

เจ้าของ

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

วัตถุประสงค์

1. เพื่อเผยแพร่ผลงานวิชาการที่มีคุณภาพของนักศึกษาและบุคลากรทั้งภายในภายนอกสถาบัน
2. เพื่อนำเสนอและพัฒนาศักยภาพและผลงานทางวิชาการ การค้นคว้าและบทความทางวิชาการของคณาจารย์ และนักวิชาการภายนอก
3. เพื่อให้บริการทางสังคมในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นทางวิชาการ

ขอบเขตของวารสาร

1. ขอบเขตของวารสารการวิจัยการบริหารการพัฒนา จะครอบคลุมเนื้อหา ด้านการวิจัย ด้านบริหารธุรกิจ ด้านการจัดการอุตสาหกรรม ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านรัฐประศาสนศาสตร์ ด้านนิติศาสตร์ ด้านบริหารการศึกษา ด้านจิตวิทยาและด้านอื่นๆที่เกี่ยวข้องทางการวิจัยการบริหารการพัฒนา
2. เนื้อหาส่วนใดส่วนหนึ่งหรือทั้งหมดของบทความวิชาการหรือบทความวิจัยที่ส่งมาขอตีพิมพ์จะต้องไม่อยู่ในระหว่างการ ขอตีพิมพ์หรือเคยได้รับการตีพิมพ์เผยแพร่มาก่อนในวารสารอื่นๆทั้งในประเทศและต่างประเทศ
3. การส่งบทความวิชาการและบทความวิจัยนั้น สามารถส่งโดยตรงไปที่กองบรรณาธิการวารสารผ่านระบบ online Submission ที่เว็บไซต์ บทความทั้ง 2 ประเภท ซึ่งบทความที่ส่งมานั้นจะถูกส่งให้ผู้ทรงคุณวุฒิในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้อง ทำการประเมินแบบ Double-Blinded Review ก่อนที่จะพิจารณาจัดพิมพ์ในขั้นต่อไป
4. การรับบทความของวารสารการวิจัยการบริหารการพัฒนา จะเป็นบทความที่มุ่งเน้นสร้างองค์ความรู้ แนวคิด ทฤษฎีใหม่ๆ ช่วยขยายองค์ความรู้ในแง่มุมต่างๆเพื่อให้ผู้อ่านสามารถเข้าใจและนำไปประยุกต์ใช้ในทางวิชาการที่กว้าง และมีประโยชน์ต่อสังคมโดยรวม

ที่ปรึกษา

รองศาสตราจารย์ ดร.ฤาเดช	เกิดวิชัย	อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
ดร. สุดาวรรณ	สมใจ	ผู้อำนวยการหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพัฒนา

บรรณาธิการ

ดร.ณัฐณิธรณ์	เอกนราจินดาวรรณ	มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
--------------	-----------------	-----------------------------

ผู้ช่วยบรรณาธิการ

ดร.ชาญเดช	เจริญวิริยะกุล	มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
-----------	----------------	-----------------------------

กองบรรณาธิการ

ศาสตราจารย์ ดร.สมบุญ	สุขสำราญ	ราชบัณฑิตยสภา/ทางรัฐสภา
ศาสตราจารย์ ดร.จิรัช	วีระสย	ราชบัณฑิตยสภา/ทางรัฐสภา
ศาสตราจารย์ ดร.วรเดช	จันทร์ศรี	มหาวิทยาลัยขอนแก่น



ศาสตราจารย์ ดร.ดิน	ปรัชญพฤทธิ	มหาวิทยาลัยรัตนบัณฑิต
รองศาสตราจารย์ ดร.ศิริวิทย์	กุลโรจนภัทร	มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
รองศาสตราจารย์ ดร.เสรี	วงษ์มณฑา	มหาวิทยาลัยพะเยา
รองศาสตราจารย์ ดร.สุวัฒน์	วัฒนวงศ์	สถาบันรัชต์ภาคย์

คณะกรรมการกลั่นกรองบทความ (PEER REVIEW COMMITTEE)

ศาสตราจารย์ ดร.สมบัติ	กาญจนกิจ	มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
ศาสตราจารย์ ดร.ทินพันธ์	นาคะตะ	ประธานสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
ศาสตราจารย์ ดร.ศรีเรือน	แก้วกังวาน	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ศาสตราจารย์กิตติคุณ ดร.สุเทพ	เชาวลิต	กรรมการสภา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
ศาสตราจารย์เกียรติคุณ ดร.ไพบุลย์	ช่างเรียน	ข้าราชการบำนาญ
		สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
รองศาสตราจารย์ ดร.ฤาเดช	เกิดวินัย	มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
รองศาสตราจารย์ ดร.พงศ์	หรรดา	มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร
รองศาสตราจารย์ ดร.โยธิน	แสวงดี	มหาวิทยาลัยมหิดล
รองศาสตราจารย์ ดร.มนตรี	พิริยะกุล	มหาวิทยาลัยรามคำแหง
รองศาสตราจารย์ ดร.บุญทัน	ดอกไธสง	มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
รองศาสตราจารย์ ดร.สุพิมพ์	ศรีพันธ์วรกุล	มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
รองศาสตราจารย์ ดร.จิตราภา	กฤษณบุต	มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร
รองศาสตราจารย์ ดร.วิภาวี	พิจิตบันดาล	มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
รองศาสตราจารย์พะยอม	วงศ์สารศรี	ข้าราชการบำนาญ
		มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
รองศาสตราจารย์ ดร.วิเชียร	วิทยอุดม	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
รองศาสตราจารย์ ดร.อรจรรย์	ณ.ตะกั่วทุ่ง	มหาวิทยาลัยรัตนบัณฑิต
รองศาสตราจารย์ ดร.พนอเนือง	สุทัศน์ ณ.อยุธยา	มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
รองศาสตราจารย์ ดร.สิทธิ์	ธีรธรรม	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
รองศาสตราจารย์ ดร.ธนสุวิทย์	ทับทิมธรรักษ์	มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
รองศาสตราจารย์ ดร.วิทยา	ชินบุตร	มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปัญญา	อนันตธนาชัย	สถาบันรัชต์ภาคย์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชนิษฐา	ชัยรัตนวรรณ	มหาวิทยาลัยศรีปทุม
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สารดา	จารุพันธ์	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วรรณภา	ศิลปะอาชา	ม.สุโขทัยธรรมาธิราช
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พร้อมศักดิ์	บึงบัว	มหาวิทยาลัยรัตนบัณฑิต
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภคพันธ์	ศาลาทอง	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประจักษ์	ปฤทธิศักดิ์	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้า
		พระนครเหนือ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.แม่ชีกฤษณา	รักษานิคม	มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย



ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชรส	สมบุญมาก	สถาบันรัชต์ภาคย์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ (พิเศษ) พล.ต.ท.ดร.ณรงค์ กุลนิเทศ		มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บัณฑิต	ผั่งนรินทร์	มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เยาวภา	บัวเวช	มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นันทิชา	หาสุนทรี	มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
พระมหา ดร.กฤษณ์ธินันต์	เดชจักรบดินทร์	วิทยาลัยสงฆ์พุทธโสธร
พระมหา ดร.สรวิชัย	ดวงชัย	มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
พระมหา ดร.เพื่อน	เฉลิมจาน	มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
พระมหาเสรีชน	พันธ์ประโคน	มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
ดร.ญาณกร	ไท้ประยูร	สถาบันรัชต์ภาคย์
ดร.ปรารค์ทิพย์	ยุวานนท์	มหาวิทยาลัยศรีปทุม
ดร.สาธิต	ทรัพย์รวงทอง	มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์
ดร.ถาวร	ทิศทองคำ	มหาวิทยาลัยศรีปทุม
พ.อ.ดร.จารุพล	พงษ์สุริยา	กองทัพไทย
ดร.สุศักดิ์	จิรวาสต์มงคล	มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์
ดร.วราภรณ์	ทรัพย์รวงทอง	มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
ดร.กรเอก	กาญจนาโกสิน	สถาบันรัชต์ภาคย์
ดร.นารา	กิตติเมธากุล	มหาวิทยาลัยขอนแก่น วิทยาเขตหนองคาย
ดร.สนชัย	ใจเย็น	มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
ดร.สุรมน	ไทยเกษม	มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์
ดร.ณัฐพัชร	มณีโรจน์	มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ดร.กาญจน์	คุ้มทรัพย์	มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์
ดร.ธีรยุทธ์	อุดมพร	มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล
ดร.เศรษฐวิสุต์	พรหมสิทธิ์	มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ดร.สิทธิพงศ์	บุญผดุง	มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
ดร.วินัย	ชุ่มชื่น	มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง
ดร.ศิริชัย	ศิริกุล	มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์
ดร.พลศักดิ์	โกสิยวัฒน์	มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์

กำหนดการตีพิมพ์เผยแพร่ : วารสารการวิจัยการบริหารการพัฒนา พิมพ์เผยแพร่ 2 ฉบับต่อปี
ฉบับที่ 1 เดือนมกราคม-มิถุนายน ฉบับที่ 2 เดือนกรกฎาคม-ธันวาคม

การเผยแพร่

จัดส่งให้ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องผู้ที่สนใจสามารถค้นหาที่

<http://www.phdindeadmin.com/>



พิมพ์ที่

บริษัท เนสต์ ไอ แคน จำกัด 99/163 ถ.แจ้งวัฒนะ ต.ปากเกร็ด อ.ปากเกร็ด จ.นนทบุรี 11120

โทร 02-9606045 , Fax 02-9609513 Email : nestican@yahoo.com

ติดต่อกองบรรณาธิการ

โครงการปรัชญาดุษฎีบัณฑิตการบริหารการพัฒนา

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา อาคาร 31 ชั้น 3 ถนนอุททองนอก เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร 10300

โทรศัพท์: 0-2243-8066, 0-2241-7207, 0-2243-2246-7 ต่อ 453-460

โทรสาร: 0-2243-8066, 0-2241-7207

Website: <http://www.phdindevaladmin.com>

E-mail: sunandhaphd@yahoo.com, phdprogram@hotmail.com

บทความทุกเรื่องตีพิมพ์ได้จะต้องผ่านการพิจารณาจากผู้ทรงคุณวุฒิภายนอกมหาวิทยาลัย จำนวน 2 ท่าน
ทัศนะและข้อคิดเห็นของบทความในวารสารฉบับนี้เป็นของผู้เขียนแต่ละท่าน ไม่ถือเป็นทัศนะและความรับผิดชอบของกองบรรณาธิการ

บทบรรณาธิการ



วารสารการวิจัยการบริหารการพัฒนา ปีที่ 7 เล่ม 2 พ.ศ. 2560 กองบรรณาธิการ มีวัตถุประสงค์ของการจัดทำวารสารเพื่อเป็นสื่อการแลกเปลี่ยนและเผยแพร่ผลงานวิจัยและบทความทางวิชาการของอาจารย์ นักวิชาการ และนักศึกษาทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา และมีความตั้งใจที่จะนำวารสารการวิจัยการบริหารการพัฒนา ขอเข้ารับรองมาตรฐานไปยังศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย (Thai-Journal Citation Index Centre: TCI) ดังนั้น ในการจัดทำวารสารดังกล่าวให้ได้คุณภาพและมาตรฐานตามตัวชี้วัดที่ถูกต้องตามเกณฑ์มาตรฐานที่ทางศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย (TCI) ได้กำหนดไว้ทางกองบรรณาธิการมีกระบวนการจัดทำวารสารตั้งแต่การรับบทความผ่านการกลั่นกรองจากกองบรรณาธิการคัดเลือกผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในแต่ละสาขาที่เกี่ยวข้องที่จะพิจารณาบทความแต่ละบทความ สำหรับวารสารฉบับนี้ มีบทความวิจัย จำนวนทั้งสิ้น 10 บทความ ดังปรากฏในหน้าสารบัญ

กองบรรณาธิการ วารสารการวิจัยการบริหารการพัฒนา ขอขอบคุณผู้เขียนบทความทุกท่านที่ให้ความสนใจส่งบทความมาลงตีพิมพ์เผยแพร่ ผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านที่ได้เสียสละเวลาในการพิจารณาและให้ข้อเสนอแนะ อันจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาและปรับปรุงวารสารให้มีคุณภาพยิ่งขึ้นต่อไป และขอขอบคุณผู้บริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ที่ให้การสนับสนุนมาโดยตลอด

ดร.ณัฐณภรณ์ เอกนราจินดาวัฒน์

บรรณาธิการ

สารบัญ

หน้า

การมีส่วนร่วมทางการเมืองและวัฒนธรรมทางการเมืองที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการเข้าสู่เส้นทางการเมืองของสตรี Political Participation and Political Culture Affecting the Effectiveness of Women's Entries into Politics ศิริพร ปิ่นลม	1
ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบที่ส่งผลต่อกลยุทธ์การบริหารการพัฒนาองค์กรสมัยใหม่ที่พักอาศัยแบบอาคารชุดเพื่อก้าวเข้าสู่ประชาคมอาเซียน The Relationship among Factors Affecting the Strategies for Development Administration of Modern Apartments for Entering the ASEAN Community บุญศรี สุธีรัชย์	13
ปัจจัยของนโยบายส่งเสริมจากภาครัฐบาลที่มีผลต่อการพัฒนาแผนยุทธศาสตร์การค้าชายแดนไทย-สปป.ลาว The Factors of Government Promotion Policy Affecting the Development of the Strategic Plan for Border Trade between Thailand and Lao PDR ฉัฐมณีนท์ ทองสมจิตต์	33
อิทธิพลของความเป็นธรรมที่รับรู้ และความคาดหวังของผู้บริโภคที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการคุ้มครองผู้บริโภค The Influence of Perceived Justice and Consumer Expectations Affecting on Effectiveness of Consumer Protection ธชชนัน วงศ์ปิ่น	48
ปัจจัยการบริหารจัดการกองทุนสวัสดิการจังหวัดชัยนาทสู่ความยั่งยืน Factors to Sustainable Chai Nat Community Fund Management จรรยา กลัดล้อม	63
การศึกษาความสามารถในการบริหารงานคลังท้องถิ่น: เทศบาลตำบลหัวสะพานอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี The Study of Huasaphan Sub-district Municipality Fiscal Managerial Capacities, Maung District, Phetchaburi Province ดุจฤทัย สอาดนัก	73

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
การศึกษาความเป็นธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ A Study of Good Governance of Subdistrict Administrative Organizations in Hua Hin District, Prachuap Khiri Khan Province ปรีชา เปล่งภู	82
การประเมินประสิทธิภาพกลยุทธ์การสื่อสารเพื่อจัดการความขัดแย้ง ในองค์การราชการ: กรณีศึกษา องค์การราชการแห่งหนึ่ง Performance Evaluation of Communication Strategies in Coping with Discrepancy in Organization: A Case Study: A Bureaucratic Organization ทนายท ชมเชย	96
การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ของผู้บริหารระดับต้นในบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง A Study of Association between Change Leadership and Junior Executive's Performance in a Private Organization เยาวลักษณ์ ชาวบ้านโพธิ์	111
ความสำเร็จของการอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองหัวหิน ของสถานีตำรวจท่องเที่ยว 7 (หัวหิน) The Success of Prevention and Protection of Tourists performed by 7th Tourist Police Station in Hua Hin Municipality บุศรินทร์ แก้วประดิษฐ์	127
ภาคผนวก	

การมีส่วนร่วมทางการเมืองและวัฒนธรรมทางการเมืองที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของ การเข้าสู่เส้นทางการเมืองของสตรี

Political Participation and Political Culture Affecting the Effectiveness of Women's Entries into Politics

ศิริพร ปันลม¹

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับการมีส่วนร่วมทางการเมือง วัฒนธรรมทางการเมือง และประสิทธิผลของการเข้าสู่เส้นทางการเมืองของสตรี และศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของการเข้าสู่เส้นทางการเมืองของสตรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ผู้นำสตรีที่อาศัยอยู่หรือปฏิบัติงานในพื้นที่จังหวัดชลบุรี ฉะเชิงเทรา และระยอง จำนวน 368 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ สถิติเชิงพรรณนา และการวิเคราะห์สมการโครงสร้างโดยใช้โปรแกรม ผลการวิจัยพบว่า (1) ระดับการมีส่วนร่วมทางการเมือง วัฒนธรรมทางการเมืองและประสิทธิผลของการเข้าสู่เส้นทางการเมืองของสตรี อยู่ในระดับสูง (2) แบบจำลองสมการโครงสร้างพบว่า การมีส่วนร่วมทางการเมือง และวัฒนธรรมทางการเมือง ส่งผลต่อประสิทธิผลของการเข้าสู่เส้นทางการเมืองของสตรี

คำสำคัญ: การมีส่วนร่วมทางการเมือง, วัฒนธรรมทางการเมือง, ประสิทธิผลของการเข้าสู่เส้นทางการเมืองของสตรี

Abstract

The purposes of this research was to study (1) the level of political participation, political culture, affecting the effectiveness of women in the politics, and (2) the relationship of the levels of political participation, political culture, affecting the effectiveness of women in the politics. The sample used for research was comprised of 368 female leaders who lived or worked in Chonburi, Chachoengsao, and Rayong. Data was collected by using questionnaires. Statistics used for data analysis were descriptive statistics and structural equation analysis using Lisrel Program. The results of the study revealed that: (1) The level of political participation, political culture, and effectiveness of and women's entries into politics, were at a high level. (2) The Structural Equation Model, indicated that the effectiveness of women's entries into politics was most directly influenced, at the statistical significant level, by political participation and by political culture.

Keywords: Political Participation, Political Culture, Effectiveness of women in the Politics

¹ หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

บทนำ

แผนพัฒนาสตรีในช่วงแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 11 (พ.ศ. 2555-2559) ให้ความสำคัญและกำหนดวัตถุประสงค์ของแผนพัฒนาสตรีฯ ในการสร้างสังคมไทยให้เป็นสังคมที่เสมอภาคคนในสังคมมีเจตคติที่ดีตระหนักและยอมรับถึงบทบาทสตรีในบริบทต่างๆ ทั้งด้านเศรษฐกิจสังคมและการเมืองอย่างเท่าเทียมกันโดยได้กำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาสตรีไว้ 5 ยุทธศาสตร์คือ (1) เสริมสร้างเจตคติและการยอมรับด้านความเสมอภาคระหว่างหญิงและชาย (2) การพัฒนาศักยภาพและเพิ่มโอกาสทางเศรษฐกิจและสังคมของสตรีไทย (3) การพัฒนาสุขภาวะคุณภาพชีวิตและเสริมสร้างความมั่นคงในชีวิต (4) การพัฒนาศักยภาพสตรีเพื่อเพิ่มโอกาสในการเข้าร่วมทางการเมืองการบริหารและการตัดสินใจในระดับต่างๆ และ (5) การเสริมสร้างและพัฒนาศักยภาพพลโลกและองค์กรสตรีทุกระดับ (กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์, 2554, หน้า 26-36)

การเสริมสร้างเจตคติและการยอมรับด้านความเสมอภาคระหว่างหญิงชายนับเป็นยุทธศาสตร์ที่สำคัญเพราะเป็นฐานในการผลักดันให้เกิดสังคมแห่งความเสมอภาค คนในสังคมมีเจตคติที่ดีตระหนักและยอมรับบทบาทสตรีในบริบทต่างๆ ทั้งทางด้านเศรษฐกิจสังคมและการเมืองอย่างเท่าเทียมกันโดยแนวทางในการดำเนินงานควรเน้นส่งเสริมและจัดให้มีการศึกษา เพื่อปลูกฝังเจตคติที่ดีให้แก่เด็กเยาวชน ผู้หญิงและผู้ชายทุกระดับและทุกกลุ่มอายุและเพื่อให้สามารถดำเนินการได้อย่างชัดเจนจะต้องมีการสำรวจเจตคติของคนในสังคมต่อความเสมอภาคหญิงชายและนำข้อเสนอแนะที่ได้เพื่อสร้างองค์ความรู้เกี่ยวกับความเสมอภาคหญิงชายรวมทั้งแนวทางใน

การรณรงค์เพื่อปรับเจตคติของคนในสังคมที่มีต่อบทบาทสตรี

การมีส่วนร่วมของสตรีทางการเมือง เวนี สาธารณะเป็นสิ่งสำคัญในการประกันว่าจะมีการวางนโยบาย บัญญัติ และบังคับใช้กฎหมายซึ่งคุ้มครองและส่งเสริมสิทธิมนุษยชนสตรี ในศตวรรษนี้สตรีได้รับสิทธิลงคะแนนเสียงเลือกตั้งและลงสมัครรับเลือกตั้งในองค์กรทางการเมืองของเกือบทุกประเทศ อย่างไรก็ตามก็ดีสตรียังคงไม่มีผู้แทนอย่างพอเพียงในตำแหน่งที่มาจากการเลือกตั้งและตำแหน่งอื่นๆ ในรัฐบาล การที่สตรีไม่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจทางการเมืองมีผลอย่างสำคัญต่อสังคม คือ เป็นการลดรอนสิทธิของสตรีและความรับผิดชอบในฐานะพลเมืองเป็นการกั้นมุมมองของสตรีออกจากรายนโยบายและกฎหมาย เป็นการกั้นมิให้ใส่ความคิดของสตรีในการจัดสรรงบประมาณและทรัพยากร เป็นการลดรอนสังคมมิให้ได้รับความเชี่ยวชาญ ความรู้และมุมมองของสตรีอาจพบได้ว่าอุปสรรคต่อการมีส่วนร่วมทางการเมืองและในเวทีสาธารณะของสตรีหลายประการ คือบทบาทของสตรีในครอบครัว สมาชิกบุรุษของครอบครัวอาจตัดสินใจความสามารถของสตรีที่จะออกจากบ้านไปศึกษาเล่าเรียน ทำงานทำ เข้าร่วมประชุมหรือแม้กระทั่งพบปะผู้คน

จากความสำคัญดังกล่าวผู้วิจัยปฏิบัติหน้าที่ด้านการเมืองในระดับท้องถิ่นในจังหวัดชลบุรีและได้มีส่วนร่วมทางการเมืองในระดับต่างๆ ในท้องถิ่นจึงสนใจที่จะศึกษา การมีส่วนร่วมทางการเมืองและวัฒนธรรมทางการเมือง ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการเข้าสู่เส้นทางการเมืองของสตรี ตลอดจนปัญหาอุปสรรคของสตรีกับการมีส่วนร่วมทางการเมืองท้องถิ่นของสตรี เพื่อให้เข้าใจถึงสถานการณ์การมีส่วนร่วมทางการเมืองท้องถิ่นของสตรีและทราบความต้องการ

ของสตรี ตลอดจนแนวทางในการแก้ไขปัญหาและการส่งเสริมสนับสนุนให้สตรีให้เข้าไปมีส่วนร่วมทางการเมืองในระดับท้องถิ่นเพิ่มขึ้น เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการวางแผนงาน/โครงการที่จะช่วยส่งเสริมศักยภาพของสตรีและช่วยให้สตรีสามารถทำงานในทางการเมืองได้อย่างมั่นใจและได้รับการยอมรับ นอกจากนี้ยังเป็นการสนับสนุนให้สตรีสามารถเข้ามามีบทบาทในการตัดสินใจในระดับนโยบายด้วยการเข้ามามีส่วนร่วมทางการเมืองระดับท้องถิ่นเพิ่มมากขึ้น อันจะส่งผลให้สตรีสามารถเข้าถึงทรัพยากร สิทธิและโอกาสต่างๆ ได้อย่างเป็นธรรมและเสริมสร้างความเสมอภาคของหญิงและชายในระยะยาวต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการมีส่วนร่วมทางการเมืองและวัฒนธรรมทางการเมือง และประสิทธิผลของการเข้าสู่เส้นทางการเมืองของสตรี
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของการเข้าสู่เส้นทางการเมืองของสตรี

ทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดเกี่ยวกับสตรีนิยม (Feminism)

ช่วงประมาณสองร้อยปีที่ผ่านมาสังคมมนุษย์ได้มีการเปลี่ยนแปลงหลายประการ การก่อเกิดและการยอมรับในเรื่องสิทธิมนุษยชน การให้ความสำคัญกับความเป็นประชาธิปไตย การเปลี่ยนแปลงการผลิตแบบเกษตรกรรมเป็นอุตสาหกรรม ความก้าวหน้าของเทคโนโลยี ได้ทำให้ผู้หญิงส่วนหนึ่งได้รับโอกาสการศึกษาเช่นเดียวกับผู้ชาย ผู้หญิงได้ทำงานนอกบ้านมากขึ้น สิ่งต่างๆ เหล่านี้ทำให้เกิดการตั้งคำถามต่อความเชื่อเดิมๆ ที่เสนอว่าผู้หญิงมีสถานะที่ด้อยกว่าชาย

และความแตกต่างของผู้หญิงและผู้ชายเป็นเรื่องตามธรรมชาติที่เปลี่ยนแปลงไม่ได้ รวมทั้งการพยายามหาคำตอบว่าทำไมความเชื่อเช่นนี้เกิดขึ้นและดำรงอยู่ได้มาเป็นเวลานาน การเกิดการตั้งคำถาม การหาคำตอบ และการเคลื่อนไหวทางสังคมเพื่อเปลี่ยนแปลงความเชื่อตลอดจนสภาพแห่งความไม่เท่าเทียมกันระหว่างเพศนี้ได้มีการเรียกรวมๆ ว่าสตรีนิยม (Feminism) โดยสตรีนิยมได้เติบโตอย่างรวดเร็วในช่วง 40 ปีหลังของศตวรรษที่ 20 นำไปสู่การศึกษาเกี่ยวกับผู้หญิงในมิติต่างๆ โดยให้ความสำคัญในการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างเพศ และได้ใช้ความคิดรวบยอดในเรื่องความเป็นเพศ (Gender) เป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์ที่สำคัญความเหลื่อมล้ำทางเพศได้ก่อให้เกิดความเคลื่อนไหวเรียกร้องความเท่าเทียมกันระหว่างเพศมาโดยตลอด โดยเฉพาะในช่วงสี่ทศวรรษที่ผ่านมาในช่วงเวลาดังกล่าวยังได้เกิดการศึกษาและคำอธิบายหรือแนวคิดเกี่ยวกับความเป็นรองของผู้หญิงในด้านต่างๆ อย่างมากมาย อีกด้วยคำอธิบายหรือแนวคิดทางสตรีนิยมที่เกิดขึ้นส่วนใหญ่พัฒนาขึ้นจากแนวคิดกระแสหลักๆ ที่มีอยู่ในสังคม ไม่ว่าจะเป็นเสรีนิยม (Liberalism) ลัทธิมาร์กซ์ (Marxism) จิตวิเคราะห์ (Psychoanalysis) หรือแนวคิดหลังสมัยใหม่ (Postmodernism) นักสตรีนิยมได้นำแนวคิดเหล่านั้นมาขยายความ ปรับแต่งให้กลายเป็นกรอบทฤษฎีที่กว้างขึ้นและใช้อ้างอิงได้ (Arneil, 1999) สามารถแบ่งออกเป็นหลายสำนักคิดได้แก่ (1) สตรีนิยมสายเสรีนิยม (2) สตรีนิยมสายมาร์กซิสต์ (3) แนวคิดสตรีนิยมสายถอนรากถอนโคน (4) สตรีนิยมสายวัฒนธรรม (5) สตรีนิยมสายนิเวศ (6) สตรีนิยมสายสังคมนิยม (socialist feminism) (7) สตรีนิยมสายจิตวิเคราะห์ (Psychoanalytic Feminism) (8) สตรีนิยมสายหลังสมัยใหม่

ปัญหาในเรื่องความไม่เสมอภาคระหว่างเพศชายและหญิงนั้นเป็นเรื่องที่มีความสำคัญในทุกประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาตัวอย่างการศึกษาในประเด็นปัญหาความรุนแรงต่อสตรี ซึ่งเป็นปัญหาสังคมที่มีความสำคัญมากสำหรับสตรีไทย ความรุนแรงของสตรีนั้นแบ่งเป็น 3 ลักษณะคือ ความรุนแรงต่อสตรีในครอบครัว ในชุมชน ในที่ทำงาน ซึ่งหากวิเคราะห์ในทฤษฎีและแนวคิดสตรีนิยมแนวก้าวหน้าหรือแนวคิดสตรีนิยมสายถอนรากถอนโคน จะพบว่า ผู้ชายมีอำนาจและครอบงำในทุกด้านของรัฐ (เช่น การบริการประชาชน สถาบันทางสุขภาพ ประกันสังคม บริการสังคมที่อยู่อาศัย และด้านศาล ซึ่งเรียกได้ว่าการปกครองชายเป็นใหญ่ (Patriarchy) ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ระหว่างการมีอิทธิพลและการอยู่ใต้อิทธิพล ซึ่งภาวะผู้ชายเป็นใหญ่มีอยู่ 2 ประเภท คือ อำนาจของผู้ชายในการควบคุมของผู้หญิงในเรื่องเพศ และศักยภาพในการสืบพันธุ์ของผู้หญิง หากมีการจัดปัญหาความรุนแรงในสตรีอย่างเป็นรูปธรรมก็น่าจะมีการรื้อโครงสร้างของสังคมที่จะยังเน้นบทบาทของผู้ชายหรือเอื้อต่อการกระทำบทบาทชายมากกว่าหญิง อาจจะเป็นการจัดตั้งหน่วยงานเฉพาะเพื่อดำเนินการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของสตรี และผู้รับเรื่องราวเหล่านั้นก็จะเป็นสตรีด้วยกันเช่น การให้มีตำรวจที่เป็นสตรีในการสืบสวนหรือสอบสวนคดีของผู้หญิงกับผู้ชาย ไม่ใช่มีแต่ตำรวจชายฝ่ายเดียว เป็นต้น

แนวคิดผู้นำท้องถิ่นกับการนำชุมชนสู่การพัฒนา

ผู้นำท้องถิ่น คือ บุคคลที่ช่วยให้ผู้อื่นหรือชุมชนได้มีการตกลงกัน และพยายามหาทางให้ประสบผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมายที่วางไว้พฤติกรรมของผู้นำท้องถิ่นจะมีอิทธิพลเหนือประชาชนในท้องถิ่นนั้น อันจะก่อให้เกิดการร่วมมือกันทำงาน

โดยมุ่งความสำเร็จของชุมชนเป็นสำคัญหรืออาจกล่าวได้ง่ายๆ โดยสรุปว่า ผู้นำท้องถิ่น คือ ผู้มีอำนาจหรืออิทธิพลสามารถชักจูงคนในชุมชนได้

ผู้นำในระดับท้องถิ่นมีความสำคัญ เพราะสามารถนำพาท้องถิ่นไปสู่การพัฒนาที่มีความเหมาะสมกับท้องถิ่นของตนและการเชื่อมโยงไปสู่การพัฒนาในระดับประเทศ ประกอบมีหลายประการองค์ประกอบของผู้นำชุมชน มีลักษณะที่ไม่ต่างจากลักษณะของผู้นำทั่วไปเพียงแต่ความเป็นผู้นำในระดับชุมชนนั้นจะมีความเป็นกันเองกับชาวบ้าน มีความใกล้ชิดและเป็นระบบเครือญาติซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้ (1) มีความรู้ ความสามารถในการกิจกรรมที่มีอยู่ในชุมชนเป็นอย่างดี (2) มีคุณธรรม เช่น ความโอปปาติกะเป็นที่ยอมรับได้ในชุมชน (3) มีความมุ่งมั่นในการทำงาน (4) สามารถประสานต่อเรื่องต่างๆ ได้ (5) มีฐานะค่อนข้างมั่นคง และ (6) มีความเป็นกันเองสูงหรือมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี

ดังนั้น ผู้นำเป็นสิ่งที่จำเป็นต่อการพัฒนาในระดับต่างๆ การพัฒนาในระดับชุมชนก็เช่นเดียวกันถ้าผู้นำมีคุณสมบัติที่พึงประสงค์ สามารถใช้คุณสมบัติที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์ต่อการพัฒนาชุมชน สังคมจะเป็นการสร้างความสุขหรือสร้างความสำเร็จให้เกิดขึ้น อำนาจของผู้นำจะต้องมีการใช้ให้ถูกต้อง อำนาจเป็นสิ่งที่สร้างหายนะ หรือก่อให้เกิดอันตรายแก่ชุมชนได้ ชุมชนจะพบกับปัญหาในด้านต่างๆ ตามมา การเลือกสรรผู้นำของชุมชนสังคมก็เป็นสิ่งที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง และมากยิ่งขึ้นกว่าคุณสมบัติที่มีผู้นำ การพัฒนาชุมชนประสบความสำเร็จจากกระบวนการพัฒนาชุมชนที่ผ่านมาทำให้เห็นว่าผู้นำมีบทบาทที่ชัดเจนในการทำให้ชุมชนเกิดการเปลี่ยนแปลงไปสู่ความยั่งยืนเป็นตัวอย่างให้ชุมชนอื่นๆ ได้ไปศึกษา นำความสำเร็จจากการพัฒนาที่มาจากผู้นำไปประยุกต์ใช้กับ

ชุมชน แต่ในขณะเดียวกันต้องได้รับความร่วมมือของคนในชุมชนที่ต้องให้ความสำคัญ และรับรู้ปัญหาที่กำลังเกิดขึ้น กับชุมชนเพราะปัญหาชุมชนไม่ได้เกิดขึ้นจากคนคนเดียว ทุกๆ คนทำให้เกิดขึ้นก็ต้องช่วยกันหาทางแก้พร้อมๆ กัน

แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น

การปกครองท้องถิ่นเป็นรากฐานและสถานฝึกปฏิบัติการสำคัญของการปกครองระบอบประชาธิปไตยในระดับชาติทั้งนี้เพราะเป็นการปกครองที่เปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้ตัดสินใจปัญหาซึ่งมีลักษณะเป็นปัญหาของท้องถิ่นโดยแท้ด้วยตนเอง แต่การปกครองท้องถิ่นของไทยตั้งแต่ในอดีตถึงปัจจุบันโดยเฉพาะก่อนมีรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2540 ยังขาดลักษณะการปกครองตนเองของท้องถิ่นที่แท้จริง ทั้งนี้เนื่องจากหน่วยการปกครองตนเองของท้องถิ่นยังถูกควบคุมจากส่วนกลางค่อนข้างมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านอำนาจหน้าที่การบริหารงานบุคคลและการหารายได้เพื่อนำมาใช้จ่ายในท้องถิ่น ผลคือท้องถิ่นไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพเท่าที่ควร อีกทั้งไม่อาจริเริ่มจัดบริการรวมตลอดจนกำกับดูแลและควบคุมการบริหารท้องถิ่นของตนเองได้ (ถวัลย์รัฐ วรเทพพิพัฒน์พงษ์ และอมรรักษ์าสัตย์, 2544) ซึ่งการปกครองท้องถิ่นเป็นการจัดระเบียบการปกครองตามหลักการกระจายอำนาจการปกครองโดยรัฐหรือรัฐบาลกลาง มอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นไปดำเนินการปกครองตนเองและจัดบริการสาธารณะบางอย่างเพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นโดยอิสระตามสมควรภายในขอบเขตของกฎหมาย การมอบอำนาจให้ท้องถิ่นนี้ทำให้เกิดสภาพการปกครองตนเองหรือการปกครองตนเองในท้องถิ่น (local self government) ขณะเดียวกัน ประทาน คงฤทธิศึกษาการ (2538, หน้า 11)

อธิบายว่า การปกครองท้องถิ่นเป็นระบบการปกครองที่เป็นสืบเนื่องมาจากการกระจายอำนาจทางการเมืองการปกครองของรัฐ และโดยนัยนี้จะเกิดองค์การทำหน้าที่ปกครองท้องถิ่นโดยคนในท้องถิ่นนั้นๆ องค์การนี้จัดตั้งและถูกควบคุมโดยรัฐบาล แต่ก็มีอำนาจในการกำหนดนโยบายและควบคุมให้มีการปฏิบัติให้เป็นไปตามนโยบายของตนเอง

แนวคิดการเมืองและการมีส่วนร่วมทางการเมือง

การมีส่วนร่วม (participation) เป็นหัวข้อสำคัญในการศึกษาทางรัฐศาสตร์ เพราะเมื่อมีการปกครองขึ้นอยู่ในสังคมหนึ่ง ความสัมพันธ์ระหว่างฝ่ายที่ปกครองกับฝ่ายที่ถูกปกครองย่อมเกิดขึ้น ดังนั้นการทำความเข้าใจถึงที่มาของรูปแบบความสัมพันธ์ดังกล่าวจึงนับได้ว่ามีความสำคัญ (วิวัฒน์ เอี่ยมไพรวัน และอมรรักษ์าสัตย์, 2544) เสนอว่า เมื่อพิจารณาวิวัฒนาการของรัฐและการปกครองตั้งแต่อดีตถึงปัจจุบันทำให้สามารถแบ่งลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างฝ่ายที่ปกครองกับฝ่ายที่ถูกปกครองได้ 3 รูปแบบคือ (1) รูปแบบความสัมพันธ์แบบผู้ปกครองกับผู้ปกครอง (ruler and ruler) เป็นลักษณะที่ประชาชนมีส่วนร่วมทางการเมืองในแง่ของการมีโอกาสในการตัดสินใจทางการเมืองน้อยมากถึงไม่มีเลย (2) รูปแบบความสัมพันธ์แบบการปกครองโดยผู้แทน (representative government) มีหัวใจอยู่ที่ “อำนาจอธิปไตย” ซึ่งเป็นของประชาชนทุกคน อำนาจนี้อาจจะถูกใช้ผ่านตัวแทนที่ได้รับเลือกจากประชาชนโดยผ่านกระบวนการเลือกภายใต้ระบบการแข่งขัน (3) รูปแบบความสัมพันธ์ของการเมืองแบบมีส่วนร่วม (participative politics) หลักการสำคัญของระบอบประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วมยึดหลักพื้นฐานที่ว่าประชาชนเป็นเจ้าของอำนาจอธิปไตยที่แท้จริง ดังนั้นประชาชนจึงควรสามารถใช้อำนาจได้เสมอแม้ว่าได้มอบอำนาจให้กับผู้แทนของประชาชน

ไปใช้ในฐานะที่เป็นตัวแทนแล้วก็ตาม ซึ่งการจะทำให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจทางการเมือง การปกครองยังขึ้นอยู่กับความสำคัญอย่างน้อย 3 เรื่อง (เจริญ คัมภีรภาพ, 2548) ได้แก่ การรับรองสิทธิเสรีภาพของพลเมือง การเมืองการตรวจสอบที่มีความเป็นอิสระและมีประสิทธิภาพ ตลอดจนทั้งประชาชนมีทางเลือกและเข้าถึงข้อมูลข่าวสารที่เพียงพอโดยเฉพาะอย่างยิ่งการรับรองสิทธิเสรีภาพของพลเมืองในฐานะที่เป็นเจ้าของอำนาจอธิปไตย นั้นจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องดำเนินการอย่างจริงจัง ซึ่งสอดคล้องกับ McClosky (1968, pp. 252-253) กล่าวว่า การมีส่วนร่วมทางการเมือง หมายถึงกิจกรรมต่างๆ ตามความสมัครใจ ซึ่งสมาชิกในสังคมมีส่วนร่วมในการเลือกผู้ปกครองประเทศ โดยทางตรงหรือทางอ้อม ในการกำหนดนโยบายสาธารณะ รวมทั้งการลงคะแนนเสียงเลือกตั้ง การหาข่าวการอภิปราย และการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น การเข้าร่วมประชุม การบริจาคเงินและการติดต่อกับสมาชิกผู้แทนราษฎร ลักษณะความกระตือรือร้นของการเข้ามีส่วนร่วมทางการเมืองนั้น รวมถึงการสมัครเป็นสมาชิกพรรคการเมืองอย่างเป็นทางการ ผู้ลงคะแนนเสียงตามบัญชี การเขียนและกล่าวสุนทรพจน์ การรณรงค์หาเสียง การแข่งขันเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐ แต่ไม่รวมถึงกิจกรรมที่ไม่สมัครใจ เช่น การเสียภาษี การเสียสิทธิ การเป็นทหาร และหน้าที่ด้านตุลาการ เป็นต้น

แนวคิดการพัฒนาการมีส่วนร่วมทางการเมืองของสตรี

การพัฒนาสตรีให้มีศักยภาพสามารถมีส่วนร่วมทางการเมืองได้นั้น ประกอบด้วยแนวคิดที่สำคัญดังนี้ (กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย, 2550) กรอบเรื่องสิทธิสตรีขององค์การสหประชาชาติ แนวคิดว่าด้วยการส่งเสริมการพัฒนาสตรี เป็นประเด็น

ที่มีการกล่าวถึงกันมานานมาก ดังเห็นได้จากกฎบัตรขององค์การสหประชาชาติที่ก่อตั้งขึ้นอย่างเป็นทางการเมื่อวันที่ 28 ตุลาคม พ.ศ. 2488 ที่ให้การยอมรับในความเสมอภาคระหว่างหญิงชายและมองความเสมอภาคในแง่ของสิทธิมนุษยชนเป็นสำคัญโดยระบุไว้ในจุดมุ่งหมายว่า “เพื่อบรรลุความร่วมมือระหว่างประเทศในการส่งเสริมและกระตุ้นให้เกิดการเคารพในสิทธิมนุษยชนและเสรีภาพขั้นพื้นฐานสำหรับทุกคนโดยปราศจากการแบ่งแยกเชื้อชาติ เพศ ภาษา หรือศาสนา” กระบวนการพัฒนาสตรีเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นอย่างเป็นทางการในระดับสากล โดยองค์การสหประชาชาติได้จัดการประชุมระดับโลกด้วยเรื่องสตรีถึง 4 ครั้ง โดยเป็นการเน้นย้ำเกี่ยวกับมิติหญิงชาย โดยรัฐบาลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องส่งเสริมให้มันนโยบายที่จริงจังและชัดเจน ในการที่จะผสมผสานมิติหญิงชายในกระบวนการกำหนดนโยบายและแผนงานต่างๆ เพื่อให้แน่ใจว่า ก่อนที่จะมีการตัดสินใจใดๆ ได้มีการวิเคราะห์ผลต่างๆ ที่จะเกิดขึ้นต่อผู้หญิงและผู้ชาย ซึ่งนำไปสู่กระแสการพัฒนาหลักตลอดการประชุมที่ปักกิ่งและได้ปรากฏในแผนปฏิบัติการปักกิ่ง ซึ่งทำให้เกิดกระแสตื่นตัวให้ความสนใจในประเด็นดังกล่าวและปรากฏในแผนปฏิบัติการงานด้านสตรีในประเทศต่างๆ ทั่วโลกและองค์กรระหว่างประเทศต่างๆ ได้เข้ารับและกำหนดแนวทางการปฏิบัติอย่างกว้างขวาง

ระเบียบวิธีการวิจัย

การวิจัยนี้ใช้รูปแบบการวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research) ใช้รูปของการวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) โดยการใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย เพื่อสำรวจตัวแปรต่างๆ ที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ผู้นำสตรีที่อาศัยอยู่หรือปฏิบัติหน้าที่อยู่ในพื้นที่จังหวัดชลบุรี

ฉะเชิงเทรา และระยอง ได้แก่ สมาชิกสภาเทศบาล และสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 4,600 คน กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากการใช้ตารางของ Taro Yamane ด้วยการคำนวณขนาดตัวอย่าง (วิจิต อุ๋อัน, 2550) หลังจากนั้นนำมาคำนวณหากลุ่มตัวอย่างจากประชากรในแต่ละจังหวัดโดยใช้สัดส่วน (proportion) โดยทำการจับสลาก ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 368 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม (questionnaire) ที่ได้รับการออกแบบให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ในการทำวิจัย และสอดคล้องกับแนวคิดในการวิจัย โดยมีขั้นตอนในการสร้างแบบสอบถาม คือ (1) ศึกษา แนวคิด ทฤษฎี และหลักการที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่กำหนดไว้ในการศึกษา (2) ศึกษาวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดในการวิจัย (3) นิยามศัพท์ตัวแปรที่กำหนดไว้ในกรอบแนวคิด (4) สร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมตัวแปรที่กำหนดไว้ในการศึกษา เสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องทั้งด้านโครงสร้าง เนื้อหา และภาษาที่ใช้ (5) นำแบบสอบถามที่ผ่านความเห็นของอาจารย์ที่ปรึกษาให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 ท่าน ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (content validity) ของแบบสอบถามโดยการหาค่าดัชนีชี้วัดความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Index of Item-Objective Congruence: IOC) (6) นำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อนำไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างสมาชิกสภาเทศบาลสตรี และสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลสตรีในจังหวัดปราจีนบุรี จำนวน 30 ชุด ซึ่งเป็นคนละกลุ่มที่จะทำการวิจัย หลังจากนั้นนำมาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้วิธีสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient)

(7) นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจคุณภาพไปใช้จริงกับกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ในการศึกษา

การเก็บรวบรวมข้อมูล (1) นำหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ไปขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลจากนายกองค์การบริหารส่วนท้องถิ่นตามกลุ่มเป้าหมาย (2) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มดังกล่าวดำเนินการเก็บข้อมูลระหว่าง เดือนธันวาคม พ.ศ. 2557 ถึงเดือนมีนาคม พ.ศ. 2558 (3) นำแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามแต่ละฉบับแล้วดำเนินการจัดทำตามขั้นตอน ทำการบันทึกหาคำตอบในแบบสอบถาม เพื่อประมวลผล

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้วิธีการทางสถิติดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา ใช้เพื่อแจกแจงให้เห็นถึงคุณลักษณะ คุณสมบัติของประชากรที่ศึกษารวมทั้งตัวแปรทุกตัว มาตราวัดทุกมาตรวัด

2. สถิติที่ใช้วิเคราะห์ได้ใช้วิธีการต่างๆ ดังนี้

2.1 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทุกตัวที่ใช้ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์

2.2 การวิเคราะห์ถดถอยแบบพหุแบบเชิงชั้นปัจจัยตามตัวแปรต่างๆ ที่มีต่อประสิทธิผลของการเข้าสู่เส้นทางการเมืองของสตรี ซึ่งในการใช้เทคนิควิเคราะห์ต่างๆ ตามที่กล่าวมานี้ เป็นไปตามคุณสมบัติระดับการวัด และตามกรอบแนวความคิดที่ได้กำหนดไว้แล้ว สำหรับขั้นตอนในการดำเนินการใช้วิธีการใช้วิธีการทางสถิติที่ได้เสนอมานั้นดำเนินการดังนี้

2.2.1 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ ผู้วิจัยนำมาใช้เพื่อการศึกษาถึงความสัมพันธ์เบื้องต้นระหว่างตัวแปรต่างๆ ที่นำมาใช้เพื่อวิเคราะห์และเพื่อตรวจสอบปัญหา ความสัมพันธ์

ระหว่างตัวแปรอิสระด้วยกันว่ามีปัญหาเกี่ยวกับความสัมพันธ์กันมากกว่าหรือเท่ากับ 0.8 หรือไม่ (multicollinearity problem)

2.2.2 การวิเคราะห์ถดถอยพหุเชิงชั้น นำมาเพื่อใช้วิเคราะห์ว่าปัจจัยของตัวแปรแต่ละกลุ่มมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของการเข้าสู่เส้นทางการเมืองของสตรี

2.2.3 การวิเคราะห์เชิงปริมาณ แบบจำลองสมการโครงสร้าง (structural equations model: SEM) โดยการใช้โปรแกรม LISREL เพื่อวิเคราะห์ว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของการเข้าสู่เส้นทางการเมืองของสตรี

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์การมีส่วนร่วมทางการเมืองพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การให้ความรู้กับประชาชนในชุมชนเกี่ยวกับการเลือกตั้งระดับท้องถิ่น รองลงมาคือ การลงสมัครรับเลือกตั้งเป็นผู้ใหญ่บ้าน และการร่วมรณรงค์หรือเชิญชวนให้ประชาชนในชุมชนไปใช้สิทธิเลือกตั้งระดับท้องถิ่น เช่น วิธีการร่วมเดินรณรงค์ถือป้าย แจกใบปลิว แผ่นพับ เป็นต้น กับการปราศรัยบนเวทีสาธารณะ เพื่อเชิญชวนให้ประชาชนในชุมชนไปใช้สิทธิเลือกตั้งระดับท้องถิ่น กับการไปใช้สิทธิเลือกตั้งในระดับท้องถิ่น ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การตรวจสอบคุณสมบัติของผู้ลงสมัครรับเลือกตั้งสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลและนายกองค์การบริหารส่วนตำบลทุกครั้งที่มีการจัดการเลือกตั้ง

ผลการวิเคราะห์วัฒนธรรมทางการเมืองพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ในอดีตมีโอกาสได้รับการฝึกฝนเพียงงานบ้าน งานฝีมือ และเลี้ยงดูลูก รองลงมาคือ อุปสรรคอย่างหนึ่งในการเข้าสู่เส้นทางการเมืองของสตรีคือการขาดการสนับสนุนจากหน่วยงาน

ภาครัฐ และค่านิยมในสมัยนี้ควรให้สตรีมีโอกาสได้คิดและทำนอกกรอบจากค่านิยมในอดีต ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ปัญหาอาชญากรรม ปัญหาเสพติดที่เกิดขึ้นในชุมชนและสังคมมีผลต่อเสถียรภาพของรัฐบาล

ผลการวิเคราะห์ประสิทธิผลของการเข้าสู่เส้นทางการเมืองของสตรี พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ในปัจจุบันมีการกีดกัน หรือการจำกัด โดยมีเจตนา หรือเป็นเหตุให้ผู้หญิงไม่ได้รับการยอมรับ รองลงมาคือ การใช้อำนาจในการตัดสินใจเด็ดขาด รวดเร็ว มีความจำเป็นในการแก้ปัญหาบ้านเมืองในปัจจุบัน และผู้หญิงถูกจำกัดสิทธิไม่ได้ใช้สิทธิและเสรีภาพขั้นพื้นฐานที่ต้องมี ในฐานะที่เป็นมนุษย์ เช่นเดียวกับชาย ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การห้ามเลือกปฏิบัติต่อผู้หญิงอย่างจงใจหรือแม้โดยไม่ได้เจตนาเป็นสิ่งที่ถูกต้อง

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของการมีส่วนร่วมทางการเมือง พบว่าโมเดลองค์ประกอบเชิงยืนยันของการมีส่วนร่วมทางการเมืองมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยที่น้ำหนักองค์ประกอบทุกตัวมีค่าเป็นบวก โดยมีขนาดตั้งแต่ 0.694 ถึง 0.838 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.50 และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยเรียงลำดับความสำคัญจากมากไปน้อย ได้แก่ องค์ประกอบการลงสมัครเลือกตั้งเป็นผู้นำชุมชน (INLE) ($\beta=0.838$) รองลงมา ได้แก่ องค์ประกอบการลงสมัครรับเลือกตั้งเป็นผู้บริหารท้องถิ่น (STAD) ($\beta=0.813$) องค์ประกอบการร่วมรณรงค์หาเสียงเลือกตั้ง (ELCA) ($\beta=0.721$) และองค์ประกอบการใช้สิทธิเลือกตั้ง (TOVO) ($\beta=0.694$) ตามลำดับ

การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของวัฒนธรรมทางการเมือง พบว่า โมเดลองค์ประกอบเชิงยืนยันของวัฒนธรรมทางการเมืองมีความสอดคล้อง

กลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยที่น้ำหนักองค์ประกอบทุกตัวมีค่าเป็นบวก โดยมีขนาดตั้งแต่ 0.739 ถึง 0.856 ซึ่งมีความมากกว่า 0.50 และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยเรียงลำดับความสำคัญจากมากไปน้อย ได้แก่ องค์ประกอบทัศนคติ (ATTN) ($\beta=0.856$) รองลงมาได้แก่องค์ประกอบค่านิยม (VALU) ($\beta=0.751$) และองค์ประกอบความเชื่อ (BELI) ($\beta=0.739$) ตามลำดับ

การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของประสิทธิผลของการเข้าสู่เส้นทางการเมืองของสตรีพบว่า โมเดลองค์ประกอบเชิงยืนยันของประสิทธิผลของการเข้าสู่เส้นทางการเมืองของสตรีมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยที่น้ำหนักองค์ประกอบทุกตัวมีค่าเป็นบวก โดยมีขนาดตั้งแต่ 0.706 ถึง 0.853 ซึ่งมีความมากกว่า 0.50 และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยเรียงลำดับความสำคัญจากมากไปน้อยได้แก่ องค์ประกอบภาวะผู้นำ (LEAD) ($\beta=0.853$) รองลงมา ได้แก่ องค์ประกอบมีอุดมการณ์ประชาธิปไตย (DEMO) ($\beta=0.790$) องค์ประกอบการได้รับความยอมรับ (ACCE) ($\beta=0.718$) และองค์ประกอบความเสมอภาค (EQUA) ($\beta=0.706$) ตามลำดับ

ผลการตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างแบบจำลองสมการโครงสร้างของประสิทธิผลของการเข้าสู่เส้นทางการเมืองของสตรีกับข้อมูลเชิงประจักษ์ พบว่า แบบจำลองสมการโครงสร้างของประสิทธิผลของการเข้าสู่เส้นทางการเมืองของสตรีไม่สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ผู้วิจัยจึงดำเนินการปรับโมเดลตามดัชนีปรับ (MI) ผลการตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างแบบจำลองสมการโครงสร้างของประสิทธิผลของการเข้าสู่เส้นทางการเมืองของสตรีกับข้อมูลเชิงประจักษ์

พบว่า แบบจำลองสมการโครงสร้างของประสิทธิผลของการเข้าสู่เส้นทางการเมืองของสตรีสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ตัวแปรทั้งหมดสามารถอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิผลของการเข้าสู่เส้นทางการเมืองของสตรี ได้ร้อยละ 90.90 แสดงว่าตัวแปรทั้งหมด ซึ่งประกอบด้วย การมีส่วนร่วมทางการเมือง และวัฒนธรรมทางการเมือง สามารถอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิผลของการเข้าสู่เส้นทางการเมืองของสตรี ได้ร้อยละ 90.90

ตัวแปรประสิทธิผลของการเข้าสู่เส้นทางการเมืองของสตรีได้รับอิทธิพลทางตรงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จากตัวแปรการมีส่วนร่วมทางการเมือง (POPA) มีอิทธิพลทางบวกเท่ากับ 0.270 และได้รับอิทธิพลทางตรงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จากตัวแปรวัฒนธรรมทางการเมือง (POCU) มีอิทธิพลทางบวกเท่ากับ 0.109

การอภิปรายผล

ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของการเข้าสู่เส้นทางการเมืองของสตรี ได้แก่การมีส่วนร่วมทางการเมืองและวัฒนธรรมทางการเมือง

วัฒนธรรมทางการเมืองมีผลต่อการมีส่วนร่วมทางการเมือง แสดงให้เห็นว่าการมีส่วนร่วมทางการเมืองขึ้นอยู่กับวัฒนธรรมทางการเมือง ซึ่งการมีส่วนร่วมทางการเมืองประกอบด้วย การลงสมัครรับเลือกตั้งเป็นผู้บริหารท้องถิ่น การลงสมัครเลือกตั้งเป็นผู้นำชุมชน การร่วมรณรงค์หาเสียงเลือกตั้งและการไปใช้สิทธิเลือกตั้ง แสดงให้เห็นว่าการที่วัฒนธรรมทางการเมืองที่มีอยู่ในปัจจุบันผู้หญิงมีโอกาเข้าไปมีส่วนร่วมมากขึ้น จะเห็นได้ว่าจากการที่สตรีมีโอกาสดำเนินการตามตำแหน่งที่สำคัญๆ ของประเทศ เช่น

นายกรัฐมนตรี รัฐมนตรี เป็นต้น และความไม่เท่าเทียมกันทางเพศที่ในปัจจุบัน ความไม่เท่าเทียมทางเพศกำลังลดน้อยลง และสอดคล้องกับแนวคิดสตรีนิยมสายเสรีนิยม ที่ว่าเป็นแนวคิดแรกเมื่อเกิดมีแนวคิดเรื่องสตรีนิยมขึ้นในช่วงศตวรรษที่ 19 แนวคิดนี้อธิบายว่าความไม่เท่าเทียมกันเป็นผลมาจากการเรียนรู้ในเรื่องบทบาทความเป็นเพศ ซึ่งได้รับอิทธิพลจากความเชื่อและการปฏิบัติตามประเพณีนิยมที่สั่งสมมาเป็นเวลานาน ทำให้ผู้หญิงถูกสังคมปฏิเสธโอกาสในด้านต่างๆ แนวคิดนี้เชื่อว่าผู้หญิงและผู้ชายไม่มีความแตกต่างกัน ดังนั้น จึงเรียกร้องให้ผู้หญิงมีความเท่าเทียมกับผู้ชายในทุกด้าน ผู้หญิงควรทำทุกอย่างได้เช่นเดียวกับผู้ชายความไม่เท่าเทียมทางเพศขึ้นอยู่กับวัฒนธรรมทางการเมือง จากผลการวิจัยพบว่า วัฒนธรรมทางการเมืองมีอิทธิพลต่อความไม่เท่าเทียมทางเพศ นั่นก็คือ ความไม่เท่าเทียมทางเพศขึ้นอยู่กับวัฒนธรรมทางการเมือง

วัฒนธรรมทางการเมือง ประกอบด้วย ทศคติ ความเชื่อ และค่านิยม ซึ่งแสดงให้เห็นว่าหากผู้ชายมีความเชื่อว่าการเมืองไม่ใช่เรื่องของสตรี หรือมีทัศนคติว่าสตรีนั้นไม่ควรเข้ามาเกี่ยวข้องกับการเมือง ส่งผลต่อการมีค่านิยมให้สตรีเป็นช้างเท้าหลัง ทำงานบ้านเลี้ยงดูบุตรก็ย่อมส่งผลให้เกิดความไม่เท่าเทียมทางเพศมากขึ้น สอดคล้องกับ สุธาทิพย์ ฉั่วสกุล (2541) ที่พบว่า ค่านิยม ความเชื่อเกี่ยวกับบทบาทสตรีด้านการเมือง ความเป็นผู้นำและสถานะทางสังคมมีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงกับการมีส่วนร่วมทางการเมืองด้านความสนใจทางการเมืองการลงสมัครรับเลือกตั้ง การเข้าร่วมกิจกรรมทางการเมืองและการติดตามข่าวสารทางการเมือง ในขณะเดียวกันยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Thomas R. Dye (1997, p. 105) โดยทำวิจัยเรื่องปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วมทางการเมือง

ของสตรี ผลการวิจัยพบว่า การที่สตรีประสบความสำเร็จหรือไม่ ประสบความสำเร็จในการมีส่วนร่วมทางการเมืองนั้น ผู้สมัครรับเลือกตั้งที่เป็นสตรี ประชาชนมีการรับรู้ในทางที่ดีกว่าผู้สมัครที่เป็นชาย ในด้านความซื่อสัตย์ ความจริงใจ และการเอาใจใส่ แต่ขณะเดียวกันประชาชนก็มีความรู้สึกไม่ค่อยเชื่อมั่นว่าสตรีที่ลงรับเลือกตั้ง หากได้รับเลือกตั้งแล้วจะสามารถรับมือกับปัญหาสังคมที่ยุ่ยากได้หรือไม่ โดยเฉพาะปัญหาเกี่ยวกับยาเสพติด และปัญหาอาชญากรรม และในขณะเดียวกันยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Farzana Bari (2005) ได้จัดทำรายงานชื่อ “Women’s Political Participation: Issues and Challenges” ให้แก่ Division for the Advancement of Women (DAW), United Nation, Bari ได้เสนอปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วมทางการเมืองของสตรีไว้ดังนี้ (1) ปัจจัยด้านอุดมการณ์ สังคมที่มีอุดมการณ์ว่าชายเป็นใหญ่สตรีจะมีโอกาสมีส่วนร่วมทางการเมืองน้อยเพราะสตรีจะถูกกำหนดบทบาทหน้าที่ให้ทำหน้าที่การเป็นแม่และภรรยา ส่วนกิจการการเมืองซึ่งเป็นเรื่องนอกบ้านควรเป็นภารกิจของชาย (2) ปัจจัยการเมือง สังคมที่ให้ค่านิยมการเมืองเฉพาะแบบทางการเมือง คือ การเมืองเป็นกิจกรรมของสถาบันการเมือง สังคมนั้น สตรีจะมีส่วนร่วมทางการเมืองค่อนข้างน้อย ตรงกันข้ามหากสังคมโดยอมรรับว่าการเมืองมีทั้งแบบทางการเมืองและแบบไม่เป็นทางการเมืองหรือแบบธรรมชาติ สตรีจะมีโอกาสเข้าร่วมการเมืองค่อนข้างสูง สังคมใดระบอบการเมือง

ที่เป็นประชาธิปไตยสูง สตรีก็มีโอกาสเข้าร่วมทางการเมืองสูงตามไปด้วยเช่นกัน (3) ปัจจัยทางสังคม-วัฒนธรรม ความเชื่ออย่างมั่นคงของคนในสังคมจนกลายเป็นวัฒนธรรมความเชื่อของสังคมนั้นย่อมมีผลต่อการมีส่วนร่วมทางการเมืองของสตรี สังคมที่ให้ความสำคัญกับลูกชายมากกว่าลูกสาว

โอกาสที่สตรีมีส่วนร่วมการเมืองก็ย่อมมีน้อย สตรีที่มีสถานภาพทางสังคมแตกต่างกัน การมีส่วนร่วมทางการเมืองก็แตกต่างกันด้วย บทบาทสตรีที่ต้องรับผิดชอบงานในครอบครัว และดูแลบุตรเป็นปัจจัยสังคมที่ทำให้สตรีไม่มีเวลาพอที่จะทำงานด้านการเมือง การมีส่วนร่วมทางการเมืองของสตรีจึงย่อมมีน้อยกว่าผู้ชาย (4) ปัจจัยเศรษฐกิจ การทำงานภาคการเมืองจำเป็นต้องมีค่าใช้จ่ายสูง หากสตรีไม่มีต้นทุนทางทุนทรัพย์เพียงพอโอกาสที่สตรีจะมีส่วนร่วมทางการเมืองก็ย่อมมีน้อย (5) ปัจจัยต้นทุนทางสังคม และต้นทุนทางการเมือง สตรีที่ไม่ได้ทำงานภาคสังคม สตรีที่ไม่ได้แสดงบทบาทพัฒนาชุมชนให้ชาวบ้านในชุมชนนั้นเห็นผลงานหรือเน้นความสามารถของสตรีเอง สตรีนั้นย่อมมีต้นทุนทางสังคม และการเมืองต่ำ การมีส่วนร่วมทางการเมืองก็ย่อมมีน้อย สตรีที่มีทักษะทางการเมือง มีทุนทรัพย์มีการศึกษา ได้รับการฝึกอบรมและสามารถเข้าถึงข้อมูลปัจจุบัน ทันเหตุการณ์ สตรีนั้นย่อมมีส่วนร่วมทางการเมืองสูงเช่นกัน อาจเป็นเพราะปัจจัยทางสังคม-วัฒนธรรม ความเชื่ออย่างมั่นคงของคนในสังคมจนกลายเป็นวัฒนธรรมความเชื่อของสังคมย่อมมีผลต่อการมีส่วนร่วมทางการเมืองของสตรี สังคมที่ให้ความสำคัญกับลูกชายมากกว่าลูกสาว โอกาสที่สตรีจะมีส่วนร่วมการเมืองก็ย่อมมีน้อย สตรีที่มีสถานภาพทางสังคมแตกต่างกันจะมีส่วนร่วมทางการเมืองแตกต่างกัน บทบาทสตรีที่ต้องรับผิดชอบงานในครอบครัว และดูแลบุตรเป็นปัจจัยสังคมที่ทำให้สตรีไม่มีเวลาพอที่จะทำงานด้านการเมืองการมีส่วนร่วมทางการเมืองของสตรีจึงย่อมมีน้อยกว่าผู้ชาย

ข้อเสนอแนะ

1. หากต้องการให้สตรีได้เข้าสู่เส้นทางการเมืองอย่างมีประสิทธิภาพ รัฐควรสร้างและส่งเสริมนโยบายที่ทำให้เกิดความเท่าเทียมทางเพศ ในประเด็นนี้ไม่เฉพาะเรื่องประสิทธิผลของการเข้าสู่เส้นทางการเมืองของสตรีเพียงเท่านั้นความเท่าเทียมทางเพศจะนำมาซึ่งสิทธิและเสรีภาพความเท่าเทียม ไม่ว่าหญิงหรือชาย ซึ่งจะทำให้ประเทศไทยเป็นประเทศที่พัฒนาแล้วอีกด้วย โดยเฉพาะกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ เป็นหน่วยงานราชการไทยประเภทกระทรวง ทำหน้าที่เกี่ยวกับการพัฒนาสังคมการสร้างความเป็นธรรมและความเสมอภาคในสังคมการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพและความมั่นคงในชีวิต สถาบันครอบครัวและชุมชนเป็นนโยบายที่จะต้องดำเนินการ

2. รัฐควรมีการสร้างโอกาสการมีส่วนร่วมทางการเมือง ไม่ว่าจะเป็นระดับท้องถิ่น ระดับภูมิภาค หรือระดับชาติ เพื่อให้มีความหลากหลายทางเพศ สตรีมีโอกาสทำงานการเมืองที่สำคัญๆ อันจะนำมาซึ่งประสิทธิผลของการเข้าสู่เส้นทางการเมืองของสตรีต่อไป

3. เพื่อความเท่าเทียมกันทางเพศ รัฐควรสนับสนุนให้มีนโยบายความก้าวหน้าทางอาชีพของสตรี เพื่อความเท่าเทียมกันทางเพศต่อไป

4. การวิจัยครั้งต่อไปควรทำการศึกษาในระดับประเทศ เพื่อจะทำให้ทราบบทสรุปภาพใหญ่ในระดับประเทศว่าประสิทธิผลของการเข้าสู่เส้นทางการเมืองของสตรีเป็นอย่างไร และมีปัจจัยใดบ้างที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของการเข้าสู่เส้นทางการเมืองของสตรี

เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. (2554). รายงานการอนุวัติตามอนุสัญญาว่าด้วยการขจัดการเลือกปฏิบัติต่อสตรีในทุกรูปแบบ ฉบับที่ 4-5 (ฉบับรวม). กรุงเทพมหานคร: สำนักงานกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว, กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์.
- เจริญ คัมภีรภาพ. (2548). อำนาจอธิปไตย กับการทำเขตการค้าเสรี (FTA). ทะพร้า่อำก 10/06/05, from: http://www.ftawatch.org/autopage1/show_page.php?t=5&s_id=3&d_id=3
- ถวัลย์รัฐ วรเทพพิพิงษ์ และอมร รักษาสัตย์. (2544). “การปกครองท้องถิ่น”, ใน การเมืองการปกครองไทยตามรัฐธรรมนูญฉบับประชาชน. หน้า 368-369. อมร รักษาสัตย์ บรรณาธิการ. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ วี.เจ.พรินต์ติ้ง.
- ประทาน คงฤทธิศึกษาการ. (2538). การปกครองท้องถิ่น (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์คุรุสภา.
- วิจิต อุ๋อั่น. (2550). การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยเชิงคุณภาพ (พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิวัฒน์ เอี่ยมไพรวัน และอมร รักษาสัตย์. (2544). การเมืองกับประชาชน. ใน อมร รักษาสัตย์ (บรรณาธิการ). (2544). การเมืองการปกครองไทยตามรัฐธรรมนูญฉบับประชาชน.
- สุชาติพิทย์ ฉั่วสกุล. (2541). การมีส่วนร่วมทางการเมืองของผู้มีอำนาจท้องถิ่น: ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอเมืองจังหวัดภูเก็ต. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (สาขารัฐศาสตร์), มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- Arneil, Barbara. (1999). *Politics and Feminism*. United Kingdom: Blackwell Publishers.
- Bari, Farzana. (2005). “Women’s Political Participation: Issues and Challenges”, paper presented at United Nations, Division for Advancement of Women (DAW), an expert Group Meeting held at Bangkok, Thailand, 8-11 November 2005.
- Dye, T. R. (1997). *Political in States and Communities* (9th ed.). New Jersey: Prentice-Hall.
- McClosky, H. (1968). *Political Participation*. International Encyclopedia of the Social Science.

ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบที่ส่งผลต่อกลยุทธ์การบริหารการพัฒนาองค์กรสมัยใหม่ที่พักอาศัยแบบอาคารชุด เพื่อก้าวเข้าสู่ประชาคมอาเซียน

The Relationship among Factors Affecting the Strategies for Development Administration of Modern Apartments for Entering the ASEAN Community

บุญศรี สุธีรัชย์¹

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบที่ส่งผลต่อกลยุทธ์การบริหารการพัฒนาองค์กรสมัยใหม่ที่พักอาศัยแบบอาคารชุด เพื่อก้าวเข้าสู่ประชาคมอาเซียน ใช้วิธีวิธีแบบผสม ประกอบด้วย 2 ส่วน คือ การวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ โดยใช้แบบสอบถาม เก็บข้อมูลจากผู้เช่าอาคารชุด ผู้บริหารและพนักงานของ บริษัท คอสโม พร็อพเพอร์ตี้ แมเนจเม้นท์ จำกัด รวมจำนวน 360 คน วิเคราะห์ผลด้วยเทคนิคแบบจำลองสมการโครงสร้าง ส่วนการวิจัยเชิงคุณภาพ สัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ 8 คน ซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญทางกลยุทธ์การบริหารการพัฒนาองค์กรสมัยใหม่ ผลการวิจัยพบว่า (1) ระดับขององค์ประกอบที่ส่งผลต่อกลยุทธ์การบริหารการพัฒนาองค์กรสมัยใหม่ ได้แก่ สภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการพักอาศัย ศักยภาพของผู้บริหารและพนักงานการบริหาร และการจัดการองค์กร พฤติกรรมของผู้พักอาศัย การวิจัยและพัฒนา รวมถึงกลยุทธ์การบริหารการพัฒนาองค์กรสมัยใหม่อยู่ในระดับมาก (2) สภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการพักอาศัย มีอิทธิพลโดยตรงต่อกลยุทธ์การบริหารการพัฒนาองค์กรสมัยใหม่มากที่สุด รองลงมาเป็นการบริหารและการจัดการองค์กร ศักยภาพของผู้บริหารและพนักงาน พฤติกรรมผู้พักอาศัย ร่วมกับการวิจัยและพัฒนา ตามลำดับ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณสอดคล้องกับข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยกลุ่มตัวอย่างเห็นว่า ผู้ประกอบการในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ ควรให้ความสำคัญต่อการเลือกทำเลที่ตั้งในสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการพักอาศัย โดยมุ่งเน้นให้บริการในด้านความปลอดภัย และด้านความสะดวกสบายของผู้พักอาศัย สำหรับกลยุทธ์การบริหารการพัฒนาองค์กรสมัยใหม่ ช่วยส่งเสริมให้ธุรกิจสามารถแข่งขันได้อย่างมีประสิทธิภาพและเติบโตได้อย่างยั่งยืน โดยผ่านกระบวนการสร้างจิตสำนึกที่ดีต่อสิ่งแวดล้อม การดำเนินธุรกิจตามแนวคิดการจัดการองค์กรสมัยใหม่ และการเข้าร่วมเป็นพันธมิตรทางธุรกิจกับผู้ประกอบการในธุรกิจเดียวกัน

คำสำคัญ: กลยุทธ์การบริหารการพัฒนาองค์กรสมัยใหม่, ที่พักอาศัยแบบอาคารชุด, ประชาคมอาเซียน

Abstract

The objectives of this research were to study the relationship among factors affecting the strategies for development administration of modern apartments for entering the ASEAN community. The research was conducted by the mixed method which consisted of quantitative and qualitative methodologies. In the quantitative method, data were collected by questionnaires from 360 samples of renters, administrators and staff of the Cosmo Property Management Company and analyzed by using the structural equation model. In the case of the qualitative method, in-depth interviews were employed by using 8 important interviews, with high levels of education and experiences in the development administration of modern organizations. The result of the study revealed that (1) factors affecting strategies for development administration of modern organizations such as suitable environments for residential areas, potential of administrators and staff, administration and management of the organization, renter behavior, research and development, and the strategies for development administration of modern organization were at a high level; and (2) suitable

¹ หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

environments for a residential area was the most important factor that influenced on the strategies for development administration of modern apartments, followed by the administration and management of the organization, potential of administrators and staff, renter behavior, and research and development, respectively. The result of the study also indicated that apartment business entrepreneurs should pay more attention on site selection with suitable environments for residential areas, and emphasize the security services and other convenient facilities for renters. It can be concluded that the strategies for development administration of modern apartments could help the entrepreneurs promote their business to high efficiency of competition and sustainable growth via environmental friendly awareness, modern organization management, and the establishment of partnerships for apartment business entrepreneurs.

