

เจ้าของ

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

วัตถุประสงค์

1. เพื่อเผยแพร่ผลงานวิชาการที่มีคุณภาพของนักศึกษาและบุคลากรทั้งภายในภายนอกสถาบัน
2. เพื่อนำเสนอและพัฒนาศักยภาพและผลงานทางวิชาการ การค้นคว้าและบทความทางวิชาการของคณาจารย์ และนักวิชาการภายนอก
3. เพื่อให้บริการทางสังคมในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นทางวิชาการ

ขอบเขตของวารสาร

1. ขอบเขตของวารสารการวิจัยการบริหารการพัฒนา จะครอบคลุมเนื้อหา ด้านการวิจัย ด้านบริหารธุรกิจ ด้านการจัดการอุตสาหกรรม ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านรัฐประศาสนศาสตร์ ด้านนิเทศศาสตร์ ด้านบริหาร การศึกษา ด้านจิตวิทยาและด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องทางการวิจัยการบริหารการพัฒนา
2. เนื้อหาส่วนใดส่วนหนึ่งหรือทั้งหมดของบทความวิชาการหรือบทความวิจัยที่ส่งมาขอตีพิมพ์จะต้อง ไม่อยู่ในระหว่างการขอตีพิมพ์หรือเคยได้รับการตีพิมพ์เผยแพร่มาก่อนในวารสารอื่นๆ ทั้งในประเทศและ ต่างประเทศ
3. การส่งบทความวิชาการและบทความวิจัยนั้น สามารถส่งโดยตรงไปที่กองบรรณาธิการวารสารผ่านระบบ online Submission ที่เว็บไซต์ บทความทั้ง 2 ประเภท ซึ่งบทความที่ส่งมานั้นจะถูกส่งให้ผู้ทรงคุณวุฒิใน สาขาวิชาที่เกี่ยวข้อง ทำการประเมินแบบ Double-Blinded Review ก่อนที่จะพิจารณาจัดพิมพ์ในขั้นต่อไป
4. การรับบทความของวารสารการวิจัยการบริหารพัฒนาจะเป็นบทความที่มุ่งเน้นสร้างองค์ความรู้ แนวคิด ทฤษฎีใหม่ๆ ช่วยขยายองค์ความรู้ในแง่มุมต่างๆ เพื่อให้ผู้อ่านสามารถเข้าใจและนำไปประยุกต์ใช้ ในทางวิชาการที่กว้าง และมีประโยชน์ต่อสังคมโดยรวม

ที่ปรึกษา

รองศาสตราจารย์ ดร.ฤเดช	เกิดวิชัย	อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
ดร. สุดาวรรณ	สมใจ	ผู้อำนวยการหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต

บรรณาธิการ

ดร.ณัฐณภรณ์	เอกนราจินดาวรรณ	มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
-------------	-----------------	-----------------------------

ผู้ช่วยบรรณาธิการ

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

กองบรรณาธิการภายในมหาวิทยาลัย

รองศาสตราจารย์ ดร.ศิริวิทย์	กุลโรจนภัทร	มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
รองศาสตราจารย์ ดร.ธนสุวิทย์	ทับทิมธรรักษ์	มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
รองศาสตราจารย์ ดร.วิทยา	เมฆขำ	มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บัณฑิต	ผั่งนิรันดร์	มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ (พิเศษ) พล.ต.ท.ดร.ณรงค์	กุลนิเทศ	มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

กองบรรณาธิการภายนอกมหาวิทยาลัย

ศาสตราจารย์ ดร.สมบูรณ์ สุขสำราญ	ราชบัณฑิตยสภา/ทางรัฐสภา
ศาสตราจารย์ ดร.วรเดช จันทรศร	มหาวิทยาลัยชินวัตร
ศาสตราจารย์ ดร.ติน ประชัยพฤทธิ์	มหาวิทยาลัยรัตนบัณฑิต
รองศาสตราจารย์ ดร.เสรี วงษ์มณฑา	มหาวิทยาลัยพะเยา
รองศาสตราจารย์ ดร.สุวัฒน์ วัฒนวงศ์	สถาบันรัชต์ภาคย์

ผู้ทรงคุณวุฒิ (Peer Reviewer) ประจำฉบับ

รองศาสตราจารย์ ดร.สืบพงศ์ สุขสม	มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น
รองศาสตราจารย์ ดร.จรัสพงศ์ คลังกรณ์	มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น
รองศาสตราจารย์ ดร.จิตตินันท์ วุฒิกร	มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บัวบุตรี ศิริวัฒน์	มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฐพร ฉายประเสริฐ	มหาวิทยาลัยปทุมธานี
ดร.วิสิทธิ์ลักษณ์ จันทรธนสมบัติ	มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
ดร.เจตน์สฤกษ์ อังศุกาญจนกุล	มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
พ.ต.อ.ดร.นพดล บุรณันท์	มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
ดร.ชยวัฒน์ เกิดพิทักษ์	มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
ดร.ชัยเดช ช่างเพียร	มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
ดร.เพ็ญศรี บางบอน	มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร
ดร.สุชาติ คำทางชล	มหาวิทยาลัยเกริก
ดร.กันยาวิรี เมฆีราพันธ์	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ
ดร.อาภรณ์ คุระเอียด	มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ดร.เศรษฐวิทย์ พรหมสิทธิ์	มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ดร.ณัฐพัชร มณีโรจน์	มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ดร.จักรพงษ์ เปี่ยมเมตตา	สถาบันรัชต์ภาคย์

คณะกรรมการกลั่นกรองบทความ (PEER REVIEW COMMITTEE)

ศาสตราจารย์ ดร.สมบัติ กาญจนกิจ	มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
ศาสตราจารย์ ดร.ทินพันธ์ นาคะตะ	ประธานสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
ศาสตราจารย์ ดร.ศรีเรือน แก้วกังวาน	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ศาสตราจารย์ ดร.บุญทัน ดอกไธสง	มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
ศาสตราจารย์กิตติคุณ ดร.สุเทพ เชาวลิ	กรรมการสภา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
ศาสตราจารย์เกียรติคุณ ดร.ไพฑูริย์ ช่างเรียน	สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
รองศาสตราจารย์ ดร.โยธิน แสงดี	มหาวิทยาลัยมหิดล
รองศาสตราจารย์ ดร.มนตรี พิริยะกุล	มหาวิทยาลัยรามคำแหง
รองศาสตราจารย์ ดร.สุพิมพ์ ศรีพันธ์วรสกุล	มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
รองศาสตราจารย์ ดร.พงศ์ หรดาล	มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร
รองศาสตราจารย์ ดร.จิตรภาภา ฤกษ์กุลบุตร	มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

รองศาสตราจารย์ ดร.วิภาวี	พิจิตบันดาล	มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
รองศาสตราจารย์พะยอม	วงศ์สารศรี	ข้าราชการบำนาญ
		มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
รองศาสตราจารย์ ดร.วิเชียร	วิทยอุดม	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
รองศาสตราจารย์ ดร.สิทธิ	ธีรสรณ์	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
รองศาสตราจารย์ ดร.อรจรรย์	ณ.ตะกั่วทุ่ง	มหาวิทยาลัยรัตนบัณฑิต
รองศาสตราจารย์ ดร.พนอเนือง สุกข์	ณ.อยุธยา	มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
รองศาสตราจารย์ ดร.วิทยา	ชินบุตร	มหาวิทยาลัยทองสุข
รองศาสตราจารย์ ดร.ฤเดช	เกิดวินัย	มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
รองศาสตราจารย์ ดร.ธนสุวิทย์	ทับทิมรักรักษ์	มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปัญญา	อนันตธนาชัย	สถาบันรัชต์ภาคย์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชรส	สมบุญมาก	สถาบันรัชต์ภาคย์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชนิษฐา	ชัยรัตนาวรรณ	มหาวิทยาลัยศรีปทุม
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สารดา	จารุพันธ์	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วรรณา	ศิลปะอาษา	มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พร้อมศักดิ์	บึงบัว	มหาวิทยาลัยรัตนบัณฑิต
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาคพันธ์	ศาลาทอง	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประจักษ์	ปฎิทัศน์	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้า
		พระนครเหนือ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.แม่ชีกฤษณา รักษาโณม		มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เยาวภา	บัวเวช	มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ (พิเศษ) พล.ต.ท.ดร.ณรงค์ กุลนิเทศ		มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บัณฑิต	ผั่งนรินทร์	มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นันทินา	หาสุนทรี	มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
พระมหา ดร.กฤษณ์ธินันต์	เดชจักรบดินทร์	วิทยาลัยสงฆ์พุทธโสธร
พระมหา ดร.สรวิชัย	ดวงชัย	มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
พระมหา ดร.เผื่อน	เฉลิมจาน	มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
พระมหา เสรีชน	พันธ์ประโคน	มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
ดร.ญาณกร	ไท้ประยูร	สถาบันรัชต์ภาคย์
ดร.กรเอก	กาญจนาโกคิน	สถาบันรัชต์ภาคย์
ดร.ปรารักษ์ทิพย์	ยุวานนท์	มหาวิทยาลัยศรีปทุม
ดร.ถาวร	ทิศทองคำ	มหาวิทยาลัยศรีปทุม
ดร.ณัฐพัชร์	มณีโรจน์	มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ดร.เศรษฐวิสุทธิ์	พรหมสิทธิ์	มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ดร.สาธิต	ทรัพย์รวงทอง	มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์
พ.อ.ดร.จารุพล	พงษ์สุริยา	กองทัพไทย
ดร.สุรศักดิ์	จิรวาสต์มงคล	มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์
ดร.วราภรณ์	ทรัพย์รวงทอง	มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

ดร.นารา	กิตติเมธากุล	มหาวิทยาลัยขอนแก่น วิทยาเขตหนองคาย
ดร.สนชัย	ใจเย็น	มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
ดร.สุรมน	ไทยเกษม	มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์
ดร.กาญจน์	คุ้มทรัพย์	มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์
ดร.ธีรยุทธ์	อุดมพร	มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล
ดร.วินัย	ชุ่มชื่น	มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง
ดร.ศิริชัย	ศิริกุล	มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์
ดร.พูลศักดิ์	โกสีย์วัฒน์	มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์
ดร.สิทธิพงศ์	บุญผดุง	มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

กำหนดการตีพิมพ์เผยแพร่: วารสารการวิจัยการบริหารการพัฒนา พิมพ์เผยแพร่ 3 ฉบับต่อปี

ฉบับที่ 1 เดือนมกราคม-เมษายน

ฉบับที่ 2 เดือนพฤษภาคม-สิงหาคม

ฉบับที่ 3 เดือนกันยายน-ธันวาคม

การเผยแพร่

จัดส่งให้ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องผู้ที่สนใจสามารถค้นหาที่

<http://www.phdindevadmin.com>, <http://journal.ssru.ac.th/index.php/JDAR>

พิมพ์ที่

ห้างหุ้นส่วนจำกัด มิน เซอร์วิส ซัพพลาย 29/97 ม.3 ถ.สุวินทวงศ์ แขวงลำผักชี เขตหนองจอก กทม. 10530

โทร 02-3264124, 092-2764177 Email: meancopier@gmail.com

ติดต่อกองบรรณาธิการ

โครงการปรัชญาดุษฎีบัณฑิตการบริหารการพัฒนา

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา อาคาร 31 ชั้น 3 ถนนอุททองนอก เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร 10300

โทรศัพท์: 02-1601240, 097-9359356

โทรสาร: 02-1601240

Website: <http://www.phdindevadmin.com>, <http://journal.ssru.ac.th/index.php/JDAR>

E-mail: touch_life@outlook.co.th, journal.dar@gmail.com

บทความทุกเรื่องที่ตีพิมพ์ได้จะต้องผ่านการพิจารณาจากผู้ทรงคุณวุฒิภายนอกมหาวิทยาลัย จำนวน 2 ท่าน
ทัศนะและข้อคิดเห็นของบทความในวารสารฉบับนี้เป็นของผู้เขียนแต่ละท่าน ไม่ถือเป็นทัศนะและความรับผิดชอบของบรรณาธิการ

สารบัญ

	หน้า
ส่วนหน้า	ก-ง
สารบัญ	จ-ช
บทบรรณาธิการ	ช
ศักยภาพที่คาดหวังของธุรกิจสตาร์ทอัพที่ขับเคลื่อนด้วยความสามารถของผู้ประกอบการ ความเชื่อมั่นต่อภาครัฐ ลูกค้ายที่คาดหวัง และการสนับสนุนทรัพยากร	1-14
THE EXPECTED PONTENTIAL OF STARTUP BUSINESSES DRIVEN BY ENTREPRENEURIAL CAPABILITIES, GOVERNMENT TRUST, POTENTIAL CUSTOMERS, AND RESOURCES SUPPORT จักรพันธ์ ศรีคุ้ม	
การศึกษาการบริหารจัดการระบบผู้ช่วยสอนของหมวดวิชาศึกษาทั่วไป มหาวิทยาลัย ราชภัฏสวนสุนันทา	15-27
A STUDY OF TEACHING ASSISTANT SYSTEM MANAGEMENT IN GENERAL EDUCATION PROGRAM, SUAN SUNANDHA RAJABHAT UNIVERSITY ณัฐวลัญช์ วังนิล, ศุภฤกษ์ ทานาค, นาทยา ปิณฑนานนท์	
ปัจจัยทางการตลาดและการเลือกใช้บริการสายการบินภายในประเทศไทย	28-35
THE FACTOR OF MARKETING AND THE SELECTION OF DOMESTIC AIRLINE SERVICES สุนนรัตน์ อัครวิมล, ชาญเดช เจริญวิริยะกุล	
ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานทรัพย์สินส่วน พระมหากษัตริย์ กรุงเทพมหานคร	36-46
FACTORS AFFECTING MOTIVATION IN PERSONNEL WORK OFFICE OF THE CROWN PROPERTY BANGKOK สมพร บุญคุณ, นพดล บุรณันท์	
โครงการกองทุนส่งเสริมสวัสดิการผู้สูงอายุและครอบครัวในชุมชน : การจัดการเงิน สงเคราะห์เบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลคลองข่อย อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี	47-56
THE ELDERLY AND FAMILY WELFARE FUND PROJECT IN THE COMMUNITY MANAGEMENT OF ALLOWANCES FOR THE ELDERLY AND FAMILY WELFARE FUND PROJECT IN THE COMMUNITY: MANAGEMENT OF ALLOWANCES FOR THE ELDERLY IN KLONG KHOI SUB-DISTRICT MUNICIPALITY PAKKRET DISTRICT, NONTHABURI PROVINCE ณอมชาติ ชำนิราชกิจ	

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ธรรมาภิบาลในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น: ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลสระคูอำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด GOOD GOVERNANCE IN LOCAL GOVERNMENT ORGANIZATIONS: CASE STUDY OF SRAKOO SUBDISTRICT ADMINISTRATIVE ORGANIZATION SUWANNAPHUM DISTRICT, ROI ET PROVINCE น้ำฝน ปิตตะระคะ, ณัฐณภรณ์ เอกนราจินดาวัฒน์	57-70
การบริหารจัดการบรรษัทภิบาลของสถาบันการเงินในประเทศไทย THE MANAGEMENT OF CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY OF FINANCIAL INSTITUTES IN THAILAND พงศ์ปณต พัสระ, สุชีพ พริยสมิทธิ	71-80
ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับปัญหามลพิษสิ่งแวดล้อมของผู้บริหารและพนักงานเทศบาลตำบลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา AWARENESS ABOUT THE PROBLEM OF ENVIRONMENTAL POLLUTION THE MANAGEMENT AND STAFF DISTRICT IN THE CITY NAKHON RATCHASIMA อรรณพ อึ้งวิฑูรสถิตย์	81-91
ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาด การบริหารลูกค้าสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการ 4G บนเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร SATISFACTION TOWARDS MARKETING MIX, CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT AND 4G SERVICE USING BEHAVIOR ON TRUE MOVE H NETWORK IN BANGKOK กาญจน์กวิน ปลั่งเจริญศรี, อรุณรุ่ง วงศ์กังวาน, บัณฑิต ผังนิรันดร์, ปราณี ตรีทศกุล สิริอร จำปาทอง, ณัฐพงษ์ เตชะรัตนเสถียร, ปลื้มใจ สีนอากร	92-102
การพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนเพื่อดำรงรักษาความเป็นเมืองเป้าหมายของอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ SUSTAINABLE TOURISM DEVELOPMENT TO MAINTAIN THE DESTINATION CITY OF HUA HIN PRACHUAP KHIRIKHAN PROVINCE ธนิชชา ชัยชัชวาลประทีป, ขวลิย์ ณ ถลาง	103-111
บทบาททางการเมืองของเจ้าหน้าที่ตำรวจในยุคนคณะรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.) POLITICAL ROLE OF POLICE OFFICERS IN NATIONAL COUNCIL FOR REACE AND ORDER (NCPO) ฤทธิชัย ช่างคำ, สุรพล ราชภัณฑารักษ์, อเนก เหล่าธรรมทัศน์, สมบูรณ์ สุขสำราญ	112-124

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ความเชื่อมั่นต่อตราบริษัทที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อทาวน์เฮ้าส์ของผู้บริโภค กรณีศึกษา โครงการบ้าน โลโอ นอฟ ดอนเมือง-แจ้งวัฒนะ CORPORATE BRAND TRUST THAT AFFECTS THE DECISION BUYING THE TOWNHOUSE OF THE CONSUMER CASE STUDY HOUSE PROJECT LIO NOV DON MUEANG-CHAENGWATTANA สุจิตรา เอี่ยมสำอางค์, กฤษดา เขียววัฒนสุข	125-135
ผลสัมฤทธิ์ของนโยบายกระจายอำนาจเกี่ยวกับบริการสาธารณะท้องถิ่น: กรณีศึกษา 4 พื้นที่ในจังหวัดสมุทรปราการ ACHIEVEMENT OF DECENTRALIZATION POLICY ON LOCAL PUBLIC SERVICES: A CASE STUDY OF FOUR AREAS IN SAMUTPRAKARN PROVINCE แสน บานแย้ม	136-144
ปัญหาทางกฎหมายการประกันและเยียวยาผู้บริโภคในประเทศไทย ENHANCING THAI CONSUMER PROTECTION THROUGH A LEGAL PROBLEM ON CONSUMER GUARANTEES AND REMEDIES เบญจพร ศรีนันทวงศ์	145-161
การบริหารจัดการศึกษาแบบเรียนร่วมตามเกณฑ์มาตรฐานการจัดการศึกษาในโรงเรียน เรียนร่วมสังกัดกรุงเทพมหานคร EDUCATION ADMINISTRATION IN TYPE OF INCLUSIVE EDUCATION ACCORDING TO STANDARD CRITERIA OF EDUCATION ADMINISTRATION IN SCHOOLS OF INCLUSIVE EDUCATION ATTACHED TO BANGKOK METROPOLITAN ADMINISTRATION อรุชา สว่างโลก, นันทิยา น้อยจันทร์	162-171
เพลงโคราช : ภูมิปัญญาชาวบ้านสู่มรดกทางวัฒนธรรม KORAT SONG: FROM LOCAL WISDOM TO CULTURAL HERITAGE วัลย์ลิกา เจริญศิลป์	172-180
ทศวรรษของพัฒนาการการส่งเสริมคุณภาพชีวิตคนพิการในประเทศไทย 2550-2560 A DECADE OF DEVELOPMENT OF EMPOWERING QUALITY OF LIFE OF THE DISABLED IN THAILAND (2007-2017) เมฆินทร์ เมธาวิกุล	181-188
คำแนะนำการส่งบทความ	189-194
ตัวอย่างการเขียนบทความเพื่อลงตีพิมพ์	195-197

บทบรรณาธิการ



วารสารการวิจัยการบริหารการพัฒนา ปีที่ 9 ฉบับที่ 2 พ.ศ. 2562 กองบรรณาธิการ มีวัตถุประสงค์ของการจัดทำวารสารเพื่อเป็นสื่อการแลกเปลี่ยนและเผยแพร่ผลงานวิจัยและบทความทางวิชาการของอาจารย์ นักวิชาการ และนักศึกษาทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา และจากการที่วารสารการวิจัยการบริหารการพัฒนา ได้รับการรับรองมาตรฐานจากศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย (Thai-Journal Citation Index Centre: TCI) ให้อยู่ในกลุ่มที่ 2 ดังนั้น ในการจัดทำวารสารดังกล่าวให้ได้คุณภาพและมาตรฐานตามตัวชี้วัดที่ถูกต้องตามเกณฑ์มาตรฐานที่ทางศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย (TCI) ได้กำหนดไว้ทางกองบรรณาธิการมีกระบวนการจัดทำวารสารตั้งแต่การรับบทความผ่านการกลั่นกรองจากกองบรรณาธิการคัดเลือกผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในแต่ละสาขาที่เกี่ยวข้องที่จะพิจารณาบทความแต่ละบทความ ดังปรากฏในหน้าสารบัญ และประกอบไปด้วยบทความทั้งหมด 17 บทความ

กองบรรณาธิการ วารสารการวิจัยการบริหารการพัฒนา ขอขอบคุณผู้เขียนบทความทุกท่านที่ให้ความสนใจส่งบทความมาลงตีพิมพ์เผยแพร่ ผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านที่ได้เสียสละเวลาในการพิจารณาและให้ข้อเสนอแนะ อันจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาและปรับปรุงวารสารให้มีคุณภาพยิ่งขึ้นต่อไป และขอขอบคุณผู้บริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ที่ให้การสนับสนุนมาโดยตลอด

ดร.ณัฐณรณณ์ เอกนราจินดาวัฒน์
บรรณาธิการ

ศักยภาพที่คาดหวังของธุรกิจสตาร์ทอัพที่ขับเคลื่อนด้วยความสามารถของผู้ประกอบการ
ความเชื่อมั่นต่อภาครัฐ ลูกค้านี่คาดหวัง และการสนับสนุนทรัพยากร

The Expected Potential of Startup Businesses Driven by Entrepreneurial
Capabilities, Government Trust, Potential Customers, and Resources Support

จักรพันธ์ ศรีคุ้ม

Jakkrapan Sreekhum

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

Faculty of Business Administration Ramkhamhaeng University

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาระดับการรับรู้ของผู้ประกอบการในเรื่อง ความสามารถของผู้ประกอบการ ความเชื่อมั่นต่อภาครัฐ ลูกค้านี่คาดหวัง การสนับสนุนด้านทรัพยากร รวมถึงสมรรถนะและการกำกับตนเอง และระดับ ศักยภาพที่คาดหวังในการดำเนินธุรกิจสตาร์ทอัพ (2) เพื่อศึกษาตัวแบบปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อศักยภาพที่คาดหวังในการ ดำเนินธุรกิจสตาร์ทอัพ โดยกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ประกอบวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานครที่คาดหวัง จะดำเนินธุรกิจสตาร์ทอัพต่อไปในอนาคต จำนวน 430 ตัวอย่าง

ผลการวิจัยพบว่า (1) การรับรู้ของผู้ประกอบการอยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านความสามารถของผู้ประกอบการ ด้านลูกค้านี่คาดหวังในธุรกิจสตาร์ทอัพ ด้านการสนับสนุนทรัพยากร ด้านสมรรถนะของผู้ประกอบการ ด้านการกำกับตนเอง ของผู้ประกอบการ และด้านศักยภาพที่คาดหวังในการดำเนินธุรกิจสตาร์ทอัพ ด้วยค่า 3.694, 3.870, 3.516, 3.905, 3.779 และ 3.650 เรียงตามลำดับ มีเพียงด้านความเชื่อมั่นต่อภาครัฐเท่านั้น ที่มีการรับรู้ในระดับปานกลาง ด้วยค่า 3.323

(2) สำหรับการวิเคราะห์ตัวแบบปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อศักยภาพที่คาดหวังในการดำเนินธุรกิจสตาร์ทอัพ พบว่า ปัจจัยการ สนับสนุนทรัพยากรมีอิทธิพลรวมมากที่สุดเท่ากับ 1.768 ซึ่งปัจจัยดังกล่าวเป็นการสนับสนุนทรัพยากรจากทางภาครัฐที่ เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจสตาร์ทอัพ อาทิ กฎหมาย ระเบียบ หรือข้อบังคับและโครงสร้างพื้นฐานทางด้านเทคโนโลยีที่ เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจสตาร์ทอัพ รวมทั้งการสนับสนุนทางการเงิน เป็นต้น รองลงมาเป็นปัจจัยความสามารถของ ผู้ประกอบการมีอิทธิพลรวมเท่ากับ 0.870 และปัจจัยลูกค้านี่คาดหวังมีอิทธิพลรวมเท่ากับ 0.306 เรียงตามลำดับ

คำสำคัญ: ธุรกิจสตาร์ทอัพ, ความสามารถของผู้ประกอบการ, ความเชื่อมั่นต่อภาครัฐ, ลูกค้านี่คาดหวัง, การสนับสนุน ทรัพยากร

Abstract

The research aimed (1) To study the levels of perception of entrepreneurs regarding entrepreneurial capabilities, government trust, potential customers, resources support, competencies, and self-control, as well as the level of expected potential in the conduct of a startup business. The researcher also (2) frames a causal model showing the effects of the expected potential in the conduct of a startup business. The sample population consisted of 430 entrepreneurs of small- and medium-sized enterprises in Bangkok Metropolis expecting to operate a startup business in the future.

Findings showed that (1). The perceptions of entrepreneurs were at a high level in all aspects. These aspects were entrepreneurial capabilities; potential customers for the startup business; resources support; entrepreneurial competencies; the self-control of entrepreneurs; and the expected potential for

the conduct of a startup business with the values at 3.694, 3.780, 3.516, 3.905, 3.779, and 3.650, respectively. The aspect of government trust showed perception at the moderate level of 3.323.

(2) In regard to the causal model analysis showing the effects of expected potential in the conduct of a startup business, it was found that the factor of resources support exhibited total influence at the highest level of 1.768. This factor was the resources support extended by public agencies concerned with the conduct of startup businesses: the law, rules, or regulations; and technology infrastructure related to startup businesses, as well as financial support. Next in descending order was the factor of entrepreneurial capabilities which exhibited a total influence of 0.870. The factor of potential customers displayed a total influence of 0.306.

Keywords: Startup Business, Entrepreneurial Ability, Government Trust, Potential Customer, Resources Support

Received: 2019-02-04

Revised: 2019-04-03

Accepted: 2019-06-15

บทนำ

โลกยุคปัจจุบันกำลังเข้าสู่เศรษฐกิจใหม่ที่เรียกกันว่า “เศรษฐกิจแห่งภูมิปัญญาและการเรียนรู้” ส่งผลให้ประเทศต่าง ๆ ต้องนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารหรือไอซีที (Information and Communications Technology--ICT) มาประยุกต์ใช้ในทุกมิติของประเทศ รวมถึงประเทศไทยที่กำลังเข้าสู่ยุคของประเทศไทย 4.0 เช่นกัน ถือเป็นการเปลี่ยนแปลงครั้งสำคัญอีกครั้งหนึ่งของประเทศที่ต้องมีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างเศรษฐกิจไปสู่เศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม ดังนั้น การเข้าสู่ยุคประเทศไทย 4.0 จึงมีความจำเป็นต้องมีการเปลี่ยนผ่านทั้งระบบใน 4 องค์ประกอบ สำคัญ ได้แก่ (1) เปลี่ยนจากการเกษตรแบบดั้งเดิม (traditional farming) ไปสู่การเกษตรสมัยใหม่ที่เน้นการบริหารจัดการและเทคโนโลยี (smart farming) โดยเกษตรกรต้องรู้รายขึ้น และเป็นเกษตรกรแบบเป็นผู้ประกอบการ (entrepreneur) (2) เปลี่ยนจากผู้ประกอบการในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแบบดั้งเดิม (traditional SMEs) กล่าวคือ การเป็นผู้ประกอบการ SMEs ที่รัฐต้องให้ความช่วยเหลืออยู่ตลอดเวลาไปสู่การเป็นผู้ประกอบการที่มีศักยภาพ (smart enterprises) และการเป็น

ธุรกิจสตาร์ทอัพ (start-ups) ที่มีศักยภาพสูง (3) เปลี่ยนจากการให้บริการแบบดั้งเดิม (traditional services) ซึ่งมีการสร้างมูลค่าค่อนข้างต่ำไปสู่การให้บริการที่มีคุณค่าสูง (high value services) และ (4) เปลี่ยนจากแรงงานทักษะต่ำไปสู่แรงงานที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ และทักษะที่สูงขึ้น (ศูนย์ข้อมูลข่าวสารอาเซียน, 2559; Baller, Dutta, & Lanvin, 2016, pp. IX-XIII)

จากที่กล่าวมาในข้างต้น พบว่า ธุรกิจสตาร์ทอัพเป็นหนึ่งในองค์ประกอบที่สำคัญในการขับเคลื่อนประเทศไทย 4.0 ให้ประสบความสำเร็จเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ได้ เนื่องจากธุรกิจสตาร์ทอัพมีโมเดลทางธุรกิจที่แตกต่างไปจากการดำเนินธุรกิจรูปแบบเดิม ด้วยการนำเอาเทคโนโลยีหรือนวัตกรรมที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการหรือความคาดหวังของผู้บริโภคในยุคปัจจุบันมาใช้ในการขับเคลื่อนธุรกิจ นอกจากนั้นยังพบว่า ธุรกิจสตาร์ทอัพสามารถทำซ้ำด้วยต้นทุนที่ไม่สูง รวมทั้งเป็นธุรกิจที่มีศักยภาพในการขยายตลาดได้อย่างรวดเร็ว จุดเด่นที่มีความสำคัญอีกประการหนึ่งของธุรกิจ-สตาร์ทอัพ คือ เป็นธุรกิจที่สามารถส่งผ่านคุณค่าที่แท้จริงให้ตรงกับความต้องการของผู้บริโภคได้ ทำให้คุณภาพของผู้บริโภคดีขึ้น อาทิเช่น ได้รับบริการที่รวดเร็วขึ้นและหรือมี

ราคาที่ถูกลง เป็นต้น (ณฤทธิ์ วรพงษ์ดี, 2560, หน้า 2-3, 6, 84) แต่ในประเทศไทยกลับพบว่าการดำเนินธุรกิจสตาร์ทอัพของผู้ประกอบการส่วนใหญ่ล้มเหลวถึงร้อยละ 75-90 (เทคซอส, 2558) และธุรกิจสตาร์ทอัพในต่างประเทศก็เช่นกัน ส่วนใหญ่ก็ไม่สามารถดำเนินธุรกิจให้ประสบความสำเร็จได้เช่นกัน โดยมีปัจจัยหลายอย่างที่มีอิทธิพลต่อการดำเนินธุรกิจสตาร์ทอัพ ทั้งที่เป็นปัจจัยภายนอกและปัจจัยภายใน อาทิ เช่น สภาพแวดล้อมทางด้านเศรษฐกิจ การเมือง การสนับสนุนจากภาครัฐหรือการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีในยุคปัจจุบัน รวมทั้งความรู้ความสามารถทางการเงิน เทคโนโลยี และนวัตกรรมของผู้ประกอบการ หรือเครือข่ายทางธุรกิจ เป็นต้น ซึ่งไม่ว่าจะเป็นธุรกิจสตาร์ทอัพในประเทศไทยหรือในต่างประเทศก็จะมีลักษณะของปัญหาที่คล้ายคลึงกัน

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจเป็นอย่างยิ่งที่จะทำการวิจัยเรื่อง “ศักยภาพที่คาดหวังของธุรกิจสตาร์ทอัพที่ขับเคลื่อนด้วยความสามารถของผู้ประกอบการ ความเชื่อมั่นต่อภาครัฐ ลูกค้ายที่คาดหวัง และการสนับสนุนทรัพยากร” ในครั้งนี้ ซึ่งจะเป็นงานวิจัยที่บูรณาการงานวิจัยต่าง ๆ เพื่อให้เกิดองค์ความรู้ที่กระจ่างชัดสำหรับการดำเนินธุรกิจสตาร์ทอัพในบริบทของประเทศไทย และยังส่งผลให้ผู้ประกอบการสตาร์ทอัพและหน่วยงานภาครัฐได้ตระหนักถึงแนวทางที่จะประสบความสำเร็จร่วมกันในการพัฒนาธุรกิจสตาร์ทอัพให้สามารถตอบสนองต่อความเปลี่ยนแปลงและพฤติกรรมของผู้บริโภคในยุคปัจจุบัน และที่สำคัญเพื่อสร้างองค์ความรู้สำหรับการขับเคลื่อนเศรษฐกิจในยุคประเทศไทย 4.0 ให้สามารถเติบโตได้อย่างยั่งยืนต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการรับรู้ของผู้ประกอบการในเรื่อง ความสามารถของผู้ประกอบการ ความเชื่อมั่นต่อภาครัฐ ลูกค้ายที่

คาดหวัง การสนับสนุนด้านทรัพยากร รวมถึงสมรรถนะและการกำกับตนเอง และระดับศักยภาพที่คาดหวังในการดำเนินธุรกิจสตาร์ทอัพ

2. เพื่อศึกษาตัวแบบปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อศักยภาพที่คาดหวังในการดำเนินธุรกิจสตาร์ทอัพ

นิยามศัพท์

ศักยภาพที่คาดหวังในการดำเนินธุรกิจสตาร์ทอัพ (potential business start-ups) หมายถึง คุณลักษณะที่จะเอื้ออำนวยต่อการพัฒนาการปรับปรุง หรือการทำให้เกิด ความเปลี่ยนแปลง รวมถึงความคาดหวังที่จะเกิดขึ้นเกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจสตาร์ทอัพในอนาคต ซึ่งจะเป็นสิ่งที่สะท้อนให้เห็นถึงศักยภาพที่คาดหวังของการดำเนินธุรกิจสตาร์ทอัพสำหรับการวิจัยในครั้งนี้

สมมติฐานของการวิจัย

1. ความสามารถของผู้ประกอบการ ความเชื่อมั่นต่อภาครัฐ ลูกค้ายที่คาดหวัง และการสนับสนุนทรัพยากรมีอิทธิพลต่อสมรรถนะและการกำกับตนเองของผู้ประกอบการ

2. ความสามารถของผู้ประกอบการ ความเชื่อมั่นต่อภาครัฐ ลูกค้ายที่คาดหวัง และการสนับสนุนทรัพยากรมีอิทธิพลต่อศักยภาพที่คาดหวังในการดำเนินธุรกิจสตาร์ทอัพ

3. สมรรถนะและการกำกับตนเองของผู้ประกอบการมีอิทธิพลต่อศักยภาพที่คาดหวังในการดำเนินธุรกิจสตาร์ทอัพ

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหาเป็นการศึกษาปัจจัยสนับสนุนเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อศักยภาพที่คาดหวังในการดำเนินธุรกิจสตาร์ทอัพ โดยตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ (1) ปัจจัยความสามารถของผู้ประกอบการ (2) ปัจจัยความ

เชื่อมั่นต่อภาครัฐ (3) ปัจจัยลูกค้าที่คาดหวัง และ (4) ปัจจัยการสนับสนุนทรัพยากร

ขอบเขตด้านประชากร คือ ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร และเป็นผู้ประกอบการที่มีความคาดหวังจะดำเนินธุรกิจสตาร์ทอัพต่อไปในอนาคต

ขอบเขตด้านระยะเวลา ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงเดือน มกราคม-ธันวาคม พ.ศ. 2560

ประโยชน์ที่รับจากการวิจัย

ประโยชน์ด้านวิชาการ

1. ขยายวรรณกรรมเกี่ยวกับความสามารถของผู้ประกอบการ ความเชื่อมั่นต่อภาครัฐ ลูกค้าที่คาดหวังในธุรกิจสตาร์ทอัพ และการสนับสนุนทรัพยากรที่นำไปสู่ศักยภาพที่คาดหวังในการดำเนินธุรกิจสตาร์ทอัพ ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการสนับสนุนผลการศึกษาในอดีต และสามารถใช้อ้างอิงหรือการวิจัยต่อเนื่องเพื่อยืนยันตัวแบบต่อไปในอนาคต

2. สนับสนุนยืนยันแนวคิดทฤษฎีที่นำมาอธิบายในการวิจัย ได้แก่ ทฤษฎีเกี่ยวกับสมรรถนะ (competency theory) ทฤษฎีการกำกับตนเอง (self-determination theory) ทฤษฎีการรับรู้ความสามารถของตนเอง (self-efficacy theory) และทฤษฎีว่าด้วยฐานทรัพยากร (resource-based view theory)

ประโยชน์ด้านการประยุกต์ใช้

โดยผู้ประกอบการสามารถนำผลการวิจัยไปใช้ในการดำเนินธุรกิจสตาร์ทอัพ ซึ่งปัจจัยที่สำคัญอันดับต้น ๆ ของการดำเนินธุรกิจสตาร์ทอัพให้ประสบความสำเร็จ คือ ผู้ประกอบการต้องสามารถนำเอาเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการดำเนินธุรกิจให้เกิดขึ้นอย่างเป็นรูปธรรม กล่าวคือ ตัวแบบของธุรกิจสตาร์ทอัพที่จะประสบความสำเร็จต้องสามารถนำเอาเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้เพื่อสร้างให้เป็นนวัตกรรม

ในองค์กรของตนเอง และนวัตกรรมดังกล่าวก็จะ เป็นปัจจัยที่สำคัญช่วยให้ธุรกิจสตาร์ทอัพสามารถขยายตัวได้โดยไม่ต้องใช้สินทรัพย์หรือเวลามากนัก (scalable) และสามารถทำซ้ำบริการของตนเองได้อย่างไม่จำกัด (repeatable) ดังนั้น ธุรกิจสตาร์ทอัพจึงสามารถสร้างมูลค่าให้เติบโตไปได้แบบก้าวกระโดด และเป็นตัวแบบทางธุรกิจที่มีความเหมาะสมกับยุคสมัยในปัจจุบัน

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ธุรกิจสตาร์ทอัพ คือ ธุรกิจที่มีรูปแบบของผลิตภัณฑ์หรือบริการที่แตกต่างไปจากธุรกิจรูปแบบเดิมทั่วไป ด้วยการนำเอาเทคโนโลยีหรือนวัตกรรมที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการหรือความคาดหวังของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไปในยุคปัจจุบันมาเป็นแกนหลักในการดำเนินธุรกิจ ซึ่งลักษณะของการดำเนินธุรกิจจะเป็นไปแบบก้าวกระโดด และสามารถประสบความสำเร็จในระยะเวลารวดเร็ว โดยการเริ่มต้นธุรกิจจากคนเพียงคนเดียวหรือการดำเนินธุรกิจร่วมกันของคนเพียงจำนวนหนึ่ง โดย Aslam and Hasnu (2016) ที่ศึกษาเรื่อง *Issues and constraints perceived by young entrepreneurs of Pakistan* ที่พบว่าผู้ประกอบการรุ่นใหม่ส่วนใหญ่มีการวางแผนที่จะเริ่มต้นทำธุรกิจของตัวเอง แต่สาเหตุหลักที่มีส่วนทำให้พวกเขาเหล่านั้นยังไม่สามารถเข้าไปสู่การเป็นผู้ประกอบการได้ คือ การรับรู้เกี่ยวกับปัญหาและข้อจำกัดที่แตกต่างกัน และยังแสดงให้เห็นอีกว่า สภาพแวดล้อมภายนอกที่ส่งผลกระทบต่อ การดำเนินกิจการของผู้ประกอบการรุ่นใหม่ อาทิเช่น การเมืองภายในประเทศ นโยบายของรัฐบาล กฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจ อัตราการจ่ายภาษีที่สูงจนเกินไป เป็นต้น ซึ่งล้วนแล้วแต่เป็นอุปสรรคที่ส่งผลต่อการดำเนินธุรกิจสตาร์ทอัพทั้งสิ้น

โดยเฉพาะอย่างยิ่งปัจจัยทางด้านความสามารถของผู้ประกอบการ จากงานวิจัยของ Tsai and Cheng (2012) กล่าวเสริมถึงการรับรู้

ความสามารถของตนเอง (self-efficacy) ว่าเป็นตัวแปรที่สำคัญ เพราะเป็นปัจจัยในการควบคุมและกระตุ้นพฤติกรรมของมนุษย์ กล่าวคือ ถ้าบุคคลมีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูง ก็จะส่งเสริมให้เกิดความพยายาม ความมุ่งมั่นในการกระทำต่าง ๆ ให้ประสบความสำเร็จในทางตรงกันข้าม ถ้าบุคคลรับรู้ความสามารถของตนต่ำ ก็อาจจะนำไปสู่การสิ้นสุดความพยายามที่จะทำสิ่งต่าง ๆ ได้ นอกจากนั้นยังมีการศึกษาของ Reiner and Mynhardt (2008) กล่าวว่า การพัฒนาการรับรู้ความสามารถของตนเองไม่ได้ขึ้นอยู่กับข้อมูลที่ปรากฏให้เห็น ทั่วไป แต่จะขึ้นอยู่กับประสบการณ์ในการเรียนรู้จากสังคม ซึ่งมีความสอดคล้องกับทฤษฎีการรับรู้ความสามารถของตนเอง (self-efficacy theory) ของ Bandura ปี ค.ศ. 1977, 1986 และ 1997 ที่นำมาใช้อธิบายเรื่องการรับรู้ความสามารถของผู้ประกอบการสตาร์ทอัพ โดยทฤษฎีนี้อธิบายถึง บุคคลจะแสดงพฤติกรรมหรือไม่ นั้นขึ้นอยู่กับ การรับรู้ความสามารถของตนเองและความคาดหวังถึงผลที่จะได้รับหลังจาก ทำพฤติกรรมนั้น ซึ่งหลักการดังกล่าวผู้วิจัยได้นำมาประกอบใช้ในการศึกษาถึงการรับรู้ความสามารถของผู้ประกอบการสตาร์ทอัพในครั้งนี้ ซึ่งจากผลการวิจัยทำให้ทราบว่า เมื่อผู้ประกอบการเรียนรู้ว่าการดำเนินธุรกิจสตาร์ทอัพนั้นจะเกิดผลประโยชน์ต่อตนเองได้อย่างไร และรับรู้ว่าคุณมีความสามารถเพียงพอที่จะประกอบธุรกิจสตาร์ทอัพได้แล้วนั้น ก็มีแนวโน้มว่าผู้ประกอบการจะมีความพร้อมหรือมีความคาดหวังในการที่จะดำเนินธุรกิจสตาร์ทอัพได้ต่อไป

ส่วน Hohmann and Welter (2005, p. 6) กล่าวถึง ความเชื่อมั่นส่วนบุคคล (personal trust) เป็นข้อมูลที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคลจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน ความเชื่อมั่นเกิดจากองค์ความรู้ที่มีในเบื้องต้นของบุคคลนั้น แต่ความเชื่อมั่นส่วนบุคคลอาจขึ้นอยู่กับลักษณะของกลุ่ม เช่น กลุ่มชาติพันธุ์ เครือญาติ หรือความสัมพันธ์ระหว่างธุรกิจ เป็นต้น และ

ความสัมพันธ์อันยาวนานสามารถทำให้เกิดเป็นความเชื่อมั่นได้เช่นกัน โดยที่ Boon and Holmes (1991) ยังได้กล่าวถึงความเชื่อมั่นว่า เป็นการคำนึงถึงตนเองในสถานการณ์ที่มีความเสี่ยง กล่าวคือ การเจริญเติบโตที่เป็นไปอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยีทำให้แนวโน้มการทำธุรกิจในปัจจุบันและในอนาคตมีองค์ประกอบที่มีความหลากหลายและซับซ้อนมากยิ่งขึ้น หมายความว่า การดำเนินธุรกิจต้องมีความเสี่ยงที่มากขึ้น ซึ่งความเสี่ยงดังกล่าวเป็นเรื่องที่สวนทางกันกับความเชื่อมั่นของผู้ประกอบการต่อการดำเนินธุรกิจสตาร์ทอัพในประเทศไทยด้วยเช่นกัน กล่าวคือ ความเชื่อมั่นของผู้ประกอบธุรกิจสตาร์ทอัพ สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ เป็นความรู้สึกของผู้ประกอบธุรกิจสตาร์ทอัพที่จะแสดงถึงความมั่นใจในโครงสร้างพื้นฐานทางด้านเทคโนโลยี และเครือข่ายทางธุรกิจที่เอื้อต่อแนวทางการดำเนินธุรกิจสตาร์ทอัพให้สามารถประสบความสำเร็จเป็นไปอย่างมั่นคง

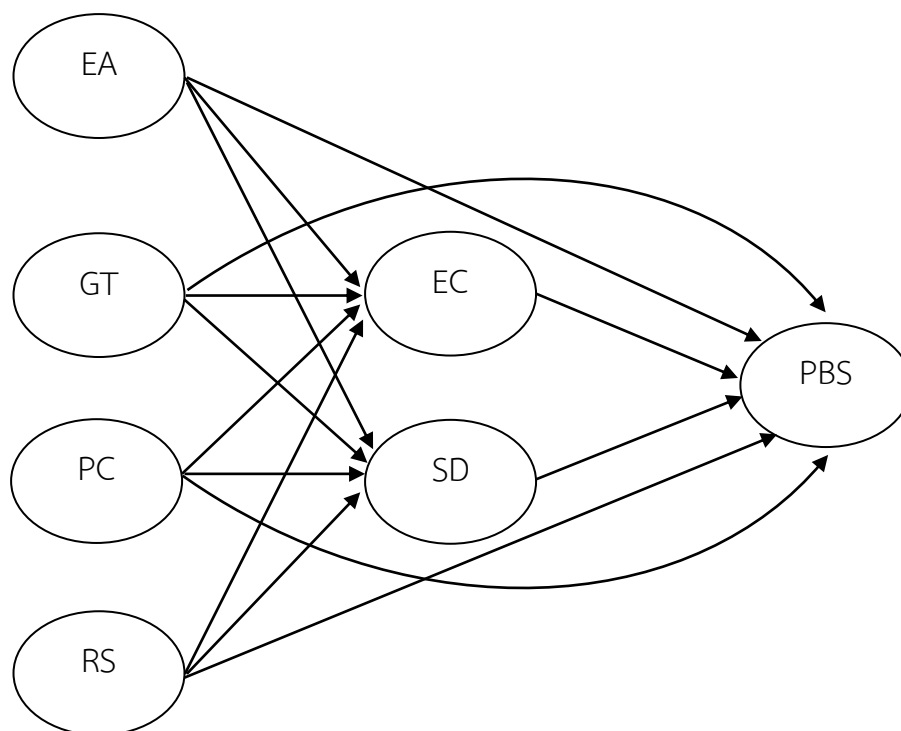
นอกจากนั้น เอสซีบี อีโคโนมิก อินเทลเลเจนซ์ เซ็นเตอร์ (2557) กล่าวว่า ปัจจุบันถูกแบ่งออกเป็นรุ่น (generation) ประกอบไปด้วย Baby boomers, Gen X, Gen Y และ Gen Z ซึ่งกลุ่ม Gen Y หรืออีกชื่อหนึ่งเรียกว่า Generation Millennial (Gen M) เป็นกลุ่มคนที่เกิดในช่วงปี 1981-2000 และเป็นช่วงที่โลกได้เข้าสู่ยุคสารสนเทศ ปัจจุบันคนกลุ่มนี้มีอายุ 35 ปีลงมา ลูกค้านี้ถือเป็นกลุ่มที่มีกำลังซื้อสูงและเมื่อผนวกกับอิทธิพลของเทคโนโลยีดิจิทัลทำให้พวกเขามีความต้องการและคาดหวังสูงกว่ากลุ่มที่เกิดก่อนหน้า การเติบโตของบริษัทประเภท Start-up ทั่วโลกที่พยายามตอบโจทย์ความต้องการของ Gen M ในทุกมิติ ทั้งสินค้าและบริการ กลุ่มของประชากรในประเทศไทยก็มีแนวโน้มที่คล้ายคลึงกับทั่วโลก โดยประชากรของประเทศไทยในทุกกลุ่มสามารถเป็นลูกค้าของธุรกิจสตาร์ทอัพได้ทั้งสิ้น รวมทั้งกลุ่มเด็ก ๆ หรือที่เรียกว่า Gen Z ซึ่งส่วนใหญ่ยังไม่สามารถหารายได้ด้วยตนเอง แต่ก็ยังเป็นกลุ่มที่มีศักยภาพในการบริโภคสินค้าและ

บริการต่าง ๆ รวมทั้งเป็นกลุ่มที่กำลังเติบโต เรียนรู้พัฒนาตนเอง เพื่อก้าวมาเป็นกำลังหลักของโลกต่อไป โดยเฉพาะอย่างยิ่งประชากรที่อยู่ในกลุ่ม Gen M ซึ่งเป็นลูกค้ำที่มีศักยภาพและมีจำนวนมากกว่าทุกกลุ่มในประเทศไทย เนื่องจากคนกลุ่มดังกล่าวนี้ มักมีรายได้สูงทั้งที่ยังอยู่ในวัยหนุ่มสาว และมีแนวโน้มที่จะมีอัตราการใช้จ่ายสูงเมื่อเทียบกับคนกลุ่มอื่น ๆ และที่สำคัญลูกค้ำกลุ่มนี้มีความคล่องตัวด้านเทคโนโลยี ชอบมีสังคม ตัดสินใจ บนข้อมูล ช่างเลือก และมีความรู้ทางการเงิน ซึ่งเป็นกลุ่มลูกค้ำที่มีบุคลิกสอดคล้องกับลักษณะของธุรกิจสตาร์ทอัพที่สุด

สุดท้ายการสนับสนุนทรัพยากรที่เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจสตาร์ทอัพ เนื่องจากแนวคิดทฤษฎีฐานทรัพยากร (Resource-Based Theory--RBT) ซึ่งเป็นทฤษฎีร่วมสมัยที่ผสมผสานข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับการได้มาซึ่งความได้เปรียบในการแข่งขันขององค์กรและการดำรงอยู่ขององค์กร ภายใต้ขอบเขตการบริหารจัดการที่ดี ดังนั้น ธุรกิจที่จะสามารถอยู่รอดและประสบความสำเร็จในสภาพแวดล้อมที่มีความสลับซับซ้อนในทุกวันนี้ จึงขึ้นอยู่กับ ปัจจัยแรก คือ ความสามารถของกิจการที่จะปรับตัวเองได้ตลอดเวลา ความสามารถในการครอบครองทรัพยากรที่หลากหลายมีความเป็นคุณลักษณะเฉพาะหรือลักษณะพิเศษ ปัจจัยที่สอง คือ

ความสามารถในการจัดสรรทรัพยากร และปัจจัยสุดท้าย คือ ความสามารถในการยกระดับการทำงาน การเรียนรู้แบบไม่หยุดนิ่ง สิ่งเหล่านี้ได้กลายเป็นส่วนสำคัญ และรากฐานหรือปัจจัยพื้นฐานของการขยายตัวของธุรกิจทั้งระดับประเทศ และระหว่างประเทศ และความสามารถเหล่านี้ เป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งเพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จอย่างยั่งยืนในระบบเศรษฐกิจปัจจุบัน ตามสภาวะที่มีการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีในยุคดิจิทัล (Barney, 1991)

ศักยภาพที่คาดหวังในการดำเนินธุรกิจสตาร์ทอัพ หมายถึง คุณลักษณะที่จะเอื้ออำนวยต่อการพัฒนา การปรับปรุง หรือการทำให้เกิดความเปลี่ยนแปลง รวมถึงความคาดหวังที่จะเกิดขึ้นเกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจสตาร์ทอัพในอนาคต ซึ่งจะเป็นสิ่งที่สะท้อนให้เห็นถึงศักยภาพที่คาดหวังของการดำเนินธุรกิจสตาร์ทอัพสำหรับการวิจัยในครั้งนี้ โดย Shapero (1982) กล่าวว่า การตัดสินใจที่จะนำไปสู่การเปลี่ยนทิศทางการดำเนินชีวิต อย่างในกรณี ความคาดหวังในการก่อตั้งธุรกิจสตาร์ทอัพก็เช่นกันจะถูกแรงให้เกิดขึ้นโดยเหตุการณ์ หรือความเปลี่ยนแปลงในชีวิตประจำวันของบุคคลนั้น จากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยดังกล่าว จึงนำมาสู่กรอบแนวคิดในการวิจัย ได้ดังภาพ 1



ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นวิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research) โดยวิเคราะห์สมการโครงสร้างจากข้อมูลแบบสอบถามเพื่อศึกษาปัจจัยสนับสนุนเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อศักยภาพที่คาดหวังในการดำเนินธุรกิจสตาร์ทอัพของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม และสอบย៉ำเชิงสาเหตุ (confirmatory analysis) ปัจจัยสนับสนุนเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อศักยภาพที่คาดหวังในการดำเนินธุรกิจสตาร์ทอัพ

ประชากร ได้แก่ ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร และเป็นผู้ประกอบการที่มีความคาดหวังจะดำเนินธุรกิจสตาร์ทอัพต่อไปในอนาคต ซึ่งมีจำนวนประชากรไม่แน่นอน

ขนาดตัวอย่าง อาศัย Rule of Thumb 1:10 คือ ตัวแปรเชิงประจักษ์ 1 ตัวจะใช้หน่วยตัวอย่าง 10 ดังนั้น งานวิจัยนี้ใช้ 430 ตัวอย่าง (Neuman, 1991, p. 221) และผู้วิจัยใช้แผนการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิอย่างง่าย (stratified simple sampling) โดยดำเนินการแบ่งกลุ่ม

ผู้ประกอบการออกตามกิจกรรมที่เข้าร่วมงานทางด้านธุรกิจสตาร์ทอัพออกเป็นชั้นภูมิ (stratum) โดยใช้งานที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจสตาร์ทอัพที่จัดขึ้นเป็นประจำทุกปีได้จำนวน 3 ชั้นภูมิ และจัดสรรขนาดตัวอย่างย่อยตามสัดส่วน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (check list) และแบบสอบถามระดับการรับรู้ของผู้ประกอบการมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (rating scale) ของลิเคิร์ต (Likert)

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

1. การทดสอบความเที่ยงตรง (validity) โดยนำแบบสอบถามที่ร่างไว้ไปตรวจสอบเพื่อหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (content validity) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมานำเสนอให้นักวิชาการที่เป็นผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 ท่าน พิจารณาและตรวจสอบความเหมาะสมของภาษาที่

ใช้ในการวิจัย ด้วยการตรวจสอบหาค่าความสอดคล้อง (item-objective congruency--IOC) เพื่อวัดความสอดคล้องภายใน (internal consistency model) ดังนี้

+ 1 หมายถึง ข้อคำถามนั้นมีความสอดคล้อง

0 หมายถึง ไม่แน่ใจหรือตัดสินใจไม่ได้

- 1 หมายถึง ข้อคำถามไม่สอดคล้อง

สำหรับการพิจารณาความเห็นของผู้เชี่ยวชาญจากการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ในทุกข้อคำถามนั้น เมื่อวิเคราะห์แล้วจะมีค่าระหว่าง 0 ถึง 1 ข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.50-1.00 จะคัดเลือกเอาไว้ ส่วนข้อคำถามที่มีค่า IOC ต่ำกว่า 0.50 จะพิจารณาปรับปรุงแก้ไขหรืออาจตัดทิ้ง (Povinelli & Hambleton, 1976, p. 56)

2. ความเชื่อมั่น (reliability) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาและปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทำการทดลองในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2560 กับกลุ่มผู้ประกอบการสตาร์ทอัพที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างของงานวิจัยนี้ แต่มีคุณสมบัติและการดำเนินงานธุรกิจสตาร์ทอัพคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่าง รวมผู้ให้ข้อมูลทั้งสิ้น 50 คน เพื่อตรวจสอบว่า คำถามสามารถสื่อความหมายตรงตามความต้องการตลอดจนมีความเหมาะสมหรือไม่ มีความยากง่ายเพียงใด จากนั้นจึงนำมาทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติในการหาค่าความเชื่อมั่น โดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟาของ ครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) และใช้เกณฑ์สัมประสิทธิ์แอลฟา (alpha coefficient) (Jump, 1978, p. 98; Cortina, 1993, pp. 98-104; Nunnally, 1978, p. 89) ได้เสนอแนะเป็นเกณฑ์การยอมรับที่ค่าแอลฟา (α) มากกว่าหรือเท่ากับ 0.70

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยเชิงปริมาณ ประกอบด้วย (1) สถิติเชิงพรรณนา (2) การวิเคราะห์แบบ Multivariate analysis โดยใช้แนวทางการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง (SEM) โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์แบบ Covariance Base

ผลการวิจัย

สถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistics) ลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ประกอบการที่ศึกษาวิจัย พบว่า เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง โดยคิดเป็นร้อยละ 61.16 ซึ่งมีระดับการศึกษาในระดับปริญญาโทถึงร้อยละ 51.40 สำหรับอายุของผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20-34 ปี คิดเป็นร้อยละ 49.07 โดยผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีรูปแบบของธุรกิจเป็นบริษัทจำกัด คิดเป็นร้อยละ 53.49 และมีลักษณะของวิสาหกิจเป็นกิจการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 54.42 โดยส่วนใหญ่มีรายได้จากการขายสินค้าหรือบริการแล้วเฉลี่ยต่อปีอยู่ระหว่าง 1,000,001-10,000,000 บาทต่อปี คิดเป็นร้อยละ 50.23 และส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจต่ำกว่า 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 68.84

ระดับการรับรู้ของผู้ประกอบการมีค่าเฉลี่ยโดยภาพรวมเท่ากับ 3.694 อยู่ในระดับมาก โดยผู้ประกอบการ มีความเห็นสอดคล้องกันว่า สามารถนำนวัตกรรมเข้ามาช่วยพัฒนาผลิตภัณฑ์หรือบริการให้ตรงต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างเป็นรูปธรรม ในขณะที่ระดับการรับรู้เกี่ยวกับความเชื่อมั่นต่อภาครัฐมีค่าเฉลี่ยโดยภาพรวมเท่ากับ 3.323 อยู่ในระดับปานกลาง โดยผู้ประกอบการมีความเห็นสอดคล้องกันว่า มีความเชื่อมั่นต่อภาครัฐในการขับเคลื่อนธุรกิจสตาร์ทอัพให้ประสบความสำเร็จได้ต่อไปในอนาคต ในขณะที่ระดับการรับรู้ถึงลูกค้าที่คาดหวังในธุรกิจสตาร์ทอัพ มีค่าเฉลี่ยโดยภาพรวมเท่ากับ 3.870 อยู่ในระดับมาก โดยผู้ประกอบการมีความเห็นสอดคล้องกันว่า การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีที่

รวดเร็วส่งผลต่อจำนวนลูกค้าที่คาดหวังในธุรกิจสตาร์ทอัพ ในขณะที่ระดับการรับรู้เกี่ยวกับการสนับสนุนทรัพยากร มีค่าเฉลี่ยโดยภาพรวมเท่ากับ 3.516 อยู่ในระดับมาก โดยผู้ประกอบการมีความเห็นสอดคล้องกันว่า ทรัพยากรบุคคลในการดำเนินธุรกิจสตาร์ทอัพมีอย่างเพียงพอ ในขณะที่การรับรู้เกี่ยวกับสมรรถนะของผู้ประกอบการ มีค่าเฉลี่ยโดยภาพรวมเท่ากับ 3.905 อยู่ในระดับมาก โดยผู้ประกอบการมีความเห็นสอดคล้องกันว่า มีความมุ่งมั่น ที่จะพัฒนาความสามารถเกี่ยวกับนวัตกรรม และเทคโนโลยีที่สามารถนำไปสู่การพัฒนาธุรกิจที่ไม่เหมือนใคร ในขณะที่การรับรู้เกี่ยวกับการกำกับตนเองของผู้ประกอบการมีค่าเฉลี่ยโดยภาพรวมเท่ากับ 3.779 อยู่ในระดับ

มาก โดยผู้ประกอบการมีความเห็นสอดคล้องกันว่า มีความสามารถ ทักษะ และคุณลักษณะของผู้ประกอบการสตาร์ทอัพที่ครบถ้วน สุดท้ายการรับรู้เกี่ยวกับศักยภาพที่คาดหวังในการดำเนินธุรกิจสตาร์ทอัพมีค่าเฉลี่ยโดยภาพรวมเท่ากับ 3.650 อยู่ในระดับมาก โดยผู้ประกอบการมีความเห็นที่สอดคล้องกันว่า การนำเอาเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ และการสื่อสารมาประยุกต์ใช้ในการดำเนินธุรกิจสตาร์ทอัพจะช่วยขยายมูลค่าทางธุรกิจให้เติบโตได้มากกว่าธุรกิจอื่นทั่วไปหลายเท่า

ผลการวิเคราะห์สมการโครงสร้าง พบว่า ข้อมูลเชิงประจักษ์กับตัวแบบสมการโครงสร้างมีความกลมกลืนปรากฏดังตาราง 1

ตาราง 1

ค่าดัชนีความกลมกลืนเหมาะสมจากการวิเคราะห์แบบ SEM Co-Variance Based

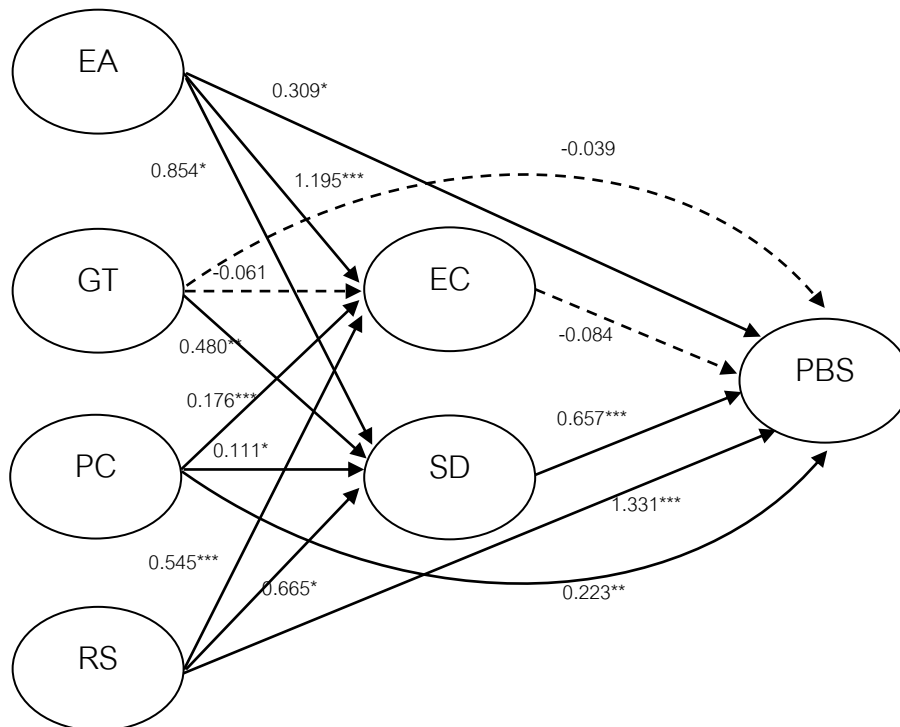
ดัชนี	ค่า	ค่ามาตรฐาน	อ้างอิง
Chi square	565.631	-	
Degree of freedom	317	-	
Norm Fit	1.784	< 3.000	Kline (1998), Ullman (2001)
P-value	0.000	> 0.05	
RMSEA	0.043	< 0.080	Brown & Cudeck (1993)
GFI	0.913	> 0.900	Byrne (1994); Schumacker & Lomax (2004)
NFI	0.976	> 0.900	Byrne (1994), Schumacker & Lomax (2004)
IFI	0.992	> 0.900	Anderson & Gerbing (1993); Hu & Bentler (1995); Marsh, Balla, & McDonald (1988)
RMR	0.043	< 0.080	Brown & Cudeck (1993)
AGFI	0.889	> 0.900	Byrne (1994)

สรุปผลจากตาราง 1 พบว่า ค่าดัชนีความกลมกลืนผ่านมาตรฐาน ยกเว้นค่า P-value ซึ่งโดยเกณฑ์ต้องมากกว่า 0.05 เนื่องจากค่าดังกล่าวมีความกว้างโดยขึ้นอยู่กับหลายปัจจัย เช่น ขนาดของตัวอย่างและจำนวนตัวแปร ซึ่งถ้าค่ามากไปมักส่งผลให้ค่า Chi-square มีค่าสูง ทำให้ค่า P-value มีค่าต่ำ รวมทั้งค่า AGFI โดยเกณฑ์ต้องมากกว่า

0.900 แต่ค่าที่ได้ 0.899 ก็ยังอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ ดังนั้น จึงมีการผ่อนปรนให้ โดยถ้าค่า P-value < 0.050 และ AGFI < 0.900 ก็สามารถรับรองว่าตัวแบบเหมาะสม โดยการใช้ค่าดัชนีอื่นเข้ามากำหนด อาทิเช่น GFI, NFI, IFI และ RMR เป็นต้น ส่วนค่า Norm Fit ที่เรียกว่า Relation Fit มีการผ่อนปรนให้โดยใช้เกณฑ์น้อยกว่า 3 ก็

สามารถใช้ได้ (norm fit < 3 อยู่ในระดับดี) ดังนั้นสรุปผลการวิเคราะห์ตัวแบบสมการโครงสร้างที่ทดสอบกับข้อมูลเชิงประจักษ์ของการวิจัยในครั้งนี้

สามารถอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ในความกลมกลืนตามดัชนีมาตรฐานที่กำหนด โดยสมการโครงสร้างและสัมประสิทธิ์เส้นทางปรากฏดังภาพ 2



หมายเหตุ: ตัวเลขกำกับกับเส้นทางระหว่างตัวแปรแฝง เรียกว่า สัมประสิทธิ์เส้นทาง

*** หมายถึง $p \leq 0.001$, ** หมายถึง $p \leq 0.01$, * หมายถึง $p \leq 0.05$

ภาพ 2 แสดงตัวแบบในงานวิจัย

ตัวแปรและความหมาย

EA หมายถึง ความสามารถของผู้ประกอบการ

GT หมายถึง ความเชื่อมั่นต่อภาครัฐ

PC หมายถึง ลูกค้ายที่คาดหวังในธุรกิจสตาร์ทอัพ

RS หมายถึง การสนับสนุนทรัพยากร

EC หมายถึง สมรรถนะของผู้ประกอบการ

SD หมายถึง การกำกับตนเองของผู้ประกอบการ

PBS หมายถึง ศักยภาพที่คาดหวังในการดำเนินธุรกิจสตาร์ทอัพ

จากภาพ 2 เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ของตัวแบบสมการโครงสร้างดังกล่าวข้างต้น พบว่า

(1) SD เป็น Complete mediator ของ EA กับ PBS

(2) SD และ PBS เป็น Serial Effects ของ GT

(3) SD เป็น Partially mediator ของ PC กับ PBS

(4) SD เป็น Partially mediator ของ RS กับ PBS

(5) EC เป็น effect ของ EA

(6) EC และ PBS เป็น effect ของ PC

(7) EC และ PBS เป็น effect ของ RS

กล่าวคือ EA, PC และ RS มีอิทธิพลทั้ง

ทางตรงและทางอ้อมต่อ PBS ส่วน GT ไม่มีอิทธิพลทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อ PBS

การอภิปรายผล

1. การรับรู้เกี่ยวกับความสามารถของผู้ประกอบการมีอิทธิพลเชิงบวกต่อศักยภาพที่คาดหวังในการดำเนินธุรกิจสตาร์ทอัพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Izquierdo and Buelens (2011) ศึกษาเรื่อง Competing models of entrepreneurial intentions: the influence of entrepreneurial self-efficacy and attitudes พบว่า การรับรู้ความสามารถของผู้ประกอบการมีอิทธิพลเชิงบวกต่อศักยภาพในการดำเนินธุรกิจใหม่ ๆ รวมทั้งงานวิจัยของ Fini, Grimaldi, Marzocchi, and Sobrero (2009) ศึกษาเรื่อง The foundation of entrepreneurial intention กล่าวเอาไว้ว่า ทักษะ ความสามารถของผู้ประกอบการ รวมถึงสิ่งแวดล้อม และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการ ซึ่งล้วนแล้วแต่เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อศักยภาพในการดำเนินธุรกิจทั้งสิ้น

2. การรับรู้เกี่ยวกับความเชื่อมั่นต่อภาครัฐไม่มีอิทธิพลในเชิงบวกต่อศักยภาพที่คาดหวังในการดำเนินธุรกิจสตาร์ทอัพ แต่ค่าที่ได้เป็นลบผลการวิจัยสอดคล้องกับ Love, Mackert, and Silk (2013) ศึกษาเรื่อง Consumer trust in information sources: Testing an interdisciplinary model พบว่า การนำนวัตกรรมเข้ามาประยุกต์ใช้ในองค์กรใด หากผู้ประกอบการไม่มีความรู้หรือความเชี่ยวชาญในการบริหารจัดการกับนวัตกรรมนั้น ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ย่อมจะทำให้การดำเนินงานขององค์กรอยู่ในสภาพที่มีความเสี่ยง ซึ่งจะส่งผลกระทบโดยตรงต่อความเชื่อมั่นของผู้ประกอบการในการดำเนินธุรกิจต่อไป

3. การรับรู้เกี่ยวกับลูกค้าที่คาดหวังมีอิทธิพลเชิงบวกต่อศักยภาพที่คาดหวังในการดำเนินธุรกิจสตาร์ทอัพ ผลการวิจัยมีความสอดคล้องกับ เอสซีบี ไอโคโนมิก อินเทลเลเจนซ์ เซ็นเตอร์ (2557) ที่แสดงให้เห็นว่า กลุ่มคนที่อยู่ในช่วงที่โลกได้เข้าสู่ยุคสารสนเทศหรือที่เรียกว่า กลุ่ม Generation M (Gen M) ซึ่งเป็นกลุ่มคนที่เกิดในช่วงปี 1981-2000 และเป็น ปัจจุบันคนกลุ่ม

นี้มีอายุระหว่าง 15-34 ปี ซึ่งบริษัทประเภท Start-up ทั่วโลกก็พยายามตอบโจทย์ความต้องการของกลุ่ม Gen M ในทุกมิติ ทั้งสินค้าและบริการ ดังนั้น โดยทั่วไปธุรกิจต่าง ๆ จึงให้ความสำคัญกับลูกค้ากลุ่ม Gen M เนื่องจากเป็นกลุ่มลูกค้าที่มีขนาดใหญ่ที่สุดในปัจจุบัน และมีแนวโน้มว่าจะยังคงมีขนาดใหญ่กว่ากลุ่มอื่น ๆ ต่อไปในอนาคตอีกด้วย กล่าวคือ กลุ่มคน Gen M เป็นลูกค้าที่มีศักยภาพและมีจำนวนมากกว่าทุกกลุ่มในประเทศไทย และที่สำคัญลูกค้ากลุ่มนี้มีความคล่องตัวด้านเทคโนโลยี ชอบมีสังคม ตัดสินใจบนข้อมูล ช่างเลือก และมีความรู้ทางการเงิน ซึ่งกล่าวได้ว่า กลุ่มคน Gen M เป็นกลุ่มลูกค้าที่คาดหวังของธุรกิจสตาร์ทอัพ และมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ Sichtmann (2006) ศึกษาเรื่อง The effectiveness of corporate reputation management for product innovations กล่าวเอาไว้ว่า องค์กรทางด้านนวัตกรรมที่มีชื่อเสียงจะมีจำนวนลูกค้าที่คาดหวังที่ให้ความสนใจในผลิตภัณฑ์หรือบริการขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญ และจำนวนลูกค้าที่คาดหวังนี้เองเป็นปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจได้ต่อไป

4. การรับรู้เกี่ยวกับการสนับสนุนด้านทรัพยากรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อศักยภาพที่คาดหวังในการดำเนินธุรกิจสตาร์ทอัพ ผลการวิจัยสอดคล้องกับ Shukla, Sharma and Joshi (2015) ศึกษาเรื่อง Can Business Incubators Impact the Start-Up Success? India Perspective! กล่าวเอาไว้ว่า ภาครัฐควรให้การสนับสนุนทางด้านทรัพยากรต่าง ๆ เพื่อให้ผู้ประกอบการสามารถดำเนินธุรกิจสตาร์ทอัพได้อย่างต่อเนื่อง และผลการวิจัยพบว่า การสนับสนุนทรัพยากรของภาครัฐจะส่งอิทธิพลในเชิงบวกต่อความสำเร็จของการดำเนินธุรกิจสตาร์ทอัพ รวมทั้งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Ye (2018) ศึกษาเรื่อง New-Born Startups Performance: Influences of Resources and Entrepreneurial Team Experiences พบว่า ทรัพยากรทางการเงินจะมีผลกระทบในเชิง

บวกต่อความสำเร็จของการดำเนินธุรกิจสตาร์ทอัพ ในช่วงเริ่มต้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งหากผู้ประกอบการมีประสบการณ์ในการดำเนินธุรกิจที่แข็งแกร่ง มากเท่าใด ก็ยิ่งส่งผลกระทบในเชิงบวกต่อความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจได้มากเท่านั้น กล่าวคือ ธุรกิจสตาร์ทอัพที่ได้รับการสนับสนุนทรัพยากรทางการเงินอย่างเพียงพอและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพแล้ว การได้รับการสนับสนุนทางการเงินดังกล่าวจะมีอิทธิพลโดยตรงต่อความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจสตาร์ทอัพ และจะช่วยให้การสร้างผลกำไรที่ดีต่อธุรกิจ และยังสอดคล้องกับ Aslam and Hasnu (2016) ศึกษาเรื่อง Issues and constraints perceived by young entrepreneurs of Pakistan กล่าวเอาไว้ว่า ทรัพยากรที่จับต้องไม่ได้ อาทิเช่น นโยบายระเบียบ ข้อบังคับของภาครัฐ และสภาพแวดล้อมภายในประเทศ เป็นต้น เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลโดยตรงต่อการดำเนินธุรกิจสตาร์ทอัพของผู้ประกอบการ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัยครั้งนี้จะเป็นแนวทางปฏิบัติในการดำเนินธุรกิจสตาร์ทอัพในมิติต่าง ๆ ดังนี้

มิติด้านผู้ประกอบการ จากผลการวิจัยในครั้งนี้แสดงให้เห็นว่า ผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีความสามารถนำเอานวัตกรรมเข้ามาช่วยพัฒนาผลิตภัณฑ์หรือบริการให้ตรงต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างเป็นรูปธรรม กล่าวได้ว่า ปัจจัยที่สำคัญอันดับต้น ๆ ของการดำเนินธุรกิจสตาร์ทอัพให้ประสบความสำเร็จ คือ ผู้ประกอบการต้องมีความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาความสามารถทางด้านนวัตกรรม เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการดำเนินธุรกิจให้เกิดขึ้นอย่างเป็นรูปธรรม ดังนั้น ในมุมมองของนักลงทุนอิสระการพิจารณาร่วมลงทุนกับธุรกิจใด ๆ ก็ต้องให้ความสำคัญกับผู้ประกอบการที่สามารถสร้างนวัตกรรมและนำเอามาประยุกต์ใช้ในการขับเคลื่อนธุรกิจของตนเองมาเป็นอันดับ

ต้น ๆ เช่นกัน อันจะเป็นการกระตุ้นให้เกิดธุรกิจสตาร์ทอัพมากขึ้น ซึ่งนอกจากจะส่งผลดีต่อเศรษฐกิจของประเทศไทยแล้ว อันหนึ่งเป็นการสร้างให้เกิดตลาดแรงงานในธุรกิจสตาร์ทอัพมากขึ้นได้อีกเช่นกัน

มิติด้านภาคธุรกิจ จากผลการวิจัยในครั้งนี้แสดงให้เห็นว่า ผู้ประกอบการส่วนใหญ่มองว่าการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีที่รวดเร็วส่งผลต่อจำนวนลูกค้าที่คาดหวังในธุรกิจสตาร์ทอัพ เนื่องจากเทคโนโลยีในยุคปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาและเทคโนโลยีเป็นกุญแจสำคัญของการพัฒนาผลิตภัณฑ์หรือบริการในธุรกิจสตาร์ทอัพ ดังนั้น ธุรกิจสตาร์ทอัพที่สามารถนำเอาเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการขับเคลื่อนองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพก็จะสามารถประสบความสำเร็จสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน กล่าวคือ ตัวแบบของธุรกิจสตาร์ทอัพที่จะประสบความสำเร็จต้องสามารถนำเอาเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้เพื่อสร้างให้เป็นนวัตกรรมในองค์กรของตนเอง และนวัตกรรมดังกล่าวก็จะ เป็นปัจจัยที่สำคัญช่วยให้ธุรกิจสตาร์ทอัพสามารถขยายตัวได้โดยไม่ต้องใช้สินทรัพย์หรือเวลามากนัก (scalable) และสามารถทำซ้ำบริการของตนเองได้อย่างไม่จำกัด (repeatable) ดังนั้น ธุรกิจสตาร์ทอัพจึงสามารถสร้างมูลค่าให้เติบโตได้แบบก้าวกระโดด และเป็นตัวแบบทางธุรกิจที่มีความเหมาะสมกับยุคสมัยในปัจจุบัน

มิติด้านหน่วยงานภาครัฐ จากผลการวิจัยครั้งนี้แสดงให้เห็นว่า ภาครัฐต้องสร้างความเชื่อมั่นในการขับเคลื่อนธุรกิจสตาร์ทอัพให้เกิดขึ้นเป็นรูปธรรมมากยิ่งขึ้น โดยกำหนดออกมาเป็นมาตรการให้ผู้ประกอบการธุรกิจสตาร์ทอัพได้รับทราบรวมถึงการ-ออกเป็นกฎหมาย หรือระเบียบข้อบังคับที่จะเอื้อให้การดำเนินธุรกิจสตาร์ทอัพในประเทศไทยสามารถแข่งขันในเวทีโลกหรือเป็นไปตามมาตรฐานสากลที่พึงกระทำ ซึ่งเป็นเรื่องที่ภาครัฐต้องอาศัยระยะเวลาไม่สามารถกระทำได้เพียงระยะเวลาอันสั้นและต้องทำให้สม่ำเสมอ

เป็นไปอย่างต่อเนื่อง อาทิเช่น การออกกฎหมาย
เฉพาะสำหรับธุรกิจสตาร์ทอัพ หรือการให้สิทธิ
พิเศษสำหรับธุรกิจสตาร์ทอัพที่สามารถนำ

นวัตกรรมหรือเทคโนโลยีมาดำเนินธุรกิจจนประสบ
ความสำเร็จ รวมถึงการจัดตั้งหน่วยงานที่จะมา
กำกับดูแลเกี่ยวกับธุรกิจสตาร์ทอัพโดยตรง เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

- ณฤทธิ วรพงษ์ดี. (2560). *รู้จักธุรกิจสตาร์ทอัพ*. กรุงเทพมหานคร: ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย.
- เทศชอส. (2558). ผลสำรวจเผยสาเหตุว่าทำไมอัตราล้มเหลวของ Startup พุ่งสูงถึง 90%. ค้นเมื่อ 21 กรกฎาคม 2559, จาก <http://techsauce.co/news/why-startup-fail-90-percent>
- ศูนย์ข้อมูลข่าวสารอาเซียน. (2559). *โมเดลประเทศไทย 4.0*. ค้นเมื่อ 9 กรกฎาคม 2559, จาก http://www.asean thai.net/ewt_news.php?nid=6100&filename=index
- เอสซีบี อีโคโนมิก อินเทลเลเจนซ์ เซ็นเตอร์. (2557). *กลยุทธ์มัดใจผู้บริโภค Gen Y*. ค้นเมื่อ 18 กรกฎาคม 2559, จาก <https://www.scbeic.com/th/detail/product/130>
- Aslam, S., & Hasnu, S. A. F. (2016). Issues and constraints perceived by young entrepreneurs of Pakistan. *World Journal of Entrepreneurship, Management and Sustainable Development*, 12(1), 50-65.
- Baller, S., Dutta, S., & Lanvin, B. (2016). *The global information technology report 2016: Innovating in the digital economy*. Retrieved February 12, 2016, from http://www3.weforum.org/docs/GITR2016/WEF_GITR_Full_Report.pdf
- Bandura, A. (1977). Self-Efficacy: Toward a unifying theory of behavior change. *Psychological Review*, 84(1), 191-215.
- Bandura, A. (1986). *Self-efficacy: Foundation of thought and action: A social cognitive theory*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Bandura, A. (1997). *Self-efficacy: The exercise of control*. New York: Freeman and Company.
- Barney, J. B. (1991). Firm resources and sustained competitive advantage. *Journal of Management*, 17(1), 99-120.
- Boon, S., & Holmes, J. (1991). *The dynamics of interpersonal trust: Resolving uncertainty in the face of risk*. Cambridge, MA: Cambridge University Press.
- Cortina, J. M. (1993). What is coefficient alpha: An examination of theory and applications. *Journal of Applied Psychology*, 78(1), 98-104.
- Fini, R., Grimaldi, R., Marzocchi, G. L., & Sobrero, M. (2009). *The foundation of entrepreneurial intention*. Unpublished manuscript.
- Hohmann, H.-H., & Welter, F. (2005). *Trust and entrepreneurship: A west-east perspective*. Cheltenham, UK: Edward Elgar.
- Izquierdo, E., & Buelens, M. (2011). Competing models of entrepreneurial intentions: The influence of entrepreneurial self-efficacy and attitudes. *International Journal of Entrepreneurship and Small Business*, 13(1), 75-91.
- Jump, N. (1978). *Psychometric theory* (2nd ed.). New York: McGraw-Hill.

- Love, B., Mackert, M., & Silk, K. (2013). Consumer trust in information sources: Testing an interdisciplinary model. *SAGE Open*, 2(April-June), 1-13.
- Neuman, W. L. (1991). *Social research methods: Qualitative and quantitative approaches*. Boston: Allyn and Bacon.
- Nunnally, J. C. (1978). *Psychometric theory* (2nd ed.). New York: McGraw-Hill.
- Rovinelli, R. J., & Hambleton, R. K. (1976). *On the use of content specialists in the assessment of criterion-referenced test item validity*. Amherst, MA: The University of Massachusetts.
- Shapero, A., & Sokol, L. (1982). *The social dimensions of entrepreneurship*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Shukla, B., Sharma, A., & Joshi, M. (2015). Can business incubators impact the start-up success? India perspective! *SSRN Electronic Journal*, 7(1), 1-35.
- Sichtmann, C. (2006). *The effectiveness of corporate reputation management for product innovations*. Brisbane, Australia: Proceedings of the ANZMAC Conference.
- Tsai, Y. C., & Cheng, Y. T. (2012). Analyzing key performance indicators (KPIs) for e-commerce and internet marketing of elderly products: A review. *Archives of Gerontology and Geriatrics*, 55, 126-132.
- Ye, Q. (2018). New-born startups performance: Influences of resources and entrepreneurial team experiences. *International Business Research*, 11(2), 1-15.

การศึกษาการบริหารจัดการระบบผู้ช่วยสอนของหมวดวิชาศึกษาทั่วไป

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

A Study of Teaching Assistant System Management in General Education Program, Suan Sunandha Rajabhat University

ณัฐวัลย์ วังนิล, ดร. ศุภฤกษ์ ทานาค, รศ. ดร. นาทยา ปิณฑานันท์

Natwalun Wangnil, Dr. Suppalerk Tanak, Assoc. Prof. Dr. Nataya Pihanthanand

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

Kasetsart University

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการบริหารจัดการระบบผู้ช่วยสอนของหมวดวิชาศึกษาทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์บุคลากรในสำนักวิชาการศึกษาทั่วไป จากนั้นนำผลจากการสัมภาษณ์มาวิเคราะห์และสร้างเป็นแบบสอบถามความคิดเห็น โดยนำไปใช้กับประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย ได้แก่ คณะผู้บริหารและบุคลากรสำนักวิชาการศึกษาทั่วไป คณะกรรมการบริหารรายวิชาศึกษาทั่วไป และอาจารย์ผู้สอนรายวิชาศึกษาทั่วไป จำนวน 104 คน ใช้วิธีการสุ่มแบบง่าย วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนาประกอบตาราง

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ช่วยสอนมีหน้าที่อำนวยความสะดวกให้กับอาจารย์ผู้สอนหลัก รวมถึงการดูแลให้คำปรึกษา นักศึกษาระหว่างทำกิจกรรมในชั้นเรียน และอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย รับผิดชอบในรายวิชาที่ตรงตามความถนัดหรือความสามารถของตนเองอย่างน้อยคนละ 1 วิชา โดยคัดเลือกจากผู้ที่สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดี มีความเป็นผู้นำ เมื่อเข้ามาปฏิบัติงานแล้วต้องได้รับการฝึกอบรมในด้านต่าง ๆ เพื่อพัฒนาความสามารถของตนเอง ทั้งนี้ หน่วยงานควรให้ความสำคัญในด้านสวัสดิการของบุคลากร เพื่อสร้างความมั่นคงในการทำงาน และสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคลากรและหน่วยงาน นอกจากนี้ เพื่อให้ผลการวิจัยเกิดประโยชน์มากที่สุด การเขียนภาระงานของผู้ช่วยสอนควรมีความละเอียดและชัดเจน เพื่อให้สามารถเข้าใจกระบวนการปฏิบัติงานได้ง่ายขึ้น และในการฝึกอบรมที่มีการวัดและประเมินผลซึ่งผลที่ได้นั้นหน่วยงานอาจจะนำไปใช้ในการประเมินความสามารถของผู้ช่วยสอน หรือใช้ในการจัดแบ่งผู้ช่วยสอนให้เหมาะสมตามรายวิชาที่ต้องรับผิดชอบ และตรงตามความสามารถของผู้ช่วยสอนเองสุดท้ายหน่วยงานจะต้องศึกษาหาวิธีการที่จะช่วยให้ผู้ช่วยสอน อาจารย์ผู้สอนหลัก และนักศึกษาสามารถสื่อสารกันได้ดี เกิดความเข้าใจที่ตรงกันและมีสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน

คำสำคัญ: ผู้ช่วยสอน, หมวดวิชาศึกษาทั่วไป

Abstract

The objective of this research was to study the management of teaching assistant systems of general education courses, Suan Sunandha Rajabhat University. The study was a survey research. Data were collected via interviewing personnel in the Office of General Education. Then, the results from the interview were analyzed and created as a questionnaire by applying to the population and sample groups of 104 people. A sample was selected by using simple random sampling method. Data were analyzed by using descriptive statistics analysis, and table assembly.

The results of this study were teaching assistants are responsible for facilitating the main instructors including taking care of advising students during class activities and other as assigned, responsible for courses that meet the aptitudes or abilities of at least one individual. Teaching assistants

should be selected from those who can work well with others and has leadership. After the job entry, they must receive training experiences in various fields to develop their abilities. The institute should focus on the welfare of personnel to create work stability and building good relationships between personnel and the institute. In addition, in order to make the most useful research results, writing the workload of the teaching assistant should be detailed and clear in order to be able to understand the operation process more easily. In the training that has been measured and evaluated, the results may be used to evaluate the capabilities of the teaching assistants or used to divide teaching assistants appropriately according to the courses that are responsible and meet the capabilities of the teaching assistants themselves. Finally, the institute may have to study how to help the teaching assistants, principal instructor and students can communicate well, understanding and having a good relationship with each other.

