้มาโรงเรียนนี้อีก เพราะ

ลูกเรียนจบ แม่คงเหงา คิดถึงคุณครู เลยบอกครูว่าถึงลูกจบแล้ว ถ้ามีงานให้บอก จะมาทำอาหารให้อีก

สัมภาษณ์ มารดา ด.ญ.นิลใบ, ด.ญ. สรัญ (ทายาทแรงงานข้ามชาติเขมร) ป. 5

พื้นที่ทางสังคมของทายาทแรงงานข้ามชาติ ส่วนมากจะเป็นเพื่อนนักเรียนด้วยกันทั้งนักเรียนไทย และนักเรียนทายาทแรงงานข้ามชาติ และคุณครูที่โรงเรียน การเข้าเรียนของทายาทแรงงานข้ามชาติ ส่วนมากเป็นการดูแลจากนายจ้าง พามาฝากเข้าเรียนและบางส่วนเกิดจากแรงงานข้ามชาติกันเองที่มีการแนะนำ ช่วยเหลือพาเด็กไปเรียน โดยสถานศึกษาที่รับทายาทแรงงานข้ามชาติเข้าเรียน มีแนวทางในการปฏิบัติในการรับทายาทแรงงานข้ามชาติที่ไม่มีสถานะทางทะเบียนของนักเรียนและผู้ปกครอง โดยให้นายจ้างของผู้ปกครองนักเรียน เซ็นรับรอง และใช้ข้อมูลทะเบียนบ้านของนายจ้าง เป็นเอกสารเข้าสมัครเรียน อย่างไรก็ตามนักเรียนต่างชาติที่ไม่ได้ขึ้นทะเบียนนั้น แม้ได้เข้าเรียน แต่ไม่สามารถทำกิจกรรมบางอย่างได้ เช่นการไปทัศนศึกษาในต่างจังหวัด เนื่องจากไม่สามารถทำประกันอุบัติเหตุเป็นกลุ่มได้

จะพบว่านักเรียนทายาทแรงงานข้ามชาติ ยังมีความจำกัดพื้นที่ทางสังคม แต่นักเรียนทายาทแรงงานข้ามชาติจะมีโอกาสในการพบปะ ปฏิสัมพันธ์กับคนไทยมากกว่ารุ่นพ่อแม่ เนื่องจากสามารถพูดภาษาไทยได้ บางคนสามารถสื่อสารภาษาไทยได้ ดีกว่าภาษาเดิม และเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้แรงงานข้ามชาติรุ่นพ่อแม่ มีพื้นที่ทางสังคม เพิ่มขึ้นจากการติดตามลูกไปทำกิจกรรมที่โรงเรียน

จากการที่ทายาทแรงงานข้ามชาติ ที่เกิดและเติบโตในเมืองไทย มีความเป็นอยู่ที่สบายเทียบกับประเทศต้นทาง มีพื้นที่ทางสังคมเพิ่มขึ้น และได้รับการยอมรับมากขึ้นตามลำดับ จึงมีทายาทแรงงานข้ามชาติที่มีโอกาสดี ๆ ได้เรียนหนังสือ ไม่อยากกลับไปบ้านเกิด ไม่ได้เรียนรู้ภาษาวัฒนธรรมประเพณีเดิม ทำให้ทายาทแรงงานงานข้ามชาติอยากทำงานที่สบาย จากการสัมภาษณ์ ผู้ปกครองแรงงานข้ามชาติ เห็นประเด็นว่าทายาทแรงงานข้ามชาติที่เกิดในเมืองไทย มีความรู้สึกว่าเมืองไทยคือบ้านเกิด ไม่รู้สึกถึงการแปลกแยก ด้านที่อยู่อาศัยและการเติบโต

"....เคยพาลูกไปบ้านเกิดครั้งนึ่งเขาบอกว่า พ่อแม่ไม่ต้องพาหนูมาที่นี่อีก เขาไม่ชอบบ้านภูเขา เขากลัวลำบาก..."

"....ไม่รู้ว่าลูกพูดภาษาเดิมได้ดีแค่ไหน ทุกวันนี้ลูกพูดแต่ภาษาไทย พูดกับพ่อแม่ก็พูดภาษาไทย เขาอยากเป็นเหมือนคุณครูที่โรงเรียน เดินก็เดินเหมือนคุณครู หัดสอนหนังสือ ทำท่าทางเหมือนคุณครู"

สัมภาษณ์มารดา ด.ญ. บัวเงิน (ทายาทแรงงานข้ามชาติลาว) ป. 2

การปรับตัวของทายาทแรงงานข้ามชาติ

การปรับตัวด้านภาษา: ทายาทแรงงานข้ามชาติที่อาศัยอยู่ในเขตอำเภอพุทธมล ที่เป็นผู้ให้ข้อมูลหลัก ส่วนมากมีอายุน้อยกว่า 15 ปี และได้รับการศึกษาในโรงเรียนไทย จึงสามารถพูดและสื่อสารภาษาไทยได้ดี ทายาทแรงงานข้ามชาติ สามารถสื่อสารภาษไทยได้ดีกว่ารุ่นพ่อ แม่ ส่วนมากเด็กที่มีอายุน้อยจะสามารถปรับตัวด้านภาษาได้ดี และสามารถเรียนรู้ภาษาใหม่ได้อย่างรวดเร็ว และเนื่องจากกลุ่มเป้าหมายในการวิจัยครั้งนี้ มีโอกาสได้เรียนในโรงเรียนร่วมกับนักเรียนไทย ผู้ปกครองแรงงานข้ามชาติ คนหนึ่งบอกว่าลูกเกิดในเมืองไทย ตอนนี้อายุ 9 ขวบเรียนอยู่ชั้นประถมศึกษาปีที่ 2 บอกว่าตอนนี้ลูกไม่พูดภาษาเดิมของพ่อแม่เลย อยู่ที่บ้านลูกจะพูดภาษาไทย พูดกับพ่อแม่ก็ใช้ภาษาไทย

จากการสัมภาษณ์ทายาทแรงงานข้ามชาติ ส่วนใหญ่พูดได้ทั้งภาษาพื้นถิ่น และสามารถพูดไทยได้เป็นอย่างดีเนื่องจากช่วงที่มาโรงเรียนจะได้เรียนภาษาไทย เมื่อกลับบ้านเด็กจะสื่อสารภาษาพื้นถิ่นกับพ่อแม่ ทำให้เด็กสามารถพูดได้อย่างน้อย สองภาษา แต่หากเข้ามาเมืองไทยตอนโตจะปรับตัวด้านภาษาได้ช้ากว่าเด็กเล็ก เนื่องจากมีการใช้ภาษาแม่เป็นหลักอยู่แล้ว

เมื่อเทียบกับรุ่นพ่อแม่ ที่แม้บางคนจะพูดไทยได้บ้างจากการสื่อสารกับนายจ้างหรือชุมชนไทย แต่ในรุ่นทายาท มีการปรับตัวทางภาษาที่ดีกว่ามาก อย่างไรก็ตามแรงงานข้ามชาติ และทายาท เกือบทั้งหมด รับสื่อสารมวลชนไทย เช่นวิทยุ โทรทัศน์ มีเกือบทุกครอบครัว ทำให้มีผลต่อการปรับตัวและเรียนรู้ภาษาไทย สังคมไทยของกลุ่มทายาทแรงงานข้ามชาติมากขึ้น และเร็วขึ้นด้วย

อย่างไรก็ดี การปรับตัวด้านภาษาของทายาทแรงงานข้ามชาติ จะพบว่าทายาทที่อาศัยอยู่ในประเทศไทยเป็นระยะเวลานาน และต่อเนื่องกัน ถึงแม้จะไม่ได้เกิดในประเทศไทย จะมีความสามารถในการใช้ภาษาไทยได้ดีกว่าทายาทแรงงานข้ามชาติที่ แม้จะเกิดในประเทศไทย แต่กลับไปอยู่ในประเทศพม่า นานๆ จึงกลับมาอยู่ประเทศไทย และสิ่งที่สำคัญในการปรับตัวด้านภาษาอีกส่วนหนึ่งคือ การได้มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับคนไทย พบว่าทายาทแรงงานข้ามชาติที่เข้าโรงเรียนและมีเพื่อนสนิทอยู่ในกลุ่มคนไทยจะสามารถพูดภาษาไทยได้ชัดเจน และรวดเร็วกว่าทายาทแรงงานข้ามชาติที่คบกับกลุ่มเพื่อนชาติเดียวกัน

นอกจากนี้คุณครูของโรงเรียน มีความเห็นตรงกันว่าในด้านการปรับตัวทางด้านภาษา ทายาทแรงงานข้ามชาติได้เปรียบเด็กนักเรียนไทยมาก เพราะไม่เพียงแต่ได้ภาษาไทย ภาษาชาติพันธุ์ของตน แล้ว บางครั้งยังเรียนภาษาเวียดนาม พม่า และภาษาอังกฤษจากศูนย์การเรียนรู้อีกด้วย

การปรับตัวด้านวัฒนธรรม: ทางด้านวัฒนธรรมนั้น ทายาทแรงงานข้ามชาติ มักจะปฏิบัติตามวัฒนธรรมของรุ่นพ่อแม่เป็นหลัก ทั้งในเรื่องศาสนา ประเพณีวัฒนธรรม เช่น การไหว้พระ ทำบุญ โดยเฉพาะเรื่องการเข้าร่วมกิจกรรมทางศาสนาในวันสำคัญต่างๆ ทางโรงงานเองหลายโรงงานก็จะอะลุ่มอล่วยให้แรงงานหยุดงานได้ในวันสำคัญทางศาสนา การเข้าร่วมงานบุญในวันหยุด บางครั้งก็ไปร่วมประเพณี ที่วัดพม่าในจังหวัดสมุทรสาคร ทำให้ได้พบปะกัน มีโอกาสแต่งกายแบบดังเดิม และเรียนรู้วิธีปฏิบัติใน กิจกรรมทางศาสนาแบบที่กลุ่มชาติพันธุ์ ของตนทำ นอกจากนั้นยังมีการช่วยเหลือกันในเรื่องการงานและเรื่องอื่น ๆ ด้วย

ส่วนที่เป็นวัฒนธรรมไทย เนื่องจากแรงงานข้ามชาติในเขตอำเภอพุทธมณฑล ส่วนใหญ่เป็นกลุ่ม พม่า เขมร ลาว ที่นับถือศาสนาพุทธ ทำให้มีวัฒนธรรมและศาสนาที่ใกล้เคียงกับวัฒนธรรมไทย เช่นวันสำคัญทางศาสนาต่าง ๆ แต่ก็มีส่วนที่ปรับเข้ากับวัฒนธรรมไทย เช่นความสำคัญแบบไทย อย่างวันพ่อ วันแม่ วันเด็ก ที่ทายาทแรงงานเข้าร่วมกิจกรรมกับโรงเรียนเป็นประจำ ก็มีส่วนส่งเสริมให้ทายาทเรียนรู้วัฒนธรรมการแสดงแบบไทย และจัดทายาทไปรำแบบเด็กไทยในโอกาสสำคัญดังกล่าว

ด้านที่อาจเปลี่ยนแปลงไปบ้างก็คือเรื่องของการแต่งตัว ที่อาจเปลี่ยนไปตามเพื่อน เมื่ออยู่นอกบ้าน คือเมื่ออยู่กับพ่อแม่ก็จะแต่งตัวตามวัฒนธรรมเดิม เช่นใส่ผ้าถุง ทาแป้งทานาคา แต่เมื่อไปนอกบ้านหรือไปกับเพื่อนก็เปลี่ยนไปใส่กางเกง และทาแป้งฝุ่น เพื่อดูไม่ให้แตกต่างกับคนไทยมาก

อีกทางหนึ่งทายาทแรงงานข้ามชาติ มักจะมีความแตกต่างกับรุ่นพ่อแม่ในเรื่องการใช้ชีวิต เช่นเดียวกับเยาวชนไทยที่พ่อแม่มักห่วงเรื่องการติดเพื่อน เที่ยวเตร่ อิทธิพลของสื่อทำให้ทายาทแรงงานข้ามชาติที่เป็นวัยรุ่นแต่งตัวเลียนแบบดารานักร้องมากขึ้น

กลไกทางสังคมที่ส่งผลต่อการปรับตัวทางสังคมวัฒนธรรมของทายาทแรงงานข้ามชาติ

กลไกภาครัฐ เอกชนและชุมชน มีส่วนสำคัญที่ช่วยเปิดพื้นที่ทางด้านสังคมและวัฒนธรรม ที่ทำให้ ทายาทมีโอกาสได้ศึกษาเรียนรู้ในเรื่องภาษา และวัฒนธรรมในสังคมไทยและของผู้ปกครองและสามารถขยายเครือข่ายความสัมพันธ์ทั้งในกลุ่มชาติพันธุ์ และกับชุมชนไทยและกลุ่มชาติพันธุ์อื่น ดังสรุปลักษณะการทำงานของกลไกแต่ละประเภทดังนี้

กลไกภาครัฐ ที่สำคัญสำคัญได้แก่ มติคณะรัฐมนตรีปี พ.ศ.2548 ที่เปิดโอกาสให้บุคคลที่ไม่มีหลักฐาน ทะเบียนราษฎร หรือไม่มีสัญชาติไทยให้เข้าเรียนในโรงเรียนของรัฐไทยได้ ด้วยการจัดสรรงบประมาณอุดหนุนเป็นค่าใช้จ่ายรายหัวให้แก่สถานศึกษาที่จัดการศึกษาแก่กลุ่มบุคคลเหล่านั้น ทำให้ทายาทของผู้ย้ายถิ่นเข้าเรียนในโรงเรียนของรัฐไทยเป็นจำนวนมากขึ้นทุกปี นอกจากนี้ทางกระทรวงมหาดไทยจัดทำฐานข้อมูล (เลขประจำตัว 13 หลัก) ให้กับทายาท ทำให้มีสถานะที่สามารถอยู่ในประเทศไทยได้มั่นคงขึ้นและได้รับการคุ้มครองในเรื่องที่เกี่ยวกับสิทธิเด็ก

กลไกเอกชน ในทุกพื้นที่ศึกษาจะมีองค์กรหรือโครงการพัฒนาและสงเคราะห์ของเอกชนที่ทำงาน ในด้านการศึกษา โดยมีการตั้งสถานศึกษาเพื่อรองรับทายาทของผู้ย้ายถิ่นตั้งแต่ระดับอนุบาลจนถึงระดับอนุปริญญา การจัดการศึกษานอกระบบที่เน้นสอนภาษาชาติพันธุ์และด้านศาสนา เพิ่มเติมทักษะชีวิต และดำเนินงานใน

ด้านการพัฒนาในด้านต่าง ๆ ได้แก่สุขภาพ เกษตรกรรม หัตถกรรม สิ่งแวดล้อม ฯลฯ รวมทั้ง การรณรงค์ปกป้องสิทธิของแรงงานและทายาท

กลไกชุมชน ได้แก่กลุ่มประชาคมที่ทำงานในพื้นที่ วัดและกลุ่มศาสนาต่าง ๆ และองค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น วัดจะมีบทบาทที่โดดเด่นสำหรับกลุ่มผู้ย้ายถิ่นและทายาท ที่ส่วนใหญ่จะนับถือศาสนาพุทธ ใน ขณะเดียวกันศาสนาคริสต์ และอิสลามก็มีบทบาทในการให้การอุปถัมภ์ผู้ย้ายถิ่นและทายาท ส่วนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งหมดมีความเข้าใจและเห็นใจผู้ย้ายถิ่นและทายาท รับทราบปัญหาดีและมีบทบาทในการดูแลและพัฒนาส่งเสริมผู้ย้ายถิ่นและทายาทให้ปฏิบัติอยู่ในกรอบของกฎหมายและศีลธรรม

การอภิปรายผล

แรงงานข้ามชาติ ส่วนมากมีความสัมพันธ์ทางสังคมกับเพื่อนแรงงานที่มาอยู่ก่อน โดยการเข้ามาของแรงงานข้ามชาติ จะมีเครือข่าย เช่นเพื่อนมาทำงานในประเทศไทยแล้วมีการชักชวนกันมาทำงาน หรือเพื่อนที่มาทำงานก่อนได้ดูลู่ทางการทำงานไว้ก่อนแล้ว

ความสัมพันธ์กับเพื่อนแรงงานข้ามชาติด้วยกัน กับเพื่อนที่ทำงาน อาศัยอยู่บริเวณเดียวกัน หรือในแคมป์คนงานด้วยกัน มีการพูดคุยกันบ้าง กรณีที่แรงงานนำภรรยา สามี หรือบุตร มาทำงาน และเลี้ยงดู ส่งเรียนหนังสือในประเทศไทย หลายครอบครัวพักอาศัยอยู่ใกล้กัน หรือพักอาศัยอยู่ด้วยกัน

ความสัมพันธ์กับชุมชนไทย ไม่มีความสัมพันธ์ที่เด่นชัด หรือเกิดความขัดแย้งที่ชัดเจน ส่วนมากคนไทยในพื้นที่ได้ประโยชน์จากผู้ย้ายถิ่นในด้านเศรษฐกิจ เช่น ค่าเช่าห้องพัก การเป็นแรงงาน ตามโรงงานขนาดเล็ก และทำสวน หรือการขายของชำตามพื้นที่ ที่แรงงานอาศัยอยู่

บางครั้งความสัมพันธ์กับคนไทย แรงงานข้ามชาติมีความสัมพันธ์ด้านที่เป็นทางการ เช่นผ่านการทำงาน หรือผ่านการเข้าร่วมกิจกรรมของโรงเรียนลูก เพราะขณะนี้บางโรงเรียนมีการเปิดรับบุตรผู้ย้ายถิ่นเข้าเรียนร่วมกับนักเรียนไทย ส่วนใหญ่ผู้ปกครองแรงงานข้ามชาติจะเข้ามาช่วยกิจกรรมของโรงเรียนตามที่ครูบอกกล่าวเป็นอย่างดี เนื่องจากผู้ปกครองนักเรียนข้ามชาติ คิดว่าตนเองมีความผูกพันกับโรงเรียนลูก การให้ความร่วมมือส่วนมากตามทักษะที่ผู้ปกครองมี เช่น การทำอาหารท้องถิ่น หรือการแสดงวัฒนธรรมประเพณีต่างๆ นอกจากนี้การติดตามลูกเข้ามาช่วยกิจกรรมของโรงเรียนยังเป็นการเปิดพื้นที่ทางสังคมให้ผู้ปกครองนักเรียนข้ามชาติอีกด้วย และยังได้ติดตามช่วยเหลือบุตรในการเรียนอย่างใกล้ชิด

จะเห็นว่าชนชาติที่มีวัฒนธรรมคล้ายคลึงกัน มีส่วนส่งเสริมให้เกิดการปรับตัวเป็นไปได้ดี และเร็วขึ้น เช่น เดียวกับทัศนคติที่ดีของผู้ไปอยู่ใหม่ต่อสถานที่อยู่ ก็มีผลต่อการปรับตัว และยอมรับสังคมได้ดี ด้วย (Kosic, 2002; Zander, 2008) และการปฏิสัมพันธ์กับสังคมข้างเคียง หรือการได้มีปฏิสัมพันธ์กับคนพื้นถิ่น ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงเพื่อให้เกิดการคงอยู่ของสังคมวัฒนธรรมนั้น (Pongsapitch, 2004) นอกจากนี้การมีเครือข่าย ความสัมพันธ์ทางสังคม และการได้รับคำแนะนำด้านวัฒนธรรม การได้รับความรู้ด้านการปรับตัวทางวัฒนธรรม มีความสำคัญ และช่วยให้ผู้ที่ไปอยู่ใหม่ได้เข้าใจความเป็นอยู่ และสามารถปรับตัวได้ดีขึ้น

การปรับตัวทางสังคมวัฒนธรรม ทายาทแรงงานข้ามชาติ

การปรับตัวด้านภาษา ทายาทแรงงานข้ามชาติที่อาศัยอยู่ในเขตอำเภอพุทธมล ที่เป็นผู้ให้ข้อมูลหลัก ส่วนมากมีอายุน้อยกว่า 15 ปี และได้รับการศึกษาในโรงเรียนไทย จึงสามารถพูดและสื่อสารภาษาไทยได้ดี ทายาทแรงงานข้ามชาติ สามารถสื่อสารภาษาไทยได้ดีกว่ารุ่นพ่อแม่ เด็กที่มีอายุน้อย จะสามารถปรับตัวด้านภาษาได้ดี และสามารถเรียนรู้ภาษาใหม่ได้อย่างรวดเร็ว หากมีการย้ายถิ่นตอนโต จะปรับตัวด้านภาษาได้ช้ากว่าเด็กเล็ก เนื่องจากมีการใช้ภาษาแม่เป็นหลักอยู่แล้ว สิ่งสำคัญที่ทำให้การปรับตัวได้ดีคือ ภาษา เนื่องจากภาษาของมนุษย์เป็นเครื่องมือในการสื่อสารซึ่งกันและกัน (Chuakul, 1985) ภาษาคือการถ่ายทอดความคิดด้วยระบบสัญลักษณ์ เป็นพฤติกรรมที่เกิดได้ด้วยการเรียนรู้และเป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรม คนที่ใช้ภาษาเดียวกันสามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและประสบการณ์ซึ่งกันและ กันได้อย่างลึกซึ้งและกว้างขวาง (Chuenmanoot, 1999) ภาษา จึงทำให้มนุษย์สามารถปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อมใหม่ ถิ่นที่อยู่ใหม่ การเข้าถึง

บริการและการมีส่วนร่วมในชุมชนได้ง่ายขึ้น การรู้ภาษาของเจ้าของประเทศเป็นปัจจัยสำคัญอย่างยิ่งที่ทำให้การปรับตัวใน การอยู่ในประเทศนั้น ๆ ประสบความสำเร็จ ถ้าไม่รู้ภาษาหรือพูดสื่อสารได้ไม่ดีก็ทำให้การปรับตัวเป็นไปได้ยาก

ทางด้านวัฒนธรรมนั้น ทายาทมักทำตามวัฒนธรรมของพ่อแม่ ค่อนข้างเหนียวแน่น เนื่องมาจากการที่อาศัยอยู่ในชุมชนที่มีคนมาจากชาติพันธุ์เดียวกัน มีความสัมพันธ์ ใกล้ชิดกัน เหมือนปฏิบัติตามประเพณีก็จะทำกันเป็นหมู่คณะ เช่น งานวันออกพรรษา งานสงกรานต์ที่มีการเตรียมการด้วยกัน ทำกิจกรรมด้วยกัน นอกจากนั้นยังมีการช่วยเหลือกันในเรื่องการงาน และเรื่องอื่นๆ ด้วย จะเห็นว่าการที่ผู้ย้ายถิ่น มีเพื่อนเป็นผู้ที่มาอยู่ก่อน หรือการได้อยู่รวมกลุ่มเดียวกับผู้ที่มีพื้นฐานทางวัฒนธรรมเหมือนกันช่วยทำให้ลดความตึงเครียดจากปัญหาในการปรับตัว การแยกตัวออกจากสังคม (Zhang & Rentz, 1996) เช่นเดียวกันกับการศึกษาในเด็กที่เป็นบุตรของผู้อพยพจากเอธิโอเปีย เข้าไปอยู่ในประเทศอิสราเอล ซึ่งมีความแตกต่างด้านภาษา สีผิว และวัฒนธรรมอย่างสิ้นเชิง แต่การมีเพื่อนที่เป็นเด็กชาวอิสราเอลผู้เป็นเจ้าของประเทศทำให้เด็กเหล่านี้สามารถปรับตัวได้เร็วขึ้น

ส่วนที่เป็นวัฒนธรรมไทย เนื่องจากแรงงานข้ามชาติในเขตอำเภอพุทธมณฑล ส่วนใหญ่เป็นกลุ่ม พม่า เขมร ลาว ที่นับถือศาสนาพุทธ ทำให้มีวัฒนธรรมและศาสนาที่ใกล้เคียงกับวัฒนธรรมไทย เช่นวันสำคัญทางศาสนาต่าง ๆ แต่ก็มีส่วนที่ปรับเข้ากับวัฒนธรรมไทย เช่นความสำคัญแบบไทย อย่างวันพ่อ วันแม่ วันเด็ก ที่ทายาทแรงงานเข้าร่วมกิจกรรมกับโรงเรียนเป็นประจำ ก็มีส่วนส่งเสริมให้ทายาทเรียนรู้วัฒนธรรมการแสดงแบบไทย และจัดทายาทไปรำแบบเด็กไทยในโอกาสสำคัญดังกล่าว

อีกทางหนึ่งทายาทแรงงานข้ามชาติ มักจะมีความแตกต่างกับรุ่นพ่อแม่ ในเรื่องการใช้ชีวิต เช่นเดียวกับเยาวชนไทยที่พ่อแม่มักห่วงเรื่องการติดเพื่อน เที่ยวเตร่ อิทธิพลของสื่อทำให้ทายาทแรงงานข้ามชาติที่เป็นวัยรุ่นแต่งตัวเลียนแบบดารานักร้องมากขึ้น

ข้อเสนอแนะ

ด้านการปรับตัวทางสังคมวัฒนธรรมทายาทแรงงานข้ามชาติกลุ่มที่เข้าเรียนร่วม ในโรงเรียน ส่วนหนึ่งเด็กนักเรียนกลุ่มนี้ มีความตั้งใจที่จะเรียนต่อและทำงานในประเทศไทย แต่ยังไม่มีแนวทางในการที่จะได้เรียนต่อและไม่รู้จะทำงานในด้านที่ไม่ต้องใช้แรงงานได้หรือไม่

การที่ทายาทผู้ย้ายถิ่น มีความพยายามที่จะปรับตัวเข้ากับสังคม วัฒนธรรมไทย เช่นการกลัวความลำบากที่จะกลับไปทำงานถิ่นเดิม การไม่ต้องการทำงาน ที่สกปรกอันตราย เสี่ยง เหล่านี้ นอกจากนี้การปรับตัวทางวัฒนธรรมของทายาทแรงงานข้ามชาติ ไม่เป็นแต่เพียงปรับตัวเข้ากับวัฒนธรรมและสังคมไทย แต่วัฒนธรรมต่างๆ ก็มีแนวโน้มที่จะรับเอาวัฒนธรรมเหล่านั้นเข้ามา เช่น วัฒนธรรม ตะวันตก เกาหลี การแต่งกาย เด็กและเยาวชนเหล่านี้อาจจะไม่รู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลง ก่อให้เกิดปัญหาต่างๆ ตามมา เช่นเด็กติดเกมส์ การตั้งครรภ์ไม่พึงประสงค์ ต่างๆ เหล่านี้ ได้ เนื่องจากพ่อแม่ของทายาทกลุ่มนี้ ต้องใช้เวลาส่วนใหญ่ไปในการทำงานเพื่อหาเลี้ยงชีพ เช่นเดียวกันกับพ่อแม่ในสังคมไทย ควรมีมาตรการต่าง ๆ ในการดูแลก่อนที่ปัญหาต่าง ๆ จะเกิดขึ้น

References

Archawanijkul, K. (2009). *Hiring of migrant workers according to the working of aliens act B.E. 2551 and preparing the occupations list for migrants*. Bangkok: Institute for Population and Social Research Mahidol University. (in Thai)

Bar-Yosef. (2001). From sedentary foragers to village hierarchies: The emergence of social institutions. *Quaternary International, 75*(1), 19-28.

Bennett, J. (2001). *The enchantment of modern life: Attachments, crossings and ethics*. Princeton: Princeton University.

Chuakul, V. (1985). *A fundamental concept of anthropology by Oliver Douglas.* Bangkok: The Social Science As sociation. (in Thai)

Chuenmanoot, O. (1999). *General psychology.* Bangkok: Ramkhamhaeng University. (in Thai)

Dee, J., & Henkin, A. (1999). Challenges to adjustment to college life in the United States: Experiences of Korean students. *International Education, 29*(1), 54-70.

Hiranyato, U. (1983). *Sociology and anthropology encyclopedia.* Bangkok: Odean Store. (in Thai)

James, A. (1997). *Constructing and reconstructing childhood: Contemporary issues in the sociological study of childhood.* London: New Fetter Lane.

Kosic, A. (2002). Acculturation attitudes, need for cognitive closure and adaptation of immigrants. *The Journal of Social Psychology, 2*(142), 179-201.

Lybeck, K. (2002). Cultural identification and second language pronunciation of Americans in Norway. *The Modern Language Journal, 86*(2), 174–191.

Nittayayon, N. (1987). *Self-adjustment and personality*. Bangkok: Odean Store. (in Thai)

Office of the Royal Society. (1989). T*ypography vocabularies legislation of office of the royal society version/ vocabulary legislation subcommittee typography branch*. Bangkok: Author. (in Thai)

Pongsapitch, A. (2004). *Cultural diversity (Paradigm and roles in civil society)* (4th ed.). Bangkok: Chulalongkorn University. (in Thai)

Poyrazli, Arbona, & Bullington. (2001). *Black African international adult students' experiences in higher education: A qualitative study*. Doctor of Education Thesis, The Pennsylvania State University.

Samakkarn, S. (2003). *Cultural changing and social development* (6th ed.). Nontaburi: National Institute of Development Administration. (in Thai)

Tomich, P., McWhirter, J. J., & King, W. E. (2000). International student adaptation: Critical variables. *International Education, 29*(1), 37-46.

Ward & Kennedy. (1993). Acculturation and adaptation revisited. *Journal of Cross-Cultural Psychology, 30*(4), 422-442.

Yoddamnoen-Ettics, B., & Tungchonlathip, K. (2009). *Analyzing qualitative data: Data management interpretation and clarification*. Nakorn Pathom: Mahidol University. (in Thai)

Zhang & Rentz. (2007). *Factors influencing acculturative stress among international students in the United States.* Doctor of Education Thesis, Kansas State University.