Keywords: Strategies for development administration of modern organization, Apartments, ASEAN

บทนำ

ปัจจุบันสภาพสังคมและเศรษฐกิจของประเทศไทยมีการเปลี่ยนแปลงอย่างไม่หยุดยั้ง ทั้งปัจจัยจากภายในและภายนอกประเทศ ส่งผลให้ประชาชนทั่วไปต้องแสวงหารายได้เพิ่มขึ้น มีการศึกษาสูงขึ้น เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิต ทั้งนี้ การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวส่งผลให้มีการขยายตัวของชุมชนเมือง และโครงสร้างพื้นฐานต่างๆ กระจุกตัวอยู่ในเขตเมือง ซึ่งเป็นศูนย์กลางทางเศรษฐกิจการค้า และการลงทุน ทำให้มีประชากรเพิ่มขึ้นทั้งประชากรในพื้นที่และประชากรแฝง โดยการอพยพย้ายถิ่นฐานเข้ามาอยู่อาศัย ด้วยเหตุผลต่างๆ เช่น เพื่อการศึกษาต่อยอดวิชาความรู้ เพื่อหางานทำ เพื่อความสะดวกสบายและประหยัดเวลาในการเดินทาง เป็นต้น จากเหตุผลดังกล่าว ทำให้ธุรกิจที่อยู่อาศัยประเภทให้เช่าเกิดขึ้นกระจายทั่วทั้งประเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในจังหวัดที่เป็นศูนย์รวมของแหล่งงาน เขตอุตสาหกรรม ศูนย์กลางธุรกิจการค้า การลงทุน การให้บริการ และสถาบันการศึกษา ทั้งในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล ตลอดจนจังหวัดอื่นๆ เช่น เชียงใหม่ พิษณุโลก นครสวรรค์ ขอนแก่น อุบลราชธานี นครราชสีมา นครปฐม ชลบุรี นครศรีธรรมราช สุราษฎร์ธานี สงขลา ภูเก็ต และปัตตานี อพาร์ทเมนต์ (apartment)

จึงเป็นช่องทางหนึ่งที่จะช่วยลดภาระค่าใช้จ่ายให้แก่ผู้เช่าในการจัดการที่อยู่อาศัย

ศูนย์วิจัยกสิกรไทย (2558) รายงานผลการวิจัยตลาดที่อยู่อาศัยกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ปี พ.ศ. 2558 พบว่า ผู้ประกอบการพร้อมปรับกลยุทธ์เพื่อรองรับตลาดพื้นที่ตัว โดยทิศทางการลงทุนอสังหาริมทรัพย์ในปี พ.ศ. 2558 คาดว่าผู้ประกอบการพัฒนาอสังหาริมทรัพย์จะให้ความสำคัญในการเปิดโครงการในพื้นที่ กรุงเทพมหานครและปริมณฑลเป็นส่วนใหญ่ผู้ประกอบการมีการกระจายการลงทุนโครงการอสังหาริมทรัพย์ไปยังต่างจังหวัดเป็นจำนวนมาก แม้ว่าตลาดอสังหาริมทรัพย์จะมีปัจจัยเสี่ยงหลายประการรออยู่ข้างหน้า แต่ผู้ประกอบการหลายรายยังคงมองเห็นโอกาสทางธุรกิจการเปิดโครงการใหม่จึงมีให้เห็นอย่างต่อเนื่อง ทั้งจากผู้ประกอบการที่มีประสบการณ์ในการดำเนินธุรกิจมานาน และผู้ประกอบการรายใหม่ที่ต้องการเข้ามาลงทุนในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ ดังนั้น การพัฒนาโครงการของผู้ประกอบการต้องอาศัยองค์ประกอบหลายประการที่จะนำไปสู่ความสำเร็จ และการกำหนดกลยุทธ์การตลาดจึงอาจมีความซับซ้อนมากขึ้น เนื่องจากปัจจัยแวดล้อมทางธุรกิจ มีข้อจำกัดและส่งผลกระทบต่อผู้ประกอบการในระดับมากน้อยแตกต่างกัน ในส่วนของผู้ประกอบการต่างระดมความคิดและ

ประชาสัมพันธ์การตลาดมากขึ้น เพื่อกระตุ้นตลาดและสร้างแรงจูงใจให้ผู้บริโภคตัดสินใจ นอกจากนี้ กลยุทธ์สำคัญที่ผู้ประกอบการนำมาใช้ คือ การสร้างความแตกต่างจากคู่แข่งและปรับผลิตภัณฑ์เจาะจงลูกค้าเฉพาะกลุ่มมากขึ้น

ข้อมูลดังกล่าวสะท้อนถึงความต้องการที่พนักอ้ายที่มีปัจจัยจากความต้องการของผู้บริโภคมากกว่าการเข้าถึงจากนโยบายของภาครัฐที่เน้นการลงทุนและพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ซึ่งอาเซียนได้กำหนดยุทธศาสตร์การก้าวไปสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนที่สำคัญ คือ (1) การเป็นตลาดและฐานการผลิตเดียวกัน (2) การเป็นภูมิภาคที่มีขีดความสามารถในการแข่งขันสูง (3) การเป็นภูมิภาคที่มีการพัฒนาทางเศรษฐกิจที่เท่าเทียมกัน และ (4) การเป็นภูมิภาคที่มีการบูรณาการเข้ากับเศรษฐกิจโลก การวางกรอบยุทธศาสตร์ดังกล่าวจะทำให้อาเซียนเป็นองค์กรที่มีประสิทธิภาพ มีประชาชนเป็นศูนย์กลางและเคารพกฎกติกาในการทำงานมากขึ้น

บริษัท คอสโม พร็อพเพอร์ตี้ แมเนจเม้นท์ จำกัด ให้ความสำคัญกับการให้บริการด้านที่อยู่อาศัย ทั้งนี้ บริษัทฯ มีการบริหารงานภายใต้กลยุทธ์ “สังคมคุณภาพ สิ่งอำนวยความสะดวกครบครัน รายล้อมด้วยห้างสรรพสินค้า (superstore) และสถานศึกษาชั้นนำอยู่อย่างมีระบบ พร้อมสรรพด้วยการตกแต่งภายในที่สมบูรณ์แบบ จากกลยุทธ์การบริหารโครงการคอสโม เรสซิเดนซ์ และกรอบแนวคิดของการพัฒนาประเทศไทยในระยะแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 ที่ยึดหลักการปฏิบัติตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง การขับเคลื่อนให้บังเกิดผลในทางปฏิบัติได้จริงในทุกภาคส่วนทุกระดับ และยึดแนวทางการพัฒนาแบบบูรณาการ ที่มี “คนเป็นศูนย์กลางการพัฒนา” มีการเชื่อมโยงทุกมิติ ทั้งมิติตัวตน สังคม เศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม และการเมือง เพื่อสร้างภูมิคุ้มกันที่ดีในการเผชิญกับความ

เปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ทั้งในระดับตัวบุคคล ครอบครัว ชุมชน สังคม และประเทศชาติ โดยให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน ในกระบวนการพัฒนาประเทศ โดยยึดแนวทางพระราชกรณียกิจและพระราชดำริ ด้านการพัฒนาสังคมของพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช ซึ่งมีจุดมุ่งหมายสำคัญ 2 ประการคือ (1) เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารพัฒนาองค์กร และ (2) เป็นการพัฒนาประชาชนให้มีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีและประเทศมีความมั่นคง ยั่งยืน ตามแนวคิดเศรษฐกิจพอเพียง (สำนักงานคณะกรรมการพิเศษเพื่อประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชบัญญัติ, 2552) นอกจากนี้จากแนวคิดของเกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์ (2550) ที่ว่า การที่จะก้าวไปสู่คลื่นลูกที่ 4 สังคมความรู้ ภาครัฐต้องส่งเสริมให้ประชาชนมีความรู้ มีปัญญา และสนับสนุนส่งเสริมการศึกษาด้านการวิจัย เพื่อเป็นเครื่องมือในการบริหารและพัฒนาประเทศ ทั้งนี้ ภาครัฐต้องให้ความสำคัญกับเรื่องคุณธรรม จริยธรรม เพื่อนำประเทศให้ก้าวขึ้นสู่คลื่นลูกที่ 4 ประชาชนสังคม ให้คนไทยมีคุณภาพชีวิตที่ดี มีความเข้มแข็ง มั่นคง และพึ่งตนเองได้อย่างยั่งยืน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับขององค์ประกอบที่ส่งผลต่อกลยุทธ์การบริหารการพัฒนาองค์กรสมัยใหม่
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบที่ส่งผลต่อกลยุทธ์การบริหารการพัฒนาองค์กรสมัยใหม่ที่พนักอ้ายแบบอาคารชุด เพื่อก้าวเข้าสู่ประชาคมอาเซียน

ทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดเกี่ยวกับกลยุทธ์การบริหารการพัฒนา
การบริหารการพัฒนา (development administration) เป็นแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับ

การพัฒนา ตั้งอยู่บนฐานความคิดของการพัฒนา สังคมสู่การพัฒนาประเทศ องค์ประกอบของการพัฒนาสังคมนั้นมิใช่ให้ความสำคัญเฉพาะมิติใดมิติหนึ่ง แต่ให้ความสำคัญในทุกๆ มิติอย่างเท่าเทียมมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงอย่างเป็นระบบ ภายใต้บริบทพื้นฐานทางด้านสังคมของประเทศทุกประเทศตระหนักถึงคุณค่าของการพัฒนา โดยเฉพาะอย่างยิ่งสถาบันต่างๆ ที่มีโครงสร้างการบริหาร ขนบธรรมเนียม ประเพณี ค่านิยม และอัตลักษณ์ของสังคม แม้ว่าการพัฒนาจะเป็นเรื่องภายในประเทศ แต่สถานการณ์ สังคมโลกมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ทุกประเทศ จึงต้องร่วมกันพัฒนา ช่วยเหลือเกื้อกูลกัน เพื่อความเจริญก้าวหน้าของสังคมโลก และอยู่ร่วมกันอย่างสันติสุข ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Taylor (1911) กล่าวว่า การบริหารการพัฒนาเป็นความสัมพันธ์ระหว่าง สิ่งมีชีวิตและสิ่งแวดล้อม โดยปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อความสัมพันธ์ของทั้งสองสิ่งนี้คือ วิธีการทางสังคมศาสตร์ และการใช้เทคโนโลยี โดยมีความสัมพันธ์เชื่อมโยงกัน 2 ประการ คือ (1) การบริหารแผนงานพัฒนา ยึดหลักวิทยาศาสตร์ (เป็นศาสตร์) มีการทำงานเป็นขั้นตอนต่างๆ ได้แก่ การใช้ความชำนาญเฉพาะด้าน การเลือกวิธีการทำงานที่ดีที่สุด การใช้ระบบมุ่งใจตามมาตรฐานของงาน การศึกษากรอบเวลาในการทำงาน และระบบการจ่ายค่าตอบแทน สิ่งเหล่านี้เป็นไปเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการบริหาร และ (2) การเพิ่มสมรรถนะการบริหาร (เป็นศิลป์) ดำเนินการโดยการคัดเลือกคนตามหลักการทางวิทยาศาสตร์ให้เหมาะสมกับงาน การพัฒนาคน โดยการฝึกอบรมให้ทำงานถูกต้องตามหลักวิทยาศาสตร์การจัดการ และการสร้างบรรยากาศความร่วมมือในการทำงานให้เป็นมิตรระหว่างฝ่ายบริหารกับฝ่ายปฏิบัติการ

นอกจากนี้ Moczek (2014) กล่าวว่า การต่อยอดทฤษฎีการพัฒนาไปสู่ทฤษฎีวิวัฒนาการการ

พัฒนา ประกอบด้วย 3 ส่วน คือ ส่วนแรกเป็นการทำความเข้าใจเกี่ยวกับโครงสร้างองค์กร การดำเนินงาน และการติดตามประเมินผล ส่วนที่สอง กล่าวถึงทฤษฎีการพัฒนาเป็นสื่อกลางของการทบทวนแนวคิดเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย ดังนั้น ทฤษฎีการพัฒนาอยู่ภายใต้ทฤษฎีวิวัฒนาการการพัฒนา และส่วนที่สาม กล่าวถึง กลยุทธ์ของแนวคิดการพัฒนาประกอบด้วย (1) ความเป็นจริงของชีวิต (2) องค์ความรู้และนวัตกรรม (3) ความร่วมมือและการสร้างพันธมิตร และ (4) การปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง

ในส่วนนักวิชาการในประเทศไทยได้แก่ ดิน ปรัชญพฤทธ์ (2555) กล่าวว่า องค์ประกอบของการบริหารการพัฒนา มี 2 ประการ คือ (1) องค์ประกอบหลักการพัฒนาการบริหาร (development of administration) การพัฒนาการบริหาร หรือการปฏิรูปการบริหารครอบคลุมองค์ประกอบรองได้แก่ การพัฒนาโครงสร้างกระบวนการเทคโนโลยี และพฤติกรรมให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกระบบการบริหาร โดยมุ่งที่จะเพิ่มสมรรถนะการบริหารเพื่อพัฒนาโดยรวม และความต้องการของประชาชน และ (2) องค์ประกอบหลักการบริหารเพื่อการพัฒนา (administration of development) องค์ประกอบรองที่สำคัญ เช่น การบริหารโครงการพัฒนา การพัฒนาเศรษฐกิจ การพัฒนาสังคม การพัฒนาการเมือง การพัฒนาชนบท การพัฒนารัฐวิสาหกิจ และการพัฒนาความช่วยเหลือจากต่างประเทศ เป็นต้น

กลยุทธ์การบริหารการพัฒนาเป็นวิธีการกำหนดกลยุทธ์ในการวางรากฐาน การดำเนินงานขององค์กร โดยกำหนดวัตถุประสงค์ ทดสอบทางเลือก และกำหนดทางเลือก การดำเนินงาน เพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย (Barney, & Hesterly, 2010) นอกจากนี้ เป็นการกำหนดรูปแบบและขอบข่ายของการ

ประเมินผลการดำเนินงานทั้งภายในและภายนอกองค์กร ทำหน้าที่สุดจะนำไปสู่การพิจารณาตัดสินใจกำหนดภารกิจ กำหนดนโยบาย และเงื่อนไขสู่ความสำเร็จขององค์กร สอดคล้องกับแนวคิดองค์กรสมัยใหม่ในศตวรรษที่ 21 ของ Mahnken (2012) ที่กล่าวว่าต้องให้ความสำคัญกับ กลยุทธ์การแข่งขัน เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการ แข่งขัน โดยพิจารณาหลักการสำคัญ 4 ประการ คือ (1) แนวคิดของกลยุทธ์การแข่งขัน (2) การดำเนินงานตาม กลยุทธ์การแข่งขัน (3) สหรัฐอเมริกาและสาธารณรัฐ ประชาชนจีนมีกลยุทธ์การแข่งขันอย่างไร และ (4) กลยุทธ์ ทางเลือกสำหรับการแข่งขัน

จากแนวคิดดังกล่าว การบริหารการพัฒนา องค์กรให้ประสบความสำเร็จตามทฤษฎีภาวะทันสมัย ได้นั้นต้องมีวิธีการหรือแนวทางในการบริหารงานที่เป็น ระบบใช้ทั้งศาสตร์และศิลป์ มีทิศทางการบริหารชัดเจน โปร่งใส เป็นธรรม และตรวจสอบได้ การบรรลุเป้าหมายของ การบริหารการพัฒนาได้นั้นจะต้องคำนึงถึงสภาพแวดล้อม อื่นๆ ประกอบด้วย เศรษฐกิจ สังคม การเมืองการปกครอง สภาพแวดล้อม และปัจจัยอื่นๆ ทั้งภายในและภายนอก ประเทศ

การบริหารจัดการอาคารสูงยุคใหม่

Wang (2010) กล่าวว่า ในช่วงสอง ทศวรรษที่ผ่านมาอาคารอัจฉริยะ (intelligent building) ได้รับความนิยมอย่างมากในประเทศต่างๆ ทั่วโลกแต่การให้คำจำกัดความของอาคารอัจฉริยะ อาจแตกต่างกันตามสาขาวิชาการ ซึ่งแบ่งเป็น 3 ประเภท คือ (1) การดำเนินงาน ซึ่งอาคารอัจฉริยะที่สร้างขึ้น เพื่อเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม การจัดการทรัพยากร อย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นการลดภาระค่าใช้จ่ายใน การดูแลรักษาวัสดุ อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ภายในอาคาร (2) การให้บริการ เป็นการกล่าวถึงบริการ หรือคุณภาพการให้บริการ เมื่อใช้อาคารอัจฉริยะ

โดยเฉพาะประเทศญี่ปุ่นให้ความสำคัญเป็นพิเศษ ในประเด็นการบริการ 4 ด้าน คือ ด้านการเป็นสถานที่ สำหรับรับส่งข้อมูล และสนับสนุนการจัดการให้มี ประสิทธิภาพ ด้านความพึงพอใจ และความสะดวกสบาย ของผู้ใช้อาคาร ด้านการจัดการอาคาร เพื่อให้บริการ ได้มากขึ้นแต่ต้นทุนน้อยลง และด้านความยืดหยุ่น ในการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้อาคารและ เจ้าของอาคารสามารถนำไปใช้เป็นกลยุทธ์ในทาง ธุรกิจได้ (3) การควบคุมอาคาร กล่าวถึง การให้บริการ อาคารสำนักงาน และระบบเครือข่ายการสื่อสาร การ จัดการอาคารให้เกิดประโยชน์สูงสุด ความสะดวกสบาย และความปลอดภัยของผู้ใช้อาคาร จากแนวคิดดังกล่าว อพาร์ทเมนท์เป็นประเภทหนึ่งของอาคารสูงยุคใหม่ ซึ่งใน ปัจจุบันพบว่าการดำเนินชีวิตและความเป็นอยู่ของคน ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล รวมทั้งจังหวัดใหญ่ๆ ต้องวนเวียนอยู่กับอาคารสูงอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ การ รับรู้และปรับตัวเกี่ยวกับขั้นตอนการบริหารและการ ให้บริการอาคารสูงจึงมีความจำเป็น (พิภพ วงศ์เชิดขวัญ, 2554)

กล่าวโดยสรุป การบริหารจัดการอาคาร จำเป็นต้องมีการศึกษาและเรียนรู้ให้ก้าวหน้าต่อการ พัฒนาของยุคโลกาภิวัตน์ ยึดกฎหมายและปฏิบัติ ตามอย่างเคร่งครัด เนื่องจากสภาพภูมิอากาศโลก เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา และส่งผลต่อการใช้พื้นที่ ภายในอาคาร เจ้าของอาคาร หรือผู้ใช้อาคารควรรับรู้ มาตรฐานอื่นๆ ของประเทศสากลด้วย (สำนัก ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยกรุงเทพมหานคร, 2553) นอกเหนือจากการ รับรู้มาตรฐานของประเทศไทย เช่น มาตรฐานกลุ่มประเทศสหภาพยุโรป สหรัฐอเมริกา สาธารณรัฐประชาชนจีน และญี่ปุ่น เป็นต้น

แนวคิดเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกทำเลที่ตั้ง

การดำรงอยู่ร่วมกันเป็นสังคมมีความจำเป็น ต้องยอมรับแบบแผน กฎ ระเบียบ กติกาของการอยู่ ร่วมกัน และคำนึงถึงการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นเพื่อให้ การดำเนินชีวิตเป็นไปโดยปกติสุข มีความเจริญงอกงาม โดยสังคมมนุษย์ต้องตั้งอยู่บนหลักปรัชญาสังคม 3 ประการ คือ เสรีภาพ ความเสมอภาคและภราดรภาพ (เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์, 2555ก) สอดคล้องกับ พระราชกรณียกิจและพระราชดำริด้านการพัฒนา สังคมของพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช คือ การอยู่อาศัยร่วมกันเป็นสังคม เป็นไปเพื่อนำไปสู่การ “พึ่งตนเองได้ในที่สุด” โดยยึดหลักการสำคัญ คือ การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจด้วยตนเอง และหลัก ประชาพิจารณ์

ทำเลที่ตั้งของกิจกรรมทางเศรษฐกิจเป็นส่วนหนึ่งของภูมิศาสตร์เศรษฐกิจ (economic geography) ภูมิภาควิทยา (regional science) และ เศรษฐศาสตร์เชิงพื้นที่ (spatial economics) เป็นการอธิบายถึงเหตุผลในการเลือกที่ตั้งของกิจกรรมทางเศรษฐกิจเฉพาะประเภทใดประเภทหนึ่ง โดยเป็นการตั้งสมมติฐานว่า “ผู้ประกอบการทั้งที่เป็น บริษัทและบุคคลทั่วไปเพื่อประโยชน์ของตน จึงได้เลือกทำเลที่ตั้ง ที่จะให้ได้กำไรมากที่สุด คือ การลดค่าใช้จ่ายด้านสาธารณูปโภค สาธารณูปการ”

การวิเคราะห์ทำเลที่ตั้งหรือการวิเคราะห์การใช้ประโยชน์ที่ดินเป็นการพัฒนาการใช้ประโยชน์ที่ดินภายใต้บริบทสภาพแวดล้อมเชิงพื้นที่ทางภูมิศาสตร์ ปัจจัยสำคัญที่ต้องพิจารณาประกอบการตัดสินใจเลือกทำเลที่ตั้ง คือ สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ หรือโครงสร้างพื้นฐาน เช่น สาธารณูปโภค สาธารณูปการ โดยพิจารณาความสัมพันธ์เชื่อมโยงกันในลักษณะเชิงพื้นที่ แต่ไม่ได้วิเคราะห์เฉพาะหลักเกณฑ์การ

วิเคราะห์สถานที่เท่านั้น ต้องพิจารณาการใช้ประโยชน์ที่ดินที่ตั้งแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ ปัญหาที่เกิดขึ้นในพื้นที่ และผลกระทบของปัญหาในวงกว้าง อีกอย่างคือ ระยะเวลาในการสัญจรไปมากับสถานที่สำคัญ ในบริเวณโดยรอบ ซึ่งสิ่งอำนวยความสะดวกเหล่านี้จะเป็นตัวชี้วัดโครงสร้างการคำนวณระยะทางระหว่างสถานที่สำคัญ กับที่ตั้งที่ต้องการใช้ประโยชน์ที่ดิน (ReVelle & Marianov, 2013)

จากแนวคิดดังกล่าว การเลือกทำเลที่ตั้งเป็นปัจจัยสำคัญต่อความอยู่รอดของธุรกิจทำเลที่ตั้งไม่ได้หมายความว่าต้องอยู่ใจกลางเมือง มีสิ่งอำนวยความสะดวกครบครัน การคมนาคมขนส่งสะดวกรวดเร็ว แต่จะต้องคำนึงถึงรูปแบบของการดำเนินการกิจการ บริบทแวดล้อม กฎหมายที่เกี่ยวข้องเพื่อป้องกันปัญหา ความขัดแย้ง หรือการละเมิดกฎหมายที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต

แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค

ปัจจุบันสังคมมีความสลับซับซ้อนมากขึ้น การปลูกฝังคุณธรรม จริยธรรมให้เกิดขึ้นกับคนในสังคม โดยเฉพาะกลุ่มเยาวชนเป็นเรื่องจำเป็น เพื่อให้การพัฒนาความคิด แยกแยะได้ว่าสิ่งใดควรทำไม่ควรทำ สิ่งใดถูกสิ่งใดผิด ความดีงามหรือความชั่วร้าย ความเหมาะสมหรือไม่เหมาะสม ความเท่าเทียมหรือเหลื่อมล้ำของตนเองหรือส่วนรวม ประหยัดหรือฟุ่มเฟือย สิ่งเหล่านี้ไม่จำเป็นต้องจำกัดอยู่ในกรอบข้อกฎหมาย หรือข้อตกลงทางสังคม ซึ่งบางเรื่องอาจจะถูกกฎหมายแต่ไม่เหมาะสมในแง่คุณธรรม จริยธรรม หรืออาจจะถูกต้องเหมาะสมในแง่ของศีลธรรม แต่ไม่ถูกจริตของตน สิ่งเหล่านี้คนในสังคมต้องเรียนรู้และปรับตัวเข้าหากันเพื่อตอบสนองความต้องการของกันและกันได้อย่างเหมาะสม (เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์, 2555ข)

เมื่อสังคมมีความซับซ้อนมากขึ้นก็ต้องมีการพึ่งพาและการเชื่อมโยงถึงกันเพิ่มขึ้นตามไปด้วย จึงเกิดความร่วมมือจากการรวมกลุ่มกัน ในขณะเดียวกันก็มีการแข่งขันสูง การสร้างคนให้มีความสมดุลและพึ่งพาตนเองได้ จำเป็นต้องให้การศึกษาเพื่อพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขัน อยู่ร่วมกันได้อย่างสันติสุข การพัฒนาการศึกษาและปรับตัวให้ทันโลกาภิวัตน์มีอิทธิพลหรือกำหนดพฤติกรรมของมนุษย์ ซึ่ง Kotler (1997) อธิบายว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมผู้บริโภคมี 4 ปัจจัย คือ (1) ปัจจัยทางวัฒนธรรม ประกอบด้วย วัฒนธรรมพื้นฐาน วัฒนธรรมกลุ่มย่อย (2) ปัจจัยด้านสังคม ประกอบด้วย กลุ่มอ้างอิง ครอบครัว บทบาทและสถานะ (3) ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ โอกาสทางเศรษฐกิจ หรือรายได้ของบุคคล ขั้นตอนวงจรชีวิตครอบครัว รูปแบบการดำรงชีวิต (4) ปัจจัยทางด้านจิตวิทยา ประกอบด้วย การรับรู้ การเรียนรู้ ความน่าเชื่อถือ ทัศนคติ บุคลิกภาพ แนวคิดของตนเอง

แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเชิงกลยุทธ์

การคิดเชิงกลยุทธ์ (strategic thinking) เป็นการบูรณาการศาสตร์และศิลป์ของการหาทางเลือกต่างๆ แล้วกำหนดทิศทาง กระบวนการ และการดำเนินการ เพื่อมุ่งสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ โดยเป้าหมายอาจจะเป็นการเอาชนะคู่แข่งทางธุรกิจ หรือตามโจทย์ของการพัฒนาที่ได้ตั้งเป้าหมายไว้ สิ่งสำคัญจึงอยู่ที่การทำความเข้าใจบริบทสภาพแวดล้อม เข้าใจจุดแข็ง จุดอ่อน เข้าใจโอกาส เข้าใจความเสี่ยงและภัยคุกคามที่อาจเกิดขึ้น ทางเลือกต่างๆ นั้นอาจมีความแปลกแตกต่างจากเดิมที่เคยปฏิบัติกันมาก็ได้ ซึ่ง เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์ (2553) กล่าวว่า “ความคิดเชิงกลยุทธ์ (strategic thinking) เป็นความคิดที่เต็มไปด้วยการค้นหาวិธีการ และการวางแผนงาน

อย่างเป็นขั้นเป็นตอน เพื่อมุ่งหมายที่จะเอาชนะเพื่อต้องการประสบความสำเร็จบางอย่าง”

การบริหารองค์กรได้ดำเนินงานสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ ผู้บริหารต้องเรียนรู้ปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจที่ดำเนินอยู่ในขณะนั้น พร้อมทั้งมีการปรับตัวและพัฒนาทักษะของตนให้ตามทันการแข่งขันของธุรกิจ (สมชาย ภาภาสน์วิวัฒน์, 2556) ทักษะหนึ่งที่สำคัญเพื่อให้การบริหารองค์กรประสบผลสำเร็จ คือ ทักษะด้านความคิด เรียกว่า “ความคิดเชิงกลยุทธ์ (strategic thinking)” มี 5 รูปแบบ คือ การปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์ (paradigm shift) การมีวิสัยทัศน์ (vision) การวางแผนทางเลือกสำหรับอนาคต (scenario planning) ทฤษฎีเกม (game theory) การมีความคิดในเชิงนวัตกรรม (innovation theory)

การดำเนินธุรกิจให้ประสบผลสำเร็จ จำเป็นต้องให้ความสำคัญกับความคิดเชิงกลยุทธ์ ซึ่งเป็นการประยุกต์ ใช้ในทางปฏิบัติได้จริง ซึ่ง Alcacer and Chung (2010) กล่าวว่า กลยุทธ์การลงทุนทางธุรกิจที่สำคัญ คือ กลยุทธ์การเลือกทำเลของกิจกรรมทางเศรษฐกิจ หรือเรียกอีกอย่างว่า กลยุทธ์ทางภูมิศาสตร์ โดยให้ความสำคัญของการใช้ประโยชน์ที่ดินในระยะยาว ด้วยมุมมองเชิงกลยุทธ์ หลักการที่สำคัญคือการรอบการพัฒนา 3 ชั้น ได้แก่ (1) การประเมินความสำคัญในการดำเนินธุรกิจและการสร้างวัฒนธรรมของการทำงานร่วมกัน ระหว่างแรงงาน ชุมชน และเจ้าของกิจการ ซึ่งดำเนินการโดยการวิจัยและพัฒนา (2) พิจารณาว่าจะได้ประโยชน์อะไรบ้างจากกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่มีอยู่ในพื้นที่ใกล้เคียง โดยไม่จำเป็นต้อง ลงทุนเพิ่ม แต่ดำเนินการในลักษณะพันธมิตรทางธุรกิจ และ (3) ตรวจสอบว่าทำไมบริษัทต่างๆ จึงมีแนวโน้มเป็นพันธมิตรทางธุรกิจมากกว่าลงทุนเพิ่มในบางกิจกรรม การดำเนินการในลักษณะนี้เรียกว่า

“จำเป็นที่จะต้องรู้” เพื่อสร้างนวัตกรรมที่ดีกว่าและเหนือกว่าคู่แข่ง

การดำเนินธุรกิจอสังหาริมทรัพย์จะประสบความสำเร็จหรือล้มเหลว นอกจากพิจารณากลยุทธ์การเลือกทำเลของกิจกรรมทางเศรษฐกิจแล้ว ต้องพิจารณากลยุทธ์อื่นๆ ด้วย ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ผู้ประกอบการต้องพิจารณา คือ กลยุทธ์การตลาดธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ (real estate marketing strategies) และส่วนประสมทางการตลาดอสังหาริมทรัพย์ (วิทวัส รุ่งเรืองผล, 2557) โครงการอสังหาริมทรัพย์จะประสบความสำเร็จหรือไม่ต้องพิจารณาจากที่ดินและทำเล (land & location) ผลิตภัณฑ์หรือโครงการ (product or project) ลูกค้าเป้าหมาย (target market)

ดังนั้น การดำเนินธุรกิจอสังหาริมทรัพย์มีความจำเป็นต้องพิจารณากลยุทธ์การเลือกทำเลของกิจกรรมทางเศรษฐกิจ โดยเฉพาะธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ให้เข้า กลยุทธ์การตลาดธุรกิจอสังหาริมทรัพย์มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อความอยู่รอดของกิจการ เนื่องจากกลยุทธ์การเลือกทำเลของกลยุทธ์ทางภูมิศาสตร์เป็นการตรวจสอบในระยะสั้นว่าจะตัดสินใจลงทุนหรือไม่ แต่กลยุทธ์การตลาดธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ช่วยเสริมให้การดำเนินงานมีความแข็งแกร่งมากขึ้น เพื่อบริหารจัดการทรัพยากรที่อยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุดมีผลประกอบการได้รับการยอมรับ และเพื่อตัดสินใจวางแผนในอนาคต ทั้งในส่วนของการรักษาส่วนแบ่งทางการตลาดหรือการขยายกิจการ

ระเบียบวิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีวิธีแบบประสม (mixed methods) ซึ่งใช้การวิจัยเชิงปริมาณเป็นหลักและเสริมด้วยการวิจัยเชิงคุณภาพ

การวิจัยเชิงปริมาณ

ใช้เครื่องมือแบบสอบถาม (questionnaire)

โดยมีประเด็นคำถามเกี่ยวข้องกับการบริหารการพัฒนาอาคารชุด และข้อเสนอแนะเพิ่มเติมอื่นๆ โดยมีประชากรดังนี้ (1) ผู้เช่าอาคารชุดของบริษัท คอสโม พร็อพเพอร์ตี้ แมเนจเม้นท์ จำกัด (2) ผู้บริหารและพนักงานของบริษัท คอสโม พร็อพเพอร์ตี้ แมเนจเม้นท์ จำกัด มีจำนวน 570 คน เนื่องจากผู้วิจัยทำการสุ่มตัวอย่างโดยใช้เทคนิคแบบจำลองสมการโครงสร้าง ซึ่งขนาดของกลุ่มตัวอย่าง (sample size) ในการใช้แบบจำลองสมการโครงสร้างต้องมีกลุ่มตัวอย่างขนาดใหญ่ เพราะหากใช้กลุ่มตัวอย่างขนาดเล็กจะมีโอกาสที่ตัวแปรจะมีการแจกแจงเป็นปกติมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่เล็กกว่า โดยปกติในการวิเคราะห์สถิติประเภทพหุตัวแปรมีข้อเสนอว่า ควรกำหนดกลุ่มตัวอย่างประมาณ 20 เท่าของตัวแปรในแต่ละโมเดล (สุภมาส อังสุโชติ และคนอื่นๆ, 2544) และเนื่องจากในการศึกษาครั้งนี้มีตัวแปรทั้งสิ้น 180 ตัวแปร ใช้กลุ่มตัวอย่าง 20 เท่าของตัวแปร รวมจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 360 คน ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างที่ใช้จำนวน 360 คน คำนวณมาจากกลุ่มประชากร โดยใช้การคำนวณที่เรียกว่า การสุ่มตัวอย่างแบบสัดส่วน (proportion sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการสร้างแบบสอบถาม โดยมีรายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ศาสนา อาชีพ รายได้ต่อเดือน จำนวนปีที่เข้าทำงาน/พักอาศัย

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารพัฒนาองค์กรสมัยใหม่ ที่พักอาศัยแบบอาคารชุด เพื่อก้าวเข้าสู่ประชาคมอาเซียน ประกอบด้วยสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการพักอาศัย ศักยภาพของ

ผู้บริหารและพนักงาน การบริหารและการจัดการองค์กร
พฤติกรรมผู้พักอาศัย การวิจัยและพัฒนา และกลยุทธ์
การบริหารการพัฒนาองค์กรสมัยใหม่ที่พักอาศัย
แบบอาคารชุด เพื่อก้าวเข้าสู่ประชาคมอาเซียน

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิดให้
ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นและ
ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริหารการพัฒนาองค์กร
สมัยใหม่

การตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา
(content validity) ด้วยการนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้
ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่านพิจารณาว่าเครื่องมือสามารถวัด
ตัวแปร ที่ผู้วิจัยจะศึกษาได้จริงหรือไม่ โดยพิจารณานิยาม
ของ ตัวแปร ขอบเขต และองค์ประกอบของเนื้อหาที่จะวัด
ด้วยการหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาโดยคัดเลือกข้อคำถาม
ที่มีค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามกับจุดประสงค์
(index of item-objective congruence: IOC)
ซึ่งอาจทำเป็นแบบประเมินข้อคำถามให้ผู้เชี่ยวชาญ
พิจารณาข้อคำถามแต่ละข้อในเครื่องมือวัด กำหนด
คะแนนสำหรับการพิจารณาข้อคำถามแต่ละข้อ
(ณรงค์ กุลนิต และสุดาวรรณ สมใจ, 2558)

เกณฑ์การคัดลอกข้อคำถามคือ
(1) ข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.5-1.00 แสดงว่าข้อ
คำถามนั้นวัดได้ตรงตามจุดประสงค์เป็นข้อคำถามที่
นำไปใช้ได้ และ (2) ข้อคำถามที่มีค่า IOC ต่ำกว่า 0.5
แสดงว่าข้อคำถามนั้นไม่ได้วัดตรงตามจุดประสงค์ควร
พิจารณาปรับปรุงหรือตัดทิ้ง

นำแบบสอบถามที่ผ่านการพิจารณา IOC
แล้วไปทดลองใช้ (try out) กับพนักงานและผู้เช่าอาคารชุด
ที่ไม่ได้อยู่ในกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน แล้วนำไป
ทดสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือ ซึ่งเป็นการวัดความ
สอดคล้องภายใน โดยใช้วิธีการคำนวณด้วยค่าสัมประสิทธิ์
แอลฟา (Cronbach's alpha) วิธีนี้เรียกว่า การหาค่า

สัมประสิทธิ์แอลฟา (ณรงค์ กุลนิต และสุดาวรรณ
สมใจ, 2558)

เกณฑ์การพิจารณา คือ ค่าสัมประสิทธิ์ความ
เชื่อมั่นของเครื่องมือวัดตั้งแต่ 0.7 ขึ้นไป ถือว่าเครื่องมือ
วัดมีความเชื่อมั่นค่อนข้างสูง

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล
จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 360 คน ระหว่างวันที่
2 กรกฎาคม – 3 กันยายน พ.ศ. 2559

ผู้วิจัยขอความร่วมมือจากพนักงานในการ
ขอความอนุเคราะห์จากผู้เช่าให้ตอบแบบสอบถามแบบ
online ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามลงในโปรแกรม
คอมพิวเตอร์ ระบบ online จำนวน 3 เครื่อง
เป็นคอมพิวเตอร์ 3 เครื่อง Ipad 1 เครื่อง ซึ่งถูกติดตั้ง
บนโต๊ะเฉพาะเพื่อให้ผู้พักอาศัยสามารถตอบ
แบบสอบถามได้อย่างอิสระ

การวิเคราะห์ข้อมูล (1) สถิติเชิงพรรณนา
(descriptive statistics) วิเคราะห์หาค่าความถี่ ค่าร้อยละ
ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (2) สถิติเชิงอนุมาน
(inferential statistics) เป็นการวิเคราะห์แบบจำลอง
สมการโครงสร้าง (structural equation modeling:
SEM) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝงกับตัว
แปรประจักษ์ และความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับ
ตัวแปรตาม โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปแบบจำลองสมการ
โครงสร้างเพื่อหาอิทธิพลของสภาพแวดล้อมที่เอื้อ
ต่อการพักอาศัย (REVC) ศักยภาพของผู้บริหาร
และพนักงาน (EEPO) การบริหารและการจัดการองค์กร
(REAM) พฤติกรรมผู้พักอาศัย (REBE) และการวิจัยและ
พัฒนา (RERD) ที่ส่งผลต่อกลยุทธ์การบริหารการพัฒนา
องค์กรสมัยใหม่ (ADME) และเพื่อทดสอบความสอดคล้อง
ของแบบจำลองตามสมมติฐาน ตามกรอบแนวคิดการวิจัย
ค่าสถิติสำคัญในการทดสอบความสอดคล้องของ
แบบจำลอง (สุภมาส อังคุโชติ และคนอื่นๆ, 2554) ได้แก่

(1) ค่าสถิติไคสแควร์ (chi-square statistics) (2) ค่าดัชนีวัดความสอดคล้องกลมกลืนเชิงสัมพัทธ์ (relative fit index) (3) ค่าดัชนีวัดความสอดคล้องกลมกลืนเชิงสัมบูรณ์ (absolute fit index) (4) ค่าดัชนีวัดความสอดคล้องกลมกลืนในรูปความคลาดเคลื่อน

การวิจัยเชิงคุณภาพ

แบ่งการศึกษาวิจัยออกเป็น 2 ส่วน นำข้อมูลมาผสมผสานกันอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกัน โดยมุ่งเน้นการบริหารการพัฒนาองค์กรสมัยใหม่ที่พักอาศัยแบบอาคารชุด เพื่อก้าวเข้าสู่ประชาคมอาเซียน (1) การวิจัยเอกสาร (documentary research) เชิงวิเคราะห์นโยบาย (policy analysis) กฎระเบียบต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วมของผู้เช่า เจ้าของกิจการ และพนักงาน โดยการติดตามตรวจสอบข้อเท็จจริงต่างๆ จากกิจกรรมที่เคยปฏิบัติหรือเกิดขึ้นมาแล้วจากอดีตจนถึงปัจจุบันและที่คาดว่าจะเกิดขึ้นในอนาคต (2) การสัมภาษณ์เชิงลึก (in-depth interview) ความคิดเห็นเกี่ยวกับกลยุทธ์การบริหารการพัฒนาองค์กรสมัยใหม่ ที่พักอาศัยแบบอาคารชุด เพื่อก้าวเข้าสู่ประชาคมอาเซียน โดยมุ่งเน้นและให้ความสำคัญกับการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารการพัฒนาองค์กร เพื่อให้มีชีวิตรความเป็นอยู่ที่ดี มีความมั่นคง ยั่งยืน และปลอดภัย กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เจ้าหน้าที่รัฐ ผู้เชี่ยวชาญทางด้านอาคารชุด ผู้บริหารระดับสูงเพื่อการวิจัยและพัฒนามนุษย์ ผู้เชี่ยวชาญด้านการเงิน และนักธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ร่วมลงทุนกับชาวต่างชาติ ใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (purposive sampling) และการแนะนำต่อกัน (snowball) โดยระบุคุณสมบัติหรือเกณฑ์ในการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างคือ เป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ในด้านความมั่นคง ด้านความปลอดภัย ด้านนโยบายอาคารชุด ด้านความเป็นอยู่ในอาคารชุด ด้านเศรษฐกิจศาสตร์

ด้านการบริหารการพัฒนา ด้านการลงทุนในอาคารชุด และด้านการออกแบบอาคารชุด กลุ่มตัวอย่าง มีดังนี้ (1) องคมนตรี และนายกสมาคมมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ (2) ที่ปรึกษานายกรัฐมนตรี และอดีตเลขาธิการสภาความมั่นคงแห่งชาติ (3) ที่ปรึกษานายกรัฐมนตรี (4) อดีตเอกอัครราชทูตไทยประจำประเทศแคนาดา และประเทศเปรู (5) ประธานสถาบันอนาคตศึกษาเพื่อการพัฒนา (6) อดีตคณบดีคณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ (7) กรรมการบริษัท P&D Development จำกัด และ (8) สถาปนิก บริษัท เอ ลายน์ อาร์คเทคส์ จำกัด

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (in-depth interview) ผู้วิจัยดำเนินการสัมภาษณ์เชิงลึกกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้คำถามสัมภาษณ์เชิงลึก เกี่ยวกับการบริหารการพัฒนาองค์กรสมัยใหม่ ที่พักอาศัยแบบอาคารชุด เพื่อก้าวเข้าสู่ประชาคมอาเซียน ประกอบด้วย สภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการพักอาศัยศักยภาพของผู้บริหารและพนักงาน การบริหารและการจัดการองค์กร พฤติกรรมผู้พักอาศัย การวิจัยและพัฒนา และกลยุทธ์การบริหารการพัฒนาองค์กรสมัยใหม่

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอนต่างๆ ดังนี้ (1) ส่งจดหมายขอความอนุเคราะห์ ขออนุญาตสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อบันทึกหมายวัน เวลา สถานที่ ที่สะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูลในส่วนของการวิจัยเชิงคุณภาพ (2) การสัมภาษณ์เชิงลึก (in-depth interview) ตามวัน และเวลานัดหมาย ตั้งแต่วันที่ 17 กันยายน พ.ศ. 2558 ถึง วันที่ 9 กรกฎาคม พ.ศ. 2559 ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างในตำแหน่งที่ปรึกษานายกรัฐมนตรี จำนวน 2 ท่าน เนื่องจากต้องการข้อมูลเชิงลึกครอบคลุมเนื้อหามากขึ้น

วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการจำแนกข้อมูลแล้วทำการเปรียบเทียบข้อมูล และสร้างข้อสรุปแบบอุปนัย (inductive conclusion) จากนั้นนำเสนอเชิงบูรณาการเพื่อสนับสนุนผลการวิเคราะห์ที่ได้จากการวิจัยเชิงปริมาณ ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้ (1) การรวบรวมข้อมูลและจัดหมวดหมู่ข้อมูล (2) ลดทอนข้อมูลที่คลุมเครือและซ้ำซ้อนกัน (3) พิจารณาความสอดคล้องความเชื่อมโยงระหว่างข้อมูลที่ได้ โดยการสรุปและตีความในรูปแบบการพรรณนาตามกรอบแนวความคิดของการวิจัยที่กำหนดไว้ (4) สรุปผลการวิจัยเชิงคุณภาพโดยนำเสนอข้อมูลทั้งที่มีความเหมือนและความแตกต่าง ที่ผ่านการวิเคราะห์ข้อมูลจนกระทั่งได้แก่นแท้ของแนวคิดในประเด็นที่ศึกษา เพื่อช่วยในการอภิปรายผลของการวิจัยเชิงปริมาณ

ผลการวิจัย

วัตถุประสงค์ของการวิจัย ข้อที่ 1

ผลการวิเคราะห์ระดับขององค์ประกอบที่ส่งผลต่อกลยุทธ์การบริหารการพัฒนาองค์กรสมัยใหม่พบว่า

สภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการพักอาศัย พบว่า อยู่ในระดับมาก โดยที่ความรับผิดชอบต่อสังคม ความปลอดภัย และความสะดวกสบายที่เอื้อต่อการพักอาศัยในภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก ซึ่งกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมที่มีความสะดวกสบายต่อการพักอาศัยมากที่สุด รองลงมาคือความปลอดภัย และความรับผิดชอบต่อสังคม ตามลำดับ

ศักยภาพของผู้บริหารและพนักงาน พบว่า อยู่ในระดับมาก โดยที่ความเป็นเจ้าของวิสัยทัศน์ร่วม และความร่วมมือเป็นทีมในภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก โดยที่ความร่วมมือเป็นทีมมีระดับ

ความเห็นสูงสุด รองลงมาคือ ความเป็นเจ้าของ และวิสัยทัศน์ร่วม ตามลำดับ

การบริหารและการจัดการองค์กร

พบว่า อยู่ในระดับมาก โดยที่โครงสร้างการบริหาร ผลประกอบการ และนวัตกรรม ในภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก โดยที่นวัตกรรมมีระดับความเห็นสูงสุด รองลงมาคือ ผลประกอบการ และโครงสร้างการบริหาร

พฤติกรรมของผู้พักอาศัย

พบว่ามีระดับมาก โดยที่คุณลักษณะส่วนบุคคล การรับรู้สถานการณ์ และการควบคุม ในภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก ซึ่งกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับคุณลักษณะส่วนบุคคลมากที่สุด รองลงมาคือ การควบคุม และการรับรู้สถานการณ์ ตามลำดับ

การวิจัยและพัฒนา

พบว่ามีระดับมาก โดยที่ทัศนคติของผู้บริหารและพนักงาน ความรู้ความสามารถของนักวิจัย และข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศในภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก ซึ่งความรู้ความสามารถของนักวิจัยมีระดับความคิดเห็นสูงสุด รองลงมาคือ ทัศนคติของผู้บริหารและพนักงาน และข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศ

กลยุทธ์การบริหารการพัฒนาองค์กรสมัยใหม่

พบว่ามีระดับมาก โดยที่การสร้างจิตสำนึกเพื่อสิ่งแวดล้อม การพัฒนาองค์กรตามแนวทางการจัดการสมัยใหม่ และการเติบโตโดยการเป็นพันธมิตรทางธุรกิจ ในภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก ซึ่งกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญ การสร้างจิตสำนึกเพื่อสิ่งแวดล้อมมากที่สุด รองลงมาคือ การพัฒนาองค์กรตามแนวทางการจัดการสมัยใหม่ และการเติบโตโดยการเป็นพันธมิตรทางธุรกิจ ตามลำดับ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย ข้อที่ 2

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบที่ส่งผลต่อกลยุทธ์การบริหารการพัฒนา

องค์กรสมัยใหม่ที่พักอาศัยแบบอาคารชุด เพื่อก้าวเข้าสู่ประชาคมอาเซียน ปรากฏผลดังนี้

1. กลยุทธ์การบริหารการพัฒนาองค์กรสมัยใหม่ ได้รับอิทธิพลจากศักยภาพของผู้บริหารและพนักงานการบริหารและการจัดการองค์กร พฤติกรรมผู้พักอาศัย และการวิจัยและพัฒนา แต่ไม่ได้รับอิทธิพลจากสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการพักอาศัย โดยสามารถอธิบายการผันแปรของกลยุทธ์การบริหารพัฒนาองค์กรสมัยใหม่ ได้ร้อยละ 61

2. ศักยภาพของผู้บริหารและพนักงานได้รับอิทธิพลจากสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการพักอาศัย โดยสามารถอธิบายการผันแปรของศักยภาพของผู้บริหารและพนักงาน ได้ร้อยละ 47

3. การบริหารและการจัดการองค์กรได้รับอิทธิพลจากศักยภาพของผู้บริหารและพนักงาน และสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการพักอาศัย โดยสามารถอธิบายการผันแปรของการบริหารและการจัดการองค์กร ได้ร้อยละ 46

4. พฤติกรรมผู้พักอาศัยได้รับอิทธิพลจากศักยภาพของผู้บริหารและพนักงานการบริหารและการจัดการองค์กร และสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการพักอาศัย โดยสามารถอธิบายการผันแปรของพฤติกรรมผู้พักอาศัย ได้ร้อยละ 54

5. การวิจัยและพัฒนาได้รับอิทธิพลจาก ศักยภาพของผู้บริหารและพนักงานการบริหารและการจัดการองค์กร พฤติกรรมผู้พักอาศัย และสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการพักอาศัย โดยสามารถอธิบายการผันแปรของการวิจัยและพัฒนา ได้ร้อยละ 61

อภิปรายผล

ผลการวิเคราะห์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นนักเรียน นิสิต นักศึกษาที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า

10,000 บาท ซึ่งจากทฤษฎีพฤติกรรมผู้บริโภค Kotler (1997) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมผู้บริโภค โดยในตอนหนึ่งได้กล่าวถึง ปัจจัยส่วนบุคคล (personal factor) อันประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน สถานภาพ และรูปแบบการดำรงชีวิต ที่ทำให้บุคคลมีพฤติกรรมที่แตกต่างกัน สอดคล้องกับบทสัมภาษณ์ของ กรรมการบริษัท P&D Development จำกัด และผู้ประกอบการร่วมลงทุนกับต่างชาติในธุรกิจอาคารชุด ซึ่งกล่าวว่า “เราสามารถจำแนกความต้องการที่แตกต่างของกลุ่มลูกค้าได้ โดยเรียงลำดับความต้องการที่แปรผันไปตามราคา จะแบ่งลูกค้าออกเป็น 5 กลุ่ม ในแต่ละกลุ่มจะมีความต้องการจากอพาร์ทเมนต์ที่แตกต่างกัน” โดยผู้ประกอบการรายดังกล่าวได้อธิบายไว้ว่า

“key success คือ คือ ต้องเข้าใจว่าความต้องการแท้จริงของลูกค้าคืออะไร ผ่านทั้งการสังเกตสัมภาษณ์ศึกษาจากคู่แข่งที่มีอยู่ ตลอดจนทำ survey เมื่อเข้าใจข้อมูลตรงนี้แล้วเพียงแค่งำหนดเป้าหมายกลุ่มลูกค้าว่าอยู่ในกลุ่มไหน แล้วก็ทำการออกแบบอพาร์ทเมนต์ที่สอดคล้องตอบสนองความต้องการให้กับลูกค้าให้ตรงกับความต้องการนั้น ข้อเสนอแนะที่จะมีการออกแบบ สร้างอพาร์ทเมนต์เพื่อให้ได้รูปแบบที่สวยงามดึงดูดใจผู้คนเข้ามาพักในอพาร์ทเมนต์จนเต็มการออกแบบที่ดี ต้องสร้างความแตกต่างและมีเอกลักษณ์ โดยคำนึงถึงคุณค่าและราคา”

แนวคิดดังกล่าวนี้สอดคล้องกับกลยุทธ์การตลาดธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ (real estate marketing strategies) และส่วนประสมทางการตลาดอสังหาริมทรัพย์ (วิทวัส รุ่งเรืองผล, 2557) ที่กล่าวถึงปัจจัยที่ทำให้โครงการอสังหาริมทรัพย์ประสบความสำเร็จว่า ต้องทำความเข้าใจคู่แข่งขั้น เข้าใจความต้องการของลูกค้า และเข้าใจศักยภาพของทำเล จึงจะทำให้การดำเนิน

กิจการพัฒนาโครงการมีความแตกต่างจากคู่แข่งชั้นในตลาด ทำให้โครงการมีความโดดเด่น จำหน่ายหรือให้บริการได้หมดในเวลาอันรวดเร็ว ซึ่งนอกจากปัจจัยดังกล่าวข้างต้นแล้วยังต้องอาศัยการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพเพื่อควบคุมดูแลบุคลากรให้สามารถดำเนินงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบ รวมถึงกำกับดูแลผู้พักอาศัยให้ปฏิบัติตามระเบียบของอพาร์ทเมนท์อย่างเคร่งครัด

องค์ประกอบที่ส่งผลต่อกลยุทธ์การบริหารการพัฒนาองค์กรสมัยใหม่ ที่พักอาศัยแบบอาคารชุด เพื่อก้าวเข้าสู่ประชาคมอาเซียน ประกอบด้วย

สภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการพักอาศัย ที่ต้องพิจารณา 3 มิติ คือความรับผิดชอบต่อสังคม ความปลอดภัย และความสะอาดสบาย กล่าวคือในด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจอาคารชุดด้วยการดำเนินธุรกิจอย่างมีส่วนร่วมต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม สอดคล้องกันกับหลักการของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ในปี พ.ศ. 2555 ที่กำหนดให้บริษัทที่จดทะเบียนดำเนินธุรกิจต้องยึดหลักความรับผิดชอบต่อสังคมและโปร่งใสในการดำเนินงาน ซึ่งจากผลการศึกษาของ ภัฏญรัตน์ หงส์วรรณ (2555) ที่วิจัยเรื่องการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม: กลยุทธ์และโอกาสขององค์กรธุรกิจประเทศกำลังพัฒนาในสังคมพลวัต ซึ่งผลการวิจัยพบว่า กลุ่มเอสเอ็มอีให้ประเทศอินเดียและกลุ่มธุรกิจในประเทศไทยที่นำแนวคิดความรับผิดชอบต่อสังคมมาใช้ในกระบวนการบริหารจัดการสามารถสร้างชื่อเสียงสร้างพันธมิตรทางธุรกิจเพิ่มแรงจูงใจให้พนักงาน และสร้างความภักดีให้กับผู้บริโภค ซึ่งถือเป็นประเด็นสำคัญสำหรับการประกอบธุรกิจ อีกทั้งยังสอดคล้องกับบทสัมภาษณ์ของที่ปรึกษานายกรัฐมนตรี ที่กล่าวว่า “การมีนโยบายกำกับดูแลองค์กรที่ดีทำให้บริษัทตั้งต้นในการจะ

ให้บริการที่ดีกับลูกค้า ดังนั้นความต้องการของลูกค้าคือเรียกร้องจากชุมชนจึงต้องเป็นเป้าหมายขององค์กรด้วย เมื่อบริษัทมีเป้าหมายที่สอดคล้องกับชุมชน ชุมชนย่อมให้การสนับสนุนและต้องการเข้ามามีส่วนร่วม”

ซึ่งนอกจากความรับผิดชอบต่อสังคมแล้ว การศึกษาค้นคว้ายังพบว่า ความปลอดภัยและความสะอาดสบายก็เป็นประเด็นสำคัญที่มองข้ามไม่ได้ ดังหลักการของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ในปี พ.ศ. 2555 ในด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของผู้พักอาศัยอาคารชุด เป็นเรื่องสำคัญที่ผู้ประกอบการธุรกิจอาคารชุดจะต้องให้ความสำคัญอย่างยิ่ง รวมถึงแนวคิดของ Chareonwongsak (2007) ในด้านความสะอาดสบายของผู้พักอาศัยอาคารชุดทั้งในด้านที่พักอาศัย ทำเลที่ตั้งอาคารชุด การคมนาคมที่สะดวก สภาพแวดล้อมที่ดี รวมทั้งสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เป็นเรื่องที่จำเป็นซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ อนุชา กุลวิสุทธิ (2556) ที่กล่าวถึง กลยุทธ์การเลือกทำเลที่ตั้งที่ต้องสะดวกต่อการเดินทาง และปราศจากอาชญากรรม หรือไม่มีประวัติอาชญากรรม ซึ่งในส่วนนี้เอง

ทั้งนี้ อดีตเอกอัครราชทูตไทยประจำประเทศแคนาดา และประเทศเปรู ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับทำเลที่ตั้งของอาคารชุดในอีกมุมหนึ่งว่า “การพัฒนาและการเปลี่ยนแปลงที่กำลังจะเกิดขึ้นในอนาคต เป็นแม่เหล็กดึงดูดความเจริญและการพัฒนาต่างๆ ที่จะเปลี่ยนแปลงลักษณะอาชีพ ความหนาแน่นของผู้คนในพื้นที่ ไม่ว่าจะเป็นห้างสรรพสินค้า สถานศึกษา ออฟฟิศ สำนักงาน ศูนย์ราชการ หรือสถานีรถไฟฟ้า ทางด่วน สนามบิน รวมไปถึงตลาด ชุมชน 7-11 ที่กำลังจะเกิดขึ้น ก็จะมีการพัฒนาต่อเนื่องไปอีกมาก” สะท้อนให้เห็นว่า ชุมชนเองหากมีขนาดใหญ่เพียงพอก็มีอำนาจในการดึงดูดสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ให้เข้าหาชุมชนได้เช่นกัน ขณะเดียวกัน ท่านยังให้สัมภาษณ์เพิ่มเติมอีกว่า

“การมองภาพให้แคบลงมาถึงสิ่งแวดล้อมและบริเวณโดยรอบพาร์ทเมนต์ว่าอยู่ใกล้แหล่งน้ำท่วมอุตสาหกรรมที่เป็นมลพิษ ที่ทิ้งขยะ หรืออยู่ใกล้ชิดที่ดินเปล่าที่มีโอกาสพัฒนาหรือเป็นชุมชนเก่าที่ยากแก่การพัฒนา ขอยเปลี่ยวหรือไม่ อยู่ลึกเกินไปจนการคมนาคมไม่สะดวกหรือลำบาก ทำให้เกิดอัตราการเกิดอาชญากรรมสูง ถ้าอยู่ใกล้แหล่งเหล่านั้นก็ควรหลีกเลี่ยงจะดีกว่า หรือตรงกันข้ามในขอยมีคนเดินทางสัญจรพลุกพล่าน หากพาร์ทเมนต์ของเราอยู่ในระยะที่เดินได้ไม่ไกลมาก หรืออยู่ห่างจากปากซอยไม่เกิน 200 เมตร ทำให้รู้สึกว่าเป็นระยะเดิน และปลอดภัยนับว่าดีมาก ๆ สามารถทำพาร์ทเมนต์ได้ มีผู้คนสนใจจะเข้ามาพักที่พาร์ทเมนต์ของเราจนเต็มอย่างแน่นอน”

คำกล่าวของท่านเอกอัครราชทูตข้างต้นสอดคล้องกับที่ปรึกษานายกรัฐมนตรีและอดีตนายกรัฐมนตรีกล่าวถึงสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการพักอาศัยได้ว่า “ความปลอดภัย เรื่องความปลอดภัยคงจะหลีกเลี่ยงไม่ได้เลย และในอนาคตอันใกล้ประเทศไทยจะเข้าสู่ประชาคมอาเซียน เป็นจุดขายสำคัญของพาร์ทเมนต์ในทุกที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกเป็นปัจจัยแรกที่คนอยู่อาศัยจะนำมาพิจารณา จากนั้น จะตามด้วยเรื่องของความปลอดภัย แน่แน่นอนคงปฏิเสธไม่ได้เรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมที่คนเข้ามาอยู่พาร์ทเมนต์ก็ต้องมีบทบาทร่วมกันในการดูแล” ซึ่งจากบทสัมภาษณ์ดังกล่าวยิ่งเน้นย้ำให้เห็นถึงความสอดคล้องและบทบาทที่สำคัญของการเป็นพื้นฐานการดำเนินกลยุทธ์การบริหารการพัฒนาองค์กรสมัยใหม่ของสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการพักอาศัยได้เป็นอย่างดี

ศักยภาพของผู้บริหารและพนักงาน เป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่ส่งผลทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อกลยุทธ์การบริหารการพัฒนาองค์กรสมัยใหม่

โดยจำแนกได้ 3 องค์ประกอบ ได้แก่ ด้านความรู้สึกรู้เป็นเจ้าของ การมีส่วนร่วม และความรับผิดชอบเป็นทีม ซึ่งประยุกต์จากแนวคิดของ เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์ (2557) ที่เสนอแนวทางการพัฒนาท้องถิ่นให้เข้มแข็ง และมีความพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต 6 ประการ ได้แก่ ประการแรก การพัฒนาบุคลากรให้สอดคล้องกับความต้องการ ประการที่สอง การประยุกต์ความรู้ทางวิชาการสู่การพัฒนาอย่างเป็นระบบ ประการที่สาม คือ การพัฒนาฐานข้อมูล ประการที่สี่ คือ การพัฒนาและปลูกฝังแนวคิดประชาธิปไตย ประการที่ห้า คือ การปลูกฝังแนวคิดชุมชนนิยม และประการที่หก คือ การพัฒนาทุนทางวัฒนธรรม ซึ่งหากมองในภาพรวมจะพบว่า แนวทางดังกล่าว เป็นแนวทางในการเสริมศักยภาพของบุคลากรในองค์กรให้เข้มแข็งขึ้น โดย พลโท ภราดร พัฒนถาบุตร ได้กล่าวถึงประเด็นนี้ไว้ว่า “การมีส่วนร่วมกัน ชัดเจน เพื่อให้เห็นว่าจะไปทิศทางใด จะได้เข้าใจตรงกัน ความเป็นเจ้าของตัวเจ้าของกิจการเป็นเจ้าของอยู่แล้ว แต่ถ้าจะให้เกิดผลสัมฤทธิ์และการบริหารทุกอย่างดีขึ้นต้องสร้างความรู้สึกร่วมของพนักงานที่มาอยู่ร่วมกันเพราะไม่เช่นนั้นแล้ว ถ้าทุกคนมีความใส่ใจร่วมกัน ธุรกิจก็จะแข็งแรง”

เจ้าของกิจการจึงต้องสร้างความรู้สึกร่วมให้เกิดขึ้นกับผู้บริหารและพนักงานในการร่วมมือกันทำงานเพื่อให้องค์กรประสบผลสำเร็จ ผู้นำต้องมีความรู้ในการบริหารงานและบริหารทรัพยากรมนุษย์ทั้งกิจกรรม การมีส่วนร่วม การสื่อสาร และประสานงาน โดยต้องมีกิจกรรมให้ลูกค้าและพนักงานได้ทำงานร่วมกันอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งสอดคล้องกันกับแนวคิดของ Kotter and Hoen (2002) ที่ได้กล่าวไว้ว่า ผู้นำมีความสำคัญในการส่งเสริมให้พนักงานสร้างภาวะผู้นำให้กับพนักงาน

เพื่อให้สามารถทำงานร่วมกันและบรรลุเป้าหมายขององค์กรได้

การบริหารและการจัดการองค์กร

คือ การบริหารคน ซึ่งถือเป็นหัวใจสำคัญของธุรกิจ การบริหารองค์กรให้อยู่รอดได้อย่างยั่งยืน ทุกคนในองค์กรต้องยอมรับโครงสร้างการบริหาร เข้าใจ และปฏิบัติตามได้ ซึ่งจากผลการศึกษาพบว่า การที่องค์กรมีโครงสร้างการบริหารงานที่เข้มแข็งจะได้เปรียบในการแข่งขัน ผู้วิจัยจึงเกิดความสนใจว่า โครงสร้างการบริหารองค์กรที่มีประสิทธิภาพควรมีขนาดหรือลักษณะเป็นเช่นไร ทั้งนี้ Gifford (2011) ได้กล่าวไว้ว่า โครงสร้างองค์กรที่มีขนาดใหญ่จะยากต่อการเปลี่ยนแปลง เนื่องจากมีลักษณะล้าหลัง และบริหารแบบบนลงล่าง สอดคล้องกับแนวคิดของ เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์ (2557ก) ที่กล่าวว่า องค์กรในลักษณะดังกล่าวนี้มักจะมีความมั่นใจในความสำเร็จของตนเองมากเกินไป จนไม่สนใจคู่แข่ง และทำให้ไม่พัฒนาสร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ๆ ท้ายที่สุดก็ต้องสูญเสียลูกค้าไป ซึ่งนั่นสะท้อนให้เห็นว่า ขนาดของโครงสร้างองค์กรไม่ใช่ปัจจัยหลัก หากแต่อยู่ที่แนวทางการบริหารที่ต้องยืดหยุ่นต่อการเปลี่ยนแปลง และต้องไม่เพิกเฉยกับการพัฒนานวัตกรรมใหม่ๆ อย่างต่อเนื่อง

ผลการวิจัยครั้งนี้พบว่า ผลประกอบการที่ดีเกิดจากการเลือกทำเลที่ตั้งที่เหมาะสม ความสามารถในการบริหารทรัพยากร และการมองโอกาสทางธุรกิจในอนาคต สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Clark, Friedman and Stone (2012) ที่ศึกษาโครงสร้างอัตราค่าเช่าอพาร์ทเมนต์สำหรับนักศึกษา เพื่อพัฒนาอพาร์ทเมนต์เกลดนูดรีเวอร์พรอนท์ พื้นที่ศึกษาเป็นกลุ่มตัวอย่างที่พักอาศัยอยู่โดยรอบมหาวิทยาลัยออริกอน สหรัฐอเมริกา ที่พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในการเดินทาง เช่น อยู่ใกล้สถานที่สำคัญทางเศรษฐกิจ และอัตราค่าเช่าถูกกว่าอพาร์ทเมนต์ในพื้นที่อื่นๆ สะท้อนให้เห็นว่า

ทำเลที่เหมาะสมการเดินทางสะดวก และการบริหารทรัพยากร จนสามารถตั้งราคาเช่าได้ถูกนั้น เป็นปัจจัยสำคัญในการบริหารงานอพาร์ทเมนต์ให้เกิดผลกำไร

พฤติกรรมผู้พักอาศัย เป็นเครื่องมือชี้วัด

สำคัญถึงความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้พักอาศัยโดยการจัดหาและจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ซึ่งการดำเนินการลักษณะนี้เป็นปัจจัยด้านจิตวิทยา เพื่อสร้างความพึงพอใจและความประทับใจให้กับผู้พักอาศัย และแม้ว่าผู้บริโภคบางกลุ่มจะไม่ทราบว่าตนต้องการอะไร แต่ก็สามารถเรียนรู้และเลือกสรรผ่านกระบวนการตัดสินใจของตนเองได้ ดังที่ผู้พักอาศัยในอพาร์ทเมนต์ที่มีพฤติกรรมในลักษณะเดียวกัน คือ เลือกใช้บริการอพาร์ทเมนต์ที่ตอบสนองความต้องการของตนมากที่สุด และสร้างความพึงพอใจในระยะยาวได้ จึงอาจกล่าวได้ว่า พฤติกรรมการเลือกที่พักอาศัยนั้นขึ้นอยู่กับความพึงพอใจของผู้พักอาศัยเป็นสำคัญ

ทั้งนี้ Chen, Dwyer and Firth (2014) ที่ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้พักอาศัย เปรียบเทียบ 2 เมือง 2 ประเทศ คือ เมืองซินีอี ออสเตรเลีย และเมืองเซี่ยงไฮ้ สาธารณรัฐประชาชนจีน โดยสำรวจความคิดเห็นใน 2 มิติ คือ (1) มิติเกี่ยวกับทัศนคติของผู้พักอาศัย ประกอบด้วย มิติด้านอาคารสถานที่ มิติด้านการพึ่งพาอาศัยกัน มิติด้านความประทับใจ มิติด้านความผูกพัน และ (2) มิติเกี่ยวกับปฏิกิริยาตอบสนองของผู้พักอาศัยประกอบด้วย มิติด้านความทรงจำ และมิติด้านความคาดหวัง ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ผู้พักอาศัยในเมืองเซี่ยงไฮ้ สาธารณรัฐประชาชนจีนนั้นจะให้ความสำคัญกับความรู้สึกผูกพันในสถานที่พัก ขณะที่ผู้พักอาศัยในเมืองซินีอี ออสเตรเลียจะให้ความสำคัญกับความประทับใจในสถานที่พักอาศัย จนส่งผลต่อพฤติกรรมการพักอาศัยมากกว่าปัจจัยอื่นๆ

ซึ่งจากผลการศึกษารายงานข้างต้นชี้ไปในทิศทางเดียวกันกับแนวคิดของผู้วิจัยที่ว่า ความรู้สึกของผู้พักอาศัย ไม่ว่าจะเป็นความรู้สึกพึงพอใจ ความผูกพัน และความประทับใจ ล้วนส่งผลต่อพฤติกรรมการพักอาศัยของผู้บริโภคทั้งสิ้น

การวิจัยและพัฒนา เป็นอีกปัจจัยที่ทำให้องค์กรธุรกิจขับเคลื่อนไปได้อย่างราบรื่น การตัดสินใจทางกลยุทธ์การบริหารที่มีประสิทธิภาพนั้น ต้องอาศัยข้อมูลสารสนเทศที่ได้จากการวิเคราะห์ วิจัยและพัฒนาที่มีประสิทธิภาพเช่นเดียวกัน ซึ่งการศึกษาครั้งนี้ได้สกัดองค์ประกอบสำคัญ 3 ประการ คือ ทักษะของผู้บริหารและพนักงาน ความรู้ความสามารถของนักวิจัย และข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องชี้วัดประสิทธิภาพของการวิจัยและพัฒนา

ทัศนคติของผู้บริหารและพนักงานที่เกิดขึ้นจากการแลกเปลี่ยนแบ่งปันและจัดสรรความรู้ร่วมกันระหว่างผู้ประกอบการ พนักงาน และผู้พักอาศัย สอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 (พ.ศ. 2555-2559) ที่มุ่งเน้นการเปลี่ยนแปลงคนบนฐานความรู้ เทคโนโลยี นวัตกรรม และความคิดสร้างสรรค์บนพื้นฐานการผลิต เช่นเดียวกับ เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์ (2550) ที่กล่าวว่า อารยธรรมโลกกำลังก้าวเข้าสู่สังคมความรู้ที่ผู้ที่เกี่ยวข้องต้องสนับสนุนส่งเสริมการศึกษาให้เท่าทันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลก ทั้งนี้ ทัศนคติของสำนักงานบริหารกิจการหอพัก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (2554) เรื่อง แผนพัฒนาบุคลากร และการจัดการความรู้เพื่อพัฒนาบุคลากร สำนักงานบริหารกิจการหอพัก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 เป็นตัวอย่างที่ดีที่สะท้อนให้เห็นถึงความจำเป็นในการพัฒนาความรู้ของบุคลากรอย่างเป็นระบบที่จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการดำเนินงานมากขึ้น รวมถึงเป็นการเพิ่มขวัญและกำลังใจ

ในการปฏิบัติงาน ความรักความผูกพัน ตลอดจนความสามัคคีในองค์กรมากยิ่งขึ้น

กลยุทธ์การบริหารการพัฒนาองค์กรสมัยใหม่

การบริหารการพัฒนาองค์กรสมัยใหม่นั้น โดยทั่วไปมีวัตถุประสงค์สำคัญ 2 ประการ คือ (1) เพื่อหาสาเหตุของปัญหาและหาทางแก้ไขในด้านปฏิบัติการ และ (2) เพื่อวัดผลในเชิงกลยุทธ์มุ่งเน้นภาพกว้างและทิศทางที่องค์กรควรดำเนินการต่อไป (นภดล ร่มโพธิ์, 2557) โดยเฉพาะธุรกิจหอพักที่เน้นนำแนวทางบริหารพัฒนาองค์กรสมัยใหม่มาปฏิบัติในองค์กรนั้นก็เพื่อช่วยแก้ไขข้อบกพร่องและพัฒนาระบบงานให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้พักอาศัยหรือผู้เช่าอาคารได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ทั้งนี้การดำเนินการเพื่อเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันจำเป็นจะต้องมีกลยุทธ์หรือแนวทางในการแข่งขันที่สามารถปรับเปลี่ยนเพื่อให้ทันต่อยุคสมัยและความต้องการของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

กลุ่มธุรกิจอาจมีความจำเป็นต้องรวบรวมกิจการ ซ็อกกิจการหรือเป็นพันธมิตรทางยุทธศาสตร์เพื่อสร้างเครือข่ายหรือสัมพันธภาพระหว่างองค์กรให้ได้ผลประโยชน์ที่เป็นที่น่าพอใจ กระจายความเสี่ยงจากการดำเนินงาน และเป็นการช่วยเหลือเกื้อกูลกัน ดังบทสัมภาษณ์ของอดีตคณบดี คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ที่แสดงทัศนะต่อการสร้างพันธมิตรทางธุรกิจไว้ว่า “การเติบโตโดยการเป็นพันธมิตรทางธุรกิจเป็นเรื่องจำเป็นและมีความสำคัญต่อการบริหารการพัฒนาธุรกิจที่พักอาศัยแบบอาคารชุด เพราะทำให้ธุรกิจสามารถดำเนินการไปด้วยดีทำให้มีการลงทุนร่วมกัน มีการแบ่งปันผลประโยชน์กำไรด้วยการเป็นพันธมิตรทางธุรกิจร่วมกัน มีการแลกเปลี่ยน

ความรู้และเทคโนโลยีร่วมกันเพื่อใช้ในการบริหารจัดการธุรกิจที่พิกอาศัยแบบอาคารชุดให้มีความเจริญก้าวหน้าต่อไป”

ข้อเสนอแนะ

1. ผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญกับสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ให้กับผู้พักอาศัยอาคารชุดโดยการวางระบบอำนวยความสะดวกให้กับผู้พักอาศัยให้มีวิถีชีวิตที่สะดวกสบายในการใช้ชีวิต ความเป็นอยู่ และการเดินทาง เช่น มีรถรับส่งระหว่างอาคารชุดกับถนนใหญ่ สถานที่จอดรถในร่ม สถานที่ออกกำลังกาย ฟิตเนส สัญญาณอินเทอร์เน็ตไวไฟ (wi-fi) ถนนและเส้นทางเข้าออกที่สะดวกสบาย ความสะอาด โดยมีการจัดเก็บขยะทุกวัน ทั้งในอาคารชุดและบริเวณโดยรอบอาคารชุด มีประตูเข้าออกอาคารชุดมากกว่าหนึ่งทาง เพื่อเป็นทางเข้าออกสำรองสำหรับกรณีฉุกเฉิน เช่น น้ำท่วม และสถานที่ต้องมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย เป็นต้น

2. ผู้ประกอบการควรสร้างทัศนคติที่ดีกับสมาชิกในชุมชนให้ตระหนักถึงการเป็นเจ้าของร่วมกันระหว่างผู้พักอาศัย พนักงาน และผู้บริหาร โดยมุ่งเน้นการสร้างชุมชนคุณภาพ จากความร่วมมือของสมาชิกชุมชนในทุกภาคส่วน เช่น ผู้พักอาศัย มีหน้าที่ดูแล เป็นหูเป็นตา ไม่ให้ใครมาทำลายหรือสร้างความเสียหายแก่ที่พิกอาศัย อุปกรณ์หรือพื้นที่ส่วนกลางของชุมชน พนักงานมีหน้าที่รับฟังปัญหาและนำไปแก้ไขอย่างเร่งด่วนเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้พักอาศัย ขณะที่ผู้บริหารควรกำหนดนโยบายและแนวทางการบริหารที่ชัดเจน เป็นรูปธรรมเพื่อให้สมาชิกในชุมชนเกิดความเข้าใจที่ชัดเจน

3. สมาชิกในชุมชนควรมีการประชุมอย่างสม่ำเสมอเพื่อกำหนดวิสัยทัศน์ร่วมกัน โดยมีพื้นฐาน

จากปัญหาที่พบในชุมชน โดยกำหนดเป็นวาระที่ชัดเจน เช่น 3 เดือน 6 เดือน หรือปีละครั้ง และมีการเพิ่มเติมวาระพิเศษเพื่อแก้ไขปัญหาเร่งด่วน สิ่งสำคัญคือผู้ที่เป็นสมาชิกชุมชน หรือตัวแทน ควรมีการสื่อสารที่ชัดเจนระหว่างกัน ทั้งภายในองค์กรบริหาร (ระหว่างพนักงานและผู้บริหาร) และภายในชุมชน (ระหว่างผู้พักอาศัยด้วยกัน) ตลอดจนการสื่อสารระหว่างผู้พักอาศัย พนักงานและผู้บริหาร เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน และแก้ไขปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4. ผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญกับทำเลในการจัดตั้งอพาร์ทเมนต์หรือที่พิกอาศัยสำหรับชุมชน โดยเลือกทำเลที่มีโอกาสเติบโตในอนาคต เช่น ใกล้รถไฟฟ้า ห้างสรรพสินค้า สถานศึกษา สำนักงาน หรือศูนย์ราชการต่างๆ เนื่องจากเป็นพื้นที่ที่มีโอกาสพัฒนาอีกมาก อย่างไรก็ตามพื้นที่ดังกล่าวอาจส่งผลให้ต้นทุนในการก่อสร้างสูงขึ้น ผู้ประกอบการ จึงควรพิจารณากลุ่มลูกค้าศักยภาพ ซึ่งเป็นลูกค้ากลุ่มเป้าหมายว่า เหมาะสมกับพื้นที่ดังกล่าวหรือไม่

5. ผู้ประกอบการควรนำนวัตกรรมใหม่ๆ มาใช้ในการบริหารจัดการองค์กร ทั้งนี้ ส่วนหนึ่งเพื่อลดต้นทุนที่อาจเกิดขึ้นในการบริหารจัดการ และสร้างความได้เปรียบด้านต้นทุน อีกส่วนหนึ่งคือการนำนวัตกรรมมาใช้สร้างความแตกต่างให้กับโครงการ เช่น การใช้นวัตกรรมอาคารสีเขียว (green building) ซึ่งนอกจากจะเป็นการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมตามกระแสสังคมแล้วยังเป็นการลดต้นทุนการใช้พลังงานในอาคาร และช่วยพัฒนาให้ผู้อาศัยสบายขึ้น มีสุขภาพดีขึ้น ช่วยให้สบายตามากขึ้น อีกทั้งพัฒนาคุณภาพชีวิตโดยรวมในอีกทางหนึ่งด้วย

6. ผู้ประกอบการควรนำแนวคิดในด้านของการสร้างจิตสำนึกเพื่อสิ่งแวดล้อมมาใช้เป็นแนวทาง

ปฏิบัติขององค์กร ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความสมดุลทางเศรษฐกิจและสังคม และเป็นการแสดงความรับผิดชอบต่อทุกคนในสังคม

7. ผู้ประกอบการควรน้อมนำแนวคิดปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงมาใช้ในการดำเนินธุรกิจอาคารชุด ความต้องการอาคาร และจำนวนอาคารชุดที่มีอยู่ (demand & supply) ต้องการสร้างให้พอดีกับความ ต้องการของตลาด โดยดูความสามารถของผู้ซื้อ นโยบายของรัฐด้านภาษีอากร ผังเมือง รูปแบบ และ ภาระเบียดอาคารชุด

8. ผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญกับการสร้างพันธมิตรทางธุรกิจควบคู่ไปกับการดำเนินงานขององค์กร เนื่องจากพันธมิตรทางธุรกิจจะช่วยยกระดับการบริหารจัดการขององค์กร รวมถึงช่วยส่งเสริมศักยภาพการแข่งขันระหว่างกันภายในเครือข่ายพันธมิตรทางธุรกิจ นอกจากนี้แล้วการมีเครือข่ายทางธุรกิจยังช่วยสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันให้กับองค์กรในอีกทางหนึ่งด้วย

เอกสารอ้างอิง

- กัญญรัตน์ หงส์วรรณท์. (2555). การแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม: กลยุทธ์และโอกาสขององค์กรธุรกิจประเทศกำลังพัฒนาในสังคมพลวัต. *วารสารนิเทศศาสตร์ธุรกิจบัณฑิต*. 6(2), 83-110.
- เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์. (2550). *คลื่นลูกที่ 5 ประชาชนสังคม สังคมไทยที่พึงประสงค์ในศตวรรษที่ 21* (พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพมหานคร: ชัคเชส มีเดีย.
- เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์. (2553). *การคิดเชิงกลยุทธ์ STRATEGIC THINKING* (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพมหานคร: ชัคเชส มีเดีย.
- เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์. (2555ก). *เทียบชั้นฮาร์วาร์ด*. กรุงเทพมหานคร: ชัคเชส มีเดีย.
- เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์. (2555ข). *สยามอารยะ แมนนิเฟสโต: แฉลงการณ์สยามอารยะ*. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร: ชัคเชส มีเดีย.
- เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์. (2557ก). *เก่งงานพร้อมรับอาเซียน*. กรุงเทพมหานคร: ชัคเชส มีเดีย.
- ณรงค์ กุลนิตะ และสุดาวรรณ สมใจ. (2558). *ระเบียบวิจัยขั้นสูงและการออกแบบการวิจัย*. กรุงเทพมหานคร: มาสเตอร์พริ้นท์สามเสน.
- ดิน ปรัชญพฤทธิ. (2555). *การบริหารการพัฒนา ความหมาย เนื้อหา แนวทาง และปัญหา*. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นภดล ร่มโพธิ์. (2557). *การวัดผลการปฏิบัติงานองค์กร* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- พิภพ วงศ์เชิดขวัญ. (2554). *แนวทางในการบริหารจัดการอาคารสูงยุคใหม่, ธอส. สืบค้นเมื่อ พฤษภาคม 10, 2557, จาก http://www.ghbhomecenter.com/journal/journal-Detail.php?id_articleghs=2350*.