Keywords: Teaching Assistant, General Education

Received: 2019-05-10

Revised: 2019-06-10

Accepted: 2019-07-12

บทนำ

การจัดการศึกษาในระดับอุดมศึกษาในปัจจุบันได้มีการเดินทางพัฒนาบุคลากรและนักศึกษาในสถาบันให้มีประสิทธิภาพ เป็นคนเก่ง คนดี และมีจริยธรรมอย่างต่อเนื่อง เพื่อยกระดับคุณภาพของสถาบัน ด้วยเหตุนี้จึงได้มีการกำหนดวิสัยทัศน์เพื่อวัดคุณภาพของหน่วยงานแต่ละหน่วยงานในสถาบันโดยเฉพาะด้านการศึกษาที่ถือว่าเป็นด้านที่มีผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของสถาบันที่เห็นได้ชัดเจนที่สุดโดยการกำหนดหลักสูตรและแนวทางการจัดการเรียนการสอนให้มีความทันสมัย สอดคล้องกับพันธกิจของสถาบัน เพื่อพัฒนาคุณภาพของผู้เรียน รวมถึงการสรรหาบุคลากรมาทำหน้าที่รักษาระดับคุณภาพผู้เรียนและองค์กรให้มีประสิทธิภาพ

ผู้ช่วยสอน (Teaching Assistant: TA) ถือเป็นทรัพยากรบุคคลด้านการศึกษาที่ช่วยส่งเสริมให้การเรียนการสอนดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นผู้ซึ่งอยู่ประจำห้องเรียนทำหน้าที่ช่วยเหลือผู้สอนและในรายวิชาตามที่ได้รับมอบหมายหรือตามสภาพการณ์ สุภาณี เสงศรี (2544, น. 18) กล่าวว่า ผู้ช่วยสอนจะต้องมีคุณสมบัติตามเกณฑ์ของทบวงมหาวิทยาลัยมีคุณสมบัติตรงตามรายวิชาที่

สอน มีความรู้ทั่วไปดีโดยเฉพาะในรายวิชาที่สอน สามารถปฏิบัติการสอนแทนผู้สอนหลักได้มีความรับผิดชอบ รักความก้าวหน้าและศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติมตลอดเวลาเสียสละเวลาเมื่อเพิ่มเติมเนื้อหาหรือข้อบกพร่องของผู้สอน (ที่อาจเกิดขึ้นได้) สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าดีและมีทักษะการใช้สื่อ ด้วยเหตุนี้ จึงได้มีการจัดจ้างบุคคลเข้ามาช่วยในการจัดการเรียนการสอนหรือที่เรียกว่า “ผู้ช่วยสอน (Teaching Assistant)” เพื่อมาช่วยอำนวยความสะดวกด้านการจัดการเรียนการสอนให้กับอาจารย์ผู้สอน โดยเฉพาะรายวิชาที่เน้นการปฏิบัติการสื่อสาร รวมถึงการเรียนการสอนในรูปแบบห้องเรียนขนาดใหญ่ เช่น กลุ่มวิชาวิทยาศาสตร์ กลุ่มวิชาภาษาต่างประเทศ เป็นต้น ซึ่งผู้ช่วยสอนจะมีหน้าที่เสริมสร้างประสบการณ์ การเรียนรู้ของผู้เรียน โดยอาศัยกิจกรรมที่อยู่ภายใต้การให้คำปรึกษาและการกำกับดูแลของอาจารย์ผู้สอนหลัก Brown University (2016) กล่าวว่า ผู้ช่วยสอนมีหน้าที่รับผิดชอบในการให้ความช่วยเหลือการทำงานทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับการเรียนการสอนของหลักสูตรทั้งในและนอกห้องเรียน ซึ่งลักษณะการทำงานอาจแตกต่างกันขึ้นอยู่กับความต้องการการเรียนการสอนของอาจารย์ผู้สอนหลักที่ทำงาน

ร่วมกันและคณะกรรมการหลักสูตร เช่น การจัดเตรียมอุปกรณ์และเอกสารสำหรับการเรียนช่วยอาจารย์ในการจัดเก็บบันทึกข้อมูล ให้ความช่วยเหลือในการจัดกิจกรรมการให้คำปรึกษาและช่วยผู้เรียนจนเสร็จงาน ญัฐพงษ์ เพชรดีทน (2558) กล่าวว่า การมีผู้ช่วยสอนนอกจากจะช่วยแบ่งเบาภาระให้อาจารย์แล้ว ยังก่อให้เกิดรายได้และช่วยสร้างบรรยากาศที่ดีแห่งการเรียนรู้ในหมู่นักศึกษาอีกด้วย สถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาต่าง ๆ จึงให้ความสำคัญกับระบบผู้ช่วยสอนโดยสังเกตจากจัดจ้างผู้ช่วยสอน เพื่อส่งเสริมให้ผู้ที่มาทำหน้าที่เป็นผู้ช่วยสอนมีความรู้ ความสามารถในรายวิชาที่ดูแลเพิ่มขึ้น

หมวดวิชาศึกษาทั่วไปเป็นหลักสูตรหนึ่งที่สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) ได้กำหนดให้สถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาจัดการเรียนการสอน ซึ่งเป็นการบูรณาการระหว่างศาสตร์ต่าง ๆ ทั้งสังคมศาสตร์ มนุษยศาสตร์ และวิทยาศาสตร์ เน้นการให้ผู้เรียนเป็นศูนย์กลางในการเรียนรู้หมวดวิชาศึกษาทั่วไปเป็นทั้งรายวิชาบังคับและรายวิชาเลือกที่นักศึกษาในสาขาวิชาต่าง ๆ ต้องลงทะเบียนเรียนโดยกำหนดให้มีหน่วยกิตรวมไม่น้อยกว่า 30 หน่วยกิต ส่งผลให้รายวิชาศึกษาทั่วไปนี้มีจำนวนผู้เรียนที่มาก ทั้งนี้บางสถาบันได้มีการจัดจ้างนักศึกษาทั้งที่กำลังศึกษาอยู่ที่มีความประพฤติและผลการเรียนดีมาเป็นผู้ช่วยสอน Texas University (2006) กล่าวว่า การจัดจ้างนักศึกษาทั้งที่กำลังศึกษาอยู่มาเป็นผู้ช่วยสอนนอกจากจะเป็นการช่วยแบ่งเบาภาระของอาจารย์ผู้สอนแล้ว ยังเป็นการสร้างรายได้เสริมให้กับนักศึกษา ซึ่งนักศึกษาที่จะมาทำหน้าที่เป็นผู้ช่วยสอนจะต้องผ่านการคัดเลือกจากคณะกรรมการของมหาวิทยาลัย หรือหน่วยงานที่รับผิดชอบหลักสูตร

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา เป็นหนึ่งสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาในประเทศไทยที่มีการจัดการเรียนการสอนหมวดวิชาศึกษาทั่วไปโดยการดำเนินการจัดการเรียนการสอน เพื่อที่จะ

สร้างบัณฑิตให้เป็นผู้ที่มีความรู้ที่กว้างไกล มีความเป็นผู้นำ และเป็นพลเมืองโลกที่เปี่ยมไปด้วยคุณธรรมตามปรัชญาที่ว่า ทรงปัญญา ศรัทธาธรรม นำสังคม โดยมีความมุ่งหมายที่เน้นการผลิตบัณฑิตสร้างและพัฒนา องค์ความรู้และนวัตกรรมบริการวิชาการแก่สังคม ทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรม และส่งเสริมวิชาชีพครู ทั้งนี้มหาวิทยาลัยฯ จึงได้จัดตั้งสำนักวิชาการศึกษาทั่วไปและนวัตกรรมการเรียนรู้อิเล็กทรอนิกส์ขึ้น โดยที่มีหน้าที่ดูแลรับผิดชอบเกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอนหมวดวิชาศึกษาทั่วไปทั้งหมด เพื่อส่งเสริมประสิทธิภาพนักศึกษาให้บรรลุตามพันธกิจของมหาวิทยาลัยฯ

สำนักวิชาการศึกษาทั่วไปและนวัตกรรมการเรียนรู้อิเล็กทรอนิกส์มีแนวทางในการดำเนินงานโดยการมุ่งเน้นให้ผู้เรียนได้รับความรับผิดชอบและความสามารถในการกำกับตนเองในการเรียนรู้ พัฒนาคุณลักษณะความเป็นพลเมืองโลก และความพลเมืองไทยตามกรอบคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ ผ่านกลุ่มรายวิชาการศึกษาทั่วไปด้วยการจัดการเรียนรู้แบบบูรณาการระหว่างการเข้าชั้นเรียน การใช้นวัตกรรมการเรียนรู้อิเล็กทรอนิกส์ และการจัดกิจกรรมเป็นฐานการเรียนรู้ โดยมุ่งเน้นให้ผู้เรียนมีความรับผิดชอบ และสามารถกำกับตนเองในการเรียนรู้ได้ ซึ่งสอดคล้องกับปณิธานของมหาวิทยาลัยฯ โดยได้รับความร่วมมือและการสนับสนุนจากทีมอาจารย์ผู้สอนแต่ละรายวิชา

ลักษณะการจัดการเรียนการสอนรายวิชาศึกษาทั่วไปมีการจัดการเรียนการสอนรูปแบบห้องเรียนขนาดใหญ่ โดยมีผู้เรียนประมาณ 200-1,000 คน (ต่อ 1 กลุ่มเรียน) ใช้วิธีการสอนแบบการบรรยายโดยอาจารย์ผู้สอนเพียงหนึ่งท่านผ่านสื่อการเรียนรู้ เช่น เอกสารประกอบการสอน PowerPoint Video clip หรือภาพนิ่ง เป็นต้น แต่ด้วยภาระหน้าที่ของอาจารย์ผู้สอนแต่ละท่านที่มีภาระงานต้องรับผิดชอบหลายด้านสำนักวิชาการศึกษาทั่วไปฯ จึงได้มีการจัดจ้างบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ เพื่อปฏิบัติหน้าที่เป็นผู้ช่วยสอน

(Teaching Assistant: TA) โดยแบ่งภาระหน้าที่รับผิดชอบผู้ช่วยสอน 1 คน ต่อ 1 รายวิชา โดยการคัดเลือกจากผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี (ทุกสาขาวิชา) มีความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์ และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ซึ่งจะมีหน้าที่ช่วยเหลืออาจารย์ผู้สอนในส่วนที่เกี่ยวข้องกับรายวิชาศึกษาทั่วไปเกือบทั้งหมด เช่น การกำกับชั้นเรียน การผลิตสื่อการสอน การบริหารจัดการเว็บไซต์รายวิชา การบริหารจัดการระบบตรวจสอบและติดตามผลการเรียน การรวบรวมคะแนนกิจกรรมและประมวลผลการเรียน การส่งเกรด รวมถึงการให้คำปรึกษานักศึกษาเกี่ยวกับรายวิชา นอกจากนี้ ผู้ช่วยสอน (TA) ยังมีหน้าที่เป็นคนกลางที่คอยประสานงานระหว่างสำนักวิชาการศึกษาทั่วไป กับทีมอาจารย์ผู้สอน และนักศึกษา

ปัจจุบันมีนวัตกรรมการเรียนรู้อุปแบบใหม่ ๆ มากมายที่ทางสำนักวิชาการศึกษาทั่วไป ได้นำมาประยุกต์ ใช้กับการจัดการเรียนการสอนวิชาศึกษาทั่วไป แต่เนื่องจากการคัดเลือกบุคลากรของทางสำนักฯ ที่ส่วนใหญ่ไม่ได้สำเร็จการศึกษาทางด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรมการเรียนรู้อุปแบบใหม่ ส่งผลให้เกิดปัญหาในการทำงาน ทั้งด้านความรู้ ความเข้าใจ และการแก้ไขปัญหา ทั้งนี้ทางสำนักฯ จึงได้มีการจัดอบรมทุกครั้งเมื่อ มีการผลิตสื่อสิ่งใหม่ รวมถึงการติดต่อสื่อสารกับอาจารย์และนักศึกษาในรายวิชาซึ่งบางครั้งผู้ช่วยสอนเอง ก็มีทักษะด้านการสื่อสารที่เข้าใจยาก ทำให้การสื่อสารเกิดการคลาดเคลื่อนได้ ด้วยเหตุนี้ทางสำนักวิชาการศึกษาทั่วไปฯ จึงมีการประเมินผู้ช่วยสอนในทุกปีงบประมาณ เพื่อวิเคราะห์การทำงานของ ผู้ช่วยสอนและพิจารณาการจัดจ้างต่อไป

ดังนั้น ในฐานะที่ผู้วิจัยเป็นบุคลากรของสำนักวิชาการศึกษาทั่วไปฯ และดำรงตำแหน่งเป็นนักวิชาการศึกษา มีหน้าที่เป็นผู้ช่วยสอนรายวิชาศึกษาทั่วไปในปัจจุบัน จึงมีความสนใจที่จะศึกษาการบริหารจัดการระบบผู้ช่วยสอนหมวดวิชาศึกษาทั่วไป โดยการศึกษากระบวนการทำงานของผู้ช่วย

สอนสำนักวิชาการศึกษาทั่วไปและนวัตกรรมการเรียนรู้อุปแบบใหม่ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาในปัจจุบัน เพื่อพัฒนาระบบการทำงานโดยผู้ช่วยสอนและสนับสนุนแนวทางการดำเนินงานของสำนักวิชาการศึกษาทั่วไปฯ รวมถึงเพื่อการพัฒนาคุณภาพของผู้เรียนให้เป็นไปตามวิสัยทัศน์ของมหาวิทยาลัยฯ ซึ่งจะสะท้อนถึงภาพลักษณ์ที่ดีต่อหน่วยงานและมหาวิทยาลัยฯ ทั้งในด้านของโครงสร้างการบริหารและด้านคุณภาพของบัณฑิตต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการบริหารจัดการระบบผู้ช่วยสอนของหมวดวิชาศึกษาทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

นิยามศัพท์

ศักยภาพที่คาดหวังในการดำเนินธุรกิจสตาร์ทอัพ (potential business start-ups) หมายถึง คุณลักษณะที่จะเอื้ออำนวยต่อการพัฒนาการปรับปรุง หรือการทำให้เกิด ความเปลี่ยนแปลง รวมถึงความคาดหวังที่จะเกิดขึ้นเกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจสตาร์ทอัพในอนาคต ซึ่งจะเป็นสิ่งที่สะท้อนให้เห็นถึงศักยภาพที่คาดหวังของการดำเนินธุรกิจสตาร์ทอัพสำหรับการวิจัยในครั้งนี้

ทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การบริหารทรัพยากรมนุษย์

กระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์เพื่อการสรรหาและคัดเลือกบุคคลที่จะมาปฏิบัติงานเป็นผู้ช่วยสอนนั้น สำนักฯจะต้องมีการวางแผนกำหนดยุทธศาสตร์นโยบาย โดยการวิเคราะห์จากความต้องการ และ ความจำเป็น ภายใต้สภาพแวดล้อมในสำนักฯ อาศัยข้อมูลจากคำอธิบายลักษณะงาน (Job Description) และคำอธิบายคุณสมบัติเฉพาะของผู้ปฏิบัติงาน (Job Specification) เพื่อให้ได้กรอบภาระงานและ

มาตรฐานการปฏิบัติงานคุณสมบัติของบุคคลจะมาปฏิบัติงานเป็นผู้ช่วยสอนรวมถึงการระบุค่าตอบแทน สวัสดิการหรือประโยชน์อื่น ๆ ที่จะได้รับ เพื่อจูงใจให้บุคคลที่มีความสามารถสนใจเข้ามาสมัคร (ศิริรัตน์ ชุณหคล้าย, 2558: 246) แล้วดำเนินการคัดเลือกบุคคลที่มีคุณสมบัติตามกรอบมาตรฐานที่กำหนดไว้ตามอัตราากำลังที่ต้องการเข้ามาทำงาน ต่อมาควรจัดให้มีการปฐมนิเทศบุคลากรใหม่เพื่อให้มีความเข้าใจในระบบการทำงาน เข้าใจถึงภาระหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบ รวมถึงการจัดฝึกอบรมความรู้ใหม่ให้กับบุคลากรในสำนักฯ อยู่เป็นระยะ ๆ ซึ่งนอกจากจะช่วยพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถแล้ว ยังเป็นการสร้างสัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้บริหารและบุคลากร และระหว่างบุคลากรด้วยกัน

หมวดวิชาชีพศึกษาทั่วไป

สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ (2548) ให้ความหมายของหมวดวิชาชีพศึกษาทั่วไปว่า เป็นวิชาที่มุ่งพัฒนาผู้เรียนให้มีความรอบรู้อย่างกว้างขวาง มีโลกทัศน์ที่กว้างไกล มีความเข้าใจในธรรมชาติ ตนเอง ผู้อื่น และสังคม เป็นผู้ใฝ่รู้ สามารถคิดอย่างมีเหตุผลสามารถใช้ภาษาในการติดต่อสื่อสารความหมายได้ดี เป็นคนที่สมบูรณ์ทั้งร่างกายและจิตใจ มีคุณธรรม ตระหนักในคุณค่าของศิลปวัฒนธรรมทั้งของไทยและของประชาคมนานาชาติ สามารถนำความรู้ไปใช้ในการดำเนินชีวิตและดำรงตนอยู่ในสังคมได้เป็นอย่างดี นอกจากนี้ หมวดวิชาชีพศึกษาทั่วไปยังเป็นรายวิชาที่เน้นส่งเสริมความชำนาญในภาษาอื่น ความเข้าใจเกี่ยวกับลักษณะทางจริยธรรมและคุณธรรม และขยายความรู้ด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

ผู้ช่วยสอน (Teacher Assistant)

ผู้ช่วยสอน (Teaching Assistant) หรือ TA หมายถึง ผู้ที่รับหน้าที่เป็นผู้ช่วยสอนของอาจารย์ในรายวิชาต่าง ๆ ตามที่ได้รับมอบหมายภายใต้การดูแลของผู้สอนหลัก เป็นส่วนหนึ่งของการจัด

ประสบการณ์การศึกษาให้กับนักเรียนเป็นกุญแจสำคัญในการเชื่อมโยงระหว่างอาจารย์และนักเรียนส่วนใหญ่ TA จะต้องมีส่วนร่วมด้านการให้คำปรึกษา สามารถจัดการให้คำแนะนำกับนักเรียนได้ โดยจะต้องได้รับการฝึกอบรมทักษะเกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอนซึ่งในหนึ่งรายวิชาอาจมีผู้ช่วยสอนกี่คนก็ได้ขึ้นอยู่กับความต้องการของผู้สอน จำนวนนักเรียน และงบประมาณในการจัดจ้างของหน่วยงาน ผู้ช่วยสอนอาจเป็นนักศึกษาที่เรียนดี หรือบุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสมที่ได้รับคัดเลือก โดยจะต้องเป็นผู้ที่สามารถปฏิบัติการสอนแทนผู้สอนหลักได้ เมื่อเกิดกรณีที่ผู้สอนหลักไม่สามารถทำการสอนได้ มีทักษะการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี และมีพื้นฐานความรู้เกี่ยวกับการใช้สื่อในรูปแบบต่าง ๆ ผู้ช่วยสอนจะมีหน้าที่ช่วยเหลือผู้สอนหลักทั้งในและนอกห้องเรียน เช่น การเตรียมการสอน การช่วยจัดกิจกรรมในชั้นเรียน การจัดทำคะแนน การเตรียมวัสดุในชั้นเรียน การมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมร่วมกับผู้เรียน รวมถึงการให้ความช่วยเหลือในการปฏิบัติงานธุรการและให้คำปรึกษาในเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับรายวิชาหรือหลักสูตรแก่ผู้เรียน ด้วยหน้าที่รับผิดชอบของผู้ช่วยสอน ที่มีความใกล้ชิดกับนักเรียนมากกว่าผู้สอนหลักจึงทำให้ผู้เรียนเกิดความผูกพันกับผู้ช่วยสอนมากกว่าครูผู้สอนหลักที่เป็นอาจารย์ประจำรายวิชา

การจัดการเรียนการสอนโดยผู้ช่วยสอน

ในการจัดการเรียนการสอนสถานศึกษาอาจจะมีอาจารย์หรือผู้สอนในชั้นเรียนอยู่แล้ว แต่ก็ยังมีผู้ช่วยสอน (TA) ที่อยู่เบื้องหลัง (Best choice schools, 2017) ทำให้จัดการเรียนการสอนให้มีประสิทธิภาพ เพราะบางครั้งผู้สอนก็ไม่สามารถสอนคนเดียวได้ ทั้งนี้ก็ขึ้นอยู่กับนโยบายโรงเรียนที่จะกำหนดผู้ช่วยสอนในหลักสูตร

สำหรับการจัดการเรียนการสอนในห้องเรียนขนาดใหญ่ ในหอประชุม ส่วนใหญ่จะใช้ระบบผู้ช่วยสอน โดยอาจารย์เป็นผู้บรรยายบนเวที และจะมีผู้ช่วยสอน (TA) คอยช่วยเหลืออาจารย์

หรือผู้สอนในการบรรยาย แจกเอกสาร ควบคุมนักเรียนในชั้นเรียน และคอยชี้แจงรายละเอียดและตอบคำถามอาจารย์ให้กับนักเรียนด้านล่างเวที

ตัวอย่างเช่น มหาวิทยาลัยแห่งรัฐฟลอริดา (Florida State University) อาจารย์ผู้สอนจะบรรยายอยู่ข้างบน โดยในชั้นเรียนมีนักเรียนประมาณ 1,500 คน แต่มีขนาดการกระจายไปยังห้องเรียนขนาดเล็ก หรือห้องปฏิบัติการซึ่งนักเรียนจะเรียนในห้องเล็กนั้นจะได้รับความช่วยเหลือจาก TA เช่นเดียวกับภาควิชาวิศวกรรม UNC Charlotte ที่นักศึกษาทุกคนในคณะจะต้องมีประสบการณ์ด้านอุตสาหกรรม โดยมีการแบ่งนักศึกษาเป็นเซสชันในห้องปฏิบัติการ นำการเรียนการสอนโดยนักศึกษาปริญญาโท มหาวิทยาลัยริชมอนด์ (University of Richmond) ซึ่งทำหน้าที่เป็นผู้ช่วยสอน (Best choice Schools, 2017)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สรเสรีญ อินทร์ดี ฐิตียา เนตรวงษ์ รัชฎาพร ธีรารวรรณ และนฤมล นิตยจินต์ (2558) ได้ร่วมกันศึกษาแนวทางการจัดการเรียนการสอนแบบบูรณาการคุณธรรมจริยธรรมตามแนวคิดหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงในหมวดวิชาการศึกษาทั่วไปสำหรับมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของอาจารย์เกี่ยวกับแนวทางการจัดการเรียนการสอนแบบบูรณาการคุณธรรมจริยธรรมตามแนวคิดหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง และเพื่อนำเสนอแนวทางการจัดการเรียนการสอนแบบบูรณาการคุณธรรมจริยธรรมตามแนวคิดหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงในหมวดวิชาการศึกษาทั่วไปสำหรับมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ได้แก่ อาจารย์ผู้สอนรายวิชาหมวดการศึกษาทั่วไป ปีการศึกษา 2556 ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต จำนวน 156 คน ผู้เชี่ยวชาญเพื่อการสัมภาษณ์ 7 คน และผู้เชี่ยวชาญด้วยการประชุมกลุ่ม 7 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลประกอบด้วย

แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการบูรณาการสอดแทรกคุณธรรมจริยธรรมตามแนวคิดหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงในการจัดการเรียนการสอนหมวดวิชาการศึกษาทั่วไปของอาจารย์ผู้สอน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต และแบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับการพัฒนาการเรียนการสอนแบบบูรณาการคุณธรรมจริยธรรมในหมวดวิชาการศึกษาทั่วไป วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าเฉลี่ยเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน พบว่า ความคิดเห็นโดยภาพรวมอาจารย์มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านทุกด้านมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก สามารถเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้ หลักความมีภูมิคุ้มกัน หลักความมีเหตุผล หลักความรอบรู้และหลักความพอประมาณ

Michelle A. Palermo-Biggs (2014: 112-130) ได้ศึกษาการดำเนินงานของผู้ช่วยสอนภาษาต่างประเทศในหลักสูตรมหาวิทยาลัยประเทศสหรัฐอเมริกา จำนวน 7 คน โดยการออกแบบหลักสูตรเพื่อสนับสนุนการทำงานของ ผู้ช่วยสอนให้มีส่วนร่วมในการจัดการเรียนการสอน 6 สัปดาห์ การทำความเข้าใจเกี่ยวกับการสอนภาษาและการปฏิบัติสะท้อนให้เห็นวิธีการทำงานร่วมกัน เพื่อส่งเสริมการเรียนการสอน เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบบันทึกการสังเกต และแบบบันทึกการสัมภาษณ์ อาศัยทฤษฎีสังคมวิทยา (Sociocultural theory) และทฤษฎีการเรียนรู้ภาษาที่สอง (Social constructivism) ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผลการศึกษาพบว่า ผู้ช่วยสอนภาษาต่างประเทศที่จะพัฒนาเป็นอาจารย์สอนในมหาวิทยาลัยประสบปัญหามากมาย ส่วนใหญ่ยังขาดประสบการณ์ในการสอนและด้วยระบบการศึกษาที่สูงขึ้น ทำให้ต้องได้รับการสนับสนุนจากภาควิชาที่พวกเขาสอน ดังนั้น การวิจัยจึงให้คำแนะนำสำหรับหน่วยงานด้านภาษาต่างประเทศของมหาวิทยาลัยเพื่อสนับสนุนและพัฒนาโครงสร้างระบบผู้ช่วยสอนให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

Brenda Atkins-Randle (2012) ได้สำรวจความเพียงพอของหลักสูตรการฝึกอบรมผู้ช่วยสอน (TA) ระดับบัณฑิตศึกษา การให้บริการการสอนจุดแข็งและจุดอ่อนของผู้ช่วยสอน องค์ประกอบของหลักสูตรการฝึกอบรมสามารถให้คำปรึกษาผู้ช่วยสอนในบทบาทของอาจารย์ ซึ่งสถานะที่แตกต่างส่งผลต่อการรับรู้ เช่น เพศ และการศึกษา (ปริญญาตรี ปริญญาโท และปริญญาเอก) กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ผู้ช่วยสอนระดับบัณฑิตศึกษาที่ได้รับการว่าจ้างที่มหาวิทยาลัยของรัฐ ภาควิชาการสื่อสารศึกษา โดย Brenda Atkins-Randle ได้ติดต่อไปยังหัวหน้าภาควิชาแต่ละมหาวิทยาลัย และขอให้ส่งแบบสำรวจไปยังผู้ช่วยสอนทั้งหมด ลักษณะของแบบสอบถามจะเป็นแบบสอบถามออนไลน์ โดยการส่งผ่านทางอีเมล จากผลสำรวจ จำนวน 351 ฉบับ ถูกส่งตอบกลับมา จำนวน 297 คน พบว่าหลักสูตรการฝึกอบรมผู้ช่วยสอนมีความเพียงพอต่อการพัฒนาผู้ช่วยสอน คิดเป็นร้อยละ 27.9 และไม่เพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 62 ของผู้ช่วยสอนที่ตอบแบบสำรวจ ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า หลักสูตรการฝึกอบรมผู้ช่วยสอน ระดับบัณฑิตศึกษา ควรได้รับการพัฒนาขึ้นให้เพียงพอต่อความต้องการของผู้ช่วยสอน

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

1. ประชากร เป็นคณะผู้บริหารสำนักวิชาการศึกษาทั่วไป และบุคลากรสำนักวิชาการศึกษาทั่วไป จำนวน 24 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยพิจารณาจากผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับหมวดวิชาศึกษาทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา จากทั้งหมดจำนวน 110 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple random sampling) ในการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

- คณะกรรมการบริหารรายวิชาศึกษาทั่วไป จำนวน 32 คน ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 20 คน

- อาจารย์ผู้สอนรายวิชาศึกษาทั่วไป จำนวน 78 คน ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 60 คน

รวมประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ทั้งสิ้นจำนวน 104 คน

เครื่องมือในการวิจัย

1. แบบสัมภาษณ์การบริหารจัดการระบบผู้ช่วยสอนของหมวดวิชาศึกษาทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา เป็นแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง เกี่ยวกับการบริหารจัดการระบบผู้ช่วยสอนของหมวดวิชาศึกษาทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

2. แบบสอบถามความคิดเห็นการบริหารจัดการระบบผู้ช่วยสอนของหมวดวิชาศึกษาทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาเป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยได้ศึกษา ค้นคว้าข้อมูลจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ และกำหนดประเด็นคำถามที่จะใช้ในการสัมภาษณ์ เก็บข้อมูลเชิงลึก จากบุคลากรในสำนักวิชาการศึกษาทั่วไปและนวัตกรรมการเรียนรู้อิเล็กทรอนิกส์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ที่มีอายุการทำงานมากกว่า 6 ปี และได้รับการบรรจุเป็นพนักงานมหาวิทยาลัยประเภทประจำ เพื่อที่จะได้ข้อมูลในเชิงลึก และนำมาเป็นกรอบแนวคิดในการสร้างแบบสอบถามความคิดเห็น

2. ผู้วิจัยได้นำข้อมูลจากการสัมภาษณ์ มาวิเคราะห์ และสร้างเป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารจัดการระบบผู้ช่วยสอนของหมวดวิชาศึกษาทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา และนำไปใช้กับประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ คณะผู้บริหารและบุคลากรสำนักวิชาการศึกษาทั่วไป คณะกรรมการบริหารรายวิชาศึกษาทั่วไป และอาจารย์ผู้สอนรายวิชาศึกษาทั่วไป ทั้งหมด จำนวน 104 คน

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามมาวิเคราะห์ข้อมูลเป็นตารางแจกแจงความถี่ (Frequency) และหาค่าร้อยละ (Percent) ของผู้ตอบแบบสอบถามความคิดเห็นในแต่ละประเด็นและอภิปรายผลด้วยการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบตารางโดยการอภิปรายแยกตามประเด็นในแต่ละด้านเพื่อเห็นถึงความถี่ของแต่ละประเด็นได้ชัดเจน ดังนี้

1. ด้านการสรรหาและคัดเลือกผู้ช่วยสอน
2. ด้านการกำหนดกรอบภาระงานและมาตรฐานการปฏิบัติงาน
3. ด้านการพัฒนาและการฝึกอบรมผู้ช่วยสอน
4. ด้านการส่งเสริมความสัมพันธ์และความมั่นคงในการทำงาน
5. ด้านระบบการทำงานของผู้ช่วยสอน

เกณฑ์ที่ใช้ในการแปลความหมายของแบบสอบถามความคิดเห็น ใช้แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ ตามวิธีของลิเคิร์ท (Likert)

ผลการวิจัย

จากการศึกษาผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัยไว้ 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการสัมภาษณ์ข้อมูลเกี่ยวกับการบริหารจัดการระบบผู้ช่วยสอน ของสำนักวิชาการศึกษาทั่วไปและนวัตกรรมการเรียนรู้ อีเล็กทรอนิกส์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา จำนวน 9 คน แบ่งเป็น คณะผู้บริหารสำนักวิชาการศึกษาทั่วไป จำนวน 2 คน หัวหน้าฝ่ายบริการการศึกษาและผู้ช่วยสอนจำนวน 4 คน และบุคลากรและหัวหน้าฝ่ายอื่น ๆ ในสำนักวิชาการศึกษาทั่วไปจำนวน 3 คน สามารถสรุปตามประเด็นที่กำหนดไว้ทั้ง 4 ด้าน ดังนี้

1. ด้านการสรรหาและคัดเลือกผู้ช่วยสอน

1.1 ควรสรรหาและคัดเลือกผู้ช่วยสอนที่มีคุณสมบัติตรงกับรายวิชาในหมวดวิชาศึกษา

ทั่วไปหรือการกำหนดภาระงานรายวิชาที่ต้องรับผิดชอบให้ตรงกับความสามารถของผู้ช่วยสอน เพื่อให้ผู้ช่วยสอนสามารถปฏิบัติการสอนแทนผู้สอนหลักได้ (ในกรณีที่ผู้สอนไม่สามารถมาสอนได้) หรือในด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับรายวิชา

1.2 ผู้ที่สมัครจะต้องผ่านการทดสอบความสามารถด้านการใช้คอมพิวเตอร์ หรือการใช้โปรแกรม Microsoft Office ตามเกณฑ์ที่กำหนด ซึ่งเป็นโปรแกรมพื้นฐานที่ต้องใช้ในการทำงาน

2. ด้านการกำหนดกรอบภาระงานและมาตรฐานการปฏิบัติงาน

2.1 การจัดแบ่งเวลาเพื่อให้มีเวลาในการพัฒนาตนเอง เนื่องจากตลอดปีการศึกษาผู้ช่วยสอนจะต้องจัดการเรียนการสอนทุก ๆ วัน ทำให้ไม่มีเวลาในการไปอบรมพัฒนาทักษะของตนเอง ดังนั้น ควรจัดแบ่งภาระงานใหม่ เพื่อให้ผู้ช่วยสอนได้มีเวลาหมุนเวียนกันไปอบรม เพื่อพัฒนาตนเองในสายงานอาชีพที่สูงขึ้น

2.2 การกำหนดกรอบภาระงาน และมาตรฐานการปฏิบัติงานจะต้องมีความสอดคล้องกับรายวิชาที่รับผิดชอบ ตามลักษณะที่ปฏิบัติงานจริง

3. ด้านการพัฒนาและการฝึกอบรมผู้ช่วยสอน

3.1 ปัจจุบันมหาวิทยาลัยฯ ได้มีการจัดอบรมและทดสอบความสามารถด้านภาษาอังกฤษให้กับบุคลากร และการให้เงินสนับสนุนการพัฒนาความสามารถเฉพาะด้านให้กับบุคลากรคนละห้าพันบาทต่อปีงบประมาณ เพื่อให้นำไปใช้ในการอบรมพัฒนาตนเอง และเพื่อส่งเสริมการพัฒนาบุคลากรให้มีประสิทธิภาพ

3.2 การอบรมการใช้เทคโนโลยีให้กับผู้ช่วยสอน เพื่อให้ผู้ช่วยสอนสามารถนำไปใช้ในการสร้างสื่อการเรียนการสอนที่หลากหลาย มีความทันสมัย และสอดคล้องกับอุดมศึกษา 4.0

4. ด้านการส่งเสริมความสัมพันธ์และความมั่นคงในการทำงาน

4.1 การให้สวัสดิการแก่บุคลากร เช่น ค่าตอบแทน/เบี้ยเลี้ยงที่นอกเหนือจากเงินเดือน วันหยุด วันลา รวมถึงการคุ้มครองเรื่องค่ารักษาพยาบาล

4.2 ส่งเสริมและสนับสนุนการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้นของผู้ช่วยสอน เช่น การให้ทุนการศึกษา เป็นต้น

ตอนที่ 2 ผลการสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารจัดการระบบผู้ช่วยสอนของหมวดวิชาศึกษาทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา แบ่งเป็น คณะผู้บริหารสำนักวิชาการศึกษาทั่วไป จำนวน 4 คน คณะกรรมการบริหารรายวิชาศึกษาทั่วไปและอาจารย์ผู้สอนรายวิชาศึกษาทั่วไป จำนวน 80 คน และบุคลากรสำนักวิชาการศึกษาทั่วไป จำนวน 20 คน รวมทั้งสิ้น 104 คน สามารถสรุปแยกตามประเด็นแต่ละด้าน ได้ดังนี้

1. ด้านการสรรหาและคัดเลือกผู้ช่วยสอน ความคิดเห็นส่วนใหญ่เห็นด้วยกับการกำหนดให้ผู้ที่เข้ามาปฏิบัติหน้าที่เป็นผู้ช่วยสอนนั้น จะต้องผ่านการทดลองงาน เพื่อทดสอบทักษะการทำงานร่วมกันซึ่งสอดคล้องกับรูปแบบการทำงานของ ผู้ช่วยสอนในปัจจุบันที่มีการแบ่งออกเป็นทีม เพื่อช่วยกันดูแลบริหารจัดการชั้นเรียน ดังนั้นผู้ช่วยสอนที่ได้รับการบรรจุเข้าทำงานจะต้องมีความเป็นผู้นำมีสุขภาพดี สามารถปฏิบัติงานได้อย่างคล่องแคล่ว

2. ด้านการกำหนดกรอบภาระงานและมาตรฐานการปฏิบัติงาน เห็นด้วยกับการกำหนดให้ผู้ช่วยสอนได้รับผิดชอบในรายวิชาที่ตรงตามความถนัดหรือความสามารถของตนเองอย่างน้อยคนละ 1 วิชา โดยมีระยะเวลาในการดูแลกำกับชั้นเรียนไม่เกิน 6 ชั่วโมง ต่อ 1 วัน หรือ 2 คาบ

3. ด้านการพัฒนาและการฝึกอบรมผู้ช่วยสอน ความคิดเห็นส่วนใหญ่เห็นด้วยกับการนำรูปแบบการฝึกอบรมแบบใหม่มาใช้แทนการฝึกอบรมแบบเดิม เพื่อให้ผู้เข้าร่วมอบรมเกิดความรู้ความเข้าใจ และสามารถนำไปใช้ในพัฒนาตนเองได้ เช่น การฝึกอบรมแบบการศึกษาจากกรณีตัวอย่าง (Case Study) ซึ่งอาจมาจากผลการวิจัยในชั้นเรียนของผู้สอนหรือบุคลากรในสำนักฯ หรือการฝึกอบรมแบบการสร้างสถานการณ์จำลอง (Simulation) เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้สัมผัสถึงสถานการณ์ที่อาจจะเกิดขึ้นจริง เป็นต้น

4. ด้านการส่งเสริมความสัมพันธ์และความมั่นคงในการทำงาน ประเด็นที่ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยเป็นส่วนใหญ่ คือ การให้รางวัลชมเชย ในกรณีที่บุคลากรมีผลงานโดดเด่น การให้ความช่วยเหลือในโอกาสต่าง ๆ เช่น งานอุปสมบท งานมงคลสมรส งานฉาปนกิจศพ เป็นต้น และสุดท้ายคือ การอนุมัติวันลาพักผ่อน ลาภิจหรือลาป่วยตามความเหมาะสมของช่วงเวลาที่สามารถลาได้

5. ด้านระบบการทำงานของผู้ช่วยสอน ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า ผู้ช่วยสอนต้องช่วยอาจารย์ผู้สอนหลักในการสืบค้นข้อมูลเพื่อใช้ประกอบการสอน การช่วยจัดทำสื่อการเรียนการสอน การดูแลให้คำปรึกษานักศึกษาระหว่างการทำกิจกรรมในชั้นเรียน และอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

ข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นเพิ่มเติมจากผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ช่วยสอนควรมีการย้ายเดือนอาจารย์ผู้สอนก่อนการสอนทุกครั้ง อย่างน้อย 1 วัน และต้องรู้จักที่จะเรียนรู้ศึกษาด้านเทคนิคการสอนเกี่ยวกับรายวิชาที่รับผิดชอบอยู่เสมอ และมีทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติงาน ในส่วนของหน่วยงานควรกำหนดเกณฑ์หรือมาตรฐานด้านความก้าวหน้าทางวิชาชีพให้ครอบคลุมและชัดเจน เพราะคุณลักษณะหรือคุณสมบัติของผู้ช่วยสอนถือเป็นปัจจัยที่สำคัญที่จะทำให้การจัดการศึกษามีคุณภาพได้

การอภิปรายผล

ด้านการสรรหาและคัดเลือกผู้ช่วยสอนพบว่า ผู้ช่วยสอนที่ได้รับการบรรจุเข้าทำงานต้องผ่านการทดลองงาน เพื่อทดสอบทักษะการทำงานเป็นทีม สามารถให้คำปรึกษาหรือคำแนะนำเพื่อนร่วมงานได้ เป็นผู้ที่มีสุขภาพดี ร่างกายแข็งแรง สามารถปฏิบัติงานได้อย่างคล่องแคล่ว ซึ่งสอดคล้องกับการคัดเลือกบุคคลเพื่อให้ปฏิบัติงานของ เกรียงศักดิ์ เขียวยิ่ง (2550: 123) ที่ได้ระบุถึงเกณฑ์ในการคัดเลือกบุคคลเพื่อให้ปฏิบัติงานได้หลายด้าน เช่น มีประสบการณ์ในการทำงาน มีความสามารถในการทำงานเป็นทีม การพูดคุยในกลุ่มงาน การให้และรับฟังความคิดเห็น มีพฤติกรรมปฏิบัติลักษณะสร้างสรรค์ มีความสามารถของภาวะผู้นำ มีความพร้อมทางด้านร่างกาย รวมถึงการไม่ปรากฏสารเสพติด และแอลกอฮอล์ในร่างกาย โดยบุคคลที่ผ่านการคัดเลือกเข้ามาทำงานแล้ว ควรมีระยะเวลาการทดลองงาน เพื่อตรวจประเมินผลความสามารถของบุคคลนั้น ซึ่งจะส่งผลให้หน่วยงานได้ผู้ช่วยสอนที่ความสามารถเข้ามาปฏิบัติงาน

ส่วนด้านการกำหนดกรอบภาระงานและมาตรฐานการปฏิบัติงาน พบว่า ผู้ช่วยสอนควรได้รับผิดชอบรายวิชาตรงตามความถนัดหรือความสามารถของตนเอง เพื่อให้สามารถช่วยเหลืออาจารย์ผู้สอนหลักและให้คำแนะนำผู้เรียนได้ โดยมีหน้าที่ในการช่วยอาจารย์ผู้สอนหลักจัดเตรียมอุปกรณ์การสอนก่อนการจัดการเรียนการสอนทุกครั้ง และช่วยดำเนินการเกี่ยวกับคะแนน/ประมวลผลการสอน ซึ่งสอดคล้องกับคุณสมบัติของผู้ช่วยสอนในสถานศึกษาต่าง ๆ ทั้ง ภาควิชาวิศวกรรมโยธา (2557) และ Best choice Schools (2017) ที่กล่าวถึงหน้าที่ของผู้ช่วยสอนว่า ต้องเป็นผู้มีผลการเรียนในระดับที่ดี มีพื้นฐานความรู้และทักษะในรายวิชานั้น ๆ เพื่อที่จะสามารถคอยให้คำปรึกษาผู้เรียนระหว่างการทำกิจกรรมในห้องเรียนหรือห้องปฏิบัติการได้ และสอดคล้องกับการจัดการศึกษาของ Boston

University (n.d.) ที่กล่าวว่า ผู้ช่วยสอนเป็นส่วนหนึ่งที่ช่วยให้การจัดการการเรียนการสอนมีประสิทธิภาพ ซึ่งผู้ช่วยสอนจะมีส่วนร่วมในการจัดการเรียนรู้ การอภิปรายในห้องเรียน เช่นเดียวกับอาจารย์ผู้สอนหลักรวมถึงการเตรียมความพร้อมก่อนการเรียนการสอน เช่น การจัดระเบียบห้องเรียนการแจกวัสดุ อุปกรณ์ เอกสาร การประเมินประสิทธิภาพของนักเรียน ประสานงานระหว่างผู้สอนและนักเรียน ดำเนินงานอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมายจากอาจารย์ผู้สอนหลัก

ด้านการพัฒนาและการฝึกอบรมผู้ช่วยสอนพบว่า ควรเน้นการพัฒนาสมรรถนะด้านการสื่อสาร การแก้ปัญหา ภาวะการเป็นผู้นำ และการทำงานเป็นทีมให้กับผู้ช่วยสอน ซึ่งเป็นทักษะพื้นฐานที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานของผู้ช่วยสอน โดยรูปแบบการฝึกอบรมควรอยู่ในลักษณะการศึกษาจากกรณีตัวอย่าง (Case Study) ซึ่งอาจมาจากผลการวิจัยในชั้นเรียนของอาจารย์ผู้สอนหรือบุคลากรในสำนักฯ ซึ่งจะช่วยให้ผู้ช่วยสอนได้รับการพัฒนาที่ตรงกับลักษณะงานที่ปฏิบัติจริง ซึ่งสอดคล้องกับที่ ฐริภัทร แก้วศรี (2553) และ Bohlander, Snell & Sherman (2001: 222) ที่แสดงความคิดเห็นว่า การฝึกอบรมแบบการศึกษากรณีตัวอย่าง (Case Study) เป็นการนำเอาประเด็นเรื่องราว หรือเหตุการณ์อย่างใดอย่างหนึ่งมายกตัวอย่าง ให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้ศึกษาวิเคราะห์ และร่วมกันอภิปรายแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกัน ทำให้เกิดความรู้ ความเข้าใจ มีความสามารถในการทำงานอย่างเป็นขั้นตอน และกล้าแสดงออก และยังช่วยเสริมสร้างทักษะความสามารถเฉพาะด้านในการปฏิบัติงานทั้งในปัจจุบันและอนาคต ครบทั้ง 3 ด้าน คือ ความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skills) และความสามารถ (Abilities)

สำหรับด้านการส่งเสริมความสัมพันธ์และความมั่นคงในการทำงาน พบว่า ในกรณีที่ผู้ช่วยสอนหรือบุคลากรมีผลงานที่โดดเด่น ควรมีการให้

รางวัลชมเชย และการส่งเสริมและสนับสนุนทุนการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้นของผู้ช่วยสอนและบุคลากร ซึ่งจะช่วยสร้างกำลังใจและส่งเสริมความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคลากรและหน่วยงาน โดยสอดคล้องกับ ศิริรัตน์ ชุมหคล้าย (2558) และ Armstrong (2006) ที่กล่าวว่า การให้รางวัลชมเชย ถือเป็นจิตวิทยาการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน เพราะหากการทำงานขาดพลัง หรือแรงจูงใจในการทำงานแล้ว อาจมีผลทำให้การทำงานขาดชีวิตชีวาและน่าเบื่อ ดังนั้นเราควรวางวิธีการในการสร้างแรงจูงใจให้เกิดขึ้นต่อไป โดยกระบวนการเกิดแรงจูงใจนั้น เกิดจากความต้องการ (Needs) โดยจะเกิดควบคู่ไปกับแรงขับ (Drive) เสมอ ทั้งนี้ เนื่องจากเมื่อบุคคลมีความต้องการแล้วก็จะเกิดแรงขับขึ้น ซึ่งจะก่อให้เกิดแรงผลักดัน ในการแสดงพฤติกรรมต่าง ๆ จนกว่าจะบรรลุเป้าหมาย (Goal) เช่น การให้ค่าตอบแทน การให้รางวัล สวัสดิการ ประโยชน์เกื้อกูล การกำหนดวันหยุดประจำปี วันลาพักผ่อน วันลาป่วย รวมถึงการให้ความปลอดภัยและสุขภาพการดูแลบุคลากรหลัง ซึ่งนอกจากจะช่วยสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างองค์กรและบุคลากรแล้ว ยังช่วยลดการหมุนเวียนของบุคลากรได้อีกด้วย

และด้านระบบการทำงานของ ผู้ช่วยสอนพบว่า ผู้ช่วยสอนมีหน้าที่หลักคือ การช่วยประสานงานเกี่ยวกับงานในหลักสูตร เช่น ติดต่อผู้ทรงคุณวุฒิ/วิทยากร มาบรรยายในชั้นเรียน ซึ่งสอดคล้องกับหน้าที่ของผู้ช่วยสอนของ สิทธิวัฒน์ เลิศศิริ (2559) Texas University (2006) และ M. Springborg (n.d.) ที่กล่าวว่าในการปฏิบัติงานหรือกิจกรรมของรายวิชาให้มีประสิทธิภาพซึ่งนอกจากผู้ช่วยสอนจะต้องเตรียมการเรียนการสอนดูแลการจัดการเรียนการสอนในห้องเรียน รวบรวมคะแนน กรอกรคะแนน/ผลประเมิน คุมสอบประสานงานต่าง ๆ และให้คำปรึกษากับนักศึกษาแล้วผู้ช่วยสอนยังต้องปฏิบัติงานธุรการที่เกี่ยวข้องกับการเรียนการสอน และมีความเข้าใจในหลักสูตรอีกด้วย

ข้อเสนอแนะ

1. จากผลการวิจัยพบว่า การกำหนดภาระงานที่ชัดเจน และเป็นระบบนั้น ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเข้าใจในลักษณะงานมากขึ้น ดังนั้น หัวหน้าฝ่ายวิชาการและผู้ช่วยสอนควรร่วมกันวางแผนชี้แจงกระบวนการปฏิบัติงาน และเขียนภาระงานของผู้ช่วยสอนให้ครอบคลุม มีความละเอียดและชัดเจน ซึ่งข้อมูลส่วนนี้จะช่วยให้ผู้ช่วยสอน รวมถึงบุคคลที่เข้ามาใหม่ มีความเข้าใจในกระบวนการปฏิบัติงานได้ง่ายขึ้น ส่งผลให้การปฏิบัติงานดำเนินไปในทิศทางเดียวกันและมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

2. จากผลการวิจัยพบว่า การสื่อสารกันระหว่างผู้ช่วยสอนกับอาจารย์ผู้สอนหลักและนักศึกษาที่ดีจะช่วยให้การทำงานสำเร็จบรรลุตามเป้าหมาย ดังนั้น หน่วยงานอาจจะต้องศึกษาหาวิธีการที่จะช่วยให้ผู้ช่วยสอน อาจารย์ผู้สอนหลัก และนักศึกษาสามารถสื่อสารกันได้ดี เกิดความเข้าใจที่ตรงกันและมีสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน

3. จากผลการวิจัยพบว่า การฝึกอบรมเป็นกระบวนการในพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานเฉพาะด้านของบุคลากร สามารถนำมาใช้ในการประเมินการทำงานของบุคลากรได้ ดังนั้น หน่วยงานอาจจะนำกระบวนการการฝึกอบรมนี้มาใช้เป็นเครื่องมือในการประเมินความสามารถของผู้ช่วยสอน โดยการฝึกอบรมเพิ่มความรู้เกี่ยวกับรายวิชาศึกษาทั่วไป มีการวัดและประเมินผลซึ่งผลที่ได้จากการฝึกอบรมสามารถนำไปใช้ในการจัดแบ่งผู้ช่วยสอนได้เหมาะสมตามรายวิชาที่ต้องรับผิดชอบและตรงตามความสามารถของผู้ช่วยสอนเอง

4. จากผลการวิจัยพบว่า ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการจัดการเรียนการสอนหมวดวิชาศึกษาทั่วไปของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ยังมีความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนเกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอนหมวดวิชาศึกษาทั่วไป เช่น การกำหนดเกณฑ์ในการวัดประเมินผลการเรียนรู้ การให้ผู้ช่วยสอนตีวหนังสือให้ผู้เรียนที่มีผลการเรียนอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ เพื่อให้ผู้เรียนมีผลการเรียนที่สูงขึ้น

เป็นต้น ซึ่งไม่สอดคล้องกับที่สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) ได้ให้ความหมายของหมวดวิชาศึกษาทั่วไปว่า เป็นรายวิชาที่จัดการเรียนการสอนในลักษณะการบูรณาการ มุ่งเน้นให้ผู้เรียนมีความเป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ มีคุณธรรม มีความรอบรู้อย่างกว้างขวาง มีโลกทัศน์ที่กว้างไกล มีความเข้าใจในธรรมชาติตนเอง ผู้อื่น และสังคม เป็นผู้ใฝ่รู้ สามารถคิดอย่างมีเหตุผล ใช้ภาษาในการติดต่อสื่อสารได้ดี ตระหนักในคุณค่าของศิลปวัฒนธรรมทั้งของไทยและของประชาคมนานาชาติ และสามารถนำความรู้ไปใช้ในการดำเนินชีวิตและดำรงตนอยู่ในสังคมได้เป็นอย่างดี ดังนั้น หน่วยงานและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องอาจจะร่วมกันประชุมชี้แจง เพื่อสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอน

หมวดวิชาศึกษาทั่วไป ซึ่งจะช่วยให้การจัดการเรียนการสอนเกิดผลสัมฤทธิ์ที่ดี

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยในครั้งต่อไป

1. ควรมีการวิจัยพัฒนาการปฏิบัติงานของผู้ช่วยสอน เพื่อสามารถใช้ในการพัฒนาประสิทธิภาพของบุคลากรและหน่วยงานได้
2. ควรมีการวิจัยเกี่ยวกับผลการจัดฝึกอบรมผู้ช่วยสอนในประเด็นหรือรูปแบบต่าง ๆ ที่จำเป็นต่อผู้ช่วยสอน เพื่อให้ทราบถึงผลสัมฤทธิ์ของการฝึกอบรมและสามารถใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาผู้ช่วยสอนต่อไปได้

เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงศึกษาธิการ. (2548). *ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตร ระดับปริญญาตรี พ.ศ. 2548* (Online). จาก http://qasp.tu.ac.th/guide_office/paper_guide/standard_48.pdf, ค้นเมื่อ 19 เมษายน 2560.
- เกรียงศักดิ์ เชี่ยวอิง. (2550). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพฯ: รุ่งเรืองพรินติ้ง จำกัด.
- ณัฐพงษ์ เพชรดิทน์. (2558). *คู่มือปฏิบัติงานผู้ประสานงานรายวิชาศึกษาทั่วไป สำนักวิชาศึกษาทั่วไป*. ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ภาควิชาวิศวกรรมโยธา. (2557). *โครงการผู้ช่วยสอน (Teaching Assistantship: TA) ภาควิชาวิศวกรรมโยธา คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น*. 28 กรกฎาคม 2557.
- ภูริภัทร แก้วศรี. (2553). *การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และการฝึกอบรม*. [สไลด์].
- ศิริรัตน์ ชุนทดคล้าย. (2558). *การบริหารจัดการองค์การตามทฤษฎีรัฐประศาสนศาสตร์*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สรเสรีญ อินทร์นัฏฐิตยา เนตรวงษ์ รัชฎาพร อธิวรรณ และนฤมล นิตยจินต์. (2558). “การศึกษาแนวทางการจัดการเรียนการสอนแบบบูรณาการคุณธรรมจริยธรรมตามแนวคิดหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงในหมวดวิชาการศึกษาทั่วไปสำหรับมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.” *วารสารวิชาการครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ* 2: 116-123.
- สำนักวิชาการศึกษาทั่วไปและนวัตกรรมการเรียนรู้อิเล็กทรอนิกส์. (2558). *หลักสูตรหมวดวิชาศึกษาทั่วไป ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2560*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา. (อัคราณา).
- สิทธิวัฒน์ เลิศศิริ. (2559). *ประกาศคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล เรื่อง ทุนผู้ช่วยสอน (Teaching Assistantship) ประจำปีภาคปลาย ปีการศึกษา 2559*. 31 ตุลาคม 2559.

- สุภาณี เสงศรี. (2544). ระบบการเรียนการสอนทางไกลในสถาบันอุดมศึกษา “แผนมณ. 2544”. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- Armstrong. M. (2006). *A Handbook of Human Resource Management Practice*. 10th ed. Cambridge: Cambridge University Press.
- Best choice Schools. (2017). *Classes Taught by Teaching Assistants*. Retrieved from <http://www.bestchoiceschools.com/faq/who-teaches-college-freshman-courses/>
- Bohlander, G., S. Snell, and A. Sherman. (2001). *Managing human resources*. 12th ed. Cincinnati, OH: South-Western College Publishing.
- Boston University. (n.d.). *Working with Teaching Assistants and Graders*. from <https://www.bu.edu/sph/faculty-staff/teaching-and-advising/working-with-teaching-assistants-and-graders/>
- Brenda, R. (2012). *Graduate teaching assistants' perceptions of their preparation for teaching in departments of communication studies at selected universities*. Doctor of Philosophy Thesis in Arkansas State University.
- Brown University. (2016). *Teaching Assistants*. from <https://www.brown.edu/about/administration/sheridan-center/teaching-learning/teaching-assistants>
- Michelle A. (2014). *Becoming Foreign Language Teaching Assistants: A Case and Action Research Study of a University Course*. Doctor of Philosophy Thesis in Margaret Warner Graduate School of Education & Human Development, University of Rochester.
- Texas University. (2006). *Teaching Assistants*. from <https://www.policies.utexas.edu/policies/teaching-assistants>

ปัจจัยทางการตลาดและการเลือกใช้บริการสายการบินภายในประเทศไทย The Factor of Marketing and the Selection of Domestic Airline Services

สุนรัตน์ อัสววิมล, ดร. ชาญเดช เจริญวิริยะกุล

Sumonrat Asavavimol, Dr. Chandej Charoenwiryakul

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

Suan Sunandha Rajabhat University

บทคัดย่อ

แนวโน้มการขยายตัวของธุรกิจภาคการท่องเที่ยวและการส่งเสริมการท่องเที่ยวของภาครัฐ ทำให้ปริมาณนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้าประเทศไทยเพิ่มมากขึ้น ประกอบกับการขยายตัวอย่างรวดเร็วของสายการบินต้นทุนต่ำทำให้เกิดการแข่งขันกันด้านราคา เป็นปัจจัยหลักที่ส่งเสริมให้บรรยากาศทางธุรกิจของอุตสาหกรรมการบินได้รับความสนใจมากขึ้น การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์การวิจัย คือ 1) เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยด้านประชากรศาสตร์กับการเลือกใช้บริการสายการบินภายในประเทศ 2) เพื่อศึกษาระดับของปัจจัยทางการตลาดของสายการบินภายในประเทศ และ 3) เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเลือกใช้บริการสายการบินของผู้โดยสาร การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ที่เคยใช้บริการสายการบินภายในประเทศ ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วย t-test และ f-test ผลการวิจัยพบว่า 1) ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และระดับรายได้ที่แตกต่างกัน มีการเลือกใช้บริการสายการบินภายในประเทศที่แตกต่างกัน 2) ปัจจัยทางการตลาดของสายการบินที่อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านการบริการ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพตามลำดับ ส่วนปัจจัยด้านบุคลากรและปัจจัยด้านช่องทางการจำหน่าย อยู่ในระดับปานกลาง 3) ผู้โดยสารเลือกใช้บริการของสายการบิน ไทยแอร์เอเชียมากที่สุด รองลงมา คือ นกแอร์ การวิจัยครั้งนี้ สายการบินสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการส่งเสริมการตลาดให้กับธุรกิจสายการบินได้ และสามารถเอื้อประโยชน์ในการรักษาฐานข้อมูล สามารถนำแนวทางไปพัฒนา วางแผนกลยุทธ์ รวมถึงปรับปรุงการบริการให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการที่แท้จริงของผู้โดยสาร

คำสำคัญ: การเปิดเสรีทางการบิน, สายการบินต้นทุนต่ำ, ผู้โดยสาร, พฤติกรรมของผู้โดยสาร

Abstract

The business expansion trend, tourism sector and tourism promotion of the government was caused more tourists traveling to Thailand. And the rapid expansion of low-cost airlines are causing of price competition it is the main factor that encourages the business atmosphere of the airlines industry to get more attention. The purpose of this research are 1) to compare demographic factors and the selection of domestic airline services 2) to study the level of marketing factors of domestic airlines and 3) to study the behavior of passengers that using the airline. This research is a quantitative research. The sample group is the people who used the domestic airline service at Don Mueang Airport. The research instruments were questionnaires, data analysis with t-test and f-test. The research were found that 1) Demographic factors such as gender, age, education level, occupation, and income level have different choices of domestic airlines. 2) Marketing factors of airlines that are at a high level, for example service factors, product factors, price factor, marketing promotion factors, creating and presenting factors of physical characteristics respectively. For the personnel and distribution factors were at a moderate level 3) The passengers choose Thai Air Asia the most, the second was Nok Air. This research is for the airlines. The airlines can be applied to promote marketing for the airline business. And they can be useful in

maintaining the database. It was also the ways to develop the strategic planning including the improving services to get more efficient and meet the actual needs of passengers

Keywords: aviation liberalization, low cost airlines, passengers, passenger behavior

Received: 2019-04-15

Revised: 2019-06-14

Accepted: 2019-07-08

บทนำ

ประเทศไทยเปิดเสรีการบินภายในประเทศ ในปี พ.ศ. 2541 (วรารักษ์ เอื้อการณ และอิสระ อุดมประเสริฐ, 2553 หน้า 1) และกระทรวงคมนาคมได้กำหนดนโยบายการเปิดเสรีทางการบินภายในประเทศของในปี พ.ศ.2544 มีผลทำให้เอกชนสามารถเข้ามาดำเนินกิจการสายการบินในเส้นทางภายในประเทศทางใดก็ได้ทั้งแบบประจำ (Schedule Airline) และแบบไม่ประจำ (Non-Schedule Airline) ทำให้สายการบินมีการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์และรูปแบบการบริการสู่สายการบินต้นทุนต่ำ (Low Cost Airline) และอุตสาหกรรมการบินของไทยมีแนวโน้มการขยายตัวตามอุตสาหกรรมการบินโลก หลายสายการบินได้เปิดเส้นทางบินใหม่และมีสายการบินใหม่ ๆ มาเปิดให้บริการเพิ่มเติม โดยเฉพาะกลุ่มสายการบินจากจีน อินเดีย และญี่ปุ่น (BBCNEWS, 2017) การแข่งขันในตลาดที่รุนแรงขึ้นของสายการบินมีแนวโน้มขยายตัวอย่างต่อเนื่อง ซึ่งเป็นผลจากความเชื่อมั่นหลังองค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (International Civil Aviation Organization: ICAO) ได้ยกเลิกธงแดงหน้าชื่อประเทศไทย (Voice News, 2017) และนั่นอาจทำให้ ประเทศญี่ปุ่น ประเทศเกาหลี และ FAA ยกเลิกการตั้งข้อจำกัดทางการบินต่อสายการบินของไทย เพิ่มความเชื่อมั่นให้กับภาพรวมอุตสาหกรรมการบินทำให้สายการบินสัญชาติไทยสามารถเปิดเส้นทางใหม่และเพิ่มความถี่ของเที่ยวบินหรือให้บริการแบบเช่าเหมาลำ (Chartered flight) ประกอบกับที่ประชุมคณะรัฐมนตรีได้ให้ความเห็นชอบรับรอง

ปฏิญญาดำเนินการประชุมระดับรัฐมนตรีด้านการบินพลเรือนในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก ระหว่างวันที่ 31 มกราคม – 1 กุมภาพันธ์ 2561 ณ กรุงปักกิ่ง สาธารณรัฐประชาชนจีน (สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี, 2561)

โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมความร่วมมือในระดับรัฐมนตรีที่กำกับดูแลนโยบายด้านการบินพลเรือนของประเทศสมาชิกของ ICAO ภูมิภาคเอเชียแปซิฟิกในการผลักดันการดำเนินการตามแผนงานในระดับภูมิภาคและพัฒนาขีดความสามารถด้านความปลอดภัยด้านการบินและประสิทธิภาพการบริการเดินอากาศของระบบการขนส่งทางอากาศยาน การสอบสวนอุบัติเหตุ และการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เพื่อรองรับแผนที่จะขยายเส้นทางระหว่างประเทศไปยัง ประเทศญี่ปุ่น ประเทศเกาหลีใต้ ประเทศจีน และประเทศอินเดีย จากสถิติข้อมูลการขนส่งทางอากาศภายในประเทศ ปี 2560 มีการเคลื่อนไหวทางการบินเพิ่มขึ้น 34,545 เที่ยวบินและจำนวนผู้โดยสารเพิ่มขึ้น 10,126,582 คน (สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย, 2560)

ทั้งนี้แนวโน้มอุตสาหกรรมการบินของไทย ในปี 2561 คาดว่าจะมีการขยายตัวเพิ่มขึ้นจากการขยายตัวของธุรกิจภาคการท่องเที่ยวและการส่งเสริมการท่องเที่ยวของภาครัฐ ประกอบกับการขยายตัวอย่างรวดเร็วของสายการบินต้นทุนต่ำทำให้เกิดการแข่งขันกันด้านราคาบัตรโดยสารบินที่ถูกลงและเป็นปัจจัยหลักที่ได้รับความสนใจ ศูนย์การบิน (Centre for Aviation: CAPA) ได้สรุปภาพรวมของธุรกิจสายการบินต้นทุนต่ำว่าเติบโตอย่างรวดเร็วโดยสายการบินไทยแอร์เอเชียมีกำไร

สุทธิอยู่ที่ 1,009 ล้านบาท ส่วนสายการบินนกแอร์ มีผลประกอบการไตรมาสแรก 4,087 ล้านบาท เพิ่มขึ้นร้อยละ 20.88 จากช่วงเดียวกันของปีก่อนหน้า ทั้งนี้บริษัทขาดทุนเบ็ดเสร็จอยู่ที่ 294.07 ล้านบาท จากช่วงเดียวกันของปีก่อน (BBCNEWS, 2017)

ในธุรกิจการบินมีการเพิ่มเครื่องบินเข้ามาจำนวนมากเพื่อรองรับผู้โดยสารที่เพิ่มขึ้นจำนวนมากทั้งในประเทศ และระหว่างประเทศ โดยจำนวนผู้โดยสารในประเทศเพิ่มขึ้นถึง 10,126,582 คน ในปี 2560 เมื่อเปรียบเทียบกับปี พ.ศ. 2559 ส่วนหนึ่งอาจเกิดจากการเข้าถึงบริการของกลุ่มผู้บริโภคที่มีระดับรายได้ปานกลาง และการเพิ่มขึ้นของสายการบินต้นทุนต่ำที่มีการแข่งขันกันสูง และได้ขยายเส้นทางบินภายในประเทศ ระหว่างประเทศอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะเส้นทางในภูมิภาค โดยมีกลุ่มแอร์เอเชียที่ครองส่วนแบ่งตลาดสูงสุดถึงร้อยละ 45 ของเส้นทางบินระหว่างประเทศ ในส่วนของเที่ยวบินสายการบินต้นทุนต่ำที่ใช้บริการ 6 สนามบินหลักของไทย คือ สุวรรณภูมิ ดอนเมือง เชียงใหม่ เชียงราย หาดใหญ่ และภูเก็ต โดยรวมเที่ยวบินเพิ่มขึ้นร้อยละ 120 ในช่วง 4 ปีที่ผ่านมา การเติบโตของตลาดนี้ ทำให้ปี 2561 นี้ คาดว่าจะมีการลงทุนเพิ่มเครื่องบินในสายการบินต้นทุนต่ำประมาณการไว้ว่าน่าจะมีรวมกันถึง 150 ลำ (ไทยรัฐออนไลน์, 2561)

จากประเด็นต่าง ๆ จะเห็นได้ว่าการกำหนดการได้กำไรหรือขาดทุน การเพิ่มเครื่องบินและขยายเส้นทางการบินของสายการบินต่าง ๆ นั้น มีหลายองค์ประกอบที่เข้ามาเกี่ยวข้องแต่ปัจจัยหลักที่สำคัญ คือ “ผู้โดยสาร” ดังนั้น ผู้วิจัยซึ่งทำกิจการเกี่ยวกับการซื้อขายบัตรโดยสารได้เห็นถึงปัญหาและโอกาสดังกล่าว จึงอยากศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสายการบินภายในประเทศ เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้เป็นข้อมูลเพื่อปรับปรุงการทำงานและสนับสนุนให้สายการบินภายในประเทศ ได้นำแนวทางไปพัฒนา

วางแผนกลยุทธ์ รวมถึงปรับปรุงการบริการให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการที่แท้จริงของผู้โดยสาร อีกทั้งเพิ่มปริมาณผู้โดยสารให้หันมาใช้บริการสายการบินภายในประเทศอย่างต่อเนื่อง โดยนำปัจจัยต่าง ๆ ได้แก่ ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ และปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด แนวคิดเกี่ยวกับทฤษฎีพฤติกรรมผู้บริโภคคือ 6Ws 1H มาเป็นกรอบแนวความคิด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยด้านประชากรศาสตร์กับการเลือกใช้บริการสายการบินภายในประเทศ
2. เพื่อศึกษาระดับของปัจจัยทางการตลาดของสายการบินภายในประเทศ
3. เพื่อศึกษาพฤติกรรมในการเลือกใช้สายการบินของผู้โดยสาร

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยไว้ ดังต่อไปนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยในครั้งนี้ มุ่งศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสายการบินภายในประเทศ

2. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากร ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นผู้ที่เคยซื้อและใช้บริการสายการบินภายในประเทศ ในปี พ.ศ. 2560 ของท่าอากาศยานดอนเมือง

3. ขอบเขตด้านตัวแปร

ตัวแปรอิสระ คือ 1. ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาด 2. ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ (1) เพศ (2) อายุ (3) ระดับการศึกษา (4) อาชีพ และ (5) รายได้

ตัวแปรตาม คือ การเลือกใช้บริการสายการบินภายในประเทศ

กรอบแนวคิดของการวิจัย

การวิจัย เรื่อง ปัจจัยทางการตลาดและการเลือกใช้บริการสายการบินภายในประเทศไทย ผู้วิจัยได้นำแนวคิดและทฤษฎีต่าง ๆ มากำหนดเป็นกรอบแนวคิดของงานวิจัยเพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงาน ดังนี้

ตัวแปรอิสระ

ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์
1. เพศ
2. อายุ
3. ระดับการศึกษา
4. อาชีพ
5. ระดับรายได้



ตัวแปรตาม

ปัจจัยทางด้านการตลาดในการเลือกใช้บริการสายการบินภายในประเทศ
1. ด้านผลิตภัณฑ์ (Product)
2. ด้านราคา (Price)
3. ด้านช่องทางการจำหน่าย (Place)
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)
5. ด้านบุคลากร (People)
6. ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence and Presentation)
7. ด้านกระบวนการในการจัดการด้านการบริการ (Process)

ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ใช้วิธีวิจัยแบบสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประชากร (Population) 400 ชุด จาก ผู้ที่เคยซื้อและใช้บริการสายการบินภายในประเทศ ในปี พ.ศ. 2560 ของท่าอากาศยานดอนเมือง

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการศึกษาวิจัยในครั้งนี้คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) รายละเอียดในแบบสอบถามสามารถแบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ 1) ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม 2) ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการเลือกใช้บริการสายการบินภายในประเทศ 3) ปัจจัยทางด้านการตลาดและ

สิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการสายการบินภายในประเทศ

สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยทางการตลาดและการเลือกใช้บริการสายการบินภายในประเทศไทย ผู้วิจัยสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์กับการเลือกใช้บริการสายการบินภายในประเทศ พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุอยู่ในช่วง 31-40 ปี มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี หรือเทียบเท่า ประกอบอาชีพเป็นพนักงานหรือลูกจ้างบริษัทเอกชน โดยมีระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000 - 30,000 บาท

จากสมมติฐานพบว่าปัจจัยลักษณะทางเพศ, อายุ, การศึกษา, อาชีพ, รายได้ ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการสายการบินภายในประเทศแตกต่างกัน ในด้าน ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (Product) ปัจจัยด้านบุคลากร (People) และปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence and Presentation) ส่วนปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) ปัจจัยด้านการบริการ (Process) ปัจจัยด้านราคา (Price) และปัจจัยด้านช่องทางการจำหน่าย (Place) ไม่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสายการบินภายในประเทศ โดยปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ และปัจจัยด้านบุคลากรส่งผลต่อการเลือกใช้บริการสายการบินภายในประเทศมากที่สุด และปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพส่งผลต่อการเลือกใช้บริการสายการบินภายในประเทศน้อยที่สุด

2. ปัจจัยทางการตลาดของสายการบินภายในประเทศ

ปัจจัยสำคัญในการเลือกใช้บริการสายการบินภายในประเทศไทยที่กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยมากที่สุด โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ประกอบด้วย 1) ปัจจัยด้านการบริการ เรื่องมี

เคาน์เตอร์เช็คอินเพียงพอต่อปริมาณลูกค้าและเที่ยวบิน 2) ปัจจัยด้านการบริการ เรื่องการเปลี่ยนแปลงเที่ยวบิน หรือยกเลิกการจอง สามารถทำได้ง่ายและผ่านได้หลายช่องทาง 3) ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ เรื่องเที่ยวบิน ขาเข้าและขาออก ตรงต่อเวลา 4) ปัจจัยด้านราคา เรื่องราคาค่าโดยสารมีมาตรฐานเหมาะสมกับคุณภาพการให้บริการ และ 5) ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ เรื่องตัวเครื่องบินใหม่ มีมาตรฐานความปลอดภัยในการเดินทางซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับกับเที่ยวบิน บินตรงสู่จุดหมายปลายทางต้องการ

สำหรับปัจจัยสำคัญในการเลือกใช้บริการสายการบินภายในประเทศไทยที่กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยน้อยที่สุด ประกอบด้วย 1) ปัจจัยด้านราคา เรื่องระยะทางกับราคาค่าโดยสารมีความเหมาะสม 2) ปัจจัยด้านช่องทางการจำหน่าย เรื่องการเข้าถึงแอปพลิเคชัน (Application mobile) ของสายการบินเพื่อซื้อตั๋วสามารถเข้าถึงได้ง่ายรวดเร็ว 3) ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด เรื่องการเปลี่ยนวัน เวลา เดินทางได้ เสียค่าใช้จ่ายน้อย 4) ปัจจัยด้านช่องทางการจำหน่าย เรื่องมีศูนย์บริการ (Call Center) สำหรับจองตั๋วและบริการอื่น ๆ ได้ตลอดเวลาและ 5) ปัจจัยด้านการบริการ เรื่องมีศูนย์บริการ (Call Center) สำหรับจองตั๋วและด้านอื่น ๆ 24 ชั่วโมง

ทั้งนี้ยังพบว่า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์, ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด, ปัจจัยด้านบุคลากร, ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ, ปัจจัยด้านการบริการปัจจัยด้านราคา, ปัจจัยด้านช่องทางการจำหน่าย ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการสายการบินภายในประเทศ

ค่าเฉลี่ยของส่วนประสมทางการตลาด 7Ps ที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสายการบินภายในประเทศไทย โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลในระดับความสำคัญมากที่สุด ไปหาน้อยสุด ดังนี้ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (Product) ปัจจัยด้านการบริการ (Process) ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอ

ลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence and Presentation)

3. พฤติกรรมการเลือกใช้บริการบินของผู้โดยสาร ผลการวิเคราะห์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความถี่ในการใช้บริการ 1 – 5 ครั้ง/ปี มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางเพื่อการท่องเที่ยว ราคาเฉลี่ยของตั๋วโดยสารต่อเที่ยวบินของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีราคาเฉลี่ย 1,501 – 2,000 บาท ช่องทางในการซื้อตั๋วโดยสารส่วนใหญ่ ซื้อผ่าน แอปพลิเคชัน มือถือ (Application mobile) ของสายการบิน ช่องทางการชำระเงินค่าตั๋วโดยสารของสายการบินชำระด้วยอื่น ๆ ส่วนใหญ่เป็น สมาชิกหรือบัตรสะสมคะแนนของสายการบิน ช่องทางในการเช็คอิน ส่วนใหญ่เช็คอินผ่านแอปพลิเคชันมือถือ (Application mobile) ของสายการบิน โดยสายการบินที่ใช้บริการเดินทางครั้งล่าสุดของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการไทยแอร์เอเชีย

อภิปรายผล

จากการวิจัยครั้งนี้ มีข้อค้นพบที่น่าสนใจเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสายการบินภายในประเทศไทย สมควรที่ผู้วิจัยนำมาอภิปรายผลตามหลักตรรกะวิทยาดังต่อไปนี้

1. ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์กับการเลือกใช้บริการสายการบินภายในประเทศ พบว่า ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ มีผลต่อการเลือกใช้บริการสายการบินภายในประเทศ ทั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ ญัฐฐา หงษ์แก้ว (2555) พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในการใช้บริการ ของสายการบิน ไทยแอร์เอเชียภายในประเทศ เชียงใหม่-กรุงเทพฯ ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์มีผลต่อการเลือกใช้บริการสายการบินภายในประเทศ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ญัฐฐา อำไพ (2556) พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการบิน ต้นทุนต่ำ หรือสายการบินหลักของนักศึกษาสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ปัจจัย

ด้านประชากรศาสตร์มีผลต่อการเลือกใช้บริการ
สายการบินภายในประเทศ

2. ปัจจัยทางการตลาดของสายการบิน
ภายในประเทศ พบว่า ปัจจัยสำคัญในการเลือกใช้
สายการบินของผู้โดยสารสายการบินภายในประเทศ
มากที่สุด ประกอบด้วย**ปัจจัยด้านการบริการ** ทั้งนี้
สอดคล้องกับงานวิจัยของ นฤทธิ วงษ์มณฑา
(2554) พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มี
ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสายการบิน
ภายในประเทศของ บริษัท การบินไทย จำกัด
(มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้ใช้บริการมี
ความคิดเห็นในด้านกระบวนการอยู่ในระดับดีมาก
ในขั้นตอนในการซื้อตั๋วโดยสาร และความเร็ว
ในการให้บริการบนเครื่องบิน และสอดคล้องกับ
งานวิจัยของ จิรายุ อักษรดี (2554) พบว่า ปัจจัย
ทางการตลาดที่มีอิทธิพล ต่อระดับความพึงพอใจ
ในการเลือกใช้บริการสายการบินในประเทศไทย
ในการเดินทางเส้นทางบินในประเทศ การให้
ความสำคัญกับความถูกต้องรวดเร็ว ได้แก่
กระบวนการสำรองที่นั่งและออกบัตรโดยสาร
กระบวนการให้บริการที่ถูกต้องรวดเร็วของ
พนักงานลูกค้าสัมพันธ์และกระบวนการตรวจรับ
บัตรโดยสารขึ้นเครื่องถูกต้องรวดเร็ว ส่วน**ปัจจัย
ด้านผลิตภัณฑ์** เรื่องเที่ยวบิน ขาเข้าและขาออก
ตรงต่อเวลา เรื่องตัวเครื่องบินใหม่ มีมาตรฐาน
ความปลอดภัยในการเดินทาง และเรื่องมีเที่ยวบิน
บินตรงสู่จุดหมายปลายทางต้องการ ทั้งนี้
สอดคล้องกับงานวิจัยของ นฤทธิ วงษ์มณฑา
(2554) พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มี
ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสายการบิน
ภายในประเทศของ บริษัท การบินไทย จำกัด
(มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้ใช้บริการมี
ความคิดเห็นในด้านผลิตภัณฑ์อยู่ในระดับดีมาก
โดยความตรงต่อเวลาของเที่ยวบิน และความ
ปลอดภัยของการเดินทางความเอาใจใส่ในการ
ให้บริการ อยู่ในระดับดีมากที่สุด และสอดคล้อง
กับงานวิจัยของ ณัฐฐา หงษ์แก้ว (2555) พบว่า
ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในการใช้บริการ ของ

สายการบิน ไทยแอร์เอเชียภายในประเทศ
เชียงใหม่-กรุงเทพฯ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์มีผลต่อ
การตัดสินใจใช้บริการสายการบินโดยรวมอยู่ใน
ระดับมาก โดยการมีเครื่องบินใหม่และมีความ
ปลอดภัย ชื่อเสียงภาพพจน์ของสายการบิน และ
มาตรฐานของเครื่องบิน เป็นสิ่งที่ผู้ใช้บริการให้
ความสำคัญเป็นสามอันดับแรก และ**ปัจจัยด้าน
ราคา** เรื่องราคาค่าโดยสารมีมาตรฐานเหมาะสม
กับคุณภาพการให้บริการ ทั้งนี้สอดคล้องกับ
งานวิจัยของ นฤทธิ วงษ์มณฑา (2554) พบว่า
ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีต่อความพึง
พอใจของผู้ใช้บริการสายการบินภายในประเทศ
ของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในเขต
กรุงเทพมหานคร ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นในด้าน
ราคาโดยรวมอยู่ในระดับดีมาก โดยความแตกต่าง
ในการตั้งราคาของแต่ละวันของสัปดาห์ รวมถึง
ความเหมาะสมของราคาโดยสารอยู่ในระดับดีมาก
ที่สุด สำหรับความคุ้มค่าของเงินที่จ่ายไปเมื่อเทียบ
กับบริการที่ได้รับอยู่ในระดับดีมาก และสอดคล้อง
กับงานวิจัยของ อนงค์ณัฐ ทาอินตะ (2555) พบว่า
ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสายการบิน
ต้นทุนต่ำ (รายงานวิจัยปัญหาเศรษฐกิจปัจจุบัน)
ราคาค่าโดยสารที่เหมาะสมส่งผลต่อการใช้บริการ
สายการบินต้นทุนต่ำในระดับมาก

3. พฤติกรรมในการเลือกใช้บริการสายการบินของ
ผู้โดยสาร พบว่า พฤติกรรมของผู้โดยสารที่มีต่อ
คุณภาพการบริการของสายการบินภายในประเทศ
สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปิยวรรณ ไกรเลิศ
(2556) พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจซื้อบริการ
สายการบิน ศึกษาเปรียบเทียบระหว่างสายการบิน
ไทยสมายล์และสายการบินไทยแอร์เอเชีย เส้นทาง
กรุงเทพฯ – กระบี่ พฤติกรรมการใช้บริการสาย
การบิน ทั้งในด้านวัตถุประสงค์ในการเดินทาง และ
ความถี่ในการใช้บริการของสายการบิน ไม่แตกต่าง
กันในทุกด้าน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ
มนสิณี เลิศคชสิทธิ์ (2558) พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อ
การเลือกใช้บริการของสายการบินไทยสำหรับการ
ให้บริการภายในประเทศ พฤติกรรมของผู้โดยสาร

ในด้านความถี่ในการใช้บริการ และวัตถุประสงค์ในการเดินทางอยู่ในระดับสูง

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย มีข้อค้นพบที่ควรนำมาเสนอแนะ เพื่อไปใช้ประโยชน์ต่อไปดังนี้

ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ มีผลต่อการเลือกใช้บริการสายการบินภายในประเทศในทุก ๆ ด้าน และแตกต่างกันออกไป และความต้องการของบุคคลสามารถเปลี่ยนแปลงได้ และปัจจัยทางการตลาดของสายการบินภายในประเทศ ปัจจัยด้านการบริการ มีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการสายการบินของผู้โดยสารสายการบินภายในประเทศ สอดคล้องกับค่าเฉลี่ยของส่วนประสมทางการตลาด 7Ps ถือว่าเป็นปัจจัยอันดับต้น ๆ ที่สำคัญต่อการเลือกใช้บริการ ส่วนพฤติกรรมการเลือกใช้บริการสายการบินของผู้โดยสารสะท้อน

พฤติกรรมของผู้โดยสารที่บ่งบอกได้ถึงความต้องการ และความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสายการบิน แม้จะเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลทั้งภายในและภายนอกตัวบุคคลก็ตาม ดังนั้น การศึกษาด้านพฤติกรรมของผู้โดยสาร จะทำให้เข้าถึงและเข้าใจพฤติกรรมของผู้โดยสารได้เป็นอย่างดี

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป ควรมีการศึกษาและเพิ่มพื้นที่ในการวิจัยไปยังท่าอากาศยานนานาชาติอื่น ๆ ที่นอกเหนือจากท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง ซึ่งการพื้นที่ในการวิจัยอาจทำให้พบกับสภาพปัญหาและปัจจัยที่มีผลต่อการวิจัยอื่น ๆ เพิ่มมากขึ้น และขยายขอบเขตของกลุ่มตัวอย่างครอบคลุมผู้โดยสารทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ เพื่อเป็นการยกระดับประสิทธิภาพของงานวิจัย

เอกสารอ้างอิง

- จิรายุ อักษรดี. (2554). ปัจจัยทางการตลาดที่มีอิทธิพล ต่อระดับความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการสายการบินในประเทศไทย ในการเดินทางเส้นทางบินในประเทศ. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ณัฐรา หงษ์แก้ว. (2555). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในการใช้บริการ ของสายการบิน ไทยแอร์เอเชีย ภายในประเทศ เชียงใหม่-กรุงเทพฯ. รายงานวิจัยปัญหาเศรษฐกิจปัจจุบัน คณะเศรษฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ณัฐรา อำไพ. (2556). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการสายการบิน ต้นทุนต่ำ หรือ สายการบินหลักของนักศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ไทยรัฐออนไลน์. (2561). 5 ปีสงครามน่านฟ้า 'แอร์เอเชีย' ชนะ 'นกแอร์' ร่วง 'ไลออนแอร์' มาแรง. ไทยรัฐออนไลน์. ค้นเมื่อ มกราคม 14, 2561, จาก <https://www.thairath.co.th/content/1273309>
- นฤทธิ วงษ์มณฑา. (2554). ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสายการบิน ภายในประเทศของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ปิยวรรณ ไกรเลิศ (2556). ปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจซื้อบริการสายการบิน ศึกษาเปรียบเทียบระหว่างสายการบินไทยสมายล์และสายการบินไทยแอร์เอเชีย เส้นทางกรุงเทพฯ-กระบี่. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

- มนสิณี เลิศคชสีห์. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสายการบินการบินไทยสำหรับการให้บริการภายในประเทศ. ปรินญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วรภรณ์ เอื้อการณ์ และอิสระ อุดมประเสริฐ. (2553). การศึกษาปัจจัยทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการซื้อซ้ำของผู้โดยสารสายการบินต้นทุนต่ำ. ปรินญาวิทยาศาสตรบัณฑิต การจัดการการบิน, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย. (2560). รายงานสถิติจำนวนเที่ยวบิน-ผู้โดยสารในแต่ละสนามบินเทียบรายปี 2016-2017. สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย. ค้นเมื่อ มกราคม 14, 2561, จาก <https://www.caat.or.th/th/archives/30683>
- สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี. (2561). ขอความเห็นชอบร่างปฏิญญาว่าด้วยการประชุมระดับรัฐมนตรีด้านการบินพลเรือน (Declaration of Civil Aviation Ministers' Conference). มติคณะรัฐมนตรี.
- อนงค์ณัฐ ทาอินต๊ะ. (2555). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ. รายงานวิจัยปัญหาเศรษฐกิจปัจจุบัน คณะเศรษฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- BBC News. (2017). ไตรมาสแรก สายการบินรายได้ลด-กำไรหด. ค้นเมื่อ 15 มกราคม 2561, จาก <https://www.bbc.com/thai/thailand-39931696>
- Voice News. (2017). พลตงแดงไทย ดันรายได้ธุรกิจการบินปี 6. ค้นเมื่อ 14 มกราคม 2561, จาก <https://www.voicetv.co.th/read/530761>

ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร
สำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ กรุงเทพมหานคร

Factors Affecting Motivation in Personnel Work

Office of the Crown Property Bangkok

สมพร บุญคุณ, พ.ต.อ. ดร.นพดล บุรณนัฐ

Somporn Bookhun, Pol. Dr. Nopadol Burananuth

หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

Master of Public Administration Program

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

Suan Sunandha Rajabhat University

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ กรุงเทพมหานคร 2) ศึกษาเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ กรุงเทพมหานคร จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณเก็บข้อมูลด้วยวิธีการสำรวจด้วยแบบสอบถามนำมาวิเคราะห์ด้วย การทดสอบที และการวิเคราะห์ความแปรปรวน One Way Analysis of Variance (ANOVA) จากบุคลากรสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ กรุงเทพมหานคร จำนวน 150 คน สรุปผลวิจัยได้ ดังนี้ 1) แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ กรุงเทพมหานคร ปัจจัยค่าจูง พบว่า โดยภาพรวม และรายด้าน 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับแรก ด้านการปกครองบังคับบัญชา รองลงมา ด้านสภาพการทำงานและความมั่นคง ด้านนโยบายและการบริหาร และด้านผลประโยชน์ตอบแทน ตามลำดับ 2) เมื่อเปรียบเทียบบุคลากรสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ กรุงเทพมหานคร ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ปัจจัยจูงใจด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ แตกต่างกันอย่างน้อย 1 คู่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงให้เห็นว่า บุคลากรมีโอกาสแสดงความสามารถ รวมถึงความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ และงานที่ปฏิบัติเป็นงานที่มีการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร

คำสำคัญ: แรงจูงใจ, การปฏิบัติงาน, บุคลากร

Abstract

This research aimed 1) to study the level of motivation in the operation of personnel. Office of the Crown Property Bangkok 2) to compare the motivation of the personnel. Office of the Crown Property Bangkok Classified by demographic characteristics. Quantitative research was used to collect data by means of questionnaires, analyzed by t-test and one-way analysis of Variance (ANOVA). The results of this research were as follows: 1) Motivation in personnel performance. Office of the Crown Property the factors supporting the overall situation and the four aspects were the highest in the first order, followed by the working condition and the stability. Policy and Administration 2) when comparing personnel Office of the Crown Property Bangkok There are different levels of education. Motivation to work, motivational factors, the nature of the work. At least one pair was significantly different at the .05 level. Staff have the opportunity to showcase talent. Including creative initiatives to fully work. And the work is done with the potential development of personnel.

Keywords: Motivation, Performance, Personnel

Received: 2018-12-18

Revised: 2019-02-14

Accepted: 2019-03-20

บทนำ

การบริหารงานบุคคลหรือทรัพยากรมนุษย์ได้มีการพัฒนาจากอดีตถึงปัจจุบันเป็นอย่างมาก มีการส่งเสริมให้นักบริหารได้สร้างสรรค์กลยุทธ์ใหม่ ๆ ที่มีความสอดคล้องกับการแข่งขันทางธุรกิจมากขึ้น ซึ่งในยุคโลกาภิวัตน์จำเป็นต้องคำนึงถึงการบริหารงานบุคคลที่เน้น ความรวดเร็ว ความคุ้มค่า ความสมดุล ความยืดหยุ่น และการกระจายอำนาจ ทั้งนี้เพื่อให้สอดคล้องกับยุคแห่งข้อมูลข่าวสาร (มาฆะ ภูจินดา, 2553) องค์การจะประสบความสำเร็จในการดำเนินงานได้ย่อมประกอบด้วยปัจจัยหลายประการ ประการหนึ่งคือ “ทรัพยากรมนุษย์” ซึ่งถือเป็นปัจจัยที่สำคัญและจำเป็นไม่แพ้ปัจจัยอื่น ๆ ด้วยเหตุผล คือ มนุษย์มีสติปัญญา ความเฉลียวฉลาด ความสามารถ และศักยภาพ ในการใช้ทรัพยากรทางการบริหารต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีผลต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลวของการปฏิบัติงานในองค์การ หากมองในระดับประเทศนั้น ทรัพยากรมนุษย์ก็เป็นปัจจัยสำคัญต่อศักยภาพในการแข่งขันของประเทศ รัฐบาลจึงได้กำหนดให้แผนพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคมแห่งชาติตั้งแต่ฉบับที่ 8 เป็นต้น มานี้ให้ความสำคัญกับ “มนุษย์” หรือ “คน” ในฐานะเป็น ศูนย์กลางของการพัฒนา สอดคล้องกับกระแสโลกาภิวัตน์และความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีที่พัฒนาอย่างรวดเร็วทำให้โลกแคบลง การติดตามความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีจึงเป็นสิ่งจำเป็น และต้องให้ความสำคัญต่อความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลทั้งภายในและภายนอกองค์การ การเน้นวัดผล การปฏิบัติงานที่ดี การเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ที่ดีหรือการเป็นองค์การที่มีสมรรถนะสูง ก็ดี สิ่งเหล่านี้เพื่อนำไปสู่การเป็นองค์การที่มีความเป็นเลิศและสามารถดำรงความอยู่รอดได้ จึงจำเป็นต้องอาศัยทรัพยากรมนุษย์เป็นหลักในการนำเทคโนโลยีที่มีค่ามาสรรค์สร้างนวัตกรรมใหม่ ให้เหมาะสมตรงตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์การ ดังนั้นการใช้ทรัพยากรมนุษย์เพื่อการดำเนินงานควรมีหลักการและวิธีการบริหารที่ดีจึง

จะทำให้สามารถใช้มนุษย์ให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์การ หลักการนั้นเรียกว่า “การบริหารทรัพยากรมนุษย์” ซึ่งปัจจัยสำคัญประการหนึ่งคือ ผู้บริหารองค์การจะต้องศึกษาพฤติกรรมของทรัพยากรมนุษย์เพื่อดูว่าแท้จริงแล้วมนุษย์โดยธรรมชาติแล้วมีความต้องการสิ่งใดบ้าง ทั้งนี้โดยยึดถือความเชื่อที่ว่าถ้าความต้องการของบุคลากรได้รับการตอบสนองโดยองค์การและฝ่ายบริหารแล้ว บุคลากรเหล่านั้นน่าจะตั้งใจปฏิบัติงานใน 2 องค์การมากยิ่งขึ้น ส่งผลให้องค์การมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงขึ้นไปด้วย ดังนั้นการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน คือภารกิจหนึ่งของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้วยเหตุที่โดยทั่วไปผลการปฏิบัติงานของแต่ละคนจะถูกกำหนดโดยแรงจูงใจหรือความปรารถนาที่จะทำงานตามความสามารถในการปฏิบัติงานและสภาพแวดล้อมของงาน เพราะฉะนั้นถ้าบุคคลมีความสามารถในการปฏิบัติงานได้รับการสนับสนุนโดยสภาพแวดล้อมของงานและองค์การ หากเกิดแรงจูงใจอย่างเพียงพอแล้วก็จะเกิดผลการปฏิบัติงานที่ทำให้บุคคลเหล่านั้นบรรลุเป้าหมายของตนเองได้แต่ ถ้าหากไม่เพียงพอหรือขาดอย่างใดอย่างหนึ่งแล้ว ผลการดำเนินงานขององค์การก็อาจเสียหายหรือไม่บรรลุผลสำเร็จที่ตั้งไว้ สอดคล้องกับแนวคิดของ เฟรดริก เฮิร์ซเบิร์ก อ้างใน ตูลา มหาพสุธานนท์ (2554) ที่กล่าวถึงทฤษฎีสองปัจจัย หรืออาจเรียกว่า ทฤษฎีปัจจัยจูงใจ-ปัจจัยสุขวิทยา (motivator – hygiene theory) ว่าความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน กับผลการปฏิบัติงาน ถ้าหากพนักงานได้รับการตอบสนองความต้องการที่เพียงพอ ย่อมที่จะก่อให้เกิดความพึงพอใจ มีแรงจูงใจและนำมาซึ่งความขยันขันแข็ง เสียสละ อุทิศตนเพื่อการทำงาน เมื่อผลการปฏิบัติงานสูงขึ้น ผลผลิตขององค์การก็เพิ่มขึ้นด้วย ดังนั้นกระบวนการสร้างแรงจูงใจจึง เริ่มต้นด้วยความต้องการซึ่งจะนำไปสู่ความพยายามที่จะตอบสนองความต้องการของตัวเองด้วย การกระทำบางอย่าง

ถ้าการกระทำนั้นสามารถตอบสนองความต้องการได้ จนเกิดความพอใจตามที่ มุ่งหวังและนำไปสู่ความสำเร็จของงาน ผู้บริหารจึงควรตระหนักถึงความต้องการของบุคลากรใน องค์การด้วยการศึกษาความต้องการของแต่ละบุคคลให้สัมพันธ์กับความต้องการขององค์การ เพื่อให้ผลการดำเนินงานบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายทั้งในระดับองค์การและตัวพนักงานที่จะต้องควบคู่กันไป

แรงจูงใจ คือ แรงผลักดัน แรงกระตุ้นที่เกิดจากความต้องการที่จะได้รับการตอบสนอง ต่อสิ่งกระตุ้นที่องค์การจัดให้ ซึ่งก่อให้เกิดพฤติกรรมในการทำงาน ซึ่งสิ่งสนองเหล่านี้จะประกอบไปด้วยปัจจัยแห่งความต้องการพื้นฐาน ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน ความเจริญเติบโตในการทำงาน ปัจจัยสุขอนามัย นโยบายและการบริหารงานขององค์การ ค่าจ้างเงินเดือนที่ได้รับความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน สภาพการทำงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความมั่นคงในการทำงาน (ชนิตร์สรณ์ ตรีวิทยากุมิ, 2555) แรงจูงใจในการทำงานเป็นสิ่ง ประกอบที่สำคัญที่ทำให้การทำงานมีความสุขซึ่งเป็นส่วนสำคัญที่สุดที่ผลักดันให้งานสำเร็จ แรงจูงใจของคนเราจะเกิดจากปฏิกิริยาพื้นฐานส่วนลึกของจิตใจภายใน (subconscious) หรือที่ เรียกว่า จิตใต้สำนึกนั่นเอง ซึ่งจิตใต้สำนึกนี้บุคคลย่อมมีแรงจูงใจเพื่อประสบผลสำเร็จด้วยกันทุกคน อีกทั้งการทำให้คนเรามีแรงจูงใจในการทำงานจะทำให้เขาเหล่านั้นตั้งใจทำงานให้สำเร็จลุล่วง โดยไม่รู้สึกลำบากตนเองถูกบีบบังคับให้ทำงานและพร้อมที่จะทำงานด้วยความเต็มใจเมื่อเป็นเช่นนั้นจะ ทำให้งานที่ออกมามีคุณภาพและงานสำเร็จลุล่วงไปด้วยดีและรวดเร็ว ดังนั้นการศึกษาแรงจูงใจของบุคลากรในองค์การจึงมีประโยชน์ช่วยให้เกิดความรู้ ความเข้าใจ ปัจจัยที่มีอิทธิพลกำหนดลักษณะ แรงจูงใจของบุคคล เข้าใจผลของแรงจูงใจที่มีต่อพฤติกรรม และช่วยในการจัดสภาพแวดล้อมและเงื่อนไขในการทำงานไปในแนวทางที่ส่งเสริมให้บุคคลมีแรงจูงใจที่พึงปรารถนา อันจะเป็นที่มาของการพัฒนาขวัญ

กำลังใจในการทำงาน และช่วยเสริมสร้างความรักความพอใจในงาน มีความ จงรักภักดีต่อองค์การ อุทิศตนในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ รักษาผลประโยชน์ร่วมกันขององค์การ (สมใจ ลักษณะ, 2549 หน้า 63) ประกอบการที่ภาครัฐหันมาให้ความสำคัญดูแลเรื่องคุณภาพชีวิต การจัดสรรสวัสดิการของข้าราชการ นอกจากข้าราชการจะได้รับเงินเดือนเป็นค่าตอบแทนการ ปฏิบัติงาน ได้รับการเลื่อนขั้นเงินเดือน มีเกียรติเป็นความภาคภูมิใจต่อวงศ์ตระกูลแล้ว ราชการ ยังให้สวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูล ทั้งที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงินหลายประการ แก่ข้าราชการ 3 และครอบครัว (บิดา มารดา คู่สมรส และบุตร) เพื่อเป็นการจูงใจให้อยากเข้ารับราชการ ตลอดจนสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติราชการ โดยให้ได้รับสวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูลตลอดเวลา ตั้งแต่เข้ารับราชการพ้นจากราชการและเสียชีวิต เพื่อตอบแทนการปฏิบัติงานซึ่งการกระทำในรูปแบบต่าง ๆ นี้ก็ถือเป็นการสร้างแรงจูงใจอีกทางหนึ่ง

ทรัพย์สินที่อยู่ในความดูแล รักษา และจัดประโยชน์ ของสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ มีเป็นจำนวนมาก สามารถจัดแบ่งได้ 2 ส่วน คือ ส่วนแรกเป็นอสังหาริมทรัพย์ ได้แก่ อสังหาริมทรัพย์ที่เป็นอาคาร และอสังหาริมทรัพย์ที่เป็นที่ดิน ซึ่งกระจายอยู่ในกรุงเทพมหานคร ปริมณฑล และส่วนภูมิภาคครอบคลุมพื้นที่ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา สุพรรณบุรี นครสวรรค์ พิษณุโลก พิจิตร ลำปาง ราชบุรี เพชรบุรี สงขลา นครปฐม ฉะเชิงเทรา และ ชลบุรี ส่วนที่สอง เป็นการลงทุนในหลักทรัพย์ประเภทหุ้นของบริษัทต่าง ๆ เช่น ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน) และบริษัท เทเวศรประกันภัย จำกัด (มหาชน) เป็นต้น

สำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์วางเป้าหมายที่จะปรับปรุงและยกระดับการพัฒนาองค์กรให้ดียิ่งขึ้น เพื่อให้เป็นองค์กรที่ประสบความสำเร็จ บุคลากรในองค์กรทุกคนรวมพลัง

ปฏิบัติหน้าที่ของตนอย่างภาคภูมิใจ และดำเนินไป ในทิศทางเดียวกันอย่างก้าวหน้ามั่นคงหนึ่งในแนวทางการพัฒนาของสำนักงานทรัพย์สินฯ เพื่อให้มุ่งสู่เป้าหมายดังกล่าวในปี 2554 คือ การสรรหา “คุณค่าหลักร่วมกันขององค์กร” เป็นครั้งแรก เพื่อเป็นบรรทัดฐานและทิศทางที่ดีให้บุคลากรทุกคนในองค์กรได้ยึดมั่นปฏิบัติ โดยเปิดโอกาสให้บุคลากรทุกคนระดม ความคิดเพื่อร่วมกันเสนอคุณค่าหลักต่าง ๆ ที่ดีงาม ตั้งแต่เดือนกรกฎาคม – กันยายน พ.ศ. 2554 ซึ่งได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดี มีผู้ส่งคำและความหมายต่าง ๆ ถึง 4,487 คำ จากนั้นคณะกรรมการพิจารณาคุณค่าหลักสำนักงานทรัพย์สินฯ จึงนำมาประมวลผลและจัดลำดับคุณค่าหลักร่วมกัน จนได้คุณค่าหลัก 6 ประการ ซึ่งมีคะแนนรวมถึงร้อยละ 75.57 จากจำนวนที่มีผู้ส่งเข้ามาทั้งหมด และได้รับการจัดเรียงและแปลเป็นภาษาอังกฤษ เพื่อให้ง่ายต่อการจดจำและการสื่อสารภายในองค์กร ตลอดจนถึงสาธารณะคุณค่าหลักทั้ง 6 ประการ ได้แก่ 1. ความดีงามทั้งปวง (virtues) หมายรวมถึง ความซื่อสัตย์ ความมีคุณธรรมและจริยธรรม 2. ความรับผิดชอบ (accountability) หมายรวมถึง ความรับผิดชอบต่องาน ครอบครัว องค์กร และสังคม ทั้งสิ่งที่ดีและไม่ดีที่ตนได้กระทำลงไป 3. ความจงรักภักดี (loyalty) 4. ความสามัคคี (unity) หมายรวมถึง ความร่วมมือ ร่วมใจ และปรองดองกัน 5. การแสวงหาความรู้และความกระจ่าง (Enlightenment) หมายรวมถึง การใฝ่รู้ การพัฒนาตนเอง 6. การยึดมั่นในปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (sufficiency) จึงเกิดเป็นคุณค่าหลักร่วมกันของสำนักงานทรัพย์สินฯ ภายใต้คำว่า “values” ยิ่งไปกว่านั้นในปี 2554 ซึ่งเป็นปีที่พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวทรงเจริญพระชนมพรรษา 84 พรรษา จึงเป็นวาระโอกาสอันดีที่สำนักงานทรัพย์สินฯ จะขอประกาศถึงคุณค่าหลักร่วมกันขององค์กร และร่วมกันตั้งปฏิญาณที่จะมุ่งมั่นพัฒนาทั้งในระดับบุคลากรและระดับองค์กรให้ประสบความสำเร็จบนพื้นฐานของความ

ดีงาม เพื่อเป็นการเทิดพระเกียรติในปีแห่งมหามงคลนี้ ตลอดจนส่งต่อคุณค่าหลักร่วมกันจากรุ่นสู่รุ่น เพื่อสืบสานคุณค่าอันดีงามนี้ให้อยู่คู่กับสำนักงานทรัพย์สินฯ และมีส่วนร่วมในการสร้างสรรค์สังคมคุณภาพสืบไป (สำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์, 2559)

จากเหตุผลดังที่ได้กล่าวมาข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยในฐานะที่เป็นบุคลากรคนหนึ่งของสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ มีความสนใจอย่างยิ่งที่จะทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ กรุงเทพมหานคร จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์

วิธีการวิจัย

การศึกษานี้เป็นวิจัยเชิงสำรวจเพื่อปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ กรุงเทพมหานคร มีขั้นตอนการดำเนินการวิจัยดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงาน สำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ กรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้าง ของสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ จำนวน 150 คน (สำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์, 2560)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง

สำหรับการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง ที่ต้องการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อนำมาวิเคราะห์ ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง (Sampling Size) ให้มีความเหมาะสมกับระดับความเชื่อมั่น ในทางสถิติ โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีแบบ เจาะจง (purposive sampling) ได้แก่ ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้างของสำนักงาน ทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ บุคลากรที่ ปฏิบัติงานสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ กรุงเทพมหานคร จำนวน 150 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามความคิดเห็น เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อ แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงาน ทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ กรุงเทพมหานคร แบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เกี่ยวกับลักษณะทาง ประชากรศาสตร์ของผู้ใช้บริการขนส่งทางเรือ กรุงเทพมหานคร เป็นแบบสอบถามชนิดตรวจสอบ รายการ โดยถามข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบ แบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาการทำงาน มี จำนวนทั้งหมด 5 ข้อ

ตอนที่ 2 เกี่ยวกับแรงจูงใจในการ ปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานทรัพย์สินส่วน พระมหากษัตริย์ กรุงเทพมหานครในองค์ประกอบ 9 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยจูงใจ คือ ด้านความสำเร็จใน การทำงานของบุคคล ด้านการได้รับการยอมรับนับ ถือ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความ รับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ การงาน และปัจจัยก้ำจุน คือ ด้านนโยบายและ การบริหาร ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้าน สภาพการทำงาน และความมั่นคง ด้าน ผลประโยชน์ตอบแทน เป็นแบบสอบถามชนิด มาตราส่วนประมาณค่าของลิเคิร์ทที่มี 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด มี จำนวนทั้งหมด 45 ข้อ

ในการกำหนดระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงาน ทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ กรุงเทพมหานคร สำหรับการวิจัยครั้งนี้จะใช้เกณฑ์สัมบูรณ์ (Absolutes Criteria) ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานน้อยที่สุด

2.1 ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

1) ศึกษาจากเอกสาร และ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจใน การปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานทรัพย์สิน ส่วนพระมหากษัตริย์ กรุงเทพมหานคร เพื่อนำ ทฤษฎีและแนวคิด มาเป็นแนวทางในการสร้าง แบบสอบถาม

2) สร้างแบบสอบถามที่ครอบคลุม เนื้อหาที่ต้องการที่จะศึกษา

3) นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุง แก้ไขเรียบร้อยแล้วไปให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (content validity) โดยการวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้อง

4) ปรับปรุงแบบสอบถามตาม ข้อเสนอแนะของผู้ที่เชี่ยวชาญ นำเสนออาจารย์ที่ ปรีกษา เพื่อทำการตรวจสอบอีกครั้งแล้วนำมา แก้ไขให้สมบูรณ์ก่อนนำไปใช้ในการเก็บรวบรวม ข้อมูลต่อไป

5) นำแบบสอบถามที่ผ่านการ ปรับปรุงแก้ไขตามที่ผู้เชี่ยวชาญเสนอแนะแล้ว ทดลองใช้ (try-out) กับนักศึกษา ที่ไม่ใช่กลุ่ม ตัวอย่างจำนวน 30 คนแล้วนำมาวิเคราะห์หาค่า

ความเชื่อมั่น (reliability) โดยหาสัมประสิทธิ์อัลฟาครอนบัค (Cronbach's Alpha Coefficient)