อิทธิพลเชิงโครงสร้างของวัฒนธรรมองค์การและความพึงพอใจในงานที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานอุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในเขตภาคตะวันออก

The Influence of Organization Culture Structure and Job Satisfaction that Influence the Electricity and Electronic Industry Performance in Eastern

พิพรรธน์ พิเชฐศิรประภา

Pipat Pichetsiraprapa

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาราชภัฏราชนครินทร์

Faculty of Management, Rajabhat Rajanagarindra University

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาวัฒนธรรมองค์การ ความพึงพอใจในงานและผลการดำเนินงานอุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในเขตภาคตะวันออก และ (2) เพื่อศึกษาอิทธิพลเชิงโครงสร้างของวัฒนธรรมองค์การและความพึงพอใจในการทำงานที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานอุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในเขตภาคตะวันออกโดยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ศึกษากลุ่มตัวอย่าง จำนวน 300 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ด้วยค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ตัวแบบสมการโครงสร้างโดยใช้โปรแกรม Visual PLS ผลการวิจัยเชิงปริมาณ พบว่า วัฒนธรรมองค์การ ความพึงพอใจในงาน และผลการดำเนินงานขององค์การ พบว่ามีความเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก และผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานขององค์การ เป็นปัจจัยที่ได้รับอิทธิพลมาจากวัฒนธรรมองค์การ และความพึงพอใจในงาน พบว่า วัฒนธรรมองค์การมีอิทธิพลสูงที่สุด (TE = 0.306) และความพึงพอใจในงาน (TE= 0.290) และรวมกันสามารถควบคุมค่าความผันแปรของผลการดำเนินงานขององค์การทำงานร้อยละ 0.405 และความพึงพอใจในงาน เป็นปัจจัยที่ได้รับอิทธิพลมาจากวัฒนธรรมองค์การมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญ และเป็นที่สังเกตว่า วัฒนธรรมองค์การ อิทธิพล (TE=0.798) และสามารถควบคุมค่าความผันแปรของความพึงพอใจในงานร้อยละ 0.637 ซึ่งสอดคล้องกับข้อสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

คำสำคัญ: วัฒนธรรมองค์การ, ความพึงพอใจในงาน, ผลการดำเนินงานขององค์การ

Abstract

This research has 2 objectives: (1) to study organization culture, job satisfaction and electricity and electric industry performance in Eastern and (2) to study the influence of organization culture structure and job satisfaction that influence the electricity and electronic industry performance in Eastern. Quantitative research studied sampling group for 300 people, instrument was the questionnaire and analyzed the percentage, mean, standard deviation and structural equation modeling analysis by Visual PLS. Quantitative research result found that the mean of organization culture, job satisfaction and performance of organization was high level and factor analysis result that influence the organization performance was the factor caused the organization culture and job satisfaction found that

organization culture influenced highest (TE = 0.306) and job satisfaction (TE= 0.290) and sum up to control the variation of organization performance worked 0.405 percent and job satisfaction was the factor influenced significant organization culture and it was able to observe that organization culture influenced (TE=0.798) and able to control the variation of job satisfaction at 0.637 percent accordance with assumption of statistical significance at 0.01 level

Keywords: organization culture, job satisfaction, organization performance

บทนำ

ประเทศไทยเป็นฐานการผลิตอุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์มานานกว่า 40 ปีและเป็นห่วงโซ่อุปทานของอุตสาหกรรมที่สำคัญแห่งหนึ่งของโลกซึ่งสถานการณ์ของโลกมีการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงไปเร็วมากดังนั้นอุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ไทยต้องมีการกำหนดตำแหน่งเชิงยุทธศาสตร์ (strategic positioning) ใหม่เพื่อให้แข่งขันได้ สำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรมร่วมกับสถาบันไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์จึงได้มีการศึกษาการกำหนดตำแหน่งเชิงยุทธศาสตร์ของอุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ไทย (Office of Industrial Economics, 2014) เพื่อให้สามารถรองรับการนำเทคโนโลยีที่พัฒนากระบวนการผลิตของอุตสาหกรรมให้ทันสมัยที่นำเข้ามาในประเทศไทย และเพื่อเป็นการพัฒนาศักยภาพของผู้ประกอบการในการเตรียมความพร้อม รวมทั้งเป็นการเสริมสร้างระบบฐานเศรษฐกิจของประเทศไทยให้เจริญเติบโตยิ่งขึ้นไป

สำหรับอุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในปี 2558 คาดว่าการผลิตจะปรับตัวเพิ่มขึ้นร้อยละ 1-2 เมื่อเทียบกับปีก่อนโดยอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์จะปรับตัวเพิ่มขึ้นร้อยละ 0.5 -1 ตามความต้องการของตลาดกลุ่มอุปกรณ์สื่อสารที่เพิ่มขึ้น แต่แนวโน้มการขยายตัวจะไม่สูงมากเท่ากับปีที่ผ่านมาสำหรับอุตสาหกรรมไฟฟ้าจะเพิ่มขึ้นร้อยละ 1-2 เนื่องจากกำลังซื้อในประเทศจะเพิ่มขึ้นตามการขยายตัวของเศรษฐกิจไทยและนโยบายกระตุ้นเศรษฐกิจของรัฐบาลทั้งด้านการลงทุนและการเร่งการใช้จ่ายของรัฐบาล นอกจากนี้การส่งออกจะปรับตัวดีขึ้นตามภาวะเศรษฐกิจโลก อย่างไรก็ตามยังมีปัจจัยเสี่ยงทางด้านภาวะเศรษฐกิจของญี่ปุ่นและสหภาพยุโรปที่ยังมีความเปราะบางค่อนข้างสูงนอกจากนี้จากการรายงาน Semiconductor Industry Association 3 (SIA) ของสหรัฐอเมริกาได้คาดการณ์ว่าตลาด Semiconductor ของโลกในปี 2558 จะขยายตัวเพิ่มขึ้น ร้อยละ 3.4 เมื่อเทียบกับปีก่อนซึ่งเพิ่มขึ้นในเกือบทุกภูมิภาคโดยเฉพาะสหรัฐอเมริกาจะมีการขยายตัวมากที่สุดถึงร้อยละ 5.3 เมื่อเทียบกับปีก่อน รองลงมาคือ เอเชียแปซิฟิก และสหภาพยุโรปเพิ่มขึ้นร้อยละ 3.8 และ 1.5 เมื่อเทียบกับปีก่อน ตามลำดับ ยกเว้นญี่ปุ่นที่มีการปรับตัวลดลง ร้อยละ 0.3 เมื่อเทียบกับปีก่อน (Office of Industrial Economics, 2014) จากที่กล่าวมาข้างต้นจึงทำให้ผู้ประกอบในอุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ต้องมีการพัฒนาระบบกระบวนการผลิตให้สามารถรองรับกับความต้องการของตลาดทั้งในประเทศและต่างประเทศ และต้องมีการเตรียมแผนรองรับการปรับตัวลดลงของความต้องการในอุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ จึงทำให้ส่งผลต่อปัญหาของผลการดำเนินงานขององค์การ (performance) ไม่ว่าจะเป็นผลประกอบการที่จะได้รับ การสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า และคุณภาพของผลิตภัณฑ์ ซึ่งสิ่งเหล่านี้ส่งผลถึงความสามารถในการทำกำไรให้กับองค์การ และสภาพคล่องของอุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ เช่นเดียวกับ Tangen (2005) ที่พบว่าความสัมพันธ์ระหว่างผลิตภาพผลกำไรและผลการปฏิบัติงานจะส่งผลต่อผลการดำเนินงานขององค์การให้ดำรงอยู่ได้อย่างยั่งยืนขึ้นอยู่กับผู้ประกอบการที่จะต้องมีการพัฒนาศักยภาพขององค์การให้เตรียมความพร้อมอยู่ตลอดเวลา และเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจให้กับบุคลากรในองค์การที่จะต้องปรับปรุงกระบวนการทำงานให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา และเป็นการเตรียมความพร้อม

ของฐานการผลิตที่มีการขยายตัวไปยังประชาคมอาเซียนที่จะเกิดขึ้นในเดือนธันวาคม 2558 ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ทำให้ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ต้องการมีพัฒนาบุคลากรในด้านต่าง ๆ ให้เกิดการเรียนอยู่ตลอดเวลา และกำหนดนโยบายแนวทางในการบริหารจัดการองค์การที่เปลี่ยนแปลงไปให้กับบุคลากรได้รับทราบและยอมรับกับการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน (efficiency) ของบุคลากรในการปฏิบัติงานให้ตรงตามเป้าหมายที่องค์การกำหนดไว้ และองค์การควรใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่า (Robbin,1990) จึงจะทำให้องค์การสามารถดำรงอยู่ได้อย่างยั่งยืน และองค์การจะต้องเร่งพัฒนาบุคลากรด้านศักยภาพเกี่ยวกับความเชี่ยวชาญให้เรียนอยู่ตลอดเวลาเพื่อเป็นการวัดประสิทธิภาพให้ตรงตามเป้าหมายที่องค์การกำหนดไว้ และจะส่งผลต่อประสิทธิผล (effectiveness) ที่ได้รับขององค์การ เพราะประสิทธิผลเป็นสิ่งที่สำคัญของกระบวนที่มุ่งเน้นให้บรรลุตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่พึงปรารถนาหรือเป็นไปตามที่คาดหวังไว้จึงทำให้อุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ต้องพิจารณาจากการนำผลของการปฏิบัติงานงานหรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่ได้รับนำมาเปรียบเทียบกับวัตถุประสงค์ หรือเป้าหมายที่กำหนดไว้เช่นเดียวกับ Cameron & Quinn (1999) กล่าวว่า ตัวแปรที่สำคัญที่ทำให้กำหนดประสิทธิผลต่อองค์การนั้นเกิดจากตัวชี้วัดที่เป็นตัวเงิน ความจงรักภักดีของลูกค้าและอัตราความผิดพลาดซึ่งเป็นสิ่งบ่งชี้ถึงความสำเร็จขององค์การ จึงจะทำให้ผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์มีความมั่นใจในการประกอบธุรกิจที่จะต้องมีการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ในองค์การได้อย่างคุ้มค่าในการพัฒนาความรู้ความสามารถให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์การและเป็นการสร้างศักยภาพในการแข่งขันได้อีกทาง

นอกจากนี้ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ยังต้องให้ความสำคัญกับปัญหาของความพึงพอใจในงาน (job satisfaction) เพราะถือเป็นหัวใจที่สำคัญที่จะจูงใจให้บุคลากรอุทิศตนให้กับองค์การ เช่นเดียวกับ เสนาะ ติเยาว์ (Sanao, 2000) พบว่า ความพอใจในงานเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของงาน และมีความสุขในการทำงาน หากบุคลากรมีความพึงพอใจสูง จะทำให้ความตั้งใจในการทำงานมีประสิทธิภาพส่งผลต่อก้าวหน้าในอาชีพและความสำเร็จขององค์การ ดังนั้นจึงทำให้องค์การต้องมีเทคนิคจูงใจบุคลากรไม่ว่าจะเป็นการมอบหมายอำนาจหน้าที่ในการทำงาน การยอมรับในการตัดสินใจ การให้ความสำคัญของบุคคลเข้ามามีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมต่าง ๆ โดยมุ่งเน้นการทำงานเป็นทีม ซึ่งจะทำให้บุคลากรมีขวัญ กำลังใจ และเกิดความรักในงาน มีความสุขกับหน้าที่ที่ปฏิบัติ และเป็นการสร้างความสามัคคีในหมู่คณะได้เป็นอย่างดี แต่อย่างไรก็ตามผู้ประกอบการอุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์จะต้องให้ความสำคัญกับการจูงใจในด้านของผลตอบแทน (compensation) ไม่ว่าจะเป็นการจ่ายผลตอบแทนระหว่างนายจ้างและลูกจ้าง การมีส่วนเกี่ยวข้องหรือผลประโยชน์ต่างตอบแทนไม่ว่าจะเป็นเงินเดือน โบนัส สวัสดิการต่างๆ ที่เป็นไปตามข้อตกลงขององค์การและเป็นไปตามกฎหมายกำหนด เพื่อเป็นการสร้างความมั่นใจและความมั่นคงให้กับบุคลากรที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจในงานได้ และสิ่งสำคัญบุคลากรจะสามารถทำงานให้ประสบความสำเร็จและมีความสุขกับการทำงานได้ก็ขึ้นอยู่กับเพื่อนร่วมงาน (colleague) เพราะถือเป็นปัจจัยที่สำคัญที่จะทำให้บุคลากรมีความตั้งใจในการทำงาน ไม่เกิดความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ทั้งนี้องค์การจะต้องเปิดโอกาสให้บุคลากรได้มีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์การอยู่เสมอเพื่อเป็นการสร้างความสามัคคีในหมู่คณะที่ต้องมุ่งเน้นการทำงานเป็นทีม สามารถแสดงความคิดร่วมกัน เกิดการยอมรับในสมาชิก และมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานร่วมกัน จึงจะทำให้มีความสุขกับการทำงานและเกิดความพึงใจในงานการทำงานได้ เพราะเพื่อนร่วมงานถือเป็นปัจจัยอย่างหนึ่งที่จะทำให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในงานประสบความสำเร็จและสิ่งสำคัญที่จะจูงใจในการทำงานได้คือองค์การจะต้องมีการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ เริ่มตั้งแต่การสรรหา การเข้ามาทำงานจนกระทั่งเกษียณอายุการทำงานนั้น องค์การจะต้องมีการวางแผนและสนับความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน (work in progress) เพราะถือเป็นการให้ความสำคัญกับความก้าวหน้าของการปฏิบัติงานของบุคลากรที่อยู่ในองค์การไม่ว่าจะเป็นการสนับสนุนในเรื่องของการพัฒนาตนเอง การฝึกอบรม การศึกษาต่อ และรวมถึงการโยกย้ายตำแหน่งหน้าที่ เพื่อความก้าวหน้าของสายงานต่าง ๆ ซึ่งปัจจัย

เหล่าเป็นสิ่งที่บุคลากรมีความต้องการของความมั่งคงในหน้าที่การงานของตนเอง และทำให้เกิดความพึงพอใจในงานได้อีกทาง และอย่างไรก็ตามการที่องค์การจะสรรหาบุคลากรเข้าทำงานจะต้องมีการพัฒนาศักยภาพบุคคลกรให้ตรงตามตำแหน่งงานหรือตรงตามความเหมาะสมกับงาน จึงจะจูงใจให้บุคลากรเกิดความสุขในการทำงานได้นั้น ปัจจัยที่สำคัญคือลักษณะงานที่ปฏิบัติ (job location) เพราะถือเป็นหัวใจสำคัญในการสรรหาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานให้เหมาะสมกับคุณสมบัติที่ปฏิบัติงานและมีความสุขกับการทำงาน จึงจะทำให้บุคลากรมีขวัญและกำลังใจในการทำงานได้อีกทาง และองค์การต้องมีการกำหนดลักษณะขอบเขตงานให้ชัดเจนในการปฏิบัติงานรวมทั้งสายการบังคับบัญชาที่ชัดเจนเพื่อให้กระบวนการทำงานมีประสิทธิภาพ และลักษณะงานจะต้องสร้างความท้าทายในการทำงานเพื่อให้บุคลากรมีการพัฒนาศักยภาพของตนเองอยู่เสมอ

สิ่งสำคัญอีกประการที่เป็นปัญหาที่ส่งผลต่ออุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์นั้นคือวัฒนธรรมองค์การ (organization culture) ซึ่งเป็นปัญหาที่องค์การต้องให้ความสำคัญเป็นอย่างมาก เพราะเกิดจากค่านิยมอย่างหนึ่งในการสร้างเป้าหมายร่วมกัน (Kotter,1996) และเกิดจากพฤติกรรมของกลุ่มที่เกิดจากการยอมรับและนำมาปฏิบัติสืบทอดต่อ ๆ กันมา จึงกลายเป็นวัฒนธรรมองค์การและทำให้บุคคลากรต้องมีการปรับตัวให้สอดคล้องกับวัฒนธรรมองค์การที่เกิดขึ้น ทั้งนี้วัฒนธรรมองค์การถือเป็นเป้าหมายสูงสุดในการบริหารจัดองค์การให้ประสบความสำเร็จได้นั้นขึ้นอยู่กับการส่งเสริมและสนับสนุนขององค์การที่ต้องให้บุคลากรเข้ามามีส่วนร่วมบริหารจัดการเพื่อให้เกิดเป็นค่านิยมและยอมรับทั้งสองฝ่าย ดังนั้นองค์การต้องให้ความสำคัญกับวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นอำนาจ (power orientation) ที่จะส่งเสริมและสนับสนุนมอบหมายให้บุคคลใดบุคคลหนึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบในการปฏิบัติงาน รวมทั้งมีอำนาจหน้าที่ในการตัดสินใจบริหารจัดการองค์การ เกิดการยอมรับและสามารถควบคุมบุคลากรได้เกิดความเข้าใจร่วมกันได้ และอำนาจหน้าที่จากสายการบังคับบัญชาได้ที่สามารถสื่อสารหรือแบ่งภาระหน้าที่ความรับผิดชอบได้อย่างชัดเจน จึงจะทำให้ระบบงานปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้องค์การต้องให้ความสำคัญกับวัฒนธรรมเน้นบทบาท (role orientation) ที่ต้องมุ่งเน้นเกี่ยวกับนโยบายขององค์การไม่ว่าจะเป็นกระบวนการทำงาน กฎระเบียบต่าง ๆ ในการทำงาน ที่ต้องชัดเจนเพื่อให้สามารถบริหารจัดการได้อย่างเป็นระบบ และทั้งนี้องค์การต้องสนับสนุนบุคคลที่มีความรู้ความสามารถและมีความเข้าใจกับบุคลากรในแต่ละระดับเข้ามาวางแผนในการจัดการทรัพยากรมนุษย์เพื่อให้สามารถควบคุมบทบาทในแต่ละหน้าที่ให้ได้อย่างชัดเจน นอกจากนี้องค์การจะประสบความสำเร็จได้ต้องให้ความสำคัญกับวัฒนธรรมเน้นงาน (task orientation) ที่ต้องสนับสนุนและเปิดโอกาสให้บุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความสามารถ ยอมรับการตัดสินใจในการบริหารงานของกลุ่มได้ และองค์การจะต้องมีเทคนิคในการธำรงรักษาบุคคลที่มีความรู้ความสามารถทำงานให้กับองค์การได้ยาวนาน และต้องสร้างแรงจูงใจในด้านต่าง ๆ ให้กับบุคลากรที่ทำให้เกิดความตั้งใจในการทำงานและมีระบบรางวัลเข้ามาจูงใจเพื่อสร้างขวัญและกำลังใจได้อีกทาง แต่อย่างไรก็ตามวัฒนธรรมเน้นคน (people orientation) ถือเป็นวัฒนธรรมองค์การที่ต้องให้ความสำคัญกับบุคคลเป็นอย่างมากเพราะถือได้ว่าองค์การจะประสบความสำเร็จก็ขึ้นอยู่กับบุคลากรที่มีความจงรักภักดีต่อองค์การ มีความรู้ความสามารถในการทำงาน และสามารถนำพาองค์การประสบความสำเร็จได้ และถือเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าต่อองค์การ ดังนั้นจากที่กล่าวมาข้างต้นเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์การถือเป็นหัวใจที่สำคัญอีกประการหนึ่งที่จะทำให้องค์การนั้นประสบความสำเร็จได้ และองค์การจะต้องเข้ามามีส่วนร่วมและมีบทบาทที่สำคัญที่จะสร้างวัฒนธรรมองค์การได้เข้มแข็งอยู่กับองค์การได้อย่างยาวนั้น ก็ต้องขึ้นอยู่กับความร่วมมือร่วมในขององค์การและบุคลากรในองค์การ

ดังนั้น ทำให้ผู้วิจัยมุ่งหวังว่าผลการวิจัยจะนำมาใช้ประโยชน์ในการพัฒนาธุรกิจอุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ และส่งผลดีการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรให้มีขวัญและกำลังใจในการทำงานที่จะส่งผลต่อความสำเร็จองค์การทางด้านความยั่งยืนและภาพรวมของเศรษฐกิจในประเทศชาติโดยส่วนรวม

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาวัฒนธรรมองค์การ ความพึงพอใจในงานและผลการดำเนินงานอุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในเขตภาคตะวันออก

2. เพื่อศึกษาอิทธิพลเชิงโครงสร้างของวัฒนธรรมองค์การและความพึงพอใจในการทำงานที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานอุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในเขตภาคตะวันออก

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

วัฒนธรรมองค์การ (organization culture) บทบาทที่สำคัญองค์การที่ส่งผลกระทบต่อการบริหารจัดการนั้นคือวัฒนธรรมองค์การที่สามารถควบคุมได้ยากเพราะไม่มีรูปแบบที่ชัดเจน แต่สมาชิกในองค์การสามารถรับรู้ได้และยอมรับได้ถือเป็นส่วนหนึ่งที่ทุกคนมีส่วนร่วมของวัฒนธรรมองค์การ ทั้งนี้รูปแบบของวัฒนธรรมองค์การจากแนวคิดของ Brow (1998), Cameron & Quinn (1999), Handy (1991) เพื่อนำมาวิเคราะห์เป็นตัวแปรชี้วัดงานวิจัยได้ดังนี้ (1) วัฒนธรรมเน้นมุ่งอำนาจ (power orientation) เป็นวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นศูนย์กลางของอำนาจมีลักษณะเป็นผู้นำและสามารถควบคุมได้ทั่วทั้งองค์การ เกิดการยอมรับและมุ่งเน้นให้เกิดการแข่งขันอยู่เสมอ (2) วัฒนธรรมเน้นบทบาท (role orientation) เป็นวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นกฎระเบียบในการทำงาน มีกระบวนการทำงานที่ชัดเจนระบุหน้าที่ความรับผิดชอบ และอำนาจในการสั่งการที่ชัดเจนในการบริหารจัดการ (3) วัฒนธรรมเน้นงาน (task orientation) เป็นวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นความรู้ความสามารถในการทำงานที่มีจุดเด่นในการทำงาน และมีความเหมาะสมกับลักษณะงานที่ทำและเกิดจากยอมรับในหน้าที่ (4) วัฒนธรรมเน้นคน (people orientation) เป็นวัฒนธรรมที่เน้นตัวบุคคลเป็นหลักเพราะถือเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าต่อองค์การและถือเป็นจุดศูนย์กลางมีอำนาจหน้าที่ในความรับผิดชอบและเป็นการมอบหมายอำนาจหน้าที่ในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน

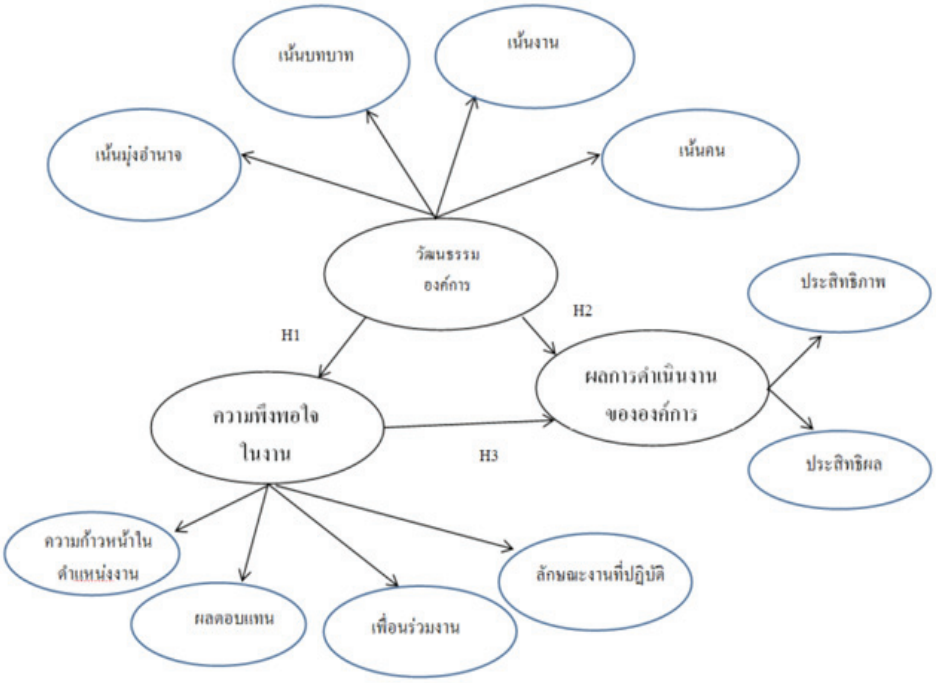
ความพึงพอใจในงาน (job satisfaction) เป็นปัจจัยที่เกิดจากลักษณะงาน สิ่งแวดล้อมในการทำงาน ค่าตอบแทนที่ได้รับ การเลื่อนตำแหน่งงาน เพื่อนร่วมงานและการยอมรับนับถือ ที่ส่งผลต่อทัศนคติของบุคคลที่มีต่อองค์การ ความพึงพอใจในงานนั้นเป็นปัจจัยที่สำคัญที่จะจูงใจให้บุคคลเข้ามามีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน และมีความจงรักภักดีต่อองค์การ (Locke & Schweiger, 1979) ปัจจัยเหล่านี้องค์การจะต้องให้ความสำคัญประกอบด้วย (1) ผลตอบแทน (compensation) เพราะถือเป็นหัวใจที่สำคัญที่จะจูงใจให้บุคลากรตั้งใจปฏิบัติงาน ซึ่งองค์การจะต้องการกำหนดรูปแบบของผลตอบแทนระหว่างนายจ้างและลูกจ้างที่ชัดเจน และมีความเหมาะสมสามารถยอมรับได้ทั้งสองฝ่าย เพื่อเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานของบุคคล (2) เพื่อนร่วมงาน (colleague) ถือเป็นเป้าหมายสูงสุดที่จะทำให้องค์การประสบความสำเร็จและมีความมั่งคงให้กับองค์การไม่ว่าจะเป็นการอุทิศตนให้กับองค์การ หากองค์การได้บุคลากรที่มีความรู้ความสามารถและมีเพื่อนร่วมงานที่ดีก็จะส่งผลต่อผลการดำเนินงานขององค์การได้ (3) ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน (work in progress) เป็นสิ่งที่จะจูงใจให้บุคคลมีขวัญและกำลังใจในการทำงานได้ คือการให้ความสำคัญกับความก้าวหน้าของการปฏิบัติงานของบุคลากรที่อยู่ในองค์การในเรื่องของการพัฒนาตนเอง การฝึกอบรม การศึกษาต่อ การสร้างความท้าทายในการทำงาน และร่วมถึงการโยกย้ายตำแหน่งหน้าที่ เพื่อความก้าวหน้าของสายงานต่าง ๆ (4) ลักษณะงานที่ปฏิบัติ (job location) ถือเป็นหัวใจที่สำคัญที่จะสร้างความพึงพอใจในการทำงานได้ ซึ่งต้องพิจารณาจากลักษณะของความรู้ความสามารถ ทักษะ ความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานให้เหมาะสมกับคุณสมบัติที่ทำและมุ่งเน้นประสิทธิภาพในการทำงาน

ผลการดำเนินงานขององค์การ (organization performance) เป็นการแสดงถึงกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การกำหนดไว้ตามระยะเวลาทำให้เกิดความสำเร็จออกมาในรูปแบบของผลตอบแทนที่ส่งต่อเป้าหมายขององค์การในเวลาที่เหมาะสม (Kotze, 2006) และผลการดำเนินงานขององค์การจะเกิดขึ้นได้ต้องขึ้นอยู่กับความสามารถในการบริหารจัดการองค์การให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ ไม่ว่าจะเป็นในรูปแบบที่เป็นตัวเงินหรือไม่ใช่ตัวเงิน หรือการคาดหวังผลการกำไรที่ได้รับ อาจจะออกมาในรูปแบบของประสิทธิภาพที่เกิดจากปัจจัยนำเข้าและปัจจัยนำออกที่ใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า

ประหยัดค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ตามเป้าหมายที่องค์การกำหนดไว้ รวมไปถึงประสิทธิผลที่ได้รับจากเป้าหมายที่กำหนดไว้ในรูปแบบของการตอบสนองความต้องการของปัจจัยอื่น ๆ ที่ส่งผลต่อผลสำเร็จขององค์การ สิ่งเหล่านี้ถือเป็นรูปแบบที่ส่งผลต่อความสำเร็จขององค์การที่ทำให้ผลการดำเนินงานขององค์การนั้นมั่งคงและสร้างความได้

กรอบแนวคิดการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้สามารถกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยดังนี้



ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1วัฒนธรรมองค์การมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน

สมมติฐานที่ 2วัฒนธรรมองค์การมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานขององค์การ

สมมติฐานที่ 3ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานขององค์การ

วิธีดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยใช้วิธีการดำเนินการวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research) ซึ่งเป็นวิจัยที่มุ่งหาข้อเท็จจริงและข้อสรุปเชิงปริมาณ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการตอบแบบสอบถามได้แก่ พนักงานและผู้บริหารที่ปฏิบัติงานในอุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ ที่ตั้งอยู่ในนิคมอุตสาหกรรม และอยู่นอกนิคมอุตสาหกรรม ในเขตภาคตะวันออกโดยแบ่งจำนวนประชากรแบ่งเป็น 2 แหล่งคือ อุตสาหกรรมที่ตั้งอยู่ในนิคม จำนวน 519 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 24.90 และอุตสาหกรรมนอกนิคม จำนวน 1,565 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 75.10

รวมยอดจำนวนอุตสาหกรรมทั้งสิ้น 2,084 แห่ง และผู้ตอบแบบสอบถามคือ ผู้บริหารและพนักงานในอุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 300 ตัวอย่าง การกำหนดกลุ่มตัวอย่างตามแนวคิดของ Comrey & Lee (1992) โดยมีเกณฑ์กำหนดขนาดตัวอย่างและระดับที่เหมาะสมในการวิเคราะห์

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เป็นการใช้เครื่องมือในการวิจัย เพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ โดยแบ่งเป็นวิธีการดังนี้

1. แบบสอบถาม (questionnaire) ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าตามวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดการวิจัย โดยเชื่อว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีลักษณะใกล้เคียงกันสามารถทดแทนกันได้ และมีเครื่องมือที่สร้างขึ้นจากตัวแปรหลักในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ มาตรวัดข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและรายการมาตรวัดตัวแปร

2. เกณฑ์การให้คะแนนเป็นการศึกษาระดับความสำคัญ ซึ่งแบบสอบถามจะมีลักษณะเป็นมาตรประเมินค่า (rating scale) จำนวน 5 ระดับตามแบบ Likert Scale ซึ่งจะมีเลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียว และผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์ในการแปลผลตามแนวคิดของ Best (1981)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยมุ่งให้ครอบคลุมงานวิจัยและมีการเก็บข้อมูลทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ไปยังหน่วยงานที่จะทำการสำรวจ และทำการทดสอบเครื่องมือเพื่อตรวจหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา และหาความเชื่อมั่น ก่อนที่จะจัดส่งแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปยังกลุ่มตัวอย่างและทำการเก็บรวบรวมข้อมูล ตรวจสอบและทำการบันทึกข้อมูล โดยการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป และนำข้อมูลที่ได้ทำการประมวลผลมาวิเคราะห์

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistics) เป็นสถิติที่ใช้บรรยายคุณลักษณะ คุณสมบัติของกลุ่มตัวอย่างเพื่อสรุปและอธิบายลักษณะของตัวแปร

2. สถิติอนุมานหรือสถิติอ้างอิง (inferential statistics) ด้วยตัวแบบสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling--SEM) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป Visual PLS

ผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับองค์ประกอบหลัก สามารถสรุปผลได้ดังนี้ผลการวิเคราะห์วัฒนธรรมองค์การ ความพึงพอใจในงาน และผลการดำเนินงานขององค์การ พบว่า (1) วัฒนธรรมองค์การ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากและผู้ให้ข้อมูลมีความเห็นคล้ายคลึงกัน เมื่อพิจารณาเฉพาะด้านพบว่า มีค่าเฉลี่ยในระดับมากทุกประเด็น แสดงว่า วัฒนธรรมองค์การให้ความสำคัญกับการคัดบุคคลที่มีความเหมาะสมกับงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ รองลงมาคือ องค์การมุ่งเน้นการทำงานเป็นทีม เพื่อให้งานออกมามีประสิทธิภาพตามเป้าหมายที่องค์การกำหนดไว้ (2) ความพึงพอใจในงาน พบว่าในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก และผู้ให้ข้อมูลมีความเห็นคล้ายคลึงกัน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกประเด็น แสดงว่า ความพึงใจในงานซึ่งเกิดจากองค์การมีระบบรางวัลพิเศษให้กับบุคลากร เช่น โบนัส ค่าเบี้ยขยัน พนักงานดีเด่น ให้กับบุคลากรทุกปี รองลงมาคือ องค์การมีการจ่ายค่าตอบแทนตามกฎหมายแรงงานกำหนดไว้อย่างเหมาะสม และ (3) ผลการดำเนินงานขององค์การพบว่า ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก และผู้ให้ข้อมูลมีความเห็นคล้ายคลึงกัน เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกประเด็น แสดงว่า ประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งเกิดจากมีการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ภายในองค์การอย่างคุ้มค่า รองลงมาคือสามารถปฏิบัติงานได้ตรงตามเป้าหมายที่องค์การกำหนดไว้

สำหรับการวิเคราะห์อิทธิพลเชิงสาเหตุของปัจจัยต่าง ๆ คือ วัฒนธรรมองค์การ ความพึงพอใจในงานและผลการดำเนินงานขององค์การ โดยใช้ตัวแบบสมการโครงสร้างผลการวิเคราะห์ตัวแบบด้วยโปรแกรม Visual PLS ปรากฏว่าอิทธิพลของตัวแปร พบว่า (1) ผลการดำเนินงานขององค์การ เป็นปัจจัยที่ได้รับอิทธิพลมาจากวัฒนธรรมองค์การ และความพึงพอใจในงาน โดยพบว่า วัฒนธรรมองค์การมีอิทธิพลสูงที่สุด (TE = 0.306) และความพึงพอใจในงาน (TE= 0.290) ทั้งนี้พบว่า วัฒนธรรมองค์การ และความพึงพอใจในงาน รวมกันสามารถควบคุมค่าความผันแปรของผลการดำเนินงานขององค์การทำงานร้อยละ 0.405 และ (2) ความพึงพอใจในงาน เป็นปัจจัย

ที่ได้รับอิทธิพลมาจากวัฒนธรรมองค์การ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญ และเป็นที่สังเกตว่า วัฒนธรรมองค์การ อิทธิพล (TE=0.798) ทั้งนี้พบว่าวัฒนธรรมองค์การสามารถควบคุมค่าความผันแปรของความพึงพอใจในงานร้อยละ 0.637 และผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าวัฒนธรรมองค์การมีอิทธิพลทางตรงต่อความพึงพอใจในงาน และผลการดำเนินงานขององค์การอย่างมีนัยสำคัญสถิติที่ระดับ 0.01 และความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลทางตรงต่อผลการดำเนินงานขององค์การอย่างมีนัยสำคัญสถิติที่ระดับ 0.01 และ ผลการวิเคราะห์คุณภาพของตัวแบบสมการโครงสร้าง พบว่า โครงสร้างตัวแบบมี fit index คือ GoF เท่ากับ 0.539 แสดงว่าตัวแบบสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ในภาพรวมในระดับดี และตัวแปรในสมการเส้นทางสามารถพยากรณ์ตัวชี้วัดของตัวแปรตามของเส้นทางได้ดี ซึ่งเป็นตัวแบบที่มีคุณภาพในระดับที่ดี

การอภิปรายผล

จากผลการศึกษาสามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ผลการศึกษาด้านวัฒนธรรมองค์การมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานพบว่า ข้อมูลเชิงประจักษ์สนับสนุนสมมติฐานการวิจัยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และผลการวิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปรพบว่า วัฒนธรรมองค์การมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานโดยรวม (TE=0.798) เหตุผลเป็นเช่นนี้หมายความว่า วัฒนธรรมองค์การถือเป็นหัวใจหลักสำคัญในการบริหารจัดการองค์การให้สามารถดำรงอยู่ได้อย่างยั่งยืน และเป็นแรงยึดเหนี่ยวให้บุคคลที่อยู่ในองค์การมีความเชื่อมั่นต่อการพัฒนาองค์การ และถือเป็นปัจจัยพื้นฐานที่สืบทอดต่อ ๆ กันมา จึงทำให้บุคลากรในองค์การเข้าใจและสามารถปฏิบัติปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมองค์การได้ และส่งผลต่อการสร้างความพึงพอใจในงานในการพัฒนากระบวนการต่าง ๆ ภายในองค์การได้อย่างมีประสิทธิภาพและทำให้ความผูกพันต่อองค์การ เช่นเดียวกับ Karneli, et al. (2015) พบว่า วัฒนธรรมองค์การเป็นปัจจัยเดียวที่สามารถเพิ่มความพึงพอใจในงานที่ก็จะสามารถปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน ในทำนองเดียวกันด้วยความมุ่งมั่นของผู้ประกอบการควรมีการวางแนวทางเป็นปัจจัยเดียวกันที่สามารถปรับปรุงความมุ่งมั่นขององค์การซึ่งก็คือการปรับปรุงกระบวนการทำงานของพนักงานที่ปฏิบัติให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

2. ผลการศึกษาด้านวัฒนธรรมองค์การมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานขององค์การ พบว่า ข้อมูลเชิงประจักษ์สนับสนุนสมมติฐานการวิจัยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และผลการวิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปรพบว่า วัฒนธรรมองค์การมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานขององค์การโดยรวม (TE=0.306) เหตุผลเป็นเช่นนี้หมายความว่าวัฒนธรรมเป็นบทบาทที่สำคัญต่อการพัฒนาองค์การให้ยั่งยืนและส่งผลต่อผลการดำเนินงานขององค์การให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล จึงจะทำให้องค์การประสบผลสำเร็จ เช่นเดียวกับ Adebayo (2011) ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า การบริหารจัดการองค์การมีอิทธิพลมาจากวัฒนธรรมองค์การที่ส่งผลประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งผลกระทบในเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานขององค์การ

3. ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานขององค์การพบว่า ข้อมูลเชิงประจักษ์สนับสนุนสมมติฐานการวิจัยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และผลการวิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปร พบว่า ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานขององค์การโดยรวม (TE=0.290) เหตุผลเป็นเช่นนี้หมายความว่า องค์การจะต้องมีการสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานเพื่อให้บุคลากรในองค์การเกิดความจงรักภักดีต่อองค์การ และสามารถปฏิบัติงานให้กับองค์การได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามเป้าหมายที่องค์การกำหนดไว้ เช่นเดียวกับ Ching Tsung Jen (2013) พบว่า การบริหารจัดการภายในองค์การที่ไม่ดีถือเป็นศูนย์กลางความขัดแย้งภายในเครือข่ายความสัมพันธ์ที่เป็นลบที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงาน แต่ทั้งนี้ความขัดแย้งมีส่วนของความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของแต่ละบุคคลและส่งผลต่อความพึงพอใจในงานและมีอิทธิพลในเชิงบวกของต่อผลการดำเนินงานขององค์การจึงจะทำให้องค์การประสบผลสำเร็จ

ข้อเสนอแนะ

1. ควรศึกษาลักษณะการประกอบธุรกิจในภาพร่วมในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพควบคู่กัน เพื่อสามารถวิเคราะห์อิทธิผลที่เป็นตัวแปรสำคัญในแนวลึกมากขึ้น

2. ควรศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์ที่ส่งผลต่อการบริหารจัดการภายในองค์การและเป็นการรองรับอาเซียนที่เข้ามาในธุรกิจ และศึกษาเชิงเปรียบเทียบระหว่างธุรกิจอื่นควบคู่กัน เพื่อจะนำไปปรับใช้ในพัฒนาองค์การได้ต่อไปในอนาคต

References

Adebayo, A. (2011). Organizational culture and performance: The role of management accounting system. *Journal of Applied Accounting Research, 12*(1), 74 – 89.