- วิทวัส รุ่งเรืองผล. (2557). *การบริหารการตลาดธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ (Real Estate Marketing Management)*. กรุงเทพมหานคร: เฟสท์ออฟเซท (1993).
- ศูนย์วิจัยกสิกรไทย. (2558). ตลาดที่อยู่อาศัยกรุงเทพมหานครและปริมณฑลปี 2558: ผู้ประกอบการพร้อมรับกลยุทธ์...รอจังหวะตลาดฟื้น. *กระแสดูแลธุรกิจ*, 21(2610), หน้า 1-6.
- สมชาย ภาณุสนธิ์วัฒน์. (2556). 5 รูปแบบการคิดเชิงกลยุทธ์, ศูนย์พัฒนากลยุทธ์ทางธุรกิจ. สืบค้นเมื่อ กรกฎาคม 26, 2557, จาก <http://www.sbdc.co.th>.
- สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย. (2553). *อยู่กับภัยใกล้ตัว*. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ.
- สุภมาส อังคุโชติ และคนอื่นๆ. (2544). *สถิติวิเคราะห์สำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์และพฤติกรรมศาสตร์ เทคนิคการใช้โปรแกรม LISREL (พิมพ์ครั้งที่ 3)*. กรุงเทพมหานคร: เจริญดีมั่นคงการพิมพ์.
- อนุชา กุลวิสุทธิ. (2556). *กลยุทธ์นอกตำราการลงทุนอสังหาริมทรัพย์แบบเซียน (พิมพ์ครั้งที่ 4)*. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์อักษรสัมพันธ์ (1987).
- Alcacer, J., & Chung, W. (2010). *Location strategies for agglomeration economies*. Roberts, H., Smith School of Business, University of Maryland.
- Barney, J. B., & Hesterly, W. S. (2010). *Strategic management and competitive advantage: Concepts and cases* (3rd ed.). New Jersey: Prentice Hall.
- Chareonwongsak, K. (2007). *Moving Thailand forward*. Bangkok: Success Media.
- Chen, N., Dwyer, L., & Firth, T. (2014). Effect of dimension of place attachment on residents' word-of-mouth behavior. *Taylor & Francis Group*, 5(16), pp. 826-843.
- Clark, J., Friedman, J., & Stone, J. (2012). *Student apartment price models for the Glenwood Riverfront Development*. Sustainable cities Initiative, University of Oregon.
- Gifford, J. (2011). *100 Great leadership ideas*. England: Marshall Cavendish.
- Kotler, P. (1997). *Marketing management: Analysis, planning, implementation, and control* (9th ed.). Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice Hall.
- Kotter, J. P., & Hoen, D. S. (2002). *The heart of change: Real-life stories of how people change their organization*. New York: MacMillan.
- Mahnken, T. G. (Ed.). (2012). *Competitive strategies for the 21st Century: Theory, history, and practice*. Palo Alto: Stanford University Press.
- Moczek, A. P. (2014). *Towards a theory of development through a theory of development evolution*. Oxford University Press.



ReVelle, C., & Marianov, V. (2013). Location analysis, *In Encyclopedia of operations research and management science*. Springer International, pp. 892-899.

Taylor, F. W. (1911). *Scientific management*. New York: Harper Brothers.

Wang, H. (2010). The theories for competitive advantage. In H. Hasan (Ed.), *Being practical with theory: A window into business research*. Australia: University of Wollongong.

ปัจจัยของนโยบายส่งเสริมจากภาครัฐบาลที่มีผลต่อการพัฒนาแผนยุทธศาสตร์ การค้าชายแดนไทย-สปป.ลาว

The Factors of Government Promotion Policy Affecting the Development of the Strategic Plan for Border Trade between Thailand and Lao PDR

ฉัฐมนันท์ ทองสมจิตต์¹

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยของนโยบายส่งเสริมจากภาครัฐบาลที่มีผลต่อการพัฒนาแผนยุทธศาสตร์การค้าชายแดนไทย-สปป.ลาว เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นตัวแทนผู้ประกอบการธุรกิจการค้าชายแดนไทยกับ สปป.ลาว เขียนของ จำนวน 240 ราย ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การวิเคราะห์ความสัมพันธ์หิ การวิเคราะห์ถดถอยพหุเชิงซ้อน การวิเคราะห์เส้นทางความสัมพันธ์ ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพของการพัฒนาแผนยุทธศาสตร์การค้าชายแดนไทย-สปป.ลาว สู่เศรษฐกิจอาเซียน ขึ้นอยู่กับปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างคู่ค้า และนโยบายส่งเสริมจากภาครัฐบาล ส่วนปัจจัยด้านต้นทุนสินค้าถึงแม้ไม่มีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุทางตรงต่อการพัฒนาแผนยุทธศาสตร์การค้า แต่มีความสัมพันธ์ทางตรงกับปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างคู่ค้า และนโยบายส่งเสริมจากภาครัฐบาล ส่วนในด้านคุณสมบัติของผู้ประกอบการนั้นแทบจะไม่มีผลต่อการพัฒนาแผนยุทธศาสตร์การค้า

คำสำคัญ: การพัฒนาแผนยุทธศาสตร์, การค้าชายแดนไทย-สปป.ลาว, นโยบายส่งเสริมจากภาครัฐบาล

Abstract

The purpose of this research is to study the relationship between the factors of governmental policies that affect the development of the Border Trafficking Strategy in the Lao PDR. Quantitative research. The samples used in the study were 240 Thai border traders and Lao PDR Chiang Khong. The questionnaire was used as a tool to collect data. Statistics used in data analysis include bivariate correlation, hierarchical regression analysis, path analysis. The results of the study show that the effectiveness of the development of the Border-Thai-Lao Border Trade Strategy To the ASEAN economy. It depends on the relationship between the partners and government promotion. Factors related to product cost, although there is no direct causal relationship to the development of trade strategy. However, there is a direct relationship with the relationship factor between the partners and government promotion. In terms of entrepreneurial qualities, it hardly affects the development of strategic business plans.

Keywords: Development of the Strategic Plan, Border Trade between Thailand and Lao PDR, Government Promotion Policy

¹ หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

บทนำ

การค้าชายแดนเป็นรูปแบบหนึ่งของการค้าระหว่างประเทศ ที่เริ่มจากการซื้อขายแลกเปลี่ยนสินค้าที่จำเป็นในการดำรงชีวิตของประชาชนที่อาศัยตามแนวพรมแดนของประเทศ ส่วนใหญ่เป็นการซื้อขาย สินค้าที่มีมูลค่าไม่สูง และไม่มีการส่งมอบเอกสารหรือหลักฐานทางการค้า แต่ต่อมาประเทศไทยและประเทศต่างๆ ในภูมิภาคเอเชียมีความร่วมมือในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมหลายโครงการ (วารินทร์ วงศ์หาญเขาว์ และคณะ, 2547) เช่น โครงการพัฒนาความร่วมมือทางเศรษฐกิจในอนุภูมิภาคกลุ่มแม่น้ำโขง 6 ประเทศ หรือหกลี้นมเศรษฐกิจ (Greater Mekong Sub region-GMS) และยุทธศาสตร์ความร่วมมือทางเศรษฐกิจ (Economic Cooperation Strategy--ECS) ทำให้มีการพัฒนาระบบสาธารณูปโภคพื้นฐานในภูมิภาคในหลากหลายด้านที่สำคัญ ได้แก่ โครงข่ายเส้นทางคมนาคมที่เชื่อมโยงประเทศต่างๆ ในภูมิภาค ตามแนวตะวันออก-ตะวันตก (East-West Economic Corridor) เชื่อมโยงไทย-สปป.ลาว-เวียดนาม และแนวเหนือ-ใต้ (North-South Economic Corridor) เชื่อมโยงไทย-พม่า-สปป.ลาว-จีนตอนใต้ (ยูนนาน) รวมทั้งความร่วมมือระหว่างประเทศที่นำไปสู่การพัฒนาด้านเศรษฐกิจและสังคม การเพิ่มขึ้นของระดับรายได้ อัตราค่าจ้าง หรือการจ้างงาน ปัจจัยต่างๆ นี้ ล้วนส่งเสริมให้การค้าชายแดนมีบทบาทสำคัญเพิ่มขึ้น และมีศักยภาพขยายตัวต่อเนื่องในอนาคต (ชนิด ศุภยาลัย, 2556; เติมธรรม สิทธิเลิศ, 2558; สถาบันพระปกเกล้า, 2558)

ภาวะการค้าชายแดนไทย-สปป.ลาว ในช่วงเวลา 9 เดือน นับตั้งแต่ ม.ค.-ก.ย. 2558 มีมูลค่าการค้าชายแดนรวม 124,707.87 ล้านบาท มูลค่าการค้าขยายตัวร้อยละ 12.78 จากช่วงเวลาเดียวกันของปีก่อนไทยได้ดุลการค้า 65,302.45 ล้านบาท สินค้าส่งออกที่สำคัญ

ได้แก่ น้ำมันดีเซล รถยนต์ อุปกรณ์และส่วนประกอบ ผลิตภัณฑ์เหล็กกล้า น้ำมันเบนซิน สินค้าปศุสัตว์อื่นๆ ส่วนสินค้านำเข้าที่สำคัญที่มีมูลค่าเข้ามากที่สุด ได้แก่ ทองแดงและผลิตภัณฑ์เชื้อเพลิงอื่นๆ เครื่องรับ-ส่งสัญญาณอุปกรณ์ติดตั้ง (โทรศัพท์ วิทยุ โทรศัพท์) ผักและของปรุงแต่งจากผัก และไม่แปรรูป (กรรมการค้าต่างประเทศ, 2554; สถาบันพระปกเกล้า, 2558; กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ, 2554)

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น การค้าปลีกและการค้าชายแดนไทย-สปป.ลาว มีโอกาสในการขยายการค้าระหว่างกัน หากมีการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคทางการค้าที่สำคัญ ได้แก่ (1) ผู้ส่งออกสินค้าของไทยไป สปป.ลาว ส่วนใหญ่เป็นคู่ค้าชายแดนขาดความเป็นนักการตลาดมืออาชีพ จึงเสียเปรียบประเทศคู่แข่ง เช่น เวียดนาม สิงคโปร์ มาเลเซีย และไต้หวัน เป็นต้น (2) ปัญหาค่าจ้างแรงงานที่สูงขึ้นทำให้ราคาสินค้าของไทยมีราคาสูง เป็นเหตุให้เสียตลาดบางส่วนให้กับเวียดนาม และจีน (3) สินค้าไทยระดับล่างมีราคาสูงกว่าสินค้าจากจีนและเวียดนาม เนื่องจากการจัดเก็บอัตราภาษีนำเข้าวัตถุดิบและเครื่องจักรของกรมศุลกากรไทยมีอัตราสูงทำให้ต้นทุนในการผลิตเพิ่มสูงขึ้น สินค้าไทยในระดับล่างจึงไม่สามารถแข่งขันด้านราคากับคู่แข่งได้ (4) มีการลักลอบการค้าตามแนวชายแดนไทย-สปป.ลาวมาก ทำให้สินค้าไทยที่ลักลอบเข้าไปใน สปป.ลาว มีราคาถูกกว่าสินค้านำเข้าโดยถูกวิธี ทำให้สินค้าไทยเข้าไปแข่งขันกันเองในตลาดลาว และ (5) สินค้าไทยจะถูกปลอมแปลงและเลียนแบบจากประเทศคู่แข่ง เช่น จีน และเวียดนาม ด้วยสินค้าคุณภาพต่ำกว่าไทย ทำให้ผู้บริโภคลาวเข้าใจผิดคิดว่าเป็นสินค้าไทย นอกจากนี้ ยังมีผู้ส่งสินค้าออกของไทยบางรายนำสินค้าหมดอายุไปจำหน่ายใน สปป.ลาว ทำให้สินค้าไทย

เสียชื่อเสียง (กรมส่งเสริมการส่งออก, 2554; กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ, 2557)

ปัญหาภายในของลาว ได้แก่ (1) ปัญหาด้านนโยบายการค้าของ สปป.ลาว เช่น (ก) การนำเข้าสินค้าของลาวจะต้องผ่านหน่วยงานของรัฐที่ใช้ชื่อว่า ลาว ซาเข้า-ซาออก (Society Lao Import-Export) โดยกระทรวงการค้าของลาวเป็นผู้ดูแลและกำกับ โดยนำเข้าและส่งออกสินค้าที่จำเป็นต่อการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของประเทศ และผ่านบริษัทเอกชน (private company) ที่ได้รับอนุญาตจากกระทรวงการค้าให้เป็นผู้นำเข้า-ส่งออกสินค้าตามประเภทหรือหมวดหมู่ที่ได้รับอนุญาตจากรัฐแล้วเท่านั้น (ข) การลดและจำกัดจำนวนบริษัทผู้นำเข้า-ส่งออกของ สปป.ลาว (ค) ระบบการค้าระหว่างประเทศของ สปป.ลาว ยังไม่เป็นสากลและไม่มีความแน่นอน (ง) การเข้มงวดในการนำเข้าสินค้า โดยกำหนดเงื่อนไขให้บริษัทผู้นำเข้าต้องมีสัดส่วนการนำเข้าต่อการส่งออกเท่ากับ 60:40 ทำให้ผู้นำเข้าลาวบางรายนำเข้าสินค้าจากไทยลดลง เนื่องจากไม่สามารถหาสินค้าส่งออกได้ครบตามสัดส่วนที่รัฐบาลกำหนด (จ) ขั้นตอนการนำเข้า และการออกเอกสารของ สปป.ลาว มีความยุ่งยาก ซับซ้อน ลำช้า รวมทั้งต้องยื่นขอใบอนุญาตนำเข้าหลังจากที่สินค้านำมาถึงท่าแล้วเท่านั้น และต้องยื่นขออนุญาตจากหลายหน่วยงาน (ฉ) การดำเนินนโยบายการค้าของ สปป.ลาว เน้นการเสริมสร้างความสัมพันธ์และให้ความสำคัญกับจีนและเวียดนามมากกว่าไทย โดยให้สิทธิพิเศษ เช่น คัดอัตราภาษีนำเข้าสินค้าจากจีน และเวียดนามต่ำกว่าสินค้าที่นำเข้าจากไทยร้อยละ 50 (กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ, 2557; กรมส่งเสริมการส่งออก, 2554) (2) ด้านการคมนาคม เช่น (ก) ค่าขนส่ง และค่าบริการในการนำเข้า-ส่งออกค่อนข้างสูง ประกอบกับความตกลงขนส่ง

สินค้าผ่านแดนไทย-สปป.ลาว ยังมีปัญหา เนื่องจากสินค้าจาก สปป.ลาว ผ่านไทยไปประเทศที่สามไม่มีการเก็บค่าธรรมเนียม แต่ในทางกลับกัน สินค้าจากไทยผ่าน สปป.ลาว ไปยังประเทศที่สามถูกเก็บค่าธรรมเนียม (ข) การขนส่งสินค้าทางบกของ สปป.ลาว ใช้รถยนต์ เนื่องจาก สปป.ลาว ยังไม่มีระบบการขนส่งทางรถไฟ และเป็นลักษณะผูกขาด เส้นทางคมนาคมยังทุรกันดาร และทำให้สินค้าได้รับความเสียหาย การกำหนดน้ำหนักบรรทุกของรถบรรทุกสินค้าในแต่ละแขวงไม่เท่ากัน (ค) การขนถ่ายสินค้าของ สปป.ลาว เน้นการใช้แรงงานคนมากกว่าเครื่องจักร ทำให้เกิดการเสียเวลาและสินค้าเสียหาย เป็นเหตุให้การขนถ่ายสินค้าไม่ทันตามกำหนดส่งผลให้บริษัทรับขนส่งสินค้าขาดทุนและไม่ยอม รับงาน (กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ, 2557) (3) การค้าอันธพาลตามแนวชายแดน เนื่องจากไทย และ สปป.ลาว มีชายแดนที่ติดต่อกันยาวทำให้มีช่องทางผ่านแดนธรรมชาติประมาณ 700 ช่องทาง ประชาชนอาศัยเดินทางเข้า-ออก และมีการลักลอบนำสินค้าข้ามแดน ซึ่งสินค้าที่ลักลอบข้ามแดนมีมูลค่าเกือบเท่ากับการค้าปกติ ส่งผลกระทบต่อตัวแทนจำหน่ายสินค้าของไทยใน สปป.ลาว เนื่องจากสินค้าที่ลักลอบนำเข้ามีต้นทุนต่ำกว่า ส่งผลให้ผู้ทำการค้าล่าช้าไม่สนใจที่จะเป็นตัวแทนจำหน่ายสินค้าที่มาจากประเทศไทย เว้นแต่สินค้าที่มีข้อจำกัดไม่สามารถขนถ่ายโดยเรือเล็กได้ (กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ, 2557)

จากการศึกษาข้อมูลของอำเภอเชียงของเมื่อปี พ.ศ. 2558 ผู้วิจัยพบปัญหาที่นำไปสู่งานวิจัยคือนโยบายส่งเสริมจากภาครัฐบาล ยังขาดการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ความเข้าใจกับผู้ประกอบการค้าชายแดน จึงไม่สามารถนำไปเป็นแนวทางปฏิบัติได้ และภาครัฐบาลยังขาดการบูรณาการร่วมกันระหว่างหน่วยงาน

ของรัฐ และยังมีปัญหาความแตกต่างด้านภาษา วัฒนธรรม ของคู่ค้า รวมไปถึงราคาสินค้าของไทย ค่อนข้างสูง และปัจจุบันยังไม่มีแผนยุทธศาสตร์ การค้าชายแดนของประเทศไทยกับ สปป.ลาว เป็นรายประเทศ จึงทำให้เกิดอุปสรรคปัญหา ด้าน การส่งเสริมการตลาด การลงทุน ด้านการแข่งขัน ทางการค้า การเชื่อมโยงการคมนาคมขนส่ง รวมถึง การสนับสนุนข้อกฎหมายสู่การปฏิบัติ การเจริญเติบโต ของเมืองตามแนวพื้นที่บริเวณชายแดน (สำนักพัฒนา ตลาดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนและเอเชีย, 2557)

ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษาปัจจัยของ นโยบายส่งเสริมจากภาครัฐบาลที่มีผลต่อการพัฒนา แผนยุทธศาสตร์การค้าชายแดนไทย-สปป.ลาว ได้แก่ นโยบายส่งเสริมจากภาครัฐบาล ความสัมพันธ์ ระหว่างคู่ค้า ปัจจัยด้านต้นทุนสินค้า คุณสมบัติ ผู้ประกอบการ และการพัฒนาแผนยุทธศาสตร์ การค้า ชายแดน ดังนี้ การอำนวยความสะดวกทางการค้า ประสิทธิภาพในการแข่งขัน และการเติบโตของเมือง (กรมการค้าต่างประเทศ, 2555) เพื่อส่งเสริมด้าน เศรษฐกิจการค้าชายแดนไทย-สปป.ลาว ในเส้นทางหลวง R3A ที่เชื่อมต่อประเทศจีนตอนใต้ทางมณฑลยูนนาน เมืองคุนหมิง ผ่านประเทศลาว แขวงบ่อแก้ว เมืองห้วยทราย และประเทศไทย ทางจังหวัดเชียงราย อำเภอเชียงของ โดยนำข้อค้นพบในการวิจัยจะเป็นประโยชน์ในการ จัดทำการพัฒนาแผนยุทธศาสตร์การค้าชายแดนไทย ให้กับหน่วยงานที่กำกับดูแลแผนยุทธศาสตร์การค้า ชายแดนไทย-สปป.ลาว และเป็นแนวทางต่อ ผู้ประกอบการค้าชายแดนไทยในการพัฒนาคุณภาพ และความหลากหลายของผลิตภัณฑ์ เพื่อเพิ่มขีด ความสามารถในการแข่งขันกับประเทศเพื่อนบ้าน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยของ นโยบายส่งเสริมจากภาครัฐบาลที่มีผลต่อการพัฒนา แผนยุทธศาสตร์การค้าชายแดนไทย-สปป.ลาว

ทบทวนวรรณกรรม

ทฤษฎีการรวมกลุ่มทางเศรษฐกิจ

Jacob Viner (1986) กล่าวถึงผลของการสร้าง การค้าและการเปลี่ยนทิศทางการค้าส่วนทฤษฎีการ รวมกลุ่มทางเศรษฐกิจด้านการเงินและการคลังที่สำคัญ ได้แก่ ทฤษฎีของ Mundel (2000) ทฤษฎีเหล่านี้ กล่าวถึง การจัดตั้งอาณาเขตเงินตราที่เหมาะสมที่สุด แนวคิดของจาคอบไวเนอร์ การรวมกลุ่มเป็นสหภาพ ศุลากรจะเกิดผลดี ต่อเมื่อมีการสร้างการค้าเกิดขึ้น ถ้ามีการเปลี่ยนแปลงทิศทางการค้าเกิดขึ้น การรวมกลุ่ม เป็นสหภาพศุลาการก็ย่อมไร้ประโยชน์

แนวคิดพาณิชยนิยมมีสาระสำคัญ สรุปได้คือ พยายามให้ประเทศครองความได้เปรียบ ทางการค้าระหว่างประเทศสะสมโลหะเงินและทองคำด้วย นโยบายปกป้องทางการค้าทั้งนี้เพื่อให้มีดุลการค้า เกินดุล

ทฤษฎีความได้เปรียบโดยเด็ดขาด

Adam Smith (1776) กล่าวว่า ประเทศที่ มีความสามารถผลิตสินค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ มากกว่าอีกประเทศหนึ่งประเทศนั้นจะผลิตเฉพาะ สินค้าที่ตนมีความได้เปรียบโดยสมบูรณ์ออกมา แลกเปลี่ยนกับสินค้าของอีกประเทศหนึ่งซึ่งเกิด จากหลักของการแบ่งงานกันทำ (Division of Labor) คือ แต่ละคนควรทำหน้าที่ในการผลิตเฉพาะอย่าง แทนที่จะทำหมดทุกอย่างในการผลิตสินค้าแต่ละชนิด ซึ่งการแบ่งงานกันทำจะทำให้เกิดความชำนาญ เฉพาะอย่าง (Specialization) และจะทำให้สามารถ

ผลิตสินค้าได้มากขึ้น นอกจากนี้ การที่บุคคลเลือกผลิตเฉพาะสิ่งที่ตนเองถนัดแล้วไปแลกเปลี่ยนกับสิ่งอื่นๆ ที่ต้องการจากผู้ผลิต ซึ่งจะทำให้ทุกฝ่ายได้รับประโยชน์จากการที่มีผลผลิต (นิฐิตา เบญจมสุทิน และนางนุช พันธกิจไพบูลย์, 2548)

ประเทศที่ไม่มีความได้เปรียบโดยสมบูรณ์ ในการผลิตสินค้าใดๆ อย่างกับประเทศอื่นยังคงสามารถทำการค้าที่ก่อให้เกิดประโยชน์แก่ทุกฝ่ายได้ ประเทศที่ด้อยประสิทธิภาพควรผลิตและส่งออกเฉพาะสินค้าที่ประเทศตนมีความเสียเปรียบโดยสมบูรณ์ น้อยกว่า ถือได้ว่าสินค้านี้เป็นสินค้าที่ประเทศผลิตด้วยความได้เปรียบ โดยเปรียบเทียบกับทฤษฎีความได้เปรียบนี้เป็นที่รู้จักแพร่หลายและใช้อธิบายสาเหตุของธุรกิจการค้าระหว่างประเทศจนทุกวันนี้ (David Ricardo, 1823)

ทฤษฎีความได้เปรียบโดยเปรียบเทียบ

David Ricardo (1823) ได้ปรับปรุงแนวคิดของ Adam Smith (1776) โดยอธิบายว่า ต้นเหตุของการค้าระหว่างประเทศไม่จำเป็นต้องขึ้นอยู่กับที่ประเทศนั้นมีความได้เปรียบโดยสมบูรณ์ เสมอไปแต่ขึ้นอยู่กับความได้เปรียบโดยเปรียบเทียบ ซึ่งสาระสำคัญของทฤษฎีความได้เปรียบโดยเปรียบเทียบ อธิบายว่าถึงแม้ประเทศหนึ่งจะมีความเสียเปรียบโดยสมบูรณ์กว่าอีกประเทศหนึ่งในการผลิตสินค้า 2 ชนิดก็ตาม การค้าระหว่างประเทศจะเกิดขึ้นได้โดยประเทศนั้นเลือกผลิตสินค้าที่ตนเสียเปรียบน้อยที่สุด เมื่อเทียบกับสินค้าอีกชนิดหนึ่งและประเทศที่มีความได้เปรียบโดยสมบูรณ์ในสินค้าทั้ง 2 ชนิดก็จะเลือกผลิตสินค้าที่ตนได้เปรียบมากที่สุดเมื่อเทียบกับสินค้าอีกชนิดหนึ่ง (นิฐิตา เบญจมสุทิน และนางนุช พันธกิจไพบูลย์, 2547)

ทฤษฎีการกำหนดยุทธศาสตร์

การพัฒนาแผนยุทธศาสตร์เป็นการกำหนดทิศทาง และแนวทางตรงโดยรวมขององค์กรว่าจะมุ่งไปในทิศทางใดและแนวทางใด โดยเป็นการกำหนดอย่างเป็นระบบ การกำหนดแผนยุทธศาสตร์ที่ดีจะนำไปสู่การปฏิบัติที่ดีขององค์กรหัวใจของการวางแผนยุทธศาสตร์ คือ การพิจารณาถึงโอกาสและความสามารถขององค์กร การพิจารณาโอกาสนั้นเป็นการพิจารณาว่าองค์กรจะต้องทำอะไร เพื่อให้ได้มาซึ่งผลตอบแทนจากการมุ่งไปสู่ทิศทางนั้นๆ โดยจะต้องคำนึงถึงความสามารถขององค์กรที่มีอยู่ว่าจะสามารถไปสู่เป้าหมายที่กำหนดได้หรือไม่ (Brown, 1997)

หลักการวางแผนยุทธศาสตร์ ประกอบด้วย การกำหนดภารกิจ และวัตถุประสงค์การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอก การวางแผนยุทธศาสตร์ การนำแผนยุทธศาสตร์ไปปฏิบัติ การประเมินผลและการควบคุม นักวิชาการได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการจัดการเชิงยุทธศาสตร์ ซึ่งมีรายละเอียดแตกต่างกันดังนี้ แนวคิดองค์ประกอบพื้นฐานกระบวนการจัดการเชิงยุทธศาสตร์ ประกอบด้วย การวิเคราะห์สภาพแวดล้อม การกำหนดยุทธศาสตร์ การนำยุทธศาสตร์ไปปฏิบัติ การประเมินผลงานและการควบคุม องค์ประกอบของการจัดการเชิงยุทธศาสตร์ ประกอบด้วย การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกองค์กร การกำหนดทิศทางของยุทธศาสตร์ด้วยวิสัยทัศน์และภารกิจ กำหนดแผนยุทธศาสตร์การนำแผนยุทธศาสตร์ไปปฏิบัติ และการควบคุม การปรับโครงสร้างทางยุทธศาสตร์ใหม่ (Wheelen & Hunger, 2000)

กระบวนการจัดการเชิงยุทธศาสตร์หรือขั้นตอน ประกอบด้วย การพัฒนาวิสัยทัศน์และภารกิจเชิงยุทธศาสตร์ การกำหนดวัตถุประสงค์ การปรับยุทธศาสตร์ให้เข้ากับวัตถุประสงค์การนำเอา

ยุทธศาสตร์ไปปฏิบัติ การประเมินผลงานและการปรับปรุงงานใหม่ (Thompson & Stickland, 2003)

ทฤษฎีการนำนโยบายไปปฏิบัติ

การนำนโยบายไปปฏิบัติเป็นกระบวนการที่บุคคล กลุ่มคน หน่วยงาน หรือองค์การที่เกี่ยวข้องกับนโยบายจะใช้ความสามารถนำทรัพยากรมาใช้ในการบริหาร เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ การนำนโยบายไปปฏิบัติจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการวิเคราะห์ล่วงหน้า (Walter, 1971) โดยเริ่มจากการพิจารณาความหมาย ของการนำนโยบายไปปฏิบัติว่าเป็นกระบวนการในการนำเอานโยบายพื้นฐานทั่วไปมาดำเนินการให้ลุล่วงไป นโยบายพื้นฐานอาจอยู่ในรูปแบบของกฎหมาย คำพิพากษา คำสั่งของรัฐบาลหรือมติรัฐมนตรีก็ได้ (Mazmanian & Sabatier, 1989)

การนำนโยบายไปปฏิบัติเป็นขั้นตอนที่สำคัญยิ่ง ในกระบวนการนโยบายสาธารณะ ได้นำเสนอเกี่ยวกับสาระสำคัญของการนำนโยบายไปปฏิบัติให้เกิดผลสัมฤทธิ์โดยครอบคลุมประเด็นต่างๆ ได้แก่ ความหมายและความสำคัญ แนวคิด ทฤษฎี และปัจจัยที่มีผลต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติ ตัวแบบการนำนโยบายไปปฏิบัติ ปัญหา อุปสรรคของการนำนโยบายไปปฏิบัติเริ่มตั้งแต่ขั้นตอนเกี่ยวกับมาตรการของนโยบายที่เกิดขึ้นระหว่างกระบวนการกำหนดนโยบาย เมื่อนโยบายได้รับความเห็นชอบ ในการนำไปประกาศใช้ในลักษณะต่างๆ นโยบายนั้นจะถูกนำไปปฏิบัติจากผู้ที่เกี่ยวข้อง ถ้านโยบายไม่เหมาะสมก็ไม่สามารถแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนตามที่คาดหวังไว้ไม่ว่านโยบายนั้นจะถูกนำไปปฏิบัติได้ดี อย่างไรก็ตาม แสดงว่านโยบายนั้นประสบความสำเร็จล้มเหลว ในกรณีที่นโยบายดี แต่นำนโยบายไปปฏิบัติไม่ดี ก็จะไม่สามารถบรรลุเป้าประสงค์ตามที่ผู้กำหนดนโยบายต้องการ

แสดงให้เห็นว่า การนำนโยบายไปปฏิบัติมีความซับซ้อนมาก (สมบัติ อารังธัญญวงศ์, 2552)

กระบวนการวิเคราะห์สภาวะแวดล้อมและศักยภาพ

กระบวนการวิเคราะห์สภาวะแวดล้อมและศักยภาพ (SWOT Analysis) เป็นวิธีการวิเคราะห์ปัจจัยภายนอกและวิเคราะห์ปัจจัยภายใน (Albert Humphrey, 2005; วิมลีน เหล่าศิริถาวร, 2553; อัญชลิกา เพื่องฟู, 2550; ดำรงค์ วัฒนา, 2554) แบ่งออกได้ดังนี้

1. การวิเคราะห์ปัจจัยภายนอก เป็นการวิเคราะห์เพื่อหาโอกาส (opportunities) และอุปสรรค (threats) จากปัจจัยภายนอกองค์การ ได้แก่ การวิเคราะห์การเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมที่อาจเกิดขึ้นในอนาคตด้านเศรษฐกิจ การเมือง สังคม รวมทั้งการเปลี่ยนแปลงของคู่แข่ง ที่อาจมากระทบกับโครงการวิเคราะห์ดังกล่าวจะทำให้ทราบว่าเส้นทาง การดำเนินงานขององค์กรจากวันนี้ไปสู่ออนาคต จะได้รับผลกระทบจากปัจจัยเหล่านี้อย่างไร ซึ่งผลกระทบในทางบวกจะนับว่าเป็นโอกาส และผลกระทบทางลบจะเป็นอุปสรรคแก่องค์การที่อาจเกิดขึ้นได้

2. การวิเคราะห์ปัจจัยภายใน เป็นการวิเคราะห์เพื่อหาจุดแข็ง และจุดอ่อนจากปัจจัยทุกอย่างภายในองค์กร เช่น การวิเคราะห์บุคลากร การวิเคราะห์ด้านการจัดการองค์การ การวิเคราะห์งบประมาณ การวิเคราะห์สถานที่ เป็นต้น การจะทราบว่าปัจจัยภายในองค์กรเป็นจุดอ่อนหรือจุดแข็ง อาจพิจารณาได้จากการเปรียบเทียบโดยใช้ข้อมูล ค่าเฉลี่ยของคู่แข่ง ซึ่งควรเป็นข้อมูลที่วัดได้หรืออาจเปรียบเทียบกับองค์การดีเด่น (benchmarking) หรือเปรียบเทียบกับมาตรฐานสากล (international standard) ผลจากการวิเคราะห์จะช่วยให้องค์การ

สามารถนำจุดแข็งมาวางแผนใช้ประโยชน์ได้เต็มที่ ส่วนการวิเคราะห์จุดอ่อนจะช่วยให้องค์กรสามารถมองเห็นจุดอ่อนของตนเอง เพื่อที่จะได้พิจารณาว่าแก้ไขจุดอ่อนได้หรือไม่ หากคิดว่าจุดอ่อนที่ไม่สามารถแก้ไขได้ก็ควรวางแผนให้สามารถหลีกเลี่ยงหรือให้สอดคล้องกับสภาพจุดอ่อนที่มีอยู่ให้ดีที่สุด

3. การวิเคราะห์ SWOT เป็นการพิจารณาดังนี้ Strengths คือ จุดแข็ง หมายถึง ความสามารถและสถานการณ์ภายในองค์กรที่เป็นบวก ซึ่งองค์กรนำมาใช้เป็นประโยชน์ในการทำงานเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์หรือ หมายถึง การดำเนินงานภายในที่องค์กรทำได้ดี (วิมลสิน เหล่าศิริถาวร, 2553)

ระเบียบวิธีการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยผู้วิจัยสร้างและทดสอบแบบสอบถามผู้ประกอบการค้าชายแดนไทยกับ สปป.ลาว (เชียงของ) ซึ่งประกอบด้วยมาตรวัด ตัวแปรหลักที่มีอยู่ในกรอบแนวคิดโดยมีการทดสอบความเชื่อถือได้ (reliability) ของมาตรวัดก่อนนำข้อมูลไปใช้ในการวิเคราะห์ทางสถิติ หรือหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง (population and sampling) ผู้วิจัยใช้ตัวแทนผู้ประกอบการค้าชายแดนไทยกับ สปป.ลาว เชียงของ โดยเลือกตามเกณฑ์ คนที่มีส่วนเกี่ยวข้อง มีจำนวน 240 ราย เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างจริงมีจำนวนต่ำกว่า 400 ตัวอย่าง ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีการกำหนดกลุ่มตัวอย่างตามเทคนิคการใช้สถิติวิเคราะห์ในการกำหนด ขนาดตัวอย่างเป็นจำนวน 20 เท่า ของจำนวนตัวแปร โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลเป็น อัตราภาคชั้น (interval scale) มี 10 ระดับ ผู้วิจัยได้มีข้อคำถาม จำนวน 40 ข้อ โดยแบ่งข้อคำถามออกเป็น

หมวดหมู่เพราะการคำนึงด้านนี้มีความเจริญเติบโตสูงขึ้น

การออกแบบหรือการวางแผน (sampling scheme) ผู้วิจัยคำนึงถึงการครอบคลุมวิธีการและกลยุทธ์ (strategies) ที่จะให้ได้มาซึ่งตัวอย่างที่เป็นตัวแทนที่ดีของประชากรเป้าหมาย (good representative of the target population) และมีระดับความเชื่อมั่นสูง และมีความผิดพลาดน้อย (sampling error) ในส่วนของจำนวนหน่วยการวิเคราะห์ ปัจจุบันผู้ประกอบการค้าชายแดนไทยกับ สปป.ลาว (เชียงของ) มีจำนวน 240 ราย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย (research instrument) ครั้งนี้คือ แบบสอบถาม ใช้ในการจัดเก็บข้อมูลจากผู้ประกอบการค้าชายแดนไทยกับ สปป.ลาว (เชียงของ) โดยแบ่งข้อคำถามออกเป็นหมวดหมู่ เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่ตรงกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้ เพื่อการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการพัฒนาแผนยุทธศาสตร์การค้าชายแดนไทย-ลาว สู่ประชาคมอาเซียน ในด้าน (1) นโยบายส่งเสริมจากภาครัฐบาล ซึ่งประกอบด้วย ส่งเสริมภาครัฐฯ การประชาสัมพันธ์ และการประสานงาน (2) ความสัมพันธ์ระหว่างคู่ค้า ซึ่งประกอบด้วย วัฒนธรรมท้องถิ่น ความพึงพอใจความไว้วางใจ และธุรกรรมทางการค้า (3) ปัจจัยด้านต้นทุนสินค้า ซึ่งประกอบด้วย สินค้า การคมนาคมขนส่ง แรงงาน และ (4) คุณสมบัติผู้ประกอบการ ซึ่งประกอบด้วย อายุ เพศ การศึกษา

การทดสอบความเชื่อถือของมาตรวัด ผู้วิจัยใช้การทดสอบความสอดคล้องกันภายใน (internal consistency) ของรายการที่ประกอบเป็นมาตรวัดตามแนวความคิดที่ว่าหากรายการเป็นรายการในเรื่องเดียวกันจะมีความสัมพันธ์กันสูง ในทางตรงกัน

ข้ามหากรายการที่ใช้สร้างมาตรวัดไปคนละทิศ
คนละทางหรือคนละเรื่อง รายการต่างๆ ก็จะมี
ความสัมพันธ์กันน้อย ซึ่งสถิติที่จะบ่งชี้ความเชื่อ
ถือได้ของแต่ละรายการ คือ ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา
(Alpha coefficient of reliability) ซึ่งมีค่าตั้งแต่ 0.00
ถึง 1.00 ค่าอัลฟา ควรสูงกว่า ค่า SD แสดงว่า
มาตรวัดที่สร้างมีความน่าเชื่อถือได้มาก ผลการทดสอบพบว่า
(1) การส่งเสริมภาครัฐ มีค่า Alpha เท่ากับ .839
(2) การประสานงาน มีค่า Alpha เท่ากับ .730
(3) การประชาสัมพันธ์ มีค่า Alpha เท่ากับ .880 (4)
นโยบายที่ ส่งเสริมจากภาครัฐบาล มีค่า Alpha
เท่ากับ .936 (5) วัฒนธรรมท้องถิ่น มีค่า Alpha เท่ากับ
.648 (6) ความพึงพอใจ มีค่า Alpha เท่ากับ .853
(7) ธุรกิจทางการค้า มีค่า Alpha เท่ากับ .588
(8) ความสัมพันธ์ระหว่างคู่ค้า มีค่า Alpha เท่ากับ .768
(9) สินค้ามีค่า Alpha เท่ากับ .795 (10) การคมนาคมขนส่ง
มีค่า Alpha เท่ากับ .805 (11) แรงงาน มีค่า Alpha
เท่ากับ .737 (12) ต้นทุนสินค้า มีค่า Alpha เท่ากับ .899
(13) การอำนวยความสะดวกทางการค้า มีค่า Alpha
เท่ากับ .679 (14) ประสิทธิภาพ ในการแข่งขันสูงขึ้น
มีค่า Alpha เท่ากับ .818 (15) การเติบโตของเมือง มีค่า
Alpha เท่ากับ .645 (16) การพัฒนาแผนยุทธศาสตร์มีค่า
Alpha เท่ากับ .847

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่

1. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ทวิ (bivariate
correlation) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์เบื้องต้นให้เห็น
ภาพความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่างๆ ที่ใช้ในการ
วิเคราะห์ และเพื่อตรวจสอบปัญหาความสัมพันธ์ระหว่าง
ตัวแปรอิสระ (multi collinearly) ซึ่งพบว่าไม่มีปัญหา
ดังกล่าว

2. การวิเคราะห์ถดถอยพหุเชิงซ้อน (hierarchical
regression analysis) เพื่อวิเคราะห์ว่าปัจจัยแต่ละกลุ่ม

มีผลต่อการพัฒนาแผนยุทธศาสตร์การค้าชายแดน
อย่างไร

3. การวิเคราะห์เส้นทางความสัมพันธ์ (path
analysis) เพื่อแสดงให้เห็นภาพรวมของความสัมพันธ์
ระหว่างตัวแปรทุกตัวที่ใช้ในการวิเคราะห์ว่ามีผล
ทางตรงและทางอ้อมต่อการปฏิบัติอย่างไร

ผลการวิจัย

ปัจจัยด้านนโยบายส่งเสริมจากภาครัฐบาล

ด้านนโยบายส่งเสริมจากภาครัฐบาล
ได้มีการส่งเสริมให้ผู้ประกอบการในธุรกิจมั่นคง
และเจริญก้าวหน้าขึ้น พบว่า ผู้ประกอบการได้รับ
คำแนะนำและการส่งเสริมจากเจ้าหน้าที่ของรัฐ
ด้านการประกอบการพอสมควร ซึ่งมาตรการในการแก้ไข
คือ ควรจัดเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องให้คำปรึกษาแก่
ผู้ประกอบการเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพมากขึ้น
และมีระดับความพึงพอใจในการประกอบการค้า
ที่ด้านเชิงของ ร้อยละ 63.4 ส่วนที่ภาครัฐออก
กฎระเบียบในการค้าขายที่มีความเข้มงวดเกินไป
อาจส่งผลให้ผู้ประกอบการค้าเกิดการท้อใจในการ
ประกอบธุรกิจถึงร้อยละ 59.8 และปัญหาที่พบอีก
ประการคือการไม่เอื้ออำนวย ในการค้าของระบบ
ราชการจะเป็นอุปสรรคมากในการประกอบธุรกิจ
ร้อยละ 58.5 ซึ่งเป็นสาเหตุในความไม่พอใจในการ
ได้รับคำแนะนำและส่งเสริมจากเจ้าหน้าที่ของรัฐ

ด้านการประสานงานตามนโยบายของรัฐ
พบว่า เป็นการทำให้มีความมั่นใจว่าการประกอบ
การค้าจะดำเนินการค้าไปด้วยดี และมีความพึงพอใจ
และเห็นด้วยในระดับปานกลาง ร้อยละ 65.4 ในเรื่อง
การมองหาลู่ทางใหม่ๆ ในการประกอบการค้า
ถ้าผู้ประกอบการค้ามีปัญหาด้านการค้าจะได้รับการ

ช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่ของรัฐ ช่วยดำเนินการเจรจา และประสานงานให้เสมอ

ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างคู่ค้า

ความสัมพันธ์ระหว่างคู่ค้าทางวัฒนธรรม แต่ละท้องถิ่น เป็นความสัมพันธ์ที่ทำให้เกิดความสะดวกสบายในการประกอบการค้า เพราะผู้ประกอบการค้า มีขนบธรรมเนียมและวัฒนธรรมใกล้เคียงกันอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งจะมีโอกาสในการพัฒนาให้สูงขึ้นได้ มีความพึงพอใจร้อยละ 66.3 และยังพบอีกว่าความแตกต่างระหว่างคู่ค้ามีเพียงเล็กน้อยในด้านความสัมพันธ์ คู่ค้าของผู้ประกอบการค้าที่ด้านเชิงของ มีความสัมพันธ์กันเสมือนพี่น้องกันมาก ถ้าภาษาในการสื่อสารระหว่างการค้าแตกต่างกันจะส่งผลกระทบต่อผลประกอบการค้าได้ ซึ่งอาจจะต้องปรับปรุงแก้ไขโดยจัดให้มีการอบรม การสอนภาษาให้กับผู้ประกอบการค้า

ส่วนความพึงพอใจของลูกค้า นั้น ได้มีการตอบสนอง ความต้องการของลูกค้า ส่วนในความสัมพันธ์ระหว่างคู่ค้านั้น พบว่า ผู้ประกอบการค้าเคยเสียเปรียบทางการค้าอย่างไม่เป็นธรรม ถึงร้อยละ 69.7 แต่ถึงกระนั้นคู่ค้าเดิมๆ ยังมีการสั่งเพิ่มยอดซื้อสินค้าอย่างต่อเนื่อง ร้อยละ 66.7 และระหว่างคู่การค้าต่างมีความพึงพอใจและความสุขในการประกอบการค้าซึ่งกันและกันจากคู่ค้า เดิม ถึงแม้ว่ามีความไม่พึงพอใจคู่ค้าที่ไม่จ่ายค่าสินค้าตรงเวลาร้อยละ 64.7 ก็ตาม แม้ว่าคู่ค้าจะจ่ายค่าสินค้าล่าช้าบ้างแต่ผู้ประกอบการค้าชาวไทยยังยินดีจะทำการค้าด้วยร้อยละ 57.5 ซึ่งการค้าอาจมีปัญหาอยู่บ้างในเรื่องการสั่งสินค้า แต่ยังไม่ต้องวางเงินมัดจำเมื่อมีการซื้อขาย รวมถึงการตรวจสอบกับสินค้าและผลิตภัณฑ์ อย่างละเอียดทุกครั้ง ซึ่งปัญหาเหล่านี้สามารถแก้ไขได้โดยการทำเป็นคู่มือประกอบการค้าขายแทน

การทำธุรกรรมด้านการค้ากับความสัมพันธ์ระหว่างคู่ค้า พบว่า คู่ประกอบการค้าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการใช้เงินสกุลไทย ในการซื้อขายสินค้า ร้อยละ 75.0 และไม่ประสงค์รับเงินสกุลอื่นถึงร้อยละ 66.0 บางครั้งผู้ติดต่การค้าจะนำสินค้าไปจำหน่ายก่อนแล้วโอนเงินผ่านธนาคาร ในร้อยละ 51.0 ในการทำธุรกรรมทางการค้า

ปัจจัยด้านต้นทุนสินค้า

สินค้าที่มีคุณภาพดีจะเป็นที่น่าสนใจของลูกค้าสูง ร้อยละ 71.9 แต่ขณะเดียวกันผู้ประกอบการค้าเคยถูกลูกค้าต่อว่าและมีการคืนสินค้าจากลูกค้า ในจำนวนค่อนข้างสูง ร้อยละ 75.8 อย่างไรก็ตาม แม้ว่าสินค้าในร้านจะมีราคาสูงกว่าที่อื่น แต่ลูกค้ายังมีความต้องการซื้อเป็นจำนวนมาก และไม่มีสินค้าตกค้าง เมื่อการกระจายสินค้าในร้านเป็นไปอย่างรวดเร็ว ซึ่งถือว่าประสบความสำเร็จในการค้า ร้อยละ 43.3 และ 61.0 ตามลำดับ

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะผู้ประกอบการ

ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ ร้อยละ 57.5 เป็นผู้หญิง มีอายุเฉลี่ย 41 ปี และร้อยละ 40.4 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย ปวส. อนุปริญญา ร้อยละ 36.7 นอกนั้นมีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ส่วนประถมศึกษาามีเพียงประมาณ ร้อยละ 10.0

ประสิทธิผลของการพัฒนาแผนยุทธศาสตร์

การพัฒนาแผนยุทธศาสตร์ในด้านการเชื่อมโยงการอำนวยความสะดวกทางการค้าด้านการขนส่งผู้ประกอบการมีความเห็นด้วยอยู่ในระดับกลางค่อนข้างต่ำ เมื่อเปรียบเทียบกับปัจจัยอื่นๆ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องการขนส่งคมนาคมจากการพัฒนาของภาครัฐ ซึ่งมีส่วนในการส่งเสริมการประกอบธุรกิจ

รวมทั้งการประกอบธุรกิจไม่ค่อยได้รับการส่งเสริมและสนับสนุนจากภาครัฐ รวมถึงในการได้รับการอำนวยความสะดวกในการประกอบธุรกิจ

ส่วนการพัฒนาแผนยุทธศาสตร์ด้านประสิทธิภาพในการแข่งขัน ผู้ประกอบการมีความพอใจมากถึงแม้ว่าจะมีเงินลงทุนไม่มากแต่สามารถประกอบธุรกิจได้อย่างมั่นใจในระดับปานกลาง และการค้าขายสามารถขยายกิจการไปได้เพิ่มขึ้น และมีความมั่นใจในการประกอบธุรกิจ ถ้าหากได้รับการสนับสนุนจากภาครัฐจะทำให้ขีดความสามารถในการแข่งขันสูงขึ้นและประเด็นที่ต้องเป็นห่วงของผู้ประกอบการส่วนใหญ่ คือ การเติบโตของเมืองในหลายๆ ด้าน เช่น ความรู้สึก เป็นห่วงบุตรหลานเป็นอย่างมาก เพราะความเจริญทางการสื่อสารและเทคโนโลยีต่างๆ เข้ามาสู่ชุมชนอย่างมาก รongลงมาคือ ราคาที่ดินบริเวณนี้มีราคาสูงขึ้นกว่าเดิมมากหลายเท่าตัวได้รับการความสะดวกสบายมากขึ้นจากสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ รวมถึงการ โยกย้ายและเพิ่มจำนวนของประชากรทำให้เกิดความวุ่นวายในสังคมเป็นประเด็นหนึ่งที่สำคัญต้องเฝ้าระวัง

ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ (bivariate correlation) พบว่า ตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์กันสูงมาก (ไม่เกิน .80) จึงไม่มีปัญหาในเรื่องความสัมพันธ์กันสูง (multicollinearity) ซึ่งสามารถนำตัวแปรทั้งหมดไปใช้ในการวิเคราะห์แบบเชิงชั้น (hierarchical regression analysis) ได้ยกเว้นปัจจัยด้านต้นทุนสินค้าที่มีความสัมพันธ์กับความสัมพันธ์ระหว่างและการนโยบายส่งเสริมจากภาครัฐบาล ที่มีความสัมพันธ์กันสูงมากถึง .80 แต่เมื่อใช้สถิติทดสอบด้วยค่า VIF และ Tolerance แล้วพบว่าไม่เป็นปัญหาที่รุนแรง สามารถใช้ผลการวิเคราะห์ได้

นอกจากนี้พบว่า นโยบายการส่งเสริมจากภาครัฐมีผลต่อประสิทธิผลของการพัฒนาแผนยุทธศาสตร์การค้าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในเชิงบวกถึงร้อยละ 75 จึงมีผลต่อการเปลี่ยนแปลงประสิทธิผลของการพัฒนาแผนยุทธศาสตร์การค้า

ขณะเดียวกัน ความสัมพันธ์ระหว่างคู่ค้ามีผลต่อประสิทธิผลของการพัฒนาแผนยุทธศาสตร์การค้าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในเชิงบวกถึงร้อยละ 59 ส่งผลในการเปลี่ยนแปลงประสิทธิผลของการพัฒนาแผนยุทธศาสตร์การค้า

ส่วนปัจจัยด้านต้นทุนสินค้ามีผลต่อประสิทธิผลของการพัฒนาแผนยุทธศาสตร์การค้าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในเชิงบวกถึงร้อยละ 12 ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงประสิทธิผลของการพัฒนาแผนยุทธศาสตร์การค้า

ทั้งนี้ คุณสมบัติผู้ประกอบการไม่มีผลต่อประสิทธิผลของการพัฒนาแผนยุทธศาสตร์การค้าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กล่าวคือ สามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงประสิทธิผลของการพัฒนาแผนยุทธศาสตร์ได้เพียงร้อยละ 3

การวิเคราะห์ถดถอยแบบง่ายระหว่างประสิทธิผลของการพัฒนาแผนยุทธศาสตร์ พบว่า ตัวแปรอิสระ ทุกตัวมีความสัมพันธ์กับการพัฒนาแผนยุทธศาสตร์การค้า ในทิศทางบวกตามที่คาดหวัง แต่ที่มีนัยสำคัญ มีเพียง 3 ตัว คือ ปัจจัยด้านต้นทุนสินค้า ความสัมพันธ์ระหว่างคู่ค้า และนโยบายส่งเสริมจากภาครัฐบาล ส่วนตัวแปรอิสระที่ไม่มีผลอย่างมีนัยสำคัญ คือ คุณสมบัติผู้ประกอบการ

การวิเคราะห์ถดถอยพหุเชิงชั้น

ตัวแปรอิสระทุกตัวมีความสัมพันธ์กันสูงและตัวแปรตาม คือ ประสิทธิผลของการพัฒนาแผนยุทธศาสตร์การค้าชายแดนไทย-สปป.ลาว มีความสัมพันธ์

กับนโยบายส่งเสริมจากภาครัฐบาล ซึ่งได้แก่ การส่งเสริมภาครัฐ การประชาสัมพันธ์ และการประสานงาน อย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งหมายความว่า ถ้านโยบายที่ภาครัฐส่งเสริมให้การค้าที่ดีให้แก่ผู้ประกอบการค้าชายแดนอย่างมีประสิทธิภาพที่จะส่งผลดีอย่างยิ่งในประสิทธิผลของการพัฒนาแผนยุทธศาสตร์การค้าชายแดนไทย-สปป.ลาว

ขณะเดียวกัน ในด้านวัฒนธรรมท้องถิ่น ความพึงพอใจคู่ค้าและธุรกิจกรมทางการค้าระหว่างคู่ค้านั้นรวมถึงปัจจัยด้านต้นทุนสินค้า การคมนาคมขนส่ง และแรงงานของผู้ประกอบการค้าต่างมีความสัมพันธ์กับการพัฒนาแผนยุทธศาสตร์การค้าชายแดนไทย-สปป.ลาว อย่างมีนัยสำคัญ หมายความว่า ผู้ประกอบการที่มีความสัมพันธ์กันระหว่างคู่ค้าด้านวัฒนธรรม มีความพึงพอใจและธุรกรรมในการประกอบการค้าที่ดี จะส่งผลดีต่อประสิทธิผลในการพัฒนาการค้าชายแดน อีกทั้งผู้ประกอบการค้าที่จำหน่ายสินค้าที่มีคุณภาพที่มีการขนส่งสินค้าที่สะดวกรวดเร็ว และแรงงานในการทำงานที่ดีจะส่งผลดีต่อการพัฒนาการค้าชายแดนด้วยเช่นกัน

นอกจากนี้พบว่า ประสิทธิภาพของการพัฒนาแผนยุทธศาสตร์การค้าจะมีประสิทธิผลดีขึ้นนั้น ขึ้นอยู่กับการนำปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง คือ คุณสมบัติผู้ประกอบการ (ด้านการศึกษา) ปัจจัยด้านต้นทุนสินค้า (สินค้า แรงงาน และการขนส่ง) ความสัมพันธ์ระหว่างคู่ค้า (ด้านการทำธุรกรรมทางการค้า) และนโยบายจากภาครัฐบาล (การส่งเสริม)

การวิเคราะห์เส้นทางความสัมพันธ์ (path analysis)

1. นโยบายส่งเสริมจากภาครัฐบาล และความสัมพันธระหว่างคู่ค้า มีประสิทธิผลอย่างมากต่อการพัฒนาแผนยุทธศาสตร์การค้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

กล่าวคือ การพัฒนาแผนยุทธศาสตร์การค้าจะมีประสิทธิผลมากขึ้น รัฐจะต้องมีนโยบายเข้ามาช่วยเหลือสนับสนุน และส่งเสริมให้มีความสัมพันธ์ระหว่างคู่ค้าในการร่วมมือกัน ทั้งนี้ตัวแปรทั้งสองตัวนี้สามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงประสิทธิผลของการพัฒนาแผนยุทธศาสตร์ได้ร้อยละ 78 ซึ่งนับว่าสูงมากและมีนัยสำคัญทางสถิติ

2. ความสัมพันธ์ระหว่างคู่ค้า และปัจจัยด้านต้นทุนสินค้า มีผลต่อนโยบายส่งเสริมจากภาครัฐบาลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กล่าวคือนโยบายส่งเสริมจากภาครัฐบาลที่มีประสิทธิผลมีผลต่อการพัฒนาแผนยุทธศาสตร์การค้า ย่อมต้องอาศัยความสัมพันธ์ระหว่างคู่ค้า และปัจจัยด้านต้นทุนสินค้า มาเป็นปัจจัยในการพิจารณาจากผลการวิเคราะห์สามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงนโยบายส่งเสริมจากภาครัฐบาลได้ร้อยละ 55

3. ปัจจัยด้านต้นทุนสินค้า มีผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างคู่ค้าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กล่าวคือ ความสัมพันธ์ระหว่างคู่ค้าต้องอาศัยปัจจัยด้านต้นทุนสินค้า จากผลการวิเคราะห์ที่สามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงต่อความสัมพันธ์ระหว่างคู่ค้าในประสิทธิผลของการพัฒนาแผนยุทธศาสตร์ได้ร้อยละ 30

ผลที่ได้จากการทดสอบสมมติฐานทั้ง 3 ข้อสรุปได้ว่า นโยบายส่งเสริมจากภาครัฐ มีผลความสัมพันธ์ทางตรง ส่วนความสัมพันธ์ระหว่างคู่ค้ามีผลทั้งทางตรงและทางอ้อม ส่วนที่มีความสัมพันธ์เป็นผลทางอ้อมอย่างเดียว คือ ปัจจัยด้านต้นทุนสินค้า แต่มีผลความสัมพันธ์ต่อประสิทธิผลของการพัฒนาแผนยุทธศาสตร์การค้าชายแดนไทย-สปป.ลาวในด้านอื่นๆ ที่ไม่ได้นำมาศึกษาในครั้งนี้

อภิปรายผล

นโยบายส่งเสริมจากภาครัฐบาลมีส่วนสำคัญอย่างยิ่งในการสนับสนุนการค้าและการพัฒนาธุรกิจ ทำให้ผู้ประกอบการธุรกิจมีความมั่นคง และเจริญก้าวหน้ามากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านการประชาสัมพันธ์และการประสานงาน และการดูแลอย่างดีจากภาครัฐรวมถึงการเข้าไปแก้ปัญหาของเจ้าหน้าที่รัฐบาลและช่วยดำเนินการเจรจาและประสานงานให้เสมอ (Collis, 1991; Tallman, 1991) ด้านการจัดการประชาสัมพันธ์จากภาครัฐบาลนั้น ส่งผลให้ยอดขายสินค้าเพิ่มขึ้นเนื่องจากจำนวนนักท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้น อีกทั้งมีการจัดระเบียบการค้าอย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลทำให้ผู้ประกอบการมีความมั่นใจมากขึ้น แต่การแข่งขันทางการค้าก็ยังค่อนข้างสูง ซึ่งนับว่าเป็นปัญหาที่รัฐบาลต้องช่วยพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันให้กับผู้ประกอบการไทยเพื่อให้ได้เปรียบทางการค้า (Morgan et. al., 2006) และรัฐบาลต้องมีการพัฒนาแผนยุทธศาสตร์การค้าในด้านการเชื่อมโยงระบบขนส่งสินค้าที่มีประสิทธิภาพเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการขนส่ง นอกจากนี้ การเจริญเติบโตของเมืองในถิ่นที่ทำการค้าของผู้ประกอบการเป็นอีกปัจจัยสำคัญที่อาจส่งผลให้ราคาที่ดินมีราคาสูงขึ้นอย่างรวดเร็ว ทำให้เกิดการโยกย้าย ส่งผลให้ประชากรมากขึ้น สร้างความแออัดและความวุ่นวาย ดังนั้น รัฐบาลควรร่วมมือกับผู้ประกอบการ และรัฐบาลของ สปป.ลาว ในการวางแผนการเติบโตของเมือง

ความสัมพันธ์ระหว่างคู่ค้าอยู่ในระดับเป็นที่น่าพอใจ ผู้ประกอบการทั้งสองฝ่ายมีความสัมพันธ์กันเหมือนพี่น้อง มีความพึงพอใจในการประกอบการค้าร่วมกัน ส่วนหนึ่งมาจากการมีขนบธรรมเนียมประเพณีและวัฒนธรรมใกล้เคียงกัน (Johanson, & Vahlne, 1990) แม้บางครั้งจะมีปัญหาด้านการสื่อสารบ้าง

แต่ก็สามารถแก้ไขได้ โดยผู้ประกอบการไทยควรเรียนรู้ภาษาและวัฒนธรรมของคู่ค้า รัฐบาลอาจจะส่งเสริมจัดทำเนียบคู่มือง่ายๆ ด้านภาษาและวัฒนธรรมให้คู่ค้าฝ่ายไทยได้เรียนรู้ (Tanner, et al., 2001; Hansen, 2004) ตัวชี้วัดที่สำคัญจากการวิจัยพบว่าคู่ค้าต่างมีความพึงพอใจ และมีความสุขในการประกอบการค้า ซึ่งส่งผลต่อการเพิ่มยอดซื้อสินค้าอย่างต่อเนื่อง และยังมีการแนะนำบอกกล่าวต่อจากคู่ค้าเดิม ทำให้มีคู่ค้าใหม่ๆ เพิ่มมากขึ้น แต่ปัญหาที่พบคือ การส่งสินค้าที่ไม่ต้องวางเงินมัดจำ ทำให้คู่ค้าจ่ายค่าสินค้าล่าช้าบ้าง แต่ยังยินดีที่ทำการค้าด้วย ในด้านการดำเนินธุรกรรมหลักคู่ค้าส่วนใหญ่ใช้เงินสกุลไทย และยังมีการให้นำสินค้าไปจำหน่ายก่อนแล้วโอนเงินผ่านธนาคาร

การค้าชายแดนไทย-สปป.ลาว ในสภาพทั่วไปเป็นไปด้วยดี ผู้ประกอบการฝ่ายไทยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีระดับการศึกษาส่วนใหญ่ค่อนข้างดี ตั้งแต่ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ปวส. อนุปริญญาและปริญญาตรี ในด้านสินค้าที่จัดจำหน่ายมีคุณภาพ จึงเป็นที่น่าสนใจของลูกค้าและยังเป็นสินค้าที่ทันสมัย ถึงแม้จะมีราคาสูงกว่าสินค้าของประเทศอื่นก็ตาม แต่ยังมีลูกค้าที่มาซื้อกันจำนวนมาก จึงไม่มีสินค้าคงเหลือค้าง รวมถึงการจัดส่งสินค้าให้แก่ลูกค้าสะดวกรวดเร็วเป็นที่พอใจของคู่ประกอบการค้า (David Ricardo, 1823) ทฤษฎีความได้เปรียบโดยเปรียบเทียบ

ส่วนด้านแรงงานไม่มีปัญหาเพราะผู้ประกอบการให้สวัสดิการที่ดี และยอมจ่ายค่าแรงพอสมควร ส่งผลให้ได้รับความเชื่อตรงและภักดีของแรงงานและทำให้แรงงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ แต่ก็ยังมีการเคลื่อนย้ายแรงงานบ้าง (Hamilton, & Whalley, 1984) การเคลื่อนย้ายแรงงานจะนำไปสู่ผลลัพธ์ที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งทำให้ต้องเสียเวลาสอนงานกับแรงงานใหม่ๆ อยู่บ้าง

(Chiquiar, & Hanson, 2005) การสูญเสียเงินทุนทางสังคมและค่าใช้จ่ายของการแสวงหาทักษะที่จำเป็นในงานใหม่แสดงให้เห็นว่าแรงงานบางกลุ่มอาจมีการเคลื่อนย้ายไปสู่การค้าประเภทอื่นๆ

ข้อเสนอแนะ

1. ผู้ประกอบการไทยควรให้ความสนใจต่อสถานการณ์ด้านการแข่งขัน และมีการนำเสนอให้ฝ่ายรัฐบาล และบริษัทผู้ผลิตได้ทราบถึงสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง โดยผู้ผลิตสินค้าจะต้องมีการพัฒนาสร้างความหลากหลายให้กับผลิตภัณฑ์ในกลุ่มสินค้าประเภทเดียวกัน และผลิตสินค้าที่มีคุณภาพมากขึ้นกว่าเดิม โดยมีการควบคุมคุณภาพของสินค้าตั้งแต่เริ่มต้น ตั้งแต่กระบวนการผลิตจากโรงงานให้มีคุณภาพอยู่ในเกณฑ์ที่ดีและดีเยี่ยม

2. รัฐบาล ควรมีนโยบายส่งเสริมและแนะนำผู้ประกอบการไทยในการพัฒนาคุณภาพสินค้าไทยให้มากขึ้น เรื่องเร่งด่วนที่รัฐบาลควรส่งเสริมคือ

การช่วยเหลือผู้ประกอบการในการควบคุมคุณภาพของสินค้าให้มีคุณภาพ และพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้ก้าวไกลกว่าเวียดนาม และที่สำคัญอย่างยิ่งในการให้เกิดประสิทธิภาพประสิทธิผล คือ รัฐบาลควรส่งเสริมจัดให้มีการสำรวจความต้องการด้านสินค้าอุปโภคบริโภค ของลูกค้า สปป.ลาว ในพื้นที่การค้าชายแดนอื่นของประเทศไทยด้วย

3. ควรมีการศึกษาเชิงลึกในรายละเอียดประเด็นต่างๆ โดยทำการศึกษาเฉพาะเจาะจงในแต่ละเรื่อง ความต้องการของลูกค้าทั้งต้นทาง กลางทาง และปลายทางของเส้นทางการจำหน่ายสินค้าต่อไป

4. ควรมีการศึกษาและวางแผนการเติบโตของเมืองในหลายๆ ด้าน เพราะความเจริญทางการสื่อสารและเทคโนโลยีต่างๆ เข้ามามีส่วนมากขึ้นทำให้คุณภาพชีวิตของคนชุมชนเปลี่ยนเป็นสังคมเมือง ทำให้มีการโยกย้ายและเพิ่มจำนวนของประชากรอย่างรวดเร็ว

เอกสารอ้างอิง

- กรมการค้าต่างประเทศ. (2554). สถิติการค้าชายแดนและการค้าผ่านแดนของประเทศไทย ปี 2554-2557 (มกราคม-พฤศจิกายน). กรุงเทพฯ: กระทรวงพาณิชย์.
- กรมการค้าต่างประเทศ. (2555). ประชุมเชิงปฏิบัติการ แผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการเพื่อส่งเสริมการค้าข้ามพรมแดนกับประเทศเพื่อนบ้าน. กรุงเทพฯ: สำนักความร่วมมือการค้าและการลงทุน.
- กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ. (2557). รอบรู้เรื่องการลงทุนในอาเซียน: สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว. กรุงเทพฯ: กระทรวงพาณิชย์.
- กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ. (2554). คู่มือ การค้าและการลงทุน สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว. กรุงเทพฯ: สำนักข่าวพาณิชย์ กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ.
- ชนิด ศุทธยาธิ. (2556). รายงานการค้าชายแดนไทยกับเพื่อนบ้าน 5 ประเทศ (มาเลเซีย พม่า จีนตอนใต้ ลาว และกัมพูชา). กรุงเทพฯ: ผู้แต่ง.
- ดำรงค์ วัฒนา. (2554). โครงการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการจัดทำแผนพัฒนาระบบบริหารจัดการของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- เต็มธรรม สิทธิเลิศ. (2558). รูปแบบการค้าที่สำคัญของไทยภายใต้กรอบ AEC. กรุงเทพฯ: ผู้แต่ง.
- นิฐิตา เบญจมสุทิน และนางนุช พันธกิจไพบูลย์. (2548). เศรษฐศาสตร์ระหว่างประเทศ (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วารินทร์ วงศ์หาญเขาว์ และคณะ. (2547). ยุทธศาสตร์การค้าชายแดนประเทศไทยกับประเทศในกลุ่มอนุภูมิภาคแม่น้ำโขง. กรุงเทพฯ: ม.ป.ท.
- วิลิน เหล่าศิริถาวร. (2553). องค์การและการจัดการ. เชียงใหม่: ม.ป.ท.
- สมบัติ อารังชัยวงศ์. (2552). นโยบายสาธารณะ แนวความคิด การวิเคราะห์และกระบวนการ (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, เสมาธรรม.
- สถาบันพระปกเกล้า. (2558). รายงานการศึกษาค้าชายแดน-การค้าผ่านชายแดนไทยกับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน กรณี: การค้าและการขนส่งสินค้าชายแดน-ผ่านแดนไทย-ลาว-จีน.
- สำนักพัฒนาตลาดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนและเอเชีย. (2557). Factsheet-ประเทศลาว. สืบค้นเมื่อ มีนาคม 15, 2558, จาก <http://aec.ditp.go.th>.
- อัญชลิกา เฟื่องฟู. (2550). การวิเคราะห์ SWOT. สระแก้ว: มหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตสารสนเทศ.
- Adam Smith. (1776). *The Theory of Moral Sentiments*. D.D. Raphael & A.L. Macfie. 189-190 Clarendon Press.
- Albert Humphrey. (2005). SWOT Analysis for Management Consulting. SRI AlumniNewsletter. SRI International, from <http://www.sri.com/sites/default/files/brochures/dec-05.pdf>
- Brown, R. (1997). Coaching helps you reach for the stars. *Works Management*. pp. 34-36.
- Chiquiar, D., & Hanson, G. H. (2005). International migration, self-selection, and the distribution of wages: evidence from Mexico and the United States. *J. Polit, Econ.*, 113(2): 239-281.
- Collis, D. J. (1991). A resource-based analysis of global competition. *Strategic Management Journal*, 12(5): pp. 220-32.
- David Ricardo K. (1823). *Rdenes expedidas por el estado de yucat*. New York: Random House.
- Hamilton, B., & Whalley, J. (1984). Efficiency and distributional implications of global restrictions on labor mobility: Calculations and policy implications. *J. Dev. Econ.*, 14(1), pp. 61-75.
- Jacob Viner. (1986). The assumptions of Jacob Viner's theory of customs unions. *Journal of International Economic*, 2: 75-93.
- Johanson, J., & J.-E. Vahlne. (1990). The Mechanism of Internationalization. *International Marketing Review*, 7(4): pp. 11-24.



- Mazmanian, Daniel A., & Sabatier, Paul A. (1989). *Implementation and Public Policy*. Glenville, Illinois: Scott, Foresmen and Company.
- Morgan, E. R., Torgerson, P. R., Shaikenov, B., Medley, G. F., Milner-Gulland, E. J. (2006). Agricultural restructuring and gastrointestinal parasitism in domestic ruminants on the rangelands of Kazakhstan. *Vet. Parasitol.* 139: pp. 180–191.
- Tallman, Stephen B. (1991). Management Models and Resource-Based Strategies Among MINEs in a Host Market. *Strategic Management Journal*, 123(Summer Special Issue): pp. 69-82.
- Thompson, A. A., Jr., & Stickland, A. J. (2003). *Strickland, Strategy Management: Concepts and Cases* (13th ed.). Boston: McGraw-Hill.
- Walter, Williams. (1971). *Social Policy Research and Analysis: The Experience in The Federal Social Agencies*. New York: American Elserier Publishing Co.
- Wheelen, T. L., & Hunger, D. J. (2000). *Strategic management and business policy*. New Jersey: Prentice-Hall.