2.2 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น สำหรับการศึกษาวิจัยไปทำการทดสอบหาความเที่ยงตรง (validity) และความเชื่อมั่น (reliability) ดังนี้

1) การหาความเที่ยงตรง โดยนำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ไปตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหาจากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ทั้งนี้ผู้วิจัยเลือกข้อคำถามที่มีค่า IOC มากกว่า .5 มาใช้เป็นข้อคำถามจากผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่านซึ่งได้ตรวจสอบแบบสอบถามแล้วเห็นว่าแบบสอบถามทุกข้อที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นมีความเที่ยงตรงของเนื้อหา ครอบคลุมในแต่ละด้านและครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัย ส่วนข้อที่มีค่า IOC ต่ำกว่า .5 ผู้วิจัยได้นำมาปรับแก้ไขต่อไปตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญโดยข้อคำถามในเครื่องมือมีค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.7 – 1.0

2) การหาความเชื่อมั่น ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดสอบ (try-out) กับกลุ่มที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่จะศึกษา จำนวน 30 คน และหาความเชื่อมั่น (reliability) โดยค่าการหาสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบัค (Cronbach's Alpha Coefficient) = .9237

3) ได้แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลกลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ บุคลากรที่ปฏิบัติงาน สำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ กรุงเทพมหานคร จำนวน 150 ชุด โดยมีขั้นตอนดังนี้

3.1 เก็บข้อมูลจากบุคลากรที่ปฏิบัติงาน สำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ กรุงเทพมหานคร โดยการแจกแบบสอบถามด้วยตนเอง

3.2 เมื่อกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์ของคำตอบในแบบสอบถาม

4. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้รับทั้งหมด มาตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามทุกฉบับ และนำมาวิเคราะห์ทางสถิติโดยใช้คอมพิวเตอร์ในการคำนวณค่าสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ โดยมีขั้นตอนดังนี้

4.1 แสดงการกระจายของกลุ่มตัวอย่างตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ของบุคลากรที่ปฏิบัติงาน สำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ กรุงเทพมหานคร วิเคราะห์โดยใช้สถิติ จำนวน และร้อยละ รวมถึงความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ กรุงเทพมหานคร วิเคราะห์โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

4.2 การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน ใช้ทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

1) วิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ กรุงเทพมหานคร โดยใช้การวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มด้วย t – test (Independent t - test) เป็นการทดสอบประชากร 2 กลุ่ม โดยที่สุ่มตัวอย่างจากกลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน

2) วิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ กรุงเทพมหานคร โดยใช้การวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป ด้วย การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance: One Way ANOVA) และภายหลังการวิเคราะห์พบความแตกต่างระหว่างกลุ่มตัวอย่างจะทำการ

ทดสอบรายคู่โดยวิธี LSD (Least Significant Difference)

ผลการวิจัย

ผลจากการวิจัยสรุปได้ว่า

1. บุคลากร สำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ กรุงเทพมหานคร จำนวน 150 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี กับ 41 – 50 ปี สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน อยู่ในช่วง 10,001 – 15,000 บาท และมีระยะเวลาการทำงาน อยู่ในช่วง 6 – 10 ปี

2. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ กรุงเทพมหานคร พบว่า โดยภาพรวม และปัจจัย 2 ปัจจัย อยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับแรก ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุน

3. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ กรุงเทพมหานคร ปัจจัยจูงใจ พบว่า โดยภาพรวม และรายด้าน 5 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับแรก ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ รองลงมา ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสำเร็จในการทำงานของบุคคล ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ และด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน

ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ กรุงเทพมหานคร ปัจจัยจูงใจ รายด้าน และภาพรวม

ปัจจัยจูงใจ	ระดับแรงจูงใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ด้านความสำเร็จในการทำงานของบุคคล	4.61	0.18	มากที่สุด
2. ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	4.65	0.25	มากที่สุด
3. ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	4.58	0.22	มากที่สุด
4. ด้านความรับผิดชอบ	4.63	0.19	มากที่สุด
5. ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน	4.56	0.27	มากที่สุด
ภาพรวม	4.60	0.13	มากที่สุด

ผลการวิเคราะห์ แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ กรุงเทพมหานคร ปัจจัยจูงใจ รายด้าน และภาพรวม พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.60$, S.D. = 0.13) หากพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ลำดับแรก ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ($\bar{X} = 4.65$, S.D. = 0.25) รองลงมา ด้านความรับผิดชอบ ($\bar{X} = 4.63$, S.D. = 0.19) และด้านความสำเร็จในการทำงานของบุคคล ($\bar{X} = 4.61$, S.D. = 0.18) ตามลำดับ ส่วนลำดับสุดท้าย ด้าน

ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ($\bar{X} = 4.56$, S.D. = 0.27)

4. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ กรุงเทพมหานคร ปัจจัยค้ำจุน พบว่า โดยภาพรวม และรายด้าน 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับแรก ด้านการปกครองบังคับบัญชา รองลงมา ด้านสภาพการทำงานและความมั่นคง ด้านนโยบายและการบริหาร และด้านผลประโยชน์ตอบแทนตามลำดับ

ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ กรุงเทพมหานคร ปัจจัยค้ำจุน รายด้าน และภาพรวม

ปัจจัยค้ำจุน	ระดับแรงจูงใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ด้านนโยบายและการบริหาร	4.53	0.24	มากที่สุด
2. ด้านการปกครองบังคับบัญชา	4.71	0.21	มากที่สุด
3. ด้านสภาพการทำงานและความมั่นคง	4.55	0.24	มากที่สุด
4. ด้านผลประโยชน์ตอบแทน	4.50	0.23	มากที่สุด
ภาพรวม	4.57	0.15	มากที่สุด

ผลการวิเคราะห์ แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ กรุงเทพมหานคร ปัจจัยค้ำจุน รายด้าน และภาพรวม พบว่า โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.57$, S.D. = 0.15) หากพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ลำดับแรก ด้านการปกครองบังคับบัญชา ($\bar{X} = 4.71$, S.D. = 0.21) รองลงมา ด้านสภาพการทำงานและความมั่นคง ($\bar{X} = 4.55$, S.D. = 0.24) และด้านนโยบายและการบริหาร ($\bar{X} = 4.53$, S.D. = 0.24) ตามลำดับ ส่วนลำดับสุดท้าย ด้านผลประโยชน์ตอบแทน ($\bar{X} = 4.50$, S.D. = 0.23)

5. บุคลากร สำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ กรุงเทพมหานคร ที่มีอายุต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ปัจจัยจูงใจ ด้านความสำเร็จในการทำงานของบุคคล แตกต่างกัน อย่างน้อย 1 คู่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยบุคลากร สำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ กรุงเทพมหานคร ที่มีอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ปัจจัยจูงใจ ด้านความสำเร็จในการทำงานของบุคคล ต่ำกว่าอายุ 41 – 50 ปี และตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป

เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ กรุงเทพมหานคร ปัจจัยจูงใจ ด้านความสำเร็จในการทำงานของบุคคล จำแนกตามอายุ

อายุ	$\bar{X}$	น้อยกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี	31 – 40 ปี	41 – 50 ปี	ตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป
		4.54	4.58	4.65	4.66
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี	4.54	-	-.04 (0.29)	-.11* (0.01)	-.11* (0.01)
31 – 40 ปี	4.58	-	-	-.06 (0.08)	-.07 (0.09)
41 – 50 ปี	4.65	-	-	-	-.00 (0.91)
ตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป	4.66	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ กรุงเทพมหานคร ปัจจัยจูงใจ ด้านความสำเร็จในการทำงานของบุคคล จำแนกตามอายุ พบว่า อายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี กับ อายุ 41 – 50 ปี และตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป มีค่า p-value เท่ากับ .01 และ .01 ซึ่งน้อยกว่า .05 จึงปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า บุคลากร สำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ กรุงเทพมหานคร ที่มีอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ปัจจัยจูงใจ ด้านความสำเร็จในการทำงานของบุคคล แตกต่างกับอายุ 41 – 50 ปี และตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยบุคลากร สำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์

กรุงเทพมหานคร ที่มีอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ปัจจัยจูงใจ ด้านความสำเร็จในการทำงานของบุคคล ต่ำกว่าอายุ 41 – 50 ปี และตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป

6. บุคลากร สำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ กรุงเทพมหานคร ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ปัจจัยจูงใจ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ แตกต่างกันอย่างน้อย 1 คู่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยบุคลากร สำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ กรุงเทพมหานคร ที่มีสำเร็จการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ปัจจัยจูงใจ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี และต่ำกว่าปริญญาตรีหรือเทียบเท่า

เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ กรุงเทพมหานคร ปัจจัยจูงใจ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา		ต่ำกว่าปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
	$\bar{x}$	4.51	4.55	4.71
ต่ำกว่าปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	4.51	-	0.03 (0.39)	0.20* (0.00)
ปริญญาตรี	4.55	-	-	0.16* (0.00)
สูงกว่าปริญญาตรี	4.71	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ กรุงเทพมหานคร ปัจจัยจูงใจ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า สูงกว่าปริญญาตรี กับ ต่ำกว่าปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และปริญญาตรี มีค่า p-value เท่ากับ 0.00 และ 0.00 ซึ่งน้อยกว่า .05 จึงปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า บุคลากร สำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์

กรุงเทพมหานคร ที่มีสำเร็จการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ปัจจัยจูงใจ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ แตกต่างกับต่ำกว่าปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยบุคลากร สำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ กรุงเทพมหานคร ที่มีสำเร็จการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ปัจจัยจูงใจ

ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี และต่ำกว่าปริญญาตรีหรือเทียบเท่า

อภิปรายผลการวิจัย

จากข้อค้นพบของการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำประเด็นสำคัญมาอภิปรายผลตามรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. จากข้อค้นพบ แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ กรุงเทพมหานคร พบว่า โดยภาพรวม ปึงจัยจูงใจ และปึงจัยค้ำจุน อยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่า บุคลากรปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ ก่อให้เกิดความภูมิใจในความสำเร็จของงานที่ปฏิบัติ สอดคล้องกับแนวคิดของ ฌ็องฌัก กูแซร์นันท์ (2551: 78) กล่าวถึง การจูงใจ เป็นการเคลื่อนที่ (Motion) เนื่องจากการจูงใจจะทำให้บุคคลเกิดการกระทำเพื่อให้เข้าสู่เป้าหมายที่เขาต้องการ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมที่ต้องการ และแนวคิดของ วรูม (Vroom, 1970: 10) กล่าวว่า แรงจูงใจมีความสำคัญ ต่อการทำงานของบุคคลเป็นอย่างยิ่ง เพราะการทำงานใดก็ตามถ้าจะให้ได้ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลจะต้องประกอบด้วย ส่วนสำคัญ 2 ประการ คือ ความสามารถหรือทักษะในการทำงานของบุคคลและการจูงใจเพื่อโน้มน้าว บุคคลให้ใช้ความสามารถหรือทักษะในการทำงาน แต่ขัดแย้งกับงานวิจัยของ ฌ็องฌัก สนหอม (2550) ศึกษา “ปึงจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของ พนักงาน: กรณีศึกษา บริษัท สัมมากร จำกัด (มหาชน)” พบว่า ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท สัมมากร จำกัด (มหาชน) ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

2. จากข้อค้นพบ บุคลากร สำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ กรุงเทพมหานคร ที่มีอายุต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ปึงจัยจูงใจ ด้านความสำเร็จในการทำงานของบุคคลแตกต่างกันอย่างน้อย 1 คู่ อย่างมีนัยสำคัญทาง

สถิติที่ระดับ .05 แสดงให้เห็นว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานมีการวางแผนการปฏิบัติงานเพื่อป้องกันปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้น และสามารถแก้ไขปัญหที่เกิดจากการปฏิบัติงานได้ รวมถึงมีความภาคภูมิใจในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ สอดคล้องกับแนวคิดของ ชวัญจิรา ทองนำ (2547: 15) กล่าวว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสำคัญและมีความจำเป็นสำหรับองค์กรทุกแห่ง ถ้าผู้บริหารสามารถชักจูงบุคคลในองค์กร ได้ตามที่เขาคต้องการ ก็จะทำให้บุคคลมีแรงจูงใจ ส่งผลให้บุคคลเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ ในการให้ความร่วมมือปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ขององค์กร และแนวคิดของ สมยศ นาวิกาน (2540: 221) กล่าวว่า ผู้บริหารควรปฏิบัติต่อคนงานในฐานะ สิ่งมีชีวิตจิตใจ คอยดูแลสวัสดิการ เพิ่มสิ่งจูงใจ ปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานและส่งเสริมขวัญกำลังใจให้ดียิ่งขึ้น ซึ่งเป็นปัจจัยอันสำคัญที่จะสร้างความพอใจให้แก่พนักงาน และสร้าง ความสำเร็จทั้งในความต้องการของพนักงาน และบรรลุเป้าหมายขององค์กรด้วย รวมถึงแนวคิดของ เมอร์เลย์ (Murray, 1961: 91 อ้างถึงใน อรุณ รัชธรรม, 2522: 268) กล่าวว่า ความต้องการความสำเร็จเป็นความต้องการที่มีอยู่ในตัวมนุษย์ทุกคนเป็นความต้องการทางจิตของมนุษย์ที่จะเอาชนะอุปสรรคมุ่งกระทำสิ่งที่ยากให้สำเร็จเป็นความปรารถนา หรือแนวโน้มที่จะทำสิ่งใด ๆ ให้สำเร็จโดยเร็วที่สุด และเมื่อสามารถ ทำได้สำเร็จแล้วก็จะบังเกิดความสบายใจ และเป็นแรงจูงใจที่จะทำต่อไปอีก

3. จากข้อค้นพบ บุคลากร สำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ กรุงเทพมหานคร ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ปึงจัยจูงใจ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ แตกต่างกันอย่างน้อย 1 คู่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงให้เห็นว่า บุคลากรมีโอกาสแสดงความสามารถ รวมถึงความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ และงาน

ที่ปฏิบัติเป็นงานที่มีการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร สอดคล้องกับทฤษฎีของการปฏิบัติงานของมาสโลว์ (Maslow, 1943) กล่าวว่า ความต้องการเกี่ยวกับแรงจูงใจความต้องการใดที่ได้รับการตอบสนองทำให้เกิดความพึงพอใจแล้ว ความต้องการนั้นก็จะเปลี่ยนเป็นแรงผลักดันอีกต่อไป หากแต่ความต้องการในระดับที่สูงกว่าก็จะกลายเป็นแรงขับหรือเป็นแรงจูงใจที่ทำให้บุคคลต้องสร้างพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของตนนั้นต่อไปการกระทำเป็นสิ่งสำคัญที่เกิดจากความต้องการสามารถบรรลุถึงความสำเร็จของการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และทฤษฎี ERG หรือ Alderfer's Modification (อ้างถึงใน ทศพร อันสงคราม, 2545: 15 - 16) กล่าวถึง ความต้องการความก้าวหน้าและเติบโต (Growth: G) เป็นความต้องการพัฒนาเปลี่ยนแปลงฐานะ สภาพการทำงาน และการเติบโตก้าวหน้าของคนผู้ทำงาน ความต้องการอยากเป็นผู้มีความคิดริเริ่มบุกเบิกมีขอบเขตอำนาจขยายกว้างออกไปเรื่อย ๆ และการพัฒนาการเติบโตด้วยความรู้ความสามารถต่าง ๆ สำหรับบุคลากรที่ปฏิบัติงานในองค์กรนั้น ความต้องการได้รับความรับผิดชอบเพิ่มขึ้น หรือความต้องการอยากได้ทำกิจกรรมใหม่ ๆ ที่มีโอกาสใช้ความสามารถใหม่ ๆ และได้มีโอกาสเข้าไปสัมผัสกับงานใหม่ ๆ อีกหลายด้านมากขึ้น เหล่านี้ล้วนจัดอยู่ในประเภทความต้องการก้าวหน้าและเติบโตทั้งสิ้น ความต้องการประเภทนี้จึงเปรียบเทียบกับความต้องการได้รับความจำเป็นทางใจ และความสำเร็จตามความนึกคิดทุกอย่างของ Maslow นั่นเอง

เอกสารอ้างอิง

ชนิตร์สรณ์ ตรีวิทย์ภูมิ, ค้นเมื่อ 2 เมษายน 2555, จาก

<http://www.ismed.or.th/SME/src/upload/knowledge/11812014524667b42c5124e.pdf>
สำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์. (2553). *ความเป็นมาสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์*.

ค้นเมื่อ 15 มกราคม 2553, จาก <http://www.crownproperty.or.th/th/about/history.html>

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะที่ได้จากการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ควรนำผลการวิจัยที่ได้ไปกำหนดนโยบายและการบริหารให้มีความชัดเจนและเหมาะสมกับสภาพงานที่ปฏิบัติในปัจจุบัน รวมทั้งการพิจารณาโครงสร้างและอัตรากำลัง และความชัดเจนในการมอบหมายงาน เพื่อเป็นการสนับสนุนการปฏิบัติงานของบุคลากรให้มีความคล่องตัวมากขึ้น

1.2 ควรนำผลการวิจัยที่ได้ไปกำหนดกลยุทธ์ แนวทางในการส่งเสริมบุคลากรให้มีความก้าวหน้าในการทำงานมากขึ้นทั้งในเรื่องลักษณะงานที่ปฏิบัติอยู่ การสนับสนุนให้บุคลากรได้รับการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มความรู้ในด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 งานวิจัยนี้ศึกษาเฉพาะประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของของบุคลากร สำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ กรุงเทพมหานคร

2.2 งานวิจัยนี้เน้นศึกษาตัวแปรที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของของบุคลากร สำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ กรุงเทพมหานคร ด้วยการศึกษาเฉพาะตำแหน่งงาน ประกอบด้วย ผู้บริหารทั้งหมด เจ้าหน้าที่ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราว เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษานำมาเป็นแนวทางสำหรับการพัฒนาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีความเฉพาะเจาะจงมากยิ่งขึ้น

โครงการกองทุนส่งเสริมสวัสดิการผู้สูงอายุและครอบครัวในชุมชน : การจัดการเงินสงเคราะห์ เบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลคลองข่อย อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี

The Elderly and Family Welfare Fund Project in the Community: Management of Allowances for the Elderly and Family Welfare Fund Project in the Community: Management of Allowances for the Elderly in Klong Khoi Sub-District Municipality Pak kret District, Nonthaburi Province

ถนอมชาติ ชำนิราชกิจ

Thanomchat Chamnirachakit

คณะรัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

Faculty of Political Science, Bangkok Thonburi University

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ของการวิจัยนี้ คือ 1.เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการบริหาร การจัดการเบี้ยยังชีพโดยเทศบาลตำบลคลองข่อย 2.เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีภูมิหลัง (เพศ อายุ การศึกษา) ต่างกัน การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (การวิจัยเชิงสำรวจ)

กลุ่มตัวอย่างของการวิจัยนี้ประกอบด้วย ผู้สูงอายุจำนวน 269 คน ที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลคลองข่อย กลุ่มตัวอย่างเลือกโดย การใช้เทคนิคการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล เป็นแบบสอบถาม ที่ผู้ตอบกรอกข้อความเอง แบบสอบถามประกอบด้วยคำถามที่มีมาตรวัด 5 ระดับ ข้อมูลที่เก็บรวบรวมข้อมูลได้ทำการวิเคราะห์โดยใช้สถิติพรรณนา (t-test) และ (F-test)

การวิเคราะห์ข้อมูลได้เปิดเผยให้ทราบข้อเท็จจริง ดังต่อไปนี้

เกี่ยวกับความความพึงพอใจของผู้สูงอายุ ที่มีต่อมิติต่าง ๆ ของสวัสดิการ ความพึงพอใจของเค้าเรื่องลำดับจากสูงไปหาต่ำ ตามความเข้มข้น ดังนี้ การจ่ายเบี้ยยังชีพ ที่อิงตามเกณฑ์อายุของผู้สูงอายุ การจ่ายเบี้ยยังชีพให้แก่กลุ่มที่มีรายได้ต่ำ ส่งเสริมให้ผู้สูงอายุ มีอาชีพ และส่งเสริมให้ผู้สูงอายุสร้างรายได้

เกี่ยวกับผู้ให้บริการ ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจกับการแต่งตัว และสภาพสุขภาพของผู้ให้บริการมากที่สุด ตามมาด้วยการต้อนรับสูงอายุ ที่ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาติ และต้อนรับอย่างอบอุ่น นอกจากนี้ ผู้ให้บริการ ปฏิบัติต่อผู้สูงอายุโดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ

เกี่ยวกับระเบียบวิธีปฏิบัติ หรือขั้นตอนของการให้บริการ ผู้สูงอายุพอใจกับทุกขั้นตอนของการให้บริการ เพราะว่า การบริการไม่มีความยุ่งยาก แต่ประการใด และการประชาสัมพันธ์เยี่ยม

ประการสุดท้าย ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจสูงมาก กับเรื่องอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในสถานที่ที่ให้บริการ เช่น ทำเล ที่ตั้ง สถานที่จอดรถ ห้องน้ำ และทางเดินสำหรับผู้สูงอายุ เป็นต้น

เป็นที่น่าสังเกตว่า เมื่อกล่าวโดยรวมปรากฏว่าผู้สูงอายุที่มีภูมิหลัง (เพศ อายุ การศึกษา) ต่างกันไม่ได้มีความแตกต่างกัน ในเรื่องความพึงพอใจที่มีต่อการบริหาร การจัดการ เบี้ยยังชีพของเทศบาล

คำสำคัญ: กองทุนส่งเสริมสวัสดิการผู้สูงอายุ, เทศบาลตำบล

Abstract

The objectives of this study were: (1) to investigate the elderly persons' satisfaction with the allowances managed by Klong Khoi Sub-District Municipality; and (2) to compare the satisfaction the elderly persons with different backgrounds (sex, age, education).

The study was quantitative in nature (survey research). 269 elderly persons living in the areas under the jurisdiction of the Municipality comprised the sample of the study. The sample was selected by

means of simple random sampling technique. The study tool was a set of self-administered questionnaires containing questions having a -5-point, rating scale. The collected data were analyzed by resorting to descriptive statistics, a t- test, and an F-test.

The data analysis has shed light on the following facts:

With regard to the elderly persons' satisfaction with the various dimensions of the welfare, their satisfaction in descending order of degree appeared to be as follows: paying allowances based on ages of the elderly, paying allowances to the low -income groups, promoting the elderly to have some occupations and encouraging the elderly to generate incomes.

With respect to the service providers, the elderly were satisfied with their dress and politeness to the greatest extent, followed by receiving the elderly with a bright smile, kind words and a pleasant welcome. In addition, they treated all the elderly persons without discrimination.

Regarding the procedures of service delivery, the elderly were highly satisfied with all steps of the service delivery largely because the services were without any difficulties and public relations were superb.

Finally, the elderly persons were highly satisfied with the facilities where the services were provided such as the location, the parking lot, the toilets, and the walkways for the elderly.

It was noteworthy that, holistically, the elderly with different backgrounds (sex, age, and education) failed to differ in their satisfaction the allowances managed by the Municipality.

Keywords: welfare fund, sub-district municipality

Received: 2019-05-24

Revised: 2019-06-25

Accepted: 2019-07-27

บทนำ

โครงสร้างพื้นฐาน และระบบสวัสดิการสังคม เพื่อรองรับการปรับตัวเข้าสู่โครงสร้างสังคมผู้สูงอายุ โดยเฉพาะอย่างยิ่งภายใต้แรงกดดันด้านงบประมาณที่มีมากขึ้นในภาวะที่เศรษฐกิจโลกมีความผันผวน รวมทั้งยังต้องเตรียมรับมือกับปัญหาขนาดของกำลังแรงงานที่จะขยายตัวช้าลงและลดลงในอนาคตซึ่งอาจจะเป็นอุปสรรคต่อการขยายตัวทางเศรษฐกิจในระยะยาว (แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560-2564) หน้า 27)

จากโครงสร้างประชากรไทยในปัจจุบันประมาณ 65.4 ล้านคน (ผู้ที่อาศัยอยู่ในประเทศไทย ณ วันสำมะโนประชากร คือวันที่ 1 กันยายน 2560) เป็นประเทศที่จัดว่าได้อยู่ในช่วงของสังคมผู้สูงอายุด้วยเงื่อนไขมีประชากรผู้สูงอายุมากกว่าร้อยละ 10 โดยนับตั้งแต่ปี 2548 สถิติผู้สูงอายุมีประมาณร้อยละ 10.5 ที่เป็นเช่นนี้เพราะอัตราการ

เกิดของประเทศไทยลดลงอย่างต่อเนื่อง และจากการคาดประมาณประชากรโดยสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ พบว่า จำนวนและสัดส่วนของประชากรที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป หรือประชากรวัยสูงอายุในประเทศไทยเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง จนปัจจุบันประเทศไทยมีประชากรวัยสูงอายุ ประมาณ 7.3 ล้านคน หรือร้อยละ 11.0 ของประชากรทั้งหมด โดยปี พ.ศ.2573 คาดว่าจะมีจำนวนเพิ่มขึ้นถึง 17.7 ล้านคน หรือร้อยละ 20 ของจำนวนประชากรทั้งหมด (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2561)

ประชากรวัยสูงอายุหรือผู้สูงอายุเป็นทรัพยากรบุคคลที่ทรงคุณค่าเนื่องจากการดำเนินชีวิตมายาวนาน มีโอกาสสั่งสมประสบการณ์ในด้านต่าง ๆ ไว้มากมาย ในด้านวัฒนธรรม ประเพณีและประวัติศาสตร์ ผู้สูงอายุคือ ผู้เชื่อมโยงอดีตกับปัจจุบันเข้าด้วยกันโดยการ

เป็นผู้ถ่ายทอดวัฒนธรรม ประเพณี ประวัติศาสตร์ ในสังคมสมัยก่อนให้แก่คนรุ่นปัจจุบัน ในด้านการ พัฒนาเศรษฐกิจ ผู้สูงอายุเป็นผู้ปูพื้นฐานทาง เศรษฐกิจไว้ให้กับคนรุ่นปัจจุบัน อย่างไรก็ตาม แม้ว่าประชากรกลุ่มนี้จะได้รับการยอมรับว่าเป็น ทรัพยากรบุคคลที่ทรงคุณค่า แต่การปฏิบัติต่อ ประชาชนกลุ่มนี้ของสังคมรอบข้าง ก็ยังมีสิ่งที่ เรียกว่า “ช่องว่างระหว่างวัย” เกิดขึ้นอยู่เสมอมา (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและ สังคมแห่งชาติ, 2561)

การก้าวขึ้นสู่สังคมผู้สูงอายุอย่างรวดเร็ว ของสังคมไทย และย่อมส่งผลให้วิถีชีวิตและ พฤติกรรมของผู้คนในสังคมเกิดการเปลี่ยนแปลงไป อย่างรวดเร็วไม่น้อยทำให้หน่วยงานภาครัฐที่ เกี่ยวข้อง รวมทั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องมีการเตรียมมาตรการรองรับอย่างทันที่ทันที่ พร้อมทั้งจะก้าวทันสถานการณ์ของผู้สูงอายุ และ ปรับกระบวนทัศน์เดิมจากที่มองผู้สูงอายุว่าเป็น ภาระของสังคมทำให้เป็นผู้ใช้ประโยชน์ที่สะสม มายาวนานให้เป็นประโยชน์ต่อสังคมปัจจุบัน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของไทยมีหลาย รูปแบบมีพื้นที่ครอบคลุมทั้งประเทศถือว่าเป็น องค์กรที่ได้รับการถ่ายโอนภารกิจด้านการ จัดบริการสาธารณะแก่ชุมชน รวมทั้งภารกิจ เกี่ยวกับการจัดสวัสดิการสังคมและการพัฒนา คุณภาพชีวิตของเด็ก สตรี ผู้สูงอายุและ ผู้ด้อยโอกาส ซึ่งพระราชบัญญัติกำหนดแผนและ ขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้กำหนดอำนาจหน้าที่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในการจัดบริการ สาธารณะไว้หลายด้าน โดยเฉพาะด้านการสังคม สงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส ไว้ในหมวด 2 มาตรา 16 (10) ให้เทศบาล เมืองพัทยา และองค์การบริหาร ส่วนตำบล ให้การสังคมสงเคราะห์และพัฒนา คุณภาพชีวิต เด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส และมาตรา 17 (27) ให้องค์การบริหารส่วนจังหวัด มีอำนาจหน้าที่ ในการสังคมสงเคราะห์ และพัฒนา

คุณภาพชีวิตเช่นเดียวกับเทศบาล เมืองพัทยา และ องค์การบริหารส่วนตำบล คุณลักษณะของ ผู้สูงอายุและปัญหาต่าง ๆ ที่ผู้สูงอายุในปัจจุบัน กำลังประสบ เป็นข้อมูลที่สำคัญ ที่สามารถใช้ สะท้อนถึงแนวโน้มของปัญหา อันสืบเนื่องมาจากการที่จะมีประชากรผู้สูงอายุ เพิ่มขึ้นในอนาคต ตลอดจนสามารถใช้เป็นแนวทางในการวาง นโยบาย และแผนการดำเนินงานที่เหมาะสม เกี่ยวกับผู้สูงอายุต่อไปในอนาคต วิทยาลัย ประชากรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้ให้ ความสำคัญกับประเด็นนี้ และได้ทำงานวิจัย เกี่ยวกับผู้สูงอายุอย่างต่อเนื่องมาเป็นเวลากว่า 10 ปี

ความแตกต่างในระดับการศึกษา ระหว่าง ผู้สูงอายุปัจจุบันและในอนาคตนี้อาจส่งผลกระทบ ต่อวิถีชีวิตด้านต่าง ๆ ของผู้สูงอายุ อาทิเช่น ผู้สูงอายุในอนาคตที่มีการศึกษาดีขึ้น อาจจะชอบ หรือเลือกรูปแบบการอยู่อาศัย ที่แตกต่างกันไป จากผู้สูงอายุในปัจจุบัน เช่น อาจจะเลือกที่จะอยู่ กันเองตามลำพังมากกว่าจะอาศัยอยู่กับลูกหลาน นอกจากนี้ผลการวิจัยที่ผ่านมา ยังชี้ให้เห็นว่า ปัญหาสำคัญที่ผู้สูงอายุไทยประสบคือ ปัญหาทาง เศรษฐกิจและ สุขภาพ เกือบครึ่งหนึ่งของผู้สูงอายุ มีรายได้ไม่พอเลี้ยงชีพ และ 2 ใน 3 มีสุขภาพอยู่ใน ระดับปานกลางถึงไม่ดีมาก การสงเคราะห์เบี้ยยังชีพเป็นสวัสดิการที่รัฐเปลี่ยนแปลงรูปการให้ สวัสดิการในสถานสงเคราะห์ หรือศูนย์บริการ สังคมผู้สูงอายุ (Institute) มาสู่บริการที่ใช้สังคม เป็นฐานซึ่งผ่านความเห็นชอบของคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 3 มีนาคม พ.ศ. 2535 ซึ่งถือเป็นการจัด สวัสดิการด้านการเงินและรายได้ให้กับผู้สูงอายุที่ ประสบปัญหาเดือดร้อนทุกข์ยาก ถูกทอดทิ้งฐานะ ยากจนขาดผู้อุปการะเลี้ยงดู รัฐบาลได้จัดสรรเงิน งบประมาณเงินอุดหนุนสนับสนุนเบี้ยยังชีพแก่ ผู้สูงอายุ เป็นเงิน 300 บาท/คน/เดือน จนตลอดชีพ ต่อมากระทรวงมหาดไทยได้ออกระเบียบ กระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการจ่ายเงินสงเคราะห์ เพื่อการยังชีพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2548 เพื่อใช้เป็นแนวทางปฏิบัติและ

คณะรัฐมนตรีได้ประชุมและมีมติเมื่อวันที่ 12 ธันวาคม 2549 ปรับเพิ่มเงินสงเคราะห์ผู้สูงอายุ จากเดิมคนละ 300 /คน/เดือนเป็นคนละ 500 /คน/เดือน ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2549 ซึ่งกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ (กรมประชาสงเคราะห์ เดิม) ยกเลิกระเบียบ กรมประชาสงเคราะห์ว่าด้วยการจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพ ได้แก่ ระเบียบกรมประชาสงเคราะห์ว่าด้วยการจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพผู้สูงอายุ พ.ศ. 2543 และระเบียบว่าด้วยกรมประชาสงเคราะห์ว่าด้วยการจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพผู้สูงอายุ(ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 ระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2548

เมื่อวันที่ 14 ตุลาคม พ.ศ. 2552 กระทรวงมหาดไทยได้มีการออกระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยหลักเกณฑ์การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2552 อ้างถึงหนังสือ ด่วนที่สุด มท 0891.3/ว 2429 กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นได้ขอความเห็นชอบการดำเนินการต่อคณะรัฐมนตรีโดยคณะรัฐมนตรีได้มีมติเห็นชอบเมื่อวันที่ 18 ตุลาคม พ.ศ. 2554 โดยมีผลตั้งแต่ 1 ตุลาคม 2554 กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถพิจารณาดำเนินการตามนัยมติคณะรัฐมนตรีดังกล่าวที่เกี่ยวข้องได้ เพื่อให้การดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ 2555 เป็นไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์เป็นไปตามกฎหมายและนโยบายของรัฐบาล กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นขอแจ้งแนวทางการดำเนินงานเพิ่มเติมดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุแบบขั้นบันได โดยเริ่มตั้งแต่เดือน ตุลาคม 2554 เป็นต้นไปดังนี้ โดยผู้ที่มิอายุ 60-69 ปี จะได้รับเงิน 600 บาท ผู้มีอายุ 70-79 ปี จะได้รับ 700 บาท ผู้มีอายุ 80-89 ปี จะได้รับ 800 บาท และผู้ที่มีอายุ 90 ปีขึ้นไป จะได้รับ 1,000 บาท

จากภารกิจที่รับการถ่ายโอนและกฎหมายที่กล่าวมาข้างต้นย่อมจะส่งผลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีภารกิจเพิ่มมากขึ้น และภารกิจหนึ่งที่สำคัญ คือ งานสวัสดิการสังคม งานสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส โดยเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มผู้สูงอายุที่มีแนวโน้มของปัญหาเพิ่มสูงขึ้น ซึ่งตามโครงสร้างของประชากรในอีก 10-20 ปีข้างหน้าประเทศไทยจะมีประชากรกลุ่มนี้ ไม่น้อยกว่า 11 ล้านคน จนอาจเป็นปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อการจัดสวัสดิการสังคม และมาตรการในการรองรับและพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุได้อย่างเหมาะสม ทั้งในด้านความรู้ การจัดการทรัพยากร และบริการทางสังคม รวมทั้งการเตรียมความพร้อมรับมือกับจำนวนผู้สูงอายุที่เพิ่มมากขึ้น ในอนาคตขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

เทศบาลตำบลคลองข่อย อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ซึ่งเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่จะต้องมีการกำหนดนโยบาย แผนงาน/โครงการ เพื่อรองรับการถ่ายโอนภารกิจ 245 ภารกิจ ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพ.ศ. 2542 ประกอบกับในช่วงเวลา 30 ปีที่ผ่านมา โครงสร้างกลุ่มอายุประชากรเปลี่ยนไป โดยมีวัยเด็กลดลงแต่มีประชากรวัยกลางคนและวัยสูงอายุเพิ่มขึ้น ซึ่งนโยบายของรัฐบาลในปัจจุบัน ได้ส่งเสริมทางด้านสุขภาพของประชาชน ซึ่งมีการกำหนดอายุขัยของผู้สูงอายุในอนาคตเฉลี่ย 70 ปีขึ้นไป

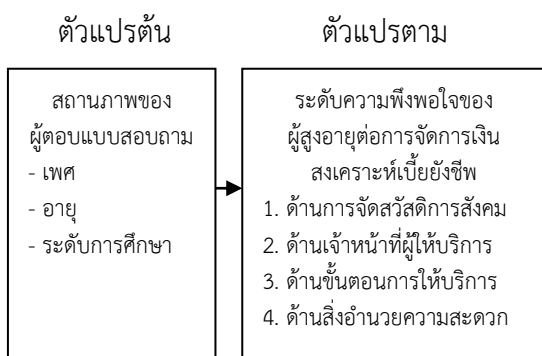
ผู้ศึกษาสนใจศึกษาเกี่ยวกับงานสวัสดิการด้านสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของ เทศบาลตำบลคลองข่อย อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี โดยมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจัดการเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลคลองข่อย อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี เพื่อจะได้รับทราบข้อมูลที่เป็นประโยชน์เพื่อนำไปปรับใช้ในการกำหนดนโยบายหรือแนวทางการพัฒนาการจัดการเงินสงเคราะห์

เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และนำผลจากการศึกษาที่ได้ไปใช้เป็นสารสนเทศในการพัฒนาการจัดการเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุในเขต เทศบาลตำบลคลองข่าย จังหวัดนันทบุรี ให้ทั่วถึงและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจต่อการจัดการเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ ของโครงการกองทุนส่งเสริมสวัสดิการผู้สูงอายุและครอบครัวในชุมชน เทศบาลตำบลคลองข่อย อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนันทบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจัดการเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพของโครงการกองทุนส่งเสริมสวัสดิการผู้สูงอายุและครอบครัวในชุมชน เทศบาลตำบลคลองข่อย อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนันทบุรี จำแนกตามเพศ อายุ และระดับการศึกษา
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะต่อการจัดการเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพเทศบาลตำบลคลองข่อย อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนันทบุรี

กรอบแนวคิดการวิจัย



เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องโครงการกองทุนส่งเสริมสวัสดิการผู้สูงอายุและครอบครัวในชุมชน การจัดการเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ เทศบาลตำบลคลองข่อย อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนันทบุรี โดยสรุปแนวคิดในการศึกษา ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ
3. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น
4. แนวทางการดำเนินการเกี่ยวกับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ
5. ข้อมูลทั่วไปของเทศบาลตำบลคลองข่อย อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนันทบุรี
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
 - 6.1 งานวิจัยในประเทศ
 - 6.2 งานวิจัยต่างประเทศ

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษา โครงการกองทุนส่งเสริมสวัสดิการผู้สูงอายุและครอบครัวในชุมชน การจัดการเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพเทศบาลตำบลคลองข่อย อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนันทบุรี ซึ่งเป็น การวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) โดยดำเนินการวิจัยตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การสร้างและหาคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร
ประชากร(Population)ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ ประชาชนกลุ่มผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลคลองข่อย อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนันทบุรี เขตการปกครอง 15 หมู่บ้าน จากข้อมูลทะเบียนผู้รับเบี้ยยังชีพของ เทศบาลตำบลคลองข่อย อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนันทบุรี จำนวน 821 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 1 ตุลาคม 2561)

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง ตามสูตร

ของ ทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane.1973:727) ได้กลุ่มตัวอย่าง รวมทั้งสิ้น 269 คน เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างตามที่กำหนด ผู้วิจัยใช้การสุ่มอย่างง่าย (simple random sampling)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ดังนี้

1. ขอนหนังสือจากคณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี เพื่อขอความร่วมมือและขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลจากนายกเทศมนตรีเทศบาลตำบลคลองข่อย อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี และผู้ใหญ่บ้านในเขตตำบลคลองข่อย อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี จำนวน 15 หมู่บ้าน

2. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามแจกให้กับกลุ่มตัวอย่าง พร้อมอธิบายชี้แจงขั้นตอนในการตอบแบบสอบถาม และกำหนดวันที่จะมารับแบบสอบถามกลับคืน

3. ผู้วิจัยไปรับแบบสอบถามกลับคืนด้วยตนเอง พร้อมกับตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถามทุกฉบับ

4. เมื่อเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างแล้วนำมาตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของข้อมูลแล้วนำไปวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาได้นำหลักสถิติมาประกอบการวิเคราะห์แบบสอบถามดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percent)

2. การวัดระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจัดการเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพเทศบาลตำบลคลองข่อย อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3. การทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจัดการเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ เทศบาลตำบลคลองข่อย อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี เปรียบเทียบความพึงพอใจแบ่งตามตัวแปรที่ศึกษาดังนี้

- 3.1 การทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความพึงพอใจจำแนกตามกลุ่มเพศ ใช้การวิเคราะห์โดยใช้สถิติ t-test

- 3.2 การทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความพึงพอใจจำแนกตามอายุและระดับการศึกษา ใช้การวิเคราะห์โดยใช้สถิติ ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

โดยผู้ศึกษาได้กำหนดนัยสำคัญทางสถิติในการเปรียบเทียบที่ระดับ .05 และเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยโดยการทดสอบรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ่ (Scheffe) (บุญชม ศรีสะอาด, 2543 หน้า 199)

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล สรุปผลการวิจัยได้ ดังนี้

ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มตัวอย่างผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลคลองข่อย อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรีส่วนใหญ่ที่ตอบแบบสอบถาม เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย จำนวน 269 คน แยกเป็นเพศหญิงจำนวน 165 คน เพศชาย 104 คน อายุระหว่าง 60-64 ปี จำนวน 96 คน อายุ 65-69 78 คน อายุ 70-74 ปี จำนวน 41 คน อายุ 75-79 ปี จำนวน 34 คน อายุ 80 ปีขึ้นไป จำนวน 20 คน สถานภาพสมรส การศึกษาส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา คน มีรายได้ 500-1,000 บาทต่อเดือน

ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจัดการเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลคลองข่อย อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้สูงอายุมีความพึงพอใจต่อการจัดการเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลคลองข่อย

อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรีโดยในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.14$) เมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทุกประเด็นทั้งด้านการจัดสวัสดิการสังคม ($\bar{X} = 4.30$) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.08$) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.13$) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.04$) พิจารณาเป็นด้าน ๆ พบว่า ด้านการจัดสวัสดิการสังคม ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจมากที่สุดได้แก่ การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุแบบขั้นบันได ($\bar{X} = 4.70$) รองลงมาคือ การสงเคราะห์ครอบครัวผู้มีรายได้น้อย ($\bar{X} = 4.48$) และการส่งเสริมอาชีพและสร้างรายได้ผู้สูงอายุ ($\bar{X} = 4.36$) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจมากที่สุดได้แก่ เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสม สุภาพ เรียบร้อย ($\bar{X} = 4.38$) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีอัธยาศัยดี ($\bar{X} = 4.33$) และเจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย ไม่เลือก ($\bar{X} = 4.26$) ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจขั้นตอนบริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน เข้าใจได้ง่าย ($\bar{X} = 4.40$) รองลงมาได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์ หรือแจ้งล่วงหน้าก่อนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.35$) จัดทำประกาศและประชาสัมพันธ์ให้ผู้สูงอายุทราบสิทธิของตนเอง ($\bar{X} = 4.33$) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ ($\bar{X} = 4.96$) รองลงมาได้แก่ มีสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ ให้บริการที่จอดรถ น้ำดื่ม ห้องน้ำ ทางลาด ทางเดิน สำหรับผู้สูงอายุ พิกัด ($\bar{X} = 4.95$) อาคารสถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย ($\bar{X} = 3.97$)

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจัดการเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลคลองขำ อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี

การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจัดการเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพของ

เทศบาลตำบลคลองขำ อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรีที่มีเพศ อายุ มีความพึงพอใจต่อการจัดการเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน และมีความพึงพอใจผู้สูงอายุต่อการจัดการเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดการเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพโดยรวมไม่แตกต่างกันส่วนรายด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 อยู่ 2 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกกล่าวคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้สูงอายุที่ไม่ได้รับการศึกษา มีความพึงพอใจมากกว่า ผู้สูงอายุที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้สูงอายุที่ไม่ได้รับการศึกษา มีความพึงพอใจมากกว่า ผู้สูงอายุที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา

ปัญหาและอุปสรรค ความพึงพอใจต่อการจัดการเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพของเทศบาลตำบลคลองขำ อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรีดังนี้

ปัญหา

1. ด้านการจัดสวัสดิการสังคม

1.1 การจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุไม่ตรงเวลา

1.2 ผู้สูงอายุไม่มีรายได้ ควรจะสนับสนุนงบประมาณมากกว่านี้

1.3 การจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุล่าช้า

2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ

2.1 บางครั้งก็ไม่เข้าใจ พูดจาไม่ค่อยได้ยิน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ ข้อเสนอแนะในทางปฏิบัติ

1. ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ควรให้ความสำคัญกับการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ และหน่วยงานหลักในการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุในระดับจังหวัด ได้เข้าไปมี

บทบาทในการให้คำปรึกษา แนะนำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ ให้การจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุครอบคลุมในทุกมิติ

2. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ควรเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดแผน และแนวทางในการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุในระดับพื้นที่ โดยการจัดทำเวทีประชาคม เพื่อค้นหาความต้องการและศักยภาพของท้องถิ่น ในการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุด้วยตนเอง

ข้อเสนอแนะในระดับนโยบาย

1. ควรกำหนดให้การจัดสวัสดิการสังคมเป็นแนวทางแก้ไขปัญหาทางสังคมของกลุ่มผู้สูงอายุเป็นวาระแห่งชาติ

2. ควรกำหนดสัดส่วนการบริหารงบประมาณขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้เหมาะสมระหว่างการพัฒนาสิ่งสาธารณประโยชน์กับการพัฒนาคุณภาพชีวิต

3. หน่วยงานที่มีบทบาทภารกิจที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุในระดับจังหวัด ควรทำงานแบบบูรณาการ ทั้งในเรื่องแผนงานหรือโครงการพื้นที่ และกลุ่มเป้าหมาย เพื่อให้การจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ เป็นรูปธรรมอย่างแท้จริง

4. กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ควรมีการจัดทำหลักสูตรการฝึกอบรมการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ ให้แก่หน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อย่างเข้มข้นทุกระดับ และจัดทำคู่มือในการปฏิบัติงานด้านการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การให้คำแนะนำปรึกษาแก่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างใกล้ชิด (Coaching) เพื่อให้การจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุครอบคลุมในทุกมิติ รวมถึงการติดตามผลและประเมินผลการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ (Monitoring and Evaluation) เพื่อให้ทราบถึงปัญหา อุปสรรคใน

การดำเนินงานและเพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปปรับปรุงแก้ไขการจัดสวัสดิการสังคมสำหรับกลุ่มเป้าหมายให้มีคุณภาพ ต่อไป

5. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรมีการสร้างและพัฒนาต้นแบบการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ โดยเฉพาะในระดับจังหวัดที่มีศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ศึกษา และนำไปประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจ สังคม ท้องถิ่น วัฒนธรรมท้องถิ่น หรือจัดเป็นโครงการนำร่องในพื้นที่ต้นแบบในการจัดสวัสดิการสังคม แบบบูรณาการ เพื่อเป็นตัวแบบกิจกรรมและตัวอย่างที่เป็นในแนวทางการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุหรือ Best Practice ด้านการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. เนื่องจากเป็นการศึกษาความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจัดสวัสดิการสังคม ของเทศบาลตำบลคลองขาย อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรีในครั้งนี้ เป็นการศึกษาเฉพาะกลุ่มผู้สูงอายุที่ติดต่อขอรับการบริการสวัสดิการสังคม ถือว่ากลุ่มผู้สูงอายุดังกล่าว เป็นกลุ่มซึ่งเป็นผู้มีส่วนได้เสีย เกี่ยวกับการจัดสวัสดิการสังคม จึงเป็นที่น่าสนใจในการศึกษา กลุ่มผู้ดูแลผู้สูงอายุ เช่น ญาติ พี่ น้อง หรือคนใกล้ชิด ตลอดจนกลุ่มคนที่รับมอบอำนาจในการติดต่อ หรือดำเนินการใด ๆ แทนผู้สูงอายุต่อไป

2. ศึกษาวิจัยรูปแบบและวิธีการจัดสวัสดิการที่เหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุ โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อพัฒนารูปแบบการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุที่เหมาะสมสอดคล้องกับสภาพสังคมไทย และตอบสนองความต้องการของผู้สูงอายุ โดยวิเคราะห์ต้นทุนสำหรับการจัดสวัสดิการสังคมแต่ละรูปแบบ แล้วทดลองให้บริการและประเมินความพึงพอใจ ปัญหา อุปสรรค เพื่อพิจารณาปรับปรุงพัฒนาให้ได้รูปแบบที่เหมาะสมต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น. พระราชบัญญัติสภาพัฒนาการและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 (แก้ไขเพิ่มเติม) ถึง (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546. ประสานมิตร, 2545.
- กระทรวงมหาดไทย. แนวทางการดำเนินงานตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจ่ายเงิน สงเคราะห์ เพื่อการยังชีพขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ปี พ.ศ. 2558. กรุงเทพฯ : กระทรวงมหาดไทย, 2558.
- กระทรวงมหาดไทย. ระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์การจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2560. กรุงเทพฯ : กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น, 2560.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2556). การวิเคราะห์สถิติ: สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย. กรุงเทพฯ : ภาควิชาสถิติ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กาญจนา ปาฬาสี. (2561). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานสาธารณสุขมูลฐานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบลในจังหวัดสุพรรณบุรี. วิทยานิพนธ์ พบ.ม. การบริหาร การพัฒนา. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- คู่มือการจัดทำ.(2553). ดุษฎีนิพนธ์ วิทยานิพนธ์ สารนิพนธ์ การค้นคว้าอิสระ (พิมพ์ครั้งที่ 1). มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี : สำนักพิมพ์พัฒนาตำราและสื่อทางวิชาการ.
- ชูวงศ์ ฉายะบุตร. (2559). การปกครองส่วนท้องถิ่นไทย. กรุงเทพฯ : สมาคมนิสิตเก่าจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2558). การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS. กรุงเทพฯ : เอสพีเอสเอส (ไทยแลนด์) จำกัด.
- เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์. (2556). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายการให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติ: กรณีศึกษาสำนักงานเขตของกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ พบ.ค. (การบริหาร การพัฒนา). กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- นครินทร์ กลิ่นซ้อน. (2555). ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจัดสวัสดิการสังคมในเขตเทศบาลเมืองดอกคำใต้ อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา .การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยพะเยา.
- นฤมล สิงห์เงา. (2553). ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการจัดการเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ: ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลตำบลบัวบาน อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์. วิทยานิพนธ์ รป.ม.: มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- นิตประภา แก้วกระจ่าง. (2556). การประเมินผลโครงการกองทุนสวัสดิการผู้สูงอายุในหมู่บ้านและชุมชนเมือง (เบี้ยยังชีพ) กรณีศึกษา: องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภออุทุมพร จังหวัดสุพรรณบุรี. การศึกษาค้นคว้าอิสระ รป.ม. ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ดำรง จาวสุวรรณวงศ์. (2557). ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการ ด้านสวัสดิการ องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งพระ อำเภอคอนสาร จังหวัดชัยภูมิ. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2559). การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 11. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- ประทาน คงฤทธิ์ศึกษากร. (2544). การปกครองท้องถิ่น: โครงการส่งเสริมเอกสารวิชาการ สถาบันพัฒนบริหารศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 4 . กรุงเทพฯ : อูษาการพิมพ์.
- ประหยัด หงษ์ทองคำ. (2556). การพัฒนาทางการเมืองไทยโดยกระบวนการปกครองท้องถิ่น. กรุงเทพฯ: คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- ไพศาล ถิตย์พิพิธ. (2558). ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการด้านการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพในชุมชนเทศบาลเมือง อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์. สารนิพนธ์มหาบัณฑิต. กาฬสินธุ์: มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์.
- ระพีพรรณ คำหอมและคณะ. (2557). รายงานวิจัยเรื่องโครงการประเมินผลการจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพสำหรับผู้สูงอายุ. กรุงเทพฯ: บางกอกบล๊อค.
- วิทยากร เชียงกุล. (2561). การศึกษากับการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ.
- สมชาย วัฒนา. (2559). การประกันสังคม: กรณีบำนาญข้าราชการตามระบบประกันสังคมไทย. กรุงเทพฯ: วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร.
- องค์การบริหารส่วนตำบลคลองขำ แผนพัฒนาตำบล 3 ปี (พ.ศ. 2560-2563) เทศบาลบริหารส่วนตำบลคลองขำ อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี, 2561.
- อภิญา เวชชัย. (2557). การศึกษาโครงการกองทุนส่งเสริมสวัสดิการผู้สูงอายุและครอบครัวในชุมชนโครงการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ. นนทบุรี: สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข.
- อุทัย หิรัญโต. (2553). การปกครองท้องถิ่น. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.
- อุมาพร อุดมทรัพย์กุล. (2553). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในชีวิตผู้สูงอายุ. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยมหิดล.
- อุไรวรรณ พันธุ์ประพันธ์. (2553). การคุ้มครองสวัสดิภาพเด็ก. : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- Edwards, J.N. & klemmack, D.L. (1973). Correlates of Lift Satisfaction: A Re-examination.” *Journal If Gerontology*. 28 :497-502.
- Maslow, AH. *Management and personality*. 2nd New York: Harper and Row, 1970.
- Vroom, V.H. (1964). *Working and Motivation*. New York: john Wiley and sons, Inc.

ธรรมาภิบาลในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น: ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลสระคู อำเภอสวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

Good Governance in Local Government Organizations: Case Study of Srakoo Subdistrict Administrative Organization Suwannaphum District, Roi Et Province

น้ำฝน ปิตตะระคะ

Namfon Pidtaraka

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

Suan Sunandha Rajabhat University

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่องธรรมาภิบาลในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น: ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลสระคู อำเภอสวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด มีวัตถุประสงค์ 3 ประการคือ (1) เพื่อศึกษาความคิดเห็นประชาชนที่มีต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลในองค์การบริหารส่วนตำบลสระคู (2) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลในองค์การบริหารส่วนตำบลสระคู และ (3) เพื่อศึกษาปัญหาและแนวทางในการพัฒนาการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลในองค์การบริหารส่วนตำบลสระคู กลุ่มตัวอย่างได้แก่ประชาชน 9,506 คนภายในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลสระคู ซึ่งใช้การสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม (Cluster sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลในองค์การบริหารส่วนตำบลสระคู ซึ่งเป็นแบบสอบถามแบบเลือกตอบแบบมาตราส่วนประเมินค่าและแบบสอบถามปลายเปิดวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์สถิติที่ใช้คือค่าความถี่ค่าร้อยละค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานทดสอบสมมติฐานโดยการทดสอบค่าที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA)

ผลการวิจัยพบว่า

ประชาชน มีความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลในองค์การบริหารส่วนตำบลสระคู จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน

การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล พบว่า ประชาชน มีความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลในองค์การบริหารส่วนตำบลสระคู โดยภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาตามหลักธรรมาภิบาล พบว่า ด้านหลักความรับผิดชอบมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน, ด้านหลักคุณธรรมและด้านหลักความโปร่งใสมีความคิดเห็นแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านหลักอื่น ๆ พบว่าประชาชนมีความคิดเห็นแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ปัญหาและแนวทางการพัฒนาประชาชน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลในองค์การบริหารส่วนตำบลสระคู ซึ่งได้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับตัวคณะผู้บริหารมากกว่าองค์กรและมีผลในภาพรวมทั้ง 6 หลักอยู่ในระดับปานกลาง หากแต่ยังคงมีประชาชนเป็นบางส่วนที่ยังมีความคิดเห็นว่าผู้บริหารมีความไม่เป็นกลางทางด้านการบังคับบัญชา ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน การสนับสนุนผู้ใต้บังคับบัญชาให้ได้เลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งรวมทั้งการไม่ค่อยยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชา อุปสรรคในการทำงานที่ไม่เพียงพอ การจัดบุคลากรได้ไม่เหมาะสมกับงาน หรือการจัดให้ทำงานมากจนเกินไปจนทำให้งานที่ทำนั้นเกิดความผิดพลาดได้ง่าย

คำสำคัญ: ธรรมาภิบาล, องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น, องค์การบริหารส่วนตำบล

Abstract

The study of good governance in the local government organization: a case study of the Srakoo sub-district administrative organization Suwannaphum District Roi et There are 3 objectives: (1) to study public opinion towards the administration according to the principles of good governance in Srakoo

Subdistrict Administrative Organization (2) to compare the opinions of the people towards the administration according to the principles of good governance in Srakoo Subdistrict Administrative Organization and (3) to study problems and guidelines for the development of administration according to the principles of good governance in Srakoo Subdistrict Administrative Organization. The sample group consisted of 9,506 people within Srakoo Subdistrict Administrative Organization. Which uses cluster sampling. The instrument used for collecting data is a questionnaire about administration according to the principles of good governance in Srakoo Subdistrict Administrative Organization. Which is a questionnaire for the selection of answers, rating scale and open-ended questionnaires. The data were analyzed by using the software package for social science research. The statistics used were frequency values, percentage values, average values and standard deviation. Hypothesis were tested using T-test. and One-Way ANOVA.

Results revealed that

People have opinions on the administration according to good governance in Srakoo Subdistrict Administrative Organization. Roi et. Overall at a moderate level When considering each aspect, it was found that people had moderate opinions in all aspects.

Administration according to good governance found that people have opinions on the administration according to good governance in Srakoo Subdistrict Administrative Organization. The overall picture is different. With statistical significance at the level of 0.05 which is in accordance with the hypothesis set When considering the principles of good governance, it was found that in the areas of responsibility, there was no difference in opinions, morality and core aspects, transparency, and different opinions. With statistical significance at the level of 0.05 Found that people have different opinions with statistical significance at 0.01 level.

Problems and guidelines for public development Most respondents had opinions about the problems of administration according to the principles of good governance in Srakoo Subdistrict Administrative Organization. Which responded to the questionnaire about the management team more than the organization but there are still some people who still have opinions that the management is not neutral in terms of command. Performance evaluation Supporting subordinates to promote their promotion, including not being able to listen to the opinions of subordinates Insufficient working equipment Staffing is not suitable for the job. Or too much work to be done that makes the job easy to make mistakes.

Keywords: Good Governance, Local government organization, Subdistrict Administrative Organization

Received: 2018-12-20

Revised: 2019-02-25

Accepted: 2019-03-30

บทนำ

ในประเทศไทยธรรมาภิบาลกลายเป็นแนวคิดที่ได้รับการยอมรับว่าเป็นหลักการที่เกื้อหนุนสังคมประชาธิปไตยและได้มีการเสนอและกล่าวถึงแนวคิดนี้อย่างกว้างขวาง ตัวอย่างที่เห็นอย่างป็นรูปธรรมคือ กฎหมายรัฐธรรมนูญฉบับปี พ.ศ.2540 ได้บัญญัติมาตราต่างๆที่สัมพันธ์กับหลัก

ธรรมาภิบาลถ้าหากมีการนำแนวคิดธรรมาภิบาลไปสู่การปฏิบัติอย่างจริงจังจะทำให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ มีการตรวจสอบการทำงานของรัฐบาลโดยประชาชนและองค์กรที่เกี่ยวข้อง และระบบบริหารของรัฐบาลที่มีความยุติธรรมและเป็นที่น่าเชื่อถือทั้งในและต่างประเทศ อีกทั้งนำไปสู่การลดการทุจริตซึ่งเป็นปัญหาเรื้อรังของบ้านเมือง

ได้ (บุษบง ชัยเจริญวัฒน์ และ บุญมี ลี, 2544) และในปัจจุบันแนวคิดเรื่องธรรมาภิบาลได้มีบทบาทอย่างมากต่อหน่วยงานภายในประเทศทั้งภาครัฐและภาคเอกชน เช่น ทบวงมหาวิทยาลัยได้จัดตั้งคณะส่งเสริมการบริหารสถาบันอุดมศึกษาด้วยหลักธรรมาภิบาล ในขณะที่ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยเองก็ได้ให้ความสำคัญของการสร้างให้เกิดระบบการบริหาร การจัดการ และการกำกับดูแลกิจการที่ดีในบริษัทจดทะเบียนและองค์กรธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับตลาดทุนของประเทศ และได้จัดตั้งคณะกรรมการเพื่อพัฒนาระบบการกำกับดูแลกิจการที่ดี ในส่วนของภาครัฐนั้นในระยะหลายปีที่ผ่านมารัฐบาลไทยได้พยายามปรับตัวเข้าสู่ระบบธรรมาภิบาลอย่างเห็นได้ชัด เช่น การก่อตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลเพื่อกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น ปรับลดขนาดหน่วยราชการ การปรับปรุงการบริหารให้มีคุณภาพ ที่มีการบริการประทับใจ ไม่แพ้อัศวินเอกชน การรวมหน่วยงานภาครัฐกับภาคเอกชน การพัฒนาและการคัดเลือกบุคลากรในองค์กรให้มีคุณภาพและผลงานเป็นต้น สำหรับหลักการธรรมาภิบาลได้มีการกำหนดไว้ในระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 ดังนี้คือ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า โดยกำหนดให้หน่วยงานของรัฐทุกแห่งกำหนดแผนงานโครงการ เพื่อปรับปรุงงานในความรับผิดชอบให้สอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาล

นโยบายบริหารราชการแผ่นดินในปัจจุบันมีนโยบายที่จะพัฒนาการเมืองการปกครองประเทศไปสู่การปกครองระบอบประชาธิปไตยแบบให้ประชาชนมีส่วนร่วมและเปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถปกครองตนเองและพิทักษ์สิทธิของตนเองได้มากขึ้น รวมทั้งมุ่งเพิ่มประสิทธิภาพสร้างความโปร่งใสและจัดการทุจริตในระบบบริหารราชการแผ่นดิน ให้บริการประชาชนส่งเสริมให้ประชาชน ภาคประชาสังคมและองค์กรเอกชนเข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองส่วนท้องถิ่น

รวมทั้งจัดให้มีการตรวจสอบและประเมินผลการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ตั้งแต่กระบวนการตัดสินใจ การกำหนดนโยบาย การจัดซื้อจัดจ้าง และการแต่งตั้งถอดถอนผู้ดำรงตำแหน่งเพื่อความโปร่งใส ความมีประสิทธิภาพ และตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ตลอดจนเร่งส่งเสริมความเข้าใจในบทบาทและการดำเนินงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อประสานให้การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นเกิดประสิทธิผล (กวี วงศ์พุด, 2544)

องค์การบริหารส่วนตำบลนั้นบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลโดยยึดหลักนิติธรรมและคุณธรรม มีความโปร่งใส มีความรับผิดชอบ บริหารจัดการ และใช้ทรัพยากรที่มีอย่างจำกัดให้คุ้มค่าและมีประสิทธิภาพ เปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นและองค์กรที่เกี่ยวข้องมีส่วนร่วมกับองค์การบริหารส่วนตำบลโดยการกำกับ ดูแล และสนับสนุนการบริหารงาน องค์การบริหารส่วนตำบลเจริญก้าวหน้าตามเจตนารมณ์ของการกระจายอำนาจ ผลประโยชน์สูงสุดก็จะตกแก่ประชาชน ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาเกี่ยวกับ เรื่องธรรมาภิบาลในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลสระคู ตามหลักธรรมาภิบาล 6 ประการ คือ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า ซึ่งจะเป็นรากฐานในการต่อต้านภัยการทุจริตคอร์รัปชันที่กำลังแผ่ขยายลงชุมชนในวงกว้างขวางและยังเป็นรากฐานสังคมประชาธิปไตยในอนาคต เพราะการสร้างสังคมประชาธิปไตยต้องเริ่มต้นที่ชุมชนและประชาชนในชุมชน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรและประชาชนที่มีต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตำบลสระคู

2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตำบลสระคู

3. เพื่อศึกษาปัญหาและแนวทางในการพัฒนาการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตำบลสระคู

สมมติฐาน

ประชาชนในองค์การบริหารส่วนตำบลสระคู มีความเห็นต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลในองค์การบริหารส่วนตำบลสระคู ด้านหลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า โดยภาพรวมแตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตการวิจัยประกอบด้วย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การบริหารงานโดยใช้หลักธรรมาภิบาลในองค์การบริหารส่วนตำบลสระคู 6 ประการ ได้แก่ 1. ด้านหลักนิติธรรม 2. ด้านหลักคุณธรรม 3. ด้านหลักความโปร่งใส 4. ด้านหลักการมีส่วนร่วม 5. ด้านหลักความรับผิดชอบ 6. ด้านหลักความคุ้มค่าและแนวทางในการพัฒนาการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลสระคู

2. ขอบเขตด้านประชากร

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มประชากร คือประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสระคู จำนวน 9,506 คน ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 370 ราย (Krejcie & Morgan, 1970 : 608)

3. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาวิจัยตั้งแต่เดือนมกราคม พ.ศ.2561 ถึงมิถุนายน พ.ศ. 2561 รวมเป็นระยะเวลา 7 เดือน

การทบทวนวรรณกรรม

หลักธรรมาภิบาลนับเป็นเรื่องใหม่ที่มีความจำเป็นต้องปลูกฝังและสร้างสรรค์ให้เกิด

ขึ้นกับทุกภาคส่วนในสังคมไทย โดยการปรับเปลี่ยนความคิดและคุณค่าใหม่หรือปฏิรูปจากกระบวนทัศน์เก่า ระบบสถาบันเก่าและวิธีการทำงานแบบเก่า ซึ่งเป็นปัญหาไม่สามารถปรับตัวให้เผชิญกับกระแสของโลกยุคโลกาภิวัตน์และสภาพแวดล้อมในยุคใหม่ที่มีลักษณะซับซ้อนเชื่อมโยงต่อกันและมีการเคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วได้ ดังนั้นในการปรับเพื่อสร้างสรรค์หลักธรรมาภิบาลให้เกิดขึ้นจำเป็นที่จะต้องร่วมดำเนินการจากทุกภาคส่วนในสังคมอย่างต่อเนื่องทั้งในระยะเฉพาะหน้าที่ต้องให้ความสำคัญกับการรณรงค์สร้างความตระหนักและเรียนรู้ร่วมกันของคนในสังคมและผลักดันให้เกิดกระบวนการสร้างสรรค์กลไกบริหารตามหลักธรรมาภิบาลส่วนช่วงต่อไป คือ ระยะกลางและระยะยาวก็เป็นการลงหลักปักฐานด้วยการกำหนดกฎเกณฑ์และมาตรฐานที่เกี่ยวข้องออกมาสนับสนุนให้หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีมีความยั่งยืนต่อไปเนื่องในการสร้างสรรค์ต้องมีการปฏิรูปใน 3 ส่วนหลัก (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2545) ได้แก่

1. ภาคประชาชน ต้องสร้างความตระหนักหรือสำนึกตั้งแต่ระดับปัจเจกบุคคลถึงระดับกลุ่มประชาสังคม ในเรื่องสิทธิหน้าที่และความรับผิดชอบต่อตนเองและสาธารณะทั้งในทางเศรษฐกิจ สังคมและการเมือง เพื่อเป็นพลังของประเทศที่มีคุณภาพ มีความรู้ ความเข้าใจในหลักการของการสร้างกลไกธรรมาภิบาลให้เกิดขึ้นและทำนุบำรุงรักษาให้ดียิ่ง ๆ ขึ้นต่อไป

2. ภาครัฐ ต้องมีการปฏิรูปบทบาทหน้าที่โครงสร้าง และกระบวนการทำงานของหน่วยงาน/กลไกการบริหารให้สามารถเป็นกลไกซึ่งบริหารทรัพยากรของสังคมอย่างโปร่งใส ซื่อตรงเป็นธรรม มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และสมรรถนะสูงในการนำบริการของรัฐที่มีคุณภาพไปสู่ประชาชนโดยจุดสำคัญอยู่ที่การเปลี่ยนทัศนคติ ค่านิยมและวิธีทำงานของเจ้าหน้าที่รัฐให้ทำงานโดยยึดถือประชาชนเป็นศูนย์กลางในการทำงานและสามารถ

ร่วมทำงานกับภาคประชาชนและภาคเอกชนได้อย่างราบรื่นเป็นมิตร

3. ภาคธุรกิจเอกชน ต้องมีการปฏิรูปและกำหนดกติกาให้หน่วยงานของเอกชน เช่น บริษัท บริษัท ห้างหุ้นส่วน ฯลฯ ให้มีกติกาทำงานที่โปร่งใส ชัดเจน เป็นธรรมต่อลูกค้ามีความรับผิดชอบต่อผู้ถือหุ้นและต่อสังคม รวมทั้งมีระบบติดตามตรวจสอบที่มีคุณภาพมีมาตรฐานการให้บริการเทียบเท่าระดับสากลและร่วมทำงานกับภาครัฐและภาคประชาชนได้อย่างราบรื่นเป็นมิตรและมีความไว้วางใจซึ่งกันและกัน

องค์ประกอบของการบริหารที่สำคัญ และมีความจำเป็นต่อองค์กร ดังนี้

1. วัตถุประสงค์ที่แน่นอน กล่าวคือ จะต้องรู้ว่า จะดำเนินการไปทำไม เพื่ออะไรและต้องการอะไรจากการดำเนินการ เช่น ต้องมีวัตถุประสงค์ในการให้บริการ หรือในการผลิตต้องรู้ว่า จะผลิตเพื่อใคร ต้องการผลตอบแทนเช่นใด ถ้าหากไม่มีเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์แล้วก็ไม่มีความหมายที่จะบริหารการดำเนินงานต่าง ๆ จะไม่ประสบความสำเร็จ เพราะไม่มีเป้าหมายกำหนดไว้แน่นอน

2. มีการประสานงานระหว่างกัน หรือเรียกได้ว่ามีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน กล่าวคือเป้าหมายและวัตถุประสงค์รวมทั้งทรัพยากรในการบริหาร ทั้ง 4 Ms หรือ 6 Ms ดังกล่าว จะต้องมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและเกิดปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน หรือกล่าวได้ว่าจะต้องมีระบบของการทำงานร่วมกันและที่เกิดขึ้นจริง ๆ ด้วย การนำปัจจัยทั้งหลายเบื้องต้นมาไว้ร่วมกันแล้วไม่เกิดปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน มาเกิดความสัมพันธ์ ระหว่างกัน การบริหารก็จะไม่เกิดขึ้น

3. ทรัพยากรในการบริหาร ได้แก่ วัตถุประสงค์และเครื่องมือประกอบการทำงานรวมไปถึงความสามารถในการจัดการ ทรัพยากรในการบริหาร ได้แก่ 4Ms คือ มนุษย์ (Man) เงิน (Money) วัสดุอุปกรณ์ (Material) และความสามารถในการจัดการ (Management) หรือ 6Ms ที่มีเครื่องจักร

(Machine) และตลาด (Market) เพิ่มเข้ามาซึ่งในปัจจุบันมีความจำเป็นมากขึ้น

4. ประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ในการบริหารงานนั้นสิ่งที่วัดผลสำเร็จของงานว่าบรรลุเป้าหมายของวัตถุประสงค์ขององค์กรก็คือ ประสิทธิภาพขององค์กร หมายถึงความสามารถขององค์กร ในอันที่จะบริหารงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรในการใช้ทรัพยากรขององค์กรที่มีอยู่ระยะสั้น โดยเปรียบเทียบกับปัจจัยนำเข้าค่าใช้จ่ายกับปัจจัยนำออกและรายได้ขององค์กร (สมคิด บางโม, 2545, หน้า 61)

ทฤษฎีหลักการบริหารระบบราชการที่เรียกว่า POSDCoRB Model มีรายละเอียดดังนี้

1. P - Planning (การวางแผน) เป็นการคาดคะเนเหตุการณ์การต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้นในอนาคต ซึ่งต้องคำนึงถึงทรัพยากรภายในองค์กรและสภาพแวดล้อมภายนอกเพื่อให้แผนที่กำหนดขึ้นมีความรอบคอบและสามารถนำไปปฏิบัติได้

2. O - Organizing (การจัดองค์กร) เป็นการจัดองค์กรที่เป็นส่วนราชการโดยจัดแบ่งตามความชำนาญเฉพาะอย่าง ออกเป็นกรม ฝ่าย แผนก จะพิจารณาปริมาณงานคุณภาพงาน ขนาดของการควบคุม และพิจารณาแบ่งสายงานหลักและสายงานที่ปรึกษาโดยคำนึงถึงอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบควบคู่กันไป

3. S - Staffing (การจัดบุคคลเข้าทำงาน) เป็นการคัดเลือกบุคคลให้เข้ามาดำรงตำแหน่งภายในองค์กร โดยพิจารณาจากบุคคลที่มีความรู้ความสามารถที่เหมาะสมให้ได้ในปริมาณที่เพียงพอจะทำให้งานสำเร็จได้

4. D - Directing (การสั่งการ หรือ อำนวยการ) เป็นการกำกับดูแล สั่งงาน ผู้ใต้บังคับบัญชาโดยอาศัยลักษณะความเป็นผู้นำ การจูงใจ ศิลปะการปกครองคน และการสร้างมนุษยสัมพันธ์ของผู้ใต้บังคับบัญชา

5. Co - Coordinating (การประสานงาน) เป็นการเชื่อมความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานทุกฝ่าย ทั้งในระดับสูง

กว่า ต่ำกว่า และการสร้างมนุษยสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา

6. R - Reporting (การรายงานผลการปฏิบัติงาน) เป็นการนำเสนอผลสัมฤทธิ์ของการปฏิบัติงานจากผู้ใต้บังคับบัญชา หรือผู้บริหารระดับต่าง ๆ โดยมีการติดต่อสื่อสารแบบเป็นลายลักษณ์อักษร

7. B - Budgeting (การงบประมาณ) เป็นเครื่องมือที่นำมาใช้ในการควบคุมการปฏิบัติงานโดยใช้วงงบประมาณ ซึ่งมีขั้นตอนดังนี้ การเตรียมขออนุมัติงบประมาณ การเสนอให้ผู้บังคับบัญชาให้ความเห็นชอบ การดำเนินงานตามงบประมาณ การตรวจสอบ การใช้จ่ายงบประมาณตามแผนที่เสนอขอไว้ (ลูเธอร์ กุลลิก: Luther Gulick (2545, p. 86)

พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 มาตรา 3 (1) ว่าด้วยการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการต้องใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีโดยมีหลักพื้นฐานของการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี ประกอบด้วยหลักสำคัญ 6 ประการ ดังนี้

1. หลักนิติธรรม (Rule of law) ได้แก่ การตรากฎหมาย กฎ ข้อบังคับต่าง ๆ ให้ทันสมัยและเป็นธรรม เป็นที่ยอมรับของสังคม และสังคมยินยอมพร้อมใจปฏิบัติตามกฎหมายกฎข้อบังคับเหล่านั้น โดยถือว่าเป็นการปกครองภายใต้กฎหมาย มิใช่ตามอำเภอใจหรืออำนาจของตัวบุคคล

2. หลักคุณธรรม (Morality) ได้แก่ การยึดมั่นในความถูกต้องดีงามโดยธรรมาภิบาลให้เจ้าหน้าที่ของรัฐยึดถือหลักนี้ในการปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นตัวอย่างแก่สังคม และส่งเสริมสนับสนุนให้ประชาชนพัฒนาตนเองไปพร้อมกัน เพื่อให้คนไทยมีความซื่อสัตย์ จริงใจ ขยัน อดทน มีระเบียบวินัย ประกอบอาชีพสุจริตจนเป็นนิสัยประจำชาติ

3. หลักความโปร่งใส (Transparency) ได้แก่ การสร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกันของคนในชาติ โดยปรับปรุงกลไกการทำงานขององค์กร

ทุกวงการให้มีความโปร่งใส มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์อย่างตรงไปตรงมาด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้สะดวก และมีกระบวนการให้ประชาชนตรวจสอบความถูกต้องชัดเจน

4. หลักความมีส่วนร่วม (Participation) ได้แก่ การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้และเสนอความเห็นในการตัดสินใจปัญหาสำคัญของประเทศ ไม่ว่าด้วยการแสดงความคิดเห็นการได้ส่วนสาธารณะ การประชาพิจารณ์ การแสดงประชามติหรืออื่น ๆ

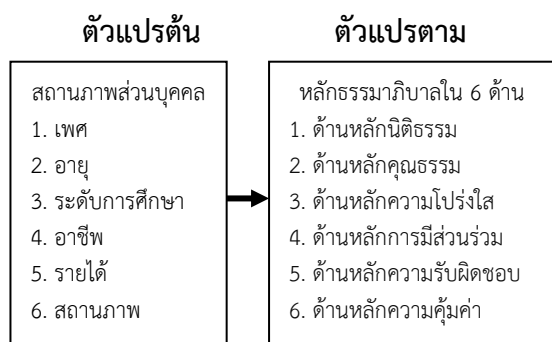
5. หลักความรับผิดชอบ (Accountability) ได้แก่ การตระหนักในสิทธิหน้าที่ความสำนึกในความรับผิดชอบต่อสังคม การใส่ใจปัญหาสาธารณะของบ้านเมือง และกระตือรือร้นในการแก้ปัญหา ตลอดจนการเคารพในความคิดเห็นที่แตกต่าง และความกล้าที่จะยอมรับผลจากการกระทำของตนเอง

6. หลักความคุ้มค่า (Utility) ได้แก่ การบริหารจัดการและใช้ทรัพยากรที่มีจำกัดเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม โดยธรรมาภิบาลให้คนไทยมีความประหยัดใช้ของอย่างคุ้มค่าสร้างสรรค์สินค้าและบริการที่มีคุณภาพสามารถแข่งขันได้ในเวทีโลก และรักษาพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติให้สมบูรณ์ยั่งยืน”

จากข้อความดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า “หลักความคุ้มค่า” หมายถึงการบริหารจัดการและการใช้ทรัพยากรของสถานศึกษาที่มีอยู่อย่างคุ้มค่า และสร้างสรรค์และมีคุณภาพรวมถึงรักษาพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติให้สมบูรณ์ยั่งยืน

กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทำให้ได้กรอบแนวคิดเกี่ยวกับธรรมาภิบาลในองค์การบริหารส่วนตำบลสระคู อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ได้ดังนี้



ภาพ 1 แสดงความสัมพันธ์ของกรอบแนวคิด

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “ธรรมาภิบาลในองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น : ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลสระคู อำเภอสวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด” เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้วิธีการสำรวจ (Survey Research)

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนในองค์การบริหารส่วนตำบลสระคู ทั้งหมด 9,506 คน รวมบุคลากรและประชาชนในองค์การบริหารส่วนตำบลสระคู จังหวัดร้อยเอ็ด

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยจะทำการสุ่มตัวอย่างแบบอย่างง่าย (Simple Random Sampling) มาจากการเปิดตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ เครซี (Krejcie) และมอร์แกน (Morgan) ตามสัดส่วนของประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลสระคูจำนวนบุคลากรทั้งหมด 9,506 คน ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 370 ราย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการดำเนินการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับธรรมาภิบาลในองค์การบริหารส่วนตำบลสระคู อำเภอสวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยมีแบบสอบถาม 1 ชุด ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของประชาชน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ สถานภาพสมรส

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับธรรมาภิบาลในองค์การบริหารส่วนตำบลสระคู อำเภอสวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด 6 ด้าน ประกอบด้วย 1. ด้านหลักนิติธรรม 2. ด้านหลักคุณธรรม 3. ด้านหลักความโปร่งใส 4. ด้านหลักการมีส่วนร่วม 5. ด้านหลักความรับผิดชอบ 6. ด้านหลักความคุ้มค่า มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับคือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

5 หมายความว่า มีการใช้หลักธรรมาภิบาลมากที่สุด

4 หมายความว่า มีการใช้หลักธรรมาภิบาลมาก

3 หมายความว่า มีการใช้หลักธรรมาภิบาลปานกลาง

2 หมายความว่า มีการใช้หลักธรรมาภิบาลน้อย

1 หมายความว่า มีการใช้หลักธรรมาภิบาลน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหา และ แนวทางในการพัฒนาการบริหารงานในองค์การบริหารส่วนตำบลสระคู

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1) ทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อเรียนนายกององค์การบริหารส่วนตำบลสระคู ขออนุญาตเข้าไปข้อมูลในองค์การบริหารส่วนตำบลสระคู

2) ขอความร่วมมือจากประชาชนที่อยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสระคู จำนวน 9,506 คน ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 370 ราย โดยจะสุ่มสำรวจแจกให้ประชาชนในองค์การบริหารส่วนตำบลสระคู

3) นำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์และประมวลผลต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยครั้งนี้ ประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัย ทางสังคมศาสตร์ ดังนี้

1) วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง วิเคราะห์โดยการหาค่าความถี่ (frequency) และ ค่าร้อยละ (percentage)

2) วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับธรรมาภิบาลในองค์การบริหารส่วนตำบลสระคู อำเภอสวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)

3) ทดสอบสมมติฐานการเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรและประชาชนต่อธรรมาภิบาลในองค์การบริหารส่วนตำบลสระคู อำเภอสวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด วิเคราะห์โดยการทดสอบค่าที (T-test)

4) วิเคราะห์และสรุปผลแบบสอบถามปลายเปิดของการใช้หลักธรรมาภิบาลในองค์การบริหารส่วนตำบลสระคู ที่ได้จากแบบสอบถามโดยการจัดกลุ่มวิเคราะห์ตามองค์ประกอบของหลักธรรมาภิบาลทั้ง 6 ด้าน

ผลการการศึกษา

ธรรมาภิบาลในองค์การบริหารส่วนตำบลสระคู อำเภอสวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่าประชาชน มีความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลในองค์การบริหารส่วนตำบลสระคู โดยภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาตามหลักธรรมาภิบาล พบว่า ด้านหลักความรับผิดชอบมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน, ด้านหลักคุณธรรมและด้านหลักความโปร่งใสมีความคิดเห็นแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านหลักอื่น ๆ พบว่าประชาชนมีความคิดเห็นแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

1. หลักนิติธรรม การบริหารงานตามกฎหมาย ข้อบังคับต่าง ๆ ด้วยความถูกต้อง ความดีงามเพื่อให้เป็นตัวอย่างที่ดีแก่สังคม พบว่าบุคลากรและประชาชน มีความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลในองค์การบริหารส่วนตำบลสระคู จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านหลักนิติธรรม โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 6 การบริหารงานของ อบต. มีการกระจายอำนาจอย่างทั่วถึงตามกฎหมายบัญญัติ มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน, ข้อ 1 การออกกฎบัญญัติ โดยคำนึงถึงสิทธิหน้าที่ของประชาชน และมีการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบโดยทั่วถึง, ข้อ 3 เปิดโอกาสให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อบังคับต่าง ๆ ที่มีผลบังคับใช้กับชุมชน และ ข้อ 7 ผู้บริหารมีนโยบายรณรงค์ให้บุคลากรปฏิบัติหน้าที่ โดยยึดถือด้านหลักนิติธรรม มีความคิดเห็นแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนข้ออื่น ๆ พบว่าบุคลากรและประชาชนมีความคิดเห็นแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2. ด้านหลักคุณธรรม การปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรยึดมั่นความถูกต้องดีงาม สร้างคุณภาพชีวิตของคนในสังคมให้ดีขึ้น พบว่าประชาชน มีความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลในองค์การบริหารส่วนตำบลสระคู จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านหลักคุณธรรม โดยภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 1 ผู้บริหาร, สมาชิกและพนักงานปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเที่ยงธรรมบนพื้นฐานของศีลธรรมและจริยธรรม, ข้อ 2 ผู้บริหาร, สมาชิกและพนักงาน มีมนุษยสัมพันธ์, มีความสุภาพอ่อนโยน และมีไมตรีจิตพร้อมให้บริการ, ข้อ 7 การบริหารงานของ อบต.ได้รับการยอมรับจากประชาชน โดยยึดถือด้านหลักคุณธรรม มีความคิดเห็นแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่

ระดับ 0.01 ส่วนข้ออื่น ๆ พบว่าประชาชนมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

3. หลักความโปร่งใส กระบวนการทำงาน และกฎเกณฑ์ต่าง ๆ มีการเปิดเผยตรงไปตรงมา สามารถตรวจสอบได้ พบว่า ประชาชน มีความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลในองค์การบริหารส่วนตำบลสระคู จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านหลักความโปร่งใส โดยภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อ 1 การบริหารงานกิจกรรมต่าง ๆ มีการสรุปเปิดเผยต่อสาธารณะโดยยึดถือด้านหลักความโปร่งใส มีความคิดเห็นแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนข้ออื่น ๆ พบว่าประชาชนมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

4. หลักการมีส่วนร่วม การบริหารงานที่เปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมรับรู้การวางแผนการปฏิบัติงานในการทำงานร่วมกัน พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลในองค์การบริหารส่วนตำบลสระคู จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านหลักการมีส่วนร่วม โดยภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อ 2 พนักงานทุกคนมีอิสระในความคิด สามารถแสดงความคิดเห็นและเสนอแนะสามารถตรวจสอบผู้บริหารได้อย่างแท้จริง ข้อ 4 ในการประชุม ประชาชนสามารถเข้าเป็นผู้ฟังเหตุการณ์ได้ โดยไม่จำกัดสิทธิของประชาชน ข้อ 5 ผู้บริหารงานและพนักงานของ อบต.รับฟังข้อข้อเสนอแนะ, ข้อร้องเรียนไปดำเนินการอย่างรวดเร็วและเต็มความสามารถ โดยยึดถือด้านหลักการมีส่วนร่วม มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ส่วนข้ออื่น ๆ พบว่าบุคลากรและประชาชนมีความคิดเห็นแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

5. หลักความรับผิดชอบ การปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรและผู้บริหารใส่ใจต่อปัญหาอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม พบว่า ประชาชน มีความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลใน

องค์การบริหารส่วนตำบลสระคู จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านหลักความรับผิดชอบ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 1 มีการนำโครงการกิจกรรม หรือแผนงานที่แถลงไว้ไปดำเนินการไว้ไปดำเนินการให้เห็นเป็นรูปธรรม, อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01, ข้อ 3 อบต.จัดให้มีบริการสาธารณะอย่างมีคุณภาพ เป็นธรรมและทั่วถึงทุกชุมชน ตามที่ได้กำหนดไว้, อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยยึดถือด้านหลักความรับผิดชอบ มีความคิดเห็นแตกต่างกัน ส่วนข้ออื่น ๆ พบว่าบุคลากรและประชาชนมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

6. หลักความคุ้มค่า การบริหารการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ในการดำเนินงานอย่างเหมาะสม พบว่า ประชาชน มีความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลในองค์การบริหารส่วนตำบลสระคู จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านหลักความคุ้มค่า โดยภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 7 การปฏิบัติงานของ อบต. มีความรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพข้อ 8 ผลการปฏิบัติงานของอบต.สร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน, อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และข้อ 5 การใช้งบประมาณมีความคุ้มค่า เมื่อเปรียบเทียบกับผลงานที่ อบต. ได้ตั้งเป้าไว้, ข้อ 6 อบต.มีการสำรวจความพึงพอใจของพนักงานต่อการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดถือด้านหลักความคุ้มค่า มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ส่วนข้ออื่น ๆ พบว่าบุคลากรและประชาชนมีความคิดเห็นแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

การอภิปรายผลการวิจัย

การอภิปรายผลการวิจัยครั้งนี้ จะกล่าวถึงธรรมาภิบาลในองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น: ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลสระคู อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยผู้วิจัยจะกล่าวถึง

ประเด็นที่สำคัญและน่าสนใจและนำมาอภิปรายผล ดังนี้

จากการศึกษาโดยรวมของหลักธรรมาภิบาลพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลในองค์การบริหารส่วนตำบลสระคู ส่วนใหญ่อยู่ในระดับที่แตกต่างกัน ข้อค้นพบดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าคณะผู้บริหารและบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลสระคู ยังไม่ค่อยดีพอและยังไม่น่าพอใจของประชาชนในหลายๆ ด้านดังนั้นคณะผู้บริหารและบุคลากรควรที่จะพิจารณาข้อผิดพลาดบางส่วนของการบริหารงานย่อมเกิดความเสียหายต่อการบริหารงานของเทศบาลโดยรวมยังขาดการพัฒนาอย่างต่อเนื่องขาดการติดต่อ และขาดอุปกรณ์การทำงานที่ไม่เพียงพอต่อการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (นันทพร รัฐถาวร, 2543) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องการพัฒนาคุณภาพการบริการของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด พบว่า สภาพปัญหาและความต้องการการบริการของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด สาเหตุเกิดจากการขาดการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง ขาดคู่มือบริการประทับใจสำหรับเจ้าหน้าที่ขาดคู่มือประชาชนในการติดต่อราชการกับเทศบาล ขาดวัสดุอุปกรณ์ เจ้าหน้าที่ขาดขวัญและกำลังใจ ผู้รับบริการใช้อภิสิทธิ์ และนโยบายของผู้บริหารไม่ชัดเจน

1. หลักนิติธรรม จากการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลในองค์การบริหารส่วนตำบลสระคู จังหวัดร้อยเอ็ด ส่วนใหญ่อยู่ในระดับที่แตกต่างกัน ข้อค้นพบดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า จัดให้มีการทำประชาพิจารณ์ ในการออกข้อกฎหมายหรือกฎระเบียบ/ข้อบังคับที่จะมีผลบังคับใช้กับชุมชน และไม่ค่อยเปิดโอกาสให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อบังคับต่างๆ ที่จะมียกบังคับใช้กับชุมชน รองลงมาคือเรื่อง การรับเรื่องร้องเรียนจากประชาชนแล้วเร่งดำเนินการและรายงานผลให้ทราบ, การบริหารงานของ อบต. มีความชัดเจนของการปฏิบัติให้เป็นไปตามกฎหมาย กฎระเบียบ

และข้อบังคับ, การบริหารงานของเทศบาลมีการกระจายอำนาจยังไม่ทั่วถึง, ผู้บริหารมีนโยบายรณรงค์ให้บุคลากรปฏิบัติหน้าที่ โดยยึดถือหลักความชอบธรรม และเทศบาลมีการปฏิรูปกฎระเบียบให้เหมาะสมกับสถานการณ์เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ อยู่ในระดับที่มีความคิดเห็นที่แตกต่าง ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ (พูนศักดิ์ วัฒนาวิเศษกุล, 2532) ได้วิจัยเรื่อง ศึกษาการปกครองท้องถิ่น และพื้นฐานการพัฒนาประชาธิปไตย พบว่า เมื่อพิจารณาถึงแนวโน้มที่จะให้สภาตำบลพัฒนาเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแล้ว จะเห็นได้ว่ายังต้องปรับปรุงอีกในหลายๆ ด้าน โดยเฉพาะในเรื่องประสิทธิภาพของคณะกรรมการสภาตำบลและเรื่องของรายได้ที่มีอยู่ซึ่งหมายถึงการปกครองส่วนกลางและส่วนภูมิภาคจะต้องลดบทบาทลง โดยกระจายอำนาจหน้าที่และการจัดเก็บรายได้ไปยังท้องถิ่นให้มากที่สุด แต่จะให้องค์ประกอบดังกล่าวอยู่ในภาวะที่เหมาะสมในระดับใดนั้นเป็นเรื่องที่จะต้องใช้ดุลยพินิจอย่างถี่ถ้วนจากหลายฝ่ายและระยะเวลาพอสมควร

2. หลักคุณธรรม จากการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลในองค์การบริหารส่วนตำบลสระคู จังหวัดร้อยเอ็ด ส่วนใหญ่อยู่ในระดับที่แตกต่างกัน ข้อค้นพบดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าการบริหารงานของเทศบาลอยู่ในระดับที่แตกต่างได้แก่ ผู้บริหาร สมาชิกและพนักงาน ไม่มีมนุษยสัมพันธ์ ไม่มีความสุภาพอ่อนโยนและมีไมตรีจิตพร้อมให้บริการ และการบริหารงานของเทศบาลไม่ค่อยได้รับการยอมรับจากประชาชน รองลงมาคือเรื่อง ผู้บริหาร สมาชิกและพนักงาน ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความไม่เที่ยงธรรมบนพื้นฐานของศีลธรรมและจริยธรรม, ผู้บริหาร สมาชิกและพนักงาน ไม่ค่อยมีความซื่อสัตย์สุจริต ยึดมั่นในศีลธรรมและจริยธรรม, ผู้บริหาร สมาชิกและพนักงาน ปฏิบัติอยู่ในศีลธรรมกระทำตนเป็นตัวอย่างที่ดีในสังคม, ผู้บริหาร สมาชิกพนักงานมี

จิตสำนึก ยึดมั่นหลักการและภาคภูมิใจต่อการให้บริการประชาชน และผู้บริหาร สมาชิกและพนักงาน บริหารงานโดยยึดหลักความถูกต้องและเป็นธรรม อยู่ในระดับที่มีความคิดเห็นที่แตกต่าง ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาผลงานวิจัยของ (กิตติพงศ์ อรุณพิพัฒน์, 2545) ศึกษาเรื่อง หลักธรรมาภิบาลกับการบริหารจัดการรัฐวิสาหกิจ : กรณีศึกษาบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า กระบวนการแต่งตั้งคณะกรรมการรัฐวิสาหกิจจะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถ ซื่อสัตย์สุจริต และมีความโปร่งใส เพื่อให้คณะกรรมการนำหลักธรรมาภิบาลไปบริหารจัดการองค์กรนั้นเพื่อปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล อันเป็นการสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่ธุรกิจหรือกิจกรรมนั้นๆ รวมทั้งการมีความรับผิดชอบต่อผู้ถือหุ้นหรือผู้ลงทุนทุกรายอย่างเท่าเทียมกัน ควรมีการประเมินผลงานฝ่ายจัดการและคณะกรรมการเองและจัดทำจรรยาบรรณของกรรมการผู้บริหาร และพนักงาน ด้วยกระบวนการสรรหาคณะกรรมการรัฐวิสาหกิจ ควรเปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นรายย่อยหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วมในการพิจารณา ควรเลือกจากบุคคลที่มีความรู้ความสามารถอย่างแท้จริง และมีความเป็นอิสระเพื่อจะกำกับดูแลการดำเนินงานของฝ่ายบริหารรัฐวิสาหกิจ ดูแลผลประโยชน์ของผู้ถือหุ้นรายย่อย โดยหน่วยงานของรัฐที่เป็นผู้กำกับดูแลรัฐวิสาหกิจและดูแลผู้ถือหุ้น ต้องมีหลักธรรมาภิบาลทุกหน่วยและปฏิบัติอย่างเคร่งครัด

3. หลักความโปร่งใส จากการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลในองค์การบริหารส่วนตำบลสระคู จังหวัดร้อยเอ็ด ส่วนใหญ่อยู่ในระดับที่แตกต่างกัน ข้อค้นพบดังกล่าวแสดงให้เห็นผู้บริหารเทศบาลให้ความสำคัญในการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลซึ่งเน้นความเป็นธรรมตามระเบียบของทางราชการ เพื่อปลูกฝังให้บุคลากรของเทศบาลเคารพกฎระเบียบ และกฎหมาย การบริหารงานตามหลักนิติธรรมนี้ เป็นแนวทางให้

ข้าราชการไม่ว่าจะเป็นผู้บริหาร พนักงานราชการ เจ้าหน้าที่ และลูกจ้างของเทศบาลจะต้องนำมาเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน สร้างความเป็นระเบียบวินัยให้เกิดขึ้นในองค์กร ทุกคนจะต้องยอมรับกฎระเบียบ ข้อบังคับที่ได้ร่วมกันกำหนดขึ้นและปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัดโดยยึดหลักความโปร่งใสสามารถตรวจสอบได้ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ (บุษบง ชัยเจริญวัฒนะ และบุญมี ลี, 2544) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “ตัวชี้วัดธรรมาภิบาล” พบว่า ธรรมาภิบาลได้รับการยอมรับว่าเป็นหลักการปกครองที่ดีที่เป็นประโยชน์ต่อการส่งเสริมสังคมประชาธิปไตยในประเทศไทย ถ้าระบบบริหารราชการมีความยุติธรรม โปร่งใส และตรวจสอบได้ นอกจากจะมีส่วนทำให้รัฐบาลมีเสถียรภาพแล้วยังสร้างความเชื่อถือทั้งในและต่างประเทศ

4. หลักการมีส่วนร่วม จากการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลในองค์การบริหารส่วนตำบลสระคู จังหวัดร้อยเอ็ด ส่วนใหญ่อยู่ในระดับที่แตกต่างกัน มีการบริหารงานของเทศบาลตามหลักธรรมาภิบาลให้หลักการมีส่วนร่วม เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละข้อพบว่า การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลสระคู จังหวัดร้อยเอ็ด ได้แก่ การเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าไปมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเรื่องสำคัญที่มีผลกระทบต่อชุมชน, เปิดโอกาสให้ประชาชนเสนอความคิดเห็นด้านการบริหารงานของเทศบาลการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น, ในการประชุมของเทศบาล ประชาชนสามารถเข้าเป็นผู้สังเกตการณ์ได้ โดยไม่จำกัดสิทธิของประชาชน, ผู้บริหารงานและเจ้าหน้าที่ของเทศบาลรับฟังและนำข้อเสนอแนะ ข้อร้องเรียนไปดำเนินการอย่างรวดเร็ว และเต็มความสามารถ, อบต.เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการประเมินผลงาน, เปิดโอกาสให้ประชาชนได้เสนอความคิดเห็นในการแก้ปัญหา และสมาชิกเทศบาลทุกคนมีอิสระในความคิด สามารถแสดงความ

คิดเห็นและเสนอแนะ และสามารถตรวจสอบผู้บริหารได้อย่างแท้จริง ข้อค้นพบดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าในการบริหารงานตามหลักการมีส่วนร่วมของเทศบาลยังไม่ค่อยเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าไปมีส่วนร่วมมากเท่าไร ดังนั้นเทศบาลควรเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าไปมีส่วนร่วมในการบริหารงานของเทศบาล อยู่ในระดับที่มีความคิดเห็นที่แตกต่าง ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาผลงานวิจัยของ (มัทนา เหลืองนาคทองดี, 2545) ศึกษาเรื่อง ความรู้ความเข้าใจในการบริหารองค์กรตามหลักธรรมาภิบาลของนักธุรกิจไทย โดยมีกลุ่มตัวอย่างคือ ผู้บริหารจากบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ ผลการศึกษาพบว่า อายุ ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับความรู้ความเข้าใจเรื่องธรรมาภิบาลอย่างนัยสำคัญทางสถิติ โดยประชาชนที่มีอายุมากกว่า 30 ปี การศึกษาระดับประถมศึกษา และมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องธรรมาภิบาล มากกว่าผู้บริหารที่มีอายุน้อย การศึกษาระดับปริญญาตรี และเป็นผู้บริหารระดับกลาง นอกจากนี้พบว่า ผู้บริหารระดับสูงและผู้บริหารระดับกลางมีการเปิดรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับธรรมาภิบาลจากสื่อต่างๆ ค่อนข้างน้อยมาก และยังพบว่าผู้บริหารระดับสูงและผู้บริหารระดับกลางมีทัศนคติที่ดีต่อการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการบริหารองค์กร

5. หลักความรับผิดชอบ จากการศึกษาพบว่า บุคลากรและประชาชนมีความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลในองค์การบริหารส่วนตำบลสระคู จังหวัดร้อยเอ็ด ส่วนใหญ่อยู่ในระดับที่ไม่แตกต่างกัน มีการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักธรรมาภิบาล ในหลักความรับผิดชอบ เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละข้อพบว่า การบริหารงานของเทศบาลอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลคำนึงถึงความรับผิดชอบต่อสังคม รองลงมาคือเรื่อง นำโครงการ กิจกรรมหรือแผนงานที่แถลงไว้ไปดำเนินการ ให้เห็นเป็นรูปธรรมตามที่ได้กำหนดไว้, เทศบาลเอาใจใส่ต่อ

ปัญหาของประชาชนและชุมชน, เทศบาลจัดให้มีการบริการสาธารณะอย่างมีคุณภาพและทั่วถึงทุกชุมชน, การให้บริการต่างๆ ของเทศบาลด้วยความรับผิดชอบและตอบสนองความต้องการของชุมชน, เจ้าหน้าที่เทศบาลมีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงาน ใส่ใจต่อปัญหาที่เกิดขึ้นและพร้อมที่จะแก้ไข และผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลมีความกล้าหาญพร้อมที่จะยอมรับผลการกระทำของตนเอง ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาผลงานวิจัยของ (เตือนใจ ฤทธิ์จักร, 2550) ได้ศึกษาเรื่อง “ธรรมาภิบาลในการบริหารสถาบันนิติวิทยาศาสตร์ตามทัศนะของบุคลากรสถาบันนิติวิทยาศาสตร์กระทรวงยุติธรรม” ผลการศึกษา พบว่า บุคลากรสถาบันนิติวิทยาศาสตร์ที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งหน้าที่แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อธรรมาภิบาลในการบริหารสถาบันนิติวิทยาศาสตร์ โดยภาพรวมแตกต่างกัน และสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัย กลุ่มที่ปฏิบัติงานในสายงานสนับสนุนมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นสูงกว่ากลุ่มที่ปฏิบัติงานในสายงานหลัก อาจเป็นเพราะกลุ่มสายงานหลักและกลุ่มสายงานสนับสนุนของสถาบันนิติวิทยาศาสตร์มีหน้าที่ความรับผิดชอบต่องานแตกต่างกัน แต่ทั้งสองสายงานต้องประสานการทำงานร่วมกัน

6. หลักความคุ้มค่า จากการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลในองค์การบริหารส่วนตำบลสระคู จังหวัดร้อยเอ็ด ส่วนใหญ่อยู่ในระดับที่ต่างกัน เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละข้อพบว่า มีการบริหารงานของเทศบาลตามหลักธรรมาภิบาล ในหลักความคุ้มค่า เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละข้อพบว่า การบริหารงานของเทศบาลอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ การใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อส่วนรวมและชุมชน, มีการรณรงค์ให้ประชาชนประหยัดทรัพยากรธรรมชาติ, การจัดอาคารสถานที่เครื่องมือและอุปกรณ์ จัดได้มีความเหมาะสม สง่างามและมีความทันสมัย, การจัดสรรตำแหน่ง

บุคลากรมีความเหมาะสมและความชำนาญเฉพาะด้านในการปฏิบัติหน้าที่, การใช้งบประมาณมีความคุ้มค่า เมื่อเปรียบเทียบกับผลงานที่ชุมชนได้รับ, เทศบาลมีการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานอยู่อย่างสม่ำเสมอและการปฏิบัติงานของเทศบาลมีความรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ ข้อค้นพบดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าบุคลากรของเทศบาลได้ให้ความสำคัญในการใช้จ่ายงบประมาณและการใช้จ่ายทรัพยากรต่างๆ ที่มีอยู่อย่างจำกัดได้อย่างคุ้มค่าและมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (รัชนา ศานติยานนท์) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง รูปแบบใหม่ของการบริหารจัดการที่ดีในมหาวิทยาลัย โดยได้ให้ข้อสรุปในภาพรวมว่า การบริการจัดการที่ดีเป็นแนวทางปฏิบัติที่ยอมรับในหมู่ผู้ที่เกี่ยวข้องกับอุดมศึกษาในปัจจุบัน จะเน้นความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยส่งเสริมให้มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติและความโปร่งใสในขณะเดียวกันก็ยังคงให้ความสำคัญแก่การมีส่วนร่วม การกระจายอำนาจ และความยุติธรรมอยู่ในระดับที่มีความคิดเห็นมาก

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

1.1 ควรเปิดโอกาสให้บุคลากรและประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลได้มีส่วนร่วมในการทำงานร่วมกัน การดำเนินงานต่างๆ มีความโปร่งใสตรวจสอบได้

1.2 ควรจัดให้มีการประชาสัมพันธ์ให้กับ ชุมชนหรือบุคลากรและประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลมีส่วนร่วมในการพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลระยะ

1.3 รมรณรงค์ให้บุคลากรและประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลใช้หลักธรรมาภิบาลในการบริหารงานภายในองค์การอย่างจริงจัง สร้างจิตสำนึกให้บุคลากรและประชาชนทุกคนมีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ที่ตนได้รับมอบหมาย

1.4 ในด้านการบริการควรให้ความเสมอภาคแก่ทุกฝ่าย โดยไม่มีการเลือกปฏิบัติเป็นรายบุคคล

1.5 ผู้บริหารควรกำหนดนโยบาย มีแผนแม่บทอย่างชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษร และสามารถนำนโยบายไปปฏิบัติเป็นรูปธรรมได้

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรนำหลักธรรมทางพุทธศาสนาในหัวข้อธรรมอื่นๆ มาประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการในองค์การบริหารส่วนตำบล

2.2 ควรทำการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพในประเด็นที่เกี่ยวกับการพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลตามแนวพระพุทธศาสนา สำหรับองค์การบริหารส่วนสระคู

2.3 ควรทำการศึกษาวิจัยผลสัมฤทธิ์ที่เกิดจากการนำหลักธรรมาภิบาลไปประยุกต์ใช้เป็นการบริหารอย่างต่อเนื่อง

2.4 ควรทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลตามแนวพระพุทธศาสนาโดยเปลี่ยนขนาดพื้นที่ในการศึกษาวิจัยให้กว้างและขนาดใหญ่ขึ้นอาจเป็นระดับจังหวัดระดับประเทศ หรือเป็นองค์กรปกครองส่วนอื่น ๆ เช่น องค์การบริหารส่วนจังหวัด มหาวิทยาลัย เป็นต้น

2.5 ควรทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการบริหารงานเชิงพุทธตามหลักธรรม โดยเปลี่ยนพื้นที่ศึกษาวิจัยเป็นตำบลอื่น ๆ

เอกสารอ้างอิง

- กวี วงศ์พุ่ม. (2544). *ภาวะผู้นำ*. กรุงเทพฯ: ศูนย์ส่งเสริมวิชาชีพบัญชี.
- กิตติพงศ์ อรุณพัฒน์. (2545). “หลักธรรมาภิบาลกับการบริหารจัดการรัฐวิสาหกิจ: กรณีศึกษาบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย”. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. สถาบันพระปกเกล้า.
- เตือนใจ ฤทธิจักร. (2550). “ธรรมาภิบาลในการบริหารสถาบันนิติวิทยาศาสตร์ตามทัศนะของบุคลากรสถาบันนิติวิทยาศาสตร์ กระทรวงยุติธรรม”. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาพุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- นันทพร รัฐถาวร. (2543). “การพัฒนาคุณภาพการบริการของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด”. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- บุษบง ชัยเจริญวัฒน์ และบุญมี ลี. (2544). “ตัวชี้วัดธรรมาภิบาล”. รายงานการวิจัย. สถาบันพระปกเกล้า. กรุงเทพมหานคร : : ศูนย์สภานโยบาย.
- พูนศักดิ์ วาณิชวิเศษกุล. (2532). “การปกครองท้องถิ่นและพื้นฐานการพัฒนาประชาธิปไตย: กรณีศึกษาภาคว่าบบ้านม่วง จังหวัดสกลนคร”. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- มัทนา เหลืองนาทองดี. (2545). “ความรู้ความเข้าใจในการบริหารองค์กรตามหลักธรรมาภิบาลของนักธุรกิจไทย”. งานวิจัย. หลักสูตรการป้องกันราชอาณาจักรภาครัฐร่วมเอกชน รุ่นที่ 14. วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร.
- รัชนา ศานติยานนท์. (2544). *รูปแบบใหม่ของการบริหารจัดการที่ดีในมหาวิทยาลัย*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมคิด บางโม. (2545). *การบริหาร*. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช
- Gulick อ้างถึงใน ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2545) *ทฤษฎีองค์การ : ฉบับมาตรฐาน*. กรุงเทพมหานคร : ธรรมสาร,
- Krejcie, R.V. and Morgan, D.W. (1970). “Determining Sample Size for Research Activities”. *Educational and Psychological Measurement*. 30(3): 607-610.