Best, J. W. (1981). *Research in education* (4th ed.). Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.

Brown, A. D. (1998). *Organizational culture* (2nd ed.). Great Britain: Clays.

Cameron, K. S., & Quinn, R. (1999). *Diagnosing and changing organizational culture: Based on the competing values framework.* San Francisco: Jossey-Bass.

Ching Tsung Jen. (2013).The influence of conflict centrality and task interdependency on individual performance and job satisfaction. I*nternational Journal of Conflict Management, 24*(2), 126 – 147.

Comrey, A. L., & Lee, H. B. (1992). *A first course in factor analysis* (2nd ed.). Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.

Handy, C. (1991). G*ods of management: The changing work of organizations.* London: Business Books.

Karneli, O. et al. (2015). The influence of organizational culture and entrepreneurial orientation on the job satisfaction, organizational commitment, and employee's performance. *European Journal of Business and Management, 7*(4), 159-167.

Kotter, J. P. (1996). *Leading change*. Boston: Harvard Business School.

Kotze, R. (2006.) *Performance: The secrets of successful behavior*. Great Britain: Pearson Education.

Locke, E. A., & Schweiger, D. M. (1979). *Participation in decision making: One more look*. Greenwich, CT: JAI Press.

Office of Industrial Economics. (2014). *Summary of economic industry, quarter 4.* Retrieved from http://www.thunhoon.com/highlight/172930/172930.html.

Robbins, S. P. (1990). *Organizational theory: Structure, design and application* (3rd ed.). Englewood Cliff, N.J.: Prentice-Hall.

Sanao, T. (2000). *Principles of management.* Bangkok: Thammasat University. (in Thai)

Tangen, S. (2005). Professional practices, demystifying productivity and performance. International J*ournal of Productivity and Performance Management, 54*(1), 34-46.

Factors Affecting the Consumers' Decision Making in Investing in Long-Term Equity Funds in Bangkok

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในการลงทุนในกองทุนหุ้นยะยาวของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร

Sirikarn Tirasuwanvasee and Boonyarat Samphanwattanachai
ศิริกานต์ ติรสุวรรณวาสี และ บุญญรัตน์ สัมพันธ์วัฒนชัย
Master of Business Administration Program, Stamford International University
หลักสูตรบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด

Abstract

The purpose of this research was as follows: (1) to study the demographic factors effecting on customer's decision-making to invest in long term equity fund of the consumer in Bangkok. (2) to explore the Marketing-mix factors of Asset Management Company effecting on customer's decision-making to invest in long term equity fund of the consumer in Bangkok. (3) to study the internal and external factor effecting on customer's decision-making to invest in long term equity fund of the consumer in Bangkok. This Research is a quantitative analysis by using survey research method and will be collecting the data by using the questionnaire. The sample are person who liable to income tax in aged between 25-55 years (The working age) who invest in LTF or are likely to invest in LTF who work in the business areas of eight districts including Wattana, Phayathai, Pathumwan, Bangrak, Huay Kwang, Chatuchak, Sathon and Rat Burana, which is the major business area of Bangkok. Research findings were as follows: (1) demographic factor has no effect on the consumers' decision-making to invest in long term equity fund of the consumer in Bangkok with statistically significant at the 0.05, (2) marketing-mix factor of Asset Management Company such as place promotion physical evidence people and process has an effect on the consumers' decision-making to invest in long term equity fund of the consumer in Bangkok with statistically significant at the 0.01 and (3) internal and External have an effect on the consumers' decision-making to invest in long term equity fund of the consumer in Bangkok.

Keywords: long-term equity fund, marketing mix, investment decision-making

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อการตัดสินใจลงทุนในกองทุนรวมของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร (2) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดเป็นงานที่ส่งผลต่อการตัดสินใจลงทุนในกองทุนรวมของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร (3) เพื่อศึกษาปัจจัยภายนอกและปัจจัยภายในที่ส่งผลต่อการตัดสินใจลงทุนในกองทุนรวมของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้วิธีการสำรวจ และเก็บตัวอย่างโดยใช้แบบสอบถาม ตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือบุคคลที่มีรายได้ต่อเดือนที่ต้องเสียภาษี มีอายุระหว่าง 25-55 ปี และลงทุนใน

กองทุนรวมระยะยาว ทำงานในย่านธุรกิจในกรุงเทพมหานคร ได้แก่ พญาไท ปทุมวัน บางรัก ห้วยขวาง จตุจักร สาธร และราษฎร์บูรณะ ผลการวิจัยพบว่า (1) ปัจจัยส่วนบุคคลไม่ส่งผล๙๙ต่อการตัดสินใจลงทุนในกองทุนรวม (2) ปัจจัยส่วนประสมการตลาดของบริษัทจัดการกองทุน ได้แก่ ช่องทางการจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ พนักงานและกระบวนการบริการส่งต่อการตัดสินใจลงทุนในกองทุนรวม และ (3) ปัจจัยภายนอกและปัจจัยภายในส่งต่อการตัดสินใจลงทุนในกองทุนรวม

คำสำคัญ: กองทุนรวมระยะยาว, ส่วนประสมการตลาด, การตัดสินใจลงทุน

Introduction

In case the investor to comply with the conditions laid down. The Fund must receive attention from the public. But today, most investors will pay more attention to fund Long-Term Equity Funds (LTF) over. Asset management company also referred to ASSET, the capital exchange of Thailand predicts the future that the number of LTF holder has invested steadily increased since the stock exchange of Thailand has been promoting investment in the fund management company. All under the concept of make money throughout fund but is still small compared to the number of deposit accounts. However, the current global economic situation of LTF facing a lot of challenges. The impact of the financial crisis spread around the world such as the uncertain political, the economic recession, which effect the growth rate of net asset value. So that the LTF do not go as expected, therefore, the objective of this study was to examine the factors influence the decision to invest in LTF of investors in Bangkok. Due to the investors in the range of working age, those of them have enough money and authority to make decisions on saving and investment. The most of that investor have a thorough understanding of saving and investment. Hence, the researcher intends to study the factors that influence the decision to invest in LTF of investors.

Objective

1. To study the demographic factors effecting on customer's decision-making to invest in long term equity fund of the consumer in Bangkok.

2. To explore the marketing-mix factors of asset management company effecting on customer's decision-making to invest in long term equity fund of the consumer in Bangkok.

3. To study the internal and external factor effecting on customer's decision-making to invest in long term equity fund of the consumer in Bangkok.

Literature Review

1. Marketing-mix factors of asset management company are: (Kotler & Keller, 2009)

- Product defined is anything that can be offered to a market for attention, acquisition, use or consumption that might satisfy a want or need.

- Price defined price is a cost of producing, delivering and promoting the product charged by the organization.

- Place defined place or distribution is a set of interdependent organizations involved in the process of making a product available for use or consumption.

- Promotion is concerned with any vehicle for getting people to know more about your product

or service. Advertising, public relations, point-of-sale displays, and word-of-mouth promotion are all the ways for promoting a product.

- Physical evidence is the thing that can affect customers' perception of their product purchasing or services experience directly.

- People are staffs who are working in the organization that interact with the customer whenever needs.

- Process is a series of actions or steps taken to achieve a particular end.

2. Factors influencing investment decision is the attributes or elements that are likely to affect the decision to invest in the long-term fund of customer asset management company in Bangkok. (Pipattanakul, 2006)

- Internal factors inner impulses that affect long terms equity fund of the consumer of the asset management company in Bangkok such as fundamental tax reduction and risk.

- External factors impulses from outside that affect the long terms equity fund of the consumer of the asset management company in Bangkok such as political economic social and technology.

3. Customer's decision-making to invest in long term equity fund is mean the process of decision-making of retail investors start to look for problem recognition, information search, evaluation of alternatives and purchase decision, which on the various investments include the average amount invested per year, the number of times in each year, pre-investment planning, diversification, the duration of the investment, the nature of institutional investors, the shareholder structure of institutional investors. The investment and influence in investment decisions. (Karunakaran, 2013)

4. Long-term equity fund is mutual funds that invest in stocks. The authorities are encouraged to set up to increase the proportion of long-term investment in the stock exchange of Thailand. The authorities are invited to set up to increase the proportion of long-term investment in the stock exchange of Thailand. Those who invest in long -term equity fund who are individuals will receive tax benefits as an incentive to invest and earn rewards in the form of gains on the sale of investment units.

5. Related researches

Kahattha (2013) studied the factors affecting investment decision in open-end funds of Bangkok bank limited. The research of the factors influencing investment decision in open-end funds of Bangkok bank limited. Using questionnaires as a data collection method for selecting the population size of 400 people. The results showed that

1. The general status analysis of the samples revealed that the majority of respondents are female, aged between 31-40 years old, marital status single, study at degree level and revenue between 15001-35000 THB per month.

2. The opinion analysis results about the market factors related to investment decision behavior in open-end funds of Bangkok Bank Limited showed that the Marketing-mix factors, the average value is equal to 3.80 which is at the most significant level.

4. The research results about economic factors related to investment behavior in open-end funds of Bangkok Bank Limited showed that the total economic factor, the average value is equal to 3.01 which moderate.

5. Marketing-mix factor has a relationship with investment decision behavior at significant level 0.05.

6. Economic factors have a relationship with investment decision behavior at significant level 0.05.

Panapitakkun (2015) studied the influencing of psychological factors towards the decision-making of investors in stock market investment. The objectives

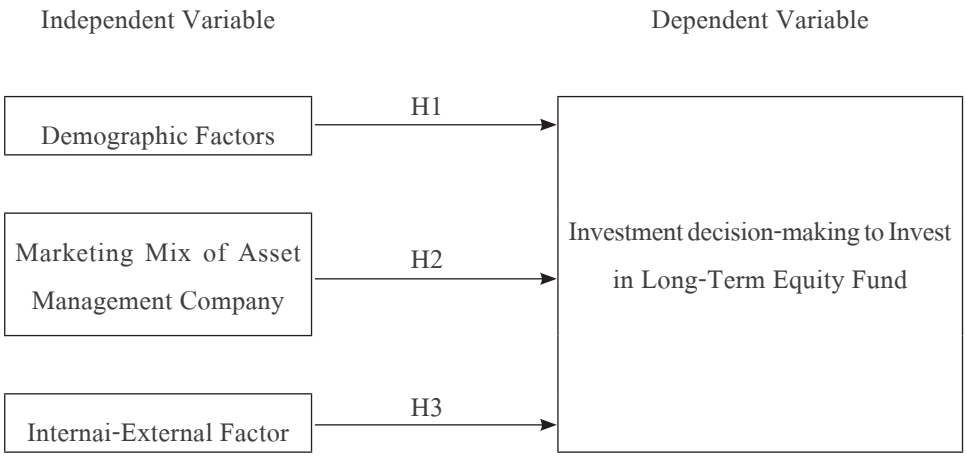
of this study were (1) to explore psychological factor of investor for investment in the stock market. (2) to know how are safety direction thinking and vision investment. (3) to examine satisfaction of tool for investment. Research methodology: The sample consisted of questionnaires were collected from a sample group of 400 accidental sampling investors who invest in the stock. The statistics used for analysis included percentage, standard deviation, t-test, One-way ANOVA, and Scheffe's method. Research findings were as follows:

1. Investor considered investment by the different psychological factors which had the statistically significant difference at .05 level.

2. Investor thought to difference method, benefit, lose which had a statistical significant difference at .05 level.

3. The tool can be a satisfied interest, lose and risk for the investor.

Conceptual Framework



Materials and Methods

This research is a quantitative analysis by using survey research method and will be collecting the data by using the questionnaire. The population of this study is person who is liable to income tax in aged between 25-55 years. The sample are person who are liable to income tax in aged between 25-55 years who invest in long–term equity fund or are likely to invest in long–term equity fund. The calculation will be 400 samples by the method of Taro Yamane. And using the quota sampling by purposive sampling by dividing to collect the sampling from the major business area of Bangkok which is Wattana, Phayathai, Pathumwan, Bangrak, Huay Kwang, Chatuchak, Sathon and Rat Burana by divided to collecte from 50 samples of each area.

The questionnaires have three parts as following:

Part 1: Demographic

Part 2: Marketing mix

Part 3: Factors influencing investment

Part 4: Consumers' decision-making to invest in long term equity fund

The average of agreement level are divided into five level as follows; (Vanichbuncha, 2005)

4.21 - 5.00 = strongly agree

3.41 - 4.20 = agree

2.61 - 3.40 = moderate

1.81 - 2.60 = disagree

1.00 - 1.80 = strongly disagree

The data analysis has 2 statistics as following:

1. Descriptive Statistics as following:

- Frequency, percentage: Explain the data of respondent's demographic factors

- Mean, S.D: Explain agreement level of respondent about marketing-mix factors, internal factor external factor and investment decision making to invest on long term equity fund

2. Inferential statistics as following:

- Independent samples T-Test, Own-Way ANOWA: finding the relationship between demografic factors and investment decision making

- Multiple regression analysis: finding the relationship between marketing-mix factors and investment decision-making, internal-external factor and investment decision-making

Result

1. The results of the analysis of respondent's demographic

Demographic		Frequency	Percentage
Gender	Male	195	48.8
	Female	205	51.3
Age	25 – 30	52	13
	31 – 35	92	23
	36 – 40	107	26.8
	41 – 45	77	19.3
	46 – 50	42	10.5
	51 – 55	30	7.5
Social Status	Single	172	43
	Married	194	48.5
	Divorced	34	8.5
Level of Education	Certificate/Diploma	24	6
	Bachelor degree	295	73.8
	Master degree	61	15.3
	Ph.D.	20	5
Occupation	Business Owner	49	12.3
	Government Officer	58	14.5
	State Enterprise Officer	54	13.5
	Private Company Employee	232	58
	Others	7	1.8
Monthly Income	15,000 – 25,000	232	58
	25,001 – 35,000	58	14.5
	35,001 – 45,000	54	13.5
	45,001 – 50,000	49	12.3
	Above 50,000	7	1.8

2. The results of the analysis of respondent's agreement toward the marketing-mix factors

Marketing-Mix	Mean	SD	Level of Agreement
Product	4.42	0.53	Strongly Agree
Price	4.05	0.6	Agree
Place	3.96	0.51	Agree
Promotion	4	0.52	Agree
Physical Evidence	4.52	0.5	Strongly Agree
People	4.6	0.48	Strongly Agree
Process	4.59	0.48	Strongly Agree

4. The results of the analysis of respondent's agreement toward the consumer's decision-making to invest in long-term equity fund of consumer in Bangkok

The results of the analysis of respondent's agreement toward the consumer's decision-making to invest in long-term equity fund of consumer in Bangkok finding that the respondent's agreement level of overall the consumer's decision-making to invest in long-term equity fund is strongly agree with a mean of 4.59 and standard deviation of 0.48.

5. Present the results of testing hypothesis

Testing H1: Demographic factor has an effect on the consumer's decision-making to invest in long-term equity fund of the consumer in Bangkok.

The result of testing hypothesis finging that

1. Gender has no effect on the consumers' decision-making to invest in long- term equity fund of the consumer in Bangkok. (Sig. = 0.224)

2. Age has no effect on the consumer's decision-making to invest in long -term equity fund of the consumer in Bangkok. (Sig. = 0.260)

3. Social status has no effect on the consumer's decision-making to invest in long-term equity fund of the consumer in Bangkok. (Sig. = 0.957)

4. Level of education status has no effect on the consumer's decision-making to invest in long term equity fund of the consumer in Bangkok. (Sig. = 0.316)

5. Occupation status has no effect on the consumer's decision-making to invest in long term equity fund of the consumer in Bangkok. (Sig. = 0.367)

6. Monthly income status has no effect on the consumer's decision-making to invest in long term equity fund of the consumer in Bangkok. (Sig. = 0.599)

Testing H2: Marketing-mix factor of asset management company has an effect on the consumers' decision-making to invest in long term equity fund of the consumer in Bangkok.

The result of multiple regression testing by stepwise regression of dependent variable, decision making, has shown that the independent variable, marketing-mix, such as product and price, has no effect the consumers' decision-making in the significant statistical level at 0.01 (the significant = 0.985 and 0.610 respectively), so that has to cut it out from the equation. On the other hand, the Marketing-mix of asset management company, statistical significant level. 0.01 are place promotion physical evidence, people and process, which is a positive regression coefficient on the variable is filled to the brim with a forecast increase of the consumers' decision-making is increased. The coefficient correlation of multiple variables on the basis of the Marketing-mix equal 0.860, which can forecast consumers'decision-making was 73.9 %, indicating that

there is still a variable basis in other areas of 26.10% effecting consumers' decision-making, and a standard error of prediction was 0.139, and multiple regression equations can be written as follows.

Consumer's decision-making = 0.615place + 0.551promotion + 0.443physical evidence + 0.130people + 0.354process

Testing H3: Internal and external has an effect on the consumers' decision-making to invest in long term equity fund of the consumer in Bangkok.

The result of multiple regression testing by stepwise regression of the dependent variable, decision making, has shown that the independent variable, marketing-mix of asset management company, significant statistical level. 0.01 is internal factors and external factor, which is a positive regression coefficient on the variable is filled to the brim with a forecast increase of the consumers' decision-making is increased. The coefficient correlation of multiple variables on the basis of the factors influencing investment decision equal 0.539, which can forecast consumers' decision-making was 29 %, indicating that there is still a variable basis in other areas of 71% effecting consumers' decision-making and a standard error of prediction was 0.228 and multiple regression equations can write as follows.

Consumer's decision-making = 0.281internal factor + 0.354external factor

Conclusions and Discussion

The research on factors effecting on the consumers' decision-making to invest in long term equity fund of the consumer in Bangkok found the discussions with the following results;

Demographic factor has no effect on the consumers' decision-making to invest in long term equity fund of the consumer in Bangkok, which agree with the study of Pongtherakanyan (2014) studied behavior and factors influencing financial instrument investment decision. The purpose of this research is to study the behavior and factors effecting investment in financial instruments of the stock exchange of Thailand. The data collected from the population aged 25-49 years in Bangkok. The results show that investors are quite more general expenditure and liabilities which effect savings and investment. Financial instruments that are choosing to invest most are equities and mutual funds. The demographic factors were gender, age, occupation, education and income effect investment style which no effect investment decision.

Marketing-mix factor of asset management company has an effect on the consumers' decision-making to invest in long term equity fund of the consumer in Bangkok, which agree with the study of Chunsai (2014) studied factors effecting customers' investment decision in retirement mutual fund and long term equity fund of Bangkok bank limitied: a case study of Bangkok bank in Bangkok metropolitan area. The objective of this survey research was to study marketing-mix influencing the Bangkok bank customers in Bangkok metropolitan area about their decisions to invest in retirement mutual fund and long term equity fund of Bangkok bank limited. Samples included 400 customers. The questionnaire was used as a tool to collect the data. The outcome of the study revealed marketing-mix factors (product, price, channel of distribution, people, service process and organization image) influential to their decision scored high on a given rating scale while marketing promotion scored medium on the scale. Comparison of marketing-mix influential to the investment decision that at 0.05 level of significance. And agree with the study of Kahattha (2013) studied the factors effecting investment decision in open-end funds of Bangkok bank limited in Bangkok. Using the questionnaires as data collection method by selecting a size for an unknown population for 400 peoples.

Objectives (1) to study the factors effecting investment decision in open-end funds of BBL asset management Co., Ltd in Bangkok. (2) to explore the investment behavior of investors who invest in open-end funds of Bangkok bank limited in Bangkok. The results showed that The opinion analysis results about the market factors related to investment decision behavior in open-end funds of Bangkok bank limited showed that the marketing-mix factors, the average value is equal to 3.80 which is at the most significant level. And when considering each field found that the creation and presentation of physical characteristics, the average value is 4.31 which is the highest level. In people, product, price, process, promotion field, with a mean 3.70, 3.83, 3.91, 4.13 and 3.50, respectively, which are moderated level. And the distribution with average 3.24 in moderate level and marketing-mix factor has a relationship with investment decision behavior at significant level 0.05.

The factors influencing investment decision, including internal factor and external factor, has an effect on the consumers' decision-making to invest in long term equity fund of the consumer in Bangkok, which agree with the study of Pongtherakanyan (2014) studied behavior and factors influencing the financial instrument investment decision. The purpose of this research is the internal factors that the most effect on investment is confidence, and the external factors are the recognized investment information. The source to get information mainly from the internet. And agree with the study of Kahattha (2013) reviewed the factors effecting investment decision in open-end funds of Bangkok bank limited in Bangkok found that economic factors have a relationship with investment decision behavior at significant level 0.05.

Recommendation

Investors should study the information about the long-term equity fund before deciding to invest, including terms of the asset management company, choose a company that is reliable, staffs and process are excellence be able to help to solve the problems for clients, as well as a trading fund system must convenience to investors. Also before investing, investors should study internal factor and external factor that influencing investment to let the investor get more benefit from the investment as high as possible

References

Chunsai (2014). *Factors effecting customers' investment decision in RMF and LTF of BBL asset management Co., Ltd.: A case study of Bangkok bank in Bangkok metropolitan area.* Master of Business Administration Thesis, Nation University. (in Thai)

Kahattha, N. (2013). *The factors effecting investment decision in open end funds of BBL Asset Management Co.,Ltd in Bangkok*. Master of Business Administration Thesis, Stamford International University. (in Thai)

Karunakaran, N. (2013). *Shift to rubber cultivation and consequences on environment and food security in Kerala*. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/289921659_Shift_to_rubber_cultivation_and_consequences_on_environment_and_food_security_in_Kerala

Kotler, P., & Keller, K. (2009). *Marketing management* (13th ed.). New Jersey: Prentice-Hall.

Panapitakkun, T. (2015). *The Influencing of psychological factors towards the decision-making of investors in stock market investment*. Master of Business Administration Thesis, Bangkok University. (in Thai)

Pipattanakul, O. (2006). *Fund flow*. Retrieved from http//moneychanal.co.th (in Thai)

Pongtherakanyan, M.(2014) . *Behavior and factors influencing financial instrument investment decision*. Master of Business Administration Thesis, Stamford International University.(in Thai)

Vanichbuncha, K. (2005). *SPSS for Windows*. Bangkok: Chulalongkorn University. (in Thai)

การบริหารกิจการอัญมณีและเครื่องประดับไทย

Business Management for Thai Gems and Jewelry

พีรพงศ์ กนกเลิศวงศ์ และ วรเดช จันทรศร

Perapong Kanoklertwonges and Voradej Chandrarsorn

หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยชินวัตร

Doctor of Public Administration Program, Shinawatra University

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงระดับของความสำเร็จของการบริหารกิจการอัญมณีและเครื่องประดับไทย เพื่อศึกษาถึงปัจจัยต่าง ๆ ได้แก่ ปัจจัยทางการบริหาร และปัจจัยทางธุรกิจที่มีผลต่อการบริหารกิจการอัญมณีและเครื่องประดับไทย และเพื่อศึกษาแนวโน้มและทิศทางของกิจการอัญมณีและเครื่องประดับไทย ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย การสัมภาษณ์ผู้บริหารของกิจการอัญมณีและเครื่องประดับไทย และผู้ประกอบกิจการหรือผู้แทนจำนวน 400 คน ผู้วิจัยเลือกใช้วิธีวิจัยผสมผสานระหว่างข้อมูลเชิงปริมาณ และข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยแบบสอบถามและการสัมภาษณ์เชิงลึก ตัวแปรประกอบด้วย ตัวแปรทางการบริหาร และตัวแปรทางธุรกิจ และตัวแปรตาม คือ ความสำเร็จของการบริหาร การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณใช้วิธีการทางสถิติด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ประกอบด้วยสถิติพรรณนาประกอบด้วย ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติทดสอบสมมติฐานประกอบด้วย การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวน และการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัย พบว่า (1) ความสำเร็จของการบริหารกิจการอัญมณีและเครื่องประดับไทย อยู่ในระดับค่อนข้างมาก (2) ตัวแปรจำนวนทั้งหมด 6 ตัว ส่งผลทั้งทางบวก และทางลบ ต่อความสำเร็จของการบริหารจัดการอัญมณี กล่าวคือ ปัจจัยที่ส่งผลทางบวกมี 5 ตัว ได้แก่ การป้องกันความเสี่ยงทางธุรกิจ (socp) แหล่งเงินทุน (adc) การสร้างแบรนด์ (socb) นโยบายของรัฐ(socg) การมีเครือข่าย / พันธมิตรทางการค้า (adn) และส่วนปัจจัยที่มีผลทางลบ คือการตลาด / การโฆษณา(adm) ที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของการบริหารจัดการอัญมณี คิดเป็นร้อยละ 68 โดยมีความคลาดเคลื่อนเป็นร้อยละ 23.8

คำสำคัญ: การบริหาร, อัญมณีเครื่องประดับไทย, หุ้นส่วนระหว่างภาครัฐและภาคเอกชน

Abstract

This research study aims to explore the success level of the management of Thai gems and jewelry, exploring factors such as the management factors and business factors which affect the business management of Thai gems and jewelry. This research used the mix-method methodology among quantitative and qualitative data, using the structure questionnaire and in-depth interview as a research tools. Total population is 400 people included in this study were comprised of interviews of entrepreneurs of the business management of Thai gems and jewelry industry or their representatives. Variables of the study comprise management variables business variables. The dependent variable is the success of management. The quantitative data was statistical analysis using computer program comprised of descriptive statistics such as percentage, mean score, and standard deviation. The hypothesis statistic using t-test, analysis of variance (ANOVA) and multiple regression analysis. The research result found (1) the success of the management of Thai gem and jewelry business was at a rather high level. (2) a total of 6 variables resulted in both

the positive and negative effects on the success of the management of Thai gems and jewelry as there are 5 results as follows: (socp) + (adc)+ (socd) + (socg) + (adn) and for factors resulting in negative results (adn) that influenced the success of the GEMs management with the percentage 68 and deviation was 23.8.

Keywords: management, Thai jewelly, public and private partership

บทนำ

ประเทศไทยนับเป็นประเทศหนึ่งที่มีชื่อเสียงมานานมากในเรื่องของอัญมณี โดยเป็นแหล่งสำคัญแห่งหนึ่งของโลก และอาเซียนที่มีอัญมณีหลายชนิด เช่น ทับทิม ไพลิน บุษราคัม เขียวส่อง เพทาย โกเมน ไข่มุก เป็นต้น อุตสาหกรรมและการค้าอัญมณีและเครื่องประดับของไทย ได้รับการยกย่องและยอมรับทั้งในด้านคุณภาพและราคาจากนานาประเทศทั่วโลก สินค้าอัญมณีและเครื่องประดับ นับเป็นสินค้าส่งออกหมวดหนึ่งของไทย ที่ได้สั่งสมบทบาทในการเป็นสินค้าที่สำคัญ ทำรายได้สูงให้แก่ประเทศโดยติดอันดับต้น ๆ 1 ใน 5 ของสินค้าส่งออกประเภทต่าง ๆ ของประเทศ และยังคงมีแนวโน้มที่เพิ่มมากขึ้นทุก ๆ ปี นับเป็นสินค้าที่มีอนาคตที่สดใสมาก มีการผลิตและการทำเหมืองแร่อัญมณีในหลายจังหวัด เช่น กาญจนบุรี,จันทบุรี, ตราด ค่าแรงงานถูก ช่างฝีมือมีคุณภาพ มีทักษะ มีความรู้ ความชำนาญในการเจียระไน การออกแบบ และประดิษฐ์งานประณีตศิลป์นานาชนิด ทั้งในกรุงเทพ ฯ และต่างจังหวัด อุตสาหกรรมการผลิต การค้า การส่งออกอัญมณีและเครื่องประดับ จึงขยายตัวอย่างรวดเร็วมากในระยะ 10 ปีที่ผ่านมา

อุตสาหกรรมอัญมณีและเครื่องประดับไทย มีความสำคัญ ต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของไทย มีอัตราการเติบโตอย่างต่อเนื่อง ตั้งแต่ปี 2550-2554 หากเปรียบเทียบมูล ค่าการส่งออกต่อภาษีทางอ้อม (Gross Domestic Product--GDP) GDP จะพบว่า มูลค่าอุตสาหกรรมอัญมณีและเครื่องประดับ มีสัดส่วนเฉลี่ยต่อ GDP อยู่ประมาณร้อยละ 3.45 ซึ่งถือว่าเป็นอุตสาหกรรมที่มีความสำคัญ ต่อระบบเศรษฐกิจไทยสูง อัญมณีและเครื่องประดับเป็นสินค้าส่งออกที่สำคัญของไทยในอันดับ ที่ 4 รองจากอุปกรณ์และส่วนประกอบเครื่องคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์และส่วนประกอบรถยนต์ และยางพารา ในปี 2554 (Siriaramkul & Wiruchnipawan, 2016)

ในปัจจุบัน ภาวะเศรษฐกิจของไทย ได้รับผลกระทบจากปัจจัยเสี่ยงและ ข้อจำกัดหลายประการ โดยเฉพาะปัจจัยจากภายนอกด้านราคาน้ำมัน ทิศทางของอัตราดอกเบี้ย และอัตราแลกเปลี่ยนตลอดจนภัย ธรรมชาติที่ยากจะคาดการณ์ได้ และภาวะชะงักงันทางการเมืองซึ่งมีผลกระทบต่อการใช้จ่ายและการลงทุนของภาครัฐ ซึ่งปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้ได้ส่งสัญญาณว่าจะยังคงมีผลต่อเศรษฐกิจไทยในระยะต่อไป และกระทบต่อภาวะเศรษฐกิจของธุรกิจอุตสาหกรรมอัญ มณี ทั้งขนาดย่อม ขนาดกลางและขนาดใหญ่ของไทยด้วยเช่นกัน เนื่องจากมีบทเรียนวิกฤติเศรษฐกิจในปี 2540-2541 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าประเทศไทยขาดความพอประมาณ ความรู้ ความรอบคอบ และคุณธรรม

อุตสาหกรรมอัญมณีและเครื่องประดับไทยเป็นอุตสาหกรรมที่ยังคงต้องพึ่งพิงการนำเข้าทั้งในส่วนของโลหะมีค่าต่าง ๆ เช่น ทองคำ และเงิน รวมไปถึงอัญมณีบางประเภท โดยเฉพาะเพชร เนื่องจากไม่มีวัตถุดิบภายในประเทศ ประกอบกับวัตถุดิบพลอยที่ขุดพบภายในประเทศเริ่มมีจำนวนลดน้อยลง รวมถึงค่าจ้างแรงงานฝีมือที่สูงขึ้น ส่งผลให้ความได้เปรียบทางด้านต้นทุนการผลิตของไทยลดลง ดังนั้นอุตสาหกรรมอัญมณีและเครื่องประดับไทยจึงจำเป็นต้องเร่งพัฒนาฝีมือแรงงาน และเทคโนโลยีในการผลิต เพื่อก่อให้เกิดการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับผลิตภัณฑ์อัญมณีและเครื่องประดับได้มากขึ้น และสร้างเชื่อมโยงไปสู่อุตสาหกรรมต่อเนื่องต่าง ๆ รวมไปถึงการขยายช่องทางการตลาด เพื่อเสริมสร้างอุตสาหกรรมอัญมณีและเครื่องประดับไทย ให้มีศักยภาพในการแข่งขันในตลาดระดับโลกได้ต่อไปในอนาคต

จากความสำคัญของอุตสาหกรรมอัญมณีและเครื่องประดับไทย ดังกล่าว จึงเป็นที่มาของการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยมีความประสงค์ต้องการทราบถึง หรือความสำเร็จ หรือประสิทธิผลในการบริหารของกิจการอัญมณีและเครื่องประดับไทยของประเทศไทย โดยเฉพาะกรณีตามนโยบายของรัฐบาลในการปรับโครงสร้างเศรษฐกิจเพื่อยกระดับภาคอุตสาหกรรมที่ใช้ภูมิปัญญาท้องถิ่นเพื่อเข้าสู่กลุ่มประเทศอาเซียน

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาถึงระดับของความสำเร็จของการบริหารกิจการอัญมณีและเครื่องประดับไทย

2. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยต่าง ๆ ได้แก่ ปัจจัยทางการบริหาร และปัจจัยทางธุรกิจที่มีผลต่อความสำเร็จของการบริหารกิจการอัญมณีและเครื่องประดับไทย