อิทธิพลของความเป็นธรรมที่รับรู้ และความคาดหวังของผู้บริโภค ที่มีผลต่อประสิทธิผลในการคุ้มครองผู้บริโภค

The Influence of Perceived Justice and Consumer Expectations Affecting on Effectiveness of Consumer Protection

ธชนัน วงศ์ปิ่น¹

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาอิทธิพลของความเป็นธรรมที่รับรู้ และความคาดหวังของผู้บริโภคที่มีผลต่อประสิทธิผลในการคุ้มครองผู้บริโภค เก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลในเชิงปริมาณ การวิจัยครั้งนี้ประชากรคือ ผู้บริโภคที่มาร้องเรียน ณ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน 400 ราย โดยจำแนกเป็นข้อร้องเรียนประเภทบริการ สินค้าอุปโภคและบริโภค และอสังหาริมทรัพย์ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้อัตราส่วนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าต่ำสุด ค่าสูงสุด และใช้การวิเคราะห์สมการเชิงโครงสร้าง ผลการวิจัยพบว่า (1) ผู้บริโภคมีความคิดเห็นในเรื่องความยุติธรรมตามการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันสำคัญที่สุด รองลงมาคือ ความยุติธรรมตามกระบวนการ และความยุติธรรมตามการได้รับผลตอบแทน (2) ผู้บริโภคมีความคาดหวังในคุณภาพการบริการมากที่สุด รองลงมาคือ ความคาดหวังการตอบสนองขององค์กร และความคาดหวังที่จะได้รับการเยียวยา (3) ผู้บริโภคเห็นว่าสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีภาพลักษณ์ที่ดีอยู่ในระดับมากและมีความเชื่อมั่นในสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคระดับมากเช่นกัน ส่วนในด้านความพึงพอใจของผู้บริโภคมีความพึงพอใจระดับปานกลาง (4) ความเป็นธรรมที่รับรู้ และความคาดหวังของผู้บริโภค เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการคุ้มครองผู้บริโภค

คำสำคัญ: ความเป็นธรรมที่รับรู้, ความคาดหวังของผู้บริโภค, ประสิทธิผลในการคุ้มครองผู้บริโภค

Abstract

This research aims to study the influence of perceived justice and consumer expectations affecting the effectiveness of consumer protection. Data collection and quantitative analysis. The population is the consumers who complain at the Office of Consumer Protection. This research population is Consumers who complain at the Office of Consumer Protection there were 400 complaints about services, consumer goods and real estate. The data were collected by questionnaire. Data were analyzed using percentage, mean, standard deviation, minimum, maximum, and structural equation model. The research found that: (1) Consumers have the opinion of justice as the most important interaction, followed by process justice and justice, according to the reward (2) Consumers have the highest expectations for service quality, second is the expectation of corporate response and expectation to be healed (3) Consumers believe that the Office of Consumer Protection has a high level of image and confidence in the Office of Consumer Protection. The satisfaction level of the consumers was moderate. (4) Fairness, perception, and consumer expectations are factors that influence the effectiveness of consumer protection.

Keywords: Perceived Justice, Consumer Expectations, Effectiveness of Consumer Protection

¹ หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

บทนำ

ปัจจุบันการนำเสนอสินค้าและบริการต่างๆ ของผู้ประกอบการธุรกิจต่อผู้บริโภคมีความซับซ้อนมากขึ้น ทั้งนี้เนื่องจากปัจจุบันเทคโนโลยีและพฤติกรรมผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไป มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการทำธุรกิจ เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า ผ่านการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบโจทย์ความต้องการและการดำเนินชีวิตของคนรุ่นใหม่ ขณะเดียวกันจากวิวัฒนาการต่างๆ ทางด้านเทคโนโลยีและทางด้านอุตสาหกรรมทำให้ผู้บริโภคทั่วไปมีความเสี่ยงภัยมากขึ้น ผู้บริโภคไม่อาจทราบภาวะตลาดและข้อเท็จจริงเกี่ยวกับคุณภาพและราคาของสินค้าหรือบริการนั้นๆ ได้อย่างถูกต้อง ทำให้ประชาชนทั่วไปต้องหาหลักประกันให้ตัวเองหรือผู้อื่น หรือหาทางเยียวยาความเสียหายที่เกิดขึ้น แต่การที่ผู้บริโภคแต่ละรายจะไปฟ้องคดีต่อผู้ประกอบการเมื่อมีการละเมิดสิทธิผู้บริโภค ย่อมเสียเวลาและค่าใช้จ่ายและผู้บริโภคไม่อยู่ในฐานะที่จะสละเวลาและค่าใช้จ่ายประกอบกับวัฒนธรรมของสังคมไทยไม่เอื้ออำนวยต่อการใช้สิทธิเป็นเหตุให้ผู้บริโภคต้องอยู่ในสภาวะจำยอมและเสียเปรียบอยู่ตลอดเวลา (สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค, 2556ก)

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 เป็นรัฐธรรมนูญฉบับแรกที่ทำให้ความสำคัญกับการคุ้มครองผู้บริโภค โดยบัญญัติถึงสิทธิของผู้บริโภคไว้ในมาตรา 57 ว่า “สิทธิของบุคคลซึ่งเป็นผู้บริโภคย่อมได้รับความคุ้มครอง ทั้งนี้ตามที่กฎหมายบัญญัติ” พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 แก้ไขเพิ่มเติมโดย (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2541 ได้บัญญัติสิทธิของผู้บริโภคที่จะได้รับความคุ้มครองตามกฎหมาย 5 ประการ ดังนี้ (1) สิทธิที่จะได้รับข่าวสารรวมทั้งคำพรรณนาคุณภาพที่ถูกต้องและเพียงพอเกี่ยวกับ

สินค้าหรือบริการ (2) สิทธิที่จะมีอิสระในการเลือกหาสินค้าหรือบริการ ได้แก่ สิทธิที่จะเลือกซื้อสินค้าหรือรับบริการด้วยความสมัครใจของผู้บริโภคและปราศจากการชักจูงใจอันไม่เป็นธรรม (3) สิทธิที่จะได้รับความปลอดภัยจากการใช้สินค้าหรือบริการ (4) สิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมในการทำสัญญาได้แก่ สิทธิที่จะได้รับข้อสัญญาโดยไม่ถูกเอารัดเอาเปรียบจากผู้ประกอบธุรกิจ และ (5) สิทธิที่จะได้รับการพิจารณาและชดเชยความเสียหาย ได้แก่ สิทธิที่จะได้รับการคุ้มครองและชดเชยค่าเสียหายเมื่อมีการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคตามข้อ (1), (2), (3) และ (4) ดังกล่าว (สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค, 2556ข)

นอกจากนี้ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 ยังให้ความสำคัญในเรื่องสิทธิและเสรีภาพและได้รับความคุ้มครองตามกฎหมายเท่าเทียมกัน และสิทธิของผู้บริโภคย่อมได้รับความคุ้มครอง โดยการจัดตั้งองค์กรของผู้บริโภคและพิทักษ์สิทธิของผู้บริโภค (รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560)

พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ได้บัญญัติให้มีองค์กรของรัฐในการให้ความคุ้มครองแก่ผู้บริโภคได้แก่ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และคณะกรรมการคุ้มครองเฉพาะเรื่อง ซึ่งได้แก่ คณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณาและคณะกรรมการว่าด้วยฉลากรวมทั้งได้บัญญัติให้มีการจัดตั้งหน่วยงานเพื่อปฏิบัติงานและให้ผู้บริโภคที่ถูกละเมิดสิทธิใช้บริการ ได้แก่ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค โดยให้สังกัดอยู่ในสำนักงานเลขาธิการนายกรัฐมนตรี เพื่อความสะดวกในการปฏิบัติงานตามนโยบายของรัฐบาลคำสั่งของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) เป็นหน่วยงานของรัฐที่ดูแลรับผิดชอบด้านการคุ้มครองผู้บริโภค มีหน้าที่ (1) รับเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค

ที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากการกระทำของผู้ประกอบธุรกิจเพื่อเสนอต่อคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคพิจารณาดำเนินการต่อไป (2) ติดตามและสอดส่องพฤติการณ์ของผู้ประกอบการใหม่ซึ่งกระทำการใดๆ อันมีลักษณะเป็นการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคและจัดให้มีการทดสอบหรือพิสูจน์สินค้าหรือบริการใดๆ ตามที่เห็นสมควรและจำเป็นเพื่อคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภค (3) สนับสนุนหรือทำการศึกษาและวิจัยปัญหาเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค ร่วมกับสถาบันการศึกษาและหน่วยงานอื่น เพื่อที่จะได้ดำเนินการช่วยเหลือผู้บริโภคได้ตรงกับปัญหาและความต้องการ (4) ส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการศึกษาแก่ผู้บริโภคเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคเกี่ยวกับความปลอดภัยและอันตรายที่อาจได้รับจากสินค้าหรือบริการ ผู้บริโภคควรจะได้เรียนรู้และเข้าใจปัญหาตลอดจนวิธีการป้องกันหรือหลีกเลี่ยงเพื่อที่จะสามารถคุ้มครองตนเองในเบื้องต้นก่อนนอกเหนือจากความช่วยเหลือจากรัฐบาล การส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการศึกษาแก่ผู้บริโภคในทุกระดับ (5) ดำเนินการเผยแพร่วิชาการให้ความรู้และการศึกษาแก่ผู้บริโภคในด้านต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อผู้บริโภค และ (6) ประสานงานกับส่วนงานราชการอื่นในการคุ้มครองผู้บริโภคให้ได้รับความปลอดภัยและเป็นธรรมจากการซื้อสินค้าหรือบริการ (สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค, 2556)

การศึกษาอิทธิพลของความเป็นธรรมที่รับรู้และความคาดหวังของผู้บริโภค ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการคุ้มครองผู้บริโภคในครั้งนี้จะเป็นการสร้างองค์ความรู้ใหม่ในการศึกษาและพัฒนารูปแบบการศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการคุ้มครองผู้บริโภคของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และผลจากการศึกษายังสามารถนำไป

วางแผนด้านนโยบายต่างๆ เช่น การพัฒนาคุณภาพในการให้บริการในด้านต่างๆ อันได้แก่ ความน่าเชื่อถือการให้ความมั่นใจ การตอบสนองอย่างฉับพลัน ความเห็นอกเห็นใจและบริการที่สัมผัสได้ ตลอดจนระดับความเป็นธรรมที่ผู้บริโภครับรู้จากการให้บริการ รวมถึงพัฒนาระดับความพึงพอใจของผู้บริโภค ระดับความเชื่อมั่น และพัฒนาภาพลักษณ์ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาอิทธิพลของความเป็นธรรมที่รับรู้และความคาดหวังของผู้บริโภค ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการคุ้มครองผู้บริโภค

ทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการคุ้มครองผู้บริโภค

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มุ่งเน้นไปที่ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการคุ้มครองผู้บริโภค จากการแก้ไขปัญหให้กับผู้ที่ร้องเรียนสำนักงานคณะกรรมการของผู้บริโภค ซึ่งจากการทบทวนวรรณกรรมพบว่า การศึกษาส่วนใหญ่โดยเฉพาะในทางธุรกิจนั้นให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาให้กับผู้บริโภคเพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้บริโภคและองค์กร (Crosby, Evans & Cowles, 1990; Dwyer, Schurr & Oh, 1987) ซึ่งเป็นไปตามแนวคิดการตลาดแบบมุ่งสัมพันธ์ (relationship management)

จากแนวคิดดังกล่าว ผู้วิจัยได้นำผลการศึกษาของ Dwyer, Schurr and Oh (1987) และ Crosby et. al. (1990) ที่เลือกใช้ความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของลูกค้าเป็นเครื่องชี้วัดคุณภาพความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริโภคและผู้ให้บริการ มาปรับใช้

ในการศึกษาครั้งนี้การทบทวนวรรณกรรมยังทำให้ทราบว่า ภาพลักษณ์ขององค์กรเป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่เป็นผลจากความพึงพอใจของผู้บริโภค (Chung, Yu, Choi & Chin, 2015) ซึ่งผลการศึกษาในอดีต พบว่า ภาพลักษณ์มีใช้เพียงแค่ชื่อหรือตราสินค้าขององค์กรเท่านั้น หากแต่รวมถึงองค์ประกอบอื่นๆ ที่องค์กรนั้นได้สร้างขึ้น เช่น ชื่อเสียง บุคลากร หรือกิจกรรมต่างๆ ขององค์กร (Dowling, 1986) หรืออาจกล่าวได้ว่า หากหน่วยงานสามารถแก้ไขปัญหาให้กับผู้บริโภคได้อย่างมีประสิทธิภาพ นั้นย่อมสร้างความพึงพอใจ ความเชื่อมั่น รวมถึงภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กรในมุมมองของผู้บริโภคในอีกทางหนึ่งด้วย

ความพึงพอใจอาจเป็นการตอบสนองของผู้บริโภคที่มีต่อความแตกต่างของความคิดหวังและการรับรู้ผลของการบริการที่แท้จริง (Tse & Wilson, 1988; Parasuraman et. al., 1988) หรืออาจกล่าวได้ว่าเป็นผลจากการสัมผัสกับการบริการที่พิเศษเหนือความคาดหวัง (Bolton & Drew, 1991; Cronin & Taylor, 1992) หากองค์กรสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้บริโภคที่เข้ามาร้องเรียนได้เป็นอย่างดี ย่อมสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพในการจัดการแก้ไขปัญหาขององค์กร

ความเชื่อมั่นในองค์กร หมายถึง ความไว้วางใจที่ผู้บริโภคคาดหวังต่อผู้ให้บริการว่าจะรักษาสัญญาและพันธะที่ให้ไว้อย่างเต็มกำลัง (Rotter, 1971; Dwyer, et. al., 1987; Hagen & Choe, 1998) ความไว้วางใจของผู้บริโภคเป็นเรื่องที่นักวิชาการให้ความสนใจมาเป็นระยะเวลานานเพื่ออธิบายถึงความสัมพันธ์อันซับซ้อนของความไว้วางใจกับตัวแปรอื่นๆ (Gabarino & Johnson, 1999; Schoorman, Meyer & Davis, 2007) หากผู้บริโภคได้รับการตอบสนองที่ดีจากเจ้าหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาให้กับตนเองอย่างเต็ม

กำลังดังที่คาดหวังไว้ ผู้บริโภครายนั้นย่อมเกิดความเชื่อมั่นต่อองค์กรในท้ายที่สุด

ภาพลักษณ์นั้นมีความเกี่ยวข้องกับความรู้และการประเมินที่ผู้บริโภคมีต่อตราสินค้าใดๆ (Friedman & Lesig, 1987) ซึ่งในขณะเดียวกันก็เกี่ยวพันกับความรู้ลึกของผู้บริโภคที่มีต่อองค์กรได้เช่นเดียวกัน (Kotler, & Pfoertsch, 2006) ดังนั้น ภาพลักษณ์จึงเป็นการแสดงออกถึงความนึกคิดและอารมณ์ของผู้บริโภค (Dobni & Zinkhan, 1990) ที่เกิดจากประสบการณ์โดยตรงของผู้บริโภคที่มีต่อการบริการที่ได้รับ ซึ่งประสบการณ์ดังกล่าวนี้จะเป็นเครื่องขัดเกลาประสบการณ์เดิมที่ผู้บริโภคมีต่อองค์กรให้เปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่แตกต่างกัน (Martinez & Pina, 2003)

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเป็นธรรมที่รับรู้

การศึกษาเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาให้ลูกค้า (service recovery) นั้นมีอยู่หลายแนวทางด้วยกัน แต่แนวทางซึ่งได้รับการยอมรับจากนักวิจัยจำนวนหนึ่งคือ ทฤษฎีความยุติธรรม (justice theory) ซึ่งสามารถอธิบายถึงความสัมพันธ์ระหว่าง การบริการที่ล้มเหลว การแก้ไขปัญหา ความพึงพอใจ และความภักดีของผู้รับบริการ (Tax & Brown, 2000) ซึ่งทฤษฎีความยุติธรรมนั้นประกอบด้วย 3 องค์ประกอบคือ ความยุติธรรมตามกระบวนการ ความยุติธรรมตามการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน และ ความยุติธรรมตามการได้รับผลตอบแทน (Nikbin & Ismail, 2010; del Rio-Lanza, Vazquez-Casielles & Diaz-Martin, 2009)

ความยุติธรรมตามกระบวนการมีความแตกต่างกันตามแต่ละองค์กร โดยกำหนดขึ้นเพื่อเป็นขั้นตอนมาตรฐานในการแก้ไขปัญหาให้กับผู้บริโภค (Nikbin, Ismail, Marimuthu & Asmesh, 2012) ซึ่งกระบวนการต่างๆ นั้น มักประกอบด้วย ความสามารถในการ

การเข้าถึงได้ (accessibility) ระยะเวลา (timing) การควบคุม (process control) ความยืดหยุ่น (flexibility) นโยบายขององค์กร (organization policy) รวมถึงเครื่องมือต่างๆ (tools) ที่สามารถปรับใช้เพื่อแก้ไขปัญหาและสร้างความรู้สึกร่วมกันเป็นธรรมให้กับผู้บริโภคน (Hoffman & Kelly, 2000; Kim, Kim & Kim, 2009) ซึ่งผลการศึกษาในอดีตสะท้อนให้เห็นว่าความยุติธรรมตามกระบวนการนั้นมีความสัมพันธ์กับความรู้สึกรังเกียจของผู้บริโภค โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อกระบวนการนั้นสามารถจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ (del Rio-Lanza, et. al., 2009; Hoffman & Kelly, 2000)

ความยุติธรรมตามกัมมปฏิบัติสัมพันธ์ระหว่างกันสามารถวัดได้จากระดับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลโดยประเมินจากประสบการณ์ของผู้บริโภคระหว่างดำเนินการแก้ไขปัญหา รวมถึงการสร้างความรู้สึกร่วมกันให้กับผู้บริโภค ตนเองได้รับการแก้ไขปัญหายุติธรรม (Sparks & McColl-Kennedy, 2001) ซึ่งจากการทบทวนวรรณกรรมพบว่าความยุติธรรมตามกัมมปฏิบัติสัมพันธ์ระหว่างกันนั้นสามารถชี้วัดได้ในรูปของการมีมารยาทที่ดี (courtesy) จริใจ (honesty) เอาใจใส่ (empathy) การขออภัย (apologies) การชี้แจง (explanations) และความพยายามอย่างเต็มที่ (endeavors) ในการให้บริการ ซึ่งปัจจัยทั้ง 6 ประการนี้เป็นเครื่องชี้วัดที่ดีในการสร้างความรู้สึกร่วมกันเป็นธรรมให้กับผู้บริโภคระหว่างขั้นตอนการแก้ไขปัญหา (del Rio-Lanza, et. al., 2009; Mattila, 2001) เช่นเดียวกับ ความยุติธรรมตามกระบวนการ ความยุติธรรมตามกัมมปฏิบัติสัมพันธ์ระหว่างกันนั้นมีผลต่อความพึงพอใจของผู้บริโภค (Martinea-Tur, Peiro, Ramos & Moliner, 2006) เช่นเดียวกัน

ความยุติธรรมตามผลตอบแทนเป็นขั้นตอนการแก้ไข ปรับปรุง และจ่ายค่าชดเชยแก่ผู้บริโภคสำหรับการบริการที่ล้มเหลว องค์กรควรจัดหาผลตอบแทนที่เป็นรูปธรรม เช่น ส่วนลด ค่าตอบแทน หรือค่าเสียหาย เพื่อสร้างความรู้สึกร่วมกันเป็นธรรมให้กับผู้บริโภครวมทั้งปรับทัศนคติของผู้บริโภคที่มีต่อองค์กรให้กลับมาเป็นปกติ ดังเช่นก่อนที่จะเกิดเหตุการณ์ (Nikbin, et. al., 2012; Sparks & McColl-Kennedy, 2011) ทั้งนี้การบริการที่ผิดพลาดหรือล้มเหลวนั้นส่งผลโดยตรงต่อความรู้สึกของผู้บริโภค ซึ่งโดยปกติผู้บริโภคมักจะหาเครื่องมือหรือช่องทางในการเรียกร้องสิทธิหรือเพื่อให้องค์กรชดเชยต่อความผิดพลาดนั้น (Kim et. al., 2009; del Rio-Lanza, et. al., 2009)

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้บริโภค

Parasuraman, Zeithaml & Berry (1988) ได้ให้นิยามของความคาดหวังไว้ว่า เป็นทัศนคติเกี่ยวกับความปรารถนา หรือความต้องการของผู้บริโภคที่คาดว่าจะได้รับการเข้ารับบริการครั้งนั้นๆ

ต้นกลการศึกษาของ Zeithaml, Parasuraman & Berry (2009) ผู้ให้บริการมักตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคด้วยการเติมเต็มความคาดหวังของพวกเขา ซึ่งจะส่งผลให้ผู้บริโภคเกิดความพึงพอใจอย่างมากจากบริการที่เหนือความคาดหมายนั้น การบริหารความคาดหวังจึงเป็นประเด็นการศึกษาเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้บริโภคมานาน (Hsieh, Yuan & Kuo, 2011; Kutz & Clow, 1992; Coye, 2004) โดยเฉพาะอย่างยิ่งความคาดหวังในธุรกิจบริการที่มีส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้บริโภค (Gronroos, 1994; Zeithaml, et. al., 2009)

ทั้งนี้ผลการศึกษาในอดีตสะท้อนให้เห็นว่า ผู้บริโภคที่มีพฤติกรรมการร้องเรียนนั้น มีความคาดหวังต่อการแก้ไขปัญหาจากองค์กรหรือหน่วยงานสูงกว่า ผู้บริโภคที่ไม่ได้ร้องเรียน (Blodgett, et. al., 1993) ซึ่งสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคถือเป็นหน่วยงานที่ให้บริการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ทำการร้องเรียน การตอบสนองต่อความคาดหวังจึงมีส่วนสำคัญต่อการดำเนินงานเพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพในการคุ้มครองผู้บริโภค

Harris, Grewal, Mohr and Bernhardt (2006) ได้ให้นิยามของความคาดหวังที่จะได้รับการเยียวยาไว้ว่า เป็นทัศนคติที่เกี่ยวข้องกับความเชื่อของบุคคลว่า ความผิดหลังจากการบริการที่ผิดพลาดนั้นจะได้รับการแก้ไข ขณะเดียวกันผู้บริโภคที่มีปฏิกริยาที่รุนแรงต่อการบริการที่ล้มเหลว จะคาดหวังให้องค์กรทุ่มเทกับการเยียวยาพวกเขาอย่างเต็มที่และมีประสิทธิภาพ (Smith, Bolton & Wagner, 1999) ซึ่งนั่นถือเป็นพื้นฐานสำคัญสำหรับองค์กรในการบริหารจัดการความผิดพลาดที่เกิดจากการบริการ โดยคำนึงถึงระดับของการเยียวยาตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้น (Yi & Lee, 2005)

มิติของการควบคุมเกี่ยวเนื่องกับระดับความเชื่อของบุคคลที่ว่า เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นนั้นอยู่ภายใต้การควบคุมขององค์กร ซึ่งอาจรวมถึงความเชื่อที่ว่า องค์กรหรือบุคลากรในองค์กรสามารถควบคุมหรือป้องกันความผิดพลาดที่เกิดขึ้นได้ (Hess et. al., 2003; Weiner, 2000) อย่างไรก็ตาม การควบคุมที่เกิดขึ้นนั้นอาจส่งผลที่แตกต่างกันตามสถานการณ์เช่น ผู้บริโภคเชื่อว่าเจ้าหน้าที่ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจะสามารถควบคุมพฤติกรรมอันไม่พึงประสงค์ได้ เช่น การขายสินค้าที่ไม่มีคุณภาพ แต่เจ้าหน้าที่อาจใช้อำนาจในทางที่ไม่ตรงตามความคาดหวังของผู้ร้องเรียน เช่น ส่งปรับผู้ขายรายดังกล่าว

แต่ยังคงอนุญาตให้ดำเนินการขายสินค้าต่อไป เช่นนี้ถือว่า องค์กรมีการตอบสนองในทางที่ไม่ดีให้กับผู้บริโภค (Huang, 2008)

Parasuraman et al (1990) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการและวิธีการจัดการด้านคุณภาพของการบริการ (service quality) และพบว่า คุณภาพของการบริการนั้นมีส่วนเกี่ยวข้องกับ ความพึงพอใจ และความภักดีของผู้บริโภค โดยเป็นการศึกษาในเรื่องของเจตคติเกี่ยวกับความพึงพอใจและพฤติกรรมการใช้บริการของผู้บริโภคตามลำดับ ซึ่งก็ได้เสนอว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังของบุคคลนั้นได้แก่ ข้อมูลการบอกต่อกันมา ความต้องการส่วนบุคคล ประสบการณ์ในอดีต และการสื่อสารถึงกลุ่มลูกค้าขององค์กร

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research) ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ผู้บริโภคที่มาร้องเรียน ณ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค โดยจำแนกเป็นข้อร้องเรียนประเภทบริการ สินค้าอุปโภคและบริโภค และอสังหาริมทรัพย์ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2552-2558 มีจำนวนทั้งสิ้น 42,304 ราย กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามแนวคิดของโคลน (Kline, 2005) ที่เสนอว่า ควรมีจำนวนตัวอย่าง 20 ราย ต่อตัวแปรประจักษ์ 1 ตัว ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้มีตัวแปรประจักษ์ทั้งสิ้น 15 ตัวจึงได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 300 ราย เพื่อให้เป็นไปตามที่โคลน ได้เสนอไว้ว่า จำนวนกลุ่มตัวอย่างไม่ควรน้อยกว่า 200 ตัวอย่าง อำนาจในการทดสอบทางสถิติของแบบจำลองโครงสร้างจะทำได้ดีกว่า อย่างไรก็ตามเพื่อป้องกันความคลาดเคลื่อนที่อาจเกิดขึ้นระหว่างการเก็บข้อมูลผู้วิจัยจึงได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างไว้จำนวน 400 ตัวอย่าง

ผู้วิจัยดำเนินการสุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบใช้หลักความน่าจะเป็น (probability sampling) โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเป็นระบบ (systematic random sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปที่เกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้บริโภค ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพ รายได้ต่อเดือน และประเภทของการร้องเรียน

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความเป็นธรรมที่รับรู้ อันประกอบด้วย ความยุติธรรมตามกระบวนการ ความยุติธรรมตามการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันและความยุติธรรมตามผลตอบแทน โดยปรับปรุงจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (Abbas, et al., 2015; Hart, et. al., 1990; Kim, et. al., 2009; del Rio-Lanza, et. al., 2009)

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้บริโภค อันประกอบด้วย ความคาดหวังที่จะได้รับการเยียวยา การตอบสนองขององค์กร และความคาดหวังในคุณภาพการบริการ โดยปรับปรุงจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (Fierro, et. al., 2011; Huang, 2008; Parasuraman et. al., 1990)

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิผลในการคุ้มครองผู้บริโภค อันประกอบด้วย ความพึงพอใจของผู้บริโภค ความเชื่อมั่นในองค์กร และภาพลักษณ์ขององค์กร โดยปรับปรุงจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (Chung, et. al., 2015; Fierro, et. al., 2011; Huang, 2008)

ส่วนที่ 5 เป็นคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะจากการร้องเรียนนี้

เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขและเสนอแนะแก่ผู้ที่เกี่ยวข้องต่อไป

การตรวจสอบความถูกต้องของแบบสอบถามเชิงเนื้อหา โดยการนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาไปให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่านเพื่อพิจารณาตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา (content validity) โดยพิจารณาจากค่า IOC จากนั้นทดสอบความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม โดยพิจารณาจากดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามนั้นกับประเด็นหลักของเนื้อหา โดยนำแบบสอบถามไปทดสอบ (pre-test) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 50 คน โดยการทดสอบความน่าเชื่อถือของมาตรวัด (Cronbach's alpha) ที่ระดับความน่าเชื่อถือ 0.7

การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistics) เพื่อวิเคราะห์สภาพทั่วไปเกี่ยวกับคุณสมบัติของกลุ่มตัวอย่าง และตัวแปรทุกตัวตามกรอบแนวคิดของการวิจัย โดยใช้อัตราส่วนร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) ค่าต่ำสุด (minimum) และค่าสูงสุด (maximum)

2. สถิติอ้างอิง (inferential statistics) เพื่อใช้ในการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรภายใต้สมมติฐานการวิจัย ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์สมการเชิงโครงสร้าง (structural equation model-SEM) ใช้เทคนิคการวิเคราะห์เส้นทางความสัมพันธ์ (path analysis) เพื่อวิเคราะห์แบบแผนความสัมพันธ์ในภาพรวมของตัวแปรแฝงตามแบบจำลองที่ผู้วิจัยกำหนด โดยใช้การวิเคราะห์การผันแปรร่วมของทุกตัวแปรในภาพรวมไม่ใช่เป็นรายกรณี โดยการวิเคราะห์ถดถอยพหุ (regression analysis) (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสิทธิ์, กรรณิการ

สุขเกษม, ไชยจิต ผ่องศรี และณอมรัตน์ ประสิทธิเมตต์, 2551)

ผลการวิจัย

ความเป็นธรรมที่รับรู้

ผู้บริโภคมองเห็นในเรื่องความยุติธรรมตามการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันสำคัญที่สุด รองลงมาคือความยุติธรรมตามกระบวนการ และความยุติธรรมตามการได้รับผลตอบแทน

ความยุติธรรมตามกระบวนการ พบว่าผู้บริโภคส่วนใหญ่มีความเห็นว่าโดยรวมขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีความเป็นธรรมในระดับมาก ขณะที่ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนโดยรวมขององค์กรที่ถูกร้องเรียนมีความเป็นธรรมอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ องค์กรที่ถูกร้องเรียนตอบสนองต่อข้อร้องเรียนได้อย่างรวดเร็ว องค์กรที่ถูกร้องเรียนเปิดโอกาสให้อธิบายปัญหาแต่ผู้บริโภคมองว่าโดยรวมขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีความเป็นธรรมมาก

ความยุติธรรมตามการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน พบว่า ผู้บริโภคมีความเห็นว่าเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีความยุติธรรมตามการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันระดับมากทุกประเด็น ได้แก่ เจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีการจัดการเรื่องร้องเรียนอย่างเป็นธรรม รองลงมาคือ การได้รับการบริการเป็นอย่างดีจากเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีความสนใจในปัญหาของผู้บริโภคอย่างมาก และการได้รับการบริการเป็นอย่างดีจากเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

ความยุติธรรมตามผลตอบแทน พบว่าผู้บริโภคได้รับผลตอบแทนอย่างยุติธรรมในระดับปานกลางทุกประเด็น ได้แก่ การได้รับค่าชดเชยที่เป็นธรรมจากองค์กรที่ร้องเรียนภายใต้การดูแลของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค องค์กรที่ถูกร้องเรียนได้ดำเนินการในสิ่งที่ผู้บริโภคต้องการภายใต้การดูแลของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค การได้รับค่าชดเชยอย่างเป็นธรรมและการได้รับการชดเชยที่สูงกว่าที่ผู้บริโภคคาดหวังไว้จากองค์กรที่ถูกร้องเรียนภายใต้การดูแลของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

ความคาดหวังของผู้บริโภค

ในภาพรวม พบว่า ผู้บริโภคมีความคาดหวังในคุณภาพการบริการมากที่สุด รองลงมาคือ ความคาดหวังการตอบสนองขององค์กร และความคาดหวังที่จะได้รับการเยียวยา

ผู้บริโภคมองมีความคาดหวังที่จะได้รับการเยียวยาในระดับมากในทุกประเด็น ได้แก่ คาดหวังให้องค์กรที่ถูกร้องเรียนยินดีที่จะไกล่เกลี่ยกับผู้บริโภค รองลงมา คือ คาดหวังในองค์กรที่ถูกร้องเรียนพยายามแก้ไขปัญหาความคาดหวังให้องค์กรที่ถูกร้องเรียนจะทำทุกอย่างที่สามารถทำได้เพื่อที่จะแก้ปัญหาให้กับผู้บริโภค ตามลำดับ ยกเว้นในเรื่ององค์กรที่ถูกร้องเรียนจะชดเชยให้กับผู้บริโภคทางใดทางหนึ่งนั้นที่ผู้บริโภคมองมีความคาดหวังในระดับปานกลาง

ส่วนความคาดหวังการตอบสนองขององค์กร พบว่า ผู้บริโภคมีความคาดหวังให้องค์กรมีการตอบสนองในระดับมาก โดยผู้บริโภคต้องการให้ผู้บริหารขององค์กรที่ถูกร้องเรียนควรแสดงความรับผิดชอบต่อความผิดพลาดที่เกิดขึ้นมากที่สุด รองลงมาคือความคาดหวังให้องค์กรที่ถูกร้องเรียน ควรแสดงความรับผิดชอบต่อความผิดพลาดที่เกิดขึ้น คาดหวังให้

องค์กรที่ถูกร้องเรียนยินดีที่จะเจรจากับผู้บริโภค และคาดหวังให้พนักงานขององค์กรที่ถูกร้องเรียนควรแสดงความรับผิดชอบต่อความผิดพลาดที่เกิดขึ้น ตามลำดับ

ความคาดหวังในคุณภาพการบริการ พบว่าผู้บริโภค มีความคาดหวังในคุณภาพการบริการของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคในระดับมาก โดยคาดหวังในประเด็นเจ้าหน้าที่ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจะสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเที่ยงตรงมากที่สุด รองลงมาคือ ประเด็นเจ้าหน้าที่ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคไว้ใจได้ เจ้าหน้าที่ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีความพร้อมในการให้บริการเจ้าหน้าที่ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคเข้าใจถึงความต้องการของผู้บริโภค และเจ้าหน้าที่ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจะมีเพียงพอต่อการให้บริการ

ประสิทธิผลในการคุ้มครองผู้บริโภค

พบว่า ผู้บริโภคเห็นว่าสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีภาพลักษณ์ที่ดีอยู่ในระดับมาก และมีความเชื่อมั่นในสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคระดับมากเช่นกัน ส่วนในด้านความพึงพอใจของผู้บริโภคมีความพึงพอใจระดับปานกลาง

ด้านความพึงพอใจของผู้บริโภค พบว่าในภาพรวมผู้บริโภคมีความพึงพอใจระดับปานกลางแต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้บริโภคมีความพึงพอใจมากในประเด็นความพยายามแก้ไขปัญหของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคให้กับผู้บริโภคอย่างดีที่สุด และผู้บริโภคมีความรู้สึกดีกับการตอบสนองของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค อย่างไรก็ตาม ผู้บริโภคมีความพึงพอใจระดับปานกลางในเรื่องการได้รับประสบการณ์ที่ดีกับสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจากการร้องเรียนปัญหา และรู้สึกพึงพอใจกับแนว

ทางการแก้ไขปัญหาของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

ด้านความเชื่อมั่นในองค์กร พบว่าผู้บริโภคมีความเชื่อมั่นในสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคระดับมาก โดยเชื่อมั่นว่าสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจะเก็บข้อมูลส่วนตัวของท่านไว้เป็นอย่างดี มากที่สุด รองลงมาคือเชื่อมั่นว่าสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคให้ความสำคัญกับผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคไม่ฉวยโอกาส และเชื่อมั่นว่าสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีความซื่อสัตย์ตามลำดับ

ด้านภาพลักษณ์ขององค์กร พบว่าผู้บริโภคเห็นว่าสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีภาพลักษณ์ที่ดีอยู่ในระดับมาก โดยผู้บริโภคเห็นว่าสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีความเป็นมืออาชีพ และเชื่อถือได้ มากที่สุด รองลงมาคือ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีความโปร่งใส และสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคให้ความสำคัญกับประชาชน ตามลำดับ

อิทธิพลของความเป็นธรรมที่รับรู้ และความคาดหวังของผู้บริโภค ที่มีผลต่อประสิทธิผลในการคุ้มครองผู้บริโภค

ความยุติธรรมตามกระบวนการความยุติธรรมตามการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน และความยุติธรรมตามผลตอบแทน เป็นตัวแปรประจักษ์ของความเป็นธรรมที่รับรู้

ความคาดหวังที่จะได้รับการเยียวยาการตอบสนองขององค์กรและความคาดหวังในคุณภาพการบริการเป็นตัวแปรประจักษ์ของความคาดหวังของผู้บริโภค

ความพึงพอใจของผู้บริโภค ความเชื่อมั่นในองค์กร และภาพลักษณ์ขององค์กรเป็นตัวแปรประจักษ์ของประสิทธิผลในการคุ้มครองผู้บริโภค

เส้นทางความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝงส่วนใหญ่มีนัยสำคัญ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเส้นทางความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังของผู้บริโภค และความเป็นธรรมที่รับรู้มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการคุ้มครองผู้บริโภค

ประสิทธิผลในการคุ้มครองผู้บริโภคขึ้นอยู่กับความคาดหวังของผู้บริโภค และความเป็นธรรมที่รับรู้ ในขณะที่ความเป็นธรรมที่รับรู้ขึ้นอยู่กับความคาดหวังของผู้บริโภค

สรุปได้ว่า ความเป็นธรรมที่รับรู้ และความคาดหวังของผู้บริโภค เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการคุ้มครองผู้บริโภค

อภิปรายผล

ความเป็นธรรมที่รับรู้ และความคาดหวังของผู้บริโภคเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการคุ้มครองผู้บริโภค สอดคล้องกับสมมติฐานวิจัยที่กำหนดไว้เกือบทั้งหมด

ความเป็นธรรมที่รับรู้ มีอิทธิพลโดยรวมต่อประสิทธิผลในการคุ้มครองผู้บริโภคมากที่สุด เป็นเพราะว่าการที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคสามารถจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้นตามกระบวนการได้อย่างมีประสิทธิภาพทำให้ผู้บริโภคมีความรู้สึกพึงพอใจของผู้บริโภค สอดคล้องกับผลการศึกษาของ del Rio-Lanza, et. al (2009) Hart, Heskett & Sasser (1990), Hoffman & Kelly (2002) นอกจากนี้ การศึกษาในอดีตเคยชี้ให้เห็นว่า เมื่อผู้บริโภคทราบว่าองค์กรมีการแก้ไขปัญหาให้กับตนเองอย่างเป็นธรรมแล้วมีแนวโน้มที่จะเกิดความรู้สึกพึงพอใจ

และกลับมาใช้บริการองค์กรนั้นอีกครั้งในเวลาอันนั้น (Hoffman & Kelly, 2000; Kim, et. al., 2009)

ส่วนความคาดหวังของผู้บริโภคมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการคุ้มครองผู้บริโภค เป็นเพราะว่าการที่ผู้บริโภคคาดหวังว่าจะได้รับการเยียวยา คุณภาพการบริการ หรือการตอบสนองของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคนั้นจะเป็นตัวกระตุ้นให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภครักษามาตรฐานการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Priluck and Lala (2009) ที่ชี้ให้เห็นว่าการเยียวยาในระดับสูงส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้บริโภคอยู่ในระดับสูง เช่นเดียวกับผลการศึกษาของ Yi and Lee (2005) ที่พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ได้รับการเยียวยาจากองค์กรในระดับสูงนั้นมีแนวโน้มที่จะกล่าวถึงองค์กรในแง่ดีต่อบุคคลอื่น เช่นเดียวกับผู้บริโภคที่ได้รับการเยียวยาเพียงเล็กน้อย (ระดับต่ำ) องค์กรจะมีพฤติกรรมการบอกต่อในแง่ดีต่อบุคคลอื่นเช่นเดียวกัน

ข้อเสนอแนะ

1. ผู้บริหารสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ต้องกำหนดกระบวนการงานขึ้นเพื่อเป็นขั้นตอนมาตรฐานในการแก้ไขปัญหาให้กับผู้บริโภค และต้องกำหนดให้มีการทบทวนกระบวนการงานแก้ไขปัญหาให้กับผู้บริโภคเป็นประจำทุกปี โดยกระบวนการดังกล่าวนี้ต้องมุ่งแก้ไขปัญหาเรื่องระยะเวลาการดำเนินการที่อาจก่อให้เกิดความล่าช้า

ซึ่งควรมีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กระชับและระบุระยะเวลาในการดำเนินการให้ชัดเจนและมีความยืดหยุ่นรวมถึงต้องมีเครื่องมือต่างๆ ที่สามารถปรับใช้เพื่อแก้ไขปัญหาและสร้างความรู้สึกเป็นธรรมให้กับผู้บริโภค

2. ผู้บริหารสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ควรแต่งตั้งคณะทำงานจัดการปัญหาให้กับ

ผู้บริโภคขึ้น เพื่อทำหน้าที่ให้ความเห็นหรือคำปรึกษา ข้อเสนอแนะแนวทางวิธีการจัดการปัญหาในแต่ละกรณี ที่เจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ไม่สามารถแก้ไขได้ด้วยตนเอง โดยจัดให้มีการประชุม ติดตามเรื่องที่ค้างเพื่อเร่งรัดการดำเนินงานไม่ให้เกิด ความล่าช้าขึ้นเป็นประจำทุกเดือน

3. ผู้บริหารสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ต้องกระตุ้นให้เจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการ คุ้มครองผู้บริโภค มีจิตใจในการให้บริการที่ดี (service mind) ตอบสนองอย่างรวดเร็วที่สุด อย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งเร่งติดตามคู่กรณีที่ถูกร้องเรียนมาหาหรือเรื่อง การเสียหาย เพื่อให้เกิดความพึงพอใจ และความเชื่อมั่น ต่อความเป็นธรรมที่ได้รับ รวมถึงเป็นการสร้างภาพลักษณ์ ของผู้บริหารสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ที่ดีขึ้นด้วยซึ่งผู้บริหารสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครอง ผู้บริโภค ควรจัดให้มีหลักสูตรฝึกอบรมการให้บริการที่ดี (service mind) เป็นประจำทุกปีรวมทั้งกำหนดเป็น หนึ่งในเรื่องของหลักสูตรสำหรับข้าราชการและ พนักงานราชการบรรจุใหม่ด้วย และควรกำหนดให้ มีการประเมินผลการให้บริการจากผู้บริโภคที่มา ร้องเรียนหรือรับบริการอื่นๆ ของผู้บริหารสำนักงาน คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคด้วย โดยกำหนด ให้เป็นตัวชี้วัดระดับบุคคลของเจ้าหน้าที่สำนักงาน คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

4. ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ต้องประชาสัมพันธ์ความรู้ เกี่ยวกับสิทธิของผู้บริโภค และความกระตุ้นให้ผู้บริโภค

มีความตระหนักเกี่ยวกับสิทธิของผู้บริโภคให้มากขึ้น โดยการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางสื่อสารต่างๆ ที่ผู้บริโภค สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว เช่น เว็บไซต์ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค แอปพลิเคชันต่างๆ บนโทรศัพท์เคลื่อนที่ และเสียง ตามสายของวิทยุชุมชน เป็นต้น

5. สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ควรกำหนดให้มีโครงการอบรมความรู้ด้านการคุ้มครอง ผู้บริโภคให้ทั่วถึงทั้งในระดับภูมิภาคและระดับท้องถิ่น ซึ่ง ต้องวางแผนกำหนดการอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี พร้อมทั้งควรจัดให้มีการสำรวจความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับสิทธิผู้บริโภคเพื่อให้ทราบถึงภูมิหลังของ ผู้บริโภคและระดับความรู้เกี่ยวกับสิทธิผู้บริโภค โดยให้นำข้อมูลดังกล่าวไปใช้ในการกำหนดพื้นที่ ดำเนินโครงการอบรมความรู้ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ครั้งต่อไป

4. สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ต้องมีช่องทางในการแจ้งเตือนสินค้าที่มีปัญหา สินค้าที่เป็นอันตราย หรือสินค้าที่คณะกรรมการว่า ด้วยฉลากประกาศเป็นสินค้าควบคุมฉลากต้องสื่อสาร ให้กับผู้บริโภคให้ได้รับรู้อย่างทันทั่วถึง เช่น เว็บไซต์ ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และ แอปพลิเคชันต่างๆ บนโทรศัพท์เคลื่อนที่ เป็นต้น โดย ผู้บริหารสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคต้อง กำหนดให้มีผู้รับผิดชอบในการดูแลระบบและสามารถ ตอบคำถามหรือให้คำปรึกษาต่างๆ ได้ทันที

เอกสารอ้างอิง

- รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560. (2560). ราชกิจจานุเบกษา, หน้า 12.
- สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสิทธิ์, กรรณิการ์ สุขเกษม, ไศภิต ผ่องเสรี และณอมรัตน์ ประสิทธิ์เมตต์. (2551).
แบบจำลองสมการโครงสร้าง การใช้โปรแกรม LISREL, PRELIS และ SIMPLIS (เทคนิคการ
วิเคราะห์เชิงปริมาณที่กำลังเป็นที่นิยมกันมาก). กรุงเทพฯ: สามลดา.
- สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค. (2556ก). ประวัติความเป็นมา. สืบค้นเมื่อ มีนาคม 17, 2558,
จาก http://www.ocpb.go.th/wet_news.php?nid=7
- สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค. (2556ข). สิทธิผู้บริโภค 5 ประการ. สืบค้นเมื่อ มีนาคม 17,
2558, จาก http://www.ocpb.go.th/wet_news.php?nid=35
- สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค. (2556ค). ภาวะและอำนาจหน้าที่. สืบค้นเมื่อ มีนาคม 15,
2558, จาก http://www.ocpb.go.th/wet_news.php?nid=11
- Abbas, M., Abdullateef, A., & Mokhtar, S. (2015). Does service recovery lead to customer satisfaction and loyalty in airline industry? A perceived justice theory approach. *World Applied Sciences Journal*, 33(2), pp. 256-262.
- Bolton, R. N., & Drew, J. H. (1991). A multistage model of customers' assessments of service quality and value. *Journal of Consumer Research*, 17(4), pp. 375-384.
- Chung, K., Yu, J., Choi, M., & Shin, J. (2015). The effects of CSR on customer satisfaction and loyalty in China: The moderating role of corporate image. *Journal of Economics, Business and Management*, 3(5), pp. 542-547.
- Coye, R. W. (2004). Managing customer expectation in the service encounter. *International of Service Industry Management*, 15(1), pp. 54-71.
- Cronin, J. J., & Taylor, S. A. (1992). Measuring service quality: A reexamination and extension. *Journal of Marketing*, 56, pp. 55-68.
- Crosby, L. A., Evans, K. A., & Cowles, D. (1990). Relationship quality in services selling: An interpersonal influence perspective. *Journal of Marketing*, 54(July), pp. 68-81.
- del Rio-Lanza, A. B., Vazquez-Casielles, R., & Diaz-Martin, A. M. (2009). Satisfaction with service recovery: Perceived justice and emotional responses. *Journal of Business Research*, 62(8), pp. 775-781.
- Dobni, D., & Zinkhan, G. M. (1990). In search of brand image: A foundation analysis. *Advance in Consumer Research*, 17(1), pp. 110-119.
- Dowling, G. R. (1986). Managing your corporate images. *Industrial Marketing Management*, 15, pp. 109-115.



- Dwyer, R., Schurr, P., & Oh, S. (1987). Developing buyer-seller relationships. *Journal of Marketing*, 51, pp. 11-27.
- Fierro, J., Pineda, J., Denitez, R., & Carrasco, R. (2011). Does the customers' educational level moderate service recovery processes? *International Journal of Business and Social Science*, 2(21), pp. 59-71.
- Friedman, R., & Lesig, V. P. (1987). Psychological meaning of product positioning. *Journal of Product Innovation Management*, 4(4), pp. 265-273.
- Gabarino, E., & Johnson, M. S. (1999). The different roles of satisfaction, trust, and commitment in customer relationships. *The Journal of Marketing*, 63, pp. 70-87.
- Gronroos, C. (1994). From marketing mix to relationship marketing: Towards a paradigm shift in marketing. *Manager Decision*, 32(2), pp. 4-20.
- Hagen, J. M., & Choe, S. (1998). Trust in Japanese interfirm relations: Institutional sanctions matter. *The Academy of Management Review*, 23(3), pp. 589-600.
- Hart, C., Heskett, J., & Sasser, W. E. (1990). The profitable art of service recovery. *Harvard Business Review*, 4(68), pp. 148-156.
- Harris, K. E., Grewal, D., Mohr, L. A., & Bernhardt, K. L. (2006). Consumer responses to service recovery strategies: The moderating role of online versus offline environment. *Journal of Business Research*, 59(4), pp. 425-431.
- Hess, R. L. Jr., Ganesan, S., & Klien, N. M. (2003). Service failure and recovery: the impact of relationship factors on consumer satisfaction. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 31(2), pp. 127-145.
- Hoffman, K. D., & Kelly, S. w. (2000). Perceived Justice needs and recovery evaluation: a contingency approach. *European Journal of Marketing*, 34(3/4), pp. 418-433.
- Hsieh, Y., Yuan, S., & Kuo, R. (2011). A PSO-based intelligent service dispatching mechanism for customer expectation management. *Expert System with Applications*, 38, pp. 12128-12141.
- Huang, W. H. (2008). The impact of other-customer failure on service satisfaction. *International Journal of Service Industry Management*, 19(4), pp. 521-536.
- Kim, T., Kim, W. G., & Kim, H. B. (2009). The effects of perceived justice on recovery satisfaction, trust, word-of-mouth and revisit intention in upscale hotels. *Tourist Management*, 30(1), pp. 51-62.



- Kline, R. B. (2005). *Plinciple and practice of structural equation modeling*. New York: Guilford.
- Kotler, P., & Pfoertsch, W. (2006). *B2B brand management*. New York: Springer.
- Kutz, D. L., & Clow, K. E. (1992). Managing consumer expectations of services. *The Journal of Marketing Management*, 42, pp. 19-25.
- Martinez, E., & Pina, J. (2003). The negative impact of brand extensions on parent brand image. *Journal of product and brand management*, 12(7), pp. 432-448.
- Martinea-Tur, V., Peiro, J., Ramos, J., & Moliner, C. (2006). Justice perceptions as predictors of customer satisfaction: The impact of distributive, procedural and interactional justice. *Journal of Applied Social Psychology*, 36(1), 100-119.
- Mattila, A. S. (2001). The effectiveness of service recovery in a multi-industry setting. *Journal of Service Marketing*, 5(7), pp. 583-596.
- Nikbin, D. & Ismail, I. (2010). Perceived justice in service recovery and recovery satisfaction: The moderating role of corporate image. *Journal of Marketing*, 2(2), pp. 47-56.
- Nikbin, D., Jsmail, I., Marimuthu, M., & Asmesh, H. (2012). Perceived justice in service recovery and switching intention: Evidence from Malaysian mobile telecommunication industry. *Management Research Review*, 35(3/4), pp. 309-325.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring customer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, pp. 12-40.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering quality service-balancing customer perceptions and expectations*. New York: The Free Press.
- Priluck, R., & Lala, V. (2009). The impact of the recovery paradox on retailer-customer relationships. *Managing Service Quality*, 19(1), pp. 42-59.
- Rotter, J. B. (1971). Generalized expectancies for interpersonal trust. *American Psychologist*, 26(5), pp. 443-452.
- Schoorman, F. D., Meyer, R. C., & Devis, J. H. (2007). An integrative model of organizational trust: Past, present, and future. *Academy of Management review*, 32(2), pp. 344-354.



- Smith, A. K., Bolton, R. N., & Wagner, J. (1999). A model of customer satisfaction with service encounters involving failure and recovery. *Journal of Marketing Research*, 36(3), pp. 356-372.
- Sparks, B. A., & McColl-Kennedy, J. R. (2001). Justice strategy options for increased customer satisfaction in a services recovery setting. *Journal of Business Research*, 54(3), pp. 51-62.
- Tax, S. S., & Brown, S. W. (2000). Service recovery: Research insights and practices. In T. Swartz & D. Iacobucci. (Eds.), *Handbook of Services Marketing and Management*. Thousand Oaks, California: Sage.
- Tse, D. K., & Wilson, P. C. (1988). Models of consumer satisfaction formation: An extension. *Journal of Marketing Research*, 25, pp. 204-212.
- Weiner, B. (2000). Attributional thoughts about consumer behavior. *Journal of Consumer Research*, 24(3), pp. 382-387.
- Yi, Y., & Lee, J. (2005). An empirical study on the customer responses to service recovery in the context of service failure. *Seoul Journal of Business*, 11(1), pp. 1-17.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (2009). *Delivering quality service-balancing customer perceptions and expectations*. New York: The Free Press.

ปัจจัยการบริหารจัดการกองทุนสวัสดิการจังหวัดชัยนาทสู่ความยั่งยืน Factors to Sustainable Chai Nat Community Fund Management

จรรยา กลัดล้อม¹

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้เพื่อศึกษา สภาพปัจจุบัน ปัญหาและความจำเป็นในการจัดตั้งและดำเนินงาน ปัจจัย/เงื่อนไขที่มีส่วนช่วยสนับสนุนให้การกองทุนสวัสดิการชุมชนจังหวัดชัยนาทที่ยั่งยืนเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญคือบุคคลที่ปฏิบัติงาน ฝ่ายตรวจสอบภายใน ผู้ทรงคุณวุฒิจากบุคคลภายนอก สมาชิก ใช้แบบสัมภาษณ์แบบเจาะลึกมีการตรวจสอบความตรงเป็นเครื่องมือที่มีเนื้อหาครอบคลุมตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา และตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา กำหนดตัวแปรต่างๆ มีการตรวจสอบจากผู้ทรงคุณวุฒิ 5 ท่าน ผลที่ได้นำไปสู่การสนทนากลุ่มจำนวน 12 คน เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่เข้าใจต่อเจตนารมณ์ของการจัดตั้งกองทุนสวัสดิการชุมชนโดยมีความตระหนักว่าชุมชนต้องลุกขึ้นมาจัดการแก้ปัญหาด้วยคนในชุมชนเอง มีความสามารถในการขับเคลื่อนบริหารจัดการกองทุนสวัสดิการชุมชนด้วยตนเอง มีปัจจัย/เงื่อนไขที่ช่วยสนับสนุนให้เกิดผลสำเร็จในการบริหารจัดการกองทุนสวัสดิการชุมชน การให้บริการดูแลชาวบ้านอย่างเป็นรูปธรรม กลไกโครงสร้างคณะกรรมการกองทุนสวัสดิการชุมชนที่มีคุณภาพ สามารถเชื่อมโยงบูรณาการการทำงานร่วมกับกลุ่มองค์กรและหน่วยงานอื่นๆได้ การบริหารจัดการอย่างเป็นระบบ ระบบการจัดสวัสดิการให้กับสมาชิกเปิดเผยและเป็นไปตามระเบียบข้อบังคับ ได้รับการสนับสนุนจากคนในชุมชน เป็นต้นแบบการศึกษาเรียนรู้ของชุมชนอื่นๆ ปัจจัย/เงื่อนไขดังกล่าวข้างต้นจะเป็นกรอบกำหนดให้แนวทางและวิธีการบริหารกองทุนสวัสดิการชุมชนเป็นไปในแนวทางที่ถูกต้องชอบธรรมเกิดประโยชน์สูงสุดกับบุคคลผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในชุมชน

คำสำคัญ: การบริหาร, จัดการ, กองทุนสวัสดิการ, จังหวัดชัยนาท, ยั่งยืน

Abstract

This paper examined the current situation, problems, and necessity of the establishment and operationalization, factors and conditions that contribute to the outcomes of the sustainable Chai Nat community welfare fund management. This is a qualitative research. The key informants included internal auditors, external experts, and community members. The in-depth interview was adopted as research instrument. The Index of Item-Objective Congruency (IOC) and content validity was validated, and then validation was affirmed by the panel of five experts. The variables were then determined. The focus group of 12 participants was carried out to ascertain the validity of the content. The results demonstrated that most people were aware of the intent of establishing the community welfare fund and recognized that the community needs to rise to solve the challenging circumstances adequately by local people and must be capable of mobilizing the own community welfare fund. In addition, factors and conditions supporting the successful implementation of the community welfare fund must be taken into consideration; tangible serviceability to the local

¹ หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

people, effective structural mechanism of the community welfare fund committee to the integrated synergy with other agencies and departments, systematic management, membership benefits system, disclosure and compliance, and support from local people and being a model to other communities in learning. These factors and conditions provide the framework and guidelines for community welfare fund management exactly that may extend the highest benefits to all people and community and parties involved.

Keywords: Administration, Management, Welfare Fund, Chai Nat Province, Sustainable

บทนำ

แนวความคิดด้านสวัสดิการสังคมเป็นเรื่องเกี่ยวกับความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนสำหรับประเทศที่พัฒนาแล้ว ระบบสวัสดิการถือว่าเป็นระบบพื้นฐานของสังคมที่สามารถสร้างหลักประกันความเป็นอยู่ให้กับประชาชนในประเทศทุกเทศทุกวัย สำหรับการ จัดสวัสดิการสังคมของประเทศไทย มีพัฒนาการที่ดีขึ้นตามลำดับ โดยขยายขอบเขตจากการดูแลเฉพาะกลุ่มที่ประสบปัญหาทางสังคมและผู้ด้อยโอกาส มีการพัฒนารูปแบบการจัดสวัสดิการสังคมไปสู่การให้หลักประกันในเรื่องของสิทธิ การคำนึงถึงศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์ การมีส่วนร่วมและการช่วยให้ประชาชนให้สามารถช่วยเหลือตนเอง และสังคมตามหลักปรัชญาพื้นฐานของงานสังคมสงเคราะห์เพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะประเทศไทยได้มีการออกพระราชบัญญัติส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคม พ.ศ. 2546 เพื่อเป็นกฎหมายแม่บทในการส่งเสริมงานด้านนี้ มาตรา 6 กำหนดว่าการจัดสวัสดิการสังคมให้มีการส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคคล ครอบครัว ชุมชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรวิชาชีพ สถาบันศาสนาและองค์กรอื่นใดได้มีส่วนร่วมด้วย ซึ่งจะเห็นว่าการจัดสวัสดิการสังคมไม่เพียงแต่หน่วยงานของรัฐเท่านั้นที่ทำหน้าที่ดูแลด้านสวัสดิการ หน่วยต่างๆ ในสังคมสามารถเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการได้ทั้งสิ้น จากการพัฒนาประเทศที่เน้นภาค

เศรษฐกิจที่ผ่านมาส่งผลกระทบต่อสังคมความเป็นอยู่ และการดำเนินชีวิตของประชาชน (สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมแห่งชาติ, 2550)

ปัจจุบันชุมชนท้องถิ่นไทยมีความตื่นตัวในการจัดสวัสดิการอย่างกว้างขวางและหลากหลายรูปแบบ ภาครัฐให้ความสนใจการจัดสวัสดิการในระดับชุมชนท้องถิ่นในฐานะที่เป็นเครื่องมือเสริมจัดสวัสดิการ โดยรัฐซึ่งจะทำให้ประชาชนโดยเฉพาะผู้อยู่นอกภาคทางการและผู้ด้อยโอกาสเข้าถึงสวัสดิการได้ระดับหนึ่ง อันจะนำไปสู่การมีคุณภาพชีวิตที่ดีที่มีความมั่นคง แม้การจัดสวัสดิการชุมชนบนฐานการออมทรัพย์ก็มีความเชื่อมโยงกับทักษะความสามารถในการผลิตของสมาชิกในชุมชนซึ่งอยู่บนฐานภูมิปัญญาและฐานทรัพยากรธรรมชาติของชุมชน การจัดสวัสดิการจึงเป็นเครื่องมือของการสร้างพลังชุมชน การพึ่งตนเอง รวมถึงการเป็นเครื่องมือเพื่อ “พัฒนาคน” การเสริมสร้างความเข้มแข็งของสวัสดิการโดยชุมชนจึงเป็นส่วนหนึ่งของการสร้าง “สังคมสวัสดิการ” ซึ่งหมายถึง “สังคมที่มีสวัสดิการหลายรูปแบบ จัดการโดยหลายสถาบัน โดยแต่ละรูปแบบและแต่ละสถาบันมีความเป็นอิสระต่อกัน” บนหลักการ “เฉลี่ยทุกข์ เฉลี่ยสุข” เป้าหมาย คือ การ “กินดี อยู่ดี มีสุข มีสิทธิ” (ณรงค์ เพ็ชรประเสริฐ, 2546, หน้า 1-6) การหาแนวทางเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนสวัสดิการชุมชน

มีความสำคัญในภาพรวม และยังสำคัญยิ่งสำหรับบางพื้นที่ที่ขบวนสวัสดิการชุมชนยังไม่เข้มแข็งหรือไม่สามารถก่อเกิด/พัฒนาด้วยตนเองได้ เพราะนอกจากไม่สามารถพึ่งตนเองได้ในขั้นพื้นฐานแล้วพื้นที่ดังกล่าวอาจจะประสบปัญหาไม่สามารถรองรับจัดการ หรือ ได้ประโยชน์จากการจัดสวัสดิการโดยรัฐที่คาดว่าจะเข้มข้นขึ้นในอนาคต

จังหวัดชัยนาท เป็นจังหวัดหนึ่งที่มีการจัดตั้งกองทุนสวัสดิการชุมชนครบทุกพื้นที่การปกครองจำนวน 59 กองทุน โดยการสนับสนุนการจัดตั้งโดยสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน(องค์การมหาชน) กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ โดยการจัดสวัสดิการชุมชนเป็นรูปแบบการบริหารจัดการโดยชุมชน กองทุนสวัสดิการชุมชนจึงเป็นกองทุนที่เกิดจากการรวมตัวของประชาชนในพื้นที่ชุมชนด้วยความสมัครใจที่ประสงค์จะดูแลซึ่งกันและกันบนพื้นฐานความเอื้ออาทรต่อกันเป็นกองทุนที่ “ทุกคนร่วมกันเป็นเจ้าของ” เน้นการบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล ให้มีความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของสมาชิก แต่ยืดหยุ่น คล่องตัว เปิดเผยโปร่งใสตรวจสอบได้ เพื่อนำไปสู่ความมั่นคงและยั่งยืนสามารถดูแลชาวบ้านในชุมชนด้วยกัน ได้ทุกเพศ ทุกวัยทุกประเภท ตั้งแต่เกิดจนตาย (สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน, 2552, หน้า 3-14) ซึ่งหากชุมชนมีการบริหารจัดการที่ดี โดยชุมชนเองแล้ว จะทำให้คนในชุมชนมีการช่วยเหลือดูแลซึ่งกันและกัน ก่อให้เกิดเป็นความมั่นคง และยั่งยืนในระยะยาวและมีความเข้มแข็งของชุมชนตามมา โดยคณะกรรมการสนับสนุนการขับเคลื่อนสวัสดิการชุมชนจังหวัดชัยนาทได้จัดคุณภาพกองทุนสวัสดิการชุมชนจัดเป็น 3 ระดับ คือ 1) สามารถพึ่งพาตนเองได้ (ระดับดี) มีจำนวน 15 กองทุน 2) ต้องหนุนเสริม (ระดับปานกลาง) มีจำนวน 30 กองทุน 3) ต้อง

มีการพัฒนา (ระดับอ่อน) มีจำนวน 14 กองทุน (เอกสารรายงานผลการดำเนินงานกองทุนสวัสดิการชุมชนจังหวัดชัยนาท, 2558)

จากสภาพการณ์ ดังกล่าวซึ่งผู้วิจัยเป็นคณะทำงานขับเคลื่อนกองทุนสวัสดิการชุมชนจังหวัดชัยนาทและเกี่ยวข้องกับการจัดสวัสดิการชุมชนทั้งในระดับตำบลและระดับจังหวัดมาระดับหนึ่งเห็นด้วยกับการจัดระบบสวัสดิการชุมชนและมุ่งหวังจะทำให้กองทุนสวัสดิการชุมชนทุกกลุ่ม ประสบความสำเร็จอย่างยั่งยืน ภายใต้การบริหารจัดการด้วยตนเองและการสนับสนุนจากภาครัฐ และจะมีรูปแบบการบริหารจัดการอย่างไรจึงจะทำให้สำเร็จและยั่งยืน การดำเนินการจัดสวัสดิการชุมชนหากมีการบริหารจัดการที่ดี และเข้าใจถึงความสำคัญของเจตนารมณ์ของกองทุนสวัสดิการชุมชนจะเป็นประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นกับประชาชนในพื้นที่จังหวัดชัยนาท เพราะเป็นส่วนหนึ่งของรากฐานในการพัฒนาประเทศเป็นการสร้างความพร้อมในหลักประกันต่อการดำรงชีพ เป็นความจำเป็นพื้นฐาน และเป็นองค์ความรู้ที่สามารถปรับใช้กับกองทุนสวัสดิการชุมชนในพื้นที่ให้เกิดประโยชน์ ของนโยบายสนับสนุนการจัดสวัสดิการชุมชน ผู้วิจัยจึงเห็นความสำคัญในการศึกษารูปแบบการบริหารจัดการกองทุนสวัสดิการชุมชนจังหวัดชัยนาทที่ยั่งยืน เพื่อให้ได้รูปแบบกรอบแนวความคิดและแนวทางการดำเนินงานกระบวนการ และกลไกสร้างความเข้มแข็งที่มีความเหมาะสม และสมบูรณ์กับความสำเร็จของการบริหารจัดการกองทุนสวัสดิการชุมชนจังหวัดชัยนาทที่ยั่งยืนต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันปัญหาและความจำเป็นในการจัดตั้งและดำเนินงานกองทุนสวัสดิการชุมชนจังหวัดชัยนาทที่ยั่งยืน
2. เพื่อศึกษาปัจจัยเงื่อนไขที่มีส่วนช่วยสนับสนุนให้การบริหารจัดการกองทุนสวัสดิการชุมชนจังหวัดชัยนาทประสบความสำเร็จอย่างยั่งยืน

ทบทวนวรรณกรรม

การบริหารจัดการกองทุนชุมชน

ในการบริหารจัดการกองทุนชุมชนจึงเป็นเรื่องที่ต้องอาศัยทั้งศาสตร์และศิลป์ในอันที่จะจัดการกองทุนชุมชนเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จจึงต้องค่อยเป็นค่อยไปสิ่งหนึ่งที่ต้องนำมาพิจารณาด้วยคือ “การเรียนรู้” ของคนในชุมชน เสรี พงศ์พิศ (2548, หน้า 19-20) กล่าวว่าชาวบ้านได้เรียนรู้ได้ค้นพบความรู้ทรัพยากรในท้องถิ่นได้ค้นพบ “ทุน” เกิดเป็น “กองทุน” ขึ้นมาเพื่อเป็นสวัสดิการให้แก่ผู้คนในท้องถิ่นโดยตรงชาวบ้านในเครือข่ายต่างๆ พบว่าการเรียนรู้และการสร้างปัญหาทำให้พวกเขาได้พบอะไรที่ยิ่งใหญ่กว่าและมากกว่าเงินทองมากนัก พวกเขาได้ความรู้ได้ปัญญาซึ่งเป็นที่มาของเงินแต่เงินที่เป็นทุนและสร้างความมั่นคงให้ชีวิตครอบครัวและชุมชนอย่างยั่งยืนไม่ช้าแล้วไปใช้แล้วหมดอย่างที่เกิดขึ้นทำให้เกิดเป็นหนี้เป็นสินและทำให้ชาวบ้านอยู่ในวงจรอุบาทว์อย่างไม่สิ้นสุดผลสำคัญที่สุดที่เกิดขึ้นจากการค้นพบศักยภาพของตนเองและค่อยๆ พัฒนาศักยภาพเหล่านี้คือเกิดความเชื่อมั่นในตนเองเชื่อมั่นว่าชุมชนพึ่งตนเองได้เชื่อมั่นว่าสามารถจัดระบบชุมชนใหม่จัดการทรัพยากรใหม่จัดการสวัสดิการใหม่ทำให้ทุกคนอยู่ร่วมกันในชุมชนและอยู่ร่วมกันกับธรรมชาติสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืนและเป็นสุข

สุริยา ธิศาเวช, ดุสิต รักษ์ทอง, และสุรพงษ์ แสงวงศ์ (2550) เสนอหลักการบริหารจัดการกองทุนไว้ดังนี้

ที่มาของกองทุนคือทุนที่มีหลายประเภททั้งทรัพยากรธรรมชาติความรู้หรือภูมิปัญญาเงินตราและทุนทางสังคมวัฒนธรรมแต่ในหลักการบริหารจัดการทุนเหล่านี้ต่างมีหลักเดียวกันคือการสร้างความเจริญเติบโตให้แก่ทุนหรือการทำให้ทุนเหล่านี้เพิ่มขึ้นไม่มีวันหมดรูปแบบหรือวิธีการจัดการเพื่อให้เพิ่มขึ้นจึงต้องปรับเปลี่ยนวิธีคิดจากการแสวงหาทุนมาสร้างความเติบโตหรือเพิ่มทุนของตนเองเพราะการแสวงหาทุนจากบุคคลและหน่วยงานภายนอกย่อมไม่ยั่งยืนกองทุนหรือองค์กรจึงต้องใช้เพื่อนำหลักการบริหารให้เหมาะสมกับตนเองซึ่งมีหลักที่เป็นแนวทางหลักการบริหารจัดการทุนเพื่อการพึ่งตนเอง

งานสวัสดิการสังคม

งานสวัสดิการสังคมเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับทุกคนในสังคมตั้งแต่แรกเกิดจนกระทั่งตายอาจกล่าวได้ว่าวัฏจักรชีวิต (life cycle) ของคนในสังคมแต่ละคนต้องได้รับการขึ้นพื้นฐานที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิต เช่น บริการด้านสุขภาพอนามัย บริการด้านการศึกษา บริการด้านที่อยู่อาศัย เป็นต้นซึ่งมักจะมีข้อคำถามว่าใครควรทำหน้าที่จัดระบบบริการสวัสดิการสังคมให้กับประชาชน และใครควรได้รับการบ้าง คนทุกคนในสังคมและหรือกลุ่มผู้ด้อยโอกาสในสังคมควรได้รับการดูแล ทำอย่างไรที่จะทำให้คนในสังคมได้รับการบริการสวัสดิการสังคมอย่างทั่วถึงการกระจายบริการหรือทรัพยากรให้กับประชาชนที่มีลักษณะปัญหาหลากหลายแตกต่างกันได้รับการบริการอย่างเป็นธรรม ประเด็นเหล่านี้ยังเป็นข้อโต้แย้งเป็นอย่างมากทั้งในด้านปรัชญา แนวคิด พัฒนาการของสังคมแต่ละสังคม และการประยุกต์ใช้ในลักษณะของนโยบาย แผนงาน และกิจกรรม

วันทนี วาสิกะสิน, และคนอื่นๆ (2549, หน้า 1) ให้นิยาม “สวัสดิการสังคม” คือกิจกรรมต่างๆ ที่จัดตั้งขึ้นโดยหน่วยงานทั้งของรัฐบาลและอาสาสมัคร เพื่อมุ่งป้องกันและขจัดปัญหาสังคม หรือปรับปรุงความเป็นอยู่ที่ดีของบุคคล กลุ่ม และชุมชน

องค์ประกอบของการจัดสวัสดิการสังคม

องค์ประกอบของงานสวัสดิการสังคมโดยทั่วไปมีการใช้ใน 2 ลักษณะคือ ลักษณะกว้างและลักษณะแคบ ดังนี้ 1) องค์ประกอบของงานสวัสดิการสังคมในลักษณะกว้าง แบ่งเป็น 8 ด้าน ได้แก่ 1) การศึกษา (education) 2) สุขภาพอนามัย (health) 3) ที่อยู่อาศัย (housing) 4) การทำงานและการมีรายได้ (employment and income maintenance) 5) ความมั่นคงทางสังคม (social security) 6) บริการทางสังคม (social services) 7) นันทนาการ (recreation) 8) กระบวนการยุติธรรม (justice)

ระเบียบวิธีวิจัย

เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (qualitative research) ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาจากเอกสาร บทความ ตำรา งานวิจัย ตลอดจนเข้าร่วมการสัมมนาเกี่ยวกับงานสมัชชาสวัสดิการชุมชน สู่ชุมชนท้องถิ่นจัดการตนเอง และ แนวคิด ทฤษฎีและการบริหารจัดการกองทุนสวัสดิการชุมชน และกลไกการทำงานเชิงพื้นที่ นำมากรอบแนวคิดของการวิจัยการจัดสนทนา กลุ่ม (focus group) ผู้วิจัยเชิญตัวแทนของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 12 คน มีการตรวจสอบข้อมูลเชิงลึกจากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญให้ได้มาซึ่งคำตอบพื้นฐานสำคัญ ที่มีพื้นฐานความคิดและความเข้าใจรวมทั้งประสบการณ์ตามตำแหน่งหรือลักษณะงานของบุคคลกลุ่มต่างๆ แยกออกเป็น 1. กลุ่มบุคคลที่ปฏิบัติงานด้านการบริหารของกองทุน

สวัสดิการชุมชน ได้แก่ ผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งประธานกรรมการ เลขานุการ 2. กลุ่มบุคคลที่ปฏิบัติงานด้านการตรวจสอบของกองทุนสวัสดิการชุมชน ได้แก่ ผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่ง กรรมการฝ่ายตรวจสอบภายใน 3. กลุ่มบุคคลผู้ทรงคุณวุฒิจากบุคคลภายนอก 4. กลุ่มสมาชิกกองทุนสวัสดิการชุมชนกำหนดเครื่องมือที่ใช้คือแบบสัมภาษณ์ข้อมูลแบบเจาะลึก (in-depth interview) เพื่อใช้เก็บข้อมูลภาคสนามในการสัมภาษณ์กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ และใช้ การสังเกตแบบมีส่วนร่วม (participant observation process) เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้ศึกษาได้เข้าร่วมกิจกรรมการดำเนินงานของกองทุนสวัสดิการชุมชน จังหวัดชัยนาท และภาคีร่วมพัฒนา และกระบวนการขับเคลื่อนการดำเนินงานของกองทุนสวัสดิการชุมชน จังหวัดชัยนาท เมื่อได้เก็บข้อมูลด้วยวิธีการต่างๆ ผู้วิจัยตรวจสอบข้อมูลทั้งการตรวจสอบความตรง (validity) โดยมีหลักเกณฑ์โดยการตรวจสอบความตรง ผู้วิจัยได้พัฒนากรอบความคิดการวิจัยในครั้งนี้เป็นขั้นตอนและกำหนดเกณฑ์การดำเนินงานในแต่ละขั้นตอนไว้ชัดเจน ใช้การวิเคราะห์ข้อมูล โดยจำแนกประเด็นการวิเคราะห์ข้อมูลตามกรอบการวิจัยและหน่วยในการวิเคราะห์ข้อมูลที่กำหนดไว้ข้างต้น

