

เจ้าของ

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

วัตถุประสงค์

1. เพื่อเผยแพร่ผลงานวิชาการที่มีคุณภาพของนักศึกษาและบุคลากรทั้งภายในภายนอกสถาบัน
2. เพื่อนำเสนอและพัฒนาศักยภาพและผลงานทางวิชาการ การค้นคว้าและบทความทางวิชาการของคณาจารย์ และนักวิชาการภายนอก
3. เพื่อให้บริการทางสังคมในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นทางวิชาการ

ขอบเขตของวารสาร

1. ขอบเขตของวารสารการวิจัยการบริหารการพัฒนา จะครอบคลุมเนื้อหา ด้านการวิจัย ด้านบริหารธุรกิจ ด้านการจัดการอุตสาหกรรม ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านรัฐประศาสนศาสตร์ ด้านนิเทศศาสตร์ ด้านบริหารการศึกษา ด้านจิตวิทยาและด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องทางการวิจัยการบริหารการพัฒนา
2. เนื้อหาส่วนใดส่วนหนึ่งหรือทั้งหมดของบทความวิชาการหรือบทความวิจัยที่ส่งมาขอตีพิมพ์จะต้องไม่อยู่ในระหว่างการขอตีพิมพ์หรือเคยได้รับการตีพิมพ์เผยแพร่มาก่อนในวารสารอื่นๆ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ
3. การส่งบทความวิชาการและบทความวิจัยนั้น สามารถส่งโดยตรงไปที่กองบรรณาธิการวารสารผ่านระบบ online Submission ที่เว็บไซต์ บทความทั้ง 2 ประเภท ซึ่งบทความที่ส่งมานั้นจะถูกส่งให้ผู้ทรงคุณวุฒิในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้อง ทำการประเมินแบบ Double-Blinded Review ก่อนที่จะพิจารณาจัดพิมพ์ในขั้นต่อไป
4. การรับบทความของวารสารการวิจัยการบริหารพัฒนาจะเป็นบทความที่มุ่งเน้นสร้างองค์ความรู้ แนวคิด ทฤษฎีใหม่ๆ ช่วยขยายองค์ความรู้ในแง่มุมต่างๆ เพื่อให้ผู้อ่านสามารถเข้าใจและนำไปประยุกต์ใช้ในทางวิชาการที่กว้าง และมีประโยชน์ต่อสังคมโดยรวม

ที่ปรึกษา

รองศาสตราจารย์ ดร.ฤๅเดช	เกติวิชัย	อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
ดร. สุดาวรรณ	สมใจ	ผู้อำนวยการหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต

บรรณาธิการ

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

ผู้ช่วยบรรณาธิการ

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

กองบรรณาธิการภายในมหาวิทยาลัย

รองศาสตราจารย์ ดร.ธนสุวิทย์	ทับทิมรัญรักษ์	มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
รองศาสตราจารย์ ดร.วิทยา	เมฆขำ	มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

กองบรรณาธิการภายนอกมหาวิทยาลัย

ศาสตราจารย์ ดร.สมบุญ	สุขสำราญ	ราชบัณฑิตยสภา/ทางรัฐสภา
ศาสตราจารย์ ดร.วรเดช	จันทร์ศร	มหาวิทยาลัยชินวัตร
ศาสตราจารย์ ดร.ติน	ปรัชญพฤทธิ์	มหาวิทยาลัยรัตนบัณฑิต
รองศาสตราจารย์ ดร.เสรี	วงศ์มณฑา	มหาวิทยาลัยพะเยา
รองศาสตราจารย์ ดร.สุวัฒน์	วัฒนวงศ์	สถาบันรัชต์ภาคย์

คณะกรรมการกลั่นกรองบทความ (PEER REVIEW COMMITTEE)

ศาสตราจารย์ ดร.สมบัติ	กาญจนกิจ	มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
ศาสตราจารย์ ดร.ทินพันธ์	นาคะตะ	ประธานสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
ศาสตราจารย์ ดร.ศรีเรือน	แก้วกังวาน	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ศาสตราจารย์ ดร.บุญทัน	ดอกไธสง	มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
ศาสตราจารย์กิตติคุณ ดร.สุเทพ	เชาวลิต	กรรมการสภา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
ศาสตราจารย์เกียรติคุณ ดร.ไพบุลย์ ช่างเรียน		สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
รองศาสตราจารย์ ดร.โยธิน	แสวงดี	มหาวิทยาลัยมหิดล
รองศาสตราจารย์ ดร.มนตรี	พิริยะกุล	มหาวิทยาลัยรามคำแหง
รองศาสตราจารย์ ดร.สุพิมพ์	ศรีพันธ์วรสกุล	มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
รองศาสตราจารย์ ดร.จิตราภา	กมลบุตร	มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร
รองศาสตราจารย์ ดร.วิภาวี	พิจิตบันดาล	มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
รองศาสตราจารย์ ดร.วิเชียร	วิทย์อุดม	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
รองศาสตราจารย์ ดร.สิทธิ	ธีรสรณ์	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
รองศาสตราจารย์ ดร.อรจรรย์	ณ.ตะกั่วทุ่ง	มหาวิทยาลัยรัตนบัณฑิต
รองศาสตราจารย์ ดร.พนอเนือง สุทัศน์ ณ อยุธยา		มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
รองศาสตราจารย์ ดร.วิทยา	ชินบุตร	มหาวิทยาลัยทองสุข
รองศาสตราจารย์ ดร.ธนสุวิทย์	ทับทิมรัญรักษ์	มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปัญญา	อนันตนาชัย	สถาบันรัชต์ภาคย์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชรส	สมบุญมาก	สถาบันรัชต์ภาคย์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชินชุต	ชัยรัตนวรรณ	มหาวิทยาลัยศรีปทุม
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สารดา	จารุพันธ์	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วรรณ	ศิลปะอาษา	มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พร้อมภัก	บึงบัว	มหาวิทยาลัยรัตนบัณฑิต
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภคพันธ์	ศาลาทอง	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.แม่ชีกฤษณา	รักษาโณม	มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เยาวภา	บัวเวช	มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บัณฑิต	ผั่งนรินทร์	มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นันทิชา	หาสุนทรี	มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
พระมหา ดร.กฤษณ์ธินันต์	เดชจักรบดินทร์	วิทยาลัยสงฆ์พุทธโสธร
พระมหา ดร.สรวิชัย	ดวงชัย	มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
พระมหา ดร.เผื่อน	เฉลิมจาน	มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
พระมหาเสรีชน	พันธ์ประโคน	มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
ดร.ญาณกร	ไท้ประยูร	สถาบันรัชต์ภาคย์
ดร.กรเอก	กาญจนาโกคิน	สถาบันรัชต์ภาคย์
ดร.ปรารค์ทิพย์	ยุวานนท์	มหาวิทยาลัยศรีปทุม
ดร.ถาวร	ทิศทองคำ	มหาวิทยาลัยศรีปทุม
ดร.ณัฐพัชร	มณีโรจน์	มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ดร.เศรษฐวิษฐ์	พรมสิทธิ์	มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ดร.สุรศักดิ์	จิรวาสต์มงคล	มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์
ดร.วรารณ	ทรัพย์รวงทอง	มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
ดร.นารา	กิตติเมธากุล	มหาวิทยาลัยขอนแก่น วิทยาเขตหนองคาย
ดร.สุรมน	ไทยเกษม	มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนนครินทร์

กำหนดการตีพิมพ์เผยแพร่: วารสารการวิจัยการบริหารการพัฒนา พิมพ์เผยแพร่ 3 ฉบับต่อปี

ฉบับที่ 1 เดือนมกราคม-เมษายน

ฉบับที่ 2 เดือนพฤษภาคม-สิงหาคม

ฉบับที่ 3 เดือนกันยายน-ธันวาคม

การเผยแพร่

จัดส่งให้ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องผู้ที่สนใจสามารถค้นหาที่

<http://www.phdindevadmind.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

โครงการปรัชญาดุษฎีบัณฑิตการการบริหารการพัฒนา

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 ไม่ถือเป็นทัศนะและความรับผิดชอบของกองบรรณาธิการ

สารบัญ

	หน้า
ส่วนหน้า	ก-ง
สารบัญ	จ-ซ
บทบรรณาธิการ	ณ
ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารการจัดการโลจิสติกส์การขนส่งทางเรือ กรุงเทพมหานคร	1-10
FACTORS AFFECTING PERFORMANCE MANAGEMENT LOGISTICS SHIPPING BANGKOK	
ศิริ พลอยจินดา, นพดล บุรณนัฏ	
คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการและความพึงพอใจของผู้มาใช้ บริการ ร้านกาแฟคาเฟ่เมซอน ภายในห้างสรรพสินค้า สุพรีม คอมเพล็กซ์	11-21
THE OBJECTIVE OF THIS RESEARCH IS TO STUDY THE QUALITY OF SERVICE THAT AFFECT THE BEHAVIOR OF SERVICE AND SATISFACTION OF CUSTOMER AT AMAZON CAFÉ WITHIN SUPREME SHOPPING MALL COMPLEX	
อรณิชา วงศ์ศา, อรุณรุ่ง วงศ์กังวาน, บัณฑิต ผังนรินทร์, ณัฐพงษ์ เตชะรัตนเสถียร	
ประสบการณ์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทยในการทำงานกับสายการบิน ต่างชาติที่ต้องพำนักรในต่างประเทศ	22-31
EXPERIENCES OF THAI FLIGHT ATTENDANTS GAINING FROM WORKING WITH SERVICES FOREIGN AIRLINES BEING BASED IN A FOREIGN COUNTRY	
ณภัทรณีย์ ชูกวีวัฒน์, รวีวรรณ โปรยรุ่งโรจน์	
ศึกษาเปรียบเทียบแนวคิดเสรีภาพของคาร์ล มากซ์ กับ ฌอง ปอล ซาทร์	32-41
A COMPARATIVE STUDY OF FREEDOM CONCEPT IN KARL MARX AND JEAN PAUL SARTRE	
ประพจน์ ตรีจันทร์ทอง, เมธา หริมเทพาธิป, กิรติ บุญเจือ	
ปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารงานกิจการนักเรียนของโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร กลุ่มกรุงเทพมหานคร	42-51
FACTORS AFFECTING MANAGEMENT OF STUDENTS' ACTIVITIES OF SCHOOLS ATTACHED TO BANGKOK METROPOLITAN ADMINISTRATION, NORTHERN THONBURI GROUP	
มานิตา น้อยใหญ่, นันทิยา น้อยจันทร์	

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน: กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลกู่กาสิงห์ อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด FACTORS AFFECT EMPLOYEES MOTIVATION: A CASE STUDY OF KU KA SING SUBDISTRICT ADMINISTRATIVE ORGANIZATION AMPHOE KASET WISAI ROI ET PROVINCE ยุทธศักดิ์ ชูประเสริฐ	52-62
พฤติกรรมการใช้สื่ออินเทอร์เน็ตและความพึงพอใจต่อการใช้สื่ออินเทอร์เน็ตเพื่อการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวในจังหวัดตาก INTERNET-USING BEHAVIOR AND SATISFACTION TOWARD THE USE OF INTERNET FOR TRAVELLING PURPOSE OF THE TOURISTS IN TAK PROVINCE วีรพงษ์ สุทาวัน	63-77
ความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการและผลการบริหารจัดการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 RELATIONSHIP AMONG ADMINISTRATIVE PROCESSES AND OUTPUTS OF THE EDUCATIONAL SERVICE AREA OFFICES IN THE FISCAL YEAR 2016 ศักดิ์สิทธิ์ ชัดติยาสุวรรณ	78-86
คุณค่าตราสินค้าและปัจจัยด้านการสื่อสารการตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์เสริมอาหารเพื่อสุขภาพของ กลุ่ม Gen Y ในกรุงเทพมหานคร BRAND EQUITY AND MARKETING COMMUNICATIONS INFLUENCING PURCHASE DECISION TOWARD SUPPLEMENTARY FOOD OF GENERATION Y IN BANGKOK วรรณวิไล โพธิ์ชัย	87-95
บทบาทของพรรคประชาธิปัตย์ในการส่งเสริมการมีส่วนร่วมทางการเมืองของนักการเมืองสตรีในรัฐสภา THE ROLE OF THE DEMOCRAT PARTY TO PROMOTE POLITICAL PARTICIPATION OF FEMALE POLITICIANS IN PARLIAMENT ปรณวัฒน์ ชูวิเชียร	96-103
ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน FACTORS AFFECTING LEARNING ORGANIZATION OF THE OFFICE OF THE PRIVATE EDUCATION COMMISSION กชนันท์ สุขนิคม, ศันสนีย์ จะสุวรรณ์	104-113

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

ขบวนการเคลื่อนไหวทางการเมืองต่อต้านและสนับสนุน การใช้เทคโนโลยี GMOs ใน
เกษตรกรรมไทย 114-125

POLITICAL MOVEMENT AGAINST AND SUPPORTING THE USE OF GMOS IN
THAI AGRICULTURE

ธีรนนท์ ประเสริฐกุลมณฑ

แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานและการคงอยู่ในองค์กรของพนักงาน 126-138
มหาวิทยาลัยสายสนับสนุน กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ACHIEVEMENT MOTIVATION AFFECTING SUPPORTING STAFF'S PERFORMANCE
AND RETENTION: A CASE OF RAJAMANGALA UNIVERSITY OF TECHNOLOGY
THANYABURI

นันทวิ อุบลมัย, กฤษดา เขียววัฒนสุข

ความต้องการใช้สื่อนวัตกรรมเพื่อการเรียนรู้ของครูในโรงเรียน สังกัดสำนักงาน 139-149
คณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานเขตกรุงเทพมหานคร

THE NEED FOR USING EDUCATIONAL INNOVATION MEDIA FOR LEARNING OF
THE SCHOOL TEACHERS UNDER THE OFFICE OF BASIC EDUCATION
COMMISSION IN BANGKOK

อนุวัฒน์ เอี่ยมแสน

บทบาทภาครัฐในการป้องกันปราบปรามการค้ามนุษย์ด้านแรงงานประมงพม่าใน 150-162
จังหวัดสมุทรสาคร

THE ROLE OF GOVERNMENT IN PREVENTING AND SUPPRESSING HUMAN
TRAFFICKING RESEARCH IN MYANMAR FISHERY WORKERS IN SAMUT SAKHON
PROVINCE

ฉัตรธีรพล แทนสง่า

บริบทของกระบวนการทางปัญญาในแก้ไขปัญหาของชุมชน กรณีศึกษาชุมชนวิจัย 163-173
ภาคเหนือ

THE CONTEXT OF INTELLECTUAL PROCESSES IN SOLVING COMMUNITY
PROBLEMS CASE STUDY OF THE NORTHERN RESEARCH COMMUNITY

ปณิธิ บุญสา, สมคิด แก้วทิพย์, ปฎิภาณ สิทธิกุลบุตร, สายสกุล ฟองมูล

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ตำบลในเวียง อำเภอเมือง จังหวัดแพร่ THE PEOPLE 'S ATTITUDE TO SERVICE GOVERNMENT CENTER, NAIWAENG SUBDISTRICT, MUEANG PHRAE DISTRICT, PHRAE PROVINCE กัญญารัตน์ จงวิไลเกษม	174-184
รูปแบบการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบล บางพูด อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี MODEL FOR THE DEVELOPMENT OF THE LIFE QUALITY OF THE ELDERLY LIVING IN BANG PHUT SUBDISTRICT DISTRICT ADMINISTRATIVE ORGANIZATION, MUANG DISTRICT, PATHUM THANI PROVINCE ณอมชาติ ชำนิราชกิจ	185-192
คำแนะนำการส่งเสริมสุขภาพ ตัวอย่างการเขียนบทความเพื่อลงตีพิมพ์	193-198 199-201

บทบรรณาธิการ



วารสารการวิจัยการบริหารการพัฒนา ปีที่ 9 ฉบับที่ 3 พ.ศ. 2562 กองบรรณาธิการ มีวัตถุประสงค์ของการจัดทำวารสารเพื่อเป็นสื่อการแลกเปลี่ยนและเผยแพร่ผลงานวิจัยและบทความทางวิชาการของอาจารย์ นักวิชาการ และนักศึกษาทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา และจากการที่วารสารการวิจัยการบริหารการพัฒนา ได้รับการรับรองมาตรฐานจากศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย (Thai-Journal Citation Index Centre: TCI) ให้อยู่ในกลุ่มที่ 2 ดังนั้น ในการจัดทำวารสารดังกล่าวให้ได้คุณภาพและมาตรฐานตามตัวชี้วัดที่ถูกต้องตามเกณฑ์มาตรฐานที่ทางศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย (TCI) ได้กำหนดไว้ทางกองบรรณาธิการมีกระบวนการจัดทำวารสารตั้งแต่การรับบทความผ่านการกลั่นกรองจากกองบรรณาธิการคัดเลือกผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในแต่ละสาขาที่เกี่ยวข้องที่จะพิจารณาบทความแต่ละบทความ ดังปรากฏในหน้าสารบัญ และประกอบไปด้วยบทความทั้งหมด 18 บทความ

กองบรรณาธิการ วารสารการวิจัยการบริหารการพัฒนา ขอขอบคุณผู้เขียนบทความทุกท่านที่ให้ความสนใจส่งบทความมาลงตีพิมพ์เผยแพร่ ผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านที่ได้เสียสละเวลาในการพิจารณาและให้ข้อเสนอแนะ อันจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาและปรับปรุงวารสารให้มีคุณภาพยิ่งขึ้นต่อไป และขอขอบคุณผู้บริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ที่ให้การสนับสนุนมาโดยตลอด

ดร.ณัฐณรณณ์ เอกนราจินดาวัฒน์
บรรณาธิการ

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารการจัดการโลจิสติกส์

การขนส่งทางเรือ กรุงเทพมหานคร

Factors Affecting Performance Management Logistics Shipping Bangkok

ศิริ พลอยจินดา, พ.ต.อ. ดร. นพดล บุรณนัญญ์

Siri Ployjinda, Pol.Col. Dr. Nopadol Burananuth

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

Suan Sunandha Rajabhat University

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารการจัดการโลจิสติกส์การขนส่งทางเรือ กรุงเทพมหานคร เป็นการวิจัยเชิงปริมาณตรวจสอบข้อมูลและหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา ค่ามีเท่ากับ .923 โดยเก็บข้อมูลจากผู้ใช้บริการ จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 100 แล้วนำแบบสอบถามมาวิเคราะห์และประมวลผล เพื่อนำมาหาค่าสถิติต่าง ๆ ได้แก่ จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบทีเทสต์- และการวิเคราะห์ความแปรปรวน

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารการจัดการโลจิสติกส์การขนส่งทางเรือ กรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับมากทุกรายการ โดยลำดับแรกคือ งานด้านการบริหารจัดการสินค้า รองลงมา งานด้านการขนส่งสินค้า และงานด้านการบริหารจัดการสินค้า ตามลำดับ ผู้ใช้บริการเพศชายและเพศหญิง มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการบริหารการจัดการโลจิสติกส์การขนส่งทางเรือ กรุงเทพมหานคร ของงานด้านการบริหารจัดการสินค้า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้ใช้บริการเพศชาย มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการบริหารการจัดการโลจิสติกส์ การขนส่งทางเรือ กรุงเทพมหานคร งานด้านการบริหารจัดการสินค้า สูงกว่า ผู้ใช้บริการเพศหญิง ส่วนผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการบริหารการจัดการโลจิสติกส์การขนส่งทางเรือ กรุงเทพมหานคร ของงานด้านการบริหารจัดการสินค้า แตกต่างกันอย่างน้อย 1 คู่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้ใช้บริการที่มีอายุตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการบริหารการจัดการโลจิสติกส์การขนส่งทางเรือ กรุงเทพมหานคร งานด้านการบริหารจัดการสินค้า ต่ำกว่าผู้ที่มีอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี และ 41 – 50 ปี ตามลำดับ

คำสำคัญ: ปัจจัยที่ส่งผล, การบริหารจัดการ, โลจิสติกส์, การขนส่งทางเรือ

Abstract

This research aimed to study the factors which affected to efficiency performance management logistics shipping Bangkok. This research is a quantitative research. Check data and find Cronbach's alpha coefficient; α equal to .923, a total of 150 questionnaires were collected by users, equal to 100 percentage by analyzing and processing in order to find value of statistics, thus to be percentage, mean, Standardized Deviation T-Test and One Way Analysis of Variance (ANOVA).

The results of research were found that factors affecting performance management logistics shipping Bangkok. At the high level in every item. The first was freight management, followed by freight. As well as the management of the product, respectively, males and females were users. There were opinions on the efficiency of logistics management. Bangkok Product Management had a statistically significant at .05 levels. Opinions on efficiency of logistics management. Shipping Bangkok Product Management Higher than female users the users of different age. There were opinions on the efficiency of logistics management. Bangkok Product Management until 5 years up to have opinion the efficiency of logistics management. Bangkok Product Management to be the person who was 30 years and 41-50 years old consecutively.

Keywords: Factors, Management, Logistics, Ship Transport

Received: 2019-07-12

Revised: 2019-11-9

Accepted: 2019-12-10

บทนำ

ปัจจุบันการแข่งขันทางด้านภาคธุรกิจ ความรุนแรงมากขึ้น ดังนั้นการดำเนินธุรกิจจึงต้องแสวงหาวิธีการใหม่ ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้แก่องค์กร การพัฒนาศักยภาพทางโลจิสติกส์ (logistics) จึงเป็นอีกหนทางหนึ่งที่จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพให้แก่องค์กร การประสาน การดำเนินงานในกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า เป็นการสร้างคุณค่า (value) โดยการนำสินค้าจากต้นกำเนิดไปสู่สถานที่ ซึ่งมีความต้องการด้วยรูปแบบการขนส่ง จังหวะเวลา คุณภาพ และปริมาณที่ถูกต้อง และไม่เสียหาย และที่สำคัญจะต้องมีต้นทุน การดำเนินงานที่สามารถแข่งขันได้ ฉะนั้นการขาดการประสานระหว่างกันและกันแล้วก็ยากที่จะพัฒนาระบบโลจิสติกส์ (logistics system) ขององค์กรได้ เมื่อกล่าวถึงเรื่องของขั้นตอนการเกิดมูลค่าเพิ่ม (value added) ส่วนใหญ่กล่าวถึงในเชิงของการผลิตสินค้า แต่แท้จริงแล้วโลจิสติกส์ (logistics) เป็นการบริการ (service) อย่างหนึ่ง ซึ่งถ้ามีการประสานงานที่ดีจะกลายเป็นสายส่งที่มีมูลค่ามาก ๆ ช่วยทำให้กระบวนการทางธุรกิจสามารถไหลลื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ (efficiency) ปัจจัยหลักที่ส่งผลกระทบโดยตรงต่อการเจริญเติบโตขององค์กรโดยตรง ก็คือปัจจัยในด้านต้นทุน เนื่องจากต้นทุนนั้นจะสร้างกำไรได้มากหรือน้อยก็ขึ้นอยู่กับ การจัดการกิจกรรมที่เกิดขึ้นภายในบริษัทนั่นเอง เพราะกิจกรรมที่เกิดขึ้นภายในบริษัทนั้นทางบริษัทสามารถที่จะควบคุมได้ ซึ่งถ้าเราจะควบคุม หรือลดต้นทุนที่เกิดขึ้นจากกิจกรรมต่าง ๆ ที่เป็นสาเหตุให้เกิดต้นทุนที่มากเกินไป เราจำเป็นต้องมีการนำกลยุทธ์ทางด้านโลจิสติกส์ (logistics) เข้ามาช่วย (สุพัตรา เอื้อเสริมกิจกุล, 2549)

อย่างไรก็ตามเรายังไม่สามารถลดต้นทุนในระยะยาวให้กับธุรกิจได้ เนื่องจากธุรกิจส่วนใหญ่

มักจะประสบกับปัญหาต่าง ๆ คือ การรวบรวมวัตถุดิบจากแหล่งผลิต และการกระจายสินค้า ความล่าช้าในการขนส่ง คุณภาพสินค้าลดลงเมื่อถึงมือผู้ซื้อที่ปลายทาง ความพึงพอใจของผู้บริโภค (customer satisfaction) อยู่ในระดับที่ต่ำลง ดังนั้น ธุรกิจต่าง ๆ จึงแสวงหาเครื่องมือในการบริหารจัดการต่าง ๆ มาใช้เพื่อสร้างความได้เปรียบในเชิงการแข่งขันของธุรกิจ และก็พบว่า เครื่องมือในการบริหารจัดการที่กำลังเป็นที่สนใจของธุรกิจทั้งหลาย ได้แก่ การจัดการโซ่อุปทาน (supply chain management: SCM) และการจัดการโลจิสติกส์ (logistics management) ซึ่งจะเป็นตัวช่วยในการวางแผน สนับสนุน การควบคุมการไหลของกิจกรรมต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (efficiency) และประสิทธิผล (effectiveness) รวมทั้งการเก็บรักษาสินค้าจากจุดเริ่มต้น ไปสู่จุดสุดท้าย เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าเป็นสำคัญ องค์ประกอบที่กิจกรรมโลจิสติกส์เข้าไปมีบทบาทนั้น จะเริ่มต้นจากผู้จัดส่งวัตถุดิบ (suppliers) ไปสู่การผลิต (manufacturing) ผ่านไปยังผู้กระจายสินค้า (distributors) ซึ่งไปยังลูกค้า (customers) ในวงจรกิจกรรมเหล่านี้จะทำให้เกิดมูลค่าที่เพิ่มขึ้นในตัวผลิตภัณฑ์นั้น ๆ (added values) เมื่อมีการเคลื่อนย้ายจากกระบวนการหนึ่งไปสู่อีกกระบวนการหนึ่ง ดังนั้น ระบบการจัดการโลจิสติกส์จึงเป็นกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการเคลื่อนที่ของวัตถุและข้อมูล มีการสร้างมูลค่าเพิ่มเข้าไปในวัตถุที่เคลื่อนที่ ซึ่งการแข่งขันในโลกปัจจุบัน โลจิสติกส์จะมีบทบาทเพิ่มมากขึ้นในการรองรับการเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน และได้กลายเป็นกิจกรรมสำคัญในด้านการสนับสนุนการขายเสมือนเป็นสินค้าและบริการในโลกการค้ายุคปัจจุบัน (พชรพร เศรษฐยานนท์, 2554)

การขนส่งสินค้าทางทะเล เป็นองค์ประกอบหนึ่งของการค้าระหว่างประเทศ เป็นเพราะสามารถขนส่งสินค้าได้ครั้งละมาก ๆ และค่าระวางมีราคาถูก

กว่าการขนส่งในรูปแบบอื่น ๆ ทำให้ผู้ประกอบการสามารถประหยัดต้นทุนจากการขนส่งสินค้าได้ ทำให้การขนส่งสินค้าทางทะเลทั้งขาเข้า และขาออกของไทยเป็นที่นิยม และผู้ประกอบการเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าทั้งขาเข้าและขาออกทางทะเลเป็นส่วนใหญ่ ดังนั้นการขนส่งสินค้าทางทะเลจึงเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสามารถในการแข่งขันทางการค้าในตลาดโลก ประเทศไทยจัดเป็นประเทศที่มีลักษณะเป็น RIMLAND คือเป็นประเทศที่ติดชายฝั่งทะเลทั้งฝั่งตะวันออกและฝั่งตะวันตก โดยมีชายฝั่งทะเลเป็นระยะทางประมาณ 2,400 กิโลเมตร ทำให้มีความได้เปรียบในการใช้ประโยชน์จากการขนส่งระหว่างประเทศด้วยทางทะเล โดยประเทศไทยมีท่าเรือหลักเพื่อการนำเข้าและส่งออกที่สำคัญอยู่ 5 ท่าเรือ ได้แก่ ท่าเรือกรุงเทพ ท่าเรือแหลมฉบัง ท่าเรือสงขลา ท่าเรือภูเก็ต ท่าเรือมาบตาพุด ซึ่งทั้งหมดตั้งอยู่ในบริเวณอ่าวไทย ซึ่งไม่ใช่เส้นทางขนส่งหลักของไทย อีกทั้งประเทศไทยไม่มีท่าเรือขนาดใหญ่ริมชายฝั่งทะเลตะวันตก มีเพียงท่าเรือระนอง ซึ่งเป็นท่าเรือขนาดเล็ก

จากปัญหาดังกล่าวทำให้ผู้วิจัยได้เห็นปัจจัยของงานด้านการบริหารจัดการ งานด้านบริการลูกค้า งานด้านการขนส่งสินค้าเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารการจัดการโลจิสติกส์ การขนส่งทางเรือ กรุงเทพมหานคร เพื่อใช้ในการปรับปรุง / พัฒนาการบริหารจัดการการขนส่งทางเรือรวมทั้งนำมากำหนดกลยุทธ์ / มาตรการ / แผนการดำเนินงานเพื่อการบริหารจัดการการขนส่งทางเรือต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารการจัดการโลจิสติกส์การขนส่งทางเรือ กรุงเทพมหานคร

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารการจัดการโลจิสติกส์การขนส่งทางเรือ กรุงเทพมหานคร มีขั้นตอนการดำเนินการวิจัยดังต่อไปนี้

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา เป็นการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารการจัดการโลจิสติกส์การขนส่งทางเรือกรุงเทพมหานคร ในองค์ประกอบ 3 ด้าน ได้แก่ งานด้านการบริหารจัดการสินค้า งานด้านบริการลูกค้า และงานด้านการขนส่งสินค้า

2. ขอบเขตด้านประชากร ได้แก่ ผู้ใช้บริการขนส่งทางเรือ กรุงเทพมหานคร จำนวน 67,855 คน

3. ขอบเขตด้านตัวแปร ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ลักษณะทางประชากรศาสตร์ คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และจำนวนการใช้บริการ ตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพการบริหารการจัดการโลจิสติกส์การขนส่งทางเรือ กรุงเทพมหานคร ได้แก่ งานด้านการบริหารจัดการสินค้า งานด้านบริการลูกค้า และงานด้านการขนส่งสินค้า

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการขนส่งทางเรือ กรุงเทพมหานคร จำนวน 67,855 คน (กระทรวงคมนาคม, 2560) กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ใช้บริการขนส่งทางเรือ กรุงเทพมหานคร จำนวน 150 คน โดยกำหนดผู้ให้บริการขนส่งทางเรือ กรุงเทพมหานคร ที่มีปริมาณการส่งออกมากกว่า 1,000 ตัน และเลือกกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีแบบเจาะจง (purposive sampling)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือแบบสอบถามความคิดเห็น เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารการจัดการโลจิสติกส์การขนส่งทางเรือ กรุงเทพมหานคร แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ใช้บริการขนส่งทางเรือกรุงเทพมหานคร เป็นแบบสอบถามชนิดตรวจสอบรายการ โดยถามข้อมูลพื้นฐานของ ผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และจำนวนการใช้บริการ มีจำนวนทั้งหมด 4 ข้อ

ตอนที่ 2 เกี่ยวกับการบริหารการจัดการโลจิสติกส์การขนส่งทางเรือ กรุงเทพมหานคร ในองค์ประกอบ 3 ด้าน ได้แก่ งานด้านการบริหารจัดการสินค้า งานด้านบริการลูกค้า และงานด้านการขนส่งสินค้า เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่าของลิเคิร์ตที่มี 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด มีจำนวนทั้งหมด 12 ข้อ

ในการกำหนดระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารการจัดการโลจิสติกส์การขนส่งทางเรือ

สำหรับการการวิจัยครั้งนี้จะใช้เกณฑ์สัมบูรณ์ (Absolutes Criteria) ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึงการบริหารการจัดการโลจิสติกส์มากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึงการบริหารการจัดการโลจิสติกส์มาก

คะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึงการบริหารการจัดการโลจิสติกส์ปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึงการบริหารการจัดการโลจิสติกส์น้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึงการบริหารการจัดการโลจิสติกส์น้อยที่สุด

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

1) ศึกษาจากเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารการจัดการโลจิสติกส์การขนส่งทางเรือ กรุงเทพมหานคร เพื่อนำทฤษฎีและแนวคิด มาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2) สร้างแบบสอบถามที่ครอบคลุมเนื้อหาที่ต้องการที่จะศึกษา

3) นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขเรียบร้อยแล้วไปให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่านตรวจสอบ

ความเที่ยงตรงของเนื้อหา (content validity) โดยการวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้อง

4) ปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของผู้ที่เชี่ยวชาญ นำเสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อทำการตรวจสอบอีกครั้งแล้วนำมาแก้ไขให้สมบูรณ์ก่อนนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

5) นำแบบสอบถามที่ผ่านการปรับปรุงแก้ไขตามที่ผู้เชี่ยวชาญเสนอแนะแล้วทดลองใช้ (try-out) กับนักศึกษา ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คนแล้วนำมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (reliability) โดยหาสัมประสิทธิ์อัลฟาครอนบัค (Cronbach's Alpha Coefficient)

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นสำหรับการศึกษาวิจัยไปทำการทดสอบหาค่าความเที่ยงตรง (validity) และความเชื่อมั่น (reliability) ดังนี้

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

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

3) ได้แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลกลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ ผู้ใช้บริการขนส่งทางเรือ กรุงเทพมหานคร จำนวน 150 ชุด โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. เก็บข้อมูลจากผู้ใช้บริการขนส่งทางเรือ กรุงเทพมหานคร โดยการแจกแบบสอบถามด้วยตนเอง

2. เมื่อกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์ของคำตอบในแบบสอบถาม

4. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้รับทั้งหมดมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามทุกฉบับ และนำมาวิเคราะห์ทางสถิติโดยใช้คอมพิวเตอร์ในการคำนวณค่าสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. แสดงการกระจายของกลุ่มตัวอย่างตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ใช้บริการขนส่งทางเรือ กรุงเทพมหานคร วิเคราะห์โดยใช้สถิติจำนวน และร้อยละ รวมถึงความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริหารจัดการโลจิสติกส์การขนส่งทางเรือ กรุงเทพมหานคร วิเคราะห์โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน ใช้ทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

1) วิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริหารจัดการโลจิสติกส์การขนส่งทางเรือ กรุงเทพมหานคร

นคร โดยใช้การวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ด้วย t -test (Independent t -test) เป็นการทดสอบประชากร 2 กลุ่ม โดยที่สุ่มตัวอย่างจากกลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน

2) วิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการประสิทธิภาพการบริหารจัดการโลจิสติกส์การขนส่งทางเรือ กรุงเทพมหานคร โดยใช้การวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) และภายหลังการวิเคราะห์พบความแตกต่างระหว่างกลุ่มตัวอย่างจะทำการทดสอบรายคู่โดยวิธี LSD (Least Significant Difference)

ผลการวิจัย

ผลจากการวิจัยสรุปได้ว่า

1. ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการโลจิสติกส์การขนส่งทางเรือ กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวม และรายด้าน 3 ด้าน อยู่ในระดับมาก ลำดับแรก งานด้านการบริหารจัดการสินค้า รองลงมา งานด้านการขนส่งสินค้า และงานด้านการบริหารจัดการสินค้า ผลการวิจัยพบว่ารายด้าน และภาพรวมค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการบริหารจัดการโลจิสติกส์การขนส่งทางเรือ กรุงเทพมหานคร รายด้านและภาพรวม ดังนี้

ประสิทธิภาพการบริหารจัดการโลจิสติกส์	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
. งานด้านการบริหารจัดการสินค้า	3.62	.48	มาก
. งานด้านการขนส่งสินค้า	3.56	.57	มาก
. งานด้านการบริหารจัดการสินค้า	3.46	.48	มาก
ภาพรวม	3.56	.44	มาก

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการโลจิสติกส์การขนส่งทางเรือ กรุงเทพมหานคร รายด้านและภาพรวมพบว่า โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.56$, S.D. = .44) หากพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน ลำดับแรก งานด้านการบริหารจัดการสินค้า ($\bar{X} = 3.62$, S.D. = .48) รองลงมา งานด้านการขนส่งสินค้า ($\bar{X} = 3.56$, S.D. = .57) และงานด้านการบริหารจัดการสินค้า ($\bar{X} = 3.46$, S.D. = .48) ตามลำดับ

2. ผู้ใช้บริการเพศชายและเพศหญิง มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการ

บริหารจัดการโลจิสติกส์การขนส่งทางเรือ กรุงเทพมหานคร งานด้านการบริหารจัดการสินค้า แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้บริการเพศชาย มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการโลจิสติกส์การขนส่งทางเรือ กรุงเทพมหานคร งานด้านการบริหารจัดการสินค้า สูงกว่าผู้บริการเพศหญิง

ผลการวิจัยพบว่า การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริหารจัดการโลจิสติกส์การขนส่งทางเรือ กรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ

ประสิทธิภาพการบริหารจัดการโลจิสติกส์	เพศ	$\bar{X}$	S.D.	t	df	p-value
1. งานด้านการบริหารจัดการสินค้า	ชาย	3.70	.484	1.68	148	.09
	หญิง	3.57	.466			
2. งานด้านการขนส่งสินค้า	ชาย	3.62	.653	1.10	148	.27
	หญิง	3.52	.502			
3. งานด้านการบริหารจัดการสินค้า	ชาย	3.58	.412	2.49*	148	.01
	หญิง	3.38	.504			
ภาพรวม	ชาย	3.64	.476	1.87	148	.06
	หญิง	3.50	.412			

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริหารจัดการโลจิสติกส์การขนส่งทางเรือ กรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ โดยใช้สถิติทดสอบ t พบว่า ภาพรวม และรายด้าน 2 ด้าน มีค่า p-value เท่ากับ .06, .09 และ .27 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า .05 จึงยอมรับสมมติฐาน (H_0) หมายความว่า ผู้ใช้บริการเพศชายและเพศหญิง มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการโลจิสติกส์การขนส่งทางเรือ กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวม งานด้านการบริหารจัดการสินค้า และงานด้านการขนส่งสินค้าไม่แตกต่างกัน

3. ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการ

โลจิสติกส์การขนส่งทางเรือ กรุงเทพมหานคร งานด้านการบริหารจัดการสินค้า แตกต่างกันอย่างน้อย 1 คู่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้บริการที่มีอายุตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการโลจิสติกส์การขนส่งทางเรือ กรุงเทพมหานคร งานด้านการบริหารจัดการสินค้า ต่ำกว่าอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี และ 41 – 50 ปี

ผลการวิจัยพบว่า การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริหารจัดการโลจิสติกส์การขนส่งทางเรือ กรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ

ประสิทธิภาพการบริหาร การจัดการโลจิสติกส์	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	p-value
งานด้านการบริหารจัดการสินค้า	ระหว่างกลุ่ม	3	.36	.12	.52	.66
	ภายในกลุ่ม	146	33.97	.23		
	รวม	149	34.34			
งานด้านการขนส่งสินค้า	ระหว่างกลุ่ม	3	.33	.11	.348	.79
	ภายในกลุ่ม	146	47.34	.32		
	รวม	149	47.68			
งานด้านการบริหารจัดการสินค้า	ระหว่างกลุ่ม	3	1.86	.62	2.808*	.04
	ภายในกลุ่ม	146	32.28	.22		
	รวม	149	34.14			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	3	.31	.10	.53	.66
	ภายในกลุ่ม	146	28.76	.19		
	รวม	149	29.08			

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการบริหารการจัดการโลจิสติกส์ การขนส่งทางเรือ กรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ โดยใช้การวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (ค่า F) พบว่า ภาพรวม และรายด้าน 2 ด้าน มีค่า p-value เท่ากับ .66, .66 และ .79 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า .05 จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H0) หมายความว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการบริหารการจัดการโลจิสติกส์การขนส่งทางเรือ กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวม งานด้านการบริหารจัดการสินค้า และงานด้านการขนส่งสินค้า ไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผลการวิจัย

จากข้อค้นพบของการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำประเด็นสำคัญมาอภิปรายผลตามรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. จากข้อค้นพบ ประสิทธิภาพการบริหารการจัดการโลจิสติกส์ การขนส่งทางเรือ กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวม และรายด้าน 3 ด้าน อยู่ในระดับมาก ลำดับแรก งานด้านการ

บริหารจัดการสินค้า รองลงมา งานด้านการขนส่งสินค้า และงานด้านการบริหารจัดการสินค้า ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่า ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญเกี่ยวกับกระบวนการจัดการคำสั่งซื้อที่ชัดเจนตามความต้องการของลูกค้า รูปแบบการจัดส่งสินค้ามีหลากหลายรูปแบบตามความต้องการของลูกค้า รวมถึงการบริหารจัดการสินค้าคงคลัง โดยมีการหมุนเวียนสินค้าที่รวดเร็ว ทำให้ไม่มีสินค้าค้างในสต็อก สอดคล้องกับแนวคิดของสุญญาณี ฉิมอำ (2550) กล่าวว่า การบริหารจัดการเป็นการบริหารของผู้บริหารที่ต้องมีเทคนิควิธีการมาดำเนินการโดยการนำกลุ่มต่าง ๆ ที่มีคนหนุ่มมารวมกันและร่วมกันทำงานเพื่อวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้จนสำเร็จผลโดยได้ประสิทธิภาพ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ต่าง ๆ ที่ตั้งไว้ โดยใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ให้เป็นประโยชน์และคุ้มค่ามากที่สุด Katz and Kahn (1985 อ้างถึงใน ศรีพร แก้วโขง, 2554) ทำการศึกษาในเรื่องของปัจจัยที่มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยกล่าวว่า ประสิทธิภาพ คือ ส่วนประกอบที่สำคัญของประสิทธิผล ประสิทธิภาพขององค์กรนั้นถ้าจะ

วัดจากปัจจัยนำเข้าเปรียบเทียบกับผลผลิตที่ได้นั้น จะทำให้การวัดประสิทธิภาพคลาดเคลื่อนจากความจริงประสิทธิภาพขององค์กร หมายถึง การบรรลุเป้าหมายขององค์กรในการบรรลุเป้าหมายขององค์กรนั้น ปัจจัยต่าง ๆ คือ การฝึกอบรม ประสบการณ์ ความรู้สีกผูกพัน ความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพขององค์กรด้วย รวมถึงวิภาดา ทองรอด (2555) กล่าวว่า การบริหารจัดการ เป็นหน้าที่ของผู้บริหารที่จะนำหน่วยงานไปสู่จุดหมายที่วางไว้ เป็นการทำงานกับบุคคลและกลุ่มบุคคล โดยอาศัยปัจจัยต่าง ๆ อันได้แก่ คน เงิน วัสดุ สิ่งของ และวิธีการปฏิบัติงานเป็นอุปกรณ์ในการดำเนินงาน ซึ่งมีหน้าที่ทางการบริหารที่สำคัญ คือ การวางแผน การจัดองค์การ การนำ และการควบคุมเพื่อนำไปใช้ประโยชน์และด้วยจุดมุ่งหมายสำคัญในการบรรลุความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์การอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลครบถ้วนแล้ว การบริหารเป็นเรื่องของการทำกิจกรรม โดยผู้บริหารและสมาชิกในองค์การเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพด้วยการใช้ทรัพยากรและเทคโนโลยีให้เกิดประโยชน์สูงสุด

2. จากข้อค้นพบ ผู้ใช้บริการเพศชายและเพศหญิง มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการโลจิสติกส์การขนส่งทางเรือกรุงเทพมหานคร งานด้านการบริหารจัดการสินค้าแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงให้เห็นว่า ผู้ใช้บริการเพศชายให้ความสำคัญเกี่ยวกับการตรวจสอบสถานะของการจัดส่งสินค้า ตลอดจนการติดต่อสื่อสารกับลูกค้าเพื่อรายงานสถานะของสินค้า และมีการบริหารจัดการสินค้าคงคลัง สูงกว่าผู้ให้บริการเพศหญิง สอดคล้องกันแนวคิดของศรีพร แก้วโขง (2554) กล่าวว่า การบริหารจัดการ เป็นการดำเนินการตามกิจกรรมต่าง ๆ ที่บุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป ใช้ศาสตร์และศิลป์ร่วมมือกันดำเนินการกิจต่าง ๆ เพื่อให้ภารกิจนั้นบรรลุวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่าง ที่บุคคลร่วมกันกำหนด พัฒนาการทำงานของบุคคลในองค์กร เพื่อให้เกิดการบรรลุตาม

วัตถุประสงค์และเป้าหมายที่วางไว้ อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยมุ่งเน้นให้หน่วยงานหรือองค์กรนั้น ทำงานอย่างเต็มความสามารถ มีระบบ และนำมาซึ่งความสำเร็จ ล่วงในการปฏิบัติงาน การยอมรับจากบุคคลภายในและนอกองค์กรสร้างความสำเร็จให้กับองค์กรโดยอาศัยกระบวนการที่เป็นระบบและใช้ทรัพยากรตลอดจนเทคนิคต่าง ๆ อย่างเหมาะสม Stock and Lambert (2001 อ้างถึงใน วราภรณ์ ศรีสุข, 2550) กล่าวว่า การจัดการโลจิสติกส์ คือ กระบวนการเคลื่อนย้ายสินค้าหรือบริการทั้งภาคการผลิตและภาคบริการในส่วนภาค บริการนั้น ได้แก่ ส่วนงานของภาครัฐ โรงพยาบาล ธนาคาร การค้าส่งและการค้าปลีกนอกจากนี้ยังต้องพิจารณาการจัดการขั้นสุดท้าย การขจัด การแปรสภาพ เนื่องจากโลจิสติกส์มีขอบข่ายความรับผิดชอบสูงขึ้นซึ่งไม่ได้เกี่ยวข้องกับกระบวนการผลิตเท่านั้นแต่กิจกรรมโลจิสติกส์เกี่ยวเนื่องไปในทุกกิจกรรม รวมทั้ง วีรยุทธ ชาตะกาญจน์ (2552) กล่าวว่า ประสิทธิภาพการบริหาร หมายถึง การปฏิบัติงานหรือบริการที่ถูกต้องรวดเร็ว ใช้เทคนิคที่สะดวกสบายกว่าเดิม คุ่มค่า และใช้ทรัพยากรน้อยที่สุดในขณะที่ต้องการผลงานมากที่สุด

3. จากข้อค้นพบ ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการโลจิสติกส์ การขนส่งทางเรือกรุงเทพมหานคร งานด้านการบริหารจัดการสินค้าแตกต่างกันอย่างน้อย 1 คู่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงให้เห็นว่า โดยผู้บริการที่มีอายุ ตั้งแต่ 51 ปี ขึ้นไป ให้ความสำคัญกระบวนการจัดการสินค้าคงคลังที่เป็นระบบ รวมถึงการเลือกเส้นทางที่เหมาะสม ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในการใช้บริการน้อยกว่ากลุ่มอายุอื่น สอดคล้องกันแนวคิดของ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2543 อ้างถึงใน ศรีพร แก้วโขง, 2554) กล่าวว่า ประสิทธิภาพของการบริหาร เป็นเครื่องชี้ความเจริญก้าวหน้าหรือความล้มเหลวขององค์กรงานที่สำคัญที่สุดของผู้บริหารก็คือ งานในหน้าที่

ของการบริหาร ซึ่งจะเป็นสากลไม่ว่าองค์กรนั้นจะมีขนาดใหญ่หรือเล็ก ผู้บริหารที่ชาญฉลาดจะต้องเลือกการบริหารที่เหมาะสมกับองค์กรของตนเอง ในสถานการณ์นั้น ๆ และสามารถนำไปปรับใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรมากที่สุด วิภาดา ทองรอด (2555) กล่าวว่า การบริหารจัดการ หมายถึง หน้าที่ของผู้บริหารที่จะนำหน่วยงานไปสู่จุดหมายที่วางไว้ เป็นการทำงานกับบุคคลและกลุ่มบุคคล โดยอาศัยปัจจัยต่าง ๆ อันได้แก่ คน เงิน วัสดุ สิ่งของ และวิธีการปฏิบัติงานเป็นอุปกรณ์ในการดำเนินงาน ซึ่งมีหน้าที่ทางการบริหารที่สำคัญ คือ การวางแผน การจัดองค์การ การนำ และการควบคุมเพื่อนำไปใช้ประโยชน์และด้วยจุดมุ่งหมายสำคัญในการบรรลุความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์การอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ครบถ้วนแล้ว การบริหารเป็นเรื่องของการทำกิจกรรมโดยผู้บริหารและสมาชิกในองค์การเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพด้วยการใช้ทรัพยากรและเทคโนโลยีให้เกิดประโยชน์สูงสุด รวมถึงกลยุทธ์ ฉันทจิรพร (2550) กล่าวว่า การจัดการโลจิสติกส์ เป็นกระบวนการของโซ่อุปทาน ประกอบด้วย การวางแผน การดำเนินการ การควบคุม การไหลเวียน การจัดเก็บสินค้า การบริการและสารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพจากจุดแหล่งกำเนิดของวัตถุดิบ ถึงจุดที่มีบริโภคหรือจุดที่

มีการใช้งาน เพื่อตอบสนองความต้องการลูกค้าหรือผู้บริโภค

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะที่ได้จากการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ควรพัฒนารูปแบบการขนส่งสินค้าให้ได้มาตรฐานตามความต้องการของตลาดโลก

1.2 ควรนำผลการวิจัยที่ได้ไปกำหนดกลยุทธ์ กลุ่มเป้าหมายทางการตลาด และไปวางแผนการสื่อสารการตลาด ควรพัฒนาการออกแบบสื่อโฆษณาให้มีรูปแบบการนำเสนอที่มีความคิดสร้างสรรค์และตรงต่อความต้องการของลูกค้า

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาปัจจัยเชิงประจักษ์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการโลจิสติกส์การขนส่งทางเรือ กรุงเทพมหานคร เช่น ข้อมูลเกี่ยวกับการขนส่งสินค้า ข้อมูลสถานการณ์ทางการตลาดในปัจจุบัน เป็นต้น

2.2 ควรศึกษาถึงในเรื่องของต้นทุนที่เกิดขึ้นในแต่ละกิจกรรม เพราะการที่เราได้นำวิธีการหรือแนวคิดทางด้านโลจิสติกส์เข้ามาในการปรับปรุงในแต่ละแผนกนั้น อาจจะส่งผลกระทบต่อแผนกถัดไป ดังนั้นในการที่เราจะปรับปรุงระบบจึงควรคำนึงถึงผลกระทบที่เกิดขึ้นด้วย

เอกสารอ้างอิง

- กลยุทธ์ ฉันทจิรพร. (2550). การจัดการโลจิสติกส์เชิงโซ่อุปทานและการบริหารสินค้าคงคลัง. ค้นเมื่อ 20 มีนาคม 2560, จาก <http://www.engineeringtoday.net/magazine/articledetail.asp?arid=1384&pid=135>
- กระทรวงคมนาคม. (2560). รายงานประจำปี 2560. กระทรวงคมนาคม กรุงเทพฯ.
- พชรพร เศรษฐยานนท์. (2554). การจัดการโลจิสติกส์ที่ส่งผลต่อผลประกอบการของร้านดอกไม้ในเขตกรุงเทพมหานคร. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- วิภาดา ทองรอด. (2555). การบริหารโดยใช้โรงเรียนเป็นฐานกับการจัดประสบการณ์ สำหรับเด็กปฐมวัยในสถานศึกษาสังกัดเทศบาล กลุ่มการศึกษาท้องถิ่นที่ 1. สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- วิรัช วิรัชนิภาวรรณ. (2543). การบริหารจัดการและการบริหารการพัฒนาขององค์กรตามรัฐธรรมนูญ และหน่วยงานของรัฐ. กรุงเทพฯ: นิติธรรม.

- วราภรณ์ ศรีสุข. (2550). การจัดการโลจิสติกส์ของอุตสาหกรรมเฟอร์นิเจอร์ในประเทศไทย. ปรินญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- วีระยุทธ ขาตะกาญจน์. (2552). เทคนิคการบริหาร สำหรับนักบริหารการศึกษามืออาชีพ (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศรีพร แก้วโขง. (2554). การบริหารจัดการสถานศึกษาตามแนวปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงในศูนย์เครือข่ายสถานศึกษารัตน มิตร สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาลำพูน เขต 2. ปรินญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สุญาณี ฉิมอำ. (2550). รูปแบบการบริหารที่มีผลต่อประสิทธิผลของสถานศึกษาเอกชน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาชลบุรี เขต 3. ปรินญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์.
- สุพัตรา เอื้อเสริมกิจกุล. (2549). การประเมินแนวความคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพด้านการจัดการโลจิสติกส์ของอุตสาหกรรมกระดาษลูกฟูก. ปรินญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.
- Stock, J. R., and Lambert, D. M. (2001). *Strategic Logistics Management*. (4th ed). Boston, MA: McGraw-Hill-Irwin.

คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการและความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ร้านกาแฟเมซอน ภายในห้างสรรพสินค้า สุพรีม คอมเพล็กซ์

The objective of this research is to study the quality of service that affect
the behavior of service and satisfaction of customer at Amazon café
within Supreme shopping mall complex

อรณิชา วงศ์ศา, รศ. อรุณรุ่ง วงศ์กังวาน

Ornicha Wongsas, Assoc.Prof. Arunrung Wongkangwan

ผศ.ดร. บัณฑิต ผังนิรันดร์ และดร. ณัฐพงษ์ เตชะรัตนเสถียร

Asst. Prof. Bundit Pungnirund and Dr. Nattapong Techarattanasad

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

Suan Sunandha Rajabhat University

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการและความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการร้านกาแฟเมซอนภายในห้างสรรพสินค้าสุพรีมคอมเพล็กซ์ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ประชากรที่ใช้บริการในห้างสรรพสินค้าสุพรีมคอมเพล็กซ์ที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปีขึ้นไป และเคยใช้บริการร้านกาแฟเมซอน จำนวน 400 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างการสุ่มตามความสะดวก โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลและสถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่า t-test

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีช่วงอายุตั้งแต่ 31-40 ปี มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว รายได้/เดือนมากกว่า 30,000 บาท คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้ใช้บริการร้านกาแฟเมซอน พบว่า ผู้ใช้บริการร้านกาแฟ มีความคิดเห็นต่อตัวแปรด้านคุณภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุดคือ ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ รองลงมาคือ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ และให้ความสำคัญกับด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการน้อยที่สุด ตามลำดับ ดังนั้นจึงควรเพิ่มเมนูเครื่องดื่มให้มีความหลากหลาย มีการสำรวจความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการว่าต้องการเครื่องดื่มประเภทใดเพิ่มเติม เพื่อที่จะเพิ่มความพึงพอใจ และเพิ่มจำนวนความถี่ในการมาใช้บริการให้มากขึ้น

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการ, พฤติกรรมการใช้บริการ, ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ, กาแฟเมซอน

Abstract

The objective of this research was to study the quality of service that affected to the behavior of servicing and satisfying of customers at Amazon café within Supreme Complex Shopping Mall. It was a quantitative research, the samples were used in this research to be the population in Supreme Complex department store at the age of 20 years and used the coffee shop Café Amazon within the Supreme Complex Shopping Mall. The total of 400 person by means of random sampling sample to be like flexibility by using a questionnaire as well as using a tool to collect information and statistics used to analyze the data which was the frequency values, percentage, average, standard deviation and t-test.

The results of this research were found that the most samples were females to be in range of age 31-40 years of occupation, trade/business/ income per month to be in range of more than 30,000 Baht. The quality of service that affected to the behavior of servicing and satisfying of customers at Amazon café within Supreme Complex Shopping Mall. It was found that customers of coffee shops to have a high level of opinion variables in the quality of service. From considering each items, they was found that the opinion



level was at the highest level in providing confidence of customers, following by reliability and to give the least importance to the concrete aspect of the service respectively. So, it should be increase the variety of beverage choices. The survey of customers was found that the kind of other beverages are needed to be improved for the customer satisfaction and to be increasing in the service.

Keywords: The quality of services, Service behavior, The satisfaction of users, Café Amazon

Received: 2019-08-14

Revised: 2019-11-13

Accepted: 2019-12-02

บทนำ

กาแฟเป็นพืชเศรษฐกิจของประเทศไทย ในด้านคุณภาพของกาแฟนั้นทัดเทียมกับต่างประเทศ มีการปลูกกาแฟจากทางภาครัฐบาล รวมไปถึงโครงการหลวงซึ่งเป็นโครงการในพระราชดำริฯ โดยมีแหล่งปลูกร้อยละ 90 อยู่ทางภาคใต้ ที่จังหวัดชุมพร นครศรีธรรมราช และสุราษฎร์ธานี เป็นต้น พันธุ์ที่นิยมปลูกทางภาคใต้ คือ พันธุ์โรบัสต้า (ROBUSTA) ในขณะทางภาคเหนือ แหล่งปลูกสำคัญอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่ เชียงราย และแม่ฮ่องสอน โดยนิยมปลูกพันธุ์อาราบิก้า (ARABICA) (บริษัท ภูริชวัน จำกัด, 2550)

ปัจจุบันพฤติกรรมของผู้บริโภคไม่เพียงแต่เข้าร้านกาแฟเพียงมีจุดประสงค์ในการซื้อกาแฟเพื่อระงับอาการง่วงนอนของผู้บริโภคเพียงอย่างเดียว ผู้บริโภคยังใช้ประโยชน์ ใช้พื้นที่ของร้านกาแฟในการนัดพบปะพูดคุย และพักผ่อนด้วย ดังนั้นผู้บริโภคจึงไม่เพียงแต่เป็นผู้ที่มาซื้อกาแฟเท่านั้น ยังรวมถึงผู้มาใช้บริการด้านอื่น ๆ ภายในร้านกาแฟอีกด้วย ผู้ให้บริการจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ดี เพื่อให้ตรงกับพฤติกรรมมาใช้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้บริโภค ดร.นริศ ธรรมเกื้อกูล รองกรรมการผู้จัดการ บริษัท ซีพี รีเทลลิงค์ จำกัด ในฐานะผู้สนับสนุนหลัก งาน Thailand Coffee Fest 2016 มหกรรมกาแฟที่ใหญ่ที่สุดในประเทศไทย ได้ให้สัมภาษณ์ว่า เทรนด์ของธุรกิจกาแฟในอนาคตทิศทางจะเป็นร้านกาแฟที่เรียกว่า Third wave คือมีความพิถีพิถัน ในการทำร้านกาแฟในทุก ๆ

ด้าน (News Plus 29, 2559) ผู้บริหาร บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) ที่ได้เห็นถึงโอกาสในการแข่งขันเพื่อเพิ่มศักยภาพของสถานีบริการน้ำมัน จึงได้วางแนวนโยบายให้เป็นอีกธุรกิจหนึ่งในสถานีบริการน้ำมัน ปตท. ที่ทำรายได้ให้กับสถานีบริการน้ำมัน ปตท. และเพื่อตอบสนองไลฟ์สไตล์ของผู้บริโภคเชิงท่องเที่ยว เป็นจุดพักรถ จุดพักผ่อนคนเดินทางได้ตรงกับพฤติกรรมของผู้มาใช้บริการ คาเฟ่ อเมซอน (Café Amazon) ก่อตั้งมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2545 ขณะนั้นมีไม่ถึง 20 สาขา ปัจจุบัน ณ สิ้นสุดเดือน มี.ค. 2559 คาเฟ่ อเมซอน มีทั้งหมด 1,470 สาขา ซึ่งรวมถึงสาขาที่อยู่นอกปั๊มประมาณ 300 สาขา มียอดขายในปี 58 ที่ผ่านมามีอยู่ที่ 108,000,000 แก้ว มีผู้เข้ามาใช้บริการวันละ 250,000 รายจากสาขาทั้งหมด ปตท.บริหารเอง ประมาณ 100 สาขา ด้วยหลักการที่ว่า ให้เจ้าของปั๊ม หรือ ดีลเลอร์น้ำมันเป็นผู้บริหารร้านคาเฟ่ อเมซอนเอง หมายความว่า ร้านที่ ปตท. บริหารมีสัดส่วนน้อยมากที่เหลือเป็นเจ้าของแฟรนไชส์ บริหารเอง (ไทยรัฐออนไลน์, 2559) และตลาดร้านกาแฟ ในปี 2559 มีแนวโน้มเติบโตเฉลี่ย 20-25% (Marketeer Online, 2017) ด้วยเหตุนี้ร้านค้าผู้ให้บริการจึงมีการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้ตรงกับพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ เพื่อต้องการที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับผู้มาใช้บริการจากงานวิจัยที่มีการทำศึกษา ยังไม่ได้ศึกษาสาขานอกปั๊ม ดังนั้นงานวิจัยชิ้นนี้ จึงศึกษาสาขานอกปั๊มที่เป็นสาขาแฟรนไชส์ ซึ่งจะศึกษา ร้านกาแฟ คาเฟ่ อเมซอน สาขา ห้างสรรพสินค้า สุพรีม คอมเพล็กซ์

เป็นกรณีศึกษา

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้ใช้บริการร้านกาแฟ คาเฟ่เมซอน

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตของเนื้อหา ศึกษาปัจจัยจากลักษณะประชากรศาสตร์ คุณภาพการให้บริการ พฤติกรรมการใช้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการร้านกาแฟ คาเฟ่เมซอน

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ผู้ใช้บริการร้านกาแฟ คาเฟ่เมซอน
2. กลุ่มตัวอย่าง ใช้กลุ่มตัวอย่างโดยแยกตามลักษณะประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ, อายุ, สถานภาพ, ระดับการศึกษา และรายได้/เดือน โดยใช้สูตรคำนวณกลุ่มตัวอย่าง กรณีไม่ทราบจำนวนประชากร 385 คน

การทบทวนวรรณกรรม

ลักษณะของการบริการ

Kotler (2003, pp. 398-400) อธิบายว่าการบริการมีลักษณะที่แตกต่างไปขึ้นอยู่กับสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ทั่วไป 4 ประการ ดังนี้

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) ผู้ซื้อหรือลูกค้าไม่อาจรับรู้การบริการล่วงหน้า หรือก่อนตกลงใจซื้อเหมือนซื้อสินค้า แต่อาศัยประสบการณ์เดิมที่ได้รับประกอบการซื้อบริการนั้น ๆ เพื่อลดความเสี่ยงของผู้ซื้อ ผู้ซื้อจึงพยายามวางกฎเกณฑ์เกี่ยวกับคุณภาพและประโยชน์จากบริการที่เขาจะได้รับเพื่อสร้างความเชื่อมั่นในการซื้อบริการ ในแง่ของสถานที่ บุคคล เครื่องมือ ตราสินค้า และราคา ดังนั้นผู้ให้บริการจะต้องจัดหามาเพื่อสนองความต้องการเพื่อให้เกิดการตัดสินใจซื้อได้เร็วขึ้นโดยใช้เครื่องมือทางการตลาด ดังนี้

- 1.1 สถานที่ อาคารต้องสวยงาม สะอาด และตั้งอยู่ในทำเลที่ลูกค้าสะดวก

- 1.2 บุคคล พนักงานต้องมีคุณลักษณะของพนักงานบริการที่ดี 7 ประการ และมีพนักงานบริการเพียงพอในการให้บริการ

- 1.3 เครื่องมือ มีความพร้อมสำหรับการปฏิบัติงานทุกอย่างครบครัน

- 1.4 ตราสินค้า เลือกใช้สิ่งที่แสดงถึงบริการที่เป็นเลิศ

- 1.5 ราคา ต้องแสดงให้เห็นว่าการเลือกใช้บริการของเรานั้นคุ้มค่างบเงินที่จ่ายไป

2. บริการไม่สามารถแบ่งแยกได้ (Inseparability) โดยปกติบริการจะต้องผลิตและบริโภคพร้อม ๆ กัน การบริการเป็นลักษณะที่ไม่อาจแยกออกจากตัวบุคคลที่เป็น 0 ผู้ให้บริการนั้น ๆ ได้การผลิตและการบริโภคบริการจะเกิดขึ้นในขณะเดียวกัน นั่นคือผู้ขายบริการหนึ่งรายสามารถให้บริการลูกค้าในขณะนั้นได้หนึ่งราย ผู้ขายบริการรายเดียวไม่สามารถขายในตลาดหลายแหล่งได้ในเวลาเดียวกัน จึงทำให้เกิดตัวแทนด้านนี้ขึ้น เป็นการส่งเสริมธุรกิจให้บริการ

1. บริการจัดทำมาตรฐานได้ยาก (Heterogeneity) คนเป็นปัจจัยสำคัญของการบริการ การจัดมาตรฐานโดยการจัดการคนเป็นเรื่องยาก จะเห็นว่า บริการมีความหลากหลายสูง ขึ้นอยู่กับว่าใครเป็นผู้ให้บริการ จะให้บริการเมื่อไร ที่ไหน และอย่างไร บริการจึงมีความแตกต่างกัน

2. บริการไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perishability) บริการไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้เหมือนสินค้าอื่น เมื่อไม่มีความต้องการใช้บริการก็เกิดความสูญเสียเปล่าค่อนข้างสูง ขึ้นอยู่กับความต้องการที่จะใช้บริการในแต่ละช่วงเวลา แต่ถ้าความต้องการใช้บริการไม่แน่นอนจะเกิดปัญหานั้นคือ บริการไม่ทันหรือไม่มีลูกค้า ดังนั้น ธุรกิจการจึงต้องใช้กลยุทธ์ต่าง ๆ เพื่อปรับความต้องการซื้อและปรับการให้บริการ เพื่อไม่ให้เกิดปัญหาหากหรือน้อยเกินไป

คุณภาพการให้บริการ

คุณภาพการให้บริการ หมายถึง การให้บริการที่สามารถตอบสนองได้ตรงตามความ

ต้องการหรือเกินความคาดหวังของลูกค้า และทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ คุณภาพบริการแตกต่างกันไปตามลักษณะและมาตรฐานของผู้ใช้แต่ละคน ซึ่งการบริการที่ผู้รับบริการได้รับจริงในสถานการณ์นั้น เท่ากับหรือมากกว่าบริการที่ผู้รับบริการคาดหวัง ทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจ ประทับใจและกลับมาใช้บริการอีก และจะเป็นผู้บริการประจำ เป็นผู้บอกกล่าวแก่ผู้อื่นจากปากต่อปากต่อไป (ปิ่นนิภา วนากมล, 2545, หน้า 11)

Parasuramman, Zeithaml and Berry (1985, 42) กล่าวว่า การรับรู้ของลูกค้า ลูกค้าจะทำการประเมินคุณภาพบริการ โดยทำการเปรียบเทียบความต้องการหรือความคาดหวังกับการบริการที่ได้รับจริง ซึ่งคุณภาพที่ถูกประเมินไม่ได้เป็นการประเมินเฉพาะผลจากการบริการเท่านั้น แต่เป็นการประเมินที่รวมไปถึงกระบวนการของการบริการที่ได้รับ และการที่องค์กรจะได้รับชื่อเสียงจาก คุณภาพบริการต้องมีการบริการอย่างคงที่อยู่ในระดับของการรับรู้ของลูกค้า หรือมากกว่าความคาดหวังของลูกค้า

Goetsch and Davis (1977 อ้างใน สุนันต์ บุญมี, 2553, หน้า 24) อธิบายว่า คุณภาพการให้บริการเป็นการควบคุมเพื่อให้เกิดคุณภาพการให้บริการ ที่แตกต่างจากคุณภาพในการผลิตสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ ทั้งนี้วิธีการควบคุมคุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องที่ยาก เนื่องจากการบริการจะมีการควบคุมหรือจัดการน้อย ขณะเดียวกันก็มีความสำคัญมาก ในทางหนึ่งระดับของคุณภาพที่ได้จากการบริการมักไม่สามารถทำนายได้ เพราะขึ้นอยู่กับปัจจัยอื่นหลายประการ ได้แก่ ชื่อเสียงขององค์กร ภาพพจน์ พฤติกรรมผู้ให้บริการ โดยผู้รับบริการจะเป็นผู้ทำการตรวจสอบตั้งแต่กระบวนการเริ่มจนถึงการสิ้นสุดในการให้บริการ และการให้บริการจะดียิ่งขึ้นหากผู้รับบริการทำการประเมินการให้บริการในขณะนั้น

Wisher and Corney (2001, pp. 240) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ มีแนวการศึกษาที่

สำคัญ คือ การวิเคราะห์ที่เรียกว่า SERVQUAL ทั้งนี้ นักวิชาการทั้งสองท่านเสนอว่า คุณภาพการให้บริการเป็นการตัดสินใจวินิจฉัยเกี่ยวกับความเป็นเลิศของบริการ เนื่องจากการบริการมีความแตกต่างจากสินค้า ผู้บริโภคสามารถประเมินคุณค่าของสินค้าทั่ว ๆ ไปก่อนที่จะตัดสินใจซื้อโดยประสาทสัมผัสต่าง ๆ แต่ผู้บริโภคไม่สามารถประเมินการบริการได้ เนื่องจากการบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ ไม่มีตัวตน การสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้าโดยการเสนอบริการที่มีคุณภาพจึงมีความสำคัญ ลักษณะที่แตกต่างของสินค้าและบริการดังกล่าว ทำให้การสร้างคุณภาพการบริการมีความแตกต่างจากคุณภาพสินค้าโดยทั่วไป

กล่าวโดยสรุปคุณภาพการบริการ คือการบริการที่ผู้ให้บริการต้องคำนึงถึงสิ่งที่สามารถสัมผัสได้ อาทิเช่น เครื่องมือ อุปกรณ์ และบุคลากร ที่ต้องพร้อมเสมอสำหรับให้บริการ สร้างความไว้วางใจและความเชื่อมั่นให้แก่ผู้รับบริการหรือลูกค้า ให้บริการที่ตอบสนองความต้องการได้อย่างรวดเร็ว เอาใจใส่ผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมและเสมอภาคกัน เพื่อสร้างความประทับใจและความพึงพอใจให้แก่ผู้มารับบริการ

ความเป็นมาเกี่ยวกับร้านกาแฟคาเฟ่เมซอน

มนุษย์รู้จักดื่มกาแฟตั้งแต่ศตวรรษที่ 17 ผู้ที่รู้จักรสชาติของกาแฟเป็นคนแรก คือ นักบวชในศาสนาอิสลามชาวตะวันออกกลางชื่อ เดลี นักบวชผู้นี้ได้พิชิตความง่วงด้วยการดื่มน้ำต้มจากกาแฟ ที่มีคนบอกมาอีกต่อหนึ่ง หลังจากนั้นก็ได้กระจายไปทั่วจนเป็นส่วนหนึ่งในชีวิตประจำวันของชาวตะวันออกกลาง สำหรับยุโรปนั้นเริ่มรู้จักกาแฟเมื่อศตวรรษที่ 17 โดยนักแสวงโชค และผู้ที่ทำให้งาแฟได้รับความนิยมในยุโรปมากยิ่งขึ้น ก็คือ สุลต่าน อัลการ ราชทูตประจำราชสำนักพระเจ้าหลุยส์ที่ 14 แห่งฝรั่งเศส หรือราวปี ค.ศ. 1715 จากนั้น กาแฟก็มีราคาสูงขึ้น เพราะขุนนางฝรั่งเศส

ติดกาแฟกันมาก ชาวยุโรปได้รู้จักดื่มกาแฟอย่างจริงจังเมื่อศตวรรษที่ 19 แต่อยู่ในกลุ่มนักเขียนและผู้มีฐานะดีเท่านั้น ชาวฝรั่งเศสกับฮอลแลนด์มีปัญหาเรื่องพรมแดนในกานา กษัตริย์บราซิลได้ส่งทูตไปไกล่เกลี่ยและแอบนำเมล็ดกาแฟมาจากเฟรนช์ กียานา นำมาปลูกที่รัฐปารา ทางตอนเหนือของประเทศ ในปี ค.ศ. 1727 ต่อมานิยมปลูกทางตอนใต้ของประเทศที่มีสภาพอากาศเหมาะสม ณ รัฐโมนาส เกเรส, เซา เปาโล และปารานา ช่วงทศวรรษที่ 1920 บราซิลครองตลาดกาแฟของโลกถึง 80% ก่อนที่จะลดลงมาในทศวรรษที่ 1950 เพราะชาติอื่น ๆ ผลิตกาแฟกันมากขึ้น ถึงแม้จะมีผู้ผลิตกาแฟมากขึ้นบราซิลก็ยังเป็นผู้ผลิตกาแฟอันดับ 1 ของโลก แต่ลดสัดส่วนลงมาเหลือ 1 ใน 3 ของผู้ผลิตทั่วโลก

เมื่อเริ่มมีการปลูกกาแฟสายพันธุ์โรบัสต้า (ROBUSTA) บริเวณภาคใต้ของประเทศไทย ทำให้คนไทยเริ่มมีวัตถุดิบที่เป็นผลผลิตจากเมล็ดกาแฟภายในประเทศ ร้านกาแฟต่างๆ ทั้งที่เป็นกลุ่มนักลงทุนต่างประเทศ และนักลงทุนชาวไทย ค่อยๆ เปิดร้านกาแฟจนเพิ่มจำนวนขึ้นทุกพื้นที่ในเขตชุมชนของประเทศ ด้วยเหตุนี้ ปตท. ได้เล็งเห็นถึงโอกาสทางการธุรกิจที่จะนำเอาร้านกาแฟที่มีมาตรฐานมาให้บริการภายในสถานีบริการ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มความสมบูรณ์ให้กับสถานีบริการ สามารถตอบสนอง Life Style ของผู้ใช้บริการได้อย่างครบถ้วน Café Amazon จึงได้ถือกำเนิดขึ้นตั้งแต่ปี พ.ศ. 2546

ชื่อ Café Amazon มีที่มาจาก แหล่งกาแฟที่มีชื่อเสียงของโลก คือประเทศบราซิลซึ่งเป็นต้นตำรับแห่งกาแฟผนวกกับเมื่อคิดถึงป่า Amazon ก็จะคิดถึงความร้อนชื้นของธรรมชาติอันประกอบด้วยแมกไม้และเสียงน้ำไหลที่ให้ความร่มเย็น Café Amazon มีแนวคิดที่อยากให้เป็นร้านกาแฟที่สามารถนั่งพักผ่อนระหว่างการเดินทางหรือเป็นแหล่งนัดพบของกลุ่มผู้บริโภครุ่นใหม่ที่นิยมดื่มกาแฟที่มีรสชาติอร่อย เข้มข้น พร้อมบรรยากาศเย็นสบายด้วยร่มไม้ล้อมรอบ

ปี 2545 – 2547 เริ่มสร้างการรับรู้ของแบรนด์ให้เป็นที่รู้จักมากยิ่งขึ้น โดยในระยะแรกมีการขยายสาขาไปยังสถานีบริการต่างๆ ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล รวมทั้งเส้นทางหลักที่จะมุ่งไปสู่จังหวัดในภาคต่างๆ และต่อมาได้ขยายไปสู่ภาคกลาง ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และภาคเหนือ ซึ่งในช่วงระยะเวลา 3 ปีแรกนี้ Café Amazon มีสาขามากกว่า 100 สาขา กระจายอยู่ทั่วประเทศ

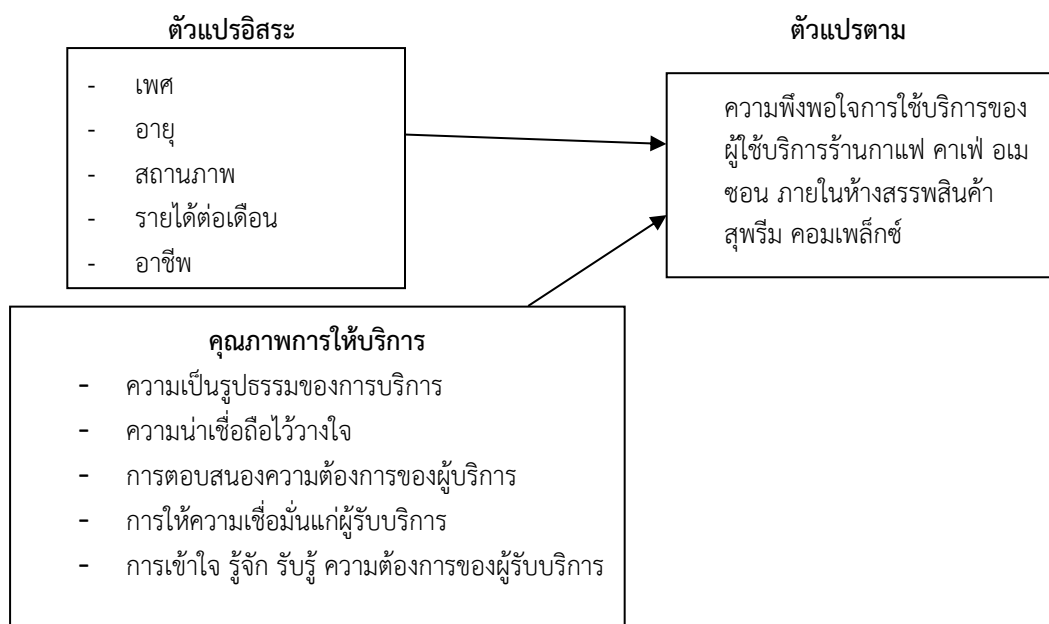
ปี 2547 – 2550 เป็นยุคที่ Café Amazon สามารถขยายและเพิ่มจำนวนสาขาไปกับสถานีบริการน้ำมัน ปตท. ที่ได้มีการปรับปรุงภาพลักษณ์ให้มีความทันสมัย รวมทั้งได้มีการปรับพื้นที่บริเวณโดยรอบของห้องน้ำให้เป็นพื้นที่สีเขียว จึงเป็นโอกาสที่ทำให้ร้านกาแฟ Café Amazon ภายในสถานีบริการ ปตท. ทำหน้าที่เป็นเสมือน “ห้องรับรองแขกผู้มาเยือน” ของสถานีบริการน้ำมัน ปตท. และในปี 2550 Café Amazon เป็นร้านกาแฟที่มีจำนวนสาขามากที่สุดในประเทศไทยถึง 230 สาขา ต่อมาเห็นว่า ฐานลูกค้าไม่ได้จำกัดอยู่เฉพาะในกลุ่มคนเดินทางอีกต่อไป ดังนั้น ปตท. จึงเริ่มขยายธุรกิจออกสู่ภายนอกสถานีบริการภายใต้ระบบ Franchise เพื่อให้ตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคได้อย่างทั่วถึง โดยได้เริ่มขยาย Franchise ให้กับผู้สนใจและบุคคลทั่วไปตั้งแต่เดือนเมษายน 2555 ที่ผ่านมา ซึ่งพื้นที่เป้าหมายจะเน้นทำเลที่เป็น Discount Store อาคารสำนักงาน โรงพยาบาล สถานศึกษามหาวิทยาลัย และในหน่วยงานราชการต่าง ๆ ปัจจุบัน Café Amazon ได้ขยายสาขาทั้งในและนอกสถานบริการ รวมกว่า 1,000 สาขา ทั้งในประเทศและต่างประเทศในภูมิภาคอาเซียน ได้แก่ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว และประเทศกัมพูชา (บริษัท ปตท. น้ำมันและการค้าปลีก จำกัด (มหาชน), 2560)

คอมเพล็กซ์ ระดับพรีเมียมแห่งใหม่เป็นศูนย์รวมไลฟ์สไตล์ระดับพรีเมียมแห่งแรกบนถนนสามเสนเตรียมพร้อมรองรับทุกความต้องการทั้งอาหาร และ เครื่องดื่ม สินค้าแฟชั่น เครื่องประดับ

เครื่องสำอางค์และความงาม ซูเปอร์มาร์เก็ต บริการสื่อสารและเทคโนโลยี และกิจกรรมไลฟ์สไตล์ ตลอดจน Edutainment ซึ่งประกอบด้วย ที่อปส์ซูเปอร์ โรงภาพยนตร์เมเจอร์ ซินีเพล็กซ์ และร้านอาหารแบรนด์ดังมีระดับ นำโดย ร้านแสนแซ่บ บาย สิงห์, Mc Donald's, Swensen's, Fuji, DTAC, Telewiz, Se-ed Book, Q-cut By Chalachol, Zein, Hass ร้านกาแฟ คาเฟ่ อเมซอน เพื่อให้เป็นศูนย์รวมไลฟ์สไตล์ระดับพรีเมียม สุปริม คอมเพล็กซ์ ตั้งอยู่บนพื้นที่ทั้งหมด 6 ไร่ มูลค่าโครงการ 1,200 ล้านบาท โดยคาดหวังให้ สุปริม คอมเพล็กซ์ เป็นสถานที่ทันสมัยสำหรับคนรุ่นใหม่ที่ต้องการเติมพลังชีวิต ใช้เวลาผ่อนคลาย ทำกิจกรรมสร้างสรรค์ สำหรับการสื่อสารการตลาด “สุพริม คอมเพล็กซ์” ใช้กลยุทธ์การตลาดแบบ บูรณาการ เตรียมงบประมาณ 1,200 ล้านบาท ในปีแรกที่เปิดให้บริการ ทั้งการโฆษณา การประชาสัมพันธ์ การจัดกิจกรรม การส่งเสริมการขาย และการตลาดทางตรง ครอบคลุมสื่อต่างๆ ทั้งสื่อ Above The Line และ Below The Line อาทิ โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร สื่อนอกบ้าน (Out of Home) ตลอดจนสื่ออินเทอร์เน็ต

โดยเน้นสื่อที่สามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย เพื่อสร้างการรับรู้ กระตุ้นความตื่นตัว รอคอยเข้าร่วมสัมผัสประสบการณ์ที่ “สุพริม คอมเพล็กซ์” กลุ่มเป้าหมายหลักคือ กลุ่มครอบครัว ในย่านสามเสน และพื้นที่ใกล้เคียง รวมถึงกลุ่มคนฐานะดี ที่ปัจจุบันคนกลุ่มนี้ก็นิยมจะมาจับจ่ายสินค้าและใช้บริการกันมากขึ้น ในส่วนโลเคชันอยู่ในไพรม์โซน ตั้งอยู่บนถนนสามเสน ที่ล้อมรอบด้วยถนน 4 สายสำคัญ อีกทั้งยังเป็นแหล่งสถานการศึกษาและร้านค้ามากมาย นอกจากนี้มีปัจจัยแวดล้อมที่สำคัญ ยังมีภาพรวม เศรษฐกิจ การท่องเที่ยว และกำลังซื้อของผู้บริโภคที่น่าจับตาการลงทุนแบ่งเป็นสามเฟส ได้แก่ ศูนย์การค้า, สำนักงาน และที่พักอาศัย โดยธุรกิจที่เริ่มเปิด คือ ศูนย์การค้า ภายใต้คอนเซ็ปต์ The Inspire Life of Your Style จะเห็นได้ว่ากระแสความนิยมดื่มกาแฟเพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะกลุ่มวัยทำงาน และในห้างสรรพสินค้าก็มีร้านค้ากาแฟหลายร้าน จึงทำให้ต้องศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภคว่ามีความมีความพอใจในการใช้บริการหรือไม่ เพื่อนำมาปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น

กรอบแนวคิดการวิจัย



วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษาครั้งนี้มุ่งศึกษาเฉพาะของผู้ใช้บริการร้านกาแฟ คาเฟ่ อเมซอน สาขา ซูพรีม คอมเพล็กซ์

การเก็บรวบรวมข้อมูล

แบบแผนในการทำวิจัยนี้ ใช้แบบประสมประสานกันระหว่างการค้นคว้าเอกสารทางวิชาการ (Documentary research) การเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถาม เพื่อเป็นข้อมูลในการทำวิจัย

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) เก็บรวบรวมข้อมูลจากการแบบสอบถามผู้ใช้บริการร้านกาแฟ คาเฟ่ อเมซอน มุ่งศึกษาตามแนวคิดด้านปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการร้านกาแฟ คาเฟ่ อเมซอน ภายในห้างสรรพสินค้า ซูพรีม คอมเพล็กซ์ และปัจจัยคุณภาพการให้บริการ พฤติกรรมการใช้บริการเป็นตัวแปรต้น และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการร้านกาแฟ คาเฟ่ อเมซอน ภายในห้างสรรพสินค้า ซูพรีม คอมเพล็กซ์ เป็นตัวแปรตาม

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) สำหรับข้อมูลในส่วนนี้เป็นการศึกษาแนวคิดทฤษฎีงานวิจัยและการศึกษาค้นคว้าที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนสถิติต่างๆ เพื่อนำมากำหนดกรอบแนวคิด และทฤษฎี โดยศึกษาจากแหล่งข้อมูลต่างๆ ได้แก่ หนังสือ บทความงานวิจัย และเอกสารต่างๆ และบทความที่เกี่ยวข้องในระบบสารสนเทศทั้งในและต่างประเทศ

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์แบบสอบถามเกี่ยวกับรายละเอียดของข้อมูลส่วนตัวผู้ตอบแบบสอบถาม โดยคำถามข้อที่ 1. เพศ และ คำถามข้อที่ 3. สถานภาพ ใช้มาตรวัดของตัวแปรที่ต้องวิเคราะห์แบบมาตราส่วนบัญญัติ (Nominal Scale) สถิติที่ใช้ T-test ส่วนคำถาม ข้อที่ 2. อายุ ข้อที่ 4. อาชีพ และข้อที่ 5. รายได้/เดือน ใช้มาตรวัดของตัวแปรที่

ต้องวิเคราะห์แบบมาตราเรียงลำดับ (Ordinal Scale) สถิติที่ใช้ F-test โดยแสดงผลด้วยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าอัตราส่วนร้อยละ (Percentage)

2. วิเคราะห์แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการ สถิติที่ใช้ คือ Oneway Anova และแสดงผลด้วยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และ ค่าอัตราส่วน ร้อย ละ (Percentage)

ผลการวิจัย

แสดงให้เห็นผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ใช้กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 400 คน พบว่า เพศหญิง จำนวน 283 คน และเพศชาย จำนวน 117 คน มีอายุตั้งแต่ 31 - 40 ปี จำนวน 167 รองลงมา อายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 87 คน มีสถานภาพสมรส จำนวน 222 คน รองลงมาคือ โสด จำนวน 178 คน มีอาชีพ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 255 รองลงมาคือ พนักงานบริษัท/องค์กรเอกชน จำนวน 175 คน และมีรายได้เฉลี่ย/เดือนอยู่ในช่วง มากกว่า 30,000 บาท จำนวน 224 คน รองลงมา รายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 79 คน

ผลจากตารางที่ 1 แสดงให้เห็นว่าผู้ใช้บริการร้านกาแฟ มีความคิดเห็นต่อตัวแปรด้านคุณภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 (S.D. = .311) เมื่อพิจารณาข้อมูลพบว่าระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด อันดับหนึ่งคือ ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ ($\bar{X}$ = 4.67, S.D.= .418) รองลงมาคือ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ($\bar{X}$ = 4.51, S.D.= .381) และให้ความสำคัญกับด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการน้อยที่สุด ($\bar{X}$ = 4.49, S.D.= .388)

ตารางที่ 1 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปรผลระดับคุณภาพการให้บริการ

คุณภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปรผล
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	4.49	.388	มากที่สุด(4)
2. ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ	4.51	.381	มากที่สุด (2)*
3. ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้บริการ	4.46	.382	มากที่สุด(5)
4. ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ	4.67	.418	มากที่สุด(1)**
5. ด้านการเข้าใจ รู้จัก รับรู้ ความต้องการของผู้รับบริการ	4.50	.426	มากที่สุด(3)
รวม	4.53	.311	มากที่สุด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการร้านกาแฟ คาเฟ่ อเมซอน ภายในห้างสรรพสินค้า สุปริม คอมเพล็กซ์ จากตารางที่ 2 แสดงให้เห็นว่า ผู้ใช้บริการร้านกาแฟ มีความคิดเห็นต่อตัวแปรด้านความพึงพอใจในการมาใช้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 (S.D. = .468) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

ที่สุด อันดับหนึ่งคือ ได้สิทธิ์รับโปรโมชั่นต่างๆ ที่ได้จากการใช้บริการร้านกาแฟ คาเฟ่ อเมซอนมากขึ้น ($\bar{X}$ = 4.44, S.D.= .488) รองลงมาคือ ภาพรวมความพึงพอใจกับการใช้บริการร้านกาแฟ ($\bar{X}$ = 4.67, S.D.= .483) และให้ความสำคัญส่วนที่ใช้บริการร้านกาแฟ คาเฟ่ อเมซอนต่อไป ($\bar{X}$ = 4.68, S.D.= .472)

ตารางที่ 2 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปรผลด้านความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	แปรผล
1. ท่านจะใช้บริการร้านกาแฟ คาเฟ่ อเมซอนนี้ต่อไป	4.68	.472	มากที่สุด
2. ท่านจะแนะนำเพื่อนของท่านให้ใช้บริการร้านกาแฟ คาเฟ่ อเมซอนนี้	4.682	.471	มากที่สุด
3. ท่านคิดว่าได้สิทธิ์รับโปรโมชั่นต่างๆที่ได้จากการใช้บริการร้านกาแฟ คาเฟ่ อเมซอนมากขึ้น	4.66	.488	มากที่สุด
4. โดยภาพรวมท่านมีความพึงพอใจกับการใช้บริการร้านกาแฟ	4.67	.483	มากที่สุด
รวม	4.67	.468	มากที่สุด

ผลการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้ใช้บริการร้านกาแฟ คาเฟ่ อเมซอน โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ (Enter Multiple Regression Analysis) ดังตารางที่ 3 ได้ทำการทดสอบไม่สัมพันธ์กันเองของตัวแปรอิสระ (Multicollinearity) ที่ใช้ในการวิเคราะห์ พบว่าค่า Variance inflation factor (VIF) ที่สูงสุดมีค่าเท่ากับ 1.786 ซึ่งมีค่าไม่เกิน 5 และค่า Tolerance มีค่าน้อยที่สุดเท่ากับ .560 ซึ่งไม่ต่ำกว่า .200 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าตัวแปรอิสระที่ได้ทำการวิเคราะห์

ไม่มีความสัมพันธ์กัน ซึ่งไม่ก่อให้เกิดปัญหา Multicollinearity ซึ่งข้อมูลดังกล่าวมีความเหมาะสมกับการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ (Hair, Black, Babin, & Anderson, 2010)

ผลการวิเคราะห์พบว่าตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ (Y2) เรียงลำดับจากมากไปน้อยได้แก่ ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ (X4) ด้านความเป็นคุณธรรมของการบริการ (X1) และด้านการเข้าใจ รู้จัก รับรู้ (X5) โดยตัวแปรทั้งสามตัว สามารถร่วมกันพยากรณ์ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ (Y2)

ตารางที่ 3 ผลวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการร้านกาแฟ คาเฟ่ อเมซอน รวม โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ (Enter Multiple Regression Analysis)

ตัวแปร	B	SE	t	Sig.	Tolerance	VIF
ค่าคงที่ (Constant)		.379	.232	.003		
ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ(X4)	.362	.055	6.621	.000	.560	1.786
ด้านความเป็นคุณธรรมของการบริการ (X1)	.354	.053	6.694	.000	.698	1.432
ด้านการเข้าใจ รู้จัก รับรู้(X5)	.225	.052	4.307	.000	.595	1.682
r	= .684		Adjusted R ²	= .464		
R ²	= .468		SE	= .342		

หมายเหตุ ค่า VIF ที่เหมาะสมไม่ควรเกิน 5.00 ; ค่า Tolerance ไม่ควรน้อยกว่า .2000

อภิปรายผล

ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ทางบวก กับ ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการร้านกาแฟ คาเฟ่ อเมซอน อย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ได้แก่ ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ ด้านความเป็นคุณธรรมของการบริการ และด้านการเข้าใจ รู้จัก รับรู้ ซึ่งหมายความว่าด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการด้านความเป็นคุณธรรมของการบริการ และด้านการเข้าใจ รู้จัก รับรู้ เป็นปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดความความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการร้านกาแฟ คาเฟ่ อเมซอน ซึ่งจากค่าสัมประสิทธิ์ดังกล่าวสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

เมื่อพิจารณาคุณภาพการให้บริการ ทั้ง 5 ด้าน ที่ส่งผลต่อตัวกำหนดความความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการร้านกาแฟ คาเฟ่ อเมซอน จะพบว่าตัวกำหนดความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการร้านกาแฟ คาเฟ่ อเมซอน .379 หน่วย หากผู้ให้บริการมีคุณภาพในการให้บริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ (X4) เพิ่มขึ้น 1 หน่วยมีผลทำให้ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการร้านกาแฟ คาเฟ่ อเมซอน เพิ่มขึ้น .362 หน่วย ทั้งนี้เมื่อกำหนดให้คุณภาพการให้บริการ อีก 4 ด้าน มีค่าคงที่ หากผู้ให้บริการมีคุณภาพในการให้บริการ คุณธรรมของการบริการ (X1) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จำมีผลทำให้ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการร้านกาแฟ

คาเฟ่ อเมซอน เพิ่มขึ้น .354 หน่วย และจากการศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการร้านกาแฟ คาเฟ่ อเมซอน ภายในห้างสรรพสินค้า สุพรรณ คอมเพล็กซ์ สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อยู่ในช่วงอายุตั้งแต่ 31-40 ปี มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว รายได้/เดือนมากกว่า 30,000 บาท ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการให้ความสำคัญต่อคุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ, ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ, ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้บริการ, ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ และด้านการเข้าใจ รู้จัก รับรู้ ความต้องการของผู้รับบริการ พบว่า ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญมากที่สุดคือด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งพนักงานมีความซื่อสัตย์ ยุติธรรม และมีการกระตือรือร้นในการให้บริการ รองลงมา พนักงานมีความสุขและเต็มใจให้บริการ มีความรวดเร็วในการให้บริการสอดคล้องกับการศึกษาของชมรมนักวิจัยไทยเพื่อความสุขชุมชน (2558) เรื่องพฤติกรรมการบริโภคกาแฟของคนไทย: กรณีศึกษาตัวอย่างประชาชนที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไปที่บริโภคกาแฟและ พักอาศัยอยู่ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร และปริมณฑล (นนทบุรี ปทุมธานี และสมุทรปราการ)

จากผลการสำรวจเกี่ยวกับพฤติกรรมการบริโภคกาแฟของคนไทย พบว่า เมื่อมีการสอบถามกลุ่มตัวอย่างถึงเหตุผลในการเริ่มลองดื่มกาแฟครั้งแรก ผลสำรวจพบว่า ร้อยละ 38.0 ให้เหตุผลในการเริ่มลองดื่ม ครั้งแรกเพราะว่าอยากชิม อยากลองดื่ม รองลงมาร้อยละ 34.3 ดื่มเพราะง่วง ง่วงจนทนไม่ไหว ร้อยละ 7.4 ดื่มตามเพื่อน ร้อยละ 6.9 เพราะชอบกลิ่นหอมของกาแฟ ร้อยละ 4.1 ดื่มเพื่อคลายเครียด/แก้ปวดหัว ร้อยละ 3.3 ดื่มแล้วทำให้ร่างกายสดชื่น และร้อยละ 6.0 ให้เหตุผลอื่น ๆ อาทิ ดื่มเพื่อลดความอ้วน/ดื่มเพื่อสุขภาพ/เพื่อนซื้อให้ดื่ม และเมื่อสอบถามต่อไปถึงกาแฟที่ดื่มครั้งแรก พบว่า ตัวอย่างร้อยละ 40.7 ระบุครั้งแรกที่ดื่มเป็นกาแฟกระป๋อง รองลงมา ร้อยละ 31.4 ระบุครั้งแรกที่ดื่มเป็นกาแฟสด ร้อยละ 11.5 ครั้งแรกที่ดื่มเป็นกาแฟซอง ร้อยละ 16.4 ระบุอื่น ๆ อาทิ กาแฟดำ/กาแฟเพื่อสุขภาพ/กาแฟลดความอ้วน ทั้งนี้ เมื่อกำหนดให้คุณภาพการให้บริการ อีก 4 ด้าน มีค่าคงที่ หากผู้ใช้บริการมีคุณภาพในการให้บริการ ด้านการเข้าใจ รู้จัก รับรู้

เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะมีผลทำให้ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการร้านกาแฟ คาเฟ่ อเมซอน เพิ่มขึ้น .225 หน่วย ทั้งนี้ เมื่อกำหนดให้คุณภาพการให้บริการ อีก 4 ด้าน มีค่าคงที่

ข้อเสนอแนะ

1. จากการศึกษาในครั้งนี้ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อยู่ในช่วงอายุตั้งแต่ 31-40 ปี มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว รายได้/เดือนอยู่ในช่วงมากกว่า 30,000 บาท ดังนั้น ควรมีกลยุทธ์ทางการตลาดด้านต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการกลุ่มเป้าหมายต่อไป

2. รักษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการร้านกาแฟ คาเฟ่ อเมซอน เช่น มีเมนูกาแฟให้เลือกอย่างหลากหลาย เช่น (คาปูชิโน, เอสเพรสโซ, ลาเต้), พนักงานมีการให้คำแนะนำสินค้า, พนักงานให้บริการถูกต้องแม่นยำในการสั่งซื้อ, พนักงานมีการให้คำแนะนำสินค้า ควรพัฒนาให้ดีขึ้น เพื่อเพิ่มระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- ชมรมนักวิจัยไทยเพื่อความสุขชุมชน. (2558). *กรุงเทพธุรกิจ*. ค้นเมื่อ 12 มกราคม 2560, จาก <https://www.bangkokbiznews.com/news/detail/672359>
- ไทยรัฐออนไลน์. (2559). *จากธุรกิจเสริมสู่ธุรกิจดาวรุ่ง 'คาเฟ่ อเมซอน' ดัง ปัง เพราะอะไร?*. ค้นเมื่อ 15 มกราคม 2560, จาก <https://www.thairath.co.th/content/616808>
- บริษัท ปตท. น้ำมันและการค้าปลีก จำกัด (มหาชน). (2560). *เกี่ยวกับคาเฟ่ อเมซอน*. ค้นเมื่อ 21 กุมภาพันธ์ 2560, จาก <http://www.cafe-amazon.com/about.aspx?Lang=TH&PageID=1>
- บริษัท สุริยวัน จำกัด. (2550). *“ธุรกิจกาแฟ โอกาสเติบโต.”* ค้นเมื่อ 4 มกราคม 2560, จาก <http://www.purichawon.com/Parawon/index.asp>
- ปิ่นนิภา วนากมล. (2545). *คุณภาพบริการของโรงพยาบาลค่ายธนะรัชต์ตามการรับรู้ของผู้รับบริการ*. เชียงใหม่: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. หน้า 11.
- สุนันต์ บุญมี. (2553). *คุณภาพการให้บริการผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี*. การค้นคว้าอิสระหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- Goetsch, D. L. & Davis, S. B. (1977). *Quality Management* (3rd ed.). New Jersey: Prentice Hall.



- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate data analysis: A global perspective*. (7th ed.). New Jersey: Pearson Education Inc.
- Kotler, P. (2003). *Marketing Management*. Englewood Cliffs: Prentice Hall.
- Marketeer Online. (2017). คนไทยมีพฤติกรรมการดื่มกาแฟสดนอกบ้านมากขึ้น. ค้นเมื่อ 14 มกราคม 2560, จาก <https://marketeeronline.co/archives/124948>
- New Plus. (2559). สมาคมกาแฟพิเศษเผย ธุรกิจกาแฟในไทยยังโตได้อีก. ค้นเมื่อ 4 มกราคม 2560, จาก <http://www.newsplus.co.th/94854>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41 - 50.
- Wisher, J. D. & Corney, W. J. (2001). Comparing Practices for Capturing Bank Customer Feed Back - Internet Versus Traditional Banking. *Benchmarking: An International Journal* 8(3), 240 - 250.

ประสบการณ์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทยในการทำงานกับ
สายการบินต่างชาติที่ต้องพำนักในต่างประเทศ
Experiences of Thai Flight Attendants Gaining from Working with
Foreign Airlines Being Based in a Foreign Country

ณัฐทรณีย์ ชุกวิวัฒน์¹, ผศ.ดร. รวีวรรณ โปรยรุ่งโรจน์
Nuphatranee Chookaweewat¹, Asst. Prof. Dr. Raweewan Proyrungroj
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
Suan Sunandha Rajabhat University
Email: iamnupat@hotmail.com¹

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและวิเคราะห์ถึงประสบการณ์ในการทำงานและการพำนักในต่างประเทศของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทยที่ทำงานกับสายการบินต่างชาติ ผู้ให้ข้อมูลประกอบด้วยพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหญิงชาวไทย จำนวน 12 คน ที่ทำงานหรือเคยทำงานกับสายการบินต่างชาติ ที่ต้องพำนักในต่างประเทศเป็นเวลาอย่างน้อย 1 ปี ใช้วิธีการคัดเลือกแบบเจาะจงร่วมกับวิธีการคัดเลือกแบบก้นหมี เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกแบบกึ่งโครงสร้างและการสังเกตโดยผู้วิจัย ทำการบันทึกเสียงขณะสัมภาษณ์และจดบันทึก รวมทั้งการบันทึกไดอารี่ของผู้ให้ข้อมูล แล้วนำมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้วิธีการวิเคราะห์แก่นสาระ

ผลการวิจัยประสบการณ์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ประกอบด้วย 6 มิติ คือ 1) ประสบการณ์ด้านลักษณะทางกายภาพของประเทศ ได้แก่ ภูมิประเทศในตะวันออกกลางเป็นทะเลทราย ทำให้มีภูมิอากาศร้อน ทำให้ต้องปรับตัวในการดำเนินชีวิต 2) ประสบการณ์ด้านภาพลักษณ์ของประเทศที่พำนัก ได้แก่ ภาพลักษณ์ของประเทศที่ไปทำงานมีความเป็นสากลและมีความปลอดภัยสูง 3) ผลประโยชน์ที่ได้รับ ประกอบด้วย เงินเดือน ค่าชั่วโมงบิน เบี้ยเลี้ยงประจำวัน รวมทั้งได้รับสวัสดิการค่ารักษาพยาบาล และสวัสดิการด้านที่พัก 4) คุณค่าที่มีความหมาย ประกอบด้วย การพัฒนาศักยภาพตนเอง และได้เปิดโลกทัศน์ 5) การปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น ได้แก่ การทำงานกับเพื่อนร่วมงาน การพบปะกับคนท้องถิ่น และการติดต่อกับคนในครอบครัวในประเทศไทย 6) ประสบการณ์ด้านวัฒนธรรม ได้แก่ วัฒนธรรมประเพณี การแต่งกาย การบริโภค

คำสำคัญ: ประสบการณ์, พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน, สายการบินต่างชาติ, พำนักในต่างประเทศ

Abstract

The study was a qualitative research aiming to examine experiences of Thai flight attendants gaining from working with foreign airlines being based abroad. The key informants consisted of 12 Thai flight attendants, selected by purposive sampling and snowball sampling. A combination of semi-structured interviews, participant observation, and diaries from the respondents was used to collect the data. The data were then analyzed with thematic analysis.

The research findings showed that the experiences of these flight attendants consisted of 6 dimensions including: 1) experiences gained from physical attributes of the country consisting of the terrain of Middle East is desert and hot climate; 2) experiences involving the image of the country including social is international and high security; 3) benefits including salary, remuneration gained based on flying hours, allowance, medical benefits and accommodation; 4) meaningful values including self-development and having broader mind; 5) social interaction consisting of working with colleague, meeting with local people and contact with family member in Thailand; and 6) experiences of cultural interaction including learning local culture.