3. เพื่อศึกษาแนวโน้มและทิศทางของกิจการอัญมณีและเครื่องประดับไทย

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

1. การบริหาร คือ ผลตามความมุ่งหมายหรือความตั้งใจ อันเป็นผลเนื่องมาจากการประกอบกิจการอัญมณีและเครื่องประดับไทย

หลักการของการบริหารโดยสถานการณ์ ประกอบด้วย (1) ถือว่าการบริหารจะดีหรือไม่ขึ้นอยู่กับสถานการณ์ (2) ผู้บริหารจะต้องพยายามวิเคราะห์สถานการณ์ให้ดีที่สุด (3) เป็นการผสมผสานแนวคิดระหว่างระบบปิดและระบบเปิด และยอมรับหลักการของทฤษฎีระหว่างทุกส่วนของระบบจะต้อง สัมพันธ์ และมีผลกระทบซึ่งกันและกัน (4) สถานการณ์จะเป็นตัวกำหนดการตัดสินใจ และรูปแบบการบริหารที่เหมาะสม (5) คำนึงถึงสิ่งแวดล้อมและความต้องการของบุคคลในหน่วยงานเป็นหลักมากกว่าที่จะแสวงหาวิธีการอันดีเลิศมาใช้ในการทำงาน โดยใช้ปัจจัยทางด้านจิตวิทยาในการพิจารณาด้วย (6) เน้นให้บริหารรู้จักใช้การพิจารณาความแตกต่างที่มีอยู่ในหน่วยงาน เช่น ความแตกต่างระหว่างบุคคล ความแตกต่างระหว่างระเบียบกฎเกณฑ์ วิธีการ กระบวนการ และการควบคุมงาน เป็นต้น ความแตกต่างระหว่างความสัมพันธ์ของบุคคลในองค์กร และความแตกต่างระหว่างเป้าหมายการกำหนดงานขององค์การ เป็นต้น

ทฤษฎีระบบ Fiedler (1967) เป็นนักบริหารที่เป็นผู้เสนอแนวความคิดทางการบริหารนี้ คือ การเอาแนวความคิดเชิงระบบเข้ามาใช้ในการบริหาร ก็ด้วยเหตุผลที่ว่า ในปัจจุบันองค์กรมีการขยายตัวสลับซับซ้อนมากขึ้น จึงเป็นการยากที่พิจารณาถึงพฤติกรรมขององค์กร ได้หมดทุกแง่ทุกมุม นักทฤษฎีบริหารสมัยใหม่ จึงหันมาสนใจการศึกษาพฤติกรรมขององค์การ เพราะคนเป็นส่วนหนึ่งของระบบองค์การ และองค์การก็เป็นส่วนหนึ่งของระบบสังคม

ทฤษฎีการบริหารเชิงระบบ ในเชิงบริหาร หมายถึง องค์กรประกอบหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่มีความสัมพันธ์กันและมีส่วนกระทบต่อปัจจัยระหว่างกัน ในการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุถึงวัตถุประสงค์ขององค์การ ซึ่งองค์ประกอบพื้นฐานของทฤษฎีระบบ ได้แก่ (1) ปัจจัยการนำเข้า (input) (2) กระบวนการ (process) (3) ผลผลิต (output) และ (4) ผลกระทบ (impact) วิธีการนี้ใช้หลักตรรกศาสตร์ และวิทยาศาสตร์อย่างมีเหตุผล และมีความสัมพันธ์กันไปตามขั้นตอนช่วยให้กระบวนการทั้งหลายดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสามารถช่วยให้การบริหารบรรลุวัตถุประสงค์ด้วยวิธีทางวิทยาศาสตร์อย่างถูกต้องและไม่ลำเอียง

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เพื่อให้สอดคล้องและเหมาะสมกับลักษณะงานและภารกิจของกิจการอัญมณีและเครื่องประดับไทย ผู้วิจัยจึงได้กำหนดองค์ประกอบของการบริหารเป็น 3 ประการ ได้แก่ (1) ยอดขาย หมายถึง ผู้ประกอบการขายได้ตามเป้าหมาย ซึ่งก็คือ ผลิตผล (production) (2) ผลกำไร หมายถึง การได้รับผลกำไรสูงสุดรวมถึง ประสิทธิภาพ (efficiency) (3) ความพึงพอใจ (satisfaction) หมายถึง ความพึงพอใจของลูกค้าและการสนองความต้องการของผู้รับบริการ ซึ่งก็คือ การปรับเปลี่ยน (adaptation) ขององค์การ มีกลไกที่สามารถปรับเปลี่ยนการดำเนินงานให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงได้

วิธีการและองค์ประกอบหลักที่จะช่วยให้แบรนด์สินค้าติดตลาด ได้แก่

1. คุณภาพของผลิตภัณฑ์ คือ สิ่งแรกที่ต้องให้

ความสำคัญ เพราะสิ่งนี่ถือเป็นปัจจัยพื้นฐานสำคัญเพราะผู้บริโภคสามารถจับต้องและใช้ผลิตภัณฑ์ได้จริง หากในทรรศนะของผู้บริโภคมีความเห็นว่าสินค้ามีคุณภาพดีละคุณสมบัติดีสามารถตอบสนองความต้องของเขาได้จริง ตัวผลิตภัณฑ์จะได้รับการบอกต่อแบบปากต่อปาก ไปสู่กลุ่มผู้บริโภคท่านอื่น ๆ ซึ่งเป็นวิธีการประชาสัมพันธ์สินค้าที่ทรงอิทธิพลมากที่สุด และไม่เสียค่าใช่จ่ายเลยด้วย จึงเป็นกลุ่มวิธีที่นักการตลาดทุกคนต่างใฝ่ฝันถึง ผู้ประกอบการจึงมุ่งพัฒนาผลิตภัณฑ์ของตนเองให้ดีเป็นอันดับแรก โดยเริ่มจากเสริมสร้างจุดแข็งให้เหนือกว่าบริษัทคู่แข่งและพร้อมกันนั้นก็ลดจุดอ่อนไปพร้อม ๆ กัน

2. ความโดดเด่นมีเอกลักษณะเฉพาะตัวที่ไม่เหมือนใครของผลิตภัณฑ์ถือเป็นสิ่งเร้าอันอับต้นที่ทำให้ผู้บริโภคจดจำสินค้าได้เป็นอย่างดีและสร้างโอกาสให้แบรนด์ติดตลาด เพราะผลิตภัณฑ์ตามท้องตลาดมักคล้ายคลึงกันไปเสียหมด หากผู้ประกอบการสามารถฉีกแนวแสร้างเอกลักษณ์เฉพาะตัวให้กับผลิตภัณฑ์ได้ จะช่วยดึงความสนใจมาจากผู้บริโภคได้ทันทีและเพิ่มโอกาสในการขายอีกด้วย นอกจากนั้นหากผลิตภัณฑ์มีความเป็นเอกลักษณะเฉพาะตัวมาก ๆ จะทำให้ผู้บริโภคหันมาเรียกชื่อแบรนด์สินค้าแทนที่ชื่อประเภทสินค้าไปโดยปริยาย เช่น คนไทยมักเรียกสินค้าประเภทบะหมี่กึ่งสำเร็จรูปว่ามาม่า เป็นต้น ทำให้ทุกครั้งที่ผู้บริโภคอยากซื้อบะหมี่กึ่งสำเร็จรูปก็จะนึกถึงมาม่าก่อนเสมอ การลด แลก แจก แถม จัดโปรโมชั่นส่งเสริมการขาย ณ จุดขาย ถือเป็นเครื่องมือทางการตลาดที่ได้รับความนิยมอย่างมาก และเป็นกลไกที่ทำแบรนด์ติดตลาด เพราะกลยุทธ์ส่งเสริมการขายเหล่านี้ช่วยเรียกร้องความสนใจของผู้บริโภคได้โดยทันที หากผลิตภัณฑ์ของผู้ประกอบการจัดโปรโมชั่น ให้ข้อเสนอที่ดีกว่าของคู่แข่ง ผู้บริโภคจะตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าของผู้ประกอบการได้ง่ายขึ้น และอาจถูกบอกต่อในหมู่ผู้บริโภคจนทำให้แบรนด์สินค้าติดตลาด จึงถือเป็นแนวทางที่สนใจอย่างยิ่ง

ผู้ประกอบการพึงระวังไว้หนึ่งอย่าง คือ การจัดโปรโมชั่นประเภทลด แลก แจก แถม แม้นจะได้ผลน่าพอใจมาก แต่ควรคำนึงถึงต้นทุนและผลกำไรที่จะได้รับจริง ๆ ว่าคุ้มค่ามากแค่ไหน นอกจากนี้ ควรจัดโปรโมชั่นให้สอดคล้องกับแผนธุรกิจและกลยุทธ์การตลาดอื่น ๆ ของบริษัทด้วย เพราะปัจจัยผู้บริโภคฉลาดมากขึ้นทั้งยังมีตัวเลือกมากกว่าในอดีตที่ผ่านมา โฆษณาจึงมิใช่อาวุธหลักที่น่าสนใจในการทำให้แบรนด์สินค้าติดตลาดเหมือนเช่นดังแต่ก่อน

ผู้บริโภคมีหลายลักษณะและแตกต่างจากอดีต ซึ่งแนวทางการโฆษณาที่ดีและน่าสนใจคุณภาพของโฆษณามากกว่าปริมาณและให้ความสนใจสื่อทางเลือกกระแสอื่น ๆ เช่น การโฆษณาทางอินเตอร์เน็ต และโซเชียลเน็ตเวิร์คต่าง ๆ จึงทำให้ผู้บริโภคเข้าถึง และจดจำแบรนด์สินค้าได้ดีกว่าสื่อกระแสหลักแต่เพียงอย่างเดียว

การสร้างคุณค่าให้ตราสินค้า (brand management) ตราสินค้าเป็นปัจจัยสำคัญต่อความสำเร็จทางการตลาด ตราสินค้าช่วยให้นักการตลาดแยกแยะสินค้าหรือบริการของตนเองออกจากผู้อื่นและช่วยให้ผู้บริโภคแสดงให้เห็นว่าตราสินค้ามีความสำคัญอย่างมาก สินค้าที่ผลิตจากโรงงานเดียวกันต่างมีตราสินค้าต่างกัน ความนิยมชมชอบของผู้บริโภคย่อมแตกต่างกันด้วย เวลาที่เปลี่ยนไปปัจจัยทางการตลาดย่อมเปลี่ยนแปลงตามไปด้วย และส่งผลต่อการให้ความสำคัญในตราสินค้าผู้บริโภค

ดังนั้น นักการตลาดจึงควรปรับปรุงกลยุทธ์จากการสร้างภาพลักษณ์ตราสินค้าที่ยี่ห้อของผลิตภัณฑ์ (brand image) มาเป็นคุณค่าให้ตราสินค้า (brand equity)

แนวคิดพื้นฐานของ Brand Management

คุณค่าของตราสินค้า (brand equity) หมายถึง ตรายี่ห้อของสินค้าที่ผู้บริโภคมองเห็นว่ามีคุณค่า เป็นตราที่ผู้บริโภคมีทัศนคติที่ดีต่อคุณสมบัติของสินค้า และชื่นชอบตราสินค้านั้น

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับผู้นำและสภาวะของผู้นำ ภาวะผู้นำ เป็นความสามารถผู้นำที่จะสามารถสื่อสารวิสัยทัศน์ได้อย่างชัดเจนแจ่มแจ้ง ให้ความหมายที่แสดงออกถึงคุณค่าและสร้างสรรค์สิ่งแวดล้อมภายในองค์การเพื่อให้สามารถบรรลุเป้าหมายได้ (Richaards & Eagle, 1986)

กระบวนการที่ผู้นำกำหนดเป้าหมายที่มีความหมายต่อการชี้ทิศทางอย่างชัดเจนที่ทำให้เกิดความพยายามของกลุ่มโดยรวมและพร้อมที่จะพยายามผลักดันให้เกิดผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย (Jacobs & Jaques, 1990)

ผู้นำและภาวะผู้นำ ที่ยกมาส่วนหนึ่งข้างต้น อาจสรุปได้ว่า ผู้นำ หมายถึง บุคคลที่ดำรงตำแหน่ง ส่วนภาวะผู้นำ เป็นเรื่องของความสามารถ ทักษะ และกระบวนการที่ผู้นำใช้ในการนำกลุ่มให้ไปสู่จุดมุ่งหมาย

ภาวะผู้นำที่ดีและมีประสิทธิภาพ ประเมินได้จากการเปลี่ยนแปลง ที่ทำให้บุคคลมีการปรับตัว และพร้อมที่จะทำงานไปร่วมกัน เพื่อความเจริญก้าวหน้าด้วยกัน ส่วนการบริหารจะเกี่ยวข้องไปในทางการดำเนินการให้บรรลุเป้าหมายขององค์การตามแผนและใช้กฎระเบียบจัดการให้คงอยู่ในสภาพที่สมดุล สรุปว่า ภาวะผู้นำไม่มีแบบแผนตายตัว กำหนดว่าต้องทำเป็นประจำ ภาวะผู้นำเป็นเพียงเครื่องมือ หรือสื่อที่จะมาช่วยกันประสานให้คนทั้งหลายอยู่รวมกัน ช่วยกันทำให้บรรลุผลตามเป้าหมาย มีการเคลื่อนไหว และการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง มีการนำและโน้มน้าวให้มีแรงจูงใจ ให้ร่วมมือร่วมใจ และมุมานะทำงาน ทั้งยังจุดประกายให้เกิดความฮึกเหิมที่จะมุ่งมั่นฟันฝ่าอุปสรรค เพื่อให้งานนั้นสำเร็จให้จงได้ และมีความภาคภูมิใจในผลของงาน

ทฤษฎีความเป็นผู้นำเชิงพฤติกรรมศาสตร์ (behavioral theories)

1. ภาวะการณ์เป็นผู้นำแบบอัตนิยม (autocratic style) หรือ การเป็นผู้นำแบบเผด็จการ ผู้นำแบบนี้ จะรวมอำนาจการตัดสินใจไว้ที่ตนเองเป็นหลัก โดยจะสั่งการให้ผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติตาม ไม่เปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาแสดงความคิดเห็น และไม่ให้อิสระในการปฏิบัติงานแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา

2. ภาวะการณ์เป็นผู้นำแบบประชาธิปไตย (democratic style) เป็นผู้นำที่เปิดโอกาสให้ผู้บังคับบัญชามีส่วนร่วมในการตัดสินใจ มองผู้ใต้บังคับบัญชาว่ามีความรู้ความสามารถและให้ผู้บังคับบัญชาได้มีส่วนร่วมกับการกำหนดเป้าหมาย และวิธีการปฏิบัติงาน

3. ภาวะการณ์เป็นผู้นำแบบการปล่อยเสรี (Laissze-Faire style) เป็นผู้นำที่มอบอำนาจให้ผู้บังคับบัญชาได้ตัดสินใจและแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ด้วยตัวเอง โดยผู้นำจะค่อยสังเกตการณ์อยู่ห่าง ๆ เท่านั้น

จากการศึกษาสภาวะการณ์เป็นผู้นำทั้ง 3 รูปแบบ พบว่า ผู้ใต้บังคับบัญชาจะชอบผู้นำแบบประชาธิปไตยมากที่สุด อย่างไรก็ดี สภาวะการณ์เป็นผู้นำทั้ง 3 รูปแบบต่างก็สามารถนำมาประสงค์ใช้ให้เกิดแก่องค์การ และทำให้งานบรรลุเป้าหมายได้เช่นเดียวกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสถานการณ์และความเหมาะสม

ทฤษฎีภาวะผู้นำของมหาลัยมิชิแกน (University of Michigan Studies) ในปี ค.ศ. 1947 เรนสิส ลิเคอร์ท (Rensis Likert, 1961) ได้ทำการศึกษาภาวะผู้นำที่มหาวิทยาลัยมิชิแกน โดยศึกษาว่าทำอย่างไรจึงจะจัดการกับความพยายามของบุคคลเพื่อที่จะทำให้วัตถุประสงค์ด้านการผลิต และความพอใจสำเร็จได้อย่างดีที่สุด

จากการศึกษาดังกล่าวได้รูปแบบพฤติกรรมของผู้นำ 2 รูปแบบ ได้แก่

1. ผู้นำที่มุ่งเน้นคน (employee centered) จะมีลักษณะที่มุ่งเน้นการให้สวัสดิการแก่ลูกน้อง

2. ผู้นำที่มุ่งเน้นผลผลิต (production centered) จะมีลักษณะที่มุ่งเน้นความสำเร็จในการทำงาน

ในภายหลัง ลิเครอร์ทได้ศึกษาเพิ่มเติมในส่วนของผู้นำแบบมีส่วนร่วม เช่น ผู้นำควรใช้การประชุมของกลุ่มเพื่อกระตุ้นการมีส่วนร่วมของพนักงานในการทำงาน ตัดสินใจ การติดต่อสื่อสาร ความร่วมมือ และการแก้ปัญหาความขัดแย้ง โดยผู้นำแบบมีส่วนร่วมจะช่วยสนับสนุนและแนะแนวทางการตัดสินใจของกลุ่ม และมุ่งเน้นให้พวกเขาทำการตัดสินใจและแก้ไขปัญหา และต้องมีความเชี่ยวชาญทางด้านเทคนิค มีพฤติกรรมสนับสนุน ผู้นำจะให้ตนเองเป็นศูนย์กลางในการติดต่อสื่อสาร ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับผลลัพธ์ที่ออกมา เพื่อให้มีผลผลิตสูง คุณภาพของการทำงานสูง การขาดงานต่ำและอัตราการร้องทุกข์ต่ำ

ทฤษฎีคุณลักษณะของผู้นำ คุณลักษณะของผู้นำเป็นทฤษฎีเกี่ยวกับคุณลักษณะเฉพาะตัวของผู้นำ ในการศึกษาภาวะผู้นำในช่วงปี ค.ศ. 1940 ปลายปี ค.ศ. 1950 ได้ให้ความสำคัญกับคุณลักษณะของผู้นำและใช้คุณลักษณะของผู้นำกำหนดความแตกต่างระหว่างผู้นำและผู้มิได้เป็นผู้นำ โดยคุณลักษณะที่จะชี้ให้เห็นถึงความเป็นผู้นำของบุคคล ได้แก่ ขนาดร่างกาย บุคลิกภาพที่ปรากฏ ระดับชั้นทางสังคม ความมั่นคงในอารมณ์ ความสามารถในการพูด และความสามารถในสังคม มีความสามารถเข้าใจผู้อื่น ทำงานร่วมกับผู้อื่น และปรับตัวให้เข้ากับกลุ่มต่าง ๆ

ได้ดี ซึ่งราล์ฟ เอ็ม. สตอกดิลล์ (Ralp M. Stogdill cited in Tungsawat, 2005) ได้จำแนกคุณลักษณ์ของผู้นำไว้ดังนี้

1. ลักษณะทางกายภาพ (characteristics) คือขนาดของร่างกาย ได้แก่ ความสูง น้ำหนัก ลักษณะท่าทาง อายุ ผู้ที่มีรูปร่างล่ำสัน ใหญ่โต พูดจาเสียงดังฟังชัด มักจะนำไปสู่ความเป็นผู้นำที่มีประสิทธิภาพ หรือบางหน่วยงาน เช่น กองทัพ ได้มีการระบุตามกฎหมาย สำหรับผู้ที่จะเข้างานว่าจะต้องมีน้ำหนัก ส่วนสูงเท่าใด ที่ต้องกำหนดเช่นนี้ก็เพื่อ ให้บุคลิกดังกล่าวเป็นที่น่าเกรงขามและเคารพยำเกรง แต่อย่างไรก็ดีในปัจจุบันลักษณะทางบุคลิกภาพได้ลดความสำคัญลง

2. ความรู้ความสามารถ (intelligence) ผู้นำที่มีความรู้ความสามารถมักจะเป็นผู้ที่มีการตัดสินใจดี โดยทั่วไปบุคคลที่เป็นผู้นำมักจะมีความรู้ ความสามารถที่ค่อนข้างสูงกว่าผู้ใต้บังคับบัญชาหรือผู้ปฏิบัติงาน

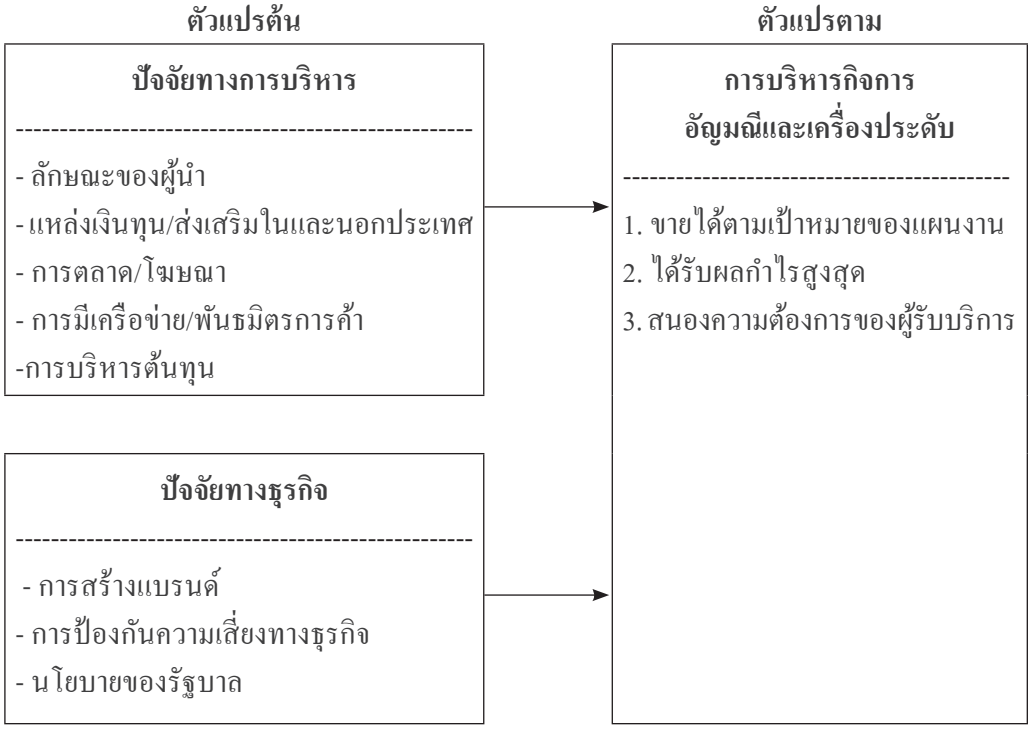
3. ภูมิหลังทางสังคม (social background) จากการศึกษาเกี่ยวกับภูมิหลังทางเศรษฐกิจ และสังคมของผู้นำ พบว่า (1) ผู้ที่มีสถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคมสูง จะมีสถานภาพการเป็นผู้นำมากกว่าผู้ที่มีสถานภาพทางเศรษฐกิจที่ต่ำกว่า (2) ผู้ที่มีสถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคมต่ำในตำแหน่งต่าง ๆ ของโรงงานอุตสาหกรรมเพิ่มมากขึ้นและ (3) ในปัจจุบันมีแนวโน้มในการได้รับการศึกษาที่สูงขึ้น

4. ลักษณะที่เกี่ยวกับงาน (task-related characteristics) การบรรจุคนเข้าทำงาน และบรรจุให้ตรงกับความรู้ความสามารถบุคคลนั้น ๆ (put the right man on the right job) เพื่อทำให้บุคคลที่เป็นผู้นำมีประสบการณ์เพิ่มมากขึ้น เป็นผู้นำที่มีความต้องการความสำเร็จ มีความคิดริเริ่มความสร้างสรรค์ และมีความรับผิดชอบสูง

5. บุคลิกภาพ (personality) เป็นตัวกำหนดที่สำคัญของทฤษฎีคุณลักษณะของผู้นำ เพราะบุคลิกภาพได้รวมถึงคุณลักษณะทางกายภาพ สติปัญญา ความรู้ความสามารถและลักษณะทางสังคม อาจกล่าวได้ว่าบุคลิกภาพของผู้นำคือ กุญแจที่นำไปสู่ความสำเร็จ

6. ลักษณะทางสังคม (social characteristics) ผู้นำลักษณะนี้มักจะเป็นผู้ที่ต้องการมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ ชอบให้ความร่วมมือ และชอบพบปะสังสรรค์ เพื่อสร้างความร่วมมือและเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันขององค์การ

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัยเชิงปริมาณ

สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยทางการบริหาร ประกอบด้วย ลักษณะของผู้นำ แหล่งเงินทุน/ส่งเสริมในและนอกประเทศ การตลาด/การโฆษณา การมีเครือข่าย/พันธมิตรการค้า การบริหารต้นทุน มีผลต่อความสำเร็จของการบริหารกิจการอัญมณีและเครื่องประดับไทย

2. ปัจจัยทางธุรกิจ ได้แก่ การสร้างแบรนด์ การป้องกันความเสี่ยงทางธุรกิจ และนโยบายของรัฐบาล มีผลต่อความสำเร็จของการบริหารกิจการอัญมณีและเครื่องประดับไทย

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เลือกใช้วิธีการศึกษาวิจัย 2 วิธีประกอบกัน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สามารถอธิบายได้ทั้งในเชิงกว้างและเชิงลึก ดังนี้ (1) การวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research) โดยจัดส่งแบบสอบถามไปยังผู้ประกอบกิจการ อัญมณีและเครื่องประดับไทยที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน การศึกษาโดยวิธีนี้ทำให้ได้รับข้อมูลที่กว้างขวาง ครอบคลุมประชากรจำนวนมาก จึงสามารถเป็นตัวแทนเพื่ออธิบายความสำเร็จของการบริหารกิจการอัญมณีและเครื่องประดับไทยที่ศึกษาได้มากยิ่งขึ้น (2) การสัมภาษณ์เชิงลึก (in-depth interview) เป็นการสัมภาษณ์ผู้บริหารของกิจการอัญมณีและเครื่องประดับไทย เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคในการดำเนินกิจการอัญมณีและเครื่องประดับไทย ความเสี่ยงต่อการประกอบการ ทิศทางและแนวโน้ม รวมทั้งความพร้อมในการแข่งขันเชิงธุรกิจสู่กลุ่มประเทศอาเซียน

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้บริหารของกิจการอัญมณีและเครื่องประดับไทยผู้แทนจำนวน 5 คน และผู้ประกอบกิจการหรือผู้แทนแบบสอบถามจำนวน 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยเลือกใช้วิธีวิจัยผสมผสานระหว่างข้อมูลเชิงปริมาณและข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยแบบสอบถามและการสัมภาษณ์เชิงลึก ตัวแปรประกอบด้วย ตัวแปรทางการบริหารและตัวแปรทางธุรกิจ และตัวแปรตาม คือ ความสำเร็จของการบริหาร

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยการเก็บข้อมูลใช้วิธีให้กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง ทั้งนี้ผู้วิจัยได้มีการชี้แจงที่มาและวัตถุประสงค์ให้กับกลุ่มตัวอย่างทราบ รวมทั้งวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน ตามขั้นตอน

การวิเคราะห์และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณใช้วิธีการทางสถิติด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ประกอบด้วยสถิติพรรณนาประกอบด้วย ค่าร้อยละค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและสถิติทดสอบสมมติฐานประกอบด้วยการทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนและการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยเชิงปริมาณ พบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย อายุอยู่ในช่วงระหว่าง 40 ปี ถึง 49 ปี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,000 บาทถึง 30,000 บาท การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี และอยู่ในสภาพสมรสมากที่สุด และโดยภาพรวม พบว่า การบริหารมุ่งไปที่ผลกำไรในระดับค่อนข้างมาก ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของลักษณะส่วนบุคคล พบว่า เฉพาะตัวแปรเพศที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความสำเร็จในการบริหารกิจการอัญมณีและเครื่องประดับไทยไม่แตกต่างกัน และจำแนกตามลักษณะทางธุรกิจ พบว่า ความสำเร็จในการบริหารกิจการอัญมณีและเครื่องประดับไทยก็ไม่มีความแตกต่างกัน แต่จำแนกตามปัจจัยทางการบริหาร และปัจจัยทางธุรกิจ

พบว่า ในการบริหารกิจการอัญมณีและเครื่องประดับไทย มีความแตกต่างกัน (1) ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้น จำนวน 7 ตัว และตัวแปรตาม จำนวน 1 ตัว รวมทั้งหมด 8 ตัวมีความสัมพันธ์กันทั้งบวกและทางลบ (2) การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ พบว่า ตัวแปรจำนวน 5 ตัว ได้แก่ การป้องกันความเสี่ยงทางธุรกิจ (socp) แหล่งเงินทุน (adc) การสร้างแบรนด์ (socb) นโยบายของรัฐ (socg) และการมีเครือข่าย /พันธมิตรทางการค้า (adn) มีอิทธิพลหรือเป็นสาเหตุเชิงบวก และการตลาดการโฆษณา (adm) มีอิทธิพลหรือเป็นสาเหตุเชิงลบต่อความสำเร็จของการบริหารจัดการอัญมณีและเครื่องประดับไทยสามารถพยากรณ์ได้ คิดเป็นร้อยละ 68 ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมการถดถอยพหุคูณดังนี้

$$Y = .543 + (.462\ socp) + (.321adc) + (.180\ socb) + (.171\ socg) + (.128\ adn) + (-.379adm)$$

ผลการวิจัยเชิงคุณภาพ พบว่า (1) ผลของการวิเคราะห์การสัมภาษณ์เชิงลึกทำให้ผู้วิจัยสามารถมองเห็นภาพของธุรกิจอัญมณีและเครื่องประดับไทยอย่างชัดเจน กล่าวคือ ธุรกิจอัญมณีและเครื่องประดับไทยมีลักษณะเด่น 2 ประการคือ (1) รับจ้างทำโดยลูกค้าเป็นเจ้าของวัสดุและ (2) รับจ้างผลิตโดยผู้ประกอบการเป็นเจ้าของวัสดุลูกค้านอกจากในประเทศไทยแล้วยังมีลูกค้าต่างประเทศรายใหญ่ ได้แก่ สหรัฐอเมริกา เยอรมัน และญี่ปุ่นเป็นต้น แหล่งวัตถุดิบมาจากหลายแหล่ง ได้แก่ มาดากัสก้า และอินเดีย โดยมีจันทบุรีเป็นศูนย์การค้าลักษณะพลอยของจังหวัดจันทบุรี มีความหลากหลายแหล่งเงินทุนและความช่วยเหลือมาจากต่างประเทศ และรัฐยังเห็นความสำคัญและให้การสนับสนุนธุรกิจอัญมณีและเครื่องประดับไทย ตลาดการค้ายังมีความจำเป็นและต้องมีการโฆษณาเพราะลูกค้าเพชรพลอยมาจากต่างประเทศเป็นส่วนใหญ่อีกประการหนึ่งยังทำให้เกิดเครือข่ายทางการตลาด (2) ผลของการวิเคราะห์เอกสารทำให้ผู้วิจัยสามารถมองเห็นภาพของธุรกิจอัญมณีและเครื่องประดับไทยได้อย่างชัดเจนกล่าวคือธุรกิจอัญมณีและเครื่องประดับไทยมีวิวัฒนาการที่ยาวนานไม่ต่ำกว่าครึ่งศตวรรษและเริ่มต้นจากการเป็นธุรกิจภายในครอบครัวซึ่งมีเอกลักษณ์เฉพาะตัวคือมีคุณภาพและความสวยงามเป็นผลทำให้ไม่มีคู่แข่งทางธุรกิจแม้ว่าจะเคยประสบวิกฤตจนเกือบล่มแต่จากวิกฤติได้นำไปสู่โอกาสและเมื่อรัฐส่งเสริมนโยบายส่งออกอุตสาหกรรมอัญมณีและเครื่องประดับไทยอย่างจริงจังอุตสาหกรรมอัญมณีและเครื่องประดับไทยจึงกลายเป็นอันดับหนึ่งของโลก อย่างไรก็ตามกลยุทธ์ทางการตลาดของธุรกิจอุตสาหกรรมอัญมณีและเครื่องประดับไทยอยู่ที่การประชาสัมพันธ์ให้คนได้ตระหนักถึงมูลค่าของการเก็บหรือสะสมอัญมณีและเครื่องประดับ

ดังนั้นแนวโน้มของอุตสาหกรรมประเภทนี้จะยังคงดำรงอยู่ในประเทศไทยอีกยาวนานเนื่องจากมีการปรับตัวตามยุคตามสมัยอย่างต่อเนื่องและเท่าทันสถานการณ์

การอภิปรายผล

ผลของการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 พบว่า ปัจจัยทางการบริหารประกอบด้วย นโยบายของรัฐลักษณะของผู้นำแหล่งเงินทุน (การตลาด) และการมีเครือข่ายมีผลต่อการบริหารกิจการอัญมณีและเครื่องประดับไทย

การที่เป็นดังนี้ ก็เพราะว่า นโยบายของรัฐลักษณะของผู้นำแหล่งเงินทุน (การตลาด) และการมีเครือข่าย เป็นปัจจัยสำคัญในการประกอบธุรกิจโดยเฉพาะธุรกิจขนาดกลางและขนาดใหญ่ ดังที่ ทองใบ สุดชารี (Sudcharee, 2002) ชี้ให้เห็นว่า ประสิทธิผลหรือผลต่อความสำเร็จของการบริหารเป็นแนวคิดในวงกว้าง จำเป็นที่ต้องพิจารณาตัวแปรที่สำคัญ 2 ระดับ คือ การพิจารณาในระดับองค์การและ ระบบย่อยขององค์การ โดยประเมินจากเป้าหมายต่าง ๆ ขององค์การว่าบรรลุผลสำเร็จเพียงใดและแนวคิดของ ธงชัย สันติวงษ์ (Santiwong, 1999) ที่ว่า ประสิทธิผลขององค์การ หรือความสำเร็จของการบริหารย่อมขึ้นอยู่กับเงื่อนไขที่ว่าองค์การสามารถทำประโยชน์จากสภาพแวดล้อม หรือปัจจัยจนบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งใจไว้โดยมีระบบการทำงานที่ก่อให้เกิดผลสูงสุดและได้รับความสำเร็จของการบริหารด้วยผลผลิตที่มีมูลค่าของทรัพยากรที่ใช้ไป

ผลของการทดสอบสมมุติฐานข้อที่ 2 พบว่า ปัจจัยทางธุรกิจ ได้แก่ การสร้างแบรนด์ การป้องกันความเสี่ยง นโยบายของรัฐบาล และการบริหารต้นทุนมีผลต่อการบริหารกิจการอัญมณีและเครื่องประดับไทย

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งนี้

1. ควรส่งเสริมหรือสนับสนุนให้ผู้ประกอบการรายอื่น นำผลที่ค้นพบในการวิจัยครั้งนี้ไปปฏิบัติ เช่น ลักษณะผู้นำ แหล่งเงินทุน และการตลาด การสร้างเครือข่ายทางการค้า และยังรวมไปถึงการสร้างแบรนด์ หรือการป้องกันความเสี่ยงทางธุจกิจ เป็นต้น เพื่อจะได้เป็นข้อพิสูจน์ว่า ผลวิจัยมีความถูกต้องและเที่ยงตรง

2. รัฐบาลควรจะได้นำผลวิจัยจากการศึกษาครั้งนี้ ไปทบทวนนโยบายของรัฐบาลเกี่ยวกับ การประกอบกิจการด้านอัญมณีและเครื่องประดับไทย เพื่อจะได้ส่งเสริม และพัฒนาอุตสาหกรรมประเภทนี้ได้ตรงจุดหมายและเป้าประสงค์ของประเทศ

3. ควรนำผลวิจัยครั้งนี้ ไปปฏิบัติให้เชื่อมโยงกับนโยบายอาเซียนซึ่งจะเป็นการเชื่อมต่อสัมพันธ์ภาพระหว่างประเทศต่าง ๆในอาเซียนได้อย่างเป็นรูปธรรม โดยเฉพาะอัญมณีและเครื่องประดับไทยเป็นสินค้าที่มีชื่อเสียง ซึ่งจะสามารถเป็นตัวแทนหรือสัญญาลักษณ์ของไทยในโลกแห่งอาเซียนได้

4. ผลการวิจัยครั้งนี้ จะเป็นแนวทางให้แหล่งเงินทุนทั้งภายในและต่างประเทศ ได้ตระหนักถึงความสำคัญของอุตสาหกรรมประเภทนี้ โดยอาจจะร่วมมือร่วมใจกันเป็นแหล่งเงินทุนที่สำคัญ หรือเป็นเครือข่ายในทางการค้า ทำให้สินค้าต่าง ๆ แพร่ขยายและเป็นที่นิยมสำหรับผู้บริโภคให้กว้างขวางยิ่งขึ้น

5. ผลการวิจัยที่ พบว่า การป้องกันความเสี่ยงทางธุรกิจ เป็นตัวแปรสำคัญต่อความสำเร็จในการบริหารธุรกิจประเภทนี้ ย่อมเป็นข้อมูลสำหรับให้ผู้ประกอบการ ฯ ได้ตระหนักและวางแผนในธุรกิจของตนเอง เพราะว่าการป้องกันความเสี่ยงทางธุรกิจ ควรจะเป็นกิจกรรมที่ต้องกระทำก่อนการลงมือปฏิบัติการ ไม่ใช่เพิ่งมาให้ความระมัดระวังและใส่ใจ เมื่อเกิดผลเสียหายแล้ว

6. งานวิจัยนี้ได้นำไปสู่ข้อค้นพบทางการบริหารจัดการที่สะท้อนให้เห็นว่าแนวทางในการสร้างความร่วมมือระหว่างภาครัฐและภาคเอกชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการที่รัฐควรจะให้ความสนับสนุน เพื่อลดความเสี่ยงทางธุรกิจของผู้ประกอบกิจการทางด้านนี้

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research) ในพื้นที่อื่น ๆ ให้กว้างขวางมากขึ้น เพื่อจะได้นำผลการวิจัยมาเป็นข้อมูลที่จะนำมาพัฒนาและสนองความต้องการแต่ละพื้นที่ เนื่องจากบุคคลมีความแตกต่างกันในเรื่องรสนิยมของสินค้า

2. ควรเพิ่มจำนวนผู้ให้ข้อมูลหลัก (key informants) ในการวิจัยเชิงคุณภาพ (qualitative research) ไม่ว่าจะเป็นการสัมภาษณ์เชิงลึก (in-depth interview) หรือการวิเคราะห์เอกสาร (documentary analysis) เพื่อให้ได้ข้อมูลที่หลากหลาย

3. ควรมีการสำรวจความคิดเห็นและหรือทัศนคติ (poll) ของผู้บริโภค โดยเฉพาะผู้บริโภคกลุ่มเป้าหมายของสินค้า และบริการประเภทนี้

References

Fiedler, F. E. (1967). *A theory of leadership effectiveness*. New York: McGarw-Hill.