ผลการวิจัย

1. สภาพปัจจุบันปัญหาและความจำเป็นในการจัดตั้งและดำเนินงานกองทุนสวัสดิการชุมชนจังหวัดชัยนาทที่ยั่งยืน ผลการศึกษาสรุปได้ว่าประชาชนส่วนใหญ่เข้าใจต่อเจตนารมณ์ของการจัดตั้งกองทุนสวัสดิการชุมชนโดยมีความตระหนักว่าชุมชนต้องลุกขึ้นมาจัดการแก้ปัญหาด้วยคนในชุมชนเอง มีความสามารถในการขับเคลื่อนบริหารจัดการกองทุนสวัสดิการชุมชนด้วยตนเอง โดยมีความจำเป็นในการให้ความช่วยเหลือ

ผู้ด้อยโอกาส ผู้พิการและขยายผลสู่การช่วยเหลือด้านอาชีพลดภาระหนี้สินพัฒนาคุณภาพชีวิตให้ดีขึ้นสำหรับคนที่มีรายได้น้อย ซึ่งผู้ให้ข้อมูลสำคัญทุกกลุ่มต่างมีความคิดเห็นสอดคล้องตรงกันกับความสำคัญและความจำเป็นของการจัดตั้งและการดำเนินงานของกองทุนสวัสดิการชุมชนภายใต้สภาพทางเศรษฐกิจและสังคมในปัจจุบัน

2. ปัจจัยเงื่อนไขที่ช่วยสนับสนุนให้เกิดผลสำเร็จในการบริหารจัดการกองทุนสวัสดิการชุมชน

2.1 การให้บริการดูแลชาวบ้านในการบรรเทาความเดือดร้อนได้อย่างเป็นรูปธรรม คือ บรรเทาปัญหาได้จริง จับต้องได้ อย่างทั่วถึงและเป็นธรรม

2.2 กลไกโครงสร้างคณะกรรมการกองทุนสวัสดิการชุมชนและได้เรียนรู้และพัฒนาทักษะในกระบวนการคิดร่วมกันอย่างเป็นระบบโดยมีเป้าหมายเดียวกันในการให้บริการสมาชิกและผู้ด้อยโอกาสผู้ยากไร้ในชุมชนด้วยความเต็มใจแบบเอื้ออาทรกันโดยใช้ข้อมูลเป็นฐานในการแก้ไขปัญหา มีการจัดประชุมต่อเนื่องเพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนและรายงานผลการดำเนินงานร่วมกัน มีการทำงานแบบมีส่วนร่วมและทำงานเป็นทีม ต้องมีการถอดบทเรียน หรือสรุปผลการทำงานอย่างต่อเนื่อง

2.3 สามารถเชื่อมโยงบูรณาการการทำงานร่วมกับกลุ่มองค์กรและหน่วยงานอื่นๆ ได้โดยสร้างการมีส่วนร่วมจากหลายฝ่าย อย่างน้อย 3 ฝ่าย ได้แก่ ผู้นำชุมชน/กลุ่มองค์กร องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) และหน่วยงานภาคีภาครัฐที่เกี่ยวข้องเพื่อมองเป้าหมายร่วมกัน และนำสู่ประสานความร่วมมือในการทำงานและแก้ไขปัญหาาร่วมกัน

2.4. คณะกรรมการมีวิธีการดำเนินงานกองทุนสวัสดิการชุมชนที่โปร่งใส การบริหารจัดการอย่างเป็นระบบ โดย มีการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบของ

คณะกรรมการด้านต่างๆ อย่างชัดเจน และมีระบบตรวจสอบการทำงานของคณะกรรมการในลักษณะของการถ่วงดุลที่สามารถตรวจสอบได้ทุกขั้นตอน เช่น การเบิกจ่ายเงินสวัสดิการจะดำเนินการในลักษณะคณะกรรมการไม่ให้ผู้ใดผู้หนึ่งเป็นผู้มีอำนาจในการเบิกจ่ายเงิน โดยยึดระบบหลักการบริหารจัดการที่ดี

2.5 ระบบการจัดสวัสดิการให้กับสมาชิก การจ่ายเงินสวัสดิการจะดำเนินการในลักษณะเปิดเผยและเป็นไปตามระเบียบข้อบังคับ กฎกติกาของกองทุน เช่น การจ่ายค่าฌาปนกิจศพในงานพิธีโดยคณะกรรมการเดินทางไปร่วมพิธีและมอบเงินสวัสดิการให้ญาติผู้เสียชีวิตทุกรายและเดินทางไปมอบเงินช่วยเหลือผู้ป่วยทุกรายเป็นการประชาสัมพันธ์การดำเนินงานสู่สาธารณะ และมีการรายงานผลการดำเนินงานให้กับสมาชิกกองทุนสวัสดิการชุมชนและรายงานผลการดำเนินงานให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ทราบ

2.6. การได้รับการสนับสนุนจากคนในชุมชน และได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานภาครัฐ อาทิ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดชัยนาท สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) (พอช.) ซึ่งช่วยเหลือด้านการให้ความรู้ การพัฒนาคุณภาพชีวิตประชาชนในชุมชน รวมทั้งได้รับการสนับสนุนด้านการวางแผนและการบริหารจัดการ และได้ความร่วมมือจากกลุ่มองค์กรที่อยู่ในชุมชน เช่น อสม. ที่ดูแลเรื่องสุขภาพให้ประชาชนในชุมชน รวมทั้งการประชาสัมพันธ์กองทุนสวัสดิการชุมชน ให้เป็นที่เข้าใจในชุมชนอย่างทั่วถึง

2.7 การจัดตั้งศูนย์การเรียนรู้การจัดสวัสดิการในชุมชน เพื่อเป็นต้นแบบการศึกษาเรียนรู้ของชุมชนอื่นๆ ในการจัดสวัสดิการชุมชนเพื่อแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนจังหวัดชัยนาทมีการบริหารจัดการกองทุนสวัสดิการชุมชนในจังหวัดชัยนาทจำนวน 59 กองทุน

โดยประชาชนในตำบลมีความเข้าใจและรับรู้ต่อหลักการ เจตนารมณ์และเป้าหมายและเข้ามามีส่วนร่วมของกองทุนสวัสดิการชุมชนในระดับตำบล และการขับเคลื่อนขบวนการองค์กรสวัสดิการชุมชนควรมีการประสานงานขอความสนับสนุนการดำเนินงานของกองทุนสวัสดิการชุมชนกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้การบริหารจัดการกองทุนสวัสดิการชุมชนในจังหวัดชัยนาทจำนวน 59 กองทุน นอกจากจะมีระบบบริหารจัดการกองทุนสวัสดิการชุมชนที่ชัดเจนแล้ว นโยบายการสนับสนุนจากภาครัฐรัฐสภา ความต้องการได้รับการช่วยเหลือและสนับสนุนให้มีคุณภาพชีวิตและการให้บริการความช่วยเหลือจากรัฐบาลและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อช่วยเหลือและสนับสนุนการจัดให้มีระบบสวัสดิการขั้นพื้นฐานให้กับประชาชนกลุ่มผู้ด้อย โอกาสในชุมชนโดยส่วนใหญ่ได้ให้ความคิดเห็นว่าจากนโยบายภาครัฐสนับสนุนสวัสดิการชุมชนโดยออกพระราชบัญญัติส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคม พ.ศ. 2546 และพระราชบัญญัติส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2550 ให้มีการจัดตั้งกองทุนส่งเสริมการจัดการสวัสดิการสังคมขึ้นเพื่อให้ชุมชนพึ่งตนเองได้ชุมชนต้องมีส่วนร่วมและต้องได้รับการเรียนรู้ กระบวนการการเรียนรู้เป้าหมายในการจัดสวัสดิการชุมชน เรื่อง คุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ความสามารถของชุมชนในการจัดสวัสดิการโดยการพึ่งตนเองอย่างยั่งยืนและการสร้างความเข้มแข็งของภาคประชาชนจากการจัดสวัสดิการชุมชน การจัดสวัสดิการชุมชนที่มีอยู่เป็นกระบวนการทางระบอบประชาธิปไตยที่รัฐต้องดูแลสนับสนุนและส่งเสริมให้ทุกภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดสวัสดิการเพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิตที่พึ่งตนเองได้อย่างยั่งยืนและสามารถทำให้ชุมชนมีความเข้มแข็ง

สอดคล้องกับงานวิจัยสมคิด แก้วทิพย์ (2551) ได้ศึกษาพบว่าชุมชนเป็นหน่วยการจัดการตนเองที่มีการจัดสวัสดิการตามวิถีของตนเองแบบองค์รวม หมายความว่า ชุมชนใช้รากฐานทางวัฒนธรรม จารีตประเพณี เข้ามาสร้างแนวคิดของการจัดสวัสดิการที่มีหลากหลายรูปแบบและวิธีการ ตั้งแต่ปัจเจก ครอบครัว คนใกล้ชิดและระดับชุมชนและสอดคล้องกับงานวิจัยของจินตนา กาสมณี (2557) ที่ได้ศึกษาพบว่า ความสำเร็จในการจัดสวัสดิการชุมชน คือการยกระดับคุณภาพชีวิตให้ดีขึ้น เกิดการพึ่งพาตนเองอย่างยั่งยืนและสร้างความเข้มแข็งให้ภาคประชาชนทำนองเดียวกับสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (2550) กล่าวถึงสวัสดิการชุมชนคือการสร้างหลักประกันเพื่อความมั่นใจแก่คนในชุมชนซึ่งหมายถึงรวมถึงทุกสิ่งทุกอย่างที่ทำให้คนในชุมชนดีขึ้นอาจอยู่ในรูปสิ่งของ เงินทองน้ำใจการช่วยเหลือเกื้อกูลกันเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับวิถีชีวิตตั้งแต่เกิดจนตาย และมีความสอดคล้องกันแนวคิดการจัดสวัสดิการชุมชนของนริศนรินทร์ พันธุ์เพชร (2554) กล่าวถึงสวัสดิการชุมชนทำให้คนในชุมชนมีคุณภาพชีวิตมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นมีความสุขกายสุขใจโดยคนในชุมชนร่วมกันจัดให้มีระบบการช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกันซึ่งครอบคลุมถึงผู้ทุกข์ยากและผู้ด้อยโอกาสในชุมชน

ปัจจัย/เงื่อนไขดังกล่าวข้างต้นจะเป็นกรอบกำหนดให้แนวทางและวิธีการบริหารกองทุนสวัสดิการชุมชนเป็นไปในแนวทางที่ถูกต้องชอบธรรม ภายใต้การสร้างภาวะการมีส่วนร่วมจากผู้มีส่วนได้เสีย ทั้งนี้เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับบุคคลผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในชุมชนตามลำดับ

อภิปรายผล

จากการศึกษาพบว่า

1. สภาพปัจจุบัน ปัญหาและความจำเป็นในการจัดตั้งและดำเนินงานกองทุนสวัสดิการชุมชน จังหวัดชัยนาท พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่เข้าใจต่อเจตนารมณ์ของการจัดตั้งกองทุนสวัสดิการชุมชน โดยมีความตระหนักว่าชุมชนต้องลุกขึ้นมาจัดการแก้ปัญหาด้วยคนในชุมชนเอง มีความสามารถในการขับเคลื่อนบริหารจัดการกองทุนสวัสดิการชุมชนด้วยตนเอง สอดคล้องกับอุมาพร พรหมศรี (2559) โดยมีความจำเป็นในการให้ความช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาส ผู้พิการและขยายผลสู่การช่วยเหลือด้านอาชีพ ผลการะหนี้สินพัฒนาคุณภาพชีวิตให้ดีขึ้นสำหรับคนที่มียาได้น้อย สอดคล้องตรงกันกับความสำคัญและความจำเป็นของการจัดตั้งและการดำเนินงานของกองทุนสวัสดิการชุมชนภายใต้สภาพทางเศรษฐกิจและสังคมในปัจจุบัน

2. ปัจจัย/เงื่อนไขที่มีส่วนช่วยสนับสนุนให้การบริหารจัดการกองทุนสวัสดิการชุมชนจังหวัดชัยนาทประสบความสำเร็จอย่างยั่งยืน พบว่า การให้บริการดูแลชาวบ้านในการบรรเทาความเดือดร้อนได้อย่างเป็นรูปธรรม คือ บรรเทาปัญหาได้จริงจับต้องได้อย่างทั่วถึงและเป็นธรรมสอดคล้องกับทศพร ศิริสัมพันธ์ (2551, หน้า 450-451) สอดคล้องกับอมรา พงศาพิชญ์ (2549, หน้า 68-81) สอดคล้องกับธีรยุทธ์ เบ็ญล้าเต๊ะ, และ สภาพร มงคลศรีสวัสดิ์ (2554, หน้า 6) และสอดคล้องกับสถาบันพระปกเกล้า (2555, หน้า 3) คณะกรรมการมีวิธีการดำเนินงานกองทุนสวัสดิการชุมชนที่โปร่งใส การบริหารจัดการอย่างเป็นระบบ โดย มีการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการด้านต่างๆ อย่างชัดเจน และมีระบบตรวจสอบการทำงานของคณะกรรมการในลักษณะของการ

ถ่วงดุลที่สามารถตรวจสอบได้ทุกขั้นตอน เช่น การเบิกจ่ายเงินสวัสดิการจะดำเนินการในลักษณะคณะกรรมการไม่ให้ผู้ใดผู้หนึ่งเป็นผู้มีอำนาจในการเบิกจ่ายเงิน โดยยึดระบบหลักการบริหารจัดการที่ดี ระบบการจัดสวัสดิการให้กับสมาชิก การจ่ายเงินสวัสดิการจะดำเนินการในลักษณะเปิดเผยและเป็นไปตามระเบียบข้อบังคับ กฎกติกาของกองทุน มีการรายงานผลการดำเนินงานให้กับสมาชิก กองทุนสวัสดิการชุมชนและรายงานผลการดำเนินงานให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ทราบ การได้รับการสนับสนุนจากคนในชุมชน และได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานภาครัฐ อาทิ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดชัยนาท สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) (พอช.) ซึ่งช่วยเหลือด้านการให้ความรู้ การพัฒนาคุณภาพชีวิตประชาชนในชุมชน รวมทั้งได้รับการสนับสนุนด้านการวางแผนและการบริหารจัดการ และได้ความร่วมมือจากกลุ่มองค์กรที่อยู่ในชุมชน การจัดตั้งศูนย์การเรียนรู้การจัดสวัสดิการในชุมชน เพื่อเป็นต้นแบบการศึกษาเรียนรู้ของชุมชนอื่นๆ ในการจัดสวัสดิการชุมชนเพื่อแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน

ข้อเสนอแนะ

1. กองทุนสวัสดิการชุมชนควรอบรมให้ความรู้เพิ่มประสิทธิภาพเกี่ยวกับการดำเนินงานให้กับคณะกรรมการกองทุนสวัสดิการชุมชนได้เข้าใจหลักคิดและเจตนารมณ์ในการดำเนินงานของกองทุน

2. กองทุนสวัสดิการชุมชนควรมีการพัฒนาจัดระบบการบริหารจัดการกองทุนให้มีประสิทธิภาพตามหลักธรรมาภิบาล

3. กองทุนสวัสดิการชุมชนควรมีการทบทวนระเบียบข้อบังคับให้เป็นปัจจุบันโดยไม่ลอกเลียนแบบใคร ให้ยึดบริบทของชุมชนตัวเอง

4. กองทุนสวัสดิการชุมชนควรมีการขยายฐานสมาชิกในเชิงคุณภาพ เช่น การสร้างความเข้าใจกับผู้นำชุมชน ท้องที่ ท้องถิ่น กลุ่มองค์กรในชุมชน โดยไม่นำตัวเงินมาเป็นตัวหลักในการขยายฐานสมาชิกกองทุนฯ

5. กองทุนสวัสดิการชุมชนจะต้องได้รับการพัฒนาศักยภาพอย่างต่อเนื่องในทุกๆ ด้าน

6. กองทุนสวัสดิการชุมชนจะต้องมีการประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องและมีการรายงานผลการดำเนินงานให้กับสมาชิกและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

7. กองทุนสวัสดิการชุมชนจะต้องมีการปรับปรุงข้อมูลในด้านต่างๆ ให้เป็นปัจจุบัน

8. กองทุนสวัสดิการชุมชนต้องสร้างแกนนำคนรุ่นใหม่เพิ่มขึ้น

9. กองทุนสวัสดิการชุมชนต้องมีการเชื่อมโยงบูรณาการการทำงานร่วมกับหน่วยงานภาคีและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มากขึ้น

10. กองทุนสวัสดิการชุมชนต้องจัดทำแผนสวัสดิการและแผนชีวิตชุมชนบรรจุเข้าไปในแผนชุมชน ผลักดันให้เข้าไปอยู่ในแผนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ถ้าเป็นไปได้ควรผลักดันให้อยู่ในแผนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอย่างสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของจังหวัด และแผนพัฒนางานสวัสดิการสังคมและสังคมสงเคราะห์แห่งชาติรวมทั้งนโยบายของรัฐบาล

เอกสารอ้างอิง

- ชัยวัฒน์ หน่อรัตน์. (2548). *เศรษฐกิจและสวัสดิการชุมชน: การบริการที่ใช้ชุมชนเป็นฐาน*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์สร้างสรรค์.
- ณรงค์ เพ็ชรประเสริฐ. (2546). *รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์ บทสังเคราะห์ภาพรวมการพัฒนาแบบสวัสดิการสำหรับคนจนและคนด้อยโอกาสในสังคมไทย*. กรุงเทพฯ: ศูนย์ศึกษาเศรษฐศาสตร์การเมือง คณะเศรษฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ทศพร ศิริสัมพันธ์. (2550). *ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการบริหารราชการแนวใหม่*. กรุงเทพฯ: วิชั่น พรินท์ แอนด์มีเดีย.
- ธีรยุทธ์ เบ็ญล่าเต๊ะ, และสถาพร มงคลศรีสวัสดิ์. (2554). การนำกระบวนการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่มาใช้ในการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม ของเทศบาลเมืองบ้านพรุ. *วารสารการบริหารท้องถิ่น*, 4(3, กรกฎาคม-กันยายน), หน้า 116-129
- ระพีพรรณ คำหอม และคณะ. (2547). *รายงานการศึกษาศึกษาทิศทางและรูปแบบการจัดสวัสดิการสังคมของประเทศไทย*. กรุงเทพฯ: กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์.

- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2550). *โครงการพัฒนาดัชนีชี้วัดการพัฒนาที่ยั่งยืนของประเทศไทย*. สืบค้นเมื่อ 9 มิถุนายน 2559, จาก <http://www.nesdb.go.th>.
- สถาบันพระปกเกล้า. (2555). *รายงานการวิจัยการสร้างความปรองดองแห่งชาติ*. สืบค้นเมื่อ 23 กุมภาพันธ์ 2559, จาก <http://www.kpi.ac.th/kpith/images/stories/2012>.
- สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน. (2552). *กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์, ภาพรวมความคืบหน้าผลการขับเคลื่อนกองทุนสวัสดิการชุมชน 2548-2549 และบทบาทหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง*. กรุงเทพฯ: ส่วนประเมินผลและพัฒนาองค์ความรู้ สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน.
- สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน. (2558). *เอกสารรายงานผลการดำเนินงานกองทุนสวัสดิการชุมชนจังหวัดชัยนาท*. กรุงเทพฯ: กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการและสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ. (2554). *คู่มือการสร้างกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้*. สืบค้นเมื่อ 6 ธันวาคม 2559, จาก <http://www.alro.go.th/alro/project/PMQA/file/CoP.pdf>
- อมรา พงศาพิชญ์. (2549). *ความหลากหลายทางวัฒนธรรม (กระบวนทัศน์และบทบาทในประชาสังคม (พิมพ์ครั้งที่ 5)*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- Dubrin, J. (1998). *Leadership research finding: Practice and skills*. Boston Houghton: Mifflin Company.
- House, R. J. (2004). *Culture, Leadership, and Organizations: The Globe Study of 62 Societies*. Sage, Thousand Oaks.
- Kotter, J. P. (1999) "On what leaders, really do." Harvard Business Review Book. Boston: Harvard Business School.
- McKnight, D. H., & Chervany, N. L. (1997). *The meaning of trust*. Retrieved April 27, 2017, from <http://misrc.umn.edu/wpaper/WorkingPaper/9604.pdf>.
- Senge, P. (1990). *The Fifth Discipline: The Art and Practice of the Learning Organization*. New York: Doubleday/Currency.
- Thomas, J. P., & Robert, H. (1980). *Waterman: In Search of Excellence*. New York: Harper & Row.
- Yukl, G. (1989). *Leadership in organization* (4th ed.). Engle Cliffs, NJ: Prentice Hall.

การศึกษาความสามารถในการบริหารงานคลังท้องถิ่น: เทศบาลตำบลหัวสะพาน อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี

The Study of Huasaphan Sub-district Municipality Fiscal Managerial Capacities, Maung District, Phetchaburi Province

ดุจฤทัย สอาดนัก¹

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่องความสามารถการบริหารงานคลังท้องถิ่นเทศบาลตำบลหัวสะพาน อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาความสามารถการบริหารงานคลังของเทศบาลตำบลหัวสะพาน อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี (2) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะประชากรของผู้ตอบแบบสอบถามกับผลความสามารถการบริหารงานคลัง เทศบาลตำบลหัวสะพาน อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณโดยมีประชากรและกลุ่มตัวอย่างกลุ่มเดียวกันซึ่งเป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงานในเทศบาลตำบลหัวสะพาน คือ ผู้บริหาร สมาชิกสภาเทศบาล ข้าราชการและพนักงานเทศบาลตำบลหัวสะพาน จำนวน 100 คน การศึกษาใช้สถิติเชิงบรรยายด้วยสถิติร้อยละ สถิติมีขมิ้มเลขคณิต ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนการทดสอบสมมติฐานใช้สถิติ t-Test และ ANOVA F ผลการวิจัยพบว่า (1) ความสามารถในการบริหารงานคลัง ในภาพรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณารายรับตามความสามารถ พบว่า ด้านการจัดเก็บภาษีมีการจัดเก็บภาษีด้วยความโปร่งใสและเป็นธรรมและไม่เลือกปฏิบัติ และความโปร่งใสในการจัดเก็บภาษีของเทศบาลส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี อยู่ในระดับสูง และความจำเป็นที่ไม่ต้องรับเงินอุดหนุนจากรัฐบาล อยู่ในระดับปานกลาง (2) มีความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางด้านประชากร แยกตามลักษณะ เพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา มีความคิดเห็นที่ต่อความสามารถการบริหารงานคลังต่อขีดความสามารถการบริหารงานคลังไม่แตกต่างกัน มีเพียงคุณลักษณะด้านตำแหน่งงานของผู้ตอบแบบสอบถามที่ต่างกันมีผลต่อความคิดเห็นที่มีต่อความสามารถการบริหารงานคลังที่แตกต่างกันผลการทดสอบพบว่ามีความแตกต่างกัน

คำสำคัญ: ความสามารถในการบริหารงานคลังท้องถิ่น, เทศบาลตำบลหัวสะพาน, ความโปร่งใส

Abstract

The study of Huasaphan subdistrict municipality fiscal managerial capacities; Maung district Phetchaburi Province , aimed to explore (1) Fiscal managerial capacities of Huasaphan subdistrict municipality. (2) The relationship between demographic factors toward fiscal managerial capacities. This research is a qualitative research with 100 persons and the same sample group. Officials and employees of the Huasaphan subdistrict. The study used descriptive statistics with percentage. Arithmetic mean Standard Deviation The hypothesis test uses t-Test and ANOVA F. The finding were as follows; (1) In terms of revenue recognition, it is found that taxation is taxed fairly and non-discriminatively and transparently. As a result, the efficiency of tax collection is high and the need for government subsidies is not high. (2) The relationship between demographic factors was determined

¹ หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

by sex, age, income level and education level. There was no significant difference in the management of the warehouse. Only the job characteristics of the different respondents influenced the opinions on the different management capacities. The results showed that there were differences.

Keywords: municipality fiscal managerial capacities, Huasaphan subdistrict, transparency

บทนำ

แผนกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นแผนที่กำหนดกรอบเป้าหมายและแนวทางการกระจายอำนาจให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 เพื่อให้การกระจายอำนาจบรรลุเจตนารมณ์ที่ระบุไว้ในรัฐธรรมนูญ แห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 โดยยึดหลัก การมีส่วนร่วมจากทุกฝ่าย ไม่เป็นแผนที่เบ็ดเสร็จ มี กระบวนการที่ยืดหยุ่นและสามารถปรับวิธีการ ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ และการเรียนรู้จากประสบการณ์ที่เพิ่มขึ้น ดังนั้น เพื่อให้การบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีประสิทธิภาพ สามารถแก้ไขปัญหาต่างๆ ในท้องถิ่นและยกระดับคุณภาพของชุมชนได้ ความเป็นอิสระทางการคลัง หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ ระบบการคลังของประเทศ มีลักษณะกระจายอำนาจเป็นปัจจัยที่มีความจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับการปกครองท้องถิ่น การบริหารราชการแผ่นดินไทยเน้นหนักไปในการรวมอำนาจมากกว่าการกระจายอำนาจ เนื่องจากปัญหาความมั่นคงของชาติ

การคลังท้องถิ่น ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 จะทำให้ทราบถึงทิศทางงบประมาณรายรับ รายจ่าย ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และสามารถวิเคราะห์ถึงสภาพของปัญหาที่เกิดขึ้นได้ว่ามีลักษณะทางการคลังเป็นไปในทิศทางใด และมีความสามารถในการพึ่งตนเองได้มากน้อยเพียงใด

การบริหารงานการคลัง เป็นงานที่มีความสำคัญอย่างยิ่งเพราะเป็นงานที่ เอื้ออำนวยเกื้อหนุนความสะดวกให้งานอื่นๆ ดำเนินไปสู่เป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี แต่ปัจจุบัน กับพบว่าการบริหารงานคลังขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีปัญหาต่างๆ ดังนี้

1. การวางแผนทางด้านการเงิน ได้แก่ การวางแผนจัดหาเงินรายได้และวางแผนการใช้จ่ายเงินอย่างมีประสิทธิภาพ
2. การใช้จ่ายเงิน เป็นการดำเนินงานเกี่ยวกับการรับจ่ายเงิน
3. การควบคุม เป็นการควบคุมการใช้จ่ายเงิน รวมไปถึงระบบบัญชีให้เป็นไปตามระเบียบ กฎเกณฑ์ ข้อบังคับ
4. การประเมินผลการใช้จ่ายเงินเป็นการตรวจสอบและติดตามผลการปฏิบัติงาน เงิน หรืองบประมาณที่ใช้ในโครงการต่างๆ ของเทศบาล มีความเหมาะสมคุ้มค่าหรือไม่ ทั้งนี้เพื่อจะได้นำไปเป็นข้อมูลในการปรับปรุงด้านการวางแผนงบประมาณในปีต่อไป สำหรับแหล่งที่มาของเงินที่เป็นค่าใช้จ่ายต่างๆ ในการดำเนินงานของหน่วยงาน

ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาความสามารถการบริหารงานคลังขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในด้านการบริหารรายได้ การบริหารรายจ่าย การจัดทำ และการบริหารงบประมาณ ด้านนโยบายการนำนโยบายไปปฏิบัติว่าอยู่ในระดับใด และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะมีขีดความสามารถในการบริหารงานคลัง

มากนักน้อยเพียงใด เพื่อเป็นแนวทางในพัฒนาองค์กรปกครองท้องถิ่น และเพื่อการบริหารงานคลังท้องถิ่น เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล (อุดม ทุมโฆสิต, 2551, หน้า 12)

เนื่องจากจังหวัดเพชรบุรีเป็นศูนย์กลางทางเศรษฐกิจด้านการท่องเที่ยว การค้า และเป็นโครงข่ายเชื่อมการคมนาคมขนส่ง และเป็นประตูสู่ภาคทางใต้ เทศบาลตำบลหัวสะพานในฐานะ องค์การบริหารการปกครองส่วนท้องถิ่น มีความสำคัญต่อการให้บริการสาธารณะต่อประชาชนในพื้นที่บริการและนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและต่างประเทศในอนาคต อันใกล้ประเทศไทยกำลังก้าวเข้าสู่ความเป็นหนึ่งเดียวของประชาคมอาเซียนภารกิจบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแห่งนี้จะทวีความสำคัญมากยิ่งขึ้น การจัดการการคลังเป็นหัวใจหลักในการขับเคลื่อนการบริหารองค์กร (วรสิทธิ์ เจริญพุม, 2554, หน้า 5) ดังนั้นผู้วิจัยจึงเล็งเห็นความจำเป็น ที่จะต้องศึกษาถึงความสามารถการบริหารงานคลังของเทศบาลตำบลหัวสะพาน ดังมีวัตถุประสงค์ของการศึกษาต่อไปนี้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความสามารถการบริหารงานคลังของเทศบาลตำบลหัวสะพาน
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะประชากรของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อความสามารถการบริหารงานคลังของเทศบาลตำบลหัวสะพาน

บททวนวรรณกรรม

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความสามารถการบริหารงานคลังท้องถิ่น

ความสามารถการบริหารงานคลังเป็นเครื่องมือหรือกระบวนการในการจัดการอย่างหนึ่งที่เป็นกลไกในการบริหารงานเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การปกครองท้องถิ่น ช่วยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความสามารถในการบริหารงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ช่วยให้เป็นอิสระจากการควบคุมจากส่วนกลาง และสามารถตอบสนองความต้องการและแก้ปัญหาของประชาชนได้ซึ่ง เพ่ง บัวหอม (2555) ได้ให้ความหมายความสามารถการบริหารงานคลังท้องถิ่น การจัดหารายได้ การกำหนดรายจ่าย การจัดทำงบประมาณ และการบริหารหนี้สาธารณะของ อปท. ขณะที่ เสน่ห์ จัญไร (2548, หน้า 668) กล่าวว่า การคลังท้องถิ่น หมายถึง การบริหารการคลังขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งเป็นการพิจารณาถึงการจัดหารายได้ การกำหนดรายจ่าย การจัดทำงบประมาณ การจัดซื้อจัดจ้าง การบัญชีและการตรวจสอบบัญชีขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น สอดคล้องกับ ไพรัช ตระการศิริพันธ์ (2548, หน้า 301) การคลังท้องถิ่น หมายถึง การบริหารการคลังขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งเป็นการพิจารณาถึงการจัดหารายได้ การกำหนดรายจ่าย การจัดทำงบประมาณ การจัดซื้อ การว่าจ้าง การบัญชี การตรวจสอบบัญชีขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น กระบวนการงบประมาณของท้องถิ่นจะเป็นตัวกลางในการเชื่อมความสัมพันธ์ของแหล่งที่มาของรายรับ กับรูปแบบในการใช้จ่ายของแต่ละองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อก่อให้เกิดความสอดคล้องต่อการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น

อุดม ทุมโฆสิต (2523) ได้สรุปแนวความคิดการบริหารงานคลังไว้ดังนี้ (1) ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตระหนักและสามารถพึ่งตนเองทางการเงิน การคลังให้ได้ โดยพยายามหารายได้และประหยัดรายจ่าย เพื่อให้ท้องถิ่นมีอิสระในการใช้จ่ายงบประมาณที่

จัดหามาเอง (2) งบประมาณที่ส่วนกลางจัดให้ต้องปฏิบัติตามเงื่อนไขในการใช้จ่ายงบประมาณที่ส่วนกลางกำหนด (3) พัฒนาระบบทางการเงินการคลังท้องถิ่นให้เข้มแข็ง โปร่งใส และตรวจสอบได้ และ (4) สร้างจิตสำนึกประชาชนในการเสียภาษีท้องถิ่น และการตรวจสอบการใช้จ่ายงบประมาณท้องถิ่น

อำนาจทางการคลังของรัฐบาลท้องถิ่น

รัฐบาลท้องถิ่นทุกรูปที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน มีฐานะของรายได้ที่จำกัดมาก และรัฐบาลกลางห้ามมิให้รัฐบาลท้องถิ่นเก็บภาษีอากรต่างๆ ยกเว้นภาษีอากรและค่าธรรมเนียมบางประเภทที่กำหนดไว้ในกฎหมายรายได้ของท้องถิ่น ซึ่งได้แก่ พระราชบัญญัติรายได้ของเทศบาล พ.ศ. 2497 พระราชบัญญัติรายได้สุขาภิบาล พ.ศ. 2498 และพระราชกฤษฎีการายได้จังหวัด พ.ศ. 2499 ซึ่งกฎหมายเกี่ยวกับรายได้ของท้องถิ่นทั้ง 3 ฉบับนี้ มีลักษณะคล้ายคลึงกันมาก โดยมีกฎหมายรายได้เทศบาลเป็นหลัก

การที่จะพิจารณาว่ารัฐบาลท้องถิ่นจะสามารถให้บริการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนในท้องถิ่นได้มากน้อยเพียงใดนั้น ปัจจัยสำคัญที่จะต้องพิจารณาก็คือ จะต้องดูว่าท้องถิ่นแต่ละแห่งนั้นมีรายได้มากน้อยเพียงใด ทั้งนี้เพราะบริการสาธารณะทุกอย่างนั้นจะต้องใช้งบประมาณ ดังนั้น ปัญหาจึงมีอยู่ว่ารัฐบาลท้องถิ่นมีงบประมาณเพื่อมาใช้จ่ายเพื่อทำนุบำรุงท้องถิ่นมากแค่ไหน และมาจากแหล่งใด ซึ่งในการพิจารณาโครงสร้างรายได้ของรัฐบาลท้องถิ่นสามารถพิจารณาได้ดังนี้ (1) การพิจารณารายได้ของรัฐบาลท้องถิ่นโดยทั่วไป (2) การพิจารณารายได้ของรัฐบาลท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ

แนวคิดเกี่ยวกับภาระหน้าที่ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น

องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นเกิดขึ้นจากแนวคิดการปกครองตนเองโดยประชาชน (local self-government) ตามหลักการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น (devolution) ของระบอบประชาธิปไตย รัฐบาลของทุกประเทศมีหน้าที่หลักพื้นฐานที่สำคัญประการหนึ่ง คือ การจัดให้บริการแก่ชุมชนต่าง ๆ ครอบคลุมทั้งประเทศแต่การจัดหรือให้บริการดังกล่าวแก่ประชาชนในพื้นที่ครอบคลุมทั้งประเทศของรัฐบาลนั้น อาจจะก่อให้เกิดปัญหาต่าง ๆ ตามมามากมายจึงต้องมีหลักในการพิจารณาดังนี้ (Daniel Wit, 1961, pp. 3-4) (1) พื้นที่ที่ได้ประโยชน์ (benefit area) (2) การประหยัดในทางเศรษฐศาสตร์ (Economical of scale) และ (4) ความใกล้ชิดของหน่วยการปกครองกับประชาชน (People Government Proximity)

แนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจทางการคลัง

การกระจายอำนาจทางการคลังเป็นกลยุทธ์ด้านหนึ่งในกลยุทธ์หลายๆ ด้าน ของการกระจายอำนาจทางการเมืองการปกครองสู่ภูมิภาค และท้องถิ่น การกระจายอำนาจทางการคลังนับได้ว่าเป็นกลยุทธ์สำคัญที่สุดประการหนึ่ง เนื่องจากระบบการคลังของประเทศต่าง ๆ มักจะมีความซับซ้อนทั้งในด้านการจัดเก็บภาษี และงบประมาณแผ่นดิน นอกจากนั้น รัฐบาลจะต้องใช้มาตรการทางการคลังเพื่อบรรลุเป้าหมายทางเศรษฐกิจ และสังคมทั้งในระดับมหภาค และจุลภาค พร้อมๆ กัน ดังนั้นการกระจายอำนาจทางการคลังทำให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อการพัฒนาระบบเศรษฐกิจโดยรวม การกระจายความเจริญ และความมั่งคั่งสู่ภูมิภาคต่างๆ อย่างเท่าเทียมเสมอภาคกัน พร้อมกับการสนับสนุนการปกครองตนเองของภูมิภาค และท้องถิ่นต่างๆ จึงเป็นเรื่องที่ยุ่่งยากซับซ้อน และ

อาจจำเป็นต้องทำการปรับปรุงระบบการคลัง ให้มีความยืดหยุ่นต่อภาวะแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปตลอดเวลา

จรัส สุวรรณมาลา (2538, หน้า 16-18) ได้เสนอความคิดว่า การกระจายอำนาจทางการคลังเป็นวิธีการสำคัญในการกระจายอำนาจทางการเมือง การปกครองสู่ท้องถิ่น เนื่องจากการกระจายอำนาจทางการคลังจะทำให้เกิดประโยชน์ต่อการพัฒนาเศรษฐกิจโดยรวมแล้ว ยังเป็นการกระจายความเจริญและความมั่งคั่งออกไปสู่ภูมิภาคต่างๆ อย่างเท่าเทียมและเสมอภาคกัน รวมทั้งเป็นการส่งเสริม และการกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาประสิทธิภาพของการปกครองตนเองของภูมิภาคและท้องถิ่นต่างๆด้วย ซึ่งได้เสนอหลักการในการกระจายอำนาจการคลังไปสู่ท้องถิ่นไว้ 3 ประการ คือ (1) การให้ท้องถิ่นสามารถจัดเก็บภาษีท้องถิ่น (Local tax) บางประเภทได้เองหรือการให้ท้องถิ่นได้รับส่วนแบ่งรายได้ จากการจัดเก็บภาษีบางประเภทร่วมกับรัฐบาลกลางก็ได้ และอาจให้ท้องถิ่นมีอำนาจดำเนินการกิจกรรมเชิงพาณิชย์หรือกึ่งพาณิชย์ สามารถร่วมลงทุนกับเอกชน และเก็บค่าบริการจากประชาชน ผู้ใช้บริการ (2) การให้เงินอุดหนุนในการพัฒนาแก่ท้องถิ่น ที่มีฐานะทางการเงินด้อยกว่าท้องถิ่นอื่น เพื่อเพิ่มศักยภาพทางการเงินให้แก่ท้องถิ่น และเพื่อเป็นหลักประกันว่าประชาชนทุกคนจะได้รับ การบริการด้านสาธารณูปโภคพื้นฐานของรัฐอย่างเท่าเทียม และเสมอภาคกัน ไม่ว่าบุคคลนั้นจะตั้งถิ่นฐานอยู่ ณ ที่ใดของประเทศ และ (3) การให้สิทธิแก่ท้องถิ่นในการกู้ยืมเงินเพื่อใช้ในการพัฒนาท้องถิ่น โดยที่รัฐบาลอาจสนับสนุนการกู้ยืมของท้องถิ่น โดยการเป็นผู้ค้ำประกันเงินกู้ หรือจัดตั้ง หรือหาสถาบันการเงินให้ท้องถิ่นกู้ยืมในอัตราดอกเบี้ยต่ำ เพื่อให้ท้องถิ่นไปใช้ในโครงการลงทุน หรือใช้ดำเนินกิจกรรมหลักของตนเองได้

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในเทศบาลตำบลหัวสะพานโดยใช้วิธีเลือกแบบเฉพาะเจาะจง แบ่งเป็น 2 กลุ่มคือ กลุ่มนักการเมือง ได้แก่ กลุ่มที่บริหารเทศบาลตำบลหัวสะพานจำนวน 30 คนและฝ่ายปฏิบัติการ ได้แก่ พนักงานเทศบาลในระดับปฏิบัติการที่อยู่ในเทศบาลตำบลหัวสะพาน จำนวน 70 คน

การเก็บข้อมูลในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยเลือกใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือหลัก ซึ่งได้แบ่งโครงสร้างของแบบสอบถามออกเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามพื้นฐานทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามที่เกี่ยวกับความสามารถ การบริหารงานคลังขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสามารถ การบริหารงานคลังขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของเทศบาลตำบลหัวสะพาน

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอนต่อไปนี้ (1) ผู้วิจัยขอหนังสือแนะนำตัวจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนันทาชาติเสตมฟอร์ด ถึงนายกเทศมนตรีตำบลหัวสะพานเพื่อเก็บข้อมูลการศึกษา (2) ผู้วิจัยขอความอนุเคราะห์ในการแจกแบบสอบถามพนักงานเทศบาลในระดับปฏิบัติการที่อยู่ในเทศบาลตำบลหัวสะพาน (3) ผู้วิจัยรวบรวมแบบสอบถาม แล้วนำมาหาความเชื่อมั่นของข้อมูลและวิเคราะห์ทางสถิติ

ผู้ศึกษาดำเนินการโดยนำข้อมูลจากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ทางสถิติด้วยคอมพิวเตอร์เพื่อประมวลผล ดังนี้ การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ค่ามัชฌิมเลขคณิต (Arithmetic Mean) และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

และการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการวิเคราะห์ความสามารถการบริหารงานคลัง ของเทศบาลตำบลหัวสะพาน โดยใช้ ANOVA และ t-Test

ผลการวิจัย

ลักษณะประชากรของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายร้อยละ 55.7 และเพศหญิงร้อยละ 44.3 ด้านกลุ่มอายุผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะมีกลุ่มอายุระหว่าง 31 - 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 52.9 อายุ 41 ปีขึ้นไปร้อยละ 28.6 และกลุ่มอายุ 22-30 ปี น้อยที่สุดร้อยละ 18.6 ด้านการศึกษาผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไปร้อยละ 45.7 และต่ำกว่าระดับปริญญาตรีร้อยละ 54.3 ด้านตำแหน่งงานผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ดำรงตำแหน่งข้าราชการคิดเป็นร้อยละ 38.6 รองลงมาเป็นลูกจ้างประจำร้อยละ 32.9 และเป็นพนักงานเทศบาลน้อยที่สุดร้อยละ 28.6 ทางด้านรายได้ต่อเดือนกลุ่มตัวอย่างมีรายได้ไม่เกิน 10,000.- บาท ร้อยละ 72.9 และมากกว่า 10,000.- บาท ร้อยละ 27.1 ส่วนหน่วยงานสังกัดส่วนใหญ่ปฏิบัติหน้าที่สำนักปลัดเทศบาล ร้อยละ 27.1 ส่วนอื่นๆ ร้อยละ 72.9

ระดับความสามารถการบริหารงานคลัง ของเทศบาลตำบลหัวสะพาน อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับสูง (3.83) เมื่อพิจารณารายรับตามความสามารถพบว่า ด้านการจัดเก็บภาษีมีการจัดเก็บภาษีด้วยความเป็นธรรมและไม่เลือกปฏิบัติ (4.43) ความโปร่งใสในการจัดเก็บภาษีของเทศบาลส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี (4.31) และความจำเป็นที่ไม่ต้องรับเงินอุดหนุนจากรัฐบาล (2.31)

การทดสอบสมมติฐาน การศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยตั้งสมมติฐานว่าความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเมื่อจำแนกตามลักษณะประชากร เพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงานที่ต่างกันทำให้ความคิดเห็นที่ต่อความสามารถการบริหารงานคลังต่างกันเมื่อทำการวิเคราะห์พบว่า

สมมติฐานที่ 1 เพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อความสามารถการบริหารงานคลังเทศบาลตำบลหัวสะพานแตกต่างกัน ผลทดสอบพบว่าเพศชายและเพศหญิงของผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อความสามารถการบริหารงานคลังแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงยอมรับสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 2 อายุของผู้ตอบแบบสอบถามที่แตกต่างกันทำให้มีผลต่อความคิดเห็นที่มีต่อความสามารถการบริหารงานคลังแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติผลการทดสอบพบว่าในภาพรวมมีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงยอมรับสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 3 ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามที่แตกต่างกันมีผลต่อความคิดเห็นที่มีต่อความสามารถการบริหารงานคลังต่างกัน ผลการทดสอบพบว่ามีความแตกต่างกันในความคิดเห็นที่มีต่อความสามารถการบริหารงานคลัง จำแนกตามระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามอย่างไม่มีนัยสำคัญที่ระดับ .05 จึงยอมรับสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 4 ตำแหน่งงานของผู้ตอบแบบสอบถามที่ต่างกันมีผลต่อความคิดเห็นที่มีต่อความสามารถการบริหารงานคลังที่แตกต่างกันผลการทดสอบพบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในระหว่างพนักงานจ้างกับลูกจ้างประจำ ผลการทดสอบปฏิเสธสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 5 รายได้ของผู้ตอบแบบสอบถามที่แตกต่างกันมีผลต่อความคิดเห็นที่มีต่อความสามารถในการบริหารงานคลังของเทศบาลตำบลหัวสะพานแตกต่างกัน ผลการทดสอบพบว่า ผู้ที่มีรายได้มากกว่า 10,000.- บาทขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อความสามารถในการบริหารงานคลังของเทศบาลตำบลหัวสะพานแตกต่างกันจากผู้ที่มีรายได้ไม่เกิน 10,000.- บาท อย่างไม่มีนัยสำคัญ ผลการทดสอบจึงยอมรับสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 6 ผู้ตอบแบบสอบถามที่สังกัดหน่วยงานแตกต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อความสามารถในการบริหารงานคลังของเทศบาลตำบลหัวสะพานต่างกัน ผลการทดสอบพบว่า ผู้ที่สังกัดสำนักปลัดเทศบาลมีความคิดเห็นต่อความสามารถในการบริหารงานคลังแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงยอมรับสมมติฐาน

อภิปรายผล

การศึกษาเรื่องความสามารถในการบริหารงานคลังของเทศบาลตำบลหัวสะพานในด้านของ ด้านการบริหารรายได้ การบริหารรายจ่าย การจัดทำและบริหารงบประมาณ ด้านนโยบาย และการนำนโยบายการคลังไปปฏิบัติ พบว่าไม่มีความแตกต่างกันในทัศนะของผู้ตอบแบบสอบถามเมื่อจำแนกตามลักษณะประชากร เพศ อายุ รายได้ มีเพียงคุณลักษณะที่แยกตามตำแหน่งในคูระหว่างพนักงานจ้างกับลูกจ้างประจำที่มีความแตกต่างกัน และความสามารถในการบริหารงานคลังของเทศบาลตำบลหัวสะพานอยู่ในระดับมาก ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ เกตุสิณี ดวงประสาธ (2555) ที่ทำการศึกษาปัญหาและอุปสรรคความพึงพอใจ การบริหารงานคลังของเทศบาลตำบลในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ที่ประสบปัญหาในด้านบุคลากรไม่เพียงพอใน งานพัสดุ งานจัดเก็บรายได้

และการขาดความร่วมมือของประชาชนในการชำระภาษีอากร และการไม่มีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารงานคลัง นอกจากนั้นยังไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ วีระศักดิ์ เครือเทพ (2555) ในเรื่องของการหารายได้ที่เหมาะสมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เนื่องจากเทศบาลตำบลหัวสะพานยังต้องพึ่งพาเงินรายได้จากเงินอุดหนุนจากรัฐบาล ทำให้ขาดความเป็นอิสระในการบริหารงานคลัง และขัดต่อหลักการกระจายอำนาจการปกครองท้องถิ่นในขณะเดียวกัน ในขณะที่สอดคล้องกับงานวิจัยของ กรภัทศ สร้อยแก้ว วรณี เชาวนัสสุขุม และภิรมณ์ ศรีธาตุ (2555) ที่ทำการศึกษาวิจัยเรื่องความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อการบริหารงานคลังขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดปทุมธานี ที่พบว่า บุคลากรที่มีความเห็นต่อการบริหารงานคลังในระดับปานกลาง ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ จุฑามาศ บารมีชัย (2555) ที่ทำการศึกษา การบริหารงานคลังท้องถิ่นเพื่อจัดบริการสาธารณะ แม่นในภาพรวมฐานะการคลังท้องถิ่นจะมีรายได้เพิ่มขึ้นเพื่อสอดคล้องกับภารกิจที่เพิ่มมากขึ้น แต่ระบบการคลังยังคงมีรายได้เช่นเดิม โดยส่วนท้องถิ่นยังคงมีความสามารถในการพึ่งตนเองในระดับต่ำ โดยมีขีดความสามารถในการจัดเก็บรายได้ของตนเองเพียงร้อยละ 18 ของรายได้ทั้งสิ้น ต้องพึ่งพาส่วนกลางซึ่งเป็นผู้จัดเก็บภาษีหลัก และให้เงินอุดหนุนแก่ส่วนท้องถิ่นค่อนข้างสูง แต่มีแนวโน้มที่ดีในด้านประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ และการใช้จ่ายงบประมาณของเทศบาล และยังไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ วรสิทธิ์ เจริญพุดม (2555) ที่พบว่า เทศบาลนครและเทศบาลเมือง มีปัญหาด้านการบริหารงานคลัง โดยที่ความสามารถในการบริหารงานคลังอยู่ในระดับต่ำต้องพึ่งพาเงินอุดหนุนจากรัฐบาล

ผู้บริหารระดับสูงมีทัศนคติต่อการบริหารงานคลังแบบประชานิยมสมัยใหม่ส่งผลต่อความสามารถการบริหารงานคลัง ได้แก่ สภาพการณ์เศรษฐกิจของพื้นที่ตั้ง บรรยากาศการเมืองและวัฒนธรรมการเมืองท้องถิ่น พฤติกรรมการบริหารงานคลัง กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับทางการบริหารงานคลัง

ข้อเสนอแนะ

1. ควรปรับเปลี่ยนทัศนคติการบริหารงานคลังของผู้บริหารเทศบาลให้เน้นการพึ่งพาตนเองทางการคลังมากกว่าการขอรับเงินอุดหนุน

2. ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนในพื้นที่ทราบถึงสิทธิ์และหน้าที่ของพลเมืองที่มีต่อการปกครองท้องถิ่น
3. ปรับปรุงการบริหารงานจัดเก็บรายได้ด้วยการบริหารเชิงรุก
4. ปรับปรุงเนื้อหาข้อกฎหมาย ระเบียบ กฎเกณฑ์ทางการบริหารงานคลัง
5. ส่งเสริมการศึกษาเพื่อเพิ่มศักยภาพของบุคลากร พัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เช่น ศึกษาดูงาน ฝึกอบรม สร้างความผูกพันต่อองค์กร สร้างขวัญและกำลังใจ พัฒนาขีดความสามารถเทศบาลตำบลห้วยสะพานให้เป็นต้นแบบ

เอกสารอ้างอิง

- เกตุสัณี ดวงประสาท. (2555). การศึกษาปัญหา อุปสรรคและความพึงพอใจ การบริหารงานคลัง ของเทศบาลตำบลในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. สืบค้นเมื่อ 6 พฤศจิกายน 2555, จาก www.pnru.ac.th/offi/graduate/upload-files/uploaded/.../B_717.pdf.
- กรภัทร สร้อยแก้ว, วรณี เชาวนัสสุขุม และภิรมณ์ ศรีธาตุ. (2555). ความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อการบริหารงานคลังขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดปทุมธานี. สืบค้นเมื่อ 10 พฤศจิกายน 2555, จาก grad.vru.ac.th/pdf-journal/JourTs52/06-Korapad.pdf.
- จรัส สุวรรณมาลา. (2538). การปฏิรูประบบการคลังไทย กระจายอำนาจสู่ภูมิภาคและท้องถิ่น. กรุงเทพฯ: สำนักงานส่งเสริมกองทุนการวิจัย.
- จุฑามาศ บารมีชัย. (2555). การบริหารการคลังท้องถิ่นเพื่อจัดบริการสาธารณะ. สืบค้นเมื่อ 6 พฤศจิกายน 2555, 0ก docndc.rtarf.mi.th.
- เพ่ง บัวหอม. (2555). นโยบายด้านการเงิน การคลัง ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. สืบค้นเมื่อ 10 พฤศจิกายน 2555, จาก www.navy30.com/images/column.../Local%20finance.ppt.
- ไพรัตน์ สกลพันธ์. (2553). รวมกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. ส่วนวิจัยและพัฒนาระบบรูปแบบและโครงสร้าง สำนักพัฒนาระบบรูปแบบและโครงสร้าง กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. กรุงเทพฯ:กระทรวงมหาดไทย.
- วรสิทธิ์ เจริญพุ่ม. (2555). การพัฒนาความสามารถการบริหารงานคลังเทศบาลนครและเทศบาลเมือง. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต (รัฐประศาสนศาสตร), บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.



- วีรศักดิ์ เครือเทพ. (2555). สุขภาพทางการคลังของเทศบาล. สืบค้นเมื่อ 10 พฤศจิกายน 2555, จาก www.kpi.ac.th/kpith/.../52-02%2004.
- เสน่ห์ จัยโต. (2548). การบริหารนวัตกรรมแนวใหม่. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- อุดม ทุมโฆสิต. (2551). การปกครองท้องถิ่นสมัยใหม่: บทเรียนจากประเทศพัฒนาแล้ว. กรุงเทพฯ: แชนทโพร์ พรินติ้ง.
- Daniel, Wit, A. (1961). *Comparative serveg of local government and administration*. Bangkok: Prachanda printing.

การศึกษาความเป็นธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

A Study of Good Governance of Subdistrict Administrative Organizations in Hua Hin District, Prachuap Khiri Khan Province.

ปรีชา เปล่งภู¹

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ประสิทธิภาพความเป็นธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ และ (2) เปรียบเทียบความเป็นธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ประชาชนภายในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 396 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย สถิติที่ใช้ในการวิจัย คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที และค่าเอฟ ผลการวิจัยพบว่า (1) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 31-40 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพรับจ้าง และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 10,000-20,000 บาท (2) ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก 3 ด้าน ได้แก่ ด้านหลักความคุ้มค่า ด้านหลักคุณธรรม ด้านหลักความโปร่งใส ตามลำดับ และมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านหลักความรับผิดชอบ ด้านหลักการมีส่วนร่วม และด้านหลักนิติธรรม ตามลำดับ และ (3) ประชาชนที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษา ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ แตกต่างกัน ส่วนอาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่แตกต่าง

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพ, ธรรมาภิบาล, องค์การบริหารส่วนตำบล

Abstract

The objectives of this research were (1) to measure the effectiveness of good governance of Hua Hin subdistrict administrative organization in Prachuap Khiri Khan and (2) to compare the good governance of Tambon administrative organizations in Hua Hin. Prachuap Khiri Khan Province Classified by personal factors. The population used in this study is there were 396 people in the Tambon Administrative Organization District of Prachuap Khiri Khan Province using the questionnaire as a research tool. The statistics used in the research were frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test and F-test. The results of the study revealed that (1) Most respondents were male, aged 31-40, had bachelor degree, employed, and had monthly average income 10,000-20,000 Baht (2) The opinions of the public about the administration of good governance in the subdistrict administrative organization of Hua Hin, Prachuapkhirikhan province were at the high level. There are 3 levels of

¹ หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

opinion on the main aspects of value. The moral In terms of transparency, respectively, the opinions were at the moderate level. The principle of participation. And the rule of law respectively, and (3) People with different sex, age, and education levels had different opinions on the administration of good governance practices of the Tambon administration organizations in Hua Hin, Prachuap Khiri Khan. The occupation and average income per month is not different.

Keywords: Effectiveness, Good Governance, Sub-district Administration Organization

บทนำ

ธรรมาภิบาลถือเป็นกระแสการบริหารภาครัฐแนวใหม่ ที่ให้ความสำคัญกับหลักการประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วมและให้ความสำคัญกับประชาชน การมุ่งให้เกิดการบริหารจัดการที่ดีตามแนวคิดธรรมาภิบาล โดยพิจารณาตามหลักการบริหารภาครัฐแนวใหม่ จะพบว่าประชาชนเป็นปัจจัยสำคัญ และรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 มีเจตนารมณ์ที่มุ่งส่งเสริมสิทธิเสรีภาพและศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์ การมีส่วนร่วมของประชาชนการตรวจสอบอำนาจรัฐ การสร้างความโปร่งใสในการปฏิบัติหน้าที่ และการกระจายอำนาจ (ถวิลวดี บุรีกุล และวิศิษฎ์ ชัชวาลทิพากร, 2550, หน้า 1)

องค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ได้มีการพัฒนาในด้านต่าง ๆ ทั้งทางด้านโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งแวดล้อม ด้านเศรษฐกิจและความมั่นคงของชุมชน ด้านสังคมและคุณภาพชีวิต ด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น และด้านการบริหารจัดการและการบริการประชาชน เพื่อการบรรลุผลสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จึงได้ยึดหลักการบริหารจัดการที่ดีมาใช้ในการกำหนดนโยบายการพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พันธกิจ และจุดมุ่งหมายในการให้บริการสาธารณะ และการพัฒนาท้องถิ่นให้น่าอยู่เพื่อตอบสนองต่อ

ความต้องการของประชาชนจากการเปลี่ยนแปลงสังคมและเศรษฐกิจ

ดังนั้น เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ บริหารงานเป็นไปตามหลักการบริหารจัดการที่ดี และเพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นได้รับประโยชน์สูงสุด ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เนื่องจากผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่าประชาชนภายในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เป็นกำลังสำคัญในการนำหลักธรรมาภิบาลมาประยุกต์ใช้ในการปฏิรูประบบราชการไปสู่การเป็นราชการยุคใหม่ ที่มีลักษณะของธรรมาภิบาลเป็นรากฐานในการปฏิบัติงาน อันจะส่งผลให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาประสิทธิผลผลความเป็นธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
2. เพื่อเปรียบเทียบความเป็นธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ทบทวนวรรณกรรม

แนวความคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหาร ภาครัฐแนวใหม่

การบริหารภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management--NPM) เป็นการบริหารจัดการที่เน้นผลสัมฤทธิ์ มากกว่าจะเน้นที่ปัจจัยนำเข้าและกระบวนการ มีการวัดผลลัพธ์หรือผลสัมฤทธิ์ของงานอย่างเป็นรูปธรรมให้ความสำคัญกับความโปร่งใสในการตัดสินใจ และพร้อมที่จะถูกตรวจสอบการบริหารและหรือการดำเนินงานขององค์กรภายใต้ขอบเขตของอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของผู้บริหารได้ทุกเวลานอกจากนี้ยังมีข้อเสนอว่าการจัดการภาครัฐแนวใหม่และมุ่งเน้นในเรื่องการบริหารมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ ประสิทธิภาพ ความสามารถในการแข่งขัน การบริหารแบบเอกชน และการจัดการแบบองค์กรกระทัดรัด (เพ็ญศรี มีสมนัย, 2549, หน้า 5-6)

คริสโตเฟอร์ฮูด (อ้างถึงใน ทศพร ศิริสัมพันธ์, 2550, หน้า 8) ได้อธิบายว่า ลักษณะสำคัญของการบริหารภาครัฐแนวใหม่ ดังนี้ (1) เน้นการบริหารงานในแบบมืออาชีพทำให้ผู้บริหารมีอิสระและความคล่องตัวในการบริหารงาน (2) มีการกำหนดวัตถุประสงค์และตัวชี้วัดผลการดำเนินงานอย่างชัดเจนเป็นรูปธรรมให้ความสำคัญต่อการรับผิดชอบต่อผลงานมากกว่าการรับผิดชอบต่อกระบวนการ (3) ให้ความสำคัญต่อการควบคุมผลสัมฤทธิ์ และการเชื่อมโยงให้เข้ากับการจัดสรรทรัพยากรและการให้รางวัล (4) พยายามปรับปรุงโครงสร้างองค์การเพื่อทำให้หน่วยงานมีขนาดเล็กกะทัดรัดและเกิดความเหมาะสมต่อการปฏิบัติงานโดยให้มีการจ้างเหมางานบางส่วนออกไป (5) เปิดให้มีการแข่งขันในการให้บริการสาธารณะอันจะช่วยปรับปรุงประสิทธิภาพให้ดีขึ้น (6) ปรับเปลี่ยนวิธีการบริหารงานให้มีความทันสมัยและประยุกต์ใช้วิธีการของ

ภาคธุรกิจเอกชน และ (7) เสริมสร้างวินัยในการใช้จ่ายเงินแผ่นดิน ความประหยัดและคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร

จากลักษณะสำคัญของการบริหารภาครัฐแนวใหม่ที่มีผู้อธิบายไว้ผู้วิจัยสรุปได้ว่าลักษณะสำคัญของการบริหารภาครัฐแนวใหม่ คือ การบริหารงานที่ทันสมัยและประยุกต์ใช้วิธีการของภาคธุรกิจ การบริหารงานมีความอิสระและคล่องตัว การกำหนดวัตถุประสงค์ การดำเนินงานที่ชัดเจน การบริหารงานโดยให้ความสำคัญต่อการรับผิดชอบต่อผลงาน การบริหารงานให้เกิดความคุ้มค่ามุ่งผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานเพื่อบริหารงานให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น

การนำเอาการจัดการภาครัฐแนวใหม่มาใช้ในองค์กรภาครัฐจะก่อให้เกิดผลดีในด้านต่างๆ ดังนี้ (1) ช่วยให้องค์กรภาครัฐดำเนินงานบรรลุเป้าหมาย และสามารถดำรงอยู่ได้ภายใต้สถานการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและมีการแข่งขันอย่าง “เอาเป็นเอาตาย” ได้อย่างมีประสิทธิภาพเพราะว่าใช้กลไกตลาดในการจัดการ เช่น การจ้างเหมาเอกชนให้ดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่ง (2) ช่วยให้สามารถกำหนดวัตถุประสงค์ขององค์กรชัดเจนยิ่งขึ้น และสามารถวัดผลจากการดำเนินงานได้ดีขึ้นโดยพิจารณาจากเกณฑ์ความประหยัด ความมีประสิทธิภาพและความมีประสิทธิภาพ (3) ช่วยให้องค์กรภาครัฐใช้ทรัพยากรบริหาร เช่น งบประมาณ กำลังคน วัสดุอุปกรณ์ที่มีจำกัดได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น (4) ช่วยให้องค์กรภาครัฐลดบทบาทและภารกิจการให้บริการสาธารณะ โดยการแปรรูปไปให้เอกชนดำเนินการแทนหรือรูปแบบอื่นๆ

แนวความคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาล

ถวิลวดี บุรีกุล และวราภรณ์ รุ่งเรืองกลกิจ (2550, หน้า 11) ให้ความหมายว่า หลักธรรมาภิบาล

หมายถึง หลักการบริหารแนวใหม่ที่มีมุ่งเน้นหลักการทำงานที่จะก่อให้เกิดความเป็นธรรม ความสุจริต ความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และรวมถึงระบบ โครงสร้าง กระบวนการต่างๆ ที่วางกฎเกณฑ์ความสัมพันธ์ระหว่างเศรษฐกิจ การเมือง และสังคมของประเทศ เพื่อที่ภาคต่างๆ ของสังคมจะอยู่ร่วมกันอย่างสันติสุข

ลิขิตธีรเวคิน (2553, หน้า 384) ให้ความหมายว่า หลักธรรมาภิบาล หมายถึง กระบวนการปกครองบริหารประเทศ โดยมีกฎเกณฑ์ความถูกต้องเพื่อประโยชน์ของสังคมและประชาชนไม่ละเมิดกฎหมายและหลักนิติธรรม

จากความหมายที่มีผู้ให้นิยามไว้ ผู้วิจัยสรุปได้ว่า หลักธรรมาภิบาล หมายถึง การปกครองการบริหารจัดการ การควบคุมดูแลกิจการบ้านเมือง และสังคมให้เป็นไปตามครรลองครองธรรม และยังหมายถึงการบริหารจัดการที่ดี เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ตามกฎข้อบังคับ มีคุณธรรม มีความรับผิดชอบ โปร่งใส ยุติธรรม คำนึงค่า และตรวจสอบได้

ถวิลวดี บุรีกุล และวราภรณ์ รุ่งเรืองกลกิจ (2549, หน้า 11 - 13) อธิบายว่า หลักธรรมาภิบาลตามองค์การสหประชาชาติ ประกอบด้วยหลักการสำคัญ 8 ประการดังนี้ (1) หลักการมีส่วนร่วม ได้แก่การมีส่วนร่วมทั้งชายหญิงเป็นสิ่งสำคัญของธรรมาภิบาล การมีส่วนร่วมอาจเป็นได้ทั้งทางตรงหรือโดยผ่านสถาบันกลางหรือผู้แทน อย่างไรก็ตาม ประชาธิปไตยแบบตัวแทนก็ไม่ได้ หมายถึง กลุ่มผู้ด้อยโอกาสในสังคมจะได้รับการผนวกเข้าไปประกอบการตัดสินใจ ดังนั้น การมีส่วนร่วมจำเป็นต้องมีการให้ข้อมูลจากทุกกลุ่มและมีการดำเนินการให้เกิดขึ้นจริงนั้น หมายความว่าความร่วมถึงเสรีภาพในการรวมกลุ่มก่อตั้ง

สมาคมแสดงออกและจัดตั้งประชาสังคม (2) หลักการมุ่งฉันทามติ ในสังคมหนึ่งผู้คนจำนวนมาก มีความเห็นที่แตกต่างกัน หลักการหนึ่งของธรรมาภิบาล จึงเป็นเรื่องของการเจรจาไกล่เกลี่ยโดยใช้คนกลางในระหว่างคนที่มีความสนใจแตกต่างกันในสังคม เพื่อนำมาสู่การเกิดฉันทามติในสิ่งที่ประเด็นที่ดีที่สุดที่อยู่ในความสนใจของชุมชนทั้งหมดและวิธีที่จะบรรลุฉันทามติ ซึ่งต้องอาศัยแนวคิดที่กว้างไกล และเวลาในเรื่องที่ว่าอะไรเป็นสิ่งที่ต้องการสำหรับการพัฒนาที่ยั่งยืนของมนุษย์ และจะบรรลุได้อย่างไรสิ่งนี้จะเกิดจากการมีความสนใจในประวัติศาสตร์ วัฒนธรรมและลัทธิทางสังคมของสังคมหรือชุมชนอื่นๆ ด้วย (3) หลักการรับผิดชอบการยอมรับผิดเป็นบุญแก่สังคมของธรรมาภิบาล ไม่เพียงสถาบันของรัฐ แต่ภาคเอกชนและองค์กรประชาสังคมต่างๆ ต้องมีความสำนึกรับผิดชอบต่อสาธารณชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียส่วนใครจะสำนึกรับผิดชอบต่อใครนั้นขึ้นกับการตัดสินใจ หรือการกระทำว่าเป็นเรื่องภายในหรือภายนอกองค์กรหรือสถาบันโดยปกติองค์กรหรือสถาบันจะสำนึกรับผิดชอบต่อผู้อื่นซึ่งจะได้รับผลกระทบจากการตัดสินใจหรือการกระทำนั้นๆ สำนึกรับผิดชอบไม่สามารถบังคับใช้ได้ โดยปราศจากการมีความโปร่งใสการมีส่วนร่วมและนิติธรรม (4) หลักความโปร่งใส หมายถึง การตัดสินใจที่ดำเนินไปแล้วและการนำไปปฏิบัติเป็นไปตามกฎระเบียบ ซึ่งหมายถึง การเปิดเผยข้อมูลและสามารถให้ผู้ที่จะได้รับผลกระทบจากการตัดสินใจและบังคับใช้นโยบายหรือแผนเข้าถึงข้อมูลได้โดยตรงนอกจากนี้ยังหมายถึงข้อมูลเพียงพอที่จะให้ผู้เกี่ยวข้องได้เข้าถึง และการเข้าถึงต้องง่าย ข้อมูลต้องอยู่ในรูปแบบที่เข้าใจได้ง่าย หรือการใช้สื่อต่างๆ ให้เกิดความเข้าใจได้ง่าย (5) หลักการตอบสนองธรรมาภิบาลยังต้องให้มีการดำเนินการและมี

กระบวนการที่ตอบสนองต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในเวลาที่เหมาะสม (6) หลักความเท่าเทียมกันและการคำนึงถึงคนทุกกลุ่ม ความเป็นอยู่ที่ดีของสังคมขึ้นกับการประกันว่าสมาชิกทุกคนรู้สึกว่าเขาเป็นส่วนหนึ่งของสังคมและมีที่ยืนในสังคม และไม่รู้สึกรำคาญกีดกันออกไปจากระบบหลักของสังคมหมายความว่า กลุ่มทุกกลุ่ม โดยเฉพาะผู้ที่มีความอ่อนแอที่สุด มีโอกาสที่จะปรับปรุงหรือคงความเป็นอยู่ที่ดี (7) หลักประสิทธิภาพและประสิทธิผลของธรรมาภิบาลหมายถึง กระบวนการและสถาบันที่ก่อให้เกิดผลที่บรรลุความต้องการของสังคมโดยใช้ทรัพยากรอย่างเหมาะสมมีเรื่องของการประหยัดแต่ไม่ตระหนี่แนวคิดประสิทธิผลและประสิทธิภาพในบริบทของธรรมาภิบาลยังรวมถึงการใช้ทรัพยากร ธรรมาภิบาลอย่างยั่งยืน และการปกป้องสิ่งแวดล้อมด้วย (8) การปฏิบัติตามหลักนิติธรรม หลักการสำคัญคือ การดำเนินการต่างๆ ต้องอยู่ภายใต้กรอบของกฎหมายเพื่อปกป้องคุ้มครองสิทธิมนุษยชนโดยเฉพาะ ชนกลุ่มน้อย การมีความยุติธรรมในการบังคับใช้กฎหมายและการมีกระบวนการยุติธรรมที่เป็นอิสระไม่ถูกก้าวก่ายจากฝ่ายใดๆ

ประสิทธิภาพการใช้หลักธรรมาภิบาลในการบริหารงาน

ถวิลวดี บุรีกุล และวราภรณ์ รุ่งเรืองกลกิจ (2550, หน้า 7 – 9) ธรรมาภิบาลจัดเป็นแนวคิดสำคัญในการบริหารงานและการปกครองในปัจจุบัน เพราะปัจจุบันได้ให้ความสนใจกับเรื่องของโลกาภิวัตน์และธรรมาภิบาลหรือการบริหารจัดการที่ดีมากขึ้น แทนการสนใจเรื่องการพัฒนาอุตสาหกรรม เพราะกระแสการพัฒนาเศรษฐกิจ มีความสำคัญกระทบถึงกัน การติดต่อสื่อสาร การดำเนินกิจกรรมในที่หนึ่งมีผลกระทบต่อกี่ที่หนึ่ง การพัฒนา เรื่องของการเมืองการปกครองได้มุ่งให้ประชาชนเป็นศูนย์กลางมากขึ้น หากจะให้ประเทศ

มีการเจริญเติบโตอย่างยั่งยืน การมุ่งดำเนินธุรกิจ หรือปฏิบัติราชการต่างๆ โดยไม่ให้ความสนใจถึงเรื่องของสังคม ประชาชน และสิ่งแวดล้อมจึงเป็นไปได้อีกต่อไป การมีการบริหารจัดการที่ดีจึงเข้ามาเป็นเรื่องที่ทุกภาคส่วนให้ความสำคัญและเริ่มมีการนำไปปฏิบัติกันมากขึ้น

ธรรมาภิบาลหรือการบริหารจัดการที่ดีเป็นประเด็นที่อยู่ในความสนใจของประชาชนโดยเฉพาะข้าราชการ และพนักงานบริษัทเอกชน เพราะ ธรรมาภิบาลเป็นการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ตั้งมั่นอยู่บนหลักการบริหารงานที่เที่ยงธรรม สุจริต โปร่งใส ตรวจสอบได้ มีจิตสำนึกในการทำงาน มีความรับผิดชอบในสิ่งที่ได้กระทำ พร้อมตอบคำถามหรือตอบสนองต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และพร้อมรับผิดชอบมีศีลธรรม จริยธรรมในการทำงาน การคำนึงถึงการมีส่วนร่วมในการรับรู้ ตัดสินใจ ดำเนินการและประเมินผล ตลอดจนร่วมรับผลจากการตัดสินใจร่วมกัน มีการส่งเสริมสภาพทางกฎหมาย และการให้ความสำคัญกับกลุ่มต่างๆ รวมทั้งคนด้อยโอกาส ตลอดจนการสร้างความเท่าเทียมกันทางสังคมในการรับโอกาสต่างๆ ที่ประชาชนพึงจะได้รับจากรัฐอีกด้วย

ธรรมาภิบาลเป็นทั้งหลักการ กระบวนการและเป้าหมายไปในตัว การมีธรรมาภิบาลอาจนำมาสู่การมีประชาธิปไตยที่สมบูรณ์ได้ และการมีประชาธิปไตยก็นำมาสู่การมีผลทางสังคม คือการมีการพัฒนาประเทศไปในทางที่สร้างความสงบสุขอย่างต่อเนื่องและสถาพรตลอดจนนำมาสู่การแก้ปัญหาความขัดแย้งต่างๆ ที่จะเกิดขึ้นได้โดยสันติวิธี

ผู้วิจัยสรุปได้ว่าการประยุกต์ใช้หลักธรรมาภิบาลกับการบริหารภาครัฐแนวใหม่ของประเทศไทย เป็นการสร้างธรรมาภิบาลให้เกิดขึ้นในองค์กรเพื่อลดปัญหาต่างๆ ในภาครัฐ โดยบริหารงานเน้นให้เกิด

ความรับผิดชอบตรวจสอบได้ ความโปร่งใส การปราบปราม การทุจริตประพฤติมิชอบ การสร้างการมีส่วนร่วม การมีกฎหมายที่เข้มแข็ง การตอบสนองที่ทันการ ความเห็นชอบร่วมกัน ประสิทธิภาพและประสิทธิผล และความเสมอภาคและความเกี่ยวข้อง

ระเบียบวิธีวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ประชาชนภายในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอหัวหินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เป็นการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ จำนวน 36,462 คน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ประชาชนภายในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 396 คน

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารงานตามความเป็นธรรมาภิบาลของการบริหารส่วนตำบล อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ประกอบด้วยหลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักความมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ แบบสอบถามซึ่งมีลักษณะคำถามแบบปลายปิด และคำถามปลายเปิด เพื่อสอบถามประชาชนภายในเขตขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล จำนวน 5 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารงานตามความเป็นธรรมาภิบาลของการบริหารส่วนตำบล อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ประกอบด้วย หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักความมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบและหลักความคุ้มค่า

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. นำแบบสอบถามทั้งหมดมาตรวจสอบความสมบูรณ์ถูกต้อง ในการตอบแบบสอบถามแล้วนำมาคัดเลือกรับที่สมบูรณ์และมีความถูกต้อง เพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูล

2. การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา วิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป มีขั้นตอนดำเนินการดังนี้

2.1 หาค่าความถี่ และร้อยละ ของข้อมูลทั่วไปของข้อมูลส่วนบุคคล

2.2 หาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนน จากการตอบแบบสอบถาม โดยแทนความหมายของคะแนนเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความเป็นธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

2.3 สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

2.3.1 ค่า t-test ใช้วิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ที่มีระดับนัยสำคัญ .05 เพื่อทดสอบสมมติฐานส่วนที่ 1 ที่เกี่ยวกับเพศ สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์นั้นในขั้นแรกจะทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างความแปรปรวนของตัวแปรอิสระกลุ่มทั้ง 2 กลุ่ม