Keywords: Experiences, Flight Attendants, Foreign Airlines, Living in a Foreign Country

Received: 2019-09-22

Revised: 2019-11-17

Accepted: 2019-12-20

บทนำ

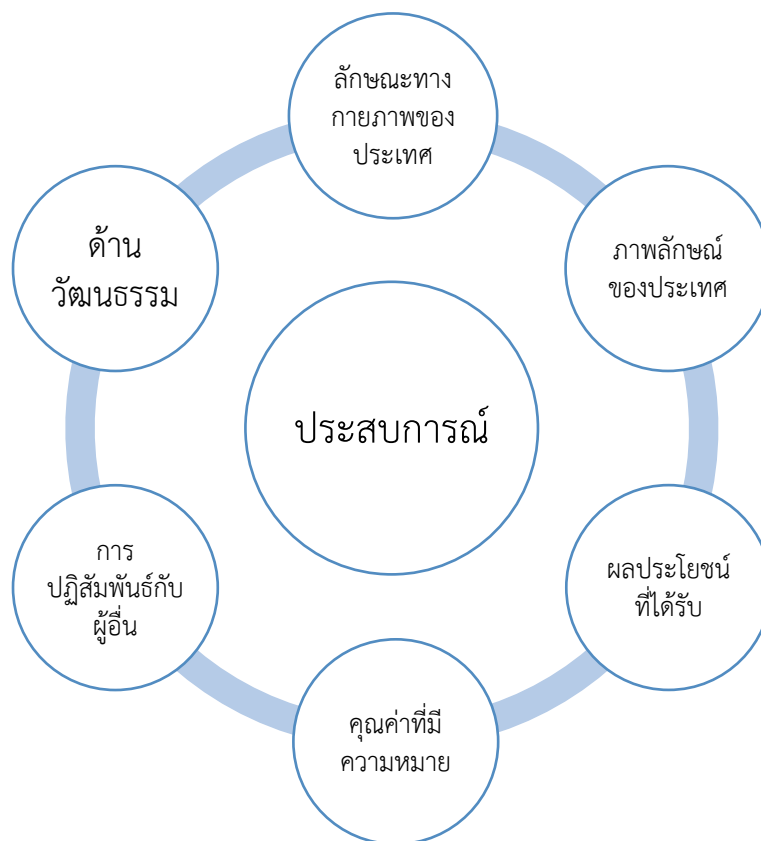
อุตสาหกรรมการบินมีการเติบโตอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้สายการบินต้องการบุคลากรเพื่อรองรับการขยายตัวของธุรกิจการบิน ตำแหน่งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เป็นตำแหน่งที่สำคัญซึ่งแสดงถึงภาพลักษณ์ของสายการบิน ด้วยบุคลิกลักษณะของคนไทยที่ยิ้มแย้มแจ่มใส มีน้ำใจ และเป็นมิตร ซึ่งเป็นคุณสมบัติสำคัญของงานบริการ ด้วยเหตุนี้จึงทำให้สายการบินต่างชาติต้องการรับคนไทยเข้าเป็นพนักงาน โดยเฉพาะในสายการบินต่างชาติในกลุ่มประเทศตะวันออกกลางได้รับคนไทยเพื่อปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน แต่มีข้อกำหนดว่าเมื่อได้เข้าบรรจุเป็นพนักงานจะต้องย้ายไปพำนักในต่างประเทศ คนไทยในหลายสาขาอาชีพย้ายไปทำงานและพำนักในต่างประเทศนานแล้ว แต่ยังไม่พบงานวิจัยในกลุ่มอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เนื่องจากผู้วิจัยเคยทำงานเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินต่างชาติที่พำนักในประเทศไทย เป็นเหตุให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะทำการศึกษถึงประสบการณ์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ต้องย้ายไปพำนักในต่างประเทศ การศึกษาวิจัยเรื่องนี้เพื่อเป็นประโยชน์ต่อบุคคลที่ต้องการทำงานในสายการบินต่างชาติ หรือบุคคลที่ต้องการย้ายไปทำงานในต่างประเทศ เพื่อได้รับรู้ถึงความเป็นอยู่ การดำเนินชีวิต การทำงานในต่างประเทศ และเพื่อเป็นการเพิ่มองค์ความรู้ในเรื่องประสบการณ์ในการพำนักไปทำงานในต่างประเทศของอาชีพต่างๆ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาประสบการณ์จากการทำงานและพำนักในต่างประเทศของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินต่างชาติ

กรอบแนวคิดของงานวิจัย

งานวิจัยนี้ทำการศึกษาเรื่องประสบการณ์การทำงานและการพำนักในต่างประเทศของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ทำงานกับสายการบินต่างชาติ การศึกษานี้ได้ใช้กรอบแนวคิดเหลี่ยมมุมของประสบการณ์ทางการท่องเที่ยวของ Morgan and Xu (2009) มาประยุกต์ใช้ เนื่องจากลักษณะการเดินทางไปท่องเที่ยว กับการได้ไปพำนักในต่างประเทศ มีบริบทที่คล้ายคลึงกัน คือเป็นประสบการณ์ที่ได้รับจากการเดินทางออกจากสิ่งแวดล้อมที่คุ้นเคยไปใช้ชีวิตอยู่ในสถานที่ที่มีสิ่งแวดล้อมที่แปลกใหม่ แตกต่างกันที่ระยะเวลาที่ได้อาศัยในต่างประเทศ ซึ่งแนวคิดนี้ได้แบ่งประสบการณ์ที่จะได้รับเป็น 6 มิติ คือ 1) มิติทางด้านลักษณะทางกายภาพของประเทศ (Physical attributes of the country) 2) มิติทางด้านภาพลักษณ์ของประเทศ (Image of the country) 3) มิติด้านผลประโยชน์ที่ได้รับ (Benefits) 4) มิติด้านคุณค่าที่มีความหมาย (Meaning) 5) มิติด้านการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น (Social interactions) และ 6) มิติด้านวัฒนธรรม (Cultural interactions) ดังแผนภาพประกอบ



แผนภาพที่ 1 : แบบจำลองแนวคิดเหลี่ยมมุมของประสบการณ์ท่องเที่ยวของ Morgan and Xu (2009)

ทบทวนวรรณกรรม

ประสบการณ์ มีความหมายตามพจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถานว่า “ความชัดเจนที่เกิดจากการกระทำหรือได้พบเห็นมา” ในภาษาอังกฤษ คำว่า Experience ตามพจนานุกรม Webster’s Third New International Dictionary แปลความหมายไว้ว่า “Knowledge, skill or practice derived from direct observation of or participation in events: practical wisdom resulting from what one has encountered, undergone, or lived.” (Schmitt, 2011) ซึ่งแปลเป็นภาษาไทยได้ว่า ประสบการณ์ คือ ความรู้ ทักษะหรือการฝึกฝนจากการพบเห็น หรือการมีส่วนร่วมในเหตุการณ์ การนำมาประยุกต์ใช้ เป็นผลจากการประสบ

เหตุการณ์นั้นมาแล้ว Jansson-Boyd (2010) กล่าวว่า ประสบการณ์ เชื่อมโยงกับการรับรู้สภาพแวดล้อมต่างๆ ผ่านประสาทสัมผัสทั้ง 5 คือ รูป รส กลิ่น เสียง สัมผัส แล้วแปรผล ตามความเชื่อ ทศนคติ และอุปนิสัยของแต่ละบุคคล อีกทั้ง Arnould, Price, & Zinkhan (2002) ได้ให้ความหมายใกล้เคียงกัน กล่าวคือ ประสบการณ์คือ สภาวะการโต้ตอบของร่างกายความรู้สึกนึกคิดและอารมณ์ที่บุคคลมีต่อสภาพแวดล้อมซึ่งในการโต้ตอบของร่างกายที่มีต่อสภาพแวดล้อมนั้น ความรู้สึกนึกคิดและอารมณ์ของบุคคลจะไม่สามารถแยกจากกันได้ ดังคำนิยามข้างต้น จะทำให้เห็นว่า ประสบการณ์ของแต่ละคน จะไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับความคิด ความเชื่อ ทศนคติของแต่ละบุคคล

งานวิจัยนี้ได้้นำแนวคิดเหลื่อมมูมของประสบการณ์ทางการท่องเที่ยวของ Morgan and Xu (2009) มาประยุกต์ใช้กับการไปพำนักรในต่างประเทศ เนื่องจากผู้วิจัยมองว่าทั้งการท่องเที่ยวและการพำนักรในต่างประเทศ มีบริบทที่คล้ายคลึงกัน คือเป็นประสบการณ์ที่ได้รับจากการเดินทางออกจากสิ่งแวดล้อมที่คุ้นเคยไปใช้ชีวิตอยู่ในสถานที่ที่มีสิ่งแวดล้อมที่แปลกใหม่ ซึ่งแนวคิดนี้ได้แบ่งประสบการณ์ที่จะได้รับเป็น 6 ด้าน คือ 1) ประสบการณ์ด้านลักษณะทางกายภาพของประเทศที่ไปพำนักร (Physical attributes of the country) หมายถึง ลักษณะภูมิประเทศภูมิอากาศสภาพสิ่งแวดล้อมของประเทศที่ไปทำงาน 2) ประสบการณ์ด้านภาพลักษณ์ของประเทศที่ได้ไปพำนักร (Image of the country) หมายถึง การรับรู้ ความรู้สึกถึงภาพลักษณ์ของประเทศที่ได้ไปทำงาน 3) ผลประโยชน์ที่ได้รับจากการทำงาน (Benefits) หมายถึง ผลตอบแทนต่างๆ ที่ได้รับจากการทำงานในต่างประเทศ 4) คุณค่าที่มีความหมาย (Meaning of values) หมายถึง ความรู้สึกที่มีคุณค่าต่อตนเอง เมื่อได้มาทำงานและพำนักรในต่างประเทศ 5) การปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น (Social interactions) หมายถึง ประสบการณ์ที่ได้รับจากการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน การพบเจอกับคนท้องถิ่น รวมถึงการติดต่อกับคนในครอบครัวที่อยู่ในประเทศไทย 6) ประสบการณ์ด้านวัฒนธรรม (Cultural interactions) หมายถึง การรับรู้ และปฏิบัติตามด้านวัฒนธรรมประเพณีของประเทศที่ไปพำนักร

จากการทบทวนวรรณกรรม พบการศึกษาประสบการณ์การไปทำงานในต่างประเทศของแรงงานไทยในสาขาอาชีพต่างๆ งานวิจัยของสุพัศตรา เสนสาย (2556) ทำการศึกษาเรื่องประสบการณ์การทำงานในประเทศสหรัฐอเมริกาของพยาบาลไทย ผลการวิจัยแยกเป็น 2 ประเด็น คือ 1) ประสบการณ์ก่อนไปทำงานในประเทศสหรัฐอเมริกา พบว่าเหตุผลที่ต้องการไปทำงานในประเทศสหรัฐอเมริกาคือ การต้องการได้รับ

ค่าตอบแทนที่มากกว่า ต้องการสร้างความมั่นคงให้กับครอบครัว ต้องการความก้าวหน้าและต้องการประสบการณ์ใหม่ๆ ความไม่พึงพอใจในระบบงานเก่า และความต้องการมีชีวิตที่สมบูรณ์ในการเตรียมความพร้อมในการเดินทางไป จะต้องเตรียมความพร้อมด้านภาษา และใบอนุญาตประกอบวิชาชีพ และ 2) ประสบการณ์การทำงานในประเทศสหรัฐอเมริกา พบว่า เมื่อเริ่มทำงานจะต้องมีการทดลองงานเพื่อพิสูจน์ความสามารถ ต้องเริ่มทำงานอย่างมืออาชีพ ต้องปรับตัวกับการทำงานและการใช้ชีวิต การทำงานได้รับค่าตอบแทนที่คุ้มค่าและมีความก้าวหน้า และรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้ทำงานเป็นพยาบาล

งานวิจัยเรื่องการศึกษาประสบการณ์และกระบวนการไปทำงานต่างประเทศของพยาบาลไทย ของนันท์พันธ์ ชินล้ำประเสริฐ, นันทกา สวัสดิพานิช, สุภาพร วรรณสันทัด และพิริยลักษณ์ ศิริคุณลักษณ์ (2555) ซึ่งทำการศึกษาใน 5 ประเด็น คือ 1) แรงจูงใจในการไปทำงานในต่างประเทศ 2) ระบบการจ้างงาน 3) สภาพการทำงานในต่างประเทศ 4) ความยากลำบากที่ต้องเผชิญ และ 5) การปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมใหม่ พบว่าแรงจูงใจคือการต้องการค่าตอบแทนที่ดีกว่า ต้องการความก้าวหน้า ระบบการจ้างงาน ได้รับค่าตอบแทนที่คุ้มค่าและมีโอกาสพัฒนาตนเอง สภาพการทำงานในต่างประเทศ เป็นระบบและการบริหารจัดการดี มีมาตรฐาน ความยากลำบากในการทำงานคือเรื่องภาษาและวัฒนธรรมที่แตกต่าง และสุดท้ายต้องปรับตัวให้เข้ากับการทำงาน และการดำเนินชีวิต งานวิจัยทั้งสองข้างต้นมีความสอดคล้องกันคือประสบการณ์การทำงานในต่างประเทศต้องมีการปรับตัวให้เข้ากับสังคม

วิธีการดำเนินการวิจัย

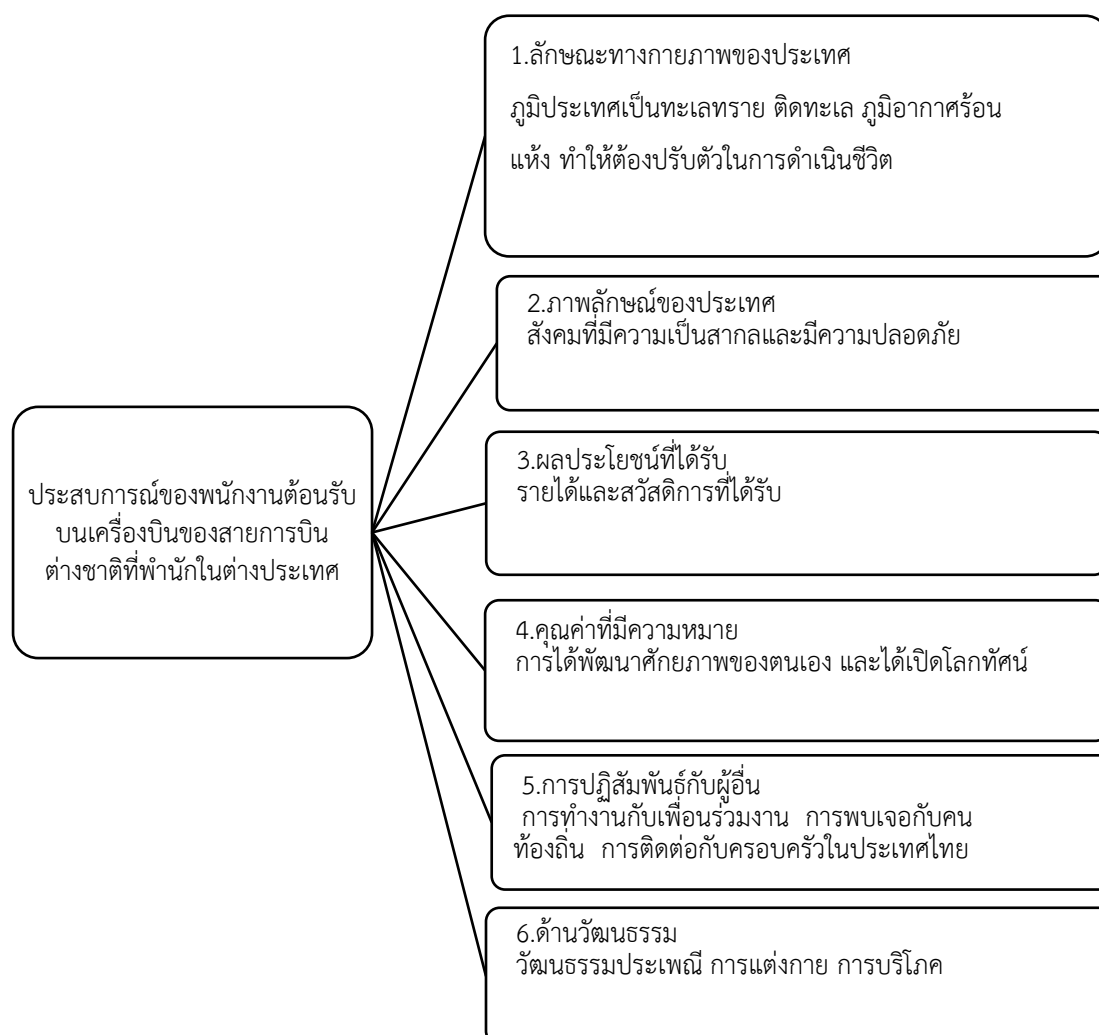
การวิจัยครั้งนี้ใช้กระบวนทัศน์เชิงตีความ (Interpretive paradigm) และระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) การคัดเลือกผู้

ให้ข้อมูลใช้วิธีการคัดเลือกแบบเจาะจง (Purposive sampling) ร่วมกับวิธีการคัดเลือกแบบก้อนหิมะ (Snowball sampling) โดยผู้ให้ข้อมูลเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหรือดีตพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินคนไทยในสายการบินต่างชาติในกลุ่มประเทศตะวันออกกลาง ที่พำนักในต่างประเทศ ระยะเวลาไม่น้อยกว่า 1 ปี เป็นเพศหญิงจำนวน 12 คน เก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง การสังเกตโดยผู้วิจัย และการบันทึกไดอารี่จากผู้ให้ข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์แบบแก่นสาระ (Thematic Analysis) ตามแนวทางของ Braun and Clarke (2006) ซึ่งประกอบด้วย 6 ขั้นตอนด้วยกันได้แก่

(1) การทำความเข้าใจกับข้อมูล (2) กำหนดรหัสข้อมูล (3) การหาแก่นสาระ หรือ Themes ของข้อมูล (4) การทบทวนแก่นสาระ (5) การกำหนดใจความสำคัญและชื่อให้กับแก่นสาระ (6) การเขียนรายงานการวิจัย

ผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่าประสบการณ์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ทำงานในสายการบินต่างชาติที่พำนักในต่างประเทศ ประกอบด้วย ประสบการณ์ใน 6 มิติ ตามแนวคิดของ Morgan and Xu (2009) ดังแสดงในแผนภาพดังนี้



แผนภาพที่ 2: ประสบการณ์ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินต่างชาติที่พำนักในต่างประเทศ

1. ลักษณะทางกายภาพของประเทศ

ผลการวิจัยพบว่ากลุ่มผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่กล่าวถึงภูมิประเทศตะวันออกกลาง มีลักษณะทางกายภาพเป็นทะเลทราย บางส่วนเป็นเกาะในอ่าวเปอร์เซีย ทำให้มีทรัพยากรน้ำน้อย อีกทั้งภูมิอากาศมีความผันผวน โดยเวลาอากาศร้อนก็ร้อนจัด อากาศหนาวก็หนาวจัด ซึ่งแตกต่างจากภูมิประเทศของประเทศไทยโดยสิ้นเชิง ซึ่งส่งผลกระทบต่อการใช้ชีวิตประจำวันของกลุ่มผู้ให้ข้อมูลกล่าวคือ เป็นอุปสรรคในการทำกิจกรรมกลางแจ้งของผู้ให้ข้อมูลในช่วงเวลากลางวัน ที่มีอากาศร้อนจัด ผู้ให้ข้อมูลจึงมีการปรับตัว โดยการเปลี่ยนมาทำกิจกรรมในร่มที่อยู่ภายในอาคารแทน จากผลการวิจัยยังพบอีกว่า ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่สามารถปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมใหม่ที่เกิดขึ้นได้ ตามการบันทึกไดอารี่ของ D3 ให้ข้อมูลว่า “ประเทศที่พำนักอยู่นั้นมีความแตกต่างจากประเทศไทย เพราะเป็นเมืองทะเลทราย มีอากาศร้อน-แห้งและฝุ่นทราย จึงทำให้ไม่อยากทำกิจกรรมนอกบ้าน เช่น การไปห้างสรรพสินค้า, ไปเที่ยวทะเล ถ้าต้องไปก็จะไปในช่วงเย็น โดยจะหากิจกรรมทำในบ้านแทนมากขึ้น เช่น การอ่านหนังสือ ดูหนัง หรือทำอาหารกับเพื่อนร่วมบ้าน”

จากผลการวิจัยยังพบอีกว่า หากผู้ให้ข้อมูลไม่สามารถปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมดังกล่าวได้ พวกเขาจะต้องยุติบทบาทหน้าที่ในการเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ดังที่ J7 กล่าวไว้ว่า “เราอยากกลับค่ะ เพราะว่าหนึ่งแพ้ฝุ่น แพ้แดด ต้องใช้น้ำดื่มล้างหน้า ช่วง 6 เดือนแรก จะเห็นว่ามีผมร่วงเยอะขึ้น ซึ่งปกติก็ร่วงอยู่แล้วจากสเปรย์ที่เราทำผม แต่อยู่โน่น รู้สึกร่วงมาก สภาพน้ำเค็มคือน้ำล้างหน้าช่วงแรกใช้ได้ค่ะ แล้วมีอยู่ครั้งนึงหลังจากผ่านไปหนึ่งปี นึกว่าจะใช้น้ำที่โน่นได้แล้วปรากฏไม่รู้ว่า เป็นเพราะเชื้อที่มากับฝุ่นหรือว่าอะไร ต้องออกไปธุระข้างนอกวันที่มีพายุพายุพัดใส่หน้ามากที่หน้านะ พอกลับมาปั๊มน้ำมันเริ่มมีสิวขึ้นแล้วหลังจากนั้นประมาณอาทิตย์นึงคือเห่อเต็มหน้าเลย”

2. ภาพลักษณ์ของประเทศ

ผลการวิจัยพบว่า ภาพลักษณ์ของกลุ่มประเทศตะวันออกกลาง ได้แก่ ภาพลักษณ์ของประเทศที่มีความหลากหลายด้านเชื้อชาติ มีความเป็นสากลและยึดหยุ่นสูง กล่าวคือ ด้วยลักษณะทางภูมิประเทศ เป็นจุดเชื่อมต่อ ในระดับภูมิภาคและระดับโลก ทำให้มีความหลากหลายทางด้านเชื้อชาติและวัฒนธรรม จากผู้คนที่เดินทางเข้ามาทำธุรกิจ หรือทำงานเป็นจำนวนมาก อีกทั้งยังพบว่า เป็นประเทศที่มีความปลอดภัยสูง เนื่องจากการใช้กฎหมายที่เข้มงวด และนำเทคโนโลยีมาใช้กับระบบรักษาความปลอดภัย ดังคำกล่าวของ J3 “ที่นี่ คือคนท้องถิ่นมีน้อยมาก ส่วนใหญ่จะเป็นคนต่างชาติที่ไปอยู่ คนท้องถิ่นจริง ๆ มีแค่ 10% คือมีหลาย...(ลากเสียงยาว)ชาติ หลายภาษา” และดังคำกล่าว J9 “แล้วบ้านที่นี่ ไม่มีบ้านไหนล็อคบ้าน (หัวเราะ) กุญแจรถสามารถเก็บไว้ได้ลือหน้าค่ะ ทุกคนเขาจะมาเก็บกุญแจรถไว้ตรงนั้นค่ะ เพราะว่าคนที่นี่ถ้าเกิดเขาแชร์บ้านกันนะ เขาจะแชร์รถด้วยกัน แล้วเวลาเขาต้องฝากกุญแจรถไว้ทั้งกุญแจรถไว้ เขาก็จะทิ้งไว้ที่ ๆ ในตัวรถไว้ได้เลยค่ะ”

แต่อย่างไรก็ตาม จากผลการวิจัยพบว่า มีอีกหลายประเทศในกลุ่มตะวันออกกลาง ยังยึดถือวัฒนธรรมของตนเป็นหลัก คนท้องถิ่นจะเคร่งครัดเรื่องศาสนามาก ทำให้สังคมอยู่อย่างสงบ ดังคำกล่าว J8 “สิ่งที่ชอบคือสงบ คือเค้าเป็นเมืองอิสลาม ก็มันจะเป็นเมืองที่ค่อนข้างปลอดภัย แล้วก็สงบ ผู้คนก็จะไม่พลุกพล่านเท่าไหร่นะ”

3. ผลประโยชน์ที่ได้รับ

จากข้อมูลที่ได้รับพบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่พำนักในต่างประเทศ ได้รับค่าตอบแทนในรูปแบบของ (1) เงินเดือน ซึ่งจะได้ตามค่าครองชีพของประเทศนั้น ๆ ซึ่งในประเทศตะวันออกกลางมีค่าครองชีพที่สูงกว่าประเทศไทย จึงได้รับเงินเดือนที่สูงกว่าตอนที่อยู่ประเทศไทย (2) ค่าชั่วโมงบิน ซึ่งขึ้นอยู่กับตารางบินที่ได้รับในแต่ละเดือน และ (3) เบี้ยเลี้ยงที่ได้รับจากการไป

พำนักรในประเทศอื่น ซึ่งจะแตกต่างกันตามระยะเวลาและค่าครองชีพของประเทศนั้น ๆ โดยรายได้ทั้งสามด้านนี้เมื่อรวมกัน และเปรียบเทียบเป็นเงินไทยแล้วเกิน 100,000 บาทต่อเดือน ซึ่งมีอัตราสูงกว่าการทำงานในสายการบินของไทย นอกจากนี้ยังได้รับสวัสดิการจากการทำงานอาทิ เช่น ค่ารักษาพยาบาล และสวัสดิการด้านที่พักอาศัย เป็นต้น

4. คุณค่าที่มีความหมาย

จากข้อมูลที่ได้รับทำให้ทราบว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินรับรู้ถึงการได้พัฒนาศักยภาพของตนเอง เนื่องจากการลักษณะการทำงานในสายการบินตะวันออกกลาง ซึ่งต้องพำนักรในต่างประเทศโดยลำพัง ทำให้ผู้ให้ข้อมูลได้มีโอกาสในการพัฒนาตนเองเพิ่มมากขึ้น ในด้านการตัดสินใจ การรับผิดชอบตัวเอง ต้องคิดและตัดสินใจเอง ดังคำกล่าวของ J3 “เหมือนเป็นการฝึกตัวเอง ตัดสินใจอะไรด้วยตัวเองค่ะ คือเหมือนกับที่เราโตเป็นผู้ใหญ่มากกว่าเราอยู่ในเมืองไทย เราไม่สามารถโทรกลับมาปรึกษาครอบครัวได้ตลอดเวลา” และคำกล่าวของ J10 “รับผิดชอบชีวิตตัวเองได้มากขึ้น จากที่เมื่อก่อนพอกลับบ้าน ก็มีคนช่วยดูแล เสื้อผ้าเราก็ไม่ต้องซัก ไม่ต้องรีดเอง กับข้าวก็จะมีคนทำให้ แต่พอไปอยู่ที่โน่น เราต้องทำเองหมดเลย”

นอกจากนี้ผู้ให้ข้อมูลยังมองว่าการไปทำงานและพำนักรในต่างประเทศเป็นการเปิดโลกทัศน์ หรือเป็นการไปใช้ชีวิตในสิ่งแวดล้อมใหม่ ทำให้ได้พบเจอสิ่งใหม่ๆ ดังคำกล่าว J8 “เรื่องวัฒนธรรม แล้วก็ต้องเปิดใจของเรามากขึ้น ได้รู้จักผู้คนหลากหลาย แล้วก็เรียนรู้อะไรใหม่ๆ ก็เติบโตมากขึ้นเหมือนกัน เราได้เรียนรู้อะไรใหม่ๆ แล้วก็พัฒนาตัวเองเพิ่มขึ้น”

5. การปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น

ข้อมูลที่ได้ พบว่า การทำงานและพำนักรในต่างประเทศ ทำให้ผู้ให้ข้อมูลมีประสบการณ์ด้านการมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และคนท้องถิ่น ซึ่งเป็นคนต่างชาติซึ่งเป็นประสบการณ์ที่แปลกใหม่

นอกจากนี้ ข้อมูลที่ได้ยังพบว่า การทำงานและพำนักรในต่างประเทศส่งผลกระทบต่อความสัมพันธ์และลักษณะการมีปฏิสัมพันธ์กับคนในครอบครัว ด้วย โดยรายละเอียดของการมีปฏิสัมพันธ์กับคนแต่ละกลุ่ม มีดังต่อไปนี้

5.1 ปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน
เนื่องจากการทำงานในอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ทำงานกับสายการบินต่างชาติ และต้องพำนักรในต่างประเทศ ทำให้ผู้ให้ข้อมูลได้มีโอกาสทำความรู้จักกับเพื่อนร่วมงานที่มาจากหลายเชื้อชาติ อีกทั้งมีระบบการบริหารจัดการที่มีรูปแบบและมาตรฐานในการปฏิบัติงานที่เป็นสากล ดังคำกล่าวของ J7 “คือเอาจริง ๆ ถ้าในฐานะลูกเรือของสายการบินนี้ ไม่นับเรื่องระบบบริษัทนะคะ มั่นใจต่อใจลูกเรือ ก็คือเค้าจะมีความเป็นธรรมกับลูกเรือ แล้วก็พอขึ้นเครื่องถ้าเกิดมีปัญหา หัวหน้าเค้าจะปกป้องลูกเรือ เค้าจะฟังผู้โดยสารด้วย แต่เค้าไม่ได้แบบว่าเราอย่างเดียว เค้าจะดูความเป็นจริง แล้วเค้าก็จะคุยดี ๆ กับเรา หรือบางทีเนี่ยที่ผู้โดยสารผิด เค้าปกป้องเราเลย ถ้าผู้โดยสารผิด เค้าก็ว่าผิดตามนั้นนะ”

5.2 การปฏิสัมพันธ์กับคนท้องถิ่น จาก การวิจัยพบว่า ผู้ให้ข้อมูลมีประสบการณ์ในการปฏิสัมพันธ์กับคนในท้องถิ่นค่อนข้างจำกัด เนื่องจากความเคร่งครัดในกฎระเบียบ และส่วนมากคนท้องถิ่นไม่ทำงานเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ดังนั้นจึงเป็นการยากในการพบปะกับคนท้องถิ่น ดังคำกล่าว J3 “แต่ถามว่าเราไม่ได้ไปคลุกคลีกับคนท้องถิ่น เราก็จะพบเห็นเขาตามห้างตามอะไรทั่วไป แต่หมายความว่าเราไม่ได้แบบไปสัมผัสอะไร เพราะเราไม่ได้ไปอยู่กับเขาหรือทำงานกับเขา”

5.3 การติดต่อกับครอบครัวในประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า การที่ต้องห่างจากครอบครัวในประเทศไทย ทำให้รู้สึกโหยหาและคิดถึงสมาชิกภายในครอบครัว ดังนั้นเวลาที่ได้กลับบ้านจึงพยายามใช้เวลาอยู่กับครอบครัวให้มากที่สุด ดังคำกล่าวของ J11 “เวลาบางทีห่างกันแล้ว

มาเจอครอบครัว มันทำให้ยิ่งรักกันมากขึ้น เพราะว่า เวลาที่จะใช้ด้วยกันมันไม่เยอะ เวลาเครียด ก็จะได้ไปลงกับที่บ้าน เราใช้เวลาที่อยู่ด้วยกันมันน้อย เราก็จะพยายามแบบอารมณ์ดี”

6. ด้านวัฒนธรรม

จากผลการวิจัย พบว่าประเทศในตะวันออกกลาง คนท้องถิ่นส่วนใหญ่นับถือศาสนาอิสลาม ซึ่งมีความเคร่งครัดทางด้านศาสนาและวัฒนธรรม กล่าวคือในช่วงที่ถือศีลอด เป็นช่วงเวลาที่คนท้องถิ่นให้ความสำคัญเป็นอย่างมาก ดังคำกล่าว J3 “ ที่เขาเรียกรอมูฮอมน ช่วงหน้าร้อนที่เขาถือศีลอดอย่างนั้นนะ เขาก็จะมีห้าม คือห้ามแบบอย่างเราเนี่ย เราก็ไม่ได้ถือศีลอดใช้ไหม แต่แขกอะเขาถือ ที่นี้ เขาจะกินก่อนๆพระอาทิตย์ขึ้น และก็จะกินได้หลังๆพระอาทิตย์ตกดิน คือเขาจะไม่กินน้ำกินอะไรเลย เราไม่ได้ถือศีลอดอะแต่เราก็ห้ามที่จะดื่มน้ำในที่สาธารณะ” อีกทั้งยังพบว่ากลุ่มคนท้องถิ่นยังมีความเคร่งครัดในเรื่องการแต่งกาย และปฏิบัติตัวของผู้หญิง ดังคำกล่าวของ J2 “ศาสนามันก็รวมไปถึงการแต่งตัว เค้าก็จะใส่พวก เค้าเรียกว่าอะไรอะ อาบายะ คลุมๆ ผู้หญิงก็จะใส่คลุมสีดำหมด บางคนก็คลุมทั้งหน้า บางคนก็คลุมผม แต่เราอะใส่เสื้อยืด กางเกงยีนส์ ซึ่งมันถือว่าเป็นปกติของเรา แต่ทางโน้นเค้าถือว่าโป๊” และท้ายสุดยังพบอีกว่า กลุ่มคนท้องถิ่นที่นับถือศาสนาอิสลาม มีข้อบังคับเกี่ยวกับการบริโภคเนื้อสุกร และการดื่มสุรา ซึ่งเป็นข้อห้ามที่ชัดเจน แต่เนื่องจากมีคนต่างชาติเป็นจำนวนมาก จึงมีการนำเข้าเนื้อหมู และการบริโภคเหล้าในผับบาร์ แต่จำกัดในสถานที่ที่กำหนดไว้เท่านั้น

อภิปรายผล

สรุปผลการวิจัยพบว่า การเดินทางไปทำงานและต้องพำนักอาศัยในต่างประเทศของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทย ในกลุ่มประเทศตะวันออกกลาง ประกอบด้วย 6 มิติ คือ 1) ประสพการณ์ด้านลักษณะทางกายภาพของประเทศ ในกลุ่มประเทศตะวันออกกลาง มีภูมิ

ประเทศเป็นทะเลทราย ดินทะเล จะมีฝนทรายเยอะ ภูมิอากาศร้อนก็ร้อนจัด หนาวก็หนาวจัด การพำนักอาศัยในสภาพแวดล้อมที่ต่างจากประเทศไทย ผู้ให้ข้อมูลจะต้องปรับตัว โดยจะใช้ชีวิตในอาคารที่พักเป็นส่วนใหญ่ ทั้งนี้ผู้ที่ไม่สามารถปรับตัวได้ ก็จะต้องเดินทางกลับประเทศไทย 2) ภาพลักษณ์ของประเทศ ในกลุ่มประเทศตะวันออกกลาง เนื่องจากมีชาวต่างชาติที่เข้ามาทำงานในประเทศเป็นจำนวนมาก จึงมีความหลากหลายด้านเชื้อชาติ สังคมโดยทั่วไปจึงมีความเป็นสากลและยืดหยุ่นสูง และสังคมมีความปลอดภัยสูง เนื่องจากกฎหมายและความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยี 3) ผลประโยชน์ที่ได้รับ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะมีรายได้จากเงินเดือน ค่าชั่วโมงบิน ค่าเบี้ยเลี้ยง ตามค่าครองชีพของประเทศนั้น ๆ ซึ่งรวมแล้วจะมีรายได้สูงกว่าการทำงานในสายการบินของไทย รวมถึงยังได้สวัสดิการต่างๆ ได้แก่ ค่ารักษาพยาบาล สวัสดิการด้านที่พัก ยานพาหนะรับส่ง ในระหว่างที่พำนักในต่างประเทศด้วย 4) คุณค่าที่มีความหมาย การที่ต้องใช้ชีวิตตามลำพังด้วยตัวเองในต่างแดน ทำให้ผู้ให้ข้อมูลได้พัฒนาศักยภาพของตัวเอง ต้องรับผิดชอบตัวเอง ซึ่งการที่อยู่และการได้พบเจอวัฒนธรรมที่แตกต่าง ทำให้ต้องเปิดใจรับกับสิ่งต่างๆ เป็นการเปิดมุมมองทางความคิดใหม่ๆ 5) การปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น การทำงานกับเพื่อนร่วมงานที่มาจากหลายเชื้อชาติ ระบบการทำงานมีมาตรฐานสากล ต่างคนต่างรับผิดชอบงานของตัวเอง แต่เมื่อเกิดปัญหา ทุกคนจะมีความเป็นทีมเดียวกัน ในด้านการปฏิสัมพันธ์กับคนท้องถิ่น เนื่องจากกฎระเบียบที่เคร่งครัดในการปฏิบัติตัวของคนท้องถิ่น และคนท้องถิ่นไม่ทำงานเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จึงยากที่จะมีปฏิสัมพันธ์กับคนท้องถิ่น และการมีปฏิสัมพันธ์กับครอบครัวในประเทศไทย การอยู่ห่างจากครอบครัวในประเทศไทย ทำให้รู้สึกโหยหาและคิดถึงบ้าน และเมื่อมีโอกาสกลับบ้าน จะพยายามใช้เวลาด้วยกันให้มากที่สุด 6) ด้านวัฒนธรรม

ประเทศในตะวันออกกลาง ส่วนใหญ่นับถือศาสนาอิสลาม วัฒนธรรมต่างๆจึงเป็นไปตามหลักศาสนาทั้งด้านประเพณี เช่น การถือศีลอด คนต่างชาติก็ต้องมีความเคารพในช่วงนั้นด้วย วัฒนธรรมด้านการแต่งกาย ต้องมีความสำรวม ด้านการบริโภคตามข้อกำหนดด้านศาสนา จึงห้ามการบริโภคเนื้อสุกร ห้ามดื่มสุรา เนื่องจากคนต่างชาติมีจำนวนมาก จึงมีการนำเข้าเนื้อสุกร และสุราได้ แต่จำกัดเฉพาะบางพื้นที่

ผลการวิจัยที่ได้สอดคล้องกับผลการวิจัยของนันท์พนธ์ ชินลำประเสริฐ และคนอื่น ๆ (2555) ที่ทำการศึกษารื่อง การศึกษาประสบการณ์และกระบวนการไปทำงานต่างประเทศของพยาบาลไทย โดยพบว่าผลการวิจัยมีความเหมือนกันในด้านผลประโยชน์ที่ได้รับและในด้านคุณค่าที่มีความหมาย กล่าวคือพบว่าในด้านผลประโยชน์ที่ได้รับจากการทำงานในต่างประเทศ ที่ผู้ทำงานมักจะได้รับค่าตอบแทนสูงและมีสวัสดิการที่ดีกว่า เพื่อเป็นการชดเชยกับการที่ต้องพำนักอยู่ห่างบ้านเกิด และในด้านคุณค่าที่มีความหมาย ซึ่งงานวิจัยนี้และงานวิจัยของนันท์พนธ์ ชินลำประเสริฐ และคนอื่น ๆ (2555) พบว่าผู้ทำงานในต่างประเทศมีโอกาสในการพัฒนาตนเองได้มากกว่า เนื่องจากต้องพำนักในสถานที่ที่มีสิ่งแวดล้อมที่แปลกใหม่ และมีความท้าทาย ซึ่งสิ่งแวดล้อมดังกล่าวทำให้ผู้ทำงานต้องพบกับสถานการณ์ที่ตึงเครียด รวมกับปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ซึ่งสิ่งเหล่านี้ผลักดันให้ผู้ทำงานต้องต่อสู้และ

ปรับตัวเพื่อให้สามารถอยู่ได้ การต่อสู้และการปรับตัวดังกล่าวนับเป็นการพัฒนาตนเอง

งานวิจัยอีกชิ้นหนึ่งที่มีผลการวิจัยที่สอดคล้องกับงานวิจัยนี้ คือ การวิจัยเรื่องประสบการณ์การทำงานในประเทศสหรัฐอเมริกาของพยาบาลไทย ของสุพัสตรา เสนสาย (2556) ที่พบว่า การทำงานในต่างประเทศ ผู้ให้ข้อมูลจะต้องปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมใหม่ ทั้งสภาพภูมิประเทศ ภูมิอากาศ อาหารการกิน วัฒนธรรม ประเพณีที่แตกต่างจากประเทศไทย ภาษาที่ใช้ในการสื่อสาร และค่าตอบแทนที่ได้รับมากกว่าการทำงานในประเทศไทย

ข้อเสนอแนะ

งานวิจัยเกี่ยวกับประสบการณ์การย้ายไปทำงานและพำนักในต่างประเทศยังมีจำนวนไม่มาก และยังไม่พบในกลุ่มอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ดังนั้นงานวิจัยนี้เป็นการเติมเต็มความสมบูรณ์ของวรรณกรรมในการศึกษาเรื่องประสบการณ์ในการย้ายถิ่นไปทำงานในต่างประเทศของอาชีพต่างๆ เพิ่มมากขึ้น และเพื่อเป็นประโยชน์ต่อบุคคลที่ต้องการทำงานในสายการบินต่างชาติ หรือผู้ที่ต้องการไปทำงานและย้ายที่พำนักไปต่างประเทศเพื่อรับรู้ถึงความเป็นอยู่ การดำเนินชีวิต การทำงานในต่างประเทศในกลุ่มประเทศตะวันออกกลาง ในงานวิจัยครั้งต่อไปควรทำการศึกษาปัญหา อุปสรรค และผลกระทบที่เกิดขึ้นระหว่างการไปใช้ชีวิตในต่างประเทศ

เอกสารอ้างอิง

ชาย โพธิ์สิตา. (2549). *ศาสตร์และศิลป์แห่งการวิจัยเชิงคุณภาพ*. กรุงเทพฯ: อัมรินทร์พรินต์ติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง. นันท์พนธ์ ชินลำประเสริฐ, นันทกา สวัสดิพานิช, สุภาพร วรรณสันทัด และพิริยลักษณ์ ศิริศุภลักษณ์. (2555).

การศึกษาประสบการณ์และกระบวนการไปทำงานต่างประเทศของพยาบาลไทย. ค้นเมื่อ 2 กันยายน 2561, จาก <http://iththailand.net/resources/publication/research-report-articles/37->

การศึกษาประสบการณ์และกระบวนการไปทำงานต่างประเทศของพยาบาลไทย

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.๒๕๕๔. ค้นเมื่อ 28 ตุลาคม 2561, จาก

<http://www.royin.go.th/dictionary/index.php>



- สุพัศตรา เสนสาย. (2556). ประสบการณ์การทำงานในประเทศสหรัฐอเมริกาของพยาบาลไทย. วิทยานิพนธ์
ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต การบริหารการพยาบาล จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- Arnould, E. J., Price, L. and Zinkhan, G. M. (2002). *Consumers*. McGraw-Hill, Boston.
- Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic Research in Psychology. *Qualitative Research in psychology*, 3(2), 77-101.
- Lincoln, Y. S., & Guba, E. G. (1985). *Naturalistic inquiry*. London, England: Sage.
- Jansson-Boyd, C. V. (2010). *Consumer Psychology*. U.S.A.: Open University Press.
- Morgan, M., & Xu, F. (2009). Student travel experiences: Memories and dream. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 18(2), 216-236.
- Schmitt, B. (2011). *Experience Marketing: Concept, Frameworks and Consumer Insights*. Massachusetts: Now Publishers Inc.

ศึกษาเปรียบเทียบแนวคิดเสรีภาพของคาร์ล มากซ์ กับ ฌอง ปอล ซาตร์ A Comparative Study of Freedom Concept in Karl Marx and Jean Paul Sartre

ประพจน์ ตรีจันทร์ทอง, ดร. เมธา หริมเทพาธิป และ ศจ. กิรติ บุญเจือ
Paphot Theejanthong, Dr. Metha Harimtepathip and Prof. Kirti Bunchua
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
Suan Sunandha Rajabhat University

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาเพื่อเปรียบเทียบแนวคิดเสรีภาพของคาร์ล มากซ์ กับ ฌอง ปอล ซาตร์ วิธีการศึกษาเป็นแบบเชิงคุณภาพ อันประกอบด้วยการศึกษาเชิงเอกสาร โดยรวบรวมข้อมูลทั้งจากแหล่งข้อมูลในประเทศและจากแหล่งข้อมูลต่างประเทศ เป็นการวิเคราะห์และสังเคราะห์ด้วยนำเสนอแบบเชิงพรรณนา

ผลการศึกษาพบว่า มากซ์และซาตร์เห็นร่วมกันว่าวัตถุประสงค์ด้านอัตถิภาวนิยมควรเป็นไปเพื่อการยกย่องคุณค่าอัตถิภาวะของมนุษย์ แต่ในตอนท้ายมากซ์กลับเอาคุณค่าแห่งอัตถิภาวะของมนุษย์เข้าอยู่ภายใต้อิทธิพลของเศรษฐกิจ ทำให้เสรีภาพของมนุษย์ถูกจำกัด อันยภาวะของมากซ์อิงอยู่กับเสรีภาพทางสังคม โดยเฉพาะสังคมชนชั้นกรรมาชีพและนายทุน ส่วนอันยภาวะของซาตร์อิงอยู่กับเสรีภาพในส่วนปัจเจกชนโดยมาพร้อมกับความรับผิดชอบ

คำสำคัญ: แนวคิดเสรีภาพ, คาร์ล มากซ์, ฌอง ปอล ซาตร์

Abstract

This research aimed to compare the concepts of freedom between Karl Marx's concept and Jean-Paul Sartre's concept. It was a qualitative research by documentary research. Data were collected from secondary sources in the country and outside the countries. To be analysis and synthesis by presenting like description

The results of research were found that both Karl Mark's concept and Jean-Paul Sartre's concepts agreed that objectives of existentialism should focus on respecting value of human's existential. However, at the end, Mark argued that the value of human's existential was influenced by economic which was caused of humanistics freedom to be limited. Anymore, Alienation had accorded that Mark's concept depended on the freedom of society as a whole which was especially found in societies of proletariats and capitalists. In contrast, Alienation had accorded to Sartre's concept depended on individual freedom which have come together with responsibility.

Keywords: Freedom, Karl Marx, Jean-Paul Sartre

Received: 2019-07-04

Revised: 2019-11-05

Accepted: 2019-11-29

บทนำ

การถกเถียงเกี่ยวกับแนวคิดของมากซ์กับซาตร์ ได้รับความสนใจในแวดวงปรัชญาเป็นอย่างมากในช่วงหลายปีที่ผ่านมา (Brenkert, 1979) ฌอง ปอล ซาตร์ (Jean Paul Sartre, 1905-

1980) เป็นนักปรัชญาชาวฝรั่งเศส เป็นนักเขียนรางวัลโนเบลสาขาวรรณกรรม ที่ปฏิเสธการรับรางวัลในปี ค.ศ. 1964 เขาเป็นบิดาของอัตถิภาวนิยม หรือ เอ็กซิสเทนเซียลิส (Existentialism) ผู้ที่สนใจศึกษาอัตถิภาวนิยมส่วนหนึ่งเกิดจาก

เนื้อหาทางปรัชญาที่สำคัญเกี่ยวกับ “เสรีภาพ” (Freedom) ซาตร์ ยืนยันว่า “เสรีภาพคือแก่นแท้ของความเป็นมนุษย์” (Sartre, 1972) แต่เมื่อต้องการศึกษาเสรีภาพตามทฤษฎีของซาตร์ สิ่งที่เกี่ยวข้องไม่ได้ก็คือ ผู้ศึกษาจะต้องสนใจใคร่รู้ในเรื่องของความรับผิดชอบด้วย แนวคิดที่ว่าด้วยความรับผิดชอบต่อซาตร์ (Sartre’s concept of responsibility) ที่ถูกกล่าวถึงในปรัชญาอัตถิภาวนิยมนี้คือแนวคิดที่ควบคู่ไปกับเสรีภาพประดุจเหรียญสองด้านที่ไม่อาจแยกออกจากกันได้เพราะเป็นเนื้อเดียวกัน ดังนั้นการทบทวนและวิเคราะห์วรรณกรรม ในครั้งนี้ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาในเรื่องความรับผิดชอบต่อซาตร์ด้วยเพื่อให้เนื้อหาและแนวการวิเคราะห์มีความสมบูรณ์และเข้าถึงแก่นแท้ของความเป็นมนุษย์ ดังที่ซาตร์ได้เสนอไว้เพราะซาตร์เห็นว่าเสรีภาพมิใช่อุดมคติที่มนุษย์ปรารถนาหรือใฝ่ฝัน แต่มันกลับเป็นข้อเท็จจริงของชีวิตมนุษย์เอง ดังนั้น เสรีภาพจึงเป็นแก่นแท้ของความเป็นมนุษย์ เมื่อต้องการเข้าใจแก่นแท้ของความเป็นมนุษย์ในทฤษฎีของซาตร์ ก็ต้องศึกษาและขบคิดเรื่องเสรีภาพให้แตกฉาน

แม้ว่าจะมีนักวิชาการทั้งไทยและต่างประเทศให้ความสนใจศึกษาแนวคิดเรื่องเสรีภาพของมาร์กซ์และซาตร์ แต่ก็ยังไม่ปรากฏว่าจะมีงานวิจัยที่นำเอาแนวคิดเรื่องเสรีภาพของนักปรัชญาทั้งสองท่านมาวิเคราะห์เชิงเปรียบเทียบให้เห็นถึงความคล้ายคลึงและความแตกต่างเพื่อสร้างความเข้าใจเรื่องเสรีภาพของมาร์กซ์และซาตร์ให้ลึกซึ้งยิ่งขึ้น ประเด็นที่จะศึกษาแนวคิดเรื่องเสรีภาพในแนวทางดังกล่าวนี้ เพื่อสร้างความเข้าใจเรื่องเสรีภาพของมาร์กซ์และซาตร์ในมุมมองเชิงเปรียบเทียบซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการศึกษางานปรัชญาของมาร์กซ์และซาตร์ในแวดวงวิชาการไทยต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อเปรียบเทียบแนวคิดเสรีภาพของคาร์ล มาร์กซ์ กับ ฌอง ปอล ซาตร์

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ อันประกอบด้วยวิธีการวิจัยเชิงเอกสาร โดยรวบรวมข้อมูลทั้งจากแหล่งข้อมูลในประเทศและจากแหล่งข้อมูลต่างประเทศ ข้อมูลปฐมภูมิได้แก่หนังสือต่างๆ ที่ มาร์กซ์ และ ซาตร์ เขียนขึ้นเองและมีผู้แปลเป็นภาษาอังกฤษ ในส่วนหนังสือของมาร์กซ์ เช่น หนังสือเรื่อง Selected Writings (1977) แปลโดย McLellan เป็นต้น ในส่วนหนังสือของซาตร์ เช่น หนังสือเรื่อง Being and Nothingness (1972) แปลโดย Barnes เป็นต้น เมื่อผู้วิจัยได้รวบรวมแหล่งข้อมูลต่างๆ ได้ครบถ้วนแล้วก็ได้นำข้อมูลเหล่านี้มาศึกษาทบทวนวิเคราะห์หลักปรัชญา แนวคิดทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดเสรีภาพของคาร์ล มาร์กซ์ และแนวคิดเสรีภาพของฌอง ปอล ซาตร์ เพื่อสร้างความเข้าใจในปรัชญาเรื่องเสรีภาพจากแนวคิดของนักปรัชญาทั้งสองท่าน

ผลการวิจัย

1. แนวคิดเสรีภาพของคาร์ล มาร์กซ์ มีแนวคิดที่สำคัญ 2 เรื่อง ได้แก่ เสรีภาพของชนชั้นกรรมาชีพ และเสรีภาพของชนชั้นนายทุน

1) เสรีภาพของชนชั้นกรรมาชีพ ชนชั้นกรรมาชีพเกิดอัญญภาวะจากการใช้แรงงานในระบบสังคมทุนนิยม เนื่องจากกิจกรรมการผลิตหรือขบวนการผลิตที่เป็นอัญญภาวะ มากข้ออธิบายไว้กระจำจัตว่า

“ประการแรกคือว่า แรงงานนั้นเป็นสิ่งนอกตัวผู้ใช้แรงงาน หมายความว่า มันไม่ได้เป็นส่วนหนึ่งของธรรมชาติของเขา และแรงงานไม่ได้ยืนยันตัวเขาแต่กลับปฏิเสธตัวเขา เขารู้สึกเป็นทุกข์ไม่เป็นสุข ไม่ได้พัฒนาพลังทางร่างกายและจิตใจอย่างเสรี แต่กลับทรมานร่างกายและทำให้จิตใจเขาเสื่อมลง.. เขารู้สึกสบายใจอบอุ่น ใจเมื่อเขาไม่ได้ทำงานและเมื่อเขาทำงานเขาก็รู้สึกไม่สบายใจ ดังนั้น งานของเขาจึงไม่ใช่งานที่ทำโดยสมัครใจแต่ถูกบังคับเป็นแรงงานบังคับลักษณะอัญญภาวะของมันเห็นได้ชัดเจนจากข้อเท็จจริงที่ว่าทันที

ที่ไม่มีอะไรมาบังคับ แรงงาน งาน นี้จะถูกเลี้ยง เหมือนกับว่ามันคือโรคระบาด แรงงานภายนอก หรือแรงงานซึ่งทำให้คนกลายเป็นสิ่งภายนอก ตัวเองนั้นเป็นแรงงานของการส่วงเวตตัวเอง แรงงานแห่งการทรมานตัวเอง และประการ สุดท้าย ลักษณะของงานซึ่งเป็นสิ่งภายนอกตัวของ ผู้ใช้แรงงาน คือว่ามันไม่ใช่งานของเขาแต่เป็นงาน ของผู้อื่น ในขณะที่ทำงานเขามีได้เป็นส่วนหนึ่งของ ตัวเขา แต่เป็น ของคนอื่น ” (Easton and Guddat, 1967)

ประการที่สอง ธรรมชาติของมนุษย์อีก อย่างหนึ่งคือ มนุษย์เป็นสัตว์แห่งสังคม

“...ปัจเจกชนคือสัตว์แห่งสังคม การ แสดงออกของชีวิตของเขานั้นถึงแม้ว่าจะดูเหมือน ไม่ใช่รูปแบบของการส่งออกจากสังคมซึ่งดำเนินไป ในความสัมพันธ์กับผู้อื่นก็ตาม มันก็เป็นการ แสดงออกของชีวิตแห่งสังคม ชีวิตแห่งปัจเจกชน และชีวิตแห่งเผ่าพันธุ์มนุษย์นั้นไม่ได้แตกต่างกัน...”

ประการที่สาม ลักษณะอย่างหนึ่งของ ธรรมชาติของมนุษย์คือ มนุษย์เป็นผู้ที่ผลิตเพื่อหา ปัจจัยในการดำรงชีวิต การผลิตของเขาเป็นไป อย่างเสรี ฉับพลัน และเป็นสากล การผลิตเพื่อ ตอบสนองความต้องการอย่างหนึ่งของร่างกายจะ นำไปสู่ความต้องการใหม่ ศักยภาพใหม่ เพื่อให้ มนุษย์สามารถในการทำให้เป็นความเป็นจริงขึ้นมา เมื่อสนองความต้องการนี้แล้วมันก็จะสร้างความ ต้องการหรือศักยภาพใหม่ขึ้นมาอีก เป็นเช่นนี้เรื่อย ๆ มากซ์เชื่อว่า ศักยภาพของมนุษย์นั้นไม่มี ขอบเขตจำกัด

มากซ์กล่าวว่า “ชนชั้นกรรมาชีพผู้ใช้ แรงงานจะมีความสัมพันธ์ที่เป็นอัญภาวะกับ ผลผลิตของกิจกรรมของเขาได้อย่างไร ถ้าหากว่า เขาไม่ได้มีอัญภาวะจากตนเองในกิจกรรมของการ ผลิต ทั้งนี้เพราะผลผลิตเป็นเพียงผลลัพธ์ของ กิจกรรมหรือการผลิต” ดังนั้นผลผลิตที่เป็นอัญ ภาวะจึงเป็นเพียงผลลัพธ์ของแรงงานที่เป็นอัญ ภาวะ หรือกิจกรรมการผลิตที่เป็นอัญภาวะ ถ้า

หากไม่มีกิจกรรมการผลิตที่เป็นอัญภาวะก็จะมี ผลผลิตที่เป็น อัญภาวะ

สำหรับอัญภาวะจากชีวิตแห่งเผ่าพันธุ์ของ มนุษย์นั้น มาร์กกล่าวว่า เป็นการอนุมานจากอัญ ภาวะของแรงงานและอัญภาวะของผลผลิต อัญ ภาวะจากชีวิตแห่งเผ่าพันธุ์มนุษย์นั้นเป็นลักษณะที่ สามของแรงงานที่เป็นอัญภาวะ กล่าวอีกอย่างหนึ่ง โดยเหตุที่แรงงานที่เป็นอัญภาวะนั้นทำให้ผลผลิต กลายเป็นผลผลิตที่เป็นอัญภาวะ ทำให้มนุษย์มีอัญ ภาวะจากกิจกรรมแห่งการผลิต หรือจากตัวเอง ดังนั้นแรงงานที่เป็นอัญภาวะ จึงทำให้มนุษย์มีอัญ ภาวะจากชีวิตแห่งเผ่าพันธุ์มนุษย์

อัญภาวะจากเพื่อนมนุษย์เป็นผลโดยตรง ของอัญภาวะจากผลผลิตของแรงงาน อัญภาวะ จากกิจกรรมการผลิตของชีวิตและอัญภาวะจาก ชีวิตแห่งเผ่าพันธุ์ของมนุษย์ กล่าวอีกอย่างหนึ่ง อัญภาวะจากเพื่อนมนุษย์เป็นการแสดงออกมาใน ภาควิถีปฏิบัติของอัญภาวะจากกิจกรรมการผลิตและ ผลผลิตของมนุษย์

2) เสรีภาพของชนชั้นนายทุน มากซ์

อธิบายว่าสังคมทุนนิยมทำให้มนุษย์ถูกแบ่งออก จากกันเป็นสองชนชั้น คือ ชนชั้นนายทุนซึ่งเป็นชน ชั้นที่ควบคุมปัจจัยในการผลิตและชนชั้นกรรมาชีพ ซึ่งเป็นชนชั้นที่จำเป็น ต้องขายศักยภาพในการใช้ แรงงานซึ่งความจำเป็นในการขายศักยภาพในการ ใช้แรงงานทำให้ชนชั้นกรรมาชีพไม่มีเสรีภาพ แต่ เนื่องจากมากซ์ได้แสดงทรรศนะไว้ในงานเขียนบาง แห่งว่าชนชั้นนายทุนก็ประสบกับสภาวะไร้เสรีภาพ เช่นเดียวกันกับชนชั้นกรรมาชีพโดยไม่ได้อธิบายถึง รายละเอียดไว้อย่างชัดเจน คำถามก็คือทำไมมากซ์ ถึงคิดว่าชนชั้นนายทุนไม่มีเสรีภาพหรือเป็นไปได้ อย่างไรที่ชนชั้นนายทุนซึ่งอยู่ในตำแหน่งทางสังคม ที่มีอำนาจควบคุมปัจจัยการผลิตนั้นจะไม่มี เสรีภาพ เพราะถ้าหากพิจารณาลักษณะของชนชั้น นายทุนโดยทั่วไปก็จะเห็นได้อย่างชัดเจนว่าชนชั้น นายทุนเป็นชนชั้นที่มีเสรีภาพ เช่น ชนชั้นนายทุนมี เสรีภาพที่จะทำการผลิต จ้างผู้ใช้แรงงาน ใช้เงินซื้อ สิ่งที่ดินปรารถนา ใช้เวลาเพื่อการพัฒนาตนเอง

ในด้านต่าง ๆ และ ชนชั้นนายทุนก็สามารถดำเนินชีวิตอย่างที่ตนเองเลือกได้อย่างเสรี ชนชั้นนายทุนไม่ต้องประสบกับสภาวะไร้เสรีภาพเหมือนกับที่ชนชั้นกรรมาชีพต้องประสบ คำถามต่อมาก็คือ การศึกษาเรื่องสภาวะไร้เสรีภาพของชนชั้นนายทุนเป็นเรื่องที่ไม่สม เหตุสมผลหรือไม่และมากซ์คิดอย่างไรกับเสรีภาพของชนชั้นนายทุนในลักษณะดังกล่าว คำตอบหนึ่งที่ปรากฏในงานเขียนของมากซ์ก็คือมากซ์ไม่ได้คิดว่าเสรีภาพของชนชั้นนายทุนในลักษณะดังกล่าวเป็นเสรีภาพที่แท้จริงของมนุษย์ควรจะมี มากซ์คิดว่าเสรีภาพลักษณะที่ชนชั้นนายทุนมีเป็นแค่เพียงคตินิยมของสังคมทุนนิยมที่ถูกสร้างขึ้นมาเพื่อทำให้มนุษย์มีระบบความคิดที่สอดคล้องกับระบบการผลิตแบบทุนนิยมเท่านั้น มากซ์เขียนไว้ว่า

“ตราบเท่าที่พวกท่านประยุกต์มาตรฐานของความคิดทางชนชั้นกลางของพวกท่านเรื่องเสรีภาพ วัฒนธรรม กฎหมาย เป็นต้น มาวัดการล้มล้างทรัพย์สินของชนชั้นกลางที่พวกเราตั้งใจจะทำมาได้เกี่ยวกับเราเลย ความคิดของพวกท่านเองนั้นแหละเป็นผลิตผลของเงื่อนไขของการผลิตแบบชนชั้นกลางและทรัพย์สินของชนชั้นกลางของพวกท่าน เช่นเดียวกันกับระบบกฎหมายของพวกท่านเป็นเพียงเจตจำนงของชนชั้นของพวกท่านที่สร้างขึ้นเพื่อทำเป็นกฎสำหรับทุกคน เจตจำนงที่ซึ่งลักษณะที่สำคัญและทิศทางของมันถูกกำหนดโดยเงื่อนไขทางเศรษฐกิจของการมีอยู่ของชนชั้นของพวกท่าน” (Marx, 1977)

เมื่อมากซ์ปฏิเสธความหมายของเสรีภาพของชนชั้นกลางซึ่งเป็นลักษณะที่ชนชั้นนายทุนมีในสังคมทุนนิยมและคิดว่าเสรีภาพของชนชั้นกลางเป็นแค่เพียงสิ่งที่ชนชั้นกลางสร้างขึ้นเพื่อผลประโยชน์ของชนชั้นกลางเพียงชนชั้นเดียวเท่านั้น การวิพากษ์เสรีภาพของชนชั้นกลางของมากซ์จึงมีนัยว่าเสรีภาพที่มากซ์คิดว่าเป็นเสรีภาพที่แท้จริงที่มนุษย์ควรจะมีนั้นเป็นเสรีภาพที่ไม่ผูกติดกับผลประโยชน์ของชนชั้นใดชนชั้นหนึ่งเท่านั้น แต่จะต้องใช้ได้กับมนุษย์ทุกคนในสังคมทรศนะ

เรื่องเสรีภาพของมากซ์ จึงเชื่อมโยงอยู่กับแนวคิดที่สำคัญของมากซ์หลายแนวคิด เช่น แนวคิดเรื่อง การปฏิวัติ แนวคิดเรื่องชนชั้น แนวคิดเรื่องสังคมคอมมิวนิสต์ เป็นต้น การที่มากซ์กล่าวถึงสภาวะไร้เสรีภาพของชนชั้นนายทุนจึงเป็นการท้าทายคตินิยมในสังคมทุนนิยมรวมทั้งความหมายของเสรีภาพของชนชั้นกลางในสมัยนั้น

สำหรับมากซ์แล้วชนชั้นนายทุนก็ไม่มีเสรีภาพเหมือนกับชนชั้นกรรมาชีพ เนื่องจากสังคมทุนนิยมทำให้มนุษย์ถูกแบ่งออกเป็นสองชนชั้นที่แตกต่างกัน ทำให้ชนชั้นกรรมาชีพถูกบังคับให้ทำการผลิต ในขณะที่ชนชั้นนายทุนไม่ต้องทำการผลิต เมื่อชนชั้นนายทุนไม่มีกิจกรรมในการผลิตจึงเป็นไปได้เลยที่นายทุนจะมีเสรีภาพและสามารถพัฒนาตนเองผ่านการผลิตได้ เพราะเมื่อชนชั้นนายทุนไม่มีกิจกรรมในการผลิตการกระทำของชนชั้นนายทุนจึงไม่ได้มาจากลักษณะแก่นของมนุษย์ ซึ่งก็คือการเป็นผู้ผลิตที่สามารถผลิตได้อย่างสากลและเป็นอิสระ แต่มาจากสาเหตุหรือเงื่อนไขภายนอกซึ่งก็คือกระบวนการและเงื่อนไขของสังคมทุนนิยมที่แบ่งมนุษย์ออกเป็นสองชนชั้นและควบคุมให้มนุษย์ทั้งสองชนชั้นทำหน้าที่ที่แตกต่างกัน ผลลัพธ์ก็คือทั้งสองชนชั้นไม่สามารถที่จะพัฒนาตนเองได้อย่างแท้จริงเพราะทั้งสองชนชั้นต่างก็ต้องตกเป็นทาสของกระบวนการของสังคมทุนนิยม เมื่อกระบวนการในสังคมทุนนิยมทำให้ชนชั้นนายทุนไม่สามารถที่จะพัฒนาตนเองในรูปแบบของการเป็นผู้ผลิตที่สามารถผลิตได้อย่างสากลและเป็นอิสระได้อีกทั้งยังทำให้ชนชั้นนายทุนห่างเหินจากการมีกิจกรรมในการพัฒนาตนเองอย่างเสรีชนชั้นนายทุนจึงมีลักษณะไม่ต่างจากสัตว์ เพราะชนชั้นนายทุนไม่สามารถมีบทบาทเป็นผู้ผลิตที่ผลิตได้อย่างสากลและเป็นอิสระ และการกระทำของนายทุนไม่ได้มาจากแก่นของมนุษย์ผลลัพธ์ก็คือชนชั้นนายทุนไม่มีเสรีภาพ มากซ์คิดว่าสัตว์ไม่มีเสรีภาพ ถ้าหากชนชั้นนายทุนไม่แตกต่างจากสัตว์ชนชั้นนายทุนจึงไม่มีเสรีภาพ

2. แนวคิดเสรีภาพของฌอง ปอล ซาทร์ในทัศนะของชาตร์ มนุษย์เป็นอยู่โดยการเลือกด้วยตนเอง ไม่มีสิ่งใดมาบังคับมนุษย์ไม่ว่าจะเป็นสิ่งที่มาจากภายนอกหรือภายในตัวมนุษย์ มนุษย์มีสิทธิเต็มที่ ๆ จะปฏิเสธหรือยอมรับสิ่งต่างๆ เมื่อเป็นเช่นนี้เสรีภาพจึงไม่ใช่สิ่งที่แยกอยู่ต่างหาก แต่เป็นสัจของมนุษย์เป็นคุณสมบัติที่แยกไม่ได้ของมนุษย์ อาจพูดได้ว่าเสรีภาพก็คือ อสัจ (non-being) ดังนั้น อสัจภาวะของมนุษย์จึงอยู่ในสภาพที่เป็นความว่างเปล่า (nothing) ทั้งนี้ตามทัศนะของชาตร์ถ้าหากว่ามนุษย์เป็นสิ่งที่หนึ่งสิ่งใด หรือมีลักษณะใดลักษณะหนึ่งตายตัว มนุษย์ก็จะมีเสรีภาพ เพราะธรรมชาติของมนุษย์คือการเปลี่ยนแปลงไปตามการเลือกอย่างเสรี ดังที่ชาตร์เองเน้นว่า “มนุษย์ไม่สามารถจะเป็นทาสบางเวลา และมีเสรีภาพบางเวลา แต่เขาจะต้องมีเสรีภาพตลอดเวลา หรือมิฉะนั้นก็ไม่มีเสรีภาพเสียเลย” (Sartre, 1976) อันเป็นการเน้นให้เห็นว่า มนุษย์ต้องมีเสรีภาพโดยสมบูรณ์ ถ้าหากไม่มีเสรีภาพก็ไม่มิตลอดไปโดยสมบูรณ์เช่นเดียวกัน แต่ถ้าหากเป็นเช่นนั้นก็มีไม่มนุษย์เพราะมนุษย์คือเสรีภาพ

ความหมายของเสรีภาพมี 2 ลักษณะคือ ความหมายในเชิงปฏิเสธ (Negative side) และความหมายในเชิงปฏิฐาน (Positive side) ในเชิงปฏิเสธนั้นเสรีภาพหมายถึงการพ้นจากการขัดขวาง การแทรกแซง การบังคับ หรือการใช้อำนาจทางอ้อม ส่วนความหมายในเชิงปฏิฐาน เสรีภาพหมายถึงกระบวนการของการเลือกอย่างเสรีและการกระทำตามความคิดริเริ่มของตนเอง ทำให้ความตั้งใจ (Intention) ของตนเองปรากฏออกมาเป็นรูปธรรมและเป็นการกระทำ (Copleston, 1974)

ชาตร์เชื่อว่าเสรีภาพที่ไม่มีขอบเขตเป็นเสรีภาพที่เหลวไหลไร้ความหมาย ไม่สามารถทำให้จุดหมายของมนุษย์มีคุณค่าต่อมนุษย์ได้อย่างสมบูรณ์ เสรีภาพต้องมากับความรับผิดชอบ โดยมีลักษณะความเป็นสากลแห่งมนุษย์ในปรัชญาแบบอัตถิภาวนิยม เสรีภาพของเราขึ้นอยู่กับ

เสรีภาพของคนอื่นทั้งหมด และเสรีภาพของคนอื่นก็ขึ้นอยู่กับเสรีภาพของเราเช่นกัน เสรีภาพโดยส่วนรวมจะมีขึ้นได้ก็ต่อเมื่อเสรีภาพของเอกัตบุคคลเป็นไปโดยไม่ขัดแย้งกัน การกระทำตามจุดมุ่งหมายของบุคคลหนึ่งเป็นไปได้โดยการกระทำนั้นไม่เป็นอุปสรรคต่อเสรีภาพในการกระทำของบุคคลอื่น มนุษย์ต้องเข้าใจว่าคุณค่าทั้งปวงขึ้นอยู่กับตัวมนุษย์เอง เจตจำนงอย่างเดียวที่ต้องมีอยู่คือเจตจำนงที่จะมีเสรีภาพ

3. เมื่อทำการเปรียบเทียบแนวคิดเสรีภาพของคาร์ล มากซ์ กับ ฌอง ปอล ซาทร์ พบว่า มีทั้งส่วนที่คล้ายคลึงและแตกต่าง ในส่วนที่คล้ายคลึงนั้นสรุปได้ว่า 1) มากซ์และชาตร์เห็นร่วมกันว่าวัตถุประสงค์ด้านอัตถิภาวนิยมควรเป็นไปเพื่อการยกย่องคุณค่าอัตถิภาวะของมนุษย์ 2) มากซ์และชาตร์สนใจศึกษาเสรีภาพในมนุษย์ อธิบายหลักปรัชญาเพื่อนำไปใช้จริง และได้อธิบายความเป็นไปของมนุษย์ในสภาพความเป็นจริงว่า มนุษย์สร้างประวัติศาสตร์จากการกระทำของมนุษย์เอง และการกระทำของมนุษย์นั้นถ้ามองในแง่ส่วนรวมจะเห็นว่าดำเนินไปตามวิธีการของการพัฒนา คือดำเนินไปด้วยความขัดแย้งในตัวเองเพื่อไปสู่จุดหมายที่ดีกว่าเดิม 3) มากซ์และชาตร์ นิยามอันยภาวะ (alienation) ด้วยทัศนะเดียวกัน คือหมายถึง สภาวะของมนุษย์ที่ไม่ได้เป็น ไม่ได้รู้สึก หรือไม่ได้คิด อย่างที่สมควรจะเป็น จะรู้สึก จะคิด ในฐานะที่เป็นมนุษย์ ดังนั้นจึงทำให้เกิดความไม่พอใจ หรือความรู้สึกว่าไม่ลงรอย ไม่เหมาะสมในสภาพที่เป็นอยู่ สภาพเช่นนี้ทำให้มนุษย์มีความรู้สึกว่าคุณค่าความเป็นมนุษย์ของตนไร้คุณค่าซึ่งเป็นสภาพที่ไม่น่าพึงพอใจ จึงทำให้เกิดการดิ้นรนแก้ไขเพื่อทำให้ความเป็นมนุษย์ของตนกลับมามีคุณค่าขึ้นมา 4) มากซ์และชาตร์ยอมรับการปฏิวัติ เพราะเชื่อว่าการปฏิวัติของชนชั้นกรรมาชีพมีเป้าหมายไม่เฉพาะแต่การยึดอำนาจทางการเมืองของรัฐเท่านั้น แต่ยังมุ่งที่จะเปลี่ยนแปลงความสัมพันธ์ทางเศรษฐกิจเสียใหม่ ล้มล้างมูลเหตุทางเศรษฐกิจซึ่งก่อให้เกิดความไม่เท่าเทียมกันทาง

สังคม อำนาจเด็ดขาดของชนชั้นกรรมาชีพไม่ใช่จุดหมายในตัวของมันเอง เป็นแต่เพียงระยะของการเปลี่ยนแปลงไปสู่เป้าหมายสุดท้ายคือ การล้มล้างชนชั้นทั้งปวง เพื่อสร้างสังคมที่ปราศจากชนชั้น และ 5) สังคมที่ปราศจากชนชั้นเป็นสิ่งจำเป็น เพราะการมีชนชั้นทำให้มีสภาพเป็นปฏิปักษ์ต่อกัน เมื่อปราศจากชนชั้นความขัดแย้งต่างๆ จะหมดไป ในส่วนที่แตกต่างนั้น สรุปได้ว่า 1) แม้ว่าวัตถุประสงค์มากซ์จะมีความสอดคล้องกับชาตรีในด้านอัตถิภาวนิยมคือให้การยกย่องคุณค่าอัตถิภาวะของมนุษย์เพื่อดำเนินไปสู่จุดหมายให้ตลอด แต่ในตอนท้ายมากซ์กลับเอาคุณค่าแห่งอัตถิภาวะของมนุษย์เข้าอยู่ภายใต้อิทธิพลของเศรษฐกิจ ทำให้เสรีภาพของมนุษย์ถูกจำกัด ทศณะเช่นนี้ทำให้เกิดความขัดแย้งขึ้นในการที่ชาตรีจะนำเอาปรัชญาของมากซ์มาอธิบายความเป็นไปของสังคม หรือ ขบวนการทางประวัติศาสตร์ตามแนวความคิดของชาตรีซึ่งยึดถือเสรีภาพแห่งปัจเจกบุคคล 2) ในด้านการอธิบายมนุษย์ แนวคิดของชาตรีกับมากซ์มีความต่างกันตรงที่ มากซ์สนใจศึกษามนุษย์ในขณะที่อยู่วัยหนุ่มเท่านั้น แต่ชาตรีให้ความสำคัญกับปัจเจกชนและครอบครัวด้วย เพราะเป็นข้อเท็จจริงหนึ่งในการเปลี่ยนแปลงของมนุษย์ที่นำไปสู่จุดหมายที่ดีกว่าเดิมและเกี่ยวข้องกับขบวนการเคลื่อนไหวทางประวัติศาสตร์ของทุกคน 3) การที่มากซ์สนใจศึกษามนุษย์ในขณะที่มีมนุษย์อยู่ในวัยหนุ่มเท่านั้น ทำให้เขาละเลยเด็กของคนไป ทุกสิ่งทุกอย่างเกิดขึ้นเมื่อมนุษย์มีประสบการณ์กับอันยภาวะ (alienation) หรือกล่าวได้ว่าอันยภาวะทำให้มนุษย์มีตัวตนขึ้นเป็นครั้งแรกในการทำงานของเขา แม้ว่าการกระทำของมนุษย์นั้นได้มีมาก่อนหน้านั้นแล้ว คือ ตั้งแต่วัยเด็ก เมื่อมนุษย์รับรู้ถึงอันยภาวะ มนุษย์จะต้องแก้ไขเงื่อนไขอันบกพร่องนี้เพื่อก้าวไปสู่จุดหมายคือการสร้างประวัติศาสตร์ด้วยตนเอง ซึ่งแตกต่างกับชาตรีตรงที่ ถ้ามองจากมุมมองของชาตรี แนวคิดของมากซ์ได้ละเลยที่จะศึกษาลักษณะของมนุษย์แต่ละคน เพื่อเข้าใจความเป็นมนุษย์ อันจะนำไปสู่การศึกษาปัญหาของกลุ่มหรือ

ชนชั้น การเริ่มศึกษาจากกลุ่มเลยทีเดียวเป็นการมองข้ามความสำคัญของปัจเจกบุคคล เพราะชาตรีเคยอธิบายมาแล้วว่าปัจเจกบุคคลเป็นพื้นฐานที่ทำให้เกิดสังคม 4) แม้ว่าความคิดบางอย่างในเรื่องการปฏิบัติของทั้งสองท่านจะสอดคล้องกัน แต่ชาตรีก็ต้องประสบปัญหาหลายอย่างซึ่งเขามีอาจจะยอมรับได้ เมื่อพิจารณาถึงการนำ เอาปรัชญาของมากซ์ไปใช้ปฏิบัติ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อเขาได้เห็นการนำเอาปรัชญาของมากซ์ไปใช้ในประเทศสหภาพโซเวียตรัสเซีย ชาตรีได้เริ่มเห็นอันตรายจากอำนาจของพรรคคอมมิวนิสต์ซึ่งพยายามสร้างความคิดว่าการสร้างพรรคเป็นการสร้างแกนนำการปฏิบัติ แต่หลังจากปฏิบัติล้มล้างชนชั้นเดิมแล้วอำนาจของพรรคกลับมีมากขึ้น และ 5) ชาตรีเห็นว่าการปฏิบัติแบบมาร์กซิสต์เป็นเพียงการสร้างอำนาจการปกครองเด็ดขาดของคณะปฏิวัติอีกรูปแบบหนึ่งเท่านั้น รูปแบบเช่นนี้จึงเป็นการสร้างความคับข้องใจเพิ่มขึ้นจากความคับข้องใจที่ได้จากการดำรงชีวิตในระบบเก่า

สรุป

ประเด็นหลักของผลการวิจัยในครั้งนี้คือ เมื่อศึกษาเปรียบเทียบแนวคิดเสรีภาพของมากซ์และชาตรี พบว่า มีทั้งส่วนที่คล้ายคลึงและแตกต่าง ทั้งนี้เป็นเพราะแนวคิดเสรีภาพของมากซ์และชาตรีต่างให้คุณค่าในเรื่องอันยภาวะ เพียงแต่อันยภาวะของมากซ์อิงอยู่กับเสรีภาพทางสังคม โดยเฉพาะสังคมชนชั้นกรรมาชีพและนายทุน ส่วนอันยภาวะของชาตรีอิงอยู่กับเสรีภาพในส่วนปัจเจกชนโดยมาพร้อมกับความรับผิดชอบ

อภิปรายผล

การที่มากซ์และชาตรีเห็นร่วมกันว่า วัตถุประสงค์ด้านอัตถิภาวนิยมควรเป็นไปเพื่อการยกย่องคุณค่าอัตถิภาวะของมนุษย์ สามารถอภิปรายได้ว่า ได้รับอิทธิพลจากการพัฒนาหลังการผลิต โครงสร้างสังคม ซึ่งได้แก่ความคิดทางการเมือง ปรัชญา ศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม และ

ความนึกคิดต่างๆ ซึ่งล้วนแต่เป็นผลผลิตของมนุษย์ทั้งสิ้น จนอาจกล่าวได้ว่าถ้าหากปราศจากมนุษย์รูปการทางความคิดเหล่านี้จะไม่สามารถพัฒนาไปได้เลย เพราะรูปการทางความคิดเหล่านี้ไม่ใช่สิ่งที่เป็นขบวนการแยกอยู่เฉพาะในตัวเอง สิ่งเหล่านี้จึงต้องเป็นสิ่งที่มีความอยู่ในความคิดของมนุษย์ มนุษย์ไม่ได้มาจากสวรรค์หรือมิได้อยู่ในพระบัญชาของพระเจ้าเป็นผู้เป็นเจ้า แต่มนุษย์สร้างตัวมนุษย์เอง มากซ์เริ่มต้นศึกษามนุษย์จากชีวิตจริง แล้วแสดงให้เห็นว่าสิ่งที่เรียกว่าอุดมคติเกิดขึ้นจากชีวิต ชีวิตไม่ได้ถูกกำหนดโดยอุดมคติ แต่อุดมคติต่างหากที่ถูกกำหนดโดยชีวิต ส่วนการจะอธิบายว่ามันเกิดขึ้นได้อย่างไรนั้น ต้องศึกษาถึงสาเหตุที่เป็นจริงของชีวิต ซึ่งขึ้นอยู่กับขบวนการผลิตทางเศรษฐกิจนั่นเอง เมื่อพลังการผลิตและความสัมพันธ์ทางการผลิตพัฒนาไป ความคิดและผลผลิตทางความคิดก็เปลี่ยนแปลงตามไปด้วย ผลที่ได้ก็คือการเคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงของประวัติศาสตร์ในแต่ละยุคแต่ละสมัย พลังทางการผลิตนั้นหมายถึง “เครื่องมือของการผลิต อุปกรณ์ แรงงานที่ได้สร้างมูลค่าทางเศรษฐกิจขึ้นมา และประชาชนที่ทำงานในกระบวนการของการผลิตตามพื้นฐานของประสบการณ์การผลิตในระดับหนึ่ง” พลังทางการผลิตจะผลักดันให้เกิดความสัมพันธ์ที่ประชาชนเข้าไปสู่แนวทางของการผลิตมูลค่าเศรษฐกิจนั้น ซึ่งเรียกว่าความสัมพันธ์การผลิต” ตัวอย่างเช่นเมื่อมีการค้นคิดเครื่องจักรทันสมัยขึ้นมาเป็นพลังการผลิตในระบบทุนนิยม มันก็จะทำให้โครงสร้างทางการเมือง กฎหมาย ปรัชญา ศิลปวัฒนธรรมเปลี่ยนแปลงตามไปด้วย เพื่อให้สอดคล้องกันกับการดำรงชีวิตของมนุษย์ทั้งนี้ เพราะทัศนะเช่นนี้มีพื้นฐานความคิดว่ากิจกรรมเพื่อการดำรงชีวิตของมนุษย์เป็นกิจกรรมพื้นฐาน เพราะมนุษย์ชาติต้องกิน ดื่ม มีที่พัก และเครื่องนุ่งห่มเสียก่อน จึงจะสามารถสนใจติดตามการเมือง วิทยาศาสตร์ ศาสนา ฯลฯ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้ให้เกิดประโยชน์

จากการศึกษาแนวคิดเสรีภาพของมากซ์และชาร์ตร ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้ให้เกิดประโยชน์ ดังนี้

1) ประยุกต์ใช้แนวคิดเสรีภาพของคาร์ล มากซ์ แนวคิดเสรีภาพของคาร์ล มากซ์ได้รับอิทธิพลจากวิธีคิดแบบวิภาษวิธีหรือไดอะเล็กติก วิธีคิดในเชิงวิภาษวิธีนี้มีประโยชน์อย่างมากในการนำมาประยุกต์ใช้เพื่อสร้างสร้างสรรค์ความคิดในการรับใช้สังคมเพื่อนมนุษย์ เมื่อเราเริ่มมองผ่านระบบสังคมนิยม (ปัจจัยการผลิตของส่วนรวม ไม่มีชนชั้น) ของมากซ์ สิ่งที่เราต้องตั้งคำถามต่อไปคือ “ปัจจัยการผลิตของส่วนรวม ไม่มีชนชั้น” ที่เป็น “บทตั้ง” (Thesis) นี้จะสามารถทำให้เกิดคุณภาพชีวิตในสังคมนิยมได้อย่างไร ตรงจุดนี้ต้องอาศัยฐานคิดของปรัชญาหลังนวยุคสายกลาง คืออาจต้องตั้งคำถามให้ก้าวผ่านคติในเชิงแข่งขันแบบทุนนิยม เช่น จากที่ตั้งคำถามว่า “ระหว่างระบบทุนนิยมกับสังคมนิยม ระบบไหนดีกว่ากัน” ให้เปลี่ยนเป็นเราจะสามารถพัฒนาคุณภาพชีวิตในระบบทุนนิยมกับสังคมนิยมได้หรือไม่ อย่างไร” ตรงจุดนี้จะเกิด “บทแย้ง” ที่อาจเห็นแย้งทัศนะเก่าในเชิงการถกเถียงเพื่อเอาแพ้เอาชนะหรือแข่งขันชิงดีชิงเด่นทางความคิด เพราะอาจเห็นว่ามันไม่ได้ก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดในด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่มนุษย์ควรจะได้รับ เพราะหากพิจารณาถึงปัญหาที่ผ่านมากับการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น เรามักมุ่งเน้นทางด้านกฎหมาย โดยเพิ่มข้อกฎหมายจนมากเกินความจำเป็น ทำให้เกิดการลิดรอนสิทธิเสรีภาพของคนในสังคมโดยใช้เหตุหรือเพิ่มโทษทางกฎหมายจนก่อให้เกิดช่องโหว่ที่จะเกิดการกลั่นแกล้งคนดีให้กลายเป็นคนเลวที่ต้องรับโทษหนัก นอกจากนั้นยังมีการร่างกฎหมายเพื่อเอื้อประโยชน์ต่อคนกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งหรือคณะใดคณะหนึ่ง แต่ทำลายผลประโยชน์ส่วนรวม สิ่งเหล่านี้ที่เกิดขึ้นเป็นข้อเท็จจริงหนึ่งที่ทำให้เราเห็นจุดแข็งและจุดอ่อนของการแก้ปัญหาสังคมด้วย

ระบบกฎหมาย กล่าวคือ กฎหมายอาจมีประโยชน์ในการรักษาสีทึบเสรีภาพให้กับประชาชน แต่ระบบที่ถูกสร้างขึ้น แม้ว่าจะมีระบบที่ดีเพียงใดก็สามารถกลายเป็นเครื่องมือของคนฉลาดแต่แกมโกงได้ เพราะปัญหาไม่ได้อยู่ที่ระบบ แต่อยู่ที่คนคุมระบบ มีคุณธรรมจริยธรรมหรือไม่ คิดถึงคุณภาพชีวิตของตนเองและส่วนรวมหรือไม่ และคุณภาพชีวิตในความหมายของเขาเหล่านั้นนิยามว่าอย่างไร หลายคนอาจเข้าใจว่าคุณภาพชีวิตคือการมีบ้านหลังใหญ่ มีรถหรูขับ มีวัตถุสิ่งของราคาแพงสะสมอยู่มากมาย ซึ่งแท้ที่จริงแล้วสิ่งเหล่านี้เป็นเพียงคุณภาพของวัตถุทั้งสิ้น ไม่ใช่คุณภาพชีวิต คุณภาพชีวิตที่แท้จริงจะต้องเกิดขึ้นกับชีวิตของเราจริง ๆ นั่นคือ การมีสุขภาพร่างกายที่แข็งแรง การมีสุขภาพจิตดี การมีสุขภาพจิตที่ดี ปัญหาที่มีคุณภาพคือประกอบด้วยพลัง 4 ได้แก่ พลังสร้างสรรค์ พลังปรับตัว พลังร่วมมือ และพลังแสวงหา

ดังนั้น “บทแย้ง” (Anti-thesis) อาจเกิดขึ้นว่า กฎหมายไม่สามารถแก้ปัญหาครอบงำได้ ไม่ว่าจะเป็นระบบทุนนิยมหรือสังคมนิยม หากผู้ที่ควบคุมระบบไม่มีคุณธรรมจริยธรรม ไม่คิดถึงคุณภาพชีวิตของส่วนรวมเป็นเป้าหมายแล้ว จะระบบไหนก็ล้มเหลวทั้งนั้น แต่ถ้าผู้ควบคุมระบบมีคุณธรรมจริยธรรม มีธรรมาภิบาลในการบริหารปกครอง จะเป็นระบบใดก็ดีทั้งนั้น และจะก่อให้เกิด “บทสรุป” (Synthesis) โดยใช้พลังแสวงหาเพื่อนำสิ่งที่ขาดหาย คือ การอบรมบ่มนิสัยให้คนเกิดคุณธรรมจริยธรรมเข้ามาเป็นเกณฑ์เสริมสำหรับการพัฒนาคุณภาพชีวิต และให้หลักนิติธรรมเป็นเกณฑ์หลักที่มีสภาพบังคับโดยชอบธรรม คือ ไม่ละเว้นหรือเลือกปฏิบัติ กฎต้องเป็นกฎ และกฎเหล่านี้ต้องมาจากการมีส่วนร่วมของประชาชนผู้ยินยอมพร้อมใจปฏิบัติตามกฎด้วยก็จะยิ่งแสดงให้เห็นถึงพลังร่วมมือ ซึ่งเป็นหนึ่งในหลักธรรมาภิบาล และหลักการทรงงานด้วย

“บทสรุป” ในวิชาชีพนี้จะเป็นบทสรุปที่ขับเคลื่อนด้วยแนวคิดพลัง 4 ของปรัชญาหลังนวยุคสายกลางตลอดกระบวนการคิด คือ เน้นการ

สร้างเครือข่ายสังคม (Community) เพื่อการรับรู้ปัญหาาร่วมกัน การมีส่วนร่วมในด้านการแสดงออกทางความคิดเห็น การวางแผนร่วมกัน การแบ่งหน้าที่กันรับผิดชอบ การทำงานร่วมกัน รับผลประโยชน์ร่วมกัน และร่วมประเมินผลหรือตรวจสอบร่วมกัน แต่ละคนล้วนมีพลังสร้างสรรค์ในการแสดงออกที่ต่างกัน จึงแสวงหาจุดร่วม สงวนจุดต่างอย่างสร้างสรรค์ สิ่งใดที่เห็นว่าเหมือนกันก็นำมาปฏิบัติร่วมกัน สิ่งใดที่เห็นต่างก็ให้ถือเป็นพรสวรรค์ของแต่ละฝ่าย เมื่อความสร้างสรรค์ได้เบียดเบียนผู้อื่นในกระบวนการมีส่วนร่วมนั้นก็รู้จักใช้พลังปรับตัว เพื่อปรับส่งคุณค่าที่ดีสู่กันและกัน เพื่อความร่วมมือ ร่วมแรงร่วมใจกันเป็นหนึ่งเดียว สิ่งที่เราขาดหายก็ใช้พลังแสวงหาเข้ามาขับเคลื่อนให้เต็มเต็ม

2) ประยุกต์ใช้แนวคิดเสรีภาพของมอง ปอล ชาตร์ แนวคิดเสรีภาพของมอง ปอล ชาตร์ ที่น่าสนใจได้แก่ การหลุดพ้นจากอณูภาวะได้นั้น มนุษย์ต้องมีความกล้า 3 อย่าง ก็คือ กล้าเผชิญปัญหา กล้าประเมินวิธีปฏิบัติ และกล้าลงมือทำด้วยความ รับผิดชอบ หลัก 3 กล้านี้เป็นปัญญาระดับแก้ปัญหาชีวิต เพราะเป็นพื้นฐานทางปัญญาทำให้เกิดปัญญาในระดับทำมาหากิน และปัญญาในระดับเข้าใจโลกและชีวิต เนื่องจากการเล่าเรียนศิลปวิทยาเพื่อการประกอบอาชีพ หรือการหาคำตอบในเรื่องของโลกและชีวิต มนุษย์ย่อมพบเจอกับปัญหาและอุปสรรคนานาประการ ปัญญาในระดับนี้จะช่วยเป็นพลังผลักดันให้การทำมาหากินและการพยายามเข้าใจโลกและชีวิตดำเนินไปด้วยดีบนศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์ ซึ่งจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อบุคคลนั้นยึดหลักการ 3 กล้า คือ กล้าเผชิญปัญหา กล้าประเมินวิธีปฏิบัติ และกล้าลงมือทำด้วยความรับผิดชอบ หลัก 3 กล้านี้เองคือ คุณค่าที่ผู้ศึกษาวิชาจริยศาสตร์จะได้รับ เพื่อแก้ปัญหาความทุกข์ที่เกิดขึ้นในชีวิตทั้งโดยส่วนตนและโดยส่วนรวม

หลัก 3 กล้าดังกล่าวนี้ เมื่อนำมาประยุกต์ใช้จะต้องประยุกต์บนสัจพจน์ปัญหา

คือ แก่ปัญหาอย่างมีสติสัมปชัญญะ มีความรู้สึกตัว เริ่มตั้งแต่การกล้าเผชิญปัญหา ต้องเป็นการกล้าเผชิญปัญหาด้วยความเข้าใจ ไม่ใช่ความกลัวความกังวล หากใช้ความกลัวกังวลเป็นตัวขับเคลื่อนจะไม่เกิดการกล้าเผชิญปัญหาเพื่อยอมรับสิ่งที่เกิดขึ้น แต่จะเป็นการโยนปัญหาไปให้คนอื่นหรือสิ่งอื่น ซึ่งไม่เกิดการแก้ปัญหาที่ต้นตอ เป็นการแสดงถึงความซี้ดของมนุษย์ เช่น เมื่อเกิดสงครามศาสนา ก็โยนความผิดให้กับศาสนาหรือศาสดาของแต่ละศาสนาว่าสอนไม่ดี เป็นศาสนาที่มีความขาดตกบกพร่อง แต่ไม่เคยยอมรับตัวเองว่ามีข้อขาดตกบกพร่องหรือไม่ ไม่ยอมรับความเป็นจริงว่าแท้จริงแล้วสงครามที่เกิดขึ้นมันเป็นสงครามของมนุษย์ที่มีความยึดมั่นถือมั่นว่าศาสนาของตนเท่านั้นที่ถูกต้อง ศาสนาอื่น ๆ สอนผิดหมด หรือเวลาที่เกิดปัญหากับองค์กรหรือประเทศชาติก็มักไปโทษว่าปัญหาเกิดจากระบบ ทั้ง ๆ ที่คนควบคุมระบบที่ทำให้เกิดปัญหานั้นก็คือมนุษย์ที่ซี้ดนั่นเอง เพราะไม่กล้าเผชิญหน้ากับตัวเอง ไม่กล้าก้าวข้ามอดีตตัวเอง มีปัญหากับโยนความผิดให้กับองค์กรบางระบบบ้าง คนอื่นบ้าง เพื่อให้ตัวเองรอด

เมื่อกล้าเผชิญปัญหาด้วยความเข้าใจ ไม่ใช่จากสัญชาตญาณของความกลัว ความมีสติสัมปชัญญะจะช่วยส่งเสริมให้เกิดการวิเคราะห์ วิจัย กล้าประเมินวิธีปฏิบัติ รู้เหตุรู้ปัจจัยว่าสิ่งใดเป็นไปได้หรือเป็นไปได้ไม่ได้อย่างไร รู้ว่าจะอะไรควรทำ ไม่ควรทำ ณ สถานการณ์และเวลาที่เกิดขึ้น มีความรอบคอบ รู้บาปบุญคุณโทษ ประโยชน์ไม่ใช่ประโยชน์ ซึ่งคนที่ทำได้ถึงระดับนี้ถือว่าเป็นระดับวิญญูชน คือ ผู้รู้ดีชั่วตามปกติ สามารถประเมินวิธีปฏิบัติได้อย่างแจ่มแจ้ง มีหลักการที่น่าเชื่อถือ แม้มีโอกาสพลาดก็มีมาตรการป้องกันปราม ตระเตรียมไว้เพื่อแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างมีสติและมีไหวพริบ ปฏิภาณ

เมื่อกล้าเผชิญปัญหา กล้าประเมินวิธีปฏิบัติ ก็ลงมือทำด้วยความรับผิดชอบ คือทำด้วยความมีสติรู้ตัว ทำเพื่อให้ ทำเพื่อธรรม ไม่ใช่ทำเพื่อเอาผลประโยชน์เข้าตัว ถึงแม้ว่าผลประโยชน์จะ

เป็นสิ่งที่จำเป็นแต่ก็เป็นเพียงผลพลอยได้ที่จะต้องได้รับอยู่แล้ว คือใครทำใครได้ แต่สิ่งที่สำคัญใจของเราต้องรักษาให้ดี ถ้าเรามีความอยากมาก สมองจะไม่ปลอดภัยเพราะจิตใจมีติดบอด การทำเพื่อธรรมหรือมีธรรมเป็นเป้าหมายช่วยให้เรามีสติ รู้จักหยิบเอาข้อดีของทุก ๆ ทางมาปฏิบัติ เมื่อเกิดความผิดพลาดขึ้นที่จุดใดก็จะคิดแก้ไข ไม่คิดแก้ตัวแล้วโยนความผิดบาปไปที่คนอื่น องค์กร หรือระบบ บุคคลเช่นนี้เป็นผู้นำที่น่ายกย่อง เป็นมหาบุรุษที่ประเสริฐยิ่ง

กล่าวโดยสรุป การวิธานงานวิจัยดังที่อธิบายมานี้ ในส่วนของมากซ์เป็นการวิธานเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตของสังคมเป็นหลัก ส่วนของชาตรีนั้นเป็นการวิธานเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตตนเองเป็นหลัก ซึ่งหากนำมาประยุกต์ใช้ให้เกิดความสมดุลอย่างต่อเนื่อง ย่อมเกิดทั้งประโยชน์ตนและประโยชน์ของสังคมส่วนรวมได้ เกิดการพัฒนาคุณภาพชีวิต พัฒนาประเทศชาติ ให้นั่นคง และยั่งยืน

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการท้าววิจัยในครั้งต่อไป

จากการศึกษาแนวคิดเสรีภาพของมากซ์ และชาตรีน ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเชิงนโยบายว่า การศึกษาเพื่อค้นหาสาเหตุของการเปลี่ยนแปลงของมนุษย์และชนชั้นของมนุษย์ ควรต้องศึกษาปัจเจกบุคคลและครอบครัวอันเป็นเสมือนตัวกลางระหว่างชนชั้นกับปัจเจกบุคคล โดยข้อเท็จจริงแล้วครอบครัวก็อยู่ภายในขบวนการเคลื่อนไหวของประวัติศาสตร์ และยังเป็นเหมือนสิ่งสมบูรณ์ในความมืดบอดของวัยเด็ก ทั้งนี้เพราะเด็กเจริญวัยขึ้นภายในขอบเขตของครอบครัว ครอบครัวคือสังคมหน่วยย่อยที่สุด สังคมที่เด็กจะเข้าใจมากที่สุดก็คือครอบครัว ครัวอันอยู่ใกล้ชิดกับตัวเด็กมากที่สุด ดังนั้นควรจะให้ความสนใจศึกษาครอบครัวด้วย แทนที่จะให้ความสนใจแต่เพียงสังคมอันกว้างขวางกว่า เพราะครอบครัวก็เป็นหน่วยย่อยของสังคม ย่อมเป็นตัวแทนลักษณะบางอย่างของสังคมได้ ลักษณะเหล่านี้คือลักษณะที่เด็กจะได้เรียนรู้ก่อนที่จะ



จะเข้าใจความเป็นไปของสังคม การที่ได้รู้ได้เห็น
ลักษณะภายในครอบครัวที่แตกต่างกัน ทำให้
บุคลิกภาพของเด็กซึ่งเป็นปัจเจกบุคคลจาก
ครอบครัวต่างๆ แตกต่างกันไปด้วย

สำหรับข้อเสนอแนะเพื่อเป็นประโยชน์ต่อ
การวิจัยต่อไปโดยแนวทางการวิจัยเชิงปรัชญานั้น
ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อการต่อยอดงานวิจัย ดังนี้

1. ศึกษาเปรียบเทียบปรัชญาสนับสนุน
แนวคิดทางเศรษฐกิจของคาร์ล มากซ์ กับ อัดัม
สมิธ

2. ศึกษาเปรียบเทียบปรัชญาสนับสนุน
แนวคิดทางการเมืองของคาร์ล มากซ์ กับ นิโคโล
มาเคียเวลลี

เอกสารอ้างอิง

- Brenkert, G. G. (1979). Are workers forced to sell their labor power? *Philosophy & Public Affairs*.14(1).
- Easton, L. D., and Guddat, K. H. (1967). ed. & Trans. *Writings of The Young Marx on Philosophy and Society*. New York: Doubleday & Co. Inc.
- Copleston, C. F. (1974). *A History of Philosophy*. V.IX. London Search Press.
- Marx, K. (1977). *Selected writings*. trans. David McLellan. Oxford University Press.
- Sartre, P. J. (1972). *Being & Nothingness*. trans. Hazel E. Barnes. London: Methuen & Co. Ltd.
- Sartre, P. J. (1976). *Being & Nothingness*. Trans. Hazel E. Barnes London: Methuen & Co. Ltd.

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารงานกิจการนักเรียนของโรงเรียน
สังกัดกรุงเทพมหานคร กลุ่มกรุงเทพมหานคร

Factors affecting management of students' activities of schools attached
to Bangkok Metropolitan Administration, Northern Thonburi Group

มานิตา น้อยใหญ่¹, รศ. ดร. นันทิยา น้อยจันทร์

Manita Noiyyai, Assoc.Prof. Dr. Nuntiya Noichun

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

Suan Sunandha Rajabhat University

goymani@gmail.com¹

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับการบริหารงานกิจการนักเรียนของโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร กลุ่มกรุงเทพมหานคร 2) ศึกษาปัจจัยในการบริหารงานกิจการนักเรียนของโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร กลุ่มกรุงเทพมหานคร และ 3) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารงานกิจการนักเรียนของโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร กลุ่มกรุงเทพมหานคร งานนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ ได้แก่ ครูผู้สอนในโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร กลุ่มกรุงเทพมหานคร จำนวน 91 โรงเรียน กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 322 คน ของ ครูพี่ และมอรรแกน ใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล มีค่าความเชื่อมั่นเฉลี่ยเท่ากับ .938 และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับการบริหารงานกิจการนักเรียน โดยภาพรวม และรายด้าน มีระดับการปฏิบัติอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการบริการสวัสดิการนักเรียน ด้านการปกครองและระเบียบวินัย และด้านกิจกรรมนักเรียนตามลำดับ 2) ปัจจัยในการบริหารงานกิจการนักเรียน โดยภาพรวมและรายด้านมีระดับการปฏิบัติอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ด้านนโยบายบริหารและการปฏิบัติ ด้านครู ด้านผู้บริหาร และด้านสภาพแวดล้อมตามลำดับ 3) ปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารงานกิจการนักเรียนของโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานครกลุ่มกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย 3 ตัวแปร เรียงลำดับน้ำหนักความสำคัญ ได้แก่ ปัจจัยด้านนโยบายบริหาร ด้านครู และด้านสภาพแวดล้อมตามลำดับ

คำสำคัญ: ปัจจัยที่ส่งผล, การบริหาร, งานกิจการนักเรียน

Abstract

This research aimed 1) to study the level of student affairs management of schools under the Bangkok Metropolitan Administration Northern Thonburi Group. 2) to study the factors of student affairs administration of schools under the Bangkok Metropolitan Administration Northern Thonburi Group. and 3) to study the factors affecting the student affairs administration of schools under the Bangkok Metropolitan Administration Northern Thonburi Group. This research was quantitative. The samples were the teachers in schools under the Bangkok Metropolitan Administration Northern Thonburi Group 91 schools 322 samples. (Krejcie & Morgan, 1970). The questionnaires were the data collection tools. The value of reliance equal to .938. As well as the statistics that used in data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation and multiple regression analysis.

The results were found that 1) the level of overall student affairs administration and the level of performance were at a high level all, in descending order, to be student welfare services, the administration and discipline and student activities, respectively 2) the factors of student affairs administration Overall and

each aspect had a high level of performance at all levels. In order to descend, namely, policy, administration and teacher practice in management and the environment, respectively. 3) Factors affecting the administration of student affairs of schools under the Bangkok Metropolitan Administration Northern Thonburi Group to be consisted of 3 variables weight significantly that to be the factors for policy management in teachers and the environment consecutively.