การบริหารจัดการบรรษัทภิบาลของสถาบันการเงินในประเทศไทย The Management of Corporate Social Responsibility of Financial Institutes in Thailand

พงศ์ปณต พัสระ¹, สุชีพ พิริยสมิทธิ์²

Pongpanoj Passara¹, Sucheep Phiriyasmithee²

หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะและการจัดการ¹

Doctor of Philosophy in Public Policy and Management¹

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต²

Graduate School Kasem Bundit University²

Email: ppanoj@gmail.com¹

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพการบริหารจัดการ และนำเสนอแนวทาง นโยบายและรูปแบบการบริหารจัดการความรับผิดชอบต่อสังคมของสถาบันการเงินในประเทศไทย เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ แบบเชิงพรรณนาโดยการวิเคราะห์การวิจัยเอกสาร (Documentary Research) มีแบบสัมภาษณ์เชิงลึกเป็นเครื่องมือที่ตรวจสอบโดยผู้เชี่ยวชาญตามหลักเกณฑ์พบว่าสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ ใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกแบบไม่เป็นทางการเป็นเครื่องมือ กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญเป็นผู้มีความรู้ และเกี่ยวข้อง จำนวนทั้งสิ้น 16 คน

จากการศึกษามีข้อค้นพบว่า การบริหารจัดการความรับผิดชอบต่อสังคมของสถาบันการเงินในประเทศไทย ส่วนใหญ่เป็นกิจกรรมการตอบแทนสังคม ที่เกี่ยวข้องและไม่เกี่ยวข้องกับธุรกิจ แต่ยังไม่ครอบคลุมทุกมิติ และต้องเพิ่มการสื่อสารที่ชัดเจนที่จะทำให้พนักงานและประชาชนเข้าใจถึงกิจกรรมของสถาบันการเงินมากขึ้น การวางแผน นำไปสู่การดำเนินงาน ตอบสนองความต้องการของสังคมไทยและแสดงความเป็นตัวตนของสถาบัน ด้านการบริหารจัดการ พบว่ามีความหลากหลายของรูปแบบ ซึ่งรูปแบบกิจกรรมที่เหมาะสมของสถาบันการเงินในประเทศไทย พบว่า ทุกสถาบันการเงินมีเจตนารมณ์ที่ดีในการตอบแทนสังคม โดยมีกิจกรรมเพื่อสังคมที่ดีแตกต่างกัน ยังถูกมองเป็นเรื่องของภาพลักษณ์องค์กรที่เป็นการค้าแฝง ดังนั้นสถาบันการเงินต้องพัฒนาด้านการสื่อสารให้ตรงประเด็นและชัดเจนขึ้น

คำสำคัญ: การบริหาร, จัดการ, บรรษัทภิบาล, สถาบันการเงิน

Abstract

The objectives of this research were to study the management conditions. And present guidelines policies and forms of social responsibility management of financial institutions in Thailand Is a qualitative research descriptive model by documentary research. Use informal in-depth interviews as tools. The groups of key informants are knowledgeable and related a total of 16 people

The study found that. Responsible management of financial institutions in Thailand Most of them are social contribution activities. Related and not related to business but not covering all dimensions and need to increase clear communication that will allow employees and the public to better understand the activities of financial institutions. Planning leads to operations Meet the needs of Thai society and show the identity of the institution. Management Found that there are a variety of styles Which forms the appropriate activities of financial institutions in Thailand, found that every financial institution has a good intention to reward society with different social activities. Still being seen as a matter of corporate image that is a passive trade. Therefore, financial institutions must develop communication to be more relevant and clearer.

Keywords: Administration, Management, Corporate Governance, Financial Institutions

Received: 2019-06-04

Revised: 2019-07-5

Accepted: 2019-08-02

บทนำ

แนวคิดบรรษัทภิบาล หรือซีเอสอาร์ จะส่งผลกระทบต่อ การขยายตัวของ การลงทุน โดยซีเอสอาร์ไม่เพียงสะท้อนความต้องการของประชาชนเท่านั้น แต่ยังสะท้อนการทำงานและดำเนินนโยบายของรัฐบาลด้วย ซึ่งการกำกับดูแลกิจการหรือบรรษัทภิบาล (Corporate Governance : CG) หลังจากวิกฤตการณ์ทางการเงินเศรษฐกิจในปี 2540 ในประเทศไทยได้เล็งเห็นความสำคัญของการสร้างความเชื่อมั่นในตลาดทุน โดยได้พัฒนาเรื่องการกำกับดูแลกิจการอย่างต่อเนื่องมาโดยตลอด ในปี 2545 รัฐบาลได้ประกาศให้เป็น ปีบรรษัทภิบาล และได้จัดตั้ง คณะกรรมการบรรษัทภิบาลแห่งชาติ (สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์, 2560)

ความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจหรือ บรรษัท ภิบาล หรือ (Corporate Social Responsibility : CSR) เป็นคำที่มีการใช้กันอย่างแพร่หลายในช่วงสิบปีที่ผ่านมา สำหรับประเทศไทย พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวรัชกาลที่ 9 ทรงมีพระราชดำรัสแก่พสกนิกรชาวไทยตั้งแต่ปี พ.ศ. 2517 เกี่ยวกับหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง ซึ่งได้ถูกนำมาประยุกต์ใช้ โดยเป็นการดำเนินธุรกิจตามทางสายกลาง พร้อมทั้งต้องมีความรู้และคุณธรรมในการประกอบธุรกิจ ซึ่งจะนำไปสู่เป้าหมาย คือ ความสมดุล มั่นคงและยั่งยืนของชีวิตและสังคม ดังนั้นการดำเนินธุรกิจตามปรัชญานี้จึงอยู่บนพื้นฐานของการไม่เอาเปรียบผู้อื่น หรือแสวงหาผลกำไรจนเกินควรจากการเบียดเบียนประโยชน์ของสังคม โดยไม่คำนึงถึงผลกระทบที่อาจก่อให้เกิดวิกฤติตามมา ตลอดจนให้คำนึงถึงการใช้ทรัพยากรในธุรกิจอย่างประหยัดและมีคุณภาพ การจัดอันดับชื่อเสียงของบริษัทของนิตยสารฟอร์จูน (Fortune) ผลวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความรับผิดชอบต่อสังคมหรือบรรษัทภิบาลและมาตรการด้านประสิทธิภาพทางการเงิน ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ผลการดำเนินงานขององค์กรซึ่งได้รับการ

ประเมินโดยผลตอบแทนจากการลงทุนในตลาดหุ้น และการวัดผลทางบัญชี มีความเกี่ยวข้องกับ ความรับผิดชอบต่อสังคมหรือบรรษัทภิบาลมากขึ้น (McGuire, Sundgren & Schneeweis, 1988) อย่างไรก็ตาม รูปแบบของการดำเนินการความรับผิดชอบต่อสังคมของสถาบันการเงินในประเทศไทย ก็ยังไม่สะท้อนให้เห็นจากปัญหาที่เกี่ยวข้องกับความไม่รับผิดชอบต่อสังคมของสถาบันการเงินที่ส่งผลกระทบโดยตรงต่อการดำเนินธุรกิจ จากปัญหาของความรับผิดชอบต่อสังคมของการดำเนินธุรกิจโดยไม่มีรูปแบบที่ชัดเจนเหมาะสม (โสภณ พรโชคชัย, 553, หน้า 1-20)

ผลกระทบที่เกิดขึ้นเกี่ยวข้องกับสังคมโดยรวมซึ่งหากละเลยและไม่บริหารจัดการที่คำนึงถึงประโยชน์ของสังคมส่วนรวม ผู้วิจัยเห็นว่ามีความสำคัญที่ควรวางรูปแบบที่เหมาะสมเพื่อให้สามารถมองเห็นสภาพการบริหารจัดการนโยบายและการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของสถาบันการเงินในประเทศไทย อันจะนำไปสู่การสร้างแนวทางความรับผิดชอบต่อสังคมของสถาบันการเงินในประเทศไทยที่เหมาะสมกับบริบทของสังคมไทย

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาสภาพการบริหารจัดการนโยบายและรูปแบบการบริหารจัดการความรับผิดชอบต่อสังคมของสถาบันการเงินในประเทศไทย
2. เพื่อเสนอแนวทางในการบริหารจัดการนโยบายและรูปแบบความรับผิดชอบต่อสังคมที่เหมาะสมกับบริบทของสังคมไทยและสถาบันการเงินในประเทศไทย

การทบทวนวรรณกรรม

ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง โดยมีรายละเอียดตามลำดับดังนี้

แนวคิดเกี่ยวกับบรรษัทภิบาลหรือความรับผิดชอบต่อสังคม

ธรรมาภิบาล หรือเรียกเป็นภาษาอังกฤษว่า Corporate Governance : CG ซึ่งรวม ๆ มีความหมายในทำนองเดียวกันว่า การบริหารจัดการองค์กรที่มีประสิทธิภาพ โปร่งใส ตรวจสอบได้ และคำนึงถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุก ๆ ฝ่าย บรรษัทภิบาลหรือความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) ความรับผิดชอบต่อสังคมหรือบรรษัทภิบาล เกิดขึ้นในช่วงของการเติบโตทางเศรษฐกิจแต่ละยุคเรื่องคุณธรรมและจริยธรรมในการประกอบธุรกิจ (Iszatt-White and Saunders, 2014) องค์กรธุรกิจมีบทบาทสำคัญต่อระบบสังคมเป็นอย่างมาก โดยจะทำหน้าที่ผลิตสินค้าและบริการ เป็นผู้ซื้อปัจจัยการผลิตจากแหล่งวัตถุดิบ เป็นแหล่งจ้างงาน เป็นผู้เสียภาษีต่าง ๆ ให้รัฐ หรือ อย่างเช่น European Commission (2015) อธิบายว่า ความรับผิดชอบต่อสังคมหมายถึง ความสนใจขององค์กรธุรกิจที่จะดำเนินการมากกว่าที่กฎหมายกำหนดเพื่อให้บรรลุเป้าหมายในด้านสังคม สิ่งแวดล้อม ผ่านกิจกรรมในการดำเนินธุรกิจ

แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับบรรษัทภิบาลหรือความรับผิดชอบต่อสังคม ในอดีตเกิดกระแสเรียกร้องของประชาชน เนื่องจากการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมในยุคแรก มิได้มีจุดเริ่มต้นมาจากเจตนารมณ์ขององค์กรเอง แต่เป็นเพียงการแสดงความรักเพื่อแก้ไขภาพลักษณ์ของธุรกิจที่สร้างมลพิษต่าง ๆ แสดงถึงหน้าที่ขององค์กรธุรกิจ ในฐานะที่เป็นพลเมืองของสังคม (Corporate Citizenship) จากนั้นจึงพัฒนามาสู่แนวคิดการดำเนินความรับผิดชอบต่อสังคม คือ การยอมรับพันธกิจว่าจะปรับปรุงความเป็นอยู่ของชุมชนให้ดีขึ้นโดยอาศัยดุลยพินิจอย่างอิสระในการเลือกแนวปฏิบัติทางธุรกิจและการใช้ทรัพยากรองค์กร (Kotler & Lee, 2005) ดังนั้นแนวคิดความรับผิดชอบต่อสังคมจึงเป็นการแนวคิดในการทำธุรกิจที่ไม่หวังผลเพียงผลทางการเงิน และสนใจเรื่องผลกระทบที่จะเกิดขึ้นกับสังคมและ

สิ่งแวดล้อม (Mostovicz, Kakabadse and Kakabadse, 2009) โดยกระแสเรื่องสิ่งแวดล้อมและสังคม นับจาก RIO Summit ในปี ค.ศ. 1960 ที่นำประเด็นเรื่องสิ่งแวดล้อมให้อยู่ในกระแสสังคมโลก ต่อมากระแสด้านสังคมเพิ่มขึ้นเนื่องจากเกิดปัญหาสังคมมากขึ้น (สิตางค์ สุนทรโรหิต, 2550, หน้า 3)

ความสำคัญและประโยชน์ของความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร สุทธิศักดิ์ ไกรสร สุธาสิณี อาจารย์จากภาควิชาการตลาด คณะพาณิชยศาสตร์การบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ กล่าวถึงมุมมองของ ฟิลิป คอตเลอร์ ต่อความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ว่า เขาได้หันมาสนใจเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรโดยมีมุมมองว่า ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรจะสามารถสร้างประโยชน์ให้กับองค์กรธุรกิจดังต่อไปนี้ (ประชาชาติธุรกิจ, 2548) เชื่อว่าองค์กรธุรกิจจะสามารถเพิ่มยอดขาย และเพิ่มส่วนแบ่งทางการตลาดได้ สร้างความแข็งแกร่งในเรื่องการวางกลยุทธ์การบริหารแบรนด์ เป็นการสร้างภาพลักษณ์ขององค์กรให้ดีขึ้น ช่วยลดต้นทุนให้บริษัทจากเหตุผลหลายเรื่อง ทำให้บริษัทอยู่ในความสนใจของผู้ลงทุนในตลาดและนักวิเคราะห์มากยิ่งขึ้น สอดคล้องกับวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องที่ศึกษาโดย Maqbool and Zameer (2018) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง Corporate social responsibility and financial performance : An empirical analysis of Indian banks งานวิจัยนี้พยายามที่จะตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรและผลการดำเนินงานทางการเงินในบริบทของประเทศอินเดีย จากข้อมูลที่ถูกรวบรวมจาก 28 แห่งของธนาคารพาณิชย์ 28 แห่ง ที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์บอมเบย์เป็นระยะเวลา 10 ปี (2007-2016) ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่าความรับผิดชอบต่อสังคมมีผลกระทบในเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานทางการเงินของธนาคารอินเดีย การค้นพบของการศึกษานี้ให้ข้อมูลที่เชิงลึกยอดเยี่ยมสำหรับการจัดการรวม

ความรับผิดชอบต่อสังคมเข้ากับเจตนารมณ์เชิงกลยุทธ์ของธุรกิจและปรับปรุงปรัชญาทางธุรกิจขององค์กรจากแนวคิดที่มุ่งเน้นผลกำไรไปสู่แนวทางของความรับผิดชอบต่อสังคม

ระเบียบวิธีวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัยที่ใช้เป็นแบบวิจัยเชิงคุณภาพ แบบเชิงพรรณนาโดยการวิเคราะห์การวิจัยเอกสาร (Documentary Research) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลแนวทางหนึ่ง โดยการค้นคว้าจากเอกสารวิชาการ ผลงานวิจัยประเภทต่าง ๆ รวมทั้งข้อมูลที่ได้ค้นคว้าทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์หรือข้อมูลที่ได้มาจากเว็บไซต์ทางอินเทอร์เน็ตเกี่ยวกับการบริหารจัดการความรับผิดชอบต่อสังคมของสถาบันการเงิน ทั้งในประเทศและต่างประเทศ ใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกแบบไม่เป็นการเป็นเครื่องมือ กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ เป็นผู้มีความรู้ และเกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการความรับผิดชอบต่อสังคมของสถาบันการเงิน ได้แก่ ผู้บริหารและพนักงานของสถาบันการเงิน สมาคมธนาคารไทย ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย บริษัทหลักทรัพย์ ผู้อำนวยการอาวุโสสายงานสื่อสารและบริหารแบรนด์ ธนาคารธนาชาต จำกัด (มหาชน) ผู้บริหารฝ่ายกิจการเพื่อสังคมธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ผู้แทนผู้อำนวยการธนาคารออมสิน เลขาธิการสมาคมธนาคารไทย ประธานคณะเจ้าหน้าที่ด้านกรุงศรี คอนซูมเมอร์ จำนวนทั้งสิ้น 16 คน

กระบวนการในการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ มาใช้ในกระบวนการวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูล โดยทำร่วมกับการรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา (Content Analysis) การวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อวิเคราะห์การกำหนดนโยบายและรูปแบบความรับผิดชอบต่อสังคมของสถาบันการเงินที่ให้ข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้มาจากการสัมภาษณ์ โดยการพรรณนาข้อมูล

เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อค้นพบ และนำไปสู่การจัดทำข้อเสนอแนะงานวิจัย ระหว่างการเก็บข้อมูลจะนำข้อมูลมาตรวจสอบกับวัตถุประสงค์การวิจัย เพื่อให้ได้ประเด็นที่ถูกต้องมากที่สุดและนำมาวิเคราะห์โดยการตีความและพรรณนา การเปรียบเทียบข้อมูล (Comparison) การให้ความหมายข้อมูลโดยใช้การตีความจากข้อมูลเบื้องต้นที่ได้จากการสัมภาษณ์ ซึ่งผู้วิจัยเป็นผู้ตีความหมายของข้อมูลวิเคราะห์ในการสร้างข้อสรุป ภาพรวม แนวโน้ม และทิศทางสำหรับการบริหารจัดการนโยบายและแนวทางการบริหารจัดการความรับผิดชอบต่อสังคมของสถาบันการเงินในประเทศไทย นำข้อมูลที่ได้เสริมสร้างองค์ความรู้ นำมาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับบริบทของสังคมไทย เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด ในอนาคต

ผลการศึกษา

1. สภาพการบริหารจัดการนโยบายและรูปแบบการบริหารจัดการความรับผิดชอบต่อสังคมของสถาบันการเงินในประเทศไทย

สรุปข้อค้นพบ สภาพการบริหารจัดการและรูปแบบการบริหารจัดการความรับผิดชอบต่อสังคม ที่มาของนโยบาย ส่วนใหญ่ให้ความหมายไปในทิศทางเดียวกันมากที่สุดว่า เป็นกิจกรรมการตอบสนองสังคมขององค์กร ที่เกี่ยวข้องและไม่เกี่ยวข้องกับธุรกิจ ที่มีต่อผู้มีส่วนได้เสีย ไม่ว่าจะเป็น คู่ค้า ลูกค้า พนักงาน และผู้ถือหุ้น แต่ยังไม่ครอบคลุมทุกมิติ และมีข้อค้นพบที่แตกต่างออกไปในเรื่องของการทำงานด้านรับผิดชอบต่อสังคม เป็นเพียงแฟชั่น ซึ่งเป็นความเห็นหากสามารถทำให้เกิดการรับรู้หรือการสื่อสารที่ชัดเจน อาจทำให้ประชาชนมีความเข้าใจเรื่อง ความรับผิดชอบต่อสังคมของสถาบันการเงินได้มากขึ้น นอกจากนี้ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ให้ความเห็นไปในทิศทางเดียวกันว่าการทำกิจกรรมเพื่อสังคมขององค์กรมีนโยบายที่เชื่อมโยงกับการทำธุรกิจขององค์กร ที่สะท้อนต่อปัญหาของสังคม และธุรกิจขององค์กรสามารถช่วยเหลือสังคมได้ เช่น การให้ความรู้ทางการเงิน

การให้ความรู้กับประชาชนในเรื่องการบริหารจัดการ การออม และการจัดการหนี้สิน อย่างเช่น

“การดำเนินกิจการของบริษัท องค์การ ภาครัฐและเอกชน ทั้งแสวงหาผลกำไรและไม่แสวงหาผลกำไร ที่ดำเนินการกิจกรรมเพื่อความรับผิดชอบต่อสังคม ตอบแทนสังคมด้วยหลักจริยธรรม” (ผู้ให้สัมภาษณ์ D)

“คุณค่าที่องค์การมอบให้กับลูกค้า และผู้มีส่วนได้เสียที่ไม่ได้หมายความว่าเพียงกิจกรรมที่เชื่อมโยงกับธุรกิจ การเป็นพลเมืองที่ดี ในการส่งมอบคุณค่าผ่านงานบริการต่าง ๆ และการตอบแทนสังคมในรูปแบบต่าง ๆ (ผู้ให้สัมภาษณ์ E)

“ความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม สังคม ชุมชน ธุรกิจ ทุก ๆ เรื่องให้สมดุล โดยมีหน้าที่รับผิดชอบต่อผู้ถือหุ้น พนักงาน ลูกค้า สังคม ประเทศชาติในฐานะที่เป็นพลเมือง ที่มีความรับผิดชอบต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศ ต่อผู้มีส่วนได้เสียบนพื้นฐานของการกำกับดูแลกิจการที่ดี” (ผู้ให้สัมภาษณ์ G)

ข้อมูลที่ได้รับว่าสภาพการบริหารจัดการนโยบายและรูปแบบการบริหารจัดการความรับผิดชอบต่อสังคมของสถาบันการเงินในประเทศไทย ส่วนใหญ่มีความเห็นไปในทิศทางเดียวกันเรื่องการบริหารจัดการ ที่มาของนโยบายส่วนใหญ่ มาจากคณะกรรมการกิจกรรมเพื่อสังคมของแต่ละองค์กร และ การให้ความหมายของ CSR ของแต่ละองค์กรก็เป็นไปในทิศทางที่สอดคล้องกัน อาจจะมีแตกต่างไปตามลักษณะของธุรกิจบ้าง แต่จะมีความเชื่อมโยงกับธุรกิจหลักของแต่ละองค์กร ซึ่งมีความแตกต่างกันตามข้อมูล

2. แนวทางในการบริหารจัดการนโยบาย และรูปแบบความรับผิดชอบต่อสังคมที่เหมาะสมกับบริบทของสังคมไทยและสถาบันการเงินในประเทศไทย

สรุปข้อค้นพบด้านการตัดสินใจ พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรก คือ ผู้บริหาร อันดับที่สองคือ โครงการต่อเนื่องที่ประสบความสำเร็จ แต่ละสถาบันการเงินจะมี

การศึกษาหาข้อมูลผลกระทบที่ธุรกิจเข้าไปเกี่ยวข้อง และนำเสนอต่อคณะกรรมการเพื่อของอนุมัติโครงการ ผู้ที่มีอำนาจในการตัดสินใจ คือผู้บริหารระดับนโยบาย ซึ่งส่วนใหญ่แต่ละสถาบันจะมีคณะกรรมการทำงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของตนเอง และพบว่ากิจกรรมของบางสถาบันการเงินเป็นโครงการต่อเนื่องที่ทำสืบต่อกันมา และไม่เกี่ยวข้องโดยตรงกับธุรกิจการเงิน แต่ได้รับการยืนยันว่าเป็นโครงการที่ดีและเป็นประโยชน์ต่อสังคม โดยได้มีแนวคิดใหม่คือไม่เอาแนวคิด และทฤษฎีของตะวันตกเข้ามาใช้ในการตัดสินใจ แต่จะใช้วัฒนธรรมของสังคมไทยในการตัดสินใจ เพื่อตอบสนองความต้องการของสังคมและแสดงความเป็นตัวตนขององค์กรเป็นหลักในการตัดสินใจโดยอธิบายดังนี้

การวางแผน เป็นหลักการสำคัญที่ทำให้ความสำคัญกับสังคมภายนอกองค์กรด้วยและต้องบริหารให้สมดุล ดังเช่น “การวางแผนของธนาคาร ใช้หลัก 3 มิติ ที่มาจาก สังคม เศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม การวางแผนของธนาคารมาจากความคาดหวังหรือสิ่งที่เราอยากเห็นว่ามีคุณค่าต่อสังคมอย่างไร การทำงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมโดยปกติจะมีการวิจัยอยู่แล้ว เป็นการสอบถามความพึงพอใจของลูกค้าและธนาคารยังให้ความสำคัญไปที่พนักงานด้วย เพราะการวางแผนนโยบายคือการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน ซึ่งไม่ได้หมายความว่าธนาคารจะให้ความสำคัญเฉพาะสังคมภายในองค์กร แต่จะให้ความสำคัญกับสังคมภายนอกองค์กรด้วยและต้องบริหารให้สมดุล ทั้งภายนอกและภายใน” (ผู้ให้สัมภาษณ์ E) จากบทสัมภาษณ์ ควรมีการวางแผนที่ครอบคลุมใน 3 มิติ ที่มาจาก สังคม เศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม

การตัดสินใจ เป็นหลักการสำคัญในการดำเนินงานและการตัดสินใจ ดังเช่น “หลักการสำคัญในการดำเนินงานและการตัดสินใจ ใช้หลักการเรียนรู้และการมีส่วนร่วมในการใช้ทรัพยากรร่วมกัน เพื่อให้เกิดประโยชน์ในวงกว้าง และไม่สร้างผลกระทบในทางลบต่อสังคม

สิ่งแวดล้อมและชุมชน รูปแบบของโครงการพัฒนาสังคมและชุมชน ต้องมีจุดเริ่มต้นจากปัญหา ความจำเป็น และความต้องการของชุมชน ตามบริบทของแต่ละพื้นที่ โดยใช้กระบวนการมีส่วนร่วม การกำหนดรูปแบบและแนวทางต้องสอดคล้องกับบริบทของธนาคาร และสัมพันธ์กับวัฒนธรรม จุดแข็งขององค์กร รวมถึงคุณสมบัติของบุคลากร การสร้างความเข้าใจกับพนักงานและผู้เกี่ยวข้องให้รับรู้นโยบาย” (ผู้ให้สัมภาษณ์ J) จากบทสัมภาษณ์พบว่าควรนำหลักการเรียนรู้และการมีส่วนร่วมในการใช้ทรัพยากรร่วมกัน

รูปแบบการบริหารจัดการ พบว่ามีความหลากหลายของรูปแบบ เนื่องจากการบริหารจัดการภายในของแต่ละสถาบันการเงินมีความแตกต่างกัน บางสถาบันมีการแบ่งเป็นระดับ มีความแปรผันตามสถานการณ์ ผู้บริหารจะมีบทบาทสำคัญต่อการบริหารจัดการเป็นอย่างมาก และเป็นกลไกหลักของการขับเคลื่อนนโยบายสู่การปฏิบัติและเป็นแรงผลักดันให้เกิดความร่วมมือ สิ่งที่สำคัญในการบริหารจัดการให้เป็นไปตามรูปแบบนโยบาย คือ การสื่อสารภายในองค์กรเพื่อการขยายการรับรู้ เข้าใจถึงการบริหารงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ที่มาของนโยบาย รูปแบบกิจกรรม และการมีส่วนร่วมของพนักงานทั้งองค์กร และการสื่อสารภายนอกองค์กร ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ว่าสถาบันการเงินได้ทำอะไรเพื่อแสดงถึงความรับผิดชอบต่อสังคม ดังเช่น

“ดูจากกระบวนการการบริหารนโยบายด้านความรับผิดชอบต่อสังคม แต่ละองค์กรจะมีรูปแบบที่ต่างกันตามลักษณะของธุรกิจ สถาบันการเงินแต่ละแห่งจะมีรูปแบบการบริหารงานที่ต่างกัน นโยบายด้านความรับผิดชอบต่อสังคมเหมือนกัน ทุกกระบวนการต้องใช้เงิน การเชื่อมโยงเริ่มจากแนวคิด หลักการหรือไปผูกโยงกับวิสัยทัศน์และกลยุทธ์ขององค์กรเป็นหลัก” (ผู้ให้สัมภาษณ์ A) ที่ระบุว่ารูปแบบการบริหารจัดการที่ต่างกันตามลักษณะของธุรกิจ สถาบันการเงินแต่ละแห่งจะมีรูปแบบการบริหารงานที่ต่างกัน

“การบริหารจัดการงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม เริ่มต้นคือการให้ความรู้ การสื่อสารภายในองค์กรให้พนักงานได้รับรู้ นโยบายการทำงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมว่าองค์กรที่พวกเขาทำงานอยู่เป็นองค์กรที่ดี และเปิดโอกาสให้พนักงานทุกคนมีส่วนร่วมในทุก ๆ กิจกรรมขององค์กร ที่สำคัญคือการดูแลพนักงานให้มีความสุขในการทำงานและมีคุณธรรมจริยธรรมในการทำงานในฐานะผู้ให้บริการทางการเงินแก่ประชาชนและระบบเศรษฐกิจของประเทศ” (ผู้ให้สัมภาษณ์ F) ที่ระบุว่ารูปแบบการบริหารจัดการ เริ่มต้นคือการให้ความรู้ การสื่อสารภายในองค์กรให้พนักงานได้รับรู้ และเปิดโอกาสให้พนักงานทุกคนมีส่วนร่วม

กิจกรรมที่เหมาะสม สถาบันการเงินแต่ละแห่ง มีนโยบายและการบริหารจัดการในรูปแบบของความรับผิดชอบต่อสังคมเฉพาะองค์กร กิจกรรมที่เหมาะสมสำหรับความรับผิดชอบต่อสังคม อาทิเช่น

“ในฐานะของหน่วยงานที่ดูแลเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคม อยากเห็นว่าการทำงานของธนาคารด้านความรับผิดชอบต่อสังคมใช้หลักการและโมเดลอะไร เพราะแต่ละองค์กรแต่ละหน่วยงานมีความเก่งของตัวเองอยู่แล้ว เพราะผู้รับผิดชอบต่อสังคมเรื่องนี้เป็นนักปฏิบัติมีอาชีพด้านความรับผิดชอบต่อสังคมอยู่แล้ว ในด้านตลาดทุนก็มีการดูแลเรื่องระบบ ตลาดหลักทรัพย์ก็ช่วยประชาสัมพันธ์ ธนาคราก็ควรสื่อสารและประชาสัมพันธ์การทำงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมให้มากขึ้น” (ผู้ให้สัมภาษณ์ H) ที่ระบุว่ากิจกรรมที่เหมาะสม ว่าจะใช้หลักการจากความเก่งของตัวเอง นักปฏิบัติมีอาชีพ

สรุปได้ว่า การบริหารจัดการบรรษัทภิบาลของสถาบันการเงินในประเทศไทย ทุกสถาบันการเงินมีเจตนาที่ดีในการตอบสนองสังคม โดยมีกิจกรรมเพื่อสังคมที่มีความแตกต่างกัน โดยสถาบันการเงินในกำกับของรัฐจะถูกควบคุมด้วยระเบียบปฏิบัติของหน่วยงานกำกับ เช่น ตลาด

หลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ธนาคารแห่งประเทศไทย ส่งผลให้การทำงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของโครงการที่ขัดกับระเบียบปฏิบัติ ไม่สามารถดำเนินการได้และมีขั้นตอนที่ยุ่งยาก ภาพรวมของการทำงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของหลายๆ สถาบันการเงิน ยังติดภาพลักษณ์ของการค้าแฝง เป็นเรื่องของการสร้างภาพลักษณ์ สถาบันการเงินต้องมีการสื่อสารที่ตรงและชัดเจน เพื่อให้ลูกค้าผู้ใช้บริการมีความมั่นใจในพื้นฐานของการทำงานปกติก่อน ซึ่งในฐานะของผู้ใช้บริการมองว่า การให้บริการที่ดี พนักงานดูแลลูกค้าดี การแสดงออกถึงพฤติกรรมบริการ ถือเป็นความรับผิดชอบต่อสังคมอยู่แล้ว ในขั้นต่อไปสถาบันการเงินควรส่งเสริมและสนับสนุนเรื่องการเรียนรู้ทางการเงินให้แก่ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกมิติ ในฐานะของสถาบันการเงินที่ให้บริการทางการเงินแก่ประชาชน ให้เป็นบทบาทหลักของสถาบันการเงิน การให้ความรู้ทางการเงินเป็นการสร้างการพัฒนาอย่างยั่งยืน การที่ประชาชนขาดความรู้และวินัยทางการเงิน จะส่งผลต่อระบบเศรษฐกิจทำให้สังคมอ่อนแอ ประชากรมีหนี้สินครัวเรือน ดังนั้นการให้ความรู้ทางการเงินถือเป็นการดำเนินกิจการที่รับผิดชอบต่อสังคมอย่างแท้จริง เพราะเป็นการใช้ทรัพยากรและความเชี่ยวชาญของหน่วยงาน ในฐานะผู้ให้บริการทางการเงินและเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารระบบการเงินหลักของประเทศ ผู้บริหารสูงสุดขององค์กรในฐานะผู้นำต้องสื่อสารให้มากขึ้นทั้งในแง่ของการสื่อสารภายในและการสื่อสารภายนอก โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสื่อสารภายในองค์กร เพื่อสร้างความเข้าใจในนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ผู้บริหารเป็นผู้มีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายและโครงการ เป็นผู้นำแห่งการมีส่วนร่วมของพนักงาน เป็นการสร้างความน่าเชื่อถือให้องค์กร ซึ่งถือเป็นความรับผิดชอบต่อสังคมในฐานะผู้นำองค์กร

สรุปผลและประโยชน์

สภาพการบริหารจัดการและรูปแบบการบริหารจัดการความรับผิดชอบต่อสังคม ที่มาของนโยบาย ส่วนใหญ่ให้ความหมายไปในทิศทางเดียวกันมากที่สุดว่า เป็นกิจกรรมการตอบสนองสังคมขององค์กร ที่เกี่ยวข้องและไม่เกี่ยวข้องกับธุรกิจ ที่มีต่อผู้มีส่วนได้เสีย ไม่ว่าจะเป็น คู่ค้า ลูกค้า พนักงาน และผู้ถือหุ้น แต่ยังไม่ครอบคลุมทุกมิติ แนวทางในการบริหารจัดการนโยบายและรูปแบบความรับผิดชอบต่อสังคมที่เหมาะสมกับบริบทของสังคมไทยและสถาบันการเงินในประเทศไทย จะต้องมีการวางแผน ครอบคลุม 3 มิติ คือ สังคม เศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม การตัดสินใจนโยบายใช้หลักการเรียนรู้และการมีส่วนร่วมในการใช้ทรัพยากรร่วมกัน รูปแบบการบริหารจัดการเริ่มต้นคือการให้ความรู้ การสื่อสารภายในองค์กรให้พนักงานได้รับรู้ และเปิดโอกาสให้พนักงานทุกคนมีส่วนร่วม ภาพรวมของการทำงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของหลายๆ สถาบันการเงิน ยังติดภาพลักษณ์ของการค้าแฝง เป็นเรื่องของการสร้างภาพลักษณ์

ประโยชน์ในเชิงวิชาการเป็นการนำเสนอผลการวิจัยที่ได้สู่การบริหารจัดการและรูปแบบการบริหารจัดการความรับผิดชอบต่อสังคม ที่ต้องปรับตัวตามยุคสมัยและความต้องการของดุลยภาพระหว่างชุมชนกับบรรษัทภิบาลของสถาบันการเงินในประเทศไทย ที่ผลประโยชน์ต้องลงตัวและยอมรับได้ทั้งสองฝ่าย ข้อมูลที่เกิดขึ้นนี้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำไปปรับปรุงและนำไปเป็นแบบอย่างในการวางแผนการบริหารจัดการและรูปแบบการบริหารจัดการความรับผิดชอบต่อสังคม ที่มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งที่ทุก ๆ องค์กรควรตระหนัก

การอภิปรายผล

การบริหารจัดการบรรษัทภิบาลของสถาบันการเงินในประเทศไทยมีความหลากหลายและแตกต่างกันไปตามนโยบายและการดำเนิน

กิจการของแต่ละองค์กร เนื่องจากรูปแบบลักษณะการบริหาร และตัวผู้บริหารเองก็มีความเข้าใจเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมที่ต่างกัน มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ พันธ์กร สิมะขจรบุญ และ คณะ (2559) พบว่า องค์ประกอบที่ทำให้การจัดการความรับผิดชอบต่อสภพความสำเร็จ ประกอบด้วย การสนับสนุนจากผู้บริหาร การมุ่งเน้นประเด็นทางสังคมที่เฉพาะ ประสิทธิภาพการจัดการทรัพยากร และการสร้างการรับรู้ องค์ประกอบของคุณค่าทางเศรษฐกิจ และสอดคล้องกับงานวิจัยของเชปเปิลและมูน (Chapple and Moon, 2005) พบว่า ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรมีความแตกต่างกันในแต่ละประเทศ ซึ่งความแตกต่างนั้นไม่สามารถอธิบายได้ด้วยการพัฒนาต่ออธิบายได้ด้วยระบบธุรกิจในแต่ละประเทศ อีกทั้งบริษัทต่าง ๆ มีแนวโน้มประยุกต์ใช้โครงการความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อให้เหมาะสมกับบริบทของแต่ละประเทศ ซึ่งทำให้รูปแบบของโครงการความรับผิดชอบต่อสังคมของแต่ละองค์กรแตกต่างกัน

ด้านนโยบาย ปัญหา นโยบายส่วนใหญ่มาจากคณะกรรมการกิจการเพื่อสังคม ซึ่งแต่ละสถาบันการเงินจะมีคณะกรรมการที่แตกต่างกัน ส่งผลให้นโยบายและรูปแบบกิจกรรมมีความแตกต่างกันไป ซึ่งอาจจะเชื่อมโยงหรือไม่เชื่อมโยงกับธุรกิจ การใช้ทรัพยากรและความเชี่ยวชาญของการเป็นสถาบันการเงินเริ่มได้มีการพัฒนา ซึ่งส่งผลต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ให้สถาบันการเงินมีการแข่งขันกันสูงมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของวรพรรณ เอื้ออาภรณ์ (2554) พบว่า แต่ละองค์กรจะดำเนินกลยุทธ์ความรับผิดชอบต่อสังคม โดยมุ่งเน้นมิติทางด้านสังคม สิ่งแวดล้อม การศึกษา และเศรษฐกิจ วิสัยทัศน์และพันธกิจขององค์กร ไม่สอดคล้องกับการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม การดำเนินกลยุทธ์ยังอยู่ในขั้นการพัฒนาไปสู่การประกอบธุรกิจอย่างรับผิดชอบต่อสังคม โดยมีทิศทางและแนวโน้มการพัฒนาสอดคล้องตามมาตรฐานโลก

ด้านการวางแผน ปัญหาการทำงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในยุคแรกๆ มีความไม่ชัดเจน มีการบริจาคเงิน ซึ่งเป็นกิจกรรมที่ดี มีประโยชน์ แต่ไม่เห็นเป็นรูปธรรมและไม่ต่อเนื่องในระยะยาว หากมองเรื่องการวางแผนนโยบายการทำงานเพื่อสังคมยุคใหม่ เริ่มเป็นรูปธรรมมากขึ้นและมีความเกี่ยวข้องกับธุรกิจมากขึ้น การทำงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของสถาบันการเงินมีพัฒนาการดีขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ อธิพร ทองชะโชค (2556, หน้า 1-308) พบว่า การดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทจดทะเบียนอยู่ในระดับที่สูงมาก ปัจจัยที่มีผลต่อความรับผิดชอบต่อสังคมมากที่สุดคือ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง รองลงมาคือการกำกับดูแลกิจการ และการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย และสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรวิทย์ ไชยศรี (2559, หน้า 140-152) พบว่า ความรับผิดชอบต่อสังคม มีความจำเป็นในการดำเนินงาน ประกอบด้วย 4 ประเด็นหลัก คือ 1) ความรับผิดชอบต่อสังคมมีความจำเป็นและสำคัญมาก เป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ 2) องค์กรธุรกิจต้องได้รับการยอมรับจากสังคม 3) ความรับผิดชอบต่อสังคมทำให้องค์กรมีความยั่งยืน 4) ผู้บริหารมีความสำคัญมากให้การสร้างวัฒนธรรมองค์กร และนโยบายองค์กรด้านความรับผิดชอบต่อสังคม

ด้านการตัดสินใจ นโยบาย ปัญหาการตัดสินใจ นโยบาย ว่าสถาบันการเงินควรดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมใน รูปแบบใด ควรคำนึงถึงความสอดคล้องกับธุรกิจ เพราะการทำงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมที่ไม่สอดคล้องอาจทำให้รูปแบบของกิจกรรมกระจาย จนมองไม่เห็นผลของการดำเนินกิจกรรม สถาบันการเงินควรมุ่งเน้นความรับผิดชอบต่อสังคมในเรื่องที่ชัดเจน และเกี่ยวข้องโดยตรงที่มีข้อมูลและมีผลกระทบ สอดคล้องกับงานวิจัยของ สานิตย์ หนูนิล (2559) พบว่า ความรับผิดชอบต่อสังคมถือเป็นทรัพยากรและความสามารถที่มีค่าขององค์กร เป็นปัจจัยที่สำคัญส่งผลต่อชื่อเสียงขององค์กร จะเป็น

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานที่ยั่งยืนขององค์กรต่อไป องค์กรจึงควรกำหนดให้ความรับผิดชอบต่อสังคมเป็นหนึ่งใน การดำเนินธุรกิจองค์กร รวมทั้งให้ความสำคัญกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ได้แก่ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง การมุ่งเน้นการตลาด และการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสีย

การบริหารจัดการ ด้านการนำนโยบายไปปฏิบัติ ผู้บริหารสูงสุด คณะกรรมการ และผู้บริหารงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของแต่ละองค์กร มีผลต่อการทำงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมมากที่สุด รวมถึงการอนุมัติโครงการต่าง ๆ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Virakul, Boonmee and McLean (2009) พบว่า ปัจจัยสำคัญต่อความสำเร็จในกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมคือ ความเป็นผู้นำของประธานกรรมการบริหาร และผู้บริหารระดับสูง ความสามารถของบริษัท และความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้งนโยบายที่ชัดเจนระดับกลยุทธ์

ด้านการสื่อสาร คณะกรรมการและผู้บริหาร มีบทบาทสำคัญในการสื่อสารในการดำเนินนโยบายด้านความรับผิดชอบต่อสังคมไปปฏิบัติเพื่อให้เกิดผลในวงกว้าง การสร้างการรับรู้ โดยเฉพาะพนักงานเพื่อให้เกิดการมีส่วนร่วมในองค์กร เป็นสิ่งที่สำคัญมาก หากพนักงานมีส่วนร่วมในการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมมาก จะส่งผลต่อความรับผิดชอบต่อสังคมภายในองค์กรมากขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ พันชกร สิมะขจรบุญ (2554) พบว่า องค์ประกอบของศักยภาพการจัดการความรับผิดชอบต่อสังคม ประกอบด้วย ความร่วมมือกับเครือข่ายทางสังคม ประสิทธิภาพห่วงโซ่อุปทานเพื่อสังคม สร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์ทางสังคม และการประสานประโยชน์ และองค์ประกอบของความสำเร็จของการจัดการความรับผิดชอบต่อสังคม คือ การสนับสนุนจากผู้บริหาร มุ่งเน้นประเด็นทางสังคม ประสิทธิภาพ

การจัดการทรัพยากร และการสร้างการรับรู้องค์ประกอบของคุณค่าทางเศรษฐกิจ

ข้อเสนอแนะงานวิจัย

(1) การบริหารจัดการและแนวทางในการดำเนินกิจกรรม สถาบันการเงินควรทำการสำรวจสอบถาม ผู้ใช้บริการทางการเงินเพื่อศึกษาความต้องการ เรื่อง ความรู้ทางการเงินให้มากขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการด้านความรู้ทางการเงินที่สามารถแก้ปัญหาหนี้ในระบบของสถาบันการเงินได้มากขึ้น

(2) สถาบันการเงินควรมีเอกภาพในการบริหารจัดการบรรษัทบริบาล เพื่อตอบสนองความต้องการด้านสังคมให้ตรงกับธุรกิจทางด้านการเงินโดยตรง

(3) ส่งเสริมให้เกิดการมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางความรับผิดชอบต่อสังคมทั้งองค์กรมากขึ้น รวมถึงการประชาสัมพันธ์ทั้งภายในและภายนอกองค์กร เพื่อการรับรู้ที่มากขึ้นของพนักงานและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงประชาชน ผู้ใช้บริการ

(4) นำนโยบายการให้ความรู้ทางการเงินมาเป็นนโยบายหลัก และทำเป็นกิจกรรมอย่างต่อเนื่องเพื่อให้เกิดผลในระยะยาว คือ ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องของการบริหารเงิน การออม การกู้ การขอสินเชื่อ และการลงทุนในรูปแบบต่าง ๆ และเผยแพร่ความรู้ด้านการเงินไปสู่เยาวชน เพราะรากฐานของระบบการเงิน หากเริ่มต้นเข้าในระบบการเงินและมีความรู้ความเข้าใจด้านการเงินตั้งแต่เป็นเยาวชน จะส่งผลถึงการบริหารเงินในอนาคตได้ ช่วยลดปัญหาหนี้ทั้งนอกระบบและในระบบได้อย่างยั่งยืน

(5) ส่งเสริมการทำระบบบัญชีครัวเรือน การบันทึกค่าใช้จ่าย ต่อยอดจากการให้ความรู้ทางการเงิน และควรส่งเสริมอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ประชาชนมองเห็นระบบการเดินบัญชีอย่างง่ายเพื่อกำหนดอนาคตทางการเงินของครอบครัวได้

เอกสารอ้างอิง

- ธีรพร ทองชะโชค. (2556). ปัจจัยที่มีผลต่อความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, สงขลา.
- ประชาชาติธุรกิจ. (2548). มอง CSR ผ่านสายตาฟิลิป คอตเลอร์, คอลัมน์ CSR in Movement. ประชาชาติธุรกิจ วันที่ 4 กรกฎาคม พ.ศ. 2548 ปีที่ 29 ฉบับที่ 3702.
- พนัสนิคม สิมะขจรบุญ. (2554). การศึกษาค่าตอบแทนและสวัสดิการของธุรกิจโรงแรมประเภทแฟรนไชส์ กรณีศึกษา กรุงเทพมหานคร, *Veridian E-Journal*, Silpakorn University, 4(1), 529-542.
- พนัสนิคม สิมะขจรบุญ, ฤทธิพร พรประภา และ วิโรจน์ เกษภูมิลักษณ์. (2559). ศักยภาพการจัดการความรับผิดชอบต่อสังคมเชิงกลยุทธ์ของอุตสาหกรรมอาหารแปรรูปในประเทศไทย, *จุฬาลงกรณ์ธุรกิจปริทัศน์*, 38 (150), น. 33-67.
- วรพรรณ เอื้ออาภรณ์. (2554). DNA CSR แบบไทย ๆ ตามกระแสโลก. กรุงเทพฯ: เซจ อินเตอร์เนชั่นแนล.
- วรวิทย์ ไชยศรี. (2559). ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรธุรกิจกับการพัฒนาที่ยั่งยืน : กรณีศึกษาความรับผิดชอบต่อสังคม 6 องค์กร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยรังสิต, กรุงเทพฯ.
- สานิตย์ หนูนิล. (2559). ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรธุรกิจ : ปัจจัยเชิงสาเหตุและผลลัพธ์, *วารสารวิทยาลัยดุสิตธานี*, 10 (2). น. 304-321.
- สิตางค์ สุนทรโรหิต. (2550). การมีส่วนร่วมของบุคลากรที่มีต่อการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรธุรกิจ ที่ได้รับรางวัลคณะกรรมการแห่งปีที่มีผลงานดีต่อเนื่อง, วิทยานิพนธ์, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ.
- โสภณ พรโชคชัย. (2553). CSR ที่แท้. กรุงเทพมหานคร: มูลนิธิประเมินค่าทรัพย์สินแห่งประเทศไทย.
- สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์. (2560). นโยบายการกำกับดูแลกิจการและจรรยาบรรณกลุ่มตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย [ออนไลน์]. ค้นเมื่อ 20 มิถุนายน 2560, จาก https://www.set.or.th/th/about/overview/setcg_p2.html
- Chapple, W. and Moon, J. (2005). Corporate Social Responsibility (CSR) in Asia: A Seven-Country Study of CSR Web Site Reporting, *Business & Society*, 44(4), pp. 415-441
- Iszatt-Wgite, M. and Saunders, C. (2014). *Leadership*. Oxford: Oxford University Press.
- Kotler, P. and Lee, N. (2005). *Corporate Social Responsibility: Doing the Most Good for your Company and Your Cause*. New Jersey: Wiley.
- Maqbool, S. and Zameer, N. (2018). Corporate social responsibility and financial performance: An empirical analysis of Indian banks, *Future Business Journal*. 4. Pp 84-93.
- McGuire, B. J., Sundgren, A. and Schneeweis, T. (1988). Corporate Social Responsibility and firm Finance Performance, *Academy of Management*. 31(4), Pp. 854-872.
- Mostovicz, E. I., Kakabadse, N. and Kakabadse, A. (2009). A dynamic theory of leadership development, *Leadership & Organization Development Journal* 30(6) Pp.563-576.
- Virakul, B., Boonmee, K. and McLean, G. N. (2009). CSR Activities in Award-Winning Thai Companies. *Social Responsibility Journal*, 5 (2), 178-199.

ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับปัญหามลพิษสิ่งแวดล้อมของผู้บริหารและพนักงานเทศบาลตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา

Awareness About the Problem of Environmental Pollution the Management and Staff District in the City Nakhon Ratchasima

อรรณพ อังวิทุรสถิตย์

Annop Ungwithulsthith

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

Suan Sunandha Rajabhat University

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษา 1) ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับปัญหามลพิษสิ่งแวดล้อมของผู้บริหารและพนักงานเทศบาลตำบล 2) การบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบล และ 3) เปรียบเทียบความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับปัญหามลพิษสิ่งแวดล้อมของผู้บริหารและพนักงานเทศบาลตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา โดยใช้การวิจัยเชิงสำรวจ กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้บริหารและพนักงานเทศบาลผู้ปฏิบัติงานตามนโยบายด้านสิ่งแวดล้อมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 148 ราย ในการศึกษาครั้งนี้จะทำให้เข้าใจถึงปัญหามลพิษสิ่งแวดล้อมที่เกิดขึ้นในชุมชนและนำไปสู่การแก้ไขรูปแบบการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมให้ตรงกับความเป็นจริง ผลการวิจัยพบว่า

1) ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับปัญหามลพิษสิ่งแวดล้อมของผู้บริหารและพนักงานเทศบาลตำบล ในจังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง คือ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 70.00 คะแนน โดยผู้บริหารเทศบาลตำบล มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 71.00 คะแนน ส่วนพนักงานเทศบาลตำบล มีคะแนนเท่ากับ 69.00 คะแนน 2) การบริหารจัดการเกี่ยวกับปัญหามลพิษสิ่งแวดล้อมของผู้บริหารและพนักงานเทศบาลตำบล ในจังหวัดนครราชสีมา อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.01 โดยผู้บริหารเทศบาลตำบล มีการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30 ส่วนพนักงานเทศบาลตำบล มีการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.72 3) ผลการเปรียบเทียบความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับปัญหามลพิษสิ่งแวดล้อมของผู้บริหาร มีความแตกต่างกับพนักงานเทศบาลตำบล อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน และ 4) ผู้บริหารมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับปัญหาขยะมูลฝอยและของเสียอันตรายสูงกว่าพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้บริหารเทศบาลตำบลขนาดกลาง มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับปัญหามลพิษสิ่งแวดล้อม แตกต่างกับผู้บริหารเทศบาลตำบลขนาดเล็ก อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

คำสำคัญ: มลพิษ, สิ่งแวดล้อม, การบริหารจัดการ

Abstract

This research is aimed at to study 1) The knowledge and understanding about environmental pollution problems of the administrators and employees of the municipality. 2) Environmental management of the municipality and 3) To compare the knowledge and understanding about environmental pollution problems of the administrators and employees of the municipality in the district Nakhon Ratchasima by using survey research. The sample group is the administrators and the municipality employees who work according to the environmental policy in the district Nakhon Ratchasima, a total of 148 people in this study will understand the environmental pollution problems that occur in the community and lead to the modification of the environmental management model to be true. The research found that.

1) Knowledge and understanding about environmental pollution problems of the municipality administrators and staff In Nakhon Ratchasima. The overall picture is at a moderate level, with an average

score of 70.00 points by the district municipal administrators. With an average score of 71.00 points with a score of 69.00 points 2) Management of environmental pollution problems of the municipal administrators and staff of the municipality In Nakhon Ratchasima at a moderate level with an average value of 3.01 by district municipal administrators have environmental management at a moderate level with an average of 3.30. the municipal employee have environmental management at a moderate level with an average of 2.72 3) The comparison of knowledge and understanding about environmental pollution problems of executives There is a difference with the district municipality employees. with no statistical significance at the level of .05 which is not consistent with the hypothesis and 4) the administrators have a better understanding of solid waste and hazardous wastes than employees with statistical significance at the level of 0.05. the medium district municipal administrator have knowledge and understanding about environmental pollution problems different from the small district municipal administrators without statistical significance at the level of .05 which is not consistent with the hypothesis.

Keywords: Pollution, Environmental, Management

Received: 2018-29-04

Revised: 2019-03-05

Accepted: 2019-04-29

บทนำ

เมืองนครราชสีมา หรือ จังหวัดนครราชสีมาได้ถูกยกฐานะขึ้นเป็น เทศบาลเมืองนครราชสีมา เมื่อ วันที่ 7 ธันวาคม 2478 เป็นจังหวัดที่มีพื้นที่มากถึง 20,493.96 ตารางกิโลเมตร เท่ากับร้อยละ 12.12 ของภาคตะวันออกเฉียงเหนือ การพัฒนาทางเศรษฐกิจซึ่งขยายตัวเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ ทำให้การขยายตัวในด้านอื่นตามมาไม่ว่า ด้านเกษตร การคมนาคม การท่องเที่ยวและการบริการ ส่งผลให้เกิดความเสื่อมโทรมของทรัพยากรธรรมชาติ และก่อให้เกิดปัญหามลพิษไม่ว่าจะเป็นความเสื่อมโทรมของคุณภาพน้ำในลำคลองและแหล่งน้ำอื่น ๆ มลพิษทางอากาศจากฝุ่นละออง และก๊าซคาร์บอนมอนอกไซด์ ซึ่งมีสารตะกั่วจากท่อไอเสียรถยนต์ ขนาด 0.2-0.4 ไมครอน ในบริเวณการจราจรหนาแน่น ก๊าซซัลเฟอร์ไดออกไซด์ในเขตอุตสาหกรรม ปัญหาเสียง กลิ่นในแหล่งชุมชนและเขตอุตสาหกรรม ปัญหามูลฝอยและสิ่งปฏิกูลที่ไม่สามารถจัดการได้หมด ซึ่งเทศบาลจะต้องกำจัดเฉลี่ยประมาณ 200 ตันต่อวัน (สำนักงานเทศบาลนครนครราชสีมา. 2546) และไม่มีระบบการกำจัดขยะที่เพียงพอ ซึ่งก่อให้เกิดผลเสียต่อสุขภาพ

ประชาชน ปัญหาการกำจัดกากของเสียอันตราย สุกลักษณะ มีความเสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุของสารเคมีตกค้างจากโรงงานอุตสาหกรรมไหลลงสู่ลำคลองจนกระทั่งลำน้ำสายดังกล่าวอยู่ในสภาพวิกฤต รวมทั้งมีแนวโน้มของการสะสมสารพิษในสิ่งแวดล้อมเพิ่มสูงขึ้น (สาวิตรี ธงยืน, 2547, หน้า 5) เทศบาลเป็นรูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่น ที่มีการกระจายอำนาจให้แก่ท้องถิ่น ดำเนินการปกครองตนเองตามระบอบประชาธิปไตย โดยมีการจัดตั้งเทศบาลขึ้นในปี พ.ศ. 2476 รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 ได้ยกเลิกการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปสุขาภิบาลเป็นเทศบาล พ.ศ. 2542 สำหรับเทศบาลตำบลที่เป็นหน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นใหม่และเทศบาลตำบลที่มีอยู่เดิมรูปแบบและวิธีการดำเนินการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม ไม่สามารถที่จะดำเนินการได้เทียบเท่าเทศบาลนคร เทศบาลเมือง จึงต้องพึ่งพาความช่วยเหลือจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ๆ และต้องให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาและพัฒนาท้องถิ่น เทศบาลตำบล เป็นองค์กรที่มีความใกล้ชิดกับประชาชน มีอำนาจหน้าที่คุ้มครองดูแล

และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ปัญหาสิ่งแวดล้อมระดับท้องถิ่น เป็นปัญหาที่มีความซับซ้อนและเกี่ยวข้องกับปัญหาอื่น ๆ เป็นห่วงโซ่ และทุกฝ่ายจะต้องเล็งเห็นความสำคัญและช่วยกันแก้ไขปัญหาดังกล่าว ที่มีสาเหตุและผลกระทบต่อชุมชน เช่น ปัญหาอากาศเป็นพิษจากการปล่อยทิ้งกากอุตสาหกรรมหรือการรั่วไหลของสารเคมี จากสถานที่จัดเก็บ การบริหารและการจัดการสิ่งแวดล้อมของหน่วยงานในท้องถิ่นที่ไม่มีการวางแผนไว้ล่วงหน้าถึงการจัดการขยะมูลฝอยที่เหมาะสม จึงเป็นปัญหาที่สำคัญของชุมชนที่จะต้องร่วมกันเร่งแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้อย่างมีประสิทธิภาพ (สุระ ปานเจริญศักดิ์, 2547, หน้า 3) ผู้บริหารและพนักงานเทศบาลตำบลที่ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมมีบทบาทสำคัญตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 มาตรา 30 (4)

ผู้วิจัยจึงสนใจทำการศึกษาความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับปัญหามลพิษสิ่งแวดล้อมและการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ที่เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยเฉพาะเทศบาลตำบล ซึ่งมีความสำคัญต่อชุมชนเป็นหัวใจในการจัดการสิ่งแวดล้อมให้ประสบผลสำเร็จได้ เพราะเป็นองค์กรชุมชนที่เป็นเวทีแลกเปลี่ยนความคิดเห็นของประชาชนในชุมชน ทำให้ทราบถึงปัญหามลพิษสิ่งแวดล้อมภายในชุมชนที่แท้จริงได้ โดยเฉพาะการศึกษาครั้งนี้จะทำให้เข้าใจถึงปัญหามลพิษสิ่งแวดล้อมที่เกิดขึ้นในชุมชนและนำไปสู่การแก้ไขรูปแบบการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมให้ตรงกับความเป็นจริง

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับปัญหามลพิษสิ่งแวดล้อมของผู้บริหารและพนักงานเทศบาลตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามขนาดของเทศบาลตำบล

ตำแหน่ง การศึกษา การอบรม ระยะเวลาการปฏิบัติงาน

2. เพื่อศึกษาการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา

3. เพื่อเปรียบเทียบความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับปัญหามลพิษสิ่งแวดล้อมของผู้บริหารและพนักงานเทศบาลตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามสถานภาพและขนาดของเทศบาลตำบล

สมมติฐานการวิจัย

1. ผู้บริหารเทศบาลตำบลและพนักงานเทศบาลตำบลในเขตอำเภอเมือง มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับด้านปัญหามลพิษสิ่งแวดล้อมแตกต่างกัน

2. ผู้บริหารและพนักงานเทศบาลตำบลขนาดใหญ่กับขนาดเล็กมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับปัญหามลพิษสิ่งแวดล้อมแตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา ประกอบด้วยหัวข้อทฤษฎี และแนวคิดเกี่ยวกับปัญหามลพิษกับสิ่งแวดล้อม

2. ขอบเขตด้านประชากร คือ ผู้บริหารและพนักงานเทศบาลตำบล ผู้ปฏิบัติงานตามนโยบายด้านสิ่งแวดล้อมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ที่ปฏิบัติงานในปี พ.ศ. 2560 จำนวน 148 ราย ซึ่งได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) โดย ใช้สถานภาพการดำรงตำแหน่งของบุคลากรเป็นชั้นภูมิ และใช้เกณฑ์ของ Krejcie และ Morgan (กาญจนา วัฒนา, 2545, หน้า 223) กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง

3. ขอบเขตด้านตัวแปร

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ สถานภาพการดำรงตำแหน่งของบุคลากรเทศบาลตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ประกอบด้วย

ผู้บริหาร และพนักงานเทศบาลตำบล จำแนกตามสถานภาพการดำรงตำแหน่ง ของบุคลากร ขนาดของเทศบาล ตำแหน่งหน้าที่ ระยะเวลาในการปฏิบัติหน้าที่ การศึกษาเกี่ยวกับปัญหามลพิษสิ่งแวดล้อม การอบรมเกี่ยวกับปัญหามลพิษสิ่งแวดล้อม

ตัวแปรตาม ได้แก่ ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับปัญหามลพิษสิ่งแวดล้อมแบ่งเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านมลพิษทางน้ำ ด้านมลพิษทางอากาศ และเสียง ด้านขยะมูลฝอยและของเสียอันตราย และด้านสารอันตราย

การทบทวนวรรณกรรม

ปัญหาสิ่งแวดล้อมที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน เนื่องจากมนุษย์มีความต้องการใช้ทรัพยากรทางธรรมชาติมากเพื่อสนองตอบความต้องการขั้นพื้นฐานของตนเอง ในการอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ซึ่งทรัพยากรทางธรรมชาติมีปริมาณจำกัด ซึ่งไม่พอต่อความต้องการของมนุษย์ จึงเกิดปัญหาสิ่งแวดล้อมที่มนุษย์ได้รับผลกระทบอยู่ มี 3 ประการที่สำคัญคือ ปัญหาการร่อยหรอของทรัพยากร ปัญหาสารพิษ และปัญหาของระบบนิเวศ (วินัย วีระวัฒนานนท์. 2540, หน้า 1) อย่างไรก็ตาม ถ้าจะได้พิจารณาถึงสาเหตุปัจจัยมาจากการเพิ่มประชากรมนุษย์ เป็นผลมาจากการพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี การเปลี่ยนแปลงชนบทประเพณี วัฒนธรรม ค่านิยม ความเชื่อ และการพัฒนายกระดับมาตรฐานการดำรงชีวิตของมนุษย์ในปัจจุบัน มนุษย์พยายามแก้ไขปัญหามลพิษสิ่งแวดล้อมที่เกิดขึ้นด้วยการพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี เพื่อจัดสารพิษต่าง ๆ การจัดการฟื้นฟูสภาพแวดล้อม การดำเนินงานทางการแพทย์ และสาธารณสุขเพื่อพัฒนาสุขภาพอนามัยของมนุษย์และการวางมาตรการทางสังคมเพื่อการป้องกันและแก้ไขปัญหามลพิษสิ่งแวดล้อม การพัฒนาในด้านต่าง ๆ อย่างต่อเนื่องในระยะยาวนั้น ควรคำนึงถึงสิ่งแวดล้อมควบคู่กันไปด้วยเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืนต่อไป

1. ความหมายการจัดการสิ่งแวดล้อม เกษม จันทรแก้ว (2545, หน้า 472-473) ได้ทำการศึกษาคำนิยามและความหมายของคำว่า การจัดการสิ่งแวดล้อม ของนักวิชาการต่างประเทศหลายคน และได้สรุปความหมายตามทรรศนะของนักวิชาการต่าง ๆ ต่อไปนี้

1.1 การจัดการสิ่งแวดล้อม เป็นคำที่เหมือนกับการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมแตกต่างกันที่การอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมนั้นเป็นเหมือนทฤษฎีและหลักการไม่ได้มีแผนงานปฏิบัติ ส่วนคำว่า การจัดการสิ่งแวดล้อมนั้นเป็นคำที่มีความหมายในเชิงที่สามารถปฏิบัติได้

1.2 การจัดการสิ่งแวดล้อม เป็นกระบวนการ ซึ่งหมายถึง ต้องมีกลไกสิ่งแวดล้อมควบคุม และมีขั้นตอนการดำเนินงานอย่างมีแบบแผน กล่าวคือ ต้องมีจุดเริ่มต้นและลงท้ายที่มีกลไกควบคุม ด้วยเหตุนี้ การจัดการสิ่งแวดล้อมจึงสามารถยอมรับได้ในทางปฏิบัติและเป็นไปตามหลักการทางวิทยาศาสตร์ทุกประการ

1.3 การจัดการสิ่งแวดล้อม เป็นเสมือนแผนงานในการดำเนินการทางสิ่งแวดล้อม ซึ่งการกำหนดแผนงานนี้จะต้องครอบคลุมนโยบาย มาตรการ แผนงาน และโครงการหรือแผนปฏิบัติการ (Action plan) ที่มีขั้นตอนและกลไกควบคุมให้แผนงานดำเนินไปได้

1.4 การจัดการสิ่งแวดล้อม เป็นการใช้ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมภายในระบบสิ่งแวดล้อมโดยต้องยึดหลักและวิธีการอนุรักษ์วิทยาศาสตร์ ซึ่งผู้ใช้ต้องตระหนักดีว่าต้องมีทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมสำหรับมวลมนุษย์ตลอดไป ทั้งปริมาณที่เพียงพอต่อความต้องการและเวลาที่ต้องการมีให้ได้ นอกจากนี้การใช้ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ต้องไม่ให้เกิดผลกระทบสิ่งแวดล้อม ทั้งทางตรงและทางอ้อม แต่ถ้าหลีกเลี่ยงไม่ได้ ก็ยอมให้เกิดผลกระทบน้อยที่สุด หรือเกิดได้ตามความสามารถของธรรมชาติที่จะช่วยตัวเองได้เท่านั้น ถ้าเกินกว่านี้แล้วก็จะเกิดมลพิษสิ่งแวดล้อมได้ กล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือการ

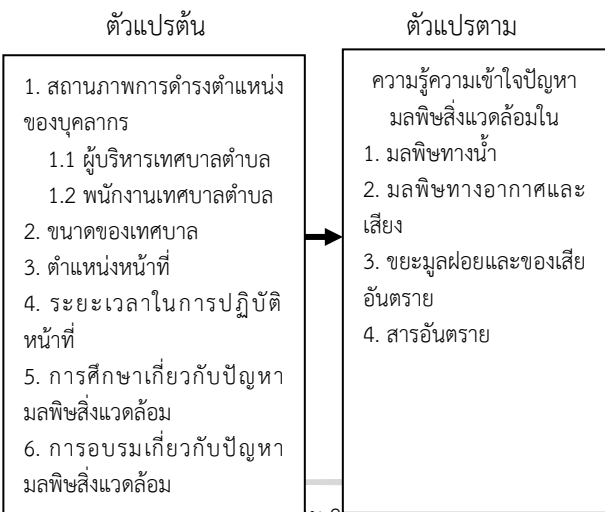
จัดการสิ่งแวดล้อม คือ การอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมชั้นแผนการปฏิบัติ หรือหาวิธีการอนุรักษ์มาประยุกต์ใช้ กล่าวคือ มีแผนการใช้และดำเนินการต่อทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมที่กำหนดไว้อย่างมีขั้นตอนและมีกลไกควบคุม

1.5 การจัดการสิ่งแวดล้อม เป็นแนวทางหนึ่งของนิเวศพัฒนาปฏิบัติ หรือพัฒนาแบบยั่งยืน กล่าวคือ การจัดการสิ่งแวดล้อมเป็นหลักการที่เปิดโอกาสให้มีการใช้ทรัพยากรได้แต่ต้องไม่ให้คุณค่าทางนิเวศวิทยาสูญเสียไป หมายถึงการนำทรัพยากรมาใช้นั้น ต้องอยู่ในวิสัยที่ธรรมชาติจะช่วยธรรมชาติให้ฟื้นฟูตัวเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ ถ้าเกินความสามารถของธรรมชาติแล้วปัญหาของเสียมีมากเกินไปจนกลายเป็นมลพิษสิ่งแวดล้อมจะมีมากตามมามากอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้

1.6 การจัดการสิ่งแวดล้อม เป็นทั้งหลักการและแผนปฏิบัติให้ผู้บริหารใช้ดำเนินงาน ตั้งแต่เริ่มโครงการและระหว่างดำเนินโครงการ ทั้งนี้เป็นเพราะการจัดการสิ่งแวดล้อมมีกลไกที่กำกับ กระบวนการ และแผนงานการใช้ทรัพยากรสิ่งแวดล้อม นักบริหารสามารถจะทราบแนวความคิดและแผนในการดำเนินงานอย่างมีขั้นตอนดังกล่าว จึงนำไปตัดสินใจได้

กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทำให้ได้กรอบแนวความคิดเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับปัญหามลพิษสิ่งแวดล้อมของผู้บริหารและพนักงานเทศบาลตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ได้ดังนี้



ภาพ 1 แสดงความสัมพันธ์ของกรอบแนวคิด วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) เพื่อศึกษาความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับปัญหามลพิษสิ่งแวดล้อม และศึกษาเปรียบเทียบความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับปัญหามลพิษสิ่งแวดล้อมของผู้บริหารและพนักงานเทศบาลตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้เครื่องมือเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัย ได้สร้างขึ้นเอง ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคล เครื่องมือเป็นแบบสอบถาม จำนวน 8 ข้อสอบถามเกี่ยวกับ อายุ เพศ ระดับการศึกษา ขนาดของเทศบาล ตำแหน่งหน้าที่งานในปัจจุบัน ประสบการณ์ด้านการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม และการเข้ารับการอบรมเกี่ยวกับการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม

ตอนที่ 2 เป็นแบบทดสอบเพื่อวัดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับปัญหามลพิษสิ่งแวดล้อมของผู้บริหารและพนักงานเทศบาลตำบล จังหวัดนครราชสีมา ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านมลพิษทางน้ำ มลพิษทางอากาศและเสียง ขยะมูลฝอยและของเสียอันตราย และสารอันตราย ซึ่งลักษณะของแบบทดสอบเป็นแบบเลือกตอบ มี 4 ตัวเลือก จำนวน 40 ข้อ

ตอนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดการแก้ไขปัญหามลพิษสิ่งแวดล้อมในเทศบาลตำบล จังหวัดนครราชสีมาทั้ง 4 ด้าน

1. มลพิษทางน้ำ
2. มลพิษทางอากาศและมลพิษทางเสียง
3. ขยะมูลฝอย
4. ของเสียอันตรายสารอันตราย

การเก็บรวบรวมข้อมูล

กำหนดขั้นตอนในการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. ทำหนังสือจากมหาวิทยาลัย เพื่อขอความร่วมมือและขอความอนุเคราะห์จากนายกเทศมนตรีเทศบาลตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา เพื่อขออนุญาตเก็บข้อมูลจากผู้บริหารและพนักงานเทศบาลตำบล ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม

2. การจัดส่งและจัดเก็บแบบสอบถาม ผู้วิจัยจัดส่งทางไปรษณีย์และเก็บรวบรวมแบบสอบถามด้วยตนเอง

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

1. วิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

2. วิเคราะห์ความรู้ความเข้าใจด้านปัญหามลพิษสิ่งแวดล้อมของผู้บริหารและพนักงานเทศบาลตำบล โดยใช้การวัดความรู้ความเข้าใจแบบเลือกตอบ (Multiple choices) มีตัวเลือก 4 ตัวเลือก มีข้อถูกที่สุดเพียงข้อเดียว

ตอบถูกให้ 1 คะแนน

ตอบผิดให้ 0 คะแนน

นำคะแนนความรู้ความเข้าใจมาจัดระดับความรู้ออกเป็น 3 ระดับ ตามคะแนนดังนี้

คะแนน	ระดับความรู้
สูง	80.00 ขึ้นไป
ปานกลาง	60.00-79.00
ต่ำ	น้อยกว่า 60.00

3. วิเคราะห์ข้อมูล ข้อเสนอแนะในการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อม วิเคราะห์ด้วยค่าสถิติร้อยละ

4. การเปรียบเทียบความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับปัญหามลพิษสิ่งแวดล้อมของผู้บริหารและ

พนักงานเทศบาลตำบลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา โดยใช้วิธีการทดสอบค่าที่ t-test

ผลการศึกษา

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล การศึกษาความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับปัญหามลพิษสิ่งแวดล้อมและการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมของผู้บริหารและพนักงานเทศบาลตำบล ในจังหวัดนครราชสีมา ปรากฏผลโดยสรุปดังนี้

1. ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับปัญหามลพิษสิ่งแวดล้อมของผู้บริหารและพนักงานเทศบาลตำบล ในจังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง คือ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 70.00 คะแนน โดยผู้บริหารเทศบาลตำบล มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 71.00 คะแนน ส่วนพนักงานเทศบาลตำบล มีคะแนนเท่ากับ 69.00 คะแนน หากพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

1.1 ด้านมลพิษทางน้ำ ผู้บริหารและพนักงานเทศบาลตำบล ในจังหวัดนครราชสีมา มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับปัญหามลพิษทางน้ำ อยู่ในระดับปานกลาง คือมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 73 คะแนน โดยผู้บริหารเทศบาลตำบล มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับปัญหามลพิษทางน้ำ อยู่ในระดับปานกลาง 76 คะแนน และพนักงานเทศบาลตำบล มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับปัญหามลพิษทางน้ำ อยู่ในระดับปานกลาง 75 คะแนน

1.2 ด้านมลพิษทางอากาศและเสียง ผู้บริหารและพนักงานเทศบาลตำบลในจังหวัดนครราชสีมา มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับปัญหามลพิษทางอากาศและเสียง อยู่ในระดับปานกลาง 62 คะแนน โดยผู้บริหารเทศบาลตำบล มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับปัญหามลพิษทางอากาศและเสียง อยู่ในระดับปานกลาง 63 คะแนน และพนักงานเทศบาลตำบล มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับปัญหามลพิษทางอากาศและเสียง อยู่ในระดับปานกลาง 62 คะแนน

1.3 ด้านมลพิษทางขยะมูลฝอยและของเสียอันตราย ผู้บริหารและพนักงานเทศบาล มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับปัญหาขยะมูลฝอยและของเสียอันตราย อยู่ในระดับปานกลาง 72 คะแนน โดยผู้บริหารเทศบาลตำบล มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับปัญหามลพิษทางขยะมูลฝอยและของเสียอันตราย อยู่ในระดับปานกลาง 74 คะแนน และพนักงานเทศบาลตำบล มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับปัญหาขยะมูลฝอยและของเสียอันตราย อยู่ในระดับปานกลาง 70 คะแนน

1.4 ด้านสารอันตราย ผู้บริหารและพนักงานเทศบาลตำบล มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับปัญหาสารอันตราย อยู่ในระดับปานกลาง 66 คะแนน โดยผู้บริหารเทศบาลตำบล มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับปัญหาสารอันตราย อยู่ในระดับปานกลาง 68 คะแนน และพนักงานเทศบาลตำบล มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับปัญหาสารอันตราย อยู่ในระดับปานกลาง 64 คะแนน

2. การบริหารจัดการเกี่ยวกับปัญหามลพิษสิ่งแวดล้อมของผู้บริหารและพนักงานเทศบาลตำบลในจังหวัดนครราชสีมา อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.01 โดยผู้บริหารเทศบาลตำบล มีการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30 ส่วนพนักงานเทศบาลตำบล มีการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.72

3. ผลการเปรียบเทียบความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับปัญหามลพิษสิ่งแวดล้อมของผู้บริหารและพนักงานเทศบาลตำบล มีความแตกต่างกับพนักงานเทศบาลตำบล อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน แต่ผู้บริหารมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับปัญหาขยะมูลฝอยและของเสียอันตรายสูงกว่าพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. ผู้บริหารเทศบาลตำบลขนาดกลาง มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับปัญหามลพิษสิ่งแวดล้อม แตกต่างกับผู้บริหารเทศบาลตำบล

ขนาดเล็ก อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

การอภิปรายผลการวิจัย

1. ผู้บริหารและพนักงานเทศบาลตำบลในจังหวัดนครราชสีมา มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับปัญหามลพิษสิ่งแวดล้อม โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้บริหารและพนักงานเทศบาลตำบล มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับมลพิษทางน้ำสูงที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุพัตรา พรหมมิตร (2542) ที่ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความรู้และการปฏิบัติเกี่ยวกับปัญหาสิ่งแวดล้อมของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบล จังหวัดนครนายก ผลการวิจัยพบว่า เจ้าหน้าที่สาธารณสุขมีความรู้ความเข้าใจด้านปัญหามลพิษทางน้ำสูงที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับ สมคิด รัตนวงศ์ไชย (2544) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความรู้ความเข้าใจของคณะกรรมการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดเชียงใหม่ต่อการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ผลการวิจัย พบว่ามีความรู้ความเข้าใจเป็นอย่างดีเกี่ยวกับทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมที่เกิดขึ้นจากการสร้างขึ้นโดยมนุษย์ คือ ถาวรวัตถุ โบราณสถาน ศิลปะและวัฒนธรรม ท้องถิ่นตลอดจน มีความเข้าใจวิธีการแก้ไขปัญหาที่อาจสร้างผลกระทบ ต่อสิ่งแวดล้อมทั้งสภาพแวดล้อมทางน้ำ

2. ผู้บริหารและพนักงานเทศบาลตำบลในจังหวัดนครราชสีมา มีการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้บริหารและพนักงานเทศบาลตำบล มีการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมในระดับปานกลางเท่านั้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุนันท์ นิลบุตร (2544) ที่ได้ทำการวิจัยเรื่อง บทบาทของผู้บริหารกรุงเทพมหานคร ในการแก้ไขปัญหาสิ่งแวดล้อมของกรุงเทพมหานคร

ผลการวิจัยพบว่า ผู้บริหารกรุงเทพมหานคร แก้ไขปัญหามลพิษสิ่งแวดล้อม ในระดับปานกลาง ผลการวิจัยพบว่า เจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบลมีบทบาทด้านการจัดการกิจกรรมสิ่งแวดล้อมในชุมชน และฝึกอบรมระดับปานกลาง ปรียานุช คิมพะจันทร์ (2542) ที่ได้ทำการวิจัยเรื่อง บทบาทของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลในการจัดการสิ่งแวดล้อม กรณีศึกษาจังหวัดนครปฐม ผลการวิจัยพบว่า ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลมีบทบาทที่ปฏิบัติจริงในการจัดการสิ่งแวดล้อมในระดับปานกลาง และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุรินทร์ จันทบุรณ์ (2542) ที่ได้ทำการวิจัยเรื่อง การมีส่วนร่วมของสมาชิกสภาเทศบาลในการจัดการสิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลในเขตพัฒนาพื้นที่ชายฝั่งทะเลตะวันออก ผลการวิจัยพบว่า การมีส่วนร่วมของสมาชิกสภาเทศบาล ในการจัดการสิ่งแวดล้อมของเทศบาลในเขตพื้นที่ชายฝั่งทะเลตะวันออก ทั้ง 5 ด้านมีส่วนร่วมอยู่ในระดับมาก

3. เปรียบเทียบความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับปัญหามลพิษสิ่งแวดล้อมของผู้บริหารและพนักงานเทศบาลตำบล ผลการวิจัย พบว่าไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยโดยพบว่า ผู้บริหารเทศบาลตำบลและพนักงานเทศบาลตำบล มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับปัญหา มลพิษสิ่งแวดล้อมแตกต่างกัน สอดคล้องกับแนวคิดของ พวงรัตน์ ทวีรัตน์ (2536) ที่กล่าวว่าเจตคติหรือความรู้สึกนึกคิดของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ อันเป็นผลเนื่องมาจากการเรียนรู้ ประสบการณ์จะเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลปฏิบัติหรือกระทำต่อสิ่งต่าง ๆ ไปในทิศทางใดทิศทางหนึ่ง ซึ่งอาจเป็นไปได้ ในทิศทางคัดค้านหรือสนับสนุนก็ได้ ผลการวิจัยครั้งนี้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ วิภาเพ็ญ เจียสกุล (2536) ที่ได้ทำการวิจัยเรื่องพฤติกรรมกรรมการจัดการขยะมูลฝอยของประชาชนในเขตพื้นที่ชั้นกลาง กรุงเทพมหานคร พบว่า ความรู้เกี่ยวกับขยะมูลฝอยของกลุ่มตัวอย่างไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมกรรมการจัดการขยะมูลฝอย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งแตกต่างจากการศึกษางานวิจัยของ

อรรรรณ เย็นใจ (2535) ที่ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความรู้และการปฏิบัติของประชาชนในครัวเรือน ศึกษาเฉพาะกรณีคลองโองอ่าง พบว่า ความรู้มีความสัมพันธ์เชิงบวกเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับการปฏิบัติ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

1.1 ผู้บริหารและพนักงานเทศบาลตำบล มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับปัญหาสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากในปัจจุบันปัญหาสิ่งแวดล้อมทวีความรุนแรงมากยิ่งขึ้น เพราะจำนวนประชากรเพิ่มมากขึ้น จึงควรส่งเสริมให้มีความรู้เรื่องสิ่งแวดล้อมมากขึ้น และร่วมสร้างเครือข่ายระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดการให้มีบริการสาธารณะร่วมกัน เช่น การกำจัดขยะ การดูแลส่วนสาธารณะ การฝึกอบรมอาสาสมัครเพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อม

1.2 ผู้บริหารเทศบาลตำบลขนาดกลางและพนักงานเทศบาลตำบลขนาดเล็ก ขาดการศึกษาและการอบรมเกี่ยวกับการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม เป็นจำนวนมาก หน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่เกี่ยวข้องควรหาแนวทางการจัดฝึกอบรมเพื่อให้ความรู้ ความเข้าใจในการบริหารจัดการเพื่อแก้ไขปัญหาสิ่งแวดล้อม ช่วยเหลือดูแลสิ่งแวดล้อมตลอดจนฝึกอบรมทักษะการนิเทศติดตามและประเมินผลงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้มีสภาพแวดล้อมที่ดีในชุมชน

1.3 ปัญหาสิ่งแวดล้อมที่สำคัญที่สุดในเทศบาลตำบล คือปัญหาขยะมูลฝอย รองลงมาคือปัญหามลพิษทางน้ำ ซึ่งเป็นปัญหาสิ่งแวดล้อมในชุมชนที่ควรเร่งรีบแก้ไข โดยการนำมาพัฒนาเป็นเนื้อหาในการฝึกอบรม เพื่อพัฒนาความรู้ความเข้าใจและด้านแนวคิดในการแก้ไขปัญหา เพื่อนำไปสู่การบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมในชุมชน โดยเน้นให้มีความทันสมัย มีประสิทธิภาพอยู่ตลอดเวลา

1.4 แนวทางการจัดการปัญหามลพิษทางน้ำ คือ ควรมีการประเมินผลกระทบสิ่งแวดล้อมที่เกิดขึ้นเพื่อนำผลที่ได้มาวางแผน

ดำเนินการแก้ไขปัญหาดังกล่าว ส่งเสริมความร่วมมือทั้งในภาครัฐ ภาคเอกชน และประชาชน เพื่อจัดสรรงบประมาณดำเนินการแก้ไขอย่างจริงจัง จัดตั้งองค์กรขึ้นมาเพื่อดำเนินการดูแลรักษาแหล่งน้ำในชุมชน มีการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้เกี่ยวกับการปรับปรุงคุณภาพน้ำให้กับประชาชนอย่างทั่วถึง และรณรงค์ดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมรักษาแหล่งน้ำเพื่อลดผลกระทบของน้ำเสียในชุมชน โดยการเฝ้าระวัง ดูแล รักษาคุณภาพแหล่งน้ำ โดยจัดให้มีกลุ่มอาสาสมัคร ตรวจตรา ดูแล คอยตักเตือนประชาชนและเมื่อมีผู้กระทำความผิดให้ลงโทษตามกฎหมาย หน่วยงานรัฐบาลควรจัดหาสถานที่ที่เหมาะสมบำบัดน้ำเสียในชุมชนเพื่อกำจัดน้ำเสียและลดแหล่งเพาะพันธุ์ยุงลาย

1.5 แนวทางการจัดการปัญหามลพิษทางอากาศ คือ ควรมีการประเมินผลกระทบสิ่งแวดล้อมที่เกิดขึ้น เพื่อนำผลที่ได้มาวางแผนดำเนินการแก้ไขปัญหานี้ หน่วยงานภาครัฐควรมีการรณรงค์เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ในการจัดการ จัดกิจกรรมการรณรงค์การคัดแยกขยะ การจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับสภาพอากาศเป็นพิษที่ส่งผลกระทบต่อสุขภาพของประชาชน รวมถึงกำหนดนโยบายมาตรการแก้ไขโดยให้มีกิจกรรมในชุมชน จัดนิทรรศการ จัดกิจกรรมโครงการต่าง ๆ มุ่งเน้นให้ประชาชนในชุมชนตระหนักถึงความสำคัญของปัญหา จัดกิจกรรมส่งเสริมจิตสำนึกให้แก่ประชาชนมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหา และมีบทลงโทษผู้กระทำความผิดอย่างจริงจัง

1.6 แนวทางการจัดการปัญหามลพิษทางเสียง คือ ควรมีการประเมินผลกระทบสิ่งแวดล้อมที่เกิดขึ้น เพื่อนำผลที่ได้มาวางแผนดำเนินการแก้ไขปัญหานี้ หน่วยงานภาครัฐควรออกกฎระเบียบในการจัดการปัญหามลพิษทางเสียงและบทลงโทษอย่างจริงจังเพื่อให้เกิดความมีระเบียบวินัยของประชาชนที่อาศัยอยู่ในท้องถิ่น และลดปัญหาสาเหตุต่าง ๆ ที่ทำให้เกิดมลพิษ รวมทั้งประชาสัมพันธ์ขอความร่วมมือทั้งภาครัฐและ

เอกชนในการร่วมมือกันอย่างจริงจัง เพื่อลดมลภาวะทางเสียง เช่น ตรวจสอบสภาพเครื่องยนต์สม่ำเสมอ จัดหางบประมาณเพิ่มเติมในการจัดซื้ออุปกรณ์การตรวจสอบวัดความดังของเสียงเครื่องยนต์ จัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับผลกระทบที่เกิดขึ้นกับประชาชน

1.7 แนวทางการจัดการปัญหาขยะมูลฝอย คือ ควรมีการประเมินผลกระทบสิ่งแวดล้อมที่เกิดขึ้น เพื่อนำผลที่ได้มาวางแผนดำเนินการแก้ไขปัญหานี้ หน่วยงานของรัฐควรมีการบริหารจัดการกำจัดขยะมูลฝอยอย่างทั่วถึง ทั้งทางบกและทางน้ำ ควรจัดให้หาเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้มาอบรมให้ความรู้กับข้าราชการและประชาชนเกี่ยวกับการจัดเก็บ การกำจัดขยะมูลฝอย เช่น การคัดแยกขยะมูลฝอยและทิ้งขยะมูลฝอยให้ถูกสุขลักษณะ เพื่อนำไปกำจัดอย่างถูกวิธี จัดหาภาชนะรองรับขยะมูลฝอยให้เพียงพอ จัดหาเครื่องมือกำจัดขยะโดยการสร้างเตาเผาขยะที่มีคุณภาพลดปัญหามลพิษสิ่งแวดล้อม มีการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้กับประชาชนเกี่ยวกับขยะทั่วไปกับขยะมีพิษ ขยะที่ส่งผลกระทบต่อตนเองและสิ่งแวดล้อม และรณรงค์ดำเนินการจัดการอย่างต่อเนื่อง ในด้านการมีส่วนร่วมชุมชนในการป้องกันและแก้ไขปัญหาขยะมูลฝอย ควรจัดสรรงบประมาณสนับสนุนกิจกรรมต่างๆ ในชุมชน เช่น จัดหาเครื่องมือในการกำจัดขยะการเก็บขยะมูลฝอยที่ตกค้างในชุมชน

1.8 แนวทางการจัดการปัญหาของเสียอันตราย คือ ควรมีการประเมินผลกระทบสิ่งแวดล้อมที่เกิดขึ้นเพื่อนำผลที่ได้มาวางแผนดำเนินการแก้ไขปัญหานี้ มีการคัดแยกขยะทั่วไปกับขยะมีพิษจากบ้านเรือน จัดอบรมให้ความรู้กับเจ้าหน้าที่และประชาชนอย่างจริงจัง จัดกิจกรรมโครงการต่าง ๆ เพื่อสร้างความตระหนักถึงปัญหาที่เกิดขึ้นส่งผลกระทบต่อประชาชนและชุมชน ส่งเสริมให้ความรู้กับประชาชนเพื่อช่วยลดปริมาณขยะมีพิษ เช่น นำขยะมาใช้ประโยชน์ได้ใหม่ (Recycle)

1.9 แนวทางการจัดการปัญหาของสารอันตราย คือ ควรมีการประเมินผลกระทบสิ่งแวดล้อมที่เกิดขึ้นเพื่อนำผลที่ได้มาวางแผนดำเนินการแก้ไขปัญหานว่รงานภาครัฐรณรงค์เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ให้ประชาชนได้รับทราบอย่างต่อเนื่อง รวมถึงการอบรมให้ความรู้ เรื่องวิธีจัดเก็บสารเคมีให้ปลอดภัย การคัดแยกขยะมีพิษกับขยะทั่วไป วิธีการป้องกัน และแก้ไขปัญหามลพิษเมื่อได้รับสารพิษ เพื่อให้พนักงานเจ้าหน้าที่ที่มีความตระหนักในปัญหาร่วมกันแก้ไขป้องกัน

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาวิจัยกับกลุ่มตัวอย่างประเภทอื่น ได้แก่ องค์การบริหารส่วนตำบลหรือประชาชนในแต่ละท้องถิ่น เนื่องจากองค์กร

ปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นองค์กรที่ใกล้ชิดกับท้องถิ่น จึงควรปลูกฝัง ความตระหนักเรื่องปัญหามลพิษสิ่งแวดล้อมให้แก่ข้าราชการและประชาชนในท้องถิ่นเพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหามลพิษ และเพื่อศึกษาเปรียบเทียบการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมว่ามากหรือน้อยแตกต่างกันเพียงใด และเพื่อหารูปแบบการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน

2.2 ควรศึกษาความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับปัญหามลพิษสิ่งแวดล้อมในชุมชนอื่น ๆ เพื่อให้ได้ข้อมูลเป็นแนวทางกำหนดมาตรการปฏิบัติในการแก้ไขปัญหามลพิษ โดยการแข่งขันหรือการประกวดเพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหามลพิษและสามารถสร้างความตระหนักให้แก่ข้าราชการในท้องถิ่น ประชาชนและหน่วยงานราชการส่วนอื่น ๆ

เอกสารอ้างอิง

- กาญจนา วัฒนา. (2545). *การวิจัยเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษา*. กรุงเทพฯ: ธนพรการ.
- เกษม จันทรแก้ว. (2545). *วิทยาศาสตร์สิ่งแวดล้อม*. กรุงเทพฯ: อักษรสยามการพิมพ์.
- ปรียานุช คิมหะจันทร์. (2542). *บทบาทของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลในการจัดการสิ่งแวดล้อม*. ภูมิศึกษา จังหวัดนครปฐม. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสิ่งแวดล้อม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2536). *วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- วินัย วีระพัฒนานนท์. (2540). *สิ่งแวดล้อมศึกษา*. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- วิภาเพ็ญ เจริญกุล. (2536). *พฤติกรรมของการจัดการขยะมูลฝอยของประชาชนในเขตพื้นที่ชั้นกลาง*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสิ่งแวดล้อมศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- สมคิด รัตนวงศ์ไชย. (2541). *ความรู้และความเข้าใจของคณะกรรมการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดเชียงใหม่ต่อการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม*. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการเมืองและการปกครอง บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สาวิตรี ธงเย็น. (2547). *เอกสารรายงานสถานการณ์คุณภาพผิวน้ำมูลตอนบน (นครราชสีมา บุรีรัมย์ สุรินทร์ ศรีสะเกษ)*. ม.ป.ท.
- สำนักงานเทศบาลนครนครราชสีมา. (2546). *เอกสารภาวะมลพิษสิ่งแวดล้อมเทศบาลนครนครราชสีมา*. นครราชสีมา: กองช่างสุขาภิบาล. อัดสำเนา.
- สุนันท์ นิลบุตร. (2544). *บทบาทของผู้บริหารกรุงเทพในการแก้ไขปัญหามลพิษสิ่งแวดล้อม*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสิ่งแวดล้อม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.