โดยใช้สถิติ Levene's test ซึ่งหากผลการทดสอบพบว่า ค่าความแปรปรวนของตัวแปรอิสระกลุ่มทั้ง 2 กลุ่มไม่แตกต่างกัน (ค่า Sig. มีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.05) ก็จะใช้ค่า Equal Variances Assumed แต่หากผลการทดสอบพบว่าความแปรปรวนของตัวแปรอิสระกลุ่มทั้ง 2 กลุ่มแตกต่างกัน (ค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05) ก็จะใช้ค่า Equal Variances not Assumed

2.3.2 ใช้สถิติวิเคราะห์ F-test แบบการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One-way ANOVA (One-way Analysis of Variance) หรือ Brown Forsyth ใช้เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม เพื่อทดสอบสมมติฐานด้าน อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนและถ้าผลการทดสอบมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติแล้ว ต้องทำการทดสอบเป็นรายคู่ต่อไป เพื่อดูว่ามีคู่ใดที่แตกต่างกันโดยใช้วิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD) หรือ Dennett's T3

ผลการวิจัย

1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 31-40 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพรับจ้าง และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 10,000-20,000 บาท

2. ประชาชน มีความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก 3 ด้าน ได้แก่ ด้านหลักความคุ้มค่า ด้านหลักคุณธรรม ด้านหลักความโปร่งใส ตามลำดับ นอกจากนี้พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านหลักความรับผิดชอบ

ด้านหลักการมีส่วนร่วม และด้านหลักนิติธรรม ตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏผลดังนี้

2.1 ด้านหลักนิติธรรม พบว่า ประชาชน มีความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านหลักนิติธรรม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก 2 ข้อ ได้แก่ กฎระเบียบที่องค์การบริหารส่วนตำบลกำหนดขึ้นได้รับการยอมรับจากประชาชน และสร้างจิตสำนึกแก่พนักงานให้ยึดถือปฏิบัติตามกฎระเบียบด้วยความเป็นธรรมตามลำดับ นอกจากนี้พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง 3 ข้อ ได้แก่ การเผยแพร่ความรู้เรื่องกฎระเบียบของหน่วยงานให้แก่ผู้รับบริการและประชาชนทั่วไป การทบทวน ปรับปรุงกฎ ระเบียบ และกระบวนการดำเนินการขององค์การบริหารส่วนตำบล และบริหารงานโดยยึดหลักการและปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์การบริหารส่วนตำบล ตามลำดับ

2.2 ด้านหลักคุณธรรม พบว่าประชาชน มีความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านหลักคุณธรรมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก 3 ข้อ ได้แก่ การจัดระบบการร้องเรียนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล การรณรงค์ใช้หลักคุณธรรมอย่างกว้างขวางและจริงจังในทุกระดับ และการส่งเสริมให้พนักงานประพฤติตนให้อยู่ในกรอบที่ถูกต้อง และปฏิบัติหน้าที่โดยไม่มีอคติ ตามลำดับ นอกจากนี้พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง 2 ข้อ ได้แก่ การส่งเสริมให้พนักงานปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเสียสละ เอื้อเฟื้อและมีน้ำใจ และการส่งเสริมให้พนักงาน มีความ

ชื่อเสียงสุจริต มีเหตุผล รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นตามลำดับ

2.3 ด้านหลักความโปร่งใส พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก 3 ข้อ ได้แก่ การส่งเสริมและสนับสนุนให้พนักงานปฏิบัติงานตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสาร การเปิดเผยข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้าง การรายงานผลการรับจ่ายเงิน และจัดทำรายงานผลการจัดการดำเนินงานประจำปีเสนอผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องและเปิดเผยต่อสาธารณชน และการสร้างจิตสำนึกให้พนักงานปฏิบัติงานอย่างโปร่งใส ตามลำดับ นอกจากนี้พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง 2 ข้อ ได้แก่ การดำเนินงานอย่างเปิดเผยตรวจสอบได้มีข้อมูลโปร่งใส และการติดตามตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงาน และรับฟังความคิดเห็นจากประชาชนทั่วไป ตามลำดับ

2.4 ด้านหลักการมีส่วนร่วม พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านหลักการมีส่วนร่วม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก 2 ข้อ ได้แก่ การส่งเสริมและสนับสนุนเพื่อสร้างจิตสำนึกเรื่องการมีส่วนร่วมแก่พนักงานในหน่วยงาน และการเปิดโอกาสให้บุคลากรและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องมีส่วนร่วมในการดำเนินงานหรือปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่อย่างครบถ้วนสมบูรณ์ตามลำดับ นอกจากนี้พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง 3 ข้อ ได้แก่ การปรับปรุงกฎระเบียบและกระบวนการทำงานให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องเข้ามามีส่วนร่วม การส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัด

แผนพัฒนาท้องถิ่นและการจัดซื้อจัดจ้าง และการเปิดโอกาสให้บุคลากรและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องมีการรวมกลุ่มและร่วมดำเนินการจัดกิจกรรมต่างๆขององค์การบริหารส่วนตำบล ตามลำดับ

2.5 ด้านหลักความรับผิดชอบ พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านหลักความรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก 3 ข้อ ได้แก่ การปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปตามกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัดถูกต้องและทันกำหนดเวลา การจัดโครงสร้างองค์การบริหารงานระบุนภารกิจและวัตถุประสงค์ชัดเจนและการส่งเสริมให้พนักงานตระหนักในสิทธิหน้าที่และความรับผิดชอบต่อสังคมตามลำดับ นอกจากนี้พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง 2 ข้อ ได้แก่ การส่งเสริมให้พนักงานมีความมุ่งมั่นในการทำงานให้ประสบความสำเร็จโดยไม่ทอดทิ้งหรือละทิ้งงานและการส่งเสริมผู้มีความรู้ความสามารถโดยใช้ระบบการให้รางวัลและระบบจูงใจอื่นๆ ตามลำดับ

2.6 ด้านหลักความคุ้มค่า พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านหลักความคุ้มค่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก 9 ข้อ ได้แก่ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรให้ปฏิบัติงานอย่างเต็มศักยภาพสามารถพัฒนาตนเองและพัฒนางานได้อย่างต่อเนื่อง การสร้างจิตสำนึกให้แก่พนักงานในการประหยัดการใช้ทรัพยากร ควบคุมกำกับการจัดซื้อจัดจ้าง มีการตรวจสอบงบประมาณ และจัดทำทะเบียน

การใช้ประโยชน์ทรัพยากรให้เป็นไปอย่างถูกต้อง มีการส่งเสริมให้ใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมเพื่อลดต้นทุน และเพิ่มผลผลิต การส่งเสริมบุคลากรให้ใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดและให้เกิดประโยชน์สูงสุด ประสิทธิภาพการใช้ทรัพยากรและการปฏิบัติงาน ขั้นตอนการปฏิบัติงาน มุ่งเน้นคุณภาพและผลของงานเป็นสำคัญและการใช้หลักประสิทธิผลและประสิทธิภาพ และหลักการประหยัดในดำเนินการจัดซื้อจัดจ้าง ตามลำดับ นอกจากนี้พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง 1 ข้อ ได้แก่ การวางแผนส่งเสริมสนับสนุนให้ใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ในท้องถิ่นให้เป็นประโยชน์สูงสุดในการดำเนินงาน

3. ผลการทดสอบสมมติฐาน

3.1 ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยรวมแตกต่างกัน

3.2 ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยรวมแตกต่างกัน

3.3 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยรวม แตกต่างกัน ปรากฏว่าไม่พบความแตกต่างรายคู่

3.4 ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านหลักคุณธรรม แตกต่างกัน

3.5 ประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล

ขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านหลักการมีส่วนร่วม แตกต่างกัน

อภิปรายผล

ประชาชน มีความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ รุติภรณ์ ปรียานนท์ (2555) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล กรณีศึกษาเทศบาลตำบลอัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลอยู่ในระดับมาก (4.09) และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ปาลสิมมาลี ธีรธรรมาณ (2551) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของพนักงานเทศบาล: ศึกษากรณีเทศบาลตำบลสำโรงเหนือ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ พบว่า พนักงานเทศบาลตำบลสำโรงเหนือมีความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลโดยรวมอยู่ในระดับมาก และยังสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ กุลวัชร หงส์คู (2553) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องธรรมาภิบาลกับการบริหารจัดการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผลการศึกษพบว่า บุคลากรภายในเทศบาลนครสมุทรสาครมีทัศนคติในทางบวกเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลในภาพรวมอยู่ระดับเห็นด้วยมาก

ประชาชน มีความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านหลักคุณธรรมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สุภัทรมาศ จริยเวชชีวินา (2547) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องการบริหารจัดการเทศบาลตามหลักธรรมาภิบาล: กรณีศึกษาเทศบาลตำบลบ้านฉาง และผลการศึกษา

พบว่าเทศบาลตำบลบ้านฉางมีความเสมอภาคและกระจายการพัฒนาอย่างทั่วถึง ไม่มีการเลือกปฏิบัติ และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ วาสนา ธรรมจักร (2550) ศึกษาเรื่อง การศึกษาสภาพและปัญหาการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของข้าราชการประจำ องค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดแพร่ พบว่า สภาพการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล ด้านหลักคุณธรรม ภาพรวมอยู่ในระดับมาก และยังสอดคล้องกับ ผลงานวิจัยของ ชื่นกมล กุมารสิทธิ์ (2553) ศึกษา เรื่อง สภาพการใช้หลักธรรมาภิบาลในการบริหาร การศึกษาของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงาน เขตพื้นที่การศึกษามุกดาหาร พบว่า ผู้บริหารสถานศึกษา ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามุกดาหาร มีสภาพการใช้หลักธรรมาภิบาลในการบริหารสถานศึกษา ด้านหลักคุณธรรม อยู่ในระดับมาก

ประชาชน มีความคิดเห็นต่อการบริหารงาน ตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วน ตำบลอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านหลักความโปร่งใสมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ กุลวัชร หงส์คู (2553) ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง ธรรมาภิบาลกับการบริหารจัดการ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ผลการศึกษาพบว่า บุคลากร ภายในเทศบาลนครสมุทรสาคร มีทัศนคติในทางบวก เกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาล หลักความโปร่งใส (transparency) และ หลักการตรวจสอบได้ (accountability) อยู่ระดับเห็นด้วยมาก และ สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สุภัทรมาศ จริยเวชวัฒนา (2547) ได้ศึกษาวิจัย เรื่องการบริหารจัดการเทศบาลตาม หลักธรรมาภิบาล: กรณีศึกษาเทศบาลตำบลบ้านฉาง และ ผลการศึกษา พบว่าเทศบาลตำบลบ้านฉาง ได้จัดตั้ง คณะกรรมการชุมชนร่วมกันจัดทำแผนพัฒนาและใน

เรื่องของการจัดซื้อจัดจ้าง กระบวนการต่างๆ ส่วน ใหญ่มีความเปิดเผยตรงไปตรงมา

ประชาชน มีความคิดเห็นต่อการบริหารงาน ตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านหลักการมีส่วนร่วม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับ ผลงานวิจัยของ บุญฤทธิ์ เกตุจำนง (2549) ได้ ศึกษาวิจัยเรื่องการนำหลักธรรมาภิบาลไปใช้ในองค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น: กรณีศึกษาเทศบาลนครนนทบุรี ผล การศึกษาพบว่า เทศบาลนครนนทบุรีมีการบริหารงาน ภายใต้อำนาจหลัก ธรรมาภิบาลโดยได้ปฏิบัติตาม แนวทางหลักพื้นฐาน 6 ประการของหลักธรรมาภิบาล โดยส่วนใหญ่จะเน้นไปที่การบริการประชาชนการให้ ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบร่วมแสดง ความคิดเห็น

ประชาชน มีความคิดเห็นต่อการบริหารงาน ตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านหลักความ คืบค้ำ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับผลงาน วิจัยของ บุญฤทธิ์ เกตุจำนง (2549) ได้ศึกษาวิจัย เรื่องการนำหลักธรรมาภิบาลไปใช้ในองค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น: กรณีศึกษาเทศบาลนครนนทบุรี ผลการศึกษาพบว่า เทศบาลนครนนทบุรีมีการบริหารงาน ภายใต้อำนาจหลักธรรมาภิบาลโดยได้ปฏิบัติตามแนวทาง หลักพื้นฐาน 6 ประการของหลักธรรมาภิบาล โดยส่วนใหญ่ให้นำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้ในการ ปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ของงานมากยิ่งขึ้น สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ กุลวัชร หงส์คู (2553) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ธรรมาภิบาลกับการบริหารจัดการ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ผลการศึกษาพบว่า บุคลากร ภายในเทศบาลนครสมุทรสาคร มีทัศนคติในทางบวก เกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาล หลักประสิทธิภาพและ

ประสิทธิผล (effectiveness and efficiency) อยู่ระดับเห็นด้วยมาก และยังสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ วาสนา ธรรมจักร (2550) ศึกษาเรื่อง การศึกษาสภาพและปัญหาการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของข้าราชการประจำองค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดแพร่ พบว่า สภาพการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลด้านหลักความคุ้มค่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก

ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยรวม และรายด้าน ได้แก่ ด้านหลักการมีส่วนร่วม ด้านหลักความรับผิดชอบ และด้านหลักความคุ้มค่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ด้านหลักความโปร่งใส แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านหลักนิติธรรม และด้านหลักคุณธรรม ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ นพพล สุรนครินทร์ (2547) ศึกษาเรื่อง การนำหลักธรรมาภิบาลมาปรับใช้ในองค์การบริหารส่วนตำบลตามทัศนคติของประชาชนจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ประชาชนที่มีเพศ ต่างกัน มีทัศนคติต่อการนำหลักธรรมาภิบาลมาปรับใช้ในองค์การบริหารส่วนตำบล แตกต่างกัน

ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยรวม และรายด้าน ได้แก่ ด้านหลักคุณธรรม และด้านหลักการมีส่วนร่วม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านหลักนิติธรรม ด้านหลักความโปร่งใส ด้านหลักความรับผิดชอบ และด้านหลักความคุ้มค่า ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ นพพล สุรนครินทร์ (2547) ศึกษาเรื่อง การนำหลักธรรมาภิบาลมาปรับใช้ในองค์การบริหารส่วน

ตำบลตามทัศนคติของประชาชนจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ประชาชนที่มีอายุ ต่างกัน มีทัศนคติต่อการนำหลักธรรมาภิบาลมาปรับใช้ในองค์การบริหารส่วนตำบล แตกต่างกัน

ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยรวม และรายด้าน ได้แก่ ด้านหลักความโปร่งใส และด้านหลักความคุ้มค่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านหลักนิติธรรม ด้านหลักคุณธรรม ด้านหลักการมีส่วนร่วมและด้านหลักความรับผิดชอบ ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ นพพล สุรนครินทร์ (2547) ศึกษาเรื่อง การนำหลักธรรมาภิบาลมาปรับใช้ในองค์การบริหารส่วนตำบลตามทัศนคติของประชาชนจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษา ต่างกัน มีทัศนคติต่อการนำหลักธรรมาภิบาลมาปรับใช้ในองค์การบริหารส่วนตำบล แตกต่างกัน

ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านหลักคุณธรรม แตกต่างกันที่นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนโดยรวม และรายด้าน ได้แก่ ด้านหลักนิติธรรม ด้านหลักความโปร่งใส ด้านหลักการมีส่วนร่วม ด้านหลักความรับผิดชอบ และด้านหลักความคุ้มค่า ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ พระจรรณศิริปญโญ (เวฬุวนา) (2554) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การบริหารงานตาม หลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลลำพูน อำเภอตากฟ้า จังหวัดนครสวรรค์ พบว่า ประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลลำพูน

อำเภอตากฟ้า จังหวัดนครสวรรค์ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

1. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรจัดให้มีการเพิ่มพูนความรู้ของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยการฝึกอบรมสัมมนาเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบลในทุกด้าน เพื่อให้ นายกองค์การบริหารส่วนตำบลได้มีความรู้ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของ องค์การบริหารส่วนตำบลและตนเองอย่างแท้จริง อันจะส่งผลต่อการพัฒนาการปกครองตนเอง เป็นการพัฒนาท้องถิ่นที่เข้มแข็ง เพื่อให้เกิดผลดีต่อการพัฒนาประเทศในภาพรวมต่อไป

2. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐ และเอกชน ควรส่งเสริมให้ประชาคมหมู่บ้านเกิดความเข้มแข็ง โดยการปฏิบัติงานในหมู่บ้านทุกครั้งควรจัดให้มีการประชุมประชาคมหมู่บ้านเพื่อให้เกิดความต่อเนื่องและยั่งยืน

3. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐ และเอกชน ควรส่งเสริมให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างประชาชน กับองค์การบริหารส่วนตำบล โดยการประชาสัมพันธ์อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลในรูปแบบกระบวนการเวทีประชาคมหรือการจัดเวทีชาวบ้าน เพื่อให้ เข้าใจถึงบทบาทหน้าที่

4. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและเอกชน ควรส่งเสริมการนำธรรมาภิบาลมาใช้ในการติดตามตรวจสอบการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

5. องค์การบริหารส่วนตำบลควรเปิดโอกาสให้ประชาชนในตำบลเข้าร่วมฟังการประชุมสภาองค์การบริหารส่วนตำบล และมีการรายงานผลการประชุมต่อสาธารณชนเป็นประจำเพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์

และสำรวจข้อคิดเห็นต่างๆ ของประชาชนอันจะเป็นประโยชน์ในการทำงานพัฒนาท้องถิ่น

6. ในการวางแผนพัฒนาตำบลองค์การบริหารส่วนตำบลควรต้องรับฟัง ความคิดเห็นของประชาชน โดยการทำประชาคมในระดับหมู่บ้านและตำบลอย่างมีคุณภาพเพื่อให้การวางแผนพัฒนาตำบลตรงกับความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง

7. องค์การบริหารส่วนตำบลควรรับฟังความคิดเห็น และความต้องการในด้านต่าง ๆ ของประชาชน ที่เสนอโดยตรงต่อผู้บริหาร และสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล

8. องค์การบริหารส่วนตำบลควรเปิดโอกาสให้ประชาชนในตำบลเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดซื้อ-จัดจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อให้เกิดความถูกต้อง โปร่งใสและเป็นธรรม

9. องค์การบริหารส่วนตำบลควร รณรงค์เชิญชวนให้ประชาชนไปใช้สิทธิ์เลือกตั้งเกี่ยวกับ องค์การบริหารส่วนตำบลทุกครั้ง เช่นการเลือกตั้งสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ทั้งนี้เพื่อเป็นการแสดงถึงการเลือกตั้งตัวแทนเข้าไปบริหารงานท้องถิ่นแทนตนเองและมีส่วนรับผิดชอบการบริหารทางอ้อมอีกด้วย

10. ก่อนมีการประชุมสภาองค์การบริหารส่วนตำบลทุกครั้ง ควรประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบ หรือมีการเปิดประชุมสภาสามัญจรไปตามหมู่บ้านต่าง ๆ โดยเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าร่วมรับฟัง

11. องค์การบริหารส่วนตำบลควรตั้งคณะกรรมการประเมินผลแผนงานโดยให้ตัวแทนประชาชนเป็นกรรมการส่วนหนึ่ง

12. องค์การบริหารส่วนตำบลควรเปิดโอกาสให้ชุมชนสามารถตรวจสอบการดำเนินงานขององค์การ

บริหารส่วนตำบลในด้านงบประมาณ รายจ่ายและงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติมได้

13. องค์การบริหารส่วนตำบลควรประชาสัมพันธ์เปิดเผยข้อมูลข่าวสาร การทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสาร และจัดระบบสารสนเทศให้ประชาชนได้รับรู้

อย่างทั่วถึงโดยใช้สื่อ เช่นการประชาสัมพันธ์เสียงตามสายของหมู่บ้าน หรือทำเป็นจดหมายข่าวขององค์การบริหารส่วนตำบล แจ้งความเคลื่อนไหวข่าวสารต่างๆ อาจเป็นรายเดือน หรือราย 3 เดือน เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

- กุลวัชร หงส์คุ. (2553). *ธรรมาภิบาลกับการบริหารจัดการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง.
- ชื่นกมล กุมารสิทธิ์. (2553). *สภาพการใช้หลักธรรมาภิบาลในการบริหารการศึกษาของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามุกดาหาร*. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- ฐิตาภรณ์ ปรียานนท์. (2555). *การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล กรณีศึกษาเทศบาลตำบลอัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม*. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี.
- ถวิลวดี บุรีกุล (บก.). (2550). *ทศธรรม: ตัวชี้วัดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี*. กรุงเทพฯ: สถาบันพระปกเกล้า.
- ถวิลวดี บุรีกุล และวราภรณ์ รุ่งเรืองกลกิจ. (2549). *การศึกษาเพื่อพัฒนาดัชนีวัดผลการพัฒนาระบบบริหารจัดการที่ดี*. กรุงเทพฯ: สถาบันพระปกเกล้า.
- ถวิลวดี บุรีกุล และวิศิษฎ์ ชัชวาลทิพากร. (2550). *การศึกษาเพื่อพัฒนาดัชนีวัดผลการพัฒนาระบบบริหารจัดการที่ดี*. กรุงเทพฯ: สถาบันพระปกเกล้า.
- ทศพร ศิริสัมพันธ์. (2550). *การบริหารราชการแนวใหม่: บริบทและเทคนิควิธี*. กรุงเทพฯ: วิชั่น พรินท์ แอนด์ มีเดีย.
- นพพล สุรนครินทร์. (2547). *การนำหลักธรรมาภิบาลมาปรับใช้ในองค์การบริหารส่วนตำบลตามทัศนะของประชาชนจังหวัดเชียงใหม่*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการเมืองการปกครอง, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- บุญฤทธิ์ เกตุจำนง. (2549). *การนำหลักธรรมาภิบาลไปใช้ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น: กรณีศึกษาเทศบาลนครนนทบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตสาขาการบริหารทั่วไป, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ปาลสิมลาธิรัฐธรรณ. (2551). *การบริหารงานตามหลัก ธรรมาภิบาลของพนักงานเทศบาล : ศึกษากรณีเทศบาลตำบลลำโรงเหนือ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตสาขาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.



- พระจรรณธีรปัญญา (เวฬุวาปี). (2554). การบริหารงานตาม หลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วน
ตำบลลำพยนต์ อำเภอดงดง จังหวัดนครสวรรค์. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐ
ประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- เพ็ญศรี มีสมนัย. (2549). การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ในภาครัฐ. นนทบุรี: สำนักพิมพ์
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราชา.
- ลิขิต ธีรเวคิน. (2553). การเมืองการปกครองของไทย. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วาสนา ธรรมจักร. (2550). การศึกษาสภาพและปัญหาการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของ
ข้าราชการประจำองค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดแพร่. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์
มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์.
- สุภัทรมาศ จริยเวชวัฒนา. (2547). การบริหารจัดการเทศบาลตามหลักธรรมาภิบาล : กรณีศึกษา
เทศบาลตำบลบ้านฉาง. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.

การประเมินประสิทธิภาพกลยุทธ์การสื่อสารเพื่อการจัดการความขัดแย้งในองค์การราชการ: กรณีศึกษา องค์การราชการแห่งหนึ่ง

Performance Evaluation of Communication Strategies in Coping with Discrepancy in Organization: A Case Study: A Bureaucratic Organization

ทนายาท ชมเชย¹

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากลยุทธ์การสื่อสารในการจัดการความขัดแย้งในการประชุมขององค์การราชการแห่งหนึ่ง เพื่อศึกษากลยุทธ์การสื่อสารที่สามารถจัดการความขัดแย้งในการประชุมได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพของกลยุทธ์การสื่อสารเพื่อการจัดการความขัดแย้ง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษาเป็นข้าราชการสังกัดสำนัก กองต่างๆ ในองค์การราชการแห่งหนึ่ง การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ ใช้วิธีการวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Content Analysis) โดยการศึกษแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ การบันทึกเหตุการณ์การประชุมโดยเข้าไปสังเกตการณ์ในการประชุม และการสัมภาษณ์ผู้ที่มีประสบการณ์ในการเข้าร่วมประชุม ผลการวิจัยพบว่า (1) กลยุทธ์การสื่อสารเพื่อการจัดการความขัดแย้งในองค์การราชการ มีการใช้กลยุทธ์การสื่อสาร 4 กลยุทธ์ ได้แก่ (1.1) กลยุทธ์การสื่อสารเพื่อรักษาสัมพันธภาพ เช่น การรักษาน้ำ การรักษาสัมพันธภาพ การเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น การให้เกียรติ และการให้ความร่วมมือ (1.2) กลยุทธ์การสื่อสารแบบไม่พินิจ เช่น การพูดแบบไม่พินิจ การพูดแบบอารมณ์ และการใช้คำถ่มถุย (1.3) กลยุทธ์การสื่อสารเพื่อแก้ปัญหา เช่น การใช้คำพูดตรงๆ และการแก้ปัญหา (1.4) กลยุทธ์การสื่อสารแบบหลีกเลี่ยง เช่น การยอม การใช้บุคคลที่สาม การหลีกเลี่ยง และการควบคุมอารมณ์ (2) กลยุทธ์การสื่อสารเพื่อการจัดการความขัดแย้งในองค์การราชการที่มีประสิทธิภาพ คือ การเลือกใช้การสื่อสารเพื่อรักษาสัมพันธภาพ การให้เกียรติ การเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น ซึ่งการที่ผู้เข้าร่วมประชุมสามารถลดความขัดแย้งลงได้ โดยสามารถทำให้การดำเนินงานนั้นๆ ยังคงดำเนินการต่อไปได้ โดยไม่ทำงานต้องยุติหรือล้มเลิกไป รวมทั้งสามารถที่จะลักษณะสัมพันธภาพที่ดีระหว่างกันไว้ได้นั้น (3) ปัจจัยที่ทำให้กลยุทธ์การสื่อสารเพื่อการจัดการความขัดแย้งเกิดประสิทธิภาพ ได้แก่ ปัจจัยด้านสัมพันธภาพ เช่น ความเกรงใจ เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา ปัจจัยด้านวัฒนธรรม เช่น ภาษาที่ใช้ในที่สื่อสาร ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม และปัจจัยด้านการมีส่วนร่วม เช่น การแสดงความคิดเห็น

คำสำคัญ: การประเมินประสิทธิภาพ, กลยุทธ์การสื่อสาร, การจัดการความขัดแย้ง

Abstract

The purpose of this study was to study communication strategies for conflict management in a government organization meeting, to study communication strategies that effectively manage conflicts in meetings, and to study factors affecting The effectiveness of communication strategies for conflict management. The sample was used as a government official under various agencies in a government agency. This paper was a qualitative research and the content analysis was performed. The examination composed of two parts; observation-based recording and interviewing the attendants. The results

¹ หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

demonstrated as follows; (1) Communication strategies for coping with confliction in a bureaucratic organization included four followings (1.1) communication strategies for maintaining the relationship, for instances, save one's face, maintain the relationship, opportunity to comment, respect each other and cooperation, (1.2) informal communication strategies, for instances, generalized speech, introductory speech, and asking the suffixed questions, (1.3) communication strategies for problem-solving,, for instances, the use of straight words and problem-solving, and lastly, (1.4) avoidance communication strategies, for instances; conceding, the use of the third person, avoidance and emotional control. (2) Effectively communication strategies for coping confliction in a bureaucratic organization involved the appropriate communication strategies for restoring the interpersonal relationship, showing respect, and opportunity to comment. Evidently, the use of these strategies showed the reduction in the discrepancy, the activities continued without cancellation or termination while goodwill relationship was retained. (3) Factors that have influenced the effectiveness of the communication strategies in coping with the discrepancy included relationship, for examples, mindfulness of colleagues and supervisors, proper verbal speech, environment and participatory action such as giving comment and opinion.

Keywords: Performance Evaluation, Communication Strategies, Coping with Discrepancy

บทนำ

ความขัดแย้งเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นตามธรรมชาติระหว่างบุคคลที่มีเป้าประสงค์และจุดมุ่งหมายที่แตกต่างกัน ความขัดแย้งของบุคคลเกิดขึ้นได้เมื่อเขาต้องทำการตัดสินใจที่จะต้องเลือกอย่างใดอย่างหนึ่ง โดยที่การเลือกนั้นอาจจะเป็นการเต็มใจเลือกหรือจำใจต้องเลือก ความขัดแย้งระหว่างบุคคลเป็นสถานการณ์ที่การกระทำของฝ่ายหนึ่งไปขัดขวางหรือสกัดกั้นการกระทำของอีกฝ่ายหนึ่งที่จะไม่ให้บรรลุเป้าหมาย หรือการที่บุคคลมีความแตกต่างกันในความคิด ทัศนคติ ค่านิยม พื้นฐานการเลี้ยงดู ประสบการณ์ การศึกษา ฯลฯ ซึ่งเมื่อต้องมาติดต่อกันทำงานด้วยกัน หรือต้องมาอยู่ร่วมกันในสังคมเดียวกัน โดยที่ความแตกต่างเหล่านี้เป็นสิ่งที่ไม่สอดคล้องกันหรือไปด้วยกันไม่ได้ จึงมีผลทำให้เกิดความไม่เข้าใจกันจนนำไปสู่ความขัดแย้งในที่สุด (พรนพ พุกกะพันธุ์, 2542) และสำหรับองค์การนั้นความขัดแย้งถือเป็นปรากฏการณ์ธรรมชาติที่เกิดขึ้นกับทุกชีวิตในองค์การ เพราะ

สมาชิกในองค์การมีเป้าหมายหรือความต้องการที่ต่างกัน องค์การมีทรัพยากรค่อนข้างจำกัด เป็นแรงผลักดันให้ทุกคนต้องใช้วิธีการต่างๆ เพื่อให้ได้ในสิ่งที่ต้องการ ทำให้องค์การเกิดความขัดแย้งขึ้น (ประชุม โพธิกุล, 2534) นอกจากนั้นในการบริหารสมัยใหม่ย่อมเพิ่มความขัดแย้งให้เกิดขึ้นเพราะมีการอยู่ร่วมกันและพึ่งพาอาศัยกันและกันโอกาสที่บุคลากรในองค์การจะเกิดความไม่เข้าใจกันหรือไม่ลงรอยกันจึงมีสูงขึ้น (ชัยเสฏฐ์ พรหมศรี, 2551) ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นนั้นอาจจะเป็นความขัดแย้งของบุคคล ความขัดแย้งระหว่างบุคคล ความขัดแย้งภายในกลุ่ม หรือความขัดแย้งระหว่างกลุ่ม และความขัดแย้งในองค์การ หรือความขัดแย้งระหว่างองค์การ (วิเชียร วิทยอดม, 2547) ปัญหาความขัดแย้งในองค์การจึงถือว่าเป็นเรื่องธรรมชาติจนเป็นที่ยอมรับกันว่าการบริหารกิจการใดๆ ก็ตามย่อมมีปัญหาดังๆ เกิดขึ้นอยู่เสมอ ปัญหาความขัดแย้งในการทำงานนั้นจึงเป็นสิ่งที่จะต้องเกิดขึ้นเสมอ และเป็นสิ่งที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้

ความขัดแย้งเป็นสาเหตุที่จะนำไปสู่ความไม่มีประสิทธิภาพและความล้มเหลว ในการทำงานแต่อย่างไรก็ตาม การทำงานที่มีประสิทธิภาพในบางครั้งก็ต้องอาศัยความขัดแย้งในระดับที่เหมาะสมเพื่อนำไปสู่การสร้างนวัตกรรมใหม่ๆ ขึ้นมา (ชัยเสกสรรค์ พรหมศรี, 2550)

ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นมีโอกาสมิโอกาสเป็นไปได้ ทั้งเชิงบวกและเชิงลบ ในเชิงบวกจะเป็นความขัดแย้งเชิงสร้างสรรค์ เป็นสิ่งจำเป็นที่ทำให้องค์การประสบความสำเร็จ การจัดการความขัดแย้งแบบสร้างสรรค์และความสำเร็จในการหาทางออกในข้อขัดแย้งจะสร้างโอกาสให้เพื่อนร่วมงานรู้จักและเข้าใจกันมากขึ้น และเป็นการเสริมสร้างความสัมพันธ์ให้แข็งแกร่ง (Tjosvold, Hui, & Sun, 2004) ในทางตรงกันข้ามความขัดแย้งเชิงบ่อนทำลาย (Destructive Conflict) ก็จะทำให้องค์การอยู่ในภาวะอันตราย เช่น การลาออกของพนักงาน อัตราการลาป่วยเพิ่มขึ้น ดังนั้น การเลือกกลยุทธ์ในการจัดการความขัดแย้งจึงเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่ง

กลยุทธ์ในการจัดการความขัดแย้งจึงมีความสำคัญเพื่อให้สามารถแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในองค์กรได้อย่างแท้จริง แต่ทั้งนี้จำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องคำนึงถึงประสิทธิภาพในการจัดการความขัดแย้งด้วย เนื่องจากประสิทธิภาพในการจัดการความขัดแย้งเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้สามารถจัดการกับความขัดแย้งเหล่านั้นได้ประสบความสำเร็จตามความต้องการ โดย Spitzberg และ Cupach (อ้างถึงใน พรชัย ศักดานุวัฒน์วงศ์, 2550) ได้กล่าวว่า เป็นสิ่งที่ยากมากสำหรับคนที่เกี่ยวข้องในสถานการณ์ความขัดแย้งที่จะทำให้เกิดประสิทธิภาพ ซึ่งประสิทธิภาพหมายถึง ความสามารถในการบรรลุวัตถุประสงค์ ในขณะเดียวกันก็สามารถจัดการกับความขัดแย้งให้เหมาะสมกับสถานการณ์และรักษาสัมพันธภาพที่ดีไว้ได้ โดย Spitzberg และ Cupach (อ้างถึงใน

พรชัย ศักดานุวัฒน์วงศ์, 2550) ได้กล่าวว่า เป็นสิ่งที่ยากมากสำหรับคนที่เกี่ยวข้องในสถานการณ์ ความขัดแย้งที่จะทำให้เกิดประสิทธิภาพ ซึ่งประสิทธิภาพหมายถึง ความสามารถในการบรรลุวัตถุประสงค์ ในขณะเดียวกันก็สามารถจัดการกับความขัดแย้งให้เหมาะสมกับสถานการณ์และรักษาสัมพันธภาพที่ดีไว้ได้ ประกอบกับคนไทยมีค่านิยมแบบรักษาน้ำหน้า (Suntaree Komin, 1995) โดย Ting-toomey (1994) กล่าวไว้ว่า ทุกคนมีความเป็นห่วงในหน้าตา การจัดการเรื่องการรักษาน้ำหน้าเป็นสิ่งสำคัญระหว่างความขัดแย้งและการเจรจาต่อรองระหว่างบุคคล และเมื่อสังคมไทย มีค่านิยมในการรักษาน้ำหน้า จึงทำให้กลยุทธ์การรักษาน้ำหน้า (Facework) เป็นวิธีหนึ่งที่สามารถนำมาใช้ในการจัดการกับความขัดแย้งที่ช่วยสร้างความสัมพันธ์และตอบสนองความต้องการของบุคคลได้อีกรูปแบบหนึ่ง

ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่ศึกษากลยุทธ์การสื่อสารเพื่อการจัดการความขัดแย้งในองค์การราชการเนื่องจากลักษณะการบริหารงานขององค์การราชการมีความแตกต่างจากองค์การเอกชน โดยเฉพาะการให้ความสำคัญกับลำดับชั้นการบังคับบัญชา การยึดหลักอาวุโสในการปฏิบัติงาน ผู้น้อยต้องมีความเกรงใจผู้ใหญ่ ทั้งนี้ หากเกิดความขัดแย้งขึ้น กลยุทธ์การสื่อสารเพื่อการจัดการความขัดแย้งจะมีลักษณะวิธีการสื่อสารอย่างไรที่ทำให้ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และยิ่งไปกว่านั้นผลการวิจัยที่ได้ศึกษาในครั้งนี้จะทำให้องค์การราชการสามารถนำไปประยุกต์ใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนาองค์การ ช่วยให้เข้าใจกลยุทธ์การจัดการความขัดแย้ง เพื่อให้การจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น จึงเป็นเหตุที่ทำให้มีความสนใจศึกษาในประเด็นดังกล่าว

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษากลยุทธ์การสื่อสารในการจัดการความขัดแย้งในการประชุมขององค์การราชการแห่งหนึ่ง
2. เพื่อศึกษากลยุทธ์การสื่อสารที่สามารถจัดการความขัดแย้งในการประชุมได้อย่างมีประสิทธิภาพ
3. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพของกลยุทธ์การสื่อสารเพื่อการจัดการความขัดแย้ง

ทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสาร

การสื่อสารเป็นกระบวนการที่มีความสำคัญสำหรับบุคคลและสังคม ดังที่ Hargie และ Dickson (2004) กล่าวถึงความสำคัญของการสื่อสารว่าเป็นศูนย์กลางของการทำหน้าที่ประจำวันของเรา และเป็นแกนหลักของความเป็นมนุษย์ ในขณะที่ Hybels and Weaver (1998; as cited in Berry, 2007) กล่าวว่า การมีชีวิตอยู่คือการสื่อสาร ถ้าไม่มีความสามารถสำหรับช่องทางที่ใช้เพื่อการแบ่งปันความรู้ทั้งภายในและระหว่าง generation แล้ว ความเจริญก้าวหน้าก็จะไม่เกิดขึ้น รวมทั้งมนุษย์ก็คงสูญสิ้นเผ่าพันธุ์และอารยธรรมไปนานแล้ว มีนักวิชาการจำนวนมากที่ได้ให้คำจำกัดความของคำว่า การสื่อสารไว้หลากหลาย เช่น หมายถึง การที่ข้อมูลถูกส่งผ่านและแบ่งปันจากบุคคลหรือจากกลุ่มบุคคลไปยังบุคคลผู้อื่น (Berry, 2007) ในขณะที่ จูไรรัตน์ ลักษณะศิริ และบาหยัน อัมสำราญ (2548) รัตติกรณ์ จงวิศาล (2550) และ National Joint Committee for the Communicative Needs of Persons with Severe Disabilities (1992) ให้ความหมายการสื่อสารในมุมมองที่กว้างขึ้นว่า เป็นการติดต่อกับบุคคลและกลุ่มบุคคล โดยมีจุดประสงค์ที่จะเสนอเรื่องราวต่างๆ ได้แก่ ข้อมูล ความรู้สึกนึกคิด ความต้องการ ตลอดจนความคิดเห็นเรื่องราวต่างๆ

ให้บุคคลหรือกลุ่มบุคคลรับรู้ผ่านช่องทางต่างๆ เพื่อจะเปลี่ยนแปลงความคิดเห็น ทศนคติ อารมณ์ หรือพฤติกรรมของผู้รับสาร เพื่อการรักษาสัมพันธภาพที่ดีและความเข้าใจระหว่างบุคคลหรืออื่นๆ ตามวัตถุประสงค์ที่ผู้ส่งสารกำหนด โดย National Joint Committee for the Communicative Needs of Persons with Severe Disabilities ระบุเพิ่มเติมว่า การสื่อสารอาจจะเกิดขึ้นโดยตั้งใจ หรือไม่ตั้งใจก็ได้ อาจจะใช้ภาษาพูดหรือใช้ช่องทางอื่นๆ ก็ได้ จากคำจำกัดความที่หลากหลาย อาจสรุปความหมายของการสื่อสาร ว่าหมายถึง การให้หรือรับข้อมูลระหว่างบุคคล หรือกลุ่มบุคคลด้วยวิธีการต่างๆ เพื่อให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีงาม เกิดความเข้าใจและความร่วมมือกันในการปฏิบัติส่งผลให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ร่วมกัน

แนวคิดและทฤษฎีความขัดแย้ง

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 (ราชบัณฑิตยสถาน, 2546) ได้ให้ความหมายของคำว่า “ความขัดแย้ง” ไว้หมายถึง การไม่ลงรอยกัน นอกจากนั้นได้อธิบายคำว่า “ขัด” หมายถึง ไม่ทำตาม ฝ่าฝืน ขืนใจ และให้ความหมายของคำว่า “แย้ง” หมายถึง ไม่ตรง หรือไม่ลงรอยเดียวกัน ต้านไว้ ทานไว้ ดังนั้นจึงกล่าวสรุปได้ว่า ความขัดแย้งประกอบด้วยอาการทั้งขัดและแย้ง ซึ่งหมายถึง การที่ทั้งสองฝ่ายไม่ทำตามกันแล้วยังต้านทานกันอีกด้วย นอกจากความหมายดังที่กล่าวมาข้างต้นแล้ว ยังพบว่านักวิชาการอีกหลายท่านที่ได้ให้ คำนิยามของคำว่า “ความขัดแย้ง” ที่เหมือนกันและแตกต่างกันออกไป โดย สร้อยตระกูล อรรถมานะ (2542) ได้ให้คำนิยาม ของคำว่า “ความขัดแย้ง” ไว้ว่า เป็นการต่อต้านหรือเป็นปฏิปักษ์ต่อบุคคล หรือพลังต่างๆ ซึ่งทำให้เกิดความตึงเครียด ปรากฏการณ์นี้จะเกิดขึ้นเมื่อปรากฏมีสองฝ่ายหรือมากกว่า (ซึ่งอาจเป็นกลุ่ม

บุคคล กลุ่ม องค์กร หรือประเทศ) รับรู้ต่างกัน ในเป้าหมายต่างๆ และมีคุณค่า หลากหลายแตกต่างกันไปภายใต้เหตุการณ์ต่างๆ ซึ่งมีมุมมองไปในทางเดียวกันกับ บัญชร แก้วส่อง (2545) ที่ได้ให้ความหมายของคำว่า “ความขัดแย้ง” ไว้คือ การที่บุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไปมีความเห็นที่ไม่ลงรอยกัน ซึ่งอาจขัดขวางเป้าหมายหรืองานระหว่างกัน หรือเป็นความแตกต่างของจุดประสงค์ ความเชื่อ และค่านิยม ระหว่างบุคคล และความหมายของ คำว่า “ความขัดแย้ง” ที่ Nelson และ Quick (2001) ได้ ให้คำจำกัดความไว้ หมายถึง สถานการณ์ใดๆ ก็ตามที่มีความไม่เท่าเทียมกันของเป้าหมาย ทัศนคติ และอารมณ์ หรือพฤติกรรมนำไปสู่ความไม่ลงรอยกัน หรือตรงกันข้ามกันระหว่าง 2 ฝ่ายขึ้นไป ความขัดแย้งในมุมมองของนักวิชาการเหล่านี้จึงสนับสนุนแนวคิดของพจนานุกรมฉบับ ราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 แต่มุ่งเน้นไปที่ตัวบุคคลเป็นหลัก โดยมองว่าความขัดแย้งเกิดขึ้นจากการที่บุคคลมีสภาพการณ์ที่แตกต่างกันจึงส่งผลต่อความคิดเห็น ค่านิยม การกระทำหรือพฤติกรรม และความต้องการที่ไม่ตรงกันของบุคคล

จากคำนิยามความขัดแย้งข้างต้น ผู้ศึกษาได้สรุปความหมายของความขัดแย้งไว้ตามแนวคิดของ บัญชร แก้วส่อง (2545) ที่ว่าความขัดแย้งเกิดขึ้นจากการที่บุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป มีการรับรู้ต่างกัน ในเป้าหมาย มีความเห็นที่ไม่ลงรอยกัน มีสภาพการณ์ที่แตกต่างกัน จึงส่งผลต่อความคิดเห็น ค่านิยม การกระทำหรือพฤติกรรม และความต้องการที่ไม่ตรงกันของบุคคล ซึ่งอาจขัดขวางเป้าหมายหรืองานระหว่างกัน ทั้งนี้เนื่องจากในงานวิจัยนี้ได้มุ่งประเด็นการศึกษาไปที่ ความขัดแย้งระหว่างบุคคล (Interpersonal Conflict) ที่เกิดขึ้นในองค์กร

แนวคิดปัจจุบัน เชื่อว่า ความขัดแย้งเป็นธรรมชาติส่วนหนึ่งขององค์กร หลีกเลี่ยงไม่ได้ และไม่จำเป็นต้องเป็นสิ่งที่ไม่ดีเสมอไป ความขัดแย้งบางอย่างอาจเป็นพลังในทางบวกต่อการเสริมสร้าง ผลการดำเนินงานภายในองค์กรได้ เพราะสามารถช่วยให้ปรับปรุงคุณภาพของการตัดสินใจและเพิ่มประสิทธิผลในการทำงานในการที่องค์กรจะก้าวหน้าต่อไปได้ต้องมีความขัดแย้ง ในระดับที่เหมาะสม ความขัดแย้งบางอย่างจึงเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับองค์กรที่จะช่วยกระตุ้นและจูงใจ ให้คนปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นอีกด้วย

ประสิทธิภาพในการจัดการความขัดแย้ง

Spitzberg และ Cupach (อ้างถึงใน พรชัย ศักดานุวัฒน์วงศ์, 2550) ได้กล่าวว่า เป็นสิ่งที่ยากมากสำหรับคนที่เกี่ยวข้องในสถานการณ์ความขัดแย้งที่จะทำให้เกิดประสิทธิภาพ ซึ่งประสิทธิภาพ (Conflict Competence) หมายถึง ความสามารถในการบรรลุวัตถุประสงค์ (Effectiveness) ในขณะเดียวกันก็สามารถจัดการกับความขัดแย้งให้เหมาะสม (Appropriate) กับสถานการณ์ และรักษาสัมพันธภาพที่ดีไว้ได้ การรับรู้ถึงควมมีประสิทธิภาพของการสื่อสารเมื่อมีความขัดแย้ง จะมีอิทธิพลอย่างมากต่อพฤติกรรมความขัดแย้งที่จะทำให้ความสัมพันธ์ที่ตามมาหลังจากนั้นเป็นเชิงบวกหรือเชิงลบ ในทางเทคนิค การรับรู้ถึงควมมีประสิทธิภาพเป็นสื่อกลางที่เชื่อมโยงระหว่างพฤติกรรมความขัดแย้งและความสัมพันธ์ที่ตามมา กล่าวอีกนัยคือ พฤติกรรมความขัดแย้งมีผลต่อ การตัดสินใจควมมีประสิทธิภาพซึ่งจะมีผลต่อความสัมพันธ์ที่ตามมาหลังจากเกิดความขัดแย้งตามลำดับการที่บุคคลจะรับรู้ถึงควมมีประสิทธิภาพจะได้รับอิทธิพลส่วนหนึ่งมาจากพฤติกรรมของอีกบุคคลหนึ่ง ปัจเจกบุคคลจะมีพฤติกรรมที่พึงพาค้ายกันเมื่อพวกเขาติดต่อสื่อสาร

ดังนั้น พวกเขาจะมีอิทธิพลต่อการรับรู้ของคนอื่นๆ ผ่านทางพฤติกรรมของพวกเขาและมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนอื่นๆ ในระหว่างที่เกิดความขัดแย้งด้วย (Sillars อ้างถึงใน Cupach & Canary, 1997) เช่น ถ้าบุคคลแรกแสดงพฤติกรรมที่ก้าวร้าวเมื่อเกิดความขัดแย้ง คู่กรณี ที่ขัดแย้งด้วยก็อาจจะแสดงความก้าวร้าวด้วยเช่นกัน เป็นต้น ผลกระทบของปฏิกริยาโต้ตอบความขัดแย้ง ขึ้นอยู่กับการกระทำทางด้านจิตใจในพฤติกรรม ความขัดแย้งของบุคคล นั่นคือ พวกเขาดำเนินการ และตีความพฤติกรรมเหล่านั้นอย่างไร (Cupach & Canary, 1997)

การตัดสินความมีประสิทธิภาพจะเกิดขึ้น ในช่วงบริบทของการสนทนาหรือการสื่อสาร ระหว่างกัน บริบทจะถูกสร้างขึ้นจากสถานที่ทางกายภาพ บรรยากาศทางจิตวิทยา เป้าหมาย และกฎที่สามารถนำไปปรับใช้ได้ ในปฏิกริยาโต้ตอบ (Cupach & Canary, 1997) ทั้งนี้ คุณลักษณะของการสื่อสารสามารถประเมินค่าได้ ในแนวทางที่แตกต่างกัน โดยสามารถให้คำนิยาม ของคำว่า “การสื่อสารที่ดี” โดยใช้มาตรฐานต่างๆ เช่น ความชัดเจนในการสื่อสาร ความสามารถในการ โน้มน้าวใจ การเป็นข้อมูลเพิ่มเติมที่ดี เป็นต้น ซึ่งมาตรฐานที่แตกต่างกันจะมีความเกี่ยวข้องมาก หรือน้อยแตกต่างกันตามบริบทของการสื่อสาร อย่างไรก็ตาม มาตรฐานของการสื่อสารที่ดี 2 อย่างที่เป็นที่ยอมรับ ก็คือ ความมีประสิทธิผลและความเหมาะสม ซึ่งสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้มากที่สุด ในการสื่อสารระหว่างกัน รวมถึงมีผลต่อความขัดแย้งที่เกิดขึ้นด้วย (Spitzberg & Cupach, 1984)

กลยุทธ์การรักษาหน้า

กลยุทธ์การรักษาหน้า (Facework) เป็นสิ่งที่สามารถประเมินถึงการประสบความสำเร็จในสังคม ของตนเองและผู้อื่น และยังแสดงถึงความเกี่ยวข้อง

โดยตรงเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Lim & Bower, 1991) ทั้งนี้เนื่องจากบุคคลทั่วไปมีหน้าตา (Face) และมีความต้องการรักษาหรือ ได้รับการรักษาหน้าอยู่เสมอ กลยุทธ์การรักษาหน้า (Facework) จึงเป็นการกระทำที่ สนับสนุน ความต้องการในการรักษาหน้าตาเอาไว้ (Brown & Levinson, 1987) ทั้งนี้หน้าตา (Face) ถูกกำหนดให้เป็นลักษณะทั่วไปที่บุคคลหนึ่งจะบ่งชี้ ถึงตัวตนของบุคคลอื่นได้ซึ่งมี 3 รูปแบบ ที่ถือว่ามี ความสำคัญ ได้แก่ (1) หน้าตานี้ถือว่ามีความเป็น สาธารณชน หรือกล่าวได้อีกแง่มุมหนึ่งก็คือ หน้าตา ไม่ใช่สิ่งที่ตนเองจะคิดหรือตัดสินใจได้ หากแต่เป็น บุคคลอื่น และต้องมีคำชื่นชมหรือรางวัล จากบุคคลอื่น ในการอ้างอิงหน้าตาของบุคคลนั้นๆ (2) หน้าตาเป็น ภาพลักษณ์อย่างหนึ่งซึ่งอาจจะจริงหรืออาจจะไม่จริง ตามแบบของตัวตนในความเป็นจริง ฉะนั้น อาจจะ ไม่ขึ้นอยู่กับการยอมรับจากบุคคลอื่นเสมอไป และ (3) หน้าตา คือ คุณค่าทางสังคมที่เชื่อถือได้ เป็นสิ่ง ที่แสดงถึงค่านิยมอันดีทางสังคม บุคคลจะไม่คิดว่า ความมีหน้ามีตาเป็นสิ่งไม่ดี แม้แต่ในสังคมหรือ กระทั่งกลุ่มที่แตกต่างกัน (Goffman, 1969) ในการ คำนึงถึงหรือความเป็นห่วงในหน้าตา (Face Concern) และกลยุทธ์การรักษาหน้า (Facework) ได้มีผู้ทำการ ศึกษาวิจัยไว้มากมาย ซึ่ง Ho (อ้างถึงใน Ting-Toomey, 1994) ได้กล่าวว่า หน้า (Face) มีความสัมพันธ์กับการมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมกับคนอื่นในชุมชนและ ผ่านทางพฤติกรรมการสื่อสาร Ting-Toomey (1994) ได้กล่าวเสริมว่า หน้า (Face) และกลยุทธ์การรักษาหน้า (Facework) มีความเกี่ยวข้องกันอย่างมาก และความ สำคัญของหน้ามีอิทธิพลต่อกลยุทธ์การรักษาหน้า (Facework) ที่ใช้การศึกษาลงานของ Lim และ Bowers (อ้างถึงใน Lim, 1994) สามารถอธิบายได้ว่าขอบเขตกว้างๆ ของการกระทำที่เกี่ยวข้องกับความต้องการทางด้าน

หน้าตาของบุคคลหนึ่งหรือบุคคลอื่นๆ จากลักษณะหน้าตาทั้ง 3 แบบของ Goffman ที่ได้แสดงถึงความต้องการของมนุษย์ไว้อย่างชัดเจนนั้น สิ่งที่สนับสนุนประเภทของหน้าตารูปแบบหนึ่งไม่จำเป็นที่จะต้องสนับสนุนหรือทำลายอีกประเภท ด้วยเหตุนี้ทำให้ประเภทของหน้าตา (Face) ที่แตกต่างกัน จะถูกสนับสนุนโดยกลยุทธ์ในการรักษาหน้า (Facework) ที่แตกต่างกัน ด้วย โดยกลยุทธ์การรักษาหน้า (Facework) ที่กำหนดรูปแบบพื้นฐานของหน้าตา (Face) มีด้วยกัน 3 ประเภท ดังนี้ คือ หน้าตาด้านศักดิ์ศรีของตนเอง (Autonomy-Face) หน้าตาด้านสัมพันธภาพ (Fellowship-Face) หน้าตาด้านความสามารถ (Competence-Face)

วัฒนธรรมไทยกับรูปแบบการจัดการความขัดแย้ง

วัฒนธรรมของคนไทยที่มีผลโดยตรงต่อการเลือกรูปแบบการจัดการความขัดแย้ง ก็คือการหลีกเลี่ยงการเผชิญหน้ากันในสังคม คนไทยหวังให้มีการสมานหน้าหากปิดบังอารมณ์ไว้ไม่ให้ใครเห็นในวงสังคม โดยเฉพาะอารมณ์ในทางทำลาย เช่น อารมณ์โกรธ เกลียด รำคาญ คนไทยเห็นว่าจำเป็นต้องรักษาความปรองดองกันในสังคมเอาไว้ ดังนั้น ใบหน้าที่ยิ้มละไมฉันเป็นมิตรของคนไทยจึงมักจะปิดบังความไม่ชอบ ความไม่เห็นด้วย และความไม่ไว้วางใจเอาไว้ คนไทยมักจะไม่ได้ตอบอย่างตรงไปตรงมา ทั้งนี้ เพื่อหลีกเลี่ยงการที่จะทำให้ผู้อื่นขุนช่องมองใจคนไทยจะใช้คำพูดผลัดผ่อนออกไปอย่างไม่มีกำหนดแน่นอน ปัจจัยประการหนึ่งซึ่งกำหนดการประพฤติ ปฏิบัติของคนไทยให้เป็นเช่นนั้นก็คือ คำสอนของพระพุทธเจ้า ซึ่งกำหนดค่านิยมทางศาสนาไว้ว่าการหลีกเลี่ยงการแสดงอารมณ์รุนแรง หลบหลีกการเข้าไปผูกพัน และหลีกเลี่ยงการเผชิญหน้า (ขัตติยา กรณสูตร, 2538)

คนไทยได้มีการปรับวิธีการแสดงออกในสังคมเช่นนี้ให้ออกมาเป็นศิลปะโดยทางอ้อม ซึ่งเป็นแบบอย่างวิธีหลีกเลี่ยงการเผชิญหน้าในสังคมอย่างเปิดเผยในการที่คนไทยต้องหลีกเลี่ยงการเผชิญหน้านั้นเนื่องมาจากการที่สังคมไทยเป็นสังคมที่เน้นและให้ความสำคัญกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเป็นอย่างมาก การรักษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลจึงถือเป็นเรื่องที่สำคัญมาก อีกทั้งคนไทยยังให้ความสำคัญกับระบบอุปถัมภ์ ซึ่งนอกเหนือจากความสัมพันธ์ของผู้อุปถัมภ์และผู้ถูกอุปถัมภ์ในลักษณะส่วนตัวแล้ว การปฏิบัติงานของหน่วยงานก็เต็มไปด้วยการถือพวกพ้อง การมอบตำแหน่งหรือหน้าที่ใดๆ ก็พิจารณาถึงความสัมพันธ์ส่วนตัวเป็นอันดับแรก ส่วนผลงานที่แท้จริงนั้นถือว่ามีความสำคัญรองลงมา สังคมไทยจึงเป็นสังคมที่มีโครงสร้างเป็นลำดับชั้น เป็นกรอบที่จัดระเบียบชั้นให้มีสูงมีต่ำตามโครงสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ดังนั้นจึงก่อให้เกิดกระแสวัฒนธรรมต่างๆ ที่สนับสนุนรองรับ เช่น การเลี่ยงความขัดแย้ง การประนีประนอม การรักษาหน้า การรักษาหน้าใจกัน เป็นต้น (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2531)

นอกจากนั้น จากการศึกษาลงานของ Ting-Toomey และทิมงาน ยังพบว่า คนไทยได้ให้ความสำคัญกับฐานะและหน้าตาทางสังคม การให้เกียรติต่อตนเอง การให้เกียรติต่อผู้อื่นรวมถึงการให้เกียรติซึ่งกันและกันมาก คนไทยจะเน้นถึงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่ราบรื่น ดังนั้น คนไทยมักจะหลีกเลี่ยงพฤติกรรมหรือทัศนคติในทางลบต่อกัน การแสดงออกซึ่งความโกรธ การถกเถียง อย่างไม่มีใครยอมใคร และการทำให้ผู้อื่นได้รับความอับอายเป็นพฤติกรรมที่ไม่ควรทำเป็นอย่างยิ่ง เพราะคนไทยจะถือเรื่องการเสียหน้าเป็นอย่างมาก ไม่ว่าจะเป็นผู้อื่นกระทำตนหรือตนกระทำผู้อื่น (Wasita Boonsathorn, 2007)

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ด้วยการใช้วิธีการสังเกตการณ์ในที่ประชุมและการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) เพื่อศึกษาข้อมูลเชิงลึกในประเด็นต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับกลยุทธ์การสื่อสารเพื่อ จัดการความขัดแย้งในองค์การราชการ เพื่อให้เข้าใจว่ากลยุทธ์การสื่อสารแบบใดที่สามารถจัดการความขัดแย้งได้อย่างมีประสิทธิภาพ ลักษณะของบุคคลที่มีตำแหน่งแตกต่างกันจะมีมุมมองในเรื่องประสิทธิภาพในการสื่อสารสำหรับการจัดการความขัดแย้งอย่างไร รวมถึงปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสาร เพื่อการจัดการความขัดแย้ง โดยศึกษาเฉพาะองค์การราชการแห่งหนึ่ง

ประชากรในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ข้าราชการในหน่วยงานราชการแห่งหนึ่ง จำนวน 1, 284 คน โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษาเป็นข้าราชการสังกัดสำนักกองต่างๆ ในองค์การราชการแห่งหนึ่ง ประกอบด้วย ข้าราชการระดับชำนาญการพิเศษจำนวน 3 คน ข้าราชการระดับชำนาญการจำนวน 2 คน และข้าราชการระดับอาวุโส จำนวน 1 คน รวมทั้งสิ้น 6 คน โดยเหตุผลในการเลือก ข้าราชการกลุ่มนี้เป็นกลุ่มตัวอย่าง เนื่องจากเป็นผู้ที่มีประสบการณ์สูงในการเข้าร่วมประชุมในองค์การราชการ เป็นผู้ที่ได้รับมอบหมายเข้าร่วมการประชุมอย่างต่อเนื่อง และเป็นผู้ที่สามารถให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ พร้อมทั้งเก็บข้อมูลจากการสังเกตการณ์ในที่ประชุมภายในองค์การราชการที่ทำการศึกษา จำนวน 4 ครั้ง โดยเลือกการประชุมมาจากทั้งหมด 28 ครั้ง ในระยะเวลา 2 เดือน เฉลี่ยมีการประชุมเดือนละประมาณ 14 ครั้งและเหตุผลที่เลือกการประชุมจำนวน 4 ครั้งมาศึกษาวิจัย เนื่องจากการประชุมที่พิจารณาระเบียบวาระที่สำคัญที่มีผลกระทบต่อองค์การ โดยผู้เข้าร่วมประชุมส่วนใหญ่

จะเป็นตำแหน่งระดับบริหารเข้าร่วมประชุม ซึ่งต้องมีการแสดงความคิดเห็นระหว่างเข้าประชุม และอาจจะเป็นไปได้ว่าอาจมีความขัดแย้งเกิดขึ้นในระหว่างการประชุม เฉลี่ยเวลาการประชุมต่อหนึ่งครั้งประมาณ 1 ชั่วโมง 30 นาที เฉลี่ยจำนวนผู้เข้าร่วมการประชุมต่อหนึ่งครั้งประมาณ 14 คน และมีการบันทึกเทปการประชุมโดยผู้วิจัยจะนำข้อมูลจากการบันทึกเทปดังกล่าวมาถอดความเพื่อนำมาวิเคราะห์เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการศึกษา

ดังนั้นในการศึกษาครั้งนี้ได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างที่จะทำการศึกษาแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ การสังเกตการณ์ในที่ประชุม จำนวน 4 ครั้ง และการสัมภาษณ์เชิงลึกจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็น ข้าราชการระดับชำนาญการพิเศษจำนวน 3 คน ระดับชำนาญการ จำนวน 2 คน และระดับอาวุโส จำนวน 1 คน รวมทั้งสิ้น 6 คน แบ่งตามสำนักกอง ต่างๆ ได้แก่ สำนักบริหารกลาง สำนักการคลัง สำนักกฎหมาย ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ กองแผนงาน และกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร โดยการ สุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเป็นไปไม่ได้หรือแบบสะดวก (Non Probability sampling) และแบบเจาะจง (Purposive Sample) เพื่อหากลุ่มตัวอย่างจนครบตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้

การศึกษาในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ที่จะประเมินประสิทธิภาพกลยุทธ์การสื่อสารเพื่อการ จัดการความขัดแย้งในองค์การราชการ โดยมีเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการสังเกตการณ์ในที่ประชุมภายในองค์การราชการที่ทำการศึกษา จำนวน 4 ครั้ง โดยเฉลี่ยเวลาการประชุมต่อหนึ่งครั้งประมาณ 1 ชั่วโมง 30 นาที เฉลี่ยจำนวนผู้เข้าร่วมการประชุมต่อหนึ่งครั้งประมาณ 14 คน และมีการบันทึกเทปการประชุม

โดยผู้วิจัยจะนำข้อมูลดังกล่าวมาถอดความเพื่อนำมาวิเคราะห์ตอบคำถามวิจัยต่อไป

ส่วนที่ 2 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่เก็บรวบรวมขึ้นจากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) เป็นการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-Selection Interview) ใช้เวลาในการสัมภาษณ์ ประมาณ 45 นาที

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้แบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 2 ส่วน คือ

1. การวิเคราะห์ข้อมูลทุติยภูมิ ได้แก่ ข้อมูลที่ได้จากการถอดเทปการประชุม จำนวน 4 ครั้ง โดยจะศึกษาเพื่อตอบคำถามวิจัยข้อที่ 1 เท่านั้น

2. การวิเคราะห์ข้อมูลปฐมภูมิ ได้แก่ ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 6 คน โดยจะศึกษาเพื่อตอบคำถามวิจัยข้อที่ 1-3 ผู้ศึกษาได้ประยุกต์ใช้แนวทาง 6 ขั้นตอนของ (Moustakas, 1994; as cited in Boonsathorn, 2003) ซึ่งประกอบด้วย การถอดความข้อมูล (data transcribing) การจัดการข้อมูล (data managing) การอ่านและการบันทึก (reading and memoing) การอธิบาย (describing) การจัดหมวดหมู่ข้อมูล (classifying) การตีความหมายข้อมูล (interpreting)

สรุปและอภิปรายผล

กลยุทธ์การสื่อสารเพื่อการจัดการความขัดแย้งในองค์กรราชการ

จากผลการศึกษาข้อมูลทุติยภูมิพบว่า กลยุทธ์ที่ใช้ในการจัดการความขัดแย้งมีการใช้กลยุทธ์การสื่อสาร 4 กลยุทธ์ ได้แก่ 1. กลยุทธ์การสื่อสารเพื่อรักษาสัมพันธภาพ เช่น การรักษาน้ำใจ การรักษาสัมพันธภาพ การเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น การให้เกียรติและการให้ความร่วมมือ 2. กลยุทธ์การ

สื่อสารแบบไม่พินิจ เช่น การพูดแบบไม่พินิจ การพูดแบบอารมณ์และการใช้คำถ่มถุย 3. กลยุทธ์การสื่อสารเพื่อแก้ปัญหา เช่น การใช้คำพูดตรงๆ และการแก้ปัญหา 4. กลยุทธ์การสื่อสารแบบหลีกเลี่ยง เช่น การยอม การใช้อุบายที่สาม การหลีกเลี่ยง และการควบคุมอารมณ์ และจากการศึกษาข้อมูลปฐมภูมิซึ่งได้จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างก็พบว่า กลยุทธ์การสื่อสารที่นำไปใช้ในการจัดการความขัดแย้งก็พบว่าสอดคล้องกับข้อมูลที่มาจากทุติยภูมิเช่นกัน คือ กลุ่มตัวอย่างจะเลือกใช้กลยุทธ์การสื่อสารเพื่อรักษาสัมพันธภาพ การสื่อสารแบบไม่พินิจ การสื่อสารเพื่อแก้ปัญหา และการสื่อสารแบบหลีกเลี่ยง ในการจัดการความขัดแย้ง ซึ่งผลการวิจัยดังกล่าวมีความสอดคล้องกับแนวคิดของ Oetzel และคณะ (2007) ว่าหากเปรียบเทียบประเภทรูปแบบการจัดการความขัดแย้งแล้วจะเป็นกลยุทธ์การรักษาหน้าในการควบคุมอารมณ์ การแก้ไข้ปัญหา และการให้เกียรติเป็นกลยุทธ์การรักษาหน้าในรูปแบบของการประสานประโยชน์ (Integrating) ส่วนกลยุทธ์การรักษาหน้าโดยใช้บุคคลที่สามเปรียบเทียบกับรูปแบบการจัดการความขัดแย้งแบบหลีกเลี่ยง (Avoiding) ประกอบกับวัฒนธรรมของคนไทยที่มีค่านิยมในการรักษาน้ำใจ ดังนั้น กลยุทธ์การรักษาหน้าจึงเป็นวิธีที่สามารถนำมาใช้ในการช่วยสร้างความสัมพันธ์ตอบสนองความต้องการของแต่ละบุคคลได้อีกรูปแบบหนึ่ง

ผลการวิจัยสามารถเชื่อมโยงกับงานวิจัยของ Suntaree Komin (อ้างถึงใน Wasita Boonsathorn, 2007) ที่ได้ชี้ให้เห็นว่า วัฒนธรรมไทยมีผลต่อการเลือกรูปแบบการจัดการกับความขัดแย้ง โดยการศึกษาพบว่า คนไทยนั้นชอบรูปแบบการจัดการความขัดแย้งแบบการประสานประโยชน์ ซึ่งการให้เกียรติผู้อื่น การควบคุมอารมณ์ การแก้ปัญหา

การถกประเด็นในสถานที่ส่วนตัว ก็เป็นกลยุทธ์ การรักษาหน้าในรูปแบบของการประสาน ประโยชน์ และสอดคล้องกับสำนักงาน ก.พ. (2545) ที่ได้กล่าวเพิ่มเติมจากแนวคิดของ Komin ว่า วัฒนธรรมเกรงใจของคนไทยเป็นผลมาจาก อิทธิพลจากการที่สังคมไทยเป็นสังคมที่นับถือ บุคคลเป็นสำคัญ การปฏิบัติตนต่อคนอื่นในสังคมไทย จึงมุ่งเน้นที่จะรักษาสัมพันธภาพอันดีระหว่างตนกับ บุคคลอื่นไว้มากกว่า โดยเฉพาะกับคนที่ตนรู้จักหรือ สนิทสนมด้วย ดังนั้น จึงพยายามหลีกเลี่ยงที่จะทำลาย ความรู้สึกของผู้อื่น ซึ่งรวมไปถึงการไม่ชอบ ชักถามด้วย

การศึกษาครั้งนี้ค่อนข้างจะขัดแย้งกับ ผลงานวิจัยของ ทศนิ เมฆาถาวรวัฒนา (2541) ที่ได้ อธิบายถึงแนวโน้มที่จะใช้กลยุทธ์การรักษาหน้า แบบวัจนกรรมการขอโทษ คือมุ่งเน้นในการกล่าว แสดงเจตนาขอโทษ การยอมรับผิด การกล่าวแก้ตัว การเสนอตัวรับใช้การพยายามทำให้ผู้อื่นพอใจ มุ่งเน้น วัฒนธรรมแบบปัจเจกบุคคล (Individualistic) มากกว่า วัฒนธรรมแบบเน้นกลุ่ม (Collectivistic) (Cupach & Metts, 1994) ผลการศึกษา ที่แตกต่างกันนี้อาจเป็น เพราะบริบทขององค์การในการทำการศึกษาที่ แตกต่างกัน เนื่องจากบริบทขององค์การราชการจะ มุ่งเน้นวัฒนธรรมแบบเน้นกลุ่ม (Collectivistic) จะให้ ความสำคัญกับสัมพันธภาพระหว่างกลุ่ม และการ รักษาหน้า คือ การรักษาคือการรักษาหน้าตนเอง และรักษาหน้าของผู้อื่น เพื่อรักษาสัมพันธภาพอัน ดีระหว่างกันเอาไว้ เคารพในระดัขึ้นบังคับบัญชา เนื่องจากระบบราชการยึดในหลักความอาวุโสและ ระดับการบังคับบัญชารวมถึงการให้เกียรติซึ่งกันและ กันทั้งต่อตนเอง และผู้อื่น ดังนั้น ถ้าบริบทขององค์การ

แตกต่างกัน ผลการศึกษาที่ได้รับก็อาจแตกต่างกัน เป็นได้

กลยุทธ์การสื่อสารเพื่อการจัดการความขัดแย้ง ในองค์การราชการที่มีประสิทธิภาพ

จากผลการศึกษาพบว่าจากการสัมภาษณ์กลุ่ม ตัวอย่างในเรื่องประสิทธิภาพของการสื่อสาร ผลการวิจัย กลุ่มตัวอย่างจะเห็นว่าประสิทธิภาพของการสื่อสาร คือ การเลือกใช้การสื่อสารเพื่อรักษาสัมพันธภาพการ ให้เกียรติ การเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น ซึ่งสอดคล้องกับข้อมูล ทศนิภูมิในเรื่องการรักษา สัมพันธภาพ โดยที่ประชุมจะเปิดให้แสดงความคิดเห็น มีการให้เกียรติผู้ที่มีอาวุโสกว่า มีความเห็นอกเห็นใจ มีการกล่าวคำว่าขอโทษในที่ประชุมหรือมีการพูด ให้กระชับ พูดตรงประเด็นซึ่งตรงกับกับ Cupach และ Canary (1997) ที่กล่าวว่า ประเด็นที่ควบคุม การสื่อสารในความขัดแย้ง ได้แก่ ความเข้าใจเชิงบวก เช่น สามารถพูดว่า “ฉันขอโทษ” หรือการฟังคนอื่น เป็นต้น ความมีเหตุผล เช่น ไม่โกรธ ไม่ขึ้นเสียง เป็นต้น ความกระชับ เช่น การพูดให้ตรงประเด็น และความเห็นอกเห็นใจ เช่น อย่าทำให้คนอื่นรู้สึกผิด อย่าเลียนแบบหรือเหน็บแนมเสียดสีคนอื่น เป็นต้น

ดังนั้น จึงสามารถสรุปได้ว่า การที่ผู้เข้าร่วม ประชุมสามารถลดความขัดแย้งลงได้ โดยสามารถ ทำให้การดำเนินงานนั้นๆ ยังคงดำเนินการต่อไปได้ โดยไม่ทำให้งานต้องยุติหรือล้มเลิกไป รวมทั้งสามารถ ที่จะลักษณะสัมพันธภาพที่ดีระหว่างกันไว้นั้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Spitzberg และ Cupach (อ้างถึงใน พรชัย ศักดานววัฒน์วงศ์, 2550) ที่ว่า ประสิทธิภาพในการจัดการความขัดแย้ง เป็นการทำให้ วัตถุประสงค์หรือทัศนคติที่ไม่ตรงกันของบุคคล ทั้งสองฝ่ายได้รับข้อยุติหรือบรรลุตามความต้องการ ของบุคคลนั้นได้อย่างเหมาะสมกับสถานการณ์

และรักษาสัมพันธภาพที่ดีไว้ โดยสอดคล้องกับแนวคิดของ เรียม ศรีทอง (2542) ที่ได้เสนอแนวคิดว่า การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย การสื่อสารที่มีความชัดเจน ซึ่งหมายถึง การระมัดระวังในการเลือกภาษาหรือถ้อยคำ หรือข้อความที่จำเป็น และช่วยในการแปลความหมายให้เกิดความเข้าใจตรงกัน สามารถปฏิบัติงานได้ตามวัตถุประสงค์

ประกอบกับลักษณะองค์การราชการ ผู้ปฏิบัติงานมีวัฒนธรรมค่านิยมของคนไทยที่มีความเกรงใจกันจึงไม่กล้าขัดแย้งกับผู้ใหญ่ ซึ่งในองค์การราชการลักษณะการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพในลักษณะที่เรียกว่าพระเดชพระคุณ คือมุ่งความสัมพันธ์ในการทำงานที่ผู้บังคับบัญชาจะต้องแสดงความสามารถให้เป็นที่ยอมรับและมุ่งในความสัมพันธ์ส่วนตัวที่ผู้บังคับบัญชามีความเอื้ออาทรต่อทุกขุสขของผู้ใต้ บังคับบัญชาซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (2531) ที่ว่าคนไทยยังให้ความสำคัญกับระบบอุปถัมภ์ ซึ่งนอกเหนือจากความสัมพันธ์ของผู้อุปถัมภ์และผู้ถูกอุปถัมภ์ในลักษณะส่วนตัวแล้วการปฏิบัติงานของหน่วยงานก็เต็มไปด้วยการถือพวกพ้องการมอบตำแหน่งหรือหน้าที่ใดๆ ก็พิจารณาถึงความสัมพันธ์ส่วนตัวเป็นอันดับแรก ส่วนผลงานที่แท้จริงนั้นถือว่ามีความสำคัญรองลงมา สังคมไทยจึงเป็นสังคมที่มีโครงสร้างเป็นลำดับชั้นเป็นกรอบที่จัดระเบียบชั้นให้มีสูงมีต่ำตามโครงสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ดังนั้นจึงก่อให้เกิดกระแสวัฒนธรรมต่างๆ ที่สนับสนุนรองรับ เช่น การเลี่ยงความขัดแย้งการประนี ประนอม การรักษาน้ำ การรักษาน้ำใจกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Suntaree Komin (1995, อ้างถึงใน Wasita Boonsathorn, 2007) วัฒนธรรมไทยมีผลต่อการเลือกรูปแบบการจัดการความขัดแย้งโดยจากการศึกษา