Keywords: Factors, Administration, Student's Activities

Received: 2019-06-04

Revised: 2019-11-15

Accepted: 2019-12-28

บทนำ

พระบรมราโชวาท พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช ความว่าหน้าที่ของผู้จัดและผู้ให้ศึกษานั้น กล่าวอย่างสั้นที่สุดก็คือ “การให้คนได้เรียนดี” เพื่อที่จะสามารถทำงานสร้างตัวและดำรงตัวให้เป็นหลักเป็นประโยชน์แก่ส่วนรวมได้ การให้เรียนดีนั้นจะอย่างไร ข้อแรกจะต้องสอนให้มีวิชาการที่ดี ที่ถูกต้องและแน่นแฟ้น ให้มีความสามารถและมีหลักการในการปฏิบัติ ข้อสอง ต้องฝึกหัดอบรมในจิตใจและความประพฤติ ปฏิบัติ ให้รู้เหตุรู้ผลและความผิดชอบชั่วดี เพื่อมิให้นำความรู้ไปใช้ทางเบียดเบียนกันและกัน ข้อที่สาม ต้องให้มีความกล้าและสุขภาพสมบูรณ์ทั้งทางกายและทางใจ ผู้ที่ได้รับการศึกษาครบถ้วนเหมาะสมกันทุกด้านดังนี้ เชื่อได้ว่าจะเป็นผู้เข้มแข็งสามารถเต็มที่ในการปฏิบัติ ทั้งทางกายและทางความคิด จิตใจ จะกระทำหน้าที่การงานใดก็จะมุ่งหวังผลประโยชน์ที่แท้จริงของหน้าที่การงานนั้นเป็นใหญ่ ไม่หลงทาง ทั้งจะสามารถปฏิบัติบริหารอย่างมีประสิทธิภาพให้บรรลุผลอันสมบูรณ์ได้ด้วย

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2560 มาตรา 54 ระบุไว้ว่า รัฐต้องดำเนินการให้เด็กทุกคนได้รับการศึกษาเป็นเวลาสิบสองปี ตั้งแต่ก่อนวัยเรียนจนจบการศึกษาภาคบังคับอย่างมีคุณภาพโดยไม่เก็บค่าใช้จ่าย รัฐต้องดำเนินการให้เด็กเล็กได้รับการดูแลและพัฒนา ก่อนเข้ารับการศึกษาตามวรรคที่หนึ่ง เพื่อพัฒนาร่างกาย จิตใจ วินัย อารมณ์ สังคม และสติปัญญาให้สมกับวัย โดยส่งเสริมและสนับสนุนให้องค์กร

ปกครองส่วนท้องถิ่นและภาคเอกชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินการด้วย รัฐต้องดำเนินการให้ประชาชนได้รับการศึกษาตามความต้องการในระบบต่างๆ รวมทั้งส่งเสริมให้มีการเรียนรู้ตลอดชีวิต และจัดให้มีการร่วมมือกันระหว่างรัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และภาคเอกชนในการจัดการศึกษาทุกระดับ (สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา, 2560)

การจัดทำแผนการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2560 – 2579 เพื่อมุ่งหวังพัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพการจัดการศึกษาของประเทศ โดยมุ่งเพิ่มโอกาสและความเสมอภาคในการเข้าถึงบริการการศึกษาที่มีคุณภาพและมาตรฐานของประชาชนทุกช่วงวัย ทุกกลุ่มเป้าหมาย เพิ่มประสิทธิภาพของการบริหารจัดการศึกษาทุกระดับ มุ่งหมายเพื่อให้การศึกษาเป็นกลไกสำคัญในการเสริมสร้างความมั่นคงของสถาบันหลักของชาติและการปกครองระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข สร้างสังคมไทยให้เป็นสังคมแห่งคุณธรรม จริยธรรม พลอดภัย และสมานฉันท์และปลูกฝังคุณลักษณะความเป็นพลเมือง รวมทั้งส่งเสริมกลุ่มชนต่างเชื้อชาติ ศาสนา และวัฒนธรรม กลุ่มชนชายขอบและแรงงานต่างด้าวให้ได้รับการศึกษาและการเรียนรู้ที่มีคุณภาพ มาตรฐาน เหมาะสมและสอดคล้องกับอัตลักษณ์และความต้องการของชุมชนและพื้นที่ เพื่อความมั่นคงในชีวิตและการอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุขในสังคม มุ่งพัฒนาศักยภาพคนทุกช่วงวัย ตั้งแต่แรกเกิด จัดบริการการศึกษาและการเรียนรู้ที่ตอบสนองต่อความต้องการของคนทุก

กลุ่มเป้าหมาย และทุกช่วงวัย สื่อการเรียนรู้ เวลา และสถานที่ เอื้อต่อการพัฒนาศักยภาพของคนทุกกลุ่มเป้าหมาย แหล่งการเรียนรู้ในสถานศึกษาและชุมชนที่มีคุณภาพ สนองความต้องการและความสนใจในการศึกษาเรียนรู้และระบบการวัดและประเมินผลที่ยืดหยุ่น เหมาะสม พร้อมด้วยระบบการผลิตและพัฒนาครูที่มีคุณภาพและมาตรฐาน เพื่อสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้ที่ยั่งยืน โดยมีเป้าหมายเพื่อให้คนทุกช่วงวัยมีทักษะ ความรู้ ความสามารถ และสมรรถนะตามมาตรฐาน การศึกษาและพัฒนาคุณภาพชีวิตได้ตามศักยภาพ มีคุณธรรม จริยธรรม มีวินัย จิตสาธารณะ และพฤติกรรมที่พึงประสงค์ สร้างจิตสำนึก ปลูกฝัง ทักษะคิด ค่านิยม วัฒนธรรมของคนทุกช่วงวัยใน พฤติกรรมที่เกี่ยวกับการสร้างเสริมคุณภาพชีวิตที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ส่งเสริมการวิจัยและ พัฒนาองค์ความรู้ การมีส่วนร่วมจากทุกภาค ส่วนเพื่อให้บริการการศึกษาที่มีคุณภาพมาตรฐาน แก่ผู้เรียนอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม สนองตอบ ความต้องการของผู้เรียน สถานศึกษาและสังคม ด้วยความรับผิดชอบต่อหลักธรรมาภิบาล ปัจจัยที่ กล่าวมาข้างต้น หากสาธารณชนทุกภาคส่วนเข้า มาร่วมสนับสนุน ผู้ปฏิบัติงาน และผู้เกี่ยวข้อง เข้าใจบทบาท เป้าหมาย และแนวทางการพัฒนา ย่อมส่งผลให้การศึกษาของชาติบรรลุผลสำเร็จ วิสัยทัศน์และเป้าหมายในการพัฒนาคน พัฒนา สังคม และพัฒนาประเทศตามความมุ่งหวัง (สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา, 2560)

โรงเรียนจึงเป็นสถาบันทางสังคมที่ ทำหน้าที่จัดการศึกษาให้กับประชาชนในชุมชน ตาม กรอบพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 แก้ไข เพิ่มเติม (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2553 มาตรา 10 ระบุว่า การจัดการศึกษาต้องจัดให้บุคคลมีสิทธิและโอกาส เสมอกันในการรับการศึกษาขั้นพื้นฐานไม่น้อยกว่า สิบสองปี ที่รัฐต้องจัดให้อย่างทั่วถึงและมีคุณภาพ โดยไม่เก็บค่าใช้จ่าจ่าย ภารกิจสำคัญในการจัด การศึกษาเพื่อพัฒนาเยาวชนให้เป็นบุคคลที่มี

คุณภาพ เป็นคนดี คนเก่ง และสามารถอยู่ร่วมกัน ในสังคมได้อย่างมีความสุข ดังนั้น การดำเนินงาน ของโรงเรียนจะมีคุณภาพได้นั้นจึงขึ้นอยู่กับปัจจัย หลายอย่าง (อรัญญา สารโพธิ์, 2553, หน้า 2) เริ่ม ตั้งแต่การดำเนินงานของโรงเรียนให้เกิด ประสิทธิภาพสูงสุดจะต้องอาศัยผู้บริหารที่ เหมาะสม มีปัญญา มีความรู้ ในการบริหารสั่งการ มาয়งผู้ปฏิบัติงานอันได้แก่ ครูและบุคลากร สถานศึกษา โดยต้องมีการสอดคล้องกับบริบทของ โรงเรียน ซึ่งต้องดำเนินการผ่านกิจกรรมและการ เรียนการสอนในรายวิชาต่าง ๆ โดยต้องอาศัยงาน กิจกรรมนักเรียน ซึ่งมีหน้าที่สำคัญและจำเป็นอย่าง ยิ่งในการเสริมสร้างพัฒนาบุคลิกภาพ ลักษณะนิสัย ตลอดจนสมรรถภาพด้านต่างๆของนักเรียน (มาลีนิ เกศธนากร, 2556, หน้า 2) ซึ่งงานกิจกรรมนักเรียน มีการดำเนินงานที่ครอบคลุมกิจกรรมต่าง ๆ ของ สถานศึกษาไว้อย่างกว้าง การดำเนินกิจกรรมที่ เกี่ยวข้องกับนักเรียน เช่น การปฐมนิเทศ ระบบ ดูแลช่วยเหลือนักเรียน งานพัฒนาระเบียงวินัย นักเรียน งานแนะแนว ทุนการศึกษา ทะเบียน สะสมและประวัตินักเรียน งานบริการด้านสุขภาพ การจัดกิจกรรมและการจัดบริการต่างๆ ให้กับ นักเรียน เป็นต้น

สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา (2551, หน้า 3-4) กรุงเทพมหานคร มีอำนาจหน้าที่ในการ จัดการ ศึกษาตั้งแต่เริ่มก่อตั้ง ในปี พ.ศ. 2515 ปัจจุบันการจัดการศึกษากรุงเทพมหานครเป็น อำนาจหน้าที่ตามที่กำหนดไว้ในมาตร 89 (21) แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการ กรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2548 โดยมีการจัด การศึกษาหลายระดับและหลายรูปแบบ ซึ่งภารกิจ หลักในการจัดการศึกษาของกรุงเทพมหานคร คือ การจัดการศึกษาในระดับประถมศึกษาอยู่ในความ รับผิดชอบของสำนักงานการศึกษา และสำนักงาน เขตมีโรงเรียนประถมศึกษา จำนวน 431 โรงเรียน ในสังกัดกรุงเทพมหานครทั้งหมด 436 โรงเรียน ซึ่ง ตั้งอยู่กระจายทั่ว 50 สำนักงานเขต ทำหน้าที่จัด การศึกษาในกรุงเทพมหานคร เพื่อให้เป็นไปตาม

นโยบายรัฐบาลในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาให้มีคุณภาพเหมาะสมกับสภาพสังคมที่เปลี่ยนแปลง มีความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีที่รวดเร็วจากการติดตามประเมินผลการบริหารจัดการโดยใช้โรงเรียนเป็นฐาน

จากที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นว่า งานกิจการนักเรียน เป็นงานที่สำคัญเพราะเกี่ยวข้องกับนักเรียนโดยตรง ซึ่งสถานศึกษามีหน้าที่ในการดำเนินงานกิจการนักเรียนโดยมีจุดประสงค์เพื่อส่งเสริมและพัฒนาให้นักเรียนในด้านต่างๆ ให้มีทักษะและสามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข ดังนั้นงานบริหารงานกิจการนักเรียนจะประสบความสำเร็จได้นั้น ต้องอาศัยปัจจัยต่างๆ ที่มีส่วนในการดำเนินงาน แต่ด้วยผู้บริหารสภาพแวดล้อม ชุมชน บริบทของโรงเรียนที่แตกต่างกันทำให้ปัจจัยต่างๆ มีส่วนในการเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารงานกิจการนักเรียนของโรงเรียนให้ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพและพัฒนาให้นักเรียนให้สามารถดำรงตนอยู่ในสังคมได้อย่างเป็นสุขอย่างยั่งยืนต่อไป ดังนั้นจึงชี้ให้เห็นว่า ปัจจัยต่าง ๆ มีส่วนต่อการบริหารดำเนินการงานกิจการนักเรียน โดยมีความสำคัญต่อกระบวนการพัฒนาผู้เรียน หากมีการดำเนินการที่เป็นไปอย่างเป็นระบบโดยอาศัยปัจจัยเป็นส่วนช่วยในการขับเคลื่อนให้การบริหารงานต่างๆ ประสบผลสำเร็จดังเป้าหมายที่กำหนดก็จะทำให้การดำเนินงานกิจการนักเรียนประสบผลสำเร็จและจะเกิดผลประโยชน์ต่อนักเรียนอย่างสูงสุด ผู้วิจัยจึงสนใจจะศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารงานกิจการนักเรียน เพื่อนำผลการวิจัยไปสู่การพัฒนางานกิจการนักเรียนในสถานศึกษาต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการบริหารงานกิจการนักเรียนของโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร กลุ่มกรุงเทพมหานคร

2. เพื่อศึกษาปัจจัยในการบริหารงานกิจการนักเรียนของโรงเรียน สังกัดกรุงเทพมหานคร กลุ่มกรุงเทพมหานคร

3. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารงานกิจการนักเรียนของโรงเรียน สังกัดกรุงเทพมหานคร กลุ่มกรุงเทพมหานคร

วิธีดำเนินการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ครูผู้สอนในโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร กลุ่มกรุงเทพมหานคร จำนวน 91 โรงเรียน จำนวน 322 คน โดยการเปิดตารางการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างของเครซี และมอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1970)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .938 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ สถิติตค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามระเบียบขั้นตอนของทางบัณฑิตวิทยาลัย โดยการแจกและเก็บแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง ได้รับแบบสอบถามฉบับที่สมบูรณ์ จำนวน 322 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 ของแบบสอบถามทั้งหมด ผลการวิเคราะห์ในการวิจัย ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

ผลการวิจัย

จากการวิจัยสามารถสรุปได้ดังนี้

1. ระดับการบริหารงานกิจการนักเรียน โดยภาพรวมและรายด้านมีระดับการปฏิบัติอยู่ในระดับ มาก ทั้งหมด ทั้งนี้เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการบริการสวัสดิการนักเรียน ด้านการปกครองและระเบียบวินัย และด้านกิจกรรมนักเรียน ตามลำดับ

ด้านการบริการสวัสดิการนักเรียน มีระดับ

การปฏิบัติหรือสภาพที่เป็นจริงอยู่บนระดับมากที่สุด โดยมีประเด็นเรื่อง โรงเรียนมีข้อมูลสุขภาพนักเรียนรายบุคคลมากที่สุด รองลงมา คือ มีห้องพยาบาล ส่วนประเด็นเรื่อง จัดที่จอดรถส่งและรับนักเรียนปลอดภัย มีระดับปฏิบัติหรือสภาพที่เป็นจริงอยู่ในอันดับท้ายที่สุด

ด้านการปกครองและระเบียบวินัย มีระดับการปฏิบัติหรือสภาพที่เป็นจริงอยู่บนระดับมากที่สุด โดยมีประเด็นเรื่อง มีการทำทะเบียนนักเรียน เช่น ประวัติ ผลการเรียน เวลาเรียนมากที่สุด รองลงมาคือ โรงเรียนส่งเสริมให้นักเรียนปฏิบัติตามคุณลักษณะอันพึงประสงค์ และยกย่องให้กำลังใจนักเรียนผู้ประพฤติดี ส่วนประเด็นเรื่อง สถานักเรียนมีบทบาทในการปฏิบัติหน้าที่ในโรงเรียน มีระดับปฏิบัติหรือสภาพที่เป็นจริงอยู่ในระดับท้ายที่สุด

ด้านกิจกรรมนักเรียน มีระดับการปฏิบัติหรือสภาพที่เป็นจริงอยู่บนระดับมากที่สุด โดยมีประเด็นเรื่อง จัดกิจกรรมทัศนศึกษา มากที่สุด รองลงมาคือ จัดกิจกรรมกีฬาและนันทนาการ ส่วนประเด็นเรื่อง จัดกิจกรรมการศึกษานอกสถานที่ มีระดับปฏิบัติหรือสภาพที่เป็นจริงอยู่ในระดับท้ายที่สุด

2. ปัจจัยในการบริหารงานกิจการนักเรียน โดยภาพรวมและรายด้านมีระดับการปฏิบัติอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ด้านนโยบายบริหารและการปฏิบัติ ด้านครู ด้านผู้บริหาร และด้านสภาพแวดล้อมตามลำดับ

ด้านสภาพแวดล้อม มีระดับการปฏิบัติหรือสภาพที่เป็นจริงอยู่บนระดับมากที่สุด โดยมีประเด็นเรื่อง สภาพแวดล้อมบริเวณโรงเรียนสะอาดและปลอดภัยมากที่สุด รองลงมา คือ ห้องเรียนสะอาด มีแสงสว่างเพียงพอ อากาศถ่ายเทได้สะดวก ส่วนประเด็นเรื่อง โรงเรียนมีอาณาเขตบริเวณเพียงพอกับจำนวนนักเรียน และใช้ประโยชน์อย่างคุ้มค่า มีระดับปฏิบัติหรือสภาพที่เป็นจริงอยู่ในอันดับท้ายที่สุด

ด้านครู มีระดับการปฏิบัติหรือสภาพที่เป็นจริงอยู่บนระดับมากที่สุด โดยมีประเด็นเรื่อง ครูยกย่องชมเชยนักเรียนที่สามารถปฏิบัติงาที่ได้รับมอบหมายสำเร็จมากที่สุด รองลงมา คือ ครูนำวิธีการประชาธิปไตยไปใช้ในการปกครองชั้นเรียน ส่วนประเด็นเรื่อง ครูมอบหมายงานให้นักเรียนโดยคำนึงถึงความสามารถและความต้องการของนักเรียนเป็นหลัก มีระดับปฏิบัติหรือสภาพที่เป็นจริงอยู่ในอันดับท้ายที่สุด

ด้านผู้บริหาร มีระดับการปฏิบัติหรือสภาพที่เป็นจริงอยู่บนระดับมากที่สุด โดยมีประเด็นเรื่อง ผู้บริหารส่งเสริมกิจกรรมต่างๆ ที่โรงเรียนดำเนินการเพื่อพัฒนาส่งเสริมคุณภาพนักเรียนมากที่สุด รองลงมา คือ ผู้บริหารมีส่วนร่วมในการดำเนินงานวางแผน การบริหารงานกิจการนักเรียน ส่วนประเด็นเรื่อง ผู้บริหารมีการพบปะพูดคุยให้ความเป็นกันเองกับนักเรียน มีระดับปฏิบัติหรือสภาพที่เป็นจริงอยู่ในอันดับท้ายที่สุด

ด้านนโยบายบริหารและการปฏิบัติ มีระดับการปฏิบัติหรือสภาพที่เป็นจริงอยู่บนระดับมากที่สุด โดยมีประเด็นเรื่อง มีการจัดอบรมความประพฤติหน้าเสาธงมากที่สุด รองลงมา คือ มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมพัฒนาด้านคุณธรรม ส่วนประเด็นเรื่อง โรงเรียนมีการควบคุมความประพฤตินักเรียน มีระดับปฏิบัติหรือสภาพที่เป็นจริงอยู่ในอันดับท้ายที่สุด

3. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารงานกิจการนักเรียนของโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร กลุ่มกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย 3 ตัวแปร เรียงลำดับน้ำหนักความสำคัญได้แก่ ปัจจัยด้านนโยบายบริหาร ด้านครู และด้านสภาพแวดล้อม และสามารถสร้างสมการในการพยากรณ์ได้ ดังนี้

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ

$$\hat{Y} = 1.275 + .344(X_4) + .226(X_2) + .132(X_1)$$

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$\hat{Z} = .403(X_4) + .281(X_2) + .179(X_1)$$

อภิปรายผล

จากการวิจัยในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

1. จากข้อค้นพบที่ว่า การบริหารงานกิจการนักเรียน ทั้งโดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเนื่อง มาจาก งานกิจการนักเรียน เป็นภาระงานอย่างหนึ่งที่สำคัญ เพราะมีการจัดระบบดูแลนักเรียน โดยครูต้องรู้จักนักเรียน เป็นรายบุคคล มีระบบดูแลช่วยเหลือ มีข้อมูลนักเรียน เพื่อจะทำให้ช่วยลดปัญหานักเรียน อีกทั้ง มีการสนับสนุนให้นักเรียนมีความพร้อมทั้งด้านร่างกายและจิตใจผ่านกระบวนการบริหารวางแผน ที่มีคุณภาพสอดคล้องกับหน่วยศึกษานิเทศก์ สำนักงานการศึกษา กรุงเทพมหานคร (2554, หน้า 3) ได้ให้ความหมายการบริหารงานกิจการนักเรียนว่า การบริหารงานกิจการนักเรียน เป็นงานที่เกี่ยวข้องกับนักเรียนโดยตรง นอกเหนือจากการเรียนการสอนปกติ เป็นงานที่มุ่งส่งเสริมชีวิตความเป็นอยู่ของนักเรียนให้เป็นไปด้วยดี อันจะส่งผลต่อไปถึงการพัฒนาศักยภาพ ความรู้ความสามารถ หรือความถนัดความสนใจของนักเรียน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุทธิพล ห้วยทราย (2557, หน้า 36) ที่กล่าวว่า ความสำคัญของการบริหารกิจการนักเรียนคือเพื่อเป็นการจัดการเรียนการสอน นอกเหนือจากเนื้อหาวิชาการเพื่อให้นักเรียนได้ศึกษาค้นคว้าเรียนรู้เพื่อการค้นพบตนเอง ส่งเสริมบุคลิกภาพ พัฒนาการของตนเองและความเจริญงอกงามทั้งร่างกาย อารมณ์ สังคม และสติปัญญา เพื่อเป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ และเจริญเติบโตเป็นคนดีของสังคมไป รัตนาภรณ์ พลวัน (2555, หน้า 15) กล่าวว่า งานกิจการนักเรียนเป็นงานที่มีความสำคัญทั้งต่อตัวนักเรียนเอง ต่อครู และผู้เกี่ยวข้องมุ่งส่งเสริมพัฒนาศักยภาพ สร้างกิจนิสัยที่ดีให้แก่นักเรียน ส่งเสริมและควบคุมนักเรียนให้อยู่ร่วมกันอย่างมีความสุขและยังช่วยส่งเสริมความถนัด ความสนใจ ความสามารถของนักเรียนแต่ละคนอีกด้วย ฉัตรชัย แสงจันทร์ (2555, หน้า 42) กล่าวว่า การบริหารงานกิจการนักเรียน มี

ความสำคัญต่อตัวนักเรียน สังคม และประเทศชาติ เพราะเป็นกิจกรรมที่ช่วยดูแลเอาใจใส่นักเรียนทั้งด้านร่างกาย และจิตใจ โดยให้ออกาสนักเรียนได้พัฒนาอย่างเท่าเทียมเสมอกัน เป็นการสร้างคุณภาพชีวิตของนักเรียน เพื่อจะให้เป็นสมาชิกที่ดีของสังคม และเป็นกำลังสำคัญในการพัฒนาประเทศต่อไปและผลการวิจัยครั้งนี้ยังสอดคล้องกับการศึกษาของ มาลินี เกศธนากร ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การบริหารงาน กิจการนักเรียนตามหลักธรรมาภิบาลเชิงพุทธของบุคลากรทางการศึกษาโรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษามัธยมศึกษา เขต 42 พบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการบริหารงานกิจการนักเรียนตามหลักธรรมาภิบาลเชิงพุทธของบุคลากรทางการศึกษาโรงเรียนมัธยมศึกษา อยู่ในระดับมากทุกข้อ

2. ปัจจัยในการบริหารงานกิจการนักเรียน ในโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานครกลุ่มกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวม มีระดับการปฏิบัติหรือสภาพที่เป็นจริงอยู่ในระดับมากทั้งหมด ทั้งนี้เรียงลำดับสภาพการปฏิบัติจากมากไปหาน้อย คือ ด้านนโยบายบริหารและการปฏิบัติ ด้านครู ด้านผู้บริหาร และด้านสภาพแวดล้อม เหตุเป็นเช่นนี้อาจเนื่องมาจาก การดำเนินงานต่าง ๆ ในองค์กรหรือสถานศึกษาย่อมที่จะต้องมีการกำหนดนโยบาย ทิศทางหรือเป้าหมาย เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามกำหนดแบบแผนในทิศทางเดียวกัน โดยมีผู้บริหารเป็นผู้กำหนดวางโครงสร้าง กำหนดบทบาทหน้าที่และครูเป็นผู้รับนโยบายเพื่อดำเนินการปฏิบัติงาน โดยคำนึงถึงลักษณะของสภาพแวดล้อมภายในและนอกองค์กรอันส่งผลต่อผลสำเร็จของงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Steers (1997, p. 104) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับตัวแปรสำคัญซึ่งมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพขององค์กร โดยจำแนกเป็น 4 ประเภท ได้แก่ 1) นโยบายบริหารและการปฏิบัติ เช่นการกำหนดเป้าหมาย ทรัพยากร การติดต่อสื่อสาร ภาวะผู้นำ และการตัดสินใจ ซึ่งล้วนแต่มีอิทธิพลต่อความ

สำเร็จหรือประสิทธิผลขององค์การ เพราะเกี่ยวกับลักษณะของบุคคลในองค์การ อันจะนำไปสู่ความสำเร็จ หรือความล้มเหลวขององค์การได้ 2) ลักษณะขององค์การ หมายถึง ลักษณะโครงสร้างขององค์การและความสัมพันธ์ระหว่างสายงานการบังคับบัญชาตามบทบาทหน้าที่ และตัวบุคคลในองค์การตลอดจนขนาดขององค์การ ซึ่งในลักษณะองค์การนั้นมีองค์ ประกอบในเรื่องการกระจายอำนาจความชำนาญเฉพาะทาง ความเป็นทางการ ช่วงการบังคับบัญชา ขนาดขององค์การ และลักษณะของเทคโนโลยีที่ใช้ในองค์การ 3) ลักษณะของบุคลากร หมายถึง ความผูกพันต่อองค์การ และการปฏิบัติงานในองค์การ 4) ลักษณะสภาพแวดล้อม หมายถึง ลักษณะสภาพแวดล้อมภายนอกองค์การและลักษณะสภาพแวดล้อมภายในองค์การ นิลมนี บัวระกา (2553) พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารจัดการโรงเรียน ได้แก่ 1) ลักษณะของนโยบายการบริหารและการปฏิบัติ 2) ลักษณะของสภาพแวดล้อม 3) ลักษณะของบุคลากร 4) ลักษณะขององค์การ และฉัตรภรณ์ สถาปิตานนท์ (2550, หน้า 31) พบว่า ปัจจัยที่เกี่ยวกับประสิทธิผลการบริหารงานวิชาการ ประกอบด้วย 1) ด้านผู้บริหาร 2) ด้านครู 3) ด้านสภาพทั่วไปของสถานศึกษา 4) ด้านชุมชน

ด้านนโยบายบริหารและการปฏิบัติ ซึ่งมีระดับการปฏิบัติหรือสภาพที่เป็นจริงมากเป็นอันดับแรก อาจเนื่องมาจากการกำหนดนโยบายเป็นการดำเนินงานขององค์กรต่างๆ ที่ย่อมต้องมีการกำหนดทิศทางหรือเป้าหมายของการดำเนินงานในภาพรวมเพื่อให้แผนงานที่จะปฏิบัติเป็นไปตามที่ องค์กรกำหนดและก่อให้เกิดความสำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์และแผนงานที่องค์กรกำหนดไว้ ซึ่งสอดคล้องกับ ศรีโพธิ์ วายุกักษ์ (ม.ป.ป., หน้า 4) ที่กล่าวว่า การกำหนดนโยบายและแผนงานขององค์กรต่างๆ เป็นภาระอันสำคัญของผู้บริหารองค์กรทุกคนที่จะต้องเข้าร่วมกันจัดทำและปฏิบัติให้เป็นไปตามนโยบายและแผนงานที่กำหนดไว้ เพื่อความเจริญก้าวหน้าของ

องค์การ มีนโยบายและแผนงานที่ดีเพียงอย่างเดียวไม่ใช่สิ่งสำคัญแต่อย่างไรเพื่อให้สมาชิกในองค์กรให้ความร่วมมือสนับสนุนและเข้าร่วมกิจกรรมที่จัดขึ้นตามนโยบายและแผนงานอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง เพราะถ้ามีนโยบายและแผนงานที่ดีแต่ไม่สามารถปฏิบัติได้เนื่องจากไม่มีผู้สนับสนุนและเข้าร่วมกิจกรรมตามนโยบายและแผนงานกำหนดนโยบายและแผนงานขึ้นมา ก็คือความประสบความสำเร็จเช่นกัน นี่คือการกิจที่นโยบายผู้บริหารองค์กรทุกคน และเกษมาพร ทองเอื้อ (2555) พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิผลของโรงเรียนมาตรฐานสากลที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกปัจจัย คือ ปัจจัยลักษณะบุคคล ปัจจัยลักษณะสภาพแวดล้อม ปัจจัยลักษณะองค์การ และปัจจัยลักษณะนโยบายการบริหารและการปฏิบัติ

สำหรับด้านครู ซึ่งเป็นปัจจัยรองลงมา เนื่องจากครูเป็นบุคลากรส่วนใหญ่ในสถานศึกษาที่เป็นผู้ปฏิบัติงานมากที่สุด โดยเฉพาะด้านของผู้เรียนทำให้ครูมีความเข้าใจต่อสภาพความเป็นจริง ซึ่งส่งผลสู่ประสิทธิผลของงานกิจการนักเรียน อันเกี่ยวข้องกับนักเรียนโดยตรง ซึ่งสอดคล้องกับพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 และ (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2553 มาตรา 4 ได้กำหนดไว้ว่า “ครู” หมายความว่า บุคลากรวิชาชีพซึ่งทำหน้าที่หลักทางด้านการเรียนการสอนและการส่งเสริมการเรียนรู้ของผู้เรียนด้วยวิธีการต่างๆ ในสถานศึกษา ทั้งของรัฐและเอกชน สุนีย์ ยอดระบำ (2554, หน้า 12) กล่าวว่า ครู หมายถึง ผู้ที่มีบทบาทในการสั่งสอนผู้เรียน ผู้ที่ถ่ายทอดความรู้ วัฒนธรรม สร้างเสริมคุณธรรม จริยธรรมให้แก่ผู้เรียน และฉัตรภรณ์ สถาปิตานนท์ (2550) พบว่า ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลในการบริหารงานวิชาการ โดยภาพรวมและรายด้านมีระดับการปฏิบัติหรือสภาพที่เป็นอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านครู ด้านสภาพทั่วไปของสถานศึกษา ด้านชุมชน และด้านผู้บริหาร

สำหรับด้านผู้บริหาร ซึ่งเป็นปัจจัยด้านถัดมา การที่ผู้บริหารจะดำเนินการบริหารงานกิจการนักเรียนให้เกิดประสิทธิผลได้นั้น จะดำเนินการตามลำพังหรือกลุ่มบุคคลเพียงกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งไม่ได้ ในการดำเนินงานต่างๆ จำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือ ร่วมใจจากบุคลากรทุกฝ่ายในการปฏิบัติงานตามนโยบายหรือแผนของสถานศึกษา เพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์สูงสุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกฤษดา สุภคร (2552, หน้า 14) ที่กล่าวถึงผู้บริหารสถานศึกษาไว้ว่า ผู้บริหารสถานศึกษาจะต้องมีบทบาทในการกำหนดนโยบาย เป้าหมายของโรงเรียน เป็นผู้นำในการจัดกิจกรรมต่างๆ ให้ลุล่วงสำเร็จตามเป้าหมาย รวมทั้งเป็นผู้ควบคุมกำกับติดตามการทำงานของบุคลากร จัดหาทรัพยากรและควบคุมกำกับติดตามการใช้ทรัพยากรให้เป็นไปอย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ วิราวัลย์ ศรีกระทุ่ม (2555, หน้า 14) สรุปว่า บทบาทของผู้บริหารโรงเรียน เป็นพฤติกรรมการบริหารงานโรงเรียนของผู้บริหารโรงเรียน โดยให้ทุกคนมีส่วนร่วม ทำงานร่วมกันเป็นทีม เพื่อพัฒนาคุณภาพของผู้เรียนเป็นสำคัญ กฤษดา สุภคร (2552, หน้า 16) สรุปบทบาทของผู้บริหารโรงเรียนในการจัดการศึกษาว่า ผู้บริหารเป็นบุคคลที่สำคัญอย่างมากในการบริหารงานและการจัดการศึกษา เนื่องจากผู้บริหารเป็นผู้นำที่มีบทบาทในการเสริมสร้าง สนับสนุนและวางแผนงานในการบริหารงานในสถานศึกษา ดังนั้น ผู้บริหารจึงจะต้องเป็นผู้ที่คอยอำนวยความสะดวกให้แก่ครูและบุคลากรในโรงเรียน ประสานและสร้างความสัมพันธ์กับชุมชนและทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง และกาญจณี พินิจลำดวน (2553, หน้า 33) กล่าวว่า การบริหารเป็นกระบวนการหรือการทำกิจกรรมของคนตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป มีการร่วมมือกันทำกิจกรรมต่างๆ โดยใช้เทคนิคและวิธีการต่างๆ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ

ด้านสภาพแวดล้อม ซึ่งมีระดับการปฏิบัติหรือสภาพที่เป็นจริงอยู่ในระดับมากเป็นลำดับ

สุดท้าย น่าจะมีสาเหตุมาจาก การจัดดำเนินการกิจการงานใดใดก็ตาม ย่อมต้องอาศัยความพร้อมด้านสภาพแวดล้อม อาคาร สถานที่ บรรยากาศที่เอื้ออำนวยตลอดจนขนาดของสถานศึกษาที่ส่งผลต่อความคล่องตัวในการดำเนินงาน กิจกรรมต่างๆ ให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของสถานศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เต็มดวง จำนง (2550, หน้า 42) กล่าวเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมไว้ว่า สภาพแวดล้อมหมายถึง การจัดบรรยากาศ และสภาพแวดล้อมของโรงเรียนให้ร่มรื่น สะอาด และเป็นปัจจุบัน ให้เอื้อต่อการจัดการศึกษา และเหมาะสมกับผู้เรียน เพื่อช่วยให้ผู้เรียนสามารถพัฒนาตนเองได้อย่างเต็มที่ เพ็ญศรี จันทร อินทร์ (2553, หน้า 50) กล่าวว่า สภาพแวดล้อมสถานศึกษาช่วยเสริมสร้างทักษะทางด้านสังคมให้นักเรียนรู้จักการอยู่ร่วมกัน การเคารพสิทธิของผู้อื่น มีน้ำใจ มีความสามัคคี มีความรับผิดชอบต่อตนเองและส่วนรวม ช่วยเสริมสร้างทักษะในการทำงานร่วมกันในวิถีทางประชาธิปไตย และช่วยส่งเสริมพัฒนาการในด้านอารมณ์ ร่างกาย และจิตใจ พจนา เลี่ยมทอง (2554, หน้า 16) กล่าวเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมว่า สภาพแวดล้อมโรงเรียน หมายถึง สภาพของสิ่งต่างๆ ที่อยู่หรือเกิดขึ้นในโรงเรียน เป็นสิ่งเร้าที่มีศักยภาพ และมีอิทธิพลต่อการแสดงพฤติกรรมของผู้เรียน และนันทน์ภัส หัตถุปะนิตย์ (2558, หน้า 24) กล่าวว่า สภาพแวดล้อมทางการเรียน คือ สิ่งที่อยู่รอบตัวผู้เรียน ไม่ว่าจะเป็นวัตถุ สิ่งของ กลุ่มสรรพสิ่งที่มีชีวิต ที่ส่งผลต่อการเรียน ไม่ว่าจะเป็นทางตรงและทางอ้อม อาจเกิดขึ้นเองตามธรรมชาติ หรือมนุษย์สร้างขึ้น ซึ่งทำให้นักเรียนเกิดรับรู้และมีความประทับใจ ส่งผลกระทบต่อการดำเนินชีวิตในทางที่ประสงค์หรือไม่ก็ได้

3. ผลการวิเคราะห์จากสมการถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐาน สามารถเรียงลำดับน้ำหนักความสำคัญของตัวแปรอิสระหรือปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารงานกิจการนักเรียน ได้ดังนี้ ปัจจัยด้านนโยบายบริหารและการปฏิบัติ (X_4), ปัจจัยด้านครู

(X_2), ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม (X_1) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ .683 สามารถพยากรณ์การบริหารงานกิจการนักเรียนได้ร้อยละ 46.70 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

สอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของ กรุณา ภูมะลิ และคณะ (2557, หน้า 166) ได้ศึกษาปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของโรงเรียนขนาดเล็กในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของโรงเรียนขนาดเล็กในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตามความคิดเห็นของผู้บริหารและครูในภาพรวม 5 ด้าน อยู่ในระดับมาก ได้แก่ปัจจัยด้านภาวะผู้นำทางการศึกษา ปัจจัยด้านการจัดการเรียนการสอน ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วม

ปัจจัยด้านปฏิบัติตามนโยบาย ปัจจัยด้านการจัดสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้ นิลมนิ บัวระภา (2553) ได้ระบุปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารจัดการโรงเรียน ได้แก่ 1) ลักษณะของนโยบายการบริหารและการปฏิบัติ 2) ลักษณะของสภาพแวดล้อม 3) ลักษณะของบุคลากร 4) ลักษณะขององค์การ และเบญจมาศ กระตารัตน์ (2556, หน้า 109) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสอนของครูผู้สอนวิชาวิทยาศาสตร์โรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 19 ผลการวิจัยพบว่าระดับประสิทธิภาพการสอนครูผู้สอน โดยภาพรวมอยู่ระดับมาก

เอกสารอ้างอิง

- กรุณา ภูมะลิ และคณะ. (2557). ปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของโรงเรียนขนาดเล็กในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. *วารสารบัณฑิตศึกษา*, 8(1), 158-172. มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์
- กฤษดา สุภคร. (2552). บทบาทของผู้บริหารสถานศึกษาในการเตรียมการเพื่อรองรับการกระจายอำนาจในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาอุบลราชธานี เขต 2. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต บริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- ฉัตรชัย แสงจันทร์. (2555). การบริหารกิจการนักเรียนของโรงเรียนประถมศึกษา ในเขตพื้นที่การศึกษา กรุงเทพมหานคร เขต 3. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.
- ฉัตรภรณ์ สถาปิตานนท์. (2550). ศึกษาการบริหารงานวิชาการของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา สังกัด กรุงเทพมหานคร กลุ่มตากสินและกลุ่มมหาสวัสดิ์. สารนิพนธ์การศึกษา มหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- นันทน์ภัส หัตถุปะนิตย์. (2558). ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการบริหารจัดการสภาพแวดล้อมของโรงเรียนเทศบาลอินทปัญญ วัดใหญ่อินทาราม สังกัดเทศบาลเมืองชลบุรี. วิทยานิพนธ์การศึกษา มหาบัณฑิต บริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นิลมนิ บัวระภา. (2553). รายงานการใช้เอกสารประกอบการเรียน กลุ่มสาระการเรียนรู้วิทยาศาสตร์ สาระที่ 6 กระบวนการเปลี่ยนแปลงของโลก ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 ชุด ลมฟ้าอากาศ. โรงเรียนบ้านขอนแก่น องค์การบริหารส่วนจังหวัดเลย.
- พจนา เลี่ยมทอง. (2554). การจัดสภาพแวดล้อมของศูนย์พัฒนาประสิทธิภาพการศึกษาพื้นที่ท้ายดง-วังหิน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบูรณ์ เขต 1. สารนิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น.

- มาลินี เกศชนากร. (2556). การบริหารงานกิจการนักเรียนตามหลักธรรมาภิบาลเชิงพุทธของบุคลากรทางการศึกษา โรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 42. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต บริหารการศึกษา มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- รัตนภรณ์ พลวัน. (2555). การศึกษาสภาพปัญหาการบริหารงานกิจการนักเรียนในโรงเรียนศึกษาสงเคราะห์กลุ่ม 2 สังกัดสำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ. วิทยานิพนธ์ศึกษามหาบัณฑิต บริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุนีย์ ยอดระบำ. (2554). จริยธรรมด้านการปฏิบัติงานของครู ตามหลักอิทธิบาท 4 และบรรยากาศในองค์การที่พยากรณ์พฤติกรรมตามบทบาทของครู ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 12. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ. สำนักหอสมุดกลาง กรุงเทพมหานคร. หน้า 12.
- สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา. (2560). คู่มือการปฏิบัติงาน มาตรฐานกระบวนการบริการข้อมูลข่าวสารสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา. ค้นเมื่อ 14 มกราคม 2561, จาก <https://www.senate.go.th/assets/portals/1/files/ITA62/14คู่มือมาตรฐานการให้บริการข้อมูลข่าวสาร%20ปี%2062.pdf>
- สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. (2551). กรอบทิศทางการพัฒนาการศึกษา ในช่วงแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 10 (พ.ศ. 2550-2554) ที่สอดคล้องกับแผนการศึกษา แห่งชาติ (พ.ศ. 2545-2559) ฉบับสรุป. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. (2560). แผนการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2560 – 2579. กรุงเทพมหานคร: พรินทวนกราฟฟิค จำกัด.
- หน่วยศึกษานิเทศก์ สำนักการศึกษา กรุงเทพมหานคร. (2554). แนวทางการบริหารจัดการคุณภาพโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร บริหารทั่วไป. กรุงเทพฯ.
- อรัญญา สารีโพธิ์. (2553). ปัจจัยที่ส่งผลต่อสุขภาพองค์การของโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานองคาย. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา การบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี. หน้า 3.
- Krejcie, R. V. & Morgan, D. W. (1970). Determining Sample Size for Research Activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30(3), 607-610.
- Steers, R. M. (1997). *Organization effectiveness: A behavior view*. Santa Monica, CA: Good Year.

ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน: กรณีศึกษา องค์การบริหาร
ส่วนตำบลกุกาสิงห์ อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด

Factors Affect Employees Motivation: A Case Study of Ku Ka Sing Subdistrict
Administrative Organization Amphoe Kaset Wisai, Roi-Et Province

ยุทธศักดิ์ ชูประเสริฐ

Yutthasak Chuprasoe

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

Suan Sunandha Rajabhat University

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงานที่ทำ และด้านความรับผิดชอบ เป็นพนักงานขององค์การบริหารส่วนตำบลกุกาสิงห์ ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 68 ราย ใช้วิธีการเลือกสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติทดสอบ t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เรียงลำดับมากถึงน้อยคือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ในประเด็นเรื่องพนักงานได้พัฒนาจุดเด่นของตนในการปฏิบัติงาน รองลงมาคือด้านลักษณะงานที่ทำ โดยเฉพาะเรื่องในการกำหนดรายละเอียดของงานที่ชัดเจนและปริมาณงานที่เหมาะสม ส่วนด้านการยอมรับนับถืออยู่ในระดับน้อยที่สุด ประเด็นเรื่องงานที่พนักงานทำอยู่เป็นอาชีพที่มีเกียรติและได้รับการยอมรับในสังคม ส่วนผลการเปรียบเทียบปัจจัยพบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีผลต่อปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงานที่ทำ และด้านความรับผิดชอบ สถานภาพสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ต่างกันไม่มีผลต่อปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงานที่ทำ และด้านความรับผิดชอบ

คำสำคัญ: แรงจูงใจ, การปฏิบัติงาน, องค์การบริหารส่วนตำบล

Abstract

The objective is to study and compare factors that affect the motivation of the employees, success in work, the progress in the job position, respect for aspects of the work, job description and responsibility. The sample consisted of 68 staff members of the Ku Ka Sing Subdistrict Administrative Organization from 4,533 employees. The purposive sampling method was used to classify gender, age, marital status, education level. estimate salary the tool used to collect data is a questionnaire. Statistics used in Analysis of data such as percentage (average), mean (standard), standard deviation, hypothesis testing by using statistics, t-test and one-way ANOVA analysis.

The research found that, factors Affect Employees Motivation the overall picture is at the highest level. descending order, success in work. In particular employees have developed their own strengths in their work. Followed by job description Especially in the determination of clear details of work and the appropriate amount of work as for the respect of being at the lowest level in particular, the work that employees do is a profession that has honor and recognition in society. Results of compare factors, it was found that gender, age and level of education to be differentiate. As well as to have effected to the factors affecting performance motivation of employees, in the part of the success of work, the progress in the position, self-respect, job description

and responsibility another then, status of married, incomes per month to be differentiate, do not affect to performance motivation of employees, namely success in work, the progress in the job position, respect for aspects of the work done and responsibility

Keywords: Motivation, Performance, Subdistrict Administrative Organization

Received: 2019-06-22

Revised: 2019-11-27

Accepted: 2019-12-18

บทนำ

มนุษย์เป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดที่จะสร้างสรรค์งานให้เจริญก้าวหน้า การที่องค์กรจะประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้หรือไม่ นั้น ผู้บริหารต้องแน่ใจว่าพนักงานทุกคนในองค์กรจะต้องปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ถ้าพนักงานปฏิบัติงานอย่างไม่เต็มที่ไร้อรรถภาพในการทำงาน หรือไม่มีความแน่นอนแล้วก็จะย่อมส่งผลกระทบต่อผลิตภาพ (Productivity) ซึ่งจะทำให้เกิดความล่าช้า และมีผลกระทบต่อความสำเร็จของงาน การแก้ไขปัญหาดังกล่าวเป็นสิ่งจำเป็น ดังนั้นผู้บริหารต้องดำเนินการแก้ไขปัญหา เพื่อให้มั่นใจว่าพนักงานจะปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพสม่ำเสมอ และไว้วางใจได้ ประการที่สำคัญผู้บริหารจะต้องตระหนักอยู่ตลอดเวลาว่าพนักงานแต่ละคน มีศักยภาพและมีความสามารถเพียงพอที่จะปฏิบัติงาน สามารถตัดสินใจที่ดีได้ และสามารถดำเนินงานทุกอย่างให้เป็นไปได้ด้วยความราบรื่น ถ้าหากผู้บริหารคอยแต่ตรวจสอบ ควบคุม แม้กระทั่งรายละเอียดเล็ก ๆ น้อย ๆ คอยชี้แนะในเรื่องซ้ำ ๆ ก็จะส่งผลให้ผลิตภาพและคุณภาพของงานไม่เป็นไปตามเป้าหมาย ช่องว่างระหว่างพนักงานที่มีความสามารถในการปฏิบัติงานที่ดีกับพนักงานที่สมัครใจ และเต็มใจปฏิบัติงานให้ดีก็คือ การจูงใจนั่นเอง ฉะนั้นผู้บริหารจึงจำเป็นต้องใช้วิธีการจูงใจ เพื่อให้พนักงานใช้ความสามารถ และเต็มใจที่จะดำเนินงาน ผู้บริหารหรือหัวหน้างานที่ดีจะต้องรู้จักวิธีการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้กับผู้ใต้บังคับบัญชา เพราะการสร้างแรงจูงใจในหน่วยงานเป็นภาระสำคัญประการหนึ่งที่ผู้บริหารจำเป็นต้องคำนึงถึง โดยการศึกษา

กระบวนการและเทคนิคต่าง ๆ ในการสร้างแรงจูงใจและอาศัยแรงจูงใจเป็นเครื่องมือกระตุ้นให้บุคลากรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายด้วยความยินดี เต็มใจและศรัทธาเพื่อผลสำเร็จของงานแรงจูงใจเปรียบเสมือนแรงขับ หรือแรงผลักดันและ เป็นความพยายามในการที่จะทำให้ความต้องการหรือเป้าหมายขององค์กรได้รับการตอบสนอง ผู้บริหารควรที่จะได้ศึกษาที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งพนักงานที่ปฏิบัติงานภายใต้ภาวะที่มีการโน้มน้าวใจ การจูงใจที่ดี จะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพมากกว่าพนักงานที่ถูกปล่อยให้ ปฏิบัติงานโดยขาดการจูงใจ ซึ่งจะกลายเป็นข้อจำกัดอันนำไปสู่การหมดกำลังใจในการทำงานในท้ายที่สุด แรงจูงใจยังมีความต้องการที่เกิดขึ้นอย่างรุนแรงภายในจิตใจ ทำให้บุคคลเกิดความเครียดบุคคลจึงพยายามหาวิธีเพื่อตอบสนองความต้องการนั้น ดังนั้น การจูงใจนับว่าเป็นหลักปฏิบัติที่สำคัญอย่างหนึ่งในทักษะการบริหาร และเมื่อสามารถปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพแล้ว ทั้งผู้บริหารองค์กรและพนักงานก็จะยิ่งก้าวไปสู่สัมฤทธิ์ผลได้มาก ซึ่งจะนำพาองค์กรไปสู่เป้าหมายที่วางไว้ได้ (เทพพนม เมืองแมน และ สวิง สุวรรณ, 2540)

ดังนั้น พลังในการขับเคลื่อนองค์กรให้เจริญก้าวหน้าเกิดจากผลที่ได้จากการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรที่มีความตั้งใจมั่นในการปฏิบัติงาน การร่วมแรงร่วมใจของบุคลากรเพื่อให้บรรลุผลตามเป้าหมาย การปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรจะก้าวหน้า หรือล้าหลังอย่างไรวางแผนผู้บริหารต้องใช้กลยุทธ์ในการจูงใจ ชี้นำ

ให้ทุกคนปฏิบัติตาม การสร้างแรงจูงใจ การบำรุงขวัญของพนักงาน โดยเชื่อมโยงกับแนวทางการสร้างมนุษยสัมพันธ์ในองค์การการที่บุคคลจะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลนั้น ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบหลายประการ เช่น ด้านความรู้ ความสามารถจริยธรรมและคุณธรรม นอกจากนี้ยังมีองค์ประกอบที่มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งอีกอย่างหนึ่ง ก็คือความพอใจและแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรบุคคลที่มีความพอใจและมีแรงจูงใจในการทำงานจะมีผลการปฏิบัติงานที่ดี และผลการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลจะขึ้นอยู่กับองค์ประกอบ 3 ประการ ได้แก่ ระดับแรงจูงใจ ความรู้ ความสามารถหรือลักษณะส่วนตัว และความเข้าใจชัดเจนในบทบาทหน้าที่ของตน (รัตติกรณ์ จงวิศาล, 2550) ดังนั้น ผู้บริหารองค์การจะต้องรู้จักวิธีสร้างภาวะกระตุ้นหรือตอบสนองความต้องการ และความพึงพอใจในการทำงานให้เกิดขึ้นซึ่งก็คือการสร้างแรงจูงใจให้แก่บุคคลในองค์การ เพื่อการโน้มน้าวจิตใจของบุคคลให้เกิดความรักความผูกพัน ร่วมมือร่วมใจกันปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ หุ่่มเห้ความรู้ความสามารถที่มีอยู่ให้กับงานในหน้าที่อย่างจริงจัง และให้บุคลากรได้ตระหนักถึงคุณค่าของตนที่มีต่อหน่วยงาน และความรับผิดชอบที่ตนเองมีต่องานในหน้าที่จึงกล่าวได้ว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์การมีผลต่อความสำเร็จของงาน และองค์การหากบุคลากรในองค์การ ไม่มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ก็จะเป็นมูลเหตุที่ทำให้ขาดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน มีการขาดงานลาออกจากงาน หรืออาจก่อให้เกิดปัญหาต่าง ๆ ตามมาได้ แต่ในทางตรงกันข้ามแล้วหากบุคคลมีความพึงพอใจและแรงจูงใจในการปฏิบัติงานสูง ย่อมจะมีความรู้สึกที่ดีต่อการปฏิบัติงานส่งผลทำให้ การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ การเสริมสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานจะช่วยก่อให้เกิดผลประโยชน์ที่เกื้อกูลต่อการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานหลายประการ คือ มีความสนใจศรัทธาและเชื่อมั่นหน่วยงานมี

ความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน ให้ความร่วมมือต่อผู้บังคับบัญชา มีความเสียสละ และรับมอบงานอย่างเต็มความสามารถ แรงจูงใจจะเป็นพลังที่ชี้และผลักดันไปสู่เป้าหมายของการทำงาน แรงจูงใจมาจากฐานคติที่ว่า โดยทั่วไปแล้วบุคคลอาจมิได้ทำงานเต็มที่ตามความสามารถเท่าที่ตนมีอยู่เสมอไป ซึ่งเหล่านี้เป็นผลมาจากแรงจูงใจของบุคคลนั้นๆ โดยบุคคลที่มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานจะมีแนวทางการปฏิบัติงานที่แน่นอนระดับในการทำงานจะสม่ำเสมอและมีผลการปฏิบัติงานสูงกว่าบุคคลที่ไม่มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน จึงควรจะกล่าวได้อย่างยิ่งว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานเปรียบเสมือนพลังกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมแต่ละบุคคลได้ใช้ ความสามารถในการปฏิบัติงานไปในทิศทางที่จะนำไปสู่เป้าหมาย แรงจูงใจถือเป็นปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดวิถีการดำเนินชีวิตประจำวัน ของบุคคล และยังรวมถึงพฤติกรรมที่คนใช้ในการตอบสนองต่อสรรพสิ่งที่อยู่รอบตัวนั้น ไม่ว่าจะเป็นการตอบตกลงเข้าร่วมโครงการที่มีความเสี่ยงสูง การหัวเราะชอบใจ การพักผ่อนหย่อนใจหรือการชิมคร่ำการที่แรงจูงใจ (Motivation) เป็น“พลังจากภายในตัวคนที่กระตุ้นให้คนใช้ ความพยายาม (Effort) ยืนหยัด (Persistence) และกำหนดทิศทางเชิงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง” (ดารณี พานทอง และคณะ, 2532)

ดังนั้น แรงจูงใจของบุคลากรจึงมีผลต่อผลงานองค์การ และถือเป็นงานส่วนหนึ่งของผู้จัดการที่จะต้องจูงใจบุคลากรในองค์การ เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมายด้วยดี ในการศึกษาแรงจูงใจช่วยให้ผู้บริหารทำความเข้าใจถึงปัจจัยที่เป็นแรงกระตุ้นให้บุคลากรใช้ความพยายามกระทำการอย่างหนึ่ง และสาเหตุที่บุคลากรยืนหยัดในการกระทำในสิ่งนั้นๆ อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอตลอดจนช่วยในการอธิบายถึงทิศทางเชิงพฤติกรรมที่บุคลากรใช้ในการประพฤติปฏิบัติเพื่อตอบสนองต่อแรงกระตุ้น ผู้ศึกษามีความสนใจที่จะศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการ

ปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล กุกาสิงห์ อำเภอกะชังศรีวิชัย จังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้มาปรับปรุงปัจจัยที่จะก่อให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล กุกาสิงห์ อำเภอกะชังศรีวิชัย จังหวัดร้อยเอ็ด
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล กุกาสิงห์ อำเภอกะชังศรีวิชัย จังหวัดร้อยเอ็ด

สมมติฐานของการวิจัย

1. เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล กุกาสิงห์ อำเภอกะชังศรีวิชัย จังหวัดร้อยเอ็ดที่แตกต่างกัน
2. ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล กุกาสิงห์ อำเภอกะชังศรีวิชัย จังหวัดร้อยเอ็ดในด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงานที่ทำ และด้านความรับผิดชอบ โดยภาพรวมแตกต่างกันตามลักษณะส่วนบุคคล

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ มุ่งศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล กุกาสิงห์ อำเภอกะชังศรีวิชัย จังหวัดร้อยเอ็ด ได้กำหนดขอบเขตการศึกษา ดังนี้

1. ขอบเขตในด้านพื้นที่/ประชากรของการศึกษา คือ พนักงานขององค์การบริหารส่วนตำบล กุกาสิงห์ อำเภอกะชังศรีวิชัย จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 68 ราย
2. ขอบเขตด้านเนื้อหาในการศึกษาครั้งนี้ จากปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของ

พนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล กุกาสิงห์ อำเภอกะชังศรีวิชัย จังหวัดร้อยเอ็ด โดยใช้ปัจจัยจูงใจ (motivation factors) หรือปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานโดยตรงเป็นปัจจัยที่จูงใจบุคลากรในหน่วยงานให้เกิดความพอใจได้แก่ ความสำเร็จของงาน (achievement) การได้รับการยอมรับนับถือ (recognition) ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน (advancement) ลักษณะงานที่ทำ (Work itself) และความรับผิดชอบ (responsibility) ตามทฤษฎีของเฮอริชเบอร์ก (Herzberg, Frederick and others, 1959)

3. ขอบเขตด้านตัวแปร

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย แบ่งเป็นสองกลุ่มคือ ตัวแปรอิสระ และตัวแปรตามโดยเป็นตัวแปรที่ผู้ศึกษาได้กำหนดขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเปรียบเทียบระดับปัจจัยโดยมีตัวแปรอิสระจำนวน 5 ตัวแปร คือ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตัวแปรตามจำนวน 5 ตัวแปรคือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงานที่ทำ ด้านความรับผิดชอบ

การทบทวนวรรณกรรม

แรงจูงใจเป็นความต้องการ ที่เกิดขึ้นอย่างรุนแรงภายในจิตใจ ทำให้บุคคลเกิดความเครียด บุคคลจึงพยายามหาวิธีเพื่อตอบสนองความต้องการนั้น ในองค์การผู้บริหารหรือหัวหน้างานที่ดีจะต้องรู้จักวิธีการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้กับผู้ใต้บังคับบัญชา เพราะการสร้างแรงจูงใจในหน่วยงานเป็นภาระสำคัญประการหนึ่งที่ผู้บริหารจำเป็นต้องคำนึงถึง โดยการศึกษากระบวนการและเทคนิคต่าง ๆ ในการสร้างแรงจูงใจและอาศัยแรงจูงใจเป็นเครื่องมือกระตุ้นให้บุคลากรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายด้วยความยินดี เต็มใจ และศรัทธาเพื่อผลสำเร็จของงาน แรงจูงใจเปรียบเสมือนแรงขับ

หรือแรงผลักดันและ เป็นความพยายามในการที่จะ ทำให้ความต้องการหรือเป้าหมายขององค์การ ได้รับการตอบสนอง ผู้บริหารควรที่จะได้ศึกษา เกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งมีนักวิชาการ หลายท่านได้ศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับแรงจูงใจซึ่งมี มากมายและต่างก็มีความคล้ายคลึง และมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องซึ่งกันและกันดังนั้น จึงควร นำเสนอแรงจูงใจที่เห็นว่าสำคัญและเกี่ยวข้องกับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานซึ่งรังสรรค์ ประเสริฐศรี (2548, หน้า 81) ได้แบ่งทฤษฎีการจูงใจต่างๆ ออกเป็น 3 กลุ่มใหญ่ คือ

1. ทฤษฎีเนื้อหาของการจูงใจ (Content Theory of Motivation) เป็นทฤษฎีที่จะมุ่งที่การ กำหนดความต้องการของแต่ละบุคคลที่มีอิทธิพล ต่อพฤติกรรมในการทำงานซึ่งประกอบด้วย (1) ความต้องการด้านกายภาพ (Physiological) (2) ความต้องการด้านจิตวิทยา (Psychological) ซึ่ง จะเป็นแรงผลักดันให้บุคคลเกิดการตอบสนอง เพื่อ ลดหรือขจัดความต้องการนั้นให้หมดไป

2. ทฤษฎีกระบวนการ (Process Theory) จะมุ่งที่การแสวงหาความเข้าใจในกระบวนการ ความรู้ความเข้าใจ (Cognitive Processes) ซึ่ง เกิดขึ้นภายในจิตใจของมนุษย์ ซึ่งมีอิทธิพลต่อการ แสดงออกทางพฤติกรรมของบุคคล

3. ทฤษฎีเสริมแรงจูงใจ (Reinforcement Theory) จะมุ่งที่วิธีการต่างๆ ในกระบวนการ ควบคุมพฤติกรรมของแต่ละบุคคล เพื่อให้เกิด ผลลัพธ์ที่เหมาะสม (Schermerhorn, Hunt & Osborn, 2003, p. 103) โดยจะมุ่งที่การสังเกต พฤติกรรมมากกว่าความรู้สึคนึกคิดของพนักงาน ดังนั้น ทศณะการเสริมแรงจะเกิดขึ้นจากการสังเกต ตัวบุคคล เพื่อทราบถึงผลลัพธ์กับการทำงาน (Work-related Outcomes) ซึ่งมี คุณค่าใน ระดับสูง

ในปี ค.ศ.1940 David C. McClelland (1940) วิภาพร มาพบสุข (2543, หน้า 59) ได้ นำเสนอ AAP ว่ามนุษย์มีความต้องการแตกต่างกัน และความต้องการเป็นสิ่งที่ต้องเรียนรู้ไม่ใช่ การ

ถ่ายทอดทางพันธุกรรม เขาพบว่าความต้องการ เกิดขึ้นภายหลังระหว่างที่มีชีวิตอยู่ หมายความว่า คนไม่ได้เกิดมาพร้อมกับความต้องการต่าง ๆ เหล่านี้ติดตัวมาแต่กำหนดแต่เรียนรู้จาก ประสบการณ์ของชีวิตในภายหลัง โดยแบ่งความต้องการออกเป็น 3 ประเภท คือ

1. ความต้องการความสำเร็จ (Need for Achievement Needs) หมายถึง บุคคลมีความ ต้องการที่จะทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดให้ได้ผลสำเร็จลุล่วงไป ด้วยดี หรือสูงกว่ามาตรฐานพยายามที่เอาชนะ อุปสรรคต่างๆ มีความสบายใจเมื่อประสบ ความสำเร็จ และมีความวิตกกังวลเมื่อประสบ ความสำเร็จบุคคลที่ต้องการความสำเร็จจะมี บุคลิกลักษณะชอบการแข่งขัน ย่อมมีความ รับผิดชอบสูงชอบงานที่ท้าทายความสามารถ และ มีความชำนาญในการวางแผนเพื่อให้งานไปสู่ เป้าหมาย คนที่มีความต้องการนี้จะทุ่มเทความรู้ ความสามารถให้กับงานอย่างเต็มที่จะมีความมุ่งมั่น ในการแข่งขันกันทำงานต้องการทำงานคนเดียว โดยลำพังและเกิดความพอใจในความสำเร็จของ งานที่ทำอันเป็นการให้รางวัลแก่ตัวเอง ดังนั้น คนที่ มีความต้องการความสำเร็จสูงจะมีความชอบใน งานมีลักษณะ ดังนี้

1.1 งานที่ คนคนเดียวรับผิดชอบใน ผลงานที่ทำ

1.2 งานที่ ต้องทำให้สำเร็จและมี เป้าหมายในการทำงานสูงและท้าทาย

1.3 งานที่มีผลสะท้อนให้เห็นถึงผลการ ปฏิบัติงาน

2. ความต้องการความผูกพัน (Need for Affiliation) หมายถึง บุคคลที่ ต้องการมี สัมพันธภาพที่ดีกับบุคคลอื่น จากการวิจัยพบว่า บุคคลที่มีความต้องการในเรื่องนี้สูงจะชอบ สถานการณ์การร่วมมือมากกว่าสถานการณ์การ แข่งขัน และต้องการสร้างมิตรภาพกับบุคคลอื่น บุคคลที่มีความต้องการมีส่วนร่วมจะชอบทำงาน ลักษณะดังต่อไปนี้

2.1 งานที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

2.2 งานที่ก่อให้เกิดความเป็นมิตรกับคน

2.3 งานที่นำมาให้เกิดการยอมรับจากสังคม

3. ความต้องการอำนาจ (Need for Power) หมายถึง บุคคลต้องการอำนาจเพื่อมีอิทธิพลเหนือคนอื่น ต้องการเป็นผู้นำในการตัดสินใจ และต้องการอยู่ในสถานการณ์การแข่งขันเพื่อให้ตนเองอยู่ในสถานภาพเหนือคนอื่น และรู้สึกภาคภูมิใจในตนเองที่สามารถทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ คนที่มีความต้องการอำนาจจะใช้อำนาจใจให้คนมีพฤติกรรมตามที่ต้องการมีอิทธิพลต่อคน และเหตุการณ์ ลักษณะของผู้ที่ต้องการอำนาจมีความชอบที่จะทำงานต่อไปนี้

3.1 งานที่สามารถควบคุมคนอื่นได้

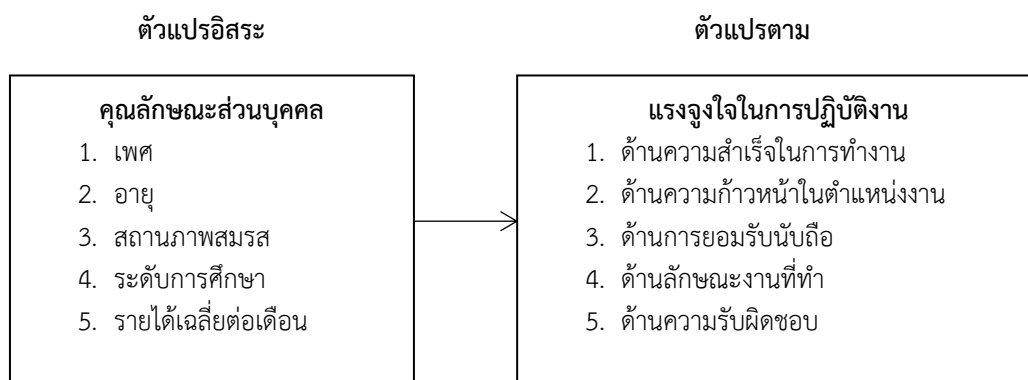
3.2 งานที่ส่งผลกระทบต่อคนและเหตุการณ์

3.3 งานที่ทำให้สาธารณชนยอมรับและสนใจ

จากทฤษฎีของ McClelland ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ความต้องการใน 3 ประการดังกล่าวจะผลักดันให้บุคคลต่อสู้ ตื่นรน และทำทุกสิ่งทุกอย่างเพื่อสนองความต้องการของตนเอง แต่ความรุนแรงในการต่อสู้จะขึ้นอยู่กับระดับความต้องการและความสามารถของบุคคลแต่ละคนที่ไม่เท่ากัน

กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทำให้ได้กรอบแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลกู่กาสิงห์ อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ได้ดังนี้



ภาพ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อรวบรวมข้อมูล และรายละเอียดต่างๆ ถึงวิธีการวิจัยแนวคิดและทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ศึกษาเพื่อนำมาจัดทำกรอบกลุ่มความมุ่งหมายของงานวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลกู่กาสิงห์ อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อนำมาทำการสร้างแบบสอบถาม

2. นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาจัดทำแบบสอบถามปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลกู่กาสิงห์ อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด

3. นำแบบสอบถามเสนอผู้เชี่ยวชาญ เพื่อตรวจสอบสำนวนภาษา เนื้อหาสาระ รูปแบบของแบบสอบถามและความเที่ยงตรงของเนื้อหาจากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน

4. นำแบบสอบถามที่จัดทำเสร็จแล้วเสนออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ เพื่อตรวจสอบ และการปรับปรุงแก้ไขข้อผิดพลาด

5. ตรวจสอบความเที่ยงตรง

6. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดสอบใช้ (Try out) กับประชาชนที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ราย แล้วนำไปวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัค (Cronbach)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองจากประชากรทั้งหมด 4,533 คน และกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 68 ราย โดยเลือกวิธีสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

2. นำข้อมูลของแบบสอบถาม ไปประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ตรวจสอบความถูกต้องของแบบสอบถามปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล กุกาสิงห์ อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ดที่ได้รับกลับคืนมา

2. นำแบบสอบถามมาลงตารางตามเกณฑ์ที่กำหนด

3. ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปที่เป็นโปรแกรมประมวลผลทางสถิติ โดยวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

3.1 ข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 1 ใช้การหาค่าความถี่ และค่าร้อยละ

3.2 ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล กุกาสิงห์ อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด วิเคราะห์โดยใช้ ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D)

3.3 เปรียบเทียบระดับปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล กุกาสิงห์ อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ดจำแนกตามเพศ โดยการทดสอบค่า (t-test Independent)

3.4 เปรียบเทียบระดับปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล กุกาสิงห์ อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ดในแต่ละด้านจำแนกตาม อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

ผลการวิจัย

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล กุกาสิงห์ อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ปรากฏผลโดยสรุปดังนี้

1. ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล กุกาสิงห์ อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่าโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านที่มีระดับแรงจูงใจมากที่สุด คือด้านความสำเร็จในการทำงาน รองลงมาคือด้านลักษณะงานที่ทำ ส่วนด้านการยอมรับนับถืออยู่ในระดับน้อยที่สุด พนักงานเห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านการยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงาน หรือบุคคลภายนอกผู้บริหารยังส่งเสริมหรือให้ความสำคัญเพื่อเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานน้อยรองลงมา ตามลำดับ

1.1 ด้านความสำเร็จในการทำงาน พบว่าพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล กุกาสิงห์ เห็นว่าเป็นปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุดและเมื่อพิจารณารายประเด็นคำถามพบว่าพนักงานมีความเห็นว่าคุณค่าเฉลี่ยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเมื่อพนักงานได้พัฒนาจุดเด่นของตนในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือเรื่องที่พนักงานใช้ความสามารถในการแก้ไขปัญหาได้สำเร็จอย่างต่อเนื่อง ส่วนเรื่องที่พนักงานได้รับบำเหน็จความดีความชอบตามความรู้ ความสามารถและ

ความสำเร็จในงานมีค่าเฉลี่ยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อยรองลงมา ตามลำดับ

1.2 ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน พบว่าพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลกู่กาสิงห์ เห็นว่าเป็นปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณารายประเด็นคำถามพบว่าพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลกู่กาสิงห์มีความเห็นว่าค่าเฉลี่ยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเมื่อพนักงานมีโอกาสได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างานในการปรับหรือโยกย้ายตำแหน่งให้ก้าวหน้ากว่าเดิมตามความสามารถ และพนักงานต้องการทำงานกับหน่วยงานจนเกษียณอายุอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือเรื่องที่พนักงานมีโอกาสได้รับการสนับสนุนในเรื่องการศึกษาต่อ การเข้าร่วมประชุม สัมมนา หรือได้ศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น ส่วนเรื่องที่องค์การบริหารส่วนตำบลกู่กาสิงห์มีระบบการประเมินผลงานที่ชัดเจนมีค่าเฉลี่ยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อยรองลงมา ตามลำดับ

1.3 ด้านการยอมรับนับถือพบว่า พนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลกู่กาสิงห์เห็นว่าเป็นปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณารายประเด็นคำถามพบว่าพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลกู่กาสิงห์มีความเห็นว่าค่าเฉลี่ยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกรณีบุคคลภายนอกให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุดกว่า รองลงมาคือผู้บังคับบัญชายอมรับในความรู้ ความสามารถของพนักงานและไว้วางใจมอบหมายงานที่สำคัญให้พนักงานทำ ส่วนเรื่องทีมงานที่พนักงานทำอยู่เป็นอาชีพที่มีเกียรติและได้รับการยอมรับในสังคมมีค่าเฉลี่ยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อยรองลงมา ตามลำดับ

1.4 ด้านลักษณะงานที่ ทำพบว่า พนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลกู่กาสิงห์เห็นว่าเป็นปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณารายประเด็นคำถามพบว่าพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลกู่

กาสิงห์มีความเห็นว่าค่าเฉลี่ยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในการกำหนดรายละเอียดของงานที่ชัดเจนและปริมาณงานที่เหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือองค์การบริหารส่วนตำบลกู่กาสิงห์มีการประเมินการปฏิบัติงานตามมาตรฐานที่กำหนดและจัดทำเป็นลายลักษณ์อักษร ส่วนเรื่องทีมงานที่พนักงานทำมีความท้าทายความสามารถอยู่เสมอมีค่าเฉลี่ยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อยรองลงมา ตามลำดับ

1.5 ด้านลักษณะงานที่ ทำพบว่า พนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลกู่กาสิงห์เห็นว่าเป็นปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณารายประเด็นคำถามพบว่าพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลกู่กาสิงห์มีความเห็นว่าค่าเฉลี่ยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในเรื่องของปริมาณงานที่พนักงานรับผิดชอบมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลกู่กาสิงห์ปฏิบัติงานอย่างมีความสุข ส่วนเรื่องที่พนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลกู่กาสิงห์สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานได้มีค่าเฉลี่ยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อยรองลงมา ตามลำดับ

การอภิปรายผล

1. ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลกู่กาสิงห์ อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด โดยพบว่าพนักงานมีแรงจูงใจในระดับมาก ในด้านความสำเร็จในการทำงาน รองลงมาคือด้านลักษณะงานที่ทำ ส่วนด้านการยอมรับนับถืออยู่ในระดับน้อยที่สุด แสดงว่าพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลกู่กาสิงห์เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านการยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงาน หรือบุคคลภายนอก ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลกู่กาสิงห์ยังส่งเสริมหรือให้ความสำคัญเพื่อเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานน้อยรองลงมา ตามลำดับ

โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับผลการศึกษาของ บุญเลิศ เกื้อนยืนยงค์ (2544) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง สิ่งจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดเชียงใหม่ พบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ระดับความสำคัญมากต่อปัจจัยจูงใจทั้ง 9 ด้าน คือ ด้านนโยบายและการบริหารงานของธนาคาร ด้านสภาพการทำงาน ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านสัมพันธภาพในการทำงาน ด้านค่าตอบแทนและประโยชน์เพิ่มสำหรับพนักงาน ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน ด้านศักดิ์ศรีและอาชีพและด้านผลสำเร็จในการทำงาน สำหรับระดับความพอใจต่อปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ได้ให้ระดับความพอใจมากในปัจจัยจูงใจ 6 ด้านคือ ด้านนโยบายและการบริหารงานของธนาคาร ด้านสภาพการทำงาน ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านสัมพันธภาพในการทำงาน ด้านศักดิ์ศรีและอาชีพและด้านผลสำเร็จในการทำงาน และมีความพอใจในระดับปานกลางอีก 3 ด้านคือ ด้านค่าตอบแทนและประโยชน์เพิ่มสำหรับพนักงาน ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงานและด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน และเช่นเดียวกับผลการศึกษาของ ศิริพร โอฬารธรรมรัตน์ (2546) ศึกษาวิจัยเรื่อง การเสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงาน : กรณีศึกษา บริษัท อติณพ จำกัด พบว่าระดับแรงจูงใจในการทำงานในด้านสภาพแวดล้อม ในผลตอบแทนในการทำงาน และด้านความก้าวหน้าในการทำงานของพนักงานบริษัท อติณพ จำกัด มีในระดับค่อนข้างมากโดยแรงจูงใจในการทำงานอันดับ 1 และ อันดับ 2 คือแรงจูงใจด้านเงินเดือนและผลตอบแทนในการทำงาน แรงจูงใจ อันดับที่ 3 คือแรงจูงใจด้านเพื่อนร่วมงาน และแนวทางในการสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับพนักงานบริษัท อติณพ จำกัด ควรเพิ่มแรงจูงใจในด้านตำแหน่งงาน โดยมีการฝึกอบรมและพัฒนาพนักงานทั้งในด้านความรู้ความสามารถในงาน และในด้านภาวะผู้นำไป

พร้อม ๆ กันเพื่อให้พนักงานมีความสามารถที่จะทำงานให้บริษัทอย่างเต็มประสิทธิภาพด้วยความเต็มใจ และเป็นส่วนหนึ่งในการช่วยให้บริษัทดำเนินการแข่งขันกับบริษัทอื่นได้ในทุก ๆ คน และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ อรปรียา เล็กละมุด (2549) ศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท คาสิโอ (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า 1) พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยด้านความรวดเร็ว ในการปฏิบัติงานด้านการวางแผนและการจัดการ มีความสัมพันธ์กับด้านความรับผิดชอบสูงสุด ด้านคุณภาพของงาน ด้านความรู้ในงานที่ทำและด้านความร่วมมือและมนุษยสัมพันธ์มีความสัมพันธ์กับด้านลักษณะงานสูงสุด

2. เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลกู่กาสิงห์ อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัยพบว่าพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลกู่กาสิงห์ที่มีอายุต่างกันมีความเห็นต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลกู่กาสิงห์ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงานที่ทำ และด้านความรับผิดชอบแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 แสดงว่าอายุที่ต่างกันมีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลกู่กาสิงห์ในทุกด้าน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของจิตลดา พัดเย็น (2543) ที่ศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมือง : ศึกษากรณี กองตรวจคนเข้าเมือง 2 ทำอากาศยานกรุงเทพพบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ เพศ อายุ ชนชั้น ระดับการศึกษา และรายได้

ข้อเสนอแนะ

1. ด้านความสำเร็จในการทำงาน องค์การบริหารส่วนตำบลกู่กาสิงห์ต้องส่งเสริมและ

สนับสนุนให้พนักงานได้พัฒนาจุดเด่นของตนในการปฏิบัติงานและใช้ความสามารถในการแก้ไขปัญหาได้สำเร็จอย่างต่อเนื่อง

2. ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน องค์การบริหารส่วนตำบลกู่กาสิงห์ต้องสนับสนุนพนักงานในการปรับหรือโยกย้ายตำแหน่งให้ก้าวหน้ากว่าเดิมตามความสามารถมีโอกาสดำเนินการสนับสนุนในเรื่องการศึกษาต่อ อบรม การเข้าร่วมประชุม สัมมนา หรือได้ศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น แรงจูงใจในการปฏิบัติงานตามความคิดเห็นของพนักงานนั้น คือ การที่พนักงานมักทุ่มเทกำลังกายและความคิดให้กับงานส่งผลให้มีตำแหน่งงานที่สูงขึ้น

3. ด้านการยอมรับนับถือ องค์การบริหารส่วนตำบลกู่กาสิงห์โดยผู้บังคับบัญชาต้องยอมรับในความรู้ ความสามารถของพนักงานและไว้วางใจมอบหมายงานที่สำคัญให้ทำเพื่อเป็นการพัฒนาการทำงานของพนักงานและเป็นการเตรียมความพร้อมของพนักงานในการเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้นต่อไป

4. ด้านลักษณะงานที่ทำ องค์การบริหารส่วนตำบลกู่กาสิงห์ต้องมีการกำหนดรายละเอียดของงานที่ชัดเจนและปริมาณงานที่เหมาะสม มีการประเมินการปฏิบัติงานตามมาตรฐานที่กำหนดและจัดทำเป็นลายลักษณ์อักษร

5. ด้านความรับผิดชอบ องค์การบริหารส่วนตำบลกู่กาสิงห์ต้องส่งเสริมให้พนักงานปฏิบัติงานอย่างมีความสุข มีการทำงานที่ดีมีปริมาณงานที่เหมาะสม ในการปฏิบัติงานเมื่อพบอุปสรรค พนักงานทำงานที่รับผิดชอบจนสำเร็จ

ดังนั้น สรุปได้ว่าพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลกู่กาสิงห์มีความเห็นว่าคุณค่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเมื่อพนักงานได้พัฒนาจุดเด่นของ

ตนในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุดกว่าประเด็นอื่น ๆ รองลงมาคือเรื่องที่พนักงานใช้ความสามารถในการแก้ไขปัญหาได้สำเร็จอย่างต่อเนื่อง ส่วนเรื่องที่พนักงานได้รับบำเหน็จความดีความชอบตามความรู้ ความสามารถและความสำเร็จในงานมีค่าเฉลี่ยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อยกว่าประเด็นอื่น ๆ แสดงว่าพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลกู่กาสิงห์ เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จในการทำงานเรื่องพนักงานได้รับบำเหน็จความดีความชอบตามความรู้ ความสามารถและความสำเร็จในงาน ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลกู่กาสิงห์ยังส่งเสริมหรือให้ความสำคัญเพื่อเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานน้อยกว่าเรื่องอื่น ๆ

ข้อเสนอแนะในงานวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลกู่กาสิงห์ อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ควรศึกษาเปรียบเทียบกับพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลอื่นๆ เพื่อนำผลการศึกษามาใช้ในการเสริมสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานต่อไป

2. เนื่องจากในการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษากำหนดกรอบแนวคิดโดยใช้ตัวแปรตามเพียง 5 ตัวแปร ควรมีการวิเคราะห์เรื่องอื่น ๆ เพิ่มเติม เช่น ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลกู่กาสิงห์ อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อนำผลการศึกษามาใช้ในการแก้ไขการทำงานของพนักงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- จิตลดา พัฒเย็น. (2543). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมือง: ศึกษากรณีกองตรวจคนเข้าเมือง 2 ท่าอากาศยานกรุงเทพ. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ดารณี พานทอง พาลุสุข และสุรเสกข์ พงษ์หาญยุทธ. (2545). *ทฤษฎีการจูงใจ*. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ. (2540). *พฤติกรรมองค์การ*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- บุญเลิศ เกื้อนเย็นยง. (2544). *สิ่งจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรจังหวัดเชียงใหม่*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- รังสรรค์ ประเสริฐศรี. (2548). *พฤติกรรมองค์การ*. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.
- รัตติกรณ์ จงวิศาล. (2550). *มนุษย์สัมพันธ์: พฤติกรรมมนุษย์ในองค์การ*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วิภาพร มาพบสุข. (2543). *มนุษย์สัมพันธ์*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ศิริพร โอฬารธรรมรัตน์. (2546). *การเสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงาน: ศักยภาพ บริษัท อติณพ จำกัด*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อรปรียา เล็กละมุด. (2549). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท คาสิโอ (ประเทศไทย) จำกัด*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์.
- David McClelland. (1940). *Motivation: Theory and Research*. New York: Willey.
- Herzberg, F. & others. (1959). *The Motivation to work*. New York: John Wiley and Sons.
- Schermerhorn, J. R., Hunt, J. G., & Osborn, R. N. (2003). *Organizational Behavior* (9th ed.) New York: John Wiley & Sons, Inc.

พฤติกรรมการใช้สื่ออินเทอร์เน็ตและความพึงพอใจต่อการใช้อินเทอร์เน็ต เพื่อการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวในจังหวัดตาก

Internet-Using Behavior and Satisfaction toward the Use of Internet for Travelling Purpose of the Tourists in Tak Province

วีรพงษ์ สุทาวน

Veerapong Suthawan

คณะบริหารธุรกิจ วิทยาลัยนอร์ทเทิร์น

Faculty of Business Administration, Northern College

E-mail: vsuthawan5@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) พฤติกรรมการใช้สื่ออินเทอร์เน็ตเพื่อการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวในจังหวัดตาก 2) ความพึงพอใจต่อการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการท่องเที่ยว และ 3) ความสัมพันธ์ของพฤติกรรมการใช้สื่ออินเทอร์เน็ตและความพึงพอใจต่อการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ นักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดตาก จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าไคสแควร์

ผลการวิจัย พบว่า 1) ส่วนใหญ่ใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการท่องเที่ยวมากกว่า 3 วัน/สัปดาห์ โดยเฉลี่ย 3-4 ครั้ง/วัน ระยะเวลาเฉลี่ยต่อครั้ง 5-6 ชั่วโมง ช่วงเวลาที่ใช้อินเทอร์เน็ตมากที่สุดคือ 06.01-12.00 น. ใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการท่องเที่ยวผ่านอุปกรณ์มือถือ และมีวัตถุประสงค์เพื่อติดต่อสื่อสารกับผู้อื่นผ่านเครือข่าย 2) ความพึงพอใจต่อการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวในจังหวัดตาก โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน 3) ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยว ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ย มีผลต่อพฤติกรรมใช้อินเทอร์เน็ต และความพึงพอใจต่อการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการท่องเที่ยวที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

คำสำคัญ: พฤติกรรม, ความพึงพอใจ, สื่ออินเทอร์เน็ต

Abstract

The purposes of this research were 1) to study Internet-using behavior of the tourists in Tak province 2) to study the satisfaction toward the usage of internet for raveling purpose of the tourists and 3) to study the relationship of internet-using behavior and satisfaction toward the usage of internet for raveling purpose of the tourists with different personal factors. It was survey research. The samples of this research totaled 400 people who were tourists in Tak province. The tool was a questionnaire for collecting the data. Statistics used data analysis to be frequency, mean, standard deviation and chi-square.

The results of research found that 1) the majority of the samples averagely used the internet for travelling to purpose more than 3 days per week, 3-4 times a day, 5-6 hours per time, during 6.01-12.00 a.m. The majority of them used the internet through cell phone and the purpose was to communicate with others through the network 2) the satisfaction toward the usage of internet for traveling to purpose overall and sides at high level 3) the result of hypotheses test also reveals that personal factors such as gender, age, education, occupation, income have effected to the internet-using behavior and satisfaction toward the usage of internet for travelling purposes of the tourists at .05 significance level.

Keywords: Behavior, Satisfaction, Internet Media

บทนำ

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว นับเป็นอุตสาหกรรมที่มีบทบาทอย่างมากต่อเศรษฐกิจของประเทศ และเป็นอุตสาหกรรมที่สามารถเติบโตได้อย่างต่อเนื่อง ศักยภาพของตลาดการท่องเที่ยวของประเทศไทยประสบความสำเร็จเป็นอย่างดีในระดับโลก และได้รับรางวัลด้านการท่องเที่ยวในระดับนานาชาติหลายรางวัล อีกทั้งยังมีภาพลักษณ์ที่ดีในสายตานักท่องเที่ยวต่างชาติ จากรายงานของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาระบุว่า ในปี พ.ศ. 2560 อุตสาหกรรมท่องเที่ยวซึ่งได้สร้างรายได้ให้กับประเทศเป็นมูลค่ารวมถึง 2.75 ล้านล้านบาท ซึ่งคิดเป็น 20% ของมูลค่าผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศทั้งหมด (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2560) นับเป็นอุตสาหกรรมหลักที่สำคัญต่อการเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศไทยอย่างมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งภาพรวมการท่องเที่ยวภายในประเทศ ที่มีบรรยากาศที่ดีและมีการเติบโตอย่างต่อเนื่อง ด้วยปัจจัยสนับสนุนสำคัญมาจากมาตรการส่งเสริมการท่องเที่ยวของทางภาครัฐ รวมทั้งการพัฒนาระดับมาตรฐานคุณภาพของสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ โดยภาครัฐและภาคเอกชน มุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพและยกระดับภาพลักษณ์ของการท่องเที่ยว ไทยในสายตานักท่องเที่ยวทั่วโลก การพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ส่งเสริมการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญในจังหวัดต่างๆ ทั่วประเทศ และการกระจายรายได้จากการท่องเที่ยวสู่ท้องถิ่น เพื่อสร้างความมั่งคั่งและยั่งยืนให้แก่ชุมชน

จังหวัดตากตั้งอยู่บริเวณภาคเหนือตอนล่าง เชื่อมไปทางทิศตะวันตกของประเทศไทย มีเขตแดนติดกับประเทศพม่า ซึ่งมีความหลากหลายของทรัพยากรการท่องเที่ยวที่เป็นที่รู้จักและมีชื่อเสียง โดยมีแหล่งท่องเที่ยวหลากหลายรูปแบบ ทั้งแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ เช่น น้ำตกธารารักษ์ ม่อนกิ่วลม แม่น้ำเมย น้ำตกทีลอซู อุทยานแห่งชาติลาน

สาग เป็นต้น แหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ เช่น เจดีย์ยุทธหัตถี วัดชุมพลคีรี วัดสมเด็จพระนารายณ์มหาราช เป็นต้น แหล่งท่องเที่ยวทางศิลปวัฒนธรรม เช่น บ้านโบราณ วัดพระพุทธรบาทดอยโล้น ตลาดชาวไทยภูเขาต๋อยมุเซอ เป็นต้น และแหล่งท่องเที่ยวที่มนุษย์สร้างขึ้น เช่น ประติมากรรมกระต่ายขี้เหล็ก อนุสาวรีย์ ครอบบ้านจีน ม่อนหินฝนฮัท แม่สอด้ว 360 องศา เป็นต้น (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2560) จึงทำให้เป็นจังหวัดหนึ่งในกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนล่างที่มีศักยภาพด้านการท่องเที่ยว เมื่อพิจารณาจำนวนผู้มาท่องเที่ยวของจังหวัดตาก พบว่า ในปี 2561 มีจำนวนผู้มาท่องเที่ยวรวม จำนวน 182,228 คน โดยส่วนใหญ่ เป็นผู้ที่มาท่องเที่ยวชาวไทย ส่วนรายได้ทั้งหมดจากการท่องเที่ยว พบว่าในปี 2561 มีมูลค่าเท่ากับ 64279.49 ล้านบาท ซึ่งเพิ่มขึ้นจากปี พ.ศ. 2560 ร้อยละ 15.71 โดยส่วนใหญ่เป็นรายได้จากผู้มาท่องเที่ยวชาวไทยเช่นกัน เห็นได้ว่าจังหวัดตากได้รับความสนใจและเป็นที่ยอมรับของนักท่องเที่ยว โดยเฉพาะนักท่องเที่ยวชาวไทยมากขึ้นเป็นลำดับทุกปี ปัจจุบันการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวสามารถเข้าถึงนักท่องเที่ยวได้มากขึ้น โดยดำเนินการผ่านสื่อต่างๆ หลากหลายประเภท ได้แก่ โทรทัศน์ นิตยสาร ป้ายโฆษณา โบรชัวร์ การทำโรดโชว์ (Road show) และสื่ออินเทอร์เน็ต เป็นต้น อย่างไรก็ตามพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวมีการเปลี่ยนแปลงจากเดิม เป็นผลเนื่องจากความเจริญก้าวหน้าด้านเทคโนโลยี การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารจากสื่ออินเทอร์เน็ตทำได้ง่ายขึ้น ทำให้พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีเพื่อการท่องเที่ยว โดยเฉพาะนักท่องเที่ยวรุ่นใหม่ที่มีแนวโน้มที่จะใช้ข้อมูลท่องเที่ยวผ่านอินเทอร์เน็ตเพื่อทำการสืบค้น และมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวมากขึ้น (อัศวิน จิตต์จำนง, 2554) การประชาสัมพันธ์และแลกเปลี่ยน ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศต่างๆ นับเป็นปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งที่

ทำให้แหล่งท่องเที่ยวเป็นที่รู้จัก และได้รับความนิยมจากนักท่องเที่ยว (พรรัตน์ ทองเลิศ และ ปาริชาติ สถาปิตานนท์, 2556) ซึ่งจากการคาดการณ์ของบริษัทวิจัยยูโรมอนิเตอร์ ระบุว่านักท่องเที่ยวทั่วโลกมีการใช้ช่องทางออนไลน์ในการวางแผนและการจัดการด้านการท่องเที่ยวมากขึ้น ส่งเสริมให้รายได้จากการใช้ช่องทางออนไลน์เพิ่มขึ้นประมาณ ร้อยละ 10 ต่อปี โดยคาดการณ์มีมูลค่าประมาณ 363 พันล้านเหรียญสหรัฐฯ ในปี พ.ศ. 2563 จาก 166 พันล้านเหรียญสหรัฐฯ ในปี พ.ศ. 2554 (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2560)

จากประเด็นดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าอินเทอร์เน็ตเป็นแหล่งข้อมูลสำคัญที่มีบทบาทและมีอิทธิพลต่อการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว การใช้สื่ออินเทอร์เน็ตเพื่อประชาสัมพันธ์ข้อมูลท่องเที่ยวจะก่อให้เกิดประโยชน์แก่การท่องเที่ยวของจังหวัดตากเป็นอย่างยิ่ง แต่การจะใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น จำเป็นต้องมีความเข้าใจเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยวด้วย ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาพฤติกรรมใช้อินเทอร์เน็ตและความพึงพอใจต่อการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว ซึ่งจะเป็ประโยชน์ต่อภาครัฐและเอกชน และผู้ประกอบการด้านธุรกิจท่องเที่ยวเพื่อใช้เป็นแนวทางในการวางแผนนโยบายการตลาด ส่งเสริมการท่องเที่ยว และปรับปรุงกลยุทธ์การท่องเที่ยว ส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยวที่เหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการของนักท่องเที่ยว เพื่อเพิ่มศักยภาพการท่องเที่ยวในชุมชนท้องถิ่นต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้สื่ออินเทอร์เน็ตเพื่อการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวในจังหวัดตาก

2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวในจังหวัดตาก

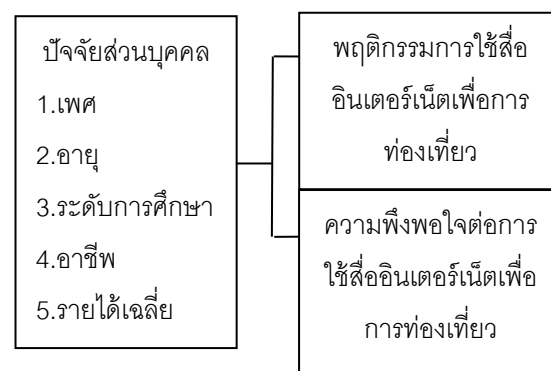
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์พฤติกรรมการใช้สื่ออินเทอร์เน็ต และความพึงพอใจต่อการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน

สมมติฐานการวิจัย

นักท่องเที่ยวที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้สื่ออินเทอร์เน็ตและความพึงพอใจต่อการใช้อินเทอร์เน็ต แตกต่างกัน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยพฤติกรรมการใช้สื่ออินเทอร์เน็ตและความพึงพอใจต่อการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวในจังหวัดตาก ผู้วิจัยกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



การทบทวนวรรณกรรม

1. ทฤษฎีการแสวงหาข้อมูลข่าวสาร

การแสวงหาข่าวสาร ก็คือ การที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งกระทำในสิ่งเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลข่าวสารที่จะสนองตอบความต้องการของตน อันเนื่องมาจากการที่บุคคลนั้นต้องการรู้ ศึกษาและวิเคราะห์ในประเด็นหนึ่ง และพบว่าความรู้ที่ตนมีอยู่ไม่เพียงพอ จึงทำการศึกษาเพื่อเพิ่มเติมความรู้ ดังกล่าวด้วยการแสวงหา (Krikelas, 1983, p 5) โดย แม็คคอมส์ และ เบคเกอร์ (McCombs & Becker, 1979, pp. 51-52) กล่าวว่า บุคคลจะแสวงหาข่าวสารเพื่อตอบสนองความต้องการ 6

ประการ ได้แก่ 1) ต้องการรู้เหตุการณ์ (Surveillance) ด้วยการติดตามความเคลื่อนไหวต่าง ๆ จากสื่อมวลชนเพื่อให้รู้ถึงเหตุการณ์ที่เกี่ยวข้องกับตนเองหรือสภาพปัจจุบันที่อยู่รอบตัว 2) ต้องการข่าวสารเพื่อช่วยในการตัดสินใจ (Decision) โดยเฉพาะการตัดสินใจในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวัน โดยการเปิดรับสื่อมวลชนทำให้บุคคลสามารถกำหนดความเห็นของต่อสภาพหรือเหตุการณ์รอบตัว 3) ต้องการข้อมูลเพื่อประกอบการสนทนาในชีวิตประจำวัน (Discussions) โดยการเปิดรับสื่อมวลชนทำให้บุคคลมีข้อมูลที่นำไปใช้ สนทนากับผู้อื่น 4) ต้องการมีส่วนร่วม (Participating) ในเหตุการณ์และความเป็นไปต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นรอบตัว 5) ต้องการข่าวสารเพื่อเสริมความคิดเห็นหรือสนับสนุนการตัดสินใจที่ได้กระทำไปแล้ว (Reinforcement) 6) ต้องการความบันเทิง (Relaxing and Entertainment) เพื่อ ความเพลิดเพลินและผ่อนคลายอารมณ์

2. ทฤษฎีการเปิดรับข้อมูลข่าวสาร

ลักษณะเฉพาะของสื่อแต่ละประเภทมีลักษณะเฉพาะตัว จึงสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับสารได้ แคลปเปอร์ (Klapper, 1960, p 19) กล่าวว่าส่วนใหญ่แล้วคนมีแนวโน้มที่จะเลือกรับข่าวสารที่มีเนื้อหาสอดคล้องกับความสนใจที่มีอยู่และทัศนคติของตนเอง แต่จะหลีกเลี่ยงข่าวสารที่มีเนื้อหาขัดแย้งกับทัศนคติและความสนใจของตนเอง ซึ่งตรงกับไรท์ (Wright, 1927) ได้แสดงความเห็นว่า คนจะเลือกรับสื่อที่เขาคิดว่ามีเนื้อหาที่เขาเห็นว่าน่าสนใจมากที่สุด และจะรู้สึกพึงพอใจกับเนื้อหาที่เห็นว่าสอดคล้องกับประสบการณ์และความคิดเห็นเดิมที่มีอยู่ กระบวนการในการเลือกรับสารของมนุษย์ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน (พีระ จิโรโสภณ, 2540, 636-639) ได้แก่ 1) การเลือกเปิดรับหรือการเลือกสนใจ หมายถึง แนวโน้มที่ผู้รับสารจะเลือกสนใจหรือเปิดรับข่าวสารจากแหล่งใดแหล่งหนึ่ง ผู้รับสารจะแสวงหาข่าวสารที่สอดคล้องกับความคิด

เดิมของตนเอง เมื่อบุคคลได้ตัดสินใจในเรื่องหนึ่งที่มีความได้เปรียบเสียเปรียบก้ำกึ่งกัน ก็จะมีแนวโน้มในการแสวงหาข่าวสารที่สนับสนุนการตัดสินใจนั้น มากกว่าที่จะแสวงหาข่าวสารที่ขัดกับสิ่งที่กระทำลงไป 2) การเลือกรับรู้และตีความ เป็นกระบวนการกลั่นกรองขั้นต่อมา การเปิดรับข่าวสารอาจไม่เป็นไปตามเจตนาของผู้ส่งสาร เนื่องจากผู้รับสารแต่ละคนอาจตีความหมายของข่าวสารตามทัศนคติ ประสบการณ์ ความเชื่อ ความเข้าใจ ความต้องการ ความคาดหวัง แรงจูงใจ ตามสภาวะทางร่างกายหรือสภาวะอารมณ์ในขณะนั้นของตน ซึ่งในบางครั้งคนเราอาจจะบิดเบือนสารเพื่อให้สอดคล้องกับความเชื่อและทัศนคติของตนเองด้วย ดังนั้นการรับรู้และตีความจึงเป็นลักษณะจำเพาะทางจิตวิทยาของมนุษย์แต่ละคน และ 3) การเลือกจดจำ เป็นแนวโน้มในการเลือกจดจำข่าวสารเฉพาะส่วนที่ตรงกับความสนใจ ความต้องการ ทัศนคติ ความชอบ ความเชื่อ ตลอดจน ค่านิยมของตน และมักจะลืมในส่วนที่ตนเองไม่สนใจ ไม่เห็นด้วย หรือไม่ตรงกับความคิดของตน ดังนั้นการเลือกจดจำเนื้อหาของข่าวสารที่ได้รับจึงเท่ากับเป็นการเสริมให้ทัศนคติหรือความเชื่อเดิมของคนเรามีความมั่นคงยิ่งขึ้น และเปลี่ยนแปลงได้ยาก

3. แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้

เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยว

พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยว เป็นพฤติกรรมของผู้ใช้ที่ทำการค้นหา การเลือกใช้ การประเมิน การใช้สอย ผลิตรายการและบริการที่คาดว่าจะตอบสนองความต้องการกระบวนการตัดสินใจด้านการท่องเที่ยว ซึ่งพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีของนักท่องเที่ยวเกิดจากวัตถุประสงค์ ความตั้งใจ และความต้องการในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศให้เกิดประโยชน์ เพื่อตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวในการท่องเที่ยว โดยแยกพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีออกเป็น 3 ระยะ (ไพศาล กาญจนวงศ์, 2554) ได้แก่ พฤติกรรมก่อนการเดินทาง พฤติกรรม

ระหว่างเดินทาง และพฤติกรรมสุดสิ้นการเดินทางของนักท่องเที่ยว ซึ่งระยะก่อนเดินทางวัตถุประสงค์ของนักท่องเที่ยวในระยะก่อนเดินทาง คือ การศึกษาหาข้อมูล การเลือกซื้อสินค้าและบริการท่องเที่ยว และการวางแผนการเดินทางเครื่องมือที่ใช้คือ การใช้บริการจากเว็บไซต์ เพื่อการสืบค้นข้อมูล และความรู้อื่นๆ ที่ต้องการ เพื่อดูรายละเอียดขององค์กร หรือบริษัทท่องเที่ยว หรือแหล่งท่องเที่ยว เป็นต้น จากนั้นพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีของนักท่องเที่ยวมีวัตถุประสงค์เพื่อการวางแผน การเดินทางในวันต่อไป และแลกเปลี่ยนประสบการณ์ระหว่างเพื่อนและญาติพี่น้อง เรียกว่า ระยะระหว่างเดินทาง และพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีของนักท่องเที่ยวในระยะสุดท้าย คือ ระยะสิ้นสุดการเดินทาง นักท่องเที่ยวมีวัตถุประสงค์ในการใช้เทคโนโลยีเพื่อติชม แนะนำ และแชร์ประสบการณ์ให้กับนักท่องเที่ยวในโลกโซเชียล ในขั้นตอนนี้ นักท่องเที่ยวจะมีการนำเสนอประสบการณ์ที่ได้ท่องเที่ยวมาให้คนอื่นๆ ได้เรียนรู้ และแสดงความคิดเห็นผ่านสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ นอกจากนี้ยังแสดงความคิดเห็นผ่านธุรกิจที่จะเปิดให้ลูกค้าได้แสดงความคิดเห็นต่อการใช้บริการซึ่งเท่ากับเป็นการเชิญชวน และสร้างความมั่นใจให้นักท่องเที่ยวที่ต้องการ มาใช้บริการได้อ่านก่อนตัดสินใจอีกด้วย

4. แนวคิดทฤษฎีความพึงพอใจ

Oliver (1980) กล่าวว่า ระดับความพึงพอใจนั้นเป็นผลลัพธ์ของความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ในการบริการ โดยระดับความพึงพอใจของลูกค้าขึ้นอยู่กับความสามารถของผู้จัดจำหน่ายที่ตรงกับความคาดหวังของลูกค้า ซึ่งความพึงพอใจของลูกค้ากับประสบการณ์การซื้อก่อนหน้ามีบทบาทสำคัญต่อการทำนายพฤติกรรม การซื้อในอนาคต ดังนั้นธุรกิจที่ประสบผลสำเร็จส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อความพึงพอใจของลูกค้า โดยธุรกิจควรส่งมอบความพึงพอใจแก่ลูกค้าโดยการนำเสนอคุณภาพของสินค้าและบริการ (product/service quality) ให้ตรงกับ ความ

ต้องการของลูกค้า และทำให้ลูกค้ารับรู้คุณค่าที่ก่อให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างธุรกิจกับลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ (Zeithaml, Berry, & Parasuraman, 1996) โดยทั่วไป ผู้บริโภคจะมองหาความสัมพันธ์ระหว่างความจำเป็นและความต้องการของพวกเขา และประเมินผลการรับรู้ ถ้าหากผลการรับรู้แย่กว่าที่คาดหวัง ผู้บริโภคจะรู้สึกผิดหวัง ในทางกลับกันหากผลการรับรู้ ดีกว่าที่คาดหวังผู้บริโภคจะรู้สึกพึงพอใจ และหากผลการรับรู้ เท่ากับความคาดหวังของพวกเขา ก็จะไม่รู้สึกเฉย ๆ (Parker & Mathews, 2001) ทั้งนี้ Oliver ได้แบ่งการวัดความพึงพอใจของลูกค้าออกเป็น 2 แนวทาง คือ 1) ความพึงพอใจต่อการทำธุรกรรม และ 2) ความพึงพอใจหลังการบริโภค แต่โดยส่วนใหญ่มักมุ่งเน้นการศึกษาความพึงพอใจหลังการบริโภค ความพึงพอใจหลังการซื้อ และความพึงพอใจโดยรวมเกี่ยวกับพฤติกรรมการซื้อ (Anderson, Fornell, & Lehmann, 1994)

5. แนวคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยว

การท่องเที่ยว คือ การเดินทางจากที่อยู่อาศัยปกติไปยังสถานที่หนึ่งเป็นการชั่วคราวด้วยความสมัครใจ เพื่อการพักผ่อนหย่อนใจและเปลี่ยนแปลงสิ่งแวดล้อม หรือเพื่อการประชุมสัมมนา การศึกษา การกีฬา เพื่อเยี่ยมญาติ เพื่อธุรกิจและอื่น ๆ ซึ่งองค์ประกอบสำคัญของการท่องเที่ยว 5 ประเภท (พะยอม ธรรมบุตร, 2549) ได้แก่ 1) การเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว ได้แก่ การมีระบบโครงสร้างพื้นฐานที่เหมาะสม ซึ่งจะเอื้ออำนวยให้นักท่องเที่ยวสามารถเดินทางไปถึงจุดหมายปลายทาง 2) การมีที่พักแรมเพื่อรองรับนักท่องเที่ยว ได้แก่ ที่พักแรมประเภทต่างๆ ที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้บริการในระดับต่างกัน 3) แหล่งท่องเที่ยว เป็นจุดดึงดูดให้นักท่องเที่ยวเดินทางมาท่องเที่ยว ซึ่งอาจเป็นแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติ หรือแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม หรือแหล่งท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์ 4) กิจกรรมการท่องเที่ยว เป็นการที่นักท่องเที่ยวได้มีโอกาสทำกิจกรรมในรูปแบบต่างๆ ซึ่งกิจกรรมที่ทำจะเป็น

ประสบการณ์ที่อยู่ในความทรงจำของนักท่องเที่ยว และกิจกรรมดังกล่าวมักก่อให้เกิดการกระจาย รายได้ 5) บริการเบ็ดเตล็ดทั้งหมดที่มีให้ นักท่องเที่ยว เช่น บริการด้านร้านอาหาร โรงพยาบาล ไพร่ชนีย์ สถานีบริการน้ำมัน ร้านค้า ร้านขายของที่ระลึก เป็นต้น ทั้งนี้องค์ประกอบทั้ง 5 ประการ ควรปรากฏอยู่บนระบบฐานข้อมูลการจัดการการท่องเที่ยวของแหล่งท่องเที่ยวทุกแห่งที่เป็นจุดหมายปลายทาง

ขอบเขตการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้ามาท่องเที่ยวในจังหวัดตาก เดือนมิถุนายน ปี พ.ศ. 2561 จำนวน 180,779 คน (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2560)

1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้ามาท่องเที่ยวในจังหวัดตาก จำนวน 400 คน ซึ่งได้มาโดยการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามวิธีคำนวณโดยใช้สูตรของ ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และมีความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling)

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยนี้มุ่งศึกษาพฤติกรรมการใช้สื่ออินเทอร์เน็ตเพื่อการท่องเที่ยว และความพึงพอใจต่อการใช้สื่ออินเทอร์เน็ตเพื่อการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว โดยศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับทฤษฎีการแสวงหาข้อมูลข่าวสาร ทฤษฎีการเปิดรับข้อมูลข่าวสาร พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยว แนวคิดทฤษฎีความพึงพอใจ และแนวคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยว

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วน

ประมาณค่า 5 ระดับ (rating scale questionnaire) โดยได้นำหลักการแนวคิดต่าง ๆ มากำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยและสร้างแบบสอบถาม โดยมีการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา แล้วนำมาคำนวณค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) จากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 คน จากนั้นนำแบบสอบถามที่ผ่านการแก้ไขปรับปรุงมาทดลองใช้กับกลุ่มทดลอง (Tryout) ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 40 คน เพื่อทำการทดสอบความเชื่อถือได้ และหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) เท่ากับ 0.926 แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกเป็น เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list)

ตอนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้สื่ออินเทอร์เน็ตเพื่อการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว ได้แก่ ความถี่ในการใช้อินเทอร์เน็ต จำนวนครั้งที่ใช้อินเทอร์เน็ต ระยะเวลาในการใช้อินเทอร์เน็ต ช่วงเวลาที่ใช้อินเทอร์เน็ต ช่องทางในการใช้อินเทอร์เน็ต เว็บไซต์ที่เข้าใช้อินเทอร์เน็ต วัตถุประสงค์ในการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการท่องเที่ยว มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ

ตอนที่ 3 สอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว จำนวน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านรายละเอียด ด้านการใช้งาน และด้านผลลัพธ์ มีลักษณะเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับตามวิธีของ ลิเคิร์ท (Likert Scale)

ตอนที่ 4 สอบถามเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว มีลักษณะเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับตามวิธีของ ลิเคิร์ท (Likert Scale)

วิธีดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

1. ดำเนินการจัดทำแบบสอบถาม จำนวนเท่ากับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย
2. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถามให้นักท่องเที่ยวชาวไทย ที่มาท่องเที่ยวตามแหล่งท่องเที่ยวสำคัญในจังหวัดตาก พร้อมรับแบบสอบถามกลับคืน
3. นำแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาแล้วจำนวน 400 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 มาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถามแต่ละฉบับแล้วนำมาวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์หาค่าทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ข้อมูลสถานะภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม และพฤติกรรมการใช้สื่ออินเทอร์เน็ตเพื่อการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว ทำการวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนาในรูปการแจกแจงความถี่และการหาค่าร้อยละ
2. วิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อความพึงพอใจต่อการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว โดยการหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

การแปลความหมายของคะแนน ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์ความหมายค่าเฉลี่ยของคะแนนเป็นตัวชี้วัด โดยใช้เกณฑ์ของ เบสท์ (Best, 1981) ดังนี้

- ค่าเฉลี่ย 4.51-5.00 หมายถึงมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด
- ค่าเฉลี่ย 3.51-4.50 หมายถึงมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก
- ค่าเฉลี่ย 2.51-3.50 หมายถึงมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง
- ค่าเฉลี่ย 1.51-2.50 หมายถึงมีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00-1.50 หมายถึงมีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด

3. วิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคการใช้สื่ออินเทอร์เน็ตเพื่อการท่องเที่ยว ทำการวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา โดยการหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) กำหนดการแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ย (Gliem, 2003) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00 หมายถึงมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.41-4.20 หมายถึงมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.61-3.40 หมายถึงมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81-2.60 หมายถึงมีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00-1.80 หมายถึงมีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ สถิติทดสอบที (t-test) และสถิติไคสแควร์ (Chi-Square) เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการใช้สื่ออินเทอร์เน็ตเพื่อการท่องเที่ยว และความพึงพอใจต่อการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 21-30 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีอาชีพพนักงานเอกชน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-30,000 บาท แหล่งท่องเที่ยวที่นิยมคือแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ มีรูปแบบการท่องเที่ยวแบบส่วนตัว และส่วนใหญ่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยวผ่านทางเฟสบุ๊คมากที่สุด

2. ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้อินเตอร์เน็ตเพื่อการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวในจังหวัดตาก พบว่า ส่วนใหญ่ใช้อินเตอร์เน็ตเพื่อการท่องเที่ยวมากกว่า 3 วัน/สัปดาห์ โดยเฉลี่ย 3-4 ครั้ง/วัน ระยะเวลาเฉลี่ยต่อครั้ง 5-6 ชั่วโมง ระยะเวลาที่ใช้อินเตอร์เน็ตมากที่สุดคือ 06.01-12.00 น. ใช้อินเตอร์เน็ตเพื่อการท่องเที่ยวผ่านอุปกรณ์มือถือ และมีวัตถุประสงค์เพื่อติดต่อสื่อสารกับผู้อื่นผ่านเครือข่าย

3. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการใช้อินเตอร์เน็ตเพื่อการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวในจังหวัดตาก พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.81$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยด้านการใช้งานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.89$) ข้อที่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากคือ ได้แลกเปลี่ยนข้อมูลการท่องเที่ยวระหว่างนักท่องเที่ยว ($\bar{X} = 4.08$) ด้านที่มีค่าเฉลี่ยรองลงมาคือ ด้านผลลัพธ์ ($\bar{X} = 3.81$) ข้อที่มีระดับ

ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากคือ ตัดสินใจเลือกท่องเที่ยวได้ตรงตามความต้องการ ($\bar{X} = 3.90$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านรายละเอียด ($\bar{X} = 3.75$) ข้อที่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากคือ ได้รับข้อมูลแหล่งท่องเที่ยวตรงตามความต้องการ ($\bar{X} = 3.86$) ตามลำดับ

4. ผลการวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคการใช้สื่ออินเตอร์เน็ตเพื่อการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 สามารถเรียงลำดับปัญหาที่พบมากที่สุดคือ ไม่ทราบแหล่งข้อมูลการท่องเที่ยวในอินเตอร์เน็ต มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.11 อยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาคือ ข้อมูลการท่องเที่ยวในอินเตอร์เน็ตเข้าถึงยาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.20 อยู่ในระดับปานกลาง และรายละเอียดข้อมูลของหน่วยงานด้านการท่องเที่ยวมีจำกัด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.31 อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับปัญหาและอุปสรรคการใช้สื่ออินเตอร์เน็ตเพื่อการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว

ระดับปัญหาและอุปสรรค	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
1.ข้อมูลการท่องเที่ยวในอินเตอร์เน็ตเข้าถึงยาก	3.20	0.844	ปานกลาง
2.ไม่เข้าใจวิธีการสืบค้นข้อมูลการท่องเที่ยวในอินเตอร์เน็ต	3.79	0.978	มาก
3.ไม่ทราบแหล่งข้อมูลการท่องเที่ยวในอินเตอร์เน็ต	3.11	0.884	ปานกลาง
4.ไม่เข้าใจภาษาอังกฤษที่ใช้สื่อสารข้อมูลการท่องเที่ยวในอินเตอร์เน็ต	3.62	0.986	มาก
5.ใช้เวลานานในการสืบค้นข้อมูลการท่องเที่ยว	3.77	0.965	มาก
6.ข้อจำกัดด้านความปลอดภัยในการซื้อแพ็คเกจท่องเที่ยวผ่านบัตรเครดิต	3.79	0.989	มาก
7.ข้อจำกัดของข้อมูลการท่องเที่ยวเครือข่ายโรงแรมที่พักไม่ชัดเจน	3.42	0.906	มาก
8.ข้อมูลการท่องเที่ยวไม่สอดคล้องตรงตามความต้องการ	3.43	0.878	มาก
9.รายละเอียดข้อมูลการท่องเที่ยวในอินเตอร์เน็ตไม่ทันสมัย	3.46	0.771	มาก
10.รายละเอียดข้อมูลของหน่วยงานด้านการท่องเที่ยวมีจำกัด	3.31	0.925	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.49	0.912	มาก

5. ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ระดับนัยสำคัญ .05 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้อินเตอร์เน็ตด้านจำนวนครั้ง ช่วงเวลา ช่องทาง และวัตถุประสงค์

แตกต่างกัน ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุแตกต่างกัน การใช้สื่ออินเตอร์เน็ตด้านความถี่ ระยะเวลา ช่วงเวลา ช่องทาง และวัตถุประสงค์แตกต่างกัน ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษา อาชีพ

แตกต่างกันมีพฤติกรรมการใช้สื่ออินเทอร์เน็ตด้าน
ความถี่ จำนวนครั้ง ระยะเวลา ช่วงเวลา ช่องทาง
และวัตถุประสงค์แตกต่างกัน ผู้ตอบแบบสอบถาม
ที่มีรายได้เฉลี่ยแตกต่างกันมีพฤติกรรมการใช้สื่อ

อินเทอร์เน็ตด้านความถี่ จำนวนครั้ง ระยะเวลา
ช่วงเวลา ช่องทาง และวัตถุประสงค์แตกต่างกัน
ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงความสัมพันธ์ปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการใช้สื่ออินเทอร์เน็ตเพื่อการท่องเที่ยวของ
นักท่องเที่ยว

พฤติกรรมการใช้สื่ออินเทอร์เน็ต	ปัจจัยส่วนบุคคล				
	เพศ	อายุ	ระดับการศึกษา	อาชีพ	รายได้เฉลี่ย
ความถี่	0.061	0.000*	0.000*	0.000*	0.000*
จำนวนครั้ง	0.000*	0.051	0.000*	0.004*	0.000*
ระยะเวลา	0.721	0.000*	0.007*	0.000*	0.055
ช่วงเวลา	0.023*	0.004*	0.002*	0.000*	0.008*
ช่องทาง	0.048*	0.000*	0.022*	0.000*	0.494
วัตถุประสงค์	0.005*	0.001*	0.002*	0.004*	0.028*

*Sig. < 0.05

ตารางที่ 3 แสดงความสัมพันธ์ปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจต่อการใช้สื่ออินเทอร์เน็ตเพื่อการท่องเที่ยว
ของนักท่องเที่ยว

ความพึงพอใจต่อการใช้สื่ออินเทอร์เน็ต	ปัจจัยส่วนบุคคล				
	เพศ	อายุ	ระดับการศึกษา	อาชีพ	รายได้เฉลี่ย
ด้านรายละเอียด	0.705	0.417	0.932	0.516	0.756
ด้านการใช้งาน	0.564	0.535	0.929	0.496	0.625
ด้านผลลัพธ์	0.139	0.644	0.942	0.010*	0.936

*Sig. < 0.05

ในการศึกษาความสัมพันธ์ปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจต่อการใช้สื่ออินเทอร์เน็ตเพื่อการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้สื่ออินเทอร์เน็ตเพื่อการท่องเที่ยวด้านผลลัพธ์แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ดังตารางที่ 3

อภิปรายผล

1. ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้สื่ออินเทอร์เน็ต และความพึงพอใจต่อการใช้สื่ออินเทอร์เน็ตเพื่อการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวในจังหวัดตาก เมื่อพิจารณาในรายละเอียดสามารถอภิปรายผลภายใต้สมมติฐานที่ตั้งไว้ พบว่า ผู้ตอบ

แบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการใช้สื่ออินเทอร์เน็ตเพื่อการท่องเที่ยว โดยเฉลี่ย มากกว่า 3 วัน/สัปดาห์ โดยเฉลี่ย 3-4 ครั้ง/วัน ระยะเวลาเฉลี่ยต่อครั้ง 5-6 ชั่วโมง ช่วงเวลาที่ใช้อินเทอร์เน็ตมากที่สุดคือ 06.01-12.00 น. ใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการท่องเที่ยวผ่านอุปกรณ์มือถือ และมีวัตถุประสงค์ในการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการท่องเที่ยวคือ ติดต่อสื่อสารกับผู้อื่นผ่านเครือข่าย ทั้งนี้เนื่องจากจากผู้ตอบแบบสอบถามมีการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อสืบค้นข้อมูลการท่องเที่ยว และติดต่อสื่อสารกับผู้อื่นเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลด้านการท่องเที่ยวที่หลากหลาย ทำให้สามารถเปรียบเทียบข้อมูลสำหรับการตัดสินใจเพื่อการท่องเที่ยวของตนเอง โดยจะเลือกเปิดรับสื่อ

อินเทอร์เน็ตตามความสนใจและความต้องการของตนเอง ซึ่งผู้ที่เปิดรับสื่อนั้นมักเป็นกลุ่มคนที่ชอบท่องเที่ยวและสนใจเรื่องราวเกี่ยวกับการท่องเที่ยว และการที่เปิดรับสื่อด้านการท่องเที่ยวไทยจะทำให้บุคคลเกิดพฤติกรรมการตัดสินใจท่องเที่ยว สอดคล้องกับแนวคิดพฤติกรรมการเปิดรับสารจากสื่อที่ว่า กระบวนการเปิดรับสารจากสื่อของนักท่องเที่ยว ได้แก่ การเลือกเปิดรับหรือเลือกสนใจ การเลือกรับรู้หรือตีความ การเลือกจดจำ ตลอดจนการศึกษา ที่มีต่อพฤติกรรมเลือกรับสื่อและเนื้อหาสาร และองค์ประกอบหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อการเลือกรับสาร คือ การประเมินสารประโยชน์ของข่าวสาร ผู้รับสารจะแสวงหาข่าวสารเพื่อตอบสนองจุดประสงค์ของตนเอง โดย แคลปเปอร์ (Klapper, 1960) ได้กล่าวว่า บุคคลจะเลือกเปิดรับ สื่อและข่าวสารจากช่องทางหรือแหล่งข้อมูลต่าง ๆ ที่มีอยู่ด้วยกัน หลากหลาย และมีแนวโน้มที่จะเลือกให้ความสนใจสารจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ ตามความสนใจ ตามความคิดเห็นของ ตนเอง เพื่อสนับสนุนทัศนคติ และความเชื่อดั้งเดิมของบุคคลนั้น ๆ และสอดคล้องกับแนวคิดของ บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา (2548) ที่กล่าวว่า การตัดสินใจของนักท่องเที่ยวเป็นองค์ประกอบที่ส่งผลกระทบต่อการท่องเที่ยว เพราะเมื่อผู้ประสงค์จะเดินทางท่องเที่ยวได้รับข้อมูลการท่องเที่ยวแล้วเกิดความต้องการอยากท่องเที่ยวขึ้น เกิดแรงกระตุ้นจากสิ่งจูงใจจะทำให้เกิดภาพลักษณ์ทางการท่องเที่ยว (Tourist Image) ของแต่ละท้องถิ่นเพื่อประกอบการพิจารณาตัดสินใจว่าจะไปท่องเที่ยวที่ไหนดีที่สุด โดยคำนึงถึงความสะดวก ปลอดภัย สะดวกสบายและความอภิมมัย มากที่สุดเป็นเกณฑ์ อีกทั้งสอดคล้องกับการวิจัยของ ภัสวณิช ศักดิ์ชัชวาล (2553) ที่ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการแสวงหาข้อมูลการท่องเที่ยวผ่านสื่ออินเทอร์เน็ตเพื่อการตัดสินใจท่องเที่ยว ภายในประเทศ พบว่า ความบ่อยครั้งในการแสวงหาข้อมูลท่องเที่ยวภายในประเทศผ่านสื่ออินเทอร์เน็ต ด้านสถานที่ท่องเที่ยว ด้านการ

เดินทาง และด้านที่พัก มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจท่องเที่ยว และเป็นไปในแนวทางเดียวกัน

2. การศึกษาความพึงพอใจต่อการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวในจังหวัดตาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าสื่ออินเทอร์เน็ตสามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับสื่อตามที่คาดหวังไว้ ทั้งด้านรายละเอียด ด้านการใช้งาน และด้านผลลัพธ์ เพราะหากการตอบสนองนั้นไม่ได้เป็นไปตามที่บุคคลคนนั้นคาดหวังไว้ ความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น อาจทำให้ผู้รับสารเกิดทัศนคติในแง่ลบ ซึ่งจะส่งผลถึงการกระทำในการปฏิเสธการนำเสนอข้อมูลข่าวสารนั้น ๆ สอดคล้องกับแนวคิดการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจจากสื่อที่ว่า การเปิดรับสื่อของนักท่องเที่ยวเป็นไปเพื่อประโยชน์ และความพึงพอใจขึ้นอยู่กับความต้องการของนักท่องเที่ยวแต่ละบุคคล แตกต่างกันไปตามความต้องการคุณประโยชน์ ลักษณะของบุคคล ประสบการณ์ และสภาพแวดล้อม โดยนักท่องเที่ยวเลือกรับข้อมูลที่มีความน่าสนใจ ตรงตามความต้องการ และให้ข้อมูลได้รวดเร็ว สอดคล้องกับแนวคิดของ เชลลี (Shelley, 1975) ที่กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่ซับซ้อนสองแบบของมนุษย์ มีทั้งความรู้สึกด้านบวกและด้านลบ โดยความรู้สึกพึงพอใจของแต่ละบุคคลจะเกิดขึ้นได้ ก็ต่อเมื่อคนคนนั้นมีความรู้สึกด้านบวกมากกว่าความรู้สึกด้านลบ ยิ่งถ้าสามารถบรรลุจุดมุ่งหมายที่เขาหวังไว้ได้ในระดับสูงแล้ว ความรู้สึกด้านบวกก็จะมีมาก และส่งผลเกิดความสุข ในทางตรงกันข้ามหากการตอบสนองต่อการบรรลุจุดมุ่งหมายนั้นเป็นไปในทิศทางลบ ความรู้สึกด้านลบก็จะเพิ่มเข้ามาจนทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชนิตวิปิยา แสงเย็นพันธุ์ (2554) ที่ศึกษาผลของข้อมูลจากสื่อออนไลน์ที่มีต่อการตัดสินใจท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทย พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ใช้สื่อออนไลน์เพื่อค้นหาข้อมูลแหล่งท่องเที่ยว

แสวงหาข้อมูลการท่องเที่ยวเมื่อมีแผนที่จะเดินทางท่องเที่ยว โดยใช้ Search Engine ในการค้นหาและเข้าถึงข้อมูล เข้าชมข้อมูลเกี่ยวกับรีวิวความคิดเห็นของผู้ที่เคยใช้บริการ และเลือกใช้ข้อมูลจากสื่อออนไลน์เนื่องจากความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูล และสอดคล้องกับงานวิจัยของ เนตรนากองงาม (2551) ที่ศึกษาการเปิดรับข่าวสาร ความพึงพอใจ และการใช้ประโยชน์จากเว็บไซต์ที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับประเทศไทยของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่านักท่องเที่ยวชาวต่างชาติใช้เวลาในการหาข้อมูลก่อนการตัดสินใจเดินทางมาเที่ยวเชียงใหม่อย่างน้อยกว่า 1 ปี โดยเวลาหาข้อมูลมากกว่า 5 ครั้ง ในแต่ละครั้งใช้เวลา 2-3 ชั่วโมง และมีความพึงพอใจจากการเลือกใช้บริการเว็บไซต์ที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับประเทศไทยในด้านการท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจเนื้อหา การออกแบบ การจัดรูปแบบของเว็บไซต์ มากที่สุด รองลงมาคือ ภาพประกอบ อีกทั้งมีการใช้ประโยชน์จากเว็บไซต์ที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับประเทศไทยในด้านการท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่ในระดับมาก โดยเฉพาะประโยชน์ในด้านการให้ความบันเทิงมากที่สุด และมีการใช้ประโยชน์ในด้านความรู้น้อยที่สุด โดยอาศัยมีความสัมพันธ์กับการเปิดรับข่าวสารจากเว็บไซต์ที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับประเทศไทย และอายุมีความสัมพันธ์กับการใช้ประโยชน์จากเว็บไซต์ที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับประเทศไทย

3. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการใช้สื่ออินเทอร์เน็ตเพื่อการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวในจังหวัดตาก พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน กับพฤติกรรมการใช้สื่ออินเทอร์เน็ตเพื่อการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวในจังหวัดตากมีความแตกต่างกัน สอดคล้องกับแนวคิดของ เดอร์เฟลอร์ (Defleur, 1989,p 173) ที่อธิบายว่าบุคคลมีความแตกต่างกันหลายประการ เช่น บุคลิกภาพ

ทัศนคติ สติปัญญา และความสนใจ เป็นต้น และความแตกต่างนี้ยังขึ้นอยู่กับสภาพทางสังคมและวัฒนธรรม ดังนั้นความแตกต่างของปัจเจกบุคคล สังคม และความสัมพันธ์ของกลุ่มสังคม ย่อมส่งผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารและการเลือกเปิดรับสารที่แตกต่างกันของบุคคล ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เบญจมาภรณ์ คงชนะ และเรณูกา ขุนชำนาญ (2560) ที่ศึกษาพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของนักท่องเที่ยวเชิงเกษตร กรณีศึกษาสวนสละออาทิตย์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า ด้านความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทั่วไปของนักท่องเที่ยวกับพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของนักท่องเที่ยวเชิงเกษตร พบว่าลักษณะทั่วไปของนักท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของนักท่องเที่ยวเชิงเกษตรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยนักท่องเที่ยวที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพแตกต่างกัน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของนักท่องเที่ยวเชิงเกษตรในด้านอุปกรณ์ที่ใช้งานด้านวัตถุประสงค์ของการใช้งาน ด้านช่องทางการใช้งาน อย่างไรก็ตาม ลักษณะทั่วไปของนักท่องเที่ยวไม่สัมพันธ์กับประสบการณ์เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยวเชิงเกษตร และสอดคล้องกับงานวิจัยของ นภัสวันจศักดิ์ชัชวาล (2553) ที่ศึกษาพฤติกรรมการแสวงหาข้อมูลการท่องเที่ยวผ่านสื่ออินเทอร์เน็ตเพื่อการตัดสินใจท่องเที่ยวภายในประเทศ พบว่า ภูมิหลังอายุที่แตกต่างกันจะมีพฤติกรรมการแสวงหาข้อมูลการท่องเที่ยวผ่านสื่ออินเทอร์เน็ต ด้านสถานที่ท่องเที่ยวแตกต่างกัน และภูมิหลังรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันจะมีพฤติกรรมการแสวงหาข้อมูลการท่องเที่ยวผ่านสื่ออินเทอร์เน็ตด้านสถานที่พักแตกต่างกัน ภูมิหลังระยะเวลาการใช้สื่ออินเทอร์เน็ตตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบันที่แตกต่างกันจะมีพฤติกรรมการแสวงหาข้อมูลการท่องเที่ยวผ่านสื่ออินเทอร์เน็ต ด้านการเดินทางและด้านสถานที่พักแตกต่างกัน ภูมิหลังความบ่อยครั้งที่

เดินทางท่องเที่ยวที่แตกต่างกันจะมีพฤติกรรมการแสวงหาข้อมูลการท่องเที่ยวผ่านสื่ออินเทอร์เน็ต ด้านสถานที่ท่องเที่ยว ด้านการเดินทาง และด้านสถานที่พัก แตกต่างกัน ภูมิหลังระยะเวลาในการเดินทางท่องเที่ยวแต่ละครั้งที่แตกต่างกันจะมีพฤติกรรมการแสวงหาข้อมูลการท่องเที่ยวผ่านสื่ออินเทอร์เน็ต ด้านสถานที่ท่องเที่ยว ด้านสถานที่พัก ด้านอาหารและเครื่องดื่ม ด้านบริษัทนำเที่ยว และด้านสินค้าที่ระลึกแตกต่างกัน ภูมิหลังผู้ร่วมเดินทางที่แตกต่างกันจะมีพฤติกรรมการแสวงหาข้อมูลการท่องเที่ยวผ่านสื่ออินเทอร์เน็ต ด้านสถานที่พัก และด้านบริษัทนำเที่ยวแตกต่างกัน ภูมิหลังประเภทสถานที่ท่องเที่ยวที่ชอบเดินทางไปเที่ยวที่แตกต่างกันจะมีพฤติกรรมการแสวงหาข้อมูลการท่องเที่ยวผ่านสื่ออินเทอร์เน็ต ด้านสถานที่ท่องเที่ยวแตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ กฤษฎากร ชูเลมิต (2557) ที่ศึกษาพฤติกรรมการใช้สื่ออินเทอร์เน็ตและความพึงพอใจต่อการใช้สื่ออินเทอร์เน็ตเพื่อการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวต่างชาติในอำเภอเกาะพะงัน จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และแหล่งที่มาแตกต่างกัน จะมีพฤติกรรมการใช้สื่ออินเทอร์เน็ตเพื่อการท่องเที่ยวต่างกัน หรือกล่าวได้ว่า ลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวมีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการสื่ออินเทอร์เน็ตเพื่อการท่องเที่ยว

4. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจต่อการใช้สื่ออินเทอร์เน็ตเพื่อการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวในจังหวัดตาก พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามด้านอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้สื่ออินเทอร์เน็ตเพื่อการท่องเที่ยวด้านผลลัพธ์แตกต่างกัน สอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีของ เวเนเนอร์ (Wenner, 1982 , pp. 171-193) ที่กล่าวถึงความพึงพอใจในการบริโภคข่าวสาร (New gratifications) โดยได้รวบรวมผลงานวิจัยที่มีผู้ทำไว้มากมายและสร้างออกมาเป็นแผนที่แสดงความ

พึงพอใจในการบริโภคข่าวสาร (Media News Gratifications Map) คือ การใช้ข่าวสารเพื่อประโยชน์ทางด้านข้อมูล (Orientation Gratification) เพื่อเป็นแรงเสริมย้ำในความสัมพันธ์ระหว่างปัจเจกบุคคลกับสังคม โดยรูปแบบของความต้องการที่แสดงออก ได้แก่ การติดตามข่าว (Surveillance) การได้มาซึ่งข้อมูลเพื่อช่วยในการตัดสินใจ (Decisional) และกระบวนการใช้ประโยชน์จากข่าวสารเพื่อดำรงเอกลักษณ์ ของบุคคล (Para-Social Gratification) เพื่อเป็นการอ้างอิงผ่านตัวบุคคลที่เกี่ยวข้องกับสื่อ หรือปรากฏการณ์ในเนื้อหาของสื่อ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดการใช้ประโยชน์จากสื่อของ เดชา นันทพิชัย (2548) ที่อธิบายว่า การแสวงหาสารสนเทศเป็นพฤติกรรมที่แสดงออกของบุคคลและมีลักษณะเป็นกระบวนการที่บุคคลใด ๆ พยายามหาหนทางที่จะให้ได้รับสารสนเทศตามที่ต้องการ โดยปัจจุบันสื่ออินเทอร์เน็ตนั้นเป็นสื่อกลางในการแสวงหาและรับข้อมูลข่าวสาร มีลักษณะของการสื่อสารแบบแสวงหาให้ข้อมูลตามความสนใจของผู้ใช้ ซึ่งต่างจากสื่อประเภทอื่นที่ส่งผ่านข้อมูลข่าวสารทางเดียวสู่ผู้รับ ในสื่ออินเทอร์เน็ตนั้นผู้ใช้มีอำนาจในการควบคุมข่าวสารเองได้ อีกทั้งทำให้ผู้ใช้มีพลังมีอิทธิพลต่อสภาพแวดล้อมได้มากกว่าที่เคยได้รับจากสื่อในรูปแบบเดิม เพราะในสื่อนี้ผู้ใช้จะเป็นผู้ผลิต ผู้กระทำ และผู้ใช้ในเวลาเดียวกัน สื่ออินเทอร์เน็ตทำให้ผู้ใช้สามารถเลือกชนิดของข้อมูลข่าวสารที่เขาต้องการได้ และสามารถตอบสนองมีปฏิสัมพันธ์ (Interactive) ได้ ดังนั้นความพึงพอใจของผู้ใช้สื่ออินเทอร์เน็ตเพื่อการแสวงหาข่าวสารย่อมขึ้นอยู่กับเนื้อหา (Content) ที่ได้แสดงไว้ในสื่อว่า สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้สื่อได้มากน้อยเพียงใด นอกจากนี้ความง่ายในการเข้าถึงข้อมูลต่างๆ ยังเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้ผู้ใช้สื่ออินเทอร์เน็ตเกิดความพึงพอใจด้วย อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ เนตรนภา กองงาม (2551) ที่ศึกษาการเปิดรับข่าวสาร ความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์จากเว็บไซต์ที่มีเนื้อหา

เกี่ยวกับประเทศไทยของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ด้านอาชีพของนักท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์กับการเปิดรับข่าวสารจากเว็บไซต์ที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับประเทศไทย และอายุมีความสัมพันธ์กับจากเว็บไซต์ที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับประเทศไทย

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. จากผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เข้าถึงอินเทอร์เน็ตเป็นประจำ เพื่อการค้นคว้าข้อมูลและการสื่อสารด้านการท่องเที่ยว ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวและผู้ให้บริการข้อมูล ควรออกแบบสื่ออินเทอร์เน็ตให้มีความสวยงาม ดึงดูดความสนใจ และเหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย ทั้งรายละเอียดของเนื้อหา รูปแบบการให้บริการ รวมถึงข้อมูลของตำแหน่งให้ตรงต่อความต้องการและพฤติกรรมการใช้บริการของกลุ่มเป้าหมาย

2. หน่วยงานทางด้านการท่องเที่ยวและผู้ให้บริการข้อมูล ควรมีการระบุนรายละเอียดที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวอย่างละเอียด และอัปเดตเนื้อหาให้มีความทันสมัยอย่างสม่ำเสมอในทุกด้าน รวมถึงมีการประชาสัมพันธ์ถึงหน่วยงานการท่องเที่ยวที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ ผ่านสื่ออินเทอร์เน็ตหลากหลายช่องทาง เพื่อให้ง่ายต่อการเข้าถึงข้อมูลของนักท่องเที่ยว ทำให้นักท่องเที่ยวได้รับข้อมูลที่จำเป็นในการท่องเที่ยวครบถ้วน และสามารถนำข้อมูลเหล่านั้นไปใช้ประโยชน์ได้อย่างเต็มที่

3. จากปัญหาและอุปสรรคที่พบจากผลการวิจัย หน่วยงานทางด้านการท่องเที่ยวและผู้ให้บริการข้อมูล ควรมีการออกแบบสื่ออินเทอร์เน็ตให้สามารถค้นหาข้อมูลได้สะดวกมากขึ้น เน้นการประชาสัมพันธ์ด้านความหลากหลายของแหล่งท่องเที่ยว และหาแหล่งท่องเที่ยวใหม่ๆ เพื่อดึงดูดใจแก่นักท่องเที่ยว โดยมีภาพประกอบ มีการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล ตลอดจนมีการอ้างอิงแหล่งที่มาของข้อมูล ซึ่งจะทำให้เนื้อหา

ของสื่ออินเทอร์เน็ตมีคุณภาพ เหมาะสมต่อการนำไปใช้ประโยชน์ได้ตรงตามความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย และสามารถดึงดูดกลุ่มนั้นกลับมาใช้สื่ออินเทอร์เน็ตซ้ำได้อีก

4. หน่วยงานทางด้านการท่องเที่ยวและผู้ให้บริการข้อมูลควรให้ความสำคัญในการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการใช้งานของนักท่องเที่ยวตั้งแต่ระยะเริ่มศึกษาข้อมูลก่อนท่องเที่ยว ระหว่างการท่องเที่ยว และหลังจากท่องเที่ยว เพื่อเป็นส่วนช่วยสนับสนุนและส่งเสริมให้แหล่งท่องเที่ยวเป็นที่รู้จัก และสร้างความน่าสนใจให้นักท่องเที่ยวตัดสินใจมาเที่ยว

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการวิจัยในประเด็นเดิมโดยรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างในส่วนภูมิภาคอื่น ซึ่งภูมิภาคที่อาศัยอาจเป็นตัวแปรที่ทำให้การตัดสินใจที่ได้จากการแสวงหาข้อมูลการท่องเที่ยวผ่านสื่ออินเทอร์เน็ต และเป็นประโยชน์ต่อการวางแผนและพัฒนาสื่ออินเทอร์เน็ตให้สอดคล้องกับความต้องการนักท่องเที่ยว

2. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยและกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ เพื่อแสวงหาข้อมูลท่องเที่ยวผ่านสื่ออินเทอร์เน็ต เพื่อให้ได้ข้อมูลที่หลากหลายครอบคลุม และชัดเจนมากขึ้น

3. ควรทำการศึกษาวิจัยในเชิงคุณภาพแบบสัมภาษณ์เจาะลึก (In-depth Interview) กลุ่มผู้ใช้สื่ออินเทอร์เน็ตที่มีพฤติกรรมแสวงหาข้อมูลท่องเที่ยวผ่านสื่ออินเทอร์เน็ตเพื่อการตัดสินใจท่องเที่ยว เพื่อประเมินประสิทธิภาพของสื่ออินเทอร์เน็ตที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวหรือปัจจัยด้านอื่น ๆ

เอกสารอ้างอิง

- กฤษฎากร ชูเลมิต. (2557). พฤติกรรมการใช้สื่ออินเทอร์เน็ตและความพึงพอใจต่อการใช้ สื่ออินเทอร์เน็ต เพื่อการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวต่างชาติในอำเภอเกาะพะงัน จังหวัดสุราษฎร์ธานี. วิทยานิพนธ์ นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2560). ยุทธศาสตร์กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา พ.ศ. 2560-2563: รายงานฉบับสมบูรณ์. กรุงเทพฯ: กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา.
- กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2560). สถานที่ท่องเที่ยวจังหวัดตาก. ค้นเมื่อ 8 มีนาคม 2560, จาก <http://61.19.236.136:8090/dotr/touristlist.php?provinceid=17&provlat=16.883333&provlong=99.000000>
- เดชา นันทพิชัย. (2548). แนวคิดและการประยุกต์ระบบสารสนเทศทางด้านสุขภาพ. บรรณารักษศาสตร์ และสารนิเทศศาสตร์. มหาวิทยาลัยขอนแก่น. 23(2), 15-27.
- นภัสวณิช ศักดิ์ชัชวาล. (2553). พฤติกรรมการแสวงหาข้อมูลการท่องเที่ยวผ่านสื่ออินเทอร์เน็ต เพื่อการตัดสินใจท่องเที่ยวภายในประเทศ. วิทยานิพนธ์วารสารศาสตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เนตรนภา กองงาม. (2551). การเปิดรับข่าวสาร ความพึงพอใจ และการใช้ประโยชน์จากเว็บไซต์ที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับประเทศไทยของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ. วิทยานิพนธ์การสื่อสารศึกษามหาบัณฑิต. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา. (2548). อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว. กรุงเทพฯ: เพรส แอนด์ ดีไซน์.
- เบญจมาภรณ์ คงชนะ และเรณูกา ขุนชำนาญ. (2560). พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของนักท่องเที่ยวเชิงเกษตร: กรณีศึกษาสวนสละอามิตย์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี. คณะวิทยาการจัดการ สุราษฎร์ธานี: มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.
- พรรัตน์ ทองเลิศ และปาริชาติ สถาปิตานนท์. (2556). การสื่อสารในการจัดการการท่องเที่ยวของสถานีกะหลาหวงอ่างช้าง. วารสารการประชาสัมพันธ์และการโฆษณา, 6(2), 72 - 87.
- ไพศาล กาญจนวงศ์. (2554). การประยุกต์ใช้ไอซีทีในบริบทธุรกิจท่องเที่ยว. ค้นเมื่อ 15 กรกฎาคม 2560, จาก <https://td260.wordpress.com/category/06-.pdf>
- ไพศาล กาญจนวงศ์. (2557). พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารทางการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวจีน จังหวัดเชียงใหม่. คณะพัฒนาการท่องเที่ยวมหาวิทยาลัยแม่โจ้. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- Anderson, E., Fornell, C., & Lehmann, D. (1994). Customer Satisfaction, Market Share and Profitability: Findings from Sweden. *Journal of Marketing*, 58 (3), 53-66.
- Best, J. W. (1981). *Research in Education* (4th ed.). New Jersey: Prentice Hall.
- DeFleur, M. L., & Ball-Rokeach, S. J. (1989). *Theories of Mass Communication* (5th ed.). New York: Longman.
- Gliem, J. A., & Gliem, R. R. (2003). *Calculating, Interpreting, and Reporting Cronbach's Alpha Reliability Coefficient for Likert-Type Scales*. Retrieved August 30, 2007, from <http://www.alumni-osu.org/midwest/midwestpapers/Gliem&Gliem-Done.pdf>

- Klapper, J. T. (1960). *The Effects of Communication*. New York: Free Press.
- Krikelas, J. (1983). Information-seeking Behavior: Patterns and Concepts. *Drexel Library Quarterly*, 19(2), 5-20.
- McCombs, M. E., & Becker, L. E. (1979). *Using Mass Communication Theory*. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall.
- Oliver, R. L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of Marketing Research*. 17(1), 460-469.
- Parker, C., & Mathews, B. P. (2001). Customer satisfaction: contrasting academic and consumers' interpretations. *Marketing Intelligence & Planning*, 19(1), 38-44.
- Shelley, M. W. (1975). *Responding to Social Change*. Pennsylvania: Dowden Hutchison Press.
- Wenner, L. (1982). *The Nature of news gratifications*. Media gratifications research: Current perspectives. Beverly Hills: Sage Publications.
- Wright, R. C. (1927). *Mass Communication: A Sociological Perspective*. New York: Random House.
- Zeithaml, A. V., Leonard B. L and Parasuraman, A. (1996). The Behavioral Consequences of Service Quality. *Journal of Marketing*, 60(2), 31-46.

ความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการและผลการบริหารจัดการของสำนักงานเขต
พื้นที่การศึกษาปีงบประมาณ พ.ศ. 2559

Relationship among Administrative Processes and Outputs of
the Educational Service Area Offices in the Fiscal Year 2016

ดร. ศักดิ์สิทธิ์ ชัตติยาสุวรรณ

Dr. Saksit Khattiyasuwan

สถาบันรัชต์ภาคย์

Rajapark Institute

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ผลการประเมินตัวบ่งชี้ด้านกระบวนการและผลการบริหารจัดการความสัมพันธ์ระหว่างตัวบ่งชี้ รวมทั้งผลของตัวบ่งชี้ด้านกระบวนการที่มีต่อแต่ละตัวบ่งชี้ด้านผลการบริหารจัดการตามมาตรฐานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 จำนวน 225 เขต ใช้การวิจัยเชิงสำรวจโดยการเก็บรวบรวมข้อมูลใช้แบบติดตามและประเมิน ผลการบริหารจัดการและการเยี่ยมพื้นที่ ในช่วงปี พ.ศ. 2560 และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความถี่ ร้อยละ ฐานนิยม สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และการถดถอยพหุคูณ

ผลการประเมิน 7 ตัวบ่งชี้ด้านกระบวนการ ตามมาตรฐานที่ 1-2 อยู่ในระดับดีเยี่ยม และ ดีมาก จำนวน 6 และ 1 ตัวบ่งชี้ ตามลำดับ ในขณะที่ 8 ตัวบ่งชี้ ด้านผลการบริหารจัดการ ตามมาตรฐานที่ 3 อยู่ในระดับดีเยี่ยม ดีมาก และปรับปรุง จำนวน 5, 1 และ 2 ตัวบ่งชี้ ตามลำดับ สหสัมพันธ์ระหว่าง ตัวบ่งชี้ที่ศึกษารวม 15 ตัวบ่งชี้ พบว่าส่วนใหญ่มีความสัมพันธ์ซึ่งกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้นตัวบ่งชี้ที่ 8 ด้าน ผลการบริหารจัดการ ตามมาตรฐานที่ 3 (ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย) ที่ไม่สัมพันธ์ กับตัวบ่งชี้ใด ๆ เลย กลุ่มตัวบ่งชี้ด้านกระบวนการบริหารจัดการทั้ง 7 ตัวบ่งชี้ ส่งผลต่อเพียง 2 ตัวบ่งชี้ด้านผลการบริหารจัดการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในขณะที่ บางตัวบ่งชี้ด้านกระบวนการส่งผลต่อ 3 ตัวบ่งชี้ด้านผล และไม่มีตัวบ่งชี้ด้าน กระบวนการใดส่งผลต่ออีก 3 ตัวบ่งชี้ด้านผลที่เหลือ

คำสำคัญ: ความสัมพันธ์, กระบวนการบริหาร, ผลการ

Abstract

The objectives of this research were to study the evaluation results of administrative process and output indicators, correlation among those indicators including effects of the process indicators on each of output indicators in accordance with the standards of 225. To use survey research by collecting data with monitoring and evaluating by management of educational service area offices together with site visits in during 2017. As well as to be analyze data by mean, standard deviation, percentage, mode, Pearson correlation, and multiple regression.

The evaluation results of 7 administrative process indicators accorded to standard 1-2 were at excellent and very good levels totaled 6 and 1 indicators respectively. In a while, 8 output indicators accorded to standard at level 3 were excellent, very good and poor levels. And then at 5, 1 and 2 indicators respectively. The correlation all amount 15 indicators were showed that majority of them were significantly related to be another at .05 except the output indicator at 8 (Service recipients' and stakeholders' satisfaction) accorded to standard 3 was not related to others. Only 2 output indicators of the educational service area offices were significantly affected by all 7 process indicators at .05 whereas 3 others were significantly affected by some and the rest of 3 were affected by none.

Keywords: Relationship, Administrative Processes, Outputs

Received: 2019-09-12

Revised: 2019-11-9

Accepted: 2019-12-14

บทนำ

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา เกิดจากการที่พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 (กระทรวงศึกษาธิการ, 2546, หน้า 18-20) เป็นกฎหมายทางการศึกษาที่เกิดขึ้นตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 (สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, 2540, หน้า 28) ประกอบกับพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ พุทธศักราช 2546 (กระทรวงศึกษาธิการ, 2546, หน้า 19-25) กำหนดให้การบริหารและการจัดการศึกษาขึ้นพื้นฐานยึดเขตพื้นที่การศึกษาโดยคำนึงถึงปริมาณสถานศึกษา จำนวนประชากร วัฒนธรรม และความเหมาะสมด้านอื่น และให้มีสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพื่อทำหน้าที่ในการดำเนินการให้เป็นไปตามอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการตามที่กำหนดไว้ในกฎหมายนี้หรือกฎหมายอื่น

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานั้นเป็นหน่วยงานที่อยู่ใต้การกำกับดูแลของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดอยู่กับกระทรวงศึกษาธิการ ซึ่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. 2546 มาตรา 15 กำหนดให้ คณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานมีหน้าที่จัดทำมาตรฐานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา เพื่อใช้เป็นข้อกำหนดและแนวทางในการบริหารจัดการศึกษา ส่งเสริมสนับสนุน กำกับดูแล ตรวจสอบ ประเมินและประกันคุณภาพการศึกษารวมทั้งใช้เป็นหลักเกณฑ์ในการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามี 3 มาตรฐานคือ **มาตรฐานที่ 1** การบริหารจัดการองค์การสู่ความเป็นเลิศ **มาตรฐานที่ 2** การบริหารและการจัดการศึกษาที่

มีประสิทธิภาพ **มาตรฐานที่ 3** ผลการบริหารและการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

ผลการติดตามการบริหารจัดการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาปีงบประมาณ 2559 ตามมาตรฐานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามีข้อสังเกตว่ามีความขัดแย้งกันกล่าวคือ มาตรฐานที่ 1 การบริหารจัดการองค์การสู่ความเป็นเลิศและ มาตรฐานที่ 2 การบริหารและการจัดการศึกษาที่มีประสิทธิภาพซึ่งเป็นกระบวนการบริหารจัดการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาทั้งหมดร้อยละ 100 ทำได้ในระดับดีมาก-ดีเยี่ยม ซึ่งส่วนใหญ่ร้อยละ 96.89 และ 98.22 ตามลำดับทำได้ในระดับ ดีเยี่ยม ไม่มีระดับปรับปรุง-พอใช้เลย แต่ผลการดำเนินงานในมาตรฐานที่ 3 ผลการบริหารและการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากลับมีเพียงร้อยละ 6.87 ทำได้ในระดับดีเยี่ยม แต่มีระดับ ปรับปรุง-พอใช้ ถึงร้อยละ 12.89 ที่เหลือมีระดับดีมากร้อยละ 55.11 และระดับดีร้อยละ 25.33 (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน, 2560, หน้า 126-129)

จากผลการติดตามและประเมินผลดังกล่าวแสดงว่ากระบวนการบริหารจัดการไม่สามารถอธิบาย ผลการบริหารจัดการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาได้ตามหลักเหตุผล เพราะหากกระบวนการบริหารจัดการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเป็นเหตุที่อยู่ในระดับดีมาก-ดีเยี่ยมน่าจะทำให้ผลการบริหารจัดการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาอยู่ในระดับดีมาก-ดีเยี่ยมด้วย แต่ตามข้อมูลเชิงประจักษ์แล้วไม่สอดคล้องกัน จากข้อค้นพบดังกล่าวนำไปสู่ปัญหาการวิจัย ที่ ต้องค้นหาข้อเท็จจริงจากข้อมูลเชิงประจักษ์ที่ได้จากการติดตามและประเมินผลทั้ง 225 เขต ซึ่งจะเป็นข้อมูลย้อนกลับที่ถูกต้อง สมเหตุสมผลและเป็นไปได้สำหรับ การแก้ปัญหา

และพัฒนาการบริหารจัดการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาตามมาตรฐานต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาผลการประเมินตัวบ่งชี้กระบวนการและผลการบริหารจัดการตามมาตรฐานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาปีงบประมาณ พ.ศ. 2559

2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างผลการประเมินตัวบ่งชี้ตามมาตรฐานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาปีงบประมาณพ.ศ. 2559

3. เพื่อศึกษาผลของตัวบ่งชี้ด้านกระบวนการที่มีต่อแต่ละตัวบ่งชี้ของผลการบริหารจัดการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาปีงบประมาณ พ.ศ. 2559

ความสำคัญของการวิจัย

1. สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานและกระทรวงศึกษาธิการ ได้รับทราบข้อเท็จจริงเชิงเหตุผลรวมทั้งระดับผลสัมฤทธิ์ในการบริหารจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

2. ข้อมูลและสารสนเทศจากกาวิจัยนำไปสู่สาเหตุของปัญหาความไม่สำเร็จในการยกระดับ คุณภาพการศึกษาขั้นพื้นฐานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานและกระทรวงศึกษาธิการ

3. สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานและกระทรวงศึกษาธิการ สามารถร่วมกันใช้สารสนเทศจากผลการวิจัยแก้ปัญหาและพัฒนาคุณภาพการศึกษาขั้นพื้นฐานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ขอบเขตของการวิจัย

กลุ่มเป้าหมาย

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจำนวน 183 เขต และสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาอีก 42 เขตรวมเป็นกลุ่มเป้าหมายสำหรับการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ 225 เขต

เนื้อหาที่ศึกษา

ผลการติดตามและประเมินผลการบริหารจัดการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาตามมาตรฐานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 ดังนี้

มาตรฐานที่ 1 การบริหารจัดการองค์การ
สู่ความเป็นเลิศ จำนวน 3 ตัวบ่งชี้

ตัวบ่งชี้ที่ 1 การบริหารจัดการที่ดี

ตัวบ่งชี้ที่ 2 การพัฒนาสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้

ตัวบ่งชี้ที่ 4 การติดตาม ตรวจสอบ ประเมินผลและนิเทศการศึกษาที่มีประสิทธิภาพ

มาตรฐานที่ 2 การบริหารและการจัดการศึกษาที่มีประสิทธิภาพ จำนวน 4 ตัวบ่งชี้

ตัวบ่งชี้ที่ 1 การบริหารงานด้านวิชาการ

ตัวบ่งชี้ที่ 2 การบริหารงานด้านงบประมาณ

ตัวบ่งชี้ที่ 4 การบริหารงานด้านการบริหาร

ทั่วไป

ตัวบ่งชี้ที่ 5 การขับเคลื่อนนโยบายสู่การปฏิบัติ

มาตรฐานที่ 3 ผลการบริหารและการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาจำนวน 8 ตัวบ่งชี้

ตัวบ่งชี้ที่ 1 สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามีผลงานที่แสดงความสำเร็จและเป็นแบบอย่างได้

ตัวบ่งชี้ที่ 2 สถานศึกษามีคุณภาพตามมาตรฐานการประกันคุณภาพการศึกษา

ตัวบ่งชี้ที่ 3 ผู้เรียนทุกระดับการศึกษามีคุณภาพตามหลักสูตร

ตัวบ่งชี้ที่ 4 ผู้เรียนมีคุณภาพตามจุดเน้นและสมรรถนะสำคัญตามหลักสูตรแกนกลาง 2551

ตัวบ่งชี้ที่ 5 ผู้เรียนมีคุณลักษณะอันพึงประสงค์ตามหลักสูตรแกนกลาง 2551

ตัวบ่งชี้ที่ 6 ผู้เรียนมีสุขภาพกาย สุขภาพจิตที่ดี

ตัวบ่งชี้ที่ 7 ประชากรวัยเรียนได้รับสิทธิและโอกาสทางการศึกษาขั้นพื้นฐานเท่าเทียมกัน และ ศึกษาในระดับที่สูงขึ้น

ตัวบ่งชี้ที่ 8 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ
และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กรอบแนวคิดในการวิจัย

มาตรฐานที่ 1 การบริหารจัดการองค์กรสู่ความเป็นเลิศ มีการติดตามและประเมิน 3 ตัวบ่งชี้
ตัวบ่งชี้ที่ 1 การบริหารจัดการที่ดี
ตัวบ่งชี้ที่ 2 การพัฒนาสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้
ตัวบ่งชี้ที่ 4 การติดตาม ตรวจสอบ ประเมินผล และนิเทศการศึกษาที่มีประสิทธิภาพ
มาตรฐานที่ 2 การบริหารและการจัดการศึกษาที่มีประสิทธิภาพ
ตัวบ่งชี้ที่ 1 การบริหารงานด้านวิชาการ
ตัวบ่งชี้ที่ 2 การบริหารงานด้านงบประมาณ
ตัวบ่งชี้ที่ 4 การบริหารงานด้านการบริหารทั่วไป
ตัวบ่งชี้ที่ 5 การขับเคลื่อนนโยบายสู่การปฏิบัติ

มาตรฐานที่ 3 ผลการบริหารและการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

ตัวบ่งชี้ที่ 1 สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามีผลงานที่แสดงความสำเร็จและเป็นแบบอย่างได้

ตัวบ่งชี้ที่ 2 สถานศึกษามีคุณภาพตามมาตรฐานการประกันคุณภาพการศึกษา

ตัวบ่งชี้ที่ 3 ผู้เรียนทุกระดับการศึกษามีคุณภาพตามหลักสูตร

ตัวบ่งชี้ที่ 4 ผู้เรียนมีคุณภาพตามจุดเน้นและสมรรถนะสำคัญตามหลักสูตรแกนกลาง 2551

ตัวบ่งชี้ที่ 5 ผู้เรียนมีคุณลักษณะอันพึงประสงค์ตามหลักสูตรแกนกลาง 2551

ตัวบ่งชี้ที่ 6 ผู้เรียนมีสุขภาพกาย สุขภาพจิตที่ดี

ตัวบ่งชี้ที่ 7 ประชากรวัยเรียนได้รับสิทธิและโอกาสทางการศึกษาขั้นพื้นฐานเท่าเทียมกันและ ศึกษาในระดับที่สูงขึ้น

ตัวบ่งชี้ที่ 8 ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ภาพประกอบที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานในการวิจัย

1. ตัวบ่งชี้กระบวนการและผลการบริหารจัดการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 ทั้ง 15 ตัวมีความสัมพันธ์กัน

2. กลุ่มตัวบ่งชี้กระบวนการบริหารจัดการ การศึกษาส่งผลต่อตัวบ่งชี้ผลการดำเนินงานการบริหาร จัดการ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาทุกตัวบ่งชี้

วิธีดำเนินการวิจัย

กลุ่มเป้าหมาย

กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษามัธยมศึกษา 183 เขตและสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาอีก 42 เขตรวมสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา กลุ่มเป้าหมายในการศึกษาครั้งนี้ 225 เขต

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ลักษณะของแบบติดตามและประเมินผล

ระยะเวลาที่ทำการศึกษา

เดือน กรกฎาคม-ธันวาคม ปี พ.ศ.2560

ตอนที่ 1 คำชี้แจง

การติดตามและประเมินผลการบริหารจัดการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ตามมาตรฐานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 จำนวน 3 มาตรฐานโดยใช้การดำเนินงานของปีงบประมาณ พ.ศ. 2558-2559 และผลการบริหารจัดการศึกษาของปีการศึกษา 2558 ในการนี้ไม่ได้ติดตามและประเมินผล 2 ตัวบ่งชี้ คือ ตัวบ่งชี้ที่ 3 มาตรฐานที่ 1 การกระจายอำนาจและการส่งเสริมการบริหารจัดการอย่างมีส่วนร่วม และ ตัวบ่งชี้ที่ 3 มาตรฐานที่ 2 การบริหารงานด้านบริหารงานบุคคล เพื่อให้สอดคล้องกับคำสั่งหัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติที่ 10/2559

ตอนที่ 2 แบบติดตามและประเมินผล

แบบติดตามและประเมินผล จำนวน 3 มาตรฐาน 15 ตัวบ่งชี้ โดย มาตรฐานที่ 1 ประกอบด้วย

3 ตัวบ่งชี้ มาตรฐานที่ 2 ประกอบด้วย 4 ตัวบ่งชี้ รวมเป็นด้านกระบวนการ 2 มาตรฐาน 7 ตัวบ่งชี้ ส่วนมาตรฐานที่ 3 ประกอบด้วย 8 ตัวบ่งชี้เป็นด้าน ผลการดำเนินงาน แบบติดตามและประเมินผลแต่ละ ตัวบ่งชี้ มีลักษณะเว้นช่องว่างให้สำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษา กรอกข้อมูลตามสภาพที่เป็นจริงและ ตรวจสอบรายการ ประเมินตนเองและระบุ หลักฐานร่องรอยสนับสนุนข้อเท็จจริง เพื่อ เตรียมพร้อมรองรับการตรวจประเมินจากคณะ ติดตามและประเมินผลจากสำนักงานคณะกรรมการ การศึกษาขั้นพื้นฐาน

คุณภาพของแบบติดตามและประเมินผล

สำนักติดตามและประเมินผลการศึกษา ขั้นพื้นฐานแต่งตั้งคณะทำงานพัฒนาแบบติดตาม และประเมินผลการบริหารจัดการตามมาตรฐาน ของสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาประจำปี งบประมาณ 2559 โดยมีขั้นตอนการศึกษานโยบายกระทรวงศึกษาธิการ บริบท บทบาท หน้าที่ และมาตรฐานของสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษา จัดทำร่างแบบติดตามและประเมินผล รวมทั้งมีการประชุมสัมมนา ตรวจสอบ กลั่นกรอง ทดลองใช้ ปรับปรุงคุณภาพของแบบติดตามและ ประเมินผล ให้เหมาะสม ถูกต้องทั้งรูปแบบ ภาษา และเนื้อหา สอดคล้องกับนโยบาย มาตรฐานและ บริบทของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบผสมโดยใช้ แบบติดตาม และประเมินผลควบคู่กับการเยี่ยม พื้นที่ซึ่งมีการเก็บรวบรวมข้อมูล 2 ขั้นตอน

ขั้นตอนที่ 1 สำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาประเมินตนเอง

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษารับทราบ ภารกิจที่ต้องประเมินตนเองเกี่ยวกับการบริหารจัดการ การศึกษาตามมาตรฐานของสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาประจำปีงบประมาณ 2559 โดยเก็บ รวบรวมข้อมูลและให้ข้อมูลพร้อมหลักฐานร่องรอย ตามแบบติดตามและประเมินผลการบริหารจัดการ

ตามมาตรฐานที่สำนักติดตามและประเมินผลการ จัดการศึกษาขั้นพื้นฐานมอบให้ และเตรียมรับการ ประเมินจากคณะกรรมการประเมินจากสำนักงาน คณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

ขั้นตอนที่ 2 คณะกรรมการประเมินจาก ส่วนกลางตรวจประเมินสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษา

ผู้วิจัยร่วมเป็นคณะกรรมการประเมินจาก สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานตรวจ ประเมินสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาภาคสนาม โดยการไปเยี่ยมพื้นที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา พบคณะทำงานประเมินผลของสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษา ตรวจประเมินการบริหารจัดการศึกษา ตามมาตรฐานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประจำปีงบประมาณ 2559 ตามแบบติดตามและ ประเมินผลที่สำนักติดตามและประเมินผลการจัด การศึกษาขั้นพื้นฐานมอบให้พร้อมตรวจสอบ หลักฐานประกอบข้อมูลที่สำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาเตรียมการไว้ ซึ่งสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาจะต้องปรับแก้ข้อมูลในแบบติดตามและ ประเมินผลพร้อมเพิ่มเติมหลักฐานร่องรอยให้ ข้อมูลถูกต้องเหมาะสมตามสภาพจริง แล้วส่งแบบ ติดตามและประเมินผลที่ปรับปรุงแล้วพร้อม หลักฐานให้สำนักติดตามและประเมินผลการจัด การศึกษาขั้นพื้นฐานเพื่อการประมวลผลและ รายงานต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ผลการประเมินตัวบ่งชี้ กระบวนการและผลการบริหารจัดการตาม มาตรฐาน ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา โดยใช้ สถิติบรรยายซึ่งได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน ความถี่ ร้อยละ และฐานนิยม วิเคราะห์ ความสัมพันธ์ระหว่างตัวบ่งชี้แต่ละตัวและกลุ่มตัว บ่งชี้ ตามมาตรฐานกระบวนการและผลการ ดำเนินงานการบริหารจัดการของสำนักงานเขต พื้นที่การศึกษา โดยใช้ สหสัมพันธ์และวิเคราะห์ผล ของตัวบ่งชี้กระบวนการที่มีต่อแต่ละตัวบ่งชี้ของผล

การบริหารจัดการของ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา โดยใช้ การถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัย

ผลการประเมินตัวบ่งชี้ตามมาตรฐาน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา มาตรฐานที่ 1 ด้าน กระบวนการบริหารจัดการศึกษา การบริหารจัดการ การจัดการองค์การสู่ความเป็นเลิศ 3 ตัวบ่งชี้โดย สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาส่วนใหญ่ร้อยละ 56.44, 78.67 และ 84.44 ตามลำดับมีผลการ ประเมินในระดับดีมาก-ดีเยี่ยม มาตรฐานที่ 2 ด้าน กระบวนการการบริหารจัดการศึกษา การบริหาร และจัดการศึกษาที่มีประสิทธิภาพ 4 ตัวบ่งชี้โดย สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาส่วนใหญ่ร้อยละ 74.22, 59.56, 85.78 และ 52.89 ตามลำดับ มีผล การประเมินในระดับดีเยี่ยม มาตรฐานที่ 3 ด้านผล การบริหารจัดการศึกษา 8 ตัวบ่งชี้โดยตัวบ่งชี้ที่ 1, 2, 5, 6 และ 8 รวม 5 ตัวบ่งชี้ที่เขตพื้นที่การศึกษา ส่วนใหญ่ ร้อยละ 58.67, 53, 78, 49.78, 50.67 และ 77.33 ตามลำดับมีผลการประเมินในระดับดี เยี่ยม ตัวบ่งชี้ที่ 4 ส่วนใหญ่ ร้อยละ 56.89 มีผล การประเมินในระดับดีมาก ตัวบ่งชี้ที่ 3 และ 7 รวม 2 ตัวบ่งชี้ที่เขตพื้นที่การศึกษาส่วนใหญ่ ร้อยละ 81, 33, 92.89 ตามลำดับมีผลการประเมินใน ระดับปรับปรุง

สหสัมพันธ์ระหว่าง ตัวบ่งชี้ ด้าน กระบวนการบริหารจัดการตามมาตรฐานที่ 1 และ 2 จำนวน 7 ตัวบ่งชี้ และมาตรฐานที่ 3 ผลการ บริหารจัดการจำนวน 8 ตัวบ่งชี้ รวม 15 ตัวบ่งชี้ โดยพิจารณาจากความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .05 พบว่า ผลการบริหารจัดการ ตามมาตรฐานที่ 3 ตัวบ่งชี้ที่ 1 สำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษามีผลงานที่แสดงความสำเร็จและเป็น แบบอย่างได้ สัมพันธ์ กับ ตัวบ่งชี้ด้านกระบวนการ บริหารจัดการ 4 ตัวบ่งชี้ และด้านผล 2 ตัวบ่งชี้ ตัว บ่งชี้ที่ 2 สถานศึกษามีคุณภาพตามมาตรฐานการ ประกันคุณภาพการศึกษาสัมพันธ์ กับ ตัวบ่งชี้ด้าน กระบวนการบริหารจัดการ 1 ตัวบ่งชี้ และด้านผล

1 ตัวบ่งชี้ ตัวบ่งชี้ที่ 3 ผู้เรียนทุกระดับการศึกษามี คุณภาพตามหลักสูตรสัมพันธ์ กับ ตัวบ่งชี้ด้านผล 2 ตัวบ่งชี้ ตัวบ่งชี้ที่ 4 ผู้เรียนมีคุณภาพตามจุดเน้น และสมรรถนะสำคัญตามหลักสูตรแกนกลาง 2551 สัมพันธ์ กับ ตัวบ่งชี้ด้านกระบวนการบริหาร จัดการ 3 ตัวบ่งชี้ และด้านผล 4 ตัวบ่งชี้ ตัวบ่งชี้ที่ 5 ผู้เรียนมีคุณลักษณะอันพึงประสงค์ตามหลักสูตร แกนกลาง 2551 สัมพันธ์ กับ ตัวบ่งชี้ ด้าน กระบวนการบริหารจัดการ 1 ตัวบ่งชี้ และด้านผล 4 ตัวบ่งชี้ ตัวบ่งชี้ 6 ผู้เรียนมีสุขภาพกายสุขภาพจิต ที่ดี สัมพันธ์ กับ 4 ตัวบ่งชี้ ด้านกระบวนการ บริหารจัดการ 1 ตัวบ่งชี้ และด้านผล 3 ตัวบ่งชี้ ตัว บ่งชี้ที่ 7 ประชากรวัยเรียนได้รับสิทธิและโอกาส ทางการศึกษาขั้นพื้นฐานเท่าเทียมกันและศึกษาใน ระดับที่สูงขึ้นสัมพันธ์ กับ ตัวบ่งชี้ด้านกระบวนการ บริหารจัดการ 1 ตัวบ่งชี้ ตัวบ่งชี้ที่ 8 ความพึง พอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่ สัมพันธ์ กับตัวบ่งชี้ใด ๆ เลย

กลุ่มตัวบ่งชี้ด้านกระบวนการบริหาร จัดการ 7 ตัวบ่งชี้ส่งผลต่อตัวบ่งชี้ผลการบริหาร จัดการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เพียง 2 ตัวบ่งชี้คือตัว บ่งชี้ที่ 1 สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามีผลงานที่ แสดงความสำเร็จและเป็นแบบอย่างได้ และตัว บ่งชี้ที่ 4 ผู้เรียนมีคุณภาพตามจุดเน้นและ สมรรถนะสำคัญตามหลักสูตรแกนกลาง 2551 แต่ ส่งผลต่ออีก 6 ตัวบ่งชี้้น้อยมากไม่มีนัยสำคัญทาง สถิติ ได้แก่ตัวบ่งชี้ที่ 2 สถานศึกษามีคุณภาพตาม มาตรฐานการประกันคุณภาพการศึกษา ตัวบ่งชี้ที่ 3 ผู้เรียนทุกระดับการศึกษามีคุณภาพตาม หลักสูตร ตัวบ่งชี้ที่ 5 ผู้เรียนมีคุณลักษณะอันพึง ประสงค์ตามหลักสูตรแกนกลาง 2551 ตัวบ่งชี้ที่ 6 ผู้เรียนมีสุขภาพกายสุขภาพจิตที่ดี ตัวบ่งชี้ที่ 7 ประชากรวัยเรียนได้รับสิทธิและโอกาสทางการ ศึกษาขั้นพื้นฐานเท่าเทียมกันและศึกษาในระดับที่ สูงขึ้น และตัวบ่งชี้ที่ 8 ความพึงพอใจของ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อย่างไรก็ตามยัง มีตัวบ่งชี้ด้านกระบวนการบริหารจัดการบางตัว

บ่งชี้ส่งผลต่อตัวบ่งชี้ผลการดำเนินงานบางตัวบ่งชี้ ได้แก่ ตัวบ่งชี้การติดตาม ตรวจสอบ ประเมินผล และนิเทศ ส่งผลต่อตัวบ่งชี้ที่ 1 สำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษามีผลงานที่แสดงความสำเร็จและเป็น แบบอย่างได้ ตัวบ่งชี้การบริหารงานด้านการ บริหารทั่วไป ส่งผลต่อตัวบ่งชี้ที่ 2 สถานศึกษามี คุณภาพตามมาตรฐานการประกันคุณภาพ การศึกษา ตัวบ่งชี้ การบริหารงานด้านวิชาการ และการบริหารงานด้านงบประมาณ ส่งผลต่อตัว บ่งชี้ที่ 4 ผู้เรียนมีคุณภาพตามจุดเน้นและ สมรรถนะสำคัญตามหลักสูตรแกนกลาง 2551 ตัว บ่งชี้การบริหารจัดการที่ดี ส่งผลต่อตัวบ่งชี้ที่ 6 ผู้เรียนมีสุขภาพกายสุขภาพจิตที่ดี และตัวบ่งชี้ที่ 7 ประชากรวัยเรียนได้รับสิทธิและโอกาสทางการ ศึกษาขั้นพื้นฐานเท่าเทียมกันและศึกษาในระดับที่ สูงขึ้น ไม่มีตัวบ่งชี้ด้านกระบวนการใดส่งผลต่อ ตัว บ่งชี้ที่ 3 ผู้เรียนทุกระดับการศึกษามีคุณภาพตาม หลักสูตร ตัวบ่งชี้ที่ 5 ผู้เรียนมีคุณลักษณะอันพึง ประสงค์ตามหลักสูตรแกนกลาง 2551 และตัวบ่งชี้ ที่ 8 ด้านผลการดำเนินงานคือ ตัวบ่งชี้ความพึง พอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย

อภิปรายผล

ผลการประเมินตัวบ่งชี้ด้านกระบวนการ บริหารจัดการตามมาตรฐานสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษา 2 มาตรฐาน ได้แก่ มาตรฐานที่ 1 การ บริหารจัดการองค์การสู่ความเป็นเลิศ 3 ตัวบ่งชี้ และ มาตรฐานที่ 2 การบริหารและจัดการศึกษาที่ มีประสิทธิภาพ 4 ตัวบ่งชี้ สำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาส่วนใหญ่ มีผลการประเมินในระดับดี มาก-ดีเยี่ยมซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการประเมินตัว บ่งชี้ ด้านผลการบริหารจัดการตามมาตรฐาน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา 1 มาตรฐาน จำนวน 8 ตัวบ่งชี้ พบว่า 6 ตัวบ่งชี้สำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษามีผลงาน มีผลการประเมินในระดับดี มาก-ดีเยี่ยมแต่มีอีก 2 ตัวบ่งชี้คือตัวบ่งชี้ที่ 3 ผู้เรียนทุกระดับการศึกษามีคุณภาพตามหลักสูตร และตัวบ่งชี้ที่ 7 ประชากรวัยเรียนได้รับสิทธิและ

โอกาสทางการศึกษาขั้นพื้นฐานเท่าเทียมกัน และ ศึกษาในระดับที่สูงขึ้นที่สำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาส่วนใหญ่มีผลการประเมินในระดับ ปรับปรุง โดยหลักการแล้วผลการบริหารจัดการ น่าจะอยู่ในระดับดีมาก-ดีเยี่ยมด้วยหาก กระบวนการกับผลการบริหารจัดการมี ความสัมพันธ์กันทางบวกและกระบวนการสามารถ อธิบายผลการบริหารจัดการได้ (ปลื้มใจ ไพจิตร และชาญวิทย์ ทองโชติ, 2560) นอกจากนี้ผลการ ประเมินดังกล่าวยังพบว่าไม่สอดคล้องกับสรุปผล การติดตามและประเมินผลการบริหารจัดการของ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 ซึ่งพบว่าด้านการพัฒนาผู้เรียนของ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา มีผลการดำเนินงาน ในระดับดี (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้น พื้นฐาน, 2559 ม 1-20)

สหสัมพันธ์ระหว่าง 15 ตัวบ่งชี้ สรุปได้ว่า ตัวบ่งชี้ด้านผลการบริหารจัดการ 8 ตัวบ่งชี้ ส่วน ใหญ่สัมพันธ์กับตัวบ่งชี้อื่นอย่างน้อยหนึ่งตัวบ่งชี้ แสดงว่า สามารถอธิบายได้ด้วย ตัวบ่งชี้อย่างน้อย ด้วยตัวบ่งชี้ตัวใดตัวหนึ่ง ยกเว้นตัวบ่งชี้ ความพึง พอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียซึ่งไม่ สัมพันธ์กับตัวบ่งชี้ใด ๆ เลยแสดงว่าไม่ สามารถ อธิบายได้ด้วย ตัวบ่งชี้ตัวใดเลย (Grimm, L. G., 1995, pp. 361-389)

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลยังพบอีกว่า กลุ่มตัวบ่งชี้ด้านกระบวนการบริหารจัดการ 7 ตัว บ่งชี้ส่งผลต่อตัวบ่งชี้ผลการบริหารจัดการของ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาอย่างมีนัยสำคัญทาง สติที่ระดับ .05 ได้เพียง 2 ตัวบ่งชี้โดยรวมกันอธิบาย ตัวบ่งชี้ที่ 1 สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามีผลงาน ที่แสดงความสำเร็จและเป็นแบบอย่างได้ ร้อยละ 7.80 และตัวบ่งชี้ที่ 4 ผู้เรียนมีคุณภาพตามจุดเน้น และสมรรถนะสำคัญตามหลักสูตรแกนกลาง 2551 ได้ร้อยละ 6.70 แต่ส่งผลต่ออีก 6 ตัวบ่งชี้ได้น้อย มากไม่มีนัยสำคัญทางสถิตินอกจากนี้พบว่า ไม่มีตัว บ่งชี้ด้านกระบวนการใดส่งผลต่อ ตัวบ่งชี้ที่ 3 ผู้เรียนทุกระดับการศึกษามีคุณภาพตามหลักสูตร

ตัวบ่งชี้ที่ 5 ผู้เรียนมีคุณลักษณะอันพึงประสงค์ตามหลักสูตรแกนกลาง 2551 และตัวบ่งชี้ที่ 8 ด้านผลการดำเนินงานคือ ตัวบ่งชี้ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย ซึ่งไม่สอดคล้องกับที่สำนักติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (2559, หน้า1-20) สรุปผลการติดตามและประเมินผลการบริหารจัดการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ทั้ง 225 เขต ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 ว่าด้านการพัฒนาผู้เรียน มีผลการดำเนินงานในระดับดี จากผลการติดตามและประเมินผลดังกล่าวแสดงว่ากระบวนการบริหารจัดการไม่สามารถอธิบายผลการบริหารจัดการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาได้ตามหลักเหตุผล หากกระบวนการบริหารจัดการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเป็นเหตุที่อยู่ในระดับดีเยี่ยมทั้งภาพรวมรายตัวบ่งชี้ น่าจะทำให้ผลการบริหารจัดการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาอยู่ในระดับดีเยี่ยมทั้งภาพรวมและรายตัวบ่งชี้ด้วย แต่ตามข้อมูลเชิงประจักษ์แล้วไม่ใช่ จากข้อค้นพบดังกล่าวนำไปสู่ข้อสงสัยว่าผลการบริหารจัดการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาที่ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปรับปรุงถึง 2 ตัวบ่งชี้เป็นเรื่องสำคัญเกี่ยวกับคุณภาพและสิทธิโอกาสของของนักเรียนน่าจะเป็นจุดอ่อนด้านมาตรฐานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา การอธิบายจากตัวบ่งชี้กระบวนการไม่พอ อาจต้องอาศัยข้อมูลจากแนวความคิดเชิงระบบด้านปัจจัยซึ่งยังไม่มีการศึกษาในขณะนี้ มาช่วย อธิบาย (อัญชลี ธรรมวิธิกุล, 2552)

เอกสารอ้างอิง

กระทรวงศึกษาธิการ. (2546). *พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 พร้อมกฎกระทรวงที่เกี่ยวข้องและพระราชบัญญัติการศึกษาภาคบังคับ พ.ศ. 2545*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์องค์การรับส่งสินค้าและพัสดุภัณฑ์.

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

1.1 โรงเรียนร่วมกับสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาที่มีผลการประเมินระดับพอใช้-ปรับปรุงในตัวบ่งชี้คุณภาพผู้เรียนตามหลักสูตรและสิทธิ โอกาส การศึกษาขั้นพื้นฐานรวมทั้งการศึกษาต่อในระดับสูงขึ้นของประชากรวัยเรียน ควรทบทวนผลการดำเนินงาน หาสาเหตุและแนวทางแก้ไขปัญหาคำชี้แจง

1.2 สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาควรศึกษาความไม่สอดคล้องของผลและกระบวนการบริหารจัดการของเขตตนเองพร้อมทั้งหาสาเหตุและแนวทางแก้ไข

1.3 สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานควรทบทวนกระบวนการติดตามและประเมินผลการบริหารจัดการตามมาตรฐานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาทุกชั้นตอน และทุกองค์ประกอบเพื่อหาจุดบกพร่อง สาเหตุและแนวทางแก้ไขกระบวนการติดตามและประเมินผลการบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัย

2.1 สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานควรมีการวิจัยและพัฒนากระบวนการติดตามและประเมินการบริหารจัดการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาให้ครอบคลุมปัจจัยกระบวนการและผลผลิตเพราะข้อมูลที่มีอยู่ยังไม่เพียงพอ

2.2 สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานควรมีการวิจัยและพัฒนามาตรฐาน ตัวบ่งชี้เกณฑ์และประเด็นพิจารณาใหม่ให้ครอบคลุมภารกิจ เป็นไปได้ และเป็นธรรมแก่ทุกสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

- ปลื้มใจ ไพจิตร และชาญวิทย์ ทองโชติ. (2560). กระบวนการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพวิสาหกิจชุมชนกลุ่มแปรรูปและผลิตอาหาร จังหวัดสุราษฎร์ธานี. ค้นเมื่อ 30 มิถุนายน 2560, จาก e-journal.sru.ac.th/index.php/msj/article/view/779
- วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี. (2560). เขตพื้นที่การศึกษา. ค้นเมื่อ 3 เมษายน 2560, จาก <https://th.wikipedia.org/wiki/>
- สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. (2557). มาตรฐานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา พ.ศ.2557 กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์อักษรไทย.
- สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. (2559). รายงานผลการติดตามและประเมินผลการบริหารจัดการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาตามจุดเน้นการดำเนินงานของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย.
- สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. (2560). รายงานประจำปี/2559 สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย.
- สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. (2540). รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540. กรุงเทพฯ: สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.
- อัญชลี ธรรมะวิสิฏ. (2552). แนวคิดเชิงระบบ. ค้นเมื่อ 30 เมษายน 2559, จาก <https://panchalee.wordpress.com>
- Good, C. V. (1973). *Dictionary of Education*. New York: McGraw-Hill Book.
- Grimm, L. G. (1993). *Statistical Applications for the Behavioral Science*. New York: John Wiley & Sons, Inc.

คุณค่าตราสินค้าและปัจจัยด้านการสื่อสารการตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์
เสริมอาหารเพื่อสุขภาพของ กลุ่ม Gen Y ในกรุงเทพมหานคร
Brand Equity and Marketing Communications influencing Purchase Decision
toward Supplementary Food of Generation Y in Bangkok

วรรณวิไล โพธิ์ชัย

Wanwilai Phochai

มหาวิทยาลัยรัตนบัณฑิต

Rattana Bundit University

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยคุณค่าตราสินค้า และปัจจัยการสื่อสารการตลาด ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์เสริมอาหารเพื่อสุขภาพของ Gen Y ในกรุงเทพมหานคร ใช้รูปแบบการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ประชาชนที่เป็นกลุ่ม Gen Y มีอายุระหว่าง 19 – 39 ปี โดยกำหนดขนาดตัวอย่างจากสูตรของ Yamane จำนวน 449 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม มีความเชื่อมั่น 0.976 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ (Multiple regression) สำหรับการทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านคุณค่าตราสินค้าโดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 อยู่ในระดับมาก และส่วนการสื่อสารการตลาดโดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์เสริมอาหารเพื่อสุขภาพ พบว่า ปัจจัยด้านคุณค่าตราสินค้าของผลิตภัณฑ์เสริมอาหารเพื่อสุขภาพสามารถรวมกันพยากรณ์การตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์เสริมอาหารเพื่อสุขภาพได้ร้อยละ 57 ($R^2 = 0.570$) และปัจจัยด้านการสื่อสารการตลาดของผลิตภัณฑ์เสริมอาหารเพื่อสุขภาพสามารถรวมกันพยากรณ์การตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์เสริมอาหารเพื่อสุขภาพได้ร้อยละ 59.9 ($R^2 = 0.599$)

คำสำคัญ: คุณค่าตราสินค้า, การสื่อสารการตลาด, ผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร, Gen Y

Abstract

The objectives of research were to study brand equity factors and marketing communication factors influencing purchase decision toward supplementary food of generation Y in Bangkok. This study used qualitative research. The data were collected from 449 people who were Generation Y --- aged between 19 – 39 years old. The samples were selected from Yamane's formula. The tools were used in this study to be the questionnaire with reliability at 0.976. The statistics was data analysis by descriptive statistics; percentage, mean, standard deviation and multiple regression analysis for hypothesis testing.

The results of research were found that Generation Y attaches great importance to the overall of brand equity factor, with an average of 3.97 at high level and the overall of marketing communication had an average of 3.87 at high level and the factors affected to decision buying supplementary food which were found that the brand value of supplementary food to be able to predict the decision to purchase 57 percentage of supplementary food ($R^2 = 0.570$) and the factors of marketing communication to be able to predict the decision to purchase supplementary food 59.9 percentage ($R^2 = 0.599$).

Keywords: Brand equity, Marketing communication, Supplementary Food, Gen Y

Received: 2019-06-04

Revised: 2019-11-15

Accepted: 2019-12-21

บทนำ

ปัจจุบันตราสินค้าได้มีบทบาท และความสำคัญมากขึ้น ซึ่งจากเดิมที่มีความหมายเป็นแค่ สัญลักษณ์ ตรายี่ห้อหรือชื่อของสินค้า แต่ในปัจจุบันการสร้างตราสินค้าเป็นเรื่องของการพัฒนาคุณค่าโดยรวมของธุรกิจเพราะในความหมายของการรับรู้ของผู้บริโภค คุณค่าตราสินค้า ถือได้ว่าเป็นสิ่งที่สำคัญมากสำหรับผู้บริโภค เพราะคุณค่าตราสินค้าเป็นการสร้างความพึงพอใจ ความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในตราสินค้านั้น ซึ่งเป็นปัจจัยที่สำคัญต่อธุรกิจแต่ละธุรกิจจะต้องมีการวางแผนกลยุทธ์ในการทำการสื่อสารแบรนด์ การสร้างความแตกต่างให้กับธุรกิจภายใต้สภาวะการแข่งขันโดยให้ความสำคัญต่อตราสินค้า ได้รับการยอมรับว่า มีบทบาทสำคัญในการสร้างความสำเร็จทางการตลาดมาโดยตลอด เพื่อสร้างความเป็นผู้นำในตลาดของธุรกิจต่าง ๆ ทั่วโลกมาตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน (Kotler, 2000) แนวทางในการใช้กลยุทธ์ส่วนประสมการสื่อสารการตลาดผ่านเครื่องมือด้านการโฆษณา การส่งเสริมการขาย การประชาสัมพันธ์ การขายโดยใช้พนักงานขาย การตลาดทางตรง เป็นช่องทางในการสื่อสารผลประโยชน์ของตัวผลิตภัณฑ์ที่โดดเด่น และแตกต่างออกไปจากคู่แข่ง รวมทั้งการสร้างประสบการณ์อันน่าประทับใจให้แก่ลูกค้า ถือได้ว่าเป็นกลยุทธ์ในการสร้างตราสินค้าที่ทุกองค์กรให้ความสำคัญ การกำหนดส่วนแบ่งตลาดที่ชัดเจนเป็นอีกหนทางหนึ่งที่สามารถนำความสำเร็จมาสู่ตราสินค้า และเป็นสิ่งจำเป็นในการทำให้ตราสินค้านั้นได้เข้าไปเป็นหนึ่งในใจของผู้บริโภค รวมทั้งทำให้ตราสินค้านั้นมีอายุที่ยั่งยืนและยาวนาน ตราสินค้าใหญ่ ๆ ทั้งหลายมักนิยมใช้ความมีชื่อเสียงใช้ภาพลักษณ์เดิมที่มีอยู่แล้ว และความเชี่ยวชาญในการวางตำแหน่งให้กับตราสินค้าเป็นในการขยายสายผลิตภัณฑ์ ซึ่งช่วยให้ประสบผลสำเร็จและเข้าครอบครองตลาดได้อย่างง่าย (ธนกฤตวันตะเมธ, 2557) กระแสรักสุขภาพและความงามยังคงเป็นปัจจัยสำคัญที่ผลักดันให้ตลาดสินค้าเพื่อ

สุขภาพ ซึ่งมีมูลค่ากว่า 140,000 ล้านบาท ยังคงมีแนวโน้มเติบโตอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ ด้วยพฤติกรรมของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ ทำให้ความต้องการสินค้าเพื่อสุขภาพของแต่ละกลุ่มอาจจะแตกต่างกันไป พฤติกรรมและความต้องการ ของกลุ่มลูกค้าเป้าหมายที่จะเป็นตัวขับเคลื่อนตลาดที่สำคัญ ดังนั้นแนวคิดการแบ่งเจนเนอเรชั่น ได้อธิบายความแตกต่างของคนในแต่ละรุ่น โดยการแบ่งลักษณะบุคคลซึ่งมีความแตกต่างกันด้านแนวคิด ทศนคติ ค่านิยม พฤติกรรม ตลอดจนรูปแบบในการดำเนินชีวิต แนวคิดนี้ริเริ่มมาจากชาวตะวันตก โดยเฉพาะประเทศสหรัฐอเมริกาซึ่งศึกษามุ่งเน้นคน 3 เจนเนอเรชั่น โดยใช้เกณฑ์การแบ่งตามช่วงอายุ คือ เจนเนอเรชั่น X (เกิดระหว่างปี 2508 – 2522) เจนเนอเรชั่น Y (เกิดระหว่างปี พ.ศ. 2523 – 2537) เจนเนอเรชั่น Z (เกิดระหว่างปี พ.ศ. 2538-2553) (วุฒิตา วรอาคม, 2557) และในช่วงหลายปีที่ผ่านมามีกลุ่มประชากรที่ถูกกล่าวถึงมากคือ กลุ่ม Gen Y เป็นกลุ่มผู้บริโภคมีความตื่นตัว กันมาก ซึ่งคนกลุ่มนี้เติบโตมาพร้อมกับการพัฒนาของเทคโนโลยี อินเทอร์เน็ตและโทรศัพท์มือถือ โดยปัจจุบันกลุ่ม Gen Y ที่เกิดช่วงปี 2523-2543 (อายุตั้งแต่ 19-39 ปีในปัจจุบัน) มีจำนวนกว่า 19 ล้านคน หรือคิดเป็นสัดส่วนกว่าร้อยละ 29 ของประชากร ทั้งหมดของไทย (ประชากรไทย Gen Y ใหญ่สุด, 2560) สะท้อนให้เห็นว่า ตลาดดังกล่าวมีขนาดใหญ่และมีความสำคัญในการ สร้างโอกาสทางการตลาดของบรรดาภาคธุรกิจต่าง ๆ โดยพฤติกรรมหรือไลฟ์สไตล์ที่โดดเด่น ของ Gen Y ได้แก่ การรักอิสระ มีความอิสระทางความคิด มีความยืดหยุ่น สามารถปรับตัวให้เข้ากับทุกสถานการณ์ได้ดี ไม่ชอบหมกมุ่นกับการทำ อย่างใดอย่างหนึ่งมากเกินไป (Freedom & Flexibility) ดังนั้น สินค้าแบรนด์เดิม ที่เคยเป็นที่ชื่นชอบของคน Gen Y มาก่อน อาจจะถูกทดแทนหรือเปลี่ยนแปลงไปเป็นแบรนด์อื่น ๆ ได้ทันที หากคนกลุ่มนี้รู้สึกว่าคุณค่าแบรนด์เดิมไม่น่าสนใจ ไม่ตอบโจทย์ ได้เจอหรือทดลอง

สินค้าและบริการใหม่ ๆ ที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการได้มากกว่า

การใส่ใจดูแลสุขภาพของผู้บริโภคเปลี่ยนแปลงไป โดยหันมาให้ความสำคัญในการดูแลเชิงป้องกันและเสริมสร้างความแข็งแรงของร่างกายมากขึ้น นอกจากนี้ ด้วยวิถีชีวิตที่เปลี่ยนไปตามการขยายตัวของ Urbanization ใช้ชีวิตที่เร่งรีบ เวลาในการทำอาหารทานเองน้อยลง ต้องสรรหาวิตามินและ อาหารเสริมมาทานมากขึ้น เพื่อให้ร่างกายยังคงได้รับสารอาหารครบ 5 หมู่ ประกอบกับปัจจุบันผู้บริโภคสามารถ หาซื้อวิตามินและผลิตภัณฑ์อาหารเสริมได้สะดวกมากขึ้นจากหลากหลายช่องทาง อาทิ ร้านสะดวกซื้อ ร้านขายยา ตัวแทนขายตรง รวมถึงช่องทางออนไลน์ ปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้ ล้วนส่งผลให้ภาพรวมของตลาดวิตามินและผลิตภัณฑ์เสริมอาหารในประเทศไทยมีแนวโน้ม ขยายตัวเพิ่มขึ้น โดยในปี 2560 ศูนย์วิจัยกสิกรไทยคาดว่า วิตามินและผลิตภัณฑ์อาหารเสริมน่าจะมีมูลค่าตลาด ประมาณ 60,000 ล้านบาท หรือขยายตัวเฉลี่ยประมาณร้อยละ 11.5 เมื่อเทียบกับปีที่แล้วที่มีมูลค่าตลาดประมาณ 53,810 ล้านบาท (ศูนย์วิจัยกสิกรไทย มิถุนายน, 2560)

จากข้อมูลข้างต้นทำให้ ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับ คุณค่าตราสินค้าและปัจจัยด้านการสื่อสารการตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์เสริมอาหารเพื่อสุขภาพของกลุ่ม Gen Y (Millennials) ในกรุงเทพมหานคร เพื่อเป็นประโยชน์กับผู้ผลิต ผู้จัดจำหน่าย นักการตลาด รวมถึงผู้ประกอบการรายใหม่ที่น่าสนใจในธุรกิจตลาดผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร ในการนำข้อมูลมาใช้เป็นแนวทางในการประกอบธุรกิจ และเป็นข้อมูลพื้นฐานที่จะนำไปใช้วางแผนพัฒนาธุรกิจผลิตภัณฑ์เสริมอาหารต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาปัจจัยคุณค่าตราสินค้าที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์เสริมอาหารเพื่อสุขภาพของ Gen Y ในกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาปัจจัยการสื่อสารการตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์เสริมอาหารเพื่อสุขภาพของ Gen Y ในกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์เสริมอาหารเพื่อสุขภาพของ Gen Y ในกรุงเทพมหานคร

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

คุณค่าตราสินค้า ผลิตภัณฑ์เสริมอาหารเพื่อสุขภาพ ของคนรุ่นใหม่ในเขตกรุงเทพมหานคร

- ด้านการตระหนักรู้ชื่อตราสินค้า
- ด้านคุณภาพที่รับรู้ตราสินค้า
- ด้านความสัมพันธ์กับตราสินค้า
- ด้านความภักดีกับตราสินค้า
- ด้านสินทรัพย์ประเภทอื่น ๆ ของตราสินค้า

ปัจจัยด้านการสื่อสารการตลาด

- ปัจจัยด้านการโฆษณา
- ปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์
- ปัจจัยด้านการขายโดยพนักงาน
- ปัจจัยด้านการส่งเสริมการขาย
- ปัจจัยด้านการตลาดทางตรง

ตัวแปรตาม

การตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์เสริมอาหารเพื่อสุขภาพ ของ Gen Y ในเขตกรุงเทพมหานคร

- การรับรู้ปัญหาหรือความจำเป็น
- การแสวงหาข้อมูล
- การประเมินทางเลือก
- การตัดสินใจซื้อ
- พฤติกรรมภายหลังการซื้อ

ขอบเขตของการวิจัย**ขอบเขตด้านเนื้อหา**

ผู้วิจัยมุ่งเน้นศึกษาในเนื้อหาเกี่ยวกับคุณค่าตราสินค้าและปัจจัยการสื่อสารการตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์เสริมอาหารเพื่อสุขภาพกลุ่ม Gen Y ในกรุงเทพมหานคร

ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ Gen Y ซึ่งเป็นกลุ่มที่เกิดในช่วงปี 2523 -2543 (อายุตั้งแต่ 19-39 ปีในปัจจุบัน)

ขอบเขตด้านตัวแปร**ตัวแปรอิสระ ได้แก่**

1. คุณค่าตราสินค้า ประกอบด้วย ด้านการตระหนักรู้ชื่อตราสินค้า ด้านคุณภาพที่รับรู้ตรา

สินค้า ด้านความสัมพันธ์กับตราสินค้า ด้านความภักดีกับตราสินค้า ด้านสินทรัพย์ประเภทอื่น ๆ ของตราสินค้า

2. ปัจจัยด้านการสื่อสารการตลาด ประกอบด้วย ด้านการโฆษณา ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านการขายโดยใช้พนักงาน ด้านการส่งเสริมการขาย ด้านการตลาดทางตรง

ตัวแปรตาม ได้แก่

การตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์เสริมอาหารเพื่อสุขภาพ ของ Gen Y ในกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย การรับรู้ปัญหาหรือความจำเป็น การแสวงหาข้อมูล การประเมินทางเลือก การตัดสินใจซื้อ พฤติกรรมภายหลังการซื้อ

วิธีดำเนินการวิจัย**1. ระเบียบวิธีวิจัย**

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์เสริมอาหารเพื่อสุขภาพของ Gen Y ในกรุงเทพมหานคร

2. ขั้นตอนการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ใช้ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ เป็นกลุ่ม Gen Y ที่มีอายุระหว่าง 19 – 39 ปี ที่ซื้อผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร

เพื่อสุขภาพ ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน การคำนวณกลุ่มตัวอย่างใช้การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน จากสูตรของ Yamane (1967) มีการออกแบบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม ซึ่งเก็บรวบรวมจาก Gen Y ที่เคยซื้อผลิตภัณฑ์เสริมอาหารเพื่อสุขภาพ โดยผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาและค้นคว้าหนังสือ และ ศึกษาแนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จากตำรา บทความ นิตยสาร เพื่อนำมาสร้างข้อคำถามเกี่ยวกับ คุณค่าตราสินค้า ปัจจัยการสื่อสารการตลาดนำข้อมูลที่รวบรวมได้สร้างข้อคำถามตรวจสอบความเรียบร้อยของแบบสอบถาม นำไปวิเคราะห์เพื่อหาค่าสถิติสำหรับการใช้เพื่อดำเนินการในขั้นตอนต่อไป

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปสร้างเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามผ่านระบบอินเทอร์เน็ต นำไปวิเคราะห์หาค่าสถิติสำหรับการใช้เพื่อดำเนินการในขั้นตอนต่อไป

4. การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

4.1. สถิติพื้นฐาน ประกอบด้วย ข้อมูลส่วนบุคคลวิเคราะห์สถิติพรรณนาได้แก่ ค่าความถี่ (Frequencies) ค่าร้อยละ (Percentage) ระดับคุณค่าตราสินค้า วิเคราะห์โดยหาค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ระดับปัจจัยด้านการสื่อสารการตลาด วิเคราะห์โดยหาค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ระดับการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์เสริมอาหารเพื่อสุขภาพกลุ่ม Gen Y วิเคราะห์โดยหาค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4.2. การทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยด้านคุณค่าตราสินค้าที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์เสริมอาหารเพื่อสุขภาพกลุ่ม Gen Y ในกรุงเทพมหานคร ทดสอบโดยการวิเคราะห์การถดถอยพหุ (Multiple Regression) ปัจจัยด้าน

การสื่อสารการตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์เสริมอาหารเพื่อสุขภาพกลุ่ม Gen Y ในกรุงเทพมหานคร ทดสอบโดยการวิเคราะห์การถดถอยพหุ (Multiple Regression)

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่อง “คุณค่าตราสินค้าและการสื่อสารการตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์เสริมอาหารเพื่อสุขภาพของ Gen Y ในกรุงเทพมหานคร” ซึ่งในการวิจัยได้สังเคราะห์จากแบบสอบถาม 449 ชุด โดยมีวัตถุประสงค์มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณค่าตราสินค้า และการสื่อสารการตลาดของผลิตภัณฑ์เสริมอาหารเพื่อสุขภาพ และศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์เสริมอาหารเพื่อสุขภาพของ Gen Y ในกรุงเทพมหานคร ซึ่งผู้วิจัยได้สรุปผลการศึกษาไว้ดังนี้

1. ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศ ชาย จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 33.41 และเพศ หญิง จำนวน 299 คน คิดเป็นร้อยละ 66.59 ส่วนใหญ่อายุ 19-25 ปี จำนวน 313 คน คิดเป็นร้อยละ 69.71 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 254 คน คิดเป็นร้อยละ 56.57 ประกอบอาชีพพนักงานบริษัท จำนวน 272 คน คิดเป็นร้อยละ 60.58 มีรายได้ต่อเดือน 15,001-25,000 บาท จำนวน 215 คน คิดเป็นร้อยละ 47.88 ส่วนใหญ่ซื้อผลิตภัณฑ์เสริมอาหารให้ตัวเองรับประทาน จำนวน 272 คน คิดเป็นร้อยละ 60.58 ซื้อผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร 1 ครั้ง/เดือน จำนวน 270 คน คิดเป็นร้อยละ 60.13 ซื้อผลิตภัณฑ์เสริมอาหารในแต่ละครั้ง 401-600 บาท/ครั้ง จำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 37.86 ได้รับข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์เสริมอาหารจากอินเทอร์เน็ต จำนวน 173 คน คิดเป็นร้อยละ 38.53

2. ปัจจัยด้านคุณค่าตราสินค้าโดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 ซึ่งมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงตามลำดับพบว่าทุกด้านมีความสำคัญอยู่ในระดับ

มากเช่นเดียวกันดังนี้ ด้านคุณภาพที่รับรู้ได้ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 รองลงมาคือด้านการเชื่อมโยงกับตราสินค้า ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 ด้านสินทรัพย์อื่น ๆ ของตราสินค้า ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 ด้านความภักดีต่อตราสินค้าค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 และด้านการตระหนักรู้ชื่อตราสินค้า ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85

3. ปัจจัยด้านการสื่อสารการตลาดโดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 ซึ่งมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงตามลำดับพบว่า ปัจจัยทุกด้านมีความสำคัญอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน ส่วนด้านที่มีความสำคัญมากที่สุดคือด้านการขายโดยบุคคล ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 รองลงมาคือด้านประชาสัมพันธ์ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 ด้านการตลาดทางตรงค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 ด้านโฆษณา ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 และด้านการส่งเสริมการขาย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82

4. ปัจจัยด้านการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์เสริมอาหารเพื่อสุขภาพอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 และเมื่อพิจารณาการตัดสินใจซื้อเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยพบว่า การค้นหาข้อมูล มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.02 การประเมินทางเลือก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 และการตัดสินใจซื้อและพฤติกรรมกรซื้อ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87

5. การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุคูณ (Enter Multiple Regression) ของคุณค่าตราสินค้าที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อ

สมมติฐานที่ 1 คุณค่าตราสินค้าส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์เสริมอาหารเพื่อสุขภาพ

H_0 คุณค่าตราสินค้าไม่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์เสริมอาหารเพื่อสุขภาพ

H_1 คุณค่าตราสินค้าส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์เสริมอาหารเพื่อสุขภาพ

โดยแยกเป็นรายด้าน

ตัวแปรที่มีอิทธิพล	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	β		
ค่าคงที่ (Constant)	10.708	1.570		6.819	.000
ด้านการตระหนักรู้ซื้อตราสินค้า(X_{11})	.993	.168	.275	5.925	.000
ด้านคุณภาพที่รับรู้ได้(X_{12})	.165	.218	.043	.759	.448
ด้านการเชื่อมโยงกับตราสินค้า(X_{13})	.762	.313	.142	2.437	.015
ด้านความภักดีต่อตราสินค้า(X_{14})	.633	.217	.175	2.915	.004
ด้านสินทรัพย์อื่นๆ ของตราสินค้า(X_{15})	1.184	.306	.220	3.866	.000

$$R = 0.755 \quad R^2 = 0.570 \quad \text{Adjust } R^2 = 0.565 \quad SE = 4.974$$

ผลการคำนวณค่าสัมประสิทธิ์ของปัจจัยต่าง ๆ โดยวิธี Enter Multiple Regression นั้นพบว่า คุณค่าตราสินค้าด้านการตระหนักรู้ซื้อตราสินค้า(X_{11}) ด้านการเชื่อมโยงกับตราสินค้า(X_{13}) ด้านความภักดีต่อตราสินค้า(X_{14}) และด้านสินทรัพย์อื่น ๆ ของตราสินค้า(X_{15}) สามารถร่วมกันพยากรณ์การตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์เสริมอาหารเพื่อสุขภาพในระดับ R เท่ากับ 0.755 โดยสามารถอธิบายความผันแปรของระดับการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์เสริมอาหารเพื่อสุขภาพค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น (R^2) เท่ากับ 0.570 ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจที่ปรับแล้ว (Adjust R^2) เท่ากับ 0.565 และค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการตัดสินใจ (Standard Error) เท่ากับ 4.974

สมการพยากรณ์ การตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์เสริมอาหารเพื่อสุขภาพ ในรูปคะแนนมาตรฐาน มีดังนี้

$$Z = \beta Z_{11} + \beta Z_{13} + \beta Z_{14} + \beta Z_{15} \\ = .275 Z_{11} + .142 Z_{13} + .175 Z_{14} + .220 Z_{15}$$

จากการคำนวณแสดงให้เห็นว่า คุณค่าตราสินค้าซึ่งประกอบด้วย ด้านการตระหนักรู้ซื้อตราสินค้า ด้านคุณภาพที่รับรู้ได้ ด้านการเชื่อมโยง

กับตราสินค้า ด้านความภักดีต่อตราสินค้า และด้านสินทรัพย์อื่น ๆ ของตราสินค้า มีค่า Sig เท่ากับ 0.000 จะเห็นได้ว่า คุณค่าตราสินค้า มีเป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงในตัวแปรอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 จึงปฏิเสธ H_0 ยอมรับ H_1 จึงสามารถสรุปได้ว่า คุณค่าตราสินค้าส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์เสริมอาหารเพื่อสุขภาพของ Gen Y ในกรุงเทพมหานคร ที่ระดับค่า $B = 10.708$

6. การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุคูณ (Enter Multiple Regression) ของปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อ

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์เสริมอาหารเพื่อสุขภาพ

H_0 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดไม่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์เสริมอาหารเพื่อสุขภาพ

H_1 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์เสริมอาหารเพื่อสุขภาพ

โดยแยกเป็นรายด้าน

ตัวแปรที่มีอิทธิพล	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	β		
ค่าคงที่ (Constant)	10.578	1.486		7.121	.000
ด้านโฆษณา(X ₂₁)	.503	.157	.145	3.202	.001
ด้านการส่งเสริมการขาย(X ₂₂)	.104	.114	.053	.914	.361
ด้านประชาสัมพันธ์(X ₂₃)	.641	.159	.247	4.032	.000
ด้านการขายโดยบุคคล(X ₂₄)	1.334	.171	.368	7.779	.000
ด้านการตลาดทางตรง(X ₂₅)	.155	.115	.072	1.347	.179

$$R = 0.774 \quad R^2 = 0.599 \quad \text{Adjust } R^2 = 0.595 \quad SE = 4.802$$

ผลการคำนวณค่าสัมประสิทธิ์ของปัจจัยต่าง ๆ โดยวิธี Enter Multiple Regression นั้นพบว่า ปัจจัยส่วนประสมการสื่อสารการตลาดด้านโฆษณา ด้านประชาสัมพันธ์ ด้านการขายโดยบุคคล และด้านการตลาดทางตรง สามารถรวมกันพยากรณ์การตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์เสริมอาหารเพื่อสุขภาพในระดับ R เท่ากับ 0.774 โดยสามารถอธิบายความผันแปรของระดับการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์เสริมอาหารเพื่อสุขภาพค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น (R^2) เท่ากับ 0.599 ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจที่ปรับแล้ว (Adjust R^2) เท่ากับ 0.595 และค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการตัดสินใจ (Standard Error) เท่ากับ 4.802

สมการพยากรณ์ การตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์เสริมอาหารเพื่อสุขภาพ ในรูปคะแนนมาตรฐาน มีดังนี้

$$Z = \beta_{Z_{21}} + \beta_{Z_{23}} + \beta_{Z_{24}} + \beta_{Z_{25}} \\ = .145 Z_{21} + .247 Z_{23} + .368 Z_{24} + .072 Z_{25}$$

จากการคำนวณแสดงให้เห็นว่า ปัจจัยส่วนประสมการสื่อสารการตลาดซึ่งประกอบด้วยด้านโฆษณา ด้านการส่งเสริมการขาย ด้านประชาสัมพันธ์ ด้านการขายโดยบุคคล และด้านการตลาดทางตรง มีค่า Sig เท่ากับ 0.000 จะเห็นได้ว่า ปัจจัยส่วนประสมการสื่อสารการตลาดมีเป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงในตัวแปรอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 จึงปฏิเสธ H_0 ยอมรับ H_1 จึงสามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยส่วนประสมการ

สื่อสารการตลาดส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์เสริมอาหารเพื่อสุขภาพของ Gen Y ในกรุงเทพมหานคร ที่ระดับค่า B=10.578

การอภิปรายผล

จากการวิจัย คุณค่าตราสินค้าและการสื่อสารการตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์เสริมอาหารเพื่อสุขภาพของ Gen Y ในกรุงเทพมหานคร ซึ่งผู้วิจัยอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยดังนี้ คือ

1. คุณค่าตราสินค้าของผลิตภัณฑ์เสริมอาหารเพื่อสุขภาพ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านคุณค่าตราสินค้าโดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงตามลำดับพบว่า ด้านคุณภาพที่รับรู้ได้มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยผู้บริโภครู้เห็นว่าผลิตภัณฑ์เสริมอาหารเพื่อสุขภาพต้องสามารถให้ประโยชน์กับผู้บริโภคตามคุณสมบัติของผลิตภัณฑ์ที่ได้บอกไว้ ซึ่งถ้าสามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคได้ ผู้บริโภคจะมีความยินดีในการซื้อผลิตภัณฑ์ดังกล่าว สอดคล้องกับแนวคิดของ Aaker (1996) และ Keller (1993) กล่าวว่า การรับรู้คุณค่าตราสินค้าด้านคุณภาพที่รับรู้ได้นั้น คือการที่ผู้บริโภคสามารถรับรู้ถึงคุณภาพของสินค้านั้นเกิดความพึงพอใจและเกิดความประทับใจในสินค้านั้น ๆ จนเกิดเป็นความตระหนักรู้ (Appreciation) ซึ่งแตกต่างจากความพึงพอใจ (Satisfaction) ซึ่งถ้า

ผู้บริโภคนั้นได้รับสินค้าแล้วเกิดความพึงพอใจเหนือกว่าความคาดหวังที่ตั้งไว้ ผู้บริโภคย่อมจะให้ความสำคัญกับสินค้านั้น ๆ อย่างแน่นอน

2. ด้านการสื่อสารการตลาดของผลิตภัณฑ์เสริมอาหารเพื่อสุขภาพ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับส่วนประสมการสื่อสารการตลาดโดยรวมมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีความสำคัญมากที่สุดคือด้านการขายโดยบุคคล เนื่องจากในปัจจุบันมีผลิตภัณฑ์เสริมอาหารเพื่อสุขภาพหลากหลายแบรนด์ส่งผลให้เกิดการแข่งขันสูง ผู้บริโภคจึงสามารถรับข่าวสาร และมีผลต่อการรับรู้โดยเริ่มจากการรู้จักผลิตภัณฑ์ คุณสมบัติหรือประโยชน์ของผลิตภัณฑ์ จนเกิดเป็นความสนใจและความต้องการในผลิตภัณฑ์ นอกจากนี้พนักงานขายก็มีความสำคัญ เพราะสามารถจัดเรียงสินค้าบนชั้นให้สวยงาม เป็นระเบียบ เพื่อเป็นการดึงดูดใจ ช่วยเหลือลูกค้ายามที่ลูกค้าสอบถามรายละเอียดสินค้าเพิ่มเติม ค้นหาสินค้าไม่เจอ หรือต้องการให้สาธิตการใช้สินค้า สอดคล้องกับบอร์สกี เหล่าปาลี (2558) ที่ศึกษาการสื่อสารการตลาดแบบบูรณาการที่มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) พบว่า ผู้บริโภคมีระดับการรับรู้จากการสื่อสารการตลาดด้านการขายโดยใช้พนักงานขายสูงสุด

3. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์เสริมอาหารเพื่อสุขภาพของ Gen Y ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยด้านคุณค่าตราสินค้าและปัจจัยด้านการสื่อสารการตลาดของผลิตภัณฑ์เสริมอาหารเพื่อสุขภาพสามารถรวมกันพยากรณ์การตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์เสริมอาหารเพื่อสุขภาพ ซึ่งสอดคล้องกับ Aaker (1991) ที่กล่าวว่าผู้บริโภคที่มีความรู้สึกที่ดีต่อคุณค่าตราสินค้า ก็จะส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้านั้น ในทางตรงกันข้ามหากผู้บริโภครู้สึกไม่ดีต่อคุณค่าตราสินค้า ก็จะส่งผลให้ผู้บริโภคมีการตัดสินใจซื้อสินค้าในน้อยลง หรืออาจไม่ซื้อสินค้านั้นเลยและสอดคล้องกับงานวิจัยของณัฐชา ใจจน (2559) ที่

พบว่าปัจจัยด้านรับรู้คุณค่าจากประสบการณ์เดิมส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์เสริมอาหารของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญ

สำหรับปัจจัยด้านการสื่อสารการตลาดส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์เสริมอาหารเพื่อสุขภาพผลการวิจัยมีความสอดคล้องกับแนวคิดของ Kotler and Keller (2012) การสื่อสารการตลาดเป็นการตระหนักถึงคุณค่าส่วนเพิ่มของแผนการตลาดโดยการประเมินบทบาทเชิงรุกในการใช้เครื่องมือสื่อสารการตลาดหลากหลายรูปแบบไว้ด้วยกัน เช่น ด้านโฆษณา ด้านการส่งเสริมการขาย ด้านประชาสัมพันธ์ ด้านการขายโดยบุคคล และด้านการตลาดทางตรง เพื่อสร้างให้เกิดความชัดเจน โดยมุ่งเน้นการสร้างพฤติกรรมของผู้บริโภคให้ตรงตามความต้องการ และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของสุณิสา สุระเสถียร (2556) ที่พบว่าปัจจัยการสื่อสารทางการตลาดในทุกด้านมีผลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์อาหารเสริม

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาคุณค่าตราสินค้าและปัจจัยด้านการสื่อสารการตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์เสริมอาหารเพื่อสุขภาพของ Gen Y ในกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะจากการทำการวิจัยดังนี้

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. ด้านคุณค่าตราสินค้าพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในเรื่องของคุณภาพที่รับรู้ได้

2. ด้านส่วนประสมการสื่อสารการตลาดพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในเรื่องของการขายโดยบุคคล

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. การเลือกกลุ่มตัวอย่างจากประชากรในจังหวัดอื่น ๆ เพิ่มเติมเพื่อให้ครอบคลุมการวิจัยมากยิ่งขึ้น



2. ควรนำปัจจัยอื่น ๆ ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์เสริมอาหารเพื่อสุขภาพของ Gen Y มาศึกษาเพิ่มเติม เช่น พฤติกรรมการใช้สื่อ

ออนไลน์ ส่วนประสมทางการตลาด ความภักดีต่อแบรนด์ หรือการบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

- ณัฐยา ใจจน. (2559). ภาพลักษณ์ตราสินค้าและการรับรู้คุณค่าที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์เสริมอาหารของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- สุณิสสา สุระเสถียร. (2556). ปัจจัยการสื่อสารทางการตลาดแบบครบวงจร และปัจจัยด้านจิตวิทยาที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์อาหารเสริมของผู้ซื้อกลุ่มเบบี้บูมเมอร์ ในเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏชลบุรี
- อรุณี เหล่าปาลี. (2558). การสื่อสารการตลาดแบบบูรณาการที่มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่ อธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน). *Veridian E-Journal* บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร, 8(2), 1977-1991.
- นชกฤต วันตะเมธ. 2557. *การสื่อสารการตลาด*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- ธัญนันท์ วีรภัทรรุ่งโรจน์.(2559). ลักษณะความแตกต่างระหว่าง Generation X , Y, Z ในกรุงเทพมหานคร และพฤติกรรมในการซื้อสินค้าออนไลน์. การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเนชั่น
- วฤตดา วรอาคม. (2557). 5อินไซด์เจเนอเรชั่นซี. กรุงเทพธุรกิจ. วันที่ 7 กรกฎาคม 2557.
- ฐานเศรษฐกิจออนไลน์. (2560). *ประชากรไทย GenY ใหญ่สุด พฤติกรรมสร้างโอกาส-ความเสี่ยง (1)*. ฐานเศรษฐกิจออนไลน์. ค้นเมื่อ 30 กันยายน 2561, จาก <http://www.thansettakij.com/content/234315>
- Aaker, D. A. (1991). *Managing Brand Equity: Capitalizing on the Value of a Brand Name*. New York: The Free.
- Kotler, P. (2000). *Marketing Management: Analysis Planning Implementation and control*. The Millennium Edition. New Jersey: Prentice Hall International.
- Kotler, P. & Keller, K. L. (2012). *Marketing Management*. (14th ed.) Boston: Prentice-Hall.