- สุพัตรา พรหมมินทร์. (2542). ความรู้และการปฏิบัติเกี่ยวกับปัญหาสิ่งแวดล้อมของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบล จังหวัดนครนายก. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสิ่งแวดล้อมศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- สุระ ปานเจริญศักดิ์. (2547). เวทีเสวนาเมืองโนนสูงจัดการขยะครบวงจรลดภาระต่อสิ่งแวดล้อมแปลงขยะเป็นทุนลดปริมาณขยะอย่างยั่งยืนเป็นแบบอย่างของเมืองโคราช. ม.ป.ท. อัดสำเนา.
- สุรินทร์ จันทบุรณ์. (2542). การมีส่วนร่วมของสมาชิกสภาเทศบาลในการจัดการสิ่งแวดล้อมของเทศบาลในเขตพัฒนาพื้นที่ชายฝั่งทะเลตะวันออก. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อรรณณ เย็นใจ. (2535). ความรู้และการปฏิบัติของประชาชนที่อาศัยบริเวณริมคลองกรุงเทพมหานครเกี่ยวกับการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลภายในครัวเรือนศึกษาเฉพาะกรณีคลองโองอ่าง. วิทยานิพนธ์สังคมศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาสิ่งแวดล้อม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.

ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาด การบริหารลูกค้าสัมพันธ์กับ
พฤติกรรมการใช้บริการ 4G บนเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร
Satisfaction Towards Marketing Mix, Customer Relationship
Management and 4G Service Using Behavior on True Move H
Network in Bangkok

กาญจน์กวีณ ปลั่งเจริญศรี¹

Kanwarin Plangcharoensri¹

รศ. อรุณรุ่ง วงศ์กังวาน², ผศ. ดร. บัณฑิต ผังนิรันดร์³, ผศ. ปราณี ตรีทศกุล⁴

Assoc. Prof. Arunrong Vongkangvan², Asst. Prof. Dr. Bundit Pungrund³, Asst. Prof. Pranee Tridhoskul⁴

ผศ. สิริอร จำปาทอง⁵, ณัฐพงษ์ เตชะรัตนเสถียร⁶

Asst. Prof. Siriorn Jampathong⁵, Nattapong Techarattanasad⁶

ปลื้มใจ สินอากร⁷

Pluemchai Sin-Akorn⁷

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต¹, คณะวิทยาการจัดการ²⁻⁶

Master of Business Administration¹, Faculty of Management Science²⁻⁶

วิทยาลัยนวัตกรรมและการจัดการ⁷

College of Innovation and Management⁷

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

Suan Sunandha Rajabhat University

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อ 1) ศึกษาลักษณะส่วนบุคคลที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการ 4G บนเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร 2) ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาด กับพฤติกรรมการใช้บริการ 4G บนเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร และ 3) ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารลูกค้าสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการ 4G บนเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้บริโภคที่ใช้บริการ 4G บนเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ทั้ง 10 เขต จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที่ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดโดยรวม ด้านการบริหารลูกค้าสัมพันธ์โดยรวม อยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศ อายุ อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีพฤติกรรมการใช้บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 และปัจจัยด้านความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาด ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมการตลาด มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการ 4G บนเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ .05 และปัจจัยด้านการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ได้แก่ ด้านการรักษาลูกค้า ด้านการรับฟังข้อมูลความคิดเห็น ด้านการเสนอแนะบริการที่เป็นประโยชน์ ด้านการสื่อสารกับลูกค้า และด้านช่องทางในการให้บริการมีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการใช้บริการ ในอนาคตจะยังใช้บริการ 4G บนเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ .05 ส่วนด้านการสร้างความสัมพันธ์ ด้านการรักษาลูกค้า ด้านการรับฟังข้อมูลความคิดเห็นด้านการสื่อสารกับลูกค้ามีความสัมพันธ์ในการแนะนำบุคคลอื่น ๆ ที่รู้จักให้มาใช้บริการ ทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ .05

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ, ส่วนประสมทางการตลาด, การบริหารลูกค้าสัมพันธ์, 4G บนเครือข่าย, กรุงเทพมหานคร

Abstract

The objectives of this research are to 1) study the characteristics influential to the behaviors of using 4G services on the mobile network in Bangkok, 2) study the relationship between the satisfactions in the marketing mix and the behaviors of using 4G service on the mobile network in Bangkok and 3) study the relationship between the management of customer service and the behaviors of using 4G service on the mobile network in Bangkok. The samples in this research are 400 consumers who uses 4G service on the mobile network in 10 districts of Bangkok. The questionnaires were used to collect the data. The statistics used for data analysis are frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, one-way ANOVA and Pearson's correlation coefficient analysis by the social scientific software. The research findings revealed that the most customers who used 4G services on True Move network were female, aged 20-24 years, were single, having a bachelor's degree, working as a student/university student and earning from 25,001 to 35,000 baht per month. In addition, the overall factors on the marketing mix and the management of customer service were at a high level. As the hypothesis test, it indicated that the customers with different genders, ages, occupations and salaries had the different behaviors of using 4G services on the mobile network in Bangkok at the statistically significant level of .05, and the factors on satisfaction in the marketing mix (the aspect of product, the aspect of price, the aspect of distribution channel and the aspect of marketing promotion) were related to the behaviors of using 4G services on the mobile network in Bangkok at the statistically significant level of .05. Moreover, the factors on the aspect of customer service (the aspect of maintaining customers, the aspect of receiving customer's opinions, the aspect of recommended useful services, the aspect of communication with customers and the aspect of servicing channel) were related to the behaviors of using 4G service on the mobile network in Bangkok at the statistically significant level of .05 –they would still use the services in the future. The aspect of building up the relationship, the aspect of maintaining customers, the aspect of receiving customer's opinions and the aspect of communication with customers were related to the act of recommending acquaintances to use the service at the statistically significant level of .05.

Keywords: Satisfaction, Marketing Mix, Management of Customer Service, 4G services on Mobile Network, Bangkok

Received: 2019-06-04

Revised: 2019-07-5

Accepted: 2019-08-02

บทนำ

ปัจจุบันนี้ในสังคมของโลกยุคไร้พรมแดนมีการเปลี่ยนแปลงทางด้านต่าง ๆ อย่างมากมาย ไม่ว่าจะเป็นการเปลี่ยนแปลงทางด้านสังคม วัฒนธรรม การเมือง เทคโนโลยีและเศรษฐกิจ เนื่องจากได้รับอิทธิพลจากการเพิ่มขึ้นของปริมาณและความรวดเร็วในการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารทั้งในประเทศและต่างประเทศ โดยปัจจัยหลักที่สามารถตอบสนองความต้องการเหล่านี้ได้คือเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ต โดยเฉพาะอินเทอร์เน็ตไร้สายบนโทรศัพท์เคลื่อนที่นั้นเป็นงานที่ใช้

คุณประโยชน์อย่างมาก ทั้งในด้านความรู้ ความบันเทิงได้อย่างไร้ขีดจำกัด ซึ่งในขณะนี้โลกของเราได้ก้าวมาสู่เทคโนโลยีการสื่อสาร เป็นยุคของข้อมูลความเร็วสูง ที่เรียกว่า 4G (อดุลย์ จาตุรงค์กุล และ ดลยา จาตุรงค์กุล, 2557)

จากเดิมประเทศไทยและต่างประเทศ ได้มีการใช้เทคโนโลยีโทรศัพท์เคลื่อนที่ยุค 3G แต่ความเร็วและการรับสัญญาณนั้นไม่ค่อยเสถียร จึงได้พัฒนามาเป็นเทคโนโลยีโทรศัพท์เคลื่อนที่ยุคที่ 4 หรือ 4G mobile เป็นเทคโนโลยีการสื่อสารไร้สายที่กำลังจะเกิดขึ้นในอนาคตมีความเร็วในการ

รับ-ส่งข้อมูลได้มากที่สุดถึง 1Gbps ตามข้อมูลจากสหภาพโทรคมนาคมระหว่างประเทศ และเมื่อเทียบประสิทธิภาพกับเครือข่ายอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงแล้ว เทคโนโลยี 4G ใช้เวลาในการรับ-ส่งข้อมูลและการบริการเสริมอื่น ๆ ได้เร็วกว่า ไม่มีปัญหาเรื่องรอยต่อและจุดอับของสัญญาณมาเป็นอุปสรรคด้วยเทคโนโลยี 4G นี้จะทำให้ผู้รับบริการสามารถรับชมรายการทีวีคุณภาพความละเอียดสูงผ่านโทรศัพท์มือถือได้หลากหลายช่องได้อีกด้วย (8 มีนาคม 2557, www.oknation.net) ปัจจุบันประเทศไทย ได้จัดให้มีการประมูลใบอนุญาต 4G คลื่นความถี่ย่าน 900 เมกะเฮิรตซ์ขึ้นมา โดยมีสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.) เป็นผู้ดูแล โดยผู้เข้าร่วมประมูลในครั้งนี้มีทั้งหมด 4 รายด้วยกันได้แก่ บริษัท แอส โมบาย บรอดแบนด์ จำกัด ในเครือ จัสมิน อินเทอร์เน็ตเซ็นแนล , บริษัท ทรูมูฟ เอช ยูนิเวอร์แซล คอมมิวนิเคชั่น จำกัด ในเครือทรู คอร์ปอเรชั่น , บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด ในเครือเอไอเอส และ บริษัท ดีแทค ไตรเน็ต จำกัด ในเครือดีแทค (ชวรงค์ ลิมป์ปัทมปาณี , 23 ธันวาคม 2558)

จากการประมูล บริษัท ทรู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) คือโอเปอเรเตอร์รายแรกในไทย ที่มีความพร้อมในการให้บริการ 3G และ 4G ที่มีประสิทธิภาพ เร็วแรงสุด ทั่วประเทศไทยด้วยเครือข่ายที่ครอบคลุมที่สุดในไทยได้ชนะการประมูล จึงเปิดเผยว่า กลุ่มทรูวางแผนโครงข่ายเป็นผู้นำอินเทอร์เน็ตบรอดแบนด์ไร้สายด้วยความถี่ที่หลากหลายและจำนวนแบนด์วิธที่มากที่สุด สำหรับการให้บริการ 4G เชื่อว่า จะสามารถตอบสนองความต้องการใช้งานของผู้บริโภคได้อย่างตรงใจ และเป็นคลื่นที่มีคุณภาพในการให้บริการ โดยสามารถให้บริการได้เป็นพื้นที่กว้าง และยังประหยัดการลงทุนมากกว่าคลื่นอื่น ๆ (ไทยรัฐออนไลน์, 21 ธันวาคม 2558) จากข้อมูลดังกล่าวกลุ่มทรู ได้มีการวางกลยุทธ์คอนเวอร์เจนซ์

เป็นหัวใจสำคัญในการดำเนินธุรกิจของกลุ่มทรู ซึ่งการผสานบริการต่าง ๆ ภายในกลุ่มเข้าด้วยกันนี้สามารถตอบสนองความต้องการและไลฟ์สไตล์ที่หลากหลายของผู้บริโภคได้เป็นอย่างดี ด้วยจุดแข็งจากความเป็นผู้นำเครือข่าย 3G และ 4G ประสิทธิภาพสูง รวมถึงแพ็คเกจที่คุ้มค่าและน่าดึงดูดใจของทรูมูฟ เอช ร่วมกับสมาร์ตทีวีหลากหลาย โดยเฉพาะรุ่นที่รองรับบริการ 4G LTE อีกทั้งคำแนะนำของกลุ่มลูกค้าของทางทรูมูฟอยากเห็นการเปลี่ยนแปลงการพัฒนาจากสัญญาณ 3G ที่มีความเร็วและการรับสัญญาณนั้นไม่ค่อยเสถียรเป็น 4G ที่กำลังจะเกิดขึ้นในอนาคตให้มีความเร็วในการรับ-ส่งข้อมูลได้มากที่สุด พร้อมทั้งมีการปรับปรุงด้านคุณภาพในการบริการลูกค้า(นายศุภชัย เจียรวนนท์, 18 พฤศจิกายน 2558)

สำหรับการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้ทำการวิจัยต้องการที่จะศึกษาและมุ่งเน้น ถึงเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาด การบริหารลูกค้าสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการ 4G บนเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร” และเห็นว่าการศึกษาด้านนี้จะประโยชน์ต่อผู้ที่ทำธุรกิจ เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาวิจัยมาใช้เป็นแนวทางในการดำเนินธุรกิจ การพัฒนา กลยุทธ์ทางการตลาดให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้บริโภค และรองรับกับการแข่งขันที่สูงขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ และยังเป็นแนวทางให้กับผู้ที่สนใจในเรื่องนี้ไปใช้ประโยชน์ได้ตามต้องการ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. ศึกษาลักษณะส่วนบุคคลที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการ 4G บนเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร
2. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจด้านส่วนประสมทางการตลาดกับพฤติกรรมการใช้บริการ 4G บนเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

กลุ่มผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการวิจัยด้านเนื้อหาไว้โดยกำหนดให้ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ข้อมูลด้านความพึงพอใจด้านส่วนประสมทางการตลาด โดยแบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมทางการตลาด และข้อมูลด้านการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ โดยแบ่งออกเป็น 7 ด้าน ได้แก่ ด้านการสร้างความสัมพันธ์

ด้านการรักษาลูกค้า ด้านการรับฟังข้อมูลความคิดเห็น ด้านการติดตามลูกค้า ด้านการเสนอแนะบริการที่เป็นประโยชน์ ด้านการสื่อสารกับลูกค้า ด้านช่องทางในการให้บริการ เป็นตัวแปรอิสระ และกำหนดให้พฤติกรรมการใช้บริการ 4G บนเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นตัวแปรตาม

2. ขอบเขตด้านประชากร: ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้ที่ใช้บริการ 4G บนเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครโดยไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้บริโภคที่ใช้บริการ 4G บนเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครทั้ง 10 เขต เนื่องจากไม่ทราบจำนวนกลุ่มผู้ใช้บริการ 4G บนเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ทั้ง 50 เขตเป็นที่แน่นอน จึงใช้สูตร การคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างแบบไม่ทราบจำนวนประชากร การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) โดยใช้วิธีวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้บริโภคที่ใช้บริการ 4G บนเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครทั้ง 10 เขต เนื่องจากไม่ทราบจำนวนกลุ่มผู้ใช้บริการ 4G บนเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ทั้ง 50 เขต โดยใช้สูตรการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างแบบไม่ทราบจำนวนประชากร จำนวน 400 คน ซึ่งได้มาจากการสุ่มตัวอย่าง ขั้นตอนที่ 1 การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive sampling) คือ เลือกเฉพาะศูนย์บริการ 4G บนเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครทั้ง 59 สาขา โดยเลือกสาขาในเขตกรุงเทพมหานคร มา 10 สาขา ประกอบด้วย อนุบาล, เดอะมอลล์ บางแค, เซ็นทรัล บางนา, แฟชั่น -ไอส์แลนด์, เซ็นทรัล ปิ่นเกล้า, เซ็นทรัลลาดพร้าว, เดอะมอลล์ บางกะปิ, เซ็นทรัล เวสต์ , สยามพารากอน , เดอะ พรอมานาด ขั้นตอนที่ 2 การสุ่มตัวอย่างโดยกำหนดโควตา (Quota sampling) จากขนาดของกลุ่มทั้งหมด 400 ชุด โดยแบ่งจำนวนตัวอย่างแบบเท่า ๆ กัน ตามแต่ละสาขา ได้ขนาดตัวอย่างสาขาละ 40 คน ขั้นตอนที่ 3 เป็นการสุ่มตัวอย่างแบบเป็นระบบ (Systematic random sampling) เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามที่ได้จัดเตรียมไว้เก็บข้อมูลสมาชิกและผู้ที่มาใช้บริการ ศูนย์บริการ 4G บนเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครตามแต่ละสาขา จนครบจำนวน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลใช้แบบสอบถาม โดยข้อคำถามแต่ละข้อได้มีการประยุกต์มาจากมาตรวัดของงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมีการทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) ของแบบสอบถามด้วยค่า IOC และความเชื่อถือได้ (Reliability) ด้วยค่า Cronbach's alpha ก่อนที่จะนำแบบสอบถามไปเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจริง

การตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยโดยหาวิธีของครอนบาคอัลฟา (Cronbach's Alpha) ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามที่ประกอบด้วยข้อคำถามเกี่ยวกับตัวแปรที่ศึกษา โดยเป็นข้อคำถามแบบเลือกตอบ จากมาตรวัด 5 ระดับแบบลิเคิร์ตสเกล (Likert's scale) แล้วนำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่กลุ่มเป้าหมาย (Pilot-test) จำนวน 40 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ได้ค่า Cronbach's Alpha ของมาตรวัดตัวแปรที่ศึกษาได้ค่าความเชื่อมั่นแบบสอบถามด้วยวิธีของ Cronbach's Alpha ดังนี้ ด้านผลิตภัณฑ์ .860 ด้านราคา .940 ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย .817 ด้านส่งเสริมการตลาด .920 ด้านการสร้างความสัมพันธ์ .861 ด้านการรักษาลูกค้า .942 ด้านการรับฟังข้อมูลความคิดเห็น .850 ด้านการติดตามลูกค้า .916 ด้านการเสนอแนะบริการที่เป็นประโยชน์ .940 ด้านการสื่อสารกับลูกค้า .820 ด้านช่องทางการบริการ .917 ด้านพฤติกรรมการใช้บริการ .820 การทดสอบค่าความเชื่อมั่นสอดคล้องภายในของข้อคำถามในแต่ละองค์ประกอบของมาตรวัดพบว่าค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha) มีค่ามากกว่า 0.7 ผ่านตามเกณฑ์ที่กำหนด จึงเชื่อถือได้ว่าข้อคำถามมีคุณภาพเพียงพอในการเก็บรวบรวมข้อมูลจริง

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้จากกลุ่มตัวอย่างมาวิเคราะห์หาค่าทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ และในการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติผู้วิจัยใช้สถิติต่างๆ ดังนี้

การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา ใช้สถิติ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อแจกแจงคุณสมบัติของตัวแปรที่ทำการศึกษา และการวิเคราะห์ข้อมูลด้านสถิติวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน (independent sample t-test) สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One-Way ANOVA (One-Way Analysis of variance) และสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2543, 312-313)

ผลการวิจัย

ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ส่วนใหญ่มีอายุ 20-24 ปี สถานภาพโสด มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001-35,000 บาท นอกจากนี้ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดโดยรวม และรายด้าน ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านส่งเสริมการตลาด อยู่ในระดับมาก และด้านการจัดจำหน่าย อยู่ในระดับมากที่สุด และปัจจัยด้านการบริหารลูกค้าสัมพันธ์โดยรวม ได้แก่ ด้านการสร้างความสัมพันธ์ ด้านการสื่อสารกับลูกค้า อยู่ในระดับมาก และการรักษาลูกค้า ด้านการรับฟังข้อมูลความคิดเห็น ด้านติดตามลูกค้า ด้านเสนอแนะบริการที่เป็นประโยชน์ และด้านช่องทางในการบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด จาก

การศึกษาข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการ 4G บนเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า กลุ่มผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ระยะเวลาในการใช้บริการ 4G มากกว่า 1 ชั่วโมง แพ็กเกจที่เป็นที่นิยมคือ 399 กลุ่มผู้ใช้บริการมีค่าใช้จ่ายบริการในการใช้บริการ 4G เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ที่ 301-500 บาท และใช้ 4G เพื่อความบันเทิง เช่น ดูทีวี, Video, facebook, Line ฯลฯ

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการ 4G บนเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ในอนาคตจะยังใช้บริการ 4G บนเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยที่ใช้บริการ 4G บนเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร อยู่ที่ 4.15 คือมีพฤติกรรมจะสมัครต่อ และจะแนะนำบุคคลอื่น ๆ ที่รู้จักให้มาใช้บริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยแนะนำบุคคลอื่น ที่รู้จักมาใช้บริการ อยู่ที่ 3.84 คือมีพฤติกรรมจะแนะนำเพื่อนมาใช้บริการ ส่วนผลการศึกษาปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาด มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการ 4G บนเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ความพึงพอใจด้านส่วนประสมทางการตลาดโดยรวม กับพฤติกรรมการใช้บริการ ด้านในอนาคตจะยังใช้บริการ 4G บนเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดกับพฤติกรรมด้านในอนาคตจะยังใช้บริการ 4G บนเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	พฤติกรรมด้านในอนาคตจะยังใช้บริการ 4G บนเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร		
	ค่าความสัมพันธ์ (r)	ค่า Sig.	ระดับความสัมพันธ์
ด้านผลิตภัณฑ์และบริการโดยรวม	.268**	.000	ต่ำทิศทางเดียวกัน
ด้านราคาโดยรวม	.329**	.000	ต่ำทิศทางเดียวกัน
ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวม	.304**	.000	ต่ำทิศทางเดียวกัน
ด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวม	.237**	.000	ต่ำทิศทางเดียวกัน

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 1 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ความพึงพอใจด้านส่วนประสมทางการตลาดโดยรวม กับพฤติกรรมการใช้บริการ ด้านในอนาคตจะยังใช้บริการ 4G บนเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ความพึงพอใจด้านส่วนประสมทางการตลาดโดยรวมกับพฤติกรรมการใช้บริการ ด้านในอนาคตจะยังใช้บริการ 4G บนเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร มีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) และปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ความพึงพอใจด้านส่วนประสมทางการตลาดโดยรวม มีความสัมพันธ์ กับพฤติกรรมการใช้บริการ ด้านในอนาคตจะยังใช้บริการ 4G บนเครือข่าย

TrueMove H อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีความค่าสัมประสิทธิ์ (r) เท่ากับ .385 แสดงว่า มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าผู้ที่มาใช้บริการของ 4G บนเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร มีการรับรู้ส่วนประสมทางการตลาดโดยรวมมากขึ้น จะทำให้มีพฤติกรรมการใช้บริการ ด้านในอนาคตจะยังใช้บริการ 4G บนเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร

ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาด มีความสัมพันธ์ กับพฤติกรรมด้านการแนะนำบุคคลที่รู้จักให้มาใช้บริการ 4G บนเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาด กับพฤติกรรมด้านการแนะนำบุคคลที่รู้จักให้มาใช้บริการ 4G บนเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	พฤติกรรมด้านการแนะนำบุคคลที่รู้จักให้มาใช้บริการ 4G บนเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร		
	ค่าความสัมพันธ์ (r)	ค่า Sig.	ระดับความสัมพันธ์
ด้านผลิตภัณฑ์และบริการโดยรวม	.318**	.000	ต่ำทิศทางเดียวกัน
ด้านราคาโดยรวม	.394**	.000	ต่ำทิศทางเดียวกัน
ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวม	.168**	.001	ต่ำมากทิศทางเดียวกัน
ด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวม	.439**	.000	ต่ำทิศทางเดียวกัน

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 2 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ความพึงพอใจด้านส่วนประสมทางการตลาดโดยรวม กับพฤติกรรมการใช้บริการ ด้านการแนะนำบุคคลที่รู้จักให้มาใช้บริการ 4G บนเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ความพึงพอใจด้านส่วนประสมทางการตลาดโดยรวมกับพฤติกรรมการใช้บริการ ด้านการแนะนำบุคคลที่รู้จักให้มาใช้บริการ 4G บนเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร มีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) และปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ความพึงพอใจด้านส่วนประสมทางการตลาดโดยรวม มีความสัมพันธ์ กับพฤติกรรมการใช้บริการ ด้านการแนะนำบุคคลที่รู้จักให้มาใช้บริการ 4G บนเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่

ระดับ.05 โดยมีความค่าสัมประสิทธิ์ (r) เท่ากับ .447 แสดงว่า มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าผู้ใช้บริการ 4G บนเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร มีการรับรู้ส่วนประสมทางการตลาดโดยรวมมากขึ้น จะทำให้มีพฤติกรรมการใช้บริการ ด้านการแนะนำบุคคลที่รู้จักให้มาใช้บริการ 4G บนเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร

ปัจจัยด้านการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการใช้บริการ 4G บนเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านการบริหารลูกค้าสัมพันธ์มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมด้านในอนาคตจะยังใช้บริการ 4G บนเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการบริหารลูกค้าสัมพันธ์กับพฤติกรรมด้านในอนาคตจะยังใช้บริการ 4G บนเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร

ปัจจัยด้านการบริหารลูกค้าสัมพันธ์	พฤติกรรมด้านในอนาคตจะยังใช้บริการ 4G บนเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร		
	ค่าความสัมพันธ์ (r)	ค่า Sig.	ระดับความสัมพันธ์
ด้านการสร้างความสัมพันธ์โดยรวม	.139**	.005	ต่ำมากทิศทางเดียวกัน
ด้านการรักษาลูกค้าโดยรวม	.203**	.000	ต่ำมากทิศทางเดียวกัน
ด้านการรับฟังข้อมูลความคิดเห็นโดยรวม	.179**	.000	ต่ำมากทิศทางเดียวกัน
ด้านการติดตามลูกค้าโดยรวม	.123**	.014	ต่ำมากทิศทางเดียวกัน
ด้านเสนอแนะบริการที่เป็นประโยชน์โดยรวม	.212**	.000	ต่ำทิศทางเดียวกัน
ด้านการสื่อสารกับลูกค้าโดยรวม	.160**	.001	ต่ำมากทิศทางเดียวกัน
ด้านช่องทางในการบริการโดยรวม	.160**	.001	ต่ำมากทิศทางเดียวกัน

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 3 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยการบริหารลูกค้าสัมพันธ์โดยรวม กับพฤติกรรมการใช้บริการ ด้านในอนาคตจะยังใช้บริการ 4G บนเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง พบว่า ปัจจัยการบริหารลูกค้าสัมพันธ์โดยรวมกับพฤติกรรมการใช้บริการ

ด้านในอนาคตจะยังใช้บริการ 4G บนเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง มีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) และปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ปัจจัยการบริหารลูกค้าสัมพันธ์โดยรวม มีความสัมพันธ์ กับพฤติกรรมการใช้บริการ ด้านใน

อนาคตจะยังใช้บริการ 4G บนเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 โดยมีความค่าสัมประสิทธิ์ (r) เท่ากับ .279 แสดงว่า มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าผู้ที่ใช้บริการ 4G บนเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง มีการรับรู้ปัจจัยการบริหารลูกค้าสัมพันธ์โดยรวมมากขึ้น จะทำให้มีพฤติกรรมการใช้บริการ ด้านใน

อนาคตจะยังใช้บริการ 4G บนเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร

ปัจจัยด้านการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์ กับพฤติกรรมด้านการแนะนำบุคคลที่รู้จักให้มาใช้บริการ 4G บนเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการบริหารลูกค้าสัมพันธ์กับพฤติกรรมด้านการแนะนำบุคคลที่รู้จักให้มาใช้บริการ 4G บนเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร

ปัจจัยด้านการบริหารลูกค้าสัมพันธ์	พฤติกรรมด้านการแนะนำบุคคลที่รู้จักให้มาใช้บริการ 4G บนเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร		
	ค่าความสัมพันธ์ (r)	ค่า Sig.	ระดับความสัมพันธ์
ด้านการสร้างความสัมพันธ์โดยรวม	.239**	.000	ต่ำทิศทางเดียวกัน
ด้านการรักษาลูกค้าโดยรวม	.287**	.000	ต่ำทิศทางเดียวกัน
ด้านการรับฟังข้อมูลความคิดเห็นโดยรวม	.208**	.000	ต่ำมากทิศทางเดียวกัน
ด้านการติดตามลูกค้าโดยรวม	.025	.622	ไม่มีความสัมพันธ์
ด้านเสนอแนะบริการที่เป็นประโยชน์โดยรวม	.133**	.008	ต่ำมากทิศทางเดียวกัน
ด้านการสื่อสารกับลูกค้าโดยรวม	.225**	.000	ต่ำทิศทางเดียวกัน
ด้านช่องทางในการบริการโดยรวม	.069	.170	ไม่มีความสัมพันธ์

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยการบริหารลูกค้าสัมพันธ์โดยรวม กับพฤติกรรมการใช้บริการ ด้านการแนะนำบุคคลที่รู้จักให้มาใช้บริการ 4G บนเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า การบริหารลูกค้าสัมพันธ์โดยรวมกับพฤติกรรมการใช้บริการ ด้านการแนะนำบุคคลที่รู้จักให้มาใช้บริการ 4G บนเครือข่าย TrueMove H มีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) และปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ปัจจัยการบริหารลูกค้าสัมพันธ์โดยรวม มีความสัมพันธ์ กับพฤติกรรมการใช้บริการ ด้านการแนะนำบุคคลที่รู้จักให้มาใช้บริการ 4G บนเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่งในเขต

กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 โดยมีความค่าสัมประสิทธิ์ (r) เท่ากับ .284 แสดงว่า มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าผู้ที่ใช้บริการ 4G บนเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร มีการรับรู้การบริหารลูกค้าสัมพันธ์โดยรวมมากขึ้น จะทำให้มีพฤติกรรมการใช้บริการ ด้านการแนะนำบุคคลที่รู้จักให้มาใช้บริการ 4G บนเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร

สรุปและอภิปรายผล

จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาด การบริหารลูกค้าสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการ 4G บน

เครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่งในเขต กรุงเทพมหานคร สามารถอภิปรายได้ดังนี้

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด

- พฤติกรรมด้านในอนาคตจะยังใช้บริการ 4G บนเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่งในเขต กรุงเทพมหานคร พบว่า ตัวแปรด้านผลิตภัณฑ์และบริการโดยรวม ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวม ด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวม นั้น มีระดับนัยสำคัญ .05 สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ

- พฤติกรรมด้านการแนะนำบุคคลที่รู้จัก ให้มาใช้บริการ 4G บนเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ตัวแปรด้านผลิตภัณฑ์และบริการโดยรวม ด้านราคา ด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวม นั้น มีระดับนัยสำคัญ .05 สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ ยกเว้น ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวม ซึ่งมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำมาก

ปัจจัยด้านการบริหารลูกค้าสัมพันธ์

- พฤติกรรมด้านในอนาคตจะยังใช้บริการ 4G บนเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่งในเขต กรุงเทพมหานคร พบว่าตัวแปร ด้านการสร้าง ความสัมพันธ์โดยรวม ด้านการรักษาลูกค้าโดยรวม ด้านการรับฟังข้อมูลความคิดเห็นโดยรวม ด้านเสนอแนะบริการที่เป็นประโยชน์โดยรวม ด้านการสื่อสารกับลูกค้าโดยรวม ด้านช่องทางการบริการโดยรวม นั้น มีระดับนัยสำคัญ .05 สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำมาก ยกเว้น ด้านการติดตามลูกค้าโดยรวมซึ่งมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ

- พฤติกรรมด้านการแนะนำบุคคลที่รู้จัก ให้มาใช้บริการ 4G บนเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครพบว่าตัวแปร ด้านการสร้างความสัมพันธ์โดยรวม ด้านการรักษา ลูกค้าโดยรวม ด้านการสื่อสารกับลูกค้าโดยรวม มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ ด้านการรับฟังข้อมูลความคิดเห็นโดยรวม ด้านเสนอแนะบริการที่เป็น

ประโยชน์โดยรวมมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำมาก และด้านการติดตามลูกค้า กับ ด้านช่องทางการบริการโดยรวม นั้น ไม่มีมีความสัมพันธ์กัน

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาค้นคว้า “ความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาด และการบริหารลูกค้าสัมพันธ์และพฤติกรรมการใช้บริการ 4G บนเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่งในเขต กรุงเทพมหานคร” ผู้วิจัยสามารถนำมากำหนดกลยุทธ์การตลาดได้ดังนี้

1. จากการศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล พบว่า กลุ่มการใช้บริการ 4G บนเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 20-24 ปี สถานภาพโสด อาชีพธุรกิจนักเรียน/นักศึกษา มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี รายได้เฉลี่ยต่อเดือนคือ 15,001-25,000 บาท เห็นได้ว่ากลุ่มเป้าหมายของเครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร จึงควรเสนอการบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการระดับสูงได้ เช่น การจัดโปรโมชั่น ส่วนลดที่ตอบแทนลูกค้ามากขึ้น หรือการให้คำปรึกษาแก่ลูกค้าได้ทั่วถึง

2. จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านส่วนประสมทางการตลาดพบว่า

2.1 ด้านผลิตภัณฑ์ จากผลการวิจัยพบว่า เครือข่ายโทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง ที่มีความเร็วสูง สามารถใช้งานด้านความบันเทิงได้ดีเป็นที่พึงพอใจของผู้บริโภคแล้ว ** และยังต้องมีการพัฒนาต่อไป ไม่หยุดนิ่งในการพัฒนาความเสถียรของ 4G ทั้งนี้ยังคงต้องติดตาม ความเคลื่อนไหวของคู่แข่งในตลาดเพื่อช่วงชิงความได้เปรียบเชิงการแข่งขัน

2.2 ด้านราคา ผู้บริโภคจะเลือกราคาตามตลาด ทั้งนี้จะพิจารณาเปรียบเทียบคุณค่าของผลิตภัณฑ์ตาม คุณภาพโดยรวม ต้องมีความคุ้มค่ากับเงินที่จ่ายไป

2.3 ด้านสถานที่จัดจำหน่าย เห็นได้
ว่าสถานที่จัดจำหน่ายในปัจจุบันมีความ
สอดคล้องกับความต้องการของผู้บริโภค คือใน
บริเวณห้างสรรพสินค้า ซึ่งมีความสะดวกทั้งใน
เรื่องการเดินทางไปมา และสถานที่จอดรถที่
เพียงพอ หรือการบริการผ่าน Application True
iService, ระบบเคาน์เตอร์เซอร์วิส

2.4 ด้านการส่งเสริมการตลาด
เนื่องจากปัจจุบันธุรกิจมีการแข่งขันกันสูง มี
เครือข่ายให้บริการใหม่ ๆ เกิดขึ้น และขยายสาขา

อย่างรวดเร็ว จึงทำให้ผู้อยู่ในธุรกิจประเภทนี้ ต้อง
มีการตื่นตัวตลอดเวลา ทางเครือข่าย
โทรศัพท์มือถือแห่งหนึ่ง จึงควรมีการจัดการ
ส่งเสริมการตลาดออกมาอย่างต่อเนื่อง โดยการใช้
กลยุทธ์การสื่อสารการตลาดแบบประสม
ประสาน (Integrated Marketing
Communications) มีการจัดโปรโมชั่นใหม่ ๆ
โดยมีการทำโฆษณาในสื่อต่าง ๆ เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2542). *การวิเคราะห์สถิติเพื่อการตัดสินใจ*. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่ง
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2545). *การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล*. พิมพ์ครั้งที่ 6 ภาคสถิติ
คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศิริชัย พงษ์วิชัย. (2550). *การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- หนังสือพิมพ์ไทยรัฐ. (2558). โดยนายชวรงค์ ลิมป์ปัทมปาณี วันที่ 23 ธันวาคม 2558.
- หนังสือพิมพ์ไทยรัฐ. (2558) โดยนายศุภชัย เจียรนวนนท์ วันที่ 18 พฤศจิกายน 2558.
- Frederick Newell. (2000). *Loyalty.Com: Customer Relationship Management in the New Era
of Internet Marketing*. McGraw-Hill.
- Kotler, P., & Keller, K.L. (2006). *Marketing management (12th ed.)*. Upper Saddle River, New
Jersey: Prentice Hall.

การพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนเพื่อดำรงรักษาความเป็นเมืองเป้าหมายของอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

Sustainable Tourism Development to Maintain the Destination City of Hua Hin Prachuap Khirikhan Province

ธนิตชา ชัยชัชวาลประทีป, รศ.ชาวลี ณ ถลาง

Thanitcha Chaichatchawanprathip, Assoc. Prof. Chawalee na Thalang

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยพะเยา

Faculty of Management College University of Phayao

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนเพื่อดำรงรักษาความเป็นเมืองเป้าหมายของอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดและเปรียบเทียบปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน เพื่อดำรงรักษาความเป็นเมืองเป้าหมายของอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยนี้ ได้แก่นักท่องเที่ยวจำนวน 400 คน โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงรูปแบบการวิจัยนั้นเป็นการวิจัยเชิงพรรณนา สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ผลการวิจัย ได้แก่ ปริมาณ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบความแปรปรวนที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ผลการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ได้จากการสำรวจและตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อยู่ในช่วงอายุ 21-29 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพพนักงานเอกชนและมีรายได้ประมาณ 15,000 บาทต่อเดือน ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนมากที่สุดคือ ด้านกระบวนการให้บริการ รองลงมาคือ ด้านผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวและด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผลการเปรียบเทียบลักษณะทางประชากรศาสตร์แสดงให้เห็นว่า ลักษณะประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดของนักท่องเที่ยวในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ในภาพรวมแตกต่างกัน ในทุก ๆ ด้าน ในด้านเพศที่แตกต่างกันนั้นมีผลต่อระดับความพึงพอใจในปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดของอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านผลิตภัณฑ์ทางการท่องเที่ยว ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านบุคลากร และด้านกระบวนการให้บริการไม่แตกต่างกัน และในด้านสัญชาติที่แตกต่างกันนั้นมีผลต่อระดับความพึงพอใจในปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดของอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ และด้านราคาไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ: การพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน, เมืองเป้าหมาย, ส่วนประสมทางการตลาด

Abstract

The objectives of this study were to study and compare the marketing mix factors affecting the sustainable tourism development of Hua Hin, Prachuap Khiri Khan as the outstanding tourist destination. The sample consisted of 400 tourists who visited Hua Hin. This study was a descriptive research in which the statistics used in data analysis included percentage, mean, standard deviation and one-way ANOVA at the significance level of 0.05.

The results showed that most respondents were female, aged between 21-29 years and graduated with bachelor's degree. Most of them were private employees with a salary of about 15,000 baht per month. For the marketing mix factors affecting the sustainable tourism development, it was found that service process was the most influential factor, followed by tourism product and distribution channel (place). The comparison of demographic characteristics revealed that the different demographic characteristics had different effects on the satisfaction on market mix factors of tourists who visited Hua Hin, Prachuap Khiri Khan in all aspects, except

for gender which had indifferent effect on the satisfaction on tourism product, distribution channel (place), personnel (people) and service process. In addition, nationality showed indifferent effect on the satisfaction on price.

Keywords: sustainable tourism development, destination, marketing mix

Received: 2019-04-04

Revised: 2019-07-5

Accepted: 2019-08-02

บทนำ

“หัวหิน” เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวถึงเป็นอันดับต้น ๆ เนื่องจากมีรูปแบบทางการท่องเที่ยวที่หลากหลาย ได้แก่ การท่องเที่ยวในแหล่งธรรมชาติ (natural based tourism) การท่องเที่ยวในแหล่งวัฒนธรรม (cultural based tourism) และการท่องเที่ยวในความสนใจพิเศษ (special interest tourism) ซึ่งครอบคลุมรูปแบบทั้งหมดของการท่องเที่ยวในปัจจุบัน (องค์การการท่องเที่ยวโลก, 2560, ออนไลน์) โดยอำเภอหัวหินนั้น ตั้งอยู่ในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ห่างจากกรุงเทพมหานคร ประมาณ 185 กิโลเมตรเป็นเมืองท่องเที่ยวที่สำคัญของประเทศ มีนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศจำนวนมากเดินทางมาท่องเที่ยวจากข้อมูลสำนักงานสถิติแห่งชาติ พบว่า อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีจำนวนนักท่องเที่ยวทั้งหมดในปี 2560 จำนวน 3,807,248 คน ซึ่งแบ่งเป็นนักท่องเที่ยวชาวไทย จำนวน 2,817,218 คน และนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ จำนวน 990,030 คน โดยมีจำนวนเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2561, ออนไลน์)

ผลกระทบจากการที่มีนักท่องเที่ยวเข้ามาในพื้นที่จำนวนมากนั้นย่อมก่อให้เกิดผลกระทบในด้านต่าง ๆ ได้แก่ทางด้านวัฒนธรรม ด้านสังคม สิ่งแวดล้อม และอาชญากรรม ซึ่งแลกมาด้วยการเติบโตทางด้านเศรษฐกิจแต่เพียงอย่างเดียว ซึ่งบางสถานการณ์ทรัพยากรบางอย่างเมื่อสูญเสียไปแล้วจะไม่สามารถสร้างหรือฟื้นคืนมาได้ แม้จะมีเงินมากมายในระบบเศรษฐกิจก็ตาม จึง

ทำให้หลาย ๆ ประเทศมีการตื่นตัวในเรื่องของการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development) โดยเฉพาะการอนุรักษ์ทรัพยากรทางธรรมชาติ เพื่อตอบสนองความต้องการของคนในปัจจุบัน โดยไม่บั่นทอนความต้องการของคนในรุ่นต่อไป ดังนั้น การพัฒนาที่ยั่งยืนจึงเป็นแนวทางสำคัญเป็นทางเลือกที่จะไม่เบียดเบียนสิ่งแวดล้อม เพื่อสร้างโอกาสให้แก่คนรุ่นต่อไป โดยความคิดดังกล่าวได้ชัดเจนมากยิ่งขึ้นหลังจากการประกาศปฏิญญาสหประชาชาติว่าด้วยการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development) และแผนปฏิบัติการ 21 (Agenda 21) ณ กรุงริโอดีจาเนโร ประเทศบราซิล และต่อมาในปี พ.ศ. 2545 มีการประชุมสุดยอดระดับโลกว่าด้วยการพัฒนาที่ยั่งยืน (The World Summit on Sustainable Development: WSSD) ที่เมืองโจฮันเนสเบิร์ก ประเทศแอฟริกาใต้ ซึ่งสรุปในสาระสำคัญคือ ประเทศสมาชิกองค์การสหประชาชาติ 180 ประเทศ (รวมทั้งประเทศไทย) จะต้องร่วมกันจัดทำเป้าหมายการพัฒนาแห่งสหัสวรรษ (Millennium Development Goals: MDGs) ให้สำเร็จภายในปี 2558 โดยประเทศสมาชิกจะต้องร่วมกันเป็นหุ้นส่วนให้เกิดการพัฒนาที่ยั่งยืนภายในศตวรรษที่ 21

อำเภอหัวหินเป็นเมืองท่องเที่ยวที่มีศักยภาพสูง แต่กลับมีอัตราการเติบโตและจำนวนนักท่องเที่ยวที่ไม่สูงมากนัก ทั้งนี้อาจเกิดจากการบริหารจัดการของเมืองหัวหินเองที่ทำให้นักท่องเที่ยวมาเที่ยวเมืองหัวหินลดน้อยลงจากเดิมทั้งที่เป็นเมืองที่มีศักยภาพทางการท่องเที่ยวมากที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับ พัทยา ภูเก็ต บางแสน

และระยอง ซึ่งมีปัญหาที่เกิดขึ้นจากหลายสาเหตุที่คล้ายกัน เช่นเรื่องโครงสร้างพื้นฐานและระบบสาธารณูปโภค ปัญหาการเติบโตที่รวดเร็วของเมือง ปัญหาสิ่งแวดล้อม ปัญหาการจราจร ปัญหาจากการมีนักลงทุนที่ไม่ใช่ผู้คนในท้องถิ่นมาลงทุนประกอบกิจการต่าง ๆ ทำให้เกิดการขยายตัวทางเศรษฐกิจอย่างรวดเร็ว ซึ่งเป็นสาเหตุสำคัญที่ก่อให้เกิดการพัฒนาการท่องเที่ยว โดยให้ความสำคัญเฉพาะการเติบโตทางเศรษฐกิจเพียงอย่างเดียว ทั้งนี้ในการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนต้องมีการพัฒนาไปพร้อม ๆ กันทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านเศรษฐกิจ 2) ด้านสังคมและ 3) ด้านสิ่งแวดล้อมให้การดูแล รักษาสิ่งแวดล้อมและทรัพยากร (Cooper, 2012)

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน เพื่อดำรงรักษาความเป็นเมืองเป้าหมายของอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
2. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน เพื่อดำรงรักษาความเป็นเมืองเป้าหมายของอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

สมมติฐานการวิจัย

คุณลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันส่งผลให้ปัจจัยทางการตลาดการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน เพื่อดำรงรักษาความเป็นเมืองเป้าหมายของอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ แตกต่างกัน

การทบทวนวรรณกรรม

Kotler, Bowen & Makens (2010) ได้อธิบาย เมืองเป้าหมายว่าเป็นเมืองที่คนอยากมาเที่ยว เป็นเมืองที่นักลงทุนอยากมาลงทุน เป็นเมืองที่ผู้คนอยากมาอยู่อาศัย เป็นเมืองที่อยากอยู่หลังจากเกษียณ เป็นเมืองที่ต้องการมาพักผ่อน โดย

มีแนวทางในการทำให้สถานที่เป็นเมืองเป้าหมายสำหรับการท่องเที่ยวมีดังนี้

1. เป็นเมืองที่มีสถานที่ท่องเที่ยวที่หลากหลาย
2. ต้องมีโครงสร้างพื้นฐานที่เอื้อต่อการท่องเที่ยวอย่างสะดวกสบาย และมีคุณภาพ
3. ต้องเป็นเมืองที่มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินทั้งด้านการเมือง ภัยธรรมชาติอาชญากรรม
4. ต้องเป็นเมืองที่มีสภาพแวดล้อมที่ดี
5. ต้องมีแหล่งท่องเที่ยวที่น่าสนใจทั้งแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติและแหล่งท่องเที่ยวที่ถูกสร้างขึ้น
6. ต้องมีกิจกรรมพิเศษในวาระต่าง ๆ ทั้งงานเทศกาล และงานนักชดถุขที่เป็นที่น่าสนใจ
7. ต้องเป็นเมืองที่มีภาพลักษณ์ดีทั้งทางด้านการบริการและการเป็นมิตรของประชาชนผู้เป็นเจ้าของ
8. ต้องเป็นเมืองที่เข้าถึงได้ง่ายมีความสะดวกในการเดินทาง
9. ต้องเป็นเมืองที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกทั้งที่พัก อาหาร และการเดินทางไปยังสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ

องค์การท่องเที่ยวโลก (WTO 1996) ได้กำหนดหลักการของการท่องเที่ยวแบบยั่งยืนไว้ตั้งแต่ พ.ศ. 2531 ว่าลักษณะของการท่องเที่ยวแบบยั่งยืนนั้น “ได้รับการคาดหมายให้นำไปสู่การจัดการ ทรัพยากรทั้งมวล ด้วยวิถีทางที่ตอบสนองต่อความต้องการทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และสุนทรีย์ใน ขณะเดียวกันก็คงไว้ซึ่งบูรณภาพทางวัฒนธรรม กระบวนการทางนิเวศวิทยาที่จำเป็น ความหลากหลาย ทางชีวภาพ และระบบต่าง ๆ ที่เอื้อต่อชีวิต ” เพื่อให้เกิดความยั่งยืนในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

ปรีชา เปี่ยมพงศ์สานต์ (2552) กล่าวถึงแนวคิดการพัฒนาการท่องเที่ยวแบบยั่งยืนประกอบด้วย 1) การพัฒนาการท่องเที่ยวต้องอยู่ภายใต้ขีดความสามารถของธรรมชาติ ชุมชน

ชนบธรรมเนียมประเพณี วัฒนธรรมและวิถีชีวิต 2) ต้องตระหนักถึงการมีส่วนร่วมของประชาชน 3) ต้องมีการกระจายรายได้ อันเกิดจากกิจกรรมการท่องเที่ยวไปสู่ประชาชนทุกส่วน และ 4) ต้องชี้แนะภายใต้ความปรารถนาของประชาชนท้องถิ่นที่อาศัยอยู่ในแหล่งท่องเที่ยว นั้น การพัฒนาการท่องเที่ยวแบบยั่งยืนเป็นการสนับสนุนให้เกิดมาตรฐานการบริโภคที่ไม่ฟุ่มเฟือย อยู่ในขอบเขตการรองรับของระบบนิเวศ คำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก และมีชุมชนเป็นรากฐานของการพัฒนา

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitation Research) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน เพื่อดำรงรักษาความเป็นเมืองเป้าหมายของอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

กลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) คือ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ และขนาดกลุ่มตัวอย่างซึ่งจำนวนกลุ่มตัวอย่างของประชาชนและนักท่องเที่ยวได้จากการคำนวณจากสูตร (Yamane, 1973) ดังนี้

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

เมื่อ e คือ ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ระดับนัยสำคัญ

n แทน ขนาดจำนวนกลุ่มตัวอย่าง

N แทน จำนวนประชากรและนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาท่องเที่ยวในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

จากการคำนวณจากสถิตินักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีจำนวนมากทั้งสิ้น 3,807,248 คน (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2561, สื่อบนออนไลน์) ดังนั้น แทนค่าสูตร $n = \frac{3,807,248}{1+3,807,248 (0.05)^2} = 399.999$

ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และยอมให้เกิดความคลาดเคลื่อนได้ร้อยละ 5 ดังนั้นจากการแทนค่าจากสูตร ได้กลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 400 คน โดยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสอบถามสำรวจพฤติกรรมนักท่องเที่ยวประกอบไปด้วยคำถามเพื่อใช้วิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) และสถิติเชิงอนุมาน (ANOVA) ในการทดสอบสมมติฐาน แบ่งคำถามออกเป็น 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ รายได้ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List)

ตอนที่ 2 พฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว ได้แก่ วัตถุประสงค์ ที่มาท่องเที่ยว ลักษณะการเดินทาง จำนวนสมาชิกในการเดินทาง ช่วงเวลาในการเดินทาง ความถี่ในการเดินทาง ค่าใช้จ่ายในการเดินทาง และกิจกรรมการท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวชื่นชอบ เป็นต้น ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List)

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด (7P's) ของอำเภอหัวหิน จังหวัด

ประจวบคีรีขันธ์ ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ (Product) ราคา (Price) ช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) การส่งเสริมการตลาด (Promotion) บุคลากร (People) การสร้างและนำเสนอในลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence) และกระบวนการให้บริการ (Process)

ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ของลิเคิร์ต (Likert) กำหนดการให้ค่าคะแนนถ่วงน้ำหนักเป็น 5 ระดับ ผลการวิจัยได้จากการพิจารณาแปลผลจากคะแนนค่าเฉลี่ยตามเกณฑ์ซึ่งจัดชั้นเท่ากัน (Class Interval) โดยให้คะแนนระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในด้านต่าง ๆ แบ่งเป็น 5 ระดับ จากสูตรดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{5 - 1}{5} = 0.8$$

โดยค่าเฉลี่ยที่คำนวณได้สามารถแปลผลได้ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	หมายถึง
4.21 – 5.00	มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด
3.41 – 4.20	มีระดับความพึงพอใจมาก
2.61 – 3.40	มีระดับความพึงพอใจปานกลาง
1.81 – 2.60	มีระดับความพึงพอใจน้อย
1.00 – 1.80	มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

วิธีการเก็บรวบรวม และการวิเคราะห์ข้อมูล

นำแบบสอบถามลงพื้นที่วิจัยเพื่อเก็บข้อมูลมาใช้วิเคราะห์ โดยทำการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) แล้วนำข้อมูลที่ได้มาประมวลผลข้อมูลทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์ โดยการหาค่าร้อยละ

(Percentage) จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพและระดับรายได้ต่อเดือน

2. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวได้แก่ วัตถุประสงค์ที่มาท่องเที่ยว ลักษณะการเดินทาง จำนวนสมาชิกในการเดินทาง ช่วงเวลาในการเดินทาง ความถี่ในการเดินทาง ค่าใช้จ่ายในการเดินทาง และกิจกรรมการท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวชื่นชอบ โดยการหาค่าร้อยละ (Percentage) วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3. วิเคราะห์ความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด (7P's) ของอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ นำมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4. การวิเคราะห์เชิงอนุมาน ทำการทดสอบสมมติฐานโดยการทดสอบค่าสถิติ t-test, F-test ด้วยกระบวนการทางสถิติซึ่งทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) หากพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วย LSD ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผลการวิจัย

ผลการสำรวจจากแบบสอบถามและนำมาวิเคราะห์ถึงปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน และผลการเปรียบเทียบปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ที่ส่งผลต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนของอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์มีดังนี้

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	Mean	S.D.	แปลผล
1. ด้านผลิตภัณฑ์ทางการท่องเที่ยว	4.22	.472	มากที่สุด
2. ด้านราคาค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยว	3.69	.881	มาก
3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	4.20	.516	มาก
4. ด้านส่งเสริมการตลาด	4.18	.501	มาก
5. ด้านบุคลากร	4.13	.451	มาก
6. ด้านลักษณะทางกายภาพ	4.20	.499	มาก
7. ด้านกระบวนการให้บริการ	4.27	.434	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.12	.479	มาก

ตารางที่ 2 ผลการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน

ระดับความพึงพอใจต่อปัจจัย ส่วนประสมทางการตลาด	ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของนักท่องเที่ยว						
	เพศ	อายุ	สถานภาพ	สัญชาติ	ระดับ การศึกษา	อาชีพ	รายได้
1) ด้านผลิตภัณฑ์ทางการ ท่องเที่ยว	×	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2) ด้านราคา	✓	✓	✓	×	✓	✓	✓
3) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	×	✓	✓	✓	✓	✓	✓
4) ด้านการส่งเสริมการตลาด	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
5) ด้านบุคลากร	×	✓	✓	✓	✓	✓	✓
6) ด้านลักษณะทางกายภาพ	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
7) ด้านกระบวนการให้บริการ	×	✓	✓	✓	✓	✓	✓
ภาพรวม	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

หมายเหตุ: * กำหนดให้เครื่องหมาย ✓ แทนข้อความที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กำหนดให้เครื่องหมาย × แทนข้อความที่ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการสรุปการวิเคราะห์ความแตกต่างด้วยค่าสถิติค่าที (t-test) และการทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way ANOVA or F-test) พบว่า ในภาพรวม ลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่ต่างกันมีผลต่อระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดของนักท่องเที่ยวในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ในภาพรวมแตกต่างกันในทุก ๆ ด้าน ยกเว้น เพศต่างกันมีผลต่อระดับความพึงพอใจในปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดของอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้าน

ผลิตภัณฑ์ทางการท่องเที่ยว ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านบุคลากร และด้านกระบวนการให้บริการไม่แตกต่างกัน และในด้านสัญชาติแตกต่างกันนั้นมีผลต่อระดับความพึงพอใจในปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดของอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านราคาไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผล

ด้านผลิตภัณฑ์ทางการท่องเที่ยว พบว่าปัจจัยที่นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจมากที่สุดคือแหล่งท่องเที่ยวที่หลากหลาย มีความน่าสนใจ

รองลงมาคือ แหล่งท่องเที่ยวที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ครบครัน และมีร้านจำหน่ายสินค้าของที่ระลึกและสินค้าพื้นเมืองที่หลากหลาย และมีเอกลักษณ์เฉพาะถิ่น ซึ่งผลิตภัณฑ์เป็นสิ่งซึ่งสนองความจำเป็นและสนองความต้องการของมนุษย์ได้ คือ สิ่งที่มีมูลค่าให้แก่ลูกค้า และลูกค้าจะได้รับผลประโยชน์ และคุณค่าของผลิตภัณฑ์นั้น ๆ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ 2541, หน้า 35-36)

ด้านราคาค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยว พบว่า ปัจจัยที่นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจมากที่สุดคือราคาของฝากและของที่ระลึกมีความเหมาะสม รองลงมาคือการกำหนดราคาอาหารและเครื่องดื่มมีความเหมาะสม และการกำหนดราคาของกิจกรรมการท่องเที่ยวที่ความเหมาะสม มีความยุติธรรม ไม่ถูกเอารัดเอาเปรียบสอดคล้องกับเสรี วงษ์มณฑา (2542) ได้กล่าวว่าการมีสินค้าที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้ากลุ่มเป้าหมายได้ในราคาที่ผู้บริโภคยอมรับได้ และผู้บริโภคยินดีจ่ายเพราะเห็นว่าคุ้ม รวมถึงการจัดจำหน่ายกระจายสินค้าให้สอดคล้องกับพฤติกรรมการซื้อหาเพื่อความสะดวกแก่ลูกค้า

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยที่นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ มีการจัดรายการส่งเสริมการขายและการกระตุ้นการท่องเที่ยว รองลงมาคือ สามารถค้นหาข้อมูลการท่องเที่ยวผ่านเว็บไซต์ของแหล่งท่องเที่ยวได้ และมีศูนย์ประชาสัมพันธ์ให้บริการข้อมูลแก่นักท่องเที่ยว สอดคล้องกับ มนรัตน์ ใจเอื้อ (2558) ที่ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องรูปแบบการตลาดเพื่อการท่องเที่ยวเชิงมรดกวัฒนธรรม : ชุมชนบางหลวง ตำบลบางหลวง อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม พบว่าช่องทางการจัดจำหน่ายคือสถานที่หรือช่องทางนำผลิตภัณฑ์ทางการท่องเที่ยวจากผู้ผลิต

ไปเสนอขายหรือส่งมอบให้กับนักท่องเที่ยว หมายถึงวิธีการที่ทำให้นักท่องเที่ยวเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวได้ง่าย สะดวกและรวดเร็ว

ด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยที่นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยวอย่างต่อเนื่องและค้นข้อมูลได้สะดวก รองลงมาคือ การให้ข้อมูลด้านการท่องเที่ยวที่เหมาะสม และ มีการจัดงานเทศกาลต่าง ๆ ที่หลากหลายและน่าสนใจ สอดคล้องกับจุฑาธิปต์ จันทร์เอียด (2560) ซึ่งได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องแผนยุทธศาสตร์แบบบูรณาการเพื่อพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนในจังหวัดสมุทรสงคราม พบว่าปัญหาของการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนของจังหวัดสมุทรสงครามจากสภาพแวดล้อมภายในที่มีความสำคัญมากที่สุดคือ ปัญหาการขาดแผนยุทธศาสตร์การตลาดออนไลน์ ซึ่งแสดงให้เห็นว่านักท่องเที่ยวให้ความสำคัญกับการโฆษณาประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยวและ ค้นหาข้อมูลแหล่งท่องเที่ยวด้วยตนเองและอยากให้การตลาดแบบออนไลน์

ด้านบุคลากร ปัจจัยที่นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ผู้ให้บริการมีจิตบริการที่ดี รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่มีความรอบรู้ และสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวได้เป็นอย่างดี และประชาชนในพื้นที่ให้การต้อนรับนักท่องเที่ยวด้วยอัธยาศัยไมตรี และมิตรภาพ สอดคล้องกับ นิตยา งามยิ่งยง (2560) ซึ่งได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องแนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนชุมชนบริเวณริมฝั่งคลองดำเนินสะดวกในจังหวัดสมุทรสาครและจังหวัดราชบุรี โดยพบว่านักท่องเที่ยวให้ความสนใจด้านบุคลากรในการให้บริการทางการท่องเที่ยวอยู่ในระดับมาก

ด้านลักษณะทางกายภาพ ปัจจัยที่นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ระบบการจัดการขยะ การดูแลสภาพแวดล้อมโดยรอบ รองลงมาคือความปลอดภัยในแหล่งท่องเที่ยว และแผนที่และป้ายที่แสดงเส้นทางไปยังแหล่งท่องเที่ยว แสดงให้เห็นว่านักท่องเที่ยวต้องการให้ลักษณะทางกายภาพของแหล่งท่องเที่ยวนั้นมี ความสะอาด ปลอดภัย และสะดวกในการเดินทาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วันสาด ศรีสุวรรณ (2553) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องรูปแบบการจัดการการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมโดยการมีส่วนร่วมของชุมชนของกลุ่มน้ำตาปี กล่าวว่า แนวทางการจัดการท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมโดยการมีส่วนร่วมของชุมชนกลุ่มน้ำตาปีต้องรณรงค์สร้างจิตสำนึกของคนในชุมชนให้มีความรู้สึกเป็นเจ้าของ มีความรับผิดชอบร่วมกันในการดูแลรักษา สิ่งแวดล้อม ความสะอาดของสถานที่ และความ ปลอดภัยของนักท่องเที่ยว

ด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยที่นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความพร้อมในการรองรับนักท่องเที่ยว รองลงมาคือการบริการจัดการแหล่งท่องเที่ยวที่เหมาะสม และความรวดเร็วในการช่วยเหลือนักท่องเที่ยวในด้านต่าง ๆ สอดคล้องกับขวัญดี ศรีไพโรจน์ (2558) ซึ่ง

ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการท่องเที่ยวตลาดย้อนยุค: กรณีศึกษาตลาดเกาะลอย อำเภอเมือง จังหวัดระยอง พบว่านักท่องเที่ยวในตลาดเกาะลอยให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านสินค้าและบริการในด้านราคา รวมถึงด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านบุคลากร และด้านกายภาพอยู่ในระดับมาก แสดงว่านักท่องเที่ยวในตลาดเกาะลอยพอใจในช่องทางการจัดจำหน่าย พอดีในบุคลากร พอดีในกระบวนการให้บริการ พอดีในราคาและพอใจองค์ประกอบทางกายภาพตลอดจนพอใจในสินค้าและบริการโดยตรงเป็นอย่างมาก

ข้อเสนอแนะ

1. ผลการวิจัยในครั้งนี้ไปเป็นแนวทางในการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนของอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ต่อไป และเพื่อให้ภาครัฐนำไปวางแผนพัฒนางบประมาณได้อย่างครอบคลุมเหมาะสม

2. การวิจัยในครั้งต่อไปควรทำการวิจัยที่เป็นการพัฒนาทางด้านการท่องเที่ยวของทั้งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เพื่อเป็นการส่งเสริมและพัฒนาการท่องเที่ยวในทุก ๆ อำเภอ

เอกสารอ้างอิง

- ขวัญดี ศรีไพโรจน์. (2558). การศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการท่องเที่ยวตลาดย้อนยุค: กรณีศึกษาตลาดเกาะลอย อำเภอเมือง จังหวัดระยอง. *วารสารกระแสนวัตกรรม* 3-14.ปีที่ 16 ฉบับที่ 30.
- จุฑาธิปต์ จันทร์เอียด. (2560). *แผนยุทธศาสตร์แบบบูรณาการเพื่อพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนในจังหวัดสมุทรสงคราม*. ดุษฎีนิพนธ์, สาขาวิชาการท่องเที่ยว วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยพะเยา, กรุงเทพฯ.
- นิตยา งามยิ่งยง. (2560). *แนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน ชุมชนบริเวณฝั่งคลองดำเนินสะดวกในจังหวัดสมุทรสาครและจังหวัดราชบุรี*. คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม, นครปฐม.

- ปรีชา เปี่ยมพงศ์สานต์. (2552). การเปลี่ยนแปลงทางสังคมและการบริหารการพัฒนา (พิมพ์ครั้งที่ 3). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- มนรัตน์ ใจเอื้อ (2558). รูปแบบการตลาดเพื่อพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงมรดกวัฒนธรรม : ชุมชนบางหลวง ตำบลบางหลวง อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม. คุษณินพนธ์ สาขาวิชาการกีฬา นันทนาการ และการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ กรุงเทพฯ
- วันสาด ศรีสุวรรณ. (2553). การศึกษาวิจัยเรื่องรูปแบบการจัดการการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมโดยการมีส่วนร่วมของชุมชนของกลุ่มน้ำตาปี. คุษณินพนธ์, สาขาวิชาวัฒนธรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, กรุงเทพฯ.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2541). การบริหารการตลาดยุคสมัยใหม่. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (14 มีนาคม 2561). จำนวนนักท่องเที่ยวจากทั่วโลกมาเยือนประเทศไทย. ค้นเมื่อ วันที่ 20 ตุลาคม 2561, จาก www.nso.go.th
- เสรี วงษ์มณฑา. (2542). การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ: ธีระฟิล์มและไซเท็กซ์.
- Cooper, Fletcher J., and others. (2012). *Tourism: Principles and Practice*. 3rd ed. Harlow: Pearson Education Ltd.
- Kotler, P., Bowen, J. T., & Makens, J. (2010). *Marketing for Hospitality and Tourism*. 5th ed. New Jersey: Prentice-Hall.
- UNWTO. (1997). *Tourism 2020 Vision*. Madrid: UNWTO.
- WTO. (1996). *What Tourism Managers Need to Know: A Practical Guide to the Development and Use of Indicators of Sustainable Tourism*. Retrieved 23 July 2018. from https://www.wto.org/english/news_e/pres96_e/anrep.htm

บทบาททางการเมืองของเจ้าหน้าที่ตำรวจในยุคคณะรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.)
Political Role of Police Officers in National Council for Peace and Order
(NCPO)

พ.ต.อ. ฤทธิชัย ช่างคำ¹

Pol.Col. Rittichai Changkham¹

รศ.ดร. สุรพล ราชภักดิ์²

Assoc Prof. Dr. Suraphol Rajbhandaraks²

ศ.ดร. อนnek เหล่าธรรมทัศน์³, ศ.ดร. สมบูรณ์ สุขสำราญ⁴

Prof. Dr. Anek Laothamatas³, Prof. Dr. Somboon Suksamran⁴

คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง^{1,2,3,4}

Faculty of Political Science. Ramkhamhaeng University^{1,2,3,4}

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาบทบาททางปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการแสดงบทบาททางการเมืองของเจ้าหน้าที่ตำรวจในยุคคณะรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.) และผลกระทบทางการเมืองหลังจากการยึดอำนาจของ คสช. ที่มีผลต่อองค์กรตำรวจ วิธีการวิจัยใช้เทคนิคการวิจัยเชิงคุณภาพโดยการวิจัยเชิงเอกสาร การสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือการสัมภาษณ์เชิงลึก ที่มีการตรวจสอบเครื่องมือที่เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานระเบียบวิธีวิจัยผู้ให้ข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ตำรวจ 3 กลุ่ม จำนวน 17 นาย คือ กลุ่มตำรวจชั้นประทวน กลุ่มตำรวจชั้นสัญญาบัตร และ กลุ่มตำรวจผู้บริหารระดับสูง โดยคัดเลือกแบบเฉพาะเจาะจง ผลการวิจัยพบว่า บทบาทของกลุ่มข้าราชการตำรวจชั้นประทวน ทั้งก่อนและหลังจากที่ คสช.ยึดอำนาจแล้ว พบว่าไม่ค่อยมีบทบาททางการเมือง ส่วนกลุ่มข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตรซึ่งเป็นระดับผู้บริหารระดับต้น ส่วนปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการแสดงบทบาท ผลกระทบทางการเมืองหลังจากมีการปฏิรูปพบว่า มีบทบาททางการเมืองระดับปานกลาง การปฏิบัติหน้าที่จะมีความเข้มงวดมากยิ่งขึ้นโดยมีกฎหมาย ระเบียบ คำสั่งที่ออกโดย คสช.มาเป็นกฎระเบียบในการทำงาน มีการแสดงบทบาททางการเมืองค่อนข้างมากกว่า ก่อนยุคที่ คสช.จะยึดอำนาจ

คำสำคัญ: เจ้าหน้าที่ตำรวจ, บทบาททางการเมือง, คณะรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช)

Abstract

This research purpose to study the role. Factors influencing role play. Politics role of police officers in the era of the National Council for Peace and Order (NCPO) And the political impact after the seizure of the NCPO's power to the police organization. That affects the police organization. Research methods used qualitative research techniques by documentary research. Interviews are in-depth interviews. The instruments that meet the standards, research methodology. There were 17 police officers from the police., Commissioned police and senior police Selected by specific.

The research found that the role of the police commissioner Before and after NBC has seized power. It is not a political role. The Police Commissioner. The level of the executive. Factors influencing role play. The political impact after the reform was found. Have a moderate political role. The duty will be more stringent by the law, regulations, orders issued by NPC is a working regulation. There is more political representation than before the NPC. will seize power. (Coupe)

Keywords: police officers, political role, National Council for Peace and Order (NCPO)

Received: 2018-12-20

Revised: 2019-02-29

Accepted: 2019-04-11

บทนำ

ลักษณะของระบบการเมืองไทย Riggs, F. W. (1967) ได้อธิบายไว้ว่า การพัฒนาอย่างไม่สมดุลระหว่างระบบราชการกับการพัฒนาสถาบันทางการเมือง กล่าวคือ ระบบราชการซึ่งเริ่มมีการพัฒนาอย่างทันสมัยในการปฏิรูปของพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว และได้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ขณะเดียวกันการพัฒนาสถาบันทางการเมือง ซึ่งเริ่มตั้งแต่การเปลี่ยนแปลงการปกครองมาตั้งแต่ พ.ศ.2475 ได้ล้มลุกคลุกคลานมาโดยตลอดและไม่มีโอกาสได้จัดตั้งสถาบันได้อย่างเข้มแข็ง มีการรัฐประหารยึดอำนาจ การล้มรัฐธรรมนูญ ฯลฯ ทำให้เกิดการเสียดุลระหว่างโครงสร้างของสถาบันบริหารและของสถาบันการเมือง อำนาจการวางนโยบาย และการปฏิบัติ นโยบายจึงต้องอยู่ในมือของข้าราชการประจำ โดยฝ่ายทหารและข้าราชการประจำบางส่วนคุมอำนาจทางการเมืองและข้าราชการประจำอื่นคุมอำนาจบริหาร ลักษณะของการเมืองไทยจึงกลายเป็นรัฐที่ปกครองโดยระบบราชการ ซึ่งหมายความว่า แทนที่จะมีสถาบันทางการเมืองซึ่งแยกต่างหากจากสถาบันบริหารหรือระบบข้าราชการ เพื่อวางนโยบาย เพื่อให้ระบบข้าราชการนำไปปฏิบัติ ระบบข้าราชการไทยกลับทำหน้าที่เป็นทั้งผู้วางนโยบาย ปฏิบัติตามนโยบาย เป็นการรวมอำนาจการเมืองและบริหารไว้ในสถาบันเดียวกัน (วิศิษฐ์ มะอักษร, 2550) ทำให้ทราบได้ว่าการที่จะทำให้มีการพัฒนาทางการเมืองเกิดขึ้นได้นั้น ระบบราชการ มีความจำเป็นและมีความสำคัญอย่างยิ่งที่จะต้องมีส่วนเกี่ยวพัน ผลักดันให้เกิดการพัฒนาทางการเมืองขึ้นอย่างจริงจัง เพื่อให้เห็นถึงความสำคัญของระบบราชการที่มีต่อการพัฒนาทางการเมืองได้อย่างชัดเจนยิ่งขึ้น ดังนั้นอาจกล่าวได้ว่า ความสำคัญของระบบราชการต่อการพัฒนาทางการเมือง ประกอบด้วย 4 เหตุผล ดังนี้ (สมพงษ์ แจ่มเร็ว, 2545; ทวีศักดิ์ ตูจันทา, 2554; เจษฎา พันธุ์แก้ว, 2556)

ตำรวจเป็นข้าราชการประเภทหนึ่งในรัฐประชาธิปไตย ตำรวจเป็นเครื่องมือสำคัญของรัฐที่สามารถใช้กำลังบังคับต่อพลเมือง และถือเป็นองค์ประกอบสำคัญประการหนึ่งของกระบวนการไปสู่ประชาธิปไตย รัฐไม่อาจเป็นประชาธิปไตยที่เข้มแข็งได้หากไม่สามารถคุ้มครองสิทธิในชีวิต เสรีภาพ และทรัพย์สินของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ไม่อาจเป็นประชาธิปไตยที่เข้มแข็งได้หากตำรวจไม่แสดงบทบาทสำคัญในการธำรงรักษาหลักนิติธรรม และไม่อาจเป็นประชาธิปไตยที่เข้มแข็งได้หากตำรวจในฐานะเป็นเครื่องมือของรัฐไม่มีความชอบธรรมในการใช้อำนาจ และไม่มีความรับผิดชอบต่อประชาชน (พล.ต.ท.สันฐาน ชยนนท์, 2558)

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ หรือกรมตำรวจ ในอดีตเป็นหน่วยงานต้นทางของกระบวนการยุติธรรม อันประกอบด้วย ตำรวจ อัยการ ศาล และราชทัณฑ์ ภาระหน้าที่ความรับผิดชอบของตำรวจก็ได้มีการเปลี่ยนแปลงตามยุคสมัย โดยในช่วงระยะเวลาระหว่าง พ.ศ.2403-2475 อันเป็นสมัยที่ได้มีการปฏิรูปการปกครองประเทศไทย ขนานใหญ่ในทุก ๆ ด้าน ตามแบบอย่างอารยประเทศตะวันตก ซึ่งได้ริเริ่มดำเนินการมาตั้งแต่รัชสมัยพระบาทสมเด็จพระจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ในปี พ.ศ. 2458 ได้มีการรวมกิจการตำรวจทั้งนครบาลและภูธรเข้าอยู่ในหน่วยงานเดียวกัน ภายใต้การบังคับบัญชาของอธิบดีกรมตำรวจ ต่อมาในปี พ.ศ. 2475 ได้มีการเปลี่ยนชื่อกรมตำรวจภูธรฯ เป็น "กรมตำรวจ" จนในปี พ.ศ. 2547 มีการออก พ.ร.บ.ตำรวจแห่งชาติ กำหนดหลักเกณฑ์และแนวทางในการบริหารงานของสตช. จากนั้นปี 2548 สตช. ถูกดึงเข้าไปเป็นส่วนหนึ่งของความขัดแย้งทางการเมือง กระทั่งการบังคับใช้กฎหมายและการอำนวยความสะดวกนำไปสู่แนวคิดในการปฏิรูปตำรวจ จึงอาจกล่าวได้ว่า สภาพของตำรวจไทยได้ตกอยู่ในสภาพตำรวจการเมืองมากกว่าที่จะเป็นตำรวจของประชาชน แม้สภาพการณ์ดังกล่าวจะเป็นเพียงตำรวจส่วน

น้อย แต่ก็เป็นการที่กลุ่มอำนาจทางการเมืองบริหาร (สมณ พรมมรส, 2552)

ข้อเสนอให้มีการปฏิรูปตำรวจในสังคมไทยมีมานานแล้วแต่ไม่สามารถขับเคลื่อนให้เกิดผลได้ โดยในสถานการณ์ปัจจุบัน คสช. มีแนวคิดปฏิรูปตำรวจตั้งแต่ช่วงแรกที่เข้าสู่อำนาจ เห็นได้จากการตั้งสภาพปฏิรูปแห่งชาติ (สปช.) ที่มีข้อเสนอปฏิรูปตำรวจเป็นวาระใหญ่ ซึ่งการปฏิรูปตำรวจในปัจจุบันของสังคมไทย มีผลมาจากการล้มรัฐบาลจากการเลือกตั้งภายใต้ข้อเสนอ 'ปฏิรูปก่อนเลือกตั้ง' ซึ่งมี พล.อ. บุญสร้าง เนียมประดิษฐ์ อดีต ผบ.สส. เป็นประธาน ทำหน้าที่เขียนกฎหมาย กำหนดทิศทางการปฏิรูปตำรวจไทย เนื่องจากสาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหาต่อองค์กรตำรวจมีหลายปัจจัยที่เกี่ยวข้อง และ ซับซ้อน เช่น การแทรกแซงจากฝ่ายการเมืองในการบริหาร และปฏิบัติงานของตำรวจ การขาดแคลนทรัพยากรทางด้านการบริหาร ประสิทธิภาพของระบบการบริหารจัดการ รวมทั้งโครงสร้างอำนาจหน้าที่ขององค์กรตำรวจที่ไม่เหมาะสมและสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน ต้องยอมรับว่าองค์กรตำรวจขาดความเชื่อมั่นจากประชาชนที่มีต่อตำรวจ จนสังคมมีความต้องการให้มีการปฏิรูปเพื่อให้เกิดความเปลี่ยนแปลง

ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะทำการศึกษาเกี่ยวกับบทบาททางการเมืองของเจ้าหน้าที่ตำรวจ: กรณีศึกษา การเมืองการปกครองในยุคคณะรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.) เพื่อให้ทราบถึงบทบาทและหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่อยู่ในสังคม เพื่อให้ทราบถึงการปฏิบัติที่เป็นจริงของเจ้าหน้าที่ตำรวจเหล่านั้น ในฐานะที่เป็นส่วนหนึ่งของระบบราชการที่สำคัญและจะต้องสัมผัสกับประชาชนตลอดเวลา โดยเฉพาะในยุคคณะรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.) ที่เป็นรัฐบาลที่มาจาก การรัฐประหารและเป็นช่วงเวลาแห่งความไม่สงบทางการเมือง จึงอาจกล่าวได้ว่าระบบราชการ โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ตำรวจนั้นจะต้องมีการปฏิบัติที่ประสานสอดคล้องหรือมีส่วนในการส่งเสริมพัฒนาต่อระบบการเมืองการปกครองในระบอบ

ประชาธิปไตยหรือไม่อย่างไร โดยผลกระทบที่เกิดขึ้นนั้นมีผลโดยตรงต่อตำรวจทั่วประเทศ องค์ความรู้ที่ได้จะทำให้ทราบการปรับตัว ผลที่เกิดขึ้นที่จะเป็นข้อมูลสำคัญในการปฏิรูปวงการตำรวจ และการสนองตอบความต้องการทางการเมืองของรัฐบาลในยุคปัจจุบัน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อต้องการทราบถึงบทบาททางการเมืองของเจ้าหน้าที่ตำรวจในยุคคณะรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.) ต่อปัญหาความไม่สงบทางการเมือง ว่าได้มีการแสดงบทบาทและปฏิบัติหน้าที่ตามระเบียบแบบแผน
2. เพื่อต้องการทราบถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการแสดงบทบาทและหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในขณะปฏิบัติหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อยในยุคคณะรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.)
3. เพื่อต้องการทราบผลกระทบทางการเมืองหลังจากมีการปฏิรูป ที่มีผลต่อองค์กรตำรวจหรือไม่อย่างไร

แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

คำว่า บทบาท (role) พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พุทธศักราช 2525 ได้ให้ความหมายไว้ว่า เป็นการกระทำหน้าที่ที่กำหนดไว้ เช่น บทบาทของพ่อแม่ บทบาทของครู ซึ่งสอดคล้องกับ กรรณิการ์ ปาลี (2554) ที่ให้ทัศนะว่า บทบาทคือพฤติกรรมที่คาดหวังสำหรับผู้ที่อยู่ในสถานภาพต่าง ๆ ว่าจะต้องปฏิบัติอย่างไร เป็นบทบาทที่คาดหวังโดยกลุ่มคนหรือสังคมเพื่อทำให้คู่สัมพันธ์มีการกระทำระหว่างกันทางสังคมได้ รวมทั้งสามารถคาดการณ์พฤติกรรมที่จะเกิดขึ้น นอกจากนี้ ศุภณัฐ สิริพันธุ์ (2552) มีความเห็นว่า โดยทั่วไปบทบาทอาจพิจารณาได้ 2 ความหมายคือ

1. พิจารณาในด้านโครงสร้างทางสังคม บทบาท หมายถึง ตำแหน่งทางสังคมที่มีชื่อเรียก

ต่าง ๆ ซึ่งแสดงลักษณะโดยคุณสมบัติและกิจกรรมของบุคคลที่ครองตำแหน่งนั้น

2. พิจารณาในด้านการกระทำต่อกันหรือปฏิสัมพันธ์ทางสังคม บทบาทจึงหมายถึงผลสืบเนื่องที่มีแบบแผนของการกระทำเกิดการเรียนรู้ของบุคคลที่อยู่ในสถานภาพการปฏิสัมพันธ์นั้น

ราล์ฟ ลินตัน (Linton, 1978) ซึ่งกล่าวไว้ว่า ตำแหน่งหรือสถานภาพเป็นผู้กำหนดบทบาท ผู้ที่มีตำแหน่งจะปฏิบัติหน้าที่ได้สมบทบาท หรือไม่ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบหลาย ๆ อย่าง เช่น บุคลิกของผู้สวมบทบาท ลักษณะของสังคม ตลอดจนระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง และวัฒนธรรมขององค์กรนั้นด้วย

การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

ประวัติความเป็นมาของตำรวจ กิจกรรมตำรวจไทยได้รับการวางรากฐานพัฒนาขอบข่ายอำนาจหน้าที่และทวีความสำคัญมาโดยลำดับ นับตั้งแต่โบราณกาลมาจนถึงปัจจุบัน สามารถแบ่งออกเป็น 3 ยุคใหญ่ ๆ ดังนี้

1. ตำรวจไทยยุคต้น (ก่อน พ.ศ. 2403)

เป็นกิจการตำรวจที่มีมาก่อน พ.ศ. 2403 ที่แน่ชัดพอจะหาได้ในสมัยกรุงศรีอยุธยา คือในแผ่นดินสมเด็จพระบรมไตรโลกนาถ ทรงโปรดเกล้าฯ ให้ตราระเบียบการปกครองบ้านเมืองเป็น 4 เหล่า เรียกว่า จตุสดมภ์ ได้แก่ เวียง วัง คลัง นา ซึ่งโปรดเกล้าฯ ให้มีตำรวจขึ้นด้วย และให้ขึ้นอยู่กับเวียง มีเจ้าพระยาจักรีศรีอครักษ์ให้สมุหนายก อัครมหาเสนาบดีเป็นผู้บังคับบัญชา

กิจการตำรวจครั้งนั้นแบ่งออกเป็นตำรวจพระนครบาล ตำรวจภูธร ส่วนตำรวจหลวงให้ขึ้นอยู่กับวัง มีเจ้าพระยาธรรมาธิปัตย์ศรีรัตนมณเฑียรเป็นผู้บังคับบัญชาและทรงโปรดเกล้าฯ ให้ตราศักดินาของตำรวจไว้เป็นบรรทัดฐานในบทพระอัยการระบุดำแหน่งนายพลเรือน เช่นเดียวกับข้าราชการฝ่ายอื่น ได้แก่ ตำรวจภูธร หลวงวาสุเทพ เจ้ากรมมหาดไทย ตำรวจภูธร ศักดินา 1,000 ชุนแดลงสะท้านปลัดซ้าย ศักดินา 600 นอกจากนี้มีเอกสารหลายชิ้นที่แสดงว่าบุคคลที่จะ

เป็นตำรวจได้นั้นต้องคัดเลือกจากผู้มีชาติกำเนิดสืบเชื้อสายมาจากตระกูลที่ได้ทำคุณความดีต่อชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์ และต้องเป็นบุคคลที่ทรงวางพระราชหฤทัยการบังคับบัญชาตำรวจที่ต้องขึ้นตรงต่อพระมหากษัตริย์โดยเฉพาะแต่พระองค์เดียว กิจการตำรวจในยุคนี้จะจัดตั้งเพื่อให้ทำหน้าที่ในวงจำกัด และมีได้ขยายไปยังส่วนการปกครองทั่วประเทศ แต่เมื่อพิจารณาถึงการจัดรูปการปกครองในสมัยนั้นแล้วก็ต้องนับว่าเป็นการเหมาะสม

2. ตำรวจไทย ยุคปฏิรูปการปกครอง

เป็นกิจการตำรวจระหว่าง พ.ศ. 2403 ถึง พ.ศ. 2475 ซึ่งจะขอเรียกว่า สมัยปฏิรูป เพราะเป็นสมัยที่ได้มีการปฏิรูปการปกครองประเทศไทยอย่างขนาดใหญ่ทุก ๆ ด้านตามแบบอย่างอารยประเทศตะวันตก ซึ่งได้เริ่มดำเนินงานมาตั้งแต่รัชสมัยพระบาทสมเด็จพระจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว กล่าวคือ ในปี พ.ศ. 2405 ได้ว่าจ้างชาวต่างชาติมาเป็นผู้พิจารณาวางแผนการจัดตั้งกองตำรวจสำหรับรักษาความสงบเรียบร้อยภายในเขตนครหลวงตามแบบอย่างยุโรปขึ้นเป็นครั้งแรก แต่เนื่องจากเหตุทางการเมืองระหว่างประเทศในสมัยนั้นซึ่งเป็นยุคที่อังกฤษ ฝรั่งเศส โปรตุเกส ฮอลันดา กำลังแข่งขันกันหาเมืองขึ้นในทวีปเอเชีย การจัดระเบียบการปกครองประเทศขณะนั้นจึงเพ่งเล็งไปในด้านป้องกันประเทศเป็นหลักใหญ่ นโยบายการตำรวจต้องดำเนินการให้สอดคล้องกับนโยบายการเมืองระหว่างประเทศและทหารด้วยเป็นธรรมดา ต่อมาในสมัยรัชกาลที่ 5 การปรับปรุงการตำรวจนอกจากได้ขยายงานตำรวจนครบาลแล้วยังได้จัดตั้งตำรวจภูธรขึ้นในรูป ทหารโปลิส และในปี พ.ศ. 2420 ก็ได้มีการเปลี่ยนกองทหารโปลิสเป็นกรมกองตระเวนหัวเมือง จนถึง พ.ศ. 2440 ได้ตั้ง กรมตำรวจภูธร ขึ้นแทนกรมกองตระเวนหัวเมือง กำลังพล แรก ๆ ใช้ตำรวจต่อมาเมื่อทหารได้ประกาศใช้พระราชบัญญัติเกณฑ์ทหาร ทางตำรวจภูธรก็ได้ขออนุมัติใช้กฎหมายฉบับนี้เมื่อ พ.ศ. 2448 เกณฑ์คนเข้าเป็นตำรวจด้วยเช่นเดียวกัน เมื่อได้จัดตั้งกรมตำรวจภูธรขึ้นแล้วก็ได้พยายาม

ขยายการตำรวจไปยังหน่วยการปกครองส่วนภูมิภาคตามลำดับ เพื่อให้มีกำลังตำรวจสำหรับป้องกันปราบปรามโจรผู้ร้ายอำนวยความสะดวกเป็นสุขให้แก่ประชาชน กิจกรรมตำรวจในยุคนี้ขึ้นอยู่กับกระทรวง 2 กระทรวง คือ กรมพลตระเวน หรือ (ตำรวจนครบาล) ขึ้นอยู่กับกระทรวงพระนครบาล กรมตำรวจขึ้นอยู่กับกระทรวงมหาดไทย และได้รวมเป็นกรมเดียวกันภายใต้การบังคับบัญชาของอธิบดีคนเดียวกันเมื่อ 13 ตุลาคม 2458 เรียกว่า กรมตำรวจและกรมพลตระเวน และกรมตำรวจจึงถือว่าวันที่ 13 ตุลาคมของทุกปีเป็นวันตำรวจ

3. ตำรวจไทยยุคหลังเปลี่ยนแปลงการปกครอง

การตำรวจยุคนี้เริ่มตั้งแต่ พ.ศ. 2475 ถึงปัจจุบัน จะเรียกว่า ตำรวจยุคปัจจุบัน หรือตำรวจสมัยประชาธิปไตย ก็ได้ หลังจากที่ประเทศไทยได้เปลี่ยนแปลงการปกครองเป็นระบอบประชาธิปไตยแล้วโดยประกาศเสนาบดีกระทรวงมหาดไทย เรื่อง การแบ่งส่วนราชการ กรมตำรวจ พ.ศ. 2475 กิจกรรมตำรวจได้แบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 เป็นหน่วยบริหารงานส่วนกลาง และสำนักบริหารของอธิบดี กรมตำรวจมีกองขึ้นตรง 6 กอง คือ กองกลาง กองบัญชา กองโรงเรียน กองคดี กองตรวจคนเข้าเมือง และกองทะเบียนกลาง ส่วนที่ 2 คือ ตำรวจนครบาล ส่วนที่ 3 คือ ตำรวจภูธร ส่วนที่ 4 คือ ตำรวจสันติบาลเป็นที่ตั้งขึ้นใหม่ภายหลังที่ได้ยกเลิก ตำรวจภูบาล ตำรวจกลาง และตำรวจกองพิเศษ หลังจากที่ได้ปรับปรุงกิจการตำรวจเพื่อวางรากฐานตำรวจในระบอบประชาธิปไตยเมื่อ พ.ศ. 2475 แล้วกรมตำรวจได้ปรับปรุงการบริหารให้ดีขึ้นเหมาะสมสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของสังคม ปริมาณและคุณภาพของงานเรื่อยมาจนถึงปัจจุบัน

นักสังคมศาสตร์จำนวนมาก เช่น Emile Durkheim, Robert Merton และ Albert Cohen ได้กล่าวถึง บทบาทโดยรวมของตำรวจว่าตำรวจนั้นเป็นต้นธารของกระบวนการยุติธรรมในสังคม

หน้าที่ของตำรวจนั้นคือมีความสำคัญและมีผลกระทบต่อสังคมเป็นอย่างมาก ถ้าหากตำรวจแสดงบทบาทที่ได้รับมอบหมายดี สังคมก็จะมีความสุข แต่ถ้าตำรวจแสดงบทบาทไม่ดีสังคมก็จะทุกข์

จอห์น เอ็ดการ์ ฮูเวอร์ (J. Edgar Hoover) ผู้อำนวยการสอบสวนกลางของสหรัฐอเมริกา (The Federal Bureau of Investigation –F.B.I.) ได้กล่าวถึงบทบาทและหน้าที่สำคัญของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ไว้ดังนี้ (สมณ พรหมรส, 2552)

1. ค้ำครองชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน (protection of life and property)
2. รักษาความสงบเรียบร้อยของสังคม (preservation of peace)
3. ป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม (prevention of crime)
4. สืบสวนสอบสวนและจับกุมผู้กระทำความผิดหรือละเมิดกฎหมายของบ้านเมือง (detection and arrest of violators of law)
5. ปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมายและข้อบังคับอย่างเคร่งครัด (enforcement of laws and ordinance)
6. ค้ำครองสิทธิและเสรีภาพส่วนบุคคล (safeguarding the rights of individuals)

สมพงษ์ แจ่มเร็ว (2545) ได้ศึกษาเรื่อง บทบาทของตำรวจสันติบาลในประวัติศาสตร์การเมืองไทย พ.ศ. 2475-2500 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาเกี่ยวกับบทบาทในทางการเมืองขององค์การตำรวจลับหรือตำรวจสันติบาลในช่วง พ.ศ. 2475-2500 ซึ่งบทบาทของหน้าที่ของตำรวจสันติบาลในระหว่าง พ.ศ. 2475-2490 ซึ่งเป็นยุคที่กรมตำรวจอยู่ภายใต้การนำของ พลตำรวจเอก อุดล อุดลเดชจรัส ตำรวจสันติบาลมีบทบาทหลักในช่วงนี้เน้นที่การสืบสวนความเคลื่อนไหวของฝ่ายตรงข้ามหรือฝ่ายที่รัฐบาลถือว่าเป็นศัตรูสำคัญ ส่วนการจัดการปรักขันธ์นั้นจะเป็นหน้าที่ของฝ่ายอื่น จนสงครามโลกครั้งที่ 2 บทบาทของตำรวจสันติบาลในช่วงนี้จึงเน้นที่การร่วมมือ

กับฝ่ายเสรีไทย บทบาทสำคัญ ภายหลังจากสงครามโลกครั้งที่ 2 ก็คือ การรายงานข่าวความเคลื่อนไหวของกลุ่มนายทหารนอกราชการ ซึ่งวางแผนการจะโค่นล้มรัฐบาล กองตำรวจสันติบาลได้รายงานข่าวนี้กับอธิบดีกรมตำรวจและนายกรัฐมนตรีเป็นลำดับโดยตลอด แต่ทางรัฐบาลก็ได้ดำเนินการป้องกันการรัฐประหารแต่ประการใด จนกระทั่งเกิดการรัฐประหารในเดือนพฤศจิกายน 2490 ตั้งแต่ 2490 เป็นต้นมาจนถึง 2500 ในช่วงต้นภายหลังการรัฐประหารนี้ กองตำรวจสันติบาลยังคงปฏิบัติหน้าที่ไม่ต่างไปจากยุคก่อนหน้านั้นนัก แม้จะมีการเปลี่ยนกำลังพลบ้างต่อมาในปี 2494 ภายหลังจากที่ พลตำรวจเอก ผาศรียานนท์ ได้ขึ้นเป็นอธิบดีกรมตำรวจ งานสืบสวนทางการเมืองจึงได้มีการขยายตัวขึ้น โดยได้ตั้งกรมประมวลราชการแผ่นดินขึ้น และถือว่าตำรวจสันติบาลเป็นส่วนหนึ่งของกรมประมวลราชการแผ่นดินโดยรูปธรรมที่ปรากฏภาระหน้าที่ของตำรวจสันติบาลในช่วงนี้ มักเน้นที่การปราบปรามมากกว่าสืบสวนจากการศึกษา พบว่า การที่รัฐบาลสามารถรักษาความมั่นคงและอำนาจอยู่ได้นั้น ส่วนหนึ่งก็คือบทบาทของตำรวจสันติบาลและการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างกำลังพลของตำรวจสันติบาลนั้น ก็เป็นผลสืบเนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงทางการเมือง และเมื่อตำรวจสันติบาลเปลี่ยนแปลงก็มีผลกระทบต่อการเมืองเช่นเดียวกัน

ระเบียบวิธีวิจัย

โดยได้ออกแบบการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Approach) ได้เลือกเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร หนังสือ ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และการเก็บข้อมูลภาคสนามเป็นแบบสัมภาษณ์เชิงลึก ซึ่งพัฒนามาจากทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจากทั้งภายในและต่างประเทศมีขอบเขตของการวิจัย ดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาครั้งนี้ จะทำการศึกษากลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจที่สังกัดอยู่ตามสถานีตำรวจทั่วประเทศไทย ซึ่งโดยปกติแล้วจะแบ่งตามโครงสร้างของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ประกอบด้วย ส่วนบังคับบัญชา ส่วนปฏิบัติการเฉพาะทาง ส่วนป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม ส่วนสนับสนุนการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม ส่วนการศึกษา และส่วนบริการ

2. ขอบเขตด้านประชากรและผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

การศึกษาครั้งนี้ จะทำการศึกษากับกลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจที่สังกัดอยู่ตามสถานีตำรวจทั่วประเทศไทย และสัมภาษณ์ผู้บังคับบัญชาระดับสูงที่ปฏิบัติงานมาก่อนช่วงเกิดการรัฐประหาร และปฏิบัติงานอยู่ในยุคคณะรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.) เข้ามาบริหารราชการแผ่นดิน โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก จำนวน 17 คน กลุ่มตำรวจชั้นประทวน จำนวน 4 นาย กลุ่มตำรวจชั้นสัญญาบัตรจำนวน 6 นาย และ กลุ่มตำรวจผู้บริหารระดับสูงจำนวน 7 คน

3. ขอบเขตด้านพื้นที่การศึกษาครั้งนี้ จะทำการศึกษาเฉพาะสถานีตำรวจทั่วประเทศ

ผู้วิจัยได้ให้ความสำคัญในการตรวจสอบความตรง และความเที่ยงของการศึกษาทางด้านคุณภาพ โดยใช้กรอบทฤษฎี และการปรึกษาผู้เชี่ยวชาญ อีกทั้งยังได้ใช้การตรวจสอบข้อมูลอย่างสามเส้า (Triangulation) ซึ่งประกอบด้วย การตรวจสอบสามเส้าด้านข้อมูล (Data Triangulation) และการตรวจสอบสามเส้าด้านระเบียบวิธี (Methodological Triangulation) อีกทั้งให้ผู้ให้สัมภาษณ์ได้ตรวจสอบข้อสรุปพร้อมวิจารณ์ เพื่อเป็นการตรวจสอบความถูกต้องของงานวิจัยก่อนได้ข้อสรุป เครื่องมือคือแบบสัมภาษณ์เชิงลึกเป็นคำถามปลายเปิดการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยครั้งนี้ จะเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ เริ่มจากการทบทวนวรรณกรรม พร้อมทั้งได้มีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) และการลงพื้นที่เพื่อเก็บข้อมูล

เชิงลึก สร้างแบบสอบถามที่เหมาะสมเพื่อประกอบตามวัตถุประสงค์การวิจัยที่ตั้งไว้

ผลการวิจัย

จากการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวนทั้งหมด 17 คน โดยแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ ข้าราชการตำรวจชั้นประทวน (ยศ ส.ต.ต. - ด.ต.) จำนวน 4 ข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตร (ยศ ร.ต.ต - พ.ต.ท.) จำนวน 6 ข้าราชการตำรวจผู้บังคับบัญชาในระดับสูง (ยศ พ.ต.อ. - พล.ต.อ.) จำนวน 7 คน โดยอายุตัวอยู่ระหว่าง 37- 62 ปี และมีอายุงานอยู่ระหว่าง 10-40 ปี สามารถสรุปข้อมูลได้ดังนี้

1. บทบาททางการเมืองของเจ้าหน้าที่ตำรวจในยุคคณะรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.) ต่อปัญหาความไม่สงบทางการเมือง

พบว่าบทบาทที่พบคือการมีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบการเมืองการปกครองในระบอบประชาธิปไตยของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ซึ่งจะต้องมีหน้าที่รักษากฎหมายและพบปะกับประชาชนโดยทั่วไปในสังคมอยู่ตลอดเวลา

1.1. กลุ่มข้าราชการตำรวจระดับชั้นประทวน (ส.ต.ต.-ด.ต.) มีบทบาทในการพัฒนาระบบการเมืองการปกครองในระบอบประชาธิปไตยของเจ้าหน้าที่ตำรวจ พบว่า กลุ่มตำรวจชั้นประทวน ส่วนใหญ่การมีบทบาทต่อการพัฒนาระบบทางการเมืองการปกครองในระบอบประชาธิปไตย โดยได้รับมอบหมายให้ดูแลความปลอดภัย ของหน่วยเลือกตั้ง เพื่อการเลือกตั้งแต่ละหน่วยมีความสงบเรียบร้อย ประชาชนสามารถมาใช้สิทธิในการเลือกตั้ง

1.2. กลุ่มข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตร (ร.ต.ต.- พ.ต.ท.) ส่วนใหญ่จะได้รับมอบหมายให้เป็นหัวหน้าหัวหน้าชุดเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยประจำหน่วยเลือกตั้ง เพื่อให้การเลือกตั้งดำเนินไปได้อย่างสงบเรียบร้อย และอีกส่วนที่ทางกลุ่มตำรวจชั้นสัญญาบัตรมีส่วนร่วมในการพัฒนา

ระบบการเมืองโดยเป็นการดูแลความเรียบร้อยเมื่อมีการชุมนุมทางการเมืองของประชาชน

1.3. กลุ่มข้าราชการตำรวจผู้บังคับบัญชาในระดับสูง (ยศ พ.ต.อ. - พล.ต.อ.) กลุ่มนี้ ส่วนใหญ่มองว่าตนไม่มีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบการเมืองการปกครองในระบอบประชาธิปไตย และมีข้าราชการตำรวจผู้บังคับบัญชาในระดับสูงบางท่านได้รับมอบหมายให้เฝ้าระวังการเคลื่อนไหวของกลุ่มเคลื่อนไหวทางการเมือง

บทบาททางการเมืองของเจ้าหน้าที่ตำรวจในยุคคณะรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.) ต่อปัญหาความไม่สงบทางการเมือง ว่าได้มีการแสดงบทบาทและปฏิบัติหน้าที่ตามระเบียบแบบแผนที่ได้มีการกำหนดไว้ กลุ่มข้าราชการตำรวจระดับชั้นประทวน พบว่า ส่วนใหญ่จะต้องปฏิบัติหน้าที่ตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชาเหนือตนที่ชอบด้วยกฎหมาย และของ คสช. เป็นหลัก โดยจะต้องร่วมงานกับหลายฝ่ายมากยิ่งขึ้น ตามคำสั่งหรือหน่วยงานที่ คสช. ตั้งขึ้น เพื่อเป็นการป้องกันรักษาความสงบภายในพื้นที่เพิ่มเติมจากปกติกลุ่มข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตรพบว่าการแสดงบทบาทและปฏิบัติหน้าที่ตามระเบียบแบบแผนที่ได้มีการกำหนดไว้อย่างเคร่งครัด โดยเฉพาะเมื่อมีคำสั่งของ คสช. และตำรวจต้องวางตัวเป็นกลางทางการเมืองอย่างเคร่งครัด กลุ่มข้าราชการตำรวจผู้บังคับบัญชาในระดับสูงพบว่าการแสดงบทบาทและปฏิบัติหน้าที่ตามระเบียบแบบแผนที่ได้มีการกำหนดไว้อย่างเคร่งครัด โดยเฉพาะเมื่อมี ประกาศ และ คำสั่งของ คสช. ออกมา มีการสั่งการให้เข้าระงับเหตุเพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่อาจก่อให้เกิดความวุ่นวายของมวลชนต่าง ๆ และอีกบทบาทหนึ่ง คือ ตำรวจมีบทบาททางการเมืองคือสอดส่องดูแล และคอยรายงานความเคลื่อนไหวให้ทาง คสช.

2. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการแสดงบทบาทและหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในขณะปฏิบัติหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อยในยุคคณะรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.)

จากการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการแสดงบทบาทและหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจทั้งสามกลุ่ม ได้แก่ กฎหมาย ระเบียบ ประกาศ คำสั่งต่าง ๆ ที่ คสช.ออกมาบังคับใช้หลังจากที่ คสช. มีการยึดอำนาจ การใช้ มาตรา 44 ในการเข้าตรวจค้นจับกุมความผิดเกี่ยวกับความมั่นคง โดยมีทหารร่วมปฏิบัติงาน ซึ่งแตกต่างจากก่อน คสช.ยึดอำนาจ การเข้าตรวจค้นจับกุม ขออนุญาตออกหมายค้น หมายจับ แต่เมื่อ คสช.ยึดอำนาจแล้ว ใช้ มาตรา 44 เป็นหมายค้น หมายจับ และมีทหาร ร่วมปฏิบัติหน้าที่ ทำให้มีความรวดเร็วเด็ดขาดมากขึ้น และ วินัยตำรวจ โดยปัจจัยที่สำคัญที่สุดในช่วงดังกล่าว คือ กฎหมาย ระเบียบ ประกาศ คำสั่งต่าง ๆ ที่ คสช.ออกมาบังคับใช้หลังจากที่มีการยึดอำนาจ

บทบาทข้าราชการตำรวจทั้ง 3 กลุ่ม มีส่วนที่เกี่ยวข้องกับการเมือง ในระดับต่าง ๆ คือ

กลุ่มข้าราชการตำรวจระดับชั้นประทวน ซึ่งถือว่าเป็นระดับปฏิบัติงาน ทั้งก่อน คสช.ยึดอำนาจและหลังจากที่ คสช.ยึดอำนาจแล้ว พบว่า ตำรวจชั้นประทวนไม่ค่อยมีบทบาททางการเมือง โดยช่วงก่อนที่ คสช.จะยึดอำนาจ เป็นการปฏิบัติหน้าที่ตามปกติ และรอรับคำสั่งจากผู้บังคับบัญชา และยังพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการแสดงบทบาทและหน้าที่ ได้แก่ กฎหมาย ระเบียบ ประกาศ คำสั่งต่าง ๆ ที่ คสช.ออกมาบังคับใช้หลังจากที่ คสช.หลังจากการยึดอำนาจ การใช้ มาตรา 44 ในการเข้าตรวจค้นจับกุมความผิดเกี่ยวกับความมั่นคง โดยมีทหารร่วมปฏิบัติงาน ซึ่งแตกต่างจากก่อน คสช.ยึดอำนาจ

กลุ่มข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตร (ร.ต.ต.- พ.ต.ท.) ซึ่งเป็นระดับผู้บริหารระดับต้น พบว่า มีบทบาททางการเมืองระดับปานกลาง โดยบทบาททางการเมืองของเจ้าหน้าที่ตำรวจชั้นสัญญาบัตรในยุค คสช.ทั้งก่อน และหลังมีความแตกต่างกันคือ ก่อนที่ คสช.ยึดอำนาจ ไม่ค่อยมีบทบาททางการเมือง เพราะเป็นการปฏิบัติหน้าที่ตามปกติตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชาของตำรวจ

และเมื่อมีการยึดอำนาจของ คสช.แล้ว การปฏิบัติหน้าที่จะมีความเข้มงวดมากยิ่งขึ้นโดยมีกฎหมาย ระเบียบ คำสั่งที่ออกโดย คสช.มาเป็นกฎระเบียบในการทำงาน

กลุ่มข้าราชการตำรวจผู้บังคับบัญชาระดับสูง (ยศ พ.ต.อ. - พล.ต.อ.) ในกลุ่มนี้พบว่า มีบทบาททางการเมืองมากขึ้นในยุคคณะรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.) พบว่า กลุ่มข้าราชการตำรวจผู้บังคับบัญชาระดับสูง มีการแสดงบทบาททางการเมืองค่อนข้างมากกว่า ก่อนยุคที่ คสช.จะยึดอำนาจการปกครอง โดยมีการแสดงบทบาทเป็นผู้บริหารระดับสูง และปฏิบัติหน้าที่ตามระเบียบแบบแผนที่ได้มีการกำหนดไว้อย่างเคร่งครัด โดยเฉพาะเมื่อมี ประกาศ และ คำสั่งของ คสช. ออกมา และยังมีการมอบหมายให้ทหารของกลุ่มบุคคลที่มีการสะสมกำลังพล และอาวุธต่าง ๆ มีการสั่งการให้ร่วมมือกับทางเจ้าหน้าที่ทหาร ตำรวจ และส่วนราชการอื่น ๆ ในการปฏิบัติการ และคอยรายงานความเคลื่อนไหวของกลุ่มบุคคลที่เคลื่อนไหวทางการเมืองให้ทาง คสช. ให้รับทราบ

3. ผลกระทบทางการเมืองหลังจากมีการยึดอำนาจของ คสช. ที่มีผลต่อองค์กรตำรวจ

จากการศึกษาพบว่า ผลกระทบทางการเมืองหลังจาก คสช.เข้ามาบริหารประเทศ มีผลกระทบต่อองค์กรตำรวจอย่างมาก โดย คสช.ได้ออกประกาศ คำสั่ง คสช.มาหลายฉบับ ซึ่งมีบางฉบับที่กระทบต่อองค์กรตำรวจ ดังนี้ คือ

3.1 ผลกระทบในระยะสั้น (1) ด้านการบริหารงานบุคคล เช่น ประกาศ คสช.ฉบับที่ 88/2557 เรื่อง แก้ไขฯ พ.ร.บ.ตำรวจแห่งชาติ พ.ศ.2547 และ ประกาศ คสช.ที่ 89/2557 เรื่อง หลักเกณฑ์การแต่งตั้งข้าราชการตำรวจ การปรับโครงสร้างตำรวจ มีการแก้ไขเพิ่มเติม พ.ร.บ.ตำรวจแห่งชาติ 2547 ซึ่งเป็นกฎหมายแม่บทในการบริหารบุคคลของตำรวจ และสิ่งที่มีผลกระทบกับสายงานสอบสวนมากที่สุดคือ คำสั่ง คสช.ที่ให้มีการทบทวนงานสอบสวน ส่งผลกระทบในการ

บริหารงานบุคคลของฝ่ายสอบสวนเป็นอย่างมาก ทำให้ขาดแคลนพนักงานสอบสวนตามสถานี ตำรวจต่าง ๆ (2) ด้านการปฏิบัติหน้าที่ การปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจ มีภาระงานมากขึ้น และต้องมีการบังคับใช้กฎหมายอย่างเคร่งครัด นอกจากนั้น ยังมีกฎหมาย ระเบียบการปฏิบัติหน้าที่ และคำสั่งของ คสช. ประกาศออกมาบังคับใช้ เช่น ประกาศ เรื่อง ห้ามชุมนุมทางการเมือง , ประกาศ เรื่อง ความผิดที่อยู่ในอำนาจพิจารณาพิพากษาคดีของ ศาลทหาร , ประกาศ เรื่อง การปฏิบัติต่อผู้ต้องสงสัยว่ากระทำความผิดตามกฎหมายเกี่ยวกับยาเสพติด เพื่อเข้าสู่อำนาจบำบัดฟื้นฟู และการดูแลผู้ผ่านการบำบัดฟื้นฟู, ทำให้การปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจต้องเพิ่มความเข้มในการทำหน้าที่มากกว่าปกติ และบางเรื่อง เมื่อปฏิบัติหน้าที่ผลเป็นอย่างไร จะต้องรายงานให้ คสช. ทราบด้วย (3) ด้านงบประมาณ หลังจากที่ คสช. ยึดอำนาจเข้าบริหารประเทศ มีการจัดสรรงบประมาณให้สำนักงานตำรวจแห่งชาติน้อยลง โดยมีข้อมูลจากสำนักงานงบประมาณ พบว่า สำนักงานตำรวจแห่งชาติได้รับการสนับสนุนงบประมาณจากรัฐบาล คสช. ในจำนวนจำกัด ซึ่งไม่สัมพันธ์กับปริมาณงานที่ได้รับผิดชอบทำให้เกิดปัญหาข้อขัดข้องในด้านกำลังพล อาวุธยุทโธปกรณ์ เครื่องมือสื่อสาร เครื่องมือเครื่องใช้ที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน รวมทั้งปัญหาในเรื่องการบริหารงบประมาณ สิ่งเหล่านี้ส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานที่ไม่สามารถดำเนินการได้ตามเป้าหมายที่วางไว้ รวมถึงผลกระทบต่อขวัญกำลังใจของข้าราชการตำรวจทุกระดับชั้นด้วย

3.2. ผลกระทบในระยะยาว หลังจากที่ คสช. ยึดอำนาจการปกครอง มีเป้าหมายในการปฏิรูปโครงสร้างของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ โดยตั้งแต่ตรากฎหมายรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักร พ.ศ. 2560 ออกมาบังคับใช้ ได้มีการตั้งคณะดำเนินการปฏิรูปตำรวจมาแล้ว 2 ครั้ง โดยคณะแรกที่ดำเนิน มี พลเอกบุญสร้าง เนียมประดิษฐ์ เป็นประธานคณะดำเนินการ และคณะของ นายมิชัย ฤชุพันธุ์ ประธานคณะกรรมการร่างรัฐธรรมนูญ

(กรธ.) เป็นประธานคณะปฏิรูปตำรวจได้เริ่มทำการปฏิรูปตำรวจโดยสิ่งแรกๆ ที่ทำคือได้ยกร่างพระราชบัญญัติตำรวจ ฉบับ ปี พ.ศ. 2561 ซึ่งเป็นกฎหมายแม่บทในการบริหารงานของตำรวจขึ้นมาใหม่ โดยมีโจทย์ที่ต้องแก้ไขคือ แก้ปัญหาความทุกข์ของประชาชน ซึ่งเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจ ที่ไม่ถูกต้อง หรือไม่สมบูรณ์ แก้ปัญหาทุกข์ของตำรวจที่มีความรู้ ความสามารถ ปฏิบัติหน้าที่อย่างซื่อสัตย์สุจริต แต่ไม่สามารถมีความเจริญก้าวหน้าในชีวิตราชการได้ อย่างที่ทราบกันดีว่าการแต่งตั้งโยกย้าย ยังมีการใช้ระบบอุปถัมภ์เล่นพรรคเล่นพวก ข้ามอาวุโส คณะปฏิรูปได้เริ่มวางกรอบโครงสร้างของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ (สตช.) เช่น กรอบอำนาจการสอบสวน กรอบความร่วมมือในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจ ทั้งอุปกรณ์ต่าง ๆ รายได้ และกรอบด้านอื่น ๆ เมื่อพระราชบัญญัติตำรวจ ฉบับใหม่เสร็จสมบูรณ์ และมีผลการบังคับใช้เมื่อใด จะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงครั้งใหญ่ของ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ (สตช.) มีผลกระทบต่องค์กรตำรวจทั้งในด้าน การบริหารงานบุคคล การปฏิบัติหน้าที่ และ ด้านงบประมาณ อย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้

อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยสามารถสรุปผลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ได้ดังนี้

(1) บทบาททางการเมืองของเจ้าหน้าที่ตำรวจในยุคคณะรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.) ต่อปัญหาความไม่สงบทางการเมืองพบว่าบทบาทที่พบคือการมีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบการเมืองการปกครองในระบอบประชาธิปไตยของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ซึ่งจะต้องมีหน้าที่รักษากฎหมายและพบปะกับประชาชนโดยทั่วไปในสังคมอยู่ตลอดเวลา กลุ่มข้าราชการตำรวจระดับชั้นประทวน ส่วนใหญ่มีบทบาท โดยได้รับมอบหมายกลุ่มข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตร ส่วนใหญ่จะได้รับมอบหมายให้เป็นหัวหน้าหัวหน้าชุดเจ้าหน้าที่ที่มีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบการเมืองโดยเป็นการดูแลความ

เรียบร้อย กลุ่มข้าราชการตำรวจผู้บังคับบัญชา
ระดับสูง กลุ่มนี้ ส่วนใหญ่มองว่าตนไม่มีส่วนร่วมใน
การพัฒนาระบบการเมืองการปกครองในระบอบ
ประชาธิปไตย

บทบาททางการเมือง พบว่า กลุ่ม
ข้าราชการตำรวจระดับชั้นประทวน พบว่า ส่วน
ใหญ่ จะต้องปฏิบัติหน้าที่ตามคำสั่งของ
ผู้บังคับบัญชาเหนือตนที่ชอบด้วยกฎหมาย และ
ของ คสช. เป็นหลัก โดยจะต้องร่วมงานกับหลาย
ฝ่ายมากยิ่งขึ้น ตามคำสั่งหรือหน่วยงานที่ คสช.
ตั้งขึ้น เพื่อเป็นการป้องกันรักษาความสงบภายใน
พื้นที่เพิ่มเติมจากปกติ

กลุ่มข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตร
พบว่ามีแสดงบทบาทและปฏิบัติหน้าที่ตาม
ระเบียบแบบแผนที่ได้มีการกำหนดไว้อย่าง
เคร่งครัด โดยเฉพาะเมื่อมีคำสั่งของ คสช. และ
ตำรวจต้องวางตัวเป็นกลางทางการเมืองอย่าง
เคร่งครัด

กลุ่มข้าราชการตำรวจผู้บังคับบัญชา
ระดับสูง พบว่ากลุ่มนี้มีการแสดงบทบาทและ
ปฏิบัติหน้าที่ตามระเบียบแบบแผนที่ได้มีการ
กำหนดไว้อย่างเคร่งครัด โดยเฉพาะเมื่อมี ประกาศ
และ คำสั่งของ คสช. ออกมา มีการสั่งการให้เข้า
ระงับเหตุเพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะเหตุการณ์ต่าง ๆ
ที่อาจก่อให้เกิดความวุ่นวายของมวลชนต่าง ๆ
และอีกบทบาทหนึ่ง คือ ตำรวจมีบทบาททาง
การเมืองคือสอดส่องดูแล และคอยรายงานความ
เคลื่อนไหวให้ทาง คสช.

โดยบทบาทกลุ่มข้าราชการตำรวจมีส่วน
ร่วมในการพัฒนาระบบการเมืองการปกครองใน
ระบอบประชาธิปไตยของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ซึ่ง
จะต้องมีหน้าที่รักษากฎหมายและพบปะกับ
ประชาชนโดยทั่วไปในสังคมอยู่ตลอดเวลา มีการ
ปฏิบัติหน้าที่อย่างไรในยุคนะรักษาความสงบ
แห่งชาติ พบว่า กลุ่มข้าราชการตำรวจชั้นประทวน
ส่วนใหญ่การมีส่วนร่วมต่อการพัฒนาระบบทาง
การเมืองการปกครองในระบอบประชาธิปไตย ทาง
ข้าราชการตำรวจชั้นประทวนจะได้รับมอบหมาย

ให้ดูแลความปลอดภัย ของหน่วยเลือกตั้ง เพื่อการ
เลือกตั้งแต่ละหน่วยมีความสงบเรียบร้อย
ประชาชนสามารถมาใช้สิทธิในการเลือกตั้งได้อย่าง
ปลอดภัย ซึ่งสอดคล้องกับหลักการของ Wyatt, D.
K., (2003) ได้อธิบายเกี่ยวกับบทบาท และหน้าที่
ของตำรวจ 1) การป้องกัน (Prevention) เพื่อ
ป้องกันมิให้อาชญากรรมเกิดขึ้น โดยปฏิบัติหน้าที่
ในเชิงรุกด้วยวิธีการต่าง ๆ เช่น งานสายตรวจออก
ตรวจป้องกันภัย งานสืบสวนหาข่าว งานตำรวจ
ชุมชนมวลชนสัมพันธ์ ฯลฯ 2) การปราบปราม
(Suppression) เป็น หน้าที่ ภายหลังจากมี
เหตุการณ์ร้ายหรืออาชญากรรมเกิดขึ้นแล้วในการ
ติดตามจับตัวคนร้ายบรรเทาความเดือดร้อน
เสียหายหรือผลร้ายที่เกิดขึ้นซึ่งการปราบปรามทำ
ได้หลายวิธี เช่น ตั้งแต่การเข้าระงับเหตุทะเลาะ
วิวาทเล็กน้อยก่อนที่จะรุกรามไปมากหรือติดตาม
สืบสวนหรือสอบสวน เพื่อจะสามารถนำผู้กระทำ
ผิดมาลงโทษ ถ้าสามารถดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว
เพียงใด ก็จะสร้างความเชื่อมั่นศรัทธา อบอุนใจ
ให้กับประชาชนที่มีต่อการทำงานตำรวจมากขึ้น
เท่านั้น 3) คุ่มครองสิทธิของบุคคล (Protection)
เป็นหน้าที่ ให้ความคุ้มครองสิทธิของบุคคลมิให้ถูกละเมิด
โดยบุคคลอื่น ต้องเข้าไประงับยับยั้งการกระทำที่ล่วงละเมิด
สร้างความเดือดร้อนเสียหายให้เกิดขึ้น เช่น การเปิดวิทยุดัง
การเผาหญ้า ขยะ ก่อให้เกิดความเดือดร้อนให้คนอื่น 4) การ
ให้บริการ (Service) หน้าที่ให้บริการ เป็นสิ่งส่งเสริม
การป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมให้ได้ผลดีสามารถลด
เงื่อนไขที่เป็นสาเหตุ อาจจะทำให้เกิดอาชญากรรมหรือเหตุร้าย หรือ ความ
เดือดร้อนเสียหาย ได้ทั้งในทางตรงและทางอ้อม เช่น การบริการหรือแจ้งข่าวการจราจรบริการ
ฝากบ้านกับตำรวจเมื่อประชาชนไม่อยู่บ้าน ตอบ
ปัญหาเดือดร้อนต่าง ๆ ทางโทรศัพท์ ฯลฯ

(2) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการแสดงบทบาท
และหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในขณะปฏิบัติ
หน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อยในยุคนะรักษา
ความสงบแห่งชาติ (คสช.) พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพล

ต่อการแสดงบทบาทและหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจทั้งสามกลุ่ม ได้แก่ กฎหมาย ระเบียบ ประกาศ คำสั่งต่าง ๆ ที่ คสช.ออกมาบังคับใช้ หลังจากที่ คสช. มีการยึดอำนาจ เช่น การใช้มาตรา 44 ออกมาบังคับใช้หลังจากมีการยึดอำนาจ ซึ่งมีผลกระทบต่อผู้ใช้และต้องถูกปฏิบัติซึ่งสอดคล้องกับหลักการของ สมณ พรหมรส (2552) กล่าวว่า สำหรับสถานีตำรวจเป็นหน่วยงานหลักระดับพื้นที่ในการรักษาความเรียบร้อยและให้บริการ โดยมีวัตถุประสงค์ในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมและให้บริการแก่ประชาชน ดังนั้น จึงกล่าวได้ว่าหน้าที่หลักของตำรวจในระดับสถานีตำรวจคือพิทักษ์รับใช้ และบริการแก่ประชาชน ซึ่งกองวิชาการกรมตำรวจได้ทำหนังสือคู่มือระเบียบวิธีการปฏิบัติงานในสถานีตำรวจดังนี้ 1) เน้นการบริการด้านการรักษาความสงบสุขของประชาชนในแง่การป้องกันอาชญากรรมโดยตรงให้มากที่สุด 2) เน้นให้ผู้มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานสูงสามารถให้บริการโดยตรงต่อประชาชนได้นาน 3) เน้นให้ผู้ปฏิบัติงานมีขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบที่ชัดเจนเหมาะสม 4) เน้นให้มีการกำหนดค่าตอบแทนให้เหมาะสมกับหน้าที่ความรับผิดชอบ 5) เน้นให้ผู้ปฏิบัติงานนี้ระยะเวลาในการปฏิบัติงานและเวลาพักผ่อนตามมาตรฐานสากลหรือใกล้เคียงมาตรฐานสากล 6) เน้นให้ผู้ปฏิบัติหน้าที่มีคุณสมบัติ ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญงาน ที่เหมาะสมตามลักษณะงานที่แตกต่างกันในการปฏิบัติหน้าที่ 7) เน้นให้มีการจัดวัสดุอุปกรณ์ให้เหมาะสมและเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน

(3) ผลกระทบทางการเมืองหลังจากมีการยึดอำนาจของ คสช. ที่มีผลต่อองค์กรตำรวจพบว่า ผลกระทบทางการเมืองหลังจาก คสช.เข้ามาบริหารประเทศ มีผลกระทบต่อองค์กรตำรวจอย่างมาก โดย คสช.ได้ออกประกาศ คำสั่ง คสช.มาหลายฉบับ ซึ่งมีบางฉบับที่กระทบต่อองค์กรตำรวจดังนี้ คือ

3.1 ผลกระทบในระยะสั้น ด้านการบริหารงานบุคคล หลักเกณฑ์การแต่งตั้งข้าราชการตำรวจ การปรับโครงสร้างตำรวจ มีการแก้ไขเพิ่มเติม พ.ร.บ.ตำรวจแห่งชาติ 2547 ซึ่งเป็นกฎหมายแม่บทในการบริหารบุคคลของตำรวจ และสิ่งที่มีผลกระทบกับสายงานสอบสวนมากที่สุดคือ คำสั่ง คสช.ที่ให้มีการทุบแท่งงานสอบสวนส่งผลกระทบในการบริหารงานบุคคลของฝ่ายสอบสวนเป็นอย่างมาก ทำให้ขาดแคลนพนักงานสอบสวนตามสถานีตำรวจต่าง ๆ 1) ด้านการปฏิบัติหน้าที่ การปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจ มีภาระงานมากขึ้น และต้องมีการบังคับใช้กฎหมายอย่างเคร่งครัด นอกจากนั้นยังมีกฎหมาย ระเบียบการปฏิบัติหน้าที่ และคำสั่งของ คสช.ประกาศออกมาบังคับใช้ เช่น ประกาศ เรื่อง ห้ามชุมนุมทางการเมือง 2) ด้านงบประมาณ หลังจากที่ คสช.ยึดอำนาจเข้าบริหารประเทศ มีการจัดสรรงบประมาณให้สำนักงานตำรวจแห่งชาติน้อยลงและจำกัด ซึ่งไม่สัมพันธ์กับปริมาณงานที่รับผิดชอบทำให้เกิดปัญหามากมาย รวมถึงผลกระทบต่อขวัญกำลังใจของข้าราชการตำรวจทุกระดับชั้นด้วย

3.2 ผลกระทบในระยะยาว หลังจากที่ยึดอำนาจการปกครอง มีเป้าหมายในการปฏิรูปโครงสร้างของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ โดยตั้งแต่ตรากฎหมายรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักร พ.ศ. 2560 โดยมีโจทย์ที่ต้องแก้ไขคือ แก้ปัญหาความทุกข์ของประชาชน ซึ่งเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจ ที่ไม่ถูกต้อง หรือไม่สมบูรณ์ แก้ปัญหาทุกข์ของตำรวจที่มีความรู้ ความสามารถ ปฏิบัติหน้าที่อย่างซื่อสัตย์สุจริต แต่ไม่สามารถมีความเจริญก้าวหน้าในชีวิตราชการ ยังมีการใช้ระบบอุปถัมภ์ เล่นพรรคเล่นพวก ข้ามอาวุโส คณะปฏิรูปได้เริ่มวางกรอบโครงสร้างของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ (สตช.) มีการกำหนดกรอบความร่วมมือในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจ ทั้งอุปกรณ์ต่าง ๆ รายได้ และกรอบด้านอื่น ๆ มีผลกระทบต่อองค์กรตำรวจทั้งในด้าน การบริหารงานบุคคล การ

ปฏิบัติหน้าที่ และ ด้านงบประมาณ อย่าง
หลีกเลี่ยงไม่ได้

หน่วยงานทางทหารให้มีการบริหารประเทศเพื่อ
การเลือกตั้งครั้งใหม่

ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

1. จากการศึกษาเกี่ยวกับบทบาททาง
การเมืองของเจ้าหน้าที่ตำรวจ: กรณีศึกษา
การเมืองการปกครอง ในยุคคณะรักษาความสงบ
แห่งชาติ (คสช.) ทำให้ทราบว่า บทบาททาง
การเมืองของตำรวจ คณะที่ คสช. ทำการยึด
อำนาจจากรัฐบาลจากการเลือกตั้ง

2. จากการศึกษาเกี่ยวกับบทบาททาง
การเมืองของเจ้าหน้าที่ตำรวจ: กรณีศึกษา
การเมืองการปกครองในยุคคณะรักษาความสงบ
แห่งชาติ (คสช.) ทำให้ทราบว่าเมื่อมีการ
รัฐประหารยึดอำนาจการปกครองจากรัฐบาลแล้ว
ตำรวจเป็นเพียงหน่วยงานที่คอยสนับสนุน

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาค้างต่อไป

1. จากการศึกษาเกี่ยวกับบทบาททาง
การเมืองของเจ้าหน้าที่ตำรวจ: กรณีศึกษา
การเมืองการปกครองในยุคคณะรักษาความสงบ
แห่งชาติ (คสช.) ครั้งหน้าควรจะศึกษาเกี่ยวกับการ
บริหารของคณะรักษาความสงบแห่งชาติ กับการ
ปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจ

2. จากการศึกษาเกี่ยวกับบทบาททาง
การเมืองของเจ้าหน้าที่ตำรวจ: กรณีศึกษา
การเมืองการปกครองในยุคคณะรักษาความสงบ
แห่งชาติ (คสช.) ครั้งหน้าควรจะศึกษาเกี่ยวกับ
บทบาททางการเมืองของข้าราชการตำรวจ
หลังจาก คสช. หมดวาระการการบริหารประเทศ

เอกสารอ้างอิง

- กรณิการ์ ปาลี. (2554). *การมีส่วนร่วมบริหารจัดการทรัพยากรน้ำของเกษตรกรในพื้นที่ตำบลออนใต้ อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่*. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- กวี คำพลับ. (2555). *การมีส่วนร่วมของเกษตรกรในการดำเนินงานพัฒนาชุมชนสันติสุข ตามแนว ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงในอำเภอมะนัง จังหวัดปัตตานี*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- เจษฎา พันธุ์แก้ว. (2556). *บทบาทของตำรวจต่อการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งทางการเมืองในอำเภอยางตลาด จังหวัดสุรินทร์*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ทวีศักดิ์ ตูจันดา. (2554). *บทบาทของรัฐบาลไทยในการควบคุมธรรมาภิบาลของตำรวจ*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ประกาศ คสช.ฉบับที่ 88/2557 เรื่อง แก้ไขฯ พ.ร.บ.ตำรวจแห่งชาติ พ.ศ.2547
- ประกาศ คสช.ที่ 89/2557 เรื่อง หลักเกณฑ์การแต่งตั้งข้าราชการตำรวจ
- พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พุทธศักราช 2525
- พระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ 2547
- พลตำรวจสันติฐาน ชยมนต์ (2558) .*ภาวะผู้นำของผู้บัญชาการตำรวจนครบาลต่อการจัดการแก้ไขเหตุความไม่สงบอันเนื่องจากการก่อกวนทางการเมืองในช่วง พ.ศ.2548-2555*
- รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักร พ.ศ. 2560
- วิศิษฐ์ มะอักษร. (2550). *การพัฒนาบทบาทของตำรวจในการป้องกันอาชญากรรมเพื่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ศุภณัฐ สิริพันธุ์. (2552). *บทบาทข้าราชการฝ่ายปกครองในการแก้ไขปัญหาความไม่สงบในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ : กรณีศึกษาจังหวัดยะลา*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สมณ์ พรหมรส. (2552). *Road map :การพัฒนาตำรวจไทยให้เป็นที่ยอมรับ ศรีทธา เชื้อม้น จากประชาชนและสังคม*. กรุงเทพฯ: วิทยาลัยการยุติธรรม สำนักงานศาลยุติธรรม.



- สมพงษ์ แจ่มเร็ว. (2545). บทบาทของตำรวจสันติบาลในประวัติศาสตร์การเมืองไทย พ.ศ. 2475-2500. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- Linton. (1978). Centrality in social networks conceptual clarification. *Social networks*, 1(3), 215-239.
- Riggs, F. W. (1967). *The theory of political development. Contemporary political analysis*, 317-349.
- Wyatt, D. K. (2003). *Thailand: A short history*. Yale University Press.

ความเชื่อมั่นต่อตราบริษัทที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อทาวน์เฮ้าส์ของผู้บริโภค กรณีศึกษา
โครงการบ้าน โลโอ นอฟ ดอนเมือง-แจ้งวัฒนะ

Corporate Brand Trust That Affects the Decision Buying the Townhouse of the
Consumer Case Study House Project Lio Nov Don Mueang-Chaengwattana

สุจิตรา เอี่ยมสำอางค์

Sujitra leamsamang

กฤษฎา เขียววัฒนะสุข

Krisada Chienwatanasuk

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

Faculty of Business Administration Rajamangala University of Technology Thanyaburi

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ลักษณะส่วนบุคคลของผู้บริโภคที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อทาวน์เฮ้าส์โครงการบ้าน โลโอ นอฟ ดอนเมือง-แจ้งวัฒนะ (2) ความเชื่อมั่นต่อตราบริษัทของผู้บริโภคที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อทาวน์เฮ้าส์โครงการบ้าน โลโอ นอฟ ดอนเมือง-แจ้งวัฒนะ ขนาดตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยจำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ ค่า t-test และค่า F-test กรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติใช้การตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD และการตรวจสอบอิทธิพลใช้ MRA ผลการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยทางลักษณะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อบ้านทาวน์เฮ้าส์แตกต่างกันในด้านอายุ และรายได้ครัวเรือน นอกจากนี้ยังพบว่า ความเชื่อมั่นต่อตราบริษัทในด้านความน่าเชื่อถือ ($\beta = 0.253$) ความเชื่อมั่นต่อตราบริษัทในด้านความเมตตากรุณา ($\beta = 0.155$) และความเชื่อมั่นต่อตราบริษัทในด้านความซื่อสัตย์ ($\beta = 0.180$) มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อทาวน์เฮ้าส์ของผู้บริโภคอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ: ความเชื่อมั่นต่อตราบริษัท, การตัดสินใจซื้อ, ทาวน์เฮ้าส์

Abstract

This study aimed to study (1) personal characteristics of consumers that affect the decision to purchase townhouses in the Lio Nov Don Mueang-Chaengwattana Project (2) corporate brand trust that affect the decision to buy townhouse, Lio Nov, Don Mueang-Chaengwattana project. The sample size used in the research was 400. The research instrument was a questionnaire. Statistics used in data analysis included frequency, percentage, mean and standard deviation. The statistics used to test hypotheses were t-test and F-test. In the case of significant differences, the differences were examined using LSD and checking the influence using MRA. The results showed that most participants give importance to personal factors that affect the decision to buy townhouses in different age and total family income. In addition, corporate brand trust in term of creditability ($\beta = 0.253$), corporate brand trust in term of benevolence ($\beta = 0.155$) and corporate brand trust in term of integrity ($\beta = 0.180$) influenced the decision buying the townhouse of the consumer with statistical significance at the level .05.

Keywords: corporate brand trust, decision to buy, townhouse

Received: 2019-06-10

Revised: 2019-07-10

Accepted: 2019-08-10

บทนำ

ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ คือ การเสริมสร้างรายได้ในรูปแบบต่างๆจากการขาย การให้เช่า การพัฒนาจัดการบริหารบ้านและบนที่ดินว่างเปล่าซึ่งจะก่อให้เกิดรายได้ ยังรวมไปถึงการเป็นนายหน้าทางอสังหาริมทรัพย์ซึ่งไม่จำเป็นต้องใช้เงินลงทุนมากนัก ในทางกฎหมายได้ให้นิยามคำว่า อสังหาริมทรัพย์ คือ ส่วนของที่ดินและทรัพย์สินที่ติดอยู่กับที่ดิน มีลักษณะรูปแบบเป็นการถาวรหรือถูกสร้างขึ้นประกอบเป็นอันเดียวกับที่ดิน อย่างเช่น บ้านเรือน ทาวน์เฮ้าส์ อาคาร คอนโดมิเนียม หอพัก อาคารพาณิชย์ รวมไปถึงสิทธิทั้งหลายซึ่งเกี่ยวกับกรรมสิทธิ์ในที่ดิน รวมทั้งกรรมสิทธิ์ในที่ดินซึ่งมีโฉนดครอบครองเป็นเจ้าของและสิทธิในที่ดินที่ไม่มีโฉนดที่ดิน ในทางธุรกิจได้ให้นิยามคำว่า ธุรกิจ คือ ส่วนของกิจกรรมต่างๆที่จะทำการจำหน่ายและรวมไปถึงการให้บริการภายใต้ขอบเขตซึ่งได้ทำการกำหนดไว้ ซึ่งจะมีการซื้อขายและแลกเปลี่ยนกัน นอกจากนี้ยังมีเป้าหมายเพื่อสร้างประโยชน์ รวมไปถึงการทำกำไรจากการกระทำกิจกรรมนั้น ๆ ดังนั้นคำว่า ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ จึงถูกนิยามว่า คือ การเสริมสร้างรายได้จากรูปแบบของการขาย การให้เช่า การพัฒนาจัดการบริหาร ที่ดิน บ้าน รวมไปถึงอาคารต่าง ๆ ซึ่งก่อให้เกิดรายได้ขึ้นมา (การลงทุนอสังหาริมทรัพย์, 2558)

ความสำคัญของธุรกิจอสังหาริมทรัพย์นั้นจะเห็นได้ชัดว่ามีความสำคัญอย่างมากต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศ จะเห็นได้ว่าหลายครั้งหลายคราววิกฤตทางด้านเศรษฐกิจของประเทศมักจะมีจุดเริ่มต้นหรือสาเหตุมาจากธุรกิจอสังหาริมทรัพย์แทบทั้งหมด ในส่วนของภาครัฐมีการรวบรวมข้อมูลตัวเลขต่าง ๆ ซึ่งมีความเกี่ยวข้องเชื่อมโยงกับอสังหาริมทรัพย์ เพื่อใช้เป็นองค์ประกอบในด้านของการตัดสินใจในการลงทุน และยิ่งไปกว่านั้นยังใช้เพื่อเป็นประโยชน์ในด้านการติดตามสถานะทางเศรษฐกิจของประเทศต่อเนื่องมาจนถึงปัจจุบัน (ข่าวกรุงเทพธุรกิจ, 2560) ปัจจุบันธุรกิจ

อสังหาริมทรัพย์ได้มีการปรับปรุงและพัฒนา รูปแบบของที่อยู่อาศัยให้มีความหลากหลายและมีความน่าสนใจมากยิ่งขึ้น อย่างเช่น บ้านเดี่ยว บ้านแฝด คอนโดมิเนียม ทาวน์เฮ้าส์ เป็นต้น นอกเหนือไปกว่านั้นยังรวมไปถึงการที่นำเอานวัตกรรมใหม่ ๆ ในการสร้างบ้าน มาเสริมสร้างและคอยช่วยในการสร้างสรรค์บ้านให้ตอบสนองและตอบรับให้ตรงกับความต้องการและเป็นที่พึงพอใจสำหรับตัวผู้บริโภค ซึ่งได้แก่ บ้านที่มีการสร้างเสร็จเรียบร้อยพร้อมทำการเข้าอยู่ได้ทันทีและยิ่งไปกว่านั้นผู้บริโภคเองก็สามารถที่จะทำการคัดสรรและเลือกวัสดุหรือสิ่งที่ผู้บริโภคจะนำมาใช้ในการสร้างสรรค์ตกแต่งให้ตรงกับความต้องการของตน ในการสร้างบ้านของตัวผู้บริโภคเอง ผู้ประกอบการหรือบริษัทที่มีชื่อเสียงจึงสามารถสร้างความไว้วางใจและความน่าเชื่อถือให้กับตัวผู้บริโภคได้ โดยทำให้ตัวผู้บริโภคสามารถตัดสินใจเลือกซื้อบ้านจัดสรรได้ตามที่ตัวผู้บริโภคต้องการ (ผู้จัดการออนไลน์, 2557) ที่อยู่อาศัยแต่ละประเภทได้รับความนิยมที่แตกต่างกัน อย่างเช่นที่อยู่อาศัยประเภททาวน์เฮ้าส์ก็นับได้ว่าเป็นที่นิยมอย่างยิ่งของผู้บริโภคในปัจจุบันดูได้จากข้อมูลการสร้างเสร็จและจดทะเบียนของที่อยู่ประเภททาวน์เฮ้าส์ที่มีมากถึง 13% ถือว่าเป็นที่ต้องการสำหรับผู้บริโภคอยู่ไม่น้อยเลยทีเดียว และในปี 2560 จะมีโครงการเปิดขายใหม่ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑลมากถึง 385 โครงการ 113,926 หน่วย และมีมูลค่ารวมถึง 491,878 ล้านบาทเลยทีเดียว (ประชาชาติธุรกิจ, 2561)

จากข้อมูลทั้งหมดจะเห็นได้ชัดว่าธุรกิจบ้านจัดสรรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑลมีการเติบโตอย่างรวดเร็วเนื่องจากเป็นที่ต้องการของผู้บริโภค และในเขตพื้นที่มีการประกอบธุรกิจในส่วนของภาคอุตสาหกรรมทำให้บริการต่าง ๆ ที่ค่อนข้างเยอะ ทำให้มีประชากรเข้ามาทำงานเป็นจำนวนมากทำให้ต้องย้ายที่อยู่อาศัยเพื่อความสะดวกสบายในการดำเนินชีวิต ทำให้ธุรกิจบ้านจัดสรรขยายตัวเพิ่มขึ้นเพื่อรองรับการ

เข้ามาของประชากร ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงความเชื่อมั่นต่อตราบริษัทที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อทาว์นเฮ้าส์ของผู้บริโภค กรณีศึกษา: โครงการบ้าน โลโอ นอฟ ดอนเมือง-แจ้งวัฒนะ โดยศึกษาลักษณะส่วนบุคคล และ ความเชื่อมั่นต่อตราบริษัท ซึ่งข้อมูลที่เราได้มานั้นจะนำมาเป็นแนวทางในการวางแผนกลยุทธ์ในด้านของธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อตัวของผู้ประกอบการและผู้บริโภคต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาลักษณะส่วนบุคคลของผู้บริโภคที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อทาว์นเฮ้าส์โครงการบ้าน โลโอ นอฟ ดอนเมือง-แจ้งวัฒนะ
2. เพื่อศึกษาความเชื่อมั่นต่อตราบริษัทของผู้บริโภคที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อทาว์นเฮ้าส์โครงการบ้าน โลโอ นอฟ ดอนเมือง-แจ้งวัฒนะ

สมมุติฐานการวิจัย

1. ลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกันในด้าน เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ส่วนตัว รายได้ครอบครัวรวมต่อเดือน และจำนวนสมาชิกในครอบครัวของผู้บริโภค ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อทาว์นเฮ้าส์ที่แตกต่างกัน
2. ความเชื่อมั่นต่อตราบริษัทของผู้บริโภค ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อทาว์นเฮ้าส์

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านประชากร ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้บริโภคที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครซึ่งมีจำนวนประมาณ 5,692,284 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้คือกลุ่มตัวอย่างที่ทำการตัดสินใจซื้อและเยี่ยมชมโครงการบ้านทาว์นเฮ้าส์ในโครงการบ้านโลโอ นอฟ ดอนเมือง-แจ้งวัฒนะ จำนวน 400 คน

ขอบเขตด้านตัวแปรที่ทำการศึกษา

ตัวแปรต้น คือ 1) ลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา

อาชีพ รายได้ส่วนตัว รายได้ครอบครัวรวมต่อเดือน และจำนวนสมาชิกในครอบครัวของผู้บริโภค 2) ความเชื่อมั่นต่อตราบริษัท ประกอบด้วย ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความเมตตา กรุณา และ ด้านความซื่อสัตย์

ตัวแปรตาม ได้แก่ การตัดสินใจซื้อทาว์นเฮ้าส์ของผู้บริโภค

ขอบเขตด้านระยะเวลาตั้งแต่สิงหาคม 2561 – พฤศจิกายน 2561

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผลของการวิจัยในครั้งนี้ทำให้ผู้ประกอบการเกี่ยวกับบ้านจัดสรรได้รับรู้ถึงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้บริโภคซึ่งเกี่ยวกับ ความเชื่อมั่นต่อตราบริษัทที่ผู้บริโภคมี และ ลักษณะส่วนบุคคล เพื่อที่จะสามารถนำไปวิเคราะห์ ประเมินและปรับใช้ในการวางแผนแนวทาง ทางด้านการตลาดเพื่อที่จะให้ตอบสนองต่อระดับความพึงพอใจของผู้บริโภค
2. ผลการวิจัยในครั้งนี้ทำให้ได้รับรู้ถึงแนวทางกลยุทธ์ในเรื่องของความเชื่อมั่นต่อตราบริษัทที่ผู้บริโภคมี เพื่อที่ผู้ประกอบการธุรกิจหรือผู้ที่ให้ความสนใจหรือมีความสนใจทางด้านธุรกิจจัดสรรสามารถที่จะนำไปพัฒนาธุรกิจของแต่ละตัวบุคคลให้ได้มีความน่าสนใจและสามารถที่จะดึงดูดผู้บริโภคมากยิ่งขึ้นและตอบโต้ภัยต่อความต้องการของตัวผู้บริโภค

3. ผลของการวิจัยในครั้งนี้ทำให้ผู้ที่ต้องการทำงานวิจัยหรือต้องการศึกษาเพื่อที่จะก่อให้เกิดองค์ความรู้หรือแนวทางใหม่ๆในเรื่องของความเชื่อมั่นต่อตราบริษัทให้เป็นประโยชน์กับงานวิจัยและในการศึกษาที่เกี่ยวข้องต่อไป

4. ผลของการวิจัยในครั้งนี้เป็นการเสริมองค์ความรู้ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจบ้านจัดสรรต่อผู้วิจัย ผู้ที่ต้องการศึกษา และผู้ประกอบการธุรกิจเพื่อที่จะสามารถนำไปพัฒนาและต่อยอดธุรกิจให้มีความเจริญก้าวหน้าต่อไป

5. ผลของการวิจัยในครั้งนี้ทำให้ผู้ศึกษาและผู้ที่เกี่ยวข้อง มีความรู้ที่กว้างขวางมากขึ้นและทราบถึงเหตุและผลที่ผู้บริโภคใช้ประกอบในการตัดสินใจซื้อทาวนเฮ้าส์

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับความเชื่อมั่นต่อตราบริษัท

ความเชื่อมั่นต่อตราบริษัท (Novak, 1997 & Pavlou, 2002 อ้างอิง อนัญญา, 2558) ได้แบ่งออกเป็น 3 ส่วนด้วยกัน ซึ่งได้แก่

1. ความน่าเชื่อถือ (Creditability) คือ การวิเคราะห์และประเมินความสามารถของสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ในด้านของการตอบสนองต่อตามความคาดหวังหรือความต้องการของผู้บริโภค ความน่าเชื่อถือต่อตราบริษัทนั้น จึงเป็นความรู้สึกจากภายในของผู้บริโภคซึ่งจะเกี่ยวกับความมั่นใจในส่วนของการรับประกันและด้านของความปลอดภัยที่ผู้บริโภคพึงจะได้รับจากตัวผลิตภัณฑ์หรือสินค้า จึงก่อให้เกิดเป็นความเชื่อมั่นในคุณภาพตราสินค้าหรือต่อตราบริษัทของผลิตภัณฑ์หรือสินค้านั้น

2. ความเมตตากรุณา (Benevolence) คือ การเป็นตัวผลิตภัณฑ์หรือสินค้าที่สามารถจะทำความเข้าใจ และใส่ใจผู้บริโภค ซึ่งจะเป็นการทำให้แต่ละตัวบุคคลได้มีการรับรู้และมีความรู้สึกถึงเจตนาที่ดีในการกระทำที่ตราบริษัทมีต่อผู้บริโภคโดยที่ทำได้โดยไม่หวังผลตอบแทนหรือกำไรใด ๆ ความเมตตากรุณาอาจต้องมาจากความจริงรักภักดี การปฏิบัติที่หรือการกระทำที่เห็นแก่ประโยชน์ผู้อื่น

3. ความซื่อสัตย์ (Integrity) คือ ตราบริษัทที่แสดงออกถึงความจริงใจต่อผู้บริโภค

การที่มีความซื่อสัตย์และมีความเอาใจใส่ใจต่อลูกค้าหรือตัวผู้บริโภค เมื่อบริษัทมีความเชื่อและเชื่อมั่นในแนวทางหลักของคุณธรรมนั้น จึงก่อให้เกิดการเป็นที่ยอมรับของผู้บริโภคทำให้บริษัทได้รับความเชื่อมั่นจากตัวผู้บริโภค ผู้บริโภคจึงเกิดความจงรักภักดีและความไว้วางใจในสินค้าหรือผลิตภัณฑ์รวมไปถึงการบริการ

แนวคิดเกี่ยวกับการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค

ก่อนที่ผู้บริโภคจะทำการตัดสินใจซื้อสินค้าหรือรับบริการใด ๆ นั้น ผู้บริโภคจะต้องทำการวิเคราะห์และประเมินผ่านขั้นตอนการตัดสินใจของตนเองหรือเรียกอีกทางหนึ่งว่า “กระบวนการตัดสินใจซื้อ” ซึ่งเป็นส่วนสำคัญที่จะนำตัวผู้บริโภคไปสู่การตัดสินใจซื้อหรือรับบริการนั้น ๆ

วีณา ถิระโสภณ (2558) อธิบายว่า ปัจจัยเรื่องความเชื่อมั่นต่อตราบริษัทเป็นตัวแปรที่สำคัญที่ผู้บริโภคจะใช้เพื่อประกอบการตัดสินใจในการซื้อที่อยู่อาศัย

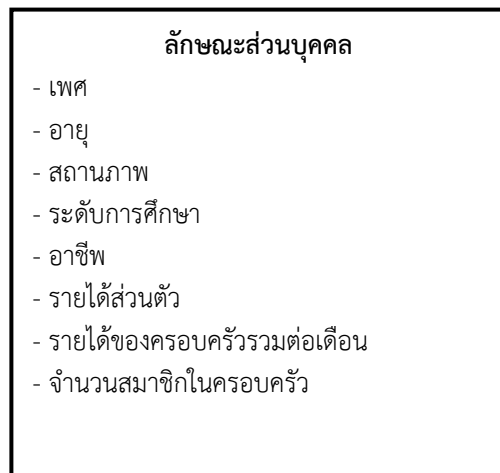
วีณา ศรีเจริญ (2558) อธิบายว่า ปัจจัยด้านทำเลที่ตั้ง ภาพลักษณ์ตราสินค้า การออกแบบและสิ่งอำนวยความสะดวก มีผลต่อการตัดสินใจซื้อบ้านจัดสรร

อาทิตย์ ดวงโต (2558) อธิบายว่า ลักษณะส่วนบุคคลที่จะส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อทาวนเฮ้าส์จะมีความแตกต่างกันในบางประเด็นเท่านั้น

Faishal and Atik (2558) อธิบายว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจซื้อของผู้บริโภคสำหรับที่พักอาศัยในโตโปเก้ ประเทศอินโดนีเซีย คือเรื่องราคา รองลงมาจะเป็นในเรื่องของชื่อเสียงของบริษัทที่ผู้บริโภคจะทำการเลือกซื้อที่พักอาศัย

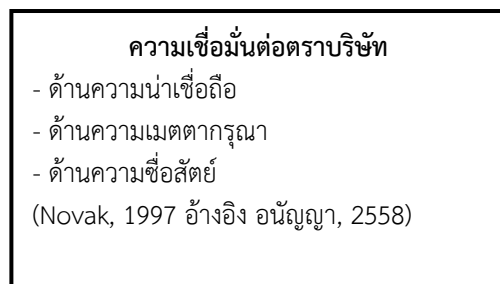
กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรต้น



ตัวแปรตาม

การตัดสินใจซื้อทาว์นเฮาส์ของผู้บริโภค
(Kotler, 2542 อ้างอิง ณัฏพล, 2556)



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิด

วิธีการดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ กลุ่มผู้บริโภคที่พักอาศัยในเขตพื้นที่จังหวัดกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีจำนวนรวมประมาณ 5,692,284 คน โดยการทำการสุ่ม 400 คน เพื่อเป็นกลุ่มตัวอย่างของการวิจัย ทำการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยสูตรการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างแบบไม่ทราบจำนวนประชากร โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 ของ Taro Yamane (1973) ได้ขนาดตัวอย่างประมาณ 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ใช้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งผู้วิจัยได้ออกแบบสอบถามตามหลักทฤษฎีและแนวคิดต่าง ๆ รวมถึง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาเป็นแนวคิดในการสร้างแบบสอบถาม ซึ่งแบบสอบถามมีทั้งหมด 4 ส่วนดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม (Check list)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลการเลือกซื้อทาว์นเฮาส์ (Check list)

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลความเชื่อมั่นต่อตราบริษัทที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อทาว์นเฮาส์ (Likert Scale)

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลการตัดสินใจซื้อที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อทาว์นเฮาส์ (Likert Scale)

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่านเพื่อตรวจสอบความถูกต้องในสำนวนการใช้ภาษาที่เกี่ยวข้องกับข้อความและพิจารณาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยจะต้องมีค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อความ (Index of Item Objective Congruence) มากกว่า .60 และมีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามมากกว่า .80 จึงจะนำไปใช้ เก็บข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) เพื่ออธิบายข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับกลุ่มตัวอย่าง โดยการแจกแจงจำนวนความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) ใช้สถิติทดสอบ t-Test และ สถิติทดสอบ F-test ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของลักษณะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อทาวน์เฮ้าส์ของผู้บริโภค และใช้ Multiple Regression Analysis เพื่อตรวจสอบอิทธิพลของความเชื่อมั่นต่อตราบริษัท ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อทาวน์เฮ้าส์ของผู้บริโภคในโครงการบ้าน โลโอ นอฟ ดอนเมือง-แจ้งวัฒนะ

ผลการวิจัย

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้บริโภคส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 51.3 มีช่วงอายุระหว่าง 26-30 ปีมากที่สุด ร้อยละ 30.0 มีสถานภาพโสดมากที่สุด ร้อยละ 54.5 มีระดับการศึกษาปริญญาตรีมากที่สุด ร้อยละ 72.5 ประกอบอาชีพพนักงานบริษัท ร้อยละ 62.5 มีรายได้ต่อเดือน 15,001-20,000 บาท ร้อยละ 29.5 มีรายได้ครอบครัวรวมมากที่สุด ร้อยละ 39.5 และมีจำนวนสมาชิกครอบครัวสำหรับที่อยู่อาศัยใหม่ คิดเป็นร้อยละ 58.0

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นต่อแนวทางในการตัดสินใจซื้อทาวน์เฮ้าส์

ผู้บริโภคส่วนใหญ่มีแนวทางในการตัดสินใจในเรื่องของเหตุผลในการตัดสินใจเยี่ยมชมโครงการคือทำเลที่ตั้งโครงการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 26.8 ในเรื่องของขนาดพื้นที่ใช้สอยที่ต้องการ คิดเป็นร้อยละ 43.0 ในเรื่องของที่จอดรถที่ตอบสนองต่อความต้องการอยู่ที่สามารถจอดรถได้มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 68.5 เรื่องของระดับราคาที่น่าสนใจอยู่ที่ระดับราคา 2.0-2.5 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 38.8 ในเรื่องของเหตุผลที่ท่านต้องการซื้อที่อยู่อาศัยใหม่คืออยากได้ทำเลที่เดินทางสะดวกขึ้นมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 25.3 ในเรื่องของเหตุผลที่ท่านยังไม่ทำการตัดสินใจซื้อบ้าน คือ กำลังเปรียบเทียบเพื่อตัดสินใจ คิดเป็นร้อยละ 26.8 และมีแนวทางในการตัดสินใจในเรื่องระยะเวลาที่คาดว่าจะทำการตัดสินใจซื้อ คือ 1-3 เดือน คิดเป็นร้อยละ 38.3

ตอนที่ 3 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความเชื่อมั่นต่อตราบริษัทในด้านความน่าเชื่อถือ ความเมตตา กรุณา และความซื่อสัตย์ ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อทาวน์เฮ้าส์ของกลุ่มตัวอย่าง

ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความเชื่อมั่นต่อตราบริษัทโดยรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ 1) ด้านความน่าเชื่อถือ มีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 (SD=0.627) 2) ด้านความเมตตา กรุณา มีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 (SD=0.693) 3) ด้านความซื่อสัตย์ มีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 (SD=0.604)

ตอนที่ 4 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจซื้อทาวน์เฮ้าส์ของกลุ่มตัวอย่าง

ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจซื้อทาวน์เฮ้าส์ของกลุ่มตัวอย่างโดยรวมมีระดับ

ความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ
3.92 (SD=0.596)

ตอนที่ 5 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลที่ต่างกันในด้าน เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ส่วนตัว รายได้ของครอบครัวรวมต่อเดือน และจำนวนสมาชิกในครอบครัวของผู้บริโภค ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อทาว์นเฮาส์ที่ต่างกัน รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน 1

ลักษณะส่วนบุคคล	การตัดสินใจซื้อทาว์นเฮาส์ของผู้บริโภคโดยภาพรวม	
เพศ	t = 0.581	Sig. = 0.562
อายุ	F = 2.564	Sig. = 0.027*
สถานภาพ	F = 2.556	Sig. = 0.079
ระดับการศึกษา	F = 0.246	Sig. = 0.782
อาชีพ	F = 1.463	Sig. = 0.201
รายได้ส่วนตัว	F = 1.406	Sig. = 0.221
รายได้ครอบครัวรวมต่อเดือน	F = 3.101	Sig. = 0.016*
จำนวนสมาชิกในครอบครัวสำหรับที่อยู่อาศัยใหม่	F = 2.005	Sig. = 0.136

(เครื่องหมาย* แสดงการสรุปสมมติฐานที่พบความแตกต่าง)

สมมติฐานที่ 2 ความเชื่อมั่นต่อตราบริษัทของผู้บริโภคส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อทาว์นเฮาส์

ตารางที่ 2 แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน 2 (ความเชื่อมั่นต่อตราบริษัท)

การตัดสินใจซื้อทาว์นเฮาส์ ของผู้บริโภค	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1.594	0.196		8.140	0.000*
ด้านความน่าเชื่อถือ	0.253	0.050	0.266	5.029	0.000*
ด้านความเมตตากรุณา	0.155	0.052	0.181	3.008	0.003*
ด้านความซื่อสัตย์	0.180	0.054	0.182	3.310	0.001*

R = 0.525; R Square = 0.276; Adjusted R Square = 0.271; S.E.E. = 0.50947,

Durbin-Watson = 1.843; F: 50.337; Sig. 0.000

(เครื่องหมาย* แสดงระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05)

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

สรุปและอภิปรายผล

ลักษณะส่วนบุคคลในด้านอายุ และใน
ด้านรายได้ครอบครัวรวมส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อ

ทาว์นเฮาส์ของผู้บริโภคที่ต่างกันช่วงอายุที่
ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อทาว์นเฮาส์มากที่สุดคือ
ระดับอายุในช่วง 41-45 ปี และในด้านรายได้
ครอบครัวรวมที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อทาว์น

เข้าส์มากที่สุดคือระดับรายได้ที่ 75,001-100,000 บาท ส่วนในด้านอื่น ๆ ของลักษณะส่วนบุคคล ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อทาว์นเฮ้าส์ไม่แตกต่างกัน ในด้านของตัวแปรความเชื่อมั่นต่อตราบริษัท มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อทาว์นเฮ้าส์ โดยตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อและเยี่ยมชมทาว์นเฮ้าส์ของผู้บริโภคในโครงการบ้านโลโอ นอฟ ดอนเมือง-แจ้งวัฒนะ มากที่สุดคือ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความซื่อสัตย์ และ ด้านความเมตตากรุณา ตามลำดับ

จากผลการวิจัยพบว่า ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน รายได้ครอบครัวรวมเฉลี่ยต่อเดือน และจำนวนสมาชิกในครอบครัวสำหรับที่อยู่อาศัยใหม่ (รวมตัวท่าน) จะส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อทาว์นเฮ้าส์ที่แตกต่างกันในเรื่องของการตัดสินใจซื้อที่ท่านตัดสินใจซื้อบ้านทาว์นเฮ้าส์โดยพิจารณาจากความเชื่อมั่นต่อตราบริษัท เป็น สำ คัญ ใน ด้าน ของ บริษัท อสังหาริมทรัพย์ขนาดใหญ่จะมีความน่าเชื่อถือมากกว่าและทำให้ตัดสินใจซื้อได้ง่ายกว่า ด้านความเชื่อมั่นต่อตราบริษัทเกิดจากการสร้างชื่อเสียงและคุณภาพของบริษัท ยังรวมไปถึงในมุมมองของท่านความเชื่อมั่นต่อตราบริษัท ส่งผลให้เกิดการตัดสินใจซื้อมากกว่าทำเลที่ตั้งและแบบบ้าน ในด้านของมาตรฐานและคุณภาพของโครงการบ้านโลโอ นอฟ ดอนเมือง-แจ้งวัฒนะ จากการมาเยี่ยมชมในครั้งแรกมีส่วนสำคัญที่ทำให้ท่านตัดสินใจซื้อได้ง่ายขึ้น ในด้านโครงการบ้านโลโอ นอฟ ดอนเมือง-แจ้งวัฒนะ ตอบโจทย์ความต้องการที่อยู่อาศัยของท่านได้อย่างดี และในด้านของโครงการบ้านโลโอ นอฟ ดอนเมือง-แจ้งวัฒนะ เป็นตัวเลือกแรกหากท่านจะทำการตัดสินใจซื้อ แต่ลักษณะบุคคลในด้านเพศ พบว่า เพศที่แตกต่างกันจะส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อทาว์นเฮ้าส์ที่ไม่แตกต่างกันในทุก ๆ ด้านที่จะส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อ แต่ถ้ามองในภาพรวมในการตัดสินใจซื้อทาว์นเฮ้าส์ของผู้บริโภคพบว่า ลักษณะส่วนบุคคลในด้านอายุ

และรายได้ครอบครัวรวมต่อเดือน จะส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อที่แตกต่างกัน แต่ในด้านอื่นไม่พบความแตกต่างซึ่งจะสอดคล้องกับงานวิจัยของ อาทิตยดวงโต (2558) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อทาว์นเฮ้าส์ในเขตอำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี กรณีศึกษา บริษัท พุกษาเรียลเอสเตท จำกัด (มหาชน) ซึ่งพบว่าลักษณะส่วนบุคคลที่จะส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อทาว์นเฮ้าส์จะมีความแตกต่างกันในบางประเด็นเท่านั้น

จากผลการวิจัยพบว่า ระดับความคิดเห็นของความเชื่อมั่นต่อตราบริษัทในการพิจารณาเลือกซื้อทาว์นเฮ้าส์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากปัจจัยเรื่องความเชื่อมั่นต่อตราบริษัทในด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความเมตตากรุณา และในด้านความซื่อสัตย์ ซึ่งแต่ละด้านมีผลต่อการตัดสินใจซื้อทาว์นเฮ้าส์และสอดคล้องกับงานวิจัยของ อนัญญา อุทัยปริดา (2558) ซึ่งผู้วิจัยนำมาต่อยอดเพื่อปฏิบัติให้ได้ตามวัตถุประสงค์ทางความเชื่อมั่นต่อตราบริษัทที่ผู้บริโภคมี เช่น การรักษามาตรฐานในเรื่องต่าง ๆ เพื่อการเป็นแบรนด์ที่ยั่งยืนเพื่อสร้างความเชื่อมั่นต่อตราบริษัทให้กับผู้บริโภค และกระตุ้นให้เกิดความสนใจและเกิดการตัดสินใจซื้อสูงสุด

จากผลการวิจัยพบว่า การตัดสินใจซื้อทาว์นเฮ้าส์ของผู้บริโภคในด้านของระดับความคิดเห็นในแต่ละด้านของข้อคำถามนั้น มีผลต่อการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค อยู่ในระดับมาก โดยข้อคำถามที่มีความสำคัญอยู่ในระดับสูงสุดต่อการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคนั้น คือ ความเชื่อมั่นต่อตราบริษัทเกิดจากการสร้างชื่อเสียงและคุณภาพของบริษัท รวมถึงบริษัทอสังหาริมทรัพย์ขนาดใหญ่จะมีความน่าเชื่อถือมากกว่าและทำให้ตัดสินใจซื้อได้ง่ายกว่า และแน่นอนว่าการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคนั้นมีความสำคัญต่อการซื้อที่อยู่อาศัยเป็นอย่างมากซึ่งจะสอดคล้องกับแนวคิดของ (Kotler, 2542 อ้างอิง ณิชพล, 2556) ที่เชื่อว่าการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคนั้นเกิดจาก พฤติกรรม

รูปแบบการแสดงออกซึ่งอาจเป็นปัจจัยที่เกิดมาจากภายในจิตใจของตัวผู้บริโภคเอง ในบางเวลาหรือบางครั้งการตัดสินใจอาจมาจากแรงจูงใจทางด้านอารมณ์ และแรงจูงใจทางด้านเหตุผลและผลของตัวผู้บริโภค ซึ่งทางด้านความคิดของแต่ละตัวบุคคลต่างมีผลที่จะก่อให้เกิดพฤติกรรมการบริโภคของผู้บริโภคทั้งหมด

ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย

จากผลการวิจัยพบว่า ระดับความคิดเห็นของความเชื่อมั่นต่อตราบริษัททั้ง 3 ด้าน ไม่ว่าจะเป็นด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความเมตตา กรุณา และด้านความซื่อสัตย์ ที่ส่งผลในการตัดสินใจซื้อทาวนเฮ้าส์ของผู้บริโภคนั้น คือ คุณภาพของบ้านทาวนเฮ้าส์ โดยเน้นไปในเรื่องของโครงสร้างสร้างบ้านทาวนเฮ้าส์ให้เป็นไปตามคุณภาพ สร้างสรรค์บ้านทาวนเฮ้าส์ให้ทันในเวลาที่กำหนด เพื่อสร้างความพึงพอใจและสร้างความประทับใจให้กับผู้บริโภค เพื่อเป็นการสร้างความเชื่อมั่นต่อตราบริษัทให้กับผู้บริโภคและเสริมสร้างกลยุทธ์ให้กับทางบริษัท ดังนั้น ในการก่อสร้างบ้านทาวนเฮ้าส์ไม่ว่าจะโครงการไหนก็ตาม ไม่ว่าจะเป็นเก่าหรือใหม่ควรจะเน้นเรื่องคุณภาพของบ้านทาวนเฮ้าส์ให้เป็นไปตามมาตรฐานเพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้บริโภค นอกจากนี้ผู้บริโภคส่วนใหญ่ยังชอบในเรื่องของทำเลที่ตั้งโครงการ ที่มีความสะดวกสบายในการเดินทาง ขนาดพื้นที่ใช้สอยที่ 18.1-25 ตารางวา สามารถจอดรถได้ 2 คัน ในระดับราคา 2.0-2.5 ล้านบาท ดังนั้นบริษัทควรให้ความสำคัญในเรื่องของทำเลที่ตั้งโครงการที่ใกล้กับสิ่งอำนวยความสะดวก การออกแบบบ้านให้เกิดพื้นที่ใช้สอยสูงสุด การคำนึงถึงวัสดุ และต้นทุนในการออกแบบบ้านทาวนเฮ้าส์ให้เกิดคุณภาพสูงสุดที่อยู่ในระดับราคาที่ผู้บริโภคสนใจ เพื่อให้ผู้บริโภคได้ตัดสินใจได้ง่ายขึ้น

นอกจากนี้ควรให้ความสำคัญกับกลุ่มผู้บริโภคที่กำลังเปรียบเทียบเพื่อทำการตัดสินใจกลุ่มผู้บริโภคที่มาดูไว้ก่อนเพื่อเป็นข้อมูล กลุ่ม

ผู้บริโภคที่ต้องการที่อยู่อาศัยที่มีขนาดใหญ่ขึ้น กลุ่มผู้บริโภคที่ต้องการสภาพแวดล้อมที่ดีขึ้น ผู้บริโภคที่มีอายุอยู่ในช่วง 31-35 ปี และ 41-45 ปี รวมถึงกลุ่มผู้บริโภคที่จะทำการตัดสินใจภายใน 1-3 เดือน บริษัทควรจะหากลยุทธ์หรือวิธีไหนที่จะทำให้พวกเขาเกิดการตัดสินใจซื้อให้ได้มากที่สุด เราจึงทำการแบ่งกลุ่มเป้าหมายออกให้ชัดเจนเพื่อทำการวางแผนกลยุทธ์ให้เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายแต่ละกลุ่ม อย่างเช่น กลุ่มผู้บริโภคที่จะทำการตัดสินใจซื้อภายใน 1-3 เดือนเราควรใช้กลยุทธ์การสื่อสารอย่างต่อเนื่อง การให้ข้อมูลต่าง ๆ ผ่านช่องทาง Social Media หรือ SMS รวมไปถึงอีเมล ควรให้ข้อมูลอย่างต่อเนื่องเพื่อกระตุ้นการตัดสินใจ แต่ถ้าเป็นผู้บริโภคในกลุ่มช่วงอายุ 31-35 ปี และ 41-45 ปี อาจจะต้องจัดกิจกรรมที่จะตอบสนองไลฟ์สไตล์เพื่อที่จะดูว่าไลฟ์สไตล์ของเขาเป็นอย่างไร เพราะผู้บริโภคที่มีรายได้สูงจะมีโอกาสในการตัดสินใจซื้อแน่นอนกว่ากลุ่มอื่นเราจะต้องเข้าหาในเชิงรุกมากขึ้น ไม่ใช่แค่การติดต่อสื่อสาร แต่อาจจะต้องมีสื่อจดหมาย กิจกรรมต่าง ๆ เพื่อสร้างความสัมพันธ์กับกลุ่มผู้บริโภคกลุ่มนี้เป็นพิเศษ เพื่อให้ผู้บริโภคเกิดความจงรักภักดีเกิดความเชื่อมั่นและก่อให้เกิดการตัดสินใจซื้อในที่สุด ยิ่งไปกว่านี้อาจทำได้โดยวิธีการติดต่อกับบริษัทต่าง ๆ โดยตรง เพื่อให้เราสามารถติดต่อกับลูกค้าได้โดยตรงเพื่อที่เวลาทางบริษัทมีสิ่งที่น่าสนใจในเรื่องใดก็ตาม อย่างเช่น ในด้านของข่าวสาร ในด้านของโปรโมชั่นต่าง ๆ โดยการรับรู้ผ่านช่องทางการติดต่อสื่อสารต่าง ๆ โดยตรง เพื่อให้ผู้บริโภคกลุ่มนี้สัมผัสได้ถึงความรู้สึกพิเศษ และกระตุ้นการตัดสินใจซื้อของพวกเขาในที่สุด

และสิ่งที่เราจะเห็นได้ชัด คือ ผู้บริโภคของเราส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอย่างยิ่งในเรื่องของคุณภาพบ้านทาวนเฮ้าส์ดังที่ได้กล่าวไปแล้ว บางส่วนในข้างต้นเราจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งในการคิดหากลยุทธ์ในการดึงดูดใจต่าง ๆ ให้ผู้บริโภคเกิดการตัดสินใจซื้อ อาจทำได้โดยการสร้างสรรค์สื่อโฆษณาไม่ว่าจะเป็นในด้าน Youtube

Facebook Instagram TV หนังสือเกี่ยวกับธุรกิจ อสังหาริมทรัพย์ต่าง ๆ การออกบูธ ไปปลิเว เว็บไซต์ และอื่น ๆ เป็นต้น โดยเน้นไปที่เรื่องคุณภาพของบ้านทาวน์เฮ้าส์ มีการโชว์ในความเป็นชั้นนำในเรื่องโครงสร้างและคุณภาพบ้าน รวมไปถึงสื่อในเรื่องของความปลอดภัยภายในโครงการที่ผู้บริโภคจะได้รับในการตัดสินใจเลือกซื้อ จะทำอย่างไรให้ผู้บริโภครู้สึกได้ถึงความสะดวกความปลอดภัยความสะดวกสบายที่พวกเขาจะได้รับในสื่อโฆษณาที่มีเวลาจำกัด ทำอย่างไรที่จะสามารถดึงดูดใจผู้บริโภคได้ ถ้าเราตั้งใจแต่แรกก็จะสามารถครองใจผู้บริโภคได้สำเร็จ เพราะถือได้ว่าในเรื่องของคุณภาพบ้านทาวน์เฮ้าส์ที่เป็นไปตามมาตรฐานและเรื่องความปลอดภัยภายในโครงการเป็นสิ่งสำคัญยิ่งที่ผู้บริโภคจะให้ความสนใจ และยังนับได้ว่ากลุ่มผู้บริโภคกลุ่มนี้เป็นกลุ่มผู้บริโภคเป้าหมายที่จะก่อให้เกิดการตัดสินใจซื้ออย่างสูงสุด

ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอนาคต

1. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกซื้อที่อยู่อาศัย หลังเหตุการณ์อุทกภัยน้ำท่วมปี 2554 และสถานะที่ฝนตกหนักจนทำให้เกิดน้ำ

ท่วมซ้ำในซอยที่ต้องสัญจรเดินทางไปมา เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อที่อยู่อาศัยของผู้บริโภคในปัจจุบันและในอนาคตของบริษัท ลลิล พร็อพเพอร์ตี้ จำกัด (มหาชน) เนื่องจากจะเห็นได้ชัดว่าผู้บริโภคบางส่วนเมื่อทำการเยี่ยมชมโครงการ จะมีการสอบถามข้อมูลในส่วนนี้เพื่อเปรียบเทียบในการตัดสินใจซื้อ

2. ควรมีการศึกษาปัจจัยทางด้านความเชื่อมั่นต่อตราบริษัทที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อที่อยู่อาศัยของผู้บริโภคอย่างละเอียดและเชิงลึกมากยิ่งขึ้น เพื่อนำมาพัฒนากลยุทธ์และต่อยอดธุรกิจของบริษัทตน เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มผู้บริโภคเป้าหมาย และในสภาวะการแข่งขันสูงในปัจจุบันและในอนาคต

3. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบความต้องการของผู้บริโภคในปัจจุบันด้านต่าง ๆ เพื่อจะได้ทราบถึงความต้องการหรือสิ่งที่ผู้บริโภคคาดหวังในการตัดสินใจซื้อที่อยู่อาศัย เพื่อจะได้เป็นแนวทางรวมไปถึงเพื่อเป็นข้อมูลสำหรับบริษัท ลลิล พร็อพเพอร์ตี้ จำกัด (มหาชน) ในการปรับปรุงหรือพัฒนาต่อยอดทางด้านการบริการและบริหารให้ดียิ่ง ๆ ขึ้นสืบไป

เอกสารอ้างอิง

- ข่าวกรุงเทพธุรกิจ. (2560). *อลังหาฯ 2560 ปีแห่งการปรับโครงสร้าง*. จาก <http://www.bangkokbiznews.com/news/detail/734333>
- ณัชพล กิตติวงศ์ขจร. (2556). *ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกซื้อบ้านทาวน์โฮมในจังหวัดปทุมธานี*. (การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี)
- ประชาชาติธุรกิจ. (2561). *คุยอสังหาฯ กับประชาชาติ*. จาก <http://www.lalinproperty.com/lalin-profile.html>
- ผู้จัดการออนไลน์. (2557). *ความสำคัญของธุรกิจอสังหาริมทรัพย์*. จาก <http://www.manager.co.th/iBizChannel/ViewNews>
- วีณา ธีระโสภณ. (2558). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อบ้านจัดสรรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล*. (การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).
- วีณา ศรีเจริญ. (2558). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อบ้านจัดสรรของข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจในเขตจังหวัดนนทบุรี*. (การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ).

- อนัญญา อุทัยปรีดา. (2558). ความเชื่อมั่นในตราสินค้าและภาพลักษณ์ประเทศแหล่งกำเนิดสินค้าที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อ. (การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ).
- อาทิตย์ ดวงโต. (2558). ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อทาวน์เฮ้าส์ในเขตอำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี กรณีศึกษา บริษัท พฤษาเรียลเอสเตท จำกัด (มหาชน). (การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเนชั่น).
- Faishal and Atik. (2558). *Factors Influencing Consumer Buying Intention for Housing Unit In DEPOK*. จาก journal.sbm.itb.ac.id/index.php/jbm/article/download/1757/905
- Kotler. (2542). *การตลาดสำหรับนักปฏิบัติ*. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ. เอ อาร์ บีซิเนส เพรส.
- Kotler. (2542). *การตลาดสำหรับนักปฏิบัติ (การตัดสินใจซื้อ)*. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ. เอ อาร์ บีซิเนส เพรส.
- Realestate Investing. (2558). *การลงทุนอสังหาริมทรัพย์*. จาก <https://www.landinvestingthai.com>

ผลสัมฤทธิ์ของนโยบายกระจายอำนาจเกี่ยวกับบริการสาธารณะท้องถิ่น:

กรณีศึกษา 4 พื้นที่ในจังหวัดสมุทรปราการ

Achievement of Decentralization Policy on Local Public Services:

A Case Study of Four Areas in Samutprakarn Province

แสน บานแย้ม

Saen Banyaem

มหาวิทยาลัยรามคำแหง

Ramkhamhaeng University

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาผลสัมฤทธิ์ของนโยบายกระจายอำนาจเกี่ยวกับบริการสาธารณะท้องถิ่น (2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลให้นโยบายกระจายอำนาจเกี่ยวกับบริการสาธารณะท้องถิ่นเกิดผลสัมฤทธิ์ (3) เพื่อศึกษากลไกและแนวทางในอนาคตในการกระจายอำนาจที่จะทำให้ประชาชนได้รับบริการสาธารณะอย่างมีคุณภาพ

ผลการวิจัยพบว่า (a) ผลจากนโยบายกระจายอำนาจเกี่ยวกับบริการสาธารณะท้องถิ่น ทำให้ ประชาชนในท้องถิ่นได้รับบริการสาธารณะที่ทำให้คุณภาพชีวิตดีขึ้น (b) อย่างไรก็ตาม ท้องถิ่นเองก็ยังไม่สามารถให้บริการสาธารณะได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ เนื่องจากติดปัญหาในเชิงอำนาจการบริหารจัดการที่ยังไม่ได้รับอิสระอย่างแท้จริง ทั้งในด้านข้อกฎหมายงบประมาณ และโครงสร้างของระบบบริหารที่เน้นการรวมศูนย์อำนาจมากกว่าการกระจายอำนาจ มีสายการบังคับบัญชาซับซ้อนหลายชั้น บริการสาธารณะบางอย่างจึงเกิดความล่าช้า ซึ่งทำให้เกิดผลกระทบโดยตรงกับประชาชนในท้องถิ่นที่จะได้รับบริการสาธารณะท้องถิ่นล่าช้าตามไปด้วย (c) ปัจจัยด้านบวกที่ช่วยส่งเสริมให้นโยบายกระจายอำนาจเกี่ยวกับบริการสาธารณะท้องถิ่นเกิดผลสัมฤทธิ์ คือ (1) อปท. มีผู้บริหารที่มีภาวะความเป็นผู้นำสูง บุคลากรในองค์กรมีความรู้ความสามารถ และมีความรับผิดชอบ (2) อปท. มีการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์ในการพัฒนาท้องถิ่นอย่างเป็นระบบ (3) อปท. มีการถ่ายทอดความรู้ความเข้าใจและประสบการณ์ให้กับภายในองค์กรระหว่างบุคลากรด้วยกันเอง (4) การบริหารงานของ อปท. มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นจากภายนอก (5) อปท. มีความคล่องตัวในการแปลงวิสัยทัศน์ นโยบาย และยุทธศาสตร์ขององค์กรมาสู่การปฏิบัติงานอย่างแท้จริง (d) ปัจจัยด้านลบที่เป็นอุปสรรคต่อผลสัมฤทธิ์ของนโยบายกระจายอำนาจเกี่ยวกับบริการสาธารณะท้องถิ่น คือ (1) เรื่องงบประมาณที่รัฐจัดสรรเพื่อสนับสนุนท้องถิ่นยังไม่เพียงพอกับความต้องการ เช่น งบประมาณที่ อปท. ได้รับจัดสรรจากรัฐเมื่อเทียบกับขนาดของเมืองรวมถึงจำนวนประชากรแล้วยังไม่สอดคล้องกับความเป็นจริง (2) อำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยังไม่ชัดเจน (3) การติดต่อกับส่วนกลางเกิดความล่าช้าเนื่องจากติดปัญหาด้านระบบการบริหารที่มีความซับซ้อน (e) สำหรับกลไกและแนวทางในอนาคตในการกระจายอำนาจที่จะทำให้ประชาชนได้รับบริการสาธารณะอย่างมีคุณภาพ ได้แก่ (1) เสริมสร้างสมรรถนะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยการพัฒนาศักยภาพผู้นำท้องถิ่น และทรัพยากรบุคคลของท้องถิ่น ให้มีความพร้อมในการจัดบริการสาธารณะที่ดีให้กับประชาชน (2) สร้างเครือข่ายการมีส่วนร่วมของประชาชนในท้องถิ่น (3) ให้ความรู้ในเรื่องของนโยบายกระจายอำนาจเกี่ยวกับบริการสาธารณะกับประชาชนในท้องถิ่น

คำสำคัญ: ผลสัมฤทธิ์, นโยบายกระจายอำนาจ, บริการสาธารณะท้องถิ่น

Abstract

The purpose of this research was to (1) study the achievement of decentralization policy on local public services (2) to study the factors that resulted in the decentralization policy regarding local public services resulting in (3) to study mechanisms and future approaches to decentralization that will enable people to receive quality public services

The results showed that (a) the result of the decentralization policy on local public services, causing local people to receive public services that improve their quality of life (b) However Local people still cannot provide public services at full capacity. Because of the problem of power management that has not been truly independent Both in terms of law, budget, and the structure of the administration system that focuses on centralizing power rather than decentralization There are many complex command lines. Some public services are delayed. Which caused a direct impact on local people to receive local public services as well as delayed (c) Positive factors that contribute to the decentralization policy regarding local public services resulting in achievement (1) The Ministry of Public Health has executives with high leadership. Personnel in the organization are knowledgeable, competent and responsible. (2) The Office of Local Administration has established a vision, mission, and strategy for local development in a systematic way. The organization between personnel themselves (4) The administration of the government has open to listen to external opinions. (5) The government has the flexibility to convert vision, policies and strategies. To the organization to truly work (d) The negative factors that hinder the achievement of decentralization policy on local public services are: (1) The government budget allocated for local support is not enough to meet the needs, such as the budget allocated by the government. The state, compared to the size of the city, including the population, is still inconsistent with the reality. (2) The authority of the local government organization is still unclear. Jane (3) Communicating with the central delays due to problems with complex administrative systems (e) for the trigger and future ways of decentralization that will allow people to receive quality public services, including (1) Strengthen the capacity of local administrative organizations by developing local leaders' potential And local human resources (2) Create a network of participation by local people. (3) Provide knowledge on the policy of decentralization of public services to local people.