Jacobs, T. O., & Jaques, E. (1987). *Leadership in complex systems*. New York: Praeger.

Likert, R. (1961). *New patterns of managemen*t. New York: McGraw-Hill.

Richards, D., & Engle, S. (1986). *After the vision: Suggestions to corporate visionaries and vision champions*. Alexandria: Miles River.

Santiwong, T. (1999). *Corporate communication.* Bangkok: Thammasat University. (in Thai)

Siriaramkul, S. & Wiruchnipawan, W. (2016). Development administration of Thai gem and jewelry industry according to the sufficiency economy philosophy. E*AU Heritage Journal Social Science and Humanity. 5*(3), 128-138.

Sudcharee, T. (2002). *Theoretical analysis of the concept of organizational theory and application.* Ubonratchathani: Ratchathani Rajabhat University. (in Thai)

Tungsawat, S. (2005). L*eadership and management.* Nakhonratchasima: Rajamangala University of Technology Isan. (in Thai)

ภาพลักษณ์บริษัท ฮอนด้า ออโตโมบิล (ประเทศไทย) จำกัด มีผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อรถยนต์ฮอนด้าของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร

Honda Car Automobile (Thailand) Brand Image Influencing Consumer Decision Behavior in Bangkok

สุวรรณี นีซัง และ กนกพร ชัยประสิทธิ์

Suvannee Neesang and Kanokporn Chaiprasit

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

Master of Business Administration Program, Rajamangala University of Technology Thanyaburi

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณมีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อรถยนต์ฮอนด้าของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครจำแนกตามข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล (2) เพื่อศึกษาภาพลักษณ์ บริษัท ฮอนด้า ออโตโมบิล (ประเทศไทย) จำกัด มีผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อรถยนต์ฮอนด้าของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครที่ใช้รถยนต์ จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล และสถิติใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้สถิติการทดสอบไคสเควร์ และสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบสเปียร์แมนในการหาความสัมพันธ์ ผลการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 31-40 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี อาชีพพนักงานบริษัท รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท รถยนต์ฮอนด้ารุ่น CIVIC ที่ใช้รถยนต์ฮอนด้าใช้ระยะเวลาในการหาข้อมูลเพื่อตัดสินใจซื้อคือ 1-2 เดือน ส่วนใหญ่ตัดสินใจซื้อด้วยตัวเอง มีแนวโน้นที่จะซื้อซ้ำ ผู้บริโภคส่วนใหญ่มีความภาคภูมิใจในการใช้รถยนต์ มาก ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้าน อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน กับพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อรถยนต์ฮอนด้า มีความสัมพันธ์กันและพบว่าเพศไม่มีความสัมพันธ์กัน ส่วนในด้านภาพลักษณ์ด้านองค์กร ภาพลักษณ์ด้านตราสินค้า มีความสัมพันธ์กันกับพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อรถยนต์ฮอนด้า

คำสำคัญ: ภาพลักษณ์, การตัดสินใจซื้อ, พฤติกรรม

Abstract

The objectives of this quantitative research were: (1) to study about personal factors of consumer decision behavior (2) to explore Honda car automobile brand image influencing consumer decision behavior. 400 sample questionnaires were analyzed. The statistics test used Percentage, Mean, Standard Deviation, Chi-square and Spearman rank correlation coefficient. The results showed that most participants were female, 31-40 years, had bachelor degrees, worked at private companies and had monthly income between 20,001-30,000 baht. Mostly, they drove a Honda civic car. They took 1-2 months to make their own decision. They were likely to purchase Honda car again and they were proud of their cars. Hypothesis testing found that age and monthly income were influencing consumer decision behavior. Organization image and brand image related to the consumer decision behavior.

Keywords: brand image, consumer decision, behavior

บทนำ

ปัจจุบันรถยนต์เป็นปัจจัยที่เพิ่มเข้ามาเป็นองค์ประกอบหลักในการดำเนินชีวิต และยังเปรียบเหมือนสิ่งแสดงฐานะ ยศศักดิ์ ตำแหน่ง หรือแม้กระทั่งภาพลักษณ์ก็เปรียบเหมือนด่านแรกของหน้าตาที่สื่อไปถึงบุคคลภายนอก ซึ่งรถยนต์ฮอนด้าเป็นรถตระกูลญี่ปุ่น มีสำนักงานใหญ่อยู่ที่เมือง Tokyo เป็นผู้ผลิตรถยนต์ญี่ปุ่นรายแรกที่ริเริ่มผลิตรถหรูอย่าง Acura ในปี 1996 จากสถิติยอดขายรถยนต์ในประเทศไทย เดือนสิงหาคม ปี 2558 โดยฮอนด้ามียอดขายรถยนต์อันดับที่ 3 ซึ่งมียอดขายรถยนต์จำนวน 8,101 คัน เมื่อเปรียบเทียบกับเดือนสิงหาคม ปี 2557 ยอดขายรถยนต์จำนวน 8,777 คัน ทำให้ยอดขายลดลงอยู่ที่ 7.7 % (Head Light Magazine, 2015) ปัจจุบันค่ายรถยนต์ต่างๆ มีการแข่งขันอย่างรุนแรง ทำให้ฮอนด้าผลิตรถยนต์รุ่นใหม่ๆออกสู่ท้องตลาดเพื่อตอบโจทย์ผู้บริโภคในพฤติกรรมการเลือกซื้อ และมีตัวเลือกให้ผู้บริโภคตัดสินใจในการซื้อหนึ่งในนั้นก็คือภาพลักษณ์ของบริษัทผู้ผลิตรถยนต์ ฮอนด้ามีเป้าหมายที่จะพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้ดีขึ้นเรื่อยๆเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าทุกระดับ และทำให้ฮอนด้าเป็นแบรนด์อันดับ 1 ในใจลูกค้าต่อไป ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาภาพลักษณ์ของบริษัทฮอนด้า ออโต โมบิล (ประเทศไทย) จำกัด ในมุมของผู้ใช้รถยนต์ว่าเป็นอย่างไรและภาพลักษณ์ที่ผู้บริโภคได้รับสามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคได้มากหรือน้อยเพียงใด และสามารถนำผลที่ได้รับจากการวิจัยไปปรับใช้ให้เป็นประโยนช์สำหรับสถานประกอบการหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทางด้านอุตสาหกรรมยานยนต์ต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อรถยนต์ฮอนด้าของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

2.เพื่อศึกษาภาพลักษณ์ บริษัท ฮอนด้า ออโต โมบิล (ประเทศไทย) จำกัด มีผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อรถยนต์ฮอนด้าของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

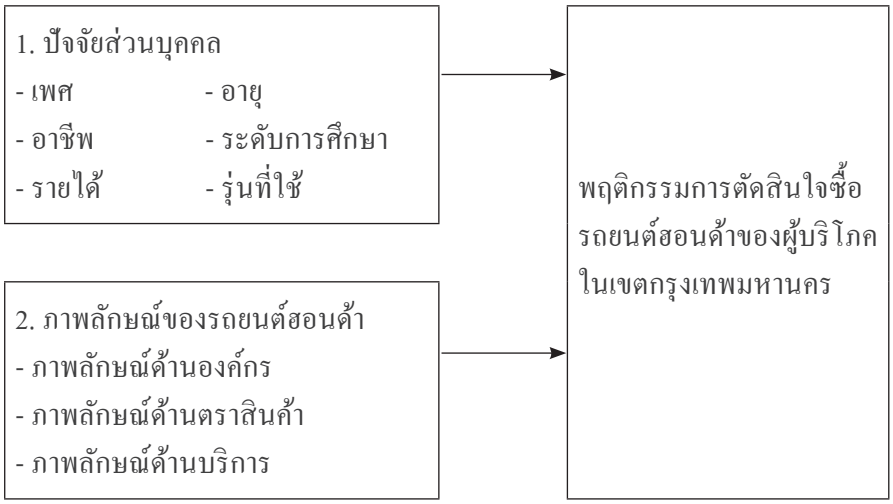
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับภาพลักษณ์ พัชราภรณ์ ทองวิเศษ (Thongwiset, 2013) ได้ให้ความหมายของคำว่า Image จากเดิมใช้คำว่า จินตนภาพหรือจินตภาพ แต่ไม่ได้รับความนิยม จนถึงปี พ.ศ. 2519 พลเรือตรีพระวรวงศ์เธอ กรมหมื่นนราธิปประพันธ์พงศ์ ได้เสนอให้ใช้คำว่า ภาพลักษณ์ แต่ยังคงได้รับความนิยมน้อยอยู่เพราะมีผู้ใช้คำว่า ภาพพจน์ กันอย่างแพร่หลายในความหมายคำว่า Image ทั้งๆที่ความถูกต้องของความหมายควรใช้คำว่าภาพลักษณ์ ความหมายจะตรงกับคำว่า Image ในภาษาอังกฤษมากกว่าคำว่า ภาพพจน์ ได้ให้ความหมายร่วมกันของคำว่า ภาพลักษณ์ หมายถึง ภาพต่าง ๆที่คนรู้สึกนึกคิดเกิดขึ้นภายในใจ จะเป็นภาพอะไรก็ได้ ทั้งสิ่งไม่มีชีวิตหรือสิ่งมีชีวิต เช่น ภาพขององค์กร หน่วยงาน ภาพของคนให้บริการ สินค้าหรือผลิตภัณฑ์เป็นต้น ภาพลักษณ์เกิดขึ้นจากการที่ได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆไม่ว่าจะเป็นประสบการณ์ทางตรงหรือทางอ้อมบวกรวมกับความรู้สึกนึกคิดที่เกิดขึ้นในใจและเป็นภาพในใจที่บุคคลรับรู้ต่อ คน สัตว์ สิ่งของ สถานที่ วัตถุ ภาพลักษณ์เป็นสิ่งสะท้อน ความคิดความรู้สึกของคนที่มีต่อ สถาบันหรือบุคคล เป็นคุณค่าหรือความนิยมที่เพิ่มขึ้นซึ่งจะเป็นพลังที่จะนำไปสู่พฤติกรรมต่าง ๆต่อไป

แนวคิดและทฤษฎีพฤติกรรมผู้บริโภคพฤติกรรมผู้บริโภค หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการต่างๆ ที่มีบุคคล เข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้องกับสิ่งต่างๆ เช่น การซื้อ การเลือก กระประเมินผล เพื่อตอบสนองความต้องการสูงสุด พฤติกรรมของผู้บริโภค หมายถึง กิจกรรมที่บุคคลเข้าไปเกี่ยวข้องกันโดยตรง ในการได้รับการบริโภค การกำจัดผลิตภัณ์ และบริการหลังซื้อมาใช้แล้ว รวมถึงกระบวนการ

ตัดสินใจที่เกิดขึ้น ก่อนและหลังการกระทำกิจกรรมต่างๆ เหล่านี้ พฤติกรรมผู้บริโภค คือ กระกระทำของบุคคลหนึ่ง ซึ่งเกี่ยวข้องโดยตรงกับการเลือกซื้อสินค้า การได้รับหรือการใช้สินค้าที่ถูกจัดหามา ทั้งนี้รวมถึงกระบวนการตัดสินใจที่เกิดขึ้นก่อน และมีส่วนร่วมให้เกิดการกระทำพฤติกรรมผู้บริโภค คือปฏิกริยาของบุคคลที่เกี่ยวข้อง กับการได้รับและการใช้สินค้า โดยแสดงออกที่สามารถสังเกตเห็นได้ จากความหมายที่กล่าวมา สรุปได้ว่าพฤติกรรมหมายถึงการกระทำ หรือการแสดงออกของแต่ละบุคคลต่อเหตุการณ์ต่างๆ ที่สามารถสังเกตเห็นได้ และไม่สามารถสังเกตเห็นได้ ณรงค์ แซ่ตั้ง (Saetang, 2006)

แนวคิดและทฤษฎีการตัดสินใจซื้อ การตัดสินใจ (decision) หมายถึงการเลือกที่จะทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งจากบรรดาทางเลือกต่าง ๆ ที่มีอยู่ นงลักษณ์ ศรีสุกใส (Srisuksai, 2005) การตัดสินใจ คือ การเลือกปฏิบัติอย่างใดอย่างหนึ่งจากหลายๆอย่างที่มี การตัดสินใจคือ กระบวนการคัดเลือกแนวทางจากทางเลือกต่างๆ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ต้องการ จากความหมายข้างต้น สรุปได้ว่า การตัดสินใจหมายถึง การบวนการในการเลือกทางใดทางหนึ่ง จากหลาย ๆทางเลือก เพื่อให้ได้มาซึ่งสิ่งที่ต้องการ รวมไปถึงการตัดสินใจซื้อสินค้าของผู้บริโภค

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อรถยนต์ฮอนด้าของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร

2. ภาพลักษณ์ของรถยนต์ฮอนด้า มีความสัมพันธ์กับระยะเวลาการตัดสินใจซื้อรถยนต์ฮอนด้าของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร

3. ภาพลักษณ์ของรถยนต์ฮอนด้า มีความสัมพันธ์กับบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อรถยนต์ฮอนด้าของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร

4. ภาพลักษณ์ของรถยนต์ฮอนด้า มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อซ้ำรถยนต์ฮอนด้าของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร

5. ภาพลักษณ์ของรถยนต์ฮอนด้า มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อด้วยความภูมิใจรถยนต์ฮอนด้าของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร

วิธีดำเนินการวิจัย

เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้คือ ผู้ที่ใช้รถยนต์ทั้งเพศหญิง และเพศชาย ในเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่ให้ในการวิจัยในครั้งนี้คือ ผู้ใช้รถยนต์ทั้งเพศหญิง และเพศชาย ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งไม่

ทราบจำนวนที่แน่นอน ดังนั้นผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เหมาสมในการวิจัยครั้งนี้โดยคำนวณจากสูตรทราบประชากรของ Taro Yamane (1973) ในระดับความเชื่อมั่น 95% ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 385 คน และสำรองตัวอย่างเพื่อป้องกันความคลาดเคลื่อนไว้ 25 คน โดยคิดรวมเป็น 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามปลายปิด (close end questions) เป็นแบบสอบถาม เลือกตอบได้คำตอบเดียว เป็นคำถามที่เกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลในเรื่อง เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ รุ่นรถที่ใช้ มีคำถามทั้งหมด 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามข้อมูลด้านภาพลักษณ์ ที่มีผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อรถยนต์ฮอนด้าผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีลักษณะคำถามเป็นแบบ Interval Scale จำนวน 16 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามข้อมูลด้านผู้บริโภค พฤติกรรมการตัดสินใจซื้อรถยนต์ฮอนด้า ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร แบบสอบถามปลายปิด (close end questions) เป็นแบบสอบถามสามารถเลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียว เป็นคำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อรถยนต์ฮอนด้า มีคำถามทั้งหมด 4 ข้อ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยมุ่งศึกษาพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อรถยนต์ฮอนด้า ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ ได้จากการเก็บแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอยาง จำนวน 400 คน

2. ข้อมูลทุติยภูมิได้จากการค้นข้อมูลจาก หนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์ เอกสาร วิทยานิพนธ์ และ ฐานข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การทดสอบไคสแควร์ (Chi-square) และสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบสเปียร์แมน (Spearman rank correlation coefficient)

ผลการวิจัย

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามจากผลการวิจัยครั้งนี้พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 31-40 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี อาชีพพนักงานบริษัท รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท ผู้บริโภคส่วนใหญ่ใช้รถยนต์ฮอนด้ารุ่น CIVIC

ด้านภาพลักษณ์องค์กร พบว่าผู้บริโภคที่ใช้รถยนต์ ในเขตกรุงเทพมหานครให้ความสำคัญกับระดับภาพลักษณ์โดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ย 4.14 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญอยู่ในระดับดีมากได้แก่ เป็นองค์กรที่มีชื่อเสียงและมั่นคงค่าเฉลี่ย 4.36 และเป็นองค์ที่มีเทคโนโลยีที่ทันสมัย ค่าเฉลี่ย 4.25 รองลงมาให้ความสำคัญอยู่ในระดับดีได้แก่ ผลิตรถยนต์ที่มีคุณภาพและได้มาตราฐานค่าเฉลี่ย 4.02 และเป็นแบรนด์หรูหรา ค่าเฉลี่ย 3.94

ด้านภาพลักษณ์ตราสินค้าพบว่าผู้บริโภคที่ใช้รถยนต์ ในเขตกรุงเทพมหานครให้ความสำคัญกับระดับภาพลักษณ์โดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ย 4.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญอยู่ในระดับดีมากได้แก่ HONDA เป็นแบรนด์ที่มีความเป็นเอกลักษณ์โดดเด่น ค่าเฉลี่ย 4.36 และรองลงมาให้ความสำคัญอยู่ในระดับดีได้แก่รถยนต์ HONDA มีความคงทนแข็งแรงได้มาตรฐานค่าเฉลี่ย 4.20 และรถยนต์ HONDA มีการออกแบบดีไซน์ที่สวยหรูค่าเฉลี่ย 4.00

ด้านภาพลักษณ์ด้านบริการผู้บริโภคที่ใช้รถยนต์ในเขตกรุงเทพมหานครให้ความสำคัญกับระดับภาพลักษณ์โดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ย 4.12 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญอยู่ในระดับดีมากได้แก่ มีศูนย์บริการที่ทันสมัยและครอบคลุมทั่วประเทศ ค่าเฉลี่ย 4.42 และมีสิ่งอำนวยความสะดวกระหว่างรอรับบริการ ค่าเฉลี่ย 4.30 รองลงมาให้ความ

สำคัญอยู่ในระดับดีได้แก่มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ครบครัน ค่าเฉลี่ย 4.11

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้ระยะเวลาในการหาข้อมูลเพื่อตัดสินใจซื้อคือ 1-2 เดือนและผู้บริโภคส่วนใหญ่ตัดสินใจซื้อด้วยตัวท่านเองแล้วมีแนวโน้นที่จะกลับมาซื้อซ้ำผู้บริโภคส่วนใหญ่มีความภาคภูมิใจในการใช้รถยนต์แบรนด์ HONDA มาก

สรุปผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ข้อมูลทางด้านปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จากผลการวิจัยครั้งนี้พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 31-40 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี อาชีพพนักงานบริษัท รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท รถยนต์ฮอนด้า รุ่น CIVIC ที่ใช้รถยนต์ฮอนด้า

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความสำคัญของภาพลักษณ์บริษัท ฮอนด้า ออโตโมบิล (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อรถยนต์ฮอนด้าของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านภาพลักษณ์องค์กร พบว่าผู้บริโภคที่ใช้รถยนต์ ในเขตกรุงเทพมหานครให้ความสำคัญกับระดับภาพลักษณ์โดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ย 4.14 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญอยู่ในระดับดีมากได้แก่ เป็นองค์กรที่มีชื่อเสียงและมั่นคงค่าเฉลี่ย 4.36 และเป็นองค์ที่มีเทคโนโลยีที่ทันสมัยค่าเฉลี่ย 4.25 รองลงมาให้ความสำคัญอยู่ในระดับดีได้แก่ผลิตรถยนต์ที่มีคุณภาพและได้มาตราฐานค่าเฉลี่ย 4.02 และเป็นแบรนด์หรูหรา ค่าเฉลี่ย 3.94

ด้านภาพลักษณ์ตราสินค้าพบว่าผู้บริโภคที่ใช้รถยนต์ ในเขตกรุงเทพมหานครให้ความสำคัญกับระดับภาพลักษณ์โดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ย 4.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญอยู่ในระดับดีมากได้แก่ HONDAเป็นแบรนด์ที่มีความเป็นเอกลักษณ์โดดเด่น ค่าเฉลี่ย 4.36 และรองลงมาให้ความสำคัญอยู่ในระดับดีได้แก่รถยนต์ HONDA มีความคงทนแข็งแรงได้มาตรฐานค่าเฉลี่ย 4.20 และรถยนต์ HONDA มีการออกแบบดีไซน์ที่สวยหรูค่าเฉลี่ย 4.00

ด้านภาพลักษณ์ด้านบริการผู้บริโภคที่ใช้รถยนต์ในเขตกรุงเทพมหานครให้ความสำคัญกับระดับภาพลักษณ์โดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ย 4.12 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญอยู่ในระดับดีมากได้แก่ มีศูนย์บริการที่ทันสมัยและครอบคลุมทั่วประเทศ ค่าเฉลี่ย 4.42 และมีสิ่งอำนวยความสะดวกระหว่างรอรับบริการ ค่าเฉลี่ย 4.30 รองลงมาให้ความสำคัญอยู่ในระดับดีได้แก่มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ครบครัน ค่าเฉลี่ย 4.11

ส่วนที่ 3 ข้อมูลพฤติกรรมการซื้อรถยนต์ฮอนด้าของผู้บริโภค พบว่าผู้บริโภคส่วนใหญ่ใช้ระยะเวลาในการหาข้อมูลเพื่อตัดสินใจซื้อคือ 1-2 เดือน มีจำนวน 202 คน คิดเป็นร้อยละ 50.5 รองลงมาคือ 3-4 เดือนจำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 23.2 รองลงมาคือ มากกว่า 4 เดือนจำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 13.3 และ 1 เดือนจำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 13.0 ตามลำดับ

พบว่าผู้บริโภคส่วนใหญ่ตัดสินใจซื้อด้วยตัวท่านเอง มีจำนวน 213 คน คิดเป็นร้อยละ 53.2 รองลงมาคือ บิดา / มารดา จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 20.8 รองลงมาคือ สามี / ภรรยา จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 20.2 และเพื่อน / แฟนจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 4.8 ตามลำดับ

พบว่าผู้บริโภคส่วนใหญ่มีแนวโน้นที่จะซื้อซ้ำ มีจำนวน 265 คน คิดเป็นร้อยละ 66.2 รองลงมาคือ ซื้อซ้ำแน่นอน จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 33.0 และไม่ซื้อซ้ำแน่นอน จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.8 ตามลำดับ

พบว่าผู้บริโภคส่วนใหญ่มีความภาคภูมิใจในการใช้รถยนต์ มาก มีจำนวน 212 คน คิดเป็นร้อยละ 53.0 รองลงมาคือ มีความภาคภูมิใจมากที่สุด จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 31.0 และความภาคภูมิใจปานกลาง จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 15.7 ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อรถยนต์ฮอนด้าของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร

ตาราง 1

แสดงภาพรวมการทดสอบความสัมพันธ์ของการทดสอบ Chi-square ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อรถยนต์ฮอนด้าของผู้ตอบแบบสอบถาม

พฤติกรรมการซื้อรถยนต์ฮอนด้า	ปัจจัยส่วนบุคคล		
	เพศ	อายุ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน
ระยะเวลาในการหาข้อมูลเพื่อตัดสินใจซื้อ	x	x	x
บุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อ	x	/	/
การกลับมาซื้อซ้ำ	x	x	x
ความภาคภูมิใจในการใช้รถยนต์	x	x	x

/ สัมพันธ์กัน x ไม่สัมพันธ์กัน

สมมติฐานที่ 2 ภาพลักษณ์ของรถยนต์ฮอนด้า มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อรถยนต์ฮอนด้าของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร

ตาราง 2

แสดงภาพรวมสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบสเปียร์แมน ระหว่างภาพลักษณ์ของรถยนต์ฮอนด้า มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อ

ภาพลักษณ์	พฤติกรรมการตัดสินใจซื้อรถยนต์ฮอนด้า			
	ระยะเวลาในการหาข้อมูลเพื่อตัดสินใจซื้อ	บุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อ	การกลับมาซื้อซ้ำ	ความภาคภูมิใจในการใช้รถยนต์
ภาพลักษณ์ด้านองค์กร	/	/	/	/
ภาพลักษณ์ด้านตราสินค้า	/	x	/	/
ภาพลักษณ์ด้านบริการ	/	x	/	/

/ สัมพันธ์กัน x ไม่สัมพันธ์กัน

การอภิปรายผล

ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อรถยนต์ฮอนด้าของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร

ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศกับพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อรถยนต์ฮอนด้า พบว่าไม่มีความสัมพันธ์กัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อรถยนต์ฮอนด้า ในด้านบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อมีความสัมพันธ์กัน ซึ่งตรงสมมติฐานที่ตั้งไว้ในส่วนด้านระยะเวลาในการหาข้อมูลเพื่อตัดสินใจซื้อ การกลับมาซื้อซ้ำและความภาคภูมิใจในการใช้รถยนต์ไม่มีความสัมพันธ์กัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อรถยนต์ฮอนด้า ในด้านบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อมีความสัมพันธ์

กัน ซึ่งตรงสมมติฐานที่ตั้งไว้ในส่วนด้านระยะเวลาในการหาข้อมูลเพื่อตัดสินใจซื้อ การกลับมาซื้อซ้ำ และความภาคภูมิใจในการใช้รถยนต์ไม่มีความสัมพันธ์กัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2 ภาพลักษณ์ของรถยนต์ฮอนด้า มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อรถยนต์ฮอนด้าของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร

ภาพลักษณ์ของรถยนต์ฮอนด้า ด้านภาพลักษณ์องค์กรมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อรถยนต์ฮอนด้าของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครจำแนกตามระยะเวลาในการหาข้อมูลเพื่อตัดสินใจซื้อ บุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อ ความภาคภูมิใจในการใช้รถยนต์ การกลับมาซื้อซ้ำมีความสัมพันธ์กัน โดยสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ภาพลักษณ์ของรถยนต์ฮอนด้าด้านภาพลักษณ์ตราสินค้ามีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อรถยนต์ฮอนด้าของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครจำแนกตามด้านระยะเวลาในการหาข้อมูลเพื่อตัดสินใจซื้อ ความภาคภูมิใจในการใช้รถยนต์ การกลับมาซื้อซ้ำมีความสัมพันธ์กันโดยสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้และด้านบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อ ไม่มีความสัมพันธ์กันซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ภาพลักษณ์ของรถยนต์ฮอนด้าด้านภาพลักษณ์ด้านบริการ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อรถยนต์ฮอนด้าของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครจำแนกตามระยะเวลาในการหาข้อมูลเพื่อตัดสินใจซื้อ ความภาคภูมิใจในการใช้รถยนต์ การกลับมาซื้อซ้ำมีความสัมพันธ์กัน โดยสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้และด้านบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อ ไม่มีความสัมพันธ์กันซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาภาพลักษณ์ บริษัท ฮอนด้า ออโตโมบิล (ประเทศไทย)จำกัดที่มีผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อรถยนต์ฮอนด้าของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ภาพลักษณ์ด้านองค์กร ผู้บริโภคให้ความสำคัญในระดับภาพลักษณ์ดีมากคือการเป็นองค์กรที่มีชื่อเสียงและมั่นคงและเป็นองค์ที่มีเทคโนโลยีที่ทันสมัย ดังนั้นHONDA จึงมีส่วนร่วมในการสร้างสรรค์ พัฒนา และผลิตสินค้าที่สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้ามากที่สุด ดังนั้น ที่ผ่านมาจึงได้เห็นสินค้าที่ได้รับการพัฒนาไปตามความต้องการของลูกค้าสอดรับกับยุคสมัย และไลฟ์สไตล์สร้างความน่าเชื่อถือ และความมั่นใจให้กับผู้บริโภค

2. ภาพลักษณ์ด้านตราสินค้ามีผลต่อการตัดสินใจซื้อรถยนต์ผู้บริโภคให้ความสำคัญในระดับดีมากที่สุดคือ HONDAเป็นแบรนด์ที่มีความเป็นเอกลักษณ์โดดเด่นคุณสมบัติ คงทนแข็งแรงได้มาตรฐาน การออกแบบดีไซน์ที่สวยหรูซึ่งมีผลต่อการตัดสินใจซื้อ และแสดงถึงสิ่งที่สามารถการันตีในเรื่องของสมรรถนะรถยนต์ ซึ่งสิ่งสำคัญเหล่านี้ทำให้ผู้บริโภคเกิดการตัดสินใจซื้อสินค้าได้ และทำให้ผู้บริโภคจดจำแบรนด์ได้อย่างดี

3. ภาพลักษณ์ด้านบริการมีศูนย์บริการที่ทันสมัยและครอบคลุมทั่วประเทศผู้บริโภคให้ความสำคัญในระดับภาพลักษณ์ดีมาก และมีสิ่งอำนวยความสะดวกระหว่างรอรับบริการ ดังนั้น จึงทำให้รู้ว่าการบริการมีส่วนร่วมของพนักงานและผู้จำหน่ายฮอนด้าที่ได้ส่งมอบความสุขในการใช้ผลิตภัณฑ์ฮอนด้าให้กับลูกค้าทุกคน และการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าบนพื้นฐานของความเชื่อมั่นซึ่งกันและกัน จากศูนย์บริการที่ทันสมัยและครอบคลุมทั่วประเทศ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า ด้วยมาตรฐานที่ไว้วางใจได้

References

Head Light Magazine. (2015). *Honda cars*. Retrieved from http://www.headlightmag.com/salesreport_august2015/)

Saetang, N. (2006). *Communicative marketing strategy that related to the behavior or buying decision on private car of the user in Bangkok.* Master of Business Administration Thesis, Phranakhon Rajabhat University. (in Thai)

Srisuksai, N. (2005). *Buying behavior of passenger car 1500 cc engine.* Master of Business Administration Thesis, Kasetsart University. (in Thai)

Thongwiset, P. (2013). *Nissan's car image in the Northeast of Thailand*. Master of Business Administration Thesis, Sukhothai Thammathirat University. (in Thai)

Yamane, T. (1973). *Statistics: An introductory analysis* (3rd ed.). New York: Harper & Row.