บทบาทของพรรคประชาธิปัตย์ในการส่งเสริมการมีส่วนร่วมทางการเมือง
ของนักการเมืองสตรีในรัฐสภา

The role of the Democrat Party to promote political participation
of female politicians in Parliament

ปรณวัฒน์ ชูวิเชียร

Pannawat choovichian

มหาวิทยาลัยรามคำแหง

Ramkhamhaeng University

Pannawat915@gmail.com

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาบทบาทของพรรคประชาธิปัตย์ในการส่งเสริมการมีส่วนร่วมทางการเมืองของนักการเมืองสตรีในรัฐสภา 2) ศึกษาปัญหาและอุปสรรคของพรรคประชาธิปัตย์ในการสนับสนุนการมีส่วนร่วมของสตรีในรัฐสภา ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยทำการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลเอกสาร และจากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก รวมไปถึงการสังเกตการณ์จากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ สามารถแบ่งกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ (1) กลุ่มผู้บริหารพรรคประชาธิปัตย์และ (2) กลุ่มสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรสตรีของทางพรรคประชาธิปัตย์

ผลการวิจัยพบว่า 1) บทบาทของพรรคประชาธิปัตย์ในการส่งเสริมการมีส่วนร่วมทางการเมืองของนักการเมืองสตรีในรัฐสภา คือ (1) การคัดเลือกสตรีเข้ามาเป็นตัวแทน (2) สนับสนุนการทำงานของนักการเมืองสตรีในสภา สรุปได้ว่า พรรคประชาธิปัตย์ได้มีการส่งเสริมการมีส่วนร่วมทางการเมืองของนักการเมืองสตรี ในรูปแบบที่เป็นทางการ 2) ปัญหาและอุปสรรคของพรรคประชาธิปัตย์ในการสนับสนุนการมีส่วนร่วมของสตรีในรัฐสภา มีทั้งหมด 5 ปัญหา ได้แก่ (1) วัฒนธรรมทางการเมืองของพรรคประชาธิปัตย์ (2) กฎระเบียบของพรรคประชาธิปัตย์ในการสนับสนุนการมีส่วนร่วมของสตรีในรัฐสภา (3) ปัญหาของกลุ่มสตรีของทางพรรคประชาธิปัตย์ในการทำกิจกรรมทางการเมือง (4) นโยบายของทางพรรคประชาธิปัตย์สนับสนุนการมีส่วนร่วมทางการเมืองของสตรี (5) ปัญหามุมมองของผู้บริหารพรรคประชาธิปัตย์ในเรื่องข้อจำกัดของสตรี สรุปได้ว่า ปัญหาและอุปสรรคมาจากวัฒนธรรมทางการเมืองภายในพรรคยังมีระบบอุปถัมภ์ซึ่งเกิดขึ้นและดำรงอยู่มานานจนซึมซับเป็นวัฒนธรรมทางการเมืองของพรรคประชาธิปัตย์ การขาดการต่อเนื่องไม่เป็นรูปธรรม การขาดปัจจัยทางด้านทุนทรัพย์ การไม่มีเวลาร่วมทำกิจกรรมทางการเมืองของนักการเมืองสตรี

คำสำคัญ: พรรคประชาธิปัตย์, การมีส่วนร่วมทางการเมือง, นักการเมืองสตรี

Abstract

This research aimed 1) to study the role of the Democrat Party in promoting political participation of women politicians in the parliament 2) to study the problems and obstacles of the Democrat Party in supporting women's participation in parliament. In this study, the researcher conducted qualitative research. By collecting document, information and in-depth interviews including observations from important contributors could be divided the group of important information providers into 2 groups as follows (1) Democrat Party Management Group and (2) Women's Democratic House of Representatives.

The results of the research were found that 1) The role of the Democrat Party in promoting political participation of women politicians in the parliament has three steps, namely. (1) Selection of women to become representatives in the election of members of the Democrat Party. (2) Supporting the election of the House of Representatives of the Democrat Party. 2) The problems and obstacles of the Democrat Party in supporting the participation of women in the parliament, there were 5 main problems, as follows (1) Democrat culture of the Democrat Party (2) Rules of the Democrat Party to support

women's participation in parliament Of the Democrat Party's women's group in political activities. (3) The problem of women's group of the Democrat Party to do political activities. (4) The policies of the Democrat Party support official participation when (5) Problems of the Democrat Party's views on the limitations of women, concluding that the problems and obstacles of the Democratic Party in supporting women's participation in parliament Starting from the political culture within the party, there was a patronage system that has occurred and existed for a long time until absorbed into the political culture of the Democrat Party, as for the problems in the operation of the Democrat Party women group, there was a lack of continuity. The lack of capital factors and times have participated in political activities of women politicians.

Keywords: The Democrat Party, Political Participation, Women Politicians

Received: 2019-06-04

Revised: 2019-11-08

Accepted: 2019-12-20

บทนำ

บทบาททางเพศ ความสัมพันธ์ระหว่างเพศมักจะถูกกำหนดและมีการควบคุมโดยบรรทัดฐานและค่านิยมของแต่ละสังคมทั้งนี้เพราะเมื่อสังคมกำหนดบทบาทและความรับผิดชอบให้แก่แต่ละเพศแล้วก็จะเป็นที่รู้กันว่าความสัมพันธ์ระหว่างกันของสตรีและชายควรเป็นไปตามรูปแบบใด เช่น “ชายนำ หญิงตาม” หรือ “ชายเหนือ หญิงด้อย” เป็นต้น แล้วแต่ความคาดหวังของสังคมที่มีต่อการกำหนดบทบาทนั้น ๆ แต่เท่าที่ปรากฏในเกือบทุกสังคมทั่วโลกพบว่าสตรีได้ถูกกำหนดให้มีสถานะด้อยกว่าเสมอทำให้ความสัมพันธ์ระหว่างเพศเป็นไปได้อย่างมีความเสมอภาคกัน (ภัสสร ลิมานนท์, 2544, หน้า 1)

ภายใต้กรอบประชาธิปไตยหลังมีการเปลี่ยนแปลงการปกครอง พ.ศ. 2475 มีการให้สิทธิเสรีภาพแก่สตรีให้เท่าเทียมกับบุรุษ ในปี พ.ศ. 2492 ได้สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร (ส.ส.) ที่เป็นสตรีคนแรกของไทยคือ คุณอรพิน ไชยกาล จากจังหวัดอุบลราชธานี สังกัดพรรคประชาชน ต่อมาในปี พ.ศ. 2519 ท่านผู้หญิงเลอศักดิ์ สมบัติศิริได้รับตำแหน่งรัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคมหญิงคนแรกของประเทศไทย ตั้งแต่นั้น บทบาทในการมีส่วนร่วมของสตรีก็มีมากขึ้นเรื่อย ๆ จนถึงปัจจุบัน จำนวนสตรีได้รับการเลือกตั้งมากขึ้นก็จริง

แต่ก็ยังน้อยกว่าบุรุษอยู่ดี ในปี พ.ศ.2548 สตรีได้รับการเลือกตั้งรวม 53 คน คิดเป็นร้อยละ 10.6 และการเลือกตั้ง เมื่อปี พ.ศ. 2554 มีจำนวนสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรสตรี ได้รับการเลือกตั้งจำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 11.34 จะเห็นได้ว่าสัดส่วนของการมีส่วนร่วมของสตรีในการเมืองระดับชาติ มีเพิ่มมากขึ้นแต่ก็ยังไม่ถึงกับเป้าหมายที่นานา ชาติรวมทั้งกรมการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติได้กำหนดที่จะผลักดันให้สตรีมีโอกาสนในการเข้าร่วมทางการเมือง ไม่น้อยกว่าร้อยละ 30 (สำนักงานกิจกรรมสตรีและสถาบันครอบครัวกระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์, 2556)

จากความเป็นมาดังกล่าว ผู้วิจัยต้องการที่จะศึกษาพัฒนาการของพรรคการเมืองไทยในการเสริมสร้างและสนับสนุนการมีส่วนร่วมทางการเมืองของสตรี บทบาทของพรรคการเมืองไทยในการคัดเลือกและให้ความสำคัญกับนักการเมืองสตรีเข้าสู่การเป็นสมาชิกพรรค รวมถึงปัญหาอุปสรรคในกระบวนการทำงานของนักการเมืองสตรีของพรรคการเมืองในประเทศไทย ซึ่งผู้วิจัยเลือกที่จะศึกษากรณีของพรรคประชาธิปัตย์ เนื่องจากพรรคประชาธิปัตย์เป็นพรรคการเมืองที่มีประวัติอย่างยาวนาน มีสมาชิกพรรคเป็นจำนวนมาก โดยศึกษาในช่วงเวลา ตั้งแต่ ปี พ.ศ. 2550-

2557 ซึ่งเป็นช่วงยุคของ นายอภิสิทธิ์ เวชชาชีวะ เป็นหัวหน้าพรรคประชาธิปัตย์และไปยุติที่ พ.ศ. 2557 ซึ่งเป็นปีที่เกิดการรัฐประหารในประเทศไทย โดยคณะรักษาความสงบแห่งชาติ พ.ศ. 2557 โดยนำมาบูรณาการเป็นแนวคิด ความรู้เกี่ยวกับบทบาทของพรรคการเมืองในการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของนักการเมืองสตรีในรัฐสภาสตรีในรัฐสภาต่อไป

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดการมีส่วนร่วมทางการเมืองของสตรี

กฤตยา อาชวนิจกุล (2551, หน้า 27-28) ได้อธิบายว่า การมีส่วนร่วมทางการเมืองของผู้หญิงสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ทาง ได้แก่ 1) เป็นการมีส่วนร่วมแบบเป็นทางการ และ 2) เป็นการมีส่วนร่วมแบบไม่เป็นทางการ โดยในส่วนของ การมีส่วนร่วมแบบเป็นทางการสามารถแบ่งการมีส่วนร่วมของผู้หญิงได้ออกเป็นอีก 3 กลุ่มย่อย ได้แก่

1) กลุ่มอิสระ เป็นกลุ่มที่มีความสนใจทางการเมืองและประสงค์ที่จะทำงานการเมืองด้วยความจริงใจ มุ่งผลประโยชน์ของส่วนรวม

2) กลุ่มที่มีสายสัมพันธ์ที่แข็งแกร่ง เป็นกลุ่มที่มีความสัมพันธ์อันดีกับนักการเมือง หรือฐานคะแนน และการได้รับการสนับสนุนจากกลุ่มคนเหล่านี้เป็นปัจจัยสำคัญที่สามารถเปิดพื้นที่ทางการเมืองของผู้หญิงได้

3) กลุ่มที่ทำหน้าที่เป็นเพียง “ตัวแทน” ในทางการเมือง ในปัจจุบันจะพบว่ามีกลุ่มผู้หญิงที่ทำหน้าที่เป็น “ตัวแทน” หรือ Nominee แทนบุคคลอื่น ซึ่งอาจจะเป็นสามี พ่อ พี่ น้อง เนื่องจากบุคคลเหล่านี้ไม่สามารถทำหน้าที่ในทางการเมืองได้ จึงต้องมีตัวแทนเพื่อทำหน้าที่ หรือเพื่อรักษาพื้นที่ทางการเมืองแทนตน

แนวคิดสตรีนิยมเป็นการเคลื่อนไหวที่มีประวัติศาสตร์อันยาวนานสามารถแบ่งจุดยืนของสตรีนิยมในประวัติศาสตร์ได้ดังนี้คือ

1. จิตสำนึกที่ต่อต้านการใส่ร้ายป้ายสี และการข่มเหงรังแกผู้หญิงที่ผู้ชายกระทำ เป็นการต่อต้านเชิงวิพากษ์วิธีต่อการเกลียดชังผู้หญิง

2. ความเชื่อว่าเพศเป็นเรื่องวัฒนธรรมที่สร้างขึ้น มิใช่เพียงสรีระ เป็นความเชื่อว่าผู้หญิงเป็นกลุ่มทางสังคมที่ถูกสร้างขึ้นมาเพื่อให้สอดคล้องกับความคิดทั่วไปของผู้ชายว่าผู้หญิงเป็นเพศที่บกพร่อง

3. ทรนทนที่อยู่นอกระบบคุณค่าที่ยอมรับกันในสังคมนั้น ด้วยการเปิดโปงต่อต้านอคติ และภาวะคับแคบ ความปรารถนาในการวางแนวความคิดของมนุษย์ชาติอย่างแท้จริงวิระดา สมสวัสดิ์ (2549, หน้า 3) อ้างใน Joan Kelly (1982)

จากข้อมูลที่กล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า ความหมายของแนวคิดสตรีนิยม คือ กลุ่มแนวคิดที่สนับสนุนการเรียกร้องต่อสู้เพื่อสิทธิของสตรี หรือส่งเสริมให้ผู้หญิงมีโอกาสมีสิทธิเสมอภาคเท่าเทียมกับชาย ซึ่งมีจุดเริ่มต้นมาจากกลุ่มเรียกร้องสิทธิเสมอภาคที่เกิดขึ้นในประเทศตะวันตกที่มีการปฏิวัติอุตสาหกรรมอันได้แก่ ประเทศฝรั่งเศส อังกฤษ และอเมริกา

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาบทบาทของพรรคประชาธิปัตย์ในการส่งเสริมการมีส่วนร่วมทางการเมืองของนักการเมืองสตรีในสภา

2. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในกระบวนการส่งเสริมการมีส่วนร่วมทางการเมืองของนักการเมืองสตรีในรัฐสภาของพรรคประชาธิปัตย์

วิธีดำเนินการวิจัย

1) หัวข้อการวิจัย

การวิจัยเรื่อง บทบาทของพรรคประชาธิปัตย์ในการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของนักการเมืองสตรีในรัฐสภา

2) พื้นที่การศึกษา

ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยเลือกพื้นที่ในการศึกษาของการวิจัยครั้งนี้คือ พรรคประชาธิปัตย์ (Democrat Party) โดยมีผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้แก่ ผู้บริหารพรรคประชาธิปัตย์ นักการเมืองหญิงสังกัดพรรคประชาธิปัตย์และสมาชิกพรรคสตรีของพรรคประชาธิปัตย์

3) กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญผู้วิจัยกำหนดไว้สำคัญออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ 1) กลุ่มผู้บริหารพรรคประชาธิปัตย์และ 2) กลุ่มสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรสตรีของทางพรรคประชาธิปัตย์

4) การเก็บรวบรวมข้อมูล

(1) ข้อมูลปฐมภูมิ เป็นข้อมูลที่ผู้วิจัยรวบรวมจากผู้ให้ข้อมูลหลัก โดยการสัมภาษณ์จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ใช้รูปแบบคำถามแบบปลายเปิดมีการเก็บข้อมูลแบบนัดหมายผู้ให้ข้อมูลสำคัญไว้ล่วงหน้า มีการวางแผนการเก็บข้อมูลและลงมือเก็บข้อมูลด้วยตนเอง ทำให้ผู้วิจัยสามารถควบคุมการเก็บข้อมูลในสิ่งที่ต้องการในประเด็นการวิจัยเพื่อความครบถ้วนของข้อมูลที่ใช้ในการวิเคราะห์เพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัย

(2) ข้อมูลทุติยภูมิ เป็นข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้า การรวบรวมงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง หนังสือ บทความวิชาการ และข้อมูลจากสารสนเทศ เพื่อเป็นส่วนประกอบในเนื้อหา ซึ่งนำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลและสรุปผลการวิจัย

5) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

(1) ผู้วิจัยเป็นเครื่องมือที่สำคัญที่สุด เพราะการวิจัยเชิงคุณภาพเป็นการสัมผัสกับผู้ให้ข้อมูลหลักโดยตรง ดังนั้นผู้วิจัยต้องเตรียมตัวก่อนลงพื้นที่จริง มีการแนะนำตนเองกับผู้ให้ข้อมูลหลัก สร้างบรรยากาศในการสัมภาษณ์แบบเป็นกันเอง จากนั้นบอกวัตถุประสงค์และขออนุญาตบันทึกข้อมูลเสียงจากการสัมภาษณ์

(2) แนวคำถามในการสัมภาษณ์เป็นแนวคำถามแบบปลายเปิดไม่มีโครงสร้าง ลักษณะเป็นแนวคำถามที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกมากที่สุด

(3) เครื่องบันทึกเสียง ใช้บันทึกข้อมูลระหว่างการสัมภาษณ์เพื่อให้สามารถเก็บข้อมูลได้มากที่สุดไม่ตกหล่นเนื่องจากผู้วิจัยไม่สามารถจดบันทึกได้ทั้งหมด

(4) กล้องถ่ายภาพดิจิทัล ใช้บันทึกเหตุการณ์หรือกิจกรรมต่างๆ ที่ผู้วิจัยเห็นว่าสำคัญและมีประโยชน์ต่อการวิจัย

(5) เครื่องมือที่ช่วยในการจดบันทึก คือ สมุดปากกา สำหรับจดบันทึกข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ ซึ่งช่วยในการบันทึกคำพูดที่สำคัญ สภาพแวดล้อม และพฤติกรรมของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

6) การตรวจสอบความน่าเชื่อถือ

การตรวจสอบข้อมูลการวิจัย ใช้วิธีตรวจสอบแบบสามเส้า เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือในการวิจัย โดยวิธีการแบบสามเส้าสะท้อนให้เห็นว่าข้อมูลและผลการวิเคราะห์จากข้อมูลที่เก็บรวบรวมที่เก็บรวบรวมไว้มีความน่าเชื่อถือ ถูกต้อง ตรงกับความจริง โดยการตรวจสอบความถูกต้อง เปรียบเทียบจากแหล่งข้อมูลหลายๆ แหล่ง ทำให้ผู้วิจัยมั่นใจว่าข้อมูลมีความน่าเชื่อถือสูง โดยมีวิธีการดังนี้ (ขจรศักดิ์ บัวระพันธ์, 2554)

(1) การตรวจสอบข้อมูลสามเส้าด้านข้อมูล เป็นการตรวจสอบข้อมูลที่ได้มาจากหลากหลายแหล่งว่าเหมือนกันหรือไม่ ถ้าพบว่าได้ข้อมูลมาเหมือนกันแสดงว่าข้อมูลที่ผู้วิจัยได้มา มีความถูกต้อง

(2) การตรวจสอบข้อมูลสามเส้าด้านวิธีรวบรวมข้อมูล เป็นการใช่วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลต่างกันเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลเรื่องเดียวกัน เช่น การสัมภาษณ์ การสังเกต หรือข้อมูลจากเอกสาร จากนั้นนำข้อมูลที่เก็บมาวิเคราะห์หามีข้อสรุปแนวเดียวกันหรือไม่

7) การวิเคราะห์ข้อมูล

สำหรับกระบวนการในการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เจาะลึก (in-depth interview) นั้น ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เจาะลึก (in-depth interview) มาใช้ใน

กระบวนการวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูล โดยดำเนินการร่วมกับวิเคราะห์จำแนกประเภทและเชิงการตีความโดยผู้วิจัยสรุปวิเคราะห์

ผลการวิจัย

1. บทบาทของพรรคประชาธิปัตย์ในการส่งเสริมการมีส่วนร่วมทางการเมืองของนักการเมืองสตรีในรัฐสภา มีทั้งหมด 3 ขั้นตอน ได้แก่ 1.1 การคัดเลือกสตรีเข้ามาเป็นตัวแทนในการลงเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรของพรรคประชาธิปัตย์ 1.2 การสนับสนุนการเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรสตรีของทางพรรคประชาธิปัตย์ 1.3 การสนับสนุนการทำงานของนักการเมืองสตรีในสภาผู้แทนราษฎรของพรรคประชาธิปัตย์ สรุปได้ว่า พรรคประชาธิปัตย์ได้มีการส่งเสริมการมีส่วนร่วมทางการเมืองของนักการเมืองสตรี ในรูปแบบที่เป็นทางการ แบบมาตรฐานทั่วไปในรัฐสภา

2. ปัญหาและอุปสรรคของพรรคประชาธิปัตย์ในการสนับสนุนการมีส่วนร่วมของสตรีในรัฐสภา มีทั้งหมด 5 ปัญหา ได้แก่ 2.1 วัฒนธรรมทางการเมืองของพรรคประชาธิปัตย์ 2.2 กฎระเบียบของพรรคประชาธิปัตย์ในการสนับสนุนการมีส่วนร่วมของสตรีในรัฐสภา 2.3 ปัญหาของกลุ่มสตรีของทางพรรคประชาธิปัตย์ในการทำกิจกรรมทางการเมือง 2.4 นโยบายของทางพรรคประชาธิปัตย์สนับสนุนการมีส่วนร่วมทางการเมืองของสตรี 2.5 ปัญหามุมมองของผู้บริหารพรรคประชาธิปัตย์ในเรื่องข้อจำกัดของสตรี สรุปได้ว่า ปัญหาและอุปสรรคของพรรคประชาธิปัตย์ในการสนับสนุนการมีส่วนร่วมของสตรีในรัฐสภา เริ่มมาจากวัฒนธรรมทางการเมืองภายในพรรคยังมีระบบอุปถัมภ์ซึ่งเกิดขึ้นและดำรงอยู่มานานจนซึมซับเป็นวัฒนธรรมทางการเมืองของพรรคประชาธิปัตย์ อาทิเช่น การขอความช่วยเหลือส่วนตัวของนักการเมืองสตรี จากผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองอาวุโสภายในพรรค ไม่ว่าจะเป็นเรื่องแนวทางในการทำงาน การสนับสนุนปัจจัยทางด้านกำลังทรัพย์ การคัดเลือกผู้ดำรง

ตำแหน่งต่างๆ ภายในพรรค รวมทั้งปัญหาในเรื่องกฎระเบียบข้อบังคับของพรรคประชาธิปัตย์ ที่มีการสนับสนุนสตรีจำนวนน้อย รวมไปถึงการที่ไม่สามารถนำกฎข้อบังคับของทางพรรคมาใช้ในทางปฏิบัติได้จริง ในส่วนปัญหาในการดำเนินงานของกลุ่มสตรีพรรคประชาธิปัตย์ ประกอบไปด้วย การขาดการต่อเนื่องไม่เป็นรูปธรรม การขาดปัจจัยทางด้านทุนทรัพย์ รวมถึง การไม่มีเวลามาร่วมทำกิจกรรมทางการเมืองของนักการเมืองสตรี ในส่วนนโยบายของทางพรรคประชาธิปัตย์ในการสนับสนุนการมีส่วนร่วมทางการเมืองของสตรีโดยตรง นั้นยังขาดความชัดเจน และปัญหามุมมองระหว่างผู้บริหารพรรคประชาธิปัตย์กับนักการเมืองสตรีในเรื่องข้อจำกัดของสตรี เช่นในเรื่องความเท่าเทียมกันกับผู้ชาย การถูกโจมตีใส่ร้ายเรื่องชู้สาว ความมั่นคงในชีวิตงานทางการเมือง เนื่องจากผู้หญิงจะคำนึงถึงความสุขของครอบครัวเป็นหลัก โดยทางผู้บริหารพรรคจะคำนึงและให้ความสำคัญในเรื่องข้อจำกัดของสตรีซึ่งมีความคิดเห็นตรงข้ามกับนักการเมืองสตรี

อภิปรายผล

1. บทบาทของพรรคประชาธิปัตย์ในการส่งเสริมการมีส่วนร่วมทางการเมืองของนักการเมืองสตรีในรัฐสภา ประกอบไปด้วย 3 ขั้นตอนสำคัญ ได้แก่ 1.1การคัดเลือกสตรีเข้ามาเป็นตัวแทนในการลงเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรของพรรคประชาธิปัตย์ อันดับแรกเรื่องกฎระเบียบของพรรคประชาธิปัตย์ ในประเด็นการคัดเลือกผู้สมัครทางพรรคประชาธิปัตย์ ไม่มีการปิดกั้นโอกาสและกีดกันผู้สมัครที่เป็นสตรี แต่ในทางกลับกันก็ ไม่ได้มีกฎระเบียบของทางพรรคที่สนับสนุนสตรี ในการคัดเลือกผู้สมัคร โดยทางพรรคประชาธิปัตย์ได้ให้ความสำคัญ ในความเท่าเทียมกันของทุก ๆ เพศ โดยจะยึดหลักประชาธิปไตย หลักความเท่าเทียมกัน และหลักความรู้ความสามารถเป็นหลักสำคัญในการคัดเลือกผู้สมัคร 1.2 การสนับสนุนสตรีในการ

เลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรของพรรคประชาธิปัตย์เป็นกาเปรียบเทียบกับแนวคิดระหว่างกลุ่มผู้บริหารพรรค กับ กลุ่มนักการเมืองสตรี ในด้านการสนับสนุนการเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรสรุปได้ว่า ในการสนับสนุนสตรีในการเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรของพรรคประชาธิปัตย์ ทางผู้บริหารพรรค พรรคประชาธิปัตย์ได้มีแนวความคิดที่ว่า ทางพรรคประชาธิปัตย์ไม่มีการเลือกปฏิบัติทุกคนในพรรคไม่ว่าหญิงหรือชายจะได้รับในการสนับสนุนการเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรทางพรรคประชาธิปัตย์ปฏิบัติตามเกณฑ์มาตรฐานเท่ากันจากส่วนกลางของทางพรรค ทุกคนไม่ว่าจะเป็นในเรื่องการสนับสนุนทางด้านปัจจัยการเงิน ป้ายสื่อหาเสียง การลงพื้นที่หาเสียงประชาสัมพันธ์ การจัดเวทีปราศรัย ซึ่งทางพรรคประชาธิปัตย์ได้ให้การสนับสนุนโดยไม่มีการแบ่งเพศหรือ มีให้กับบุคคลใดเป็นพิเศษ 1.3 การสนับสนุนการทำงานของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรสตรีในรัฐสภาของพรรคประชาธิปัตย์ในการสนับสนุนการทำงานของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรสตรีในรัฐสภาของพรรคประชาธิปัตย์ ในมุมมองทางด้านความเท่าเทียมระหว่างชายหญิง และการสนับสนุนการทำงานของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรสตรีในรัฐสภาในด้าน การขึ้นอภิปรายในรัฐสภา รวมถึง การสนับสนุนการทำงานของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรสตรีในรัฐสภาคัดเลือกคณะกรรมการธิการของพรรคประชาธิปัตย์ สรุปได้ว่า การสนับสนุนการทำงานของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรของสตรีพรรคประชาธิปัตย์ไม่มีการสนับสนุนสตรีเป็นพิเศษแต่อย่างใด ในการทำงานที่รัฐสภาทุก ๆ คนมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน

2. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคของพรรคประชาธิปัตย์ในการสนับสนุนการมีส่วนร่วมของสตรีในรัฐสภาในบทบาทของการสนับสนุนสตรีของทางพรรคประชาธิปัตย์ ได้มีลักษณะปัญหาที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมทางการเมืองของสตรีในรัฐสภา ปัญหาในเรื่องโครงสร้างพรรคประชาธิปัตย์

ในการสนับสนุนการมีส่วนร่วมของสตรีในรัฐสภาสามารถแบ่งออกเป็น 5 ข้อได้แก่ 2.1 ปัญหาในวัฒนธรรมการเมืองของทางพรรคประชาธิปัตย์ 2.2 ปัญหาในเรื่องกฎระเบียบของพรรคประชาธิปัตย์ในการสนับสนุนการมีส่วนร่วมของสตรีในรัฐสภา 2.3 ปัญหาของกลุ่มสตรีของทางพรรคประชาธิปัตย์ในการทำกิจกรรมทางการเมือง 2.4 ปัญหาในเรื่องนโยบายของพรรคประชาธิปัตย์ในการสนับสนุนการมีส่วนร่วมของสตรีในรัฐสภา 2.5 มุมมองของผู้บริหารพรรคประชาธิปัตย์ในเรื่องข้อจำกัดของสตรี

2.1 ปัญหาในวัฒนธรรมการเมืองของทางพรรคประชาธิปัตย์ผลการวิจัยพบว่า วัฒนธรรมทางการเมืองของพรรคประชาธิปัตย์ภายในพรรคยังมีระบบชายเป็นใหญ่ ระบบอำนาจนิยม และระบบอุปถัมภ์ซึ่งเกิดขึ้นและดำรงอยู่มานานจนซึมซับเป็นวัฒนธรรมทางการเมืองของพรรคประชาธิปัตย์ อาทิเช่น การขอความช่วยเหลือส่วนตัวของนักการเมืองสตรี จากผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองอาวุโสภายในพรรค ไม่ว่าจะเป็นเรื่องแนวทางในการทำงาน เรื่องการสนับสนุนปัจจัยทางด้านกำลังทรัพย์ เป็นต้น รวมไปถึงระบบอาวุโสภายในพรรคประชาธิปัตย์ ซึ่งในการคัดเลือกผู้ดำรงตำแหน่งต่างๆ ภายในพรรคก่อให้เกิดการแบ่งฝักแบ่งฝ่ายภายในพรรค รวมถึงการเกิดความไม่เท่าเทียมกันในการจัดสรรตำแหน่งต่างๆ การใช้เส้นสาย เพราะการคัดเลือกบุคคลในตำแหน่งต่างๆ ของพรรคจะต้องหมวดความเห็นชอบจากสมาชิกพรรค ซึ่งผู้มีอิทธิพลหรือผู้ใหญ่ในพรรคสามารถสนับสนุนคุ้มครองความเสี่ยงไหวตัวของสมาชิกพรรคได้ เป็นต้น นอกจากจะใช้หลักความเหมาะสมทางความสามารถในตัวบุคคลทางพรรคประชาธิปัตย์ยังเน้นหลักคำนึงถึงหลักการความอาวุโสเข้าไปเป็นเกณฑ์ตัดสินเพิ่มเติมในการคัดเลือกอีกประเด็น ในการกำหนดหรือการคัดเลือกการดำรงตำแหน่งทางการเมืองซึ่งอาจเป็นการปิดโอกาสสำหรับนักการเมืองหน้าใหม่ที่มีความสามารถเป็นต้น

2.2 ปัญหาในเรื่องการกระจายของพรรคประชาธิปัตย์ในการสนับสนุนการมีส่วนร่วมของสตรีในรัฐสภาปัญหาในเรื่องการกระจายของพรรคประชาธิปัตย์ในการสนับสนุนการมีส่วนร่วมของสตรีในรัฐสภา จากการที่ได้นำเอกสารข้อบังคับของทางพรรคประชาธิปัตย์ มาประกอบการกับการสัมภาษณ์ทางผู้บริหารพรรค และนักการเมืองสตรีพรรคประชาธิปัตย์ แสดงให้เห็นถึงปัญหาในข้อบังคับของทางพรรคประชาธิปัตย์ ในประเด็นการระบุจำนวนสตรีในการที่จะเข้าไปมีส่วนร่วมทางการเมืองในตำแหน่งต่างๆ ของทางพรรคประชาธิปัตย์ ปรากฏจำนวนสัดส่วนของสตรีมีอยู่จำนวนน้อย รวมไปถึง การบังคับใช้กฎข้อบังคับของทางพรรคประชาธิปัตย์ในการสนับสนุนสตรีให้ได้เข้าไปมีส่วนร่วมทางการเมือง แต่ในบางกรณีไม่สามารถนำกฎข้อบังคับของทางพรรคมาใช้ในทางปฏิบัติได้จริงยกตัวอย่างเช่น การคัดเลือกกรรมการสาขาพรรคที่มีข้ออ้างว่าสตรีในสาขาพรรคมีจำนวนไม่เพียงพอเลยต้องเอาผู้ชายมาแทน เป็นต้น

2.3 ปัญหาของกลุ่มสตรีของทางพรรคประชาธิปัตย์ในการทำกิจกรรมทางการเมืองปัญหาในเรื่องการสนับสนุนกลุ่มสตรีของทางพรรคประชาธิปัตย์ในการทำกิจกรรมทางการเมืองปัจจัยด้านการขาดความต่อเนื่องไม่เป็นรูปธรรมของกลุ่มสตรีพรรคประชาธิปัตย์ ผลมาจากการที่ทางพรรคประชาธิปัตย์ไม่ได้มีการกำหนดหรือจัดโครงสร้างของกลุ่มสตรีพรรคประชาธิปัตย์ ให้ความชัดเจนเป็นรูปธรรม ให้มีรูปแบบการดำเนินการกิจกรรมของกลุ่มสตรีเป็นแบบทางการและปัญหาปัจจัยทางด้านเวลา นักการเมืองสตรี

ของพรรคประชาธิปัตย์ จะต้องลงพื้นที่ในเขตเลือกตั้งของตนเองจึงไม่ค่อยมีเวลาที่จะมามีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมทางการเมืองของพรรค รวมถึง ปัญหาปัจจัยทางด้านทุนทรัพย์ ทางพรรคประชาธิปัตย์ได้ให้การสนับสนุนปัจจัยทางด้านทุนทรัพย์จำกัดจึงทำให้ การสนับสนุนในการทำกิจกรรมนักการเมืองสตรีของพรรคประชาธิปัตย์ทางนักการเมืองสตรีจะต้องรับผิดชอบทางด้านทุนทรัพย์ของตนเอง

2.4 ปัญหาในเรื่องนโยบายของพรรคประชาธิปัตย์ในการสนับสนุนการมีส่วนร่วมของสตรีในรัฐสภาปัญหาในเรื่องนโยบายของพรรคประชาธิปัตย์ในการสนับสนุนการมีส่วนร่วมของสตรีในรัฐสภา ถึงแม้ว่านโยบายพรรคประชาธิปัตย์จะมีการสนับสนุนสตรี โดยมีการกำหนดนโยบายในรูปแบบที่เป็นทางการ เป็นลายลักษณ์อักษร

2.5 มุมมองของผู้บริหารพรรคประชาธิปัตย์ในเรื่องข้อจำกัดของสตรีปัญหา มุมมองระหว่างผู้บริหารพรรคประชาธิปัตย์กับนักการเมืองสตรีในเรื่องข้อจำกัดของสตรี ในเรื่องความเท่าเทียมกันกับผู้ชายว่าจะเท่าเทียมกัน การถูกโจมตีใส่ร้ายเรื่องชู้สาว ความมั่นคงในชีวิตงานทางการเมือง และ ผู้หญิงจะคำนึงถึงความสุขของครอบครัวเป็นหลัก โดยทางผู้บริหารพรรคจะคำนึงและให้ความสำคัญในเรื่องข้อจำกัดของสตรี ซึ่งขัดแย้งกับแนวคิดของทางนักการเมืองสตรีของทางพรรคประชาธิปัตย์ที่ว่า สตรีที่อาสาเข้ามาทำงานทางการเมืองจะต้องมีความพร้อมในทุก ๆ ด้าน และจะต้องเป็นนักต่อสู้เพื่อที่จะเป็นตัวแทนปากเสียงให้กับประชาชน

เอกสารอ้างอิง

- กอบกุล อิงคุทานนท์. (2537). *ผู้หญิงกับอำนาจที่จะเปลี่ยนแปลง*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์คบไฟ.
- คณะกรรมการส่งเสริมและประสานงานสตรีแห่งชาติ. (2541). *รายงานสถานภาพสตรีไทย*. กรุงเทพฯ: สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี.

- โคทม อารียา และคณะ. (2540). *การมีส่วนร่วมในทางการเมืองของสตรี*. กรุงเทพฯ: สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี.
- ภัสสร ลิมานนท์. (2544). *บทบาทเพศ สถานภาพสตรีกับการพัฒนา*. กรุงเทพฯ: วิทยาลัยประชากรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง. (2549). *ข้อมูลสถิติการเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. 2548*. กรุงเทพฯ: รุ่งศิลป์ การพิมพ์.
- สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง. (2551). *ข้อมูลสถิติการเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. 2550*. กรุงเทพฯ: รุ่งศิลป์ การพิมพ์.
- สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง. (2555). *ข้อมูลสถิติการเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. 2554*. กรุงเทพฯ: รุ่งศิลป์ การพิมพ์.
- Coffe, H., & Schnellecke, K. (2013). *Female Representation in German Parliamentary Committees: 1972-2009*. Retrieved 12 March 2019, from <https://ecpr.eu/filestore/paperproposal/24876915-576b-42af-a5e8-55630fb57038.pdf>
- Human Rights Education and Monitoring Center (EMC). (2014). *Women & Political*.
- Caul, M. (1997). *Women's Representation in Parliament: The Role of Political parties*. University of California, Irvine, School of Social Sciences.

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน Factors Affecting Learning Organization of the Office of the Private Education Commission

กชนันท์ สุขนิคม, ผศ. ดร. ศันสนีย์ จะสุวรรณ์

Kotchanan Suknikom, Asst. Prof. Dr. Sansanee Jasuwan

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

Suan Sunandha Rajabhat University

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับวัฒนธรรมองค์กร การบริหารทรัพยากรมนุษย์ การจัดการความรู้ และภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ของบุคลากรในสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน 2) เพื่อศึกษาระดับการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของบุคลากรในสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน 3) เพื่อหาปัจจัยที่ส่งผลต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของบุคลากรในสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน เป็นการวิจัยเชิงปริมาณโดยรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 293 คน ได้รับแบบสอบถามที่สมบูรณ์คืนมาทั้งสิ้น 293 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบลำดับขั้น

ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับวัฒนธรรมองค์กร การบริหารทรัพยากรมนุษย์ การจัดการความรู้ และภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ของบุคลากรในสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน โดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเฉพาะด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง รองลงมาเป็นด้านวัฒนธรรมองค์กร และด้านการจัดการความรู้ ตามลำดับ ส่วนลำดับสุดท้ายคือ ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ 2) การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน ภาพรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเฉพาะด้านการปรับเปลี่ยนองค์กร รองลงมาคือ การประยุกต์ใช้เทคโนโลยี และการเพิ่มอำนาจบุคคล ตามลำดับ ส่วนลำดับสุดท้าย คือ พลวัตการเรียนรู้ อยู่ในระดับมาก 3) ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของบุคลากรในสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน คือ ปัจจัยด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (X_4) และปัจจัยด้านการจัดการความรู้ (X_3)

สมการถดถอยหรือสมการทำนายในรูปคะแนนดิบ ได้แก่

$$Y = a + B_4X_4 + B_3X_3 \\ = .757 + .366 X_4 + .414 X_3$$

สมการถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐาน คือ

$$Z = \beta_4Z_4 + \beta_3Z_3 \\ = .510 Z_4 + .490 Z_3$$

คำสำคัญ: ปัจจัย, องค์กรแห่งการเรียนรู้

Abstract

This purposes of this research were 1) to study the level for organizational culture human resource knowledge management and transformation leadership in the Office of the Private Education Commission 2) to study the level of learning organization in the Office of the Private Education Commission 3) to find factors that affected the learning organization in the office Private Education Commission. This article was quantitative research. The data was collected from the target sampling 293 via questionnaires. The total number of 293 was distributed and 100 percentage to be completed and returned. The statistical tools employed for data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation and Stepwise multiple regression analysis.

The results of research were found that 1) Level of organizational culture human resource knowledge management and transformation leadership in the Office of the Private Education Commission overall and individual aspects were at a high level; transformation leadership followed by organizational culture and knowledge management, respectively. The last part was human resource management. 2) Level of learning organization of the Office of the Private Education Commission overall and individual aspects were at high level; organization transformation, followed by technology and people empowerment respectively, the last part was learning dynamics. 3) Factors affecting the learning organization in the Office of the Private Education Commission were the transformational leadership (X_4) and knowledge management (X_3)

Regression equation or predictive equation in raw scores

$$Y = a + B_4X_4 + B_3X_3 \\ = .757 + .366 X_4 + .414 X_3$$

Regression equation in the standard score

$$Z = \beta_4Z_4 + \beta_3Z_3 \\ = .510 Z_4 + .490 Z_3$$

Keywords: Factors, Learning Organization

Received: 2019-010-12

Revised: 2019-11-10

Accepted: 2019-12-20

บทนำ

ปัจจุบันหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน จำเป็นต้องปรับตัวเข้าสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ อันเนื่องมาจากสภาพแวดล้อมเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและรอบด้าน ทั้งด้านเศรษฐกิจ การเมือง การแข่งขันทวีความรุนแรงขึ้น เข้าสู่ยุคระบบ เศรษฐกิจฐานความรู้ (Knowledge - based Economy) จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่องค์กรจะต้องตระหนักและให้ความสำคัญในการพัฒนา ตลอดเวลาอย่างไม่หยุดนิ่งและพร้อมที่จะเผชิญกับความท้าทายใหม่ การที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในอดีตไม่อาจบอกได้ว่าจะต้องเก่งในปัจจุบัน สิ่งสำคัญคือบุคลากรจะต้องมีความตั้งใจที่จะพัฒนา พร้อมที่จะเผชิญกับความท้าทาย มุ่งการทำงานเป็นทีม รู้จักวิธีการแก้ปัญหาอย่างเป็นระบบ ทดลองและ ค้นหาแนวทางใหม่ ๆ และมีการถ่ายทอดความรู้ อย่างรวดเร็วมีประสิทธิภาพ

กระทรวงศึกษาธิการได้ดำเนินการตาม แผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2560 – 2579) ภายใต้วิสัยทัศน์ “ประเทศมีความมั่นคง มั่งคั่ง

ยั่งยืน เป็นประเทศพัฒนาแล้ว ด้วยการพัฒนาตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง” โดยมีจุดเน้นสำคัญ นโยบาย แนวทางหลักการดำเนินงานและโครงการสำคัญของกระทรวงศึกษาธิการ 6 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านความมั่นคง 2) ด้านการผลิต พัฒนากำลังคน และสร้างความสามารถในการแข่งขัน 3) ด้านการพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพคน 4) ด้านการสร้างโอกาสความเสมอภาคและการลดความเหลื่อมล้ำทางการศึกษา 5) ด้านการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตประชาชนที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม 6) ด้านการพัฒนาระบบและการบริหารจัดการ (สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ, 2560, หน้า 1 – 5) จะเห็นได้ว่าในจุดเน้นที่ 2 ด้านการผลิต พัฒนากำลังคนและสร้างความสามารถในการแข่งขัน จำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องเร่งพัฒนาองค์กรทางการศึกษาให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ และในจุดเน้นที่ 6 ด้านการพัฒนาระบบและการบริหารจัดการ จะประสบความสำเร็จได้ด้วยการที่บุคลากรภายใต้สังกัดกระทรวงศึกษาธิการทุกคนมีความพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง พร้อมที่จะเรียนรู้ พร้อม

ที่จะเผชิญกับความท้าทาย เข้าใจในเป้าหมาย ร่วมกันขององค์กร เกิดวัฒนธรรมองค์กรที่ดี

การศึกษาวัฒนธรรมองค์กรจะทำให้ทราบถึง แบบแผนพฤติกรรม ความคิด ความเชื่อ ของ ผู้ปฏิบัติงานในองค์กร และสามารถนำมาเป็นแนวทางในการสร้างกลยุทธ์และนโยบายที่เหมาะสมกับวัฒนธรรมและพฤติกรรมของบุคลากรในองค์กรได้ รวมถึงการออกแบบ โครงสร้างองค์กร ความเป็นผู้นำ และเทคนิค วิธีการต่างๆ ในการบริหารจัดการองค์กร ดังนั้น วัฒนธรรมองค์กรที่เข้มแข็งและสอดคล้องกับกลยุทธ์ และนโยบายขององค์กร จึงเป็นหนึ่งในหลายๆ ปัจจัยที่ได้รับความสนใจว่าจะช่วยให้องค์กรสามารถแข่งขันได้ท่ามกลางความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นและช่วยให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรได้อีกทั้ง ยังทำให้การบริหารทรัพยากรมนุษย์ในส่วนงานต่างๆ มีแนวทางการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกันมุ่งไปในทิศทางเดียวกับวิสัยทัศน์ รวมทั้งยังง่ายต่อการได้รับการยอมรับจากผู้ปฏิบัติงานอีกด้วย และเมื่อองค์กรแต่ละแห่งเข้าใจรูปแบบ วัฒนธรรมองค์กรของตนเองจะทำให้ทราบถึง พฤติกรรมรูปแบบและความคิดของผู้ปฏิบัติงานทำให้ลดการขัดขวางและต่อต้านในการบริหาร ทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรได้ และยังเป็นปัจจัยสำคัญต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ได้อย่างมีประสิทธิภาพสามารถรองรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นได้

ท่ามกลางความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นมากมายทั้งจากปัจจัยภายใน เช่น การโอน ย้าย ลาออก และเกษียณอายุงาน ของบุคลากรในองค์กร หรือจากปัจจัยภายนอก เช่น นโยบาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ ที่เกี่ยวข้องมีการเปลี่ยนแปลง รวมถึงการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างประชากรที่ส่งผลให้ประชากรวัยเรียนลดลง (สุทธศรี วงษ์สมาน, 2551, หน้า 1) หากองค์กรทางการศึกษามีการจัดการความรู้ที่ดี มีความเป็นพลวัต ร่วมกับการที่ ผู้นำองค์กรมีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง สามารถจูงใจให้บุคลากรในองค์กรเกิดความเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น

มีความพยายามพัฒนาตนและพัฒนางาน เพื่อภาพรวมขององค์กรมากขึ้น และเกิดการเรียนรู้ร่วมกันของคนในองค์กรเพื่อการถ่ายทอด แลกเปลี่ยนองค์ความรู้ ประสบการณ์ และทักษะ ร่วมกัน รวมถึงสามารถพัฒนาองค์กรได้อย่างต่อเนื่องทันต่อสภาวะการเปลี่ยนแปลงและการแข่งขัน จนเป็นองค์กรที่เติบโตอย่างต่อเนื่องและแข็งแกร่งมั่นคงในที่สุด

สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน เรียกโดยย่อว่า “สช” เป็นหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ โดยมีเลขาธิการคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน ซึ่งมีฐานะเป็นอธิบดี และเป็น ผู้บังคับบัญชาข้าราชการพนักงานและลูกจ้าง และรับผิดชอบการดำเนินงานของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้ 1) รับผิดชอบงานธุรการ และสนับสนุนการดำเนินงานของคณะกรรมการ 2) เสนอแนะนโยบาย ยุทธศาสตร์ แผนพัฒนาการศึกษาเอกชนต่อคณะกรรมการ 3) ส่งเสริม สนับสนุนด้านวิชาการ การประกันคุณภาพ การวิจัย และพัฒนาเพื่อประกันคุณภาพการศึกษาเอกชน 4) รับผิดชอบการดำเนินการเกี่ยวกับกองทุน 5) ดำเนินการจัดสรรเงินอุดหนุนการศึกษาเอกชนตามมาตรการที่ คณะกรรมการกำหนดตามมาตรา 13 (4) 6) เป็น ศูนย์ส่งเสริมสนับสนุนข้อมูล และทะเบียนกลางทางการศึกษาเอกชนตลอดจนติดตามตรวจสอบ และประเมินผลการจัดการศึกษาเอกชน 7) ปฏิบัติหน้าที่อื่น ตามที่คณะกรรมการมอบหมาย (พระราชบัญญัติโรงเรียนเอกชน พ.ศ. 2550 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2554, 2554, หน้า 8-9) แผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ยุทธศาสตร์ที่ 7 กำหนดให้มีการเพิ่มประสิทธิภาพการส่งเสริมการศึกษาเอกชน โดยเป้าหมายที่ 1 ระบุว่า “สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน มีการบริหารราชการที่มีประสิทธิภาพ โปร่งใส ทันสมัย และอำนวยความสะดวก มีการบูรณาการร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง”

มีตัวชี้วัดที่สำคัญ เช่น โครงสร้างการบริหารงานของสำนักงานฯ ได้รับการปรับปรุง ระบบการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานฯ ได้รับการพัฒนาให้มีประสิทธิภาพและเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน มีวัฒนธรรมองค์กรของสำนักงานฯ ที่เอื้อต่อการส่งเสริมการศึกษาเอกชน มีกระบวนการที่นำระบบเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น เป็นต้น (แผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560, 2560 หน้า 23-24) ซึ่งมุ่งเน้นให้องค์กรสามารถทำหน้าที่กำกับ ส่งเสริม และสนับสนุนการศึกษาเอกชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ และทันสมัย ตอบสนองต่อความต้องการของโรงเรียนเอกชนได้ทันการณ์ ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ทุกคนใน สช. จึงต้องมีความตั้งใจที่จะพัฒนาโดยพร้อมที่จะเรียนรู้ พร้อมทั้งจะเผชิญกับความท้าทาย มุ่งการทำงานเป็นทีม รู้จักวิธีการแก้ปัญหาอย่างเป็นระบบ ทดลองและค้นหาแนวทางใหม่ๆ และมีการถ่ายทอดความรู้อย่างรวดเร็วมีประสิทธิภาพ สอดรับกับสถานการณ์และนโยบายของ สช. กระทรวงศึกษาธิการ รวมถึงวิสัยทัศน์หลักของประเทศไทยทั้งในปัจจุบัน และที่อาจจะเปลี่ยนแปลงในภายภาคหน้าด้วย

จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาที่กล่าวมาข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยในฐานะที่ปฏิบัติงานในองค์กรเล็งเห็นถึงความสำคัญและมีความประสงค์ที่จะทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน เพื่อศึกษาระดับของวัฒนธรรมองค์กร การบริหารทรัพยากรมนุษย์ การจัดการความรู้ และภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน โดยมุ่งหวังว่าจะสามารถนำไปเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาของผู้บริหารด้านการวางแผนและพัฒนากระบวนการเรียนรู้ขององค์กร รวมถึงสร้างแรงผลักดันให้การส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้ของบุคลากรทุกคนใน สช. เพื่อ

การก้าวสู่การพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ได้อย่างเป็นรูปธรรมและยั่งยืนตลอดไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับวัฒนธรรมองค์กร การบริหารทรัพยากรมนุษย์ การจัดการความรู้ และภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ของบุคลากรในสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน
2. เพื่อศึกษาระดับการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของบุคลากรในสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน
3. เพื่อหาปัจจัยที่ส่งผลต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของบุคลากรในสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย

1. ได้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของบุคลากรในสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน
2. ผลที่ได้จากการศึกษาวิจัย สามารถนำข้อมูลไปประยุกต์หรือใช้เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบาย วางแผน และดำเนินการในด้านต่าง ๆ เพื่อพัฒนาสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชนสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ได้อย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

วิธีดำเนินการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชนทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค จำนวน 293 คน ได้มาจากการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่าง (Sampling Size) ของเครซีและมอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1970) ได้มาโดยการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) ตามสถานภาพทางราชการ และการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ มี

ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .978 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงมาตรฐาน และวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยใช้วิธีแบบเป็นขั้นตอน (Stepwise) การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามระเบียบขั้นตอนของทางบัณฑิตวิทยาลัย โดยการแจกและเก็บแบบสอบถามผ่านระบบรับ-ส่งหนังสือราชการอิเล็กทรอนิกส์ (EDOC @OPEC) จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 310 ฉบับ ได้รับแบบสอบถามที่สมบูรณ์คืนทั้งสิ้น 293 ฉบับ ผลการวิเคราะห์ในการวิจัย ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

ผลการวิจัย

จากการวิจัยสามารถสรุปได้ดังนี้

1. ระดับวัฒนธรรมองค์กร การบริหารทรัพยากรมนุษย์ การจัดการความรู้ และภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ของบุคลากรในสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน โดยรวม อยู่ในระดับมาก และหากพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.83$, S.D. = .834) รองลงมาเป็นด้านวัฒนธรรมองค์กร อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.64$, S.D. = .874) และด้านการจัดการความรู้ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.61$, S.D. = .844) ตามลำดับ ส่วนลำดับสุดท้าย คือ ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.50$, S.D. = .855) โดยสรุปได้ว่าความคิดเห็นของบุคลากรในสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชนที่มีต่อวัฒนธรรมองค์กร การบริหารทรัพยากรมนุษย์ การจัดการความรู้ และภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกด้าน

2. ผลการวิเคราะห์ระดับองค์กรแห่งการเรียนรู้ของบุคลากรในสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน พบว่า ภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.65$, S.D. = .765) และหากพิจารณาเป็น

รายด้าน พบว่า การปรับเปลี่ยนองค์กร อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.82$, S.D. = .806) รองลงมา คือ การประยุกต์ใช้เทคโนโลยี อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.73$, S.D. = .691) และการเพิ่มอำนาจบุคคล อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.72$, S.D. = .737) ตามลำดับ ส่วนลำดับสุดท้าย คือ พลวัตการเรียนรู้ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.49$, S.D. = .812) โดยสรุปได้ว่าความคิดเห็นของบุคลากรในสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชนที่มีต่อองค์กรแห่งการเรียนรู้อยู่ในระดับมาก

3. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของบุคลากรในสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน พบว่า ปัจจัยด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (X_4) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของบุคลากรในสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน (Y) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มากที่สุด ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ .799 รองลงมาคือ ปัจจัยด้านการจัดการความรู้ (X_3) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ .790 เมื่อนำกลุ่มตัวแปรอิสระที่ดีที่สุด 2 ตัว เข้ามาอยู่ในสมการถดถอย พบว่า

ค่าน้ำหนักความสำคัญของตัวพยากรณ์ซึ่งอยู่ในรูปคะแนนดิบ คือ “B” ได้แก่

$$B_4 = .366 \text{ และ } B_3 = .414$$

ค่าน้ำหนักความสำคัญของตัวพยากรณ์ซึ่งอยู่ในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน คือ “ β ” ซึ่งได้แก่ $\beta_4 = .510$ และ $\beta_3 = .490$

ค่าคงที่ = .757 ดังนั้นจึงได้สมการถดถอยดังนี้

$$\begin{aligned} Y &= a + B_4X_4 + B_3X_3 \\ &= .757 + .366 X_4 + .414 X_3 \end{aligned}$$

สมการถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐาน คือ

$$\begin{aligned} Z &= \beta_4Z_4 + \beta_3Z_3 \\ &= .510 Z_4 + .490 Z_3 \end{aligned}$$

จากสมการถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐาน สามารถเรียงลำดับความสำคัญของตัวแปรอิสระหรือปัจจัยที่ส่งผลต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

ของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน ได้ดังนี้คือ ปัจจัยด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (X_4) ปัจจัยด้านการจัดการความรู้ (X_3) โดยสรุปได้ว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน คือ ปัจจัยด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (X_4) และปัจจัยด้านการจัดการความรู้ (X_3)

อภิปรายผล

จากการวิจัย สามารถอภิปรายได้ดังนี้

1. จากการศึกษาพบว่า ระดับวัฒนธรรมองค์กร การบริหารทรัพยากรมนุษย์ การจัดการความรู้ และภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ของบุคลากรในสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน โดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเฉพาะด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง รองลงมาเป็นด้านวัฒนธรรมองค์กร และด้านการจัดการความรู้ ตามลำดับ ส่วนลำดับสุดท้าย คือ ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้อาจเนื่องมาจากบุคลากรในสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน รับรู้ได้ถึงพฤติกรรมและกระบวนการของผู้นำที่เสริมสร้างแรงบันดาลใจ จัดกิจกรรมกระตุ้นปัญญา ชี้นำและมีส่วนร่วมในการพัฒนาความสามารถของบุคลากร โดยคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล เพื่อให้บุคลากรมีศักยภาพมากขึ้น มองเห็นคุณค่าของตนเอง นำไปสู่การบรรลุผลงานที่สูงขึ้น ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในระดับองค์กร ประกอบกับสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชนได้มีกิจกรรมให้ความรู้และเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรอย่างต่อเนื่อง และให้บุคลากรทุกคนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น เลือกค่านิยมที่เหมาะสมกับองค์กรในปัจจุบัน สำหรับด้านการจัดการความรู้ นั้น สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชนซึ่งอยู่ในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการได้มีโครงการ/กิจกรรม แลกเปลี่ยนเรียนรู้โดยใช้เครื่องมือการจัดการ

ความรู้แทรกในทุกกิจกรรม และด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์นั้น บุคลากรสามารถรับรู้ได้จากหลายบทบาทด้วยกัน เช่น การได้รับคำแนะนำ และคำปรึกษาในการแต่งตั้ง โอน ย้าย หรือบทบาทในการประเมินผลการปฏิบัติงาน เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศรีวรรณ จันทร์เชื้อ (2558) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของข้าราชการและบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน ผลการวิจัยพบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหาร โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน และ

กัญญภัคญา ภัทรไชยอนันท์ (2557) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องวัฒนธรรมองค์กรกับองค์กรแห่งการเรียนรู้ของคณะศึกษาศาสตร์มหาวิทยาลัยศิลปากร ผลการวิจัยพบว่า วัฒนธรรมองค์กรของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และ พชรกันย์ เมธาอัครเกียรติ (2561) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ผลการวิจัยพบว่า สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (ส่วนกลาง) มีความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ใน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการจัดการความรู้มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และ ปิยะ ละมูลมอญ (2556) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 1 ผลการวิจัยพบว่า วัฒนธรรมองค์กรกับการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ มีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ในระดับปานกลาง สำหรับด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์นั้น แฟตมา และมารียัม (Fatma. E & Maryam M., 2011) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรแห่งการเรียนรู้กับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ พบว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีศักยภาพสูงจะสามารถปรับปรุงพฤติกรรมการเรียนรู้

ของบุคลากรในองค์กร และมีบทบาทสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กรแห่งการเรียนรู้ ซึ่งผลการวิจัยพบว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับองค์กรแห่งการเรียนรู้

2. จากการศึกษาพบว่า การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของสำนักงาน

คณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน ภาพรวม อยู่ในระดับ มาก โดยเฉพาะด้านการปรับเปลี่ยนองค์กร รองลงมา คือ การประยุกต์ใช้เทคโนโลยี และการเพิ่มอำนาจบุคคล ตามลำดับผลการวิจัย

เป็นเช่นนี้อาจเนื่องมาจากผู้บริหารได้มีการส่งเสริม สนับสนุน ให้บุคลากรในองค์กรมีการพัฒนาตนเองอยู่เสมอ เพื่อให้บุคลากรสามารถให้บริการและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการหลักและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผล สอดคล้องกับสภาพการณ์ในปัจจุบัน ภายใต้กฎหมายและข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง สำหรับการปรับเปลี่ยนองค์กรที่บุคลากรสามารถรับรู้ได้อย่างเป็นรูปธรรม เช่น การสร้างเครือข่ายข้อมูลข่าวสารผ่านทางไลน์กรุปซึ่งมีสมาชิกเป็นบุคลากรภายในองค์กรและบุคคลภายนอกองค์กร การปรับเปลี่ยนค่านิยมองค์กรจาก TEAM WINS เป็น OPEC WINS (มีผลตั้งแต่วันที่ 25 ธันวาคม 2561 เป็นต้นไป) เป็นต้น การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีนั้น สืบเนื่องมาจากเทคโนโลยีดิจิทัลที่กำลังเปลี่ยนโลกในเวลานี้ ทำให้หน่วยงาน องค์กรทั้งภาคเอกชน และภาคราชการต้องเร่งปรับตัวรองรับ ประกอบกับนโยบายและวิสัยทัศน์ของรัฐบาลปัจจุบัน กำหนดแผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี เพื่อก้าวข้ามกับดักรายได้ปานกลางสู่การเป็นประเทศที่มีรายได้สูงโดยนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ ประกอบกับมาตรการของภาครัฐในการอำนวยความสะดวกและลดภาระแก่ประชาชน โดยการไม่เรียกสำเนาเอกสารที่ทางราชการออกให้จากประชาชน ตั้งแต่วันที่ 5 พฤศจิกายน 2561 เป็นต้นไป สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชนเป็นหนึ่งหน่วยงานภาครัฐที่มีหน้าที่ออกใบอนุญาต

ต่าง ๆ ให้แก่เจ้าของกิจการโรงเรียนเอกชน จึงมีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเพื่องานบริการ เช่น การติดตั้งโปรแกรมอ่านบัตรประจำตัวประชาชน ระบบรับส่งหนังสือราชการอิเล็กทรอนิกส์ (EDOC @OPEC) ของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชนเพื่อความสะดวกในการจัดเก็บและสืบค้นเอกสารต่าง ๆ ในระบบฐานข้อมูล และเกิดความเร็วในการติดต่อสื่อสาร รวมทั้งลดการใช้กระดาษ เป็นต้น ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศรีวรรณ จันทรเชื้อ (2558, หน้า 79-80) ทำการวิจัยเรื่อง ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของข้าราชการและบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน พบว่า องค์กรแห่งการเรียนรู้ของข้าราชการและบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน ภาพรวม อยู่ในระดับ มาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน

3. จากการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของบุคลากรในสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน พบว่า ปัจจัยด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และปัจจัยด้านการจัดการความรู้ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของบุคลากรในสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สามารถอธิบายผลได้ดังนี้

ด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ในปัจจุบันผู้บริหารของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชนต้องอยู่ท่ามกลางความเคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลง ต้องเผชิญโลกยุคใหม่ ซึ่งเป็นยุคแห่งการแข่งขันยุคของการปฏิรูปการศึกษา สังคมกลายเป็นสังคมแห่งภูมิปัญญาและการเรียนรู้ โดยทุกองค์กรต้องปรับเปลี่ยนให้ก้าวผ่านพื้นฐานของความสำเร็จในทศวรรษนี้ ผู้บริหารต้องเปลี่ยนการบริหารแบบเดิมมาเป็นการบริหารแนวคิดใหม่ และบุคลากรของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชนสามารถรับรู้ถึงพฤติกรรมและ

กระบวนการของผู้บริหารที่ทำตามเจตนารมณ์ที่กว้างไกลเลยจากวิสัยทัศน์ขององค์กรออกไปเพื่อเปลี่ยนทิศทางของการดำเนินงานให้องค์กรมีศักยภาพประสบความสำเร็จที่ไม่ใช่การสร้างองค์กรแบบเดิม ๆ สอดคล้องกับการศึกษาภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของข้าราชการและบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน ของ ศิริวรรณ จันทรเชื้อ (2558) ที่แสดงให้เห็นว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และสอดคล้องกับงานวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารกับองค์การแห่งการเรียนรู้ของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต 3 ของ ชลธิชา อนันต์นาวิ (2555) ผลการวิจัยพบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษา มีความสัมพันธ์ทางบวกกับองค์การแห่งการเรียนรู้ของสถานศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งจะนำไปสู่ความสามารถในการบริหารการเปลี่ยนแปลง โดยเฉพาะในส่วนของความรู้สึหรือทัศนคติในทางบวกที่มีต่อการทำงานและการปรับตัวของบุคลากร

ด้านการจัดการความรู้ บุคลากรของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชนได้นำกระบวนการจัดการความรู้มาทำให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกัน พร้อมเปิดเผยเคล็ดลับความสำเร็จและบทเรียนจากความผิดพลาดเพื่อยกระดับการทำงานขึ้นไปเรื่อย ๆ เมื่อบุคลากรในองค์กรเกิดการเรียนรู้อย่างเป็นระบบ จะทำให้เกิดผลสำเร็จและนวัตกรรมใหม่ๆ มากมาย และกลายเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ในที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุวัฒน์ จุลสุวรรณ (2561) เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า ตัวแปรปัจจัยที่สามารถพยากรณ์การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ได้แก่ การจัดการ

ความรู้ และบรรยากาศในองค์กร มีความสามารถในการพยากรณ์ได้ร้อยละ 65.60 ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก การจัดการความรู้เป็นเครื่องมือที่ทำให้การบริหารองค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพท่ามกลางกระแสแห่งการเปลี่ยนแปลงที่เป็นไปอย่างรวดเร็ว องค์กรต่าง ๆ (วิจารณ์ พานิช, 2548, หน้า 14) รวมทั้งสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชนจำเป็นต้องปรับตัวเพื่อความอยู่รอดและเพื่อให้สามารถกำกับ ดูแล โรงเรียนเอกชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้จากผลการวิจัยปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน พบว่า ตัวแปรปัจจัยที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์สูงสุดกับองค์การแห่งการเรียนรู้ คือ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง การจัดการความรู้ การบริหารทรัพยากรมนุษย์ และวัฒนธรรมองค์กร ตามลำดับ ดังนั้น

- 1.1 ผู้บริหารสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชนควรเปลี่ยนการบริหารแบบเดิมมาเป็นการบริหารแนวคิดใหม่ และเปลี่ยนทิศทางของการดำเนินงานให้องค์กรมีศักยภาพประสบความสำเร็จที่ไม่ใช่การสร้างองค์กรแบบเดิม ๆ

- 1.2 สำนักงานควรส่งเสริมให้บุคลากรพัฒนาในลักษณะเป็นผู้เรียนรู้ตลอดชีวิต และควรตระหนักถึงความสำคัญและความต้องการให้บุคลากรเกิดการเรียนรู้ เปิดโอกาสให้บุคลากรมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ส่งเสริมให้บุคลากรมีการแลกเปลี่ยนความรู้ร่วมกัน

- 1.3 สำนักงานควรส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาทีมงานที่ทำหน้าที่ในด้านการบริหารจัดการความรู้แก่บุคลากร

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการทําวิจัยครั้งต่อไป

- 2.1 ควรมีการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้เพิ่มเติม เช่น

โครงสร้างที่เหมาะสม วิสัยทัศน์ สภาพแวดล้อม
บรรยากาศองค์การ เป็นต้น

2.2 ควรมีการศึกษาการเป็นองค์กรแห่ง
การเรียนรู้ในองค์กรอื่น ๆ เพิ่มเติม เพื่อให้องค์กร
สามารถปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงใน
ปัจจุบัน

2.3 ควรศึกษาวิจัยปัจจัยที่ส่งผลต่อการ
เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ในเชิงคุณภาพเพื่อให้ได้
ข้อมูลเชิงลึกซึ่งจะสามารถนำมาใช้เป็นแนวทางใน
การพัฒนาองค์กรได้เหมาะสมและถูกต้องมาก
ยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงศึกษาธิการ. (2554). พระราชบัญญัติโรงเรียนเอกชน พ.ศ. 2550 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2554. กรุงเทพมหานคร: ครูสภาลาดพร้าว.
- กระทรวงศึกษาธิการ. (2560). แผนพัฒนาการศึกษาเอกชน พ.ศ. 2560-2564. กรุงเทพมหานคร: ครูสภาลาดพร้าว.
- กัญญภัคญา ภัทรไชยอนันท์. (2557). วัฒนธรรมองค์กรกับองค์กรแห่งการเรียนรู้ของคณะศึกษาศาสตร์มหาวิทยาลัยศิลปากร. มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ชลธิชา อนันต์นาวิ. (2555). ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารกับองค์กรแห่งการเรียนรู้ของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต 3. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ปิยะ ละมุลมอญ. (2556). วัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 1. มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม.
- พัชรกัญญ์ เมธอักษรเกียรติ. (2561). ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ศรีวรรณ จันทร์เชื้อ. (2558). ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของข้าราชการและบุคลากรของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน.
- วิจารณ์ พานิช. (2548). การจัดการความรู้ ฉบับนักปฏิบัติ. กรุงเทพฯ: สถาบันส่งเสริมการจัดการความรู้เพื่อสังคม.
- สุทธศรี วงษ์สมาน. (2551). รายงานผลการวิจัยเรื่อง สภาพภาวะขาดแคลนครู คณาจารย์และบุคลากรทางการศึกษาและข้อเสนอแนวทางแก้ไข. กรุงเทพฯ: สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ.
- สุวัฒน์ จุลสุวรรณ. (2561). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- Fatma, E. & Maryam, M. (2011). *Relationship between LO Dimensions & HRM Practices*.
- Hussein, N., Mohamad, A., Noordin, F., & Ishak, N. A. (2014). *Learning Organization and its Effect on Organizational Performance and Organizational Innovativeness: A Proposed Framework for Malaysian Public Institutions of Higher Education* Published by Elsevier Ltd.
- Langley. (2003). *The case for a genuine partnership between teachers and the state the British Educational Research Association Annual Conference*, Heriot-Watt University, Edinburgh, 11-13 September 2003.



- Marquardt, M. J. (1995). *Building the Learning Organization: System Approach to Quantum Improvement and Global Success*. New York: McGraw-Hill, 1996.
- Senge, P. M. (1990). *The five Discipline: The art and Practice of the learning Organization*. London: Random House.
- Watkins, K. E. & Marsick, V. J. (1993). *Sculpting the learning organization*. San Francisco: Jossey-Bass.

ขบวนการเคลื่อนไหวทางการเมืองต่อต้านและสนับสนุน
การใช้เทคโนโลยี GMOs ในเกษตรกรรมไทย
Political movement against and supporting
the use of GMOs in Thai agriculture

ธีรณัท ประเสริฐกมลเทพ

Teeranon Prasertkamoltep

มหาวิทยาลัยรามคำแหง

Ramkhamhaeng University

veevo55@gmail.com

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ในการวิจัย เพื่อศึกษา มูลเหตุและแรงจูงใจ ลักษณะและรูปแบบการเคลื่อนไหว ปัญหาอุปสรรค ความสำเร็จ และความล้มเหลวของการเคลื่อนไหวต่อต้านและสนับสนุน รวมถึงแนวทางการตัดสินใจของรัฐบาลเกี่ยวกับเทคโนโลยี GMOs ในเกษตรกรรมไทย การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร และการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก 3 กลุ่มคือ (1) กลุ่มขบวนการเคลื่อนไหวต่อต้าน (2) กลุ่มขบวนการเคลื่อนไหวสนับสนุน (3) กลุ่มตัวแทนองค์กรภาครัฐที่เกี่ยวข้อง วิเคราะห์และนำเสนอแบบเชิงพรรณนา

ผลการวิจัยพบว่า 1) มูลเหตุและแรงจูงใจที่สำคัญของขบวนการต่อต้านคือ ความกังวลในผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากการใช้เทคโนโลยี GMOs 2) ลักษณะและรูปแบบการเคลื่อนไหวของทั้งสองฝ่ายมีความคล้ายคลึงกันจำแนกได้เป็น 3 รูปแบบคือ (1) การเคลื่อนไหว (2) การเคลื่อนไหวเพื่อผลักดันกฎหมาย (3) การฟ้องร้องต่อศาล ในประเทศไทยมีเพียงฝ่ายต่อต้าน GMOs ฟ้องร้องเจ้าหน้าที่รัฐ 3) ปัญหาอุปสรรคซึ่งทั้งสองฝ่ายเห็นตรงกันคือ (1) สาธารณชนขาดความรู้ความเข้าใจในเทคโนโลยี GMOs (2) การยึดมั่นในวิถีเกษตรที่ขัดแย้งกัน (3) ความขัดแย้งกันในผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจเป็นสิ่งที่ยากจะยอมกันได้ ภาครัฐจึงควรตัดสินใจโดยยึดหลักผลประโยชน์ของประเทศชาติโดยรวมเป็นสำคัญ

คำสำคัญ: ขบวนการเคลื่อนไหวทางการเมือง, วิถีเกษตรทางเลือก, วิถีเกษตรวิทยาศาสตร์

Abstract

The objectives of this research were to study causes and motives, characteristics and patterns of movement, problems, obstacles, successes and failures of movement to combat and support including guidelines for state decisions about GMOs technology in Thai agriculture. This article was qualitative research by collecting documentary and in-depth interview from 3 groups to be (1) movement and against group (2) movement and support group (3) representative group of Thai agriculture States to be relevance to analyze and present like description.

The results of research were found that 1) the causes and motivation of the resistance was worried about concerning GMOs technology. 2) characteristic and patterns of movement both of them which were similarly to be divided 3 forms as follows; (1) movement (2) movement for supporting law (3) accuse to court, in Thailand had only against GMOs by accusing information of government official. 3) the obstacles which both parties agree were (1) the public lacks knowledge and understanding of GMOs (2) Adhering to conflicting agricultural practices is the opposite, making it difficult to come to terms (3) Conflicts in economic interests were difficult to compromise. The government should therefore make decisions based on the benefits of the nation as a whole to be important.

Keywords: Political movement, Alternative Agriculture, Agriculture Science

Received: 2019-10-04

Revised: 2019-11-01

Accepted: 2019-12-21

บทนำ

ความขัดแย้งเชิงเศรษฐกิจการเมืองเกี่ยวกับการแสวงหาผลประโยชน์จากการใช้พืชดัดแปลงพันธุกรรมในภาคเกษตรกรรมเป็นปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นทั่วโลก รวมถึงประเทศไทย มาเป็นเวลากว่า 2 ทศวรรษแล้ว การเคลื่อนไหวทางการเมืองในภาคเกษตรกรรมไทยเกี่ยวกับพืชดัดแปลงพันธุกรรม เป็นการต่อสู้ระหว่างฝ่ายต่อต้านและฝ่ายสนับสนุนการอนุญาตให้ใช้พืชดัดแปลงพันธุกรรมโดยมีภาครัฐในฐานะของผู้ตัดสินใจเชิงนโยบาย ต้องชั่งน้ำหนักกระหว่างประโยชน์กับโทษภัยที่อาจเกิดขึ้นจากการอนุญาตหรือไม่อนุญาตให้ใช้พืชดัดแปลงพันธุกรรมในเกษตรกรรมไทย GMOs ย่อมาจาก Genetically Modified Organisms หมายถึงสิ่งมีชีวิตที่เกิดจากการดัดแปลงพันธุกรรมโดยใช้ความรู้วิศวกรรม (Genetic Engineering: GE) ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งขององค์ความรู้เทคโนโลยีชีวภาพ (Biotechnology) มาใช้ในการดัดแปลงพันธุกรรมของสิ่งมีชีวิตด้วยการดัดสารพันธุกรรมหรือยีนของสิ่งมีชีวิตหนึ่งแล้วเคลื่อนย้ายไปต่อเข้ากับสารพันธุกรรมของสิ่งมีชีวิตอีกชนิดหนึ่ง ทั้งนี้เพื่อให้สิ่งมีชีวิตนั้น ๆ กำเนิดขึ้นโดยมีคุณลักษณะหรือคุณสมบัติเทคโนโลยีดัดแปลงพันธุกรรมของสิ่งมีชีวิตหรือที่เรียกว่า เทคโนโลยี GMOs นี้ ส่งผลให้เกิดความขัดแย้งในหลายมิติของสังคมเกษตรและอาหารของมนุษย์ ทั้งในมิติด้านวิทยาศาสตร์ด้านสังคม และด้านเศรษฐกิจการเมือง ทั้งในประเทศและระหว่างประเทศ ในที่สุดก็แบ่งเป็นฝ่ายสนับสนุนและฝ่ายต่อต้าน GMOs มีการจัดตั้งเป็นขบวนการ มีการเคลื่อนไหวเพื่อต่อสู้ทางการเมืองไปทั่วโลก เช่น ในมิติด้านวิทยาศาสตร์ได้แก่ ความกังวลเกี่ยวกับความปลอดภัยในการบริโภค การรบกวนทำลายระบบนิเวศ และในมิติทางสังคมและเศรษฐกิจ ได้แก่ ระบบธุรกิจเกษตรแบบผูกขาดด้วยสิทธิบัตรพันธุ์พืช ที่ได้ถูกประณาม

จากฝ่ายต่อต้านว่าเป็นโจรสลัดชีวภาพ ข้องกังวลเหล่านี้ถูกนำไปเป็นหนึ่งในข้ออ้างหลักในการต่อต้านการใช้พืชดัดแปลงพันธุกรรมทั่วโลกโดยมีสาเหตุจากการที่เทคโนโลยีดัดแปลงพันธุกรรมถูกพิจารณาว่าเป็นสิ่งประดิษฐ์ที่สามารถจดสิทธิบัตรได้ทั้ง ๆ ที่เอาต้นตอมาจากธรรมชาติ เมื่อได้ครอบครองสิทธิบัตรแล้ว ผู้เป็นเจ้าของสิทธิบัตรก็ตั้งกฎเกณฑ์ที่ส่งผลกระทบทางกฎหมายต่อเกษตรกรที่ก่อความขัดแย้งทางผลประโยชน์กับเจ้าของสิทธิบัตร สิทธิทางกฎหมายเช่นนี้ถูกวิจารณ์ว่าเป็นปฏิปักษ์ต่อวิถีเกษตรดั้งเดิมเช่น การผสมพันธุ์ระหว่างพืช GMOs และพืชที่ไม่มีสิทธิบัตร ให้ถือว่าพืชที่เกิดใหม่เป็นสิทธิของเจ้าของสิทธิบัตรไปโดยปริยาย การปลูกการทดลองการปรับปรุงพันธุ์การขยายพันธุ์พืชภายใต้สิทธิบัตรนั้นต้องได้รับอนุญาตจากเจ้าของสิทธิบัตรก่อน เป็นต้น

การทบทวนวรรณกรรม

การศึกษาเรื่อง ขบวนการเคลื่อนไหวทางการเมืองต่อต้านและสนับสนุนการใช้เทคโนโลยี GMOs ในเกษตรกรรม ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งประเด็นการศึกษาออกเป็นหัวข้อ ดังนี้

1) แนวคิดขบวนการเคลื่อนไหวทางสังคมรูปแบบใหม่ขบวนการเคลื่อนไหวทางสังคมรูปแบบใหม่ (New Social Movements) เป็นวิวัฒนาการของกลุ่มทางสังคมที่ซึ่งมีประชาชนเป็นผู้แสดงทางการเมืองเพื่อสร้างโอกาสให้ประชาชนมีสิทธิมีเสียงในการจัดระเบียบความสัมพันธ์กับภาครัฐตามความต้องการของกลุ่ม โดยอาจใช้วิธีต่อต้านสนับสนุน หรือเรียกร้องให้มีการเปลี่ยนแปลงทางสังคมและการเมืองที่เป็นผลกระทบจากการดำเนินนโยบายหรือการตัดสินใจภาครัฐ ไม่ว่าจะเป็นการดำเนินนโยบายดังกล่าวจะเป็นไปตามอำนาจรัฐที่มาจากการเลือกตั้งหรือไม่ก็ตาม ทั้งนี้โดยใช้ยุทธศาสตร์

การรวมตัวกันเป็นขบวนการเคลื่อนไหวในฐานคดีและรูปแบบต่าง ๆ ที่อยู่นอกเหนือการใช้อำนาจครอบงำของรัฐ เช่น ฐานคดีประชาสังคม หรือฐานคดีการเมืองภาคประชาชน ทั้งนี้เพื่อพยายามปกป้องผลประโยชน์ของส่วนรวมหรือของกลุ่ม โดยดำเนินการอยู่ภายใต้ยุทธศาสตร์การเคลื่อนไหวในกรอบหรือในขอบเขตแห่งการรักษาไว้ซึ่งบรรยากาศและเงื่อนไขแบบประชาธิปไตย (democratic environment) เป็นสำคัญ

2) แนวคิดการเมืองภาคประชาชน การเมืองภาคประชาชนแบบการมีส่วนร่วมทางการเมืองจึงให้ความสำคัญกับประชาชนในกระบวนการต่าง ๆ ทางการเมือง เพื่อแก้ปัญหาและ กำหนดชีวิตตนเอง ลดความไร้ประสิทธิภาพของนักการเมือง ลดความอ่อนแอของสถาบันทางการเมือง ตรวจสอบถ่วงดุลรัฐและการแก้ไขปัญหาของรัฐ และทำงานคู่ขนานไปกับการเมืองภาคตัวแทน เพราะเห็นว่าประชาธิปไตยแบบเดิมไม่ได้เป็นคำตอบของการสร้างสังคมที่เท่าเทียม แต่กลับทำให้ความเหลื่อมล้ำทางสังคมเพิ่มขึ้นจากการรวมโอกาสของนักการเมืองเข้ากับทุนและชนชั้นที่ต้องการรักษาอำนาจและฐานผลประโยชน์ ประชาธิปไตยแบบเดิมทำให้โอกาสของผู้ที่จะเข้าสู่สนาม เลือกตั้งได้เป็นคนเพียงกลุ่มเดียวที่มีลักษณะเฉพาะ และเป็นเพียงกลุ่มคนจำนวนน้อยในสังคม ที่กลายเป็นกลุ่มผูกขาดอำนาจทางการเมือง การเมืองภาคประชาชนจึงต้องการขับเคลื่อนไปสู่แนวทางแก้ปัญหาการเมืองการปกครองที่ภาคตัวแทนไม่อาจแก้ไขได้ (ศรีบุญ หมั่นทรัพย์, 2558, หน้า 106) และเป็นกลไกหนึ่งในการแก้ไขปัญหาที่สถิติของอำนาจอียิปต์ ปัญหาที่ยามผลประโยชน์แห่งชาติหรือผลประโยชน์ ส่วนรวม ปัญหาฉันทานุมัติทางการเมือง บทบาทของการเมืองภาคประชาชนได้ย้ำไว้ชัดเจนในเจตนารมณ์รัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2540 ว่าต้องการส่งเสริมและคุ้มครอง เสรีภาพของประชาชนให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครอง และตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐเพิ่มขึ้น ตลอดจนการปรับปรุงโครงสร้างทาง

การเมืองให้มีเสถียรภาพ (เสกสรรค์ ประเสริฐกุล, 2552, หน้า 174)

3) แนวคิดกลุ่มรากหญ้าหรือคนชนชั้นล่าง (Grass Roots Organization) แนวคิดการเมืองภาคประชาชนที่อธิบายเรื่อง การใช้ปฏิบัติการท้าทายซึ่งหน้า (Direct Action) เปิด พื้นที่สาธารณะสร้างเครือข่าย (Network) ด้วยเชื่อ ว่าการเมืองภาคประชาชนจะสร้างผลสะท้อนและพัฒนาประชาธิปไตยยังคงมีข้อถกเถียงของกลุ่มมาร์กซิสต์ใหม่ ที่เชื่อว่าการเคลื่อนไหวในลักษณะดังกล่าวไม่อาจนำไปสู่การแก้ไขปัญหาได้ เพราะไม่ได้ให้ความสนใจกับรัฐ และอำนาจในรูปแบบที่ทำงานอยู่รอบตัวและรอบ ประเด็นการเคลื่อนไหว ทำให้ไม่สามารถอธิบายความสลับซับซ้อนของรัฐและสังคมที่ส่งผลต่อการเคลื่อนไหว และการละเลยต่อมิติของการต่อสู้ช่วงชิงทางอุดมการณ์ ที่ทำงานอยู่รอบตัว ทำให้ไม่สามารถวิเคราะห์และ อธิบายการผนวกรวม ประนีประนอม และการตกอยู่ในวาทกรรมรอบตัวของการเคลื่อนไหวได้ รวมทั้งการปฏิเสธมิติชนชั้นและการวิเคราะห์ทางชนชั้น (Class Analysis) และไม่สามารถอธิบายการรวมกลุ่มเคลื่อนไหว ของชนชั้นที่หลากหลายแต่ชุดอุดมการณ์ที่สวนทางกับการพัฒนาประชาธิปไตย (เก้งกิจ กิติเรียงลาภ และ เควิน ฮิววิตสัน, 2552, หน้า 120-155)

4) แนวคิดวัฒนธรรมชุมชน และประชาสังคม แนวคิดการเมืองภาคประชาชน เป็นชุดคำอธิบายปรากฏการณ์ทางสังคมการเมืองที่เป็นได้ทั้งอุดมการณ์และยุทธวิธีการเคลื่อนไหว เป็นแนวคิดที่ไม่มีสถานะเป็นทฤษฎีกระแสหลัก เป็นการหยิบยืมคำทางสังคมศาสตร์ที่ใช้อธิบายปรากฏการณ์รวมกลุ่มของประชาชนและเคลื่อนไหวกระทำการบางอย่างในสังคมที่เรียกว่าการเคลื่อนไหวทางสังคมมาอธิบายเพื่อทำให้เกิดการเสริมพลังอำนาจทางการเมืองให้กับประชาชน สำหรับคำว่าการเมืองภาคประชาชนในสังคมการเมืองไทยเป็นคำประดิษฐ์ที่เกิดขึ้นผ่านการใช้วาทกรรมการปฏิรูปการเมืองและการร่างรัฐธรรมนูญ

เพื่อปะทะง่วงดุลการใช้อำนาจทางการเมืองของสถาบันทางการเมืองกระแสหลัก ภายใต้ฐานคิดที่หลากหลาย เช่น ทางวัฒนธรรมชุมชน การมีส่วนร่วมทางการเมือง การเคลื่อนไหวเชิงประชาสังคม ทั้งนี้โดยมีเป้าหมายสูงสุดอยู่ที่การสร้างชีวิตที่เป็นสุขแก่สมาชิกในสังคมและการสร้างสังคมที่ดี

5) การก่อเกิด โครงสร้าง และ เป้าหมายของกลุ่ม องค์กร หรือขบวนการ แนวคิดที่สำคัญและมีอิทธิพลมีอยู่สองทฤษฎี คือ 1) ทฤษฎีการกระทำร่วมกัน (Collective Action Theory) ของมันเคอ โอลเซน (Mancur Olson) ได้เสนอว่าปกติแล้วคนจะไม่รวมกลุ่มผลประโยชน์ขนาดใหญ่ เพราะค่าใช้จ่ายของการเป็นสมาชิกและการเข้าร่วมไม่คุ้มกับประโยชน์ที่ได้รับ แต่คนจะเข้าร่วมใน “กิจกรรมร่วมกัน” ก็ต่อเมื่อได้รับผลประโยชน์พิเศษหรือในกรณีการเป็นสมาชิกมาจากการบังคับ เมื่อกลุ่มมีขนาดเล็กพอที่ผู้เข้าร่วมมองเห็นว่าเขามีความสำคัญต่อความสำเร็จของกลุ่ม 2) ทฤษฎีแลกเปลี่ยน (Exchange Theory) ของ รอเบิร์ต ซาลิสเบอรี (Robert Salisbury) ซึ่งอธิบายการเกิดกลุ่ม องค์กร ขบวนการผ่านแนวคิดการแลกเปลี่ยนว่า กลุ่มเกิดขึ้นมาเพราะ ผู้นำหรือผู้ก่อตั้งชักชวนคนให้เข้าร่วมโดยมีผลประโยชน์เป็นแรงจูงใจ เช่น (1) ผลประโยชน์ทางวัตถุ เช่น เงิน งาน ชื่อของลูก (2) การให้ความสีกทางอารมณ์ร่วมกัน (solidarity) เช่น ได้ใกล้ชิด ได้พบปะเพื่อน (3) จุดมุ่งหมาย (purposive) ด้านอุดมการณ์ ซึ่งซาลิสเบอรีเชื่อว่ากลุ่มการเมืองจะเน้นแรงจูงใจด้านอุดมการณ์หรือด้านจุดมุ่งหมาย (มนตรี เจนวิทย์ การ, 2528, หน้า 523-524)

6) ทิศทางการเคลื่อนไหวของขบวนการ โดยหลักการแล้ว ทิศทางนโยบายของกลุ่มองค์กรมักได้มาจากสมาชิกซึ่งเป็นผู้มีส่วนได้เสีย สมาชิกจึงต้องเป็นผู้มีอำนาจในการกำหนดทิศทางนโยบายของนโยบายของกลุ่มองค์กร จึงกล่าวได้ว่าการมีส่วนร่วมของสมาชิกในขั้นตอนหรือในกระบวนการต่าง ๆ ของกิจกรรมที่เกิดขึ้นทำให้กลุ่มองค์กรกลายเป็นพื้นที่ซึ่งสมาชิกหรือบุคคลอื่น

ๆ ในชุมชนมีโอกาสเข้าถึงการกำหนดทิศทางการเคลื่อนไหวและมีโอกาสร่วมสร้างนโยบายโครงการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ดังนั้น กิจกรรมกระบวนการจึงเป็นแหล่งปฏิสัมพันธ์ทางความคิดและการปรึกษาหารือกันอย่างต่อเนื่องและเข้าถึงแหล่งปฏิสัมพันธ์ได้โดยง่าย

7) แนวความคิดวาทกรรมเพื่อการระดมทรัพยากร (Discourse for resources mobilization) การพิจารณาทำความเข้าใจขบวนการเคลื่อนไหวทางการเมืองภาคเกษตรที่พยายามเคลื่อนไหวเชื่อมโยงกับภาครัฐหรือพยายามกดดัน ชักจูงภาครัฐให้ใช้อำนาจรัฐตามที่ต้องการ สามารถพิจารณาปฏิสัมพันธ์ของปัจจัยสำคัญ 3 ประการคือ ประการแรก พิจารณาที่ “การก่อเกิด” ของขบวนการเคลื่อนไหวทางการเมืองภาคเกษตร โดยต้องพิจารณาถึงประวัติความเป็นมาและบทบาทอุดมการณ์หรือความเชื่อในวิถีเกษตรซึ่งจะทำให้เข้าใจถึงเป้าหมายของขบวนการ และเข้าใจว่าอะไรคือเงื่อนไขที่ทำให้ปัจเจกบุคคลหรือขบวนการเคลื่อนไหวทางการเมืองภาคเกษตรมีความไม่พึงพอใจ (grievances) หรือความรู้สึกถูกกดขี่รอนแค้นเชิงเปรียบเทียบ (relative deprivation) ประการที่สอง ปฏิสัมพันธ์ภายในเครือข่ายและภายนอกเครือข่ายของขบวนการเคลื่อนไหวทางการเมืองภาคเกษตรมีผลอย่างสำคัญต่อการระดมทรัพยากร อันจำเป็นต่อการเคลื่อนไหว ดังนั้น “การสร้างเครือข่าย” จึงเป็นปัจจัยจำเป็นสำหรับการระดมทรัพยากร การสร้าง การเชื่อมโยงเครือข่าย ในภาคเกษตรกรรมที่มีความเชื่อหรืออุดมการณ์ในวิถีเกษตรเดียวกัน และยังต้องสร้างทางการทำเกษตรผ่านการสื่อสารวาทกรรมภายในเครือข่ายระหว่างกัน และคัดสรรกรอบวาทกรรมส่งผ่านสื่ออันเป็นเครื่องมือในการเคลื่อนไหวเรียกร้องความเห็นชอบจากสาธารณชนและภาครัฐในประเด็นที่ขบวนการต้องการ

8) งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จิรภัทร นิรินทร์ (2559) ศึกษาบทบาท

ของกลุ่มผลประโยชน์ต่อการตัดสินใจกำหนดนโยบายรัฐบาลไทย: กรณีศึกษาการผลักดันร่างกฎหมาย เกี่ยวกับสิ่งมีชีวิตตัดต่อทางพันธุกรรม ผลการศึกษาพบว่าในทุก ๆ สถานการณ์ที่มีการพยายามผลักดันเพื่อที่จะเข้าพิจารณาในสภาเพื่อมีการรับรองสถานภาพสิ่งมีชีวิตตัดต่อทางพันธุกรรม ภายใต้การเคลื่อนไหวของเครือข่ายภาคประชาสังคมทั้งกลุ่มที่กดดันต่อต้านและสนับสนุนการทดลองให้มีการผลักดันกฎหมาย ในการที่พยายามกดดันให้รัฐบาลมีการพิจารณาในนโยบายการสนับสนุนการทดลองในสภาพเปิด และร่างกฎหมายสิ่งมีชีวิตตัดต่อทางพันธุกรรมของประเทศไทย รัฐบาลมักมีแนวโน้มนโยบายแบบกลาง ๆ และพยายามประนีประนอมกับกลุ่มภาคประชาสังคมกลุ่มต่าง ๆ รวมทั้งกลุ่มบริษัทเอกชน เพื่อประนีประนอมตลอดจนรักษาเสถียรภาพทางการเมืองและฐานเสียงของตน เนื่องจากมีภาคประชาสังคมกลุ่มต่าง ๆ ที่ส่วนใหญ่เป็นผู้กดดันและต่อรองผลประโยชน์ในการ-สนับสนุนให้ชนะการเลือกตั้งเข้ามาเป็นรัฐบาลในอนาคต

ณรงค์ บุญสวยขวัญ (2549) ศึกษา ขบวนการปฏิบัติการประชาสังคมกับการใช้อำนาจรัฐในพื้นที่ลุ่มน้ำปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยสนใจบริบทของการกระทำร่วมกัน การก่อเกิดลักษณะและพัฒนาการของขบวนการ พบว่า กลุ่มองค์กร ขบวนการปฏิบัติประชาสังคมในลักษณะของกลุ่มผลประโยชน์ กลุ่มองค์กรชุมชน และเป็นขบวนการเคลื่อนไหวเกี่ยวกับสิทธิของชุมชนท้องถิ่นในด้านอาชีพและด้านศิลปวัฒนธรรม โดยเป็นไปตามแนวคิดทฤษฎีประชาสังคมเชิงอนุรักษ์นิยม เพื่อการเคลื่อนไหวต่อสู้ในเชิงวัฒนธรรม มีความเป็นประชาสังคมแบบมีผู้นำ มีความสัมพันธ์ในแนวดิ่งคือ ยึดผู้นำหรือแกนนำเป็นกลไกสำคัญในการเคลื่อนไหวและการปฏิบัติงาน

มอร์ส (Stephen Morse) และแมนเนียน (Antoinette Mannion, 2009, pp. 225-247) ศึกษารวบรวมงานวิจัยย้อนหลัง 6 ปี เพื่อหาคำตอบว่าพืช GMOs มีส่วนช่วยสนับสนุนการ

พัฒนาที่ยั่งยืนได้หรือไม่ อย่างไร โดยทบทวนงานวิจัยกรณีศึกษาการปลูกฝ้าย BT ซึ่งเป็นพืชผลดัดแปลงพันธุกรรมให้ต่อต้านการกัดกินของแมลง โดยสำรวจข้อมูลอย่างเนื่อง 6 ปี เน้นที่ ค่าใช้จ่าย ผลผลิต และรายได้ของเกษตรกรผู้ปลูกฝ้าย BT ในทวีปแอฟริกา พบว่าการปลูกฝ้าย BT สามารถลดต้นทุนในการกำจัดแมลงศัตรูพืชและสามารถเพิ่มรายได้ให้เกษตรกร และข้อมูลยังชี้ว่าผลประโยชน์นี้เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องอย่างน้อย 6 ปี ที่ศึกษานอกจากนี้ยังพบว่ารายได้ที่เพิ่มขึ้นนี้ยังส่งผลสะท้อนไปเป็นการลดลงของหนี้สินของเกษตรกร และการเพิ่มขึ้นของเงินลงทุนด้านการศึกษาของบุตรหลาน และเงินลงทุนในไร่ของเกษตรกร อย่างไรก็ตามผู้วิจัยระบุว่า หลักฐานดังกล่าวยังไม่ได้ทำให้พืช GMOs ได้รับการยอมรับว่าเป็นพืชมหัศจรรย์ที่จะมาช่วยบรรเทาความยากจนเสียทีเดียว แต่ในขณะเดียวกันก็ไม่ปรากฏหลักฐานใด ๆ บ่งชี้ว่าการกำจัดแมลงศัตรูด้วยวิธีนี้มีความเกี่ยวข้องกับการทำลายสิ่งแวดล้อม

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษามูลเหตุและแรงจูงใจของขบวนการเคลื่อนไหวทางการเมืองในการต่อต้านและสนับสนุนการใช้เทคโนโลยี GMOs ในเกษตรกรรมไทย
2. เพื่อศึกษาลักษณะและรูปแบบการเคลื่อนไหวของขบวนการเคลื่อนไหวทางการเมืองในการต่อต้านและสนับสนุนการใช้เทคโนโลยี GMOs ในเกษตรกรรมไทย
3. เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรค ความสำเร็จและความล้มเหลวของการเคลื่อนไหวต่อต้านและสนับสนุน รวมถึงแนวทางการตัดสินใจของรัฐเกี่ยวกับเทคโนโลยี GMOs ในเกษตรกรรมไทย

วิธีดำเนินการวิจัย

1) หัวข้อการวิจัย

วิจัยหัวข้อ “ขบวนการเคลื่อนไหวทางการเมืองต่อต้านและสนับสนุนการใช้เทคโนโลยี

GMOs ในเกษตรกรรม” ในครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ โดยมีวิธีการศึกษาหลากหลายวิธี ประกอบด้วย การเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ การสัมภาษณ์เชิงลึก (in-depth interview) กลุ่มเคลื่อนไหวภาคประชาสังคม นักวิชาการ ตัวแทนภาครัฐที่เกี่ยวข้องเรื่อง GMOs รวมถึงการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สามารถตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัยได้อย่างสมบูรณ์

สำหรับการนำเสนอระเบียบวิธีการวิจัยหรือกระบวนการวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบและขอบเขตของกระบวนการวิจัย ตลอดจนเหตุผลประการสำคัญของการนำระเบียบวิธีการวิจัยหรือกระบวนการวิจัยมาใช้ในการดำเนินการวิจัยครั้งนี้

2) แหล่งข้อมูล

การศึกษาเอกสาร การวิจัยครั้งนี้ใช้ข้อมูลทุติยภูมิ โดยศึกษาจากหนังสือและบทความในหนังสือ บทความวารสาร สื่ออิเล็กทรอนิกส์ บทความหนังสือพิมพ์ ซึ่งผู้วิจัยได้เป็นผู้รวบรวมกำหนดแยกประเด็นไว้ และบางส่วนเป็นข้อมูลที่มีผู้รวบรวมไว้แล้ว และผู้วิจัยได้นำข้อมูลนั้นมาศึกษาโดยการศึกษาเอกสารนี้จะเป็นการเพิ่มเติมข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก โดยมีรายละเอียดการศึกษาคือ (1) รวบรวมและศึกษาข่าวสารและบทความที่เกี่ยวข้องกับ GMOs จากสื่อหนังสือพิมพ์ในประเทศไทยย้อนหลัง 20 ปี ระหว่างปี พ.ศ. 2540 – 2560 จำนวน 368 ชิ้น (2) ข้อมูลงานวิจัย รายงานทางวิชาการ และบทความวิชาการที่แสดงความคิดเห็นเชิงสังคมและการเมืองต่อเทคโนโลยี GMOs อาทิ การต่อต้าน GMOs และมาตรการทางกฎหมายในยุโรป สหรัฐอเมริกา และอเมริกาใต้ การสัมภาษณ์เชิงลึก (in-depth interviews) ข้อมูลปฐมภูมิได้มาจากการสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญฝ่ายเดียวอย่างอิสระในแต่ละประเด็นคำถาม ซึ่งใช้การสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ทั้งข้อมูลรายละเอียดประวัติและประสบการณ์ต่าง ๆ ข้อมูลจากความทรงจำ ข้อมูลความคิดเห็นใหม่ ๆ โดยกำหนดเป็นคำถามที่กระชับ เป็นรูปธรรม ตรงตามวัตถุประสงค์ และ

เป็นไปตามกรอบความคิดทฤษฎีที่เอื้อต่อการชักถาม เพื่อมุ่งหาคำตอบเกี่ยวกับ มูลเหตุจูงใจในการเคลื่อนไหวของขบวนการเคลื่อนไหวทางการเมืองต่อต้านและสนับสนุน รวมถึงคำตอบเกี่ยวกับ บทบาท ลักษณะ และรูปแบบการต่อต้านและการสนับสนุนการใช้เทคโนโลยี GMOs ในเกษตรกรรมไทย โดยผู้วิจัยมุ่งหาคำตอบในประเด็นดังกล่าวโดยกำหนดการสัมภาษณ์ผู้นำกลุ่มขบวนการต่อต้านขบวนการสนับสนุน นักวิชาการเกษตร และเจ้าหน้าที่รัฐที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งหมด 3 กลุ่มคือ กลุ่มต่อต้าน กลุ่มสนับสนุน และกลุ่มเจ้าหน้าที่ระดับสูงภาครัฐที่เกี่ยวข้องกลุ่มขบวนการเคลื่อนไหวต่อต้านการใช้เทคโนโลยี GMOs 1) ผู้อำนวยการมูลนิธิชีววิถี (Bio Thai) 2) ผู้อำนวยการโรงพยาบาลจะนะ จังหวัดสงขลา แกนนำภาคใต้ 3) นักวิชาการอดีตอาจารย์มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ 4) กลุ่มภาคประชาสังคมในนามกลุ่ม “เครือข่ายสิทธิผู้บริโภค” กลุ่มขบวนการเคลื่อนไหวสนับสนุนการใช้เทคโนโลยี GMOs 1) แกนนำสมาพันธ์เกษตรปลอดภัย มั่นคงยั่งยืนแห่งชาติ (สกช.) 2) นักวิชาการเกษตร นักวิทยาศาสตร์ไทยผู้สนับสนุนการใช้เทคโนโลยี GMOs 3) เจ้าหน้าที่รัฐที่เป็นแนวร่วมสนับสนุนการใช้เทคโนโลยี GMOs กลุ่มตัวแทนองค์กรภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับการใช้เทคโนโลยี GMO ในเกษตรกรรมไทย 1) รองปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ 2) ผู้อำนวยการกองส่งเสริมการค้าสินค้าเกษตร กรมการค้าภายใน กระทรวงพาณิชย์ 3) นักวิชาการเกษตรชำนาญการพิเศษ กรมวิชาการเกษตร กระทรวงเกษตรและสหกรณ์

3) การเก็บรวบรวมข้อมูล

(1) ข้อมูลปฐมภูมิ เป็นข้อมูลที่ผู้วิจัยรวบรวมจากผู้ให้ข้อมูลหลัก โดยการสัมภาษณ์ใช้รูปแบบคำถามแบบปลายเปิดมีการเก็บข้อมูลแบบนัดหมายผู้ให้ข้อมูลสำคัญไว้ล่วงหน้า มีการวางแผนการเก็บข้อมูลและลงมือเก็บข้อมูลด้วยตนเอง ทำให้ผู้วิจัยสามารถควบคุมการเก็บข้อมูลในสิ่งที่ต้องการในประเด็นการวิจัยเพื่อความครบถ้วนของ

ข้อมูลที่ใช้ในการวิเคราะห์เพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัย

(2) ข้อมูลทุติยภูมิ เป็นข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้า การรวบรวมงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง หนังสือ บทความวิชาการ และข้อมูลจากสารสนเทศ เพื่อเป็นส่วนประกอบในเนื้อหา ซึ่งนำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลและสรุปผลการวิจัย

4) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

(1) ผู้วิจัยเป็นเครื่องมือที่สำคัญที่สุด เพราะการวิจัยเชิงคุณภาพเป็นการสัมผัสกับผู้ให้ข้อมูลหลักโดยตรง ดังนั้นผู้วิจัยต้องเตรียมตัวก่อนลงพื้นที่จริง มีการแนะนำตนเองกับผู้ให้ข้อมูลหลัก สร้างบรรยากาศในการสัมภาษณ์แบบเป็นกันเอง จากนั้นบอกวัตถุประสงค์และขออนุญาตบันทึกข้อมูลเสียงจากการสัมภาษณ์

(2) แนวคำถามในการสัมภาษณ์เป็นแนวคำถามแบบปลายเปิดไม่มีโครงสร้าง ลักษณะเป็นแนวคำถามที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกมากที่สุด

(3) เครื่องบันทึกเสียง ใช้บันทึกข้อมูลระหว่างการสัมภาษณ์เพื่อให้สามารถเก็บข้อมูลได้มากที่สุดไม่ตกหล่นเนื่องจากผู้วิจัยไม่สามารถจดบันทึกได้ทั้งหมด

(4) กล้องถ่ายภาพดิจิทัล ใช้บันทึกเหตุการณ์หรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่ผู้วิจัยเห็นว่าสำคัญ และมีประโยชน์ต่อการวิจัย

(5) เครื่องมือที่ช่วยในการจดบันทึก คือ สมุดปากกา สำหรับจดบันทึกข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ ซึ่งช่วยในการบันทึกคำพูดที่สำคัญ สภาพแวดล้อม และพฤติกรรมของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

5) การตรวจสอบความน่าเชื่อถือ

การตรวจสอบข้อมูลการวิจัย ใช้วิธีตรวจสอบแบบสามเส้า เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือในการวิจัย โดยวิธีการแบบสามเส้าสะท้อนให้เห็นว่า ข้อมูลและผลการวิเคราะห์จากข้อมูลที่เก็บรวบรวมที่เก็บรวบรวมไว้มีความน่าเชื่อถือ ถูกต้อง ตรงกับความจริง โดยการตรวจสอบความถูกต้อง

เปรียบเทียบกับแหล่งข้อมูลหลายๆ แหล่ง ทำให้ผู้วิจัยมั่นใจว่าข้อมูลมีความน่าเชื่อถือสูง

6) การวิเคราะห์ข้อมูล

สำหรับกระบวนการในการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เจาะลึก (in-depth interview) นั้น ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เจาะลึก (in-depth interview) มาใช้ในกระบวนการวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูล โดยดำเนินการร่วมกับวิเคราะห์จำแนกประเภทและเชิงการตีความโดยผู้วิจัยสรุปวิเคราะห์