Keywords: achievement, decentralization policy, local public service

Received: 2019-05-15

Revised: 2019-06-25

Accepted: 2019-07-27

บทนำ

การปกครองท้องถิ่นเป็นประเด็นที่ได้รับการศึกษาและกล่าวถึงมานานหลายสิบปี เป็นฐานรากของการเมืองในระบอบประชาธิปไตย ในฐานะที่เป็นการปกครองของประชาชนในท้องถิ่นอย่างอิสระตามเจตนารมณ์ของประชาชนในแต่ละท้องถิ่น และทำให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมทางการเมืองอย่างแท้จริง อันเป็นไปตามหลักการที่ว่า เป็นการปกครองของประชาชน โดยประชาชน และเพื่อประชาชน (ปธาน สุวรรณมงคล, 2557, หน้า คำนำ) หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งการปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นการปกครองที่รัฐบาลกลางให้อำนาจหรือกระจายอำนาจไปให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นเพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีอำนาจในการปกครองร่วมกันทั้งหมด หรือเพียงบางส่วนในการบริหาร

ท้องถิ่น ตามหลักการที่ว่าถ้าอำนาจการปกครองมาจากประชาชนในท้องถิ่นแล้ว รัฐบาลของท้องถิ่นก็ย่อมเป็นรัฐบาลของประชาชนโดยประชาชนและเพื่อประชาชน ดังนั้นการบริหารการปกครองท้องถิ่นจึงจำเป็นต้องมีองค์กรของตัวเอง อันเกิดจากการกระจายอำนาจของรัฐบาลกลาง โดยให้องค์กรอันมิได้เป็นส่วนหนึ่งของรัฐบาลกลาง มีอำนาจในการตัดสินใจและบริหารงานภายในท้องถิ่นในเขตอำนาจของตน (Daniel Wit, 1967, PP. 101-103 อ้างถึงใน โกวิทย์ พวงงาม 2552, หน้า 28) หลักการกระจายอำนาจปกครอง (Decentralization) ดังกล่าวเป็นเรื่องของหลักการที่รัฐมอบอำนาจปกครองบางส่วนให้แก่องค์กรอื่นที่ไม่ได้เป็นส่วนหนึ่งของหน่วยการบริหารราชการส่วนกลางให้ไปจัดทำบริการสาธารณะบางอย่างโดยมีอิสระตาม

สมควร เป็นการมอบอำนาจให้ทั้งในด้านการเมือง และการบริหารเป็นเรื่องที่ท้องถิ่นมีอำนาจที่จะ กำหนดนโยบายและควบคุมการปฏิบัติให้เป็นไป ตามนโยบายท้องถิ่นของตนเองได้ (โกวิทย์ พวงงาม, 2552, หน้า 36)

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาผลสัมฤทธิ์ของนโยบาย กระจายอำนาจเกี่ยวกับบริการสาธารณะท้องถิ่น
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลให้นโยบาย กระจายอำนาจเกี่ยวกับบริการสาธารณะท้องถิ่น เกิดผลสัมฤทธิ์
3. เพื่อศึกษากลไกและแนวทางในอนาคต ในการกระจายอำนาจที่จะทำให้ประชาชนได้รับ บริการสาธารณะอย่างมีคุณภาพ

การทบทวนวรรณกรรม

จุมพล นิมิพานิช (2541) เรื่อง “การ กระจายอำนาจไปสู่ท้องถิ่นในช่วง พ.ศ. 2535- 2539” พบว่า

ประการแรก วิสัยทัศน์การมองการ กระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นของรัฐบาลชุดต่าง ๆ มีความแตกต่างกันและขาดความชัดเจน บางรัฐบาล เน้นที่รูปแบบโครงสร้างของการจัดการปกครอง ท้องถิ่น บางรัฐบาลให้ความสำคัญกับการขยายการ จัดตั้งหน่วยการปกครองท้องถิ่นให้เพิ่มมากขึ้น บางรัฐบาลเน้นการส่งเสริมให้ท้องถิ่นมีอิสระในการ บริหารงาน ในขณะที่หลายรัฐบาลให้ความสำคัญ กับการให้มีผู้บริหารท้องถิ่นที่มาจากการเลือกตั้ง ทุกระดับ นอกจากนี้นโยบายของรัฐบาลด้านนี้ยัง กว้างจนขาดความชัดเจนในจุดเน้นที่จะดำเนินการ เมื่อจุดมุ่งหมายและสิ่งที่จะดำเนินการขาดความ ชัดเจนแล้ว การจะหวังให้นโยบายของรัฐบาลด้าน การกระจายอำนาจสัมฤทธิ์ผลจึงเป็นไปได้ยาก

ประการที่สอง พรรคการเมืองที่จัดตั้ง รัฐบาลขาดการเตรียมพร้อมล่วงหน้าทั้งแนวคิด และยุทธศาสตร์ในการที่จะแปลงนโยบายของตน ไปสู่การปฏิบัติ อันเป็นประเด็นที่เกี่ยวข้องถึงความ

อ่อนแอของระบบพรรคการเมืองไทยที่ทำให้ รัฐบาลที่เข้ามาบริหารประเทศไม่มีแนวทางที่ ชัดเจนในการดำเนินการตามนโยบายที่แถลง และ หมดเวลาไปกับการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า จนเป็น สาเหตุสำคัญประการหนึ่งที่ทำให้รัฐบาลที่เข้ามา บริหารประเทศตกอยู่ภายใต้กรอบความคิดตาม ข้อเสนอของฝ่ายข้าราชการประจำเป็นส่วนใหญ่ ทำให้การผลักดันนโยบายการกระจายอำนาจของ รัฐบาลไม่อาจบังเกิดผลได้จริง

ประการที่สาม การขาดความต่อเนื่องของ รัฐบาล เมื่อพิจารณาถึงระยะเวลาการบริหาร ประเทศของรัฐบาลพลเรือนที่มาจากการเลือกตั้ง แล้วจะพบว่า มีระยะเวลาที่สั้นเฉลี่ยเพียงปีเศษซึ่ง ไม่เพียงพอที่จะผลักดันให้มีการแปลงนโยบายไปสู่ การปฏิบัติที่เป็นรูปธรรมได้อย่างจริงจัง ประกอบ กับรัฐบาลที่เข้ามาใหม่ก็มักจะมีแนวนโยบายที่ แตกต่างกันออกไปทำให้ขาดความต่อเนื่อง

ประการที่สี่ การต่อต้านจากกลุ่ม ข้าราชการบางกลุ่มโดยเฉพาะในระดับสูงของ หน่วยราชการบางหน่วยงาน ส่วนหนึ่งเป็นความ ห่วงใยอย่างแท้จริงเพราะได้พิจารณาจาก ปραกฏการณ์การซื้อเสียงเลือกตั้งในการเลือกตั้ง หลายครั้งที่ผ่านมานักเลือกตั้งทั้งหลายที่ทุ่มเท ทรัพยากรจำนวนมากเพื่อชนะการเลือกตั้ง และ เข้ามามีอำนาจในการบริหารประเทศ แต่อีกส่วน หนึ่งเป็นเพราะไม่ต้องการสูญเสียอำนาจที่เคยมีมา ช้านาน และมองการกระจายอำนาจเป็นสิ่งคุกคาม ผลประโยชน์ของตนจึงอ้างเหตุผลความไม่พร้อม ของหน่วยการปกครองท้องถิ่น การซื้อเสียงในการ เลือกตั้งผู้บริหารท้องถิ่น และความมั่นคงของ ประเทศเป็นเหตุผลหลักในการที่ไม่อาจกระจาย อำนาจได้โดยเร็วหรือให้ท้องถิ่นมีอำนาจมากได้

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเอกสาร (Documentary Research) ใช้การสัมภาษณ์ เจาะลึก (In-Depth Interview) และ ใช้ข้อมูลจาก การสนทนากลุ่ม (Focus Group) การวิจัยครั้งนี้

เป็นการวิจัยแบบพรรณนาความและวิเคราะห์ข้อมูลแบบอุปนัยคือเป็นการวิจัยเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ของนโยบายกระจายอำนาจเกี่ยวกับบริการสาธารณะท้องถิ่นในสถานการณ์จริงตลอดจนบริบทแวดล้อมทั่วไปที่ทำให้เกิดปรากฏการณ์ที่เกี่ยวกับการเมืองกับการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นและเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เจาะลึกบุคคลที่เป็นกลุ่มเป้าหมายและบุคคลผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้แก่

กลุ่มบุคคลที่เป็นผู้บริหารและข้าราชการท้องถิ่นกลุ่มบุคคลของส่วนราชการ นายกเทศมนตรีเทศบาล, ปลัดเทศบาล, ประธานสภาเทศบาล, นายกองค์การบริหารส่วนตำบล, ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล, ประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบล รวมถึงการจัดสนทนากลุ่ม (Focus Group) โดยผู้เข้าร่วมการสนทนากลุ่มในครั้งนี้เป็นผู้บริหารระดับสูงจากหน่วยงานต่าง ๆ การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) การจัดการกลุ่มข้อมูล (Categorization) และการตีความ หลังจากนั้นนำมาเรียบเรียงและนำเสนอเป็นรายงานวิจัย

หน่วยในการวิเคราะห์

หน่วยในการวิเคราะห์หมายถึงบุคคล, กลุ่มบุคคล, สถาบันหรือหน่วยงานที่ผู้วิจัยมุ่งจะศึกษาผลสัมฤทธิ์ของนโยบายกระจายอำนาจเกี่ยวกับบริการสาธารณะท้องถิ่นโดยผู้วิจัยเลือกองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งหมด 4 แห่งดังต่อไปนี้

1. เทศบาลนครสมุทรปราการ
2. เทศบาลตำบลบางพลี
3. องค์การบริหารส่วนตำบลแพรกษาใหม่
4. องค์การบริหารส่วนตำบลบางพลีใหญ่

กลุ่มบุคคลผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

1. นายกเทศมนตรีเทศบาล 2 ท่าน
2. ปลัดเทศบาล 2 ท่าน
3. ประธานสภาเทศบาล 2 ท่าน

4. นายกองค์การบริหารส่วนตำบล 2 ท่าน

5. ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล 2 ท่าน

6. ประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบล 2 ท่าน

7. ผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่ม จำนวน 10 ท่าน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลจากนโยบายกระจายอำนาจเกี่ยวกับบริการสาธารณะท้องถิ่นทำให้ ประชาชนในท้องถิ่นได้รับบริการสาธารณะที่ทำให้คุณภาพชีวิตดีขึ้น อย่างไรก็ตาม ท้องถิ่นเองก็ยังไม่สามารถให้บริการสาธารณะได้อย่างเต็มประสิทธิภาพเนื่องจากติดปัญหาในเชิงอำนาจการบริหารจัดการที่ยังไม่ได้รับอิสระอย่างแท้จริง ทั้งในด้านข้อกฎหมาย งบประมาณ และโครงสร้างของระบบบริหารที่เน้นการรวมศูนย์อำนาจมากกว่าการกระจายอำนาจ มีสายการบังคับบัญชาซับซ้อนหลายชั้น บริการสาธารณะบางอย่างจึงเกิดความล่าช้า ซึ่งทำให้เกิดผลกระทบโดยตรงกับประชาชนในท้องถิ่นที่จะได้รับบริการสาธารณะท้องถิ่นล่าช้าตามไปด้วย

ปัจจัยที่มีผลต่อนโยบายกระจายอำนาจเกี่ยวกับบริการสาธารณะท้องถิ่น

ปัจจัยด้านบวก

1. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีผู้บริหารที่มีภาวะความเป็นผู้นำสูง บุคลากรในองค์กรมีความรู้ความสามารถและมีความรับผิดชอบ กล้าคิด กล้าเปลี่ยนแปลง กล้ารับผิดชอบในการตัดสินใจในการดำเนินงาน มีความมุ่งมั่นในการทำงาน กระตือรือร้น ใฝ่เรียนรู้ คิดเร็ว ทำเร็ว และมีความคิดริเริ่มในโครงการใหม่ ๆ หรือนวัตกรรมเสมอ โดยนำความรู้และประสบการณ์มาประยุกต์ใช้กับการทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น นอกจากนี้ผู้บริหารยังต้องมีทัศนคติที่เปิดกว้าง รับรู้รับฟังสิ่งใหม่ ๆ อยู่ตลอดเวลา

ยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น มีความเสียสละ และอุทิศตนในการทำงานเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น

2. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์ในการพัฒนาท้องถิ่นอย่างเป็นระบบโดยการระดมความคิดเห็นจากบุคลากรในองค์กร เพื่อให้บุคลากรในองค์กรมีทิศทางในการปฏิบัติงานที่มุ่งสู่องค์กร โดยการระดมความคิดเห็นจากบุคลากรในองค์กร เพื่อให้บุคลากรในองค์กรมีทิศทางในการปฏิบัติงานที่มุ่งสู่เป้าหมายเดียวกัน โดยการวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคที่จะเกิดขึ้นและเสนอแนะแนวทางแก้ไขร่วมกัน ทั้งนี้ได้คำนึงถึง สภาพภูมิศาสตร์ ประวัติศาสตร์ สภาพแวดล้อม และวัฒนธรรมในการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์นอกจากนั้นแล้วยังต้องคำนึงถึง ยุทธศาสตร์และเป้าหมายของการดำเนินงานของจังหวัด เพื่อให้การดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นไปในทิศทางเดียวกันและสอดคล้องกับแผนพัฒนาในระดับที่สูงกว่า

3. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการถ่ายทอดความรู้ความเข้าใจและประสบการณ์ให้กันภายในองค์กรระหว่างบุคลากรด้วยกันเอง ผู้บริหารขององค์กรทั้งฝ่ายการเมืองและข้าราชการประจำจะต้องเป็นผู้มีความรู้ความสามารถโดยผู้บริหารได้นำเอาพื้นฐานความรู้ ประสบการณ์เชิงธุรกิจมาประยุกต์ใช้กับการบริหารองค์กร รวมทั้งมีแนวความคิดในเรื่องการกระจายอำนาจการปกครองท้องถิ่นที่เป็นอิสระมุ่งสู่การรับใช้ประชาชน มาถ่ายทอดความรู้และมุมมองให้แก่บุคลากรในองค์กร เพื่อให้ทุกคนมีความรู้และมุมมองในการดำเนินงานเปิดกว้างและไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งเป็นการเพิ่มศักยภาพการทำงานให้แก่บุคลากร

4. การบริหารงานของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการเปิดรับฟังความคิดเห็นจากภายนอก ในการพัฒนาการทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องเปิดรับฟังความคิดเห็นจากภายนอก ได้แก่ผู้ที่มีความรู้ความชำนาญ

เฉพาะด้าน เพื่อช่วยในการเสริมสร้างความรู้ความสามารถให้แก่บุคลากรภายในองค์กรและเสนอแนะแนวทางในการดำเนินงานและโครงการ เช่น การตั้งสภาที่ปรึกษา รวมทั้งการเปิดรับฟังความคิดเห็นจากภาคประชาชน เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถบริหารงานและเสนอโครงการตรงตามความต้องการของประชาชน เพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจมากที่สุด นอกจากนั้นยังเป็นการทำงานร่วมกันระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและบุคลากรภายนอก เช่น การจัดตั้งสถาบันพัฒนาผู้นำท้องถิ่น โดยมีวิทยากรและผู้ทรงคุณวุฒิ ให้ความรู้และความร่วมมือในการดำเนินโครงการ รวมทั้งการศึกษาดูงานหรือโครงการที่ดีและประสบความสำเร็จ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้กับองค์กรของตน

5. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความคล่องตัวในการแปลงวิสัยทัศน์ นโยบาย และยุทธศาสตร์ขององค์กรมาสู่การปฏิบัติงานอย่างแท้จริง โดยการมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบเพื่อลดขั้นตอนในการทำงานให้สั้นลง ทั้งนี้ผู้บริหารจะเป็นผู้กำหนดนโยบายหรือทิศทางการทำงาน ในขณะที่ผู้ปฏิบัติงานจะต้องนำแผนและนโยบายลงสู่การปฏิบัติ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร หากผู้ปฏิบัติงานมีปัญหาอุปสรรคในการทำงานร่วมกันแก้ไขปัญหาระหว่างผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน โดยมีการประชุมร่วมกันระหว่างผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานเป็นประจำ

ปัจจัยด้านลบ

1. เรื่องงบประมาณที่รัฐจัดสรรเพื่อสนับสนุนท้องถิ่นยังไม่เพียงพอกับความต้องการ เช่น งบประมาณที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับจัดสรรจากรัฐเมื่อเทียบกับขนาดของเมืองรวมถึงจำนวนประชากรแล้วยังไม่สอดคล้องกับความเป็นจริง

2. อำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยังไม่ชัดเจน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยังไม่มีอิสระอย่างแท้จริงในการบริหารจัดการ

3. การติดต่อกับส่วนกลางเกิดความล่าช้า เนื่องจากติดปัญหาด้านระบบการบริหารที่มีความซับซ้อน

กลไกและแนวทางในอนาคตในการกระจายอำนาจที่จะทำให้ประชาชนได้รับบริการสาธารณะอย่างมีคุณภาพ ประกอบไปด้วย

1. ต้องเสริมสร้างสมรรถนะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยการพัฒนาศักยภาพผู้นำท้องถิ่น และทรัพยากรบุคคลของท้องถิ่น ให้มีความพร้อมในการจัดบริการสาธารณะที่ดีให้กับประชาชน ยึดหลักธรรมาภิบาลและปรับระบบการทำงานให้มีประสิทธิภาพ มุ่งตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน ความรับผิดชอบต่อชุมชน และมีความโปร่งใสมากขึ้นโดยให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลและมีส่วนร่วมกับ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในกระบวนการวางแผนการทำงานและการบริการสาธารณะ รวมทั้งร่วมติดตามและตรวจสอบการดำเนินงานของท้องถิ่น

2. ต้องสร้างเครือข่ายการมีส่วนร่วมของประชาชนในท้องถิ่น ประชาชนต้องมีส่วนร่วม มีบทบาทในการแสดงความคิดเห็น รับรู้ข้อมูลข่าวสาร รวมถึงสามารถตรวจสอบผลการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้

3. ต้องให้ความรู้ในเรื่องของนโยบายกระจายอำนาจเกี่ยวกับบริการสาธารณะกับประชาชนในท้องถิ่น

อภิปรายผล

ผลสัมฤทธิ์ของนโยบายกระจายอำนาจเกี่ยวกับบริการสาธารณะท้องถิ่น องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับผลสัมฤทธิ์ของนโยบายกระจายอำนาจเกี่ยวกับบริการสาธารณะท้องถิ่นก็คือเรื่องของการบริหาร การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ หรือ result based management (RBM) ซึ่งเป็นวิธีการบริหารที่มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์หรือผลการปฏิบัติงานเป็นหลัก โดยมีการวัดผลการปฏิบัติงานด้วยตัวชี้วัดอย่างเป็นรูปธรรม เพื่อให้บรรลุ

วัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ทำให้ผู้บริหารทราบผลความก้าวหน้าของการดำเนินงานเป็นระยะ ๆ และสามารถแก้ไขปัญหาได้ทันทั่วทั้งที่ เป็นการควบคุมทิศทางการดำเนินงานให้มุ่งสู่วิสัยทัศน์ของหน่วยงาน การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ คือ วิธีการบริหารที่มุ่งเน้นสัมฤทธิ์ผลขององค์การเป็นหลัก การปฏิบัติงานขององค์การมีผลสัมฤทธิ์เพียงใดพิจารณาได้จากการเปรียบเทียบผลผลิตและผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจริงกับเป้าหมายที่กำหนด (ทิพาวดี เมฆสวรรค์, 2544ก, หน้า 12) ในการบริหารงานของ อบท. 4 พื้นที่ในจังหวัดสมุทรปราการที่ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลจากเอกสาร พบว่า ทุกพื้นที่ที่มีการบริหารงานด้านบริการสาธารณะท้องถิ่นที่มุ่งผลสัมฤทธิ์เป็นหลัก ข้อมูลบริการสาธารณะของ อบท. 4 พื้นที่ในจังหวัดสมุทรปราการที่ผู้วิจัยศึกษา แต่ละพื้นที่มีนโยบายด้านบริการสาธารณะ มีการวางแผนโครงการ มีการวางแผนการใช้งบประมาณและนำไปปฏิบัติจนเกิดผลผลิต (Outputs) และได้ผลลัพธ์ (Outcomes) “ผลผลิต (outputs) หมายถึง งาน บริการ หรือกิจกรรมที่เจ้าหน้าที่ทำเสร็จสมบูรณ์พร้อมส่งมอบให้ประชาชนผู้รับบริการ ผลผลิตเป็นผลงานที่เกิดจากการดำเนินกิจกรรมโดยตรง ผลลัพธ์ (outcomes) หมายถึง ผลที่เกิดขึ้นตามมา ผลกระทบ หรือเงื่อนไขที่เกิดจากผลผลิต ผลลัพธ์มีความสัมพันธ์โดยตรงกับประชาชนผู้รับบริการและสาธารณชน ผลสัมฤทธิ์ คือ งาน บริการ หรือกิจกรรมที่เกิดจากการทำงานได้ผลผลิต (outputs) ตามเป้าหมาย และเกิดผลลัพธ์ (outcomes) ตรงตามวัตถุประสงค์” (การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ (พิมพ์ครั้งที่ 4, หน้า 12), โดย ทิพาวดี เมฆสวรรค์, 2544, กรุงเทพมหานคร)

ปัจจัยที่ส่งผลให้นโยบายกระจายอำนาจเกี่ยวกับบริการสาธารณะท้องถิ่นเกิดผลสัมฤทธิ์ คุณลักษณะของนโยบาย คือ ต้องรู้ว่านโยบายดังกล่าวเป็นนโยบายที่ดีหรือไม่ นโยบายที่ดีจะต้องให้ประโยชน์ตกกับคนที่ควรได้รับประโยชน์ สอดคล้องกับค่านิยมของสังคม มีการทดลองก่อน

นำไปปฏิบัติจริง ผลลัพธ์ของนโยบายต้องเป็นรูปธรรมและมีการควบคุมและประเมินผลอย่างสม่ำเสมอและเมื่อนโยบายดีการนำนโยบายไปปฏิบัติจะมีโอกาสประสบความสำเร็จมากขึ้น วัตถุประสงค์ของนโยบาย คือ ถ้าวัตถุประสงค์ของนโยบาย มีความชัดเจน มีมาตรฐาน มีดัชนีชี้วัดความสำเร็จที่ชัดเจนถูกต้อง ย่อมทำให้ผู้นำนโยบายไปปฏิบัติมีความมั่นใจในการปฏิบัติและมีโอกาสประสบความสำเร็จมากขึ้น ความเป็นไปได้ทางการเมือง คือ นโยบายที่จะนำนโยบายไปปฏิบัติถ้าได้รับการสนับสนุนจากภาคเอกชน กลุ่มอิทธิพลต่าง ๆ ในสังคม นักวิชาการ ชนชั้นนำ สื่อมวลชน จะทำให้การนำนโยบายไปปฏิบัติมีโอกาสประสบความสำเร็จมากขึ้น ความถูกต้องทางทฤษฎีและเทคโนโลยี ในการนำนโยบายไปปฏิบัติต้องวิเคราะห์ให้ได้ว่านโยบายดังกล่าว กำหนดขึ้นภายใต้แนวคิดตามทฤษฎีใด เช่น นโยบายเกิดจากการผลักดันของชนชั้นผู้นำที่มีอิทธิพลหรือเกิดจากการผลักดันของสถาบันต่าง ๆ หรือกลุ่มอิทธิพลใด การรู้ที่มาของนโยบายจะทำให้การนำนโยบายไปปฏิบัติมีโอกาสประสบความสำเร็จมากขึ้น ความเพียงพอของทรัพยากรงบประมาณ กำลังคน เครื่องมือ เครื่องจักร ที่ดิน ฯลฯ เพียงพอต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติ ลักษณะของหน่วยงาน มีโครงสร้างที่เหมาะสม ผู้นำมีความสามารถ ใกล้ชิดกับผู้กำหนดนโยบาย ระบบสื่อสาร ข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ ทักษะคติของผู้ปฏิบัติตามนโยบาย ถ้าผู้ปฏิบัติมีทัศนคติที่ดีต่อนโยบายจะทำให้การนำนโยบายไปปฏิบัติประสบความสำเร็จมากขึ้น ความสัมพันธ์ระหว่างกลไกของหน่วยงานที่ร่วมนำนโยบายไปปฏิบัติ จัดลำดับความสำคัญของแต่ละหน่วยงานอย่างเหมาะสม มีเอกภาพในการตัดสินใจ ปลอดจากการแทรกแซงของหน่วยงานระดับบน (วรเดช จันทรศร 2548, หน้า 39-45)

กลไกและแนวทางในอนาคตในการกระจายอำนาจที่จะทำให้ประชาชนได้รับบริการสาธารณะอย่างมีคุณภาพ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นต้องกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจและยุทธศาสตร์ในการพัฒนาท้องถิ่น ต้องวิเคราะห์หาจุดอ่อนจุดแข็ง (SWOT Analysis) ขององค์กร โดยการระดมความคิดเห็นจากบุคลากรในองค์กร ทำให้บุคลากรในองค์กรมีทิศทางในการปฏิบัติงานที่มุ่งสู่องค์กร โดยการระดมความคิดเห็นจากบุคลากรในองค์กร ทำให้บุคลากรในองค์กรมีทิศทางในการปฏิบัติงานที่มุ่งสู่เป้าหมายเดียวกัน โดยการวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นและเสนอแนะแนวทางแก้ไขร่วมกัน ทั้งนี้ได้คำนึงถึงสภาพภูมิศาสตร์ ประวัติศาสตร์ สภาพแวดล้อม และวัฒนธรรมในการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์ นอกจากนี้แล้วยังคำนึงถึงยุทธศาสตร์และเป้าหมายของการดำเนินงานของจังหวัด เพื่อให้การดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นไปในทิศทางเดียวกันและสอดคล้องกับแผนพัฒนาในระดับที่สูงกว่า สร้างความรู้ ความเข้าใจและถ่ายทอดประสบการณ์ให้แก่บุคลากรในองค์กร ผู้บริหารขององค์กรทั้งฝ่ายการเมืองและข้าราชการประจำจะต้องเป็นผู้มีความรู้ความสามารถ โดยผู้บริหารได้นำเอาพื้นฐานความรู้และประสบการณ์เชิงธุรกิจมาประยุกต์ใช้กับการบริหารองค์กร รวมทั้งมีแนวความคิดในเรื่องการกระจายอำนาจการปกครองท้องถิ่นที่เป็นอิสระมุ่งสู่การใช้ประชาชน มาถ่ายทอดความรู้และมุมมองให้แก่บุคลากรในองค์กร เพื่อให้ทุกคนมีความรู้และมุมมองในการดำเนินงานเปิดกว้างและไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งเป็นการเพิ่มศักยภาพการทำงานให้แก่บุคลากร ส่งเสริมให้เกิดการทำงานร่วมกัน ส่งเสริมการทำงานอย่างบูรณาการ โดยการทำงานร่วมกันระหว่างกอง/ฝ่ายต่าง ๆ หรือ ส่งเสริมการทำงานเป็นทีม มีการใช้ทรัพยากรร่วมกัน เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานสูงสุด

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับการปฏิบัติ

1. ให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินโครงการด้านบริการสาธารณะ โครงการที่ประสบความสำเร็จจะต้องเป็นโครงการที่ได้รับความสนใจและความร่วมมือจากประชาชน การที่จะทำให้ประชาชนสนใจและร่วมมือได้ ประชาชนจะต้องมีส่วนร่วมในการกำหนดและดำเนินโครงการ เพื่อให้ได้โครงการที่ประชาชนต้องการ และพึงพอใจมากที่สุด

2. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและประชาชนต้องร่วมมือกันอย่างใกล้ชิดให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการเสนอความต้องการ หรือให้ประชาชนจัดทำโครงการเพื่อของบประมาณอุดหนุนจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในระยะเริ่มแรกประชาชนอาจจะยังไม่มีความรู้ความสามารถในการนำเสนอโครงการ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมอบหมายเจ้าหน้าที่ให้เป็นผู้รับผิดชอบในการเป็นพี่เลี้ยงเพื่อให้ความรู้แก่ประชาชนในการเขียนโครงการที่ถูกต้องตามระเบียบทางราชการ

3. ผู้บริหารท้องถิ่นต้องแปลงวิสัยทัศน์นโยบาย และยุทธศาสตร์สู่การปฏิบัติอย่างแท้จริงในการขับเคลื่อนวิสัยทัศน์ นโยบาย และยุทธศาสตร์ของหน่วยงานเพื่อนำมาสู่การปฏิบัติ

4. เป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นโดยการจัดทำและดำเนินโครงการให้เป็นรูปธรรม เพื่อก่อให้เกิดการพัฒนาท้องถิ่นอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

5. ต้องติดตามและประเมินผลโครงการในการดำเนินโครงการจะต้องมีการติดตามและประเมินผล เพื่อให้เกิดการพัฒนาและปรับปรุงการทำงาน และเกิดการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง

ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

1. รัฐบาลควรปรับปรุงแนวคิดในการถ่ายโอนภารกิจสู่ท้องถิ่นใหม่ โดยกำหนดให้ท้องถิ่นขนาดเล็ก (เทศบาลตำบลและ อบต.ขนาดเล็ก) มี

หน้าที่จัดบริการสาธารณะขั้นพื้นฐานเพียงไม่กี่ประเภทเท่าที่ท้องถิ่นขนาดเล็กเหล่านี้จะสามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพเท่านั้น

2. รัฐบาลควรปรับระบบบริหารนโยบายกระจายอำนาจให้มีพลังขับเคลื่อน โดยรัฐจะต้องจัดให้มีองค์กรที่มีหน้าที่รับผิดชอบการบริหารจัดการนโยบายการกระจายอำนาจที่ปฏิบัติงานได้อย่างเป็นเอกภาพ มีศักยภาพในการขับเคลื่อนนโยบาย มีความเป็นอิสระจากการแทรกแซงทางการเมืองในระดับชาติ

3. รัฐบาลควรขับเคลื่อนจากระดับนโยบายและจากภาคส่วนต่าง ๆ ขนานใหญ่ เนื่องจากจะเป็นการเปลี่ยนแปลงในระดับโครงสร้างการบริหารราชการแผ่นดินที่ส่งผลกระทบต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน

ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในครั้งต่อไป

1. ในการทำวิจัยเกี่ยวกับนโยบายกระจายอำนาจด้านบริการสาธารณะท้องถิ่นครั้งต่อไป ควรมีการทำการวิจัยเรื่องการดำเนินการตาม พ.ร.บ. กำหนดแผนและขั้นตอนกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อดูว่า พ.ร.บ. ดังกล่าวสามารถตอบสนองต่อความต้องการที่แท้จริงของประชาชนได้มากน้อยเพียงใดในการเข้าถึงบริการสาธารณะของท้องถิ่น ตามนโยบายกระจายอำนาจ

2. เนื่องจากผลสัมฤทธิ์ของนโยบายกระจายอำนาจเกี่ยวกับบริการสาธารณะท้องถิ่นมีความเชื่อมโยงกับการดำรงชีวิตของประชาชนในท้องถิ่นโดยตรง ดังนั้น ในการทำวิจัยเกี่ยวกับเรื่องนโยบายกระจายอำนาจด้านบริการสาธารณะท้องถิ่นในครั้งต่อไป ควรมีการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ เพื่อจะได้ทราบผลสัมฤทธิ์ที่แท้จริงที่ได้จากประชาชนโดยตรง เพราะประชาชนเท่านั้นที่ทราบว่าพวกเขาได้รับผลลัพธ์จากบริการสาธารณะท้องถิ่นได้ตรงตามความต้องการหรือไม่? อย่างไร?

เอกสารอ้างอิง

- โกวิทย์ พวงงาม. (2552). *การปกครองท้องถิ่นไทย*. กรุงเทพมหานคร: บริษัท สำนักพิมพ์วิญญูชน จำกัด.
- จุมพล หนิมพานิช. (2547). *การวิเคราะห์นโยบาย: ขอบข่าย แนวคิด ทฤษฎีและกรณีตัวอย่าง*.
นนทบุรี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ทิพาดี เมฆสุวรรณ. (2544). *การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์* (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพมหานคร: สำนักงาน
คณะกรรมการข้าราชการพลเรือน.
- ปธาน สุวรรณมงคล. (2557). *จากการปกครองท้องถิ่นสู่ธรรมาภิบาลในท้องถิ่น*. นนทบุรี: โรงพิมพ์
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- วรเดช จันทรศร. (2548). *การนำนโยบายไปปฏิบัติ*. กรุงเทพฯ : คณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ.

ปัญหาทางกฎหมายการประกันและเยียวยาผู้บริโภคในประเทศไทย Enhancing Thai Consumer Protection Through a Legal Problem on Consumer Guarantees and Remedies

เบญจพร ศรีนันทวงศ์

Benjaporn Srinantawong

มหาวิทยาลัยรามคำแหง

Ramkhamhaeng University

บทคัดย่อ

เมื่อยุคสมัย สังคมโลกพัฒนาและการมีผลิตที่ซับซ้อนมากขึ้น ความเจริญและความต้องการในการอุปโภคบริโภค รวมทั้งปริมาณการผลิตมากตามยิ่งขึ้น นำไปสู่การที่ผู้บริโภคถูกเอารัดเอาเปรียบจากผู้ค้า ประกอบกับการไม่มีหรือถูกจำกัดความสามารถในการเจรจาต่อรองหรือกำหนดการแสดงมาตรฐานขั้นต่ำในคุณภาพทั้งทางด้านสินค้าหรือการบริการ ปัญหาที่ยังเป็นจุดบอดประการหนึ่งของการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคในประเทศไทย คือ “การประกันผู้บริโภค” ซึ่งควรเป็นสิทธิที่เกิดขึ้นโดยอัตโนมัติและเป็นสิทธิขั้นพื้นฐานของผู้บริโภคทุกคน

สำหรับประเทศไทย ข้อมูลจากสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคจากระบบรับเรื่องร้องทุกข์ผู้บริโภค ประจำปี 2562 พบว่า สถิติการร้องเรียนอันดับต้นคือ สินค้าอุปโภคบริโภค และการบริการ นอกจากนี้แล้ว กฎหมายไทยที่เกี่ยวข้องทั้งสารบัญญัติและวิธีบัญญัติล้วนเป็นกฎหมายที่มุ่งแก้ไขเยียวยาที่ปลายเหตุ (indemnification approved approach) มากกว่าการป้องกันเหตุหรือความเสียหายที่จะเกิดขึ้นจากการใช้สินค้าหรือผลิตภัณฑ์หรือการบริการล่วงหน้าในอนาคต (preventive approved approach) ทั้งนี้ ในปัจจุบัน ปัญหาสินค้าชำรุดบกพร่องสามารถแก้ไขโดยบทกฎหมายทั่วไปตามสัญญาซื้อขายในประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ของไทย บัญญัติไว้ในมาตรา 472 – 474 ซึ่งค่อนข้างไม่ทันสมัยต่อยุคสถานการณ์ปัจจุบัน ปัญหาการไม่ชัดเจนในความหมายของ “การชำรุดบกพร่อง” (defect) กรณีชำรุดบกพร่องเล็กน้อย หรือไม่ประจักษ์หรือซ่อนเร้น ซึ่งยังไม่สามารถแก้ไขได้ในกฎหมายปัจจุบัน ถึงแม้ว่าจะมีร่างพระราชบัญญัติใหม่เรื่องความรับผิดชอบต่อสินค้าชำรุดบกพร่อง แต่กฎหมายดังกล่าวกำหนดให้ใช้กับกรณีประเภทสินค้ามือหนึ่งเท่านั้น ส่วนสินค้ามือสองหรือการบริการก็มิได้มีกฎหมายกำหนดเฉพาะแต่ประการใด ปัญหาการไม่มีซึ่งคำนิยามและขอบเขตการบังคับใช้เรื่อง “การประกัน” (guarantee) “การรับประกัน” (warranty) อีกทั้ง ยังไม่มีซึ่งมาตรการเยียวยาที่ชัดเจนเพียงพอในเรื่องดังกล่าว ในกรณีการแก้ไขเยียวยาความเสียหายที่เกิดขึ้นต่อสินค้าหรือการบริการ กฎหมายไทยมีกำหนดไว้ในกฎหมายทั่วไป คือ ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ และประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งซึ่งกระบวนการทางกฎหมายล้วนดำเนินการเป็นไปอย่างล่าช้า ค่าใช้จ่ายสูง และไม่สามารถคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคได้อย่างเหมาะสม และพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาความคดีผู้บริโภค กรณีสินค้าชำรุดบกพร่องมีบัญญัติไว้ในมาตรา 41 แต่ก็ได้กำหนดกฎเกณฑ์ที่เป็นลำดับขั้นตอนชัดเจนถึงวิธีการชดเชยเยียวยาความเสียหายแก่ผู้บริโภค ซึ่งเป็นผู้เสียหาย เพียงแต่ให้เป็นอำนาจดุลพินิจของศาลกำหนดได้ตามความสมควรและเหมาะสม ตัวอย่างกรณีคำพิพากษาคดี “ฟอร์ด” เป็นตัวอย่างที่น่าสนใจสำหรับการประกันผู้บริโภค

ผู้ศึกษาเสนอให้มีการตราบทบัญญัติเพิ่มเติมเรื่องการประกันและการเยียวยาผู้บริโภคในพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 และเสนอให้มีการจัดตั้งคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องในเรื่องการประกันผู้บริโภคในมาตรา 14(4) ให้เป็นหน่วยงานหนึ่งในสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค โดยอาศัยมาตรา 3 และมาตรา 4(5) ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 เพื่อทำหน้าที่จัดการดูแลเฉพาะเรื่องดังกล่าวเพื่อให้เกิดการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ทั้งนี้เพื่อประโยชน์สูงสุดในการคุ้มครองผู้บริโภคอย่างแท้จริง

คำสำคัญ : การคุ้มครองผู้บริโภค, การประกันผู้บริโภค, การเยียวยาผู้บริโภค, ชำรุดบกพร่อง

Received: 2019-05-25

Revised: 2019-06-28

Accepted: 2019-08-20

Abstract

When the complicated social market increased, the growth of mass production and consumption in the current century led to recognition that consumers were vulnerable and that their ability to negotiate or stipulate standards of the quality in respect to supplying goods or services was limited, or non-existent. One of the umbra problematic factor of Thai consumer rights is “consumer guarantee” which should be automatic and basic fundamental rights.

For Thailand, the data from the report of statistic of consumer’s complaining 2019 shows that the consumer goods and services are ranked first. Furthermore, the concerning substantive and procedural laws in Thailand are aimed to apply with the indemnification approved approach rather than the preventive approved approach. Nowadays, the problem of defect or faulty goods is always resolved by general sale contract under the Thai Civil and Commercial Code (C.C.C.), the liability on defect of goods, sections 472-474 which are almost not up to date as in current situation. The definition of ‘defect’, ‘minor defect’, ‘latent defect’ are not resolved by the current law. However, it also has a new draft Act on the liability of the defect goods, but it is limited to the new product, the second-hand goods or the supply of services do not enact to consider the consumer protection rights. The explication between terminology and scope of enforcement of ‘guarantee’ and ‘warranty’ either legal or commercial is vital for consumer to easily understanding. In case of remedial process damages from the products or services must be used by the general law (C.C.C. and Civil Procedure Code) which has slowly process, expensive and inappropriate measure to protect the vulnerable consumers and the Consumer Protection Case Procedure Act (CCPA) trends to determined court’s discretion at will on the defect goods in section 41. It does not enact explicitly and obvious detail or approach to remedy the exploited consumer. The historic “Ford” court order was the interesting case study for consumer guarantees.

The researcher will propose to enhance and strengthen Thai consumer protection law by proposing a new provision called “the Consumer Guarantees and the Remedies” on the current Thai consumer protection Act B.E. 2522 (C.P.A.) and also propose to set up the correspondent legal Institute in the Office of the Consumer Protection Board (OCPB) as the new Committee on Consumer Guarantee in section 14(4) by the virtue of sections 3 and 4(5) of the current Thai C.P.A. to accomplish and fulfill the best interest of consumers.

Keywords: Consumer protection, Consumer guarantees, Remedies, Defect

Introduction

In this dissertation, the researcher examines problem concerning consumer rights and protection in Thailand. The researcher also investigates problems on remedy processes and patterns. Furthermore, the researcher offers recommendations for appropriate and suitable guidelines for the provisions of consumer guarantee in relating to supply

of goods and services as well as the remedies in Thailand.

The inadequacies of the existing statutory regime of the fundamental consumer rights and a set of mandatory quality minimum standards applying to the supply of goods and services such as consumer guarantees and the need of the correspondent statutory provisions for the remedies and legal Institute of consumer guarantees are interesting to suggestion.

Historically, the beginning concept of consumer protection was from the deceptive quality of goods or initial sale by the manufacturer, merchant or professional. The sellers and traders are exchanged through face to face, Now days it's not complicated. The "Caveat Emptor" or "Let the buyer or purchaser beware" (Supanit, S. 2002). Principle is adapted for the situation of defective goods after received the goods from the seller, the trader must not be liable for this unluckiness goods even the seller's fault because the buyer has the rights to check before accepting goods. The philosophy of 'freedom of contract' and 'sanctity of contract' informed the law.

Afterwards, with the development of the high technology social market and growth of mass production and consumption, the sale purchase transaction is also changed to new form of complicated technology communication business, the buyer don't have a chance to check the goods before paid, the monopoly and modern capitalism were effect to the consumer, the fair competition law was enacted by state. The consumers also were less knowledge and vulnerable than some exploited traders. The new concept "Caveat Venditor or Let the seller beware" (Supanit, S. 2002). to protect the consumer was replaced the old one.

One of the most significant areas of economic regulation in all countries has been adopted by Consumer Protection legislation. It has been wide-scale enacted

over recent decades in several legal systems. Many countries in the world has their own consumer protection law. The law on sale of goods and guarantees given on consumer goods are very common understanding in some countries. Both sales and guarantees give consumers a degree of protection against being left with faulty goods by stipulating the circumstances when a manufacturer and/or retailer is legally responsible for rectifying defects. Such legislation has generally resulted, as a minimum, in the imposition upon sellers of obligations relating to the quality or standard of goods, having regard to the way in which the goods are described or marketed by the seller. Goods should correspond to the description applied to their sellers. Similarly, goods sold by reference to a sample or demonstration model should be identical to the sample or model. These requirements recognize that consumers frequently buy goods which are offered for sale by description, whether by means of words or by tangible samples or models presented to the eye; and sellers should be responsible where consumers rely upon such descriptions in exercising their choices in making purchase.

For Thailand, there was data from the report of statistic of consumer's complaining 2018 (October 2017 – September 2018) (The Office of The Consumer Protection Board. (2018)., found that there were 7,676 cases passed to the Office of the Consumer Protection Board

(OCPB) and the first rank was the immovable properties and accommodations, the second was the consumer goods and the third was the consumer services. However, for the last couple months of the end of the year 2019 (The Office of The Consumer Protection Board. (2019), it was data in November, found that the consumer services appeared the first ranking and in December, the consumer goods showed the first rank of the report. In addition, the recent historic court class action case of “Ford” (Manager Online, 2018). in September 2018 was as a dominant case study on this dissertation.

The umbra problematic factor of consumer rights is “consumer guarantee” which should be automatic and basic fundamental rights. The concerning substantive and procedural laws in Thailand aimed to indemnification approved rather than preventive approved approach. (Piboonapiban, P. 2013). The growth of mass production led to recognition that consumers were vulnerability and exploitation. The consumerism or consumer protection in Thailand are indemnification approved legislation rather than preventive approved approach. The problem of defect or faulty goods is always resolved by general sale contract under the Thai Civil and Commercial Code (C.C.C.), the liability on defect of goods, sections 472-474 (Thailand Civil and Commercial Code, 2015). which is almost outdated. The problems on the lack of definition of

‘defect’, ‘minor defect’, ‘latent defect’, ‘guarantee’ and ‘warranty’ also the limited content of new draft Act on the liability of the defect goods and the insufficiency of the consumer protection’s remedy procedure and legal institute are the crucial obstacle to develop the consumer rights.

Thailand is one of country that has continuously improved consumer protection laws. (The Office of The Consumer Protection Board, 2019) Due to accomplishment of the primary consumer rights, the law should be realized and ensured to preserve and protect that rights as equal and similar as every human person. Determining the content or extent of these quality and fitness obligations requires a balancing of the interests and expectations of hypothetical reasonable sellers and buyers. As quality is concerned, the standard cannot be perfection, for that would be to place an onerous and unrealistic obligation upon sellers. It is not possible to fix a quality standard or requirement in any absolute way without regard to the circumstances relating to the particular goods or services and, sometimes, the sale itself. Also, the remedial procedure in general civil case is limited to resolve the problem on delayed legal process, the heavy burden of proof to the inferior consumers including the higher court fee lead to recognize the new specific provision to cease the problems.

On account of diffusion of legal instrument in consumer protection scope,

the researcher realizes that Thailand should implement and harmonize together with stipulate clear model law on consumer guarantees and the remedies by appending propose the new provision called “the Consumer Guarantees and the Remedies” within the current consumer protection law to bolster and protect all rights of both consumers and traders. In this paper, the researcher will analyze the problem into three main pillars as follows;

1. The problems of the inadequacy and unconformity of the existing statutory regime of the consumer protection law particularly on the consumer guarantees in respect of supply of goods and services in Thailand

1) The problem of consumer guarantees in respect of supply of goods

1.1) The problem on the lack of explicit legislation on the legal guarantee

The Consumer Sale Directive (CSD) (The European Parliament, 1999) separates the legal guarantee and the commercial guarantee, the legal guarantee is mandatory rights by law and commercial guarantee is voluntary act of manufacturer or producer under sale contract. The definition of guarantees can see in Art. 1(e) and 6 of the CSD. Even though, in the Australian Consumer Law (ACL) (Australian Competition and Consumer Commission, 2016). doesn't define the terminology of guarantee but stipulate the exhaustive and clear detail of such guarantee. In Thai C.C.C., the parties can agree under the

privity of will unless it does not have any clause contravening the public order of act immortally (Art.150). Normally, the party under the sale contract is seller or retailer and buyer not relating to manufacturer, it will cause misunderstanding of the commercial guarantee and commercial warranty by the manufacturer. However, in the Thai C.P.A. section 35 bis and septum provide for terms and conditions in the sale contract and also in the new draft Act on liability of defect goods section 11 and 12 for the terms and condition of the contract and the warranty contract by writing and stipulate all beneficial consumer's rights but they are also provided the rough essence and controlled specific on some business. The controlled business and the usual supply of goods should vivid enact to unconstrained interpret. The clarification of definition and subject matter of ‘legal guarantee’, ‘commercial guarantee’ or ‘commercial warranty’ will explicit and sustain the basis core of the best interest of the consumer.

In Conclusion, in the researcher's opinion, the problematic issues on legal guarantee in respect of supply of goods can resolve or diminish the current problem by propose and adopt with the considerable and selective model law particular on the Australian Consumer Law and Malaysian CPA. The lack of progress and the need for improvement of the position of the consumer through an advanced set of mandatory quality

minimum standards such as consumer guarantees which apply where goods or services are supplied to the consumer are the crucial hindrance to sustain the fundamental rights. The introduction of clearly definition of the “consumer guarantees” and their qualification both goods or services of the 'acceptable quality' and proposed statutory for remedies which include not only a compensation determined by the authority, but also a right to reject the goods, a right to replace and repairs and a right to spare parts will also be useful improvement for our countries especially on the online market or e-commerce transaction.

Therefore, from above reason, the researcher will suggest and propose to adopt this model law and harmonize by establish the new provision into the Thai consumer protection Act called “the provision of consumer guarantees”. In order to elementary understand, the contents of the new chapter will also base on the two guarantees' issues; the consumer guarantee in respect of supply of goods and the consumer guarantee in respect of supply of services which each part also included the explicit and simple details as in the model pattern. The introduction of mandatory quality minimum standards such as consumer guarantees can be justified on the basis of information asymmetry that typically exists between consumers and traders, and the common inability of consumers to bargain terms on which goods and services

are supplied.

The new provision in part 4 ‘the consumer guarantees’ in the current consumer protection Act B.E. 2522 (1989) will be stated as follow;

Part 4 “Consumer Protection in Consumer guarantees”

Subdivision A “Guarantee in respect of the supply of goods”

1. Guarantee as to title
2. Guarantee as to undisturbed possession
3. Guarantee as to undisturbed securities
4. Guarantee as to acceptable quality
5. Guarantee as to fitness for any particular purposes
6. Guarantee relating to the supply of goods by description
7. Guarantee relating to the supply of goods by sample or demonstration model
8. Guarantee as to repairs and spare parts
9. Guarantee as to manufacturer’s express warranties
10. Guarantee as to price (Malaysian CPA)

1.2) The problem of the indistinctness of the form and the liability of defect on commercial guarantee

The Consumer Sale Directive (CSD) separates the legal guarantee and the commercial guarantee. In Thai C.C.C., the parties can agree under the privity of will unless it does not have any clause contravening the public order of act immortally (Art.150). Normally, the party under the sale contract is seller or retailer and buyer not related to manufacturer, it will cause misunderstanding of the commercial guarantee and commercial warranty by the manufacturer.

The basis core of the consumer protection should preserve and maintain the best interest of the consumer either supply of goods or supply of services and should be general use for all products. The controlled business and the usual supply of goods should vivid enacted to unconstrained interpret. The clarification of definition and subject matter of ‘legal guarantee’, ‘commercial guarantee’ or ‘commercial warranty’ will explicit and sustain the basis core of the best interest of the consumer.

This solution can resolve by definite the explicit definition of the legal guarantee and the commercial guarantee and warranty by using the EU Directive harmonize in section 3 of the current consumer protection Act B.E. 2522 (1989) as follow;

“legal guarantee” shall mean any undertaking by a seller or producer to the consumer, given without extra charge, to reimburse the price paid or to replace, repair or handle consumer goods in any way if they do not meet the specifications set out in the guarantee statement or in the relevant advertising.

“commercial guarantee” shall mean a voluntary service of the manufacturer, trader or third parties (the insurer or partners of the manufacturer) made by written in sale contract.

“commercial warranty” shall mean a formal written promise, issued to the purchaser of an article by its manufacturer, promising to repair or

replace it if necessary, within a specified period of time.

Regarding the defect goods under C.C.C. sections 472 – 474, the obscure of the word ‘defect’ refers to the defect for subject matter rather than in sale contract. In case of ‘minor defect’ or ‘latent defect’, the buyer is undergone by himself. However, the exemption liability by law under Section 473 and 474 must be apparent the defect in the time of agree or delivery.

In the section 3 of the U.K. Consumer Protection Act 1987 provided the meaning of defect attached with the DePuy case (Courts and Tribunals Judiciary, 2018).) which examined the scope of the ‘defect’ as a defective product when in all the circumstances it fails to meet the standard of safety that the public is generally entitled to expect at the time when it is introduced to the market.

In conclusion, for above reasons, the researcher proposes to amend the Thai Commercial and Civil Code for up to date and be suitable for the current situation by extend the detailed content of the definition of ‘defect’ as adoption as in section 3 of the CPA of the U.K. and considerable examine by the obvious agreement in the contract, the particular purposes on the contract, the usual purpose of the normal use and open-wide scale definition of defect through the product installation and instruction including the wrong delivery of products or misrepresent the less amount or

quantity from the contract, the limitation of claimant rights of the buyer and the liability of the seller also manage and limit the step and scope of the exercise rights. In other option, it can amend by add the content of the definition of 'defect' into section 472 of the C.C.C.

Furthermore, the exemption of the liability by law as stated in the current C.C.C., section 473 should amend similar as section 10 of the new draft Act on liability of defect goods which is more punctilious protection consumer than the C.C.C. It will add on an exemption of seller's liability if 1) the buyer knew of the defect at the time of sale unless the business has deceit conceal the defect or promise to warranty of products or goods quality or 2) the consumer has participated such defect goods in the public auction process. The amendment will be as follows;

"section 473 The seller is not liable in the following cases:

(1) If the buyer knew of the defect at the time of sale, or would have known of it if he had exercised such care as might be expected from a person of ordinary prudence.

(2) If the defect was apparent at the time of the delivery, and the buyer accepts the property without reservation.

(3) If the property was sold by public auction.

(4) * If the buyer knew of the defect at the time of sale unless the business has deceit conceal the defect or

promise to warranty of products or goods quality." (amendment)

In addition, the researcher will propose to amend the clause in this section as "section 474 No action for liability for defect can be entered later than one year after the discovery of the defect." to extend the prescription from one year as in the current law to two years as similar as the section 14 of the new draft Act on the liability of defect goods.

Finally, the exception of liability by contract in the C.C.C. "Section 483 The parties to a contract of sale may agree that the seller shall not incur any liability for defects or eviction." It should amend the limit of disadvantage interpret the indistinctness contract for vulnerable consumer. The extension of the claim rights should be sole granted to the consumer's side rather than the exploited party. So 'the parties' in this section should amend to 'the consumer' or vulnerable party. (Roimalee, J. (2012).

1.3) The problem of the insufficiency clarification of the characteristic of warranties and the liability of defect on commercial warranties

The problem on commercial warranties is the clarification of the meaning of express warranty and the characteristic of warranty (the name's type; manufacturer's warranty, warranty against defect, extended warranty etc.). The spreading problem in relation to the case of overdraft or excess of actual advertisement or hidden terms and

conditions, especially, in the case of the limitation times to repair or any terms or conditions to remedy under the warranty has elapsed or be void without buyer's or consumer's fault.

The proposed solution of this problem will adopt the definition of the ACL into section 3 of the Thai Consumer Protection Act as follows;

“express warranty” shall mean in relation to goods, means an undertaking, assertion or representation:

- (a) that relates to;
 - (i) the quality, state, condition, performance or characteristics of the goods; or
 - (ii) the provision of services that are or may at any time be required for the goods; or
 - (iii) the supply of parts that are or may at any time be required for the goods; or
 - (iv) the future availability of identical goods, or of goods constituting or forming part of a set of which the goods, in relation to which the undertaking, assertion or representation is given or made, form part; and

(b) that is given or made in connection with the supply of the goods, or in connection with the promotion by any means of the supply or use of the goods; and

(c) the natural tendency of which is to induce persons to acquire the goods.

“warranty against defect” shall mean a representation communicated to a consumer in connection with the supply

of goods or services, at or about the time of supply, to the effect that a person will (unconditionally or on specified conditions:

(a) repair or replace the goods or part of them;

(b) provide again or rectify the services or part of them; or

(c) wholly or partly recompense the consumer;

if the goods or services or part of them are defective, and includes any document by which such a representation is evidenced.

“extended warranty” shall mean a prolonged warranty offered to consumers by the warranty administrator, the retailer or the manufacturer in addition to the standard warranty with an extra charge on new items.

“Implied warranty” shall mean a promise, arising by operation of law, that is not expressly stated but presumed, that the real or personal property that is sold will be merchantable and fit for the purpose for which it is sold.

When the defects of goods are happening under the manufacturer's warranty, the question is come up who will be responsibility and what is type of the warranty. The main problem is the lack of explicit definition of “defect”, in this recommendation, the researcher will adopt the meaning of ‘defect’ (Taylor Wessing LLP, 2018). under the UK consumer protection Act 1987 as pattern as follow;

“Defect” shall mean functional

attribute of a product of service that exhibits that the product or service failed to meet one of the desired specifications, and including of the “safety” of product in the context of risks of damage to property, as well as in the context of risks of death or personal injury.

In determining for the purposes of what persons generally are entitled to expect in relation to a product all the circumstances shall be taken into account, including

(a) the manner in which, and purposed for which, the product has been marketed, its get-up, the use of any mark in relation to the product and any instructions for, or warning with respect to, doing or refraining from doing anything with or in relation to the product;

(b) what might reasonably be expected to be done with or in relation to the product; and

(c) the time when the product was supplied by its producer to another;

And nothing in this definition shall require a defect to be inferred from the fact alone that the safety of a product which is supplied after that time is greater than the safety of the product in question.

In conclusion, It can divide the problem of implied warranty and express warranty, the researcher will propose by amend the current Commercial and Civil Code in the section of the problem on the liability of defective goods; definite the terminology of ‘warranty’, ‘commercial warranty’, ‘implied warranty’, ‘express warranty’, ‘extended warranty’ also the

meaning of ‘defect’ including ‘minor defect’ and ‘latent defect’ (hidden defect) to clarify and explicit understand by extend the detailed content of the definition of ‘defect’ consideration by the obvious agreement in the contract, the particular purposes on the contract, the usual purpose of the normal use and open-wide definition of defect through the product installation and instruction including the wrong delivery of products or misrepresent the less amount or quantity from the contract. In other hands, the characteristic of warranty such as the ‘warranty against defect’ and ‘express warranty’ as at least definite the meaning content in the ACL not only amend in the C.C.C. but should also clarify in the current consumer protection Act in order to complete and fulfill the consumer rights. So that, the above problem on the commercial warranty in supply of goods should amend both in the Civil and Commercial Code and the Consumer Protection Act.

2) The consumer guarantee in respect of the supply of services

2.1) The problem of the lack of legislation consistent with the consumer guarantees in respect of the supply of services

When profound study on the consumer guarantee in supplying to the services, the researcher discovered that there is rarely examine and explain on this issue. People always pays attention to the consumer’s goods rather than the services; it can indicate by Thai legislation

such as the consumer Protection Act B.E. 2522, The Civil and Commercial Code, The Product Liability Act and the new draft Act on the liability of defect goods.

In conclusion, the researcher's opinion, because of the lack of Thai legislation on the consumer guarantee consistent with the supply of services, the researcher will suggest by adopt the Australian Consumer Law (ACL) and Malaysian CPA particular on the consumer guarantee relating to the supply of services which exhaustive and sophisticated contents and harmonize into the new chapter of the Consumer Protection Act and exemplify the detail in each content into the new provision. This new provision will call 'Guarantees in respect of supply of services' either in service contract or out of contract and impose each clear contents of the services as state earlier as follow;

Subdivision B – Guarantees in respect of the supply of services

1. Guarantee as to due care and skill
2. Guarantee as to fitness for particular purposes
3. Guarantee as to reasonable time for supply
4. Guarantee as to price (Malaysian CPA)

2. The problem on the inappropriate and inefficiency of the statutory provisions for the remedies on consumer guarantees in Thailand

The Consumer Protection Case Procedure Act normally focuses on the remedy and compensates to consumer after happening damages (indemnification

approved approach), no have a precautionary principle for liability measure (preventive approved approach). (Piboonapiban, P, 2013). This Act is designed to benefit consumers, simplified expedites the legal process for consumer to seek redress. However, in practice after this Act came into force, it had many flaws such as the business allowed to use the same procedure which is not the purpose of the enactment, also the role of the court to consider such discretion depends on independent court's decision under the reasonable consideration. In addition, the Thai judge may also inexperienced expert on consumer protection issue or lacking specific professional on such issue because of the rotation of the Thai court system.

Normally, consumers are middle class status, when they go to the court, it needs to hire the lawyer which may be expensive wages and worthless both money and time for beginning of file a lawsuit until the end at the court. The burden of proof is hard-finding for the vulnerable sufferers as consumers because they may be unknow the complex process of production and manufacture. It seems that the vulnerable consumers are inferior to the exploited party. The specific provision to ensure the consumer rights need to recognize. The Thai access to justice as the 'Ford' case was extremely long-lapsed, it does not concordance with the principle of the best interest of the consumers. Even though, there is the remedies on section 6 of the

new draft Act on the liability of the defect of goods that the consumer can exercise the rights to inform the trader to correct, change, modify, repair or replace and/or terminate the contract or reduce the price and/or claim compensation or expenses. Such new draft Act is provided only for all new product including food and drug product. The current C.P.A. does not appear the explicit remedies' procedure for second-hand goods or services, it should amend by increasing the rights of consumer particular on consumer guarantee issues.

Comparison with the Australian Consumer Law (ACL) (Australian Competition and Consumer Commission, 2009), provides the exhaustive minimum standard of quality in supply of goods and services also including the chapter of the rights to remedy from the supplier, the manufacturer or both depending on the particular guarantee, repair, replacement, refund, compensation for actual damage and consequential loss and cancellation of the contract, also the limitation of the 'no return or no refund' sign and the example of burden of proof complete and fulfill the fundamental of consumer's rights.

Regarding the proposal of the remedies in Thai consumer Protection law, the researcher will propose and suggest that Thailand should adopt and harmonize the ACL be the pattern model law, set up the new part 5 called "the Consumer Protection in Remedies relating to guarantees" into the chapter II "the

Consumer Protection" of the C.P.A. which can separate the part of 'Action against suppliers of goods', 'Action for damages against manufacturer of goods' and 'Action against suppliers of services', including each clear and obvious contents. The current consumer law to bolster and protect all rights of consumers. The unique of the new appending part will bolster measure and hammer automatically the common floor of consumer guarantee rights to all the relating party. The new part of "the remedies" will be provided as follows;
Part 5 "The Consumer Protection in remedies relating to guarantees"

Division 1 Action against suppliers

Subdivision A. Action against suppliers of goods

1. Rights against suppliers of goods
2. When a failure to comply with a guarantee is major failure
3. The Rejection Period
4. Rights of gift recipients
5. Rights of consequential loss or damage

Division 2 Action for damages against manufacturers of goods

1. Action for damages against manufacturers of goods
2. Damages that may be recovered by action against manufacturers of goods
3. Time limit for actions against manufacturers of goods

Subdivision B. Action against suppliers of services

1. Action against suppliers of services
2. When a failure to comply with a

guarantee is a major failure

3. The problem on the deficiency of the effective and suitable legal institution for consumer guarantees in Thailand

Normally, consumers who are in middle class, always inferior to the bargaining power of the exploited business, the poverty and benighted consumers may lead to violate the basic consumer rights. When confronting to the court in Thailand, the consumer is always indigent and moneyless to hire the lawyer, some consumer case may be cause to automatic cessation because of its poverty. If Thailand has a specific institution on consumer guarantees, it will eliminate and terminate the problem on the first stage by the government agency before going through the court. The consumer may have different options to cease the problem.

The current C.P.A. sets up the government organizations. (The Independent Committee for Consumer Protection (ICCP), 2019). as three pillars as

- 1) The Consumer Protection Board
- 2) The Ad Hoc (specific) Committee (Advertisement, Label and Contract) and
- 3) The Office of Consumer Protection

Each section has its composition and duty to protect the best of consumer rights. The new ad hoc (specific) committee on consumer guarantee will bolster for the basic of consumer rights. It will be beneficial for save the budgets of government for establishment of the new institute including embody the

experienced officer, effective structure and administration system. The researcher proposes to set up a new specific committee on consumer guarantee in the Office of the Consumer Protection Board (OCPB) by the virtue of section 3 and 4 of the C.P.A. in section 14 as follow.

“Section 4. A consumer has the rights to be afforded the following protection:

- (1) the right to information including correct and adequate description of quality as to the goods or services;
- (2) the right to enjoy freedom in the selection of goods or services;
- (3) the right to be afforded safety in the use of goods or services;
- (3 *bis*) the right to fairness in concluding contracts;
- (4) the right to have injury considered and compensated for;
- (5) * the right to consumer guarantee

provided that all this shall be as provided by the law on particular matters or by this Act.”

“Section 14. There shall be the ad hoc committees as follows:

- (1) the Committee on Advertisement;
- (2) the Committee on Labels;
- (3) the Committee on Contracts.
- (4) * the Committee on Consumer Guarantee.

A specific Committee consists of not less than seven but not more than thirteen members qualified in the related matters as appointed by the Board.

A member of a specific Committee shall hold office for a term of two years and section 11 paragraph two and section 12 shall apply mutatis mutandis. An Ad Hoc Committee has the powers and duties as provided in this Act and as entrusted by the Board.”

To institute the new government organization particular on the general section of the same unit will economize the budgets, experienced officers and active time for establishment and administration system. The new ad hoc (specific) committee on consumer guarantee in section 14 (4) of the C.P.A. will scrutinize and bolster for the basic of consumer rights, advice and consult including process throughout the final remedies for all consumers. The obvious detail of role and duty of between the consumer and business, the relation of mechanical alliance, the effectiveness and fairness of dispute settlement

management to consumer and the effective standard remedies’ measure, the product and services unit alert cooperation on center website or any specific channel are useful and beneficial for all consumer. In this case, the OCPB will collimate and cooperate with the ad hoc committee on consumer guarantee because of its same part of government organization.

In summary, the researcher will propose the illustrated table to understand the concept of the new specific provision guideline on consumer guarantees and remedies as follows;

Conclusion

The Proposal Guideline on Appropriate and Suitable for the Consumer Guarantees in Relation to Supply of Goods, Supply of Services and the Remedies in Thailand.

Problem Issues	Factors of The Problems	Proposal
1. The existing statutory regime of the consumer protection law	The inadequacy and unconformity of the existing statutory regime of the consumer protection law particular on the consumer guarantees in related to supply of goods and services in Thailand	Propose new provision on the current C.P.A; Part 4 of the Chapter II of The Consumer Protection; “The Consumer Protection in Consumer Guarantees”
1.1 The consumer guarantee in respect of the supply of goods	1) The legal guarantee 1.1) The lack of explicit legislation 1.2) The deficiency of awareness recognition of consumer rights on legal guarantee	1) Define the ‘consumer guarantee’ and ‘legal guarantee’ in section 3 of the current C.P.A. 2) Amend the rights to consumer guarantee in section 4(5) of the current C.P.A. 3) Enact new provision part 4 called “the consumer guarantee”, subdivision;



		“guarantees in supply of goods” in the current C.P.A.
Problem Issues	Factors of The Problems	Proposal
	2) The commercial guarantee 2.1) The indistinctness of the form of commercial guarantees 2.2) The liability of defective goods	1) Stipulate the definition of “legal guarantee”, “commercial guarantee”, “commercial warranty” in section 3 of the current CPA. 2) regarding the exception of liability should amend 2.1) section 472 of the C.C.C. by adding on the definition of “defect” including minor and latent defect. 2.2) amend section 473 of the C.C.C. by adding on (4) * If the buyer knew of the defect at the time of sale unless the business has deceit conceal the defect or promise to warranty of products or goods quality. (sec. 10 of new draft Act) 2.3) amend section 474 of the C.C.C. by replace from one year to two years (sec. 14 of new draft Act) 2.4) amend section 483 of the C.C.C. by replace from the party of the contract to the vulnerable party as consumer.
	3) The commercial warranty 3.1) The insufficiency clarification of the characteristic of warranties 3.2) The liability of defective goods	1) Stipulate the definition of “implied warranty”, “express warranty”, “warranty against defects”, “extended warranty” in section 3 of the current C.P.A. 2) Amend section 472 of the C.C.C. by adding on the definition of “defect” including ‘minor defect’ and ‘latent defect’.
1.2 The consumer guarantee in respect of the supply of services	The lack of legislation consistent with the consumer guarantees in respect of supply of services	Enact new provision called “the consumer guarantee”, subdivision; “guarantees in supply of services” in the current C.P.A.
2. The consumer guarantees’ remedies	The inappropriate and inefficiency of the consumer guarantees’ remedies in Thailand	Enact new provision in part 5 of the C.P.A. called “the remedies relating to guarantees”, subdivision ‘Action against suppliers of goods’, ‘Action for damages against manufacturer of goods’ and ‘Action against suppliers of services’

3. The legal institution on consumer guarantees	The need for appropriate and suitable legal institution of consumer guarantees in Thailand	Amend by adding the ad hoc (specific) committee in section 14 (4) of the C.P.A. "The Committee on consumer guarantee"
4. Conclusion and recommendations	No specific legislation and organization correspondent with the consumer guarantee and remedies	Enact the new provision called "The consumer guarantees and remedies" and establish the new ad hoc (specific) committee on consumer guarantees and attach with the independent organization (new national consumer council) related to the consumer guarantee in relating to the supply of goods and supply of services and the remedies in Thailand.

เอกสารอ้างอิง

- Australian Competition and Consumer Commission. (2016). *A guide to competition and consumer law for businesses selling to and supplying consumers with disability*. Australian Consumer Law. Retrieved 10 January 2019. from https://www.accc.gov.au/system/files/1543_A%20guide%20to%20competition%20and%20consumer%20law_FA3.pdf
- Australian Competition and Consumer Commission. (2009). *Warranties and Refunds: a guide for consumers and Business*. Retrieved 10 January 2019. From <https://www.accc.gov.au/system/files/Warranties%20and%20refunds%20-%20a%20guide%20for%20consumers%20and%20business.pdf>
- Courts and Tribunals Judiciary. (2018). Colin Gee and others -v- Depuy International Limited (The Depuy Pinnacle Metal on Metal Hip Litigation). Retrieved 15 January 2019 from <https://www.judiciary.uk/judgments/colin-gee-and-others-v-depuy-international-limited-the-depuy-pinnacle-metal-on-metal-hip-litigation/>
- Laws of Malaysia Act 599. (2001). Consumer Protection Act 1999. Retrieved 22 January 2019 from https://www.kkmm.gov.my/akta_kpkk/Consumer%20Protection.pdf
- Legislation (UK). (1987). The Consumer Protection Act 1987. (UK). Retrieved 10 January 2019 from <http://www.legislation.gov.uk/ukpga/1987/43>
- Legislation (UK). (2015). The Consumer Rights Act 2015. (UK). Retrieved 10 January 2019 from http://www.legislation.gov.uk/ukpga/2015/15/pdfs/ukpga_20150015_en.pdf
- Manager Online. (2018). The court ordered "Ford" to compensate 296 cases, more than 23 million, selling defective gear cars, dismissing 12 cases. Retrieved 9 January 2019 from <https://mgronline.com/crime/detail/9610000094669>
- Office of the Council of State. (2008). The Product Liability Act B.E. 2551. (The PL Law). Retrieved 30 January 2019. from <http://web.krisdika.go.th/data/law/law2/%a4109/%a4109-20-2551-a0001.pdf>

- Piboonapiban, P. (2013). The legal measure on preventive approved approach on liability of consumer goods. *Journal of Thai Justice System*, 6(1). Office of Justice Affairs.
- Roimalee, J. (2012). The Liabilities of Defect of Goods. *Assumption University Law Journal (AULJ)*, 3(1).
- Supanit, S. (2002). *The Explanation of consumer protection law*. (3th ed). Bangkok: Chulalongkorn University.
- Taylor Wessing LLP. (2018). *High Court considers meaning of “defect” under the Consumer Protection Act 1987*, Retrieved on 28 October 2018. from URL:<https://united-kingdom.taylorwessing.com/en/insights/radar/high-court-considers-meaning-of-defect-under-the-consumer-protection-act-1987>
- Thai Government Gazette. (1979). The Consumer Protection Act B.E. 2522 (1979). Retrieved 8 January 2019 from <http://www.ratchakitcha.soc.go.th/DATA/PDF/2522/A/072/20.PDF>
- Thai Government Gazette. (1998). The Consumer Protection Act B.E. 2541 (1998). Retrieved 8 January 2019 from <http://www.ratchakitcha.soc.go.th/DATA/PDF/2541/A/015/1.PDF>
- Thai Government Gazette. (2013). The Consumer Protection Act B.E. 2556 (2013). Retrieved 8 January 2019 from <http://www.ratchakitcha.soc.go.th/DATA/PDF/2556/A/025/4.PDF>
- Thailand Civil and Commercial Code. (2015). Book III. Retrieved 11 January 2019 from <http://www.kodmhai.com/m2/m2-4/m4-472-474.html>
- The European Parliament. (1999). Directive 1999/44/EC of the European Parliament and of the Council of 25 May 1999. Retrieved 11 January 2019. from <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/HTML/?uri=CELEX:01999L0044-20111212&from=EN>
- The Independent Committee for Consumer Protection (ICCP). (2019). 22 years elapsed for establishment the National Consumer Council. (18 March 2019). Retrieved 21 March 2019 from <http://www.indyconsumers.org/main/news-articles/iocp-bill-news-focus/1054-law-2019.html>
- The Office of The Consumer Protection Board. (2018). *The report of statistic of consumer’s complaining 2018*. The Office of The Consumer Protection Board.
- The Office of The Consumer Protection Board. (2019). *The report of statistic of consumer’s complaining 2019*. The Office of The Consumer Protection Board.
- The Office of The Consumer Protection Board. (2019). The Consumer Protection Act. Retrieved 9 January 2019 from https://www.ocpb.go.th/more_news.php?offset=0&cid=9&startoffset=0

การบริหารจัดการศึกษาแบบเรียนร่วมตามเกณฑ์มาตรฐานการจัดการศึกษา
ในโรงเรียนเรียนร่วมสังกัดกรุงเทพมหานคร
Education Administration in Type of Inclusive Education According to
Standard Criteria of Education Administration in Schools of Inclusive
Education Attached to Bangkok Metropolitan Administration

อรุชา สว่างโลก

Arucha Sawangloke

รศ. ดร. นันทิยา น้อยจันทร์

Assoc. Prof. Dr. Nantiya Noichan

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

Suan Sunandha Rajabhat University

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสภาพการบริหารจัดการศึกษาแบบเรียนร่วมตามเกณฑ์มาตรฐานการจัดการศึกษาในโรงเรียนเรียนร่วมสังกัดกรุงเทพมหานคร และ 2) แนวทางพัฒนาการบริหารจัดการศึกษาแบบเรียนร่วมตามเกณฑ์มาตรฐานการจัดการศึกษาในโรงเรียนเรียนร่วมสังกัดกรุงเทพมหานคร การดำเนินการวิจัยแบ่งเป็น 2 ขั้นตอน ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาสภาพการบริหารจัดการศึกษาแบบเรียนร่วมตามเกณฑ์มาตรฐานการจัดการศึกษาในโรงเรียนเรียนร่วมสังกัดกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้บริหารโรงเรียนและครูปฏิบัติงานเรียนร่วมในโรงเรียนเรียนร่วมสังกัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 337 คน เครื่องมือวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามการบริหารจัดการศึกษาแบบเรียนร่วมตามเกณฑ์มาตรฐาน แบบประมาณค่า 5 ระดับ มีความเที่ยง .992 สถิติที่ใช้ คือ ค่าร้อยละ, ค่าเฉลี่ย (M) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ขั้นตอนที่ 2 นำเสนอแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการศึกษาแบบเรียนร่วม ตามเกณฑ์มาตรฐานการจัดการศึกษาในโรงเรียนเรียนร่วมสังกัดกรุงเทพมหานครที่ได้มาจากการสัมภาษณ์กลุ่มโดยผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 7 คน เครื่องมือที่ใช้คือแบบสัมภาษณ์ และนำมาทำการวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัยพบว่า

1. สภาพการบริหารจัดการศึกษาแบบเรียนร่วม ตามเกณฑ์มาตรฐานการจัดการศึกษาในโรงเรียนเรียนร่วมสังกัดกรุงเทพมหานคร ภาพรวมอยู่ในระดับมาก และในรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับด้านที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยคือ ด้านกระบวนการจัดการเรียนรู้ ด้านคุณภาพผู้เรียน ด้านกระบวนการบริหารการเรียนร่วม
2. แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการศึกษาแบบเรียนร่วม ตามเกณฑ์มาตรฐานการจัดการศึกษาในโรงเรียนเรียนร่วมสังกัดกรุงเทพมหานคร ได้แก่ แนวทางการพัฒนาด้านคุณภาพผู้เรียน ด้านกระบวนการบริหารการเรียนร่วม และด้านกระบวนการจัดการเรียนรู้

คำสำคัญ: การบริหารจัดการศึกษา, การศึกษาแบบเรียนร่วม

Abstract

This research has purpose 1) To study about education administration in type of co-learning education according to standard criteria of education administration in schools of co-learning education attached to Bangkok Metropolitan Administration and 2) To recommend guidelines of development of education administration in type of co-learning education according to standard criteria of education administration in schools of co-learning education attached to Bangkok Metropolitan Administration. Sample group consisted of 337 executives of schools and teachers performing co-learning education in schools of co-learning education, attached to Bangkok Metropolitan Administration. The researcher used

research tools, including questionnaires of education administration in type of co-learning education according to the standard criteria, in category of value estimation in five levels, having stability of .992. The statistics used consisted of percentage, mean (M) and standard deviation (S.D.). Step 2; the researcher recommends guidelines of development of education administration in type of co-learning education according to the standard criteria of education administration in schools of co-learning education, attached to Bangkok Metropolitan Administration, getting from interview of seven experts. The used tools were interview forms and the contents were analyzed.

The research found that

1. Education administration in type of co-learning education according to standard criteria of education administration in schools of co-learning education attached to Bangkok Metropolitan Administration, in the overview, is in much level. In every aspect, it is in much level, putting in sequence, from much mean value to less mean value, from leaning management process, student's quality, to co-learning management process.

2. Guideline for development of education administration in type of co-learning education, according to standard criteria of education administration in schools of co-learning education attached to Bangkok Metropolitan Administration, including guidelines for development of student's quality, co-learning administration process and learning management process.

Keywords: Education administration, Inclusive education attached

Received: 2019-04-29

Revised: 2019-06-29

Accepted: 2019-07-29

บทนำ

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 มาตรา 81 ได้กำหนดแนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ มีสาระสำคัญ คือ รัฐต้องจัดให้มีกฎหมายเกี่ยวกับการศึกษาแห่งชาติ และ มาตรา 43 บัญญัติให้ บุคคลย่อมมีสิทธิเสมอกันในการได้รับการศึกษาขั้นพื้นฐานไม่น้อยกว่า 12 ปี ที่รัฐต้องจัดให้อย่างทั่วถึง และมีคุณภาพโดยไม่เก็บค่าใช้จ่าย และมาตรา 55 ได้กำหนดให้ "บุคคลที่คนพิการหรือทุพพลภาพ มีสิทธิได้รับสิ่งอำนวยความสะดวก และความช่วยเหลือจากรัฐ"

(กระทรวงศึกษาธิการ, 2547, หน้า 5) ประกอบกับ พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 หมวด 2 สิทธิและหน้าที่ทางการศึกษา มาตรา 10 วรรคสองความว่า "การจัดการศึกษาสำหรับบุคคลซึ่งมีความบกพร่องทางร่างกาย จิตใจ สติปัญญา อารมณ์ สังคม การสื่อสาร และการเรียนรู้ หรือมีร่างกายพิการ หรือบุคคลซึ่งไม่

สามารถพึ่งตนเองได้หรือไม่มีผู้ดูแล หรือด้อยโอกาส ต้องจัดให้บุคคลดังกล่าวมีสิทธิ และโอกาสได้รับการศึกษาขั้นพื้นฐานเป็นพิเศษ" และวรรคสามความว่า "การศึกษาสำหรับคนพิการในวรรคสอง ให้จัดตั้งแต่แรกเกิดหรือพบความพิการโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย และให้บุคคลดังกล่าวมีสิทธิได้รับสิ่งอำนวยความสะดวก สื่อ บริการ และได้รับความช่วยเหลืออื่นใดทางการศึกษา ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดในกฎกระทรวง" (กระทรวงศึกษาธิการ, 2546, หน้า 6 - 7) และนโยบายของกระทรวงศึกษาธิการที่กำหนดให้คนพิการทุกคนที่อยากเรียนต้องได้เรียน (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2543, หน้า 2-3)

การจัดการศึกษาสำหรับเด็กที่มีความต้องการพิเศษ เรียนร่วมกับเด็กปกติเป็นวิธีการที่นำมาเพื่อช่วยให้เด็กพิการได้มีโอกาสทางการศึกษาเพิ่มมากขึ้นตามแนวคิดของนักการศึกษาพิเศษในปัจจุบัน เป็นการจัดให้เด็กเข้าสู่สภาวะปกติให้มากที่สุด ซึ่งหมายถึง กระบวนการ

ช่วยเหลือเด็กพิการให้สามารถปฏิบัติสิ่งต่าง ๆ ทั่วไปในชีวิตให้ดีขึ้น การจัดการเรียนร่วมจะต้องครอบคลุมที่การบริหาร และการพัฒนาบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรียนร่วม การบริหารหลักสูตรปกติที่ได้ปรับให้สอดคล้องกับสภาพความต้องการของเด็กที่มีความต้องการพิเศษ การบริหารงบประมาณ การปรับ และการจัดสร้างอาคารสถานที่และเครื่องมืออุปกรณ์ที่จำเป็นจะต้องใช้ในการเรียนร่วม การประสานงานกับชุมชนและการฝึกอบรมวิชาชีพที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ ในการให้บริการเสริมแก่เด็ก รวมถึงความต้องการของผู้บริหารและครูผู้สอนในโรงเรียนที่จัดการเรียนร่วม (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2543, หน้า 3)

กรุงเทพมหานครเป็นเขตปกครองพิเศษของประเทศไทย มีโรงเรียนในสังกัดเริ่มดำเนินการจัดตั้งเป็นโรงเรียนจัดการศึกษาแบบเรียนร่วมเพื่อเปิดโอกาสให้เด็กที่มีความต้องการพิเศษ เรียนร่วมกับเด็กปกติครั้งแรกตั้งแต่ปี พ.ศ.2534 โดยเริ่มเปิดเป็นโรงเรียนเรียนร่วม จำนวน 8 โรงเรียน และดำเนินการอย่างต่อเนื่องมาถึงปัจจุบัน มีโรงเรียนเรียนร่วมสังกัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 115 โรงเรียน และมีนโยบายที่จะขยาย โรงเรียนเรียนร่วมให้ครอบคลุมทั้ง 438 โรงเรียนในสังกัด กรุงเทพมหานคร ให้มีการศึกษาพิเศษ เพื่อสามารถรับเด็กนักเรียนที่มีความต้องการดูแลเป็นพิเศษ โดยการให้เรียนร่วมเต็มเวลาในชั้นเดียวกับเด็กปกติ หรือเรียนร่วมบางวิชา อาทิ วิชาดนตรี พลศึกษา กิจกรรมลูกเสือเนตรนารี หรือเรียนชั้นเรียนพิเศษในโรงเรียนปกติ จึงอยากให้ผู้ปกครองมั่นใจว่า กรุงเทพมหานคร มีความมุ่งมั่นตั้งใจเต็มที่ในการดูแลเด็กนักเรียนในสังกัดกรุงเทพมหานคร ทุกคน ได้รับการศึกษาที่มีคุณภาพ

การบริหารจัดการโรงเรียนเรียนร่วมมีความจำเป็นและสำคัญอย่างยิ่งเนื่องจากความต้องการเข้าเรียนของเด็กพิเศษมีมากขึ้นทุกปีแต่โรงเรียนที่เคยดำเนินการจัดการเรียนการสอนแบบนักเรียนปกติยังขาดประสิทธิภาพในการบริหาร

จัดการ ครูและบุคลากรที่เกี่ยวข้อง ไม่มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องของการเตรียมความพร้อมที่จะจัดการเรียนการสอนให้กับเด็กพิเศษที่จะเข้ามาเรียนร่วม การได้รับความร่วมมือร่วมใจจากผู้ร่วมงานและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องการบริหารงานประสบความสำเร็จ อย่างไรก็ตามการจัดการศึกษาสำหรับบุคคลที่มีความบกพร่องหรือมีความต้องการพิเศษ ต้องจัดบริการด้านการศึกษาอย่างมีคุณภาพและได้มาตรฐานเป็นเรื่องที่ผู้บริหาร ครู บุคลากรในโรงเรียน ทุกฝ่ายต้องร่วมมือกันเพื่อให้ผู้เรียนที่มีความบกพร่องเหล่านี้ได้รับโอกาสทางการศึกษาอย่างมีคุณภาพเต็มตามศักยภาพต่อไป

คำถามวิจัย

1. การบริหารจัดการศึกษาแบบเรียนร่วมตามเกณฑ์มาตรฐานการจัดการศึกษาใน โรงเรียนเรียนร่วมสังกัดกรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับใด
2. แนวทางการบริหารจัดการศึกษาแบบเรียนร่วมตามเกณฑ์มาตรฐานการจัดการศึกษาใน โรงเรียนเรียนร่วม สังกัด กรุงเทพมหานคร เป็นอย่างไร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพการบริหารจัดการศึกษาแบบเรียนร่วมตามเกณฑ์มาตรฐานการจัดการศึกษาใน โรงเรียนเรียนร่วมสังกัด กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อหาแนวทางพัฒนาการบริหารจัดการศึกษาแบบเรียนร่วมตามเกณฑ์มาตรฐานการจัดการศึกษาใน โรงเรียนเรียนร่วมสังกัด กรุงเทพมหานคร

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

1. ได้ทราบสภาพการบริหารจัดการศึกษาแบบเรียนร่วมตามเกณฑ์มาตรฐานการจัดการศึกษาใน โรงเรียนเรียนร่วม สังกัด กรุงเทพมหานคร

2. ได้ข้อมูลเพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการศึกษาแบบเรียนร่วมให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานการจัดการศึกษาใน โรงเรียนเรียนร่วมสังกัดกรุงเทพมหานครและผู้ที่เกี่ยวข้องต่อไป

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 2 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาสภาพการบริหารจัดการศึกษาแบบเรียนร่วมตามเกณฑ์มาตรฐานการจัดการศึกษาใน โรงเรียนเรียนร่วมสังกัด กรุงเทพมหานคร จำนวน 3 ด้าน คือ ด้านคุณภาพผู้เรียน ด้านกระบวนการบริหารการเรียนร่วม และ ด้านกระบวนการจัดการเรียนรู้ ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้บริหารโรงเรียนและครูปฏิบัติงานเรียน ร่วม ในโรงเรียน เรียน ร่วม สังกัด กรุงเทพมหานคร จำนวน 337 คน จากโรงเรียนเรียนร่วม 128 โรงเรียน จำแนกเป็นผู้บริหารโรงเรียน จำนวน 128 คนและครูปฏิบัติงานเรียนร่วม จำนวน 209 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม เกี่ยวกับสภาพการบริหาร จัดการศึกษาแบบเรียนร่วมตามเกณฑ์มาตรฐานการจัดการศึกษาใน โรงเรียนเรียนร่วมสังกัด กรุงเทพมหานคร

ขั้นตอนที่ 2 หาแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการศึกษาแบบเรียนร่วมตามเกณฑ์มาตรฐานการจัดการศึกษาใน โรงเรียนเรียนร่วมสังกัดกรุงเทพมหานคร ได้นำสภาพการบริหารจัดการศึกษาแบบเรียนร่วมตามเกณฑ์มาตรฐานการจัดการศึกษาใน โรงเรียนเรียนร่วมสังกัด กรุงเทพมหานคร ต่ำสุด 3 อันดับแรกในแต่ละด้าน ประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพผู้เรียน ด้านกระบวนการบริหารการเรียนร่วม ด้านกระบวนการจัดการเรียนรู้จัดทำแบบสัมภาษณ์แนวทางการพัฒนา ดำเนินการสัมภาษณ์ผู้บริหารโรงเรียนเรียนร่วม ศึกษาวิเคราะห์ด้านการศึกษาพิเศษและนักวิชาการด้านการศึกษาพิเศษ จำนวน 7 คน

ผลการวิจัย

จากการวิจัยสามารถสรุปได้ดังนี้

1. ผลการศึกษาสภาพการบริหารจัดการศึกษาแบบเรียนร่วมตามเกณฑ์มาตรฐานการจัดการศึกษาในโรงเรียนเรียนร่วม สังกัด กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณารายด้านพบว่าด้านกระบวนการจัดการเรียนรู้ มีระดับสภาพการบริหารจัดการศึกษาแบบเรียนร่วมตามเกณฑ์มาตรฐานอยู่ในระดับสูงสุด ซึ่งอยู่ในระดับมาก รองลงมาได้แก่ด้านคุณภาพผู้เรียนซึ่งอยู่ในระดับมาก และลำดับต่ำสุดได้แก่ด้านกระบวนการบริหารการเรียนร่วม ซึ่งอยู่ในระดับมากเรียงลำดับด้านที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านกระบวนการจัดการเรียนรู้ ด้านคุณภาพผู้เรียนและด้านกระบวนการบริหารการเรียนร่วม

1.1 ด้านคุณภาพผู้เรียน อยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าผู้เรียนมีสุขภาพทางร่างกายและจิตใจซึ่งอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือผู้เรียนมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ตามที่สถานศึกษากำหนดซึ่งอยู่ในระดับมากและต่ำสุดได้แก่ ผู้เรียนมีความรู้ ความสามารถ และทักษะตามจุดประสงค์เชิงพฤติกรรมที่กำหนด ไว้ในแผนการจัดการศึกษาเฉพาะบุคคลซึ่งอยู่ในระดับมาก

1.2 ด้านกระบวนการบริหารการเรียนร่วม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การดำเนินการตามแนวทางที่กำหนดทางการส่งเสริม สนับสนุนให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการจัดการเรียนร่วมซึ่งอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ สรุปและรายงานผลการดำเนินงานเผยแพร่ และประชาสัมพันธ์ต่อสาธารณชนซึ่งอยู่ในระดับมากและต่ำสุดได้แก่การสนับสนุนส่งเสริมให้ผู้เรียนและครอบครัว แสวงหาความรู้และเรียนรู้โดยผ่านแหล่งเรียนรู้ด้วยตนเองตามอัธยาศัย สามารถนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ ซึ่งอยู่ในระดับมาก

1.3 ด้านกระบวนการจัดการเรียนรู้ อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ครูมีการผลิตหรือจัดหา สื่อ สิ่งอำนวยความสะดวกและใช้ในการจัดการเรียนรู้ เพื่อพัฒนาผู้เรียนเต็มตามศักยภาพ ซึ่งอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือครูมีการวัดและประเมินผลที่หลากหลายสอดคล้องกับแผนการศึกษาเฉพาะบุคคล ซึ่งอยู่ในระดับมาก และต่ำสุดครูนำข้อมูลที่ได้จากประเมินผู้เรียนเฉพาะบุคคล ไปใช้ในการพัฒนาการเรียนการสอนอย่างเป็นระบบ ซึ่งอยู่ในระดับมาก

2. แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการศึกษาแบบเรียนร่วมตามเกณฑ์ มาตรฐานการจัดการศึกษาในโรงเรียนเรียนร่วมสังกัด กรุงเทพมหานคร

2.1 ด้านคุณภาพผู้เรียน มีแนวทางการพัฒนาดังนี้

2.1.1 ผู้เรียนมีความรู้ ความสามารถ และทักษะตาม จุดประสงค์เชิงพฤติกรรมที่กำหนดไว้ในแผนการจัดการศึกษาเฉพาะบุคคล (IEP)

1) ผู้บริหาร ศึกษาทำความเข้าใจ เกี่ยวกับการจัดการเรียนร่วมและเด็กที่มีความต้องการพิเศษ แล้วสร้างความร่วมมือกับผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งครูการศึกษาพิเศษ ครูในวิชาปกติในโรงเรียน รวมถึงผู้ปกครองทุกคนและชุมชน ให้เกิดเจตคติที่ดีต่อการจัดการศึกษาแบบเรียนร่วม เพื่อให้ทุกฝ่ายร่วมมือกันพัฒนานักเรียนได้อย่างเต็มตามศักยภาพ โดยมีการกำหนดลงในแผนพัฒนาการศึกษาของโรงเรียน กำหนดเป้าหมาย วิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์และกิจกรรมเพื่อพัฒนานักเรียนทุกคนไปได้พร้อม ๆ กันอย่างไม่แบ่งแยก

2) สร้างความตระหนักให้แก่ครูผู้สอนถึงบทบาทหน้าที่ของครูที่จะต้องมีการทบทวนหลักสูตร วิเคราะห์ผู้เรียน ออกแบบการเรียนการสอน จัดหาและผลิตสื่อการสอนเพื่อให้การเรียนการสอนบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ในแผนการจัดการศึกษาเฉพาะบุคคล (IEP)

3) จัดอบรมให้ความรู้แก่ครูผู้สอน ให้ได้ทบทวนความรู้เดิมและรับเทคนิคใหม่ ๆ ในการ

ประเมินความสามารถของผู้เรียนก่อนจัดทำแผนการจัดการศึกษาเฉพาะบุคคล (IEP) เพื่อให้ตรงตามความสามารถของผู้เรียนอย่างแท้จริง ทำให้การตั้งวัตถุประสงค์ การออกแบบกิจกรรมการเรียนการสอน การวัดและประเมินผลสอดคล้องกัน อย่างมีประสิทธิภาพ

4) สร้างความร่วมมือกับนักสหวิชาชีพในการจัดทำแผนการจัดการศึกษาเฉพาะบุคคล (IEP) รวมถึงผู้อำนวยการสถานศึกษา ครูการศึกษาพิเศษ ครูในวิชาสอนปกติ ผู้ปกครอง เพื่อร่วมกันพัฒนานักเรียนที่มีความต้องการพิเศษ ได้อย่างเต็มตามศักยภาพ

2.1.2 ผู้เรียนมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ตามที่สถานศึกษา

1) สร้างความร่วมมือและให้คำแนะนำในการพัฒนาคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของผู้เรียน เพื่อให้เกิดการพัฒนาทั้งที่บ้านและโรงเรียนควบคู่กัน

2) เปิดโอกาสให้นักเรียนที่มีความต้องการพิเศษเข้าร่วมกิจกรรมของทางโรงเรียนทุกกิจกรรมโดยไม่แบ่งแยกโดยผู้บริหารกำหนดลงในแผนพัฒนาการศึกษาของโรงเรียน กำหนดเป้าหมาย วิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์และกิจกรรมต่าง ๆ ของโรงเรียนให้นักเรียนทุกคนเข้าร่วมกิจกรรมเพื่อให้เกิดการพัฒนาคุณลักษณะอันพึงประสงค์ไปด้วยกัน

3) กำหนดเป้าหมายเชิงพฤติกรรมที่แสดงออกถึงคุณลักษณะ อันพึงประสงค์ลงในแผนการจัดการศึกษาเฉพาะบุคคล (IEP) โดยคำนึงถึงข้อจำกัดของนักเรียน แต่ละบุคคล

2.1.3 ผู้เรียนมีสุขภาวะทางร่างกายและจิตใจ

1) ผู้บริหารกำหนดแผนพัฒนาการศึกษาของโรงเรียน กำหนดเป้าหมาย วิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์และกิจกรรมต่าง ๆ ของโรงเรียน เพื่อให้บุคลากรในโรงเรียนเข้าใจและเปิดโอกาสให้นักเรียนที่มีความต้องการพิเศษเข้าร่วมกิจกรรมของทางโรงเรียนทุกกิจกรรมไม่แบ่งแยก

นักเรียนที่มีความต้องการพิเศษได้ปรับตัวเข้ากับนักเรียนปกติ ไม่ถูกล้อเลียน ทำให้เกิดสุขภาวะทางใจที่ได้ทำกิจกรรมร่วมกับผู้อื่น

2) จัดกิจกรรมส่งเสริมเรื่องสุขอนามัยของนักเรียนทั้งที่บ้านและโรงเรียน เข้าร่วมการตรวจสุขภาพ ชั่งน้ำหนัก วัดส่วนสูง การดูแลโภชนาการอย่างถูกต้องเพื่อให้เกิดสุขภาวะทางกาย

2.2 ด้านกระบวนการบริหารการเรียนรู้

2.2.1 การสนับสนุนส่งเสริมให้ผู้เรียนและครอบครัว แสวงหาความรู้และเรียนรู้โดยผ่านแหล่งเรียนรู้ด้วยตนเองตามอัธยาศัยสามารถนำความรู้ไปใช้ประโยชน์

1) จัดประชุม อบรม สร้างเครือข่ายผู้ปกครองผ่านกิจกรรมสร้างสรรค์ที่เหมาะสมกับเด็กและครอบครัว มีการติดต่อสื่อสารกับครอบครัวอยู่เป็นประจำและต่อเนื่องโดยใช้สื่อออนไลน์เข้ามาช่วยเพื่อความสะดวกรวดเร็วในการสื่อสาร

2) แนะนำแหล่งเรียนรู้ที่สามารถสืบค้นข้อมูลให้เหมาะสมกับความต้องการและปัญหาที่ผู้ปกครองพบ รวมถึงแนะนำสถานที่ฝึกเสริมสร้างพัฒนาการเพิ่มเติมให้แก่ผู้ปกครอง

3) พัฒนาแหล่งเรียนรู้ภายในโรงเรียนให้ผู้ปกครองสามารถเข้าถึงสืบค้นข้อมูลที่ต้องการได้ เช่น เพิ่มเติมหนังสือที่เกี่ยวข้องกับนักเรียนที่มีความต้องการพิเศษในห้องสมุดของโรงเรียน จัดมุมสื่อการสอนที่สามารถให้ผู้ปกครองขอยืมสื่อไปฝึกนักเรียนที่บ้านได้โดยมีครูแนะนำเทคนิคการใช้สื่อให้เกิดประสิทธิภาพ

2.2.2 สรุปและรายงานผลการดำเนินงาน เผยแพร่ และประชาสัมพันธ์ต่อสาธารณชน

1) ผู้บริหาร กำกับ ติดตามการดำเนินงานของผู้ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการบริหารเรียนรู้ร่วมอย่างสม่ำเสมอ ให้ผู้ที่รับผิดชอบรายงานผลการดำเนินงานที่ปฏิบัติระบุผลการดำเนินการ

จัดเรียนร่วมลงในรายงานคุณภาพการศึกษา (Self-Assessment Report : SAR) ของโรงเรียน

2) นำผลการดำเนินงานกิจกรรมต่างๆของโรงเรียนรวมถึงการจัดการเรียนรู้ร่วมเผยแพร่ต่อผู้ปกครองและสาธารณชนโดยวิธีการต่าง ๆ เช่น จัดนิทรรศการ จัดป้ายนิเทศ แผ่นพับหรือเผยแพร่ในสื่อออนไลน์ต่าง ๆ

2.2.3 การดำเนินการตามแนวทางที่กำหนดทางการส่งเสริม สนับสนุนให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการจัดการเรียนรู้ร่วมผู้บริหารส่งเสริมให้เกิดชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพ Professional Learning Community: PLC) โดยเชิญครู บุคลากรในโรงเรียนที่มีส่วนในการช่วยเหลือดูแลและทำการสอนนักเรียนที่มีความต้องการพิเศษทุกคนมาร่วมพูดคุยอภิปรายระดมความคิดเห็นแนวทางแก้ปัญหาให้นักเรียนร่วมกัน เปิดโอกาสให้แลกเปลี่ยนประสบการณ์ในการจัดกิจกรรม ออกแบบกิจกรรมให้กับนักเรียนที่มีความต้องการพิเศษหรือนักเรียนที่มีปัญหาอื่นๆ เพื่อช่วยส่งเสริมศักยภาพของนักเรียนให้มีการพัฒนา นำวิธีการดังกล่าวไปใช้ในห้องเรียนระหว่างนี้ผู้บริหารกลับมาสะท้อนผลเป็นระยะ บางช่วงอาจเติมเต็มต่อยอดเทคนิคกระบวนการเรียนรู้ โดยเชิญผู้เชี่ยวชาญจากภายนอกมาให้ความรู้แก่ครู เป็นกระบวนการที่ต้องร่วมตัว ร่วมใจร่วมพลัง ร่วมทำในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของครูและผู้บริหารแบบกัลยาณมิตร

2.3 ด้านกระบวนการจัดการเรียนรู้

2.3.1 ครูนำข้อมูลที่ได้จากประเมินผู้เรียนเฉพาะบุคคล ไปใช้ในการพัฒนาการเรียนการสอนอย่างเป็นระบบ

1) ส่งเสริมให้ครูปรับปรุงกิจกรรมการเรียนการสอนและพัฒนาผู้เรียนด้วยกระบวนการวิจัย

2) แนะนำให้ครูใช้ผลการประเมินผู้เรียนมาตั้งวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรมเพื่อพัฒนาความสามารถของผู้เรียน ออกแบบกิจกรรมการเรียนการสอนที่คำนึงถึงวัตถุประสงค์ มีการวัด

และประเมินผลควบคู่ไปกับการเรียนการสอน ถ้า นักเรียนไม่สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ได้ก็ปรับ กิจกรรมหรือปรับวัตถุประสงค์ใหม่ให้เหมาะสม เป็นการพัฒนาผู้เรียนอย่างเป็นระบบ

3) ให้คำปรึกษาและคำแนะนำแก่ ครูในการประเมินผู้เรียน มีการกำกับติดตามผล หลังจากให้คำปรึกษา และเชิญศึกษานิเทศก์ด้าน การศึกษาพิเศษเข้ามาให้ความรู้แก่ครูผู้สอน นักเรียนที่มีความต้องการพิเศษในโรงเรียน

2.3.2 ครูมีการวัดและประเมินผล ที่หลากหลายสอดคล้องกับแผนการศึกษาเฉพาะ บุคคล (IEP)

1) แนะนำครูในการประเมินการ ประเมินตามสภาพจริง โดยมีการประเมินควบคู่ไป กับการเรียนการสอน เน้นการนำผลการประเมิน มาออกแบบกิจกรรมการเรียนการสอนเพื่อพัฒนา ศักยภาพของผู้เรียน ไม่มุ่งเน้นการประเมินเพื่อ ตัดสินผลการเรียนเพียงอย่างเดียว

2) การประเมินเป็นขั้นตอน สืบเนื่องจากจุดประสงค์การเรียนรู้ กิจกรรมการ เรียนการสอน ถ้ากระบวนการเรียนการสอน หลากหลายการวัดผลก็จะหลากหลาย เครื่องมือใน การวัดผลก็มีความหลากหลาย ดังนั้นควรให้ คำแนะนำและทบทวนความรู้ความเข้าใจของครู ตั้งแต่กระบวนการเริ่มต้นในการออกแบบกิจกรรม การเรียนการสอน

2.3.3 ครูมีการผลิตหรือจัดหา สื่อ สิ่งอำนวยความสะดวกและใช้ในการจัดการเรียนรู้ เพื่อพัฒนาผู้เรียนเต็มตามศักยภาพ

1) สนับสนุนงบประมาณในการซื้อ อุปกรณ์นำมาผลิตสื่อหรือซื้อสื่อ มีการติดตามการ ใช้สื่อให้เกิดความคุ้มค่าและเกิดประโยชน์มากที่สุด โดยการนิเทศการสอนของครู

2) สร้างแรงจูงใจในการผลิตสื่อแก่ ครู มีการประกวดการผลิตสื่อของครู โดย กำหนดให้มีการนำเสนอสื่อภายในโรงเรียน แลกเปลี่ยนวิธีการจัดทำ วิธีการใช้สื่อ ร่วมกันเสนอ ความคิดเห็นให้สามารถพัฒนาการเรียนการสอน

และอาจพัฒนาต่อเป็นวิจัยเพื่อพัฒนานวัตกรรมที่มี คุณภาพเสนอขอผลงานทางวิชาการต่อไปได้

3) สร้างความตระหนักแก่ครูให้มี ทัศนคติที่ดีต่อวิชาชีพ และการปฏิบัติตาม จรรยาบรรณของวิชาชีพครู ที่ต้องมีการวิเคราะห์ หลักสูตร วิเคราะห์ผู้เรียน ออกแบบการเรียน การสอน ผลิตและจัดหาสื่อเพื่อให้การสอนของตนเอง บรรลุวัตถุประสงค์ มีประสิทธิภาพ

4) ส่งเสริมการจัดอบรมครูในการ ผลิตสื่อเชิงปฏิบัติการโดยจัดให้แก่ครูทุกคนใน โรงเรียน เน้นการอบรมเป็นกลุ่มเล็ก ๆ ที่สามารถ ลงมือปฏิบัติจริงจนครบกระบวนการ เพื่อให้ วิทยากรสามารถดูแลได้ทั่วถึง ให้ครูการศึกษา พิเศษ ทำหน้าที่เป็นพี่เลี้ยงให้คำแนะนำแก่ครูใน โรงเรียนให้สามารถสอนเด็กที่มีความต้องการพิเศษ ร่วมกันในโรงเรียนได้

อภิปรายผล

1. ผลการวิจัยพบว่า สภาพการบริหาร จัดการศึกษาแบบเรียนร่วมตามเกณฑ์มาตรฐานการ จัดการศึกษาในโรงเรียนเรียนร่วมสังกัด กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ สำนักการศึกษา กรุงเทพมหานคร ให้ความสำคัญกับการบริหารโรงเรียนเรียนร่วม โดยได้มีการจัดการอบรมให้ความรู้และเผยแพร่ ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการจัดการศึกษาแบบเรียน ร่วมและนักเรียนที่มีความต้องการพิเศษอย่าง สม่าเสมอ เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า การบริหาร จัดการศึกษาแบบเรียนร่วมตามเกณฑ์มาตรฐาน การจัดการศึกษาในโรงเรียนเรียนร่วมสังกัด กรุงเทพมหานคร ด้านกระบวนการจัดการเรียน รู้อยู่ในระดับสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 รองลงมาคือ ด้านคุณภาพผู้เรียนและด้าน กระบวนการบริหารการเรียนร่วม ซึ่งสอดคล้องกับ งานวิจัยของ สมหมาย ทิตวงศ์ (2553) ได้ศึกษา สภาพการดำเนินงานจัดการเรียนร่วมของโรงเรียน เรียนร่วมในสังกัดกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษา พบว่า สภาพของการดำเนินงานจัดการเรียนร่วม

ของโรงเรียนเรียนร่วมในสังกัดกรุงเทพมหานคร ด้านคุณภาพนักเรียน ด้านกระบวนการเรียนการสอน ด้านการบริหารจัดการ และด้านปัจจัยการดำเนินงาน ตามความคิดเห็นของผู้บริหารโรงเรียน ครูการศึกษาพิเศษ และครูผู้สอนเด็กเรียนร่วม โดยภาพรวมมีระดับการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก

ด้านคุณภาพผู้เรียนพบว่าผู้เรียนมีการแสดงออกถึงความเป็นไทย อยู่ในอันดับสูงสุด ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะ ผู้เรียนได้ร่วมกิจกรรมหรือโครงการส่งเสริมความเป็นไทยที่โรงเรียนจัดขึ้นอย่างสม่ำเสมอ เช่น กิจกรรมประกวดมารยาทไทย กิจกรรมวันลอยกระทง กิจกรรมวันสำคัญอื่นๆ เป็นต้น ทำให้นักเรียนที่มีความต้องการพิเศษ พัฒนาการแสดงออกถึงความเป็นไทยร่วมกับนักเรียนปกติในโรงเรียน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พงศ์พล พุทธิยมงคลกุล (2553) ทำการศึกษา เรื่อง การจัดการศึกษาสำหรับเด็กที่มีความต้องการพิเศษเรียนร่วมกับนักเรียนปกติ ในโรงเรียนสังกัด กรุงเทพมหานคร เขตพระนคร พบว่า การประชาสัมพันธ์สร้างความรู้ ความเข้าใจแก่ชุมชน ผู้ปกครองนักเรียนปกติ และนักเรียนปกติ ให้รับรู้ ข้อมูลเกี่ยวกับนักเรียนที่มีความต้องการพิเศษ ทั้งนี้ เพื่อให้บุคคลเหล่านั้นเกิดการยอมรับ เข้าใจ และให้โอกาสนักเรียนที่มีความต้องการพิเศษเข้ารับการศึกษาและพัฒนาตนเองร่วมกับนักเรียนปกติ

ด้านกระบวนการบริหารการเรียนร่วมพบว่า ผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องมีการนิเทศติดตาม กำกับ ประเมินผลการดำเนินงาน อยู่ในอันดับสูงสุด ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะผู้บริหารมีความใส่ใจกับการจัดการศึกษาเรียนร่วมเป็นอย่างดี มีการขอความร่วมมือจากทุกฝ่ายเพื่อช่วยกันร่วมพัฒนาศักยภาพของนักเรียน จึงได้มีการนิเทศ กำกับ ประเมินผลการดำเนินงานอยู่เสมอ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วัฒนา ถนอมศักดิ์ (2552) ทำการศึกษาเรื่อง บทบาทของผู้บริหารในการบริหารจัดการเรียนร่วมระหว่างเด็กพิการกับเด็กปกติของโรงเรียนแกนนำจัดการเรียนร่วมจังหวัดสงขลา พบว่าบทบาทของผู้บริหารในการบริหาร

จัดการเรียนร่วมระหว่างเด็กพิการกับเด็กปกติของโรงเรียนแกนนำจัดการเรียนร่วมจังหวัดสงขลาด้านการประสานงานและประชาสัมพันธ์ คือ การส่งเสริมบุคลากรภายในโรงเรียนให้มีความยินดีที่จะร่วมมือจัดการเรียนร่วม

ด้านกระบวนการจัดการเรียนรู พบว่าครูมีการวิเคราะห์ผู้เรียนเป็นรายบุคคลและจัดทำแผนการศึกษาเฉพาะบุคคล (IEP) อยู่ในอันดับสูงสุด ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะครูให้ความสำคัญต่อพัฒนาการและการพัฒนาศักยภาพของผู้เรียน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ไพสิน ปุกมะ (2553) ทำการศึกษาเรื่อง การศึกษาการจัดการเรียนร่วมของครูในโรงเรียนแกนนำระดับประถมศึกษา สังกัดสำนักงาน เขต พื้นที่ การศึกษา กรุงเทพมหานคร เขต 1 พบว่า ด้านการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน โดยรวมอยู่ในระดับมาก

2. แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการศึกษาแบบเรียนร่วมตามเกณฑ์ มาตรฐานการจัดการศึกษาในโรงเรียนเรียนร่วมสังกัด กรุงเทพมหานคร ด้านคุณภาพผู้เรียน มีแนวทางการพัฒนา ได้แก่ ผู้บริหาร ศึกษาทำความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดการเรียนร่วมและเด็กที่มีความต้องการพิเศษ แล้วสร้างความร่วมมือกับผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งครูการศึกษาพิเศษ ครูในวิชาปกติในโรงเรียน รวมถึงผู้ปกครองทุกคนและชุมชน ให้เกิดเจตคติที่ดีต่อการจัดการศึกษาแบบเรียนร่วม เพื่อให้ทุกฝ่ายร่วมมือกันพัฒนานักเรียนได้อย่างเต็มตามศักยภาพ โดยมีการกำหนดลงในแผนพัฒนาการศึกษาของโรงเรียน กำหนดเป้าหมาย วิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์และกิจกรรมเพื่อพัฒนานักเรียนทุกคนไปได้พร้อมๆ กันอย่างไม่แบ่งแยก อาจเป็นเพราะผู้บริหารโรงเรียนบางคนยังไม่เข้าใจการจัดการศึกษาแบบเรียนร่วม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อโนชา กิจจานนท์ (2556) ทำการศึกษาเรื่อง การบริหารจัดการโรงเรียนเรียนร่วม กลุ่มกรุงธนเหนือ สังกัดกรุงเทพมหานคร พบว่า แนวทางการบริหารจัดการโรงเรียนเรียน

ร่วม กลุ่มกรุงเทพมหานคร สังกัดกรุงเทพมหานคร มีแนวทางดังนี้ อบรมให้ความรู้กับครูและบุคลากรเกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอนให้กับเด็กพิเศษ ส่งเสริมให้ผู้บริหารมีความรู้ความเข้าใจตลอดจนทัศนคติที่ดีต่อการพัฒนาความรู้ความสามารถของเด็กพิเศษ

แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการศึกษาแบบเรียนร่วมตามเกณฑ์ มาตรฐานการจัดการศึกษาในโรงเรียนเรียนร่วม สังกัดกรุงเทพมหานคร ด้านกระบวนการบริหารการเรียนร่วม มีแนวทางการพัฒนา ได้แก่ ผู้บริหาร ส่งเสริมให้เกิดชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพ Professional Learning Community: PLC) โดยเชิญครู บุคลากรในโรงเรียนที่มีส่วนในการช่วยเหลือดูแลและทำการสอนนักเรียนที่มีความต้องการพิเศษทุกคนมาร่วมพูดคุยอภิปราย ระดมความคิด หาแนวทางแก้ปัญหาให้นักเรียนร่วมกัน อาจเป็นเพราะภายในโรงเรียนเรียนร่วมขาดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และประสานงานเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหานักเรียนที่มีความต้องการพิเศษ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สมชาย ลัมประจันทร์ (2555) ทำการศึกษาเรื่อง กระบวนการบริหารงานโรงเรียนแกนนำจัดการเรียนร่วมในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสุพรรณบุรี พบว่า ปัญหาในการบริหารสูงสุด คือ

ขาดการประสานงานด้านการจัดการเรียนร่วมระหว่างครูผู้สอน ผู้ปกครอง และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการศึกษาแบบเรียนร่วมตามเกณฑ์ มาตรฐานการจัดการศึกษาในโรงเรียนเรียนร่วม สังกัดกรุงเทพมหานคร ด้านกระบวนการจัดการเรียนรู้ มีแนวทางการพัฒนา ได้แก่ ส่งเสริมการจัดอบรมครูในการผลิตสื่อเชิงปฏิบัติการโดยจัดให้แก่ครูทุกคนในโรงเรียน เน้นการอบรมเป็นกลุ่มเล็กๆที่สามารถลงมือปฏิบัติจริงจนครบกระบวนการเพื่อให้วิทยากรสามารถดูแลได้ทั่วถึง ให้ครูการศึกษาพิเศษ ทำหน้าที่เป็นพี่เลี้ยงให้คำแนะนำแก่ครูในโรงเรียนให้สามารถสอนเด็กที่มีความต้องการพิเศษร่วมกันในโรงเรียนได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ รจเรข พยอมแย้ม (2553) ได้วิจัยเรื่อง การบริหารโรงเรียนแกนนำจัดการเรียนร่วมสำหรับเด็กพิการในโรงเรียนปกติ พบว่า แนวทางการพัฒนาการบริหารโรงเรียนแกนนำจัดการเรียนร่วม ด้านกิจกรรมการเรียนการสอนควรมีการจัดอบรมหลักสูตรระยะสั้นให้กับผู้บริหารและครูผู้สอน เพื่อให้เกิดความรู้ความเชี่ยวชาญในการช่วยเหลือเด็กที่มีความต้องการพิเศษอย่างถูกต้องเหมาะสม

เอกสารอ้างอิง

- กรวรรณ นาราริรมย์. (2554). *ทัศนคติของผู้บริหารและครูต่อการเรียนร่วม*. คณะครุศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- จุไรรัตน์ แก้วมณี. (2556). *การศึกษาปัญหาการจัดการเรียนร่วมในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 1*. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต บริหารการศึกษาพิเศษ, มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- ชมพูช สุขจันทร์. (2557). *การจัดการเรียนร่วมโดยใช้โครงสร้างชีวิตของโรงเรียนนวมวิทย์เชียงใหม่*. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต การศึกษาพิเศษ, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ณัฐพงษ์ ฉ่ำศิริ. (2555). *ความต้องการของครูผู้สอนต่อการจัดการเรียนร่วมในโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา ในเขตกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต จิตวิทยาการการศึกษาพิเศษ, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

- พัชรา เชื้อประดิษฐ์. (2556). แนวทางการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของบุคลากรที่เกี่ยวข้องในการจัดการศึกษาแบบเรียนร่วมในโรงเรียนแกนนำจัดการเรียนร่วม สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุโขทัย เขต 1. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต การศึกษาพิเศษ, มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์.
- สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. (2561). แนวทางการประเมินคุณภาพตามมาตรฐานการศึกษา ระดับปฐมวัย ระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานและระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานศูนย์การศึกษาพิเศษ. กรุงเทพฯ: สำนักงาน.
- สำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ. (2560). แนวทางการประเมินคุณภาพตามมาตรฐานการเรียนรวมเพื่อการประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษา. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ
- หน่วยศึกษานิเทศก์. (2557). แนวทางการจัดการศึกษา สำหรับนักเรียนเรียนร่วมในโรงเรียนสังกัด กรุงเทพมหานคร. กรุงเทพฯ: สำนักการศึกษา.
- อโนชา กิจจานนท์. (2556). การบริหารจัดการโรงเรียนเรียนร่วม กลุ่มกรุงธนเหนือ สังกัดกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต การบริหารการศึกษา. มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- Blanchard, Donna M. (2011). *Improving Attitudes and Social Interactions Between Nonhandicapped Young Children And their peers with handicapping Conditions*. Dissertation Abstracts International.
- Echois, I J. (2011). *An Analysis of Elementary Teacher Opinions Toward Mainstreaming Moderately to Selected Schools in Texas*. Dissertation Abstracts International.
- Mathews, Rachal. (2010,). *Attitudes of Teacher and Administrator Toward the Handicapped in Malaysia and implication for Teacher Training and programs Development*. Doctoral Dissertation, University of San Diego.
- Mullinix J. Barbara. (2011). *The Relationship between Principle Style and Attitude forward Mainstreaming of Handicapped Children as Perceived by Teachers*. Dissertation Abstracts International.
- William N. Bender. (2012). *Teaching Students with Mild Disabilities*. Needham Heights.