การสื่อสารการตลาดแบบดิจิทัล ที่มีผลต่อพฤติกรรมการซื้อสินค้าออนไลน์ บนเว็บไซต์ LAZADA ในกรุงเทพมหานคร

Digital Marketing Communications Influencing Lazada Website Buying Behavior in Bangkok

ณัฐนี คงห้วยรอบ และ กนกพร ชัยประสิทธิ์

Nuttanee Khonghuayob and Kanokporn Chaiprasit

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

Master of Business Administration Program, Rajamangala University of Technology Thanyaburi

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการซื้อสินค้าออนไลน์ของลูกค้าในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ และเพื่อศึกษาการสื่อสารการตลาดแบบดิจิทัลที่มีผลต่อการซื้อสินค้าออนไลน์ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครที่เคยใช้บริการเว็บไซต์ LAZADA จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้สถิติการทดสอบไคสเควร์ (Chi-square) และสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบสเปียร์แมน (Spearman rank correlation coefficient) ในการหาความสัมพันธ์ ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน กับพฤติกรรมการซื้อสินค้ามีความสัมพันธ์กัน และการสื่อสารการตลาดแบบดิจิทัลกับพฤติกรรมการซื้อสินค้ามีความสัมพันธ์กัน

คำสำคัญ: การสื่อสารการตลาดแบบดิจิทัล, พฤติกรรมการซื้อสินค้า

Abstract

The objectives of this quantitative research were to study the demographics of buying behavior in Bangkok and to study about digital marketing communications influencing buying behavior in Bangkok. 400 samples were collected from people with experience in buying through website LAZADA though questionnaires. The statistics test was Percentage, Mean, Standard Deviation, Chi-square and Spearman rank correlation coefficient. Hypothesis testing revealed that gender, age and monthly income related to buying behavior. It is found that digital marketing communications related to buying behavior.

Keywords: digital marketing communications, buying behavior

บทนำ

เทคโนโลยีในปัจจุบันเติบโตขึ้นอย่างรวดเร็ว เทคโนโลยีเหล่านี้ได้เข้ามามีบทบาทสำคัญ ในการดำเนินชีวิตประจำวันของมนุษย์เป็นอย่างมาก ทั้งด้านความบันเทิง ด้านการศึกษา และด้านธุรกิจ จากความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีนี้ เป็นสาเหตุที่ทำให้ธุรกิจการค้าในปัจจุบันไม่เหมือนเดิม ธุรกิจร้านค้ากลุ่มผู้บริโภคที่เข้าถึงได้ ก็จะมีเพียงในพื้นที่โดยรอบของธุรกิจร้านค้า หรือสินค้าบางอย่างในพื้นที่หาซื้อสินค้าไม่ได้ อาจจะเป็นเพราะระยะทาง ภูมิประเทศ ทำให้ผู้บริโภคมีตัวเลือกในการซื้อสินค้าลดลง แต่ในปัจจุบันได้มีการนำเอาเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการทำธุรกิจการค้าหรือพานิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งใช้อินเทอร์เน็ตเป็นสื่อกลางระหว่างผู้ผลิตจัดจำหน่ายและกลุ่มผู้บริโภ เข้าถึงกันมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งคนไทยมีแนวโน้มการใช้อินเทอร์เน็ต และการซื้อหรือขายสินค้าและบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มมากขึ้นอีกด้วย โดยเว็บไซต์ LAZADA ได้เป็นตัวกลางระหว่างผู้ประกอบการและกลุ่มผู้บริโภค สามารถสั่งซื้อสินค้าได้อย่างรวดเร็วทันที ปลอดภัย และจัดส่งสินค้าถึงบ้าน โดยผู้บริโภคไม่จำเป็นต้องไปหาซื้อสินค้าจากแหล่งอื่น (Manopramote, 2015) ในปัจจุบันผู้บริโภคยังคิดว่าการซื้อสินค้าออนไลน์มีความไม่ปลอดภัยนัก ยังคิดว่าซื้อผ่านทางหน้าร้านปลอดภัยมากกว่า จึงทำให้มีผู้ใช้งานบางส่วนเกิดความไม่มั่นใจในการสั่งซื้อสินค้าจากสถานการณ์ดังกล่าวข้างต้น จะเห็นได้ว่าเว็บไซต์ LAZADA เป็นเว็บไซต์ที่น่าเชื่อถือ แต่ผู้บริโภคยังไม่มั่นใจในเว็บไซต์นี้นัก ซึ่งในอดีตมีการส่งเสริมทางการตลาดก็จะนึกถึงแต่การโฆษณาอย่างไรมากน้อยแค่ไหน แต่ในปัจจุบันนี้ถ้าการโฆษณาเพียงอย่างเดียวอาจจะไม่เพียงพอ เนื่องจากสังคมในปัจจุบันเป็นสังคมสื่อสาร เป็นการติดต่อสื่อสารข้อมูลระหว่างผู้ซื้อและผู้ขาย เพื่อสร้างทัศนคติที่ดีและพฤติกรรมการซื้อสินค้าในเว็บไซต์ และหลายช่องทางการจำหน่าย เช่น หน้าร้าน Instragram Facebook นั้น ดังนั้นการจะแทรกเว็บไซต์ LAZADA ให้เป็นที่จดจำของผู้บริโภค สนใจและกระตุ้นให้มีพฤติกรรมการซื้อนั้น จะใช้เพียงโฆษณาอย่างเดียวไม่พอ พิจารณาตามความเหมาะสมของลูกค้า ผลิตภัณฑ์ คู่แข่งทางการค้า โดยบรรลุจุดหมายร่วมกันได้

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการซื้อสินค้าออนไลน์ของลูกค้าในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์

2. เพื่อศึกษาการสื่อสารการตลาดแบบดิจิทัลของเว็บไซต์ขายสินค้าที่ทำนายพฤติกรรมการซื้อสินค้าออนไลน์ในเขตกรุงเทพมหานคร

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีพฤติกรรมผู้บริโภค พฤติกรรมผู้บริโภค หมายถึง พฤติกรรมของผู้บริโภคที่มีการแสวงหา การซื้อสินค้า การใช้สอนค้า การประเมินผล หรือ การบริโภคผลิตภัณฑ์ ซึ่งผู้บริโภคคาดหวังว่าสินค้าเหล่านั้นจะตอบสนองความต้องการของตน ได้อย่างพึงพอใจ (Schiffman & Kanuk, 1994) ในปัจจุบันผู้บริโภคต่างแตกต่างกันอยู่หลายประเด็น เช่น อายุ รายได้ ระดับการศึกษา รสนิยม และความเชื่อเป็นต้น ทำให้มีการบริโภคสินค้า และบริการอย่างหลายหลาย นอกจากในเรื่องประชากรศาสตร์แล้ว ยังมีปัจจัยอื่นอีกที่ทำให้การบริโภคแตกต่างกันด้วย นักการตลาดจึงจำเป็นต้องศึกษาและวิเคราะห์พฤติกรรมของผู้บริโภค (analyzing consumer behavior) เพื่อให้ทราบถึงลักษณะความต้องการ พฤติกรรมการซื้อและการใช้ของผู้บริโภค ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะช่วยให้สามารถจัดกลยุทธ์ทางการตลาด (marketing strategies) เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคได้อย่างสูงสุด (Sareerat, 1998) การวิเคราะห์เกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค (analyzing consumer behavior) เป็นการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมการซื้อและการใช้ของผู้บริโภค เพื่อให้ทราบลักษณะความต้องการที่เกิดขึ้นกับผู้บริโภค เพื่อจะทำให้ผู้บริโภคเกิดความพอใจ และคำตอบที่จะช่วยให้เราสามารถกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาด (marketing strategies) เพื่อสามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคได้อย่างดี

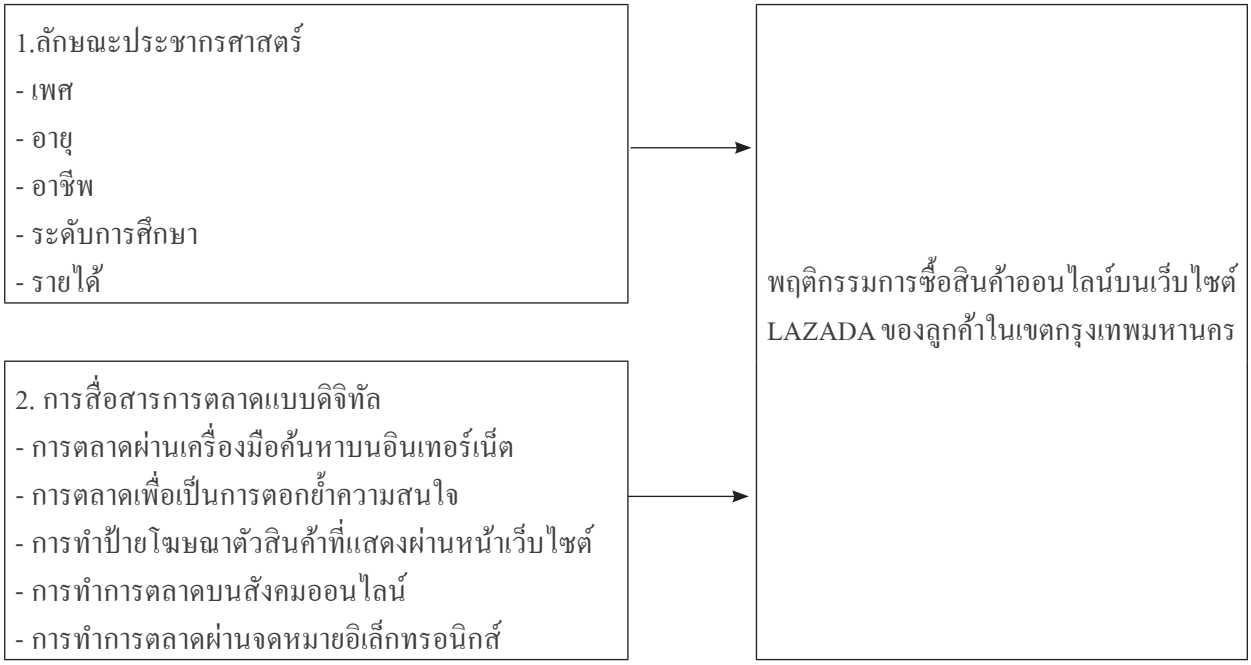
2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการตัดสินใจซื้อ การตัดสินใจ หมายถึง การเลือกทำสิ่งเดียว โดยมีทางเลือกจากทางเลือกหลากหลายทาง (Walters, 1978) การตัดสินใจของผู้บริโภค เกิดจากปัจจัยภายใน คือแรงจูงใจ การรับรู้ การเรียนรู้ ทัศนคติและบุคลิกภาพ ที่จะแสดงให้

เห็นถึงความต้องการของผู้บริโภค และรู้ว่ามีสินค้า ที่ให้เลือกอย่างมากมาย จากกิจกรรมที่ผู้บริโภคได้มามีส่วนเกี่ยวข้อง หรือข้อมูลต่างๆที่ผู้ผลิตส่งมายังผู้บริโภค และสุดท้ายคือการประเมินทางเลือกต่าง ๆ (Kotler, 2000)

3. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการสื่อสารการตลาดดิจิทัล Laudon & Traver (2004) การปฏิวัติดิจิทัลถือเป็นสิ่งหนึ่งที่สำคัญที่ส่งผลต่อพฤติกรรมของผู้บริโภค การใช้อินเทอร์เน็ตของผู้บริโภคในปัจจุบัน กลายมาเป็นส่วนหนึ่งในชีวิตประจำวัน และเป็นช่องทางการติดต่อสื่อสารที่ทำให้สามารถเข้าถึงกันได้อย่างง่ายดาย รวดเร็วตลอดเวลา ด้วยการเติบโตด้านเทคโนโลยีการสื่อสารผ่านอินเตอร์เน็ตทำให้เกิดช่องทางการสื่อสารที่หลากหลายซึ่งสามารถเชื่อมโยงผู้คนจากทั่วโลกสามารถสื่อสารกับกลุ่มคนจำนวนมากได้อย่างรวดเร็ว

4. ทฤษฎีพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ความพึงพอใจและความเชื่อมั่นต่อเว็บไซต์ พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์(electronic commerce) หรืออีคอมเมิร์ซ (e-commerce) หมายถึง การทำธุรกรรมทุกรูปแบบโดยครอบคลุมถึงการซื้อขายสินบริการ การชำระเงิน การโฆษณาประเภทต่าง ๆ โดยเฉพาะเครื่องข่ายทางอินเทอร์เน็ต ในปัจจุบันการเติบโตของการใช้งานอินเทอร์เน็ต และการเพิ่มขึ้นของเว็บไซต์ทางธุรกิจเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ทำให้ในปัจจุบันธุรกิจบนอินเทอร์เน็ตเป็นช่องทางการตลาดขนาดใหญ่ของโลกไร้พรมแดน ที่สามารถเข้าถึงผู้โภคได้อย่างรวดเร็ว ไร้ขีดจำกัด ของเรื่องเวลาและสถานที่ ทั้งนี้การนำเสนอสินค้าผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ มีความสำคัญอย่างยิ่งในปัจจุบัน พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์จึงเป็นทางเลือกที่ประกอบธุรกิจและกำลังได้รับความนิยมเพิ่มมากขึ้น

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการซื้อสินค้าออนไลน์บนเว็บไซต์ LAZADA ของลูกค้าในกรุงเทพมหานคร

2. การสื่อสารการตลาดแบบดิจิทัลมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการซื้อสินค้าออนไลน์บนเว็บไซต์ LAZADA ของลูกค้าในกรุงเทพมหานคร

วิธีดำเนินการวิจัย

เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้คือ ผู้บริโภคทั้งเพศหญิง และเพศชาย ในเขตกรุงเทพมหานครที่เคยใช้บริการเว็บไซต์ LAZADA ซึ่งไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน จึงได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากสูตร (Vanichbuncha, 2005) ในระดับความเชื่อมั่น 95% ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 385 คน และสำรองตัวอย่างเพื่อป้องกันความคลาดเคลื่อนไว้ 25 คน โดยคิดรวมเป็น 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ส่วนที่ 1 ปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามปลายปิด (close end questions) เป็นคำถามที่เกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลในเรื่อง เพศ อายุ อาชีพ ระดับรายได้ และระดับการศึกษา มีคำถามทั้งหมด 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามข้อมูลด้านการสื่อสารการตลาดแบบดิจิทัล มีผลต่อพฤติกรรมการซื้อสินค้าออนไลน์บนเว็บไซต์ LAZADA ซึ่งมีลักษณะคำถามเป็นแบบ Interval Scale จำนวน 15 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามข้อมูลด้านพฤติกรรมการซื้อสินค้าออนไลน์บนเว็บไซต์ LAZADA แบบสอบถามปลายปิด (close end questions) เป็นคำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการซื้อสินค้าออนไลน์บนเว็บไซต์ LAZADA มีคำถามทั้งหมด 5ข้อ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยมุ่งศึกษาพฤติกรรมการซื้อสินค้าออนไลน์บนเว็บไซต์ LAZADA ของลูกค้าในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ ได้จากการเก็บแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอยาง จำนวน 400 คน

2. ข้อมูลทุติยภูมิได้จากการค้นข้อมูลจาก หนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์ เอกสาร วิทยานิพนธ์ และ ฐานข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การทดสอบไคสเควร์ (Chi-square Test) และสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบสเปียร์แมน (Spearman rank correlation coefficient)

ผลการวิจัย

ข้อมูลทางด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จากผลการวิจัยครั้งนี้พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 20-30 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี อาชีพพนักงานบริษัท รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท ที่เคยใช้บริการเว็บไซต์ LAZADA

ด้านการตลาดผ่านเครื่องมือค้นหาบนอินเทอร์เน็ต พบว่าผู้บริโภคที่ซื้อสินค้าผ่านเว็บไซต์ LAZADA ในเขตกรุงเทพมหานครให้ความสำคัญกับเครื่องมือการสื่อสารการตลาดแบบดิจิทัลด้านการตลาดผ่านเครื่องมือค้นหาบนอินเทอร์เน็ตโดยรวมอยู่ในระดับมาก (M = 4.03, SD = 0.56) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ให้ความสำคัญอยู่ในระดับมากทุกข้อโดยอันดับหนึ่งได้แก่ เว็บไซต์มีความน่าเชื่อถือ (M = 4.12, SD = 0.69) รองลงมาเข้าชมสินค้าจากเว็บไซต์อันดับแรกในการค้นหาสินค้าออนไลน์ (M = 4.10, SD = 0.56) และการค้นหามีความถูกต้อง และตรงต่อความต้องการ (M = 3.90, SD = 0.70)

ด้านการตอกย้ำความสนใจ พบว่าผู้บริโภคที่ซื้อสินค้าผ่านเว็บไซต์ LAZADA ในเขตกรุงเทพมหานครให้ความสำคัญกับเครื่องมือการสื่อสารการตลาดแบบดิจิทัลด้านการตลาดเพื่อเป็นการตอกย้ำความสนใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก (M = 3.89, SD = 0.61) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าให้ความสำคัญอยู่ในระดับมากทุกข้อโดยอันดับหนึ่งได้แก่ พบเห็นประเภทสินค้าที่เคยค้นหาบ่อยครั้ง (M = 3.95, SD = 0.67) รองลงมามีการนำเสนอโปรโมชั่นที่ได้ส่วนลดมากกว่าเดิม (M = 3.92, SD = 0.73) และมีการนำเสนอโปรโมชั่นที่ได้ส่วนลดมากกว่าเดิม (M = 3.80, SD = 0.75)

ด้านการทำป้ายโฆษณาตัวสินค้าที่แสดงผ่านหน้าเว็บไซต์พบว่า ผู้บริโภคที่ซื้อสินค้าผ่านเว็บไซต์ LAZADA ในเขตกรุงเทพมหานครให้ความสำคัญกับเครื่องมือการ

สื่อสารการตลาดแบบดิจิทัลด้านการทำป้ายโฆษณาตัวสินค้าที่แสดงผ่านหน้าเว็บไซต์โดยรวมอยู่ในระดับมาก (M = 3.75, SD = 0.63) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าให้ความสำคัญอยู่ในระดับมากทุกข้อโดยอันดับหนึ่งได้แก่ ป้ายโฆษณาสินค้ามีความน่าสนใจ (M = 3.89, SD = 0.72) รองลงมาป้ายโฆษณาสินค้ามีการวางตำแหน่งที่เห็นได้ง่าย (M = 3.77, SD = 0.75) และป้ายโฆษณาสินค้าให้ข้อมูลครบถ้วน (M = 3.61, SD = 0.85)

ด้านการทำการตลาดบนสังคมออนไลน์ พบว่าผู้บริโภคที่ซื้อสินค้าผ่านเว็บไซต์ LAZADA ในเขตกรุงเทพมหานครให้ความสำคัญกับเครื่องมือการสื่อสารการตลาดแบบดิจิทัลด้านการทำการตลาดบนสังคมออนไลน์โดยรวมอยู่ในระดับมาก (M = 3.82, SD = 0.77) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าให้ความสำคัญอยู่ในระดับมากทุกข้อโดยอันดับหนึ่งได้แก่ได้รับการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่าน Social Media (M = 4.02, SD = 0.77) รองลงมามีกิจกรรมให้เข้าร่วมผ่าน Social Media (M = 3.76, SD = 0.90) และสามารถติดต่อสื่อสารผู้ดูแลเว็บไซต์ผ่าน Social Media (M = 3.70, SD = 1.02)

ด้านการทำการตลาดผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ พบว่าผู้บริโภคที่ซื้อสินค้าผ่านเว็บไซต์ LAZADA ในเขตกรุงเทพมหานครให้ความสำคัญกับเครื่องมือการสื่อสารการตลาดแบบดิจิทัลด้านการทำการตลาดผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (M = 4.28, SD = 0.56) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าให้ความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อโดยอันดับหนึ่งได้แก่ มีข้อเสนอส่วนลดพิเศษ (M = 4.42, SD = 0.71) รองลงมามีข้อมูลสินค้าใหม่มานำเสนอ (M = 4.24, SD = 0.71) และมีการนำเสนอสินค้าตรงประเภทที่สนใจโดยตรง (M = 4.21, SD = 0.70)

ผู้บริโภคมีความถี่ในการซื้อสินค้าโดยส่วนใหญ่คือ 1-2 ครั้งต่อ 3 เดือน มีเหตุผลที่ตัดสินใจซื้อสินค้าโดยส่วนใหญ่คือสินค้าหลากหลาย สะดวกต่อการสั่งซื้อ มีค่าใช้จ่ายในการซื้อสินค้าโดยส่วนใหญ่คือ 501-1,200 บาท ผู้บริโภคทราบข่าวโดยส่วนใหญ่คือ สินค้าจากอินเทอร์เน็ต/Social Mediaและผู้บริโภคจะกลับมาซื้อสินค้าโดยส่วนใหญ่คือซื้อซ้ำแน่นอน

การอภิปรายผล

ข้อมูลทางด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จากผลการวิจัยครั้งนี้พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 20-30 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี อาชีพพนักงานบริษัท รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท ที่เคยใช้บริการเว็บไซต์ LAZADA ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของสุภาวรรณ ชัยทวีวุฒิกุล (Chaitaweewutikul, 2012) พฤติกรรมการซื้อสินค้าและบริการออนไลน์บนเว็บไซต์ ENSOGO ของลูกค้าในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 26-30 อาชีพพนักงานเอกชน มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท และมีระดับการศึกษาปริญาตรี

ด้านการตลาดผ่านเครื่องมือค้นหาอินเทอร์เน็ต ผู้บริโภคให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดคือเว็บไซต์มีความน่าเชื่อถือ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของณัฐฉันทพิริย์ (Chantapiripan, 1998) ที่ศึกษาความต้องการซื้อสินค้าและบริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของผู้ใช้บริการผ่านอินเทอร์เน็ต ผลการศึกษาพบว่าผู้บริโภคให้ความสำคัญกับเว็บไซต์ที่มีความน่าเชื่อถือเป็นเรื่องสำคัญที่สุด

การตลาดเพื่อเป็นการตอกย้ำความสนใจ ผู้บริโภคให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดคือ พบเห็นประเภทสินค้าที่เคยค้นหาบ่อยครั้ง ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของชัชวาลย์ ศรีหมื่นไวย์ (Srimuenvai, 2012) ที่ศึกษากลยุทธ์สื่อสารการตลาดเชิงบูรณาการ เพื่อสร้างการรับรู้ของเครือข่ายวิสาหกิจ ผลการศึกษาพบว่าการพบเห็นประเภทสินค้าที่เคยค้นหา หรือเคยซื้อสินค้าประเภทนั้น ทำให้ผู้บริโภคได้รับการกระตุ้นให้เกิดความต้องการขึ้นมาใหม่อีกครั้ง

การทำป้ายโฆษณาตัวสินค้าที่แสดงผ่านหน้าเว็บไซต์ ผู้บริโภคให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดคือ ป้ายโฆษณาสินค้ามีความน่าสนใจ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของเอยณีย์ อาษาสุข (Arsasuk, 2007) ที่ศึกษารูปแบบสื่อแบนเนอร์โฆษณาออนไลน์ที่มีผลต่อความสนใจเข้าชมสินค้า และการบริการของผู้บริโภค ผลการศึกษาพบว่าผู้บริโภคให้ความสำคัญเกี่ยวกับป้ายโฆษณาสินค้าออนไลน์ ต้องมีความสนใจ และมีการวางตำแหน่งป้ายโฆษณาอยู่ในจุดที่มองเห็นได้ง่าย

การทำการตลาดบนสังคมออนไลน์ ผู้บริโภคให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดคือ ได้รับการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อสังคมออนไลน์ (social media) ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของบงกช ขุนวิทยา (Khunwithaya, 2013) ที่ศึกษาการสื่อสารการตลาดแบบดิจิทัลของผลิตภัณฑ์ของใช้ส่วนตัว บนเฟซบุ๊กแฟนเพจ ผลการศึกษาพบว่าผู้บริโภคให้ความสำคัญในด้านได้รับประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านแฟนเพจ

การทำการตลาดผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ผู้บริโภคให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดคือ มีข้อเสนอส่วนลดพิเศษ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของธีร์จุฆาภรณ์ มุขมั่น (Mukman, 2011) ที่ศึกษาทัศนคติของลูกค้าห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัลที่มีผลต่อการให้บริการการตลาดด้วยจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ผลการศึกษาพบว่าผู้บริโภคให้ความสำคัญกับส่วนลดพิเศษที่ส่งผ่านทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์มากที่สุด

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ซื้อสินค้าเว็บไซต์ LAZADA 1-2 ครั้ง ระยะเวลาภายใน 3 เดือน มีเหตุผลที่ตัดสินใจซื้อสินค้า เพราะมีสินค้าหลากหลาย สะดวกต่อการสั่งซื้อ มีค่าใช้จ่ายในการซื้อสินค้าต่อครั้ง คือ 501-1,200 บาท ได้รับข้อมูลข่าวสารจากอินเทอร์เน็ต/Social Media และจะกลับมาซื้อสินค้าซ้ำแน่นอน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ พิชยารักษ์ มณีเลอเลิศ (Maneelerlert, 2010) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการซื้อสินค้า และบริการผ่านระบบออนไลน์ ผลการศึกษาพบว่าผู้บริโภคมีเหตุผลที่ตัดสินใจซื้อสินค้า เพราะสินค้ามีหลากหลาย สามารถเปรียบเทียบราคาได้ มีค่าใช้จ่ายในการซื้อสินค้า 501-1500 บาทต่อครั้ง

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาการสื่อสารการตลาดแบบดิจิทัลที่มีผลต่อพฤติกรรมการซื้อสินค้าออนไลน์บนเว็บไซต์ LAZADA ในกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ด้านการตลาดผ่านเครื่องมือค้นหาอินเทอร์เน็ต ผู้บริโภคให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดคือเว็บไซต์มีความน่าเชื่อถือ ดังนั้นเว็บไซต์ LAZADA ควรออกแบบเว็บไซต์ให้มีความน่าเชื่อถือ ใส่ชื่อที่อยู่จริงของบริษัทและตัวแทนจำหน่าย สามารถติดต่อได้ง่าย มีการอัพเดทข้อมูล สินค้าใหม่ ๆสม่ำเสมอ และมีรีวิวสินค้าจากผู้ใช้งานจริง และนำรางวัล หรือข่าวสารทีเกี่ยวกับ LAZADA มาแสดงไว้ที่หน้าเว็บไซต์เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือ และความมั่นใจให้กับลูกค้าที่เข้ามาในเว็บไซต์

2. การตลาดเพื่อเป็นการตอกย้ำความสนใจ ผู้บริโภคให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดคือ พบเห็นประเภทสินค้าที่เคยค้นหาบ่อยครั้ง ดังนั้นเว็บไซต์ LAZADA ควรสร้างโฆษณาให้ติดตามลูกค้าไปในทุกๆที่ในโลกออนไลน์ ทั้งหน้าเว็บไซต์ต่าง ๆ และ เฟสบุ๊ค ซึ่งสิ่งสำคัญเหล่านี้ทำให้ผู้บริโภคเกิดการซื้อสินค้าได้ และทำให้ผู้บริโภคจดจำแบรนด์ได้อย่างดีอีกด้วย

3. การทำป้ายโฆษณาตัวสินค้าที่แสดงผ่านหน้าเว็บไซต์ ผู้บริโภคให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดคือ ป้ายโฆษณาสินค้ามีความน่าสนใจ ดังนั้นเว็บไซต์ LAZADA ควรทำป้ายโฆษณาให้มีความน่าสนใจ โดยอาจจะมีการออกแบบที่แตกต่างออกไป หรือมีสีสันที่น่าสนใจ ดึงดูดให้ผู้บริโภคมองเห็นให้เกิดความสนใจในป้ายโฆษณาสินค้า

4. การทำการตลาดบนสังคมออนไลน์ ผู้บริโภคให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดคือ ได้รับการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อสังคมออนไลน์ (social media) ดังนั้นเว็บไซต์ LAZADA ควรมีอัพเดทแฟนเพจ (fan page) อยู่เป็นประจำสม่ำเสมอ มีการสนทนาโต้ตอบกับลูกค้าอย่างเป็นมิตร นำข้อมูลสินค้าต่างๆ บทความสาระที่เกี่ยวข้องกับสินค้ามาอัพเดทอีกด้วย

5. การทำการตลาดผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ผู้บริโภคให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดคือ มีข้อเสนอส่วนลดพิเศษ ดังนั้นเว็บไซต์ LAZADA ควรส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์เป็นประจำสม่ำเสมอ มอบของขวัญส่วนลดพิเศษให้แก่ลูกค้าเนื่องในวันสำคัญต่าง ๆ เพื่อทำให้กระตุ้นการเกิดการซื้อสินค้าเพิ่มมากขึ้น

References

Arsasuk, A. (2007). *How advertising banner format affects consumers' interest in products and services*. Master of Liberal Arts, Ramkhamhang University. (in Thai)

Chantapiripan, N. (1998). *Demand of good purchasing via internet.* Master of Business Administration Thesis, Rajamangala University of Technology Thanyaburi. (in Thai)

Chaitaweewutikul, S. (2012). *Consumer's buying behavior of goods and service in group-buying program of ENSOGO website in Bangkok metropolis*. Master of Business Administration Thesis, Srinakharinwirot University. (in Thai)

Khunwithaya, B. (2013). *Effective of digital marketing communication in Facebook fanpage of personal care products*. Master of Business Administration Thesis, Chulalongkorn University. (in Thai)

Kotler, P. (2000). *Marketing management: Analyzing consumer marketing and buyer behavior.* New Jersey: Prentice-Hall.

Laudon, K. C., & Traver, C. G. (2004). E-*commerce: Business, technology, society*. New York: Pearson.

Maneelerlert, P. (2010). *Factors affecting to online purchasing behavior*. Bangkok: Srinakharinwirot University. (in Thai)

Manopramote, W. (2015). *Factor affecting to goods purchasing decision via social media (Instagram) of people in Bangkok*. Master Business Administration Thesis, Bangkok University. (in Thai)

Mukman, T. (2011). *The customer attitude towards e-mail marketing of Central department store*. Master of Business Administration Thesis, Rajamangala University of Technology Thanyaburi. (in Thai)

Sareerat, S. (1998). *Strategic management.* Bangkok: Pattana Suksa. (in Thai)

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

Srimuenvai, C. (2012). Integrated marketing communication strategy by industrial promotion center region 6 for cluster network perception case study Nakhon Ratchasima. *Suranaree Journal Social Science, 6*(2), 1-16.

Vanichbuncha, K. (2005). *SPSS for windows* (7th ed.). Bangkok: Chulalongkorn University. (in Thai)

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

ปัจจัยด้านคุณภาพบริการและความพึงพอใจของสมาชิก ต่อการให้บริการของศูนย์ The Style by TOYOTA

Factors of Service Quality and Member Satisfaction towards the Service Center of The Style by TOYOTA

ศิริวรรณ แจ้งใจดี และ บุญญรัตน์ สัมพันธ์วัฒนชัย

Siriwan Jangjaidee and Boonyarat Samphanwattanachai

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด

Master of Business Administration Program, Stamford International University

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความคาดหวัง และความพึงพอใจของสมาชิกต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ The style by Toyota และเพื่อเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของศูนย์ The style by Toyota กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้คือ สมาชิก ศูนย์ The style by Toyota จำนวน 400 ราย การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistics) ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติอ้างอิง (inferential statistics) ได้แก่ การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของสองกลุ่มตัวอย่าง (t-test) และการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยมากกว่าสองกลุ่มตัวอย่าง (One-way ANOVA) ผลการวิจัยพบว่าสมาชิกมีความคาดหวัง และความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์ The style by Toyota ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยที่มีความคาดหวังมากกว่าความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ด้านที่มีความคาดหวังมากกว่าความพึงพอใจมากเป็นอันดับที่หนึ่ง คือ ด้านกิจกรรม รองลงมา คือ ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ และพบว่าสมาชิกที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และความถี่ในการเข้ามาใช้บริการแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์ The style by Toyota ไม่ต่างกัน แต่สมาชิกที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: ความคาดหวัง, ความพึงพอใจ, คุณภาพการให้บริการ

Abstract

This research aims to study the expectations and satisfaction of the quality of service centers The style by Toyota and to compare the expectations and satisfaction of the services of the center The style by Toyota. The sample in this study is the Member Center The style by Toyota 400 Data were analyzed using descriptive statistics such as frequency, percentage, average, standard deviation and reference statistics, testing the difference between the mean of the two samples using a t-test and verify the difference between the two samples using One-way ANOVA The results showed that the expectation and satisfaction of the center The style by Toyota in included in high level. The expectation more satisfaction significantly by side with the hope over the first satisfaction is the activity, followed by the provision of information graphics, and the facilities respectively, and found that members of sex, age,

education, income, and frequency of the different satisfaction of the center The style by Toyota different, but members of different career have different satisfaction significantly.