ผลการวิจัย

1) มูลเหตุและแรงจูงใจการเคลื่อนไหวของภาคประชาสังคม เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยี GMOs ในเกษตรกรรมไทย ที่ประกอบไปด้วย 2 ฝ่าย อันประกอบด้วยมูลเหตุแรงจูงใจของกลุ่มต่อต้านการใช้พืช GMOs จากอดีตผ่านมาจนถึงปัจจุบันนับเป็นเวลาเกือบจะ 20 ปีที่ทางกลุ่มพยายามที่จะเรียกร้อง กัดดัน ต่อต้าน ซึ่งเป็นการทำงานการเมืองภาคประชาชนที่มุ่งขัดขวางแนวทางการใช้อำนาจรัฐที่เป็นสิทธิพื้นฐานที่ภาครัฐกำหนดสิทธิที่พึงมีของภาคประชาชนตามกฎหมายรัฐธรรมนูญกลับคืนมาใช้อำนาจแทนภาครัฐในแนวอารยะขัดขืนที่ไม่เกิดการต่อต้านที่รุนแรง ใช้กระบวนการภาคประชาสังคมสมัยใหม่ที่เน้นยุทธวิธีในการขับเคลื่อนกดดัน ในเรื่องดังกล่าวทุกรูปแบบ อย่างเป็นขบวนการ และเน้นการใช้ยุทธวิธีในเชิงสร้างสรรค์และภาครัฐเองก็ยอมรับเข้ามามีส่วนร่วมในประเด็นที่ทางภาคประชาชนเรียกร้องเพราะสร้างแรงกดดันให้ภาครัฐในขณะนั้นเกิดการสั่นคลอนได้ ดังนั้นในบทนี้ผู้วิจัยจึงขอสรุปผลมูลเหตุจูงใจในการเคลื่อนไหวของภาคประชาสังคม สามารถสรุปมูลเหตุได้หลายประเด็นดังต่อไปนี้ มูลเหตุด้าน “อุดมการณ์” ของกลุ่มกรีนพีซที่มีแนวความคิดร่วมกันเพื่อการปกป้องและอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม และมีการณรงค์เกี่ยวกับพืชดัดแปลงพันธุกรรม โดยมีการให้ข้อมูลอย่างเพื่อเป็นการสร้างความตระหนักรู้ สร้าง

กระแสดิ้นตัวของผู้บริโภคให้ปฏิเสธไม่ยอมรับสิ่งมีชีวิตในการดัดแปลงพันธุกรรม เป็นขบวนการที่เริ่มในระดับโลกจนสามารถมาตั้งสำนักงานในประเทศไทยในนามของ “กลุ่มกรีนพีซ” เพื่อเคลื่อนไหวขับเคลื่อนในการสร้างองค์ความรู้ให้ทุกภาคส่วนในสังคมออกมาปกป้องและร่วมกันอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม เหตุ “การปกป้องความหลากหลายทางชีวภาพและภูมิปัญญาท้องถิ่นในประเทศไทย” ในนามของมูลนิธิชีววิถี หรือ ไบโอไทย (BIOTHA) ที่เกิดขึ้นจากการรวมตัวกันของนักกิจกรรมทางสังคม เกษตรกร นักวิชาการ ข้าราชการ และสมาชิกในชุมชนท้องถิ่นต่าง ๆ ที่ตระหนักในประเด็นความสำคัญ ปัญหา และทางออกเกี่ยวกับการอนุรักษ์ พัฒนา ใช้ประโยชน์จากทรัพยากรชีวภาพ/ภูมิปัญญาท้องถิ่น สิทธิชุมชน ความมั่นคง/อธิปไตยทางอาหาร เกษตรกรรม/การพัฒนาที่ยั่งยืน และการค้าที่เป็นธรรม เหตุ “การได้รับผลกระทบจากการพัฒนาภาครัฐ” ในนามของกลุ่มสมัชชาคนจนเป็นกระบวนการเคลื่อนไหวภายใต้ความร่วมมือของกลุ่มคนที่ได้รับผลกระทบจากการพัฒนาของรัฐที่เกี่ยวข้องกับเรื่องทรัพยากรธรรมชาติ ดิน น้ำ ป่า โดยเฉพาะอย่างยิ่งชาวบ้านที่อยู่ในชุมชนท้องถิ่นที่อยู่ชายขอบของรัฐส่วนกลาง และ (4) เหตุ “อนุรักษ์ ปกป้อง ระบบนิเวศที่ถือว่าเป็นทุนทางสังคม หรือเป็นวิถีชีวิตที่แบบดั้งเดิมของชุมชนให้คงอยู่” ภายใต้กลุ่มกลุ่มเกษตรทางเลือกเป็นการรวมตัวกันเพื่อต่อรองอำนาจรัฐเพื่อกดดัน ต่อต้านให้มีการขอให้ยับยั้งการอนุญาตให้มีการปลูกทดลองพืชจีเอ็มโอในแปลงเปิด จนกว่าประเทศไทยจะมีกฎหมายว่าด้วยความปลอดภัยทางชีวภาพ เหตุเหตุจูงใจของกลุ่มสนับสนุนพืชGMOs บทสรุปเหตุจูงใจในการสนับสนุนพืชจีเอ็มโอประกอบ ด้วย 1) กลุ่มผลประโยชน์ของทุนนิยมข้ามชาติ เป็นการกำหนดในนามของกลุ่มองค์กรไอชา ที่ต้องการประชาสัมพันธ์ “พืชจีเอ็มโอ” ผ่านองค์กรที่ให้ความช่วยเหลือในด้านการใช้เทคโนโลยีในภาคการเกษตรในกลุ่มประเทศโลกที่สาม ที่ทาง

กลุ่มองค์กรไอชาได้รับทุนสนับสนุนจากกลุ่มบริษัทยักษ์ใหญ่ที่ทำการผลิตเมล็ดพันธุ์จีเอ็มโอผลิตสารเคมี อุปกรณ์ในระบบจีเอ็มโอแบบครบวงจร ในการให้การช่วยเหลือในระบบเทคโนโลยีการเกษตรสมัยใหม่แก่ประเทศโลกที่สามโดยผ่านกระบวนการภาครัฐ ในทางการเมืองจึงมองไปถึงการลอบบี้ โดยผ่านการให้การสนับสนุน การช่วยเหลือ การให้ผลประโยชน์ตอบแทนในการให้ข้าราชการระดับผู้บริหารในภาคส่วนที่เกี่ยวข้องมาร่วมทำงานในบริษัทของตนถือเป็นผลประโยชน์ต่างตอบแทนและผ่านการให้ทุนสนับสนุนบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ เชี่ยวชาญ ในการไปศึกษาต่อ จนสร้างเป็นนักวิจัยที่มีความเชี่ยวชาญในระดับชาติ และให้ทุนในการทำการค้นคว้าทดลองเมล็ดพันธุ์จีเอ็มโอ จนประสบผลสำเร็จแต่ผลของการทดลองจะต้องเป็นลิขสิทธิ์ของเจ้าของทุน ซึ่งถือว่า ณ ปัจจุบันนี้ประสบผลสำเร็จในเรื่องข้าวหอมมะลิ กข105 ที่เป็นสิทธิบัตรของต่างชาติที่เป็นปัญหามาจนถึงปัจจุบันนี้ 2) กลุ่มนักวิทยาศาสตร์ เป็นกลุ่มข้าราชการ พนักงานของภาครัฐ นักวิทยาศาสตร์การเกษตร นักชีวเคมี นักพันธุศาสตร์ นักอนุชีวโมเลกุล และนักวิทยาศาสตร์สาขาอื่น ๆ อาทิ วิทยาศาสตร์สิ่งแวดล้อม โดยบางส่วน เป็นกลุ่มที่ได้การสนับสนุนจากภาครัฐให้มีการศึกษาค้นคว้าในเทคโนโลยีดังกล่าว ที่ผ่านกระบวนการทดลองเรียนรู้ มาเกือบทั้งชีวิตในเรื่องดังกล่าว มองเห็นประโยชน์เพียงด้านเดียวในการนำจีเอ็มโอมาใช้ในภาคการเกษตรกรรมไทย ด้วยเหตุผลสภาพแห่งการเปลี่ยนแปลงระบบภูมิอากาศการนำพืชจีเอ็มโอที่ผ่านการทดลองในระบบแปลงปิดมาสู่ระบบแปลงเปิด เพื่อเป็นการส่งเสริมศักยภาพในการพัฒนาเศรษฐกิจของไทยผ่านกระบวนการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ที่ต้องการผลิตอาหารที่มีคุณภาพตรงตามความต้องการของตลาดผู้บริโภค และสุดท้ายต้องการให้ภาครัฐสร้างสังคมไทยให้เกิดการเรียนรู้ในเรื่องจีเอ็มโออย่างกว้างขวางและให้มีกฎหมายมากำหนดให้ชัดเจนในเรื่องความ

ปลอดภัยทางอาหารชีวภาพในเรื่องของจีเอ็มโอ ดังนั้นเมื่อก่อเกิดมูลเหตุแห่งการเคลื่อนไหวของกลุ่มภาคประชาสังคมทั้งในแนวต่อต้านและแนวสนับสนุน ที่ทำให้เกิดพลังกลุ่มที่แข็งแกร่งในการขับเคลื่อนโดยผ่านขบวนการจัดรูปแบบ ในการขับเคลื่อนที่มีเป้าหมาย วัตถุประสงค์ที่ชัดเจน

2) รูปแบบขบวนการเคลื่อนไหวภาคประชาสังคมเกี่ยวข้องกับเทคโนโลยี GMOs ในเกษตรกรรมไทยในการเคลื่อนไหวของกลุ่มภาคประชาสังคมในการต่อต้านพืชจีเอ็มโอ ในครั้งนี้จึงจำเป็นต้องใช้ในการจัดรูปแบบทั้งสองประเภทด้วยเหตุและปัจจัยในการต่อสู้เพื่อต่อต้านการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในภาคการเกษตรในเรื่องจีเอ็มโอ ถ้าวินิจฉัยย้อนกลับไปวิเคราะห์จะพบว่าใช้ระยะเวลาในการคัดค้านมาน้อยกว่า 20 ปี จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องการกลุ่มเครือข่ายพันธมิตรมาช่วยในการขับเคลื่อนจำนวนมาก ใช้ยุทธวิธีในการเคลื่อนไหวที่หลากหลายในการต้านอำนาจรัฐที่มีทั้งทุน อำนาจ แต่ทางกลุ่มการขับเคลื่อนภาคประชาสังคมถ้ากลุ่มที่จัดตั้งที่เป็นทางการอาจจะมีกลุ่มทุนทั้งภายในและภายนอกประเทศในการสนับสนุนในการขับเคลื่อนแต่อีกกลุ่มหนึ่งที่รวมตัวจากสภาพปัญหาในเรื่องปากท้อง เป็นกลุ่มที่ไม่มีทุนแต่ใช้ทุนทางความสัมพันธ์ที่นำมาจากแต่ละครอบครัวมาร่วมสนับสนุน (นั่นหมายถึงใครมีอะไรก็นำสิ่งนั้นมาในการขับเคลื่อน เช่น มีอาหารก็นำอาหารมา) ดังนั้นทุนไม่มีถ้าการขับเคลื่อนที่ใช้ระยะเวลาที่ยาวนานกลุ่มจะมีความอ่อนแอ และเป็นการเคลื่อนไหวภายในชุมชนเท่านั้น ทิศทางการเคลื่อนไหวกลุ่มต่อต้านในเรื่องจีเอ็มโอในครั้งนี้ถือว่าเป็นการเคลื่อนไหวทางสังคมแนวใหม่ซึ่งกลุ่มต่อต้าน คัดค้านได้ประสานเชื่อมโยงเข้ากับสภาพที่กำลังจะเกิดขึ้นหรือเกิดขึ้นแล้วนำมาซึ่งการสร้างปัญหาในการทำลายสภาพแวดล้อมที่เกิดขึ้นในสังคมไทยและต่อตนเองจึงเข้าร่วมในกระบวนการ

3) ปัญหา อุปสรรค ของขบวนการเคลื่อนไหวของภาคประชาสังคมเกี่ยวข้องกับ

เทคโนโลยี GMOs ในเกษตรกรรมไทย ปัญหา/อุปสรรค ที่เกิดขึ้นในมูลเหตุของขบวนการเคลื่อนไหว/องค์กรปัญหา/อุปสรรคที่เกิดจากระดับจิตสำนึก แนวคิด มูลเหตุ ที่นำมาแห่งการก่อเกิด การพัฒนาการ ในประเด็นนี้ผู้วิจัยได้ชี้ว่า เป็นปัญหา/อุปสรรค ในการเคลื่อนไหวของขบวนการของการเมืองภาคประชาชนในการต่อต้านเรื่องพืชจีเอ็มโอ อุปสรรคต่อทางกลุ่มทำให้ถูกมองว่า ถูกขี้หน้า หรือถูกชักจูง เพื่อต่อต้านการนำเข้าพืชจีเอ็มโอของภาครัฐ ได้เช่นกัน ในแง่คิดนี้สามารถวิเคราะห์ได้ว่า ขบวนการเคลื่อนไหวของการเมืองภาคพลเมืองในเรื่องดังกล่าวจำเป็นอย่างยิ่งจะต้องพึ่งพิงปัจจัยจากภายนอกไม่ว่าจะเป็น ด้านองค์ความรู้ ด้านเงินทุนสนับสนุน จนกลายเป็นกระแสที่ผู้คนในสังคมไทยตั้งคำถามกับการเข้ามา และเกรงจะกลายเป็นเครื่องมือ ขององค์กรที่มีการเคลื่อนไหวจากต่างประเทศ ซึ่งอาจจะมียะแอบแฝงในการปลุกระดมต่อต้านอำนาจรัฐและทำการเคลื่อนไหวอย่างมียะแอบก็ได้ปัญหา/อุปสรรค ของรูปแบบขบวนการเคลื่อนไหว/องค์กร ระบบการขยายฐานมวลชนสมาชิกยังแคบอยู่ ดังจะเห็นได้จาก ระบบราชการ ซึ่งจะมีบทบาทที่สำคัญในการให้ข้อมูล องค์ความรู้ในประเด็นพืชจีเอ็มโอ เป็นกลุ่มชั้นนำที่ต่อต้านการเมืองภาคประชาชน การมองในลักษณะแบ่งขั้วแบ่งข้างแบบนี้จึงมิใช่ทางที่สร้างสรรค์สำหรับทิศทางในการเคลื่อนไหวเท่าที่ควร จึงทำให้การขยายมวลชนไม่รุกคืบ ฐานของกลุ่มด้านอาชีพยังไม่หลากหลาย ซึ่งส่วนใหญ่ฐานยังอยู่ที่ชนชั้นชาวนาจนละเลยชนชั้นอื่น ๆ การสื่อสารสู่สังคม ประเด็นนี้พบว่า การนำเสนอข้อมูลที่ผ่านสื่อออนไลน์โดยมุ่งหวังที่ต้องการให้ประชาชนในสังคมมีองค์ความรู้เกี่ยวกับสิ่งที่ได้รับการพัฒนาของภาครัฐในทางการเกษตรไทยในเรื่องพืชจีเอ็มโอ ผลปรากฏว่าได้รับการสนใจน้อยสืบเนื่องจากสังคมไทยปัจจุบันการอ่านข้อมูลข่าวสารที่เป็นองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับตนเองได้รับความสนใจน้อย

อภิปรายผล

1. มูลเหตุและแรงจูงใจที่สำคัญของ ขบวนการต่อต้านคือความกังวลในผลกระทบที่อาจ เกิดขึ้นจากการใช้เทคโนโลยี GMOs ประกอบด้วย ความไม่ปลอดภัยต่อสุขภาพและสิ่งแวดล้อม เทคโนโลยี GMOs ขัดแย้งกับวิถีเกษตรทางเลือก การสูญเสียผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจของ เกษตรกรรายย่อย ส่วนขบวนการเคลื่อนไหว สนับสนุนกลับมีความเชื่อมั่นเป็นตรงกันข้ามคือ เชื่อมั่นในความปลอดภัยต่อสุขภาพ และ สิ่งแวดล้อม เทคโนโลยี GMOs มีความสอดคล้อง กับวิถีเกษตรวิทยาศาสตร์ และมีความเชื่อมั่นว่าจะ เป็นประโยชน์ทางเศรษฐกิจต่อเกษตรกรรายย่อย และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลอดจนถึงประเทศชาติ

2. ลักษณะและรูปแบบการเคลื่อนไหว ของทั้งสองฝ่ายมีความคล้ายคลึงกันจำแนกได้เป็น 3 รูปแบบคือ 1) การเคลื่อนไหวโดยตรง (direct actions) ประกอบด้วย การยื่นหนังสือและชี้แจง ด้วยวาจา การแสดงออกเชิงสัญลักษณ์ การจัดเวที เสวนา การแถลงข่าว การถ่ายทอดความรู้ การ สร้างเครือข่าย 2) การเคลื่อนไหวเพื่อผลักดัน กฎหมาย ประกอบด้วย การโน้มน้าวทางการเมือง (lobbying) และการแสวงหาแนวร่วมในภาครัฐ 3) การฟ้องร้องต่อศาล ในประเทศไทยมีเพียงฝ่าย ต่อต้าน GMOs ฟ้องร้องเจ้าหน้าที่รัฐ

3. ขบวนการเคลื่อนไหวต่อต้านประสบ ความสำเร็จในการเคลื่อนไหวเนื่องจากรัฐบาลไทย ห้ามการเพาะปลูกพืช GMOs ตั้งแต่ พ.ศ. 2544 เป็นต้นมา ส่วนปัญหาอุปสรรคซึ่งทั้งสองฝ่ายเห็น ตรงกันคือ 1) สาธารณชนขาดความรู้ความเข้าใจ ในเทคโนโลยี GMOs 2) การยึดมั่นในวิถีเกษตรที่ ขัดแย้งกันเป็นตรงกันข้ามทำให้ยากที่จะรวมขอม กันได้ 3) ความขัดแย้งกันในผลประโยชน์ทาง เศรษฐกิจเป็นสิ่งที่ยากจะยอมกันได้ ภาครัฐจึงควร ตัดสินใจโดยยึดหลักผลประโยชน์ของประเทศชาติ โดยรวมเป็นสำคัญ อาทิ เมื่อห้ามการเพาะปลูกพืช GMOs เนื่องจากไม่มีประโยชน์ต่อประเทศไทย ก็ ควรส่งเสริมสนับสนุนให้คนไทยค้นคว้าวิจัยด้าน

เทคโนโลยีชีวภาพให้มากขึ้นเพื่อให้คนไทยสูญเสีย โอกาสในการเรียนรู้และพัฒนาเทคโนโลยีชีวภาพ ของตนเอง

ข้อเสนอแนะ

จากที่กล่าวมาทั้งหมดผู้วิจัยมีความคิดเห็น ต่อขบวนการเคลื่อนไหวของภาคประชาสังคม จำเป็นต้องมีการปรับปรุงเพื่อเสริมสร้างความ แข็งแกร่งของขบวนการเคลื่อนไหวทางการเมือง ของภาคประชาชนเพื่อเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนา ประชาธิปไตยดังนี้

1. การก่อเกิด/ขบวนการเคลื่อนไหว ทางการเมืองของภาคประชาชน ควรมีผู้นำ/แกน นำ ที่มีความเด่นชัดในแง่ของปัญญาเชิงประจักษ์ ต่อสาธารณชนยาวนานและต่อเนื่อง มีภาพลักษณ์ ที่ดี ได้รับการยอมรับ

2. มีการแสวงหาสมาชิกร่วมขบวนที่มี ความหลากหลายและมีพันธมิตรที่ดีในวงกว้างเพื่อ สร้างความชอบธรรม เสริมสร้างความเข้มแข็ง ให้กับขบวนการทางการเมืองของภาคประชาชน ให้มีความสำคัญกับสมาชิกเน้นประชาชนในพื้นที่ หรือสถานการณ์ที่เกิดขึ้นเพื่อจะได้เป็นแนวร่วมใน การเคลื่อนไหว

3. มีการจัดระบบองค์กรอย่างชัดเจน มี ลักษณะการบริหารจัดการองค์กรในระบบปิด สมาชิกต้องมีส่วนร่วมอย่างเต็มที่ในการคิด กำหนด บทบาทหน้าที่ กำหนดกติกาและขบวนการ ตรวจสอบงบประมาณภายใน ซึ่งสิ่งเหล่านี้ถือเป็น ปัจจัยหลักในการดำรงอยู่ของขบวนการเคลื่อนไหว ทางการเมืองของประชาชน

4. รูปแบบในขบวนการเคลื่อนไหว ทางการเมืองภาคประชาชน จำเป็นอย่างยิ่งจะต้อง มียุทธศาสตร์ ยุทธวิธีที่หลากหลาย บุคคลที่จะไป สื่อสารและมีเทคนิคในการสื่อสาร และวิธีที่ใช้ใน การเคลื่อนไหวต้องเป็นแนวอารยะชนปราศจาก ความรุนแรง

5. ส่งเสริมวิถีเกษตรทางเลือก กลุ่ม ต่อต้าน GMOs ต้องผนึกกำลังกับนักวิชาการ

เกษตรรอบทิศโดยไม่เกี่ยงอุดมการณ์ เพื่อเป็นการแสวงหาความร่วมมือครั้งใหญ่ในการพัฒนานวัตกรรมเกษตรทางเลือกให้เกิดเป็นรูปธรรมทางเศรษฐกิจ

6. การสนับสนุนการใช้เทคโนโลยี GMOs และแนวร่วมนั้น แนวทางการเคลื่อนไหวถือว่ามีประสิทธิภาพดีอยู่แล้วในด้านการมีความเกี่ยวพัน

หรือพัวพันกับอำนาจรัฐ และการตัดสินใจนโยบายในส่วนของการช่วงชิงความเห็นชอบจากเกษตรกรรายย่อยนั้น ฝ่ายสนับสนุนจะต้องทำงานอย่างเป็นระบบเพื่อให้เกิดข้อยืนยันที่ชัดเจนถึงรายได้ที่จะเพิ่ม และความต่อเนื่องของรายได้ ความยั่งยืนของวิถีเกษตร และการรักษาสิ่งแวดล้อมและระบบนิเวศได้

เอกสารอ้างอิง

- เก่งกิจ กิติเรียงลาภ และเควิน ฮิววิสัน. (2552). บทวิพากษ์ "การเมืองภาคประชาชน" ในประเทศไทย: ข้อจำกัดของแนววิเคราะห์และยุทธศาสตร์การเมืองแบบ "ขบวนการเคลื่อนไหวทางสังคมรูปแบบใหม่". *วารสารฟ้าเดียวกัน*, 7 (2), 120-155.
- ชูชัย ศุภวงศ์ และยุวดี คาคการณ์ไกล. (2541). *ประชาสังคม: ทรรศนะนักคิดในสังคมไทย*. กรุงเทพฯ: มติชน.
- ไชยรัตน์ เจริญสินโอฬาร. (2554). *รายงานวิจัยเรื่องสุนทรียศาสตร์กับการเมืองภาคประชาชน*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ณรงค์ เพ็ชรประเสริฐ. (2544). *บทสังเคราะห์ภาพรวม การพัฒนาระบบสวัสดิการสำหรับคนจนและคนด้อยโอกาสในสังคมไทย*. กรุงเทพฯ: คณะเศรษฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย.
- ณรงค์ บุญสวยขวัญ. (2549). *ขบวนการปฏิบัติการประชาสังคมกับการใช้อำนาจรัฐในพื้นที่ลุ่มน้ำปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช*. วิทยานิพนธ์สาขาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- ธีรยุทธ์ บุญมี. (2536). *สังคมเข้มแข็ง*. กรุงเทพฯ: มิ่งมิตร.
- ไพฑูรย์ โพธิ์สว่าง. (2532). *ผู้นำชุมชน*. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตร์ดุษฎีบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นวนน้อย ตรีรัตน์ และกนกศักดิ์ แก้วเพท. (2545). *การต่อต้านทุจริตยาภาคประชาชน*. กรุงเทพฯ: ศูนย์ศึกษาเศรษฐศาสตร์การเมือง คณะเศรษฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นิธิ นิธิวีรกุล. (2018). 'การเมืองภาคประชาสังคม' ถ้อยคำที่หายไปรัฐธรรมนูญ 60. ค้นเมื่อ 5 ตุลาคม 2018, จาก <https://waymagazine.org/words-no-longer-in-2560-constitution/>
- เสกสรรค์ ประเสริฐกุล. (2548). *การเมืองภาคประชาชนในระบอบประชาธิปไตยไทย*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์อมรินทร์.
- เอนก เหล่าธรรมทัศน์. (2551). *การเมืองภาคพลเมือง*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์คณะรัฐมนตรีและราชกิจจานุเบกษา.
- Bajunid, F. O. (2001). *Islam and Civil Society in Southeast Asia*. In Nakamura, M., Siddique, S. & Bajunid, F. O. (Eds.). Institute of Southeast Asian Studies. Singapore: ISEAS.
- Baker, G. (1998). Civil Society and Democracy: The Gap between Theory and Possibility. *Politics*, 18(2).
- Baker, G. (1999). The Taming of the Idea of civil Society. *Democratization*, 6(3).



- Mathews, D. (1999). *Politics for People: Finding a Responsible Public Voice* (2nd ed.). University of Illinois Press.
- Melucci, A. (1985). The Symbolic Challenge of Contemporary Movements. *Social Research*, 52(4), 789-816.

แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานและการคงอยู่ในองค์กรของพนักงาน
มหาวิทยาลัยสายสนับสนุน กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
Achievement Motivation Affecting Supporting Staff's Performance and
Retention: A Case of Rajamangala University of Technology Thanyaburi

นันทวดี อุ่นละมัย¹, ดร. กฤษดา เขียววัฒนสุข

Nantawadee Unlamai¹, Dr. Krisada Chienwatanasuk

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

Rajamangala University of Technology Thanyaburi

E-mail: nantawadee@rmutt.ac.th¹

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ระดับผลการปฏิบัติงาน และระดับความต้องการคงอยู่ในองค์กรของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน 2) เพื่อศึกษาอิทธิพลของแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน และ 3) เพื่อศึกษาอิทธิพลแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ที่ส่งผลต่อความต้องการคงอยู่ในองค์กรของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน ใช้การวิจัยเชิงปริมาณ โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำนวน 262 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ประกอบด้วย Independent Samples t-test, One-way ANOVA และ Multiple Regression Analysis แบบ All enter

ผลการศึกษาพบว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านการบรรลุเป้าหมายที่ท้าทาย ($\beta = 0.554$) การเป็นที่ยอมรับหรือชื่นชม ($\beta = 0.190$) และการไม่หวังค่าตอบแทน ($\beta = 0.133$) ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน ในขณะที่ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านการเป็นที่ยอมรับหรือชื่นชม ($\beta = 0.503$) และการไม่หวังค่าตอบแทน ($\beta = 0.309$) ส่งผลต่อการคงอยู่ในองค์กรของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์, ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน, การคงอยู่ในองค์กร, พนักงานมหาวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

Abstract

This article aimed 1) to study level of achievement motivation, level of employee performance and level of employee's needs 2) to study the effect of achievement motivation on employee performance and 3) to study the effect of achievement motivation on employee retention of supporting university staff working at Rajamangala University of Technology Thanyaburi. To be quantitative research. The samples of this study was of 262 to support university staff working at Rajamangala University of Technology Thanyaburi. The tool of research were questionnaires. Data was consisted of descriptive analysis including frequency, percentage, mean and standard deviation, and inferential statistics as well as independent sample t-test, One-way ANOVA and Multiple Regression Analysis with all enter method.

The results were found that the different gender, age, working period and working performance influences employee performance. In addition, achievement motivation in terms of need for goal achievement ($\beta = 0.554$), need for social acceptance ($\beta = 0.190$) and need for non-compensation ($\beta = 0.133$) influenced employee performance of supporting university staff. Meanwhile, achievement motivation in terms of need for social acceptance ($\beta = 0.503$) and need for non-compensation ($\beta =$

0.309) influenced employee retention of supporting university staff with statistical significance at the level of 0.05.

Keywords: Achievement Motivation, Employee Performance, Employee Retention, University Staff, Rajamangala University of Technology Thanyaburi

Received: 2019-09-12

Revised: 2019-11-9

Accepted: 2019-12-14

บทนำ

ปัจจุบัน การเปลี่ยนแปลงของสถาบันอุดมศึกษาทั่วโลก รวมถึงประเทศไทย มีความพยายามในการพัฒนาและปรับตัวเพื่อรองรับกับสภาพการแข่งขันที่รุนแรงขึ้น สถาบันอุดมศึกษาแสวงหาเอกลักษณ์ด้านคุณภาพและความแตกต่าง สภาพการแข่งขันด้านการศึกษาที่รุนแรงขึ้น ในขณะที่สถาบันอุดมศึกษามีทรัพยากรที่จำกัด อีกทั้งผู้เรียนมีความต้องการการศึกษาที่มีคุณภาพและสอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงาน และผู้เรียนมีโอกาเลือกสถาบันอุดมศึกษาได้มากขึ้น ส่งผลให้สถาบันอุดมศึกษาต่างพยายามพัฒนาตนเองให้แข่งขันได้ ด้วยเหตุนี้สถาบันอุดมศึกษาซึ่งเปรียบเสมือนศูนย์กลางทางปัญญาของสังคมจึงต้องค้นหาเอกลักษณ์เฉพาะที่ถนัด ทำได้ดี มีความเชี่ยวชาญ และมีประสิทธิภาพที่สุด เพื่อทุ่มทรัพยากรในการพัฒนาหลักสูตร การจัดการเรียนการสอน การวิจัย การพัฒนาบุคลากรที่เป็นจุดเด่นนั้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ และแตกต่างจากสถาบันอุดมศึกษาอื่น (เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์, 2558)

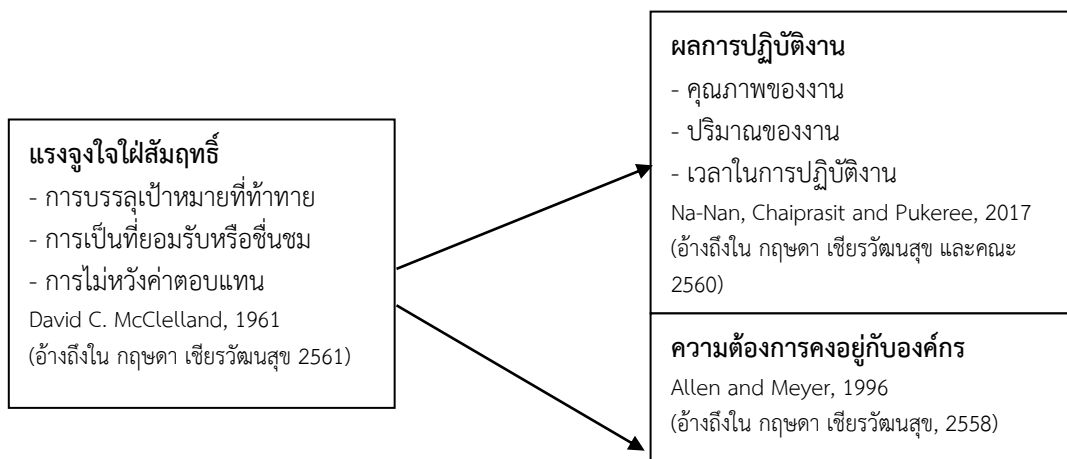
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เป็นสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาที่มีการปฏิบัติงานได้แก่ งานจัดการศึกษา งานวิจัย งานบริการทางวิชาการแก่สังคม และงานทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม บุคลากรในมหาวิทยาลัยมีการจำแนกดังนี้ บุคลากรสายวิชาการ บุคลากรสายสนับสนุน โดยบุคลากรสายสนับสนุนมีบทบาทในการนำนโยบายของมหาวิทยาลัยไปสู่การปฏิบัติ บุคลากรทั้งสองประเภทถือได้ว่า มีความสำคัญกับระบบบริหารงานของมหาวิทยาลัยเป็นอย่างยิ่ง ไม่สามารถขาดบุคลากรประเภทใดประเภทหนึ่งไปได้

(พรณทิพย์ รุ่งเรืองศรี และคณะ, 2558, หน้า 105) สำหรับพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนถือเป็นบุคคลของมหาวิทยาลัย นอกจากจะสนับสนุนภารกิจทางวิชาการแล้ว ยังมีการกิจหลักในการดำเนินนโยบายต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยให้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ผลการปฏิบัติงานที่ดีเกิดขึ้นเมื่อบุคลากรมีความสามารถปฏิบัติงานให้บรรลุผลได้ตรงตามวัตถุประสงค์ของมหาวิทยาลัย และทันระยะเวลาที่กำหนด ผลงานมีคุณภาพและความถูกต้อง ใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ได้อย่างคุ้มค่า สร้างความพึงพอใจให้แก่ทุกฝ่าย ซึ่งผู้บริหารจำเป็นต้องพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติโดยการเลือกใช้แรงจูงใจให้สัมฤทธิ์ที่เหมาะสม นอกจากนี้แรงจูงใจให้สัมฤทธิ์ยังส่งผลต่อความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กรของบุคลากรด้วย บุคลากรที่มีแรงจูงใจให้สัมฤทธิ์สูงจะมีความพยายามในการปฏิบัติงาน อีกทั้งทุ่มเทแรงกายแรงใจอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานและเกิดความรักและผูกพันในองค์กรและทำงานในองค์กรได้อย่างต่อเนื่อง เมื่อมหาวิทยาลัยต้องการที่จะเป็นมหาวิทยาลัยที่มีประสิทธิภาพ มหาวิทยาลัยต้องสร้างแรงจูงใจให้สัมฤทธิ์เพื่อทำให้พนักงานมหาวิทยาลัยทำงานได้อย่างมีความสุข และมีผลการปฏิบัติงานที่ดี เกิดความยึดมั่นผูกพัน จงรักภักดี และมีความต้องการคงอยู่เพื่อทำงานกับมหาวิทยาลัยตลอดไป เนื่องจากผู้ที่มีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรสูงจะปฏิบัติงานได้ดีตามไปด้วย องค์กรที่สามารถทำให้บุคคลมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรมากจะทำให้บุคลากรมีความปรารถนาที่จะอยู่ในองค์กร ทุ่มเทความรู้ความสามารถ ความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่เกิดประสิทธิผลที่ดีต่อองค์กร

(ชุตินา ปัญญาพินิจนุกร และคณะ, 2555, หน้า 13)

จากความสำคัญข้างต้นจึงเป็นเหตุผลสำคัญที่ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่อง “แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงาน และการคงอยู่ในองค์กรของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน วิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี” เพื่อศึกษาว่าแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนในด้านใดบ้าง และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ส่งผลต่อการคงอยู่ในองค์กรของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนในด้านใดบ้าง รวมทั้งศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน และความต้องการคงอยู่ในองค์กรของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน ผลการศึกษาจะเป็นข้อมูลที่สำคัญในการจัดทำข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย เป็นเครื่องมือสำหรับผู้บริหารในการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ เพื่อการพัฒนาบุคลากรของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีให้มีประสิทธิภาพและคงอยู่กับมหาวิทยาลัย อีกทั้งสร้างความสามารถในการแข่งขันแก่สถาบันอุดมศึกษาทั้งในประเทศและต่างประเทศต่อไป

กรอบแนวคิด



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วัตถุประสงค์ในการศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ระดับผลการปฏิบัติงาน และระดับความต้องการคงอยู่ในองค์กรของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
3. เพื่อศึกษาอิทธิพลแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ที่ส่งผลต่อความต้องการคงอยู่ในองค์กรของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน

สมมติฐานที่ 2 แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ส่งผลต่อความต้องการคงอยู่ในองค์กรของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ผู้ศึกษาใช้ทฤษฎีของ David C. McClelland, 1961 (อ้างถึงใน กฤษดา เขียววัฒนสุข, 2561) โดยมุ่งศึกษาเฉพาะ “ความต้องการความสำเร็จ (Need for Achievement: nAch)” บุคคลที่มีความต้องการด้านความสำเร็จสูงมีความสามารถที่จะบรรลุเป้าหมายที่สูงและท้าทายความสามารถของตนเอง เป็นคนที่มีความกระตือรือร้นในการทำงาน ต้องการงานให้ดีกว่าคนอื่น มีความทะเยอทะยานจะทำงานโดยมุ่งเน้นที่ความสำเร็จที่ตนเองมุ่งหวังตั้งใจไว้มากกว่ารางวัลหรือผลตอบแทนที่จะได้จากการทำงานนั้น ซึ่งบุคคลที่มีความต้องการด้านความสำเร็จสูง มีคุณสมบัติ คือ 1) มีความต้องการที่จะบรรลุผลสำเร็จต่อเป้าหมายที่ท้าทายและสมเหตุสมผลโดยใช้ความพยายามของตนเองอย่างเต็มกำลังความสามารถ ใช้ความสามารถของตนเองในการทำงานให้สำเร็จ ควบคุมและรับผิดชอบผลงานของตนเอง กล่าวทำงานที่มีความเสี่ยงเพื่อท้าทายความสามารถของตนเอง รวมถึงกล่าวทำงานที่มีแนวโน้มที่จะสำเร็จได้ยากหรือแทบจะเป็นไปไม่ได้สำหรับบุคคลอื่น 2) มีความต้องการด้านความสำเร็จสูงจะชอบข้อมูลป้อนกลับที่ชัดเจน ตรงไปตรงมาเพื่อตรวจสอบการทำงานของตนเอง ชอบที่จะได้เป็นที่ยอมรับหรือชื่นชมเมื่อตนเองทำงานสำเร็จ ล่วงตามเป้าหมาย และ 3) ผลตอบแทนที่เป็นตัวเงินอาจไม่มีความสำคัญในการจูงใจบุคคลที่มีความต้องการด้านความสำเร็จสูง เพราะมีเป้าหมายในการทำงานเพื่อความสำเร็จและเป็นที่ยอมรับจากความสำเร็จนั้น ผลตอบแทนเป็นตัวเงินจึงไม่ใช่เป้าหมายสำคัญ ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านพยายามศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ เช่น พักตร์พิมลสมบัติใหม่ (2558) ศึกษา แรงจูงใจของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน กรณีศึกษา: มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนที่มีอิทธิพลต่อปัจจัย

แรงจูงใจในการทำงานและคุณภาพชีวิตในการทำงาน ได้แก่ เพศ สถานภาพ วุฒิการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาในการทำงานที่มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ในขณะที่ ธานี สีสด (2560) ศึกษาเรื่อง “แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ที่พยากรณ์ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์การของพนักงานสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัย” ผลการวิจัยพบว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์การของพนักงานสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัย

แนวคิดเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน

ผลการปฏิบัติงาน ผู้ศึกษาใช้ทฤษฎีของ Na-Nan, Chaiprasit and Pukeree, 2017 (อ้างถึงใน กฤษดา เขียววัฒนสุข และคณะ, 2560) ได้กล่าวถึงผลการปฏิบัติงานและพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน ซึ่งมีการจำแนกแนวทางในการวัดผลการปฏิบัติงานได้ 3 มิติ ดังนี้ 1) คุณภาพงาน (Job Quality) คุณภาพงานเป็นสิ่งสำคัญต่อผลการปฏิบัติงานและการให้บริการขององค์กร คุณภาพงานนั้นเกี่ยวข้องกับการบรรลุเกณฑ์และมาตรฐานในเรื่องของการจัดซื้อ การผลิต การตรวจคุณภาพ การจัดส่งสินค้า และการให้บริการตามที่กำหนดไว้ คุณภาพงานสามารถใช้เป็นสิ่งที่ควบคุมกระบวนการและตัวกำหนดคุณภาพในบริบทของการควบคุมคุณภาพและการตรวจสอบ การจัดสมรรถนะขององค์กรนั้นต้องวัดคุณภาพงานของบุคลากร เพราะคุณภาพงานจะสะท้อนความตั้งใจในการทำกิจกรรมที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของบุคลากรแต่ละคน โดยเฉพาะอย่างยิ่งมิติของคุณภาพงานของสมรรถนะของบุคลากรเน้นไปที่การปลูกฝังความตระหนักในเรื่องความสำคัญของคุณภาพของผลการปฏิบัติงาน หรือ การให้บริการให้เกิดขึ้นกับกลุ่มบุคลากร 2) ปริมาณงาน (Job Quantity) คือ หน่วยของผลการปฏิบัติงานที่เกิดจากพฤติกรรมของบุคลากร เช่น ปริมาณของงาน ปริมาณของผลิตภัณฑ์ และยอดขาย การวัดปริมาณงานเป็นสิ่งสำคัญต่อพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน

เพราะปริมาณงานอันได้แก่ ผลการปฏิบัติงาน สะท้อนความสามารถของบุคลากรในด้านร่างกาย และด้านจิตใจเพื่อเติมเต็มความรับผิดชอบของตนเอง ยิ่งไปกว่านั้น ปริมาณงานเป็นการวัดสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากร (Employee Job Performance: EJP) โดยตรงว่า บุคลากรทำงานได้ตามปริมาณงานที่กำหนดไว้หรือไม่ ปริมาณงานเป็นเรื่องที่ยุติธรรม เพราะการวัดปริมาณงานขึ้นอยู่กับผลหรือปริมาณงานที่เกิดจากบุคลากรตามวัตถุประสงค์ได้อย่างชัดเจน และ 3) เวลาปฏิบัติงาน (Job Time) คือ ปริมาณเวลาที่ใช้ในการทำกิจกรรมที่เกี่ยวกับงาน ซึ่งสัมพันธ์กับความยากของภารกิจ บุคลากรจะพึงพอใจกับเป้าหมายเรื่องเวลาปฏิบัติงานตรงเท่าที่งานที่ปฏิบัติสามารถทำได้อย่างถูกต้องในเวลาสมเหตุสมผล และปฏิบัติงานได้ตามเวลาที่กำหนด จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องพิจารณาระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ในการวัดสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากร ถ้าไม่ใส่ใจในมิติด้านเวลา บุคลากรอาจจะอ้างได้ว่าเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานมีไม่เพียงพอ ดังนั้นมิติด้านเวลาปฏิบัติงานนั้น จึงเป็นตัวขับเคลื่อนและนำทางให้บุคลากรปฏิบัติภารกิจได้ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับ Na-Nan, Chaiprasit and Pukeree (2018) ให้ความหมายของ ผลการปฏิบัติงานว่า ผลการปฏิบัติงานคือ พฤติกรรมการปฏิบัติงานของบุคลากรที่แสดงออกต่อการปฏิบัติงานให้กับองค์กร โดยสามารถพิจารณาแนวทางวัดผลการปฏิบัติงานได้ 3 มิติ ได้แก่ 1. คุณภาพของงาน (Work quality) โดยจะพิจารณาคุณภาพของงานที่มีความถูกต้อง เรียบร้อย ทันตามระยะเวลาที่กำหนดไว้สำหรับงานนั้น ๆ ผลการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพจะได้รับการยอมรับจากบุคคลภายนอกองค์กรด้วย 2. ปริมาณงาน (Work load) คือ จำนวนของผลการปฏิบัติงานที่ออกมา พิจารณาจาก อัตราความพึงพอใจ ปริมาณยอดขาย และ 3. ระยะเวลาที่กำหนด (due date) ผลการปฏิบัติงานที่สำเร็จ ลุล่วงในระยะเวลาที่กำหนด สอดคล้องกับ

เป้าหมายที่องค์กรตั้งไว้ จึงถือว่ามีผลการปฏิบัติงานที่ดี ซึ่งมีนักวิชาการที่ได้พยายามศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน เช่น สมบูรณ์ ไกรแก้ว (2560) ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของข้าราชการครู ในสำนักงานการประถมศึกษา จังหวัดนราธิวาส” พบว่า ตัวแปรแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานนั้น ในขณะที่ เบญจวรรณ ศฤงคาร, กฤษดา เขียววัฒนสุข และ จุฑามาศ เจริญสุข, (2561) ศึกษา “บรรยากาศองค์กรและคุณภาพชีวิตการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน” พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมที่ดี ด้านบูรณาการทางด้านสังคม ด้านสิทธิตามรัฐธรรมนูญ และด้านความเกี่ยวข้องที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานอย่างมีนัยสำคัญ

แนวคิดเกี่ยวกับความต้องการคงอยู่กับองค์กร

Allen and Meyer, 1996 (อ้างถึงใน อมรรัตน์ แสงฉาย และกฤษดา เขียววัฒนสุข, 2558) กล่าวว่า พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรจะมีลักษณะเป็นบุคคลที่ต้องการคงอยู่กับองค์กรไม่ว่าองค์กรจะเป็นอย่างไร เช่น มีความทุ่มเทในการทำงาน ปกป้องทรัพย์สินของบริษัท มาทำงานสม่ำเสมอ มีเป้าหมายร่วมกับองค์กร Allen and Meyer ยังมีแนวคิดว่าการต้องการคงอยู่กับองค์กรนั้นต้องเกิดจากความผูกพันต่อองค์กรประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ คือ 1) ความผูกพันและความต้องการคงอยู่ในองค์กรด้านความรู้สึก (Affective Commitment) เป็นความรู้สึกยึดติดทางอารมณ์ที่มีต่อองค์กร ความผูกพันที่เกิดขึ้นจากความรู้สึกภายในส่วนบุคคล เป็นความรู้สึกผูกพันเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกันกับองค์กร บุคลากรจะรู้สึกว่าเขาเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มุ่งมั่น ทุ่มเทเต็มใจ พร้อมทั้งจะอุทิศตนให้กับองค์กร เพื่อให้ตนเองได้คงอยู่กับองค์กรนั้นต่อไป 2) ความผูกพันและความต้องการคงอยู่ในองค์กรด้านความ

ต่อเนื่อง (Continuance Commitment) บุคลากรจะตระหนักว่าควรลงทุนหรือทุ่มเทกับองค์กรต่อไปหรือไม่ เนื่องจากเป็นความผูกพันที่อยู่บนพื้นฐานของการลงทุนที่บุคลากรให้กับองค์กร และผลตอบแทนที่บุคลากรได้รับจากองค์กร แสดงให้เห็นเป็นรูปธรรมในเรื่องพฤติกรรมการทำงานกับองค์กรนั้น ๆ ต่อไป หรือ ในทางตรงกันข้ามเมื่อขาดความผูกพันก็จะโยกย้ายเปลี่ยนแปลงองค์กร ดังนั้น บุคลากรที่มีความรู้สึกผูกพันกับองค์กรในด้านความต่อเนื่องนั้นจึงมีความรู้สึกจำเป็นที่ต้องอยู่กับองค์กรต่อไป และ 3) ความผูกพันและความต้องการคงอยู่ในองค์กรด้านบรรทัดฐานทางสังคม (Normative Commitment) หมายถึงความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากค่านิยมหรือบรรทัดฐานทางสังคมเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเพื่อตอบสนองแทนสิ่งที่บุคคลได้รับจากองค์กร แสดงออกในรูปของความจงรักภักดีของบุคคลต่อองค์กร เมื่อบุคลากรมีความจงรักภักดีต่อองค์กรย่อมทุ่มเทแรงกายแรงใจทำงานเพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จ ซึ่งปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความผูกพันต่อองค์กรสามารถแบ่งออกเป็น 4 ลักษณะใหญ่ ๆ คือ 1) คุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ เพศ ระดับการศึกษา สถานภาพในการปฏิบัติงาน 2) คุณลักษณะเกี่ยวกับงาน ได้แก่ ความท้าทายของงาน ขอบเขตของงาน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ความเข้าใจในหน้าที่ บทบาทในการปฏิบัติงาน 3) คุณลักษณะที่เกี่ยวกับองค์กร ได้แก่ การกระจายอำนาจในองค์กร ความสำคัญของหน้าที่ของบุคลากร ความชัดเจนของกฎข้อบังคับ ขั้นตอนต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน ความรู้สึกเป็นเจ้าของกิจการที่ทำให้บุคลากรในองค์กรได้ร่วมในการตัดสินใจ และ 4) ประสบการณ์จากการทำงาน ได้แก่ ความคาดหวัง ทศนคติของเพื่อนร่วมงาน ความรู้สึกที่ตนเองได้รับค่าตอบแทนด้วยความยุติธรรม ความรู้สึกไว้วางใจเชื่อถือที่บุคลากรมีต่อองค์กร การนึกถึงองค์กรหรือการที่องค์กรให้ความสำคัญต่อบุคลากร ซึ่งมีนักวิชาการที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับความต้องการคงอยู่ในองค์กร เช่น วรณิ

ภา นิลวรรณ (2554) ศึกษาเรื่อง “ความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการและบุคลากรทางการศึกษาในวิทยาลัยอาชีวศึกษาสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี” พบว่า ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา มีระดับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก ในขณะที่ ศรัณย์พิมพ์ทอง (2557) ศึกษา “ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ในองค์กรของพนักงานมหาวิทยาลัยสายวิชาการในประเทศไทย” พบว่า ตัวแปรความพึงพอใจในงาน มีอิทธิพลทางตรงต่อความผูกพันต่อองค์กร และทั้งตัวแปรความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กร มีอิทธิพลทางตรงต่อการคงอยู่ในองค์กรของพนักงานมหาวิทยาลัยสายวิชาการ เป็นต้น

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) โดยใช้การวิจัยเชิงสำรวจ มีประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำนวน 425 คน และเป็นกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 262 ตัวอย่าง ซึ่งการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างในการศึกษานี้ได้ใช้สูตรการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างแบบทราบจำนวนประชากร โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 และกำหนดระดับความผิดพลาดไม่เกินร้อยละ 5 โดยใช้ตารางสำเร็จรูปของ Krejcie and Morgan (1970) ได้ขนาดตัวอย่างเท่ากับ 262 ตัวอย่าง การเก็บข้อมูลในครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งแบ่งเป็น 4 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน และส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความต้องการคงอยู่ในองค์กร

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลความน่าเชื่อถือของข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ประกอบด้วยด้านความต้องการที่จะบรรลุผลสำเร็จต่อเป้าหมายที่ทำหาย ด้านความต้องการที่จะบรรลุผลสำเร็จเพื่อเป็นที่ยอมรับหรือชื่นชม และด้านความต้องการความสำเร็จโดยไม่หวังค่าตอบแทน โดยผลการศึกษาพบค่า Conbach's Alpha เท่ากับ 0.843, 0.872 และ 0.790 ตามลำดับ นอกจากนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาปัจจัยด้านผลการปฏิบัติงาน ประกอบด้วยด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณของงาน และด้านเวลาในการปฏิบัติงาน โดยมีค่า Conbach's Alpha เท่ากับ 0.882, 0.796 และ 0.827 ตามลำดับ และสุดท้ายผู้วิจัยได้ศึกษาปัจจัยด้านความต้องการคงอยู่ในองค์กร โดยผลการศึกษาพบค่า Conbach's Alpha เท่ากับ 0.946 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.7 หมายความว่าข้อคำถามชุดนี้สามารถนำไปใช้วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามได้

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน การวิเคราะห์ถดถอย พหุคูณแบบปกติ โดยตัวแปรจะต้องผ่านข้อตกลงเบื้องต้นของการใช้สถิติการวิเคราะห์ถดถอย พหุคูณ กล่าวคือ รูปแบบจะต้องไม่มีความสัมพันธ์

ระหว่างตัวแปรอิสระต่อกันเกิน 0.08 ซึ่งพิจารณาจากการทดสอบความสัมพันธ์เพียร์สัน และ ค่าความคลาดเคลื่อนแต่ละค่าเป็นอิสระต่อกัน โดยพิจารณาจาก Durbin-Watson ซึ่งจะต้องมีค่าอยู่ระหว่าง 1.5-2.5

ผลการวิจัย

ผลการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จากกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น จำนวน 262 คน โดยผู้ตอบแบบสอบถามเป็นพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีสามารถสรุปข้อมูลโดยจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และผลการปฏิบัติงาน โดยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นหญิง คิดเป็นร้อยละ 69.5 มีอายุระหว่าง 31 - 35 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.5 มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี มากที่สุดคือ คิดเป็นร้อยละ 76.7 มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 25,001 - 30,000 คิดเป็นร้อยละ 43.1 มีตำแหน่งงานในระดับปฏิบัติการ คิดเป็นร้อยละ 88.2 ส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานระหว่าง 3 - 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 40.8 และส่วนใหญ่มีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ 61.8

ผลการศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ผลการปฏิบัติงาน และความต้องการคงอยู่ในองค์กรพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การแปรผล และการจัดอันดับของแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ผลการปฏิบัติงาน และความต้องการคงอยู่ในองค์กร

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์			
- ด้านการบรรลุเป้าหมายที่ท้าทาย	4.13	0.48	มาก
- ด้านการเป็นที่ยอมรับหรือชื่นชม	3.87	0.64	มาก
- ด้านการไม่หวั่นค่าตอบแทน	3.75	0.75	มาก
ผลการปฏิบัติงาน			
- ด้านคุณภาพของงาน	4.03	0.47	มาก
- ด้านปริมาณของงาน	4.06	0.47	มาก
- ด้านเวลาในการปฏิบัติงาน	4.07	0.50	มาก
ความต้องการคงอยู่ในองค์กร			
- ความต้องการคงอยู่ในองค์กร	4.02	0.65	มาก

ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน

ผู้วิจัยใช้การทดสอบความสัมพันธ์ด้วยสถิติ Pearson correlation Coefficient เพื่อทดสอบความสัมพันธ์กันระหว่างตัวแปรประกอบไปด้วย แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านความต้องการที่จะบรรลุผลสำเร็จต่อเป้าหมายที่ท้าทาย แรงจูงใจใฝ่

สัมฤทธิ์ด้านความต้องการที่จะบรรลุผลสำเร็จเพื่อเป็นที่ยอมรับหรือชื่นชม แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านความต้องการความสำเร็จโดยไม่หวั่นค่าตอบแทน และผลการปฏิบัติงานภาพรวม โดยผลการศึกษาพบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรปัจจัยอยู่ระหว่าง 0.338 - 0.714 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.80 ดังนั้น การศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรไม่พบปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระต่อกัน

ตารางที่ 2 แสดงการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบปกติระหว่างตัวแปรแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์และผลการปฏิบัติงานในภาพรวม

ผลการปฏิบัติงานในภาพรวม	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1.275	.156		8.171	.000
มุ่งความสำเร็จ	.488	.046	.554	10.660	.000
การได้รับการยอมรับ	.126	.033	.190	3.800	.000
ไม่หวั่นค่าตอบแทน	.075	.026	.133	2.870	.004

R = 0.745; R Square = 0.556; Adjusted R Square = 0.551; S.E.E. = 0.28244,

F: 107.566; Sig. 0.000; Durbin-Watson = 1.982

ตารางที่ 2 พบว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนในภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ 0.745 และสามารถทำนายค่าสมการของการวิเคราะห์ได้เท่ากับร้อยละ 55.1 เมื่อพิจารณาตัวแปรทำนาย พบว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านความต้องการที่จะบรรลุผลสำเร็จต่อเป้าหมายที่ทำนาย แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านความต้องการที่จะบรรลุผลสำเร็จเพื่อเป็นที่ยอมรับหรือชื่นชม แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านความต้องการความสำเร็จโดยไม่หวังค่าตอบแทน สามารถนำมาใช้ในการพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนในภาพรวม โดยสามารถเขียนเป็นสมการได้ดังนี้

$$Y_1 = 1.275 + 0.488 (\text{มุ่งความสำเร็จ}) + 0.126 (\text{การได้รับการยอมรับ}) + 0.075 (\text{ไม่หวังค่าตอบแทน})$$

สมมติฐานที่ 2 แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ส่งผลต่อความต้องการคงอยู่ในองค์กรของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน

ผู้วิจัยใช้การทดสอบความสัมพันธ์ด้วยสถิติ Pearson correlation เพื่อทดสอบความสัมพันธ์กันระหว่างตัวแปรประกอบไปด้วย แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านความต้องการที่จะบรรลุผลสำเร็จต่อเป้าหมายที่ทำนาย แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านความต้องการที่จะบรรลุผลสำเร็จเพื่อเป็นที่ยอมรับหรือชื่นชม แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านความต้องการความสำเร็จโดยไม่หวังค่าตอบแทน และความต้องการคงอยู่ในองค์กร โดยผลการศึกษาพบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรปัจจัยอยู่ระหว่าง 0.338 - 0.614 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.80 ดังนั้น การศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรไม่พบปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระต่อกัน

ตารางที่ 3 แสดงการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบปกติระหว่างตัวแปรแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์และความต้องการคงอยู่ในองค์กร

ความต้องการคงอยู่ในองค์กร	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	.945	.266		3.556	.000
มุ่งความสำเร็จ	.017	.078	.013	.219	.827
การได้รับการยอมรับ	.516	.056	.503	9.140	.000
ไม่หวังค่าตอบแทน	.269	.044	.309	6.086	.000

R = 0.681; R Square = 0.464; Adjusted R Square = 0.458; S.E.E. = 0.48111,

F: 74.421; Sig. 0.000; Durbin-Watson = 1.848

ตารางที่ 3 พบว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ส่งผลต่อความต้องการคงอยู่ในองค์กรของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ 0.681 และสามารถทำนายค่าสมการของการวิเคราะห์ได้เท่ากับร้อยละ 46.0 เมื่อพิจารณาตัวแปรทำนาย พบว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านความต้องการที่จะบรรลุผลสำเร็จเพื่อเป็นที่ยอมรับ

หรือชื่นชม และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านความต้องการความสำเร็จโดยไม่หวังค่าตอบแทน สามารถนำมาใช้ในการพยากรณ์ความต้องการคงอยู่ในองค์กรของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน โดยสามารถเขียนเป็นสมการได้ดังนี้

$$Y_1 = .982 + 0.516 (\text{การได้รับการยอมรับ}) + 0.269 (\text{ไม่หวังค่าตอบแทน})$$

สรุปผลและอภิปรายผล

การวิจัยเรื่อง “แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานและการคงอยู่ในองค์กรของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี” ผลการศึกษาครั้งนี้สามารถสรุปและอภิปรายผลได้ดังนี้

ด้านการศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน พบว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านความต้องการที่จะบรรลุผลสำเร็จต่อเป้าหมายที่ท้าทาย ด้านความต้องการที่จะบรรลุผลสำเร็จเพื่อเป็นที่ยอมรับหรือชื่นชม และด้านความต้องการความสำเร็จโดยไม่หวังค่าตอบแทนส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนด้านคุณภาพของงาน ปริมาณงาน และเวลาอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 เนื่องจากความต้องการในการได้รับมอบหมายภาระงานและปฏิบัติงานที่มีความท้าทายแปลกใหม่ การได้รับการชื่นชมยินดี การได้รับการยอมรับจากองค์กร จากสังคม จากเพื่อนร่วมงาน การได้ทำงานเพื่อตอบสนององค์กร จะช่วยให้งานที่ออกมามีคุณภาพเป็นที่ยอมรับ มีคุณค่าต่อองค์กร มีความถูกต้องและแม่นยำ และสามารถจะเอาไปใช้ได้ ซึ่งผลการศึกษาสอดคล้องกับ สูดาร์ตัน ธีรธรรมธาดา (2557) ที่กล่าวว่า บุคคลที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านความต้องการความสำเร็จสูงย่อมมีความต้องการแข่งขันกับมาตรฐานการทำงานของตนเองให้ดีขึ้น และไม่ปรารถนาให้ตนเองประสบกับความล้มเหลว โดยบุคคลเหล่านี้จะชอบการทำงานที่มีความยากปานกลาง เพื่อที่ตนเองจะลงมือทำได้สำเร็จ หรืองานนั้นมีความเสี่ยงปานกลางแต่ยังคงมุ่งมั่นทำงานด้วยความมานะ บากบั่น อดทน ไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคจนบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ นอกจากนี้ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ยังส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนด้านปริมาณของงานอย่างมีนัยสำคัญ เนื่องจากความ

ต้องการในการทำงานที่ท้าทายและการได้รับการยกย่องยอมให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้ตามจำนวนที่กำหนดไว้ ซึ่งสอดคล้องกับ สูดาร์ตัน ธีรธรรมธาดา (2557, หน้า 56-57) ที่กล่าวว่า ความพยายามในการปฏิบัติงานของบุคลากร คือ ความตั้งใจในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ซึ่งจะมีความสัมพันธ์กับความยินดีที่จะปฏิบัติงานซึ่งขึ้นอยู่กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและจะส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของงาน สุดท้ายแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์จะช่วยให้พนักงานได้สามารถทำงานได้เสร็จตามระยะเวลา ส่งงานได้ตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ ซึ่งสอดคล้องกับ (McClelland, Atkinson, Clark and Lowell, 1953, McClelland, 1965) ที่ได้กล่าวว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ เป็นปัจจัยประการหนึ่งที่ทำให้พนักงานประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน เกิดความพึงพอใจในงาน เกิดความจงรักภักดี (Helmreich, Sawin, and Carsrud, 1986, Bhuvanaiah and Raya, 2015) ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล (Shahzadi et al., 2014) และเป็นบุคลากรที่มีคุณภาพ ทั้งนี้เนื่องจากแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์นั้นเป็นแรงขับเคลื่อนภายในตัวมนุษย์ที่กระตุ้นให้เกิดความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน พนักงานที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงจะมีความพยายามในการปฏิบัติงานไปสู่เป้าหมายโดยไม่ลดละ พร้อมทั้งจะทำงานด้วยความเต็มใจ มีความจงรักภักดี และตั้งใจปฏิบัติงาน (จิตรลดา ตรีสาคร และสุรพร อ่อนพุทธา, 2558) จนเกิดเป็นพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ด้านการศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ส่งผลต่อความต้องการคงอยู่ในองค์กรของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน พบว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านความต้องการที่จะบรรลุผลสำเร็จต่อเป้าหมายที่ท้าทาย และด้านความต้องการความสำเร็จโดยไม่หวังค่าตอบแทนส่งผลต่อความต้องการคงอยู่ในองค์กรของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 เนื่องจาก ความต้องการในการทำงานที่ท้าทายและการทำงานโดยไม่หวังค่าตอบแทนเป็นสิ่งที่

ช่วยยืนยันว่า การทำงานในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลนั้นมีความท้าทายอยู่มากพอสมควร และพนักงานที่ทำงานในองค์กรแห่งนี้มีความสุขและสนุกในการทำงาน ทั้งนี้เกิดขึ้นด้วยความท้าทายของงานที่มีอยู่ ซึ่งสอดคล้องกับภารกิจของมหาวิทยาลัยในช่วงระยะเวลา 10 ปีมานี้ที่ได้มีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ เช่น การเปลี่ยนจากสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล เป็นมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ซึ่งส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางโครงสร้าง บทบาทของพนักงานสายสนับสนุน ต่อมาการเป็นมหาวิทยาลัยที่ต้องตอบสนองต่อการเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ซึ่งพนักงานสายสนับสนุนต้องมีการเตรียมความพร้อมตนเองด้านภาษาอังกฤษ นอกจากนี้ยังมีการเป็นมหาวิทยาลัยที่มีลำดับที่สูงที่สุด ตลอดจนถึงการเป็นมหาวิทยาลัยนวัตกรรมที่ทำให้สายสนับสนุนมีบทบาทภาระในการสนับสนุนมหาวิทยาลัยมากขึ้น ซึ่งสิ่งเหล่านี้ต้องอาศัยความต้องการที่มีความท้าทาย เพื่อทดสอบความต้องการในการมุ่งมั่นสู่ความสำเร็จ และต้องอาศัยความเต็มใจในการปฏิบัติงาน การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และการมีความสุขในการทำงาน สอดคล้องกับ McClelland, Atkinson, Clark and Lowell (1953), McClelland (1965). ที่ได้กล่าวว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ เป็นปัจจัยประการหนึ่งที่ทำให้พนักงานประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน เมื่อทำงานประสบความสำเร็จก็จะเกิดความพึงพอใจในการทำงาน เกิดความจงรักภักดี (Helmreich, Sawin, and Carsrud, 1986, Bhuvanaiah and Raya, 2015) ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล (Shahzadi et al., 2014) และมีความต้องการคงอยู่ในองค์กรต่อไป (จิตรลดา ตรีสาคร และสุรพร อ่อนพุทธา, 2558) นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับ กฤษดา เขียววัฒนสุข, สุรพร อ่อนพุทธา และธัญลักษณ์ เทพแพง (2561) ที่กล่าวว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านความสำเร็จในการทำงานด้านความรับผิดชอบในงานมีผลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ในขณะที่แรงจูงใจใฝ่

สัมฤทธิ์ด้านความต้องการที่จะบรรลุผลสำเร็จเพื่อเป็นที่ยอมรับหรือชื่นชมไม่ได้มีผลให้เกิดการคงอยู่ขององค์กร ทั้งนี้อาจจะเป็นเพราะว่าความต้องการได้รับการยอมรับนั้นจะเกิดขึ้นหลังจากพนักงานได้แสดงออกถึงความต้องการในการทำงานที่ท้าทายจนเกิดผลงานที่น่าประทับใจ และการทำงานที่ไม่หวังค่าตอบแทนเสียก่อน

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานและการคงอยู่ในองค์กรของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

1. ผู้บริหารมหาวิทยาลัย ควรจะใช้แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านความต้องการที่จะบรรลุผลสำเร็จต่อเป้าหมายที่ท้าทาย ด้านความต้องการที่จะบรรลุผลสำเร็จเพื่อเป็นที่ยอมรับหรือชื่นชม และด้านความต้องการความสำเร็จโดยไม่หวังค่าตอบแทน เช่น การกำหนดเป้าหมายงานที่ชัดเจน การกำหนดแนวทางการประเมินผลงานที่ชัดเจน การชื่นชมพนักงานเมื่อปฏิบัติงานประสบความสำเร็จ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานทั้งด้านคุณภาพของงาน ปริมาณงาน และเวลา

2. ผู้บริหารมหาวิทยาลัยควรจะต้องใช้แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านความต้องการที่จะบรรลุผลสำเร็จต่อเป้าหมายที่ท้าทาย เช่นการกำหนดงานที่มีเป้าหมายชัดเจน การมอบหมายงานที่มีความท้าทาย และด้านความต้องการความสำเร็จโดยไม่หวังค่าตอบแทน เช่น การได้เป็นที่ยอมรับของสังคมหรือองค์กร การได้รับความสำคัญในบทบาทหน้าที่ต่างๆ ที่สำคัญ เป็นต้น เพื่อเพิ่มความต้องการคงอยู่ในองค์กรของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอนาคต

การวิจัยเรื่อง แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานและการคงอยู่ในองค์กรของ

พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ในครั้งนี้ นำเสนอข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในอนาคต ดังนี้

ข้อที่ 1 เนื่องจากการศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัย ทำการศึกษาเกี่ยวกับตัวแปรแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ที่ ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานและความต้องการคงอยู่ ขององค์กรเท่านั้น ซึ่งงานวิจัยในอนาคตควร ทำการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยอื่น ๆ ที่อาจจะส่งผลให้ พนักงานเกิดแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ เช่น วัฒนธรรม องค์กร บรรยากาศการสนับสนุนขององค์กร ตลอดจนพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ข้อที่ 2 เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้ ได้ ศึกษาตัวแปรผลการปฏิบัติงานโดยมุ่งเน้นการ ประเมินผลปฏิบัติงานด้านเวลา ด้านคุณภาพงาน และงานปริมาณงาน ซึ่งการศึกษาในครั้งนี้ไม่ได้ ศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ของเพื่อนร่วมงาน ซึ่ง ถือได้ว่าเป็นองค์ประกอบหนึ่งในการประเมินงาน ดังนั้น ในการศึกษาในอนาคต ผู้ที่มีความสนใจ

อาจจะเพิ่มตัวแปรความสัมพันธ์ของเพื่อนร่วมงาน ได้

ข้อที่ 3 เนื่องจากการศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัย ได้เลือกใช้วิธีการศึกษาเชิงปริมาณด้วยการเก็บ แบบสอบถามเพียงอย่างเดียว ดังนั้น ในการศึกษา ในอนาคตผู้ที่มีความสนใจอาจจะใช้วิธีการศึกษา เชิงคุณภาพด้วยการเก็บข้อมูลแบบสัมภาษณ์เชิง ลึกเพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความลึกมากขึ้น

ข้อที่ 4 ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษา เพียงแค่มหาวิทยาลัยเดียว ดังนั้น ผู้ที่มีความสนใจ อาจจะขยายขอบเขตของพื้นที่การศึกษาให้ ครอบคลุมมากขึ้น และอาจจะมีการเปรียบเทียบ ผลการศึกษาระหว่างมหาวิทยาลัยรัฐบาล มหาวิทยาลัยเอกชน นอกจากนี้ในอนาคตผู้ที่มี ความสนใจอาจจะศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชมงคลธัญบุรีแห่งนี้ ในบริบทของการเป็น มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐเพื่อศึกษาแนวทางใน การบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้วยแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

เอกสารอ้างอิง

เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์. (2550). *ทิศทางการอุดมศึกษาไทย*. ค้นเมื่อ 6 มีนาคม 2562, จาก

<http://www.kriengsak.com/node/41>

กฤษดา เขียววัฒนสุข และคณะ. (2560). แรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ. *วารสารมหาวิทยาลัยเวสเทิร์น มนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์*, 3(2), หน้า 29-43.

กฤษดา เขียววัฒนสุข, สุพร อ่อนพุทธา และสุพรรณษา ฟักขำ. (2561). ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบภาวะ ผู้นำ รูปแบบภาวะผู้ตามกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน. *วารสารสหวิทยาการวิจัย: ฉบับ บัณฑิตศึกษา*, 7(1), หน้า 25-34.

กฤษดา เขียววัฒนสุข. (2561). *หลักการจัดการและองค์กร*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ ทริปเพิ้ล กรุ๊ป จำกัด.

จิตรลดา ตรีสาร และสุพร อ่อนพุทธา. (2558). ผลกระทบของแรงจูงใจและความพึงพอใจในงานที่มีผลต่อ ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานมหาวิทยาลัยและพนักงานราชการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี และมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ. สืบเนื่องจากประชุมสัมมนาวิชาการ ด้านบริหารธุรกิจ ภาคอุตสาหกรรมในเขตชายฝั่งตะวันออก ครั้งที่ 4 วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา, 19 ธันวาคม 2558, หน้า 310-327.

โชติกา ระโส. (2555). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์*. ปรินญาณพนธ์ ปรินญาณหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

- ชุติมา ปัญญาพินิจนุกร และคณะ. (2555). การเสริมสร้างความสุขในการทำงานเพื่อส่งเสริมความยืดหยุ่นผูกพันต่อองค์กรของอาจารย์ในวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี กรุงเทพฯ. กระทรวงสาธารณสุข: วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี กรุงเทพฯ
- พัทตร์พิมล สมบัติใหม่. (2558). แรงจูงใจของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน กรณีศึกษา: มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่. *วารสารบัณฑิตวิจัย*, 6(2), หน้า 123 - 139.
- พรรณทิพย์ รุ่งเรืองศรี, ชลัษฏทิพย์ จิรัชัยเชาวนนท์ และพลสิทธิ์ โสภณพงศ์พัฒน์. (2558). กลยุทธ์การจัดการต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์. รายงานสืบเนื่องจากการประชุมสัมมนาวิชาการนำเสนองานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ เครือข่ายบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏภาคเหนือ ครั้งที่ 15.
- สุดารัตน์ อีธรรมธาดา. (2557). ปัจจัยแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ พฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ และความฉลาดทางอารมณ์ ที่ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- สุรพร อ่อนพุทธา และคณะ. (2561). แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์และการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากร: กรณีศึกษาบริษัท บริดจสโตน จำกัด. บทความนำเสนอในการประชุมวิชาการบัณฑิตศึกษาระดับชาติ ครั้งที่ 12 สมาคมรัฐศาสตร์แห่งมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ณ โรงเรียน เสนาธิการทหารบก กรุงเทพมหานคร วันที่ 28-29 มิถุนายน 2561.
- อดุลย์ กองสัมฤทธิ์. (2557). การบริหารจัดการที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน: กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี. การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- Allen, N. J., & Meyer, J. P. (1990). The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization, *Journal of Occupational Psychology*, 63(1), 1-18.
- Bhuvanaiah, T. & Raya, R. P. (2015). Mechanism of Improved Performance: Intrinsic Motivation and Employee Engagement. *SCMS Journal of Indian Management*, 12(4), 92-97.
- Helmreich, R. L., Sawin, L. L., & Carsrud. A. L. (1986). The honeymoon effect in job performance: Temporal increase in the predictive power of achievement motivation. *Journal of Applied Psychology*, 71(2), 185-188.
- Hoffman, L. W. (1977). Changes in Family Roles, Socialization, and Sex Differences. *American Psychologist*, 32(8), 644-657.
- Maccoby, E. E., & Jacklin, C. N. (1974). *The psychology of sex differences*. Stanford C.A.: Stanford University Press.
- Maslow, A. H. (1943). A theory of human motivation. *Psychological review*, 50(4), 370-396.
- McClelland, D. C., Atkinson, J. W., Clark, R. A., & Lowell, E. L. (1953). *The achievement motive*. New York: Appleton-Century-Crofts.
- Shahzadi, I., Javed, A., Pirzada, S. S., Nasreen, S. & Khanam, F. (2014). Impact of employee motivation on employee performance. *European Journal of Business and Management*, 6 (23), 159-166.

ความต้องการใช้สื่อนวัตกรรมเพื่อการเรียนรู้ของครูในโรงเรียน
สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานเขตกรุงเทพมหานคร

The Need for Using Educational Innovation Media for Learning of the School
Teachers Under the Office of Basic Education Commission in Bangkok

อนุวัฒน์ เอี่ยมแสน

Anuwat Aimseam

มหาวิทยาลัยรัตนบัณฑิต

Rattana Bundit University

E-mail: anuwat2517@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ความคิดเห็นในการใช้สื่อนวัตกรรมการศึกษาเพื่อการเรียนการสอนสำหรับครู 2) ความต้องการในการใช้สื่อนวัตกรรมการศึกษาเพื่อการเรียนการสอนสำหรับครู ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ครูโรงเรียนสังกัดสำนักงานการศึกษาขั้นพื้นฐาน ในเขตกรุงเทพมหานคร บทความนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างคือ ครูโรงเรียนสังกัดสำนักงานการศึกษาขั้นพื้นฐาน ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยได้จากวิธีการคำนวณตามสูตรของแบบยามาเน่ ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้เท่ากับ 340 คนและเพื่อลดความผิดพลาดและไม่ครบถ้วนของแบบสอบถามจึงบวกอีก 10% ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 370 คน เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง แบ่งออกเป็น 5 ตอน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และตามตารางไขว้ (Crosstab)

ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับความคิดเห็นในการใช้สื่อนวัตกรรมการศึกษาประกอบการสอนของครูโรงเรียนสังกัดสำนักงานการศึกษาขั้นพื้นฐาน ในเขตกรุงเทพมหานคร มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง 2) ความต้องการใช้นวัตกรรมการศึกษาประกอบการสอนปีการศึกษาหน้า ในระดับปานกลาง และในระดับมาก ใกล้เคียงกัน สิ่งสำคัญคือตัวผู้สอนคือ “ครู” คงต้องมีทักษะและสร้าง ความรู้คอมพิวเตอร์ที่เหมาะสมกับระดับความสามารถของตนเอง เพื่อรับมือกับอิทธิพลการปรับใช้นวัตกรรมการศึกษาในการเรียนรู้ร่วมกับผู้เรียนดังกล่าวควบคู่ไปกับการศึกษาวิจัยเพื่อนำไปสู่เป้าหมายที่เกิดประโยชน์สูงสุดร่วมกันโดยรวม

คำสำคัญ: นวัตกรรมการศึกษา, การเรียนรู้, ครู

Abstract

The purposes of this research were 1) to study the opinion in using educational innovation for teaching and learning for teachers 2) to study the need for using educational innovation for teaching and learning for teachers. The population in this research was the teachers under the office of basic education in Bangkok. This article was quantitative research. The sampling group was the teachers under the office of basic education in Bangkok. by obtaining the calculation method according to Yamane formula the calculated sample size is equal to 340 people and to reduce errors and incomplete queries, therefore adding 10% to a total of 370 samples. The instrument used for collecting data in the research was a questionnaire constructed by the researcher, divided into 5 parts, analyzed by frequency, mean, standard deviation and according to cross table (Crosstab)

The results of this research were found that 1) The opinion levels of using educational innovation in teaching of teachers under the office of basic education in Bangkok had a moderate level of opinions, 2) The need to use educational innovation for teaching next academic year in the middle and high level nearby. The important thing was the instructor to be “Teachers” who had skill and creative the knowledge about computer approximately as well as potential level of them in to able to use

educational innovation of learning in participation of learners with research in order to be achievement for benefit as a whole.

Keywords: Educational Innovation, Learning, Teachers

Received: 2019-08-12

Revised: 2019-11-19

Accepted: 2019-12-22

บทนำ

เทคโนโลยีการศึกษานั้นได้มีการนำมาประยุกต์ใช้ให้สอดคล้องกับบริบทของการจัดการศึกษาในแต่ละระดับ มีการใช้ผ่านระบบเครือข่ายในรูปแบบต่าง ๆ เช่น สัญญาณระบบ Wi-Fi, 3G และอุปกรณ์ต่าง ๆ เช่น คอมพิวเตอร์ โน้ตบุ๊ก คอมพิวเตอร์ แท็บเล็ต (Tablet) เป็นต้น อันจะทำให้ผู้เรียนได้มีการเรียนรู้ที่ทันสมัย ทันเทคโนโลยีได้อย่างสะดวก รวดเร็ว จากความเจริญก้าวหน้าด้านเทคโนโลยีการศึกษาที่ทันสมัยนี้ ได้มีการประดิษฐ์คิดค้นนวัตกรรมใหม่ ๆ เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์แบบพกพาหรือคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊ก เปลี่ยนเป็นคอมพิวเตอร์พกพาแบบใหม่ คือ “Tablet” ซึ่งเป็นที่นิยมใช้กันอย่างกว้างขวางทั้งในประเทศไทยและทั่วโลก โดยรัฐบาลได้กำหนดแนวนโยบายที่ชัดเจนเพื่อเร่งพัฒนาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการศึกษาให้เป็นเครื่องมือยกระดับคุณภาพและกระจายโอกาสทางการศึกษาให้มีระบบการเรียนรู้แบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ เป็นกลไกในการปรับเปลี่ยนกระบวนการจัดการเรียนรู้โดยเน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลางและเอื้อให้เกิดการเรียนรู้ตลอดชีพ พัฒนาเครือข่ายและพัฒนาระบบไซเบอร์โฮม (Cyber Home) ที่สามารถส่งความรู้มายังผู้เรียนโดยระบบอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง ส่งเสริมให้นักเรียนทุกระดับชั้นใช้อุปกรณ์คอมพิวเตอร์เพื่อการศึกษา ขยายระบบโทรทัศน์เพื่อการศึกษาให้กว้างขวาง ปรับปรุงห้องเรียนเพื่อให้ได้มาตรฐานห้องเรียนอิเล็กทรอนิกส์ รวมทั้งเร่งดำเนินการให้กองทุนพัฒนาเทคโนโลยีเพื่อการศึกษาสามารถดำเนินการได้

จะเห็นได้ชัดเจนว่าแนวนโยบายของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการศึกษาเป็นปัจจัย

และเป็นมิติสำคัญในการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์การจัดการศึกษาให้ก้าวสู่ประสิทธิภาพการเรียนรู้ของสังคมโดยรวม และจะเป็นมิติของการสร้างกระบวนการทัศน์เพื่อนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงของระบบการจัดการศึกษาที่มุ่งเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ ภายใต้การศึกษาในยุคปฏิรูปในทศวรรษที่สองในปัจจุบัน ในขณะเดียวกันกับแนวนโยบายของการจัดการศึกษาโดยภาครัฐที่กล่าวในเบื้องต้นจึงกลายเป็นเครื่องมือด้านสื่อเทคโนโลยีเพื่อการศึกษาที่สำคัญและมีอิทธิพลค่อนข้างมากต่อการปรับใช้ในการสร้างมิติแห่งการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาการจัดการศึกษาไทยในปัจจุบันในยุคสังคมสารสนเทศและอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง ซึ่งแนวนโยบายของรัฐบาลมุ่งเน้นที่จะใช้วัตรกรรมการศึกษาให้ผู้เรียนทุกคนได้เรียนรู้ตามศักยภาพและความพร้อมที่มีอยู่ อย่างไรก็ตามการที่จะนำเอาวัตรกรรมการศึกษามาใช้กับกลุ่มคนในปริมาณหรือจำนวนมากนั้น ย่อมมีประเด็นสำคัญหลากหลายที่บังเกิดขึ้นทั้งในแง่บวกและลบ

นโยบายของรัฐบาลและกระทรวงศึกษาธิการตามที่กล่าวในเบื้องต้น เป็นแนวคิดที่จะนำเอาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษามาประยุกต์ใช้กับการเรียนรู้ของนักเรียนในรูปแบบใหม่ เพื่อเป็นเครื่องมือในการเข้าถึงแหล่งเรียนรู้และแสวงหาองค์ความรู้ในรูปแบบต่าง ๆ ที่มีอยู่ในรูปแบบทั้ง Offline และ Online ทำให้ผู้เรียนมีโอกาสศึกษาหาความรู้ ฝึกปฏิบัติ และสร้างองค์ความรู้ต่าง ๆ ได้ด้วยตัวเอง

นอกจากนี้ เพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 มีแนวโน้มเป็นการเรียนรู้ด้วยตนเองผ่านสื่ออุปกรณ์เทคโนโลยีมากขึ้น โดยผู้เรียนสามารถเรียนรู้ได้ทุกที่ ทุกเวลา ทั้งการ

เรียนแบบออนไลน์โดยเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตและแบบออฟไลน์จากบทเรียนสำเร็จรูปในอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ขนาดพกพาที่ใช้งานโดยการสัมผัสหน้าจอ ใช้สำหรับการเรียนการสอนในรูปแบบของสื่อการเรียนรู้ หรือคอมพิวเตอร์ช่วยสอนแบบเคลื่อนที่ (mCAI) เป็นหลัก ด้วยเหตุผลความพร้อมของโครงข่ายพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จึงยังไม่สามารถใช้แท็บเล็ตพีซีเป็นเครื่องมือในการเรียนรู้และสืบค้นผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (mWBI) โดยรัฐให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพของเด็กวัยเรียน ให้มีความรู้ทางวิชาการ ทักษะและสติปัญญาที่สามารถศึกษาหาความรู้และต่อยอดองค์ความรู้ได้ด้วยตนเอง รวมทั้งสามารถปรับตัวให้รู้เท่าทันกับข่าวสารภายใต้บริบทแห่งการเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยีที่รวดเร็ว อันจะช่วยสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาไปสู่ระบบการเรียนรู้ตลอดชีวิตต่อไป อีกทั้งยังก่อให้เกิดความตื่นตัวในการแสวงหาความรู้ที่อยู่อย่างไม่จำกัด สร้างโอกาสและความทัดเทียมกันระหว่างสังคมเมืองและสังคมชนบท ซึ่งผู้สอน ผู้บริหารและผู้ปกครองควรศึกษาหาวิธี การนำเครื่องมือนี้ไปใช้อย่างไรให้เกิดประโยชน์สูงสุด

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นในการใช้นวัตกรรมการศึกษาเพื่อการเรียนการสอนสำหรับครู
2. เพื่อศึกษาความต้องการในการใช้นวัตกรรมการศึกษาเพื่อการเรียนการสอนสำหรับครู

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ครูโรงเรียนสังกัดสำนักงานการศึกษาขั้นพื้นฐาน ในเขตกรุงเทพมหานคร

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ครูโรงเรียนสังกัดสำนักงานการศึกษาขั้นพื้นฐาน ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยได้จากวิธีการคำนวณ

ตามสูตรของแบบยามาเน่ (Yamane, 1973 อ้างถึงในประครอง กรณสูตร, 2538) ทำให้ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้เท่ากับ 340 คนและเพื่อลดความผิดพลาดและไม่ครบถ้วนของแบบสอบถามจึงบวกอีก 10% ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 370 คนโดยทำการสุ่มอย่างง่ายในการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง โดยการศึกษาจากทฤษฎี แนวคิด และการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับการศึกษาปัญหา และความต้องการในการใช้นวัตกรรมการศึกษาเพื่อการเรียนการสอนสำหรับครูโรงเรียนสังกัดสำนักงานการศึกษาขั้นพื้นฐานในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งประกอบด้วย 5 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวข้องข้อมูลทั่วไปของครูผู้สอน ลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check list) จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานของโรงเรียน ลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check list) จำนวน 4 ข้อ

ตอนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับความต้องการใช้นวัตกรรมการศึกษา ลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check list) จำนวน 2 ข้อ

ตอนที่ 4 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อความต้องการใช้นวัตกรรมการศึกษา จำนวน 25 ข้อ โดยแต่ละข้อมีลักษณะการตอบเป็นแบบประเมินค่า (Rating scale) 5 ตัวเลือก

ตอนที่ 5 เป็นคำถามเกี่ยวกับความต้องการใช้แอปพลิเคชันทางการศึกษา จำนวน 6 ข้อ โดยแต่ละข้อมีลักษณะการตอบเป็นแบบประเมินค่า (Rating scale) 5 ตัวเลือก โดยมีรายละเอียดดังนี้

การสร้างเครื่องมือการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวิธีการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วยรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับหลักเกณฑ์การสร้างแบบสอบถาม และเอกสารงานวิจัย และบทความที่เกี่ยวข้องกับปัญหา และความต้องการในการใช้นวัตกรรมการศึกษาเพื่อการเรียนการสอนสำหรับครูโรงเรียนสังกัดสำนักงาน การศึกษาขั้นพื้นฐาน ในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อนำเนื้อหา และสาระสำคัญ มาสร้างเป็นข้อคำถาม

2. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่านตรวจสอบความตรงทางเชิงเนื้อหา (Content validity) โดยตรวจสอบความสอดคล้องของข้อคำถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น (index of item – objective congruence : IOC) ได้ค่าเฉลี่ยข้อคำถามเท่ากับ 0.79

3. นำแบบสอบถามที่ได้นำมาปรับปรุงแก้ไขอีกครั้งตามคำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญ จากนั้น นำแบบสอบถามที่ได้ไปทดลองใช้ (Try Out) กับครูจำนวน 30 คน เพื่อหาความเชื่อมั่นของแบบทดสอบทั้งฉบับ ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.86

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่หาค่าความเชื่อมั่นแล้ว ไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นครูโรงเรียนสังกัดสำนักงาน การศึกษาขั้นพื้นฐาน ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 370 คน ระยะเวลา 2 เดือน ได้กลับคืนมา ร้อยละ 87

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้รวบรวมมาทำการวิเคราะห์ค่าทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. วิเคราะห์โดยใช้ตารางความถี่ และร้อยละในการอธิบายลักษณะส่วนบุคคลของครูผู้สอน และพื้นฐานของโรงเรียน และช่วงเวลาที่ครูผู้สอนมีความต้องการใช้นวัตกรรมการศึกษา

2. วิเคราะห์ระดับความต้องการใช้นวัตกรรมการศึกษาและความต้องการใช้แอปพลิเคชันของครูผู้สอน โดยการหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D)

3. วิเคราะห์โดยใช้ตารางไขว้ (Crosstab) ในการอธิบายร้อยละของความต้องการใช้นวัตกรรมการศึกษาและความต้องการใช้แอปพลิเคชันจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลของครูผู้สอน

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นในการใช้นวัตกรรมการศึกษาเพื่อการเรียนการสอนสำหรับครูโรงเรียนสังกัดสำนักงานการศึกษาขั้นพื้นฐานในเขตกรุงเทพมหานคร

ระดับความคิดเห็นในการใช้นวัตกรรมการศึกษาประกอบการสอนของครูโรงเรียนสังกัดสำนักงาน การศึกษาขั้นพื้นฐาน ในเขตกรุงเทพมหานครด้านการรับรู้ถึงความสะดวกในการใช้งานภาพรวมพบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.13$) และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่าประเด็นทั้งหมดมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ การใช้งานนวัตกรรมการศึกษาเป็นเรื่องง่ายที่จะสามารถเรียนรู้และทำความเข้าใจได้เอง ($\bar{X} = 3.27$) การใช้งานนวัตกรรมการศึกษาเป็นเรื่องง่ายที่จะสามารถใช้งานได้อย่างชำนาญ ($\bar{X} = 3.23$) การเรียนการสอนโดยใช้นวัตกรรมการศึกษาสามารถทำได้ง่ายและมีขั้นตอนไม่ยุ่งยาก ($\bar{X} = 3.13$) การเข้าถึงแอปพลิเคชันทางการศึกษาโดยผ่านนวัตกรรมการศึกษาเป็นเรื่องง่าย ($\bar{X} = 3.05$) การดาวน์โหลดแอปพลิเคชันทางการศึกษาโดยผ่านนวัตกรรมการศึกษาเป็นเรื่องง่าย ($\bar{X} = 2.99$) ตามลำดับ

ระดับความคิดเห็นในการใช้นวัตกรรมการศึกษาประกอบการสอนของครูโรงเรียนสังกัดสำนักงาน การศึกษาขั้นพื้นฐานในเขตกรุงเทพมหานครด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ

ในการใช้งานภาพรวมพบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.43$) และเมื่อพิจารณาในรายประเด็นพบว่าประเด็นที่มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การใช้นวัตกรรมการศึกษาในการสอนช่วยสร้างความสนใจในการเรียนให้กับผู้เรียน ($\bar{X} = 3.93$) และการใช้นวัตกรรมการศึกษาในการสอนช่วยให้บรรยากาศในการสอนน่าสนใจขึ้น ($\bar{X} = 3.70$) ส่วนที่มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ รูปแบบของนวัตกรรมการศึกษาสะดวกต่อการพกพาของผู้เรียน ($\bar{X}=3.46$) การใช้นวัตกรรมการศึกษาในการสอนช่วยให้ผู้เรียนเข้าใจบทเรียนมากขึ้น ($\bar{X}=3.45$) การใช้นวัตกรรมการศึกษาในการสอนช่วยให้ผู้เรียนจำ ได้เร็วและนานขึ้น ($\bar{X}=3.43$) การใช้นวัตกรรมการศึกษาในการสอนช่วยในการจัดประสบการณ์ให้กับผู้เรียน เรียนรู้ได้อย่างถูกต้อง ($\bar{X}=3.34$) การใช้นวัตกรรมการศึกษาในการสอนช่วยให้ผู้เรียนและผู้สอนมีความเข้าใจตรงกัน ($\bar{X}=3.34$) การใช้นวัตกรรมการศึกษาในการสอนช่วยให้ผู้สอน สอนได้ตามวัตถุประสงค์ ($\bar{X}=3.22$) การใช้นวัตกรรมการศึกษาในการสอนช่วยให้ผู้สอน ถ่ายทอดความรู้ได้ชัดเจนในเวลาอันเหมาะสม ($\bar{X}=3.22$) การใช้นวัตกรรมการศึกษาในการสอนช่วยแบ่งเบาภาระการสอนของผู้สอน ($\bar{X}=3.22$) ตามลำดับ

ระดับความคิดเห็นในการใช้นวัตกรรมการศึกษาประกอบการสอนของครูโรงเรียนสังกัดสำนักงาน การศึกษาขั้น พื้นฐาน ในเขตกรุงเทพมหานครด้านความสนใจเทคโนโลยีใหม่ ส่วนบุคคลภาพรวมพบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.35$) และเมื่อพิจารณาในรายประเด็นพบว่าประเด็นทั้งหมดมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางได้แก่ การขอศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีทางการศึกษาใหม่ๆ อยู่เสมอ ($\bar{X}=3.50$) การชอบหรือสนใจใช้เทคโนโลยีการศึกษาใหม่ๆ ในการสอนมากกว่าการใช้สื่อการสอนโดยทั่วไป ($\bar{X}=3.34$) เมื่อได้ยินข่าวสารเกี่ยวกับเทคโนโลยีทางการศึกษาใหม่ ๆ

มักหาโอกาสเรียนรู้และทดลองใช้ ($\bar{X}=3.31$) และเมื่อมีเทคโนโลยีทางการศึกษาใหม่ ๆ เข้ามาต้องการเป็นคนกลุ่มแรกที่ได้ใช้งานก่อน ($\bar{X}=3.26$) ตามลำดับ

ระดับความคิดเห็นในการใช้นวัตกรรมการศึกษาประกอบการสอนของครูโรงเรียนสังกัดสำนักงาน การศึกษาขั้น พื้นฐาน ในเขตกรุงเทพมหานครด้านการสนับสนุนจากโรงเรียน ภาพรวมพบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.81$) และเมื่อพิจารณาในรายประเด็นพบว่าประเด็นทั้งหมดมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางได้แก่ ได้รับการสนับสนุนด้านการอบรมสัมมนาเกี่ยวกับการนำนวัตกรรมการศึกษามาใช้ในการศึกษา ($\bar{X}=2.88$) ได้รับการสนับสนุนด้านบุคลากรที่คอยช่วยเหลือในการเริ่มต้นใช้งานสื่อนวัตกรรมการศึกษา ($\bar{X}=2.79$) ได้รับการสนับสนุนด้านการศึกษาดูงานเกี่ยวกับการนำนวัตกรรมการศึกษามาใช้ในการศึกษา ($\bar{X}=2.76$) ตามลำดับ

ระดับความคิดเห็นในการใช้นวัตกรรมการศึกษาประกอบการสอนของครูโรงเรียนสังกัดสำนักงาน การศึกษาขั้น พื้นฐาน ในเขตกรุงเทพมหานครด้านความเชื่อมั่นในสื่อนวัตกรรมการศึกษาภาพรวมพบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.74$) และเมื่อพิจารณาในรายประเด็นพบว่าประเด็นที่มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ได้แก่ วัสดุอุปกรณ์ที่นำมาใช้ผลิตนวัตกรรมการศึกษาต้องมีความปลอดภัยต่อท่านและผู้เรียน ($\bar{X}=3.93$) และต้องมีการตรวจสอบแอปพลิเคชันด้านการศึกษาที่บรรจุอยู่ในนวัตกรรมการศึกษาก่อนว่ามีความเหมาะสมสำหรับนำมาใช้ในการเรียนการสอน ($\bar{X}=3.85$) ส่วนประเด็นที่มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ผู้ผลิตแอปพลิเคชันทางการศึกษาที่บรรจุอยู่ในนวัตกรรมการศึกษามีความรู้ในเนื้อหาบทเรียน ($\bar{X}=3.45$) ตามลำดับ

2. ผลการวิเคราะห์ความต้องการในการใช้นวัตกรรมการศึกษาของครูโรงเรียนสังกัด

สำนักงานการศึกษาขั้นพื้นฐานในเขตกรุงเทพมหานคร

ผลการศึกษาระดับความต้องการใช้นวัตกรรมการศึกษาประกอบการสอนใน 2 ประเด็นคือ ระดับความต้องการใช้นวัตกรรมการศึกษาประกอบการสอนปีการศึกษาหน้า อีกประเด็นที่สืบเนื่องกันคือถ้าหากไม่ใช้นวัตกรรมการศึกษาประกอบการสอนในปีการศึกษาหน้า ช่วงเวลาใดในอนาคตที่ครูผู้สอนมีความต้องการใช้นวัตกรรมการศึกษาประกอบการสอน โดยระดับความต้องการใช้นวัตกรรมการศึกษาประกอบการสอนในปีการศึกษาหน้า สามารถสรุปได้ดังนี้

ครูโรงเรียนสังกัดสำนักงานการศึกษาขั้นพื้นฐาน ในเขตกรุงเทพมหานครมีความต้องการใช้นวัตกรรมการศึกษาประกอบการสอนปีการศึกษาหน้าระดับปานกลางและระดับมากในสัดส่วนที่ใกล้เคียงกันคือร้อยละ 30.30 และ 29.80 รองลงมาคือมีความต้องการระดับมากที่สุด น้อย และน้อยที่สุดในสัดส่วนที่ลดหลั่นกันคือร้อยละ 18.20 14.10 และ 7.60 ตามลำดับ

ร้อยละของครูผู้สอนจำแนกตามช่วงเวลาที่ต้องการจะใช้นวัตกรรมการศึกษาในอนาคตพบว่าถ้าภายในปีการศึกษาหน้าครูโรงเรียนสังกัดสำนักงานการศึกษาขั้นพื้นฐาน ในเขตกรุงเทพมหานครยังไม่ใช้นวัตกรรมการศึกษาประกอบการสอนมากกว่าครึ่งของกลุ่มตัวอย่างมีความต้องการใช้นวัตกรรมการศึกษาประกอบการสอนในอีก 1 ปีการศึกษาร้อยละ 62.40 รองลงมาคือมีความต้องการใช้นวัตกรรมการศึกษาประกอบการสอนในอีก 2 ปีการศึกษาร้อยละ 21.50 มีความต้องการใช้นวัตกรรมการศึกษาประกอบการสอนมากกว่า 2 ปีการศึกษาร้อยละ 12.60 และไม่มีความต้องการใช้นวัตกรรมการศึกษาประกอบการสอนเลยร้อยละ 3.50 ตามลำดับ

อภิปรายผล

จากผลการวิจัย พบว่า (1) ระดับความคิดเห็นในการใช้นวัตกรรมการศึกษาประกอบการสอนของครูโรงเรียนสังกัดสำนักงานการศึกษาขั้นพื้นฐาน ในเขตกรุงเทพมหานคร มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง อธิบายได้ว่า ครูโรงเรียนสังกัดสำนักงานการศึกษาขั้นพื้นฐานในเขตกรุงเทพมหานคร มีระดับความคิดเห็นต่อการใช้นวัตกรรมการศึกษาประกอบการจัดการเรียนการสอน มีความยุ่งยาก และค่อนข้างที่จะสร้างความลำบากให้กับครูผู้สอนเนื่องจากปัจจัยที่หลากหลาย เช่น ความเร็วของอินเทอร์เน็ต ความเชี่ยวชาญทางด้านเทคโนโลยีของครูผู้สอนและผู้เรียน การดาวน์โหลดแอปพลิเคชันต่าง ๆ ซึ่งในประเทศไทย เริ่มมีการจัดการเรียนการสอนทั้งประถมศึกษา มัธยมศึกษา และอุดมศึกษาในบางแห่งเท่านั้น ทำให้ทั้งผู้สอน และผู้เรียนต้องปรับเปลี่ยนรูปแบบการจัดการเรียนการสอน หากปรับเปลี่ยนได้ การจัดการเรียนการสอน โดยใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วย จะทำให้การเรียนการสอนเกิดประสิทธิภาพอย่างสูงสุด ประเด็นที่กล่าวถึงนี้อาจสรุปได้ว่าศักยภาพของสื่อและเทคโนโลยีเพื่อการศึกษาประเภทนวัตกรรมการศึกษา ที่เริ่มมีความสำคัญและมีอิทธิพลต่อผู้ใช้ในทุกระดับในสังคมสารสนเทศในปัจจุบัน รวมทั้งครูผู้สอน และผู้เรียน เนื่องจากในยุคแห่งสังคมออนไลน์หรือยุคเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์นั้น สื่อเทคโนโลยีประเภทนวัตกรรมการศึกษาเพื่อการศึกษาจะมีศักยภาพในการปรับใช้ค่อนข้างสูงและปรากฏชัดในหลากหลายปัจจัยที่สนับสนุนเหตุผลดังกล่าว ทั้งนี้เนื่องจากสื่อนวัตกรรมการศึกษา จะมีคุณลักษณะสำคัญดังนี้

1. สนองต่อความเป็นเอกลักษณ์บุคคล (Individualization) เป็น สื่อ ที่ ส น อ ง ต อ ความสามารถในการปรับตัวเข้ากับความต้องการทางการเรียนรู้ของรายบุคคล ซึ่งความเป็นเอกลักษณ์นั้นจะมีความต้องการในการติดตามช่วยเหลือเพื่อให้ผู้เรียนหรือผู้ใช้บรรลุผลและมีความก้าวหน้าทางการเรียนรู้ตามที่เขาต้องการ

2. เป็นสื่อที่ก่อให้เกิดการสร้างปฏิสัมพันธ์อย่างมีความหมาย (Meaningful Interactivity) ปัจจุบันการเรียนรู้ที่กระบวนการเรียนต้องมีความกระตือรือร้นจากการใช้ระบบข้อมูลสารสนเทศและการประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวันจากสภาพทางบริบทของสังคมโลกที่เป็นจริง บางครั้งต้องอาศัยการจำลองสถานการณ์เพื่อการเรียนรู้และการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ซึ่งสถานการณ์ต่าง ๆ เหล่านี้สื่อนวัตกรรมการศึกษาจะมีศักยภาพสูงในการช่วยผู้เรียนเกิดการเรียนรู้แบบมีปฏิสัมพันธ์ได้

3. เกิดการแบ่งปันประสบการณ์ (Shared Experience) สื่อนวัตกรรมการศึกษาจะช่วยให้ผู้เรียนเกิดการแบ่งปันประสบการณ์ความรู้ซึ่งกันและกันจากช่องทางการสื่อสารเรียนรู้หลากหลายช่องทาง เป็นลักษณะของการประยุกต์การเรียนรู้ร่วมกันของบุคคลในการสื่อสารหรือสื่อความหมายที่มีประสิทธิภาพ

4. มีการออกแบบหน่วยการเรียนรู้ที่ชัดเจน และยืดหยุ่น (Flexible and Clear Course Design) ในการเรียนรู้จากสื่อนวัตกรรมศึกษานี้จะมีการออกแบบเนื้อหา หรือหน่วยการเรียนรู้ที่เสริมสร้างหรืออำนวยความสะดวกให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ และเกิดการพัฒนาทางสติปัญญา อารมณ์ความรู้สึก ซึ่งการสร้างหน่วยการเรียนรู้ต้องอยู่บนพื้นฐานและหลักการที่สามารถปรับยืดหยุ่นได้ ภายใต้วัตถุประสงค์การเรียนรู้ที่ชัดเจนซึ่งตัวอย่างหน่วยการเรียนรู้ในเชิงเนื้อหาได้แก่การเรียนรู้จาก E-Book เป็นต้น

5. ให้การสะท้อนผลต่อผู้เรียน/ผู้ใช้ได้ดี (Learner Reflection) สื่อนวัตกรรมศึกษาดังกล่าวจะสามารถ ช่วยสะท้อนผลความก้าวหน้าทางการเรียนรู้จากเนื้อหาที่เรียน ซึ่งจะช่วยให้ผู้เรียนสามารถปรับปรุงตนเองในการเรียนรู้เนื้อหาสาระ และสามารถประเมินและประยุกต์เนื้อหาได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

6. สนองต่อคุณภาพด้านข้อมูลสารสนเทศ (Quality Information) เนื่องจากสื่อดังกล่าวจะมีประสิทธิภาพค่อนข้างสูงต่อผู้เรียนหรือผู้ใช้ในการ

เข้าถึงเนื้อหาสาระของข้อมูลสารสนเทศที่มีคุณภาพ ซึ่งข้อมูลเชิงคุณภาพจะเป็นคำตอบที่ชัดเจนถูกต้องในการกำหนดมโนทัศน์ที่ดี อย่างไรก็ตามการได้มาซึ่งข้อมูลเชิงคุณภาพ (Quality) ย่อมต้องอาศัยข้อมูลในเชิงปริมาณ (Quantity) เป็นองค์ประกอบสำคัญที่ต้องมีการจัดเก็บรวบรวมไว้ให้เพียงพอและถูกต้องสมบูรณ์

(2) พบว่า ครูโรงเรียนสังกัดสำนักงานการศึกษาขั้นพื้นฐาน ในเขตกรุงเทพมหานคร มีความต้องการใช้นวัตกรรมการศึกษาประกอบการสอนปีการศึกษาหน้า ในระดับปานกลาง และในระดับมาก โกล่เคียงกัน และในปีการศึกษาหน้าครูโรงเรียนสังกัดสำนักงานการศึกษาขั้นพื้นฐาน ในเขตกรุงเทพมหานคร ยังไม่ใช้นวัตกรรมการศึกษาประกอบการสอนมากกว่าครึ่งหนึ่งของกลุ่มตัวอย่าง ก็มีความต้องการว่าจะใช้นวัตกรรมการศึกษาประกอบการสอนในอีก 1 ปีการศึกษา อธิบายได้ว่า ครูโรงเรียนสังกัดสำนักงานการศึกษาขั้นพื้นฐาน ในเขตกรุงเทพมหานคร มีความพร้อมที่จะใช้นวัตกรรมการศึกษาประกอบการสอนปีการศึกษาหน้า ในระดับปานกลางถึงมาก และหากมีผู้นำร่องใช้ ก็จะมีผู้ทำตาม เนื่องจากอยากจะได้ผล หากมีการตอบสนองที่ดีจากเด็กนักเรียน และช่วยให้ง่ายต่อการจัดการเรียนการสอนมากขึ้น ครูผู้สอนก็พร้อมที่จะปรับเปลี่ยนการจัดการเรียนการสอน ได้มีบทสรุปจากการศึกษาวิจัยของ Becta ICT Research ซึ่งได้ศึกษาผลการใช้นวัตกรรมการศึกษาเพื่อประกอบการเรียนการสอนในโรงเรียนระดับประถมศึกษาจำนวน 12 โรงเรียน ในประเทศอังกฤษช่วงระหว่าง ค.ศ. 2004-2005 ซึ่งมีผลการศึกษาสำคัญหลายประการที่ควรพิจารณาและสามารถนำมาประยุกต์ใช้ได้ดีกับบริบทด้านการศึกษาของไทยโดยสามารถสรุปผลลัพธ์สำคัญจากการศึกษาดังกล่าวได้

สำหรับในด้านหลักสูตรและการจัดการเรียนการสอนนั้นพบว่า การใช้นวัตกรรมศึกษานั้นช่วยส่งเสริมให้มีการใช้เทคโนโลยีในการเรียนการสอน และส่งเสริมให้มีการพัฒนาหลักสูตรหรือ

การจัดการเรียนการสอนที่มีเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นส่วนประกอบมากขึ้น อย่างไรก็ตามการสร้างให้เกิดผลสำเร็จดังกล่าวนั้น ต้องอาศัยปัจจัยสนับสนุนและการจัดการในด้านต่าง ๆ จากผู้บริหาร โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสนับสนุนให้มีเครือข่ายสื่อสารแบบไร้สาย (Wireless Network) และเครื่องฉายภาพแบบไร้สาย (Wireless Data Projector) ที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้สามารถสร้างและใช้งานให้เกิดประโยชน์สูงสุด รวมทั้งควรจัดให้มีการวางแผนจัดหาทรัพยากรมาสนับสนุนอย่างเป็นระบบ ซึ่งท้ายที่สุดจะพบว่าการใช้วัตรกรรมการศึกษานั้น จะสามารถสร้างให้เกิดประโยชน์ที่หลากหลายและมีความคุ้มค่ามากกว่าการใช้คอมพิวเตอร์เดสก์ทอป (Desktop) และคอมพิวเตอร์แล็ปทอป (Laptop) ประกอบการเรียนการสอนที่มีใช้งานกันอยู่ในสถานศึกษาโดยทั่วไป มีข้อเสนอแนะจากบทสรุปที่ได้มีการศึกษาวิจัยจากต่างประเทศ ที่เสนอแนะไว้ต่อการนำสื่อเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์วัตรกรรมการศึกษาไปใช้ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดนั้น มีประเด็นสำคัญดังต่อไปนี้

1. มีการจัดโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ได้อย่างเพียงพอ ทั้งนี้เพื่อเป็นการสนับสนุนการใช้งานทั้งในด้านสถานที่ จุดที่ตั้งที่สามารถใช้งานกับเครือข่ายไร้สาย โครงข่ายและแม่ข่ายที่มีประสิทธิภาพ สามารถใช้งานได้อย่างเป็นระบบต่อเนื่อง

2. การพัฒนาบุคลากร มีการพัฒนาประสิทธิภาพการใช้วัตรกรรมการศึกษา โดยเฉพาะครูผู้สอนเพื่อลดความกังวลในการใช้งานให้มีทักษะ ความรู้และเชี่ยวชาญในซอฟต์แวร์สนับสนุนต่าง ๆ รวมทั้งมีความสามารถและชำนาญในการเข้าถึงระบบเครือข่าย (LAN) ของสถานศึกษา

3. การเสริมสร้างความมั่นใจของผู้สอน โดยจัดให้มีการแลกเปลี่ยนแนวคิด มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกัน รวมทั้งมีการแบ่งปัน

ทรัพยากรที่เอื้อต่อการพัฒนาหรือใช้งาน ตลอดจนมีการยกย่องชมเชยผู้สอนต้นแบบ (Champion)

4. การจัดการด้านความปลอดภัยต่อการใช้งาน โดยโรงเรียนหลายแห่งที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจากการวิจัยดังกล่าว ได้เรียกร้องให้มีการกำหนดขั้นตอนที่ชัดเจนในการแจกจ่ายนวัตกรรมการศึกษาให้กับผู้เรียน สามารถติดตามการจับเก็บการใช้งาน และการบำรุงรักษาได้ นอกจากนี้ยังได้ให้ความสำคัญในรายละเอียดบางอย่างที่ต้องคำนึงถึง อาทิเช่น พื้นที่และความปลอดภัยในการเก็บรักษาข้อมูลของผู้เรียนได้บันทึกไว้

5. ความสามารถในการใช้งานอย่างต่อเนื่องของวัตรกรรมการศึกษา ซึ่งก็เป็นปัจจัยสำคัญอีกประเด็นหนึ่งเพื่อให้การเรียนการสอนเกิดประสิทธิภาพสูงสุด โดยสถานศึกษาควรพิจารณาความเหมาะสมในการจัดให้มีผู้ช่วยเหลือในห้องเรียนเพื่อคอยแก้ไขปัญหาทางเทคนิค จัดให้มีหน่วยสนับสนุนที่มีความพร้อมทั้งในด้านการซ่อมบำรุง การมีอุปกรณ์สำรองและการแก้ปัญหาอายุการใช้งานของแบตเตอรี่ หรือแม้แต่การแก้ไขปัญหาความมั่นคงและเสถียรภาพของเครือข่ายในการใช้งาน

6. เวลาที่เพียงพอต่อการจัดเตรียมเนื้อหาสาระของผู้สอน ผู้สอนต้องมีเวลาเพียงพอต่อการเตรียมบทเรียน สื่อการสอน แบบทดสอบที่ใช้งานร่วมกับวัตรกรรมการศึกษา รวมทั้งการจัดให้มีเวลาเพียงพอสำหรับการปรับแต่งวัตรกรรมการศึกษาให้เหมาะสมกับการเรียนการสอน

7. การจัดระบบที่มีประสิทธิภาพ ให้ผู้เรียนสามารถจัดเก็บและนำส่งผลงานของตนเอง โดยพิจารณาถึงการจัดเก็บและการนำส่งผลงานผ่านระบบเครือข่ายไร้สาย รวมทั้งการจัดเก็บและนำส่งด้วย Flash-drive ในกรณีที่เครือข่ายไม่สามารถใช้งานได้

8. ประสิทธิภาพในเชิงกายภาพของตัวสื่อและสภาพแวดล้อม โดยเฉพาะความกว้างและความสว่างของหน้าจอวัตรกรรมการศึกษารวมทั้งความสว่างและระบบแสงที่เหมาะสมของห้องเรียน

ก็เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญและไม่ควรมองข้ามเนื่องจากส่งผลต่อความสนใจและแรงจูงใจของผู้เรียน

9. ควรเริ่มใช้กับกลุ่มทดลองนำร่องก่อน (Pilot Project) ข้อเสนอแนะที่สำคัญอีกประการหนึ่งคือควรให้มีการเริ่มใช้งานกับกลุ่มผู้เรียนและผู้สอนในบางกลุ่มก่อน โดยเฉพาะอย่างยิ่งให้เริ่มจากกลุ่มที่มีประสบการณ์และมีแนวโน้มว่าจะสร้างให้เกิดความสำเร็จก่อน เพื่อให้เป็นแกนนำในการแบ่งปันประโยชน์และประสบการณ์ในเชิงบวกและขยายผลไปยังกลุ่มอื่น ๆ ต่อไป

10. สร้างแรงกระตุ้นและแรงจูงใจที่มีประสิทธิภาพ โดยการกระตุ้นให้ผู้เรียนและผู้สอนมีความกระตือรือร้นและมีเวลาเพียงพอที่จะได้ทดลองและสร้างแนวทางหรือสร้างนวัตกรรมการใช้งานของตนเอง ซึ่งเป็นเหตุผลสำคัญที่จะสร้างให้การเรียนการสอนโดยใช้นวัตกรรมการศึกษาเพื่อสนับสนุนให้เกิดการเรียนรู้บังเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด

และจากผลการวิจัยพบว่า ความต้องการใช้แอปพลิเคชันทางการศึกษาของครูโรงเรียนสังกัดสำนักงานชั้นพื้นฐาน ในเขตกรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับมาก อธิบายได้ว่า ครูโรงเรียนสังกัดสำนักงานชั้นพื้นฐาน ในเขตกรุงเทพมหานคร มีความพร้อมที่จะเปลี่ยนแปลงการจัดการเรียนการสอน เพื่อส่งเสริม และสร้างองค์ความรู้ที่มี

ประสิทธิภาพมากที่สุดให้กับผู้เรียน ซึ่งนวัตกรรม การศึกษานับได้ว่าเป็นสื่อกระแสหลักที่กำลังมาแรงในสังคมยุคออนไลน์หรือสังคมสารสนเทศ ระบบเปิดในปัจจุบัน เป็นสื่อที่ถูกนำมาใช้ประโยชน์ในทุกกลุ่มอาชีพรวมทั้งการศึกษาและการเรียนรู้ของผู้เรียนทุกระดับเนื่องมาจากสมรรถนะทางเทคโนโลยีที่สร้างความสะดวกและมีประสิทธิภาพสูงในการใช้งานจึงทำให้สื่อดังกล่าวมีบทบาทอย่างมากในปัจจุบัน แม้แต่ในวงการศึกษไทยที่ภาครัฐยังได้กำหนดและสนับสนุนการใช้ให้เกิดการเรียนรู้ในวงกว้างในปัจจุบัน

อย่างไรก็ตามนวัตกรรมและเทคโนโลยีตามกระแสสังคมต้องมีการวางแผนและปรับใช้อย่างรอบคอบ เพื่อให้บรรลุผลสูงสุดในทางปฏิบัติ และคุ้มค่ากับการลงทุน ดังนั้นผู้เกี่ยวข้องกับการใช้นวัตกรรมการศึกษาเพื่อการศึกษาควรต้องวิเคราะห์รายละเอียดและกำหนดแนวทางที่ชัดเจนในการปรับใช้กับผู้เรียน และประการสำคัญคือตัวผู้สอนคือ “ครู” คงต้องมีทักษะและสร้าง Computer Literacy ที่เหมาะสมกับระดับความสามารถของตนเอง เพื่อรับมือกับอิทธิพลการปรับใช้นวัตกรรมการศึกษาในการเรียนรู้ร่วมกับผู้เรียนดังกล่าว ควบคู่ไปกับการศึกษาวิจัยเพื่อนำไปสู่เป้าหมายที่เกิดประโยชน์สูงสุดร่วมกันโดยรวม

เอกสารอ้างอิง

กรมวิชาการ กระทรวงศึกษาธิการ. (2539). *การประเมินจากสภาพจริง*. กรุงเทพมหานคร: ครูสภา ลาดพร้าว.