พบว่า คนไทยนั้นเป็นกลุ่มคนที่มีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันภายในกลุ่ม คนไทยจึงชอบใช้รูปแบบการจัดการความขัดแย้งแบบการประสานประโยชน์ (Integrating) การประนี ประนอม (Compromising) การ หลีก เลี่ยง (Avoiding) และแบบเผด็จการ (Dominating) แต่ไม่มีใครที่ชอบใช้รูปแบบการยอม (Obliging)

จากการที่วัฒนธรรมไทยมีผลทำให้คนไทยชอบใช้รูปแบบการจัดการความขัดแย้งในรูปแบบต่างๆ ดังกล่าวไปแล้วข้างต้น การศึกษาเรื่องการประเมินประสิทธิภาพกลยุทธ์การสื่อสารเพื่อการจัดการความขัดแย้งในองค์การราชการจึงมีความจำเป็นที่จะต้องเข้าใจบริบททางวัฒนธรรมไทย และรวมถึงความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการสื่อสารในองค์การของรัฐเพื่อใช้ประกอบเป็นแนวทางวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

ปัจจัยที่ทำให้กลยุทธ์การสื่อสารเพื่อการจัดการความขัดแย้งเกิดประสิทธิภาพ

จากผลการศึกษาพบว่า จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างในเรื่องปัจจัยที่ทำให้กลยุทธ์การสื่อสารเพื่อการจัดการความขัดแย้งเกิดประสิทธิภาพ ได้แก่ ปัจจัยด้านสัมพันธภาพ เช่น ความเกรงใจ เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา ปัจจัยด้านวัจนภาษา เช่น ภาษาที่ใช้ในสื่อสาร ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม และปัจจัยด้านการมีส่วนร่วม เช่น การแสดงความคิดเห็น ซึ่งสอดคล้องกับข้อมูลทฤษฎีภูมิ ที่การประชุมมีลักษณะที่เป็นทางการมีลำดับชั้นบังคับบัญชา ทำให้การสื่อสารในที่ประชุมมีลักษณะการเคารพซึ่งกันและกัน มีการรักษาน้ำ มีการใช้ภาษาที่สุภาพ ไม่กำกวม กระชับ และเข้าใจง่าย ซึ่งสอดคล้องกับ Suntaree Komin (1995) ที่ได้ให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบค่านิยมของไทยไว้ในแนวทางเดียวกันกับสนธิ สมัครการ คือ การให้เสรีภาพแก่ปัจเจกบุคคลและการคำนึงหรือรักษาน้ำ

(Ego orientation) ในค่านิยม อธิบายถึงการให้ความสำคัญกับค่านิยมความเป็นปัจเจกบุคคล และหน้าตาของคนไทย หลักเลียงคำวิพากษ์วิจารณ์รวมถึงคำนี้ถึง “ความรู้สึก” มากกว่าสิ่งอื่นใดแม้กระทั่งเรื่องเงินทอง และความขัดแย้งส่วนตัว และสอดคล้องกับ Robins (อ้างถึงใน เสกโรจน์ ถ้วนถวิล, 2541) ที่ได้เสนอแนวทางในการจัดการกับความขัดแย้งไว้ ซึ่งมีทั้งแนวทางที่มีลักษณะเป็นรูปแบบการจัดการความขัดแย้งที่เหมือนกันกับ Rahim และ Thomas และ Kilmann และแนวทางที่แตกต่างออกไปที่ได้ให้เพิ่มเติมเอาไว้ในส่วนแนวทางที่มีลักษณะเหมือนกัน ได้แก่ การหลีกเลี่ยงความขัดแย้ง การประนีประนอม การใช้อำนาจบังคับ ส่วนแนวทางที่ Robins ได้กล่าวเพิ่มเติมไว้ คือ การหาทรัพยากรให้เพิ่มมากขึ้น ในกรณีที่ความขัดแย้งมาจากการมีทรัพยากรจำนวนจำกัดและหาได้ยาก การสร้างเป้าหมายร่วมกันและใช้การทำงานเป็นทีมเข้าเสริม

ทั้งนี้ปัจจัยที่ทำให้กลยุทธ์การสื่อสารเพื่อการจัดการความขัดแย้งเกิดประสิทธิภาพที่ได้จากข้อมูลปฐมภูมิยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ วราภา จิระรัตนวรรณ (2544) ที่ได้ศึกษากระบวนการสื่อสารระหว่างครูข้างถนนมูลนิธิสร้างสรรค์เด็กกับเด็กเร่ร่อน โดยผลการวิจัยพบว่าปัจจัย 3 ลักษณะที่มีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการสื่อสาร ได้แก่ (1) ปัจจัยส่งเสริม ได้แก่ ปัจจัยตัวครูและวิธีการของครู (2) ปัจจัยอุปสรรค ได้แก่ ปัจจัยด้านครูคือปัญหาการขาดโอกาสในการพัฒนาครู ปัจจัยด้านเด็กคือเด็กไม่ตระหนักรู้ถึงปัญหาการใช้ชีวิตเร่ร่อน ไม่คิดว่าการใช้ชีวิตเร่ร่อนของตนเป็นปัญหา ภูมิหลังและประสบการณ์ของเด็กที่ผ่านทำให้เด็กขาดความไว้วางใจผู้อื่นด้านบริบทแวดล้อม ได้แก่ ปัญหาสภาพตึกและลักษณะพื้นที่ซึ่งมีผลต่อความยากและง่ายในการเข้าถึงและสร้างสัมพันธ์กับเด็ก และ (3) ปัจจัย

ที่อาจเป็นไปได้ทั้งส่งเสริมและอุปสรรค ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขสถานการณ์ ได้แก่ ปัจจัยด้านตัวเด็กอื่นๆ เช่น เพศวัย ระยะเวลาการเร่ร่อน กลุ่มเพื่อน การใช้ยาเสพติด ภูมิหลังทางครอบครัวและการศึกษาของเด็กปัจจัยกลยุทธ์ เช่น วิธีการและกิจกรรมที่น่าสนุกสนานหรือไม่ตรงตามความสนใจของเด็กปัจจัยสถานการณ์ ได้แก่ สภาพพื้นที่สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ และบุคคลว่าเอื้อหรือเป็นอุปสรรคต่อการสื่อสารและการทำกิจกรรมปัจจัยด้านองค์กรและการประสานงานขององค์กร

ข้อเสนอแนะ

1. การศึกษาครั้งนี้ออกแบบเพื่อเพิ่มพูนความรู้ในเรื่องกลยุทธ์การสื่อสารเพื่อการจัดการความขัดแย้งในองค์กรราชการ ทั้งนี้ เพื่อต้องการทราบว่าในองค์กรราชการมีกลยุทธ์การสื่อสารเพื่อการจัดการความขัดแย้งแบบใด และกลยุทธ์การสื่อสารแบบใดที่มีประสิทธิภาพในการจัดการความขัดแย้ง รวมทั้งเพื่อทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพกลยุทธ์การสื่อสารเพื่อการจัดการความขัดแย้ง ซึ่งการศึกษาเรื่องดังกล่าว ผู้ศึกษาพบว่ายังไม่พบผู้ที่ทำการศึกษาในประเด็นนี้มาก่อน ดังนั้น องค์กรความรู้ในด้านนี้ยังมีจำกัด งานวิจัยจึงสามารถใช้อ้างอิงได้ในเบื้องต้นเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสารเพื่อการจัดการความขัดแย้ง ซึ่งส่วนใหญ่มักใช้กลยุทธ์การรักษาหน้าที่คนไทยมักนิยมใช้ในการจัดการความขัดแย้ง และประเมินว่ามีประสิทธิภาพ และสามารถนำไปศึกษาเพิ่มเติมในเชิงกว้างและเชิงลึกเพิ่มขึ้นต่อไป ทั้งนี้ เพื่อให้ผลการวิจัยครอบคลุมในทุกมิติ ซึ่งในปัจจุบันงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประเทศไทยมีอยู่น้อยมาก ข้อมูลเกี่ยวกับประเทศไทยไม่เพียงพอต่อการศึกษาเพื่อใช้ในการอ้างอิง และประกอบกับปัจจุบันประเทศไทยกำลังอยู่ในสถานการณ์ ความ

ขัดแย้งที่รุนแรง ดังนั้น หากมีความเข้าใจเกี่ยวกับ กลยุทธ์ การสื่อสารเพื่อการจัดการความขัดแย้งที่มีประสิทธิภาพ จะเป็นประโยชน์ในเชิงสร้างสรรค์กับประเทศไทยได้

2. ผลของความขัดแย้งที่เกิดขึ้นนั้นจึงเป็น สิ่งที่ทำให้เกิดทั้งประโยชน์และโทษต่อองค์การ ซึ่งองค์การจำเป็นต้องบริหารจัดการกับความขัดแย้ง ที่เกิดขึ้นให้อยู่ในระดับที่เหมาะสมที่จะไม่ส่งผลเสียหยา ต่อความเจริญก้าวหน้าขององค์การและสามารถที่ จะนำความขัดแย้งที่เกิดขึ้นนั้นมากระตุ้นให้บุคลากร ในองค์การเกิดความคิดที่สร้างสรรค์ หรือเกิดการแข่งขัน กันในระดับที่พอควรที่จะทำให้การดำเนินงานบรรลุ เป้าหมายขององค์การได้ดีขึ้น ทั้งนี้ผลของความขัดแย้งที่ เกิดขึ้นในองค์การจึงขึ้นอยู่กับทางเลือกใช้กลยุทธ์ การสื่อสารเพื่อการจัดการความขัดแย้งที่มีความเหมาะสม ในบริบทของแต่ละองค์การ และอยู่บนพื้นฐานของ ความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการจัดการ

ความขัดแย้งที่สามารถจัดการได้บรรลุวัตถุประสงค์ มีความเหมาะสม และรักษาสัมพันธภาพที่ดีระหว่างกันได้

3. การศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษากลยุทธ์การ สื่อสารที่สามารถจัดการความขัดแย้งในที่ประชุมของ องค์การราชการ ซึ่งในการศึกษาครั้งต่อไปผู้ศึกษา เห็นควรให้มีการศึกษาเปรียบเทียบกลยุทธ์ การสื่อสาร เพื่อการจัดการความขัดแย้งในบริษัทต่างขาคิดว่ามีเทคนิค วิธีการอย่างไรในการสื่อสาร เพื่อการจัดการความขัดแย้ง ทั้งนี้เนื่องจากบริบททางวัฒนธรรมที่ต่างกับวัฒนธรรม คนไทยนั่นเอง ซึ่งจะเป็นประเด็นการสื่อสารต่างวัฒนธรรม

4. วิธีการเก็บข้อมูลในการศึกษาในครั้งนี้เป็นการ วิจัยเชิงคุณภาพเพียงอย่างเดียว โดยไม่มีวิธีการเก็บข้อมูล การวิจัยเชิงปริมาณ อย่างไรก็ตามวิจัยในครั้งนี้มีข้อดี คือ ทำให้เข้าใจเชิงลึกข้อมูลและรายละเอียดขององค์การ ราชการได้เพิ่มมากขึ้น และในการทำวิจัยในครั้งต่อไป ควรทำการวิจัยเชิงปริมาณควบคู่ด้วย เพื่อยืนยันผลที่ได้ จากการวิจัยเชิงคุณภาพในครั้งนี้

เอกสารอ้างอิง

- ชัตติยา กรรณสูต. (2538). *สะท้อนวัฒนธรรมไทย เล่ม 1*. กรุงเทพฯ: กรมวิชาการ.
- จุไรรัตน์ ลักษณะศิริ และบาหยัน อิมสำราญ. (2548). *ภาษากับการสื่อสาร*. กรุงเทพฯ: บริษัท พี. เพรส.
- ชัยเสณฐ์ พรหมศรี. (2551, ตุลาคม-ธันวาคม). “ผู้บริหารกับการจัดการความขัดแย้ง,” *วารสารผู้บริหาร*. 28(4) : 43-78.
- ทัศนีย์ เมฆถาวรวัฒนา. (2541). *วัฒนธรรมการขอโทษในภาษาไทย*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- บัญญัติ แก้วส่อง. (2545). *องค์กร: การจัดการและการพัฒนา*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: อักษราพิพัฒน์.
- ประชุม โพธิกุล. (2534, พฤศจิกายน-ธันวาคม). “ยุทธวิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้ง,” *เพิ่มผลผลิต*. 30 : 25-30.
- พรชัย ศักดานุวัฒน์วงศ์. (2550). *การเปรียบเทียบรูปแบบการจัดการความขัดแย้งระหว่างผู้รับเหมางาน ก่อสร้างเมื่อมีความขัดแย้งกับที่ปรึกษาโครงการและรูปแบบการจัดการความขัดแย้งระหว่าง ผู้รับเหมางานก่อสร้างเมื่อมีความขัดแย้งกับผู้รับเหมาช่วงและการศึกษาถึงสาเหตุของความขัดแย้ง ระหว่างผู้รับเหมางานก่อสร้างเมื่อมีความขัดแย้งกับที่ปรึกษาโครงการและสาเหตุของความขัดแย้ง*

ระหว่างผู้รับเหมาก่อสร้างเมื่อมีความขัดแย้งกับผู้รับเหมาช่วง. ภาคนิพนธ์ คณะพัฒนา
ทรัพยากรมนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

พรนพ พุกกะพันธ์. (2542). *การบริหารความขัดแย้ง*. กรุงเทพฯ: ว.เพ็ชรกุล.

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. (2531). *เอกสารการสอนชุดวิชา พื้นฐานทางสังคมและวัฒนธรรมของ
การเมืองไทย หน่วยที่ 8-15*. กรุงเทพฯ: สุโขทัยธรรมาธิราช.

ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542*. กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คส์
พับลิเคชั่น.

รัตติกรณ์ จงวิศาล. (2550). *มนุษย์สัมพันธ์: พฤติกรรมมนุษย์ในองค์การ*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

เรียม ศรีทอง. (2542). *พฤติกรรมมนุษย์กับการพัฒนาตน*. กรุงเทพฯ: เจริญเทพ เอ็ดดูเคชั่น.

วราภา จิระรัตนวรรณ. (2544). *กระบวนการสื่อสารระหว่างครูข้างถนนมุสลิมสร้างสรรค์เด็กกับเด็กเร่ร่อน*.
กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วิเชียร วิทยอุดม. (2547). *พฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพฯ: ธีระฟิล์มและโซเท็กซ์.

สร้อยตระกูล อรรถมานะ. (2542). *พฤติกรรมองค์กร: ทฤษฎีและการประยุกต์*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สำนักงาน ก.พ. (2545). *รายงานการวิจัย เรื่อง การสร้างระบบความพร้อมรับผิดในระบบราชการ*.
กรุงเทพฯ: เจ.ปรี้น.

เสกโรจน์ ถ้วนถวิล. (2541). *สาเหตุของความขัดแย้งและวิธีการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียน
มัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดพัทลุง*. วิทยานิพนธ์ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนคร
รินทรวิโรฒ ประสานมิตร.

Berry, D. (2007). *Health communication theory and practice*. New York : McGraw-Hill.

Boonsathorn, W. (2003). *Competence is in the eye of the beholder: Conflict management
style and perceived competence of conflict management styles by Thais and
Americans in multinational corporations in Thailand*. Unpublished Doctor of
Philosophy's thesis. The Pennsylvania State University, University Park.

Brown, P., Levinson, S. (1987). *Politeness: Some universals in Language use*. Cambridge:
Cambridge University Press.

Cupach, William R., Metts, Sandra. (1994). *Facework*. Thousand oaks, Calif: Sage.

Cupach, William R., Canary, Daniel J. (1997). *Competence in Interpersonal Conflict*. New
York : McGraw-Hill.

Goffman, Erving. (1969). *Strategic Interaction*. Philadelphia : University of Pennsylvania
Press.



- Hargie, O., & Dickinson, D. (2004). *Skill interpersonal communication: research, theory and practice*. Hove: Brunner Routledge
- National Joint Committee for the Communication Needs of Persons with Severe Disabilities. (1992). *Doctor-patient Communication*. Retrieved Mar 2, 2008, from <http://www.unm.edu/devalenz/handouts/defcomm.html>
- Nelson, D. L. & Quick, J. C. (2001). *Understanding Organization Behavior: A Multimedia Approach*. Cincinnati, Ohio : South-West/Thomson Learning.
- Oetzel, J.G., Ting-Toomey, S., Yokochi, Y., Masumoto, T. and Takai, J. (2000). “A typology of facework behaviors in conflict with best friends and relative strangers”, *Communication Quarterly*. 48(4): 397-419.
- Oetzel, J, Garcia, A. J., & Ting-Toomey, S. (2007). “An Analysis of the Relationships Among Face Concerns and Facework Behaviors in Perceived Conflict Situations : A Four-Culture Investigation,” *International Journal of Conflict Management*. 19(4) : 382-403.
- Spitzberg, Brian H., Cupach, William R. (1984). *Interpersonal Communication Competence*. Beverly Hill: Sage.
- Suntaree Komin. (1995). *Cross-Cultural Management Communication in Thailand*. Bangkok : National Institute of Development Administration (NIDA).
- Ting-Toomey, S. & Cocroft, Beth-Ann. (1994). “ Face and Facework : Theoretical and research issue,” in *The Challenge of Facework : Cross-Cultural and Interpersonal*. Edited by S. Ting-Toomey. p. 307-340. New York : State University of New York.
- Tjosvold, D.& Sun, H. (2004). *Using power to affect performance in China : Effects of employee achievement and Social context*. *International Journal of Conflict Management*.
- Wasita Boonsathorn. (2007). “Understanding Conflict Management Styles of Thais and Americans in Multinational Corporations in Thailand,” *International Journal of Conflict Management*. 18(3): 196-221.

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ของผู้บริหารระดับต้นในบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง

A Study of Association between Change Leadership and Junior Executive's Performance in a Private Organization

เยาวลักษณ์ ขวบ้านโพธิ์¹

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับประสิทธิผลของการปฏิบัติงานของผู้บริหารระดับต้นในบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง กลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือ ผู้บริหารระดับต้นในบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งจำนวน 166 คน และดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม จากนั้นทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ โปรแกรมสำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานด้วยค่าสัมประสิทธิ์เพียร์สัน (Pearson Correlation) พบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ในภาพรวม มีความสัมพันธ์ ในเชิงบวกกับประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ในภาพรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ด้านการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ในภาพรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ด้านการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ด้านลูกค้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ด้านการสร้างแรงบันดาลใจ มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานในภาพรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ด้านกระตุ้นทางปัญญา มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานในภาพรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และด้านคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล มีความสัมพันธ์มีความสัมพันธ์ ในเชิงบวกกับประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ในภาพรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

คำสำคัญ: ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง, ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน, ผู้บริหารระดับต้น

Abstract

The primary purpose of this study was aimed to investigate the association between change leadership and junior executive's performance in a private organization. In present study, the sample included 166 junior executives. Data collection was carried out using the questionnaires. Data analysis was performed using the SPSS computer program. The statistic means included frequency, percentage, mean, and standard deviation. Hypothesis test was done using the Pearson Correlation. The results found as follows; Overall, the change leadership has associated positively with junior executives' performance at statistically significant level 0.01. The ideal influence has associated positively with junior executives' performance at statistically significant level 0.01. The ideal influence has associated positively with customer service at statistically significant level 0.01. Overall, the inspiration has associated positively with junior executives' performance at statistically significant level 0.05. The intellectual stimulation has associated positively with junior executives' performance at statistically significant level 0.01. The individualism has associated positively with junior executives' performance at statistically significant level 0.05.

Keywords: Change Leadership, Performance, Junior Executive's

¹ หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

บทนำ

องค์การจะประสบความสำเร็จและบรรลุเป้าหมายนั้นตัวชี้วัดที่จะเป็นเครื่องตัดสินใจในขั้นสุดท้ายว่าการบริหารองค์การประสบความสำเร็จหรือไม่เพียงใดก็คือ ประสิทธิภาพองค์การ (Organizational Effectiveness) ซึ่งประสิทธิภาพองค์การ มีความสำคัญอย่างยิ่งในศาสตร์ทางการบริหารองค์การ เป็นการแสดงถึงว่าองค์การได้บรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่กำหนดไว้ (Etzini, 1964; Robbin, 1990) นอกจากนี้การดำเนินงานเพื่อให้ประสบความสำเร็จจำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือจากทุกๆ ฝ่ายในองค์การ โดยเฉพาะอย่างยิ่งก็คือ ผู้บริหารหรือผู้นำในองค์การ ต้องเป็นแกนนำในการวางแผนบริหารจัดการระบบงานในองค์การ เพื่อให้องค์การบรรลุเป้าหมายและประสบผลสำเร็จตามทิศทางที่องค์การต้องการ ผู้ในในองค์การจำเป็นต้องมีภาวะผู้นำเพื่อบริหารการเปลี่ยนแปลง เนื่องจากภาวะผู้นำเป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้เกิดการกระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลงขึ้นภายในองค์การ ดังที่ ริชาร์ด และ อีเกล (Richards & Engle, 1986) ได้ระบุว่า ผู้นำเป็นผู้จุดประกายวิสัยทัศน์ให้ผู้อื่นมองเห็น พร้อมทั้งปลุกฝังค่านิยมและสร้างสถานะแวดล้อมที่เอื้ออำนวยให้สามารถปฏิบัติได้สำเร็จ (สุเทพ พงศ์ศรีวัฒน์, 2548) และภาวะผู้นำเป็นแรงขับเคลื่อนสำคัญที่จะช่วยในการจูงใจและการประสานงานขององค์การเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการได้อย่างมีประสิทธิภาพ แม้ว่าภาวะผู้นำของผู้บริหารทุกระดับล้วนมีความสำคัญ โดยเฉพาะผู้บริหารระดับต้น เนื่องจากผู้บริหารระดับต้นเป็นผู้เชื่อมโยงผู้บริหารระดับสูงและระดับกลาง กับพนักงานระดับปฏิบัติงานตั้งแต่หัวหน้าหน่วยงานลงมา ตลอดจนสามารถสร้างความเป็นผู้นำแก่ผู้ร่วมงานภายในให้หันตนเองและร่วมกันทำงานเป็นทีม โดยมีเป้าหมายเพื่อผลิตผลงานและบริการที่ดีมีคุณภาพเป็นที่พึงพอใจของลูกค้า ตลอดจน

ผู้มีส่วนได้เสียในองค์การ ซึ่งสอดคล้องกับภรณ์กิริติบุตร (2529) ได้ชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของประสิทธิผล องค์การไว้ว่า เป็นวิธีการทดสอบการบริหารที่ดีก็คือ การดูแลความสามารถในการจัดการและการใช้ทรัพยากรที่ทำได้ให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์และรักษาระดับการปฏิบัติที่มีประสิทธิผลไว้ให้ได้ และ “ประสิทธิภาพ” จะเป็นเครื่องตัดสินในขั้นสุดท้ายถึงความสำเร็จในการบริหารองค์การ ซึ่งประสิทธิภาพองค์การ คือ ชีตความสามารถของบุคลากรในองค์การในการทำงานโดยใช้รูปแบบใหม่ๆ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการหรือนโยบายขององค์การเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ (วิจารณ์ พานิช, 2547)

การจัดการความรู้เป็นเครื่องมือที่เหมาะสมที่จะช่วยให้องค์การมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบและวิธีการทำงาน (สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ, 2547) เป็นกิจกรรมที่รวบรวม จัดระบบ จัดเก็บ และการเข้าถึงความรู้ที่มีอยู่หรือความรู้ใหม่ๆ จากภายนอกมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์การอีกทั้งการจัดการความรู้ยังสามารถเพิ่มประสิทธิผลขององค์การ ทำให้องค์การมีชีวิตชีวาและทำให้องค์การประสบความสำเร็จได้ (Boyett, 2001) และการจัดการความรู้จะก่อให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน ทำให้คนภายในองค์การร่วมกันพัฒนาวิธีการทำงานในรูปแบบใหม่ๆ เพื่อให้บรรลุประสิทธิผลขององค์การทั้งในด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ (Responsiveness) การพัฒนารูปแบบผลิตภัณฑ์หรือวิธีการใหม่ๆ (Innovation) พัฒนาขีดความสามารถของพนักงาน (Competency) และเพิ่มประสิทธิภาพภายในการทำงาน (Efficiency) (วิจารณ์ พานิช, 2547) สอดคล้องกับ Jeana (อ้างถึงใน นันทรัตน์ ศรีนุ่นวิเชียร, 2548) ได้แสดงทัศนะไว้ว่าการปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลกทุกวันนี้

การปฏิบัติงานบนพื้นฐานของวิชาการ (evidence-based) และการเรียนรู้ตลอดชีวิต (Life-long learning) เป็นปัจจัยสำคัญที่จะแสดงถึงความเป็นมืออาชีพ จึงควรมีการจัดกิจกรรมต่างๆ ที่เอื้ออำนวยต่อการที่บุคลากรจะเข้าถึงข้อมูล เพื่อสร้างเป็นความรู้และสามารถแบ่งปันความรู้ (knowledge sharing) กันได้ ระหว่างบุคคลและหน่วยงาน และภายใต้การบริหารองค์การแนวใหม่และการใช้ประโยชน์จากความรู้เป็นฐานในการปฏิบัติงาน ที่ต้องมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา องค์ประกอบหนึ่งที่จะสร้างความสำเร็จให้แก่องค์กร คือ ภาวะผู้นำ เนื่องจากภาวะผู้นำเป็นปัจจัยสำคัญต่อการบริหารองค์การ เป็นจุดรวมแห่งพลังของสมาชิกในองค์การ ความสามารถและลักษณะผู้นำที่มีส่วนสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับคุณภาพงาน และคุณค่าขององค์การ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของประเสริฐ สมพงษ์ธรรม (2538) พบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงสามารถช่วยเสริมประสิทธิผลองค์การ และสอดคล้องกับ Loveridge (1996) ที่กล่าวว่าภาวะผู้นำที่ถือได้ว่ามีประสิทธิภาพมากที่สุดคือภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

ผู้บริหารระดับต้น คือพนักงานที่ใกล้ชิดกับพนักงานทุกระดับ ซึ่งจะมีทั้งผู้ได้บังคับบัญชา และผู้บังคับบัญชา และจะต้องเข้ามามีบทบาทหน้าที่ในการควบคุมบังคับบัญชาให้ผู้ใต้บังคับบัญชา เช่นระดับผู้ปฏิบัติการให้ปฏิบัติงานให้เป็นไปตามนโยบายของฝ่ายจัดการ (ปรัชญา ชูมนาเสียว, 2549) ซึ่งต้องมีความรู้ความชำนาญงานในขอบเขตหน้าที่ที่รับผิดชอบ และมีทักษะเบื้องต้นในการบริหารงานด้วยผู้บริหารระดับต้นที่จะเป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนาและขับเคลื่อนองค์กร ไปยังเป้าหมายที่กำหนดและให้เกิดประสิทธิผลเพราะว่าองค์การในฐานะที่เป็นระบบหนึ่งของสังคมในการที่จะบรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายต่างๆ

ที่กำหนดไว้โดยการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรบริการและแนวทางที่มีอยู่อย่างคุ้มค่าและได้ประโยชน์สูงสุด ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ ในขณะเดียวกันสมาชิกขององค์การสามารถปรับตัวและพัฒนาให้องค์การดำรงอยู่ต่อไปได้ (มณเฑียร มุสิกทอง, 2543)

ดังนั้น ผู้บริหารระดับต้น จะต้องมีลักษณะเป็นผู้นำที่ดี คือ การมีอิทธิพลต่อบุคคลอื่นให้ปฏิบัติตาม ในอันที่จะบรรลุถึงจุดประสงค์ขององค์การร่วมกัน (ยงยุทธ เกษสาคร, 2546) การศึกษาภาวะผู้นำในปัจจุบันได้เน้นไปที่ผู้นำการเปลี่ยนแปลง แบบส (Bass, 1985) ได้นิยามผู้นำในการเปลี่ยนแปลงในฐานะผู้เปลี่ยนแปลงความต้องการผู้ตาม วิสัยทัศน์ ยุทธศาสตร์ วัฒนธรรมขององค์การตลอดจนส่งเสริมการสร้างนวัตกรรม และเทคโนโลยีให้กับองค์กร ผู้นำการเปลี่ยนแปลงจะกระตุ้นให้ผู้ตามมองสิ่งต่างๆ ให้เห็นนอกเหนือจากผลประโยชน์ของตนเองเพื่อความสำเร็จขององค์การ ซึ่งการที่ผู้บริหารระดับต้นจะประสบผลสำเร็จในงานด้านต่างๆ นั้นจะต้องได้รับการฝึกอบรมและพัฒนาไปอย่างต่อเนื่อง และองค์การจะต้องเห็นความสำคัญของภาวะผู้นำ ของผู้บริหาร ระดับต้น เพราะประสิทธิผลในการปฏิบัติงานกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง มีความสัมพันธ์ที่สอดคล้องกัน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับประสิทธิผลของการปฏิบัติงานของผู้บริหารระดับต้นในบริษัทเอกชนที่ทำการศึกษา

ทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดเกี่ยวกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

โอเลียลี (O'Leary, 2000) ได้ให้ความหมายผู้นำ คือ บุคคลที่มีบารมีและสามารถตัดสินใจได้เป็น

อย่างดี รวมทั้งสามารถกระตุ้นบุคคลอื่นให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ได้ ซึ่งสอดคล้องกับ พยอมน วงศ์สารศรี (2545) กล่าวว่า ผู้นำคือ บุคคลที่ทำหน้าที่บังคับบัญชา สั่งการ รวบรวมความต้องการ และประสานความคิดของสมาชิกด้วยกัน จึงมีส่วนช่วยให้องค์การกำหนดจุดมุ่งหมายในการทำงานและดำเนินการจนบรรลุจุดมุ่งหมายนั้น เช่นเดียวกับ เนตรพัฒนา ยาวีราช (2547) กล่าวว่า ผู้นำคือ บุคคลที่ได้รับการยอมรับและยกย่องจากบุคคลอื่น ซึ่งได้รับการแต่งตั้งขึ้นมา ได้รับการยกย่องให้เป็นหัวหน้าในการดำเนินงานต่างๆ นอกจากนี้ สุนันทา เลาหนันท์ (2540) ได้กล่าวถึงทักษะความเป็นผู้นำไว้ดังนี้ คือ ทักษะในการทำงานร่วมกับสมาชิกคนอื่นๆ มีการติดต่อสื่อสาร ซึ่งประกอบด้วย ความสามารถในการส่งข่าวสารข้อมูล และรับฟังข้อมูลข่าวสารอย่างมีประสิทธิภาพรวมถึงเสนอแนะวิธีการแก้ปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพบนพื้นฐานของความเข้าใจของทุกฝ่ายซึ่งการเป็นผู้นำเป็นทักษะที่บุคคลจะต้องนำกลุ่มได้อย่างมีประสิทธิภาพสามารถการบริหารความขัดแย้งซึ่งหมายถึงความสามารถในการจัดปัญหาความขัดแย้ง ซึ่งเกิดขึ้นจากการทำงานร่วมกันของสมาชิกที่มุ่งเน้นสร้างความร่วมมือ ซึ่งเป็นการแสวงหาพลังในการปฏิบัติงาน ส่วน รังสรรค์ ประเสริฐศรี (2544) กล่าวถึงผู้นำ (Leader) ว่าเป็นบุคคลที่ทำให้องค์การเจริญก้าวหน้าและบรรลุผลสำเร็จโดยเป็นผู้ที่มีบทบาทแสดงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่เป็นผู้ใต้บังคับบัญชา หรือเป็นบุคคลที่ก่อให้เกิดความมั่นคงและช่วยเหลือผู้อื่นเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของกลุ่ม

ขณะเดียวกัน ภาวะผู้นำ หมายถึง การใช้ อิทธิพลโน้มน้าวชักจูงผู้อื่นให้ปฏิบัติตาม ตามเป้าหมายที่ต้องการ เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์ (2536) ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2539) สมยศ นวกิจกร (2546) ได้ให้ความหมายของภาวะผู้นำไว้ว่า ภาวะผู้นำเป็นการใช้อิทธิพลของบุคคลหรือของตำแหน่งให้ผู้อื่นยินยอมปฏิบัติตาม

เพื่อที่จะนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายของกลุ่มตามที่ได้กำหนดไว้ หรือสรุปได้ว่า ภาวะผู้นำ คือ รูปแบบของ อิทธิพลระหว่างบุคคล แต่ยังมีนักวิชาการไทยอีกกลุ่มหนึ่งได้ เน้นความหมายของภาวะผู้นำ ไปที่ คุณลักษณะของบุคคลที่เป็นผู้นำของกลุ่ม ซึ่ง นิพนธ์ กินาวงศ์ (2542) ได้ให้ความหมายของภาวะผู้นำไว้ว่า ภาวะผู้นำ หมายถึง คุณลักษณะของบุคคลที่เป็นผู้นำของกลุ่ม หรืออีกนัยหนึ่ง หมายถึง คุณลักษณะของบุคคลที่ใช้ความสามารถและอิทธิพลด้านอื่นๆ ของตนกับสมาชิกในกลุ่ม ให้แต่ละคนดำเนินกิจกรรมต่างๆ ด้วยความเต็มใจ เพื่อจะนำไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายของกลุ่มกำหนดไว้

ส่วนภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเป็นทฤษฎี ภาวะผู้นำที่มีการศึกษากันมาก เริ่มจากปี เป็นต้นมามีลักษณะเฉพาะที่บ่งบอกถึงกระบวนการเปลี่ยนแปลงหรือการแปรสภาพในตัวบุคคล โดยมุ่งเน้นการเปลี่ยนแปลง ค่านิยม คุณธรรม มาตรฐาน และการมองการณ์ไกลในอนาคต มุ่งให้ความสำคัญต่อการประเมินระดับแรงจูงใจของผู้ตามด้วยคุณค่าความเป็นมนุษย์ มีสาระครอบคลุมแนวคิดภาวะผู้นำเชิงบริบท (charismatic leadership) ภาวะผู้นำเชิงวิสัยทัศน์ (visionary leadership) รวมทั้ง ผู้นำเชิงวัฒนธรรม (cultural leadership) สามารถใช้อธิบายกระบวนการอิทธิพลตั้งแต่ระดับจุลภาคระหว่างผู้นำและผู้ตามรายบุคคล จนถึงระดับมหภาค ระหว่างผู้นำกับสมาชิกทั้งหมดในองค์การตลอดจนวัฒนธรรมในองค์การ โดยผู้นำมีบทบาทหลักในการก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงขึ้นในองค์การภายใต้สถานการณ์ ความผูกพันต่อกันอย่างมั่นคงระหว่างผู้นำกับผู้ตาม ซึ่งเป็นทฤษฎีที่ได้รับการยอมรับว่าสอดคล้องกับสถานการณ์โลกยุคที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว และต่อเนื่องในปัจจุบัน (Bass, 1985)

บาคเกอร์ (Barker, 1992) ได้อธิบายความหมายของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงว่า หมายถึง ผู้นำที่มีพฤติกรรมเกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงหรือคิดค้นสิ่งใหม่ๆ การเสริมสร้างพลังอำนาจการใช้อำนาจร่วมกับผู้อื่น โดยผู้นำเข้าใจเป้าหมายขององค์การและของผู้ตามแต่ละคน สามารถพัฒนาองค์การและผู้ตามให้ก้าวหน้า สร้างบรรยากาศที่ดี ผู้ตามมีความจงรักภักดี รู้สึกเป็นเจ้าขององค์การ มีขวัญและกำลังใจ เกิดความร่วมมือของทีมงานซึ่งสอดคล้องกับ รีนฮาร์ด (Reinhardt, 2004) ได้กล่าวถึงภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงว่าหมายถึง ผู้นำที่มีวิสัยทัศน์กว้างไกล เป็นแบบอย่างที่ดีของผู้ร่วมงาน เป็นผู้กระตุ้นและสร้างแรงบันดาลใจในการทำงานให้ผู้ร่วมงาน กระตุ้นการคิดสร้างสรรค์เชิงบวกและหาทางเลือกใหม่ในการแก้ปัญหาให้มีความสำคัญกับสัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้นำและสมาชิกสามารถสร้างบรรยากาศและวัฒนธรรมใหม่ในมุมมองหรือแนวคิดใหม่ๆ และต้องมีความสามารถในการติดต่อสื่อสาร เพื่อสร้างความเข้าใจ การยอมรับและความร่วมมือของสมาชิกทุกระดับในทีม ซึ่งเป็นรูปแบบผู้นำที่จำเป็นและเหมาะสมกับยุคการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในปัจจุบัน สามารถนำพาองค์การให้อยู่รอดผ่านพ้นภาวะวิกฤติจากสถานการณ์เปลี่ยนแปลงและประสบผลสำเร็จในการสร้างการเปลี่ยนแปลง

ธวัช บุญยณณี (2550) ได้อธิบายภาวะผู้นำการแลกเปลี่ยนว่ามีแนวคิดพื้นฐานมาจากทฤษฎีการแลกเปลี่ยน (Exchange Theory) โดยเน้นการแลกเปลี่ยนผลประโยชน์กันระหว่างผู้นำกับผู้ตาม ผู้นำและผู้ตามจะถ้อยทีถ้อยอาศัยและพึ่งพากันและกัน ผู้นำแบบแลกเปลี่ยนจะให้บางสิ่งบางอย่างที่ผู้ตามต้องการเพื่อต้องการแลกเปลี่ยน “หมูไปไก่มา” ในสภาพเช่นนี้ ผู้นำจะมีอิทธิพลมาก เพราะผู้ตามมักจะสนใจทำเฉพาะสิ่งที่ผู้นำต้องการ วิธีการที่นำแบบแลกเปลี่ยนใช้

มากที่สุด คือ การเจรจาต่อรอง (Bargaining) กับผู้ตาม (เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์, 2536) เพื่อให้ในสิ่งที่ตนเองต้องการและผู้ตามก็ได้ในสิ่งที่ต้องการ (Win-Win) ส่วน รัตติกรณ์ จงวิศาล (2544) ได้ให้ความหมายว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational leadership) หมายถึง ระดับพฤติกรรมที่ผู้นำแสดงให้เห็นในการจัดการหรือการทำงาน เป็นกระบวนการที่ผู้นำมีอิทธิพลต่อผู้ร่วมงาน โดยการเปลี่ยนสภาพหรือเปลี่ยนแปลงความพยายามของผู้ร่วมงานให้สูงขึ้นกว่าความพยายามที่คาดหวัง พัฒนาความสามารถของผู้ร่วมงานไปสู่ระดับที่สูงขึ้นและมีศักยภาพมากขึ้น ทำให้เกิดการตระหนักรู้ในการกิจและวิสัยทัศน์ของกลุ่ม จูงใจให้ผู้ร่วมงานมองไกลเกินกว่าความสนใจของพวกเขาไปสู่ประโยชน์ของกลุ่มหรือสังคม

แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผลการปฏิบัติงาน

อาร์จิส (Argyris, 1964) ให้ความหมายของประสิทธิผลว่าหมายถึงสมการที่องค์การสามารถเพิ่มผลผลิตให้มากขึ้นในขณะที่ปัจจัยของการผลิตลดลงหรือผลผลิตคงที่ในขณะที่ แคทซ์และคาห์น (Katz & Kahn, 1966) ให้ความหมายในมุมมองของสังคมศาสตร์ว่าหมายถึงความสัมพันธ์ของระบบย่อยต่างๆ คือ (1) ระบบย่อยเกี่ยวกับการผลิต (2) ระบบย่อยที่ทำหน้าที่ส่งเสริมและสนับสนุน (3) ระบบย่อยที่ผดุงการทำงาน (4) ระบบย่อยสำหรับการปรับปรุง และ (5) ระบบย่อยของการบริหาร โดยความสัมพันธ์ของระบบย่อยเหล่านี้จะนำมาซึ่งความสำเร็จตามจุดประสงค์ที่กำหนดของการกระทำร่วมกัน ส่วนชายน (Schein, 1970) ให้ความหมายของประสิทธิผลว่า สมรรถนะขององค์การในการอยู่รอดปรับตัว รักษาสภาพและเจริญเติบโตไม่ว่าองค์การนั้นจะมีหน้าที่อะไร การดำเนินงานก็จะดำเนินในทำนองเดียวกัน ขณะเดียวกัน รอบบินส์ และคูลเตอร์ (Robbins and Coulter, 1999) กล่าวว่าประสิทธิผล (Effectiveness)

หมายถึง การทำงานให้ประสบความสำเร็จในแง่การจัดการ คือการปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมายขององค์กร ประกอบด้วยคุณลักษณะที่สำคัญประสิทธิผลขององค์กรต้องวิเคราะห์ต่อไปถึงความสำเร็จของเป้าหมายว่าเป็นเป้าหมายระยะสั้นหรือระยะยาว และเป็นเป้าหมายที่แท้จริง หรือเป็นเพียงเป้าหมายทางการที่ระบุไว้ให้บุคคลภายนอกทราบเป้าหมายต่างๆที่กำหนดและทำบรรลุผลลงได้นั้น ได้ตกเป็นของกลุ่มผลประโยชน์กลุ่มใดอีกด้วย เช่น เป็นของผู้ถือหุ้น พนักงานฝ่ายจัดการ หรือกับคู่ค้าลูกค้า และบุคคลภายนอก รวมทั้งสังคมโดยรวม สำหรับ สเตียร์ (Steers, 1977) ให้ทัศนะว่าประสิทธิผล หมายถึง ความสามารถในการได้มาและใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดและมีคุณค่า เกิดประโยชน์สูงสุดเป็นไปตามเป้าหมายได้ผลกำไร และมีคุณภาพ

ส่วน ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน มีนักวิชาการต่างประเทศเช่น ดันน์ (Dunn, 1981) ให้ความหมายของประสิทธิผลว่าเป็นการพิจารณาผลของนโยบายขององค์กรว่าบรรลุตามวัตถุประสงค์หรือไม่เพียงไร แต่เชอร์ริงตัน (Cherrington, 1994 อ้างถึงใน นิสิต อนันตริกษ์, 2546) ระบุว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง สมรรถภาพ หรือความสำเร็จในการทำงาน (Success) ส่วนฟอร์นดี้ (Forndy, 1995 อ้างถึงใน นิสิต อนันตริกษ์, 2546) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถในการดำเนินการให้เกิดผลตามที่ตั้งใจไว้ ขณะที่ สมพงษ์ เกษมสิน (2523) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง การพิจารณาผลของการทำงานที่สำเร็จลุล่วงดังวัตถุประสงค์หรือที่คาดหวังไว้เป็นหลัก และความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพนี้ อาจเกิดจากการปฏิบัติงานที่ประหยัด หรือมีประสิทธิภาพก็ได้เพราะประสิทธิภาพเป็นเรื่องของการทำงานให้ได้ผลสูงสุด ส่วนประสิทธิผลเป็นเรื่องของการนำเอาผลงานที่สำเร็จดังที่คาดหวังไว้มาพิจารณา ซึ่งสอดคล้องกับความเห็นของ

พิทยา บวรวัฒนา (2531) ที่เห็นว่าประสิทธิผลขององค์กรเป็นเรื่องของการพิจารณาว่าองค์กรประสบความสำเร็จเพียงใดในการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายหรือสภาพขององค์กรที่ตั้งหรือปรารถนาให้เกิดขึ้น และสอดคล้องกับ มัชวาท สุวรรณเรือง (2536) ที่ให้ความหมายไว้ว่า ประสิทธิภาพขององค์กร หมายถึง ความสามารถขององค์กรในการบรรลุเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้โดยใช้ประโยชน์จากทรัพยากรการบริหารอย่างคุ้มค่า สมาชิกเกิดความพึงพอใจในงานและองค์กรโดยส่วนรวมสามารถปรับตัวและพัฒนาเพื่อดำรงอยู่ต่อไปได้

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ทำการศึกษาจากผู้บริหารระดับต้นในบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง จำนวน 166 คน จากรูปแบบธุรกิจไฮเปอร์มาเก็ต 7 สาขา ในเขต 10 กรุงเทพมหานคร เป็นศึกษาจากในบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง จากรูปแบบธุรกิจไฮเปอร์มาเก็ต ในเขต 10 กรุงเทพมหานคร จำนวน 7 สาขา คือ สาขาลาดพร้าว สาขาประชาชื่น สาขาพระราม 1 สาขาพระราม 3 สาขาพระราม 4 สาขาสุขุมวิท 50 และสาขาฟอร์จูนทาวน์

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลได้แก่แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่พิจารณาจากกรอบแนวคิดและนำตัวแปรต่างๆ มาสร้างแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ (1) แบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพของผู้ตอบ (2) ตอนที่ 2 แบบสอบถามเพื่อวัดระดับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่มีผลกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (พัฒนามาจาก Bass & Avolio, 1990 และ ธวัช บุญยณ, 2550) (3) แบบสอบถามเพื่อวัดระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของผู้จัดการระดับต้น (พัฒนามาจาก Campbell, 1997 และ Daft, 1998)

ผู้วิจัยวิเคราะห์ลักษณะของภาวะผู้นำการเปลี่ยน โดยค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง กับประสิทธิผลของการปฏิบัติงานของผู้จัดการระดับต้น โดยคำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient)

สรุปผลการวิจัย

1. ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง พบว่า ผู้บริหารระดับต้นในบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ในภาพรวมเท่ากับ 3.69 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.41 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้บริหารระดับต้นในบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเรียงลำดับจากน้อยไปมาก ดังนี้ ด้านการสร้างแรงบันดาลใจ ด้านคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล ด้านการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์และด้านกระตุ้นทางปัญญา

1.1 ด้านการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ พบว่า ผู้บริหารระดับต้นในบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ด้านการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ เท่ากับ 3.65 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.53 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้บริหารระดับต้นในบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง เรียงลำดับจากน้อยไปมากดังนี้ (1) เปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเข้าพบและขอคำแนะนำได้ (2) ให้ความช่วยเหลือและเอื้ออาทรต่อผู้ใต้บังคับบัญชา (3) มักใช้วาจาสุภาพกับผู้ใต้บังคับบัญชา (4) กล่าวยกย่องชมเชยผู้ใต้บังคับบัญชาทุกครั้งที่มีโอกาส (5) ปฏิบัติตนอย่างเสมอต้นเสมอปลายเป็นต้นแบบของผู้ใต้บังคับบัญชา (6) สามารถควบคุมสติและอารมณ์ได้ในสถานการณ์

วิกฤติ (7) ทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดความภูมิใจเมื่อได้ร่วมงาน (8) แสดงให้เห็นว่าเป็นคนที่ความเฉลียวฉลาด และสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ถูกต้อง และ (9) แสดงให้ผู้ลูกน้องเห็นถึงความมีอำนาจและความเชื่อมั่นในการตัดสินใจของท่าน (จะใช้คำว่าลูกน้องหรือผู้ใต้บังคับบัญชา) อยู่ในระดับสูงในขณะที่ประเด็นผู้ใต้บังคับบัญชาชื่นชมในบุคลิกภาพ

1.2 ด้านการสร้างแรงบันดาลใจ พบว่า ผู้บริหารระดับต้นในบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ด้านการสร้างแรงบันดาลใจ เท่ากับ 3.84 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.56 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้บริหารระดับต้นในบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง เรียงลำดับจากน้อยไปมากดังนี้ (1) มีความกระตือรือร้นที่จะปฏิบัติงานเคียงข้างกับผู้ใต้บังคับบัญชาจนสำเร็จ (2) ส่งเสริมการทำงานเป็นทีม (3) กระตุ้นให้ผู้ใต้บังคับบัญชาตระหนักถึงสิ่งที่จะได้รับจากการปฏิบัติงานร่วมกัน (4) สร้างความมั่นใจแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาว่าจะสามารถปฏิบัติงานได้บรรลุเป้าหมาย (5) ส่งเสริมให้ผู้ใต้บังคับบัญชา มีความสามัคคี ซึ่งจะช่วยให้ชนะอุปสรรคต่างๆ ได้ (6) แสดงให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเห็นถึงการมีภารกิจที่จะต้องรับผิดชอบร่วมกัน (7) ตัดสินใจโดยคำนึงถึงผลที่ตามมาทางด้านคุณธรรมและจริยธรรม (8) ระบุจุดประสงค์หลักในการทำงานให้แก่ผู้ใต้บังคับบัญชาได้อย่างชัดเจน (9) เสียสละประโยชน์ส่วนตนเพื่อประโยชน์ส่วนรวม และ (10) ให้ผู้ใต้บังคับบัญชาร่วมสร้างวิสัยทัศน์ที่มีความเป็นไปได้ในทางปฏิบัติ

1.3 ด้านกระตุ้นทางปัญญา พบว่า ผู้บริหารระดับต้นในบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ด้าน

กระตุ้นทางปัญญา เท่ากับ 3.57 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.42 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้บริหารระดับต้นในบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง เรียงลำดับจากน้อยไปมาก ดังนี้ (1) เสนอแนะวิธีการใหม่ๆ ในการปฏิบัติงานแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา (2) สนับสนุนให้ผู้ใต้บังคับบัญชาคิดสร้างสรรค์ด้วยวิธีการใหม่ๆ ที่ทันสมัย (3) แนะนำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาแก้ปัญหาในหลายๆ ด้าน (4) ยกประเด็นต่างๆ เพื่อนำมาเป็นข้อสันนิษฐานในการแก้ปัญหา (5) ส่งเสริมและให้โอกาสแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาได้แสดงความคิดเห็นและแนวคิดต่างๆ (6) ไม่ส่งเสริมให้ผู้ใต้บังคับบัญชาแก้ปัญหาโดยการคาดเดา (7) กระตุ้นให้ผู้ใต้บังคับบัญชารู้สึกว่าจำเป็นต้องเปลี่ยนแปลงวิธีปฏิบัติงานบางอย่างที่เคยปฏิบัติมา (8) มอบหมายงานที่ท้าทายให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้ปฏิบัติ (9) กระตุ้น ให้ผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติได้มากกว่าที่คาดหวัง และ (10) ไม่วิจารณ์แนวทางในการแก้ปัญหาใหม่ๆ ของผู้ใต้ บังคับบัญชา

1.4 ด้านคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล พบว่า ผู้บริหารระดับต้นในบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ด้านการคำนึงถึงการเป็นปัจเจกบุคคล เท่ากับ 3.71 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.55 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้บริหารระดับต้นในบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง เรียงลำดับจากน้อยไปมากดังนี้ (1) ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์แก่ผู้ใต้บังคับบัญชาต่อความสำเร็จของงาน (2) ให้ความสำคัญกับการรับฟังข้อเสนอนะของผู้ใต้บังคับบัญชา (3) กระตุ้นให้ผู้ใต้บังคับบัญชาแสดงศักยภาพของตนเองออกมาใช้ (4) หนุนให้ความรู้และข้อมูลข่าวสารใหม่ๆ แก่ผู้ใต้บังคับบัญชาอยู่เสมอ (5) ทำหน้าที่เป็นที่ปรึกษาผู้ใต้บังคับบัญชา ผู้แนะนำและ

ผู้ฝึกแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา (6) ให้ความเอาใจใส่เป็นพิเศษแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีปัญหา (7) ส่งเสริมผู้ใต้บังคับบัญชาให้พัฒนาตนเองอยู่เสมอ (8) ปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชาโดยคำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคลทั้งในด้านความต้องการและความสามารถ (9) ให้โอกาสผู้ใต้บังคับบัญชาพัฒนาตนเอง โดยการศึกษาอบรมเพิ่มเติมและ (10) ให้ผู้ใต้บังคับบัญชาประเมินตนเองและเพื่อนร่วมงาน

2. ผลการปฏิบัติงานในหน่วยงาน พบว่า ผู้บริหารระดับต้นในบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานในหน่วยงาน ในภาพรวม เท่ากับ 3.21 และมี ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.37 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้บริหารระดับต้นในบริษัท เอกชนแห่งหนึ่ง มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานในหน่วยงาน เรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านลูกค้า ด้านชุมชน ด้านการปฏิบัติการ ด้านบุคลากร และด้านการเงิน

2.1 ด้านลูกค้า พบว่า ผู้บริหารระดับต้นในบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานในหน่วยงาน ด้านลูกค้า เท่ากับ 3.15 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.57 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้บริหารระดับต้นในบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานในหน่วยงาน เรียงลำดับจากน้อยไปมาก ดังนี้ (1) การกำหนดราคาสินค้าที่ถูกต้อง (Price Integrity) (2) หน่วยงานของท่านได้คะแนนรวมสายลับนักช้อปตามเป้าหมายที่กำหนด (Mystery Shopper Total Score) (3) การควบคุมสินค้าให้เพียงพอในชั้นจัดเรียงสินค้าตามเป้าหมายที่กำหนด (Gap Scan) (4) หน่วยงานของท่านได้คะแนนสายลับนักช้อป ในหัวข้อพนักงานบริการยอดเยี่ยมตามเป้าหมายที่กำหนด (The Staff Are Great) (5) หน่วยงานของท่านได้คะแนนสายลับนักช้อป ใน

หัวข้อไม่มีคิวตามเป้าหมายที่กำหนด (I Don't Queue) และ (6) หน่วยงานของท่านมีจำนวนลูกค้าที่รอชำระเงินไม่เกินอัตราที่กำหนด (Queue Length)

2.2 ด้านชุมชน พบว่า ผู้บริหารระดับต้นในบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานในหน่วยงาน ด้านชุมชน เท่ากับ 3.24 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.77 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้บริหารระดับต้นในบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานในหน่วยงาน เรียงลำดับจากน้อยไปมาก ดังนี้ (1) หน่วยงานของท่านมีการพัฒนาพนักงานได้ตามเป้าหมายที่กำหนด (Staff Development) (2) หน่วยงานของท่านมีพนักงานเข้าร่วมในกิจกรรมของแผนงานด้านชุมชน (Store Activities for Local Community) และ (3) หน่วยงานของท่านมีการควบคุมปริมาณการใช้ไฟฟ้า (Energy Consumption)

2.3 ด้านการปฏิบัติการ พบว่า ผู้บริหารระดับต้นในบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานในหน่วยงาน ด้านการปฏิบัติการ เท่ากับ 3.29 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.42 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้บริหารระดับต้นในบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานในหน่วยงาน เรียงลำดับจากน้อยไปมากดังนี้ (1) หน่วยงานของท่านมีการจัดเรียงสินค้าให้ถูกต้องตามบริษัทกำหนด (Planograms Completion) (2) หน่วยงานของท่านมีการควบคุมสินค้าสูญหาย ไม่เกินอัตราที่กำหนด (Shrinkage) (3) หน่วยงานของท่านได้คะแนน ตามเป้าหมายที่กำหนด (TL&T Audit Score) (4) หน่วยงานของท่านได้คะแนนจาก การตรวจสอบการปฏิบัติการตามเป้าหมายที่กำหนด (Operations Audit Score) (5) หน่วยงานของท่านได้รับผลการประเมินมาตรฐาน

ของสาขาจากผู้จัดการเขตตามเป้าหมายที่กำหนด (Area Manager Visit Result) (6) หน่วยงานของท่านได้ควบคุมสินค้าในสาขา ตามเป้าหมายที่กำหนด (Stockholding Days) (7) หน่วยงานของท่านมีการควบคุมสินค้าสูญหายในแผนกอาหารสด ไม่เกินอัตราที่กำหนด (Fresh Operation Loss) และ (8) หน่วยงานของท่านมีการควบคุมสินค้าสูญเสีย ไม่เกินอัตราที่กำหนด (Know Loss)

2.4 ด้านบุคลากร พบว่า ผู้บริหารระดับต้นในบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานในหน่วยงาน ด้านบุคลากร เท่ากับ 3.16 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.58 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้บริหารระดับต้นในบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานในหน่วยงาน เรียงลำดับจากน้อยไปมาก ดังนี้ (1) ในหน่วยงานของท่าน พนักงานทุกคนได้รับการฝึกอบรมในหมวดบังคับตามเป้าหมายที่กำหนด (Basic Staff Training) (2) หน่วยงานของท่านได้รับผลคะแนนความพึงพอใจของพนักงาน (View Point) ในหัวข้อ “หัวหน้างานฉันช่วยเหลืองานฉันเสมอ (A Manager Who Helps Me) (3) หน่วยงานของท่านได้รับผลคะแนนความพึงพอใจของพนักงาน (View Point) ในหัวข้อ “เคารพและให้เกียรติซึ่งกันและกัน (To Be Treated with Respect) (4) หน่วยงานของท่านมีอัตราการขาดงาน ตามเป้าหมายที่กำหนด (Absence) และ (5) หน่วยงานของท่านมีอัตราการลาออกของพนักงานที่อายุงานต่ำกว่า 12 เดือน ตามเป้าหมายที่กำหนด (Leavers < 12 Months)

2.5 ด้านการเงิน พบว่า ผู้บริหารระดับต้นในบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานในหน่วยงาน ด้านการเงิน เท่ากับ 3.16 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.44

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้บริหารระดับต้นในบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานในหน่วยงาน เรียงลำดับจากน้อยไปมากดังนี้ (1) หน่วยงานของท่านได้ควบคุมเงินเดือนได้ตามเป้าหมายที่กำหนด (Retail Payroll) (2) หน่วยงานของท่านสร้างกำไรสุทธิตามเป้าหมายที่กำหนด (Retail Contribution) (3) หน่วยงานของท่านควบคุมค่าใช้จ่ายของสาขาได้ตามเป้าหมายที่กำหนด (Retail Locally Controllable Costs) (4) หน่วยงานของท่านสร้างกำไรสุทธิจากพื้นที่เช่าตามเป้าหมายที่กำหนด (Contribution of Mall Achievement) และ (5) หน่วยงานของท่านสร้างยอดขายได้ตามเป้าหมายที่กำหนด (Sales Achievement)

3. ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ในภาพรวมมีความสัมพันธ์ในเชิงบวก กับประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ในภาพรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ด้านการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ มีความสัมพันธ์ในเชิงบวก กับประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ในภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ด้านการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านลูกค้าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ด้านการสร้างแรงบันดาลใจมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ในภาพรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ด้านกระตุ้นทางปัญญา มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ในภาพรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และ ด้านคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานในภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

อภิปรายผล

ผู้บริหารระดับต้นในบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ในภาพรวมเท่ากับ 3.69 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.41 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้บริหารระดับต้นในบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเรียงลำดับจากน้อยไปมากดังนี้ ด้านการสร้างแรงบันดาลใจ ด้านคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล ด้านการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ และด้านกระตุ้นทางปัญญา สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ น้ำผึ้ง โพธิ์ทอง (2549) ได้ศึกษาเกี่ยวกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารงานในองค์การบริหารส่วนตำบล พบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงภาพรวมและองค์ประกอบทั้ง 4 มิติ มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง โดยด้านการสร้างแรงบันดาลใจมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ด้านการคำนึงถึงปัจเจกบุคคล และด้านการกระตุ้นทางปัญญา ส่วนด้านที่ คะแนนเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ วรางคณา เทียมภักดี (2547) ได้ศึกษาเรื่อง ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลสู่การรับรองคุณภาพคุณภาพโรงพยาบาล: การศึกษาโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดเชียงราย พบว่า หัวหน้าหน่วยงานส่วนใหญ่มีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงอยู่ในระดับสูง ร้อยละ 70.70 ค่าเฉลี่ย 3.26 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า หัวหน้าหน่วยงานมีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงทุกด้านอยู่ในระดับสูง

ผู้บริหารระดับต้นในบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน ในหน่วยงานในภาพรวมเท่ากับ 3.21 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.37 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้บริหารระดับต้นในบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานในหน่วยงาน เรียงลำดับ

จากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านลูกค้า ด้านชุมชน ด้านการปฏิบัติการ ด้านบุคลากร และด้านการเงิน สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ยุวรัตน์ แดงน้อย (2549) ศึกษาเรื่อง ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารระดับกลาง กับประสิทธิผลขององค์การ ศึกษากรณีการทางพิเศษแห่งประเทศไทย พบว่า ระดับประสิทธิผลขององค์การภายใต้แผนวิสาหกิจการทางพิเศษแห่งประเทศไทย ปีงบประมาณ 2548-2552 โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ในภาพรวมมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ในภาพรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ทั้งนี้เนื่องจาก ผู้บริหารระดับต้นต้องรับผิดชอบภารกิจขององค์การในการที่จะต้องขับเคลื่อนองค์การในการพัฒนาระบบนโยบายต่างๆขององค์การ จึงต้องเป็นผู้นำที่มีอิทธิพลต่อผู้ร่วมงานและผู้ใต้บังคับบัญชา โดยต้องใช้ความรู้ความสามารถในการพัฒนาความสามารถของผู้ร่วมงานและผู้ตามไปสู่ระดับที่สูงขึ้น และมีศักยภาพมากขึ้น อันจะนำมาซึ่งความตระหนักในการกิจและวิสัยทัศน์ของทีม จึงสัมพันธ์ในเชิงบวกกับประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ นั้ผึ้ง โพธิ์ทอง (2549) ได้ศึกษาเกี่ยวกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารงานในองค์การบริหารส่วนตำบล พบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงภาพรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของผู้บริหารในองค์การบริหารส่วนตำบล และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ นิรัตน์ สังข์จีน (2548) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของนายกเทศมนตรีกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเทศบาลในจังหวัดในจังหวัดปัตตานี พบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงในภาพรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเทศบาลในจังหวัดปัตตานี และยังสอดคล้องกับผล

งานวิจัยของ สุณีย์ นาวจินดาพันธุ์ (2548) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของสำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอ จังหวัดปัตตานี พบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงในภาพรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพัฒนาชุมชนอำเภอในจังหวัดปัตตานี

ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ด้านการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ มีความสัมพันธ์มีความสัมพันธ์ระดับต่ำ ในเชิงบวก กับประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ในภาพรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ทั้งนี้เนื่องจาก ผู้บริหารระดับต้นจะต้องใช้ความรู้ความสามารถที่จะทำให้อื่นยินยอมให้ความไว้วางใจ สร้างความผูกพันและการจูงใจที่จะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในองค์การ จึงต้องมีบุคลิกภาพที่มีความกระตือรือร้นและแสดงออกที่ดี ในการพูดชักชวนโน้มน้าวให้ผู้ร่วมงานปฏิบัติงานด้วยความเชื่อมั่น ศรัทธาไว้วางใจในวัตถุประสงค์และภารกิจของผู้นำ ต้องขับเคลื่อนองค์การอยู่อย่างต่อเนื่อง เพื่อบรรลุภารกิจขององค์การ จึงส่งผลในเชิงบวกกับประสิทธิผลขององค์การ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ อังกาบ เจริญฤทธิ์ (2548) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษาต่อประสิทธิผลของสถานศึกษา ผลการศึกษาพบว่า การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลของสถานศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ด้านการสร้างแรงบันดาลใจ มีความสัมพันธ์มีความสัมพันธ์ระดับต่ำมาก ในเชิงบวก กับประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ในภาพรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ทั้งนี้เนื่องจากผู้บริหารระดับต้นจะต้องเป็นผู้นำในการสร้างแรงบันดาลใจให้เกิดขึ้นในผู้ตาม กระตุ้นให้ผู้ตามเกิดความตระหนักและเข้าใจเป้าหมายขององค์การ โดยทำหน้าที่ในการ

สร้างวิสัยทัศน์ขององค์การให้กับผู้ตามเข้าใจ และปฏิบัติตามเพื่อให้องค์การบรรลุวิสัยทัศน์ ซึ่งผู้บริหารระดับต้นต้องใช้เทคนิคทั้งการพูด การกระทำอันจะก่อให้เกิดแรงจูงใจ และความตระหนักในการทำงาน จึงส่งผลในเชิงบวกกับประสิทธิผลขององค์การ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ อังกาบ เจริญฤทธิ์ (2548) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษาต่อประสิทธิผลของสถานศึกษา ผลการศึกษาพบว่า การสร้างแรงบันดาลใจ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลของสถานศึกษาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านกระตุ้นทางปัญญา มีความสัมพันธ์มีความสัมพันธ์ระดับต่ำ ในเชิงบวก กับประสิทธิผลการปฏิบัติงานในภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ทั้งนี้เนื่องจากผู้บริหารระดับต้นจะต้องสร้างระบบความคิด เรียนรู้วิธีแก้ปัญหาอย่างเป็นระบบและสร้างสรรค์ มียุทธศาสตร์ในการแก้ปัญหาโดยกระตุ้นให้ผู้ร่วมงานแสดงความคิดเห็นอย่างมีเหตุผล พยายามค้นหาและริเริ่มวิธีการใหม่ๆ ในการปฏิบัติงาน ผู้นำต้องให้อิสระในการทำงานอย่างเต็มที่ ส่งเสริมสนับสนุนการทำงานเป็นทีม ให้เกิดการเรียนรู้ระหว่างกันในห้องทำงาน จึงส่งผลในเชิงบวกกับประสิทธิผลขององค์กร ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ อังกาบ เจริญฤทธิ์ (2548) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษาต่อประสิทธิผลของสถานศึกษา ผลการศึกษาพบว่า การกระตุ้นทางปัญญา มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลของสถานศึกษาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ด้านคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล มีความสัมพันธ์มีความสัมพันธ์ระดับต่ำมาก ในเชิงบวก กับประสิทธิผลการปฏิบัติงานในภาพรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ทั้งนี้

เนื่องจากผู้บริหารระดับต้น จะต้องให้ความสนใจดูแลเอาใจใส่ผู้ร่วมงานแต่ละคนอย่างใกล้ชิด โดยการมุ่งความสัมพันธ์เป็นรายบุคคล พูดและให้เกียรติผู้ร่วมงาน พัฒนาประสบการณ์ของผู้ร่วมงานให้ไปไกลกว่าเดิม เช่น มีการมอบหมายที่ท้าทาย การเพิ่มความรับผิดชอบ จะช่วยสร้างความมั่นใจในสิ่งที่ผู้ร่วมงานต้องการ เพื่อให้ผู้ร่วมงานเกิดการเรียนรู้ และพัฒนาตนเองได้อย่างเต็มศักยภาพ จึงส่งผลเชิงบวกกับประสิทธิผลขององค์กร ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ อังกาบ เจริญฤทธิ์ (2548) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษาต่อประสิทธิผลของสถานศึกษา ผลการศึกษาพบว่า การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลของสถานศึกษาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการจัดรูปแบบขององค์การใหม่ ปรับงานให้สอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลงของงาน ปรับกฎระเบียบข้อบังคับให้มีความสอดคล้องกับงานในปัจจุบัน ควรให้ผู้บริหารมีนโยบายให้ผู้นำแต่ละหน่วยงานแสดงวิสัยทัศน์หรือแนวทางใหม่ๆ ในการปฏิบัติงานและมีการติดตามประเมินผลงาน จัดให้มีการประชุมร่วมกันระหว่างผู้นำและผู้ปฏิบัติงานเป็นประจำ

2. ควรมีการจัดสัมมนาเพื่อการสร้างความสัมพันธ์ภายในองค์การให้ประสานงานกันยิ่งขึ้น เพิ่มแรงจูงใจเพื่อสร้างจิตสำนึกให้รักและสามัคคีกัน ในองค์การ ให้พนักงานทุกระดับร่วมกันปรึกษา ตัดสินใจ แก้ไขปัญหาาร่วมกัน ผู้นำต้องจริงจัง เด็ดขาด มุ่งมั่น ยุติธรรม ซื่อสัตย์สุจริต การพิจารณาผลงานโดยประเมินผลงานอย่างต่อเนื่อง ถ้ามีผลงานก็ควรพิจารณาให้ตามจริง ดูแลสวัสดิการและผลตอบแทนที่ดีให้พนักงาน ให้มี

ความก้าวหน้าที่ชัดเจน ปรับอัตรากำลังให้สอดคล้องกับ
หน้าที่รับผิดชอบ และพัฒนาความรู้และวิชาการ

3. ควรกำหนดเกณฑ์ในการให้รางวัลแก่พนักงาน
ที่ทำงานได้บรรลุตามเป้าหมายขององค์กร เช่น การให้
โบนัสประจำปีแก่พนักงานที่ทำงานสำเร็จตามเป้าหมาย
จัดประกวดพนักงานดีเด่นประจำปี และพาพนักงาน
เดินทางไปทัศนศึกษาดูงานยังสถานที่ต่างๆ

4. ควรมีการจัดทำหลักสูตรการพัฒนาผู้นำ
โดยเน้นผู้นำการเปลี่ยนแปลงเพื่อสามารถกำหนด

วิสัยทัศน์ได้อย่างเป็นรูปธรรมและเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรม
องค์กรให้ทันต่อยุคการเปลี่ยนแปลง และปรับตัวเข้ากับ
สภาพแวดล้อมและเทคโนโลยีในปัจจุบัน

5. ควรพัฒนาภาวะผู้นำของตนเองให้เป็นแบบอย่าง
ที่ดีแก่ผู้ตาม เช่น เมื่อเกิดปัญหาขึ้นในองค์กร ผู้นำควร
จะแสดงความรับผิดชอบต่อปัญหาที่เกิดขึ้น เพื่อสามารถ
ทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกไว้วางใจ เชื่อมั่นว่าจะสามารถ
แก้ปัญหาและฝ่าฟันอุปสรรคไปได้

เอกสารอ้างอิง

- ธวัช บุญยมณี. (2550). *ภาวะผู้นำและการเปลี่ยนแปลง*. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- นิพนธ์ กินาวงศ์. (2542). *หลักบริหารการศึกษา*. พิษณุโลก: ตระกูลไทย.
- นิรัตน์ สังข์จีน. (2548). *ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของนายกเทศมนตรี:
ศึกษากรณี เทศบาลในจังหวัดปัตตานี*. ภาคนิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต คณะ
พัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- นิสิต อนันตรักษ์. (2546). *ปัจจัยเกี่ยวข้องกับประสิทธิผลของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน).*
วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, คณะรัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- นันทรัตน์ ศรีนุ่นวิเชียร. (2548). *ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการความรู้ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และ
ประสิทธิผลของกลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลสังกัดกรมการแพทย์กระทรวงสาธารณสุข เขต
กรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- น้ำผึ้ง โพธิ์ทอง. (2549). *ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของผู้บริหารระดับ
ท้องถิ่น: กรณีศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอมะเข่ จังหวัดสุพรรณบุรี*. ภาคนิพนธ์นี้เป็น
ส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร. ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม), คณะพัฒนาสังคม
และสิ่งแวดล้อม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- เนตร์พัฒนา ยาวีราข. (2548). *การจัดการสมัยใหม่ (Modern Management)* (พิมพ์ครั้งที่ 4๗.
กรุงเทพฯ: เซ็นทรัล เอ็กเพรส.
- ประเสริฐ สมพงษ์ธรรม. (2538). *การวิเคราะห์ภาวะผู้นำของศึกษาธิการจังหวัดที่สัมพันธ์กับประสิทธิผล
องค์การสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด*. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.

- ปรัชญา ชุมนาสีเยว. (2549). การประเมินผลโครงการนำร่อง เพื่อเสริมสร้างกระบวนการปฏิบัติงานและ
เพิ่มศักยภาพอาสาสมัครใกล้เคียงข้อพิพาทในชุมชน. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- พยอม วงศ์สารศรี. (2545). การบริหารทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ: สุภาการพิมพ์.
- พิทยา บวรวัฒนา. (2531). ทฤษฎีองค์การสำหรับรัฐประศาสนศาสตร์. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.
- ภรณ์ กิรีติบุตร. (2529). การประเมินประสิทธิผลขององค์การ. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- มัทนา สุวรรณเรือง. (2536). ประสิทธิภาพของการนำนโยบายป้องกันปรามทุจริตเลือกตั้งของโครงการ ท.
ม.ก. ไปปฏิบัติ กรณีวิจัยปฏิบัติการในเขตเลือกตั้ง ค. จังหวัดนครราชสีมา. วิทยานิพนธ์พัฒนบริ
หารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- มณฑิร มุสิกทอง. (2543). ประสิทธิภาพของการดำเนินงานตามนโยบายปฏิรูปการศึกษา: ศึกษาเฉพาะ
กรณีโรงเรียนในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน อำเภอพระประแดง จังหวัด
สมุทรปราการ. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิตสาขาพัฒนาสังคม, คณะพัฒนาสังคม สถาบัน
บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ยงยุทธ เกษสาคร. (2546). การพัฒนาบุคลากรและการฝึกอบรม. กรุงเทพฯ: ศูนย์เอกสารและตำรา
สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.
- ยุวรัตน์ แต่งน้อย. (2549). ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารระดับกลางกับประสิทธิผลองค์กร:
ศึกษากรณี การทางพิเศษแห่งประเทศไทย. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม) คณะ
พัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- รังสรรค์ ประเสริฐศรี. (2544). ภาวะผู้นำ. กรุงเทพฯ: ธนัชการพิมพ์.
- รัตติกรณ์ จงวิศาล. (2544). ผลการฝึกอบรมภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้นำนิสิต
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรดุษฎีบัณฑิต, สาขาพฤติกรรมศาสตร์,
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- วางคณา เทียมภักดี. (2547). ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลสู่การรับรอง
คุณภาพคุณภาพโรงพยาบาล: การศึกษาโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดเชียงราย. ภาคนิพนธ์
ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- วิจารณ์ พานิช. (2547). การจัดการความรู้. กรุงเทพฯ: ธรรมการพิมพ์.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2539). องค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ: พัฒนาศึกษา.
- สมพงษ์ เกษมสิน. (2523). การบริหารบุคคลแผนใหม่. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- สมยศ นาวิการ. (2546). การบริหารเชิงกลยุทธ์: แนวความคิดและกรณีศึกษา (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ:
บรรณกิจ 1991.
- สุนันทา เล่าหันหน. (2540). การพัฒนาองค์การ (พิมพ์ครั้งที่ 2, ปรับปรุงและแก้ไขเพิ่มเติม). กรุงเทพฯ: ดี
ดี บุ๊คส์.