เพลงโคราช : ภูมิปัญญาชาวบ้านสู่มรดกทางวัฒนธรรม Korat Song: From Local Wisdom to Cultural Heritage

วัลย์ลิกา เจริญศิลป์

Wanlika Charoensilpa

คณะวิทยาศาสตร์และศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

Faculty of Sciences and Liberal Arts, Rajamangala University of Technology Isan

Dr.wanlika@gmail.com

บทคัดย่อ

จากการละเล่นพื้นบ้านที่ใช้ไหวพริบของหมอเพลง เป็นเพลงที่ไม่มีเครื่องดนตรีประกอบในการร้อง เพลงโคราชเป็นการละเล่นในงานพิธีต่าง ๆ ที่ถ่ายทอดเรื่องราวความเป็นมาของชาวโคราชมาตั้งแต่อดีต เมื่อยุคสมัยกาลเวลาเปลี่ยน ความนิยมในการฟังเพลงเปลี่ยนไป ทำให้การละเล่นที่ถือว่าเป็นมรดกทางวัฒนธรรมกำลังจะเลือนหายไปตามกาลเวลา จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องรักษามรดกทางวัฒนธรรมที่สำคัญนี้ให้อยู่คู่กับเมืองโคราชสืบไป ด้วยการใช้ส่วนประสมทางการตลาดตามทฤษฎีการส่งเสริมการตลาดของการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม ได้แก่ การส่งเสริมการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ (Product) คือ เพลงโคราชให้มีเนื้อหาที่หลากหลายตรงใจผู้ฟังมากขึ้น ด้านราคา (Price) ต้องมีการควบคุมราคาให้เหมาะสม ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) ด้วยการใช้ช่องทางออนไลน์ การส่งเสริมการตลาด(Promotion) ด้วยการนำเพลงโคราชเข้าร่วมงานเทศกาลและส่งเสริมการตลาดทางสื่อออนไลน์ ลักษณะทางกายภาพ (Physical evidence) ด้วยการเพิ่มพื้นที่จอดรถ รถรับส่งนักท่องเที่ยว และเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกในการนั่งฟังเพลงโคราช กระบวนการให้บริการ (Process) ด้วยการใช้ Application ในการให้ข้อมูลเพลงโคราชและการชำระค่าสินค้าผ่าน smart phone และบุคลากร (People) ด้วยการให้ความรู้และฝึกฝนคนรุ่นใหม่ในการร้องเพลงโคราชในสถานศึกษาและการเพิ่มผู้บรรยายในการให้ข้อมูลเพลงโคราช

คำสำคัญ: เพลงโคราช, ภูมิปัญญาท้องถิ่น, มรดกทางวัฒนธรรม

Abstract

Korat songs are folk performing arts of Nakhon Ratchasima Province without use of the music but a sense of singer. The songs were regularly used in ceremonies to convey stories of people from the town of Nakhon Ratchasima dating back to ancient times. Due to the passage of time, appreciation of the Korat song has decreased, and the folk performing arts considered as cultural heritage are diminishing accordingly. Therefore, Korat songs have to be preserved as a cultural heritage of Nakhon Ratchasima by using marketing mix concept based on marketing theories for promoting cultural tourism as follows: product - creating a wide variety of Korat songs touching audiences' heart, price - restrictions on the prices, place - online distribution channels, promotion - playing Korat songs in festivals and promoting them through online media, physical evidence - increasing parking capacity, tour bus numbers and facilities for listening to the songs, process - offering lyrics of Korat songs and product payment service through smart phone application and people - educating and training new generation as to singing Korat songs in educational institutes as well as increasing numbers of lecturers in delivering information of Korat songs.

Keywords: Korat Song, Traditional Knowledge, Cultural heritage

Received: 2019-04-11

Revised: 2019-06-20

Accepted: 2019-08-15

บทนำ

“ภูมิปัญญา” ตามความหมายของ พจนานุกรม ฉบับบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2555 ได้ให้ความหมายว่าหมายถึง พื้นความรู้ความสามารถ (พจนานุกรมฉบับบัณฑิตยสถาน,ออนไลน์) หรือตรงกับคำว่า Wisdom ในภาษาอังกฤษ ซึ่งมีความหมายว่า ปัญญา สติปัญญา ความเฉลียวฉลาด ส่วนความหมายของคำว่าท้องถิ่น (Local) หมายถึง ท้องที่ใดท้องที่หนึ่งโดยเฉพาะ เช่น เวลาท้องถิ่น ประเพณีท้องถิ่น อีกทั้ง ยศ สันตสมบัติ (2541) ได้ให้ความหมายของภูมิปัญญาท้องถิ่น (Traditional Knowledge) ว่าเป็นองค์ความรู้ที่พัฒนาขึ้นในบริบททางกายภาพและวัฒนธรรมของการปฏิสัมพันธ์ระหว่างคนกับระบบนิเวศ มีการสืบทอดและพัฒนามาเป็นเวลานานร้อยนับพันปี และมีการปรับตัว และเปลี่ยนแปลงพัฒนาไปตามบริบททางเศรษฐกิจสังคมและการเมืองที่เปลี่ยนแปลงไปตามยุคสมัย ภูมิปัญญาท้องถิ่นก่อกำเนิดขึ้นจากเครือข่ายความสัมพันธ์ทางสังคมและมีลักษณะเป็นองค์รวมรอบด้าน โดยมีอาจแยกส่วนต่าง ๆ ออกจากกันไปอย่างเด็ดขาด อย่างไรก็ตาม สามารถแบ่งแยกเพื่อการวิเคราะห์องค์ประกอบของภูมิปัญญาท้องถิ่นได้เป็น 4 ระดับ คือ องค์ความรู้ในเรื่องอาหารและยา องค์ความรู้ในเรื่องระบบการผลิตและการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ ภูมิปัญญาพื้นบ้านที่ปรากฏในรูปของความเชื่อพิธีกรรมจารีตประเพณี และวิถีปฏิบัติ และวิถีคิด ดังนั้นภูมิปัญญาท้องถิ่น (Local Wisdom), (Traditional Knowledge) หรือ ภูมิปัญญาชาวบ้าน (Folk Wisdom) จึงหมายถึง ความรู้ความสามารถของคนในท้องถิ่นที่สืบทอดกันมายาวนาน เป็นองค์ความรู้ของเรื่องราวต่าง ๆ เช่นการประกอบอาหารและยา การจัดการกับทรัพยากรธรรมชาติ หรือแม้แต่ภาษาและ การละเล่นนั่นเอง

ในส่วนของมรดกทางวัฒนธรรมนั้น องค์การวิทยาศาสตร์และวัฒนธรรมแห่งสหประชาชาติ (United Nation Educational, Scientific ,and Cultural Organization) (n.d.)

หรือองค์การ UNESCO ได้ให้คำจำกัดความของคำว่ามรดกทางวัฒนธรรม (Cultural Heritage) ไว้ในการประชุมสามัญที่จัดขึ้น ณ กรุงปารีส ในปี ค.ศ.1972 ไว้ว่าเป็น

(ก) อนุสรณ์สถาน (Monuments) อันรวมไปถึง ผลงานทางสถาปัตยกรรม ผลงานประติมากรรมหรือจิตรกรรม ส่วนประกอบหรือโครงสร้างของโบราณคดีธรรมชาติ จารึก ถ้าที่อยู่อาศัยและร่องรอย ซึ่งมีคุณค่าโดดเด่นในระดับสากลด้านประวัติศาสตร์ ศิลปศาสตร์ หรือวิทยาศาสตร์

(ข) กลุ่มอาคาร (group of buildings) อันรวมไปถึงกลุ่มของอาคารไม่ว่าจะแยกจากกันหรือเชื่อมต่อกันโดยลักษณะทางสถาปัตยกรรมหรือโดยความสอดคล้องกลมกลืน หรือโดยสภาพทางภูมิทัศน์ซึ่งมีคุณค่าโดดเด่นในระดับสากลทางด้านประวัติศาสตร์ ศิลปศาสตร์ และวิทยาศาสตร์

(ค) แหล่งอันรวมไปถึงผลงานที่เกิดจากมนุษย์ (sites) หรือผลที่เกิดจากมนุษย์และธรรมชาติ และบริเวณอันรวมถึงแหล่งโบราณคดีซึ่งมีคุณค่าโดดเด่นในระดับสากลทางด้านประวัติศาสตร์ สุนทรียศาสตร์ ชาติพันธุ์วิทยา หรือมานุษยวิทยา

เว็บไซต์มรดกภูมิปัญญาทางวัฒนธรรม (มปป,ออนไลน์) ได้ให้ความหมายของคำว่า “มรดกภูมิปัญญาทางวัฒนธรรม” หมายถึง การปฏิบัติ การแสดงออก ความรู้ ทักษะ ตลอดจนเครื่องมือ วัตถุ สิ่งประดิษฐ์ และพื้นที่ทางวัฒนธรรมที่เกี่ยวข้องกับสิ่งเหล่านั้น ซึ่งชุมชนกลุ่มชน หรือในบางกรณีปัจเจกบุคคลยอมรับว่าเป็นส่วนหนึ่งของมรดกทางวัฒนธรรมของตน มรดกภูมิปัญญา ทางวัฒนธรรมซึ่งถ่ายทอดจากคนรุ่นหนึ่งไปยังคนอีกรุ่นหนึ่งนี้ เป็นสิ่งซึ่งชุมชนและกลุ่มชนสร้างขึ้นมาอย่างสม่ำเสมอ เพื่อตอบสนองต่อสภาพแวดล้อมของตน เป็นปฏิสัมพันธ์ของพวกเขาที่มีต่อธรรมชาติและประวัติศาสตร์ของตน และทำให้คนเหล่านั้นเกิดความภูมิใจในตัวตนและ

ความรู้สึกสับสนก่อให้เกิดความเคารพต่อความหลากหลายทางวัฒนธรรม และการคิดสร้างสรรค์ของมนุษย์

ในประเทศไทยเองก็มีทรัพยากรการท่องเที่ยวทางมรดกวัฒนธรรมที่เป็นจุดหมายปลายทางของการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมเป็นจำนวนมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งในจังหวัดนครราชสีมาซึ่งตั้งอยู่ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย มีพื้นที่มากที่สุดในประเทศไทย ประมาณ 20,494 ตารางกิโลเมตร(สถาบันราชภัฏนครราชสีมา, 2557) เป็นจังหวัดที่มีทรัพยากรการท่องเที่ยวที่หลากหลายและโดดเด่น โดยเฉพาะการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม คือ “เพลงโคราช” เป็นมรดกภูมิปัญญาทางวัฒนธรรม ซึ่งเป็นเพลงที่มีลักษณะพิเศษ คือเป็นการละเล่นร้องเพลงโคราชด้วยภาษาโคราช ที่ไม่มีเครื่องดนตรีประกอบในการร้อง ใช้เพียงไหวพริบการร้องเพลงโต้ตอบกันระหว่างหมอลำเพลงเท่านั้น ในอดีตเพลงโคราชจะใช้เป็นมหรสพแสดงในงานต่างๆ แต่ในปัจจุบันการละเล่นเพลงโคราชมียิ่งแค่งที่บริเวณลานอนุสาวรีย์ท้าวสุรนารีและเวทีการแสดงที่วัดศาลาลอย อีกทั้งเป็นเพียงการร้องเพื่อแก้บนเท่านั้น สอดคล้องกับ วีระ เลิศจันทิก (2541) ได้ระบุว่า ช่วงหลังการเปลี่ยนแปลงการปกครอง พ.ศ.2475 ได้เกิดความเปลี่ยนแปลงทั้งทางด้านสังคม การเมือง เศรษฐกิจ ทำให้บทบาทของเพลงโคราชได้เปลี่ยนไป อีกทั้งปัจจัยทางด้านเทคโนโลยีด้านการสื่อสาร ความบันเทิง และด้านการคมนาคมพัฒนาขึ้นมาก ทำให้คนในพื้นที่เองนิยมฟังเพลงโคราชน้อยลง นอกจากนี้ในปัจจุบัน เพลงที่ให้ความบันเทิงมีหลากหลายมากขึ้น และใช้ภาษาที่ทันสมัยตรงใจคนรุ่นใหม่ ทำให้เพลงพื้นถิ่นดั้งเดิมได้รับความนิยมลดน้อยลงไปเรื่อย ๆ ทำให้คนรุ่นหลังจึงไม่ทราบเรื่องราวและความเป็นมาของเพลงโคราช จนอาจจะทำให้เพลงโคราที่กำลังจะเลือนหายไป ด้วยเหตุผลดังที่กล่าวมานี้ บทความวิชาการนี้จึงมุ่งนำเสนอ 4 ประเด็น คือ 1) ประวัติความเป็นมาและความสำคัญของเพลง

โคราช 2) ภาษาที่ใช้ในการร้องเพลงโคราชและวิธีการร้องเพลงโคราช 3) สภาพปัจจุบันของเพลงโคราช 4) แนวทางการส่งเสริมเพลงโคราชให้เป็นที่รับรู้แก่คนทั่วไปและนักท่องเที่ยว

ประวัติความเป็นมาและความสำคัญของเพลงโคราช

เพลงโคราช คือการร้องแก้แค้นระหว่างหญิงและชาย เป็นเพลงปฏิพากย์ (โต้ตอบกัน) โดยใช้ไหวพริบของหมอลำเพลง ยังไม่มีหลักฐานปรากฏว่ามีเพลงโคราชมาตั้งแต่สมัยใด มีเพียงคำบอกเล่าว่า สมัยท้าวสุรนารียังมีชีวิตอยู่ ท่านโปรดเพลงโคราชมาก (ก่อน พ.ศ. 2394) ซึ่งได้มีหลักฐานปรากฏว่า นายหรี บ้านสวนข่า ได้มีโอกาสเล่นเพลงโคราชถวายสมเด็จพระศรีพัชรินทราบรมราชินีนาถ เมื่อครั้งเสด็จพระราชดำเนินมาทรงเปิดถนนจอมสุรางค์ยาตรในปี พ.ศ. 2456 และเริ่มมีงานฉลองอนุสาวรีย์ท้าวสุรนารีมาตั้งแต่ พ.ศ.2477 ก็ได้มีการละเล่นเพลงโคราชที่อนุสาวรีย์ท้าวสุรนารีจนถึงปัจจุบันโดยมีการตั้งคณะเพลงโคราช และมีการเล่นเพลงโคราชแก้บนที่เวทีการแสดงบริเวณอนุสาวรีย์ท้าวสุรนารีและเวทีการแสดงที่วัดศาลาลอยเป็นประจำ โดยมีนายกสมาคมคนแรกคือ นายกำป็น นิธิวรไพบูลย์ (กำป็น บ้านแท่น) ในปัจจุบันนายกสมาคมคือ นายบุญสม สังข์สุข (บุญสม กำปัง)

ความสำคัญของเพลงโคราชเป็นการแสดงในงานมงคลและงานอวมงคล ได้แก่ งานโกนจุกบวชนาค ขึ้นบ้านใหม่ งานฉลองต่าง ๆ งานอวมงคลงานแก้บนที่วัดศาลาลอย และที่อนุสาวรีย์ท้าวสุรนารีจำนวน 3 โรง (3 เวที) สำหรับการแต่งกายของผู้เล่นเพลงโคราชหรือหมอลำเพลงนั้น หมอลำเพลงทั้งชายหญิงจะนุ่งผ้าถุงกระเบนโดยแต่เดิมใช้ผ้าหางกระรอกที่เป็นผ้าที่มีลักษณะพิเศษและมีชื่อเสียงของนครราชสีมาหรือใช้ผ้าม่วง เสื้อหมอลำฝ่ายชายใช้เสื้อคอกลมหรือคอฮาวายแขนสั้นลายสีใดก็ได้ มีผ้าขาวม้าเคียน หรือคาดพุง ฝ่ายหมอลำเพลงหญิงนิยมสวมเสื้อรัดรูปไม่มีปก แขนสั้น ปัจจุบันมีการแต่งกายตามสีวันตามความเชื่อของ

คนไทย สำหรับสถานที่เล่นเพลงโคราชนั้น ในสมัยก่อนไม่มีการจำกัดการเล่น เพียงแต่ต้องมีภาชนะใส่น้ำมาตั้งไว้ให้หมอเพลงได้ดื่มน้ำเมื่อคอแห้งขณะร้องเพลง ต่อมาได้มีการพัฒนาเวทีการแสดงเพลงโคราช มีเสา 4 ต้น พื้นยกสูงประมาณ 1 เมตร พื้นปูกระดานไม้ หลังคามุงด้วยก้านมะพร้าวหรือวัสดุอื่น และมีถังน้ำตั้งไว้กลางเวทีให้หมอเพลง ในปัจจุบันเวทีการแสดงเพลงได้มีการพัฒนาให้ทันสมัยยิ่งขึ้น และมีการจัดเก้าอี้ไว้ให้ผู้ฟังเพลงด้วย (เพลงโคราชเฉลิมพระเกียรติเล่ม 1, ออนไลน์)

ภาษาที่ใช้ในการร้องเพลงโคราช

ภาษาโคราชเป็นภาษาที่ผสมกันระหว่างภาษาไทยกลางกับไทยอีสานและภาษาเขมร จนมีลักษณะเฉพาะตัว สำเนียงเฉพาะตัว ที่เรียกว่าภาษาโคราช ตัวอย่างภาษาโคราช ได้แก่

คำศัพท์ที่มาจากภาษาอีสาน เช่น เมียน หมายถึง เก็บ, มุลม้ง หมายถึง ทรัพย์หรือมรดก

คำศัพท์ที่มาจากภาษาเขมร เช่น ตะลูก หมายถึง หลุมเล็ก ๆ , ฝนละลิม หมายถึง ฝนปรอย ๆ , สระเพลง หมายถึง สระน้ำฝน (เพลงมาจากแปรแปลว่าน้ำฝน)

คำศัพท์ที่มาจากภาษาโคราช เช่น กะต๊ีบ หมายถึง ผลอ่อน ๆ , กะต๊ะกะเต็ง หมายถึง ครึ่ง ๆ กลาง ๆ , แจ็ด หมายถึง จัด, โมน หมายถึง ตี, โต่งน้ำ หมายถึง ร่องน้ำฝน, โต่งผ้า หมายถึง เย็บผ้าถุง, ผ่าน้อย หมายถึง ผ้าเช็ดหน้า, ปะวะ หมายถึง เจียดเวลามาทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง, ชีสึก หมายถึง น้ำใสโครก

สำหรับสำเนียงภาษาโคราชนั้น เป็นการนำภาษาไทยกลางมาปรับเสียงวรรณยุกต์ให้เพี้ยนเหนือมาเป็นเสียงโคราช ได้แก่

อักษรต่ำเสียงตรีมาปรับเป็นเสียงโท เช่น ม้าเป็น มา, คำ เป็น ค่า, น้อย เป็น น่อย, เล็ก เป็น เล็ก ฯลฯ

อักษรกลางและอักษรสูงคำตายเสียงเอกปรับเป็นเสียงตรี เช่น กบ เป็น กีบ, กับ เป็น กีบ,

แกะ เป็น แกะ, ปด เป็น ปัด, ขด เป็น คด, หมด เป็น มด ฯลฯ (เพลงโคราชเฉลิมพระเกียรติเล่ม 1, ออนไลน์)

กล่าวได้ว่า เพลงโคราชมีประวัติความเป็นมาที่ร้อยเรียงด้วยเรื่องราวของวิถีชีวิตขนบธรรมเนียม ประเพณี การเล่นที่มีความสำคัญ โดยผ่านภาษาที่มีเอกลักษณ์เฉพาะถิ่นทั้งในด้านการออกเสียง สำเนียง ภาษา และความหมายที่แตกต่างจากภาษาของภูมิภาคอื่นในประเทศไทย ถือได้ว่าเพลงโคราชนั้นเป็นสมบัติอันล้ำค่าที่ควรอนุรักษ์ให้คงอยู่คู่เมืองโคราช

วิธีการร้องเพลงโคราช

สำหรับรูปแบบของการร้องเพลงโคราช นายบุญสม สังข์สุข นายกสมาคมเพลงโคราชได้กล่าวว่า มี 2 รูปแบบ ได้แก่ กลอนสมบูรณ์ จะมีคำคู่ทุกท่อน ท่อนละ 3 คู่ กลอนแบบที่สอง คู่แรกทุกท่อนจะไม่สัมผัส ส่วนสัมผัสอื่นเหมือนกลอนสมบูรณ์ ในส่วนของวิธีการร้องเพลงโคราช จะมีหมอเพลงชาย 2 คน หญิง 2 คน มีขั้นตอนในการเล่นเพลงคือ พิธีไหว้ครูและลำดับขั้นตอนการเล่นเพลงดังนี้

1. พิธียกครู เมื่อหมอเพลงแต่งตัวแล้วเสร็จ จะต้องยกครู เครื่องไหว้ครูประกอบด้วย กรวยครู 6 กรวย ดอกไม้ ธูป) เทียน ผ้าขาว เหล้าขาว บุหรี่ เงินบูชา 24 บาท หมอเพลงทุกคนจะยกครูเฉพาะตัวตามลำดับความอาวุโส โดยฝ่ายชายจะยกครูก่อนที่จะระลึกถึงบรรพบุรุษ ครูเพลง บิดามารดา อุปัชฌาย์ สิ่งศักดิ์สิทธิ์ (ย่าโม) และตาปู่เจ้าบ้านเพื่อให้ลูกหลาน (หมอเพลง) ว่าเพลงได้สะดวกเมื่อยกครูเสร็จหมอเพลงฝ่ายชายจะลงเรือนขึ้นเวทีก่อน ก่อนขึ้นเวทีจะขึ้นทักโหนดองดูฤกษ์ยามตามวัน หากขึ้นผิดทิศเชื่อว่าจะถูกผีหลวงหลาวเหล็ก (พญามาร) ทำให้ดันเพลงไม่ออก

2. ลำดับขั้นตอนของการเล่นเพลงโคราชมีดังนี้

2.1 ประกาศ ฝ่ายชายที่ขึ้นเวทีก่อนจะเกริ่นบอกให้รู้ถึงสาเหตุที่จัดให้มีการเล่นเพลงนี้เพื่อ

อะไร ในงานอะไร ใครเป็นเจ้าของภาพ มีจุดประสงค์อะไร และมีการขอยกยผู้ชมก่อนหากเสียงไม่ดีหรือมีข้อบกพร่อง และการแนะนำหมอลำเพลงทุกท่าน

2.2 เพลงเชิญ ฝ่ายชายจะว่าเพลงเชิญฝ่ายหญิงให้ลงจากเรือนเพื่อมาว่าเพลงกับตน เมื่อฝ่ายหญิงลงจากเรือนแล้วขึ้นโรงเพลงจะว่าเพลงโดยฝ่ายหญิงจะแก้ว่าที่ลงมาช้าเพราะต้องแต่งกายให้สวยงาม ที่ลงมาช้าก็ขอยกย แล้วแนะนำตนเองว่าเป็นใคร

2.3 เพลงท่วง (ทักท้วง) ฝ่ายหญิงจะท้วงฝ่ายชายโดยหาจุดบกพร่องของฝ่ายชายมาท้วง (ทักท้วง) เพื่อให้คนดูเห็นด้วย คนดูก็จะโห่ร้องเห็นด้วย ฝ่ายชายก็จะแก้คำที่แสดงปมด้อยและถูกเหน็บแนม โดยดูที่สถานการณ์ผู้ฟัง อาจจะประมาณคู่ละ 10 กลอน จะมากหรือน้อยแล้วแต่ความสนุกของผู้ฟัง

2.4 เพลงถามข่าว ฝ่ายหญิงจะถามถึงครอบครัว อาชีพ ทุกข์สุข ตามบริบทของการพบกัน

2.5 เพลงขอยกย ฝ่ายหญิงจะกล่าวขอยกยฝ่ายชายหากเผลอสบประมาทเปรียบเทียบกับคำหนักคำเบา แล้วฝ่ายชายให้อภัย แล้วขอยกยฝ่ายหญิง

2.6 เพลงไหว้ครู ฝ่ายหญิงว่าเพื่อระลึกถึงครู-อาจารย์ ที่ประสิทธิประสาทวิชาความรู้ พร้อมทั้งไหว้คุณพระรัตนตรัยและพญามาร แล้วฝ่ายชายจะขึ้นไหว้ครู

2.7 เพลงหากิน หลังจากไหว้ครูแล้วก็ปรึกษากันว่าจะเริ่มเล่นเพลงอะไรก่อน

2.8 เพลงเปรียบเทียบ ฝ่ายหญิงจะถ่อมตัวหรือท้าทายฝ่ายชายให้สนุกสนาน

2.9 เพลงเรื่อง แยกเป็น

2.9.1 เรื่องทำบุญของเจ้าภาพ สรุปลด้วยอานิสงส์ของการทำบุญ

2.9.2 เรื่องอะไรแล้วแต่คนดูชอบ เช่น ท้าวปาจิต-อรพิม, นกกระजाบ

2.9.3 เพลงเกี่ยว ฝ่ายหญิงเกี่ยวผู้ชมและเกี่ยวกันเองจะทำให้เกิดปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้เล่นกับผู้ชม

2.9.4 เพลงชวน ฝ่ายหญิงจะชวนฝ่ายชายไปบ้านฝ่ายหญิง เพลงลักหาพาหนี

2.9.5 เพลงเรื่อง เป็นเพลงเล่าเรื่องโดยเฉพาะ เช่น มหาเวสสันดร, ศุภมิต-เกศินี, อานิสส์บวชนาค

2.9.6 เพลงลองปัญญา เป็นการสอบถามประวัติของบางสิ่งบางอย่างเพื่อทดสอบปัญญากัน

2.9.7 เพลงเกี่ยวแถมจาก ฝ่ายหญิงและฝ่ายชายส่งลากัน อวยชัยให้พรแก่กันและบางครั้งก็ชวนไปอยู่ด้วยกัน

2.9.8 เพลงปลอบ เป็นเพลงที่บอกให้แต่ละฝ่ายไม่ให้เสียใจเมื่อต้องจากกัน

2.9.9 เพลงคร่ำครวญ เป็นเพลงที่แสดงถึงความรันทดในการพลัดพรากจากกัน

2.9.10 เพลงให้พร เป็นเพลงที่ให้พรเจ้าภาพ รวมทั้งผู้ฟังเพลงทุกท่าน

2.9.11 เพลงลา เป็นเพลงกล่าวอำลาเจ้าภาพ ผู้ฟัง และหมอลำที่เล่นด้วยกัน

3. ท่ารำของหมอลำเพลงโคราช แบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ คือ

3.1 ท่ารำช้า ลักษณะการรำรำ ฝ่ายชายจะควงแขนทั้งสองข้างออกพองาม แขนมีออกรำขึ้นรำลงข้างตัว โดยย่างก้าวตามจังหวะของกลอนเพลง ฝ่ายหญิงรำเหมือนฝ่ายชาย ต่างกันตรงที่มีจีบมือและวงแขนแคบ

3.2 ท่ารำเร็ว ฝ่ายชายจะรำเหมือนท่ารำช้าแต่จะเร่งจังหวะให้เร็วขึ้นตามลีลาของกลอนเพลง และย่างรุดหน้าเข้าหาฝ่ายหญิงทำนองว่าจะไปถูกเนื้อต้องตัวฝ่ายหญิง ฝ่ายหญิงท่ารำเหมือนท่ารำช้าฝ่ายชายรุกมาก็จะทำท่าถอยหนีมือทั้งสองต้องคอยรำปิดป้องมิให้ฝ่ายชายรำถูกเนื้อต้องตัวได้ เรียกว่า ในตอนแรกฝ่ายชายจะรุก ฝ่ายหญิงจะถอยและตอนหลังฝ่ายหญิงจะรุกหา ชายจะถอยสลับกัน เป็นที่สนุกสนานตามทำนองของ

ภาษาและอารมณ์เพลง (เพลงโคราชเฉลิมพระเกียรติเล่ม 1, ออนไลน์) นอกจากนี้ รัตติกร ศรีชัยชนะ (2558) ได้ระบุว่า ประกอบด้วย 7 ท่า แบ่งออกเป็นท่ารำหลัก 4 ท่า ได้แก่ ท่าช้างเทียมแม่ท่าจึก ท่าหย่อง ท่าปลาไหลพันพวง ท่ารับระหว่าง การร้องมีจำนวน 3 ท่า ได้แก่ ท่าปักหลัก ท่าประจัญบานและท่าอย่างสามชุก

สรุปได้ว่า ทั้งวิธีการร้องเพลง เนื้อหาเพลง ท่ารำ ของหมอลำเพลงทั้งฝ่ายหญิงและฝ่ายชายจะมีลักษณะที่แตกต่างกัน แต่เป็นการร้องรำ ที่สนุกสนาน สดแทรกเรื่องราวและความรู้ต่าง ๆ ให้ผู้ฟังได้อย่างลงตัว

สภาพปัจจุบันของเพลงโคราช

ปัจจุบันการแสดงเพลงโคราช จะมีเวทีการแสดงบริเวณอนุสาวรีย์ท้าวสุรนารี ผู้คนที่มากราบไหว้สักการะท้าวสุรนารี หรือคุณย่าโม ที่ชาวโคราชเรียกขาน โดยผู้ที่มาบนบาน ขอพรคุณย่าเมื่อสิ่งที่ขอสมหวังแล้ว ผู้มาขอพรจะนิยมจ้างเพลงโคราชร้องถวายคุณย่าโม ด้วยเหตุที่เพลงโคราชเป็นสิ่งที่คุณย่าโมโปรดปราน เกวลี สิทธิธัญกรรม หมอลำเพลงโคราช ได้กล่าวถึงสภาพปัจจุบันของเพลงโคราชว่า “ปัจจุบันผู้ที่มาฟังเพลงโคราชส่วนมากจะเป็นผู้ที่มาแก้บนคุณย่า นักท่องเที่ยวทั่วไปจะมากราบไหว้ขอพรคุณย่าเท่านั้น และด้วยสภาพอากาศที่ค่อนข้างร้อนในช่วงกลางวัน จึงทำให้นักท่องเที่ยวไหว้สักการะคุณย่าเสร็จแล้วรีบเดินทางกลับ อีกทั้งเพลงโคราชเป็นเพลงที่ใช้ภาษาโคราชในการร้อง นักท่องเที่ยวต่างถิ่นอาจจะไม่เข้าใจในเนื้อหาของเพลง โดยเฉพาะนักท่องเที่ยวต่างชาติ จึงอยากให้มีคฤศก์ที่สามารถอธิบายเนื้อหาของเพลงให้นักท่องเที่ยวได้เข้าใจในเนื้อเพลงด้วย สำหรับราคาค่าบริการในการของเพลงโคราช จะคิดตามเวลา โดยมีราคาแบบแพคเกจคือ 899,1090,1999 บาท ” (สัมภาษณ์: 15 สิงหาคม 2562) นอกจากนี้ พุติตา เกียรติสมทรัพย์ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีภูมิลำเนาอยู่ที่กรุงเทพมหานคร ได้ให้ข้อมูลว่า “มาเที่ยวที่จังหวัด

นครราชสีมาหลายครั้ง โดยครั้งนี้ตั้งใจจะมาสักการะคุณย่าโม และได้ลองฟังเพลงโคราชที่บริเวณเวทีการแสดงหลังอนุสาวรีย์ท้าวสุรนารี เข้าใจในเนื้อหาเพลงบางตอน บางตอนไม่ทราบว่าคำศัพท์ที่หมอลำร้องแปลว่าอะไร ครั้งนี้ไม่ได้มาแก้บน จึงไม่ได้จ้างเพลงโคราชถวายคุณย่า และคิดว่าอัตราค่าแสดงเพลงโคราชค่อนข้างราคาสูง”

เมื่อจะกล่าวถึงการละเล่นเพลงพื้นบ้านในประเทศไทยนั้น จะมีการแบ่งประเภทของเพลงพื้นบ้านได้หลายวิธี โดยขึ้นอยู่กับวิธีการจัดแบ่ง (จตุพร ศิริสัมพันธ์, 2552) ได้แก่

การแบ่งตามพื้นที่ เป็นการแบ่งตามสถานที่ที่ปรากฏเพลง การแบ่งตามภาค เช่น เพลงพื้นบ้านภาคกลาง เพลงพื้นบ้านภาคเหนือ เพลงพื้นบ้านภาคอีสาน เพลงพื้นบ้านภาคใต้ หรืออาจแบ่งย่อยลงไปอีกเป็นเขตจังหวัด อำเภอ ตำบล เช่น เพลงพื้นบ้านตำบลเขาทอง อำเภอพยุหะคีรี จังหวัดนครสวรรค์ เพลงพื้นบ้านของอำเภอยะนวม จังหวัดกาญจนบุรี

แบ่งตามกลุ่มวัฒนธรรม เป็นการแบ่งตามกลุ่มชนท้องถิ่นที่มีวัฒนธรรม หรือเชื้อชาติต่างกัน เช่น เพลงพื้นบ้านกลุ่มวัฒนธรรมไทยโคราช เพลงพื้นบ้านกลุ่มวัฒนธรรมเขมร-ส่วย เพลงพื้นบ้านกลุ่มวัฒนธรรมไทย-ลาว เพลงพื้นบ้านกลุ่มไทยมุสลิม

แบ่งตามโอกาสที่ร้อง เป็นกลุ่มหนึ่งเป็นเพลงที่ร้องตามฤดูกาลหรือเทศกาล เช่น เพลงที่ร้องในฤดูกาลเก็บเกี่ยว ได้แก่ เพลงเกี่ยวข้าว เพลงสงพาง เพลงนา และเพลงที่ร้องในเทศกาลสงกรานต์ ได้แก่ เพลงบอก เพลงร่ายพรรษา เพลงตรึง อีกกลุ่มหนึ่งเป็นเพลงที่ร้องได้ทั่วไปไม่จำกัดโอกาส เช่น ซอ หมอลำ เพลงโคราช เพลงลำตัด เพลงฉ่อย เพลงอีแซว

แบ่งตามจุดประสงค์ในการร้อง เช่น เพลงกล่อมเด็ก เพลงปลอบเด็ก เพลงประกอบการละเล่นของเด็ก เพลงปฏิพากย์ เพลงร้องรำพื้น เพลงประกอบการละเล่นของผู้ใหญ่ และเพลงประกอบพิธีกรรม

แบ่งตามจำนวนผู้ร้อง เป็นเพลงร้องเดี่ยว และเพลงร้องหมู่ เช่น เพลงกล่อมเด็ก เพลงพาดควาย จ้อย เป็นเพลงร้องเดี่ยว ส่วนเพลงเกี่ยวข้าว เพลงเรือ เป็นเพลงร้องหมู่ นอกจากนี้ ยังมีการแบ่งประเภทเพลงพื้นบ้านแบบอื่น ๆ เช่น ตามความสั้นยาวของเพลง แบ่งตามเพศของผู้ร้อง แบ่งตามวัยของผู้ร้อง ในที่นี้ขอกล่าวถึงเพลงพื้นบ้าน โดยแบ่งตามเขตพื้นที่เป็นภาค 4 ภาค คือ เพลงพื้นบ้านภาคกลาง เพลงพื้นบ้านภาคเหนือ เพลงพื้นบ้านภาคอีสาน เพลงพื้นบ้านภาคใต้

จากข้อมูลดังกล่าวจะพบว่า เพลงโคราช นั้นเป็นเพลงพื้นบ้านที่อยู่ในขอบเขตของเพลงพื้นบ้านในทุกประเภท และมีจุดที่แตกต่างอย่างโดดเด่นคือเป็นเพลงที่ไม่มีดนตรีประกอบ และใช้ภาษาเฉพาะถิ่นของโคราชในการขับร้อง จึงถือว่าเป็นมรดกทางวัฒนธรรมที่สำคัญและควรรักษาไว้

แนวทางการส่งเสริมเพลงโคราชให้เป็นที่รับรู้แก่คนทั่วไปและนักท่องเที่ยว

สำหรับการส่งเสริมเพลงโคราชให้เป็นที่รับรู้แก่คนทั่วไปและนักท่องเที่ยวนั้น จะต้องใช้ต้องใช้ทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาดสำหรับการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Misiura (2006) ที่กล่าวว่า ส่วนประสมทางการตลาดเชิงวัฒนธรรมประกอบด้วย 7 Ps ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ (Product) ราคา (Price) ช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) การส่งเสริมการตลาด (Promotion) ลักษณะทางกายภาพ (Physical evidence) กระบวนการให้บริการ (Process) และบุคลากร (People) จากแนวคิดดังกล่าวจึงสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการสำหรับการส่งเสริมเพลงโคราชให้เป็นที่รับรู้แก่คนทั่วไปและนักท่องเที่ยวได้ดังนี้

ผลิตภัณฑ์ (Product) สำหรับผลิตภัณฑ์ทางการท่องเที่ยว ณ ที่นี้หมายถึง เพลงโคราช ซึ่งเป็นการละเล่นเพลง จะต้องมียุทธศาสตร์ของเพลงที่หลากหลาย เข้ากับสถานการณ์ และเพื่อสร้าง

ความบันเทิงให้แก่ผู้มาฟังเพลงโคราช โดยจำเป็นต้องมีการให้ความรู้เกี่ยวกับความหมายของคำที่ใช้ร้องให้นักท่องเที่ยวได้ทราบเพื่อทำความเข้าใจ เป็นการเพิ่มอรรถรสในการฟังเพลง

ราคา (Price) สำหรับราคาของการจ้างการแสดงเพลงโคราชนั้น บุคคลทั่วไปสามารถฟังได้ฟรี เมื่อมีผู้มาว่าจ้างเพลงโคราชถวายคุณย่าโม โดยมีอัตราจ้างเพลง คือ 899,1090,1999 บาท โดยราคาขึ้นอยู่กับเนื้อหาและระยะเวลาในการทำการแสดง ทั้งนี้จะต้องมีการควบคุมด้านราคาให้เหมาะสมโดยหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) ปัจจุบันช่องทางการจัดจำหน่ายใช้เทคโนโลยีด้านการสื่อสารผ่านช่องทางออนไลน์มากขึ้น โดยควรจัดทำเว็บไซต์ที่ให้ความรู้เกี่ยวกับความสำคัญและเนื้อหารายละเอียดของการแสดงเพลง เพื่อให้นักท่องเที่ยวทั่วไป หรือผู้ที่ต้องการจะมาจ้างเพลงโคราชแก่นักคุณย่าโม ได้ศึกษารายละเอียดและราคา และสามารถจองรอบการแสดงเพลงคุณย่าโมได้ทางออนไลน์ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวและผู้ที่จะมาจ้างการแสดงเพลงโคราช

การส่งเสริมการตลาด (Promotion) สามารถแยกได้ 2 ประเด็นได้แก่ 1) การนำเพลงโคราชเข้าร่วมในงานประจำปี คือ งานฉลองชัยชนะท้าวสุรนารี โดยมีการจัดงานขึ้นทุกปีในช่วงวันที่ 23 มีนาคม – 3 เมษายนของทุกปี โดยเมื่อเริ่มงานจะมีการรำถวายบวงสรวงคุณย่าโม โดยในปี 2562 นี้ มีผู้เข้ารำถวายคุณย่าโมประมาณ 6 พันคน และมีการแสดงเพลงโคราชาภายในงานด้วย 2) การส่งเสริมการตลาดด้วยการใช้ช่องทางผ่านสื่อออนไลน์ ได้แก่ การส่งเสริมการตลาดผ่าน Facebook, การโปรโมทผ่านเว็บไซต์ทางการท่องเที่ยว เพื่อให้นักท่องเที่ยวเข้าถึงได้ง่าย

ลักษณะทางกายภาพ (Physical evidence) สามารถแบ่งประเด็น ได้แก่ 1) การจัดพื้นที่จอดรถเพื่อรองรับนักท่องเที่ยว ด้วยบริเวณอนุสาวรีย์ท้าวสุรนารีตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน

จึงทำให้นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวด้วยรถยนต์ส่วนตัวหาสถานที่จอดรถได้ยาก เพราะบริเวณโดยรอบลานอนุสาวรีย์ท้าวสุรนารีจะมีรถยนต์จอดเป็นจำนวนมากตลอดทั้งวัน จึงมีความจำเป็นที่จะต้องเพิ่มสถานที่จอดรถสำหรับนักท่องเที่ยว และถ้าหากสถานที่จอดรถค่อนข้างไกลจึงควรมีรถรับส่งระหว่างที่จอดรถและลานอนุสาวรีย์ท้าวสุรนารีด้วย 2) เพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกให้นักท่องเที่ยวในการฟังเพลงโคราช ด้วยการเพิ่มเก้าอี้ให้ผู้ที่มาฟังเพลงได้นั่งจำนวนมากขึ้น และด้วยสภาพอากาศที่ร้อนจึงควรมีพัดลมไอน้ำติดตั้งไว้เพื่อบรรเทาความร้อนด้วย ในด้านการดูแลด้านความปลอดภัย ควรมีการติดตั้งกล้องวงจรปิดในแหล่งท่องเที่ยวและบริเวณลานจอดรถเพื่อสร้างความมั่นใจในการท่องเที่ยวให้นักท่องเที่ยว

กระบวนการให้บริการ (Process)

สามารถแบ่งได้ 3 ประเด็น ดังนี้ 1) การจัดลำดับคิวการแสดงของหมอลำเพลงแต่ละคณะให้ชัดเจน เพื่อให้หมอลำฟังมีรายได้อย่างทั่วถึงทุกคน 2) การให้บริการข้อมูลเพลงโคราชด้วยการพัฒนา Application ที่สามารถใช้ได้กับ smart phone เพื่อให้ผู้คนสามารถเข้าถึงได้ง่าย 3) การใช้ smart phone ในการชำระค่าสินค้าและบริการได้โดยสะดวก

บุคลากร (People) สามารถแยกประเด็นการพัฒนาด้านบุคลากรได้ดังนี้ 1) ให้ความรู้เรื่องเพลงโคราชในสถานศึกษา เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจ และส่งเสริมให้เด็กรุ่นใหม่ได้ฝึกฝนการร้องเพลงโคราชโดยมีหมอลำเพลงเป็นผู้ให้ความรู้ 2) เพิ่มผู้บรรยาย เพื่อเป็นผู้อธิบายภาษาเนื้อหาของเพลงโคราชให้นักท่องเที่ยวเข้าใจ โดยในอนาคตเมื่อท่าอากาศยานนครราชสีมาเปิดให้บริการแล้ว จะมีนักท่องเที่ยวต่างชาติจำนวนมากเดินทางมาท่องเที่ยวที่จังหวัดนครราชสีมา จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องมีมัคคุเทศก์ที่

สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษและภาษาจีนได้เพื่อรองรับนักท่องเที่ยว

บทสรุป

เพลงโคราชนับเป็นมรดกทางวัฒนธรรมที่ทรงคุณค่าของชาวนครราชสีมาที่สามารถบอกเล่าเรื่องราว วิถีชีวิตตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบันได้เป็นอย่างดี โดยผ่านการบอกเล่าด้วยบทเพลงโคราชที่ใช้ภาษาอันเป็นเอกลักษณ์เฉพาะถิ่น เมื่อยุคสมัยเปลี่ยนไป ความนิยมในการฟังเพลงก็ได้เปลี่ยนแปลงไปตามกาลเวลา พร้อมกันนี้ยังมีเพลงจากต่างชาติเข้ามามีบทบาทกับคนไทยเป็นอย่างมาก จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องมีการรักษาเพลงโคราชไว้โดยใช้ทฤษฎีการส่งเสริมการตลาดของ Misiura (2006) ด้วย การส่งเสริมการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ คือเพลงโคราชให้มีเนื้อหาที่หลากหลายตรงใจผู้ฟังมากขึ้น ด้านราคา ต้องมีการควบคุมราคาให้เหมาะสม ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายด้วยการใช้ช่องทางออนไลน์ การส่งเสริมการตลาดด้วยการนำเพลงโคราชเข้าร่วมงานเทศกาลและส่งเสริมการตลาดด้วยสื่อออนไลน์เพื่อง่ายต่อการเข้าถึง ลักษณะทางกายภาพด้วยการเพิ่มพื้นที่จอดรถ รับส่งนักท่องเที่ยว และเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกในการนั่งฟังเพลงโคราช กระบวนการให้บริการด้วยการใช้ Application ในการให้ข้อมูลเพลงโคราชและการชำระค่าสินค้าผ่าน smart phone และด้านบุคลากร ด้วยการให้ความรู้และฝึกฝนคนรุ่นใหม่ในการร้องเพลงโคราชในสถานศึกษาและการเพิ่มมัคคุเทศก์ในการให้ข้อมูลเพลงโคราช ซึ่งสอดคล้องกับ Middleton V. (1990) ได้ให้ความหมายของการตลาดการท่องเที่ยวว่าเป็นการศึกษาความต้องการของนักท่องเที่ยว (อุปสงค์ทางการท่องเที่ยว) และการจัดองค์ประกอบที่สำคัญของส่วนประสมทางการตลาด (Marketing Mix) เพื่อให้เป็นเครื่องมือในการเชื่อมโยงให้เหมาะสมสอดคล้องกัน

เอกสารอ้างอิง

- จตุพร ศิริสัมพันธ์. (2552). “เพลงพื้นบ้าน” สารานุกรมไทยสำหรับเยาวชน เล่มที่ 34, หน้า 48. ค้นเมื่อ 28 มีนาคม 2562, จาก http://kanchanapisek.or.th/kp6/Ebook/BOOK34/book34_2/Default.html
- มรดกภูมิปัญญาทางวัฒนธรรม.(ม.ป.ป.). ความหมายของมรดกภูมิปัญญาทางวัฒนธรรม. ค้นเมื่อ 28 มีนาคม 2562, จาก <http://ich.culture.go.th/>
- ยศ สันตสมบัติ. (2541). สิทธิชุมชน: การกระจายอำนาจจัดการทรัพยากรสถาบันชุมชนท้องถิ่นพัฒนา. กรุงเทพฯ: สถาบันชุมชนท้องถิ่นพัฒนา.
- รัตติกกร ศรีชัยชนะ. (2558). กระบวนท่ารำในเพลงโคราช. วารสารวิชาการราชพฤกษ์. 13(2). กรุงเทพฯ. พจนานุกรมฉบับบัณฑิตยสถาน พศ.255 (ม.ป.ป.). ค้นเมื่อ 20 มีนาคม 2562, จาก <http://www.royin.go.th/dictionary/>
- วีระ เลิศจันทิก. (2541). เพลงโคราชในกระแสโลกาภิวัตน์. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศึกษามหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สถาบันราชภัฏนครราชสีมา. (2557). ศักยภาพเชิงพื้นที่ของจังหวัดนครราชสีมา. สถาบันราชภัฏนครราชสีมา: นครราชสีมา
- สำนักศิลปะและวัฒนธรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา. (ม.ป.ป.).เพลงโคราชเฉลิมพระเกียรติเล่ม 1. ค้นเมื่อ 20 มีนาคม 2562, จาก www.koratmuseum.com/download-art.html
- Misiura, S. (2006). *Heritage marketing*. Oxford, UK: Butterworth-Heinemann.
- Middleton V. (1990). แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการตลาด. ค้นเมื่อ 26 มีนาคม 2562, จาก www.teacher.ssru.ac.th/chantouch_wa/pluginfile.php/438/block_html/content
- United Nation Educational, scientific and Cultural Organization. (n.d.). *Convention concerning the protection of the world cultural and natural heritage*. Retrieved 22 March 2019, from <http://whc.unesco.org/en/conventiontext>

ทศวรรษของพัฒนาการการส่งเสริมคุณภาพชีวิตคนพิการ
ในประเทศไทย 2550 - 2560

A Decade of Development of Empowering Quality of Life of
the Disabled in Thailand (2007 - 2017)

ผศ. ดร. เมทินทร์ เมธาวีกุล

Asst. Prof. Dr. Mekin Methawikul

มหาวิทยาลัยสยาม

Siam University

E-mail: Mekin991@yahoo.com

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อรายงานความคืบหน้า ทบทวนและวิเคราะห์กระบวนการพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนพิการในทศวรรษหน้า โดยมีพระราชบัญญัติส่งเสริมคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 และ ฉบับแก้ไข 2556 เป็นนโยบายของภาครัฐที่วางรากฐานการส่งเสริมคุณภาพชีวิตคนพิการอย่างเป็นรูปธรรมในด้านสิทธิของคนพิการในด้านต่าง ๆ หลังจากวิเคราะห์แล้ว ผู้เขียนสรุปได้ว่า กระบวนการพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการในทศวรรษหน้า (พ.ศ. 2561 – 2570) **ด้านสิทธิและความเท่าเทียม** รัฐบาลและองค์กรคนพิการ ต้องให้ข้อมูล ความรู้ความเข้าใจถึงสิทธิของคนพิการว่า มีสิทธิเท่าเทียมกับบุคคลทั่วไปที่มีฐานะเป็นพลเมืองไทย และลงทะเบียนคนพิการเพื่อรับสิทธิเหล่านั้น **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ** กองทุนให้กู้ยืมของคนพิการ และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสร้างสภาพแวดล้อม พัฒนาเทคโนโลยี และข้อมูลข่าวสาร ที่คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ รวมถึงส่งเสริมให้คนพิการเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้จากสภาพแวดล้อม อาคาร สถานที่ การคมนาคมขนส่ง และเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อการดำรงชีวิตประจำวัน **ด้านกีฬาและนันทนาการ** โดยการสร้างพลังอำนาจให้คนพิการสามารถเข้าถึงบริการต่างๆทั้งด้านการแพทย์ การศึกษา อาชีพและการมีงานทำ กีฬา การท่องเที่ยว **ด้านสุขภาวะคนพิการ** ให้คนพิการได้รับสิทธิและโอกาส และการคุ้มครองจากรัฐ ใช้ประโยชน์จากบริการต่างๆ จากสิ่งอำนวยความสะดวกอันเป็นสาธารณะ ในด้านฟื้นฟูสมรรถภาพโดยกระบวนการทางการแพทย์ การศึกษา การอาชีพ **ด้านการศึกษา** ให้บุคคลมีสิทธิและโอกาสเสมอกันในการรับการศึกษาขั้นพื้นฐานไม่น้อยกว่าสิบสองปีและรัฐต้องจัดให้อย่างทั่วถึงและมีคุณภาพ โดยไม่เก็บค่าใช้จ่าย **ด้านการออกสู่สังคม** โดยการสร้างเสริมเจตคติเชิงสร้างสรรค์ต่อความพิการและคนพิการส่งเสริมและสนับสนุนให้หน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนจัดกิจกรรมในการสร้างเสริมเจตคติ เชิงสร้างสรรค์ต่อความพิการ คนพิการ ความพิการ ผู้ดูแล ผู้ช่วยคนพิการ และครอบครัว และ**ด้านอาชีพและการจ้างแรงงาน** โดยการสร้างความเข้มแข็งขององค์กรด้านคนพิการและเครือข่ายในการขับเคลื่อนการดำเนินงานด้านคนพิการอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ

คำสำคัญ: คุณภาพชีวิตคนพิการ, พรบ.ส่งเสริมคุณภาพชีวิตคนพิการ, คนพิการ

Abstract

This article is intended to report progress, review and analyze the process of improving the quality of life of the disabled in the next decade. According to the Disability Promotion of Life Act 2007 and amended 2013, it is a government policy that provides concrete foundations for the promotion of the quality of life of the disabled in the rights of the disabled in various areas. The author concludes that process for improving the quality of life of the disabled in the next decade (2018 - 2027). **Rights and equality dimension**, government and disabled organizations must provide information knowledge and understanding of the rights of the disabled that equal rights to general people with Thai citizenship status and register people with disabilities to receive those rights. **Facilities for the disabled disability**, loan fund and local and government organizations create an environment technology development and news that people with disabilities can access and use including the promotion of disabled people to access

and use from the environment, building, place, transportation and assistive technology for daily living. **Sport and recreation**, by empowering people with disabilities to access services in medicine, education, careers and employment, sports, tourism. **Disability health**, providing disabled people with rights and opportunities and protection from the state take advantage of various services from public facilities in the field of rehabilitation through medical processes. **Education**, individuals have equal rights and opportunities to receive basic education for no less than twelve years, and the state must provide thorough and quality education without charge. **Engage in social events**, by promoting creative attitudes towards disabilities and people with disabilities, promote and support public and private agencies to organize activities to promote attitudes. Creative towards disabilities, the disabled, the caregivers, and their families create there. **Occupation and employment** by strengthening the organization of the disabled and the network to drive the operation of the disabled systematically and efficiently.

Keywords: The disabled development, Disable Promotion law, The disabled

Received: 2019-04-31

Revised: 2019-07-19

Accepted: 2019-08-20

บทนำ

พระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 และ ฉบับแก้ไข 2556 เป็นนโยบายของภาครัฐที่วางรากฐานการส่งเสริมคุณภาพชีวิตคนพิการอย่างเป็นรูปธรรมในด้านสิทธิของคนพิการในด้านต่าง ๆ เช่น ด้านการศึกษา ด้านการรักษาพยาบาล ด้านการส่งเสริมอาชีพ และด้านการปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกให้คนพิการใช้ชีวิตได้อย่างปกติมากที่สุด เป็นต้น จากการสำรวจพบว่าในห้วงทศวรรษที่ผ่านมา (พ.ศ. 2550-2561) คนพิการในประเทศไทยมีพัฒนาการในการรับรู้สิทธิของตนเองในด้านต่าง ๆ มากขึ้นจากความร่วมมือของภาครัฐ องค์กรเพื่อคนพิการ และภาคธุรกิจเพื่อส่งเสริมให้คนพิการในประเทศไทยมีความเชื่อมั่นในศักยภาพของตนเองสามารถสร้างอาชีพและรายได้เป็นของตนเองปรับเปลี่ยนแนวคิดที่ว่า ความพิการเป็นภาระให้กลายเป็นพลังที่จะช่วยพัฒนาประเทศต่อไป จากแนวคิดที่ว่า การส่งเสริมพลังให้คนพิการ และครอบครัวของคนพิการได้รับรู้และเข้าใจถึงสิทธิและศักยภาพของคนพิการจะนำไปสู่ความเข้มแข็งและความมั่นคงของชีวิตของคนพิการ ปัจจุบันประเทศไทยมีคนพิการประเภทต่าง ๆ ที่จด

ทะเบียนคนพิการแล้ว ณ เดือนมีนาคม 2561 จำนวน 1,916,828 คน (ชาย 910,171 คน หญิง 1,006,657 คน) เพิ่มขึ้นจากจำนวนคนพิการในปี 2556 ซึ่งมีประมาณ 1,300,000 คน (เมทินทร์ เมธาวิกุล และ คณะ, 2556: 6) โดยจำนวนคนพิการในปี 2561 แบ่งคนพิการที่อยู่ในวัยเด็ก และวัยศึกษา (แรกเกิด-15ปี) ร้อยละ 3.89 จำนวน 74,580 คน ในจำนวนนี้มีคนพิการที่อยู่ในวัยทำงาน อายุ 15-60 ปี ร้อยละ 42.29 มีจำนวนทั้งสิ้น 810,680 คน แต่เป็นคนพิการที่ประกอบอาชีพและมึงงานทำเพียงร้อยละ 38.16 จำนวน 310,361 คน คนพิการที่สามารถประกอบอาชีพได้ แต่ยังคงไม่ได้ประกอบอาชีพ ถึงร้อยละ 36.20 จำนวน 293,465 คน และคนพิการที่ไม่สามารถประกอบอาชีพได้ (เนื่องจากพิการมากและช่วยเหลือตนเองไม่ได้) ร้อยละ 25.64 จำนวน 207,854 คน สำหรับคนพิการที่อยู่ในวัยสูงอายุ (อายุ 60 ปีขึ้นไป) ร้อยละ 53.82 จำนวน 1,031,568 คน เมื่อพิจารณาในภูมิลำเนาพบว่า คนพิการอาศัยในภาคตะวันออกเฉียงเหนือมากที่สุด จำนวน 779,056 คน คิดเป็นร้อยละ 40.64 รองลงมา ได้แก่ ภาคเหนือ มีคนพิการจำนวน 432,074 คน คิดเป็น ร้อยละ 22.54

ภาคกลางและภาคตะวันออก จำนวน 391,857 คน คิดเป็นร้อยละ 20.44 ภาคใต้ จำนวน 222,179 คน คิดเป็นร้อยละ 11.59 กรุงเทพมหานคร จำนวน 81,553 คน คิดเป็นร้อยละ 4.25 และข้อมูลรอกการ ยืนยัน จำนวน 10,109 คน คิดเป็นร้อยละ 0.53

ตามประเภทความพิการ โดย พระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคน พิการ พ.ศ. 2550 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2556 มีจำนวนคนพิการแยกตามประเภทความ พิการได้คือ ความพิการทางการเคลื่อนไหวหรือทาง ร่างกาย มากที่สุด จำนวน 942,658 คน ร้อยละ 49.18 คนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย จำนวน 352,503 คน (ร้อยละ 18.39) คนพิการ ทางการเห็น จำนวน 195,646 คน (ร้อยละ 10.21) คนพิการทางจิตใจหรือพฤติกรรม จำนวน 134,915 คน (ร้อยละ 7.46) คนพิการทาง สติปัญญา จำนวน 130,754 คน (ร้อยละ 6.82) คนพิการทางออทิสติก จำนวน 11,331 คน (ร้อย ละ 0.59) คนพิการทางการเรียนรู้ จำนวน 9,300 คน (ร้อยละ 0.49) (เพศชาย จำนวน 6,510 คน และ เพศหญิง จำนวน 2,790 คน) และพิการมากกว่า 1 ประเภทความพิการ จำนวน 122,341 คน (ร้อยละ 6.38) และข้อมูลรอกการยืนยัน จำนวน 9,258 คน (ร้อยละ 0.48) (ศรัญญา ทิพย์อ้าย, 2562) ซึ่ง สัดส่วนคนพิการตามประเภทของความพิการไม่ เปลี่ยนแปลงจากข้อมูลในปี 2550

กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคน พิการ (พท.) ได้พัฒนามาตรฐานคุณภาพชีวิตคน พิการขึ้น ซึ่งประกอบด้วย 7 ดัชนี 8 องค์ประกอบ และ 26 ตัวชี้วัด โดยมีวัตถุประสงค์สำคัญคือเพื่อ เป็นเครื่องมือในการวัดระดับมาตรฐานคุณภาพ ชีวิตคนพิการที่เป็นระบบและมีประสิทธิภาพ สามารถคาดการณ์แนวโน้มสถานการณ์คุณภาพ ชีวิตคนพิการได้อย่างแม่นยำ และสามารถกำหนด นโยบายในการพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการได้ อย่างเหมาะสมและทันเหตุการณ์ โดยดัชนี 7 ด้าน ของมาตรฐานคุณภาพชีวิตคนพิการ ประกอบด้วย 1) สิทธิและความเท่าเทียม 2) สุขภาวะคนพิการ

3) การศึกษา 4) อาชีพ การจ้างงานและรายได้ 5) การออกสู่สังคม 6) กีฬาและนันทนาการและ 7) สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ ผลของ การ ศี ก ษ า ส ถ า น ก า ร ณ์ ค ณ ภ า พ ชี วิ ต คนพิการปี 2560 พบว่า ดัชนีมาตรฐานการพัฒนา คุณภาพชีวิตคนพิการในภาพรวมระดับประเทศ อยู่ในระดับปานกลาง มีทั้งหมด 39 จังหวัด และ ในระดับน้อย มีทั้งหมด 38 จังหวัด พบว่า คุณภาพ ชีวิตคนพิการภาพรวมระดับประเทศอยู่ในระดับ ปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.63) เมื่อพิจารณาดัชนีด้าน ต่างๆ ในภาพรวมพบว่า ดัชนีมาตรฐานการพัฒนา คุณภาพชีวิตคนพิการ ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดจนถึงต่ำ ที่สุด คือด้านสิทธิและความเท่าเทียมอยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย 4.01) รองลงมา คือ ด้านกีฬาและ นันทนาการอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.58) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.92) ด้านการศึกษา ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.74) ด้านสุขภาวะคนพิการ ในระดับ ปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.62) ด้านการออกสู่สังคม ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 1.93) และต่ำที่สุด คือด้าน อาชีพ การจ้างงานและรายได้ ระดับน้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย 1.73) ตามลำดับ

พัฒนาการด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต คนพิการ

จากงานวิจัย (เมชินทร์ เมธาวิกุล และ คณะ, 2556: 6) และจาก เอกสารสถานการณ์คน พิการของ กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคน พิการ ปี 2560 (ศรัญญา ทิพย์อ้าย , 2562: 1-8) พบว่า คนพิการและครอบครัวคนพิการมี พัฒนาการในด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ที่ เพิ่มขึ้นในห้วงปี 2550-2560 ดังนี้

เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านโดยดัชนี 7 ด้าน ของมาตรฐานคุณภาพชีวิตคนพิการ ประกอบด้วย

1. สิทธิและความเท่าเทียม ซึ่ง ประกอบด้วย 2 องค์ประกอบ 6 ตัวชี้วัด พบว่า การ ได้รับเบี้ยความพิการเข้าถึงได้มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.86) เนื่องจากเบี้ยคนพิการเป็นการจ่ายผ่าน

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทำให้คนพิการหรือครอบครัวคนพิการได้รับความสะดวกในการได้รับเบี้ยคนพิการ การเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากสิทธิ (ค่าเฉลี่ย 4.61) ในขณะที่คนพิการเข้าถึงได้น้อยที่สุด มีการดำเนินการร้องเรียนเรื่องการละเมิดสิทธิในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.71)

2. สุขภาวะคนพิการ ซึ่งประกอบด้วย 1 องค์ประกอบ 3 ตัวชี้วัด พบว่า คนพิการเข้าถึงบริการการตรวจสุขภาพประจำปี มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.50) การได้รับบริการตามระบบสาธารณสุข ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.60) และความรู้ ความเข้าใจ การดูแลสุขภาวะองค์กร น้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย 1.77)

3. การศึกษา ซึ่งประกอบด้วย 1 องค์ประกอบ 3 ตัวชี้วัด พบว่า คนพิการที่กำลังศึกษาอยู่ได้รับบริการจัดการศึกษาอย่างเต็มศักยภาพ ระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.05) การสนับสนุนช่วยเหลือด้านการศึกษาในสถาบันศึกษาสามารถดำรงชีวิตประจำวันได้ตามศักยภาพ ระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.55) การสำเร็จการศึกษาในช่วงชั้นของการศึกษาหรือแผนการจัดการศึกษาเฉพาะบุคคล IEP ระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.73) เข้าถึงบริการการตรวจสุขภาพประจำปี มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.50)

4. อาชีพ การจ้างงานและรายได้ ซึ่งประกอบด้วย 1 องค์ประกอบ 5 ตัวชี้วัด พบว่าคนพิการได้รับคำแนะนำ คำปรึกษาด้านอาชีพ ระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.66) การได้รับการจ้างงานผ่านระบบบริการจัดหางานของคนพิการ ระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.02) การมีอาชีพและรายได้เพียงพอต่อการยังชีพ ระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 1.81) การเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากแหล่งกู้ยืมเงินเพื่อประกอบอาชีพ ระดับน้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย 1.31) และคนพิการสำเร็จการศึกษาได้ตามหลักสูตรอาชีพที่ฝึก ระดับน้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย 1.13)

จากข้อมูลปี 25560 จำนวนคนพิการที่เข้าทำงานในสถานประกอบการ มีจำนวน 15,856 คน จากจำนวนคนพิการ 1,300,000 คน คิดเป็นร้อยละ 1.22 แต่จำนวนคนพิการที่ประกอบอาชีพ

และมีงานทำเพิ่มจำนวนขึ้นเป็น 310,361 คน จากจำนวนคนพิการ 1,916,828 คน (ข้อมูล ณ มีนาคม 2561) คิดเป็นร้อยละ 16.19 ซึ่งเป็นการเพิ่มขึ้นในอัตราที่สูงมาก เป็นผลเนื่องมาจาก นโยบายการจ้างงานคนพิการของสถานประกอบการ นโยบายการพัฒนาอาชีพของกรมส่งเสริมฝีมือแรงงาน และกองทุนส่งเสริมอาชีพคนพิการ

5. การออกสู่สังคม ซึ่งประกอบด้วย 1 องค์ประกอบ 6 ตัวชี้วัด พบว่า คนพิการเข้าร่วมกิจกรรมตามหลักศาสนา วัฒนธรรม ประเพณี ระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.99) คนพิการได้รับการฝึกอบรมการอยู่ร่วมกับสมาชิกในครอบครัวด้วยสัมพันธภาพที่ดี มีความภาคภูมิใจในตนเอง ระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.71) รองลงมา การได้รับบริการ 1) การมีผู้ช่วยคนพิการ 2) การจัดปรับสภาพแวดล้อมที่อยู่อาศัย 3) การช่วยเหลือคนพิการที่ไม่มีผู้ดูแล ระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.29) การมีส่วนร่วมประชุมกำหนดนโยบาย แผนงาน โครงการที่เกี่ยวข้องกับงานคนพิการ ระดับน้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย 1.29) และการที่ได้รับการฝึกทักษะการดำรงชีวิตที่สอดคล้องกับเป้าหมายของตนเอง ระดับน้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย 1.10)

6. กีฬาและนันทนาการ ซึ่งประกอบด้วย 1 องค์ประกอบ 1 ตัวชี้วัด พบว่า การเข้าร่วมกิจกรรมการเล่นกีฬาและนันทนาการ ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.58)

7. สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ ซึ่งประกอบด้วย 1 องค์ประกอบ 3 ตัวชี้วัด พบว่า ความพึงพอใจในการใช้ประโยชน์จากสิ่งอำนวยความสะดวกในหน่วยราชการ ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.68) ความพึงพอใจในการใช้ประโยชน์จากสิ่งอำนวยความสะดวกในหน่วยงานเอกชน ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.48) และการเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากสิ่งอำนวยความสะดวกในหน่วยงานของภาครัฐและเอกชน ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.19) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาจากมาตรฐานคุณภาพชีวิตของคนพิการ ตามดัชนีชี้วัดทั้ง 7 ด้านนั้นพบว่า ด้าน

สิทธิและความเท่าเทียมกัน มีมาตรฐานสูงที่สุด รองลงมาได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่คนพิการ ด้านกีฬาและนันทนาการ ด้านสุขภาวะคนพิการ ด้านการศึกษา ด้านการออกสู่สังคม และด้านอาชีพและการจ้างแรงงาน ตามลำดับ ที่เป็นเช่นนี้ เนื่องจาก รัฐบาล โดยกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ได้มีนโยบายและโครงการที่บูรณาการกับภาคประชาสังคมโดยเฉพาะ องค์กรคนพิการเพื่อให้ความรู้ ความเข้าใจในสิทธิของคนพิการตามกฎหมายไทย ทำให้มีคนพิการและผู้ดูแลคนพิการได้นำคนพิการมาลงทะเบียนเพื่อรับสิทธิของคนพิการมากขึ้น ประกอบกับความก้าวหน้าของเทคโนโลยีในรูปแบบของแอปพลิเคชันทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ต่าง ๆ ทำให้การกระจายข้อมูลเป็นไปอย่างรวดเร็วและในวงกว้าง เมื่อคนพิการได้รับรู้สิทธิของตนเองในด้านต่าง ๆ ทำให้คนพิการเหล่านั้นมีแรงจูงใจที่จะพัฒนาศักยภาพของตนเองในด้าน สุขภาพ สิ่งอำนวยความสะดวกที่จะทำให้พึ่งตนเองได้มากขึ้น การศึกษาเพื่อจะนำไปสู่การทำงานการสร้างอาชีพมากขึ้น

เมื่อพิจารณาดัชนีมาตรฐานการพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการในภาพรวมระดับภาค โดยแบ่งออกเป็น 4 ภาค คือ 1) ภาคกลางและตะวันออก 2) ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 3) ภาคเหนือ และ 4) ภาคใต้ พบว่า ภาคใต้มีคุณภาพชีวิตสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 2.63) และภาคกลาง และตะวันออกมีคุณภาพชีวิตต่ำสุด (ค่าเฉลี่ย 2.50)

สรุป

กระบวนการพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการในทศวรรษหน้า (พ.ศ. 2561 – 2570)

ด้านสิทธิและความเท่าเทียม รัฐบาลและองค์กรคนพิการ ยังคงต้องเดินหน้าในการให้ข้อมูลความรู้ความเข้าใจถึงสิทธิของคนพิการว่า มีสิทธิเท่าเทียมกับบุคคลทั่วไปที่มีฐานะเป็นพลเมืองไทย และขอให้คนพิการหรือครอบครัวของคนพิการมาลงทะเบียนคนพิการเพื่อรับสิทธิเหล่านั้น เพื่อให้คนพิการได้รับการดูแลที่ถูกต้องทั้งทางร่างกาย จิตใจ

และการศึกษา เพื่อให้คนพิการเหล่านั้นพัฒนาศักยภาพของตนเอง จนสามารถพึ่งพาตนเองได้ในที่สุด ซึ่งในปีงบประมาณ 2556 สำนักงานส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ ได้ร่วมกับ มหาวิทยาลัยมหิดล ในการดำเนินการศึกษา เรื่อง “การติดตามการเข้าถึงสิทธิของคนพิการและการพัฒนารูปแบบระบบสวัสดิการที่ส่งเสริมการเข้าถึงสิทธิของคนพิการ” เพื่อดำเนินการสำรวจ วิเคราะห์ รวบรวม จัดเก็บ และนำเสนอข้อมูลสถานการณ์คุณภาพชีวิตของคนพิการ ตามมาตรฐานคุณภาพชีวิตคนพิการที่พัฒนาขึ้น ในลักษณะข้อมูล สารสนเทศ เพื่อนำเสนอต่อผู้บริหาร หน่วยงาน องค์กรที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนเป็นข้อมูลในการกำหนดนโยบาย และจัดทำแผนงาน/โครงการเชิงบูรณาการเกี่ยวกับการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยดำเนินการในพื้นที่ 32 ตำบลนำร่องในพื้นที่ทั่วประเทศ จากผลการศึกษาดังกล่าว ได้มีข้อเสนอแนะที่สำคัญดังนี้ 1) ควรมีการขยายผลการเก็บข้อมูลคนพิการให้ครอบคลุมพื้นที่ทั่วประเทศ 2) ส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการบูรณาการความร่วมมือกับหน่วยงาน องค์กร และภาคส่วนที่เกี่ยวข้องในระดับพื้นที่ ในรูปแบบของคณะทำงานเพื่อส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ และ 3) ควรมีการพัฒนาสารสนเทศด้านสถานการณ์คุณภาพชีวิตของคนพิการอย่างเป็นระบบ (กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ, 2557) เพื่อสร้างการรับรู้สังคมที่บูรณาการเพื่อคนพิการและทุกคนในสังคม โดยให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้จากสิทธิอย่างเท่าเทียมและเป็นธรรม และไม่เลือกปฏิบัติต่อคนพิการและผู้ดูแลคนพิการ มีบริการเพื่อให้คนพิการเข้าถึงสิทธิตามกฎหมายและตอบสนองความจำเป็นของคนพิการแต่ละประเภทเฝ้าระวังและป้องกันการแสวงหาประโยชน์ การใช้ความรุนแรงและการล่วงละเมิดต่อคนพิการ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ กองทุนให้กู้ยืมของคนพิการ และองค์กร

ปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งเป็นผู้อยู่ใกล้ชิดคนพิการมากที่สุด ต้องให้ความสำคัญ เพื่อสร้างสภาพแวดล้อม พัฒนาเทคโนโลยี และข้อมูลข่าวสาร ที่คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ส่งเสริมให้องค์กรทุกภาคส่วนรวมถึงองค์กรธุรกิจเอกชนจัดให้คนพิการเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้จากสภาพแวดล้อม อาคาร สถานที่ และการคมนาคมขนส่ง รวมถึงจัดให้คนพิการเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้จากผลิตภัณฑ์ อุปกรณ์ และเครื่องช่วยความพิการ รวมถึงเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อการดำรงชีวิตประจำวัน ตลอดจนเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ข้อมูลข่าวสาร การสื่อสาร บริการโทรคมนาคม รวมถึงเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อการสื่อสาร

ด้านกีฬาและนันทนาการ โดยการสร้างพลังอำนาจให้คนพิการสามารถเข้าถึงบริการต่างๆ ทั้งด้านการแพทย์ การศึกษา อาชีพและการมีงานทำ กีฬา การท่องเที่ยว ตลอดจนปรับปรุงกลไกด้านการเงิน การคลังและงบประมาณเพื่อการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการให้มีประสิทธิภาพ และกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นภาคประชาสังคมและภาคส่วนอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องอย่างมีประสิทธิภาพ

ด้านสุขภาวะคนพิการ สำหรับกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับคนพิการโดยตรงนั้น ประเทศไทยได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ พ.ศ. 2550 และฉบับแก้ไข พ.ศ. 2556 พระราชบัญญัติฉบับนี้นับเป็นนวัตกรรมทางกฎหมายด้านการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ โดยมีสาระทั้งในด้านการกำหนดมาตรการในการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิต การสร้างกลไกเพื่อการคุ้มครองคนพิการในเชิงนโยบายไว้ในกฎหมาย เพื่อให้คนพิการได้รับสิทธิและโอกาส และการคุ้มครองจากรัฐ โดยให้คนพิการได้เข้าถึงและใช้ประโยชน์จากบริการต่างๆ จากสิ่งอำนวยความสะดวกอันเป็นสาธารณะ ตลอดจนสวัสดิการและความช่วยเหลือจากรัฐ ทั้งในด้านฟื้นฟูสมรรถภาพ

โดยกระบวนการทางการแพทย์ การศึกษา การอาชีพ การคุ้มครอง เพื่อมิให้มีการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรม การยอมรับและมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคม เศรษฐกิจ และการเมือง การเข้าถึงนโยบาย แผนงาน โครงการ กิจกรรม ข้อมูลข่าวสาร การสื่อสาร โทรคมนาคม บริการล่ามภาษามือ สิทธิในการเข้าไปใช้ในบริการสาธารณะ เช่นเดียวกับบุคคลทั่วไป การจัดสวัสดิการเบี้ยความพิการ การบริหารจัดการกองทุนเพื่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดี และสิทธิในการได้รับการลดหย่อนภาษีสำหรับคนพิการและองค์กรคนพิการ หากพิจารณาถึงกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับคนพิการในด้านสุขภาพแล้วเราจะพบว่า มีพระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพ กำหนดให้บุคคลทุกคนมีสิทธิได้รับบริการสาธารณสุขที่มีมาตรฐานและมีประสิทธิภาพ เพื่อการสร้างเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค การตรวจวินิจฉัยโรค การรักษาพยาบาล และการฟื้นฟูสมรรถภาพที่จำเป็นต่อสุขภาพ และการดำรงชีวิตสำหรับการเปลี่ยนแปลงในเชิงของกฎหมายดังกล่าวนำไปสู่การกำหนดนโยบายสาธารณะด้าน คนพิการที่สำคัญที่นำไปสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการอย่างเต็มที่และเป็นรูปธรรมในทุกระบบมากยิ่งขึ้น และที่สำคัญคือทำให้คุณภาพชีวิตของคนพิการดีขึ้น จากการได้รับการฟื้นฟูสมรรถภาพ การส่งเสริมศักยภาพ การคุ้มครองสิทธิ ตลอดจนการมีส่วนร่วมทางสังคม การได้รับบริการสาธารณสุขต่างๆ

ด้านการศึกษา พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 กำหนดให้บุคคลมีสิทธิและโอกาสเสมอกันในการรับการศึกษาขั้นพื้นฐานไม่น้อยกว่าสิบสองปีและรัฐต้องจัดให้อย่างทั่วถึงและมีคุณภาพ โดยไม่เก็บค่าใช้จ่าย การจัดการศึกษาสำหรับบุคคลซึ่งมีความบกพร่องทางร่างกาย จิตใจ สติปัญญา อารมณ์ สังคม การสื่อสารและการเรียนรู้ หรือมีร่างกายพิการ หรือทุพพลภาพหรือบุคคล ซึ่งไม่สามารถพึ่งตนเองได้ หรือไม่มีผู้ดูแลหรือด้อยโอกาส ต้องจัดให้บุคคลดังกล่าวมีสิทธิ

และโอกาสได้รับการศึกษาขั้นพื้นฐานเป็นพิเศษ โดยให้จัดตั้งแต่แรกเกิดหรือเมื่อพบความพิการ โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย และให้บุคคลดังกล่าวมีสิทธิได้รับสิ่งอำนวยความสะดวก สื่อ บริการ และความช่วยเหลืออื่นใดทางการศึกษา ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดในกฎกระทรวง การจัดการศึกษา สำหรับบุคคลซึ่งมีความสามารถพิเศษ ต้องจัดด้วย รูปแบบ ที่เหมาะสมโดยคำนึงถึงความสามารถของ บุคคลนั้น และกฎหมายด้านการศึกษาที่สำคัญ ด้าน คน พิการ ฉบับแรกของ ประเทศไทย เช่นเดียวกันก็คือ พระราชบัญญัติการจัดการศึกษา สำหรับคนพิการ พ.ศ. 2551 ซึ่งได้กำหนดสิทธิ ทางการศึกษาสำหรับคนพิการ โดยให้ได้รับ การศึกษาโดยไม่เสียค่าใช้จ่ายตั้งแต่แรกเกิดหรือ พบความพิการจนตลอดชีวิต พร้อมทั้งได้รับ เทคโนโลยี สิ่งอำนวยความสะดวก สื่อ บริการและ ความช่วยเหลืออื่นใดทางการศึกษา สามารถเลือก บริการทางการศึกษา สถานศึกษา ระบบและ รูปแบบการศึกษา โดยคำนึงถึงความสามารถ ความสนใจ ความถนัดและความต้องการจำเป็น พิเศษของบุคคลนั้น รวมถึงได้รับการศึกษาที่มี มาตรฐานและประกันคุณภาพการศึกษา รวมทั้ง การจัดหลักสูตรกระบวนการเรียนรู้ การทดสอบ ทางการศึกษา ที่เหมาะสมสอดคล้องกับ ความ ต้องการจำเป็นพิเศษของคนพิการแต่ละประเภท และบุคคล

เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงศึกษาธิการ. (2542). *พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542*. ค้นเมื่อ 26 เมษายน 2562 จาก <http://www.moe.go.th/main2/plan/p-r-b42-01.htm>
- กระทรวงศึกษาธิการ. (2551). *พระราชบัญญัติการจัดการศึกษาสำหรับคนพิการ พ.ศ. 2551*. ค้นเมื่อ 26 เมษายน 2562. จาก http://www.moe.go.th/moe/nipa/ed_law/p.r.g.edu35.pdf
- กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ. (2557). *โครงการเสริมพลังคน pay to write my essay best custom writing service* พิการ สร้างโอกาสและความเท่าเทียมในสังคม ประจำปี 2557. ค้นเมื่อ 27 เมษายน 2562 จาก http://202.151.176.107/nep/bcms/?page_id=11
- เมฆินทร์ เมฆาวุฑฒ และ คณะ (2556), *รายงานการศึกษาฉบับสมบูรณ์ โครงการการส่งเสริมอาชีพและการ มีงานทำของคนพิการตามพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550, สำนักงานส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ, กรุงเทพมหานคร.*

ด้านการออกสู่สังคม โดยการสร้างเสริม เจตคติเชิงสร้างสรรค์ต่อความพิการและคนพิการ โดยการสร้างเสริมความรู้ ความเข้าใจ และ ตระหนักรู้เกี่ยวกับศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์ ศักยภาพ และการดำรงชีวิตอิสระ สิทธิ และหน้าที่ ของคนพิการและส่งเสริมและสนับสนุนให้ หน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนจัดกิจกรรมใน การสร้างเสริมเจตคติ เชิงสร้างสรรค์ต่อความพิการ คนพิการ ความพิการ ผู้ดูแล ผู้ช่วยคนพิการ และ ครอบครัว

ด้านอาชีพและการจ้างแรงงาน โดยการ สร้างความเข้มแข็งขององค์กรด้านคนพิการและ เครือข่ายในการขับเคลื่อนการดำเนินงานด้านคน พิการอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพโดยการ ส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการรวมตัว จัดตั้ง และ สร้างความเข้มแข็ง ขององค์กรด้านคนพิการทุก ประเภททั้งในระดับจังหวัดและท้องถิ่น ส่งเสริม และสนับสนุนทรัพยากร โดยเฉพาะด้านการเงิน และวิชาการ แก่องค์กรด้านคนพิการให้สามารถ บริหารจัดการ รวมถึงส่งเสริมและคุ้มครองสิทธิ ตลอดจนจัดบริการให้แก่คนพิการได้อย่างมี มาตรฐานสนับสนุนให้องค์กรด้านคนพิการและ เครือข่ายมีบทบาทเป็นส่วนหนึ่งของคณะกรรมการ ในทุกระดับและทุกมิติในฐานะหุ้นส่วนการพัฒนา

ศรัณญา ทิพย์อ้าย (2562), สถานการณ์คนพิการในประเทศไทย ปี 2560, ค้นเมื่อ 30 มีนาคม 2562 จาก <http://dep.go.th/Content/View/4199/1> กรุงเทพฯ: กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. (2550). พระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ.2550และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2556. ค้นเมื่อ 25 เมษายน 2562 จาก <http://web.krisdika.go.th/data/law/law2/%CA74/%CA74-20-2550-a0001.htm>

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. (2560). พระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. 2545 ค้นเมื่อ 25 เมษายน 2562 จาก <http://web.krisdika.go.th/data/law/law2/%CB29/%CB29-20-2545-a0001.pdf>

คำแนะนำการส่งบทความ

วารสารการวิจัยการบริหารการพัฒนา เป็นวารสารระดับชาติซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อเผยแพร่และถ่ายทอดผลงานวิจัยและผลงานวิชาการทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย

ข้อมูลเบื้องต้นของวารสาร

1. วารสารการวิจัยการบริหารการพัฒนา เป็นวารสารราย 4 เดือน (3 ฉบับ/ปี) โดยมีกำหนดออก ดังนี้ ฉบับที่ 1 เดือนมกราคม-เมษายน ฉบับที่ 2 เดือนพฤษภาคม-สิงหาคม ฉบับที่ 3 เดือนกันยายน-ธันวาคม
2. วารสารการวิจัยการบริหารการพัฒนาจัดพิมพ์เพื่อเป็นแหล่งตีพิมพ์เผยแพร่ และแลกเปลี่ยนความรู้วิชาการ สำหรับคณาจารย์ นักวิชาการ ตลอดจนนิสิต นักศึกษา

นโยบายพิจารณาถ้อยแถลงบทความ

1. วารสารการวิจัยการบริหารการพัฒนาตีพิมพ์พิจารณาบทความวิชาการ (Academic Article) บทความวิจัย (Research Article) ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ภายใต้เงื่อนไขว่าจะต้องไม่เคยตีพิมพ์เผยแพร่ในวารสาร เอกสารการประชุม หรือสิ่งพิมพ์ใดมาก่อน และไม่อยู่ในระหว่างการพิจารณาตีพิมพ์ในวารสารอื่น
2. ขอบเขตของวารสารการวิจัยการบริหารการพัฒนา จะครอบคลุมเนื้อหา ด้านการวิจัย ด้านบริหารธุรกิจ ด้านการจัดการอุตสาหกรรม ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านรัฐประศาสนศาสตร์ ด้านนิติศาสตร์ ด้านบริหารการศึกษา ด้านจิตวิทยาและด้านอื่นๆที่เกี่ยวข้องทางการวิจัยการบริหารการพัฒนา
3. บทความที่ได้รับการตีพิมพ์ต้องผ่านการกลั่นกรองจากผู้ทรงคุณวุฒิในสาขาที่เกี่ยวข้อง (Peer Review)

กระบวนการพิจารณาถ้อยแถลงบทความ

บทความที่จะได้รับการพิจารณาตีพิมพ์จะต้องผ่านกระบวนการพิจารณาจากกองบรรณาธิการและผู้ทรงคุณวุฒิในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้อง (Peer Review) ดังนี้

1. กองบรรณาธิการจะแจ้งให้ผู้เขียนทราบเมื่อกองบรรณาธิการได้รับบทความเรียบร้อยแล้วสมบูรณ์
2. กองบรรณาธิการจะตรวจสอบบทความว่าอยู่ในขอบเขตเนื้อหาวารสารหรือไม่ รวมถึงคุณภาพงานวิชาการ และประโยชน์ทั้งในเชิงทฤษฎีและปฏิบัติ
3. ในกรณีที่กองบรรณาธิการพิจารณาเห็นควรรับบทความไว้พิจารณาตีพิมพ์ กองบรรณาธิการจะดำเนินการส่งบทความเพื่อกลั่นกรองต่อไป โดยจะส่งให้ผู้ทรงคุณวุฒิในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้อง จำนวน 2 ท่าน ประเมินคุณภาพของบทความว่าอยู่ในเกณฑ์ที่เหมาะสมจะลงตีพิมพ์หรือไม่ โดยกระบวนการกลั่นกรองนี้ทั้งจากผู้ทรงคุณวุฒิ และผู้เขียนจะไม่ทราบข้อมูลของกันและกัน (Double-Blind Peer Review)
4. เมื่อผู้ทรงคุณวุฒิประเมินคุณภาพบทความแล้ว กองบรรณาธิการจะตัดสินใจโดยอิงตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ ว่าบทความนั้นควรนำลงตีพิมพ์ 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 A4
 - กรอบของข้อความ ในแต่ละหน้าให้มีขอบเขตดังนี้ จากขอบบนของกระดาษ 1.0 นิ้ว ขอบล่าง 1.0 นิ้ว ขอบซ้าย 1.0 นิ้ว ขอบขวา 1.0 นิ้ว
 - หมายเลขหน้า ให้ใส่ไว้ในตำแหน่งด้านขวาตั้งแต่ต้นจนจบบทความ
- 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 3-5 คำ	กำหนดชิดขอบซ้าย	ขนาด 14 point
เนื้อหาบทความ หัวข้อใหญ่	ตัวหนา	กำหนดชิดซ้าย	ขนาด 16 point
หัวข้อรอง	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 เนื้อหาที่เหมาะสมเพื่อให้ผู้อ่านสามารถเข้าใจได้ชัดเจน รวมถึงมีการใช้ทฤษฎีวิเคราะห์และเสนอแนะประเด็นอย่างสมบูรณ์ โดยควรมีองค์ประกอบดังต่อไปนี้ (สามารถมีหัวข้อหรือองค์ประกอบที่แตกต่าง)

1.1 ชื่อเรื่อง (Title)

1.2 บทคัดย่อ (Abstract) สรุปเนื้อหาของบทความให้ได้ใจความชัดเจน และควรมีทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ 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 และกระชับโดยมีการสรุป 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

วารสารการวิจัยการบริหารการพัฒนาใช้รูปแบบการอ้างอิงของ 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 อ้างอิงในเนื้อหาจากสิ่งพิมพ์ (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, เกียรติจร เจริญยิ่ง, และสมหญิง ใจชื่อ. (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 รักชาติ, บรรณาธิการ, 2556)

(Shah & Ratcliffe, editor, 2009)

อ้างอิงในเนื้อหาจากโสตทัศนวัสดุ

ให้ลงรายการชื่อผู้รับผิดชอบหรือผู้ผลิต ตามด้วยเครื่องหมายจุลภาค (,) ปีที่ผลิต ตามด้วยเครื่องหมายมหัพภาคคู่ (:) และลักษณะของโสตทัศนวัสดุ

เช่น

(กระทรวงสาธารณสุข, 2556: CD-ROM)

การอ้างอิงในเนื้อหา จากระบบสารสนเทศออนไลน์ (WWW.)

ให้ลงรายการชื่อผู้รับผิดชอบ หรือหน่วยงานที่รับผิดชอบตามด้วยเครื่องหมายจุลภาค (,) ปีที่ค้น

ข้อมูล

เช่น

(มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, 2556)

(Suan Sunandha Rajabhat University), 2013)

4. การเขียนบรรณานุกรม

4.1 หนังสือ

ชื่อ ชื่อสกุล. (ปีพิมพ์). 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.

กรณีภาษาอังกฤษ 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