กรมวิชาการ กระทรวงศึกษาธิการ. (2544). *หลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2544*.

กรุงเทพมหานคร: พัฒนาคุณภาพวิชาการ(พว).

กรมสามัญศึกษา. (2542). *แนวทางการประเมินคุณภาพภายในสถานศึกษา*. กรุงเทพฯ: หน่วยศึกษานิเทศก์

กรณิการ์ ชูตระกูลธรรม. (2555). *การพัฒนาโปรแกรมเล่นดนตรีไทยบนนวัตกรรมการศึกษาระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ แขนงวิชา

เทคโนโลยีสารสนเทศ คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.

คณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, สำนักงาน. (2554) *แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่สิบเอ็ด พ.ศ. 2555-2559*. กรุงเทพมหานคร: สหมิตรพรินต์ติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง จำกัด

- โครงการนวัตกรรมการศึกษาพีซีเพื่อการศึกษาไทย. (2554). *ความเป็นมา*. ค้นเมื่อ 1 พฤศจิกายน 2557, จาก <http://www.otpc.in.th/aboutus.html>
- จิราพร กตารัตน์. (2555). *การศึกษาการใช้นวัตกรรมการศึกษาเพื่อการเรียนการสอนของข้าราชการครูในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองคาย เขต 1. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรบัณฑิต สาขาครุศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี*.
- จักรพล เร่งบ้านเกาะ. (2555). *การพัฒนาหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (E-Book) ที่ใช้บนคอมพิวเตอร์พกพาหน้าจอสัมผัสในวิชางานหลอมหล่อเครื่องประดับ เรื่องการหล่อโลหะ. วิทยานิพนธ์ ครุศาสตรบัณฑิต สาขาครุศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ*
- ณัฐพร ทองศรี. (2555). *ความตั้งใจใช้นวัตกรรมการศึกษาของครูผู้สอนสังกัด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครราชสีมา เขต 3 การประยุกต์ใช้ตัวแบบการยอมรับเทคโนโลยี. วิทยานิพนธ์ พยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยพยาบาลศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์*.
- ทิตนา แคมมณี. (2545). *รูปแบบการเรียนการสอนทางเลือกที่หลากหลาย. กรุงเทพฯ: ด้านสุขภาพการพิมพ์*.
- ทักษิณา เครือหงส์. (2550). *คู่มือการจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ. คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี*.
- แท็บเล็ต (Tablet) เพื่อการศึกษา. (2556). ค้นเมื่อ 7 พฤศจิกายน 2557, จาก <http://chompoonikkampan.blogspot.com>
- นำชัย โบราณมูล. (2555). *การพัฒนาหลักสูตรอบรมการใช้คอมพิวเตอร์นวัตกรรมการศึกษาเพื่อการเรียนรู้ เรื่องการสร้างสเปรดชีตด้วย Numbers สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3. มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม*.
- พิมพ์พันธ์ เตชะคุปต์. (2550). *ทักษะ 5C เพื่อการพัฒนาหน่วยการเรียนรู้และการจัดการเรียนการสอนแบบบูรณาการ. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย*.
- ไพฑูรย์ ศรีฟ้า. (2555). *เปิดโลก Tablet สู่ทิศทางการวิจัยด้านเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา: จากแนวคิดสู่การปฏิบัติ*.
- มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. (ม.ป.ป.). *เอกสารประกอบการแถลงข่าว “รายงานสรุปผลการศึกษานำร่องโครงการนำร่อง การประยุกต์และบูรณาการคอมพิวเตอร์นวัตกรรมการศึกษาเพื่อการเรียนการสอนในระดับประถมศึกษา”* ค้นเมื่อ 6 พฤศจิกายน 2557, จาก <http://itel.swu.ac.th/>
- วัฒนาพร ระงับทุกข์. (2542). *แผนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ. กรุงเทพฯ: บริษัท แอลทีเพลส จำกัด*
- ศูนย์บริการ ICT สพป. ยโสธร เขต 2. (2556). *สรุปผลการปฏิบัติงานการดำเนินการนวัตกรรมการศึกษาเพื่อการศึกษาไทย ระยะที่ 1*. ค้นเมื่อ 6 พฤศจิกายน 2557, จาก <http://202.143.189.100/otpc/onweb/salub.pdf>
- สุคนธ์ สินธพานนท์ และคณะ. (2545). *การจัดกระบวนการเรียนรู้: เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญตามหลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐาน. กรุงเทพฯ: อักษรเจริญทัศน์*.
- สุทธิพร คล้ายเมืองปัก. (2543). *บทบาทของครูกับรูปแบบการเรียนการสอนที่เปลี่ยนไป. วารสารวิชาการ, 3(2), 26-29. กรุงเทพฯ: กรมวิชาการ*
- สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 1. (2556). *ความสำเร็จของการใช้ Tablet เพื่อยกระดับการเรียนการสอน ชั้นประถมศึกษาปีที่ 1 ปี 2555*. ค้นเมื่อ 7 พฤศจิกายน 2557, จาก <http://otpc-cm1.blogspot.com/2013/07/tablet-1-2555.html>
- สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. (2543). *การวิจัยและพัฒนาระบบประเมินผลภายในของสถานศึกษา. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ*.

- Apple Store. (2013). *iPad with Retina and iPad mini*. Retrieved 7 November 2014, from <http://www.apple.com/th/ipad/>
- Asus Store. (2556). *นวัตกรรมการศึกษาและโทรศัพท์เคลื่อนที่ไอซุส*. Retrieved 7 November 2014, from <http://www.asus.com/th/>
- Bienkowski M. A. & Colleagues. (2005). *Singapore Tablet PC Program Study: Executive Summary*. Retrieved 28 May 2015, from <http://www.ctl.sri.com/publications/downloads/TabletPC.pdf>
- Davis, K. & Newstrom, J. W. (1989). *Human Behavior at Work: Organization Behavior*. (8th ed.) New York: McGraw – Hill.
- Krutus. (2000). *e-Learning*. Retrieved 03 May 2015, from <http://www.nectec.or.th/courseware/cai/0018.html>
- Microsoft Store. (2013). *Microsoft Surface for Windows RT*. Retrieved 7 November 2014, from http://www.microsoftstore.com/store/msapac/th_TH/pdp/productID.283878300
- Samsung Store. (2556). *Galaxy Tab3 10.1*. Retrieved 7 November 2014, from <http://www.samsung.com/th/>
- Schroer, W. J. (n. d.). *Generations X, Y, Z and the Others*. Retrieved 1 November 2013, from <http://www.socialmarketing.org/newsletter/features/generation3.htm>
- Sharif, M. N. A., Lim, C. H. (2005). Facilitating Knowledge Sharing Through Lessons Learned System. *Journal of Knowledge Management Practice*, 6.

บทบาทภาครัฐในการป้องกันปราบปรามการค้ามนุษย์ด้านแรงงาน
ประมงพม่าในจังหวัดสมุทรสาคร

The Role of Government in Preventing and Suppressing Human Trafficking
Research in Myanmar Fishery Workers in Samut Sakhon Province

ฉัตรธีรพล แทนสง่า

Chatteeraphol Tansanga

มหาวิทยาลัยรามคำแหง

Ramkhamhaeng University

Email: tansanga@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาบทบาทของภาครัฐ ปัญหา อุปสรรค ประสิทธิภาพของการป้องกันปราบปรามการค้ามนุษย์ด้านแรงงานประมงชาวพม่าของรัฐบาลในจังหวัดสมุทรสาคร การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการรวบรวมข้อมูลจากเอกสารและการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก จากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ผู้ปฏิบัติ ผู้อำนวยการศูนย์ปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการค้ามนุษย์ ผู้บังคับการกองบังคับการปราบปรามการค้ามนุษย์ อธิบดีกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ผู้แทนกรมการปกครองกระทรวงมหาดไทย ผู้แทนกรมควบคุมคดีพิเศษ ผู้อำนวยการสำนักบริหารแรงงานต่างด้าว ผู้ว่าราชการจังหวัดสมุทรสาคร ตัวแทนหอการค้าจังหวัดสมุทรสาคร ตัวแทนผู้ประกอบการประมงในจังหวัดสมุทรสาคร ตัวแทนกลุ่มแรงงานประมงชาวพม่า รวมทั้งสิ้น 30 คน วิเคราะห์และประมวลผลข้อมูล โดยดำเนินการร่วมกับวิเคราะห์จำแนกประเภทและเชิงการตีความ

ผลการวิจัยพบว่า 1) หน่วยงานภาครัฐที่มีบทบาทตามกฎหมาย บทบาทภายใต้ภาวะผู้นำ และบทบาทตามภาวะการณ์เปลี่ยนแปลง การดำเนินการตามนโยบายการป้องกันปราบปรามการค้ามนุษย์ด้านแรงงานประมงชาวพม่ามีลักษณะเป็นการดำเนินการที่ต้องอาศัยภาพรวม 2) ปัญหาของแผนยุทธศาสตร์ พบปัญหาความต้องการแรงงานเป็นผลมาจากการกำหนดนโยบายและแผนยุทธศาสตร์การป้องกันปราบปรามการค้ามนุษย์ที่รัฐบาลต้องกำหนดเพื่อให้สอดคล้องกับประเด็นปัญหาการค้ามนุษย์เพื่อนำมาเป็นแรงงานประมงจังหวัดสมุทรสาคร 3) จากภาพรวมประสิทธิภาพของการป้องกันปราบปรามการค้ามนุษย์ด้านแรงงานประมงชาวพม่าในจังหวัดสมุทรสาคร ได้แก่ การวางแผนและกำหนดเป้าหมายให้สอดคล้องกับนโยบาย การบูรณาการความร่วมมือในการควบคุมแรงงานให้ถูกกฎหมาย ปรับปรุงระบบลงทะเบียนแบบ OSS โดยการลดขั้นตอน เพิ่มความสะดวก ความคล่องตัวมากยิ่งขึ้น การลดค่าธรรมเนียม ลดการทุจริตของพนักงานของรัฐ ความสามารถในการพัฒนากิจการประมงและกิจการต่อเนื่อง

คำสำคัญ: บทบาทภาครัฐ, การค้ามนุษย์, แรงงานประมง

Abstract

The research have had objectives to study the role of the government in implementing the policy to prevent and suppress human trafficking in Burmese fishing workers in Samut Sakhon Province. This research was the qualitative research by using documentary, in-depth interview from key informant who were the important person to give information such as main agencies and co-ordination agencies. By the main unit which is the central government agency, i.e. The Ministry of Social Development and Human Security and the Ministry of Labor, related agencies have both roles as legal roles. Role under leadership and roles based on changing circumstances as well as the 30 representatives of Burmese. Analyze and evaluate od data by co-operation with analyzing of type and interpreting.

The results of research were found that 1) The Government agencies that have had a role in implementing the policy to prevent and suppress human trafficking in Burmese fisheries workers in Samut

Sakhon Province have both main agencies and co-ordination agencies who were the central government agency to prevent and suppress human trafficking in Burmese fisheries workers were an operation that requires an overview 2.) the problem of the strategic plan and integration in accordance with the policy Law enforcement, measures and policy compliance with the issue of human trafficking in order to be a fishery worker in Samut Sakhon Province. 3) From the overall effectiveness of the prevention and suppression of human trafficking in Burmese fishing workers in Samut Sakhon Province, namely, planning and targeting in accordance with the policy Integration of legal cooperation in labor control Improve OSS registration system in order to be an incentive for Thai workers Communication of public relations for entrepreneurs and workers in order to understand the benefits of registration in accordance with the laws of foreign workers (protection and welfare), involvement of civil society continuously.

Keywords: Role of The Government, Human Trafficking, Fishery Workers

Received: 2019-09-24

Revised: 2019-11-1

Accepted: 2019-12-19

บทนำ

ปัญหาการค้ามนุษย์เป็นปัญหาที่นานาประเทศให้ความสำคัญ โดยองค์การสหประชาชาติว่าด้วยยาเสพติดและอาชญากรรม (United Nations on Drugs and Crime: UNODC) ระบุว่าปัญหาการค้ามนุษย์เป็นปรากฏการณ์ระดับโลกอย่างแท้จริง ผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์ส่วนใหญ่เป็นหญิงและเด็ก ถูกแสวงหาประโยชน์ทางเพศ บังคับใช้แรงงาน และเพื่อวัตถุประสงค์อื่น

ที่ผ่านมา ในการดำเนินมาตรการทั้งด้านการป้องกันและ การแก้ไขปัญหาการค้ามนุษย์ด้านแรงงานในประเทศไทย และการดำเนินการดังกล่าวทวีความเข้มข้นมากขึ้น เมื่อสหรัฐอเมริกา โดย 2 หน่วยงาน คือ กระทรวงแรงงานสหรัฐ และ กระทรวงการต่างประเทศสหรัฐ ได้จัดทำรายงานเผยแพร่ไปทั่วโลก ก่อให้เกิดการตื่นตัวและมีการลุกขึ้นมาพิจารณาข้อเท็จจริงเพื่อกำหนดแนวทางแก้ไขอย่างจริงจัง

สหประชาชาติหรือยูเอ็น (United Nations) เป็นผู้มีบทบาทสำคัญในการแก้ไขปัญหาการค้ามนุษย์ โดยได้กำหนดแนวทางหรือมาตรการในการแก้ไขปัญหาการค้ามนุษย์ด้วย “3 P” อันได้แก่ “Prosecution”, “Protection” และ “Prevention”

นโยบายรัฐบาลที่เกี่ยวข้องกับแรงงานต่างด้าวในช่วงที่ผ่านมา มีลักษณะเป็นการผ่อนปรนเพื่อแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้ามากกว่าการแก้ไขปัญหาระยะยาวอย่างเป็นระบบ จึงทำให้ปัญหาแรงงานต่างด้าวเรื้อรัง และเป็นสาเหตุให้มีการค้ามนุษย์เกิดขึ้น

จากรายงานของ องค์กรสิทธิมนุษยชน HRW ในเรื่องปัญหาการค้ามนุษย์ในประเทศไทย โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกิจการประมงและกิจการต่อเนื่อง ทำให้ไทยถูกคาดโทษเกี่ยวกับสินค้าประมงและสัตว์น้ำ ซึ่งเป็นรายได้ประมาณ 5 พันล้านเหรียญสหรัฐ

แม้ว่าประเทศไทยจะมีกฎหมายป้องกันและปราบปรามการค้ามนุษย์ ฉบับปี พุทธศักราช 2551 อีกทั้งมีกฎหมายที่เกี่ยวข้องมากกว่าสิบฉบับ มีกลไกความร่วมมือในระดับนานาชาติ ระดับชาติ ระดับภูมิภาค และในระดับจังหวัด รวมถึงมีหน่วยงานและภาคีภาครัฐ เอกชน องค์กรพัฒนาเอกชนต่างๆ ที่เกี่ยวข้องด้านการป้องกันการค้ามนุษย์ แต่กลับไม่สามารถดำเนินการได้อย่างจริงจัง กระบวนการทำงานเพื่อช่วยเหลือผู้เสียหายเต็มไปด้วยความยากลำบาก

กฎหมายที่มีอยู่ไม่ได้ถูกบังคับใช้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่วนหนึ่งเกิดจากผู้มีอิทธิพลในพื้นที่

หรือการหาผลประโยชน์ร่วมของเจ้าหน้าที่รัฐบาล
คนกับกระบวนการแสวงหาผลประโยชน์ร่วมกัน
ดังนั้น การแก้ไขปัญหาที่ผ่านมาจึงเป็นสร้าง
ภาพลักษณ์ของรัฐบาลไทย เพื่อแสดงให้เห็นถึง
ความพยายามอย่างสุดความสามารถแล้ว

บทบาทของภาครัฐที่จะต้องดำเนินการ
ปกป้องคุ้มครองเยียวยาคนผิวดำมาลงโทษ ไม่
สามารถดำเนินการได้อย่างที่คาดว่าจะเป็ น ทำให้
ต่างประเทศคว่ำบาตรสินค้า ซึ่งมาจากมุมมองด้าน
ปัญหาแรงงานผิดกฎหมายหรือการค้ามนุษย์ ซึ่ง
เป็นปัญหาเรื้อรังและไม่ได้รับการแก้ไขอย่างจริงจัง

จังหวัดสมุทรสาครเป็นจังหวัดที่มีการ
ประมงและมีคนต่างด้าวอยู่มากเป็นอันดับ 3 ของ
ประเทศ เป็นจังหวัดแรกที่มีการจัดตั้งศูนย์การ
บริการจดทะเบียนแรงงานต่างด้าวแบบเบ็ดเสร็จ
(One Stop Service) รวมทั้งยังเป็นจังหวัดที่เป็น
แหล่งธุรกิจประมงที่สำคัญของประเทศ และเป็น
ศูนย์กลางการซื้อขายสัตว์และผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำทำให้
การประมงมีความต้องการแรงงานจำนวนมาก
และมีปัญหาเกี่ยวกับแรงงานประมงชาวพม่าที่
สำคัญ (ลี้กั้งกีก) เป็น Model แรกของรัฐบาล

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนา
อย่างยั่งยืน เป็นแนวคิดของการพัฒนาอุตสาหกรรม
อย่างยั่งยืนที่เน้นผลของการพัฒนาที่การเพิ่มศักยภาพ
ที่จะมีอิทธิพลต่ออนาคต โดยมีลักษณะสำคัญ 4
ประการ คือ (1) สมรรถนะ หมายความว่า การเพิ่ม
ความสามารถและพลังในการเปลี่ยนแปลง (2) ความ
เป็นธรรม หมายความว่า กลุ่มต่าง ๆ ต้องได้รับ
ประโยชน์จากการพัฒนาอย่างทั่วถึง โดยสามารถ
เข้าถึงและรับสิ่งที่มีคุณค่าจากการพัฒนา (3) การ
สร้างอำนาจ หมายความว่า ประชาชนมีอำนาจทัด
ทานเชิงนโยบายและมีเพียงประชาชนที่มีอำนาจ
เท่านั้นที่จะได้รับประโยชน์จากการพัฒนา และ (4)
ความยั่งยืน หมายความว่า การพัฒนา ต้องคำนึงถึง
ความมั่นใจที่จะอยู่ร่วมกันต่อไปในอนาคต เพราะ
โลกทั้งหมดต้องพึ่งพาอาศัยกัน นอกจากนั้นด้วย

ปัจจุบันโลกได้มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว
ทั้งด้านบวกและลบ ดังนั้น มนุษย์ชาติควรที่จะ
สร้างความตระหนักในการปฏิบัติตนและสร้าง
ความเข้าใจถึงสภาพการเปลี่ยนแปลงไปของโลก
ภายนอก

ทฤษฎีเกี่ยวกับบทบาทและบทบาทภาครัฐ

มีความเกี่ยวข้องโดย ส่วนบทบาทของรัฐมี
หน้าที่ในการทำให้ประชาชนอยู่อย่างปลอดภัยและ
มีคุณภาพชีวิตที่ดี รัฐจึงต้องมีบทบาทตามหน้าที่ซึ่ง
เป็นอำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย ซึ่งในการวิจัยนี้
บทบาทภาครัฐจะเกี่ยวข้องกับเศรษฐกิจ โดย
บทบาทของรัฐจะเกี่ยวข้องกับการดูแลระบบกลไก
และการแก้ไขผลกระทบภายนอก ที่เกิดจากการ
เอารัดเอาเปรียบการเสียโอกาสของสังคม เช่น การ
ลงทุน ค่าจ้างแรงงานในการทำประมง ที่
ผู้ประกอบการมิได้จ่ายต้นทุนที่เป็นจริง มีการ
กระทำผิดกฎหมายทำให้เกิดผลกระทบจาก
องค์การระหว่างประเทศ ในการให้ใบสั่งกับการ
ค้าขายสัตว์น้ำ และเศรษฐกิจของประเทศ ในส่วน
ของการแสดงบทบาทของภาครัฐมีองค์ประกอบที่
สำคัญอีกประการหนึ่ง คือ ภาวะผู้นำ ที่จะโน้มน้าว
สมาชิกในองค์การหรือหน่วยงานในฐานะผู้ตามใน
การดำเนินการให้บรรลุเป้าหมายได้

ทฤษฎีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

จากสภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลง
ตลอดเวลา เกิดการแข่งขันในระบบโลก การ
ป้องกันกันการค้ามนุษย์ซึ่งมีสาเหตุของปัญหามา
จากหลายสาเหตุทั้งในประเทศและระหว่าง
ประเทศ ดังนั้น ผู้นำต้องมีภาวะผู้นำที่สามารถ
ปรับเปลี่ยนวิธีการ กำหนดนโยบายให้ทันต่อ
สถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ต้องเรียน
พัฒนา ผู้นำในแบบเดิม ๆ ที่อยู่ภายใต้กฎ ระเบียบ
และโครงสร้างการบังคับบัญชาที่เคร่งครัด กลไกที่
เคยประสบความสำเร็จในอดีต อาจไม่เหมาะสมอีก
ต่อไป รูปแบบผู้นำที่เหมาะสมสำหรับการมีภาวะ
ผู้นำการเปลี่ยนแปลง คือ แบบฝูงห่านป่า

ทฤษฎีการมีส่วนร่วมของประชาชน
เกี่ยวข้องกับการวิจัยโดยปัญหาการค้ามนุษย์มี

ความเกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วมของภาคประชาสังคมใน 2 สถานะ โดยภาคประชาชนและภาคเอกชนหรือผู้ประกอบการ คือ สถานะของผู้ให้ข้อมูล และผู้ให้ความร่วมมือ แต่แตกต่างกันส่วนของภาคประชาชนเป็นการให้ข้อมูล และความร่วมมือในฐานะการสอดส่องและตรวจสอบพฤติกรรม ส่วนภาคเอกชนหรือผู้ประกอบการเป็นการให้ข้อมูลและความร่วมมือเพื่อปฏิบัติให้เป็นไปตามที่กฎหมายควบคุม ส่วนภาครัฐอยู่ในสถานะของการกำกับ โดยแนวทางเพื่อปฏิบัติต้องอาศัยลำดับขั้นบันได ของบันไดการมีส่วนร่วมของอารันส์ไต้นมาวิเคราะห์ความสัมพันธ์กับความต้องการที่ภาครัฐต้องตอบสนอง รวมทั้งความร่วมมือของภาคประชาสังคมที่มีผลต่อประสิทธิภาพของนโยบาย

วิธีดำเนินการวิจัย

1) หัวข้อการวิจัย วิจัยหัวข้อ “บทบาทภาครัฐในการป้องกันปราบปรามการค้ามนุษย์ด้านแรงงานประมงพม่าในจังหวัดสมุทรสาคร” เป็นการศึกษาบทบาทภาครัฐผ่านกลไกการใช้อำนาจในการรอบความคิดที่ต้องการอธิบายบทบาทของรัฐจังหวัดสมุทรสาคร ที่เป็นการสะท้อนแนวคิดใหม่ในการบริหารภาครัฐ สัมพันธ์กับกลุ่มEU เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพที่ต้องการสะท้อนสภาพปัญหาที่ตกผลึกจากผลการพัฒนาแห่งรัฐที่เป็นรัฐชายขอบต้องการแก้ไขสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นเองอย่างยั่งยืนต้องการรักษาสุขภาพความสมดุลแห่งทรัพยากรธรรมชาติโดยการสัมภาษณ์เพื่อเจาะลึกที่ต้องการสะท้อนให้เห็นถึง “บทบาทภาครัฐ” ในการแก้ไขปัญหาให้กับกลุ่มอุตสาหกรรมประมงสู่ความยั่งยืนอย่างยั่งยืนตลอดจนเป็นการถอดบทเรียนเพื่อเป็นแนวทางในการไปปรับปรุงแนวนโยบายแห่งรัฐในการพัฒนาอุตสาหกรรมประมงสู่ความยั่งยืน

2) พื้นที่การศึกษา ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยเลือก “กลุ่มแรงงานประมง” จังหวัดสมุทรสาคร เป็นตัวแบบในการอธิบายกลไกการใช้อำนาจของภาครัฐ

3) กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญผู้วิจัยจังหวัดสมุทรสาคร กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่เป็นตัวแทนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดนโยบาย ได้แก่ ผู้บริหารระดับสูงของกระทรวงแรงงาน จำนวน 1 คน ผู้บริหารระดับสูงของกระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จำนวน 1 (รวม 2 คน)

กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ผู้เป็นผู้ปฏิบัติ ได้แก่ ผู้อำนวยการศูนย์ปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการค้ามนุษย์ ผู้บังคับการกองบังคับการปราบปรามการค้ามนุษย์ อธิบดีกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ผู้แทนกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ผู้แทนกรมควบคุมคดีพิเศษ ผู้อำนวยการสำนักบริหารแรงงานต่างด้าว ผู้ว่าราชการจังหวัดสมุทรสาคร ผู้กำกับการกองบังคับการตำรวจน้ำ ผู้แทนกองอำนวยการรักษาความมั่นคงภายในราชอาณาจักร (กอ.รมน.) ผู้แทนกองทัพอากาศ ผู้แทนสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง ผู้แทนกรมประมง ผู้แทนกรมเจ้าท่า ผู้แทนมูลนิธิเครือข่ายส่งเสริมคุณภาพชีวิตแรงงาน (LPN) ผู้กำกับการสถานีตำรวจภูธรเมืองสมุทรสาคร เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติเกี่ยวกับแรงงานต่างด้าว (ระดับกระทรวง 2 คน ระดับจังหวัด 1 คน) จำนวน 3 คน (รวม 18 คน)

กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่มีส่วนได้ส่วนเสียกับการป้องกันและปราบปรามการค้ามนุษย์ ซึ่งประกอบด้วยผู้ประกอบการประมงและกลุ่มแรงงานประมงชาวพม่า ได้แก่ ตัวแทนหอการค้าจังหวัดสมุทรสาคร 2 คน ตัวแทนผู้ประกอบการประมงในจังหวัดสมุทรสาคร 3 คน ตัวแทนกลุ่มแรงงานประมงชาวพม่า 5 คน (รวม 10 คน) รวมทั้งสิ้น 30 คน

4) การเก็บรวบรวมข้อมูล

(1) ข้อมูลปฐมภูมิ เป็นข้อมูลที่ผู้วิจัยรวบรวมจากผู้ให้ข้อมูลหลัก โดยการสัมภาษณ์จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ใช้รูปแบบคำถามแบบปลายเปิดมีการเก็บข้อมูลแบบนัยหมายผู้ให้ข้อมูลสำคัญไว้ล่วงหน้า มีการวางแผนการเก็บข้อมูลและลงมือ

เก็บข้อมูลด้วยตนเอง ทำให้ผู้วิจัยสามารถควบคุมการเก็บข้อมูลในสิ่งที่ต้องการในประเด็นการวิจัย เพื่อความครบถ้วนของข้อมูลที่มาใช้ในการวิเคราะห์เพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัย

(2) ข้อมูลทุติยภูมิ เป็นข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้า การรวบรวมงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง หนังสือ บทความวิชาการ และข้อมูลจากสารสนเทศ เพื่อเป็นส่วนประกอบในเนื้อหา ซึ่งนำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลและสรุปผลการวิจัย

5) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

(1) ผู้วิจัยเป็นเครื่องมือที่สำคัญที่สุด เพราะการวิจัยเชิงคุณภาพเป็นการสัมผัสกับผู้ให้ข้อมูลหลักโดยตรง ดังนั้นผู้วิจัยต้องเตรียมตัวก่อนลงพื้นที่จริง มีการแนะนำตนเองกับผู้ให้ข้อมูลหลัก สร้างบรรยากาศในการสัมภาษณ์แบบเป็นกันเอง จากนั้นบอกวัตถุประสงค์และขออนุญาตบันทึกข้อมูลเสียงจากการสัมภาษณ์

(2) แนวคำถามในการสัมภาษณ์เป็นแนวคำถามแบบปลายเปิดไม่มีโครงสร้าง ลักษณะเป็นแนวคำถามที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกมากที่สุด

(3) เครื่องบันทึกเสียง ใช้บันทึกข้อมูลระหว่างการสัมภาษณ์เพื่อให้สามารถเก็บข้อมูลได้มากที่สุดไม่ตกหล่นเนื่องจากผู้วิจัยไม่สามารถจดบันทึกได้ทั้งหมด

(4) กล้องถ่ายภาพดิจิทัล ใช้บันทึกเหตุการณ์หรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่ผู้วิจัยเห็นว่าสำคัญ และมีประโยชน์ต่อการวิจัย

(5) เครื่องมือที่ช่วยในการจดบันทึก คือ สมุดปากกา สำหรับจดบันทึกข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ ซึ่งช่วยในการบันทึกคำพูดที่สำคัญ สภาพแวดล้อม และพฤติกรรมของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

6) การตรวจสอบความน่าเชื่อถือ การตรวจสอบข้อมูลการวิจัย ใช้วิธีตรวจสอบแบบสามเส้า เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือ

7) การวิเคราะห์ข้อมูล สำหรับกระบวนการในการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการ

สัมภาษณ์เจาะลึก (in-depth interview) นั้น ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เจาะลึก (in-depth interview) มาใช้ในกระบวนการวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูล โดยดำเนินการร่วมกับวิเคราะห์จำแนกประเภทและเชิงการตีความโดยผู้วิจัยสรุปวิเคราะห์

ผลการวิจัย

1) บทบาทของภาครัฐในการดำเนินการตามนโยบายการป้องกันปราบปรามการค้ามนุษย์ด้านแรงงานประมงชาวพม่าในจังหวัดสมุทรสาคร มี 2 ส่วนหลักคือ 1. ส่วนที่มาของนโยบายป้องกันและปราบปรามการค้ามนุษย์ด้านแรงงานประมงชาวพม่าในจังหวัดสมุทรสาครมาจากการกำหนดของรัฐบาล นโยบายการป้องกันปราบปรามการค้ามนุษย์ส่วนใหญ่เป็นนโยบายที่รัฐบาลเป็นผู้กำหนดเพื่อแก้ไขปัญหาการค้ามนุษย์ในประเทศ ส่วนนโยบายการป้องกันปราบปรามการค้ามนุษย์ด้านแรงงานประมงชาวพม่าในปัจจุบันก็มีลักษณะเช่นเดียว กัน เพื่อแก้ไขปัญหาแรงงานต่างด้าวหลบหนีเข้าเมืองโดยผิดกฎหมาย เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประเทศต่าง ๆ ทั้งที่เกี่ยวข้องกับสิทธิมนุษยชน เกี่ยวกับด้านเศรษฐกิจ เป็นนโยบายที่กำหนดโดยรัฐบาล ที่มุ่งตอบสนองกฎเกณฑ์ของต่างประเทศหรืออนุสัญญาที่ได้ไปลงนามไว้เป็นหลัก ลักษณะของการกำหนดนโยบายเป็นแบบบนลงล่าง จึงขาดความสอดคล้องกับรูปแบบการใช้แรงงานประมงในประเทศที่มีเอกลักษณ์เฉพาะตัว จึงได้รับการต่อต้านจากผู้ประกอบการ 2. ส่วนแผนยุทธศาสตร์ มาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาการค้ามนุษย์ด้านแรงงานประมงพม่า ในส่วนของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ระดับกระทรวง ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ในพื้นที่ส่วนใหญ่มีความเห็นเกี่ยวกับแผนยุทธศาสตร์ มาตรการ การป้องกันและแก้ไขปัญหาการค้ามนุษย์ด้านแรงงานประมงพม่าที่คล้ายกัน คือ แผนยุทธศาสตร์ มาตรการ มีความสอดคล้องกับนโยบายป้องกันและปราบปรามการค้ามนุษย์

ด้านแรงงานประมงชาวพม่า มีบางส่วนที่เห็นว่า แผนยุทธศาสตร์ มาตรการ ยังไม่เหมาะสมยิ่งขาด ความชัดเจนในรายละเอียด ขาดการมีส่วนร่วมของ ผู้ที่เกี่ยวข้องทำให้มีปัญหาในการดำเนินการและ ไม่ตรงตามสภาพที่เป็นจริง ส่วนสมาคมประมงและ ผู้ประกอบการ เห็นว่า มีความเหมาะสมในระดับ หนึ่ง แต่ขาดการกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจน มี ลักษณะเป็นการแก้ไขในช่วงระยะเวลาหนึ่งเท่านั้น จึงยังไม่สอดคล้องกับสิ่งที่สหภาพยุโรปต้องการ ส่วนในเรื่องมาตรการ หรือข้อบังคับที่เป็นผลมา จากแผนยุทธศาสตร์บางอย่างก็ไม่สามารถทำได้ เนื่องจากขัดกับหลักการความเป็นจริง ความ ปลอดภัย หรือวิธีคิดแบบคนเรือ ในส่วนของ แรงงานชาวพม่า มีความเห็นใกล้เคียงกัน คือ มี ความเหมาะสม หน่วยงานภาครัฐที่มีบทบาทใน การดำเนินการตามนโยบายการป้องกันปราบปราม การค้ามนุษย์ด้านแรงงานประมงชาวพม่ามีทั้ง หน่วยงานหลักและหน่วยงานร่วมประสานหลาย หน่วยงาน โดยหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีทั้งบทบาทที่ เป็นบทบาทตามกฎหมาย บทบาทภายใต้ภาวะ ผู้นำ และบทบาทตามภาวะการณ์เปลี่ยนแปลง (การดำเนินการแบบเบ็ดเสร็จจุดเดียว OSS)

บทบาทที่เป็นบทบาทตามกฎหมาย
หน่วยงานหลักที่มีบทบาทตามกฎหมายในการ ป้องกันและปราบปรามการค้ามนุษย์ และเป็น หน่วยงานที่จัดทำแผนยุทธศาสตร์ระดับชาติมี 2 หน่วยงาน ได้แก่ กระทรวงการพัฒนาสังคมและ ความมั่นคงของมนุษย์ และกระทรวงแรงงาน โดย กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของ มนุษย์มีบทบาทที่เกี่ยวข้องกับการป้องกัน ปราบปรามการค้ามนุษย์ด้านการให้บริการแก่ ผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์ ด้านการคุ้มครอง ช่วยเหลือสรุปในส่วนหน่วยงานภาครัฐที่มีบทบาท ในการดำเนินการตามนโยบายการป้องกัน ปราบปรามการค้ามนุษย์ด้านแรงงานประมงชาว พม่า ส่วนใหญ่จะเป็นบทบาทตามที่กฎหมาย กำหนดอำนาจหน้าที่ และมีบางส่วนที่เป็นการ แสดงบทบาทเชิงรุกเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของ

นโยบายป้องกันปราบปรามการค้ามนุษย์ อาทิ กรมเจ้าท่ามีการหารือกับผู้ประกอบการประมงถึง ความเป็นไปได้ก่อนกำหนดข้อบังคับต่าง ๆ การ อำนวยความสะดวกของศูนย์บริการจัดทะเบียน แรงงานต่างด้าวแบบเบ็ดเสร็จจุดเดียว การบูรณา การการตรวจสอบและให้ความช่วยเหลือ

บทบาทภายใต้ภาวะผู้นำ สรุปในส่วน หน่วยงานภาครัฐที่มีบทบาทในการดำเนินการตาม นโยบายการป้องกันปราบปรามการค้ามนุษย์ด้าน แรงงานประมงชาวพม่า โดยหน่วยงานภาครัฐที่ เกี่ยวข้องกับการป้องกันปราบปรามการค้ามนุษย์ ด้านแรงงานประมงชาวพม่ามีทั้งความเหมือนและ ความแตกต่าง ในส่วนที่เหมือนกัน คือ การทำตาม อำนาจหน้าที่ที่กฎหมายกำหนด ส่วนที่แตกต่างคือ วิธีการที่จะทำให้บรรลุเป้าหมาย และในสภาพ ข้อเท็จจริงในสถานการณ์ที่เกิดขึ้นบางกรณีอาจ ต้องใช้ความเป็นผู้นำของหน่วยงานในการตัดสินใจ ดำเนินการให้ทันต่อสถานการณ์ ในส่วนภาพรวม ของจังหวัดสมุทรสาครบทบาทอยู่กับตัวผู้ว่า ราชการจังหวัด ส่วนระดับท้องถิ่นผู้นำคือ นายอำเภอในการพิจารณาบริหารจัดการองค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นในการบูรณาการความร่วมมือ ถือเป็นภาวะผู้นำในการตัดสินใจ หากผู้นำได้แสดง ภาวะผู้นำในการบริหารจัดการกำลังของหน่วยงาน ได้ดี ทำให้กำลังของผู้ปฏิบัติของหน่วยงานมีขวัญ กำลังใจดี นอกจากนี้ ผู้นำของหน่วยงานภาครัฐแต่ ละหน่วยงานมีความแตกต่างกันขึ้นอยู่กับมุมมอง หรือบุคลิกภาพของแต่ละคน ส่วนความเห็นของ แรงงานชาวพม่าเห็นว่าบทบาทหน่วยงานภาครัฐที่ เกี่ยวข้องกับการป้องกันปราบปรามการค้ามนุษย์ ด้านแรงงานประมงพม่าในจังหวัดสมุทรสาคร ภายใต้ภาวะผู้นำ เกี่ยวกับการตรวจโรงงาน

บทบาทตามภาวะการณ์เปลี่ยนแปลง
(การดำเนินการแบบเบ็ดเสร็จจุดเดียว OSS)การ แสดงบทบาทของหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับ การป้องกันปราบปรามการค้ามนุษย์ด้านแรงงาน ประมงชาวพม่าในจังหวัดสมุทรสาคร ในความคิด เชิงพัฒนาเพื่อปรับตัวให้ทันต่อสถานการณ์ เพื่อมุ่ง

ผลสำเร็จของงาน (การดำเนินการแบบเบ็ดเสร็จจุดเดียว OSS) ในช่วงการเริ่มต้นดำเนินการแบบเบ็ดเสร็จจุดเดียวนั้นมีความไม่พร้อมอยู่บ้าง แต่ได้มีการพัฒนาเชิงรุกในการปรับแก้ไขกระบวนการและวิธีการให้มีความเหมาะสม และมีประสิทธิผลมากขึ้น นอกจากนี้ ศูนย์บริการจดทะเบียนแรงงานต่างด้าวแบบเบ็ดเสร็จจุดเดียว หรือ OSS เป็นนโยบายที่รัฐบาลมอบหมาย เพื่ออำนวยความสะดวกในการลงทะเบียนแรงงาน จัดระเบียบแรงงานให้ถูกต้อง ซึ่งต้องดำเนินการให้บรรลุผลสำเร็จของงาน และแม้ว่าผู้ว่าราชการจังหวัดจะได้มีการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงาน แต่ปัญหาของการดำเนินการแบบเบ็ดเสร็จจุดเดียว หรือ OSS คือการขาดอัตรากำลัง และอุปกรณ์ได้รับการอนุมัติอัตรา แต่ขาดความต่อเนื่อง นอกจากนี้ แนวทางดำเนินการแบบเบ็ดเสร็จจุดเดียวยังนำมาปรับใช้กับ ภารกิจอื่นด้วย อาทิ การบริการของกรมเจ้าท่า การบูรณาการการตรวจพื้นที่ แต่ยังคงมีปัญหาในเรื่องของภาพรวมเนื่องจากหน่วยงานแต่ละหน่วยงานยังคงทำตามหน้าที่แต่ไม่ได้มีการพัฒนา ดูแค่ส่วนของตนเอง บูรณาการแต่ไม่เบ็ดเสร็จ ทำตามแผนแต่ไม่ได้ดูความบรรลุผลสำเร็จ ในส่วนของผู้รับบริการ เห็นว่าแม้ว่าจะมีการพัฒนาโดยการจัดตั้งศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จจุดเดียว หรือ OSS แต่ในความเป็นจริงดำเนินการได้ช้าและไม่มีการตรวจสอบ ไม่มีนัดหมายล่วงหน้า การออกใบอนุญาต เอกสารซ้ำ เจ้าหน้าที่ไม่มีความชำนาญ ความรู้ความเข้าใจยังเป็นเฉพาะเรื่อง ไม่สามารถให้คำแนะนำแบบเบ็ดเสร็จได้สมกับเป็นศูนย์ปฏิบัติการแบบเบ็ดเสร็จจุดเดียว ปัญหาและอุปสรรคในการป้องกันปราบปรามการค้ามนุษย์ ซึ่งเป็นประเด็นที่มาของนโยบายการป้องกันปราบปรามการค้ามนุษย์ด้านแรงงานประมงชาวพม่าในจังหวัดสมุทรสาคร รวมทั้งมีผลต่อนโยบายป้องกันปราบปรามการค้ามนุษย์ด้านแรงงานประมงชาวพม่าในจังหวัดสมุทรสาคร โดยมีประเด็นย่อย ได้แก่ แผนยุทธศาสตร์กับการบูรณาการให้สอดคล้องกับ

นโยบาย การบังคับใช้กฎหมาย มาตรการ และการปฏิบัติตามนโยบาย ความต้องการแรงงานประมง การไม่ได้รับความร่วมมือจากผู้ประกอบการและแรงงานพม่า

2) ปัญหา อุปสรรคในการป้องกันปราบปรามการค้ามนุษย์ด้านแรงงานประมงชาวพม่าในจังหวัดสมุทรสาคร สรุปแผนยุทธศาสตร์กับการบูรณาการให้สอดคล้องกับนโยบายพบว่าการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การป้องกันและปราบปรามการค้ามนุษย์ให้สอดคล้องกับนโยบายป้องกันปราบปรามการค้ามนุษย์ของรัฐบาล มีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์หลักคือ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ และกระทรวงแรงงาน โดยการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ต้องครอบคลุมทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการป้องกัน ด้านการดำเนินคดี ด้านการคุ้มครองช่วยเหลือ ด้านการพัฒนากลไกเชิงนโยบายและการขับเคลื่อน และด้านการพัฒนาและบริหารข้อมูล ในส่วนของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ระดับกระทรวง มีความเห็นว่า แผนยุทธศาสตร์และนโยบายป้องกันปราบปรามการค้ามนุษย์ด้านแรงงานประมงชาวพม่าในจังหวัดสมุทรสาครมีความสอดคล้องกันเนื่องจากต้องสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ของกระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ที่เป็นหน่วยงานหลักในการวางแผนยุทธศาสตร์ของชาติที่ได้รับความเห็นชอบจากคณะรัฐมนตรีแล้ว ส่วนปัญหาการบูรณาการอาจมีบ้างในส่วนของพื้นที่ ส่วนความเห็นของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติในพื้นที่ มีความเห็นแบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มที่เห็นว่ามีเหมาะสม และกลุ่มที่เห็นว่าไม่สอดคล้องไม่เหมาะสมเนื่องจากขาดความชัดเจน เมื่อลงรายละเอียดในการปฏิบัติแล้วมีปัญหาในพื้นที่ ไม่สอดคล้องกับความเป็นจริง ซึ่งสอดคล้องกับความเห็นของผู้แทนสมาคมประมง ผู้ประกอบการและแรงงานประมงชาวพม่าในจังหวัดสมุทรสาคร มีความเห็นว่า แผนยุทธศาสตร์อาจสอดคล้องกับนโยบายแต่ไม่สามารถแก้ไขให้ได้ ไม่ดู

สถานการณ์ที่เกิดขึ้น ไม่สอดคล้องกับสิ่งที่สหภาพยุโรปต้องการ ขาดการบูรณาการการทำงาน

การบังคับใช้กฎหมาย มาตรการ และการปฏิบัติตามนโยบาย ปัญหาของการบังคับใช้กฎหมาย คือ การทำความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติที่ส่วนใหญ่จะเข้าใจแต่กฎหมาย มาตรการที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานของตนเท่านั้น จึงไม่สามารถมองในภาพรวมได้ ไม่สามารถแนะนำผู้ประกอบการหรือแรงงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และผู้ประกอบการ แรงงาน เองละเลยที่จะทำความเข้าใจเพราะขัดกับผลประโยชน์ของตนเอง จึงทำให้เป็นปัญหาการบังคับใช้กฎหมาย มาตรการ และการปฏิบัติตามนโยบายการป้องกันปราบปรามการค้ามนุษย์ ส่วนความเห็นของผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่เป็นผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติในพื้นที่มีความเห็นแบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มที่ไม่มีปัญหาและกลุ่มที่มีปัญหาในการบังคับใช้กฎหมาย มาตรการ และการปฏิบัติตามนโยบายการป้องกันปราบปรามการค้ามนุษย์ด้านแรงงานประมงชาวพม่า โดยกลุ่มที่ไม่มีปัญหาการบังคับใช้กฎหมาย มาตรการ สามารถปฏิบัติตามนโยบายการป้องกันปราบปรามการค้ามนุษย์ด้านแรงงานประมงชาวพม่า เนื่องจากมีกฎหมาย มาตรการ ขั้นตอนที่ชัดเจน การบังคับใช้กฎหมายเอาจริงกับผู้กระทำผิด และมีอัตราโทษที่ค่อนข้างสูง ทำให้ผู้ประกอบการและเจ้าของกิจการไม่กล้าที่จะเสี่ยงรับคนงานประมงนอกระบบ และที่ถูกหลอกมา ส่วนกลุ่มที่มีปัญหาในการบังคับใช้กฎหมาย มาตรการ และการปฏิบัติตามนโยบายการป้องกันปราบปรามการค้ามนุษย์ด้านแรงงานประมงชาวพม่า ซึ่งมีความเห็นใกล้เคียงกันว่าปัญหาอยู่ที่กฎหมายขาดความชัดเจน ทำให้มีผลต่อมาตรการการบังคับใช้กฎหมายและการปฏิบัติตามนโยบายในส่วนของผู้แทนสมาคมประมง ผู้ประกอบการ และแรงงานประมงชาวพม่าในจังหวัดสมุทรสาคร มีความเห็นเกี่ยวกับการบังคับใช้กฎหมาย มาตรการ และการปฏิบัติตามนโยบายไปในทิศทาง

เดียวกันคือยินดีให้ความร่วมมือและปฏิบัติตามนโยบาย

3) ประสิทธิภาพของการป้องกันปราบปรามการค้ามนุษย์ด้านแรงงานประมงชาวพม่าของรัฐบาลในจังหวัดสมุทรสาคร ประสิทธิภาพของการป้องกันปราบปรามการค้ามนุษย์ด้านแรงงานประมงชาวพม่าในจังหวัดสมุทรสาคร ซึ่งเป็นประเด็นผลจากนโยบายการป้องกันปราบปรามการค้ามนุษย์ซึ่งเป็นวาระแห่งชาติ แผนยุทธศาสตร์ มาตรการ ปัญหาและอุปสรรค โดยประสิทธิภาพของการป้องกันปราบปรามการค้ามนุษย์ด้านแรงงานประมงชาวพม่าในจังหวัดสมุทรสาครมีประเด็นย่อย ได้แก่ การวางแผนและกำหนดเป้าหมายให้สอดคล้องกับนโยบาย การบูรณาการความร่วมมือในการควบคุมแรงงานให้ถูกกฎหมาย ปรับปรุงระบบลงทะเบียนแบบ OSS โดยการลดขั้นตอน เพิ่มความสะดวก ความคล่องตัวมากยิ่งขึ้น การลดค่าธรรมเนียม ลดการทุจริตของพนักงานของรัฐ ความสามารถในการพัฒนากิจการประมงและกิจการต่อเนื่องให้ได้มาตรฐานเพื่อเป็นแรงจูงใจของแรงงานไทย การสื่อสารประชาสัมพันธ์ผู้ประกอบการและแรงงาน เพื่อทำความเข้าใจถึงประโยชน์ของการลงทะเบียนอย่างถูกต้องตามกฎหมายของแรงงานต่างด้าว (การคุ้มครอง และสวัสดิการ) การมีส่วนร่วมของภาคประชาสังคมที่เกี่ยวข้อง

การวางแผนและกำหนดเป้าหมายให้สอดคล้องกับนโยบาย สรุปการวางแผนและกำหนดเป้าหมายให้สอดคล้องกับนโยบายจากการประเมินผลนโยบาย ยุทธศาสตร์ และมาตรการในการป้องกันและปราบปรามการค้ามนุษย์ของกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์มุ่งเน้นไปในเรื่องของการจัดทำนโยบายและแผน จำนวนของประชากรในการรับรู้ จำนวนผู้เข้ารับการฝึกอบรม จำนวนของผู้ได้รับความช่วยเหลือ การจัดตั้งศูนย์รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับการค้ามนุษย์ ส่วนการประเมินแผนยุทธศาสตร์การป้องกันและปราบปรามการค้ามนุษย์ด้านแรงงานของกระทรวง

แรงงาน พ.ศ. 2559-2563 ระยะครึ่งแผน มีการดำเนินการทั้งเชิงรับและเชิงรุก โดยเชิงรับคือการดำเนินการตามนโยบายของรัฐบาล 5 ด้าน คือ ด้านการพัฒนา กลไกเชิงนโยบายและการขับเคลื่อนการทำงาน ด้านการคุ้มครองและแก้ไข ปัญหา และช่วยเหลือ ด้านการบังคับใช้กฎหมาย อย่างมีประสิทธิภาพ ด้านการเฝ้าระวังและป้องกัน ไม่ให้แรงงานกลุ่มเสี่ยงเข้าสู่กระบวนการค้ามนุษย์ และด้านการพัฒนาเครือข่ายและบริหารข้อมูล ซึ่งเป็นการดำเนินการภายใต้กรอบอำนาจหน้าที่และสามารถดำเนินการได้ตามเป้าหมายของนโยบาย นอกจากนี้ กระทรวงแรงงานยังได้ดำเนินการเชิงรุกโดยการจัดตั้งศูนย์จัดเก็บข้อมูลแรงงานพม่า ชั่วโมงบริเวณ ตลาดทะเลไทยที่จังหวัดสมุทรสาคร เพื่อเป็นประโยชน์ต่อนายจ้าง สถานประกอบการ แรงงานต่างด้าวในการให้บริหารจัดการการทำงานของคนต่างด้าว เพื่ออำนวยความสะดวกและบรรเทาปัญหาการขาดแคลนแรงงานให้กับนายจ้าง สถานประกอบการ ซึ่งเป็นวัตถุประสงค์หลักของนโยบายที่เป็นวาระแห่งชาติของรัฐบาล

การบูรณาการความร่วมมือในการควบคุมแรงงานให้ถูกกฎหมาย สรุปการบูรณาการความร่วมมือในการควบคุมแรงงานให้ถูกกฎหมายให้ประสบความสำเร็จแบ่งออกเป็น 3 ประเด็น คือ การตรวจแบบบูรณาการ บริบทของกฎหมาย และการควบคุมแรงงาน

การตรวจแบบบูรณาการ ต้องนำภาคเอกชน ภาคประชาชน เข้าร่วมในการตรวจสอบแบบบูรณาการ ใช้มาตรการทางสังคม ประกอบในการกดดัน การบูรณาการความร่วมมือในการควบคุมแรงงานให้ถูกกฎหมายเป็นสิ่งจำเป็น เพราะการดำเนินการควบคุมแรงงานให้ถูกกฎหมายไม่ใช่เรื่องของหน่วยงาน ๆ เดียว หรือไม่ใช่เรื่องของประเทศไทยที่เป็นปลายทางประเทศเดียวเท่านั้น ต้องมีการบูรณาการตั้งแต่ระหว่างประเทศต้นทางของแรงงาน คนกลางในกรณีทำ MOU และประเทศปลายทาง รวมทั้งการบูรณา

หน่วยงานภาครัฐในประเทศไทยเอง ทั้งนี้ ต้องรวมถึงภาคเอกชน คือ ผู้ประกอบการ รวมถึงประชาชนในฐานะเจ้าของบ้านด้วย

บริบทของกฎหมาย กฎหมาย มาตรการ มีความเพียงพอ แต่ต้องทำความเข้าใจ และบังคับใช้จริงจัง ต้องมีความตั้งใจในการปฏิบัติที่ไม่ควรปฏิบัติหน้าที่เพียงเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด หรือตาม authority เท่านั้น แต่ควรช่วยกันคิดหาแนวทางเชิงรุกในการปรับปรุงหรือพัฒนาในทางปฏิบัติให้มีประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

การควบคุมแรงงาน ควรมีการจัด Zoning โกลัที่ไหนให้ทำแคมป์คนงานในพื้นที่เหมือนต่างประเทศโดยมีสิ่งอำนวยความสะดวกให้คนคนให้อยู่แต่ในโซน ต้องกำนโยบายตั้งแต่ข้างบน จัดระเบียบ ทำให้มีการควบคุมแรงงานต่างด้าวอย่างเป็นระบบมากขึ้น มีการสแกนผ่านตาแรงงาน และให้แรงงานที่ทำงานในเรือมีระบบประกันสังคมอีก การอนุญาตให้แรงงานต่างชาติเปลี่ยนนายจ้างได้ ยิ่งทำให้เกิดปัญหาในการควบคุมมากยิ่งขึ้น

ปรับปรุงระบบลงทะเบียนแบบ OSS โดยการลดขั้นตอน เพิ่มความสะดวก ความคล่องตัวมากยิ่งขึ้น การลดค่าธรรมเนียม ลดการทุจริตของพนักงานของรัฐในส่วนของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ระดับกระทรวง ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ในพื้นที่ส่วนใหญ่มีความเห็นไปในแนวทางเดียวกันว่ามีความเหมาะสมและสามารถลดการทุจริตไปหรือเรื่องเจ้าหน้าที่ทุจริตไม่มีแล้วปัจจุบันดีแล้ว นอกจากนี้ยังมีการดำเนินการเชิงรุกโดยการจัดตั้งศูนย์บริการฯ บริเวณตลาดทะเลไทยเพิ่ม ส่วนผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ในพื้นที่บางส่วนเห็นว่ายังไม่เหมาะสม ควรปรับปรุงแก้ไข มีการทุจริตโดยนายหน้า กับ ผวก. ฝ่ายบุคคลกับพนักงานราชการระดับล่างๆ ที่ร่วมมือกัน มีการแอบอ้างข้าราชการชั้นผู้ใหญ่ใน

การทุจริตในการดำเนินการเรื่องจดทะเบียนแรงงาน ควรปรับปรุงระบบลงทะเบียนเป็นแบบออนไลน์ ควรมีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้ามามีส่วนร่วมเพิ่มเติม โดยเฉพาะหน่วยงานของประเทศต้นทางของแรงงาน ให้มีความสอดคล้องในการปฏิบัติกับหน่วยงานของประเทศไทย ส่วนผู้แทนสมาคมประมง ผู้ประกอบการและแรงงานประมงชาวพม่า ในจังหวัดสมุทรสาคร เห็นว่า ควรปรับปรุงแก้ไขให้มีความคล่องตัวขึ้น ทันสมัย และควรลดค่าธรรมเนียมลงจะได้รับความร่วมมือมากขึ้น ในการปฏิบัติควรนำระบบ Block Chain เข้ามาใช้ มีระบบตรวจสอบคิวและระยะเวลาและมีตัวชี้วัดที่ชัดเจน อีกทั้งขั้นตอนในการทำจริง ๆ ไม่ใช่ครึ่งเดียวเสร็จ กว่าจะได้ใบอนุญาต 3 เดือน ที่ผิดเรื่องของการค้ามนุษย์จะไม่ใช้เรือประมงจะเป็นเรื่องของโรงงานมากกว่า การลงทะเบียนแบบ OSS ควรทำงานให้รวดเร็วขึ้น มีระบบตรวจสอบล่วงหน้า นัดหมายได้ล่วงหน้า ใช้ระบบบริการเช่นเดียวกันกับการทำ Passport ที่ใช้ระบบคิวจองคิว และให้ไปในเวลาที่จอง ศูนย์บริการจดทะเบียนแรงงานต่างด้าวแบบเบ็ดเสร็จ เป็นเรื่องของการอำนวยความสะดวกให้แรงงานต่างด้าวได้รับการจดทะเบียนอย่างถูกต้อง และให้แรงงานต่างด้าวได้รับการคุ้มครองการทำงานและการดูแลอย่างเป็นธรรม ตามหลักสิทธิมนุษยชนและหลักมนุษยธรรมไว้ เพื่อให้สอดคล้องกับที่องค์การต่างประเทศกำหนด ดังนั้น ศูนย์นี้ควรมีขั้นตอนไม่ยุ่งยาก มีความสะดวกรวดเร็ว ค่าธรรมเนียมตามความเหมาะสม แม้ว่าปัจจุบันจะมีความสะดวกบ้างพอสมควร แต่เพื่อการเพิ่มประสิทธิภาพและเป็นแรงจูงใจให้ผู้ประกอบการและแรงงานให้ความร่วมมือ ต้องมีการพัฒนาระบบอยู่ตลอดเวลาเหมือนศูนย์บริการทะเบียนเบ็ดเสร็จจุดเดียวของกรุงเทพมหานคร ซึ่งปัจจุบันพัฒนาเป็นศูนย์บริการที่มีคุณภาพ (Best Service Center: BSC) หรืออาจทำแบบนโยบายของกลุ่มแม่น้ำโขง เจ้าพระยา อีรวดี ยุทธศาสตร์เศรษฐกิจร่วมกันโดยใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์เพื่ออำนวยความสะดวก ยกตัวอย่าง

การขนส่งของทางท่าเรือ การขออนุญาต ไม่ต้องขึ้นฝั่งมาทำเอกสารให้มากความวุ่นวาย เจ้าของเรือสามารถดำเนินการผ่านระบบทะเบียนอิเล็กทรอนิกส์ได้เลย

ความสามารถในการพัฒนากิจการประมงและกิจการต่อเนื่องให้ได้มาตรฐานเพื่อเป็นแรงจูงใจของแรงงานไทย สรุปการพัฒนา กิจการประมงและกิจการต่อเนื่องให้ได้มาตรฐาน เพื่อเป็นแรงจูงใจของแรงงานไทยให้หันมาสนใจมาเป็นแรงงานประมง ควรเริ่มจากปัญหาการขาดแคลนแรงงานเพราะแรงงานคนไทยไม่สนใจทำใน กิจการประมงและกิจการต่อเนื่อง การพัฒนากิจการประมงและกิจการต่อเนื่องเป็นเรื่องที่ดี เพราะเป็นการยกระดับคุณภาพให้เป็นมาตรฐานที่สามารถแสดงต่อนานาชาติประเทศได้ เป็นมาตรฐานที่สามารถแสดงต่อนานาชาติประเทศได้ แต่การพัฒนา กิจการประมงและกิจการต่อเนื่องอาจยังไม่ใช่คำตอบ เนื่องจากปัญหา คือ แรงงานไทยอย่างไรก็ไม่สนใจเนื่องจากแรงงานไทยได้ยกระดับไปแล้ว ส่วนแรงงานข้ามชาติก็เริ่มเลือกงาน มีการเปลี่ยนนายจ้างและงานบ่อยขึ้น อย่างไรก็ตาม การพัฒนากิจการให้มีมาตรฐานและสวัสดิการที่ดีขึ้นให้เหมือนหรือเทียบเท่ากับกิจการบนฝั่ง อาจเป็นการเพิ่มภาระต้นทุนให้กับผู้ประกอบการ ควรนำเทคโนโลยีมาใช้ เพิ่มความสะดวกสบายในการทำงาน การควบคุมมาตรฐานของกิจการ

การสื่อสารประชาสัมพันธ์ผู้ประกอบการและแรงงานเพื่อทำความเข้าใจถึงประโยชน์ของการลงทะเบียนอย่างถูกต้องตามกฎหมายของแรงงานต่างด้าว (การคุ้มครอง และสวัสดิการ) การสื่อสารประชาสัมพันธ์ผู้ประกอบการและแรงงานเพื่อทำความเข้าใจถึงประโยชน์ของการลงทะเบียนอย่างถูกต้องตามกฎหมายของแรงงานต่างด้าว (การคุ้มครอง และสวัสดิการ) พร้อมบทลงโทษ เพื่อเป็นแรงจูงใจและป้องกันไม่ให้เกิดกฎหมาย การสื่อสารประชาสัมพันธ์ผู้ประกอบการและแรงงานเพื่อทำความเข้าใจถึงประโยชน์ของการลงทะเบียนอย่างถูกต้องตามกฎหมายของ

แรงงานต่างด้าว (การคุ้มครอง และสวัสดิการ) พร้อมบทลงโทษ เพื่อเป็นแรงจูงใจและป้องกันไม่ให้เกิดกฎหมาย ควรมีการประชาสัมพันธ์ในพื้นที่ทุกรูปแบบ ใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายเพื่อเข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย เพื่อทำความเข้าใจถึงประโยชน์การลงทะเบียนอย่างต่อเนื่องต่อไป เพิ่มมาตรการแรงจูงใจและมาตรการทางสังคมเพื่อโน้มน้าวให้ปฏิบัติตามกฎหมาย ซึ่งปัจจุบันรัฐบาลได้มีการประชาสัมพันธ์ในทุกรูปแบบ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงรับจดทะเบียนคนต่างด้าว ประชาสัมพันธ์มีผลต่อการจูงใจ แต่ยังมีการประชาสัมพันธ์ไม่มากให้มีการประชุม สัมมนาเพื่อชี้แจงกฎหมายให้ผู้ประกอบการและแรงงานเข้าใจ การประชาสัมพันธ์ควรครอบคลุมทุกรูปแบบและเข้าใจง่ายมีความเป็นสากลโดยใช้ภาษาที่แรงงานชาวพม่าเข้าใจ ควรมีสื่อประชาสัมพันธ์ให้ผู้ประกอบการ และแรงงาน เพื่อเข้าถึงสิทธิประโยชน์ บทลงโทษ ได้รู้และปฏิบัติตามกฎหมายได้อย่างถูกต้อง การประชาสัมพันธ์ ส่งผลต่อการจูงใจให้นายจ้าง และลูกจ้าง ให้เป็นที่เป็นที่ยอมรับระดับสากล อีกทั้งยังเป็นการทำการประมงที่ยั่งยืนอีกด้วย

การมีส่วนร่วมของภาคประชาสังคมที่เกี่ยวข้อง สรุปรประชาสังคมควรมีส่วนร่วมในการป้องกันปราบปรามการค้ามนุษย์ด้านแรงงานประมงพม่าในจังหวัดสมุทรสาคร ในฐานะที่เป็นส่วนหนึ่งของสังคม ควรมีส่วนร่วมในการป้องกันปราบปรามการค้ามนุษย์ ด้วยการช่วยตรวจสอบ เฝ้าระวัง และแจ้งเหตุให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งภาคประชาสังคมจะมีส่วนร่วมได้อย่างมีประสิทธิภาพ ต้องมีความรู้ความเข้าใจสามารถเป็นเครือข่ายเฝ้าระวังได้ ทุกฝ่ายต้องรู้หน้าที่ของตัวเอง และให้ความสำคัญในการให้ความร่วมมือและประสานข้อมูลร่วมกันเพื่อบูรณาการเป็นเชิงลึก ภาครัฐอาจปรับแก้แนวทางดำเนินการให้ใกล้เคียงองค์กรเอกชนที่การทำงานได้รวดเร็วกว่าเพราะไม่ต้องมีขั้นตอนยุ่งยากแบบราชการ กระบวนการสร้างความรับรู้ การเข้ามามีส่วนร่วมของผู้ที่เกี่ยวข้องยังมีข้อจำกัดไม่ครอบคลุมทุกระดับ การ

เปลี่ยนแปลงทั้งกฎหมาย ระเบียบ หรือข้อบังคับต่าง ๆ มีมากแต่ไม่ครอบคลุมปัญหา ควรให้ประชาสังคมเข้ามามีส่วนร่วมตั้งแต่การกำหนดนโยบาย การวางแผนยุทธศาสตร์ จนถึงติดตามเฝ้าระวัง แจ้งเหตุ จะทำให้การป้องกันปราบปรามการค้ามนุษย์ด้านแรงงานประมงพม่าในจังหวัดสมุทรสาครมีประสิทธิภาพมากขึ้น

อภิปรายผล

วัตถุประสงค์ที่ 1 บทบาทของภาครัฐในการดำเนินการตามนโยบายการป้องกันปราบปรามการค้ามนุษย์ด้านแรงงานประมงชาวพม่าในจังหวัดสมุทรสาคร

บทบาทของภาครัฐในการดำเนินการตามนโยบายการป้องกันปราบปรามการค้ามนุษย์ด้านแรงงานประมงชาวพม่าในจังหวัดสมุทรสาคร บทบาทนี้มีองค์ประกอบที่สำคัญอีกประการหนึ่งคือ ภาวะผู้นำ ที่จะโน้มน้าวสมาชิกในองค์กรหรือหน่วยงานในฐานะผู้ตามในการดำเนินการให้บรรลุเป้าหมาย และสุดท้ายคือบทบาทในการแก้ไขสถานการณ์ที่เกิดขึ้นซึ่งต้องใช้ทักษะในการแก้ไข ซึ่งการดำเนินบทบาทของภาครัฐในการดำเนินการตามนโยบายการป้องกันปราบปรามการค้ามนุษย์ด้านแรงงานประมงชาวพม่าในจังหวัดสมุทรสาครส่วนใหญ่สอดคล้องกับแนวคิดรูปแบบของผู้นำที่เหมาะสมกับภาวะการณ์เปลี่ยนแปลงของ ปีลาสโค (Belasco 1994. p. 45) คือมีลักษณะแบบฝูงห่าน โดยการประคับประคองการทำงานร่วมกันทั้งหัวหน้าหน่วยงานในระดับอำเภอและและหัวหน้าหน่วยงานระดับจังหวัด โดยการที่มีเป้าหมายและทิศทางเดียวกัน ยอมรับและให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน การสลับกันรับผิดชอบ การให้กำลังใจผู้นำและทีมงาน

วัตถุประสงค์ที่ 2 ปัญหา อุปสรรคในการป้องกันปราบปรามการค้ามนุษย์ด้านแรงงานประมงชาวพม่าของรัฐบาลในจังหวัดสมุทรสาคร

นโยบายของรัฐบาลไม่เหมาะสมเนื่องจากขาดความชัดเจน เมื่อนำไปปฏิบัติแล้วมีปัญหาใน

พื้นที่ ไม่สอดคล้องกับความเป็นจริง ไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ ที่สำคัญไม่สอดคล้องกับสิ่งที่สหภาพยุโรปต้องการ ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ในประเทศไทย และยังส่งผลกระทบต่อการค้าด้านอุตสาหกรรมประมงไทย รวมทั้งอาจทำให้ไทยต้องสูญเสียความช่วยเหลือในด้านต่าง ๆ ในบริบทนี้ การมีส่วนร่วมของผู้ประกอบการหรือภาคเอกชนมีส่วนร่วมในสถานะของผู้ให้ข้อมูล และผู้ให้ความร่วมมือในการปฏิบัติให้เป็นไปตามกฎหมาย ส่วนภาคประชาชนเป็นการให้ข้อมูล และความร่วมมือในฐานะการสอดส่องและตรวจสอบพฤติการณ์ ส่วนภาครัฐอยู่ในสถานะของการบำบัดรักษา ซึ่งเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามาเพียงมีส่วนในกิจกรรมบางอย่างแต่ไม่สามารถช่วยในการตัดสินใจ

วัตถุประสงค์ที่ 3 ประสิทธิภาพของการป้องกันปราบปรามการค้ามนุษย์ด้านแรงงานประมงชาวพม่าของรัฐบาลในจังหวัดสมุทรสาคร

การสื่อสารประชาสัมพันธ์ผู้ประกอบการและแรงงานเพื่อทำความเข้าใจถึงประโยชน์ของการลงทะเบียนอย่างถูกต้องตามกฎหมายของแรงงานต่างด้าว (การคุ้มครอง และสวัสดิการ) การมีส่วนร่วมของภาคประชาสังคมที่เกี่ยวข้อง

ข้อเสนอแนะ

เชิงปฏิบัติ

1. การแก้ไขปัญหาการค้ามนุษย์เพื่อนำมาเป็นแรงงานประมง ใบเหลืองของคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนยุโรปด้านประมงและทะเลสหภาพยุโรป (EU)

เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. (2553). นโยบาย ยุทธศาสตร์ และมาตรการในการป้องกันและปราบปรามการค้ามนุษย์ (พ.ศ.2554-2559). กรุงเทพมหานคร: ศูนย์ปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการค้ามนุษย์แห่งชาติ.
- เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์. (2548). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิภาพของการนำนโยบายการให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติ: กรณีศึกษาสำนักงานเขตของกรุงเทพมหานคร. คุุณยบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตรบัณฑิต. คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

สถานการณ์ TIP Report ที่ทำให้ประเทศไทยตกอยู่ในบัญชีกลุ่มที่ 2 ซึ่งต้องจับตามอง (Tier 2 Watch List) และการให้สัตยาบันอนุสัญญาองค์การแรงงานระหว่างประเทศ (International Labor Organization – ILO) ฉบับที่ 188 ว่าด้วยการทำงานในภาคการประมง พ.ศ. 2550 (C188) ควรมีการจัดประชุมเชิงปฏิบัติการร่วมกับผู้ประกอบการและแรงงานต่างด้าว เพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่มีความเป็นไปได้ในการดำเนินการร่วมกัน

2. จัดให้มีการอบรม สัมมนาเพื่อเพิ่มศักยภาพของผู้นำระดับหน่วยงานในพื้นที่ในการคิดวิเคราะห์ เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะในการเป็นผู้นำในการการเปลี่ยนแปลง

3. การจัดทำแผนปฏิบัติการการป้องกันปราบปรามการค้ามนุษย์ด้านแรงงานประมงชาวพม่าของหน่วยงานในพื้นที่จังหวัดสมุทรสาคร นอกจากจะต้องสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ระดับประเทศแล้ว ควรมีการปรับเนื้อหาให้เหมาะสมกับพื้นที่

4. ควรมีศูนย์รวบรวมข้อมูลระดับชาติที่เป็นหน่วยงานกลางไม่มีส่วนได้ส่วนเสียกับการป้องกันปราบปรามการค้ามนุษย์ มีข้อมูลในทุกมิติของทุกหน่วยงาน (ในปัจจุบันหน่วยงานต่างคนต่างทำ สถิติไม่ตรงกัน) เพื่อให้มีเอกภาพในการบริหารข้อมูลให้เป็นประโยชน์ในการกำหนดนโยบาย และการวางแผนยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้อง

- ทศพร ศิริสัมพันธ์. (2539). การวางแผนเชิงกลยุทธ์. คณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ. กรุงเทพฯ: สำนักนายกรัฐมนตรี.
- ธีรวัฒน์ ไม้สุวรรณกุล. (2547). การคุ้มครองแรงงานในกิจการประมงทะเล: ศึกษาเปรียบเทียบมาตรฐานแรงงานระหว่างประเทศและกฎหมายต่างประเทศ. วิทยานิพนธ์คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- ปราณิศา วงธรรมรัตน์. (2551). การคุ้มครองสิทธิเบื้องต้นตามกฎหมายของผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์โดยเจ้าหน้าที่ตำรวจในสังกัดหน่วยงานพิทักษ์เด็ก เยาวชน สตรีและการค้ามนุษย์ ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ. วิทยานิพนธ์คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- มณฑล เงินวัฒนะ. (2555). อาชญากรรมข้ามชาติ: ศึกษากรณีการประเมินผลการบังคับใช้พระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการค้ามนุษย์ พ.ศ. 2551. บทความวิชาการ สถาบันการต่างประเทศเทวะวงศ์วโรปการ กระทรวงการต่างประเทศ.
- มาลี สิทธิเกรียง. (2561). ชีวิตระหว่างการเคลื่อนย้ายของลูกเรือประมงไทย. บทความวิชาการ คณะสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

บริบทของกระบวนการทางปัญญาในแก้ไขปัญหาของชุมชน
กรณีศึกษาชุมชนวิจัยภาคเหนือ

The Context of Intellectual Processes in Solving Community Problems
Case Study of The Northern Research Community

ปณิธิ บุญสา¹ สมคิด แก้วทิพย์²

Paniti Bunsu¹, Somkit Keawtip²

ปฏิกาน สติธิกุลบุตร³ และสายสกุล ฟองมูล⁴

Pathipan Sutigoolabud³, and Saisakul Fongmul⁴

คณะผลิตกรรมการเกษตร มหาวิทยาลัยแม่โจ้^{1,3,4}

Faculty of Agricultural Production, Maejo University^{1,3,4}

คณะวิทยาลัยบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้²

School of Administrative Studies, Maejo University²

E-mail: paniti-bunsu@hotmail.com¹

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์คือ เพื่อศึกษาบริบทของกระบวนการทางปัญญาในการแก้ไขปัญหาของชุมชนวิจัยกรณีศึกษาชุมชนวิจัยท้องถิ่นภาคเหนือ โดยกำหนดจำนวน 3 ชุมชน ได้แก่ บ้านสามขา ตำบลหัวเสือ อำเภอแม่ทะ จังหวัดลำปาง, บ้านโป่งคำ ตำบลทุ่งพญา อำเภอสันติสุข และ เครือข่ายองค์กรสงฆ์ อำเภอนาหมื่น จังหวัดน่าน ผ่านการปฏิบัติการโดยใช้งานวิจัยเพื่อท้องถิ่นในฐานะวิธีการทางปัญญาเป็นวิธีปฏิบัติในการแก้ไขปัญหาและสามารถจัดการตนเองได้ ใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยเป็นผู้สร้างเครื่องมือหลัก เป็นการสัมภาษณ์เชิงลึกในกลุ่มนักวิจัยชุมชนทั้งสามชุมชน พร้อมทั้งจัดสนทนากลุ่มย่อยกับนักวิจัยชุมชน สอง วิเคราะห์และสังเคราะห์ความต่อเนื่อง จัดทำแบบประเมินคุณลักษณะของชุมชนวิจัย และ จัดเวทีเชิงปฏิบัติการประเมินผลความต่อเนื่องร่วมกับนักวิจัยและทีมวิจัยทั้งสามชุมชน

ผลจากการวิจัย พบว่า บริบทของกระบวนการทางปัญญาในการแก้ไขปัญหาของชุมชนใช้กระบวนการทางปัญญาคือ มรรควิธี (โยนิโสมนสิการ) ในฐานะของวิธีการทางปัญญาในการพิจารณาและวิเคราะห์การเข้าถึงอริยสัจสี่และนำไปสู่ไตรสิกขา สามหรือบ่อเกิดสังคมแห่งปัญญา (ปัญญา-ศีล-สมาธิ) โดยมีวิธีคิดแบบอริยสัจสี่และวิธีการทางวิทยาศาสตร์ในการพิจารณา บริบทของกระบวนการทางปัญญาในการแก้ไขปัญหาของชุมชนทั้งสามชุมชน มีการจัดฐานการเรียนรู้การลดปัญหาหนี้สิน รวมถึงการทำงานร่วมกับหน่วยงานภายนอก ซึ่งผลที่เกิดขึ้นทั้งสามชุมชนเป็นผลมาจากการสร้างความรู้และพัฒนากระบวนการในการจัดการความรู้ ที่มีขั้นตอนสำคัญทั้งการพิจารณา แยกแยะ วิเคราะห์ พิสูจน์ ข้อมูลความรู้ ที่ผ่านจากการปฏิบัติจริงและ พิสูจน์ซ้ำในกระบวนการทางปัญญา

คำสำคัญ: กระบวนการทางปัญญา, การวิจัยเพื่อท้องถิ่น, ชุมชนวิจัยท้องถิ่น

Abstract

The purpose of this research was to study the context of intellectual processes in solving the problems of community; case study of northern local research community to be 3 communities that was Baan Samkha, Hua Suea subdistrict, Mae Tha district, Lampang province. Baan Pongkham, Duphong subdistrict, Santisuk district as well as the network of monastic organizations in Na Muen district, Nan province, through practice using local research as an intellectual method as a practice for solving problems and to be able to manage themselves. Using qualitative research, a method of research, the researcher who created the tools by in-depth interviews group of three community researchers along with organizing small group discussions with community researchers, analyzing and synthesizing continuity

conducted a community-based research feature assessment form and organized an ongoing performance evaluation forum with all three community researchers and research teams.

The results of the study were found that the context of intellectual process in solve problem the main practice principle in the intellectual process was accomplishment. It was an intellectual method used for the consideration and an analysis of the four noble truths approaching leading to the threefold method of training in morality, concentration, and wisdom. It was found that causes and factors of the existence of the intellectual process of the research community. The results of the community-based research were utilized such as the development of chang watershed networks, learning base on the alleviation of debt problem, and collaboration with external agencies. Meanwhile, Baan Pongkham community used the local wisdom on cotton yarn dyeing with the natural dyes as the initial capital for problem solving. Particularly, on the inheritance to new generations which resulted in the continuity of the cotton yarn dyeing group and community fund management, including considering, analyzing, analyzing, proving knowledge Passed from the actual practice and repeated in the intellectual process.

Keywords: Intellectual Processes, Local Research, Local Research Community

Received: 2019-08-20

Revised: 2019-11-01

Accepted: 2019-12-11

บทนำ

กระแสการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในสมัยปัจจุบัน เรากำลังเผชิญอยู่กับยุคโลกาภิวัตน์ที่เป็นช่วงของการมุ่งเน้นการพัฒนาเศรษฐกิจด้วยระบบการผลิตแบบทุนนิยมอุตสาหกรรม ดัชนีชี้วัดความสำเร็จคือวัตถุและเงินถือเอาความมั่งคั่งร่ำรวยเป็นจุดหมายปลายทางของชีวิตความสามารถในการผลิตก็เป็นคุณสมบัติอันดับแรกของบุคคล ทำให้มนุษย์กลายเป็นส่วนหนึ่งของการขับเคลื่อนระบบเศรษฐกิจ ที่ถูกพันธนาการไว้กับความพยายามสนองตอบความต้องการอันไม่รู้จบของตนและยิ่งทำให้เกิดช่องว่างที่ขยายเพิ่มขึ้นจากความสงบสุขออกไปอย่างชัดเจนในทุกวัน

วิกฤตสังคมการทำลายชีวิตคนสัตว์และทรัพยากรธรรมชาติ ความขัดแย้งที่รุนแรงขึ้นเป็นเหตุมาจากวิกฤติทางจิตวิญญาณจึงเป็นผลของวิธีคิดของบุคคลและสังคมบ่งชี้ว่าคนส่วนใหญ่มีโลกทัศน์คับแคบที่เห็นว่ามนุษย์มีความชอบธรรมที่ครอบครองทุกสิ่งด้วยอำนาจความประมาทเป็นเหตุให้มองข้ามความจริงว่ามนุษย์ได้สร้างความวิบัติแก่โลกวัฒนธรรมและโลกธรรมชาติอย่างรุนแรงด้วยเหตุนี้คุณภาพทางปัญญาของมนุษย์ใน

การเผชิญและฝ่าฟันปัญหาจึงเป็นสิ่งสำคัญสูงสุด เพราะปัญหาที่แท้จริงก่อเกิดขึ้นด้วยวิธีคิดของมนุษย์

ความซับซ้อนก่อให้เกิดความรุนแรงของปัญหาจะเห็นในช่วงปี 2530 ประเทศไทยมุ่งเป็นประเทศอุตสาหกรรมใหม่จนถึงยุคฟองสบู่แตก การเติบโตของเศรษฐกิจการเมืองแบบทุนนิยมอย่างสุดโต่งที่มีรัฐเป็นตัวกระตุ้นในยุคนี้นอกจากจะส่งผลให้สภาพแวดล้อมถูกทำลายและเกิดมลภาวะที่ขยายตัวอย่างรวดเร็วแล้วความสัมพันธ์ทางสังคมและระบบวัฒนธรรมยังเปลี่ยนแปลงไปในทางที่มีแนวโน้มจะทำลายจริยธรรมและความเป็นมนุษย์อย่างน่าวิตก (ศรีศักร วัลลิโภดม, 2544, หน้า 198 - 199) ในขณะที่ “ระบบโลกาภิวัตน์” หรือการทำให้โลกกลายเป็นหนึ่งเดียวโดยอาศัยเทคโนโลยีการสื่อสารและการคมนาคมที่รวดเร็วฉับไว ไร้พรมแดน ก็ส่งผลให้ประเทศกำลังพัฒนาและด้อยพัฒนาตกเป็นเหยื่อของประเทศพัฒนาซึ่งมีอำนาจเหนือกว่าในทุกทาง ประเทศไทยที่เคยคาดว่าจะกลายเป็นนิสิตในอนาคต กลับกลายเป็นประเทศที่ตกเป็นหนี้สินมหาศาล และยากยิ่งที่จะหาทางออกจากสภาวะวิกฤตได้ (ยุค ศรีอาริยะ,



2544, หน้า 261) ระบบอันซับซ้อนของโลกที่ผันผวนอย่างรวดเร็วจึงจัดตั้งให้ประเทศตกอยู่ในภาวะวิกฤตเศรษฐกิจโลกาภิวัตน์โดยเฉพาะในช่วงปี 2540 ซึ่งเศรษฐกิจไทยต้องขึ้นต่อสถาบันการเงินโลก

ปฏิกริยากับวิกฤต ความสูญเสียที่เกิดขึ้นทำให้เสียงเรียกร้องสู่การเปลี่ยนแปลง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเด็นการเมืองที่ได้นำเศรษฐกิจสู่ความหายนะทำให้ผู้คนผิดหวังกับโลกาภิวัตน์บางคนวิเคราะห์ว่าโลกาภิวัตน์ทำให้เมืองไทยตกเป็นทาส บ้างสรุปว่าไทยไม่พร้อมรับมือกับโลกาภิวัตน์ไม่ตระหนักถึงความเสี่ยง แม้กระทั่งผู้ชื่นชอบเสรีนิยมเต็มที่แล้วเคยต่อต้านไม่ให้ไทยปฏิเสธโลกาภิวัตน์โดยเปิดประตูกับโลกภายนอกก็ยอมรับว่า จำเป็นต้องปรับปรุงให้สถาบันต่าง ๆ ในเมืองไทยเข้มแข็ง เพื่อยุติและเติบโตภายใต้ภาวะโลกเปลี่ยนแปลงเร็ว (คริส เบเคอร์ และ ผาสุก พงษ์ไพจิตร, 2557, หน้า 382-383) ปรากฏการณ์ดังกล่าวสอดคล้องกับผู้สนับสนุนท้องถิ่นนิยมพุ่งขึ้นมาเป็นแนวคิดนำโดยชี้ว่าวิกฤตเป็นผลพวงของแนวทางการพัฒนาจากอดีต พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตโต) กล่าวว่า “ปัจจัยที่ทำให้เราพลาด อยากจะมีข้อสังเกตว่าเกิดจากการลงทุนพัฒนาประเทศไปในแนวที่ต้องพึ่งพาภายนอกมากเกินไปหรือไม่ เราไม่พยายามยืนอยู่ด้วยตัวเอง ในขณะเดียวกัน ศ.นพ.ประเวศ วะสีเรียกร้องให้ทำ “สงครามกู้ชาติ” เพื่อสร้างสังคมใหม่จากชุมชนระดับล่างขึ้นให้เป็น “เศรษฐกิจที่เชื่อมโยงเป็นบูรณาการกับเรื่องสังคมวัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อม หรือเป็นเศรษฐกิจวัฒนธรรม” เช่นเดียวกันกับ อานันท์ ปันยารชุน ผู้สนับสนุนโลกาภิวัตน์ค่อนข้างมากก็ยังสนองรับกับแนวทางพึ่งตนเองให้เป็นวิถีจัดการกับวิกฤตเพื่อรักษา “วิถีการดำรงชีวิตของคนไทย” มีการทำโครงการต่าง ๆ เน้นไปที่การเสริมสร้างความเข้มแข็ง การพึ่งตนเอง เพื่อลดทอนผลกระทบ

อย่างไรก็ตามภายใต้สถานการณ์ปัญหาและปฏิกริยาต่อการแก้ไขปัญหาในสังคมไทยที่โลกยุคปัจจุบันเป็นโลกยุคเศรษฐกิจสังคมฐานความรู้

(Knowledge-Based Society and Economy) ทุกสังคมจะต้องมีความสามารถในการนำความรู้มาสร้างนวัตกรรม สำหรับใช้เป็นพลังขับเคลื่อนทางสังคมความรู้และนวัตกรรมที่สร้างขึ้นจะต้องก่อประโยชน์ต่อสังคมส่วนต่าง ๆ ที่มีความแตกต่างหลากหลายอย่างทั่วถึงและขับเคลื่อนทั้งเศรษฐกิจเพื่อแข่งขันและเศรษฐกิจพอเพียงอย่างสมดุล ซึ่งสังคมไทยจะต้องพัฒนาความสามารถในการสร้างนวัตกรรมจากความรู้ เพื่อเป็นพลังขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงเชิงกระบวนทัศน์ของทั้งสังคมสังคมไทยจึงอยู่รอดได้จากสภาพบีบคั้นจากกระแสโลกาภิวัตน์ การก่อตัวของกระบวนการแก้ไขปัญหามูลฐานความรู้ อาศัยการวิจัยเป็นหลักคิดมีนัยสำคัญต่อการยกระดับการพัฒนาประเทศให้เท่าทันต่อการเปลี่ยนแปลง นัยสำคัญของการเผชิญปัญหาและแปรปัญหาเป็นปัญญาของหลายชุมชนในสังคมได้สะท้อนให้เห็นว่าชุมชนเริ่มมีจัดการตัวเอง เรียนรู้กระบวนการแก้ไขปัญหาด้วยตัวชุมชนและนำไปสู่การพึ่งตัวเองจนสามารถจัดการตัวเองได้บนฐานความรู้และสามารถดำรงอยู่ภายใต้การเปลี่ยนแปลงโดยอาศัยกระบวนการทางปัญญาในการแก้ไขปัญหาของชุมชน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาบริบทของกระบวนการทางปัญญาในการแก้ไขปัญหาของชุมชนวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ มุ่งเน้นศึกษาปรากฏการณ์ของการเปลี่ยนแปลงทางสังคม ของชุมชนวิจัย ที่ผ่านการสนับสนุนและดำเนินงานโดยใช้ “วิจัย” เป็นเครื่องมือที่เรียกว่า “กระบวนการวิจัยเพื่อท้องถิ่น” ซึ่งเป็นกระบวนการทางปัญญาในการแก้ไขปัญหาของชุมชน ในการทำความเข้าใจบริบทของกระบวนการทางปัญญาในการแก้ไขปัญหาของชุมชน โดยผู้วิจัยกำหนดวิธีการวิจัยดังต่อไปนี้

เครื่องมือสำคัญในการวิจัยครั้งนี้ คือตัวผู้วิจัยเอง เป็นเครื่องมือหลักในการวิจัย ในส่วนของเครื่องมือที่เกี่ยวข้องผู้วิจัยได้อาศัยเครื่องมือการวิจัยของงานวิจัยเชิงคุณภาพ ซึ่งประกอบด้วย การจัดทำแบบสัมภาษณ์ และการสังเกต, การจัดทำแบบบันทึกข้อมูลภาคสนาม, สนทนากลุ่มย่อย, การจัดสนทนาแบบมีส่วนร่วม และการบันทึกภาพและเสียงโดยอุปกรณ์ถ่ายภาพ และ เทปบันทึกเสียง

สถานที่ดำเนินการวิจัยและประชากรกลุ่มตัวอย่าง

การกำหนดพื้นที่การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยในฐานะเคยอยู่ในบทบาทนักวิจัยท้องถิ่น และผู้ติดตามสนับสนุนกระบวนการวิจัยเพื่อท้องถิ่น ได้กำหนดพื้นที่ศึกษาวิจัยเพื่อให้เห็นถึงความสอดคล้องตามคุณลักษณะของงานวิจัยเพื่อท้องถิ่น ประกอบด้วย ชุมชนบ้านโป่งคำ ตำบลดู่พงษ์ อำเภอสันติสุข จังหวัดน่าน, ชุมชนบ้านสามขา ตำบลหัวเสือ อำเภอมะทะ จังหวัดลำปาง, องค์กรสงฆ์และประชาชน อำเภอนาหมื่น จังหวัดน่าน และ กลุ่มประชากรตัวอย่าง ประกอบด้วย นักวิจัยชุมชน จำนวน 30 คน, นักวิจัยภายนอกชุมชน จำนวน 10 คน (เป็น นักวิชาการ หรือ ตัวแทนองค์การพัฒนาเอกชน/รัฐ)

ผลการวิจัย

ปรากฏการณ์ทางสังคมที่เกิดขึ้น หลังการก่อเกิดแนวคิดของงานวิจัยทางเลือกหรืองานวิจัยเพื่อท้องถิ่น และมีการปฏิบัติการของคนในชุมชนด้วยวิธีการที่ซับซ้อน การอธิบายความเป็นชุมชนวิจัยจึงไม่สามารถใช้เหตุผลง่ายๆ มาอธิบาย แต่ต้องอาศัยความรู้ที่ลึกซึ้งที่เกี่ยวกับโนทัศน์ต่าง ๆ ที่สัมพันธ์เกี่ยวข้องในทุกองค์ประกอบของความเป็นชุมชน ความรู้นี้ทำให้ผู้วิจัยมีความเข้าใจและไวต่อการสร้างมโนทัศน์ของตัวผู้วิจัยมาจากข้อมูลที่ปรากฏมาจากการปฏิบัติจริงของชุมชนและมีพัฒนาการสู่ความเป็นชุมชนวิจัย ประกอบด้วย

นิยามความหมายของ “ชุมชนวิจัย”
นิยามความหมายของความเป็นชุมชนวิจัย

หมายถึง ชุมชนที่ผ่านการปฏิบัติการโดยใช้งานวิจัยท้องถิ่นในฐานะวิธีการทางปัญญาเป็นวิธีปฏิบัติในการแก้ไขปัญหาและสามารถจัดการตนเองได้ มีองค์ประกอบที่สำคัญของความเป็นชุมชนวิจัย คือ เนื้อหาความรู้ที่เป็นรูปธรรม(รายงานการวิจัย), คนรู้และผู้นำในชุมชนที่ทำหน้าที่เป็นนักวิจัยหรือเจ้าของความรู้เป็นผู้ปฏิบัติการ, แหล่งเรียนรู้ที่เป็นรูปธรรมสามารถที่จะขยายความรู้ได้, กลไกการสนับสนุนจากภายนอก ทั้งนักวิชาการ นักพัฒนาเข้ามาเรียนรู้ร่วม พร้อมทั้งสนับสนุนสร้างเงื่อนไขให้เกิดโอกาสการเรียนรู้อย่างเป็นระบบ ในการเสริมพลังอำนาจทางปัญญาของชุมชน ทั้งในระดับบุคคล ชุมชน เครือข่าย ให้สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างเป็นขั้นเป็นตอน มีรูปธรรมของผลจากการปฏิบัติที่เกิดจากการแก้ปัญหาที่ชัดเจน มีความสอดคล้องกับหลักคิดของชุมชนแนวปฏิบัติ (CoP)

จาก 4 องค์ประกอบต้องสะท้อนให้เห็นถึงกระบวนการแก้ไขปัญหาและสามารถนำไปสู่การเสริมพลังทางปัญญาทั้งในระดับบุคคล ชุมชน เครือข่าย ก่อเกิดรูปธรรมของกระบวนการทางปัญญาในลักษณะ ปัญหารวมหมู่ มีความสามารถในการจัดการตนเอง เป็นหน่วยหนึ่งหรือกลไกหนึ่งในโครงสร้างความสัมพันธ์ภายในชุมชนปัจจุบัน มีระบบของการจัดการตนเองในการแก้ไขปัญหาหรือความสามารถในการแปรปัญหาเป็นปัญญาเป็นชุมชนที่ปรับตัวได้ ยืดหยุ่น พื้นฟูตัวเองได้ และกลมกลืนในความสัมพันธ์ของโครงสร้างชุมชนที่เป็นปัจจุบัน รู้จักเรียนรู้ด้วยตนเอง และมีปัญญาเป็นของตัวเอง เมื่อใดก็ตามที่เกิดการเปลี่ยนแปลงก็สามารถปรับตัวและจัดการตัวเองจนพัฒนาเป็นระบบที่ซับซ้อนขึ้น แต่มีปัญหาเป็นตัวกำกับในความซับซ้อน โดยไม่ต้องมีการบังคับทิศทางหรือรูปแบบจากภายนอก แต่มีการเชื่อมประสานกับภาคีเครือข่ายภายนอกชุมชนในการเป็นพื้นที่การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ให้เท่าทันต่อเหตุของปัญหาที่ซับซ้อน มีลักษณะโครงสร้างของความเป็นองค์กรชั่วคราวแต่อยู่บนฐานความสัมพันธ์ของปรากฏการณ์ภายในชุมชนที่เป็นผลมาจากการใช้

ปัญหาแก้ปัญหา ไม่มีผู้นำที่ถาวรไม่การแบ่งชั้นการบริหารหรือกลไกที่ตายตัว การทดลองแก้ปัญหาเป็นเรื่องปกติที่ผลิตซ้ำอยู่ตลอดเวลา เน้นการแก้ปัญหาจากฐานของชุมชนมีคนเป็นศูนย์กลางหลีกเลี่ยงการใช้วิธีการแก้ปัญหาที่เป็นสูตรสำเร็จ มีความร่วมมือสูง รูปแบบของความเป็นชุมชนไม่ได้เป็นผลลัพธ์ที่ถาวรหากแต่เป็นการปรับตัวที่เป็นกระบวนการของการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง

ในขณะที่ชุมชนแนวปฏิบัติ เกิดขึ้นจากกลุ่มคนที่มารวมตัวกันอย่างไม่เป็นทางการ มีวัตถุประสงค์เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และสร้างองค์ความรู้ใหม่ ๆ ช่วยให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพที่ดีขึ้นส่วนใหญ่การรวมตัวกันในลักษณะนี้มักจะมาจากคนที่อยู่ในกลุ่มงานเดียวกันหรือมีความสนใจในเรื่องใดเรื่องหนึ่งร่วมกัน ซึ่งความไว้วางใจและความเชื่อมั่นในการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกันจะเป็นสิ่งสำคัญ” CoP จะมีความแตกต่างจากการที่บุคคลมารวมกลุ่มกันเป็นทีมปฏิบัติงานปกติทั่วไปตรงที่ CoP เป็นการรวมตัวกันอย่างสมัครใจ เป็นการเชื่อมโยงสมาชิกเข้าด้วยกัน โดยกิจกรรมทางสังคม ไม่ได้มีการมอบหมายสั่งการเป็นการเฉพาะและจะเลือกทำในหัวข้อหรือเรื่องที่สนใจร่วมกันเท่านั้น ความรู้ที่ได้จากการแลกเปลี่ยนในกลุ่ม CoP จะพัฒนาเป็นองค์ความรู้ที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาการทำงานของบุคคลและองค์กรต่อไป และจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในกลุ่มอย่างไม่เป็นทางการในท่ามกลางบรรยากาศแบบสบาย ๆ ประกอบกับการใช้เทคนิคที่เรียกว่าสนทนาสนทนา (Dialogue) ซึ่งเป็นการสนทนาที่เคารพความคิดเห็นของผู้พูด ให้เกียรติกัน ให้ออกาสกัน และไม่พยายามขัดขวางความคิดใคร กับรับฟังผู้อื่นพูดอย่างตั้งใจ (Deep Listening) สรุปก็คือ บุคคล หรือ กลุ่มบุคคลที่มีการรวมตัวกัน หรือเชื่อมโยงกันอย่างไม่เป็นทางการ โดยมีลักษณะประสบปัญหาลักษณะเดียวกัน มีความสนใจในเรื่องเดียวกัน ต้องการแลกเปลี่ยนประสบการณ์จากกันและกัน มีเป้าหมายร่วมกัน มีความมุ่งมั่นร่วมกัน ที่จะพัฒนา

วิธีการทำงานได้ดีขึ้น วิธีปฏิบัติคล้ายกัน ใช้เครื่องมือ และภาษาเดียวกัน มีความเชื่อ และยึดถือคุณค่าเดียวกัน มีบทบาทในการสร้าง และใช้ความรู้ มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากกันและกัน อาจจะพบกันด้วยตัวจริง หรือผ่านเทคโนโลยี มีช่องทางเพื่อการไหลเวียนของความรู้ ทำให้ความรู้เข้าไปถึงผู้ที่ต้องการใช้ได้ง่ายมีความร่วมมือช่วยเหลือ เพื่อพัฒนาและเรียนรู้จากสมาชิกด้วยกันเอง และมีปฏิสัมพันธ์ต่อเนื่อง มีวิธีการเพื่อเพิ่มความเข้มแข็งให้แก่สายใยทางสังคม การนิยามความหมายของชุมชนในฐานะของชุมชนวิจัย เป็นการจัดการองค์ความรู้ เกี่ยวกับการปรับตัวของชุมชนภายใต้การวิจัยท้องถิ่นในฐานะวิธีการทางปัญญาให้สามารถจัดการตนเองได้ เป็นขั้นตอนสำคัญในกระบวนการทางปัญญาของชุมชนวิจัย ปัจจัยสำคัญในการก่อเกิดของชุมชนวิจัย เกิดขึ้นจากกระบวนการสนับสนุนหลักของสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย ฝ่ายวิจัยท้องถิ่น หรือ ปัจจุบันคือสำนักงานวิจัยท้องถิ่น มีการวางระบบการบริหารงานวิจัย และออกแบบกลไกสนับสนุนในฐานะจุดจัดการหรือ NODE ทำหน้าที่บริหาร และ ออกแบบกระบวนการร่วมกับชุมชนประสาน และสนับสนุนให้ชุมชนลุกขึ้นมาจัดการตัวเองบนฐานของชุมชน จนเกิดชุมชนที่ใช้งานวิจัยเพื่อท้องถิ่นเป็นวิธีการแก้ปัญหาของชุมชน