Keywords: expectation, satisfaction, quality of service

บทนำ

บริษัท โตโยต้า มอเตอร์ ประเทศไทย จำกัด ได้ดำเนินการเปิดอาคาร The Style by Toyota โดยมีวัตถุประสงค์ คือ เป็นศูนย์การเรียนรู้ (edutainment center) เพื่อส่งเสริมและสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้ของ นักเรียน นิสิต นักศึกษา และคนรุ่นใหม่ รวมถึงเป็นสถานที่พบปะและเพิ่มสีสันการเรียนรู้ผสานความบันเทิงในรูปแบบ Edutainment ที่เพียบพร้อมไปด้วยข้อมูลข่าวสาร ความเคลื่อนไหวในด้านบันเทิง เทคโนโลยี แฟชั่น ดนตรี กีฬา และศิลปะแขนงต่าง ๆ นอกจากนี้ยังเป็นสถานที่ที่เปิดโอกาสให้เยาวชนได้แสดงความสามารถและความคิดสร้างสรรค์ อาทิ การจัด workshop การออกแบบ โดยนักออกแบบชื่อดัง การบันทึกรายการ My Style My MTV เป็นต้น The style by Toyota เป็นตึก 4 ชั้น เปิดให้บริการครั้งแรกเมื่อเดือน มกราคม ปี พ.ศ.2549 โดยมุ่งเน้นไปที่การมีกิจกรรมที่หลากหลายเป็นศูนย์รวมของวัยรุ่น และรวมเทคโนโลยีใหม่ให้ได้เรียนรู้ ต่อมาในปี พ.ศ.2556 ได้มีการย้ายที่ทำการจากเดิมที่อยู่ระหว่างซอย 7 ในสยามสแควร์มาอยู่ ในอาคาร SQ1 ที่ได้สร้างขึ้นมาใหม่ บนพื้นที่ของทรัพย์สินทางจุฬาฯ โดย The style by Toyota เป็นส่วนหนึ่งของตึก SQ1 มี 4 ชั้น ที่นำเทคโนโลยี นวัตกรรมใหม่ๆ มาจัดแสดงเพื่อให้ความรู้

The style by Toyota ไม่ได้เกิดขึ้นเพื่อหวังผลทางด้านการขายโดยตรง แต่จะหวังผลไปที่กลุ่มเป้าหมายใหม่ๆ ที่จะเกิดขึ้นในอนาคต ให้มีความรู้สึกดีกับตราสินค้า ทางบริษัทโตโยต้าประเทศไทย จึงได้ใช้งบประมาณจำนวนมากเพื่อการประชาสัมพันธ์และเชิญชวนให้กลุ่มเป้าหมายได้มาร่วมกิจกรรมในพื้นที่แห่งนี้ และในการดำเนินกิจกรรมที่ผ่านมาทางบริษัทฯ ยังไม่ทราบผลการดำเนินการว่าสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ของศูนย์ The style by Toyota หรือไม่ ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพบริการและความพึงพอใจของสมาชิกต่อการใช้บริการที่ศูนย์ The style by Toyota ในช่วงที่ผ่านมาว่าเป็นอย่างไร หรือข้อควรปรับปรุงแก้ไขประการใด ซึ่งผลการวิจัยสามารถนำไปใช้ประโยชน์เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างโอกาสและขจัดปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการที่จะทำให้ The style by Toyota มีคุณภาพด้านการบริการที่ดียิ่งขึ้นและสามารถตอบสนองความพึงพอใจให้แก่สมาชิก และบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรได้ในอนาคต

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคาดหวังของสมาชิกต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ The style by Toyota

2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของศูนย์ The style by Toyota

3. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของศูนย์ The style by Toyota จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

คุณภาพของการให้บริการว่าหมายถึง การประเมินของผู้รับบริการเกี่ยวกับความบริการที่เป็นเลิศเหนือกว่าความคาดหมายบริการที่ได้รับ ซึ่งผู้บริโภคจะประเมินคุณภาพของการบริการ ด้วยการเปรียบเทียบบริการที่คาดหวังกับบริการตามการรับรู้จริงว่าสอดคล้องกันหรือไม่ การบริการที่มีคุณภาพจะเป็นบริการที่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการ โดยแหล่งที่มาของความคาดหวังเกี่ยวกับการบริการของผู้รับบริการได้รับอิทธิพล

จาก 4 แหล่ง ดังนี้

1. ความต้องการส่วนบุคคลของผู้รับบริการจะแตกต่างกันออกไปขึ้นอยู่กับลักษณะส่วนบุคคลและสภาพแวดล้อมของผู้บริโภคแต่ละคน

2. การบอกเล่าปากต่อปาก คือข้อมูลที่ผู้บริโภคได้รับจากผู้อื่นที่เคยได้รับบริการจาก ผู้ที่เคยใช้บริการมาแล้ว อาจเป็นเชิญชวนให้ไปใช้บริการ หรือคำบอกเล่าต่างๆ เกี่ยวกับบริการที่ได้รับ

3. ประสบการณ์เดิม ประสบการณ์ตรงเกี่ยวกับการบริการของผู้รับบริการมีอิทธิพลต่อความคาดหวังเช่นกัน เพราะประสบการณ์นั้นจะทำให้เกิดการเรียนรู้และจดจำได้ และจะก่อให้เกิดความคาดหวังต่อบริการในครั้งต่อไป

4. การโฆษณาประชาสัมพันธ์ ผู้ให้บริการจะโฆษณาและประชาสัมพันธ์ในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อส่งเสริมการขาย หรือเพื่อสร้างภาพลักษณ์ ซึ่งมีบทบาทสำคัญต่อการสร้างความคาดหวังที่จะได้รับการใช้บริการ (Smitthikrai, 2010)

การให้บริการของศูนย์ The style by Toyota ซึ่งเป็นสถานที่ที่ทางโตโยต้า สร้างขึ้นเพื่อเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กรให้มีความทันสมัย โดยมีเป้าหมายเพื่อสร้างกลุ่มเป้าหมายที่จะซื้อรถยนต์ในอนาคตให้มีความรู้สึกดีกับตราสินค้า โดยมีเนื้อหาการให้บริการครอบคลุมถึง ศิลปะ ดนตรี แฟชั่น กีฬา เทคโนโลยีด้านยานยนต์ ที่จะถ่ายทอดออกมาในรูปแบบของกิจกรรม โดยมีบุคคลที่มีชื่อเสียง ดารา นักร้อง และผู้เชี่ยวชาญในแขนงต่าง ๆ ที่สามารถ โน้มน้าวหรือมีอิทธิพลต่อกลุ่มเป้าหมายให้มาร่วมกิจกรรม ซึ่งการวัดคุณภาพการให้บริการของศูนย์จะสะท้อนออกมาในกิจกรรมต่างๆ ซึ่งจะประกอบไปด้วย

1. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

2. ด้านสิทธิประโยชน์

3. ด้านกิจกรรม

4. ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร

5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

6. ด้านสถานที่ให้บริการ

แนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวังของศุภจิต สนิทวงศ์ ณ อยุธยา (Sanitwong Na Ayutthaya, 2007) ได้อธิบายถึงความคาดหวังว่า ความคาดหวังของลูกค้าแต่ละรายจะมีความแตกต่างกันไป และจะประกอบด้วย ความคาดหวังและระยะห่างที่ยอมรับได้ 3 องค์ประกอบ ดังนี้

1. ความคาดหวังที่ผู้รับบริการหวังไว้ว่าจะได้รับ (desired service) ซึ่งเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการมีความต้องการและเชื่อว่ามีความเป็นไปได้ที่ควรจะได้รับบริการ

2. ระดับขั้นต่ำของบริการที่ผู้รับบริการยอมรับได้ (adequate service) ในการรับบริการแต่ละครั้งอาจมีอุปสรรคทำให้ไม่ได้ผลลัพธ์ดังที่คาดหวังไว้ ระยะห่างระหว่างความคาดหวังที่ผู้รับบริการหวังไว้ว่าจะได้รับ กับระดับต่ำสุดของบริการที่ผู้รับบริการรับได้ เรียกว่า ระยะห่างระหว่างความคาดหวังของผู้ใช้บริการ

3. ระยะห่างระหว่างความคาดหวังของผู้รับบริการ (zone of tolerance) ที่ได้ผลลัพธ์จากการบริการขององค์กรธุรกิจกับการยอมรับผลลัพธ์ขั้นต่ำที่ผู้รับบริการยอมรับได้ และระยะห่างดังกล่าวยังเกิดจากความแตกต่างในการให้บริการประเภทอื่น เช่น การบริการที่ไม่แน่นอนซึ่งเกิดขึ้นจากตัวผู้ให้บริการเอง

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ ความพึงพอใจของผู้บริโภค หมายถึง ความรู้สึกตอบสนองของผู้บริโภคต่อการประมาณค่าในการรับรู้ที่ไม่ตรงกันระหว่างสิ่งที่คาดหวังไว้กับผลการดำเนินการที่เกิดขึ้นจริงของบริการที่รับรู้ภายหลังการรับบริการ จากนิยามนี้สามารถนำมาอธิบายหลักการสร้างความพึงพอใจได้ 3 ประการ คือ

1. ความคาดหวังต่อบริการ ลูกค้ามักตั้งความหวังที่อาจเป็นไปได้ต่อบริการ โดยรับรู้จากแหล่งต่าง ๆ เช่น ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพของสินค้า การโฆษณา หรือการบอกกล่าวแบบปากต่อปาก เป็นต้น

2. ผลการดำเนินงานที่เกิดขึ้นจริง ลูกค้าจะประมาณค่าผลการดำเนินงานของบริการจากผลการดำเนินงานที่เกิดขึ้นจริง หรือผลการดำเนินงานที่รับรู้ภายหลังการบริโภค

3. ความไม่ตรงกัน ความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่เกิดขึ้นจริงมักทำให้เกิดความพึงพอใจ หากความคาดหวังมีมากกว่าการรับรู้ที่เกิดขึ้นจริง จะนำ

มาซึ่งความพึงพอที่สูงขึ้น (Kongpibulkit, 2006)

วาสนา ธรรมพิทักษ์ และคณะ (Thampitark, et al., 2013) ได้ศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า ระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพการบริการ ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร และด้านเจ้าหน้าที่ อาจารย์และบุคลากรมีความคาดหวังและความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และการเปรียบเทียบความคาดหวังกับความพึงพอใจของอาจารย์และบุคลากรที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย ทั้ง 4 ด้าน ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน พบว่า ความคาดหวังของอาจารย์และบุคลากร มีค่าคะแนนเฉลี่ยมากกว่าความพึงพอใจในทุกๆ ด้าน โดยผลต่างความคาดหวังและความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัยของอาจารย์สูงกว่าของบุคลากรทุกด้าน

ประชา จิตวิทยากร (Jitvittayakorn, 2009) ได้ศึกษาคุณภาพบริการในทัศนะของลูกค้าที่มีต่อศูนย์บริการ บริษัท โตโยต้า บอดี้ เซอร์วิส จำกัด สาขาสุขุมวิท เขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพบริการในทัศนะของลูกค้าที่มีต่อศูนย์บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ทั้ง 4 ด้าน เรียงตามลำดับ คือ คุณภาพก่อนรับบริการ การสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า ขณะรับบริการ และหลังการรับบริการ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า คุณภาพก่อนรับบริการ อยู่ในระดับมาก จำนวน 4 รายการ 2 อันดับแรก คือ ภาพพจน์ ชื่อเสียงของศูนย์บริการ และการยอมรับในบริการของศูนย์ ขณะรับบริการ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ทุกรายการ 2 อันดับแรก คือ ความพิถีพิถันขณะให้บริการ และความสะอาดสบายขณะใช้บริการด้านคุณภาพหลังการรับบริการ อยู่ในระดับมาก ทุกรายการ 2 อันดับแรก คือ ความสมบูรณ์ครบถ้วนของบริการ และการปฏิบัติตามคำร้องเรียนของลูกค้า สำหรับการสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า อยู่ในระดับมาก ทุกรายการ 2 อันดับแรก คือ พนักงานอธิบายการให้บริการอย่างชัดเจน ความสะดวกด้านสถานที่ ผลการเปรียบเทียบคุณภาพบริการของศูนย์บริการในทัศนะของลูกค้าที่มีต่อศูนย์บริการ จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล พบว่า ลูกค้าที่มีอายุ สถานภาพสมรส อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีทัศนะ เกี่ยวกับคุณภาพบริการของศูนย์บริการ ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ลูกค้าที่มีอายุ สถานภาพสมรส อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีทัศนะ โดยรวม ด้านคุณภาพขณะรับบริการ และคุณภาพหลังการรับบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ลูกค้าที่มีสถานภาพสมรส อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีทัศนะ โดยรวม คุณภาพก่อนรับบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และลูกค้าที่มีอายุ สถานภาพสมรส และอาชีพต่างกัน มีทัศนะ โดยรวม ด้านการสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

กรอบแนวคิดการวิจัย

ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

1. สมาชิกที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์ The style by Toyota ต่างกัน

2. สมาชิกมีความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์ The style by Toyota ไม่แตกต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ (survey research method) และทำการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม (questionnaire) ประชากร ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ สมาชิกศูนย์ The style by Toyota ซึ่งมีที่ตั้งอยู่ในย่านสยามสแควร์ อาคาร SQ1 มีจำนวนทั้งสิ้น 86,342 คน สุ่มตัวอย่างโดยวิธีของ เครซี่และมอร์แกน ได้จำนวน 400 และเก็บแบบสอบถามโดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (simple sampling random)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และความถี่ในการเข้ามาใช้บริการ มีจำนวน 6 ข้อ เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด มีหลายตัวเลือกให้ตอบ

ส่วนที่ 2 ความคาดหวังและความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของศูนย์ The style by Toyota ในด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิทธิประโยชน์ ด้านกิจกรรม ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านสถานที่ให้บริการ ลักษณะคำถามเป็นแบบ Likert Scale มี 5 ระดับ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะอื่น ๆ มีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด

การพิจารณาระดับความคิดเห็นของข้อมูลของแต่ละคำถามแบ่งค่าเฉลี่ยของคะแนน เป็น 5 ระดับ โดย กำหนดความกว้างของแต่ละอันตรภาคชั้น = 0.80 (Vanichbancha, 2006) ดังนี้

4.21 – 5.00 = มากที่สุด

3.41 – 4.20 = มาก

2.61 – 3.40 = ปานกลาง

1.81 – 2.60 = น้อย

1.00 – 1.80 = น้อยที่สุด

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล สามารถจำแนกได้ ดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (สถิติพื้นฐาน) ได้แก่

1.1 ค่าความถี่ (frequency) และร้อยละ (Percentage) วิเคราะห์ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.2 ค่าเฉลี่ย (mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) วิเคราะห์คาดหวังและความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของศูนย์ The style by Toyota

2. สถิติเชิงอนุมาน เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐาน ได้แก่

2.1 Paired-samples t-test ใช้เปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของศูนย์ The style by Toyota

2.2 Independent-samples t-test ใช้ทดสอบสมมติฐานด้านเพศ กับความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของศูนย์ The style by Toyota และ

2.3 One-Way ANOVA ใช้ทดสอบสมมติฐานด้านอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และความถี่ในการเข้ามาใช้บริการ กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์ The style by Toyota

ผลการวิจัย

1. ลักษณะส่วนบุคคล

สมาชิกของศูนย์ The style by Toyota เป็นเพศหญิง จำนวน 221 คน (ร้อยละ 55.25) เป็นเพศชาย จำนวน179 คน (ร้อยละ 44.75) อายุ 20-25 ปี จำนวน 115 คน (ร้อยละ 28.75) ต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 92 คน (ร้อยละ 23.0) อายุ 26-35 ปี จำนวน 79 คน (ร้อยละ 19.75) อายุ 36-45 ปี จำนวน 71 คน (ร้อยละ 17.75) และอายุ 46 ปี จำนวน 43 คน (ร้อยละ 10.75) มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 184 คน (ร้อยละ 46.00) รองลงมา มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 171 คน (ร้อยละ 42.75) ปริญญาโท จำนวน 29 คน (ร้อยละ 7.25) ปริญญาเอก จำนวน 16 คน (ร้อยละ 4.00) มีอาชีพนักศึกษา จำนวน 125 คน (ร้อยละ 31.25) อาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 106 คน (ร้อยละ 26.50) อาชีพลูกจ้าง/พนักงานเอกชน จำนวน 104 คน (ร้อยละ 26.00) จำนวน 55 คน อาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ (ร้อยละ 13.75) อาชีพอื่นๆ (เช่น รับจ้าง) จำนวน 10 คน (ร้อยละ 2.50) มีรายได้ 10,000 - 15,000 บาท จำนวน 146 คน (ร้อยละ 36.50) รายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 114 คน (ร้อยละ 28.50) รายได้ 15,001 - 20,000 บาท จำนวน 91 คน (ร้อยละ 22.75) รายได้ 20,001 - 25,000 บาท จำนวน 33 คน (ร้อยละ 8.25) รายได้ 25,001 - 30,000 บาท จำนวน 16 คน (ร้อยละ 4.00) และมีความถี่ในการเข้ามาใช้บริการ 1-2 ครั้ง/เดือน จำนวน 98 คน (ร้อยละ 24.50) 3-4 ครั้ง/เดือน จำนวน 95 คน (ร้อยละ 23.75) 5-6 ครั้ง/เดือน จำนวน 73 คน (ร้อยละ 18.25) มากกว่า 8 ครั้ง/เดือน จำนวน 70 คน (ร้อยละ17.50) 7-8 ครั้ง/เดือน จำนวน 55 คน (ร้อยละ 13.75) อื่นๆ (ไม่แน่นอน) จำนวน 9 คน (ร้อยละ 2.25) ตามลำดับ

2. ความคาดหวังและความพึงพอใจ

สมาชิกของศูนย์ The style by Toyota มีความคาดหวังต่อการให้บริการของศูนย์ The style by Toyota ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 เมื่อพิจารณารายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังมากเป็นอันดับที่หนึ่ง คือ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 รองลงมาคือ ด้านสถานที่ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 ด้านสิทธิประโยชน์ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 ด้านกิจกรรม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 และด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 ตามลำดับ มีความพึงพอใจต่อการให้บริารของศูนย์ The style by Toyota ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 เมื่อพิจารณารายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากเป็นอันดับที่หนึ่ง คือ ด้านสถานที่ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 รองลงมาคือ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 ด้านสิทธิประโยชน์ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 ด้านกิจกรรม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 และด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 ตามลำดับ

3. การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 สมาชิกที่มีปัจจัยส่วนบุคคล แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์ The style by Toyota ต่างกัน (Sig. = 0.962)

ผลการทดสอบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์ The style by Toyota โดยการทดสอบค่าที (t-test) พบว่า

สมาชิกที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์ The style by Toyota ไม่ต่างกัน (Sig. = 0.962)

ผลการทดสอบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์ The style by Toyota ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) พบว่า

สมาชิกที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์ The style by Toyota ไม่ต่างกัน (Sig. = 0.341)

สมาชิกที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์ The style by Toyota ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (Sig. = 0.031) และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า

1) สมาชิกที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์ The style by Toyota ในด้านบุคลากรผู้ให้บริการต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig. = 0.000)

2) สมาชิกที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์ The style by Toyota ในด้าน

สิทธิประโยชน์ไม่ต่างกัน (Sig. = 0.635)

3) สมาชิกที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์ The style by Toyota ในด้านกิจกรรมต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig. = 0.039)

4) สมาชิกที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์ The style by Toyota ในด้านการให้ข้อมูลข่าวสารต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig. = 0.013)

5) สมาชิกที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์ The style by Toyota ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig. = 0.007)

6) สมาชิกที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์ The style by Toyota ในด้านสถานที่ให้บริการต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig. = 0.007)

สมาชิกที่มีรายได้แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์ The style by Toyota ไม่ต่างกัน (Sig. = 0.223)

สมาชิกที่มีความถี่ในการเข้ามาใช้บริการแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์ “The style by Toyota” ไม่ต่างกัน มีค่านัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.069

สมมติฐานที่ 2 สมาชิกมีความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์ The style by Toyota ในด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิทธิประโยชน์ ด้านกิจกรรม ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านสถานที่ ให้บริการไม่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบความแตกต่างของระดับความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์ The style by Toyota ในด้านบุคลากรผู้ให้บริการ โดยการทดสอบค่าที (t-test) พบว่า

สมาชิกมีความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์ The style by Toyota ในด้านบุคลากรผู้ให้บริการไม่แตกต่างกัน (Sig. = 0.088)

สมาชิกมีความคาดหวังมากกว่าความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์ The style by Toyota ในด้านสิทธิประโยชน์ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig. = 0.003)

สมาชิกมีความคาดหวังมากกว่าความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์ The style by Toyota ในด้านกิจกรรม แตกต่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig. = 0.000)

สมาชิกมีความคาดหวังมากกว่าความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์ The style by Toyota ในด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig. = 0.000)

สมาชิกมีความคาดหวังมากกว่าความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์ The style by Toyota ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig. = 0.000)

สมาชิกมีความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์ The style by Toyota ในด้านสถานที่ให้บริการไม่แตกต่างกัน (Sig. = 0.774)

การอภิปรายผล

1. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ในภาพรวมสมาชิกมีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก แต่เมื่อสมาชิกมาใช้บริการแล้วกลับพบว่า มีความพึงพอใจต่อบุคลากรผู้ให้บริการของศูนย์ The style by Toyota น้อยกว่าที่คาดหวังไว้ ซึ่งอาจมีสาเหตุมาจากปัจจัยดังกล่าวไม่ได้รับการตอบสนองตรงตามที่ตนคาดหวังไว้ สอดคล้องกับ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (Sererat, et al., 2003) ได้กล่าวว่า คุณภาพของการให้บริการมีความสอดคล้องกับเกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการบริการ โดยการตอบสนองลูกค้าที่ดี คือ พนักงานจะต้องให้บริการและแก้ปัญหาแก่ลูกค้าอย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ รวมถึงควรมีน้ำใจ มีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี น่าเชื่อถือ และมีความเป็นกันเองกับลูกค้า

2. ด้านสิทธิประโยชน์ พบว่า สมาชิกมีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก แต่เมื่อสมาชิกมาใช้บริการแล้วกลับพบว่า มีความพึงพอใจต่อสิทธิประโยชน์ของศูนย์ The

style by Toyota น้อยกว่าที่คาดหวังไว้ ซึ่งอาจมีสาเหตุมาจากสิทธิประโยชน์ดังกล่าวไม่ตรงกับความต้องการ หรือไม่จูงใจ หรือไม่น่าสนใจตามที่ตนคาดหวังไว้ สอดคล้องกับ Lewis & Bloom (1983) ได้กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ เป็นสิ่งที่ชี้วัดถึงระดับของการบริการที่ส่งมอบโดยผู้ให้บริการต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการว่าสอดคล้องกับความต้องการของเขาได้ดีเพียงใด การส่งมอบบริการที่มีคุณภาพจึงหมายถึง การตอบสนองต่อผู้รับบริการบนพื้นฐานความคาดหวังของผู้รับบริการ

3. ด้านกิจกรรม พบว่า ในภาพรวมสมาชิกมีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก แต่เมื่อสมาชิกมาใช้บริการแล้วกลับพบว่า มีความพึงพอใจต่อกิจกรรมของศูนย์ The style by Toyotaน้อยกว่าที่คาดหวังไว้ ซึ่งอาจมีสาเหตุมาจากรูปแบบของกิจกรรมดังกล่าวไม่จูงใจ ไม่น่าสนใจ หรือไม่มีประโยชน์ตามที่ตนคาดหวังไว้ สอดคล้องกับ สมวงศ์ พงศ์สถาพร (Pongsathaporn, 2007) ได้เสนอความเห็นไว้ว่า คุณภาพการให้บริการ เป็นทัศนคติที่ผู้รับบริการสะสมข้อมูลความคาดหวังไว้ว่าจะได้รับจากบริการ ซึ่งหากอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ ผู้รับบริการก็จะมีความพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งจะมีระดับแตกต่างกันออกไปตามความคาดหวังของแต่ละบุคคล

4. ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร พบว่า ในภาพรวมสมาชิกมีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก แต่เมื่อสมาชิกมาใช้บริการแล้วกลับพบว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของศูนย์ The style by Toyota น้อยกว่าที่คาดหวังไว้ ซึ่งอาจมีสาเหตุมาจากการให้ข้อมูลข่าวสารดังกล่าวอาจมีความล่าช้า หรือไม่ครอบคลุมเนื้อหา หรือไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารดังกล่าวได้อย่างทั่วถึง หรือมีช่องทางการรับรู้ข่าวสารค่อนข้างน้อยไม่หลากหลาย เป็นต้น จึงส่งผลให้มีความพึงพอใจน้อยกว่าที่คาดหวังเอาไว้ สอดคล้องกับ นายิกา เดิดขุนทด (Durdkuntod, 2006) ได้ให้ความหมายของ คุณภาพบริการว่า หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังต่อบริการของลูกค้ากับการรับรู้บริการที่ได้รับ ซึ่งอาจเป็นการได้รับบริการตามที่คาดหวังหรือสูงกว่าหรือต่ำกว่าที่คาดหวังก็ได้

5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ในภาพรวมสมาชิกมีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก แต่เมื่อสมาชิกมาใช้บริการแล้วกลับพบว่า มีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของศูนย์ The style by Toyota น้อยกว่าที่คาดหวังไว้ ซึ่งอาจมีสาเหตุมาจากสิ่งอำนวยความสะดวกดังกล่าวไม่เพียงพอต่อความต้องการ หรือไม่ได้มาตรฐานตามที่ตนคาดหวังเอาไว้ เอาไว้ สอดคล้องกับ Zeithaml, Parasuraman & Berry (1988) ได้กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ หมายถึง มโนทัศน์และปฏิบัติการในการประเมินของผู้รับบริการ โดยทำการเปรียบเทียบระหว่างการบริการที่คาดหวัง กับการบริการที่รับรู้จริงจากผู้ให้บริการ ซึ่งหากผู้ให้บริการสามารถให้บริการที่สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการหรือสร้างการบริการที่มีระดับสูงกว่าที่ผู้รับบริการได้คาดหวัง จะส่งผลให้การบริการดังกล่าวเกิดคุณภาพการให้บริการซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากบริการที่ได้รับเป็นอย่างมาก

6. ด้านสถานที่ให้บริการ ในภาพรวมพบว่า สมาชิกมีความคาดหวังและความพึงพอใจอยู่ในระดับที่เท่ากัน โดยสมาชิกมีความเห็นว่าสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมดี เนื่องจากเป็นสถานที่ที่อยู่ในย่านใจกลางเมืองและอยู่ในแหล่งช้อปปิ้งอันดับแรก ๆ ที่ประชาชนส่วนใหญ่รู้จัก รวมถึงความสะอาดภายในบริเวณสถานที่ให้บริการมีความสะอาดดี ซึ่งการที่สมาชิกมีความคาดหวังและความพึงพอใจในด้านสถานที่ให้บริการอยู่ในระดับที่เท่ากันนั้น อาจมีสาเหตุมาจากสถานที่ให้บริการมีปัจจัยในด้านต่าง ๆ ที่มีความสะดวกและเหมาะสมตามที่ตนคาดหวังเอาไว้ สอดคล้องกับ วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (Kitruetpirod, 2005) ได้กล่าวว่า การตกแต่งสถานที่ทั้งภายนอกและภายใน มีอิทธิพลต่อความคาดหวังของผู้บริโภคมาก ซึ่งหากสถานบริการมีความหรูหรา ทันสมัย จะส่งผลให้ระดับความคาดหวังที่ลูกค้ามีต่อบริการสูงขึ้นตามไปด้วย

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งนี้

1. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอย่างเพียงพอและทั่วถึง เพื่อคอยให้บริการสมาชิกที่มาใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ และที่สำคัญเจ้าหน้าที่ให้บริการควรให้บริการสมาชิกด้วยความรวดเร็ว มีความละเอียดรอบคอบและไม่ผิดพลาด

2. ด้านสิทธิประโยชน์ ควรมีการสื่อสารถึงสมาชิก

ในหลากหลายรูปแบบ เพื่อให้รับทราบถึงสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ที่สมาชิกพึงได้รับ เช่น สามารถเข้าร่วมสนุกกับกิจกรรมต่าง ๆ ของศูนย์ฯ The style by Toyota ได้ ซึ่งการให้ข้อมูลข่าวสารในด้านสิทธิประโยชน์แก่สมาชิกอย่างทั่วถึง จะมีอิทธิพลสำคัญในการสร้างความคาดหวังขึ้นในใจของสมาชิก อันจะนำมาซึ่งความต้องการในการเข้ามาใช้บริการที่เพิ่มขึ้น

3. ด้านกิจกรรม ควรให้ความสำคัญกับกลุ่มงานด้านศิลปะมากที่สุด เนื่องจากเป็นกลุ่มที่สมาชิกให้ความสนใจ และมีความพึงพอใจมากที่สุด

4. ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร ควรให้ความสำคัญกับการให้ข้อมูลข่าวสารที่มีความละเอียด และมีความชัดเจนในการแนะนำบริการต่างๆ อย่างเหมาะสม

5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ควรจัดให้มีวัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็นและเหมาะสม เพื่อไว้คอยบริการแก่สมาชิกที่มาใช้บริการ เช่น มี iPad ไว้สำหรับสมัครสมาชิกลงทะเบียน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาเรื่องความพึงพอใจที่มีต่อรูปแบบกิจกรรมการให้บริการของศูนย์ The Style by Toyota ซึ่งจะทำให้ทราบว่าได้ชัดเจนยิ่งขึ้นว่า รูปแบบกิจกรรมใดที่สมาชิกมีความพึงพอใจมากที่สุดเมื่อมาใช้บริการ อันจะนำไปสู่แนวทางในการปรับปรุงและพัฒนารูปแบบกิจกรรมต่างๆ เพื่อเป็นการกระตุ้น และจูงใจให้สมาชิกเข้ามามีส่วนร่วมกับ ศูนย์ The Style by Toyota มากยิ่งขึ้น

2. ผู้บริหารศูนย์ฯ ควรประเมินความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของศูนย์ The Style by Toyota อย่างต่อเนื่อง (อาจทำทุก ๆ 3 ปี) เพื่อให้กิจกรรมการให้บริการต่างๆ มีความทันสมัย และเหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการในแต่ละช่วงเวลา

3. สามารถเพิ่มเทคนิคในการวิเคราะห์ตัวแปรสำหรับการศึกษาวิเคราะห์ปัจจัยด้านความคาดหวังที่มีผลต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์ The style by Toyota ด้วยการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ (multiple regressions) ซึ่งจะทำให้ทราบว่าปัจจัยความคาดหวังในแต่ละด้านมีผลต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์ฯ ในระดับใด ซึ่งจะทำให้การบริหารกิจกรรมการให้บริการของศูนย์ฯ สามารถให้น้ำหนักกิจกรรมต่าง ๆ ได้อย่างชัดเจน และตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้มากยิ่งขึ้น\

References

Durdkuntod, N. (2006). LibQUAL+TM: New tool to assess the quality of library services. *Information, 13*(2), 70-84. (in Thai)

Jitvittayakorn, P. (2009). Q*uality service attitude of customers towards the center of Toyota body service Sukhumvit, Bangkok.* Master of Business Administration Thesis. Thonburi Rajabhat University. (in Thai)

Kitruetpirod, V. (2005). *Marketing services business.* Bangkok: SE ED Ucation. (in Thai)

Kongpibulkit, K. (2006).*Demand determinants and customer satisfaction of youth hostels in Thailand*. Master of Economics Thesis. Chiang Mai University. (in Thai)

Lewis, C. R., & Bloom, H. B. (1983). *The marketing aspects of service quality, in emerging perspectives on services marketing.* Chicago: American Marketing Association.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing, 64*(1), 12-39.

Pongsathaporn, S. (2007). *Tips for marketing services.* Bangkok: PC Printtech. (in Thai)

Sererat, S., Hirunkitti, S., & Tungsinsapsiri, T. (2003). *Management and organizational behavior.* Bangkok: Teera Film & Scitex. (in Thai)

Smitthikrai, C. (2010). *Consumer behavior*. Bangkok: Chulalongkorn University. (in Thai)

Thampitark, V., Kimhean, A., & Sripan, P. (2013). *Expectations and satisfaction of stakeholders with the service. graduate shool Chiang Mai university.* Retrieved from: http://www.grad.cmu.ac.th/QA2013 /file/9/9.1/9.1-9.4.pdf (in Thai)

Vanichbancha, K. (2006). *Statistical analysis: Statistics for management and research* (6th ed.). Bangkok: Chulalongkorn University. (in Thai)

Sanitwong Na Ayutthaya, S. (2007). T*ourists' expectation and satisfaction of homestay services in lower – northeastern Thailand*. Master of Management Thesis, Suranaree University of Technology. (in Thai)

ปัญหากฎหมายเกี่ยวกับภาษีเงินได้ของคณะบุคคลและห้างหุ้นส่วนสามัญ

Legal Problems of Income Tax of Non-Juristic Body of Person and Partnership

ชานนท รักษ์กุลชน และ สุรพล ศรีวิทยา

Chanont Rakkulchon and Surapol Sriwittaya

หลักสูตรนิติศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรังสิต

Master of Law Program, Rangsit University

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา แนวคิดและเจตนารมย์ของประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ในส่วนที่เกี่ยวกับบทบัญญัติว่าด้วยห้างหุ้นส่วนสามัญ และประมวลกฎหมายรัษฎากร ในส่วนที่เกี่ยวกับบทบัญญัติว่าด้วยคณะบุคคลที่มิใช่นิติบุคคล ซึ่งถูกกำหนดให้เป็นหน่วยภาษีและมีภาระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ตลอดจนความเหมือนและความแตกต่างของห้างหุ้นส่วนสามัญตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์และประมวลรัษฎากร เมื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบกับคณะบุคคลที่มิใช่นิติบุคคล ตามประมวลรัษฎากร ต่อกรณีดังกล่าว ความไม่ชัดเจนของคำจำกัดความของหน่วยภาษีคณะบุคคลที่มิใช่นิติบุคคลนั้น ก่อให้เกิดปัญหาทั้งการตีความ การใช้กฎหมาย การปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ การวางแผนภาษี การหลีกเลี่ยงภาษี และการหนีภาษี อีกด้วย จึงควรแก้ปัญหาดังกล่าวข้างต้น โดยการศึกษาเพื่อกำหนดคำจำกัดความที่ถูกต้องของคำว่า คณะบุคลลที่มิใช่นิติบุคคล ตามประมวลรัษฎากร มาตรา 39 ให้ชัดแจ้งถูกต้องกับเจตนารมย์ของกฎหมาย และมีแนวทางในการป้องกันการหลีกเลี่ยงภาษีและหนีภาษีโดยไม่ชอบด้วยกฎหมาย ดังนี้ (1) ควรแก้ไขเพื่อเติมประมวลรัษฎากร มาตรา 39 ในส่วนคำจำกัดความ คำว่า คณะบุคคลที่มิใช่นิติบุคคล ให้ชัดแจ้งและตรงกับเจตนารมย์ของกฎหมาย (2) ควรบังคับใช้กฎหมายกับผู้ที่กระทำความผิดเกี่ยวกับการทุจริตทางภาษีอย่างจริงจัง

คำสำคัญ: คณะบุคคลที่มิใช่นิติบุคคล , ห้างหุ้นส่วนสามัญ , ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

Abstract

This research studies the conceptual ideas and legal intent of the revenue particularly in the area which concerns a tax unit called an ordinary partnership and non-juristic body of person. Also, it studies the spirit of The Civil and Commercial Code in the role of the partnership, the spirit of The Tax Code in the part of an ordinary partnership, and the non-juristic body of person. An unclear definition of an ordinary partnership and non-juristic body of person causes the problem of interpretation of law practice for the authorities for tax planning, tax evasion and smuggling. This paper should solve this problem by determining the correct definition of an ordinary partnership and non-juristic body of person to prevent tax avoidance and tax evasion by analyzing (1) Should the Tax Code section 39 be amended in the definition of non-juristic body of person with a clear and direct word meaning with the spirit of the law? (2) Should enforce the law against offenders against tax fraud seriously.