- สุเทพ พงศ์ศรีวัฒน์. (2548). *ภาวะผู้นำ ทฤษฎีและปฏิบัติ: ศาสตร์และศิลป์สู่ความเป็นผู้นำที่สมบูรณ์* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: วีรตัน เอ็ดดูเคชั่น.
- สุนีย์ นวจินดาพันธ์. (2548). *ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของสำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอ ศึกษากรณี จังหวัดปัตตานี. ภาคนิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.*
- เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์. (2536). *ภาวะผู้นำและความขัดแย้ง*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- อังกาบ เจริญฤทธิ์. (2548). *ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษากับประสิทธิผลของสถานศึกษา: ศึกษากรณี สถานศึกษาระดับประถมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษายะลา เขต 1. ภาคนิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.*
- Argyris, Chris. (1964). *Integration the Individual and the Organization*. New York: John.
- Barker, A. N. (1992). *Transformational Nursing Leadership: A Vision for the Future*. New York: National League for Nursing.
- Bass, B. M. (1985). *Leadership and performance beyond expectations*. New York: The Free Press.
- Bass, B. M., & Avolio, B. J. (1990). *Transformational leadership development*. California: Consulting Psychologists Press.
- Boyett, J. H. and Boyett, J. T. (2001). *The guru guide to the knowledge economy: The best ideas for operating profitably in a hyper-competitive world*. New York: John Wiley & Sons Inc.
- Dunn, William N. (1981). *Public Policy Analysis: An Introduction*. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice- Hall.
- Etzioni, A. (1964). *A Modern Organization*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Katz, Daniel., & Kahn, Robert L. (1966). *The Social Psychology of Organization*. New York: John Wiley & Sons.
- Loveridge, G. E. (1996). *Nursing management in the new paradigm*. Maryland: Aspen Publishers.
- O'Leary, E. (2000). *10 minute guide to leadership* (2nd ed.). Indianapolis, In A Pearson Education Company.
- Reinhardt, A. C. (2004). Discourse on the transformational leader met narrative of finding the right person for the job. *Advance in nursing science*, 27(1), 21-31.



- Richards, D. & Engle, S. (1986). "After the Vision: Suggestions to Corporate Visionaries and Vision Champions." In J. D. Adams. (Ed). *Transforming Leadership*. Alexandria, VA: miles River Press. 199-215.
- Robbins, S. P., & M. Coulter. (1999). *Management Organizational*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Schein, Edgar H. (1992). *Organizational Psychology*. Englewood Cliff, New Jersey: Prentice-Hall.
- Steers, Richard M. (1977). *Organization Effectiveness: A Behavioral Views*. California: Goodyear Publishing Company .

ความสำเร็จของการอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองหัวหิน ของสถานีตำรวจท่องเที่ยว 7 (หัวหิน)

The Success of Prevention and Protection of Tourists performed by 7th Tourist Police Station in Hua Hin Municipality

บุศรินทร์ แก้วประดิษฐ์¹

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาความสำเร็จของการจัดการอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองหัวหิน ของสถานีตำรวจท่องเที่ยว 7 (หัวหิน) และ (2) เปรียบเทียบความสำเร็จของการจัดการอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองหัวหิน ของสถานีตำรวจท่องเที่ยว 7 (หัวหิน) จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามของนักท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองหัวหิน ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามไปยังนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองหัวหินในพื้นที่รับผิดชอบของสถานีตำรวจท่องเที่ยว 7 (หัวหิน) ทั้งหมด 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย สถิติที่ใช้ในการวิจัย คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที (t-test) และค่าเอฟ (F-test) ผลการวิจัยพบว่า (นักท่องเที่ยว เห็นว่าสถานีตำรวจท่องเที่ยว 7 (หัวหิน) มีความสำเร็จในการอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองหัวหินโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นักท่องเที่ยว เห็นว่าสถานีตำรวจท่องเที่ยว 7 (หัวหิน) มีความสำเร็จในการอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองหัวหิน อยู่ในระดับปานกลางทั้ง 4 ด้าน ดังนี้ (1) ด้านแผนงาน (2) ด้านการประเมินแผน (3) ด้านการนำไปปฏิบัติ และ (4) ด้านการปรับแก้ไขตามลำดับ และ (2) มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจากทัศนะของนักท่องเที่ยวต่อความสำเร็จของการจัดการอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองหัวหิน ของสถานีตำรวจท่องเที่ยว 7 (หัวหิน) เมื่อจำแนกตามอายุ อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ส่วนด้านเพศ และระดับการศึกษา ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

คำสำคัญ: ความสำเร็จ, การจัดการ, การอำนวยความสะดวก

Abstract

This research is aimed to (1) study the success of prevention and protection of tourists performed by 7th Tourist Police Station in Hua Hin Municipality and (2) compare the success of prevention and protection of tourists performed by 7th Tourist Police Station in Hua Hin Municipality by classifying into personal characteristics of questionnaire respondents of tourists in Hua Hin Municipality. The researcher has distributed some questionnaires to Thai tourists who have traveled to wander in Hua Hin Municipality in the responsible area of 7th Tourist Police Station numbering 400 persons by using the questionnaires to be the tool of research. The Statistic used for the research is the frequency, percentage, means, standard deviation, T-test and F-test. The result of research is found that: (1) The tourists give the overall success of prevention and protection of tourists performed by 7th Tourist Police Station in Hua Hin Municipality in the moderate level. When taking into consideration in each field, it is found that the tourists give the success of prevention and protection of tourists performed by 7th Tourist Police Station in Hua Hin Municipality in the

¹ หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

moderate level in 4 fields as follows: (1) The field of working plan, (2) The field of plan evaluation, (3) The field of implementation and (4) The field of improvement, respectively. (2) There is statistically significant difference from the point of view of tourists toward the success of prevention and protection of tourists performed by 7 th Tourist Police Station in Hua Hin Municipality when classifying into age, profession and monthly average income and also in the field of gender and level of education, there is statistically no significant difference.

Keywords: the success, prevention, protection

บทนำ

อุตสาหกรรมท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่มีการขยายตัวสูง มีบทบาทความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจและสังคมของประเทศไทยเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการเป็นแหล่งรายได้ นำมาซึ่งเงินตราต่างประเทศ การสร้างงาน และการกระจายความเจริญไปสู่ภูมิภาค อย่างไรก็ตาม การพัฒนาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของประเทศ (กัลยา สมมาตย์, 2541; สุภาพร มากแจ้ง, 2534; วรรณ วรชวานิช, 2539) ในระยะ 2-3 ปีที่ผ่านมา ได้ประสบปัญหาและอุปสรรคอย่างต่อเนื่อง จากเหตุการณ์ความไม่สงบทางการเมืองภายในประเทศ ผนวกกับภัยคุกคามจากวิกฤตเศรษฐกิจโลกและการแพร่ระบาดของโรคไข้หวัดใหญ่สายพันธุ์ใหม่ 2009 ที่แพร่ระบาดในหลายประเทศรวมถึงประเทศไทย ซึ่งได้ส่งผลกระทบต่อจำนวนและรายได้จากการท่องเที่ยวของประเทศตั้งแต่ปลายปี 2551 ต่อเนื่องมาจนถึงปี 2552 และต้นปี 2553 และมีแนวโน้มว่าการฟื้นตัวของเศรษฐกิจโลกและการแก้ปัญหาความขัดแย้งทางการเมืองภายในประเทศซึ่งส่งผลต่อการลดลงของอัตราการขยายตัวของผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศ (GDP) ค่อนข้างสูง และกระทบมาต่อการจ้างงานในภาคธุรกิจท่องเที่ยวและธุรกิจเชื่อมโยงด้วยในปัจจุบันอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมีแนวโน้มการแข่งขันรุนแรงขึ้นตามลำดับมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว และมีความอ่อนไหวง่ายจากปัจจัยลบทั้งภายในและภายนอกประเทศ โดยไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ สถานการณ์ของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวใน

ระดับโลก จึงท้าทายด้วยสถานการณ์ต่าง ๆ เช่นความถดถอยของเศรษฐกิจโลก ผลกระทบภาวะโลกร้อน พฤติกรรมการท่องเที่ยวนักท่องเที่ยวได้มีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมโดยเน้นคุณภาพของแหล่งท่องเที่ยวที่ปลอดภัย สะอาด ให้ความสำคัญกับการรักษาสภาพแวดล้อมและใช้สื่อสารสนเทศในการท่องเที่ยวมากขึ้น

ดังนั้น เพื่อการกระตุ้นตลาดการท่องเที่ยวและการวางรากฐานการพัฒนาการท่องเที่ยวของประเทศให้เกิดความสมดุลและยั่งยืนนั้น คณะรัฐมนตรีจึงได้มีมติเมื่อวันที่ 17 เมษายน 2552 ให้การท่องเที่ยวเป็นวาระแห่งชาติ (National Agenda) และมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 21 เมษายน 2553 มอบหมายให้กระทรวงท่องเที่ยวและกีฬาจัดทำยุทธศาสตร์แผนงานฟื้นฟูวิกฤตการท่องเที่ยวระยะสั้นและระยะยาว ให้สอดคล้องกับอำนาจหน้าที่ คณะกรรมการนโยบายการท่องเที่ยวแห่งชาติ ที่จะต้องจัดทำแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติเสนอคณะรัฐมนตรีพิจารณาอนุมัติ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อฟื้นฟูและกระตุ้นภาคการท่องเที่ยวให้ขยายตัวและเกิดความยั่งยืน และเพื่อเร่งรัดและสร้างศักยภาพในการหารายได้จากการท่องเที่ยว สนองตอบนโยบายของรัฐบาลในการเร่งใช้โอกาสจากวิกฤตการถดถอยทางเศรษฐกิจ (Economic Recession) เพื่อพัฒนาการท่องเที่ยวของประเทศไทยให้มีความพร้อมทั้งด้านคุณภาพ (Quality) การแข่งขัน (Competitiveness) และการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainability) โดยให้ความสำคัญกับกับสิ่งอำนวยความสะดวก การฟื้นฟูและยกระดับคุณภาพการท่องเที่ยว

ให้เกิดความยั่งยืน การสร้างคุณค่าและมูลค่าเพิ่มให้กับแหล่งท่องเที่ยว และการป้องกันและรักษาความปลอดภัยเพื่อสร้างความเชื่อมั่นด้านการท่องเที่ยว ซึ่งมีส่วนเกี่ยวข้องกับสำนักงานตำรวจแห่งชาติ คือ การดูแลให้นักท่องเที่ยวปลอดภัยจากอาชญากรรม การฉ้อฉล และอุบัติเหตุที่ควรป้องกันหรือหลีกเลี่ยงได้ ให้ความสำคัญในผลกระทบที่มีต่อสิ่งแวดล้อมในแหล่งท่องเที่ยว รวมถึงการบริการที่สะดวกปลอดภัยต่อระบบคมนาคมขนส่งและระบบขนส่งมวลชน และดำเนินการในส่วนของการรักษาความปลอดภัย จัดการเออาร์ดีเอเปรียบและช่วยเหลืออำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว ซึ่งสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ได้กำหนดกลยุทธ์พัฒนาระบบป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม พร้อมทั้งจัดตั้งศูนย์บริการและรักษาความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญ

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ได้มอบหมายให้กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว ดูแลรับผิดชอบและเป็นหน่วยงานทางวิชาการเกี่ยวกับการท่องเที่ยวของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ รวมทั้งเป็นหน่วยงานกลางในการประสานและดำเนินการในผลผลิต การรักษาความปลอดภัยและให้บริการแก่นักท่องเที่ยวของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ซึ่ง สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ได้กำหนดให้มีแผนปฏิบัติการ: การรักษาความปลอดภัยและให้บริการแก่นักท่องเที่ยวของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ กำหนดให้กองบัญชาการตำรวจนครบาล ตำรวจภูธร 1-9 และ กองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง (กองบังคับการตำรวจน้ำ กองบังคับการตำรวจรถไฟ และกองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม) ดำเนินกิจกรรมการเพิ่มประสิทธิภาพในการรักษาความปลอดภัยให้นักท่องเที่ยว และการฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและภาษาต่างประเทศ อันเป็นการบูรณาการ

และส่งเสริมการมีส่วนร่วมของหน่วยงานต่างๆ ในสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ในการดูแลรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยวอีกด้วย

ดังนั้น การศึกษาความสำเร็จของการอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองหัวหินของสถานีตำรวจท่องเที่ยว 7 (หัวหิน) จะเป็นแนวทางในการปรับปรุงการจัดการอำนวยความสะดวกของตำรวจท่องเที่ยวแก่นักท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองหัวหินได้รับความพึงพอใจสูงสุด เพื่อสร้างภาพพจน์และความเชื่อมั่นแก่นักท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองหัวหิน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความสำเร็จการจัดการอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองหัวหิน ของสถานีตำรวจท่องเที่ยว 7 (หัวหิน)
2. เพื่อเปรียบเทียบความสำเร็จการจัดการอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองหัวหิน ของสถานีตำรวจท่องเที่ยว 7 (หัวหิน) จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามของนักท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองหัวหิน

สมมติฐานของการวิจัย

1. ความสำเร็จของการจัดการอำนวยความสะดวกของตำรวจท่องเที่ยวแก่นักท่องเที่ยวที่อยู่ในเขตเทศบาลเมืองหัวหินของสถานีตำรวจท่องเที่ยว 7 (หัวหิน) ระดับสูง
2. นักท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองหัวหินที่มีลักษณะส่วนบุคคลต่างกัน มีทัศนคติต่อความสำเร็จของการจัดการอำนวยความสะดวกของสถานีตำรวจท่องเที่ยว 7 (หัวหิน) แตกต่างกัน

ทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความสำเร็จ

แมคเคลแลนด์ (McClelland, 1953) มีความเชื่อว่ามนุษย์เรามุ่งจะกระทำให้สำเร็จลุล่วงไป ซึ่งลักษณะของบุคคลที่มีแรงจูงใจในความสำเร็จสูงมีลักษณะต่างๆ ดังนี้ (1) ชอบทำงานที่มีระดับยากปานกลางเป็นงานที่ไม่ยาก หรือ่ายเกินความสามารถของเขา (2) ชอบได้รับการตอบสนองต่อผลงานทันทีที่ผลสำเร็จ เพื่อจะได้วัดประเมินผลงานความก้าวหน้าของเขา และจะวัดตามกฎเกณฑ์ที่บังเอิญ (3) ชอบที่จะทำอะไรแล้วทำให้สำเร็จไปและเขามักมีความสนใจในงานนั้นๆ มีการตอบสนองความต้องการภายใน (Intrinsic Reward) งานนั้นควรน่าสนใจและท้าทาย และ (4) เมื่อเลือกและมีจุดมุ่งหมายแล้วจะต้องทำงานสำเร็จลุล่วงไปเขาอาจจะมีลักษณะเยียบไม่ยุ่งเกี่ยวกับคนอื่นมากนัก

Kerr, Donna H. (1976) กล่าวว่า ความล้มเหลวในขั้นการนำนโยบายไปปฏิบัตินั้นอาจเกิดจากปัจจัยเหล่านี้ ได้แก่ (1) องค์กรที่นำนโยบายไปปฏิบัติมีศักยภาพต่ำ (2) องค์กรขาดความรู้และวิธีปฏิบัติที่เหมาะสม (3) ตัวผู้ปฏิบัติขาดความสามารถ และ (4) องค์กรขาดกำลังคน ส่วน Cheema, Shabbir G. and Dennis, Rondinelli A. (1983) ศึกษาพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการนำนโยบายไปปฏิบัติ ได้แก่ ความชัดเจนของวัตถุประสงค์ และการสนับสนุนทางด้านการเมือง งบประมาณ และเทคนิคจากส่วนกลางอย่างพอเพียงต่อการนำไปปฏิบัติ ขณะที่ Ingram, H. M. and Dean E.M. (1980) เห็นว่าความสำเร็จหรือล้มเหลวเป็นแนวคิดที่เข้าใจยากมีลักษณะเป็นนามธรรมสูง สะท้อนให้เห็นถึงเป้าหมาย ทัศนคติหรือมุมมองของคนอื่นๆ หนึ่ง ซึ่งเป็นผู้ประเมินผล หรือพูดได้ว่า

ความสำเร็จหรือล้มเหลวขึ้นอยู่กับตัวบุคคลแล้วยังขึ้นอยู่กับกรอบเวลาและเงื่อนไขด้านสภาพแวดล้อม

สำหรับ Van Meter, Donald S. and Van Hom, Carl E. (1975) สรุปไว้ว่าความสำเร็จของการนำนโยบายไปปฏิบัติขึ้นอยู่กับปัจจัยสำคัญ ดังนี้ (1) การสื่อสารข้อมูล ได้แก่ ความชัดเจนของนโยบายกิจกรรมต่างๆ มีส่วนช่วยให้เกิดความรู้ความเข้าใจดีขึ้น ตลอดจนความพร้อมของผู้ปฏิบัติ (2) สมรรถนะขององค์การ ได้แก่ การมีทรัพยากรเพียงพอคุณภาพของบุคลากรภาวะผู้นำความสำคัญของหน่วยงานและสถานะทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองทั่วไป (3) ด้านตัวผู้ปฏิบัติ ได้แก่ ความร่วมมือของผู้ปฏิบัติความภักดีของบุคคลที่มีต่อองค์การความพร้อมที่จะเปลี่ยนแปลงวิธีปฏิบัติที่มีมาแต่เดิม

แนวความคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยว

นักท่องเที่ยว (Tourist) หมายถึง ผู้ที่เดินทางไปอยู่ในสถานที่อันมิใช่ที่พักถาวรของตน ซึ่งเป็นการเดินทางไปอยู่ชั่วคราวตั้งแต่ 24 ชั่วโมงขึ้นไป (มีการค้างคืนอย่างน้อย 1 คืน) แต่ไม่เกิน 90 วัน เป็นการเดินทางไปโดยสมัครใจ ด้วยวัตถุประสงค์ใดๆ ก็ตาม ที่มีใช้การไปประกอบอาชีพหรือหารายได้ ทั้งนี้โดยสารมาทางเรือสำราญทางทะเลแล้วไม่พักค้างคืนบนฝั่ง ก็จะไม่ถือว่าเป็นนักท่องเที่ยวและผู้โดยสารผ่านที่แวะพักเพื่อต่อเครื่องบิน ก็จะไม่ถือว่าเป็นนักท่องเที่ยวด้วยเช่นกัน (สถาบันฝึกอบรมวิชาการโรงแรมและการท่องเที่ยว, 2545)

ส่วนการท่องเที่ยว การเดินทางจากที่อยู่อาศัยปกติไปยังที่อื่นเป็นการชั่วคราว ด้วยความสมัครใจตามวัตถุประสงค์ใด ๆ ที่มีใช้เพื่อประกอบอาชีพหรือหารายได้ (เศกสรรค์ ยวงนิษฐ์, 2536) สอดคล้องกับ รสสุคนธ์ จุยกาวงค์ (2545) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การท่องเที่ยว หมายถึงกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการบริการ

และการอำนวยความสะดวก เพื่อให้เกิดความสบายในการเดินทาง เช่นเดียวกับ ธีระวิทย์ พรายแย้ม (2545) กล่าวว่า การท่องเที่ยว หมายถึง การเดินทางออกจากที่พักเป็นการชั่วคราว เพื่อพักผ่อน หรือทำกิจกรรมอื่นๆ ดังนั้น การท่องเที่ยว จึงหมายถึง การเดินทางของบุคคลจากสถานที่ซึ่งเป็นที่อาศัยอยู่ประจำไปยังสถานที่อื่นเป็นการชั่วคราวและเดินทางกลับไปสถานที่อาศัยเดิมและทำกิจกรรมต่าง ๆ ระหว่างที่อยู่แหล่งท่องเที่ยว โดยอาจพักผ่อนหรือไม่พักผ่อน ณ ที่นั้นก็ได้เพื่อผ่อนคลายพักผ่อนหย่อนใจ ศึกษาประชุมสัมมนา ประกอบธุรกิจ ชมนิทรรศการ เยี่ยมเยือนเพื่อหรือญาติมิตร และสร้างความรื่นรมย์ให้กับชีวิต

แนวคิดและทฤษฎีการจัดการด้วยวงจรคุณภาพเดมมิง (PDCA)

มหาวิทยาลัยแม่โจ้ (2548) กล่าวว่า PDCA เป็นวงจรคุณภาพที่ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน ได้แก่ (1) Plan หมายถึง การวางแผนการดำเนินงานอย่างรอบคอบครอบคลุมถึงการกำหนดหัวข้อที่ต้องการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง (2) Do หมายถึง การดำเนินงานตามแผน อาจประกอบด้วย การมีโครงสร้างรองรับ การดำเนินการ มีวิธีการดำเนินการ มีวิธีการดำเนินการ และมีผลของการดำเนินการ (3) Check หมายถึง การประเมินแผน อาจประกอบด้วย การประเมินโครงสร้างที่รองรับการดำเนินงาน การประเมินขั้นตอนการดำเนินงานและการประเมินผลของการดำเนินงานตามแผนที่ตั้งไว้ และ (4) Act หมายถึง การนำผลการประเมินมาพัฒนาแผน อาจประกอบด้วย การนำผลการประเมินมาวิเคราะห์ว่ามีโครงสร้างหรือขั้นตอนการปฏิบัติงานใดที่ควรปรับปรุงหรือพัฒนาสิ่งที่ได้อยู่แล้ว ส่วน Ishikawa (2009) ได้ขยาย 4 ขั้นตอนของวงจรคุณภาพ PDCA ออกเป็น 6 ขั้นตอน ดังนี้ (1) กำหนดเป้าหมายและจุดประสงค์ (2) กำหนดวิธีการและขั้นตอนที่จำเป็นเพื่อการบรรลุ

เป้าหมาย (plan) (3) ศึกษาหาความรู้ที่เกี่ยวข้องการฝึกอบรม (4) ลงมือปฏิบัติ ดำเนินการ (5) ติดตามประเมินผล ตรวจสอบผลการปฏิบัติ และ (6) ดำเนินการตามความเหมาะสม

ดังนั้น PDCA (Plan-Do-Check-Act) เป็นกิจกรรมพื้นฐานในการพัฒนาประสิทธิภาพและคุณภาพของการดำเนินงาน ซึ่งประกอบด้วยขั้นตอน 4 ขั้นตอน คือ วางแผน-ปฏิบัติ-ตรวจสอบ-ปรับปรุง การดำเนินกิจกรรม PDCA อย่างเป็นระบบให้ครบวงจรอย่างต่อเนื่องหมุนเวียนไปเรื่อยๆ ย่อมส่งผลให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพและมีคุณภาพเพิ่มขึ้นโดยตลอด

ระเบียบวิธีวิจัย

ผู้วิจัยใช้รูปแบบของการวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ นักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองหัวหินในพื้นที่รับผิดชอบของสถานีตำรวจท่องเที่ยว 7 (หัวหิน) จำนวน 2,770,413 คน (กรมการท่องเที่ยวกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา 2556) สุ่มตัวอย่างจากประชากร นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองหัวหิน การกำหนดขนาดตัวอย่างจะใช้แนวคิดของ Taro Yamane (1973) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ แบบสอบถาม โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล จำนวน 6 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความสำเร็จของการอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองหัวหินของสถานีตำรวจท่องเที่ยว 7 (หัวหิน) จำนวน

36 ข้อ ประกอบด้วยด้านการวางแผนด้านการนำไปปฏิบัติด้านการประเมินแผน และด้านการปรับแก้ไข

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความสำเร็จของการอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว

หาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา โดยคำนวณจากความสัมพันธ์ระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Index of Item-Objective Congruence) หรือเรียกย่อ ๆ ว่า ค่า IOC โดยคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน จากนั้นนำแบบสอบถามที่แก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (try out) กับนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองหัวหินในพื้นที่รับผิดชอบของสถานีตำรวจท่องเที่ยว 7 (หัวหิน) จำนวน 40 คน และหาค่าความเชื่อมั่น (reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา ของครอนบาค (Cronbach) ผลการวิเคราะห์ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.769

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปและ ตารางประกอบความเรียง โดยสามารถวิเคราะห์ข้อมูลและทดสอบสมมติฐานได้ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ (1) ค่า t-test (Independent t-test) ใช้วิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ที่มีระดับนัยสำคัญ .05 และ (2) F-test (Independent sample F-test) แบบการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One-way ANOVA (One-way Analysis of Variance) ใช้เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม (กัลยา วาณิชย์บัญชา, 2545)

ผลการวิจัย

1. นักท่องเที่ยว มีทัศนคติต่อความสำเร็จของการอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองหัวหินของสถานีตำรวจท่องเที่ยว 7 (หัวหิน) โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นักท่องเที่ยว มีทัศนคติต่อความสำเร็จของการอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองหัวหินของสถานีตำรวจท่องเที่ยว 7 (หัวหิน) อยู่ในระดับปานกลางทั้ง 4 ด้าน ดังนี้ (1) ด้านแผนงาน (2) ด้านการประเมินแผน (3) ด้านการนำไปปฏิบัติ และ (4) ด้านการปรับแก้ไข ตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏผลดังนี้

1.1 ด้านแผนงาน พบว่า นักท่องเที่ยวมีทัศนคติต่อความสำเร็จของการอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองหัวหินของสถานีตำรวจท่องเที่ยว 7 (หัวหิน) ด้านแผนงาน อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดในด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยว

1.2 ด้านการนำไปปฏิบัติ พบว่า นักท่องเที่ยวมีทัศนคติต่อความสำเร็จของการอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองหัวหินของสถานีตำรวจท่องเที่ยว 7 (หัวหิน) ด้านการนำไปปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดในด้านโครงสร้างเชื่อมั่นโดยการผลิตสื่อประชาสัมพันธ์ (Sony Sony)

1.3 ด้านการประเมินแผน พบว่า นักท่องเที่ยวมีทัศนคติต่อความสำเร็จของการอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองหัวหินของสถานีตำรวจท่องเที่ยว 7 (หัวหิน) ด้านการประเมินแผนอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดในการประเมินของตำรวจท่องเที่ยว มีการประเมินรายงานผลประจำปี ปีละ 2 ครั้งรอบ 9 เดือน และ รอบ 12 เดือน

1.4 ด้านการปรับแก้ไข พบว่า นักท่องเที่ยวมีทัศนคติต่อความสำเร็จของการอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองหัวหินของสถานีตำรวจท่องเที่ยว 7 (หัวหิน) ด้านการปรับแก้ไขอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดในด้านการอำนวยความสะดวกในด้านการบริการ 24 ชั่วโมงของตำรวจท่องเที่ยว

2. นักท่องเที่ยวมีทัศนคติต่อความสำเร็จของการจัดการอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองหัวหิน ของสถานีตำรวจท่องเที่ยว 7 (หัวหิน) ความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเมื่อจำแนกตามอายุ อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ส่วนด้านเพศ และระดับการศึกษา ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

อภิปรายผล

นักท่องเที่ยว มีทัศนคติต่อความสำเร็จของการอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองหัวหินของสถานีตำรวจท่องเที่ยว 7 (หัวหิน) โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นักท่องเที่ยวมีทัศนคติต่อความสำเร็จของการอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองหัวหินของสถานีตำรวจท่องเที่ยว 7 (หัวหิน) อยู่ในระดับปานกลางทั้ง 4 ด้าน ดังนี้ (1) ด้านแผนงาน (2) ด้านการประเมินแผน (3) ด้านการนำไปปฏิบัติ และ (4) ด้านการปรับแก้ไข ตามลำดับ สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ วันทิกา หิรัญเทศ (2556) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวถนนข้าวสาร กรุงเทพมหานคร พบว่าระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวถนนข้าวสาร กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ยุภาพร จังทรังค์

(2556) ศึกษาเรื่องความสำเร็จของการนำนโยบายการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนในเขตทหารไปสู่การปฏิบัติ กรณีศึกษา: กองบิน 5 จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่า ปัจจัยแห่งความสำเร็จของการนำนโยบายการท่องเที่ยวไปปฏิบัติทั้งหกประการสามารถร่วมกันอธิบายความสัมพันธ์ของประสิทธิผลของการนำนโยบายไปปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ 69.8 และยิ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ วิณูร่า ทองแก้ว (2555) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยแห่งความสำเร็จของการนำนโยบายไปปฏิบัติ กรณีศึกษาของทุกหลักประกันคุณภาพองค์การบริหารส่วนตำบลวิสัยใต้ พบว่า ความสำเร็จของการนำนโยบายไปปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง (3.16) นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ วิลาวรรณ ประสานจิตร (2552) ศึกษาเรื่อง แนวทางการบริหารงานอนามัยโรงเรียนตามระบบ PDCA ในโรงเรียนการศึกษาพิเศษ สังกัดสำนักงานบริหารการศึกษาพิเศษ พบว่า งานอนามัยโรงเรียนด้านการวางแผนงานอนามัยโรงเรียนด้านการปฏิบัติงาน อนามัยโรงเรียน และด้านการนิเทศ/การกำกับ/ติดตาม มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมากส่วนด้านการสรุปรายงานผล/ปรับปรุง/แก้ไข มีการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง

นักท่องเที่ยว มีทัศนคติต่อความสำเร็จของการอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองหัวหินของสถานีตำรวจท่องเที่ยว 7 (หัวหิน) ด้านแผนงาน อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นักท่องเที่ยวมีทัศนคติต่อความสำเร็จของการอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองหัวหินของสถานีตำรวจท่องเที่ยว 7 (หัวหิน) อยู่ในระดับมาก 1 ข้อ ดังนี้ ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยว นอกจากนี้พบว่า นักท่องเที่ยวมีทัศนคติต่อความสำเร็จของการอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองหัวหินของสถานีตำรวจท่องเที่ยว 7

(หัวหิน) อยู่ในระดับปานกลาง 7 ข้อ ตามลำดับดังนี้ (1) ด้านการให้บริการและงานช่วยเหลือนักท่องเที่ยวและนักท่องเที่ยว (2) ด้านป้องกันอาชญากรรม (3) นโยบายความมั่นคงภายในประเทศ (4) ด้านบริการพัฒนาองค์กรและบริหารงาน พัฒนาศักยภาพคน (5) ด้านปราบปรามอาชญากรรม (6) ชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ และ (7) ด้านการสอบสวนและอำนวยความสะดวกทางคดีตามลำดับ สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ พรสวรรค์ศิริวัฒน์ (2552) ศึกษาเรื่องการพัฒนาครูด้านการจัดการเรียนรู้ที่เน้นกระบวนการคิดโดยใช้หลักการบริหารวงจร PDCA โรงเรียนบ้านโคกนาสามอำเภอปราสาทสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสุรินทร์ เขต 3 พบว่า ผู้รับการอบรมทุกคนสามารถจัดทำแผนการจัดการเรียนรู้ที่เน้นกระบวนการคิด โดยใช้หลักการบริหารวงจร PDCA ได้ และได้รับความรู้เกี่ยวกับเทคนิควิธีการสอนที่เหมาะสมกับเนื้อหาที่จะสอน เช่นสาระสำคัญ ผลการเรียนรู้ที่คาดหวังเนื้อหาสาระการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ สื่อและแหล่งการเรียนรู้ และการวัดและประเมินผล ซึ่งแต่ละแผนมีความเหมาะสมที่จะนำไปใช้จัดกิจกรรมการเรียนรู้เพื่อพัฒนาผู้เรียนจากการพัฒนาครูด้านการเขียนแผนการจัดการเรียนรู้ที่เน้นกระบวนการคิด โดยใช้หลักการบริหารวงจร PDCA ครูมีความรู้ความสามารถในการเขียนแผนการจัดการเรียนรู้ที่เน้นกระบวนการคิด โดยใช้หลักการบริหารวงจร PDCA ได้เหมาะสมกับธรรมชาติของวิชา สภาพผู้เรียน และมีความมั่นใจมากขึ้น แผนการจัดการเรียนรู้ คือสิ่งที่จะเป็นแนวทางในการพัฒนาผู้เรียน โดยเฉพาะแผนการจัดการเรียนรู้ที่เน้นกระบวนการคิดโดยใช้หลักการบริหารวงจร PDCA และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ประสิทธิ์ ต้นมี (2550) ศึกษาเรื่องการพัฒนางานวิชาการโดยใช้วงจร PDCA ของโรงเรียนบ้านวังรวก

สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบูรณ์ เขต 1 พบว่า ขั้นร่วมวางแผน (P) เริ่มจากการทำ SWOT แล้วจึงกำหนดจุดประสงค์การพัฒนางานวิชาการ ได้ว่าเพื่อให้ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนปีการศึกษา 2549 สูงกว่า ปีการศึกษา 2548 แล้วได้แนวทางพัฒนางานวิชาการ กำหนดเป็นวิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าประสงค์

นักท่องเที่ยว มีทักษะต่อความสำเร็จของการอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองหัวหินของสถานีดารวจท่องเที่ยว 7 (หัวหิน) ด้านการนำไปปฏิบัติ อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นักท่องเที่ยว มีทักษะต่อความสำเร็จของการอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองหัวหินของสถานีดารวจท่องเที่ยว 7 (หัวหิน) อยู่ในระดับปานกลางทั้ง 15 ข้อ ดังนี้ (1) โครงการสร้างความเชื่อมั่นโดยการผลิตสื่อประชาสัมพันธ์ (Sony Sony) (2) โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการปรับพื้นฐานข้าราชการตำรวจท่องเที่ยว (3) โครงการสัมมนาการปรับทัศนคติและการสร้างทีมงานของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว (4) โครงการอบรมสร้างเสริมจริยธรรมและจิตสำนึกที่ดีในการปฏิบัติงาน (5) โครงการรณรงค์ “Your first friend 1155” และเผยแพร่ข้อมูล (6) โครงการสำรวจความพึงพอใจเพิ่มศักยภาพการรักษาความปลอดภัยและให้บริการแก่นักท่องเที่ยว (7) โครงการเพิ่มศักยภาพการรักษาความปลอดภัยนักท่องเที่ยวในสถานการณ์วิกฤติ (8) โครงการช่วยเหลือนักท่องเที่ยวต่างชาติแจ้งเหตุร้ายผ่าน 7-eleven (9) โครงการฝึกอบรมขบถวิทยุ นำขบวนรักษาความปลอดภัยบุคคลสำคัญ (10) โครงการทดสอบสมรรถภาพและตรวจร่างกายประจำปี (11) โครงการฝึกอบรมทบทวนยุทธวิธีตำรวจ (12) โครงการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ (13) โครงการอบรมอาสาสมัครช่วยเหลือนักท่องเที่ยว

(14) โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการด้านการสืบสวน และ (15) โครงการ 1 สถานี 1 โครงการ อาสาสมัครเยาวชนรักท้องถิ่น ตามลำดับสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ พรสวรรค์ ศิริวัฒน์ (2552) ศึกษาเรื่องการพัฒนาครูด้านการจัดการเรียนรู้ที่เน้นกระบวนการคิดโดยใช้ หลักการบริหารวงจร PDCA โรงเรียนบ้านโชนกสาม อำเภอบราสาท สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสุรินทร์ เขต 3 พบว่า ผู้รับการอบรมทุกคนสามารถจัดกิจกรรมการเรียนรู้ที่เน้นกระบวนการคิดโดยใช้หลักการบริหารวงจร PDCA ตามแผนการจัดการเรียนรู้ได้ครบทุกขั้นตอน ทำให้มีความมั่นใจในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ที่เน้นกระบวนการคิดโดยใช้หลักการบริหารวงจร PDCA และนักเรียนมีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมมีความสนุกสนานและกล้าแสดงออกมากขึ้น จากการคิดตามสังเกตการปฏิบัติกิจกรรมการเรียนรู้ ครูสามารถนำแผนการจัดการเรียนรู้ที่เน้นกระบวนการคิด โดยใช้หลักการบริหารวงจร PDCA การไปใช้จัดกิจกรรมได้ตามลำดับขั้นตอน มีความเหมาะสมกับธรรมชาติวิชา และสภาพผู้เรียน และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ประสพิตี ตันมี (2550) ศึกษาเรื่องการพัฒนางานวิชาการโดยใช้วงจร PDCA ของโรงเรียนบ้านวังรวก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบูรณ์ เขต 1 พบว่า ขั้นร่วมดำเนินการ(D) มีการให้ครูศึกษาดูงาน การเข้ารับการประชุมอบรมการจัดทำผลงานวิชาการ การสนับสนุนสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน การจัดสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนการสอน และได้เครื่องมือวิจัยใช้ในการเก็บข้อมูล

นักท่งเทียว มีทักษะต่อความสำเร็จของการอำนวยความสะดวกแก่นักท่งเทียวในเขตเทศบาลเมืองหัวหินของสถานีดารวจท่งเทียว 7 (หัวหิน) ด้านการประเมินแผน อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นักท่งเทียว มีทักษะต่อความสำเร็จของการอำนวยความสะดวกแก่นักท่งเทียวในเขต

เทศบาลเมืองหัวหินของสถานีดารวจท่งเทียว 7 (หัวหิน) อยู่ในระดับมาก 1 ข้อ ดังนี้ การประเมินของดารวจท่งเทียว มีการประเมินรายงานผลประจำปี ปีละ 2 ครั้ง รอบ 9 เดือน และ รอบ 12 เดือน นอกจากนี้พบว่า นักท่งเทียวมีทักษะต่อความสำเร็จของการอำนวยความสะดวกแก่นักท่งเทียวในเขตเทศบาลเมืองหัวหินของสถานีดารวจท่งเทียว 7 (หัวหิน) อยู่ในระดับปานกลาง 6 ข้อ ตามลำดับดังนี้ (1) การให้บริการอำนวยความสะดวกและช่วยเหลือแก่นักท่งเทียว (2) การบริหารจัดการของสถานีดารวจท่งเทียวหัวหิน (3) การประเมินประสิทธิภาพในการปราบปรามอาชญากรรมของสถานีดารวจท่งเทียว (4) คุณภาพการปฏิบัติหน้าที่ของดารวจท่งเทียว (5) การรักษาความปลอดภัยแก่นักท่งเทียว และ (6) การอำนวยความสะดวกแก่นักท่งเทียว ตามลำดับ สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ประสพิตี ตันมี (2550) ศึกษาเรื่อง การพัฒนางานวิชาการโดยใช้วงจร PDCA ของโรงเรียนบ้านวังรวก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบูรณ์ เขต 1 พบว่า ขั้นร่วมประเมินผล (C) นักเรียนตอบแบบสอบถามวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ครู นักเรียน คณะกรรมการสถานศึกษา และ ผู้ปกครองนักเรียนตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ เลิศณรงค์ พูนภิมะเริง (2546) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการศึกษากระบวนการบริหารงานวิชาการของผู้บริหารโรงเรียนในโครงการโรงเรียนปฏิรูปการเรียนรู้เพื่อพัฒนาคุณภาพผู้เรียน สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดนครราชสีมา ผลการวิจัย พบว่า การประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยให้จัดทำรายงานเสนอคณะกรรมการบริหารสถานศึกษาหรือที่ประชุมเพื่อพิจารณาร่วมกัน เป็นการบริหารแบบมีส่วนร่วม มีการประเมินเป็นระยะด้วยแบบรายงานที่ผู้บริหารจัดทำให้ และให้แต่ละคนสรุปรูปแบบการปฏิบัติงานที่ตนชำนาญมากที่สุด

เพื่อเป็นต้นแบบของสถานศึกษา การรายงานผลการปฏิบัติงานของสถานศึกษาในลักษณะการมอบหมายให้ครูรายงานผลการปฏิบัติงานต่อผู้บริหารสถานศึกษาเพื่อรวบรวมนำเสนอต่อต้นสังกัด รายงานผู้ปกครองด้วยการประชุมชี้แจง และจัดทำเอกสารเผยแพร่พบปัญหาการนำผลการประเมินมาใช้วางแผนพัฒนาสถานศึกษายังน้อย ขาดครูที่มีความสามารถในการวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งแก้ไขโดยการแต่งตั้งคณะกรรมการวิเคราะห์ข้อมูลและนำผลไปใช้วางแผนพัฒนาสถานศึกษา ส่วนปัญหาผู้ปกครองไม่มีเวลาร่วมรับฟังรายงานผลการดำเนินงานของสถานศึกษาและไม่ถนัดในการอ่านเอกสารรายงาน ซึ่งแก้ไขโดยการนัดประชุมในเวลาเย็นหลังเสร็จจากงานและสรุปรายงานอย่างง่ายพอเข้าใจ

นักทองเทียว มีทัศนะต่อความสำเร็จของการอำนวยความสะดวกแก่นักทองเทียวในเขตเทศบาลเมืองหัวหินของสถานีดำรงทองเทียว 7 (หัวหิน) ด้านการปรับแก้ไข อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นักทองเทียว มีทัศนะต่อความสำเร็จของการอำนวยความสะดวกแก่นักทองเทียวในเขตเทศบาลเมืองหัวหินของสถานีดำรงทองเทียว 7 (หัวหิน) อยู่ในระดับปานกลาง ทั้ง 6 ข้อ ดังนี้ (1) มีการอำนวยความสะดวกในด้านการบริการ 24 ชั่วโมงของดำรงทองเทียว (2) การที่กลุ่มบุคคล มีอิทธิพลและนักการเมืองเข้าฉกฉวยหาผลประโยชน์กับนักทองเทียว (3) จัดหน่วยเคลื่อนที่ของดำรงทองเทียว ประจำจุดทองเทียวที่สำคัญซึ่งเป็นสถานที่มีนักทองเทียวไปใช้บริการจำนวนมาก (4) ด้านเกี่ยวกับอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นแก่นักทองเทียวในรูปแบบต่างๆ (5) การบังคับใช้กฎหมายที่ผู้ประกอบการอาศัยช่องโหว่ของกฎหมายที่เป็นความผิดตามกฎหมาย พ.ร.บ.ต่างๆ ที่มีโทษทางอาญา และ (6) ด้านกำลัง

พลของดำรงทองเทียว ตามลำดับ สอดคล้องกับผลงานวิจัยของประสิทธิ ต้นมี (2550) ศึกษาเรื่องการพัฒนางานวิชาการโดยใช้วงจร PDCA ของโรงเรียนบ้านวังรอก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบูรณ์ เขต 1 พบว่า ขั้นร่วมปรับปรุง (A) ผู้เกี่ยวข้องมีส่วนร่วมในการตรวจสอบรายงานผลการพัฒนางานวิชาการและผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียน และได้แนวทางการปรับปรุงการพัฒนางานวิชาการเพื่อนำไปใช้ในการวางแผนในปีต่อไป และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ วินัย หริมเทศ (2550) ศึกษาเรื่องการศึกษาสภาพและปัญหาการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาตามวงจร PDCA สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพิจิตร เขต 1 พบว่า สภาพการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาตามวงจร PDCA สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพิจิตร เขต 1 ด้านที่ 4 ร่วมกันปรับปรุง (Action) มีการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง

ข้อเสนอแนะ

1. ควรปรับปรุงพัฒนาเกี่ยวกับการจัดให้ข้าราชการดำรงและผู้เกี่ยวข้องมีส่วนร่วมในการวางแผนในการบริหารสถานีดำรงทองเทียว 7 (หัวหิน) และกำหนดให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องมีส่วนร่วมในการติดตามกำกับกำกับการดำเนินงานตามแผนการบริหารสถานีดำรงทองเทียว 7 (หัวหิน)
2. ควรปรับปรุงพัฒนาเกี่ยวกับการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ผลงานการปฏิบัติงานของสถานีดำรงทองเทียว 7 (หัวหิน) อย่างสม่ำเสมอและการจัดให้มีงบประมาณในการบริหารสถานีดำรงทองเทียว 7 (หัวหิน) อย่างเหมาะสม
3. ควรมีการกำหนดแนวทางในการพัฒนาทั้งระบบ มีการพัฒนาข้าราชการดำรงให้มีความรู้และทักษะ

ในการติดตามตรวจสอบ โดยเฉพาะในเรื่องการจัดให้มีการตรวจสอบการบริหารงานสถานีตำรวจท่องเที่ยว 7 (หัวหิน) ดำเนินการจัดหาและจัดทำเครื่องมือการตรวจสอบการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ การจัดให้มีการตรวจสอบการปฏิบัติงานสถานีตำรวจท่องเที่ยว 7 (หัวหิน) เป็นระยะอย่างต่อเนื่องเพื่อให้เกิดผลอย่างเป็นรูปธรรมในสถานีตำรวจท่องเที่ยว 7 (หัวหิน)

4. ควรปรับปรุงพัฒนาเกี่ยวกับการสร้างและพัฒนาเครื่องมือการนิเทศ ติดตามและพัฒนาเทคนิควิธีการในการกำกับการบริหารงานสถานีตำรวจท่องเที่ยว 7 (หัวหิน)

5. ควรมีการประชุมและวางแผนดำเนินงาน ตลอดจนแต่งตั้งและมอบหมายหน้าที่ในการปฏิบัติงาน

ให้อย่างชัดเจนและควรมีแผนการนิเทศติดตามการปฏิบัติงาน

6. ควรจัดอบรมประชาชนในท้องถิ่นผู้ประกอบการและภาคีเครือข่ายให้มีความรู้เพิ่มขึ้น เพื่อชักจูงและแนะนำนักท่องเที่ยวให้ช่วยกันรักษาสภาพแวดล้อม นอกจากนี้ ควรปลูกฝังเยาวชนเห็นความสำคัญของการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของแหล่งท่องเที่ยว

7. ควรจัดทำป้ายประชาสัมพันธ์ เอกสารแผ่นพับ ให้ความรู้เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวและกฎระเบียบ ข้อบังคับของแหล่งท่องเที่ยวแก่ประชาชนในท้องถิ่น นักท่องเที่ยวชาวไทยและต่างประเทศ

เอกสารอ้างอิง

- กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว. (2553). *ยุทธศาสตร์การรักษาความปลอดภัยและให้บริการแก่นักท่องเที่ยว*. กรุงเทพฯ: ม.ป.พ.
- กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว. (ม.ป.ป.). (2554). *แผนกลยุทธ์การรักษาความปลอดภัยและให้บริการแก่นักท่องเที่ยว 4 ปี พ.ศ.2551-2554*. กรุงเทพฯ: กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว.
- กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2557). *สถิติท่องเที่ยว ปี 2551-2555*. ค้นเมื่อ สิงหาคม 2557 จาก www.mots.go.th/ewt_news.php?nid=5661
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2545). *การใช้ SPSS for windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล* (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กัลยา สมมาตย์. (2541). *ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการตัดสินใจเลือกท่องเที่ยวชายทะเล ในเขตจังหวัดเพชรบุรี*. ปรินญาณิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ธีระวิทย์ พรายแย้ม. (2545). *การศึกษาพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวต่างประเทศในการมาท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่*. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาเศรษฐศาสตร์) มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- ประสิทธิ์ ตันมี. (2550). *การพัฒนางานวิชาการโดยใช้วงจร PDCA ของโรงเรียนบ้านวังรวก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบูรณ์ เขต 1*. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

- พรสวรรค์ ศิริวัฒน์. (2552). การพัฒนาครูด้านการจัดการเรียนรู้ที่เน้นกระบวนการคิดโดยใช้ หลักการบริหารวงจร PDCA โรงเรียนบ้านโชคนาสาม อำเภอปราสาท สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาศุรินทร์ เขต 3. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์.
- ยุภาพร จังทรคง. (2556). ความสำเร็จของการนำนโยบายการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนในเขตทหารไปสู่การปฏิบัติ กรณีศึกษา: กองบิน 5 จังหวัดประจวบคีรีขันธ์. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยนานาชาติ แสตนฟอร์ด.
- รสสุคนธ์ จุยกาวงค์. (2545). การพัฒนาการประชาสัมพันธ์เพื่อการท่องเที่ยวของสวนสัตว์เชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว) มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- เลิศณรงค์ พูนเกิดมะเรียง. (2546). การศึกษากระบวนการบริหารงานวิชาการของผู้บริหารโรงเรียนในโครงการโรงเรียนปฏิรูปการเรียนรู้เพื่อพัฒนาคุณภาพผู้เรียน สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดนครราชสีมา. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา สถาบันราชภัฏนครราชสีมา.
- วรรณ วังษ์วานิช. (2539). ภูมิศาสตร์การท่องเที่ยว. กรุงเทพฯ: ภาควิชาภูมิศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ
- วิณูรา ทองแก้ว. (2555). ปัจจัยแห่งความสำเร็จของการนำนโยบายไปปฏิบัติ กรณีศึกษาของทุกหลักประกันคุณภาพองค์การบริหารส่วนตำบลวิสัยใต้. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตนฟอร์ด.
- วินัย หริมเทศ. (2550). การศึกษาสภาพและปัญหาการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาตามวงจร PDCA สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพิจิตร เขต 1. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์.
- วิลาวลัย ประสานจิตร. (2552). แนวทางการบริหารงานอนามัยโรงเรียนตามระบบ PDCA ในโรงเรียนการศึกษาพิเศษ สังกัดสำนักงานบริหารการศึกษาพิเศษ. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการศึกษาพิเศษ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม.
- วันทิกา หิรัญเทศ. (2556). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวถนนข้าวสาร กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์ วิทยาลัยราชพฤกษ์.
- เศกสรรค์ ยงวนิชย์. (2536). เอกสารประกอบการสอนวิชา ภูมิศาสตร์การท่องเที่ยว. ขอนแก่น: ภาควิชาสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สุภาพร มากแจ้ง. (2534). หลักภูมิคุ้มกัน. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.



- Cheema, Shabbir and Dennis A. Rondinell. (1983). *Implementing Decentralization Programmes in Asia: Local Capacity for Rural Developments*. Nagoya : United Nations Centre for Regional Developments.
- Ishikawa. K. (2009). *What is total quality control ?*. Translated by D.J. Lu. Englewood Cliffs, N.J.: Prentice–Hall.
- Ingram, Helen M. and Dean Mann. (1980). *Policy Failure: An Issue Deserving Analysis, in Why Policies Succeed or Fall*. Beverly Hills, California: Sage Publication.
- Kerr, Donna H. (1976). The logic of Policy and successful policies. *Policy Sciences*. Vol.7, pp. 351–363.
- McClelland, D. C (1953). *The Achievement Motive*. New York: Appleton-Century Crofts.
- Van Horn, Carl E. and Donald S. Van Meter. (1975). The Policy Implementation Process: A Conceptual Framework. *Administration and Society*, (Feb), p. 440, 445-487.

คำแนะนำการส่งบทความ

วารสารการวิจัยการบริหารการพัฒนา เป็นวารสารระดับชาติซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อเผยแพร่และถ่ายทอดผลงานวิจัยและผลงานวิชาการทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย

ข้อมูลเบื้องต้นของวารสาร

1. วารสารการวิจัยการบริหารการพัฒนา เป็นวารสารราย 6 เดือน (2ฉบับ/ปี) โดยมีกำหนดออก ดังนี้ ฉบับที่ 1 เดือนมกราคม-มิถุนายน ฉบับที่ 2 เดือนกรกฎาคม-ธันวาคม
2. วารสารการวิจัยการบริหารการพัฒนาจัดพิมพ์เพื่อเป็นแหล่งตีพิมพ์เผยแพร่ และแลกเปลี่ยนความรู้วิชาการ สำหรับคณาจารย์ นักวิชาการ ตลอดจนนิสิต นักศึกษา

นโยบายพิจารณาถ้อยแถลงบทความ

1. วารสารการวิจัยการบริหารการพัฒนา รับพิจารณาบทความวิชาการ (Academic Article) บทความวิจัย (Research Article) ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ภายใต้เงื่อนไขว่าจะต้องไม่เคยตีพิมพ์เผยแพร่ในวารสาร เอกสารการประชุม หรือสิ่งพิมพ์ใดมาก่อน และไม่อยู่ในระหว่างการพิจารณาขอตีพิมพ์ในวารสารอื่น
2. ขอบเขตของวารสารการวิจัยการบริหารการพัฒนา จะครอบคลุมเนื้อหา ด้านการวิจัย ด้านบริหารธุรกิจ ด้านการจัดการอุตสาหกรรม ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านรัฐประศาสนศาสตร์ ด้านนิติศาสตร์ ด้านบริหาร การศึกษา ด้านจิตวิทยาและด้านอื่นๆที่เกี่ยวข้องทางการวิจัยการบริหารการพัฒนา
3. บทความที่ได้รับการตีพิมพ์ต้องผ่านการถ้อยแถลงจากผู้ทรงคุณวุฒิในสาขาที่เกี่ยวข้อง (Peer Review)

กระบวนการพิจารณาถ้อยแถลงบทความ

บทความที่จะได้รับการพิจารณาตีพิมพ์จะต้องผ่านกระบวนการพิจารณาจากกองบรรณาธิการและผู้ทรงคุณวุฒิในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้อง (Peer Review) ดังนี้

1. กองบรรณาธิการจะแจ้งให้ผู้เขียนทราบเมื่อกองบรรณาธิการได้รับบทความเรียบร้อยแล้วสมบูรณ์
2. กองบรรณาธิการจะตรวจสอบบทความว่าอยู่ในขอบเขตเนื้อหาวารสารหรือไม่ รวมถึงคุณภาพงานวิชาการ และประโยชน์ทั้งในเชิงทฤษฎีและปฏิบัติ
3. ในกรณีที่กองบรรณาธิการพิจารณาเห็นควรรับบทความไว้พิจารณาตีพิมพ์ กองบรรณาธิการ จะดำเนินการส่งบทความเพื่อถ้อยแถลงต่อไป โดยจะส่งให้ผู้ทรงคุณวุฒิในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้อง จำนวน 2 ท่าน ประเมินคุณภาพของบทความว่าอยู่ในเกณฑ์ที่เหมาะสมจะลงตีพิมพ์หรือไม่ โดยกระบวนการถ้อยแถลงนี้ ทั้งจากผู้ทรงคุณวุฒิ และผู้เขียนจะไม่ทราบข้อมูลของกันและกัน (Double-Blind Peer Review)
4. เมื่อผู้ทรงคุณวุฒิประเมินคุณภาพบทความแล้ว กองบรรณาธิการจะตัดสินใจโดยอิงตาม ข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ ว่าบทความนั้นๆควรนำลงตีพิมพ์ หรือควรส่งให้ผู้เขียนแก้ไขก่อนส่งให้ผู้ทรงคุณวุฒิประเมินอีกครั้งหนึ่งหรือปฏิเสธการตีพิมพ์

1. ข้อกำหนดต้นฉบับ

- 1.1 การจัดพิมพ์ต้นฉบับ ผลงานที่เสนอพิจารณาตีพิมพ์ควรมีความยาวประมาณ 10-15 หน้ากระดาษ A4 บทความภาษาไทยพิมพ์ด้วย Font THSarabun PSK ขนาดตัวอักษร 16 Point บทความภาษาอังกฤษพิมพ์ด้วย ด้วย Font THSarabun PSK ขนาดตัวอักษร 16 Point

ข้อกำหนดในการเตรียมต้นฉบับบทความ

- ขนาดกระดาษ A 4n
 - กรอบของข้อความ ในแต่ละหน้าให้มีขอบเขตดังนี้ จากขอบบนของกระดาษ 1.5 นิ้ว ขอบล่าง 1.0 นิ้ว ขอบซ้าย 1.5 นิ้ว ขอบขวา 1.0 นิ้ว
 - หมายเลขหน้า ให้ใส่ไว้ในตำแหน่งด้านขวาดังแต่ต้นฉบับบทความ
- ระยะห่างระหว่างบรรทัด หนึ่งช่วงบรรทัดของเครื่องคอมพิวเตอร์ 8 point
- ตัวอักษร การจัดพิมพ์ต้นฉบับ ผลงานที่เสนอพิจารณาตีพิมพ์ควรมีความยาวประมาณ 10-20 หน้ากระดาษ A4 บทความภาษาไทยพิมพ์ด้วย Font THSarabun PSK ขนาดตัวอักษร 16 Point บทความภาษาอังกฤษ พิมพ์ด้วย ด้วย Font THSarabun PSK ขนาดตัวอักษร 16 Point และพิมพ์ตามที่กำหนดดังนี้
- ขนาดกระดาษแยกเป็นสองคอลัมน์เดียว

รายการ	ลักษณะตัวอักษร	รูปแบบการพิมพ์	ขนาดตัวอักษร
ชื่อเรื่อง/ชื่อบทความ (Title)	ภาษาไทย ภาษาอังกฤษ (ตัวอักษรพิมพ์ใหญ่)	กำหนดตรงกลาง, ตัวหนา	ขนาด 18 point,
ชื่อผู้เขียน (ทุกคน)	ตัวหนา	กำหนดริมขวา (ไม่ต้องระบุตำแหน่งการพิมพ์หรือค่านำหน้าชื่อ)	ขนาด 14 point
ชื่อหน่วยงานของผู้เขียน	ตัวปกติ	ด้านล่างการอ้างอิง	ขนาด 14 point
ชื่อบทคัดย่อ ภาษาไทย/ภาษาอังกฤษ	ตัวหนา	กำหนดกึ่งกลาง ตัวหนา	ขนาด 16 point
ข้อความบทคัดย่อภาษาไทย	ตัวธรรมดา	ย่อหน้า 0.5 นิ้ว	ขนาด 14 point
คำสำคัญ (Keywords) ใช้ตัวอักษรภาษาไทย หรือ ภาษาอังกฤษ	ตัวหนา สำหรับหัวข้อ ตัวปกติ สำหรับเนื้อหา *ประมาณ 4-5 คำ	กำหนดชิดขอบซ้าย	ขนาด 14 point
เนื้อหาบทความ หัวข้อใหญ่	ตัวหนา	กำหนดชิดซ้าย	ขนาด 16 point
หัวข้อย่อย	ตัวหนา	ย่อหน้า 0.5 นิ้ว	ขนาด 16 point
เนื้อหา	ตัวปกติ	-	ขนาด 16 point
ข้อความในภาพและตาราง	ตัวปกติ	-	ขนาด 14 point
ข้อความอ้างอิง (ด้านล่าง)	ปกติ	-	ขนาด 14 point

2. ส่วนประกอบของบทความ

1. บทความวิชาการ หัวข้อและเนื้อหาควรชี้ประเด็นที่ต้องการนำเสนอให้ชัดเจนและมีลำดับ เนื้อหาที่เหมาะสม เพื่อให้ผู้อ่านสามารถเข้าใจได้ชัดเจน รวมถึงมีการใช้ทฤษฎีวิเคราะห์และเสนอแนะประเด็นอย่างสมบูรณ์ โดยควรมีองค์ประกอบดังต่อไปนี้ (สามารถมีหัวข้อหรือองค์ประกอบที่แตกต่าง)

1.1 ชื่อเรื่อง (Title)

1.2 บทคัดย่อ (Abstract) สรุปเนื้อหาของบทความให้ได้ใจความชัดเจน และควรมีทั้งภาษาไทย และภาษาอังกฤษ โดยเขียนเป็นภาษาไทยก่อน ให้มีจำนวนคำควรอยู่ระหว่าง 200-300 คำควรเป็นบทคัดย่อที่สั้น ใช้คำได้กระชับและให้สาระสำคัญตรงประเด็น

1.3 คำสำคัญ (Keywords) ระบุคำที่เป็นคำสำคัญของเนื้อหาเหมาะสมสำหรับนำไปใช้เป็นคำค้นในระบบฐานข้อมูลทั้ง

1.4 บทนำ (Introduction) เป็นส่วนแนะนำและปูพื้นเรื่องเพื่อให้ผู้อ่านทราบข้อมูลเบื้องต้นของเนื้อหา รวมทั้งระบุ ถึงขอบเขตเนื้อหาของบทความ

1.5 เนื้อหา (Body of Text) เป็นส่วนหลักของเนื้อหาบทความ มีการแบ่งประเด็นออกเป็นย่อๆ และมีการจัดเรียงลำดับเป็นหัวข้อตามรายละเอียดของเนื้อหา

1.6 สรุป (Conclusion) เป็นการสรุปเนื้อหาในบทความทั้งหมดออกมาอย่างชัดเจน และกระชับ โดยมีการสรุป ปิดท้ายเนื้อหาที่เราได้นำเสนอไปแล้วว่ามีผลดี หรือผลเสียอย่างไร

1.7 เอกสารอ้างอิง (Reference) เขียนบรรณานุกรมในรูปแบบAPA (American Psychological Association)

2. บทความวิจัย ควรมีการนำเสนอผลการวิจัยที่ได้รับอย่างเป็นระบบ โดยควรมีองค์ประกอบดังต่อไปนี้

2.1. ชื่อเรื่อง (Title) ชื่อควรมีทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ โดยพิมพ์ชื่อเรื่องเป็นภาษาไทยและตามด้วยชื่อภาษาอังกฤษในบรรทัดต่อมา

2.2 ชื่อผู้เขียนและหน่วยงานสังกัด ให้ระบุชื่อนามสกุลของผู้เขียนทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ไม่ต้องระบุตำแหน่งหรือคำนำหน้าชื่อแต่ให้ระบุงานประจำและหน่วยงานสังกัดที่เชิงอรรถ

2.3 บทคัดย่อ (Abstract) ควรมีทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ โดยเขียนเป็นภาษาไทยก่อน ความยาวไม่เกิน 15 บรรทัด (การเขียนบทคัดย่อ คือการสรุปสาระสำคัญของเรื่องโดยเฉพาะวัตถุประสงค์ วิธีการ และผลการวิจัย)

2.4 คำสำคัญ (Keyword) ระบุคำที่เป็นคำสำคัญของเนื้อหาเหมาะสมสำหรับนำไปใช้เป็นคำค้นในระบบฐานข้อมูล

2.5 บทนำ (Introduction) เป็นการอธิบายถึงที่มาและความสำคัญของปัญหา และเหตุผลที่นำไปสู่การวิจัยมีข้อมูลทางวิชาการสนับสนุนหรือโต้แย้ง รวมถึงแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

2.6 วัตถุประสงค์ (Research Objectives) ระบุถึงวัตถุประสงค์และเป้าหมายของการวิจัย

2.7 วิธีการวิจัย (Research Methodology) อธิบายถึงกระบวนการดำเนินการวิจัยอย่างละเอียดและชัดเจน

2.8 ผลการวิจัย (Results) เสนอผลการวิจัยที่ตรงประเด็นตามลำดับขั้นของการวิจัย การใช้ตารางหรือแผนภูมิไม่ควรเกิน 5 ตารางหรือแผนภูมิโดยมีการแปลความหมายและวิเคราะห์ผลที่ค้นพบอย่างชัดเจน

2.9 อภิปรายผลการวิจัย (Discussion) ผสมผสานเปรียบเทียบและตีความผลการวิจัยให้เข้ากับหลักทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งเชื่อมโยงผลการวิจัยให้สอดคล้องกับประเด็นปัญหาการวิจัย

2.10 สรุป (Conclusion) สรุปสาระสำคัญของผลการวิจัย และให้ข้อเสนอแนะที่จะนำผลการวิจัยนั้นไปใช้ประโยชน์

2.11 เอกสารอ้างอิง (Reference) เขียนบรรณานุกรมในรูปแบบของ APA (American Psychological Association)

3. การเขียนเอกสารอ้างอิง

วารสารการวิจัยการบริหารการพัฒนาใช้รูปแบบการอิงของ APA (American Psychological Association)

3.1 การอ้างอิงในเนื้อหา (In text citation)

ใช้รูปแบบการอ้างอิงแบบ นาม-ปี (Author-Year Format)

ภาษาไทย (ชื่อ-นามสกุลผู้แต่ง, ปีที่พิมพ์, เลขหน้า)

ภาษาอังกฤษ (นามสกุล, ปี ค.ศ.)

3.2 อ้างอิงในเนื้อหาจากสื่อสิ่งพิมพ์ (หนังสือ ตำรา เอกสาร)

กรณีผู้แต่งคนเดียว

การอ้างอิงให้ระบุ ชื่อ-นามสกุล ผู้แต่ง (ภาษาไทย) หรือนามสกุลผู้แต่ง (ภาษาอังกฤษ) ตามด้วยเครื่องหมาย (,) ปีที่พิมพ์ เครื่องหมาย (,) ตามด้วยหมายเลขหน้าเอกสารที่อ้างอิงใส่ไว้ในวงเล็บท้ายข้อความที่อ้างอิง เช่น

(กิงกาน แก้วดี, 2556, หน้า 64)

กรณีที่สรุปเนื้อหาหมดทั้งเล่ม ไม่เฉพาะส่วนใดส่วนหนึ่งไม่ต้องระบุเลขหน้า

เช่น

(กิงกาน แก้วดี, 2556)

กรณีที่ผู้แต่งใช้ฐานันดรศักดิ์ บรรดาศักดิ์ สมณศักดิ์ นำหน้าให้คงไว้เหมือนที่ปรากฏในหน้าหนังสือ

เช่น

(พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว, 2556)

กรณีผู้แต่งมีศทางทหาร ตำรวจ ตำแหน่งทางวิชาการ คำเรียกทางวิชาชีพไม่ต้องใส่

เช่น ศาสตราจารย์กุลพล แสงจันทร์ เป็น

(กุลพล แสงจันทร์, 2556)

การอ้างอิงเอกสารหลายเรื่อง แต่ผู้แต่งคนเดียวกัน ให้เขียนชื่อผู้แต่งครั้งเดียว แล้วเรียงปีที่พิมพ์จากน้อยไปหามาก

เช่น

(กุลพล แสงจันทร์, 2556; 2557)

กรณีผู้แต่ง 2 คน

กรณีผู้แต่ง 2 คน ให้เขียนชื่อผู้แต่งคนที่ 1 ตามด้วยเครื่องหมาย (,) เว้นวรรคหนึ่ง ตามด้วย “และ” ไม่เว้นวรรค ตามด้วยผู้แต่งคนที่ 2

เช่น

(กิงกาน แก้วดีและประยงค์ ยิ่งยืน, 2556)

กรณีชาวต่างประเทศให้เขียนชื่อสกุล ตามด้วยเครื่องหมายจุลภาค (,) เว้นหนึ่งวรรคตามด้วยตัวอักษรชื่อต้น ชื่อกลาง (ถ้ามี) และเครื่องหมายมหัพภาค (.) ตามด้วยเครื่องหมาย “&” และเว้นหนึ่งวรรคตามด้วยชื่อสกุลคนที่ 2 แล้วใส่เครื่องหมายจุลภาค (.) ตามด้วยอักษรย่อชื่อต้นแล้วใส่จุด

เช่น

(William, R., & Sales, B. D., (2008)

กรณีผู้แต่ง 3-6 คน

ชาวไทยใช้ชื่อ ชื่อสกุล คั่นเครื่องหมายจุลภาค (,) และเว้นวรรคหน้าผู้แต่งทุกคน และใช้คำว่า “และ” โดยไม่เว้นวรรค หน้าผู้แต่งคนสุดท้าย

เช่น

(กุลพล แสงจันทร์, เกียรติขจร เจริญยิ่ง, และสมหญิง ใจซื่อ. (2544).

กรณีชาวต่างประเทศให้เขียนชื่อสกุล ตามด้วยเครื่องหมายจุลภาค (,) คั่นผู้แต่งทุกคน เว้นหนึ่งวรรคตามด้วยตัวอักษรชื่อต้น ชื่อกลาง (ถ้ามี) และใช้เครื่องหมาย “&” และเว้นหนึ่งวรรค หน้าผู้แต่งคนสุดท้ายแล้วใส่เครื่องหมายจุลภาค (.) ตามด้วยอักษรย่อชื่อต้นแล้วใส่จุด

เช่น

Salmon, M., Earman, J., Wilson, R. T., McGarry, D. D., & Hopman, D. (2009).

กรณีผู้แต่งเป็นสถาบัน

ให้ลงรายการด้วยหน่วยงานระดับสูงก่อน และตามด้วยหน่วยงานระดับรอง ลงมา

เช่น

(มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, บัณฑิตวิทยาลัย, 2560)

เอกสารไม่ปรากฏชื่อผู้แต่ง

ให้ลงชื่อแล้วตามด้วยปีที่พิมพ์ และเลขหน้า

เช่น

(การพัฒนา, 2556, หน้า 29)

กรณีไม่ใช่ผู้เขียน แต่เป็น ผู้รวบรวม เรียบเรียง ผู้แปล หรือบรรณาธิการ

ให้ลงรายการด้วยชื่อ ตามด้วยเครื่องหมายจุลภาค (,) และบอกต่อท้ายว่าเป็น “ผู้รวบรวม” “ผู้เรียง” “บรรณาธิการ” หรือ “ผู้แปล”

เช่น

(โกวิท รักษาติ, บรรณาธิการ, 2556)

(Shah & Ratcliffe, editor, 2009)

อ้างอิงในเนื้อหาจากโสตทัศนวัสดุ

ให้ลงรายการชื่อผู้รับผิดชอบหรือผู้ผลิต ตามด้วยเครื่องหมายจุลภาค (,) ปีที่ผลิต ตามด้วยเครื่องหมายมหัพภาคคู่ (:) และลักษณะของโสตทัศนวัสดุ

เช่น

(กระทรวงสาธารณสุข, 2556: CD-ROM)

การอ้างอิงในเนื้อหา จากระบบสารสนเทศออนไลน์ (WWW.)

ให้ลงรายการชื่อผู้รับผิดชอบ หรือหน่วยงานที่รับผิดชอบตามด้วยเครื่องหมายจุลภาค (,) ปีที่ค้นข้อมูล

เช่น

(มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, 2556)

(Suan Sunandha Rajabhat University), 2013)

4. การเขียนบรรณานุกรม

4.1 หนังสือ

ชื่อ ชื่อสกุล. (ปีที่พิมพ์). ชื่อหนังสือ (ครั้งที่พิมพ์). สถานที่พิมพ์: สำนักพิมพ์.

4.2 บทความวารสาร

ชื่อ ชื่อสกุล. (ปีที่พิมพ์). ชื่อบทความ. ชื่อวารสาร. ปีที่. หน้าแรก-หน้าสุดท้ายที่อ้างถึง

-วารสารสืบค้นจากฐานข้อมูลไทย

ชื่อ ชื่อสกุล. (ปีที่พิมพ์). ชื่อบทความ. ชื่อวารสาร, ปีที่, หน้าแรก-หน้าสุดท้าย, ค้นเมื่อ วัน เดือน ปี, จาก URL หรือ ชื่อฐานข้อมูล

4.3 รายงานการประชุม

ชื่อผู้แต่ง. (ปีที่ประชุม). ชื่อเรื่อง. วัน เดือน พ.ศ.(หน้า). สถานที่พิมพ์: สำนักพิมพ์.

4.4. วิทยานิพนธ์

ชื่อผู้แต่ง. (ปีที่พิมพ์). ชื่อวิทยานิพนธ์. ระดับวิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขา คณะ ชื่อมหาวิทยาลัย, เมืองที่ตั้งมหาวิทยาลัย

4.5 บรรณานุกรมจากเว็บไซต์

ชื่อผู้แต่งหรือหน่วยงานเจ้าของเว็บไซต์. (ปีที่เผยแพร่ข้อมูล). ชื่อเรื่อง. ค้นเมื่อ วันที่ เดือน ปี พ.ศ.,จาก <http://www>.

4.6 บทความในนิตยสาร หรือ หนังสือพิมพ์

ชื่อผู้แต่งหรือชื่อคอลัมน์. (วัน เดือน ปี). ชื่อบทความ. ชื่อนิตยสารหรือ หนังสือพิมพ์, ปีที่, หน้า. ภาษาอังกฤษ จะใช้ว่า ปี,เดือน วัน (year, month day) และ p. หรือ pp.

4.7 การเขียนบรรณานุกรมแผ่นพับ

ชื่อผู้แต่งหรือหน่วยงานที่ผลิต. (ปี). ชื่อเรื่อง. [แผ่นพับ]. สถานที่พิมพ์: ผู้แต่งหรือหน่วยงานที่ผลิต.

4.8 อ้างอิงจากการสัมภาษณ์

ชื่อผู้ให้สัมภาษณ์. (ปี/เดือน/วัน). ตำแหน่ง. สัมภาษณ์.

การส่งต้นฉบับ

ผู้เขียนส่งไฟล์ต้นฉบับบทความ (Microsoft Word) และแบบฟอร์มนำเสนอบทความเพื่อพิจารณาตีพิมพ์ในช่องทางของวารสารระบบออนไลน์ (Online Submission) เท่านั้น

กองบรรณาธิการจะพิจารณาบทความเบื้องต้น เกี่ยวกับความถูกต้องของรูปแบบทั่วไป ถ้าไม่ผ่านการพิจารณา จะส่งกลับไปแก้ไข ถ้าผ่านจะเข้าสู่การพิจารณาของผู้ประเมินจากภายนอกเมื่อผลการประเมินผ่านหรือไม่ผ่านหรือมีการแก้ไขจะแจ้งผลให้ผู้เขียนทราบ



วันที่รับ

...../...../.....

ฉบับที่ตีพิมพ์

.....

การประเมินบทความวิจัย เพื่อลงพิมพ์ในวารสารการวิจัยการบริหารการพัฒนา

1. ประเภท บทความวิจัย

.....

1.1.ชื่อ (ผู้ยื่นบทความฯ).....

1.2.สถาบัน/มหาวิทยาลัย.....

1.3.สถานที่สามารถติดต่อได้.....

.....

เบอร์โทร..... E-Mail.....

2. ข้อมูล วันที่ได้รับบทความ

3. ชื่อผู้รับบทความ

4. วัน ที่ส่งคืนบทความประเมิน.....

5. บทความที่ลงพิมพ์ในวารสารไม่เคยตีพิมพ์ในวารสารฉบับใดมาก่อน

6. กองบรรณาธิการจะไม่เปิดเผยแบบประเมินต่อผู้เขียนบทความ แต่อาจพิจารณาส่งข้อวิจารณ์และข้อเสนอแนะให้รับไปแก้ไข

7. บทความที่ได้รับการตีพิมพ์มีเกณฑ์การประเมินจากผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน ค่าเฉลี่ยไม่ต่ำกว่า 3.00

กรุณาประเมินทุกข้อหาโดยทำเครื่องหมาย ✓

หลักเกณฑ์การประเมิน					
	ดีมาก (5)	ดี (4)	ปานกลาง (3)	พอใช้ (2)	ปรับปรุง (1)
7.1 ความคิดสร้างสรรค์					
7.2 คุณค่าในเชิงวิชาการ					
7.3 ความถูกต้องเชิงวิชาการ					
7.4 ความสมบูรณ์ของเนื้อหาและโครงสร้าง					
7.5 ภาษาที่ใช้ในการเขียน					
7.6 ลักษณะวัตถุประสงค์ สมมุติฐาน ความชัดเจน					
7.7 ผลการวิจัย สรุปและอภิปราย					
7.8 การอ้างอิงถูกต้องตามหลักวิชาการ					



8. ข้อเสนอแนะต่อบทความ

.....

.....

.....

.....

9. ผลสรุปการพิจารณาบทความ

- ☐ 1. รับผิดชอบบทความโดยไม่ต้องแก้ไข (Accept Submission)
- ☐ 2. แก้ไขบทความโดยให้บรรณาธิการพิจารณาอีกครั้ง (Revisions Required)
- ☐ 3. ผู้แต่งต้องแก้ไขบทความส่งกลับมาให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบอีกครั้ง (Resubmit for Review)
- ☐ 4. ปฏิเสธรับผิดชอบบทความ กรณีที่ไม่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ ขอบเขตของวารสาร และการเตรียมบทความ ทั้งนี้ ให้ผู้แต่งส่งบทความตีพิมพ์ในวารสารอื่น (Resubmit Elsewhere)
- ☐ 5. ปฏิเสธการตีพิมพ์บทความ (Decline Submission)
- ☐ 6. พิจารณาข้อเสนอแนะของผู้ประเมินบทความ (See Comments)

10. ผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ประเมินบทความ

10.1.....

10.2.....

10.3.....

ลงชื่อ.....ผู้ประเมินบทความ
(.....)
วันที่.....