ทั้งนี้ยังมีการสร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างชุมชนในการร่วมกันพิจารณาถึงการเปลี่ยนแปลง โดยวิธีปฏิบัติดังกล่าวถือเป็นเงื่อนไขสำคัญในการสร้างและพัฒนาเครือข่ายทางสังคมของชุมชนที่ผ่านการดำเนินงานวิจัยเพื่อท้องถิ่น รวมไปถึงชุมชนทั่วไปในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้บทเรียนที่ได้จากการวิจัยท้องถิ่น และการเปลี่ยนแปลงที่เป็นผลมาจากการใช้งานวิจัยท้องถิ่นในฐานะวิธีการทางปัญญาในการแก้ปัญหาของชุมชน ผลจากการเป็นโครงการวิจัยเด่นผู้วิจัยได้นำมากำหนดเป็นกรอบการอธิบายบริบทของกระบวนการทางปัญญาในการแก้ไขปัญหาของชุมชนที่ผ่านกระบวนการวิจัยเพื่อท้องถิ่น พร้อมทั้งให้

ความหมายและตีความใหม่ในฐานะของชุมชนวิจัย ทั้งปรากฏการณ์ของการจัดการตัวเองในระดับปัจเจกบุคคล กลุ่มหรือองค์กร และการก่อเกิดเครือข่ายทางสังคม ทำให้เห็นถึงบริบทของกระบวนการทางปัญญาในการแก้ไขปัญหาและก่อเกิดชุมชนวิจัยที่สามารถอธิบายบริบทของกระบวนการทางปัญญาในการแก้ไขปัญหาของชุมชนที่สะท้อนความเป็นชุมชนวิจัย ประกอบด้วย 4 มิติ คือ **มิติทางขนบธรรมเนียมประเพณี** คือความสามารถของชุมชนในการแก้ไขปัญหาโดยใช้ปัญญา มีแบบแผนการแลกเปลี่ยนและจัดการเรียนรู้ร่วม บนปัจจัยทางวัฒนธรรมมาปรับใช้ออกแบบการแก้ปัญหาของชุมชนทั้ง ความเชื่อ ค่านิยม ตลอดจนภูมิปัญญาของชุมชน ก่อให้เกิดความรู้ใหม่พัฒนาไปสู่ระบบการบริหารจัดการร่วมกันและแบบแผนการปฏิบัติใหม่ของชุมชนในฐานะของอุดมการณ์ร่วม **มิติทางสังคม** คือความสามารถของชุมชนในการสร้างหรือพัฒนากลไกที่ทำให้คนมีจิตสำนึกร่วม มีการจัดความสัมพันธ์ระหว่างกันของคนในชุมชน โดยเฉพาะการดำรงรักษาระบบความสัมพันธ์แบบเดิมที่คนในชุมชนสามารถรวมกลุ่มกันอย่างไม่เป็นทางการเพื่อช่วยเหลือกันและนำมาออกแบบใหม่ในสถานการณ์ที่ชุมชนเผชิญอยู่ รวมไปถึงความสามารถในการจัดระเบียบทางสังคมที่บริหารความขัดแย้งในชุมชนและอยู่รวมกันได้อย่างปกติสุข ที่เกิดขึ้นในวิถีการดำเนินชีวิตประจำวัน **มิติทางทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม** คือความสามารถของชุมชนในการจัดระบบการดูแลการจัดสรรทรัพยากรธรรมชาติ ดิน น้ำ ป่า ที่เป็นธรรมในการใช้ประโยชน์อย่างยั่งยืนภายในชุมชนด้วยตนเอง เน้นการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมโดยชุมชน มีแบบแผนระเบียบปฏิบัติที่ดีในการใช้ประโยชน์ บนฐานความรู้ภูมิปัญญานิเวศวิทยาชุมชนท้องถิ่น **มิติทางเศรษฐกิจ** คือศักยภาพของชุมชนในการจัดระบบเศรษฐกิจ ที่เอื้อให้สมาชิกในชุมชนสามารถปรับตัวให้เข้ากับการผลิตสินค้า คือการมีกลไกในการจัดการ ทั้งการ

ระดมทุนของชุมชน เพื่อเป็นสินเชื่อให้กับชุมชน ทุนความรู้ในการออกแบบพัฒนาผลิตภัณฑ์ มีการจัดระบบการผลิตที่สามารถลดต้นทุนบนทุนและศักยภาพทางภูมิปัญญาของตัวเอง ทั้งในทางด้านการใช้เครื่องมือหรือเครื่องทุนแรงในการผลิตความสามารถในการจัดการเมล็ดพันธุ์ที่มีคุณภาพและราคาถูก ความสามารถในการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับสินค้า การเพิ่มแหล่งรายได้ให้มีความหลากหลาย เช่นการทำวิสาหกิจชุมชน รวมทั้งการจัดการการตลาดด้วยชุมชนเอง บริบทของกระบวนการทางปัญญาในการแก้ไขปัญหาของชุมชนวิจัยพบว่าทั้ง 3 ชุมชนมีบริบทที่สำคัญดังนี้ **ชุมชนบ้านสามขา** ตำบลหัวเสือ อำเภอแม่ทะ จังหวัดลำปาง เป็นชุมชนที่มีการจัดการในเรื่องการเงินชุมชน ที่ไปสัมพันธ์กับการวางระบบการจัดการเศรษฐกิจในครัวเรือน ซึ่งพบว่ามี กิจกรรมทางเศรษฐกิจครัวเรือนที่หลากหลาย โดยมีแหล่งที่มาจากรายได้ภาคเกษตรกรรม เช่นการทำนา การทำเกษตรเชิงเดี่ยว รวมไปถึง กิจกรรมทางเศรษฐกิจที่เกี่ยวข้องกับการใช้ประโยชน์จาก ดิน น้ำ ป่า อย่างการเก็บหาของป่า ตลอดจนการทำธุรกิจครัวเรือนอย่างการแกะสลักไม้ และ ความรู้ในการสร้างกลไกในการพัฒนาสำนึกร่วมของการจัดการเงินเพื่อลดหนี้สินร่วมกันภายในชุมชน จนเกิดกลุ่มออมทรัพย์ที่ทำหน้าที่เป็นหน่วยสินเชื่อของชุมชนในการพัฒนากิจกรรมทางเศรษฐกิจที่หลากหลายอันเป็นผลมาซึ่งรายได้ การช่วยเหลือภายในชุมชน รวมทั้ง การสร้างความร่วมมือกับภายนอกชุมชนในการออกแบบกลไกการจัดการทรัพยากรน้ำ ป่าไม้ ของชุมชน มีการจัดสรรประโยชน์ร่วมกันในชุมชน ซึ่งผู้วิจัยพบว่าสอดคล้องกับมิติทางเศรษฐกิจ ที่อยู่ภายใต้มนทัศน์ของเศรษฐกิจชุมชนบนหลักความพอเพียง กล่าวคือ ความสำเร็จที่เกิดขึ้นจากการใช้งานวิจัยเพื่อท้องถิ่นในฐานะวิธีการทางปัญญาในการแก้ไขปัญหาของชุมชน **ชุมชนบ้านโป่งคำ** ตำบลทุ่งพงษ์ อำเภอสันติสุข จังหวัดน่าน เป็นชุมชนที่ผ่านประสบการณ์งานวิจัยท้องถิ่นในฐานะวิธีการทาง

ปัญญา อาศัยภูมิปัญญา วัฒนธรรมของชุมชนเป็นฐานในการปฏิบัติการจนเกิดความสำเร็จอย่างการกระบวนการท่อย้าย้อมสี่ธรรมชาติ ส่งผลต่อการเกิดกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่หลากหลายภายในชุมชน ซึ่งประกอบด้วย การเกิดขึ้นของระบบการจัดการเงิน ผ่านกลุ่มแม่บ้านที่ร่วมกันกันทอผ้า และสร้างอำนาจการต่อรองในการจัดการร่วมภายในชุมชน โดยเชื่อมโยงไปสู่กระบวนการผลิตภายในชุมชน เกิดกลไกร่วมภายในชุมชน ปรากฏการณ์กลุ่มเยาวชนคนรุ่นใหม่มาเป็นส่วนหนึ่งในกระบวนการย้อมสี่ธรรมชาติ จนเกิดกระบวนการออกแบบลายผ้า และ การพัฒนาผลิตภัณฑ์ของผ้าทอธรรมชาติให้สอดคล้องกับความต้องการของตลาด และ ระบบด้านการจัดการภายในชุมชนในมิติทางสังคม และ ทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม จะเห็นถึงการเกิดกลไกภายในชุมชนระหว่าง บ้าน วัด โรงเรียน การจัดการทรัพยากรอย่างการจัดการป่าชุมชนร่วมกัน และส่งผลต่อมิติทางเศรษฐกิจโดยเฉพาะกระบวนการผลิตจากการทำพืชเชิงเดี่ยวมาสู่การปลูกพืชผักอินทรีย์ รวมไปถึงการทำเกษตรผสมผสาน โดยมีวัดเป็นฐานการเรียนรู้หรือจัดการความรู้ในการขยายผลสู่คนในชุมชนอย่างต่อเนื่อง รวมทั้ง เครือข่ายทางสังคม สะท้อนความร่วมมือในการเสริมสร้างการจัดการตนเองของชุมชนบ้านโป่งคำโดยเฉพาะกลไกที่เป็นผลมาจากกระบวนการวิจัยเพื่อท้องถิ่น ทำหน้าที่ในการจัดการบริหารการพัฒนาในชุมชน และระหว่างชุมชน **เครือข่ายองค์กรสงฆ์และประชาชนอำเภอหามีน** จังหวัดน่าน จากประสบการณ์การทำงานวิจัยท้องถิ่นของเครือข่ายฯ ก่อเกิดนัยสำคัญของความสำเร็จในมิติทางชนบทธรรมนิยมประเพณีวัฒนธรรม ทำให้เกิดระบบการบริหารความขัดแย้งของชุมชน บนฐานจารีต ประเพณีท้องถิ่น อย่างการเกิดกิจกรรมทางสังคม กรณีการจัดการงานศพหรืองานอวมงคล และงานมงคล ส่งผลให้ชุมชนมีความปึกติสุข ผลจากกิจกรรมทางสังคม โดยเฉพาะการปรับเปลี่ยนพิธีกรรม และการสร้าง

ความเชื่อ ต่าง ๆ ยังผลให้เกิดความร่วมมือในรูปแบบเครือข่ายทางสังคม ที่มีอุดมการณ์ร่วมในมิติทางวัฒนธรรมใหม่ที่สอดคล้องกับกระบวนการแก้ไขปัญหาทางเศรษฐกิจ

บริบทของกระบวนการทางปัญญาในการแก้ไขปัญหของชุมชนวิจัยจากที่กล่าวมาจะเห็นการใช้กระบวนการทางปัญญาในการแก้ปัญหา ทั้งการเข้าถึงเหตุของปัญหาเพื่อรู้ว่าผลที่เกิดขึ้นเกิดจากเหตุอะไร และมีคำถามต่อจากอะไรคืออย่างไร เป็นการพิจารณาเหตุโดยการวิเคราะห์ถึงปัจจัยต่างๆ ที่ส่งผลกระทบต่อผลที่เกิดขึ้น เนื่องด้วยผลคือปัญหาคือทุกข์ หรือสถานการณ์ที่ประสบในขณะที่เหตุเป็นที่มาของปัญหาที่เป็นผล เป็นตัวการที่ต้องจัดการเพื่อให้พ้นปัญหา ขณะที่นิโรธเป็นผลหลังจากมีการวิเคราะห์ถึงทุกข์ที่เป็นผลเมื่อเข้าใจเหตุ ก็จะตั้งปัญหาและวิธีแก้เพื่อให้บรรลุถึงการแก้ไขหรือภาวะสิ้นปัญหา เช่นเดียวกับวิธีการทางวิทยาศาสตร์ ที่ต้องมีการกำหนดปัญหาให้ถูกต้อง นั่นคือการวิเคราะห์ที่มาของผล ว่าเหตุคืออะไร ก่อนนำมาสู่การตั้งคำถามหรือสมมุติฐานการวิจัย แล้วดูว่าขอบเขตของเหตุเป็นอยู่อย่างไรในชั้นของการตั้งถามหรือวัตถุประสงค์การวิจัย แล้วมากำหนดขอบเขตการวิจัยภายใต้วัตถุประสงค์หรือคำถามการวิจัยว่าต้องจัดการข้อมูลหรือต้องหาข้อมูลอย่างไรในการนำมาตอบวัตถุประสงค์การวิจัย โดยนำมาออกแบบวิธีการวิจัยหรือมรรควิธีในการแก้ปัญหาคือขั้นของนิโรธและนำไปสู่การการบรรลุหรือภาวะการสิ้นปัญหาอาจอธิบายได้ว่าเป็นผลของการวิจัย แต่ในกระบวนการทางปัญญาความสำเร็จนั้นนอกจากจะเห็นความรู้แล้วความรู้ก็ต้องเป็นความรู้ที่ได้จากภาวะการสิ้นปัญหา นั่นคือตัวปัญญาในขณะที่ความรู้ที่เป็นผลมาจากวิธีการทางวิทยาศาสตร์เป็นความรู้ที่เป็นนามธรรมหรือความรู้ที่ผ่านการทดลองแต่ไม่ได้ผ่านการนำไปปฏิบัติในสถานการณ์จริงในปรากฏการณ์ของสังคม ฉะนั้นผลของกระบวนการทางปัญญาย่อมแตกต่างจากกระบวนการทางวิทยาศาสตร์ ในทางกลับกันวิธีการทางวิทยาศาสตร์จะมาเป็นตัวเสริม

ในกระบวนการทางปัญญา กล่าวคือจากบทเรียนความสำเร็จทั้งสามชุมชนได้สะท้อนว่าความรู้ที่เกิดขึ้นเป็นความรู้จากการปฏิบัติแต่ขณะเดียวกันผ่านกระบวนการทดลองที่สอดคล้องกับกระบวนการทางวิทยาศาสตร์ในระหว่างทางของกระบวนการทางปัญญา ซึ่งในแต่ละขั้นตอนในกระบวนการทางปัญญามีการกลับไปกลับมาของเหตุและผลซึ่งต้องออกแบบวิธีวิเคราะห์ที่อยู่บนความหลากหลายของพื้นที่หรือชุมชนขณะเดียวกันก็ต้องอาศัยเหตุกับผลในการอธิบายเพราะทุกเหตุและทุกผลต่างเกี่ยวเนื่องกับวิถีของชุมชนในบริบทของพื้นที่นั้น ๆ วิธีคิดสำคัญในกระบวนการทางปัญญาก่อนนำไปสู่การออกแบบวิธีการของกระบวนการทางปัญญาคือวิธีคิดแบบอริยสัจ

อภิปรายผล

ต้องยอมรับว่า ณ ปัจจุบัน การเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วที่เป็นผลมาจากกระแสการพัฒนาของสังคมไทยผนวกกับการเป็นอิสระในภาวะการไร้พรมแดนในกระแสโลกาภิวัตน์ โดยเฉพาะโลกการสื่อสารที่เชื่อมต่อทุกมุมโลกทำให้ชุมชนส่วนใหญ่ในสังคมไทยสูญเสียระบบคิดในการพึ่งพาตนเอง ระบบคิดการบริหารจัดการจัดการตนเองถูกแทนที่ด้วยการพึ่งพาภายนอก ทำให้ชุมชนปฏิเสธประวัติศาสตร์ ภูมิปัญญาของตัวเองมุ่งแต่จะอาศัยภูมิปัญญาภายนอกชุมชนขาดการคิดแบบเชื่อมโยง เป็นผลให้ชุมชนขาดความเชื่อมั่นในศักยภาพของตนเอง และปล่อยให้กระแสการเปลี่ยนแปลงมาครอบงำปรับเปลี่ยนวิถีไปตามกระแสการเปลี่ยนแปลงและอยู่กับวังวนความซับซ้อนของปัญหาจนแยกแยะไม่ออกปฏิเสธการยอมรับตัวเองในการเปลี่ยนแปลงแต่ปล่อยให้เปลี่ยนแปลงเป็นเงื่อนไขการกำหนดทิศทางและความเป็นไป จากกรณีศึกษาทั้ง 3 ชุมชนที่ได้นำเสนอถึงการใช้งานเพื่อวิจัยท้องถิ่นในฐานะวิธีการทางปัญญาในกระบวนการแก้ปัญหาของชุมชน กลับพบว่าทั้ง 3 ชุมชนไม่ยอมจำนนต่อการเปลี่ยนแปลงและความซับซ้อนของปัญหาที่เกิดขึ้น

แต่กลับตั้งคำถามสำคัญว่าจะดำรงอยู่และจัดการตนเองให้สามารถเท่าทันต่อการเปลี่ยนแปลงได้อย่างไร โดยการสร้างและพัฒนาปัญญาของตัวเองอาศัยหลักการทางวิธีการทางวิทยาศาสตร์ หรือการวิจัย ที่เป็นหลักสำคัญในการสร้างกระบวนการยอมรับต่อความซับซ้อนของปัญหา และตัวคนในชุมชนเป็นส่วนหนึ่งที่ก่อให้เกิดปัญหา และลุกขึ้นมาต่อสู้กับปัญหา โดยการพิจารณาถึงเหตุ ที่เป็นที่มาของผลคือปัญหาที่เกิดขึ้น และนำไปสู่การปรับเปลี่ยนวิถีปฏิบัติในการแก้ปัญหาโดยกระบวนการจำแนก แยกแยะ ปัจจัยที่ส่งผลกระทบ ก่อนนำมาสู่การออกแบบวิธีการหรือระเบียบวิธีการแก้ปัญหาที่อาศัยทุนและศักยภาพของตัวเองก่อนนำไปสู่การกำหนดกิจกรรม ทดลอง และแก้ปัญหาอย่างเป็นขั้นตอน จนเกิดเป็นความรู้และมีการนำความรู้ที่ได้มาผลิตซ้ำจนเห็นความสามารถแก้ปัญหาได้ยกระดับไปสู่ปัญญาของชุมชนที่ไม่ปฏิเสธทั้งภูมิปัญญาเดิมที่เป็นอยู่ในชุมชนหรือภูมิปัญญาสมัยใหม่ที่สามารถนำมาบูรณาการแก้ปัญหาอย่างเป็นกระบวนการ อย่างกรณีชุมชนบ้านสามขา ปัญหาหนี้สินที่รุมเร้าภายในชุมชนมีความซับซ้อนที่อยู่บนความหลากหลายที่เชื่อมโยงระหว่างกัน ทั้งการจัดการผลิตที่มีต้นทุนการผลิตที่สูง รวมไปถึงค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ที่คนในชุมชนแบกรับมีความพยายามแก้ปัญหาด้วยตัวเองทั้งการจัดตั้งกลุ่มขึ้นมาบริหารกองทุน จนพบว่าตัวเหตุของหนี้ที่เพิ่มขึ้นคือการวางระบบการบริหารจัดการของกลุ่ม ผนวกกับฐานเศรษฐกิจครัวเรือนที่เน้นการพึ่งพาภายนอกมากกว่าการจัดการภายในกันเองรายจ่ายที่มากขึ้น แต่ฐานการผลิตที่เป็นรายรับกับไม่สมดุล ในขณะที่ชุมชนบ้านโป่งคำที่ประสบปัญหาเช่นเดียวกับชุมชนบ้านสามขา แต่กลับอาศัยภูมิปัญญาภายในชุมชนเป็นจุดเริ่มในการแก้ปัญหาเช่นเดียวกับเครือข่ายพระสงฆ์ อำเภอนาหมื่น ที่ไม่ยอมจำนนต่อค่านิยมที่ไปตามกระแสแต่กลับหยิบยกเหตุที่ความเชื่อ และพิธีกรรมในพุทธศาสนามาเป็นใจในการสร้างการยอมรับให้สามารถเท่าทันต่อการเปลี่ยนแปลงได้ โดยภาพรวมของบริบท



กระบวนการทางปัญญาในการแก้ไขปัญหาของชุมชนวิจัยทั้งสามกรณีศึกษา ได้แสดงให้เห็นถึง

การสร้างและพัฒนาความรู้ ภายใต้ปรากฏการณ์ปัญหาที่เกิดขึ้นของชุมชนวิจัยทั้งสามชุมชน จะเห็นถึงกระบวนการในการย้อนทบทวนตัวเองของคนในชุมชนภายใต้การจัดการเรียนรู้ของคนในชุมชนและคนนอกชุมชน โดยเฉพาะการนำเอาวิธีคิดของการวิจัยมาออกแบบในการพัฒนาชุมชนซึ่งการวิจัยเป็นเรื่องของการสร้างความรู้แต่ภายใต้แนวคิดของงานวิจัยเพื่อท้องถิ่นเป็นกระบวนการของการสร้างความรู้จากประสบการณ์และสร้างประสบการณ์ใหม่ผ่านการทดลองซ้ำและการพิสูจน์ จนเห็นข้อเท็จจริงที่ต้องผ่านขั้นตอนในระเบียบวิธีวิจัย กล่าวคือในขั้นตอนของการวิจัยเพื่อท้องถิ่นคือกระบวนการทางปัญญาที่สอดคล้องกับหลักทฤษฎีของญาณวิทยาที่บ่งบอกลักษณะและที่มาของความรู้ กล่าวคือ สิ่งไหนที่จัดเป็นความรู้ สิ่งนั้นต้องเกี่ยวข้องกับความจริงและสิ่งไหนที่เป็นความจริง สิ่งนั้นก็ต้องเป็นความรู้ที่แท้จริงเช่นกัน การรู้ความจริงจึงเรียกว่าความรู้บ่อเกิดของความรู้ เช่นเดียวกับกระบวนการแก้ไขปัญหาของชุมชนวิจัยทั้งสามชุมชน ที่อาศัยกระบวนการทางปัญญาในการแก้ไขปัญหาที่เรียกว่าวิจัย พบว่ามีขั้นตอนสำคัญของที่มาของความรู้ จากกระบวนการเข้าถึงความจริงด้วยการวิจัย โดยใช้ความเป็นเหตุเป็นผลในการพิจารณาความจริงนั้น คือต้องมีข้อมูลความรู้ที่จริงและตรงผ่านกระบวนการวิเคราะห์ แยกแยะ ด้วยการพิจารณาอย่างแยกแยะ และพิสูจน์ผ่านการปฏิบัติอย่างเป็นขั้นเป็นตอน ผ่านการจัดการออกแบบซ้ำจนพบว่าความรู้นั้นสามารถแก้ปัญหาได้และเกิดความรู้ใหม่ภายในชุมชน และความรู้นั้นไม่เป็นความรู้ที่หยุดนิ่งในกระบวนการของการสร้างความรู้จะเห็นถึงกระบวนการสร้างการมีส่วนร่วมเรียนรู้ร่วม มีการขยาย สืบทอด ปรับเปลี่ยนนำไปสู่การเป็นกลุ่มก้อนในรูปแบบของปัญหารวมหมู่

กระบวนการรวมกลุ่มในการเสริมพลังอำนาจในการแก้ไขปัญหาของคนในชุมชน การรวมกลุ่มความรู้และคนรู้ที่เกิดขึ้นจากงานวิจัยเพื่อท้องถิ่น ทั้งการเรียนรู้ที่จะตั้งคำถาม การพิจารณาข้อมูลความจริงในคำถาม รวมไปถึงการออกแบบขั้นตอนในการหาคำถาม อาศัยหลักการของการมีส่วนร่วม เป็นนัยสำคัญที่สอดคล้องกับกระบวนการเสริมพลังอำนาจของชุมชนเป็นฐานคิดสำคัญตามหลักพุทธธรรมที่ใช้กระบวนการทางปัญญา เป็นแรงกระตุ้นสำคัญในการพิจารณาวิเคราะห์แยกแยะระบบความสัมพันธ์ของกลไกภายในของโครงสร้างชุมชน นั่นคือกระบวนการออกแบบขั้นตอนการพิจารณาคนรู้ และคนที่มีความสามารถ ทั้งนี้หมายรวมถึงคนที่ประสบปัญหาภายในชุมชนมาร่วมกันตั้งคำถามในสิ่งที่ตัวเองไปเกี่ยวข้องและเป็นเหตุของปัญหาที่ต้องร่วมกันหาคำตอบเพื่อกำหนดออกแบบทางแก้ไขปัญหาซึ่งตรงกับการเสริมพลังอำนาจของชุมชนที่rlinsky (1971), Freire (1970, 1973), และ Rothman (1971) นักคิดทั้งสามคนได้ร้อยเรียงประเด็นสำคัญที่กลายมาเป็นทฤษฎีของการสร้างเสริมพลังอำนาจ นั่นคือ กระบวนการหลักของการสร้างเสริมพลังอำนาจต้องมีการพัฒนาระดับปัจเจกบุคคล การมีส่วนร่วม การกระตุ้นให้เกิดสำนึกและการทำงานด้านการปรับเปลี่ยนหรือเปลี่ยนแปลงสังคม ที่จะส่งผลให้ชุมชนมีพลังอำนาจที่มีคุณสมบัติสำคัญคือ ชุมชนที่ทั้งบุคคลและองค์กรได้มีการใช้ทักษะและทรัพยากรของตนเองและกลุ่มเพื่อตอบสนองความต้องการของสังคม มีความสามารถที่จะมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจและทำให้เกิดความเปลี่ยนแปลงในระดับกว้าง ทำให้เกิดความเสมอภาคในการเข้าถึงทรัพยากร มีการระบุประเด็นปัญหาและหนทางแก้ไขเอง การมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชน มีความรู้สึกของการเป็นชุมชน บุคคลและการเมืองที่ชัดเจนจนเกิดเป็นระบบการช่วยเหลือกันอย่างเป็นธรรมชาติจนมีการเปลี่ยนแปลงทางสังคมต่อเนื่องและยั่งยืน เช่นเดียวกับการสร้างพลังอำนาจใน

ชุมชน การประยุกต์การสร้างพลังอำนาจในชุมชน มักทำคู่ไปกับการกระตุ้นการมีส่วนร่วมกับชุมชน โดยมีส่วนร่วมโดยมุ่งหวังให้เกิดการเรียนรู้ การมีความรู้สึกถึงความเป็นชุมชน โดยใช้กิจกรรมหลัก คือ การมีส่วนร่วม การเรียนรู้ร่วมกัน การสะท้อนความรู้สึก บทเรียนในเชิงวิเคราะห์วิจารณ์ด้วยเหตุด้วยผล การทำกิจกรรมกระบวนการสร้างพลังอำนาจให้เกิดให้เกิดในระดับจิตวิทยาบุคคล องค์กรและกลุ่มหรือชุมชน (Israel, 1994) ซึ่งในขั้นตอนนี้เป็นขั้นของการถอดและสรุปบทเรียนในระหว่างทางในกิจกรรมที่เกิดขึ้นในวิธีการวิจัยนั้น คือการวิเคราะห์ถึงกระบวนการให้คุณค่าต่อกัน ภายในชุมชนที่อาศัยกระบวนการทางปัญญาในการแก้ไขปัญหา ทั้งนี้กระบวนการทางปัญญาคือ กระบวนการวิจัยเพื่อท้องถิ่นที่เข้าไปเสริมพลังอำนาจของชุมชนท้องถิ่นในการตัดสินใจร่วมกัน เป็นพลังในการต่อรองระหว่างกันภายในชุมชนและเสริมศักยภาพของชุมชนในการบริหารความหลากหลายของปัญหาและการจัดการปัญหาจนเกิดเป็นรูปแบบที่นำไปสู่การยกระดับปัญหาของชุมชน

ข้อเสนอแนะ

1. ควรเสริมศักยภาพของนักวิจัยท้องถิ่นที่มีอยู่ ณ ปัจจุบันโดยการจัดตั้งเป็นสถาบันหรือองค์กรทางสังคม พร้อมทั้งปรับระบบการจัดการงบประมาณให้นักวิจัยท้องถิ่นสามารถขับเคลื่อนงานได้ ในฐานะของผู้ประสานงาน

2. ประสิทธิภาพของการขับเคลื่อนงานวิจัยเพื่อท้องถิ่นมีความเนื่องตั้งแต่ปี 2540 มาจนถึงปัจจุบัน ยังอยู่ในแวดวงของกลุ่มแนวคิดวัฒนธรรม ที่ยังคงติดกับดักบางเรื่องโดยเฉพาะการนิยามความหมายของชุมชน ที่ ณ ปัจจุบันชุมชนมีวิวัฒนาการที่เชื่อมโยงกับกระแสโลกาภิวัตน์มากขึ้น จำเป็นต้องสังคายนาและการให้ความหมายใหม่ของความเป็นชุมชน พร้อมทั้งให้ความสำคัญต่อกระบวนการทางปัญญาในการแก้ไขปัญหาในสถานการณ์ใหม่

3. ปรับจากคำว่างงานวิจัยเพื่อท้องถิ่น เป็น **งานวิจัยของท้องถิ่น** เน้นการสนับสนุนกระบวนการและแนวคิดพร้อมทั้งกรอบการสนับสนุนภายใต้การสร้างภาคีความร่วมมือในท้องถิ่นที่ประกอบด้วย องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อบต, เทศบาล) หน่วยงานภาคเอกชนที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาชุมชน หน่วยงานภาครัฐในพื้นที่ องค์กรประชาชน ภาคประชาสังคม เข้ามาเป็นกลไกสนับสนุนและร่วมกันทำสร้างเครือข่ายทางสังคม

4. ในโอกาสของการเปลี่ยนผ่านในเชิงนโยบายการปรับตัวของระบบวิจัยใหม่ของสังคมไทย หน่วยประสานหรือศูนย์ประสานงานวิจัยท้องถิ่นที่ยังดำเนินการอยู่ ณ ปัจจุบัน ควรร่วมมือกับเครือข่ายชุมชนวิจัยทำการสังเคราะห์ผลที่เป็นอยู่และยกระดับเป็นข้อเสนอเชิงนโยบายให้มีการจัดตั้งกองทุนงานวิจัยท้องถิ่นในโครงสร้างใหม่มากกว่าเป็นหน่วยจัดการบริหารการวิจัย

5. ที่ผ่านมาจะพบว่าในกรณีศึกษาทั้ง 3 ชุมชน ปัจจัยที่ส่งผลความสำเร็จของกระบวนการทางปัญญาและก่อให้เกิดความต่อเนื่องในการแก้ไขปัญหาคือศูนย์ประสานงานวิจัยท้องถิ่นที่กลไกสำคัญภายในโครงสร้างของศูนย์ฯ คือ คณะทำงานของศูนย์ประสานงาน มีองค์ประกอบของนักวิชาการที่ผ่านประสบการณ์ในการทำงานพัฒนาชุมชน นักพัฒนาเอกชน และผู้แทนเครือข่ายชุมชนเข้ามาทำหน้าที่พิจารณา ให้ข้อเสนอแนะ และมีผู้ประสานงาน กับผู้ช่วยผู้ประสานงานทำหน้าที่ ในการพัฒนาข้อเสนอโครงการร่วมกับชุมชน แต่ ณ ปัจจุบัน คณะทำงานศูนย์ประสานงานมีการลดบทบาทลง ควรมีการทบทวนและนำมาออกแบบให้สอดคล้องกับการทำงานในปัจจุบัน อีกทั้งนักวิชาการหรือนักพัฒนาเอกชน ส่วนใหญ่ ณ ปัจจุบันมีความสามารถที่จะให้มุมมองต่อการพิจารณาโครงการ แต่มีข้อจำกัดในประสบการณ์การทำงานกับชุมชน ทำให้พลังการเปลี่ยนแปลงน้อยลง



เอกสารอ้างอิง

- กาญจนา แก้วเทพ. (2530). *การพัฒนาแนววัฒนธรรมชุมชนโดยถือมนุษย์เป็นศูนย์กลาง*. กรุงเทพมหานคร: สมาคมทอิลแห่งประเทศไทยเพื่อการพัฒนา.
- นภาพร หะวานนท์ และคณะ. (2550). *ทฤษฎีฐานรากในเรื่องความเข้มแข็งของชุมชน*. กรุงเทพฯ: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว).
- ปิยะวัติ บุญ-หลง และคณะ. (2543). *การวิจัยเพื่อท้องถิ่น*. รายงานการประชุมการวิจัยเพื่อท้องถิ่น ครั้งที่ 1.
- ผาสุก พงษ์ไพจิตรและคริส เบเคอร์. (2540). *เศรษฐกิจการเมืองไทยสมัยกรุงเทพมหานคร*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ตรีสิน.
- พรพิไล เลิศวิชา. (2532). *ศิวิลจากไพร่หนีนายถึงธนาคารแห่งขุนเขา*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์หมู่บ้าน.
- พระธรรมปิฎก (ป.อ.ปยุตโต). (2539). *การพัฒนาที่ยั่งยืน*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์สหธรรมมิก.
- พระธรรมปิฎก(ประยุต ปยุตโต). (2539). *การศึกษากับการวิจัย เพื่ออนาคตของประเทศไทย*. กรุงเทพฯ: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.).
- ยุค ศรีอาริยะ. (2544). *มายาโลกาภิวัดน์*. กรุงเทพฯ: มูลนิธิวิถีธรรม
- ศรีศักร วัลลิโภดม. (2544). *พัฒนาการทางสังคม-วัฒนธรรมไทย*. พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพฯ: อมรินทร์.

ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ General Attitude toward Phrae Provincial Administration's Service

กัญญารัตน์ จงวิไลเกษม
Kanyarat Chongwilakasem
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
Suan Sunandha Rajabhat University

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ และ 2) เพื่อเสนอแนวทางจัดการปรับปรุงระบบงานการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ กลุ่ม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อาศัยในองค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ตำบลในเวียง อำเภอเมือง จังหวัดแพร่ โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบ จากประชากรทั้งหมด 17,355 คน ได้สุ่มกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 375 คน โดยจากการเปิดตารางของ Krejcie and Morgan เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม โดยมีลักษณะเป็นคำถามแบบเลือกตอบ แบบมาตราส่วนประเมินค่าและแบบสอบถามปลายเปิดวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ สถิติที่ใช้คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษาพบว่า 1) ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ตำบลในเวียง อำเภอเมือง จังหวัดแพร่ ความคิดเห็นโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านความถูกต้องของงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ ด้านกิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านระยะเวลาการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด และด้านสภาพแวดล้อมขององค์การบริหารส่วนตำบล มีค่าเฉลี่ยอยู่ต่ำสุด 2) แนวทางในการจัดการปรับปรุงระบบงานพบว่าเจ้าหน้าที่ควรมีการตรวจสอบด้านคุณภาพการบริการอย่างเคร่งครัด โดยให้บริการด้วยความเอาใจใส่ ยิ้มแย้ม การแสดงท่าทางกิริยามารยาทอย่างเหมาะสม และควรมีการจัดระบบการให้บริการแก่ประชาชนอย่างเท่าเทียมกันด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว

คำสำคัญ: ทัศนคติ, การให้บริการ, องค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่

Abstract

The objectives of this research were 1) to study the attitudes of the people towards the services of Phrae Provincial Administrative Organization and 2) to propose guideline for improving service management of Phrae Provincial Administrative Organization. This sample group in this study was people living in the Phrae Provincial Administrative Organization, using purposive sampling method from a total of 17,355 people, a total of 375 to be samples were selected in the table of Krejcie and Morgan. To Use collecting data as a questionnaire in the form of multiple-choice questions assessment scale model and open-ended questionnaire analyzed data by using software package for social science research. The statistics were frequency, percentage and standard deviation.

The results of study were found that 1) the attitude of people towards the service of Phrae Provincial Administrative Organization. The average score was the highest level. When considering each aspect, it was found that the job accuracy highest average was at the highest level, followed by the equality of service. The manners of service personnel Service duration is at the highest level and the environment of the subdistrict administration organization with the lowest average Ranked. 2) the propose guideline for improving service management, found that staff should have a strict quality inspection of

service by providing attentive services with warm smiles, showing proper manner and there should be a system management of providing services to people equally and quickly.

Keywords: Attitude, Service, Phrae Provincial Administrative Organization

Received: 2019-08-29

Revised: 2019-11-04

Accepted: 2019-12-24

บทนำ

ประเทศไทยที่มีระบอบการปกครองแบบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์เป็นประมุข รัฐบาลที่เข้ามาบริหารประเทศมาจากการเลือกตั้งจากประชาชน ดังนั้น รัฐบาลทุกยุคทุกสมัยที่เข้ามาบริหารประเทศต่างก็มีการแถลงนโยบายเพื่อให้บริการประชาชนให้อยู่ดีกินดีในทุก ๆ ด้าน ตลอดจนสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีให้กับประชาชนมาโดยตลอด ทุกกระทรวง กรม จะต้องสนองนโยบายรัฐบาล โดยน่านโยบายแปลงไปสู่ภาคปฏิบัติ ประชาชนเป็นผู้เสียภาษีให้แก่รัฐเสมือนเป็นเจ้าของประเทศเพราะเงินภาษีที่ได้นั้น รัฐบาลได้นำเงินไปบริหารประเทศ ดังนั้นรัฐจะต้องเน้นให้การบริการประชาชนทุกด้านอย่างมีคุณภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในยุคปัจจุบันโลกไร้พรมแดนยุคแห่งการแข่งขัน ยุคข้อมูลข่าวสาร หน่วยงานของรัฐต้องให้บริการคุณภาพแก่ประชาชนหากไม่เช่นนั้นประชาชนย่อมมีสิทธิเสรีภาพในการเรียกร้องการบริการที่ดีต่อรัฐบาลที่ได้เลือกสรรเข้ามาบริหารประเทศ

การให้บริการประชาชนของภาครัฐเพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการที่ดี นับเป็นนโยบายหลักที่ส่วนราชการให้ความสำคัญมาก และพยายามผลักดันให้บังเกิดผลตลอดมาทั้งนี้ เพราะการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนเป็นสิ่งที่รัฐบาลพึงกระทำ ยิ่งในปัจจุบันเป็นยุคของการสื่อสารไร้พรมแดน การติดต่อสื่อสารเป็นไปอย่างรวดเร็ว ข่าวสารสามารถไปจากจุดหนึ่ง ไปสู่อีกจุดหนึ่งในโลก ได้อย่างรวดเร็ว กระแสการเรียกร้องเพื่อเปลี่ยนแปลงสังคมให้ไปสู่ความเป็นประชาธิปไตยที่สมบูรณ์ในด้านการเมืองการ

ปกครอง วัฒนธรรม ชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนซึ่งมีจุดหมายที่มุ่งเข้าสู่เป้าหมายของหลักการและเหตุผลที่ว่า ประชาชนคือผู้ที่เป็นเจ้าของประเทศภูมิภาคและโลก (สมชาติ กิจยรรยง และจิรัช ใจเปี่ยม, 2552, หน้า 15)

หน่วยงานที่ให้บริการประชาชนมีหลายหน่วยงาน การให้บริการที่ดีแก่ประชาชนมีหลายรูปแบบ ตั้งแต่การให้บริการที่ไม่สลับซับซ้อน ไปจนถึงการให้บริการที่สลับซับซ้อน ส่วนใหญ่หน่วยงานของรัฐจะให้บริการในลักษณะให้คุณประโยชน์แก่ประชาชน โดยประชาชนเป็นผู้มาขอใช้บริการ ปัจจุบันส่วนราชการจำนวนมากได้ปรับบทบาทของตนเอง มีการกำหนดวิสัยทัศน์ภารกิจ และเป้าหมาย มีการกำหนดแผนยุทธศาสตร์ต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน (ไพบุลย์ ช่างเรียน, 2552, หน้า 14)

องค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ตำบลในเวียง อำเภอเมือง จังหวัดแพร่ พื้นที่ทั่วไปเป็นที่ราบลุ่ม ฉะนั้นองค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ตำบลในเวียง อำเภอเมือง จังหวัดแพร่ จึงมีภารกิจในการให้บริการประชาชน เป็นกลไกสำคัญของรัฐบาลในการนำบริการของรัฐไปสู่ประชาชน ได้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด และสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนหรือไม่ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในปัจจุบันนี้ข้าราชการยังมีบทบาทใหม่ในเรื่องการแก้ปัญหาของประเทศชาติที่กำลังประสบอยู่ คือการบริหารงานของส่วนราชการเป็นการบริหารงานที่จะสามารถเพิ่มพูนประสิทธิภาพ เพิ่มพูนคุณภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชนให้มากที่สุดเท่าที่จะมากได้ ดังนั้น การศึกษาครั้งนี้จึงมุ่งเน้นศึกษาทัศนคติของ

ประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ตำบลในเวียง อำเภอเมือง จังหวัดแพร่ ว่ามีการให้บริการประชาชน ที่ทำให้ประชาชนได้รับทราบและตัดสินใจมาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ตำบลในเวียง อำเภอเมือง จังหวัดแพร่ ซึ่งทั้งหมดที่กล่าวมานี้ เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (วิฑูรย์ สิมะโชติ, 2550, หน้า 202-203)

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ตำบลในเวียง อำเภอเมือง จังหวัดแพร่
2. เพื่อเสนอแนวทางจัดการปรับปรุงระบบงานการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ตำบลในเวียง อำเภอเมือง จังหวัดแพร่

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มุ่งศึกษาทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ตำบลในเวียง อำเภอเมือง จังหวัดแพร่ ใน 5 ด้าน คือ ด้านระยะเวลาการให้บริการ ด้านความถูกต้องของงาน ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ ด้านกิจกรรมารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสภาพแวดล้อมขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ตำบลในเวียง อำเภอเมือง จังหวัดแพร่

2. ขอบเขตด้านประชากร ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในองค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ตำบลในเวียง อำเภอเมือง จังหวัดแพร่ รวมจำนวนประชากรทั้งสิ้น 260 คน

3. ขอบเขตด้านตัวแปร

3.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษาอาชีพ และรายได้ต่อเดือน

3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ตำบลในเวียง อำเภอเมือง จังหวัดแพร่ ใน 5 ด้าน คือ 1) ด้านระยะเวลาการให้บริการ 2) ด้านความถูกต้องของงาน 3) ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ 4) ด้านกิจกรรมารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 5) ด้านสภาพแวดล้อมขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่

การทบทวนวรรณกรรม

ทัศนคติเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นเฉพาะบุคคลและจะแตกต่างกันตามปัจจัยแวดล้อมที่แตกต่างกันของบุคคลนั้น บุคคลสามารถแสดงทัศนคติออกได้ 3 ประเภทด้วยกัน คือ

1. ทัศนคติเชิงบวก คือทัศนคติที่ชักนำให้บุคคลแสดงออก มีความรู้สึกหรืออารมณ์จากสภาพจิตใจได้ตอบในด้านดีต่อบุคคลหรือเรื่องราวใดเรื่องราวหนึ่ง รวมถึงหน่วยงาน องค์การ สถาบัน และการดำเนินกิจการขององค์การและอื่น ๆ

2. ทัศนคติเชิงลบ คือทัศนคติที่สร้างความรู้สึกเป็นไปในทางเสื่อมเสีย ไม่ได้รับความเชื่อถือหรือไว้วางใจ อาจมีความเคลือบแคลงระแวงสงสัยรวมทั้งเกลียดชังต่อบุคคลใดบุคคลหนึ่ง เรื่องราวใดเรื่องราวหนึ่ง หรือปัญหาใดปัญหาหนึ่ง หรือหน่วยงาน องค์การสถาบัน และการดำเนินกิจการขององค์การ และอื่น ๆ

3. ทัศนคติที่บุคคลไม่แสดงความคิดเห็นในเรื่องราวหรือปัญหาใดปัญหาหนึ่งหรือต่อบุคคล หน่วยงาน สถาบัน องค์การ และอื่น ๆ โดยสิ้นเชิง

การเปลี่ยนแปลงทัศนคติขึ้นอยู่กับความรู้ คือ ทัศนคติสามารถเปลี่ยนแปลงได้ ถ้ามีความรู้ความเข้าใจที่ดี เมื่อทัศนคติเปลี่ยนแปลงก็จะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในพฤติกรรม ดังนั้นการที่จะให้มีการยอมรับหรือปฏิเสธในสิ่งใดสิ่งหนึ่งจึงต้องพยายามเปลี่ยนแปลงทัศนคติโดยการให้ความรู้ก่อน ทัศนคติจะเปลี่ยนแปลงได้เพียงใดขึ้นอยู่กับขนาดความเข้มแข็งของทัศนคติที่มีอยู่นั้น โดยหากทัศนคติมีความเข้มแข็งมาก โอกาสที่จะ

เปลี่ยนแปลงทัศนคติด้วยวิธีการติดต่อสื่อสารที่ชักจูงใจ (persuasive communications) ย่อมจะทำให้ได้ผลน้อย ในทางตรงกันข้ามหากทัศนคติที่มีอยู่มีลักษณะที่ผูกพันน้อย การเปลี่ยนแปลงทัศนคติย่อมมีโอกาสกระทำได้ง่าย วิธีการเปลี่ยนแปลงทัศนคติอาจทำได้โดยการจูงใจให้มีการเปลี่ยนแปลงทัศนคติด้วยชนิดของข้อมูลที่เหมาะสมต่อโครงสร้างของทัศนคติที่เกี่ยวข้องซึ่งข้อมูลนั้นจะต้องตรงกับพื้นฐานการจูงใจของทัศนคติมากที่สุด

การเปลี่ยนแปลงของทัศนคติจะขึ้นกับปัจจัยหลายประการ คือ

1) การจูงใจทางด้านร่างกาย (biological motivations) ทัศนคติจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลใดบุคคลหนึ่งกำลังดำเนินการตอบสนองความต้องการหรือแรงผลักดันพื้นฐานทางร่างกายอยู่ บุคคลดังกล่าวจะสร้างทัศนคติที่ดีต่อบุคคลหรือสิ่งของที่สามารถช่วยให้เขามีโอกาสตอบสนองความต้องการของตนได้ และในทางตรงกันข้ามจะสร้างทัศนคติที่ไม่ดีต่อสิ่งของหรือบุคคลที่ขัดขวางมิให้เขาตอบสนองความต้องการได้

2) ข่าวสารข้อมูล (information) ทัศนคติจะมีพื้นฐานมาจากชนิดและขนาดของข่าวสารข้อมูลที่แต่ละคนได้รับมา ด้วยกลไกของการเลือกเฟ้นในการมองเห็นและการเข้าใจปัญหาต่าง ๆ (selective perception) ข่าวสารข้อมูลบางส่วนที่เข้ามาสู่ตัวบุคคลจะทำให้บุคคลนั้นเก็บไปคิดและสร้างเป็นทัศนคติขึ้นมาได้

3) การเข้าเกี่ยวข้องกับกลุ่ม (group affiliation) ทัศนคติบางอย่างอาจมาจากกลุ่มต่าง ๆ ที่บุคคลนั้นเกี่ยวข้องอยู่ด้วย เช่น ครอบครัว เพื่อนร่วมงาน และกลุ่มสังคมต่าง ๆ ทั้งโดยตรงและทางอ้อม

4) ประสบการณ์ (experience) ประสบการณ์ของบุคคลที่มีต่อวัตถุสิ่งของมีส่วนสำคัญที่ทำให้เกิดการค่าสิ่งที่ได้มีประสบการณ์มาจนกลายเป็นทัศนคติได้

5) ลักษณะท่าทาง (personality) มีผลทางอ้อมที่สำคัญในการสร้างทัศนคติให้กับตัวบุคคลได้ด้วย

การเปลี่ยนแปลงทัศนคติต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งของมนุษย์นั้น มีกระบวนการเปลี่ยนแปลงอยู่ 3 ระดับ คือ (พรทิพย์ ศรีชูทรัพย์, 2550, หน้า 42)

1. การเปลี่ยนแปลงความคิด โดยสิ่งที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวนี้จะมาจากข้อมูลข่าวสารซึ่งอาจมาจากสื่อมวลชนหรือบุคคลอื่น

2. การเปลี่ยนแปลงความรู้สึก โดยการเปลี่ยนแปลงนี้จะมาจากประสบการณ์หรือความประทับใจหรือสิ่งทำให้เกิดความสะเทือนใจ

3. การเปลี่ยนพฤติกรรม เป็นการเปลี่ยนแปลงวิธีการดำเนินชีวิตในสังคม ซึ่งไม่มีผลต่อบุคคลทำให้ต้องเปลี่ยนพฤติกรรมเสียใหม่

ความแตกต่างทางมิติของทัศนคติด้านความเชื่อกับการเปลี่ยนแปลงสามารถวัดได้ โดยใช้คุณสมบัติ 5 ประการอันได้แก่ ประโยชน์ที่เกี่ยวข้องกัน (relative advantage) ความเข้ากันได้ (compatibility) ความซับซ้อน (complexity) ความสามารถในการทดลอง (trial ability) และการสังเกต (observability) เกี่ยวกับสิ่งใหม่ ๆ จากการศึกษาพบว่า ประโยชน์ที่เกี่ยวข้องกันเป็นปัจจัยสำคัญที่มีส่วนช่วยตัดสินใจในการเลือกรับสิ่งใหม่ๆ ดังนั้นในการวัดทัศนคติจึงควรทำความเข้าใจในคุณลักษณะบางประการที่สำคัญของทัศนคติ (Thurstone & Chave, 1996) ได้แก่

1. ทัศนคติเป็นสิ่งที่มีความซับซ้อนไม่สามารถอธิบายได้ด้วยตัวเลขเพียงตัวเดียว อย่างไรก็ตามเราสามารถหยั่งรู้ทัศนคติของมนุษย์ได้แม้ว่าจะมีความซับซ้อนและมีลักษณะเชิงคุณภาพอยู่มากก็ตาม

2. ทัศนคติต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หมายถึงผลรวมของความรู้สึก ความโน้มเอียงอคติ ความกลัว ความคิดอื่น ๆ ต่อเรื่องนั้น ๆ

3. เราสามารถวัดทัศนคติได้โดยใช้ความคิดเห็น (opinion) เป็นเครื่องมือ แต่การใช้ความคิดเห็นเป็นเครื่องบ่งชี้ถึงทัศนคตินั้นทำให้มีความ

คลาดเคลื่อนในการวัด ดังนั้นจึงมีการเสนอว่าการกระทำของคนอาจเป็นเครื่องบ่งชี้ถึงทัศนคติที่ดีกว่าสิ่งที่พูด อย่างไรก็ตามมีโอกาสเป็นไปได้ที่คน ๆ นั้นอาจบิดเบือนการกระทำของตนเอง ดังนั้นจึงยังใช้ความคิดเห็นหรือการกระทำบางรูปแบบเพื่อบ่งชี้ถึงทัศนคติ

4. มีความคลาดเคลื่อนที่เกิดขึ้นอย่างแน่นอนในการวัดความคิดเห็นหรือการกระทำที่เราใช้เป็นเครื่องบ่งชี้ทัศนคติ แต่ความคลาดเคลื่อนระหว่าง เครื่องบ่งชี้ และความจริง ถือว่าเป็นสากล

5. ทัศนคติของคน ๆ หนึ่งไม่จำเป็นที่จะทำนายการกระทำของคน ๆ นั้นได้อย่างถูกต้องเสมอไป

6. ทัศนคติสามารถเปลี่ยนแปลงได้ อย่างไรก็ตามการเปลี่ยนแปลงที่วัดได้อาจเกิดจากความผิดพลาดในการวัด ดังนั้นจึงมีแนวความคิดที่จะใช้ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (standard error of measurement) เพื่อแยกความผิดพลาดของเครื่องมือที่ใช้วัดจากความเปลี่ยนแปลงของตัวทัศนคติเอง

7. ไม่สามารถใช้คำว่า มาก หรือ น้อย อธิบายทัศนคติได้อย่างสมบูรณ์ เพราะทัศนคติมีหลายมิติ อย่างไรก็ตามความคิดที่จะวัดทัศนคตินี้มีความพยายามที่จะวัดค่าของทัศนคติในเชิงเส้นตรง (linear measurement)

การให้บริการสาธารณะ (public services delivery) ได้มีนักวิชาการหลายท่านให้แนวคิดเกี่ยวกับของการให้บริการสาธารณะไว้อย่างหลากหลาย ดังนี้

Millett, 1954 ได้กล่าวถึงเป้าหมายของการบริการสาธารณะว่ามีเป้าหมายที่สำคัญ คือ การสร้างความพึงพอใจในการบริการแก่ประชาชน โดยมีหลักการหรือแนวทาง ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่า คนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมายได้แก่ การแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นเอกชนที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงต่อเวลา (time service) หมายถึง ในการให้บริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงต่อเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่ตรงต่อเวลา ซึ่งสร้างความไม่พึงพอใจแก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (ample service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีจำนวนการให้บริการอย่างเหมาะสม มิฉะนั้นความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลาจะไม่มี ความหมายเลยถ้าจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ให้บริการสร้าง ความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (continuous service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพึงพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (progressive service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงานด้วยการเพิ่มประสิทธิภาพในการกระทำหน้าที่ให้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

กรอบแนวคิดการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ
แบบสอบถาม

1. เพศ
2. อายุ
3. ระดับการศึกษา
4. อาชีพ
5. รายได้

ตัวแปรตาม

ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ตำบลในเวียง
อำเภอเมือง จังหวัดแพร่

1. ด้านระยะเวลาการให้บริการ
2. ด้านความถูกต้องของงาน
3. ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ
4. ด้านกิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
5. ด้านสภาพแวดล้อมขององค์การบริหารส่วน
ตำบลจังหวัดแพร่

ภาพ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ศึกษาลักษณะรูปแบบการวิจัย วิธีการเขียนแบบสอบถามจากเอกสาร ตำราและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ตำบลในเวียง อำเภอเมือง จังหวัดแพร่

2. ศึกษาเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ตำบลในเวียง อำเภอเมือง จังหวัดแพร่

3. สร้างแบบสอบถาม ได้แก่ แบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ตำบลในเวียง อำเภอเมือง จังหวัดแพร่ ใน 5 ด้าน คือ ด้านระยะเวลาการให้บริการ ด้านความถูกต้องของงาน ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ ด้านกิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสภาพแวดล้อมขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่

4. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญมาปรับปรุงแล้วจัดทำเป็นฉบับสมบูรณ์ เพื่อใช้เก็บข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ โดยมีลักษณะเป็นคำถามแบบเลือกตอบ (check list) ตามที่กำหนดไว้

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ตำบลในเวียง อำเภอเมือง จังหวัดแพร่ ใน 5 ด้าน ด้านระยะเวลาการให้บริการ ด้านความถูกต้องของงาน ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ ด้านกิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสภาพแวดล้อมขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วน ประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้ศึกษาได้ดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง เพื่อทำการเก็บข้อมูล โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

2. นำข้อมูลของแบบสอบถามมาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ โดยประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์หาค่าทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. วิเคราะห์สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ

2. วิเคราะห์ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ตำบลในเวียง อำเภอเมือง จังหวัดแพร่ ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล การศึกษาทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ตำบลในเวียง อำเภอเมือง จังหวัดแพร่ ปรากฏผลสรุปดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ตำบลในเวียง อำเภอเมือง จังหวัดแพร่ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.37$, $SD. = 0.15$) โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านความถูกต้องของงาน อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาด้านความเสมอภาคในการให้บริการ ด้านกิจกรรมารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านระยะเวลาการให้บริการ และด้านสภาพแวดล้อมขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ตำบลในเวียง อำเภอเมือง จังหวัดแพร่ อยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน ซึ่งอภิปรายในแต่ละด้าน ดังนี้

1.1 ด้านระยะเวลาการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.33$, $SD. = 0.19$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการเสร็จ ตรงตามเวลาที่กำหนดไว้ในแต่ละฝ่าย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา เจ้าหน้าที่มาปฏิบัติงานตรงเวลาทำให้ไม่ต้องเสียเวลารอคอย และระยะเวลาที่ให้บริการจากเริ่มต้นจนแล้วเสร็จ มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

1.2 ด้านความถูกต้องของงาน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.58$, $SD. = 0.25$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า เอกสารที่ท่านได้รับจากการมาติดต่อมีความสมบูรณ์ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาเจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำแก่ท่านใน

เรื่องระเบียบ กฎหมาย และวิธีการปฏิบัติอย่างถูกต้อง และเจ้าหน้าที่สามารถอธิบายถึงสิ่งที่ท่านต้องปฏิบัติ ตลอดจนถึงขั้นตอนการให้บริการได้อย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

1.3 ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.43$, $SD. = 0.17$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาเจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ท่านด้วยความเป็นธรรม และเจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับก่อนหลัง มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

1.4 ด้านกิจกรรมารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.36$, $SD. = 0.20$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า เจ้าหน้าที่ไม่หุนหันุนใจ ไม่ใช้อารมณ์ แม้จะมีประชาชนจำนวนมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาเจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ท่านด้วยวาจาที่สุภาพใช้ถ้อยคำที่เหมาะสม และเจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ท่านด้วยความเอาใจใส่ซักถามด้วยอัธยาศัยไมตรี มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

1.5 ด้านสภาพแวดล้อมขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.16$, $SD. = 0.24$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีแผนผัง ลำดับขั้นตอนของการให้บริการ และช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาจัดสถานที่และที่นั่งสำหรับประชาชนไว้เพียงพอและเหมาะสม และสถานที่จัดรถ มีความสะดวก ปลอดภัยและเพียงพอสำหรับให้บริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

2. แนวทางในการจัดการปรับปรุงระบบงานพบว่า เจ้าหน้าที่ควรมีการตรวจสอบด้านคุณภาพการบริการอย่างเคร่งครัด โดยให้บริการด้วยความเอาใจใส่ ยิ้มแย้ม พร้อมทั้งในการแสดงท่าทางกิจกรรมารยาทอย่างเหมาะสม ทั้งนี้ควรมีการจัดระบบการให้บริการแก่ประชาชนอย่างเท่าเทียมและเสมอภาคด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว

การอภิปรายผล

การศึกษาการศึกษาทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ตำบลในเวียง อำเภอเมือง จังหวัดแพร่ ครั้งนี้จากการศึกษามีข้อค้นพบที่น่าสนใจโดยภาพรวมและรายด้าน และสามารถนำมาอภิปรายผลในประเด็นสำคัญได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ตำบลในเวียง อำเภอเมือง จังหวัดแพร่ จำนวน 375 คน พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในการใช้บริการ ณ องค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ตำบลในเวียง อำเภอเมือง จังหวัดแพร่ รายด้าน 5 ด้าน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.37$, $SD. = 0.15$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ด้านความถูกต้องของงาน อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาด้านความเสมอภาคในการให้บริการ ด้านกิจกรรมารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านระยะเวลาการให้บริการ และด้านสภาพแวดล้อมขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ตำบลในเวียง อำเภอเมือง จังหวัดแพร่ อยู่ในระดับมากที่สุด ศิลากุล (2548) ได้ศึกษาเรื่อง การจัดสวัสดิการสำหรับผู้สูงอายุของเทศบาลในจังหวัดนนทบุรี พบว่า ความพร้อมด้านการปฏิบัติงาน ของเทศบาลในจังหวัดนนทบุรีในการจัดสวัสดิการสำหรับผู้สูงอายุ อยู่ในระดับมาก แต่การจัดสวัสดิการสำหรับผู้สูงอายุของเทศบาลจัดได้อยู่ในระดับน้อย โดยสวัสดิการด้านนันทนาการ ด้านรายได้ จัดได้อยู่ในระดับปานกลาง ด้านสุขภาพอนามัย ด้านการศึกษา และด้านที่อยู่อาศัยจัดได้อยู่ในระดับน้อย และพบว่า ประเภทของเทศบาลที่ต่างกันมีการจัดสวัสดิการสำหรับผู้สูงอายุแตกต่างกัน กล่าวคือ เทศบาลที่มีขนาดใหญ่หรือขนาดกลางมีการจัดสวัสดิการสำหรับผู้สูงอายุได้มากกว่าเทศบาลขนาดเล็ก และประเภทของเทศบาลที่ต่างกันมีความพร้อมในการจัดสวัสดิการสำหรับผู้สูงอายุของเทศบาลในจังหวัด

นนทบุรีแตกต่างกัน โดยเทศบาลขนาดใหญ่หรือขนาดกลางจะมีความพร้อมในการจัดสวัสดิการสำหรับผู้สูงอายุมากกว่าเทศบาลขนาดเล็ก ผู้เขียนจึงนำปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มาเป็นตัวแปรอิสระในการศึกษาครั้งนี้

1.1 ด้านระยะเวลาการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.33$, $SD. = 0.19$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการเสร็จ ตรงตามเวลาที่กำหนดไว้ในแต่ละฝ่าย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา เจ้าหน้าที่มาปฏิบัติงานตรงเวลาทำให้ไม่ต้องเสียเวลารอคอย มีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมากที่สุด และระยะเวลาที่ให้บริการจากเริ่มต้นจนแล้วเสร็จมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย กฤษดา จันทร์เจริญ (2545) ได้ศึกษาเรื่อง ศักยภาพในการนํานโยบายถ่ายโอนงานด้านสวัสดิการสังคมไปปฏิบัติขององค์การบริหารส่วนตำบลชั้น 1 ในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับศักยภาพในการนํานโยบายถ่ายโอนงานด้านสวัสดิการสังคมไปปฏิบัติ ได้แก่ ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ พฤติกรรมในการปฏิบัติงานของบุคลากร การติดต่อสื่อสาร การสนับสนุนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจการเมือง และสังคม โดยทั้งหมดเป็นความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน

1.2 ด้านความถูกต้องของงาน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.58$, $SD. = 0.25$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า เอกสารที่ท่านได้รับจากการมาติดต่อมีความสมบูรณ์ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาเจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำแก่ท่านในเรื่องระเบียบ กฎหมาย และวิธีการปฏิบัติอย่างถูกต้องมีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมากที่สุด และเจ้าหน้าที่สามารถอธิบายถึงสิ่งที่ท่านต้องปฏิบัติ ตลอดจนขั้นตอนการให้บริการได้อย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับวิยะดา ดีระแพทย์ (2542) ได้ศึกษาเรื่อง การนํานโยบายถ่ายโอนงาน

ด้านสวัสดิการสังคมสู่การปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล พบว่า ทักษะต่อความพร้อมในการปฏิบัติงานตามนโยบายการถ่ายโอนงานด้านสวัสดิการสังคม ประชากรส่วนใหญ่มีความคิดเห็นที่เห็นด้วยมากกับแนวทางการนำนโยบายไปปฏิบัติว่าต้องประกอบด้วยความพร้อมด้านต่าง ๆ คือ ด้านบุคลากร ด้านโครงการขององค์การ ด้านงบประมาณ ด้านวัสดุอุปกรณ์ และด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน

1.3 ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.43$, $SD. = 0.17$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติมีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาเจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ท่านด้วยความเป็นธรรม มีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก และเจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับก่อนหลัง มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับนิสรฯ เขียวอ่อน (2551) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ทักษะคติของประชาชนที่มีต่อบทบาทของสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะคา อำเภอกะเคาะ จังหวัดลำปาง ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนในเขตตำบลเกาะคา มีทัศนคติต่อบทบาทของสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลในระดับสูงทั้ง 3 ได้แก่ ด้านบทบาทในการพบปะหรือเยี่ยมเยียนประชาชน ด้านบทบาทในการแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนของประชาชน และด้านบทบาทในการพัฒนาการเมืองการปกครอง โดยปัจจัยด้าน เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และปัจจัยด้านรายได้ที่แตกต่างกัน ไม่ทำให้ทัศนคติของประชาชนแตกต่างกัน แต่การรับรู้ข่าวสารทางการเมืองที่แตกต่างกันทำให้ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อบทบาทของสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะคาแตกต่างกัน

1.4 ด้านกิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.36$, $SD. = 0.20$) เมื่อพิจารณา รายด้าน พบว่า เจ้าหน้าที่ไม่หุนหันุนใจ ไม่ใช้อารมณ์แม้จะมีประชาชนจำนวนมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับ

มากที่สุด รองลงมาเจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ท่านด้วยวาจาที่สุภาพใช้ถ้อยคำที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมากที่สุด และเจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ท่านด้วยความเอาใจใส่ซักถามด้วยอัธยาศัยไมตรี มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับ มงคล ญะชรินทร์ (2550) ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนางานด้านสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลเชิงทะเล จังหวัดภูเก็ต พบว่า การจัดทำภารกิจด้านสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลเชิงทะเล มีความครอบคลุมในกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งได้แก่ กลุ่มผู้สูงอายุและผู้พิการ แต่ไม่ครอบคลุมในกิจกรรม งานด้านสวัสดิการสังคมที่ทำไปแล้วบังเกิดผลเป็นอย่างดี ข้อเสนอแนะแนวทางการดำเนินงานได้แก่ การขยายขอบข่ายการดำเนินงานให้มีความครอบคลุมกิจกรรมมากกว่าที่ผ่านมา มีการปรับปรุงระบบการบริหารภายในองค์กรให้มีความพร้อมมากยิ่งขึ้น และการแสวงหาความร่วมมือในการปฏิบัติงานจากภาคส่วนอื่น ๆ

1.5 ด้านสภาพแวดล้อมขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.16$, $SD. = 0.24$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีแผนผัง ลำดับขั้นตอนของการให้บริการและช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาจัดสถานที่และที่นั่งสำหรับประชาชนไว้เพียงพอและเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมากที่สุด และสถานที่จัดรถ มีความสะดวก ปลอดภัยและเพียงพอสำหรับให้บริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับ สุนทร เกษร (2544) ได้ศึกษาเรื่อง ความพร้อมของการจัดบริการสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุของศูนย์สังเคราะห์ราษฎรประจำหมู่บ้านเพื่อรองรับการถอนสภาพนิคมสร้างตนเอง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่า ความพร้อมด้านบุคลากร ด้านการบริหารงาน ด้านการมีส่วนร่วมของคนในชุมชนและกลุ่มในชุมชน มีความความสัมพันธ์กับความคิดเห็นในการจัดบริการสวัสดิการสังคมให้กับผู้สูงอายุ

2. แนวทางในการจัดการปรับปรุงระบบงานพบว่า เจ้าหน้าที่ควรมีการตรวจสอบด้านคุณภาพการบริการอย่างเคร่งครัด โดยให้บริการด้วยความเอาใจใส่ ยิ้มแย้ม พร้อมทั้งในการแสดงท่าทางกิริยามารยาทอย่างเหมาะสม ทั้งนี้ควรมีการจัดระบบการให้บริการแก่ประชาชนอย่างเท่าเทียมและเสมอภาคด้วยความถูกต้องและรวดเร็วซึ่งสอดคล้องกับ สุมามาลย์ หอมดวง (2550) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหนองแสง ศึกษาความพึงพอใจจำนวน 5 ด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมาก 1 ด้าน คือ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 4 ด้านเรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ ด้านการให้บริการทันเวลาและความต้องการ ด้านให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านให้บริการอย่างเสมอภาค และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับการนำไปใช้

1. ด้านบริการและการจัดเก็บภาษีอากร ให้ได้ตามเป้าหมาย จึงควรให้ความสนใจด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน คือ ควรจัดให้มีที่

จอดรถ มีความสะดวก ปลอดภัยและเพียงพอสำหรับให้บริการ

2. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ท่านด้วยความเอาใจใส่ซักถามด้วยอัธยาศัยไมตรี ให้บริการตามลำดับก่อนหลัง

3. ด้านคุณภาพบริการ ควรมีความสะดวก รวดเร็ว และระยะเวลาที่ให้บริการจากเริ่มต้นจนแล้วเสร็จมีความเหมาะสม

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยต่อไป

1. ควรทำการศึกษาสภาพแวดล้อมขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ตำบลในเวียง อำเภอเมือง จังหวัดแพร่

2. ควรมีการศึกษาเวลาการให้บริการและความเสมอภาคในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ตำบลในเวียง อำเภอเมือง จังหวัดแพร่ เพื่อนำผลการศึกษามาปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานในหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ตำบลในเวียง อำเภอเมือง จังหวัดแพร่ต่อไป

3. ควรศึกษาเชิงเปรียบเทียบระหว่างองค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ตำบลในเวียง อำเภอเมือง จังหวัดแพร่กับองค์การบริหารส่วนจังหวัดอื่น ๆ

เอกสารอ้างอิง

- กฤษฎา จันทรเจริญ. (2554). ศักยภาพในการนำนโยบายถ่ายโอนงานด้านสวัสดิการสังคมไปปฏิบัติขององค์การบริหารส่วนตำบลชั้น 1 ในจังหวัดเชียงใหม่. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- นิสรา เขียวอ่อน. (2551). ทศนคติของประชาชนที่มีต่อบทบาทของสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะคา อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- พรทิพย์ ศิริชูทรัพย์. (2550). การเปิดรับข่าวสารความรู้ทัศนคติและการมีส่วนร่วมต่อปัญหาสังคมของกลุ่มผู้ใช้สื่ออินเทอร์เน็ตบนเว็บไซต์ขององค์กรพัฒนาเอกชน. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ไพบุลย์ ช่างเรียน. (2552). วัฒนธรรมการบริหาร. กรุงเทพฯ: อักษรเจริญทัศน์.
- มงคล กุญชรินทร์. (2550). การพัฒนางานด้านสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลเชิงทะเล อำเภอถลาง จังหวัดภูเก็ต. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการปกครองท้องถิ่น, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

- วิฑูรย์ สิมะโชคดี. (2550). การบริหารงานแบบคุณภาพ. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: เอเชียเพรส.
- วิยะดา ตีระแพทย์. (2542). การนำนโยบายถ่ายโอนงานด้านสวัสดิการสังคมสู่การปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สมชาติ กิจยรรยง และ จีรชา ใจเปี่ยม. (2552). เกมกิจกรรมเพื่อการเสริมสร้างและพัฒนาทีมงาน. กรุงเทพฯ: พาวเวอร์ฟูลไลฟ์.
- สุมามาลย์ หอมดวง. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลหนองแสง อำเภอมัญจาคีรี จังหวัดมหาสารคาม. รายงานการศึกษาระดับปริญญาโท. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- สุดา ศิลากุล. (2548). การจัดสวัสดิการสำหรับผู้สูงอายุของเทศบาลในจังหวัดนนทบุรี. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุนทร เกษร. (2544). ความพร้อมของการจัดบริการสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุของศูนย์สงเคราะห์ราษฎรประจำหมู่บ้านเพื่อรองรับการถอนสภาพนิคมสร้างตนเอง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- Krejcie, R. V. & Morgan, D. W. (1970). Determining Sample Size for Research Activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30(3), pp. 607-610.
- Millet, D. J. (1954). *Management in the Public Service*. The quest for effective performance. New York: McGraw-Hill Book.
- Thurstone, L. L., & Chave, E. J. (1966). *The measurement of attitude*. Chicago: Chicago University.

รูปแบบการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลบางพุท อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี

Model for the Development of the Life Quality of the Elderly Living in Bang Phut Subdistrict District Administrative Organization, Muang District, Pathum Thani Province

ถนอมชาติ ชำนิราชกิจ

Thanomchat Chamnirachakit

คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

Faculty of Political Science, Bangkok Thonburi University

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษารูปแบบการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุที่อยู่ในเขตอำนาจการปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลบางพุท อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี ใช้รูปแบบการวิจัยเชิงปริมาณ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างคือผู้สูงอายุที่มีภูมิลำเนาอยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลบางพุท อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี กลุ่มประชากรเป็นผู้สูงอายุจำนวน 1,010 คน ใช้สูตรของ Taro Yamane ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 287 คน ข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้ นำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา

ผลการวิจัยพบว่า เมื่อพิจารณาโดยรวมระดับความต้องการพื้นฐานอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายชื่อความต้องการผู้สูงอายุเรียงตามลำดับสูงต่ำเป็นดังนี้ผู้สูงอายุต้องการคนช่วยดูแลในยามเจ็บไข้ได้ป่วย ผู้สูงอายุต้องการได้รับการให้กำลังใจ ผู้สูงอายุต้องการคนที่รับฟังปัญหาและความต้องการต่างๆของเขาและผู้สูงอายุต้องการได้รับการยอมรับและความเห็นอกเห็นใจจากสมาชิกของครอบครัวและจากเพื่อนบ้าน ข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับความเห็นของผู้สูงอายุ เกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดำเนินการโดยองค์การบริหารส่วนตำบลบางพุท อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี พบว่าผู้สูงอายุมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ประการสุดท้ายและสำคัญมากคือรัฐบาลควรจัดสรรเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุทุกคนที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป ตามนโยบายเร่งด่วนของรัฐบาลเป็นนโยบายที่ดียิ่งมากที่สุด

คำสำคัญ: รูปแบบของการพัฒนา, คุณภาพชีวิต, ผู้สูงอายุ

Abstract

This research aimed to study the developing model in life quality of the elderly person who has lived in the areas under the jurisdiction of Bang Phut Sub-District Administrative Organization, Pathum Thani Province. This research was quantitative. The tool used questionnaire. Sample group to be the elderly people has lived in Bang Phut Sub-District Administrative Organization, Pathum Thani Province. The population was amount to 1,010 elderly person. To use formula of Taro Yamane to be the sample 287 elderly person The collected data were analyzed by means of descriptive statistics.

The results of the research showed that the level of the basic need of the elderly was found to be at a medium level. Separately, the needs of the elderly in descending order of degree were as follows: They needed some people to take care of them when they got sick. They needed moral support; they needed someone to listen their complaints and problems and finally, they needed acceptance and sympathy from their family members and neighbors. With regard to the elderly persons' opinions toward the development of the life quality of the elderly initiated by the Administrative Organization, it was found that they were satisfied with development to a moderate degree. Last but most important, the government should expedite allocating living allowances to all senior citizens who has lived in aged 60

and over comprised the sample of the study that according to the Government's urgent and best policy to be the best.

Keywords: Model for the Development, The Quality of Life, The Elderly

Received: 2019-10-21

Revised: 2019-11-11

Accepted: 2019-12-28

บทนำ

ครอบครัวไทยในอดีตมีลักษณะเป็นครอบครัวขยาย มีสมาชิกจำนวนหลายคนจะอาศัยอยู่ร่วมกัน ช่วยเหลือซึ่งกันและกันตามครรลองของสังคมไทย ผู้สูงอายุในอดีตจะเป็นบุคคลที่ถูกหลานให้ความสำคัญนับถือในความอาวุโส ผู้สูงอายุได้รับการยกย่องจากสังคมว่าเป็นภูมิปัญญาของสังคม โดยเฉพาะอย่างยิ่งสังคมไทยที่มีการนับถือผู้สูงอายุในฐานะผู้อาวุโสมาแต่ก่อน ผู้สูงอายุจึงเป็นเสมือนศูนย์รวมจิตใจของลูกหลาน แต่เมื่อวันเวลาผ่านไปเข้าสู่ยุคปัจจุบัน โดยในปัจจุบันเป็นยุคโลกาภิวัตน์มีความเจริญก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยี โดยเฉพาะด้านการแพทย์และผลสืบเนื่องมาจากการวางแผนครอบครัว ความก้าวหน้าทางการแพทย์และการสาธารณสุขทำให้ประชากรชาวไทยมีอายุยืนยาวขึ้นซึ่งยืนยันได้จากผลการศึกษาของสถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล ในปี พ.ศ.2560 พบว่าชายไทยมีอายุขัยเฉลี่ย 71.1 ปี ในขณะที่หญิงไทยมีอายุขัยเฉลี่ย 76.1 ปี (สำนักส่งเสริมและพิทักษ์ผู้สูงอายุ, 2560, หน้า 2) ทำให้คาดการณ์ได้ว่าในสังคมไทยจะมีคนสูงอายุมากขึ้น จากการเพิ่มของประชากรสูงอายุอย่างชัดเจนนี้ทำให้ทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ตระหนักถึงความสำคัญของการเตรียมความพร้อมและให้ความสำคัญต่อความต้องการและการสนับสนุนแก่ผู้สูงอายุในด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นการดำรงชีวิตประจำวัน การส่งเสริมสุขภาพ จิตใจ สังคม รายได้การทำงาน ที่อยู่อาศัยและความสัมพันธ์ในครอบครัวและชุมชน จะเห็นได้ว่าปัญหาของผู้สูงอายุไม่ได้ขึ้นอยู่กับจำนวนที่เพิ่มขึ้นเพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่ขึ้นอยู่กับคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุด้วย ได้แก่ การจัดระบบ

บริการทางการแพทย์และสาธารณสุขเพื่อรองรับปัญหาผู้สูงอายุ ตลอดจนการจัดบริการขั้นพื้นฐานทางสังคม การดูแลป้องกันและรักษาสุขภาพอนามัย การศึกษาต่อเนื่องและความมั่นคงของรายได้ให้เกิดขึ้นในครอบครัวและชุมชน เพื่อเสริมสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีให้กับผู้สูงอายุ

จากสภาพความเป็นจริงในสังคมไม่ว่าในสังคมไทยหรือสังคมต่างชาติทั่วโลกจะพบว่าสังคมไม่ได้ให้ความสำคัญกับผู้สูงอายุและมีการทอดทิ้งผู้สูงอายุกันมาก จากข้อมูลการสำรวจประชากรสูงอายุในประเทศไทย พ.ศ.2560 ของสำนักงานสถิติแห่งชาติ 2 พบว่า ผู้สูงอายุ ร้อยละ 21.8 ประเมินว่าสุขภาพตนเองไม่ดีและร้อยละ 52.3 ไม่ได้รับการตรวจสุขภาพในรอบปีที่ผ่านมา ดังนั้นปัญหาผู้สูงอายุที่ควรได้รับการพิจารณาคือปัญหาด้านสุขภาพ เมื่อเข้าสู่วัยสูงอายุระบบการทำงานของร่างกายจะเสื่อมประสิทธิภาพลงตามวัยที่เพิ่มขึ้น รองลงมาคือปัญหาด้านสังคมและเศรษฐกิจ ผู้สูงอายุเป็นผู้ที่พ้นจากวัยทำงานสู่วัยเกษียณอายุ เนื่องจากสมรรถภาพทางร่างกายเสื่อมถอยลง ไม่สามารถทำงานได้ดังเดิมรายได้ลดลงส่งผลต่อฐานะทางการเงินของผู้สูงอายุ โดยส่วนใหญ่เป็นปัญหาความต้องการทางสังคมของผู้สูงอายุ ได้แก่ ความต้องการมีความรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มหรือสังคม ความต้องการการยอมรับและความเชื่อถือจากบุคคลในสังคม ความต้องการมีสัมพันธภาพกับคนอื่น ๆ ปัญหาด้านครอบครัว และปัญหาด้านการพัฒนาสังคมประเทศชาติ โดยใช้ทรัพยากรผู้สูงอายุซึ่งทวีจำนวนมากขึ้นทุกขณะ เนื่องมาจากนวัตกรรมทางการแพทย์และการสาธารณสุขมีการพัฒนาเพิ่มขึ้น จึงควรมีการหาทางพัฒนาคุณภาพชีวิตทั้ง

ด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ สังคม และสิ่งแวดล้อมของผู้สูงอายุให้สามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างดีมีความมั่นคงมากขึ้น

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 ได้ให้การคุ้มครอง การส่งเสริม และการสนับสนุนต่อสิทธิประโยชน์ของผู้สูงอายุ ดังที่บัญญัติไว้ในมาตรา 53 บุคคล ซึ่งมีอายุเกินหกสิบปีบริบูรณ์และไม่มีรายได้เพียงพอแก่การยังชีพมีสิทธิได้รับสวัสดิการ สิ่งอำนวยความสะดวกเป็นสาธารณะอย่างสมศักดิ์ศรี และความช่วยเหลือที่เหมาะสมจากรัฐและมาตรา 80 รัฐต้องดำเนินการตามนโยบายด้านสังคม การสาธารณสุข การศึกษา และวัฒนธรรม โดยคุ้มครองและพัฒนาเด็กและเยาวชน สนับสนุนการอบรมเลี้ยงดูและให้การศึกษาปฐมวัยส่งเสริมความเสมอภาคของหญิงและชาย เสริมสร้างและพัฒนาความเป็นปึกแผ่นของสถาบันครอบครัวและชุมชน รวมทั้งต้องสงเคราะห์และจัดสวัสดิการให้แก่ผู้สูงอายุผู้ยากไร้ ผู้พิการหรือทุพพลภาพและผู้อยู่ในสภาวะยากลำบากให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นและพึ่งพาตนเองได้ ในการดำเนินงานด้านสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุที่ผ่านมาจนถึงปัจจุบันมีบริการสำคัญที่เป็นที่รู้จักดีของผู้สูงอายุ ได้แก่ บริการรักษาพยาบาลฟรีสำหรับผู้สูงอายุ (ก่อนที่รัฐจะจัดบริการโครงการ 30 บาทรักษาทุกโรค) บริการหน่วยแพทย์เคลื่อนที่ บริการบัตรทอง 30 บาท บริการสถานสงเคราะห์ บริการเบี้ยยังชีพ (เบี้ยคนแก่) ศูนย์บริการผู้สูงอายุในวัดโดยชุมชน บริการชมรมผู้สูงอายุ บริการลดหย่อนค่าโดยสารรถไฟ เป็นต้น แม้ว่ารัฐจะมีนโยบายที่ชัดเจนต่อการจัดสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุโดยรวม แต่รัฐก็มีข้อจำกัดในการบริหารจัดการด้านบุคลากรงบประมาณ ทรัพยากรทางสังคม การขาดแคลนฐานข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุจึงส่งผลให้การดำเนินงานสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุไม่สามารถดำเนินการได้อย่างจริงจังและต่อเนื่องตอบสนองต่อนโยบายของรัฐ ถึงแม้ว่ารัฐจะได้มีการออกพระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546 เมื่อวันที่ 22

ธันวาคม พ.ศ. 2546 ซึ่งมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ประกาศในราชกิจจานุเบกษา โดยพระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546 กำหนดแนวนโยบายการดำเนินการเกี่ยวกับการคุ้มครอง การส่งเสริมและการสนับสนุนที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุเป็นสำคัญ โดยเฉพาะการกำหนดให้มีการสร้างระบบการดูแลผู้สูงอายุในชุมชน การส่งเสริมกองทุนผู้สูงอายุเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการดำเนินกิจกรรมของผู้สูงอายุในชุมชนมากขึ้น

ภาครัฐภายหลังการเปลี่ยนแปลงอำนาจการบริหารงานของรัฐ จากเดิมการบริหารงานของภาครัฐเป็นแบบรวมอำนาจอยู่ที่ส่วนกลาง ได้ปรับเปลี่ยนมาเป็นการบริหารงานแบบกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น จึงเกิดการปกครองส่วนท้องถิ่นขึ้นในปัจจุบันซึ่งได้แก่การปกครองรูปแบบพิเศษ คือ กรุงเทพมหานครและเมืองพัทยาและการปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล โดยรัฐมอบอำนาจปกครองที่เรียกว่า “ภารกิจของรัฐ” หรือ “บริการสาธารณะ” ให้แก่องค์กรที่ไม่ใช่หน่วยงานของราชการบริหารส่วนกลางหรือราชการบริหารส่วนภูมิภาคเพื่อดำเนินการจัดทำที่อิสระตามสมควรและภารกิจการถ่ายโอนงาน 2 ประเภท คือ ประเภทเลือกทำโดยอิสระและภารกิจหน้าที่ที่ต้องกระทำ ซึ่งภารกิจด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิต ถือเป็นงานที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องกระทำในการส่งเสริมสวัสดิการเด็ก เยาวชน ผู้ด้อยโอกาส คนพิการ และผู้สูงอายุ โดยเฉพาะการจ่ายเบี้ยยังชีพ พร้อมทั้งงานจัดสวัสดิการตามกฎหมายให้แก่กลุ่มเป้าหมายในที่นี่จะกล่าวถึงงานคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุที่ทางองค์การบริหารส่วนตำบลจะให้ความช่วยเหลือบุคคลที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป อยู่ในครอบครัวฐานะยากจน ถูกทอดทิ้งให้อยู่เพียงลำพัง เจ็บป่วยเรื้อรัง โดยให้บริการครอบคลุมทั้งปัจจัยสี่ รวมทั้งคำแนะนำ ส่งเสริม สนับสนุนการรวมกลุ่มผู้สูงอายุในระดับตำบลร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป

ผู้ศึกษาจึงเห็นว่าสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างประชากรไทยรวมทั้งนโยบายของรัฐที่เปลี่ยนแปลงไปจากการเน้นการให้บริการสวัสดิการสังคมเฉพาะกลุ่ม จึงทำให้รัฐจำเป็นต้องมีการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการบริการสวัสดิการสังคมของผู้สูงอายุสำหรับการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ผู้ศึกษามุ่งเน้นที่จะศึกษาการพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลบางพูด อำเภอเมืองเมืองชัยภูมิ จังหวัดปทุมธานี ผลการวิจัยที่ได้สามารถนำไปปรับปรุงพัฒนางานด้านคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในตำบลบางพูด อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี
2. เพื่อศึกษาระดับความต้องการบริการสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุของตำบลบางพูด อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี

วิธีดำเนินการวิจัย

เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ (quantitative research) โดยใช้วิธีวิจัยเชิงสำรวจ (survey research method) แบบวัดครั้งเดียว (one-shot study) ซึ่งกำหนดขอบเขตการศึกษาวิจัยดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา โดยมุ่งศึกษาถึงการให้บริการสวัสดิการสังคมของภาครัฐหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและขององค์การบริหารส่วนตำบลบางพูด อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี โดยมีประเด็นในการศึกษา ได้แก่ ความต้องการพื้นฐานของผู้สูงอายุและความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิต
2. ขอบเขตด้านประชากร โดยกำหนดกลุ่มประชากร (population) คือ ผู้สูงอายุที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปี ขึ้นไปทั้งเพศชายและหญิงที่มีภูมิลำเนาอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบางพูด อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี

3. ขอบเขตด้านระยะเวลา โดยการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยดำเนินการศึกษาวิจัยและเก็บข้อมูลมีข้อจำกัดในเรื่องเวลา จึงได้กำหนดในช่วงระหว่างวันที่ 1 - 15 กุมภาพันธ์ 2562

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

สำหรับกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้สูงอายุที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไปทั้งเพศชายและหญิงที่มีภูมิลำเนาอยู่ในเขตตำบลบางพูดอำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี โดยเก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 1-15 กุมภาพันธ์ 2562

ทั้งนี้ ผู้ศึกษาวิจัยมีหลักในการพิจารณา คือ ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (accidental sampling) จากขนาดของประชากรจำนวน 1,010 คน ได้พิจารณากำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Taro Yamane (อ้างถึงใน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ธำนิษฐ์ ศิลปจารุ, 2558, หน้า 49) ที่ระดับความเชื่อมั่นเท่ากับร้อยละ 95 ค่าความคลาดเคลื่อนหรือผิดพลาดที่ยอมรับได้ไม่เกินร้อยละ 5 หรือที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งพบว่าขนาดของประชากรกลุ่มตัวอย่างครั้งนี้คือ 287 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ใช้แบบสอบถาม (questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคล จำนวน 4 ตัวแปร ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ และบุคคลที่ดูแลท่านเป็นประจำ

ตัวแปรประเภทเพศ สถานภาพ และบุคคลที่ดูแลท่านเป็นประจำ จัดอยู่ในระดับแบ่งกลุ่ม (nominal scale) ส่วนตัวแปรอายุจัดอยู่ในระดับอันดับ (ordinal scale) โดยใช้ข้อคำถามเป็นแบบปลายปิด (closed ended question) คือ คำถามที่เตรียมไว้ล่วงหน้าและให้ผู้ตอบเลือกตอบคำถามที่กำหนดให้

ตอนที่ 2 และตอนที่ 3 เป็นข้อมูลความต้องการพื้นฐานของผู้สูงอายุและความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตขององค์การบริหารส่วนตำบลบางพูด ตามลำดับ

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัย เรื่อง รูปแบบการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลบางพูด อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณเพื่อให้การศึกษาวิจัยบรรลุวัตถุประสงค์ผู้ศึกษาวิจัยจึงได้ทำการศึกษาวิจัยตามแนวความคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

1. ความรู้เกี่ยวกับการสังเคราะห์เพื่อการยังชีพสำหรับผู้สูงอายุในประเทศไทย
2. บทบาทอำนาจหน้าที่ด้านการสังเคราะห์ผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบล
3. แนวความคิดเกี่ยวกับนโยบายสาธารณะ
4. แนวความคิดเกี่ยวกับการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ
5. แนวความคิดเกี่ยวกับการประเมินผลนโยบาย
6. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผลการวิจัย

จากการเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างจากผู้สูงอายุที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไปทั้งเพศชายและหญิงที่มีภูมิลำเนาอยู่ในเขตตำบลบางพูด จำนวน 287 คน สามารถสรุปผลการศึกษาดังนี้

- 1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
 1. มีเพศหญิงมากกว่าเพศชาย คือ เพศหญิง จำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 62.7 และเพศชาย จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 37.3
 2. มีอายุระหว่าง 71 - 75 ปี มากที่สุด จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 28.9 รองลงมา ได้แก่ อายุระหว่าง 60 - 65 ปี จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 26.8 อายุระหว่าง 66 - 70 ปี จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 26.5 และอายุ 76 ปีขึ้นไป น้อยที่สุด จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 17.8

3. มีสถานภาพคู่สมรสอยู่ด้วยกัน มากที่สุด จำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 57.1 รองลงมา ได้แก่ สถานภาพหม้าย/หย่าร้าง จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 22.0 และมีสถานภาพโสด น้อยที่สุด จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 20.9

4. มีลูกเป็นผู้อุปการะ มากที่สุด จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 43.9 รองลงมา ได้แก่ มีคนมาอาศัยอยู่ด้วย จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 20.6 อยู่กับหลาน จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 16.7 อยู่กับพี่/น้อง จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 10.1 และมีญาติเป็นผู้อุปการะน้อยที่สุด จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 8.7

2) ระดับความต้องการบริการสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ

2.1 ความต้องการพื้นฐานของผู้สูงอายุ ตำบลบางพูดพบว่า มีความต้องการพื้นฐานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.31$, S.D. = 0.27) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ปรากฏว่า ผู้สูงอายุต้องการคนดูแลเอาใจใส่ให้กำลังใจยามเจ็บป่วยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.18$, S.D. = 0.43) รองลงมา ได้แก่ ต้องการมีเพื่อน คนรับฟังปัญหาเพื่อปรึกษาหารือ ($\bar{X} = 4.03$, S.D. = 0.71) ต้องการการยอมรับจากครอบครัวและเพื่อนบ้าน ($\bar{X} = 3.39$, S.D. = 0.89) ต้องการเข้าร่วมกิจกรรมทางศาสนาอยากมีที่พึ่งทางจิตใจ ($\bar{X} = 3.26$, S.D. = 0.88) ต้องการทำประโยชน์ต่อครอบครัวและชุมชน ($\bar{X} = 3.17$, S.D. = 0.69) ต้องการมีรายได้เพียงพอต่อการดำรงชีพ ($\bar{X} = 3.14$, S.D. = 0.94) ต้องการอาหารที่มีประโยชน์ต่อสุขภาพ ($\bar{X} = 3.09$, S.D. = 0.82) ต้องการที่อยู่อาศัยที่มีความมั่นคง แข็งแรง และสิ่งอำนวยความสะดวกความสะดวกสบาย ($\bar{X} = 3.03$, S.D. = 0.66) ต้องการเสื้อผ้าและเครื่องนุ่งห่มเพื่อบรรเทาอากาศหนาว ($\bar{X} = 2.96$, S.D. = 0.87) และน้อยที่สุดคือต้องการเข้าร่วมกิจกรรมทางการเมือง ($\bar{X} = 2.84$, S.D. = 0.79)

2.2 ความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตขององค์การบริหารส่วนตำบลบางพูด อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี พบว่า มีความคิดเห็นต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.99$, S.D. = 0.24) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ปรากฏว่าการจัดสรรเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุทุกคนที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป ตามนโยบายเร่งด่วนของรัฐบาลเป็นนโยบายที่ดียิ่ง มากที่สุด ($\bar{x} = 3.39$, S.D. = 0.89) รองลงมา ได้แก่ ผู้สูงอายุได้รับสวัสดิการจากทาง อบต.เป็นไปอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม ($\bar{x} = 3.27$, S.D. = 0.67) เห็นด้วยกับวิธีการจ่ายเบี้ยยังชีพของ อบต.โดยไปจ่ายให้ถึงที่บ้านเพื่อเยี่ยมเยียนผู้สูงอายุทุกบ้านหรือไม่ ($\bar{x} = 3.13$, S.D. = 0.79) การจัดสวัสดิการต่าง ๆ ของ อบต.และหน่วยงานภาครัฐแก่ผู้สูงอายุทำให้ท่านไม่เป็นภาระของสังคม ($\bar{x} = 3.02$, S.D. = 0.57) การจัดสวัสดิการของหน่วยงานภาครัฐและ อบต.ทำให้ท่านมีสุขภาพอนามัยที่สมบูรณ์และแข็งแรง ($\bar{x} = 2.97$, S.D. = 0.45) หลังจากมีการจัดสวัสดิการให้แก่ผู้สูงอายุแล้วควรทำการสำรวจสภาพความเป็นอยู่ว่ามีความเป็นอยู่อย่างไร ดีขึ้นหรือไม่ ($\bar{x} = 2.81$, S.D. = 0.74) การสร้างลานกีฬาในชุมชนมีความเหมาะสมสามารถเดินทางได้สะดวก ($\bar{x} = 2.70$, S.D. = 0.77) และรถหน่วยแพทย์กู้ชีพฉุกเฉิน (1669) สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างทั่วถึงทุกพื้นที่น้อยที่สุด ($\bar{x} = 2.66$, S.D. = 0.51)

อภิปรายผล

จากผลการศึกษารูปแบบการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลบางพูด อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี และการศึกษาเอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มีประเด็นที่ควรนำมาพิจารณาและอภิปรายผลการศึกษาได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้สูงอายุตำบลบางพูดกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง โดยมีอายุ

ระหว่าง 71 - 75 ปี มีสถานภาพคู่สมรสอยู่ด้วยกันและมีลูกเป็นผู้ดูแล

2. ระดับความต้องการพื้นฐานของผู้สูงอายุตำบลบางพูดพบว่า มีความต้องการพื้นฐานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ปรากฏว่าผู้สูงอายุต้องการคนดูแลเอาใจใส่ให้กำลังใจยามเจ็บป่วยมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ต้องการมีเพื่อน คนรับฟังปัญหาเพื่อปรึกษาหารือ ต้องการการยอมรับจากครอบครัวและเพื่อนบ้าน ต้องการเข้าร่วมกิจกรรมทางศาสนาอยากมีที่พึ่งทางจิตใจ ต้องการทำประโยชน์ต่อครอบครัวและชุมชน ต้องการมีรายได้เพียงพอต่อการดำรงชีพ ต้องการอาหารที่มีประโยชน์ต่อสุขภาพ ต้องการที่อยู่อาศัยที่มีความมั่นคง แข็งแรง และสิ่งอำนวยความสะดวกสบาย ต้องการเสื้อผ้าและเครื่องนุ่งห่มเพื่อบรรเทาอากาศหนาว และน้อยที่สุดคือต้องการเข้าร่วมกิจกรรมทางการเมือง ระดับความคิดเห็นของผู้สูงอายุที่มีต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตขององค์การบริหารส่วนตำบลบางพูด พบว่า มีความคิดเห็นต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ปรากฏว่าการจัดสรรเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุทุกคนที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป ตามนโยบายเร่งด่วนของรัฐบาลเป็นนโยบายที่ดียิ่งมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ผู้สูงอายุได้รับสวัสดิการจากทาง อบต.เป็นไปอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม เห็นด้วยกับวิธีการจ่ายเบี้ยยังชีพของ อบต.โดยไปจ่ายให้ถึงที่บ้านเพื่อเยี่ยมเยียนผู้สูงอายุทุกบ้านหรือไม่ การจัดสวัสดิการต่าง ๆ ของ อบต.และหน่วยงานภาครัฐแก่ผู้สูงอายุทำให้ท่านไม่เป็นภาระของสังคม การจัดสวัสดิการของหน่วยงานภาครัฐและ อบต.ทำให้ท่านมีสุขภาพอนามัยที่สมบูรณ์และแข็งแรง หลังจากมีการจัดสวัสดิการให้แก่ผู้สูงอายุแล้วควรทำการสำรวจสภาพความเป็นอยู่ว่ามีความเป็นอยู่อย่างไร ดีขึ้นหรือไม่ การสร้างลานกีฬาในชุมชนมีความเหมาะสม สามารถเดินทางได้สะดวก และรถหน่วยแพทย์กู้ชีพฉุกเฉิน (1669) สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างทั่วถึงทุกพื้นที่น้อยที่สุด

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษา เรื่อง รูปแบบการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงวัยขององค์การบริหารส่วนตำบลบางพูด อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี พบว่าภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งหมายถึงการดำเนินงานเกี่ยวกับสวัสดิการของผู้สูงอายุมีความสำคัญอย่างมากและเพื่อให้การดำเนินงานเกี่ยวกับผู้สูงอายุมีผลสำเร็จมากยิ่งขึ้น ผู้ศึกษาจึงมีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

1. ด้านสังคม ควรมีการจัดตั้งชมรมผู้สูงอายุและส่งเสริมให้ชมรมผู้สูงอายุเป็นชมรมที่เข้มแข็งเพื่อเป็นศูนย์กลางข้อมูลข่าวสาร แหล่งพบปะสังสรรค์ของกลุ่มผู้สูงอายุ รวมทั้งเพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ เป็นศูนย์กลางการจัดกิจกรรมในวันสำคัญทางศาสนา ตลอดจนสร้างเครือข่ายผู้สูงอายุเพื่อให้ผู้สูงอายุได้ช่วยเหลือซึ่งกันและกันในชุมชน หมู่บ้าน และตำบลใกล้เคียง

2. ควรจัดตั้งกองทุนสวัสดิการผู้สูงอายุ โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องดำเนินการจัดเวทีประชาคมและให้ทุกภาคส่วนเสนอความเห็น เพื่อหาวิธีการรณรงค์ให้มีกองทุนสวัสดิการผู้สูงอายุขึ้นภายในตำบลหรือหาทุนเพื่อนำมาเป็นสวัสดิการแก่ผู้สูงอายุ เช่น การรับบริจาคจัดทอดผ้าป่ามหากุศลหรือจัดกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อหารายได้

3. ด้านการส่งเสริมสุขภาพอนามัยให้กับผู้สูงอายุ ควรประสานงานขอความร่วมมือจากหน่วยงานด้านสุขภาพ เช่น สาธารณสุข สถานีอนามัย เพื่อร่วมกันวางแผนการดำเนินงานด้านผู้สูงอายุ

เอกสารอ้างอิง

- คณะกรรมการส่งเสริมและประสานงานผู้สูงอายุแห่งชาติ. (2544). *ร่างแผนผู้สูงอายุแห่งชาติ ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2545 - 2564)*. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์คุรุสภา.
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2558). *การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยSPSS* (พิมพ์ครั้งที่ 11). กรุงเทพฯ: วี. อินเทอร์เน็ต พรินท์ จำกัด.

4. ควรส่งเสริมอาชีพให้กับผู้สูงอายุ ซึ่งจะต้องเป็นอาชีพที่ผู้สูงอายุสามารถกระทำได้เพื่อคลายเหงาและเพื่อให้มีรายได้เพิ่มมากขึ้น

5. ควรจัดให้มีกิจกรรมนันทนาการให้กับผู้สูงอายุ ในช่วงสัปดาห์ผู้สูงอายุ หรือจัดกิจกรรมในวันสำคัญต่าง ๆ เพื่อสร้างความตระหนักให้กับบุตรหลานให้เล็งเห็นความสำคัญของผู้สูงอายุ

6. ควรจัดกิจกรรมทัศนศึกษาให้กับผู้สูงอายุตามความสนใจ เช่น แหล่งท่องเที่ยว ศาสนสถาน โบราณสถาน เพื่อให้ผู้สูงอายุที่ไม่มีโอกาสได้ไปเที่ยวกับครอบครัว ได้ไปท่องเที่ยวนอกสถานที่

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

จากผลการศึกษา เรื่อง รูปแบบการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงวัยขององค์การบริหารส่วนตำบลบางพูด อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี ผู้ศึกษาวิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

1. การศึกษาครั้งต่อไปควรศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิภาพของการนำนโยบายในหลาย ๆ ประเภทเพื่อนำมาเปรียบเทียบผลสำเร็จของนโยบายเพื่อให้ครอบคลุมสวัสดิการต่าง ๆ ที่ผู้สูงอายุพึงจะได้รับจากรัฐบาล

2. ควรศึกษาในลักษณะเชิงคุณภาพมากขึ้น เพราะจะได้รับข้อมูลที่มีรายละเอียดและมีความหมายมากขึ้น เช่น การสัมภาษณ์หรือใช้เวลาพูดคุยกับผู้สูงอายุในการสัมภาษณ์เพื่อสามารถนำข้อมูลเหล่านี้ไปใช้ประโยชน์ได้ตามความเหมาะสม

- นลินี โล่ห์ชิงชัยฤทธิ์. (2558). การประเมินผลการดำเนินงานสวัสดิการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ กรณีศึกษา: เทศบาลเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- นิตประภา แก้วกระจ่าง. (2560). การประเมินผลโครงการกองทุนส่งเสริมการจัดสวัสดิการผู้สูงอายุในหมู่บ้าน และชุมชนเมือง (เบี้ยยังชีพ) กรณีศึกษา: องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภออุ้มทอง จังหวัดสุพรรณบุรี. วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- บริบูรณ์ พรพิบูลย์. (2558). โลกยามชราและการเตรียมตัวเพื่อเป็นสุข. เชียงใหม่: โรงพิมพ์พระสิงห์การพิมพ์.
- ประนอม โอทกานนท์ ชวนพิศ สันธูรการ และผ่องใส เจนศุภการ. (2543). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล การปฏิบัติตนในชีวิตประจำวันกับความพึงพอใจในชีวิตของผู้สูงอายุ. *วารสารพญาวาทยาและเวชศาสตร์ผู้สูงอายุ*, 1(4), 25-30.
- พัชรวัต ปิยะโอสธสรณ์. (2552). ยุทธศาสตร์และนโยบายสาธารณะ. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.
- มหาดไทย, กระทรวง. กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น สำนักส่งเสริมการพัฒนาเศรษฐกิจสังคมและการมีส่วนร่วม. (2558). *ซักซ้อมแนวทางการปฏิบัติตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2548*. กรุงเทพมหานคร: สำนักส่งเสริมการพัฒนาเศรษฐกิจสังคม และการมีส่วนร่วม.

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 และกระชับ โดยมีการสรุป ปิดท้ายเนื้อหาที่เราได้นำเสนอไปแล้วว่ามีผลดี หรือผลเสียอย่างไร

1.7 เอกสารอ้างอิง (Reference) เขียนบรรณานุกรมในรูปแบบAPA (American Psychological Association)

2. **บทความวิจัย** ควรมีการนำเสนอผลการวิจัยที่ได้รับอย่างเป็นระบบ โดยควรมีองค์ประกอบดังต่อไปนี้

2.1 ชื่อเรื่อง (Title) ชื่อควรมีทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ โดยพิมพ์ชื่อเรื่องเป็นภาษาไทยและตามด้วยชื่อภาษาอังกฤษในบรรทัดต่อมา

2.2 ชื่อผู้เขียนและหน่วยงานสังกัด ให้ระบุชื่อนามสกุลของผู้เขียนทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ไม่ต้องระบุตำแหน่งหรือคำนำหน้าชื่อแต่ให้ระบุงานประจำและหน่วยงานสังกัดที่เชิงอรรถ

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

2.4 คำสำคัญ (Keyword) ระบุคำที่เป็นคำสำคัญของเนื้อหาเหมาะสมสำหรับนำไปใช้เป็นคำค้นในระบบฐานข้อมูล

2.5 บทนำ (Introduction) เป็นการอธิบายถึงที่มาและความสำคัญของปัญหา และเหตุผลที่นำไปสู่การวิจัยมีข้อมูลทางวิชาการสนับสนุนหรือโต้แย้ง รวมถึงแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

2.6 วัตถุประสงค์ (Research Objectives) ระบุถึงวัตถุประสงค์และเป้าหมายของการวิจัย

2.7 วิธีการวิจัย (Research Methodology) อธิบายถึงกระบวนการดำเนินการวิจัยอย่างละเอียดและชัดเจน

2.8 ผลการวิจัย (Results) เสนอผลการวิจัยที่ตรงประเด็นตามลำดับขั้นของการวิจัย การใช้ตารางหรือแผนภูมิไม่ควรเกิน 5 ตารางหรือแผนภูมิโดยมีการแปลความหมายและวิเคราะห์ผลที่ค้นพบอย่างชัดเจน

2.9 อภิปรายผลการวิจัย (Discussion) ผสมผสานเปรียบเทียบและตีความผลการวิจัยให้เข้ากับหลักทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งเชื่อมโยงผลการวิจัยให้สอดคล้องกับประเด็นปัญหาการวิจัย

2.10 สรุป (Conclusion) สรุปสาระสำคัญของผลการวิจัย และให้ข้อเสนอแนะที่จะนำผลการวิจัยนั้นไปใช้ประโยชน์

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

3. การเขียนเอกสารอ้างอิง

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 ยั่งยืน, 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