Keywords: income tax, non-juristic body of person, partnership

บทนำ

การค้าขายของมนุษยชาติตั้งแต่ดั้งเดิมนั้น เริ่มจากการแลกเปลี่ยน จนกระทั่งมีการประดิษฐ์เงินตราขึ้นมาเพื่อเป็นสื่อกลางในการแลกเปลี่ยนแทนสิ่งของ (medium of exchange)

เป็นบ่อเกิดของรายได้ รัฐในฐานะที่มีอำนาจเหนือประชาชนจึงกำหนดมาตรการในการจัดเก็บภาษีขึ้น เพื่อจัดเก็บรายได้สำหรับเป็นต้นทุนในการบริหารจัดการภายในรัฐของตน ปรากฏให้เห็นตั้งแต่สมัยโบราณว่ามีการจัดเก็บภาษีเงินได้เพื่อนำมาเป็นรายได้ให้กับรัฐอันถือเป็นค่าใช้จ่ายส่วนรวม ยกตัวอย่างเช่น หลักศิลาจารึกสมัยพ่อขุนรามคำแหง หลักที่ 1 ข้อความว่า "เมื่อชั่วพ่อขุนรามคำแหงเมืองสุโขทัยนี้ดี ในน้ำมีปลา ในนามีข้าว เจ้าเมืองบ่เอาจังกอบในไพร่ ลู่ทางเพื่อจูงวัวไปค้า ขี่ม้าไปขาย ใครจักใคร่ค้าช้างค้า ใครจักใคร่ค้าม้าค้า ใครจักใครค้าทองค้า ไพร่ฟ้าหน้าใสลูกเจ้าลูกขุนผู้ใดแล้ ล้มตายหายกว่าเหย้าเรือนพ่อเชื้อเสื้อคำมัน ช้างขอลูกเมียเยียเข้า ไพร่ฟ้าข้าไท ป่าหมากป่าพลูพ่อเชื้อมัน ไว้แก่ลูกมันสิ้น" แสดงให้เห็นว่า ระบบการจัดเก็บภาษีอากรมีพัฒนาการมาเป็นเวลานานในประเทศไทยตั้งแต่สมัยอาณาจักสุโขทัยแล้ว

กฎหมายภาษีอากรจึงเป็นกฎหมายที่บัญญัติขึ้นเพื่อประโยชน์ในการจัดเก็บรายได้สำหรับการบริหารรัฐกิจ อันมีเจตนารมย์เพื่อประโยชน์สาธารณะ โดยเป็นการกำหนดหน้าที่ตามกฎหมาย แต่ก็ไม่สามารถหลีกเลี่ยงการกระทบกระเทือนและจำกัดสิทธิของประชาชนได้ ดังนั้นกฎหมายภาษีอากรจึงเป็นกฎหมายที่เป็นบทบัญญัติอันมีผลกระทบถึงสิทธิตามรัฐธรรมนูญของประชาชนในรัฐและเป็นบทบัญญัติที่กำหนดหน้าที่ตามรัฐธรรมนูญ ดังจะเห็นได้จาก รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 นั้น ในส่วนที่ 5 ว่าด้วยสิทธิในทรัพย์สินของตามมาตรา 41 บัญญัติว่า "สิทธิของบุคคลในทรัพย์สินย่อมได้รับความคุ้มครอง การจำกัดสิทธิเช่นว่านี้ย่อมเป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติ" โดยหมวดที่ 4 ว่าด้วยหน้าที่ของชนชาวไทยตามมาตรา 73 บัญญัติว่า บุคคลมีหน้าที่เสียภาษีอากรตามที่กฎหมายบัญญัติ จากบทบัญญัติดังกล่าวกฎหมายภาษีอากรจึงมีความสำคัญและมีผลกระทบต่อรัฐและเอกชนอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ประกอบกับเมื่อมีพัฒนาการของสังคมทำให้กฎหมายภาษีอากรและระบบการจัดเก็บภาษีมีความสลับซับซ้อนมากยิ่งขึ้น (Federation of Accounting Professions, 2015; Rodjan, 2013) นอกจากนี้ ในระหว่างผู้ประกอบการด้วยกันเองก็มีการรวมตัวกันเพื่อประโยชน์ในการต่อรอง การเข้าหุ้นกันเพื่อรวบรวมทุนให้ได้มากขึ้นอันก่อให้เกิดประโยชน์ในแง่ของอำนาจต่อรองทางเศรษฐกิจการค้าของตน ก่อให้เกิดรูปแบบการรวมตัวทางการค้าขึ้นต่างๆกันหลายรูปแบบ โดยมีพัฒนาการของรูปแบบไปตามวัตถุประสงค์และประโยชน์ทางการค้าที่จะได้รับ ซึ่งเมื่อเวลาผ่านไปรูปแบบการรวมตัวทางการค้าย่อมมีความสลับซับซ้อนมากยิ่งขึ้นตามไปด้วย

ในการนี้ พัฒนาการทางกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ก่อให้เกิดการจัดตั้งรูปแบบองค์กรทางการค้าขึ้นเพื่อวัตถุประสงค์ต่างๆกันไป ประกอบกับการพัฒนาการด้านวิชาการทางภาษีอากรมากยิ่งขึ้น ทำให้มีการนำเอาความรู้ความเชี่ยวชาญทางด้านภาษีอากรมาใช้กับรูปแบบทางการค้าบางประเภท โดยการนำช่องว่างจากการจัดตั้งรูปแบบทางการค้าบางประเภทขึ้นเพื่อประโยชน์ในการเลี่ยงภาษีอากรหรือการหนีภาษีอากร แล้วแต่กรณี อันเป็นการบิดเบือนเจตนารมย์ในการบัญญัติให้มีการจัดตั้งรูปแบบทางการค้าประเภทนั้น ๆ (Pakeerat, 2010)

ทั้งนี้ พัฒนาการทางกฎหมายดังกล่าวมีขึ้นเพื่อวัตถุประสงค์ในการทางสร้างความได้เปรียบทางการค้าให้กับกิจการของตน ทางออกหนึ่งในนั้นคือ การวางแผนภาษี แต่ในทางกลับกันก็มีบางกลุ่มใช้ช่องว่างของกฎหมายเพื่อเลี่ยงภาษี ที่เลวร้ายที่สุดคือการกระทำที่ขัดต่อกฎหมายโดยการหนีภาษีไปเลยก็ตาม ในการจัดตั้งบุคคลสมมุติหรือองค์กรทางการค้าขึ้นตามที่กฎหมายบัญญัติก็เป็นช่องทางหนึ่งที่สามารถนำไปใช้เพื่อวัตถุประสงค์ทั้งสามประการดังกล่าวข้างต้นได้ขึ้นอยู่กับผู้ประกอบการมีวัตถุประสงค์ในการจัดตั้งอย่างไรเป็นสำคัญ จากที่กล่าวมาข้างต้น การศึกษาปัญหาเกี่ยวกับการจัดตั้งคณะบุคคลและห้างหุ้นส่วนสามัญเพื่อหลีกเลี่ยงภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาย่อมเป็นประโยชน์ต่อการจัดเก็บรายได้ของภาครัฐเพื่อนำมาใช้สำหรับสาธารณประโยชน์ของสังคมอย่างมาก ทั้งยังเป็นปัญหาที่แม้กระทั่งกรมสรรพากรซึ่งเป็นหน่วยงานของรัฐที่มีหน้าที่โดยตรงในการจัดเก็บภาษีสรรพากรก็ยังมีความ

คลุมเครือในการจำกัดความ การบังคับใช้ รวมทั้งแนวปฏิบัติในการจัดเก็บภาษีกรณีดังกล่าวอยู่ หากการศึกษาสามารถตอบคำถามได้ทั้งหมดแล้วย่อมเป็นประโยชน์ต่อระบบภาษีสรรพากรเป็นอย่างมากแน่นอน (The Revenue Department, 2015; Trachutham, 2011)

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาประวัติพัฒนาการ แนวคิดทฤษฎี ความเป็นมา วัตถุประสงค์ และการบังคับใช้กฎหมายภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาต่อกรณีคณะบุคคลและห้างหุ้นส่วนสามัญ

2. เพื่อศึกษาวิเคราะห์วัตถุประสงค์ รวมทั้งความแตกต่างของการจัดตั้งห้างหุ้นส่วนสามัญตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์กับคณะบุคคลตามประมวลรัษฎากร

3. เพื่อศึกษาวิเคราะห์ปัญหาการตีความหมายในการจัดตั้งคณะบุคคลและห้างหุ้นส่วนสามัญต่อกรมสรรพากร

4. เพื่อศึกษาวิเคราะห์ปัญหาการเลี่ยงภาษีสรรพากร การหนีภาษีสรรพากร และการบริหารภาษีสรรพากรโดยการจัดตั้งคณะบุคคลและห้างหุ้นส่วนสามัญ

ขอบเขตของการวิจัย

1. ศึกษาปัญหาการบังคับใช้กฎหมายภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาต่อกรณีคณะบุคคลและห้างหุ้นส่วนสามัญ

2. ศึกษาปัญหาการจัดตั้ง วัตถุประสงค์ และความแตกต่างระหว่างคณะบุคคลกับห้างหุ้นส่วนสามัญ

3. ศึกษาปัญหาการตีความของกรมสรรพากรในการจัดตั้งคณะบุคคลและห้างหุ้นส่วนสามัญ

4. ศึกษาปัญหาการบริหารภาษี การเลี่ยงภาษี และการหนีภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาจากการจัดตั้งคณะบุคคลและห้างหุ้นส่วนสามัญ (Stock Exchange of Thailand, 2016)

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (qualitative research) ซึ่งใช้วิธีการวิจัยเอกสาร (documentary research) โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลจากเอกสารทางกฎหมายประกอบด้วย ตำราหนังสือกฎหมาย รายงานวิจัยและวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์ บทความวิชาการ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ประมวลกฎหมายรัษฎากร พระราชบัญญัติจัดตั้งศาลภาษีอากรและวิธีพิจารณาคดีภาษีอากร พ.ศ. 2528 กฎกระทรวง ประกาศกระทรวงพาณิชย์ ที่เกี่ยวข้อง ระเบียบและคำสั่งของกรมสรรพากรที่เกี่ยวข้อง ประกาศอธิบดีกรมสรรพากรเกี่ยวกับภาษีเงินได้ แนวคำวินิจฉัยของกรมสรรพากรที่เกี่ยวข้อง

สรุปผลการวิจัย

ปัญหาของการที่ประมวลรัษฎากรในหมวดภาษีเงินได้ระบุความหมายของคณะบุคคลที่มิใช่นิติบุคคล หรือแม้แต่ในประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ จะมีเพียงในประมวลรัษฎากร หมวด 4 ภาษีมูลค่าเพิ่มตามมาตรา 77/1 (3) ที่ได้บัญญัติความหมายของคณะบุคคลที่มิใช่นิติบุคคลไว้ว่า หมายถึง ห้างหุ้นส่วนสามัญ กองทุน หรือมูลนิธิที่มิใช่นิติบุคคล และให้ความหมาย รวมถึงหน่วยงานหรือกิจการของเอกชนที่กระทำโดยบุคคลธรรมตั้งแต่สองคนขึ้นไปอันมิใช่นิติบุคคล อีกทั้งในประมวลรัษฎากร มาตรา 91/1 จัดความหมายของคณะบุคคลไปใช้ในหมวดของภาษีธุรกิจเฉพาะด้วย ซึ่งทำให้เกิดความเห็นที่หลากหลายในความหมายหรือลักษณะของคณะบุคคลที่มิใช่นิติบุคคลไว้ในภาษีเงินได้ เนื่องจากห้างหุ้นส่วนสามัญและคณะบุคคลที่มิใช่นิติบุคคลต่างก็เป็นหน่วยภาษีสำหรับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา แต่ประมวลรัษฎากรมิได้นิยามของคำว่าห้างหุ้นส่วนสามัญและคณะบุคคลที่มิใช่นิติบุคคลไว้โดยเฉพาะ ดังนั้น ห้างหุ้นส่วนสามัญจึงต้องใช้ความหมายตามมาตรา 1012 แห่งประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ส่วนคณะบุคคลเป็นหน่วยภาษีที่กำหนดขึ้นตามประมวลรัษฎากรเพื่อความสะดวกและให้ครอบคลุมถึงการจัดเก็บเงินภาษีเงินได้บุคคลธรรมกรณีบุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไปตกลงกันกระทำกิจกรรมร่วมกัน แต่ไม่มีวัตถุประสงค์จะ

แบ่งปันผลกำไร (Channarong, 2008)

ปัญหาของความไม่ชัดเจนในความหมายและสถานะของห้างหุ้นส่วนสามัญหรือคณะบุคคลที่มิใช่นิติบุคคล ไว้เป็น 2 ประเด็น ดังนี้ ปัญหาทางทฤษฎี ได้แก่ ความไม่ชัดเจนในเรื่องของการให้ความหมายของคำ เนื่องจากไม่มีกฎหมายใดที่ได้ให้คำนิยามหรือความหมายของคณะบุคคลที่มิใช่นิติบุคคลไว้ การไม่มีบทบัญญัติของกฎหมายรองรับสถานะทางกฎหมาย รวมถึงสิทธิและหน้าที่ของคณะบุคคลที่มิใช่นิติบุคคลอย่างชัดเจน การจัดเก็บภาษีของห้างหุ้นส่วนสามัญหรือคณะบุคคลที่มิใช่นิติบุคคล คือการไม่มีการรองรับสถานะของคณะบุคคลที่มิใช่นิติบุคคลว่าควรมีสถานะเช่นไรตามกฎหมาย อีกทั้งปัญหาในทางปฏิบัติ คือ ในส่วนของผู้มีเงินได้จะไม่เข้าใจความแตกต่างระหว่างคณะบุคคลกับห้างหุ้นส่วนสามัญ ทำให้ผู้มีเงินได้จึงไปยื่นขอเลขประจำตัวผู้เสียภาษีผิดประเภท โดยในกิจการที่จัดตั้งขึ้นเพื่อหากำไรบางกิจการก็อาจจะมีการขอเลขประจำตัวผู้เสียภาษีในนามคณะบุคคล ซึ่งหากไม่ถูกต้อง นอกจากจะทำให้เกิดความสับสนในส่วนของความแตกต่างระหว่างคณะบุคคลกับห้างหุ้นส่วนสามัญแล้ว หากเจ้าหน้าที่ไม่มีความเข้าใจในความแตกต่างของหน่วยภาษีทั้งสองจะทำให้เกิดความหละหลวมได้ในบางกรณี

การจัดตั้งห้างหุ้นส่วนสามัญและคณะบุคคลที่มิใช่นิติบุคคลตามเจตนารมณ์ของประมวลรัษฎากร ได้มีกำหนดให้ห้างหุ้นส่วนสามัญหรือคณะบุคคลที่มิใช่นิติบุคคลเป็นหน่วยภาษีและเสียภาษีอากรต่างจากผู้เป็นหุ้นส่วนหรือผู้ร่วมเป็นคณะบุคคลที่มิใช่นิติบุคคลและเสียภาษีในอัตราก้าวหนา เพื่อเป็นการส่งเสริมให้มีการดำเนินกิจการร่วมกันในรูปแบบของคณะบุคคลที่มิใช่นิติบุคคลหรือห้างหุ้นส่วนสามัญ อีกทั้งผู้ที่เป็นหุ้นส่วนมีสิทธิ์ที่จะไม่ต้องนำเงินได้พึงประเมินจากห้างหุ้นส่วนสามัญหรือคณะบุคคลที่มิใช่นิติบุคคลมารวมกับเงินได้ของตนเพื่อเสียภาษีอากรอีก ส่วนผลกำไรที่ได้รับจากห้างหุ้นส่วนสามัญหรือคณะบุคคลที่มิใช่นิติบุคคลก็ได้รับการยกเว้นไม่ต้องนำมาเสียภาษีอากร จะเห็นได้ว่า เจตนารมณ์ของประมวลรัษฎากรต้องการที่จะสร้างความเป็นธรรมแก่ผู้เสียภาษีอากรและยังเน้นการอำนวยความสะดวกเป็นไปตามหลักการบริหารภาษีอากรที่ดี มาตรการการแก้ไขปัญหาการวางแผนภาษีโดยการจัดตั้งคณะบุคคลที่มิใช่นิติบุคลจากกระทรวงการคลังและกรมสรรพากร และเสนอแก้ไขกฎหมายในพระราชบัญญัติประมวลรัษฎากรที่มีสาระสำคัญดังนี้

1. การกำหนดความหมายของคำว่า คณะบุคลที่มิใช่นิติบุคคลให้มีความชัดเจน โดยในร่างพระราชบัญญัติการแก้ไขเพิ่มเติมประมวลรัษฎากร ฉบับดังกล่าว ได้ให้ความหมายของ คณะบุคคลที่มิใช่นิติบุคคลว่า หมายถึงบุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไปตกลงเข้ากันเพื่อกระทำกิจการร่วมกันโดยไม่มีวัตถุประสงค์จะแบ่งปันกำไรอันพึงได้แต่กิจการที่ทำนั้น และได้ให้ความหมายของห้างหุ้นส่วนสามัญที่มิใช่นิติบุคคล ว่าหมายถึง ห้างหุ้นส่วนสามัญที่ตั้งขึ้นตามกฎหมายไทยหรือที่ตั้งขึ้นตามกฎหมายของต่างประเทศและให้ความรวมถึงห้างหุ้นส่วนสามัญที่อธิบดีกำหนด โดยอนุมัติผ่านรัฐมนตรีและประกาศในราชกิจจานุเบกษา

2. การกำหนดอัตราภาษีของคณะบุคคลให้คงที่ที่ร้อยละ 20 ในส่วนของอัตราภาษีคงที่ที่ร้อยละ 20 นั้น ค่อนข้างมีความเหมาะสมเนื่องจากเป็นการปรับฐานอัตราภาษีให้สูงขึ้นกว่าเดิม ซึ่งฐานต่ำสุดอยู่ที่ร้อยละ 5 น่าจะช่วยแก้ไขปัญหาการวางแผนภาษีโดยการจัดตั้งคณะบุคคลได้พอสมควร นอกจากนี้ การปรับอัตราภาษีให้อยู่ที่ร้อยละ 20 ก็จะเท่ากับอัตราภาษีนิติบุคคลในปัจจุบันด้วย ทำให้ผู้มีเงินได้มีแนวโน้มที่จะไม่เปลี่ยนแปลงประเภทองค์กรธุรกิจไปจัดตั้งนิติบุคคลมากเกินไปเพราะใช้อัตราภาษีเดียวกัน

3. การกำหนดให้กฎหมายที่จะแก้ไขใหม่มีผลบังคับใช้ย้อนหลัง โดยกำหนดให้มีผลสำหรับเงินได้พึงประเมินในปีภาษี 2556 ซึ่งยื่นรายการในปี 2557 ในส่วนนี้ได้แสดงความเห็นไว้ว่า โดยปกติแล้ว กฎหมายย่อมมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ระบุในกฎหมายซึ่งส่วนมากจะมีผลบังคับใช้นับแต่วันที่ประกาศในราชกิจจานุเบกษา หรือวันถัดจากวันที่ประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป การที่กฎหมายจะมีผลบังคับย้อนหลังจะต้องเป็นเพียงข้อยกเว้นเท่านั้น และจะยกเว้นได้ภายใต้เงื่อนไข 2 ประการ คือ จะต้องระบุอย่างชัดเจนในกฎหมายว่าให้มีผลบังคับย้อนหลัง และกฎหมายที่มีผลบังคับย้อนหลังนั้นต้องไม่แย่งหรือขัดต่อรัฐธรรมนูญด้วย (Rochanawanich, Sanesai, & Thongpracome, 2016)

การอภิปรายผล

การวิจัยนี้ทำขึ้นเพื่อประโยชน์ในการอุดช่องว่างของกฎหมายว่าด้วยห้างหุ้นส่วนสามัญและคณะบุคคล รวมทั้งกฎหมายว่าด้วยการจัดเก็บภาษีสรรพากรจากห้างหุ้นส่วนสามัญและคณะบุคคล ซึ่งมีการนำไปใช้ประโยชน์ในทางที่ผิด กล่าวคือ มีการนำไปจัดตั้งเพื่อหลีกเลี่ยงภาษีและหนีภาษี นั่นเอง ดังนั้น การศึกษาวิจัยนี้จึงคาดว่าจะได้รับประโยชน์ในการเป็นแนวทางป้องกันการหลีกเลี่ยงภาษีและการหนีภาษีได้ในระดับหนึ่ง

ข้อเสนอแนะ

1. ควรศึกษาปัญหาเกี่ยวกับการจัดตั้งคณะบุคคลและห้างหุ้นส่วนสามัญให้ครอบคลุมทุกประเด็น

2. ควรศึกษาปัญหาเกี่ยวกับการจัดตั้งคณะบุคคลและห้างหุ้นส่วนสามัญของต่างประเทศ

3. ควรแก้ไขประมวลรัษฎากร โดยการนิยามคำว่า “คณะบุคคลที่มิใช่นิติบุคคล” ให้ชัดแจ้งและถูกต้องตามเจตนารมณ์ของกฎหมาย

References

Channarong S. (2008). *Anti-tax evasion measures related with establishment of an ordinary partnership or a non-juricti body of persons*. Master of Law Thesis, Chulalongkorn University. (in Thai)

Federation of Accounting Professions. (2015) *How to fix the problem of the collecting tax from ordinary partnership and non-juristic body of person.* Bangkok: Author. (in Thai)

Pakeerat, V. (2010). The usage and the interpretation of public law. *Juranithi Journal, 7*(3) 53-84.

Rochanawanich, P., Sanesai, C., & Thongpracome, S. (2016). *Revenue tax: The revenue code.* Bangkok: Samcharoenphanich. (in Thai)

Rodjan, J. (2013). *The revenue tax: Review*. Bangkok: Chulalongkorn University. (in Thai)

Stock Exchange of Thailand. (2016). *Tax planning*. Retrieved from https://www.set.or.th/education/th/start/start_start_3_7 (in Thai)

The Revenue Department . (2015). *Tax guide of ordinary partnership and non-juristic body of person.* Bangkok: Author. (in Thai)

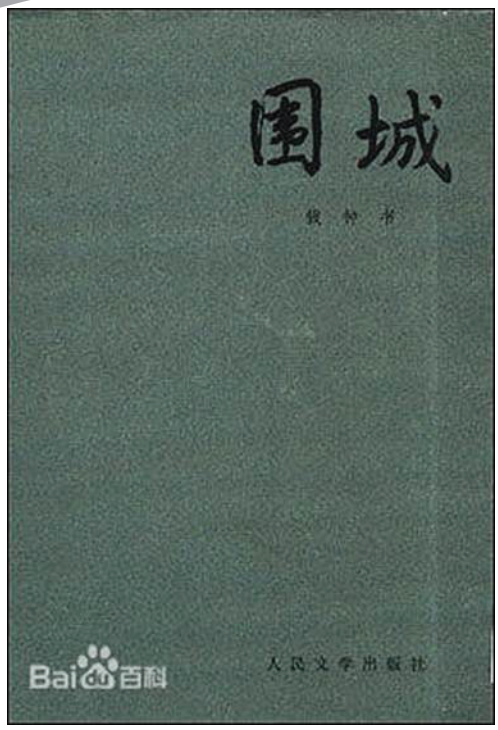
Trachutham, C. (2011). *Tax lecher* (8th ed.). Bangkok: The Thai Bar. (in Thai)

Wichainkul, P. (2013). *The problem of the revenue tax of the non-juristic body of person.* Bangkok: Sukhothai Thammathirat University. (in Thai)

แนะนำหนังสือ

Book Review

By Li Zhao Di
คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย
Faculty of Liberal Arts, Eastern Asia University



Title: Fortress Besieged

Author: Qian Zhong Shu

Publisher: People Literature Publisher

No. of pages: 359 pages

ISBN: 9787020011155

Introduction

"Fortress Besieged" is written in the background of the war of resistance against Japan and it's the only one long novel written by Qianzhongshu. In satirical terms, Qianzhongshu depicted that a group of students studying abroad like Fanghongjian in the book came back home and how they tried to make a living in that kind of complicated and hypocritical society. People surrounding them including themselves was thoroughly vulgar, selfish and indolent and they wanted to have a good reputation, enough rights and money to let people recognize and worship them to meet their sheer vanity. Nevertheless, someone had the capacity or skills to get this kind of vanity, whereas someone just could be a loser like Fanghongjian done. This book has been translated into five language and it has got a great number of readers in the world and it's worthy of being read.

Chapter One: Fanghongjian was engaged in a girl he never met before to their parents' request. After his fiancée's death, he exploited his father-in-law to study aboard and bought a fake diploma. On his journey back home, he encountered two girls and he soon fell in love with Miss Bao, which caused Suwenwan's jealous, his former classmate. Su once despised of Fang's coward of talking to girls in their university times. But now she was attracted by him and complaints arising from her.

Chapter Two: Fanghongjian lived with his father-in-law's family and worked as a bank clerk in his father-in-law's company temporarily. A principal invited him to give a speech to his school. Owning to his ignorance and carelessness of his speech draft, he chose opium and syphilis as his topic, which embarrassed the "antiques" thoroughly. Because of his famous speech, Fang got his "reputation" too and some marriage suitors gradually drew back their daughters' information from his parents.

Chapter Three: He visited Suwenwan and got acquaintance of Tangxiaofu and Zhaoxinmei, the pursuer of Su. Fang didn't love Su but he liked to have an ambiguous relationship with her, which mistook everyone, including Zhaoxinmei. Zhao often found faults with Fang and Su enjoyed it a lot. Fang often privately wrote letters to Tangxiaofu, which mainly told her about his life things and his love confession to her.

Chapter Four: Suwenwan deliberately flirted with Fanghongjian, which upset Fang a lot and he wrote a letter to confess everything. Burnt with anger, Su told Tang that Fang's connection with his father-in-law's family, his fake diploma, his foggy relationship with her and the kiss of last night and his temporary love with Miss Bao and he was a thorough giddy man. Faced with Tang's questions, Fang chose to be silent and escape to Hunan province to be a teacher in Sanlv University. Su engaged in Caowenlang, a fake poet, which attacked Zhao a lot and he also decided to go Sanlv University. Zhao and Fang became friends overnight.

Chapter Five: there were five person to go to the Sanlv University. On the journey they had witnessed how much the hardness the war had given to the Chinese people and how cold and indifferent people had become. Limeiting and Gu just brought the three-fourths of their journey fee remitted from Sanlv University. Li flirted with a widow on the half way and Sunroujia gradually fell in love with Fang. After arriving in Sichuan province, they had no money left and had to resort to the Sanlv University. Lacking in a reference, the money was just like a pie in the sky, which tortured them a lot, tired, starving, and without any acquaintance, Li even eat a sweet potato sneakily in a street corner, witnessed by Fang.

Chapter Six: Gaosongnian, the principal of the new university, was too good, an old cunning fox. He had already had the five person taped. Fanghongjian was changed to be an associate professor instead of the promised professor for his fake diploma. Gao once promised Limeiting to be the director of the Chinese department, which was wanted by Wangchuhou, the uncle of the section chief of Hu Nan province. Gao bought all the medicine that Li took from shanghai in a fantastic price as a compensation. Zhaoxinmei, a master of an American university, smoothly was the director of the political department. Hanxueyu, a cunning stutter, having the same fake diploma as Fang, was the director of history department. Liudongfang, an enemy of Hanxueyu, was the director of foreign language department. Miss Fan, an average-looking girl and the roommate of Sunroujia, was a discipline teacher in the university. There were too much schemes and intrigues happened to them.

Chapter Seven: Wangchuhou and his wife invited Fang and Zhao to their home to have a blind date with Miss Fan and Miss Liu, the sister of Liudongfang. Over the dinner, Gaosongnian dropped by and told that Limeiting sued to him that Mrs. Wang played mahjong in school, which led Mrs. Wang's dissatisfaction. And Miss Fan told Luzixiao often wrote letters to Sunroujia and Fang was jealous a lot. Dinner was over and no couple was set. Due to Mrs. Wang's resemblance to Suwenwan, Zhao had an abnormal affair with Mrs. Wang, witnessed by her husband. Zhao quit the job overnight and went to Chongqing. Fang engaged in Sunroujia.

Chapter Eight: After the engagement, Sunroujia concealed her calculating nature to Fang without any fear. And Fang decided to leave Sanlv University owing to the implacable contradiction between him and Gao. On their way back to Shanghai, Fang got married with Sun under the persuasion of Zhao.

Chapter Nine: Sun didn't obey the rules of Fang's family, not kneeing to Fang's parents at their first sight. Sun thought that she was a new times lady and shouldn't do such odd and ridiculous things and she also didn't like the wives of Fang's two younger brothers who were gossip girls without any good education. The aunt of Sun, who once studied in American

and married a half deaf American, also didn't satisfied with Fang, complaining that Fang was not rich, ignorant and a little stupid and didn't know how to make her niece happy. The two family had so many contradictions that they found fault with each other, at last the problems exploded and they broke up.

Comments: Fanghongjian was a contradictory role in the book who was kind and weak, justice and stubborn, and he distained to do some wicked things but had to surrender to them. He knew nothing about life but had to be careful and prudent of everything. He accepted the marriage his parents set for him and used his father-in-law to study abroad and bought a fake diploma, fell in love with Miss Tang but without any courage to explain anything, unsophisticated to his work and at last went into the trap that Sunroujia set for him. He was trapped from one fortress besieged to another and was rebuffed in all sides and eventually he lost himself. Actually there are too much "Fanghongjian" examples in our life. Everyone wants to make some tries for their life but can't find a good point to balance, including their family, their career and marriage.

Famous Sentences: Like "it's cruel to watch people who is ugly, except you hate her", "marriage is a siege, people want to go inside the city, the city people want to come out", "there are two kinds of person in the world: one would firstly select the best grape to eat and another would keep the best to the last and people are prone to think that the former is an optimist and the latter is a pessimist. On the contrary, the latter has some hope left but the former just has the memory", "a sleep, without a dream or feeling inside, is just a dead sample", "most of love is not successful, one is bored of what they have got and another is sad for what they haven't got", "gossip can spread more fast and thoroughly than a flu and had more destructive force than a meteor, more vicious than a rogue and can make people more exhausted than an abortion." So if you really want to feel the wisdom of the book, you can refer to this book, and it's very meaningful.

ใบสมัครสมาชิก

วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย ฉบับสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์

☐ สมัครสมาชิกใหม่ ☐ ต่ออายุ

1. ประเภทสมาชิก

1.1 ☐ ประเภท บุคคล

ชื่อ_____นามสกุล_____เลขที่สมาชิก_____

1.1.1 บุคลากรภายใน: มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย

☐ นักศึกษา ○ ปริญญาโท ○ ปริญญาเอก

☐ อาจารย์ หรือ ☐ อื่นๆ โปรดระบุ _____

1.1.2 บุคลากรภายนอก: สถาบัน/หน่วยงาน _____

☐ นักศึกษา ○ ปริญญาโท ○ ปริญญาเอก

☐ อาจารย์ หรือ ☐ อื่นๆ 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

หมายเหตุ ค่าสมาชิกรวมค่าจัดส่งแล้ว

ข้าพเจ้าได้ชำระค่าสมาชิก จำนวน_____บาท (_____)

☐ เงินสด

☐ ธนาณัติ (ธนาณัติ ปณ.ธัญบุรี ในนาม มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย)

☐ โอนเงินเข้าบัญชี ○ ธนาคารกรุงเทพ สาขาบิ๊กซี ธัญบุรี บัญชีกระแสรายวัน เลขที่บัญชี 946-3-00392-2

○ ธนาคารกรุงไทย สาขารังสิต-นครนายก คลอง 4 บัญชีกระแสรายวัน เลขที่ 148-6-00715-5

○ ธนาคารกสิกรไทย สาขาคลอง 6 ธัญบุรี บัญชีออมทรัพย์ เลขที่ 416-2-22712-8

เมื่อโอนแล้ว กรุณาส่งหลักฐานการโอนเงินกลับทาง E-Mail: phimlada@eau.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_____

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 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 314, 222, 225 โทรสาร : 0-2577-3066
www.eau.ac.th E-mail: library@eau.ac.th
http://eauheritage.eau.ac.th/

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

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